



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**

**Biblioteca Interdipartimentale**

**Scienze Agrarie e Veterinarie**

**Certificata ISO 9001:2015 (SGQ n.1813 del 14/09/2018)**



## **RISULTATI DEL QUESTIONARIO 2019 SULL'UTENZA E SUI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE**

### **Premessa**

Nell'ambito della gestione in Qualità riveste importanza fondamentale il monitoraggio della soddisfazione del cliente sia in merito a quanto viene messo a disposizione in termini di strumenti e risorse, sia su come viene percepito il rapporto complessivo con la struttura stessa attraverso la manifestazione del livello di soddisfazione ottenuto.

Pur essendo ormai affiancato da una serie di strumenti statistici, che consentono una rilevazione automatizzata di alcuni dati di fondamentale ausilio per la valutazione delle *performance* offerte al pubblico dei propri utenti (ingressi, prestiti,...), il questionario rimane la base imprescindibile per effettuare indagini che consentano di analizzare in termini quantitativi, ma soprattutto qualitativi, quell'insieme di fattori che definiscono il concetto di *user satisfaction*, inteso come giudizio e percezione dell'utente della rispondenza alle proprie necessità degli strumenti a sua disposizione e del funzionamento di singoli settori e di quello generale della struttura. Tale strumento permette quindi di tastare realmente il polso dell'utenza di una biblioteca e di come i destinatari dei servizi offerti giudicano la qualità e l'efficienza di quanto viene messo a loro disposizione.

Il questionario costituisce pertanto uno strumento indispensabile per comprendere dove e come intervenire a livello di organizzazione della struttura, di strategie da attuare, di miglioramento delle prestazioni. Lo scopo principale del monitoraggio è, come sempre, quello di far emergere gli aspetti considerati critici dagli utenti, con il fine di migliorarli.

Nel 2018 la rilevazione era stata effettuata dall'Ateneo ed erano stati estrapolati i dati relativi agli utenti della nostra Biblioteca. Quest'anno, su indicazione del Consiglio di Biblioteca, sono stati elaborati due modelli di questionari: uno dedicato agli studenti e, per la prima volta, uno rivolto a docenti, dottorandi, borsisti e personale T/A. Questa scelta è stata determinata dalla volontà di indagare su aspetti diversi per tipologia di utente.

Per quanto riguarda gli studenti, si è deciso di restringere l'indagine a orario di apertura, accoglienza, orientamento fornito alla reception e a una valutazione complessiva sui libri di testo disponibili in Biblioteca, anche in relazione alla prossima visita EAEVE.

Per quanto riguarda i docenti, invece, l'indagine ha riguardato a servizi più specifici per la ricerca, come il document delivery e l'acquisto dei volumi.

I questionari sono stati somministrati in modalità digitale, nel mese di marzo 2019.



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**

**Biblioteca Interdipartimentale**

**Scienze Agrarie e Veterinarie**

**Certificata ISO 9001:2015 (SGQ n.1813 del 14/09/2018)**



## **Struttura del questionario**

In entrambi i modelli (docenti e studenti) si è tenuto conto dei seguenti criteri strutturali:

- una prima parte per consentire di profilare il settore di studio e lavoro, e le abitudini degli utenti;
- un secondo blocco di domande che, entrando nello specifico dei servizi offerti, determinasse il grado di soddisfazione conseguita per ciascuna delle voci prospettate
- infine una domanda generale tesa a determinare la valutazione complessiva della biblioteca, oltre alla possibilità di indicare eventuali suggerimenti e osservazioni in a campo libero

## **Analisi dei risultati**

Anzitutto il dato sul numero complessivo delle risposte ottenute, che sono state **309 (146 studenti/esse e 153 docenti)**.

Occorre dichiarare che, pur consentendo i dati raccolti le più svariate forme di aggregazione, si è ritenuto di sviluppare soltanto alcune di queste, ritenute le più importanti e interessanti.

### **1. Profilo degli Utenti**

La maggior parte degli/delle studenti/esse del DSV è risultata iscritta a Medicina Veterinaria (58%), mentre per il DISAFA la maggior parte è risultata iscritta a Scienze Forestali e ambientali (32%).

Per quanto riguarda il questionario rivolto a docenti, dottorandi e personale T/A, il 63% delle risposte proviene da docenti/ricercatori (91 su 146), appartenenti in particolare per il 59% al DISAFA e per il 37% a DSV.

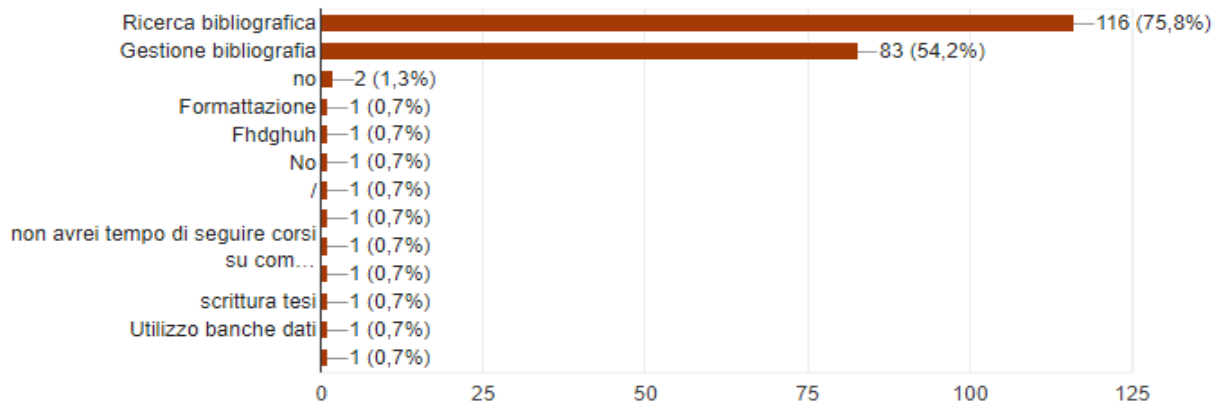
Il sito web della Biblioteca è conosciuto e utilizzato dalla maggior parte degli utenti, sia studenti che docenti, che si dichiarano molto soddisfatti della facilità di accesso e della completezza dei servizi offerti.

Agli/alle studenti/esse viene posta una domanda precisa sulla necessità di formazione e, dalle risposte ricevute, emerge che il 76% degli studenti/esse vorrebbero **l'organizzazione di corsi di formazione/addestramento alla ricerca bibliografica e alla gestione delle bibliografie** (54%), come si può vedere dalla risposta che segue



Ti piacerebbe che si organizzassero dei corsi di formazione per gli utenti, quali ad esempio:

153 risposte



## 2. Valutazione dei servizi

Passando all'analisi dei dati relativi ai livelli di soddisfazione sui singoli servizi, le domande tendono ad accertare il livello di soddisfazione raggiunto, per verificare se la qualità di quanto viene offerto risulta in linea con le aspettative.

A proposito dei **testi in consultazione**, una percentuale intorno all'80% valuta positivamente/molto positivamente il numero di **copie disponibili**; la percentuale sale ad oltre il 90% per lo **stato di conservazione** e si attesta all'85% in merito alla **disponibilità di edizioni aggiornate**. Nei commenti liberi viene lamentato in alcuni casi l'insufficiente n. di copie dei testi consigliati per la preparazione degli esami, soprattutto in corrispondenza delle sessioni principali, e talvolta la scarsità di edizioni aggiornate o lo stato di conservazione inadeguato.

Ci interessava particolarmente conoscere il parere degli utenti, sia studenti che docenti, in merito al **servizio di prestito libri** e, pertanto, la domanda è stata articolata in domande specifiche: tempi di attesa per ottenere un prestito, durata del prestito, numero di libri richiedibili, servizio di prenotazione libri, prenotazione a distanza e solleciti.

Le risposte sono state molto positive, con percentuale di soddisfazione sempre oltre l'80%. Nel dettaglio sono risultati molto graditi la possibilità di suggerire libri da acquistare, il



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**

**Biblioteca Interdipartimentale**

**Scienze Agrarie e Veterinarie**

**Certificata ISO 9001:2015 (SGQ n.1813 del 14/09/2018)**

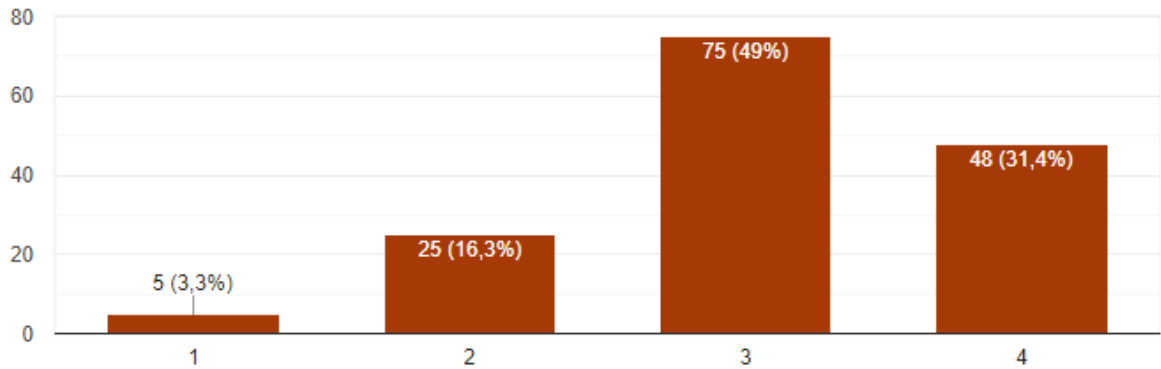


servizio di prenotazione libri non disponibili, l'ordine sugli scaffali ed i tempi di attesa per ottenere un prestito.



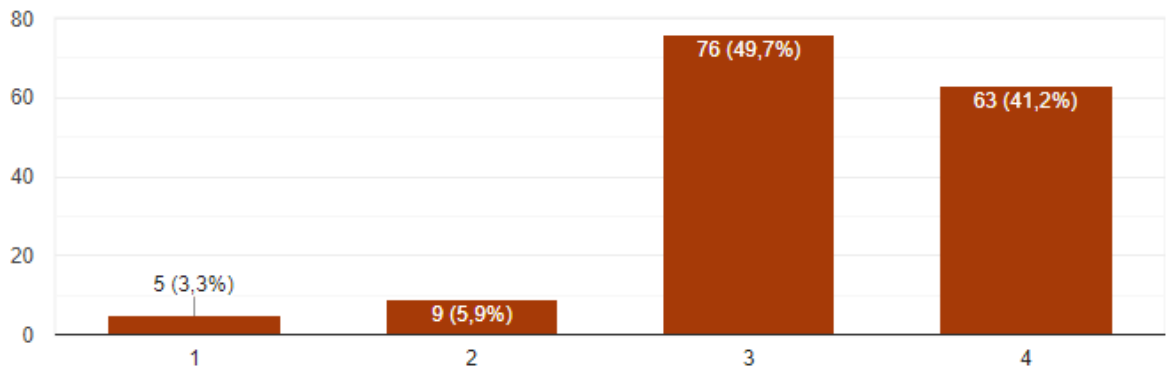
### La possibilità di suggerire libri da acquistare

153 risposte



### La prenotazione dei libri

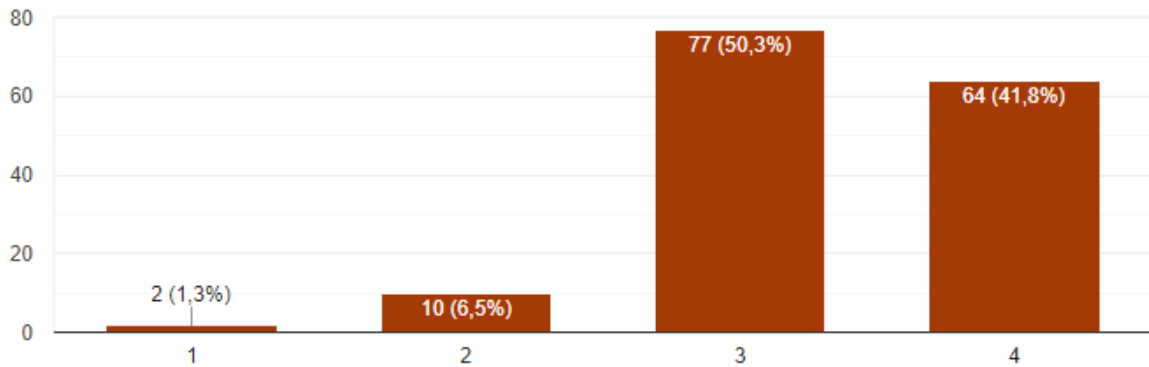
153 risposte





#### L'ordine dei libri sugli scaffali

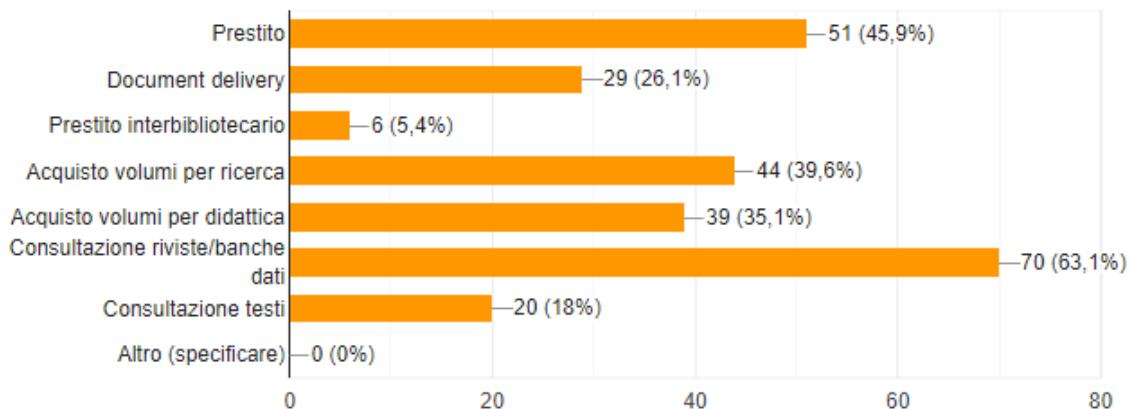
153 risposte



Abbiamo rivolto anche ai docenti una domanda più generale sui servizi offerti ed è risultato che il 73% ne ha usufruito nell'anno 2018, in particolare sono stati apprezzati la consultazione di riviste/banche dati ed il prestito, seguito dall'acquisto dei volumi per ricerca e didattica.

#### Se sì, quali:

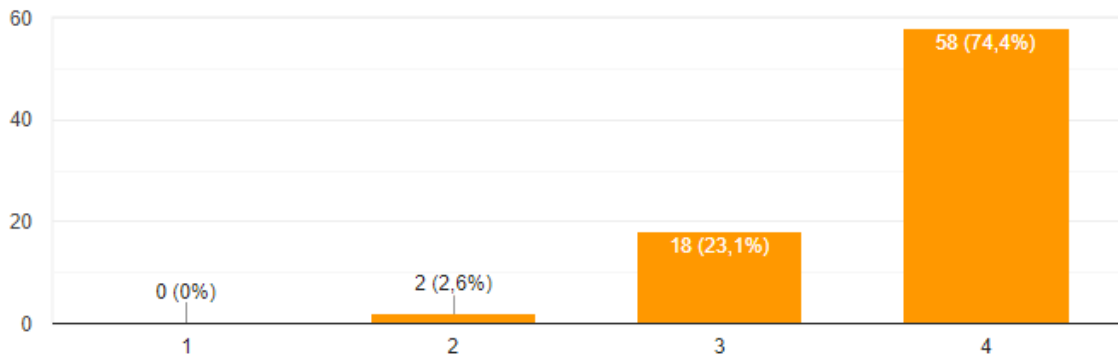
111 risposte





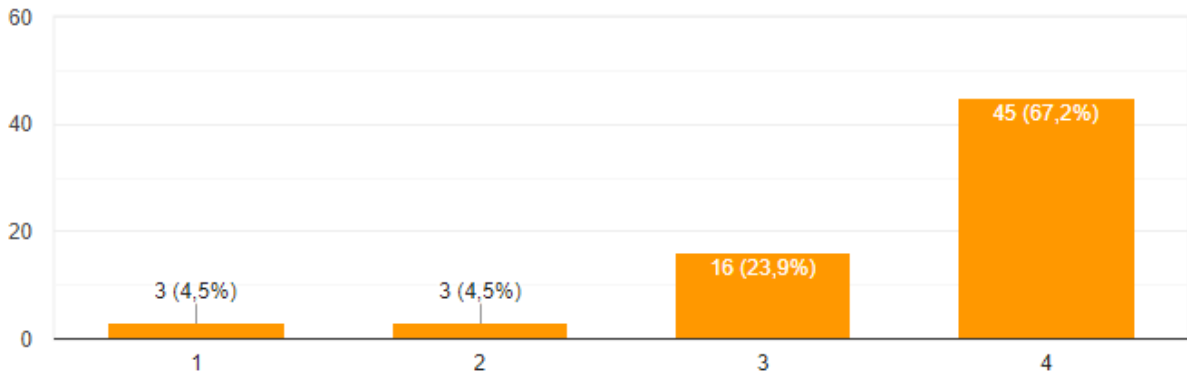
### Consultazione riviste/Banche dati

78 risposte



### Prestito

67 risposte



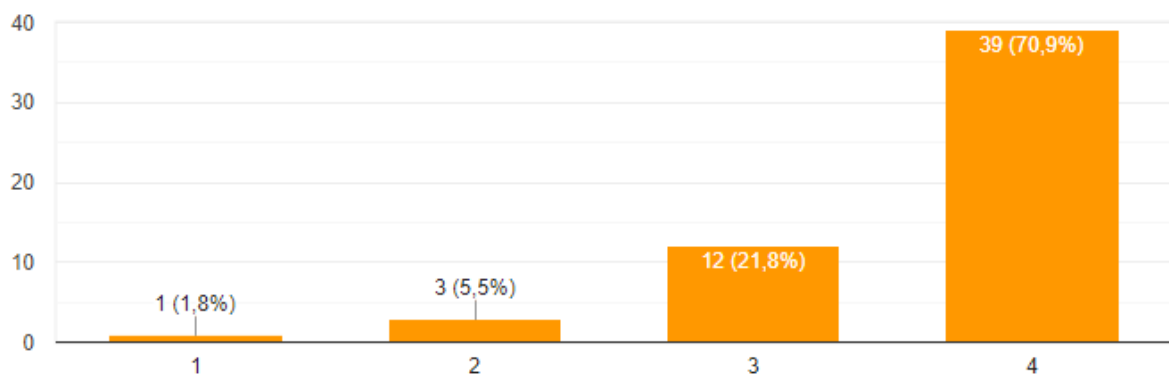


Anche l'acquisto volumi per la ricerca è stato molto apprezzato

#### Acquisto volumi per ricerca



55 risposte



#### 5. Valutazione complessiva

Veniamo infine all'analisi delle risposte relative alla valutazione della Biblioteca nel suo complesso e alle osservazioni e suggerimenti prodotti dagli utenti.

Il punteggio globale ottenuto è tra 3 e 4, espresso da oltre il 90% degli utenti; si tratta, nel complesso un punteggio sicuramente molto alto.

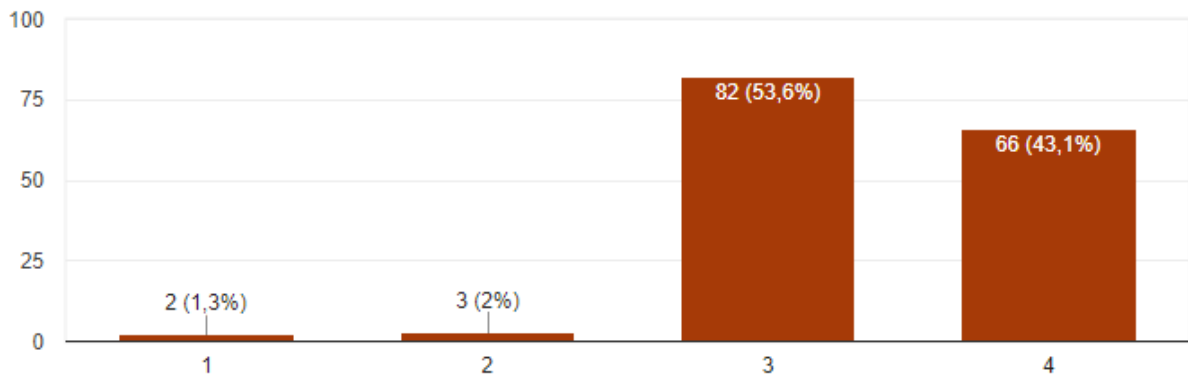




Valutazione degli studenti

Ti chiediamo cortesemente di dare una valutazione della Biblioteca nel suo complesso

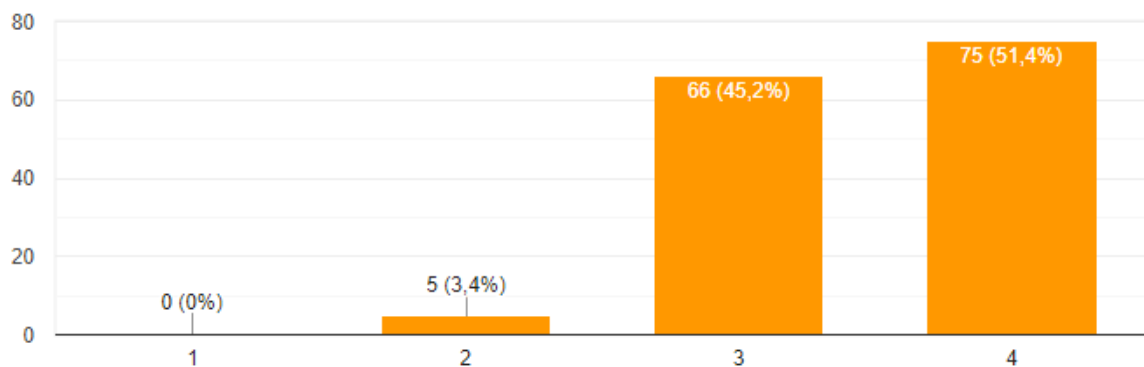
153 risposte



Valutazione dei docenti

Ti chiediamo cortesemente di dare una valutazione della Biblioteca nel suo complesso

146 risposte





**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**

**Biblioteca Interdipartimentale**

**Scienze Agrarie e Veterinarie**

**Certificata ISO 9001:2015 (SGQ n.1813 del 14/09/2018)**



E' un punteggio molto significativo, che testimonia un alto livello di efficienza della struttura, con una percentuale complessiva di soddisfazione da parte degli utenti difficilmente riscontrabile sia in termini di raffronto con altre biblioteche sia, più in generale, con uffici che erogano prestazioni al pubblico.

Ed indubbiamente, se ciò costituisce motivo di orgoglio per chi, impegnato nella struttura, vede premiati il proprio lavoro e gli sforzi per offrire un servizio efficace, per converso obbliga ad una sempre maggiore attenzione ed impegno per mantenere i livelli conseguiti.

L'ultima sezione contiene uno spazio destinato a raccogliere i suggerimenti per migliorare i nostri servizi.

Gli studenti/esse segnalano soprattutto due criticità; **gli spazi e l'orario**. Nel dettaglio, chiedono un ampliamento dell'orario di apertura della Biblioteca, prevedendo l'apertura al sabato mattina, e un aumento dei posti a sedere, poiché gli spazi attuali non vengono ritenuti adeguati all'utenza.

Nelle risposte dei docenti solo in 12, su 146 questionari compilati, esprimono suggerimenti per migliorare i servizi: ampliare gli spazi (2); mancanza di cortesia e disponibilità del personale; maggiore chiarezza per accesso alle banche dati (4); ampliamento orario; corsi ricerca bibliografica (2); procedure più chiare per acquisto monografie(2).

Il risultato delle domande a campo libero induce ad alcune riflessioni e la Biblioteca si impegna a tener conto del segnale espresso dagli utenti e a valutare possibili aree di miglioramento.

### **Considerazioni finali**

I dati positivi emergono chiaramente da quanto sopra prospettato, né ci sembra il caso di dilungarci ulteriormente su di essi. Del resto una struttura che consegue un ampio consenso a livello di *user satisfaction* complessiva dimostra con evidenza la propria efficienza e l'efficacia raggiunta in termini di rapporto tra *mission*/obiettivi proposti e i risultati che sono stati ottenuti.

Più importante è focalizzare l'attenzione su alcuni elementi che rivestono invece il carattere della criticità o comunque di potenziale problema.

I risultati costituiscono un punto di partenza per mettere in campo azioni migliorative, con la speranza che nelle successive somministrazioni gli utenti possano rilevare gli sforzi messi in campo dalla Biblioteca per adeguare i servizi erogati alle attese dell'utenza.