

## RISULTATI DEL QUESTIONARIO 2021 SULL'UTENZA E SUI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE

### Premessa

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 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.

Come per l'anno precedente anche per il 2021 la rilevazione è stata effettuata attraverso due modelli di questionari: uno dedicato agli studenti e uno rivolto a docenti, dottorandi, borsisti e personale T/A. I questionari sono stati somministrati in modalità digitale, nel mese di marzo 2022.

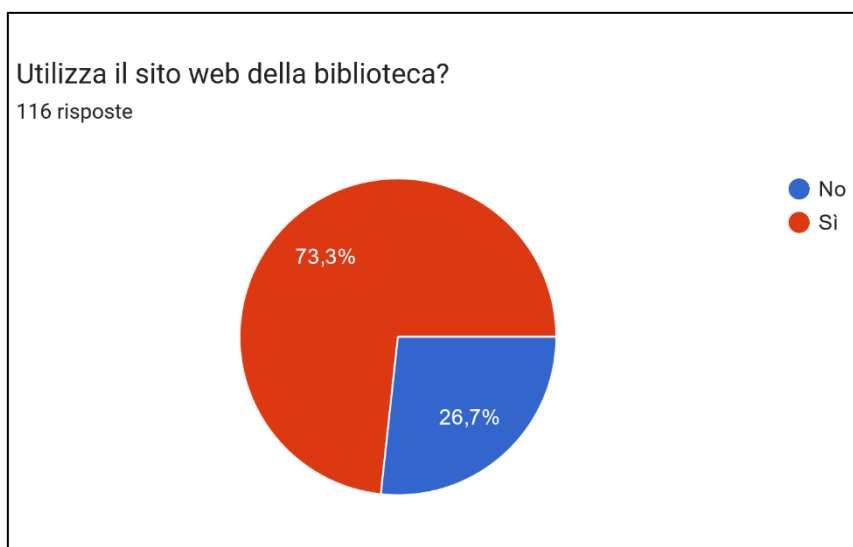
### Struttura del questionario

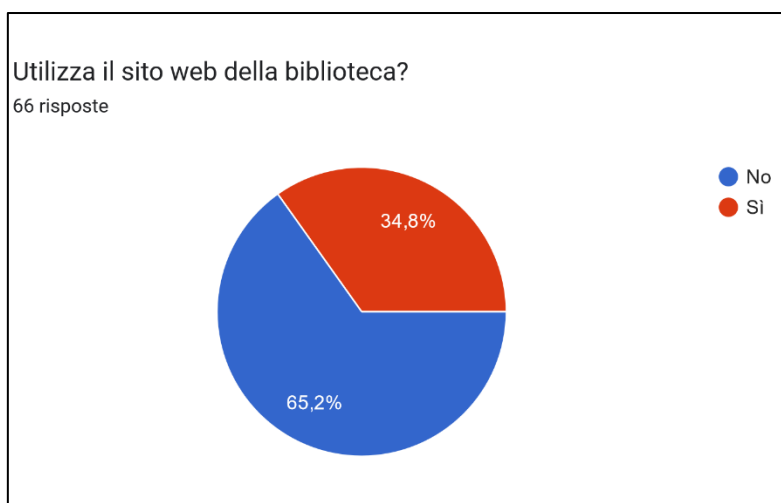
In entrambi i modelli (docenti e studenti) si è tenuto conto dei seguenti criteri strutturali:

- 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 campo libero

### Analisi

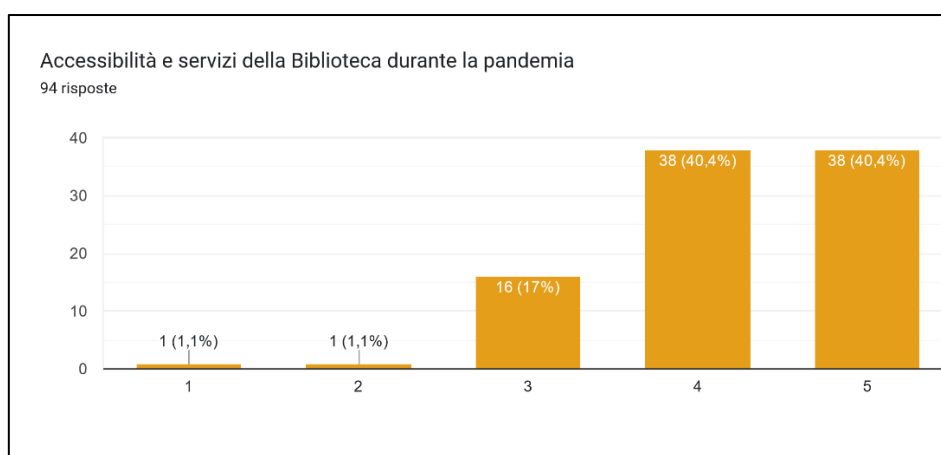
La situazione pandemica e la relativa difficoltà di comunicazione si riflette nel numero esiguo, rispetto agli anni precedenti, di risposte ottenute (118 docenti e 66 studenti). A supporto di questo dato è la risposta data alla domanda sulla conoscenza del sito web: se da una parte infatti il 73% dei docenti afferma di conoscerlo e di utilizzarlo abitualmente, solo il 34% degli studenti lo utilizza:



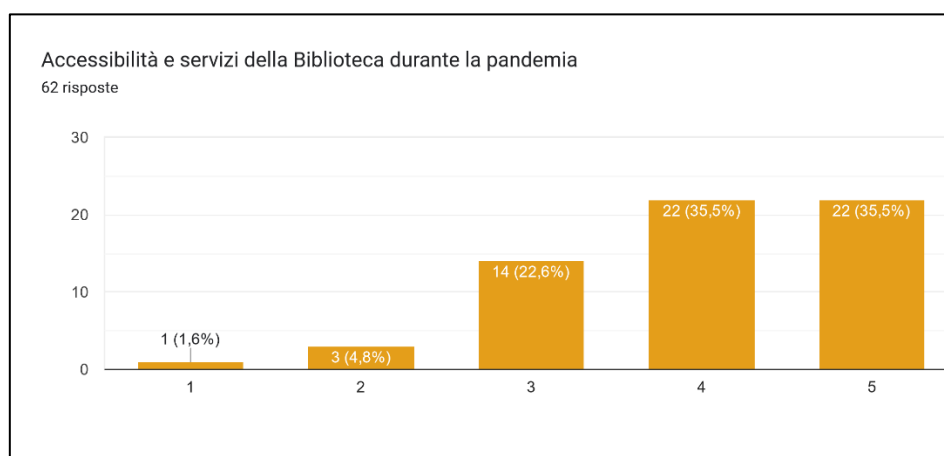


Per entrambe le categorie indagate le informazioni presenti sul sito soddisfano le esigenze (85% personale e 82% studenti).

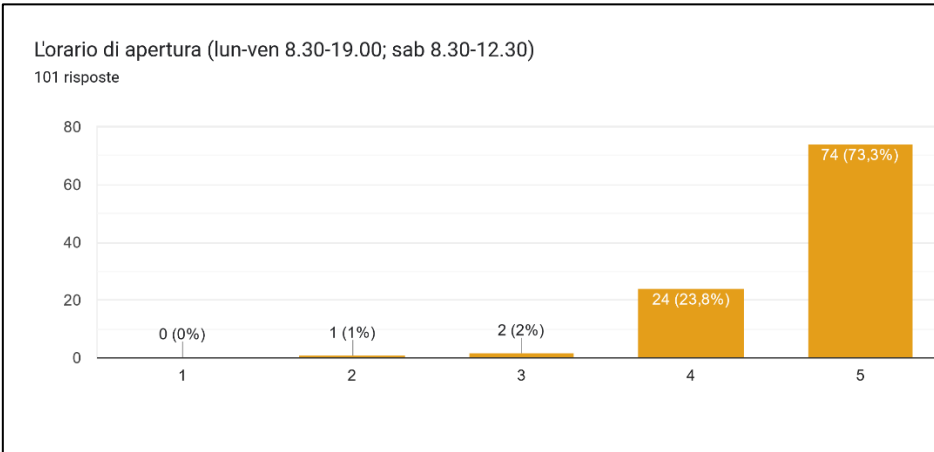
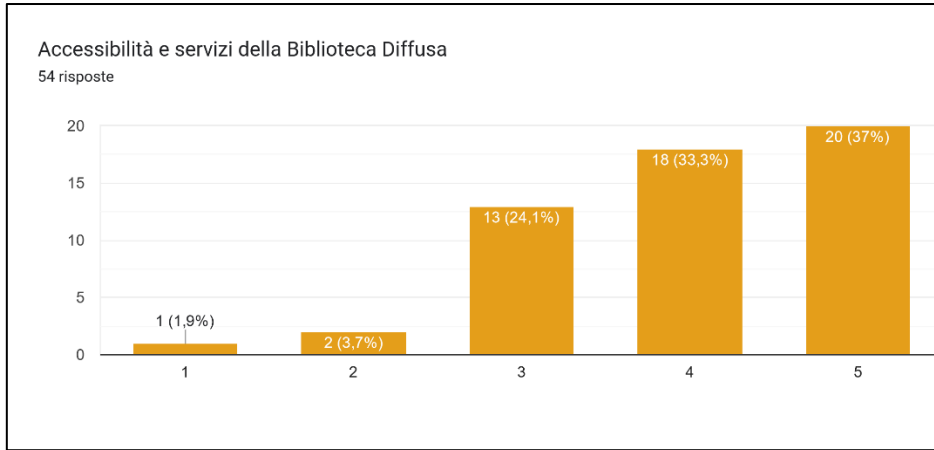
Altro dato importante la valutazione dei servizi durante la pandemia, che risulta buona sia per i docenti:



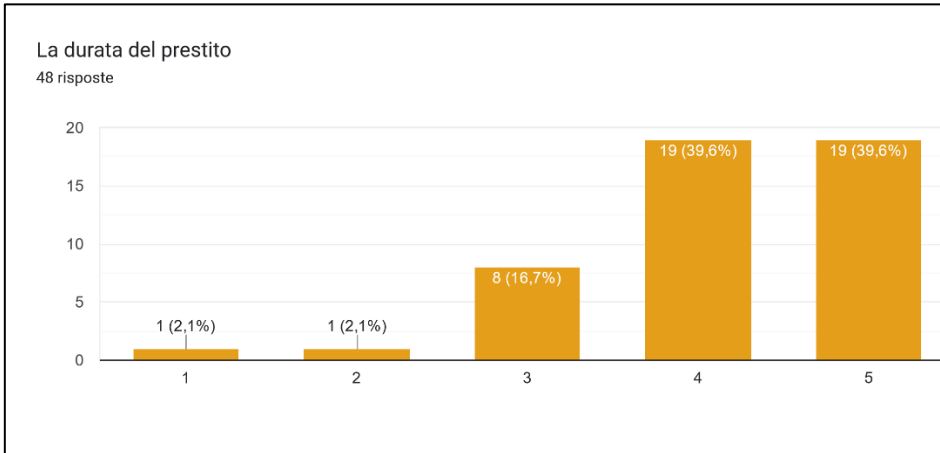
Che per gli studenti:

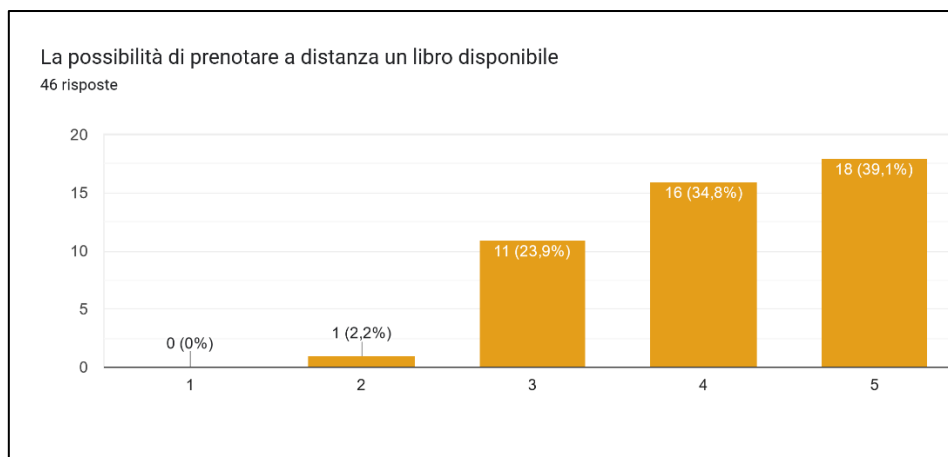


Si è scelto di indagare anche la soddisfazione riguardo alle due novità di rilievo: i nuovi spazi aperti nella Biblioteca Diffusa, e l'ampliamento dell'orario di apertura anche al sabato mattina. Entrambe sono state accolte con soddisfazione da tutte le categorie di utenti:

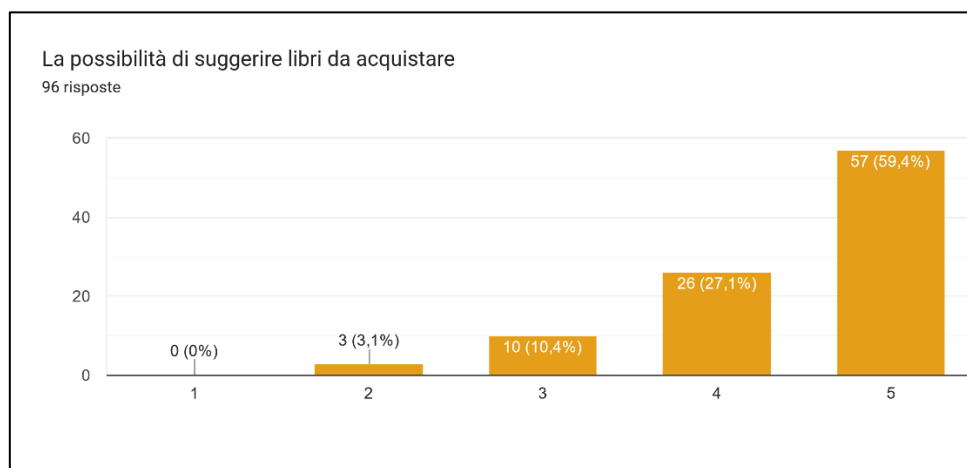
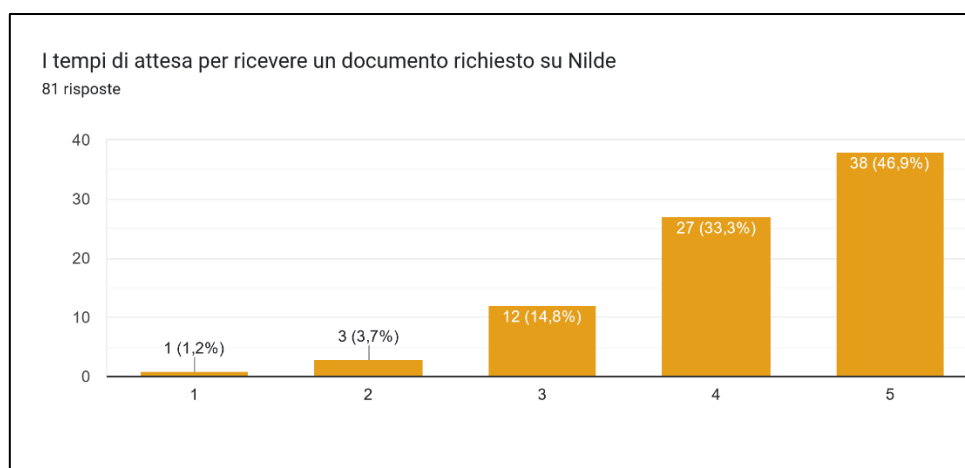


Per quanto riguarda i servizi offerti, gli studenti apprezzano maggiormente il prestito e la prenotazione a distanza dei libri disponibili:

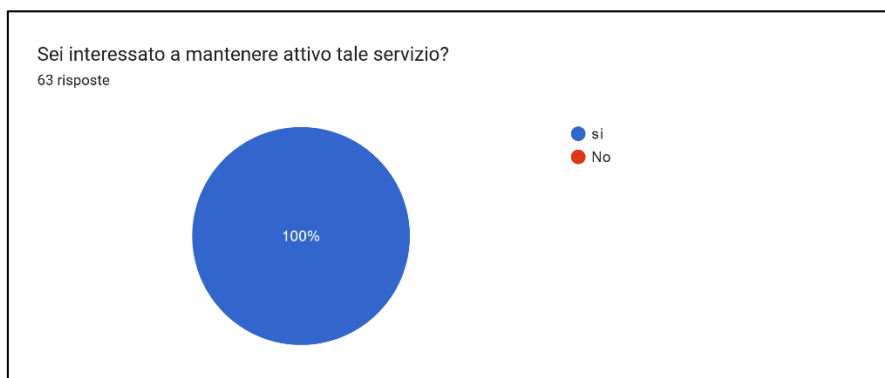
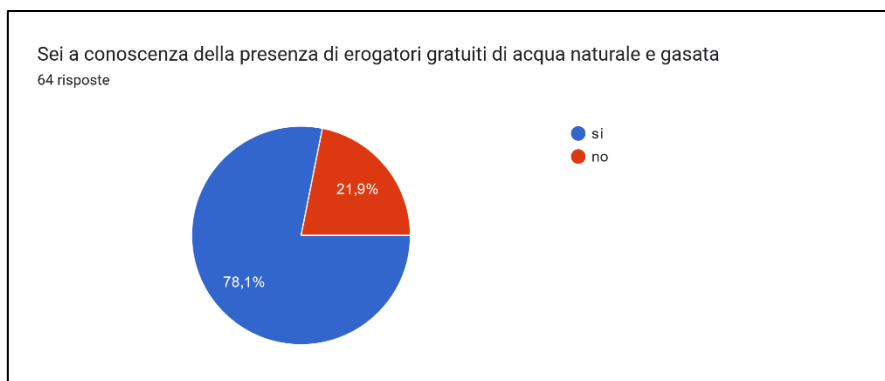




Mentre il servizio maggiormente apprezzato dai docenti è il Document Delivery (Nilde) e la possibilità di suggerire i titoli da acquistare:



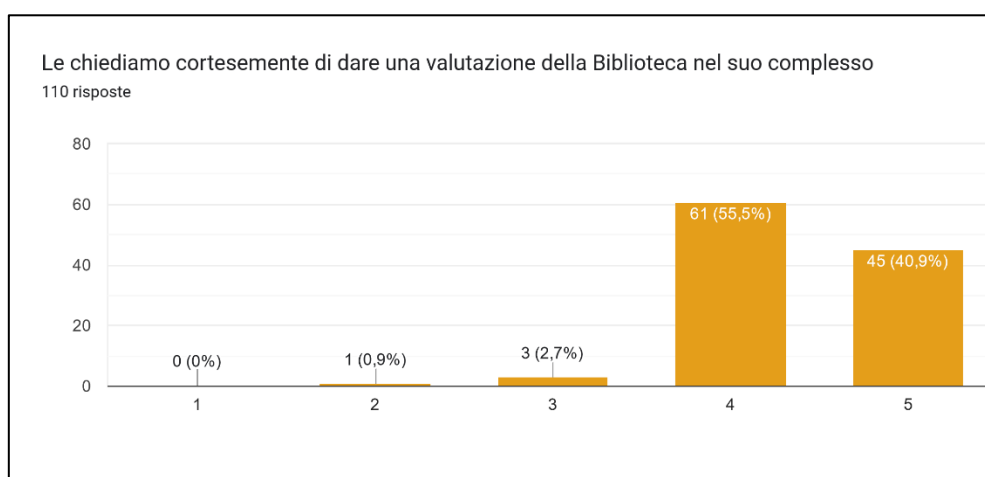
Tutte le domande relative alla valutazione del comfort e dei servizi di assistenza e ospitalità al pubblico hanno ricevuto risposte molto positive con punteggi tra 4 e 5 espressi dal oltre il 90% degli intervistati per **tranquillità e pulizia** degli ambienti, **la disponibilità e la cortesia del personale** e la **capacità di soluzione ai problemi**. Si è scelto di indagare l'apprezzamento dell'erogatore dell'acqua, che si conferma essere un servizio estremamente apprezzato da tutti gli utenti e in particolar modo dagli studenti:



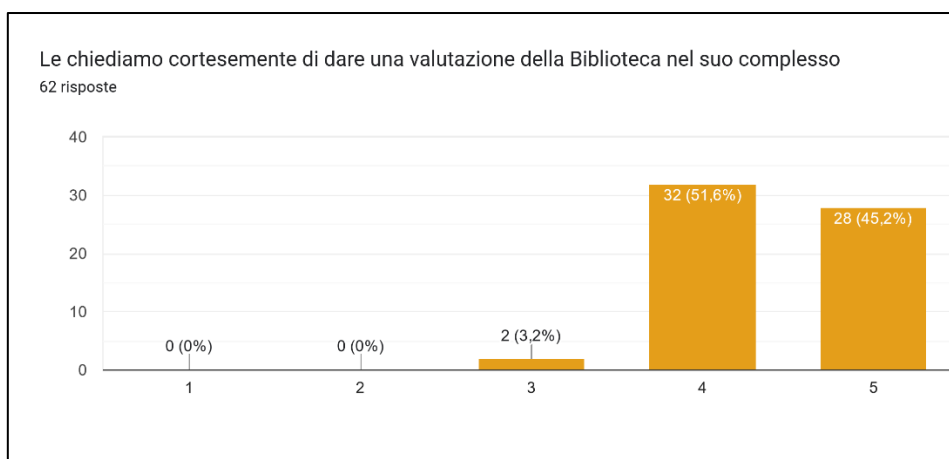
### Valutazione finale

Si conferma l'alto livello di user satisfaction già riscontrato negli anni precedenti, con oltre il 95% di utenti che esprime punteggi tra 4 e 5:

Valutazione finale docenti:



Valutazione finale studenti:



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

Gli studenti/esse segnalano soprattutto una criticità: l'orario di apertura. Nel dettaglio, chiedono un ampliamento dell'orario di apertura della Biblioteca, richiedendo una chiusura serale posticipata e l'apertura per tutta la giornata del sabato.

Nelle poche risposte dei docenti si evidenziano alcuni suggerimenti, tra cui il miglioramento sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo dei libri disponibili (3 risposte), e un aumento dei testi in formato digitale (2 risposte).

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.