

Università degli Studi di Trieste  
Servizio Bibliotecario di Ateneo

# Indagine sulla soddisfazione dell'utenza

# INDICE

1.	IL CONTESTO .....	2
2.	IL SERVIZIO BIBLIOTECARIO DI ATENEIO .....	3
3.	L'INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA .....	4
3.1.	INTRODUZIONE .....	4
3.2.	OBBIETTIVI E ASPETTATIVE.....	5
3.3.	ANALISI SULLA TIPOLOGIA DELL'UTENZA SBA .....	5
3.4.	ANALISI SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SBA .....	9
3.4.1.	Il quadro generale .....	9
3.4.2.	Ricchezza delle collezioni bibliografiche.....	12
3.4.3.	L'orario di apertura.....	13
3.4.4.	La disponibilità di posti a sedere.....	14
3.4.5.	La disponibilità di postazioni informatiche .....	15
3.4.6.	Lo scaffale aperto .....	16
3.4.7.	La comunicazione della biblioteca .....	17
3.4.8.	Il servizio di prestito .....	18
3.4.9.	Il servizio di fornitura di documenti da altre biblioteche .....	20
3.4.10.	Il personale della biblioteca.....	21
3.4.11.	Il sito web .....	22
3.4.12.	Il catalogo on line .....	23
3.4.13.	Le risorse elettroniche.....	24
4.	CONCLUSIONI di Luisa Balbi, Coordinatore SBA .....	25
	Appendice A: Tipologia utenza per biblioteca .....	26
	Appendice B: Valutazione dei servizi, frequenze assolute .....	27
	Appendice C: Valutazione dei servizi, frequenze percentuali.....	28
	Appendice D: Valutazione dei servizi, importanza e soddisfazione medie per biblioteca.....	29
	Appendice E: Intervalli di confidenza .....	30
	Appendice F: Il questionario .....	32
	Bibliografia .....	35

# 1. IL CONTESTO

È un fatto che la cultura dell'orientamento all'utenza si stia gradatamente diffondendo nell'ambito della pubblica amministrazione (P.A.).

A favorire questa maggior attenzione verso i bisogni dei cittadini ha fortemente contribuito negli ultimi 10-15 anni la progressiva e controversa "aziendalizzazione" della P.A. nonché la crescente consapevolezza dei propri diritti da parte dei cittadini.

In un'ottica di servizio pubblico il cittadino può e deve essere considerato un cliente da soddisfare e questo atteggiamento non può che avere effetti positivi sulla qualità dei servizi erogati, ma mentre nel settore privato il fine ultimo delle aziende resta la massimizzazione del profitto, in ambito pubblico non deve essere persa di vista la *mission* di servizio che investe l'ente erogatore di servizi e che va contestualizzata.

L'introduzione della "cultura del management" nella gestione delle biblioteche ha comportato un importante percorso che negli ultimi tre lustri è stato segnato da tre passi significativi.

In un primo momento l'attenzione è stata posta sulla misurazione e la valutazione dei servizi bibliotecari con l'obiettivo di migliorarne l'efficienza, ottimizzare le risorse e diminuire gli sprechi.

In un secondo momento, con l'incalzare delle tecnologie e il progressivo ridursi delle risorse finanziarie, le biblioteche si sono trovate a gestire il cambiamento forse più che in altri settori della P.A.

Infine – ma ciò non implica la fine delle fasi precedenti – il management bibliotecario italiano sta gradatamente entrando nella sua fase più matura: l'interesse è rivolto non più solo alla quantità e all'efficienza dei servizi erogati ma sempre di più a un concetto di qualità che interessa l'utenza, il personale e tutti gli stakeholders. Nello scenario attuale molte biblioteche e sistemi bibliotecari hanno cominciato a dotarsi di Carte dei servizi e non solo di regolamenti, altre hanno consolidato un sistema di programmazione per obiettivi per affrontare l'innovazione ormai costante nel settore, altre hanno impostato una politica della qualità ed alcune hanno intrapreso la strada della certificazione ISO 9000.

L'indagine sulla soddisfazione dell'utenza è uno degli strumenti attraverso cui chi si occupa di erogare servizi si mette all'ascolto della propria utenza e la mette al centro delle proprie scelte. Molteplici sono gli utilizzi che si possono fare di un'indagine di questo genere: può essere un'occasione per verificare l'efficacia delle politiche già impostate e fare il punto nella scelta delle priorità, può aiutare a cogliere idee, spunti e suggerimenti, può dare delle indicazioni su come migliorare i servizi o come definirne di nuovi, può aumentare il livello di coinvolgimento e partecipazione dell'utenza e allo stesso tempo spingere l'istituzione ad uscire dall'autoreferenzialità, sempre viva o latente nella P.A.

È un'occasione da cogliere.

## 2. IL SERVIZIO BIBLIOTECARIO DI ATENEO

Il Servizio Bibliotecario di Ateneo (SBA) è stato istituito con DR 490/AG del 23 maggio 1995 e organizzato in Settori sulla base dell'“esistente articolazione logistica dei servizi”, “con il compito di erogare a tutti i soggetti utenti i servizi per i quali si rende necessario l'impiego di risorse professionali qualificate dal vigente ordinamento del personale tecnico-amministrativo come area delle biblioteche”. Questo di fatto significava che il Servizio Bibliotecario di Ateneo era costituito dalle allora esistenti biblioteche di facoltà, cui si aggiungevano la biblioteca della sede di Gorizia e della Scuola di Lingue, e svolgeva tutte le attività relative alla gestione di queste biblioteche, mentre riservava a tutti gli altri “soggetti utenti” l'inventariazione e la catalogazione del materiale bibliografico, compiti da tempo centralizzati nella Biblioteca Generale e poi nelle biblioteche di facoltà.

In seguito il Consiglio di amministrazione nella riunione del 18 dicembre 1996 deliberava che “a decorrere dal 1° gennaio 1997 il Servizio Bibliotecario di Ateneo (SBA) è autonomo centro di spesa con gestione amministrativo-contabile di tipo dipartimentale”.

Negli anni successivi un buon numero di dipartimenti hanno trasferito al Servizio bibliotecario il loro patrimonio e le risorse per gestirlo.

Di fatto SBA è composto oggi da 13 biblioteche, che gestiscono più della metà del patrimonio bibliografico dell'intero Ateneo e curano più della metà degli abbonamenti correnti a periodici.

Nel corso degli ultimi anni SBA ha anche organizzato in modo centralizzato per tutto l'Ateneo l'accesso a banche dati e periodici elettronici, diventando un punto di riferimento effettivo per tutte le strutture per quanto riguarda la gestione di queste risorse, e nel 2003 ha visto formalizzato da una delibera del Senato accademico il suo ruolo formativo nei confronti degli studenti per l'acquisizione delle abilità di ricerca bibliografica. Tra le biblioteche SBA molte delle procedure sono state standardizzate e con il tempo sono state individuate, consolidate e condivise le *best practices*. Inoltre dalla fine degli anni '90 vengono raccolti presso le biblioteche SBA ed elaborati centralmente i dati statistici sui servizi e sul lavoro bibliotecario: ciò ha senz'altro permesso di razionalizzare strutture e risorse umane e gestire in modo più consapevole il cambiamento (introduzione di nuove tecnologie, fusioni di patrimoni e biblioteche, ecc.)

Ma il vero problema delle biblioteche dell'Università di Trieste, come anche di altri atenei italiani, è quello della parcellizzazione delle biblioteche stesse, in relazione alla loro dipendenza dai vecchi istituti e oggi dai dipartimenti. C'è quindi la necessità di accorpare patrimoni e strutture per riuscire a organizzare servizi che siano sia più efficienti che più efficaci. L'ostacolo che impedisce oggi una razionale organizzazione e gestione delle risorse bibliotecarie d'ateneo potrà essere rimosso solo con un notevole sforzo di riorganizzazione edilizia.

È attualmente in corso di approvazione – dopo anni di dibattiti e rinvii - un nuovo regolamento che prevede l'istituzione del “Sistema Bibliotecario di Ateneo”. Il nuovo Sistema dovrà necessariamente avere le seguenti caratteristiche:

1. porsi come “missione” l'accesso all'informazione e l'organizzazione dei servizi di biblioteca per tutta l'utenza istituzionale;
2. comprendere tutte le biblioteche, i centri di documentazione e i patrimoni bibliografici esistenti;
3. riaccorpare i patrimoni bibliografici garantendo a ogni biblioteca spazi, servizi, personale e fondi;
4. organizzare l'attività delle biblioteche in base a obiettivi programmati annualmente.

### 3. L'INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

#### 3.1. INTRODUZIONE

L'indagine sulla soddisfazione dell'utenza si è svolta presso e biblioteche SBA la terza settimana di novembre 2005.

Per popolazione obbiettivo è stata considerata l'utenza che ha effettuato almeno un prestito nell'ultimo anno. Sono state fatte preliminarmente delle analisi sui prestiti e sugli utenti attivi dell'anno 2004 per stabilire quale fosse il numero opportuno di questionari da raccogliere e in che modo tale numero dovesse essere ripartito tra le biblioteche. I prestiti nelle biblioteche SBA per l'anno 2004 sono risultati essere 120.860 mentre i lettori attivi ca. 14.100. Si è ritenuto, anche in base alle risorse disponibili per la realizzazione dell'indagine, che fosse sufficiente una numerosità campionaria di 1.000 questionari, proporzionalmente suddivisa tra le biblioteche.

Sono stati distribuiti complessivamente 1.066 questionari a tutti gli utenti che nella settimana campione si sono rivolti al bancone delle biblioteche per una transazione di prestito.

In particolare nella seguente tabella sono elencate le biblioteche oggetto di indagine e il dettaglio della numerosità campionaria, dei questionari effettivamente raccolti e dei questionari effettivamente "attribuiti" alla biblioteca (la biblioteca di riferimento per la valutazione dei servizi poteva essere diversa da quella in cui si trovava l'utente per la compilazione del questionario).

Tabella 1: Questionari raccolti

Biblioteca	numerosità campionaria	questionari raccolti	questionari "attribuiti"
Biblioteca Generale	96	93	52
Biblioteca della sede di Gorizia	47	51	50
Biblioteca di Filosofia e di Lingue	50	53	50
Biblioteca di Psicologia e Architettura	77	86	85
Biblioteca di Scienze dell'Antichità	84	94	73
Biblioteca Socio-politica	106	109	90
Biblioteca di Economia	103	105	88
Biblioteca Tecnico-scientifica	162	171	164
Biblioteca della Scuola di Lingue	105	108	114
Biblioteca di Scienze della Formazione	102	116	111
Biblioteca centrale di Medicina	68	80	77
	1.000	1.066	984

Il questionario, per il quale si rimanda all'appendice F, prevedeva 5 sezioni:

1. Quale biblioteca?
2. Come giudica i servizi offerti dalla biblioteca che ha maggiormente utilizzato?
3. Come giudica i servizi offerti da SBA?
4. Dati personali
5. Varie

Il questionario è stato proposto anche agli utenti che accedevano per la prima volta in una biblioteca SBA ma è stato loro richiesto di compilare solo le sezioni 4 e 5. Questi nuovi utenti sono stati in tutto 82 per cui i questionari "validi" al fine della valutazione dei servizi sono stati complessivamente 984.

Per ogni servizio o caratteristica delle biblioteche è stato chiesto all'utente di valutarne l'importanza e la soddisfazione tenendo come riferimento la biblioteca maggiormente utilizzata nell'ultimo anno, con una scala di valori da 1 a 5 (scala di Likert) dove al valore centrale (3) viene attribuita una connotazione neutra. Gli stessi giudizi sono stati richiesti per i servizi centralizzati SBA (web, opac, risorse elettroniche).

### 3.2. **OBBIETTIVI E ASPETTATIVE**

In fase di progettazione dell'indagine sono stati fissati e condivisi dal coordinatore SBA e dai direttori delle biblioteche alcuni obiettivi:

1. fornire strumenti di valutazione ai direttori delle biblioteche, al Coordinatore SBA e agli organi accademici;
2. porre le basi per sviluppare progetti di miglioramento dei servizi e per impostare una politica della qualità;
3. creare e rafforzare nell'utenza la consapevolezza di usufruire di servizi organizzati.

E' chiaro che questi obiettivi verranno raggiunti solo dopo la diffusione e l'analisi dei risultati dell'indagine e solo nella misura in cui questi risultati serviranno direttamente o indirettamente a valutare migliorare e rafforzare i servizi bibliotecari.

Un primo risultato ottenuto e che ha rappresentato una piacevole sorpresa per chi ha proposto e curato l'indagine è stata la dimensione partecipativa interna che ha assunto l'indagine nelle sue varie fasi. Infatti sono state coinvolte progressivamente quasi tutte le persone che a vario titolo operano nelle biblioteche SBA, e cioè i direttori delle biblioteche e altri colleghi per quanto riguarda la redazione del questionario, il personale del front-office per la somministrazione e la raccolta dei questionari, gli operatori della Cooperativa Express, i volontari del Servizio Civile. Inoltre nel corso della fase preparatoria dell'indagine ci si è avvalsi della consulenza della prof. Susanna Zaccarin, docente di Statistica Sociale presso il Dipartimento di Scienze Economiche e Statistiche del nostro Ateneo.

### 3.3. **ANALISI SULLA TIPOLOGIA DELL'UTENZA SBA**

La prima analisi che i dati raccolti con l'indagine consentono di effettuare è quella relativa alla tipologia dell'utenza. I risultati confermano quanto già emerso dalle analisi dei prestiti automatizzati del 2004 ma offrono nuovi e interessanti spunti.

Grafico 1: Condizione prevalente degli utenti

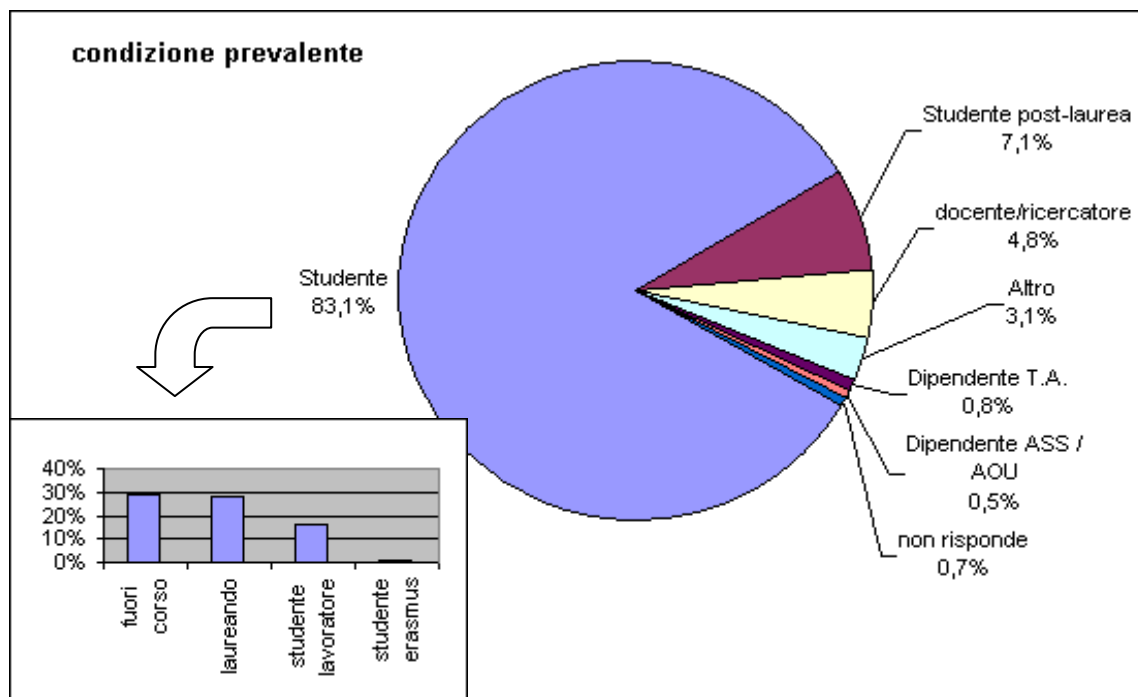
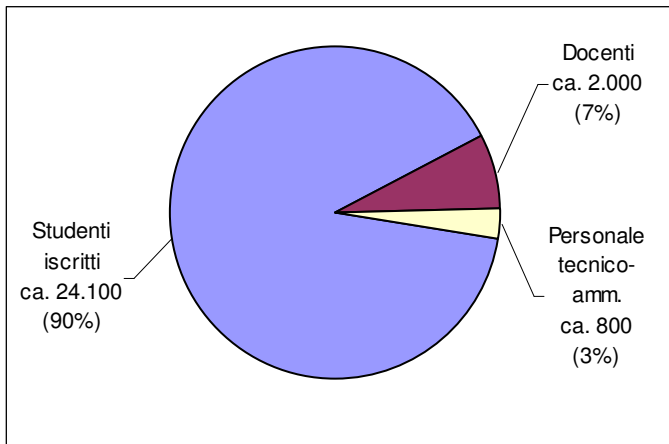


Grafico 2: Utenza istituzionale biblioteche SBA



La lettura combinata dei grafici 1 e 2 conferma senza dubbio che la componente studentesca rappresenta la maggior parte dell'utenza, oltre il 90%. Inoltre si può osservare che "l'indice di penetrazione" delle biblioteche SBA è circa del 50% (14.100 lettori attivi su 26.900 utenti istituzionali).

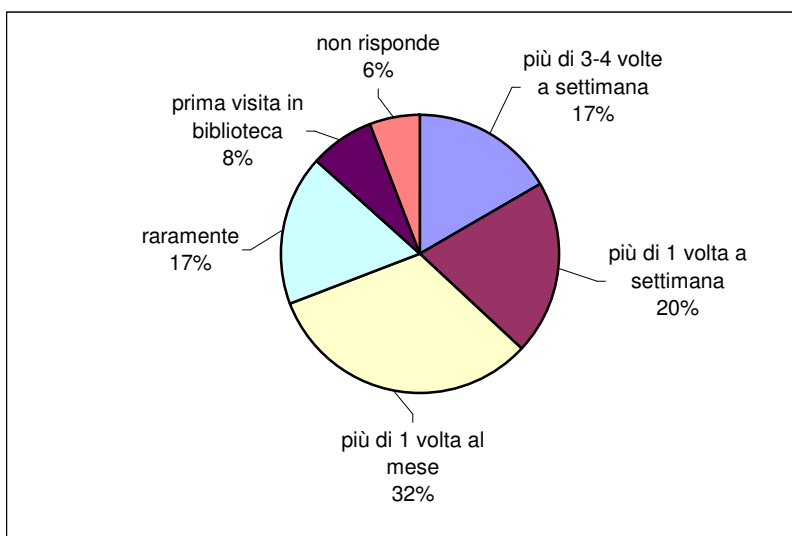
C'è da precisare che la composizione dell'utenza varia molto tra una biblioteca e l'altra in ragione della diversa natura delle biblioteche: a differenza delle ex biblioteche di facoltà, tradizionalmente orientate alla didattica, le ex biblioteche di dipartimento contano una maggior percentuale di docenti tra gli utenti, a motivo del taglio più specialistico del loro patrimonio (ad es. la biblioteca di Scienze dell'Antichità ha un'utenza formata per il 18% da docenti).

La stessa variabilità tra le biblioteche è da rilevare per l'età media dell'utenza (26 anni) e la percentuale di maschi (39%)

Per quanto riguarda gli studenti, gran parte di quelli che frequentano le biblioteche sono fuori corso (29%) o stanno preparando la tesi di laurea (28%) e la correlazione positiva tra anno di corso e frequenza della biblioteca conferma la percezione che gli studenti approfondiscano la conoscenza e l'utilizzo delle biblioteche con il procedere dei propri studi universitari. Sullo stesso piano interpretativo va letta la percentuale del 7,1% di studenti post-laurea. iscritti a dottorati, scuole di specializzazione, master ecc.

Una delle domande preliminari previste dal questionario è relativa alla modalità di frequenza della biblioteca maggiormente utilizzata dall'utente nell'ultimo anno. Il grafico 3 riporta i dati riassuntivi ed evidenzia che più di 2/3 dell'utenza frequenta la "propria" biblioteca almeno una volta al mese, mentre il 17% la frequenta quasi quotidianamente.

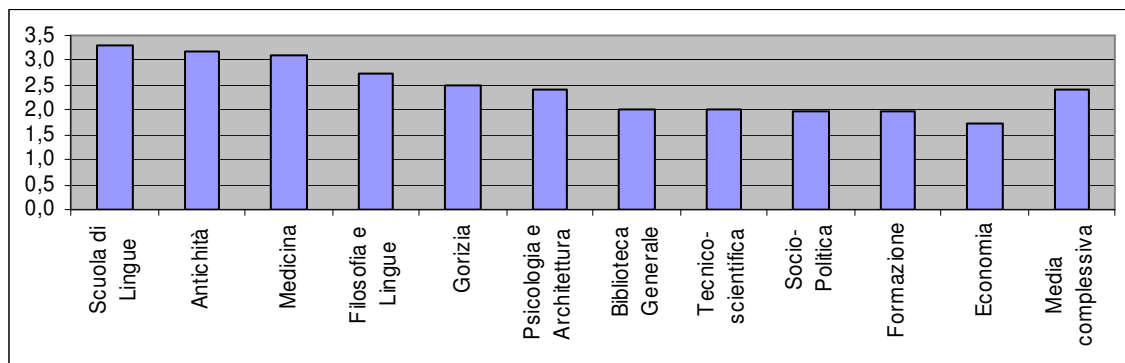
Grafico 3: Con quale frequenza media ha utilizzato nell'ultimo anno?



Vale la pena di approfondire il modo in cui vengono utilizzate le biblioteche ed entrare nel dettaglio delle singole biblioteche. Il grafico 4 è stato elaborato cercando di quantificare le risposte presentate nella tabella precedente: a ciascuna delle 5 risposte è stato attribuito un valore in scala da 0 a 4 ("raramente" = 0, "più di

una volta al mese” = 1, e così via) ed è stato calcolato il valore medio. Ne risulta che alcune biblioteche sono frequentate più assiduamente di altre.

Grafico 4: Con quale frequenza media ha utilizzato nell'ultimo anno? (scala 0-4)



Anche le seguenti elaborazioni aiutano a dare un quadro del fenomeno.

Grafico 5: Altre biblioteche frequentate (% frequentatori di altre biblioteche)

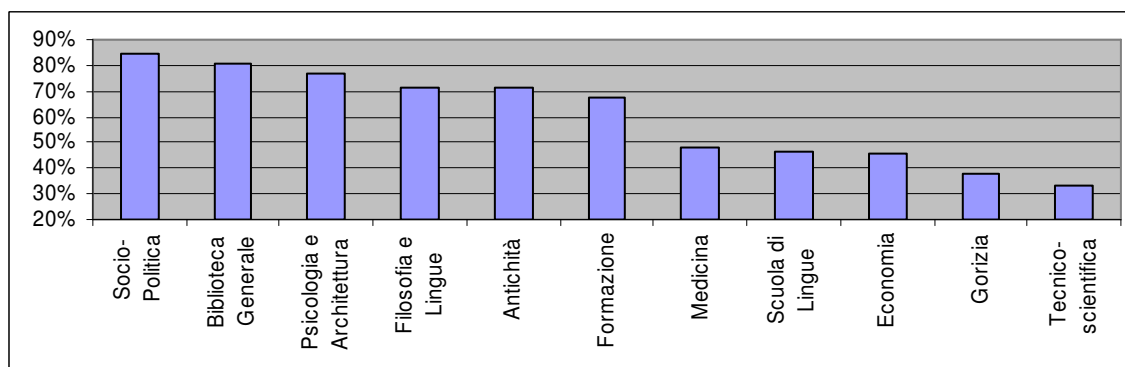
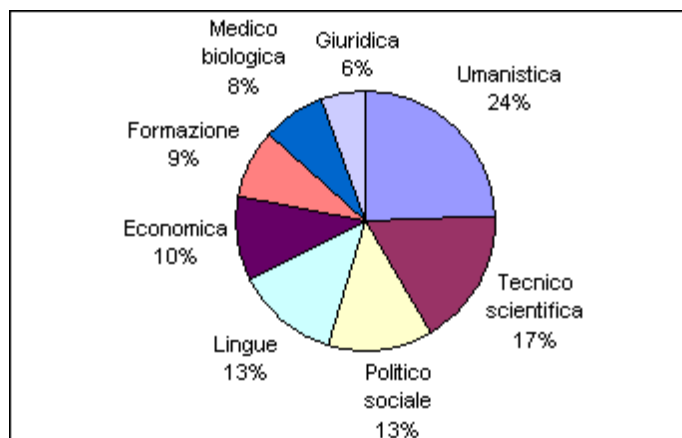


Grafico 6: Aree disciplinari di interesse



Il questionario dava all'utente la possibilità di indicare, oltre alla biblioteca maggiormente utilizzata, anche le altre biblioteche eventualmente utilizzate nell'ultimo anno e quindi è possibile desumere quanti utenti abituali di una biblioteca frequentano anche altre biblioteche (% frequentatori di altre biblioteche). Delle risposte date vi sono varie interpretazioni possibili più o meno rilevanti.

In generale si può dire che alcune biblioteche soprattutto a motivo della specificità della copertura disciplinare sono frequentate molto assiduamente da utenti che non hanno particolare necessità di visitare altre biblioteche perché trovano nel patrimonio delle "proprie" biblioteche ciò che loro interessa. Incide molto sull'intensità di frequenza anche la presenza o meno di un numero adeguato di posti di lettura.

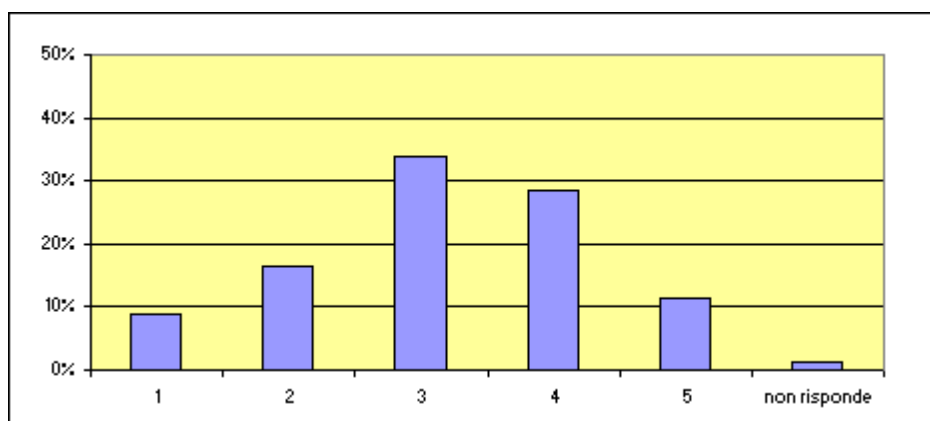
Esiste poi un altro gruppo di biblioteche di area umanistica e sociale che, per sovrapposizione o affinità di copertura disciplinare, sono frequentate da utenti che per soddisfare le proprie esigenze attingono al patrimonio di 2, 3 o più biblioteche.



Per chiudere il quadro sull'utenza vengono riportate nelle tabelle sottostanti le risposte date alle domande conclusive sulla conoscenza del regolamento e sull'utilità dell'indagine.

Tabella 7, Grafico 7: Quanto è a conoscenza del regolamento prestiti delle biblioteche SBA?

	questionari	1	2	3	4	5	Non risponde	<b>MEDIA</b>
frequenze	1066	93	174	361	304	122	12	<b>3,18</b>
%	100%	9%	16%	34%	29%	11%	1%	

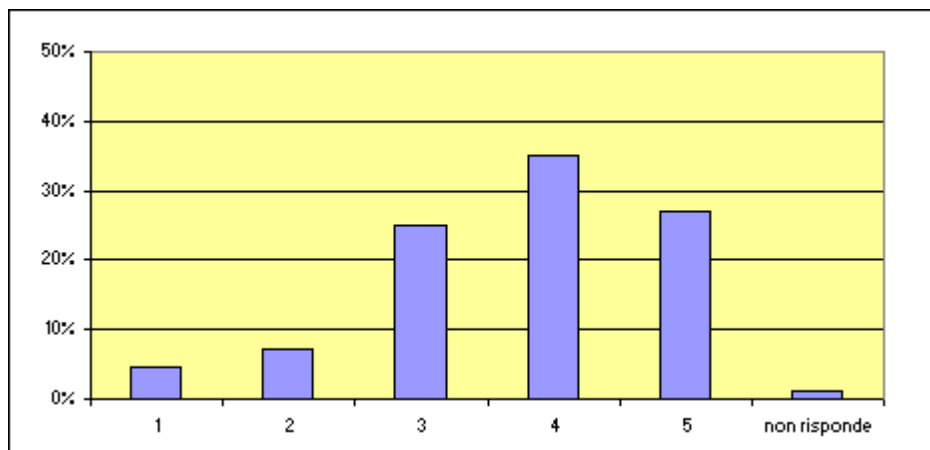


Com'era prevedibile, per la conoscenza del regolamento vi è una correlazione lievemente positiva con l'anno di corso degli studenti (0,1) e più significativa con la frequenza delle biblioteche (0,3). Sta di fatto che in media il regolamento dei prestiti non è molto conosciuto dagli utenti e ciò a discapito degli utenti stessi ma anche delle procedure di prestito (carenza di informazioni, maggior numero di solleciti ecc.). C'è da dire che allo stato attuale esiste un regolamento prestiti quadro per SBA al quale vanno aggiunte le norme sul prestito delle singole biblioteche (durata dei prestiti, numero massimo dei libri ecc.) e ciò crea senz'altro confusione nell'utenza.

In un'ottica di un miglioramento del servizio si potrebbero aumentare gli sforzi per uniformare tra le biblioteche le regole di prestito e anzi cogliere l'occasione per introdurre una Carta dei servizi SBA che metta l'utente al centro del servizio. Il tutto andrebbe accompagnato con una campagna informativa, un estratto del regolamento e la carta dei servizi andrebbero consegnate e spiegate sistematicamente a ogni nuovo utente ecc.

Tabella 8, Grafico 8: Utilità indagine

	questionari	1	2	3	4	5	non risponde	<b>MEDIA</b>
frequenze	1066	49	78	266	373	287	13	<b>3,73</b>
%	100%	5%	7%	25%	35%	27%	1%	



### 3.4. ANALISI SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SBA

#### 3.4.1. Il quadro generale

Come accennato sopra, per la valutazione dei servizi il questionario chiedeva agli utenti di esprimere un giudizio in merito all'importanza e alla soddisfazione attribuite ai servizi. La scala utilizzata è stata quella di Likert con le seguenti connotazioni:

Tabella 9: Scala di Likert utilizzata nel questionario

IMPORTANZA		SODDISFAZIONE	
1	per nulla importante	1	molto insoddisfatto
2	non importante	2	insoddisfatto
3	indifferente	3	indifferente
4	importante	4	soddisfatto
5	Molto importante	5	molto soddisfatto
		n.v.	non valutabile

L'utente poteva attribuire il valore "non valutabile" per i servizi che non aveva mai utilizzato o per i servizi non presenti nella biblioteca di riferimento.

La seguente tabella riporta tutti i servizi / caratteristiche delle biblioteche o di SBA con attribuite la relativa importanza e soddisfazione media. I servizi sono disposti in ordine decrescente di importanza.

Tabella 10: I servizi offerti dalle biblioteche e da SBA: importanza e soddisfazione

ID	servizio / caratteristica	importanza	soddisfazione
3.02	OPAC - Facilità di consultazione	4,50	4,00
3.02	OPAC - Chiarezza delle informazioni fornite	4,48	3,93
2.10	Servizi della biblioteca nel loro complesso	4,41	3,95
2.09	PERSONALE - Competenza nell'assistenza e nelle ricerche bibliografiche	4,39	4,02
2.07	PRESTITO - Durata del prestito	4,39	3,84
2.09	PERSONALE - Disponibilità e capacità di comunicazione	4,37	4,06
3.01	WEB - Facilità a orientarsi nel sito	4,36	3,78
2.09	PERSONALE - Precisione e rapidità nella distribuzione dei volumi	4,36	4,08
2.02	APERTURA - Ore complessive di apertura settimanale	4,34	3,96
2.02	APERTURA - Distribuzione delle ore di apertura nella settimana	4,32	3,98
3.01	WEB - Completezza delle informazioni fornite	4,31	3,68
3.02	OPAC - Possibilità di verificare on-line i propri prestiti in corso, salvare bibliografie e prenotare prestiti	4,28	3,64
3.01	WEB - Chiarezza dei contenuti	4,27	3,62
2.01	Ricchezza delle collezioni bibliografiche (libri e periodici)	4,26	3,69
3.01	WEB - Aggiornamento del sito	4,23	3,43
2.07	PRESTITO - Numero massimo di libri ottenibili in prestito	4,22	3,65
2.07	PRESTITO - Possibilità di prenotare un prestito	4,21	3,78
3.03	Risorse elettroniche (banche dati e periodici elettronici)	4,15	3,41
2.04	Disponibilità di postazioni informatiche per la consultazione delle risorse bibliografiche	4,13	3,44
2.05	Facilità nel recupero di volumi a scaffale aperto	4,10	3,80
2.08	Servizio di fornitura di documenti da altre biblioteche	4,06	3,52
3.01	WEB - Interattività (possibilità di mandare mail, prenotare servizi, ecc.)	4,04	3,30
2.06	Comunicazione della biblioteca (segnaletica, avvisi ecc.)	3,97	3,69
2.03	Disponibilità in biblioteca di posti a sedere per la consultazione di testi	3,96	3,68
3.02	OPAC - Aiuto on-line	3,84	3,09
3.01	WEB - Forma grafica del sito	3,50	3,45
	Media	4,22	3,74

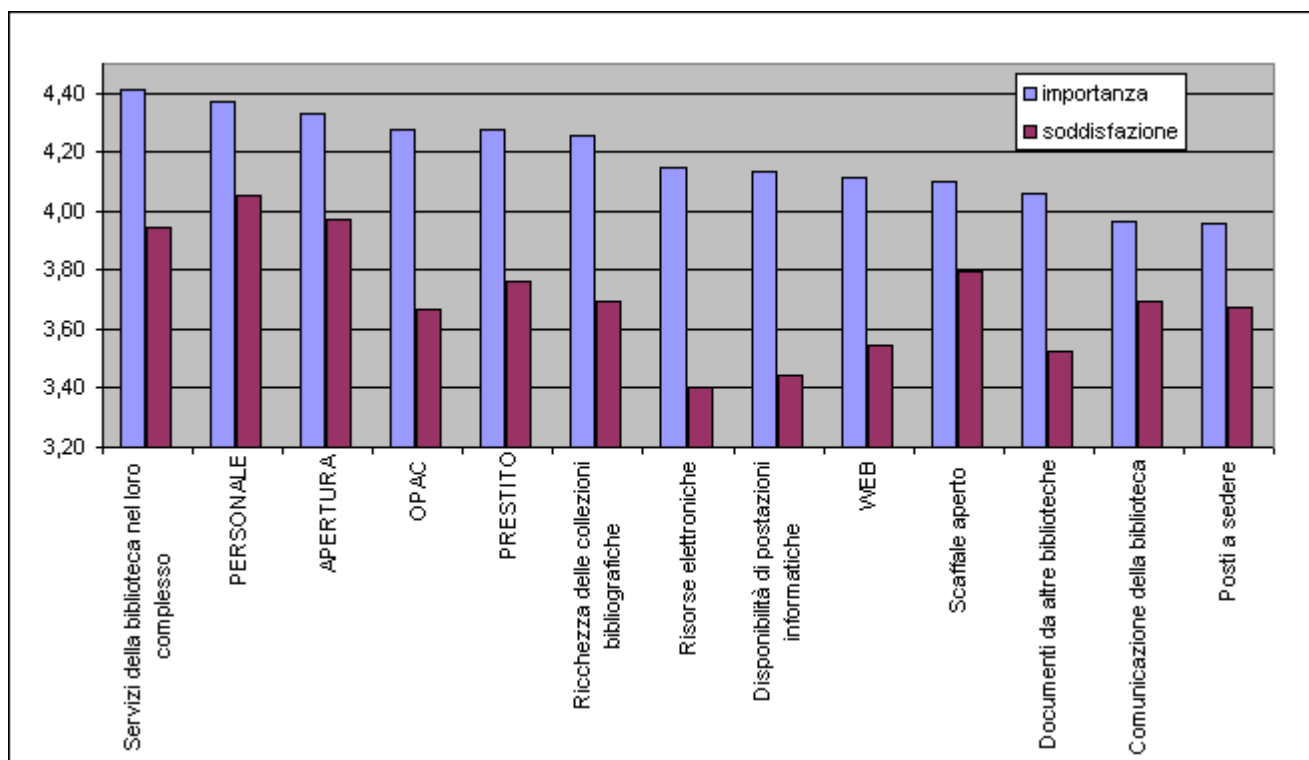
Salta all'occhio che il *range* dell'importanza varia da un minimo di 3,50 a un massimo di 4,50 così come quello della soddisfazione varia tra 3,09 e 4,08. È normale che utilizzando la scala di Likert in indagini come questa non vi siano variabilità clamorose tra i vari servizi sottoposti a giudizio (è difficile che ad un servizio venga attribuita un'importanza media di 5 e ad un altro di 1) e quindi anche le differenze decimali vanno considerate significative.

Sono relative all'OPAC (il catalogo on-line) le caratteristiche che l'utenza ha giudicato in assoluto più importanti. Si rinvia comunque ai capitoli successivi per alcune proposte di analisi sui singoli servizi.

Nella tabella successiva sono state sintetizzate l'importanza e la soddisfazione relative alle caratteristiche di un medesimo servizio.

Tabella 11, Grafico 11: I servizi offerti dalle biblioteche e da SBA: importanza e soddisfazione (con risposte aggregate)

ID	Servizio / caratteristica	importanza	soddisfazione
2.10	Servizi della biblioteca nel loro complesso	4,41	3,95
2.09	PERSONALE	4,37	4,05
2.02	APERTURA	4,33	3,97
3.02	OPAC	4,28	3,68
2.07	PRESTITO	4,28	3,76
2.01	Ricchezza delle collezioni bibliografiche	4,26	3,69
3.03	Risorse elettroniche	4,15	3,41
2.04	Disponibilità di postazioni informatiche	4,13	3,44
3.01	WEB	4,12	3,55
2.05	Scaffale aperto	4,10	3,80
2.08	Documenti da altre biblioteche	4,06	3,52
2.06	Comunicazione della biblioteca	3,97	3,69
2.03	Posti a sedere	3,96	3,68
	Media	4,22	3,74



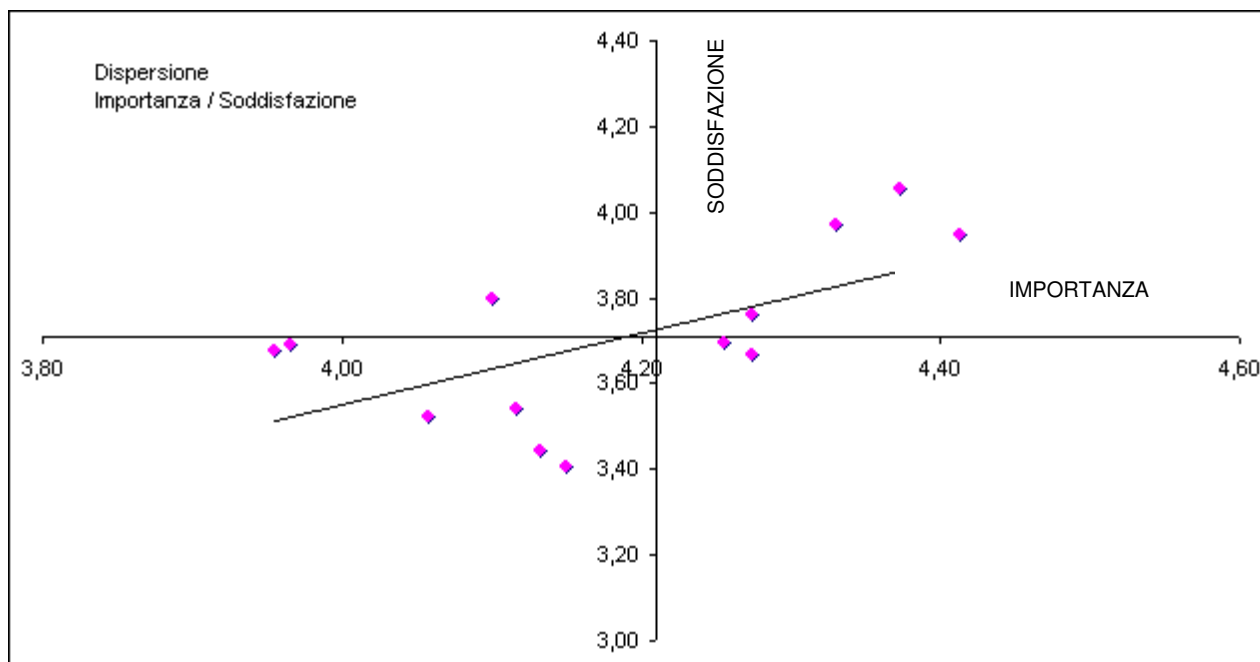
Da rilevare che il fattore "personale" è la componente più importante nel contesto dei servizi bibliotecari e questo deve senz'altro fare riflettere e responsabilizzare chi opera nel settore.

Ancora alcune considerazioni generali prima di passare al dettaglio dei singoli servizi.

Innanzitutto si osservi che per ogni servizio l'importanza attribuita è sempre maggiore alla relativa soddisfazione: questo potrebbe essere visto come un aspetto negativo.

D'altro canto potrebbe essere visto come un aspetto positivo il fatto che vi sia una forte correlazione tra importanza e soddisfazione medie (0,70): il grafico sottostante infatti evidenzia che ai servizi ritenuti più importanti corrispondono i livelli di soddisfazione più elevati e viceversa.

Grafico 12: I servizi offerti dalle biblioteche e da SBA: Dispersione Importanza / Soddisfazione



Nota: importanza e soddisfazione media (4,22 e 3,74) sono state poste all'incrocio di ascissa e ordinata

Queste tendenze sono riscontrabili anche in altre indagini simili.

In realtà entrambe le considerazioni sopra proposte vanno ulteriormente interpretate.

Probabilmente il fatto che gli utenti attribuiscono in media più importanza che soddisfazione indica che comunque esiste un margine di miglioramento della qualità di ogni servizio.

In generale poi non ci sono servizi importantissimi con soddisfazione bassissima (per fortuna perché sarebbe il caso più grave) perché anche la struttura che eroga i servizi attribuisce ad essi una certa priorità, e si presume che abbia cercato di assicurare standard minimi di qualità ai servizi ritenuti più importanti, indipendentemente dall'indagine sulla soddisfazione dell'utenza.

Inoltre l'utenza tendenzialmente giudica più importanti i servizi che conosce e che ha utilizzato con grande soddisfazione. La controprova è data dal fatto che nelle biblioteche dove non sono presenti alcuni servizi l'utenza ha attribuito al servizio un'importanza inferiore alla media (si veda più avanti il capitolo sullo scaffale aperto).

E allora? Che tipo di valutazioni si possono fare? Gli utenti sono soddisfatti o no?

I giudizi su importanza e soddisfazione di un servizio non vanno presi in termini assoluti ma messi in relazione a tutti gli altri e contestualizzati: quali sono le dimensioni del servizio, quante risorse vengono impiegate per erogarlo, cosa si è fatto, cosa si sta facendo e cosa si potrebbe fare per migliorare la qualità e quindi la soddisfazione dell'utenza? Va presa in considerazione anche la correlazione interna tra importanza e soddisfazione e vanno analizzate le osservazioni espresse dagli utenti.

Un ultimo appunto. In tutte le analisi sui servizi ci si è sempre riferiti alle biblioteche SBA nel loro complesso e raramente si è scesi nel dettaglio della singola biblioteca perché a questo livello la bontà del campione viene inficiata dalla più bassa numerosità del campione e da più alti intervalli di confidenza (cfr Appendice E).

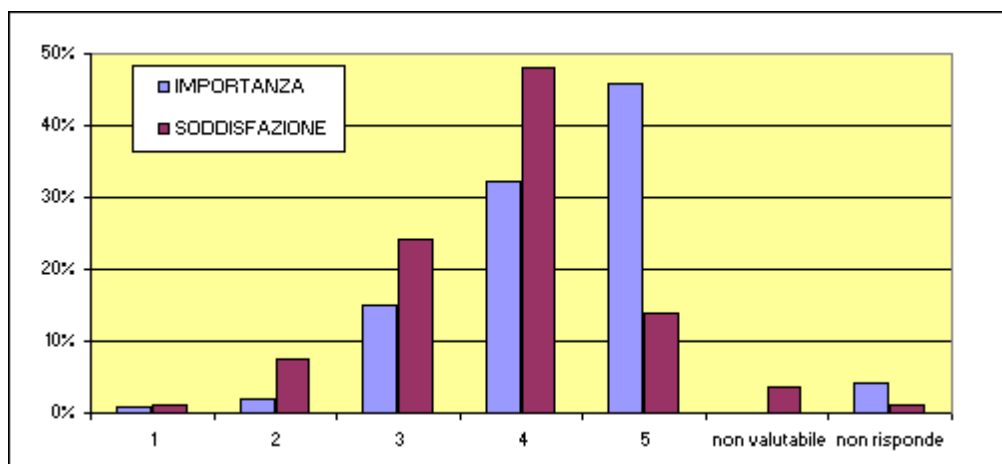
### 3.4.2. Ricchezza delle collezioni bibliografiche

Il patrimonio delle biblioteche SBA conta a fine 2005 934.557 volumi e rappresenta più della metà del patrimonio librario del nostro ateneo (1.689.629 volumi).

Dalla tabella 13 si può osservare come l'utenza ritenga abbastanza importante che la dotazione libraria delle biblioteche sia adeguata alle proprie esigenze. La soddisfazione espressa è di 3,69, molto vicina alla media di tutti gli altri servizi.

Tabella 13, Grafico 13: Ricchezza delle collezioni bibliografiche (libri e periodici)

	VALORI	questionari	1	2	3	4	5	non valutabile	non risponde	MEDIA
<b>IMPORTANZA</b>	frequenze	984	7	20	148	318	450	0	41	<b>4,26</b>
	%	100%	1%	2%	15%	32%	46%	0%	4%	
<b>SODDISFAZIONE</b>	frequenze	984	12	75	238	473	138	36	12	<b>3,69</b>
	%	100%	1%	8%	24%	48%	14%	4%	1%	



Alcune considerazioni.

L'esame dei suggerimenti lasciati dagli utenti per esteso sul questionario indica che l'aggiornamento del patrimonio librario è molto richiesto soprattutto per quanto riguarda i libri di testo dei corsi, anche in più copie, e ciò è senz'altro dovuto al fatto che nove utenti su dieci sono studenti.

La crescita delle raccolte bibliografiche ha avuto percorsi diversi a seconda della natura e dell'origine delle biblioteche (ex biblioteche di facoltà, ex biblioteche di dipartimento, Biblioteca Generale ...) e ciò incide sulla conformazione attuale dei patrimoni librari, a volte più orientata alla didattica o viceversa alla ricerca.

Negli ultimi 3-4 anni i fondi destinati all'acquisto di beni librari sono stati drasticamente ridotti: nel 2005 l'Ateneo ha complessivamente incrementato il patrimonio acquistando solo 5.386 monografie e 3.408 abbonamenti a periodici per un valore complessivo di 1.723.452 euro (2.474.175 euro nel 2002). In questo trend di ristrettezze economiche appare quanto mai opportuno per le biblioteche valutare sempre più attentamente la propria *mission* per orientare gli acquisti verso un giusto equilibrio tra esigenze didattiche e di ricerca.

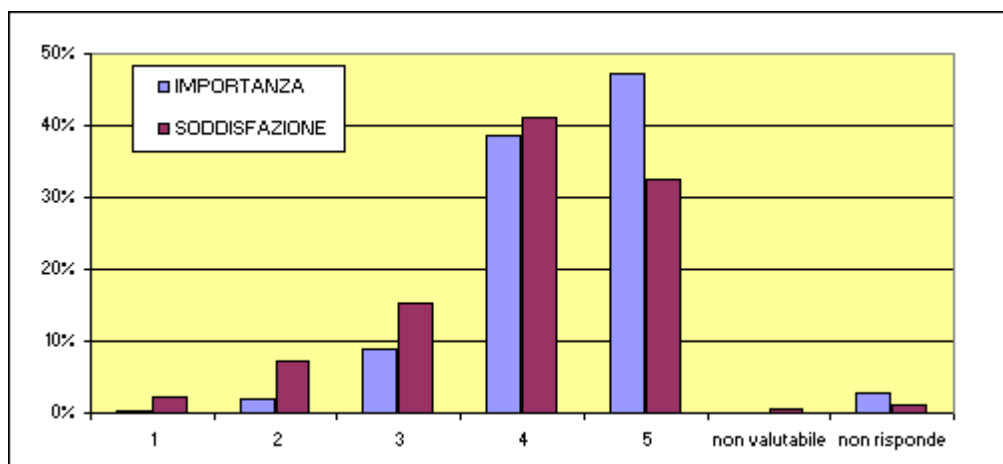
### 3.4.3. L'orario di apertura

L'orario di apertura è senza dubbio uno degli aspetti fondamentali per la fruizione dei servizi bibliotecari e infatti gli utenti lo hanno giudicato molto importante e si sono dichiarati abbastanza soddisfatti.

L'apertura media settimanale nelle biblioteche SBA nel 2005 è stata di 49 ore e ciò è avvenuto anche grazie al lavoro del personale "non professionalizzato".

Tabella 14, Grafico 14: Apertura: ore complessive di apertura settimanale

	VALORI	questionari	1	2	3	4	5	non valutabile	non risponde	MEDIA
<b>IMPORTANZA</b>	frequenze	984	4	19	88	379	466	0	28	<b>4,34</b>
	%	100%	0%	2%	9%	39%	47%	0%	3%	
<b>SODDISFAZIONE</b>	frequenze	984	22	71	150	404	321	5	11	<b>3,96</b>
	%	100%	2%	7%	15%	41%	33%	1%	1%	



Nota: per i dettagli sulla valutazione della "distribuzione delle ore di apertura all'interno della settimana" si rinvia all'appendice C

Negli ultimi anni si sono verificati due fatti rilevanti. Da un lato il "monte ore cooperativa" messo a disposizione dall'amministrazione centrale dell'ateneo per l'apertura delle biblioteche è progressivamente diminuito, e in particolare la riduzione si sentirà nel corso del 2006. Dall'altro lato è in corso di svolgimento da due anni presso le biblioteche SBA un progetto denominato "Allarghiamo la biblioteca" che vede attualmente impegnati ben 22 volontari del Servizio Civile e dovrebbe proseguire almeno per un altro anno. Grazie a quest'ultimo apporto di risorse umane le biblioteche hanno potuto mantenere o migliorare i livelli precedenti di apertura.

Dalle molte segnalazioni inserite dagli utenti nel questionario emerge il desiderio di vedere prolungato l'orario di apertura sia nel fine settimana sia in fascia serale. Le esigenze sottostanti, entrambe legate soprattutto all'utenza studentesca, sono fondamentalmente due ossia quella di avere un luogo di riferimento dove poter studiare e consultare testi per tutta la giornata e quella di poter accedere al servizio di prestito con più elasticità.

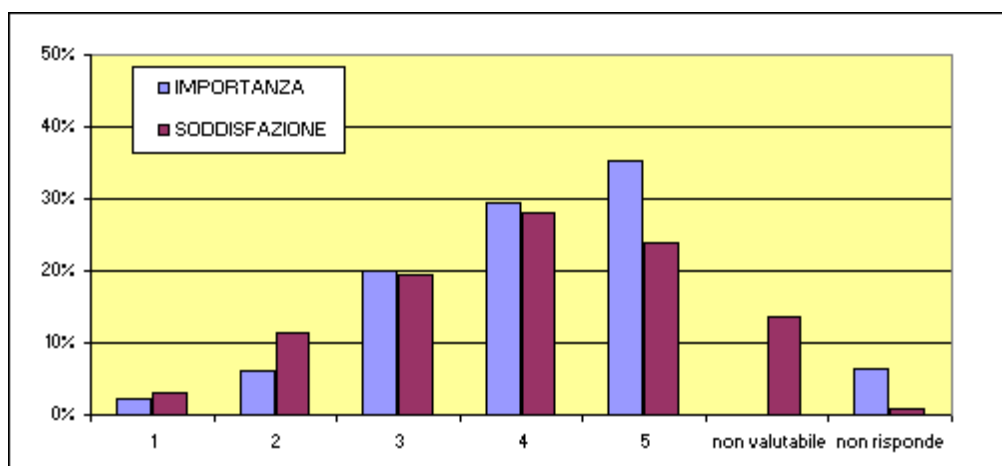
A questo proposito bisogna dire che se pur non sia finanziariamente praticabile un'estensione illimitata dell'orario, quasi tutte le biblioteche SBA hanno fatto a più riprese degli "esperimenti" di apertura al pubblico per sondare le esigenze espresse e inesprese dei propri utenti. Dopo una campagna di informazione e un adeguato periodo di prova sono poi state fatte dai direttori di biblioteca delle valutazioni costi/benefici per mantenere o meno l'estensione dell'apertura (ad esempio al sabato mattina). È certamente una pratica da valorizzare.

### 3.4.4. La disponibilità di posti a sedere

Le biblioteche SBA complessivamente offrono all'utenza circa 1.200 posti a sedere per la consultazione e lo studio di testi. A ciò devono aggiungersi i posti a sedere delle altre biblioteche (ca.800) e le aule studio a disposizione presso le facoltà e presso l'edificio H3. Si può dire che il numero complessivo di posti a sedere sia abbastanza elevato e infatti un'indagine svolta dal GIM (Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei sistemi bibliotecari di Ateneo) nel 2002 ha evidenziato come il nostro ateneo, con un numero di utenti per posti di lettura pari a 13,93, si colloca ben al di sopra della media di tutti gli atenei italiani (26,05).

Tabella 15, Grafico 15: Disponibilità in biblioteca di posti a sedere per la consultazione di testi

	VALORI	Questionari	1	2	3	4	5	non valutabile	non risponde	MEDIA
<b>IMPORTANZA</b>	frequenze	984	23	61	198	290	348	0	64	<b>3,96</b>
	%	100%	2%	6%	20%	29%	35%	0%	7%	
<b>SODDISFAZIONE</b>	frequenze	984	31	111	191	275	234	135	7	<b>3,68</b>
	%	100%	3%	11%	19%	28%	24%	14%	1%	



La disponibilità di posti di lettura viene percepita come poco importante e la soddisfazione è nella media degli altri servizi/caratteristiche.

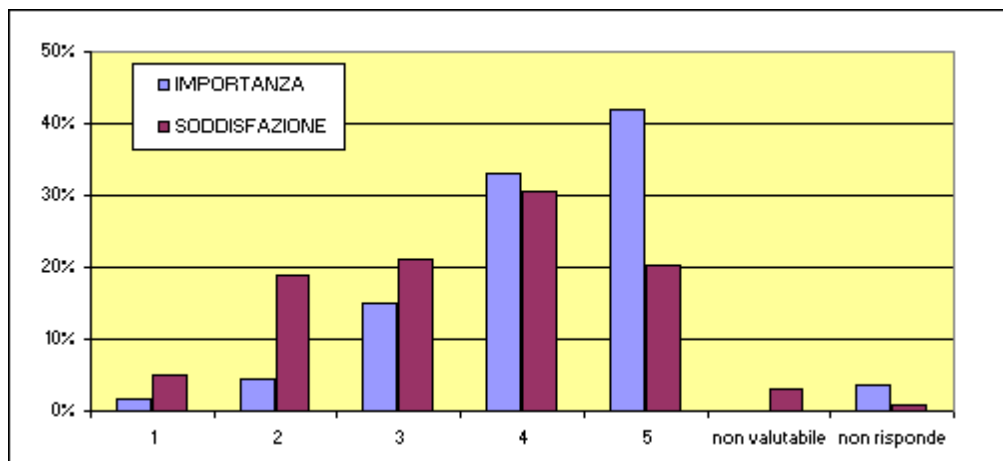
Da notare che le situazioni variano molto da biblioteca a biblioteca e che quasi tutte le richieste di aumento dei posti a sedere arrivano dalla Biblioteca di Scienze dell'Antichità dove l'importanza e la soddisfazione attribuite sono rispettivamente 4,3 e 2,6. In questa struttura effettivamente ci sono dei problemi di logistica che fortunatamente verranno risolti nel medio periodo con una ristrutturazione edilizia già pianificata.

### 3.4.5. La disponibilità di postazioni informatiche

Le biblioteche SBA mettono a disposizione dell'utenza circa un centinaio di postazioni informatiche.

Tabella 16, Grafico 16: Disponibilità di postazioni informatiche per la consultazione delle risorse bibliografiche

	VALORI	questionari	1	2	3	4	5	non valutabile	non risponde	MEDIA
<b>IMPORTANZA</b>	frequenze	984	17	45	147	326	414	0	35	<b>4,13</b>
	%	100%	2%	5%	15%	33%	42%	0%	4%	
<b>SODDISFAZIONE</b>	frequenze	984	49	186	209	302	200	29	9	<b>3,44</b>
	%	100%	5%	19%	21%	31%	20%	3%	1%	



Questo è uno dei servizi che presenta il livello più basso di soddisfazione e le richieste espresse dagli utenti riguardano sia la quantità che la qualità di PC e terminali messi a disposizione.

Anche in questo caso, come per i posti a sedere, c'è molta variabilità nella soddisfazione dell'utenza ed in effetti le biblioteche presentano situazioni eterogenee. La correlazione tra importanza e soddisfazione è tra le più basse (0,20).

Altri due sono i fattori che possono aver influito sul giudizio dell'utenza. Molti utenti probabilmente confondono le risorse SBA con l'hardware messo a disposizione da facoltà e dipartimenti. Inoltre, come suggeriscono anche le segnalazioni lasciate nei questionari, gioca un forte ruolo l'aspettativa di accedere liberamente a internet anche dalle postazioni in biblioteca (ma questa aspettativa non può venire soddisfatta perché così si distoglierebbero le postazioni informatiche dalle loro funzioni principali).

Purtroppo è inevitabile che le infrastrutture informatiche divengano rapidamente obsolete e inoltre la domanda è costantemente elevata. Per venire incontro a questa esigenza fortemente sentita dall'utenza il Servizio Informatizzazione Biblioteche (SIB) negli ultimi anni ha "terminalizzato" quasi tutte le postazioni informatiche accessibili al pubblico in modo che possano essere ottimizzate in termini di prestazioni e manutenzione. Inoltre il SIB ha recentemente effettuato un dettagliato censimento dell'hardware disponibile.

Da segnalare l'aula informatizzata presso la Biblioteca di Filosofia e di Lingue che mette a disposizione della propria utenza 15 PC di recente acquisizione.

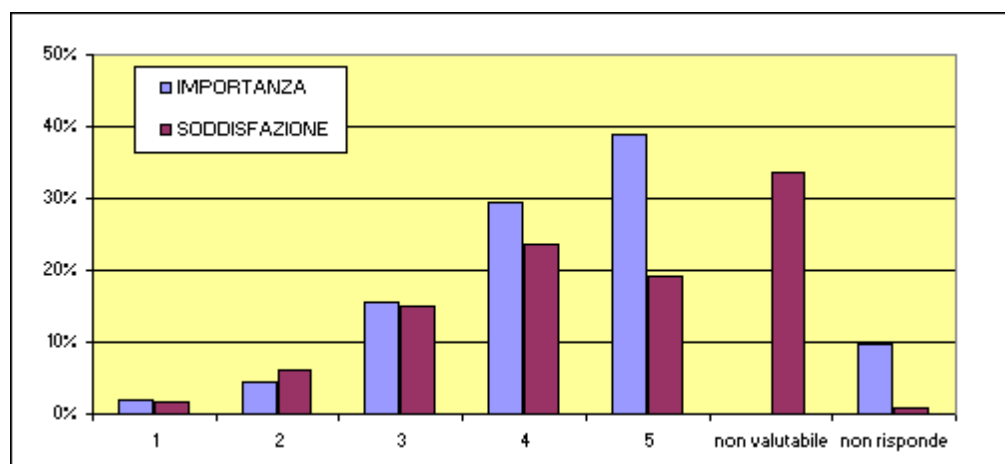


### 3.4.6. Lo scaffale aperto

Quasi il 30% del patrimonio librario è accessibile a scaffale aperto, la rimanente parte si trova nei depositi non accessibili al pubblico. La percentuale non varia se si considera solo il patrimonio delle biblioteche SBA o quello di tutto l'Ateneo. In particolare i volumi delle più grandi biblioteche come la Sociopolitica, la biblioteca di Storia, la biblioteca del Dip. di Scienze Giuridiche e la Biblioteca Generale (rappresentano quasi la metà del patrimonio di Ateneo) sono quasi completamente a scaffale chiuso.

Tabella 17, Grafico 17: Facilità nel recupero di volumi a scaffale aperto

	VALORI	questionari	1	2	3	4	5	non valutabile	non risponde	MEDIA
<b>IMPORTANZA</b>	frequenze	984	18	43	154	290	383	0	96	<b>4,10</b>
	%	100%	2%	4%	16%	29%	39%	0%	10%	
<b>SODDISFAZIONE</b>	frequenze	984	17	60	148	232	189	330	8	<b>3,80</b>
	%	100%	2%	6%	15%	24%	19%	34%	1%	



La disposizione dei volumi a scaffale aperto rappresenta senza dubbio un aspetto positivo ma purtroppo nella cultura bibliotecaria italiana, a differenza di quella anglosassone, per molti anni questa non è stata certo una priorità. Comunque nelle biblioteche di recente ristrutturazione come quella di Filosofia e di Lingue (nel medio periodo sarà la volta di Scienze dell'Antichità e Scienze della Formazione) è d'obbligo che il patrimonio sia accessibile dall'utenza in modo diretto.

Da notare come per questo aspetto vi sia una forte correlazione importanza / soddisfazione, cioè chi più lo reputa importante e lo utilizza di più ne è più soddisfatto.

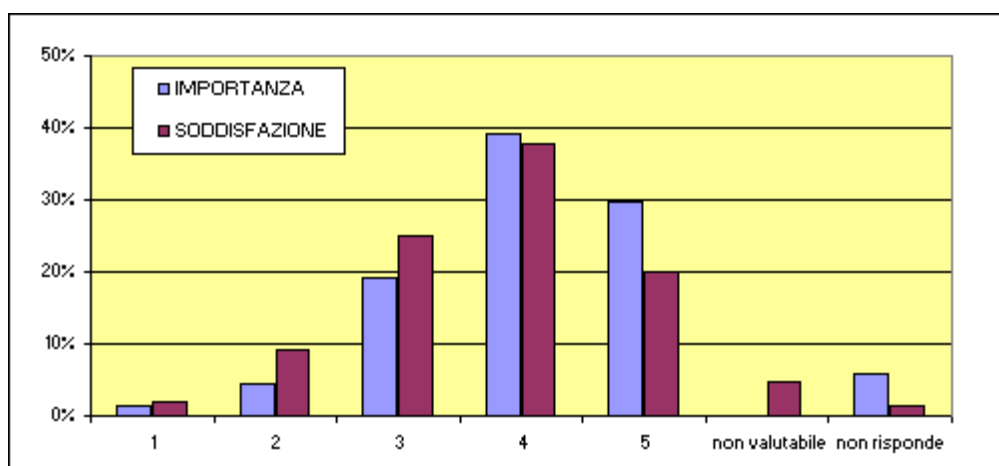
Inoltre è interessante osservare che nelle biblioteche dove lo scaffale aperto non è disponibile l'importanza attribuita è sempre inferiore alla media: l'utente che non ha la possibilità di scorrere a scaffale aperto il patrimonio della biblioteca probabilmente non percepisce quanto possa essere importante per facilitare e orientare le proprie ricerche e i propri studi.

### 3.4.7. La comunicazione della biblioteca

Per questo aspetto l'importanza è relativamente bassa e la soddisfazione nella media. Dall'analisi dei dati e dai pochi suggerimenti lasciati dagli utenti non sembrano emergere situazioni o esigenze particolari.

Tabella 18, Grafico 18: Comunicazione della biblioteca (segnaletica, avvisi ecc.)

	VALORI	questionari	1	2	3	4	5	non valutabile	non risponde	MEDIA
<b>IMPORTANZA</b>	frequenze	984	15	45	189	385	292	0	58	<b>3,97</b>
	%	100%	2%	5%	19%	39%	30%	0%	6%	
<b>SODDISFAZIONE</b>	frequenze	984	19	89	246	373	197	47	13	<b>3,69</b>
	%	100%	2%	9%	25%	38%	20%	5%	1%	

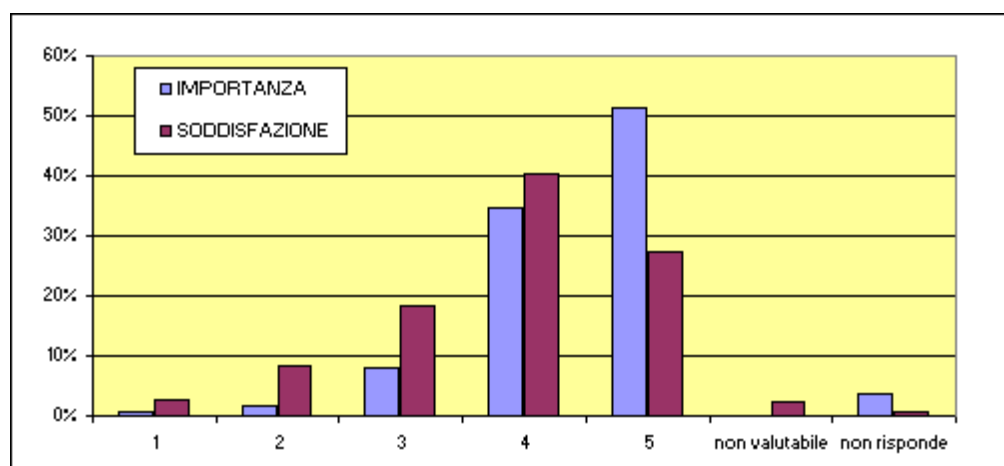


### 3.4.8. Il servizio di prestito

Nel 2005 le biblioteche SBA hanno erogato 135.000 prestiti (95.000 prestiti di media/lunga durata e 40.000 consultazioni giornaliere) raggiungendo in tal modo circa 15.000 utenti. A ciò devono aggiungersi le consultazioni "libere" a scaffale aperto.

Tabella 19, Grafico 19: Prestito: durata del prestito

	VALORI	questionari	1	2	3	4	5	non valutabile	non risponde	MEDIA
<b>IMPORTANZA</b>	frequenze	984	7	17	79	340	505	0	36	<b>4,39</b>
	%	100%	1%	2%	8%	35%	51%	0%	4%	
<b>SODDISFAZIONE</b>	frequenze	984	27	81	179	398	268	24	7	<b>3,84</b>
	%	100%	3%	8%	18%	40%	27%	2%	1%	



Nota: per i dettagli sugli altri aspetti del prestito (numero di volumi ottenibili e possibilità di prenotazione) si rinvia all'appendice C.

Quello del prestito è uno dei servizi di base più importanti (assieme all'apertura) è così viene infatti percepito anche dagli utenti. L'aspetto più rilevante risulta essere la durata del prestito (4,39) seguito dal numero massimo di libri ottenibili e dalla possibilità di prenotare il prestito. Le soddisfazioni sono pari o superiori alla media.

C'è da dire che tutti e tre gli aspetti variano molto di biblioteca in biblioteca: le modalità del servizio sono molto segmentate sia per quanto riguarda la durata sia il numero di volumi ottenibili. In linea di massima i libri più richiesti come i testi d'esame o le opere di consultazione vengono dati in prestito per meno tempo o solo in consultazione giornaliera, e ciò per dare al maggior numero di utenti la possibilità di utilizzare le risorse. Per quanto riguarda il numero di prestiti gli utenti istituzionali della biblioteca – docenti, studenti o laureandi della struttura di riferimento della biblioteca - sono in generale privilegiati rispetto agli altri.

Le indicazioni che arrivano dai suggerimenti degli utenti sono moltissime (circa un quarto delle segnalazioni riguardano il prestito) e spesso contraddittorie: tutti chiedono una durata di prestito maggiore, molti chiedono che i libri di testo possano essere presi in prestito e non solo in consultazione giornaliera e che se ne comprino più copie, altri chiedono la possibilità di gestire il prestito on-line, altri ancora lamentano che le regole non sono sempre rispettate dai docenti...

Cosa si potrebbe concretamente fare per migliorare complessivamente il servizio di prestito?

Prendendo come assunto semplificato che a un numero maggiore di prestiti corrisponda una migliore fruizione del patrimonio librario delle biblioteche si può dire che la qualità/quantità del servizio di prestito dipende da vari fattori come ad esempio l'orario d'apertura, la possibilità per l'utente di vedere e scorrere i volumi a scaffale aperto, l'accessibilità e la copertura del catalogo on-line, la capacità della biblioteca stessa di proporsi alla comunità di riferimento. A questo mix di fattori si affiancano poi le regole del prestito che pure contribuiscono ad una maggiore o minore qualità del servizio. Le modalità di prestito delle biblioteche SBA, pur nella loro varietà, si muovono lungo un *continuum* che va dal massimo della standardizzazione al massimo della personalizzazione: da un lato, mediante la profilatura dell'utenza, vengono prese in considerazione le esigenze speciali di determinate categorie, dall'altra i documenti

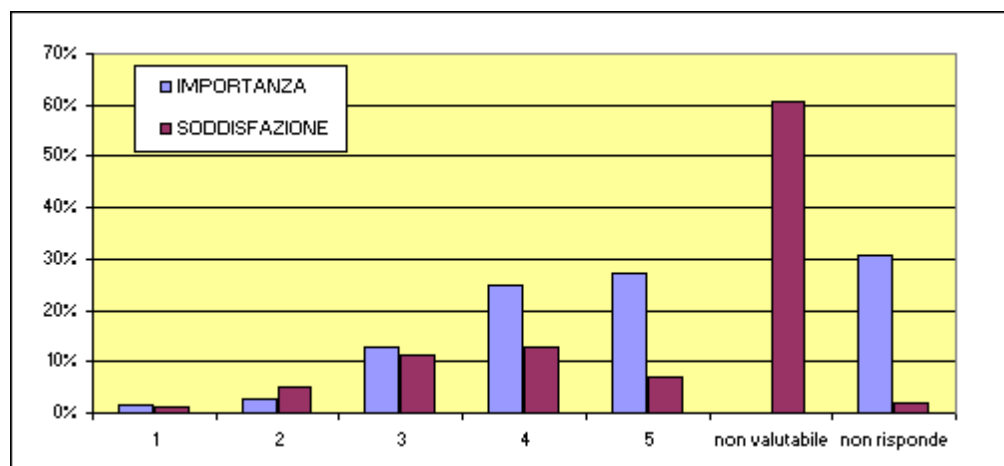
vengono suddivisi in varie tipologie di prestito con il fine di garantire la massima circolazione e la possibilità per tutti di accedere alle informazioni. Questa politica di “personalizzazione standardizzata” del servizio di prestito va certamente continuata e periodicamente sottoposta a “verifiche di funzionalità”. Sarebbe auspicabile anche che sui prestiti venissero impostate delle analisi continue e comuni in tutte le biblioteche.

### 3.4.9. Il servizio di fornitura di documenti da altre biblioteche

Le biblioteche SBA hanno gestito nel 2005 1304 richieste di prestito interbibliotecario (PIB) e 1857 richieste di Document Delivery (DD). Nel primo caso si tratta di volumi richiesti ad altre biblioteche per utenti del nostro ateneo, nel secondo caso di fotocopie di articoli o estratti da periodici posseduti da altre biblioteche. Il servizio non è attivo in tutte le biblioteche.

Tabella 20, Grafico 20: Servizio di fornitura di documenti da altre biblioteche

	VALORI	questionari	1	2	3	4	5	non valutabile	non risponde	MEDIA
<b>IMPORTANZA</b>	frequenze	984	15	27	128	244	266	0	304	<b>4,06</b>
	%	100%	2%	3%	13%	25%	27%	0%	31%	
<b>SODDISFAZIONE</b>	frequenze	984	11	50	112	125	70	596	20	<b>3,52</b>
	%	100%	1%	5%	11%	13%	7%	61%	2%	



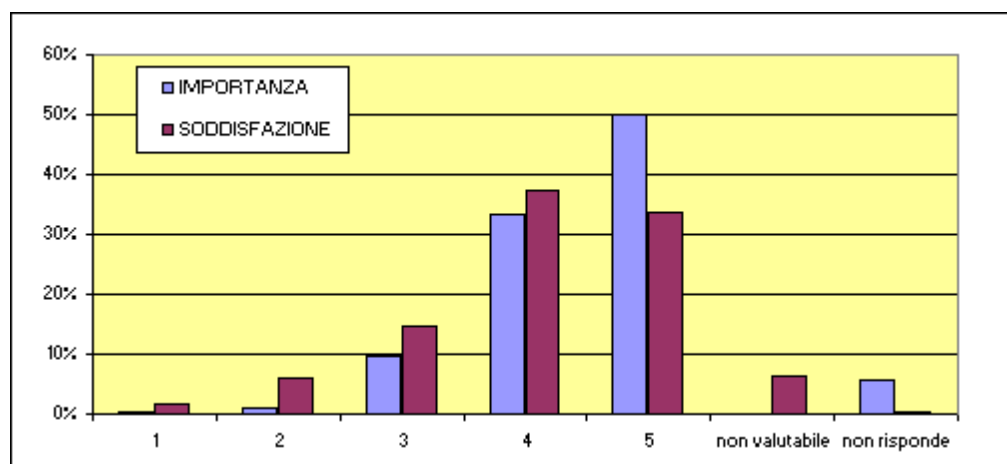
Trattandosi di un servizio "avanzato" è utilizzato da relativamente pochi utenti: infatti la maggior parte degli utenti si è astenuta dall'esprimere un giudizio. Importanza e soddisfazione sono entrambe sotto la media ma la correlazione è abbastanza positiva (0,36).

### 3.4.10. Il personale della biblioteca

Nel 2005 le persone che a vario titolo hanno lavorato nelle biblioteche SBA sono state più di 140, per un complessivo FTE (full time equivalent, personale a tempo pieno) di circa 100 persone. Si tratta di varie tipologie di personale: dipendenti universitari, volontari del Servizio Civile, dipendenti della cooperativa ausiliaria, studenti “150 ore”.

Tabella 21, Grafico 21: Personale: competenza nell'assistenza e nelle ricerche bibliografiche

	VALORI	questionari	1	2	3	4	5	non valutabile	non risponde	MEDIA
<b>IMPORTANZA</b>	frequenze	984	4	11	94	327	493	0	55	<b>4,39</b>
	%	100%	0%	1%	10%	33%	50%	0%	6%	
<b>SODDISFAZIONE</b>	frequenze	984	16	60	144	369	330	62	3	<b>4,02</b>
	%	100%	2%	6%	15%	38%	34%	6%	0%	



Nota: per i dettagli sugli altri aspetti del personale (precisione e rapidità nella distribuzione dei volumi, disponibilità e capacità di comunicazione) si rinvia all'appendice C.

Il fattore “personale” è stato giudicato il più importante tra tutti gli aspetti e allo stesso tempo la soddisfazione espressa nei suoi confronti è la più alta. La correlazione interna tra importanza e soddisfazione è la più alta in assoluto (tra 0,42 e 0,45) e ciò conferma la positività del giudizio (più l'utente ritiene importante il personale e più ne è soddisfatto).

Se da un lato questo giudizio rappresenta una sorpresa positiva (ci si aspettava che più importanti venissero giudicati tutti i servizi di base) dall'altro lato deve fare riflettere e responsabilizzare chi opera nel settore. Le risorse umane sono effettivamente il collante per la realizzazione di tutti i servizi bibliotecari. Va rilevato che nel questionario le domande che riguardavano il personale non discriminavano tra personale “strutturato” e “ausiliario” (sarebbe stato difficoltoso distinguerlo per l'utente) e quindi il giudizio va preso complessivamente.

Alcune considerazioni.

Tra le osservazioni lasciate dagli utenti sul questionario ne spiccano molte fortemente negative e altre fortemente positive nei confronti del personale, senza vie di mezzo. Il fatto è nel contempo curioso ma anche significativo: se è vero che tali giudizi dipendono dal fatto che le persone sono comunque tutte diverse e adottano in modo diverso il “buonsenso” nei singoli rapporti quotidiani con l'utenza, è anche vero che SBA dovrebbe offrire e garantire standard minimi di professionalità in tutte le sue biblioteche.

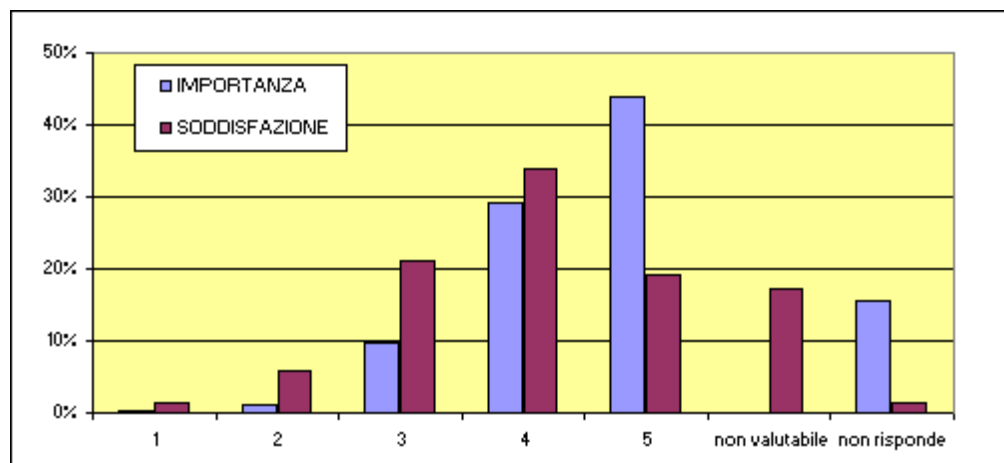
In quest'ottica giocano un ruolo prioritario l'organizzazione delle risorse umane e la loro formazione professionale. Dal 2004, in affiancamento ai corsi di aggiornamento gestiti dall'Amministrazione Centrale, sono stati organizzati da SBA una ventina di corsi di formazione e auto-formazione (ovvero con colleghi per docenti) mirati alla professione bibliotecaria nei suoi vari aspetti (servizi bibliotecari, tecnologie informatiche, pratiche biblioteconomiche, relazioni con il pubblico ecc.). I corsi hanno raggiunto tutto il personale strutturato e si sono rivolti anche oltre. La strada intrapresa è certamente perfettibile ma è importante che vada percorsa con costanza anche in futuro: in un contesto dove tutto cambia molto velocemente la circolazione delle esperienze e l'aggiornamento continuo sono indispensabili per raggiungere e mantenere buoni standard di professionalità.

### 3.4.11. Il sito web

Il sito web del Servizio bibliotecario di Ateneo ([www.biblio.units.it](http://www.biblio.units.it)) è attivo dal 2000.

Tabella 22, Grafico 22: WEB: facilità a orientarsi nel sito

	VALORI	questionari	1	2	3	4	5	non valutabile	non risponde	MEDIA
<b>IMPORTANZA</b>	frequenze	984	4	12	96	287	431	0	154	<b>4,36</b>
	%	100%	0%	1%	10%	29%	44%	0%	16%	
<b>SODDISFAZIONE</b>	frequenze	984	15	58	207	334	188	169	13	<b>3,78</b>
	%	100%	2%	6%	21%	34%	19%	17%	1%	



Nota: per i dettagli sugli altri aspetti del web (forma grafica del sito, chiarezza dei contenuti, completezza delle informazioni fornite, aggiornamento del sito, interattività) si rinvia all'appendice C.

Il questionario proponeva agli utenti ben sei domande relative ad altrettanti aspetti del web: facilità ad orientarsi, forma grafica, chiarezza dei contenuti, aggiornamento, completezza delle informazioni, interattività.

L'aspetto ritenuto più importante è la facilità a orientarsi nel sito (4,38) con una soddisfazione in media con gli altri servizi (3,78). Gli aspetti meno importanti sono quelli relativi all'interattività e alla forma grafica del sito.

Si rileva la già riscontrata correlazione tra importanza e soddisfazione. Molti utenti non hanno risposto alle domande probabilmente per una difficoltà oggettiva nella valutazione del sito web. Bisogna aggiungere infatti che gli utenti hanno valutato un sito web che attualmente presenta una struttura piuttosto scarna e poco interattiva ed è difficile reputare importante un servizio che si percepisce poco.

Nel 2005 è stato deciso di rinnovare il sito web con l'intento di offrire agli utenti un maggior numero di informazioni, una miglior veste grafica e la possibilità di accedere ai servizi on-line. È stato preliminarmente commissionato al Dipartimento di Psicologia del nostro Ateneo uno studio sull'usabilità del web di SBA e contestualmente è stata fatta un'analisi sulle statistiche d'uso dell'attuale web. In base a queste indicazioni e con l'apporto di un collaboratore grafico esterno il SIB ha elaborato un progetto che verrà gradualmente realizzato nel corso del 2006.

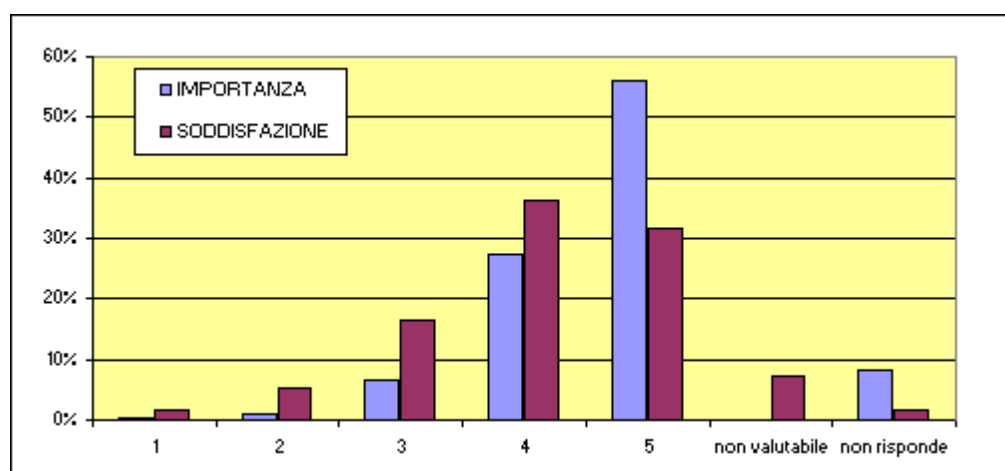
Il nuovo sito rispetterà gli standard W3C e inoltre, in un'ottica di miglioramento continuo e in accordo con la "direttiva Stanca" del 27/07/2005, prevederà la possibilità di monitorare la soddisfazione degli utenti attraverso questionari on-line e di raccogliere suggerimenti e indicazioni attraverso altri strumenti di feedback.

### 3.4.12. Il catalogo on line

Dal 1998 SBA mette a disposizione dell'utenza un OPAC (On-line Public Access Catalogue) dove sono disponibili on line le informazioni bibliografiche del patrimonio librario delle biblioteche di Ateneo. A fine 2005 era catalogato on line il 45% del patrimonio bibliografico, percentuale che scende al 30% prendendo in considerazione tutto l'Ateneo. Nel corso dell'ultimo anno ci sono state circa 80.000 visite (il numero è in gran difetto perché non tiene conto delle consultazioni fatte sulle postazioni disponibili al pubblico).

Tabella 23, Grafico 23: OPAC: facilità di consultazione

	VALORI	questionari	1	2	3	4	5	non valutabile	non risponde	MEDIA
<b>IMPORTANZA</b>	frequenze	984	4	11	65	270	553	0	81	<b>4,50</b>
	%	100%	0%	1%	7%	27%	56%	0%	8%	
<b>SODDISFAZIONE</b>	frequenze	984	16	52	162	357	311	71	15	<b>4,00</b>
	%	100%	2%	5%	16%	36%	32%	7%	2%	



Nota: per i dettagli sugli altri aspetti dell'OPAC (chiarezza delle informazioni fornite, possibilità di verificare i propri prestiti, aiuto on line) si rinvia all'appendice C.

L'OPAC è uno dei servizi più utilizzati, anzi è quasi obbligatorio per chiunque voglia approcciarsi ai servizi bibliotecari, e infatti figura tra gli aspetti più importanti assieme all'apertura e al personale. In particolare due aspetti dell'OPAC, la facilità di consultazione e la chiarezza delle informazioni fornite, risultano i più importanti in assoluto tra tutti i servizi della biblioteca. Gli altri due aspetti dell'OPAC su cui l'utenza veniva invitata ad esprimere un giudizio, l'interattività e l'aiuto on line, hanno un'importanza inferiore e questo, assieme al fatto che in molti non hanno voluto o saputo rispondere, indica che questi due aspetti dell'OPAC sono relativamente poco conosciuti (e lo si capisce anche dai suggerimenti degli utenti che spesso chiedono dei servizi o delle caratteristiche già attivi).

Nel corso del 2005 si è deciso di acquistare un nuovo OPAC passando dalla versione Sebina alla versione SOL (Sebina Open Library) che presenta un'architettura software più veloce per la ricerca e maggiore possibilità di personalizzazione. Si è creato un gruppo di lavoro tra bibliotecari che per qualche mese ha testato il nuovo OPAC e ha esplorato le varie possibilità di personalizzazioni. Si è anche tenuto conto delle indicazioni emerse dallo studio di usabilità già citato a proposito del sito web. In conclusione, con il proposito di migliorare proprio l'usabilità e la chiarezza delle informazioni fornite è stata rivisitata tutta la messaggistica, a volte "limando" alcune denominazioni, altre introducendo dei messaggi esplicativi nei passaggi ritenuti più criptici. L'OPAC SOL infine è entrato in produzione il 27 febbraio 2006.

Certo non basta il lavoro svolto per assicurare la massima qualità dell'OPAC. Bisogna senz'altro continuare il lavoro e cercare di avere un continuo feedback dall'utenza accogliendo suggerimenti e contemporaneamente osservandone i comportamenti tramite l'analisi delle statistiche d'uso.

Un ruolo importantissimo gioca anche la formazione all'utenza. In questo settore le biblioteche SBA si sono già impegnate negli ultimi anni: nel 2005 ci sono stati 39 tra corsi di orientamento e corsi di formazione con crediti (per un totale di 238 ore) che hanno raggiunto quasi un migliaio di utenti. Proprio nel 2006 l'impegno verrà ulteriormente rafforzato con una serie di progetti di formazione gestiti dalle varie biblioteche.

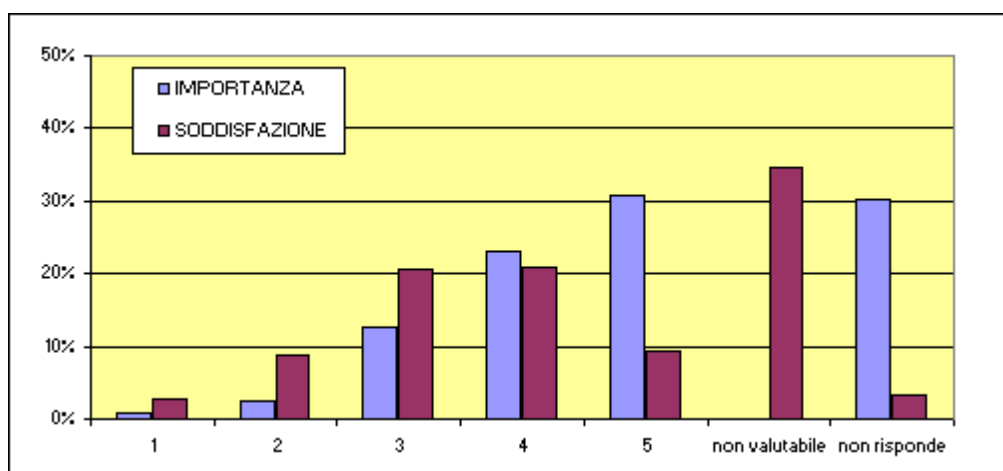


### 3.4.13. Le risorse elettroniche

L'ateneo mette a disposizione all'interno della rete universitaria circa 80 banche dati e più di 8.000 periodici elettronici. Gli accessi ai periodici elettronici (in termini di articoli full text scaricati) sono stati complessivamente più di 100.000 nel 2005.

Tabella 24, Grafico 24: Risorse elettroniche (banche dati e periodici elettronici)

	VALORI	questionari	1	2	3	4	5	non valutabile	non risponde	MEDIA
<b>IMPORTANZA</b>	frequenze	984	9	24	124	227	302	0	298	<b>4,15</b>
	%	100%	1%	2%	13%	23%	31%	0%	30%	



## 4. CONCLUSIONI

di Luisa Balbi, Coordinatore SBA

Queste osservazioni vogliono puntualizzare in modo schematico alcune cose emerse da questo lavoro e altre già in parte conosciute o affrontate.

1. L'importante giudizio positivo sul personale che svolge servizio al pubblico. Questo è un risultato che fa grande piacere, ma è il frutto del lavoro iniziato alla fine degli anni '90, che ha portato all'assunzione del personale destinato ai servizi al pubblico, alla riqualificazione professionale – soprattutto dal punto di vista relazionale -, alla sempre maggiore attenzione che le biblioteche hanno dedicato al rapporto con l'utente. Un frutto positivo quindi, per l'impegno dell'Amministrazione universitaria e per SBA, su cui continuare a lavorare per approfondire il significato di servizio nelle nostre biblioteche, senza dimenticare un sentito ringraziamento a tutti i colleghi che, ogni giorno, offrono "servizio".
2. Il giudizio critico sulla disponibilità di risorse informatiche. Questa è una consapevolezza già emersa, ed è già stato presentato un progetto che l'Università ha approvato e su cui adesso si stanno cercando finanziamenti esterni. Probabilmente gli utenti che hanno risposto al questionario fanno in qualche caso confusione tra le attrezzature informatiche presenti nelle biblioteche e quelle delle facoltà, ma è innegabile che la chiusura del catalogo cartaceo da una parte e l'ampliamento delle risorse elettroniche dall'altra richiedono un maggior numero di punti d'accesso alla rete proprio nelle biblioteche.
3. Altro giudizio negativo sul sito web, pienamente giustificato e già affrontato in modo "scientifico", partendo da un'analisi sulle opinioni degli utenti in merito e progettando un nuovo sito web che in questi giorni sta avviando la sua fase sperimentale.
4. Analogo discorso per l'OPAC, già modificato. Qui emerge un ulteriore problema, cioè la sensazione che l'utenza non abbia ancora piena coscienza delle potenzialità di questi strumenti, per cui è necessario incrementare proprio la formazione dell'utenza, in modo che le persone siano in grado di utilizzare al meglio i servizi che ci sono. La formazione dell'utenza è uno degli obiettivi di SBA nel 2006.
5. Un altro punto sicuramente migliorabile è quello che riguarda il numero dei prestiti. Probabilmente fare in modo che tutte le biblioteche abbiano un numero di prestiti minimo uguale, o differenziato secondo le aree scientifiche e le conseguenti necessità, sarebbe una misura adottabile senza troppe difficoltà che potrebbe essere poi verificata nelle successive indagini. È indispensabile continuare la strada già intrapresa di offrire servizi omogenei in tutte le biblioteche in modo da preparare l'elaborazione della futura Carta dei Servizi.
6. Un'ultima questione su cui soffermare l'attenzione è quella che riguarda la comunicazione della biblioteca – segnaletica, avvisi etc. -, un problema in qualche modo ancora sommerso e poco evidenziato anche dagli utenti. E' necessario su questo alzare il livello di consapevolezza dei colleghi e adottare alcune misure minime in tutte le biblioteche, perché anche la segnaletica di base può essere utile a rendere più trasparente l'organizzazione della biblioteca e più utilizzabili i suoi servizi.

Ci sarebbero altre osservazioni che convalidano la strada già intrapresa della necessaria riorganizzazione edilizia delle biblioteche, con la costruzione di biblioteche a scaffale aperto, e della necessità che l'Ateneo garantisca le risorse finanziarie indispensabili per un corretto sviluppo delle raccolte e in particolare per l'aggiornamento dei libri di testo.

Penso sia opportuno a breve termine mettere a punto una serie di azioni da condividere con le biblioteche per intervenire sui punti critici sopra evidenziati e verificare a fine anno i risultati raggiunti, cercando di utilizzare al meglio le risorse disponibili, ma nella piena consapevolezza della limitatezza generale di queste risorse.

Per finire voglio sottolineare che questa è la prima indagine sulla soddisfazione dell'utenza che viene svolta nelle nostre biblioteche e la favorevole accoglienza dei colleghi, la partecipazione dell'utenza, i risultati indicano un notevole passo in avanti in merito alla consapevolezza sul ruolo delle biblioteche, che sta avanzando nella nostra Università.

Ringrazio infine Michele Codaglio per l'intelligenza e la passione con cui ha portato avanti questa innovativa fatica.

## Appendice A: Tipologia utenza per biblioteca

	Antichità	Biblioteca Generale	Economia	Filosofia e Lingue	Formazione	Gorizia	Medicina	Psicologia e Architettura	Scuola di Lingue	Socio-Politica	Tecnico-scientifica	prima visita in biblioteca	TOTALI
Questionari "attribuiti"	73	52	88	80	111	50	77	85	114	90	164	82	1066
altre bib. frequentate - Medicina	1	2	0	2	6	0	0	4	2	2	4	0	23
altre bib. frequentate - Scuola di Lingue	9	3	1	20	11	2	5	5	1	3	1	0	61
altre bib. frequentate - Economia	1	13	0	1	12	6	1	5	9	28	9	0	85
altre bib. frequentate - Filosofia e Lingue	27	10	1	3	16	1	4	12	25	9	1	0	109
altre bib. frequentate - Gorizia	5	3	6	5	6	1	1	11	3	17	4	0	62
altre bib. frequentate - Psicologia e Architettura	4	4	3	6	13	3	4	5	7	3	8	0	60
altre bib. frequentate - Formazione	14	7	7	16	3	1	2	13	13	10	1	0	87
altre bib. frequentate - Antichità	0	1	0	17	7	2	1	6	2	3	3	0	42
altre bib. frequentate - Biblioteca Generale	34	1	26	27	40	6	23	24	24	52	30	0	287
altre bib. frequentate - Socio-Politica	5	17	14	17	26	7	3	15	9	0	3	0	116
altre bib. frequentate - Tecnico scientifica	2	2	7	1	4	0	10	28	2	5	0	0	61
ALTRE BIBLIOTECHE FREQUENTATE (media)	1,40	1,21	0,74	1,44	1,30	0,58	0,70	1,51	0,85	1,47	0,39	0,00	0,93
FREQUENZA MEDIA (0-4)	3,18	2,00	1,74	2,74	1,95	2,51	3,09	2,41	3,30	1,96	1,99		2,42
sexso (M)	40%	29%	42%	25%	32%	39%	49%	31%	19%	46%	60%	41%	39%
età media (anno di nascita)	1972	1980	1980	1978	1979	1980	1976	1980	1980	1976	1981	1980	1979
condizione prevalente - Studente	49%	77%	88%	81%	91%	86%	74%	78%	89%	79%	92%	94%	83%
condizione prevalente - Studente post-laurea	22%	12%	5%	9%	5%	6%	14%	12%	4%	4%	3%	1%	7%
condizione prevalente - Docente/ricercatore	18%	2%	2%	5%	3%	6%	1%	4%	6%	9%	4%	0%	5%
condizione prevalente - Dipendente T.A.	0%	4%	0%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	3%	0%	0%	1%
condizione prevalente - Dipendente ASS / AOU	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
condizione prevalente - Altro	10%	4%	3%	3%	2%	0%	3%	6%	1%	3%	1%	5%	3%
condizione prevalente - non risponde	1%	2%	2%	1%	0%	2%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%
Studente - anno di corso	3,4	3,2	3,3	2,8	3,8	2,9	3,5	3,6	3,1	3,5	2,8	1,8	3,0
Studente - laureando	22%	25%	20%	23%	26%	22%	19%	18%	35%	36%	18%	18%	24%
Studente - studente lavoratore	8%	15%	13%	19%	23%	8%	8%	14%	7%	26%	7%	12%	13%
Studente - studente erasmus	1%	0%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%
Aree disciplinari - Umanistica	96%	29%	2%	80%	55%	22%	6%	54%	38%	26%	5%	23%	34%
Aree disciplinari - Politico sociale	3%	13%	7%	13%	15%	60%	6%	11%	18%	86%	1%	13%	18%
Aree disciplinari - Tecnico scientifica	4%	6%	9%	3%	4%	6%	14%	51%	11%	4%	88%	16%	24%
Aree disciplinari - Giuridica	1%	52%	8%	1%	3%	26%	3%	2%	3%	20%	0%	7%	8%
Aree disciplinari - Economica	1%	4%	91%	1%	6%	40%	4%	1%	8%	22%	1%	11%	15%
Aree disciplinari - Medico biologica	1%	2%	1%	3%	0%	2%	86%	13%	6%	0%	12%	11%	11%
Aree disciplinari - Formazione	4%	12%	3%	4%	66%	8%	3%	8%	7%	7%	1%	15%	12%
Aree disciplinari - Lingue	3%	4%	6%	35%	5%	30%	5%	1%	96%	7%	3%	15%	18%
Conoscenza regolamento (1-5)	3,46	2,92	3,27	3,51	3,13	3,14	2,64	3,46	3,60	3,07	3,35	2,14	3,18
Utilità indagine (1-5)	3,56	3,71	3,70	3,77	3,55	3,88	4,03	3,84	3,85	3,64	3,70	3,68	3,73

## Appendice B: Valutazione dei servizi, frequenze assolute

ID	Servizio / caratteristica	TOT	IMPORTANZA						SODDISFAZIONE						CORREL.						
			1	2	3	4	5	N.V.	media	DEV ST	1	2	3	4		5	N.V.	media	DEV ST		
2.01	Ricchezza delle collezioni bibliografiche (libri e periodici)	984	7	20	148	318	450	0	41	4,26	0,85	12	75	238	473	138	36	12	3,69	0,86	0,21
2.02.01	Apertura: ore complessive di apertura settimanale	984	4	19	88	379	466	0	28	4,34	0,76	22	71	150	404	321	5	11	3,96	0,99	0,27
2.02.02	Apertura: distribuzione delle ore di apertura nella settimana	984	4	24	88	376	447	0	45	4,32	0,78	16	69	151	406	314	8	20	3,98	0,96	0,30
2.03	Disponibilità in biblioteca di posti a sedere per la consultazione di testi	984	23	61	198	290	348	0	64	3,96	1,04	31	111	191	275	234	135	7	3,68	1,12	0,29
2.04	Disponibilità di postazioni informatiche per la consultazione delle risorse bibliografiche	984	17	45	147	326	414	0	35	4,13	0,96	49	186	209	302	200	29	9	3,44	1,17	0,20
2.05	Facilità nel recupero di volumi a scaffale aperto	984	18	43	154	290	383	0	96	4,10	0,99	17	60	148	232	189	330	8	3,80	1,04	0,42
2.06	Comunicazione della biblioteca (segnalatica, avvisi ecc.)	984	15	45	189	385	292	0	58	3,97	0,93	19	89	246	373	197	47	13	3,69	0,98	0,36
2.07.01	Prestito: durata del prestito	984	7	17	79	340	505	0	36	4,39	0,78	27	81	179	398	268	24	7	3,84	1,02	0,32
2.07.02	Prestito: numero massimo di libri ottenibili in prestito	984	10	19	130	354	397	0	74	4,22	0,84	26	103	230	342	202	70	11	3,65	1,04	0,22
2.07.03	Prestito: possibilità di prenotare un prestito	984	12	25	128	293	395	0	131	4,21	0,90	24	55	147	217	192	340	9	3,78	1,08	0,36
2.08	Servizio di fornitura di documenti da altre biblioteche	984	15	27	128	244	266	0	304	4,06	0,97	11	50	112	125	70	596	20	3,52	1,04	0,36
2.09.01	Personale: competenza nell'assistenza e nelle ricerche bibliografiche	984	4	11	94	327	493	0	55	4,39	0,75	16	60	144	369	330	62	3	4,02	0,97	0,42
2.09.02	Personale: precisione e rapidità nella distribuzione dei volumi	984	6	5	95	366	452	0	60	4,36	0,74	11	37	164	374	341	56	1	4,08	0,90	0,43
2.09.01	Personale: disponibilità e capacità di comunicazione	984	6	17	80	365	486	0	30	4,37	0,76	20	52	157	358	382	14	1	4,06	0,98	0,45
2.10	Servizi della biblioteca nel loro complesso	984	2	5	73	385	478	0	41	4,41	0,67	6	32	188	521	218	12	7	3,95	0,78	0,32
3.01.01	WEB: facilità a orientarsi nel sito	984	4	12	96	287	431	0	154	4,36	0,78	15	58	207	334	188	169	13	3,78	0,95	0,31
3.01.02	WEB: forma grafica del sito	984	48	80	273	256	163	0	164	3,50	1,09	24	86	290	293	100	178	13	3,45	0,95	0,28
3.01.03	WEB: chiarezza dei contenuti	984	6	21	103	309	381	0	164	4,27	0,83	15	78	231	345	129	173	13	3,62	0,93	0,35
3.01.04	WEB: completezza delle informazioni fornite	984	4	17	93	308	389	0	173	4,31	0,79	16	74	198	358	140	181	17	3,68	0,94	0,30
3.01.05	WEB: aggiornamento del sito	984	9	19	129	243	372	0	212	4,23	0,89	28	94	237	266	98	239	22	3,43	1,00	0,31
3.01.06	WEB: interattività (possibilità di mandare mail, prenotare servizi, ecc.)	984	12	30	141	240	265	0	296	4,04	0,96	32	105	202	187	82	350	26	3,30	1,07	0,23
3.02.01	OPAC: facilità di consultazione	984	4	11	65	270	553	0	81	4,50	0,72	16	52	162	357	311	71	15	4,00	0,96	0,38
3.02.02	OPAC: chiarezza delle informazioni fornite	984	3	6	74	292	524	0	85	4,48	0,70	10	57	188	370	271	72	16	3,93	0,93	0,36
3.02.03	OPAC: possibilità di verificare i propri prestiti in corso, salvare bibliografate e prenotare prestiti on-line	984	9	18	106	234	376	0	241	4,28	0,88	25	84	166	219	172	299	19	3,64	1,11	0,26
3.02.04	OPAC: aiuto on-line	984	9	42	187	217	193	0	336	3,84	0,97	30	100	233	122	42	427	30	3,09	0,98	0,16
3.03	Risorse elettroniche (banche dati e periodici elettronici)	984	9	24	124	227	302	0	298	4,15	0,93	27	86	202	206	91	340	32	3,41	1,04	0,28

Note: La Deviazione Standard (DEV ST) misura la variabilità delle risposte. Nella tabella soprastante può assumere valori tra 0 e 2. Al crescere della DEV ST cresce la variabilità delle risposte rispetto alla media. La Correlazione può assumere valori tra -1 e 1. Un valore positivo misura una correlazione diretta tra i giudizi dati dai singoli utenti all'importanza e alla soddisfazione.

## Appendice C: Valutazione dei servizi, frequenze percentuali

ID	Servizio / caratteristica	TOT	IMPORTANZA					SODDISFAZIONE					CORREL.								
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		media	DEV ST						
2.01	Ricchezza delle collezioni bibliografiche (libri e periodici)	984	1%	2%	15%	32%	46%	0%	4%	4,26	0,85	1%	8%	24%	48%	14%	4%	1%	3,69	0,86	0,21
2.02.01	Apertura: ore complessive di apertura settimanale	984	0%	2%	9%	39%	47%	0%	3%	4,34	0,76	2%	7%	15%	41%	33%	1%	1%	3,96	0,99	0,27
2.02.02	Apertura: distribuzione delle ore di apertura nella settimana	984	0%	2%	9%	38%	45%	0%	5%	4,32	0,78	2%	7%	15%	41%	32%	1%	2%	3,98	0,96	0,30
2.03	Disponibilità in biblioteca di posti a sedere per la consultazione di testi	984	2%	6%	20%	29%	35%	0%	7%	3,96	1,04	3%	11%	19%	28%	24%	14%	1%	3,68	1,12	0,29
2.04	Disponibilità di postazioni informatiche per la consultazione delle risorse bibliografiche	984	2%	5%	15%	33%	42%	0%	4%	4,13	0,96	5%	19%	21%	31%	20%	3%	1%	3,44	1,17	0,20
2.05	Facilità nel recupero di volumi a scaffale aperto	984	2%	4%	16%	29%	39%	0%	10%	4,10	0,99	2%	6%	15%	24%	19%	34%	1%	3,80	1,04	0,42
2.06	Comunicazione della biblioteca (segnalatica, avvisi ecc.)	984	2%	5%	19%	39%	30%	0%	6%	3,97	0,93	2%	9%	25%	38%	20%	5%	1%	3,69	0,98	0,36
2.07.01	Prestito: durata del prestito	984	1%	2%	8%	35%	51%	0%	4%	4,39	0,78	3%	8%	18%	40%	27%	2%	1%	3,84	1,02	0,32
2.07.02	Prestito: numero massimo di libri ottenibili in prestito	984	1%	2%	13%	36%	40%	0%	8%	4,22	0,84	3%	10%	23%	35%	21%	7%	1%	3,65	1,04	0,22
2.07.03	Prestito: possibilità di prenotare un prestito	984	1%	3%	13%	30%	40%	0%	13%	4,21	0,90	2%	6%	15%	22%	20%	35%	1%	3,78	1,08	0,36
2.08	Servizio di fornitura di documenti da altre biblioteche	984	2%	3%	13%	25%	27%	0%	31%	4,06	0,97	1%	5%	11%	13%	7%	61%	2%	3,52	1,04	0,36
2.09.01	Personale: competenza nell'assistenza e nelle ricerche bibliografiche	984	0%	1%	10%	33%	50%	0%	6%	4,39	0,75	2%	6%	15%	38%	34%	6%	0%	4,02	0,97	0,42
2.09.02	Personale: precisione e rapidità nella distribuzione dei volumi	984	1%	1%	10%	37%	46%	0%	6%	4,36	0,74	1%	4%	17%	38%	35%	6%	0%	4,08	0,90	0,43
2.09.01	Personale: disponibilità e capacità di comunicazione	984	1%	2%	8%	37%	49%	0%	3%	4,37	0,76	2%	5%	16%	36%	39%	1%	0%	4,06	0,98	0,45
2.10	Servizi della biblioteca nel loro complesso	984	0%	1%	7%	39%	49%	0%	4%	4,41	0,67	1%	3%	19%	53%	22%	1%	1%	3,95	0,78	0,32
3.01.01	WEB: facilità a orientarsi nel sito	984	0%	1%	10%	29%	44%	0%	16%	4,36	0,78	2%	6%	21%	34%	19%	17%	1%	3,78	0,95	0,31
3.01.02	WEB: forma grafica del sito	984	5%	8%	28%	26%	17%	0%	17%	3,50	1,09	2%	9%	29%	30%	10%	18%	1%	3,45	0,95	0,28
3.01.03	WEB: chiarezza dei contenuti	984	1%	2%	10%	31%	39%	0%	17%	4,27	0,83	2%	8%	23%	35%	13%	18%	1%	3,62	0,93	0,35
3.01.04	WEB: completezza delle informazioni fornite	984	0%	2%	9%	31%	40%	0%	18%	4,31	0,79	2%	8%	20%	36%	14%	18%	2%	3,68	0,94	0,30
3.01.05	WEB: aggiornamento del sito	984	1%	2%	13%	25%	38%	0%	22%	4,23	0,89	3%	10%	24%	27%	10%	24%	2%	3,43	1,00	0,31
3.01.06	WEB: interattività (possibilità di mandare mail, prenotare servizi, ecc.)	984	1%	3%	14%	24%	27%	0%	30%	4,04	0,96	3%	11%	21%	19%	8%	36%	3%	3,30	1,07	0,23
3.02.01	OPAC: facilità di consultazione	984	0%	1%	7%	27%	56%	0%	8%	4,50	0,72	2%	5%	16%	36%	32%	7%	2%	4,00	0,96	0,38
3.02.02	OPAC: chiarezza delle informazioni fornite	984	0%	1%	8%	30%	53%	0%	9%	4,48	0,70	1%	6%	19%	38%	28%	7%	2%	3,93	0,93	0,36
3.02.03	OPAC: possibilità di verificare i propri prestiti in corso, salvare bibliografie e prenotare prestiti on-line	984	1%	2%	11%	24%	38%	0%	24%	4,28	0,88	3%	9%	17%	22%	17%	30%	2%	3,64	1,11	0,26
3.02.04	OPAC: aiuto on-line	984	1%	4%	19%	22%	20%	0%	34%	3,84	0,97	3%	10%	24%	12%	4%	43%	3%	3,09	0,98	0,16
3.03	Risorse elettroniche (banche dati e periodici elettronici)	984	1%	2%	13%	23%	31%	0%	30%	4,15	0,93	3%	9%	21%	21%	9%	35%	3%	3,41	1,04	0,28

Note: La Deviazione Standard (DEV ST) misura la variabilità delle risposte. Nella tabella soprastante può assumere valori tra 0 e 2. Al crescere della DEV ST cresce la variabilità delle risposte rispetto alla media.

La Correlazione può assumere valori tra -1 e 1. Un valore positivo misura una correlazione diretta tra i giudizi dati dai singoli utenti all'importanza e alla soddisfazione.

# Appendice D: Valutazione dei servizi, importanza e soddisfazione medie per biblioteca

ID	Servizio / caratteristica	SODDISFAZIONE										IMPORTANZA										SODDISFAZIONE																															
		Antichità	Biblioteca Generale	Economia	Filosofia e Lingue	Formazione	Gorizia	Medicina	Psicologia e Architettura	Lingue	Socio-Politica	TECNICO-SCIENTIFICA	DEV. ST. IMPORTANZA	Antichità	Biblioteca Generale	Economia	Filosofia e Lingue	Formazione	Gorizia	Medicina	Psicologia e Architettura	Lingue	Socio-Politica	TECNICO-SCIENTIFICA	DEV. ST. IMPORTANZA	Antichità	Biblioteca Generale	Economia	Filosofia e Lingue	Formazione	Gorizia	Medicina	Psicologia e Architettura	Lingue	Socio-Politica	TECNICO-SCIENTIFICA	DEV. ST. IMPORTANZA																
2.01	Ricchezza delle collezioni bibliografiche (libri e periodici)	4,26	3,69	4,68	4,23	4,35	4,17	3,94	4,30	4,39	4,14	4,51	4,18	4,11	0,19	3,51	3,52	3,70	3,60	3,48	3,68	4,17	3,36	4,05	3,74	3,72	0,23	4,26	3,69	4,68	4,23	4,35	4,17	3,94	4,30	4,39	4,14	4,51	4,18	4,11	0,19	3,51	3,52	3,70	3,60	3,48	3,68	4,17	3,36	4,05	3,74	3,72	0,23
2.02.01	Apertura: ore complessive di apertura settimanale	4,34	3,96	4,58	4,31	4,29	4,39	4,24	4,39	4,58	4,36	4,52	4,09	4,19	0,15	3,68	3,70	4,12	3,75	3,90	3,64	4,49	4,06	4,00	3,60	4,21	0,27	4,34	3,96	4,58	4,31	4,29	4,39	4,24	4,39	4,58	4,36	4,52	4,09	4,19	0,15	3,68	3,70	4,12	3,75	3,90	3,64	4,49	4,06	4,00	3,60	4,21	0,27
2.02.02	Apertura: distribuzione delle ore di apertura nella settimana	4,32	3,98	4,51	4,10	4,28	4,41	4,22	4,30	4,57	4,36	4,47	4,05	4,25	0,16	3,73	3,75	4,08	3,76	3,97	3,71	4,49	4,00	4,04	3,61	4,21	0,25	4,32	3,98	4,51	4,10	4,28	4,41	4,22	4,30	4,57	4,36	4,47	4,05	4,25	0,16	3,73	3,75	4,08	3,76	3,97	3,71	4,49	4,00	4,04	3,61	4,21	0,25
2.03	Disponibilità in biblioteca di posti a sedere per la consultazione di testi	3,96	3,68	4,26	3,56	3,38	4,21	4,04	3,96	4,31	4,12	4,43	3,58	3,62	0,34	2,63	3,32		4,31	3,60	3,90	3,92	3,74	4,12	3,48	3,46	0,45	3,96	3,68	4,26	3,56	3,38	4,21	4,04	3,96	4,31	4,12	4,43	3,58	3,62	0,34	2,63	3,32		4,31	3,60	3,90	3,92	3,74	4,12	3,48	3,46	0,45
2.04	Disponibilità di postazioni informatiche per la consultazione delle risorse bibliografiche	4,13	3,44	4,42	3,98	4,08	4,33	3,99	4,02	4,29	4,17	4,08	3,97	4,16	0,15	3,28	3,49	2,66	3,82	3,23	4,02	2,97	3,25	3,34	3,40	4,11	0,41	4,13	3,44	4,42	3,98	4,08	4,33	3,99	4,02	4,29	4,17	4,08	3,97	4,16	0,15	3,28	3,49	2,66	3,82	3,23	4,02	2,97	3,25	3,34	3,40	4,11	0,41
2.05	Facilità nel recupero di volumi a scaffale aperto	4,10	3,80	4,51	3,82	3,58	4,24	3,67	4,20	3,79	4,36	4,45	3,75	4,25	0,32	3,75			3,65	3,22	3,78		4,04	4,04		3,95	0,26	4,10	3,80	4,51	3,82	3,58	4,24	3,67	4,20	3,79	4,36	4,45	3,75	4,25	0,32	3,75			3,65	3,22	3,78		4,04	4,04		3,95	0,26
2.06	Comunicazione della biblioteca (segnalatica, avvisi ecc.)	3,97	3,69	4,10	3,82	3,90	4,05	3,77	4,04	4,06	4,04	4,21	3,78	3,88	0,14	3,56	3,35	3,59	3,74	3,49	4,00	4,10	3,72	3,82	3,64	3,67	0,21	3,97	3,69	4,10	3,82	3,90	4,05	3,77	4,04	4,06	4,04	4,21	3,78	3,88	0,14	3,56	3,35	3,59	3,74	3,49	4,00	4,10	3,72	3,82	3,64	3,67	0,21
2.07.01	Prestito: durata del prestito	4,39	3,84	4,44	4,20	4,50	4,46	4,32	4,54	4,13	4,35	4,58	4,22	4,42	0,14	3,99	3,76	3,80	3,87	3,72	4,04	3,38	3,75	4,08	3,99	3,77	0,19	4,39	3,84	4,44	4,20	4,50	4,46	4,32	4,54	4,13	4,35	4,58	4,22	4,42	0,14	3,99	3,76	3,80	3,87	3,72	4,04	3,38	3,75	4,08	3,99	3,77	0,19
2.07.02	Prestito: numero massimo di libri ottenibili in prestito	4,22	3,65	4,26	3,94	4,24	4,29	4,16	4,20	3,96	4,27	4,38	4,09	4,30	0,13	3,78	3,13	3,59	3,74	3,72	3,82	3,73	3,43	3,87	3,65	3,60	0,20	4,22	3,65	4,26	3,94	4,24	4,29	4,16	4,20	3,96	4,27	4,38	4,09	4,30	0,13	3,78	3,13	3,59	3,74	3,72	3,82	3,73	3,43	3,87	3,65	3,60	0,20
2.07.03	Prestito: possibilità di prenotare un prestito	4,21	3,78	4,07	4,18	4,22	4,01	4,26	4,43	4,12	4,09	4,30	4,12	4,34	0,12	3,45			3,71	3,59	4,34		3,64	3,78	3,77	3,93	0,25	4,21	3,78	4,07	4,18	4,22	4,01	4,26	4,43	4,12	4,09	4,30	4,12	4,34	0,12	3,45			3,71	3,59	4,34		3,64	3,78	3,77	3,93	0,25
2.08	Servizio di fornitura di documenti da altre biblioteche	4,06	3,52	4,33	4,10	4,05	4,09	3,83	4,60	4,14	4,13	4,02	3,87	3,90	0,21	3,34			3,98		3,70	3,98	3,24	3,54		3,54	0,23	4,06	3,52	4,33	4,10	4,05	4,09	3,83	4,60	4,14	4,13	4,02	3,87	3,90	0,21	3,34			3,98		3,70	3,98	3,24	3,54		3,54	0,23
2.09.01	Personale: competenza nell'assistenza e nelle ricerche bibliografiche	4,39	4,02	4,57	4,27	4,40	4,38	4,30	4,65	4,74	4,30	4,38	4,29	4,28	0,16	3,65	3,88	3,85	4,03	3,95	4,57	4,53	4,06	3,72	3,94	4,18	0,28	4,39	4,02	4,57	4,27	4,40	4,38	4,30	4,65	4,74	4,30	4,38	4,29	4,28	0,16	3,65	3,88	3,85	4,03	3,95	4,57	4,53	4,06	3,72	3,94	4,18	0,28
2.09.02	Personale: precisione e rapidità nella distribuzione dei volumi	4,36	4,08	4,52	4,18	4,40	4,34	4,26	4,53	4,55	4,24	4,45	4,31	4,26	0,12	3,73	3,79	3,97	4,07	3,96	4,56	4,50	4,11	3,98	4,17	4,11	0,25	4,36	4,08	4,52	4,18	4,40	4,34	4,26	4,53	4,55	4,24	4,45	4,31	4,26	0,12	3,73	3,79	3,97	4,07	3,96	4,56	4,50	4,11	3,98	4,17	4,11	0,25
2.09.01	Personale: disponibilità e capacità di comunicazione	4,37	4,06	4,55	4,10	4,26	4,35	4,25	4,47	4,70	4,36	4,34	4,34	4,39	0,15	3,97	3,65	3,81	4,14	3,95	4,43	4,61	4,06	3,81	4,18	4,15	0,27	4,37	4,06	4,55	4,10	4,26	4,35	4,25	4,47	4,70	4,36	4,34	4,34	4,39	0,15	3,97	3,65	3,81	4,14	3,95	4,43	4,61	4,06	3,81	4,18	4,15	0,27
2.10	Servizi della biblioteca nel loro complesso	4,41	3,95	4,63	4,38	4,35	4,53	4,24	4,47	4,46	4,42	4,59	4,19	4,37	0,13	3,61	3,70	3,76	4,04	3,80	3,92	4,17	3,94	4,15	3,86	4,14	0,18	4,41	3,95	4,63	4,38	4,35	4,53	4,24	4,47	4,46	4,42	4,59	4,19	4,37	0,13	3,61	3,70	3,76	4,04	3,80	3,92	4,17	3,94	4,15	3,86	4,14	0,18
3.01.01	WEB: facilità a orientarsi nel sito	4,36	3,78	4,58	4,45	4,34	4,43	4,44	4,36	4,24	4,41	4,33	4,23	4,26	0,10	3,87	3,98	3,54	3,79	3,67	3,69	3,81	3,78	3,86	3,88	3,74	0,12	4,36	3,78	4,58	4,45	4,34	4,43	4,44	4,36	4,24	4,41	4,33	4,23	4,26	0,10	3,87	3,98	3,54	3,79	3,67	3,69	3,81	3,78	3,86	3,88	3,74	0,12
3.01.02	WEB: forma grafica del sito	3,50	3,45	3,75	3,52	3,51	3,59	3,52	3,57	3,44	3,43	3,53	3,38	3,37	0,10	3,58	3,64	3,24	3,57	3,46	3,48	3,55	3,26	3,51	3,39	3,44	0,12	3,50	3,45	3,75	3,52	3,51	3,59	3,52	3,57	3,44	3,43	3,53	3,38	3,37	0,10	3,58	3,64	3,24	3,57	3,46	3,48	3,55	3,26	3,51	3,39	3,44	0,12
3.01.03	WEB: chiarezza dei contenuti	4,27	3,62	4,61	4,36	4,26	4,47	4,39	4,18	4,29	4,16	4,25	4,08	4,08	0,16	3,79	3,98	3,36	3,62	3,57	3,67	3,68	3,51	3,70	3,60	3,58	0,15	4,27	3,62	4,61	4,36	4,26	4,47	4,39	4,18	4,29	4,16	4,25	4,08	4,08	0,16	3,79	3,98	3,36	3,62	3,57	3,67	3,68	3,51	3,70	3,60	3,58	0,15
3.01.04	WEB: completezza delle informazioni fornite	4,31	3,68	4,67	4,31	4,32	4,49	4,27	4,36	4,30	4,20	4,31	4,14	4,18	0,14	3,72	3,75	3,65	3,61	3,48	3,81	3,56	3,60	3,75	3,78	3,75	0,10	4,31	3,68	4,67	4,31	4,32	4,49	4,27	4,36	4,30	4,20	4,31	4,14	4,18	0,14	3,72	3,75	3,65	3,61	3,48	3,81	3,56	3,60	3,75	3,78	3,75	0,10
3.01.05	WEB: aggiornamento del sito	4,23	3,43	4,61	4,08	4,20	4,33	4,24	4,37	4,17	4,11	4,36	3,97	4,14	0,17	3,38	3,36	3,42	3,42	3,33	3,61	3,43	3,33	3,41	3,40	3,61	0,09	4,23	3,43	4,61	4,08	4,20	4,33	4,24	4,37	4,17	4,11	4,36	3,97	4,14	0,17	3,38	3,36	3,42	3,42	3,33	3,61	3,43	3,33	3,41	3,40	3,61	0,09
3.01.06	WEB: interattività (possibilità di mandare mail, prenotare servizi, ecc.)	4,04	3,30	4,29	4,03	3,95	4,19	4,06	4,26	4,07	4,06	4,13	3,74	3,88	0,15	3,04	3,35	3,08	3,64	3,16	3,41	3,45	3,32	3,33	3,18	3,35	0,17	4,04	3,30	4,29	4,03	3,95	4,19	4,06	4,26	4,07	4,06	4,13	3,74	3,88	0,15	3,04	3,35	3,08	3,64	3,16	3,41	3,45	3,32	3,33	3,18	3,35	0,17
3.02.01	OPAC: facilità di consultazione	4,50	4,00	4,79	4,44	4,50	4,56	4,55	4,52	4,24	4,48	4,55	4,34	4,48	0,13	4,16	3,96	3,67	4,15	4,00	4,07	3,81	4,11	4,00	4,02	3,99	0,14	4,50	4,00	4,79	4,44	4,50	4,56	4,55	4,52	4,24	4,48	4,55	4,34	4,48	0,13	4,16	3,96	3,67	4,15	4,00	4,07	3,81	4,11	4,00	4,02	3,99	0,14
3.02.02	OPAC: chiarezza delle informazioni fornite	4,48	3,93	4,67	4,44	4,42	4,60	4,47	4,47	4,22	4,48	4,54	4,34	4,48	0,12	4,16	3,88	3,70	4,01	3,91	3,98	3,79	3,79	3,97	3,92	4,03	0,12	4,48	3,93	4,67	4,44	4,42	4,60	4,47	4,47	4,22	4,48	4,54	4,34	4,48	0,12	4,16	3,88	3,70	4,01	3,91	3,98	3,79	3,79	3,97	3,92	4,03	0,12
3.02.03	OPAC: possibilità di verificare i propri prestiti in corso, salvare bibliografie e prenotare prestiti on-line	4,28	3,64	4,34	4,11	4,37	4,22	4,24	4,22	4,00	4,26	4,54	4,01	4,39	0,15	3,48	3,42	3,31	3,91	3,43	3,77	3,39	3,68	4,07	3,52	3,77	0,23	4,28	3,64	4,34	4,11	4,37	4,22	4,24																			

## Appendice E: Intervalli di confidenza (importanza)

ID	Servizio / caratteristica	IMPORTANZA											
		SBA	Antichità	Biblioteca Generale	Economia	Filosofia e Lingue	Formazione	Geografia	Medicina	Psicologia e Architettura	Scuola di Lingue	Socio-Politica	Tecnico-Scientifica
2.01	Ricchezza delle collezioni bibliografiche (libri e periodici)	4,26 ± 0,05	4,68 ± 0,17	4,23 ± 0,22	4,35 ± 0,16	4,17 ± 0,17	3,94 ± 0,19	4,3 ± 0,25	4,39 ± 0,18	4,14 ± 0,20	4,51 ± 0,11	4,18 ± 0,16	4,11 ± 0,13
2.02.01	Apertura: ore complessive di apertura settimanale	4,34 ± 0,04	4,58 ± 0,15	4,31 ± 0,23	4,29 ± 0,15	4,39 ± 0,18	4,24 ± 0,15	4,39 ± 0,21	4,59 ± 0,12	4,36 ± 0,15	4,52 ± 0,11	4,09 ± 0,18	4,19 ± 0,12
2.02.02	Apertura: distribuzione delle ore di apertura nella settimana	4,32 ± 0,05	4,51 ± 0,18	4,1 ± 0,26	4,28 ± 0,15	4,41 ± 0,18	4,22 ± 0,16	4,3 ± 0,23	4,57 ± 0,13	4,36 ± 0,15	4,47 ± 0,12	4,05 ± 0,17	4,25 ± 0,12
2.03	Disponibilità in biblioteca di posti a sedere per la consultazione di tesi	3,96 ± 0,06	4,26 ± 0,22	3,56 ± 0,33	3,38 ± 0,27	4,21 ± 0,21	4,04 ± 0,20	3,96 ± 0,28	4,31 ± 0,20	4,12 ± 0,17	4,43 ± 0,13	3,58 ± 0,24	3,62 ± 0,15
2.04	Disponibilità di postazioni informatiche per la consultazione delle risorse bibliografiche	4,13 ± 0,06	4,42 ± 0,15	3,98 ± 0,29	4,08 ± 0,21	4,33 ± 0,20	3,99 ± 0,22	4,02 ± 0,27	4,29 ± 0,23	4,17 ± 0,19	4,08 ± 0,16	3,97 ± 0,19	4,16 ± 0,14
2.05	Facilità nel recupero di volumi a scaffale aperto	4,1 ± 0,06	4,51 ± 0,15	3,82 ± 0,30	3,58 ± 0,3	4,24 ± 0,20	3,67 ± 0,22	4,2 ± 0,23	3,79 ± 0,30	4,36 ± 0,16	4,45 ± 0,13	3,75 ± 0,23	4,25 ± 0,13
2.06	Comunicazione della biblioteca (segnalatica, avvisi ecc.)	3,97 ± 0,06	4,1 ± 0,20	3,82 ± 0,26	3,9 ± 0,22	4,05 ± 0,17	3,77 ± 0,20	4,04 ± 0,26	4,06 ± 0,22	4,04 ± 0,18	4,21 ± 0,15	3,78 ± 0,20	3,88 ± 0,14
2.07.01	Prestito: durata del prestito	4,39 ± 0,04	4,44 ± 0,15	4,2 ± 0,24	4,5 ± 0,14	4,46 ± 0,12	4,32 ± 0,15	4,54 ± 0,17	4,13 ± 0,26	4,35 ± 0,17	4,58 ± 0,11	4,22 ± 0,17	4,42 ± 0,12
2.07.02	Prestito: numero massimo di libri ottenibili in prestito	4,22 ± 0,05	4,26 ± 0,17	3,94 ± 0,26	4,24 ± 0,18	4,29 ± 0,17	4,16 ± 0,18	4,2 ± 0,22	3,96 ± 0,27	4,27 ± 0,16	4,38 ± 0,14	4,09 ± 0,20	4,3 ± 0,12
2.07.03	Prestito: possibilità di prenotare un prestito	4,21 ± 0,06	4,07 ± 0,20	4,18 ± 0,25	4,22 ± 0,22	4,01 ± 0,2	4,26 ± 0,17	4,43 ± 0,21	4,12 ± 0,31	4,09 ± 0,19	4,3 ± 0,16	4,12 ± 0,21	4,34 ± 0,14
2.08	Servizio di fornitura di documenti da altre biblioteche	4,06 ± 0,07	4,33 ± 0,21	4,1 ± 0,32	4,05 ± 0,22	4,09 ± 0,20	3,83 ± 0,23	4,6 ± 0,15	4,14 ± 0,26	4,13 ± 0,20	4,02 ± 0,25	3,87 ± 0,26	3,9 ± 0,20
2.09.01	Personale: competenza nell'assistenza e nelle ricerche bibliografiche	4,39 ± 0,04	4,57 ± 0,13	4,27 ± 0,22	4,4 ± 0,13	4,38 ± 0,17	4,3 ± 0,17	4,65 ± 0,18	4,74 ± 0,10	4,3 ± 0,15	4,38 ± 0,14	4,29 ± 0,16	4,28 ± 0,12
2.09.02	Personale: precisione e rapidità nella distribuzione dei volumi	4,36 ± 0,04	4,52 ± 0,14	4,18 ± 0,22	4,4 ± 0,14	4,34 ± 0,18	4,26 ± 0,16	4,53 ± 0,16	4,55 ± 0,16	4,24 ± 0,16	4,45 ± 0,12	4,31 ± 0,15	4,26 ± 0,12
2.09.01	Personale: disponibilità e capacità di comunicazione	4,37 ± 0,04	4,55 ± 0,12	4,1 ± 0,27	4,26 ± 0,16	4,35 ± 0,16	4,25 ± 0,17	4,47 ± 0,22	4,7 ± 0,11	4,36 ± 0,15	4,34 ± 0,13	4,34 ± 0,15	4,39 ± 0,12
2.10	Servizi della biblioteca nel loro complesso	4,41 ± 0,04	4,63 ± 0,13	4,38 ± 0,24	4,35 ± 0,13	4,53 ± 0,14	4,24 ± 0,14	4,47 ± 0,16	4,46 ± 0,13	4,42 ± 0,13	4,59 ± 0,11	4,19 ± 0,15	4,37 ± 0,10
3.01.01	WEB: facilità a orientarsi nel sito	4,36 ± 0,05	4,58 ± 0,14	4,45 ± 0,23	4,34 ± 0,16	4,43 ± 0,15	4,44 ± 0,17	4,36 ± 0,24	4,24 ± 0,25	4,41 ± 0,17	4,33 ± 0,15	4,23 ± 0,16	4,26 ± 0,13
3.01.02	WEB: forma grafica del sito	3,5 ± 0,07	3,75 ± 0,27	3,52 ± 0,36	3,51 ± 0,22	3,59 ± 0,24	3,52 ± 0,24	3,57 ± 0,32	3,44 ± 0,27	3,43 ± 0,24	3,53 ± 0,22	3,36 ± 0,24	3,37 ± 0,18
3.01.03	WEB: chiarezza dei contenuti	4,27 ± 0,05	4,61 ± 0,13	4,36 ± 0,23	4,26 ± 0,16	4,47 ± 0,14	4,39 ± 0,17	4,18 ± 0,28	4,29 ± 0,23	4,16 ± 0,20	4,25 ± 0,15	4,09 ± 0,20	4,08 ± 0,15
3.01.04	WEB: completezza delle informazioni fornite	4,31 ± 0,05	4,67 ± 0,13	4,31 ± 0,23	4,32 ± 0,14	4,49 ± 0,16	4,27 ± 0,19	4,36 ± 0,25	4,3 ± 0,23	4,2 ± 0,18	4,31 ± 0,15	4,14 ± 0,16	4,18 ± 0,14
3.01.05	WEB: aggiornamento del sito	4,23 ± 0,06	4,61 ± 0,15	4,08 ± 0,34	4,2 ± 0,20	4,33 ± 0,19	4,24 ± 0,21	4,37 ± 0,24	4,17 ± 0,25	4,11 ± 0,21	4,36 ± 0,16	3,97 ± 0,21	4,14 ± 0,15
3.01.06	WEB: interattività (possibilità di mandare mail, prenotare servizi, ecc.)	4,04 ± 0,07	4,29 ± 0,21	4,03 ± 0,34	3,95 ± 0,26	4,19 ± 0,19	4,06 ± 0,23	4,26 ± 0,28	4,07 ± 0,28	4,06 ± 0,21	4,13 ± 0,21	3,74 ± 0,26	3,88 ± 0,17
3.02.01	OPAC: facilità di consultazione	4,5 ± 0,04	4,79 ± 0,10	4,44 ± 0,23	4,5 ± 0,13	4,56 ± 0,13	4,55 ± 0,13	4,52 ± 0,2	4,24 ± 0,26	4,48 ± 0,16	4,55 ± 0,12	4,34 ± 0,16	4,48 ± 0,12
3.02.02	OPAC: chiarezza delle informazioni fornite	4,48 ± 0,04	4,67 ± 0,14	4,44 ± 0,22	4,42 ± 0,14	4,6 ± 0,12	4,47 ± 0,14	4,47 ± 0,21	4,22 ± 0,24	4,48 ± 0,16	4,54 ± 0,11	4,34 ± 0,15	4,5 ± 0,10
3.02.03	OPAC: possibilità di verificare i propri prestiti in corso, salvare bibliografie e prenotare prestiti on-line	4,28 ± 0,06	4,34 ± 0,19	4,11 ± 0,36	4,37 ± 0,20	4,22 ± 0,21	4,24 ± 0,19	4,22 ± 0,27	4 ± 0,36	4,26 ± 0,21	4,54 ± 0,16	4,01 ± 0,23	4,39 ± 0,11
3.02.04	OPAC: auto on-line	3,84 ± 0,07	4,09 ± 0,24	3,57 ± 0,37	3,98 ± 0,24	3,69 ± 0,24	3,86 ± 0,21	3,78 ± 0,35	3,76 ± 0,36	3,73 ± 0,23	3,89 ± 0,25	3,55 ± 0,22	4 ± 0,17
3.03	Risorse elettroniche (banche dati e periodici elettronici)	4,15 ± 0,06	4,58 ± 0,16	4,22 ± 0,33	4,23 ± 0,22	4,05 ± 0,23	3,82 ± 0,25	4,15 ± 0,37	4,41 ± 0,23	4,27 ± 0,19	4,17 ± 0,20	3,75 ± 0,24	4,16 ± 0,15

Nota: La media dei giudizi sull'importanza rappresenta il dato campionario. Il valore della popolazione cade all'interno dell'intervallo di confidenza riportato in tabella, con un grado di certezza del 95%.

## Appendice E: Intervalli di confidenza (soddisfazione)

ID	Servizio / caratteristica	SODDISFAZIONE											
		SBA	Antichità	Biblioteca Generale	Economia	Filosofia e Lingue	Formazione	Geografia	Medicina	Psicologia e Architettura	Scuola di Lingue	Socio-Politica	Tecnico-Scientifica
2.01	Ricchezza delle collezioni bibliografiche (libri e periodici)	3,69 ± 0,05	3,51 ± 0,20	3,52 ± 0,23	3,7 ± 0,18	3,6 ± 0,19	3,48 ± 0,15	3,68 ± 0,23	4,17 ± 0,19	3,36 ± 0,21	4,05 ± 0,14	3,74 ± 0,16	3,72 ± 0,12
2.02.01	Apertura: ore complessive di apertura settimanale	3,96 ± 0,06	3,68 ± 0,24	3,7 ± 0,31	4,12 ± 0,16	3,75 ± 0,26	3,9 ± 0,18	3,64 ± 0,31	4,49 ± 0,19	4,06 ± 0,18	4 ± 0,17	3,6 ± 0,20	4,21 ± 0,12
2.02.02	Apertura: distribuzione delle ore di apertura nella settimana	3,98 ± 0,06	3,73 ± 0,24	3,75 ± 0,29	4,08 ± 0,15	3,76 ± 0,25	3,97 ± 0,16	3,71 ± 0,32	4,49 ± 0,20	4 ± 0,19	4,04 ± 0,16	3,61 ± 0,20	4,21 ± 0,12
2.03	Disponibilità in biblioteca di posti a sedere per la consultazione di tesi	3,68 ± 0,07	2,63 ± 0,28	3,32 ± 0,27		4,31 ± 0,23	3,8 ± 0,21	3,9 ± 0,31	3,92 ± 0,24	3,74 ± 0,22	4,12 ± 0,15	3,48 ± 0,25	3,46 ± 0,15
2.04	Disponibilità di postazioni informatiche per la consultazione delle risorse bibliografiche	3,44 ± 0,07	3,28 ± 0,26	3,49 ± 0,30	2,66 ± 0,26	3,82 ± 0,28	3,23 ± 0,22	4,02 ± 0,28	2,97 ± 0,27	3,25 ± 0,25	3,34 ± 0,19	3,4 ± 0,21	4,11 ± 0,13
2.05	Facilità nel recupero di volumi a scaffale aperto	3,8 ± 0,08	3,75 ± 0,25			3,65 ± 0,26	3,22 ± 0,21	3,78 ± 0,31		4,04 ± 0,19	4,04 ± 0,15		3,95 ± 0,15
2.06	Comunicazione della biblioteca (segnalatica, avvisi ecc.)	3,69 ± 0,06	3,56 ± 0,22	3,35 ± 0,27	3,59 ± 0,24	3,74 ± 0,23	3,49 ± 0,19	4 ± 0,27	4,1 ± 0,21	3,72 ± 0,18	3,82 ± 0,17	3,64 ± 0,21	3,67 ± 0,14
2.07.01	Prestito: durata del prestito	3,84 ± 0,06	3,99 ± 0,22	3,76 ± 0,26	3,8 ± 0,19	3,87 ± 0,19	3,72 ± 0,19	4,04 ± 0,25	3,38 ± 0,36	3,75 ± 0,24	4,08 ± 0,15	3,99 ± 0,18	3,77 ± 0,16
2.07.02	Prestito: numero massimo di libri ottenibili in prestito	3,65 ± 0,06	3,78 ± 0,20	3,13 ± 0,30	3,59 ± 0,22	3,74 ± 0,23	3,72 ± 0,20	3,82 ± 0,29	3,73 ± 0,32	3,43 ± 0,21	3,87 ± 0,18	3,65 ± 0,22	3,6 ± 0,16
2.07.03	Prestito: possibilità di prenotare un prestito	3,78 ± 0,08		3,45 ± 0,31		3,71 ± 0,23	3,59 ± 0,23	4,34 ± 0,28		3,64 ± 0,27	3,78 ± 0,22	3,77 ± 0,22	3,93 ± 0,16
2.08	Servizio di fornitura di documenti da altre biblioteche	3,52 ± 0,10		3,34 ± 0,33		3,38 ± 0,26		3,7 ± 0,39	3,98 ± 0,28	3,24 ± 0,28	3,54 ± 0,28		3,54 ± 0,19
2.09.01	Personale: competenza nell'assistenza e nelle ricerche bibliografiche	4,02 ± 0,06	3,65 ± 0,25	3,88 ± 0,23	3,85 ± 0,20	4,03 ± 0,22	3,95 ± 0,19	4,57 ± 0,18	4,53 ± 0,16	4,06 ± 0,19	3,72 ± 0,19	3,94 ± 0,22	4,18 ± 0,13
2.09.02	Personale: precisione e rapidità nella distribuzione dei volumi	4,08 ± 0,05	3,73 ± 0,24	3,79 ± 0,24	3,97 ± 0,19	4,07 ± 0,23	3,96 ± 0,16	4,56 ± 0,15	4,5 ± 0,16	4,11 ± 0,18	3,98 ± 0,17	4,17 ± 0,18	4,11 ± 0,13
2.09.01	Personale: disponibilità e capacità di comunicazione	4,06 ± 0,06	3,97 ± 0,23	3,65 ± 0,27	3,81 ± 0,21	4,14 ± 0,22	3,95 ± 0,20	4,43 ± 0,22	4,61 ± 0,14	4,06 ± 0,20	3,81 ± 0,17	4,18 ± 0,18	4,15 ± 0,14
2.10	Servizi della biblioteca nel loro complesso	3,95 ± 0,04	3,61 ± 0,17	3,7 ± 0,23	3,76 ± 0,15	4,04 ± 0,18	3,8 ± 0,14	3,92 ± 0,21	4,17 ± 0,18	3,94 ± 0,16	4,15 ± 0,12	3,86 ± 0,16	4,14 ± 0,10
3.01.01	WEB: facilità a orientarsi nel sito	3,78 ± 0,06	3,87 ± 0,19	3,98 ± 0,28	3,54 ± 0,25	3,79 ± 0,22	3,67 ± 0,22	3,69 ± 0,27	3,81 ± 0,21	3,78 ± 0,21	3,86 ± 0,19	3,88 ± 0,2	3,74 ± 0,16
3.01.02	WEB: forma grafica del sito	3,45 ± 0,06	3,58 ± 0,21	3,64 ± 0,28	3,24 ± 0,24	3,57 ± 0,22	3,46 ± 0,18	3,48 ± 0,26	3,55 ± 0,26	3,26 ± 0,23	3,51 ± 0,20	3,39 ± 0,22	3,44 ± 0,15
3.01.03	WEB: chiarezza dei contenuti	3,62 ± 0,06	3,79 ± 0,19	3,98 ± 0,24	3,36 ± 0,26	3,62 ± 0,23	3,57 ± 0,19	3,67 ± 0,31	3,68 ± 0,24	3,51 ± 0,21	3,7 ± 0,19	3,6 ± 0,2	3,58 ± 0,14
3.01.04	WEB: completezza delle informazioni fornite	3,68 ± 0,06	3,72 ± 0,23	3,75 ± 0,25	3,65 ± 0,21	3,61 ± 0,22	3,48 ± 0,22	3,81 ± 0,30	3,56 ± 0,27	3,6 ± 0,22	3,75 ± 0,19	3,78 ± 0,20	3,75 ± 0,15
3.01.05	WEB: aggiornamento del sito	3,43 ± 0,07	3,38 ± 0,25	3,36 ± 0,31	3,42 ± 0,24	3,42 ± 0,23	3,33 ± 0,22	3,61 ± 0,35	3,43 ± 0,29	3,33 ± 0,23	3,41 ± 0,23	3,4 ± 0,24	3,61 ± 0,17
3.01.06	WEB: interattività (possibilità di mandare mail, prenotare servizi, ecc.)	3,3 ± 0,08	3,04 ± 0,33	3,35 ± 0,34	3,08 ± 0,30	3,64 ± 0,25	3,16 ± 0,26	3,41 ± 0,43	3,45 ± 0,31	3,32 ± 0,25	3,33 ± 0,25	3,18 ± 0,28	3,35 ± 0,20
3.02.01	OPAC: facilità di consultazione	4 ± 0,06	4,16 ± 0,19	3,96 ± 0,28	3,67 ± 0,24	4,15 ± 0,21	4 ± 0,18	4,07 ± 0,31	3,81 ± 0,25	4,11 ± 0,20	4 ± 0,16	4,02 ± 0,18	3,99 ± 0,15
3.02.02	OPAC: chiarezza delle informazioni fornite	3,93 ± 0,06	4,16 ± 0,18	3,88 ± 0,26	3,7 ± 0,22	4,01 ± 0,20	3,91 ± 0,17	3,98 ± 0,30	3,79 ± 0,27	3,79 ± 0,21	3,97 ± 0,17	3,92 ± 0,18	4,03 ± 0,14
3.02.03	OPAC: possibilità di verificare i propri prestiti in corso, salvare bibliografie e prenotare prestiti on-line	3,64 ± 0,08	3,48 ± 0,34	3,42 ± 0,36	3,31 ± 0,33	3,91 ± 0,25	3,43 ± 0,23	3,77 ± 0,41	3,39 ± 0,38	3,68 ± 0,28	4,07 ± 0,24	3,52 ± 0,27	3,77 ± 0,16
3.02.04	OPAC: auto on-line	3,09 ± 0,08	3,15 ± 0,31	2,87 ± 0,34	2,93 ± 0,30	3,14 ± 0,24	3,03 ± 0,24	3,05 ± 0,43	3,13 ± 0,40	3 ± 0,26	3,23 ± 0,27	3 ± 0,28	3,24 ± 0,17
3.03	Risorse elettroniche (banche dati e periodici elettronici)	3,41 ± 0,08	3,39 ± 0,33	3 ± 0,34	3,42 ± 0,27	3,21 ± 0,26	2,95 ± 0,21	3,63 ± 0,42	3,7 ± 0,31	3,39 ± 0,23	3,57 ± 0,22	3,15 ± 0,27	3,81 ± 0,19

Nota: La media dei giudizi sulla soddisfazione rappresenta il dato campionario. Il valore della popolazione cade all'interno dell'intervallo di confidenza riportato in tabella, con un grado di certezza del 95%.



## Appendice F: Il questionario (istruzioni per gli utenti)

<p><b>Università degli Studi di Trieste - Servizio Bibliotecario di Ateneo</b></p> <p><b>INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA 2005</b></p>
--

Il Servizio Bibliotecario di Ateneo (SBA) sta svolgendo un'indagine per conoscere qual è il grado di soddisfazione della propria utenza e per migliorare i servizi offerti dalle biblioteche dell'Ateneo.

Per questo abbiamo bisogno di conoscere la sua opinione in merito e le chiediamo quindi di dedicarci un po' della sua attenzione e di rispondere con sincerità.

Grazie per la collaborazione.

### ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

- I quesiti che le verranno posti riguardano i servizi offerti dalle singole biblioteche del Servizio Bibliotecario di Ateneo e quelli offerti da SBA in modo centralizzato.
- La preghiamo di valutare i servizi o le caratteristiche con riferimento alla biblioteca SBA che ha maggiormente utilizzato nell'ultimo anno (tale biblioteca può essere diversa da quella dove si trova in questo momento).
- Per ogni servizio barri una casella in relazione all'importanza e al grado di soddisfazione che attribuisce al servizio.
- La scala utilizzata è la seguente:

#### IMPORTANZA

1	per nulla importante
2	non importante
3	indifferente
4	importante
5	molto importante

#### SODDISFAZIONE

1	molto insoddisfatto
2	insoddisfatto
3	indifferente
4	soddisfatto
5	molto soddisfatto

- Barri la casella  (grado di soddisfazione non valutabile) nei seguenti casi:
  - il servizio non è presente nella biblioteca di riferimento
  - il servizio è presente ma lei non lo ha mai utilizzato



## Appendice F: Il questionario (retro)

COME GIUDICA I SERVIZI OFFERTI DA SBA?		
SERVIZIO	IMPORTANZA	SODDISFAZIONE
<b>3.1</b> Sito Web del Servizio bibliotecario di Ateneo (www.biblio.units.it) (le pagine informative sulle biblioteche e sui servizi)		
<b>3.1.1</b> Facilità a orientarsi nel sito	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 n.v.
<b>3.1.2</b> Forma grafica del sito	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 n.v.
<b>3.1.3</b> Chiarezza dei contenuti	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 n.v.
<b>3.1.4</b> Completezza delle informazioni fornite	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 n.v.
<b>3.1.5</b> Aggiornamento del sito	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 n.v.
<b>3.1.6</b> Interattività (possibilità di mandare mail, prenotare servizi, ecc.)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 n.v.
<b>3.2</b> OPAC (il catalogo on-line)		
<b>3.2.1</b> Facilità di consultazione	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 n.v.
<b>3.2.2</b> Chiarezza delle informazioni fornite	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 n.v.
<b>3.2.3</b> Possibilità di verificare on-line i propri prestiti in corso, salvare bibliografie e prenotare prestiti on-line	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 n.v.
<b>3.2.4</b> Aiuto on-line	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 n.v.
<b>3.3</b> Risorse elettroniche (banche dati e periodici elettronici)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 n.v.

DATI PERSONALI		
I seguenti dati verranno trattati in maniera anonima e servono per conoscere meglio l'utenza delle biblioteche		
<b>4.1</b> Sesso	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
<b>4.2</b> Anno di nascita	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>4.3</b> Condizione Prevalente	<input type="checkbox"/> Studente <input type="checkbox"/> Studente post laurea (Dottorato, Master...) <input type="checkbox"/> Docente / Ricercatore <input type="checkbox"/> Dipendente tecnico - amm. Univ. Trieste <input type="checkbox"/> Dipendente A.S.S. / A.O.U. <input type="checkbox"/> Altro	<b>4.3.1</b> Vecchio ordinamento <input type="checkbox"/> Nuovo ordinam. - C. di Laurea 1° livello <input type="checkbox"/> Nuovo ordinam. - C. di Laurea specialistica <input type="checkbox"/> Nuovo ordinam. - C. di Laurea a ciclo unico <input type="checkbox"/> <b>4.3.2</b> Anno di corso <input type="text"/> 1 2 3 4 5 6 f.c. <b>4.3.3</b> Laureando <input type="checkbox"/> <b>4.3.4</b> Studente lavoratore <input type="checkbox"/> <b>4.3.5</b> Studente Erasmus <input type="checkbox"/>
<b>4.4</b> Aree disciplinari di interesse	<input type="checkbox"/> Umanistica <input type="checkbox"/> Politico - sociale <input type="checkbox"/> Tecnico - scientifica	<input type="checkbox"/> Giuridica <input type="checkbox"/> Economica <input type="checkbox"/> Medico - biologica <input type="checkbox"/> Formazione <input type="checkbox"/> Lingue

VARIE	
<b>5.1</b> Quanto è a conoscenza del regolamento prestiti delle biblioteche SBA?	poco < 1 2 3 4 5 > molto
<b>5.2</b> Ritieni che questa indagine sulla soddisfazione dell'utenza possa contribuire al miglioramento della qualità dei servizi?	poco < 1 2 3 4 5 > molto
<b>5.3</b> La invitiamo ad esprimere i suoi suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi sui quali ha espresso un giudizio negativo	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 40px;">           .....            .....            .....            .....         </div>	

Il questionario termina qui. GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE.

# Bibliografia

Aprile, Stefania (2004) *La valutazione del livello di soddisfazione degli utenti della Biblioteca dell'Università di Milano-Bicocca: tesi di Laurea, Diploma Universitario in Statistica e Informatica, Università degli Studi di Milano Bicocca (Italy)* <<http://eprints.rclis.org/archive/00002247/>>

Bellini, Paolo & Rizzi, Ivana (2001) "ISO 11620: stima della target population, indicatore B.1.1.1. – user satisfaction" *Biblioteche oggi*, **19** (1), p. 52-68. <<http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010105201.pdf>>

Corbolante, Marina (2003) *Può un indicatore di performance misurare la qualità dei servizi bibliotecari? Alla ricerca di misure efficaci, comparabili, utili per gestire*  
<[http://www.fahrenheit.org/documenti/Intervento\\_Corbolante.pdf](http://www.fahrenheit.org/documenti/Intervento_Corbolante.pdf)>

Guido, Francesco (2003) "L'indagine sull'utenza: un'esperienza nella Biblioteca Universitaria di Genova" *Bibliotime*, **6**(3) <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-vi-3/guido.htm>>

International Organization for Standardization (1998) *International standard: ISO 11620: information and documentation – library performance indicators*. Geneva, ISO

LibQUAL <<http://www.libqual.org/>>

Massari, Alessandra & Martoni, Elena (2003) "La valutazione di un questionario per l'utenza sui servizi della Biblioteca di Discipline Umanistiche" *Bibliotime*, **6**(2)  
<<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-vi-2/massari.htm>>

Tanese, Angelo, Negro, Giuseppe & Gramigna, Annalisa (a cura di) (2003) *La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche: valutare la qualità percepita dai cittadini*. Soveria Mannelli, Rubbettino  
<<http://www.cantieripa.it/allegati/Customer.pdf>>

Università degli studi di Trento – Sistema Bibliotecario di Ateneo (2005) *Indagine sulla soddisfazione dell'utenza del Sistema Bibliotecario di Ateneo* <[http://www.biblio.unitn.it/qualita/risultati\\_questionario.pdf](http://www.biblio.unitn.it/qualita/risultati_questionario.pdf)>

Ventura, Roberto (a cura di) (2004) *Dalla misurazione dei servizi alla customer satisfaction: la valutazione della qualità nel Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università di Firenze*. Firenze, Firenze University Press

Ventura, Roberto (2004) *La biblioteca al servizio dell'utente: customer satisfaction e strategie di management*. Milano, Bibliografica

**Tutti i siti sono stati consultati il 27 marzo 2006.**