

*Customer satisfaction* degli studenti sui servizi bibliotecari

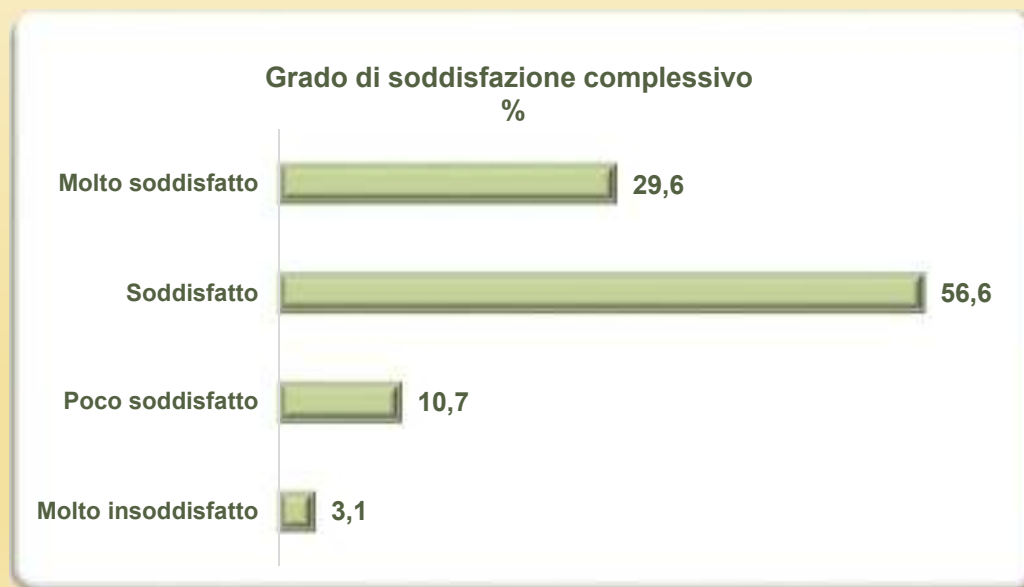
**UniCA - 2018**



## *Customer satisfaction* degli studenti sui servizi bibliotecari UniCA - 2018

Al questionario somministrato online con ESSE3 nell'ottobre 2018, hanno risposto 953 studenti del nostro Ateneo.

923 studenti hanno espresso il loro grado di soddisfazione complessivo sulle biblioteche d'Ateneo e 787 hanno indicato il loro gradimento su tutti i servizi.

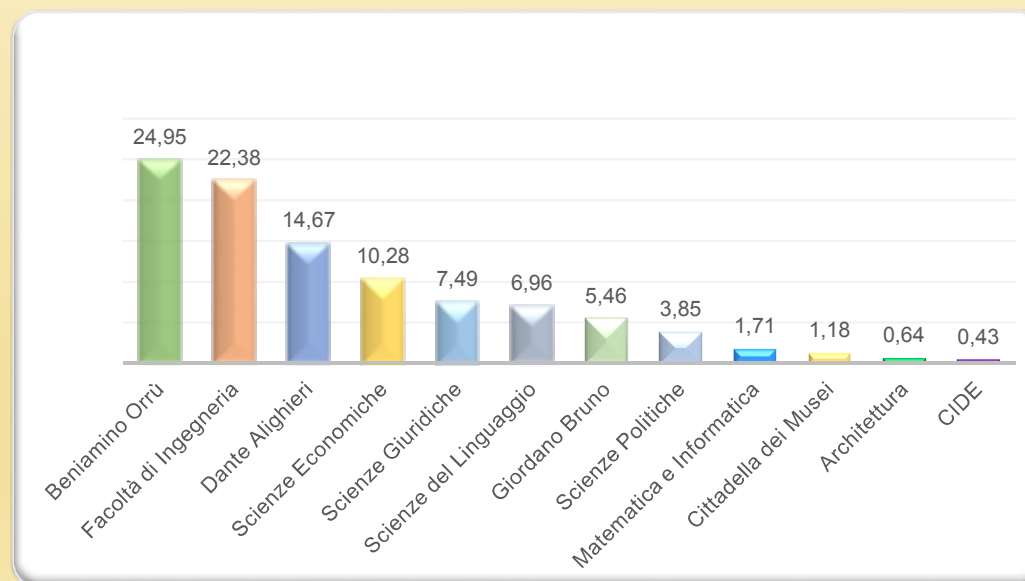


## Customer satisfaction degli studenti sui servizi bibliotecari UniCA - 2018

Quanto sono frequentate le biblioteche di UniCA

Quasi tutti i giorni	1 o 2 volte a settimana	1 o 2 volte al mese	4 o 5 volte all'anno
22,1	37,3	25,5	15,2

Studenti che frequentano le 12 biblioteche d'Ateneo



## Customer satisfaction degli studenti sui servizi bibliotecari UniCA - 2018

### Spazi e attrezzature

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Molto insoddisfatto	Non so
Ore di apertura al pubblico	44,7	41,7	9,3	4,0	0,3
Disponibilità di posti a sedere	16,3	47,6	27,2	8,6	0,4
Comfort degli ambienti di lettura	23,2	49,2	18,6	8,8	0,1
PC a disposizione degli utenti	11,6	35,5	28,3	11,6	13,0

Le biblioteche d'Ateneo hanno aperto al pubblico mediamente per 55 ore settimanali con 1.794 posti lettura in gran parte dotati di prese di corrente, 105 PC e tablet, 2 postazioni per utenti con disabilità e 3 postazione per l'autoprestito.

### Azioni di miglioramento

Sono state rese disponibili due ulteriori postazioni per l'autoprestito presso la Sezione di Scienze Economiche e presso la sezione Dante Alighieri ed è stata prevista l'installazione di altre postazioni presso le principali biblioteche di Distretto entro il 2021.

## Customer satisfaction degli studenti sui servizi bibliotecari UniCA - 2018

### Patrimonio

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Molto insoddisfatto	Non so
Disponibilità di libri di testo	24,3	49,7	10,8	3,1	12,2
Disponibilità di Risorse Elettroniche	13,2	26,8	6,4	2,3	51,3

Le biblioteche d'Ateneo mettono a disposizione un patrimonio complessivo di 842.832 volumi (libri moderni e antichi, periodici, cd-rom, carte geografiche...) in continuo aggiornamento.

Le risorse elettroniche attivate per l'Ateneo ammontano a 147.025 titoli.

Le informazioni sul patrimonio bibliografico sono disponibili sul sito del Sistema Bibliotecario d'Ateneo e le risorse facilmente accessibili online attraverso il discovery *UniCASearch* e i cataloghi, all'indirizzo <https://www.unica.it/unica/it/sba.page>

### Azioni di miglioramento

Implementazione del patrimonio di risorse elettroniche e valorizzazione con eventi di presentazione e approfondimento curati dagli editori, anche nell'ambito del progetto Biblioteca Scientifica Regionale.

## Customer satisfaction degli studenti sui servizi bibliotecari UniCA - 2018

<b>Servizi</b>	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Molto insoddisfatto	Non so
Prestito	<b>35,3</b>	<b>42,7</b>	<b>7,4</b>	<b>2,2</b>	<b>12,5</b>
Prestito interbibliotecario (ILL)	<b>11,2</b>	<b>25,4</b>	<b>5,1</b>	<b>2,4</b>	<b>55,9</b>
Document Delivery (DD)	<b>8,9</b>	<b>17,8</b>	<b>3,9</b>	<b>1,3</b>	<b>68,1</b>
Assistenza del bibliotecario per ricerche bibliografiche, accesso alle risorse elettroniche...	<b>22,4</b>	<b>34,1</b>	<b>6,5</b>	<b>2,3</b>	<b>34,2</b>

Le biblioteche dell'Ateneo hanno effettuato complessivamente oltre 217.000 transazioni di prestito rivolte a 17.268 utenti.

### **Azioni di miglioramento**

Per rispondere alle esigenze dell'utenza specialistica, costituita da docenti e ricercatori, è stato sottoscritto l'abbonamento a Zotero uno dei principali software per la gestione di bibliografie e di citazioni.

## Customer satisfaction degli studenti sui servizi bibliotecari UniCA - 2018

### Comunicazione

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Molto insoddisfatto	Non so
Accesso e contenuto delle informazioni (sito web dello SBA, newsletter..)	15,8	36,2	7,5	1,4	39,1
Cortesìa dei bibliotecari e disponibilità a fornire informazioni	41,9	47,1	3,9	1,3	5,8
Competenza professionale dei bibliotecari	36,6	50,0	5,1	1,8	6,5

E' stato attivato il nuovo sito del Sistema bibliotecario d'Ateneo, integrato nel sito Unica all'indirizzo: <https://www.unica.it/unica/it/sba.page>

Le biblioteche d'Ateneo per comunicare con i propri utenti utilizzano anche *Facebook* nelle pagine dei 4 Distretti.

### Azioni di miglioramento

Per il miglioramento della conoscenza dell'offerta dei servizi e visto l'interesse riscontrato, sono stati attivati, anche per il 2018, in tutti i Distretti i seminari di *Information Literacy: fonti e strumenti per il recupero delle informazioni bibliografiche*, rivolti agli studenti di tutti i corsi di laurea, in collaborazione con i Dipartimenti e con l'attribuzione di CFU.

Le giornate di Orientamento rappresentano un ulteriore appuntamento per far conoscere le biblioteche dell'Ateneo.