



## Dalla Carta dei Servizi alla Customer Satisfaction

UniCa

Direzione per i servizi bibliotecari – Ufficio Misurazione e valutazione

### *Indagine di customer satisfaction sui servizi bibliotecari d'Ateneo rivolta al personale docente UniCa - 2018*

Obiettivo individuale 1 – 2018 Daniela Angioni  
in collaborazione con Laura Lavra

## Dalla Carta dei Servizi alla rilevazione di *customer satisfaction*

### **Report sull'indagine di *customer satisfaction* sui servizi bibliotecari previsti nella Carta dei Servizi dell'Ateneo di Cagliari**

Obiettivo di questa prima indagine sui servizi previsti dalla Carta, è quello di misurare la soddisfazione degli utenti e l'efficacia della comunicazione delle condizioni di fornitura del servizio e delle informazioni. Altro elemento oggetto della nostra analisi è la rilevazione dell'effettiva accessibilità ai servizi, intesa come disponibilità di informazioni che consentano al potenziale fruitore di individuare facilmente e in maniera chiara il luogo in cui il servizio viene erogato e le modalità di accesso allo stesso.

La scelta del target è ricaduta sostanzialmente sugli utenti interni e specificamente su docenti e studenti della nostra Università. Il motivo di tale scelta è legato alla maggiore numerosità e interesse all'utilizzo dei servizi bibliotecari da parte di questi due segmenti di utenza. Mentre il segmento costituito dagli studenti è stato raggiunto con la consueta indagine sulla soddisfazione attraverso ESSE3, il personale docente dell'Ateneo è stato intervistato con il questionario predisposto appositamente dall'Ufficio misurazione della Direzione per i servizi bibliotecari e di cui il presente report illustra i risultati emersi.

L'indagine si è svolta nel periodo 22 ottobre -19 novembre 2018 con l'utilizzo del software *LimeSurvey* e ha interessato tutti i professori e ricercatori del nostro Ateneo (912 unità). Docenti e ricercatori hanno ricevuto via mail l'invito a partecipare all'indagine e hanno compilato il questionario online.

Il tasso di risposta complessivo è stato del 20,3% (185 questionari validi), con una distribuzione equilibrata fra le 4 aree disciplinari di afferenza dei rispondenti (Ingegneria e Architettura, Scienze Umane, Scienze sociali, economiche e giuridiche, Biomedico-Scientifica). La percentuale di risposta raggiunta è da considerarsi in linea con i risultati ottenuti in indagini simili condotte in altri Atenei italiani.

Dall'analisi della sezione della Carta relativa al Sistema Bibliotecario sono stati estrapolati gli elementi salienti dei 10 servizi descritti, caratterizzanti l'offerta al pubblico dei medesimi e le condizioni per il loro utilizzo da parte dell'utenza, sulla base dei quali è stato redatto il questionario.

Il questionario sui servizi del Sistema Bibliotecario d'Ateneo è organizzato in tre parti:

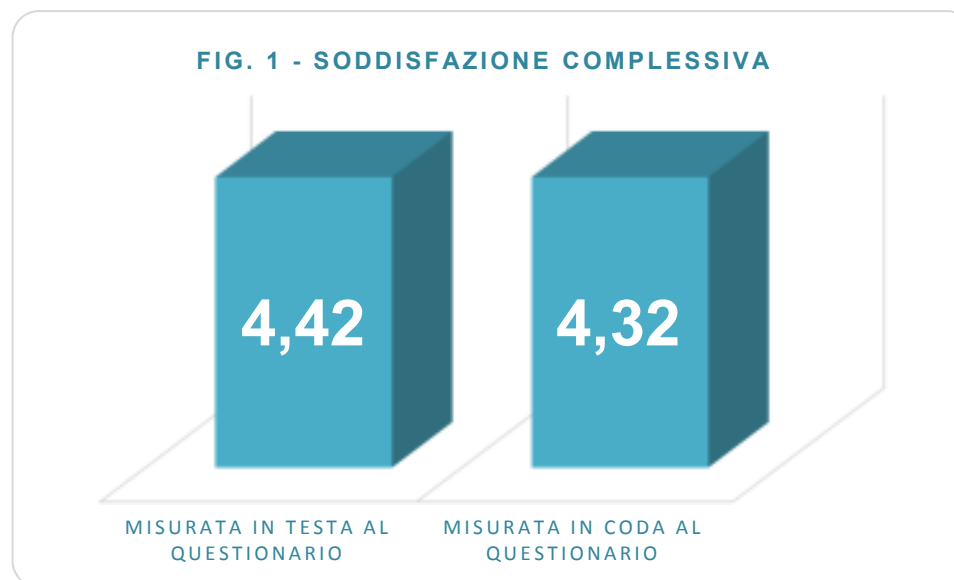
- la prima parte dedicata ad individuare l'area disciplinare di afferenza che coincide con l'articolazione dei quattro Distretti bibliotecari (Ingegneria e Architettura; Scienze Umane; Scienze Sociali, Economiche e Giuridiche; Biomedico-scientifica);
- la seconda parte (domande Q. 1 – Q.14) dedicata al livello di soddisfazione dei servizi descritti nella Carta. La scala adottata per misurare il grado di soddisfazione è una scala a cinque livelli che va da 1 (Per niente d'accordo) a 5 (Totalmente d'accordo) con l'opzione "non so" nel caso in cui per l'intervistato non fosse possibile esprimere un giudizio sull'affermazione proposta.
- la terza parte è dedicata al giudizio sull'importanza che gli intervistati attribuiscono ai fattori del servizio oggetto di indagine (domande da A a F). I giudizi di importanza messi in relazione con il grado di soddisfazione, potranno facilitare il processo decisionale per definire le priorità di intervento su eventuali azioni di miglioramento.

L'elaborazione dei dati ottenuti al termine dell'indagine, ha consentito di disporre di tre grandezze medie: il giudizio di soddisfazione complessiva; il giudizio di soddisfazione su singoli servizi e il giudizio di importanza attribuito agli aspetti *core*. Inoltre, mettendo in relazione il valore medio dell'importanza con il valore medio della soddisfazione, è stato ottenuto un quoziente ordinato in maniera decrescente. I dati così organizzati sono stati rappresentati nella tabella 2, dove si rileva che il quoziente tende a crescere in corrispondenza di una importanza elevata e di una insoddisfazione elevata. Questa rappresentazione può divenire uno strumento che, anche integrato con altre valutazioni, consente di evidenziare eventuali criticità.

In appendice al presente report viene allegato copia del questionario somministrato.

Il set di domande sul grado di soddisfazione è preceduto e seguito da una domanda sul livello di soddisfazione complessiva.

La prima posta in testa al questionario aveva l'obiettivo di sollecitare una valutazione iniziale istintiva e la seconda posta in coda, mirava ad ottenere una valutazione finale ponderata basata sui giudizi espressi sui singoli servizi di biblioteca.



Come evidenziato dal grafico, il valore medio di soddisfazione complessiva è pari a 4,42 e sia pure con la leggera flessione della soddisfazione espressa al termine della compilazione, è da considerarsi un valore medio alto, in quanto nella scala pentenaria utilizzata è compreso tra Soddisfatto e Totalmente soddisfatto.

**Tab. 1 – Grado di soddisfazione sui Servizi bibliotecari previsti nella Carta dei servizi Unica**

Codice domanda	Argomenti	Domanda del questionario	Grado di soddisfazione (%)						Soddisfazione (valore medio)
			1	2	3	4	5	Non so	
<b>Q1</b>	Soddisfazione complessiva "istintiva"	I servizi forniti dalle biblioteche dell'Ateneo sono complessivamente soddisfacenti	0,00	1,62	8,11	34,59	51,35	4,32	<b>4,42</b>
<b>Q2</b>	Organizzazione SBA: spazi, attrezzature e orari	Le biblioteche dell'Ateneo sono dotate di spazi e attrezzature adeguati a consultare libri, periodici, banche dati, per studiare e incontrarsi	0,54	1,08	17,84	43,24	23,78	13,51	<b>4,03</b>
<b>Q4</b>		L'orario di apertura delle biblioteche mi permette l'utilizzo dei servizi in modo soddisfacente	1,62	2,16	9,19	39,46	33,51	14,05	<b>4,18</b>
<b>Q5</b>	Accesso al materiale documentario	La prenotazione del prestito mi garantisce di ottenere i documenti di cui ho bisogno	0,54	0,54	2,70	34,05	37,30	24,86	<b>4,42</b>
<b>Q6</b>		Il rinnovo del prestito dei libri mi garantisce di poterli utilizzare per un tempo adeguato alle mie esigenze	0,54	0,00	7,57	28,65	46,49	16,76	<b>4,45</b>
<b>Q8</b>		Otengo facilmente il libro di cui ho bisogno, anche se non è presente nella biblioteca dell'Ateneo alla quale mi rivolgo	1,62	2,70	10,27	23,78	33,51	28,11	<b>4,18</b>
<b>Q9</b>		Otengo facilmente l'articolo di cui ho bisogno, anche se non è presente nella biblioteca dell'Ateneo alla quale mi rivolgo	0,54	2,16	9,73	24,86	49,19	13,51	<b>4,39</b>
<b>Q10</b>		L'offerta di documenti per la ricerca è regolarmente aggiornata e incrementata	1,08	2,70	14,05	38,38	34,05	9,73	<b>4,13</b>
<b>Q3</b>	Accesso alle informazioni	Sui canali tradizionali (sportello e cartelli) trovo sempre informazioni aggiornate	0,00	2,16	16,76	36,22	23,24	21,62	<b>4,03</b>
<b>Q13</b>		Sul sito del Sistema Bibliotecario riesco a trovare con pochi click le informazioni di cui ho bisogno	2,70	2,70	20,00	44,32	23,78	6,49	<b>3,9</b>
<b>Q11</b>	Biblioteca digitale	Le risorse elettroniche d'Ateneo (banche dati, periodici, libri, etc.) sono organizzate in maniera da permettermi un accesso intuitivo e rapido	0,54	4,86	15,14	45,41	31,35	2,70	<b>4,05</b>
<b>Q12</b>		Le risorse elettroniche d'Ateneo (banche dati, periodici, libri, etc.) sono consultabili in ogni momento	1,08	1,08	7,57	38,92	48,11	3,24	<b>4,36</b>
<b>Q7</b>	Personale bibliotecario	Ricevo sempre le informazioni e l'aiuto del personale delle biblioteche per utilizzare al meglio i documenti di mio interesse	0,00	2,16	4,32	25,41	60,54	7,57	<b>4,56</b>
<b>Q14</b>	Soddisfazione complessiva "meditata"	Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, considero i servizi forniti dalle biblioteche complessivamente soddisfacenti	0,54	1,62	9,73	40,00	45,95	2,16	<b>4,32</b>

### 1. Organizzazione SBA: spazi, attrezzature, orari, personale bibliotecario

Fig. 1 - Le biblioteche dell'Ateneo sono dotate di spazi e attrezzature adeguati a consultare libri, periodici, banche dati, per studiare e incontrarsi

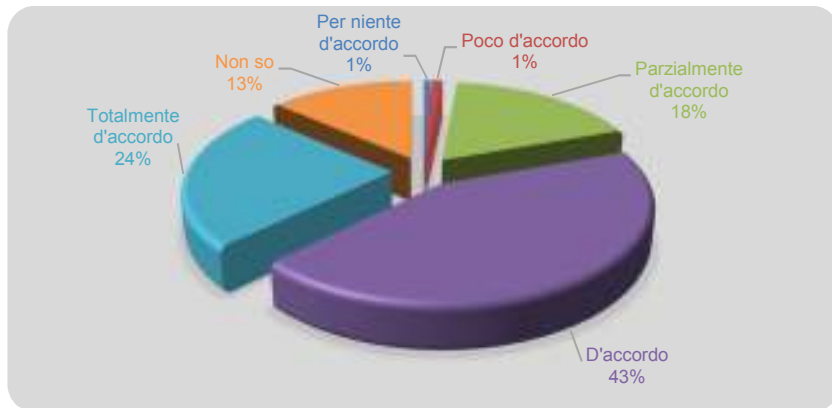


Fig. 2 - L'orario di apertura delle biblioteche mi permette l'utilizzo dei servizi in modo soddisfacente

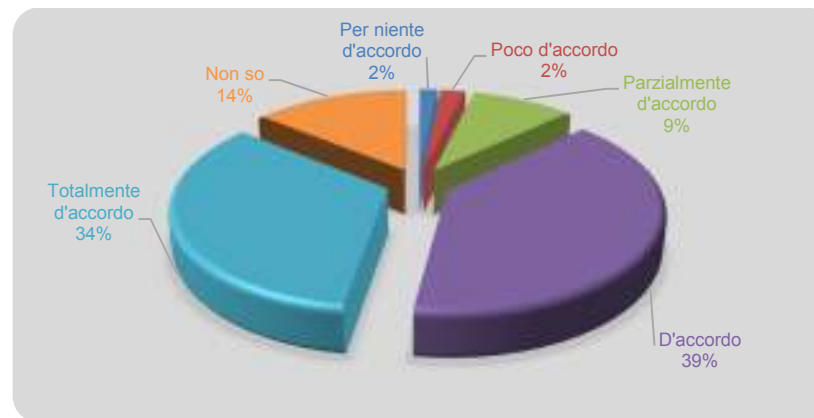
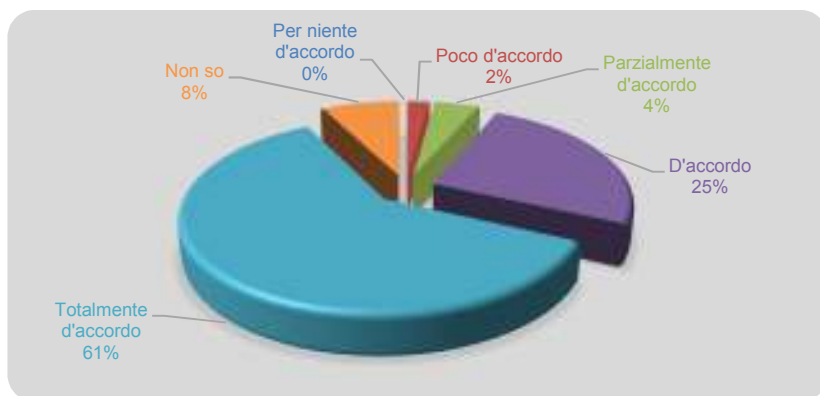


Fig. 3 - Ricevo sempre le informazioni e l'aiuto del personale delle biblioteche per utilizzare al meglio i documenti di mio interesse



In riferimento all'organizzazione del Sistema Bibliotecario d'Ateneo, rappresentata dagli spazi e dalle attrezzature a disposizione, dall'articolazione degli orari di apertura e dal supporto fornito dal personale bibliotecario, si rilevano valori elevati nelle percentuali di soddisfazione e nel valore medio del grado di soddisfazione (4,03; 4,18; 4,56). Proprio il supporto ricevuto dal personale di biblioteca rappresenta il valore medio di soddisfazione più alto registrato nell'intera indagine.

## 2. Accesso al materiale documentario

Fig. 4 - L'offerta di documenti per la ricerca è regolarmente aggiornata e incrementata

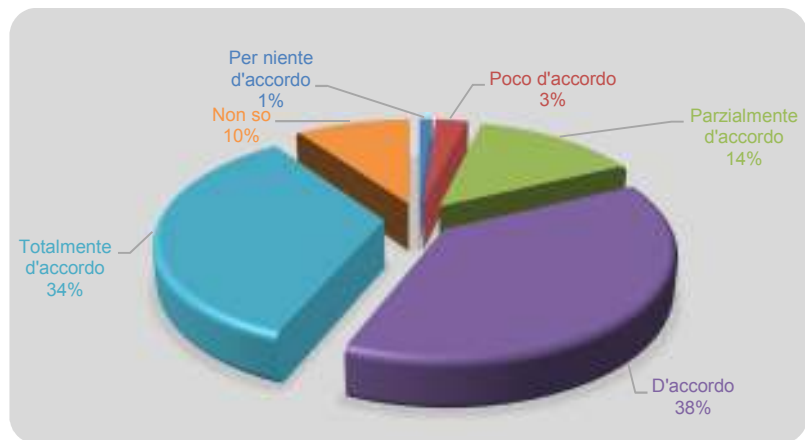


Fig. 5 - Ottengo facilmente l'articolo di cui ho bisogno, anche se non è presente nella biblioteca dell'Ateneo alla quale mi rivolgo (Document Delivery)

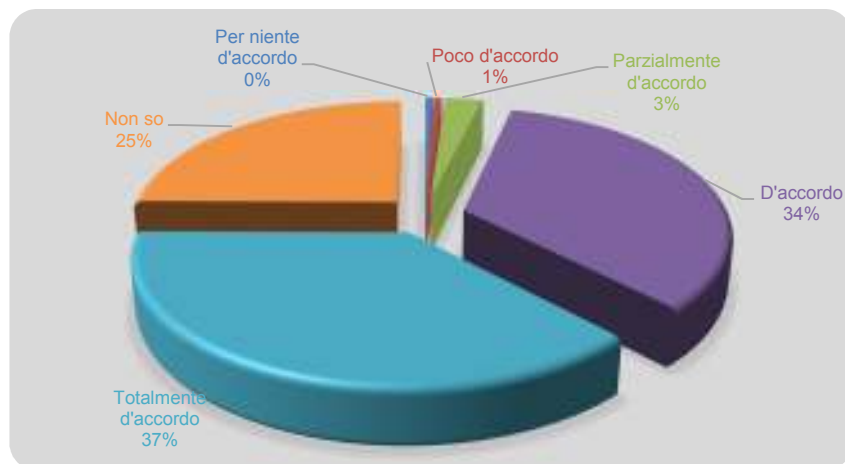


Fig. 6 - Ottengo facilmente il libro di cui ho bisogno, anche se non è presente nella biblioteca dell'Ateneo alla quale mi rivolgo (ILL)



Risultano apprezzati e registrano valori medi compresi tra il 4,39 e 4,18, i nostri servizi di Document Delivery e ILL, con i quali i documenti non posseduti dallo SBA vengono resi disponibili agli utenti. Un valore medio leggermente minore è stato attribuito al gradimento sull'aggiornamento dell'offerta documentaria a supporto della ricerca (4,13).

Fig. 7 - La prenotazione del prestito mi garantisce di ottenere i documenti di cui ho bisogno



L'accesso ai servizi di rinnovo e prenotazione del prestito locale è garantito, oltre che nelle sedi, anche attraverso il catalogo online.

Si registrano risposte positive con valori medi rispettivamente di 4,45 e 4,42.

Fig. 8 - Il rinnovo del prestito dei libri mi garantisce di poterli utilizzare per un tempo adeguato alle mie esigenze





### 3. Accesso alle informazioni

Fig. 9 - Sui canali tradizionali (sportello e cartelli) trovo sempre informazioni aggiornate

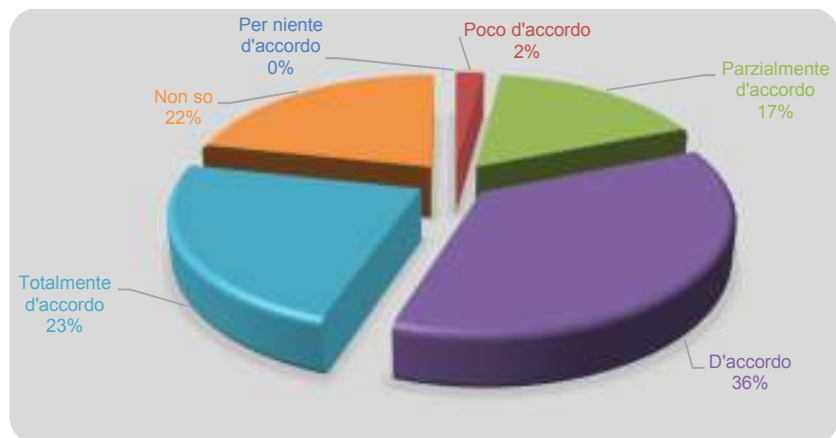


Fig. 10 - Sul sito del Sistema Bibliotecario riesco a trovare con pochi click le informazioni di cui ho bisogno



Recentemente il sito web del Sistema bibliotecario è stato uniformato a quello dell'Ateneo. Nella nuova versione attualmente in linea, sono stati riorganizzati i contenuti con l'intento di rispondere alle esigenze informative degli utenti in modo più completo ed efficace.

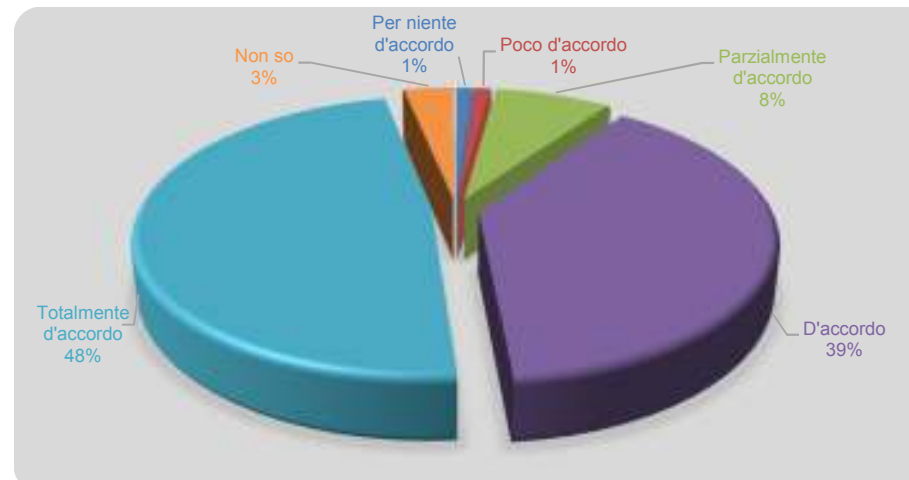
La quasi contemporaneità dei tempi di rilascio del nuovo sito e dell'indagine di customer, ha probabilmente influito sul grado di soddisfazione degli intervistati che potrebbero non aver ancora avuto modo di sperimentare tutte le novità proposte.

#### 4. Biblioteca digitale

Fig. 11 - Le risorse elettroniche d'Ateneo (banche dati, periodici, libri, etc.) sono organizzate in maniera da permettermi un accesso intuitivo e rapido



Fig. 12 - Le risorse elettroniche d'Ateneo (banche dati, periodici, libri, etc.) sono consultabili in ogni momento



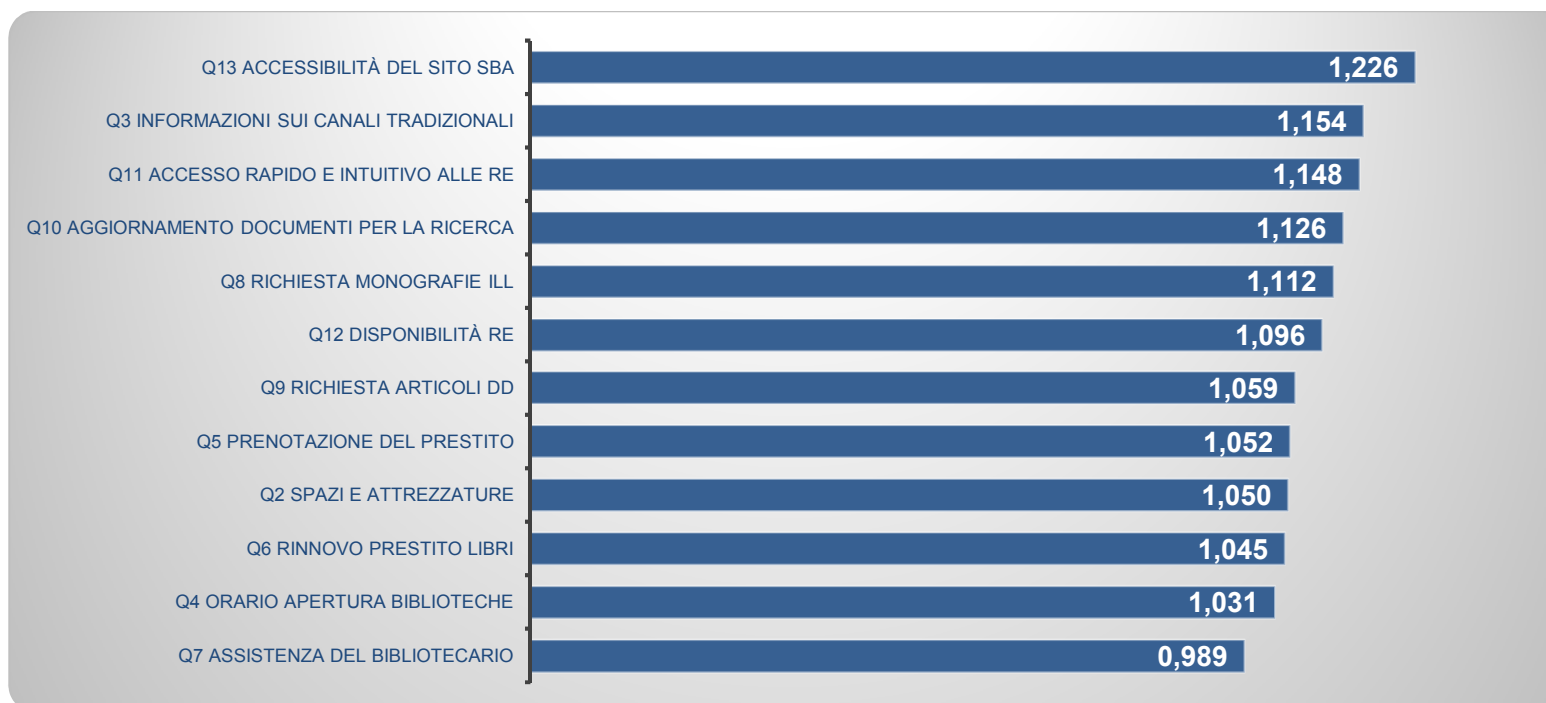
L'insieme dei documenti e informazioni in formato elettronico (banche dati, periodici, libri...) è organizzato nella Biblioteca digitale per garantire un servizio di accesso a tali risorse, il più intuitivo e rapido possibile.

Questo servizio ha riscontrato un gradimento positivo che si attesta su un valore medio di 4,05 e 4,36.

**Tabella 2 - Rapporto tra Importanza e Soddisfazione**

Codice domanda	Domanda del questionario	Soddisfazione valore medio	Importanza	Importanza valore medio	Quoziente Importanza/Soddisfazione
Q13	Sul sito del Sistema Bibliotecario riesco a trovare con pochi click le informazioni di cui ho bisogno	3,90	Facilità di accesso al sito e ai servizi online	4,78	1,226
Q3	Sui canali tradizionali (sportello e cartelli) trovo sempre informazioni aggiornate	4,03	Facilità di accesso alle informazioni	4,65	1,154
Q11	Le risorse elettroniche d'Ateneo (banche dati, periodici, libri, etc.) sono organizzate in maniera da permettermi un accesso intuitivo e rapido	4,05	Facilità di accesso alle informazioni	4,65	1,148
Q10	L'offerta di documenti per la ricerca è regolarmente aggiornata e incrementata	4,13	Facilità di accesso al materiale documentario	4,65	1,126
Q8	Ottingo facilmente il libro di cui ho bisogno, anche se non è presente nella biblioteca dell'Ateneo alla quale mi rivolgo	4,18	Facilità di accesso al materiale documentario	4,65	1,112
Q12	Le risorse elettroniche d'Ateneo (banche dati, periodici, libri, etc.) sono consultabili in ogni momento	4,36	Facilità di accesso al sito e ai servizi online	4,78	1,096
Q9	Ottingo facilmente l'articolo di cui ho bisogno, anche se non è presente nella biblioteca dell'Ateneo alla quale mi rivolgo	4,39	Facilità di accesso al materiale documentario	4,65	1,059
Q5	La prenotazione del prestito mi garantisce di ottenere i documenti di cui ho bisogno	4,42	Facilità di accesso al materiale documentario	4,65	1,052
Q2	Le biblioteche dell'Ateneo sono dotate di spazi e attrezzature adeguati a consultare libri, periodici, banche dati, per studiare e incontrarsi	4,03	Adeguatezza di spazi e attrezzature	4,23	1,050
Q6	Il rinnovo del prestito dei libri mi garantisce di poterli utilizzare per un tempo adeguato alle mie esigenze	4,45	Facilità di accesso al materiale documentario	4,65	1,045
Q4	L'orario di apertura delle biblioteche mi permette l'utilizzo dei servizi in modo soddisfacente	4,18	Adeguatezza degli orari per accesso ai servizi	4,31	1,031
Q7	Ricevo sempre le informazioni e l'aiuto del personale delle biblioteche per utilizzare al meglio i documenti di mio interesse	4,56	Adeguatezza del supporto da parte del personale di biblioteca	4,51	0,989

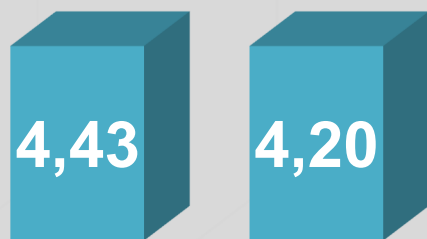
**Fig. 13 - Quoziente tra importanza e soddisfazione**



Nella tabella 2 e nella figura 13 i valori dei quozienti sono ordinati in maniera decrescente per ottenere una graduatoria dove il primo posto è occupato dal valore del quoziente più alto, relativo all'argomento d'indagine che ha registrato un valore medio di importanza alto a fronte di un valore basso di soddisfazione. L'ultimo posto è occupato dal quoziente più basso nel quale il valore medio dell'importanza e della soddisfazione sono praticamente equivalenti.

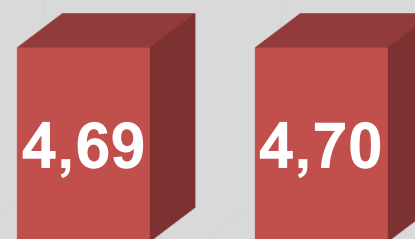
### Grado di soddisfazione complessivo espresso dai rispondenti secondo l'area disciplinare di afferenza

**FIG. 14 - SODDISFAZIONE COMPLESSIVA  
AREA BIOMEDICO SCIENTIFICA**



MISURATA IN TESTA AL QUESTIONARIO    MISURATA IN CODA AL QUESTIONARIO

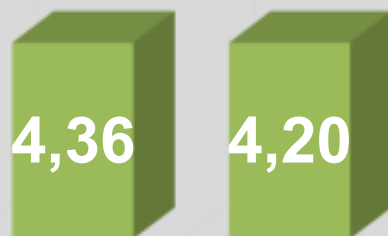
**FIG. 15 - SODDISFAZIONE COMPLESSIVA  
AREA INGEGNERIA E ARCHITETTURA**



MISURATA IN TESTA AL QUESTIONARIO    MISURATA IN CODA AL QUESTIONARIO

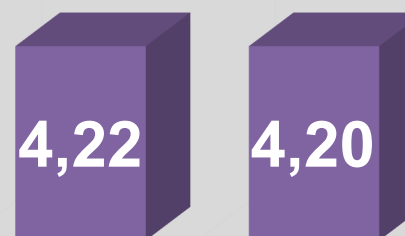
Anche il livello medio di soddisfazione dei rispondenti distinto per area disciplinare di afferenza mostra una leggera flessione negativa del valore misurato al termine della compilazione, con la sola eccezione dell'area di Ingegneria e Architettura.

**FIG. 16 - SODDISFAZIONE COMPLESSIVA  
AREA SCIENZE SOCIALI, ECONOMICHE E  
GIURIDICHE**



MISURATA IN TESTA AL QUESTIONARIO    MISURATA IN CODA AL QUESTIONARIO

**FIG. 17 - SODDISFAZIONE COMPLESSIVA  
AREA SCIENZE UMANE**



MISURATA IN TESTA AL QUESTIONARIO    MISURATA IN CODA AL QUESTIONARIO

**Tabella 3 - Rapporto tra Importanza e Soddisfazione - Area Biomedico Scientifica**

Cod. domanda	AREA Biomedico scientifica	Valore MEDIO Soddisfazione	Importanza	Valore MEDIO Importanza	Quoziente
Q13	<i>Sul sito del Sistema Bibliotecario riesco a trovare con pochi click le informazioni di cui ho bisogno</i>	3,81	Facilità di accesso al sito e ai servizi online	4,86	<b>1,275</b>
Q3	<i>Sui canali tradizionali (sportello e cartelli) trovo sempre informazioni aggiornate</i>	3,95	Facilità di accesso alle informazioni	4,65	<b>1,176</b>
Q11	<i>Le risorse elettroniche d'Ateneo (banche dati, periodici, libri, etc.) sono organizzate in maniera da permettermi un accesso intuitivo e rapido</i>	4,03	Facilità di accesso alle informazioni	4,65	<b>1,152</b>
Q12	<i>Le risorse elettroniche d'Ateneo (banche dati, periodici, libri, etc.) sono consultabili in ogni momento</i>	4,30	Facilità di accesso al sito e ai servizi online	4,86	<b>1,131</b>
Q8	<i>Ottingo facilmente il libro di cui ho bisogno, anche se non è presente nella biblioteca dell'Ateneo alla quale mi rivolgo</i>	4,15	Facilità di accesso al materiale documentario	4,60	<b>1,109</b>
Q10	<i>L'offerta di documenti per la ricerca è regolarmente aggiornata e incrementata</i>	4,29	Facilità di accesso al materiale documentario	4,60	<b>1,071</b>
Q2	<i>Le biblioteche dell'Ateneo sono dotate di spazi e attrezzature adeguati a consultare libri, periodici, banche dati, per studiare e incontrarsi</i>	3,85	Adeguatezza di spazi e attrezzature	4,12	<b>1,070</b>
Q5	<i>La prenotazione del prestito mi garantisce di ottenere i documenti di cui ho bisogno</i>	4,33	Facilità di accesso al materiale documentario	4,60	<b>1,064</b>
Q6	<i>Il rinnovo del prestito dei libri mi garantisce di poterli utilizzare per un tempo adeguato alle mie esigenze</i>	4,34	Facilità di accesso al materiale documentario	4,60	<b>1,060</b>
Q9	<i>Ottingo facilmente l'articolo di cui ho bisogno, anche se non è presente nella biblioteca dell'Ateneo alla quale mi rivolgo</i>	4,45	Facilità di accesso al materiale documentario	4,60	<b>1,034</b>
Q7	<i>Ricevo sempre le informazioni e l'aiuto del personale delle biblioteche per utilizzare al meglio i documenti di mio interesse</i>	4,50	Adeguatezza del supporto da parte del personale della biblioteca	4,52	<b>1,005</b>
Q4	<i>L'orario di apertura delle biblioteche mi permette l'utilizzo dei servizi in modo soddisfacente</i>	4,32	Adeguatezza degli orari per accesso ai servizi	4,17	<b>0,965</b>

**Tabella 4 - Rapporto tra Importanza e Soddisfazione - Area Ingegneria e Architettura**

Cod. Domanda	AREA Ingegneria e Architettura	Valore MEDIO Soddisfazione	Importanza	Valore MEDIO Importanza	Quoziente
Q13	<i>Sul sito del Sistema Bibliotecario riesco a trovare con pochi click le informazioni di cui ho bisogno</i>	4,13	Facilità di accesso al sito e ai servizi online	4,78	<b>1,160</b>
Q3	<i>Sui canali tradizionali (sportello e cartelli) trovo sempre informazioni aggiornate</i>	4,29	Facilità di accesso alle informazioni	4,76	<b>1,110</b>
Q11	<i>Le risorse elettroniche d'Ateneo (banche dati, periodici, libri, etc.) sono organizzate in maniera da permettermi un accesso intuitivo e rapido</i>	4,47	Facilità di accesso alle informazioni	4,76	<b>1,064</b>
Q9	<i>Ottingo facilmente l'articolo di cui ho bisogno, anche se non è presente nella biblioteca dell'Ateneo alla quale mi rivolgo</i>	4,45	Facilità di accesso al materiale documentario	4,70	<b>1,056</b>
Q8	<i>Ottingo facilmente il libro di cui ho bisogno, anche se non è presente nella biblioteca dell'Ateneo alla quale mi rivolgo</i>	4,52	Facilità di accesso al materiale documentario	4,70	<b>1,041</b>
Q10	<i>L'offerta di documenti per la ricerca è regolarmente aggiornata e incrementata</i>	4,57	Facilità di accesso al materiale documentario	4,70	<b>1,030</b>
Q12	<i>Le risorse elettroniche d'Ateneo (banche dati, periodici, libri, etc.) sono consultabili in ogni momento</i>	4,67	Facilità di accesso al sito e ai servizi online	4,78	<b>1,025</b>
Q5	<i>La prenotazione del prestito mi garantisce di ottenere i documenti di cui ho bisogno</i>	4,63	Facilità di accesso al materiale documentario	4,70	<b>1,016</b>
Q6	<i>Il rinnovo del prestito dei libri mi garantisce di poterli utilizzare per un tempo adeguato alle mie esigenze</i>	4,64	Facilità di accesso al materiale documentario	4,70	<b>1,014</b>
Q2	<i>Le biblioteche dell'Ateneo sono dotate di spazi e attrezzature adeguati a consultare libri, periodici, banche dati, per studiare e incontrarsi</i>	4,42	Adeguatezza di spazi e attrezzature	4,30	<b>0,971</b>
Q4	<i>L'orario di apertura delle biblioteche mi permette l'utilizzo dei servizi in modo soddisfacente</i>	4,50	Adeguatezza degli orari per l'accesso ai servizi	4,24	<b>0,943</b>
Q7	<i>Ricevo sempre le informazioni e l'aiuto del personale delle biblioteche per utilizzare al meglio i documenti di mio interesse</i>	4,76	Adeguatezza del supporto da parte del personale di biblioteca	4,46	<b>0,936</b>

**Tabella 5 - Rapporto tra Importanza e Soddisfazione - Area Scienze Sociali Economiche Giuridiche**

Cod. domanda	AREA Scienze Sociali Economiche Giuridiche	Valore MEDIO Soddisfazione	Importanza	Valore MEDIO Importanza	Quoziente
Q10	<i>L'offerta di documenti per la ricerca è regolarmente aggiornata e incrementata</i>	3,75	Facilità di accesso al materiale documentario	4,62	<b>1,233</b>
Q13	<i>Sul sito del Sistema Bibliotecario riesco a trovare con pochi click le informazioni di cui ho bisogno</i>	3,89	Facilità di accesso al sito e ai servizi online	4,69	<b>1,206</b>
Q11	<i>Le risorse elettroniche d'Ateneo (banche dati, periodici, libri, etc.) sono organizzate in maniera da permettermi un accesso intuitivo e rapido</i>	3,82	Facilità di accesso alle informazioni	4,53	<b>1,187</b>
Q3	<i>Sui canali tradizionali (sportello e cartelli) trovo sempre informazioni aggiornate</i>	3,93	Facilità di accesso alle informazioni	4,53	<b>1,154</b>
Q12	<i>Le risorse elettroniche d'Ateneo (banche dati, periodici, libri, etc.) sono consultabili in ogni momento</i>	4,25	Facilità di accesso al sito e ai servizi online	4,69	<b>1,103</b>
Q4	<i>L'orario di apertura delle biblioteche mi permette l'utilizzo dei servizi in modo soddisfacente</i>	4,13	Adeguatezza degli orari per l'accesso ai servizi	4,47	<b>1,081</b>
Q8	<i>Ottingo facilmente il libro di cui ho bisogno, anche se non è presente nella biblioteca dell'Ateneo alla quale mi rivolgo</i>	4,32	Facilità di accesso al materiale documentario	4,62	<b>1,071</b>
Q9	<i>Ottingo facilmente l'articolo di cui ho bisogno, anche se non è presente nella biblioteca dell'Ateneo alla quale mi rivolgo</i>	4,34	Facilità di accesso al materiale documentario	4,62	<b>1,065</b>
Q2	<i>Le biblioteche dell'Ateneo sono dotate di spazi e attrezzature adeguati a consultare libri, periodici, banche dati, per studiare e incontrarsi</i>	4,05	Adeguatezza di spazi e attrezzature	4,24	<b>1,049</b>
Q6	<i>Il rinnovo del prestito dei libri mi garantisce di poterli utilizzare per un tempo adeguato alle mie esigenze</i>	4,47	Facilità di accesso al materiale documentario	4,62	<b>1,035</b>
Q5	<i>La prenotazione del prestito mi garantisce di ottenere i documenti di cui ho bisogno</i>	4,50	Facilità di accesso al materiale documentario	4,62	<b>1,027</b>
Q7	<i>Ricevo sempre le informazioni e l'aiuto del personale delle biblioteche per utilizzare al meglio i documenti di mio interesse</i>	4,57	Adeguatezza del supporto da parte del personale di biblioteca	4,56	<b>0,997</b>



**Tabella 6 - Rapporto tra Importanza e Soddisfazione - Area Scienze Umane**

Cod. domanda	AREA Scienze Umane	Valore MEDIO Soddisfazione	Importanza	Valore MEDIO Importanza	Quoziente
Q8	<i>Ottingo facilmente il libro di cui ho bisogno, anche se non è presente nella biblioteca dell'Ateneo alla quale mi rivolgo</i>	3,74	Facilità di accesso al materiale documentario	4,74	<b>1,266</b>
Q13	<i>Sul sito del Sistema Bibliotecario riesco a trovare con pochi click le informazioni di cui ho bisogno</i>	3,84	Facilità di accesso al sito e ai servizi online	4,76	<b>1,241</b>
Q10	<i>L'offerta di documenti per la ricerca è regolarmente aggiornata e incrementata</i>	3,94	Facilità di accesso al materiale documentario	4,74	<b>1,201</b>
Q11	<i>Le risorse elettroniche d'Ateneo (banche dati, periodici, libri, etc.) sono organizzate in maniera da permettermi un accesso intuitivo e rapido</i>	3,95	Facilità di accesso alle informazioni	4,71	<b>1,194</b>
Q4	<i>L'orario di apertura delle biblioteche mi permette l'utilizzo dei servizi in modo soddisfacente</i>	3,74	Adeguatezza degli orari per l'accesso ai servizi	4,42	<b>1,181</b>
Q3	<i>Sui canali tradizionali (sportello e cartelli) trovo sempre informazioni aggiornate</i>	4,03	Facilità di accesso alle informazioni	4,71	<b>1,170</b>
Q2	<i>Le biblioteche dell'Ateneo sono dotate di spazi e attrezzature adeguati a consultare libri, periodici, banche dati, per studiare e incontrarsi</i>	3,86	Adeguatezza di spazi e attrezzature	4,32	<b>1,119</b>
Q9	<i>Ottingo facilmente l'articolo di cui ho bisogno, anche se non è presente nella biblioteca dell'Ateneo alla quale mi rivolgo</i>	4,27	Facilità di accesso al materiale documentario	4,74	<b>1,110</b>
Q5	<i>La prenotazione del prestito mi garantisce di ottenere i documenti di cui ho bisogno</i>	4,28	Facilità di accesso al materiale documentario	4,74	<b>1,106</b>
Q12	<i>Le risorse elettroniche d'Ateneo (banche dati, periodici, libri, etc.) sono consultabili in ogni momento</i>	4,31	Facilità di accesso al sito e ai servizi online	4,76	<b>1,104</b>
Q6	<i>Il rinnovo del prestito dei libri mi garantisce di poterli utilizzare per un tempo adeguato alle mie esigenze</i>	4,37	Facilità di accesso al materiale documentario	4,74	<b>1,084</b>
Q7	<i>Ricevo sempre le informazioni e l'aiuto del personale delle biblioteche per utilizzare al meglio i documenti di mio interesse</i>	4,46	Adeguatezza del supporto da parte del personale di biblioteca	4,47	<b>1,003</b>

## COPIA DEL QUESTIONARIO ONLINE SOMMINISTRATO CON IL SOFTWARE *LIME SURVEY*

Gentile utente,

la Direzione per i servizi bibliotecari d'Ateneo ha promosso un'indagine di customer satisfaction sulla qualità dei propri servizi previsti nella Carta dei Servizi dell'Ateneo (<http://trasparenza.unica.it/files/2017/09/Carta-dei-servizi-bozza-completa-6.pdf>).

La rilevazione, svolta in forma anonima, sarà utilizzata per il miglioramento della qualità dei servizi delle biblioteche di questa Università.

La ringraziamo per la collaborazione

Il Dirigente  
per i Servizi Bibliotecari d'Ateneo

### ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

Le chiediamo di esprimere un giudizio basato sulla Sua esperienza nell'utilizzo dei servizi delle biblioteche d'Ateneo, selezionando il livello corrispondente al Suo grado di accordo sull'affermazione di volta in volta proposta. Qualora non abbia avuto occasione di utilizzare uno specifico servizio, dovrà selezionare l'opzione "Non so".

Le chiediamo inoltre, di esprimere il grado di importanza che attribuisce agli aspetti elencati nella sezione del questionario "Giudizio sull'importanza".

Per integrare eventualmente le Sue risposte, La invitiamo ad utilizzare la parte dedicata ai suggerimenti.

## AREA DISCIPLINARE DI AFFERENZA

### Indicare l'area disciplinare di afferenza

- Ingegneria e Architettura
- Scienze Umane
- Scienze Sociali, Economiche e Giuridiche
- Biomedico-scientifica

## GRADO DI SODDISFAZIONE

La preghiamo di esprimere il Suo parere relativamente all'affermazione di seguito indicata

<b>1</b>	I servizi forniti dalle biblioteche dell'Ateneo sono complessivamente soddisfacenti	<b>1</b> Per niente d'accordo <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco d'accordo <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente d'accordo <input type="radio"/>	<b>4</b> D'accordo <input type="radio"/>	<b>5</b> Totalmente d'accordo <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>
<b>2</b>	Le biblioteche dell'Ateneo sono dotate di spazi e attrezzature adeguati a consultare libri, periodici, banche dati, per studiare e incontrarsi	<b>1</b> Per niente d'accordo <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco d'accordo <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente d'accordo <input type="radio"/>	<b>4</b> D'accordo <input type="radio"/>	<b>5</b> Totalmente d'accordo <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>
<b>3</b>	Sui canali tradizionali (sportello e cartelli) trovo sempre informazioni aggiornate	<b>1</b> Per niente d'accordo <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco d'accordo <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente d'accordo <input type="radio"/>	<b>4</b> D'accordo <input type="radio"/>	<b>5</b> Totalmente d'accordo <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>

**La preghiamo di esprimere il Suo parere relativamente alle affermazioni di seguito indicate**

<b>4</b>	L'orario di apertura delle biblioteche mi permette di utilizzarne i servizi in modo soddisfacente	<b>1</b> Per niente d'accordo <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco d'accordo <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente d'accordo <input type="radio"/>	<b>4</b> D'accordo <input type="radio"/>	<b>5</b> Totalmente d'accordo <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>
<b>5</b>	La prenotazione del prestito mi garantisce di ottenere i documenti di cui ho bisogno	<b>1</b> Per niente d'accordo <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco d'accordo <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente d'accordo <input type="radio"/>	<b>4</b> D'accordo <input type="radio"/>	<b>5</b> Totalmente d'accordo <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>
<b>6</b>	Il rinnovo del prestito dei libri mi garantisce di poterli utilizzare per un tempo adeguato alle mie esigenze	<b>1</b> Per niente d'accordo <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco d'accordo <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente d'accordo <input type="radio"/>	<b>4</b> D'accordo <input type="radio"/>	<b>5</b> Totalmente d'accordo <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>
<b>7</b>	Ricevo sempre le informazioni e l'aiuto del personale delle biblioteche per utilizzare al meglio i documenti di mio interesse	<b>1</b> Per niente d'accordo <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco d'accordo <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente d'accordo <input type="radio"/>	<b>4</b> D'accordo <input type="radio"/>	<b>5</b> Totalmente d'accordo <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>
<b>8</b>	Ottingo facilmente il libro di cui ho bisogno anche se non è presente nella biblioteca dell'Ateneo alla quale mi rivolgo	<b>1</b> Per niente d'accordo <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco d'accordo <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente d'accordo <input type="radio"/>	<b>4</b> D'accordo <input type="radio"/>	<b>5</b> Totalmente d'accordo <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>
<b>9</b>	Ottingo facilmente l'articolo di cui ho bisogno anche se non è presente nella biblioteca dell'Ateneo alla quale mi rivolgo	<b>1</b> Per niente d'accordo <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco d'accordo <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente d'accordo <input type="radio"/>	<b>4</b> D'accordo <input type="radio"/>	<b>5</b> Totalmente d'accordo <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>
<b>10</b>	L'offerta di documenti per la ricerca è regolarmente aggiornata ed incrementata	<b>1</b> Per niente d'accordo <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco d'accordo <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente d'accordo <input type="radio"/>	<b>4</b> D'accordo <input type="radio"/>	<b>5</b> Totalmente d'accordo <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>
<b>11</b>	Le risorse elettroniche d'Ateneo (banche dati, periodici, libri, etc.) sono organizzate in maniera da permettermi un accesso intuitivo e rapido	<b>1</b> Per niente d'accordo <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco d'accordo <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente d'accordo <input type="radio"/>	<b>4</b> D'accordo <input type="radio"/>	<b>5</b> Totalmente d'accordo <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>
<b>12</b>	Le risorse elettroniche d'Ateneo (banche dati, periodici, libri, etc.) sono consultabili in ogni momento	<b>1</b> Per niente d'accordo <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco d'accordo <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente d'accordo <input type="radio"/>	<b>4</b> D'accordo <input type="radio"/>	<b>5</b> Totalmente d'accordo <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>
<b>13</b>	Sul sito del Sistema Bibliotecario riesco a trovare con pochi click le informazioni di cui ho bisogno	<b>1</b> Per niente d'accordo <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco d'accordo <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente d'accordo <input type="radio"/>	<b>4</b> D'accordo <input type="radio"/>	<b>5</b> Totalmente d'accordo <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>
<b>14</b>	Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, considero i servizi forniti dalle biblioteche complessivamente soddisfacenti	<b>1</b> Per niente d'accordo <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco d'accordo <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente d'accordo <input type="radio"/>	<b>4</b> D'accordo <input type="radio"/>	<b>5</b> Totalmente d'accordo <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>

## GIUDIZIO SULL'IMPORTANZA

**La preghiamo di indicare il livello d'importanza da Lei attribuito ai singoli aspetti indicati**

<b>A</b>	Adeguatezza di spazi e attrezzature	<b>1</b> Per niente importante <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco importante <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente importante <input type="radio"/>	<b>4</b> Importante <input type="radio"/>	<b>5</b> Molto importante <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>
----------	-------------------------------------	--	--	--	---	---	---------------------------------

<b>B</b>	Facilità di accesso al materiale documentario	<b>1</b> Per niente importante <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco importante <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente importante <input type="radio"/>	<b>4</b> Importante <input type="radio"/>	<b>5</b> Molto importante <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>
----------	---	--	--	--	---	---	---------------------------------

<b>C</b>	Facilità di accesso alle informazioni	<b>1</b> Per niente importante <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco importante <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente importante <input type="radio"/>	<b>4</b> Importante <input type="radio"/>	<b>5</b> Molto importante <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>
----------	---------------------------------------	--	--	--	---	---	---------------------------------

<b>D</b>	Adeguatezza del supporto da parte del personale di biblioteca	<b>1</b> Per niente importante <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco importante <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente importante <input type="radio"/>	<b>4</b> Importante <input type="radio"/>	<b>5</b> Molto importante <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>
----------	---	--	--	--	---	---	---------------------------------

<b>E</b>	Adeguatezza degli orari per accesso ai servizi	<b>1</b> Per niente importante <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco importante <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente importante <input type="radio"/>	<b>4</b> Importante <input type="radio"/>	<b>5</b> Molto importante <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>
----------	--	--	--	--	---	---	---------------------------------

<b>F</b>	Facilità di accesso al sito e ai servizi online	<b>1</b> Per niente importante <input type="radio"/>	<b>2</b> Poco importante <input type="radio"/>	<b>3</b> Parzialmente importante <input type="radio"/>	<b>4</b> Importante <input type="radio"/>	<b>5</b> Molto importante <input type="radio"/>	Non so <input type="radio"/>
----------	---	--	--	--	---	---	---------------------------------

**Per gli aspetti più critici, sarebbe utile se volesse indicare osservazioni o suggerimenti**