



Customer satisfaction degli
studenti sui servizi bibliotecari

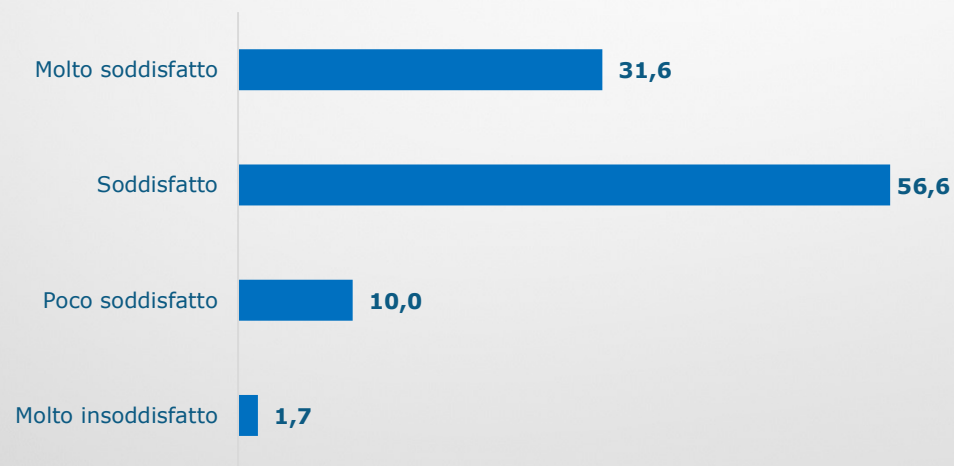
UniCA - 2019

Customer satisfaction degli studenti sui servizi bibliotecari UniCA - 2019

632 studenti, pari al 47,09% dei 1.342 partecipanti all'indagine, hanno risposto al questionario somministrato con ESSE3 per l'anno accademico 2018/19, esprimendo il proprio grado di soddisfazione complessivo sulle biblioteche d'Ateneo.

La percentuale delle risposte positive è pari a 88,29%

Grado di soddisfazione complessivo

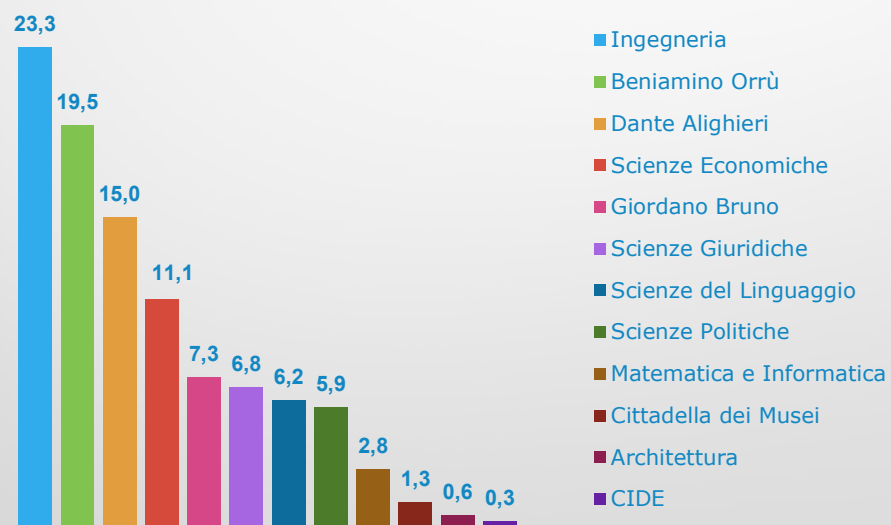


Customer satisfaction degli studenti sui servizi bibliotecari UniCA - 2019

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
24,1	36,4	28,0	11,6

Frequentanti le 12 biblioteche d'Ateneo (valori %)



Customer satisfaction degli studenti sui servizi bibliotecari UniCA - 2019

Spazi e attrezzature

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Molto insoddisfatto	Non so
Ore di apertura al pubblico	46,7	42,6	7,5	2,9	0,4
Disponibilità di posti a sedere	18,1	43,3	28,4	9,1	1,1
Comfort degli ambienti di lettura	27,0	45,4	20,2	6,6	0,7
PC a disposizione degli utenti	13,4	34,0	23,6	13,1	15,9

Le biblioteche d'Ateneo hanno aperto al pubblico mediamente per 55,2 ore settimanali con 1.707 posti lettura di cui oltre il 60% dotati di prese di corrente, 126 PC e tablet, 1 postazione per utenti con disabilità e 5 postazioni per l'autoprestito.

Azioni di miglioramento

Prosegue l'attuazione del progetto di disseminazione di postazioni per l'autoprestito nelle biblioteche dello SBA con l'installazione di altre due postazioni, una presso la Sezione di Architettura e l'altra presso la Sezione Giordano Bruno.

Si incrementa il numero di device a disposizione degli studenti con il prestito dei tablet e la riapertura della sala informatica presso il Distretto Scienze Sociali Economiche Giuridiche.

La riorganizzazione degli spazi nelle Sezioni di Matematica e informatica e di Architettura ha reso possibile la collocazione dei volumi a scaffale aperto, direttamente accessibili agli utenti.

Customer satisfaction degli studenti sui servizi bibliotecari UniCA - 2019

Patrimonio bibliografico

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Molto insoddisfatto	Non so
Disponibilità di libri di testo	26,8	49,2	11,3	3,2	9,5
Disponibilità di Risorse Elettroniche	15,6	27,5	7,5	3,2	46,2

Le biblioteche d'Ateneo mettono a disposizione un patrimonio bibliografico complessivo di 847.127 volumi (libri moderni e antichi, periodici, cd-rom, carte geografiche...) in continuo aggiornamento.

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

Azioni di miglioramento

Obiettivo costante del Sistema Bibliotecario d'Ateneo è la messa a disposizione dei propri utenti di risorse elettroniche sempre aggiornate, il cui numero nel 2019 è stato incrementato notevolmente passando da oltre 147.000 a 348.168 titoli.

Il Sistema ne promuove l'utilizzo con eventi di presentazione e approfondimento in collaborazione con gli editori.

Customer satisfaction degli studenti sui servizi bibliotecari UniCA - 2019

Servizi

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Molto insoddisfatto	Non so
Prestito locale	39,4	39,5	7,9	1,8	11,4
Prestito interbibliotecario (ILL)	15,6	26,1	6,6	2,1	49,6
Document Delivery (DD)	12,5	21,6	4,5	1,6	59,7
Assistenza del bibliotecario (ricerche bibliografiche, accesso alle risorse..)	28,4	34,5	6,8	3,0	27,2

Le biblioteche d'Ateneo nel 2019 hanno effettuato complessivamente 216.995 transazioni di prestito locale, prestito interbibliotecario e *Document Delivery*.
Si sono rivolti alle biblioteche d'Ateneo per ottenere il prestito di libri 16.563 utenti.

Azioni di miglioramento

Sono stati potenziati i servizi online dall'OPAC BiblioSar: ogni utente può verificare i propri prestiti in corso, le letture pregresse e può effettuare proroghe e prenotazioni.

Customer satisfaction degli studenti sui servizi bibliotecari UniCA - 2019

Comunicazione

Accesso e contenuto informativo del sito web SBA, newsletter, etc.

Cortesìa dei bibliotecari e disponibilità a fornire informazioni

Competenza professionale dei bibliotecari

Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Molto insoddisfatto	Non so
17,5	37,0	6,1	2,1	37,2
43,8	42,8	6,1	1,6	5,7
39,9	43,6	7,5	1,4	7,5

Il Sistema Bibliotecario è presente sul Portale d'Ateneo all'indirizzo <https://www.unica.it/unica/it/sba.page>

Le pagine mostrano l'accesso al catalogo Unica Search, le informazioni sui servizi, news e pagine dedicate ai quattro Distretti. Le biblioteche d'Ateneo sono presenti su anche Facebook.

Un appuntamento divenuto ormai irrinunciabile per far conoscere l'offerta dei servizi bibliotecari d'Ateneo è costituito dagli incontri con le matricole che ha visto nel 2019 oltre 2.000 partecipanti.

Azioni di miglioramento

La conoscenza delle fonti e degli strumenti per il recupero delle informazioni bibliografiche è promossa dai seminari di *Information Literacy* rivolti agli studenti di tutti i corsi di laurea. I seminari, con l'attribuzione di CFU, sono svolti in tutti i Distretti con la collaborazione dei vari Dipartimenti.