

Direzione per i Servizi Bibliotecari e attività museali



SBA
UFFICIO
MISURAZIONE
VALUTAZIONE

SINTESI DEI RISULTATI D'INDAGINE
DI CUSTOMER SATISFACTION
STUDENTI A.A. 2019 - 2020
SUI SERVIZI BIBLIOTECARI D'ATENEO

A cura di Daniela Angioni con la collaborazione di Laura Lavra

Indagine CS rivolta agli studenti di UniCA (a.a. 2019/2020)

Premessa

Scopo dell'Indagine di valutazione rivolta agli studenti di UniCA, attraverso il questionario annuale somministrato con ESSE3, è quello di rilevare il loro grado di soddisfazione sulle strutture e i servizi dell'Ateneo.

Il presente documento riporta le principali risultanze emerse dall'elaborazione dei dati riferiti all'opinione sui servizi bibliotecari d'Ateneo degli iscritti all'A.A. 2019/2020.

Al questionario hanno risposto 830 studenti di cui 673 hanno espresso un giudizio (scala a quattro valori da 1 "Molto insoddisfatto" a 4 "Molto soddisfatto") su tutti gli aspetti e servizi delle biblioteche e i restanti 157, che frequentano raramente le biblioteche, hanno espresso solo la soddisfazione complessiva sull'offerta generale dei servizi bibliotecari.

Per ciascuna domanda è stata riportata la valutazione sui servizi offerti espressa in valori medi che consente un confronto con le indagini precedenti, sebbene il contesto di riferimento del 2020 sia stato del tutto straordinario, in quanto caratterizzato dalle misure anti-Covid che hanno impattato sulla normale erogazione dei servizi.

Le *Osservazioni* rilasciate al termine del questionario, sono state raggruppate in quattro categorie di interesse con l'indicazione del numero di studenti che le hanno espresse.

1. Principali risultanze: lo SBA

Fra le biblioteche più frequentate, in rappresentanza dei rispettivi Distretti di afferenza, troviamo ai primi quattro posti nell'ordine le Sezioni: Beniamino Orrù (24,2%), Ingegneria (20,5%), Dante Alighieri (18,7%) e infine Scienze Economiche (10,8 %).

La quota maggioritaria di coloro che frequentano le biblioteche dell'Ateneo, anche con diverse intensità di frequenza, sono gli iscritti al secondo o terzo anno di corso pari al 90,4% dei rispondenti (Tab. 1).

Tab. 1 - Frequenza in biblioteca secondo l'anno di corso

Anno di corso	Quasi tutti i giorni	Spesso	Ogni tanto	Raramente	Quasi tutti i giorni	Spesso	Ogni tanto	Raramente
	N.	N.	N.	N.	%	%	%	%
1°	4	2	2	4	2,4	0,7	0,8	2,5
2°	74	140	131	87	44,8	52,2	54,6	55,4
3°	72	102	90	54	43,6	38,1	37,5	34,4
4°	6	4	3	5	3,6	1,5	1,3	3,2
5°	8	16	10	6	4,8	6,0	4,2	3,8
6°	1	4	4	1	0,6	1,5	1,7	0,6
Totale	165	268	240	157	100	100	100	100

Nella Tab. 2 vediamo, su tutti gli item previsti dal questionario, il numero degli studenti (in valori assoluti e percentuali) che hanno espresso la loro soddisfazione e quelli che non hanno formulato nessun giudizio rispondendo "NON SO".

Le percentuali di risposte "NON SO sui servizi avanzati, ILL, DD e accesso alle Risorse Elettroniche, risultano elevate se si considera che la maggioranza degli studenti frequentano il 2° e il 3° anno di corso, un indicatore questo di scarsa conoscenza o limitato utilizzo.

Tuttavia, coloro che li utilizzano esprimono un giudizio medio positivo, 3,029 sulle procedure di Prestito interbibliotecario e 3,020 sulle procedure di Fornitura documenti mentre sulla disponibilità di Risorse elettroniche tale valore è di poco inferiore a 3.

Tab. 2 - Gli studenti A.A. 2019/2020 giudicano i servizi bibliotecari d'Ateneo

Domanda	N. Rispondenti	1	2	3	4	Non so
		Molto insoddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	
D4 - Grado di soddisfazione sul numero di ore apertura al pubblico	N.	45	87	336	195	10
	%	6,69	12,93	49,93	28,97	1,49
D5 - Grado di soddisfazione sul numero posti di lettura	N.	52	178	332	96	15
	%	7,73	26,45	49,33	14,26	2,23
D6 - Grado di soddisfazione comfort ambienti di lettura	N.	32	85	357	189	10
	%	4,75	12,63	53,05	28,08	1,49
D7 - Grado di soddisfazione sul numero postazioni PC	N.	61	172	238	67	135
	%	9,06	25,56	35,36	9,96	20,06
D8 - Grado di soddisfazione su disponibilità dei libri di testo	N.	18	69	345	148	91
	%	2,68	10,28	51,42	22,06	13,56
D9 - Grado di soddisfazione su procedure del prestito	N.	19	47	314	199	92
	%	2,83	7,00	46,80	29,66	13,71
D10 - Grado di soddisfazione su durata del prestito	N.	25	81	328	140	97
	%	3,73	12,07	48,88	20,86	14,46
D11 - Grado di soddisfazione su procedure ILL	N.	10	39	195	68	359
	%	1,49	5,81	29,06	10,13	53,50
D12 - Grado di soddisfazione su procedure DD	N.	7	28	165	47	424
	%	1,04	4,17	24,59	7,00	63,19
D13 - Grado di soddisfazione su disponibilità RE	N.	25	61	203	55	327
	%	3,73	9,09	30,25	8,20	48,73
D14 - Grado di soddisfazione su assistenza del bibliotecario per ricerche bibliografiche	N.	17	35	251	141	227
	%	2,53	5,22	37,41	21,01	33,83
D15 - Grado di soddisfazione su accesso e contenuto informazioni (sito...)	N.	26	73	243	79	250
	%	3,87	10,88	36,21	11,77	37,26
D16 - Grado di soddisfazione su cortesia e disponibilità	N.	21	30	332	263	22
	%	3,14	4,49	49,70	39,37	3,29
D17 - Grado di soddisfazione su competenza professionale	N.	14	28	352	244	30
	%	2,10	4,19	52,69	36,53	4,49
D18 - Grado di soddisfazione complessivo sulla biblioteca selezionata	N.	19	81	478	247	-
	%	2,30	9,82	57,94	29,94	-

2. Grado di soddisfazione (valori medi)

Nella Tabella 3 sono riepilogati, riferiti ai Distretti e allo SBA, i giudizi medi di soddisfazione sui 14 item previsti nel questionario e il giudizio complessivo sui servizi offerti dalle biblioteche d'Ateneo.

Nello SBA il valore del giudizio complessivo (3,155) è un risultato positivo, soprattutto se si considerano le condizioni di contesto dell'anno di riferimento d'indagine, nonostante una leggera flessione rispetto all'anno precedente (3,182).

La Tabella 3 riporta nel dettaglio i giudizi per lo più positivi su SBA e Distretti con alcuni aspetti giudicati meno favorevolmente (valore medio inferiore a 3), come la disponibilità dei posti di lettura (2,717), dei PC (2,578) e delle risorse elettroniche (2,837), oltre che l'accesso e il contenuto delle informazioni presenti su web e social (2,891).

Tab. 3 Riepilogo Distretti e SBA - Grado di soddisfazione (valori medi)

ITEM	DISTRETTO				SBA
	TECNOLOGICO	SCIENZE UMANE	SCIENZE SOCIALI ECONOMICHE GIURIDICHE	BIOMEDICO SCIENTIFICO	
Numero di ore apertura al pubblico	3,127	3,014	3,087	2,888	3,027
Numero posti di lettura	2,752	2,583	3,000	2,647	2,717
Comfort ambienti di lettura	3,274	2,959	3,063	2,974	3,060
Numero postazioni PC	2,813	2,443	2,707	2,420	2,578
Disponibilità dei libri di testo	3,197	3,047	2,938	3,083	3,074
Procedure del prestito	3,253	3,160	3,193	3,186	3,197
Durata del prestito	3,020	3,052	2,963	3,007	3,016
Procedure ILL	3,028	2,990	3,085	3,030	3,029
procedure DD	2,982	3,024	3,000	3,080	3,020
Disponibilità RE	2,933	2,881	2,802	2,700	2,837
Assistenza del bibliotecario per ricerche bibliografiche	3,284	3,107	3,030	3,240	3,162
Accesso e contenuto informazioni (sito, social...)	3,021	2,869	2,764	2,905	2,891
Cortesia e disponibilità	3,350	3,278	3,174	3,359	3,296
Competenza professionale	3,356	3,304	3,140	3,340	3,295
Soddisfazione complessiva	3,230	3,138	3,132	3,124	3,155

3. Le Osservazioni degli studenti

Come di consueto al termine del questionario è previsto lo spazio a testo libero dedicato alle *Osservazioni* che gli studenti possono lasciare per integrare i loro giudizi. Tali Osservazioni, pur in considerazione del loro numero limitato, possono rappresentare informazioni qualitative di corredo ai giudizi e offrire ulteriori spunti di riflessione.

Nel 2020 sono stati 77 gli studenti che hanno lasciato commenti (9,3%) la gran parte dei quali frequenta abitualmente le biblioteche dell'Ateneo.

Tab. 4 - Riepilogo Osservazioni degli studenti

1. Spazi e attrezzature	N.	2. Orari e comfort sale lettura	N.	3. Servizi	N.	4. Personale bibliotecario	N.
Insufficienti spazi per studio	3	Insufficiente apertura	17	Insoddisfacente procedura del prestito	7	Scarsa disponibilità	3
Insufficienti posti lettura	7	Climatizzazione inadeguata, scarsa manutenzione e pulizia delle sale	9	Insufficienti copie di testi della didattica	12	Apprezzamento cortesia e competenza	12
		Scarsa silenziosità sale	5	Apprezzamento del sistema prenotazione posti	2		
TOTALE	10		31		21		15

Gli aspetti che ricevono maggiori critiche sono la riduzione degli orari di apertura e il comfort delle sale di lettura a causa dell'inadeguatezza della climatizzazione, della scarsa pulizia e della rumorosità. L'insufficiente disponibilità di copie per la didattica e il servizio del prestito locale sono stati anch'essi oggetto di critiche forse acute dalle limitazioni imposte dal COVID. Desto insoddisfazione anche l'insufficiente disponibilità dei posti, mentre sulla procedura *online* di prenotazione dei posti di lettura, si propone il mantenimento anche dopo la fine dell'emergenza sanitaria. Le considerazioni generalmente positive sulla cortesia e competenza del personale bibliotecario ricorrono anche nelle *Osservazioni* confermando i giudizi espressi nel questionario.