

RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2013 - Biblioteca della Scuola Normale Superiore

Indagine a cura di E. Martellini, F. Rossi, M. Tomassini - Elaborazione dati a cura di E. Martellini, A. Barbini e M. Tomassini

Sommario

METODOLOGIA.....	4
BACINO D'UTENZA E CAMPIONE D'INDAGINE	5
SEZIONE 1 – PROFILO DELL'UTENZA CAMPIONE	6
Domanda 1.1 – Utente interno / esterno	6
Domanda 1.2 – Status	6
Approfondimenti 1.2 – dati disaggregati per soli utenti interni	6
Domanda 1.3 - Ambito di studio.....	7
Approfondimenti 1.3 - Grafico della platea per ambiti di studio:	8
Approfondimenti 1.3 – dati aggregati per classi SNS.....	8
Domanda 1.4 - Con quale frequenza ti rechi in Biblioteca?.....	9
Approfondimenti 1.4 – dati disaggregati per status (interni vs esterni) e area disciplinare (lettere vs scienze).....	9
Domanda 1.5 - Ogni volta quanto tempo mediamente ti trattiene?.....	10
Domanda 1.6 - Con quale frequenza usi le risorse elettroniche della Biblioteca (periodici e libri elettronici, banche dati, NOA, etc.)?.....	10
Domanda 1.7 - Frequenti la Biblioteca per	11
Domanda 1.8 - Conosci il Regolamento della Biblioteca?.....	11
SEZIONE 2 - AMBIENTI.....	12
Domanda 2.1 - Come giudichi i seguenti aspetti della Biblioteca? Li ritieni importanti?.....	12

Numero di posti di lettura	12
Illuminazione degli ambienti	12
Silenziosità degli ambienti	12
Comfort dei posti di lettura	12
Temperatura degli ambienti	12
Segnaletica	12
Postazioni informatiche.....	12
Sezione ambienti – Grafico. Confronto tra soddisfazione complessiva e giudizio di importanza	13
Approfondimento sezione Ambienti – Posti di lettura: dati disaggregati, per sedi e per settori disciplinari	14
SEZIONE 3 - SERVIZI GENERALI	16
Domanda 3.1 - Come giudichi i seguenti servizi? Li ritieni importanti?	16
Numero di ore di apertura al pubblico	16
Consultazione in loco e reperibilità dei libri a scaffale.....	16
Servizio di prestito.....	16
Servizio di accoglienza e primo accesso.....	17
Servizio acquisti.....	17
Fornitura di articoli e libri da altre biblioteche	17
Servizio di distribuzione del materiale non in libero accesso	17
Servizio WiFi	17
Servizio di fotoriproduzioni	17
Servizio di ammissione	17
Sezione Servizi – Grafico. Confronto tra soddisfazione complessiva e giudizio di importanza	18
SEZIONE 4 – STRUMENTI	19
Domanda 4.1 - Come giudichi i seguenti strumenti resi disponibili dalla Biblioteca? Li ritieni importanti?	19
Catalogo generale.....	19
Catalogo dei periodici.....	19
Catalogo dei periodici e libri elettronici.....	19

Chiarezza e qualità delle informazioni presenti sul sito Web	19
Biblioteca digitale	19
Pagina Web dedicata alle banche dati.....	19
Guida agli archivi e collezioni speciali.....	19
Altre risorse elettroniche: censimento di risorse Internet.....	19
Servizio CD-ROM in rete	19
Archivio Istituzionale NOA.....	19
Sezione Strumenti – Grafico. Confronto tra soddisfazione complessiva e giudizio di importanza	20
SEZIONE 5 – COLLEZIONI	21
Domanda 5.1 - Come giudichi le collezioni della Biblioteca? Quali aspetti ritieni importanti?.....	21
Capacità di rispondere ai tuoi bisogni informativi	21
Aggiornamento delle raccolte	22
Completezza delle collezioni a stampa	22
Completezza delle collezioni di risorse elettroniche.....	23
Disponibilità dei libri di testo	23
Fondo antico e sezione Rari e manoscritti	24
Approfondimenti sezione Collezioni - dati disaggregati per singole discipline: Capacità di rispondere ai tuoi bisogni informativi.....	25
Approfondimenti sezione Collezioni - dati disaggregati per singole discipline: Completezza delle collezioni a stampa.....	26
Approfondimenti sezione Collezioni - dati disaggregati per singole discipline: Completezza delle collezioni di risorse elettroniche	27
Approfondimenti sezione Collezioni - dati disaggregati per singole discipline: Disponibilità dei libri di testo	28
Approfondimenti sezione Collezioni - dati disaggregati per singole discipline: Aggiornamento delle raccolte	29
Sezione Collezioni – Grafico. Confronto tra soddisfazione complessiva e giudizio di importanza	30
SEZIONE 6 - STAFF	31
Domanda 6.1 - Come giudichi il personale della Biblioteca? Quali aspetti ritieni importanti?	31
Competenza	31
Disponibilità.....	31
Sezione Staff – Grafico. Confronto tra soddisfazione complessiva e giudizio di importanza	32

SEZIONE 7 - VALUTAZIONE COMPLESSIVA E SUGGERIMENTI.....	33
Domanda 7.2: Nel complesso che voto daresti alla Biblioteca in una scala da 1 a 10?	33
Approfondimenti 7.2 – dati disaggregati per status utenti (interni vs esterni):.....	33

METODOLOGIA

In questo documento sono riportati e analizzati i risultati ottenuti dall’elaborazione del questionario somministrato a tutte le categorie di utenti della Biblioteca della Scuola Normale Superiore nel periodo compreso tra il 16 dicembre 2013 e il 31 gennaio 2014.

Dalla platea oggetto dell’indagine sono stati esclusi coloro che, in base a quanto stabilito dal Regolamento vigente, non hanno accesso ai servizi di prestito, ovvero gli unici utenti ai quali nella base dati anagrafica non sia associato un indirizzo di posta elettronica, necessario per inoltrare l’invito a partecipare all’indagine.

La somministrazione dei questionari si è svolta attraverso un applicativo on-line open source (Limesurvey). I destinatari del questionario hanno ricevuto un invito per partecipare all’indagine tramite *e-mail*: in tale comunicazione era contenuto un link che permetteva di accedere al questionario online. Attraverso tale sistema è garantito l’anonimato dei rispondenti: una volta compilata e trasmessa, la scheda non riportava alcun tipo di riferimento alla fonte di compilazione.

Il testo del questionario, le cui valutazioni sono basate su una scala da 1 a 4 , ha l’obiettivo di misurare i livelli di importanza e di soddisfazione degli utenti in ordine agli ambienti, ai servizi erogati, ecc.

In questa scala di valutazione la sufficienza è raggiunta per valori superiori a 51% di giudizi positivi (valori 3 e 4); viceversa un risultato in cui i giudizi negativi (valori 1 e 2) raggiungono più del 50% deve ritenersi insufficiente.

Le percentuali sono state calcolate sul totale delle risposte date dagli utenti; le risposte non date (campi vuoti) non hanno avuto alcuna incidenza sui risultati dell’indagine.

Invece nel computo delle percentuali è stato preso in considerazione anche il dato relativo alle risposte “Non so”.

Le percentuali valide sono calcolate per arrotondamento: fino al decimale 0,5 si arrotonda per difetto, il decimale > 0,5 si arrotonda per eccesso.

BACINO D'UTENZA E CAMPIONE D'INDAGINE

Bacino potenziale d'indagine (utenti attivi registrati nel database anagrafico del sistema di automazione della Biblioteca): 4192¹

Utenti invitati a partecipare all'indagine: 3390

Rinunce: 105 (3% degli utenti invitati)

Tasso di partecipazione complessivo:

Utenti che hanno aperto l'indagine: 883, pari al 26% degli utenti invitati

Utenti che hanno risposto almeno a una domanda: 803

Questionari completati: 659, pari al 19 % degli utenti invitati

Questionari incompleti: 224

Questionari inutilizzabili (privi di qualsiasi dato): 80

Tasso di partecipazione disaggregato per status interno SNS / esterno:

Utenti interni invitati: 1182

Utenti interni che hanno partecipato all'indagine: 251

Tasso di partecipazione all'indagine: 21%

Utenti esterni invitati: 2208

Utenti esterni che hanno partecipato all'indagine: 552

Tasso di partecipazione all'indagine: 25%

¹ Questo numero comprende anche utenti non individuali (biblioteche esterne; laboratori SNS, ecc.) e utenti che, in base al Regolamento, sono ammessi solo alla consultazione, ai quali non è richiesto un indirizzo di posta elettronica, necessario per partecipare al questionario.

SEZIONE 1 – PROFILO DELL'UTENZA CAMPIONE

Domanda 1.1 – Utente interno / esterno

Domanda 1.2 – Utente interno SNS / Esterno	
status	%
Interno SNS	31%
Esterno	69%

Domanda 1.2 – Status

Domanda 1.2 - Status	
status	%
Studente - Laurea triennale	13%
Studente - Laurea magistrale	21%
Studente - Vecchio ordinamento	1%
Docente	15%
Ricercatore	13%
Dottorando / Borsista	18%
Personale T.A.	6%
altro	13%

Approfondimenti 1.2 – dati disaggregati per soli utenti interni

Domanda 1.2 – Status. Dati riferiti ai soli utenti interni	
status	%
Studente - Laurea triennale	17%
Studente - Laurea magistrale	14%
Studente - Vecchio ordinamento	0%
Docente	6%
Ricercatore	10%
Dottorando / Borsista	26%
Personale T.A.	18%
altro	9%

Domanda 1.3 - Ambito di studio

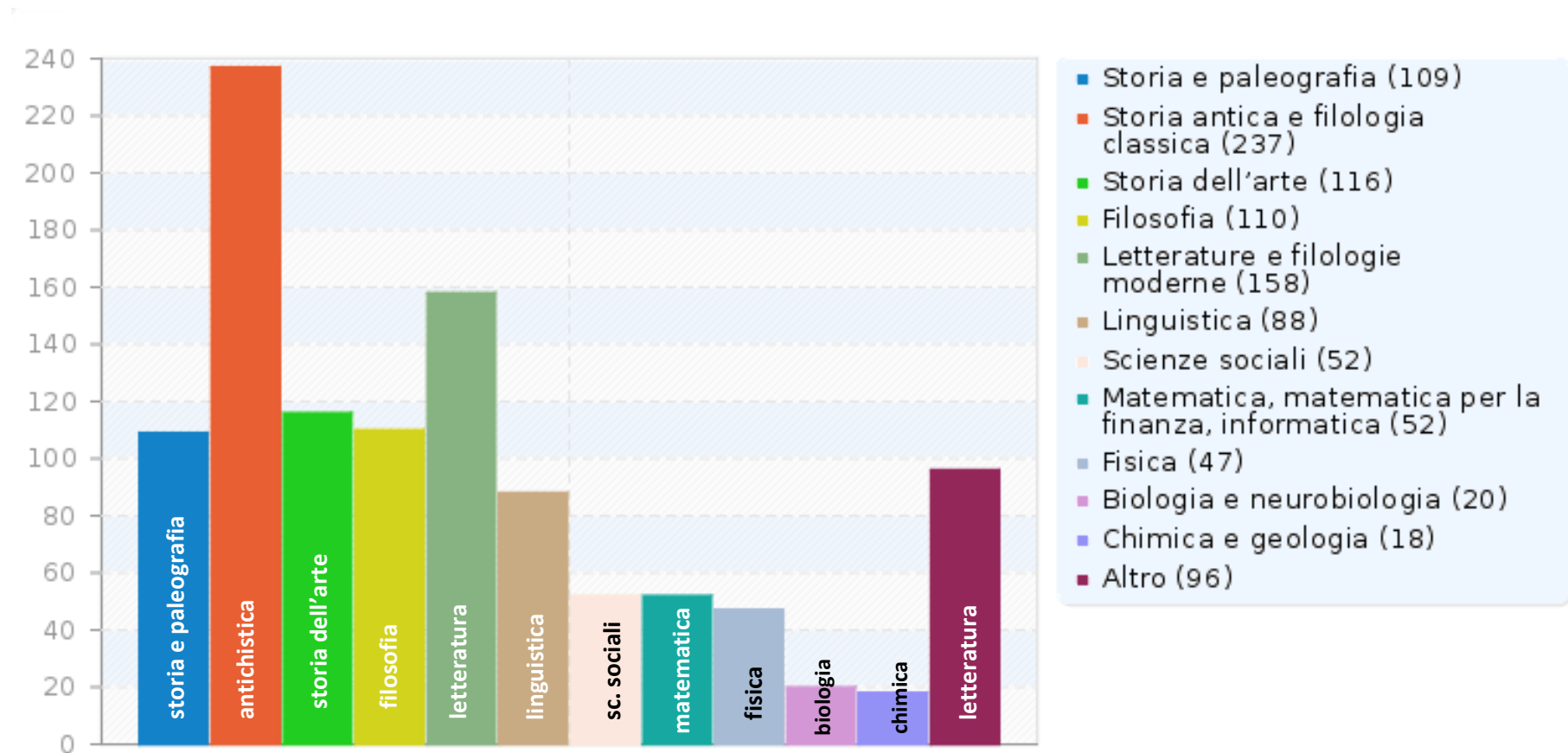
È stato chiesto agli utenti di indicare uno o più ambiti di studio tra quelli ricoperti dalle collezioni della Biblioteca.

Viene qui fornito il solo numero delle risposte positive per ciascuna disciplina; si omette il dato percentuale perché risulterebbe alterato dalle risposte multiple.

Domanda 1.3 – Ambito di studio	
disciplina	rispondenti
Storia e Paleografia	109
Storia antica e filologia classica	237
Storia dell'arte	116
Filosofia	110
Letterature e filologie moderne	158
Linguistica	88
Scienze sociali	52
Matematica, matematica per la finanza, informatica	52
Fisica	47
Biologia e neurobiologia	20
Chimica e geologia	18
Altro	70

La voce “Altro” comprende le risposte di utenti che non si sono riconosciuti in modo esclusivo in alcuno degli ambiti disciplinari proposti o che hanno voluto dettagliare ulteriormente i propri interessi. In particolare si segnalano 26 utenti che hanno dichiarato l'archeologia quale ambito di studi.

Approfondimenti 1.3 - Grafico della platea per ambiti di studio:



Approfondimenti 1.3 – dati aggregati per classi SNS

Utenti interni SNS suddivisi per macro-aree (su 251 rispondenti affiliati SNS):		
Scienze umane (Cl. lettere)	161	64%
Scienze matematiche e naturali (Cl. Scienze)	104	41 %

Domanda 1.4 - Con quale frequenza ti rechi in Biblioteca?

Domanda 1.4 - Con quale frequenza ti rechi in Biblioteca?	
Risposta	Percentuale
Più di tre volte alla settimana	25%
Da una a tre volte alla settimana	24%
Almeno una volta al mese	29%
Raramente	21%
Mai	1%

Approfondimenti 1.4 – dati disaggregati per status (interni vs esterni) e area disciplinare (lettere vs scienze)

Domanda 1.4 - dati riferiti ai soli utenti interni	
Risposta	Percentuale
Più di tre volte alla settimana	39%
Da una a tre volte alla settimana	18%
Almeno una volta al mese	18%
Raramente	23%
Mai	2%

Domanda 1.4 - dati riferiti ai soli utenti esterni	
Risposta	Percentuale
Più di tre volte alla settimana	19%
Da una a tre volte alla settimana	27%
Almeno una volta al mese	33%
Raramente	20%
Mai	1%

Domanda 1.4 - dati riferiti ai soli utenti interni della Cl. di Lettere	
Risposta	Percentuale
Più di tre volte alla settimana	52%
Da una a tre volte alla settimana	23%
Almeno una volta al mese	12%
Raramente	12%
Mai	1%

Domanda 1.4 - dati riferiti ai soli utenti interni della Cl. di Scienze	
Risposta	Percentuale
Più di tre volte alla settimana	19%
Da una a tre volte alla settimana	11%
Almeno una volta al mese	31%
Raramente	36%
Mai	3%

Domanda 1.5 - Ogni volta quanto tempo mediamente ti trattiene?

Domanda 1.5 - Ogni volta quanto tempo mediamente ti trattiene?	
Risposta	Percentuale
Meno di 60 minuti	17%
1 - 2 ore	23%
2 - 4 ore	29%
Più di 4 ore	31%

Domanda 1.6 - Con quale frequenza usi le risorse elettroniche della Biblioteca (periodici e libri elettronici, banche dati, NOA, etc.)?

Domanda 1.6 - Con quale frequenza usi le risorse elettroniche della Biblioteca?	
Risposta	Percentuale
Più di tre volte alla settimana	19%
Da una a tre volte alla settimana	16%
Almeno una volta al mese	21%
Raramente	33%
Mai	11%

Domanda 1.7 - Frequenti la Biblioteca per ...

Domanda 1.7 - Frequenti la Biblioteca per ...		
	Nr risposte positive	% rispetto alla platea
prendere libri in prestito	649	73.33%
consultare libri e riviste della biblioteca	757	85.54%
studiare su materiali propri dei quali:	372	42.03%
allievi SNS	109	pari al 75 % degli allievi che hanno risposto all'indagine
studenti esterni	189	pari al 68 % degli studenti che hanno risposto all'indagine
consultare le risorse elettroniche	392	44.29%
utilizzare internet	208	23.50%
fotocopiare i materiali bibliografici	593	67.01%
utilizzare i servizi interbibliotecari	121	48% degli utenti ai quali è riservato il servizio (interni)

Domanda 1.8 - Conosci il Regolamento della Biblioteca?

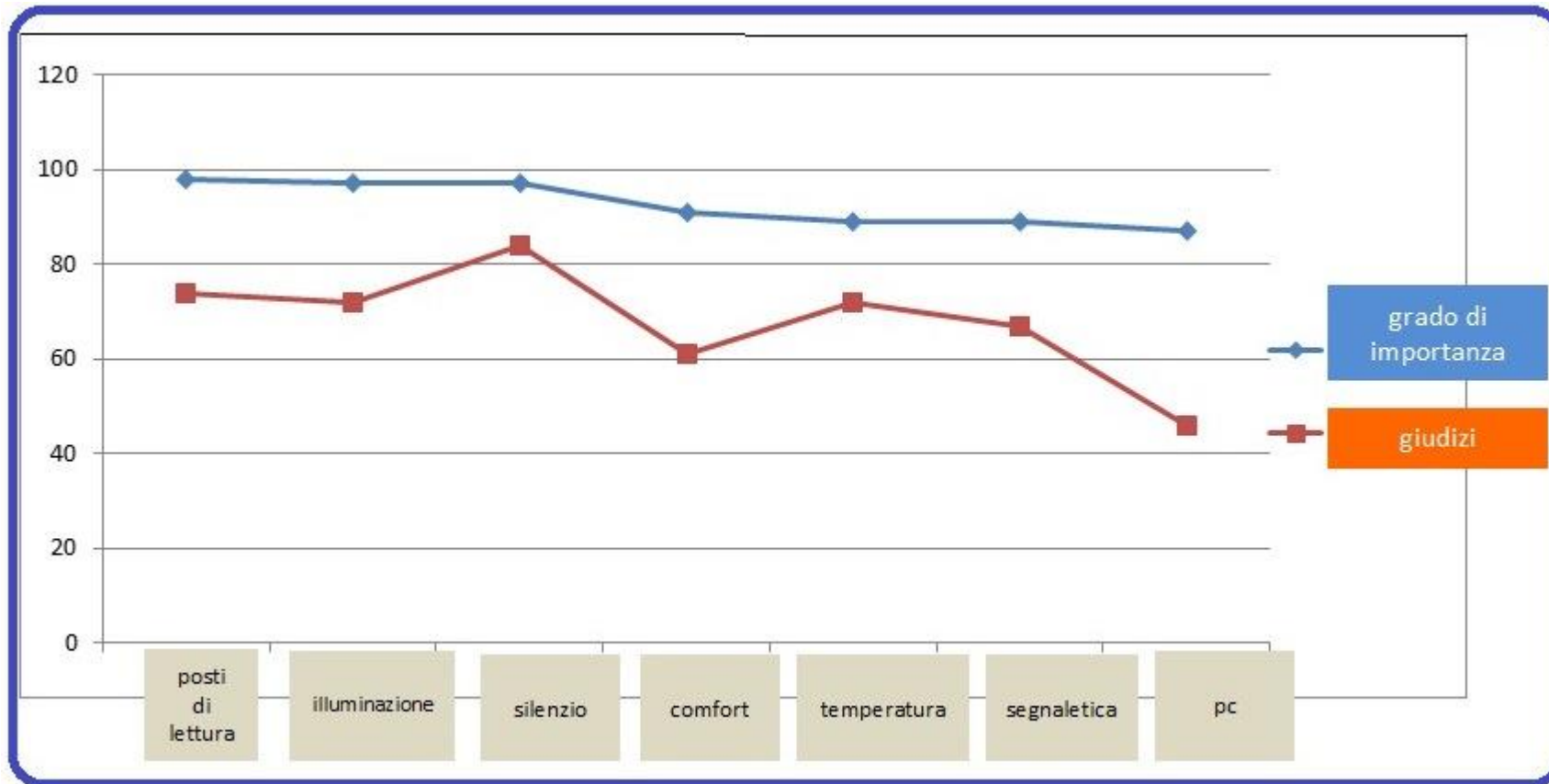
Hanno risposto positivamente 681 utenti, pari al 77% dei rispondenti

SEZIONE 2 - AMBIENTI

Domanda 2.1 - Come giudichi i seguenti aspetti della Biblioteca? Li ritieni importanti?

Sezione Ambienti				
Aspetti	Importanza attribuita	Giudizi		
		giudizi positivi (valori 3 + 4)	giudizi negativi (valori 1 + 2)	“Non so”
Numero di posti di lettura per gli utenti interni per gli utenti esterni	98%	74%	20%	6%
		66%	23%	11%
		78%	19%	3%
Illuminazione degli ambienti	97%	72%	26%	3%
Silenziosità degli ambienti	97%	84%	14%	2%
Comfort dei posti di lettura	91%	61%	34%	5%
Temperatura degli ambienti	89%	72%	24%	4%
Segnaletica	89%	67%	29%	4%
Postazioni informatiche	87%	46%	44%	10%

Sezione ambienti – Grafico. Confronto tra soddisfazione complessiva e giudizio di importanza



Approfondimento sezione Ambienti – Posti di lettura: dati disaggregati, per sedi e per settori disciplinari

Analizziamo più nel dettaglio questo aspetto perché, tra quelli relativi agli ambienti, è ritenuto dagli utenti il più importante.

Al fine di individuare gli ambienti che gli utenti percepiscono con maggiore criticità, abbiamo tentato di esaminare la valutazione dei vari settori della Biblioteca, distribuendoli in base agli ambiti di studio dichiarati.

<i>Palazzo Gherardesca</i>				
Aspetti	Settori	Giudizi		
		giudizi positivi (valori 3 + 4)	giudizi negativi (valori 1 + 2)	“Non so”
Numero di posti di lettura	Antichistica (III piano)	67%	31%	1%
	Archeologia (I piano sx)	70%	30%	0%
	Filosofia (VI piano)	79%	17%	4%
	Letteratura (IV piano)	78%	20%	2%
	Linguistica (II piano dx)	84%	14%	1%
	Storia (V piano)	81%	16%	3%
	Totale Palazzo Gherardesca	75%	22%	3%

Nr rispondenti (esclusi voti nulli) suddivisi per collezioni di interesse scientifico (Gherardesca):

Storia (V piano): 109

Antichistica (III piano): 237

Archeologia (I piano sx): 38

Filosofia (VI piano): 110

Letteratura it. e generale (IV piano): 158

Linguistica (II piano dx): 89

<i>Palazzo del Capitano</i>				
Aspetti	Settori	Giudizi		
		giudizi positivi (valori 3 + 4)	giudizi negativi (valori 1 + 2)	“Non so”
Numero di posti di lettura	Storia dell'arte (piano terra)	75%	23%	2%
	Scienze sociali (piano terra)	82%	14%	4%
	Matematica (piano III-IV)	74%	6%	20%
	Fisica (piano III)	66%	5%	29%
	Biologia (piano II)	80%	5%	15%
	Chimica (piano II)	93%	0%	7%
	Totale Palazzo Capitano	75%	13%	12%

Nr utenti rispondenti (esclusi voti nulli) suddivisi per collezioni di interesse scientifico (Capitano):

Storia dell'arte: 102

Scienze sociali: 51

Matematica: 46

Fisica: 41

Biologia: 20

Chimica: 14

SEZIONE 3 - SERVIZI GENERALI

Domanda 3.1 - Come giudichi i seguenti servizi? Li ritieni importanti?

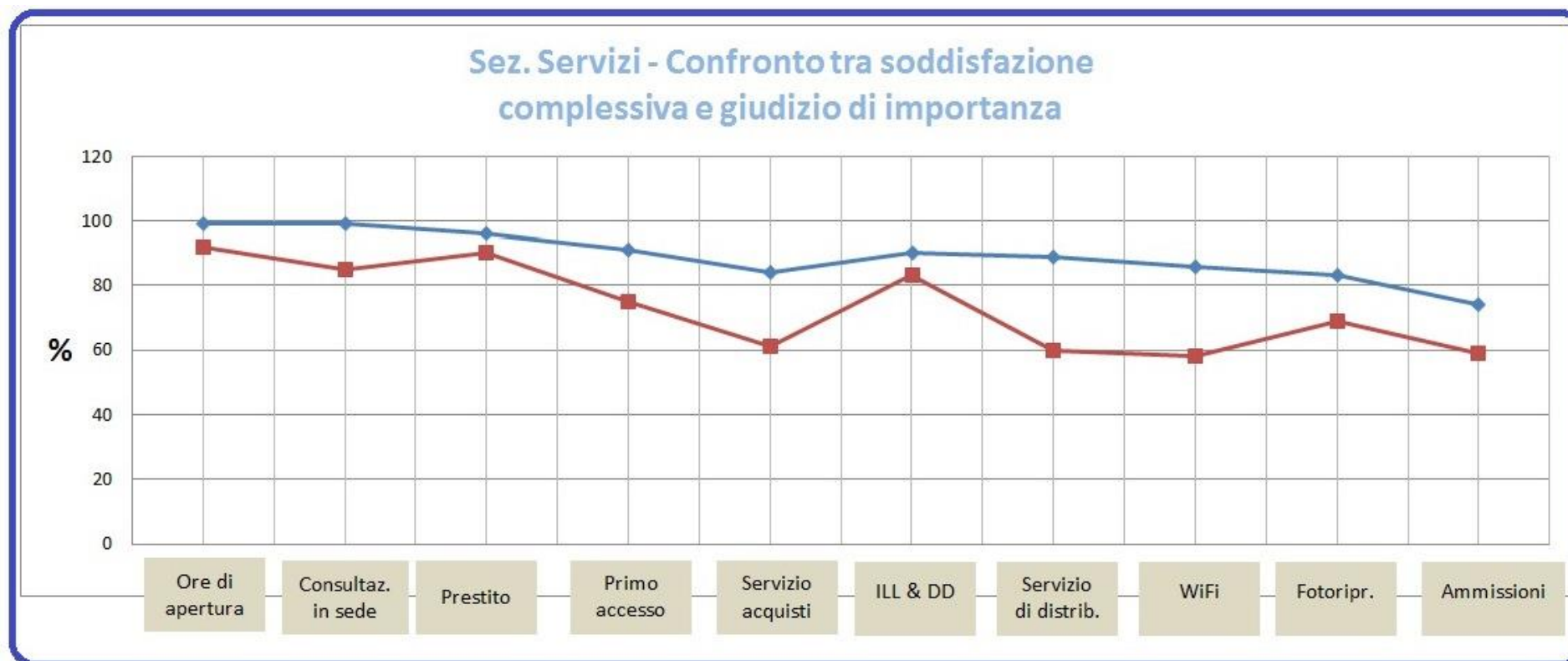
Sezione Servizi Generali				
Servizi	Importanza attribuita	Giudizio assegnato		
		totale dei giudizi positivi (valori 3+4)	totale dei giudizi negativi (valori 1+2)	"Non so"
Numero di ore di apertura al pubblico	99%	89%	8%	3%
Consultazione in loco e reperibilità dei libri a scaffale	99%			
complessivo		83%	15%	2%
dati scorporati per:				
Storia		86%	14%	0%
Antichistica		77%	23%	0%
Archeologia		78%	22%	0%
Filosofia		88%	12%	0%
Letteratura it. e generale		85%	14%	1%
Linguistica		86%	13%	1%
Storia dell'arte		84%	14%	2%
Scienze sociali		90%	10%	0%
Matematica		95%	2%	3%
Fisica		82%	5%	13%
Biologia		90%	5%	5%
Chimica	100%	0%	0%	
Servizio di prestito	96%	80%	9%	11%
utenti interni		90%	3%	7%
utenti esterni		75%	11%	13%

Sezione Servizi Generali				
Servizi	Importanza attribuita	Giudizio assegnato		
		totale dei giudizi positivi (valori 3+4)	totale dei giudizi negativi (valori 1+2)	“Non so”
Servizio di accoglienza e primo accesso	91%	70%	23%	7%
Servizio acquisti (solo interni)	90%	45%	17%	38%
Servizio acquisti (generale)	84%	31%	20%	49%
Fornitura di articoli e libri da altre biblioteche (solo per interni) ²	90%	54%	11%	35%
Servizio di distribuzione del materiale non in libero accesso	89%	38%	25%	37%
Servizio WiFi	86%	38%	27%	35%
Servizio di fotocopie	83%	41%	18%	41%
Servizio di ammissione				
tutti gli utenti	74 %	53%	21%	10%
utenti esterni ³	92%	65%	31%	4%

² Il servizio è riservato agli utenti interni

³ L'ammissione alla Biblioteca per gli utenti interni è attivata d'ufficio

Sezione Servizi – Grafico. Confronto tra soddisfazione complessiva e giudizio di importanza



—♦— grado di importanza

—■— soddisfazione

Metodologia: i dati relativi alla “soddisfazione” espressa dagli utenti sono stati ricalcolati, prendendo in esame solamente le risposte comprensive di una valutazione numerica; sono state escluse le risposte del tipo “Non so” che in questo contesto ci sono parse poco utili e funzionali.

SEZIONE 4 – STRUMENTI

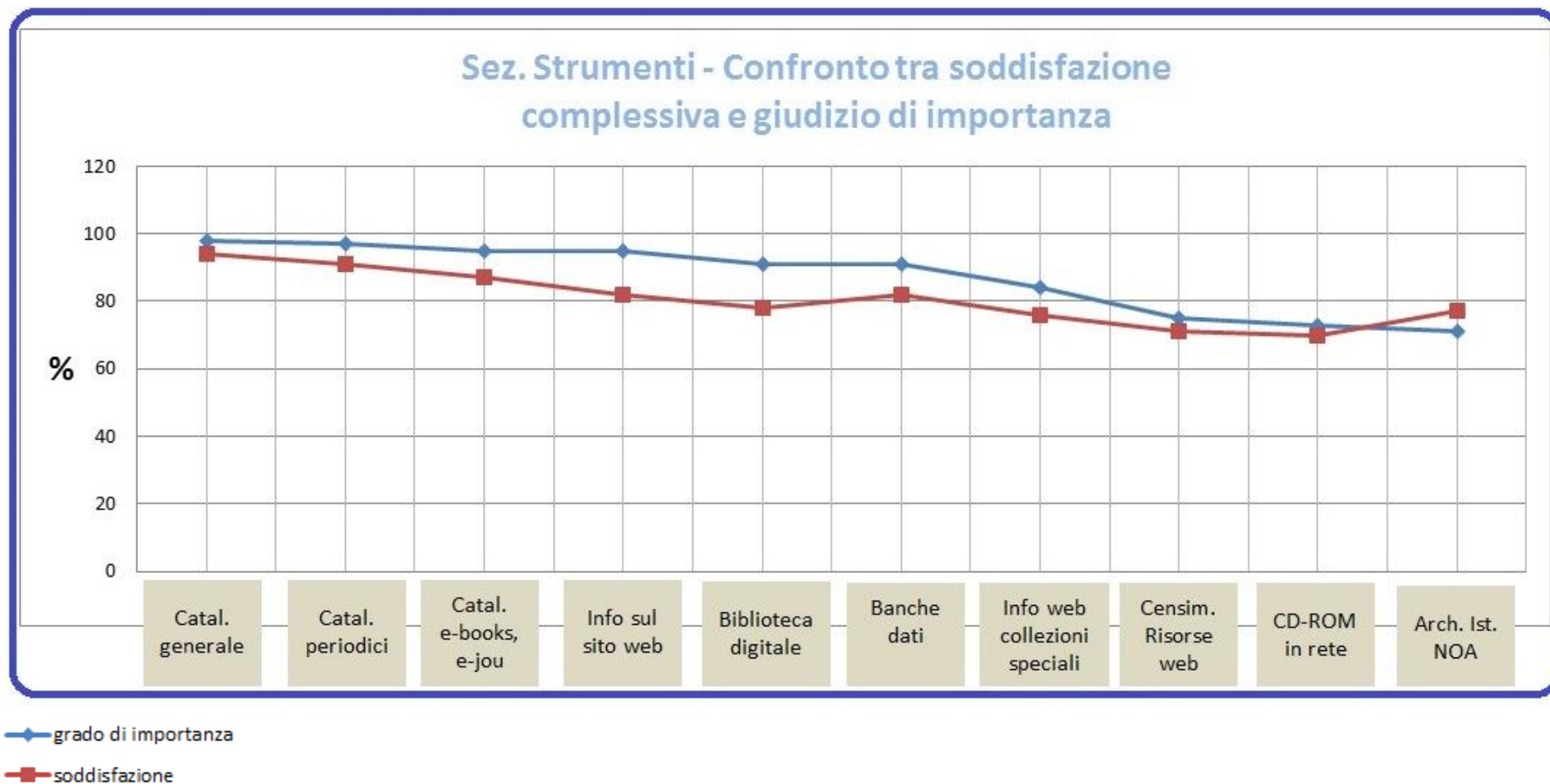
Domanda 4.1 - Come giudichi i seguenti strumenti resi disponibili dalla Biblioteca? Li ritieni importanti?

Sezione Strumenti				
Strumenti	Importanza attribuita	Giudizio assegnato		
		totale dei giudizi positivi (valori 3+4)	totale dei giudizi negativi (valori 1+2)	“Non so”
Catalogo generale	98%	90%	6%	4%
Catalogo dei periodici	97%	82%	8%	10%
Catalogo dei periodici e libri elettronici	95%	67%	10%	23%
Chiarezza e qualità delle informazioni presenti sul sito Web	95%	75%	14%	11%
Biblioteca digitale	91%	47%	13%	40%
Pagina Web dedicata alle banche dati	91%	56%	12%	32%
Guida agli archivi e collezioni speciali	84%	38%	12%	50%
Altre risorse elettroniche: censimento di risorse Internet	75%	30%	12%	58%
Servizio CD-ROM in rete	73%	26%	11%	63%
utenti interni ⁴	68%	32%	9%	59%
utenti esterni	75%	22%	13%	65%
Archivio Istituzionale NOA	71%	23%	7%	70%
utenti interni	72%	30%	6%	64%
utenti esterni	70%	20%	7%	73%
utenti di ambito scientifico ⁵	67%	22%	8%	70%
utenti di ambito umanistico ⁶	73%	24%	6%	70%

⁴ Abbiamo verificato che non vi sono apprezzabili differenze tra utenti interni ed esterni nella percezione dell'importanza degli strumenti e quindi i dati sono stati disaggregati solamente per due voci (CD-ROM in rete + NOA)

⁵ Utenti che hanno dichiarato di utilizzare una o più collezioni bibliografiche di ambito scientifico.

⁶ Utenti che hanno dichiarato di utilizzare una o più collezioni bibliografiche di ambito umanistico, comprese le collezioni allocate al Palazzo del Capitano (Storia dell'arte, Letterature straniere e Scienze Sociali)



Metodologia: i dati relativi alla “soddisfazione” espressa dagli utenti sono stati ricalcolati, prendendo in esame solamente le risposte comprensive di una valutazione numerica; sono state escluse le risposte del tipo “Non so” che in questo contesto ci sono parse poco utili e funzionali.

SEZIONE 5 – COLLEZIONI

Domanda 5.1 - Come giudichi le collezioni della Biblioteca? Quali aspetti ritieni importanti?

Sezione Collezioni				
Capacità di rispondere ai tuoi bisogni informativi	Importanza attribuita	Giudizio assegnato		
		totale dei giudizi positivi (valori 3+4)	totale dei giudizi negativi (valori 1+2)	“Non so”
complessivo	97%	84%	12%	4%
dati disaggregati per:				
collezioni bibliografiche di ambito scientifico	94%	79%	12%	9%
collezioni bibliografiche di ambito umanistico	98%	85%	12%	3%
utenti interni	95%	80%	13%	7%
utenti esterni	97%	85%	12%	3%
docenti + ricercatori ⁷	96%	82%	13%	5%
studenti ⁸	98%	86%	12%	2%

⁷ Comprende anche docenti emeriti e in pensione, dottorandi e borsisti

⁸ Comprende studenti interni ed esterni

Aggiornamento delle raccolte	Importanza attribuita	totale dei giudizi positivi (valori 3+4)	totale dei giudizi negativi (valori 1+2)	“Non so”
complessivo	95%	61%	21%	18%
dati disaggregati per:				
collezioni bibliografiche di ambito scientifico	91%	55%	19%	26%
collezioni bibliografiche di ambito umanistico	97%	64%	21%	15%
utenti interni	94%	60%	20%	20%
utenti esterni	96%	62%	20%	18%
docenti + ricercatori	96%	61%	25%	15%
studenti	95%	63%	15%	22%

Completezza delle collezioni a stampa	Importanza attribuita	totale dei giudizi positivi (valori 3+4)	totale dei giudizi negativi (valori 1+2)	“Non so”
complessivo	94%	71%	15%	14%
dati disaggregati per:				
collezioni bibliografiche di ambito scientifico	88%	60%	19%	21%
collezioni bibliografiche di ambito umanistico	97%	75%	14%	11%
utenti interni	90%	70%	14%	16%
utenti esterni	96%	72%	16%	13%
docenti + ricercatori	94%	72%	19%	9%
studenti	94%	74%	10%	16%

Completezza delle collezioni di risorse elettroniche	Importanza attribuita	totale dei giudizi positivi (valori 3+4)	totale dei giudizi negativi (valori 1+2)	“Non so”
complessivo	92%	48%	19%	34%
dati disaggregati per:				
collezioni bibliografiche di ambito scientifico	88%	45%	16%	39%
collezioni bibliografiche di ambito umanistico	94%	49%	19%	32%
utenti interni	91%	52%	22%	26%
utenti esterni	93%	46%	17%	37%
docenti + ricercatori	93%	47%	23%	30%
studenti	92%	44%	17%	39%

Disponibilità dei libri di testo	Importanza attribuita	totale dei giudizi positivi (valori 3+4)	totale dei giudizi negativi (valori 1+2)	“Non so”
complessivo	90%	68%	14%	18%
dati disaggregati per:				
collezioni bibliografiche di ambito scientifico	86%	63%	13%	24%
collezioni bibliografiche di ambito umanistico	90%	67%	15%	18%
utenti interni	89%	66%	14%	20%
utenti esterni	90%	68%	14%	18%
docenti + ricercatori ⁹	85%	61%	15%	24%
studenti	96%	81%	13%	6%

⁹ Comprende anche docenti emeriti e in pensione, dottorandi e borsisti

Fondo antico e sezione Rari e manoscritti	Importanza attribuita	totale dei giudizi positivi (valori 3+4)	totale dei giudizi negativi (valori 1+2)	“Non so”
complessivo	88%	42%	9%	49%
dati disaggregati per:				
collezioni bibliografiche di ambito scientifico	79%	37%	7%	56%
collezioni bibliografiche di ambito umanistico	92%	45%	9%	46%
utenti interni	82%	38%	7%	55%
utenti esterni	90%	44%	10%	46%
docenti + ricercatori ¹⁰	87%	44%	12%	44%
studenti	88%	36%	5%	59%

¹⁰ Comprende anche docenti emeriti e in pensione, dottorandi e borsisti

Approfondimenti sezione Collezioni - dati disaggregati per singole discipline: Capacità di rispondere ai tuoi bisogni informativi

Sezione Collezioni - Capacità di rispondere ai tuoi bisogni informativi				
Collezione	Importanza attribuita	Giudizio assegnato		
		totale dei giudizi positivi (valori 3+4)	totale dei giudizi negativi (valori 1+2)	"Non so"
Storia	99%	86%	13%	1%
Antichistica	97%	87%	11%	2%
Archeologia	97%	72%	25%	3%
Filosofia	96%	80%	16%	4%
Letteratura it. e generale	98%	86%	12%	2%
Linguistica	97%	88%	8%	4%
Storia dell'arte	95%	78%	17%	5%
Scienze sociali	98%	66%	34%	0%
Matematica	92%	73%	11%	16%
Fisica	94%	82%	3%	15%
Biologia	94%	83%	0%	17%
Chimica	91%	91%	0%	9%

Approfondimenti sezione Collezioni - dati disaggregati per singole discipline: Completezza delle collezioni a stampa

Sezione Collezioni - Completezza delle collezioni a stampa				
Collezione	Importanza attribuita	Giudizio assegnato		
		totale dei giudizi positivi (valori 3+4)	totale dei giudizi negativi (valori 1+2)	"Non so"
Storia	99%	76%	16%	8%
Antichistica	98%	81%	12%	7%
Archeologia	94%	67%	25%	8%
Filosofia	94%	67%	22%	11%
Letteratura it. e generale	99%	74%	18%	8%
Linguistica	95%	74%	12%	14%
Storia dell'arte	92%	65%	23%	12%
Scienze sociali	100%	77%	23%	0%
Matematica	89%	59%	13%	27%
Fisica	71%	44%	9%	47%
Biologia	67%	33%	0%	67%
Chimica	73%	73%	0%	27%

Approfondimenti sezione Collezioni - dati disaggregati per singole discipline: Completezza delle collezioni di risorse elettroniche

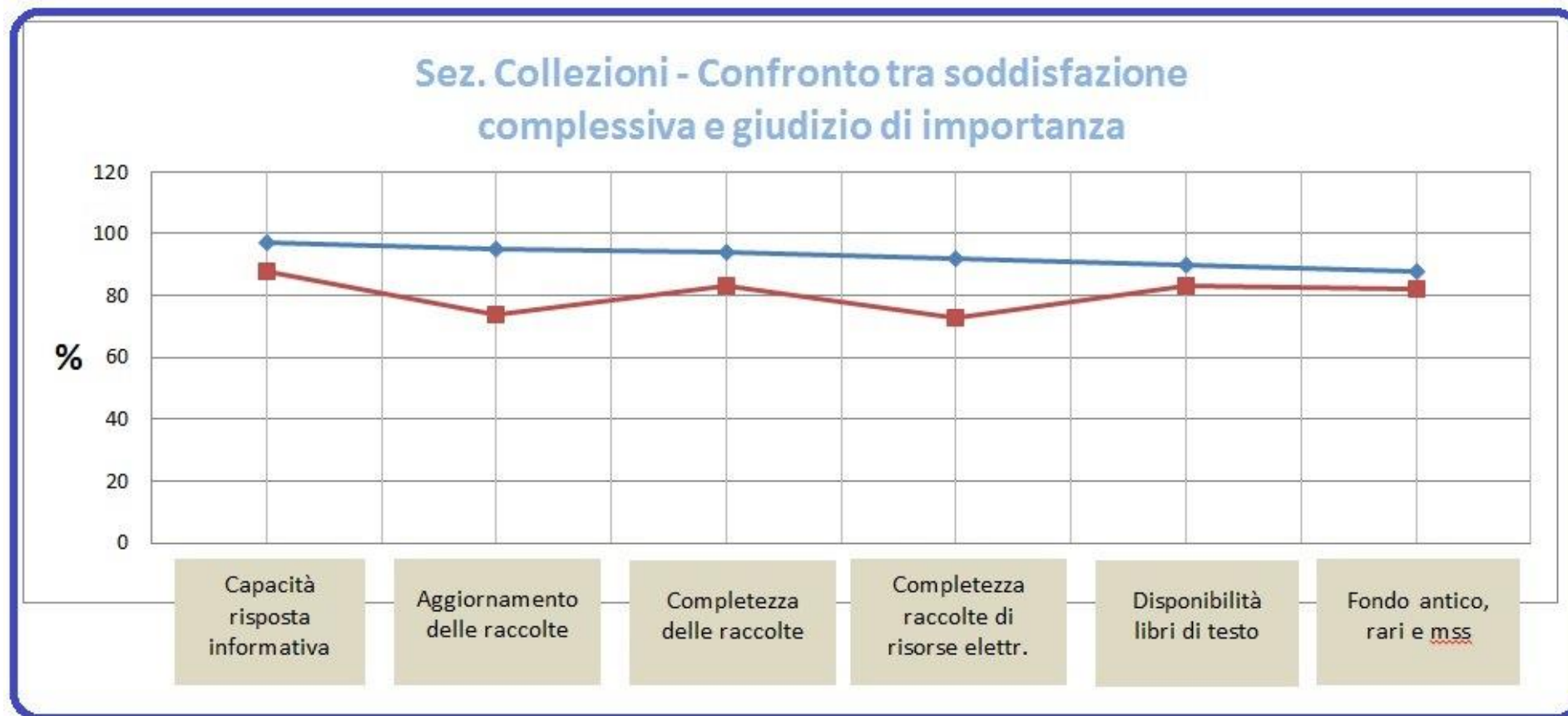
Sezione Collezioni - Completezza delle collezioni di risorse elettroniche				
Collezione	Importanza attribuita	Giudizio assegnato		
		totale dei giudizi positivi (valori 3+4)	totale dei giudizi negativi (valori 1+2)	"Non so"
Storia	92%	38%	21%	41%
Antichistica	96%	58%	18%	24%
Archeologia	86%	39%	30%	31%
Filosofia	91%	48%	23%	29%
Letteratura it. e generale	98%	42%	22%	36%
Linguistica	93%	57%	19%	24%
Storia dell'arte	89%	47%	23%	30%
Scienze sociali	87%	30%	40%	30%
Matematica	81%	43%	8%	49%
Fisica	85%	24%	18%	58%
Biologia	78%	28%	17%	55%
Chimica	100%	45%	18%	37%

Approfondimenti sezione Collezioni - dati disaggregati per singole discipline: Disponibilità dei libri di testo

Sezione Collezioni - Disponibilità dei libri di testo				
Collezione	Importanza attribuita	Giudizio assegnato		
		totale dei giudizi positivi (valori 3+4)	totale dei giudizi negativi (valori 1+2)	"Non so"
Storia	82%	54%	17%	29%
Antichistica	90%	70%	15%	15%
Archeologia	94%	61%	25%	14%
Filosofia	86%	59%	17%	24%
Letteratura it. e generale	92%	71%	16%	18%
Linguistica	86%	62%	14%	24%
Storia dell'arte	86%	58%	17%	25%
Scienze sociali	94%	45%	42%	13%
Matematica	84%	68%	8%	24%
Fisica	91%	68%	3%	29%
Biologia	94%	67%	11%	22%
Chimica	100%	82%	0%	18%

Approfondimenti sezione Collezioni - dati disaggregati per singole discipline: Aggiornamento delle raccolte

Sezione Collezioni - Aggiornamento delle raccolte				
Collezione	Importanza attribuita	Giudizio assegnato		
		totale dei giudizi positivi (valori 3+4)	totale dei giudizi negativi (valori 1+2)	"Non so"
Storia	99%	63%	26%	11%
Antichistica	98%	69%	20%	11%
Archeologia	97%	58%	33%	9%
Filosofia	92%	49%	34%	17%
Letteratura it. e generale	99%	64%	20%	16%
Linguistica	92%	65%	16%	19%
Storia dell'arte	91%	49%	34%	17%
Scienze sociali	98%	22%	18%	7%
Matematica	89%	46%	19%	35%
Fisica	79%	24%	18%	58%
Biologia	89%	39%	11%	50%
Chimica	91%	36%	9%	55%



—◆— grado di importanza

—■— soddisfazione

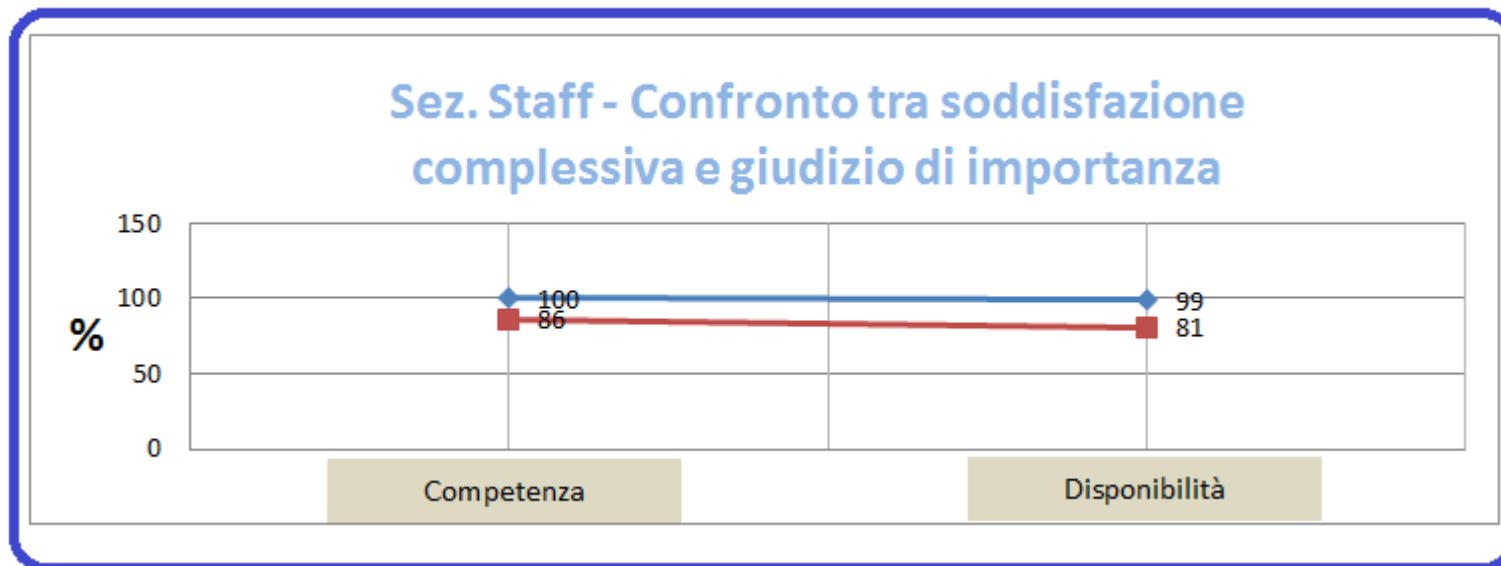
Metodologia: i dati relativi alla “soddisfazione” espressa dagli utenti sono stati ricalcolati, prendendo in esame solamente le risposte comprensive di una valutazione numerica; sono state escluse le risposte del tipo “Non so” che in questo contesto ci sono parse poco utili e funzionali.

SEZIONE 6 - STAFF

Domanda 6.1 - Come giudichi il personale della Biblioteca? Quali aspetti ritieni importanti?

Sezione Staff – Come giudichi il personale della Biblioteca? Quali aspetti ritieni importanti?					
Aspetti		Importanza attribuita	Giudizi		
			giudizi positivi (valori 3 + 4)	giudizi negativi (valori 1 + 2)	Non so
Competenza	complessivo	100%	82%	13%	5%
	dati disaggregati per:				
	utenti interni	99%	81%	14%	5%
	utenti esterni	100%	83%	13%	4%
	docenti + ricercatori	99%	84%	11%	5%
	studenti	100%	79%	17%	4%
Disponibilità	complessivo	99%	79%	18%	3%
	dati disaggregati per:				
	utenti interni	98%	82%	13%	5%
	utenti esterni	100%	77%	20%	3%
	docenti + ricercatori	100%	80%	17%	3%
	studenti	98%	71%	25%	4%

Sezione Staff – Grafico. Confronto tra soddisfazione complessiva e giudizio di importanza



—♦— grado di importanza

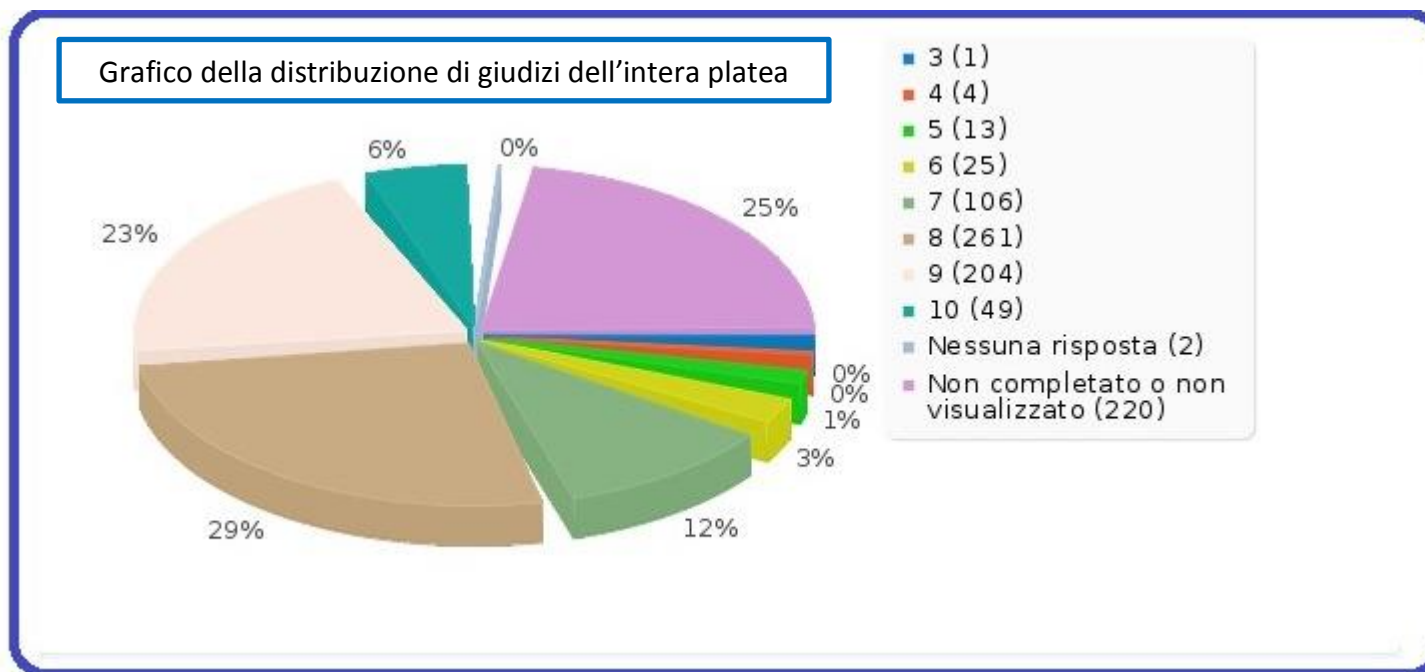
—■— soddisfazione

Metodologia: i dati relativi alla “soddisfazione” espressa dagli utenti sono stati ricalcolati, prendendo in esame solamente le risposte comprensive di una valutazione numerica; sono state escluse le risposte del tipo “Non so” che in questo contesto ci sono parse poco utili e funzionali.

SEZIONE 7 - VALUTAZIONE COMPLESSIVA E SUGGERIMENTI

Domanda 7.2: Nel complesso che voto daresti alla Biblioteca in una scala da 1 a 10?

Il voto medio complessivo, espresso in decimi da 663 rispondenti secondo una scala da 1 a 10, è pari a **8,1**



Approfondimenti 7.2 – dati disaggregati per status utente (interni vs esterni):

voto medio utenti interni (218 risposte): 8,02

voto medio utenti esterni (445 risposte): 8,18