



Questionario sui servizi e sull'offerta del Sistema Bibliotecario di Ateneo 2023

Sintesi

Tra il 20 marzo e il 7 aprile 2023 il Sistema Bibliotecario di Ateneo ha erogato all'intera comunità accademica un questionario di customer satisfaction. Le risposte raccolte in modalità anonimo sono state percentualmente poche rispetto all'utenza coinvolta, ma ugualmente significative e stimolanti. I dati sul grado di utilizzo e conoscenza dei servizi e delle risorse rese disponibili dal Sistema, sulle aspettative degli utenti e la loro soddisfazione, sono un invito alle biblioteche a promuovere più efficacemente il proprio prezioso patrimonio documentario e di conoscenze per colmare il divario tra contenitore (la biblioteca come luogo fisico) e contenuto (documentazione, servizi, formazione, assistenza, disseminazione dell'informazione e valorizzazione delle collezioni), vero nucleo delle attività delle biblioteche. Dalle risposte aperte si evince che gli utenti, soprattutto gli studenti, «immaginano» la biblioteca come spazio agito, vissuto, come luogo di concentrazione e di studio, ma anche agorà dove le relazioni sono fonte di accrescimento personale e culturale.

L'ottima valutazione complessiva che i servizi e l'offerta del Sistema Bibliotecario di Ateneo ottengono rappresenta, dunque, non un traguardo, ma lo stimolo a lavorare per raggiungere un bacino di utenza sempre più ampio, ponendosi in ascolto delle nuove istanze informative e conoscitive, dei bisogni di un "pubblico", dei «pubblici» che forse desiderano non essere spettatori ma protagonisti della propria esperienza ed essere guidati tra scaffali reali e virtuali nel viaggio della conoscenza.



Il volantino che pubblicizzava il questionario è stato affisso in tutte le biblioteche.

Il Questionario

Il Questionario sui servizi e sull'offerta del Sistema Bibliotecario di Ateneo è stato somministrato all'intera comunità accademica dal 20 marzo al 7 aprile 2023.

L'utenza potenziale è stata raggiunta attraverso l'invio del questionario per posta elettronica e per mezzo di una campagna pubblicitaria ad hoc.

Il questionario sottoponeva le seguenti domande:

IL CAMPIONE

1. A quale profilo appartiene?
2. A quale Dipartimento/Struttura di Roma Tre afferisce?
3. Ha utilizzato negli ultimi 6 mesi i servizi e/o le risorse on line del Sistema Bibliotecario di Ateneo?
4. Perché non frequenta le Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo?*

*Domanda a risposte multiple

LA FREQUENTAZIONE, I SERVIZI E LE RISORSE

5. Quali Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo frequenta?*
6. Con quale frequenza viene in Biblioteca?
7. Perché viene in Biblioteca?*
8. Utilizza le risorse online messe a disposizione dal Sistema Bibliotecario di Ateneo?
9. Quali strumenti, risorse online e/o servizi utilizza?*
10. Quali risorse elettroniche utilizza maggiormente?*
11. Quali sono i servizi bibliotecari che usa maggiormente o che ha usato almeno una volta?*

*Domanda a risposte multiple

**Domanda a risposta aperta

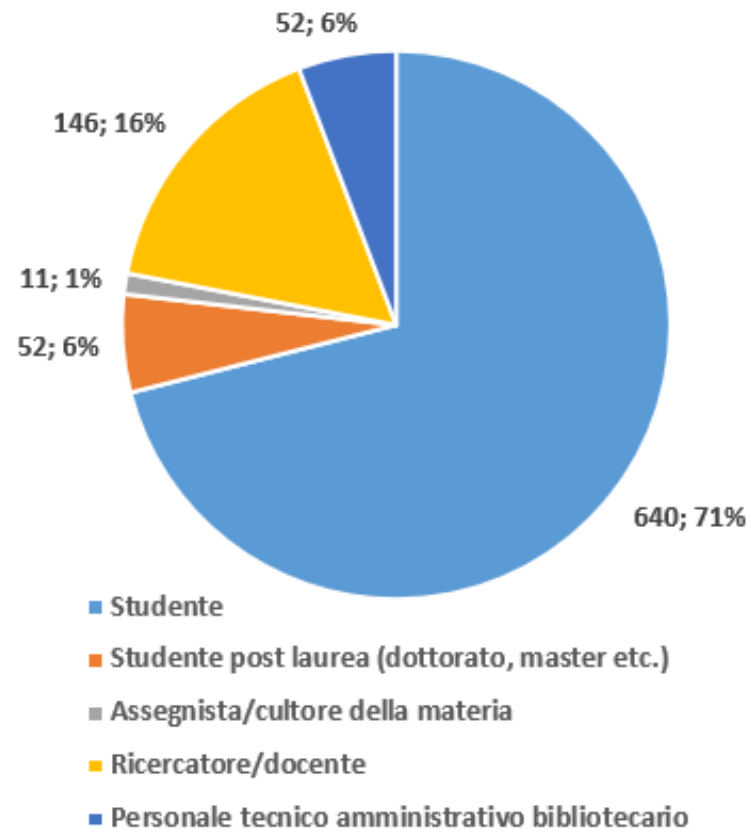
LA SODDISFAZIONE

12. Quanto ritiene importanti i servizi bibliotecari che ha usato almeno una volta negli ultimi 6 mesi?***
13. Quanto è soddisfatto dei servizi bibliotecari che usa maggiormente o che ha usato almeno una volta negli ultimi 6 mesi?***
14. In generale quali aspetti ritiene importanti di una biblioteca?***
15. Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo?***
16. Complessivamente quanto è soddisfatto dei servizi e dell'offerta del Sistema Bibliotecario di Ateneo?
17. Cosa vorrebbe suggerire per migliorare i servizi e l'offerta del Sistema Bibliotecario di Ateneo?**
18. Potrebbe descrivere con poche parole la sua idea di biblioteca?***

**Domanda a risposta aperta

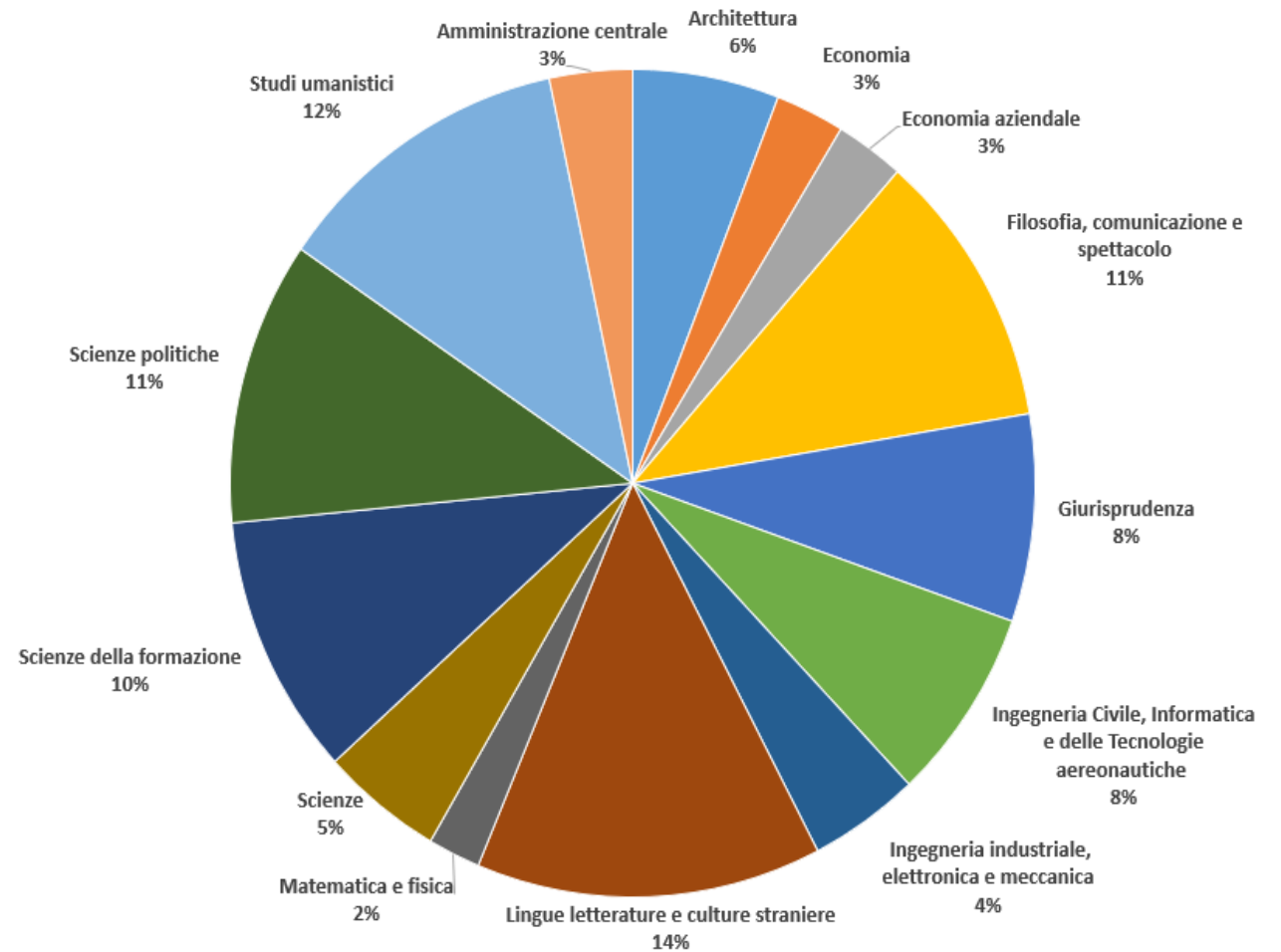
***Nei grafici non sono state riportati valori relativi alla risposta «Non saprei»

1. A quale profilo appartiene?



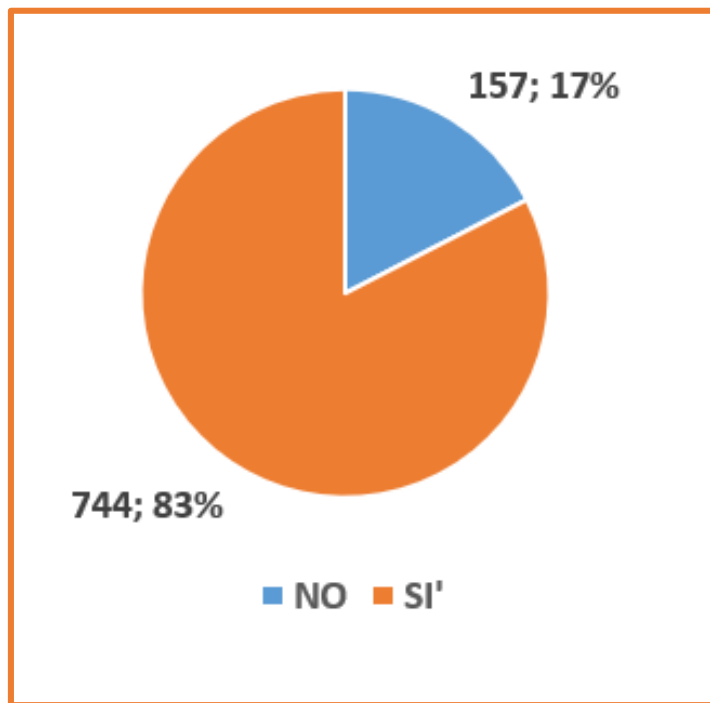
Hanno risposto al questionario 901 utenti, il 71% dei quali appartiene al profilo studente.

2. A quale Dipartimento/Struttura di Roma Tre afferisce?



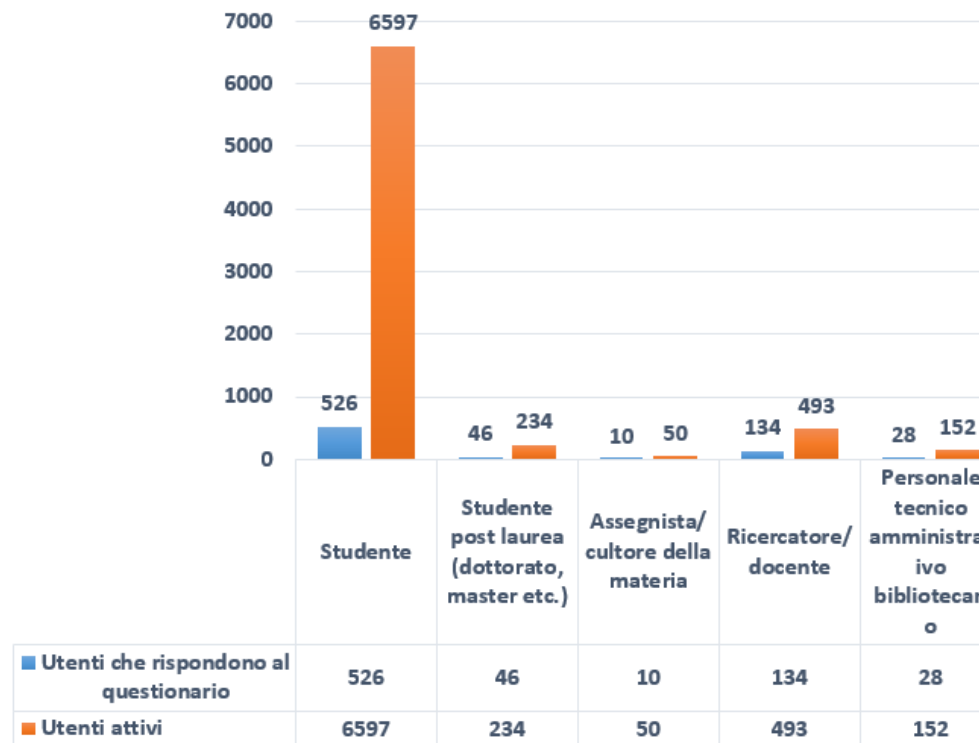
3. Ha utilizzato negli ultimi 6 mesi i servizi e/o le risorse on line del Sistema Bibliotecario di Ateneo?

Dei 901 utenti che hanno risposto al Questionario, 744 dichiarano di aver utilizzato negli ultimi 6 mesi i servizi e/o le risorse on line del Sistema Bibliotecario di Ateneo, 157 di non averlo mai fatto.



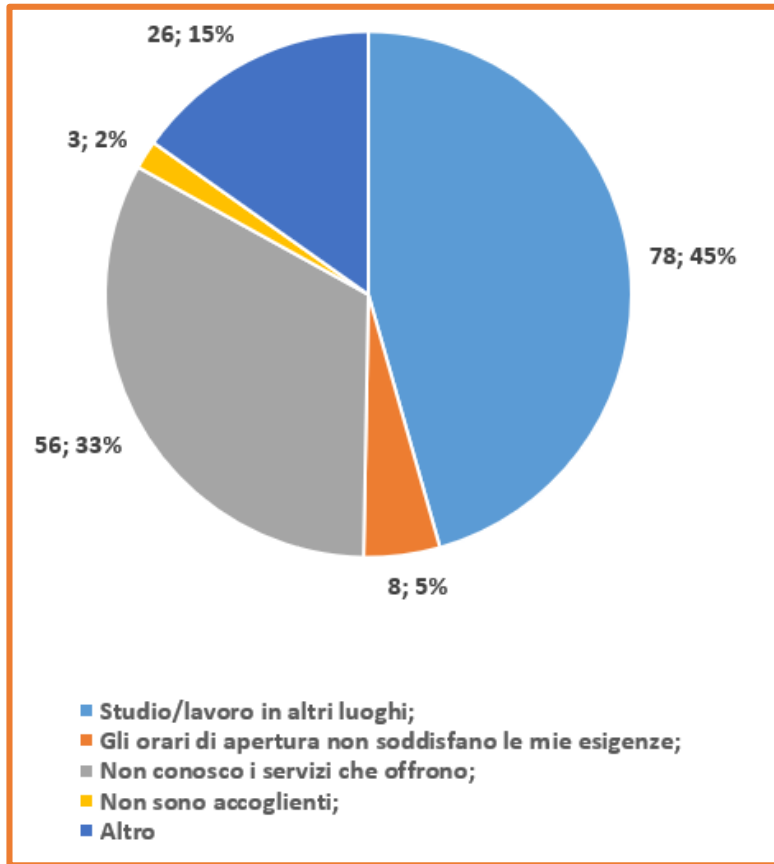
Gli utenti che rispondono al questionario in rapporto agli utenti attivi (utenti che hanno effettuato almeno una transazione di prestito nell'anno di riferimento) rilevati nella Relazione del monitoraggio 2023 al 31 dicembre 2022) rappresentano 11.97%.

Utenti che rispondono al questionario rispetto al totale degli utenti attivi per categoria

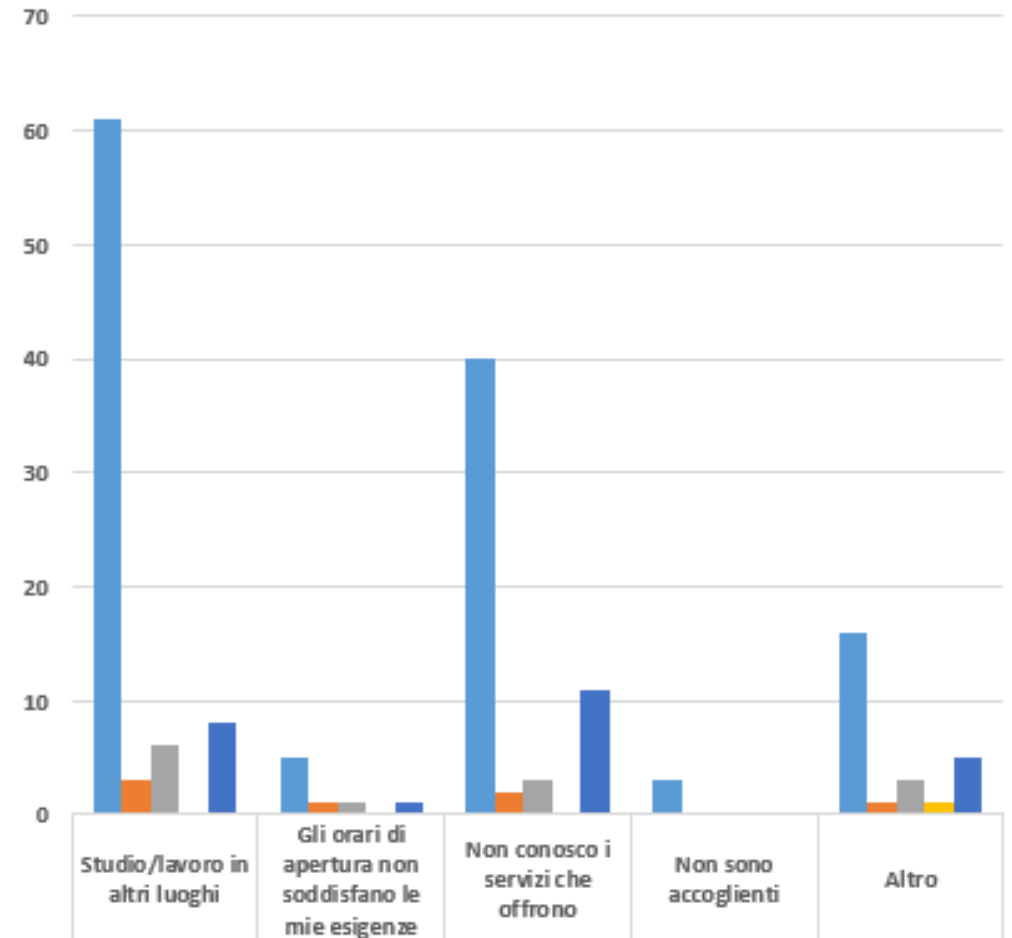


Utenti potenziali (cfr. Monitoraggio 2023 - dati 2022)	7526	
Utenti che rispondono al questionario	901	11,97%
Utenti che rispondono al questionario e hanno utilizzato negli ultimi 6 mesi i servizi e/o le risorse on line	744	9,89%
Utenti che rispondono al questionario e non hanno utilizzato negli ultimi 6 mesi i servizi e/o le risorse on line	157	2,09%

4. Perché non frequenta le Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo?

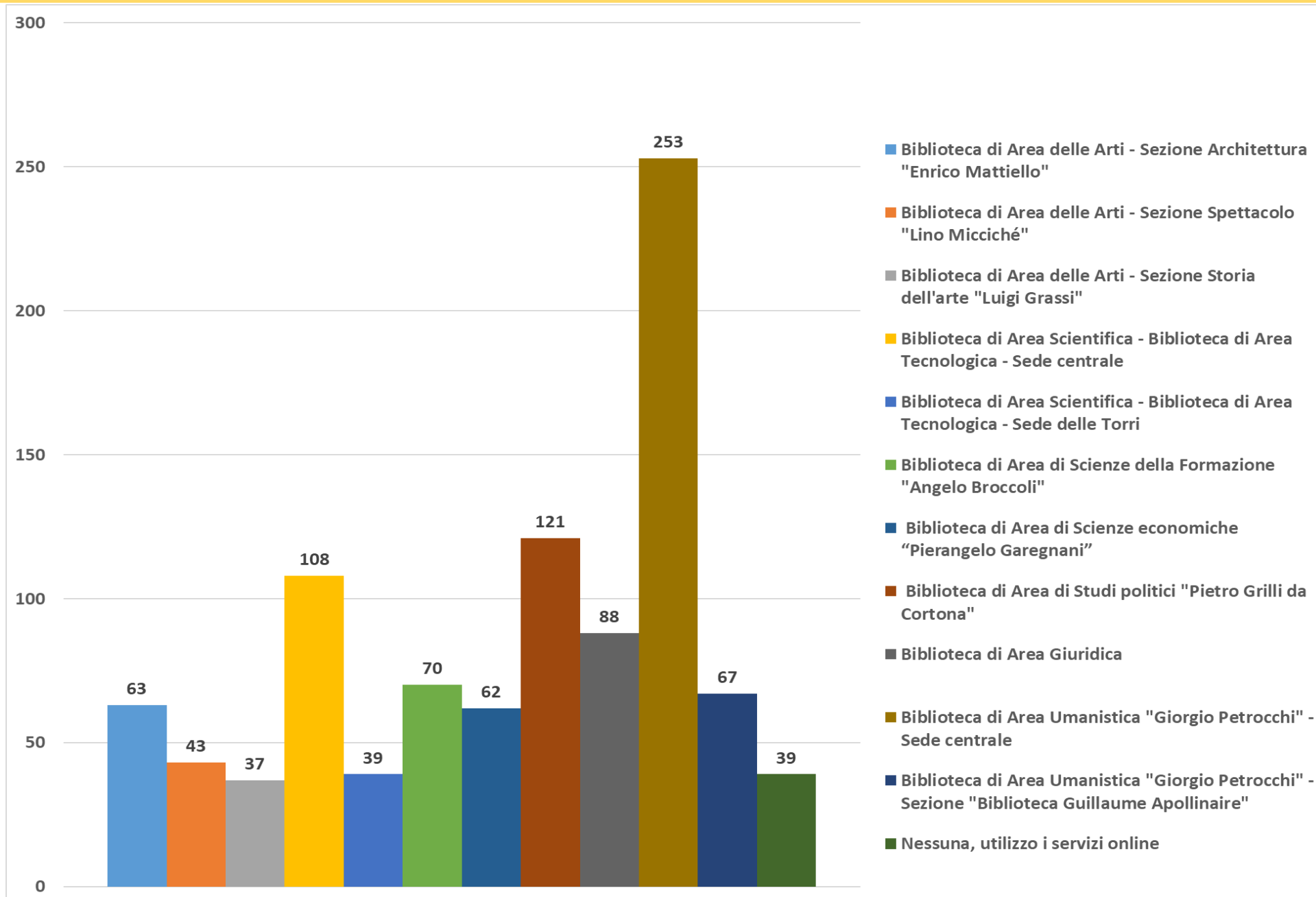


I 157 utenti (il 17% degli utenti che rispondono al questionario) che alla domanda 3 hanno dichiarato di non aver utilizzato negli ultimi 6 mesi i servizi e/o le risorse on line del Sistema Bibliotecario di Ateneo, hanno terminato la compilazione del questionario rispondendo a questa domanda.

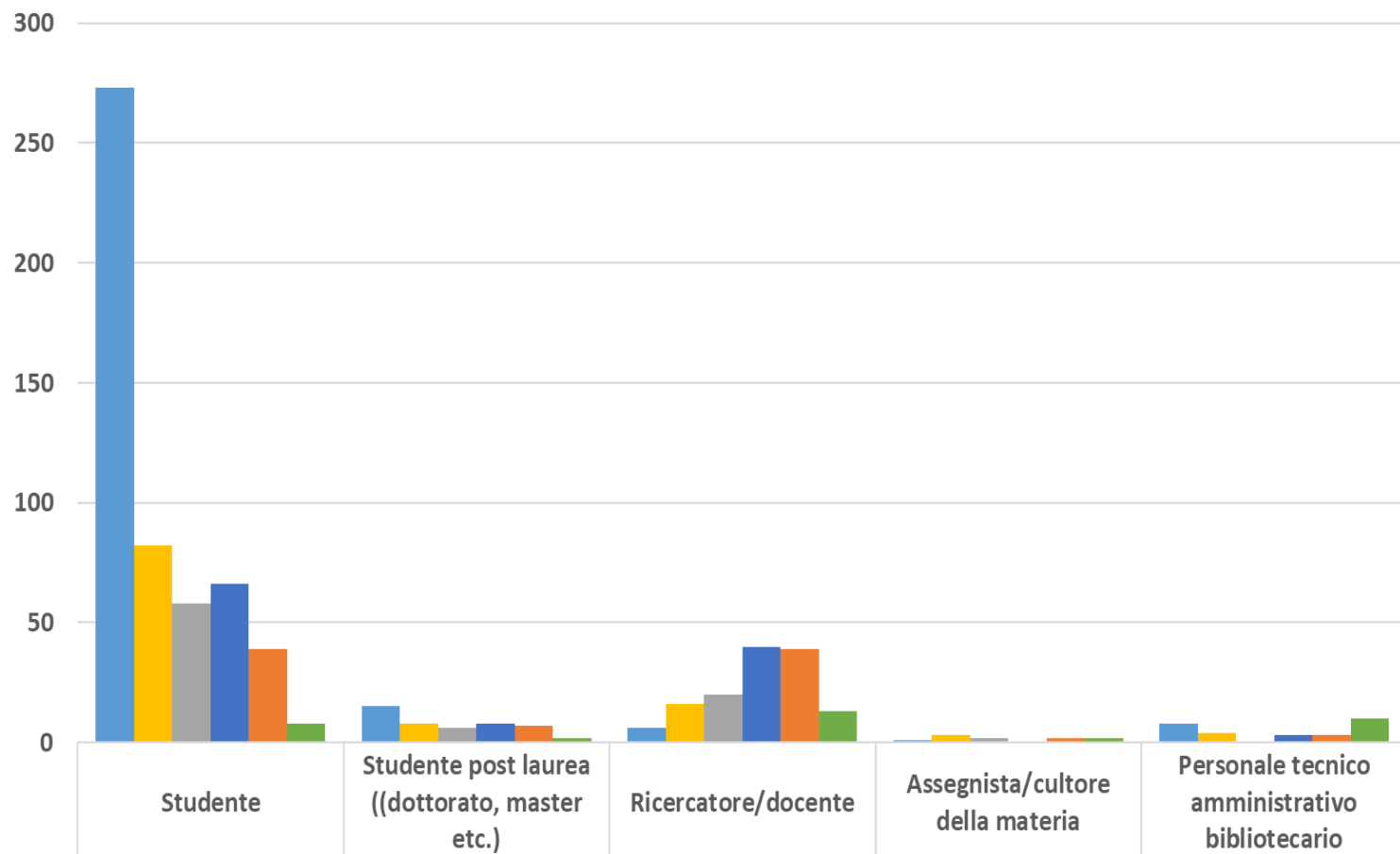


■ Studente	61	5	40	3	16
■ Studente post laurea (dottorato, master etc.)	3	1	2	0	1
■ Ricercatore/docente	6	1	3	0	3
■ Assegnista/cultore della materia	0	0	0	0	1
■ Personale tecnico amministrativo bibliotecario	8	1	11	0	5

5. Quali Biblioteche del Sistema bibliotecario di Ateneo frequenta?



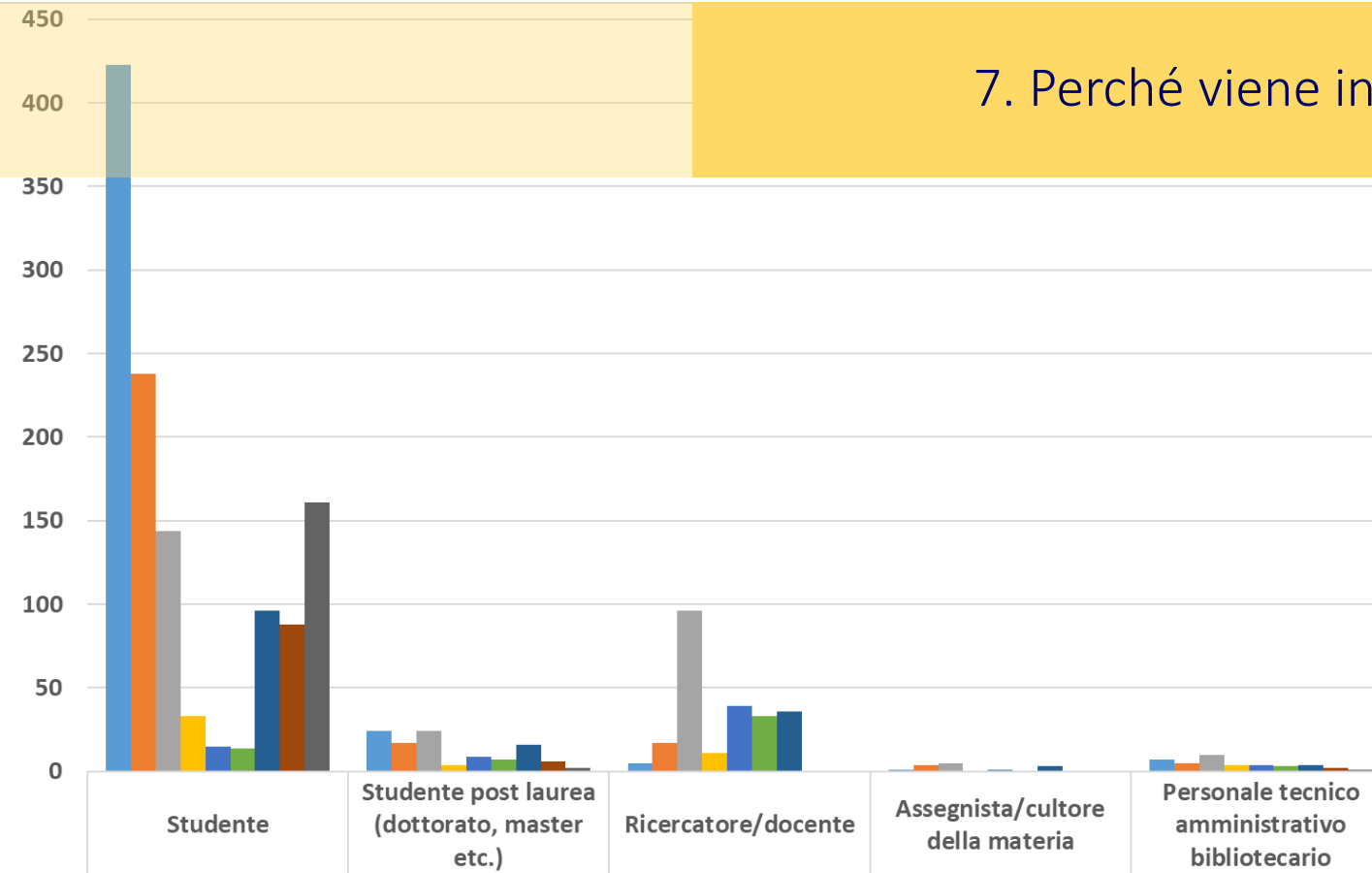
6. Con quale frequenza viene in Biblioteca?



Almeno due volte alla settimana	273	15	6	1	8
Una volta a settimana	82	8	16	3	4
Ogni due settimane	58	6	20	2	0
Una volta al mese	66	8	40	0	3
Due o tre volte l'anno	39	7	39	2	3
Mai	8	2	13	2	10

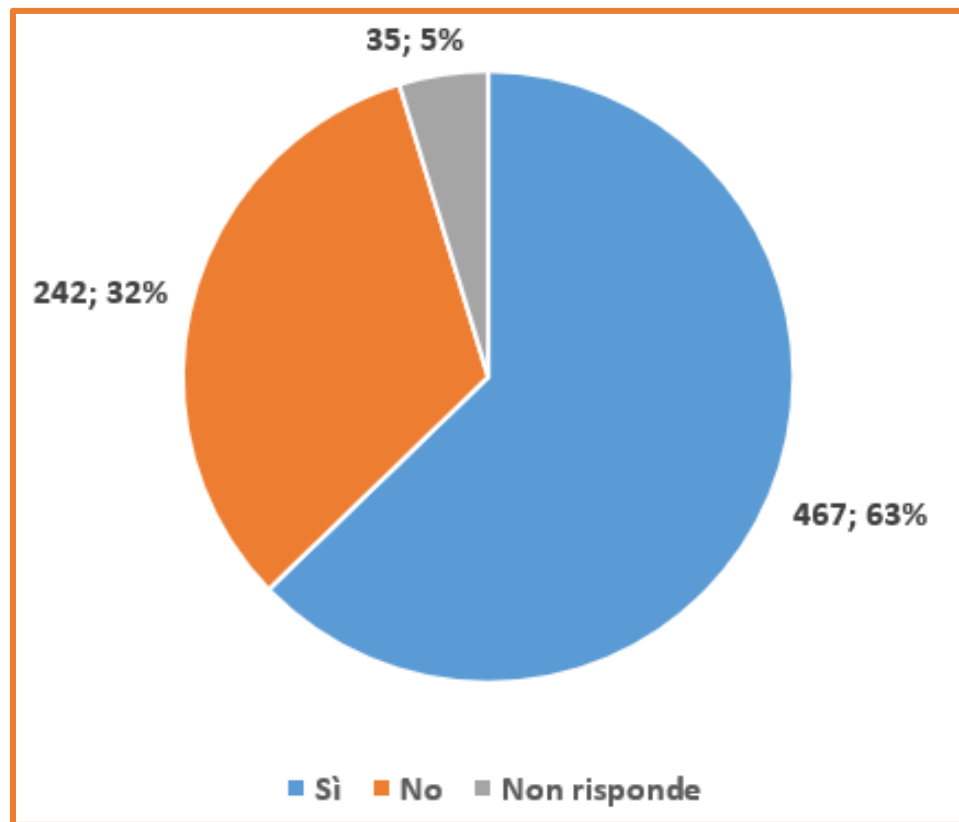
Dei 35 utenti che dichiarano di non frequentare mai le biblioteche, solo 17 alla domanda 5 avevano risposto di non frequentarne alcuna.

7. Perché viene in biblioteca?

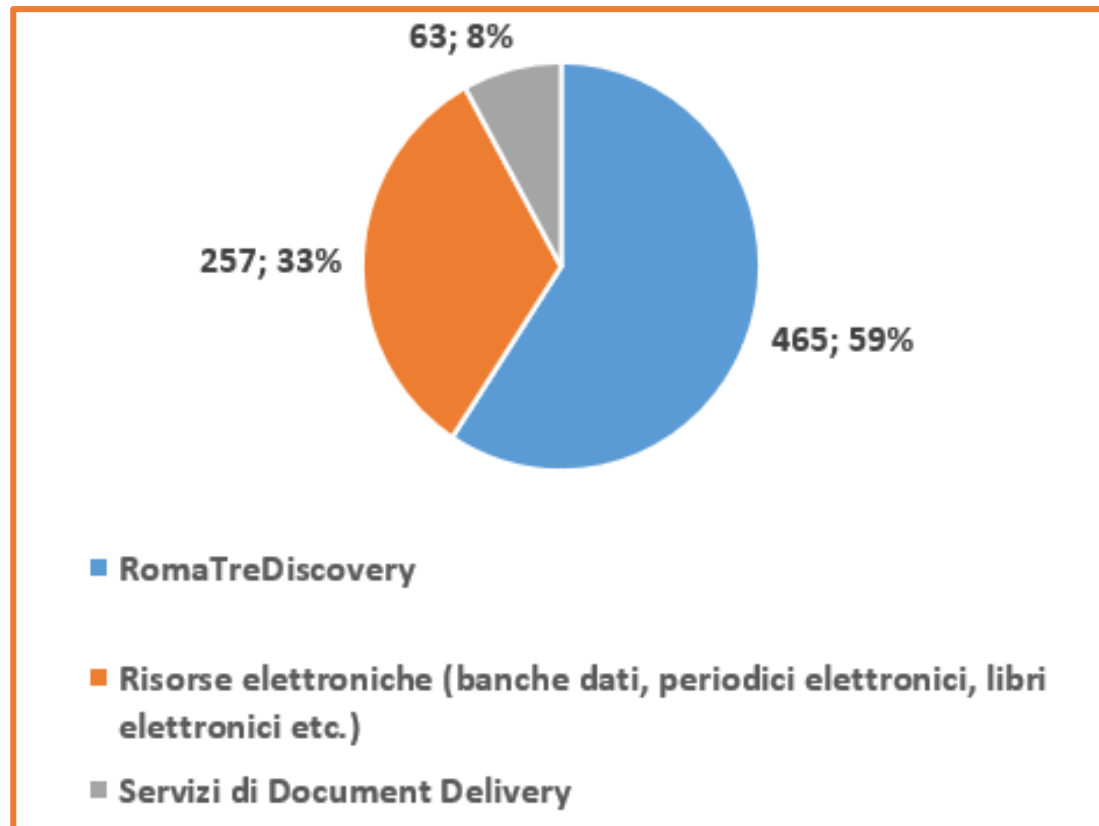


	Studente	Studente post laurea (dottorato, master etc.)	Ricercatore/docente	Assegnista/cultore della materia	Personale tecnico amministrativo bibliotecario
■ Per studiare con i miei libri	423	24	5	1	7
■ Per prendere in prestito i libri di testo	238	17	17	4	5
■ Per prendere in prestito libri (diversi dai libri di testo)	144	24	96	5	10
■ Per avere consulenza nella ricerca bibliografica e sull'uso delle banche dati	33	4	11	0	4
■ Per richiedere in prestito interbibliotecario i libri non disponibili nelle biblioteche di Roma Tre (Interlibrary Loan - ILL)	15	9	39	1	4
■ Per richiedere articoli o parti di libri non disponibili nelle biblioteche Roma Tre (Document Delivery - DD)	14	7	33	0	3
■ Per consultare in sala lettura libri e riviste	96	16	36	3	4
■ Per incontrare i miei amici	88	6	0	0	2
■ Per passare il tempo tra una lezione e l'altra	161	2	0	0	1

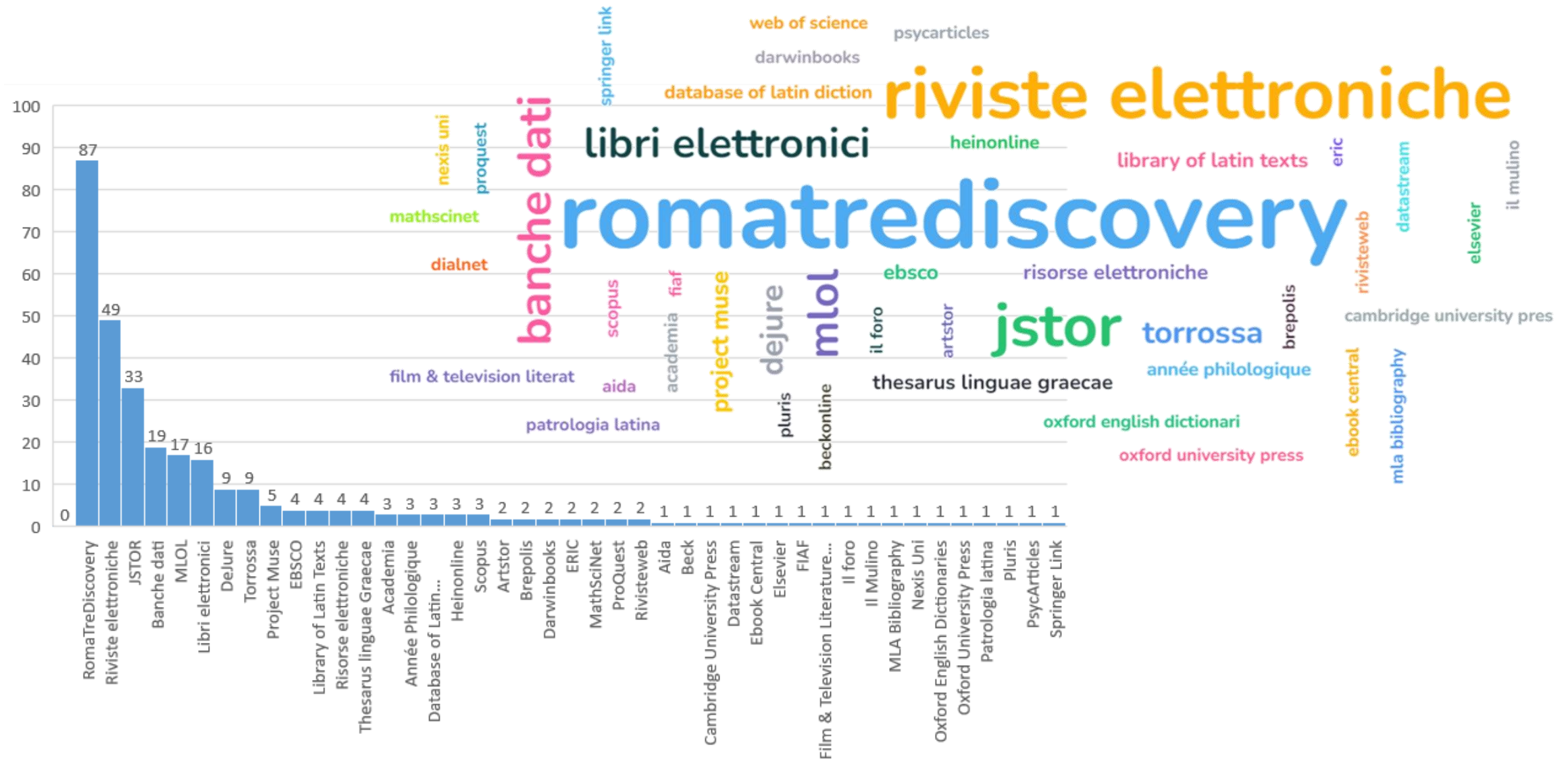
8. Utilizza le risorse online messe a disposizione dal Sistema Bibliotecario di Ateneo?



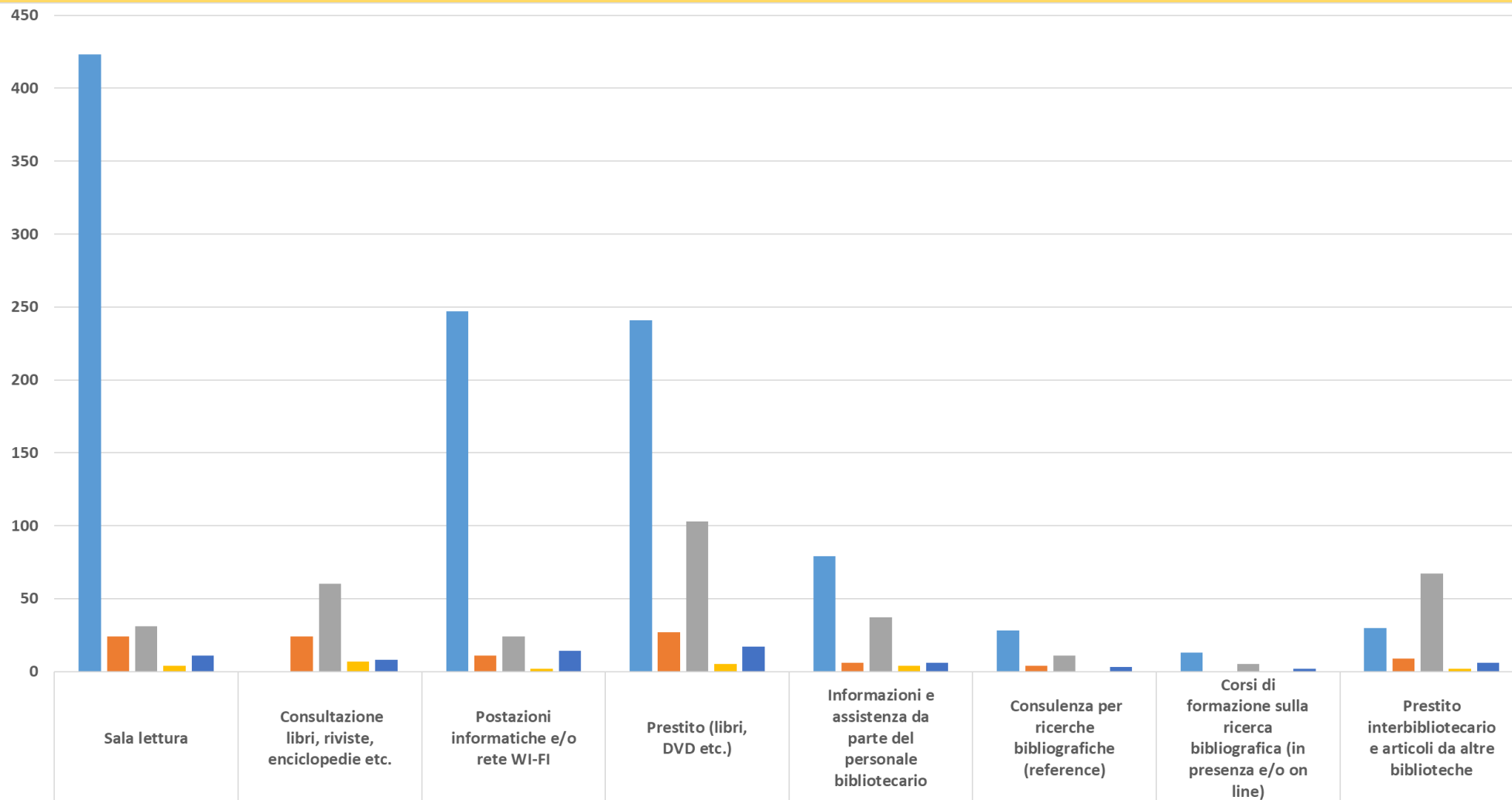
9. Quali strumenti, risorse online e/o servizi utilizza?



10. Quali risorse elettroniche utilizza maggiormente?

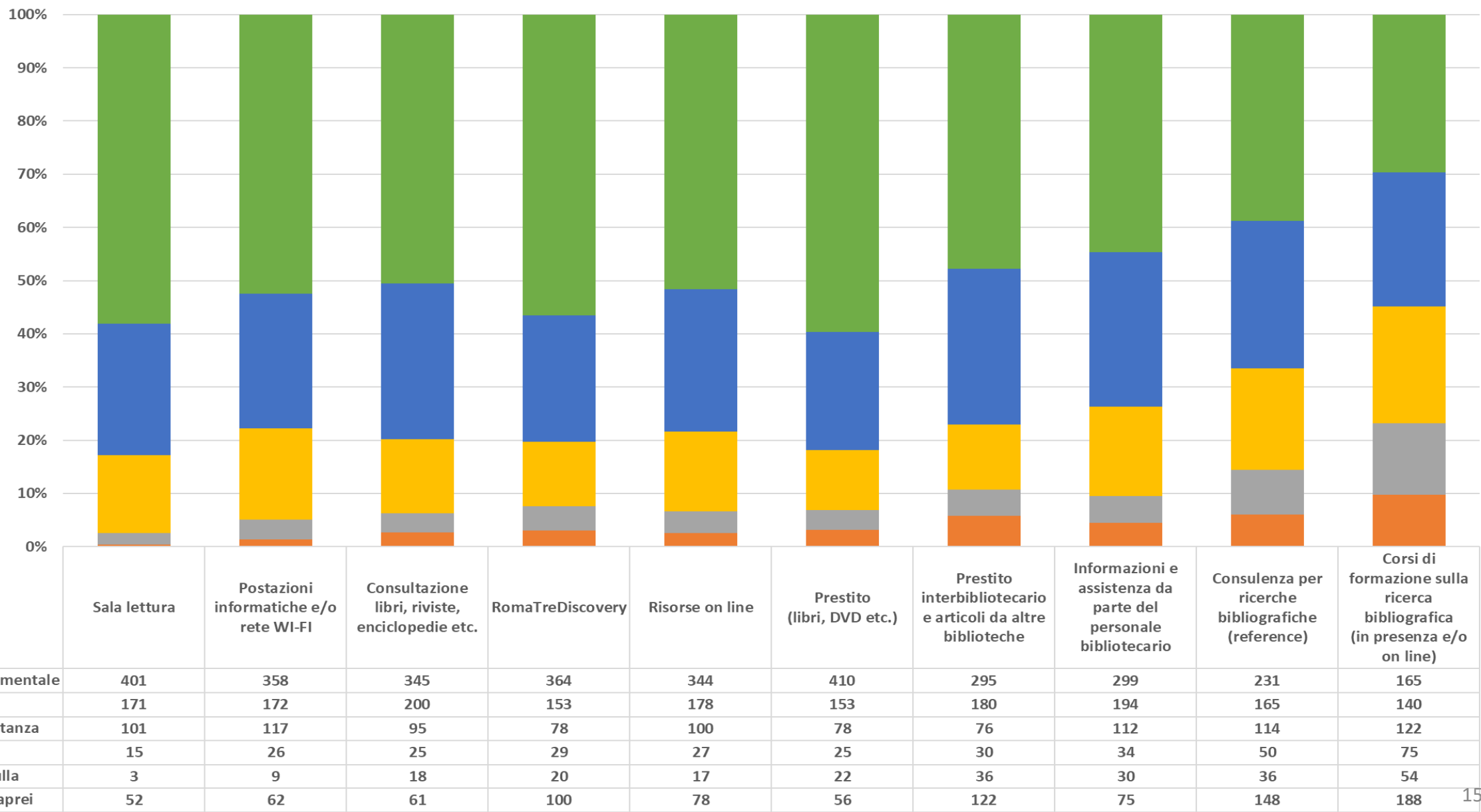


11. Quali sono i servizi bibliotecari che usa maggiormente o che ha usato almeno una volta?



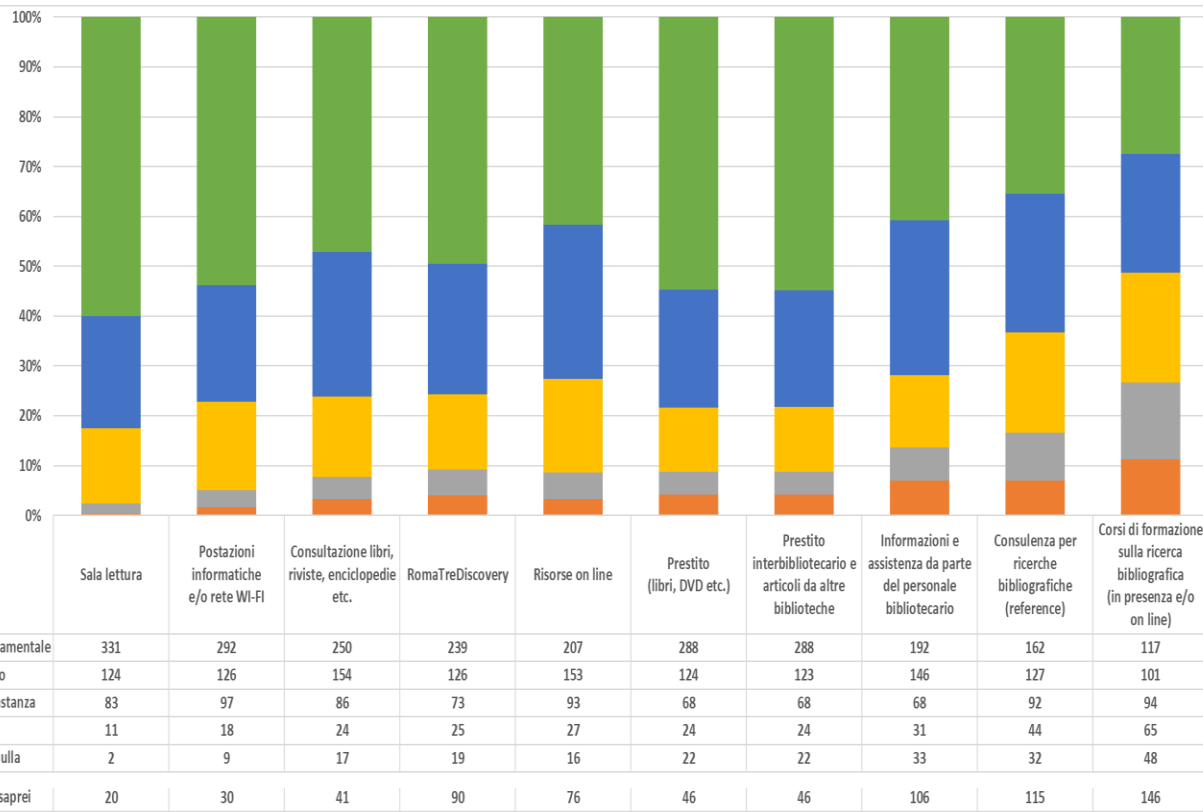
■ Studente	423	0	247	241	79	28	13	30
■ Studente post laurea (dottorato, master etc.)	24	24	11	27	6	4	0	9
■ Ricercatore/docente	31	60	24	103	37	11	5	67
■ Assegnista/cultore della materia	4	7	2	5	4	0	0	2
■ Personale tecnico amministrativo bibliotecario	11	8	14	17	6	3	2	6

12. Quanto ritiene importanti i servizi bibliotecari che ha usato almeno una volta negli ultimi 6 mesi?

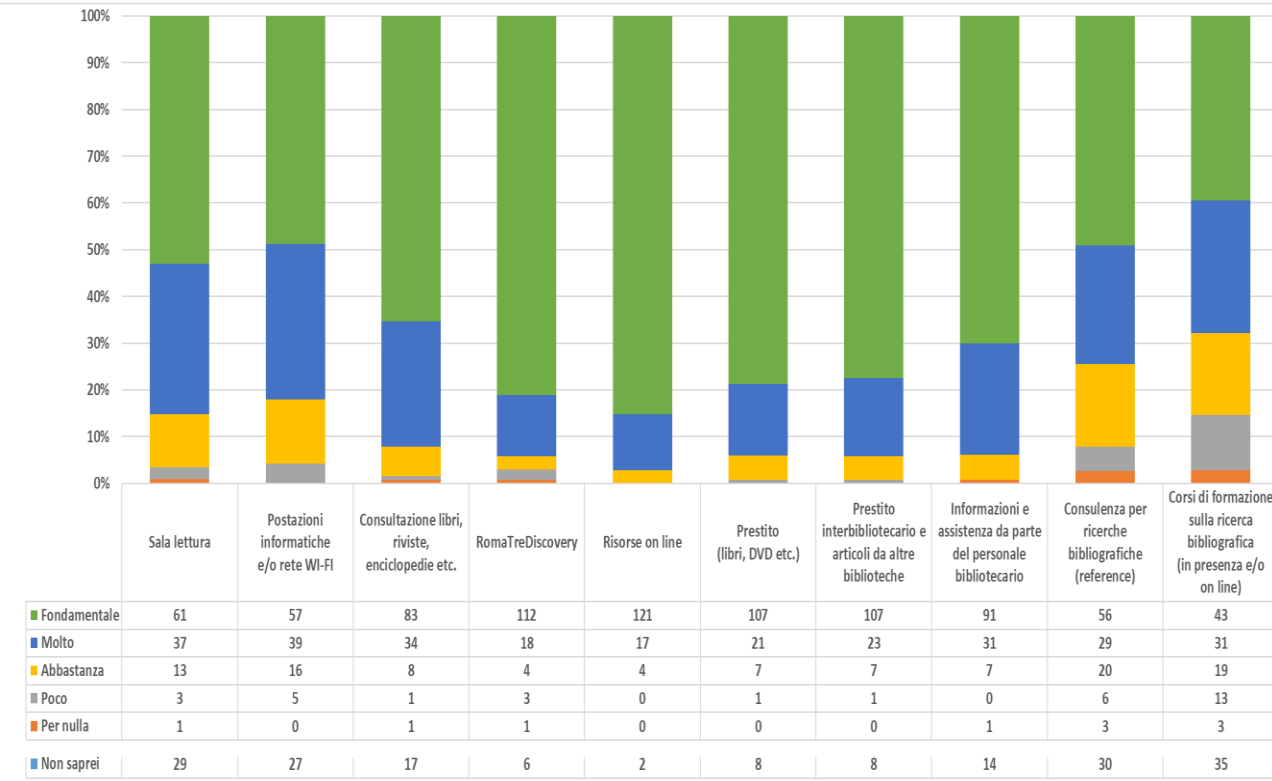


12. Quanto ritiene importanti i servizi bibliotecari che ha usato almeno una volta negli ultimi 6 mesi?

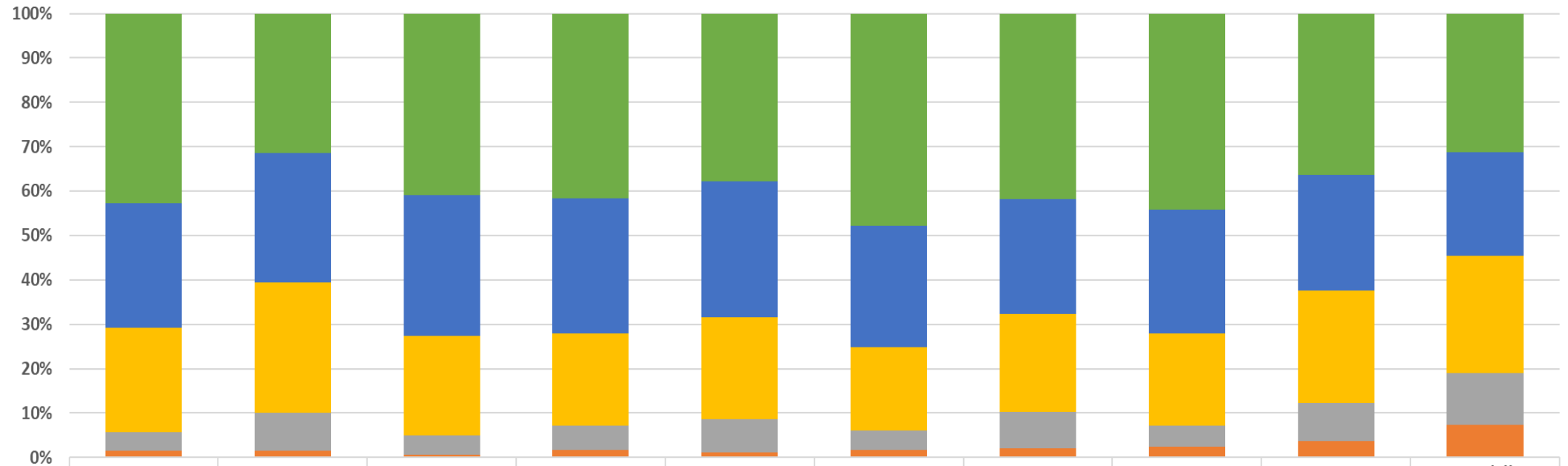
Studenti e studenti post laurea (dottorato, master etc.)



Ricercatori, docenti, assegnisti e cultori della materia



13. Quanto è soddisfatto dei servizi bibliotecari che usa maggiormente o che ha usato almeno una volta negli ultimi 6 mesi?

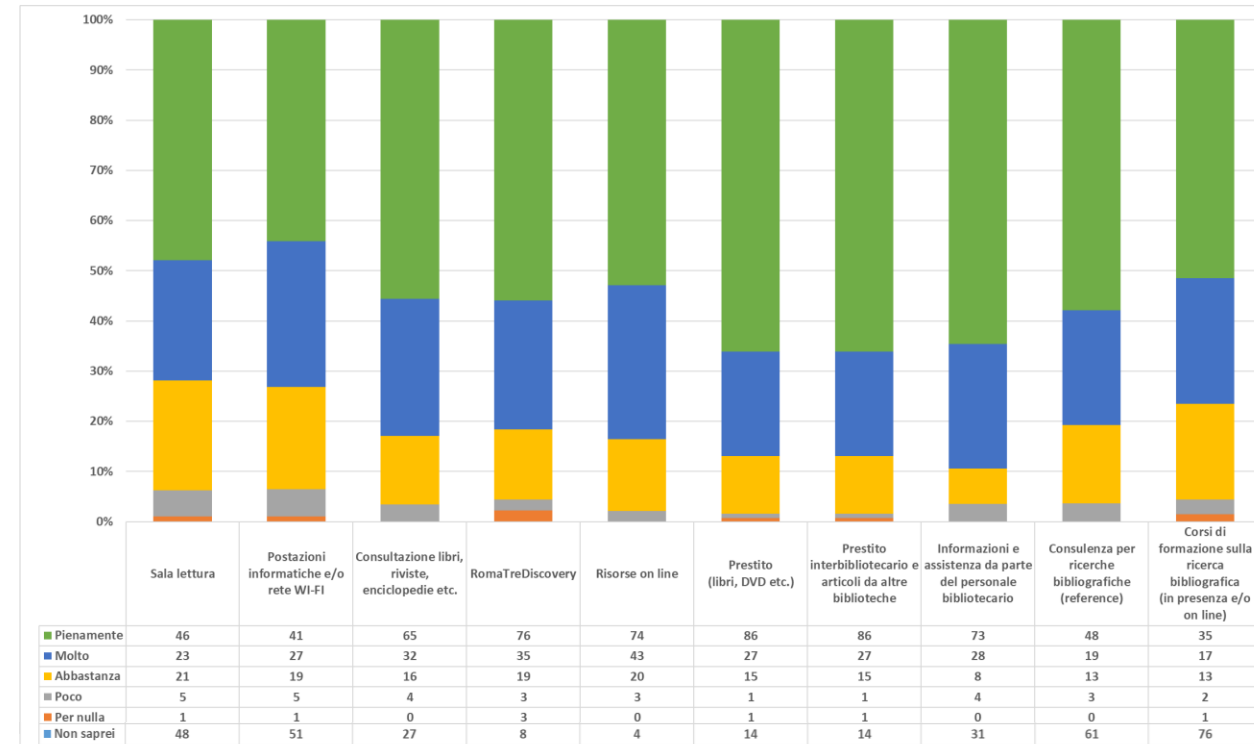
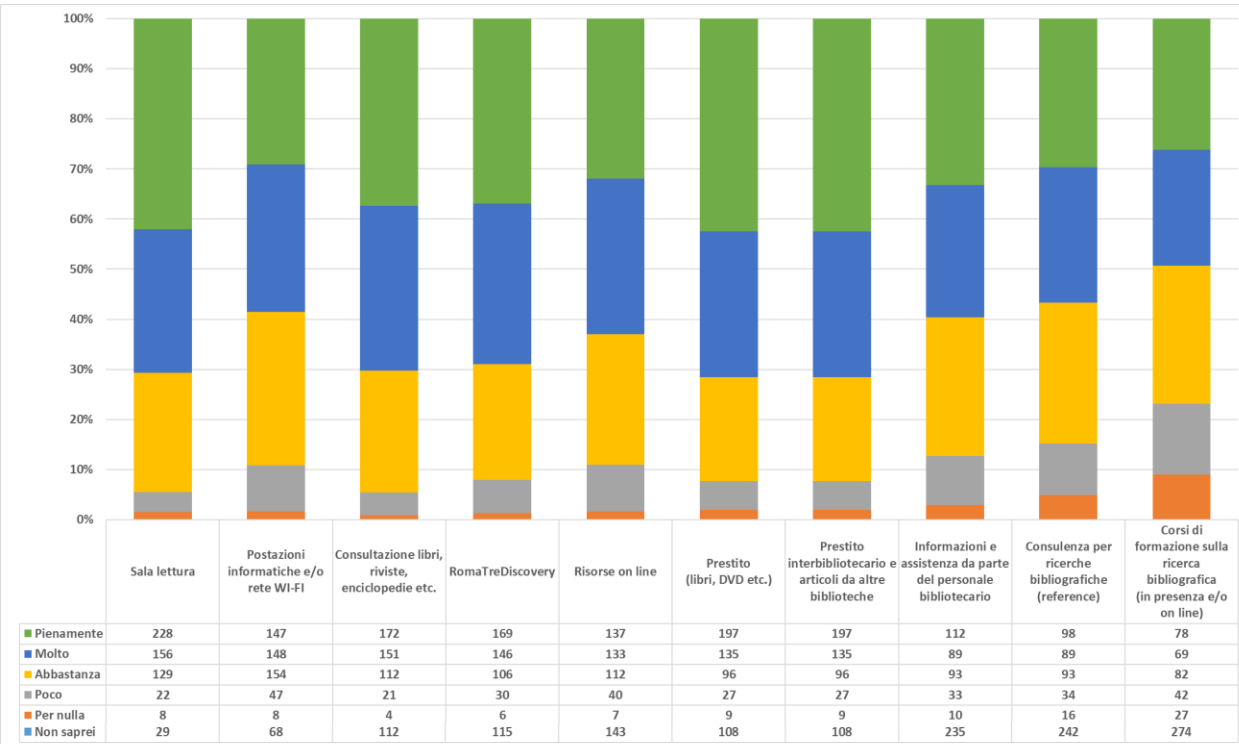


	Sala lettura	Postazioni informatiche e/o rete WI-FI	Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.	RomaTreDiscovery	Risorse on line	Prestito (libri, DVD etc.)	Prestito interbibliotecario e articoli da altre biblioteche	Informazioni e assistenza da parte del personale bibliotecario	Consulenza per ricerche bibliografiche (reference)	Corsi di formazione sulla ricerca bibliografica (in presenza e/o on line)
■ Pienamente	282	195	246	256	225	296	196	260	158	120
■ Molto	186	181	190	188	181	170	121	164	113	89
■ Abbastanza	155	182	135	128	137	116	103	122	110	101
■ Poco	28	53	26	34	44	28	38	28	37	45
■ Per nulla	10	9	4	10	7	10	10	14	16	28
■ Non saprei	83	124	143	128	150	124	271	156	310	361

13. Quanto è soddisfatto dei servizi bibliotecari che usa maggiormente o che ha usato almeno una volta negli ultimi 6 mesi?

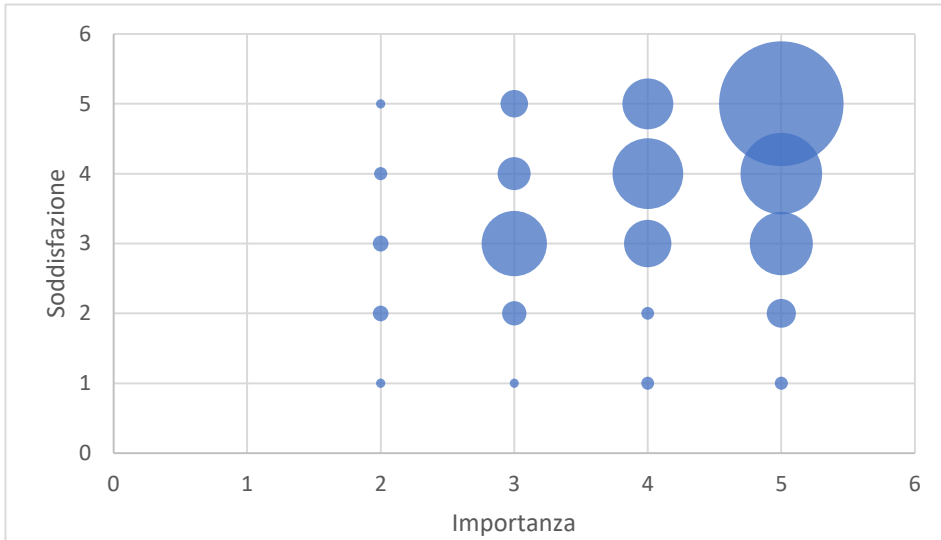
Studenti e studenti post laurea (dottorato, master etc.)

Ricercatori, docenti, assegnisti e cultori della materia

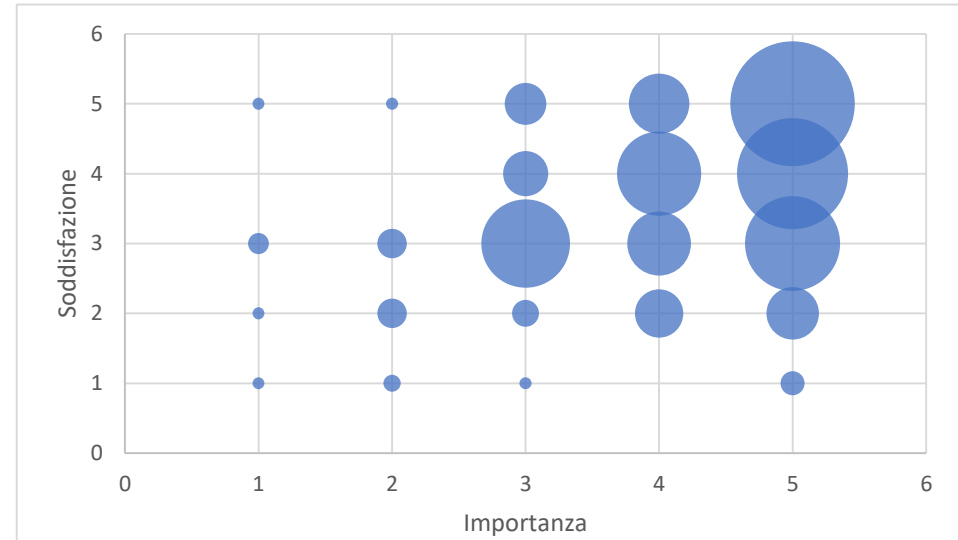


I servizi bibliotecari usati almeno una volta negli ultimi 6 mesi: importanza e soddisfazione

Sala lettura

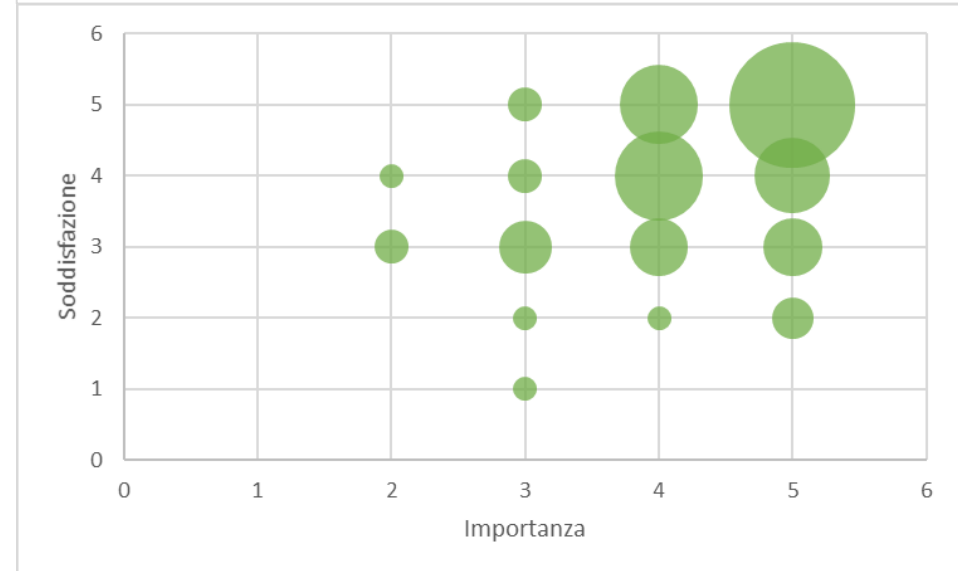
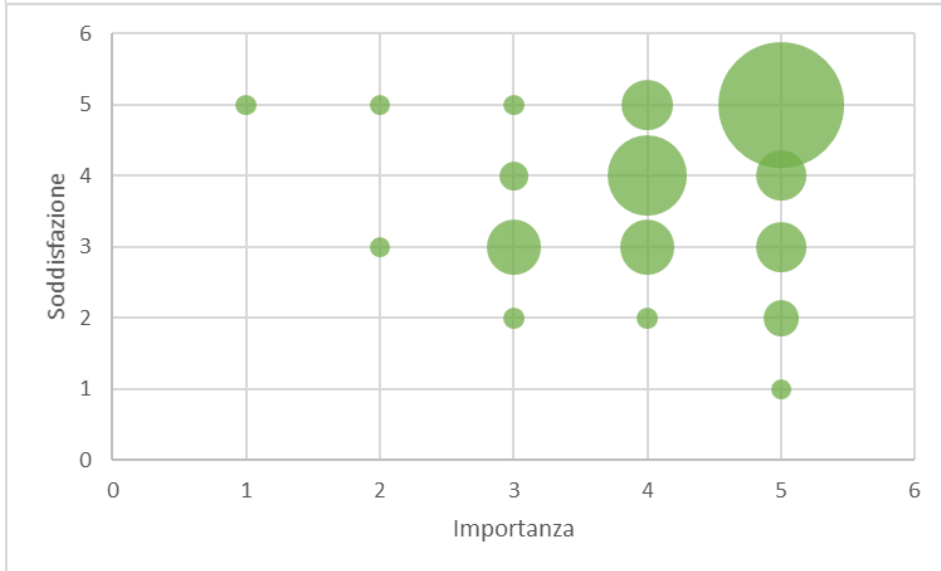


Postazioni informatiche e/o rete WI-FI



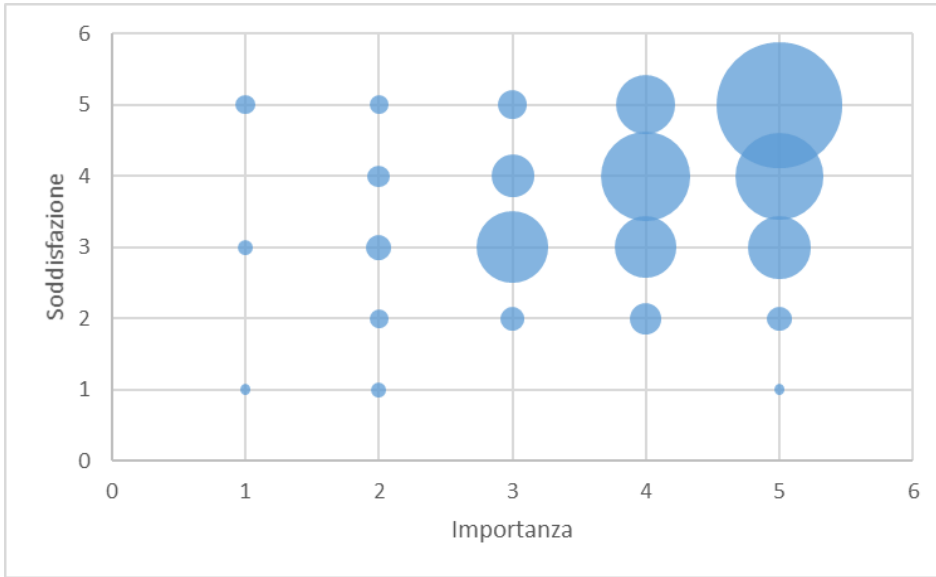
Studenti e studenti post laurea (dottorato, master etc.)

Ricercatori, docenti, assegnisti e cultori della materia

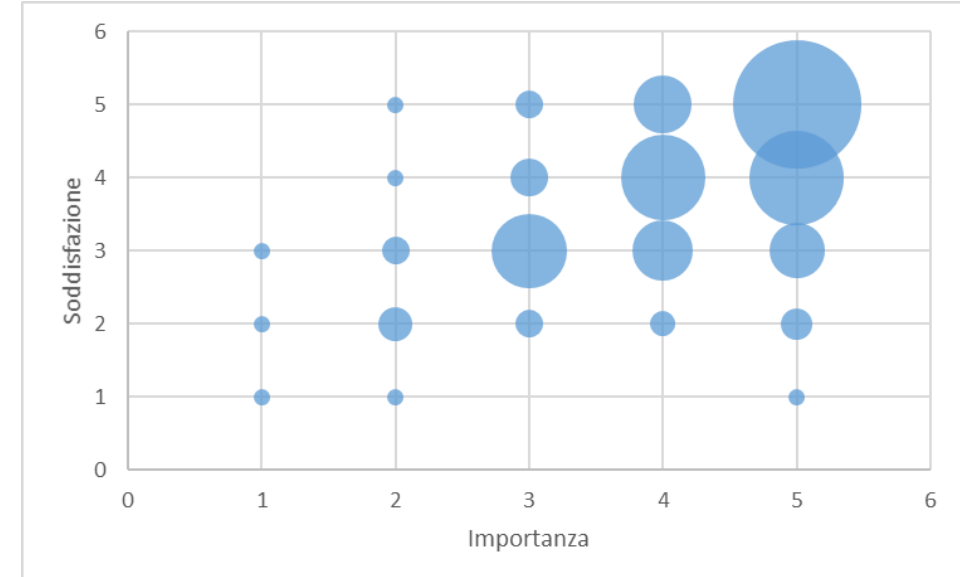


I servizi bibliotecari usati almeno una volta negli ultimi 6 mesi: importanza e soddisfazione

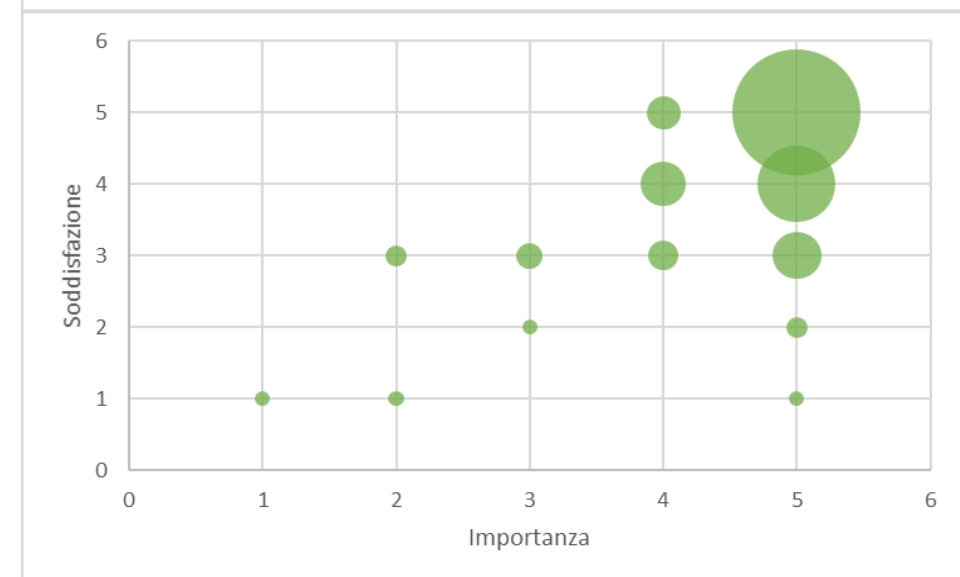
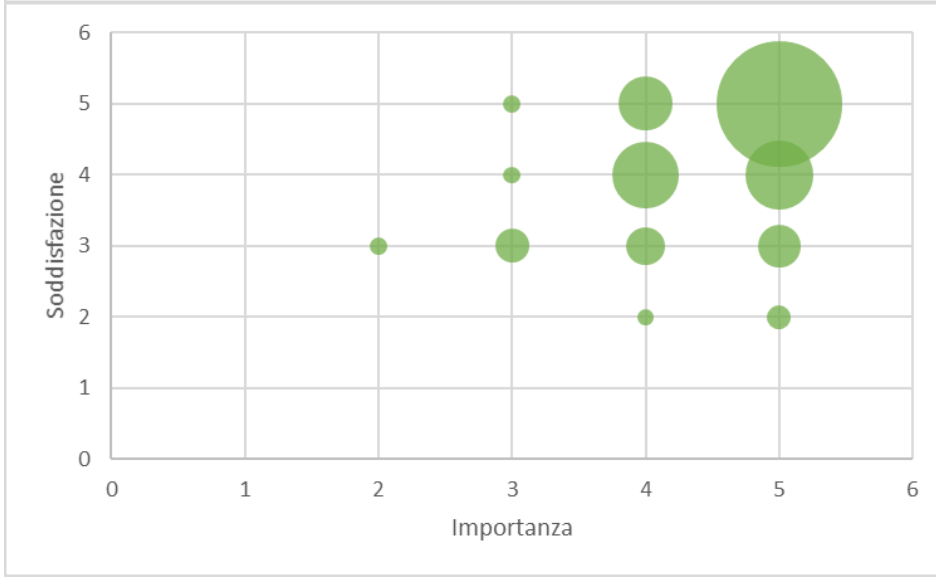
Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.



RomaTreDiscovery



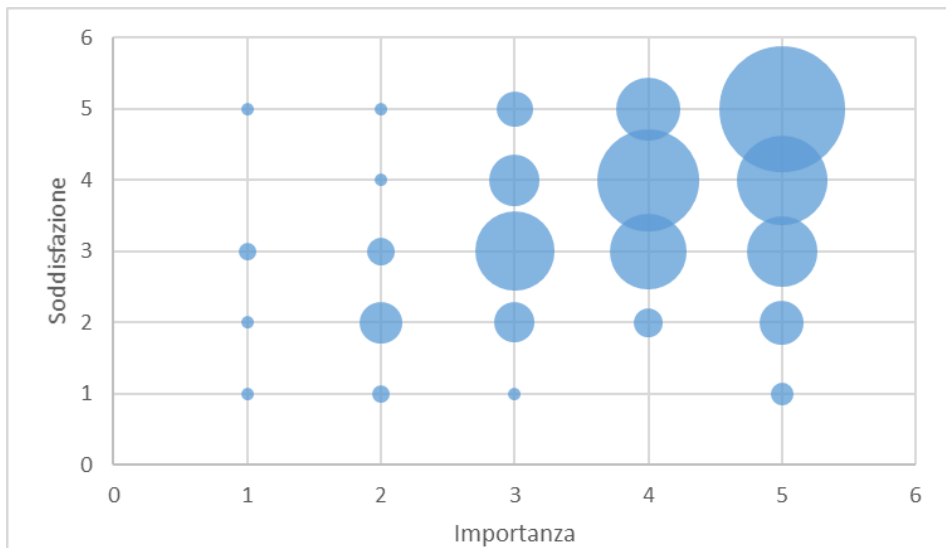
Studenti e studenti post laurea (dottorato, master etc.)



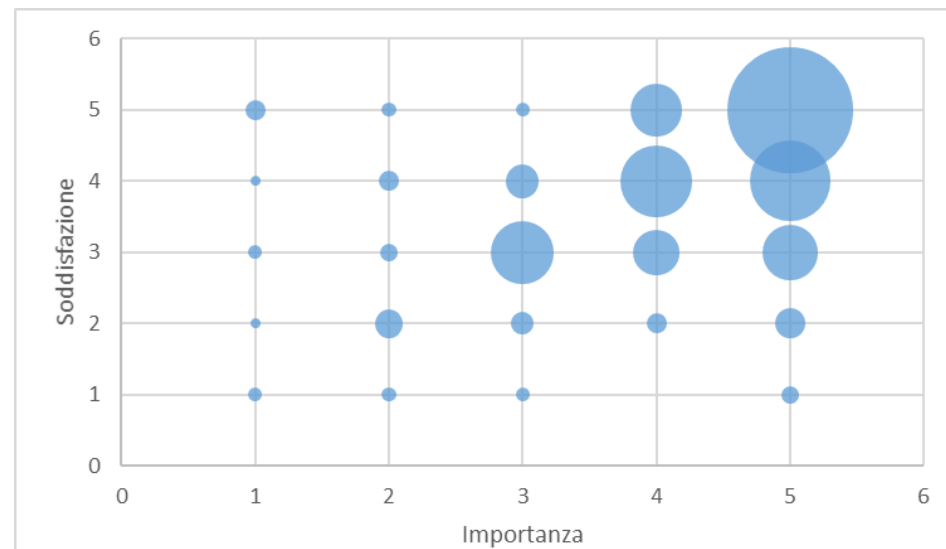
Ricercatori, docenti, assegnisti e cultori della materia

I servizi bibliotecari usati almeno una volta negli ultimi 6 mesi: importanza e soddisfazione

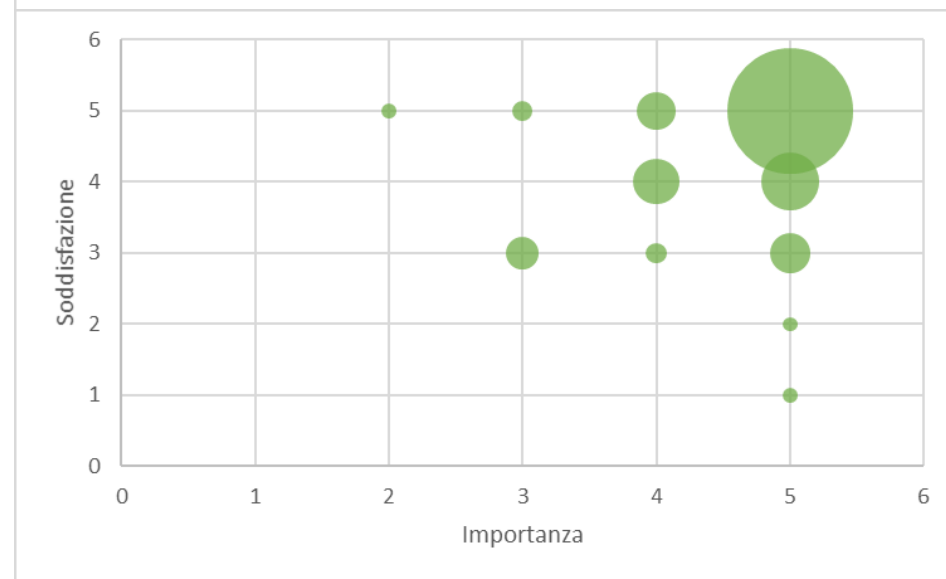
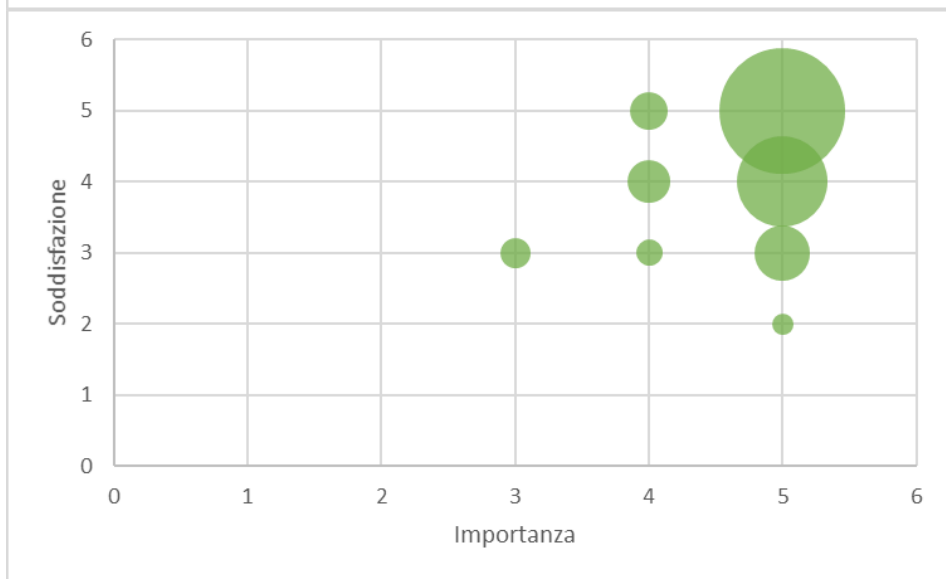
Risorse on line



Prestito (libri, DVD etc.)



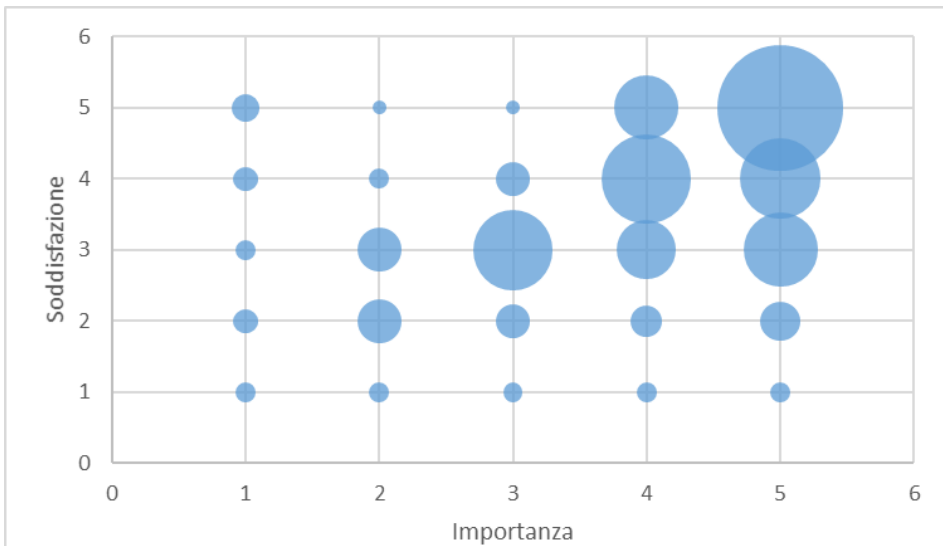
Studenti e studenti post laurea (dottorato, master etc.)



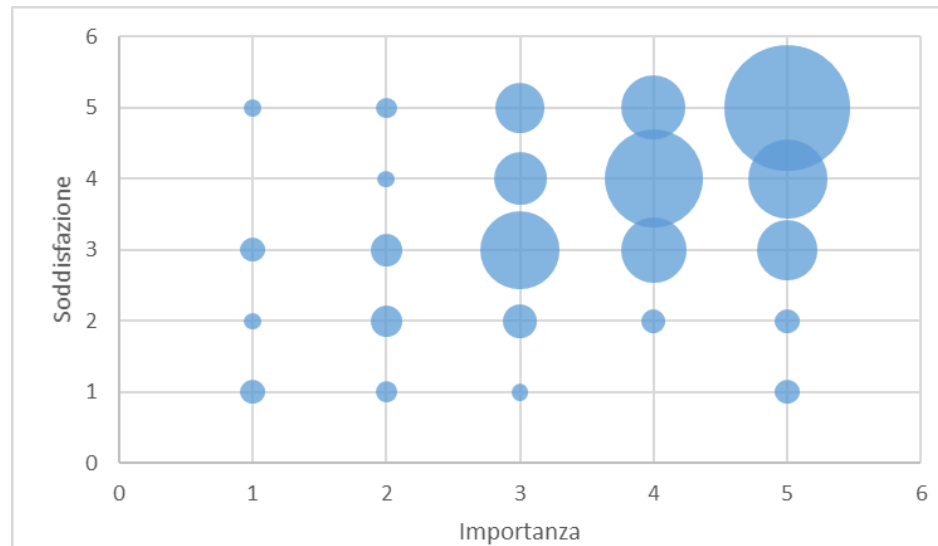
Ricercatori, docenti, assegnisti e cultori della materia

I servizi bibliotecari usati almeno una volta negli ultimi 6 mesi: importanza e soddisfazione

Prestito interbibliotecario e articoli da altre biblioteche

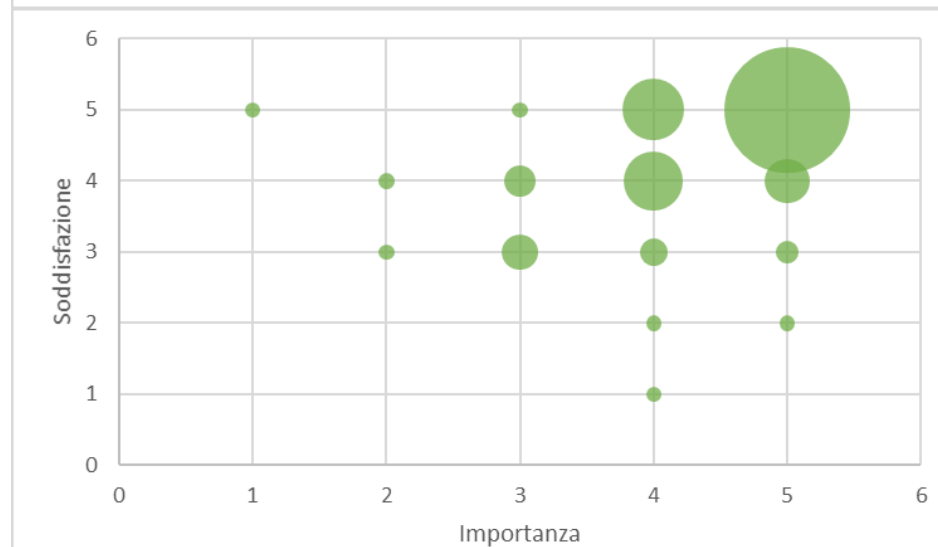
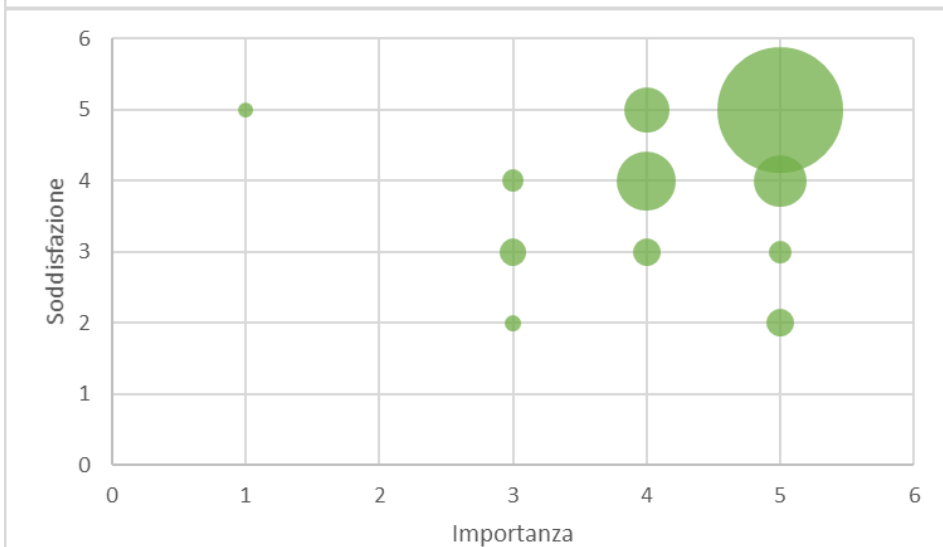


Informazioni e assistenza da parte del personale bibliotecario



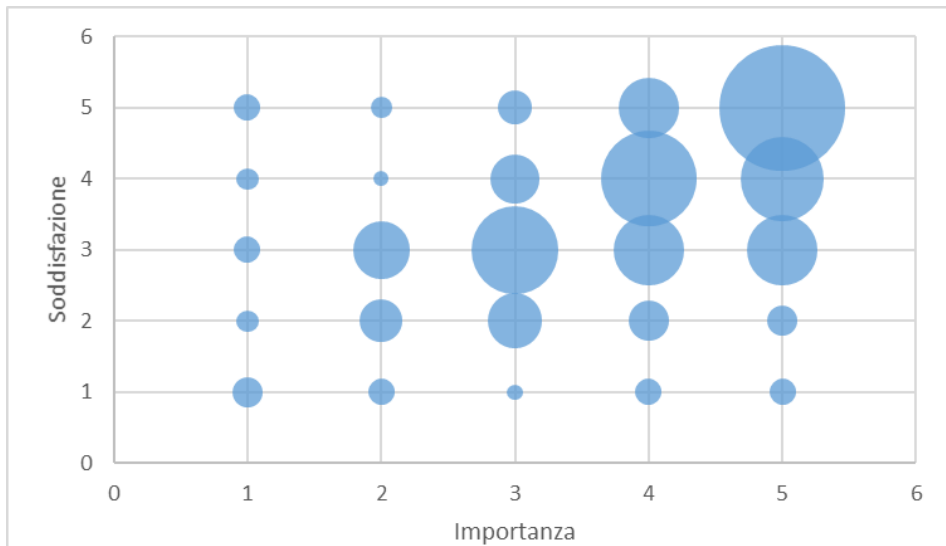
Studenti e studenti post laurea (dottorato, master etc.)

Ricercatori, docenti, assegnisti e cultori della materia

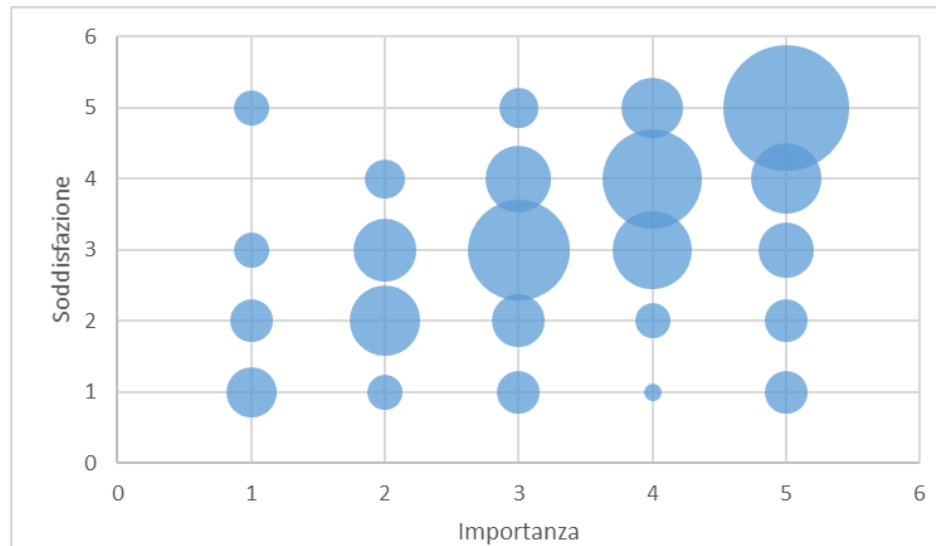


I servizi bibliotecari usati almeno una volta negli ultimi 6 mesi: importanza e soddisfazione

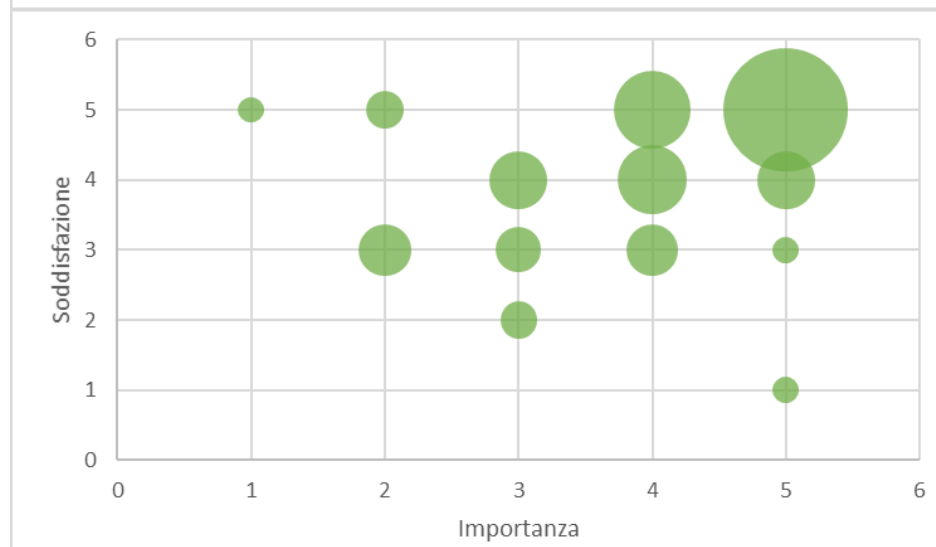
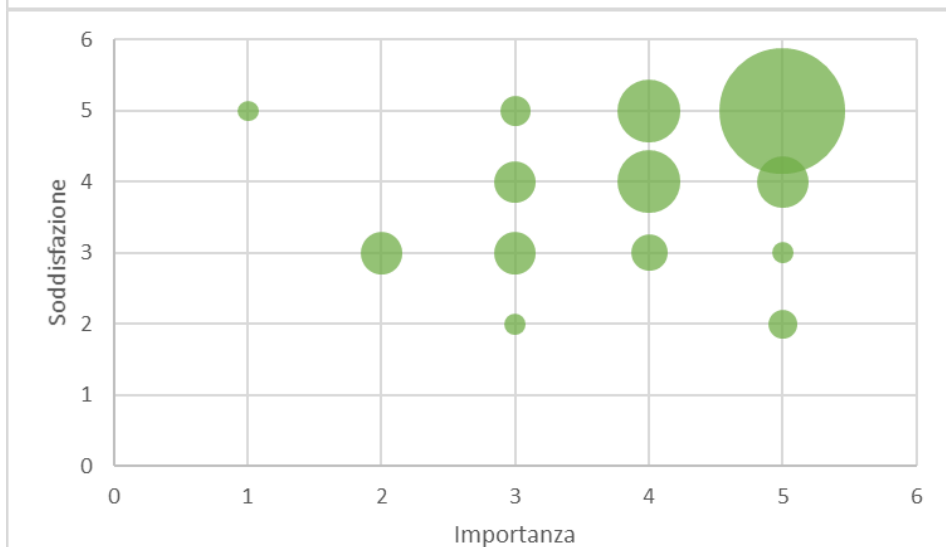
Consulenza per ricerche bibliografiche (reference)



Corsi di formazione sulla ricerca bibliografica (in presenza e/o on line)

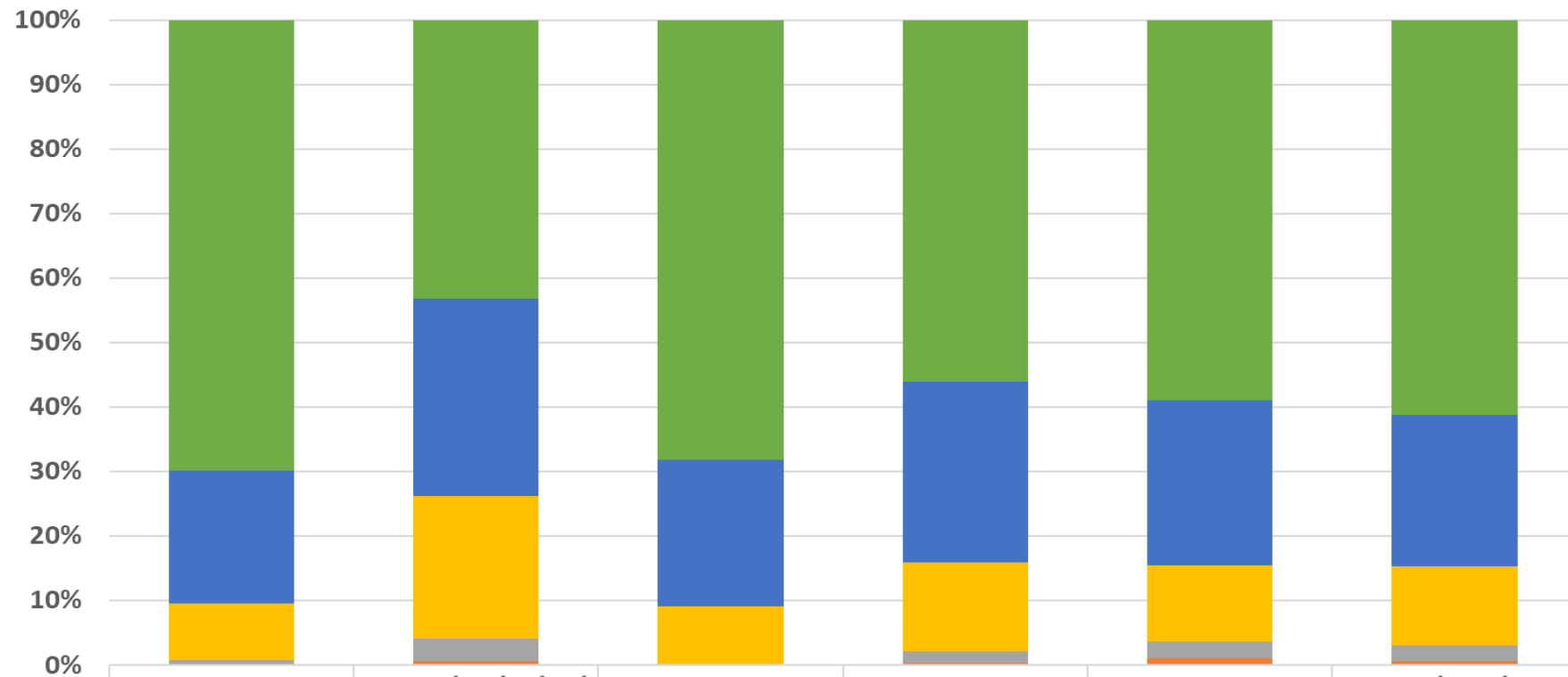


Studenti e studenti post laurea (dottorato, master etc.)



Ricercatori, docenti, assegnisti e cultori della materia

14. In generale quali aspetti ritiene importanti di una biblioteca?

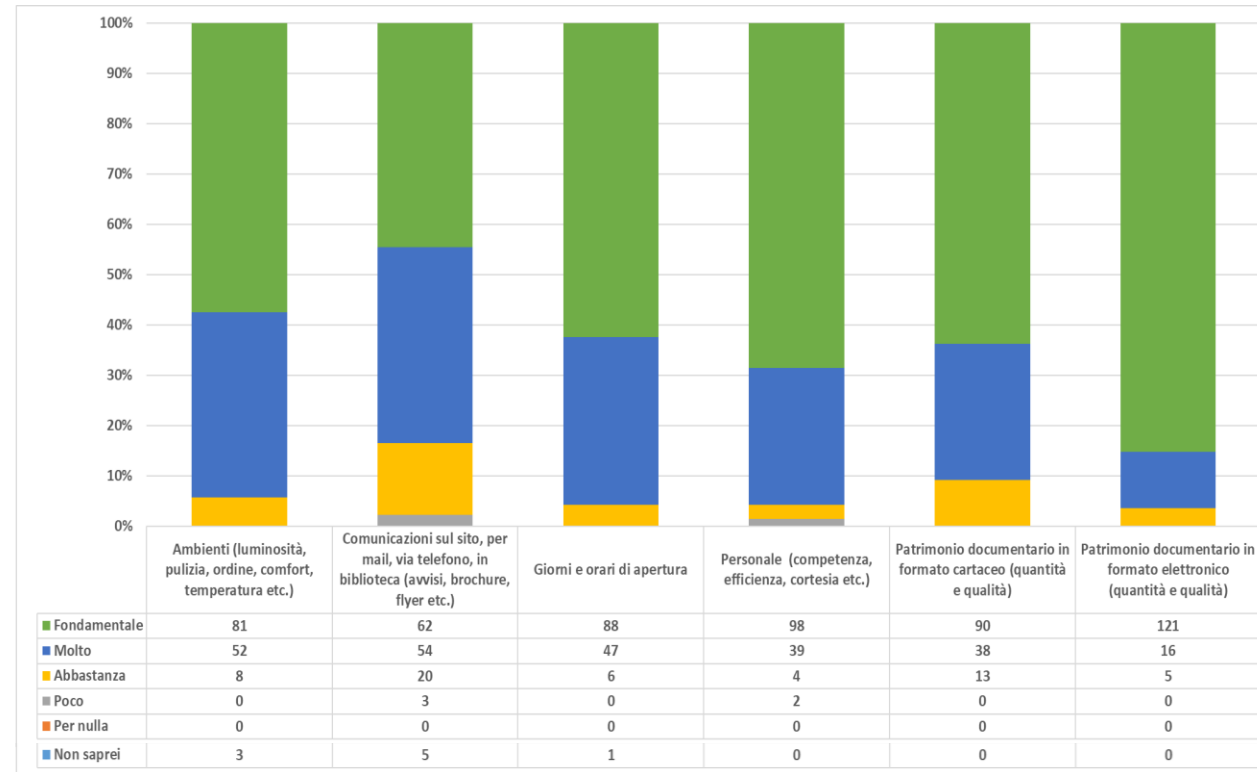
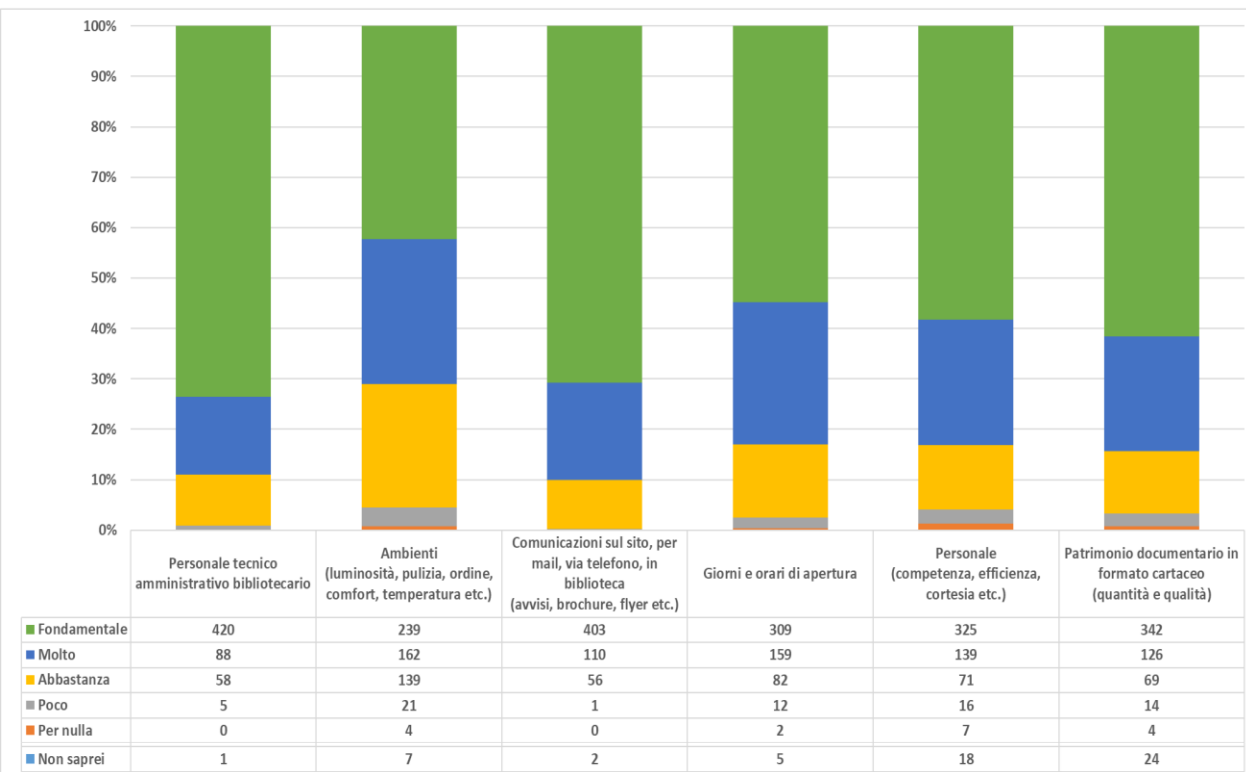


	Ambienti (luminosità, pulizia, ordine, comfort, temperatura etc.)	Comunicazioni sul sito, per mail, via telefono, in biblioteca (avvisi, brochure, flyer etc.)	Giorni e orari di apertura	Personale (competenza, efficienza, cortesia etc.)	Patrimonio documentario in formato cartaceo (quantità e qualità)	Patrimonio documentario in formato elettronico (quantità e qualità)
■ Fondamentale	517	316	504	413	426	438
■ Molto	152	224	168	207	185	168
■ Abbastanza	66	162	66	101	85	88
■ Poco	5	26	1	14	19	17
■ Per nulla	0	4	0	2	7	4
■ Non saprei	4	12	5	7	22	29

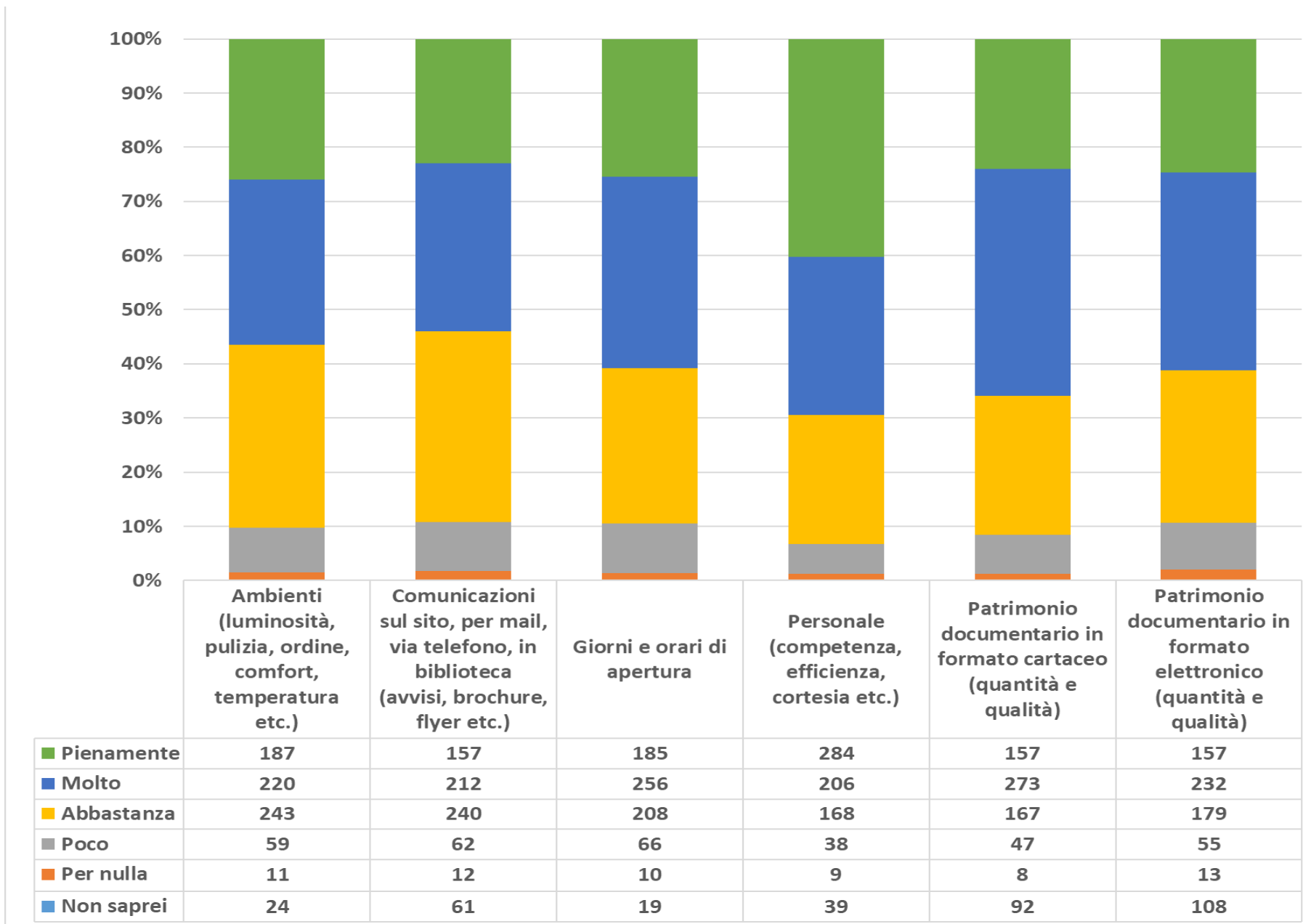
14. In generale quali aspetti ritiene importanti di una biblioteca?

Studenti e studenti post laurea (dottorato, master etc.)

Ricercatori, docenti, assegnisti e cultori della materia

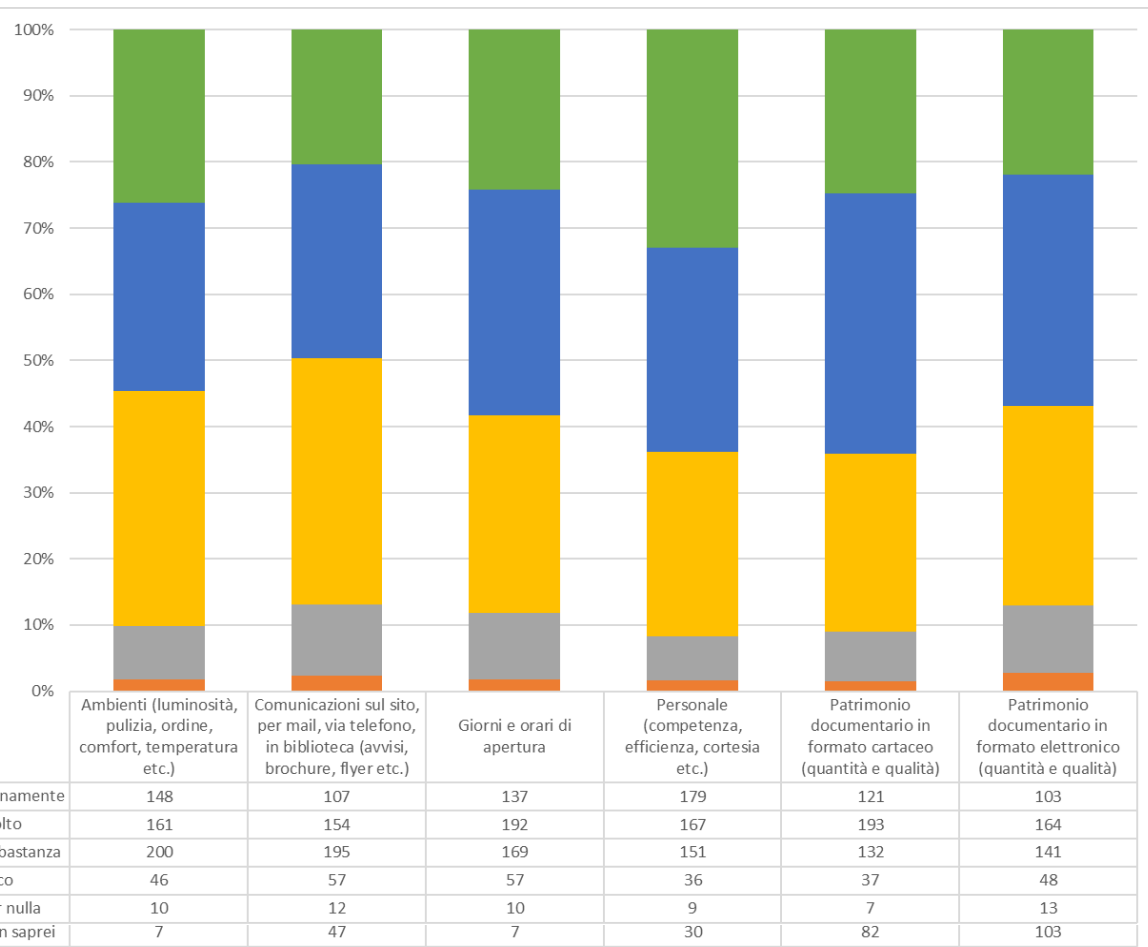


15. Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo?

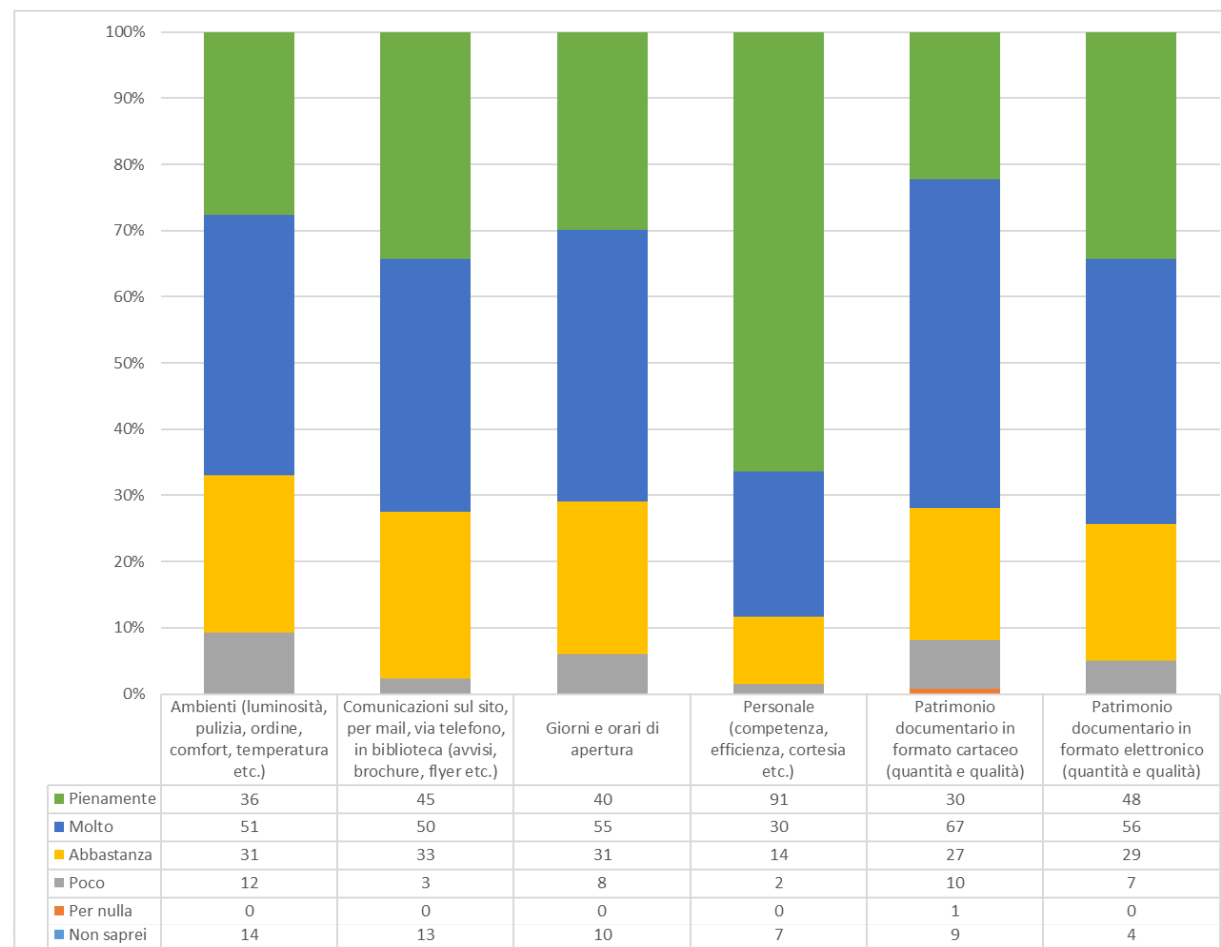


15. Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo?

Studenti e studenti post laurea (dottorato, master etc.)

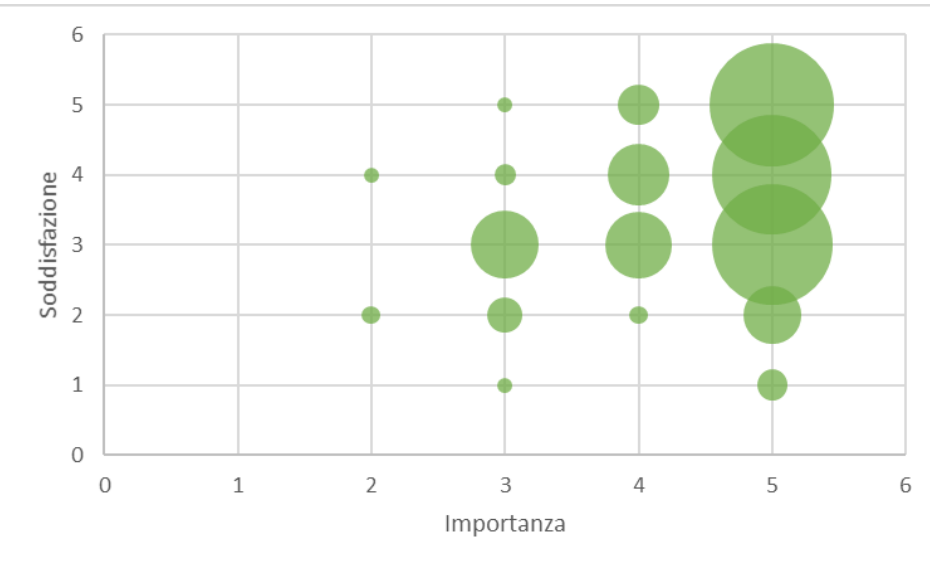


Ricercatori, docenti, assegnisti e cultori della materia

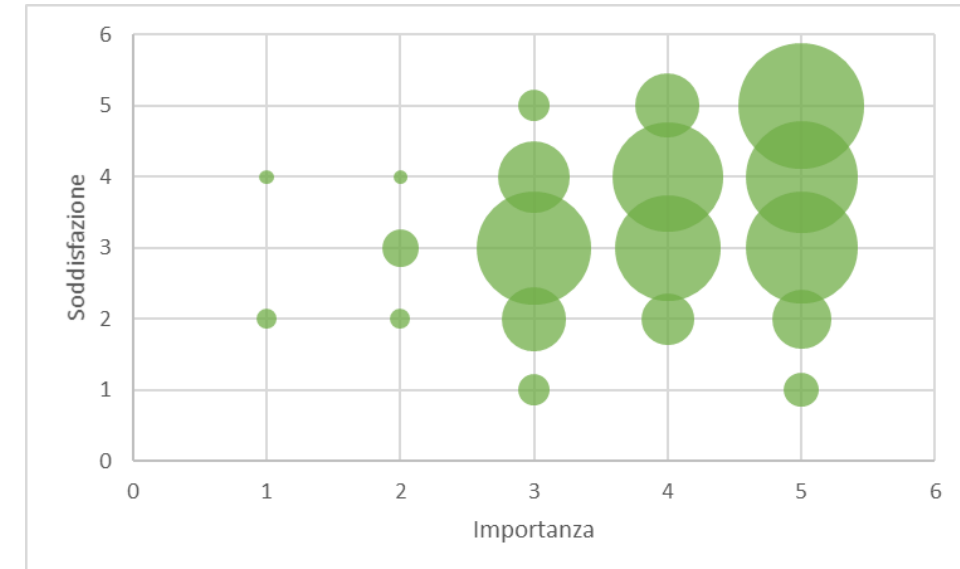


Aspetti delle biblioteche: importanza e soddisfazione

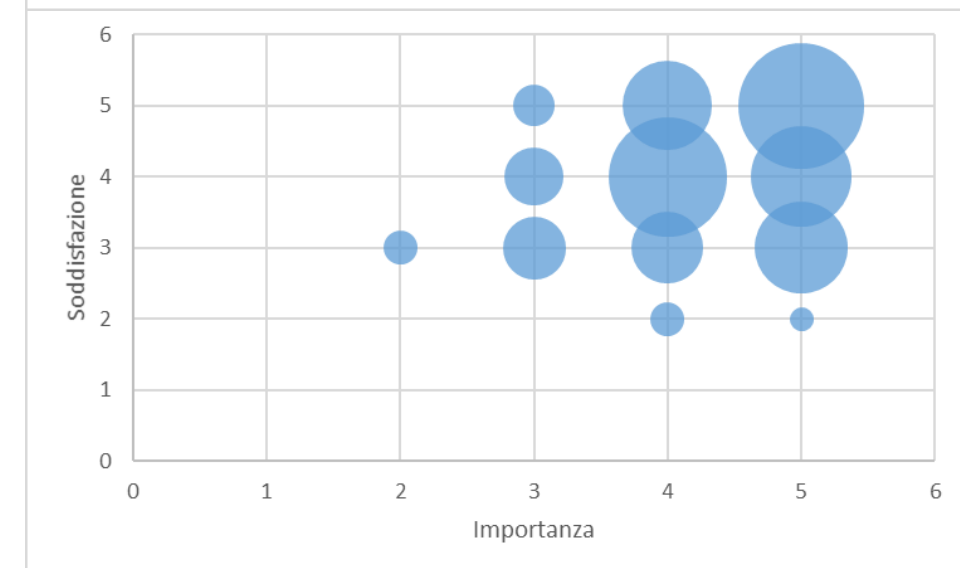
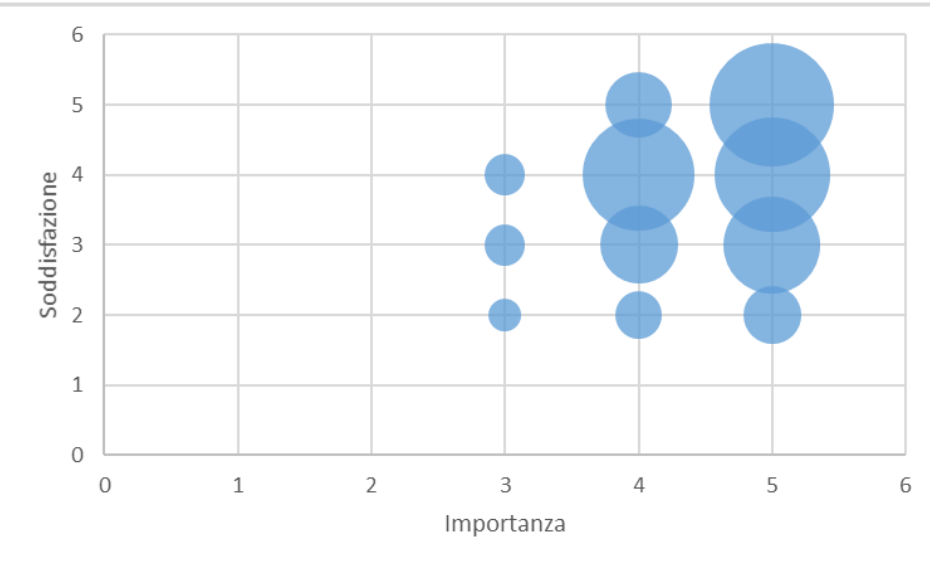
Ambienti (luminosità, pulizia, ordine, comfort, temperatura etc.)



Comunicazioni sul sito, per mail, via telefono, in biblioteca (avvisi, brochure, flyer etc.)

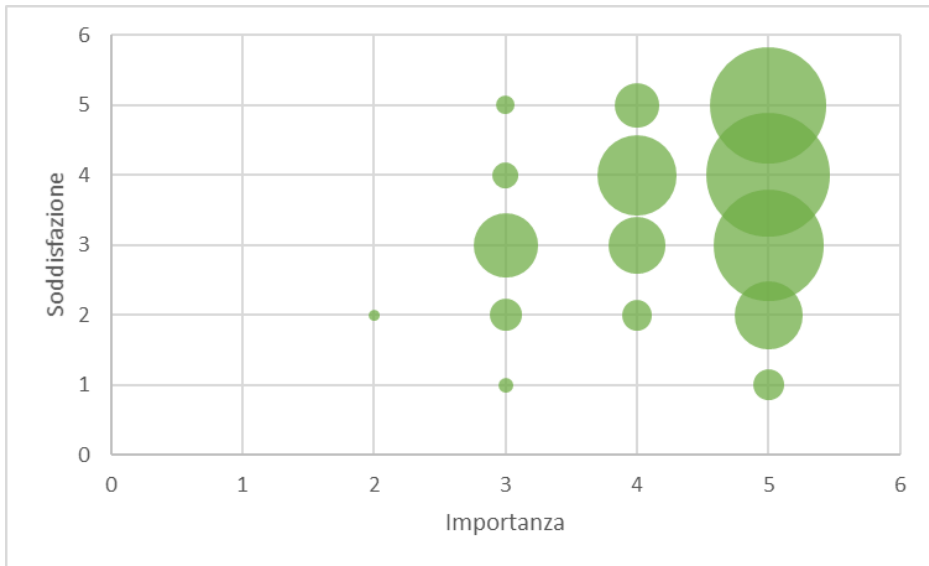


Researchers, lecturers, assignees and library staff

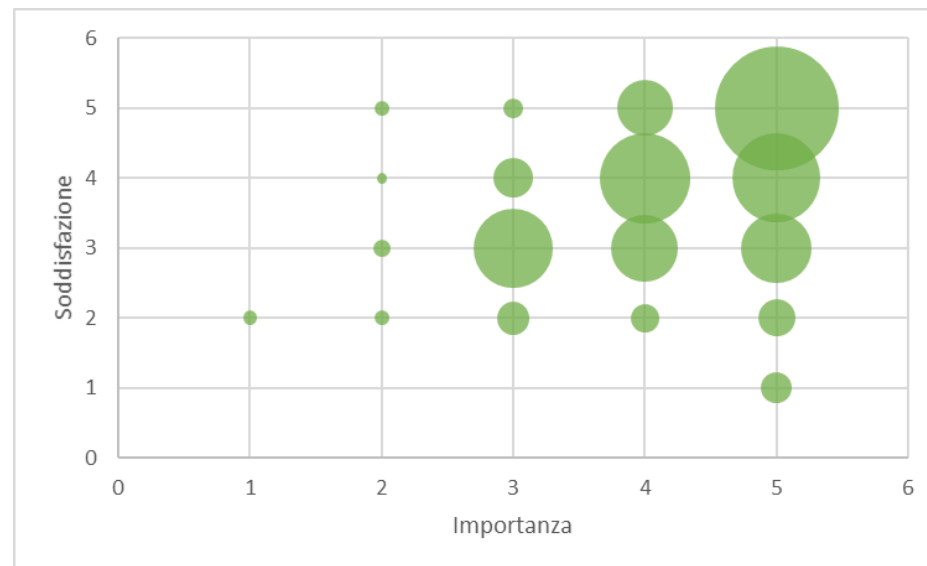


Aspetti generali delle biblioteche e aspetti delle biblioteche di Roma Tre a confronto: importanza e soddisfazione

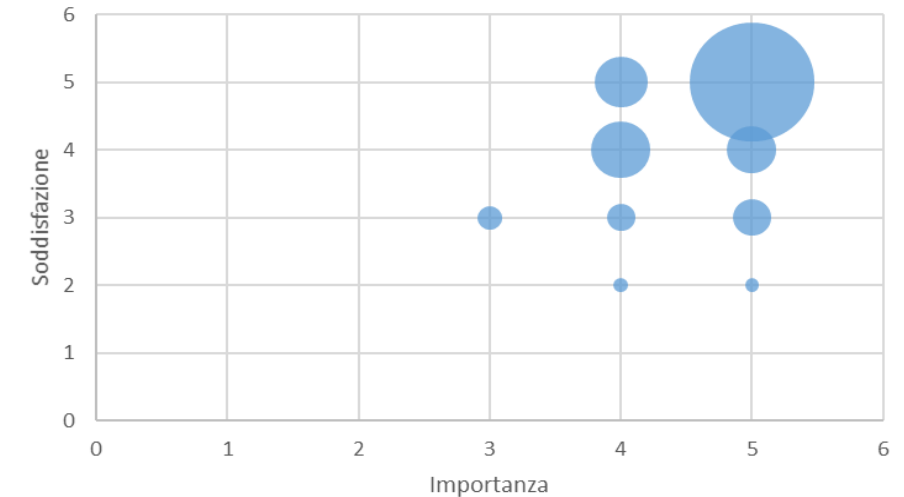
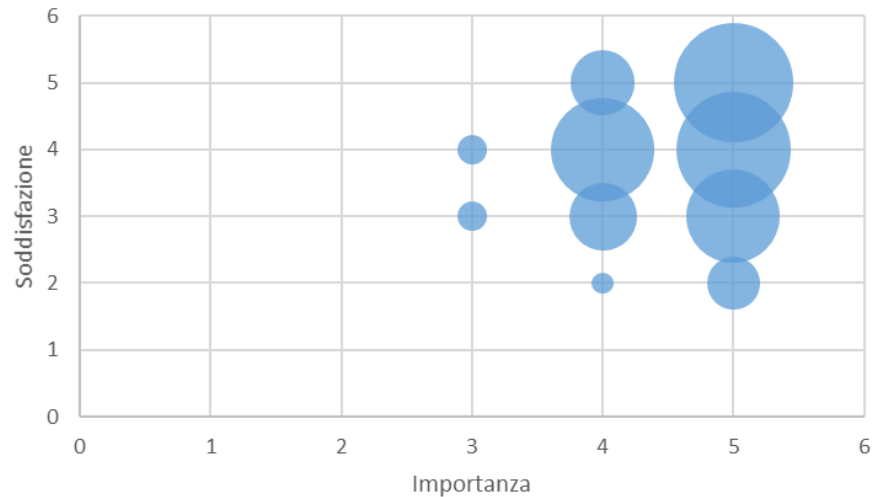
Giorni e orari di apertura



Personale (competenza, efficienza, cortesia etc.)



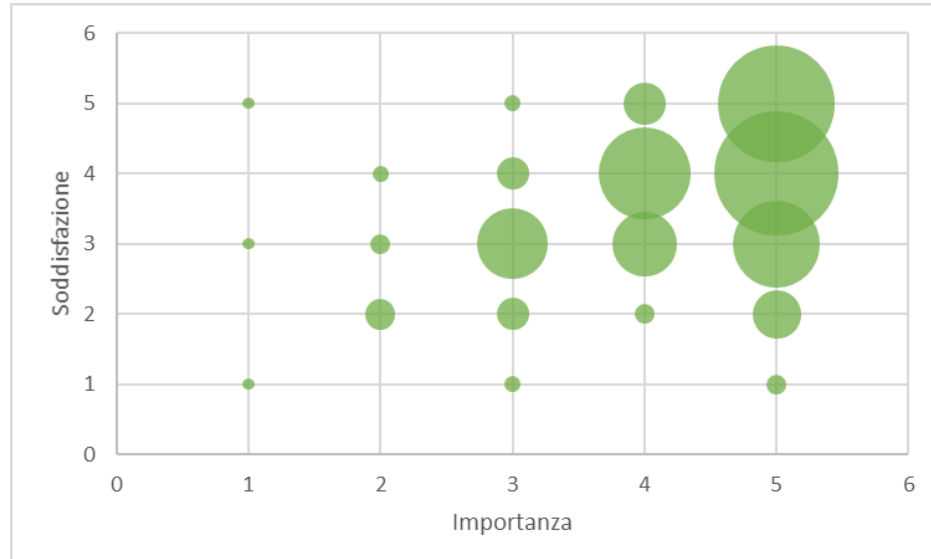
Studenti e studenti post laurea (dottorato, master etc.)



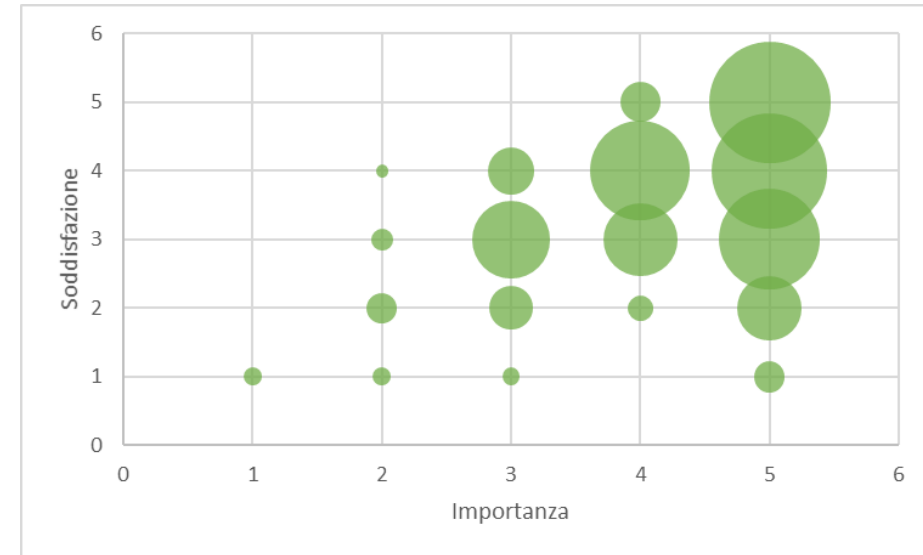
Ricercatori, docenti, assegnisti e cultori della materia

Aspetti generali delle biblioteche e aspetti delle biblioteche di Roma Tre a confronto: importanza e soddisfazione

Patrimonio documentario in formato cartaceo (quantità e qualità)

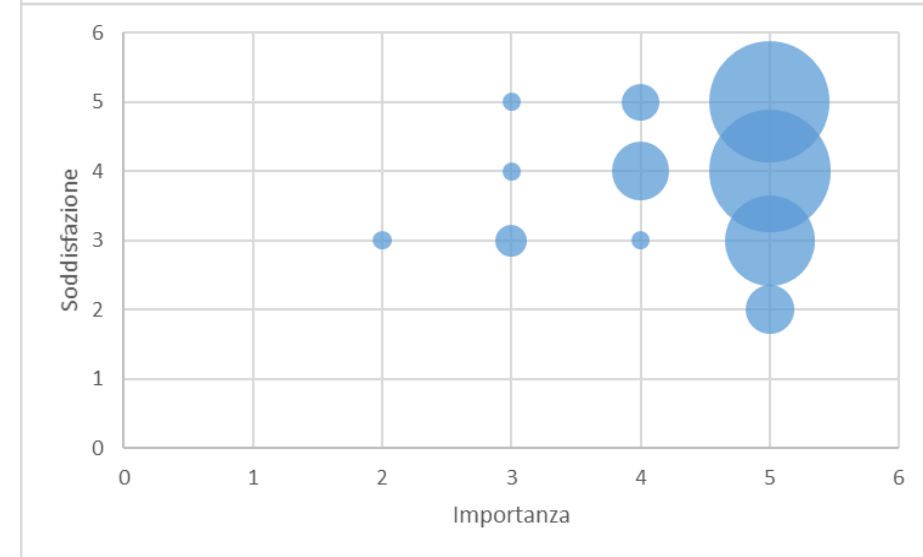
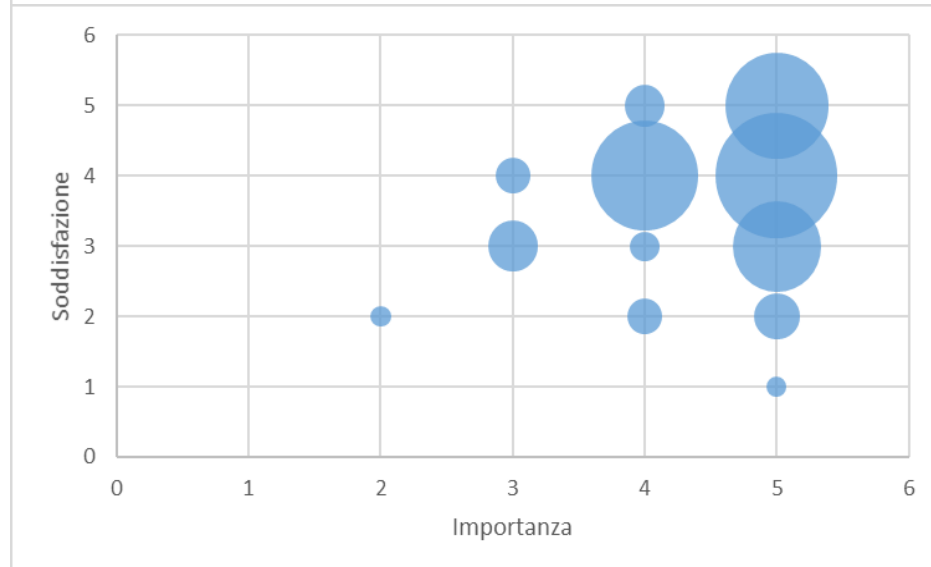


Patrimonio documentario in formato elettronico (quantità e qualità)

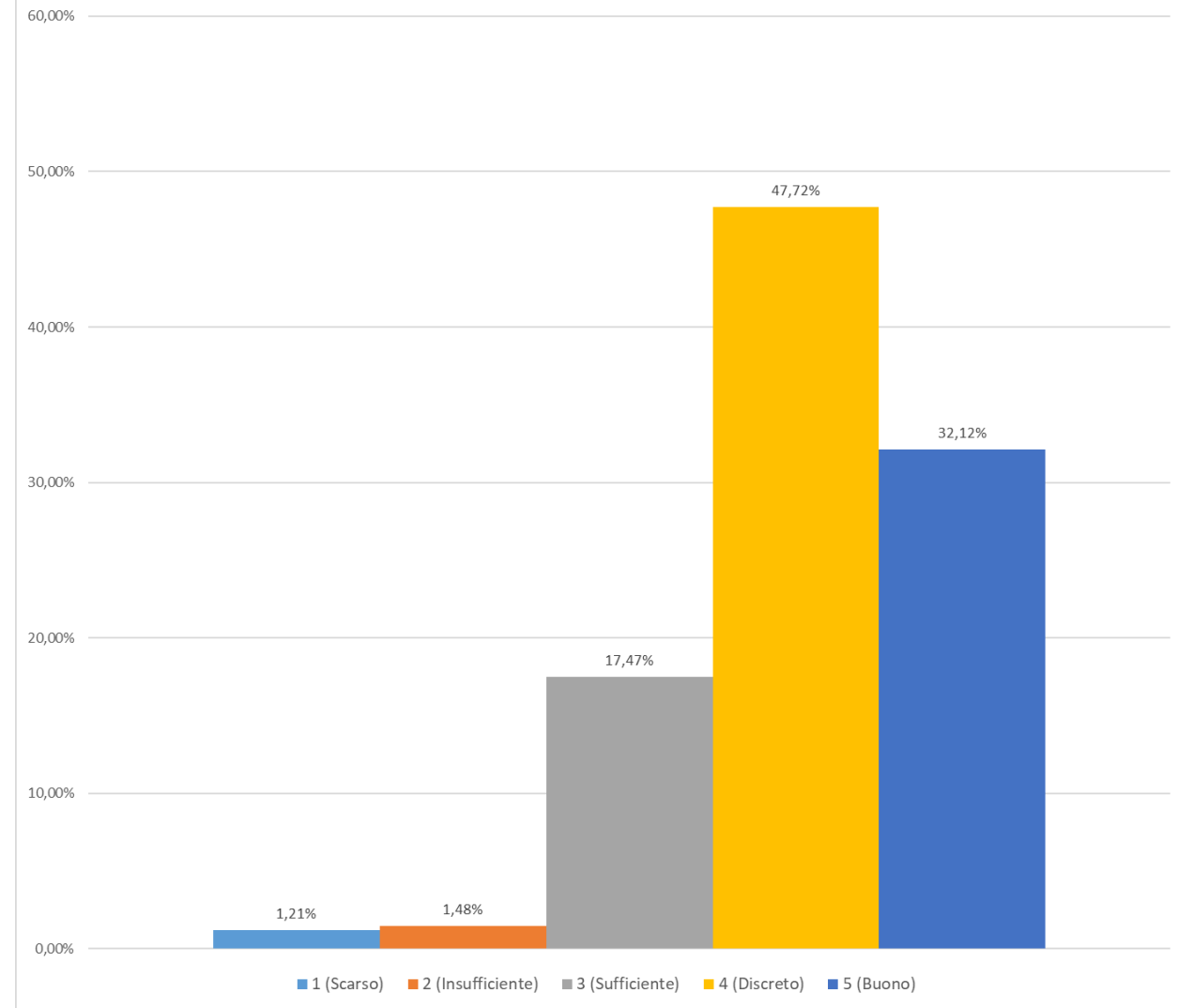
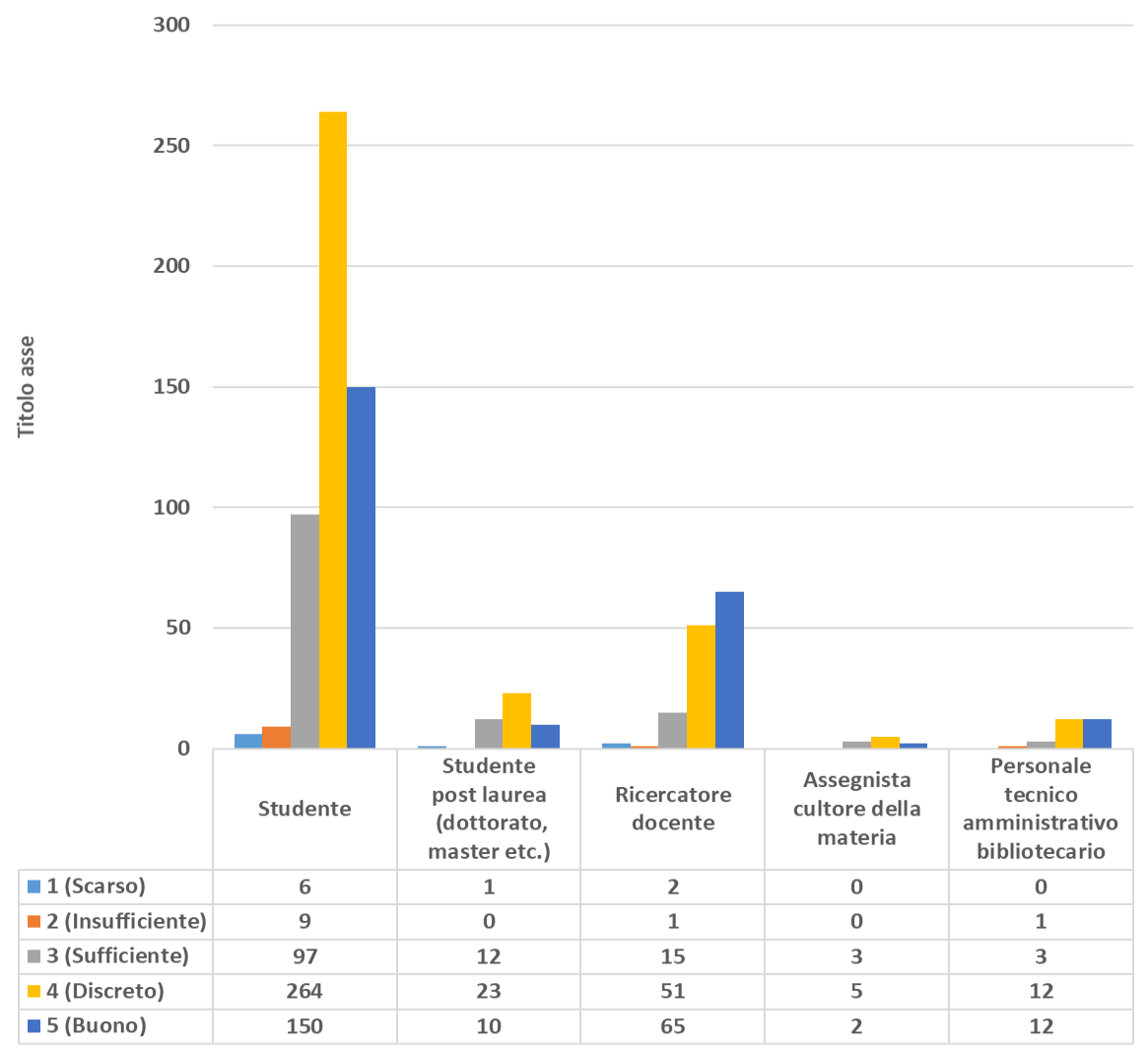


Studenti e studenti post laurea (dottorato, master etc.)

Ricercatori, docenti, assegnisti e cultori della materia



16. Complessivamente quanto è soddisfatto dei servizi e dell'offerta del Sistema Bibliotecario di Ateneo?



A cura di Simona Battisti

Un ringraziamento a Ilaria Brancatisano, Luca Cellini, Manuela Riosa e Antonella Silvestro

Settembre 2023