



**Università  
degli Studi  
di Palermo**

Direzione Generale  
Servizio speciale Sistema Bibliotecario  
e Archivio storico di Ateneo (SBA)  
Settore monitoraggio, analisi e sviluppo  
dei servizi bibliotecari e di reference  
digitale



## Obiettivo 2/2021

**“La tua opinione conta”: l’indagine di customer satisfaction sui servizi bibliotecari Unipa**

### **Comunicazione dei risultati al Comitato di Coordinamento del Sistema bibliotecario e Archivio storico di Ateneo.**

#### **Introduzione**

Nell’ambito dell’Obiettivo 2/2021 "Indagine di customer satisfaction" assegnato dal Direttore Generale al *Settore Monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di reference digitale* per l'anno 2021, il Settore è stato incaricato di progettare e realizzare un’indagine di customer satisfaction per misurare l’efficacia dei servizi offerti dal Sistema bibliotecario e archivio storico di Ateneo.

In fase di progettazione dell’indagine, si tratta infatti di una prima rilevazione di questo tipo condotta dal Sistema, il Settore ha scelto di rivolgersi esclusivamente ai docenti e agli studenti, rinviando a successivi momenti la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti esterni che in questo periodo di pandemia non hanno avuto accesso, se non limitatamente, ai servizi del SBA.

Per la formulazione delle domande dei questionari si è proceduto all’analisi delle schede di presentazione dei servizi (carta dei servizi) del Sistema bibliotecario e archivio storico, sono stati estrapolati gli elementi salienti dei servizi descritti, caratterizzanti l’offerta al pubblico dei medesimi e le condizioni per il loro utilizzo da parte dell’utenza, senza perdere di vista la specifica finalità dell’indagine: valutare il grado di soddisfazione e la percezione di adeguatezza su logistica, collezioni, strumenti, servizi e personale al fine di migliorare il grado di soddisfazione dei nostri utenti istituzionali.

Per la scelta dell’applicativo il Settore, constatata l’impossibilità di utilizzare nell’immediato “Lime Survey”, usato per le rilevazioni di “Good Practice” ed inoltre impiegato da molte università per effettuare indagini di customer satisfaction, ha utilizzato l’app Form della piattaforma Microsoft di Ateneo, senza comportare così un costo aggiuntivo.

I limiti imposti dall’utilizzo di un applicativo non espressamente pensato per effettuare indagini statistiche molto articolate, ma soprattutto la necessità di utilizzare uno stile di comunicazione adeguato al tipo di utenze cui rivolgersi, ha contribuito alla scelta del Settore di formulare due diversi questionari: un questionario da destinare agli studenti ed un questionario da rivolgere a docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti, specializzandi.

Tutti i docenti e gli studenti Unipa sono stati raggiunti da una mail di invito alla compilazione del questionario trasmessa ai primi il 07/10/2021 prot. n. 97424; mentre agli studenti il 15/10/2021 prot. n. 101385. Per incentivare la partecipazione, il Settore ha proceduto alla pubblicazione della notizia sul Portale di Ateneo, sul Portale delle biblioteche, sul Portale degli studenti e sui social istituzionali nell’arco delle settimane successive. Si è inoltre inviata una mail a tutto il personale del SBA, alle Associazioni studentesche e ai Direttori di dipartimento per richiedere la loro collaborazione nel promuovere l’iniziativa. Presso il front delle biblioteche è stata esposta una locandina con le informazioni sull’indagine e la possibilità di un accesso diretto tramite QRcode alla compilazione online dei questionari.

Il Form consente la compilazione in forma anonima dei questionari ai quali si accede dopo essersi loggati con credenziali istituzionali. E’ stato previsto che ciascun utente potesse inviare le risposte al questionario una sola volta.

A conclusione dell’indagine, che si è chiusa il 26 novembre 2021, ai questionari hanno risposto 205 docenti e n. 350 studenti.



Lo slogan “La tua opinione conta” ha caratterizzato il titolo delle due indagini: è breve ed evidenzia l’attenzione della nostra Istituzione verso i suoi utenti. Ogni questionario, è introdotto da una breve presentazione che spiega in modo conciso gli obiettivi dell’indagine:

***Indagine docenti. La tua opinione conta.  
Cosa pensi dei servizi bibliotecari Unipa?***

*Il Sistema bibliotecario e Archivio storico di Ateneo è l'infrastruttura Unipa che incrocia e valorizza la ricerca, la didattica e la terza missione: le biblioteche, l'archivio storico e gli uffici di coordinamento offrono servizi volti a soddisfare le esigenze informative, documentarie e formative dei suoi utenti.*

*I bibliotecari Unipa gestiscono un ambiente di informazione in continua evoluzione per contribuire all'apprendimento, alla ricerca e all'innovazione nell'università, in modo sostenibile e socialmente responsabile, mediante strategie e servizi di eccellenza che favoriscono la generazione e il trasferimento della conoscenza.*

*Per migliorare i nostri servizi, ascoltiamo con attenzione la nostra comunità accademica e tutti i portatori di interesse verso Unipa.*

*La tua opinione e il tuo tempo sono importanti: per questo ti ringraziamo se vorrai dedicarci pochi minuti rispondendo a questa indagine di customer satisfaction sulle attività e i servizi del Sistema bibliotecario Unipa.*

***Indagine studenti. La tua opinione conta.  
Cosa pensi dei servizi bibliotecari Unipa?***

*Il Sistema bibliotecario Unipa è l'insieme coordinato delle biblioteche, delle strutture e dei servizi volti a soddisfare le esigenze di studio e di ricerca dei suoi studenti e di tutta la comunità accademica: è l'infrastruttura Unipa che incrocia e valorizza la ricerca, la didattica e la terza missione.*

*La tua opinione e il tuo tempo sono preziosi: ti ringraziamo, quindi, se vorrai dedicarci pochi minuti rispondendo a questa indagine che ha lo scopo di migliorare i servizi bibliotecari Unipa. Il questionario è anonimo.*



## Sintesi dei risultati dell'indagine "docenti"

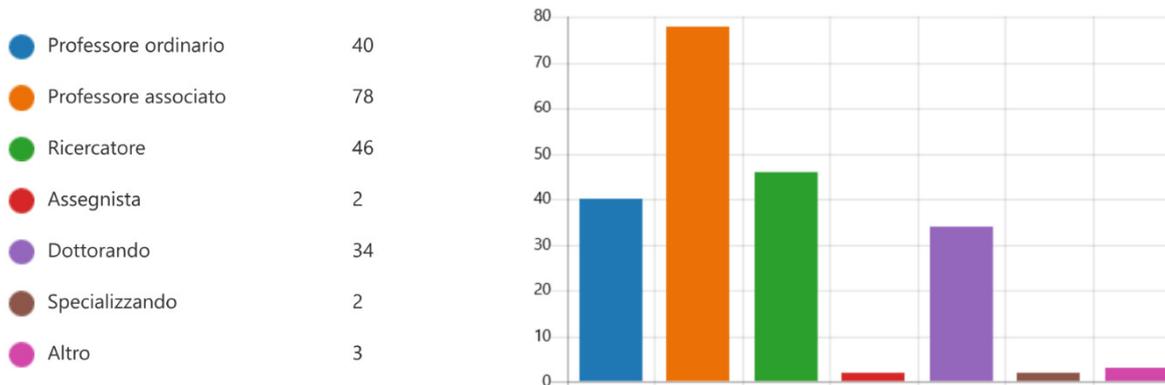
Il questionario "docenti", disponibile all'URL <https://forms.office.com/r/WwDwuYic8Y> prevede 9 sezioni: profilo dell'utente; spazi e orari; collezioni cartacee e digitali; il Sistema bibliotecario Unipa comunica; "Sono a conoscenza che..."; reference e Information literacy; prestito, ILL e document delivery; terza missione; "E per finire..." con 19 domande alcune delle quali articolate in più sottoelementi. Il questionario si apre con domande che tendono a delineare il profilo dell'utente, seguono domande che utilizzano la scala di Likert e intendono rilevare l'opinione dei soggetti coinvolti rispetto ad affermazioni riguardanti un concetto generale. Sono inoltre previste una domanda iniziale e due a chiusura del questionario per rilevare la percezione rispettivamente "istintiva", "implicita" e "meditata" sui servizi forniti dal Sistema bibliotecario. Il questionario si conclude con una richiesta, non obbligatoria e a testo libero, di un commento/suggerimento.

Per taluni servizi, ad oggi ancora poco noti o in via di sviluppo, sono state poste domande in una forma che preveda una risposta di tipo SI/NO, in previsione di un successivo approfondimento di indagine quando il servizio verrà consolidato e adeguatamente promosso. Il Settore ha comunque ritenuto utile integrare il questionario con questa tipologia di domanda che anche se non rileva il gradimento del servizio, ha comunque lo scopo di comunicare, in forma indiretta, la presenza dello stesso.

Il questionario utilizza un linguaggio specialistico: presume un utente esperto, che conosce e utilizza i servizi del SBA e che può esprimere una valutazione più completa su tutti i servizi offerti.

### Profilo dei rispondenti

#### 1. Il mio ruolo in Unipa



	Dati 2020	Rispondenti	%
Professori Associati	588	78	13,27
Professori Ordinari	352	40	11,36
Ricercatori	528	46	8,71
Assegni di ricerca	81	2	2,47
Dottorandi	685	34	4,96
Scuole di Specializzazione	1.003	2	0,20

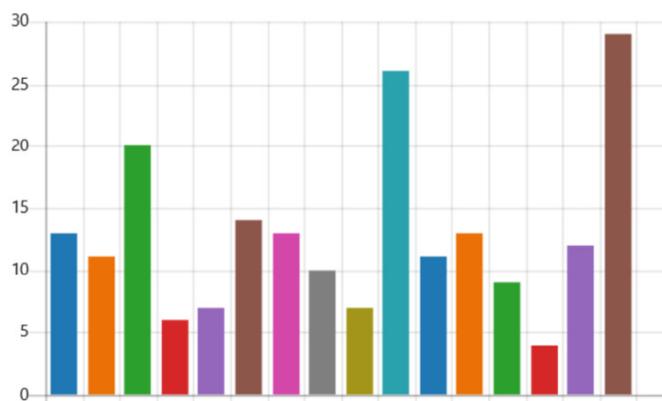


Il numero dei rispondenti poteva essere maggiore, ma considerate le modalità di invito a partecipare – dovute a norme precauzionali dettate dalla pandemia – e il carattere sperimentale dell’iniziativa può considerarsi comunque significativo e denota comunque una certa attenzione specie da parte dei professori. E’ risultato poco incisivo l’invito a partecipare attraverso le mailing list.

Il Settore auspica che a regime si possa procedere con interviste dirette, anticipate da un invito da parte del Rettore, con un maggior coordinamento con gli uffici dell’Ateneo che effettuano altre rilevazioni e che l’indagine possa avere adeguata evidenza sul Portale di Ateneo, ad esempio con un banner.

## 2. Il mio Dipartimento

● Architettura	13
● Biomedicina, Neuroscienze e ...	11
● Culture e Società	20
● Discipline Chirurgiche, Oncolo...	6
● Fisica e Chimica "Emilio Segrè"	7
● Giurisprudenza	14
● Ingegneria	13
● Matematica e informatica	10
● Promozione della Salute, Mate...	7
● Scienze Agrarie, Alimentari e F...	26
● Scienze della Terra e del Mare	11
● Scienze e Tecnologie Biologic...	13
● Scienze Economiche, Aziendali...	9
● Scienze Politiche e delle relazi...	4
● Scienze Psicologiche, Pedago...	12
● Scienze Umanistiche	29
● Altro	0



## 3. Età

● fino a 30 anni	29
● 31-40	24
● 41-50	56
● 51-60	65
● oltre 60	31





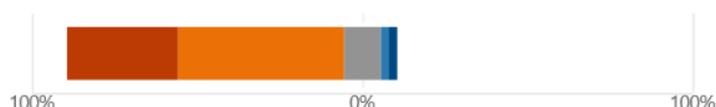
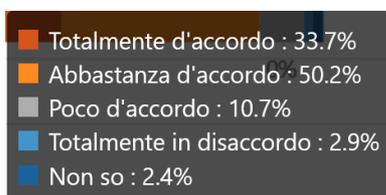
### Percezione complessiva dei servizi bibliotecari Unipa

La percezione complessiva dei servizi offerti è generalmente positiva, sia quando si richiede un'opinione all'inizio del questionario, che in chiusura: si passa da un 83,9% di giudizi totalmente d'accordo e abbastanza d'accordo all'80% dell'ultima domanda.

#### 4. I servizi forniti dal Sistema bibliotecario sono complessivamente soddisfacenti

[Altri dettagli](#)

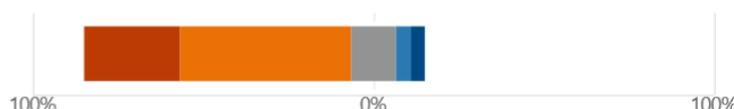
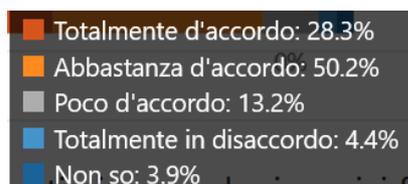
■ Totalmente d'accordo ■ Abbastanza d'accordo ■ Poco d'accordo ■ Totalmente in disaccordo ■ Non so



#### 17. Il Sistema bibliotecario mi consente di essere più efficiente nel raggiungimento dei miei obiettivi accademici

[Altri dettagli](#)

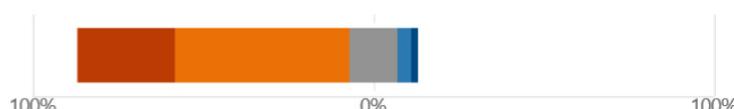
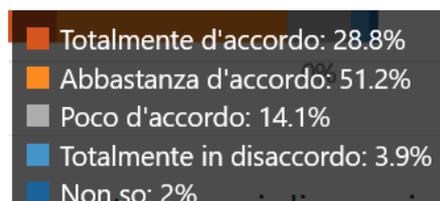
■ Totalmente d'accordo ■ Abbastanza d'accordo ■ Poco d'accordo ■ Totalmente in disaccordo ■ Non so



#### 18. Alla luce degli aspetti precedentemente considerati, ritengo che i servizi forniti dal Sistema bibliotecario e Archivio storico di Ateneo siano complessivamente soddisfacenti

[Altri dettagli](#)

■ Totalmente d'accordo ■ Abbastanza d'accordo ■ Poco d'accordo ■ Totalmente in disaccordo ■ Non so





## Biblioteche Unipa: spazi e orari



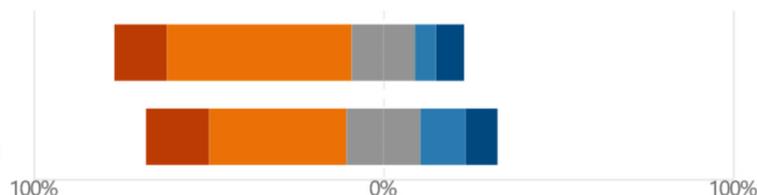
Gli spazi e gli orari sono considerati abbastanza adeguati per quanto riguarda la consultazione del materiale bibliografico cartaceo e online.

9 docenti suggeriscono l'ampliamento dell'orario di apertura per favorire gli studenti e 1 evidenza la necessità di aprire le biblioteche oltre gli orari normalmente destinati alle attività di didattica, per esempio il venerdì pomeriggio proprio per favorire le attività di ricerca.

■ Totalmente d'accordo ■ Abbastanza d'accordo ■ Poco d'accordo ■ Totalmente in disaccordo ■ Non so

Le **biblioteche** del nostro Ateneo sono dotate di **spazi** adeguati a consultare libri, periodici, banche...

Le **biblioteche** hanno un **orario** di apertura che mi permette di utilizzarne i servizi in modo soddisfacente



## Collezioni cartacee e digitali



6.

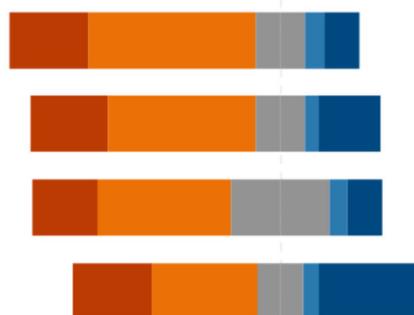
■ Totalmente d'accordo ■ Abbastanza d'accordo ■ Poco d'accordo ■ Totalmente in disaccordo ■ Non so

Il **patrimonio documentario cartaceo** è facilmente accessibile

Le **biblioteche** aggiornano e incrementano l'offerta di **testi per la didattica**

Le **biblioteche** aggiornano e incrementano l'offerta di **testi per la ricerca**

Le **biblioteche** acquisiscono i testi per la didattica indicati nelle **schede di trasparenza**





Il patrimonio bibliografico cartaceo e digitale è considerato sufficiente e accessibile, tuttavia specie in ambito medico e scientifico – come sottolineano un paio di commenti – è necessario potenziare l'accesso anche fisico/cartaceo/ e a scaffale aperto a riviste che sono considerate fondamentali.

Da un'analisi generale dei commenti risulta da un lato utile potenziare tra i docenti la promozione delle corrette modalità di accesso alle risorse digitali, nonché dell'impegno finanziario che il nostro Ateneo sopporta. Utile inoltre uno studio più analitico, per ambito disciplinare, dell'uso di queste risorse e delle abitudini di studio e ricerca.

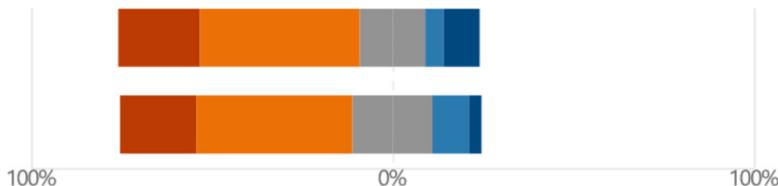
Per quanto riguarda l'acquisizione dei testi indicati nelle schede di trasparenza si fa presente che è stato avviato di recente uno studio sistematico delle schede, dopo che il Sistema ha constatato il progressivo disallineamento negli anni tra i testi indicati nelle schede e le proposte di acquisto che pervenivano ai Consigli scientifici: pertanto questo servizio risulta ancora poco conosciuto.

Si suggerisce inoltre di semplificare le procedure per le acquisizioni dei nuovi testi, da taluni considerata "farraginosa"

Per quanto riguarda in particolare i sottoelementi della domanda 6 con cui si chiede se le risorse della Biblioteca digitale soddisfino le esigenze di didattica e di ricerca si rileva un giudizio positivo da parte di circa due terzi dei rispondenti

Totalmente d'accordo, Abbastanza d'accordo, Poco d'accordo, Totalmente in disaccordo, Non so

Le risorse elettroniche della Biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-book, etc.)... soddisfano le esigenze di didattica
Le risorse elettroniche della Biblioteca digitale (banche dati, etc.) soddisfano le esigenze di ricerca



Il Sistema bibliotecario Unipa comunica



7. Informazioni su orari, sedi, servizi ed eventi

Totalmente d'accordo, Abbastanza d'accordo, Poco d'accordo, Totalmente in disaccordo, Non so

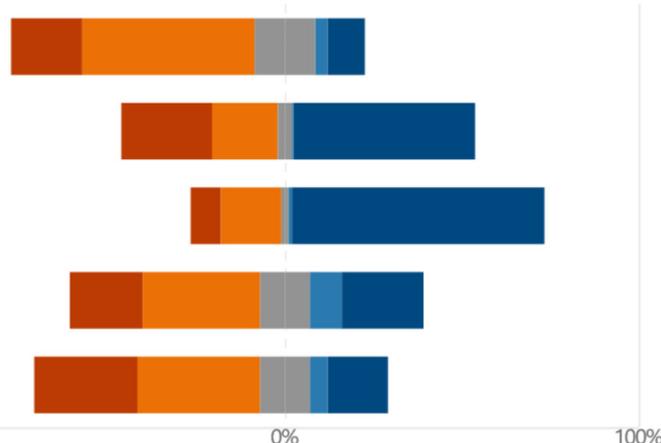
Sul Portale delle biblioteche riesco a trovare con pochi click le informazioni su orari, sedi e servizi di cui ho bisogno

Tramite la chat di "Chiedi al bibliotecario" ricevo rapidamente le informazioni su orari, sedi e servizi di cui ho bisogno

Tramite "Biblioteca in tasca" dell'APP MYUniPa riesco a trovare con facilità le informazioni su orari, sedi e servizi di cui ho bisogno

In biblioteca trovo sempre informazioni aggiornate al front office, sugli espositori, in bacheca, etc.

La comunicazione del Sistema bibliotecario tramite Portale delle biblioteche, mailing list, social, chat, APP, etc. favorisce l'accesso e la fruizione di collezioni, servizi, strumenti ed eventi delle biblioteche





I docenti riconoscono la potenziale utilità del Portale delle Biblioteche, dell'app, dei canali social e degli strumenti di reference digitale (chat, mail, ticket) tuttavia ne fanno un utilizzo limitato come si evince dall'alta percentuale di risposte "non so" quando si richiede una risposta di dettaglio sul singolo servizio. E' necessario accrescere la promozione di questi canali e servizi evidenziandone l'immediatezza e l'efficacia sia per reperire informazioni di orientamento (per es. orari, sedi, prenotazioni, ec.) sia per ottenere informazioni più complesse (per es. transazioni di reference specialistico in chat).

Il Portale delle Biblioteche è il canale più utilizzato per conoscere orari, sedi e servizi. Il 69,3% dei rispondenti lo ritiene facile da usare. In taluni commenti si suggerisce di semplificarlo: probabilmente alcuni utenti preferiscono percorsi più immediati per ottenere informazioni di orientamento, chiaramente diversificati dai percorsi utili per gli approfondimenti.

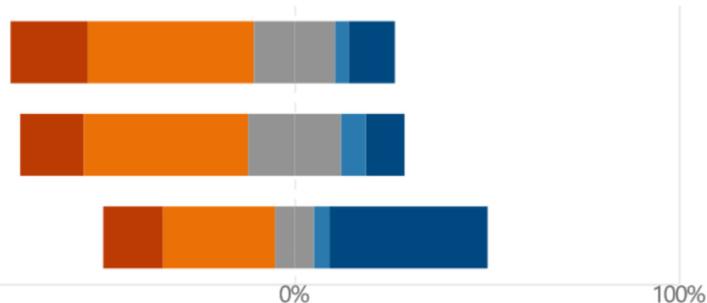
### 8. Informazioni e organizzazione delle risorse bibliografiche digitali

■ Totalmente d'accordo ■ Abbastanza d'accordo ■ Poco d'accordo ■ Totalmente in disaccordo ■ Non so

Sul Portale delle Biblioteche riesco a trovare con pochi click le informazioni (schede tecniche, tutorial, modalità di accesso, etc.) sulle risorse bibliografiche digitali in abbonamento

Sul Portale delle Biblioteche le risorse elettroniche d'Ateneo (banche dati, periodici elettronici, e-book, etc.) sono organizzate in maniera da permettermi un accesso intuitivo e rapido

Il discovery service presente sul Portale delle biblioteche è uno strumento utile per le mie ricerche



Le risposte ai sottoelementi della domanda 8 centrata sulle risorse bibliografiche digitali confermano quanto rilevato per la precedente domanda: l'organizzazione delle informazioni e il loro grado di approfondimento sono ritenuti adeguati, si rileva invece che il discovery service non è usato o forse non è riconosciuto dal 41,5% dei rispondenti.

È esperienza comune dei bibliotecari rilevare che i docenti tendono ad utilizzare in maniera abitudinaria le stesse risorse e addirittura – ma in pochi casi - non pienamente consapevole: un ricercatore (tra i 41 e i 50 anni) per esempio afferma: “Utilizzo il servizio di biblioteca molto raramente: online oramai si può accedere a quasi tutto..”



## Sono a conoscenza...



9. ...delle opportunità offerte dal **progetto editoriale UnipaSpringer**

● Si	140
● No	65



10. ...che il **Sistema bibliotecario fornisce dati** strutturali e di servizio, **elabora analisi e relazioni** utili agli organi decisionali dell'Ateneo e agli utenti istituzionali ed esterni



● Si	108
● No	97



11. ...il Sistema bibliotecario offre agli **utenti internazionali** (incoming students, Erasmus, visiting professor, staff e docenti in mobilità, etc.) orientamento e informazioni personalizzate su risorse e servizi delle biblioteche utili alle loro attività di studio, ricerca e professionali

● Si	111
● No	94



12. ...che il personale archivistico e bibliotecario dell'**Archivio storico di Ateneo** fornisce servizi di orientamento alla ricerca archivistica e di consultazione/riproduzione dei materiali presenti nell'Archivio storico Unipa



● Si	98
● No	107





Per alcune attività del SBA, generalmente percepite dagli utenti come non tipiche delle biblioteche, che invece rientrano a pieno titolo nei servizi di un sistema bibliotecario accademico a supporto della produzione e disseminazione della ricerca, dell'internazionalizzazione, delle scelte degli organi di governo, il rafforzamento dell'immagine dell'istituzione.

Si è preferito proporre domande di tipo SI/NO con lo scopo di comunicare, in forma indiretta, la presenza del servizio stesso. Il Settore intende nelle prossime indagini rilevare il livello di gradimento, quando si consoliderà la conoscenza di questi servizi da parte dell'utenza.

Il risultato è interessante per quanto riguarda l'Archivio storico e i suoi servizi, esito del particolare investimento e la forte attenzione che l'Ateneo sta di recente dimostrando.

## Reference e information literacy



13.

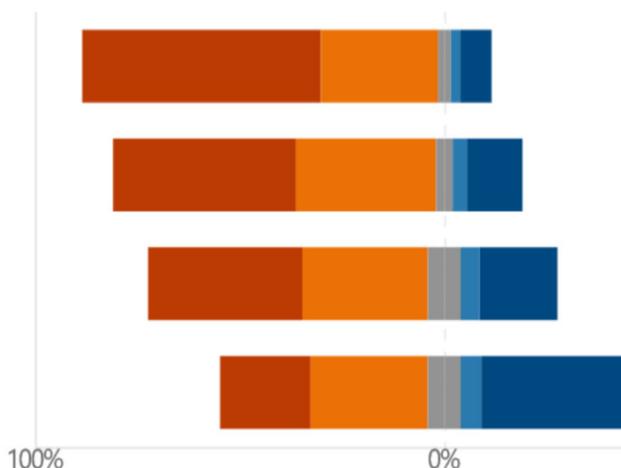
■ Totalmente d'accordo ■ Abbastanza d'accordo ■ Poco d'accordo ■ Totalmente in disaccordo ■ Non so

Quando lo richiedo, ricevo sempre le informazioni e l'aiuto del personale delle biblioteche

I bibliotecari Unipa mi supportano adeguatamente attraverso il servizio di orientamento e reference nelle esigenze informative connesse alle attività di studio e ricerca

Il supporto del Sistema bibliotecario sul deposito nell'Archivio istituzionale, sugli strumenti bibliometrici, sui sistemi di archiviazione e valutazione dei contributi scientifici soddisfa le mie esigenze

Il Sistema bibliotecario supporta i miei studenti nello sviluppo di competenze informative (ricercare e valutare le informazioni, fare bibliografie, utilizzare correttamente le risorse informative e bibliografiche, etc.) utili per le loro attività di studio e approfondimento



I docenti sanno di poter chiedere informazioni ai bibliotecari e ritengono adeguato il servizio di orientamento.

Via via che cresce la complessità delle risposte e del contributo che il Sistema bibliotecario è grado di fornire, decresce la percezione positiva per lasciare il posto ad una generica risposta "non so" riconducibile, in genere, a mancanza di informazione sui servizi più evoluti, fino ad arrivare - in pochi casi in realtà - al non pieno riconoscimento del ruolo di supporto alla didattica e alla ricerca che i bibliotecari accademici possono fornire.



## Prestito, ILL e document delivery



14.

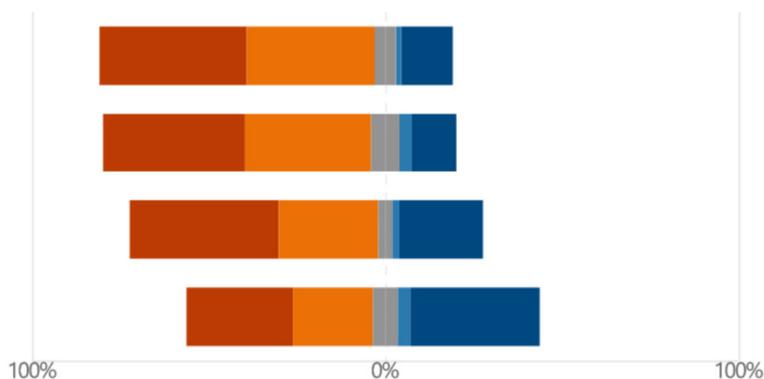
■ Totalmente d'accordo ■ Abbastanza d'accordo ■ Poco d'accordo ■ Totalmente in disaccordo ■ Non so

Posso **prendere in prestito** contemporaneamente un **numero di libri adeguato** per i miei bisogni

Le **modalità del servizio di prestito** soddisfano le mie esigenze

Ottingo facilmente, tramite il servizio di **document delivery**, l'articolo di cui ho bisogno quando non è... presente nelle collezioni dell'Ateneo

Ottingo facilmente, tramite il servizio di **prestito interbibliotecario**, il libro di cui ho bisogno quando... non è presente nelle collezioni dell'Ateneo



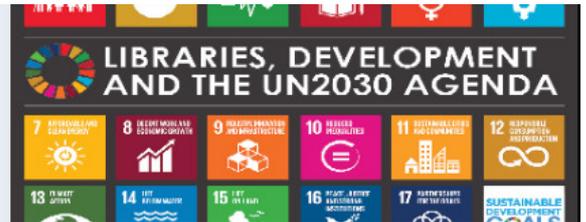
Sono conosciuti ed apprezzati i tradizionali servizi di prestito. Il document delivery è ancora molto utilizzato oltre che considerato favorevolmente.

Risulta poco conosciuto, ma perché utilizzato in modo ormai più che residuale, il prestito interbibliotecario che prevede il trasferimento di un intero volume.

E' chiaro il ricorso ormai diffuso e frequente alle risorse bibliografiche digitali.



### Terza missione

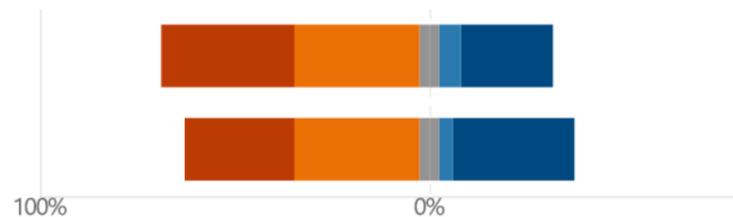


15.

■ Totalmente d'accordo ■ Abbastanza d'accordo ■ Poco d'accordo ■ Totalmente in disaccordo ■ Non so

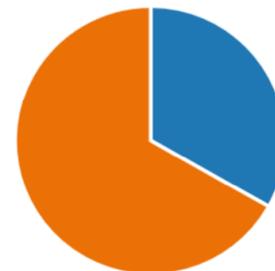
Il Sistema bibliotecario svolge un importante ruolo culturale ed educativo per il territorio, proponendo una serie di attività di terza missione: mostre, eventi, corsi, tavole rotonde, partenariati con altre istituzioni, etc. (per es. "La Settimana delle Biblioteche", "Che libro ti regalo", "Patto per la lettura", etc.)

L'Archivio storico di Ateneo svolge un importante ruolo culturale ed educativo per il territorio, quale luogo di conservazione della memoria, fonte di ispirazione per la cittadinanza, proponendo alla collettività documenti, mostre ed eventi (per es. la mostra "Gli studenti ebrei e l'Università di Palermo al tempo del fascismo")



16. Ho partecipato agli eventi culturali promossi dal Sistema bibliotecario e Archivio storico

● Si 68  
● No 137



L'indagine dedica una sezione specifica ai servizi di Terza missione, che ormai da anni rientrano nei compiti riconosciuti all'Ateneo e di conseguenza anche al suo Sistema bibliotecario e Archivio storico. Bisogna far crescere la conoscenza di tali iniziative così da favorire una più ampia partecipazione degli utenti istituzionali.



## Sintesi dei risultati dell'indagine "studenti"

Il questionario "studenti", disponibile all'URL <https://forms.office.com/r/APxh8cgXMj> prevede 8 sezioni: profilo dell'utente; spazi e orari; collezioni cartacee e digitali; il Sistema bibliotecario Unipa comunica; "Sono a conoscenza che..."; reference e Information literacy; prestito, ILL e document delivery; "E per finire..."

Il questionario utilizza un linguaggio meno tecnico rispetto a l'indagine docenti, ed è stato predisposto per valutare prevalentemente il grado di soddisfazione degli studenti sui servizi. Non ci si è soffermati troppo con domande tese a valutare la logistica come spesso accade nei questionari rivolti agli studenti: (per es. in Good Practice 2018/2020 e nelle rilevazioni di altre università italiane): tutta la comunità accademica ma in particolare gli studenti hanno risentito molto delle limitazioni legate alla pandemia e la richiesta di informazioni relative ad esempio alla sede bibliotecaria di riferimento e/o di un parere sull'adeguatezza dei posti in sala lettura, luminosità, pulizia, confort, climatizzazione, rumorosità, attrezzature, etc, non avrebbe avuto come esito una valutazione oggettiva poiché condizionata da una situazione contingente.

In futuro Il Settore auspica di contribuire, in accordo con il Settore CdG, all'integrazione del questionario Good Practice con domande sul Sistema bibliotecario orientate a valutare il grado di soddisfazione su logistica, servizi tradizionali ed innovativi.

Il questionario si apre con domande che tendono a delineare il profilo dell'utente, seguono domande che utilizzano la scala di Likert e intendono rilevare l'opinione dei soggetti coinvolti rispetto ad affermazioni riguardanti un concetto generale. Sono inoltre previste una domanda iniziale e due a chiusura del questionario per rilevare la percezione rispettivamente "istintiva", "implicita" e "meditata" sui servizi forniti dal Sistema bibliotecario. Il questionario si conclude con una richiesta, non obbligatoria e a testo libero, di un commento/suggerimento.

350

Risposte

06.00

Tempo medio per il completamento

### 1. Sono iscritto a

<span style="color: blue;">●</span> Corso di laurea triennale	181
<span style="color: orange;">●</span> Corso di laurea magistrale o a ...	169





## Studenti per tipologia di Corso di Laurea a.a. 2020/21

Corsi di Laurea	Iscritti	di cui immatricolati
Laurea	25.230	7.375
Laurea Magistrale	6.620	-
LM a Ciclo Unico	10.131	1.142
Vecchio Ordinamento	14	-
<b>Totale</b>	<b>41.995</b>	<b>8.517</b>

Fonte "Ministero dell'Università e della Ricerca, portale dei dati dell'istruzione superiore, <http://ustat.miur.it/dati/didattica/italia/atenei-statali/palermo>, (ultima consultazione 22/11/2021)

Appare chiaro che invitare gli studenti a partecipare ad una customer satisfaction, senza prevedere qualche forma di incentivo non risulta efficace. Il Settore prevedendo una non adeguata partecipazione, ha già preso contatti con il Settore Controllo di gestione per integrare il questionario Good Practice con una sezione appositamente dedicata al Sistema bibliotecario.

Il risultato sarebbe triplice: sfrutteremmo una sorta di obbligatorietà con cui gli studenti sono indotti a partecipare alla Rilevazione dell'Opinione studenti, eviteremmo di investire i nostri utenti con un eccesso di richieste e di questionari. Utilizzeremmo un applicativo già a disposizione dell'Ateneo che andrebbe però personalizzato. Il Settore si è reso disponibile a partecipare alla formazione prevista sull'utilizzo di Lime Survey.

Si rileva una maggiore disponibilità a partecipare all'indagine da parte degli studenti delle lauree magistrali e a ciclo unico, in particolare di Medicina e chirurgia (34) e di Giurisprudenza (31).

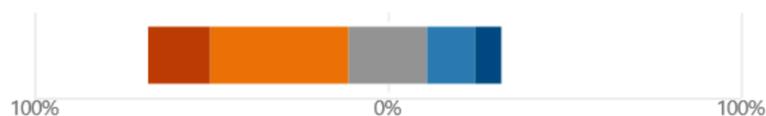
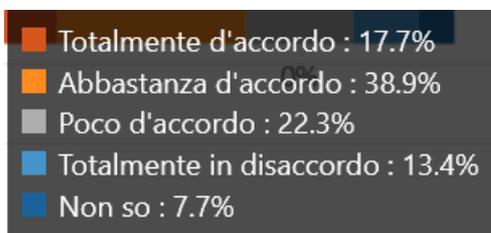


### Percezione complessiva dei servizi bibliotecari Unipa

La percezione complessiva dei servizi offerti è abbastanza positiva, decresce leggermente nella domanda di controllo a fine questionario passando dal 56,6% al 55,4%. È interessante rilevare che il 62,6% dei rispondenti riconosce che il Sistema bibliotecario consente loro di essere più efficienti nel raggiungimento dei loro obiettivi all'Università.

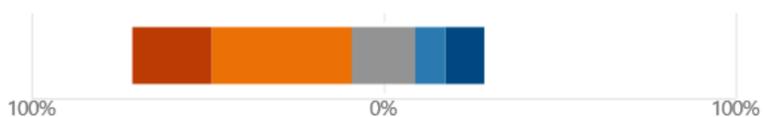
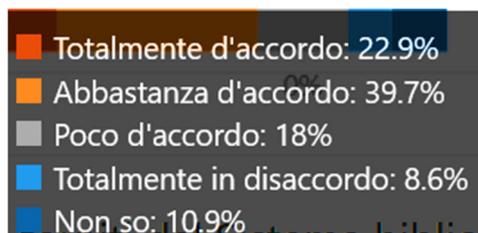
5. I servizi forniti dal Sistema bibliotecario sono complessivamente soddisfacenti

Legend: Totalmente d'accordo (dark orange), Abbastanza d'accordo (orange), Poco d'accordo (grey), Totalmente in disaccordo (blue), Non so (dark blue)



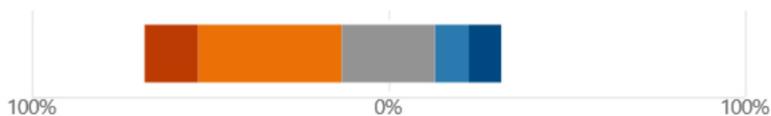
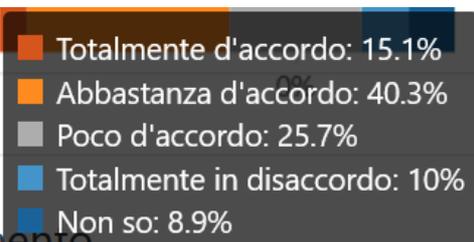
14. Il Sistema bibliotecario mi consente di essere più efficiente nel raggiungimento dei miei obiettivi all'università

Legend: Totalmente d'accordo (dark orange), Abbastanza d'accordo (orange), Poco d'accordo (grey), Totalmente in disaccordo (blue), Non so (dark blue)



15. Alla luce delle risposte precedenti, ritengo i servizi forniti dal Sistema bibliotecario complessivamente soddisfacenti

Legend: Totalmente d'accordo (dark orange), Abbastanza d'accordo (orange), Poco d'accordo (grey), Totalmente in disaccordo (blue), Non so (dark blue)





## Biblioteche Unipa: spazi e orari



Le **biblioteche** del nostro Ateneo sono dotate di **spazi adeguati** a consultare libri, periodici, banche...



Le **biblioteche** hanno un **orario di apertura** che mi permette di utilizzarne i servizi in modo soddisfacente



Il servizio di prenotazione della postazione in biblioteca su **EnusWeb** è utile e facile da usare



La percezione dell'adeguatezza degli spazi è positiva per il 62,8% dei rispondenti: i nostri studenti riconoscono alle biblioteche Unipa caratteri di funzionalità e prossimità che non sono riscontrate in altre strutture cittadine.

Il Sistema bibliotecario è tuttavia consapevole che la nostra utenza ha poca esperienza degli attuali standard previsti per gli spazi bibliotecari e che l'Ateneo dovrebbe investire per applicarli fin dove possibile. Pur tenendo conto dei vincoli strutturali oggettivi, sarebbe in ogni caso attuabile un maggiore coordinamento tra uffici, e tra Sistema bibliotecario e Dipartimenti quando a vari livelli si interviene sugli spazi e sulle loro dotazioni.

Il 55,4% dei rispondenti ritiene inadeguato l'orario di apertura delle biblioteche: 60 commenti a testo libero su 109 chiedono il prolungamento oltre le 17.00, in taluni casi oltre le 19.00 e 7 giorni su 7.

Dai commenti si ravvisa che diversi studenti hanno poco chiara la distinzione tra sale lettura gestite dal Sistema bibliotecario e spazi studio messi a disposizione dai Dipartimenti. Alcuni studenti non comprendono appieno le motivazioni oggettive riconducibili ai protocolli di sicurezza previsti per l'emergenza sanitaria e alla carenza di personale.

Il Settore, alla luce della customer satisfaction, della Rilevazione annuale e dell'esperienza diretta dei comportamenti dei nostri studenti, ritiene utile avviare uno studio per verificare, struttura per struttura,



eventuali margini di flessibilità degli spazi (si possono ipotizzare, per esempio, interventi che consentano di rendere gli accessi alle sale di lettura indipendenti dai depositi del materiale bibliografico o da altri uffici e permettano di ottimizzare i servizi di portineria e di sicurezza) e degli orari (per evitare ad esempio la totale sovrapposizione degli orari delle biblioteche con gli orari della didattica).

Per quanto riguarda la prenotazione online dei posti lettura, più di un terzo degli studenti che hanno partecipato all'indagine non ritiene semplice l'uso di EnusWeb: occorre illustrarne meglio il funzionamento e promuoverne l'utilità.

Si ritiene inoltre opportuno favorire l'uso evoluto dell'applicativo da parte dei bibliotecari e rendere più evidenti le regole di prenotazione sul Portale delle Biblioteche.

Da verificare l'ipotesi di ridurre a 15 minuti, il tempo di decadenza della prenotazione se il check in non viene effettuato.

## Collezioni cartacee e digitali



7.

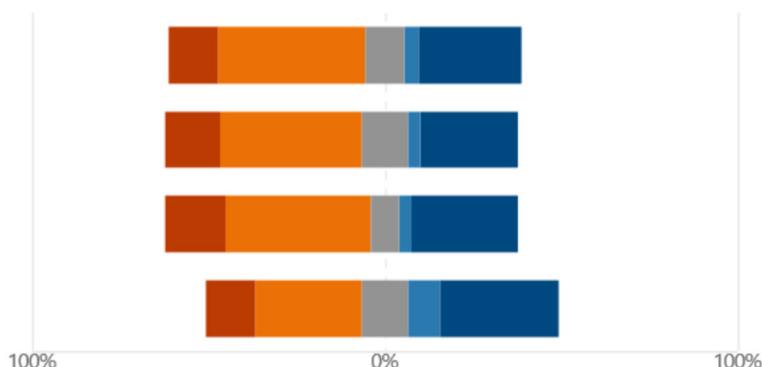
■ Totalmente d'accordo ■ Abbastanza d'accordo ■ Poco d'accordo ■ Totalmente in disaccordo ■ Non so

Il **patrimonio documentario cartaceo** è facilmente accessibile

In **biblioteca** trovo i **libri di testo**

In **biblioteca** trovo libri, riviste e altro materiale utile per **approfondire i mie studi**

Le risorse elettroniche della **Biblioteca digitale** (libri di testo elettronici, banche dati,...

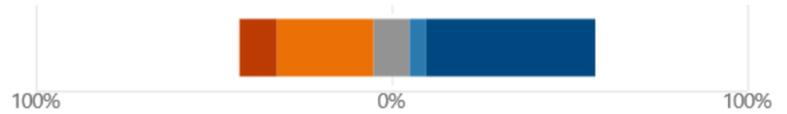


Il 55,7% valuta facilmente accessibile il patrimonio documentario cartaceo. Circa la metà dei rispondenti trova i libri di testo e materiale per approfondire. Il 44, 3% dei rispondenti ritiene utili le risorse elettroniche. Da notare che un terzo circa degli studenti non utilizza le risorse documentarie cartacee e digitali.



8. Il **discovery service** presente sul Portale delle biblioteche è uno strumento utile per il mio studio e le mie ricerche

■ Totalmente d'accordo ■ Abbastanza d'accordo ■ Poco d'accordo ■ Totalmente in disaccordo ■ Non so



Si rileva che il discovery service non è usato o probabilmente non è riconosciuto dal 48% dei rispondenti.

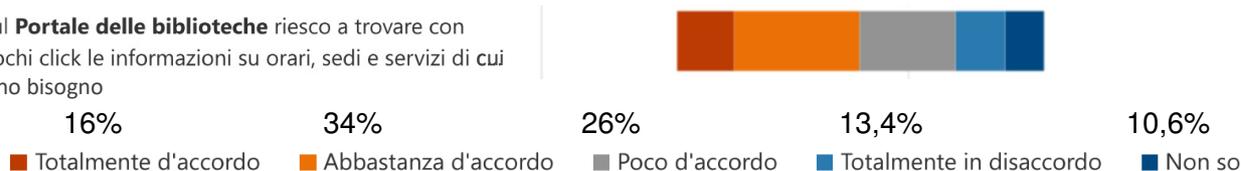


## Il Sistema bibliotecario Unipa comunica

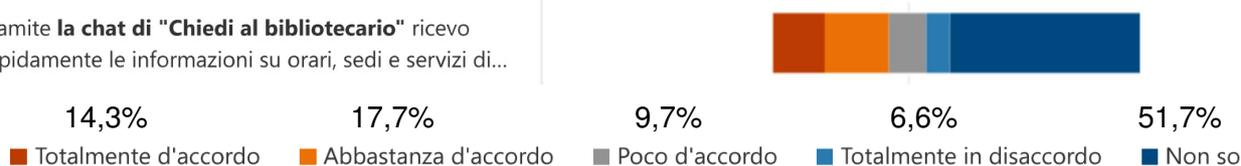


9.

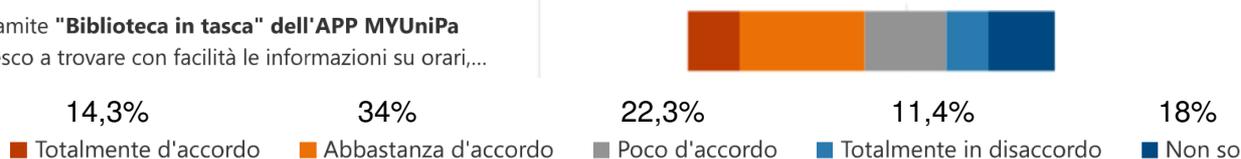
Sul **Portale delle biblioteche** riesco a trovare con pochi click le informazioni su orari, sedi e servizi di cui ho bisogno



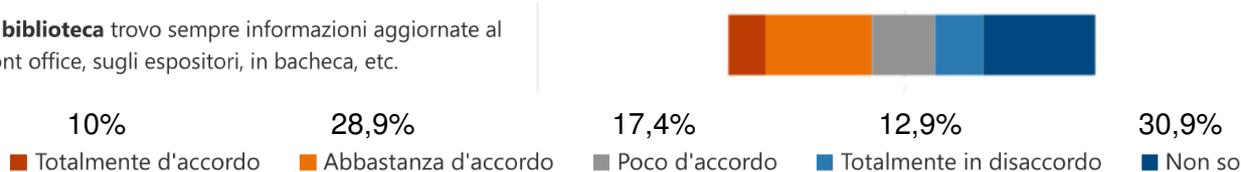
Tramite **la chat di "Chiedi al bibliotecario"** ricevo rapidamente le informazioni su orari, sedi e servizi di...



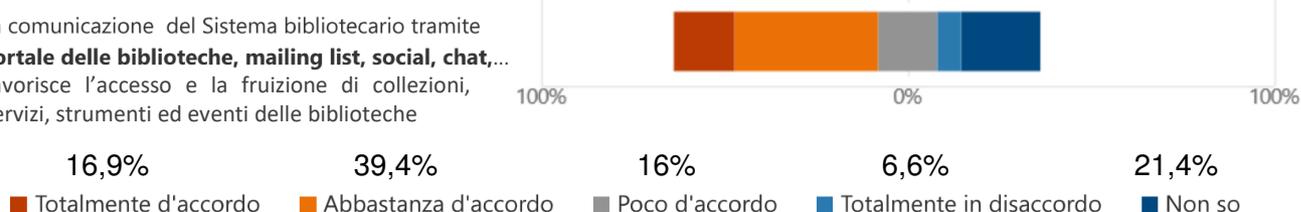
Tramite **"Biblioteca in tasca" dell'APP MYUniPa** riesco a trovare con facilità le informazioni su orari,...



**In biblioteca** trovo sempre informazioni aggiornate al front office, sugli espositori, in bacheca, etc.



La comunicazione del Sistema bibliotecario tramite **Portale delle biblioteche, mailing list, social, chat,...** favorisce l'accesso e la fruizione di collezioni, servizi, strumenti ed eventi delle biblioteche



Il Portale delle Biblioteche è il canale più utilizzato dagli studenti per conoscere orari, sedi e servizi. La metà dei rispondenti lo ritiene facile da usare. Occorre promuovere ulteriormente la chat.



So che...



10. ... il Sistema bibliotecario offre agli **utenti internazionali** (incoming students, Erasmus, visiting professor, staff e docenti in mobilità, etc.) orientamento e informazioni personalizzate su risorse e servizi delle biblioteche utili alle loro attività di studio, ricerca e professionali

● Si	173
● No	177



11. ... il **Sistema bibliotecario** propone mostre, eventi, corsi, tavole rotonde partenariati con altre istituzioni, etc. (per es. "La Settimana delle Biblioteche", "Che libro ti regalo", etc.).

● Si	198
● No	152



Si è ritenuto di utilizzare le domande nella forma SI/NO oltre che per rilevare il dato, anche per comunicare indirettamente che il Sistema bibliotecario offre servizi di internazionalizzazione e di terza missione, non sempre percepiti dagli studenti come tipici delle biblioteche.



## Reference ed information literacy



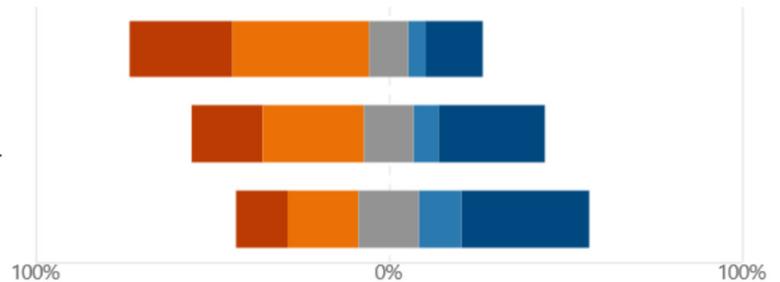
12.

■ Totalmente d'accordo ■ Abbastanza d'accordo ■ Poco d'accordo ■ Totalmente in disaccordo ■ Non so

Quando lo richiedo, ricevo sempre le **informazioni e l'aiuto del personale delle biblioteche**

**I bibliotecari Unipa mi supportano** adeguatamente attraverso il servizio di orientamento e reference nell...

I bibliotecari mi hanno permesso di **sviluppare competenze informative** (ricercare e valutare le...



Gli studenti sanno di poter chiedere informazioni ai bibliotecari e ritengono adeguato il servizio di orientamento.

Conoscono meno i servizi con cui i bibliotecari possono soddisfare i bisogni informativi più complessi: sicuramente risulterà efficace nel medio termine, la decisione del Consiglio di Amministrazione di dare la possibilità agli studenti di tutti i CdS triennali e a ciclo unico di scegliere nel loro piano di studi un'attività formativa di Information literacy.



## Prestito, ILL e document delivery



13.

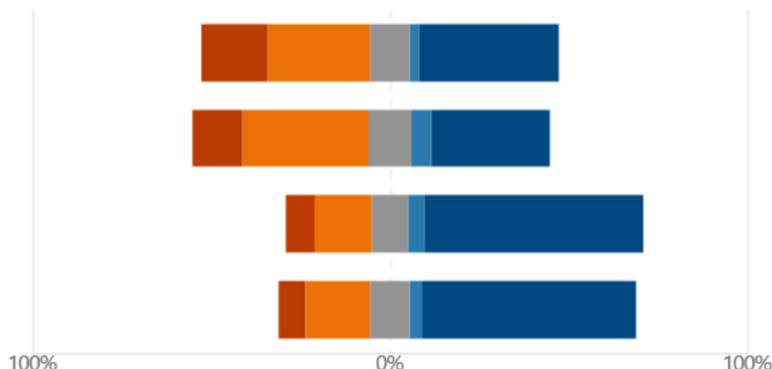
■ Totalmente d'accordo ■ Abbastanza d'accordo ■ Poco d'accordo ■ Totalmente in disaccordo ■ Non so

Posso **prendere in prestito** contemporaneamente un **numero di libri adeguato** per i miei bisogni

Le **modalità del servizio di prestito** soddisfano le mie esigenze

Ottingo facilmente, tramite il servizio di **document delivery**, l'articolo di cui ho bisogno quando non è...

Ottingo facilmente, tramite il servizio di **prestito interbibliotecario**, il libro di cui ho bisogno quando...



Il servizio “tradizionale” più utilizzato è certamente il prestito, considerato positivo nelle modalità di erogazione da più della metà dei rispondenti. L’alta percentuale dei “non so” messa in relazione con i commenti a testo libero mette in evidenza che le abitudini di studio di molti studenti non prevedono il ricorso ad ulteriori risorse bibliografiche rispetto ai libri di testo e alle dispense.

La Responsabile del Settore  
Monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi  
bibliotecari e di reference digitale

Patrizia Devescovi