RISULTATI DEL QUESTIONARIO 2024 SULL'UTENZA E SUI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE

PREMESSA

Pur essendo ormai affiancato da una serie di strumenti statistici, che consentono una rilevazione automatizzata di alcuni dati di fondamentale ausilio per la valutazione delle performance offerte al pubblico dei propri utenti (ingressi, prestiti), il questionario rimane la base imprescindibile per effettuare indagini che consentano di analizzare come i destinatari dei servizi offerti giudicano la qualità e l'efficienza di quanto viene messo a loro disposizione.

Il questionario costituisce pertanto uno strumento indispensabile per comprendere dove e come intervenire a livello di organizzazione della struttura, di strategie da attuare, di miglioramento delle prestazioni. Lo scopo principale del monitoraggio è, come sempre, quello di far emergere gli aspetti considerati critici dagli utenti, con il fine di migliorarli.
Con il questionario 2024 si è voluto indagare in particolare la soddisfazione degli utenti nei confronti di alcuni specifici servizi offerti dalla biblioteca, differenziando alcune domande a seconda se l'intervistato fosse studente o personale (docenti, dottorandi, borsisti e personale T/A).

Agli studenti sono state rivolte domande sull'orario della biblioteca e sulla qualità dei libri presenti in sala lettura (numero di copie, stato di conservazione, facilità di reperimento).

Al personale sono state rivolte domande volte a indagare la qualità del materiale bibliografico destinato alla ricerca, e del servizio di document delivery.

A tutti sono state sottoposte domande sul gradimento del nuovo logo, e una valutazione complessiva.

Di seguito viene presentata un'analisi dettagliata dei dati raccolti.

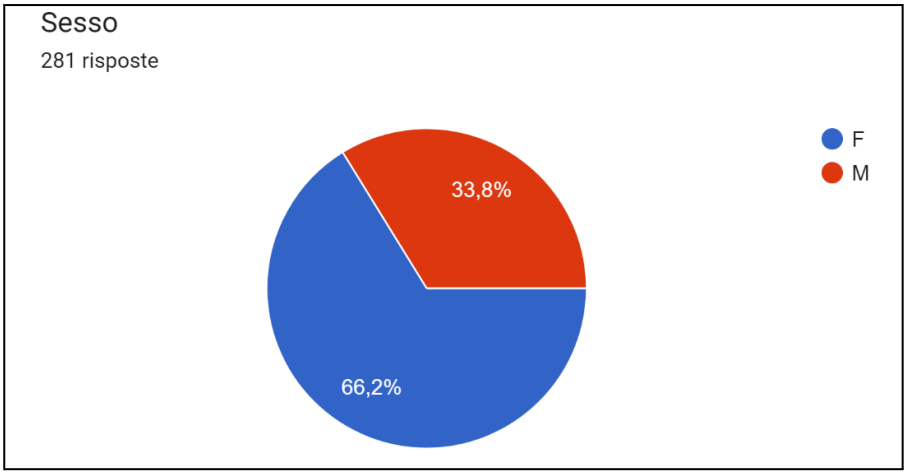
Struttura dei Dati

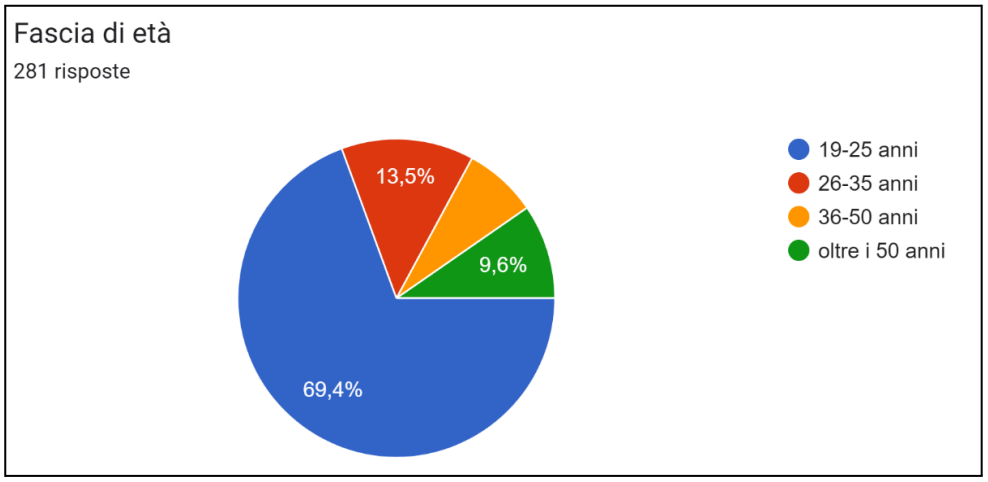
- La prima parte del questionario comprendeva le informazioni per la profilazione delle utenze: sesso e fascia di età degli intervistati e l'ambito di attività (studenti, docenti, dottorandi, borsisti o personale T/A).
- La seconda parte si differenziava a seconda dell'ambito di attività dell'intervistato: agli studenti sono state rivolte domande sull'orario della biblioteca e sulla qualità dei libri presenti in sala lettura (numero di copie, stato di conservazione, facilità di reperimento). Al personale sono state rivolte domande volte a indagare la qualità del materiale bibliografico destinato alla ricerca, e del servizio di document delivery.
- Nella terza parte, nuovamente rivolta a tutti gli intervistati, sono state sottoposte domande sul gradimento del nuovo logo della biblioteca.
- Infine una quarta e ultima parte è stata predisposta a raccogliere una valutazione delle Biblioteca nel suo complesso, con campi aperti per raccogliere le opinioni e suggerimenti.

Analisi e descrizione

Parte I: profilazione delle utenze

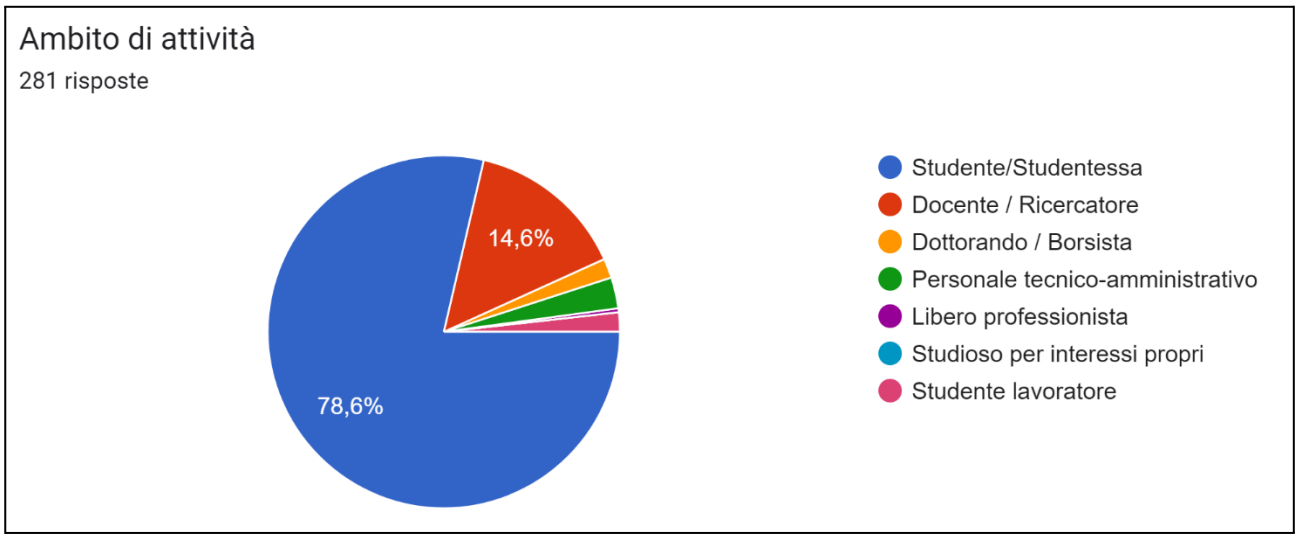
Dalle risposte si denota che la maggior parte di coloro che hanno risposto al sondaggio sono di sesso femminile e appartengono principalmente dalla fascia di età 19-25, dati che ci fanno intuire che la maggior parte dei rispondenti siano studenti.





Il dato è infatti confermato nella domanda successiva, dove tra i vari ambiti di attività- docenti/ricercatori, studenti, dottorandi/borsisti, personale tecnico-amministrativo – si evince che gli studenti siano la categoria

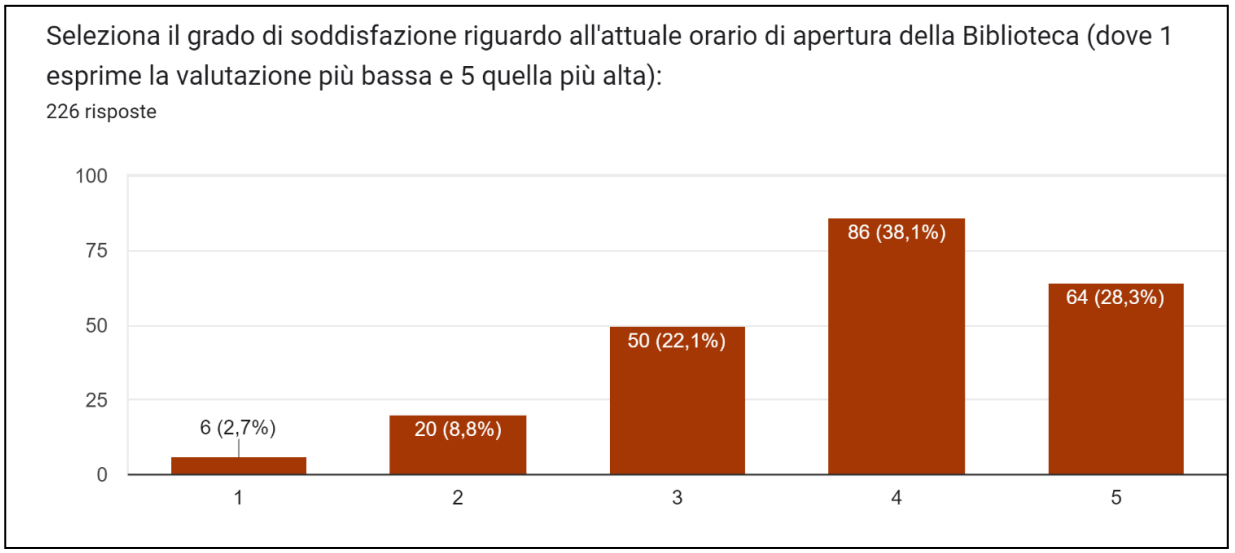
che più si è interessata a fornire le loro opinioni, arrivando quasi all'80% delle risposte totali.



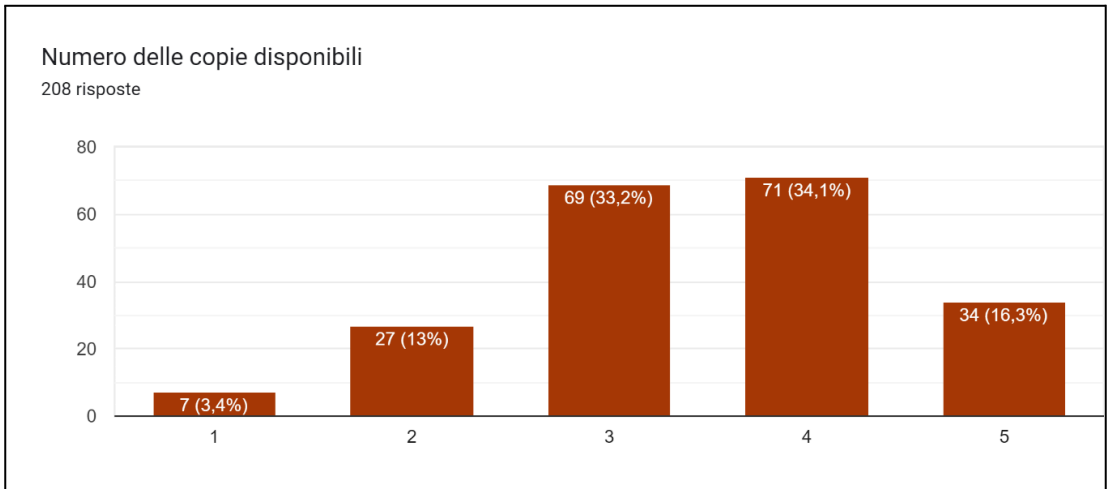
Parte II: Valutazione della soddisfazione sui servizi

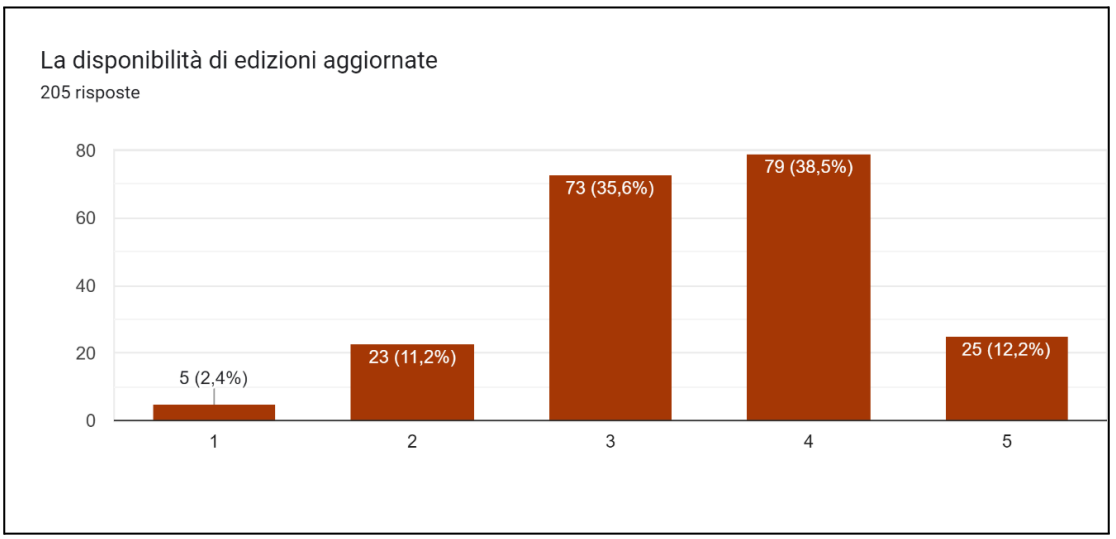
Sezione dedicata agli studenti:

La soddisfazione sugli orari di apertura è per la maggior parte molto buona, con un'esigua minoranza che richiede un'estensione degli orari, soprattutto per quanto riguarda l'apertura anche il sabato pomeriggio.



Per quanto riguarda le risorse disponibili della biblioteca, in generale, sono valutate positivamente, con una maggioranza di una valutazione di 3 e 4 punti (su un massimo di 5). Anche lo stato di conservazione delle copie e la disponibilità di edizioni aggiornate è stato valutato nello stesso modo.

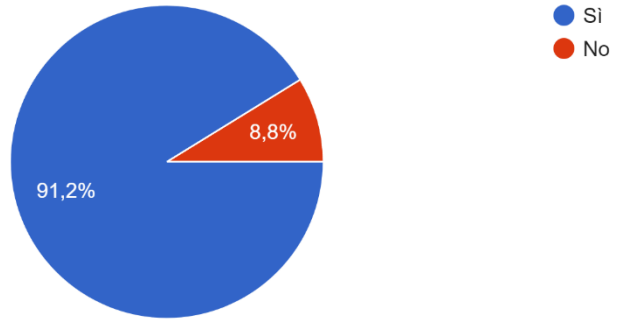




Anche la facilità di accesso alle risorse cartacee, così come la disponibilità e la facilità di accesso alle risorse online sono ben valutate. Si riscontra, però, una scarsa conoscenza dei tool di Ateneo e della disponibilità di risorse in formato elettronico. Infatti, una maggioranza ha sostenuto di non sapere dell'esistenza di alcuni testi d'esame in versione ebook e che molti utenti non hanno risposto alla domanda sulla facilità di ricerca su Eureka (solo 177 risposte su 222 studenti intervistati), probabilmente perché non utilizzano il catalogo digitale.

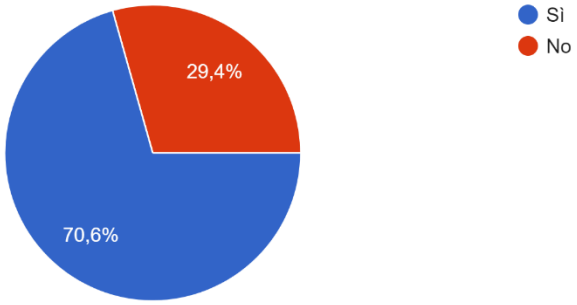
Ti è stato facile trovare a scaffale i libri che cercavi?

205 risposte



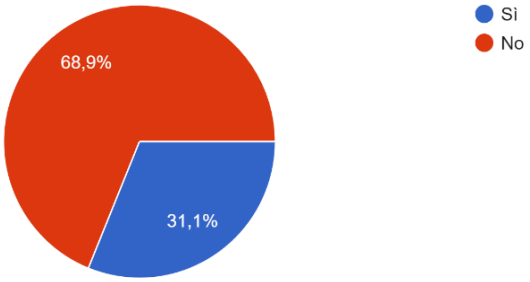
Ti è stato facile trovare i libri che cercavi sul catalogo di Ateneo Eureka?

177 risposte



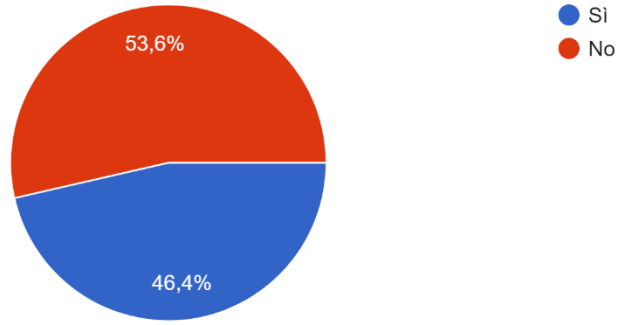
Sai che sul sito della Biblioteca è presente un form per richiedere l'acquisto di testi?

212 risposte



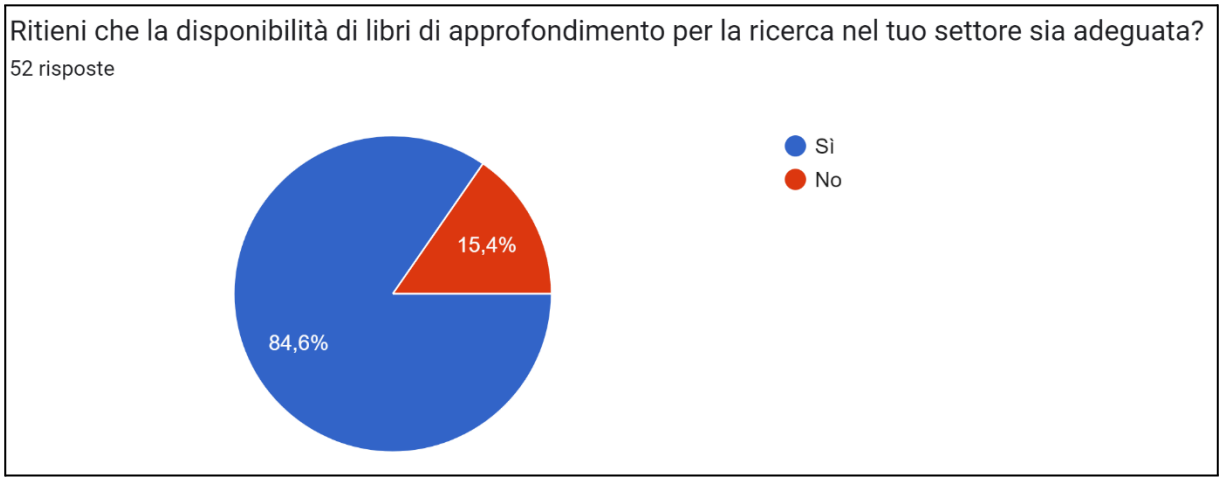
Sai che molti testi d'esame sono disponibili in formato ebook?

209 risposte



Sezione dedicata al personale docente e TA:

Una larga maggioranza di coloro che hanno risposto hanno denotato che la disponibilità di libri di approfondimento per la ricerca nel proprio settore sia adeguata, con alcuni appunti su ambiti da potenziare, quali: alimentazione di precisione e emissioni gassose dagli allevamenti, sicurezza alimentare, buiatria, chemiometria, metabolomica, analisi sensoriale, intelligenza artificiale, ambito ambientale/ ecologia e agroecologia, medicina veterinaria forense, tecniche di biologia molecolare, mentoring, teaching, approcci trasversali alla scienza e comunicazione, cooperazione internazionale e beekeeping.

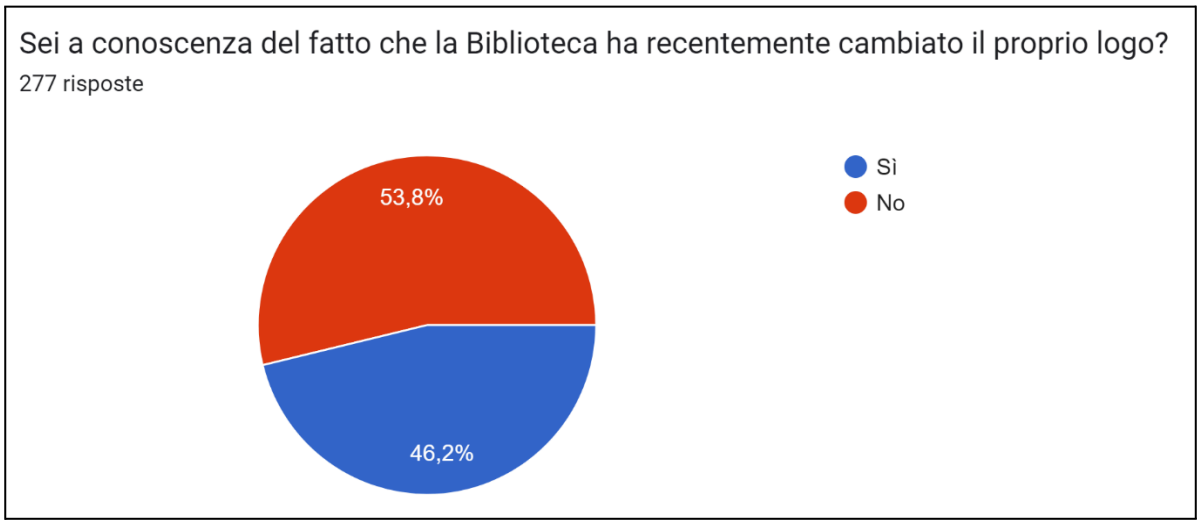


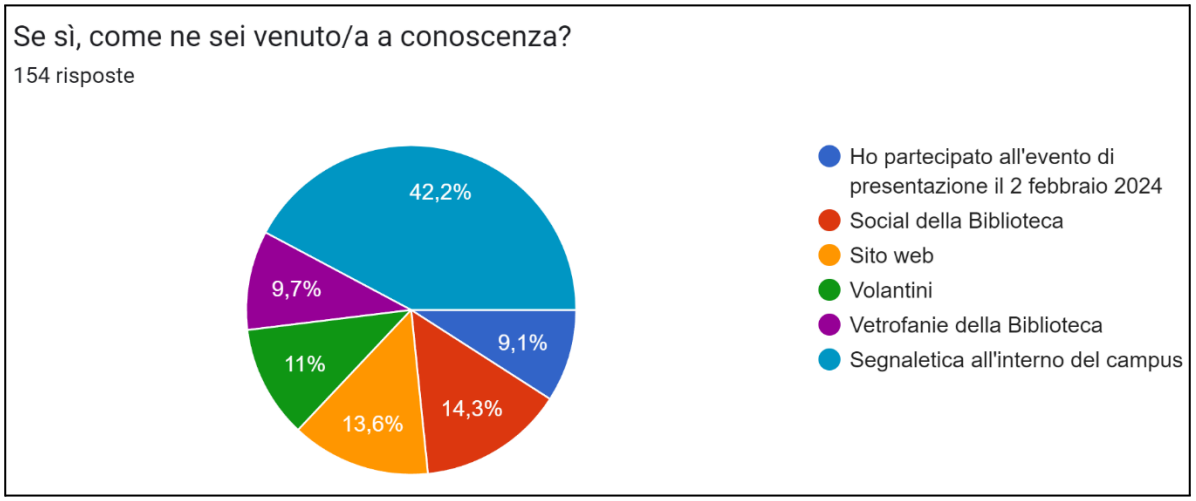
Parte III: Comunicazione

La comunicazione svolge un ruolo cruciale nella percezione e nell'utilizzo dei servizi offerti dalla Biblioteca AGROVET. Un'efficace strategia di comunicazione può aumentare la visibilità della biblioteca, migliorare l'accesso alle risorse e promuovere un coinvolgimento attivo degli utenti. Questa sezione analizza le risposte del questionario relative alla comunicazione e offre raccomandazioni per ottimizzarla.

La maggior parte degli utenti ha risposto positivamente riguardo alla riconoscibilità del nuovo logo della Biblioteca, indicando che il rebranding è stato efficace. Ciò nonostante la maggioranza degli utenti non era a conoscenza del fatto che la Biblioteca avesse recentemente cambiato logo. Spunto di riflessione può essere il dato che rivela che il 42% degli intervistati è venuto a conoscenza del cambio di immagine tramite i cartelli interni al campus, mentre social e sito web attestano rispettivamente un 14% e 13%.

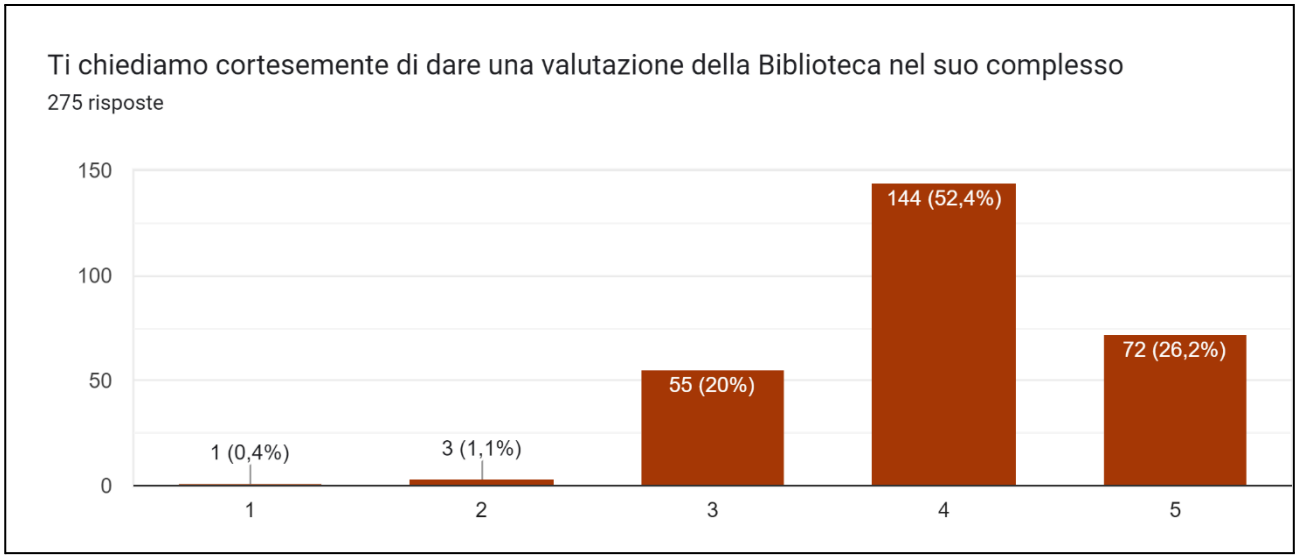
I suggerimenti per aumentare la visibilità evidenziano in primis il miglioramento della segnaletica interna al campus (più frecce e cartelli), nonché l'importanza di sfruttare maggiormente i social media per comunicare eventi, aggiornamenti e risorse disponibili. Ci sono state anche delle menzioni sull'importanza delle newsletter periodiche per rimanere informati sulle novità e sugli eventi.





Parte IV: opinioni e suggerimenti

La valutazione complessiva della Biblioteca conferma le analisi degli anni precedenti, con una netta preponderanza per le valutazioni positive: circa il 79% degli intervistati attribuisce una valutazione di 4 o 5 punti (dove il massimo è 5).



Per quanto riguarda i suggerimenti nei campi liberi le risposte sono state 57, quindi solo il 20% degli intervistati ha espresso un parere. Di questi la maggior parte riguardano l'estensione degli orari della biblioteca e un miglioramento della temperatura dei locali, ritenuta troppo fredda in inverno e troppo calda in estate. Altro fattore di discussione è la gestione delle prenotazioni tramite l'APP Affluences, ritenuta poco chiara e di difficile utilizzo. In molti inoltre hanno notato il lungo periodo di malfunzionamento della fontanella dell'acqua, dato che fa emergere come questo servizio sia molto apprezzato e tenuto in grande considerazione.

Conclusioni

Il questionario della Biblioteca AGROVET 2024 ha fornito una visione chiara della soddisfazione degli utenti e delle aree in cui è possibile apportare miglioramenti. Mentre la soddisfazione generale è alta, ci sono aree specifiche che richiedono attenzione e miglioramenti. Le risposte e i suggerimenti raccolti saranno fondamentali per orientare le future strategie di sviluppo e miglioramento della Biblioteca. Implementare queste raccomandazioni contribuirà a rendere la Biblioteca AGROVET un luogo ancora più accogliente e utile per tutti i suoi utenti.