



CENTRO SISTEMA BIBLIOTECARIO



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Io & la biblioteca
Risultati della prima indagine sulla user satisfaction e sull'impatto delle biblioteche

Report redatto al termine della prima indagine sulla Customer satisfaction, organizzata dal Gruppo di lavoro del CSB appositamente istituito

- 4. Il Sistema Bibliotecario nel suo insieme ha lo scopo di assicurare la conservazione, lo sviluppo, la valorizzazione e la gestione integrata dell'intero patrimonio bibliografico e documentario della Sapienza, nonché l'accesso alle risorse informative on line in funzione delle esigenze della ricerca, della didattica e di tutte le altre attività istituzionali dell'Ateneo. Esso mira ad assicurare elevati standard di efficacia e di efficienza dell'organizzazione e del funzionamento dei servizi e delle reti bibliotecarie e verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti. Dette verifiche, in primo luogo quelle rivolte all'utenza studentesca, sono oggetto di riflessione periodica almeno una volta l'anno da parte del CBS allo scopo di introdurre eventuali ulteriori miglioramenti del servizio che si rendessero necessari.

Il questionario

Elaborato da un gruppo di lavoro promosso dal Centro Sistema bibliotecario, il questionario è stato sottoposto a tutti gli studenti nella primavera del 2024. Realizzato sia in italiano che in inglese, si componeva di tre sezioni:

- comportamenti
- valutazione dei servizi
- impatto sulla vita delle studentesse e degli studenti

Le risposte sono state 1.438, da parte perlopiù di studenti dei corsi di laurea magistrale, con un'età media di 25 anni.



designed by  freepik

Tre linee di indagine

- comportamenti
- valutazione dei servizi
- impatto

$$\frac{\text{MEDIA SODDISFAZIONE}}{\text{MEDIA IMPORTANZA}} = \text{QUALITÀ'}$$

Comportamenti



La maggior parte dei rispondenti dichiara di utilizzare le biblioteche per **studiare con i propri libri** (88%), ma solo il 22% lo fa esclusivamente per questo motivo. Più spesso a questa motivazione se ne accompagnano altre: **prendere libri in prestito, consultare testi d'esame o consultare libri o periodici**. La seconda e la terza risposta più selezionate definiscono non solo la biblioteca, ma l'università stessa, come un luogo della **socializzazione**. Infatti, quasi il 50% degli studenti dichiara di andare in biblioteca “per studiare in gruppo” e, a seguire, “per incontrare amici e colleghi”. Il 30% ci va per prendere un libro in prestito. I comportamenti degli studenti sono però abbastanza diversi in base alla facoltà e al corso di studi di appartenenza.

Valutazione dei servizi

Il servizio più apprezzato è l'assistenza dei bibliotecari per la ricerca (reference), seguito dalla qualità dei libri disponibili, dalla segnaletica e dalla durata del prestito, tutti aspetti con buoni punteggi di qualità. All'estremo opposto si collocano le aule per lo studio in gruppo, la disponibilità di Wifi, posti e orario, che risultano i meno soddisfacenti.



Il valore e l'impatto

La biblioteca è ritenuta un luogo fondamentale per la concentrazione, l'ottimizzazione del tempo e la socializzazione, ed è associata ai concetti di tranquillità, accoglienza, luogo di incontro e sostegno; è considerata, dunque, un luogo imprescindibile nella vita universitaria, il posto privilegiato per lo studio e la socializzazione. Tuttavia, emerge chiara la richiesta di spazi più ampi e di aperture prolungate.



Le risposte

Al questionario ha risposto poco più dell'1% della popolazione studentesca della Sapienza, con un campione autoselezionato. La maggior parte dei rispondenti è costituita da utenti delle biblioteche, mentre i non utenti sono una minoranza. Future indagini dovranno prevedere azioni mirate per un maggiore coinvolgimento nelle risposte e per approfondire le ragioni di coloro che non utilizzano le biblioteche, per progettare strategie che migliorino l'accesso ai servizi bibliotecari.

Servizi essenziali

La frequentazione della biblioteca per lo studio individuale è il primo gradino che permette di entrare in confidenza col servizio bibliotecario e di salire poi a livelli di uso più completo, per questo risulta importante garantire i servizi e gli strumenti basilari, spazi, orari, wifi.

Biodiversità

Le biblioteche della Sapienza sono diverse tra loro per struttura di afferenza, natura delle collezioni, ambito disciplinare. L'indagine conferma le differenze in relazione alle necessità, all'utilizzo di alcuni servizi e alla percezione da parte degli utenti.

Qualità delle biblioteche

La qualità riconosciuta a oltre la metà dei servizi delle biblioteche della Sapienza, unitamente al valore ad esse attribuito dagli studenti, è certamente indice della rilevanza che le biblioteche rivestono nel contesto del percorso universitario e della vita di ogni studente e dell'importanza che rivestono all'interno dell'Ateneo.

Servizi nascosti

Azioni di comunicazione e promozione dei servizi bibliotecari risultano necessari per colmare una diffusa mancanza di conoscenza e di utilizzo di un ampio ventaglio di servizi. La diffusione delle attività delle biblioteche e di ciò che esse offrono risulta un aspetto cruciale sul quale insistere.

Spunti e indicazioni

L'indagine ha permesso di individuare i servizi più apprezzati, quelli da migliorare o promuovere. Accanto alle priorità emerse dalle risposte rispetto a spazi, orari e wi-fi è fondamentale portare l'esperienza dei bibliotecari, che possono valorizzare attività meno richieste ma qualificanti le attività nelle biblioteche.

Capire, interpretare

Alcuni punti di questa indagine meritino un ulteriore approfondimento. Ad esempio, quali sono le motivazioni che spingono alcuni studenti a frequentare biblioteche di altre università? Quali sono le motivazioni che hanno spinto a dare un giudizio negativo sull'esperienza fatta nelle biblioteche?

Appartenenza

Il valore e l'impatto delle biblioteche sono ben chiari agli studenti della Sapienza: in particolare, le biblioteche dell'Ateneo sono importanti nelle loro vite in quanto spazi (fisici) di socialità e di benessere, supporto allo studio e servizi che permettono di ottimizzare il tempo. Le biblioteche hanno anche un impatto sul senso d'appartenenza alla comunità universitaria della Sapienza.

Risultati indagine "Io & la biblioteca", anno 2024



designed by  freepik

<https://csb.web.uniroma1.it/it/risultati-indagine-io-la-biblioteca-anno-2024>

<https://csb.web.uniroma1.it/node/6621>