



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
FIRENZE

**Biblioteca  
di Scienze  
Sociali**

**SBA**  
SISTEMA BIBLIOTECARIO  
DI ATENE0

## **Studenti in biblioteca**

**Indagine sulla soddisfazione per i servizi della BSS (ottobre 2011)**

*Rilevazione di Luciana Cecere in collaborazione con Francesca Barchielli,  
Sara Bezzini, Daniela Boccardo*

*Report a cura di Lucilla Conigliello, Eleonora Giusti e Chiara Melani*

\*\*\*\*\*

### **1. Obiettivi e metodologia**

### **2. Risultati in sintesi**

### **3. Analisi dei dati**

3.1. Caratteristiche dei rispondenti

3.2. Abitudini di uso dei servizi bibliotecari

3.3. Soddisfazione per i servizi

3.4. Soddisfazione per i bibliotecari

3.5. Soddisfazione per l'ambiente

3.6. Soddisfazione complessiva

3.7. Conoscenza dei comportamenti da tenere in biblioteca

### **4. Considerazioni sull'indagine e interventi di miglioramento**

4.1. Considerazioni sull'indagine

4.2. Interventi di miglioramento effettuati e in corso

**Allegato 1. Questionario**

**Allegato 2. Tabelle delle distribuzioni di frequenza**



## 1. OBIETTIVI E METODOLOGIA

L'indagine sulla soddisfazione per i servizi offerti dalla BSS nasce all'interno del progetto "Il pubblico al centro: per una nuova qualità dei servizi bibliotecari", finalizzato all'impiego di volontari del Servizio Civile Nazionale presso le biblioteche dell'Università di Firenze. Uno degli obiettivi specifici del progetto prevedeva il miglioramento della qualità dei servizi attraverso il contributo originale degli utenti e dei volontari del servizio civile. In quest'ambito i volontari in servizio presso la BSS nell'anno 2011 hanno progettato un questionario di cui hanno anche curato la somministrazione e lo spoglio. Il Servizio Monitoraggio della BSS ha concluso il lavoro analizzando i dati raccolti ed elaborando questo report.

Obiettivo dell'indagine è stato duplice: approfondire la conoscenza degli studenti dei corsi di laurea che frequentano la biblioteca, soprattutto in merito a comportamenti e modalità di fruizione; misurare il loro livello di gradimento per i servizi.

Il questionario elaborato si articola in 4 aree: caratteristiche dei rispondenti; abitudini di uso dei servizi bibliotecari; soddisfazione per i servizi, il personale bibliotecario, l'ambiente della BSS; conoscenza dei comportamenti da tenere in biblioteca. In tutto sono 19 domande che prevedono risposte sia chiuse che aperte. Per le domande inerenti la soddisfazione è stata utilizzata una scala di Likert con valori da 1 a 5: 1, per niente soddisfatto; 2, poco soddisfatto; 3, indifferente; 4, abbastanza soddisfatto; 5, molto soddisfatto.

Quale tecnica di somministrazione, al fine di ridurre al minimo i costi dell'indagine, è stata scelta l'autocompilazione. Dopo un pre-test effettuato su alcuni studenti conosciuti, i questionari sono stati distribuiti il 25 ottobre 2011 agli studenti seduti alle postazioni di studio dalle 12.15 alle 13.30 circa, fascia oraria di presenza media stando alle rilevazioni regolarmente effettuate sul numero di ingressi in biblioteca. I volontari del servizio civile si sono disposti sui tre piani e, procedendo tavolo per tavolo, si sono occupati di distribuire i questionari, verificarne la compilazione e ritirarli.

I questionari compilati raccolti sono stati **515**. Ne sono stati scartati 12 compilati da utenti non iscritti a corsi di laurea: 1 iscritto all'Accademia di Belle Arti, 6 dottorandi, 1 ricercatore, 1 master, 1 laureato; e 2 mancanti della risposta alla domanda sul corso di studi seguito. L'analisi ha riguardato quindi **503** questionari.

## 2. RISULTATI IN SINTESI

La maggioranza dei rispondenti al questionario afferisce all'area delle scienze sociali (90%), è iscritto ad un corso di laurea triennale (52%), dichiara di frequentare assiduamente la biblioteca (nel 76% dei casi dai 3 ai 5 giorni la settimana). Le motivazioni principali che inducono a frequentarla sono la lettura del materiale proprio (440 rispondenti su 503), il servizio fotocopie (324 su 503), la lettura del materiale della biblioteca (224 su 503), l'accesso a Internet (196 su 503). Emerge con chiarezza come gli studenti che hanno risposto al questionario utilizzino massicciamente la biblioteca quale luogo di studio finalizzato al superamento degli esami.

<b>Aspetti indagati: soddisfazione media</b>	
Aspetto estetico	4,2
Materiale librario	4,1
Luminosità	4,0
<b>Soddisfazione complessiva</b>	<b>4,0</b>
Scaffale aperto	3,9
Fotocopie/stampa	3,9
Qualità degli arredi	3,9
Wi-Fi	3,8
Opac	3,8
Sito web	3,8
Bd e e-j	3,7
Competenza del personale	3,7
Prestito	3,6
Affidabilità del personale	3,6
Clima/temperatura	3,6
Orientamento e segnaletica ai piani	3,6
Informazioni	3,5
Cortesia del personale	3,5
Pulizia e ordine della sala lettura	3,5
Pulizia dei servizi igienici	3,5
Prestito interbibliotecario	3,4
Segnaletica dello scaffale aperto	3,4
Assistenza alla ricerca	3,3
Microfilm	3,1
PC	3,1
Silenzio e capacità di concentrazione	3,1
Disponibilità di posti a sedere	2,6

La tabella a fianco presenta la soddisfazione media per ciascun aspetto sottoposto al giudizio degli utenti. E' stata infatti calcolata la media delle risposte ai quesiti che comportavano l'attribuzione di un punteggio su scala da 1 a 5 per il grado di soddisfazione.

Nel complesso gli studenti sono *abbastanza soddisfatti* (4,0) della BSS. Non sorprende l'alto punteggio riportato dall'aspetto estetico né quello basso riportato da disponibilità di posti di studio, PC e silenzio. Frequentemente raccogliamo considerazioni su questi aspetti, nonostante un'offerta di 800 posti di studio e 100 PC.

Molto buono il giudizio sul materiale librario (4,1). Risulta invece poco convincente il punteggio medio, dipendente tra l'altro dall'alta percentuale di risposte *indifferente*, riportato da alcuni servizi avanzati o di nicchia quali consultazione microfilm (3,1), assistenza alla ricerca (3,3), prestito interbibliotecario (3,4). Questi dati dipendono senza dubbio dal fatto che si tratta dei servizi meno utilizzati dai rispondenti (vedi domanda 8).

Basso rispetto alle aspettative risulta anche il giudizio sul personale. Emerge con

chiarezza che le valutazioni negative riguardano il personale non bibliotecario.

Chiamati a descrivere la biblioteca con aggettivi, i rispondenti ne utilizzano prevalentemente di positivi. Il più ricorrente è il concetto di utilità. Tra i giudizi negativi predomina l'aspetto della rumorosità. Nello spazio offerto dalle domande aperte ecco in sintesi cosa ci viene richiesto:

- ⇒ il potenziamento e una maggior efficienza dei PC destinati al pubblico e dei servizi di fotocopie e stampa
- ⇒ lo sviluppo della Wi-Fi e l'accesso alla rete senza limiti
- ⇒ l'estensione dell'orario di apertura
- ⇒ maggior cura per lo scaffale aperto
- ⇒ l'aggiornamento della collezione
- ⇒ il prestito standard per i libri di testo e per il materiale di sola consultazione
- ⇒ la tempestiva manutenzione di tutte le attrezzature
- ⇒ il miglioramento delle condizioni climatiche
- ⇒ l'incremento dei posti a sedere
- ⇒ maggior silenzio
- ⇒ l'intervento dei bibliotecari per far rispettare le regole.

### 3. ANALISI DEI DATI

#### 3.1. Caratteristiche dei rispondenti

La prima sezione del questionario rileva:

1. dati personali (domande 1-2): sesso, nazionalità
2. carriera universitaria (domande 3-4): corso di laurea, facoltà.

Oltre la metà dei partecipanti all'indagine è di sesso femminile (55%). Circa il 90% è di nazionalità italiana. Il restante 10% si compone come segue: il 5% proviene da un paese europeo, con una netta prevalenza di studenti di origine albanese, il 2% da una nazione extraeuropea, il 3% dichiara di non essere italiano ma non specifica la propria nazionalità.

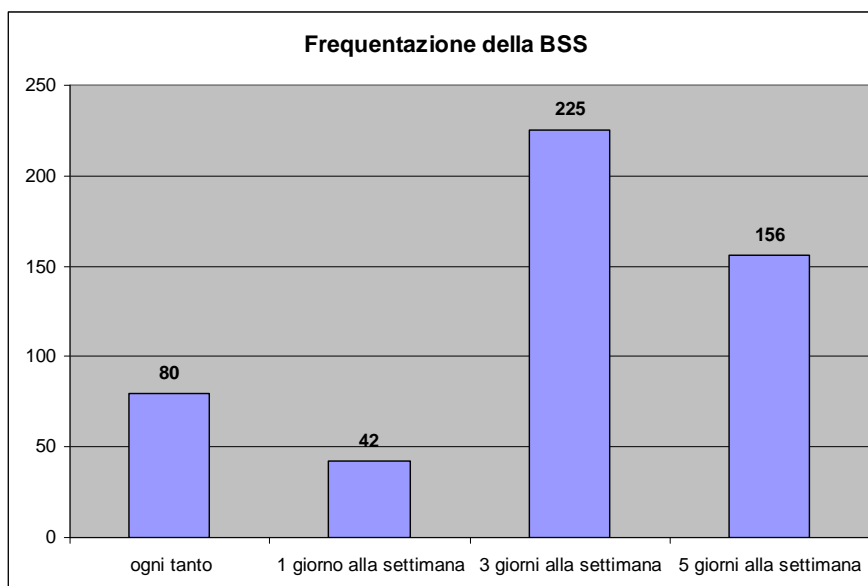
Prevalgono nettamente gli studenti della laurea triennale (52%). Il 29% è iscritto alla magistrale a ciclo unico, il 17% alla specialistica/magistrale ed un residuo 2% al vecchio ordinamento.

Sono 496 le risposte raccolte in merito alla facoltà di appartenenza. Il 90% afferisce all'area delle scienze sociali: 187 studenti sono iscritti a Economia, 154 a Giurisprudenza e 104 a Scienze Politiche. Il restante 10% è così distribuito fra le altre aree: 4% alla tecnologica, 3% all'umanistica, 2% alla biomedica, 1% alla scientifica.

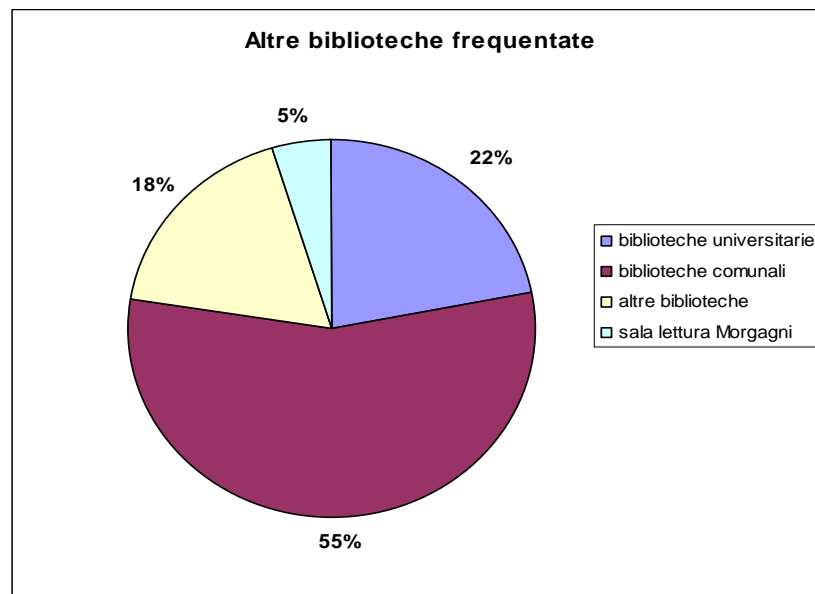
#### 3.2. Abitudini di uso dei servizi bibliotecari

La seconda sezione del questionario (domande 5-7) affronta le abitudini di uso dei servizi bibliotecari:

1. intensità di frequentazione della BSS
2. motivi che inducono a frequentarla
3. eventuale frequentazione di altre biblioteche.



Nel 76% dei casi i partecipanti all'indagine possono essere definiti assidui frequentatori: il 45% dichiara infatti che nei due mesi precedenti alla rilevazione si è recato in biblioteca 3 giorni alla settimana; il 31% ben 5 giorni alla settimana. I due mesi precedenti alla rilevazione sono settembre e ottobre e coincidono con la ripresa dell'attività didattica nel Polo; questo fatto può spiegare in parte l'assiduità della frequenza da parte dei compilatori del questionario.

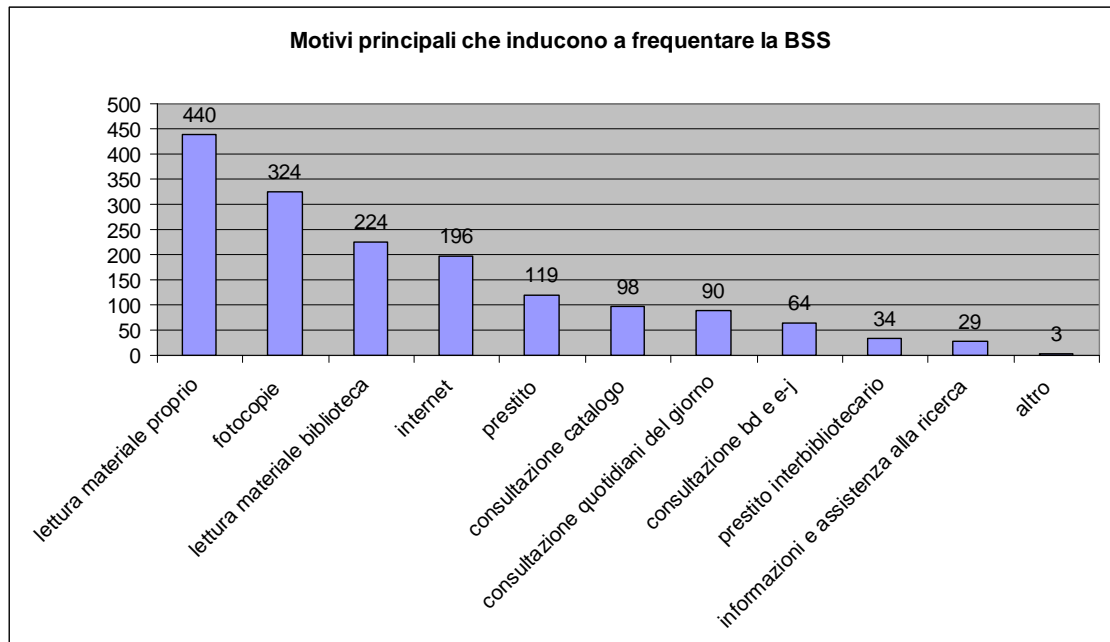


Il 36% dei rispondenti dichiara di frequentare anche altre biblioteche. Lo spoglio delle 271 risposte raccolte in merito ha consentito di individuare 52 biblioteche diverse, a cui vanno aggiunte le sale di lettura disponibili nel plesso didattico di viale Morgagni, identificate come "biblioteca" da ben 13 rispondenti.

La metà delle risposte (55%) si riferisce a biblioteche comunali, soprattutto dell'area fiorentina, mentre nel 22% dei casi si tratta di biblioteche universitarie. Fra le *altre biblioteche* prevalgono la Nazionale e la Marucelliana. Tra quelle universitarie del nostro Ateneo prevalgono le sedi dell'Umanistica (42%) e della Tecnologica (32%).

La domanda 7 invita ad esprimersi sul perché si frequenta la BSS, scegliendo una o più motivazioni da un elenco predefinito. Il grafico seguente mostra quanti intervistati hanno selezionato le singole motivazioni previste. Alla motivazione *Letture proprio materiale* sono state ricondotte anche le risposte di 11 utenti che hanno selezionato la voce *Altro* specificando motivazioni inerenti l'utilizzo della biblioteca quale luogo comodo per studiare: vicinanza a casa, vicinanza alle aule di lezione, facilità di concentrazione.

Nel complesso i risultati non sorprendono. Il fatto che solo il 24% dei rispondenti affermi di entrare in biblioteca per il servizio di prestito è coerente con quanto emerso in occasione di altre indagini in base alle quali si è potuto concludere che gli studenti che entrano in biblioteca effettuano un prestito una volta su tre.



### 3.3. Soddisfazione per i servizi

Le domande 8-9 indagano la soddisfazione degli utenti per i servizi della biblioteca. La domanda 8 elenca 13 servizi e per ciascuno di essi, nel caso siano stati utilizzati, chiede di esprimere il proprio grado di soddisfazione secondo la scala adottata. In base alla formulazione della domanda, nessuna risposta data avrebbe dovuto equivalere al mancato utilizzo del servizio ma i dati rilevati risultano alquanto inaffidabili se confrontati con altri dati a disposizione. Almeno per alcuni servizi possiamo affermare con certezza che hanno espresso una valutazione anche studenti che non li hanno mai utilizzati. Si sono pronunciati sul servizio microfilm ben 214 studenti, mentre nel 2011 gli utenti unici annuali sono stati solo 45. Si sono pronunciati sul servizio di assistenza alla ricerca 232 rispondenti, mentre gli studenti che si sono rivolti al servizio del 2011 sono stati in tutto 599; considerando che il servizio è utilizzato principalmente per la ricerca bibliografica in vista della tesi di laurea, risulta improbabile che il 50% circa dei rispondenti totali (503) fosse laureando e si fosse anche rivolto al servizio. Di seguito analizziamo le risposte alla domanda 8 ma l'attendibilità dei risultati è fortemente messa in dubbio dalle considerazioni suddette.

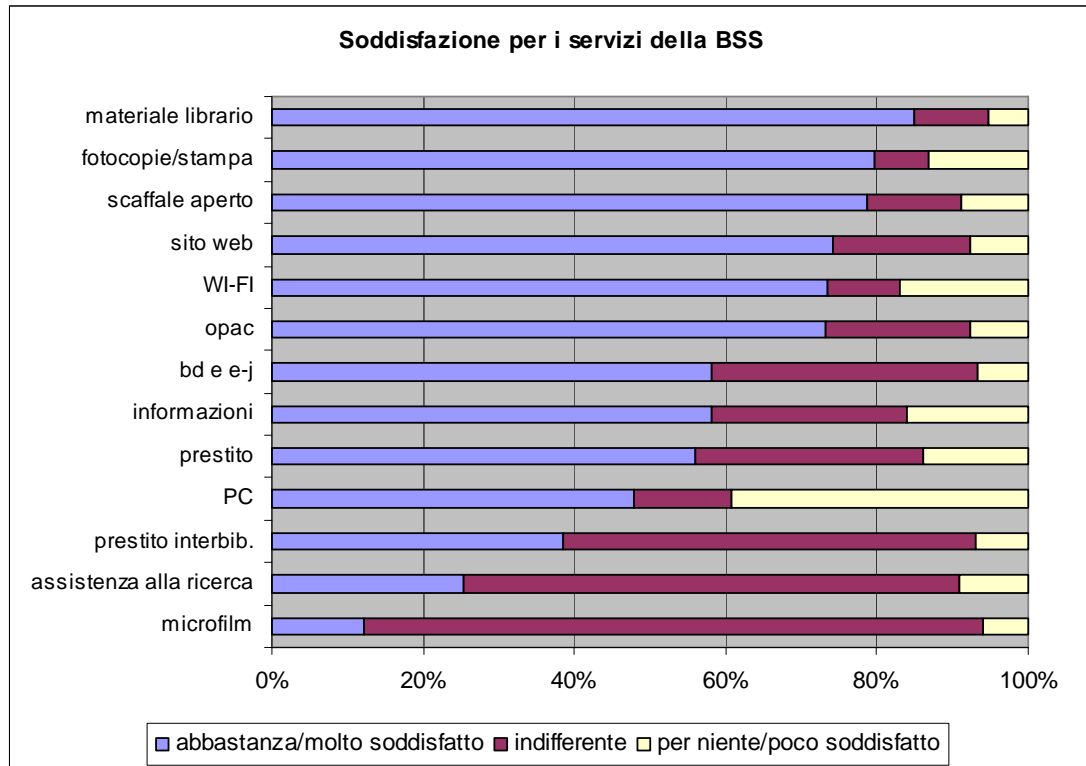
La tabella seguente affianca i servizi indagati alla relativa soddisfazione media e al numero di rispondenti che dovrebbe appunto corrispondere al numero di quanti hanno realmente utilizzato il servizio. L'ordinamento è dal servizio più gradito al meno gradito.

I servizi della BSS: uso e soddisfazione	Soddisfazione media	N. rispondenti
Materiale librario	4,1	378
Scaffale aperto	3,9	396
Fotocopie/stampa	3,9	438
Wi-Fi	3,8	435
Opac	3,8	344
Sito web	3,8	369
Bd e e-j	3,7	285
Prestito	3,6	330
Informazioni	3,5	366
Prestito interbibliotecario	3,4	259
Assistenza alla ricerca	3,3	232
Microfilm	3,1	214
PC	3,1	422

Materiale librario, scaffale aperto, fotocopie/stampa, Wi-Fi sono i servizi più graditi offerti dalla biblioteca e sono anche tra i più utilizzati da quanti hanno compilato il questionario. L'opposto risulta per prestito interbibliotecario, assistenza alla ricerca e microfilm: sono tra i servizi meno graditi e i meno utilizzati. Degno di nota il giudizio sui PC: come servizio è il terzo maggiormente utilizzato ma risulta il meno gradito in assoluto, con rilievi (v. infra) relativi al numero

inadeguato, all'inadeguatezza tecnologica e all'insufficiente manutenzione.

Per un'ulteriore analisi, per ciascun servizio sono stati sommati i valori relativi alle due risposte negative (*per niente e poco soddisfatto*) e i valori relativi alle due positive (*abbastanza e molto soddisfatto*). Il grafico successivo illustra la percentuale di giudizi positivi, giudizi negativi e indifferenti in relazione al totale dei rispondenti a ciascuna domanda.





Leggendo il grafico dall'alto verso il basso possiamo affermare che i giudizi positivi costituiscono più della metà dei giudizi espressi per ben 9 servizi su 13.

I PC della biblioteca ottengono per lo più giudizi positivi (48%) ma anche la più alta percentuale, in confronto con gli altri servizi, di giudizi negativi (39%). Il grafico mostra inoltre come per prestito interbibliotecario, assistenza alla ricerca e consultazione microfilm il basso valore della soddisfazione media riportato nella tabella precedente non dipenda tanto dal numero dei giudizi negativi, quanto da quello dei giudizi *indifferente*. Si conferma il sospetto che gli utenti abbiano valutato servizi non utilizzati diversamente da quello che richiedeva la domanda, evidentemente formulata in maniera non sufficientemente chiara per essere affidata all'autocompilazione.

La domanda 9 è aperta e chiede di esprimersi in merito ad aspetti dei servizi considerati nella domanda precedente che potrebbero essere migliorati o modificati.

Sono 165 gli studenti che hanno espresso critiche e/o suggerimenti<sup>1</sup>. Complessivamente si tratta di 194 risposte. Questo stesso spazio è utilizzato da 7 utenti per affermare che non si hanno suggerimenti da avanzare in merito ai servizi.

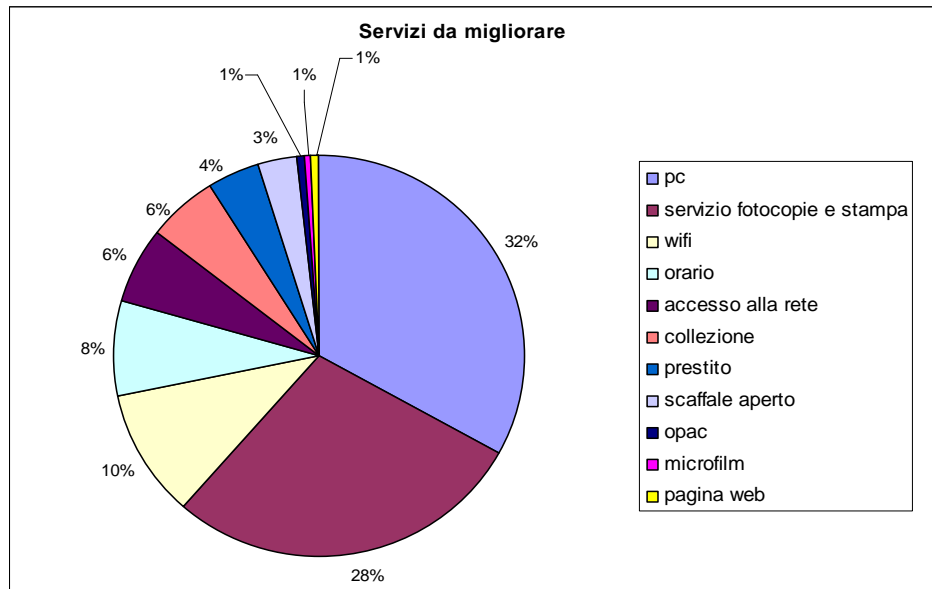
La 9 è la prima domanda aperta prevista dal questionario che inviti ad esprimere un'opinione. Si ha la sensazione che i compilatori abbiano utilizzato questa occasione per esprimere bisogni urgenti, indipendentemente dall'attinenza con la domanda; si trovano qui infatti diverse considerazioni sul personale, la disponibilità di posti a sedere e il silenzio nelle sale, temi affrontati in altre sezioni del questionario.

Nel grafico seguente vengono rappresentate in percentuale le criticità e i suggerimenti raccolti per ciascun servizio. Da segnalare che non si rilevano commenti e suggerimenti in merito ai servizi di prestito interbibliotecario e assistenza alla ricerca. Probabilmente lo si deve al fatto che si tratta di servizi meno utilizzati.

---

<sup>1</sup> In fase di spoglio sono stati analizzati in questa sede anche alcuni giudizi espressi in altre aree del questionario, comunque inerenti i servizi indagati nella domanda 8; viceversa, sono stati considerati nell'analisi delle risposte alle domande 12 e 14 alcuni giudizi pertinenti quelle stesse domande, ma espressi nello spazio offerto dalla domanda 9.





Per una lettura più agevole le risposte sono state analizzate per macroaree.

#### **Attrezzature e accesso alla rete**

Questa è l'area che raccoglie il maggior numero di segnalazioni (151), corrispondenti al 78% delle risposte. In assoluto l'aspetto più critico è rappresentato dai **PC destinati al pubblico** con 64 giudizi negativi. Nello specifico i PC sono inadeguati per la loro lentezza (34 risposte), non funzionano bene, sono da rinnovare dal punto di vista tecnologico perché non leggono alcuni programmi. Ne dovrebbe essere garantita la manutenzione. Risultano inadeguati anche dal punto di vista numerico (13 risposte). Suggerimenti anche per la destinazione d'uso: *diminuire i PC adibiti solo alla consultazione dei cataloghi e delle banche dati* (1 utente); a questo suggerimento si contrappone chi vorrebbe vietarne l'uso per attività improprie (2 utenti).

In merito al **servizio fotocopie e stampa dalla rete** si sono registrate 55 segnalazioni. Quasi la metà (25) rileva la carenza delle attrezzature: 23 rispondenti chiedono di potenziare il numero delle fotocopiatrici e 2 invece delle stampanti. Nelle altre risposte il servizio viene definito genericamente inefficiente e si segnala che le macchine sono malfunzionanti. In 3 casi si rileva la necessità di migliorare l'assistenza potenziando la presenza del tecnico e in un caso espressamente si chiede la presenza di più tecnici per coprire ogni tipo di esigenza. Infine si chiede la disponibilità dello scanner e la possibilità di effettuare fotocopie e stampe a colori; un utente vorrebbe che venisse ridotto il costo della stampa che *dovrebbe essere uguale al costo delle fotocopie*.

Un utente segnala il cattivo funzionamento del **lettore di microfilm**.



In 20 risposte si definisce la **rete Wi-Fi** inefficiente o scadente. Esprimono un giudizio negativo sull'**accesso alla rete** 12 rispondenti che in buona parte lamentano le troppe restrizioni, come la presenza degli SquidGuard; per 3 studenti si dovrebbe poter accedere liberamente ai social network e ai siti commerciali (Groupon, Ryan-air). Si rilevano tuttavia anche le richieste di 2 utenti che vorrebbero *bloccare l'accesso ad alcuni siti* non meglio specificati.

Un utente chiede genericamente **interventi tempestivi per il ripristino delle attrezzature**.

### Servizi bibliotecari

Nonostante non facesse parte dei temi indagati, 15 utenti chiedono di estendere l'**orario di apertura** della biblioteca. Quattro di essi vorrebbero che fosse aperta anche il sabato e uno anche la domenica.

Sono 8 le richieste di miglioramento del **servizio di prestito**: in particolare l'estensione del prestito standard ai libri di testo (3 risposte) e a tutto il materiale disponibile per la sola consultazione (2 risposte). Inoltre 2 rispondenti chiedono genericamente che venga prolungato il periodo del prestito e in un caso si definisce scadente il servizio, senza fornire motivazioni o suggerimenti.

Due utenti criticano le modalità previste per l'**accesso in biblioteca**: il primo vorrebbe non dover utilizzare il badge, l'altro vorrebbe consentire l'ingresso anche ai non iscritti all'Ateneo.

In merito alla **pagina web** si rileva un'unica segnalazione piuttosto generica: *difficoltà di navigazione sul sito della biblioteca sba e unifi*.

### Offerta documentaria e sua accessibilità

Nel complesso sono 11 i suggerimenti riferiti alla **collezione**. In generale si segnala la carenza di libri, si suggerisce di velocizzare i tempi per la loro catalogazione, di incrementare l'acquisizione di testi recenti in inglese e in formato elettronico, di migliorare l'accesso ai periodici elettronici.

In particolare 3 utenti si esprimono specificatamente in merito ai libri della sezione Testo: si chiede di mettere a disposizione un maggior numero di copie, di curare l'*aggiornamento in base ai programmi dei corsi*; si segnala infine il cattivo stato delle copie.

Si coglie l'occasione per sottoporre richieste precise: aggiornare la documentazione relativa al settore del diritto tributario, sottoscrivere l'abbonamento a *Il Nuovo Corriere fiorentino*.

Indicazioni sullo **scaffale aperto** arrivano da 6 utenti. In prevalenza (4 risposte) si chiede di migliorare/facilitare la ricerca e si danno anche suggerimenti in merito: migliorare il sistema di collocazione, incrementare la presenza di personale che faccia da supporto nella ricerca dei libri. Due risposte segnalano il disordine degli scaffali.

Sempre in merito all'accessibilità della collezione si registra la risposta di un utente che genericamente chiede di migliorare il **catalogo in linea**.

### 3.4. Soddisfazione per i bibliotecari

Le domande 10-12 sono dedicate alla valutazione del personale della biblioteca. La prima domanda chiede se si è mai fatto ricorso all'assistenza di un bibliotecario per effettuare una ricerca; ha risposto in modo affermativo poco più della metà dei rispondenti (52%). La domanda successiva chiede se l'assistenza ricevuta sia stata utile o meno; nel 95% dei casi si è rivelata utile <sup>2</sup>.

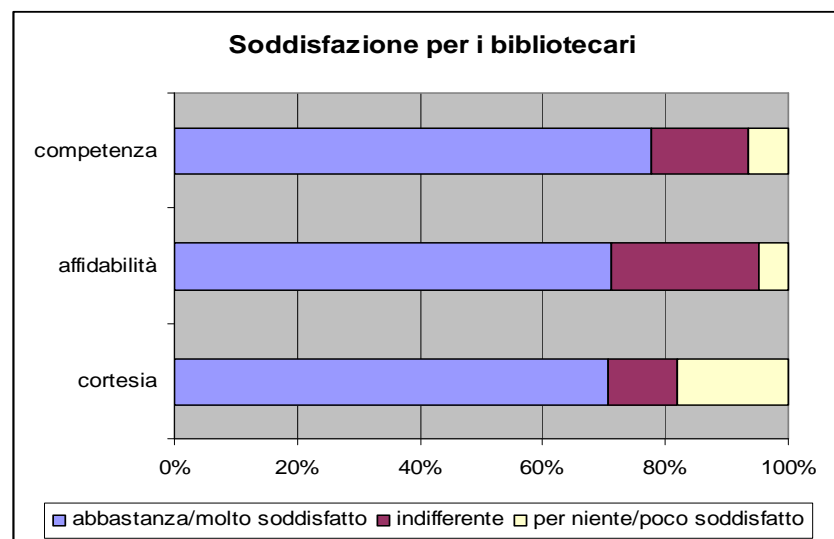
Infine l'ultima domanda della sezione indaga su tre aspetti sostanziali dell'attività svolta dai bibliotecari: affidabilità, competenza, cortesia.

Personale della biblioteca: soddisfazione media	
Competenza	3,7
Affidabilità	3,6
Cortesia	3,5

La tabella a fianco presenta la media dei giudizi espressi in base alla scala di Likert <sup>3</sup>. I tre aspetti ottengono risultati un po' al di sotto del giudizio *abbastanza soddisfacente*; il risultato migliore è quello della competenza.

Come rappresentato nel grafico successivo, la percentuale più alta di risposte positive (78%) va alla competenza. Per quanto riguarda i giudizi negativi (*per niente soddisfatto* e *poco soddisfatto*) l'aspetto con maggior criticità risulta quello della cortesia (18%).

L'affidabilità ottiene invece la percentuale più alta di risposte neutre (24%), probabilmente si tratta di un concetto meno usuale nella valutazione degli utenti.



<sup>2</sup> Avrebbero dovuto rispondere alla domanda 11 esclusivamente coloro che hanno risposto affermativamente alla domanda 10, cioè 258 studenti. In realtà si contano 365 risposte ma sono state prese in considerazione solo quelle dei 258 aventi diritto a rispondere. Evidentemente la domanda filtro non ha efficacemente orientato i rispondenti.

<sup>3</sup> Si è qui scelto di analizzare esclusivamente le valutazioni di coloro che hanno dichiarato di aver usufruito dell'assistenza dei bibliotecari; ci premeva infatti raccogliere la soddisfazione in merito ad un'esperienza precisa.

La performance del personale risulta piuttosto modesta. Emerge forte la sensazione che il giudizio sul personale bibliotecario sia condizionato dal giudizio nei confronti del personale di portineria e di assistenza alle fotocopiatrici e stampanti. Benché il questionario non prevedesse infatti alcuna domanda aperta sul personale, gli studenti hanno fornito numerosi giudizi e valutazioni approfittando degli spazi offerti dalle altre domande aperte, talvolta scrivendo anche note a margine del testo. Risulta forte l'esigenza di esprimersi su questo tema, anche se la quasi totalità dei rilievi negativi non riguarda i bibliotecari:

- ⇒ 39 rispondenti parlano espressamente in questi termini del personale della portineria: maleducazione, scarsa disponibilità, scortesia, menefreghismo, svogliatezza, arroganza, incompetenza, scarsa professionalità
- ⇒ 5 rispondenti parlano del personale addetto al servizio fotocopie: scortesia, scarsa disponibilità
- ⇒ in alcuni casi si esprimono considerazioni negative senza ulteriori precisazioni, non si capisce quindi a chi si riferiscono (4).

Talvolta si sottolinea che proprio i bibliotecari si differenziano dal resto del personale suddetto (3): *è da segnalare la grande maleducazione del personale alla portineria (non quello al banco prestiti); il personale interno è abbastanza disponibile a parte i portinai della biblioteca che mi sembrano un po' arroganti; personale all'ingresso e gli addetti all'assistenza fotocopiatrici sono sempre scortesi, il resto del personale è molto cordiale.*

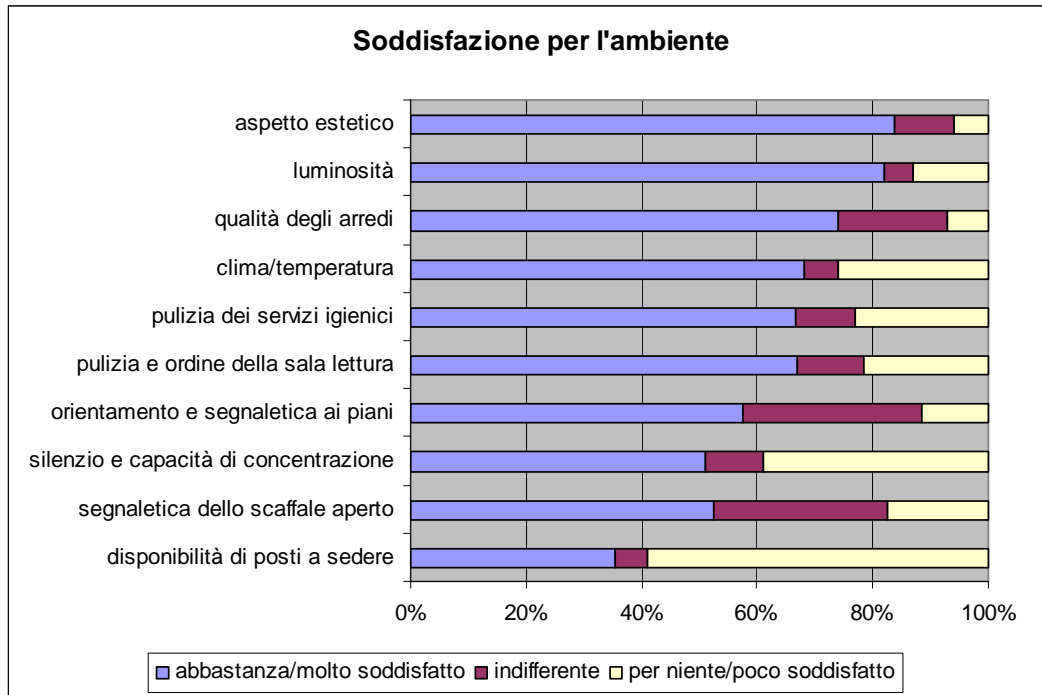
### 3.5. Soddisfazione per l'ambiente

Aspetti dell'ambiente: soddisfazione media	
Aspetto estetico	4,2
Luminosità	4,0
Qualità degli arredi	3,9
Clima/temperatura	3,6
Orientamento e segnaletica ai piani	3,6
Pulizia e ordine della sala lettura	3,5
Pulizia dei servizi igienici	3,5
Segnaletica dello scaffale aperto	3,4
Silenzio e capacità di concentrazione	3,1
Disponibilità di posti a sedere	2,6

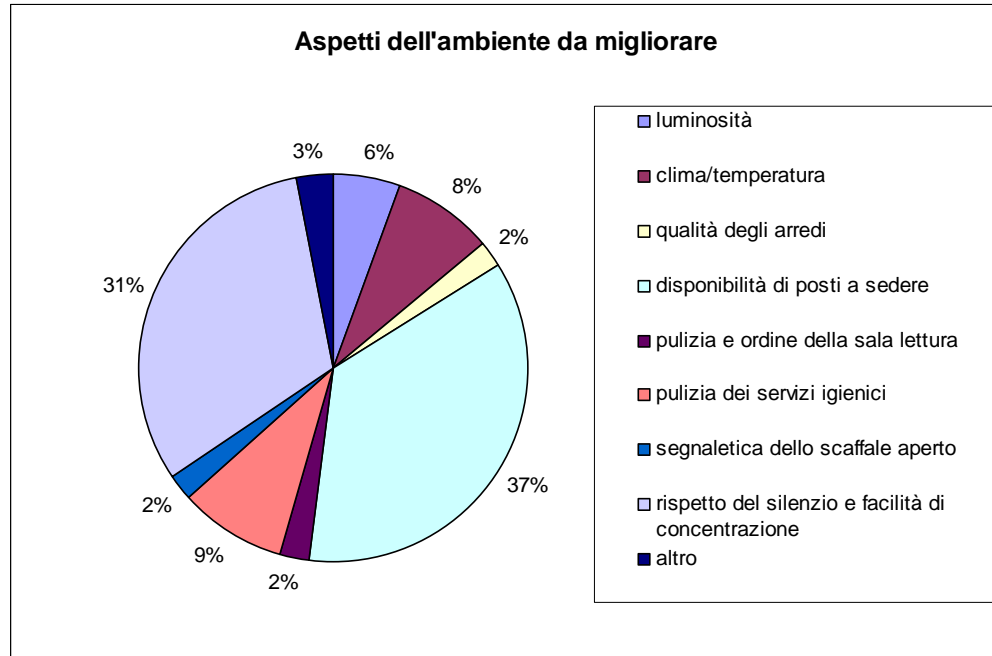
Le domande 13-14 indagano la soddisfazione in merito alla qualità dell'ambiente. La domanda 13 invita ad esprimere il grado di soddisfazione relativamente ad un elenco di aspetti. I risultati migliori si ottengono per l'aspetto estetico e la luminosità che raggiungono mediamente la valutazione *abbastanza soddisfatto*. Fanalino di coda è la soddisfazione media sulla disponibilità dei posti a sedere.

Il grafico successivo mostra come l'84% dei rispondenti sia soddisfatto dell'aspetto estetico, l'80% della luminosità degli ambienti e il 74% della qualità degli arredi. Il 68% giudica positivamente il clima/temperatura e il 67% la pulizia dei servizi igienici e la pulizia e l'ordine della sala di lettura.

Il 59% non è invece soddisfatto della disponibilità di posti a sedere e il 39% giudica negativamente l'aspetto relativo al silenzio e alla capacità di concentrazione. Da notare che per la disponibilità dei posti a sedere è veramente ristretta la percentuale di rispondenti che si dichiara indifferente (6%).



Sono stati 217 gli studenti che hanno risposto alla domanda 14 offrendo nel complesso 265 considerazioni su come migliorare gli aspetti che contribuiscono alla qualità dell'ambiente già oggetto della domanda 13. Vengono analizzate in questa sede anche considerazioni espresse in altre aree del questionario ma inerenti gli argomenti delle domande 13 e 14. Il grafico seguente intende illustrare i temi toccati dai rispondenti e in che misura. Nessuno si è espresso in merito a *Aspetto estetico* e *Orientamento e segnaletica ai piani*.



In pochi casi i compilatori hanno risposto semplicemente con un sì (da intendersi sì, *ci sono caratteristiche da migliorare o modificare ma non dico quali*) o con un no (uno di essi precisa *la biblioteca è la più ampiamente funzionante nel Polo di Novoli*). In alcuni casi si sono limitati a trascrivere le opzioni di risposta previste dalla domanda 13 senza aggiungere alcun commento. In molti casi tuttavia entrano in particolari, propongono suggerimenti.

Si tenta di seguito di offrire una panoramica dei commenti/suggerimenti raccolti seguendo come traccia l'elenco delle voci di risposta della domanda 13; tra parentesi il numero dei rispondenti che ne sono responsabili.

### Luminosità (15)

- ⇒ Le lampade che illuminano le postazioni di studio spesso non funzionano, sarebbe necessario effettuare la manutenzione
- ⇒ Troppe luci accese causano un eccessivo spreco di risorse; le luci andrebbero totalmente spente dopo la chiusura
- ⇒ Al primo e al secondo piano le tende vengono abbassate secondo una logica incomprensibile abbuaiando eccessivamente la biblioteca.

### Clima/temperatura (22)

- ⇒ La temperatura all'interno della biblioteca è spesso inadeguata. Molti commenti girano attorno a questo tema (17) ma sembrano non concordare nell'individuare né il male né il rimedio: è *troppo caldo* o *troppo freddo*. C'è chi lamenta che è sempre eccessivamente caldo sia in inverno che in estate, chi lamenta che in estate è troppo freddo perché l'aria condizionata



è troppo alta, chi lamenta che è troppo freddo in inverno. Si conferma la sensazione diffusa anche all'interno del personale bibliotecario che la temperatura percepita in biblioteca non sia affatto uniforme ma vari molto e dipenda da diverse variabili: il luogo, le stagioni, i momenti della giornata, i malfunzionamenti

- ⇒ Caldo o freddo eccessivo causano sprechi
- ⇒ E' necessario un maggior ricambio d'aria, magari aprendo le finestre.

#### **Qualità degli arredi (6)**

- ⇒ Si richiede l'intervento dei bibliotecari nel dissuadere, sorvegliare, sanzionare affinché gli arredi non vengano deturpati dagli studenti (4). *Ci sono le telecamere a circuito chiuso, quantomeno "minacciamo" di usarle*
- ⇒ Un utente invita a cancellare le scritte effettuate dai colleghi; un altro auspica genericamente un *rinnovo degli arredi*
- ⇒ Le sedie sono troppo alte rispetto ai tavoli e procurano mal di schiena.

#### **Disponibilità di posti a sedere (95)**

- ⇒ 87 rispondenti concordano sul fatto che i posti disponibili risultino insufficienti. Alcuni in realtà precisano che risultano tali solo in determinati momenti: nella maggior parte dei giorni della settimana, nei giorni di lezione, all'inizio del primo semestre, a seconda dell'orario. In biblioteca ci sono spazi vuoti che potrebbero essere utilizzati per aggiungere posti ulteriori. Due utenti specificano che sono i *posti singoli* che dovrebbero essere incrementati
- ⇒ Le postazioni di studio vengono occupate da libri mentre i proprietari sono assenti nonostante ciò sia vietato; i bibliotecari dovrebbero sorvegliare affinché ciò non avvenga
- ⇒ Le postazioni talvolta sono libere ma mancano le sedie perché gli studenti le spostano, basterebbe quindi aggiungere sedie
- ⇒ *Troppe persone occupano posti senza studiare ma a chiacchiera*
- ⇒ 8 rispondenti segnalano il cattivo funzionamento delle prese elettriche ai tavoli e se ne chiede il ripristino.

#### **Pulizia e ordine della sala lettura (6)**

- ⇒ 5 utenti indicano questo aspetto come migliorabile senza aggiungere suggerimenti. Un utente sostiene invece che dovrebbe esser effettuata una raccolta differenziata reale, non solo di *apparenza*.

#### **Pulizia dei servizi igienici (24)**

- ⇒ Nella maggior parte dei casi i rispondenti invitano a una cura maggiore nella pulizia dei bagni. La biblioteca dovrebbe controllare maggiormente il lavoro della ditta in appalto. I bagni dovrebbero esser riforniti di carta igienica più volte durante il giorno
- ⇒ Gli utenti usano i bagni scorrettamente; i bibliotecari dovrebbero predisporre segnaletica che inviti ad un uso rispettoso degli altri, ricorrere alle telecamere a circuito chiuso, applicare sanzioni
- ⇒ In un bagno a piano terra da mesi non funziona l'asciugatore per le mani

⇒ *Mettere un aspiratore nei bagni, per evitare il cattivo odore.*

#### **Segnaletica dello scaffale aperto (6)**

⇒ Dovrebbe venir facilitato il reperimento dei libri dallo scaffale; *fornire informazioni sulle collocazioni.*

#### **Rispetto del silenzio e facilità di concentrazione (83)**

⇒ Tutti i rispondenti lamentano la necessità di un maggior rispetto del silenzio (*non solo da parte degli studenti*) e la difficoltà di concentrazione. Disturbano le persone che chiacchierano o parlano al telefono; contribuiscono tuttavia anche le fotocopiatrici che dovrebbero essere collocate in un locale chiuso, le porte dei bagni che cigolano, gli ascensori, gli annunci vocali (*non si dovrebbe cominciare a "cacciare" gli utenti già alle ore 18 con annunci ripetuti*), i lavori svolti a biblioteca aperta, il volantaggio, la distribuzione di questo stesso questionario (!). C'è chi precisa che il rumore dipende dalle zone della biblioteca e dall'orario. A momenti la biblioteca assomiglia a un *mercato rionale*, le matricole la scambiano per un *bar*

⇒ Si richiede un intervento da parte dei bibliotecari: sorveglianza, richiami, sanzioni, avvisi vocali, segnaletica, *assoldare degli addetti al silenzio.*

#### **Altro (8)**

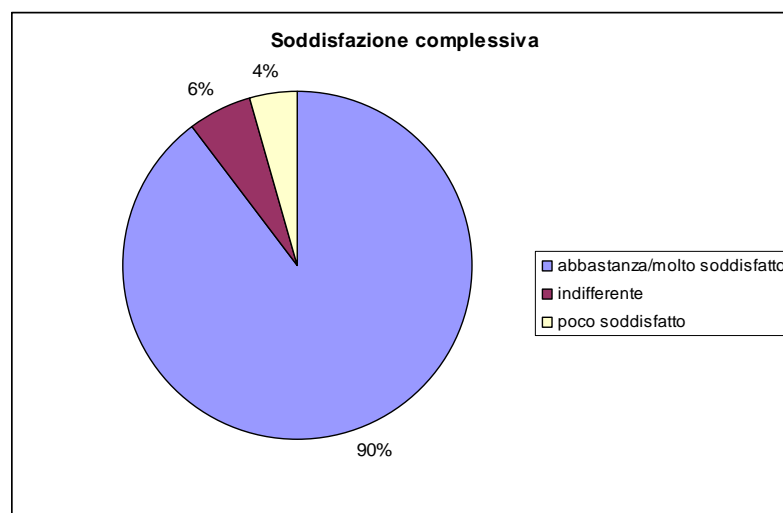
⇒ *Allestire un reparto per i fumatori per evitare il continuo sali/scendi*

⇒ *Mettere una sala break per caffè e possibilità di parlare al cellulare*

⇒ Vietare la distribuzione di volantini politici e pubblicitari.

### **3.6. Soddisfazione complessiva**

La penultima sezione del questionario (domande 15-16) chiede un giudizio complessivo sulla biblioteca e la sua descrizione mediante uno o più aggettivi.





In risposta alla domanda 15, giudizi negativi sono stati espressi solo dal 4% degli utenti e non contemplano affatto la risposta *per niente soddisfatto*. I giudizi positivi sono presenti nell'88% dei questionari: è *abbastanza soddisfatto* il 72% dei rispondenti, *molto soddisfatto* il 16%. La soddisfazione media di quanti hanno risposto alla domanda è 4,01.

Contengono una risposta alla domanda successiva 282 questionari, che contengono 119 aggettivi<sup>4</sup> per un totale di 558 frequenze. Ben l'85% di esse ha valenza positiva. Ricorrono una sola volta 74 aggettivi, 45 invece ricorrono in più questionari per un totale di 484 frequenze. La tabella successiva elenca i 20 più ricorrenti.

Aggettivi top 20	valenza	frequenze
Utile	Positiva	59
Accogliente	Positiva	43
Comoda	Positiva	35
Spaziosa	Positiva	34
Funzionale	Positiva	23
Rumorosa/troppo rumorosa	Negativa	23
Fornita/ben fornita	Positiva	22
Luminosa	Positiva	20
Grande	Positiva	18
Confortevole	Positiva	17
Moderna	Positiva	15
Bella	Positiva	14
Efficiente	Positiva	13
Affollata/sovraffollata	Negativa	12
Silenziosa	Positiva	12
Tranquilla	Positiva	11
Ordinata	Positiva	9
Organizzata	Positiva	8
Pulita	Positiva	8
Piacevole	Positiva	7

Ai fini di analisi si è tentato di raggruppare gli aggettivi in categorie. I numeri tra parentesi si riferiscono alle frequenze.

⇒ Alcuni aggettivi (**109**) riprendono temi già affrontati nelle domande 13-14 relativamente ad aspetti determinanti la qualità dell'**ambiente**. Per la metà circa vertono intorno al tema del silenzio e della capacità di concentrazione con una lievissima prevalenza di aggettivi con valenza negativa (25 contro 23). Prevengono apprezzamenti positivi invece in merito a luminosità, estetica, pulizia; i 5 aggettivi sulla temperatura interna hanno valenza negativa.

⇒ Restando in tema di ambiente fisico, colpiscono le **dimensioni (65)**: eccetto che

<sup>4</sup> Parliamo di *aggettivi* benché in alcuni casi i rispondenti si siano espressi con sostantivi o espressioni più articolate.

in 3 casi la biblioteca è giudicata grande e spaziosa, un utente la definisce addirittura *enorme*. Colpisce anche la **modernità (22)**: la biblioteca è definita *innovativa (1)*, *tecnologica (1)*, *all'avanguardia (1)*. Possono essere ricondotti alla sfera dell'**efficacia 128** aggettivi, prevalentemente con valenza positiva. Il più ricorrente è *utile (59)*, ma c'è chi definisce la biblioteca *necessaria (1)*, addirittura *indispensabile (2)*. Il secondo aggettivo più ricorrente è *fornita (22)*, da intendersi probabilmente riferito all'offerta documentaria. E' *predisposta alla ricerca e alla consultazione (1)* e *adatta per lo studio (1)*. E' *la migliore struttura del Polo e una delle migliori biblioteche a Firenze*. Cinque utenti si sono espressi con l'aggettivo *migliorabile*, l'unico che può esser letto con una valenza leggermente negativa

- ⇒ Possono rientrare nell'ambito dell'**organizzazione 74** aggettivi, anch'essi in prevalenza positivi. La biblioteca è per lo più giudicata *funzionale (23)* e *efficiente (13)*. I giudizi negativi sono 11: *disordinata, poco efficiente, poco organizzata, caotica, confusionaria, dispersiva*
- ⇒ Alcune espressioni evidenziano sensazioni provocate, "come ci si sente dentro". Prevale fra queste il **sentirsi accolti e a proprio agio** con 112 frequenze e solo 4 hanno valenza negativa. La biblioteca è giudicata per lo più *accogliente (43)*, *comoda e confortevole (52)*. *Mette a proprio agio (1)*; un utente scrive *è casa mia*. Cinque utenti la descrivono come accessibile
- ⇒ Sempre in tema di sensazioni, 8 aggettivi descrivono la biblioteca come un **ambiente vitale e stimolante**. Diciassette utenti si esprimono in merito alla sua socialità; la biblioteca è *sovraffollata (12)* ma anche *socievole (1)* e *cosmopolita (1)*.

### 3.7. Conoscenza dei comportamenti da tenere in biblioteca

Sai che...	SI	NO
è vietato consumare cibi e bevande?	421	73
è vietato parlare al cellulare?	429	65
c'è la raccolta differenziata?	444	50

I rispondenti alle domande 17-19 dimostrano di esser per la maggior parte informati circa le norme di comportamento richieste agli utenti della biblioteca. Per tutte e tre le domande le risposte affermativo sono più dell'80%. Per l'altro 20% la compilazione del questionario ha rappresentato l'occasione per venire a conoscenza dei comportamenti richiesti.

Cogliere l'occasione per informare gli utenti era appunto uno degli obiettivi delle domande 17-19, data la persistenza, quotidianamente riscontrata in occasione del servizio al pubblico, di scorrettezze di vario tipo che disturbano la concentrazione (telefoni che squillano, conversazioni a voce alta...) o causano degrado (cartacce e rifiuti vari lasciati sui tavoli).

## 4. CONSIDERAZIONI SULL'INDAGINE E INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO

### 4.1. Considerazioni sull'indagine

Questa indagine rappresenta la prima esperienza della biblioteca in tema di rilevazione della soddisfazione dell'utenza; è stata possibile grazie alla competenza di una delle volontarie del Servizio Civile Nazionale (Progetto 2011) laureata in Metodologia della ricerca sociale. La BSS si propone di ripetere l'esperienza in futuro per verificare nel tempo i risultati emersi, apportando comunque alcuni correttivi agli strumenti adottati.

La scelta della **popolazione di riferimento**, gli studenti ai tavoli di lettura, ha determinato l'esclusione dall'indagine di coloro che sono entrati in biblioteca non per sedersi a studiare ma per usufruire di altri servizi. Questa esclusione non ha permesso di raccogliere valutazioni attendibili su molti dei servizi offerti.

La **tecnica di somministrazione** individuata è stata una scelta obbligata non avendo risorse da dedicare al progetto ma ha comportato alcuni prevedibili svantaggi: in taluni casi errata interpretazione delle domande, risposte di conseguenza non pertinenti, compilazione parziale di alcuni questionari, presenza di questionari "fotocopia" evidentemente compilati da utenti che si sono influenzati a vicenda.

In merito al **questionario** possiamo esprimere le seguenti considerazioni:

- ⇒ nelle domande relative alla soddisfazione sarebbe opportuno l'inserimento di una risposta *non so* al fine di ridurre l'alto numero delle risposte *indifferente*
- ⇒ la domanda relativa alla valutazione dei servizi (n. 8) dovrebbe essere riformulata in maniera tale che risulti evidente che debbano esprimere il proprio grado di soddisfazione solo coloro che li hanno realmente utilizzati; si potrebbe aggiungere una domanda filtro con risposta *sì/no*
- ⇒ sarebbe opportuno inserire una domanda sul personale non bibliotecario, per sciogliere ogni ambiguità rispetto ai diversi ruoli e raccogliere conseguentemente giudizi distinti.

### 4.2. Interventi di miglioramento effettuati e in corso

La BSS è intervenuta in merito ad alcune questioni trattate nel questionario, accogliendo anche alcuni dei suggerimenti degli studenti. In particolare:

- ⇒ a seguito dell'ultima gara per l'aggiudicazione dell'appalto, a partire da novembre 2011 i servizi di **riproduzione e stampa** sono stati implementati, tra le altre cose, con il rinnovo delle attrezzature, l'estensione dell'orario di presenza del personale tecnico di assistenza, l'attivazione del servizio di scansione e fotocopie/stampe a colori
- ⇒ nel corso del 2012 sono stati effettuati numerosi controlli e interventi sui **PC al pubblico**: sostituzione di macchine guaste, tastiere e mouse, ampliamento della RAM, pulizia dei case
- ⇒ è stato avviato un progetto per la realizzazione della **segnaletica per lo scaffale aperto classificato** da realizzare sia in biblioteca che nel sito web tramite il catalogo in linea. La nuova segnaletica dovrà fornire informazioni di localizzazione, di contesto, di contenuto
- ⇒ è stata effettuata una ricognizione generale sul funzionamento dei **neon a scaffale**, delle **lampade** e delle **prese elettriche ai tavoli e alle postazioni**



- attrezzate**; sono state effettuate le dovute sostituzioni. Questa attività verrà ripetuta periodicamente
- ⇒ al fine di contenere il **dispendio energetico**, sono stati presi accordi con gli uffici tecnici del Polo per progettare la riduzione dell'illuminazione interna a biblioteca chiusa
  - ⇒ è stato definito un protocollo per **l'apertura straordinaria delle finestre** per consentire il ricambio dell'aria nei periodi in cui l'impianto di climatizzazione non è attivo
  - ⇒ a proposito di **raccolta differenziata** la BSS ha aderito alla campagna "Da rifiuto a risorsa... Un tappo per la vita!", una raccolta di tappi di plastica per sostenere progetti in Burkina Faso in collaborazione con la Misericordia di Rifredi. Ha predisposto contenitori e segnaletica appositi per invitare gli utenti a gettare separatamente i tappi delle bottiglie di plastica
  - ⇒ sono stati affissi ai tavoli avvisi per raccomandare di **non lasciare oggetti sui tavoli** al fine di tenere occupate le postazioni studio
  - ⇒ al fine di ridurre i **rumori** fastidiosi sono stati oliati i cardini delle porte dei bagni.

Relativamente ad alcune tematiche affrontate dagli studenti i margini di intervento della BSS sono purtroppo inesistenti o assai limitati. E' il caso ad esempio dell'incremento del numero dei posti a sedere, impossibile in ragione della superficie disponibile e delle norme sulla sicurezza, o dell'abbassamento/innalzamento delle tende che avviene automaticamente in base alle variazioni di luce e vento.