

Quando è l'utente a giudicare i servizi

La Biblioteca del Dipartimento di Ingegneria aerospaziale del Politecnico di Milano promuove un'indagine sul grado di soddisfazione

Annamaria Roverselli

*Biblioteca del Dipartimento di Ingegneria aerospaziale Politecnico di Milano
annamaria.roverselli@polimi.it*

Introduzione

Al Dipartimento di Ingegneria aerospaziale del Politecnico di Milano è stata data l'opportunità di partecipare a un'indagine condotta dalla sua biblioteca per rilevare il grado di soddisfazione a fronte dei servizi offerti. Tale indagine è stata condotta mediante questionario online (vedi p. 34-35) a un url non rintracciabile sul sito web della biblioteca. Il link al questionario è stato inviato tramite posta elettronica a tutto il dipartimento.

L'analisi delle risposte fornite dagli utenti che hanno partecipato all'indagine ha consentito di mettere in evidenza gli aspetti critici e quelli passibili di miglioramento, sui quali agire con possibili azioni correttive per rendere i servizi sempre più vicini alla propria utenza istituzionale dedicata alla ricerca e alla didattica.

La relazione finale, inviata a tutto il dipartimento, è stata rielaborata in questo articolo con il principale obiettivo di fornire uno spunto di riflessione e di stimolo per altri bibliotecari che avvertono l'esigenza di comunicare con la propria utenza al fine di migliorare i propri servizi.

La realizzazione del questionario

Per la preparazione del questionario, non essendoci esempi di analoghe esperienze al Politecnico di

Milano, sono state prese in considerazione le indagini svolte presso altre università.¹ Un aspetto, tuttavia, caratterizza il nostro questionario e lo differenzia, in parte, dagli altri individuati: il target della popolazione. Mentre tutti quelli analizzati erano principalmente rivolti alla popolazione più ampia degli studenti (con domande tipiche sull'utilizzo delle postazioni elettroniche in biblioteca e sugli spazi per lo studio), il nostro voleva essere mirato a una precisa utenza di riferimento: il personale che opera nel Dipartimento di Ingegneria aerospaziale, costituito da docenti, dottori di ricerca, dottorandi, assegnisti di ricerca e personale tecnico-amministrativo.

Trattandosi del primo questionario proposto, si è voluto spaziare su qualsiasi aspetto concernente la biblioteca: dalla utilità e valutazione dei servizi, all'adeguatezza della collezione, sino alla richiesta di suggerimenti per un continuo miglioramento sia dei servizi sia della collezione. Il limite al numero di domande è stato dato dalla modalità online della somministrazione del questionario: tale metodo prevede domande brevi, risposte semplici (un "click" su un giudizio) e poche domande aperte.

Si è scelta la gestione elettronica dei questionari per tre motivi fondamentali:

- raggiungere una vasta popolazione di utenti;

- mantenere l'anonimato dei partecipanti all'indagine;

- facilitare l'elaborazione delle risposte.

Si è fatto uso di una scala di valutazione a quattro valori ("decisamente sì"; "più sì che no"; "più no che sì"; "decisamente no")² senza un valore intermedio, proprio per forzare il giudizio dell'utente. In letteratura, infatti, si afferma che un giudizio intermedio viene scelto tutte le volte in cui non si vuole prendere una posizione netta.

Tipologia degli utenti

Al questionario hanno risposto 30 utenti così suddivisi: docenti 15; 50%; dottori e dottorandi di ricerca 9; 30%; assegnisti e contrattisti 4; 13%, personale tecnico-amministrativo 2; 7% (figura 1).

Il 32% dell'utenza istituzionale (30 su 94)³ ha partecipato all'indagine. La frequenza di utilizzo della biblioteca è un elemento importante per una corretta valutazione delle successive risposte al questionario: nessuno ha risposto di venire in biblioteca meno di 4-5 volte l'anno (la risposta "quasi mai").

Il 30% degli utenti ha infatti dichiarato di frequentare assiduamente la biblioteca (1-2 volte la settimana), mentre il 60% ha dichiarato di usufruire dei servizi della biblioteca almeno 1-2 volte al mese.

Figura 1 – Partecipanti all'indagine

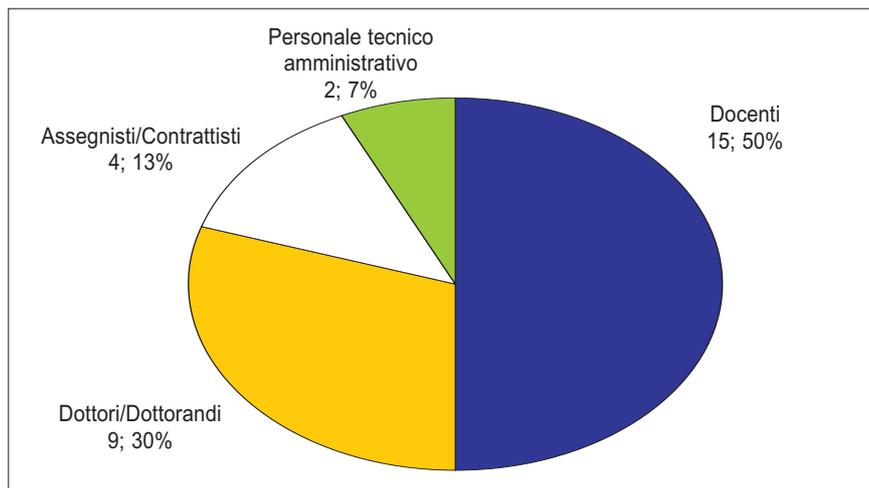
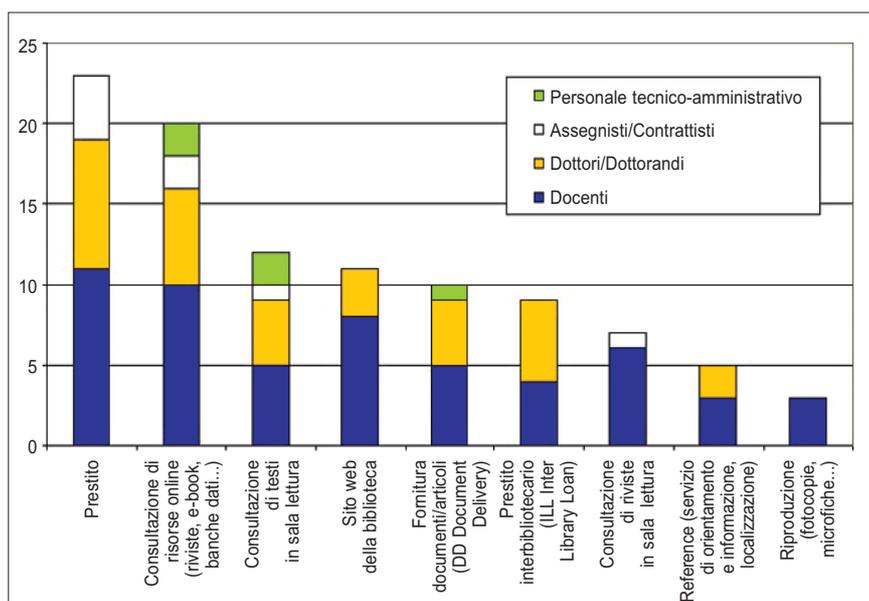


Figura 2 – Utilizzo dei servizi da parte dei diversi gruppi di utenti



Domanda 3. Quali dei seguenti servizi offerti dalla biblioteca utilizza maggiormente?

Servizi utilizzati

Un dato importante emerso dall'analisi è la scarsa propensione a frequentare la biblioteca per la consultazione di riviste cartacee: nessun dottore/dottorando ha in-

dicato la consultazione di riviste in sala lettura. Parte dei nostri abbonamenti sono disponibili solo in versione cartacea e questo è un patrimonio informativo che viene sottoutilizzato. I servizi più usati risultano il servizio di pre-

Tabella 1

	Partecipanti	Istituzionali	Percentuale
Docenti	15	36	42%
Dottori/Dottorandi + Assegnisti/Contrattisti	13	37	35%

stato e la consultazione delle risorse online.

La ragione di queste abitudini potrebbe essere ricercata nella mancanza di adeguate zone di consultazione: tale situazione porta a preferire maggiormente il servizio di prestito anziché la consultazione in sede e l'accesso alle riviste elettroniche dal proprio pc, a discapito di una consultazione del materiale cartaceo. Purtroppo tale situazione è difficilmente superabile considerata l'attuale carenza di spazio destinato allo studio all'interno del campus universitario Bovisa Sud, dove, dal 1997, ha la sua sede il Dipartimento di Ingegneria aerospaziale. La biblioteca ha, infatti, sempre perseguito una politica di offerta dei servizi non solo al personale dipartimentale, ma anche agli studenti e ai tesisti, e questa volontà è stata ribadita nella scelta di dare il massimo spazio possibile alla sala lettura a disposizione degli studenti.

Prima di passare all'analisi delle risposte più significative, il grafico riprodotto nella figura 3 rivela che, mediamente, più dell'80% degli utenti si dimostra, a vario titolo, soddisfatto.

Analisi comparata tra due gruppi omogenei di utenza

I dati sono stati raggruppati in due tipologie di utenze omogenee: i docenti e la somma dei dottori/dottorandi e assegnisti/contrattisti; si è escluso il personale tecnico-amministrativo a causa dell'esiguità dei questionari compilati (solo due).

I risultati sono rappresentati mediante diagramma a barre che permette un diretto confronto tra le due categorie di utenza considerate. La frequenza delle risposte è stata data in percentuale, anche se il numero esatto per ogni singolo giudizio è stato riportato tra pa-

rentesi quadre. Questo tipo di rappresentazione risulta ottimale quando il numero del campione non è elevato: ciò permette di dare più valore alle risposte del singolo rispetto alla totalità degli utenti. Altre modalità di analisi sono state scartate poiché non fornivano indicazioni utili.

Spazi fisici per la lettura e la consultazione

Dalla figura 4 si deduce una completa soddisfazione da parte dei docenti, mentre si nota un leggero spostamento verso la non soddisfazione da parte del gruppo dei dottorandi/assegnisti.

Purtroppo, per migliorare gli spazi di lettura e di consultazione si dovrebbero privare gli studenti di postazioni di studio e, come precedentemente riportato, tale opzione viene attualmente scartata.

Reperimento di volumi e di riviste

In entrambi i gruppi non troviamo una piena soddisfazione (figura 5) anche se solo una piccola quota non è completamente soddisfatta. La maggior parte delle monografie è collocata a scaffale aperto secondo la Classificazione decimale Dewey: questo sistema, come sappiamo, non è di facile uso per il pubblico, soprattutto in una biblioteca specializzata come la nostra, in cui capita spesso di trovare segnature di collocazione composte da una decina di numeri. È in progetto un elenco delle classi Dewey utilizzate nella nostra biblioteca con l'equivalente verbale corrispondente (in italiano e in inglese) per permettere una ricerca più veloce della collocazione desiderata. Inoltre, emerge la necessità di una revisione della raccolta patrimoniale per creare spazio a favore di quei settori maggiormente sviluppatasi negli ultimi anni, e la collocazione in magazzino dei do-

Figura 3 – Grado di soddisfazione in relazione ai diversi servizi

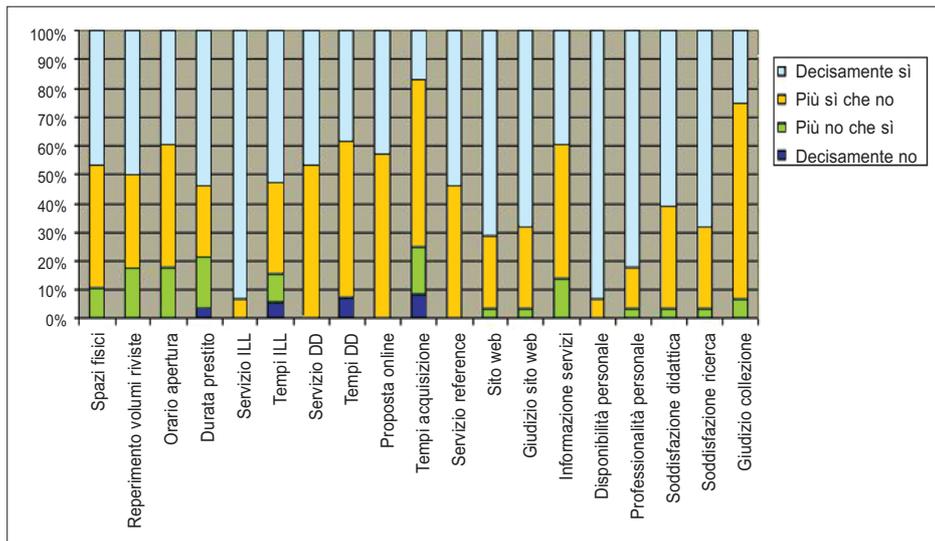
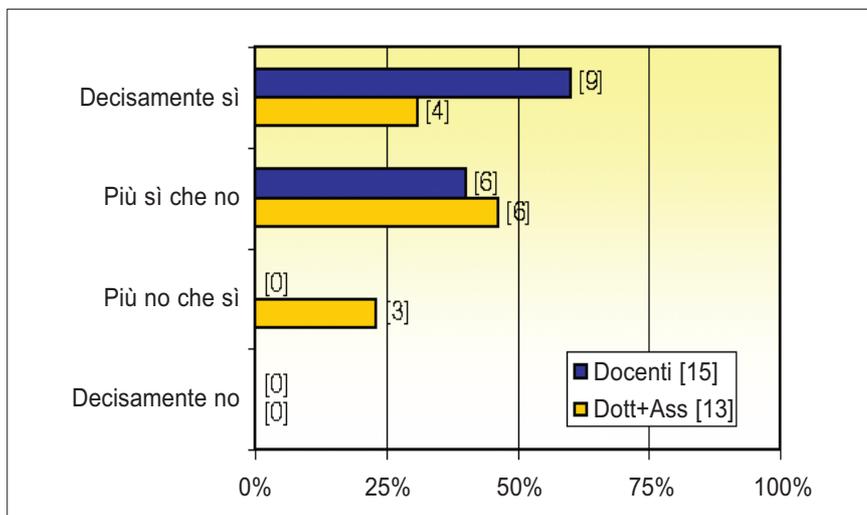


Figura 4



Domanda 4. Giudica adeguati gli spazi fisici della biblioteca preposti alla lettura ed alla consultazione?

cumenti che risultano essere meno consultati.⁴

Servizi di prestito interbibliotecario e document delivery

Tutti sono concordi nel ritenere il servizio di prestito interbibliotecario utile per il proprio lavoro, sebbene un terzo del totale abbia risposto che non lo ha mai utilizzato (domanda 8).

Allo stesso modo anche il servizio di fornitura di documenti è giudicato utile per il proprio lavoro, an-

che se il 50% del totale non ne ha mai usufruito (domanda 10). La restante metà è, per la maggior parte, soddisfatta dei tempi di fornitura anche se è presente un utente assolutamente insoddisfatto (domanda 11). Per migliorare questo servizio è in progetto una nuova modalità di richiesta via web tramite il sistema NILDE (Network Inter-Library Document Exchange) con la possibilità, per ognuno, di verificare in ogni momento lo stato di avanzamento della propria richiesta.

Servizio di acquisizione

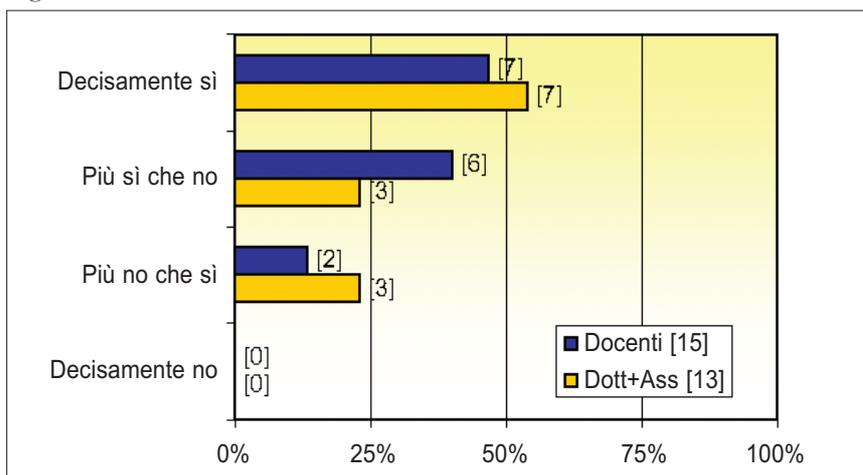
Tutti concordano pienamente nel ritenere utile la modalità online per la proposta di acquisizione di nuove monografie, anche se notiamo che i più entusiasti fra i due gruppi sono i docenti (domanda 12). Sebbene il modulo⁵ sia disponibile ormai da un anno, si nota però uno scarso utilizzo di tale strumento: solo qualche docente ha inviato proposte di acquisizione tramite questo canale mentre la maggior parte si rivolge direttamente al responsabile scientifico o al personale della biblioteca.

I tempi di acquisizione sono percepiti in modo molto soggettivo (figura 6): il fatto che il 60% risponda "non so" significa che non si ha alcuna idea di quanto sia il tempo medio di acquisizione. In effetti, l'efficienza di tale servizio dipende da molti fattori: dal fornitore, dai tempi di spedizione, dai tempi di catalogazione e di collocazione in biblioteca. Con l'introduzione della proposta di acquisizione online si è già verificata una diminuzione dei tempi di inoltro della richiesta del libro al fornitore, richiesta che avviene in seguito all'approvazione dell'acquisto da parte del responsabile scientifico il quale riceve direttamente la proposta e risponde alla biblioteca in tempi brevi. Si ha intenzione di migliorare i tempi di catalogazione, di preparazione del libro e di collocazione a scaffale: per ciascuna fase si stanno rilevando i tempi medi, che verranno usati come tempi di riferimento da migliorare.

Servizio di reference e informazione sui servizi

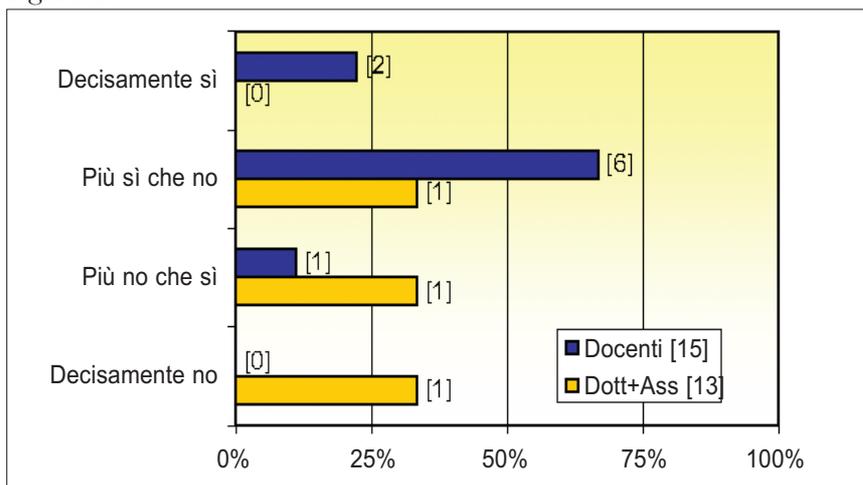
Il servizio di reference viene percepito come utile sia dai docenti sia dai dottorandi/assegnisti. Solo il 33% dei docenti conosce il servizio, anche se vi ricorre raramente; la percentuale del gruppo dotto-

Figura 5



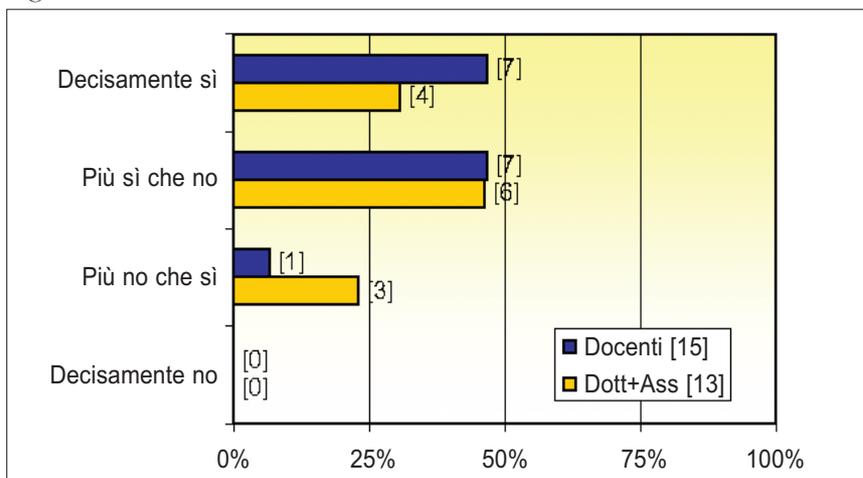
Domanda 5. Il reperimento di volumi e riviste sugli scaffali è agevole?

Figura 6



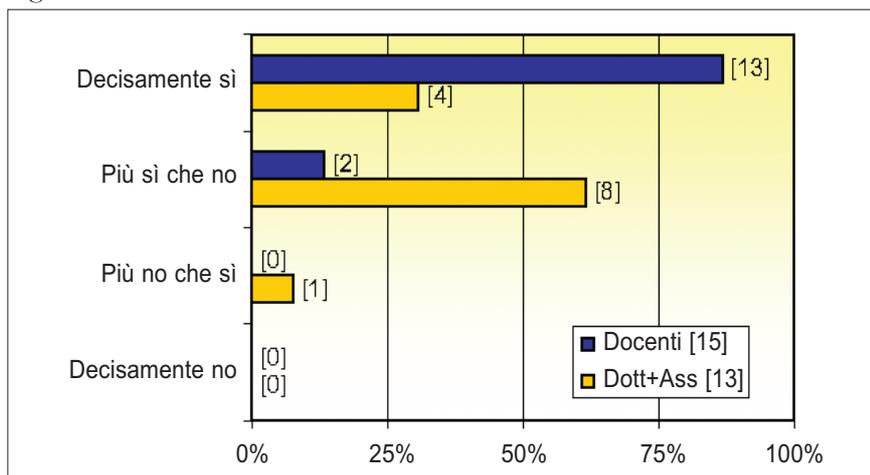
Domanda 13. Il tempo necessario per l'acquisizione di nuove monografie è agevole?

Figura 7



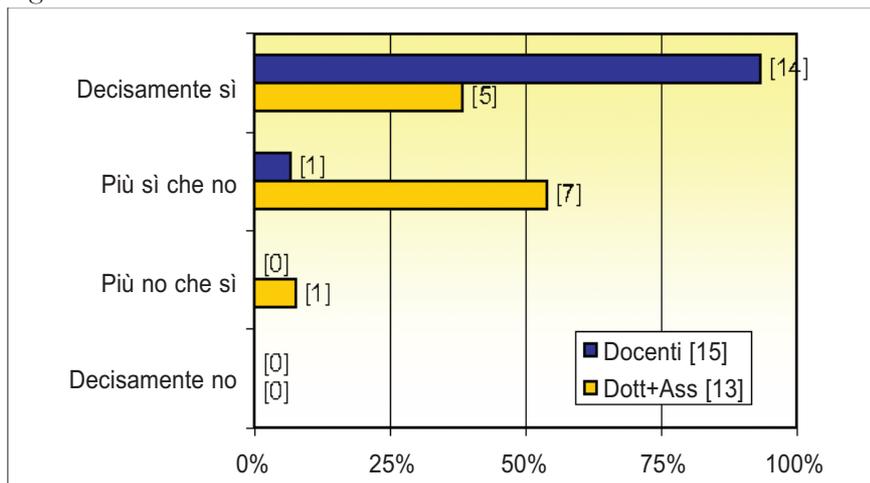
Domanda 18. La diffusione delle informazioni relative ai servizi offerti dalla biblioteca è adeguata?

Figura 8



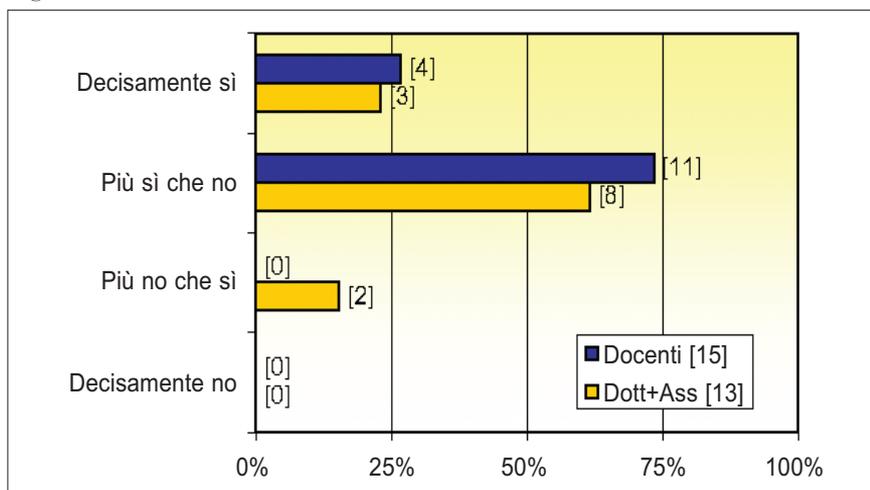
Domanda 21. È globalmente soddisfatto del supporto che la biblioteca fornisce alla didattica?

Figura 9



Domanda 22. È globalmente soddisfatto del supporto che la biblioteca fornisce alla ricerca?

Figura 10



Domanda 26. Le collezioni della biblioteca sono complessivamente adeguate?

randi/assegnisti che ne usufruisce è ancora più bassa: solo il 15%. In realtà, il servizio di reference in biblioteca è più conosciuto e utilizzato dagli studenti.

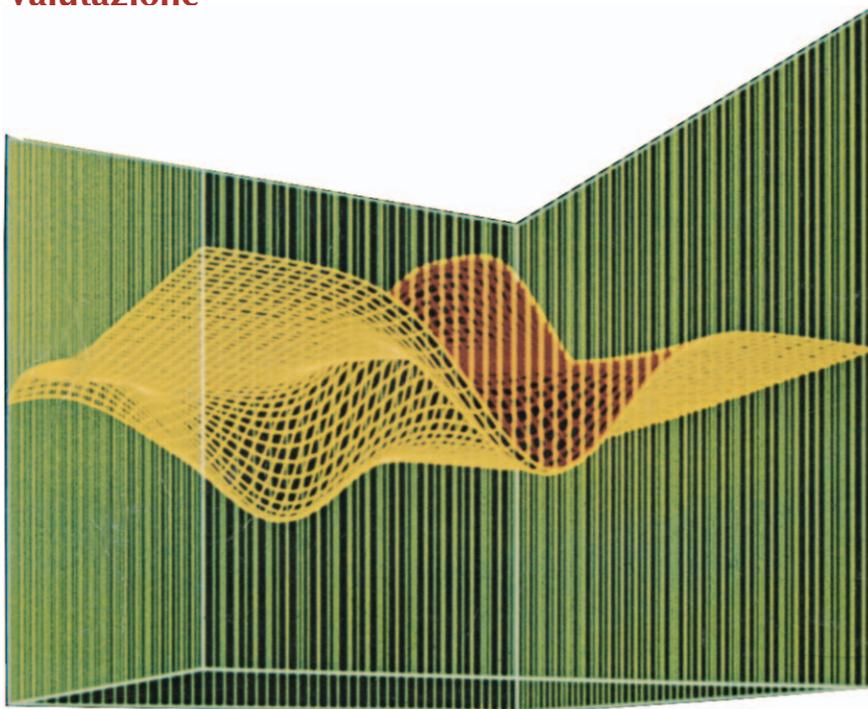
Occorre una forte campagna di informazione interna, come si evince dalle risposte alla domanda 18, relativa all'adeguatezza della diffusione dell'informazione (figura 7). Pur non riscontrando un deciso giudizio negativo, notiamo un certo malcontento. Dato che fino ad ora i giudizi dei docenti sono stati decisamente positivi notiamo uno spostamento verso un giudizio più tiepido.

Tra gli obiettivi presentati nella relazione annuale della biblioteca,⁶ è stata inserita la realizzazione di una nuova Guida ai servizi per l'utenza istituzionale: in tal modo si intende informare in modo chiaro e trasparente gli utenti in merito ai servizi che la biblioteca mette a disposizione.

Un'ottima fonte di informazione riguardo i servizi offerti si dimostra essere il sito web della biblioteca, costantemente aggiornato. Le risposte alle domande al riguardo (16 e 17) sono molto positive: lo sviluppo del sito web di riferimento è bene accolto dal dipartimento e la maggior parte dei rappresentanti dei due gruppi pensa che sia un valido punto di accesso alle risorse informative.

Supporto alla didattica e alla ricerca

Il supporto della biblioteca alla didattica è percepito in modo molto positivo dai docenti. Al contrario, il gruppo dei dottorandi/assegnisti è meno soddisfatto (figura 8). Anche per quanto riguarda il supporto della biblioteca alla ricerca i docenti sono più soddisfatti del gruppo dottorandi/assegnisti (figura 9). L'indicazione che se ne trae è di una biblioteca che soddisfa meglio il docente, le esigenze di un utente presente in dipartimento da an-



ni e del quale è più facile prevedere le aspettative rispetto a un utente dottore/dottorando di ricerca, a contratto o assegnista giovane, spesso coinvolto in filoni di ricerca nuovi o emergenti, le cui esigenze, se non vengono esternate, risultano assai difficili da soddisfare in un contesto informativo come quello attuale, in forte evoluzione ed espansione.

Collezioni

Le collezioni della biblioteca sono giudicate in maniera positiva dai docenti mentre abbiamo uno spostamento verso la non soddisfazione da parte dei dottori di ricerca/dottorandi (figura 10).

Si tratta di capire in quale misura questo giudizio sia frutto di un'inefficace politica delle acquisizioni che non riesce a coprire in maniera adeguata, in assenza di input specifici, i vari settori di ricerca attivi nel dipartimento o se sia solo conseguenza dell'auspicio di una maggiore crescita generalizzata del patrimonio documentario attuabile soltanto a fronte di un incremento degli attuali fondi a disposizione.

Per la ricerca di informazioni (domanda 25) sono bene utilizzati tutti gli strumenti online disponibili presso il Politecnico di Milano. Non si riscontrano significative differenze tra le diverse tipologie di utenza.

Conclusioni

Dall'analisi dei questionari emerge una soddisfazione generale della nostra utenza istituzionale per quanto concerne gli spazi fisici della biblioteca, l'insieme dei servizi offerti, l'adeguatezza della collezione e la cortesia e professionalità del personale (figura 3).

La decisione di mettere a confronto due diverse tipologie di utenza – da una parte il personale docente e dall'altra l'insieme dei dottori e dottorandi di ricerca, degli assegnisti e dei contrattisti – si è rivelata estremamente utile. Risultano evidenti una maggiore comunicazione con i docenti (sono gli unici a interagire dando dei suggerimenti, sono i più soddisfatti sia della collezione sia dei servizi offerti) e un rapporto più debole con il gruppo dottori/dottorandi,

assegnisti e contrattisti (da loro nessun suggerimento nonostante ci sia una parte di essi non pienamente soddisfatta per i servizi offerti, così come per l'adeguatezza delle collezioni).

Considerato che per migliorare i servizi e le collezioni della biblioteca è fondamentale una maggiore collaborazione tra quest'ultima e la sua utenza, si è pensato di formulare le seguenti proposte di intervento:

1) revisione dell'intera raccolta al fine di migliorare il reperimento di monografie;

2) promozione del materiale presente in biblioteca che risulta essere poco consultato (come, ad esempio, le riviste cartacee delle quali non esiste versione elettronica);

3) realizzazione di una Guida ai servizi per l'utenza istituzionale, il cui fine sia l'informazione chiara ed esaustiva di tutti i servizi offerti dalla biblioteca;

4) maggiore controllo delle tempistiche interne riguardo le varie fasi di acquisizione del materiale bibliografico;

5) realizzazione di un sistema online per il servizio di fornitura di documenti che offra trasparenza nelle fasi di reperimento e di invio del materiale.

6) una maggiore comunicazione con il personale del dipartimento, con i dottori e i dottorandi di ricerca, con gli assegnisti e i contrattisti per quanto riguarda:

a) suggerimenti di acquisti tramite il modulo "Proposta di acquisto", reperibile sul sito della biblioteca;

b) suggerimenti di materie, aree, tematiche o discipline che si ritiene necessario sviluppare o aggiungere alla collezione;

c) suggerimenti sui servizi offerti e comunicazione alla biblioteca ogni qualvolta si ritenga che un'esigenza non sia soddisfatta dai servizi già esistenti.

Non si può prescindere dal contributo degli utenti.

I modi per comunicare sono molteplici:

- per posta elettronica;
- attraverso il modulo “Contattaci”, reperibile sul sito della biblioteca (in alto a destra);
- mediante messaggi cartacei lasciati nella casella della biblioteca (ad esempio dépliant pubblicitari di riviste o monografie);
- oppure semplicemente recandosi in biblioteca.

Il dipartimento ha sempre ritenuto fondamentale il ruolo della biblioteca a supporto della sua attività e, nel corso degli anni, vi ha investito adeguate risorse umane e finanziarie. L'esito del questionario testimonia di un buon investimento: si è potuto accertare che la maggior parte degli utenti è decisamente soddisfatta. Dall'analisi dei dati risulta, come si è visto, che la biblioteca soddisfa meglio le esigenze dei docenti rispetto a quelle di un'utenza professionalmente più giovane: si prospetta dunque il rischio che la biblioteca resti ancora prevalentemente alla letteratura scientifica più tradizionale, senza un adeguato aggiornamento, e che venga meno il suo supporto nei nuovi filoni di ricerca. Per riuscire a soddisfare maggiormente gli utenti attuali e futuri, negli anni a venire, per essere sempre pronti a cogliere le migliori opportunità in un contesto informativo sempre più articolato e complesso, è necessario rafforzare il contatto con tutte le tipologie di utenza. È una sfida che, se non colta sin da oggi, potrebbe causare un divario tra il dipartimento e la sua biblioteca, con conseguenze negative sia per l'utente, che non si riconoscerebbe, professionalmente, nel materiale disponibile in biblioteca, sia per il bibliotecario, che si troverebbe a operare in una struttura in lenta e faticosa evoluzione.⁷

Ringrazio le colleghe Teresa Larosa e Cristina Vitali per il prezioso lavoro di

collaborazione e di confronto continuo; il responsabile scientifico della biblioteca, Ing. Giampiero Bindolino, per il supporto tecnico nella realizzazione del questionario, per l'elaborazione dei dati e, soprattutto, per la sua attenzione nei confronti dell'importante ruolo della biblioteca in ambito universitario.

Note

¹ LIBERA UNIVERSITÀ DI BOLZANO, *I risultati del questionario 2003 sulla soddisfazione dell'utenza*, <<http://www.unibz.it/web4archiv/objects/pdf/standard/questionario2003.pdf>>; STEFANIA APRILE, *La valutazione del livello di soddisfazione degli utenti della biblioteca dell'Università di Milano – Bicocca*, tesi di laurea in Statistica e informatica per la gestione delle imprese, Università degli studi di Milano – Bicocca, a.a. 2003-2004, relatore Walter Maffellini, <<http://eprints.rclis.org/archive/00002247/01/tesiaprile.pdf>>; TIZIANO MANCINI – BIBLIOTECA BATTIFERRI. SERVIZI STATISTICI E STANDARD DI QUALITÀ – UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO, *Questionario utenti 2003: risultati e relazione analitica*, <http://www.uniurb.it/bib/eco/stat/relute_2003.pdf>; GUIDO FRANCESCO, *Materiali biblioteconomici per la nuova Biblioteca universitaria di Genova: avvio di un'indagine*, tesi di laurea in Lettere e filosofia, Università degli studi di Genova, a.a. 2001-2002, relatore Anna Giulia Lavagna, <<http://eprints.rclis.org/archive/00000709/01/Tesi.pdf>>; PAOLO BELLINI – IVANA RIZZI, *ISO 11620: stima della Target population, indicatore B.1.1.1 - User satisfaction*, “Biblioteche oggi”, 19 (2001), 1, p. 52-68 <<http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010105201.pdf>>. Ultima consultazione di tutti i link: 14 giugno 2006.

² Scala di valori proposta nel seguente documento MIUR: OSSERVATORIO PER LA VALUTAZIONE DEL SISTEMA UNIVERSITARIO. MINISTERO DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA SCIENTIFICA E TECNOLOGICA, *Questionario di base da utilizzare per l'attuazione di un programma per la valutazione della didattica da parte degli studenti. Rapporto finale del gruppo di ricerca*, gennaio 2000, <http://www.cnvsu.it/_library/downloadfile.asp?id=10717>.

³ Per utenza istituzionale si intende: il personale strutturato del dipartimento (36 docenti e 21 appartenenti al personale tecnico-amministrativo), i dottori e i dottorandi di ricerca (22), i contrattisti e gli assegnisti (15). L'utenza istituzionale è stata calcolata sulla base dell'elenco del personale reperibile al sito del Dipartimento di Ingegneria aerospaziale (dato aggiornato al 16 dicembre 2005).

⁴ Cfr. la relazione 2005 a cura della Biblioteca del Dipartimento di Ingegneria aerospaziale.

⁵ Il modulo è accessibile dal sito della biblioteca: <<http://www.aero.polimi.it/biblioteca>> (nella sezione *Servizi*, a sinistra).

⁶ *Ibidem*.

⁷ La biblioteca è un organismo in crescita, ricorda la quinta legge della biblioteconomia di Ranganathan.

Abstract

The library of the Aerospace Engineering Department of Politecnico di Milano has carried out a Users Satisfaction Survey by an online questionnaire.

From the analysis of the questionnaires a general satisfaction of department users emerges for the use of the physical spaces of the library, for the library services, for the adequacy of the collection, and for the staff competence and helpfulness.

Nevertheless, a different behaviour between the various kinds of users (academic and research staff, research postgraduates, etc.) has been observed.

In order to improve library services and collection it is necessary to have a close relationship with all department users.

Some solutions – whose aim is to enhance the communication between department library and its main users – are reported in this article.

Le risposte alle domande contrassegnate con * sono obbligatorie

1. * A quale tipologia di utente appartiene?

- Docente Dottore di ricerca/Dottorando Assegnista/Contrattista Personale tecnico-amministrativo

2. * Con quale frequenza utilizza i servizi di biblioteca?

- Spesso (1-2 volte a settimana) Ogni tanto (1-2 volte al mese) Raramente (4-5 volte all'anno) Quasi mai (meno di 4-5 volte all'anno)

3. * Quali dei seguenti servizi offerti dalla biblioteca utilizza maggiormente?

- Consultazione di testi in sala lettura
 Consultazione di riviste in sala lettura
 Consultazione di risorse online (riviste, e-book, banche dati...)
 Prestito
 Prestito interbibliotecario (ILL, Inter Library Loan)
 Fornitura documenti/articoli (DD, Document Delivery)
 Riproduzione (fotocopie, microfiche...)
 Sito web della biblioteca
 Reference (servizio di orientamento e informazione, localizzazione risorse informative...)

4. * Giudica adeguati gli spazi fisici della biblioteca preposti alla lettura e alla consultazione?

- Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì

5. * Il reperimento di volumi e riviste sugli scaffali è agevole?

- Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì

6. * L'orario di apertura della biblioteca (lun. gio. 9-18; ven. 9-16) è adeguato?

- Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì

7. * La durata del prestito sino a un massimo di 8 settimane è adeguata?

- Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì

8. * La possibilità di usufruire del servizio di prestito interbibliotecario è giudicata utile?

- Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì

9. * Il tempo di attesa per il prestito interbibliotecario è accettabile?

- Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì Servizio mai utilizzato

10. * La possibilità di usufruire del servizio di fornitura di documenti è giudicata utile?

- Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì

11. * Il tempo di attesa nella fornitura di documenti è accettabile?

- Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì Servizio mai utilizzato

12. * La modalità online per la proposta di acquisizione di nuove monografie è agevole?

- Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì

13. * Il tempo necessario per l'acquisizione di nuove monografie è accettabile?

- Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì Non so

14. * La presenza di un regolare servizio di reference è utile?

- Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì

15. * Con quale frequenza utilizza il servizio di reference?

Almeno una volta alla settimana Almeno una volta al mese Almeno una volta all'anno Servizio mai utilizzato

16. * Lo sviluppo di un sito web di riferimento per le esigenze informative è utile?

Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì

17. * Il sito web della biblioteca costituisce un valido punto di accesso alle risorse informative?

Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì Non so

18. * La diffusione delle informazioni relative ai servizi offerti dalla biblioteca è adeguata?

Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì

19. * Il personale della biblioteca dimostra cortesia e disponibilità?

Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì

20. * Il personale della biblioteca dimostra competenza e professionalità?

Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì

21. * È globalmente soddisfatto del supporto che la biblioteca fornisce alla didattica?

Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì

22. * È globalmente soddisfatto del supporto che la biblioteca fornisce alla ricerca?

Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì

23. Ha qualche suggerimento per migliorare i servizi esistenti?

.....

24. C'è qualche esigenza soddisfatta dai servizi esistenti?

.....

25. * Quali strumenti di ricerca è solito usare?

- Catalogo in linea (OPAC)
 Banche dati (ISI, CSA Aerospace Database, Compendex...)
 Periodici in formato cartaceo
 Periodici in formato elettronico
 E-book
 Materiale di consultazione (enciclopedie, manuali, norme...)
 Reports (Naca, Nasa...)
 AIAA Meeting Papers
 ESDU
 Sito web della biblioteca

26. * La collezione della biblioteca è complessivamente adeguata?

Decisamente no Più no che sì Più sì che no Decisamente sì Non so

27. Per favore, indichi materie, aree tematiche o discipline che ritiene necessario sviluppare o aggiungere alla collezione

.....

Copyright © Biblioteca del Dipartimento di Ingegneria aerospaziale - Politecnico di Milano