

Indagini sulla soddisfazione dell'utenza e focus group nelle biblioteche universitarie dei Poli della Romagna

Due strumenti che si integrano per adeguare e migliorare i servizi

Alessandra Citti, Angela Maria Politi, Fulvia Sabattini,
Emiliano Santocchini, Sergio Sangiorgi, Chiara Semenzato *

L'Università di Bologna ha intrapreso la strada della valutazione dei propri servizi bibliotecari sin dal 1991, utilizzando i dati come strumento alla base del processo di *decision making*.

Inizialmente le analisi effettuate sono state di tipo esclusivamente quantitativo, mentre la prima analisi qualitativa è stata effettuata nel novembre del 2004¹ in dodici biblioteche con sede a Bologna, utilizzando un questionario strutturato di circa quaranta domande somministrato in modalità assistita agli utenti che, nella settimana prescelta, entravano nelle biblioteche sede di indagine. Tale questionario aveva una struttura analoga a quella del questionario elaborato dal Gruppo interuniversitario per il monitoraggio dei sistemi bibliotecari (GIM), in modo da garantire la comparabilità dei dati.²

Nel 2007 i Poli scientifico-didattici della Romagna decidevano di estendere tale pratica anche alle proprie strutture bibliotecarie, condividendo gli obiettivi della prima ricerca bolognese,³ a cui legavano anche obiettivi specifici per la propria realtà. Presso i Poli della Romagna sono insediate otto facoltà con 185 corsi e 19.828 studenti nell'A.A. 2009/2010;⁴ valutare la qualità dei servizi è ritenuto un obiettivo primario per verificare l'efficacia delle scelte gestionali già effettuate, orienta-

re nuove strategie di sviluppo e sviluppare una cultura della valutazione. È sembrato opportuno partire dai servizi bibliotecari per la trasversalità che li caratterizza rispetto alle attività di didattica e di ricerca. Contestualmente alla valutazione dell'efficacia gestionale, la rilevazione può poi rappresentare un importante momento di analisi e riflessione sul ruolo dell'università nell'interazione con il territorio nel quale si va consolidando; in quest'ottica l'indagine del 2007 intendeva rilevare anche il gradimento dei servizi attivati mediante convenzioni con biblioteche di enti locali.

Nel 2010 è stata effettuata una nuova indagine⁵ che risponde ad esigenze in parte diverse dalla precedente, ma anche da essa conseguenti:

- verificare l'impatto delle azioni intraprese a seguito dell'indagine 2007;
- coinvolgere maggiormente il personale docente e ricercatore;
- condurre l'indagine in tempi brevi per permettere un più tempestivo supporto decisionale ai vertici dell'Ateneo;
- snellire l'impegno richiesto ai rispondenti;
- contenere i costi.

Scendendo nel particolare, il primo obiettivo è stato verificare quante fossero stati recepiti dagli uten-

ti gli interventi messi in atto a seguito delle indicazioni ottenute dall'analisi del questionario 2007, ma anche raccogliere valutazioni dei servizi e desiderata di miglioramento. Il secondo obiettivo è stato l'intento di coinvolgere maggiormente il personale docente e ricercatore, che nel 2007 aveva manifestato il rammarico di non aver potuto partecipare alla rilevazione per l'impossibilità di recarsi fisicamente nelle biblioteche nel periodo di somministrazione dei questionari.

Si è quindi deciso di adottare un questionario online, realizzato con il supporto tecnico della Direzione e sviluppo delle attività web (DSAW) e dell'Area dei servizi informatici (ASI) del Polo di Forlì, il cui link è stato inviato all'indirizzo istituzionale di posta elettronica di ciascun utente. L'analisi delle risposte conferma un aumento della partecipazione dei docenti. Resta tuttavia da risolvere il problema inverso, e cioè la minor risposta ottenuta da parte degli studenti, probabilmente da prevedere, visti i diversi comportamenti nell'utilizzo della posta elettronica istituzionale da parte delle due diverse sottopopolazioni. L'adozione del questionario online ha anche consentito di raggiungere un terzo obiettivo, e cioè condurre l'indagine in tempi brevi per permettere un più tempestivo supporto decisionale ai

vertici dell'Ateneo. A questa motivazione è da ascrivere anche la scelta del diverso periodo di realizzazione dell'indagine – le ultime due settimane di maggio 2010 – anche se questa diversità non è molto rilevante, dal momento che il link al questionario è stato spedito direttamente agli utenti e quindi non è stato più necessario individuare per la sua distribuzione il momento di maggiore affluenza nelle biblioteche.

Il questionario 2010 è, rispetto al precedente, più snello, ed anche questo miglioramento è stato determinato dalle osservazioni degli utenti. Una delle principali critiche rilevate nel 2007 riguardava infatti la lunghezza e complessità del questionario stesso; tali osservazioni erano confortate anche da pubblicazioni relative ad analoghe esperienze italiane e straniere che consigliavano l'utilizzo di questionari di lunghezza limitata.

Si sono quindi prese in esame le domande e si è cercato, quando possibile, di accorparle in modo da avere come risultato un questionario più breve ed agile (16 domande invece di 39), ma comunque comparabile con quelli precedenti.

L'ultimo obiettivo era quello di contenere i costi: la scelta dell'utilizzo di un questionario unicamente online ha permesso di non sostenere spese per la stampa dei moduli, né per gli operatori che avrebbero assistito gli utenti. Infine, non è stato necessario alcun lavoro di *data entry* e le estrazioni dei dati sono state più immediate.

Alla valutazione qualitativa del 2010 è stata affiancata un'ulteriore analisi condotta con il metodo dei focus group, per misurare la qualità percepita dai frequentatori delle nostre biblioteche.⁶ Lo studio è stato condotto da un giovane dottorando della Scuola speciale di archivistica e biblioteconomia dell'Università di Roma "La Sapienza", Emiliano Santocchini, che confronta l'e-

sperienza romagnola con quella della Biblioteca di Sociologia e comunicazione de "La Sapienza".

La scelta è caduta sui Poli della Romagna, perché, come scrive l'autore, essi adottano un "approccio (...) caratterizzato da forme più o meno strutturate di formazione all'utenza (...) che risente dell'attenzione nei confronti della user satisfaction dimostrata dal Sistema bibliotecario dell'Università di Bologna".⁷

Riflessione metodologica

Nella prefazione all'edizione 2007 del rapporto sull'indagine sulla qualità dei servizi bibliotecari nelle sedi romagnole dell'Università di Bologna sono tratteggiati i contorni di un'iniziativa che ha una propria storia e racchiude in sé molteplici scopi. Gli obiettivi che hanno contraddistinto le diverse edizioni dell'iniziativa del Sistema bibliotecario d'ateneo, sono senz'altro riconducibili alla costruzione di un "dialogo" tra utenti ed operatori delle biblioteche. Per questo, la raccolta e l'interpretazione dei dati mirano a stimolare un ripensamento globale delle funzioni e delle strategie, e "una riflessione più ampia sul modo di progettare l'offerta documentale sul territorio tramite la rete bibliotecaria".⁸ L'indagine condotta nel 2010 rappresenta l'evoluzione di quello che, da progetto, si è trasformato in un'attività: un processo di valutazione, ricorsivo. La valutazione della qualità dei servizi è (o meglio, dovrebbe essere) un elemento centrale nel più ampio panorama dei processi di valutazione nelle università, a partire ovviamente dalle attività di ricerca e didattica.

A livello nazionale, in tema di valutazione, i servizi bibliotecari vantano una tradizione consolidata e di buona qualità metodologica, che permette di fare confronti anche sul piano internazionale. Allo stesso modo, nell'Università di Bologna,

il Sistema bibliotecario di ateneo ha sostenuto con continuità la raccolta e l'utilizzo di dati (principalmente a carattere quantitativo) che consentissero valutazioni di efficacia ed efficienza del sistema nel suo complesso.

Un aspetto rilevante, riguarda infatti la funzione di collegamento tra la didattica e la ricerca, propria dei servizi bibliotecari. La scelta di avviare un'attività sistematica di valutazione della qualità dei servizi, nelle sedi romagnole dell'ateneo, è stata fondata proprio su queste premesse: un "terreno fertile", rappresentato dalla consolidata cultura della valutazione nel settore bibliotecario, e la caratteristica rappresentatività che i servizi bibliotecari possono vantare nell'insieme dei servizi alla ricerca e alla didattica. Un punto dal quale partire per "mettere a sistema" la valutazione della qualità dei servizi in tutti i settori di attività dell'organizzazione universitaria.

La cultura della valutazione e la programmazione strategica sono elementi strettamente collegati al tema, quanto mai attuale, dei finanziamenti e della loro ripartizione. Per questo, si può dire che la funzione principale delle attività d'indagine come quella sulla qualità dei servizi bibliotecari sia quella di offrire un valido supporto decisionale per investire al meglio le risorse disponibili.

Ovviamente, la sola disponibilità di dati e informazioni attendibili e puntuali per favorire i processi decisionali di allocazione delle risorse non sempre è sufficiente, ma in molti casi rappresenta un significativo passo avanti.

Gli obiettivi dell'indagine nelle sedi romagnole, fin dalla prima edizione, hanno riguardato:

- la *valutazione dei servizi*, per ottenere un feedback rispetto all'efficacia delle scelte della gestione già compiute e per orientare le scelte future;
- la *valorizzazione delle diverse*

- specificità territoriali*, a partire da una riflessione puntuale sul ruolo dell'Università nel rapporto con il territorio. In particolare, sul radicamento dell'Università in Romagna, nella creazione di un ambiente favorevole all'apprendimento e alla ricerca, anche in termini di sinergie per lo sviluppo culturale del territorio;
- la *promozione di una cultura della valutazione*, coinvolgendo il personale bibliotecario, gli studenti e il personale docente nei processi di valutazione, fin dalla fase di progettazione. Nell'edizione 2007 vi è stata la possibilità per gli studenti di partecipare anche alla fase di somministrazione ed elaborazione dei dati, anche grazie a un intervento formativo appositamente progettato.

I primi risultati sono stati senz'altro incoraggianti e di buon livello, non senza margini di miglioramento, che tuttavia sono sembrati concentrarsi più su aspetti strutturali delle biblioteche piuttosto che sull'offerta di servizi.

In linea con quanto osservato presso altri atenei italiani che hanno sperimentato una valutazione estensiva dei servizi bibliotecari, le indagini condotte nelle biblioteche romagnole hanno confermato l'esigenza di una maggiore promozione dei servizi più avanzati presso le diverse tipologie di utenza, anche sfruttando opportune sinergie con il personale docente.⁹

In estrema sintesi, si può dire che i risultati dell'indagine 2010 abbiano premiato l'impegno profuso a seguito della precedente, nel recepire i suggerimenti dell'utenza.

Dal punto di vista metodologico complessivo, due sono gli aspetti qualificanti dell'esperienza di valutazione della qualità dei servizi bibliotecari realizzata nelle sedi romagnole dell'Università di Bologna:

1) *il coinvolgimento attivo del personale bibliotecario* nella progettazione, nella conduzione, nell'ana-

lisi e nelle azioni conseguenti al processo di valutazione: buona parte del successo di questa esperienza va, infatti, attribuito al personale stesso, che ha investito impegno nel valutare e migliorare il lavoro che quotidianamente svolge. Già nella prefazione alla prima indagine, Guido Gambetta (allora pro-rettore per le sedi romagnole dell'ateneo di Bologna) sottolineava: "Tuttavia la componente determinante rimane senza dubbio il notevole profilo professionale, la disponibilità e la competenza del personale a tutti i livelli, che, operando nelle biblioteche, ha saputo orientare il pubblico verso un uso più consapevole dei mezzi e degli strumenti culturali di cui dispone la struttura".¹⁰ La capacità di progettare, organizzare e programmare il lavoro che si svolge nelle biblioteche romagnole dell'ateneo di Bologna si fonda proprio su decisioni prese basandosi anche sulle valutazioni dell'utenza. Nel fare questo è bene ricordare che l'attenzione all'utenza non si esaurisce con la rilevazione mediante questionari, ma si realizza quotidianamente con la sensibilità e l'impegno del personale bibliotecario. I risultati di queste indagini sembrano premiare il lavoro di tutti coloro che hanno saputo cogliere le esigenze dell'utenza ed interpretarle, traducendole in azioni appropriate e compatibili con le risorse a disposizione.

2) *La ricorsività del processo di valutazione e la consequenzialità tra i risultati e le azioni successive*. I processi di valutazione sono al ser-

vizio delle scelte e hanno l'obiettivo principale di rappresentare uno strumento di supporto alle decisioni. Per questo, devono seguire e affiancare le attività di pianificazione e di gestione nella loro ciclicità. Occorre quindi realizzare un virtuoso ciclo di feedback tra i risultati della valutazione, le decisioni prese, le azioni poste in essere e la successiva verifica dei risultati.¹¹ L'essenza dei processi di valutazione è, infatti, caratterizzata proprio da questi due punti fondamentali: ricorsività e consequenzialità. Valutare costa (sotto molti punti di vista), ma i ricavi di tali attività superano gli investimenti nella misura in cui la valutazione diventa un'attività normale (e non legata a episodi occasionali), che porta a influenzare le scelte strategiche e operative e a premiare l'impegno di coloro che attivamente contribuiscono a raggiungere gli obiettivi che loro stessi hanno contribuito ad individuare.

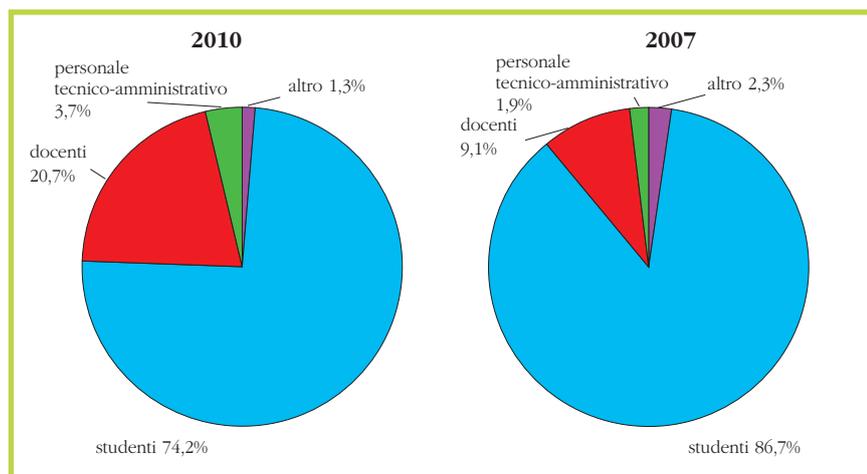
Indagini 2007-2010: un confronto

Come già evidenziato in precedenza, nel 2010 è stato utilizzato un differente metodo per la rilevazione (questionario online *vs.* questionario cartaceo somministrato nelle biblioteche), e questa differente metodologia ha sicuramente influito sulla rilevazione di alcuni dati. Un esempio è il numero inferiore di questionari compilati dagli utenti dei quattro Poli Romagnoli

Tabella 1 – Raffronto popolazione indagine 2007 e 2010

	Indagine 2010		Indagine 2007	
	valori assoluti	valori%	valori assoluti	valori%
studenti	833	74,2%	1396	86,7%
docenti	232	20,7%	145	9,1%
personale tecnico-amministrativo	42	3,7%	31	1,9%
altro	15	1,3%	38	2,3%
TOTALE	1122	100	1610	100,0%

Grafico 1 – Rappresentazione “a torta” dei docenti, studenti e tecnici interpellati nelle indagini 2010 e 2007



nel 2010: 1.122 rispetto ai 1.610 del 2007. Ulteriore conseguenza la diversa costituzione degli utenti che hanno risposto ai questionari nel 2010. Rispetto all'indagine 2007 sono cambiate infatti le proporzioni tra docenti, tecnico-amministrativi e studenti, penalizzando questi ultimi a favore dei primi.

La maggior parte delle valutazioni sono comunque migliorate, anche rispetto alle già buone valutazioni del 2007. In particolare sono migliorate quelle relative a qualità dei servizi in generale, aspetti strutturali della biblioteca, valutazione delle collezioni, catalogo e corsi di formazione, competenza e cortesia del personale. Sono pressoché costanti quelle riguardanti la facilità del recupero a scaffale, procedure del prestito, servizio prestito interbibliotecario e fornitura articoli e relative tariffe, facilità di consultazione del catalogo. Sono leggermente peggiorate invece in relazione al numero dei posti a sedere e sulla qualità delle attrezzature informatiche. Ma esaminiamo nel dettaglio le differenti voci.

Motivi della fruizione delle biblioteche

Gli utenti confermano le motivazioni espresse nella precedente rilevazione per quanto riguarda l'utiliz-

zo della biblioteca negli ultimi sei mesi: prendere a prestito, restituire o consultare materiale e fare ricerche bibliografiche, oppure studiare materiale proprio.

La motivazione “richiedere a prestito materiale da altre biblioteche” sale invece di ben due posizioni (da 7° a 5°) rispetto al 2007, a scapito della motivazione “incontrare altre persone”. Ne esce l'immagine di una biblioteca sempre meno punto di aggregazione e sempre più luogo che eroga specifici servizi.

L'utenza media della biblioteca che ha risposto al questionario è rappresentata da utenti abituali, ossia che vengono in biblioteca quotidianamente o almeno una volta alla settimana, come già nel 2007. Tuttavia questa percentuale è più bassa (51,1% nel 2010 vs. 63,7% nel 2007), e questo può essere conseguenza della maggiore risposta dei docenti al questionario 2010, che si concretizza in un differente uso della biblioteca.

Valutazione complessiva

Il grado di soddisfazione complessivo per il servizio erogato dalle biblioteche dei Poli è ulteriormente migliorato rispetto al 2007 (+0,14), quando già il dato era positivo e soddisfacente.

Valutazione dell'accoglienza e delle attrezzature

Le risposte su apertura, posti a sedere e segnaletica della struttura sono complessivamente soddisfacenti. Migliora ancora (+ 0,12) la valutazione dell'orario di apertura. Uno degli obiettivi principali dell'indagine 2010 era verificare quanto fossero stati recepiti dagli utenti gli interventi messi in atto a seguito delle indicazioni ottenute dall'analisi del questionario 2007, e questo miglioramento è probabilmente frutto dall'attuazione di un orario di apertura più ampio da parte delle biblioteche, a fronte della richiesta presentata da un elevato numero di utenti. Le risposte ottenute nel 2010 evidenziano la soddisfazione per questo intervento.

E invece leggermente peggiorata la valutazione sul numero di posti a sedere (- 0,11), anche se purtroppo questa è una criticità sulla quale non è facile intervenire, se non a fronte di consistenti finanziamenti. Leggermente migliorato l'apprezzamento per la segnaletica, probabilmente anche a seguito di corsi di formazione specifici organizzati dal Sistema bibliotecario di ateneo sulla comunicazione e sulla segnaletica in particolare.

Per quanto riguarda le attrezzature informatiche, il numero delle postazioni risulta soddisfacente e il giudizio è leggermente migliorato rispetto al 2007 (+0,18). La qualità delle attrezzature sembra invece peggiorata, anche se è necessario fare una riflessione sul fatto che quelle informatiche sono attrezzature a rapida obsolescenza.

Sostanzialmente inalterata invece la valutazione della disponibilità di prese di corrente, dopo gli interventi a supporto di questo servizio attuati nelle biblioteche negli ultimi tre anni.

Positivi e lievemente migliorati rispetto alla già buona valutazione del 2007 anche i quesiti che mira-

Tabella 2 – Valutazione della qualità del lavoro del personale

	Valutazione 2010	Valutazione 2007	Variazione	
Assistenza del bibliotecario (consultazione cataloghi)	4,14	3,87	+0,27	<i>migliorata</i>
Assistenza del bibliotecario (risorse elettroniche)	3,98	3,86	+0,12	<i>leggermente migliorata</i>
Cortesìa e disponibilità a fornire informazioni	4,24	4,18	+0,06	<i>sostanzialmente inalterata</i>
Competenza professionale	4,10	4,06	+0,04	<i>sostanzialmente inalterata</i>
Tempestività di risposta alle richieste via e-mail	4,18	4,02	+0,16	<i>leggermente migliorata</i>
Esaustività / utilità della risposta via e-mail	4,12	4,10	+0,02	<i>sostanzialmente inalterata</i>

vano a valutare le collezioni, anche come conseguenza di una maggiore attenzione delle biblioteche all'acquisto di più copie dei libri in programma d'esame.

Invariate invece le valutazioni sulle collocazioni e sui tempi di prelievo a deposito. La maggior parte del materiale librario delle biblioteche dei Poli romagnoli è collocata a scaffale aperto, ma questo dato premia anche le realtà che non hanno ancora potuto fare questa scelta e si sforzano comunque di migliorare il servizio.

Il servizio di prestito è estremamente utilizzato e quindi oggetto di attenta valutazione da parte degli utenti, che confermano il proprio gradimento per le procedure attraverso le quali viene erogato (variazione minima di 0,09) e apprezzano la possibilità, avuta dopo il 2007, di prendere in prestito più volumi contemporaneamente (+ 0,13) e di tenerli più a lungo (+ 0,20).

Eguale marginalità le variazioni di valutazione sui servizi di prestito interbibliotecario e fornitura articoli.

Va tuttavia segnalato che per tutti i quesiti volti ad indagare il gradimento di questi servizi, molti utenti non sono in grado di rispondere: effettivamente questi sono servizi non utilizzati o non utilizzabili dalla piena totalità degli utenti (in talune sedi vi accedono solo docenti e laureandi) e comunque lo studente comincia ad averne necessità quando è più avanti nei propri studi. Di questa criticità si era consapevoli quando si è pro-

gettata la rilevazione e se ne terrà conto per la prossima, cercando di inserire filtri che guidino l'utente a rispondere a domande pertinenti al proprio profilo di studente, docente o tecnico amministrativo.

Valutazione delle risorse elettroniche e loro accessibilità

Migliora ulteriormente (+ 0,13) la valutazione della qualità dei corsi sull'uso del catalogo web (quesito 8.12). Ciò conferma l'utilità degli sforzi compiuti per migliorare i momenti di formazione; tuttavia si deve notare che oltre il 74,3% di utenti non è in grado di esprimere alcuna valutazione in merito o non risponde, contrariamente al 57,6% del 2007. Sarà necessario sia avviare un maggior numero di corsi di formazione all'uso dello strumento, sia promuovere con maggiore efficacia tali attività formative.

Nella stessa direzione vanno lette le risposte fornite al quesito che indaga le modalità con le quali gli utenti hanno imparato a consultare le risorse elettroniche di ateneo (banche dati e periodici elettronici). Il 57,7% di essi dichiara di aver imparato ad utilizzarle da autodidatta, mentre il 27,3% ne ha appreso il funzionamento tramite il personale della biblioteca (19,1% con assistenza individuale del personale della biblioteca e l'8,2% attraverso un apposito corso organizzato dalle biblioteche). Ben diversi erano i dati rilevati nella precedente indagine, dove solo il 39% degli utenti dichiarava di essersi

avvicinato alle risorse elettroniche da autodidatta, e il 32,6% con la mediazione di un bibliotecario (23,7% con assistenza individuale e 8,9% con corso di formazione). Individuiamo in questo ambito la possibilità di interventi migliorativi futuri.

Nonostante queste indicazioni, è però interessante rilevare che i frequentatori dei corsi di istruzione all'uso delle risorse elettroniche hanno un'opinione positiva della loro qualità.

È comunque ulteriormente migliorato (+ 0,08) il dato relativo alla facilità di accesso e di consultazione delle risorse elettroniche, a riprova che gli sforzi compiuti per far conoscere queste risorse attraverso i portali delle biblioteche e dello SBA hanno avuto un impatto positivo sull'utenza.

Valutazione dell'efficacia del lavoro del personale

Un gruppo di quesiti indaga l'efficacia dell'azione del personale di biblioteca nei confronti degli utenti: assistenza del bibliotecario all'utente per la consultazione dei cataloghi e l'utilizzo delle risorse elettroniche, competenza professionale e cortesia e disponibilità a fornire informazioni, tempestività, esaustività e utilità delle risposte fornite alle richieste inoltrate tramite posta elettronica.

Analizzando questi dati in modo trasversale e comparando i risultati ottenuti nelle due valutazioni si rileva che la soddisfazione degli utenti per le risposte del persona-

Tabella 3 - Aspetti che determinano la qualità di una biblioteca universitaria

	Valori (2007)	Valori (2010)
Ricchezza e varietà del patrimonio bibliografico	1081	680
Orario di apertura/chiusura	998	564
Presenza del servizio di prestito	680	415
Disponibilità dei libri di testo	678	474
Personale competente e disponibile	559	384
Qualità degli ambienti di lettura	434	258
Presenza del servizio di fotocopiatura / riproduzione	413	265
Numero di posti a sedere	368	228
Possibilità di consultare risorse elettroniche	355	204
Numero di postazioni per l'accesso ad internet	300	114
Collocazione dei volumi a scaffale aperto	272	195
Carattere specialistico del patrimonio bibliografico	261	200
Servizio di prestito interbibliotecario / document delivery	252	193
Sito web della biblioteca	119	92

le di biblioteca si colloca in una fascia medio alta, ed è decisamente migliorata rispetto alle valutazioni già positive della precedente indagine. Scendendo nel particolare, sono migliorate (+ 0,27) anche le valutazioni ottenute per l'assistenza fornita all'utente in difficoltà durante la consultazione dei cataloghi, così come viene maggiormente apprezzata (+ 0,16) la tempestività con cui si risponde alle richieste inoltrate via e-mail.

Non migliora altrettanto (solo + 0,12) l'apprezzamento per l'assistenza dei bibliotecari nella consultazione delle risorse elettroniche. Questo può essere determinato dal fatto che spesso le risorse elettroniche possono essere utilizzate anche da casa o da postazioni non presidiate. Restano invece pressoché costanti l'apprezzamento per la cortesia e la disponibilità a fornire informazioni, la competenza professionale nelle attività quotidiane e l'eshaustività e l'utilità delle risposte alle richieste via e-mail.

Fattori di qualità di una biblioteca universitaria

A riprova di quanto era stato rilevato sia nell'indagine precedente che in quella effettuata nel 2004 a Bolo-

gna, anche in questo caso gli utenti dimostrano di avere una precisa idea degli aspetti che determinano maggiormente la qualità di una biblioteca universitaria. Gli utenti hanno infatti selezionato gli stessi ambiti di qualità e nel medesimo ordine sia nel 2007 che nel 2010.

Convenzioni tra biblioteche universitarie e civiche

La percentuale di utenti che traggono vantaggio dalle convenzioni sottoscritte dai Poli con alcune biblioteche del territorio è aumentata nella proporzione del 30,8% contro il 19,8% del 2007. Va rilevato che, a fronte di questo risultato positivo, è invece aumentata la percentuale degli utenti che non sono a conoscenza dell'esistenza del servizio (27,9% nel 2010, contro solo un 21,2% del 2007), a riprova del fatto che va effettuato un maggiore sforzo comunicativo nei confronti di studenti e corpo docente.

Il forte legame col territorio dei corsi di laurea insediati in Romagna viene infine confermato dal rilevante aumento che hanno avuto le ricerche bibliografiche effettuate attraverso il catalogo elettronico della Rete bibliotecaria di Roma-

gna, la cui conoscenza ed utilizzo risulta aumentata dal 2007 del 13%, anche se è aumentata, seppur di poco (+ 2,1%) la percentuale di utenti che non sono a conoscenza dell'esistenza di questo catalogo. Importante anche la soddisfazione per i servizi derivanti dalle convenzioni con le biblioteche civiche.

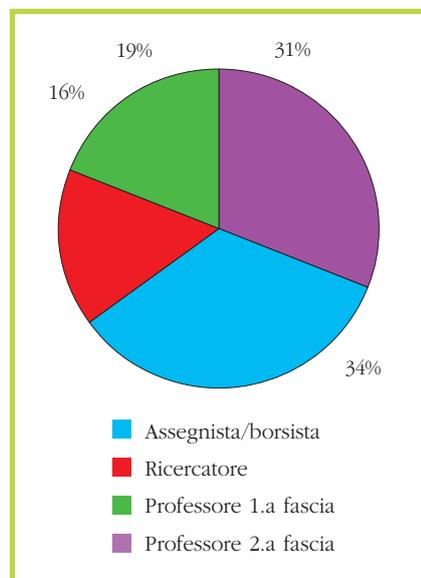
Le biblioteche dei Poli della Romagna da anni hanno attivato convenzioni con le biblioteche civiche del territorio, ossia con la Biblioteca Gambalunga (Rimini), la Biblioteca "Saffi" (Forlì), la Malatestiana (Cesena), la Biblioteca "Ghirotti" (Cesena) e la biblioteca "Marino Moretti" (Cesenatico). Le convenzioni hanno consolidato e formalizzato rapporti di collaborazione preesistenti, determinati anche dal fatto di condividere in parte gli stessi utenti, ma anche di integrarsi quanto ad offerta bibliografica.¹² Le biblioteche civiche in genere sono biblioteche storiche, con un ricco patrimonio documentale, mentre le biblioteche universitarie sono biblioteche più recenti, ma specialistiche. Anche l'orario di apertura non è totalmente coincidente. Le convenzioni hanno consentito di definire il contributo che ciascuna biblioteca intende apportare per il conseguimento dei propri obiettivi comuni. Sia pur con differenze tra convenzione e convenzione, gli obiettivi principali erano:

- offrire più spazio rispetto alle biblioteche dei Poli in cui gli utenti potessero studiare;¹³
- rendere disponibili più copie dei libri in programma d'esame in una sede in cui erano disponibili anche testi diversi da quelli accademici;
- consentire in quegli spazi di usufruire delle risorse digitali d'ateneo;
- organizzare insieme iniziative a favore dell'utenza.

La parte dell'indagine che si riferiva alle convenzioni aveva quindi un duplice scopo: da un lato verifica-

re la conoscenza dell'esistenza del servizio, dall'altro la soddisfazione vera e propria nel caso il servizio fosse stato usato. Il 30,8% degli utenti che ha risposto ai questionari nel 2010 dichiara di aver utilizzato il servizio (percentuale che si limitava al 19,8% nel 2007). Una percentuale non trascurabile, il 36,6%, lo conosce ma non lo ha utilizzato. Tuttavia non sono a conoscenza del servizio o non hanno risposto il 32,53% (contro il 34,10 nel 2007). Positivo il dato relativo all'uso dei cataloghi della Romagna che devono essere utilizzati per cercare i libri posseduti delle biblioteche civiche: l'Università di Bologna e i Poli della Romagna fanno parte del Polo SBN bolognese, mentre le civiche fanno parte del Polo SBN della Romagna e San Marino. Questo richiede una formazione e informazione specifica agli utenti che non trovano intuitive queste scelte. Nel 2010 la percentuale di coloro che usano il catalogo è del 49%, mentre nel 2007 era del 35,90% degli utenti rispondenti. Analogamente la percentuale di coloro che non conoscono il servizio o non sanno valutare è nel 2010 del 28,25%, mentre nel 2007 era del 34%.

Grafico 2 – Composizione personale docente e ricercatori



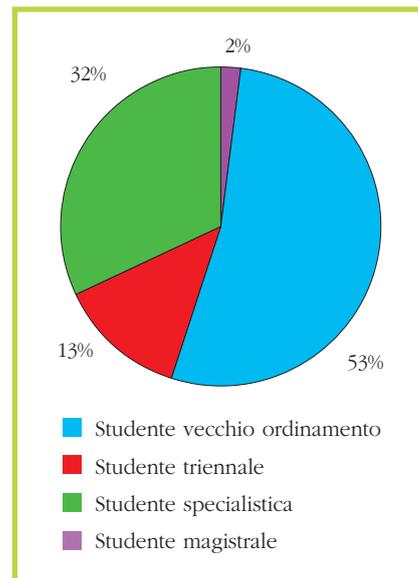
I risultati sono quindi migliorati, anche se sarà opportuno fare sforzi ulteriori per fare conoscere il servizio.

Questi dati possono essere utilmente incrociati con dati quantitativi estraibili dai gestionali sui prestiti: la percentuale di coloro che utilizzano il servizio può e deve crescere, ma coloro che già se ne avvalgono sono utilizzatori assidui che prendono a prestito più pezzi alla volta: ad esempio, nel 2009, in una delle biblioteche civiche i 1.432 titoli della sezione università sono stati oggetto di 3.093 prestiti che rappresentano circa il 5% dei prestiti della biblioteca civica stessa.

Confronto tra le risposte dei docenti/ricercatori e degli studenti

L'indagine attuale ha visto un aumento notevole delle risposte pervenute da parte di docenti, ricercatori, assegnisti e dottorandi rispetto a quella svolta nel 2007, con un incremento dal 9,1% al 20,7% ed una parallela diminuzione della percentuale di studenti che hanno compilato i questionari. Se quindi nel 2007 il campione docenti/ricercatori non era stato giudicato abbastanza significativo per dare luogo ad un'analisi comparativa dei dati tra i due campioni di utenza, nel 2010 si è ritenuto di poter procedere con un'analisi di questo genere, cercando di evidenziare le differenze tra i comportamenti e fra i giudizi espressi dalle due diverse popolazioni di utenza. È evidente infatti che le esigenze sono diverse (più orientate alla ricerca quelle dei docenti, più alla didattica quelle degli studenti), così come il modo di utilizzo dei servizi della biblioteca e la stessa scelta di quali servizi utilizzare. Analizzare le differenti risposte dei due gruppi può aiutare i bibliotecari ad impostare servizi

Grafico 3 – Composizione studenti



sempre più mirati e rispondenti alle loro effettive esigenze.

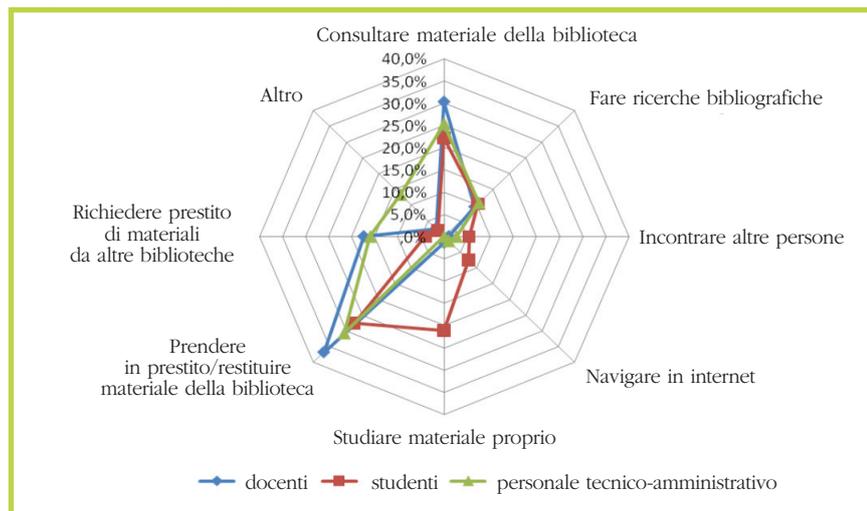
Composizione delle due popolazioni di utenti

Come è possibile vedere dai grafici 2 e 3, tra il personale docente e ricercatore coloro che hanno risposto in maniera più massiccia sono i ricercatori e i dottorandi/assegnisti. Tra gli studenti invece è possibile notare come il maggior numero di risposte sia giunto da coloro che frequentano corsi triennali o lauree magistrali. Facile capire il perché di questa maggior sensibilità, dovuta al fatto che questi sono, generalmente, anche coloro che utilizzano maggiormente i servizi della biblioteca e la frequentano più assiduamente.

Motivi per i quali ci si reca in biblioteca

Tutti gli utenti utilizzano i servizi di consultazione, prestito/restituzione e ricerche bibliografiche. Servizi quali il prestito interbibliotecario e la fornitura di documenti invece vengono utilizzati prevalentemente da docenti e ricercatori (c'è anche

Grafico 4 – Motivi per cui ci si reca in biblioteca



da sottolineare il fatto che non in tutte le biblioteche dei Poli romagnoli il servizio viene fornito a tutti gli utenti). Se infatti gli studenti utilizzano la biblioteca prevalentemente per studiare i testi in programma d'esame, quindi testi che le biblioteche acquistano, la componente docente apprezza la possibilità di ricevere documenti anche da biblioteche esterne per le proprie esigenze di ricerca. Non sorprende infine che i servizi di navigazione in internet, lo studio di materiale proprio e l'opportunità di incontrare altre persone siano rilevanti soprattutto per gli studenti, che riaffermano in tal modo anche la funzione sociale della biblioteca (grafico 4). Per quanto riguarda la frequenza, la maggior parte dei docenti/ricercatori frequenta la biblioteca meno di una volta a settimana (privilegiando anche il contatto via email con i bibliotecari), mentre il 25% degli studenti vi si reca quasi tutti i giorni e il 34,2% almeno una volta alla settimana.

Giudizi sui servizi

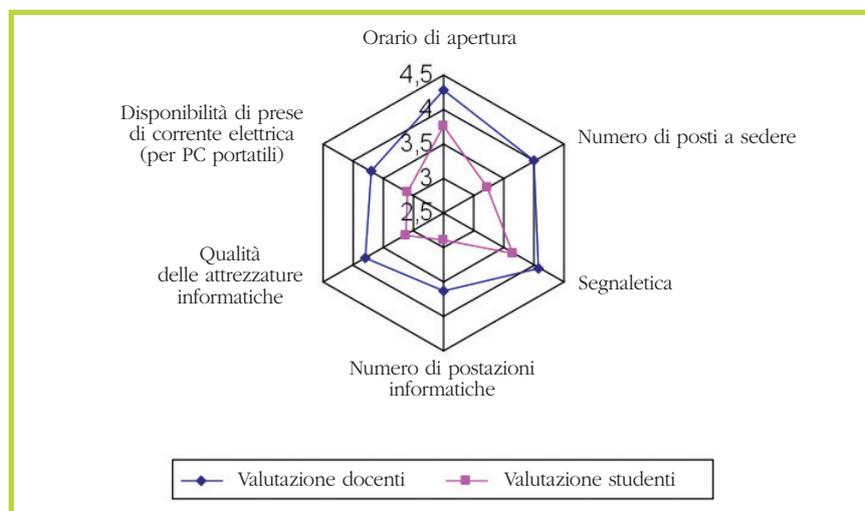
Complessivamente il giudizio dei docenti/ricercatori sui servizi della biblioteca e sul lavoro del personale risulta più positivo di quello della componente studentesca, pur

in un quadro generale decisamente buono.¹⁴ I docenti sembrano infatti percepire una maggiore qualità dei servizi offerti rispetto a quella percepita dagli studenti. Bisogna però precisare che i servizi richiesti dai docenti sono spesso più avanzati rispetto a quelli richiesti dagli studenti (ILL/DD, collaborazione per la formazione degli utenti e per la realizzazione delle tesine, ricerche bibliografiche), ed è probabile che questa parte di utenti possa apprezzare maggiormente una professionalità che spesso emerge almeno nei rapporti con gli studenti. Allo stesso modo ci sono aspetti della biblioteca che poco interessa-

no i docenti, ma molto gli studenti, ad esempio quelli logistici relativi all'orario di apertura, al numero dei posti a sedere, alla segnaletica, al numero e alla quantità di postazioni informatiche, presenza di prese per i PC portatili. Rispetto a questi quesiti è elevato il numero di docenti che risponde con "non so" alle domande, dal momento che è difficile che questa tipologia di utenti si trattienga in biblioteca per lavorare, preferendo un utilizzo dei suoi servizi "da remoto".

Diversa la situazione per quanto riguarda il giudizio sul materiale bibliografico delle biblioteche. In questo caso il numero di risposte degli utenti è assai più significativo e il giudizio complessivo risulta piuttosto buono. In particolare, riguardo alla qualità e quantità del patrimonio bibliografico, il 51,9% dei docenti si ritiene piuttosto soddisfatto e il 24,7% molto soddisfatto. Gli studenti sono piuttosto soddisfatti nel 42,7% dei casi e molto soddisfatti nel 25,1%. Complessivamente, quindi, le collezioni risultano di buona qualità per tutti i rispondenti, a riprova dello sforzo compiuto in questi anni dalle biblioteche dei Poli, relativamente giovani, nel costituire collezioni adeguate alle esigenze dei propri utenti. Stesso tipo di valutazione, con

Grafico 5 – Giudizio degli utenti sui servizi della biblioteca



un giudizio leggermente meno positivo da parte degli studenti, per quanto riguarda l'aggiornamento del patrimonio (vedere grafico 5). La disponibilità di più copie dei libri di testo interessa, naturalmente, più gli studenti che i docenti. Il giudizio è complessivamente positivo, dal momento che il 39,5% degli studenti si dichiara sufficientemente soddisfatto, mentre il 30,2% dei docenti è piuttosto soddisfatto. Estremamente positiva per i docenti la valutazione riguardante la conservazione e lo stato dei volumi (il 44,5% è molto soddisfatto e il 39,5% piuttosto soddisfatto). Il giudizio degli studenti è invece leggermente meno positivo (23,3% si considera sufficientemente soddisfatto, il 42,3% piuttosto soddisfatto e solo il 24,8% molto soddisfatto): la spiegazione può essere ricondotta al fatto che in generale i prestiti degli studenti si orientano sui libri di testo, volumi molto richiesti e di conseguenza sottoposti a maggior usura.

In relazione al recupero dei libri dagli scaffali e dai depositi, il giudizio di entrambe le popolazioni è generalmente molto positivo; riguardo le modalità del prestito esterno (n. volumi prestati e durata del prestito) il giudizio dei docenti è nettamente più positivo di quello degli studenti, pur buono. Questo perché nelle biblioteche universitarie, normalmente, i docenti possono prendere più testi e tenerli per un tempo più lungo. Lo stesso tipo di giudizio viene espresso dai docenti in relazione al prestito interbibliotecario e document delivery. Colpisce, però, l'alta percentuale di coloro che non sono a conoscenza del servizio, anche tra i docenti. Questo fa riflettere sulla necessità di una sua più efficace promozione sia presso gli studenti (per le biblioteche che ammettono questa categoria di utenti al servizio) che presso i docenti. Altrettanto necessaria risulta esse-

re la pubblicizzazione dell'esistenza di corsi specifici sull'uso delle banche dati e delle risorse elettroniche, dato l'elevato numero di persone che risponde "non so" al quesito relativo (78,9% dei docenti e il 72,0% degli studenti). Elevata, in parallelo, anche la percentuale di coloro che non sanno dare un giudizio relativo all'assistenza dei bibliotecari durante le consultazioni in caso di necessità e sulla qualità dei corsi erogati sull'uso delle banche dati. Buono, sia per i docenti che per gli studenti, il giudizio sulla facilità di consultazione del catalogo elettronico e ottimo quello sull'assistenza dei bibliotecari nell'uso dello stesso (molto soddisfatti il 57,3% dei docenti e il 35,5% degli studenti).

Infine il giudizio sulla cortesia e disponibilità a fornire informazioni da parte del personale delle biblioteche, sulla sua competenza professionale, la tempestività delle risposte via e-mail e la loro esaustività. La maggioranza assoluta dei docenti si dichiara "molto soddisfatto" relativamente a tutti i quesiti; gli studenti per la maggior parte si dichiarano "piuttosto soddisfatti". Questa differenza di giudizio, che sottolinea una percezione diversa su un argomento molto delicato ed importante, dovrà portare a riflessioni future da parte delle biblioteche sul rapporto con gli studenti, in modo da poter approntare strumenti e relazioni più conformi alle esigenze di questa parte di pubblico.

L'esperienza dei focus group

Accanto all'interesse per la specificità della situazione esaminata, l'indagine condotta presso le Biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna si poneva un obiettivo di carattere metodologico: verificare l'utilità dell'integrazione, all'interno dell'analisi dell'utenza bibliote-

caria, tra un approccio di ricerca quantitativo e un approccio di ricerca qualitativo. Questo spiega la scelta di combinare nella medesima situazione di studio un'indagine svolta attraverso un questionario (quella sviluppata nel 2007 ma i cui risultati, come detto, sono stati pubblicati nel 2009) ed una condotta tramite focus group in videoconferenza.

Come già ricordato, l'indagine del 2007 fotografava un'utenza caratterizzata da una buona consapevolezza di quanto offerto dalle biblioteche e nel documento redatto a conclusione di quello studio era stato ipotizzato che ciò in gran parte dipendesse dall'impegno operato dal Sistema bibliotecario di ateneo nella comunicazione con gli utenti e nell'attivazione di corsi di orientamento a studenti e docenti sui servizi bibliotecari.

Partendo dal presupposto che il nesso tra tali attività e la buona conoscenza dei servizi e delle risorse disponibili potesse emergere dai focus group in modo ancor più evidente di quanto non fosse accaduto con i questionari, sono stati utilizzati i gruppi di discussione in funzione ausiliare alla fase analitico-interpretativa della survey, così da ampliare le conoscenze ottenute con l'inchiesta campionaria ed approfondire alcuni aspetti del problema di indagine.

A differenza del questionario, sono stati coinvolti nel focus group soltanto gli studenti universitari, facendo comunque in modo che fossero coinvolte tutte e dieci le biblioteche universitarie presenti nel territorio. Sono stati quindi condotti tre focus group, composti ognuno da sei partecipanti ed equilibrati rispetto alla struttura di provenienza e alla posizione nel percorso formativo così da far emergere all'interno dei singoli gruppi le differenze tra i vari profili di utenza.

Se i risultati del questionario erano stati volutamente presentati in for-

ma non scorporata, i focus group permettevano di dar conto delle peculiarità delle singole situazioni e di rintracciare la loro origine anche nelle diverse strategie adottate dal personale bibliotecario, prime tra tutte le attività formative organizzate per l'utenza dalle singole biblioteche.

I gruppi di discussione si sono aperti con una domanda di carattere generale, sul rapporto tra gli studenti e la struttura bibliotecaria di riferimento.

Sono molti gli studenti che affermano di aver iniziato a frequentare la biblioteca universitaria dal primo anno di corso, in alcuni casi precisando che ciò è avvenuto fin dalla prima settimana. Generalmente dietro questo primo contatto c'è la necessità di reperire i libri di testo per affrontare gli esami ma la fruizione della struttura non è limitata soltanto alla consultazione o al prestito locale. È stata infatti riscontrata una buona conoscenza dei servizi avanzati (prestiti interbibliotecari, banche dati, connessione wi-fi) e anche laddove non si fa riferimento all'uso di tali servizi, si capisce che per lo meno se ne è a conoscenza e non si utilizzano soltanto perché non c'è l'esigenza di farlo. Rispetto ad un eventuale cambiamento del rapporto con la struttura di riferimento al proseguire degli studi, c'è chi ritiene che non ci siano state grosse differenze e chi sottolinea invece di conoscere molti più servizi e risorse e di avere con essi una maggiore familiarità. La maggiore dimestichezza è associata ad una frequentazione più intensa della struttura, spesso coincidente con la produzione dell'elaborato finale. La piena familiarità sembra raggiunta nel momento in cui la biblioteca da luogo di studio diventa strumento di studio: gli interventi di alcuni partecipanti ai focus group dimostrano che chi ha una piena cognizione di quanto offerto dalla struttura bibliotecaria

può arrivare a servirsi delle risorse disponibili fuori dalle sue stesse mura e ad utilizzare lo strumento biblioteca prescindendo dal luogo biblioteca, nel caso in cui questa soluzione sia più funzionale.

Dai gruppi di discussione sono emersi tre fattori che contribuiscono a spiegare l'uso intenso dei servizi bibliotecari tradizionali e la buona conoscenza e frequentazione dei servizi avanzati riscontrata tra gli utenti delle strutture romagnole: i corsi di formazione attivati all'interno dei quattro Poli scientifico-didattici, gli stimoli provenienti dal corpo docente, la presenza costante del personale bibliotecario.

Chi ha partecipato ai corsi menzionati essenzialmente quelli finalizzati ad introdurre alla ricerca bibliografica e all'uso delle banche dati, servizi poco conosciuti e di più complesso utilizzo. Gli studenti hanno inoltre ricordato che, oltre al personale bibliotecario, sono spesso gli stessi docenti ad organizzare specifiche attività formative o ad impostare lezioni ed esami in modo di far sì che sia prevista la consultazione delle banche dati. Questo è uno dei casi in cui sembra quindi già attiva quella sinergia con i professori che i curatori dell'indagine sulle biblioteche dei Poli romagnoli considerano di particolare importanza per un uso più intenso di risorse e servizi.¹⁵ Una delle questioni con cui sono chiamate a confrontarsi le biblioteche universitarie italiane è quella relativa ai compiti e alle funzioni degli studenti collaboratori, una "risorsa umana" utilissima, soprattutto se debitamente formata, a cui è tuttavia importante non delegare mansioni che devono restare di competenza dei bibliotecari, come l'attività di informazione e consulenza tipica del servizio di reference. Rispetto a tale problematica, gli utenti dei Poli di Romagna hanno descritto una situazione caratterizzata da un perfetto equi-

brio dove bibliotecari e borsisti si dividono proficuamente i compiti di assistenza. Gli studenti dimostrano di sapere esattamente cosa chiedere agli uni e agli altri e ciò non sarebbe possibile se non ci fosse da parte di chi lavora in biblioteca una precisa organizzazione del servizio di front office.

Appare significativo che nei gruppi di discussione svolti in Romagna il discorso sull'attività formativa si sia intrecciato con la questione della promozione dei servizi e della comunicazione tra la biblioteca e la propria utenza: gli studenti paiono convinti che la formazione possa partire da, o alimentarsi con, adeguate iniziative promozionali e di carattere informativo. Dove mancano un'adeguata formazione e una corretta informazione, l'incontro con il servizio bibliotecario può avvenire attraverso lo stimolo offerto dai docenti o i consigli ed i suggerimenti degli altri studenti.

Concludendo, si può affermare che se dai focus group emerge un quadro sostanzialmente in linea con i risultati dell'inchiesta campionaria svolta nel 2007, è altrettanto vero che grazie ad essi sono emersi elementi che quell'indagine non aveva potuto evidenziare.

Proprio perché si rivolgono a piccoli gruppi di utenti queste modalità di indagine offrono, ancor più del questionario, la possibilità di esplorare il modo, spesso profondamente diverso, in cui i docenti, i ricercatori, gli studenti e coloro che fanno parte del personale, vivono le biblioteche universitarie.

Note

* Alessandra Citti, Biblioteca Polo scientifico-didattico di Rimini, alessandra.citti@unibo.it; Angela Maria Politi, Biblioteca Polo scientifico-didattico di Forlì, angelamaria.politi@unibo.it; Fulvia Sabattini, Biblioteca Polo scientifico-didattico di Cesena, fulvia.sabattini@unibo.it

@unibo.it; Emiliano Santocchini, e.san
tocchini@gmail.com; Sergio Sangiorgi,
Unità di coordinamento di SSRD; sergio.
sangiorgi@unibo.it; Chiara Semenzato,
Biblioteca Polo scientifico-didattico di
Ravenna, chiara.semenzato@unibo.it.
Sono di Sergio Sangiorgi le *Riflessioni
metodologiche*, di Emiliano Santoc-
chini *L'esperienza dei focus group*. Gli
altri paragrafi sono stati scritti insieme
dalle quattro autrici.

¹ I risultati sono stati pubblicati in
*Studiare, documentarsi, incontrarsi:
indagine sull'utenza delle biblioteche
dell'Università di Bologna*, Bologna,
2006, visibile e scaricabile alla pagina
<[http://amsacta.cib.unibo.it/archive/
000020666](http://amsacta.cib.unibo.it/archive/000020666)>.

² Oltre alle indicazioni di GIM, la let-
teratura in questo ambito oramai è
molto ricca in ambito nazionale e in-
ternazionale, sia relativamente ad in-
dagini sui diversi servizi sia su specifi-
ci aspetti. Ricordiamo solo, senza al-
cuna pretesa di esaustività, PAOLO BEL-
LINI – IVANA RIZZI, *ISO 11620. Stima della
Target population. Indicatore B.1.1.1-
User satisfaction*, "Biblioteche oggi",
gennaio-febbraio 2001, p. 52-58, <<http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010105201.pdf>>; LIBERA UNIVERSITÀ DI BOL-
ZANO, *I risultati del questionario 2003
sulla soddisfazione dell'utenza*, <[http://www.unibz.it/en/library/about/Doc
uments/questionario2003.pdf](http://www.unibz.it/en/library/about/Documents/questionario2003.pdf)>, ANNA-
MARIA ROVERSELLI, *Quando è l'utente a
giudicare i servizi*, "Biblioteche oggi",
novembre 2006, p. 27-35; GIGLIOLA NO-
VALI, *Un approccio problem solving per
l'analisi e la definizione degli stan-
dard di qualità*, "Biblioteche oggi",
gennaio-febbraio 2010, p. 23-33.

³ "... un primo tentativo di raccogliere,
in maniera sistematica, elementi cog-
nitivi sulle aspettative, sulle modalità di
fruizione, sulle rappresentazioni e sui
giudizi degli utenti delle biblioteche
universitarie", in *Studiare, documen-
tarsi, incontrarsi*, cit., p. 4.

⁴ Fonte: MIUR. DIPARTIMENTO DI STATI-
STICA, *Iscritti all'a.a. 2009-2010 e Lau-
reati nell'a.s. 2009*, <[http://statistica.
miur.it/scripts/31gennaio/prima.asp](http://statistica.miur.it/scripts/31gennaio/prima.asp)>.
Dati aggiornati al 31 gennaio 2011 (ul-
tima consultazione del 14.06.2011).

⁵ I risultati di tale indagine sono stati
pubblicati in *Studiare, documentarsi,
incontrarsi: indagine sull'utenza delle
biblioteche universitarie nei Poli della*

*Romagna: indagine sul gradimento
da parte dell'utenza (studentesca e
non) della qualità dei servizi delle bi-
blioteche dei Poli scientifico-didattici
di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini*,
indagine realizzata da Alessandra Citti,
Angela Maria Politi, Fulvia Sabattini e
Chiara Semenzato, 2010, <[http://am
sacta.cib.unibo.it/2944/](http://amsacta.cib.unibo.it/2944/)>.

⁶ Questo ha consentito di rilevare que-
gli aspetti che difficilmente possono es-
sere rilevati da un questionario con ri-
sposte chiuse, e che attengono alla per-
cezione dei servizi da parte dei singoli,
e legati al carattere esperienziale della
fruizione di un servizio (cfr. GIOVANNI
DI DOMENICO, *Il servizio bibliotecario
personalizzato nella rilevazione della
qualità percepita dagli utenti* "Biblio-
teche oggi", giugno 2006, p. 41-47).

⁷ L'esito della sua ricerca è poi stato
edito in: EMILIANO SANTOCCHINI, *Analiz-
zare l'utenza di una biblioteca: i casi
della Biblioteca di sociologia e comu-
nicazione dell'Università La Sapienza
e delle biblioteche dei poli scientifico-
didattici della Romagna*, Roma, Asso-
ciazione italiana biblioteche, 2010.

⁸ ALESSANDRA CITTI, *Introduzione*, in
*Spazi e servizi della nuova Biblioteca
del Polo di Rimini*, Bologna, CLUEB,
2007, p. 15.

⁹ Questo risultato è analogo a quanto
rilevato anche in: GIGLIOLA NOVALI, *Un
approccio problem solving*, cit., e AN-
NAMARIA ROVERSELLI, *Quando è l'utente
a giudicare i servizi*, cit.

¹⁰ Cfr. *Studiare, documentarsi, incon-
trarsi: indagine sull'utenza delle bi-*

*blioteche universitarie nei Poli della
Romagna: indagine sul gradimento
da parte dell'utenza (studentesca e
non) della qualità dei servizi delle bi-
blioteche dei Poli scientifico-didattici
di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini*,
indagine a cura di Alessandra Citti, An-
gela Maria Politi, Fulvia Sabattini, Chiara
Semenzato e Sergio Sangiorgi, Cesena,
2009, <[http://amsacta.cib.unibo.it/2696/
1/QuestionarioCompleto.pdf](http://amsacta.cib.unibo.it/2696/1/QuestionarioCompleto.pdf)>.

¹¹ G. DI DOMENICO (*Il servizio bibliote-
cario...*, cit.), osserva che è necessa-
rio che alle indagini facciano seguito
azioni correttive e soprattutto che le
rilevazioni diventino sistematiche per
assicurare miglioramenti continui nei
servizi.

¹² A. CITTI, *Con la convenzione, più op-
portunità per studenti e cittadini*, "Bi-
blioteche oggi", dicembre 2006, p. 38-
42. Sul tema della cooperazione si veda,
tra gli altri, A. GALLUZZI, *Bibliote-
che e cooperazione*, Milano, Editrice Bi-
bliografica, 2004.

¹³ Gli spazi erano al di sotto degli stan-
dard internazionali (cfr. E. PILLA, *La mi-
surazione dei servizi nelle biblioteche
delle Università*, "Bollettino AIB", 37
(1997), 3).

¹⁴ Una situazione analoga rileva anche
A. ROVERSELLI, *Quando è l'utente a giu-
dicare i servizi*, cit., che confronta la va-
lutazione di docenti e dottorandi/dottori
di ricerca. La valutazione è positiva da
parte di entrambi, ma sistematicamente
migliore da parte dei docenti.

¹⁵ Cfr. *Studiare, documentarsi, incon-
trarsi* (2009), cit., p. 36.

Abstract

The libraries of the University of Bologna situated in Cesena, Forlì, Ravenna and Rimini carried out two surveys about user satisfaction: the first in 2007 and the second one in 2010. Both questionnaires adopted a structure similar to the one created by the Interuniversity group for library quality, in order to permit benchmarking.

The survey carried out in 2010 focused on the efforts and actions made to respond to 2007 survey.

Users appreciated: working hours extension, new plugs for PCs, wi-fi service, more copies of textbooks.

Libraries will have to broaden the knowledge of some services such as ILL, DDS and the use of e-resources. Professors and students use services in different ways, due to different needs.

Such results take a picture of library users' perception which is crucial "for decisions on levels of service and future strategic planning", (see IFLA's Library Statistics Manifesto, dated 2010).