

Questionario di soddisfazione n. 20

Documento di sintesi

Dicembre 2019

Premessa

Dall'11 al 30 novembre 2019 è stato somministrato agli utenti reali della Biblioteca il ventesimo questionario di soddisfazione sui servizi.

I questionari sono stati in distribuzione per 18 giorni lavorativi presso la Sala Monografie e la Sala Periodici della Biblioteca Centrale e presso le Sale Dipartimentali di Giurisprudenza, Economia e Scienze politiche.

I questionari sono stati somministrati al momento della reale assistenza ai servizi fornita all'utente.

Nel 2019 è stata introdotta una nuova modalità di somministrazione del questionario attraverso un modulo elettronico distribuito tramite tablet.

I moduli, in forma di auto-intervista, sono composti da tre sezioni:

- *profilo anonimo dell'utente (tipologia, Dipartimento, anno di corso)*
- *domande chiuse con scala di Likert a 4 livelli (da 0 = per nulla a 3 = molto soddisfatto)*
- *domande aperte (osservazioni/suggerimenti)*

1. Distribuzione

Sono stati raccolti 192 questionari secondo la seguente distribuzione di tipologia di utenza e di sale:

Tipologia	Totale
studente	147
iscritto alla Biblioteca	12
laureato ALL	7
docente	10
dottorando	3
studente dei corsi speciali	12
altro	1
Totale	192

Sala	n. questionari	voto medio per sala
Biblioteca centrale	118	9
Sala Giurisprudenza	35	9,4
Sala Economia	34	9,1
Sala Scienze Politiche	5	8

2. Risultati

Il 67% delle voci del questionario (10/15) supera il punteggio di 8, mentre il 27% supera il punteggio di 9 (4/15), confermando in prima posizione il giudizio sull'importanza del servizio (9,8).

Da evidenziare la soddisfazione dell'utenza per il personale bibliotecario che raggiunge il punteggio di 9,5 nell'accoglienza e di 9,2 nell'assistenza alle ricerche, e per la nuova sede della Biblioteca (8,7).

Area	Voto
importanza servizio Biblioteca	9,8
accoglienza	9,5
assistenza nelle ricerche	9,2
giudizio complessivo Biblioteca	9,1
DD	8,9
prestito	8,7
ILL	8,7
sede	8,7
accesso remoto	8,6
orari di apertura	8,4
sito Biblioteca	8,3
monografie	8,3
risorse elettroniche	8,2
discovery	8,1
periodici	7,9

La soddisfazione si dimostra molto alta per tutte le tipologie di utenti, superando la votazione del 9 in quasi tutti i casi (6/7 Gruppi di utenti):

Gruppo	voto
Docenti	9
Dottorandi	10
Laureati	9,3
Studenti DSP	9
Studenti DGP	9
Studenti DIM	9,2
Studenti DEF	8,5
Complessivo	9,1

In merito alle modalità attraverso cui il campione è venuto a conoscenza del servizio Biblioteca, domina il sito web dell'Università:

	luiss.it	Passaparola	Corpo docente	Social network	Altro
n. risposte	86	72	22	3	9

In relazione alla frequenza di utilizzo della Biblioteca, il 53% del campione dichiara di usufruirne spesso:

Tipologia	Biblioteca centrale	Sala Giurisprudenza	Sala Economia	Sala Scienze Politiche	Totale
spesso	70	18	12	2	102
una volta alla settimana	16	2	5	1	24
una volta al mese	17	10	8	1	36
raramente	15	9	5	1	30

Il 64,6% del campione dichiara di non frequentare altre biblioteche; una percentuale meno consistente, il 35,4%, dichiara invece di frequentarne, con una particolare concentrazione per le Biblioteche di organi costituzionali, Biblioteche di enti culturali e di ricerca, Biblioteche comunali, etc. (21), per le Biblioteche di altre Università (17), per la Biblioteca Nazionale Centrale di Roma (15).

	DEF	DIM	DGP	DSP	Altro	Totale
non frequenta altre biblioteche	6	25	60	17	16	124
frequenta altre biblioteche	5	8	30	7	18	68

Il 26% del campione, con assoluta predominanza di utenti del Dipartimento di Giurisprudenza, avanza osservazioni e/o suggerimenti, di cui i principali sono:

Tipologia	n. risposte
COMPLIMENTI - servizio e personale	14
SEDE - spazi e struttura	13
ORARI DI APERTURA - estensione	13
MONOGRAFIE - ampliamento scaffale aperto	4
BANCHE DATI - accesso remoto	3
MAGAZZINO ESTERNO - disagi	2
PERIODICI - aggiornamento patrimonio	1
RIPRODUZIONE- fotocopiatrici e stampanti	1
SERVIZI INTERBIBLIOTECARI - potenziamento	1
BANCHE DATI - suggerimento acquisto	1
Totale	50

Luiss
Biblioteca

Via di S. Costanza 53
00198 Roma
T +39 06 85225600
F +39 06 85225625
biblioteca@luiss.it