

# **Questionario di soddisfazione n. 21**

Documento di sintesi

Novembre 2020

# Sommario

<b>Premessa</b>	<b>3</b>
<b>0. Distribuzione</b>	<b>4</b>
<b>1. Risultati</b>	<b>5</b>
1.1 Overview	5
1.2 Servizi di base	6
1.3 Servizi di Reference	7
1.4 Patrimonio	8
1.5 Novità 2020	9
<b>2. Utenza</b>	<b>10</b>

## Premessa

*Dal 9 al 27 novembre 2020 è stato somministrato agli utenti reali della Biblioteca il ventunesimo questionario di soddisfazione sui servizi.*

*L'anno 2020 è stato segnato dall'emergenza sanitaria Covid-19. Per questa ragione l'indagine intende rilevare anche la percezione dell'utenza rispetto alle nuove modalità di fruizione dei servizi introdotte per il contenimento della pandemia.*

*Il questionario elettronico, rimasto attivo per tre settimane, è stato somministrato tramite e-mail, chat e Microsoft Teams agli utenti che si sono rivolti alla Biblioteca per accedere ai servizi in presenza e da remoto.*

*In forma di auto-intervista anonima, i questionari sono composti da tre sezioni:*

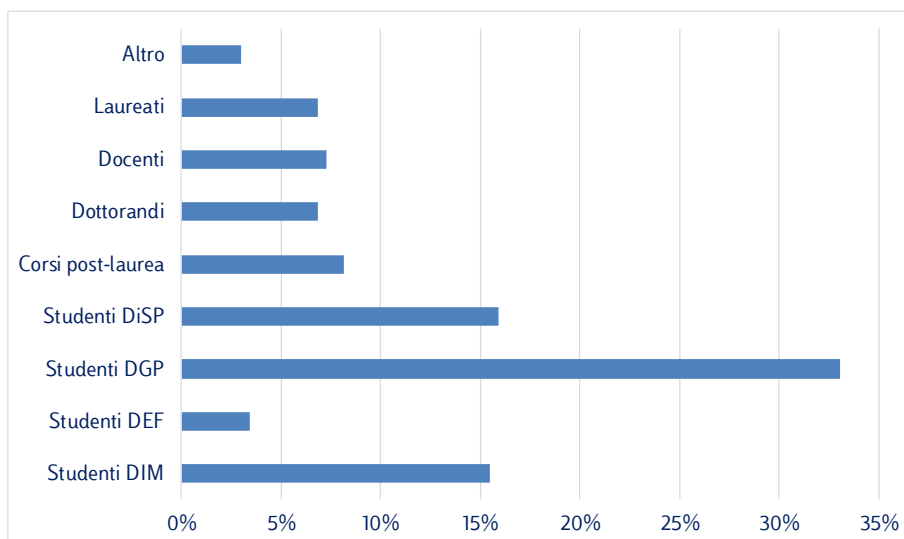
- *profilo anonimo dell'utente (tipologia, Dipartimento, anno di corso)*
- *domande chiuse con scala di Likert a 4 livelli (da 0 = per nulla a 3 = molto soddisfatto)*
- *domande aperte (osservazioni/suggerimenti)*

*Per ottenere uno sguardo d'insieme, i risultati sono stati comparati alle precedenti campagne e proposti in serie storica per il triennio 2018-2020.*

## 0. Distribuzione

La campagna 2020 ha raccolto 233 questionari di cui il 6% è in lingua straniera. L'utenza che ha partecipato al sondaggio risulta così composta:

Tipologia	Totale	%
Studenti DIM	36	15%
Studenti DEF	8	3%
Studenti DGP	77	33%
Studenti DiSP	37	16%
Corsi post-laurea	19	8%
Dottorandi	16	7%
Docenti	17	7%
Laureati	16	7%
Altro	7	3%
<b>Totale</b>	<b>233</b>	<b>100%</b>

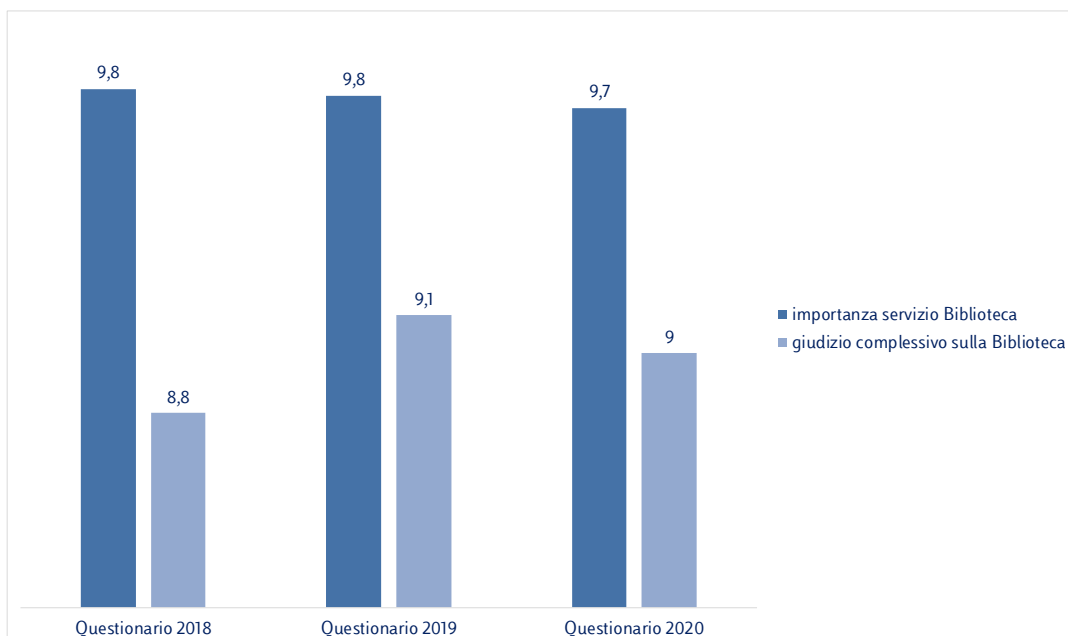


# 1. Risultati

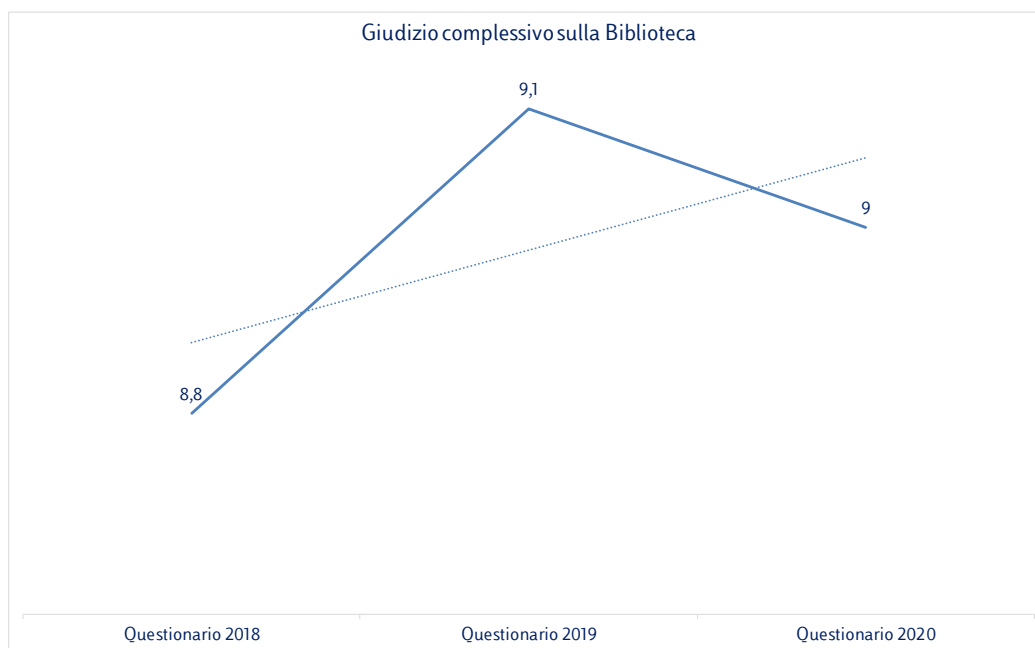
## 1.1 Overview

Il campione reputa decisamente importante il servizio Biblioteca assegnando un voto pari a 9,7. Con riferimento al giudizio complessivo sulla Biblioteca, la soddisfazione raggiunge un punteggio pari a 9.

### Serie storica (2018-2020)



La valutazione 2020 conferma la tendenza positiva riscontrata nel triennio 2018-2020:



## 1.2 Servizi di base

La soddisfazione dell'utenza si attesta oltre il punteggio di 8 sui principali servizi di base (4/6), arrivando a 8,9 nella valutazione dei servizi di Assistenza.

Area	Voto
Accesso remoto	8,9
Assistenza	8,9
Orari di apertura	8,5
Sito Biblioteca	8,2
Discovery	7,8
Prestito	7,8

### Serie storica (2018-2020)

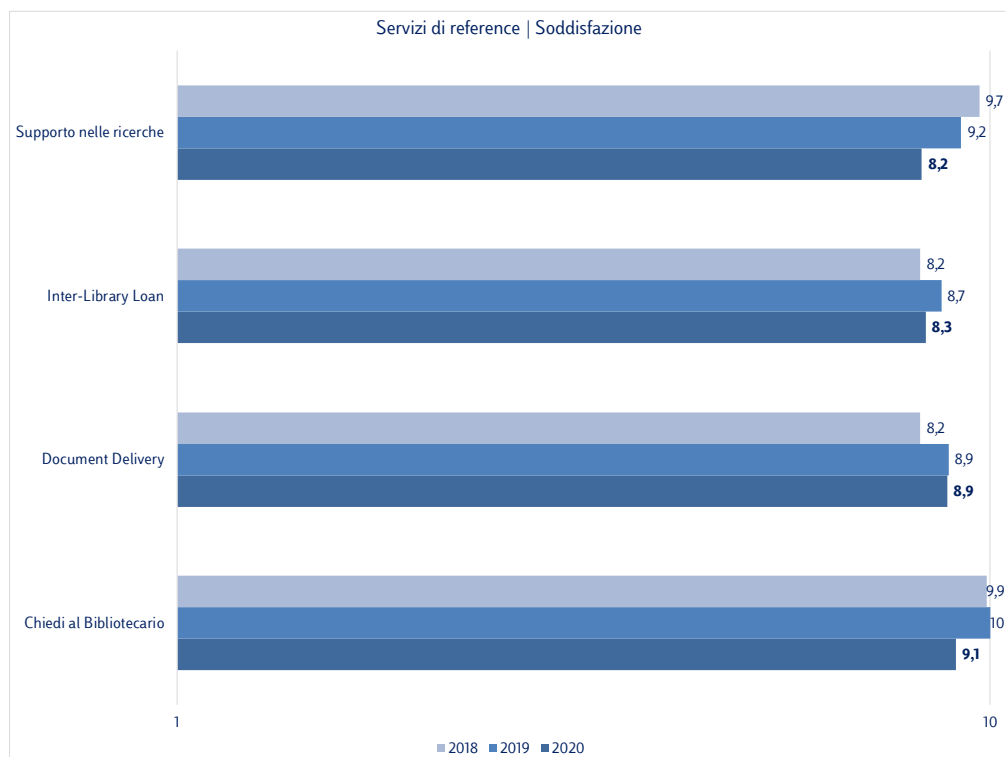


### 1.3 Servizi di Reference

Da evidenziare la soddisfazione per lo Staff che raggiunge il punteggio di 9,1 sul servizio di *Chiedi al Bibliotecario* e di 8,9 su quello del *Document Delivery* (servizio particolarmente cruciale durante il 2020).

Area	Voto
Chiedi al Bibliotecario	9,1
Document Delivery	8,9
Inter-Library Loan	8,3
Supporto nelle ricerche	8,2

### Serie storica (2018-2020)



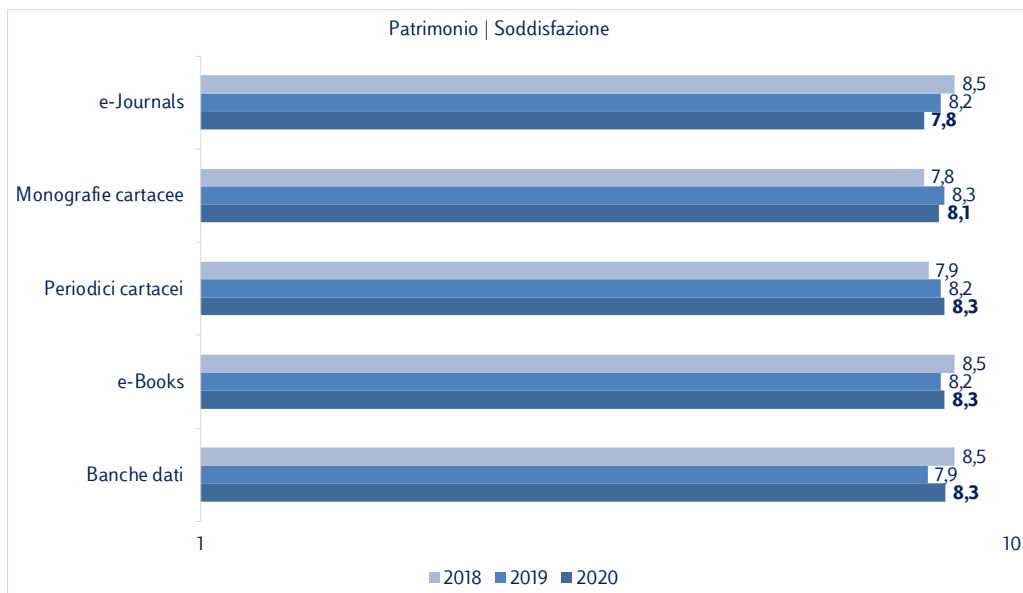
## 1.4 Patrimonio

Il gradimento del Patrimonio si attesta su voti alti, quasi tutte le voci (4/5) superano il punteggio 8 con particolare riguardo per le Risorse elettroniche (Banche dati ed e-Books).

Area	Voto
Banche dati	8,3
e-Books	8,3
Periodici cartacei	8,3
Monografie cartacee	8,1
e-Journals	7,8



**Serie storica (2018-2020)**



**1.5 Novità 2020**

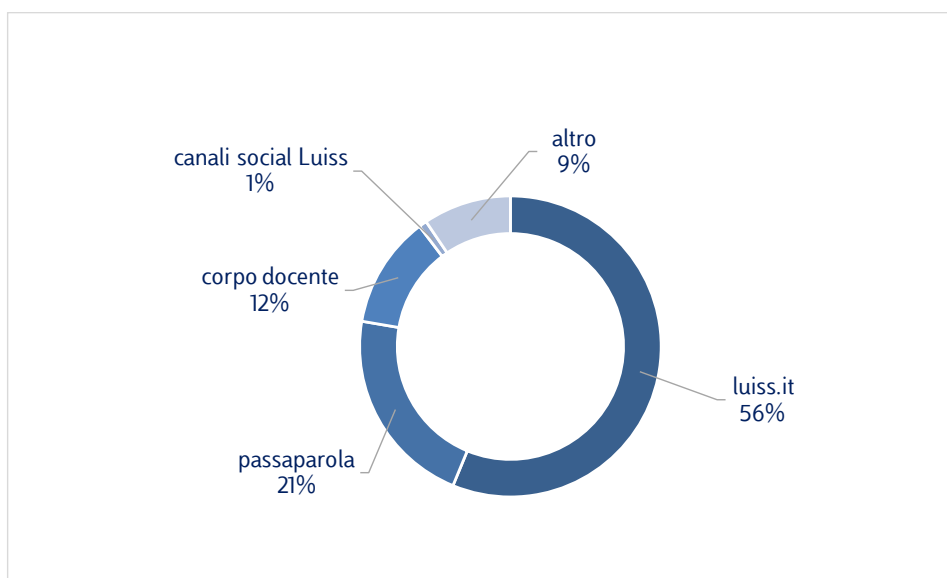
Durante la campagna 2020, la Biblioteca ha introdotto 4 nuove voci sul questionario di soddisfazione per la valutazione di alcune Novità specifiche:

Area	Voto
Chat	10,0
Gestione emergenza Covid-19	8,8
Dotazioni tecnologiche - Box di restituzione	8,4
Dotazioni tecnologiche - Stazione di auto-prestito	8,1

## 2. Utenza

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
<b>n. risposte</b>	131	50	28	2	22

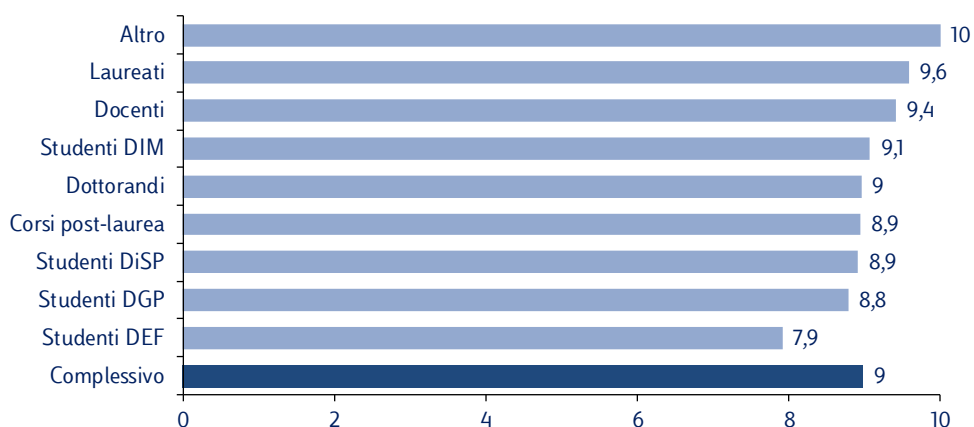


In relazione alla frequenza di utilizzo della Biblioteca, il 45% del campione dichiara di usufruirne spesso:

Tipologia	Totale
spesso	105
una volta alla settimana	36
una volta al mese	32
raramente	60

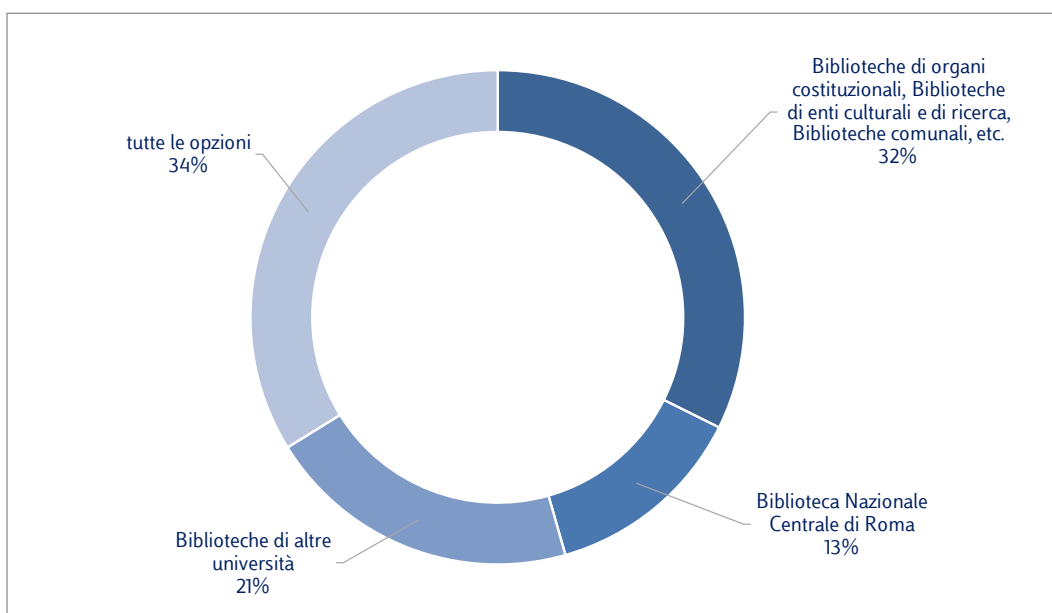
Tutte le tipologie di utenti dimostrano alto gradimento, superando la votazione dell'8,5 in quasi tutti i casi (6/7 Gruppi di utenti). Particolare apprezzamento, al di sopra del 9, è dimostrato dall'utenza accademica più avanzata nel percorso di studio e/o di ricerca (Laureati, Dottorandi, Docenti):

<b>Gruppo<sup>1</sup></b>	<b>voto</b>
Studenti DEF	7,9
Studenti DGP	8,8
Studenti DiSP	8,9
Corsi post-laurea	8,9
Dottorandi	9
Studenti DIM	9,1
Docenti	9,4
Laureati	9,6
Altro	10
<b>Complessivo</b>	<b>9</b>

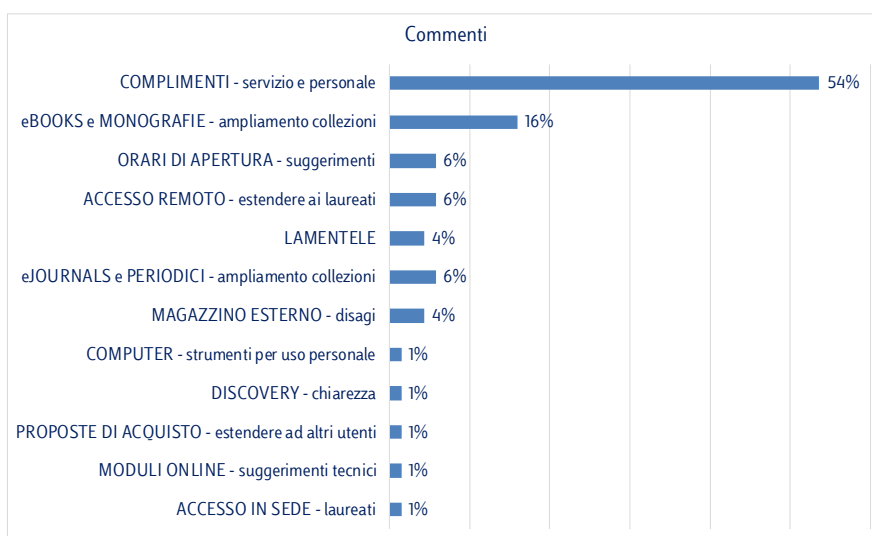


<sup>1</sup> LEGENDA: DEF (Dipartimento di Economia e Finanza), DiSP (Dipartimento di Scienze Politiche), DGP (Dipartimento di Giurisprudenza), DIM (Dipartimento di Impresa e Management).

Il 70% del campione dichiara di non frequentare altre biblioteche; il restante 30% dichiara di frequentarne almeno una tra: Biblioteche di organi costituzionali, Biblioteche di enti culturali e di ricerca, Biblioteche comunali, etc. (22), Biblioteche di altre Università (14), Biblioteca Nazionale Centrale di Roma (9), tutte le opzioni (23).



Il 28% del campione, con assoluta predominanza di utenti del Dipartimento di Giurisprudenza, avanza osservazioni e/o suggerimenti, così distribuiti in sintesi:



Infine, le principali parole che compongono i commenti lasciati dagli intervistati:



**Luiss**  
Biblioteca

Via di S. Costanza 53  
00198 Roma  
T +39 06 85225600  
F +39 06 85225625  
[biblioteca@luiss.it](mailto:biblioteca@luiss.it)