

- ⇒ **PREMESSA**
- ⇒ **AZIONI**
- ⇒ **DICONO DI NOI...**
- ⇒ **CONSIDERAZIONI**



## PREMESSA

Questa prima indagine qualitativa è nata con l'intenzione di sperimentare un nuovo approccio di analisi che potesse affiancare e soprattutto arricchire le rilevazioni quantitative condotte sistematicamente dalla Biblioteca a partire dal 2003.

Il campo di indagine in questa occasione è stato intenzionalmente allargato con uno sguardo generale a tutti i servizi e le risorse della Biblioteca, ma nello stesso tempo circoscritto ad un particolare e più significativo target di utenza.

Ci si aspetta che questa esperienza, dal carattere esplorativo, possa costituire la base per successive e più mirate indagini.

## AZIONI

### 1. Individuazione del campione

In base alle statistiche d'ingresso dell'ultimo quadrimestre del 2008, il campo d'indagine è stato limitato ai soli utenti della facoltà di Giurisprudenza che nel 2008 hanno rappresentato il 62% dell'utenza totale.

Tra i più assidui frequentatori della Biblioteca, sono stati selezionati 5 utenti di diversa tipologia: 2 studenti (s), 1 laureato (L), 2 dottorandi (D).

### 2. Redazione del questionario

Le domande, strutturate sulla base del questionario di soddisfazione erogato semestralmente, sono state testate su 3 utenti, ciascuno appartenente a una delle tre categorie del campione, scelti casualmente tra quelli presenti in Biblioteca.

La simulazione ha evidenziato delle criticità nell'ordine delle domande, quindi modificato, e nell'eccessiva specificità di un quesito, poi eliminato, sul quale l'utenza ha dimostrato di non sapersi orientare.

Segue la formulazione definitiva del questionario articolato in 10 domande aperte:

1.	<i>In che modo sei venuto a conoscenza della Biblioteca LUISS?</i>
2.	<i>Quali risorse consulti prevalentemente tra monografie, periodici e risorse elettroniche?</i>
3.	<i>Come valuti il patrimonio bibliografico della Biblioteca?</i>
4.	<i>Quali sono i servizi di cui usufruisci abitualmente e come li valuti?</i>
5.	<i>Cosa pensi del sito web della Biblioteca?</i>
6.	<i>Trovi che il catalogo online sia di facile consultazione?</i>
7.	<i>Utilizzi le banche dati della Biblioteca?</i>
7.a	<i>Conosci e utilizzi il servizio di accesso anche da casa con password?</i>
8.	<i>Hai mai usufruito dei servizi interbibliotecari?</i>
9.	<i>Consigliaresti ad un tuo collega di utilizzare i servizi e le risorse della Biblioteca?</i>
10.	<i>Come descriveresti la Biblioteca?</i>



### 3. Realizzazione delle interviste

Le interviste, ciascuna di durata inferiore ai 10 minuti, sono state realizzate all'interno della Sala Reference della Biblioteca. Le domande sono state rivolte agli utenti da un membro dello staff della Biblioteca, mentre la ripresa audio e video è stata curata da uno studente del laboratorio multimediale della [WebTv LUISS](#).

### 4. Montaggio del video promozionale

Il video è stato montato da uno studente LUISS che si è avvalso delle attrezzature della [WebTv LUISS](#). Il montaggio ha previsto l'inserimento in sovrimpressione di parole chiave ricavate dall'elaborazione del testo delle interviste attraverso l'applicazione [Wordle](#).



### 5. Pubblicazione e condivisione dei risultati

Il progetto, il report d'indagine, il video e l'audio integrale delle interviste sono stati pubblicati sul sito web della Biblioteca nella sezione [Questionari di soddisfazione](#); il video è stato inoltre promosso in [home page](#).



## DICONO DI NOI...

L'audio integrale delle interviste è stato trascritto e le risposte sono state ordinate in una griglia di riferimento per ottenere una visione sinottica dei giudizi espressi e dei termini utilizzati dai nostri studenti (S), laureati (L) e dottorandi (D).

### 1. In che modo sei venuto a conoscenza della Biblioteca LUISS?

S		L	D	
<ul style="list-style-type: none"> <li>tramite il sito dell'Università</li> <li>l'aula studio di fronte alla Biblioteca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sito internet</li> <li>altri colleghi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tramite le mie amiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>notevolmente pubblicizzata in vari modi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>studiando qui</li> <li>Associazione Laureati</li> <li>ricerca per il dottorato</li> </ul>

### 2. Quali risorse consulti prevalentemente tra monografie, periodici e risorse elettroniche?

S	L	D		
<ul style="list-style-type: none"> <li>banche dati giuridiche e poi anche molte monografie e periodici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sicuramente le risorse elettroniche però anche le monografie e i periodici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>soprattutto riviste successivamente [...] ricerca di sentenze piuttosto che di monografie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>monografie e periodici anche risorse elettroniche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>periodici, tantissimo molte monografie un po' meno le risorse elettroniche</li> </ul>

### 3. Come valuti il patrimonio bibliografico della Biblioteca?

S	L	D		
<ul style="list-style-type: none"> <li>abbastanza fornita molti periodici soprattutto a livello internazionale</li> <li>mancassero [le monografie] degli anni novanta o anche degli anni ottanta o settanta, che fossero ancora inscatolate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>le risorse elettroniche, soprattutto quelle della Sala Reference, sono indispensabili per la ricerca di materiale aggiornato come ad esempio quello della giurisprudenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>molto vasto, soprattutto per quanto riguarda diritto del lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>anche risorse elettroniche che, al pari delle monografie e dei periodici, sono sempre risultate facilmente consultabili e di facile intuizione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ottimo per quanto riguarda le riviste e i periodici</li> <li>riesco sempre a trovare quello di cui ho bisogno</li> <li>un po' meno per [...] le monografie più risalenti che in questa fase sono nei famosi "scatoloni"</li> </ul>

### 4. Quali sono i servizi di cui usufruisci abitualmente e come li valuti?

S	L	D		
<ul style="list-style-type: none"> <li>poco la Sala Reference e utilizzo spesso i computer della Biblioteca, la Sala periodici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>l'accesso alla Sala Reference, ma anche il prestito di monografie Sala periodici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DoGi</li> <li>catalogo online</li> <li>CED della Cassazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sala Reference</li> <li>Sala dei periodici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>la Sala periodici</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>valuto sicuramente positivamente, sia con riferimento al prestito ma anche con riferimento all'accesso alla Sala Reference anche la possibilità di poter accedere direttamente alla Sala periodici</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>ricerche più approfondite grazie all'ausilio di validi tecnici</li> <li>ricerche approfondite e di alta qualità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>il servizio è ottimale</li> <li>l'arrivo della rivista e la sua messa a disposizione degli utenti è sempre molto rapida</li> </ul>



## 5. Cosa pensi del sito web della Biblioteca?

S	L	D		
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ sia fatto abbastanza bene</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ effettuare delle ricerche sul catalogo</li><li>▪ informazioni complete anche riguardo i servizi</li><li>▪ possibilità di poter consultare direttamente da casa le risorse elettroniche</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ è molto chiaro</li><li>▪ consente quindi anche a persone meno esperte [...] di reperire tutte le informazioni necessarie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ un passo in avanti</li><li>▪ possibilità per i ragazzi anche da casa di poter effettuare le proprie ricerche</li><li>▪ divulgare l'utilizzo degli strumenti e dei servizi messi a disposizione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ è molto utile</li><li>▪ è molto chiaro</li><li>▪ è fatto bene</li><li>▪ i servizi interattivi che vengono messi a disposizione [...] risparmiare tempo</li></ul>

## 6. Trovi che il catalogo online sia di facile consultazione?

S	L	D		
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ poterlo consultare da casa è uno strumento in più</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ è sicuramente di facile consultazione</li><li>▪ le indicazioni fornite sono abbastanza chiare</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ consente ad esempio di ricercare monografie in base non solo al nome dell'autore, al titolo, ma anche per parole nel titolo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ un ottimo strumento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ è facilmente consultabile, facilmente navigabile</li><li>▪ la parte del catalogo va più che bene</li></ul>

## 7. Utilizzi le banche dati della Biblioteca?

S	L	D		
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ mi viene molto facile consultarli direttamente dalla Biblioteca, soprattutto quelli giuridici</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ sì, utilizzo le banche dati della Biblioteca, soprattutto in Sala Reference</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ sì, soprattutto utilizzo l'accesso esterno alle risorse della Biblioteca</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ sono uno degli strumenti che principalmente utilizzo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ sì, ma non tantissimo</li><li>▪ il DoGi sì, molto, le altre un po' meno</li></ul>

### 7.a Conosci e utilizzi il servizio di accesso anche da casa con password?

S	L	D		
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ lo utilizzo poco perché preferisco venire in Biblioteca</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ in maniera positiva è un sicuro risparmio di tempo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ consente di venire già in Biblioteca con le idee chiare</li><li>▪ risparmiare tempi e costi prima di venire in Biblioteca</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ è un altro strumento che ho negli ultimi tempi scoperto e subito con grande piacere utilizzato</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ credo che per la richiesta ci sia tutta una procedura forse un po' lunga che non ho ancora ben focalizzato e quindi no</li></ul>

## 8. Hai mai usufruito dei servizi interbibliotecari?

S	L	D		
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ no [...] perché pensavo che fosse un servizio un po' lento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ non mi è mai capitato di usufruirne</li><li>▪ ho preferito andare di persona in altre biblioteche</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ una volta quando stavo scrivendo la tesi e il testo è arrivato nei giorni stabiliti</li><li>▪ penso sia un servizio molto utile</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ ne sono sempre stato a conoscenza anche se poche volte ho avuto la possibilità di utilizzarli</li><li>▪ il 90% delle ricerche risultavano essere soddisfatte dalle risorse [...] della Biblioteca</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ poche volte durante il periodo della mia tesi</li><li>▪ l'esperienza è andata bene</li><li>▪ potrebbe essere utile [...] un prestito interbibliotecario eventualmente anche per annate di riviste</li></ul>



9. *Consigliaresti ad un tuo collega di utilizzare i servizi e le risorse della Biblioteca?*

S	L	D
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>credo che sia uno dei servizi della LUISS che funzioni meglio</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>consiglierei di utilizzare sicuramente i servizi e le risorse della Biblioteca della LUISS perché da un punto di vista così più generale sono complete e offrono comunque la possibilità di effettuare delle ricerche abbastanza esaustive</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>consente di avere un maggior numero di informazioni, un maggior grado di approfondimento relativamente a temi, per quanto mi riguarda di giurisprudenza, che altrimenti per poter avere sarebbe necessario pagare abbonamenti che uno studente sicuramente non può permettersi di avere</i></li> </ul>

10. *Come descriveresti la Biblioteca?*

S	L	D
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>il personale [...] è sempre disponibile quando i ragazzi hanno dei dubbi e hanno bisogno di assistenza, quindi già questo per me è molto importante, il fatto che non risultino annoiati o si innervosiscano davanti ad una richiesta di aiuto</i></li> <li>▪ <i>[le risorse] sono facilmente accessibili e facilmente consultabili</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>facile accesso</i></li> <li>▪ <i>dotata di numerosi servizi da quelli elettronici a quelli non elettronici</i></li> <li>▪ <i>il personale è in grado di consentire agli studenti un accesso più facilitato, di poter anche effettuare da soli determinate ricerche, di poter conoscere in maniera più completa possibile quelli che sono i vari servizi offerti dalla Biblioteca</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>facile accesso</i></li> <li>▪ <i>facile utilizzo</i></li> <li>▪ <i>ben fornita sotto tutti gli aspetti</i></li> <li>▪ <i>cordialità dei lavoratori</i></li> </ul>

S	L	D
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>il personale [...] è sempre disponibile quando i ragazzi hanno dei dubbi e hanno bisogno di assistenza, quindi già questo per me è molto importante, il fatto che non risultino annoiati o si innervosiscano davanti ad una richiesta di aiuto</i></li> <li>▪ <i>[le risorse] sono facilmente accessibili e facilmente consultabili</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>facile accesso</i></li> <li>▪ <i>dotata di numerosi servizi da quelli elettronici a quelli non elettronici</i></li> <li>▪ <i>il personale è in grado di consentire agli studenti un accesso più facilitato, di poter anche effettuare da soli determinate ricerche, di poter conoscere in maniera più completa possibile quelli che sono i vari servizi offerti dalla Biblioteca</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>facile accesso</i></li> <li>▪ <i>molta disponibilità di tempi ed orari</i></li> <li>▪ <i>molta flessibilità</i></li> <li>▪ <i>il personale è disponibile, cerca sempre e comunque di rendere il tutto molto semplice</i></li> <li>▪ <i>si riesce in questa Biblioteca rispetto a tutte le altre in cui sono stato [...] a risparmiare tantissimi tempi morti che magari in altre biblioteche si hanno</i></li> </ul>



## CONSIDERAZIONI

Il quadro che emerge dall'analisi delle risposte restituisce un'immagine sicuramente positiva della Biblioteca anche se si evidenziano difficoltà da parte dell'utenza nell'individuare alcuni servizi e nel comprenderne le modalità di fruizione.

Spicca in particolare la tendenza ad assimilare e confondere il sito web con il catalogo online, quasi a testimoniare una netta preponderanza di questo strumento, relativo alla ricerca delle sole monografie, nei confronti delle altre risorse messe a disposizione attraverso il sito.

Il dato è confermato anche dalle risposte relative alle risorse più consultate che vedono le banche dati, seppur sempre menzionate, mai indicate come fonte di ricerca principale; al contrario i periodici cartacei risultano molto utilizzati ed apprezzati, mentre in relazione alle monografie è avvertito e giustificato il disagio causato dall'attuale indisponibilità di parte del patrimonio, inscatolato a seguito della dismissione di una sede succursale e ancora in attesa di nuova collocazione.

La Sala Periodici e la Sala Reference, ambienti tradizionali della Biblioteca, vengono indicate tra i servizi più utilizzati, mentre canali di ricerca più avanzati come ILL, DD e accesso remoto alle risorse elettroniche sono spesso fraintesi e non utilizzati; la mancata fruizione dipende in particolare da due fattori: la sensazione che il servizio sia di difficile uso ed una spiccata preferenza per l'accesso fisico in biblioteca.

Tutti gli utenti intervistati consiglierebbero l'uso della Biblioteca e gli aggettivi che utilizzano nella descrizione rimandano fortemente ad un'idea di "facilità" e "disponibilità" tanto del personale quanto delle risorse.