



Quale vantaggio trae dalla biblioteca della Libera Università di Bolzano?

Premessa

La biblioteca della Libera Università di Bolzano è stata fondata più di un decennio fa e in questi anni si è sviluppata come la biblioteca scientifica più grande dell'Alto Adige.

Sin dagli inizi era concepita come istituzione al servizio degli utenti. Uno dei suoi principi fondamentali è sempre stata l'importanza dei bisogni concreti degli utenti, e ne ha ottimizzato di conseguenza i processi interni. L'insorgere del Total Quality Management ha inoltre contribuito a focalizzarsi maggiormente sul cliente e sulle sue aspettative riguardanti i servizi offerti dalla biblioteca.

Per poter quantificare l'utilizzo, il valore e gli effetti della biblioteca, abbiamo effettuato un sondaggio partito il 27 maggio e concluso il 13 giugno. Le domande si sono orientate verso il valore sociale dell'istituzione, come la conclusione degli studi più rapida, la posizione lavorativa/accademica migliore o la qualità di vita più alta.

Nel sondaggio sono stati rilevati soprattutto dati quantitativi. In aggiunta alle domande standard, gli utenti avevano la possibilità di formulare richieste, domande, proposte e critiche in un campo apposito.

La maggior parte degli utenti che ha compilato il questionario in modo completo ha colto l'occasione di fare dei commenti, che sono stati raccolti successivamente in un cluster.

Risultati del sondaggio online

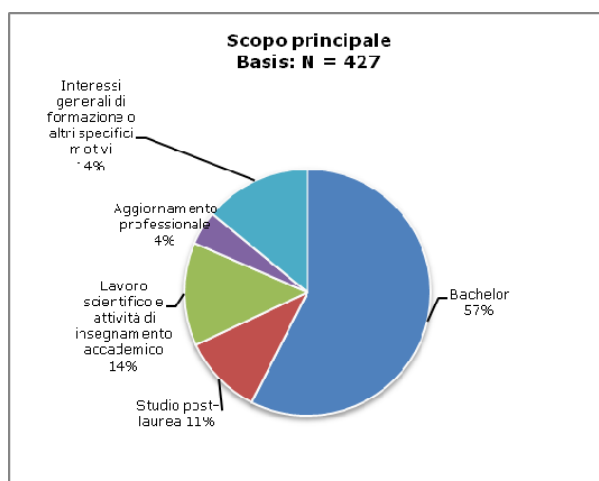
Diagrammi

In totale **427 persone** hanno compilato in modo completo il questionario.

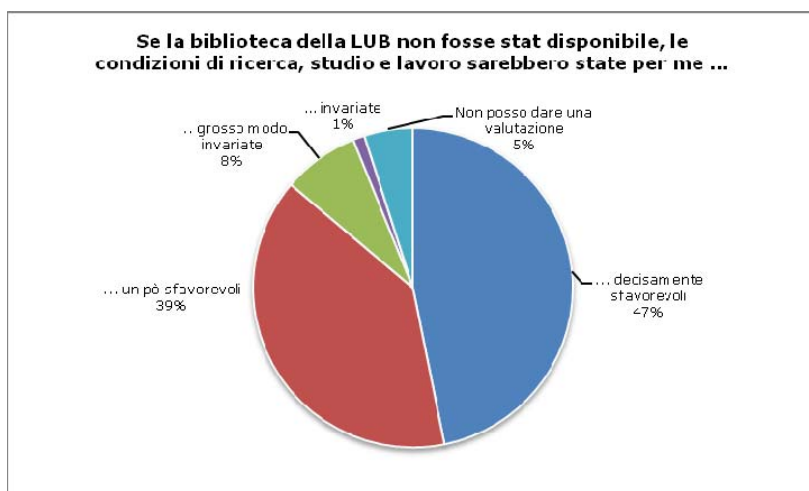
Di seguito vengono citati di alcuni dati rilevanti:

delle 427 persone, **355** appartengono al **gruppo di utenza interna** e **72** al **gruppo di utenza esterna**.

Principalmente a quale scopo si serve delle offerte della biblioteca della Libera Università di Bolzano? È stato richiesto lo **scopo principale**:



Alla domanda come gli utenti calcolano complessivamente i benefici ottenuti attraverso la biblioteca della Libera Università di Bolzano sulla loro vita accademica o lavorativa, una parte significativa ha risposto con "molto alti" (22%) o "alti" (36%). Invece valutazioni come "molto bassi" o "non posso dare una valutazione" sono state date con una percentuale minima (2%). Alla domanda in che modo la propria situazione di ricerca, studio e lavoro sarebbero cambiate se la biblioteca della Libera Università non ci fosse stata, 200 persone hanno risposto "in modo decisamente sfavorevole".



Analisi e commenti

Personale:

Vengono apprezzati la competenza, i modi cortesi, la disponibilità e la rapidità dei collaboratori.

Reperimento delle informazioni e offerta dei corsi:

Vengono apprezzati l'efficienza e il reperimento poco complicato di nuovi libri e di documenti tramite prestito interbibliotecario. Le ricerche nelle banche dati devono essere agevoli e organizzate nel modo più semplice possibile. Vi è la richiesta di una semplificazione nella ricerca e di un maggiore supporto ad essa. È stato fatto presente che i corsi di formazione della biblioteca dovrebbero essere ampliati (anche a Brunico): richiesta che stupisce, vista la effettiva bassa frequenza ai corsi offerti dalla biblioteca. Evidentemente le offerte di formazione devono essere pubblicizzate in modo migliore.

Risorse online:

In riferimento alle risorse online viene segnalata una generale soddisfazione, tuttavia vi sono anche suggerimenti di ampliare costantemente questo servizio (accesso a IEEE, maggiori riviste elettroniche).

Spazi e attrezzature:

Anche le aule e le attrezzature della biblioteca sono state menzionate in molte occasioni. Sono richiesti un numero maggiore di carrel o di posti di lavoro singoli. A Bressanone si auspica un'atmosfera di studio migliore (illuminazione più appropriata, sedie più comode, temperatura gradevole e posti di lavoro per gruppi).

Qualche suggerimento riguarda la dotazione tecnica: i PC sono troppo vecchi e/o troppo lenti e complicato è anche l'iter di segnalazione di errori all'I&CT.

Orari di apertura:

Gli orari di apertura ampliati durante la sessione degli esami nella sede di Bolzano sono accolti con molto favore e non sorprende che venga richiesta l'apertura 8:00 - 24:00 anche nel fine settimana.

Utenti esterni:

Gli utenti esterni auspicerebbero le stesse modalità di accedere ai servizi della biblioteca di quelle offerte agli appartenenti dell'Università.