

Io & la biblioteca

Risultati della prima indagine sulla user satisfaction e sull'impatto delle
biblioteche di Sapienza Università di Roma

2024



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA



SISTEMA
BIBLIOTECARIO

Centro Sistema bibliotecario Sapienza

Presidente Francesca Romana Berno

Direttore Ezio Tarantino

Gruppo di lavoro "Customer satisfaction"

Laura Armiero, Biblioteca Centrale di Architettura, coordinatrice

Agnese Bertazzoli, Biblioteca del Dipartimento di Economia delle attività produttive

Maria Rosaria Del Ciello, Biblioteca del Dipartimento di Matematica "Guido Castelnuovo"

Francesca De Rosa, Biblioteca del Dipartimento di Lettere e culture moderne

Enrico Dotti, Biblioteca generale di Economia "Enrico Barone"

Giuseppe Ugolini, Biblioteca interdipartimentale "Del Vecchio-Giacomello"

Si ringrazia in modo particolare la professoressa Chiara Faggiolani per la preziosa collaborazione

“La mia biblioteca della Sapienza è il bastone con il quale percorro il mio sentiero di studio”

(Studente di Laurea triennale in Fisica, 21 anni)

Sommario

Presentazione.....	5
Il questionario sulla soddisfazione degli utenti delle biblioteche della Sapienza	8
Il questionario.....	8
I risultati.....	9
Comportamenti.....	9
Valutazione dei servizi	10
Il valore e l'impatto.....	11
I rispondenti all'indagine.....	12
Utenti delle biblioteche della Sapienza	16
L'esperienza di università e l'esperienza di biblioteca.....	16
L'uso delle biblioteche della Sapienza da parte degli studenti	20
Usi specifici e usi combinati delle biblioteche	22
Utenti minimi	24
Utenti forti.....	26
Utenti delle risorse delle biblioteche	31
Non utenti delle biblioteche.....	37
Importanza, soddisfazione e qualità dei servizi	41
I servizi sconosciuti e/o non utilizzati.....	45
Le biblioteche nella vita degli studenti della Sapienza: impatto e valore.....	47
Summary Report.....	53
Domande del questionario	57
Le biblioteche della Sapienza.....	63

Presentazione

di Francesca Romana Berno

Quanto segue è un primo esperimento di valutazione dei servizi delle biblioteche, corredato da una dettagliata analisi da parte del Gruppo di lavoro ad esso dedicato. Non si tratta di un mero assecondare la diffusa tendenza alla valutazione e all'autovalutazione delle strutture universitarie, ma di una iniziativa autonoma delle Biblioteche Sapienza, che si è realizzata grazie alla disponibilità non solo dei membri del Gruppo, ma anche di colleghe e colleghi biblioteconomi e bibliotecari dell'Ateneo, che hanno così dimostrato la determinazione all'analisi della situazione e al riconoscimento di punti di forza e criticità, al fine di elaborare una sorta di piano di sviluppo mirato.

Un primo aspetto su cui lavorare è la partecipazione stessa al questionario, che è stata di poco superiore all'1% della popolazione studentesca. La diffusione del questionario (e forse anche la sua semplificazione?) è un obiettivo prioritario del futuro prossimo, da affidare ai canali mediatici ma anche a pubblicità interne alle biblioteche, in modo capillare. Quello presente rappresenta quindi una sorta di test, rispetto ad un futuro lavoro su più ampia scala; tuttavia, va detto che la maggior parte delle risposte rispecchiano la situazione per come la percepiamo da altri *input*, come il confronto con le rappresentanze studentesche nei vari organi.

I risultati dimostrano come le aspettative nei confronti della biblioteca siano diverse rispetto anche solo a poco tempo fa, e diversificate per area, al netto di alcune costanti: la necessità di spazi e orari più ampi, e la dimensione anche sociale dell'esperienza biblioteca. Spazi e orari – tra le parole più frequenti nelle risposte al questionario – sono un tema molto dibattuto e su cui molto si è fatto, arrivando ad aumentare del 23% nell'ultimo anno gli orari di apertura, in particolare grazie, laddove possibile, al prolungamento di apertura delle biblioteche senza servizi, cioè in modalità sale di lettura. L'Ateneo stesso, dopo un iniziale impulso alle aperture H24, non ha incentivato ulteriori esperimenti in questo senso, gravati dai costi di riscaldamento, illuminazione e sicurezza nonché da statistiche d'uso non incoraggianti, nonostante le ripetute richieste in questo senso da parte degli studenti. Quanto agli spazi, poco si può fare in un contesto al limite della capienza come quello di Sapienza; Lettere e Filosofia avrà una biblioteca unificata che garantirà l'equivalente delle attuali postazioni di lavoro e libererà spazi nell'edificio, e questo potrà comportare l'apertura di alcune aule studio; forse qualcosa si otterrà con la riorganizzazione di alcune biblioteche di Giurisprudenza; tuttavia, per le altre facoltà è difficile immaginare ulteriori razionalizzazioni, a meno di una specifica politica di Ateneo in questa direzione, che sarà nostro dovere incoraggiare.

Un dato indubbio e generalizzato è che in biblioteca si studia meglio, sia con i propri libri che con quelli presi in consultazione o a prestito: ma anche, come sottolineato in particolare dagli utenti di Ingegneria, in gruppo. L'esigenza di salette per questa modalità

di lavoro si fa crescente, ed è spesso difficile da soddisfare senza sacrificare altri spazi; in qualche caso, questo limite costituisce il motivo della mancata frequentazione della biblioteca. Una possibilità sarebbe prevedere, almeno in orari e/o periodi poco occupati dalle lezioni, un utilizzo a questo scopo di alcune aule più piccole, oppure riservare a questa funzione, magari su prenotazione per determinati giorni o fasce orarie, alcune delle aule studio. Le preferenze degli studenti potrebbero facilmente essere identificate con un periodo di prova.

La biblioteca, dunque, fornisce un supporto alle attività di studio, qualcosa di analogo al *peer-tutoring* tanto apprezzato dalla didattica contemporanea, e anche alle dinamiche sociali degli studenti, facilitando la creazione di reti di supporto e di aiuto reciproco. Una funzione preziosa, che testimonia l'adeguamento della biblioteca alle esigenze contemporanee, tanto più in tempi di autoisolamento da social media, in linea con il Piano Strategico di Ateneo. Altro elemento in comune con il Piano è l'abbattimento delle barriere sociali ed economiche: la biblioteca, tramite i suoi servizi, consente di preparare un esame senza costi aggiuntivi di libri o altri strumenti, diventando così cruciale per la difesa del diritto allo studio, soprattutto per facoltà come Architettura e Lettere. Come scrive Giovanni Solimine nel suo ultimo libro, la cultura contemporanea è cultura dell'accesso e non più del possesso (*Cervelli anfibi, orecchie e digitale. Esercizi di lettura futura*, Fano 2024, pp. 120-121): le modalità di fruizione del materiale, sia esso digitale o cartaceo, offerte dalla biblioteca soddisfano precisamente questa esigenza.

A maggior ragione, diventa fondamentale l'accessibilità delle risorse online, tuttora poco note e talvolta scarsamente utilizzate. Su questo, esistono i corsi di Information Literacy, tratta di strumenti preziosi per didattica e ricerca, che illustrano in particolare la presenza e il funzionamento delle banche dati Sapienza; data la quantità di impegni che gravano sugli studenti, il modo migliore per rendere appetibili questi corsi è quello, sperimentato in molte Facoltà, di inserirli tra le Altre Attività Formative, quindi consentire ai frequentanti di acquisire crediti universitari. Molto importante sarebbe anche la loro generale uniformazione. Su entrambi i fronti sta lavorando un Gruppo di lavoro dedicato. Le attività di Terza Missione, tra i fiori all'occhiello delle nostre biblioteche, riscuotono grande interesse tra gli studenti, ma andrebbero meglio diffuse anche presso Facoltà e strutture diverse da quella proponente: anche quando l'attività proposta è su base volontaria, l'adesione è entusiastica, a dimostrazione della validità del progetto, spesso incentrato su un altro degli assi portanti del Piano strategico di Ateneo, quello dell'inclusione. Anche a questo proposito, una diffusione via social o anche tramite pubblicità distribuite tra le biblioteche può essere utile.

Mi sembra che il questionario, nonostante la scarsa partecipazione, abbia restituito una fotografia articolata e molto utile per programmare il nostro lavoro e formulare obiettivi di breve e medio termine. Le biblioteche sono strutture dinamiche e flessibili: da sacrario dello studio individuale, si stanno orientando a centro di socializzazione e disseminazione di saperi condivisi, e non possono ignorare le vocazioni specifiche e peculiari delle diverse

aree disciplinari. Lo scarso utilizzo del servizio prestiti, ad esempio nelle biblioteche di Medicina, ha come contraltare un crescente utilizzo delle risorse elettroniche; l'internazionalizzazione della ricerca rende necessario uno snellimento delle procedure di ILL e DD, oltre che la loro pubblicizzazione. Siamo pronti ad accogliere queste sfide, e un lavoro come questo ci prepara al meglio.

In conclusione, mi permetto di sollecitare la distribuzione di un questionario anche ai docenti: nonostante quasi tutto nel mondo universitario sembri indirizzarci lontano dalle biblioteche, continuiamo ad amarle e a frequentarle, addolcendo la nostra esperienza con il profumo proustiano del ricordo di gioventù.

Il questionario sulla soddisfazione degli utenti delle biblioteche della Sapienza

Introduzione di Ezio Tarantino

Consultare gli studenti per conoscere la loro opinione a proposito della loro frequentazione delle biblioteche della Sapienza è utile non solo per comprendere meglio quali siano i pregi e i difetti delle nostre strutture, ma è anche, o forse soprattutto, l'occasione per conoscere meglio la natura stessa delle nostre biblioteche, la loro funzione all'interno del Sistema bibliotecario nel suo complesso, la loro capacità di stare al passo dei cambiamenti. Valutare con attenzione le risposte degli utenti può dunque servire non solo a venire incontro alle loro richieste, ma anche, in qualche caso, a rimodulare l'offerta dei servizi offerti, alla luce delle necessità espresse.

Il questionario

Elaborato da un gruppo di lavoro promosso dal Centro Sistema bibliotecario, il questionario è stato sottoposto agli studenti nella primavera del 2024.

Gli studenti ne sono stati messi a conoscenza con una mail inviata sul loro account istituzionale e attraverso altri canali informativi (social, locandine in biblioteca ecc.) il 16 maggio, ed è stato disponibile online fino al 25 maggio 2024¹. Non era indirizzato solamente a coloro che frequentano una biblioteca, ma a tutti gli studenti, anche a chi in biblioteca non ci è mai andato. È stato realizzato sia in italiano che in inglese, ed era composto da tre sezioni: la prima dedicata ai comportamenti (per capire come, perché e quanto gli studenti frequentino le biblioteche, e quali), la seconda alla valutazione dei servizi (pregi, criticità e suggerimenti per migliorarle), la terza all'impatto che le biblioteche hanno sulla vita dello studente. Per quanto riguarda quest'ultimo punto in particolare, il questionario è stato formulato tenendo conto dell'esperienza dell'indagine "La biblioteca per te", che rappresenta attualmente la più ampia indagine sull'impatto e sul ruolo della biblioteca pubblica nella vita delle persone che la frequentano².

¹ L'indagine è stata rivolta esclusivamente agli studenti iscritti ai corsi di laurea (triennale, magistrale o a ciclo unico) della Sapienza. Sono stati dunque esclusi dal campione gli studenti delle scuole di specializzazione e quelli dei master.

² Il report dell'indagine, promossa dalla Rete delle reti in collaborazione con Aib e con la direzione scientifica di BIBLAB, il Laboratorio di biblioteconomia sociale e ricerca applicata alle biblioteche di Sapienza Università di Roma, è stato pubblicato in: Chiara Faggiolani, *Biblioteca casa delle opportunità: cultura, relazioni, benessere. Report dell'indagine "La biblioteca per te"*, Roma, Sapienza Università Editrice, 2021. L'indagine ha coinvolto soprattutto biblioteche di pubblica lettura, ma al questionario hanno risposto anche alcuni utenti di biblioteche di diversa tipologia.

Coloro che, all'inizio del questionario, hanno dichiarato di non frequentare nessuna biblioteca sono stati rimandati ad una sezione a loro dedicata, dove ne venivano chieste le motivazioni.

Il questionario era composto da 47 domande, di cui 11 erano quelle relative all'effettiva valutazione dei servizi bibliotecari (2 quelle dedicate a chi ha dichiarato di non frequentare le biblioteche); le altre semplicemente di contesto (età, sesso, provenienza, facoltà di appartenenza ecc.). 6 domande erano a risposta multipla, 2 fornivano una scala di valutazione da 1 a 5 e una da 1 a 10; 2 domande erano a risposta aperta.

Sebbene il numero delle risposte sia stato relativamente basso, i risultati ottenuti appaiono significativi e certamente rappresentativi, nella loro varietà, del modo con cui gli studenti vivono le biblioteche dell'Ateneo.

Qual è il quadro che emerge dalle risposte date dagli studenti? Cosa offrono le biblioteche, cosa manca, cosa fare per renderle migliori, più efficienti, per fare diventare più efficace l'offerta di servizi? Cosa sono le biblioteche per gli studenti della Sapienza?

In estrema sintesi, il quadro che ne esce è quello di un sistema che offre orari di apertura non ancora in linea con le aspettative (non uniformi fra le diverse facoltà: gli studenti di Scienze e quelli di Lettere sono più scontenti di quelli di Ingegneria); che ha bisogno di ampliare gli spazi (al primo posto fra le cose reputate più importanti ma con il grado di soddisfazione medio più basso fra tutti gli altri fattori), soprattutto per permettere di studiare in piccoli gruppi (il servizio che ha totalizzato il più basso grado di soddisfazione).

I risultati

Le risposte, raccolte in forma anonima, sono state complessivamente 1.438, pari a poco più dell'1% della popolazione studentesca³, 1.373 studenti hanno risposto al questionario in italiano e 65 a quello in inglese. Hanno risposto perlopiù studenti dei corsi di laurea magistrale, con un'età media di 25 anni.

Comportamenti

Quanto sono frequentate le biblioteche della Sapienza? Può sembrare un dato sorprendente quello che vede gli studenti di Ingegneria civile e industriale e quelli delle tre facoltà di medicina frequentare le biblioteche più di quelli di Lettere e filosofia (il 37% di Ingegneria ha risposto di andarci tutti i giorni, contro il 16% di quelli di Lettere, e il 36% più di una volta la settimana, contro il 32%). Ma il dato è facilmente spiegabile osservando quello della frequenza all'università: il 97% degli studenti di Ingegneria civile e di Ingegneria dell'informazione, e l'82% di quelli delle facoltà di medicina che hanno risposto al questionario, infatti, si definiscono "frequentanti", contro il 66% degli studenti di

³ Calcolata in 113.355 unità alla data del 10 settembre 2024 (il dato è in continuo aggiornamento).

Lettere. La presenza costante all'interno dell'università evidentemente porta gli studenti a frequentare le biblioteche.

Cosa vanno a fare gli studenti in biblioteca? L'88% di loro dichiara di andarci per studiare con i propri libri. Ma non solo. Infatti in realtà solo il 22% ha risposto di andarci esclusivamente per questo motivo. Più spesso a questa motivazione se ne accompagnano altre: prendere libri in prestito, consultare testi d'esame o consultare libri o periodici.

La seconda e la terza risposta più selezionate definiscono non solo la biblioteca, ma l'università stessa, come un luogo della socializzazione. Infatti, quasi il 50% degli studenti dichiara di andare in biblioteca "per studiare in gruppo" e, a seguire, "per incontrare amici e colleghi". Solo il 30% ci va per prendere un libro in prestito. I comportamenti degli studenti sono però abbastanza diversi in base alla facoltà e al corso di studi di appartenenza. Ad esempio, gli studenti di Architettura vanno molto più di tutti gli altri a consultare i libri della biblioteca (42% a fronte di una media di tutte le facoltà del 20% circa) e molto meno a studiare i propri (65%) e prendono molto più di tutti gli altri libri in prestito (71%, contro una media generale del 28%), cosa che, ad esempio, gli studenti di Giurisprudenza, Informatica o di Medicina, fanno solo in modo sporadico (percentuali fra il 9 e il 12%), molto più, per esempio degli studenti di Lettere (50% delle risposte). Il valore più basso è quello degli studenti di Scienze dell'informazione, informatica e statistica, con solo 8%).

Valutazione dei servizi

Cosa ritengono indispensabile gli studenti della Sapienza e cosa li soddisfa? In generale, qual è il loro grado di soddisfazione? Come prevedibile, gli studenti richiedono aperture prolungate (gli studenti di quasi tutte le facoltà, ma in particolare è ciò che interessa di più quelli di Lettere e filosofia, Architettura, Economia e Scienze politiche, cioè le facoltà delle soft sciences), anche H24, 7 giorni su 7 (richiesta proveniente perlopiù da studenti di Ingegneria e Medicina) e una maggiore disponibilità di posti (le due facoltà di Ingegneria, le tre di Medicina, Giurisprudenza e Scienze). Un'altra richiesta abbastanza trasversale a tutte le facoltà è quella di una maggiore copertura del wifi (a Lettere più importante ancora di un maggiore comfort), e in generale con una preferenza quasi pari a quella di una maggiore disponibilità di posti.

Gli studenti delle due facoltà di Ingegneria reputano importante la presenza di sale per lo studio di gruppo e, come in generale gli studenti di quasi tutte le facoltà, non sono soddisfatti dell'attuale offerta. Fra i servizi ritenuti più importanti (insieme agli orari di apertura, agli spazi, ai libri di testo e alla presenza del wifi) il giudizio complessivo su questo servizio è quello che ha registrato il consenso più basso.

Mettendo in relazione il grado di soddisfazione con l'interesse per un particolare servizio, gli studenti della facoltà di Scienze risultano in generale più soddisfatti dei loro colleghi

(in particolare dal servizio di reference offerto dai bibliotecari, dai corsi di Information literacy e dall'offerta di libri), seguiti da quelli di Architettura. I meno soddisfatti risultano essere gli studenti di Economia e della facoltà di Medicina e odontoiatria (che lamentano la mancanza di alette per lo studio in gruppo e il numero insufficiente dei posti) e Medicina e psicologia (oltre alla scarsità di posti e alle alette, anche la mancanza di un numero adeguato di fotocopiatrici). In generale, dunque, dal rapporto fra i due indicatori emerge, in modo trasversale, insoddisfazione per la mancanza di alette e per il numero limitato di posti a disposizione.

Il valore e l'impatto

Per ultimo, è stato chiesto agli studenti di definire il loro rapporto con la biblioteca, al di là della soddisfazione o meno sui servizi erogati. Alla domanda: "Nella mia vita la mia biblioteca Sapienza è importante perché..." la risposta più selezionata è stata "È il luogo dove mi concentro di più", seguita immediatamente dopo da "Mi permette di ottimizzare il mio tempo". Interessante come, essendo una domanda a risposta multipla, le combinazioni più selezionate dagli studenti, insieme alle due più scelte, siano state proprio quelle legate al tempo (ottimizzazione del tempo da trascorrere in Ateneo, separare in modo efficace la percezione del tempo per lo studio da quello per lo svago); e alla socializzazione (stare in compagnia di colleghi e amici).

Infine, alla richiesta di definire con parole proprie la biblioteca, gli studenti hanno ribadito prevalentemente i concetti di tranquillità, sicurezza, accoglienza, luogo di incontro, sostegno.

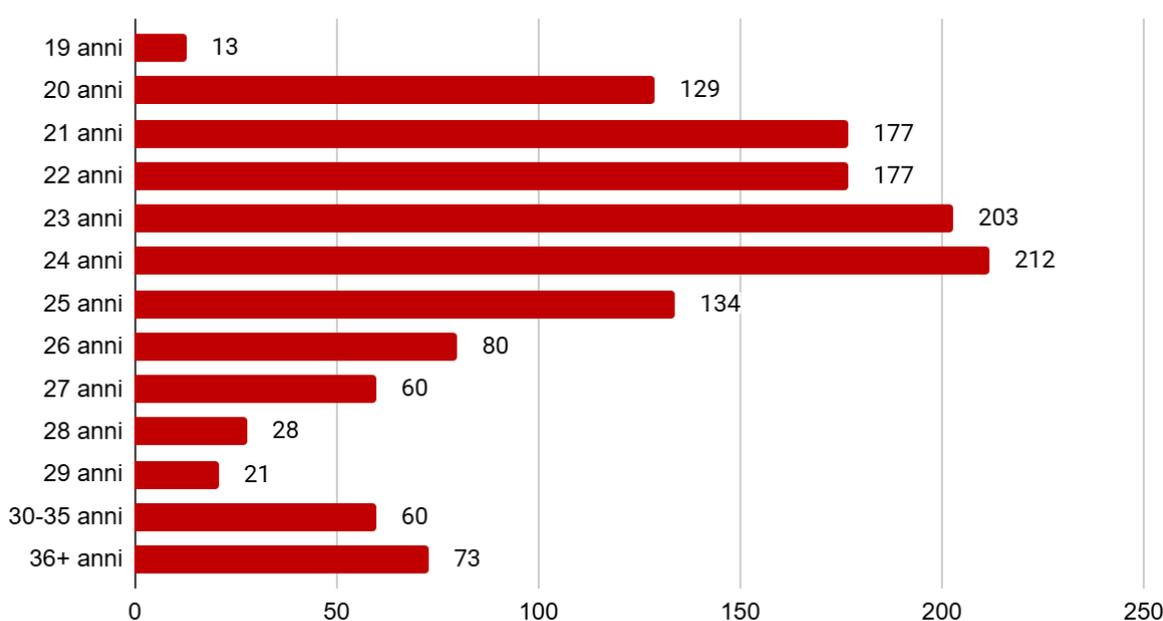
Un quadro, quindi, in chiaroscuro. Gli studenti considerano la biblioteca un luogo imprescindibile nella loro vita universitaria, il posto privilegiato per lo studio e la socializzazione, ma vorrebbero spazi più ampi e aperture prolungate. Il sistema bibliotecario nel suo complesso dovrà essere in grado di interpretare al meglio le esigenze e le loro richieste, non solo migliorando l'esistente, ma in qualche caso ripensando i servizi e la stessa struttura organizzativa.

I rispondenti all'indagine

Come anticipato nell'introduzione, al questionario in italiano hanno risposto 1.373 studenti della Sapienza, 65 a quello in inglese: sono dunque 1.438 le risposte raccolte nel corso dell'indagine. Poiché attualmente (a.a. 23/24) gli studenti iscritti ai CdI sono 113.355⁴, i rispondenti rappresentano l'1,25% della popolazione⁵.

L'età media degli studenti che hanno risposto al questionario è di quasi 25 anni: la loro distribuzione nelle varie fasce d'età potrebbe far intendere che a rispondere al questionario sono stati perlopiù studenti 'maturi', che già da qualche anno sono iscritti all'università.

Rispondenti al questionario suddivisi per età

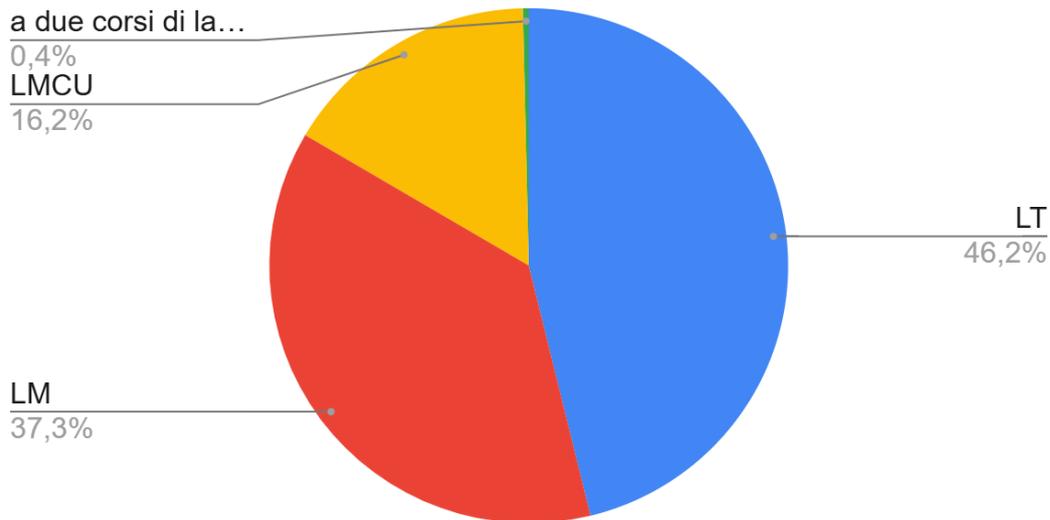


La maggior parte delle persone che hanno partecipato all'indagine (634, il 46,2%) sono iscritte a un corso di laurea triennale (LT): i rispondenti iscritti al terzo anno di LT sono leggermente più numerosi rispetto a quelli degli anni precedenti. Solo 146 matricole, invece, hanno compilato il questionario.

⁴ Dato aggiornato al 10/09/2024. Per visualizzare i dati relativi agli studenti della Sapienza, che vengono costantemente aggiornati nel corso dell'anno, si rimanda al link: <https://statistiche.uniroma1.it/portale/extensions/Portale_Pubblico/Portale_Pubblico.html>.

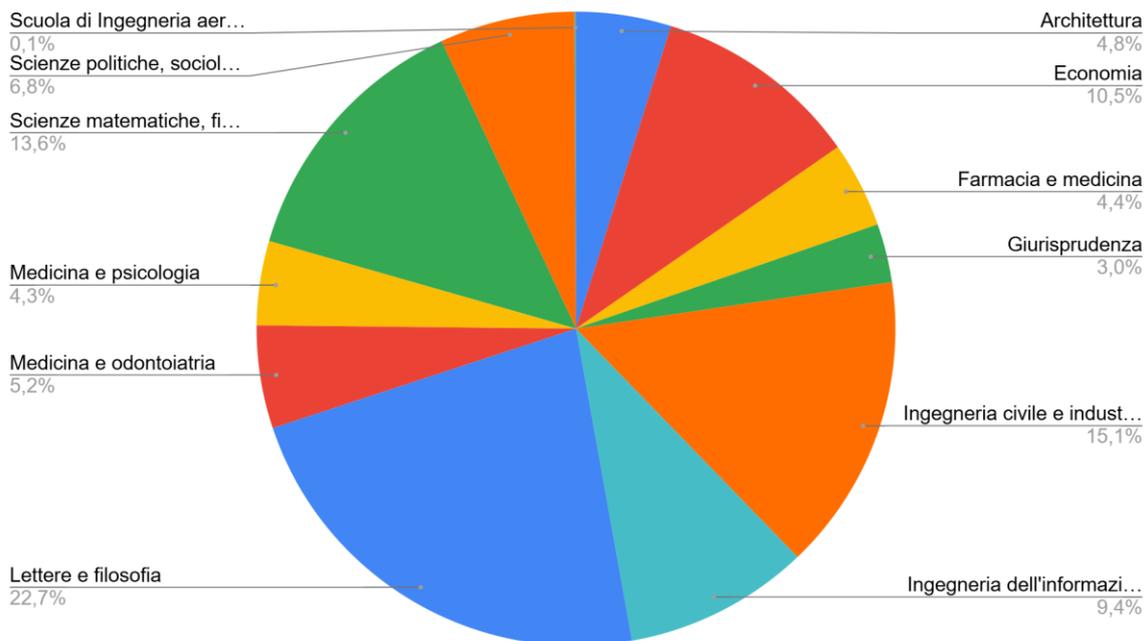
⁵ Ai fini dell'elaborazione dei grafici di questo report si sono considerate le risposte del questionario in italiano, dando conto nel testo di quelle del questionario in inglese.

Rispondenti al questionario divisi per tipologia di corso di laurea



Se si prendono in esame le discipline studiate, si vedrà che oltre un quinto dei rispondenti proviene dalla Facoltà di Lettere e Filosofia. Nel caso di tale facoltà, questo dato è del tutto in linea con quello relativo alla facoltà di cui fanno parte le biblioteche citate nelle risposte.

Rispondenti al questionario divisi per facoltà



Si è scritto che i rispondenti rappresentano circa l'1,25% della popolazione studentesca della Sapienza: ora, se si analizza questo dato facoltà per facoltà, emerge chiaramente che le facoltà di Ingegneria civile e industriale e Scienze matematiche, fisiche e naturali esprimono percentuali di rispondenti sul totale degli iscritti superiori alla media (così

come anche le facoltà di Lettere e filosofia, di Economia, di Architettura); al contrario, le facoltà “meno rappresentate”, in proporzione al numero di studenti iscritti, sono quelle di Farmacia e medicina e quelle di Giurisprudenza.

Rapporto tra studenti che hanno partecipato all'indagine e iscritti per ogni Facoltà

Facoltà	Totale iscritti	Totale rispondenti	%
Architettura	4.890	66	1,35%
Economia	10.597	144	1,36%
Farmacia e medicina	12.347	60	0,49%
Giurisprudenza	6.698	41	0,61%
Ingegneria civile e industriale	9.475	208	2,20%
Ingegneria dell'informazione, informatica e statistica	10.035	129	1,29%
Lettere e filosofia	20.722	312	1,51%
Medicina e odontoiatria	9.112	72	0,79%
Medicina e psicologia	8.012	59	0,74%
Scienze matematiche, fisiche e naturali	9.336	187	2,00%
Scienze politiche, sociologia, comunicazione	12.131	94	0,77%
TOTALE	113.355*	1.373	1,21%**

* Dato al 10 settembre 2024

** La percentuale tiene conto dei soli rispondenti al questionario in italiano.

L'88,7% dei rispondenti frequenta regolarmente l'attività didattica all'università. Una percentuale inferiore a quella delle persone che si dichiarano utenti delle biblioteche (cioè che vi si sono recati almeno una volta nell'anno precedente), il 91,3%. Questo significa che esiste un gruppo di persone che non sono studenti frequentanti, ma che sono frequentatori delle biblioteche.

Rispondenti al questionario divisi per diversa esperienza universitaria e di biblioteca

	Utente	Non utente	Totale
Frequentante	1137	81	1218
Non frequentante	116	39	155
Totale	1253	120	1373

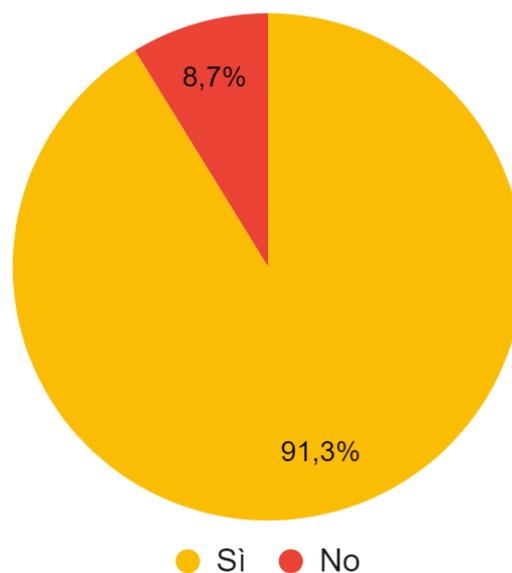
Qual è il ruolo che svolge la biblioteca nelle vite di queste persone? Quali le motivazioni per cui essi non frequentano l'università, ma frequentano la biblioteca?

Poco più della metà (59) dei 116 studenti che appartengono a questo gruppo si reca nelle biblioteche piuttosto frequentemente: almeno una volta alla settimana, se non più spesso. Per chi non frequenta la didattica, ma frequenta assiduamente la biblioteca, quest'ultima rappresenta uno dei pochi, se non l'unico, contatto con l'università. La biblioteca *"rappresenta l'80% della mia esperienza universitaria"* racconta una studentessa 23enne di Laurea triennale - d'ora in poi: LT - in Lettere moderne, a proposito della Biblioteca del Dipartimento Lettere e culture moderne - Sede Glottologia.

È altrettanto vero, però, che, all'interno di questo piccolo gruppo di studenti che frequentano assiduamente le biblioteche ma non frequentano la didattica, si registrano alcune delle risposte più 'fredde' alla domanda "Cosa è per te la tua biblioteca della Sapienza?". Questa domanda, come già era accaduto nell'indagine La biblioteca per te, ha infatti consentito ai rispondenti di raccontare il loro personale rapporto con le biblioteche della propria università: spesso, come vedremo, sono state usate parole di affetto, che parlano di un legame intimo con la biblioteca. Nel caso del gruppo degli studenti che frequentano assiduamente le biblioteche ma non frequentano la didattica, invece, diverse sono le risposte che riportano il rapporto con la biblioteca a un livello decisamente meno simbolico e più strumentale: la biblioteca è *"una biblioteca, non esageriamo"* (studentessa di Laurea magistrale a ciclo unico - in seguito: LMCU - in Medicina e chirurgia, 27 anni, a proposito della Biblioteca "G. Illuminati" di Chimica e biochimica); o ancora: *"per me la biblioteca è una biblioteca"* (studente di Laurea magistrale - d'ora in poi: LM - in Matematica, 24 anni, a proposito della Biblioteca del Dipartimento di Fisica).

Tutto ciò posto, l'analisi proseguirà dividendo in due profili i nostri rispondenti: utenti e non utenti.

Studenti frequentanti e studenti non frequentanti le biblioteche della Sapienza



Utenti delle biblioteche della Sapienza

Sono 1.253 i rispondenti all'indagine che si sono dichiarati utenti delle biblioteche della Sapienza. Occorre però specificare che non tutti i rispondenti che si sono dichiarati utenti delle biblioteche attribuiscono al vocabolo 'biblioteca' il significato di insieme strutturato di risorse e servizi che vengono messi a disposizione della comunità universitaria e del pubblico in generale grazie al lavoro dei professionisti che vi operano, i bibliotecari. Lo dimostra bene la risposta di una studentessa trentaseienne di LT in Sociologia alla domanda "Che cos'è per te la tua biblioteca Sapienza?": *"semplicemente un posto dove studiare tra una lezione e l'altra, ma raramente si trova posto. La biblioteca dove a volte studio è il Museo dell'Arte Classica, ma non era tra le opzioni"*. Il Museo dell'Arte Classica citato dalla rispondente non è affatto una biblioteca, non offre alcun servizio bibliotecario né mette a disposizione risorse bibliografiche o documentarie, ma dispone di tavoli e sedie per studiare. Agli occhi di una parte dei rispondenti - che può essere associata al segmento degli utenti minimi, come si vedrà più avanti - la biblioteca è, in effetti, uno spazio con tavoli e sedie per studiare.

Chi sono gli utenti delle biblioteche della Sapienza? Sono perlopiù di donne (il 60,25%); il 78,29% di essi è nato tra il 1999 e il 2004 e rientra nella fascia d'età 19-25, all'interno della quale tradizionalmente viene portato avanti il percorso di studi universitari.

Le facoltà dalle quali proviene la maggioranza degli utenti delle biblioteche sono Lettere e filosofia (287 rispondenti), Scienze matematiche, fisiche e naturali (174) e le due facoltà di Ingegneria (228 in totale). La distribuzione dei rispondenti tra i diversi cicli di laurea è piuttosto omogenea: sono 568 gli iscritti a una LT, 474 gli iscritti a una LM, mentre 207 gli studenti delle LMCU.

L'esperienza di università e l'esperienza di biblioteca

Il modo in cui si vive la biblioteca, in cui la si usa, il ruolo che le si attribuisce e l'importanza che le si riconosce cambiano anche in base all'esperienza universitaria?

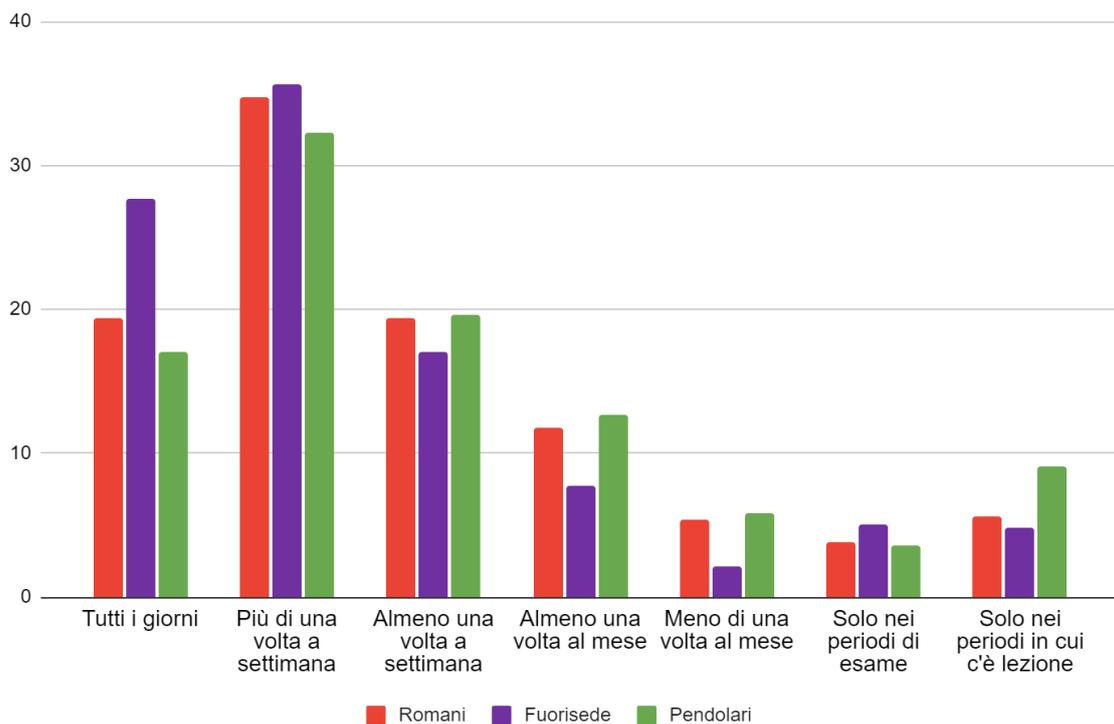
Per tentare di rispondere a questa domanda, i dati relativi agli utenti delle biblioteche della Sapienza sono stati analizzati usando una particolare lente, capace di evidenziare il modo in cui queste persone vivono non solo le biblioteche, ma anche l'università. Si considerino ora, parallelamente, tre gruppi di rispondenti che hanno dichiarato sia di frequentare l'università, sia di essersi recati nelle biblioteche della Sapienza nell'ultimo anno⁶:

⁶ Si tenga presente che, con ovvie variazioni di anno accademico in anno accademico, gli studenti fuori sede costituiscono circa il 30% del totale della popolazione studentesca della Sapienza: <<https://www.uniroma1.it/it/pagina/chi-siamo#:~:text=Della%20platea%20studentesca%20fanno%20parte,all'anno%20in%20mobilit%C3>

1. i romani (444, 39,05%), cioè quegli studenti che dichiarano di essere di Roma e di studiare nella propria città;
2. i fuori sede (376, 33,07%), cioè quegli studenti che si sono trasferiti nel Comune di Roma proprio per studiare all'università;
3. i pendolari (276, 24,27%), cioè studenti residenti in un altro comune che viaggiano verso Roma per frequentare l'università.

Innanzitutto, il variare dell'esperienza universitaria sembra essere correlato alla diversa frequenza con la quale i rispondenti appartenenti ai tre gruppi si recano in biblioteca. Gli studenti fuori sede, in particolare, sono i più assidui frequentatori delle biblioteche della Sapienza: più di un quarto di essi vi si reca quotidianamente.

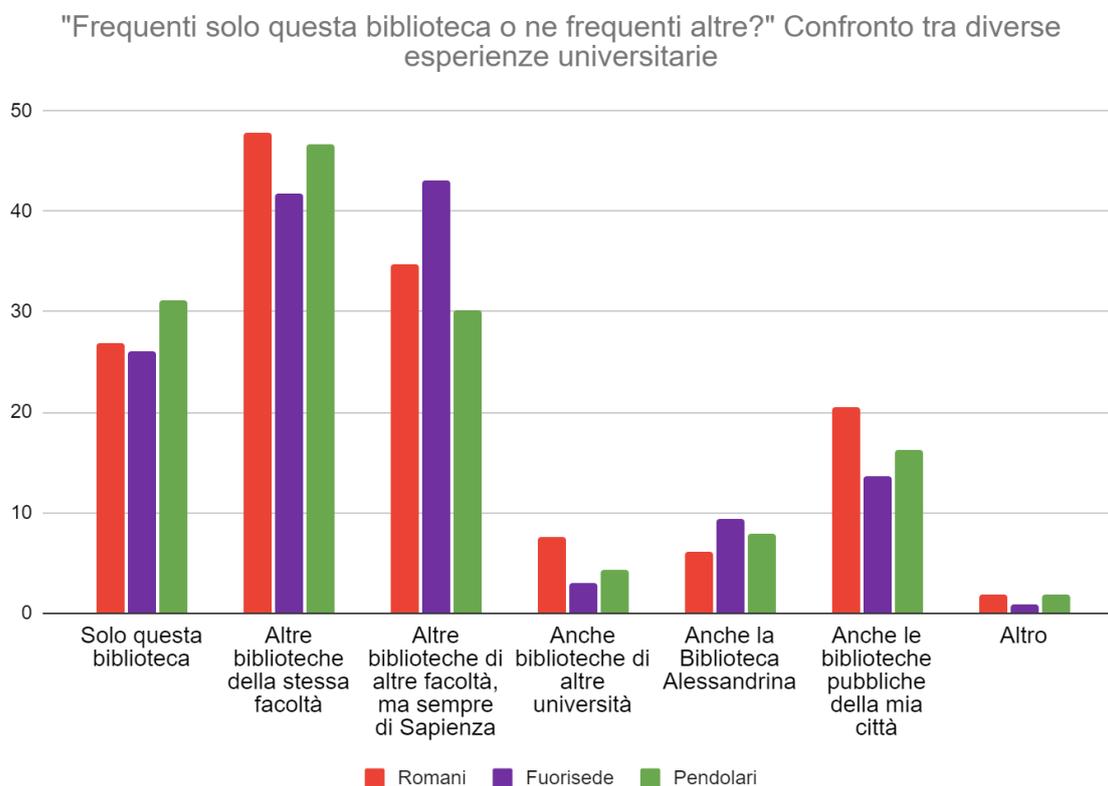
"Con quale frequenza ti rechi nella tua biblioteca di Sapienza?" Confronto tra diverse esperienze universitarie



Qualche differenza si registra anche a livello di 'fidelizzazione' degli utenti nei confronti della propria biblioteca (che, si ricorda, non è necessariamente quella di afferenza, ma quella che si dichiara di frequentare più spesso). Gli utenti che dichiarano di frequentare soprattutto una sola biblioteca o, al massimo, altre biblioteche della stessa facoltà sono i pendolari. Questi studenti sperimentano le altre biblioteche della Sapienza molto meno dei fuori sede e, soprattutto, non frequentano quasi le biblioteche di altre università. La frequentazione di queste ultime biblioteche, invece, è più comune tra i romani: il 7,66% degli utenti che vive a Roma ed è di Roma sfrutta le biblioteche degli altri atenei della

%A0%20internazionale>. Mancano invece, sia al livello del nostro ateneo, sia a livello nazionale, dati aggiornati sugli studenti universitari pendolari.

capitale. Interessante, infine, il dato relativo alla frequentazione delle biblioteche di pubblica lettura: il 20,50% dei romani, il 16,30% dei pendolari e il 13,56% dei fuori sede combina la frequentazione e l'uso della biblioteca di università alla frequentazione e all'uso delle biblioteche pubbliche.



Spostando l'attenzione verso le attività per le quali ci si reca in biblioteca e l'importanza ad essa attribuita, emerge che le maggiori differenze tra i tre gruppi (romani, fuori sede e pendolari) si registrano in riferimento all'ambito relazionale. Una serie di risposte predefinite alle domande "Per quali delle seguenti attività ti rechi in biblioteca?" e "Nella mia vita la mia biblioteca di Sapienza è importante perché... Scegli le risposte che completano meglio la frase, secondo la tua personale esperienza", infatti, avevano il fine di fare emergere il valore della biblioteca come connettore, struttura e servizio capace di facilitare la creazione e la cura di relazioni interpersonali. Una funzione che non figura tra le missioni istituzionali delle biblioteche delle università, ma che emerge con forza dalle parole di studenti e studentesse: le biblioteche della Sapienza sono *"il luogo in cui ho studiato e preparato gli esami, in cui ho lavorato come borsista e ho potuto conoscere molti bibliotecari, il luogo in cui ho imparato come fare e ricerca bibliografica, il luogo in cui ho conosciuto nuovi amici"* (studentessa di LMCU in Giurisprudenza, 25 anni, a proposito della Biblioteca Interdipartimentale di scienze giuridiche - Sezione Diritto pubblico) e persino *"un punto di ritrovo"*, secondo vari rispondenti. La dimensione

relazionale della biblioteca non ha ricadute solo a livello di benessere personale, ad esempio la biblioteca è anche: *“il luogo in cui si preparano gli esami, si inizia a lavorare in gruppo con i colleghi (ingegneria non si fa da sola) e quindi un modo per sviluppare le capacità di team working che nel 95% dei casi ci servirà nel mondo del lavoro”* (studente di LM in Ingegneria meccanica, 25 anni, a proposito della Biblioteca centrale "G. Boaga" della Facoltà di Ingegneria).

La dimensione relazionale della biblioteca è maggiormente avvertita e riconosciuta dagli studenti fuori sede, che più dei loro colleghi si recano in biblioteca anche per incontrare amici e colleghi (il 43,62%, contro il 38,29% di romani e il 30,80% di pendolari) e per fare nuove amicizie (l'8,78% contro il 7,88% e il 6,52%) e che più degli altri attribuiscono a questa funzione relazionale della biblioteca un ruolo rilevante nella propria vita. Il 54,26% dei fuori sede, infatti, sceglie, tra le opzioni di risposta: *“Nella mia vita la mia biblioteca Sapienza è importante perché là posso stare in compagnia di colleghi e amici”*. Condivide lo stesso pensiero solo il 39,49% dei pendolari.

Di pari passo con Sapienza

Il 40,16% dei fuori sede e il 38,96% dei romani (contro il 29,71% dei pendolari) dichiarano che la biblioteca gioca una parte rilevante nelle proprie vite perché li fa sentire davvero parte della comunità universitaria: un dato importante, se si tiene conto dell'attenzione posta dall'Ateneo in tal senso: il *Piano strategico 2022-2027*⁷ indica, ad esempio, di *“realizzare vaste aree di incontro e condivisione”* (p.58) per la comunità accademica e per la società in generale. Uno studente di LT in Informatica applicata e intelligenza artificiale, 21 anni, definisce la Biblioteca "G. Illuminati" di Chimica e biochimica *“Un posto dove sentirmi studente al 100%”*. Un collega di LM in Ingegneria aeronautica, 26 anni, gli fa eco pensando alla Biblioteca del Dipartimento Ingegneria civile, edile e ambientale - Architettura e urbanistica: *“Per me è proprio la vita UNIVERSITARIA, tutto. Senza biblioteche, non si vive davvero il mondo accademico”*.

Un ultimo dato interessante è quello che permette di inserire le biblioteche della Sapienza nel sistema del benessere degli studenti: il 27,37% degli utenti (il 27,44% se si considerano solo coloro che frequentano l'università) e, in particolare, il 34,84% degli utenti che sono studenti fuori sede considerano le biblioteche della Sapienza importanti perché sono luoghi che li fanno sentire bene. Innanzitutto, questo dato induce a soppesare con maggiore elasticità tutti gli altri dati (che saranno presentati tra poco) che, insieme, compongono un'immagine della biblioteca vista da parte degli studenti come

⁷ Il *Piano strategico 2022-2027* della Sapienza Università di Roma è consultabile al link: https://www.uniroma1.it/sites/default/files/user/8443/pianostrategico_20222027_9bis_con_approvazione_oocc.pdf.

mero spazio - tavoli e sedie, aule studio - e non come servizio. Un'immagine certo riduttiva, che dovrà spingere a un rinnovato impegno per cambiare la percezione e il sottoutilizzo delle biblioteche delle università.

Tuttavia, alcune delle risposte dei fuori sede permettono di capire quale valore abbia lo spazio - che è sicuro, tranquillo, intimo - della biblioteca in una condizione in cui non si ha una 'casa' propria (con tutto il significato simbolico e affettivo che viene attribuito a questa parola). In questo contesto, la biblioteca può essere *"un luogo al di fuori della casa degradata in cui vivo ogni giorno, e come me tanti altri studenti fuorisede e noi"* (studentessa di LM in Psicologia clinica, 27 anni, a proposito della Biblioteca della Facoltà di Medicina e psicologia "Ernesto Valentini"), una *"possibilità di spazi per studiare che altrimenti non avrei"* (studentessa di LM in Management delle tecnologie, innovazione e sostenibilità, 26 anni, a proposito della Biblioteca del Dipartimento di Metodi e modelli per l'economia, il territorio e la finanza - Biblioteca "Ferdinando Milone"), ma anche *"una casa e una famiglia"* (studente di LT in Scienze archeologiche e storiche: oriente e occidente, 22 anni, a proposito della Biblioteca del Dipartimento Istituto italiano di Studi orientali ISO). Una studentessa straniera sente la biblioteca come *"a place that works with us in order to give us the opportunity to bring out our best."* (studentessa di LMCU in Medicina e chirurgia, 31 anni, a proposito della Biblioteca di Fisica).

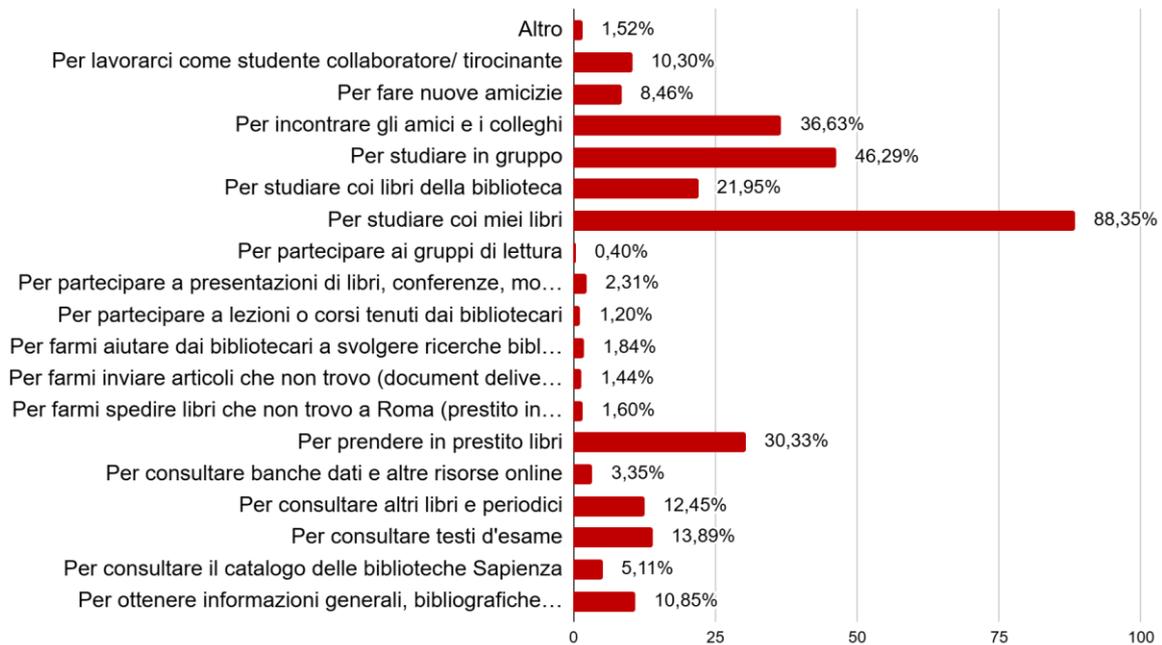
Di pari passo con Sapienza

Il fatto che alle biblioteche della Sapienza in questa indagine venga riconosciuto un ruolo di attori nel sistema del benessere degli studenti è rilevante anche perché la riflessione sul benessere si inserisce all'interno di una prospettiva più ampia, propria di tutto l'Ateneo. Infatti, nel *Piano strategico 2022-2027*, la governance della Sapienza ha deciso di puntare su *"servizi per promuovere il benessere fisico e psicologico, iniziative culturali di aggregazione tra gli studenti e la comunità accademica [...]"* (p.66).

L'uso delle biblioteche della Sapienza da parte degli studenti

Di seguito sono prese in esame le risposte di chi ha dichiarato di essere utente delle biblioteche della Sapienza (indipendentemente dal fatto di essere uno studente frequentante o meno); essendo già state analizzate le variabili socio demografiche e quelle relative alle diverse esperienze di università, l'analisi seguente si focalizza sui motivi per i quali gli utenti frequentano le biblioteche.

"Per quale delle seguenti attività ti rechi in biblioteca?"



Un dato che salta sicuramente subito all'occhio è quello relativo all'uso della biblioteca come sala di studio: l'88,35% degli utenti delle biblioteche della Sapienza dichiara di andare in biblioteca per studiare con i propri libri. A questo dato si affianca poi quello relativo a quanti usano le biblioteche per studiare in gruppo (46,29%) e per studiare coi materiali messi a disposizione della biblioteca (21,95%). Anche la maggior parte degli studenti che ha compilato il questionario in lingua inglese (81,7%) frequenta le biblioteche della Sapienza per studiare con i propri libri, mentre la seconda e la terza risposta più scelte sono quelle relative alla frequentazione della biblioteca per incontrare amici e per lo studio in gruppo.

Che la biblioteca venga intesa come spazio e occasione di socialità viene confermato dal 36,63% dei rispondenti che la frequenta (anche) per incontrare amici e colleghi e dal'8,46% per fare nuove amicizie. Come si può osservare, il dato è abbastanza ben distribuito fra tutte le facoltà.

Rispondenti che si recano in biblioteca per studiare in gruppo

Facoltà	Risposte	% sul totale dei rispondenti
Ingegneria civile e industriale	130	64,04%
Architettura	36	56,25%
Economia	73	53,28%
Farmacia e medicina	24	48,00%
Ingegneria dell'informazione, informatica e statistica	59	47,20%

Medicina e odontoiatria	26	42,62%
Scienze politiche, sociologia, comunicazione	30	41,10%
Giurisprudenza	13	39,39%
Medicina e psicologia	18	39,13%
Scienze matematiche, fisiche e naturali	67	38,51%
Lettere e filosofia	104	36,24%

Anche tra le risposte al questionario in lingua inglese gli studenti confermano come la biblioteca sia un luogo importante per le relazioni: *"Mi fa sentire parte della comunità studentesca" / "It makes me feel part of the student community"* (studentessa di LM in Economia e comunicazione per il management e l'innovazione, 29 anni, a proposito della Biblioteca generale della Facoltà di Economia "E. Barone").

Per quanto riguarda un uso delle biblioteche legato perlopiù alle loro collezioni (prestito o consultazione di cataloghi, risorse analogiche e/o online) o comunque a servizi di fornitura di documenti (ILL e DD), le percentuali si fanno più ridotte. I numeri più bassi che si registrano, però, sono quelli relativi a chi dichiara di recarsi in biblioteca (anche) per via delle attività formative o per quelle attività che non sono strettamente collegate alla ricerca o alla didattica universitarie, ma che rappresentano per gli studenti delle occasioni per esplorare nuovi interessi o ampliare le proprie conoscenze e competenze rispetto a quelle strettamente inerenti le discipline studiate (il 2,31% dei rispondenti frequenta le biblioteche per partecipare a presentazioni di libri, conferenze, mostre, ecc., lo 0,40% i gruppi di lettura, presenti, peraltro, in un numero assai ridotto di biblioteche). La scarsa consuetudine degli studenti con le attività di formazione proposte dai bibliotecari emerge anche dai livelli di importanza attribuiti a tali servizi e iniziative, come si vedrà in seguito.

Usi specifici e usi combinati delle biblioteche

Si è visto che l'88,35% degli utenti delle biblioteche della Sapienza dichiara di frequentarle per studiare con i propri libri⁸. Un uso delle biblioteche come *spazi*, quindi, più che come *servizi*.

Tuttavia, occorre non fermarsi a questo primo dato: dal momento che il questionario prevedeva la possibilità di dare più risposte alla domanda "Per quale delle seguenti

⁸ Dato in linea con la recente ricerca AIE *Le abitudini di studio all'Università*, che evidenzia che per la preparazione degli esami gli studenti affiancano ai propri libri dispense e altri materiali autoprodotti o forniti dai docenti. Cfr.

<<https://www.aie.it/Cosafacciamo/Studiericerche/Approfondimento.aspx?IDUNI=h1sv5tigiz0ify0zkhxpmfkc9401&MDId=17800&Skeda=MODIF105-9574-2024.2.6>>.

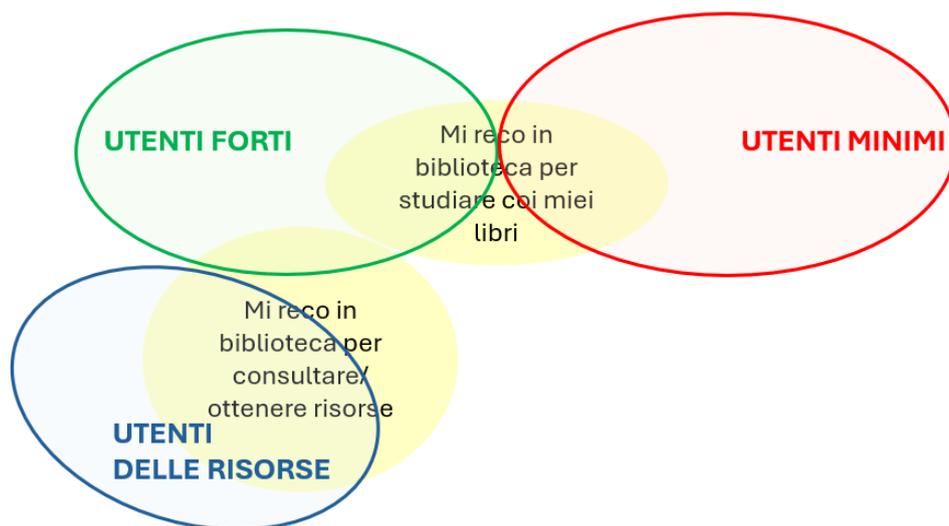
attività ti rechi in biblioteca?”, occorre capire quale è la percentuale di studenti (e che caratteristiche hanno questi utenti) che frequentano le biblioteche *solo* per studiare coi propri libri e quale, invece, è il numero di persone che si recano in biblioteca per tanti motivi, sfruttando la possibilità di accedere a più servizi.

Gli studenti che frequentano la biblioteca *solo* per studiare coi propri libri sono 251: il 20,03% degli utenti che hanno risposto al questionario (e il 22,76% di coloro che hanno indicato di recarsi in biblioteca per studiare coi propri libri, tra le varie cose). Un quinto dei rispondenti, dunque, entra ed esce dalle biblioteche della Sapienza senza sfiorare i loro servizi, le loro risorse, le loro attività. Questi ragazzi e queste ragazze si dichiarano, sì, utenti delle biblioteche, e, ai fini dell’analisi dei dati, potrebbero essere raccolti in un segmento denominato segmento degli “utenti minimi”⁹.

Oltre agli utenti minimi, verranno presi in esame anche il segmento degli utenti delle risorse (cioè quel gruppo di persone che *non* si recano nelle biblioteche della Sapienza per studiare coi propri libri, ma che le usano principalmente per accedere alle risorse documentarie) e quello degli utenti forti (cioè quel gruppo di studenti che hanno fornito almeno sei risposte alla domanda “Per quale delle seguenti motivazioni ti rechi in biblioteca?” e che, come si vedrà meglio in seguito, frequentano le biblioteche per fare al loro interno tante attività diverse,).

UTENTI MINIMI	UTENTI FORTI	UTENTI DELLE RISORSE
Studenti che si recano in biblioteca solo per studiare coi propri libri. Non entrano in contatto con i servizi, le risorse e le attività della biblioteca (nemmeno online), né coi bibliotecari	Studenti che si recano in biblioteca per varie attività (almeno 6). Sfruttano la polifunzionalità delle biblioteche della Sapienza.	Studenti che non si recano in biblioteca per studiare coi propri libri, ma che invece le frequentano per accedere alle risorse bibliografiche e documentarie.

⁹ Nel marketing, «la segmentazione della domanda o del mercato è l’attività di analisi che cerca di individuare gruppi omogenei di consumatori». Cfr. <[23](https://www.treccani.it/enciclopedia/segmentazione_(Dizionario-di-Economia-e-Finanza)/>”. In questa indagine la suddivisione in gruppi è stata attuata al fine di individuare gruppi di persone che condividono uno stesso atteggiamento nei confronti della biblioteca. La costruzione dei segmenti si basa sui criteri di forte omogeneità interna e disomogeneità esterna. In questo caso, i segmenti non si incrociano tra loro e la loro costruzione è interamente basata sulla risposta che le persone hanno dato alla domanda “per quale motivo ti rechi in biblioteca?”.</p>
</div>
<div data-bbox=)



Non tutti i rispondenti al questionario che si sono dichiarati utenti delle biblioteche della Sapienza rientrano in questi tre segmenti: al contrario, esiste una parte di rispondenti che usano le biblioteche per 2, 3, 4 o 5 motivi che non sono unicamente legati all'uso delle risorse.

Nel contesto di questa indagine, però, è parso utile individuare innanzitutto dei segmenti capaci non tanto di rappresentare tutti i comportamenti degli studenti, o quelli più diffusi, ma al contrario di raccogliere i comportamenti più "netti" per spiegare alcuni dati e rispondere ad alcune domande che sono emerse nel corso dell'analisi: il fatto che quasi 9 studenti su 10 si recano in biblioteca per studiare coi propri libri significa che le biblioteche della Sapienza sono percepite come aule studio? Se ciò che gli studenti chiedono alle biblioteche e gli aspetti che più ne apprezzano sono quasi sempre legati alla loro dimensione spaziale, quale è il rapporto degli studenti con le risorse? Ci sono ampie differenze tra il segmento degli utenti minimi e gli altri segmenti, a livello di percezione della biblioteca?

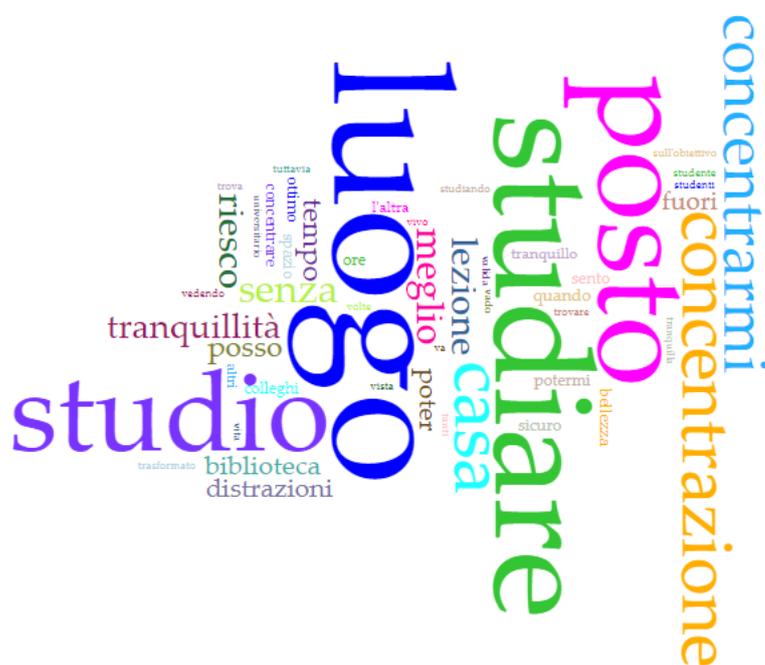
Utenti minimi

Un posto dove "spero" di poter trovare posto e studiare
(Studente di LT in Fisica, 23 anni, a proposito della Biblioteca "G. Illuminati" di Chimica e biochimica)

Per un quinto dei rispondenti le biblioteche della Sapienza sono aule studio. Il segmento degli utenti minimi è composto perlopiù da persone che non usufruiscono né dei servizi della biblioteca 'fisica' né dei servizi online: 216 di essi (85,71% del segmento), infatti, dichiara di non usare nessuna delle risorse e dei servizi online delle biblioteche della Sapienza.

Il fatto che queste persone non usufruiscano dei servizi non significa che essi non si siano espressi circa la loro importanza e la propria soddisfazione nei loro confronti. Anche a proposito di servizi veri e propri, come i corsi della biblioteca per imparare a fare ricerca e valutare l'attendibilità delle fonti, più della metà degli utenti minimi ha espresso il loro grado di soddisfazione, mentre 115 persone su 252 hanno dichiarato di non usarli. Lo stesso avviene a proposito dell'assistenza dei bibliotecari (solo 109 dichiarano di non usarli).

Gli utenti minimi riconoscono molta importanza alla biblioteca perché "è il luogo in cui mi concentro di più". Questa risposta alla domanda "La mia biblioteca Sapienza è importante perché..." è stata selezionata dal 76,2% delle persone che si recano in biblioteca solo per studiare coi propri libri: un dato superiore rispetto alla percentuale del totale dei rispondenti utenti delle biblioteche (70,6%). Se la loro biblioteca chiudesse, gli utenti minimi proverebbero un senso di mancanza che è stato quantificato col punteggio di 7,96 su 10 (valore inferiore alla media degli utenti delle biblioteche della Sapienza).



Per queste persone la biblioteca rappresenta, ovviamente, un luogo, uno spazio fisico che si frequenta. Questo è un dato che emerge chiaramente dall'analisi delle occorrenze effettuata sulle risposte alla domanda "Cosa è per te la tua biblioteca di Sapienza?". Tale luogo può avere un valore affettivo molto forte, tanto da essere definito casa o, addirittura in un caso "un rifugio" (studente di LM in Ingegneria aeronautica, 28 anni, a proposito della Biblioteca del Dipartimento Ingegneria chimica materiali e ambiente). La biblioteca come casa che garantisce pace e sicurezza si contrappone, nelle parole dei rispondenti, alle condizioni talvolta difficili delle abitazioni o degli spostamenti degli studenti.

"Per quale delle seguenti motivazioni ti rechi in biblioteca?". N. di rispondenti che hanno selezionato una o più motivazioni



Il segmento che riunisce le 129 persone che si recano in biblioteca per 6 o più motivi diversi tra loro (indipendentemente da quali essi siano) corrisponde al 10,29% degli utenti che hanno risposto al questionario. Quasi tutti questi studenti (120) si recano in biblioteca per studiare coi propri libri, ma a questa attività ne affiancano altre: in particolare, 111 prendono in prestito libri, 68 consultano testi d'esame e 66 consultano altri libri o periodici. Oltre la metà dei 23 studenti che hanno dichiarato di cercare, in biblioteca, l'aiuto e il supporto dei bibliotecari per le proprie ricerche appartiene a questo segmento. Sei dei 15 studenti che hanno raccontato di aver frequentato i corsi di Information literacy appartengono, anche loro, a questo segmento.

Le attività che la biblioteca organizza e che, soprattutto, prevedono l'apporto professionale del bibliotecario (in prima linea, ad esempio nel caso dei corsi di Information literacy, o delle mostre e presentazioni) sembrano coinvolgere quegli studenti che, come tutti gli altri, si recano in biblioteca per studiare, ma che - per qualche motivo - riescono a intuire e ad apprezzare tutto quello che la biblioteca può offrire loro e che, soprattutto, usano la biblioteca per tanti motivi diversi.

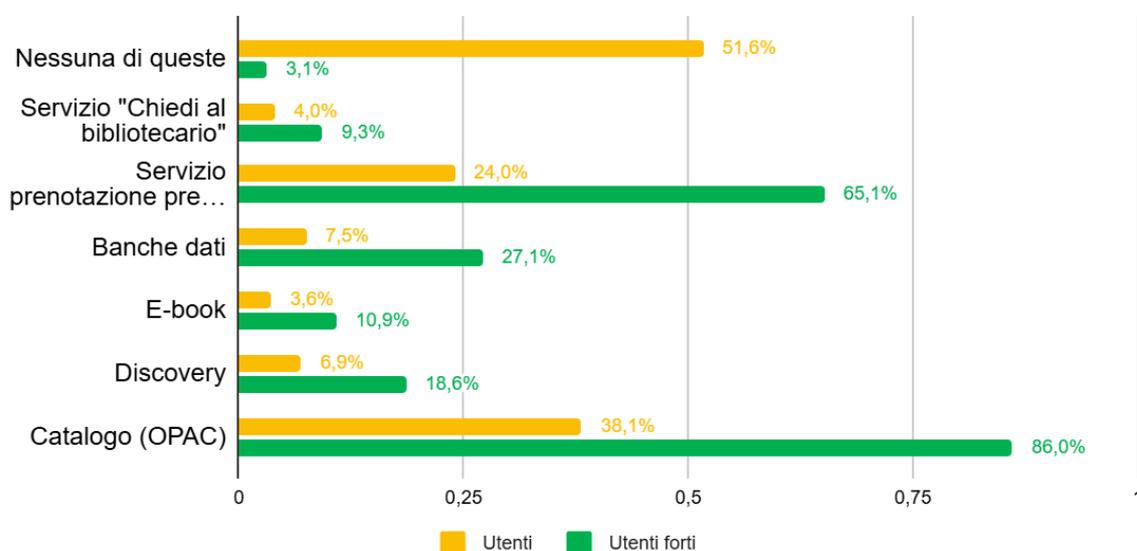
Confrontando le percentuali di risposte alla domanda "per quale delle seguenti attività ti rechi in biblioteca?" si nota che la percentuale degli utenti forti che dichiarano di usufruire di servizi (non solo di spazi) e partecipare ad attività della biblioteca è molto più alta rispetto a quella espressa dalla totalità degli utenti delle biblioteche della Sapienza: sestuplicata la percentuale di chi usa il DD, quintuplicata quella di chi partecipa a mostre e conferenze, moltiplicata per otto (circa) quella di chi richiede ILL e aiuto ai bibliotecari e per quattro la percentuale di chi consulta periodici e libri.

Attività per le quali ci si reca in biblioteca. Confronto tra la percentuale di risposte degli utenti e degli utenti forti



Chi va in biblioteca per fare tante cose (6 o più risposte) usa di più anche risorse e servizi online, seppure si tratta di un uso peraltro orientato spesso al reperimento della risorsa analogica dal momento che le percentuali più alte si registrano in relazione all'uso del catalogo e al servizio di prenotazione dei documenti che si intende richiedere in prestito o in consultazione). In particolare, mentre oltre la metà degli utenti della Sapienza dichiara di non usare nessuno dei servizi bibliotecari e delle risorse online, nel caso del segmento degli utenti forti questa percentuale crolla al 3,1%.

Uso di risorse/ servizi online. Confronto tra le percentuali di risposte degli utenti e degli utenti forti



Dall'analisi dei dati riferiti al segmento utenti forti emerge che gli studenti che non si limitano a frequentare la biblioteca per uno o due motivi specifici, ma che iniziano a conoscere e a utilizzare i vari servizi si aprono più facilmente a un uso completo delle risorse e dei servizi bibliotecari, compresi quelli online. Questo non vale solo per i servizi e le attività delle biblioteche. Si consideri anche, infatti, che gli utenti forti sono anche frequentatori delle biblioteche di pubblica lettura in una percentuale maggiore rispetto a quella media, calcolata sul totale degli utenti della Sapienza: (un terzo di utenti forti che sono anche utenti delle biblioteche pubbliche contro un 18% del totale dei frequentatori delle biblioteche della Sapienza). Più si frequentano le biblioteche e più si è portati a frequentarle, anche per fare una varietà di cose diverse.

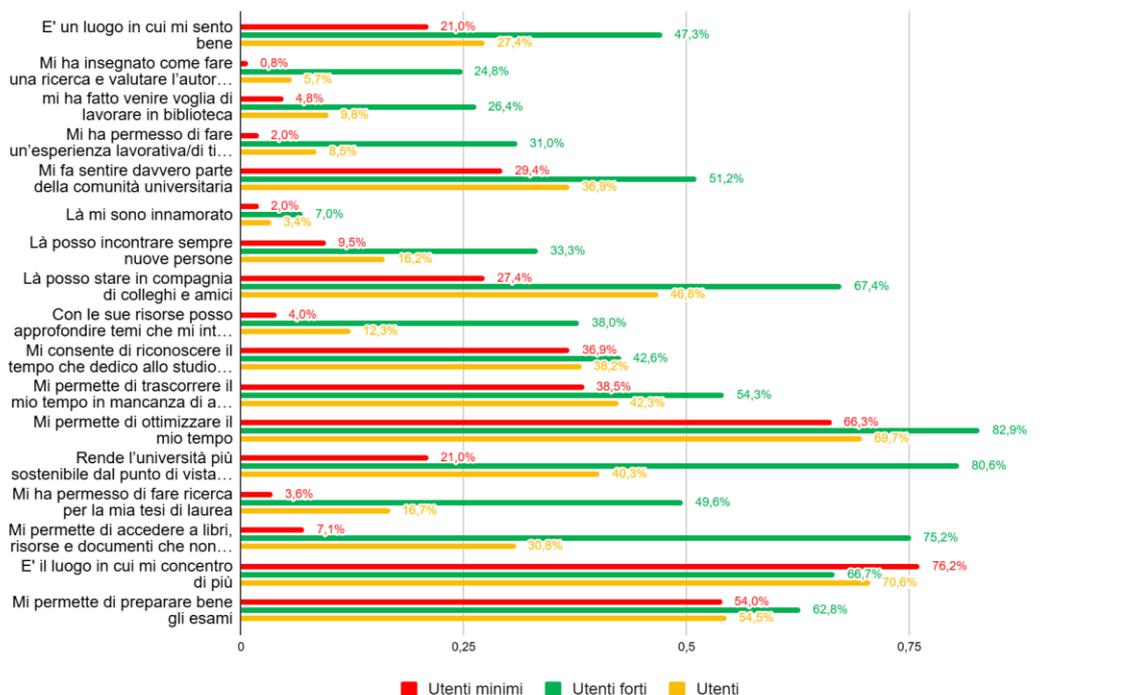
Secondo gli utenti forti, la biblioteca ha un ruolo importante nelle loro vite: in particolare, le risposte alla domanda "Nella mia vita la biblioteca Sapienza è importante perché..." fanno emergere il divario, in alcuni casi molto netto, tra questo segmento e quello degli utenti minimi (ma anche tra questo segmento e l'insieme macro di tutti gli utenti che hanno risposto al questionario). Per gli utenti forti, come per gli altri, la biblioteca resta un luogo importante per la concentrazione e l'ottimizzazione del tempo. Questo gruppo di studenti, però, è molto più convinto - rispetto al gruppo di tutti gli utenti - del ruolo che la biblioteca riveste in relazione:

- al diritto allo studio: la percentuale delle risposte relative alla sostenibilità economica del percorso di studi, nel caso del segmento degli utenti forti, è dell'80,6%, il doppio di quella espressa dalla totalità degli utenti (40,3%);
- alla ricerca: la percentuale delle risposte "Mi ha permesso di fare ricerca per la mia tesi di laurea" del segmento utenti forti è triplicata rispetto a quella del totale degli utenti, è più che raddoppiata nel caso della risposta "mi permette di accedere a libri, risorse, documenti", più che quadruplicata per la risposta "Mi ha insegnato come fare una ricerca, valutando l'autorevolezza delle fonti";
- alla possibilità di approfondire ciò che si impara all'università, passando dal piano del 'preparare l'esame' a quello dello 'studiare': tra gli utenti forti, la percentuale di chi indica queste due motivazioni è più che triplicata rispetto a quelle del totale degli utenti.

Di pari passo con Sapienza

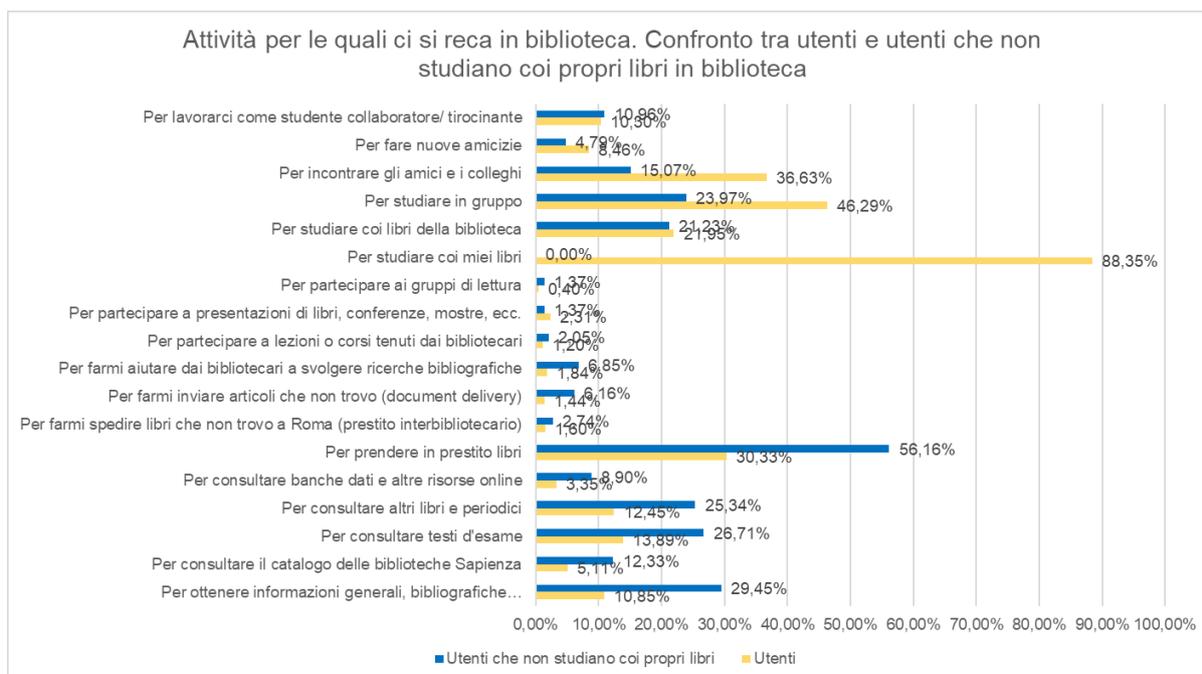
Le biblioteche contribuiscono in questa maniera all'obiettivo indicato nel *Piano strategico 2022-2027* della Sapienza per quanto riguarda la garanzia del "diritto allo studio, non solo in termini di contenimento delle tasse universitarie e di misure di esonero per merito e per necessità, ma con una visione più ampia del miglioramento dei servizi agli studenti" (p.66).

“Nella mia vita la mia biblioteca Sapienza è importante perché...”. Confronto tra il totale utenti e i segmenti degli utenti minimi e degli utenti forti



Le risposte date dagli studenti del segmento degli utenti forti testimoniano certo una maggiore consapevolezza del *ruolo* che la biblioteca riveste nelle loro vite. Se la biblioteca che frequentano chiudesse, questi studenti ne sentirebbero moltissimo la mancanza: il punteggio medio indicato per descrivere questo sentimento è 9,26 su 10. Tuttavia, ciò non significa che, a livello di *rapporto* personale (potremmo dire affettivo) con la biblioteca le cose siano molto diverse dagli utenti minimi: anche gli utenti forti definiscono la biblioteca una seconda casa in alcuni casi, in altri uno spazio di studio e socializzazione, in un caso “*un mezzo potente per pensare*” (studente di LT in Filosofia, 21 anni, a proposito della Biblioteca di Filosofia).

Anche in riferimento ai suggerimenti che si muovono alle biblioteche della Sapienza, gli utenti forti hanno un atteggiamento simile agli utenti minimi: desiderano più posti, orari di apertura più ampi, un buon wifi. A queste richieste di base, però, ne affiancano spesso altre ‘più sofisticate’, relative alle risorse documentarie (in 12 casi su 60). In particolare, quattro studenti desidererebbero avere una biblioteca a scaffale aperto.



Se gli utenti minimi vanno in biblioteca per i suoi spazi, questo gruppo di studenti ci va per le sue risorse. Anche la dimensione relazionale della biblioteca come occasione di incontro e socialità è, nel loro caso, molto meno sviluppata rispetto a quanto accade per il totale degli utenti.

Questo terzo segmento di rispondenti al questionario può essere definito come l'insieme degli **utenti delle risorse**, cioè quel gruppo di studenti della Sapienza che usano le biblioteche della propria università principalmente per: consultare testi d'esame, consultare altri libri e periodici, consultare banche dati e altre risorse online, prendere in prestito libri, farsi spedire libri che non trovano a Roma (prestito interbibliotecario), farsi inviare articoli che non trovano (document delivery).

Questo piccolo segmento è costituito dai 95 studenti che frequentano la biblioteca per usufruire di almeno uno di questi servizi e che, comunque, non sono utenti forti, perché non svolgono più di cinque attività diverse in biblioteca, né utenti minimi, perché non sono soliti frequentare la biblioteca per studiare coi propri libri¹⁰.

Anche in questo caso, come già in altri ambiti, è interessante confrontare le risposte divise per facoltà. Seppur nel quadro di un numero di risposte in qualche caso esiguo, emergono differenze tali da suggerire considerazioni anche in relazione al futuro stesso delle biblioteche. Di seguito si evidenzia come il 42% di coloro che hanno dichiarato di andare in biblioteca per consultarne i libri provengano da Architettura; percentuale che

¹⁰ La segmentazione prevede infatti che si individuino gruppi internamente omogenei ma esternamente disomogenei: <

scende drasticamente per le due facoltà di Ingegneria e Giurisprudenza. Percentuali confermate anche per quanto riguarda il prestito.

Rispondenti che si recano in biblioteca per studiare coi libri della biblioteca

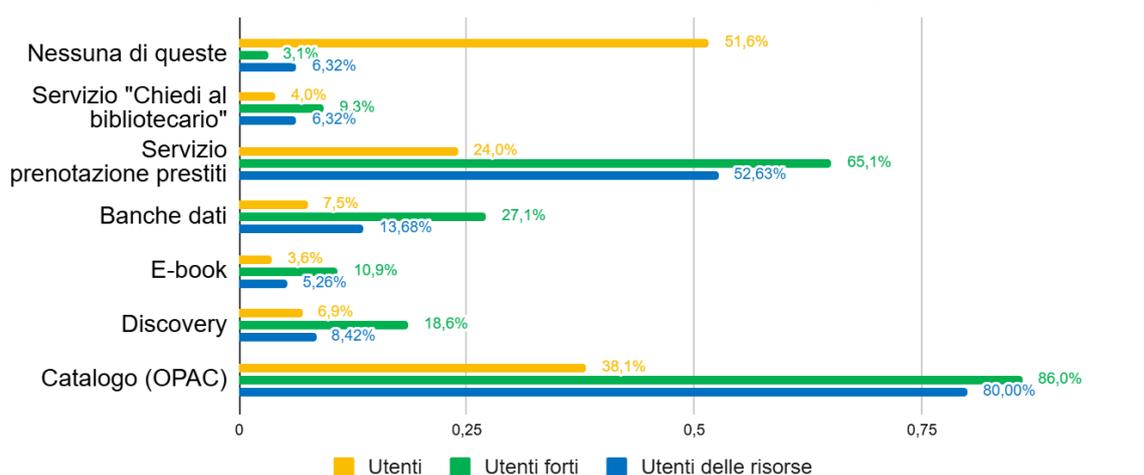
Facoltà	Risposte	% sul totale dei rispondenti
Architettura	27	42,19%
Lettere e filosofia	109	37,98%
Scienze matematiche, fisiche e naturali	49	28,16%
Farmacia e medicina	13	26,00%
Scienze politiche, sociologia, comunicazione	15	20,55%
Economia	21	15,33%
Medicina e psicologia	6	13,04%
Medicina e odontoiatria	7	11,48%
Ingegneria dell'informazione, informatica e statistica	12	9,60%
Giurisprudenza	3	9,09%
Ingegneria civile e industriale	13	6,40%

Rispondenti che si recano in biblioteca per prendere in prestito libri

Facoltà	Risposte	% sul totale dei rispondenti
Architettura	46	71,88%
Lettere e filosofia	143	49,83%
Scienze matematiche, fisiche e naturali	73	41,95%
Scienze politiche, sociologia, comunicazione	21	28,77%
Medicina e psicologia	11	23,91%
Farmacia e medicina	11	22,00%
Economia	27	19,71%
Giurisprudenza	6	18,18%
Medicina e odontoiatria	8	13,11%
Ingegneria civile e industriale	24	11,82%
Ingegneria dell'informazione, informatica e statistica	10	8,00%

Dagli studenti appartenenti a questo segmento ci si potrebbe aspettare un uso ampio e consapevole dei servizi e delle risorse online delle biblioteche della Sapienza: il catalogo, gli e-book e il servizio di prenotazione prestiti dovrebbero essere pane quotidiano per le persone che si recano in biblioteca soprattutto per leggere, consultare e prendere in prestito libri, periodici e documenti. Al contrario, gli studenti appartenenti al segmento degli utenti delle risorse usano sì i servizi e le risorse online delle biblioteche della Sapienza molto di più di quanto lo faccia la media dei rispondenti alla nostra indagine, ma comunque meno rispetto alle persone appartenenti al segmento degli utenti forti.

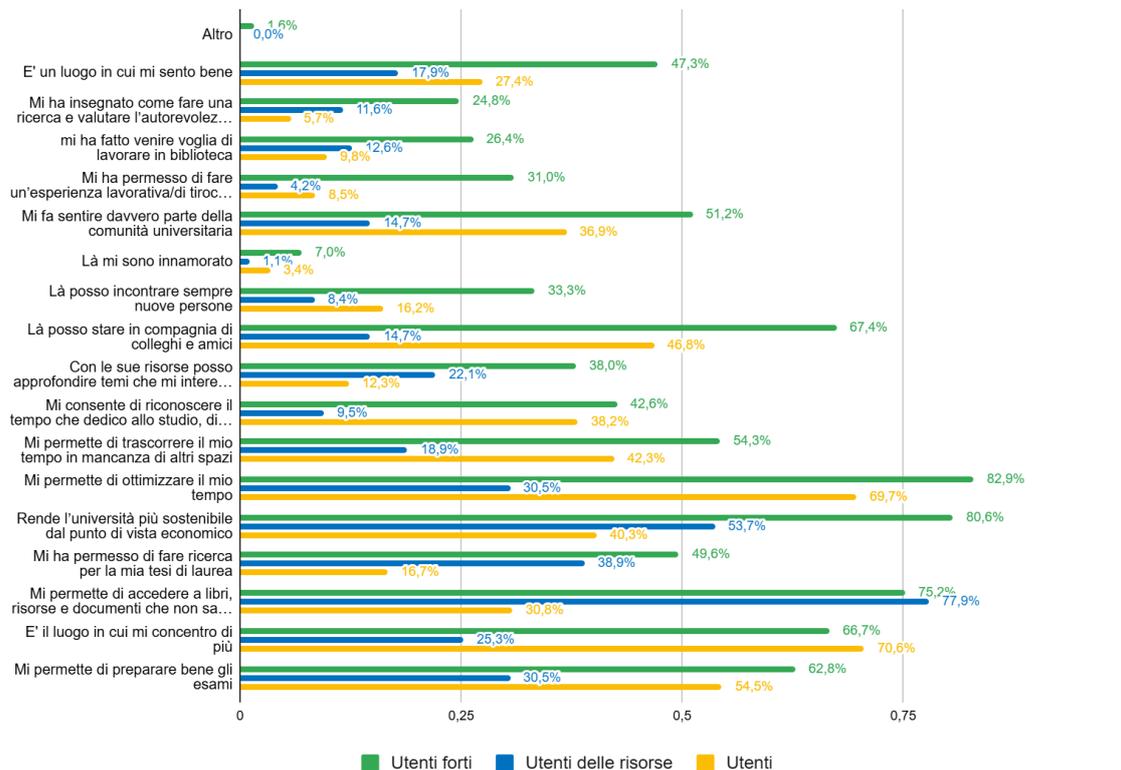
Uso di risorse/servizi online. Confronto tra segmenti



Gli utenti delle risorse si differenziano dagli studenti appartenenti al segmento degli utenti minimi e a quello degli utenti forti anche per quanto riguarda il ruolo che ricopre la biblioteca nelle loro vite. Per i primi, la biblioteca rappresenta il luogo della concentrazione; per i secondi, essa è importante per tanti motivi diversi (in particolar modo perché permette di ottimizzare il proprio tempo, perché è un'occasione di socialità e uno spazio di benessere). I rispondenti appartenenti al segmento degli utenti delle risorse si differenziano dagli altri per via dell'importanza attribuita alle biblioteche in relazione all'accesso a libri e risorse. In relazione a questa variabile, però, le percentuali relative all'importanza delle biblioteche espresse da questi utenti restano comunque inferiori a quelle espresse dagli utenti forti.

Se la propria biblioteca di riferimento dovesse chiudere, infatti, l'utente delle risorse in media sentirebbe la sua mancanza in misura di 8,01 su una scala di dieci. Anche in questo caso, un dato superiore a quello degli utenti minimi, ma inferiore rispetto a quello degli utenti forti.

“Nella mia vita la mia biblioteca Sapienza è importante perché...”. Confronto tra segmenti

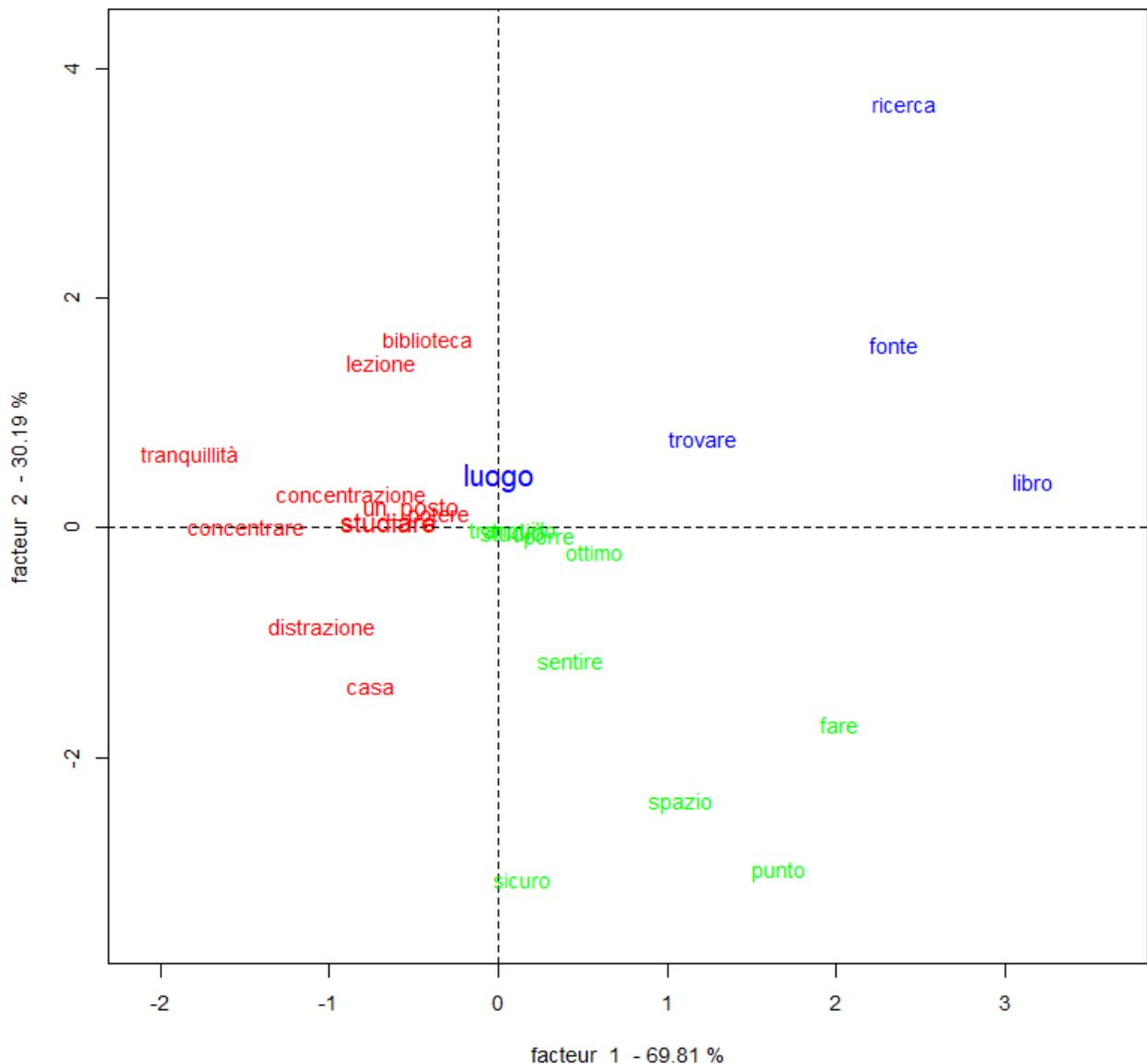


Infine, cosa rappresenta la biblioteca per le persone che la frequentano soprattutto per accedere alle sue risorse (o per accedere, grazie ai suoi servizi, alle risorse di altre biblioteche)?

Un luogo di studio, ancora una volta, uno spazio fisico, ma anche una risorsa e una fonte alla quale attingere: “una fonte di guadagno tramite il lavoro di collaborazione, ma anche una fonte di conoscenza utile per arricchire il mio bagaglio culturale/accademico” (studente di LT in Psicologia e processi sociali, 23 anni, a proposito della Biblioteca della Facoltà di Medicina e psicologia Ernesto Valentini). Una maggiore consapevolezza rispetto a quello che la biblioteca è e a quello che la biblioteca fa emerge anche dall’analisi dei desiderata che gli studenti che hanno compilato il questionario hanno espresso. Alle consuete richieste relative al numero di posti di lettura, al wifi e agli orari d’apertura, i 42 studenti che hanno scelto di rispondere alla domanda hanno affiancato suggerimenti relativi alle procedure del prestito/consultazione. Quattro, infine, come nel segmento degli utenti forti, sono le richieste di una collocazione a scaffale aperto delle risorse.

Da ultimo, si confrontino i tre segmenti degli utenti minimi, utenti forti e utenti delle risorse. In particolare, è stata condotta un’analisi di specificità sulle risposte alla domanda “Cosa è per te la tua biblioteca di Sapienza?”. Si tratta di un’analisi testuale di tipo quantitativo, volta a individuare i vocaboli che caratterizzano maggiormente i

corpora testuali formati dalle risposte fornite dai rispondenti appartenenti a ciascuno di questi tre segmenti¹¹. In altre parole, l'analisi di specificità permette di individuare quali sono i termini specifici di ogni segmento, i vocaboli che più degli altri raccontano l'atteggiamento degli utenti dei tre segmenti nei confronti delle proprie biblioteche di riferimento.



Nel grafico, in rosso sono evidenziati i vocaboli maggiormente caratterizzanti il corpus di risposte degli utenti minimi, in verde quello degli utenti forti, in blu quello degli utenti delle risorse. Le parole che sono più lontane dal centro del grafico sono quelle che più

¹¹ L'analisi è stata realizzata per mezzo del software Iramuteq. Attraverso tale analisi i vocaboli che costituiscono i tre corpora testuali (corrispondenti ai tre gruppi di risposte, suddivise in base ai segmenti) sono stati confrontati, al fine di individuare le forme grafiche specifiche del testo, cioè i termini maggiormente caratterizzanti ogni corpus.

caratterizzano i tre corpora, mentre quelle che si trovano all'incrocio dell'asse delle ascisse con quella delle ordinate sono meno significative.

Per quanto riguarda il segmento degli utenti minimi, si noterà la presenza di vocaboli relativi all'atmosfera che si respira negli spazi delle biblioteche: tranquillità, concentrazione, [assenza di] distrazione. La biblioteca è "*un posto*" ma anche "*casa*". Le risposte provenienti dal segmento degli utenti delle risorse, invece, sono maggiormente caratterizzate dai vocaboli propri della ricerca bibliografica: ricerca, trovare, libro, fonte. Infine, i vocaboli caratterizzanti il corpus di risposte degli utenti forti sono termini positivi, legati alla sfera delle sensazioni di benessere: sentire, ottimo, sicuro, punto [di riferimento].

In generale, dall'analisi sui tre segmenti emerge chiaramente che il dato preso in esame all'inizio del capitolo (l'88,35% degli utenti delle biblioteche della Sapienza dichiara di frequentarle per studiare al loro interno utilizzando i propri libri) rappresenta una base comune dell'utilizzo e della conoscenza delle biblioteche della Sapienza. Un livello di utilizzo minimo al quale si affiancano, spesso, molti altri usi della biblioteca e dei suoi servizi. Proprio il fatto che gli studenti sommino tanti usi, tante 'esperienze' di biblioteca diverse, innesca un circolo virtuoso, per cui, come si è visto, chi fa tante cose in biblioteca, ne fa sempre di più l'obiettivo delle biblioteche della Sapienza non deve essere quello di abbassare la percentuale di chi afferma di recarsi in biblioteca per studiare con i propri libri, ma far sì che chi entra in biblioteca, credendola un'aula studio, non possa non imbattersi in un ventaglio di risorse, servizi e attività capaci di accrescere la consapevolezza di che cosa sia un *biblioteca*.

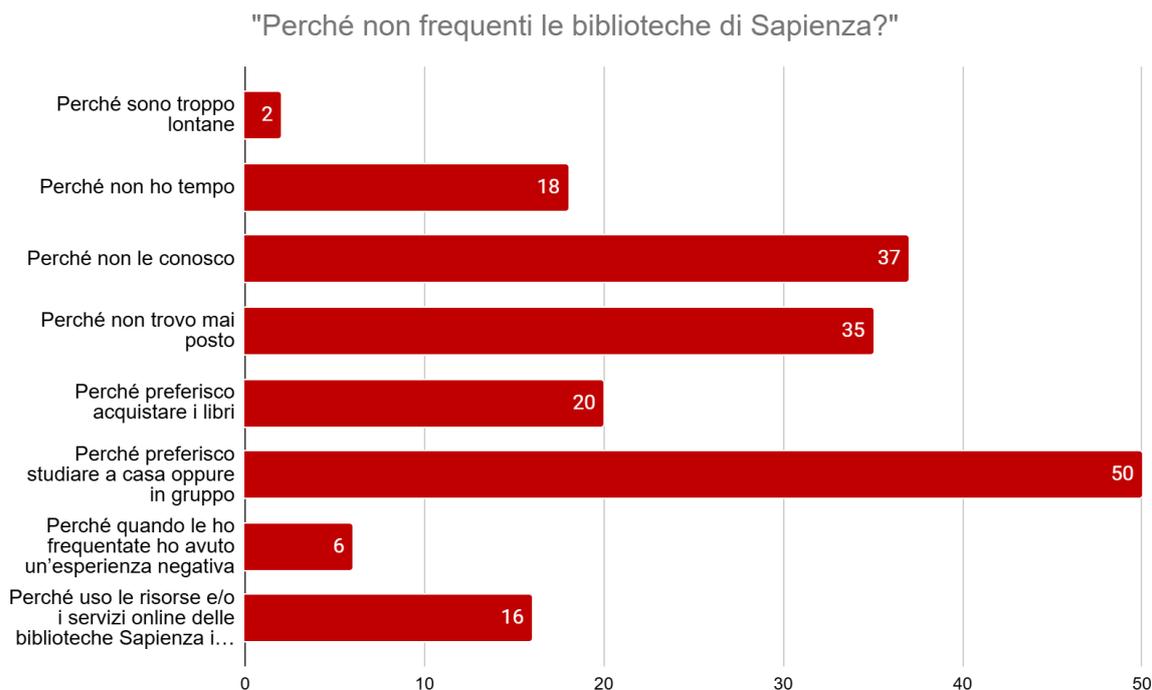
Questo discorso non vale solo per l'uso, ma anche per l'impatto. Lo stesso circolo virtuoso infatti fa sì che chi usa di più la biblioteca, e quindi la conosce meglio, riconosca più facilmente il suo valore e sperimenti maggiormente anche i suoi effetti positivi sulla propria vita.

Non utenti delle biblioteche

120 rispondenti hanno dichiarato di non aver frequentato alcuna biblioteca della Sapienza nell'ultimo anno.

Tra questi, la maggior parte (84) non frequenta alcuna biblioteca, 27 rispondenti dichiarano di frequentare una biblioteca pubblica e solo numeri ridotti altre biblioteche (6 biblioteche di altre università, 3 Biblioteca Nazionale Centrale, 1 Biblioteca Alessandrina).

In merito alle motivazioni per le quali non si utilizzano le biblioteche della Sapienza, dal questionario risultano indicazioni interessanti, utili a dare indicazioni per favorire un incremento dell'uso delle biblioteche, migliorando quei punti che dall'indagine risultano critici.



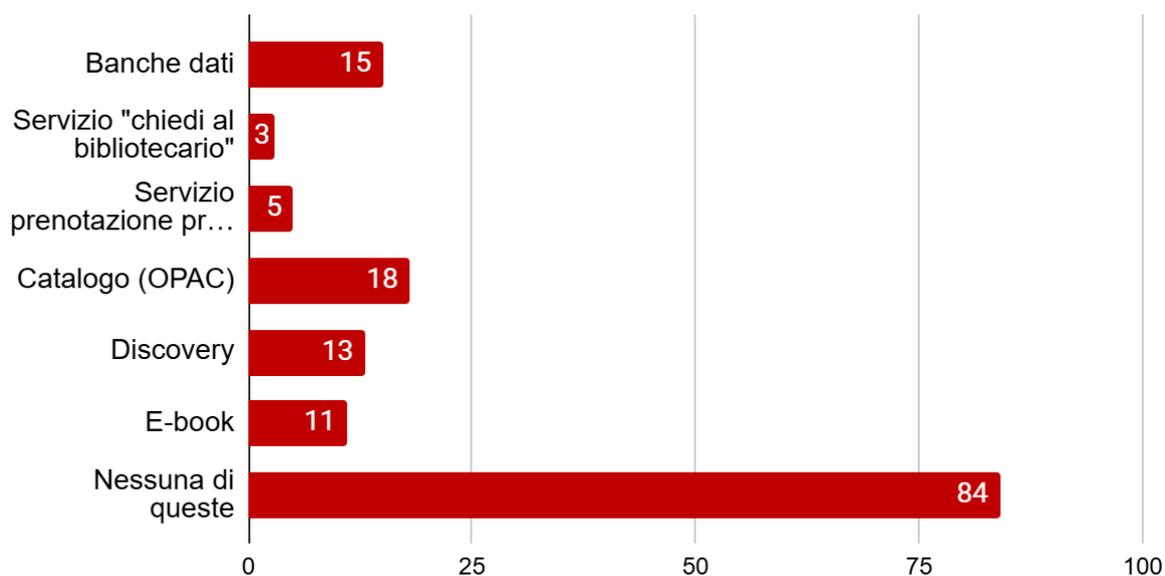
*Alla domanda erano consentite più risposte.

Analizzando la domanda "Perché non frequenti le biblioteche di Sapienza?", si può notare che alcune risposte fanno riferimento a situazioni oggettive ("Perché sono troppo lontane" 2) o soggettive ("Perché non ho tempo" 18, "Perché preferisco acquistare i libri" 20), non modificabili da parte delle biblioteche. Tuttavia le risposte rimanenti indicano motivazioni su cui si può agire in modo tale da indurre nuovi utenti a frequentare le biblioteche, fornendo indicazioni sulle strade da seguire per migliorare servizi, visibilità e qualità. La maggior parte dei rispondenti (50) indica una preferenza per lo studio di gruppo.. Al secondo posto (37) tra le ragioni per le quali non ci si reca in biblioteca viene dichiarata la mancata conoscenza; anche in questo caso risulta molto chiara la direzione verso cui andare, cioè uno sforzo sempre maggiore per rendere note e visibili le biblioteche, gli spazi e i servizi offerti, prevedendo modalità di comunicazione aggiuntive rispetto a quella comunemente usate finora. La carenza di spazio ("Perché non trovo mai posto" 35) esprime di nuovo una criticità nota. La preferenza per servizi a distanza ("Perché uso le risorse e/o i servizi online delle biblioteche della Sapienza in autonomia periodici elettronici, eBook, banche dati, 16) non rappresenta invece una criticità ma solamente l'uso non in loco dei servizi delle biblioteche, mentre una vera e propria esperienza negativa come causa della mancata frequentazione delle biblioteche è segnalata da una percentuale del 3,3% ("Perché quando le ho frequentate ho avuto un'esperienza negativa" 6), che pur essendo bassa induce a indagare sulle ragioni per cui il giudizio è stato espresso per poter agire per un miglioramento.

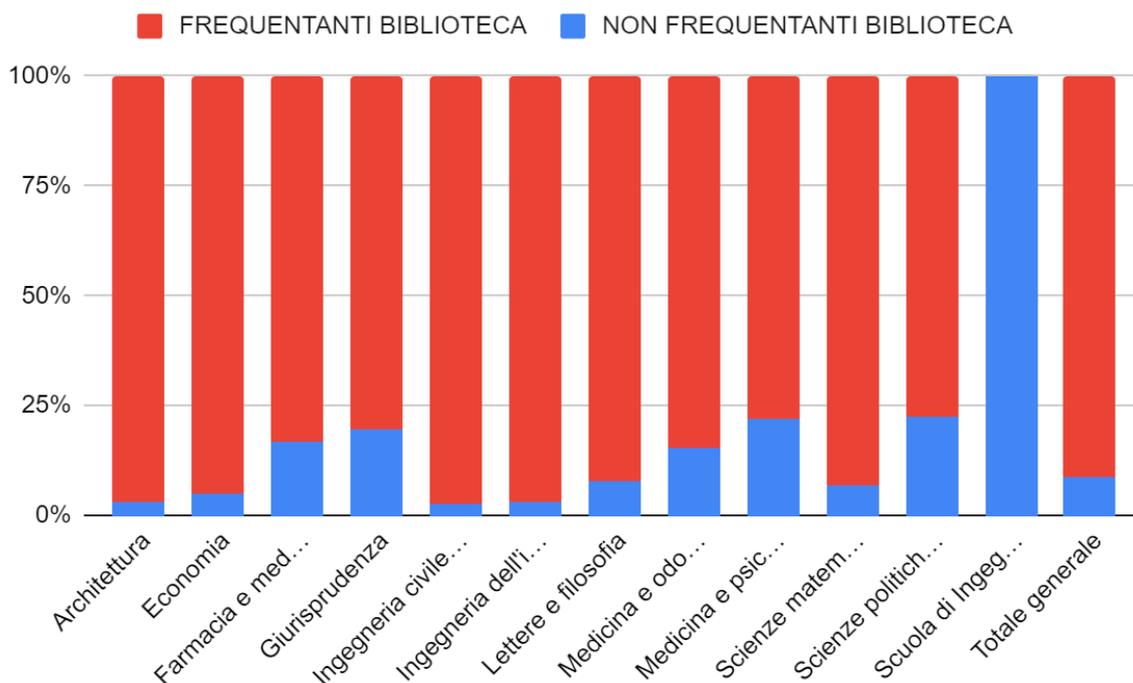
Le risposte alla domanda "Se non frequenti le biblioteche di Sapienza ma usi le loro risorse e/o servizi online, a quali di queste accedi di solito?" riportano nella maggior parte dei casi nessun uso delle risorse e dei servizi delle biblioteche ("Nessuna di queste", 84).

Tuttavia non è possibile definire se i rispondenti che dichiarano di non utilizzare alcuna delle risorse online siano effettivamente privi della necessità oppure se gli utenti che non si recano fisicamente in biblioteca vengono più difficilmente a conoscenza anche dei servizi a distanza disponibili e quindi non li utilizzino per questo motivo.

"Se non frequenti le biblioteche di Sapienza ma usi le loro risorse e/o servizi online, a quali di queste accedi di solito? "

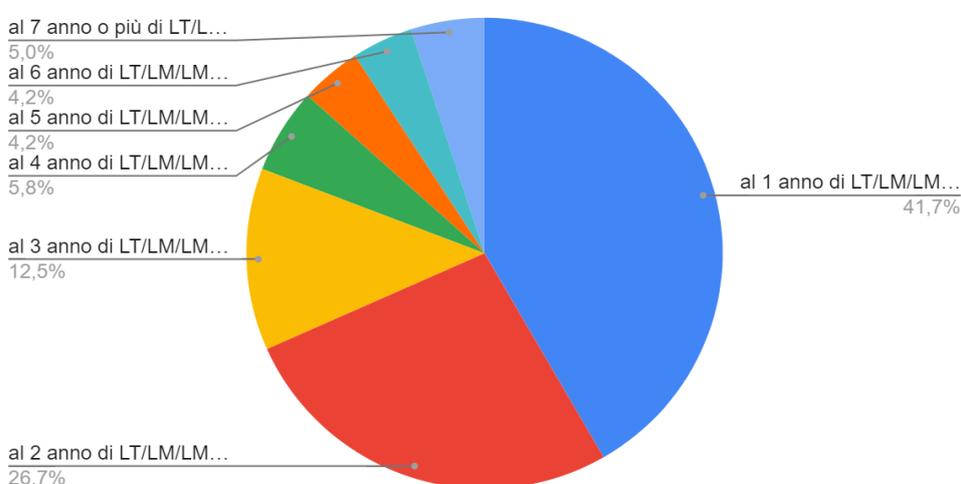


Il dato relativo alla facoltà di appartenenza di coloro che non frequentano le biblioteche risulta interessante se paragonato a quello di coloro che le frequentano. Il rapporto tra i frequentanti e non frequentanti le biblioteche suddivisi per facoltà, infatti, restituisce uno sguardo sintetico che indica, a livello generale, che il 91,3 % (1253) dei rispondenti dichiara di frequentare le biblioteche. Non considerando il dato relativo alla Scuola di Ingegneria aerospaziale, non significativo perché frutto di una sola risposta, risulta che le facoltà con le percentuali maggiori di frequentanti le biblioteche sono Ingegneria civile e industriale (97,6%), Architettura (97,0%), Ingegneria dell'informazione, informatica e statistica (96,9%).



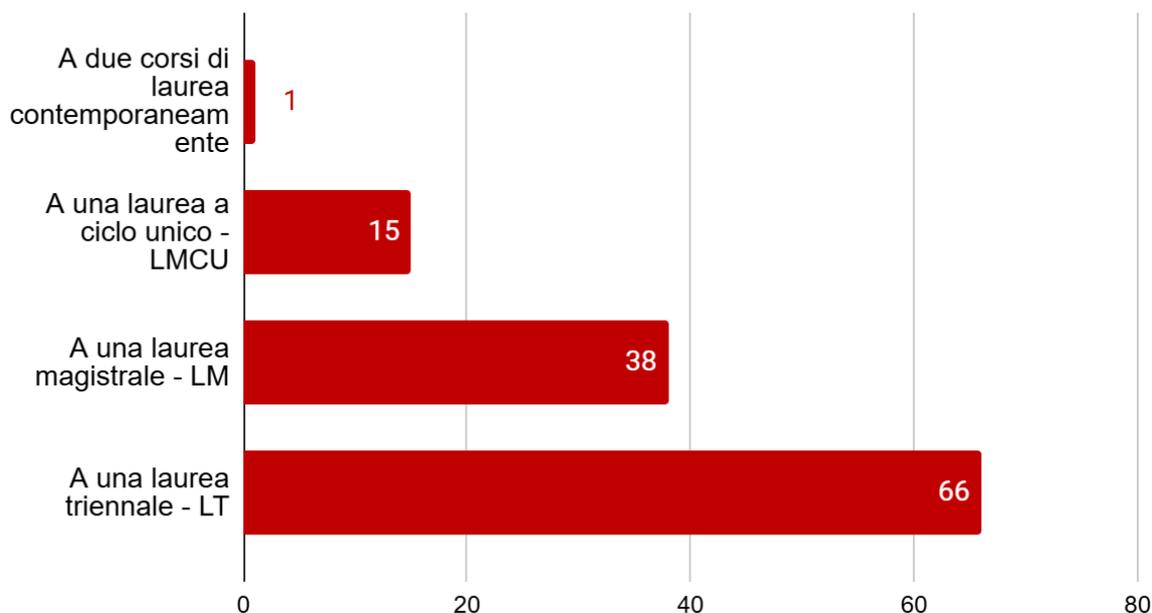
Relativamente all'anno di iscrizione, i non utenti delle biblioteche sono preponderanti nel primo anno (52), per calare progressivamente nel secondo (32) e nel terzo (15) e poi stabilizzarsi in numeri decisamente minori negli ultimi anni di corso. L'andamento può essere messo in relazione sia con la maggiore conoscenza in generale delle strutture e dei servizi della Sapienza dopo il primo anno sia con l'aumento della necessità di consultazione di testi e risorse per uno studio più specialistico e personale e per la preparazione della tesi di laurea via via che si prosegue nel corso degli studi.

A quale anno di laurea triennale, laurea magistrale o laurea a ciclo unico sei iscritto?



Una conferma in questo senso proviene dal dato relativo alla tipologia di corso di laurea, che evidenzia che la maggior parte di non utenti (66) è iscritta a una laurea triennale.

"Attualmente, sei iscritto..." Risposte dei non utenti



Il dato relativo alla frequenza dell'università dei non utenti delle biblioteche (81 frequentanti l'università e 39 non frequentanti) dimostra che la correlazione è di circa un quarto, facendo supporre che la mancata frequenza delle biblioteche non dipenda esclusivamente dal non frequentare l'università.

Importanza, soddisfazione e qualità dei servizi

Alcune domande del questionario sono state formulate per capire quale valore attribuiscono gli studenti ad alcuni aspetti delle biblioteche (orario di apertura, segnaletica, comfort) ed ai servizi erogati (come il prestito, il reference e le aule per studio di gruppo). Per interpretare le risposte è stato utilizzato un metodo che deriva dal sistema di valutazione SERVQUAL¹². Agli studenti è stato chiesto di assegnare un numero, in una scala da 1 a 5, sia all'importanza, sia alla loro soddisfazione per ogni singolo aspetto o servizio (ovvero, per usare il termine di SERVQUAL, per ogni *elemento*); più alto è il numero, più quell'elemento è importante o soddisfacente. Il rapporto della media dei valori relativi alla soddisfazione con la media di quelli relativi all'importanza, calcolato per ogni elemento, è un numero che rappresenta la sua qualità.

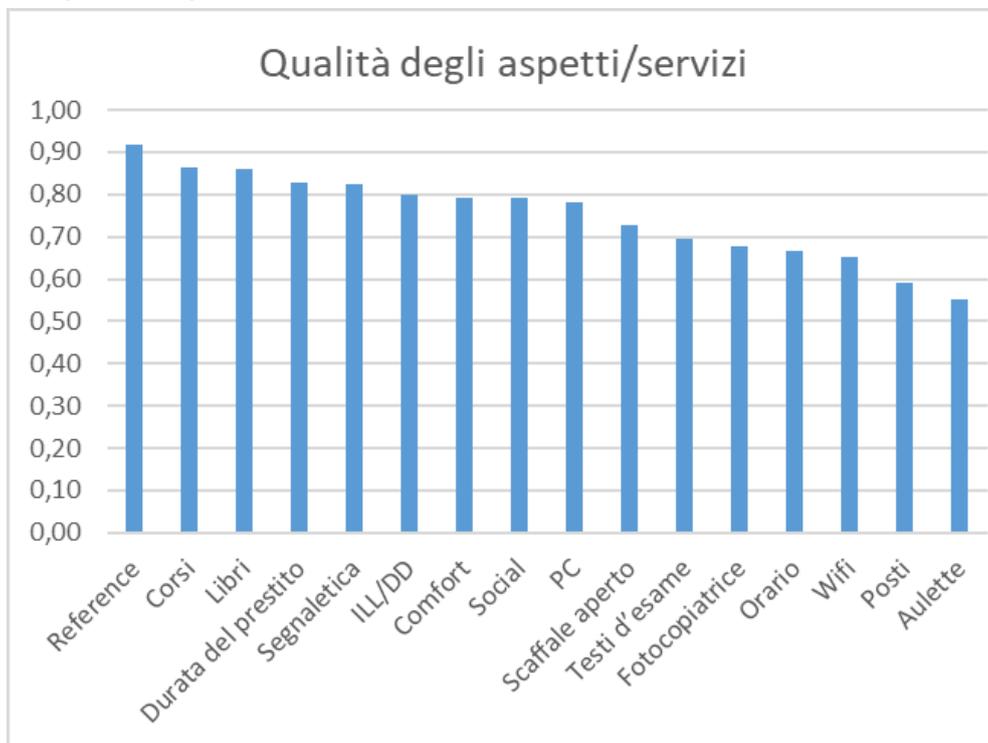
¹² SERVQUAL è un programma di ricerca sviluppato dagli americani Parasuraman, Zeithaml e Berry tra il 1983 e il 1988 che identifica i principali elementi del fenomeno che si vuole indagare e si basa sul paradigma aspettativa-conferma, proponendo al campione di esprimere un giudizio su ogni elemento attraverso una scala numerica.

$$\frac{\text{MEDIA SODDISFAZIONE}}{\text{MEDIA IMPORTANZA}} = \text{QUALITA'}$$

La media è calcolata dividendo il totale dei valori attribuiti ad ogni elemento per il numero delle risposte, che non è sempre uguale, perché, tra le risposte possibili, erano presenti opzioni come “non so” (rispetto all’importanza) o “non ho mai usato il servizio” (rispetto alla soddisfazione)¹³.

Il calcolo da cui risulta il valore della qualità implica che più questo si avvicina a 1, più le necessità degli studenti sono soddisfatte dalla biblioteca.

Il numero che indica il valore della qualità dei servizi e degli aspetti delle biblioteche della Sapienza (e che è una semplice media del totale dei valori dei singoli servizi) è 0,75: si colloca dunque nella parte alta della scala.



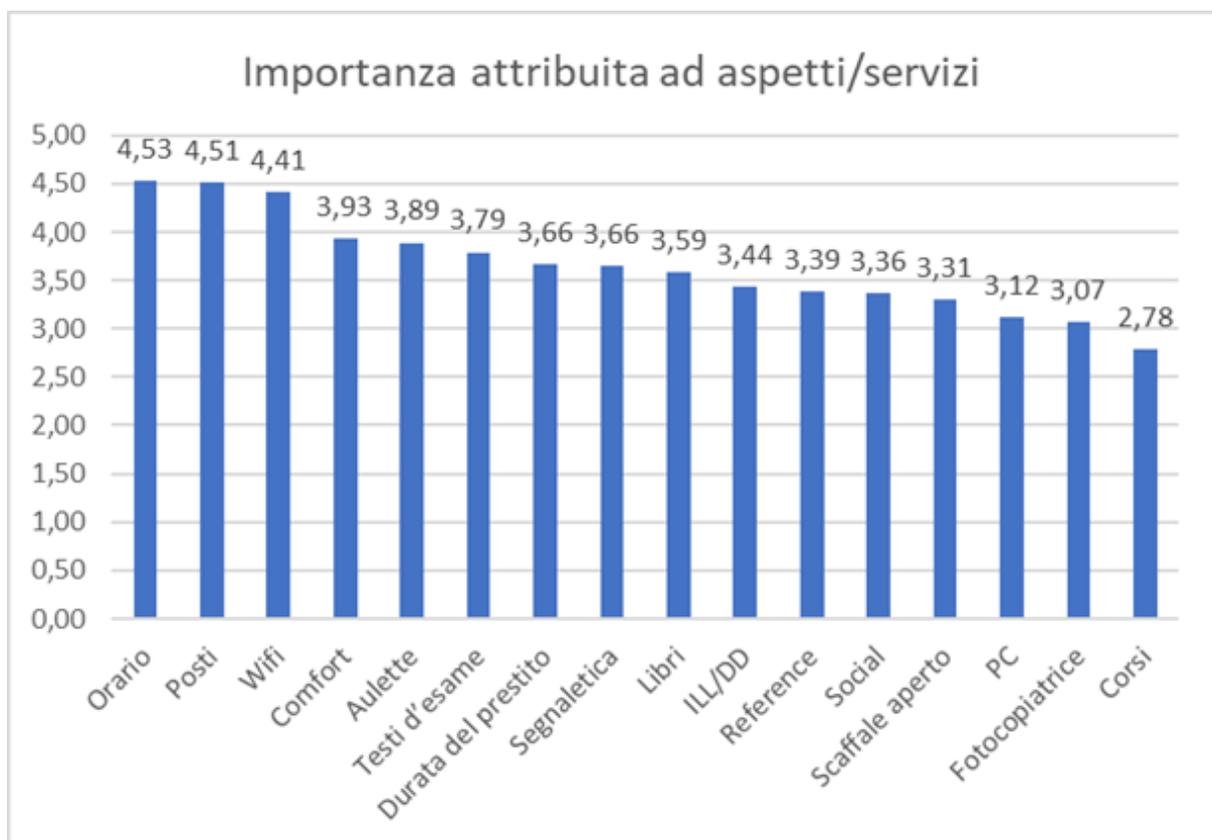
Il grafico riporta i valori relativi a tutte le risposte. Il servizio con più alto valore, ovvero quello che si dimostra più efficace, è il reference (indicato nel questionario come

¹³ Il concetto del non uso, chiaro per i servizi, è più sfumato per quanto riguarda gli *aspetti* delle biblioteche; potrebbe essere interpretato come “non me ne interessò”. Questa interpretazione è coerente col fatto che solo l’1,15% ha risposto “non so” alla domanda sull’importanza dell’orario di apertura, percentuale in linea con l’alto punteggio che questo aspetto ha ottenuto relativamente all’importanza (4,54/5).

“Assistenza da parte dei bibliotecari quando devo svolgere le mie ricerche”), con un punteggio che si avvicina all’unità e che quindi soddisfa quasi completamente le necessità degli studenti; seguono i corsi (“Corsi della biblioteca per imparare a fare ricerca e valutare l’attendibilità delle fonti”), i libri (“Libri, riviste e documenti utili per i miei studi e/o interessi”), la segnaletica (“Segnaletica e indicazioni utili per raggiungere la biblioteca”) e la durata del prestito (“Durata del prestito sufficientemente lunga”). Gli elementi sopra elencati hanno ottenuto un buon punteggio relativamente alla qualità.

In fondo alla classifica si trovano invece le alette (“Aule per lo studio in piccoli gruppi”) e i posti (“Un’ampia disponibilità di posti”), due elementi delle biblioteche che rispondono ad esigenze molto simili.

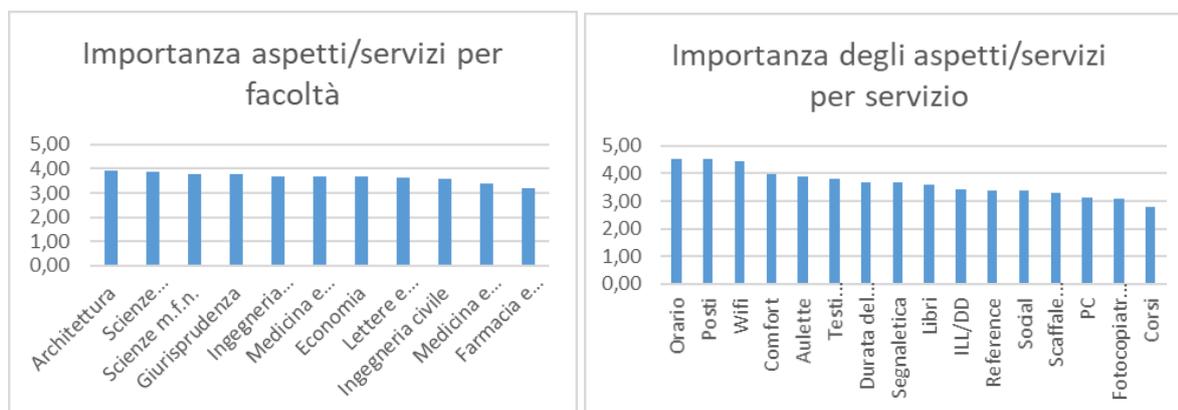
I risultati esposti nella tabella danno senz’altro un’idea generale di quanto gli studenti reputano efficaci certi servizi o certi aspetti delle biblioteche. Ma, per interpretarli più correttamente, si deve risalire al calcolo che li ha prodotti. Si ricordi che il numero che indica la qualità deriva dal rapporto tra il numero che indica la soddisfazione e quello che indica l’importanza: questo implica che se ad un aspetto è attribuito un valore basso relativo all’importanza, se un servizio non è considerato particolarmente utile, il numero che esprime la qualità sarà più alto. I valori relativi all’importanza sono riportati nella tabella e nel grafico che seguono



Il confronto tra le due serie di dati (importanza e qualità) ci permette di formulare un giudizio più circostanziato. L’alta qualità del servizio relativo ai Corsi dipende dal fatto che

ha ottenuto un punteggio molto basso (*il più basso*) riguardo all'importanza (2,78); al contrario, la qualità del reference, dei libri e della durata del prestito è più realistica perché questi aspetti si collocano nei valori centrali quanto a importanza. Questa ulteriore analisi della qualità è utile per individuare le criticità all'interno delle biblioteche. È evidente che un servizio di bassa qualità ma che interessa poco gli studenti rappresenta un elemento meno critico, mentre se alla bassa qualità si associa l'alta importanza la criticità è più elevata. È il caso delle alette, dei posti e dell'Orario, che hanno ottenuto un basso punteggio di qualità ma sono stati valutati di alto interesse. Questi rappresentano indubbiamente gli aspetti sui quali intervenire con maggior prontezza. E' opportuno specificare, però, che spetta ai professionisti che lavorano in biblioteca scegliere le aree sulle quali indirizzare gli sforzi, anche andando oltre i giudizi manifestati dagli utenti, che possono essere motivati anche da scarsa consapevolezza dei servizi e delle opportunità offerti dalle biblioteche. Rimane il fatto che l'alta qualità di alcuni servizi o degli altri aspetti delle biblioteche è un indice positivo che significa che in quegli ambiti si sta andando nella giusta direzione.

A quanto detto, si possono aggiungere alcune brevi riflessioni sulla distribuzione dei dati. In generale i punteggi relativi all'importanza ottenuti dalle singole facoltà sono più omogenei di quelli per i singoli servizi.



Come si evince dalle ultime due tabelle, il range dei valori assunti dall'importanza media degli elementi ordinati per facoltà va da 3,91 a 3,20 su 5, mentre quello dei valori per i singoli elementi va da 4,54 a 2,80 su 5. Questo implica che ci sono servizi o aspetti considerati molto più importanti di altri e che questa considerazione è condivisa in maniera relativamente omogenea dagli studenti di tutte le facoltà. Ad esempio, l'importanza dell'orario, dei posti e del wifi è sempre superiore a 4 su 5, mentre quella dei corsi è quasi sempre inferiore a 3 su 5.

La stessa tendenza, anche se meno accentuata, riguarda la soddisfazione, lievemente disomogenea per facoltà e un po' più accentuata per quanto riguarda i singoli elementi (tra i quali si trovano un valore minimo per fotocopiatrici e scanner (2,05 su 5) ed un massimo per il comfort (3,15 su 5).

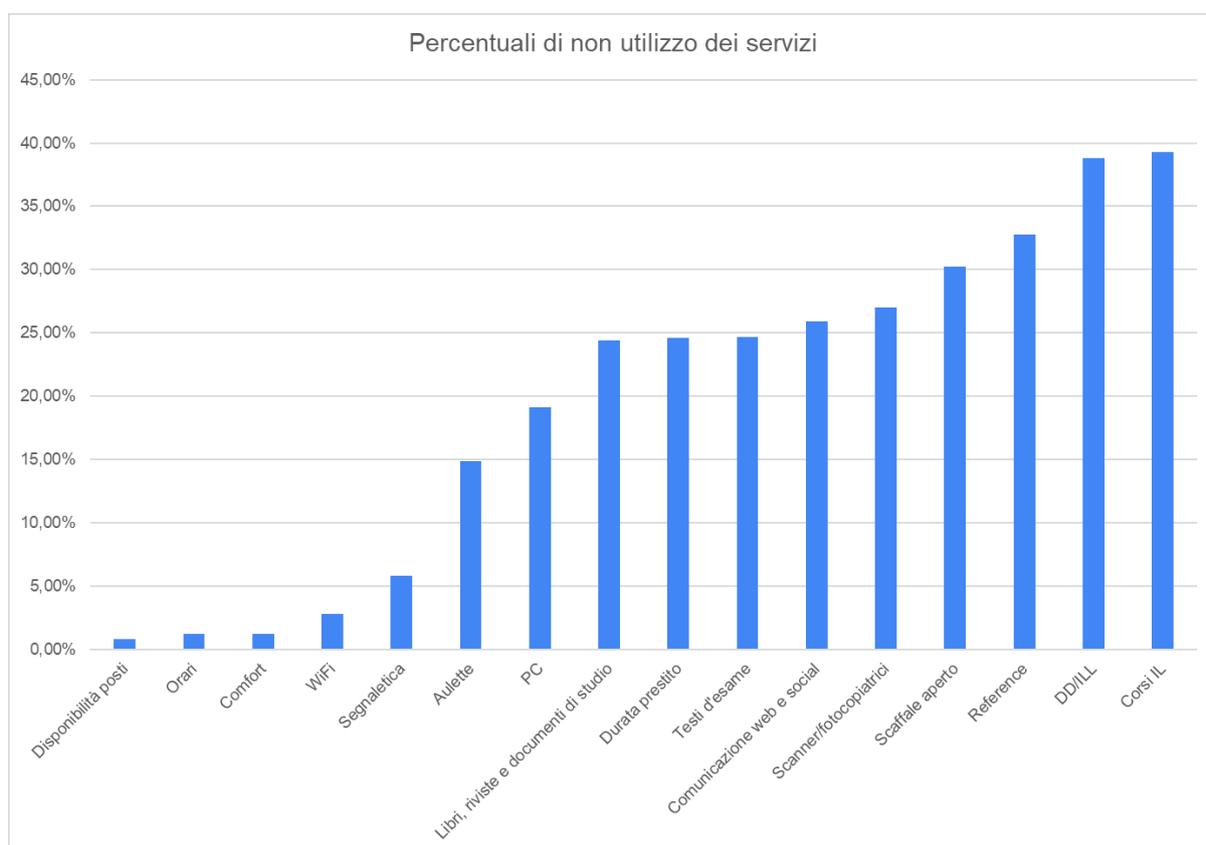
I valori della qualità, infine, seguono naturalmente le tendenze di quelli relativi all'importanza e alla soddisfazione perché derivano da essi: il massimo è assegnato, come si è visto, al reference (0,92) ed il minimo alle alette (0,55).

Gli studenti delle facoltà umanistiche sono più soddisfatti di quelli delle facoltà scientifiche, anche se la differenza è minima (0,22, sempre su una scala da 1 a 5).

I servizi sconosciuti e/o non utilizzati

Dai risultati del questionario emerge, dalla domanda sulla soddisfazione di alcuni servizi, che una percentuale di studenti frequentanti le biblioteche non usa alcuni di questi servizi.

Sul totale dei rispondenti che hanno dichiarato di essere frequentanti, le percentuali di non utilizzo dei servizi sono rappresentate dal seguente grafico:

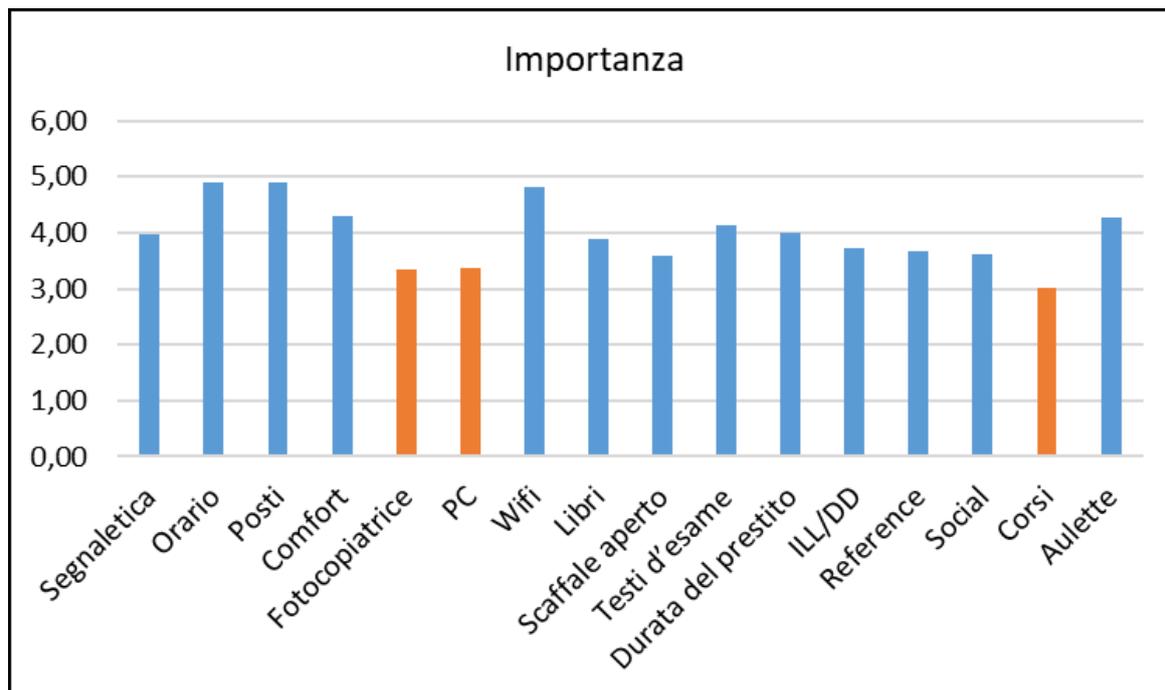


A causa del basso numero di risposte ricevute, risulta difficile fare delle generalizzazioni, tuttavia è possibile fare alcune osservazioni.

Le percentuali di non uso sono più basse evidenziano i servizi e gli aspetti maggiormente conosciuti e utilizzati dagli studenti, ad esempio wifi, confort.

Ci sono, invece, alcuni servizi come scanner e fotocopiatrici, PC e corsi di Information literacy (IL) che hanno registrato percentuali elevate di non utilizzo. Attraverso le risposte del questionario relative all'importanza attribuita dagli studenti ai servizi, si può notare

che a tutti questi tre servizi è associata anche una scarsa importanza (in arancione nel grafico sull'importanza).



Per quanto riguarda scanner e fotocopiatrici, questo risultato può essere spiegato con il sempre maggior utilizzo da parte degli studenti di risorse elettroniche e digitali che implicano la scarsa utilità, oramai, per esempio, della pratica delle fotocopie oppure con la sostituzione di queste con le foto realizzate con i propri dispositivi

Lo stesso vale per i PC, la presenza dei quali in biblioteca forse non è più ritenuta importante (e quindi non utilizzata) a causa dell'uso ormai diffuso tra gli studenti di *device* propri. Questo dato è confermato dall'alta percentuale di utilizzo del wifi. Le biblioteche di Architettura fanno, però, eccezione: ad un elevato uso dei PC corrisponde infatti una buona soddisfazione ed importanza.

Anche quello dei "Corsi tenuti dal personale di biblioteca sulla ricerca bibliografica" risulta un servizio con un elevato valore di non utilizzo e una percentuale più bassa come importanza: in questo caso la spiegazione potrebbe essere legata alla scarsa conoscenza del servizio e anche al fatto che, ove gli studenti ne fossero a conoscenza, non si ritiene un aspetto importante poiché a tali corsi non sono spesso associati crediti.

A differenza dei tre servizi esaminati, c'è poi quello del prestito Interbibliotecario (ILL) e Document delivery (DD) che presenta un elevato non utilizzo e un'importanza media (3,44/5, come si evince dalle tabelle precedenti): anche in questo caso una risposta potrebbe risiedere nel fatto che gli studenti non conoscono questo tipo di servizio. Forse manca un'adeguata informazione sui cataloghi (OPAC SBN e ACNP), che sono il presupposto della incentivazione a chiedere documenti presenti fuori della Sapienza, e

sul servizio NILDE, attraverso il quale gli utenti possono far chiedere altrove articoli e parti di libri.

I dati disaggregati per Facoltà confermano quelli a livello globale. I servizi di DD/ILL e di Reference risultano quelli con il valore più elevato di non utilizzo.

Mettendo a confronto i risultati ottenuti dall'analisi sulla soddisfazione e quella sul non uso è possibile riscontrare che in alcuni casi il non utilizzo del servizio va di pari passo con la bassa soddisfazione per il servizio.

Fa eccezione il servizio di reference: perché dai dati emerge che i pochi studenti che utilizzano il servizio lo ritengono molto soddisfacente. Questo significa che, ad esempio, le biblioteche potrebbero maggiormente pubblicizzare questo servizio.

I dati riscontrati possono, ad ogni modo, offrire un ottimo terreno su cui le biblioteche potranno lavorare in termini di comunicazione dei servizi o perfezionamento degli stessi.

Le biblioteche nella vita degli studenti della Sapienza: impatto e valore

Il questionario somministrato agli studenti della Sapienza era finalizzato, come si è anticipato, non solo alla valutazione dei loro livelli di soddisfazione di specifici servizi bibliotecari, ma anche alla comprensione dell'impatto e del significato che le biblioteche dell'Ateneo generano e hanno nella vita delle persone.

In particolare, alcune delle domande del questionario erano volte a capire e valutare:

- il valore delle biblioteche, cioè l'importanza ad esse attribuita da chi le frequenta (domande: "Nella mia vita la biblioteca è importante perché... Scegli le risposte che completano meglio la frase, secondo la tua personale esperienza" e "Se la tua biblioteca di Sapienza chiudesse, quanto ti mancherebbe?");
- il significato che esse ricoprono nella vita degli studenti (domanda: "Cosa è per te la tua biblioteca di Sapienza?") e l'impatto (inteso come il cambiamento positivo che esse generano);
- le esigenze e i desiderata degli studenti universitari (domanda: "Cosa cambieresti della tua biblioteca Sapienza per migliorarla?").

Un indice del valore delle biblioteche della Sapienza, cioè dell'importanza attribuita loro, nel loro complesso, viene fornito dal punteggio medio emerso dalle risposte alla domanda "Se la tua biblioteca di Sapienza chiudesse, quanto ti mancherebbe? Indicalo con un punteggio da 1 a 10". I rispondenti che si sono dichiarati utenti delle biblioteche hanno espresso un punteggio medio pari a 8,28/10.

Senso di mancanza se la biblioteca chiudesse

Facoltà	N. di risposte (utenti frequentanti le biblioteche)	Punteggio medio
Farmacia e medicina	15	8,73
Lettere e filosofia	320	8,56
Scienze matematiche, fisiche e naturali	210	8,54
Medicina e odontoiatria	40	8,53
Medicina e psicologia	42	8,40
Scienze politiche, sociologia e comunicazione	60	8,27
Architettura	66	8,12
Ingegneria civile e industriale	198	8,08
Giurisprudenza	40	7,98
Economia	192	7,92
Ingegneria dell'informazione, informatica e statistica	70	7,90
TOTALE	1253	8,28

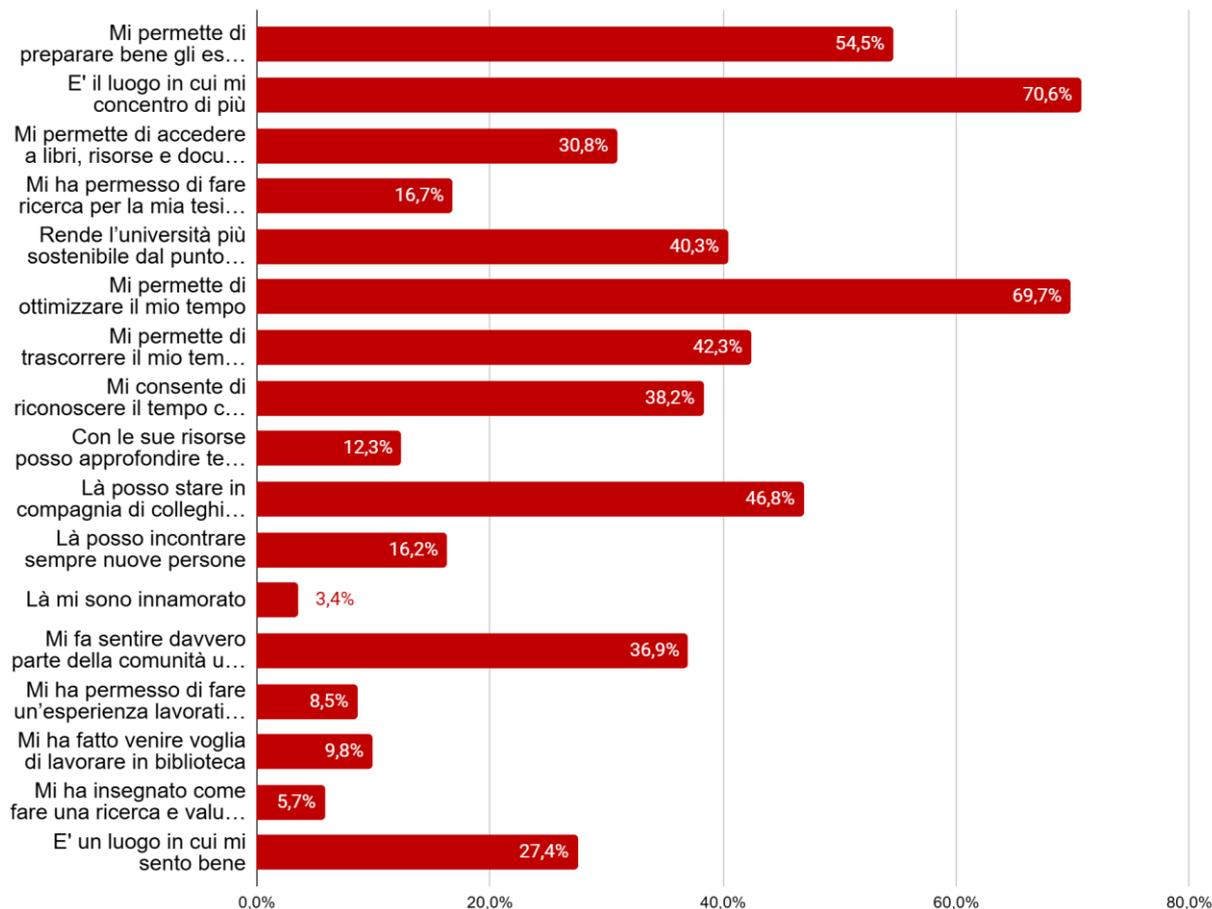
Se si analizza questo dato scomponendolo per facoltà, si vedrà che gli studenti che frequentano le biblioteche hanno espresso un senso di mancanza, in media, più alto relativamente alle biblioteche delle Facoltà di Lettere e filosofia (8,56/10) e di Scienze matematiche, fisiche e naturali (8,54/10). Non sfuggirà che queste sono anche le facoltà delle biblioteche in relazione alle quali è stato raccolto il maggior numero di risposte: il senso di mancanza espresso è, come anche il numero di risposte al questionario, un indice di fidelizzazione, cioè del fatto che queste biblioteche hanno utenti molto affezionati, che hanno ritenuto importante impiegare il loro tempo nella compilazione del questionario e che sentirebbero la loro mancanza in caso di chiusura.

Non sembrano rilevanti, invece, i punteggi medi espressi per le biblioteche delle Facoltà di Farmacia e Medicina, Medicina e odontoiatria, Giurisprudenza, Psicologia e medicina: i rispondenti che hanno espresso il loro senso di mancanza, infatti, sono davvero poco numerosi.

Al di là del valore quantitativo, il valore che la biblioteca riveste nella vita degli studenti emerge bene dalle risposte alla domanda "Nella mia vita la mia biblioteca Sapienza è importante perché... Scegli le risposte che completano meglio la frase, secondo la tua personale esperienza". Analogamente, la domanda (a risposta aperta): "Che cos'è per te

la tua biblioteca Sapienza?" permette di far emergere il significato che esse ricoprono nella vita degli studenti e l'impatto che generano.

"Nella mia vita la biblioteca è importante perché...". Risposte degli utenti



Molto rilevante dal punto di vista quantitativo, ma anche molto interessante è il valore che le biblioteche hanno, secondo gli studenti universitari, in relazione alla loro gestione del tempo. Il 69,7% dei rispondenti, ad esempio, ritiene la biblioteca importante perché permette di ottimizzare il tempo; oltre 4 studenti su 10 invece sostengono che la biblioteca sia importante in quanto unico spazio nel quale è possibile appoggiarsi nel tempo libero. Si tratta di due sfumature diverse: nel secondo caso alla biblioteca viene riconosciuta un'importanza esclusivamente come punto d'appoggio, passivo, per un tempo che non ha un suo valore, ma è un "tempo di riempimento"; nel primo caso invece la biblioteca è lo strumento attraverso il quale le persone riescono a conciliare i tempi di vita. In altre parole, si potrebbe dire che per 4 studenti su 10 la biblioteca permette di spendere il proprio tempo, per 7 invece permette di guadagnarlo. Ancora, per il 38,2% dei rispondenti la biblioteca è importante perché permette di distinguere il tempo dello studio dagli altri tempi della giornata: una percezione ben esemplificata dalle parole : "*il mio luogo di studio, cioè il luogo dove lavoro: è il mio ufficio*" (studente di LM in Ingegneria

meccanica, 24 anni, a proposito della Biblioteca centrale "G. Boaga" della Facoltà di Ingegneria). Allo stesso modo, un altro commento afferma che la biblioteca : "*Scandisce i miei ritmi, mi fa sentire come se stessi andando a lavoro...*" (studente di LM in Ecobiologia, 25 anni, a proposito della Biblioteca del Dipartimento Biologia ambientale). Tutto ciò ha un impatto sulla vita degli studenti sia in termini di produttività, sia in termini di benessere.

Oltre un quarto dei rispondenti che si sono dichiarati utenti delle biblioteche della Sapienza, infatti, ha ritenuto la biblioteca importante per la propria vita perché "è un luogo in cui mi sento bene". L'impatto in questo senso è molto evidente: sono frequenti le risposte alla domanda "Che cosa è la tua biblioteca Sapienza per te?" che evocano l'immagine del rifugio, di intimità, calma, sicurezza e pace (tutti termini tratti dalle risposte degli studenti). Delle 389 persone che hanno risposto alla domanda "Cosa è per te la tua biblioteca Sapienza?", 24 (il 6,17%) la definiscono addirittura casa e, in un caso, perfino "salvezza" (studentessa di LMCU in Medicina e chirurgia, 31 anni, a proposito della Biblioteca del Dipartimento Istituto italiano di Studi orientali ISO) a In un altro caso la biblioteca rappresenta "*Gli ultimi due anni della mia vita, un porto sicuro dove preparare gli esami senza ansia e in compagnia*" (studente di LM in Storia dell'arte, 28 anni, a proposito della Biblioteca del Dipartimento Storia antropologia religioni arte spettacolo - Sede Spettacolo). L'impatto che le biblioteche della Sapienza hanno sul benessere degli studenti appare chiaro in tutta la sua portata, infatti, se si mettono a confronto questi dati con quelli relativi all'ansia e al malessere psicologico che tocca sempre più giovani in generale e studenti universitari. Il malessere di alcuni studenti nei confronti dell'università emerge anche dall'indagine che si sta presentando. In alcuni rari casi le biblioteche della Sapienza sono associate allo scontento che riguarda l'esperienza universitaria tutta: ad esempio, in un caso si sono associate alla biblioteca sensazioni di "*fatica e sofferenza*", in un altro si è riferito che la frequentazione della biblioteca "*spesso non mi fa sentire bene, solo salire l'ansia perché le cose non funzionano*". Alla luce di tutto questo, appare ancora più importante l'impatto generato dalle biblioteche sul benessere dei loro utenti, e il loro profondo attaccamento ad esse.

Ancora, dalle risposte degli utenti emerge bene l'importanza che ad esse viene riconosciuta in relazione alla sfera della socialità. Le biblioteche della Sapienza, lo si è già sottolineato, fanno sentire parte della comunità universitaria e hanno valore perché permettono di coltivare il rapporto con colleghi e amici, ma anche di conoscere sempre nuove persone e, in qualche caso, sono il luogo in cui ci si innamora. In tal senso, gli studenti spesso evocano le immagini di un punto di ritrovo e di incontro, dell'amicizia e della condivisione. In alcuni casi si evidenzia l'esito che l'incontro con l'altro in biblioteca ha sulla performance a livello di studio: si studia in gruppo o si viene stimolati vedendo i colleghi che si concentrano. In altri casi, la biblioteca dà modo di creare una propria "*famiglia*" (studente di LT in Scienze archeologiche e storiche: oriente e occidente, 22 anni, a proposito della Biblioteca del Dipartimento Istituto italiano di Studi orientali ISO

da uno). In altri ancora, infine, la biblioteca permette un incontro con l'altro che arricchisce a livello personale e culturale, perché dà modo di confrontarsi con persone dagli interessi affini: *"Un luogo di incontro simbolico in cui posso trovare amici e colleghi con gli stessi interessi e/o ambito di studi con cui confrontarmi"* (studentessa di LM in Archeologia, 27 anni, a proposito della Biblioteca del Dipartimento Scienze dell'antichità - Sede Paleontologia).

Le biblioteche della Sapienza hanno un impatto non solo sulla vita personale degli studenti (cioè a livello di conciliazione dei tempi di vita o sulla sfera del benessere e della socialità), ma anche sulla loro vita universitaria. Da questo punto di vista, si qualificano come veri e propri facilitatori. Tra le varie cose, alle biblioteche dell'Ateneo viene riconosciuta la capacità di generare un impatto diretto sulla concentrazione e sulla riuscita del percorso universitario degli studenti: oltre 7 rispondenti su 10 riconoscono un'importanza alla biblioteca perché *"è il luogo in cui mi concentro di più"* e più della metà afferma che *"permette di preparare bene gli esami"*.

La biblioteca è *"Un posto in cui riesco a concentrarmi, cosa che a casa non riesco a fare, e dove posso trovare la motivazione vedendo tutti gli altri sono impegnati nei loro studi"* (studentessa di LMCU di Medicina e chirurgia, 21 anni, a proposito della Biblioteca di Scienze cliniche internistiche, anestesilogiche e cardiovascolari - Sala lettura Medicina interna e Specialità Mediche), ma ha un impatto simile per molti altri dei rispondenti al questionario.

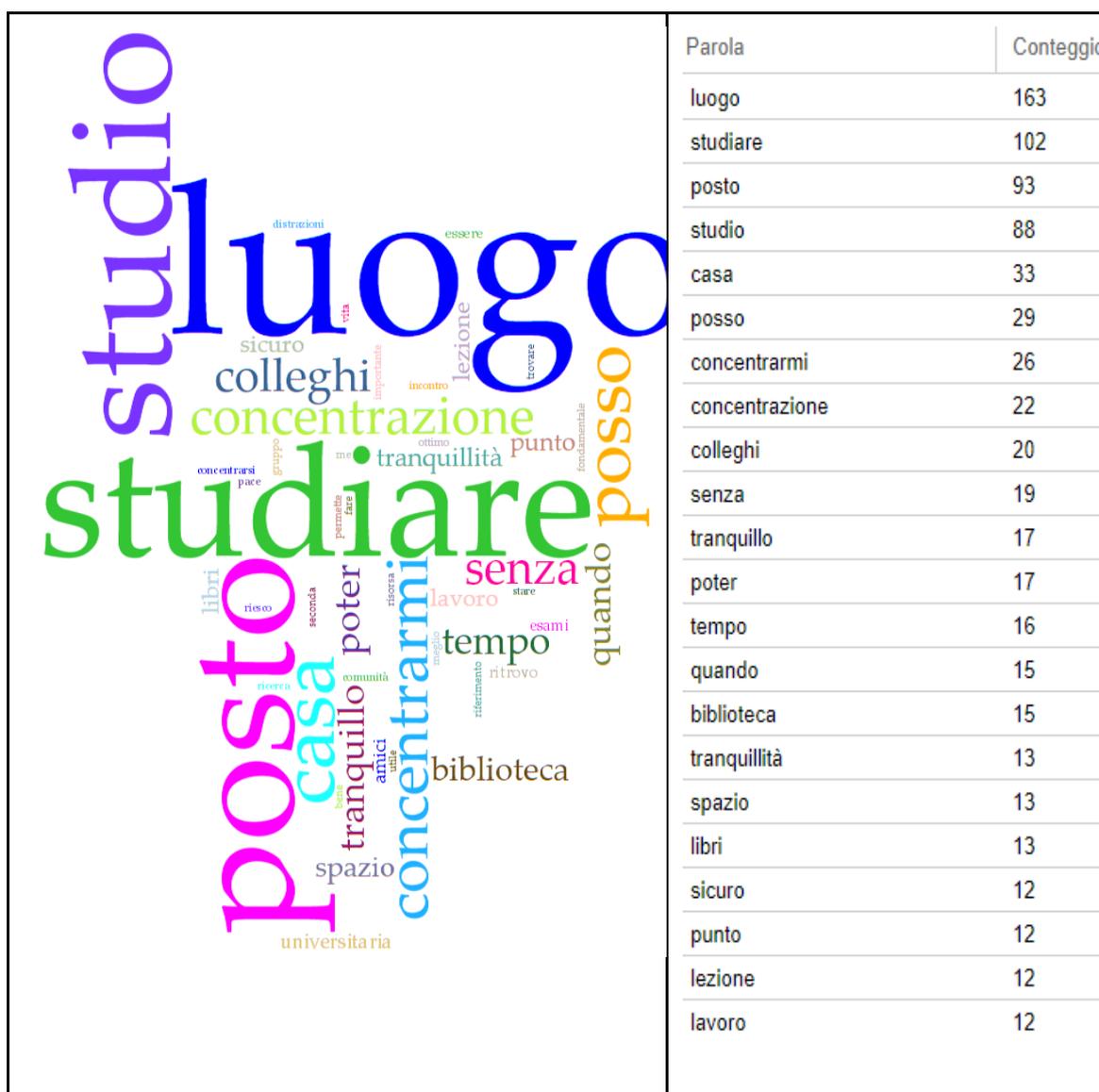
La biblioteca ha permesso al 16,7% dei rispondenti di realizzare la propria tesi di laurea: *"ha avuto un enorme impatto per farmi laureare"* (studente di LM in Ecobiologia, 25 anni, a proposito della Biblioteca del Dipartimento Biologia ambientale). La biblioteca è *"fondamentale per la stesura tesi"*, (studentessa di LT in Mediazione linguistica e interculturale, 24 anni, a proposito della Biblioteca "A. Monteverdi" per gli studi filologici, linguistici e letterari). In un numero più ridotto di casi (5,7%) alle biblioteche viene riconosciuta un'importanza perché offrono i servizi tramite i quali è possibile imparare come fare ricerca. Una risposta nel questionario in lingua inglese, ad esempio, individua nella biblioteca sì il luogo dove si possono prendere in prestito gratuitamente i libri di testo, ma ne riconosce un valore aggiunto grazie alla *"reliable assistance from librarian"* (studente di LM in Studi europei, 43 anni, a proposito della Biblioteca interdipartimentale di Scienze giuridiche - Sezione Filosofia del diritto).

Il 30,8% dei rispondenti, infine, riconosce il valore delle biblioteche perché permettono di accedere a libri, risorse e documenti. Alle biblioteche dell'Ateneo, inoltre, viene riconosciuto un ruolo in relazione al diritto allo studio: il 40,3% dei rispondenti riconosce che esse contribuiscono a definire l'università più sostenibile dal punto di vista economico.

Per comprendere il significato che le biblioteche della Sapienza hanno nella vita degli studenti, si può osservare la nuvola di parole che essi associano loro, rispondendo alla domanda *"Cosa è per te la tua biblioteca di Sapienza?"*.

Osservando questi termini, emerge (tra virgolette alcuni dei vocaboli che compaiono nella nuvola di parole):

- la dimensione spaziale, fisica della biblioteca, fondamentale per gli studenti. La biblioteca è un "luogo", uno "spazio", un "posto" concreto, che in alcuni casi diventa "casa" per via del rapporto affettivo che si instaura. In generale, lo spazio della biblioteca si configura come "sicuro" e "tranquillo", luogo di "pace";
- la dimensione del suo ruolo nel supporto allo studio: la biblioteca è "studio", concentrazione, tranquillità, assenza di "distrazioni", preparazione agli "esami";
- la dimensione relazionale: alla biblioteca sono associate le parole "colleghi", "incontro", "amici";
- la connotazione della biblioteca come luogo e servizio dell'opportunità: i verbi potere e permettere sono tra i più usati dai rispondenti



Summary Report

Le risposte

I rispondenti al questionario sono stati 1438. Si tratta dell'1% circa del totale della popolazione studentesca della Sapienza, alla quale l'indagine era rivolta e i cui membri sono tutti stati contattati con l'invito alla compilazione. In questo contesto, il campione di rispondenti si è autoselezionato (non è stato, cioè, selezionato a priori dai ricercatori sulla base di variabili socio demografiche o di comportamento predeterminate) e questo permette di supporre che molti degli studenti che hanno scelto di rispondere al questionario lo abbiano fatto perché conoscono le biblioteche e le ritengono, in qualche modo, abbastanza rilevanti da investire il loro tempo per raccontare il loro rapporto con esse e contribuire a migliorarle. Una piccola percentuale delle risposte al questionario è invece riferibile a non utenti; in occasione di future indagini analoghe a questa sarà sicuramente necessario mettere in campo azioni mirate per raccogliere più risposte da parte degli studenti che non frequentano le biblioteche. Sarebbe necessario anche strutturare un'indagine *ad hoc*, per comprendere a fondo le motivazioni di tutti gli studenti che attraversano il loro percorso universitario senza entrare in contatto con le biblioteche, per capirne i bisogni informativi e per progettare quindi ulteriori strategie che permettano il loro incontro coi servizi bibliotecari.

Future indagini dovranno prevedere modalità più incisive per assicurare un più alto tasso di risposte, sia da parte degli utenti che dei non utenti delle biblioteche.

Biodiversità

Le biblioteche della Sapienza sono diverse tra loro (per struttura di afferenza, natura delle collezioni, ambito disciplinare, eccetera) e ciò comporta inevitabilmente sensibili differenze anche nell'uso che viene fatto dei loro servizi (e, in parte, nell'offerta dei servizi stessi), e nella percezione che ne hanno gli studenti. L'indagine conferma tali differenze soprattutto in relazione alle necessità (ad esempio di documenti cartacei o elettronici) e all'utilizzo di alcuni servizi; la caratteristica dovrà sempre di più essere tenuta in considerazione nel momento in cui si dovranno ripensare servizi o progettarne di nuovi.

Biblioteca come sala studio?

Per quale attività gli studenti si recano nelle biblioteche della Sapienza? Un primo dato che colpisce è che poco meno del 90% degli utenti frequenta le biblioteche per studiarvi coi propri libri: la biblioteca viene quindi usata come aula studio?

In realtà, solo un quinto degli utenti frequenta la biblioteca esclusivamente per questo motivo: lo studio individuale coi propri libri - attività che non richiede nessun servizio della biblioteca, né la presenza del bibliotecario - rappresenta una base comune dell'utilizzo e della conoscenza delle biblioteche della Sapienza, il livello minimo al quale spesso si affiancano, o si potranno, o potrebbero affiancare molti altri usi della biblioteca e dei suoi servizi.

Proprio il fatto che gli studenti sommino tanti usi, tante 'esperienze' di biblioteca diverse innesca un circolo virtuoso, per cui chi fa tante cose in biblioteca, ne fa sempre di più: ad esempio, i più grandi fruitori delle risorse e dei servizi bibliotecari online sono gli utenti che frequentano le biblioteche "fisiche" per almeno 6 diversi motivi.

Servizi essenziali

I punti rispetto ai quali gli utenti sono meno soddisfatti e i loro desiderata dimostrano che, sebbene tra loro ci siano differenze importanti, le esigenze sono in gran parte omogenee, indipendentemente dall'uso che fanno delle biblioteche. Nell'ottica in cui la frequentazione della biblioteca per lo studio individuale è il primo gradino che permette di entrare in confidenza col servizio bibliotecario e di "salire" poi a livelli di uso più completo, si riesce a comprendere bene la richiesta diffusa e l'importanza di garantire alcuni servizi e strumenti basilari (spazi, orari, wifi).

Spunti e indicazioni

Dal punto di vista della valutazione della qualità, l'indagine è risultata molto utile non solo, come era prevedibile, per accertare quali servizi o aspetti siano giudicati più importanti ma anche per fare una valutazione in profondità, incrociando i due dati di interesse e soddisfazione. Dunque, accanto al prevedibile minore interesse per alcuni servizi e, al contrario, alla maggiore importanza attribuita ad altri, è stato possibile determinare sia i servizi da migliorare, sia quelli che necessitano di essere promossi maggiormente, perché non sperimentati. I punti su cui appare più urgente applicare dei correttivi per migliorare la qualità delle biblioteche della Sapienza, secondo la percezione degli studenti, sono la

disponibilità di spazi sufficienti per accogliere la comunità studentesca (sia in termini di posti di studio, sia in termini di luoghi dedicati allo studio di gruppo), l'estensione degli orari di apertura, il potenziamento della connessione wifi.

Tuttavia, non bisogna tralasciare alcuni aspetti e servizi che potrebbero sembrare meno importanti secondo i giudizi espressi dagli studenti, ma che i bibliotecari individuano come qualificanti la funzione della biblioteca (ad esempio il reference e i corsi di Information literacy). L'interpretazione dei risultati di questa indagine deve infatti essere mediata dall'esperienza professionale di chi lavora in biblioteca, nella consapevolezza che non bisogna semplicemente prendere atto della situazione esistente ma impegnarsi a indirizzarla verso lo sviluppo di servizi specifici.

Appartenenza

Il valore e l'impatto delle biblioteche sono ben chiari agli studenti della Sapienza: in particolare, le biblioteche dell'Ateneo sono importanti nelle loro vite in quanto spazi (fisici) di socialità e di benessere, supporto allo studio e servizi che permettono di ottimizzare il tempo, in un contesto in cui i tempi di vita (e di studio) sono compressi e accelerati per tutti. Le biblioteche hanno anche un impatto sul senso d'appartenenza alla comunità universitaria della Sapienza.

Servizi nascosti

Alcuni risultati dell'indagine rendono evidente l'urgenza di azioni di comunicazione e promozione dei servizi bibliotecari. Infatti, da un lato è emersa una diffusa mancanza di conoscenza e di utilizzo di un ampio ventaglio di servizi. In alcuni casi, tali servizi non sono fruiti da tutti perché non sono presenti in tutte le biblioteche; in altri casi quelli ignorati o non usati sono servizi di base. Ancora, tra gli studenti, oltre la metà degli utenti e i due terzi dei non utenti non usa nessuno dei servizi o delle risorse online delle biblioteche della Sapienza. Infine, la seconda ragione per la quale viene dichiarato di non frequentare le biblioteche risulta essere la mancata conoscenza.

La diffusione delle attività delle biblioteche e di ciò che esse offrono risulta quindi un aspetto cruciale sul quale insistere.

Capire, interpretare

In considerazione del ruolo e della specificità delle biblioteche non solo come strutture fisiche, si ritiene che alcuni punti di questa indagine meritino un ulteriore approfondimento. Ad esempio, quali sono le motivazioni che spingono alcuni studenti a frequentare biblioteche di altre università? Quali sono le motivazioni che hanno spinto a dare un giudizio negativo sull'esperienza fatta nelle biblioteche? Il giudizio sui corsi di Information literacy potrebbe essere influenzato dalla poca omogeneità con cui le biblioteche erogano questo servizio?

Qualità delle biblioteche

L'alta qualità riconosciuta a oltre la metà dei servizi delle biblioteche della Sapienza, unitamente al valore ad esse attribuito dagli studenti, è certamente indice della rilevanza che le biblioteche rivestono nel contesto del percorso universitario e della vita di ogni studente e dell'importanza che rivestono all'interno dell'Ateneo.

Domande del questionario

Nell'ultimo anno hai frequentato almeno una delle biblioteche di Sapienza?

- Sì
- No

Di solito, frequenti solo questa biblioteca o ne frequenti altre? Puoi indicare più risposte

- Frequento solo questa biblioteca
- Frequento altre biblioteche della stessa facoltà
- Frequento altre biblioteche di altre facoltà, ma sempre di Sapienza
- Frequento anche biblioteche di altre università
- Frequento anche la Biblioteca Alessandrina
- Frequento le biblioteche pubbliche della mia città
- Altro

Con quale frequenza ti rechi abitualmente nella tua biblioteca di Sapienza?

- Tutti i giorni
- Più di una volta a settimana
- Almeno una volta a settimana
- Almeno una volta al mese
- Meno di una volta al mese
- Solo nei periodi in cui c'è lezione
- Solo nei periodi di esame

Per quali delle seguenti attività ti rechi in biblioteca? Puoi indicare più risposte

- o Per ottenere informazioni generali, bibliografiche...
- o Per consultare il catalogo delle biblioteche Sapienza
- o Per consultare testi d'esame
- o Per consultare altri libri e periodici
- o Per consultare banche dati e altre risorse online
- o Per prendere in prestito libri
- o Per farmi spedire libri che non trovo a Roma (prestito interbibliotecario)
- o Per farmi inviare articoli che non trovo (document delivery)
- o Per farmi aiutare dai bibliotecari a svolgere ricerche bibliografiche
- o Per partecipare a lezioni o corsi tenuti dai bibliotecari
- o Per partecipare a presentazioni di libri, conferenze, mostre, ecc.
- o Per partecipare ai gruppi di lettura
- o Per studiare coi miei libri
- o Per studiare coi libri della biblioteca
- o Per studiare in gruppo
- o Per incontrare gli amici e i colleghi
- o Per fare nuove amicizie
- o Per lavorarci come studente collaboratore/ tirocinante
- o Altro

Quali di queste risorse e/o servizi online delle biblioteche Sapienza usi di solito?

- o Catalogo (OPAC)
- o Discovery
- o E-book
- o Banche dati
- o Servizio prenotazione prestiti

- o Servizio "Chiedi al bibliotecario"
- o Nessuna di queste

Quanto è importante per te che la tua biblioteca di Sapienza ti offra...

- o Segnaletica e indicazioni per raggiungere la biblioteca
- o Un orario di apertura sufficientemente ampio
- o Un'ampia disponibilità di posti
- o Comodità, comfort e bellezza
- o Scanner/ fotocopiatrice
- o Postazioni PC
- o Wifi
- o Libri, riviste e documenti utili per i miei studi e/o interessi
- o Scaffale aperto (per consultare i libri senza chiederli al bibliotecario)
- o Disponibilità di testi d'esame
- o Durata del prestito sufficientemente lunga
- o Possibilità di farmi inviare libri e articoli che non trovo
- o Assistenza da parte dei bibliotecari quando devo svolgere le mie ricerche
- o Comunicazione su sito web e social della biblioteca
- o Corsi della biblioteca per imparare a fare ricerca e valutare l'attendibilità delle fonti
- o Aule per lo studio in piccoli gruppi

Quanto sei soddisfatto di quello che ti offre la tua biblioteca Sapienza?

- o Segnaletica e indicazioni per raggiungere la biblioteca
- o Un orario di apertura sufficientemente ampio
- o Un'ampia disponibilità di posti
- o Comodità, comfort e bellezza

- o Scanner/ fotocopiatrice
- o Postazioni PC
- o Wifi
- o Libri, riviste e documenti utili per i miei studi e/o interessi
- o Scaffale aperto (per consultare i libri senza chiederli al bibliotecario)
- o Disponibilità di testi d'esame
- o Durata del prestito sufficientemente lunga
- o Possibilità di farmi inviare libri e articoli che non trovo
- o Assistenza da parte dei bibliotecari quando devo svolgere le mie ricerche
- o Comunicazione su sito web e social della biblioteca
- o Corsi della biblioteca per imparare a fare ricerca e valutare l'attendibilità delle fonti
- o Aule per lo studio in piccoli gruppi

Cosa cambieresti della tua biblioteca Sapienza per migliorarla?

(risposta aperta)

Nella mia vita la mia biblioteca di Sapienza è importante perché... Scegli le risposte che completano meglio la frase, secondo la tua personale esperienza (scelta multipla)

- o Mi permette di preparare bene gli esami
- o È il luogo in cui mi concentro di più
- o Mi permette di accedere a libri, risorse e documenti di cui ho bisogno e che non saprei come trovare altrimenti
- o Mi ha permesso di fare ricerca per la mia tesi di laurea
- o Rende l'università più sostenibile dal punto di vista economico, perché offre servizi e libri gratuitamente
- o Mi permette di ottimizzare il mio tempo (ad es. tra una lezione e l'altra, o tra le lezioni e il rientro a casa)

- o Mi permette di trascorrere il mio tempo in mancanza di altri spazi in cui farlo
- o Mi consente di riconoscere chiaramente il tempo che dedico allo studio, distinguendolo dal tempo libero Con le sue risorse posso approfondire temi che mi interessano
- o Là posso stare in compagnia di colleghi e amici
- o Là posso incontrare sempre nuove persone
- o Là mi sono innamorato
- o Mi fa sentire davvero parte della comunità universitaria
- o Mi ha permesso di fare un'esperienza lavorativa/di tirocinio
- o Frequentarla mi ha fatto venire voglia di lavorare in biblioteca
- o Mi ha insegnato come fare una ricerca e valutare l'autorevolezza delle fonti
- o È un luogo in cui mi sento bene
- o Altro

Cosa è per te la tua biblioteca di Sapienza?

(risposta aperta)

Se la tua biblioteca di Sapienza chiudesse, quanto ti mancherebbe?

Indicalo con un punteggio da 1 a 10

Nell'ultimo anno hai frequentato altre biblioteche? Puoi scegliere più risposte

- o Sì, la biblioteca pubblica della mia città/del mio quartiere
- o Sì, la Biblioteca Nazionale Centrale
- o Sì, la Biblioteca Alessandrina
- o Sì, biblioteche di altre università
- o No

Perché non frequenti le biblioteche di Sapienza? Puoi scegliere più risposte

- Perché preferisco acquistare i libri
- Perché preferisco studiare a casa oppure in gruppo
- Perché non le conosco
- Perché quando le ho frequentate ho avuto un'esperienza negativa
- Perché non trovo mai posto
- Perché sono troppo lontane
- Perché non ho tempo
- Perché uso le risorse e/o i servizi online delle biblioteche Sapienza in autonomia (periodici elettronici, eBook, banche dati)
- Altro

Se non frequenti le biblioteche di Sapienza ma usi le loro risorse e/o servizi online, a quali di queste accedi di solito?

- Catalogo (OPAC)
- Discovery
- E-book
- Banche dati
- Servizio prenotazione prestiti
- Servizio "Chiedi al bibliotecario"
- Nessuna di queste

Le biblioteche della Sapienza

Facoltà di Architettura	Biblioteca 'Ludovico Quaroni' del Dipartimento di Pianificazione, Design, Tecnologia dell'Architettura
	Biblioteca centrale della Facoltà di Architettura
	Biblioteca del Dipartimento di Architettura e progetto
	Biblioteca del Dipartimento di Storia, disegno e restauro dell'architettura
Facoltà di Economia	Biblioteca del Dipartimento di Diritto ed economia delle attività produttive
	Biblioteca del Dipartimento di Economia e diritto 'Federico Caffè'
	Biblioteca del Dipartimento di Management 'Antonio Renzi'
	Biblioteca del Dipartimento di Metodi e modelli per l'economia, il territorio e la finanza
	Biblioteca generale della Facoltà di Economia 'Enrico Barone'
Facoltà di Farmacia e medicina	Biblioteca Interdipartimentale di Medicina Sperimentale e Medicina Molecolare
	Biblioteca interdipartimentale di Scienze anatomiche e medicina di precisione "Bartolomeo Eustachio"
	Biblioteca interdipartimentale 'Del Vecchio-Giacomello'
Facoltà di Giurisprudenza	Biblioteca interdipartimentale di Scienze giuridiche
Facoltà di Ingegneria civile e industriale	Biblioteca Centrale Facoltà Ingegneria 'Giovanni Boaga'
	Biblioteca di Ingegneria Astronautica, Elettrica ed Energetica
	Biblioteca del Dipartimento di Ingegneria chimica materiali ambiente
	Biblioteca di Ingegneria Civile
	Biblioteca di Ingegneria Meccanica e Aerospaziale
Facoltà di Ingegneria dell'informazione, informatica e statistica	Biblioteca di Ingegneria dell'Informazione, Elettronica e Telecomunicazioni - INTEL
	Biblioteca del Dipartimento di Ingegneria informatica, automatica e gestionale 'Antonio Ruberti'

	Biblioteca di Scienze Statistiche
Facoltà di Lettere e filosofia	Biblioteca 'Angelo Monteverdi' per gli studi filologici, linguistici e letterari
	Biblioteca di Lettere e culture moderne
	Biblioteca di Filosofia
	Biblioteca Istituto Italiano di Studi Orientali - ISO
	Biblioteca di Lingue e letterature straniere moderne
	Biblioteca di Scienze dell'Antichità
	Biblioteca di Storia antropologia religioni arte spettacolo
Facoltà di Medicina e odontoiatria	Scienze Cliniche, Internistiche, Anestesiologiche e Cardiovascolari
	Biblioteca interdipartimentale di Medicina
	Biblioteca Interdipartimentale di Fisiopatologia Cardiocircolatoria Anestesiologia e Chirurgia Generale 'Paride Stefanini'
	Biblioteca Materno infantile e scienze urologiche
Facoltà di Medicina e psicologia	Biblioteca della Facoltà di Medicina e Psicologia 'Ernesto Valentini'
Facoltà di scienze matematiche fisiche e naturali	Biblioteca di Biologia Ambientale
	Biblioteca di Biologia e Biotecnologie 'Charles Darwin'
	Biblioteca di Chimica e biochimica 'Gabriello Illuminati'
	Biblioteca di Fisica
	Biblioteca del Dipartimento di Matematica 'Guido Castelnuovo'
	Biblioteca del Dipartimento di Scienze della Terra
Facoltà di scienze politiche, sociologia e comunicazione	Biblioteca di Ricerca sociale, informatica e comunicazione
	Biblioteca di Scienze politiche
	Biblioteca di Scienze sociali ed economiche
CERSITES, Latina	Biblioteca 'Mario Costa'

