



UNIVERSITÀ DI PARMA

# LA BIBLIOTECA DIGITALE:

questionario di valutazione delle risorse e dei servizi online

Analisi dei risultati

Parma, marzo 2021

Elisabetta Spàracio

# OBIETTIVI 2019-2020

Incarico: Servizio Gestione e sviluppo dei servizi agli utenti  
U.O. Biblioteche delle Scienze e Tecnologie

- Stesura e somministrazione di un **questionario online** rivolto esclusivamente al **personale docente e ricercatore** sull'utilizzo e il grado di soddisfazione relativo alla **biblioteca digitale** e ai servizi online erogati dalle **biblioteche della U.O. Scienze e Tecnologie** (entro il 31/12/2019)
- **Elaborazione ed esposizione dei dati** raccolti tramite **questionario online** distribuito nell'anno 2019 al personale **docente, ricercatore e dottorandi** dei Dipartimenti afferenti alla U.O. Scienze e Tecnologie relativo alla **biblioteca digitale** e ai servizi erogati online (entro il 31/12/2020)

# Obiettivi dell'indagine

- Completare l'indagine del 2017 acquisendo ulteriori informazioni su un campione di utenti "avanzato"
- Misurare le abitudini e le motivazioni sull'uso dei servizi e delle risorse digitali
- Misurare il livello di soddisfazione generale per la biblioteca digitale
- Raccogliere opinioni e suggerimenti per il miglioramento della biblioteca digitale
- Adottare la modalità digitale per meglio raggiungere questa tipologia di utenza e verificarne l'efficacia

# Fasi di lavoro - 1

- Ricerca e analisi di indagini analoghe presso alcuni Atenei italiani
- Stesura di una prima bozza in formato cartaceo
- Test del questionario su un campione di utenti
- Realizzazione del questionario in formato digitale
- Invito alla partecipazione tramite invio di un messaggio mail autorizzato dal Magnifico Rettore
- Attivazione dell'indagine e monitoraggio degli accessi
- Invio di un secondo invito alla compilazione
- Chiusura dell'indagine



# Fasi di lavoro - 2

- Analisi dei dati raccolti: output di LimeSurvey e elaborazioni in Excel
- Stesura della relazione finale
- Pubblicazione dei risultati finali sulla homepage del S.B.A. alla voce [ATTIVITA' E PROGETTI](#)
- Presentazione alla comunità accademica tramite videoconferenza (piattaforma Teams)

# Criteri adottati

- Questionario digitale
- Numero **limitato** di domande
- Destinare le domande di approfondimento a **focus group** successivi
- Tempo di **compilazione**: 5 minuti
- Allargato il campione ai **Dottorandi**
- Garanzia di **anonimato**, senza autenticazione
- **Periodo** di somministrazione: appena dopo l'inizio dell'a.a.2019/2020
- **Durata**: 2 settimane, dal 4 al 15 novembre 2019 – riapertura 1 settimana, dal 9 al 16 dicembre
- Utilizzo delle **mailing-list ufficiali** e pubblicità su **pagine web** dei Dipartimenti

# Struttura del questionario

- DATI PERSONALI: per definire il profilo utente, relativamente al ruolo ricoperto e all'ambito disciplinare di appartenenza, rispettando l'anonimato
- USO DELLA BIBLIOTECA DIGITALE – Risorse e Servizi: comprende domande per verificare la frequenza e le abitudini di utilizzo (in una scala da 1=Mai a 5=Molto spesso, almeno una volta a settimana)
- VALUTAZIONE DELLA BIBLIOTECA DIGITALE: viene richiesto di esprimere un giudizio sulla biblioteca digitale (in una scala da 1=Pessimo a 5=Ottimo) e di scegliere tre possibili interventi migliorativi; inoltre viene data la possibilità di puntualizzare suggerimenti e segnalazioni e manifestare la disponibilità a partecipare a un focus group sull'argomento

# Campione raggiunto

DIPARTIMENTI di	Docenti Ricercatori RTD	Dottorandi	Totali
Ingegneria e Architettura	131	115	246
SCVSA	125	128	253
Scienze degli Alimenti e del Farmaco	81	65	146
Scienze Matematiche Fisiche e Informatiche	76	42	118
Scienze Medico Veterinarie	50	16	66
	<b>463</b>	<b>367</b>	<b>830</b>



# Questionari compilati

	Totali	Parziali	Completi
Alla fine della 1. settimana	122	21	101
Alla fine della 2. settimana	207	41	166
Alla fine della 3. settimana	272	51	221

# Riepilogo per Dipartimento

DIPARTIMENTI di	Docenti Ricercatori RTD	Dottorandi raggiunti	TOTALE CAMPIONE: utenti per Dipartimento	PESO di ogni Dipartimento	Questionari compilati	Compilati per Dipartimento	Compilati / sul TOTALE CAMPIONE
Ingegneria e Architettura	131	115	246	29,63%	66	29,86%	7,95%
SCVSA	125	128	253	30,51%	69	31,22%	8,31%
Scienze degli Alimenti e del Farmaco	81	65	146	17,64%	36	16,29%	4,34%
Scienze Matematiche Fisiche e Informatiche	76	42	118	14,27%	31	14,03%	3,73%
Scienze Medico Veterinarie	50	16	66	7,94%	19	8,60%	2,29%
	<b>463</b>	<b>367</b>	<b>830</b>	<b>100%</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>	<b>26,63%</b>

# Dati personali





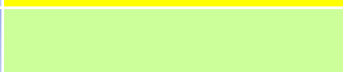
DIPARTIMENTI di	Questionari validi	Dottorando	Professore Associato	Professore Ordinario	Ricercatore	RTD	Altro*
Ingegneria e Architettura	66	14	19	21	3	9	
Scienze Chimiche, della Vita e della Sostenibilità Ambientale	69	16	28	8	8	8	1
Scienze degli Alimenti e del Farmaco	36	4	14	7	6	5	
Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche	31	4	17	3	5	1	1
Scienze Medico-Veterinarie	19	1	7	8	1	2	
	<b>221</b>	<b>39</b>	<b>85</b>	<b>47</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>2</b>
* Cultore della materia e PTA							

I rispondenti sono stati per il 39,37 % femmine e per il 60,63 % maschi

# Uso della biblioteca digitale

## Risorse

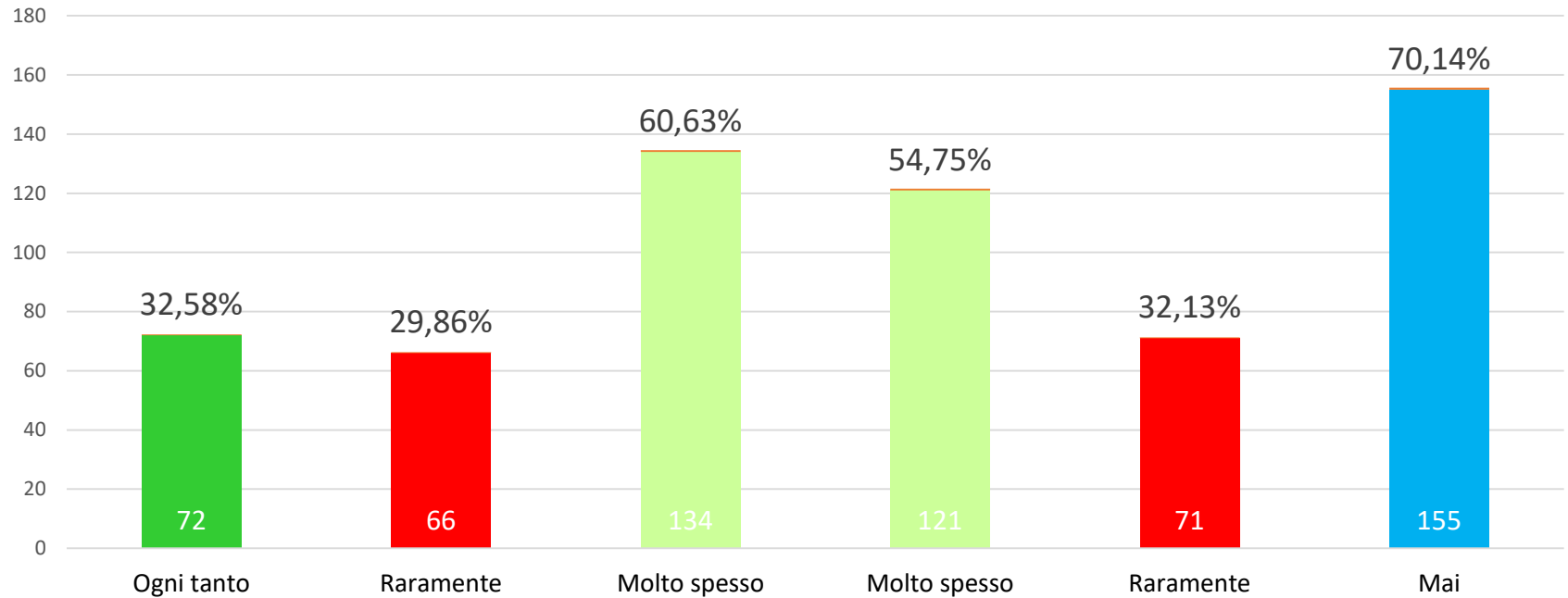
Con quale frequenza utilizza le seguenti **risorse/servizi** di Ateneo? (in una scala da 1=Mai a 5=Molto spesso)

Frequenza	Legenda dei colori per i grafici successivi
1=Mai	
2=Raramente (2-4 volte durante l'anno)	
3=Ogni tanto (1 volta al mese)	
4=Spesso (più volte al mese)	
5=Molto spesso (almeno 1 volta a settimana)	

### RISORSE

- Sito web del Sistema Bibliotecario di Ateneo e homepage delle singole biblioteche
- Cataloghi online (Catalogo del Sistema Bibliotecario Parmense, SFX, D-Space)
- Banche dati (Scopus, PubMed, WoS, Mathscinet, SciFinder, FSTA, ecc.)
- Periodici elettronici
- Ebooks
- APP BiblioParma del Sistema Bibliotecario Parmense

# Valori maggiori di ogni risorsa



Risorse	Sito web del SBA e homepage delle singole biblioteche	Cataloghi online (Catalogo del SBP, SFX, D-Space)	Banche dati (Scopus, PubMed, WoS, Mathscinet, SciFinder, FSTA, ecc.)	Periodici elettronici	Ebooks	APP BiblioParma del SBP
---------	---	---	--	-----------------------	--------	-------------------------

La colorazione delle torri indica la frequenza come da tabella della pagina precedente

# Frequenza di utilizzo delle risorse

Le più usate:

- Banche dati – (60,63% almeno 1 volta a settimana)
- Periodici elettronici – (54,75% almeno 1 volta a settimana)

Moderatamente utilizzate:

- Cataloghi online (Catalogo del S.B.P., SFX, D-Space) – (35,29% la somma di spesso/molto spesso, contro il 40,72% la somma di mai/raramente utilizzati)


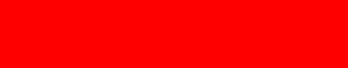


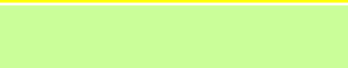
Le meno usate:

- APP BiblioParma del S.B.P. - (70,14% mai)
- Sito web del S.B.A. e homepage delle singole biblioteche – (63,80% raramente/ogni tanto)
- Ebooks – (30,32% mai e 32,13% 2-4 volte durante l'anno)

# Uso della biblioteca digitale

## Servizi

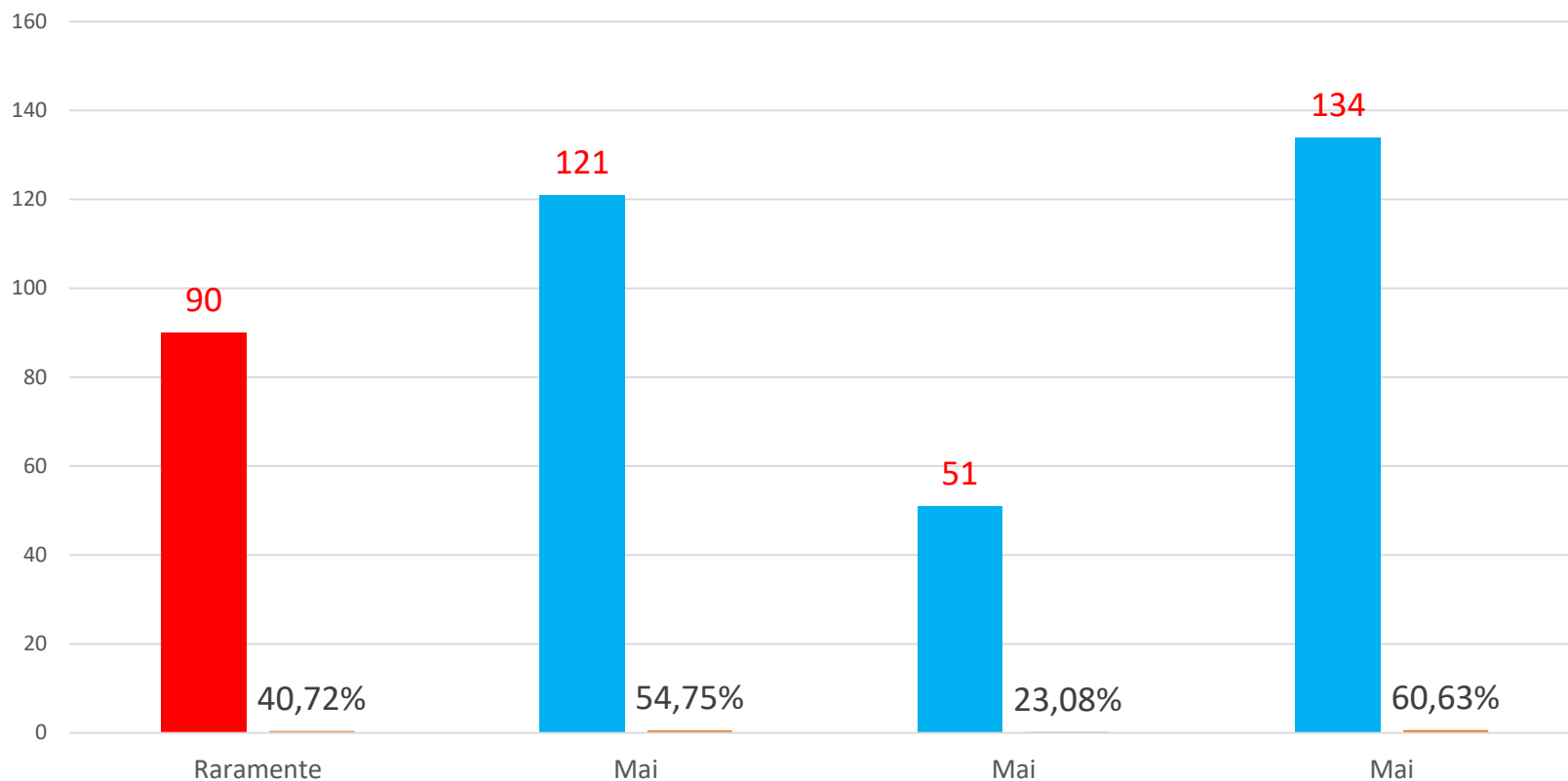
Con quale frequenza utilizza le seguenti **risorse/servizi** di Ateneo? (in una scala da 1=Mai a 5=Molto spesso)

Frequenza	Legenda dei colori per i grafici successivi
1=Mai	
2=Raramente (2-4 volte durante l'anno)	
3=Ogni tanto (1 volta al mese)	
4=Spesso (più volte al mese)	
5=Molto spesso (almeno 1 volta a settimana)	

### SERVIZI

- Fornitura copia di articoli (Document-Delivery)
- Prestito inter-bibliotecario (ILL-InterLibrary Loan)
- Accesso alle risorse digitali da fuori Ateneo (VPN, accesso federato IDEM-GARR)
- Assistenza bibliografica online (Chiedi al bibliotecario, Help CHAT, Messenger, ecc.)

# Valori maggiori di ogni servizio



Servizi	Fornitura copia di articoli (Document-Delivery)	Prestito interbibliotecario (ILL-InterLibrary Loan)	Accesso alle risorse digitali da fuori Ateneo (VPN, accesso federato IDEM-GARR)	Assistenza bibliografica online (Chiedi al bibliotecario, Help CHAT, Messenger, ecc.)
---------	---	---	---	---

La colorazione delle torri indica la frequenza come da tabella della pagina precedente



# Frequenza di utilizzo dei servizi

## Il più usato:

- Accesso alle risorse digitali da fuori Ateneo (VPN, accesso federato IDEM-GARR) – (35,29% almeno 1 volta a settimana/più volte al mese, e con valori sulla frequenza di utilizzo pressoché uguali, distribuiti tra 1 e 5)

## Moderatamente utilizzati:

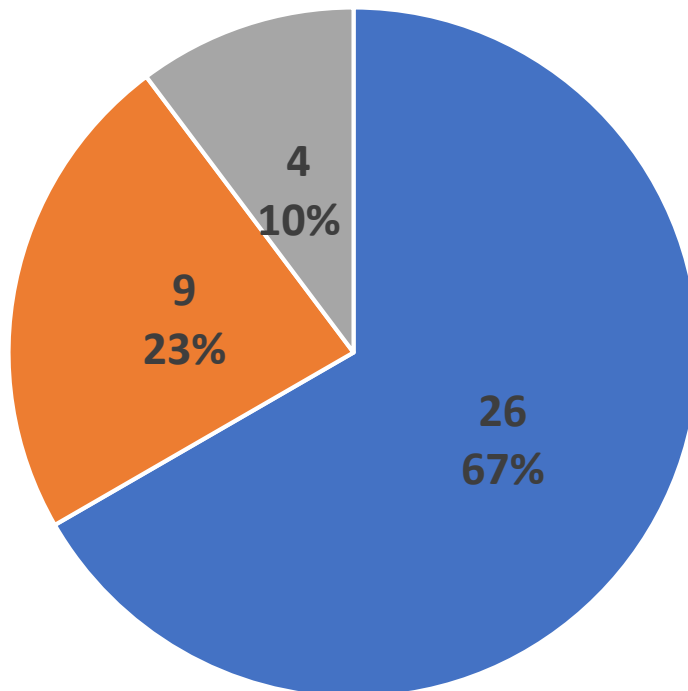
- Fornitura copia di articoli (Document-Delivery) - (14,93% ogni tanto e 7,24% una volta al mese)
- Prestito inter-bibliotecario (ILL-InterLibrary Loan) - (9,05% ogni tanto e 1,81% una volta al mese)

## Il meno usato:

- Assistenza bibliografica online (Chiedi al bibliotecario, Help CHAT, Messenger, ecc.) - (60,63% mai e il 23,08% pochissime volte l'anno)

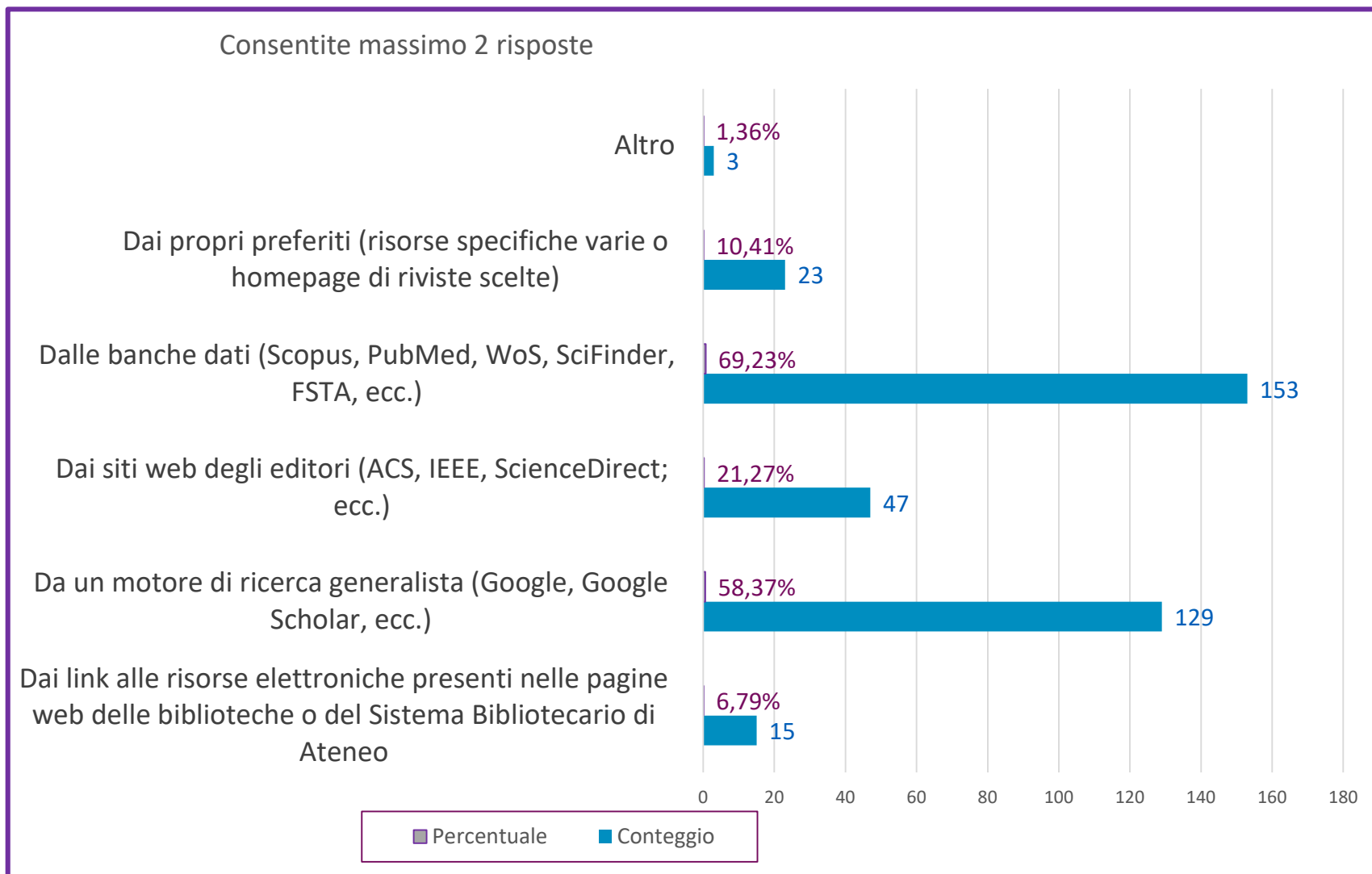
# Solo Dottorandi

Come ha imparato ad utilizzare le risorse digitali di Ateneo?

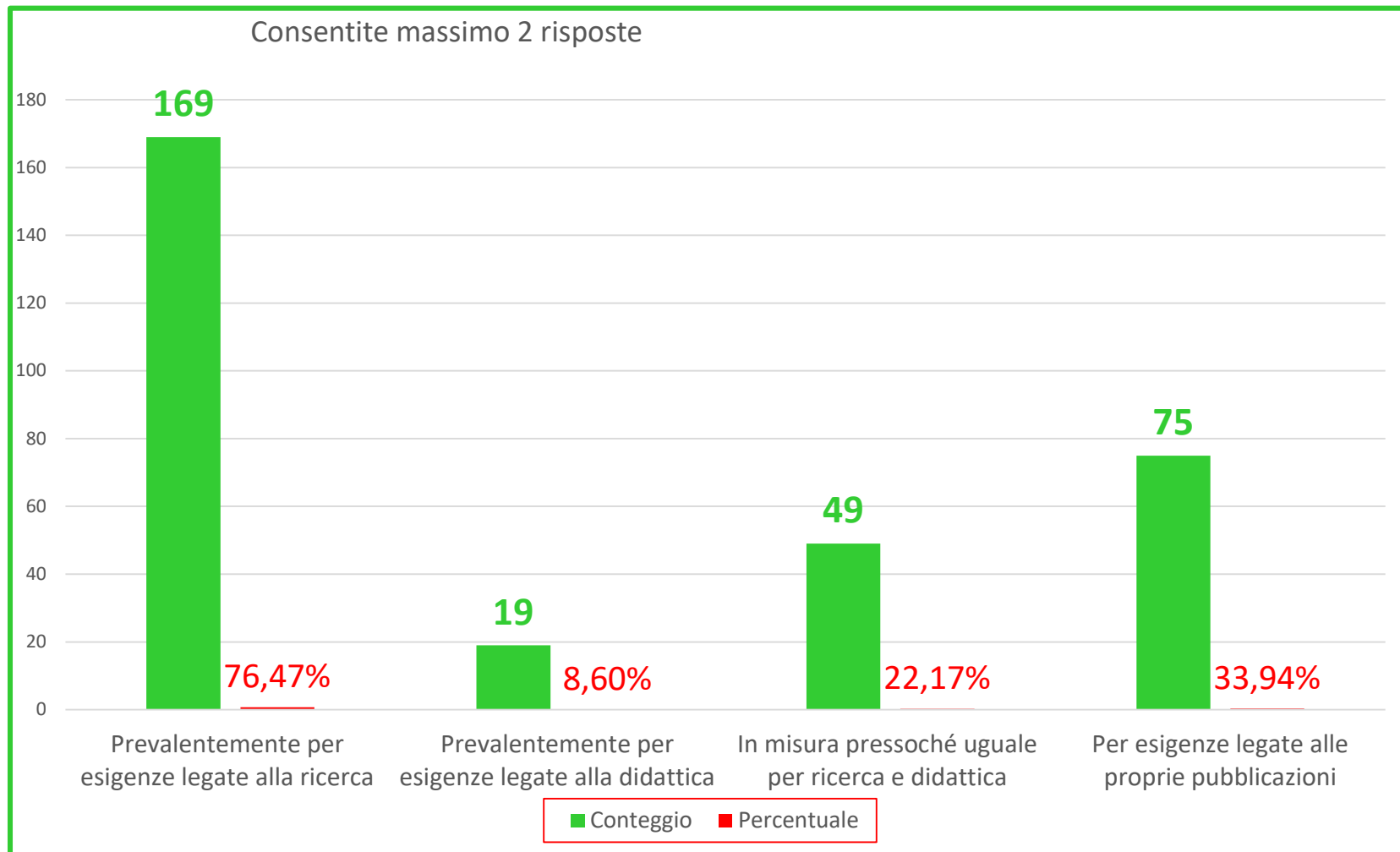


- In autoapprendimento, guardando gli "Help" (A1)
- Tramite l'insegnamento dei docenti (relatore di tesi o altro) (A2)
- Formazione da parte dei bibliotecari (tramite corsi organizzati o assistenza bibliografica individuale) (A3)

# Abitualmente come comincia la sua ricerca

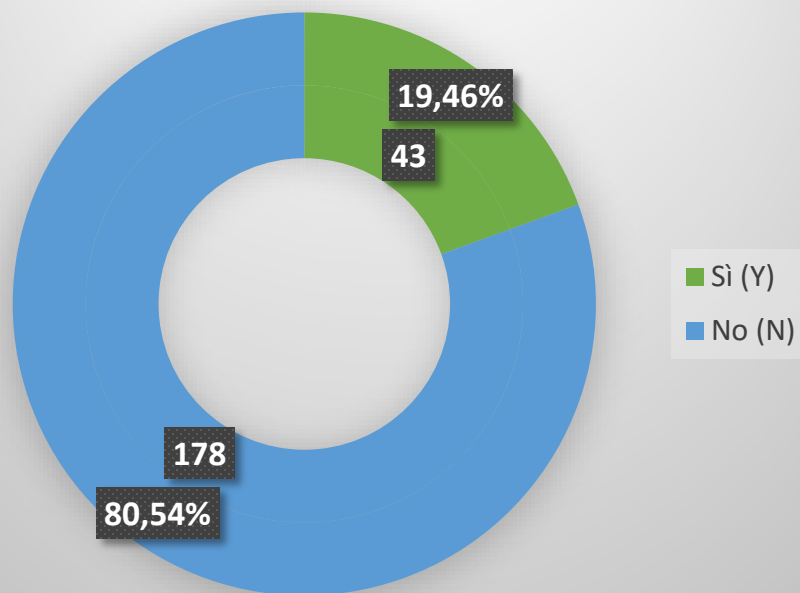


# Per quale motivo consulta le risorse elettroniche?

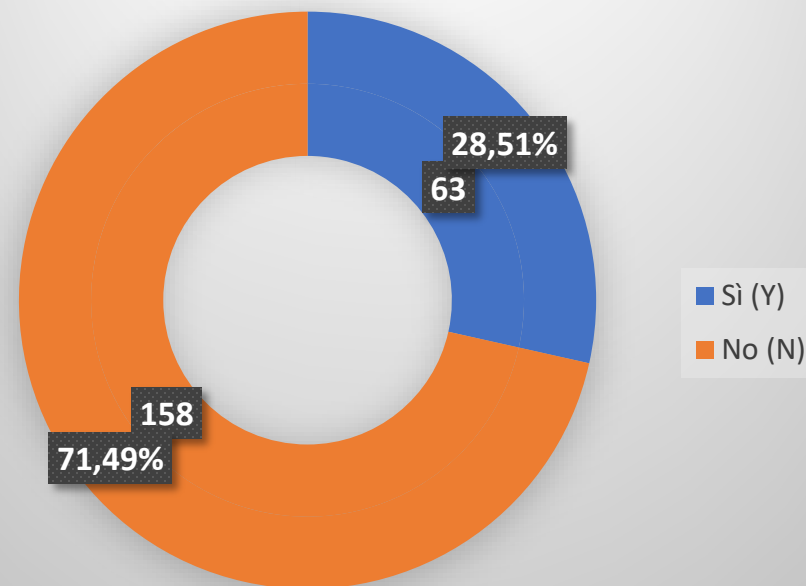


# E' a conoscenza dell'esistenza di:

## Disciplinare dei servizi



## Carta dei servizi

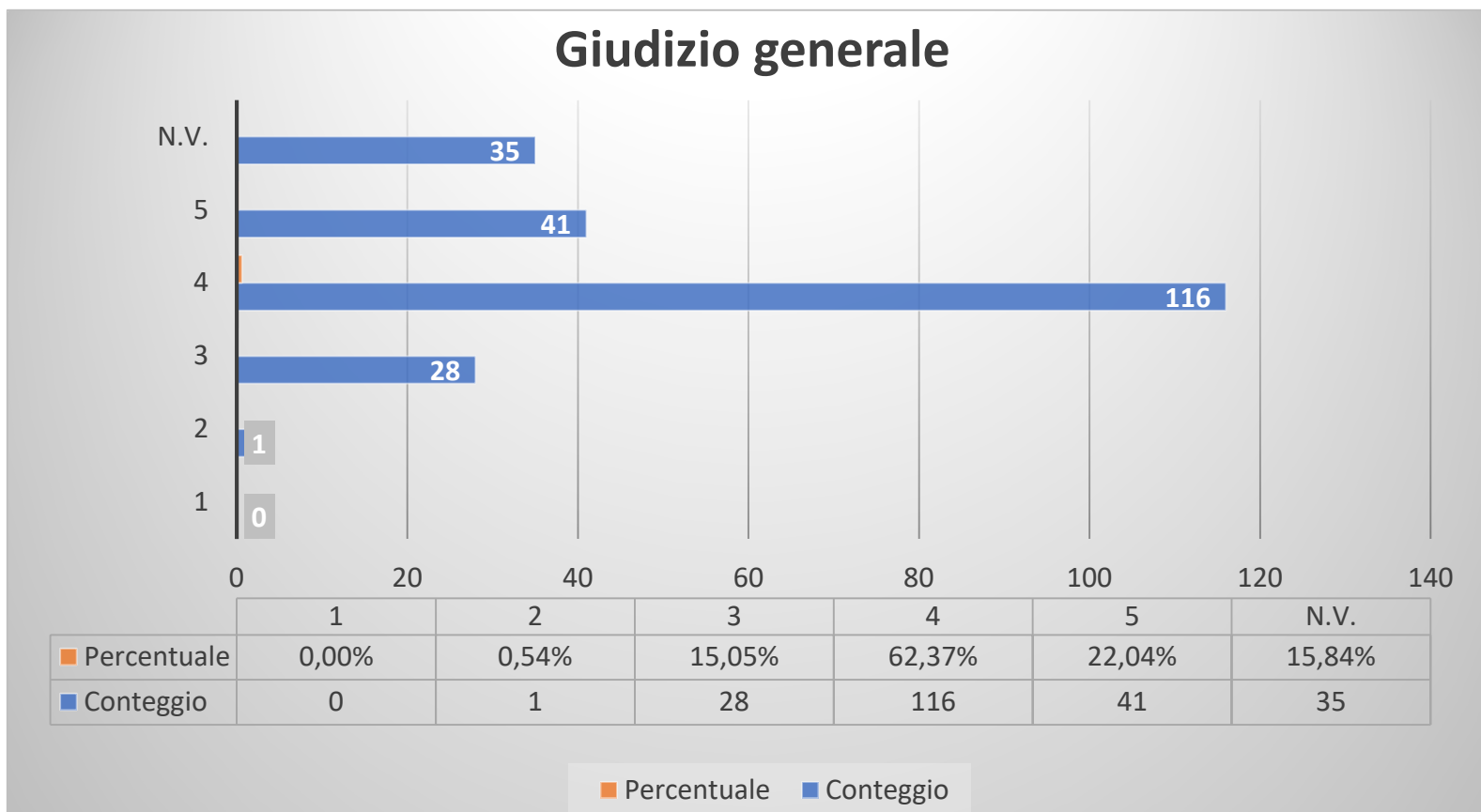


Documenti scarsamente conosciuti. Inoltre non sempre chi sa dell'esistenza del Disciplinare, conosce la Carta dei servizi (e viceversa)

# Valutazione della biblioteca digitale

Come valuta complessivamente i servizi e le risorse della biblioteca digitale?

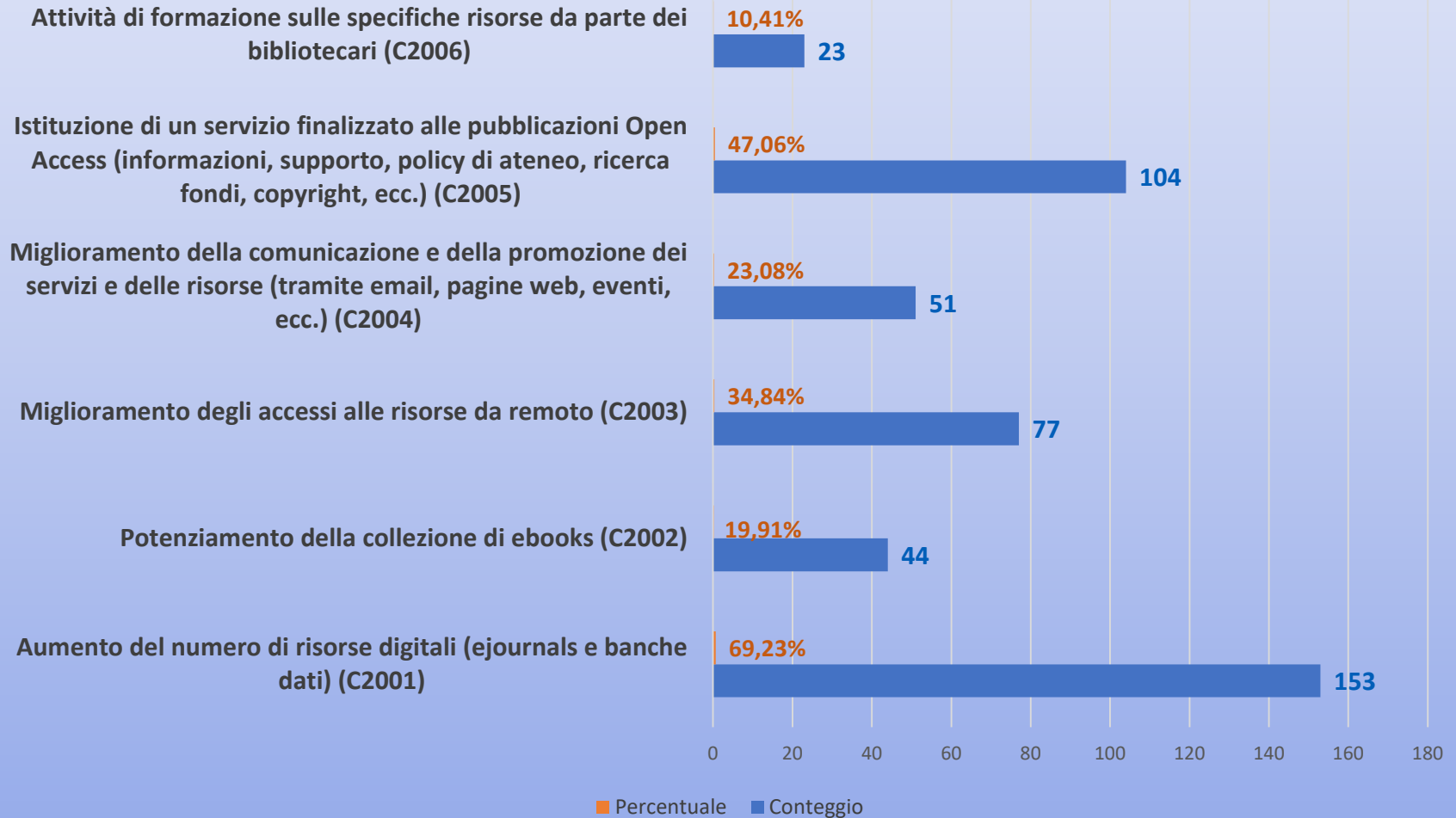
(in una scala da 1=pessimo a 5=ottimo e N.V.=Non Valutabile)



Giudizio molto positivo: 84,41% la somma dei valori 4 e 5

# Quali interventi ritiene più utili?

Interventi consigliati  
(consentite massimo 3 risposte)



# Alcuni suggerimenti e segnalazioni

- Professore associato    Scienze Chimiche, della Vita e della Sostenibilità Ambientale
  - *Oltre al potenziamento delle risorse digitali sarebbe comodo e più funzionale avere un'unica biblioteca centralizzata all'interno del Campus*
- RTD    Ingegneria e Architettura
  - *Ritengo le criticità principali siano: numerosità e continuità temporale del numero di risorse digitali; mancato / limitato supporto per open access publishing*
- Professore associato    Scienze Chimiche, della Vita e della Sostenibilità Ambientale
  - *Implementare la possibilità di acquistare i libri da amazon o da un qualunque servizio on-line (ma so già che viene ritenuta burocraticamente impossibile) :-)*
- RTD    Scienze Chimiche, della Vita e della Sostenibilità Ambientale
  - *Troppe password e login, troppe complicazioni attraverso siti e siti web, ogni giorno ogni momento. Google scholar, research gate, e Scopus offrono sistemi rapidi e semplici*
- Professore associato    Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche
  - *L'interfaccia VPN non funziona da MESI. E` necessario che funzioni con TUTTI i browser più popolari e con TUTTI i sistemi operativi (incluso linux) e che sia comoda da usare*
- Ricercatore    Scienze degli Alimenti e del Farmaco
  - *Si segnala l'assenza del link a NILDE per la richiesta di articoli indexati su PubMed. Attualmente è presente solo il link a SFX, che tuttavia non permette il recupero degli articoli di interesse*
- Professore associato    Scienze Medico-Veterinarie
  - *Rendere più agevole l'accesso diretto a tutte le risorse disponibili, creando una pagina unica di accesso, pubblicizzandola*



# Conclusioni...1

Quali interventi ritiene più utili?	Riflessioni e possibili soluzioni in parte già adottate
Aumento del numero di risorse digitali (e-journals e banche dati)	Nomina della Commissione Biblioteche di Ateneo per favorire l'acquisizione coordinata e condivisa di nuove risorse
Istituzione di un servizio finalizzato alle pubblicazioni Open Access	Personale ha seguito corsi di formazione; homepage dello SBA si è dotata di una pagina dedicata al "Pubblicare in Open Access" in continuo aggiornamento
Miglioramento degli accessi alle risorse da remoto	Implementato il VPN con una nuova risorsa: FortiClient; aumentare gli accessi tramite IDEM-GARR
Miglioramento della comunicazione e della promozione dei servizi e delle risorse	Rendere più chiara l'esposizione delle notizie e la navigazione; implementare le funzioni di comunicazione del gestionale degli acquisti; acquisizione di un «Discovery Tools» per semplificare l'accesso alle risorse
Attività di formazione sulle specifiche risorse da parte dei bibliotecari	Creazione di un corso formativo denominato BiblioScienza, composto di 3 moduli rivolto alle matricole agli studenti delle triennali e delle magistrali
Potenziamento della collezione di e-books	La collezione va potenziata in quanto limitata e non adeguata alle esigenze disciplinari di didattica e ricerca; gli utenti vanno correttamente orientati al loro utilizzo

# Conclusioni...2

## Obiettivi raggiunti:

- Integrazione dei dati raccolti nel 2017 con quelli raccolti nel 2019 differenti per tipologia di servizi/risorse e di utenza
- Giudizio generale molto positivo da parte della comunità accademica e dei dottorandi
  - elevata fruizione delle risorse e dei servizi
  - elevato livello di soddisfazione
  - considerevole interesse per gli argomenti trattati
- Sono stati raccolti 21 suggerimenti/segnalazioni (di cui 1 da un dottorando) su diversi aspetti
- Disponibilità alla partecipazione ad un focus group
  - in 33 hanno risposto SI
- La somministrazione del questionario in modalità digitale si è dimostrato efficace
- Il campione raggiunto può essere considerato rappresentativo anche se un'indagine rivolta all'intera comunità accademica potrebbe fornire risultati più significativi

GRAZIE



UNIVERSITÀ DI PARMA

[www.unipr.it](http://www.unipr.it)