



## Sistema Bibliotecario di Ateneo

---

Via Duomo 6 – 13100 Vercelli  
[ufficiosba@rettorato.unipmn.it](mailto:ufficiosba@rettorato.unipmn.it)

### Relazione sui risultati del questionario di Conoscenza e gradimento delle risorse elettroniche

Il questionario è stato elaborato dall'Ufficio del Sistema Bibliotecario con la collaborazione dei colleghi della Biblioteca di Scienze MFN e dei volontari del servizio civile nazionale Andrea Costa e Rosalia Giammancheri.

#### Obiettivi:

Il questionario si proponeva di verificare il livello di gradimento e di utilizzo delle risorse elettroniche dello SBA (risorse cofinanziate) da parte degli studenti iscritti ai vari corsi di laurea e laurea magistrale, ai dottorati, ai master, alle scuole di specializzazione, ecc.

Nel questionario non sono state volutamente comprese le RE locali, pagate da ciascuna biblioteca unicamente con fondi interni.

Sono state però inserite due domande finali riguardanti la conoscenza e l'utilizzo delle risorse elettroniche ad accesso libero.

#### Struttura:

Il questionario era composto da:

- 2 domande introduttive sul corso frequentato e sull'ambito disciplinare di appartenenza
- 12 domande strutturate in modo vario, con risposta singola o multipla ma tutte a risposta chiusa
- una domanda finale a risposta aperta riguardante la richiesta di eventuali commenti.

#### Distribuzione e comunicazione:

Il questionario è stato distribuito agli studenti in forma cartacea presso tutte le Biblioteche dello SBA nel periodo fra il 5 settembre e il 14 ottobre 2011 (la scadenza in un primo momento prevista per il 30 settembre è stata poi prorogata per altre due settimane per consentire una maggiore partecipazione).

La distribuzione è avvenuta con la collaborazione di tutti i colleghi delle Biblioteche e dei volontari del servizio civile nazionale.

Il questionario era disponibile anche online e scaricabile dal sito dello SBA all'indirizzo: <http://www.unipmn.it/Sistema%20Bibliotecario%20di%20Ateneo/Servizi%20online/Questionario%20sulle%20r/default.aspx>.

Per pubblicizzare il questionario e informare gli studenti è stato preparato e distribuito un volantino. La promozione è stata poi condotta dalle singole Biblioteche con varie modalità.

#### Risultati:

I risultati sono stati registrati manualmente in un file di Excel e successivamente elaborati.

I principali dati desunti dalle risposte dei questionari compilati sono stati brevemente illustrati nella relazione che il Gruppo di lavoro sull'Open Access ha presentato al seminario "Pubblicazioni

ad Accesso Aperto : modelli economici alternativi, sostenibilità e vantaggi per i fruitori” (Vercelli, 28 ottobre 2011)<sup>1</sup>. In particolare sono stati anticipati in quell’occasione i risultati delle risposte 11. e 12.

Al questionario hanno risposto **313 utenti** così suddivisi per corso frequentato e ambito disciplinare:

<b>corso frequentato</b>	<b>laurea</b>	136	43,45%
	<b>laurea magistrale</b>	87	27,80%
	<b>laurea magistrale a ciclo unico</b>	77	24,60%
	<b>dottorato</b>	5	1,60%
	<b>master</b>	0	0,00%
	<b>scuola di specializzazione</b>	1	0,32%
	<b>altro</b>	7	2,24%

<b>ambito disciplinare</b>	<b>umanistico</b>	24	7,67%
	<b>scientifico</b>	170	54,31%
	<b>socioeconomico</b>	108	34,50%
	<b>non risponde</b>	11	3,51%

Si riscontra purtroppo un numero molto basso di risposte fra i dottorandi e gli specializzandi. Prevale nettamente l’ambito scientifico per quanto riguarda l’appartenenza disciplinare.

Alla prima domanda: *1. Sai che il Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) offre la possibilità di consultare risorse elettroniche in abbonamento (periodici, banche dati, ecc.), accessibili dalle postazioni presenti nelle biblioteche e dal sito dello SBA?* ci sono state le seguenti risposte:

<b>sì</b>	228	72,84%
<b>no</b>	84	26,84%
<b>non risponde</b>	1	0,32%
<b>totale</b>	313	100%

Solo le **228 risposte positive** hanno proseguito nel questionario con la domanda *2. Se hai risposto sì, con quale frequenza le utilizzi?*

Le percentuali sono state quindi calcolate sul totale delle 228 risposte positive alla domanda 1.

<b>molto spesso</b>	29	12,72%
<b>spesso</b>	30	13,16%
<b>ogni tanto</b>	50	21,93%
<b>occasionalmente</b>	70	30,70%
<b>mai</b>	51	22,37%
<b>non risponde</b>	0 (83)	//

Si può notare che la maggior parte delle risposte (+ del 50%) consulta le RE solo ogni tanto o in modo occasionale, mentre circa il 25% le consulta spesso o molto spesso.

<sup>1</sup> “Tra modelli economici (in)sostenibili ed esperienze di Open Access: situazione attuale e prospettive del Sistema Bibliotecario dell’Università del Piemonte Orientale”, relazione disponibile all’indirizzo <http://www.unipmn.it/Sistema%20Bibliotecario%20di%20Ateneo/Open%20Access/Open%20access/default.aspx>.

Tolti i 51 studenti che dichiarano di non aver mai consultato le RE, **i restanti 179 hanno proseguito nella compilazione del questionario** con le successive domande (134 studenti quindi non hanno risposto alle domande specifiche sulle modalità di utilizzo e di gradimento delle RE e sono passati alla risposta 9. riguardante la motivazione del mancato utilizzo delle RE).

Risulta comunque che circa **il 57% del totale di tutti coloro che hanno risposto al questionario consultano almeno occasionalmente le RE.**

Le domande 3. e 4. prevedevano una scelta nell'elenco dei pacchetti di periodici elettronici e delle banche dati disponibili, ed era quindi possibile una risposta multipla.

3. *Se hai risposto "mai", passa alla domanda 9. Altrimenti indica quali fra questi editori di riviste elettroniche hai consultato.*

4. *Indica quali fra queste banche dati hai utilizzato.*

domanda 3	CUP	21	11,73%
	Elsevier	34	18,99%
	JSTOR	28	15,64%
	Springer	30	16,76%
	Wiley	16	8,94%
	Nature	45	25,14%
	Science	52	29,05%
	ACS	16	8,94%
	RSC	12	6,70%
	AMA	17	9,50%
	Annual Reviews	12	6,70%
	BMJ	19	10,61%
	BioOne	7	3,91%
	Cell	14	7,82%
	Emerald	1	0,56%
	non so	38	21,23%
non risponde	15 (150) <sup>2</sup>	8,38%	

domanda 4	Scopus	16	8,94%
	Cochrane	16	8,94%
	Mathscinet	19	10,61%
	Lexi Nexis	14	7,82%
	IlSole24Ore	58	32,40%
	MLA	10	5,59%
	Philosopher's	2	1,12%
	Infoleges	9	5,03%
	Scifinder	25	13,97%
	Ulrichs	2	1,12%
	non risponde	54 (188) <sup>3</sup>	30,17%

Le risposte alle domande 3. e 4. sono puramente indicative di una certa preferenza verso alcune risorse piuttosto che verso altre e rispecchiano in modo inevitabile la prevalenza di studenti del

<sup>2</sup> Numero di coloro che non hanno risposto alla domanda sul totale (179) che avrebbe dovuto rispondere; tra parentesi le mancate risposte sul totale generale (313).

<sup>3</sup> Numero di coloro che non hanno risposto alla domanda sul totale (179) che avrebbe dovuto rispondere; tra parentesi le mancate risposte sul totale generale (313).

settore scientifico evidenziata nelle domande iniziali di carattere generale. La stragrande maggioranza degli studenti ha dato risposte multiple, come era del resto prevedibile.

L'alto numero di risposte positive relative a *ISole24Ore* può far pensare che chi ha compilato il questionario abbia inteso non solo la banca dati specifica ma il quotidiano in senso più ampio.

Non è trascurabile però il numero di coloro che hanno risposto "Non so" oppure che non hanno dato alcuna risposta. Questo può far pensare che alcuni studenti possano essere stati disorientati dai nomi degli editori e che non abbiano riconosciuto in questi nomi le risorse da loro utilizzate.

La domanda 5. *Come accedi solitamente alle RE?*, intendeva valutare le modalità di accesso alle RE e prevedeva anche in questo caso delle risposte multiple:

domanda 5	<b>sito ateneo, biblioteca, SBA</b>	138	77,09%
	<b>altre banche dati</b>	27	15,08%
	<b>motore di ricerca</b>	47	26,26%
	<b>sito editore</b>	3	1,68%
	<b>altro</b>	1	0,56%
	<b>non risponde</b>	6 (140)	3,35%

Una maggioranza molto ampia dichiara quindi che il punto di accesso preferito alle risorse elettroniche è il sito istituzionale dell'Ateneo, della biblioteca o dello SBA. Si può presumere che l'utente inizi la sua ricerca a partire dai link e dai cataloghi messi a disposizione in particolare nei siti delle Biblioteche. Sono quindi questi ultimi i punti principali di riferimento per gli studenti coinvolti, e non invece in modo più diretto i siti degli editori (forse meno conosciuti) oppure i motori di ricerca generalisti (considerati quindi non adatti a questo tipo di ricerche).

Anche la domanda 6. *Indica per quali motivi consulti solitamente le RE*, prevedeva risposte multiple:

domanda 6	<b>ricerca</b>	95	53,07%
	<b>esami</b>	71	39,66%
	<b>tesi</b>	74	41,34%
	<b>altro</b>	9	5,03%
	<b>non risponde</b>	5 (139)	2,79%

Si può notare che come motivazioni per la consultazione delle RE, non prevalgono la preparazione della tesi o l'approfondimento per esami come ci si potrebbe forse aspettare.

Del resto va anche notato che parecchi (55) hanno dato risposte multiple. I dati relativi a coloro che hanno dato un'unica risposta sono stati: 30 studenti hanno indicato come motivazione solo l'Approfondimento per esami, 49 solo la Ricerca, 35 solo la Preparazione tesi.

La domanda 7. chiedeva di assegnare un punteggio da 1 a 3 (1 = insoddisfatto; 2 = parzialmente soddisfatto; 3 = completamente soddisfatto) ad alcuni aspetti del servizio di consultazione delle risorse elettroniche.

I risultati sono stati:

domanda 7	<b>Facilità di accesso al servizio</b>	421
	<b>Facilità di utilizzo e consultazione</b>	406
	<b>Disponibilità e chiarezza di informazioni per l'utilizzo</b>	413
	<b>Offerta e disponibilità delle risorse consultabili</b>	409

	<b>Utilità delle risorse consultate e pertinenza con le esigenze di studio e ricerca</b>	436
	<b>Rapidità nel recupero delle informazioni cercate</b>	395
	<b>non risponde</b>	6

Si può notare che non ci sono grosse differenze fra i vari aspetti se consideriamo i risultati complessivi (derivati dalla somma dei diversi punteggi assegnati). Tuttavia l'aspetto che viene ritenuto meno soddisfacente è quello che riguarda la "Rapidità nel recupero delle informazioni cercate", mentre quello più soddisfacente è l'"Utilità delle risorse consultate e pertinenza con le esigenze di studio e ricerca".

Questi risultati vengono del resto confermati anche se si considerano i singoli punteggi assegnati: fra chi ha compilato il questionario, solo 59 hanno assegnato il punteggio "3" alla risposta "Rapidità nel recupero delle informazioni cercate" mentre ben 92 hanno dato il massimo punteggio all'aspetto "Utilità delle risorse consultate e pertinenza con le esigenze di studio e ricerca".

L'offerta e la disponibilità di RE non risulta completamente soddisfacente (il punteggio medio è di 2,36) però è positivo che il giudizio sull'utilità e la pertinenza delle risorse a disposizione sia il più alto fra quelli considerati (con una media di 2,52).

La carenza della "Rapidità nel recupero delle informazioni cercate" (media di punteggio 2,28) è confermata anche dai giudizi espressi nell'ultima domanda del questionario, come si vedrà più avanti, e può essere ascritta alla lentezza della rete e dei PC a disposizione degli utenti.

Se invece si considerano unicamente i giudizi di coloro che hanno dichiarato di utilizzare le RE "molto spesso", le valutazioni complessive più basse sono per l'affermazione "Offerta e disponibilità delle risorse consultabili" (punteggio 67), mentre "Rapidità nel recupero delle informazioni cercate" ha un punteggio di 72 (secondo punteggio più basso).

I giudizi fin qui espressi sono poi riassunti nella domanda 8. *Come valuti complessivamente il servizio di consultazione delle risorse elettroniche?*

domanda 8	<b>Completamente soddisfacente</b>	63	35,20%
	<b>Parzialmente soddisfacente</b>	106	59,22%
	<b>Parzialmente insoddisfacente</b>	2	1,12%
	<b>Completamente insoddisfacente</b>	2	1,12%
	<b>non risponde</b>	6 (140)	3,35%

Quasi il 60% di chi ha compilato il questionario dà un giudizio "Parzialmente soddisfacente", in linea con le valutazioni espresse alla domanda 7. Il giudizio è quindi sostanzialmente positivo, anche se emergono elementi da migliorare e da potenziare in modo che sia ancora più consistente il numero di coloro che dichiarano il servizio "Completamente soddisfacente". Questi ultimi sono comunque il 35%.

Fra coloro che hanno dichiarato di utilizzare le RE "molto spesso", 19 hanno espresso un giudizio "Completamente soddisfacente" (circa il 65% degli utilizzatori più assidui).

Alla domanda 9. *Se non hai mai utilizzato le RE, per quale motivo?*, hanno risposto tutti coloro (quindi 134 studenti) che nelle prime domande hanno dichiarato di non conoscere o di non utilizzare mai le RE.

domanda 9	<b>Non le conosco</b>	82	59,85%
	<b>Non le ritengo utili</b>	3	2,19%
	<b>Ho difficoltà ad accedere al servizio</b>	6	4,38%
	<b>Preferisco utilizzare riviste e altro materiale cartaceo</b>	24	17,52%
	<b>Non sono disponibili RE pertinenti alle materie che mi interessano</b>	2	1,46%
	<b>Altro (specificare)</b>	21	15,33%
	<b>non risponde</b>	0 (176)	

In realtà questa domanda ha avuto 137 risposte (quindi 3 studenti hanno risposto anche se utilizzano le RE) e c'è stata 1 risposta multipla.

La maggioranza (quasi il 60%) dichiara di non utilizzare le RE perché non le conosce.

E' piuttosto alta anche la percentuale di coloro che dichiarano di preferire ancora la consultazione di materiale cartaceo, e non sono nemmeno da trascurare coloro che hanno dichiarato di avere difficoltà ad accedere al servizio.

Alla domanda 10. *Parteciperesti a dei corsi di formazione sull'utilizzo delle risorse elettroniche?*, hanno risposto tutti coloro che hanno compilato il questionario (313).

Le risposte sono state le seguenti:

domanda 10	<b>sì</b>	149	47,6
	<b>no</b>	155	49,5
	<b>non risponde</b>	9	2,9

La partecipazione ad un corso di formazione sull'utilizzo delle RE ha avuto una buona percentuale ma non riguarda la maggioranza delle risposte. E' possibile che molti studenti abbiano considerato un ipotetico corso sulle RE come un inutile appesantimento del carico didattico senza benefici tangibili in termini di crediti formativi.

E' da notare comunque che non c'è una diretta corrispondenza fra chi non conosce e non utilizza le RE e chi dichiara interesse a partecipare ad un corso di formazione.

Infatti fra gli studenti (84) che dicono di non conoscere le RE, solo 39 sono interessati a partecipare ad un corso (46%). Invece fra chi dice di non utilizzare mai le RE (51) solo 21 rispondono positivamente alla domanda 10 (41%).

Le ultime due domande volevano testare anche la conoscenza delle RE ad accesso gratuito (risorse open access) da parte degli studenti.

In particolare:

La domanda 11. *Sai che sono disponibili on-line anche riviste, banche dati e altre risorse ad accesso libero, cioè per le quali non è necessario pagare un abbonamento?*

domanda 11	<b>sì</b>	160	51,12%
	<b>no</b>	88	28,12%
	<b>le conosco ma non le utilizzo</b>	56	17,89%
	<b>non risponde</b>	9	2,88%

Le risposte a questa domanda indicano che una buona percentuale di studenti è a conoscenza delle risorse ad accesso libero e che anche l'utilizzo di queste risorse è abbastanza diffuso.

12. *Se hai risposto sì, quale tipo di risorsa utilizzi in particolare?*

domanda 12	<b>riviste</b>	114	58,16%
	<b>banche dati</b>	76	38,78%
	<b>altro</b>	6	3,06%
	<b>non risponde</b>	/	

A questa domanda sono state date risposte multiple, prevale nettamente l'utilizzo di riviste.

### **Note, osservazioni, commenti e suggerimenti**

L'ultima parte del questionario era a risposta aperta. Solo 18 studenti hanno scritto dei commenti, e fra questi anche alcuni che hanno dichiarato di non conoscere o di non utilizzare le RE.

La maggioranza dei commenti si concentra su due ordini di considerazioni:

- 1) gli studenti lamentano la carenza di postazioni attrezzate dalle quali consultare le RE e notano che i PC esistenti sono lenti rendendo difficoltoso l'accesso e la consultazione
- 2) molti rilevano che il servizio è poco pubblicizzato, non c'è sufficiente informazione e quindi è poco conosciuto.

### **Conclusioni**

Il numero di coloro che hanno compilato il questionario non costituisce un campione molto ampio ma è pur sempre sufficientemente significativo e rappresentativo degli studenti che accedono alle Biblioteche dell'Ateneo.

Certamente risulta carente la risposta da parte degli studenti che frequentano corsi post-laurea, il cui giudizio sarebbe stato prezioso per una valutazione più completa e attendibile.

Un aspetto del questionario sul quale può rimanere qualche dubbio riguarda la chiarezza del linguaggio utilizzato nella formulazione delle domande: sono state pienamente comprese o il linguaggio può essere risultato troppo tecnico in alcune parti?

Le risposte ottenute consentono tuttavia di avere delle indicazioni chiare sugli elementi che andrebbero sviluppati e quindi sulle attività da intraprendere per migliorare il servizio.

In primo luogo andrà rafforzata l'attività di informazione e promozione, sia potenziando gli strumenti già esistenti sia elaborandone dei nuovi.

Anche se i corsi sull'utilizzo delle RE non hanno avuto la maggioranza delle risposte positive, si potrebbe comunque valutare l'utilità di un'attività di formazione sull'utilizzo delle RE per gli studenti interessati. Sarà utile a questo proposito cominciare a valutare i risultati delle esperienze di corsi agli utenti attualmente in programmazione in alcune delle Biblioteche dello SBA.

Certo i corsi risulterebbero più graditi e frequentati se avessero un pur minimo riconoscimento nell'ambito del curriculum di ogni studente.

L'altro elemento da migliorare riguarda invece la rete e le postazioni attrezzate, elemento sul quale però la possibilità di intervento da parte delle sole Biblioteche risulta di più difficile realizzazione.

Per avere un quadro più completo, sarà opportuno estendere l'indagine anche ad altre tipologie di utenti, primi fra tutti i docenti e i ricercatori, con l'elaborazione di un questionario analogo anche se strutturato tenendo conto delle peculiarità dei destinatari. In questa direzione andrà quindi l'attività futura di rilevazione del gradimento e dell'utilizzo delle RE dello SBA.

**Novara, marzo-aprile 2012**

**Ufficio SBA**