



Questionario 2011
per la valutazione dei servizi
della Biblioteca di Filosofia:
analisi delle risposte e spunti operativi

Elaborazione e commenti a cura di Laura Frigerio e Ugo Eccli
Milano, 20 Marzo 2012

Sommario

Premessa.....	1
Struttura del questionario	2
Uso della biblioteca e informazioni generali del compilatore	3
Sezione 1. Servizi della biblioteca.....	4
Sezione 2. Personale e servizio prestito libri	17
Sezione 3. Servizi online	29
Giudizio Personale.....	38
Commenti liberi degli utenti.....	39
Spunti operativi e interventi post-questionario.....	42
Ringraziamenti	44
Bibliografia.....	44
Appendice 1. Testo del questionario	45
Appendice 2. Locandina.....	49

Premessa

Nella primavera del 2011 la Biblioteca di Filosofia ha elaborato e sottoposto ai suoi utenti un questionario di valutazione. L'idea di utilizzare questo strumento di rilevazione è nata dalla necessità di monitorare il livello di conoscenza, l'opinione e la percezione che studenti e docenti frequentatori della biblioteca hanno dei servizi erogati.

Il questionario è rimasto attivo per sei settimane, dal 14 aprile fino al 31 maggio, sia nel formato elettronico che in quello cartaceo.

Dopo un attento lavoro preparatorio dei quesiti, delle sezioni, dello spazio da destinare ai commenti personali, i bibliotecari hanno valutato che per questo primo esperimento fosse della massima importanza il giudizio degli utenti "abituali" della biblioteca. Per questa ragione all'anagrafica dei compilatori è stata assegnata una semplice ripartizione a tre livelli (più uno generico)

- Studente o dottorando dell'Università degli Studi di Milano dei corsi di laurea in Filosofia
- Docente o ricercatore dell'Università degli Studi di Milano afferente al Dipartimento di Filosofia
- Portatore di mallevadoria / assegnista afferente al Dipartimento di Filosofia
- Utente di altra tipologia

che non corrisponde alla complessità delle tipologie di utenza reale dell'Ateneo e di esterni, ma che riporta, per accorpamenti, una situazione di fatto su cui poter ragionare in termini di progettualità futura.

Fondamentale è stato l'apporto del CTU per la predisposizione e la messa online del questionario, successivamente pubblicato sul sito della biblioteca, diffuso via e-mail alle liste degli studenti di filosofia (triennale, quadriennale e magistrale), dei docenti e ricercatori afferenti al Dipartimento di Filosofia, comunicato tramite cartellonistica e volantinaggio nelle sale, unitamente a inviti verbali alla compilazione al punto di accoglienza.

Il campione di riferimento, raggiunto da avviso e-mail:

- studenti di filosofia	2126	, divisi in
	219	(lauree quadriennali)
	1479	(triennali)
	428	(magistrali)
- dottorandi di filosofia	16	
- docenti e ricercatori di filosofia	44	

A questi si aggiungono assegnisti del Dipartimento di Filosofia e portatori di mallevadoria che, pur facendo parte del campione, non sono stati contattati via e-mail.

Per l'elaborazione dei quesiti è stata esaminata inizialmente la possibilità di riprendere alcuni punti del questionario somministrato dalla Divisione Coordinamento Biblioteche nell'autunno 2006 (anche per valutare se nel frattempo qualche passo avanti fosse stato fatto); si è deciso però alla fine di ricorrere a domande più specifiche sulla nostra biblioteca, per avere risposte di maggior dettaglio, fedeli alla percezione reale degli utenti abituali. In sintesi, volevamo ottenere risultati molto vicini alla nostra realtà e più facilmente interpretabili da parte nostra.

Si è pensato inoltre a un questionario di rapidissima compilazione anche nel formato cartaceo, dunque meno articolato e complesso di quello del 2006.

Relativamente ai punteggi di giudizio è stata scelta una classificazione a quattro livelli (anziché cinque come nel questionario precedente), per ottenere un pronunciamento più netto da parte del compilatore rispetto alle domande proposte.

Si è poi valutato di aggiungere una quinta voce con dicitura NON SO, interessante soprattutto per i servizi della biblioteca digitale, di cui si vuole indagare anche la sola conoscenza.

Al questionario hanno risposto 184 compilatori, di cui 151 alla versione online e 33 a quella cartacea distribuita in biblioteca.

Il numero delle risposte è da considerarsi soddisfacente per una lettura ragionata dei risultati. I giudizi sono complessivamente favorevoli e incoraggianti, soprattutto per quanto riguarda la collezione, i servizi legati alla circolazione dei libri, la disponibilità e competenza del personale. Pochi i reclami e alcune interessanti osservazioni sull'uso, ancora modesto, della biblioteca digitale.

Ci sono sembrate particolarmente interessanti le risposte orientate sul NON SO a alcuni quesiti che inducono a pensare che molte delle iniziative già avviate non sono ancora note e che serve un maggiore investimento sulla comunicazione e sulla formazione/informazione degli utenti.

Si presentano qui di seguito analisi più dettagliate di alcune risposte al questionario, le più significative, con grafici di riepilogo che incrociano i risultati con le tipologie dei compilatori.

La nostra attenzione si è concentrata più sulle criticità e i punti di debolezza, che danno maggiori spunti di riflessione per l'avvio di progetti futuri.

Struttura del questionario

Il questionario è composto da una scheda anagrafica e da quattro sezioni, che si è scelto di caratterizzare con colori diversi nella versione cartacea per renderle meglio evidenti. Complessivamente occupa quattro pagine a stampa.

Precede il testo vero e proprio un breve messaggio introduttivo in cui vengono indicate le finalità della rilevazione.

Anagrafica del compilatore

Si chiede all'utente di indicare la sua appartenenza ad una delle tipologie proposte e il tipo di frequentazione, abituale od occasionale, della biblioteca.

1ª sezione – Servizi della biblioteca

Qui il compilatore è invitato ad esprimere un giudizio sull'orario di apertura, sulle sale lettura, sulle attrezzature messe a disposizione del pubblico, incluse le postazioni per la ricerca sui cataloghi, sull'organizzazione del patrimonio e sull'accessibilità tramite lo scaffale aperto e il sistema di collocazioni in uso.

2ª sezione – Personale e servizio prestito libri

È richiesto agli utenti un giudizio sull'accoglienza in biblioteca, sulla cortesia e sulla competenza del personale; successivamente una valutazione sulla qualità e l'efficienza del prestito libri, inclusi i servizi tecnologici ad esso associati. Infine un parere sul servizio di reference, che la biblioteca svolge, anche per via elettronica.

3ª sezione – Servizi online

In questa sezione vengono proposti quesiti relativi alla conoscenza/uso della biblioteca digitale di Ateneo, soprattutto per l'area filosofica, al catalogo elettronico, al sito web della biblioteca.

Ad ogni sezione è associato uno spazio per un commento libero.

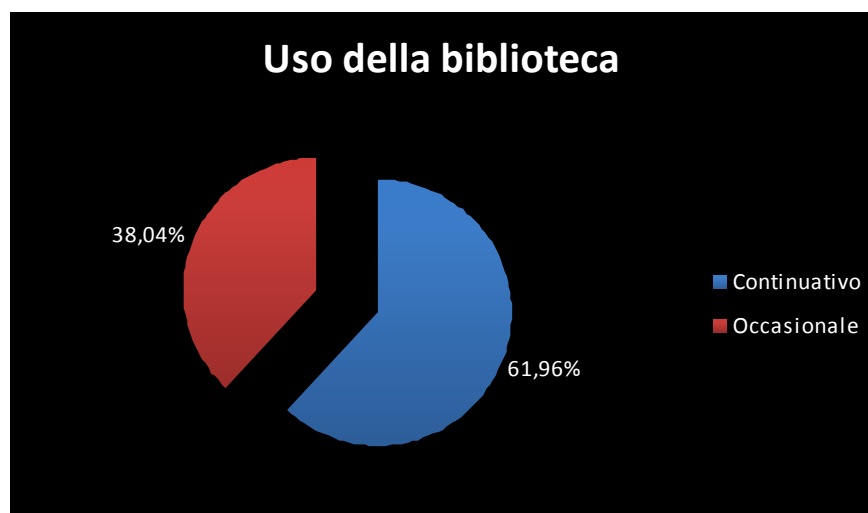
4ª sezione - GIUDIZIO PERSONALE, in cui non è previsto un riquadro bianco per il giudizio, ma si chiede al compilatore di esprimersi su ciò che ritiene essere più utile e importante nella biblioteca, per un massimo di tre risposte entro un elenco di dieci proposte.

Chiude il questionario uno spazio libero per note, suggerimenti, reclami.

Uso della biblioteca e informazioni generali del compilatore

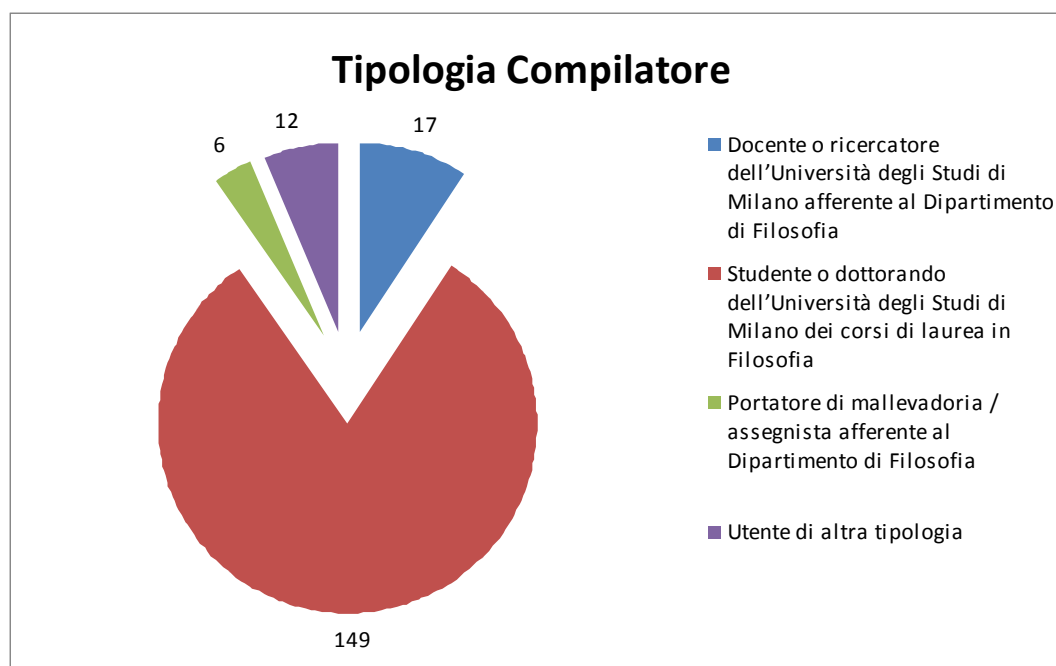
Al compilatore del questionario viene richiesto di dichiarare la propria frequentazione, occasionale o abituale, della biblioteca nonché di indicare la propria appartenenza ad una delle quattro categorie di utenza previste.

I risultati confermano che nel 62% circa dei casi hanno partecipato alla rilevazione utenti abituali, per gran parte studenti. Anche i 17 docenti, su 44 contattati, costituiscono comunque un campione rilevante.



Per quanto riguarda l'identificazione del compilatore, che ha permesso di analizzare alcune delle risposte profilandole per categoria, ecco le percentuali:

Categoria	Risposte	Percentuale sul totale dei compilatori
Docente o ricercatore dell'Università degli Studi di Milano afferente al Dipartimento di Filosofia	17	9,24%
Studente o dottorando dell'Università degli Studi di Milano dei corsi di laurea in Filosofia	149	80,98%
Portatore di mallevadoria / assegnista afferente al Dipartimento di Filosofia	6	3,26%
Utente di altra tipologia	12	6,52%



I compilatori del questionario sono stati invitati a valutare i servizi della biblioteca esprimendo un giudizio da 1 (minimo) a 4 (massimo).

Nei grafici a torta riepilogativi l'indicatore di gradimento è stato trasformato in un colore:

	Del tutto insoddisfatto
	Abbastanza soddisfatto
	Soddisfatto
	Molto soddisfatto
	Non so

Nelle tabelle sono state evidenziate in giallo le rilevazioni oggetto di ulteriori analisi, nate dall'incrocio degli indicatori di soddisfazione con le tipologie compilatore.

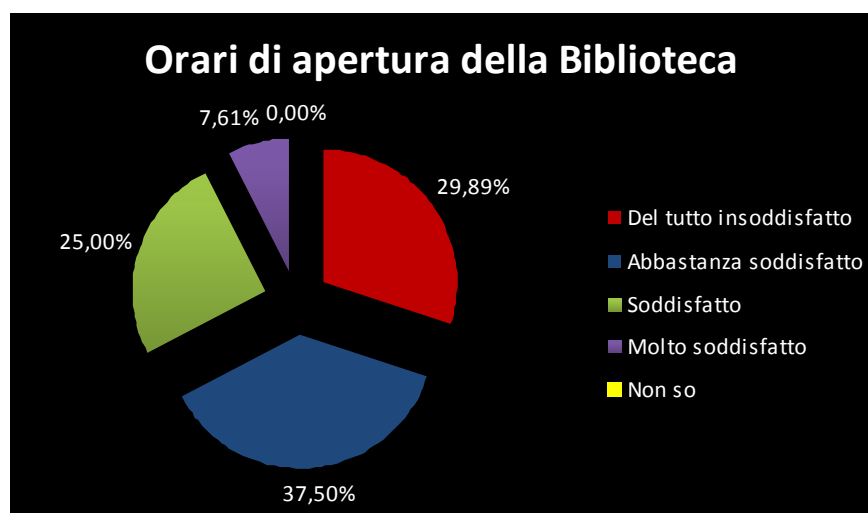
Sezione 1. Servizi della biblioteca

Nella prima sezione del questionario si chiede agli utenti di valutare una serie di aspetti legati all'erogazione dei servizi essenziali della biblioteca: l'orario di apertura, l'adeguatezza e il comfort delle sale lettura, le postazioni per la consultazione del catalogo elettronico, l'accessibilità alla collezione a scaffale aperto.

1. Orari di apertura della Biblioteca

Lunedì-Giovedì ore 9.30 -17.45; Venerdì 9.00-16.00

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	55	29,89%
2	Abbastanza soddisfatto	69	37,50%
3	Soddisfatto	46	25,00%
4	Molto soddisfatto	14	7,61%
5	Non so	0	0,00%
	Totale	184	100,00%



Commento

Sull'orario di apertura si registra una percentuale modesta di piena soddisfazione pari al 32,61% (*Molto soddisfatto* + *Soddisfatto*), che corrisponde a circa un terzo del totale dei compilatori; nessun giudizio incerto (0% di NON SO) e un'insoddisfazione piuttosto marcata. Attualmente la biblioteca è aperta ad orario continuato per 40 ore settimanali; questo standard di servizio rientra nei parametri indicati dal nostro Ateneo per le biblioteche d'area e di settore autonomo.

L'aspirazione ad un ampliamento dell'orario attuale è molto viva fra gli utenti: emerge costantemente da parte di studenti e professori in molti contesti bibliotecari della nostra Università, e parte solitamente dal confronto con altre realtà universitarie, italiane e straniere. Purtroppo, nella nostra situazione attuale un incremento non è sostenibile, fondamentalmente per una situazione di carenza di risorse umane. Si terrà comunque conto del dato della rilevazione per rappresentare questa esigenza, peraltro condivisa dal personale bibliotecario, agli organi decisionali dell'Ateneo.

2. Sale lettura

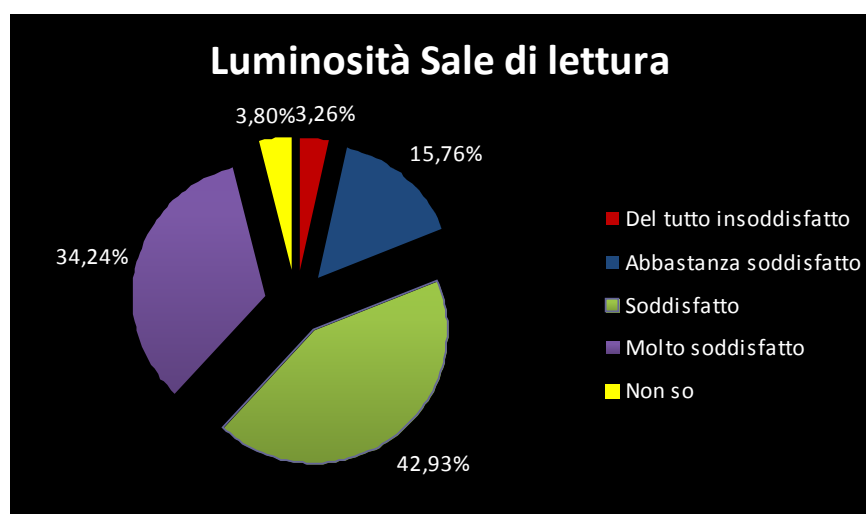
Silenzio

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	4	2,17%
2	Abbastanza soddisfatto	29	15,76%
3	Soddisfatto	58	31,52%
4	Molto soddisfatto	85	46,20%
5	Non so	8	4,35%
	Totale	184	100,00%



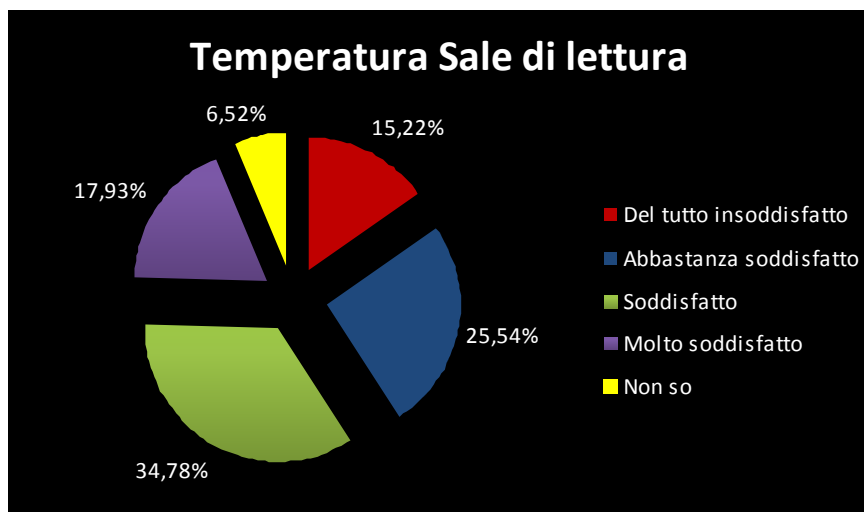
Luminosità

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	6	3,26%
2	Abbastanza soddisfatto	29	15,76%
3	Soddisfatto	79	42,93%
4	Molto soddisfatto	63	34,24%
5	Non so	7	3,80%
	Totale	184	100,00%



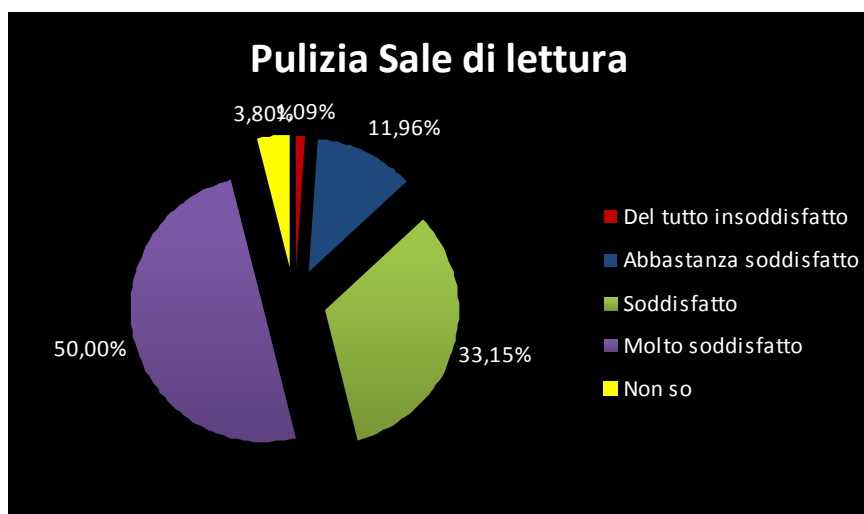
Temperatura

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	28	15,22%
2	Abbastanza soddisfatto	47	25,54%
3	Soddisfatto	64	34,78%
4	Molto soddisfatto	33	17,93%
5	Non so	12	6,52%
	Totale	184	100,00%



Pulizia

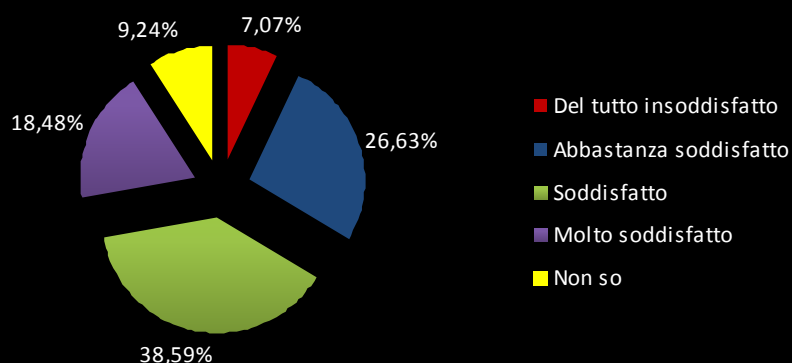
N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	2	1,09%
2	Abbastanza soddisfatto	22	11,96%
3	Soddisfatto	61	33,15%
4	Molto soddisfatto	92	50,00%
5	Non so	7	3,80%
	Totale	184	100,00%



Comfort / facilities (armadietti, servizi igienici, attaccapanni, prese computer portatili)

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	13	7,07%
2	Abbastanza soddisfatto	49	26,63%
3	Soddisfatto	71	38,59%
4	Molto soddisfatto	34	18,48%
5	Non so	17	9,24%
	Totale	184	100,00%

Comfort/facilities presenti nelle Sale di lettura



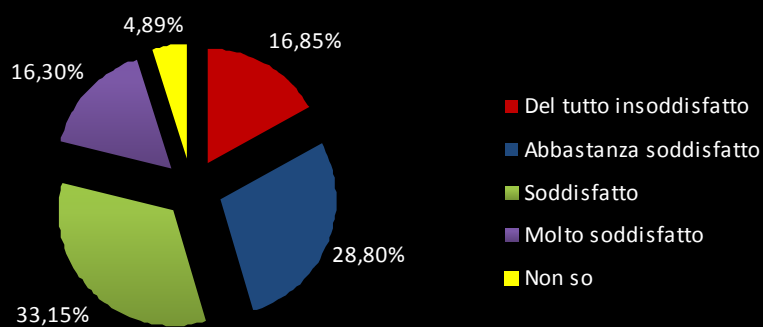
Commento

Su tutti i parametri ambientali il giudizio è soddisfacente, in alcuni casi ottimo, considerato anche il totale, in percentuale, dei commenti favorevoli *Soddisfatto* + *Molto soddisfatto*.

Adeguatezza del numero dei posti a sedere

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	31	16,85%
2	Abbastanza soddisfatto	53	28,80%
3	Soddisfatto	61	33,15%
4	Molto soddisfatto	30	16,30%
5	Non so	9	4,89%
	Totale	184	100,00%

Adeguatezza del numero dei posti a sedere nelle Sale di lettura



Dettaglio Adeguatezza del numero dei posti a sedere

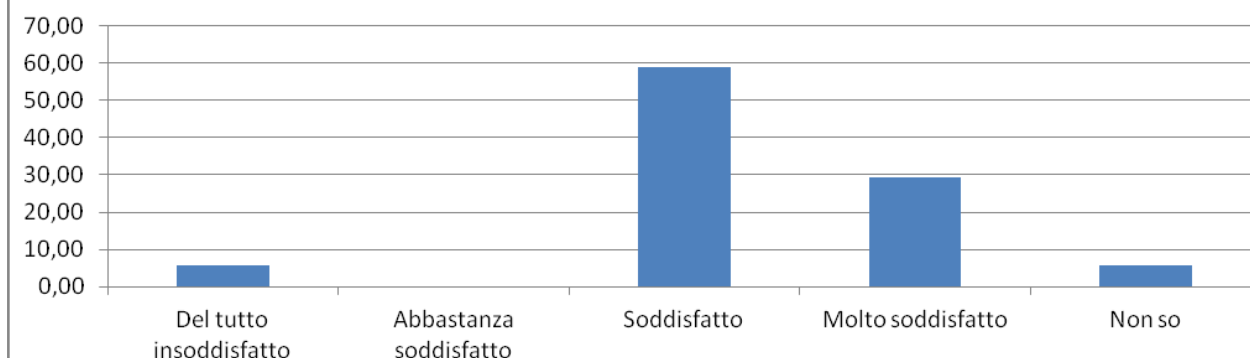
Dati assoluti

Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	1	0	10	5	1	17
Mallevad. / assegnista	4	5	2	0	1	12
Stud. / dottorando Fil.	26	46	47	24	6	149
Utente di altra tipologia	0	2	2	1	1	6
Totale compl.	31					184

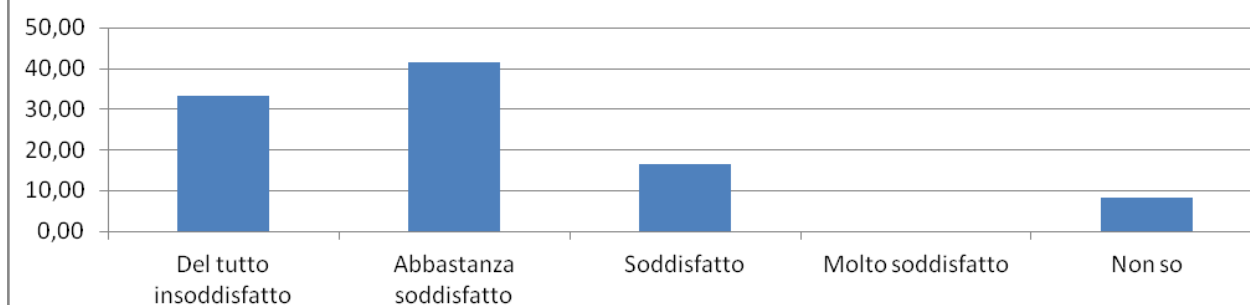
Dati percentuali delle risposte rispetto al totale delle singole categorie

Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	5,88	0,00	58,82	29,41	5,88	100,00
Mallevad. / assegnista	33,33	41,67	16,67	0,00	8,33	100,00
Stud. / dottorando Fil.	17,45	30,87	31,54	16,11	4,03	100,00
Utente di altra tipologia	0,00	33,33	33,33	16,67	16,67	100,00

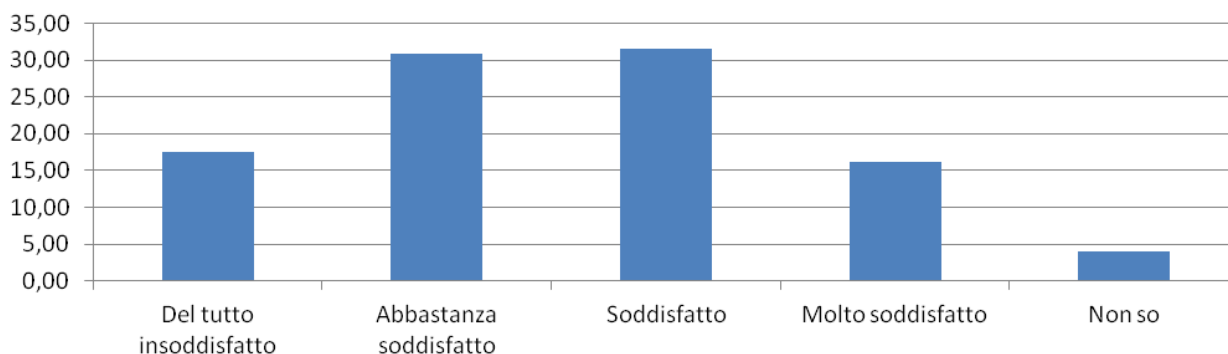
Adeguatezza del numero dei posti a sedere secondo la categoria "Docente o ricercatore..."



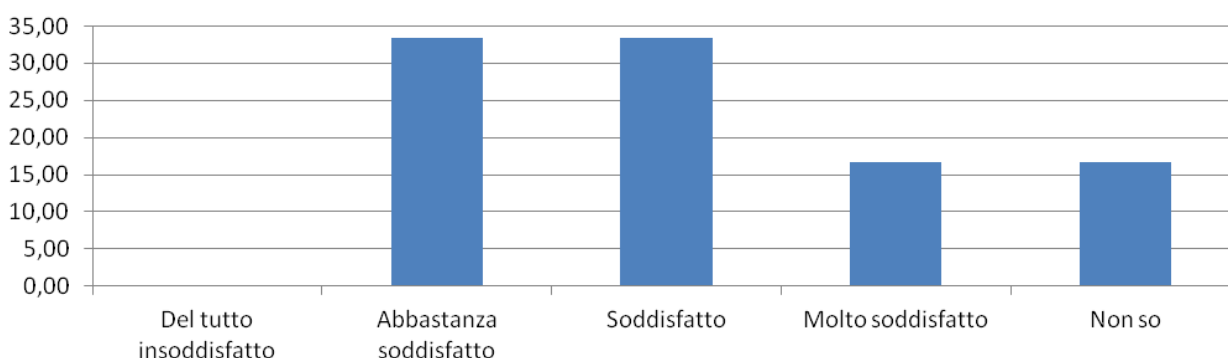
Adeguatezza del numero dei posti a sedere secondo la categoria "Portatore di mallevadoria / assegnista..."



Adeguatezza del numero dei posti a sedere secondo la categoria "Studente o dottorando..."



Adeguatezza del numero dei posti a sedere secondo la categoria "Utente di altra tipologia"



Commento

Rispetto a questo indicatore il giudizio scorporato sulle varie tipologie di utenza mostra una diversa percezione da parte di docenti, studenti, esterni.

Per i primi c'è alta soddisfazione, dovuta al fatto che si dispone in sala lettura di posti dedicati ed evidentemente corrispondenti ai bisogni reali. L'utenza studentesca segnala problemi di spazio; la posizione parzialmente insoddisfatta degli assegnisti sembra sorprendente, visto che anche per questa tipologia è presente in seminterrato un tavolo a sei posti riservato su loro richiesta e quasi mai occupato interamente.

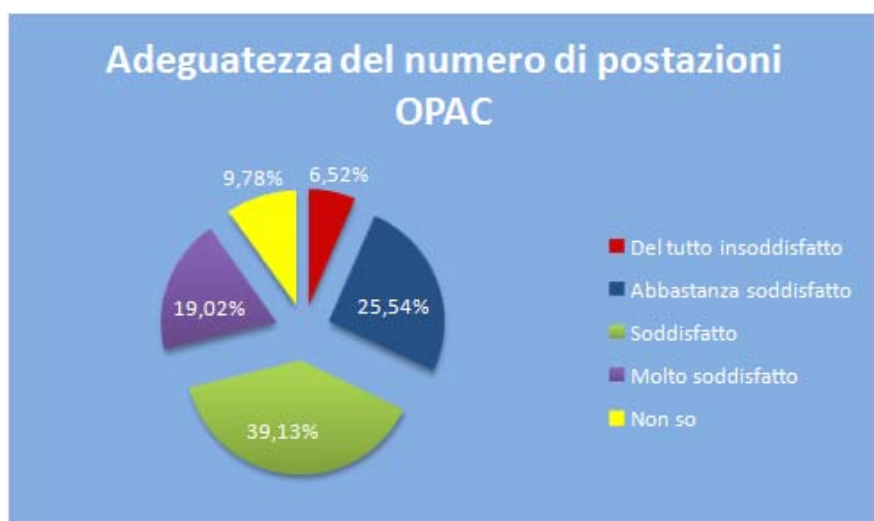
Si può ipotizzare che, trattandosi di un tavolo tondo, sia ritenuto meno confortevole.

I portatori di malleveria non fanno parte dell'utenza istituzionale e il numero dei posti occupati da questa tipologia è in crescita. Fino ad oggi non sono state attivate limitazioni sul numero dei posti a loro riservati sul totale disponibile.

3. Postazioni OPAC e attrezzature al pubblico

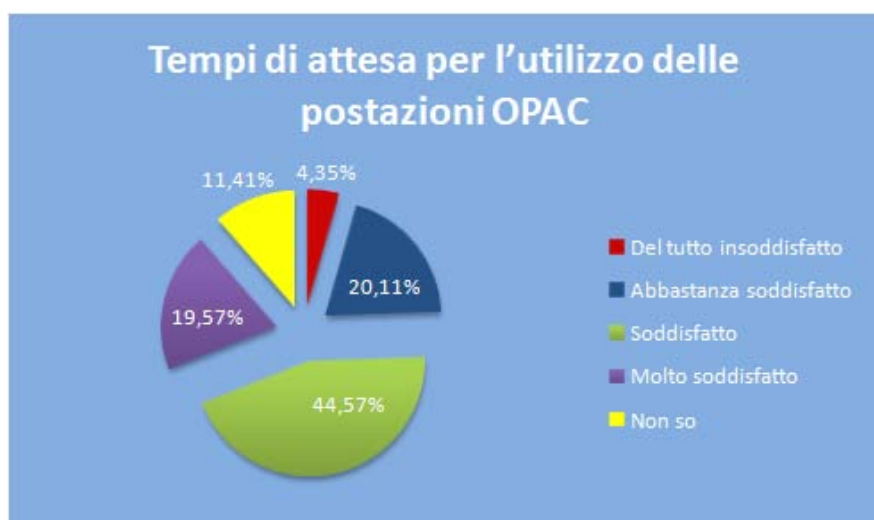
Adeguatezza del numero delle postazioni OPAC

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	12	6,52%
2	Abbastanza soddisfatto	47	25,54%
3	Soddisfatto	72	39,13%
4	Molto soddisfatto	35	19,02%
5	Non so	18	9,78%
	Totale	184	100,00%



Tempi di attesa per l'utilizzo delle postazioni OPAC

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	8	4,35%
2	Abbastanza soddisfatto	37	20,11%
3	Soddisfatto	82	44,57%
4	Molto soddisfatto	36	19,57%
5	Non so	21	11,41%
	Totale	184	100,00%

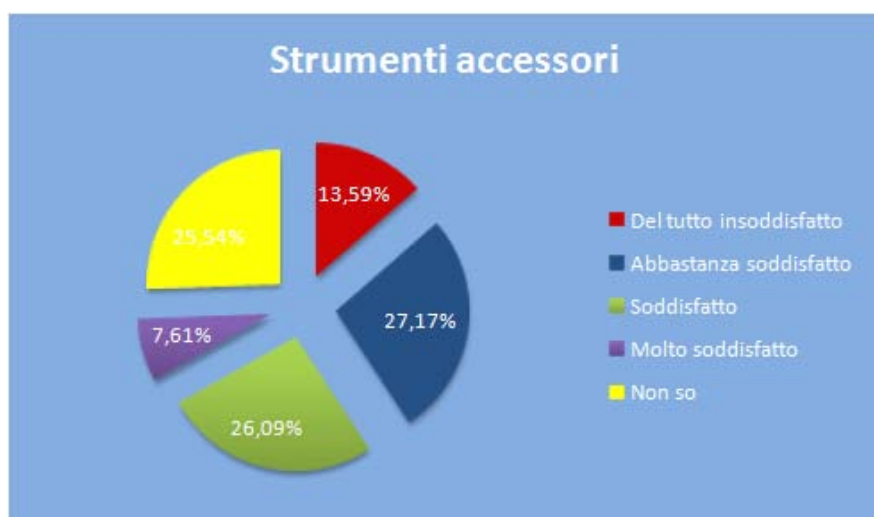


Commento

Il livello di soddisfazione medio-alta (oltre il 58%) fa pensare che l'attivazione della wireless di Ateneo (Hotspot Unimi), benché rallentata in alcuni spazi del seminterrato per ragioni tecniche, abbia reso meno necessaria che in passato la presenza delle postazioni OPAC per la consultazione dei cataloghi e delle banche dati. In un'ottica migliorativa, può essere incoraggiato l'uso ancora piuttosto scarso delle due postazioni della "Saletta multimediale Mangione", per offrire maggiori opportunità soprattutto a chi fa ricerche più articolate.

Strumenti accessori (fotocopiatrici, lettore microfilm, lettore DVD)

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	25	13,59%
2	Abbastanza soddisfatto	50	27,17%
3	Soddisfatto	48	26,09%
4	Molto soddisfatto	14	7,61%
5	Non so	47	25,54%
	Totale	184	100,00%



Dettaglio Strumenti accessori (fotocopiatrici, lettore microfilm, lettore DVD)

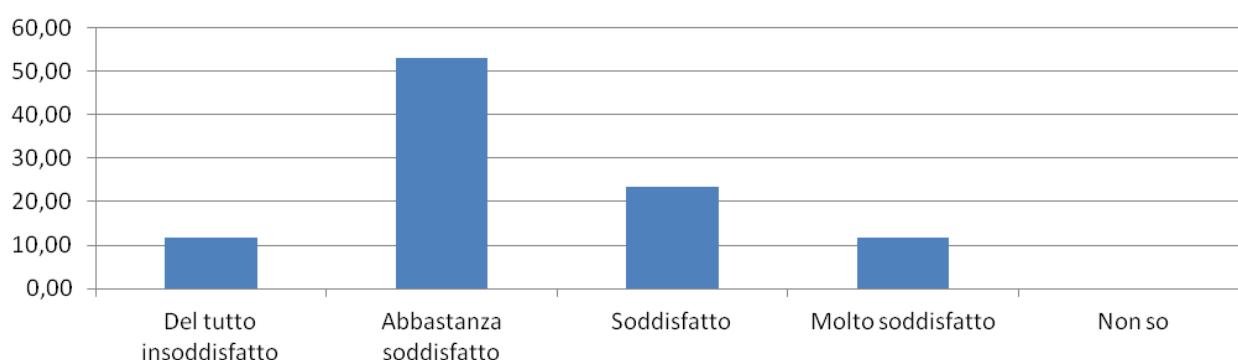
Dati assoluti

Tipologia compilatore	Del tutto insoddisf.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto sod-disfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	2	9	4	2	0	17
Mallevad. / assegnista	1	5	4	1	1	12
Stud. / dottorando Fil.	22	33	38	11	45	149
Utente di altra tipologia	0	3	2	0	1	6
Totale compl.						184

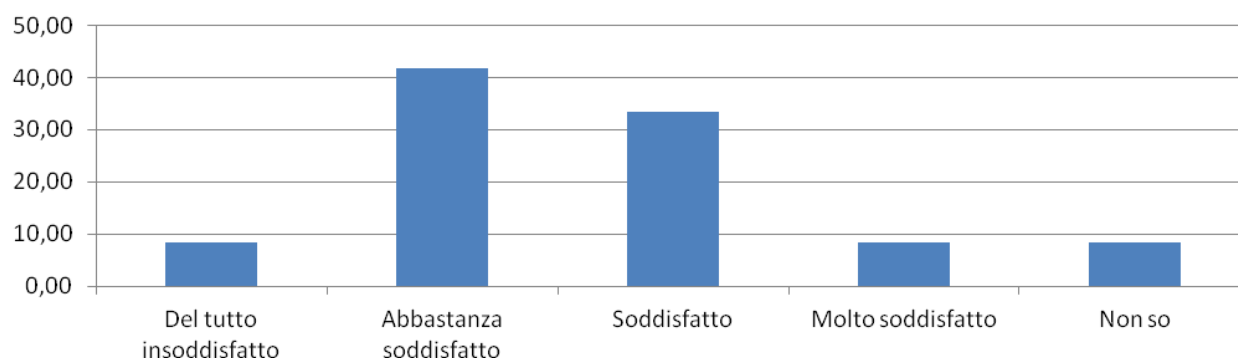
Dati percentuali delle risposte rispetto al totale delle singole categorie

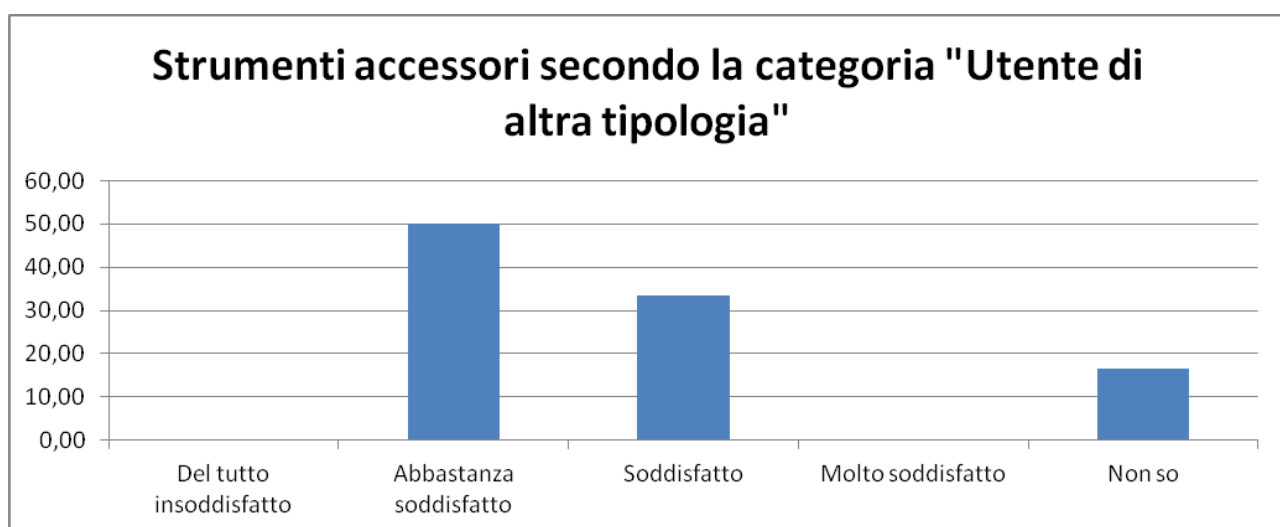
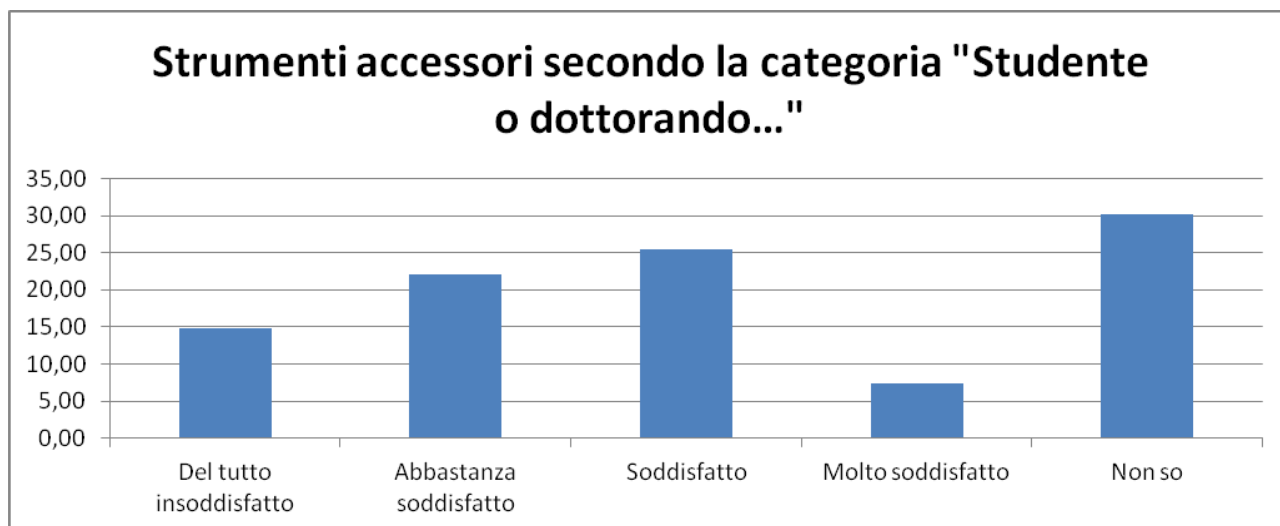
Tipologia compilatore	Del tutto insoddisf.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto sod-disfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	11,76	52,94	23,53	11,76	0,00	100,00
Mallevad. / assegnista	8,33	41,67	33,33	8,33	8,33	100,00
Stud. / dottorando Fil.	14,77	22,15	25,50	7,38	30,20	100,00
Utente di altra tipologia	0,00	50,00	33,33	0,00	16,67	100,00

Strumenti accessori secondo la categoria "Docente o ricercatore..."



Strumenti accessori secondo la categoria "Portatore di mallevadoria / assegnista..."





Commento

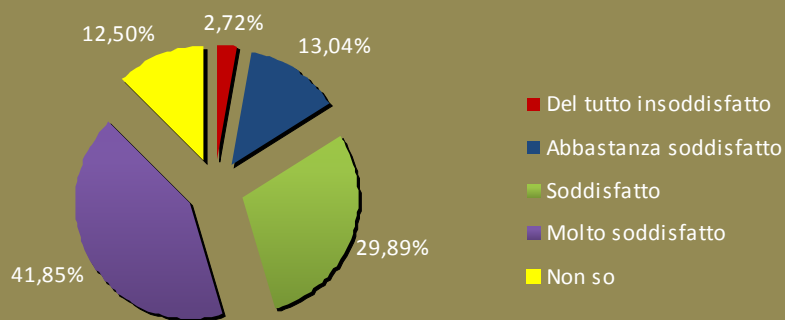
Il giudizio di insoddisfazione di qualche docente e del 15% circa degli studenti può essere stato condizionato da malfunzionamenti temporanei delle attrezzature. Inoltre si rileva che da parte dei docenti è pari a zero il NON SO, mentre è più significativo il parere di incertezza per un 30,20% da parte degli studenti: molti di loro, è evidente, non conoscono gli strumenti accessori o non li hanno mai usati, limitandosi solo alla fotocopiatrice. Sicuramente serve promozione dell'esistenza in biblioteca di queste attrezzature.

4. Accesso ai libri

Organizzazione dei volumi a scaffale aperto

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	5	2,72%
2	Abbastanza soddisfatto	24	13,04%
3	Soddisfatto	55	29,89%
4	Molto soddisfatto	77	41,85%
5	Non so	23	12,50%
	Totale	184	100,00%

Organizzazione dei volumi a scaffale aperto



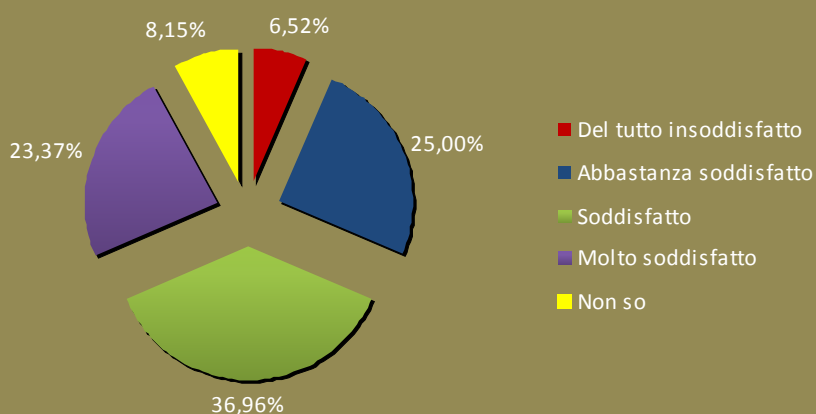
Commento

Il giudizio dell'utenza è buono e raccoglie oltre il 71% complessivamente di *Soddisfatti* + *Molto soddisfatti*. Ciò corrobora e rinforza la validità della scelta della biblioteca di rendere accessibile la collezione a scaffale aperto.

Chiarezza della segnaletica

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	12	6,52%
2	Abbastanza soddisfatto	46	25,00%
3	Soddisfatto	68	36,96%
4	Molto soddisfatto	43	23,37%
5	Non so	15	8,15%
	Totale	184	100,00%

Chiarezza della segnaletica



Dettaglio: Chiarezza della segnaletica

Dati assoluti

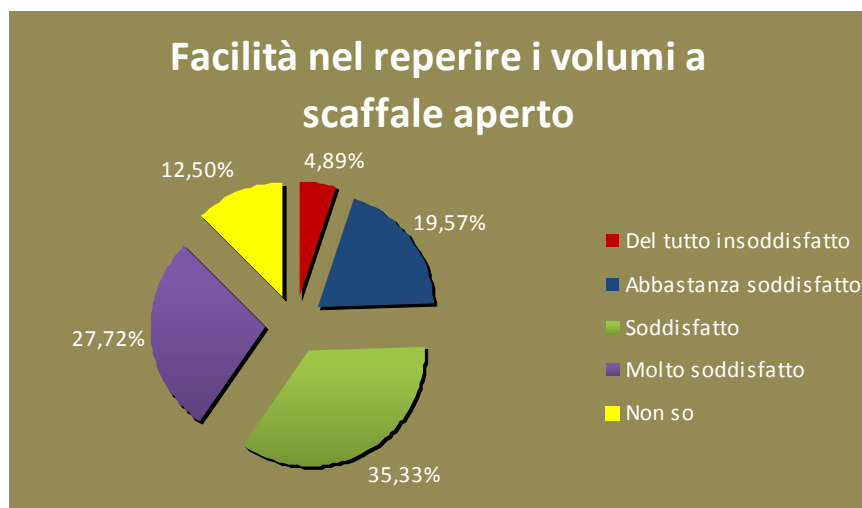
Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	0	3	7	7	0	17
Mallevad. / assegnista	0	2	6	4	0	12
Stud. / dottorando Fil.	11	39	54	31	14	149
Utente di altra tipologia	1	2	1	1	1	6
Totale compl.					15	184

Dati percentuali delle risposte rispetto al totale delle singole categorie

Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	0,00	17,65	41,18	41,18	0,00	100,00
Mallevad. / assegnista	0,00	16,67	50,00	33,33	0,00	100,00
Stud. / dottorando Fil.	7,38	26,17	36,24	20,81	9,40	100,00
Utente di altra tipologia	16,67	33,33	16,67	16,67	16,67	100,00

Facilità nel reperire i volumi a scaffale aperto (usabilità del sistema di collocazione in uso)

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	9	4,89%
2	Abbastanza soddisfatto	36	19,57%
3	Soddisfatto	65	35,33%
4	Molto soddisfatto	51	27,72%
5	Non so	23	12,50%
	Totale	184	100,00%



Commento

La valutazione generale della segnaletica e della facilità di reperimento dei volumi conferma l'efficacia del sistema in uso, incrementato storicamente rispetto alla sua struttura originaria, ma conservato nel modello iniziale. Il 26,17% del giudizio *Abbastanza soddisfatto* degli studenti e il 16,67% dei NON SO degli utenti di altra tipologia induce a pensare che le collocazioni della biblioteca, familiari ai frequentatori abituali (docenti

e ricercatori) trovino più impreparati gli studenti e gli occasionali, verso i quali potrà essere rivolta maggiore attenzione nella predisposizione e fornitura di strumenti di orientamento.

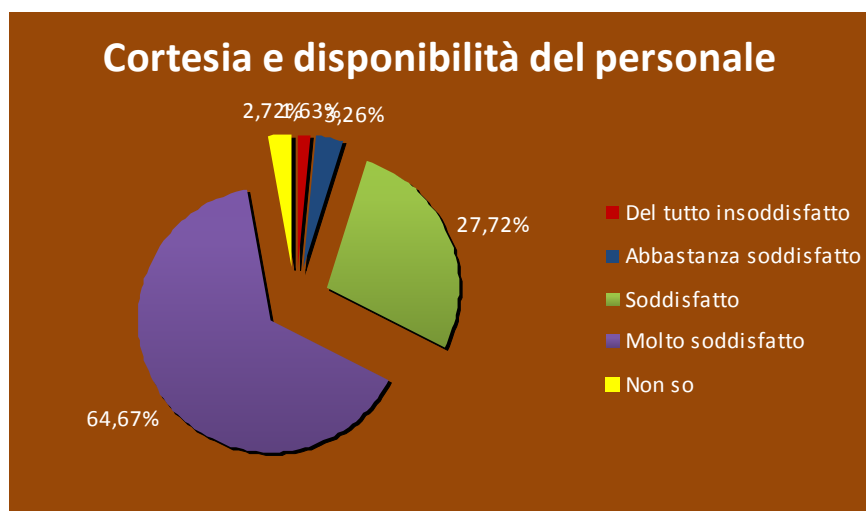
Sezione 2. Personale e servizio prestito libri

Nella seconda sezione del questionario il punto di osservazione e di giudizio dei compilatori è spostato sul personale della biblioteca, sul prestito libri e sui servizi di informazione bibliografica.

1. Personale

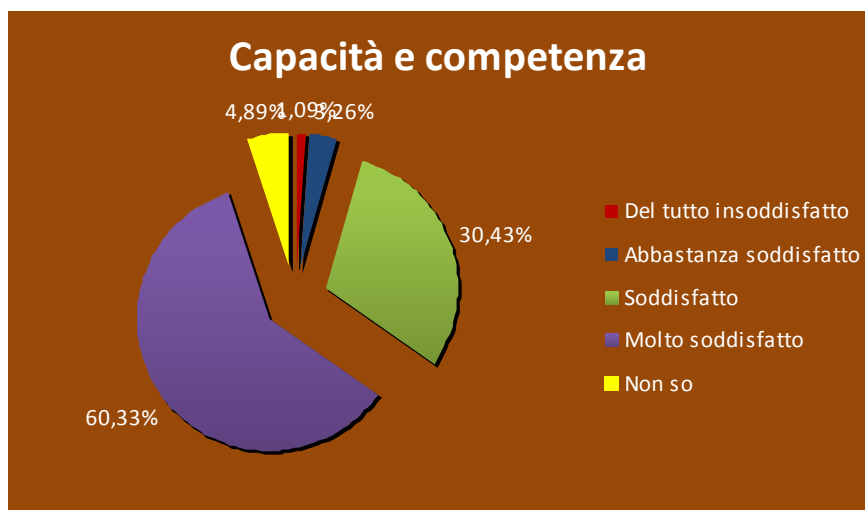
Cortesìa e disponibilità

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	3	1,63%
2	Abbastanza soddisfatto	6	3,26%
3	Soddisfatto	51	27,72%
4	Molto soddisfatto	119	64,67%
5	Non so	5	2,72%
	Totale	184	100,00%



Capacità e competenza

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	2	1,09%
2	Abbastanza soddisfatto	6	3,26%
3	Soddisfatto	56	30,43%
4	Molto soddisfatto	111	60,33%
5	Non so	9	4,89%
	Totale	184	100,00%



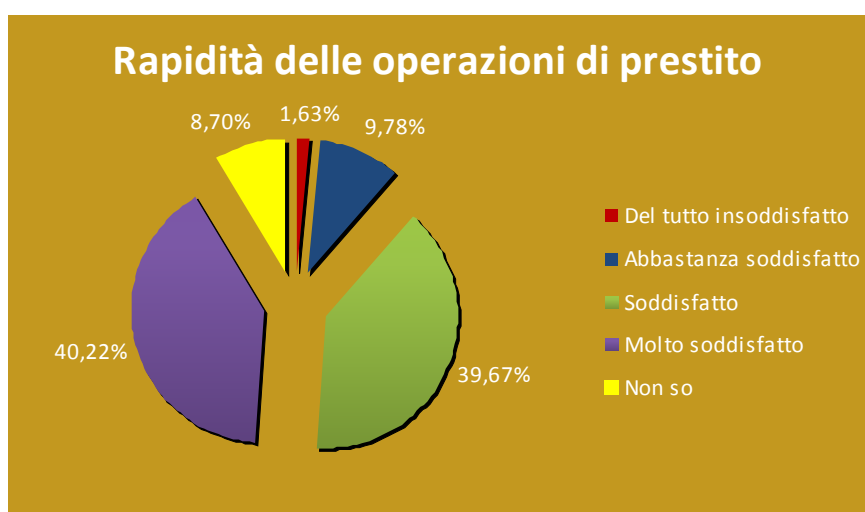
Commento

Le valutazioni del personale sono in genere ottime. Le percentuali sui vari quesiti, se aggregiamo i valori di *Soddisfatto* + *Molto soddisfatto*, risultano tra loro coerenti e superano sempre il 90%. La qualità dell'accoglienza è oggetto di gradimento da parte dell'utenza abituale e occasionale, sia per le modalità di erogazione del servizio che per le competenze dimostrate dai bibliotecari.

2. Prestito

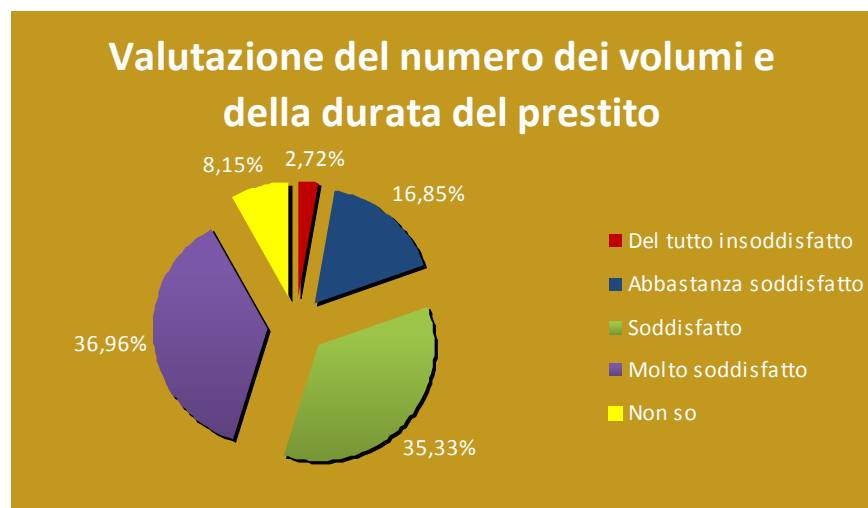
Rapidità delle operazioni di prestito

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	3	1,63%
2	Abbastanza soddisfatto	18	9,78%
3	Soddisfatto	73	39,67%
4	Molto soddisfatto	74	40,22%
5	Non so	16	8,70%
	Totale	184	100,00%



Numero dei volumi e durata del prestito

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	5	2,72%
2	Abbastanza soddisfatto	31	16,85%
3	Soddisfatto	65	35,33%
4	Molto soddisfatto	68	36,96%
5	Non so	15	8,15%
	Totale	184	100,00%



Dettaglio: Numero dei volumi e durata del prestito

Dati assoluti

Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	0	0	1	16	0	17
Mallevad. / assegnista	0	1	4	7	0	12
Stud. / dottorando Fil.	5	30	57	43	14	149
Utente di altra tipologia	0	0	3	2	1	6
Totale compl.					15	184

Dati percentuali delle risposte rispetto al totale delle singole categorie

Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	0,00	0,00	5,88	94,12	0,00	100,00
Mallevad. / assegnista	0,00	8,33	33,33	58,33	0,00	100,00
Stud. / dottorando Fil.	3,36	20,13	38,26	28,86	9,40	100,00
Utente di altra tipologia	0,00	0,00	50,00	33,33	16,67	100,00

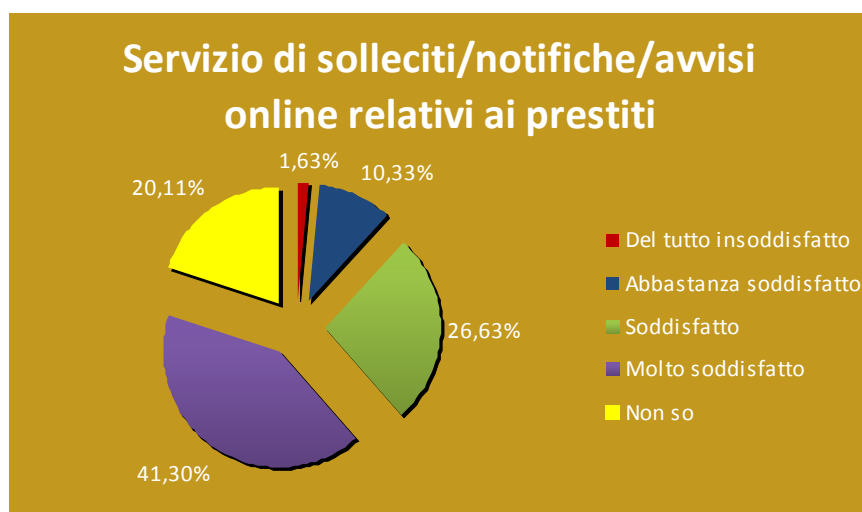
Commento

Anche in questo caso la valutazione è molto positiva, sia per quanto riguarda la rapidità delle operazioni che per il numero dei volumi e la durata del prestito; il giudizio *Abbastanza soddisfatto* è più alto nella categoria studenti, ma il numero dei prestiti e la durata è un dato condiviso (10 per un mese) fra le biblioteche umanistiche, sul quale non è opportuno intervenire. Per esigenze particolari sono già possibili deroghe, sulla durata e sul numero, e si ipotizza che non sia sufficientemente nota, fra gli studenti, la possibilità di prorogare il

prestito per 15 giorni. I valori NON SO possono essere considerati irrilevanti dal punto di vista del numero di risposte.

Servizio di solleciti/notifiche/avvisi online relativi ai prestiti

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	3	1,63%
2	Abbastanza soddisfatto	19	10,33%
3	Soddisfatto	49	26,63%
4	Molto soddisfatto	76	41,30%
5	Non so	37	20,11%
	Totale	184	100,00%



Dettaglio: Servizio di solleciti/notifiche/avvisi online relativi ai prestiti: distribuzione dei NON SO

Dati assoluti

Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	0	2	2	12	1	17
Mallevad. / assegnista	0	0	2	10	0	12
Stud. / dottorando Fil.	3	17	41	54	34	149
Utente di altra tipologia	0	0	4	0	2	6
Totale compl.					37	184

Dati percentuali delle risposte NON SO rispetto al totale delle singole categorie

Tipologia compilatore	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	1,92	100,00
Mallevad. / assegnista	1,92	100,00
Stud. / dottorando Fil.	88,46	100,00
Utente di altra tipologia	7,69	100,00

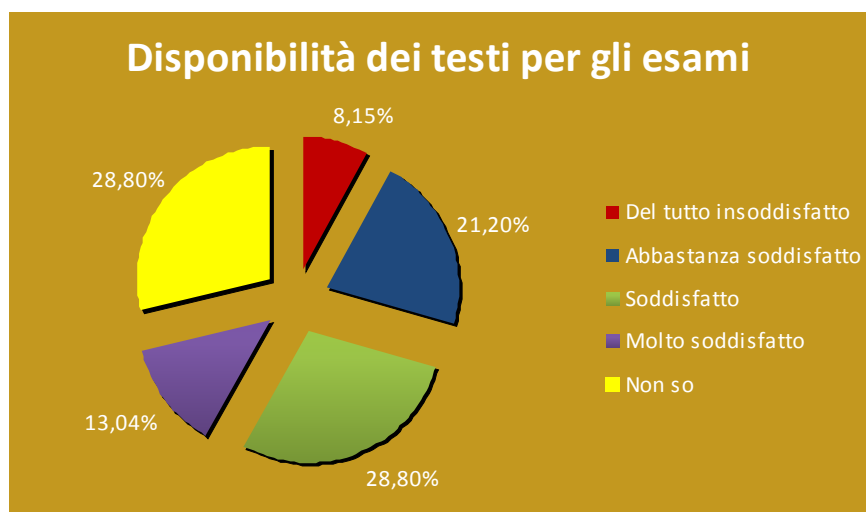
Commento

Il giudizio di questi servizi è molto positivo da parte di chi li conosce e li ha usati. Tra i 149 studenti che hanno risposto al questionario, a fronte di 95 risposte di approvazione (*Soddisfatto* + *Molto soddisfatto*) se ne

trovano 34 che optano per il NON SO. Forse questa considerevole porzione di studenti non legge la posta elettronica dalla casella istituzionale o forse non ha mai avuto occasione di ricevere avvisi automatici relativi ai prestiti.

Disponibilità dei testi per gli esami

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	15	8,15%
2	Abbastanza soddisfatto	39	21,20%
3	Soddisfatto	53	28,80%
4	Molto soddisfatto	24	13,04%
5	Non so	53	28,80%
	Totale	184	100,00%



Commento

Qui i risultati confermano nuovamente che chi fa uso della biblioteca per i libri d'esame è soddisfatto. L'insoddisfazione è solo di 15 su 149 studenti (circa l'8% delle risposte). Colpisce invece l'alta percentuale dei NON SO fra docenti e ricercatori, 9 su 17 che hanno risposto (oltre il 50%) perché probabilmente, pur essendo consolidata l'abitudine di proporre alla biblioteca l'acquisto dei testi d'esame, non sempre ne viene poi verificata l'effettiva disponibilità. Nell'ottica del consolidamento del ruolo della biblioteca quale servizio di supporto per l'attività didattica si avvierà un progetto sperimentale per monitorare le necessità e l'uso reale dei libri d'esame fra gli studenti.

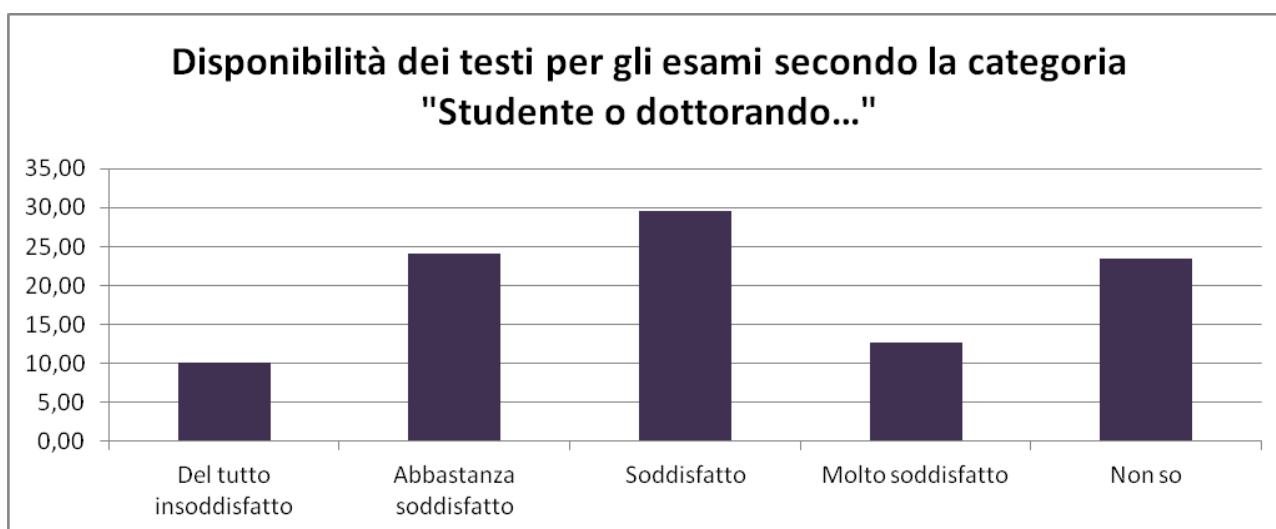
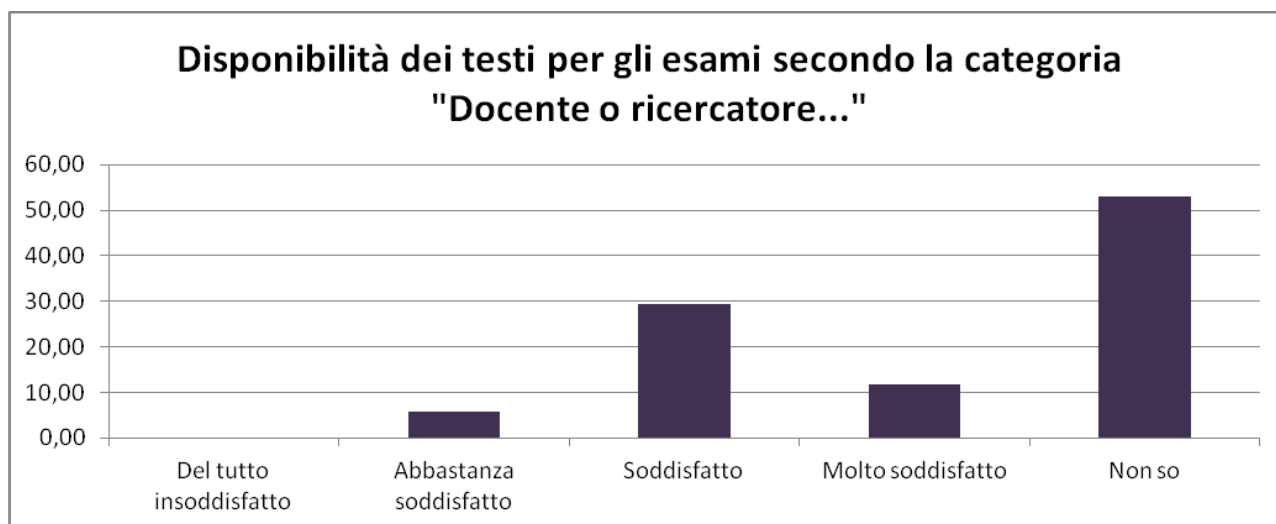
Dettaglio: Disponibilità dei testi per gli esami

Dati assoluti

Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	0	1	5	2	9	17
Mallevad. / assegnista	0	0	2	2	8	12
Stud. / dottorando Fil.	15	36	44	19	35	149
Utente di altra tipologia	0	2	2	1	1	6
Totale compl.					53	184

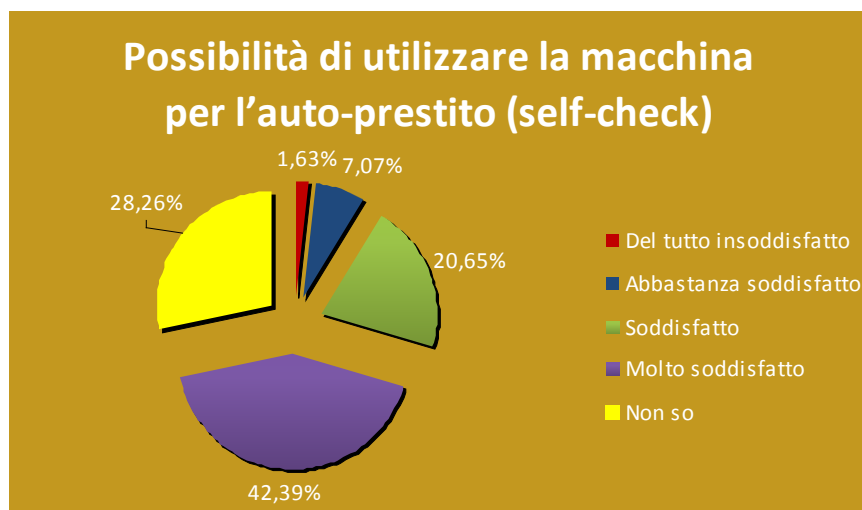
Dati percentuali delle risposte rispetto al totale delle singole categorie

Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	0,00	5,88	29,41	11,76	52,94	100,00
Mallevad. / assegnista	0,00	0,00	16,67	16,67	66,67	100,00
Stud. / dottorando Fil.	10,07	24,16	29,53	12,75	23,49	100,00
Utente di altra tipologia	0,00	33,33	33,33	16,67	16,67	100,00



Possibilità di utilizzare la macchina per l'autoprestito (self-check)

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	3	1,63%
2	Abbastanza soddisfatto	13	7,07%
3	Soddisfatto	38	20,65%
4	Molto soddisfatto	78	42,39%
5	Non so	52	28,26%
	Totale	184	100,00%



Dettaglio: Possibilità di utilizzare la macchina per l'autoprestito (self-check): distribuzione dei NON SO

Dati assoluti

Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	0	1	3	12	1	17
Mallevad. / assegnista	0	0	3	8	1	12
Stud. / dottorando Fil.	3	12	31	57	46	149
Utente di altra tipologia	0	0	1	1	4	6
Totale compl.					52	184

Dati percentuali delle risposte dei NON SO rispetto al totale delle singole categorie

Tipologia compilatore	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	2,70	100,00
Mallevad. / assegnista	0,00	100,00
Stud. / dottorando Fil.	91,89	100,00
Utente di altra tipologia	5,41	100,00

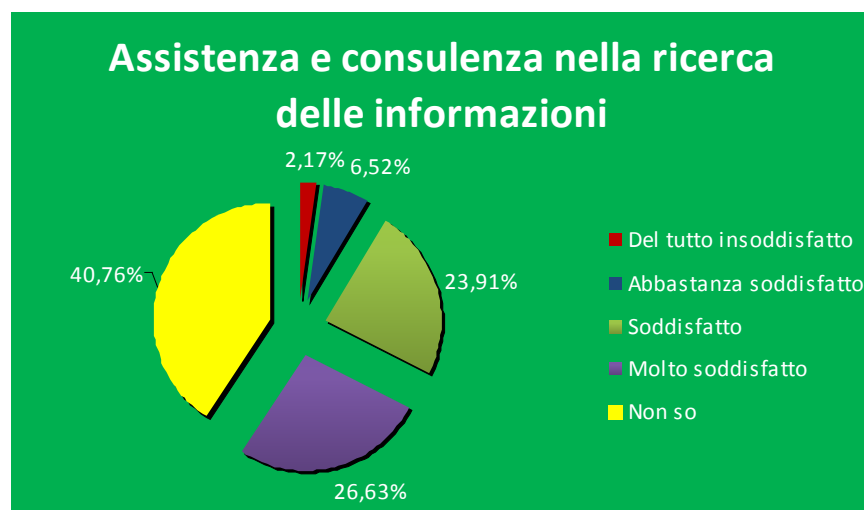
Commento

L'analisi della distribuzione dei NON SO fra le quattro categorie di utenti dimostra una sostanziale coerenza con gli altri servizi non conosciuti o scarsamente conosciuti della biblioteca. Si coglie infatti un livello alto di soddisfazione (oltre il 63%) fra l'utenza abituale, ma dei 149 studenti totali 46 non lo conoscono (o forse non hanno mai preso libri in prestito?). Ciò rappresenta una criticità su cui è necessario lavorare, con l'obiettivo di promuoverne e potenziarne l'uso.

3. Reference (servizio di informazione bibliografica)

Assistenza e consulenza nella ricerca delle informazioni

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	4	2,17%
2	Abbastanza soddisfatto	12	6,52%
3	Soddisfatto	44	23,91%
4	Molto soddisfatto	49	26,63%
5	Non so	75	40,76%
	Totale	184	100,00%



Dettaglio: Assistenza e consulenza nella ricerca di informazioni (Reference)

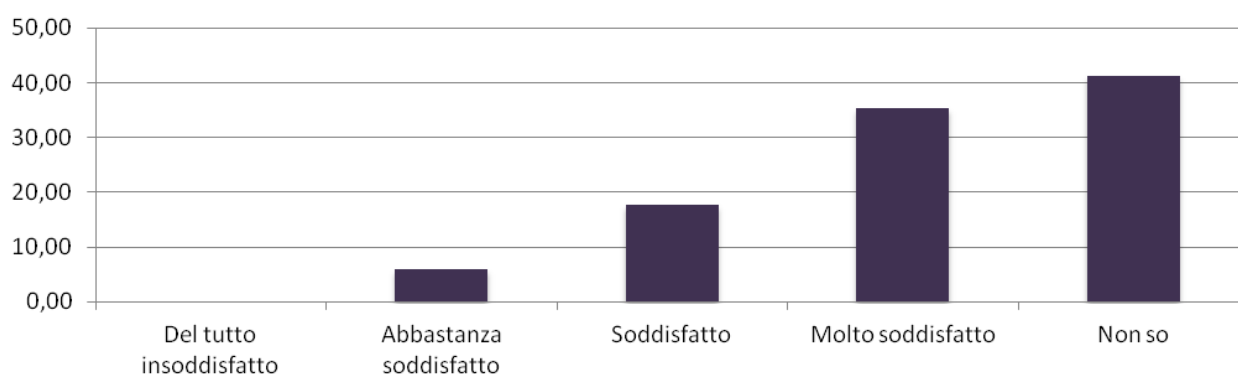
Dati assoluti

Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	0	1	3	6	7	17
Mallevad. / assegnista	0	0	2	4	6	12
Stud. / dottorando Fil.	4	11	38	36	60	149
Utente di altra tipologia	0	0	1	3	2	6
Totale compl.					75	184

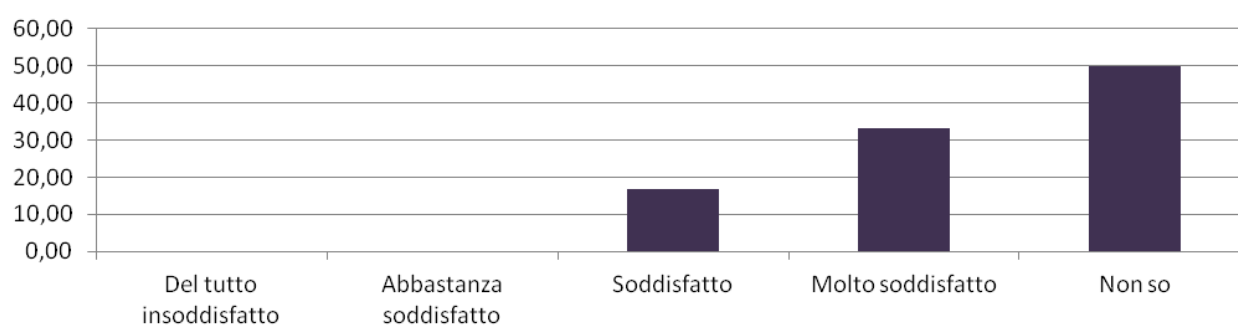
Dati percentuali delle risposte rispetto al totale delle singole categorie

Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	0,00	5,88	17,65	35,29	41,18	100,00
Mallevad. / assegnista	0,00	0,00	16,67	33,33	50,00	100,00
Stud. / dottorando Fil.	2,68	7,38	25,50	24,16	40,27	100,00
Utente di altra tipologia	0,00	0,00	16,67	50,00	33,33	100,00

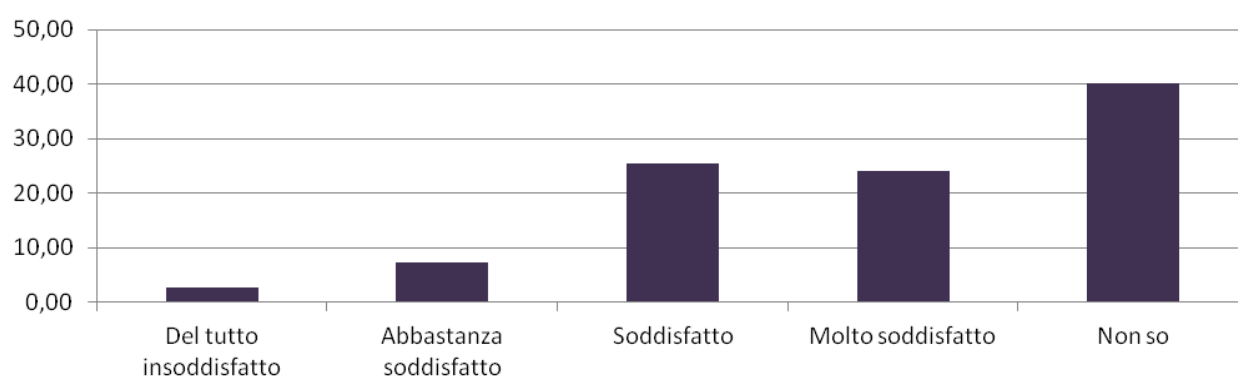
Assistenza e consulenza nella ricerca delle informazioni secondo la categoria "Docente o ricercatore..."

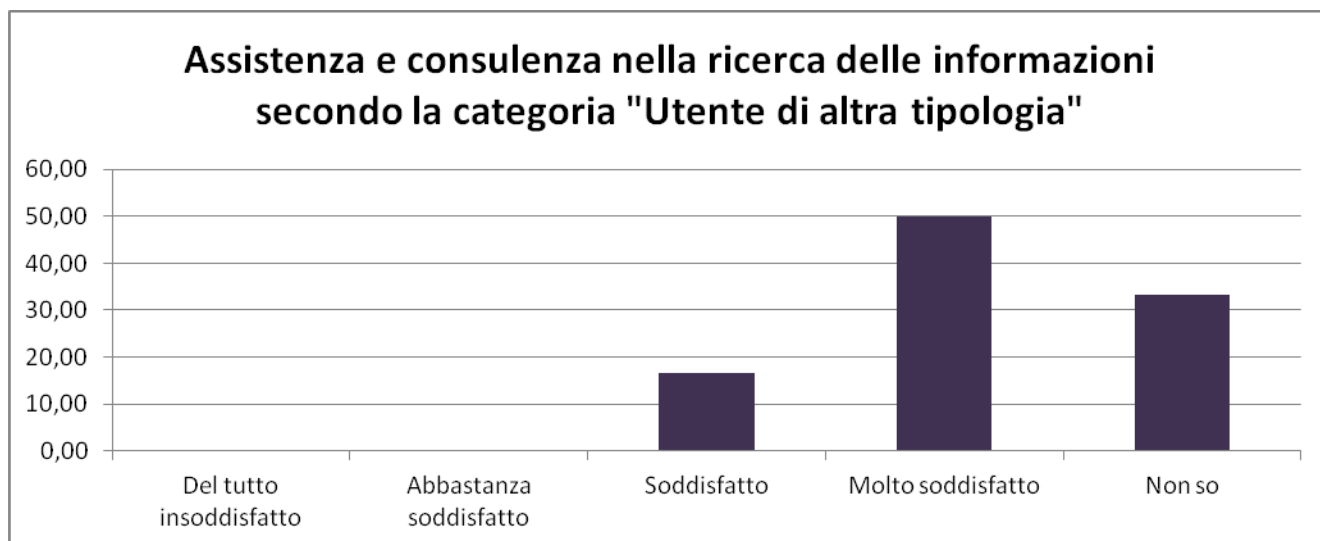


Assistenza e consulenza nella ricerca delle informazioni secondo la categoria "Portatore di mallevadoria / assegnista..."



Assistenza e consulenza nella ricerca delle informazioni secondo la categoria "Studente o dottorando..."



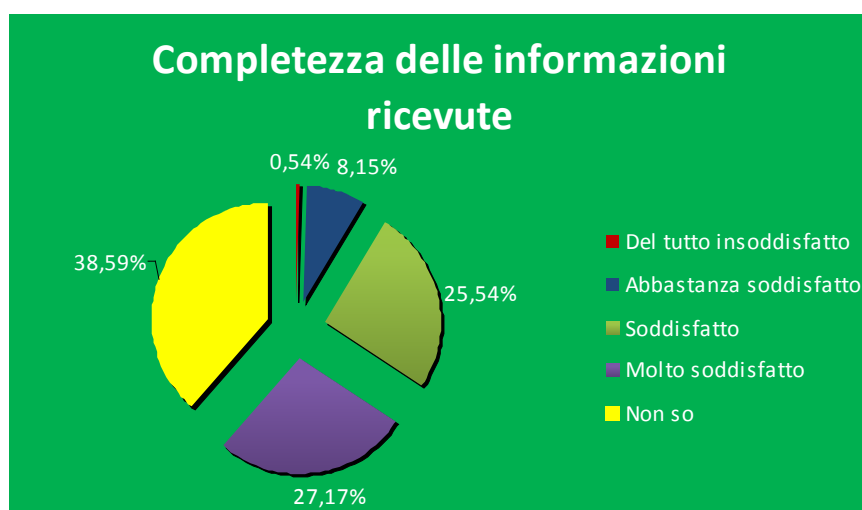


Commento

Dai giudizi non emerge insoddisfazione, ma manca anche in questo caso la conoscenza del servizio. Il problema è trasversale sulle varie categorie e coinvolge dal 30% al 50% circa degli utenti.

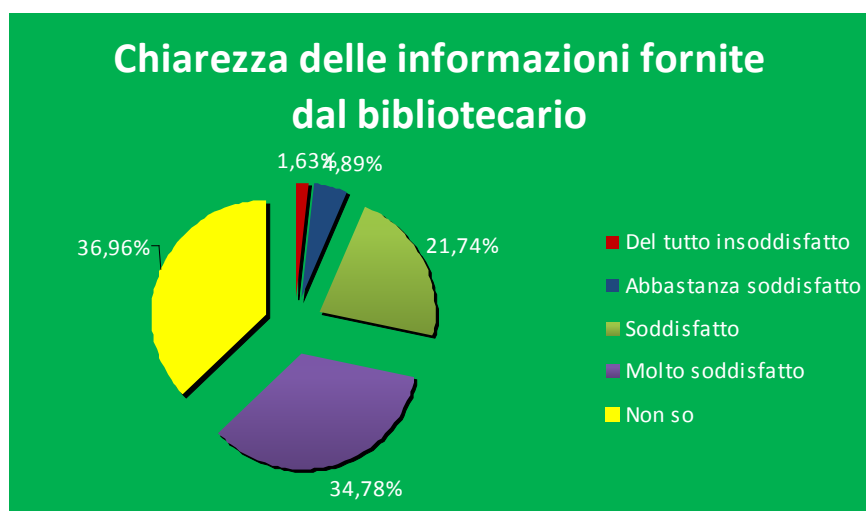
Completezza delle informazioni ricevute

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	1	0,54%
2	Abbastanza soddisfatto	15	8,15%
3	Soddisfatto	47	25,54%
4	Molto soddisfatto	50	27,17%
5	Non so	71	38,59%
	Totale	184	100,00%



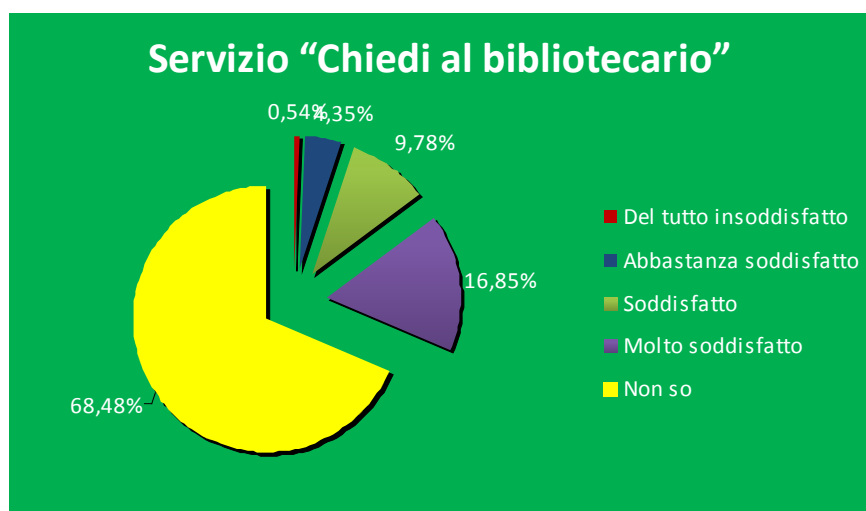
Chiarezza delle informazioni fornite dal bibliotecario

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	3	1,63%
2	Abbastanza soddisfatto	9	4,89%
3	Soddisfatto	40	21,74%
4	Molto soddisfatto	64	34,78%
5	Non so	68	36,96%
	Totale	184	100,00%



Servizio “Chiedi al bibliotecario”

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	1	0,54%
2	Abbastanza soddisfatto	8	4,35%
3	Soddisfatto	18	9,78%
4	Molto soddisfatto	31	16,85%
5	Non so	126	68,48%
	Totale	184	100,00%



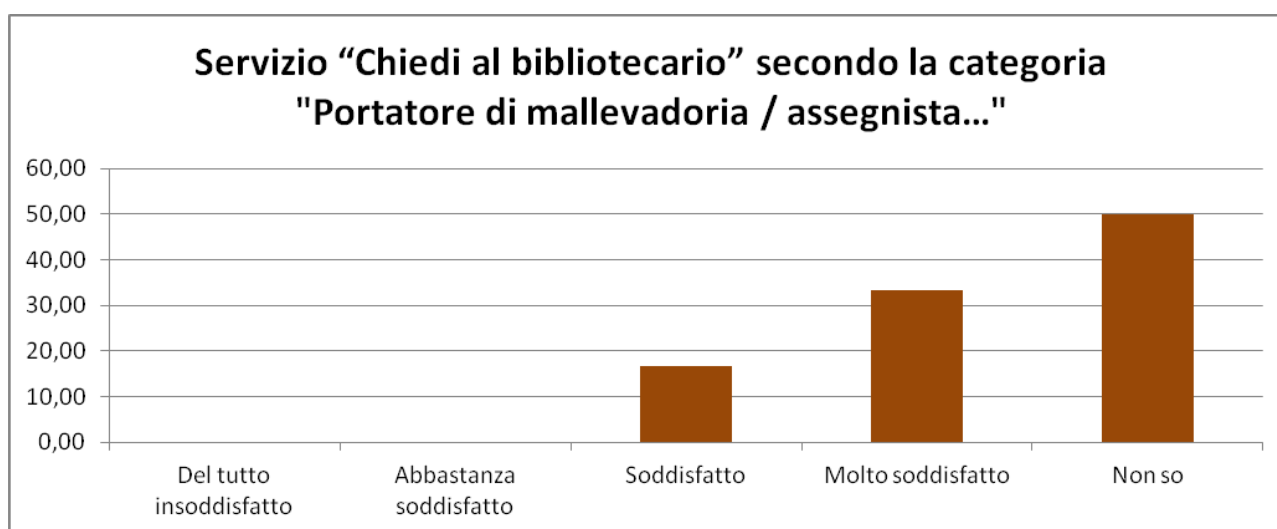
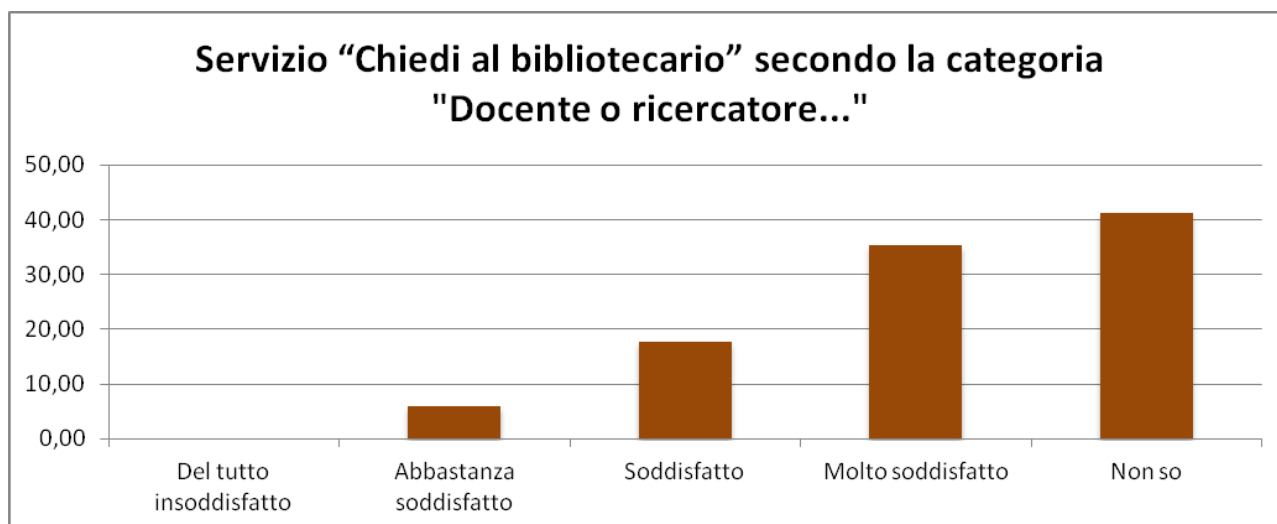
Dettaglio: Servizio “Chiedi al bibliotecario”

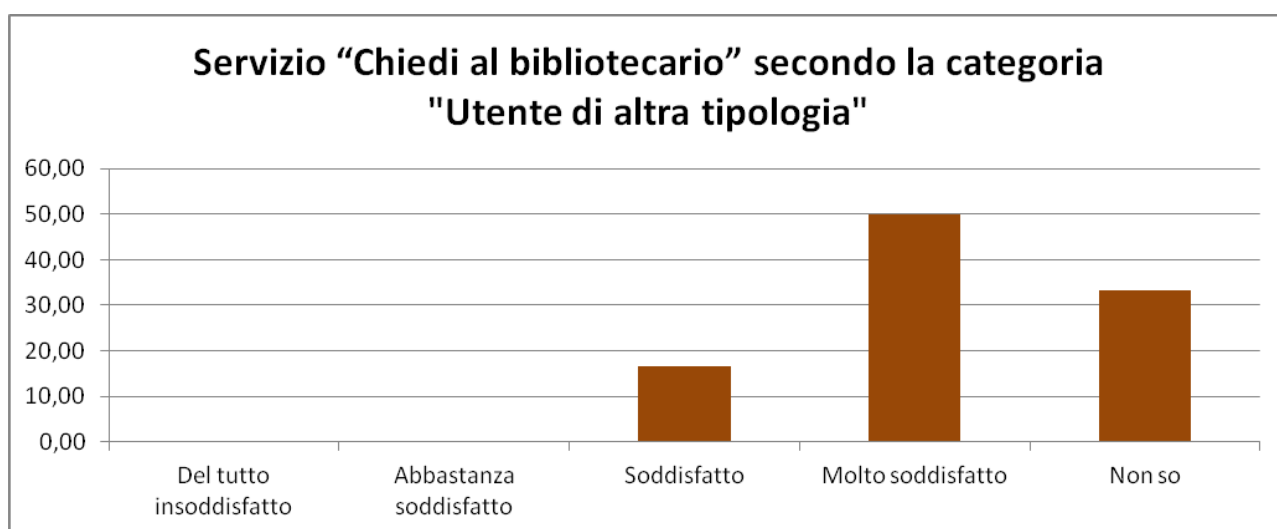
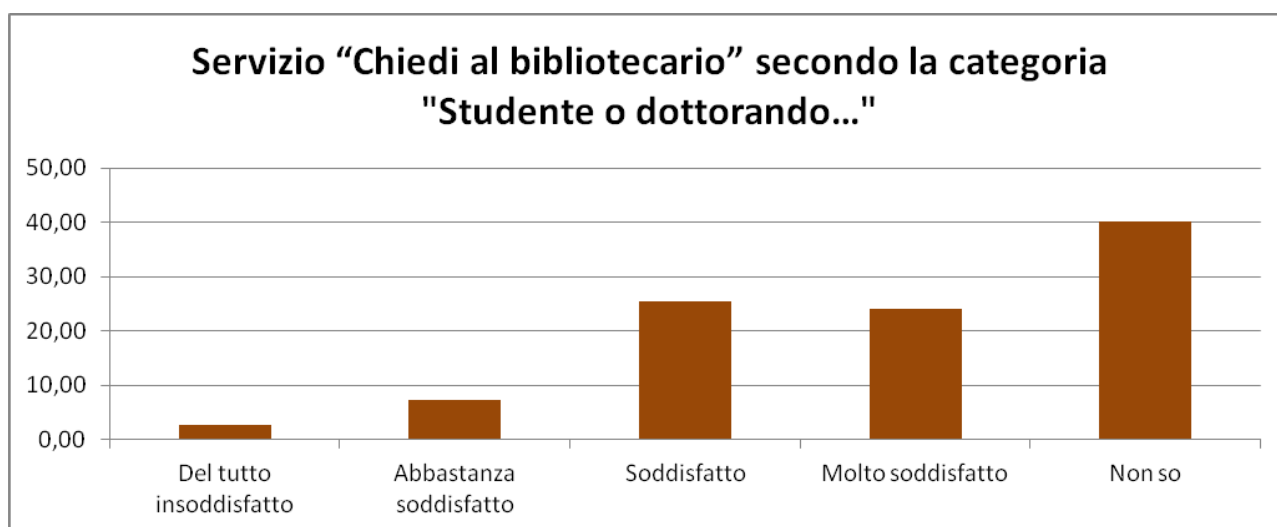
Dati assoluti

Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	0	1	3	6	7	17
Mallevad. / assegnista	0	0	2	4	6	12
Stud. / dottorando Fil.	4	11	38	36	60	149
Utente di altra tipologia	0	0	1	3	2	6
Totale compl.						184

Dati percentuali delle risposte rispetto al totale delle singole categorie

Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	0,00	5,88	17,65	35,29	41,18	100,00
Mallevad. / assegnista	0,00	0,00	16,67	33,33	50,00	100,00
Stud. / dottorando Fil.	2,68	7,38	25,50	24,16	40,27	100,00
Utente di altra tipologia	0,00	0,00	16,67	50,00	33,33	100,00





Commento

Il 68% circa dei compilatori sulle varie categorie non conosce il servizio online, e questo dato è confermato dalla rilevazione annuale di entità molto modesta delle richieste pervenute alla casella “Chiedi al bibliotecario”; è pur vero che l’insoddisfazione è bassissima per chi lo usa, fatta eccezione per gli “utenti di altra tipologia”: la tabella di giudizio a loro relativa si discosta dai valori delle altre, ma il numero di risposte, complessivamente 6, consente di considerarla irrilevante rispetto al totale. In sintesi: le risposte rimandano a una scarsa conoscenza del servizio e confermano la sua validità e l’apprezzamento da parte dell’utenza che lo ha utilizzato.

Trattandosi di un servizio centralizzato di Ateneo, iniziative per migliorarne la visibilità e incoraggiarne l’uso saranno condivise con la Divisione Coordinamento Biblioteche.

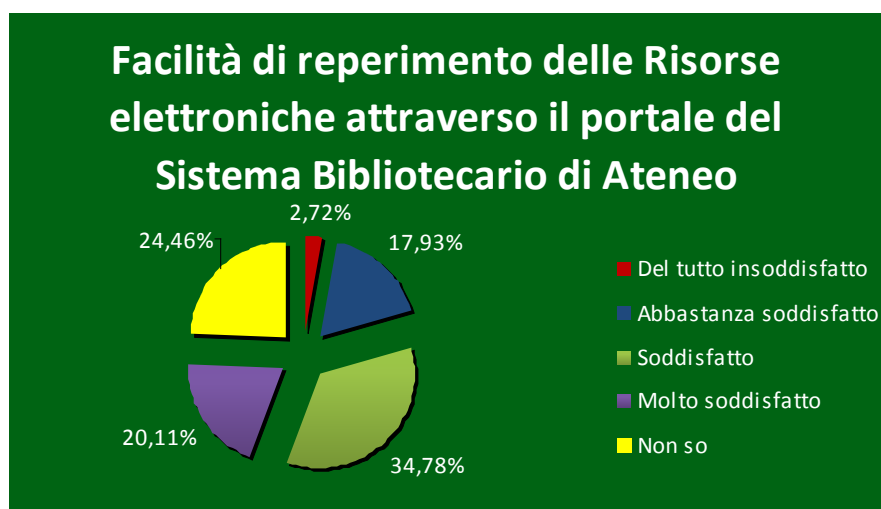
Sezione 3. Servizi online

Nella terza sezione del questionario si chiede ai compilatori di valutare alcuni aspetti dei servizi online offerti dalla biblioteca: il catalogo collettivo di Ateneo (OPAC), le risorse elettroniche rese disponibili attraverso la biblioteca digitale, il sito della biblioteca.

1. Biblioteca digitale

Facilità di reperimento delle Risorse elettroniche attraverso il portale del Sistema Bibliotecario di Ateneo

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	5	2,72%
2	Abbastanza soddisfatto	33	17,93%
3	Soddisfatto	64	34,78%
4	Molto soddisfatto	37	20,11%
5	Non so	45	24,46%
	Totale	184	100,00%



Dettaglio: Facilità di reperimento delle risorse elettroniche attraverso il portale SBA: distribuzione dei NON SO

Dati assoluti

Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	0	5	7	5	0	17
Mallevad. / assegnista	0	2	7	2	1	12
Stud. / dottorando Fil.	5	25	49	28	42	149
Utente di altra tipologia	0	1	1	2	2	6
Totale compl.					45	184

Dati percentuali delle risposte NON SO rispetto al totale delle singole categorie

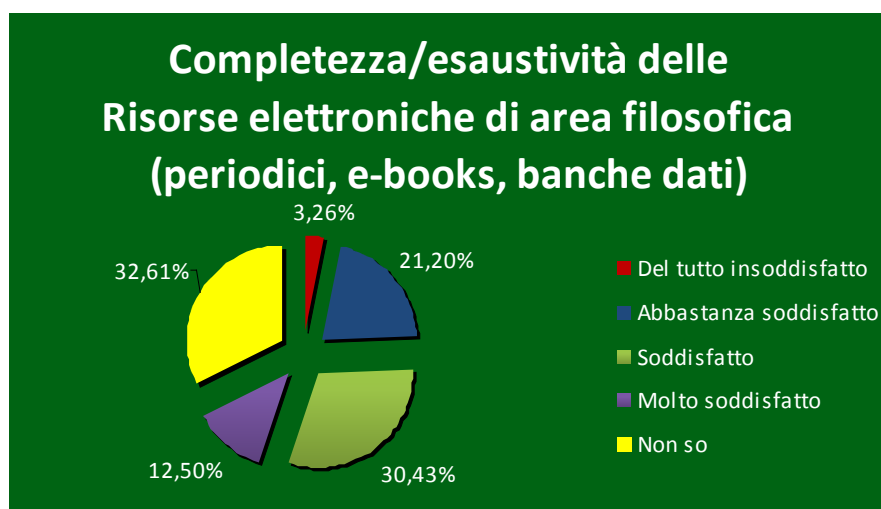
Tipologia compilatore	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	0,00	100,00
Mallevad. / assegnista	2,22	100,00
Stud. / dottorando Fil.	93,33	100,00
Utente di altra tipologia	4,44	100,00

Commento

Su questo indicatore è particolarmente rilevante l'analisi dei NON SO: circa un terzo (42 su 149) degli studenti non conosce le risorse elettroniche di filosofia, a fronte di zero risposte NON SO da parte di docenti e ricercatori. Chi usa d'abitudine le risorse elettroniche della biblioteca digitale sa come rintracciarle e si esprime favorevolmente sui percorsi di accesso elaborati dai bibliotecari.

Completezza/esaustività delle Risorse elettroniche di area filosofica (periodici, e-books, banche dati)

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	6	3,26%
2	Abbastanza soddisfatto	39	21,20%
3	Soddisfatto	56	30,43%
4	Molto soddisfatto	23	12,50%
5	Non so	60	32,61%
	Totale	184	100,00%



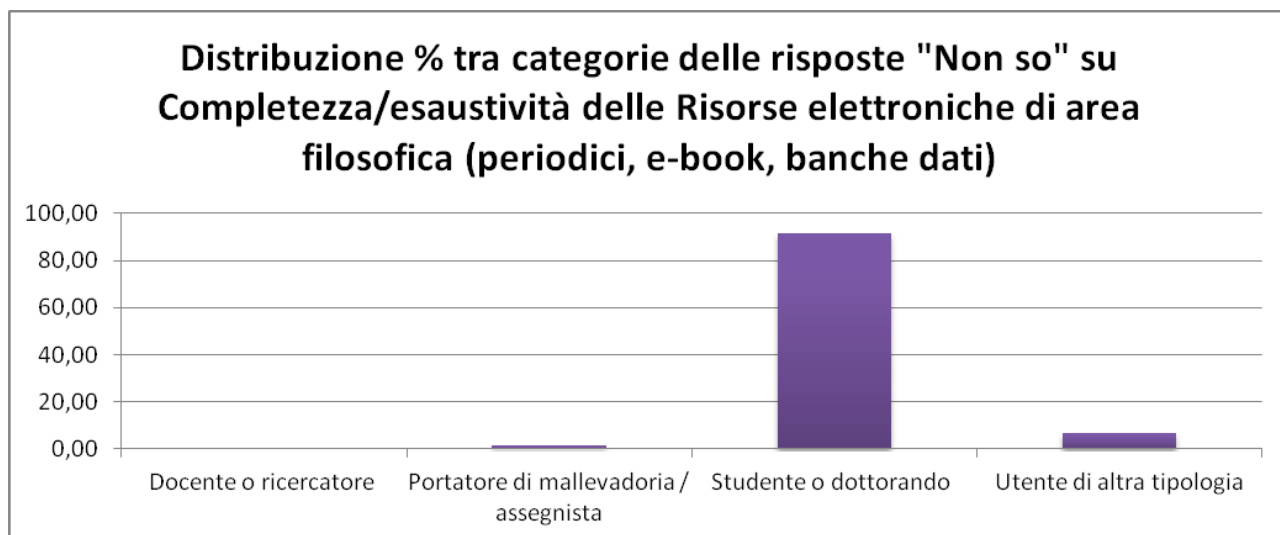
Dettaglio: Completezza/esaustività delle risorse elettroniche di area filosofica: distribuzione dei NON SO

Dati assoluti

Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	0	7	9	1	0	17
Mallevad. / assegnista	0	1	9	1	1	12
Stud. / dottorando Fil.	6	31	38	19	55	149
Utente di altra tipologia	0	0	0	2	4	6
Totale compl.					60	184

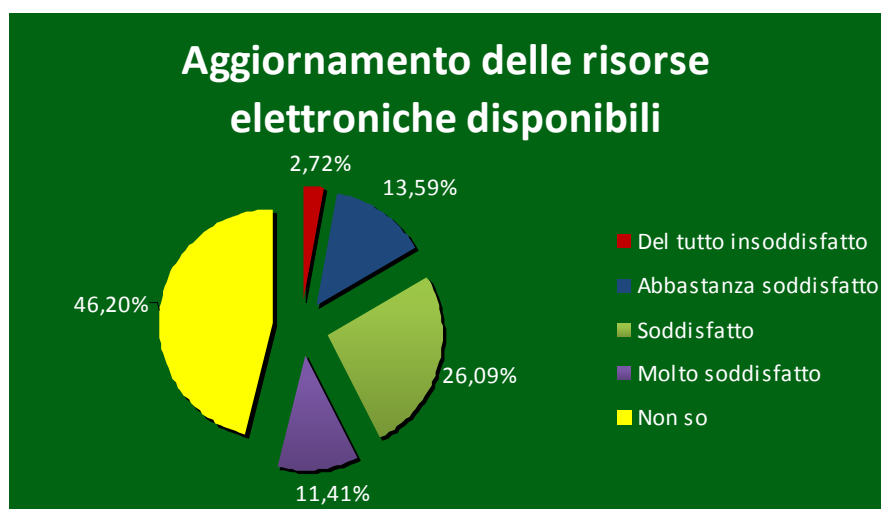
Dati percentuali delle risposte NON SO rispetto al totale delle singole categorie

Tipologia compilatore	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	0,00	100,00
Mallevad. / assegnista	1,67	100,00
Stud. / dottorando Fil.	91,67	100,00
Utente di altra tipologia	6,67	100,00



Aggiornamento delle risorse elettroniche disponibili

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	5	2,72%
2	Abbastanza soddisfatto	25	13,59%
3	Soddisfatto	48	26,09%
4	Molto soddisfatto	21	11,41%
5	Non so	85	46,20%
	Totale	184	100,00%



Dettaglio: Aggiornamento delle risorse elettroniche disponibili: distribuzione dei NON SO

Dati assoluti

Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	0	3	10	3	1	17
Mallevad. / assegnista	0	1	6	1	4	12
Stud. / dottorando Fil.	5	21	32	15	76	149
Utente di altra tipologia	0	0	0	2	4	6
Totale compl.					85	184

Dati percentuali delle risposte NON SO rispetto al totale delle singole categorie

Tipologia compilatore	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	1,18	100,00
Mallevad. / assegnista	4,71	100,00
Stud. / dottorando Fil.	89,41	100,00
Utente di altra tipologia	4,71	100,00

Commento

Il giudizio richiesto sulla completezza/esaustività delle risorse elettroniche di area filosofica è sicuramente condizionato dall'abitudine all'uso, dalle necessità di aggiornamento che le risorse elettroniche possono o meno soddisfare, dalle esigenze specialistiche di chi fa ricerca.

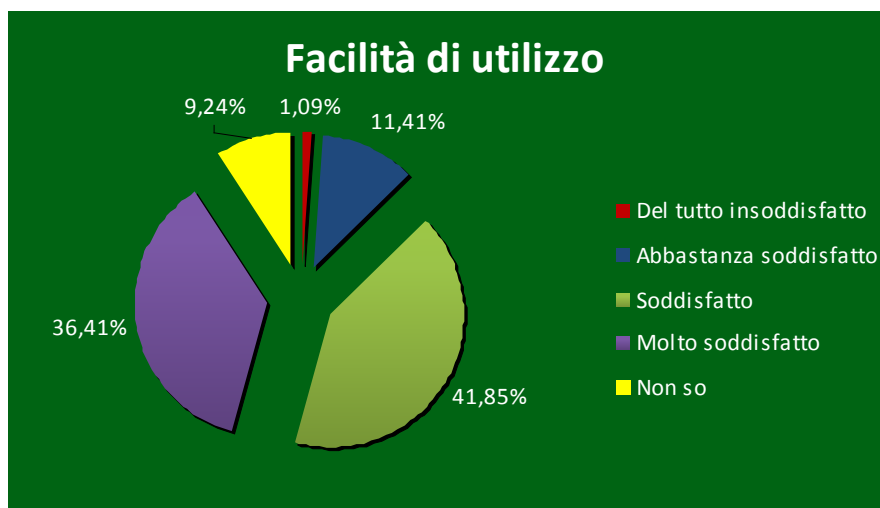
L'alto numero dei NON SO appartiene alla categoria studenti, come è abbastanza ovvio, in quanto non esperti nel campo, ma la percentuale non è particolarmente rilevante in questo contesto. In futuro si potrebbe indagare più a fondo sulla componente studentesca maggiormente interessata a queste risorse (laureandi triennali magistrali o dottorandi), con approfondimenti di sicuro interesse, ma non elaborabili a partire da questo questionario.

Rimane il dato che, tra gli utilizzatori abituali delle risorse elettroniche, il livello di soddisfazione è molto alto.

2. Opac

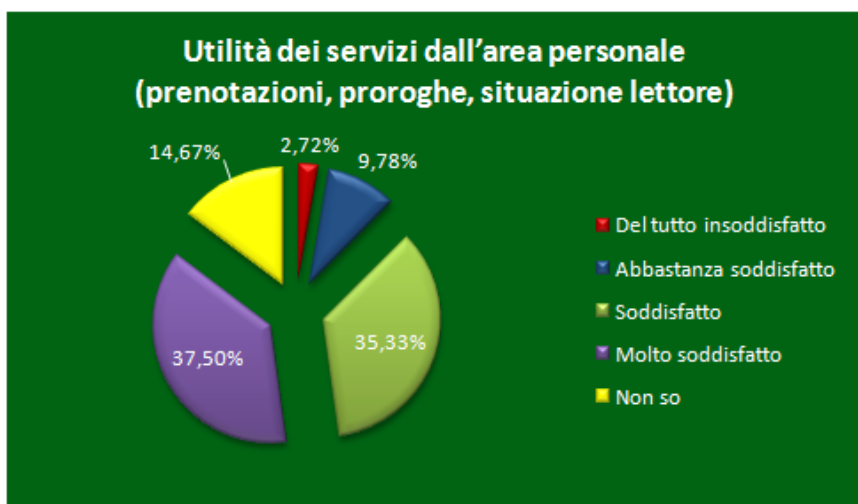
Facilità di utilizzo

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	2	1,09%
2	Abbastanza soddisfatto	21	11,41%
3	Soddisfatto	77	41,85%
4	Molto soddisfatto	67	36,41%
5	Non so	17	9,24%
	Totale	184	100,00%



Utilità dei servizi dall'area personale (prenotazioni, proroghe, situazione lettore)

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	5	2,72%
2	Abbastanza soddisfatto	18	9,78%
3	Soddisfatto	65	35,33%
4	Molto soddisfatto	69	37,50%
5	Non so	27	14,67%
	Totale	184	100,00%



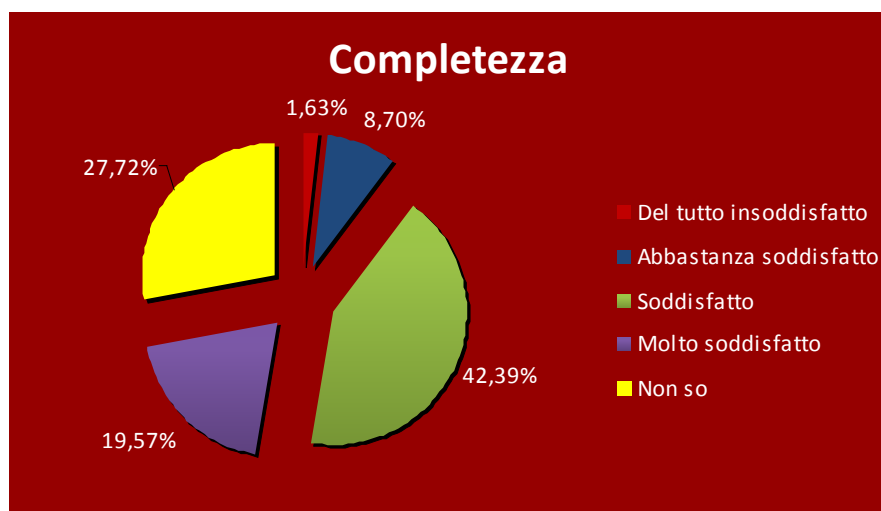
Commento

La valutazione dell'OPAC è ottima: 78% circa unendo i giudizi *Soddisfatto* e *Molto soddisfatto*, sia sulla facilità di utilizzo (meno del 10% risponde NON SO e meno del 3% si dichiara *Del tutto insoddisfatto*), sia sui servizi dell'area personale, di cui comunque circa il 15% ignora ancora l'esistenza.

3. Sito della Biblioteca

Completezza

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	3	1,63%
2	Abbastanza soddisfatto	16	8,70%
3	Soddisfatto	78	42,39%
4	Molto soddisfatto	36	19,57%
5	Non so	51	27,72%
	Totale	184	100,00%



Dettaglio: Completezza del sito della biblioteca: distribuzione dei NON SO

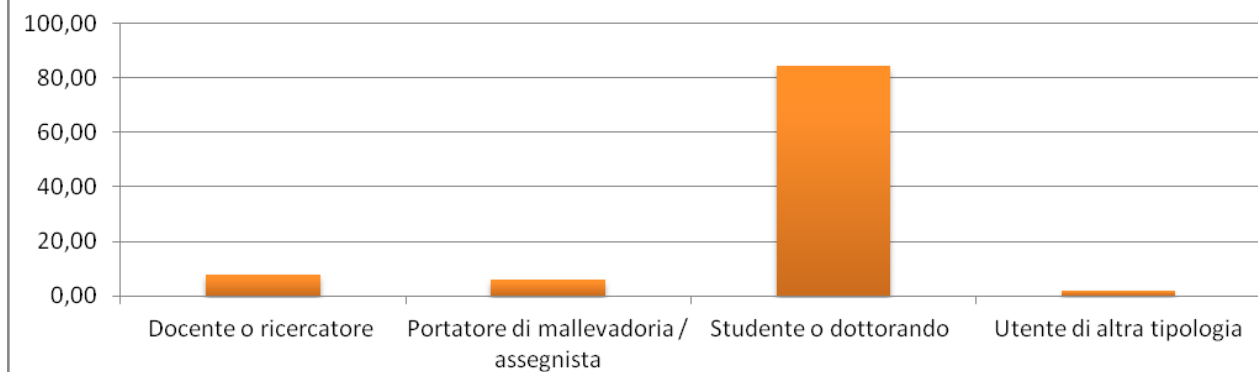
Dati assoluti

Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Doc. o ricerc. Unimi	0	1	6	6	4	17
Mallevad. / assegnista	0	0	6	3	3	12
Stud. / dottorando Fil.	3	15	62	26	43	149
Utente di altra tipologia	0	0	4	1	1	6
Totale compl.					51	184

Dati percentuali delle risposte NON SO rispetto al totale delle singole categorie

Tipologia compilatore	Non so dati assoluti.	Non so valori percentuali
Doc. o ricerc. Unimi	4	7,84
Mallevad. / assegnista	3	5,88
Stud. / dottorando Fil.	43	84,31
Utente di altra tipologia	1	1,96
Totale	51	100,00

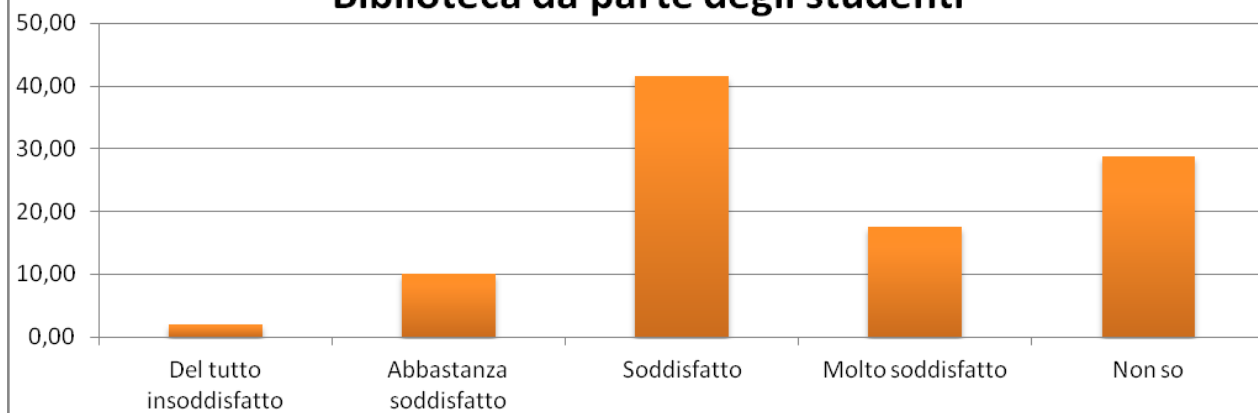
Distribuzione % tra categorie delle risposte "Non so" su Completezza del sito della Biblioteca



Valutazione della completezza del sito della Biblioteca da parte della categoria studenti - Dati percentuali

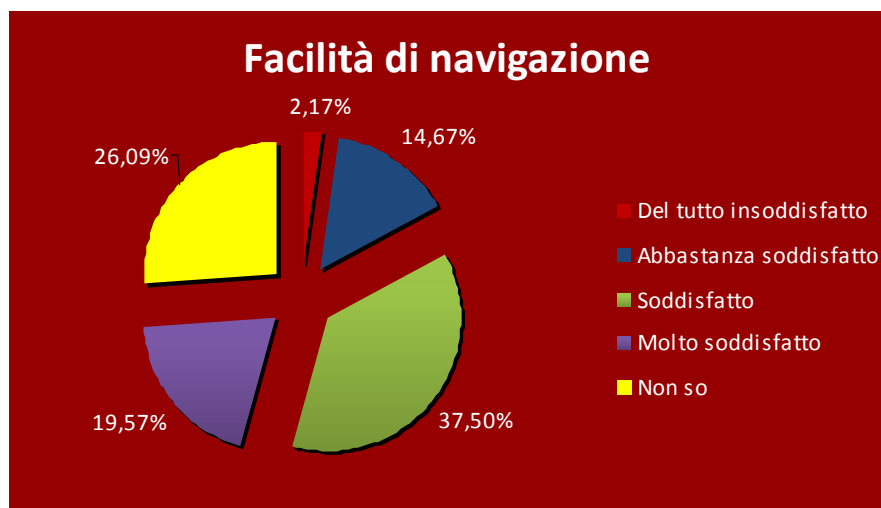
Tipologia compilatore	Del tutto insodd.	Abbastanza sodd.	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so	Totale compl.
Stud. / dottorando Fil.	2,01	10,07	41,61	17,45	28,86	100,00

Valutazione della completezza del sito della Biblioteca da parte degli studenti



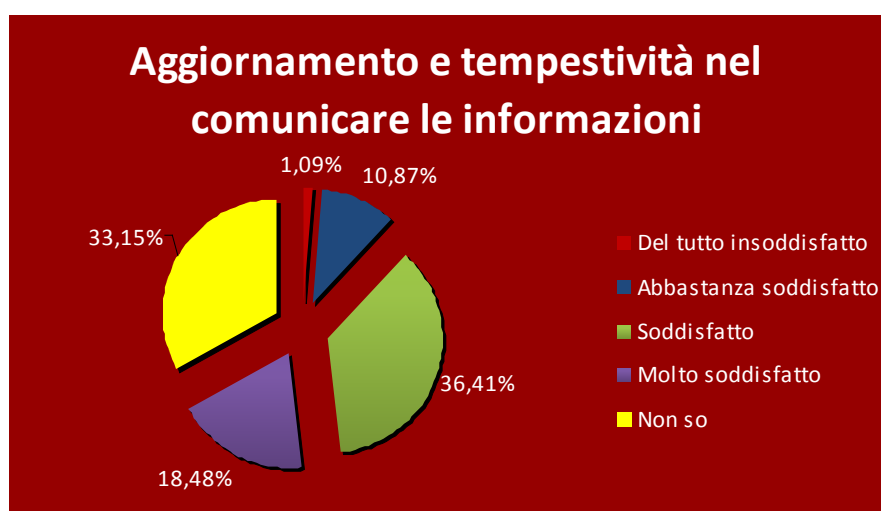
Facilità di navigazione

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	3	2,17%
2	Abbastanza soddisfatto	16	14,67%
3	Soddisfatto	78	37,50%
4	Molto soddisfatto	36	19,57%
5	Non so	51	26,09%
	Totale	184	100,00%



Aggiornamento e tempestività nel comunicare le informazioni

N.	Indicatori	Numero voti	% compilatori
1	Del tutto insoddisfatto	2	1,09%
2	Abbastanza soddisfatto	20	10,87%
3	Soddisfatto	67	36,41%
4	Molto soddisfatto	34	18,48%
5	Non so	61	33,15%
	Totale	184	100,00%



Commento

I dati riassuntivi sul sito della biblioteca sono piuttosto coerenti fra loro. Il giudizio positivo si avvicina al 63%. L'insoddisfazione è bassissima, ma si evidenzia che più di ¼ degli studenti non usa il sito.

Circa la completezza delle informazioni, i NON SO sono in media il 27,72% del totale, ma per gli studenti il valore cresce fino al 28,86%.

Anche in questo caso andranno programmate iniziative di promozione e di conoscenza dei contenuti e delle informazioni reperibili attraverso le pagine web della biblioteca.

Giudizio Personale

Nell'ultima sezione del questionario è stato chiesto a ciascun compilatore di esprimere un giudizio libero, indicando al massimo tre risposte, su ciò che ritiene più utile e importante nella Biblioteca di Filosofia. Le opzioni sono state proposte in quest'ordine:

- ☐ Patrimonio librario
- ☐ Prestito libri
- ☐ Disponibilità del personale
- ☐ Possibilità di consultazione in sede
- ☐ Ampiezza dell'orario di apertura
- ☐ Sale studio/accesso a scaffale aperto
- ☐ Aggiornamento tempestivo delle nuove acquisizioni nel Catalogo collettivo d'Ateneo (opac)
- ☐ Risorse elettroniche di area filosofica
- ☐ Servizio di Reference (informazione bibliografica)
- ☐ Corsi di formazione agli utenti sull'uso della biblioteca e delle risorse elettroniche

Su 184 questionari raccolti solo 7 utenti hanno scelto di non rispondere. Nell'insieme abbiamo contato 517 risposte. Le indichiamo di seguito ordinate in base alle preferenze.

Tabella riepilogativa del giudizio personale

Risposte	Numero risposte
Patrimonio librario	123
Ampiezza dell'orario di apertura	102
Sale studio/accesso a scaffale aperto	91
Prestito libri	83
Disponibilità del personale	38
Risorse elettroniche di area filosofica	28
Possibilità di consultazione in sede	26
Aggiornamento tempestivo delle nuove acquisizioni nel Catalogo collettivo d'Ateneo (OPAC)	15
Servizio di Reference (informazione bibliografica)	7
Corsi di formazione agli utenti sull'uso della biblioteca e delle risorse elettroniche	4
Totale risposte	517

Non risponde	7
--------------	---

Commento

Da quest'area dedicata ai giudizi liberi si ricavano informazioni sul peso e il valore che gli utenti attribuiscono ad alcuni aspetti specifici della biblioteca di filosofia. Emerge al primo posto il grande interesse per il patrimonio librario, concepito come la risorsa principale della biblioteca, alla quale viene da sempre destinata una parte molto rilevante dell'investimento economico e professionale.

Collegato al patrimonio l'orario di apertura, che garantisce opportunità per l'accesso alle risorse stesse e spazio essenziale per lo studio individuale.

I meno selezionati, come del resto era prevedibile dai risultati delle altre sezioni, sono il servizio di reference e i corsi di formazione, sicuramente un valore aggiunto della biblioteca, ma ancora poco conosciuti anche se molto apprezzati da chi se ne serve.

Commenti liberi degli utenti

Sezione 1. Servizi della biblioteca

- Sarebbe bene che l'orario di apertura fosse ampliato, per il resto personale e biblioteca sono entrambi fantastici!!! :)
- Ampliare l'orario di apertura, almeno dalle 9.00 alle 18.30!
- Sarebbe molto utile ampliare l'orario di apertura, in particolare posticipando l'orario di chiusura (almeno fino alle 18-18.30), e rendere accessibile in tutti i posti studio internet (in alcuni punti con segnale molto basso) e telefono (in alcuni punti assente).
- Gli orari sono assolutamente inadeguati. Un problema è anche la lentezza crescente di ordini e catalogazioni dei nuovi libri. D'estate spesso il condizionamento non funziona rendendo di fatto inagibili le sale
- Il problema maggiore che riscontro è l'orario, totalmente inadeguato sia in apertura che in chiusura. perlomeno in chiusura dovrebbe essere aumentato di almeno un'ora; la mattina bisognerebbe garantire almeno la possibilità di prender posto per lo studio dalle ore 9.00 - poi i servizi di prestito e consultazione potrebbero anche iniziare dopo. basterebbe una parte ridotta del personale che avvii l'attività dalle ore 9, come avviene d'altronde in quasi tutte le altre biblioteche. Altro problema è la fotocopiatrice posta vicino ai tavoli per gli studenti, che reca molto disturbo. Basterebbe situarla opposto del salone, dov'è abbastanza lontana da tutti i tavoli. Inoltre per quanto riguarda l'«acquario» ci sono tre fattori che la rendono scomoda per lo studio: il fatto che i tavoli siano molto stretti (ma capisco che questo non sia facilmente risolvibile), il continuo via-vai delle persone dai bagni, e il rumore continuo che viene da fuori dei vetri, dove spesso si fermano persone a parlare. Queste ultime due cose sono proprio facili da risolvere: basterebbe far sostituire le cerniere alle due porte (quella del bagno e quella dell'ingresso dell'acquario) che le facciano chiudere in automatico da sole, e aggiungere un cuscinetto agli infissi di modo che chiudendosi non facciano rumore. questa mi sembra una spesa decisamente sostenibile e migliorerebbe molto quella sala. Grazie per l'attenzione
- Mi ritengo del tutto soddisfatto dei servizi offerti dalla biblioteca; se dovessi proporre delle migliorie, proporrei un ampliamento degli orari di apertura, in favore di uno studio tardo pomeridiano o serale.
- Le uniche pecche sono l'orario di chiusura e il sistema di condizionamento
- Il problema più grosso della biblioteca è l'orario di apertura. ci sarebbe veramente bisogno di una biblioteca aperta anche di sera e nel weekend e la biblioteca di filosofia sarebbe anche della grandezza giusta. perché non viene assunto nuovo personale?
- Mi piacerebbe che la biblioteca di filosofia, che rimane tra tutte quella in cui mi trovo di gran lunga meglio a studiare, rimanesse aperta più a lungo e contasse qualche posto a sedere in più.
- Ciò che ritengo utile segnalare è che non ci sono degli spazi adeguati sui tavoli studio. Perché nei banchetti non c'è spazio per: computer, libri e lo studente di fronte.
- Orario problema chiave, fermi restando i vincoli (economici, ecc) legati all'afferenza della biblioteca all'istituzione universitaria
- L'orario è un po' ridotto rispetto alle altre biblioteche e la fotocopiatrice non è il massimo.
- Prolungare l'orario di apertura adeguandolo a quello delle biblioteche di giurisprudenza sarebbe un servizio veramente importante.
- L'orario di apertura è ridotto, forse troppo. La chiusura specialmente è davvero troppo presto.
- Non mi piace la sala sotteranea e le luci al neon. D'estate con il sole troppo caldo. Non mi piacciono le luci al neon. Mi piace molto l'atmosfera che si respira e la tranquillità.
- Orari di apertura assolutamente inadeguati.
- Gli orari di apertura sono assolutamente inadeguati. Un secondo problema è poi la crescente lentezza con cui arrivano (e vengono catalogati) libri e riviste
- Compatibilmente con le possibilità organizzative (che so ahimè provate dalle poche risorse disponibili) auspicherei che fosse anticipata l'apertura mattutina della Biblioteca.
- Il punto dolente, come sappiamo, è l'orario di apertura della biblioteca: una biblioteca come quella di filosofia dovrebbe restare aperta almeno fino alle 18.30, anche il venerdì. certo utopia che si possa avere una biblioteca universitaria aperta anche il sabato. inoltre, da rilevare che spesso i testi, sistemati dagli studenti delle 150 ore, si perdano nel ricollocamento a scaffale

- Studente lavoratore: chiusura serale un po' troppo anticipata; ottimo il servizio online di prenotazione testi.
- Per favore tenete aperta la biblioteca almeno fino alle 20.00! in tutta Europa stanno aperte anche di notte e il week end come è possibile che la nostra università non tenga minimamente conto delle esigenze degli studenti?? e il fatto di lasciare il tesserino e compilare la scheda d'entrata è una perdita di tempo inutile basterebbe mettere un tornello che li riconosca automaticamente...
- Posticipare le chiusure di almeno un'ora! grazie
- Comode e tranquille le sale studio, ottimi i servizi in generale. Mi piacerebbe che la biblioteca restasse aperta per un numero di ore maggiore rispetto a quello attuale, per poter usufruire maggiormente delle sale nel seminterrato.
- Solo i posti dal 49 al 60 sono utilizzabili per fare ricerca: gli altri sono troppo piccoli. Spesso la temperatura e il ricambio dell'aria sono inadeguati. Bisognerebbe aggiungere almeno un computer per la consultazione dell'OPAC. Soprattutto, l'orario di apertura della biblioteca è inadeguato agli standard europei e anche nazionali. L'orario di apertura dovrebbe essere dalle 9.00 ad almeno le 18.00, dal lunedì al venerdì.
- Un po' caldo, ma per il posto tutto adeguato, fiori compresi.
- Peccato davvero per la temperatura troppo alta. Sarebbe bene che la biblioteca di filosofia fosse di esempio per le altre allungando gli orari di apertura come le biblioteche delle grandi (e non) università europee.
- La segnatura e la collocazione dei volumi sembra a prima vista cervelotica, ma una volta capito il meccanismo la ricerca dei libri è molto pratica e veloce anche senza ricorrere preventivamente al sistema OPAC (se non per verificare che il libro sia effettivamente presente nella biblioteca), pertanto NON impiegherei risorse per modificarlo.
- Alcuni testi sono riposti in uno spazio troppo stretto rispetto al numero. Nel prenderli, a volte causo disordine inopportuno.

Sezione 2. Personale e servizio prestito libri

- Un ringraziamento al personale per la disponibilità e la competenza.
- Ho notato troppa lentezza nell'acquisto dei libri di recente pubblicazione necessari per sostenere gli esami.
- Particolarmente gentili e preparati, sempre disponibili ad aiutare.
- Non è veramente possibile che alcuni testi per gli esami siano talmente vecchi da non essere più in stampa, impossibili da reperire: di conseguenza l'unico modo per reperirli sono le due copie nella Biblioteca di Facoltà, ma gli studenti sono talmente tanti che si capisce la confusione che si crea nella rincorsa del testo e l'impossibilità a studiarlo. Il problema sorge soprattutto per la legge sul copyright: quando finalmente si riesce ad avere in mano il testo diventa impossibile farne le fotocopie e l'unico modo per studiarlo sarebbe trattenerlo per il massimo del tempo possibile, sottraendolo così agli altri studenti. Parlo ovviamente di un problema che riguarda i Professori che assegnano tali testi da studiare, senza preoccuparsi di fornirne fotocopie. La Biblioteca per questo non può fare niente (anzi il servizio che offre di disponibilità di questi testi è ottimo ed è l'unica salvezza), però si potrebbe magari limitare il problema aumentando il numero di copie disponibili di tali testi, qualora sia possibile.
- Tutte le bibliotecarie mi stanno simpatiche.
- Se un testo finisce "fuori posto"...
- A differenza della biblioteca di scienze dell'antichità e filologia moderna bibliotecarie MOLTO competenti e disponibili.
- Giudizio positivo. Bibliotecari sempre premurosi a far controllare che il libro preso in prestito non sia sottolineato.
- Le bibliotecarie sono molto gentili e sempre molto disponibili
- Ringrazio il personale della biblioteca sempre gentile e pronto ad aiutare in ogni circostanza.
- Il personale della biblioteca è molto disponibile e facilita il lavoro, pregio non da poco. il tasto dolente è, come sappiamo, l'orario d'apertura

- Se segnalo dei libri per l'acquisto, poi non so più se e quando arriveranno allo scaffale: consiglio vivamente che il segnalatore venga avvisato all'arrivo del libro, e possa consultarlo brevemente già prima della collocazione.

Sezione 3. Servizi online

- Il collegamento al SBN non è in modalità soddisfacente. Manca inoltre la possibilità di andirivieni dall'OPAC di Ateneo al SBN.
- Difficoltà a prenotare da casa il prestito dei libri
- È scoccante che, una volta fatta una ricerca bibliografica in cui magari compare un elevato numero di titoli, la sessione di ricerca si esaurisca dopo aver visualizzato due titoli soltanto. In quel caso si è costretti a cercare nuovamente daccapo. Inoltre, gradirei una schermata iniziale in cui compaiano, oltre al campo della ricerca generica e la suddivisione in monografie, periodici ecc., anche campi preimpostati per autore e titolo. Starà poi all'utente compilare i campi che gli interessano. Inoltre, trovo poco perspicuo il rinvio dall'OPAC alle risorse digitali (sarebbe molto più comodo se, cliccando un link, si aprisse direttamente la schermata di avvio relativa alle risorse elettroniche).
- Non conoscevo l'esistenza di una biblioteca digitale
- Migliorare il servizio di accesso a internet
- Su proroghe e richiesta on-line c'è da semplificare
- Suggerimento: inserire direttamente a catalogo lo stato delle copie (magari solo per quelli danneggiati/sottolineati ecc.). Nell'OPAC riscontro talvolta errori ortografici (che segnalo), soprattutto per quanto riguarda i titoli stranieri: ovviamente questo rischia di compromettere la ricerca bibliografica.

Note e suggerimenti

- Vorrei che in biblioteca ci fosse una sala relax, per scambiare due chiacchiere fra un libro e l'altro! Magari adibita con alcune postazioni internet a navigazione libera.
- Dare ai laureati triennali possibilità lavorative all'interno della biblioteca.
- Sarebbe interessante permettere agli studenti di proporre libri non presenti in biblioteca per ampliare il patrimonio librario.
- Buon servizio in generale.

Spunti operativi e interventi post-questionario

Sulla base delle risposte e dei suggerimenti emersi dall'analisi del questionario si avvierà una serie di iniziative con l'intento di venire incontro alle esigenze manifestate dagli utenti e lavorando sulla concretezza e realizzabilità degli interventi programmati.

Testi d'esame

Nell'autunno 2011 il Dipartimento di Filosofia ha promosso la pubblicazione di un bollettino dei testi d'esame, che due volte l'anno, poco prima dell'avvio dei semestri, rende noti, per ogni insegnamento, i titoli dei libri e i materiali disponibili su dispensa.

Grazie al bollettino, che ha il pregio di raggruppare le necessità bibliografiche degli studenti, anche la biblioteca ha modo di procedere per tempo all'acquisto dei testi non posseduti e di verificare la disponibilità di quelli presenti.

Si è avviato inoltre un progetto sperimentale sui testi d'esame con l'obiettivo:

- di aumentarne la circolazione e la fruibilità
- di collocarli all'interno di una sezione creata *a hoc* 3L.ESAMI. che definisce il prestito non prorogabile a durata fissa (7 giorni)
- di costituire in biblioteca uno spazio dedicato per raccogliarli e raggrupparli al pianterreno, facilitandone così la consultazione

Segnaletica

Dai dati del questionario risulta che sono soprattutto gli studenti a segnalare qualche difficoltà nel reperimento diretto dei testi a scaffale aperto.

Le nostre iniziative saranno dirette a migliorare l'orientamento al piano seminterrato con l'ausilio di planimetrie ragionate e segnaletica di grosso formato; inoltre, esploreremo la produzione di una mappa a stampa in formato A4 da distribuire ai nuovi visitatori per facilitare la circolazione fra gli scaffali.

Orario di apertura

L'incremento dell'orario è sicuramente l'elemento di proposta su cui si concentrano maggiormente i commenti dei compilatori. Il problema, purtroppo, non può essere facilmente risolvibile a livello di singole strutture, ma rientra in una difficoltà generale dell'Ateneo legata a organici ridotti e carenza di risorse umane. In questi anni il nostro sforzo è sempre stato quello di preferire un orario costante e sostenibile (40 ore settimanali) a uno più esteso, ma con il rischio di interruzioni frequenti che risulterebbero sicuramente più sgradite all'utenza. Il monte ore di apertura rimane comunque entro gli standard previsti dal nostro Ateneo per le biblioteche d'area.

L'auspicio è che in futuro si possa venire incontro a questa esigenza segnalata in tutte le biblioteche soprattutto dagli studenti, e che riflette una più generalizzata inadeguatezza e insufficienza, soprattutto nel campus centrale, di spazi per lo studio, indipendentemente dai servizi erogati dalle biblioteche.

Servizi online

Sicuramente va incrementata la conoscenza e incoraggiato l'uso dei servizi online. Le notifiche sui prestiti in scadenza, i solleciti automatici dei libri sfuggono a molti studenti soprattutto per il fatto che la casella di posta elettronica di Ateneo non ha ancora un utilizzo generalizzato e quotidiano.

Anche il sito della Biblioteca, così come quello dello SBA (Sistema bibliotecario di Ateneo) risulta poco conosciuto e poco "navigato". Le iniziative di formazione e comunicazione dovrebbero essere potenziate e diffuse capillarmente. In quest'ottica sono già in atto o in progettazione:

- la produzione di una newsletter della biblioteca, in formato cartaceo distribuita presso la nostra sede e in elettronico sul sito, con novità e informazioni sui servizi;
- il potenziamento dei corsi diretti agli studenti sull'uso delle risorse elettroniche delle biblioteche con particolare riguardo all'area filosofica. I corsi hanno già registrato, nel primo semestre 2011, un incremento di interesse e frequenza rispetto al 2010. I docenti sono stati coinvolti nel dare pubblicità in aula a queste iniziative;
- la trasmissione di informazioni sui nuovi servizi appena attivati alle liste e-mail degli studenti;

- costituzione di un Gruppo di lavoro presso la Divisione biblioteche, per monitorare l'usabilità del portale SBA da parte degli studenti: verrà prodotto a breve un documento riepilogativo di proposte migliorative, che facilitino la navigazione e il reperimento delle informazioni;
- accessibilità del sito della biblioteca di Filosofia tramite *mobile*;
- ipotesi di una proposta alla Divisione Sistemi Informativi per il potenziamento della funzionalità della rete wireless nelle sale del seminterrato della biblioteca.

Chiedi al bibliotecario

Un'opportunità che risulta quasi sconosciuta, soprattutto agli studenti.

Trattandosi di un servizio gestito centralmente, i risultati del questionario verranno trasmessi alla Divisione Coordinamento Biblioteche, in vista di un potenziamento informativo più capillare quanto mai necessario. Da parte nostra si rileva che la maggior parte degli utenti di filosofia che cerca informazioni o chiarimenti fa uso della casella e-mail della biblioteca o, più spesso ancora, del telefono. La relazione impersonale con un bibliotecario virtuale tramite un form via web, evidentemente, crea ancora molte riserve, fino al punto che l'icona vistosa del "Chiedi al bibliotecario" sembra sfuggire all'occhio del visitatore.

Sul minisito della biblioteca verrà valorizzata la presenza del servizio e saranno evidenziate le modalità per accedervi.

Strumenti accessori

È imminente, in biblioteca, l'acquisto e l'installazione di una seconda macchina per l'auto prestito, che consentirà un utilizzo ancora più rapido e semplificato dell'attuale apparecchiatura, contemporaneamente trasferita al seminterrato; i bibliotecari si impegneranno per far conoscere le modalità di funzionamento della macchina agli utenti che ancora non ne fanno uso. L'obiettivo sarà quello di accelerare le procedure di registrazione dei prestiti e di agevolare l'uso della collezione, risparmiando il tempo dei lettori (e dei bibliotecari).

Altre iniziative saranno finalizzate a migliorare, attraverso la comunicazione diretta e la produzione di brochure a stampa, la conoscenza della strumentazione disponibile e dei possibili utilizzi per la ricerca e per lo studio individuale.

Patrimonio librario

Il più votato con 123 spunte tra le preferenze espresse dai compilatori del questionario, nella tabella dei giudizi personali.

Verranno intrapresi nuovi progetti per la valorizzazione/incremento della collezione libraria e elettronica:

- produzione di cataloghi a stampa delle grandi opere e dei fondi librari;
- programmazione di eventi/mostre che diano massima visibilità ai materiali di pregio;
- pubblicazione regolare a stampa e sul sito della biblioteca di un bollettino delle nuove acquisizioni, arricchito di risorse disponibili via web (indici dei libri, abstract, ecc...);
- acquisizione e catalogazione di nuovi fondi librari di significativo valore bibliografico;
- analisi comparativa, selezione e acquisto di nuove risorse elettroniche di area filosofica;
- catalogazione elettronica di archivi già acquisiti e valorizzazione a essi correlata;
- programmazione di una "giornata degli acquisti" in cui gli studenti potranno proporre "desiderata";
- produzione di cataloghi ragionati delle risorse elettroniche già presenti (banche dati e strumenti bibliografici + CD Rom degli autori).

Ringraziamenti

Rivolghiamo un sentito ringraziamento a alcuni colleghi:

- alle dott.sse Monica Campeggi e Silvia Grippa per il prezioso contributo nell'elaborazione dei quesiti del questionario, per la promozione del progetto in biblioteca e per alcuni spunti utilizzati nella stesura della relazione finale;
- alla dott.ssa Francesca Pallavisini del CTU per l'aiuto nella conversione elettronica del questionario e per la pubblicazione online;
- al dott. Giorgio Donnini per averci supportato nella costruzione del campione e delle liste associate;
- a Fabio Perotta per la collaborazione alla creazione della locandina del questionario.

Bibliografia

International federation of library associations and institutions, Associazione italiana biblioteche, a cura della Commissione nazionale università ricerca. *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie : edizione italiana di Measuring quality*. Roma : Associazione italiana biblioteche, 1999.

Markless, Sharon e Streatfield, David. *Evaluating the impact of your library*. London : Facet publishing, 2006.

Ventura, Roberto. *La biblioteca al servizio dell'utente : customer satisfaction e strategie di management*. Milano: Bibliografica, [2004].

Ventura, Roberto, a cura di. *Dalla misurazione dei servizi alla customer satisfaction : la valutazione della qualità nel Sistema bibliotecario di ateneo dell'Università di Firenze*. Firenze : Firenze university press, 2004.

Bellini, Paolo. "La misura della performance a supporto del marketing di biblioteca". In "Comunicare la biblioteca : nuove strategie di marketing e modelli di interazione", pp.70-88. Milano: Bibliografica, 2002. (Published) [Book Chapter]. <http://eprints.rclis.org/handle/10760/8354> (23/02/2012).

Cambiaghi, Simone. "Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti della Biblioteca di Scienze dell'Università di Milano Bicocca". Tesi di laurea, Università di Milano Bicocca, a.a. 2004-2005. <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/7182/1/cambiaghi.pdf> (23/02/2012).

De Toffol Federica, Moroni, Ilaria. "Questionari e interviste agli utenti di una biblioteca universitaria: indagini quantitative e qualitative a confronto". Seminario AIB Lombardia, 17 settembre 2007. http://www.biblio.unimib.it/upload/Presentazione%20Bicocca_17.9.07.pdf (23/02/2012).

Migliardi, Alessandro, a cura di. "Come si costruisce un questionario: alcuni spunti dalla ricerca operativa". http://www.dors.it/alleg/0200/Come_si_costruisce_un_questionario.pdf (23/02/2012).

Appendice 1. Testo del questionario

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DI FILOSOFIA

Gentili utenti,
al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti dalla Biblioteca, vi chiediamo cortesemente di rispondere alle domande contenute nel questionario. Basteranno pochi minuti del vostro tempo.

Il questionario è composto dalle seguenti brevi sezioni:

- anagrafica del compilatore
- servizi della biblioteca
- personale e servizio prestito
- servizi online

Il questionario è anonimo.

INFORMAZIONI GENERALI del compilatore

- ☐ Studente o dottorando dell'Università degli Studi di Milano dei corsi di laurea in Filosofia
- ☐ Docente o ricercatore dell'Università degli Studi di Milano afferente al Dipartimento di Filosofia
- ☐ Portatore di mallevadoria / assegnista afferente al Dipartimento di Filosofia
- ☐ Utente di altra tipologia

USO DELLA BIBLIOTECA

- ☐ Continuativo
- ☐ Occasionale

La invitiamo a valutare i seguenti servizi esprimendo un giudizio come da punteggio indicato sotto:

Da 1 (minimo) a 4 (massimo):

- 1 Del tutto insoddisfatto
2 Abbastanza soddisfatto
3 soddisfatto
4 Molto soddisfatto

SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

1. Orari di apertura della Biblioteca	1	2	3	4	NON SO
Lunedì-Giovedì ore 9.30 -17.45; Venerdì 9.00-16.00	☐	☐	☐	☐	☐

2. Sale lettura	1	2	3	4	NON SO
silenzio	☐	☐	☐	☐	☐
luminosità	☐	☐	☐	☐	☐
temperatura	☐	☐	☐	☐	☐
pulizia	☐	☐	☐	☐	☐
adeguatezza del numero dei posti a sedere	☐	☐	☐	☐	☐
comfort/facilities (armadietti, servizi igienici, attaccapanni, prese computer portatili)	☐	☐	☐	☐	☐

3. Postazioni opac e attrezzature al pubblico	1	2	3	4	NON SO
adeguatezza del numero delle postazioni opac	☐	☐	☐	☐	☐
tempi di attesa per l'utilizzo delle postazioni opac	☐	☐	☐	☐	☐
strumenti accessori (fotocopiatrici, lettore microfilm, lettore DVD)	☐	☐	☐	☐	☐

4. Accesso ai libri	1	2	3	4	NON SO
organizzazione dei volumi a scaffale aperto	☐	☐	☐	☐	☐
chiarezza della segnaletica	☐	☐	☐	☐	☐
facilità nel reperire i volumi a scaffale aperto (usabilità del sistema di collocazione in uso)	☐	☐	☐	☐	☐

5. Commento libero:

PERSONALE E SERVIZIO PRESTITO LIBRI

1. Personale	1	2	3	4	NON SO
cortesia e disponibilità	☐	☐	☐	☐	☐
capacità e competenza	☐	☐	☐	☐	☐

2. Prestito	1	2	3	4	NON SO
rapidità delle operazioni di prestito	☐	☐	☐	☐	☐
numero dei volumi e durata del prestito	☐	☐	☐	☐	☐
servizio di solleciti/notifiche/avvisi online relativi ai prestiti	☐	☐	☐	☐	☐
disponibilità dei testi per gli esami	☐	☐	☐	☐	☐
possibilità di utilizzare la macchina per l'auto-prestito (self-check)	☐	☐	☐	☐	☐

3. Reference (servizio di informazione bibliografica)	1	2	3	4	NON SO
assistenza e consulenza nella ricerca delle informazioni	☐	☐	☐	☐	☐
completezza delle informazioni ricevute	☐	☐	☐	☐	☐
chiarezza delle informazioni fornite dal bibliotecario	☐	☐	☐	☐	☐
servizio "Chiedi al bibliotecario"	☐	☐	☐	☐	☐

4. Commento libero:

SERVIZI ONLINE

1. Biblioteca digitale	1	2	3	4	NON SO
facilità di reperimento delle Risorse elettroniche attraverso il portale del Sistema Bibliotecario di Ateneo	☐	☐	☐	☐	☐
completezza/esaustività delle Risorse elettroniche di area filosofica (periodici, e-books, banche dati)	☐	☐	☐	☐	☐
aggiornamento delle risorse elettroniche disponibili	☐	☐	☐	☐	☐

Appendice 2. Locandina



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO



sistema
bibliotecario
di ateneo
Biblioteca di Filosofia

**Frequenti la Biblioteca di Filosofia?
Compila il questionario di gradimento!**

**Ci aiuterai a migliorare
i nostri servizi**



Dai PC della biblioteca
o da casa
collegandoti al nostro sito:
biblioteca.filosofia.unimi.it

