



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Divisione Biblioteche

Servizio Catalogo Unico d'Ateneo

Via Sant' Epifanio, 12 – 27100 PAVIA – tel.: 0382 985917 - e-mail: scu@unipv.it

Indagine sul Servizio di prestito automatizzato Fluxus

Presentazione dell'iniziativa e risultati

Indagine ed elaborazione dei risultati a cura di:

Paolo Nassi e Silvana Nidasio

L'attività di analisi dei commenti è stata svolta con la collaborazione di Antonia Montanari

Sommario

Abstract – scopi e sintesi dei risultati.....	2
Presentazione dell'iniziativa	4
Informazioni preliminari sulle biblioteche e sugli utenti coinvolti	5
Dati sulla partecipazione.....	7
Analisi dei dati raccolti	8
Analisi dei commenti pervenuti.....	21
Allegati:	
Allegato A – Questionario A	
Allegato B – Questionario B	
Allegato C – Indicazioni per attivare ed utilizzare il servizio	

Abstract – scopi e sintesi dei risultati

Il servizio di prestito Fluxus consente la gestione automatizzata del prestito all'interno delle biblioteche. La procedura è stata resa disponibile a partire da novembre 2002 e alla data di attivazione dell'indagine era utilizzata da 18 biblioteche (13 dell'Università, 3 pubbliche, 2 scolastiche).

A settembre 2006 è stato attivato il modulo riservato agli utenti Fluxus che prevede diverse opportunità. Ogni utente può accedere ad un'area riservata utilizzando username e password assegnati al momento dell'iscrizione. Nell'area riservata ogni utente può svolgere operazioni (*rinnovi di prestiti in corso, richieste e prenotazioni di documenti; gestione dei propri identificativi*), avere informazioni (*situazione prestiti in corso; elenco delle operazioni concluse; esame delle condizioni d'iscrizione*) e interagire direttamente con la biblioteca. Inoltre è stato attivato un collegamento diretto tra l'OPAC di Ateneo e il servizio di prestito. Consultando l'OPAC gli utenti possono verificare la disponibilità del materiale ed inoltre (solo utenti iscritti) possono effettuare richieste e prenotazioni.

A poco più di un anno dall'attivazione dei servizi riservati agli utenti è stata attivata un'indagine (attraverso la compilazione di un questionario on-line) allo scopo di valutare il servizio, la sua diffusione e raccogliere indicazioni e pareri.

Al momento dell'attivazione dell'indagine gli utenti con almeno un'iscrizione valida presso le biblioteche Fluxus erano 12.502. L'indagine è stata rivolta a tutti gli utenti che avevano comunicato l'indirizzo di posta elettronica al momento dell'iscrizione. Dei 6.386 utenti coinvolti (*mail regolarmente inviate*) sono pervenute 1.446 risposte (22,6% del totale).

L'indagine è stata organizzata con due diversi questionari:

A: rivolto agli utenti che **non hanno** attivato il modulo a loro riservato

B: rivolto agli utenti che **hanno** attivato il modulo a loro riservato

Il primo questionario (**A**) aveva principalmente l'obiettivo di conoscere il grado di informazione degli utenti sui nuovi servizi a loro disposizione e sulle possibili motivazioni legate alla mancata attivazione delle funzioni riservate. Come risulta dalla sintesi dei dati sotto riportati il principale motivo della mancata attivazione del servizio è indubbiamente la carenza di informazioni.

Circa 1/3 degli intervistati dichiara di non sapere della presenza della procedura Fluxus all'interno delle biblioteche nelle quali risultano regolarmente iscritti.

Circa il 60% degli intervistati dichiara di non aver ricevuto o di non ricordare di aver ricevuto documentazione informativa sul servizio.

Tra quelli che dichiarano di aver avuto al momento dell'iscrizione documentazione e informazioni sul servizio, meno della metà (47,66%) ha ricevuto il modulo di iscrizione indispensabile per l'attivazione del servizio (sono indicati username e password provvisori).

Rispetto ai motivi sulla mancata attivazione del servizio, il 45,93% degli utenti dichiara di non sapere di questa opportunità.

Il secondo questionario (**B**) aveva come principale obiettivo la valutazione del servizio e delle funzioni disponibili. Come risulta dalla sintesi dei dati sotto riportati il servizio risulta generalmente apprezzato, non si sono rilevati particolari problemi nell'attivazione e le funzioni sono considerate in larga percentuale "utili e soddisfacenti".

Solo l'8,56% degli intervistati ha dichiarato di aver avuto difficoltà nell'attivazione del servizio. Le difficoltà sono state risolte con il contributo del personale delle biblioteche (60%) o utilizzando l'help in linea (28%).

Il 70,21% degli intervistati dichiara di utilizzare le funzioni disponibili con regolarità.

Il 77,56% degli intervistati dichiara che dopo l'attivazione del modulo Fluxus il servizio di prestito è migliorato.

Una serie di domande consecutive (dalla 4 alla 10) chiedeva agli utenti un giudizio sulle funzioni previste dalla procedura. La media generale sui giudizi espressi per tutte le funzioni proposte indica che l'86,86% degli utenti considera le procedure disponibili "utili / soddisfacenti"

Il 75,34% degli intervistati dichiara di aver effettuato richieste di prestito a seguito di una ricerca in OPAC. La funzione è considerata "utili / soddisfacenti" dall'85,91% degli intervistati.

Analisi delle risposte/commenti raccolti da entrambi i questionari (A+B).

Sui due questionari era richiesta l'eventuale disponibilità a partecipare a presentazioni sul servizio di prestito automatizzato. Nel questionario A (utenti che non hanno attivato il servizio) circa il 50% degli intervistati si è dichiarato interessato. L'interesse è sceso a circa il 35% nelle risposte registrate nel questionario B (utenti che hanno già attivato il servizio)

Il questionario dava la possibilità agli utenti di esprimere pareri e commenti sulle procedure e sul servizio.

Tra i tanti messaggi pervenuti molte sono state le considerazioni e le proposte di un certo interesse. Tra questi proponiamo la seguente breve sintesi:

- Trovare allo sportello il materiale prenotato on line;
- Aumentare gli orari di apertura della biblioteca consentendo il prestito per tutto il periodo di apertura;
- Diminuire il numero dei moduli da compilare;
- Ampliare il periodo in cui è possibile effettuare il rinnovo (sia prima che dopo la scadenza);
- Iscrizione unica e valida per tutte le biblioteche dell'Ateneo;
- Inviare, precedentemente alla scadenza del prestito, degli avvisi in modo che l'utente possa effettuare il rinnovo in maniera autonoma;
- Automatizzazione delle operazioni di prestito/restituzione del materiale attraverso l'utilizzo di sistemi di riconoscimento automatico degli utenti e del materiale;
- Iscrizione a Fluxus direttamente on-line;
- Consegna dei testi a domicilio o ritiro del materiale presso la biblioteca della propria facoltà senza doversi spostare da una biblioteca all'altra dell'Ateneo;
- Consentire l'accesso diretto ai libri (aumentare il numero dei depositi a scaffale aperto).

Scopo

Ad un anno dalla disponibilità del modulo di prestito automatizzato FLUXUS riservato agli utenti è stata prevista l'attivazione di un'indagine on-line, allo scopo di raccogliere informazioni per valutare e migliorare il servizio.

A chi è rivolta l'indagine

A tutti gli utenti con un'iscrizione valida presso una o più biblioteche che hanno adottato il servizio di prestito automatizzato Fluxus, e che hanno comunicato il proprio indirizzo di posta elettronica.

Com'è stata organizzata l'indagine?

L'indagine è stata svolta proponendo agli utenti la compilazione di due diversi questionari:

		n. domande	Utenti coinvolti
QUESTIONARIO A rivolto agli utenti che non hanno ancora attivato il modulo a loro riservato	Questionario A1 per utenti iscritti ad una sola biblioteca	6	4.054
	Questionario A2 per utenti iscritti a più biblioteche	6	2.143
QUESTIONARIO B rivolto agli utenti che hanno attivato il modulo a loro riservato		13	1.014

(vedi *allegati A e B*)

Modalità di distribuzione e compilazione del questionario

Il questionario è stato proposto agli utenti utilizzando la posta elettronica. Gli utenti hanno potuto accedere e compilare il questionario direttamente on-line

Indicazioni per attivare ed utilizzare il servizio

A coloro che hanno aderito all'iniziativa è stato inviato il link alla pagina:

<http://prestito.unipv.it/info-flux.htm>

contenente informazioni e indicazioni per attivare ed utilizzare il servizio riservato agli utenti. (vedi *allegato C*)

Privacy

I dati raccolti sono stati trattati in forma anonima e nel pieno rispetto delle norme previste per la tutela dei dati personali.

Periodo di attivazione del questionario

Dal 28 novembre 2007 al 10 dicembre 2007

Informazioni preliminari sulle biblioteche e sugli utenti coinvolti

I dati analizzati nelle tabelle sotto riportate sono aggiornati al 28 novembre 2007, data di attivazione dell'indagine.

Utenti iscritti con indirizzo di posta elettronica

Tipologia	BIBLIOTECA	Data inizio utilizzo Fluxus	iscrizioni attive	iscrizioni attive con indirizzo e-mail	% su iscrizioni attive	Utenti iscritti ad una sola biblioteca con indirizzo e-mail	% su iscrizioni attive	
Pubblica	Universitaria	giu-04	3.528	2.605	73,84%	739	20,9%	
Pubblica	Civica Bonetta	apr-04	3.687	1.256	34,07%	477	12,9%	
Pubblica	Arte - Musei Civici	dic-06	99	74	74,75%	15	15,2%	
Scolastica	Liceo Scientifico T. Taramelli	dic-06	20	10	50,00%	7	35,0%	
Scolastica	ISS A. Cairoli	nov-06	35	13	37,14%	5	14,3%	
Università	Facoltà di Giurisprudenza	mar-07	861	743	86,30%	383	44,5%	
Università	Facoltà di Scienze Politiche	mar-04	1.444	1.070	74,10%	375	26,0%	
Università	Facoltà di Economia	giu-07	864	817	94,56%	403	46,6%	
Università	Plinio Fraccaro	set-04	1.483	1.147	77,34%	234	15,8%	
Università	Francesco Petrarca	ott-03	1.406	1.052	74,82%	161	11,5%	
Università	Dip. Lingue	ott-03	806	565	70,10%	118	14,6%	
Università	Dip. Filosofia e Psicologia	nov-03	1.518	1.177	77,54%	361	23,8%	
Università	Facoltà di Ingegneria	ago-03	1.548	1.268	81,91%	956	61,8%	
Università	Unificata di Farmacia	gen-03	174	99	56,90%	72	41,4%	
Università	Unificata di Chimica	dic-02	324	289	89,20%	164	50,6%	
Università	Fisica A. Volta	nov-02	613	511	83,36%	312	50,9%	
Università	Dip. Matematica	ott-07	181	165	91,16%	80	44,2%	
Università	Dip. Genetica e Microbiologia	giu-03	149	136	91,28%	84	56,4%	
				18.740	12.997	69,35%	4.946	26,4%

Note:

- **Le biblioteche evidenziate in grassetto hanno attivato il servizio Fluxus nel corso del 2007.**
- **Sono stati evidenziati in rosso i dati percentuali che risultano inferiori alla media generale.**
- **Sono stati evidenziati in verde i dati percentuali che risultano superiori al 50%.**

Utenti iscritti che hanno attivato la propria home page di Fluxus

Tipologia	BIBLIOTECA	Data inizio utilizzo Fluxus	Iscrizioni attive	Utenti iscritti ad una sola biblioteca con web attivo	% su iscrizioni attive	Totale utenti iscritti con web attivo	% su iscrizioni attive
Pubblica	Universitaria	giu-04	3.528	262	7,43%	495	14,03%
Pubblica	Civica Bonetta	apr-04	3.687	154	4,18%	278	7,54%
Pubblica	Arte - Musei Civici	dic-06	99	20	20,20%	29	29,29%
Scolastica	Liceo Scientifico T. Taramelli	dic-06	20	6	30,00%	6	30,00%
Scolastica	ISS A. Cairoli	nov-06	35	9	25,71%	10	28,57%
Università	Facoltà di Giurisprudenza	mar-07	861	98	11,38%	160	18,58%
Università	Facoltà di Scienze Politiche	mar-04	1.444	80	5,54%	184	12,74%
Università	Facoltà di Economia (*)	giu-07	864	35	4,05%	76	8,80%
Università	Plinio Fraccaro	set-04	1.483	63	4,25%	219	14,77%
Università	Francesco Petrarca	ott-03	1.406	69	4,91%	214	15,22%
Università	Dip. Lingue	ott-03	806	37	4,59%	119	14,76%
Università	Dip. Filosofia e Psicologia	nov-03	1.518	79	5,20%	220	14,49%
Università	Facoltà di Ingegneria	ago-03	1.548	186	12,02%	276	17,83%
Università	Unificata di Farmacia	gen-03	174	6	3,45%	7	4,02%
Università	Unificata di Chimica	dic-02	324	37	11,42%	56	17,28%
Università	Fisica A. Volta	nov-02	613	72	11,75%	112	18,27%
Università	Dip. Matematica	ott-07	181	27	14,92%	41	22,65%
Università	Dip. Genetica e Microbiologia	giu-03	149	5	3,36%	14	9,40%
			18.740	1.245	6,64%	2.516	13,43%

Note:

- **Le biblioteche evidenziate in grassetto hanno attivato il servizio Fluxus nel corso del 2007.**
- **Sono stati evidenziati in rosso i dati percentuali che risultano inferiori alla media generale.**

(*) I dati della biblioteca di Economia non sono significativi in quanto non è stato attivato il modulo web per gli utenti.

Dati sulla partecipazione

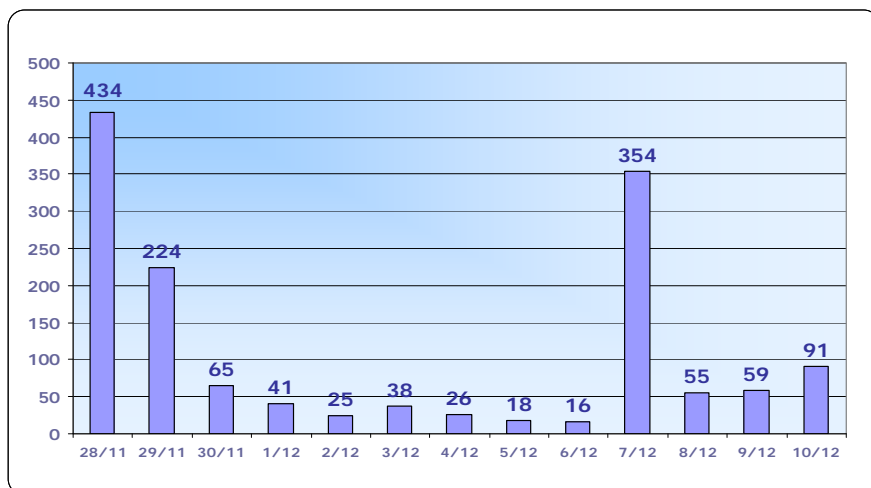
Percentuale di adesione

		Utenti inizialmente coinvolti (*)	Utenti realmente coinvolti (**)	Utenti che hanno aderito all'iniziativa	%
QUESTIONARIO A rivolto agli utenti che non hanno ancora attivato il modulo a loro riservato	Questionario A1 per utenti iscritti ad una sola biblioteca	4.054	3.571	730	20,4%
	Questionario A2 per utenti iscritti a più biblioteche	2.143	1.901	424	22,3%
QUESTIONARIO B rivolto agli utenti che hanno attivato il modulo a loro riservato		1.014	914	292	31,9%
Totali		7.211	6.386	1.446	22,6%

(*) utenti con un'iscrizione valida presso una o più biblioteche che hanno adottato il servizio di prestito automatizzato Fluxus, e che hanno comunicato il proprio indirizzo di posta elettronica.

(**) 825 messaggi di posta elettronica non sono stati recapitati a causa di vari problemi (indirizzi e-mail errati, mail-box piene, ecc.)

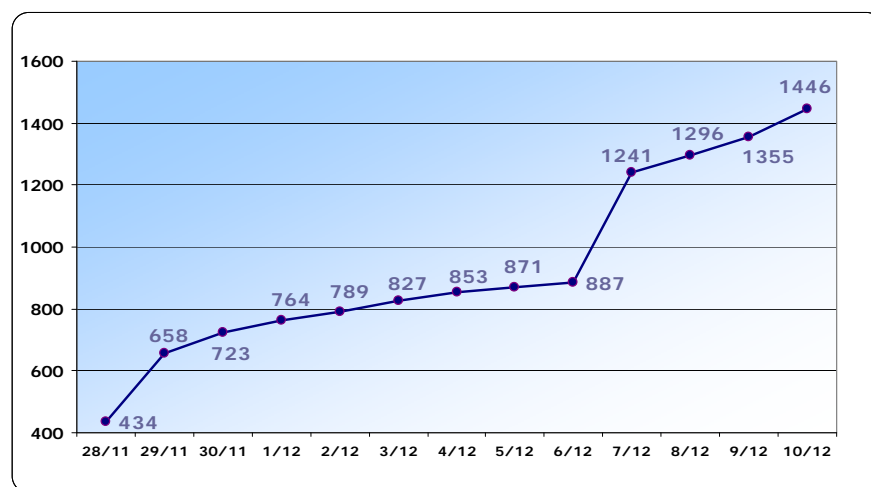
Risposte pervenute nel periodo di attivazione del questionario



28/11 - invio mail attivazione indagine

07/12 - invio promemoria

10/12 - ultimo giorno utile per la compilazione del questionario



Analisi delle risposte pervenute per Biblioteca

I dati analizzati sono relativi solamente al Questionario A1

(indirizzato agli utenti che non hanno attivato il modulo web e che risultano iscritti ad una sola biblioteca)

Tipologia	BIBLIOTECA	Data inizio utilizzo Fluxus	iscrizioni attive	utenti realmente coinvolti questionario A1 (**)	risposte pervenute	% su utenti coinvolti
Pubblica	Universitaria	giu-04	3.528	584	104	17,81%
Pubblica	Civica Bonetta	apr-04	3.687	388	66	17,01%
Pubblica	Arte - Musei Civici	dic-06	99	11	3	27,27%
Scolastica	Liceo Scientifico T. Taramelli	dic-06	20	3	0	0,00%
Scolastica	ISS A. Cairoli	nov-06	35	4	1	25,00%
Università	Facoltà di Giurisprudenza	mar-07	861	305	77	25,25%
Università	Facoltà di Scienze Politiche	mar-04	1.444	281	60	21,35%
Università	Facoltà di Economia (*)	giu-07	864	5	2	40,00%
Università	Plinio Fraccaro	set-04	1.483	205	25	12,20%
Università	Francesco Petrarca	ott-03	1.406	128	21	16,41%
Università	Dip. Lingue	ott-03	806	98	19	19,39%
Università	Dip. Filosofia e Psicologia	nov-03	1.518	258	60	23,26%
Università	Facoltà di Ingegneria	ago-03	1.548	743	169	22,75%
Università	Unificata di Farmacia	gen-03	174	68	9	13,24%
Università	Unificata di Chimica	dic-02	324	134	37	27,61%
Università	Fisica A. Volta	nov-02	613	237	38	16,03%
Università	Dip. Matematica	ott-07	181	62	22	35,48%
Università	Dip. Genetica e Microbiologia	giu-03	149	81	17	20,99%
			18.740	3.595	730	20,31%

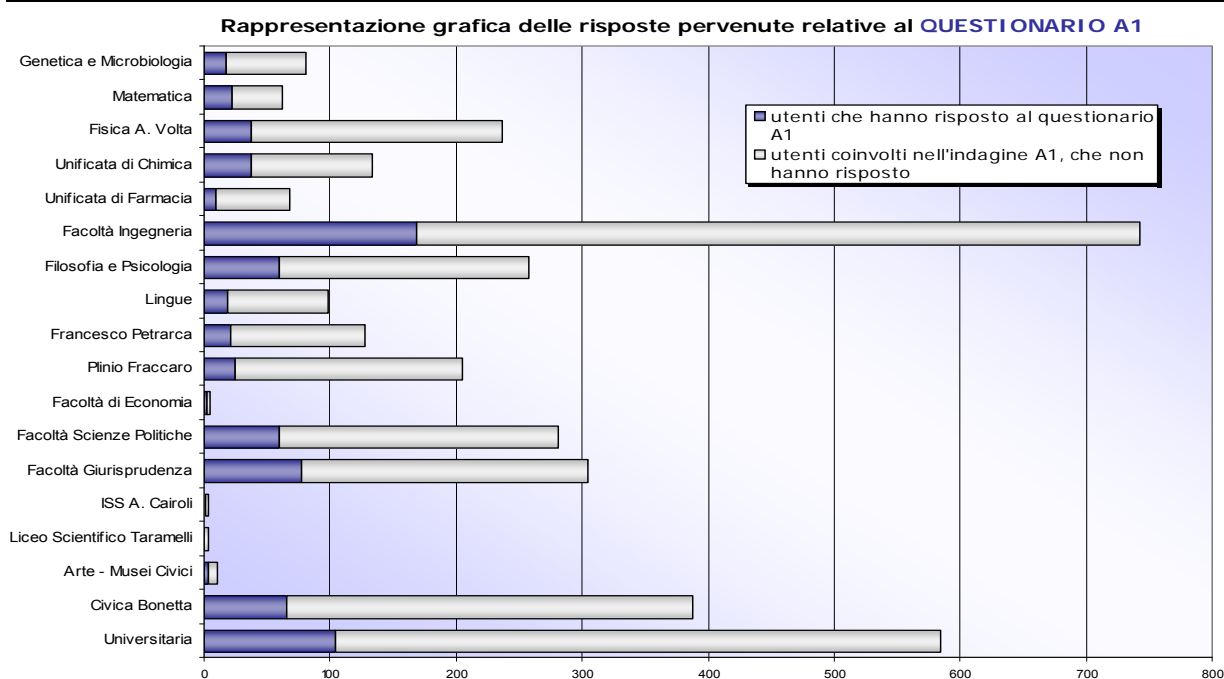
Note:

- **Le biblioteche evidenziate in grassetto hanno attivato il servizio Fluxus nel corso del 2007.**

- **Sono stati evidenziati in rosso i dati percentuali che risultano inferiori alla media generale.**

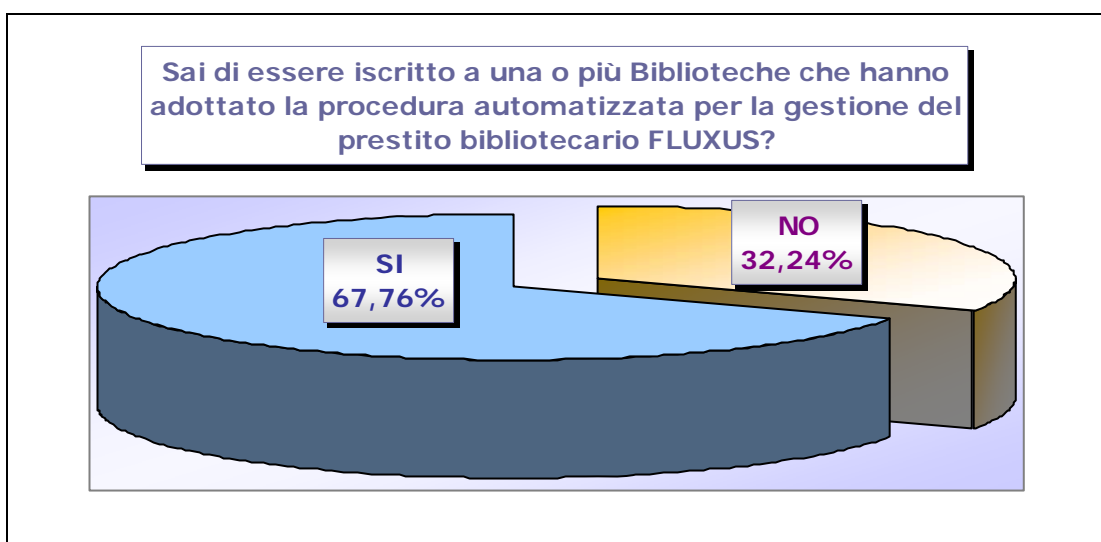
(*) I dati della biblioteca di Economia non sono significativi in quanto non è stato attivato il modulo web per gli utenti.

(**) Utenti che hanno realmente ricevuto la mail, iscritti al 28/11/07 ad una sola biblioteca e che non hanno attivato il modulo web.



Analisi delle risposte pervenute relative ai Questionari A1 e A2

Domanda 1



La tabella sotto riportata propone il dettaglio delle risposte pervenute suddiviso per le varie biblioteche coinvolte. In questo caso sono stati utilizzati i dati raccolti esclusivamente con il questionario A1 (*utenti iscritti ad una sola biblioteca*)

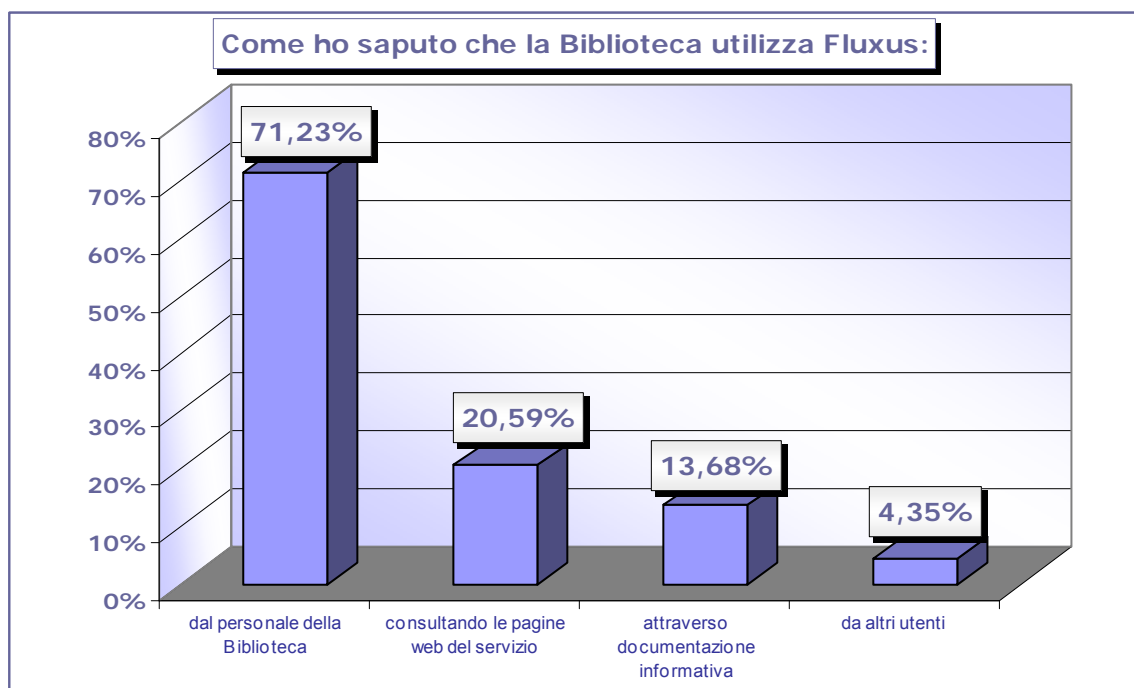
Tipologia	Biblioteca	TOTALE risposte pervenute	NO	SI	% risposte SI
Pubblica	Universitaria	104	45	59	56,7%
Pubblica	Civica Bonetta	66	36	30	45,5%
Pubblica	Arte - Musei Civici	3	0	3	100,0%
Scolastica	Liceo Scientifico T. Taramelli	0	0	0	0,0%
Scolastica	ISS A. Cairoli	1	0	1	100,0%
Università	Facoltà di Giurisprudenza	77	21	56	72,7%
Università	Facoltà di Scienze Politiche	60	29	31	51,7%
Università	Facoltà di Economia (*)	2	0	2	100,0%
Università	Plinio Fraccaro	25	8	17	68,0%
Università	Francesco Petrarca	21	7	14	66,7%
Università	Dip. Lingue	19	8	11	57,9%
Università	Dip. Filosofia e Psicologia	60	28	32	53,3%
Università	Facoltà di Ingegneria	169	84	85	50,3%
Università	Unificata di Farmacia	9	3	6	66,7%
Università	Unificata di Chimica	37	9	28	75,7%
Università	Fisica A. Volta	38	8	30	78,9%
Università	Dip. Matematica	22	3	19	86,4%
Università	Dip. Genetica e Microbiologia	17	11	6	35,3%
	Totali	730	300	430	58,9%

Note:

- **Le biblioteche evidenziate in grassetto hanno attivato il servizio Fluxus nel corso del 2007.**
- **Sono stati evidenziati in rosso i dati percentuali che risultano inferiori alla media generale.**

(*) I dati della biblioteca di Economia non sono significativi in quanto non è stato attivato il modulo web per gli utenti.

Domanda 1.1 (rivolta agli utenti che hanno risposto "SI" alla Domanda 1)



La tabella sotto riportata propone il dettaglio delle risposte pervenute suddiviso per le varie biblioteche coinvolte. In questo caso sono stati utilizzati i dati raccolti esclusivamente con il questionario A1 (*utenti iscritti ad una sola biblioteca*)

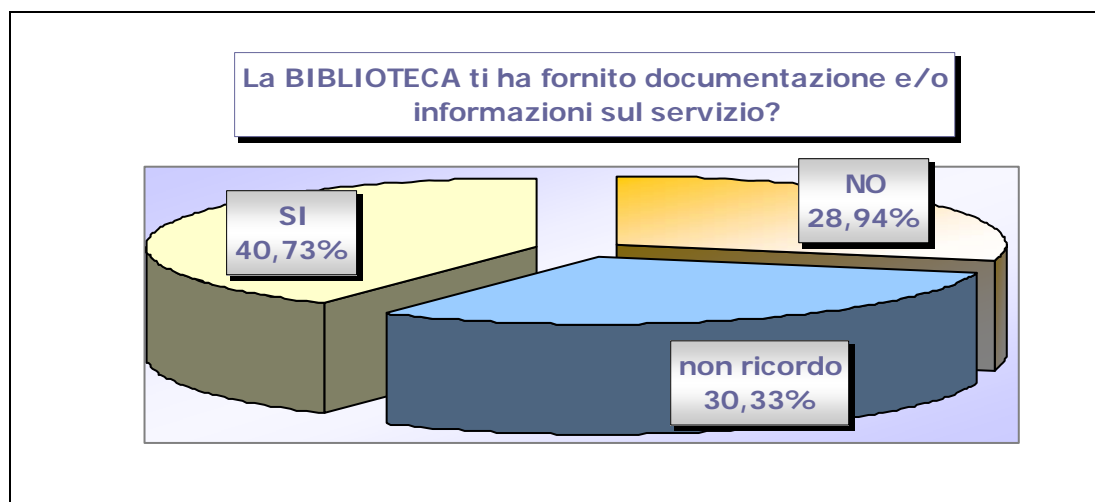
Tipologia	Biblioteca	dal personale della Biblioteca	consultando le pagine web di presentazione del servizio	attraverso documentaz. informativa (poster, depliant, ..)	da altri utenti
Pubblica	Universitaria	42	8	6	3
Pubblica	Civica Bonetta	12	8	7	5
Pubblica	Arte - Musei Civici	3	1	1	
Scolastica	Liceo Scientifico T. Taramelli	0	0	0	0
Scolastica	ISS A. Cairoli	1			
Università	Facoltà di Giurisprudenza	41	14	3	
Università	Facoltà di Scienze Politiche	15	13	3	1
Università	Facoltà di Economia (*)	2			
Università	Plinio Fraccaro	14	2	2	1
Università	Francesco Petrarca	8	3	5	1
Università	Dip. Lingue	8	3		1
Università	Dip. Filosofia e Psicologia	21	11	6	1
Università	Facoltà di Ingegneria	59	18	4	6
Università	Unificata di Farmacia	3	2	2	
Università	Unificata di Chimica	25	3	2	
Università	Fisica A. Volta	16	10	7	2
Università	Dip. Matematica	12	2	6	1
Università	Dip. Genetica e Microbiologia	3	1	3	
	Totali	285	99	57	22

Note:

- **Le biblioteche evidenziate in grassetto hanno attivato il servizio Fluxus nel corso del 2007.**
- La domanda prevedeva la possibilità di fornire risposte multiple.

(*) I dati della biblioteca di Economia non sono significativi in quanto non è stato attivato il modulo web per gli utenti.

Domanda 2



La tabella sotto riportata propone il dettaglio delle risposte pervenute suddiviso per le varie biblioteche coinvolte. In questo caso sono stati utilizzati i dati raccolti esclusivamente con il questionario A1 (*utenti iscritti ad una sola biblioteca*)

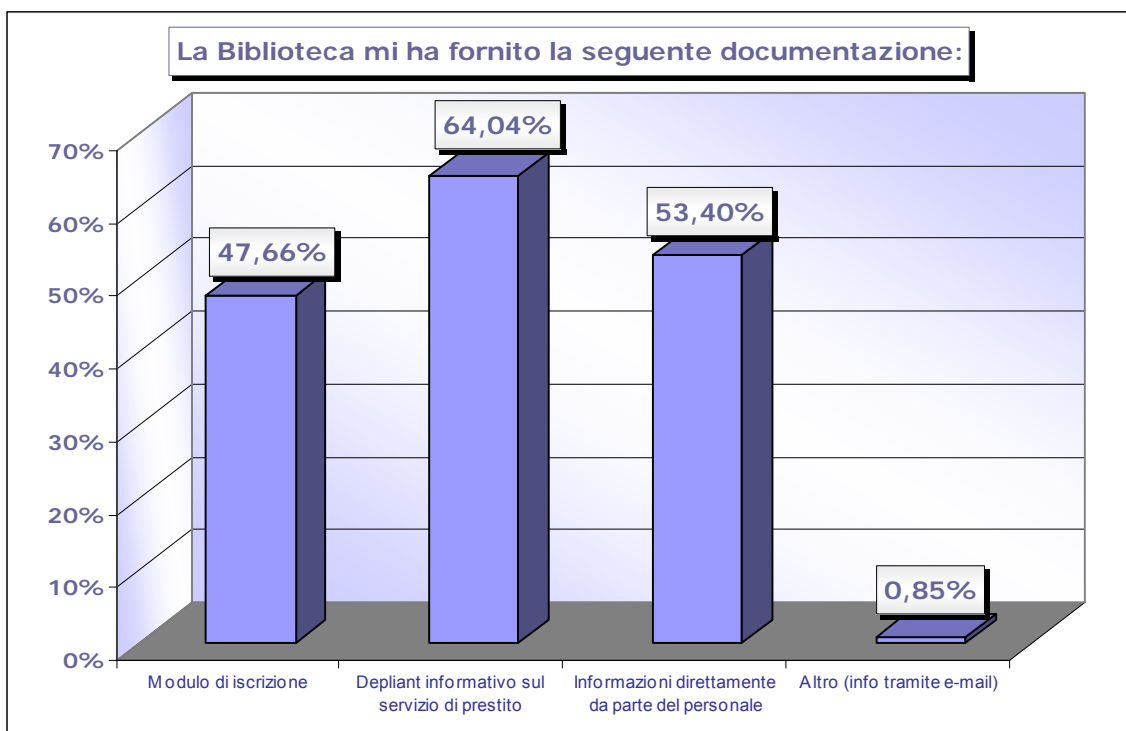
Tipologia	Biblioteca	TOTALE risposte pervenute	NO	non ricordo	SI	% risposte SI
Pubblica	Universitaria	104	35	33	36	34,6%
Pubblica	Civica Bonetta	66	30	24	12	18,2%
Pubblica	Arte - Musei Civici	3		1	2	66,7%
Scolastica	Liceo Scientifico T. Taramelli	0				0,0%
Scolastica	ISS A. Cairoli	1			1	100,0%
Università	Facoltà di Giurisprudenza	77	18	19	40	51,9%
Università	Facoltà di Scienze Politiche	60	19	28	13	21,7%
Università	Facoltà di Economia (*)	2			2	100,0%
Università	Plinio Fraccaro	25	6	8	11	44,0%
Università	Francesco Petrarca	21	7	9	5	23,8%
Università	Dip. Lingue	19	6	7	6	31,6%
Università	Dip. Filosofia e Psicologia	60	22	14	24	40,0%
Università	Facoltà di Ingegneria	169	58	57	54	32,0%
Università	Unificata di Farmacia	9	2	4	3	33,3%
Università	Unificata di Chimica	37	5	12	20	54,1%
Università	Fisica A. Volta	38	3	20	15	39,5%
Università	Dip. Matematica	22	3	5	14	63,6%
Università	Dip. Genetica e Microbiologia	17	8	5	4	23,5%
	Totali	730	222	246	262	35,9%

Note:

- **Le biblioteche evidenziate in grassetto hanno attivato il servizio Fluxus nel corso del 2007.**
- **Sono stati evidenziati in rosso i dati percentuali che risultano inferiori alla media generale.**

(*) I dati della biblioteca di Economia non sono significativi in quanto non è stato attivato il modulo web per gli utenti.

Domanda 2.1 (rivolta agli utenti che hanno risposto "SI" alla Domanda 2)



La tabella sotto riportata propone il dettaglio delle risposte pervenute suddiviso per le varie biblioteche coinvolte. In questo caso sono stati utilizzati i dati raccolti esclusivamente con il questionario A1 (*utenti iscritti ad una sola biblioteca*)

Tipologia	Biblioteca	Modulo di iscrizione	Depliant informativo sul servizio di prestito	Informazioni direttamente da parte del personale	Altro (info tramite e-mail)
Pubblica	Universitaria	22	23	16	1
Pubblica	Civica Bonetta	4	8	5	1
Pubblica	Arte - Musei Civici	1	1	2	
Scolastica	Liceo Scientifico T. Taramelli				
Scolastica	ISS A. Cairoli	1	1	1	
Università	Facoltà di Giurisprudenza	10	9	29	
Università	Facoltà di Scienze Politiche	9	7	5	
Università	Facoltà di Economia (*)			2	
Università	Plinio Fraccaro	6	6	9	
Università	Francesco Petrarca	1	2	2	1
Università	Dip. Lingue	2	3	3	
Università	Dip. Filosofia e Psicologia	12	20	13	
Università	Facoltà di Ingegneria	24	40	32	
Università	Unificata di Farmacia		2	2	
Università	Unificata di Chimica	5	16	12	1
Università	Fisica A. Volta	8	11	8	
Università	Dip. Matematica	5	11	6	
Università	Dip. Genetica e Microbiologia	2	4	1	
	Totali	112	164	148	4

Note:

- **Le biblioteche evidenziate in grassetto hanno attivato il servizio Fluxus nel corso del 2007.**
- La domanda prevedeva la possibilità di fornire risposte multiple.

(*) I dati della biblioteca di Economia non sono significativi in quanto non è stato attivato il modulo web per gli utenti.

Domanda 3

Alla data di attivazione di questa indagine risulta che non ti sei mai collegato/a alla tua area riservata. Quali sono le ragioni?	Risposte pervenute	%
Ho provato ma ho avuto difficoltà	30	2,60%
Non sapevo di questa opportunità	530	45,93%
Sono al corrente e penso di farlo in seguito	354	30,68%
Sono al corrente ma non conosco le modalità per accedere all'area riservata	155	13,43%
Sono al corrente ma non sono interessato	85	7,37%
Totale	1154	

Questa domanda è stata **rivolta solo agli utenti (30)** che hanno dichiarato di aver avuto difficoltà ad attivare il servizio

Le difficoltà riscontrate:	Risposte pervenute	%
accedere alla mia area riservata, dopo essermi identificato/a	9	30,00%
altro	8	26,67%
utilizzare la username e password provvisori che mi sono state assegnate	13	43,33%
Totale	30	

Domanda 4

Hai mai ricevuto messaggi da una delle biblioteche Fluxus?	Risposte pervenute	%
NO	507	43,93%
non ricordo	316	27,38%
SI	331	28,68%
Totale	1154	

Questa domanda è stata **rivolta solo agli utenti (331)** che hanno dichiarato di aver ricevuto messaggi

Trovi efficace questo tipo di comunicazione?	Risposte pervenute	%
NO	9	2,72%
SI	322	97,28%
Totale	331	

Domanda 5

Hai effettuato richieste di prestito ad una biblioteca dopo una ricerca nel catalogo bibliografico on-line (OPAC)?	Risposte pervenute	%
NO	537	46,53%
SI	617	53,47%
Totale	1154	

Questa domanda è stata **rivolta solo agli utenti (537)** che non hanno utilizzato il servizio.

Non ho effettuato richieste da OPAC perchè:	Risposte pervenute	%
ho provato ma ho avuto difficoltà	10	1,86%
non sapevo di questa opportunità	168	31,28%
so di questa opportunità ma non conosco le modalità per effettuare una richiesta	73	13,59%
sono al corrente e penso di farlo in seguito	209	38,92%
sono al corrente ma non sono interessato/a	77	14,34%
Totale	537	

Questa domanda è stata **rivolta solo agli utenti (617)** che hanno utilizzato il servizio.

Come giudichi questa funzione?	Risposte pervenute	%
inutile	4	0,65%
utile / da migliorare	114	18,48%
utile / soddisfacente	499	80,88%
Totale	617	

Domanda 6

Se fossero organizzate delle brevi presentazioni del servizio di prestito automatizzato saresti interessato/a a partecipare?	Risposte pervenute	%
NO	592	51,30%
SI	562	48,70%
Totale	1154	

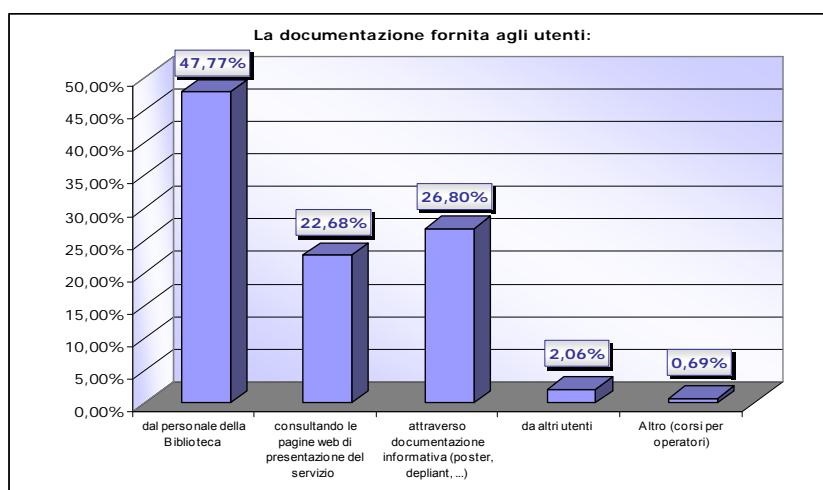
Analisi delle risposte pervenute relative al Questionario B

Domanda 1

oltre al modulo di iscrizione, ti sono state fornite o hai avuto modo di raccogliere altre informazioni sulle caratteristiche e sul funzionamento del servizio?	Risposte pervenute	%
NO	59	20,21%
non ricordo	49	16,78%
SI	184	63,01%
Totale	292	

Questa domanda è stata rivolta solo agli utenti (184) che hanno dichiarato di aver ricevuto documentazione e informazioni sul servizio Fluxus. Il numero delle risposte è superiore al numero degli utenti in quanto era possibile effettuare più di una scelta

hai avuto ulteriori informazioni sul servizio:	Risposte pervenute	%
dal personale della Biblioteca	139	47,77%
consultando le pagine web di presentazione del servizio	66	22,68%
attraverso documentazione informativa (poster, depliant, ...)	78	26,80%
da altri utenti	6	2,06%
Altro (corsi per operatori)	2	0,69%
Totale	291	



Domanda 2

Hai avuto delle difficoltà ad attivare il servizio?	Risposte pervenute	%
NO	255	87,33%
non ricordo	12	4,11%
SI	25	8,56%
Totale	292	

Questa domanda è stata rivolta solo agli utenti (25) che hanno incontrato delle difficoltà nell'attivare la propria home page di Fluxus.

come le hai risolte?	Risposte pervenute	%
chiedendo al personale della Biblioteca	15	60,00%
consultando l'help in linea del servizio	7	28,00%
con l'aiuto di altri utenti	0	0,00%
Altro	3	12,00%
Totale	25	

Domanda 3

Da quando hai attivato il servizio, con che frequenza utilizzi le funzioni disponibili nella tua area riservata Fluxus?	Risposte pervenute	%
pochissime volte / mai	87	29,79%
tutte le volte che ne ho avuto la necessità	205	70,21%
Totale	292	

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (87)** che hanno dichiarato di utilizzare poco la propria area riservata

indica il motivo: (per cui usi poco il servizio)	Risposte pervenute	%
ho attivato il servizio da poco tempo e non ho ancora avuto occasione di utilizzarlo	15	17,24%
non ricordo di aver attivato il servizio	7	8,05%
penso di farlo prossimamente	16	18,39%
preferisco rivolgermi al personale della biblioteca	32	36,78%
Altro	17	19,54%
Totale	87	

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (205)** che hanno dichiarato di utilizzare con una certa regolarità le funzioni disponibili

Ritieni che il servizio di prestito sia migliorato in seguito all'attivazione del modulo riservato agli utenti?	Risposte pervenute	%
NO	6	2,93%
non so	40	19,51%
SI	159	77,56%
Totale	205	

La valutazione delle funzioni presenti nel menù utente

Le domande dalla 4 alla 10 sono state poste solo ai 205 utenti che hanno dichiarato di utilizzare con regolarità la propria area riservata Fluxus.

Domanda 4

Hai utilizzato la funzione "Scadenario"?	Risposte pervenute	%
NO	33	16,10%
non ricordo	4	1,95%
SI	168	81,95%
Totale	205	

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (168)** che hanno utilizzato la funzione

Come giudichi questa funzione?	Risposte pervenute	%
inutile		0,00%
utile / da migliorare	19	11,31%
utile / soddisfacente	149	88,69%
Totale	168	

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (33)** che **non** hanno utilizzato la funzione

non ho mai utilizzato questa funzione perchè:	Risposte pervenute	%
non conoscevo l'esistenza di questa funzione	10	30,30%
non ho ancora avuto l'opportunità di farlo	19	57,58%
non mi sembra utile	1	3,03%
Altro	3	9,09%
Totale	33	

Domanda 5

Hai utilizzato la funzione "Storico"?	Risposte pervenute	%
NO	88	42,93%
non ricordo	12	5,85%
SI	105	51,22%
Totale	205	

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (105)** che hanno utilizzato la funzione

Come giudichi questa funzione?	Risposte pervenute	%
inutile	0	0,00%
utile / da migliorare	10	9,52%
utile / soddisfacente	95	90,48%
Totale	105	

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (88)** che **non** hanno utilizzato la funzione

non ho mai utilizzato questa funzione perchè:	Risposte pervenute	%
non conoscevo l'esistenza di questa funzione	29	32,95%
non ho ancora avuto l'opportunità di farlo	49	55,68%
non mi sembra utile	7	7,95%
Altro	3	3,41%
Totale	88	

Domanda 6

Hai utilizzato la funzione "Dati personali"?	Risposte pervenute	%
NO	57	27,80%
non ricordo	19	9,27%
SI	129	62,93%
Totale	205	

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (129)** che hanno utilizzato la funzione

Come giudichi questa funzione?	Risposte pervenute	%
inutile	2	1,55%
utile / da migliorare	10	7,75%
utile / soddisfacente	117	90,70%
Totale	129	

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (57)** che **non** hanno utilizzato la funzione

non ho mai utilizzato questa funzione perchè:	Risposte pervenute	%
non conoscevo l'esistenza di questa funzione	5	8,77%
non ho ancora avuto l'opportunità di farlo	41	71,93%
non mi sembra utile	7	12,28%
Altro	4	7,02%
Totale	57	

Domanda 7

Hai utilizzato la funzione "Verifica le condizioni d'iscrizione"?	Risposte pervenute	%
NO	95	46,34%
non ricordo	35	17,07%
SI	75	36,59%
Totale	205	

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (75)** che hanno utilizzato la funzione

Come giudichi questa funzione?	Risposte pervenute	%
inutile		0,00%
utile / da migliorare	12	16,00%
utile / soddisfacente	63	84,00%
Totale	75	

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (95)** che **non** hanno utilizzato la funzione

non ho mai utilizzato questa funzione perchè:	Risposte pervenute	%
non conoscevo l'esistenza di questa funzione	27	28,42%
non ho ancora avuto l'opportunità di farlo	59	62,11%
non mi sembra utile	5	5,26%
Altro	4	4,21%
Totale	95	

Domanda 8

Hai utilizzato la funzione "Rinnovo"?	Risposte pervenute	%
NO	87	42,44%
non ricordo	6	2,93%
SI	112	54,63%
Totale	205	

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (112)** che hanno utilizzato la funzione

Come giudichi questa funzione?	Risposte pervenute	%
inutile		0,00%
utile / da migliorare	18	16,07%
utile / soddisfacente	94	83,93%
Totale	112	

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (87)** che **non** hanno utilizzato la funzione

non ho mai utilizzato questa funzione perchè:	Risposte pervenute	%
non conoscevo l'esistenza di questa funzione	20	22,99%
non ho ancora avuto l'opportunità di farlo	56	64,37%
non mi sembra utile		0,00%
Altro	11	12,64%
Totale	87	

Domanda 9

Hai utilizzato la funzione "Richiesta di materiale"?	Risposte pervenute	%
NO	77	37,56%
non ricordo	9	4,39%
SI	119	58,05%
Totale	205	

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (119)** che hanno utilizzato la funzione

Come giudichi questa funzione?	Risposte pervenute	%
inutile	1	0,84%
utile / da migliorare	23	19,33%
utile / soddisfacente	95	79,83%
Totale	119	

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (77)** che **non** hanno utilizzato la funzione

non ho mai utilizzato questa funzione perchè:	Risposte pervenute	%
non conoscevo l'esistenza di questa funzione	15	19,48%
non ho ancora avuto l'opportunità di farlo	58	75,32%
non mi sembra utile		0,00%
Altro	4	5,19%
Totale	77	

Domanda 10

Hai utilizzato la funzione "Messaggi"?	Risposte pervenute	%
NO	169	82,44%
non ricordo	15	7,32%
SI	21	10,24%
Totale	205	100,00%

La funzione è presente a menù solo nel caso in cui sono presenti messaggi di sollecito relativi a materiale non reso alla scadenza. Pertanto non tutti gli utenti conoscono la funzione.

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (21)** che hanno utilizzato la funzione

Come giudichi questa funzione?	Risposte pervenute	%
inutile		0,00%
utile / da migliorare	2	9,52%
utile / soddisfacente	19	90,48%
Totale	21	100,00%

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (169)** che **non** hanno utilizzato la funzione

non ho mai utilizzato questa funzione perchè:	Risposte pervenute	%
non conoscevo l'esistenza di questa funzione	72	42,60%
non ho ancora avuto l'opportunità di farlo	85	50,30%
non mi sembra utile	7	4,14%
Altro	5	2,96%
Totale	169	100,00%

Domanda 11

Hai mai ricevuto comunicazioni da una delle biblioteche Fluxus?	Risposte pervenute	%
NO	57	19,52%
non ricordo	24	8,22%
SI	211	72,26%
Totale	292	

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (211)** che hanno ricevuto comunicazioni

trovi efficace questo tipo di comunicazione?	Risposte pervenute	%
NO	4	1,90%
SI	207	98,10%
Totale	211	

Domanda 12

Hai effettuato richieste di prestito ad una biblioteca dopo una ricerca nel catalogo bibliografico on-line (OPAC)?	Risposte pervenute	%
NO	72	24,66%
SI	220	75,34%
Totale	292	

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (72)** che **non** hanno fatto richieste di prestito da OPAC

Non ho effettuato richieste da OPAC perchè:	Risposte pervenute	%
ho provato ma ho avuto difficoltà	4	5,56%
non sapevo di questa opportunità	10	13,89%
so di questa opportunità ma non conosco le modalità per effettuare una richiesta	7	9,72%
sono al corrente e penso di farlo in seguito	37	51,39%
sono al corrente ma non sono interessato/a	14	19,44%
Totale	72	

La domanda è stata **rivolta** **sono agli utenti (220)** che hanno fatto richieste di prestito da OPAC

Come giudichi questa funzione?	Risposte pervenute	%
inutile	2	0,91%
utile / da migliorare	29	13,18%
utile / soddisfacente	189	85,91%
Totale	220	

Domanda 13 – L'organizzazione di eventuali presentazioni del servizio

Se fossero organizzate delle brevi presentazioni del servizio di prestito automatizzato saresti interessato/a a partecipare?	Risposte pervenute	%
NO	188	64,38%
SI	104	35,62%
Totale	292	

Analisi dei commenti pervenuti

Il questionario dava la possibilità agli utenti di esprimere pareri e commenti sulle procedure e sul servizio. Per facilitare la lettura, i commenti sono stati analizzati e suddivisi per argomento. In questo documento sono state considerate in particolare i commenti che presentano osservazioni critiche o spunti che possono essere utilizzati per migliorare il servizio.

Ad ogni indicazione emersa dalla valutazione dei commenti pervenuti è stata associata un'indicazione sintetica del numero di ricorrenze riscontrate secondo la scala di valori di fianco rappresentata.

da 1 a 3	■
da 4 a 6	■ ■
più di 6	■ ■ ■

In corsivo minuscolo, dopo ogni tipologia di argomento, vengono riportati i commenti più significativi.

Commenti generali sulle Biblioteche

Si segnala che sono pervenuti diversi commenti con giudizi positivi sul personale e sulla qualità del servizio garantito.

• L'organizzazione

- Trovare allo sportello il materiale prenotato on line; ■ ■ ■
- Mettere a disposizione degli utenti una quantità maggiore di materiale (mancano i libri di testo per esami) ■ ■
- Aumentare numero di terminali a disposizione degli utenti ■
- Aumentare gli orari di apertura della biblioteca consentendo il prestito per tutto il periodo di apertura ■ ■ ■

• Il regolamento

- Diminuire il numero dei moduli da compilare (questi commenti sono spesso esplicitamente rivolti alla Biblioteca Universitaria) ■ ■ ■
- Consentire l'accesso diretto ai libri (aumentare il numero dei depositi a scaffale aperto) ■ ■
- Aumentare la durata ed il numero dei libri in prestito ■
- Abolire la registrazione obbligatoria al prestito in caso di sola consultazione del materiale ■
- Ampliare il periodo in cui è possibile effettuare il rinnovo (sia prima che dopo la scadenza) ■ ■ ■

• Il personale

- Maggiore cortesia e disponibilità del personale anche nel fornire informazioni; ■ ■ ■
- Maggiore preparazione professionale ■ ■

Alcuni commenti:

- *I libri una volta richiesti dovrebbero essere automaticamente recuperati dal personale e preparati per la consegna al richiedente.*
- *Eliminate per favore il più possibile le carte da compilare e firmare da parte del richiedente. Prenoto on line, arrivo in biblioteca e devo solo ritirare il mio libro: questa è ancora fantascienza purtroppo.*






- *Ritengo i tempi del prestito, per altro diversi a seconda delle biblioteche, troppo ristretti per utenti che sono dipendenti universitari e quindi che possono in ogni caso dar conto del materiale in prestito in tempi brevissimi. Questa, come altre restrizioni sul numero dei volumi in prestito, può spingere questi utenti a servirsi sempre meno dei servizi bibliotecari e a comprarsi i testi di uso frequente per conto proprio. Una biblioteca vive se le persone ci vanno spesso, altrimenti diventa un semplice magazzino di libri.*
- *All'atto dell'iscrizione la signora del personale è stata molto sbrigativa, e non ha comunicato nulla di questo servizio. E' un peccato perchè gli studenti vorrebbero sapere queste cose, forse una persona più preparata e gentile migliorerebbe di molto. grazie dell'ascolto!*
- *Credo che sia opportuno spiegare anche al personale dipendente della bib. l'efficacia di Fluxus*
- *Mi voglio complimentare per la disponibilità e la cordialità del personale della biblioteca.*
- *Un sincero ringraziamento per la disponibilità e gentilezza unite a professionalità ed efficienza qualità sempre presenti nel personale bibliotecario.*

Commenti generali sulla procedura Fluxus

Sono molti i commenti che parlano in generale della procedura e dei vantaggi che ha portato nel migliorare il servizio di prestito.

Alcune richieste pervenute in questa sezione erano già state considerate e previste nella versione in fase di sviluppo. Altri commenti hanno permesso di individuare nuove possibili evoluzioni.

• **L'organizzazione**

- Iscrizione a Fluxus direttamente on-line; 
- Iscrizione unica e valida per tutte le biblioteche dell'Ateneo 
- Consegna dei testi a domicilio o ritiro del materiale presso la biblioteca della propria facoltà senza doversi spostare da una biblioteca all'altra dell'Ateneo; 
- Inserimento delle funzioni della biblioteca nel menù di sinistra 
- Automatizzazione delle operazioni di prestito/restituzione del materiale attraverso l'utilizzo di sistemi di riconoscimento automatico degli utenti e del materiale 

Alcuni commenti:

- *Trovo che l'introduzione di FLUXUS abbia migliorato il servizio in modo incommensurabile per chi, come me non ha la possibilità di frequentare la biblioteca e spesso non può nemmeno raggiungerla per motivi di orario di lavoro. La mia utenza è migliorata non potete capire quanto.*
- *Al momento Fluxus non consente un'iscrizione che valga per tutte le strutture. Sarebbe auspicabile arrivarci in tempi brevi, magari anche con un Regolamento di Ateneo di fruizione del servizio.*
- *Necessità assolutamente inspiegabile di iscriversi separatamente a diversi nuclei di biblioteche. Perché non fate una banca dati condivisa per gli utenti? Per quale motivo non dovrei essere immediatamente abilitato a prendere un libro di economia se faccio un dottorato in storia?*
- *uno dei disagi maggiori è dovere spostarsi da una biblioteca all'altra. Sarebbe sicuramente molto più vantaggioso poter prenotare il libro e poterlo ritirare in un giorno fissato nella biblioteca della propria facoltà. Soprattutto per quelle facoltà che hanno frequenza obbligatoria e non prevedono molto tempo "libero" da dedicare a questo tipo di spostamenti. Grazie*

Commenti specifici sulle funzioni della procedura Fluxus

Sono pervenute proposte di miglioramento relative alle diverse funzioni che Fluxus offre.

• La Funzione "Scadenziario"

- Visualizzare la collocazione del libro



• La Funzione "Rinnovo"

- Migliorare l'interfaccia grafica, in modo da rendere più semplice il completamento dell'operazione di rinnovo, in quanto non è chiaro che la richiesta debba essere confermata
- Inviare, precedentemente alla scadenza del prestito, degli avvisi in modo che l'utente possa effettuare il rinnovo in maniera autonoma
- Visualizzare la collocazione del libro



Alcuni commenti:

- *Ricevere avviso (un paio di giorni prima) via e-mail di un prestito che sta per scadere. Altrimenti devo controllare io e se non rinnovo in tempo devo riconsegnare il volume..*
- *Non si capisce che è necessario confermare l'operazione nella seconda pagina.*
- *Dovrebbe essere possibile sapere in anticipo se il pulsante non è presente solo perchè mancano ancora troppi giorni o perchè non è proprio possibile effettuare l'operazione di rinnovo. Inoltre sarebbe utile poter rinnovare il prestito anche prima, magari anche solo con una sorta di funzione-promemoria, che il sistema si occuperà di attivare al momento opportuno sempre che il libro sia ancora disponibile per il rinnovo*

• La Funzione "Storico"

- Visualizzare la collocazione del libro
- Proporre in automatico le ultime operazioni senza bisogno di impostare una ricerca



Alcuni commenti:

- *potrebbe elencare le ultime 10 operazioni e i comandi di ricerca da subito senza dover fare una ricerca.*
- *ad esempio nello storico si potrebbe vedere anche la collocazione dei libri già presi in prestito cosicchè vado in biblioteca già con la collocazione e i tempi di attesa si accorciano*

• La Funzione "Richiesta di materiale"

- Rendere l'interfaccia più intuitiva, più chiara
- Ridurre i passaggi necessari per confermare l'operazione di richiesta del materiale



Alcuni commenti:

- *Bisogna confermare più volte (troppe) per prenotare un libro. la grafica aiuta poco a comprendere se è stato solo selezionato o prenotato.*

• La Funzione "Messaggi"

- Visualizzare la collocazione del libro



• La Funzione "Dati personali"

- Possibilità di modificare i propri dati personali



• La Funzione "Verifica condizioni d'iscrizione"

- Migliorare l'esposizione delle condizioni specificando il profilo e la situazione dell'iscrizione (significato di abilitata/disabilitata/scaduta ecc.)



Commenti sul sistema Comunicazione

Valutazione complessivamente positiva del servizio in quanto risulta utile per l'utente sia come strumento di controllo del proprio status (comunicazioni Fluxus, come solleciti, avvisi di disponibilità del materiale prenotato...) sia come canale di diffusione di notizie relative ad iniziative culturali, cambiamenti di orario ecc...(comunicazioni della biblioteca)

• Comunicazioni della Biblioteca

- Permettere all'utente la possibilità di ricevere esclusivamente comunicazioni di proprio gradimento scegliendo l'argomento di interesse



Alcuni commenti:

- *Interessante anche se gli inviti a partecipare agli eventi dovrebbero essere su richiesta (in base all'argomento, etc)*
- *Ho sperimentato questa forma di comunicazione in occasione della richiesta di un libro che risultava già assegnato ad altri. Il servizio mi ha tempestivamente informato quando il volume è risultato disponibile. Il mio giudizio, pertanto, non può che essere lusinghiero.*
- *Permette di essere aggiornato in tempo reale su tutto ciò che riguarda il proprio rapporto con la biblioteca*

OPAC e richiesta di materiale direttamente dal catalogo

I commenti pervenuti si riferiscono non solo alle modalità di richiesta di materiale direttamente da OPAC, ma anche alle caratteristiche del "catalogo online" e del suo funzionamento.

• Richiesta di prestito tramite l'OPAC

- Rendere l'interfaccia più user-friendly attraverso una riduzione e semplificazione dei passaggi da compiere per poter richiedere il materiale in prestito



• OPAC

- Migliorare l'interfaccia di ricerca
- Rendere possibile la ricerca per argomento
- Ridurre le tipologie di ricerca
- Poter accedere ad altri cataloghi
- Inserire il soggetto in fase di catalogazione
- Catalogare gli articoli delle riviste
- Migliorare la catalogazione del materiale
- Aggiungere i link alle riviste con accesso online



Alcuni commenti:

- *Voglio un'interfaccia di ricerca più intuitiva che faccia comodo agli utenti che fanno grandi ricerche.*
- *Semplificare la ricerca. Non sono necessari tanti tipi di ricerca*
- *dovrebbero essere migliorati i metodi di catalogazione del materiale perchè a volte è difficile trovare libri che comunque la biblioteca possiede. inoltre alcune collocazioni sono errate.*
- *sarebbe utile una catalogazione degli articoli delle riviste così da essere rintracciabili singolarmente*
- *inserire nel catalogo opac anche titoli di riviste e di articoli*
- *link diretto alle riviste con accesso online*