

**QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DI DOCUMENT  
DELIVERY BIBLIOTECA CENTRALE GIURIDICA  
ANNO 2014**

**Sommario**

- 1) Premessa**
- 2) Risultati del questionario**
- 3) Valutazione del servizio di document delivery**
- 4) Conclusioni**
- 5) Appendice: questionario**

Documento redatto da: dott.ssa Isabella De Cesare Funzionario Bibliotecario (BCG), Dott. Giampiero Brunelli, Funzionario Bibliotecario (BCG), Dott. Angelo Cavallo, funzionario Bibliotecario (BCG), Dott.ssa Paola Barbaro, Funzionario Contabile (Ufficio I e II Capo DAG), sig. Roberto Baiosto, Assistente Informatico (Ufficio II Capo DAG).

## 1) Premessa

Per la prima volta è stato proposto agli utenti del Document delivery (DD nel seguito) un sondaggio volto a rilevare la loro soddisfazione.

Sono stati inviati, tramite posta elettronica, questionari di 15 domande a tutti coloro che hanno effettuato l'accesso al servizio almeno una volta nel corso dell'ultimo anno. Di 259 questionari spediti ne sono pervenuti 73, di cui 3 sono stati scartati per evidenti doppi invii o per mancanza totale di risposte; 70 sono stati ritenuti utilizzabili, pari al 27% di quelli inviati.

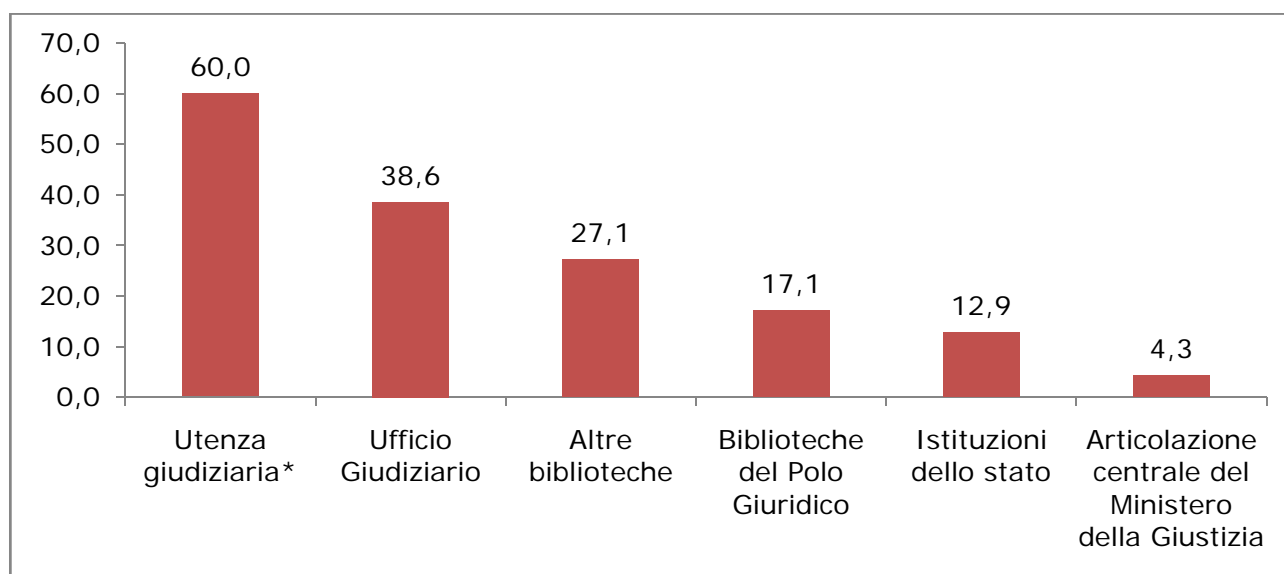
Il questionario è stato creato con word 2003, il cui testo è stato reso non modificabile ed è stata fornita la sola possibilità di risposta mediante dei *form* a tendina, (quando era prevista, la scelta di una sola risposta tra le possibili alternative), o di caselle *check-box* (per consentire la registrazione di risposte multiple). I dati sono stati trattati mediante l'utilizzo del software per sondaggi open-source Limesurvey, configurato per accettare le risposte alle domande del questionario.

Il periodo di rilevazione è stato dal 7 novembre al 5 dicembre 2014.

## 2) Risultati del questionario

I rispondenti si distribuiscono come evidenziato in fig. 1

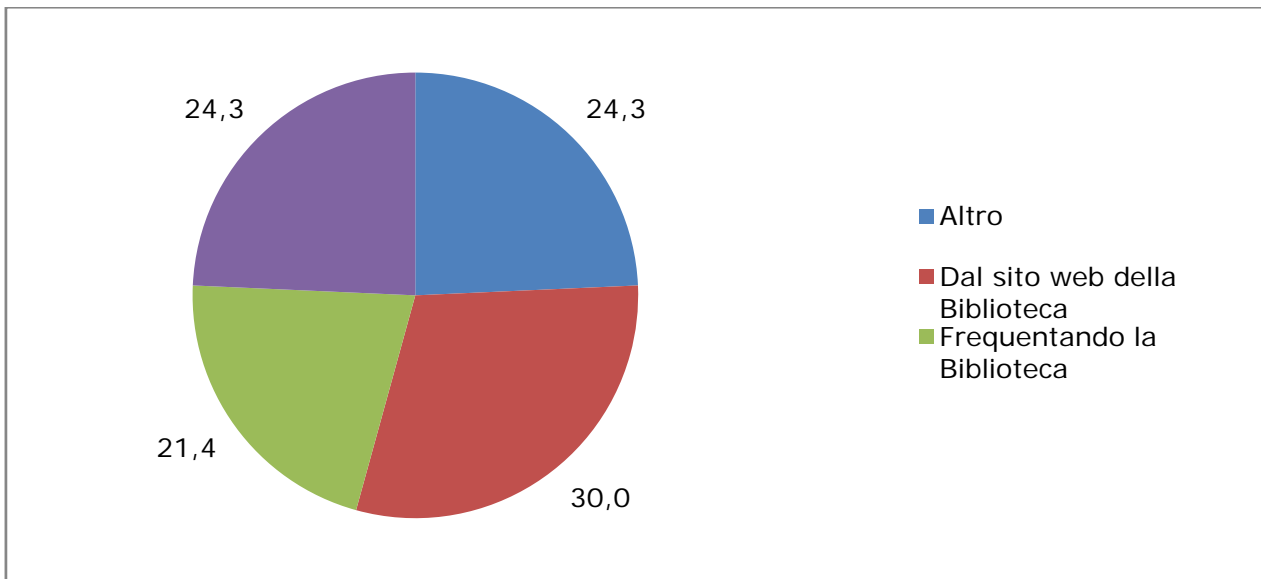
Figura 1: categorie di appartenenza dei rispondenti al questionario in percentuale sul totale.



Il 38,6% dei rispondenti appartiene agli uffici giudiziari, poi, in ordine decrescente, alle altre biblioteche (27,1%), alle biblioteche del Polo Giuridico (17,1%), ad Istituzioni dello Stato (12,9%) e ad articolazioni centrali del Ministero della Giustizia (4,3%). L'utenza giudiziaria (costituita dalle biblioteche del polo giuridico, dagli uffici giudiziari e dalle articolazioni centrali del Ministero della Giustizia) assomma al 60% del totale dei rispondenti, Il canale con cui i rispondenti sono venuti a conoscenza dell'esistenza del servizio è, in misura maggiore, il sito web della Biblioteca, seguito poi dal "suggerimento di altri utenti" ed "altri modi", ambedue con la stessa

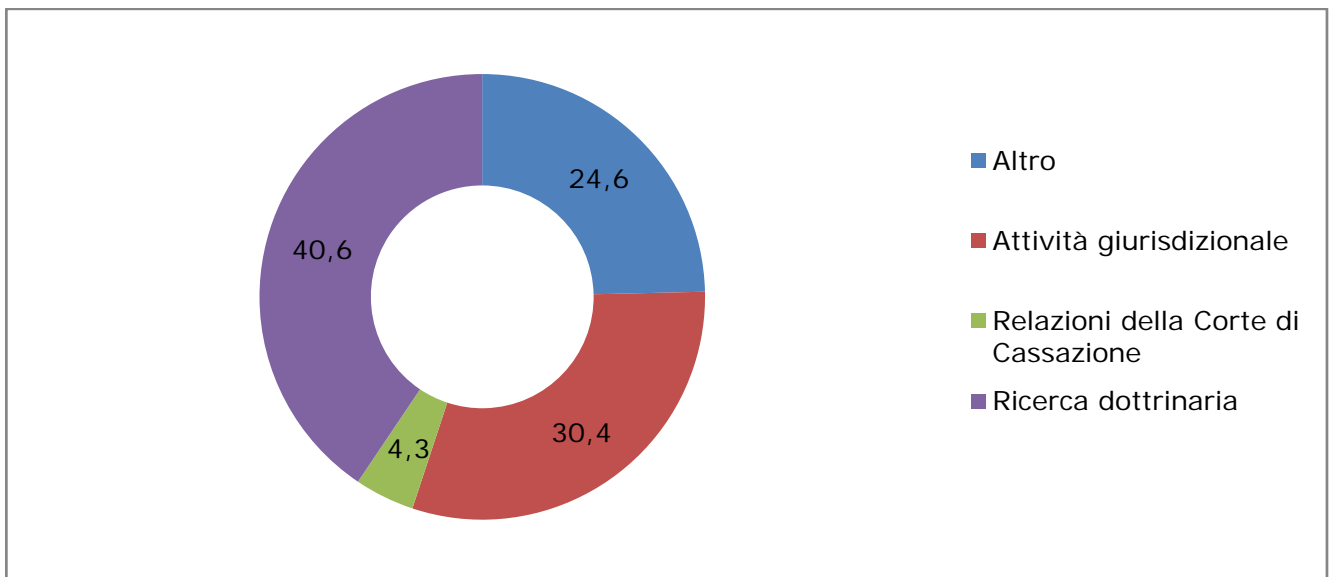
percentuale, infine "frequentando la biblioteca". I risultati sono evidenziati nel grafico 2.

Grafico 2: modo in cui l'utenza è venuta a conoscenza del servizio DD



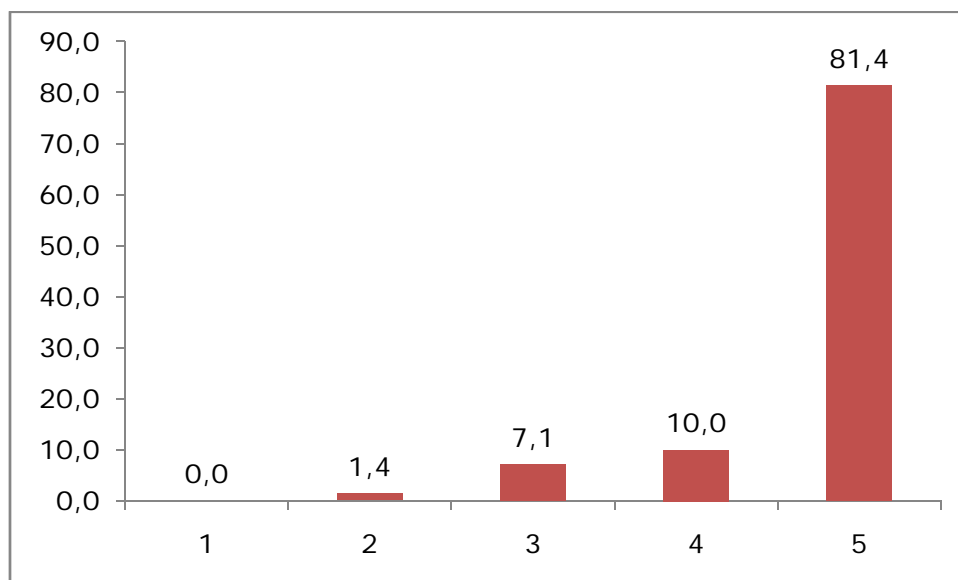
Gli utenti si rivolgono principalmente al servizio DD per ricerca dottrinaria o attività giurisdizionale. I risultati completi sono visibili nel grafico 3.

Grafico 3: motivo per cui l'utente ha richiesto il servizio di DD



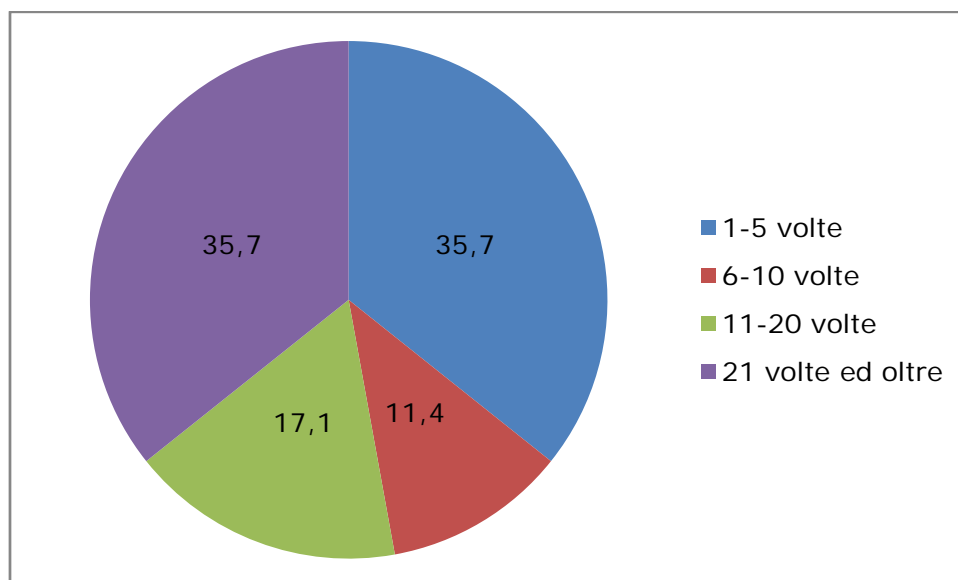
L'81,4% dei rispondenti dichiara che il servizio di DD è fondamentale nella propria attività lavorativa, gli altri risultati sono esposti nel grafico 4 con percentuali più basse.

Grafico 4: importanza del servizio di DD nel proprio lavoro quotidiano (1: poco importante, 5: fondamentale)



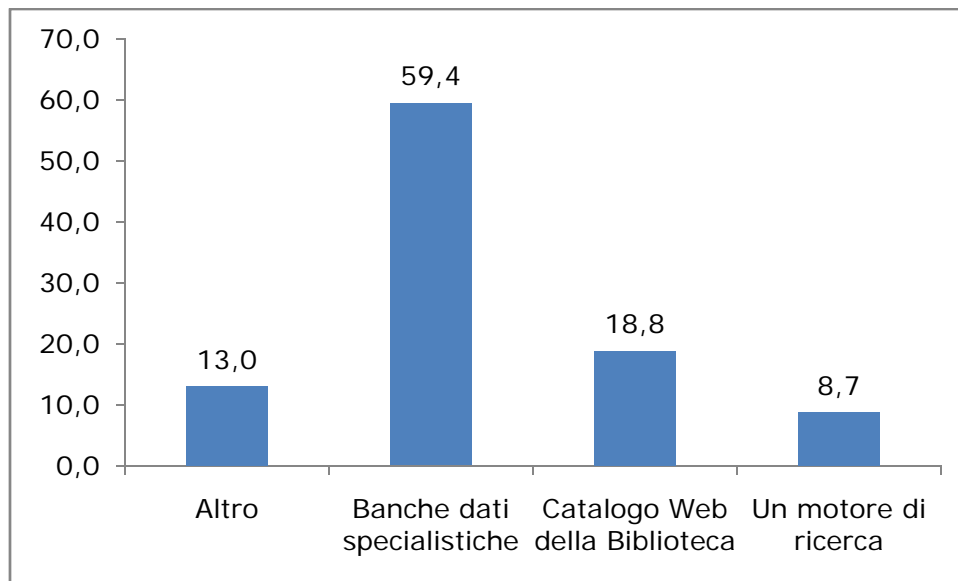
La frequenza annuale di richieste al DD è molto alta (oltre 21 volte/anno) o molto bassa (1-5 volte), con la medesima percentuale del 35,7%

Grafico 5: quantità di richieste per il servizio di DD nel corso dell'ultimo anno per singolo utente



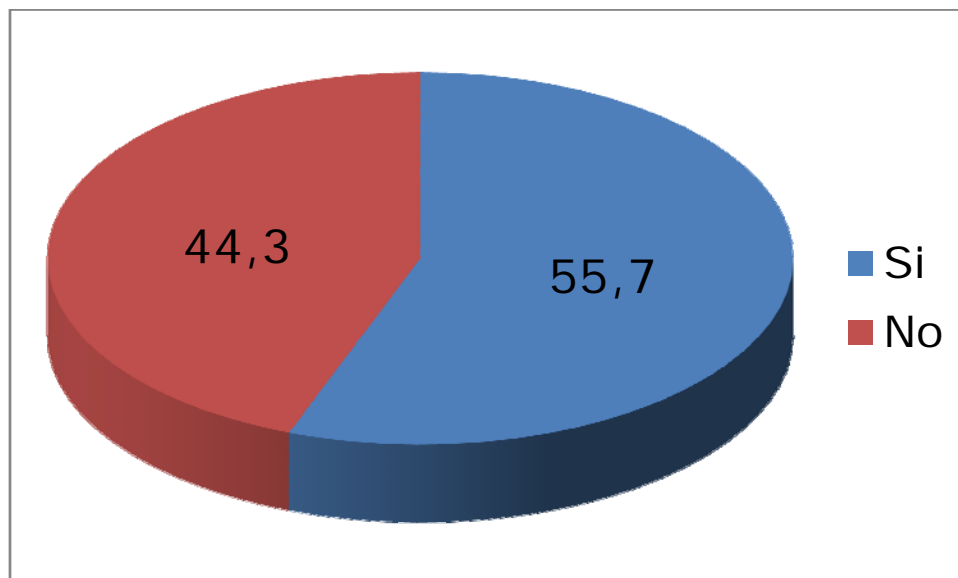
Prima di richiedere scansioni di testi al DD, l'utenza effettua principalmente ricerche su banche dati specialistiche (59,4%), poi sul catalogo web della Biblioteca, a seguire "altre risorse" ed "un motore di ricerca". Si evidenzia una certa competenza dell'utenza nel saper ricercare in maniera appropriata le risorse di cui ha bisogno, almeno sommando i risultati dei primi due modi (78,2%) ed un ricorso a ricerche generiche del 21,7%.

Grafico 6: quale risorsa consulta l'utente prima di rivolgersi al servizio DD



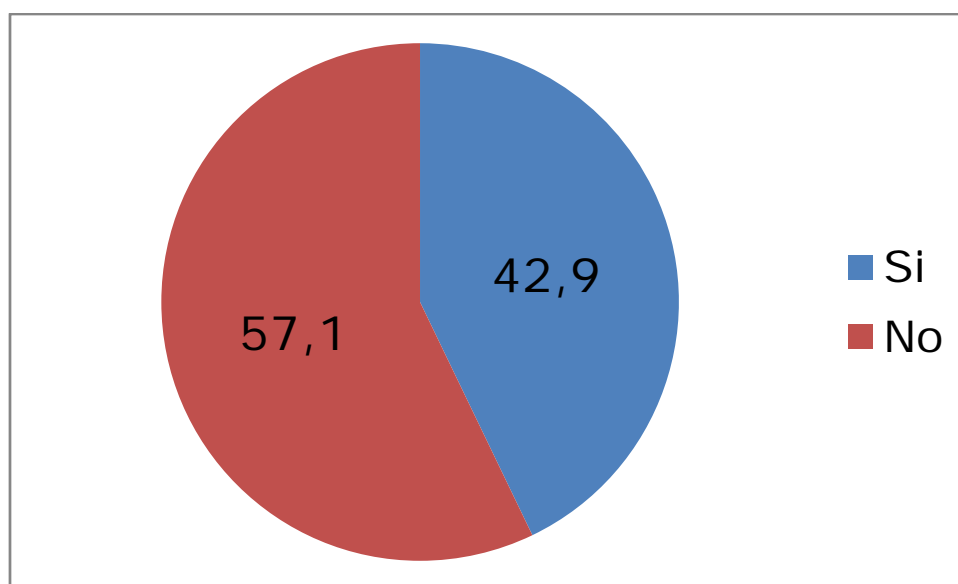
Il 55,7% degli utenti dichiara di utilizzare un analogo servizio presso un'altra istituzione.

Grafico 7: Utilizzo degli utenti di analoghi servizi presso altre istituzioni



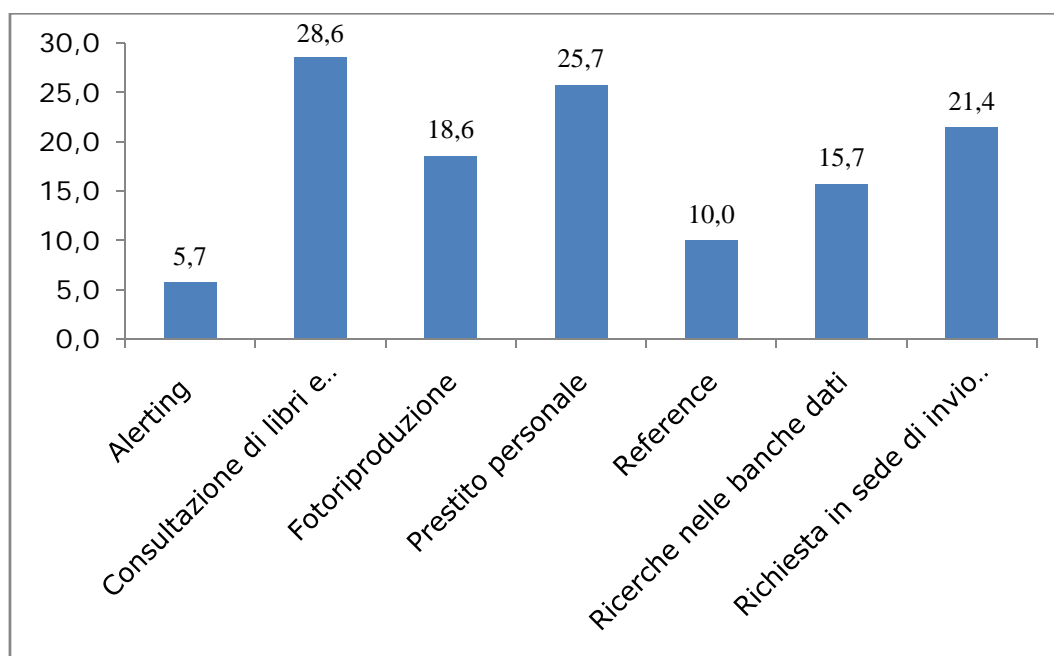
Il 42,9% degli utenti utilizza anche i servizi della Biblioteca Centrale Giuridica nella sua sede.

Grafico 8: utilizzo degli utenti di servizi della Biblioteca Centrale Giuridica in loco



I principali servizi utilizzati in sede sono, in ordine decrescente di preferenza, la consultazione di libri e riviste, il prestito personale e la richiesta in sede di invio copia per email. Con percentuali inferiori al 20% si trovano la fotocoproduzione, le ricerche nelle banche dati, il reference e l'alerting.

Grafico 9: Servizi utilizzati all'interno della Biblioteca Centrale Giuridica (possibile più di una risposta per utente)

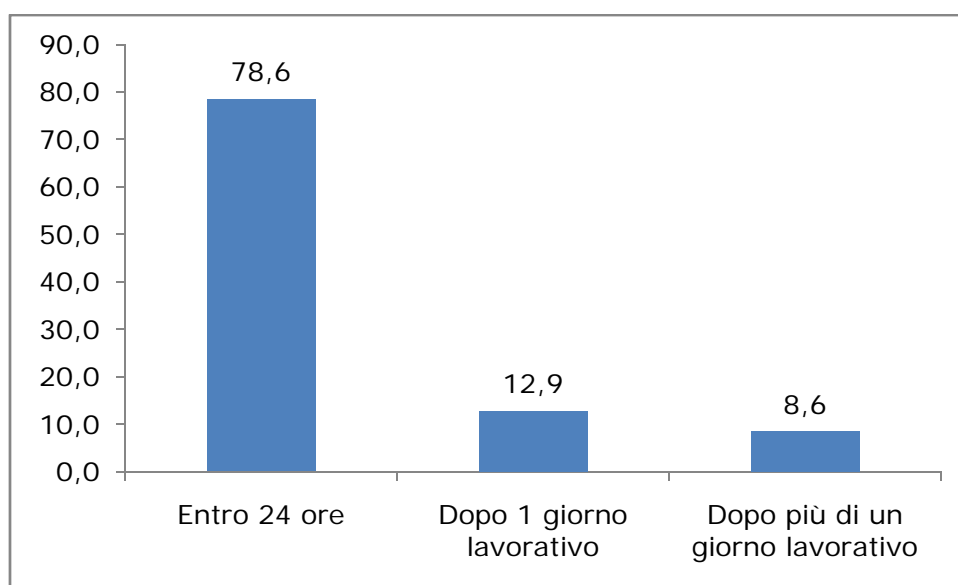


### 3) Valutazione del servizio di document delivery

In questa sezione verranno presentati i risultati di soddisfazione circa l'ultima esperienza di accesso al servizio di Document delivery da parte degli utenti interpellati.

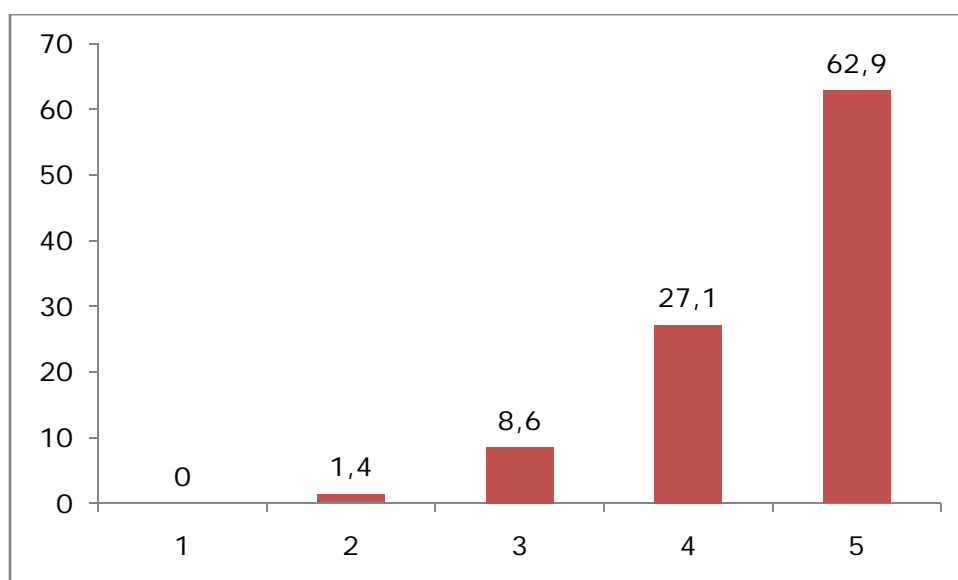
Tutti coloro che vi si sono rivolti hanno ottenuto una risposta positiva dagli addetti al servizio. Per il 78,6% delle volte le risorse sono state reperite nell'arco delle 24 ore dalla richiesta, nel 12,9% dei casi dopo 1 giorno lavorativo e nell'8,6% dei casi dopo più di un giorno lavorativo. I risultati sono evidenziati nel grafico 10.

Grafico 10: periodo di tempo in cui la risorsa è stata reperita. N.b. A causa degli arrotondamenti la somma delle tre voci supera 100.



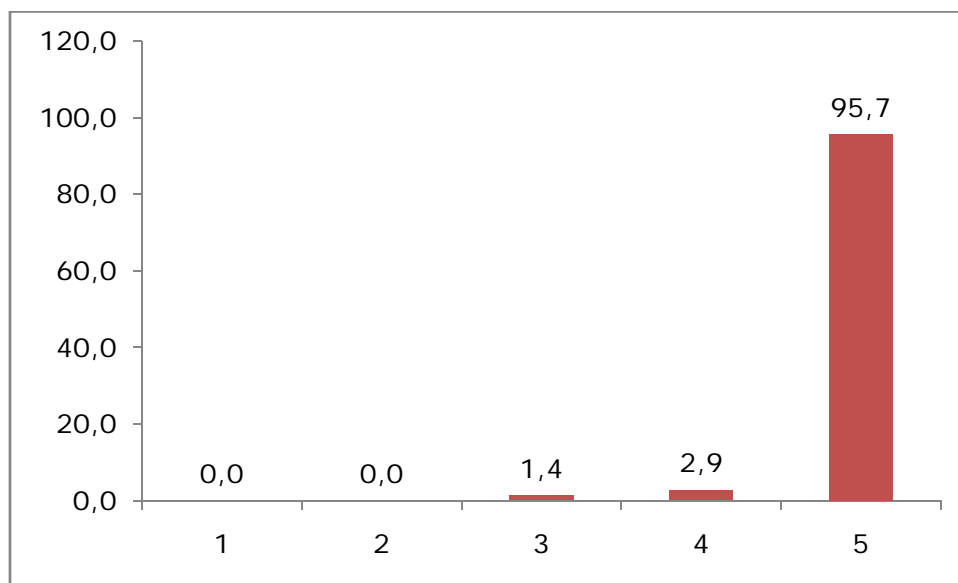
La qualità delle risorse reperite è ritenuta "molto alta" per il 62,9% delle volte; sommando le due valutazioni positive (voti 4 e 5), si arriva al 90%, contro l'1,4% delle valutazioni negative (voti 1 e 2)

Grafico 11: qualità della risorsa digitale (1: molto bassa, 5: molto alta)



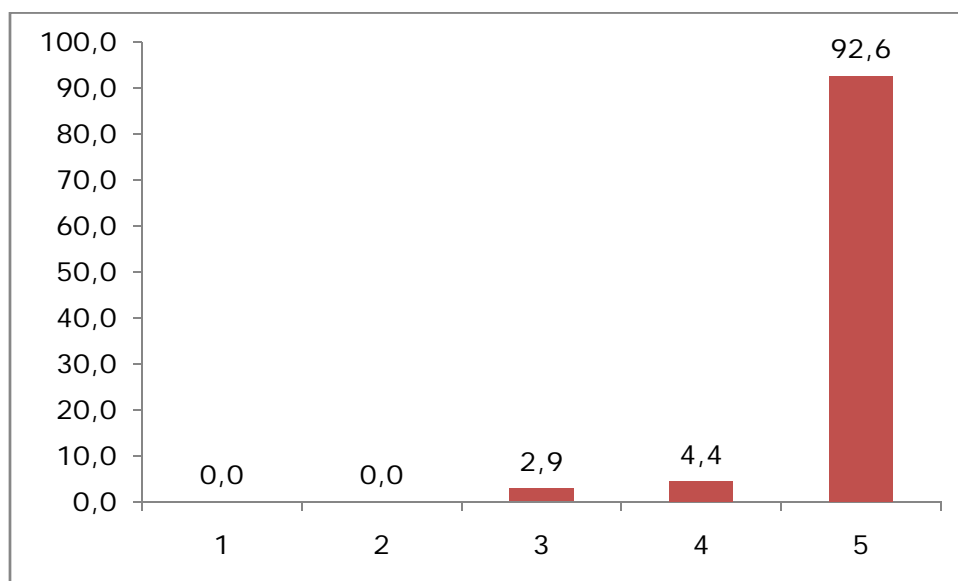
La valutazione della competenza del personale, percepita dall'utenza, è decisamente positiva: la valutazione massima viene data nel 95,7% dei casi, la somma delle due valutazioni positive (voti 4 e 5) arriva al 98,6%, mentre non vi sono valutazioni negative (somma dei voti 1 e 2).

Grafico 12: competenza del personale che ha gestito la richiesta di DD (1: molto bassa, 5: molto alta)



La qualità generale del servizio erogato è valutata come "molto alta" nel 92,6% dei casi, con la somma delle due valutazioni positive (voti 4 e 5) che arriva al 97,1% dei casi, contro nessuna valutazione negativa (somma dei voti 1 e 2).

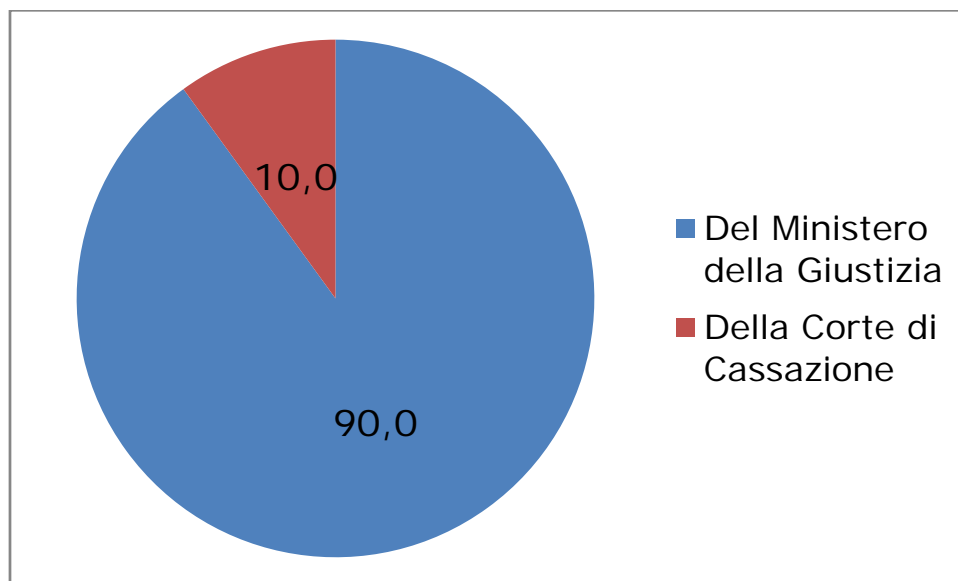
Grafico 13: qualità generale del servizio erogato (1: molto bassa, 5: molto alta)



Infine, il 90% degli utenti del servizio sa che la Biblioteca Centrale Giuridica appartiene al Ministero della Giustizia.



Grafico 14: di quale istituzione è espressione la Biblioteca Centrale Giuridica



#### 4) Conclusioni

I risultati del servizio di Document delivery offerto dalla Biblioteca Centrale Giuridica fanno emergere alcuni dati di interesse.

Il 60% delle richieste da parte dell'utenza giudiziaria (biblioteche del polo giuridico, uffici giudiziari e articolazioni centrali del Ministero della Giustizia) è un chiaro indizio del ruolo crescente del servizio a supporto orizzontale dell'intera area Giustizia.

Aggregando i dati relativi alle due categorie di biblioteche (44,2%), si evidenzia inoltre il valore della cooperazione tra gli istituti, anche oltre le previsioni del Servizio Bibliotecario Nazionale.

Incrociando i dati relativi alle domande 3, 4, 5 e 7 (i cui risultati sono evidenziati nei grafici 3, 4, 5 e 7), emergono due aspetti: il primo è che il 10,5% dei rispondenti dichiara "indispensabile" (valutazione 5) l'utilizzo del servizio di DD nel proprio lavoro quotidiano, anche se ha effettuato l'accesso in maniera saltuaria (da 1 a 5 volte/anno), di non utilizzare analoghi servizi presso altre istituzioni. Di questi, il 60% ha dichiarato di svolgere attività di ricerca. Quindi si rivolgono al Document delivery della BCG anche studiosi che chiedono testi in modo mirato e fruttuoso.

Un secondo aspetto riguarda la quota dei rispondenti che utilizza il DD in maniera intensiva, essendo emersa una quota del 35,1% di utenti per i quali il servizio si può definire *fondamentale* in senso pieno. Essi effettuano oltre 10 accessi all'anno, utilizzano il DD anche presso altre istituzioni e definiscono "indispensabile" (voto 5) il DD nel proprio lavoro quotidiano.

Infine, un terzo aspetto evidenziato è quello di coloro che dichiarano di accedere esclusivamente al DD della nostra Biblioteca, definiscono "indispensabile" il servizio nella propria attività quotidiana ed effettuano un numero di accessi annuo superiore a 10. La quota che ne deriva, del 24,6%, può ben identificare il nucleo dei *fidelizzati* al DD della Biblioteca.

Va anche rilevato che, se accedono ai servizi della Biblioteca Centrale Giuridica in sede, gli utenti del DD si comportano come quelli in loco, usufruendo dei principali servizi richiesti da questi ultimi, come si può vedere dalla rilevazione effettuata su un campione degli utenti interni.

Infine, per quanto attiene alla valutazione complessiva del servizio, l'indicatore della qualità del documento è quello in cui la valutazione massima si consegue nel 90% dei casi.

Emerge, dunque, un quadro ampiamente positivo del servizio erogato.

## **5) Appendice: questionario.**

MINISTERO DELLA GIUSTIZIA

BIBLIOTECA CENTRALE GIURIDICA

QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI DOCUMENT DELIVERY

Avvertenze per la compilazione: inserire negli spazi consentiti (menu a tendina, caselle di scelta multipla, caselle a testo libero) la risposta che si ritiene più vicina alle proprie opinioni.

[Si informano gli utenti che i dati personali comunicati al momento della compilazione del questionario sono utilizzati esclusivamente per finalità interne a questo Ufficio, in conformità a quanto previsto dall'art. 27 comma 1° della legge n. 675 del 31/12/1996.]

1. Categoria di appartenenza (una scelta)
2. Come è venuto a conoscenza del servizio di Document Delivery (d'ora in poi: DD)? (Utilizzare al massimo 110 caratteri nel campo libero se sceglie l'opzione "Altro:" dal menu a tendina) (una scelta)
3. Per quale motivo ha richiesto il servizio di DD l'ultima volta? (Utilizzare al massimo 110 caratteri nel campo libero se sceglie l'opzione "Altro:" dal menu a tendina) (una scelta)
4. Nel quotidiano svolgimento del suo lavoro, come giudica il servizio DD in una scala da 1 a 5 (in cui 1 è "non fondamentale" e 5 è "indispensabile") (una scelta)
5. Quante volte ha usufruito del servizio DD nel corso dell'ultimo anno? (una scelta)

6. Prima di richiedere il documento desiderato, quale risorsa consulta prevalentemente?  
(Utilizzare al massimo 110 caratteri nel campo libero se sceglie l'opzione "Altro:" dal menu a tendina) (una scelta)
7. Ha già utilizzato o utilizza servizi analoghi presso altre istituzioni biblioteche o centri di documentazione? (si/no)
8. Utilizza anche i servizi della BCG in sede? (si/no)
9. Se sì, quali? (Sono ammesse più scelte)

<input type="checkbox"/> <i>Alerting</i> sugli indici delle riviste	<input type="checkbox"/> Consultazione libri/riviste	<input type="checkbox"/> Fotoriproduzione
<input type="checkbox"/> Prestito personale	<input type="checkbox"/> Ricerche nelle banche dati	<input type="checkbox"/> Richiesta in sede di invio copie via email
<input type="checkbox"/> <i>reference</i> (informazioni bibliografiche dagli assistenti di Sala)		

*Rispetto all'ultima richiesta di document delivery da lei effettuata:*

10. Il documento richiesto è stato reperito? (si/no)
11. Se sì, in che arco di tempo è stato inviato? (una scelta)
12. Può indicare la qualità del documento digitale ricevuto in una scala da 1 a 5?  
(1 "qualità molto bassa" , 5 "qualità molto alta") (una scelta)
13. Come definirebbe la competenza del personale che ha gestito la sua richiesta in una scala da 1 a 5? (1 per niente competente, 5 molto competente) (una scelta)
14. E' soddisfatto in generale del servizio erogato?  
(1 "Profondamente insoddisfatto", 5 "completamente soddisfatto"). (una scelta)
15. Se è stata espressa nella precedente domanda una valutazione da 1 a 2, cosa proporrebbe per migliorare il servizio? (Utilizzare al massimo 300 caratteri nel campo libero)
16. Sa dire di quale istituzione è espressione la nostra Biblioteca? (Utilizzare al massimo 110 caratteri nel campo libero se sceglie l'opzione "Altro:" dal menu a tendina) (una scelta)