



Consiglio Nazionale delle Ricerche
Biblioteca d'Area di Bologna

TECHNICAL REPORT n.01/2021

Risultati del primo monitoraggio sui servizi della Biblioteca d'Area (Maggio 2021)

2021

CNR Biblioteca Area della Ricerca di Bologna - Via Gobetti 101, 40129 Bologna, Italia

Email: biblio@area.bo.cnr.it

Sito web: <https://biblioteca.bo.cnr.it>

Tel: 051 6398034

Fax: 0516398130 P.IVA 02118311006

C.F 80054330586

LA BIBLIOTECA D'AREA

La Biblioteca d'Area è un organismo al servizio della ricerca la cui missione principale é di connettere i ricercatori con le risorse informative e con gli attrezzi necessari per trovarle, valutarle, usarle.

I nostri servizi e i nostri spazi sono progettati per mettere al centro gli utenti e i loro bisogni.

Per ottemperare a tali esigenze nasce questa serie di manuali interni dedicati al personale afferente la BdA, al duplice scopo di formare nuovo personale e rendere sempre piú efficaci e professionali i servizi erogati agli utenti.

Versione	Autori	Data di Pubblicazione
3	<i>Gabriela Carrara, Stefania Marzocchi, Silvana Mangiaracina, Debora Mazza, Sergio Settembrini, Alessandro Tugnoli</i>	Giugno 2021

Indice

INTRODUZIONE	3
PRESENTAZIONE DEI RISULTATI DEL SONDAGGIO	3
ANALISI DEI DATI	11
Utilizzo dei servizi esistenti (domande n. 1 - 14)	11
Suggerimenti su nuovi potenziali servizi (domanda n.3)	11
Attività di Formazione (domande n. 15-16)	12
WEB e SOCIAL (domande n. 17-20)	12
Eventi di Comunicazione in biblioteca (domande n. 21-23)	12
CONCLUSIONI	13
APPENDICE 1 - MONITORAGGIO ORIGINALE PROPOSTO AL PUBBLICO	14
APPENDICE 2 - RISPOSTE A TESTO LIBERO	21

INTRODUZIONE

Dalla fine del 2019 la Biblioteca d'Area si è dotata di uno strumento di programmazione delle attività future che, attraverso le analisi delle proprie criticità e dei punti di forza, le permettesse di definire obiettivi di medio termine (a 3 anni) e annuali.

Tra gli obiettivi "strategici" che la BdA si è proposta di raggiungere vi è quello di migliorare l'accesso e l'uso delle risorse informative scientifiche necessarie all'attività di ricerca degli studiosi che utilizzano la BdA ed eventualmente migliorare i servizi esistenti o svilupparne dei nuovi.

Nel 2020 la situazione di lavoro a distanza imposta dalla pandemia covid19 ha reso sempre più necessario l'utilizzo delle risorse elettroniche e di conseguenza ha imposto la necessità di mantenere uno standard elevato del servizio da remoto.

A un anno dalla dichiarazione dello stato di emergenza la BdA ha deciso di fare una analisi della situazione lanciando nel mese di maggio un monitoraggio indirizzato a tutti gli utenti (effettivi o potenziali) con un approccio bottom-up per conoscere meglio le esigenze e i desiderata de utenza e migliorare, laddove possibile, o aumentare i servizi erogati.

Questa relazione illustra brevemente i risultati del primo monitoraggio effettuato dalla BdA verso i propri utenti. Ciò comporta qualche ingenuità nella redazione delle domande e mancanza di alcuni dati sicuramente indicativi quali l'età e la categoria lavorativa di appartenenza. Ciò nondimeno questi primi risultati mostrano una generale soddisfazione da parte dell'utenza dei servizi erogati e forniscono spunti per la realizzazione di alcuni prodotti dedicati all'approfondimento di alcuni argomenti propedeutici alla progettazione ed alla pubblicazione scientifica.

PRESENTAZIONE DEI RISULTATI DEL SONDAGGIO

Il monitoraggio è stato inviato al bacino di utenza che afferisce alla BdA che comprende gli istituti CNR presenti nell'area della ricerca di Bologna, quelli CNR esterni all'area, gli istituti INAF e il Tecnopolo del CNR di Bologna.

Il numero totale dei partecipanti al monitoraggio che ha risposto in forma anonima è pari a 178 unità su un bacino di utenza di difficile stima in quanto comprensivo di personale avente varia tipologia contrattuale.

Il personale strutturato dipendente CNR, INAF e Tecnopolo che lavora nell'area di ricerca di Bologna e nei tre istituti esterni localizzati in Emilia-Romagna e convenzionati con la Biblioteca (STEMS, ISTECS, IMEM) ammonta a 484 unità; a questo si aggiunge il personale non dipendente, quali assegnisti di ricerca, dottorandi, collaboratori, che utilizza i servizi della Biblioteca e che può essere stimato in circa il 50% del personale strutturato.

Pertanto, il bacino di utenti che sono stati raggiunti dal sondaggio è stimato in 726 persone. Possiamo quindi affermare che il tasso di risposta così stimato è pari al 24%.



Monitoraggio Utenti della Biblioteca d'Area CNR di Bologna (BdA)

178

Risposte

12.53

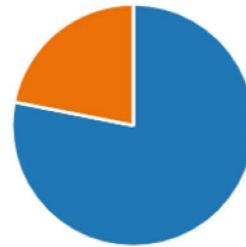
Tempo medio per il completamento

Chiuso

Stato

1. Conosci i principali servizi erogati dalla BdA?

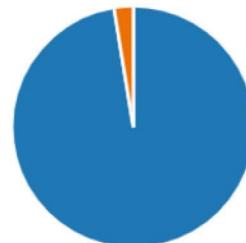
Insights



79% delle persone ha risposto **SI** per questa domanda e la maggioranza ha risposto "**Punteggio elevato (7-9)**" alla domanda 8.



2. Vorresti conoscerli?



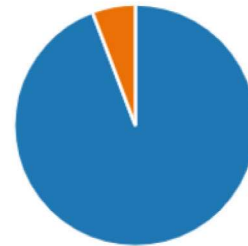


3. Hai suggerimenti su nuovi servizi e attività che potremmo realizzare?

40
Risposte

Risposte più recenti
"No"

4. Durante il periodo di lockdown hai utilizzato i servizi online della BdA?



75% delle persone ha risposto **SI** per questa domanda e la maggioranza ha risposto **"Punteggio elevato (7-9)"** alla domanda 8.



5. Se hai risposto NO puoi dirci perchè?

8
Risposte

Risposte più recenti
"non avuto bisogno"

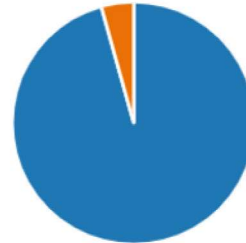
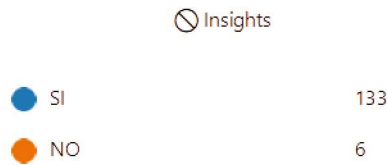
6. Secondo te come ha funzionato la BdA in questo periodo?

139
Risposte

Risposte più recenti
"penso bene come al solito"
"Bene"



7. Hai utilizzato le risorse elettroniche?



8. Se hai risposto SI come valuti il servizio?



Valutazione media 7.86

9. Se hai risposto NO puoi dirci perchè?



Risposte più recenti

10. Conosci il servizio di Document Delivery NILDE?

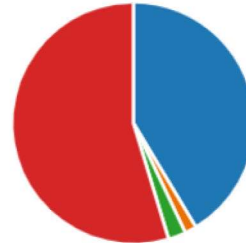




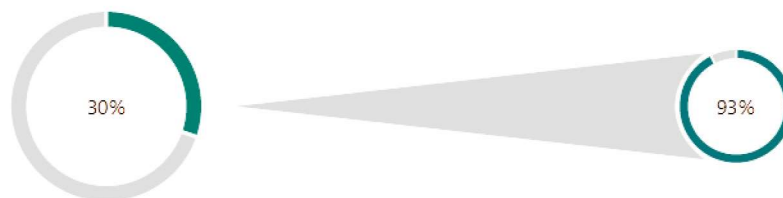
12. Hai utilizzato NILDE in questo periodo o lo utilizzi di solito?

Insights

● SI, senza problemi	53
● SI ma con difficoltà	2
● NO non ci sono riuscita/o	3
● Non l'ho usata in quanto non ...	70



30% delle persone ha risposto **SI, senza problemi** per questa domanda e la maggioranza ha risposto **"Punteggio elevato (7-9)"** alla domanda 13.



13. Se hai utilizzato NILDE senza difficoltà come valuti questo servizio?

Insights
55
Risposte



Valutazione media 7.95

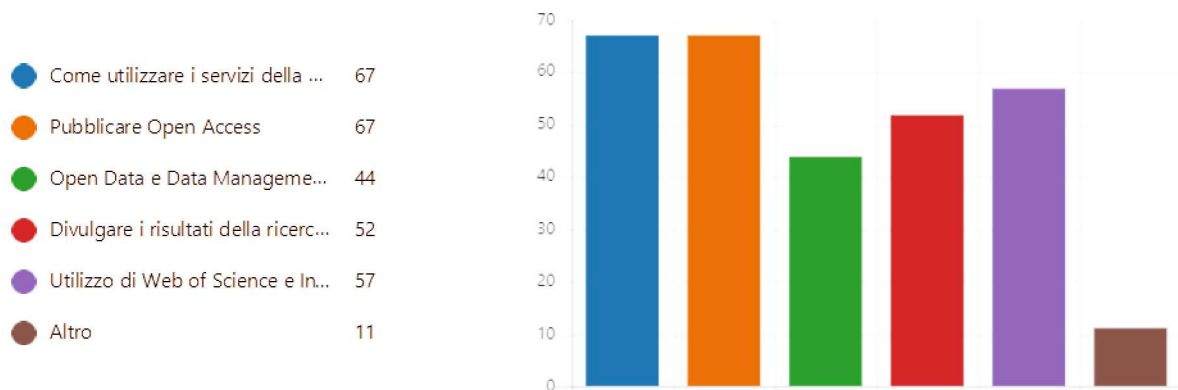
14. Se hai avuto difficoltà nell'utilizzo di NILDE puoi farci sapere perchè?

5
Risposte

Risposte più recenti



15. Quali sono gli argomenti sui quali vorresti che la BdA organizzasse seminari di formazione?



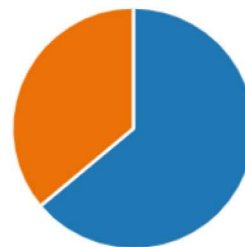
16. Hai esigenze lavorative alle quali la BdA puo' rispondere?

41
Risposte

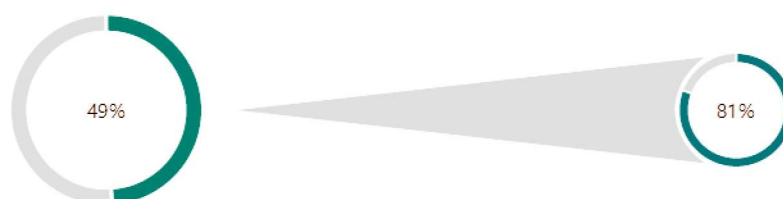
Risposte più recenti
"No"

17. Conosci il sito web della BdA (<http://biblioteca.bo.cnr.it/>)?

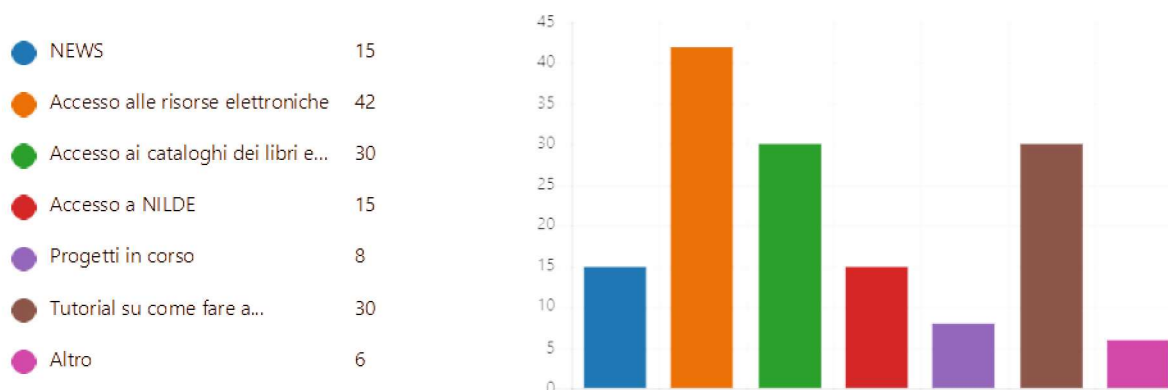
🔍 Insights



49% delle persone ha risposto **SI** per questa domanda e la maggioranza ha risposto "**Punteggio elevato (7-9)**" alla domanda 8.



18. Se hai risposto sì, che cosa vorresti che fosse messo in evidenza?



19. Vuoi darci un suggerimento su quali aspetti migliorare nel sito?

84
Risposte

Risposte più recenti
"nessun suggerimento"

20. La BdA utilizza i social media per divulgare informazioni (<https://linktr.ee/bibliocnrbo>). In quali di questi social ci seguiresti più volentieri:

Facebook	43
Instagram	11
Youtube	37
Altro	42



21. Quando sarà possibile rientrare in presenza la BdA organizzerà degli eventi di presentazione della collezione di libri di divulgazione scientifica acquistati di recente. Saresti interessata/o a partecipare agli eventi?

SI	81
NO	52



22. Sei interessata/o a suggerire l'organizzazione di altri eventi specifici?

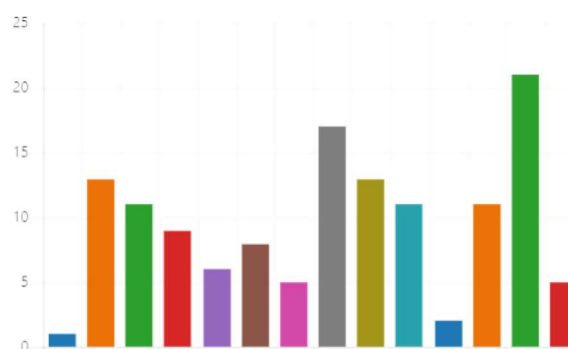


23. Sei interessata/o contribuire con suggerimenti per l'acquisto di nuovi libri di divulgazione?



24. GRAZIE per aver partecipato! Ti chiediamo un'ultima informazione: a che istituto appartieni?

● Area della ricerca di Bologna	1
● ISOF	13
● ISAC	11
● IMM	9
● ISMN	6
● IBE	8
● ISP	5
● ISMAR	17
● OAS	13
● IRA	11
● STEMS	2
● IMEM	11
● ISTE	21
● Altro	5



ANALISI DEI DATI

Di seguito l'analisi dei risultati ottenuti e divisa per gli argomenti principali del sondaggio:

- Utilizzo dei servizi esistenti
- Nuovi potenziali servizi
- Attività di formazione
- Attività di comunicazione
- Organizzazione eo partecipazione a eventi negli spazi della BdA

Utilizzo dei servizi esistenti (domande n. 1 - 14)

I servizi offerti dalla Biblioteca d'Area sono conosciuti ed utilizzati dal 79% degli utenti che hanno partecipato al sondaggio. E' da notare che gli utenti che dichiarano di non conoscere i servizi in generale e alcuni in particolare (risposte 2,11), sono quasi tutti interessati e desidererebbero essere informati, anche attraverso il loro indirizzo email personale.

Sia le risorse elettroniche che il servizio NILDE sono stati utilizzati durante il periodo di chiusura della biblioteca dovuto alla pandemia e sono stati valutati positivamente (valutazione media 7.86 su 9).

In generale non si rilevano particolari problemi di fruizione degli strumenti messi a disposizione, fatta eccezione per qualche rara difficoltà di tipo tecnico che però pensiamo possa essere facilmente superata utilizzando le indicazioni disponibili sul sito della biblioteca o chiedendo ad un bibliotecario.

Nel complesso consideriamo soddisfacente il livello di capillarità raggiunto e ci proponiamo di mantenerlo e/o migliorarlo aggiornando costantemente gli strumenti informativi esistenti (es. sito web, segnaletica in sala) e proponendo periodicamente nuovi strumenti informativi (es. social media, poster negli istituti).

Gli utenti che hanno lasciato il proprio indirizzo email per ricevere informazioni sul servizio NILDE saranno contattati singolarmente.

Suggerimenti su nuovi potenziali servizi (domanda n.3)

I potenziali nuovi servizi indicati dai partecipanti al sondaggio collimano in gran parte con quelli previsti dal Piano di Sviluppo della biblioteca, ad esempio la messa in opera di corsi di formazione, il supporto al data management e repository, la diffusione di documentazione prodotta dall'Unione Europea su alcuni temi di specifico interesse.

In particolare, il supporto nella scelta delle riviste su cui pubblicare è proprio il tema di uno dei progetti europei guidati dalla biblioteca (Brain@Work) che sta realizzando corsi di formazione a distanza rivolti a ricercatori e dottorandi proprio con l'intento di fornire indicazioni metodologiche su questo particolare argomento.

L'acquisto di nuovi libri, eventualmente anche audiolibri se coerenti con le linee di sviluppo della collezione, è previsto anche per l'anno 2021: la biblioteca si candiderà al bando Mibact 'Contributo alle biblioteche per acquisto libri. Sostegno all'editoria libraria'. Nel 2020 il medesimo bando ha finanziato l'acquisto di nuovi libri per la biblioteca per un totale di circa 5.000 euro.

A quattro suggerimenti in particolare la BdA intende dare seguito integrandoli nel processo di revisione del sito web della biblioteca attualmente in corso:

- fornire una procedura semplificata per accesso a banche dati;
- fornire l'accesso a cataloghi di tesi di dottorato;
- evidenziare le novità riguardanti servizi della BdA;
- realizzare un bollettinonewsletter in cui vengano ripresi temi importanti, quali open access, etc.

Questi ultimi due punti pensiamo possano essere perseguiti anche con l'aggiornamento costante dello schermo presente in atrio, fuori dalla biblioteca, che ha proprio l'intento di informare sulle novità e sugli eventi di maggior rilievo. Riguardo invece ad altri suggerimenti, quali ad esempio fornire un software per la verifica del plagio, la biblioteca solitamente risponde girando la richiesta all'apposito servizio. Nel caso specifico, al Centro Interdipartimentale per l'etica e l'integrità nella ricerca del CNR che ha in licenza alcuni di questi software. Ci proponiamo comunque di tener conto del suggerimento per mettere in evidenza la procedura riservata ai ricercatori del CNR (<https://www.cnr.it/it/research-misconduct>) sul sito della biblioteca.

Attività di Formazione (domande n. 15-16)

La biblioteca si propone di organizzare seminari di formazione su alcuni specifici argomenti che sono, secondo noi, cruciali oggi nel mondo della ricerca. Il sondaggio ha rilevato quali tra gli argomenti proposti potessero risultare più interessanti o graditi e quali fossero per qualche motivo ritenuti non appetibili.

I risultati del sondaggio mostrano che tutti gli argomenti proposti sono molto graditi, in particolare 'come utilizzare i servizi della biblioteca' e 'pubblicare open access'.

Inoltre gli utenti hanno indicato un forte interesse verso alcuni argomenti suggerendo quindi la realizzazione di seminari di formazione per chiarire i seguenti aspetti:

- Come scegliere la rivista su cui pubblicare
- Indicatori Bibliometrici
- Predatory Journals

WEB e SOCIAL (domande n. 17-20)

Il sito web della biblioteca è conosciuto dal 64% dei partecipanti al sondaggio, che suggeriscono di mettere più in evidenza principalmente gli accessi alle risorse elettroniche, ai cataloghi e ai tutorial su come fare per utilizzare i servizi.

Questo dato conferma in parte le azioni di revisione del sito che attualmente il personale della BdA sta progettando per cui molti dei suggerimenti ricevuti attraverso il sondaggio saranno messi in pratica, primo fra tutti un rinnovamento della grafica e una maggiore semplificazione sia del linguaggio utilizzato che dei percorsi per il reperimento dei documenti.

Tra i social media attualmente gestiti dalla biblioteca, Facebook si conferma essere il più diffuso (32% circa), seguito da Youtube (27%).

Il profilo Instagram della biblioteca è attivo solo da qualche mese e risulta essere utilizzato principalmente dalla fascia più giovane della popolazione scientifica.

Il 18% dei partecipanti non utilizza o utilizza poco i social media, per contro altri hanno suggerito l'utilizzo delle seguenti piattaforme di comunicazione social:

- twitter
- linkedin
- <https://www.cnrweb.tv/>

Eventi di Comunicazione in biblioteca (domande n. 21-23)

Il sondaggio ha rilevato un interesse abbastanza diffuso a partecipare ad eventuali eventi organizzati in biblioteca (80%), come ad esempio presentazioni di libri.

Minore è la disponibilità a suggerire nuovi titoli da acquistare per la biblioteca, e molto limitato l'interesse a proporre iniziative, eventi o incontri.

CONCLUSIONI

Questo monitoraggio e' stato un primo esperimento per testare l'impatto dei servizi offerti dalla Biblioteca dell'Area della Ricerca di Bologna ai propri utenti.

Nonostante abbia partecipato solo il 24% del bacino di utenza potenziale, questa prima risposta ci ha fornito conferme e suggerimenti utili per affinare il programma di comunicazione, già inserito nel piano triennale di attività, e che la BdA sta portando avanti con una maggiore presenza sulle piattaforme social e con una revisione del proprio sito web.

La conferma anche se parziale dell'utilizzo, dell'apprezzamento dei servizi e degli approfondimenti forniti dalla BdA e' un forte stimolo, non solo al mantenimento ma al miglioramento degli standard di qualità che caratterizzano la Biblioteca con l'obiettivo di poter raggiungere e soddisfare un numero sempre maggiore di utenti.

A tale scopo questo monitoraggio, con le opportune migliorie, verrà riproposto periodicamente in modo da poter avere dei parametri di valutazione sul funzionamento della BdA.

APPENDICE 1 - MONITORAGGIO ORIGINALE PROPOSTO AL PUBBLICO



Monitoraggio Utenti della Biblioteca d'Area CNR di Bologna (BdA)

* Obbligatoria

SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

La BdA attualmente fornisce servizi a distanza ed in presenza per l'accesso remoto alle risorse digitali sottoscritte dal CNR, Document Delivery, etc a supporto dei ricercatori

1. Conosci i principali servizi erogati dalla BdA? *

- SI
 NO

2. Vorresti conoscerli?

- SI
 NO

3. Hai suggerimenti su nuovi servizi e attività che potremmo realizzare?



BIBLIOTECA ON LINE

4. Durante il periodo di lockdown hai utilizzato i servizi online della BdA? *

SI

NO

5. Se hai risposto NO puoi dirci perchè? *

6. Secondo te come ha funzionato la BdA in questo periodo? *

7. Hai utilizzato le risorse elettroniche? *

SI

NO

8. Se hai risposto SI come valuti il servizio? *





9. Se hai risposto NO puoi dirci perchè? *

10. Conosci il servizio di Document Delivery NILDE? *

- SI
- NO

11. Vorresti avere informazioni riguardanti questo servizio di Document Delivery?
Scrivi qui la tua mail o scrivi a biblio@area.bo.cnr.it (<mailto:biblio@area.bo.cnr.it>). *

12. Hai utilizzato NILDE in questo periodo o lo utilizzi di solito? *

- SI, senza problemi
- SI ma con difficoltà
- NO non ci sono riuscita/o
- Non l'ho usata in quanto non necessaria

13. Se hai utilizzato NILDE senza difficoltà come valuti questo servizio? *





14. Se hai avuto difficoltà nell'utilizzo di NILDE puoi farci sapere perchè? *

ATTIVITA' DI FORMAZIONE

La BdA supporta i ricercatori attraverso attività di formazione e consulenza su Information Literacy, Open Access etc

15. Quali sono gli argomenti sui quali vorresti che la BdA organizzasse seminari di formazione? *

- Come utilizzare i servizi della biblioteca
- Pubblicare Open Access
- Open Data e Data Management Plan
- Divulgare i risultati della ricerca nell'ambito dei progetti europei
- Utilizzo di Web of Science e InCites

Altro

16. Hai esigenze lavorative alle quali la BdA puo' rispondere?



WEB e SOCIAL

La BdA e' presente sul web con il proprio sito e su alcuni social

17. Conosci il sito web della BdA (<http://biblioteca.bo.cnr.it/>
(<http://biblioteca.bo.cnr.it/>)? *

- SI
- NO

18. Se hai risposto si, che cosa vorresti che fosse messo in evidenza? *

- NEWS
- Accesso alle risorse elettroniche
- Accesso ai cataloghi dei libri e delle riviste
- Accesso a NILDE
- Progetti in corso
- Tutorial su come fare a...
-

Altro

19. Vuoi darci un suggerimento su quali aspetti migliorare nel sito? *



20. La BdA utilizza i social media per divulgare informazioni (<https://linktr.ee/bibliocnrbo>) (<https://linktr.ee/bibliocnrbo>).

In quali di questi social ci seguiresti più volentieri: *

Facebook

Instagram

Youtube

Altro

ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE

La BdA e' impegnata nel comunicare all'esterno le sue attività e promuove varie iniziative di divulgazione scientifica

21. Quando sarà possibile rientrare in presenza la BdA organizzerà degli eventi di presentazione della collezione di libri di divulgazione scientifica acquistati di recente. Saresti interessata/o a partecipare agli eventi? *

SI

NO

22. Sei interessata/o a suggerire l'organizzazione di altri eventi specifici? *

SI

NO

23. Sei interessata/o contribuire con suggerimenti per l'acquisto di nuovi libri di divulgazione? *

SI

NO



24. GRAZIE per aver partecipato! Ti chiediamo un'ultima informazione: a che istituto appartieni? *

Area della ricerca di Bologna

ISOF

ISAC

IMM

ISMN

IBE

ISP

ISMAR

OAS

IRA

STEMS

IMEM

ISTECH

Altro

Questo contenuto non è stato creato né approvato da Microsoft. I dati che invii verranno recapitati al proprietario del modulo.

Microsoft Forms

APPENDICE 2 - RISPOSTE A TESTO LIBERO

RISPOSTA A DOMANDA 3:

Hai suggerimenti su nuovi servizi e attività che potremmo realizzare?

- Corsi online
- Un bollettino/newsletter in cui vengano ripresi temi importanti, quali open access, ecc, e le novità riguardanti servizi della BdA. La cadenza potrebbe essere un paio di volte l'anno.
- Supporto nella scelta delle riviste su cui pubblicare.
- Uno strumento software per verifica plagio.
- Supporto al data management e repository
- Supporto per Systematic Reviews
- Diffusione delle pubblicazioni della UE relative alle varie tematiche che spesso rimangono nei circuiti dei siti europei e non arrivano a tutti
<https://op.europa.eu/it/web/general-publications>
- Una procedura semplificata per accesso a banche dati
- Catalogo tesi di dottorato
- Audiolibri

RISPOSTA A DOMANDA 11:

Vorresti avere informazioni riguardanti questo servizio di Document Delivery? Scrivi qui la tua mail o scrivi a biblio@area.bo.cnr.it

Almeno il 75% di chi ha risposto è interessato ad avere informazioni sul servizio ed ha indicato il proprio recapito mail.

RISPOSTA A Domanda 15:

Quali sono gli argomenti sui quali vorresti che la BdA organizzasse seminari di formazione?

Gli argomenti su cui svolgere seminari non inclusi nella lista e suggeriti dagli utenti sono i seguenti

- Come scegliere la rivista più adatta,
- Indicatori Bibliometrici,
- Predatory Journals

RISPOSTE ALLE DOMANDE 18 E 19:

Cosa vorresti che fosse messo in evidenza?

Vuoi darci un suggerimento su quali aspetti migliorare nel sito?

- Centralizzare ed esplicitare i sei simboli tondi presenti sulla fascia destra;
- Credo che il percorso (tramite credenziali siper) per cercare il titolo degli articoli sia un po' macchinoso, se si potesse semplificare sarebbe più rapido raggiungere i lavori;
- la tendina che si apre all'inizio è forse troppo piena di scelte di difficile consultazione. forse andrebbero distribuite diversamente nella pagina;



- La visualizzazione del calendario (la data è un'informazione superflua) può essere rimossa lasciando lo spazio ad altre informazioni. Potrebbe essere utile un elenco con link ai corsi di formazione già eseguiti.
- L'immagine occupa troppo spazio. Se il menù ora a icone grigio pallido fosse invece testuale sarebbe più chiaro. Non è chiaro se questo menù è correlato alle tendine in alto. Nell'insieme trovo questa organizzazione un po' spazzante;
- Link biblioproxy un po' più in evidenza;
- Mettere in evidenza le applicazioni che possono indirizzare sulla rivista su cui pubblicare in base ad argomento e parole chiave;
- Mettere in evidenza le news;
- Migliorare l'interfaccia. Semplificare l'estetica concentrandosi sulle funzioni maggiormente importanti della piattaforma;
- NUOVA GRAFICA
- pubblicizzare di più le diverse modalità di pubblicazioni open, sottolineando pro e contro (economici, istituzionali, etc.);
- supporto ai progetti e formazione di Data Steward;
- Una rappresentazione più chiara (e.g. attraverso infografica) dei servizi effettuati e come essi si declinano sarebbe auspicabile;
- VISIBILITA' E PROMOZIONE;

RISPOSTA A DOMANDA 20:

La BdA utilizza i social media per divulgare informazioni.

In quali di questi social ci seguiresti più volentieri?

- twitter
- linkedin
- <https://www.cnrweb.tv/>