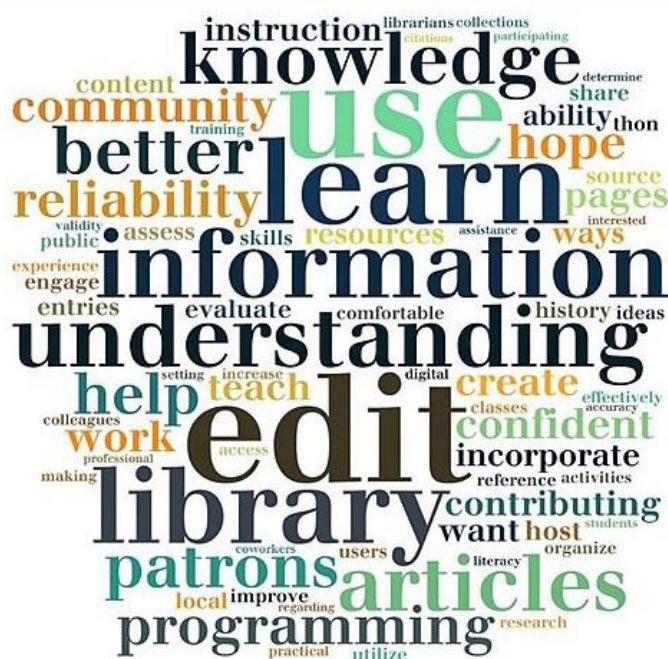




Biblioteca



Presentazione dell'indagine
sulla soddisfazione dei partecipanti
ai corsi di *user education*
per l'Anno Accademico 2019-2020

Corsi standard

Finalità e struttura degli incontri formativi

La Biblioteca della Pontificia Università Gregoriana considera parte integrante della sua *mission* lo svolgimento di attività di *user education* e *information literacy*, con l'intento di offrire alla propria utenza le conoscenze e gli strumenti più opportuni per identificare, reperire e valutare le risorse documentarie necessarie allo studio e alla ricerca. Ormai da diversi anni la Biblioteca è impegnata nella realizzazione di specifici incontri formativi con l'obiettivo di rendere l'utente capace di un uso efficace ed autonomo delle risorse e dei servizi offerti.

A causa dell'interruzione forzata delle attività in presenza a partire dall'11 marzo 2020 dovuta all'emergenza sanitaria internazionale, nel corso dell'Anno Accademico 2019-2020 non si sono potuti tenere molti dei corsi programmati per il II Semestre: sono stati quindi organizzati in totale 10 corsi di un'ora e un quarto ciascuno, riguardanti l'uso del catalogo elettronico, i periodici e l'uso della piattaforma DigiPoint, le strategie di ricerca nelle banche dati bibliografiche, *full text* e di fonti primarie e il software Zotero per la gestione delle citazioni bibliografiche. I 10 incontri si sono tenuti nei mesi di ottobre, novembre, dicembre, febbraio e marzo.

Nell'incontro formativo sul catalogo elettronico, diviso in due sessioni (la prima teorica e la seconda pratica), sono stati trattati i seguenti argomenti: campi di un record bibliografico; sistema di classificazione delle monografie e ricerca per argomento; ricerca semplice; ricerca per indici, con particolare attenzione alla ricerca nome/titolo e per soggetto "titolo uniforme"; ricerca avanzata, soffermandosi soprattutto sull'uso degli operatori booleani, sull'incrocio di più chiavi di ricerca e sull'impostazione dei filtri; ricerca per area disciplinare; ricerca federata; Collezioni della Biblioteca e Fondi speciali, analizzando nello specifico la ricerca delle tesi di dottorato e dei periodici; visualizzazione dei risultati; funzionalità aggiuntive quali "Storico ricerche", "La mia cartella" e richiesta in consultazione tramite la piattaforma moBi.

L'incontro formativo sui periodici e la piattaforma DigiPoint ha previsto innanzitutto una breve presentazione della Collezione Periodici, esplicitando le differenze tra formato cartaceo ed elettronico; è stato quindi illustrato il motore di ricerca dei periodici elettronici Full Text Finder, per poi passare alle modalità di ricerca dei periodici nel catalogo della Biblioteca; sono stati presentati i vari campi della scheda descrittiva di un periodico, il sistema di classificazione dei periodici adottato dalla Biblioteca e la loro collocazione fisica nei vari ambienti, anche con l'ausilio delle mappe; si è passati quindi a presentare il catalogo ACNP per la verifica degli ultimi fascicoli arrivati in Biblioteca e la lista "Legatoria" per il controllo dei fascicoli temporaneamente non presenti in Biblioteca, nonché il servizio di *document delivery* per il reperimento di articoli contenuti in riviste non possedute dalla Biblioteca; infine, sono state presentate le funzionalità della piattaforma DigiPoint dedicata alle risorse elettroniche della Biblioteca e le modalità di accesso remoto alle stesse.

Gli incontri formativi sull'uso delle banche dati hanno previsto due corsi comuni a tutti i settori di studio, differenziati tra un incontro base sulle banche dati bibliografiche e *full text* ed un incontro avanzato sulle banche dati di fonti primarie. In entrambe le sessioni sono state proposte esemplificazioni di strategie di ricerca semplice e avanzata, evidenziando particolarità e caratteristiche delle diverse banche dati presentate.

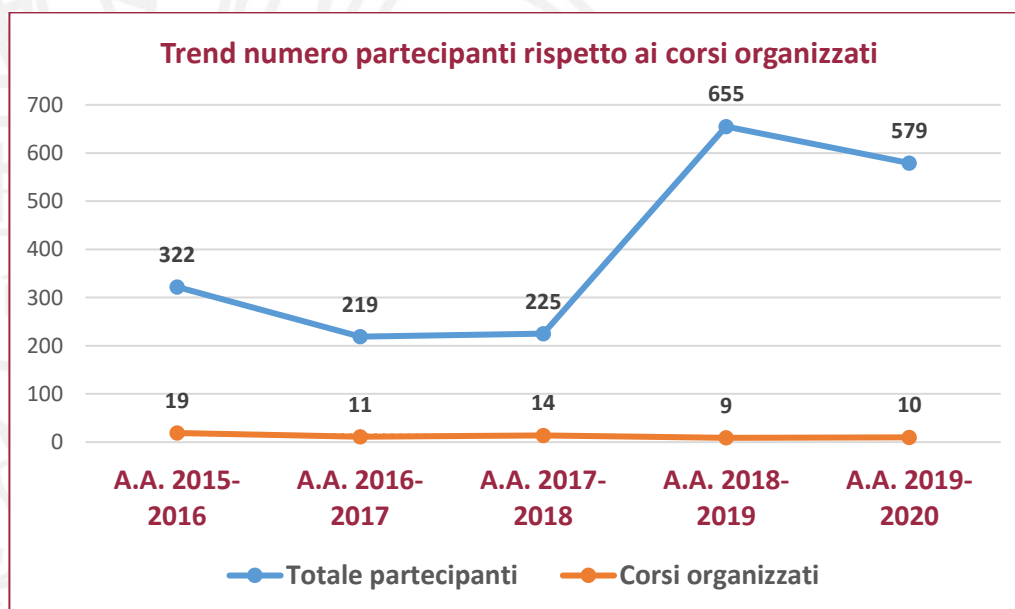
Gli incontri formativi sull'uso del software di citazione bibliografica Zotero, anch'essi divisi in due sessioni (la prima teorica e la seconda pratica), hanno trattato i seguenti argomenti: funzione e ruolo della citazione nella comunicazione accademica; introduzione ai Reference Manager Software; il Progetto Zotero, il programma, l'installazione, i componenti, gli stili disponibili; acquisizione della bibliografia dal web (ad esempio dal catalogo della Gregoriana e da altre banche dati) e inserimento manuale dei record bibliografici; gestione della bibliografia, personale e condivisa (appunti, note, *tag*, collegamenti tra record, allegati, sincronizzazione, ricerche); impostazione dello stile di citazione (ricerca, installazione, modifica dello stile in Word, uso della bibliografia per le note e redazione della bibliografia finale); citazione in Word (singola, multipla, con prefissi e suffissi, note complesse); sincronizzazione con il sito/profilo di Zotero; utilizzo dello stesso file su più computer.

Di seguito si riportano la data e il numero di partecipanti dei vari corsi, suddivisi per semestre. Come ogni anno, l'affluenza del II Semestre ai singoli corsi risulta dimezzata, probabilmente perché l'esigenza formativa è stata per lo più soddisfatta con il primo ciclo di incontri.

Corsi I Semestre	Data	Partecipanti
Il catalogo (sessione teorica)	21/10/2019	64
Il catalogo (sessione pratica)	23/10/2019	58
I periodici e DigiPoint	6/11/2019	47
Le banche dati (corso base)	13/11/2019	32
Le banche dati sulle fonti	27/11/2019	22
Zotero (sessione teorica)	05/12/2019	131
Zotero (sessione pratica)	06/12/2019	135
Totale partecipanti		489

Corsi II Semestre	Data	Partecipanti
Il catalogo (sessione teorica)	24/02/2020	38
Il catalogo (sessione pratica)	26/02/2020	28
I periodici e DigiPoint	04/03/2020	24
Totale partecipanti		90

Analizzando il trend dell'affluenza degli ultimi cinque anni, nell'Anno Accademico 2019-2020 rimane alto il numero di partecipanti, soprattutto se si considera l'annullamento di ben 4 corsi; risulta quindi confermato il netto aumento registrato a partire dall'A.A. 2018-2019 e il successo della campagna di pubblicizzazione degli incontri attraverso la *mailing list* della Comunità Accademica e la sensibilizzazione dei docenti sul tema.



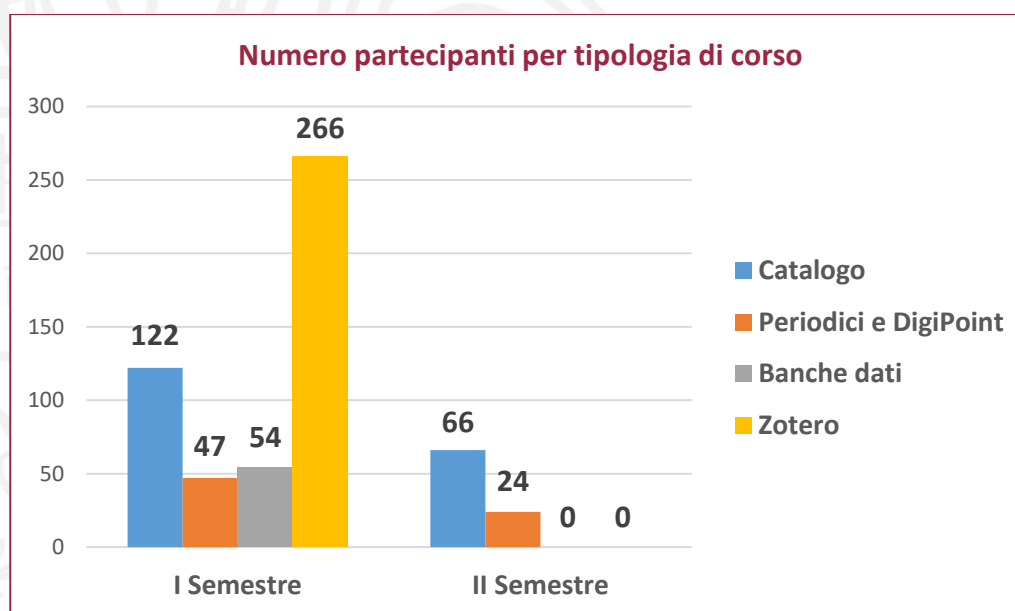
I questionari di soddisfazione

A partire dall'Anno Accademico 2015-2016 la Biblioteca ha somministrato ai partecipanti ai corsi standard un questionario per conoscere il loro livello di soddisfazione, individuare eventuali criticità e ambiti di miglioramento nell'erogazione del servizio e poter rilevare dati statistici. Nell'Anno Accademico 2018-2019 la struttura del questionario è stata rivista, semplificata nell'impostazione ma arricchita nei contenuti. Le domande sono quindi passate da 8 a 10, lasciando in ognuna lo spazio per eventuali commenti nel caso di risposte negative, in aggiunta alla consueta parte finale dedicata ai suggerimenti per migliorare il corso.

Il questionario è stato distribuito in forma cartacea al termine di ciascun incontro per la compilazione anonima. Nel complesso, sebbene agli incontri abbiano partecipato 579 utenti, i questionari compilati sono stati 397, circa 2/3 del totale.

Tutti i dati forniti nelle pagine che seguono derivano dai questionari compilati, unica fonte disponibile di analisi e pertanto considerata campione significativo dei partecipanti e delle loro opinioni.

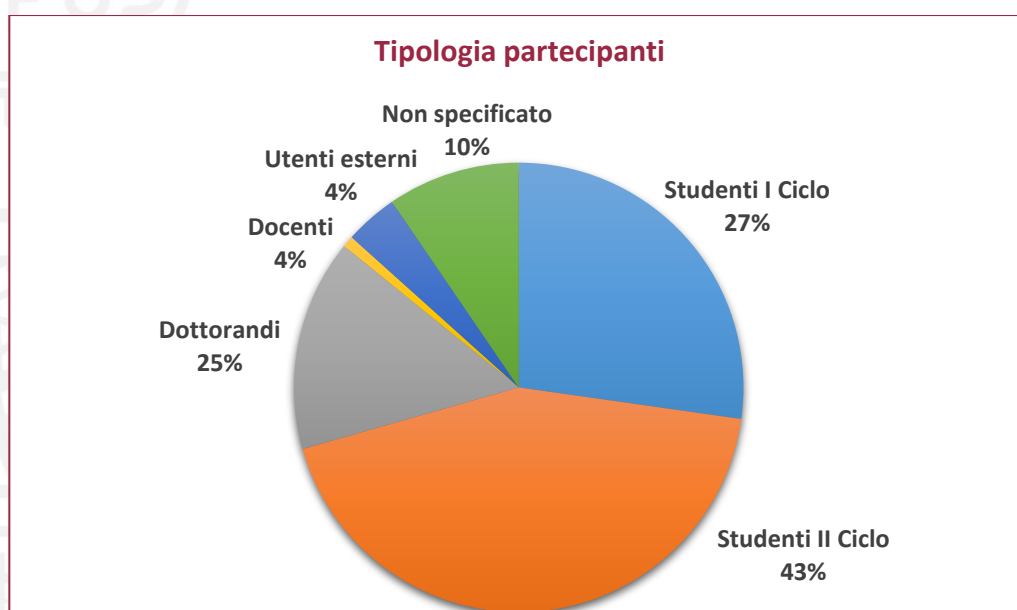
I corsi senza dubbio più frequentati sono stati come sempre quelli sul software Zotero, seguiti questa volta dagli incontri sul catalogo, mentre nel precedente anno avevano prevalso quelli sulle banche dati. Bisogna tuttavia tenere conto che i corsi dedicati ai Periodici e a DigiPoint sono gli unici strutturati in una sola giornata per ciascun semestre, implicando quindi un minor numero di partecipanti, e che nel I Semestre dell'A.A. 2018-2019 gli appuntamenti sulle banche dati sono stati 3 invece di 2, fattore che probabilmente ha contribuito a far prevalere la partecipazione alle sessioni sulle banche dati rispetto a quelle sul catalogo per quell'anno accademico. Da notare anche il fatto che, come anticipato, nel II Semestre la partecipazione si dimezza.



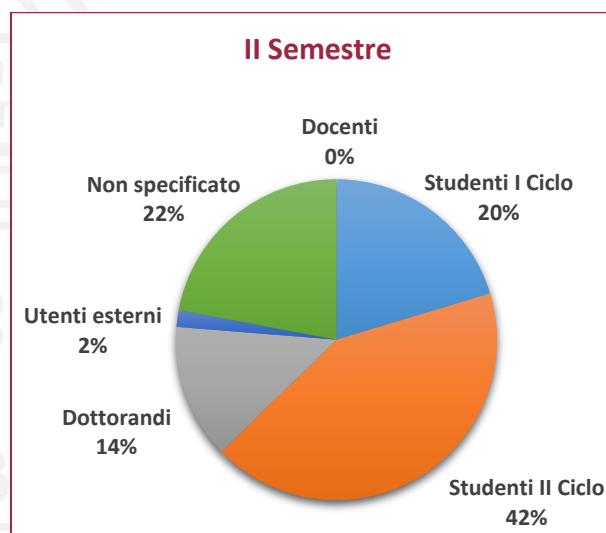
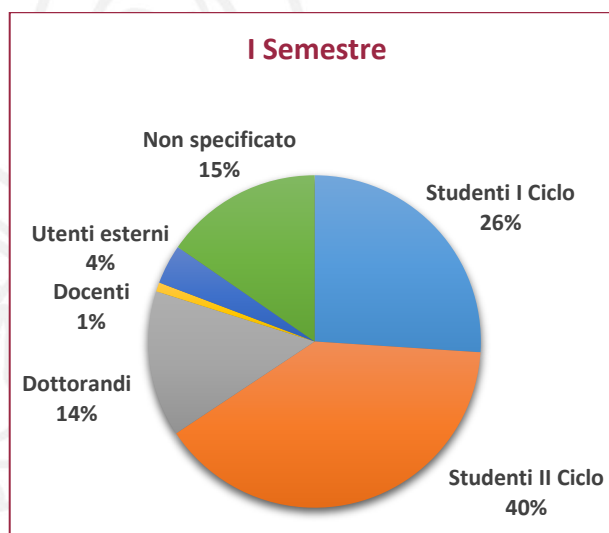
Analisi dei partecipanti

In tutti i corsi la quasi totalità dei partecipanti è costituita dagli utenti istituzionali della Pontificia Università Gregoriana, mentre gli utenti esterni spesso provengono da Istituzioni le cui biblioteche appartengono a URBE (Unione Romana Biblioteche Ecclesiastiche).

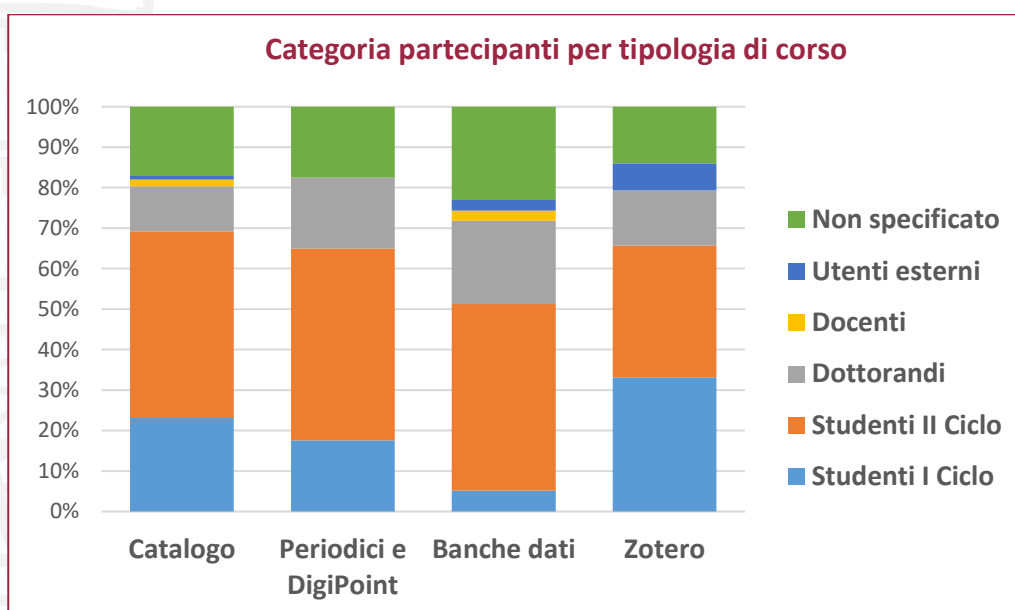
Sommando i dati dei vari corsi notiamo che, come sempre, quasi la metà sono studenti del II Ciclo, ma mentre quest'anno la partecipazione dei dottorandi è simile a quella degli iscritti al I Ciclo, nell'A.A. 2018-2019 era stata significativamente maggiore: si tratta di un dato positivo, un segnale del successo della campagna di pubblicizzazione degli incontri e della sensibilizzazione dei docenti sulla necessità di sollecitare attivamente gli studenti ad un approccio più maturo e complesso allo studio e alla ricerca, un approccio consapevole dell'importanza di sapersi orientare fin da subito nel complesso panorama informativo a disposizione.



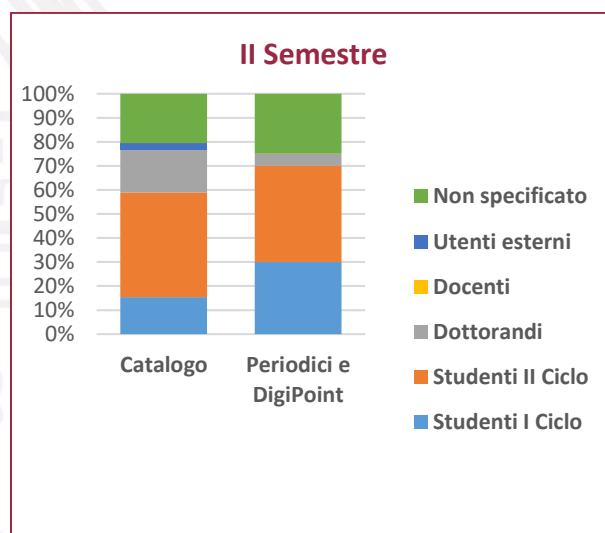
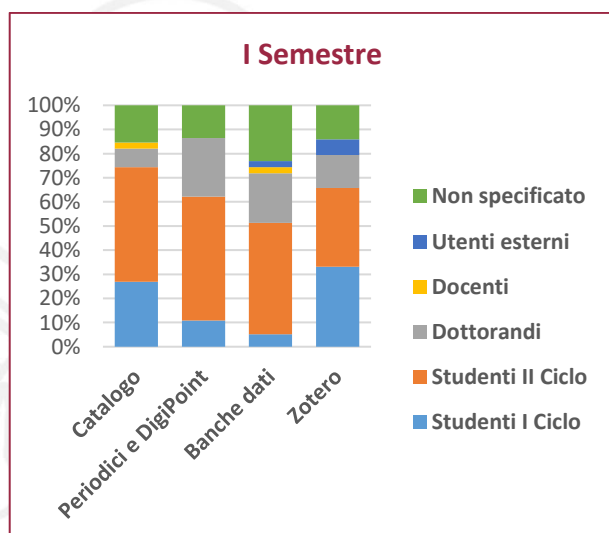
Suddividendo il dato tra I e II Semestre, le proporzioni non cambiano in maniera significativa, mentre nel precedente anno accademico vi era stata una maggiore partecipazione alla seconda serie di incontri da parte di dottorandi e docenti.



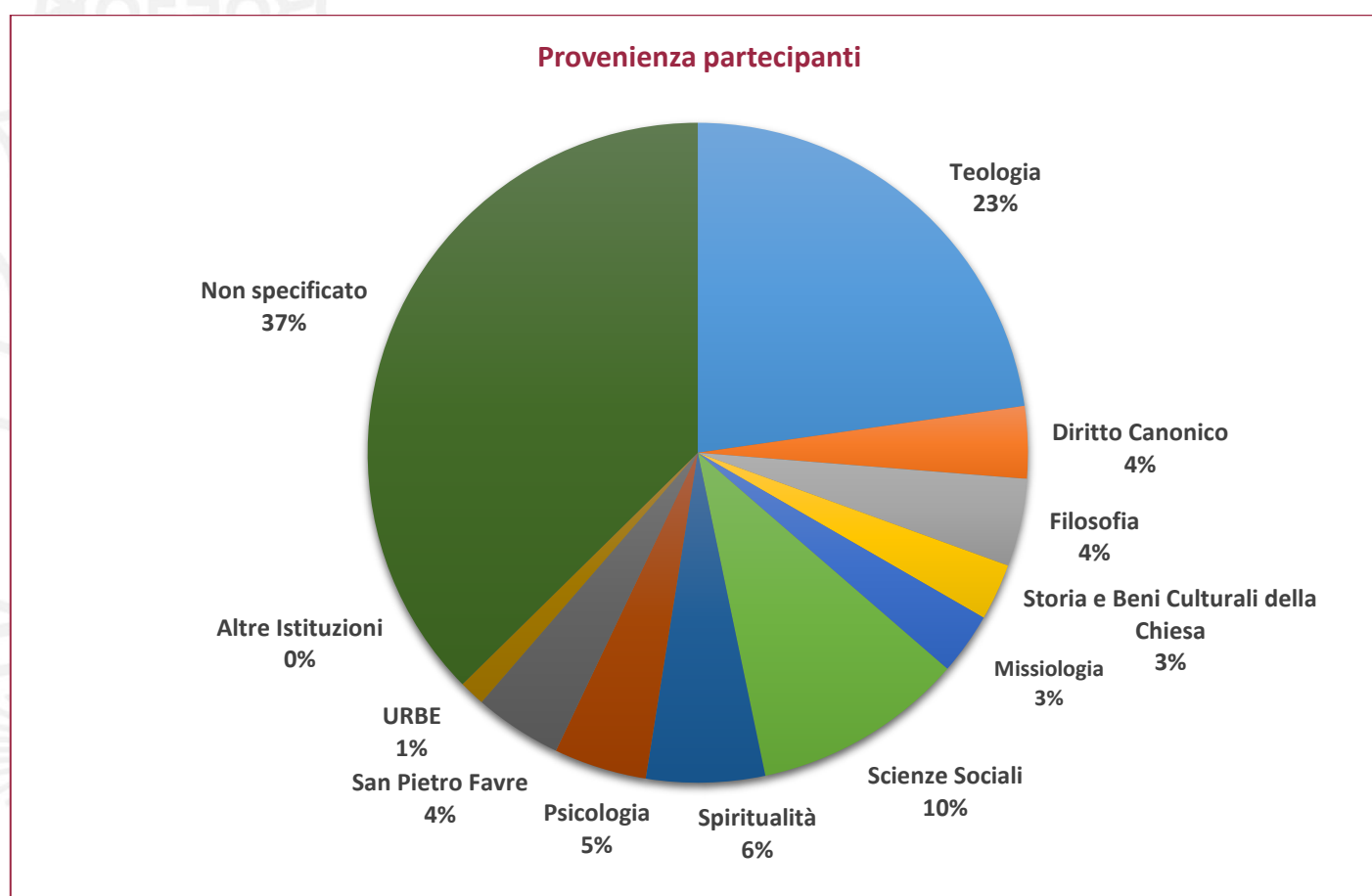
Se analizziamo, invece, la categoria dei partecipanti suddividendoli per le 4 tipologie di corsi proposti, notiamo l'assenza di utenti esterni nei corsi Periodici e DigiPoint, probabilmente perché ritenuti molto specifici e incentrati sui sistemi in uso in Gregoriana, e l'assenza di docenti sia agli incontri dedicati a Periodici e DigiPoint, di cui probabilmente padroneggiano già le modalità di ricerca, che a quelli su Zotero, forse perché si tratta di utenti più legati ai metodi tradizionali di citazione bibliografica. Da notare, tuttavia, che nell'anno accademico precedente le suddette dinamiche relative ai corsi su Periodici e DigiPoint erano state invece registrate per i corsi sul catalogo. Inoltre, mentre la partecipazione degli studenti del II Ciclo rimane pressoché costante, sono pochi gli studenti del I Ciclo a frequentare i corsi sulle banche dati: le percentuali maggiori si hanno per gli incontri su Zotero, pur trattandosi di uno strumento avanzato e in un certo senso conseguente all'uso di banche dati e cataloghi e alla consultazione di periodici.



Suddividendo il dato tra I e II Semestre, si nota un'inversione di proporzioni nella partecipazione da parte degli studenti del I Ciclo tra le due tipologie di corsi che si sono tenute prima del *lockdown*, una minore partecipazione dei dottorandi al secondo incontro su Periodici e DigiPoint e l'assenza di docenti ai corsi sul catalogo del II Semestre.



Dall'analisi della provenienza per Unità Accademica emerge che anche quest'anno la maggioranza dei partecipanti proviene dalla Facoltà di Teologia, mentre non vi sono stati iscritti dei Centri Alberto Hurtado, Studi Interreligiosi, Spiritualità Ignaziana e Centre for Child Protection; anche il Centro Cardinal Bea è assente nel grafico sottostante poiché è stata registrata la partecipazione di un solo iscritto, equivalente ad una percentuale pari a 0, statisticamente non rilevante. Diversamente dal precedente anno accademico, invece, è cresciuta la partecipazione da parte del Centro San Pietro Frave e della Facoltà di Missiologia, mentre non ci sono stati partecipanti esterni non appartenenti ad Istituzioni collegate a URBE (anch'essi diminuiti).



Suddividendo il dato tra I e II Semestre, le proporzioni restano simili, ad eccezione anche quest'anno dell'Istituto di Psicologia, non valorizzato per il II Semestre, affiancato stavolta dalla Facoltà di Missiologia, dal Centro San Pietro Frave e dagli utenti URBE; si dimezza, inoltre, il peso la partecipazione della Facoltà di Scienze Sociali, che però in genere partecipa soprattutto agli incontri su Zotero, annullati nel II Semestre.

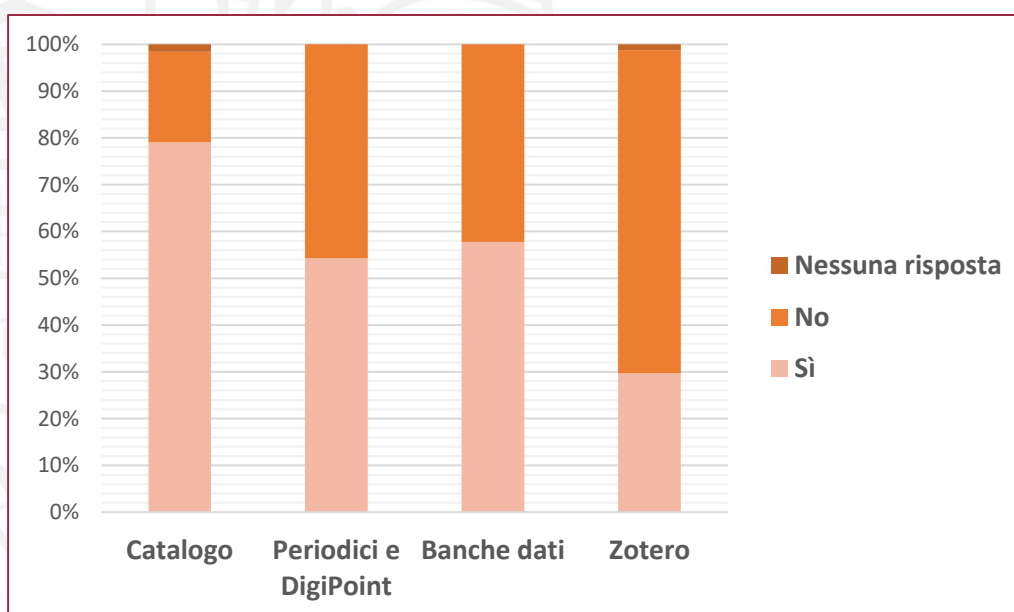
Analisi delle risposte al questionario di soddisfazione

Il questionario è strutturato in 10 domande a risposta multipla con possibilità di commenti aperti e uno spazio finale libero dove poter indicare eventuali suggerimenti. Le risposte multiple permettono di valutare l'impostazione generale dei corsi, la chiarezza espositiva dei docenti e l'efficacia dei metodi didattici impiegati, mentre i commenti aperti consentono di far emergere idee, spunti, segnalazioni o esigenze particolari dei corsisti.

Di seguito si riportano, per ciascuna domanda, la rappresentazione grafica e in percentuale delle risposte.

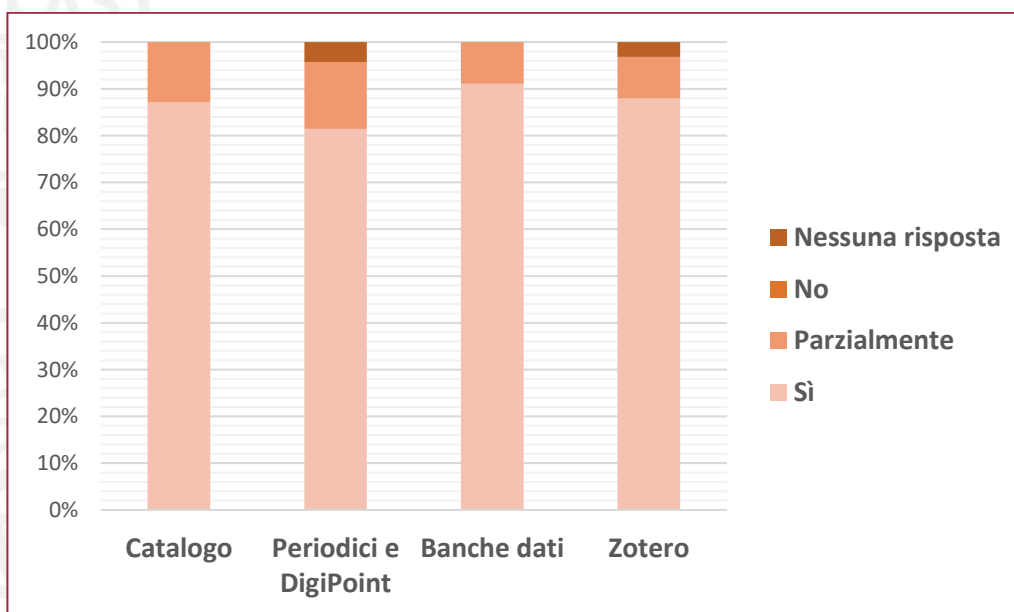
1. Prima d'ora hai utilizzato cataloghi elettronici / periodici e risorse elettroniche / banche dati / Reference Manager Software?

Da questa prima domanda è possibile derivare il livello di conoscenza pregressa degli argomenti trattati nei corsi. Possiamo quindi constatare che, come prevedibile, il catalogo è lo strumento più conosciuto e Zotero il meno noto, ma anche che circa la metà dei rispondenti ha sentito la necessità di frequentare i corsi pur conoscendo già gli strumenti in essi trattati. Inoltre, se si analizzano separatamente i dati relativi alla sessione teorica e a quella pratica dei corsi sul catalogo, le proporzioni rimangono pressoché invariate, mentre 1/3 di coloro che non aveva mai utilizzato un RMS non partecipa poi alla sessione pratica degli incontri su Zotero, probabilmente perché si è reso conto di non aver bisogno dello strumento, utile soprattutto per un livello avanzato di studi e ricerche.



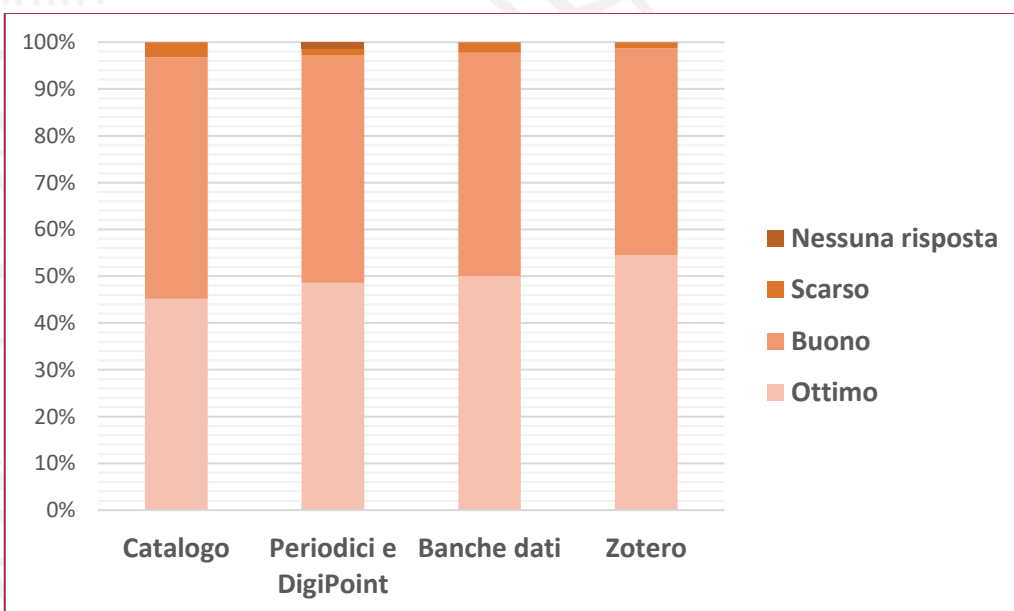
2. I contenuti del corso corrispondono alle tue aspettative?

Anche quest'anno oltre l'80% dei rispondenti ha dato una valutazione positiva circa le proprie aspettative sul corso, con un andamento leggermente differente per gli incontri su Periodici e DigiPoint. Il titolo di quest'ultimo corso risulta effettivamente meno esplicito e può portare ad ipotizzare che tratti anche la ricerca di articoli e l'uso delle varie risorse elettroniche presenti sulla piattaforma DigiPoint mentre, come dettagliato nella pagina web dedicata al Servizio di User Education, l'incontro vuole favorire l'orientamento nel complesso panorama delle pubblicazioni periodiche della Biblioteca, cartacee ed elettroniche, e presentare le modalità di funzionamento della piattaforma DigiPoint; sono infatti i corsi sulle banche dati ad entrare nello specifico delle singole risorse elettroniche.



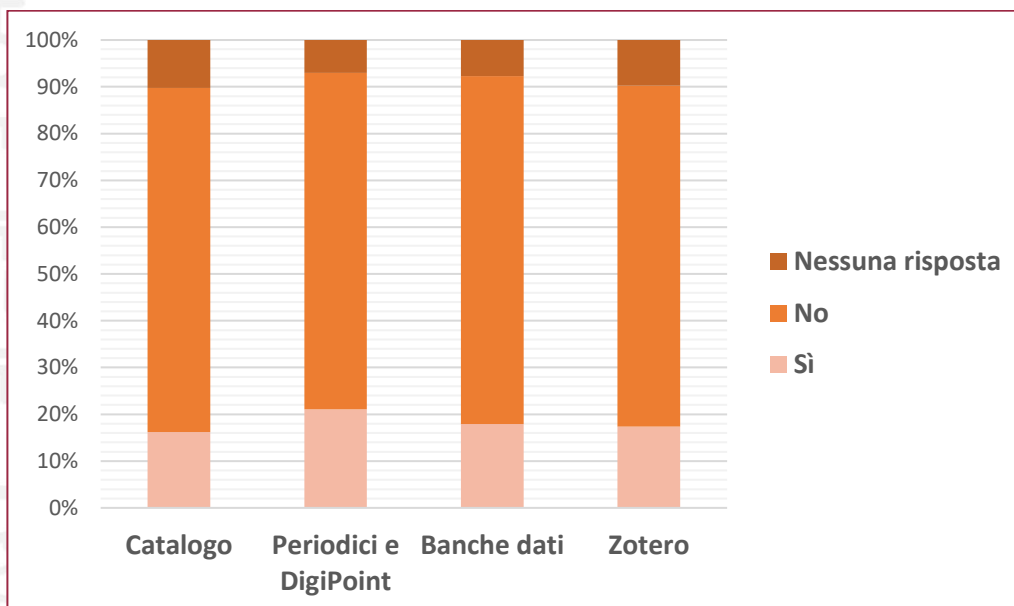
3. Come giudichi il livello di approfondimento dei contenuti del corso?

Anche quest'anno la quasi totalità dei rispondenti ha ritenuto buono o ottimo il livello di approfondimento.



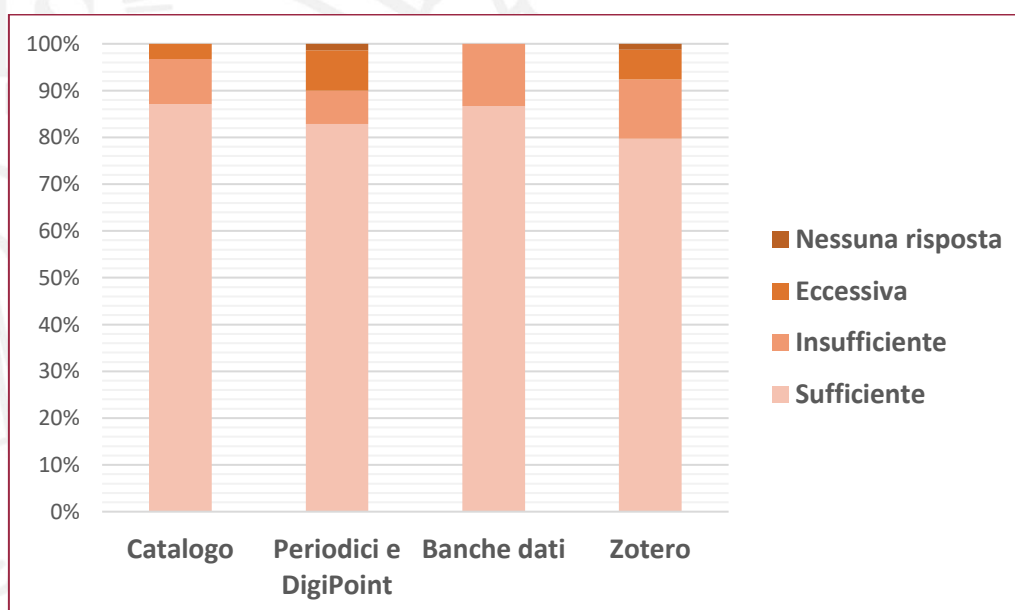
4. Ci sono argomenti che non sono stati trattati ma che avresti voluto chiarire?

Anche quest'anno circa il 70% dei rispondenti ha ritenuto che in ciascun corso siano stati affrontati tutti i temi di loro interesse.



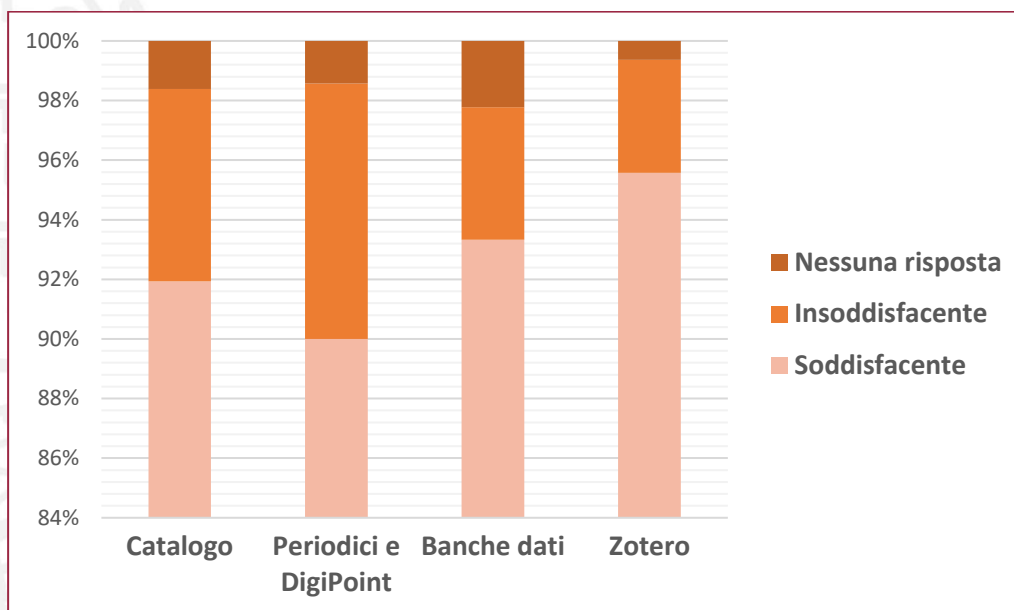
5. Come giudichi la durata del corso rispetto all'argomento trattato?

Anche quest'anno oltre l'80% dei rispondenti si è dichiarato soddisfatto dalla durata dei corsi; gli incontri su Periodici e DigiPoint sono quelli con la maggior percentuale di partecipanti che hanno ritenuto eccessiva la durata dell'incontro, mentre i corsi sulle banche dati non sono mai stati ritenuti troppo lunghi.



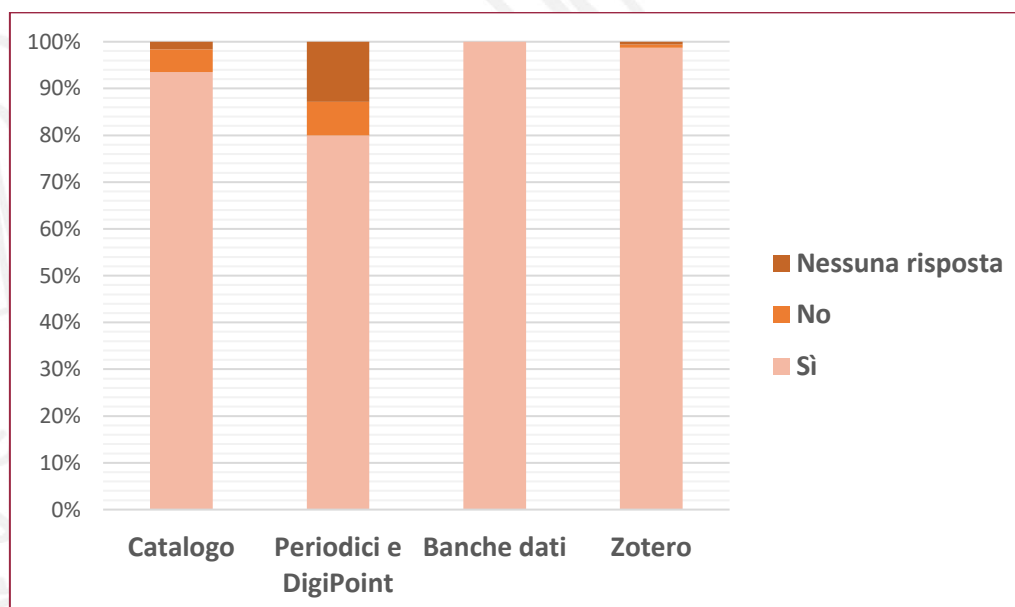
6. Come giudichi il metodo didattico impiegato nel corso?

Anche in questo caso le risposte sono state estremamente positive e in linea con l'anno accademico precedente: oltre il 90% dei rispondenti ha trovato soddisfacente il metodo didattico, soprattutto per i corsi su Zotero, mentre gli incontri su Periodici e DigiPoint, pur con il 90% di risposte positive, hanno convinto leggermente meno. Si tratta in effetti di una tipologia di corso che unisce due argomenti distinti che, se affrontati singolarmente, non giustificerebbero l'organizzazione di un corso *ad hoc* in quanto sarebbero di durata troppo breve, ma gestiti insieme possono creare un po' di confusione.



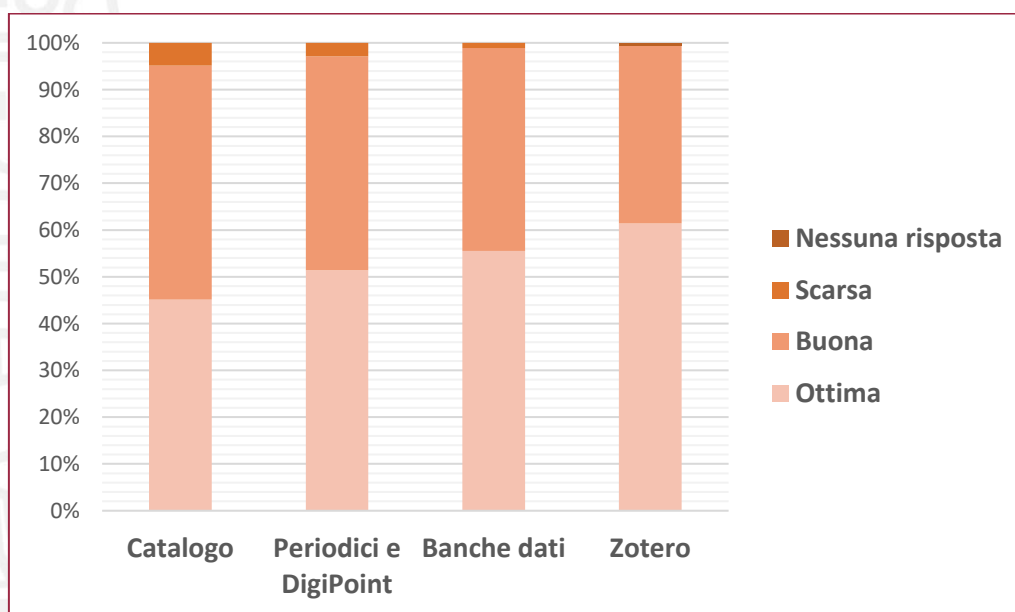
7. Ritieni utile il materiale didattico fornito?

Come sempre i materiali didattici forniti nei vari corsi (presentazioni Power Point, liste, *vademecum*, tutorial) sono stati in generale molto apprezzati dai rispondenti, con percentuali più basse (ma comunque pari all'80%) per i corsi su Periodici e DigiPoint, e il 100% di risposte positive per i corsi sulle banche dati.



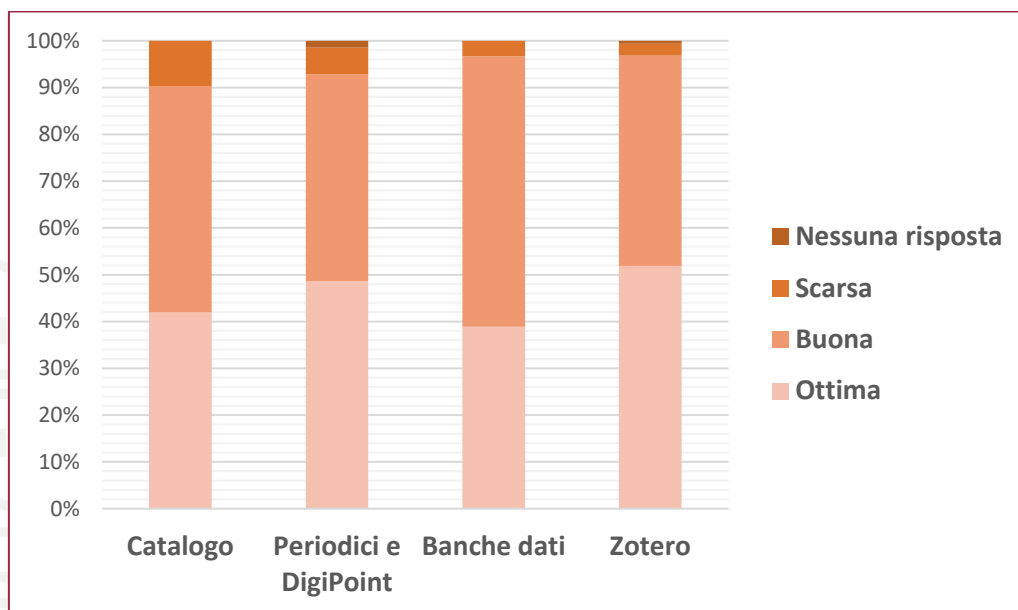
8. Come giudichi la chiarezza espositiva dei docenti?

Anche quest'anno vengono confermati i risultati positivi del precedente anno accademico: oltre il 45% dei rispondenti ha valutato ottima la chiarezza dei docenti, con valori superiori al 60% per i corsi su Zotero. Da notare il fatto che la chiarezza espositiva sembra essere collegata non solo al docente ma anche all'argomento trattato, in quanto i corsi sulle banche dati hanno ricevuto percentuali migliori rispetto agli incontri su Periodici e DigiPoint, seppur tenuti dalla stessa persona.



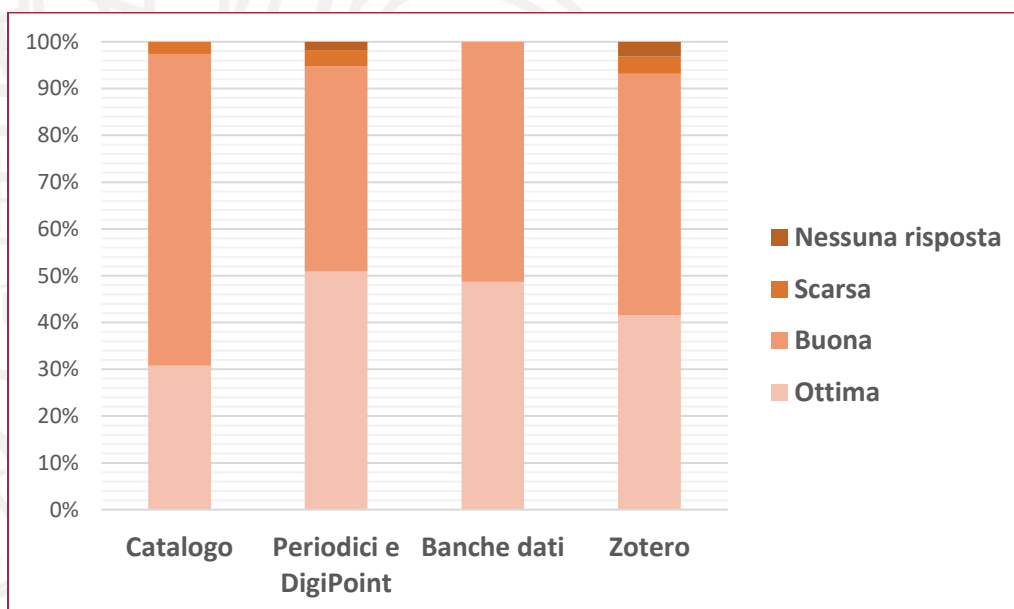
9. Come giudichi l'organizzazione del corso (data, orario, aula)?

In linea con gli anni precedenti, questa domanda è quella che, rispetto alle altre, ha ricevuto i giudizi meno positivi. Il motivo emerge sia dai commenti liberi alla domanda stessa che dai suggerimenti inseriti dai rispondenti nella parte finale del questionario: l'orario dei corsi, dalle 13:30 alle 14:45, viene ritenuto scomodo in quanto occupa la pausa pranzo. Si tratta di un problema noto alla Biblioteca poiché sollevato ogni anno dai corsisti, tuttavia la scelta resta obbligata per evitare la sovrapposizione con i corsi e i seminari curriculari. In ogni caso, per cercare di venire incontro alle esigenze dei partecipanti, dall'Anno Accademico 2018-2019 la Biblioteca ha ridotto di 30 minuti la durata degli incontri, posticipandone l'inizio, così da lasciare agli iscritti il tempo sufficiente per il pranzo. Anche l'aula scelta per i corsi da alcuni è stata giudicata troppo piccola rispetto al numero dei presenti ma, dal momento che molti dimenticano di iscriversi preventivamente ai corsi e che l'andamento dei partecipanti è piuttosto altalenante e imprevedibile mentre l'aula deve essere prenotata (e comunicata ai partecipanti) con largo anticipo, per la Biblioteca è difficile scegliere un ambiente con la giusta capienza.



10. Come valuti la qualità complessiva del corso?

Nel complesso risulta confermato l'apprezzamento della *user education* proposta dalla Biblioteca, la cui qualità è stata valutata positivamente da oltre il 90% dei rispondenti.



Suggerimenti

Il questionario offre, in chiusura, la possibilità di esprimere un commento o di dare dei suggerimenti al fine di migliorare il servizio; come spesso accade, solo una minoranza dei rispondenti ha compilato questa parte libera.

Tra i commenti più frequenti e comuni a tutti i corsi, si rilevano le considerazioni collegate alla logistica: le aule giudicate troppo piccole per il numero di partecipanti e l'orario considerato disagiata. Come accennato nel commento alla domanda n. 9, l'orario è un problema noto alla Biblioteca, sollevato ogni anno dai corsisti ma difficilmente risolvibile: per dare a tutti la possibilità di frequentare gli incontri *user education*, essendo rivolti all'intera Comunità Accademica, essa non deve sovrapporsi con nessun altro corso o seminario. Per sopperire al disagio non è stato inoltre possibile sperimentare l'inserimento di una breve pausa a metà incontro, in quanto spesso i partecipanti hanno fatto notare che il tempo a disposizione è già limitato rispetto alla vastità degli argomenti trattati e una pausa troppo breve interromperebbe la concentrazione senza essere effettivamente rigenerante. Per quanto riguarda invece la scelta dell'aula, l'intento per il futuro è quello di permettere la partecipazione solo previa iscrizione: se da un lato questo limiterà la possibilità degli utenti di decidere all'ultimo minuto se frequentare o meno il corso in base ai propri impegni, permetterà alla Biblioteca di tarare l'aula e le attrezzature necessarie sulla base dei partecipanti effettivi e poter comunicare loro eventuali variazioni.

Passando ai pareri più strettamente correlati alla didattica, alcune richieste di una maggiore lentezza e chiarezza espositiva da parte dei docenti possono essere ricondotte alle difficoltà linguistiche dei partecipanti (molti non padroneggiano sufficientemente l'italiano per poter seguire con profitto un corso altamente tecnico), così come all'elevata complessità del panorama informativo oggi disponibile, soprattutto considerato il poco tempo a disposizione. Talvolta dall'analisi dei commenti emerge infatti il disorientamento nella comprensione delle tematiche trattate durante i corsi offerti causato dalla scarsa dimestichezza con l'italiano ma anche dalla poca conoscenza dell'ambito bibliotecario, dei suoi servizi e dei suoi strumenti. I docenti cercano di mantenere un andamento discorsivo lento e scevro di termini tecnici, ma risulta difficile trovare un equilibrio che non renda pesante la lezione per chi è madrelingua o ha già una dimestichezza di base con gli strumenti informatici e con la ricerca; d'altro canto, i corsisti sono sempre sollecitati a porre domande durante l'incontro qualora qualcosa non risultasse chiaro.

Ad ogni modo, per provare a risolvere ad entrambe queste problematiche, come preannunciato nella relazione dello scorso anno accademico, la Biblioteca sta accogliendo il suggerimento di alcuni utenti circa la preparazione di brevi video tutorial: al momento sono state pubblicate tre "pillole" sulla pagina Facebook della Biblioteca che illustrano i contenuti del sito web, come si accede alle risorse elettroniche e quali strumenti utilizzare a seconda che si stia cercando un libro, un periodico o un articolo; presto le "pillole" verranno tradotte anche in inglese e raccolte sul sito web, dove saranno affiancate anche da video più approfonditi sull'uso della piattaforma moBi per la richiesta dei volumi in consultazione, sull'uso del catalogo e sulla ricerca nelle banche dati, in modo tale da fornire una prima base di conoscenze per poter seguire al meglio i corsi di *user education* e la possibilità di rivederli più volte al bisogno, qualora si sia dimenticato o non si sia capito un passaggio. È stato inoltre sottoscritto un abbonamento alla piattaforma di tutorial ProQuest Reaseach Companion costruita per aiutare gli studenti a svolgere una ricerca accademica più efficace e per supportare i docenti nell'insegnamento dei principi fondamentali dell'alfabetizzazione informatica.

È importante tuttavia notare che parte del materiale didattico propedeutico ai corsi è stato in realtà già predisposto negli anni passati e reso disponibile sul sito web della Biblioteca nella pagina dedicata al Servizio di User Education e nella sezione "Tutorial" di DigiPoint, ma di rado viene visualizzato prima di partecipare. La modalità di frequentazione previa iscrizione obbligatoria ci permetterà, in futuro, di risolvere anche questa problematica, instaurando un canale di comunicazione importante per la condivisione di informazioni e materiali propedeutici al corso o di approfondimento ad esso.

Sempre in merito alla didattica, alcuni ritengono che sarebbe più fruttuoso per il raggiungimento degli obiettivi preposti che i corsi fossero organizzati per piccoli gruppi, incrementando il numero degli esempi e prevedendo delle esercitazioni pratiche. L'andamento altalenante e imprevedibile della partecipazione ai corsi, di cui si è già parlato, rende tuttavia estremamente difficile poter strutturare incontri a numero chiuso e ridotto, senza contare il notevole aumento di impegno che ciò richiederebbe alla Biblioteca. Per quanto riguarda invece il numero degli esempi pratici proposti dai docenti, esso è limitato sia dal poco tempo a disposizione che dall'impossibilità di coprire tutti gli interessi di studio dei partecipanti; ciononostante, durante le lezioni i corsisti sono spronati a proporre esempi di ricerca su cui

basare le esercitazioni, ma la timidezza generalmente fa da freno. Un approccio più diretto e pratico viene garantito dalla Biblioteca nei corsi organizzati su richiesta dei membri del Corpo Docente, in quanto diretti a gruppi ridotti ed omogenei per provenienza disciplinare e livello di conoscenze, fattori che a loro volta diminuiscono la ritrosia degli studenti a fare domande e commenti. Inoltre, grazie all'esperienza maturata proprio durante questi incontri mirati, la Biblioteca sta man mano elaborando esempi più specifici e pertinenti rispetto alle singole discipline e la sempre maggiore collaborazione con il Corpo Docente sta garantendo un ampliamento dei temi trattati. Infine, l'obbligo di iscrizione preventiva al corso permetterà alla Biblioteca di richiedere ai partecipanti l'invio di eventuali temi o esempi specifici che si vogliono affrontare, mentre il nuovo approccio misto alla didattica, grazie alla piattaforma Moodle, permetterà di sperimentare nuovi strumenti laboratoriali come quiz e forum.

I restanti commenti non sono qui restituiti, in quanto molti dei bisogni in essi espressi sono riferibili ad esigenze personali che prescindono dall'ambito di azione della Biblioteca. Si può tuttavia affermare che complessivamente il questionario ha permesso alla Biblioteca di rilevare un'opinione positiva sulla qualità dei corsi e un buon grado di soddisfazione del servizio. Rispetto alle ipotesi di sviluppo espresse dalla Biblioteca nella scorsa relazione, resta aperta la possibilità di far rientrare gli incontri formativi all'interno del percorso curriculare, portando quindi al massimo livello la collaborazione con il Corpo Docente. L'inserimento della *user education* all'interno della piattaforma Moodle può essere un primo passo in questa direzione.

Corsi su richiesta

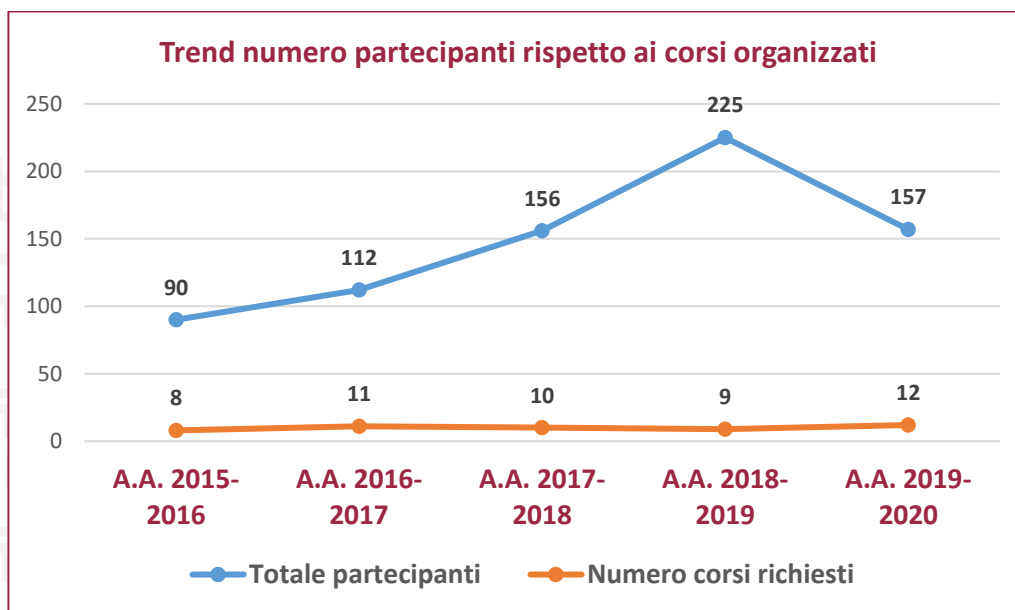
Come di consueto la Biblioteca ha organizzato anche sessioni di *user education* specializzate su richiesta del Corpo Docente; durante l'Anno Accademico 2019-2020 gli incontri mirati alla presentazione dei servizi e delle risorse relative a specifici settori disciplinari sono stati 12, a cui vanno aggiunti l'appuntamento annuale ad inizio del I Semestre organizzato dal R.P. René Micallef nell'ambito della settimana propedeutica per gli studenti di Teologia morale, un incontro dedicato alla banca dati Mirabile, richiesto dal R.P. Paul Oberholzer e per il quale la Biblioteca ha chiesto la partecipazione del Prof. Alberto Bartola (il quale collabora già da alcuni anni con la Biblioteca per gli incontri standard dedicati alle banche dati sulle fonti), e una breve presentazione delle risorse disponibili durante il periodo del *lockdown* per i dottorandi del Dipartimento di Teologia morale, richiesta dal R.P. René Micallef e dal R.P. Paolo Benanti e tenutasi via Google Meet. Di questi tre casi, tuttavia, non sono stati raccolti i dati, in quanto si è trattato di incontri già strutturati dai docenti ai quali la Biblioteca ha offerto esclusivamente un supporto.

Di seguito si riportano la data e il numero di partecipanti dei vari corsi.

Argomento - Docente	Data	Partecipanti
L'uso del catalogo e delle banche dati per lo studio della storia della Chiesa - R.P. Nuno da Silva Gonçalves	05/11/2019	10
Servizi e risorse per lo studio della storia della Chiesa - R.D. Jan Mikrut	06/11/2019	9
Libri, riviste e banche dati per lo studio della Teologia Patristica - R.P. Matthias Skeb	07/11/2019	22
L'uso del catalogo per lo studio della storia della Chiesa - R.P. Paul Oberholzer	07/11/2019	7
ATLA per lo studio della Teologia biblica - R.P. Scott Brodeur	26/11/2019	35
Le banche dati sulla storia della Chiesa - R.P. Paul Oberholzer	28/11/2019	6
Le banche dati sulla Teologia dogmatica - R.D. Dario Vitali	13/12/2019	17
L'uso del catalogo e delle banche dati per lo studio della Teologia fondamentale - R.P. Ferenc Patsch	14/01/2020	6
La Biblioteca e i suoi servizi - Prof.ssa Rosalba Manes	26/02/2020	7
L'uso del catalogo per lo studio della storia e beni culturali della Chiesa - Prof. Ottavio Bucarelli	28/02/2020	7
Le banche dati per lo studio della Teologia biblica - R.P. Scott Brodeur	03/03/2020	23
Le banche dati per lo studio della storia e beni culturali della Chiesa - Prof. Ottavio Bucarelli	24/04/2020	8
Totale partecipanti		157

Come si può notare confrontando l'elenco dei corsi su richiesta con i dati sulla provenienza dei partecipanti agli incontri standard di *user education*, la Facoltà di Storia e beni culturali della Chiesa partecipa poco ai corsi aperti ma è quella più propositiva nei corsi mirati, seguita dalla Facoltà di Teologia. L'unica altra Facoltà a richiedere una formazione specifica è Missiologia.

Inoltre, se si analizza il trend degli ultimi quattro anni, si può notare come la partecipazione ai corsi su richiesta sia aumentata pur rimanendo pressoché costante il numero di incontri organizzati, raggiungendo un picco massimo nell'A.A. 2018-2019, quando è stata lanciata una campagna di sensibilizzazione del Corpo Docente; il calo numerico di questo anno accademico, invece, va imputato soprattutto al *lockdown* del II Semestre, che ha implicato l'annullamento di un corso già calendarizzato con la Prof.ssa Rosalba Manes e inibito ulteriori programmazioni; l'incontro richiesto dal Prof. Ottavio Bucarelli sulle banche dati per lo studio della storia e beni culturali della Chiesa, invece, previsto inizialmente per il 6 marzo, è stato riorganizzato a fine aprile attraverso Google Meet.

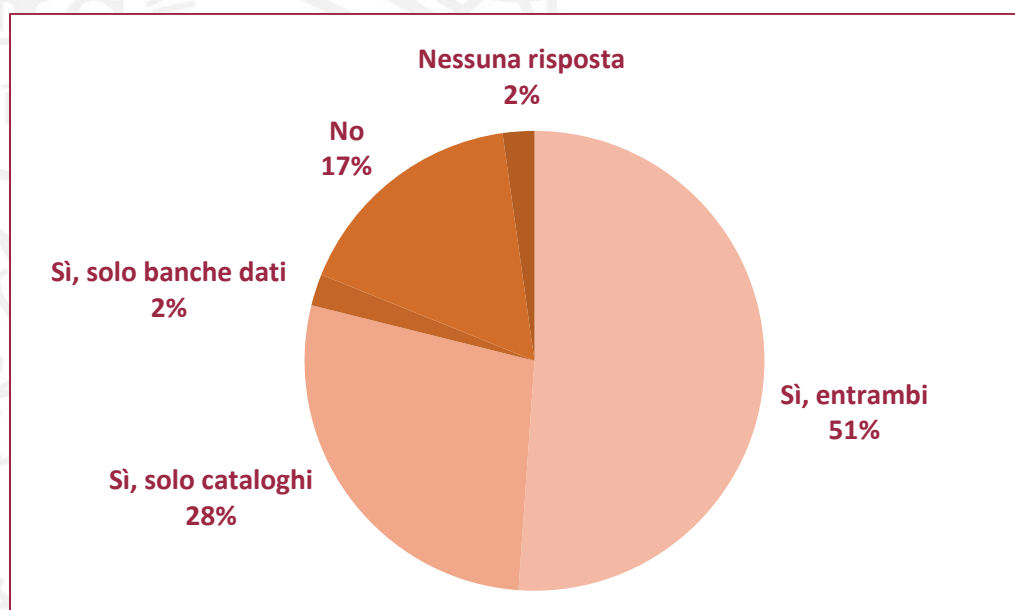


Dall'Anno Accademico 2018-2019 i questionari di soddisfazione sono stati somministrati anche durante gli incontri su richiesta, ad eccezione dei tre casi di cui si è detto.

Di seguito si riportano, per ciascuna domanda, la rappresentazione grafica e in percentuale delle risposte.

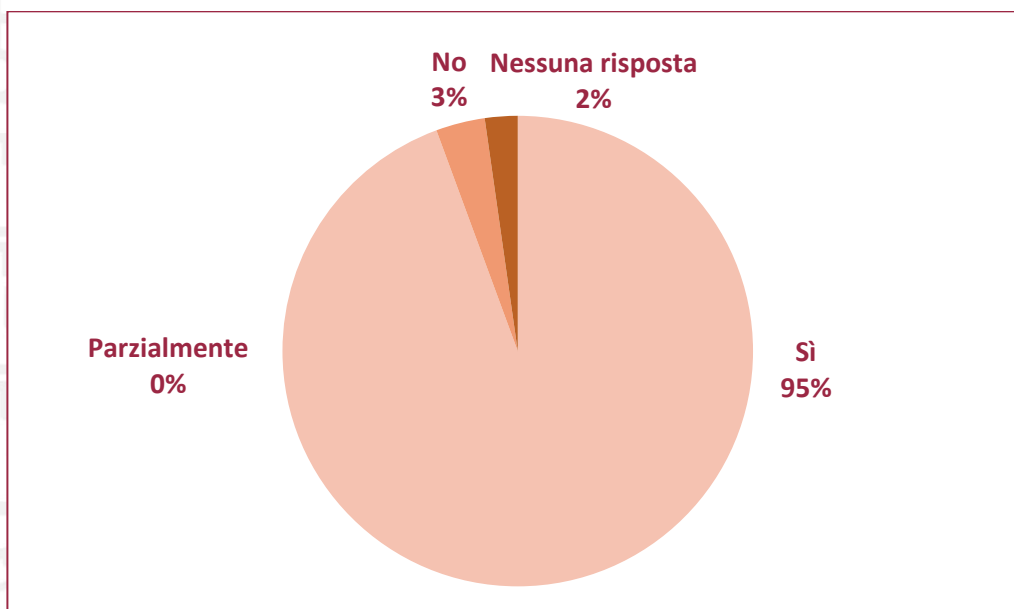
1. Prima d'ora hai utilizzato cataloghi e/o banche dati per le tue ricerche?

Anche negli incontri su richiesta risulta confermato il dato degli altri appuntamenti: più della metà dei rispondenti ha già utilizzato gli strumenti illustrati durante il corso, ma è comunque interessata ad approfondirne le modalità d'uso.



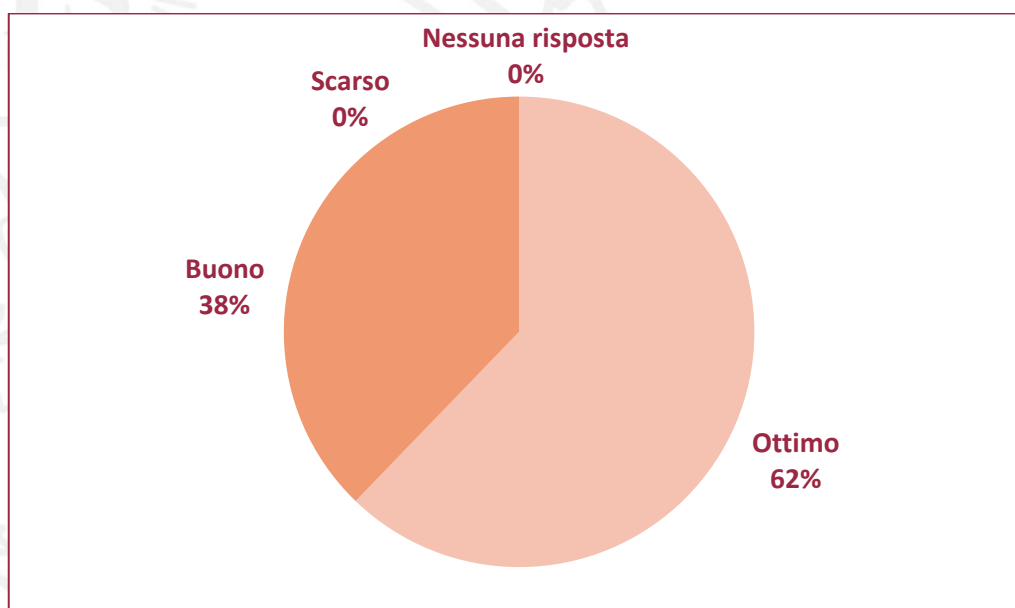
2. I contenuti del corso corrispondono alle tue aspettative?

Risultano ampiamente soddisfatte le aspettative dei rispondenti, confermando i dati relativi ai corsi standard sulle banche dati.



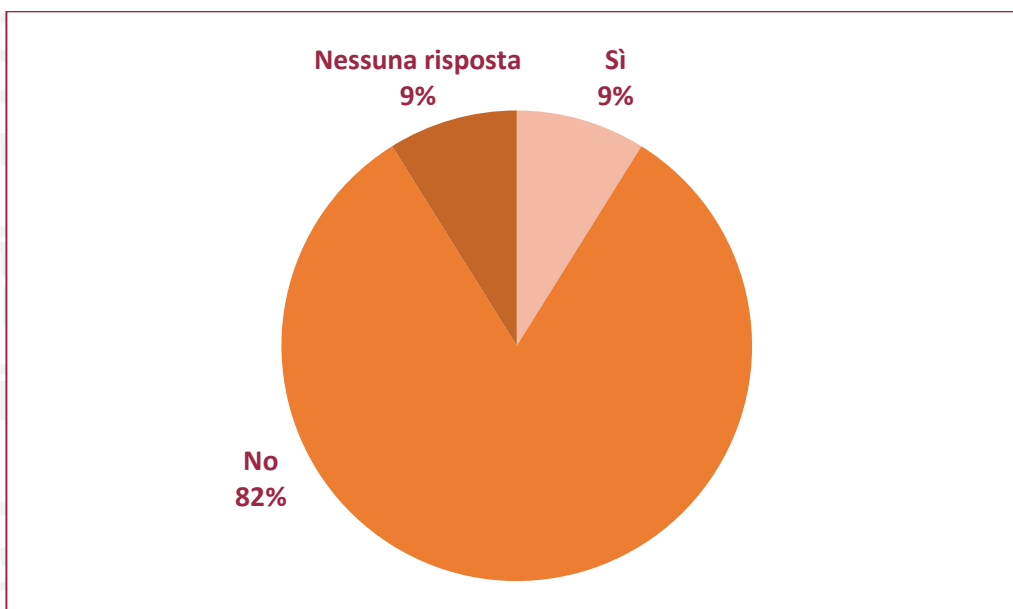
3. Come giudichi il livello di approfondimento dei contenuti del corso?

Rispetto ai risultati dei corsi standard sulle banche dati, il 10% in più dei rispondenti ha ritenuto ottimo il livello di approfondimento, grazie anche alla possibilità di proporre esempi più pertinenti agli specifici settori disciplinari.



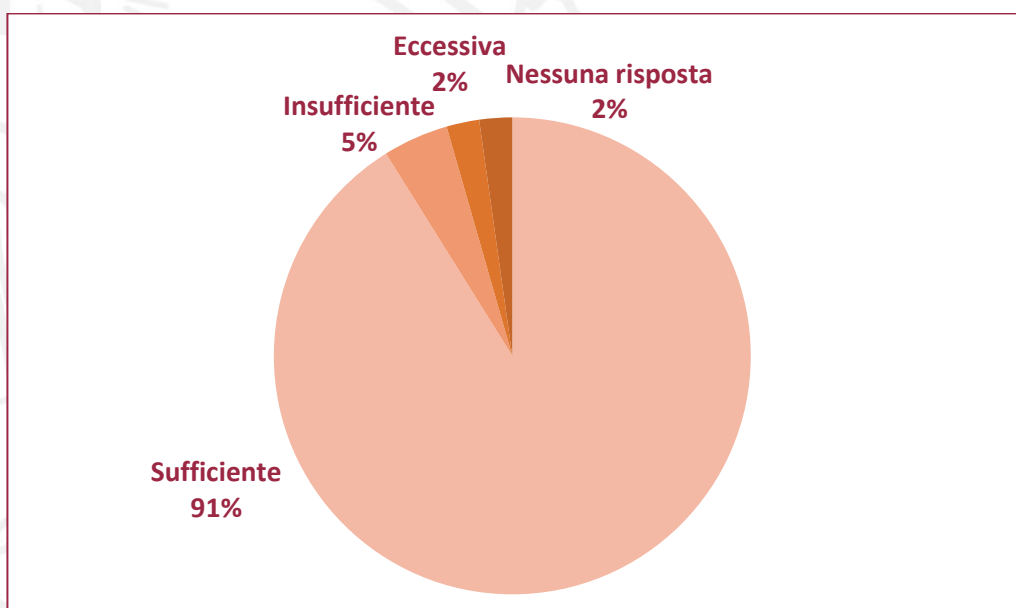
4. Ci sono argomenti che non sono stati trattati ma che avresti voluto chiarire?

Anche in questo caso il 10% in più dei rispondenti rispetto ai corsi standard si è dichiarato soddisfatto degli argomenti trattati.



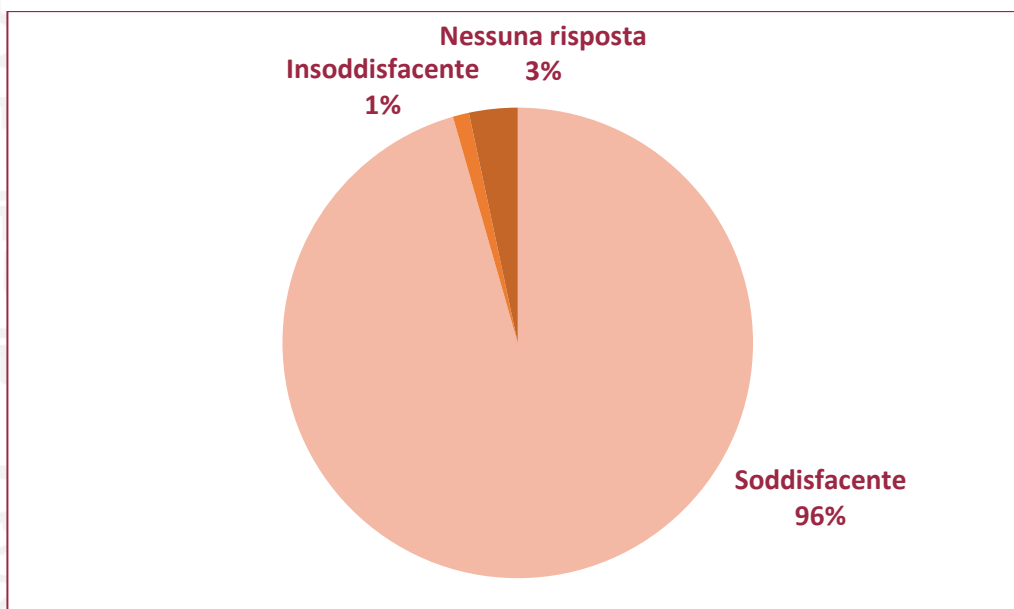
5. Come giudichi la durata del corso rispetto all'argomento trattato?

La quasi totalità dei rispondenti ha valutato sufficiente la durata degli incontri, confermando l'opinione espressa nei questionari relativi ai corsi sulle banche dati ma, a differenza di questi, alcuni hanno ritenuto gli incontri troppo lunghi.



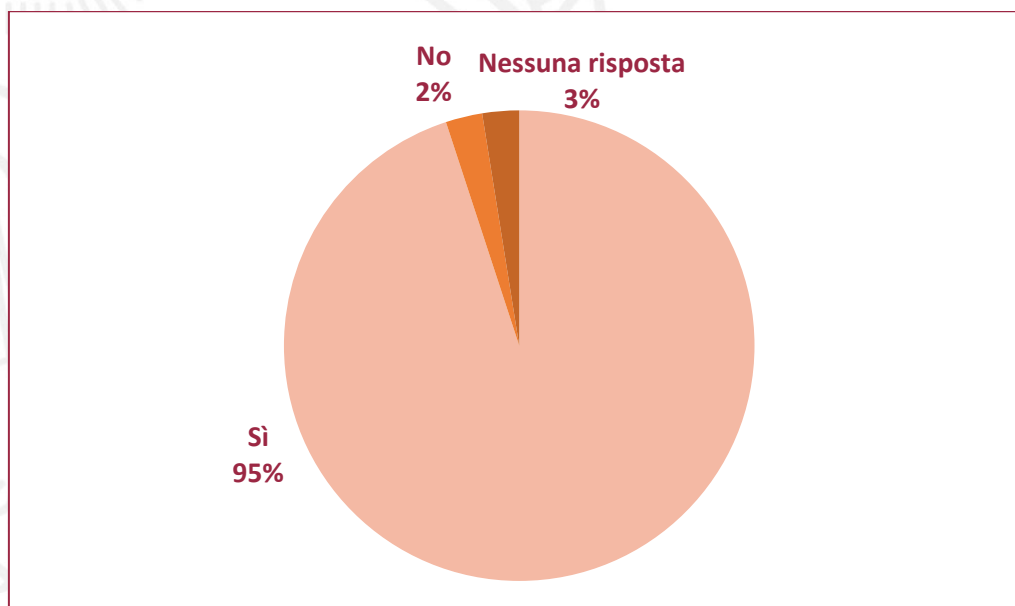
6. Come giudichi il metodo didattico impiegato nel corso?

Le risposte positive contenute nei questionari dei corsi standard risultano ulteriormente confermate ed anzi rafforzate dai risultati degli incontri mirati: la quasi totalità dei rispondenti si è dichiarata soddisfatta del metodo didattico impiegato.



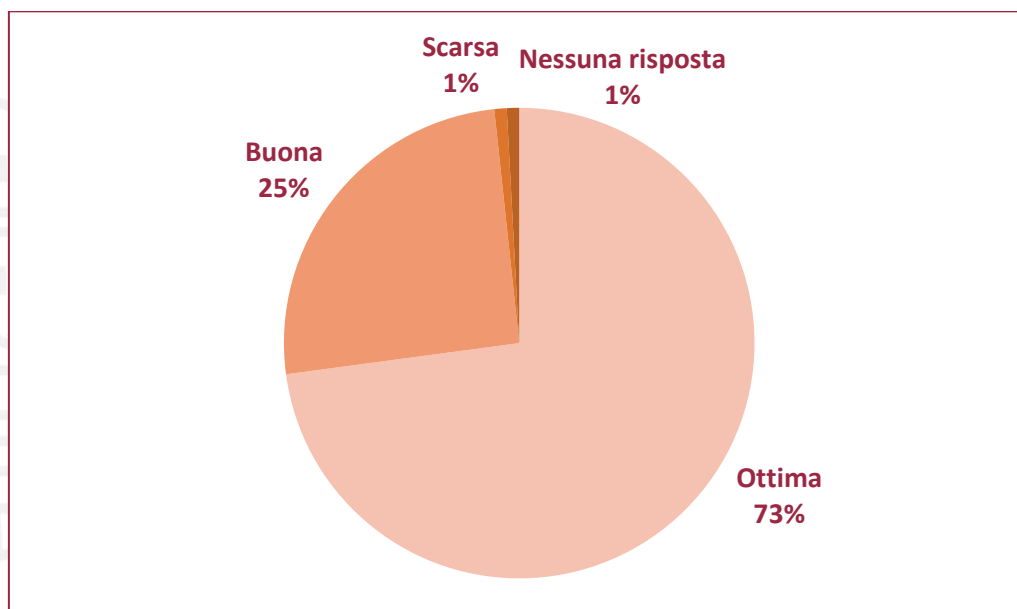
7. Ritieni utile il materiale didattico fornito?

Solo 3 partecipanti non hanno ritenuto utile il materiale fornito durante gli incontri, ma non ne hanno specificato il motivo.



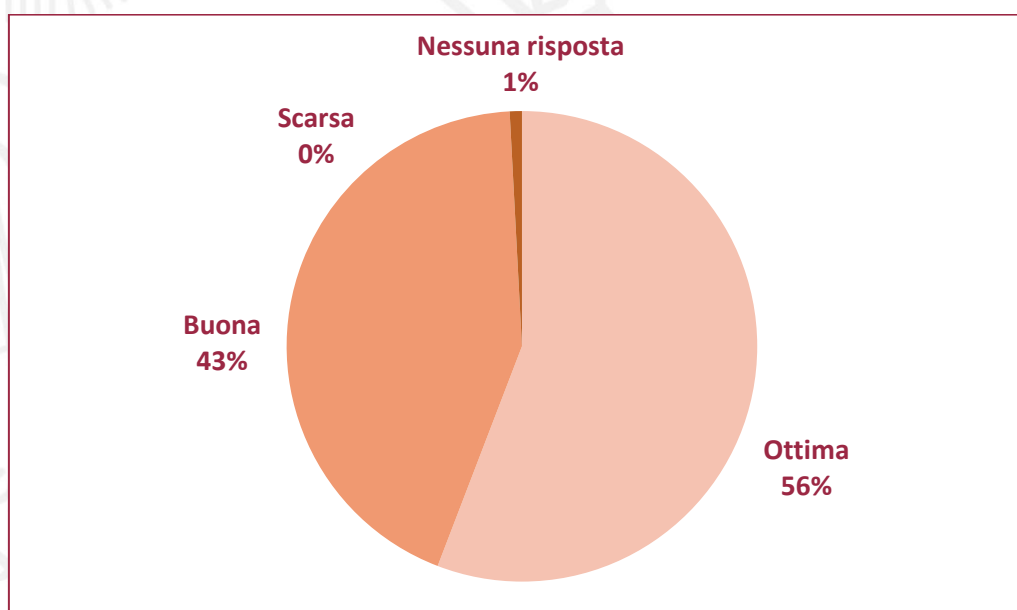
8. Come giudichi la chiarezza espositiva dei docenti?

Rispetto ai corsi sulle banche dati, il 20% in più dei rispondenti ha giudicato ottima la chiarezza espositiva del docente; solo un questionario riporta la valutazione “scarsa”.



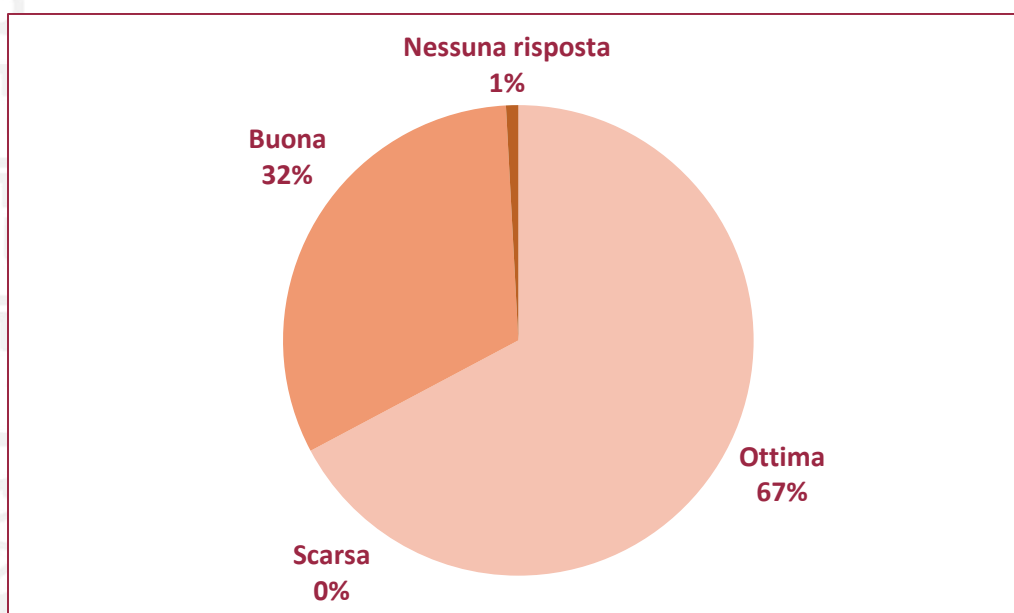
9. Come giudichi l'organizzazione del corso (data, orario, aula)?

I giudizi positivi circa l'organizzazione degli incontri mirati sono maggiori rispetto a quelli espressi per gli appuntamenti standard, probabilmente perché riprendono l'orario e l'aula dei corsi tenuti dai docenti, ad eccezione degli incontri richiesti dal R.P. Scott Brodeur, che invece hanno seguito l'organizzazione dei corsi standard.



10. Come valuti la qualità complessiva del corso?

Nel complesso, gli incontri mirati sono stati ancor più apprezzati dei corsi standard, dimostrando l'importanza di una stretta collaborazione con il Corpo Docente per l'organizzazione di servizi tarati sulle effettive esigenze della Comunità Accademica. La conoscenza della Biblioteca e dei suoi servizi passa necessariamente per questa strada, dal momento che l'educazione allo studio e alla ricerca è fortemente influenzata dalla promozione e dall'esempio.



Commenti aperti

I commenti aperti nei questionari degli incontri su richiesta dei docenti hanno riguardato soprattutto gli argomenti che i rispondenti avrebbero voluto approfondire, in particolare la ricerca di periodici, anche cartacei o non posseduti dalla Biblioteca, e, in un paio di casi, la possibilità di scaricare i PDF degli articoli dalle banche dati. Come si può notare dalla tabella riepilogativa degli incontri, effettivamente i periodici cartacei e il *document delivery* non rientrano esplicitamente tra gli argomenti richiesti dai docenti, probabilmente poiché si tratta di temi già ampiamente affrontati durante i corsi standard su Periodici e DigiPoint, mentre per quanto riguarda la questione degli articoli in PDF, richiesti in particolare negli incontri a tematica più generale, saranno sicuramente oggetto di maggiori esempi nei prossimi incontri.

Da segnalare il fatto che più di uno studente ha affermato l'opportunità di includere questi incontri in modo stabile all'interno dei percorsi di studio, prevedendo ad esempio un credito per i partecipanti o più incontri durante l'anno, ed organizzandoli già per i primi anni.

Infine, come giudicato per i corsi standard, anche in questo caso vi sono state alcune segnalazioni in merito al tempo a disposizione troppo limitato rispetto alla vastità degli argomenti trattati e alla velocità eccessiva dei docenti, sia nel parlato che nello svolgimento dei passaggi al computer; sono stati gli stessi rispondenti poi a precisare che si tratta di osservazioni valide in particolare per coloro che non parlano bene la lingua o che non hanno molta dimestichezza con gli strumenti, mentre vi sono stati anche piacevoli commenti positivi e di ringraziamento sull'utilità del corso, come del resto è accaduto anche nei questionari dei corsi standard.