



Presentazione dell'indagine sulla soddisfazione dei partecipanti ai corsi di *user education* per l'Anno Accademico 2022-2023

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 finalizzati a introdurre l'utente all'uso efficace ed autonomo delle risorse e dei servizi offerti.

Chiusa l'esperienza pandemica, nell'Anno Accademico 2022-2023 la Biblioteca ha ripristinato i consueti incontri aperti alla totalità dell'utenza, previa prenotazione ma non a numero chiuso; i corsi illustrano il catalogo elettronico, i periodici e la piattaforma DigiPoint, le banche dati e il *software* di gestione bibliografica Zotero.

Dopo lo stop forzato dell'Anno Accademico 2020-2021, il grafico che analizza il *trend* dell'affluenza ai corsi standard, che ha visto un progressivo incremento negli ultimi cinque anni, mostra una certa stabilità. Nel *report* precedente il segnalato calo dei partecipanti rispetto agli Anni Accademici 2018-2019 e 2019-2020 era senz'altro imputabile alle modalità di accesso contingentato; tuttavia, come mostrano i dati più recenti, è da registrare comunque una flessione nella partecipazione.



Per quanto riguarda l'offerta generale, nulla è variato rispetto allo scorso Anno Accademico. La modalità di iscrizione *online*, adottata dall'Anno Accademico 2021-2022 per permettere il contingentamento dei partecipanti e utilizzata poi come unico sistema di prenotazione, ha permesso di rilevare la differenza tra i partecipanti potenziali e quelli effettivi.

Corsi Primo Semestre	Data	Iscritti	Partecipanti effettivi
Il catalogo (sessione teorica)	07/11/2022	83	67
Il catalogo (sessione pratica)	09/11/2022	83	55
I periodici e DigiPoint	16/11/2022	96	52
Le banche dati (corso base)	23/11/2022	99	44
Zotero (sessione teorica)	01/12/2022	120	89
Zotero (sessione pratica)	02/12/2022	125	75
Totale		606	382

Corsi Secondo Semestre	Data	Iscritti	Partecipanti effettivi
Il catalogo (sessione teorica)	27/02/2023	28	27
Il catalogo (sessione pratica)	01/03/2023	28	17
I periodici e DigiPoint	08/03/2023	36	20
Le banche dati (corso base)	15/03/2023	35	19
Zotero (sessione teorica)	23/03/2023	60	43
Zotero (sessione pratica)	24/03/2023	65	39
Totale		242	165

Lo scarto tra partecipanti potenziali e reali, che nel Primo Semestre raggiunge la cifra di 224 unità e nel Secondo di 77, mostra come l'interesse per i corsi sia molto alto, anche se solo una parte degli interessati riesce poi effettivamente a seguire. Inoltre, come nei precedenti Anni Accademici, il dato relativo ai partecipanti, sia potenziali che reali, ai corsi del Secondo Semestre è notevolmente ridotto rispetto a quelli del Primo Semestre.

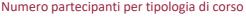
I questionari di soddisfazione

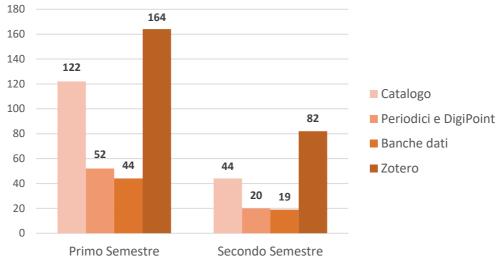
A partire dall'Anno Accademico 2015-2016 la Biblioteca ha somministrato ai corsisti un questionario per conoscere il loro livello di soddisfazione, individuare eventuali criticità e ambiti di miglioramento nell'erogazione del servizio, rilevare dati statistici. Nell'Anno Accademico 2018-2019 la struttura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

I questionari, distribuiti in forma cartacea al termine di ciascun incontro per la compilazione anonima, durante l'Anno Accademico 2020-2021 sono stati distribuiti prevalentemente per via telematica. Dall'Anno Accademico 2021-2022 si è tornati esclusivamente alla distribuzione cartacea. Sebbene agli incontri abbiano partecipato 547 utenti, i questionari restituiti sono stati 462.

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.

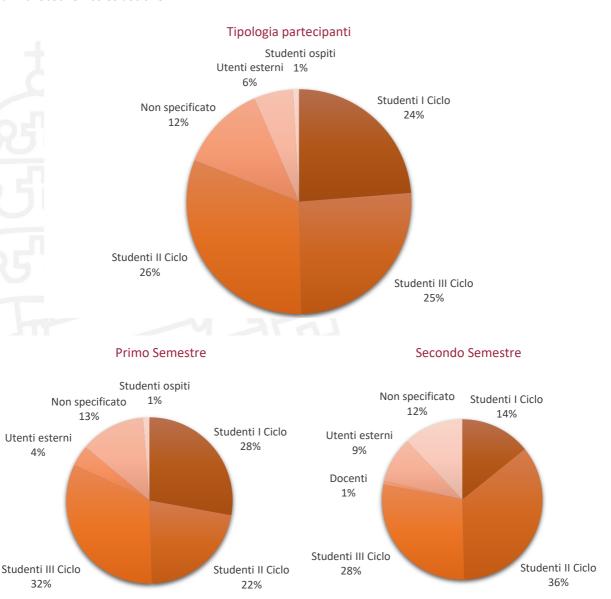
I corsi senza dubbio più frequentati sono stati quelli su Zotero, seguiti da quelli sul catalogo; gli incontri su periodici e banche dati hanno mantenuto un *trend* costante. Zotero, dopo la flessione subita nell'Anno Accademico 2021-2022, è tornato ad essere il corso che attira il maggior numero di partecipanti. In ogni caso, il dato che colpisce è la forte flessione del numero di partecipanti tra il Primo e il Secondo Semestre.





Analisi dei partecipanti

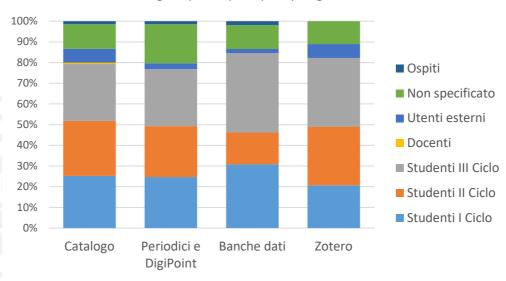
Negli scorsi anni la quasi totalità dei partecipanti era costituita dagli utenti istituzionali della Pontificia Università Gregoriana e da utenti esterni provenienti per lo più da Istituzioni le cui Biblioteche appartengono a URBE - Unione Romana Biblioteche Ecclesiastiche.

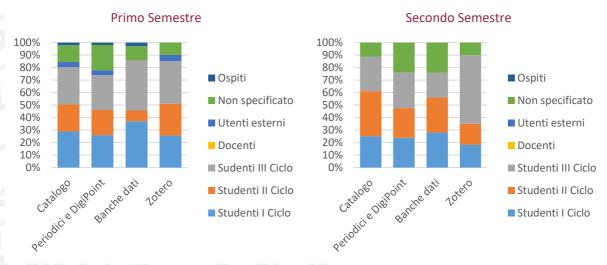


A fronte della totale assenza di partecipanti appartenenti alle categorie dei docenti e degli utenti esterni nell'Anno Accademico 2021-2022, probabilmente scoraggiati dalle condizioni di accesso restrittive, l'Anno Accademico 2022-2023 fa registrare nuovamente la categoria degli utenti esterni. In generale, nel Primo Semestre constatiamo una maggiore partecipazione da parte degli studenti del Primo e del Terzo Ciclo, mentre nel Secondo Semestre si affermano gli studenti del Secondo Ciclo con quelli del Terzo Ciclo che si mantengono stabili.

Se analizziamo le categorie dei partecipanti suddividendoli per le quattro tipologie di incontro proposte, notiamo una distribuzione molto simile in tutti i corsi. Leggendo invece i dati per semestre, è evidente la preponderanza degli studenti del Terzo Ciclo nel corso sulle banche dati del Primo Semestre e nel corso su Zotero nel Secondo Semestre.







Dall'analisi della provenienza per Unità Accademica emerge che il maggior numero di partecipanti proviene dalla Facoltà di Teologia (32%), seguita dalle Facoltà di Diritto canonico (7%) e Filosofia (5%), dall'Istituto di Spiritualità (5%) e dal Centro San Pietro Favre (5%), dalla Facoltà di Storia e beni culturali della Chiesa (2%), e infine dalla Facoltà di Scienze sociali (1%) e dall'Istituto di Psicologia (1%); nessun iscritto dall'Istituto di Antropologia, dai Centri "Cardinal Bea" per gli studi giudaici, Fede e cultura Alberto Hurtado, Studi interreligiosi della Gregoriana, Spiritualità ignaziana. Si registra, invece, la presenza di studenti provenienti da Istituzioni appartenenti a URBE (4%). Per quanto riguarda, infine, gli studenti della Facoltà di Missiologia e gli studenti ospiti, i partecipanti agli incontri formativi sono stati rispettivamente due e uno, equivalenti, dunque, ad una percentuale pari a zero. Elevata la percentuale (38%) di coloro che non hanno specificato la propria provenienza.

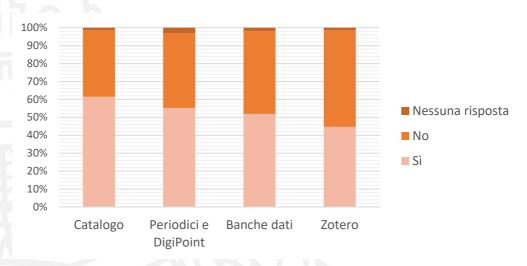
Analisi delle risposte al questionario di soddisfazione

Il questionario è strutturato in dieci domande a risposta multipla con possibilità di commenti aperti e uno spazio finale libero dove poter lasciare 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 ed esigenze particolari dei corsisti.

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

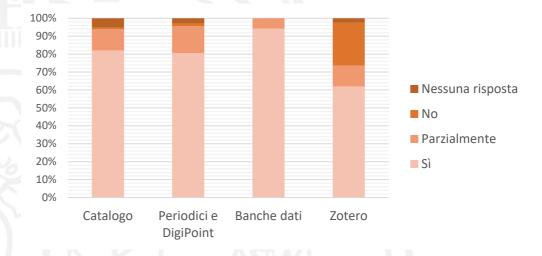
1. Prima d'ora hai utilizzato cataloghi elettronici / periodici e risorse elettroniche / banche dati / Reference Manager Software?

Da questa prima domanda è possibile evincere il livello di conoscenza pregressa degli argomenti trattati nei corsi. Possiamo quindi constatare che, come prevedibile, il catalogo è lo strumento più conosciuto, ma anche che molti degli intervistati hanno sentito la necessità di partecipare agli incontri pur conoscendo già gli strumenti in essi trattati. Zotero risulta essere lo strumento meno conosciuto.



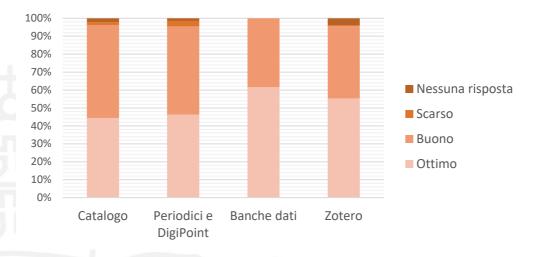
2. I contenuti del corso corrispondono alle tue aspettative?

La maggior parte degli intervistati ha dato una valutazione positiva circa le proprie aspettative sul corso, con un andamento leggermente differente per gli incontri su Zotero dove le attese non sono state pienamente soddisfatte.



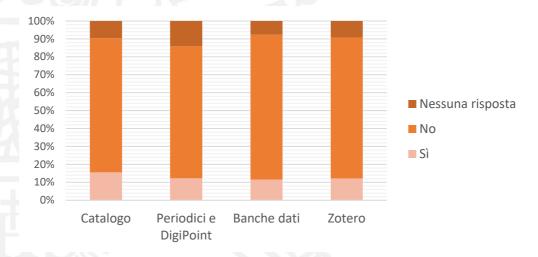
3. Come giudichi il livello di approfondimento dei contenuti del corso?

La quasi totalità degli intervistati ha ritenuto buono o ottimo il livello di approfondimento.



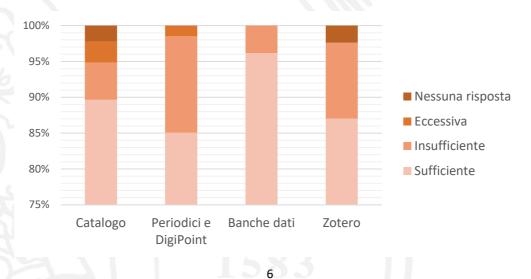
4. Ci sono argomenti che non sono stati trattati ma che avresti voluto chiarire?

La maggior parte degli intervistati ha ritenuto che in ciascun corso siano stati affrontati tutti i temi di interesse.



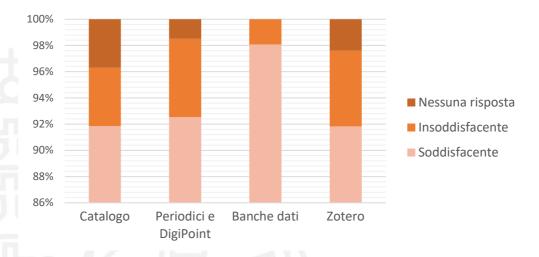
5. Come giudichi la durata del corso rispetto all'argomento trattato?

In generale gli intervistati hanno espresso soddisfazione circa la durata dei corsi; l'incontro sui periodici e DigiPoint è quello con la maggior percentuale di partecipanti che hanno ritenuto insufficiente la durata dell'incontro.



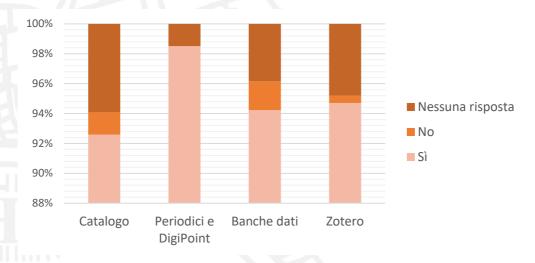
6. Come giudichi il metodo didattico impiegato nel corso?

Le risposte sono state estremamente positive: più del 90% degli intervistati ha trovato soddisfacente il metodo didattico, soprattutto nel corso sui periodici e DigiPoint e in quello sulle banche dati.



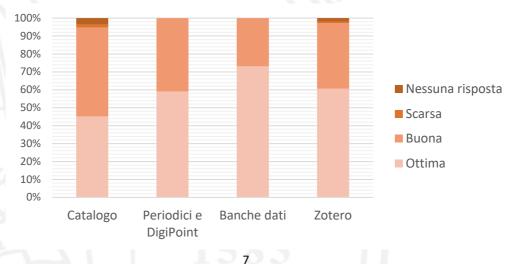
7. Ritieni utile il materiale didattico fornito?

I materiali didattici forniti durante i corsi sono stati in generale molto apprezzati dagli intervistati.



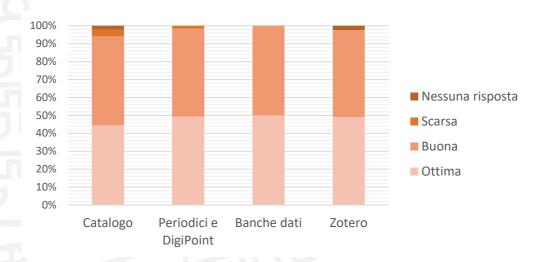
8. Come giudichi la chiarezza espositiva dei docenti?

La maggior parte degli intervistati ha valutato buona o ottima la chiarezza dei docenti.



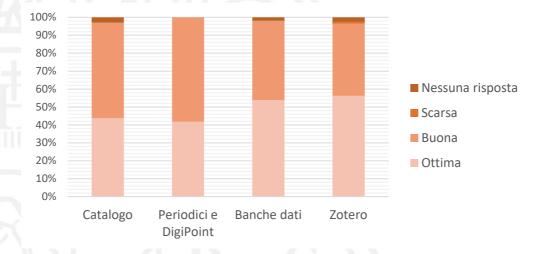
9. Come giudichi l'organizzazione del corso (data, orario, aula)?

Nelle sessioni organizzate durante l'Anno Accademico 2021-2022 la scelta di un'aula più grande che garantisse il corretto distanziamento ha suscitato le maggiori critiche, soprattutto per la dotazione di dispositivi video meno recenti e performanti. Il malcontento risulta fortemente ridimensionato in relazione agli incontri tenuti durante l'Anno Accademico 2022-2023 grazie all'impiego delle aule usate prima della Pandemia, ritenute, evidentemente, più accoglienti e consone. La nota dolente rimane l'orario dei corsi, incastonato nella pausa pranzo, ovvero tra le lezioni della mattina e quelle del pomeriggio, ma pensato appositamente per non creare sovrapposizioni di orari con i corsi istituzionali.



10. Come valuti la qualità complessiva del corso?

Nel complesso risulta confermato l'apprezzamento del servizio di *user education* proposto dalla Biblioteca, la cui qualità è stata valutata positivamente da oltre l'90% degli intervistati.



Osservazioni e suggerimenti

In chiusura il questionario offre la possibilità di esprimere un commento e/o di dare suggerimenti per il miglioramento del servizio; come spesso accade, solo una minoranza degli intervistati ha compilato questa parte libera.

Alcuni commenti sono riferibili alla logistica e riguardano soprattutto l'infrastruttura presente nelle aule che vengono opzionate in base alla disponibilità e all'affluenza prevista. Per permettere una maggiore partecipazione, infatti, sono state scelte le aule più capienti, che talvolta però risultano dotate di strumentazione tecnica meno recente e, in effetti, le principali critiche sono relative alla visualizzazione sui maxi schermo o a problemi di proiezione, nonché all'occasionale e non prevedibile assenza della connessione Wi-Fi che non permette a corsisti di seguire sui propri dispositivi gli esercizi proposti durante la lezione. La Biblioteca, in sede di programmazione degli

incontri di *user education* per l'Anno Accademico 2023-2024, cercherà di tenere conto di questi commenti selezionando aule che rispondano maggiormente alle esigenze e al *comfort* dei corsisti.

Dai questionari relativi all'Anno Accademico 2021-2022 era emerso come molte incomprensioni e richieste di ulteriori spiegazioni fossero riconducibili alla mancata conoscenza dei servizi di base della Biblioteca, all'illustrazione dei quali era deputato il servizio di visita guidata, sospeso in quel frangente per evitare assembramenti; effettivamente, con il suo ripristino è possibile riscontrare una notevole riduzione di istanze di questo tipo.

Passando ai commenti correlati alla didattica, si confermano le richieste di una maggiore lentezza e chiarezza espositiva da parte dei docenti, richieste che tuttavia vanno ricondotte alle difficoltà linguistiche dei partecipanti, molti dei quali non padroneggiano sufficientemente l'italiano. Dall'analisi dei commenti emerge che il disorientamento nella comprensione delle tematiche trattate durante i corsi è causato sia dalla scarsa dimestichezza con l'italiano che dalla poca conoscenza del mondo bibliotecario, dei suoi servizi e dei suoi strumenti. Le maggiori richieste di approfondimento hanno riguardato il corso su Zotero, strumento ritenuto tecnicamente molto complicato. Da parte loro, i docenti cercano di mantenere un andamento discorsivo lento e scevro di termini tecnici, ma risulta difficile trovare un equilibrio che non renda la lezione troppo pesante per chi è madrelingua o ha già una dimestichezza di base con gli strumenti informatici. Trattandosi inoltre di corsi generali aperti alla totalità della comunità universitaria, le sessioni non consentono di soffermarsi troppo su specifiche discipline e processi che richiederebbero senz'altro più tempo per essere approfonditi e assimilati, cosa che avviene negli incontri su richiesta dei docenti e inseriti nei loro corsi e seminari. D'altro canto, durante le sessioni formative, i corsisti sono sempre sollecitati a porre domande qualora non risultassero chiari flussi e logiche di ricerca.

Alcuni intervistati suggeriscono di offrire corsi anche in lingua inglese e chiedono di rendere disponibili dispense cartacee a loro corredo. La Biblioteca predilige l'italiano come lingua dei corsi offerti, tenendo conto in tal modo delle scelte didattiche dell'Università che per gli studenti stranieri prevede il superamento, al massimo entro il secondo anno, di un test di conoscenza della lingua di insegnamento, ovvero l'italiano. Per quanto riguarda i materiali didattici, da diversi anni sulla pagina web dedicata alla user education sono resi disponibili presentazioni in italiano degli argomenti trattati durante i corsi.

Sempre in merito alla didattica, alcuni ritengono che sarebbe più utile al raggiungimento degli obiettivi che i corsi fossero organizzati per piccoli gruppi o per gruppi più omogenei, incrementando il numero degli esempi e prevedendo delle esercitazioni pratiche; un partecipante si è spinto addirittura a suggerire corsi privati per singoli utenti. Sebbene il servizio di user education sia ritenuto dalla Biblioteca fondamentale, anche in considerazione del fatto che tale attività non risulta inserita in nessuno dei percorsi formativi offerti dalla Gregoriana, la ripartizione per tipologia o per provenienza dei partecipanti, con il dispendio di tempo e risorse che ciò comporterebbe, non è di fatto sostenibile dal momento che il personale addetto al servizio è impegnato contemporaneamente nei corsi generali e nei numerosi incontri su richiesta dei docenti, oltre che, naturalmente, nel lavoro ordinario. Nell'organizzazione dei corsi la Biblioteca punta dunque ad informare, attrarre e coinvolgere il maggior numero utenti; inoltre il personale è sempre disponibile a fornire chiarimenti e indicazioni qualora gli studenti ne facciano richiesta, sia in presenza che tramite posta elettronica. Per quanto riguarda invece il numero degli esempi pratici proposti, 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 temi 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, essendo essi diretti a gruppi ridotti ed omogenei per provenienza disciplinare, livello di conoscenze e di solito già costituiti in un gruppo classe, fattori che a loro volta diminuiscono la ritrosia nel porre domande e fare commenti.

In definitiva, la buona adesione ai corsi proposti dimostra come l'esigenza da parte dell'utenza di conoscere e utilizzare nel migliore dei modi gli strumenti messi a disposizione dalla Biblioteca sia una costante. Complessivamente il questionario ha permesso di rilevare un'opinione positiva sulla qualità dell'offerta e, in generale, un buon grado di soddisfazione del servizio.

Dal punto di vista più strettamente gestionale dell'attività, dai questionari è possibile evincere la minore partecipazione ai corsi del Secondo Semestre, dato questo che rappresenta una costante degli ultimi anni e che porterà a una rimodulazione del calendario annuale dell'offerta formativa.

Corsi su richiesta

Anche per l'Anno Accademico 2022-2023 la Biblioteca si è resa disponibile a tenere corsi su richiesta del Corpo Docente. Tali incontri, mirati alla presentazione dei servizi e delle risorse relative a specifici settori disciplinari, sono stati diciannove, tredici nel Primo Semestre e sei nel Secondo. Tutti i corsi sono stati effettuati esclusivamente in presenza e solo uno è stato tenuto in inglese.

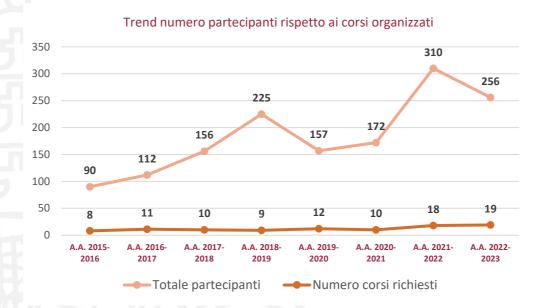
Nella tabella che segue si riportano le specifiche degli incontri. Tutti i dati forniti di seguito derivano dai questionari compilati, unica fonte disponibile di analisi e pertanto considerata campione significativo dei partecipanti e delle loro opinioni.

Titolo del corso – Docente	Unità Accademica	Data	Partecipanti
L'uso del catalogo per gli studenti del corso <i>Metodo in</i> storia – Jan Mikrut	Storia e beni culturali della Chiesa	18/10/2022	26
L'uso del catalogo per la Facoltà di Teologia – Aaron Pidel	Teologia	19/10/2022	14
L'uso del catalogo per il corso <i>Introduzione al metodo teo-logico</i> – Walter Insero	Teologia	25/10/2022	10
L'uso del catalogo per il <i>Seminario di ricerca in storia della</i> <i>Chiesa</i> – Paul Oberholzer	Storia e beni culturali della Chiesa	03/11/2022	10
L'uso del catalogo per gli studenti del <i>Seminario metodo-logico di teologia</i> – Valfredo Maria Rossi	Teologia	08/11/2022	10
Le banche dati per il corso <i>Introduzione al metodo teolo-</i> gico – Walter Insero	Teologia	08/11/2022	6
Le banche dati per i dottorandi in filosofia – João J. Vila- Chã	Filosofia	11/11/2022	11
ATLA per il Dipartimento di Teologia biblica – Francesco Graziano	Teologia	15/11/2022	44
Le banche dati sulla storia della Chiesa – Paul Oberholzer	Storia e beni culturali della Chiesa	17/11/2022	10
Le banche dati per gli studenti del corso <i>Metodo in storia</i> – Jan Mikrut	Storia e beni culturali della Chiesa	29/11/2022	28
Il catalogo e le banche dati per la <i>Schola doctoralis</i> in Teologia dogmatica – Amaury Begasse de Dhaem	Teologia	01/12/2022	20
Le banche dati per gli studenti del <i>Seminario metodolo-</i> gico di teologia – Valfredo Maria Rossi	Teologia	10/01/2023	10
Catalogo, periodici e banche dati per il seminario biblico – Enrichetta Cesarale	Teologia	17/01/2023	6
Presentazione della Biblioteca e delle banche dati per il Dottorato in Beni culturali della Chiesa – Ottavio Bucarelli	Storia e beni culturali della Chiesa	02/03/2023	2
Le banche dati per il Dipartimento di Teologia biblica – Francesco Graziano	Teologia	14/03/2023	10
Il catalogo per gli studenti del <i>Seminario di preparazione</i> alla tesi di Licenza in Missiologia – Rosalba Manes	Missiologia	21/03/2023	13
Le banche dati per gli studenti del <i>Seminario di prepara-</i> zione alla tesi di Licenza in Missiologia – Rosalba Manes	Missiologia	28/03/2023	13
Catalogo, periodici e banche dati per il corso <i>Introduzione</i> al metodo teologico del Baccalaureato in Teologia — Enrichetta Cesarale	Teologia	07/04/2023	7
L'uso del catalogo e le banche dati per gli studenti del Di- partimento di Teologia fondamentale – Gerard Kevin Whelan	Teologia	06/06/2023	6
2 -4401			Totale 256

Totale 256

Come si può notare, le Unità Accademiche coinvolte nell'attività di *user education* sono state Teologia, Filosofia, Storia e beni culturali della Chiesa e Missiologia, in particolare Teologia con ben undici corsi organizzati, seguita da Storia e beni culturali della Chiesa con cinque. Rispetto allo scorso anno non è stato richiesto un corso per la Facoltà di Scienze sociali, mentre per la prima volta ne è stato organizzato uno per la Facoltà di Filosofia. Sei di questi corsi hanno avuto come tema il catalogo, otto le banche dati, cinque entrambi in un'unica sessione.

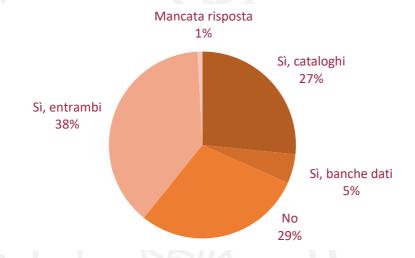
Se si analizza il *trend* degli ultimi anni, si può notare la crescita sia della partecipazione ai corsi su richiesta che del numero di incontri organizzati, fino a raggiungere un picco nell'Anno Accademico 2021-2022. Lo scorso anno si è registrata una diminuzione dei partecipanti a fronte dell'aumento dei corsi, anche se di una sola unità.



I grafici che seguono 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?

Più della metà degli intervistati ha già utilizzato uno o più strumenti illustrati durante il corso, ma è comunque interessata ad approfondirne le modalità d'uso. La percentuale, non trascurabile, che non ha alcuna familiarità con gli strumenti di ricerca offerti dalla Biblioteca è identica a quella dell'Anno Accademico 2021-2022, a sua volta simile a quella dell'anno precedente.

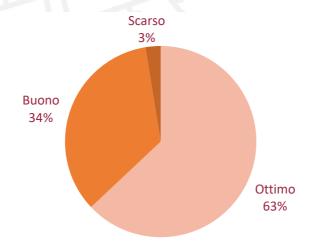


2. I contenuti del corso corrispondono alle tue aspettative?

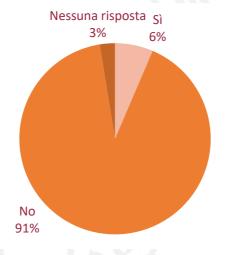
Rispetto all'Anno Accademico 2021-2022 la percentuale dei "sì" è salita di quattro punti; le aspettative degli intervistati risultano comunque ampiamente soddisfatte.



3. Come giudichi il livello di approfondimento dei contenuti del corso? Gli intervistati hanno ritenuto il livello di approfondimento buono e ottimo.

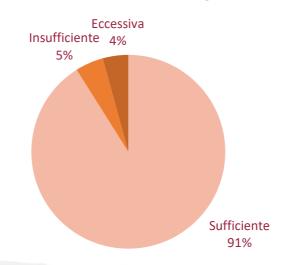


4. Ci sono argomenti che non sono stati trattati ma che avresti voluto chiarire? Più del 90% degli intervistati si è dichiarato soddisfatto degli argomenti trattati.



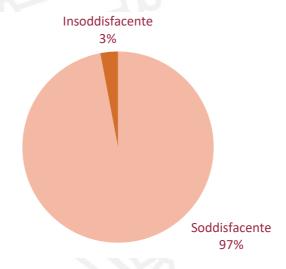
5. Come giudichi la durata del corso rispetto all'argomento trattato?

La quasi totalità degli intervistati ha valutato sufficiente la durata degli incontri.



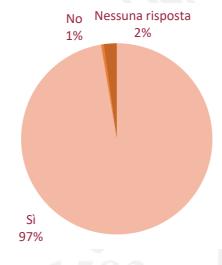
6. Come giudichi il metodo didattico impiegato nel corso?

La quasi totalità degli intervistati si è dichiarata soddisfatta del metodo didattico impiegato.



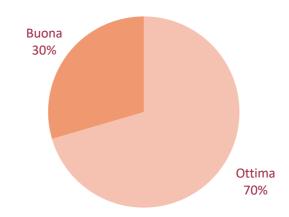
7. Ritieni utile il materiale didattico fornito?

La quasi totalità degli intervistati ha ritenuto utile i sussidi forniti durante gli incontri.



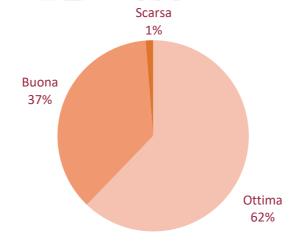
8. Come giudichi la chiarezza espositiva dei docenti?

La maggior parte degli intervistati ha giudicato buona o ottima la chiarezza espositiva del docente.



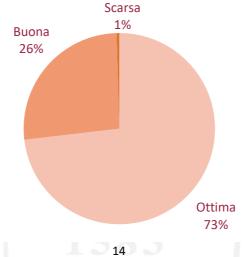
9. Come giudichi l'organizzazione del corso (data, orario, aula)?

I giudizi positivi circa l'organizzazione degli incontri sono anche qui la maggior parte, probabilmente perché riprendono l'orario e l'aula dei corsi tenuti dai docenti.



10. Come valuti la qualità complessiva del corso?

Nel complesso, gli incontri mirati sono stati molto apprezzati, dimostrando l'importanza della stretta collaborazione con il Corpo Docente per l'organizzazione di servizi modulati 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.



Osservazioni e suggerimenti

Le osservazioni registrate nei questionari compilati al termine degli incontri su richiesta dei docenti hanno riguardato soprattutto gli argomenti che gli intervistati avrebbero voluto approfondire, entrando maggiormente nello specifico dei contenuti e trattando banche dati peculiari. I commenti riprendono quelli espressi sui corsi generali: si richiede ai docenti di parlare più lentamente, di fare incontri più lunghi per approfondire meglio le tematiche trattate, di strutturare gli incontri in modo da favorire più esercitazioni pratiche. A tal proposito è bene chiarire che, nello strutturare i corsi su richiesta dei docenti, la Biblioteca segue le indicazioni ricevute e che il grado di approfondimento dipende dal tempo a disposizione; in ogni caso i corsisti sono sollecitati a porre domande durante l'incontro e, eventualmente, a contattare la Biblioteca per qualsiasi ulteriore chiarimento post lezione.

Nei pochi casi in cui si sono verificati problemi di connessione all'interno delle aule, i corsisti non hanno esitato a scriverlo nei commenti, nonostante questo non dipenda in alcun modo dalla Biblioteca.

Durante una sessione dell'Anno Accademico 2021-2022, alcuni studenti del Dipartimento di Teologia biblica avevano avanzato una proposta di approfondimento delle risorse documentarie possedute dalla Biblioteca del Pontificio Istituto Biblico, proposta analizzata con attenzione nell'organizzazione del calendario. La riflessione fatta ha tuttavia portato alla decisione di non modificare l'offerta formativa anche per l'Anno Accademico 2023-2024; ciò non esclude che, se in futuro si creeranno le giuste condizioni, la Biblioteca prenderà in considerazione l'istanza.

Nei suggerimenti è emersa anche la richiesta di avere una panoramica sulle risorse documentarie *open access*. Di fatto la Biblioteca, tramite il portale DigiPoint, ne rende già disponibile una selezione che viene presentata durante l'incontro sui periodici; per il prossimo Anno Accademico si potrà senz'altro riservare uno spazio maggiore all'illustrazione di questa particolare tipologia di risorse.

Nei questionari relativi agli incontri tenuti durante l'Anno Accademico 2021-2022 alcuni corsisti avevano avanzato il suggerimento di cambiare orario delle lezioni e di prevedere dei momenti di pausa. Pur non potendo intervenire sul calendario delle lezioni che viene stabilito dai docenti, la Biblioteca ha tenuto in considerazione la richiesta di fare delle pause, che la lezione sia avvenuta o meno in presenza del docente richiedente; nei questionari compilati durante i corsi offerti nell'Anno Accademico 2022-2023 non si è tornati più sulla questione.

Infine, in passato era emersa l'esigenza di potersi avvalere di un servizio di *reference* bibliotecario. La Biblioteca da diversi anni offre un servizio di *quik reference* utile ad avere un primo orientamento su servizi e patrimonio. Siccome dai questionari riguardanti gli incontri organizzati durante l'Anno Accademico 2022-2023 non emerge un'analoga richiesta, è probabile che l'esistenza del servizio di *quik reference* sia stata recepita, utilizzata al bisogno e ritenuta sufficiente a soddisfare i bisogni informativi contingenti.

Conclusioni

Complessivamente il questionario ha permesso di rilevare anche per l'Anno Accademico 2022-2023 un'opinione positiva sulla qualità dei corsi e un buon grado di soddisfazione del servizio. Il fatto che alcuni suggerimenti emersi dai questionari somministrati durante il precedente Anno Accademico non siano stati riproposti sta a testimoniare l'accoglimento di esigenze espresse e la capacità di mettere in atto modifiche utili a rendere il servizio più efficace.

Dai sondaggi relativi all'Anno Accademico 2021-2022 era emersa in maniera preponderante la richiesta di materiali didattici nonostante tali sussidi fossero già da tempo a disposizione e fossero ampiamente pubblicizzate sui canali web e social. Questo fatto, che sembrava denotare una scarsa attenzione dell'utenza a quanto reso pubblico dalla Biblioteca per favorire la comprensione dei propri servizi, oltre che una scarsa attitudine all'autonomia nella ricerca di informazioni, sembra ora notevolmente ridimensionato, segno che l'utenza, come per il servizio di quik reference, ha familiarizzato con i canali di comunicazione, con strumenti e materiali.

Durante l'Anno Accademico 2022-2023 il *trend* degli incontri su richiesta è rimasto costante. In effetti, le sessioni di *user education* su richiesta permettono lezioni teoriche ed esercitazioni pratiche più mirate, e il fatto che un numero sempre maggiore di docenti sia interessato ad inserirle nel proprio corso di studi dimostra quanto la conoscenza degli strumenti di ricerca sia sempre più percepita come una tappa fondamentale nel percorso formativo dello studente. Nonostante l'affluenza costante ai corsi generali, è in quelli su richiesta che si rileva il maggior numero di commenti positivi e che minori sono le incertezze nella comprensione di ciò che viene illustrato. In conclusione, dal momento che, rispetto ai corsi aperti alla totalità dell'utenza, quelli mirati risultano senza dubbio più efficaci, e constatato e confermato il *trend* della scarsa affluenza ai corsi generali del Secondo Semestre, la Biblioteca ha ripensato il calendario della *user education* per l'Anno Accademico 2023-2024 prevedendo un unico ciclo di incontri generale da effettuarsi in autunno in concomitanza con l'avvio delle attività accademiche.