

Presentazione dei risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei partecipanti ai corsi di User Education

Premessa

La Biblioteca della Pontificia Università Gregoriana (d'ora in avanti PUG) 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. Da diversi anni, ormai, 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.

Nel corso dell'Anno Accademico 2016-2017 il calendario degli incontri è stato riorganizzato in base all'analisi del *trend* di partecipazione risultante dai questionari di soddisfazione del precedente Anno Accademico: sono stati organizzati sei corsi di due ore ciascuno sull'uso del catalogo elettronico (OPAC) e sull'utilizzo dei periodici elettronici e delle banche dati. I sei incontri si sono tenuti nei mesi di ottobre, novembre e marzo.

Nell'incontro formativo sul catalogo elettronico sono stati trattati i seguenti argomenti: campi di un *record* bibliografico; sistema di classificazione delle monografie, con esame delle problematiche connesse alla 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; problematiche varie connesse alla ricerca delle tesi di dottorato e dei periodici; visualizzazione dei risultati; funzionalità aggiuntive quali "Storico ricerche" e "La mia cartella".

L'incontro formativo sui periodici elettronici e sulle banche dati, invece, è consistito in una breve presentazione della Collezione Periodici e delle risorse e degli strumenti che la Biblioteca offre per il reperimento di articoli pubblicati su riviste scientifiche; in particolare sono stati illustrati il catalogo dei periodici elettronici e la collezione delle banche dati in linea, con esemplificazione di strategie di ricerca sulle banche dati.

La Biblioteca organizza anche sessioni di *User Education* specifiche su richiesta dei Docenti della PUG; durante l'Anno Accademico 2016-2017 gli incontri mirati alla presentazione delle risorse elettroniche relative a specifici settori disciplinari sono stati dodici :

Facoltà - Docente	Partecipanti
Missiologia - Dott.ssa Rosalba Manes	16
Storia - Rev. Roberto Regoli	11
Storia - Dott.ssa Maria Silvia Boari	18
Storia - Rev. Jan. Mikrut	24
Storia - Rev. P. Igor Salmic	12
Teologia - P. Andrew N. Downing	16
Teologia - Rev. P. René Micallef	12
Teologia - Rev. Dario Vitali	21

La Biblioteca ha organizzato anche due incontri (per un totale di 104 partecipanti) sull'uso del *software* di citazione bibliografica Zotero e un incontro (per un totale di 15 partecipanti) sulla nuova piattaforma *web* DigiPoint per l'accesso integrato a tutte le sue risorse elettroniche.

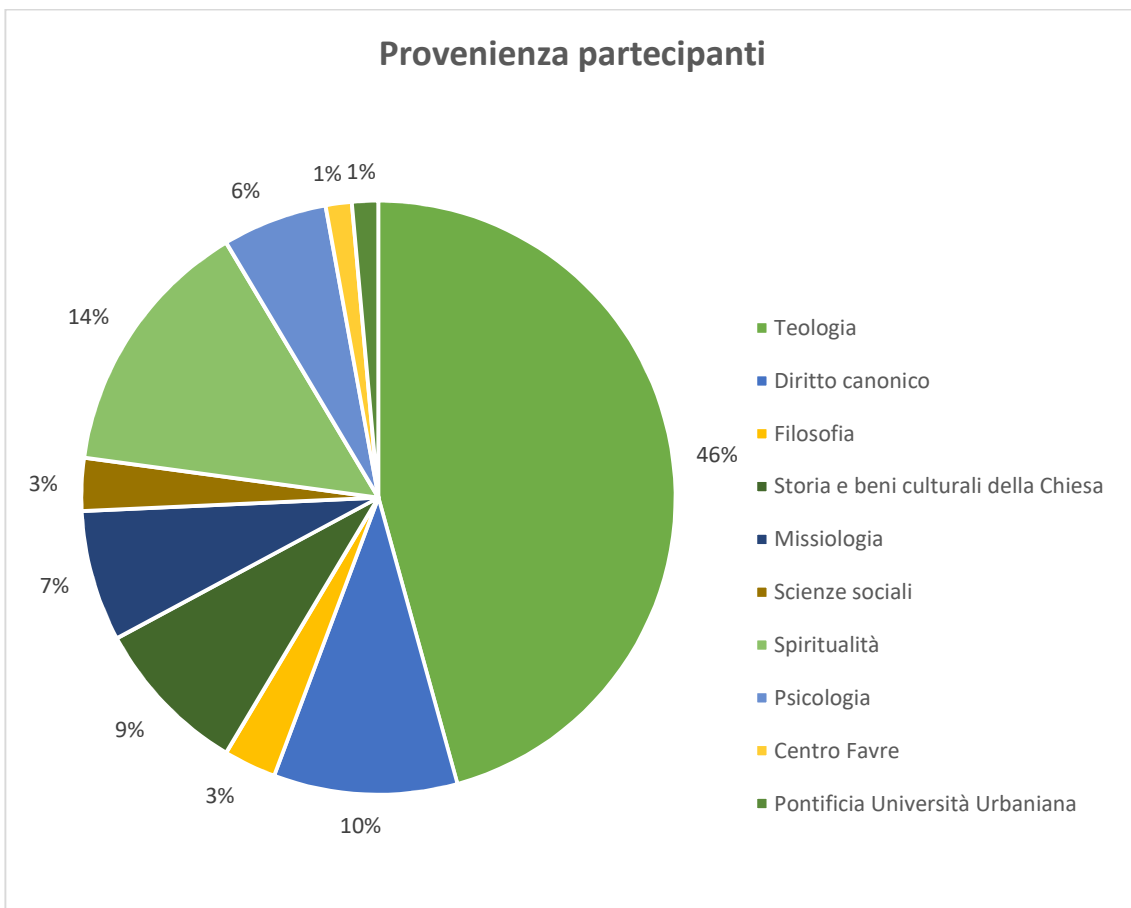
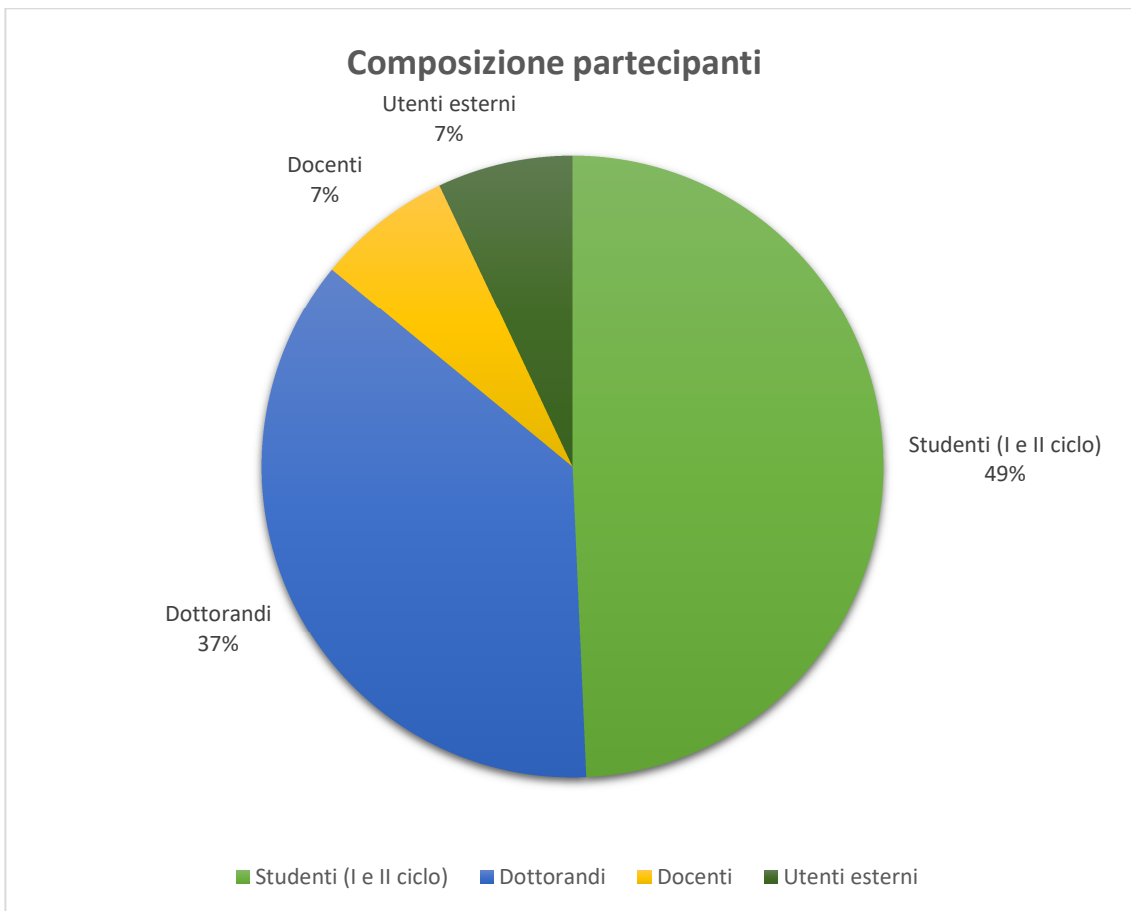
Questionario: struttura e somministrazione

Dall'Anno Accademico 2015-2016 la Biblioteca ha somministrato ai partecipanti un questionario sugli incontri per conoscere il loro livello di soddisfazione ed, eventualmente, individuare criticità e ambiti di miglioramento nell'erogazione del servizio.

Il questionario è stato distribuito in forma cartacea al termine di ciascun incontro per l'auto-compilazione anonima.

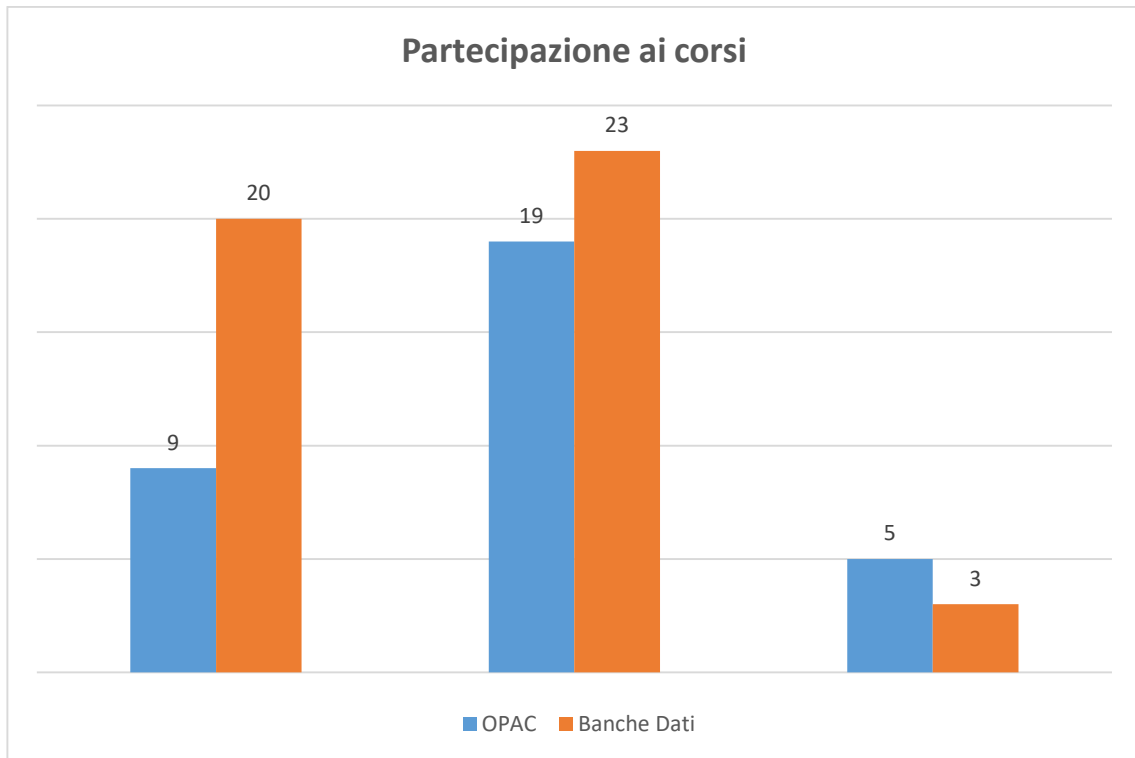
Nel complesso, agli incontri hanno partecipato 79 utenti per relativi questionari compilati. In realtà, gli utenti potenziali, ossia quelli che si sono registrati per poter partecipare agli incontri, sono stati 95.

Riassumiamo nei grafici di seguito la composizione e la provenienza dell'utenza partecipante agli incontri:



È risultato che quasi la metà degli studenti e dei dottorandi della PUG proveniva dalla Facoltà di Teologia, seguiti dagli studenti dell'Istituto di Spiritualità, della Facoltà di Diritto canonico e della Facoltà di Storia e beni culturali della Chiesa.

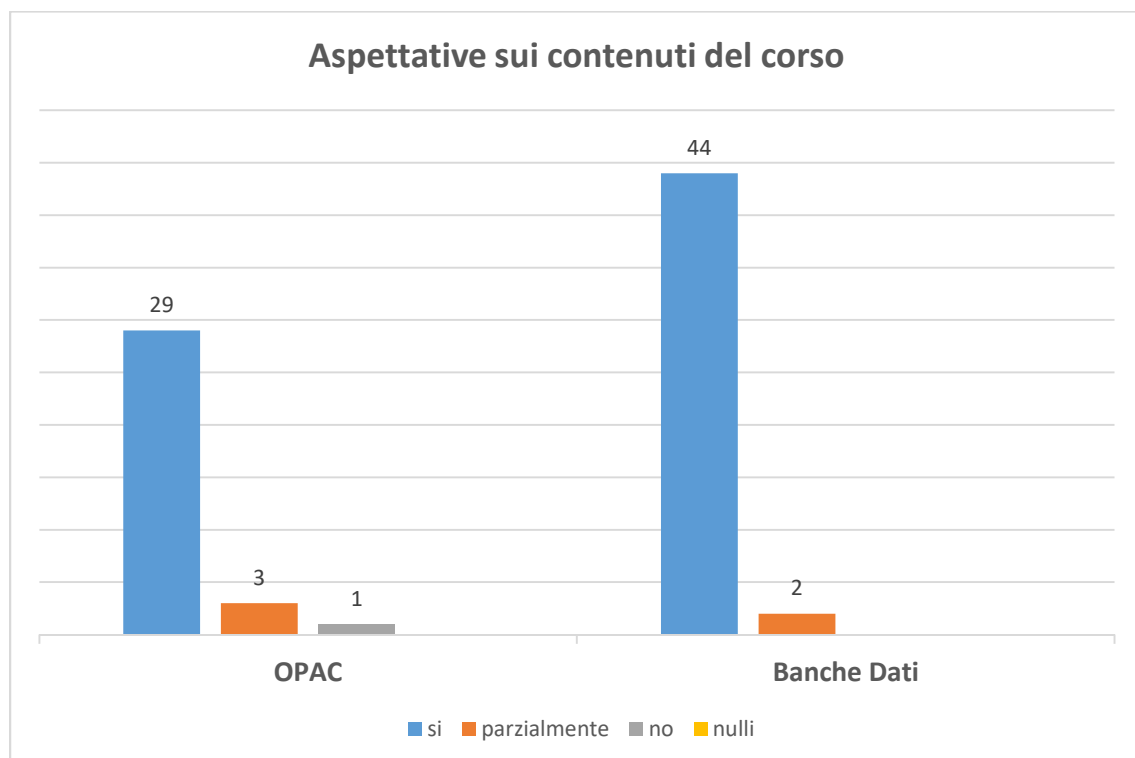
Riportiamo di seguito il *trend* sulla partecipazione ai corsi:



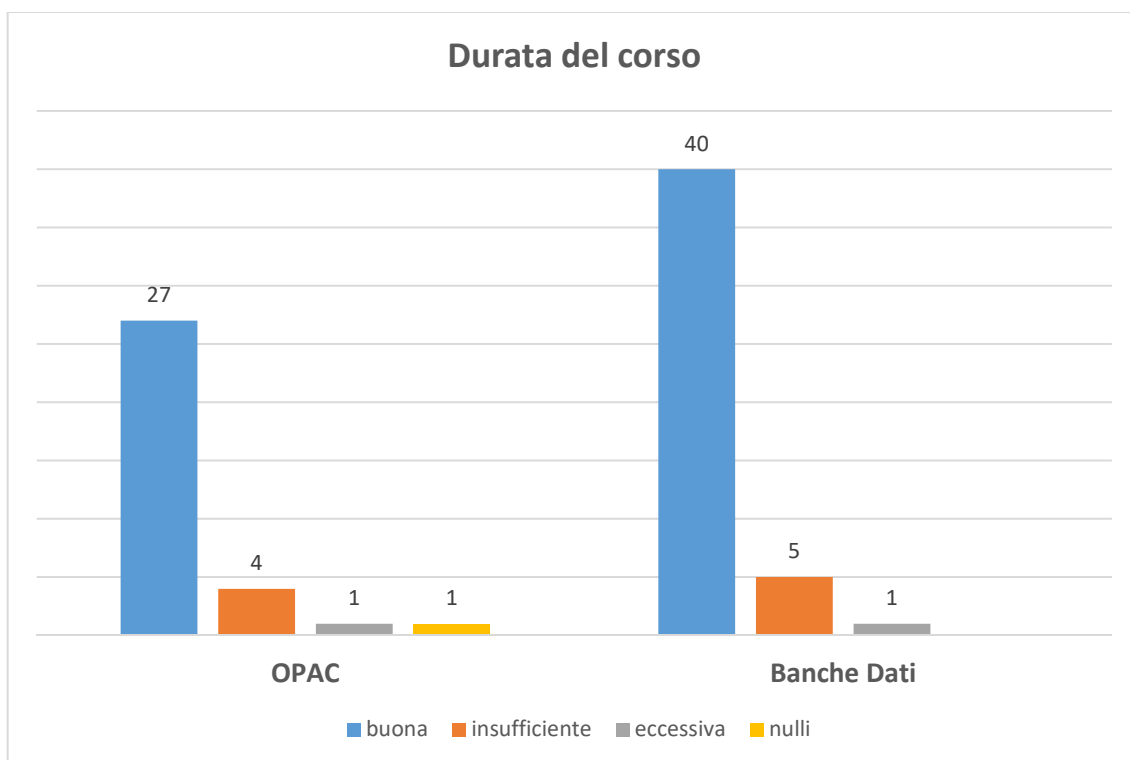
Il questionario presentava otto domande a risposta multipla e due domande aperte.

Di seguito si riportano le domande con i relativi grafici prodotti sulla base delle risposte ricevute.

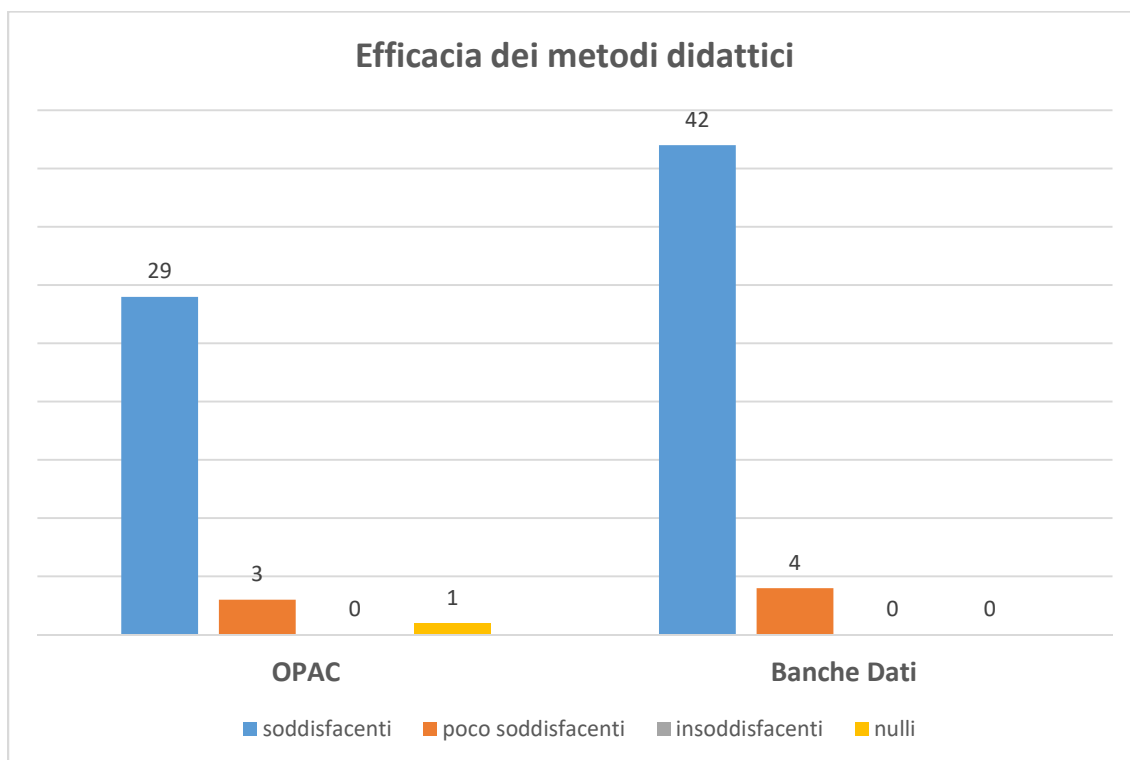
I contenuti del corso di formazione corrispondono alle tue aspettative?



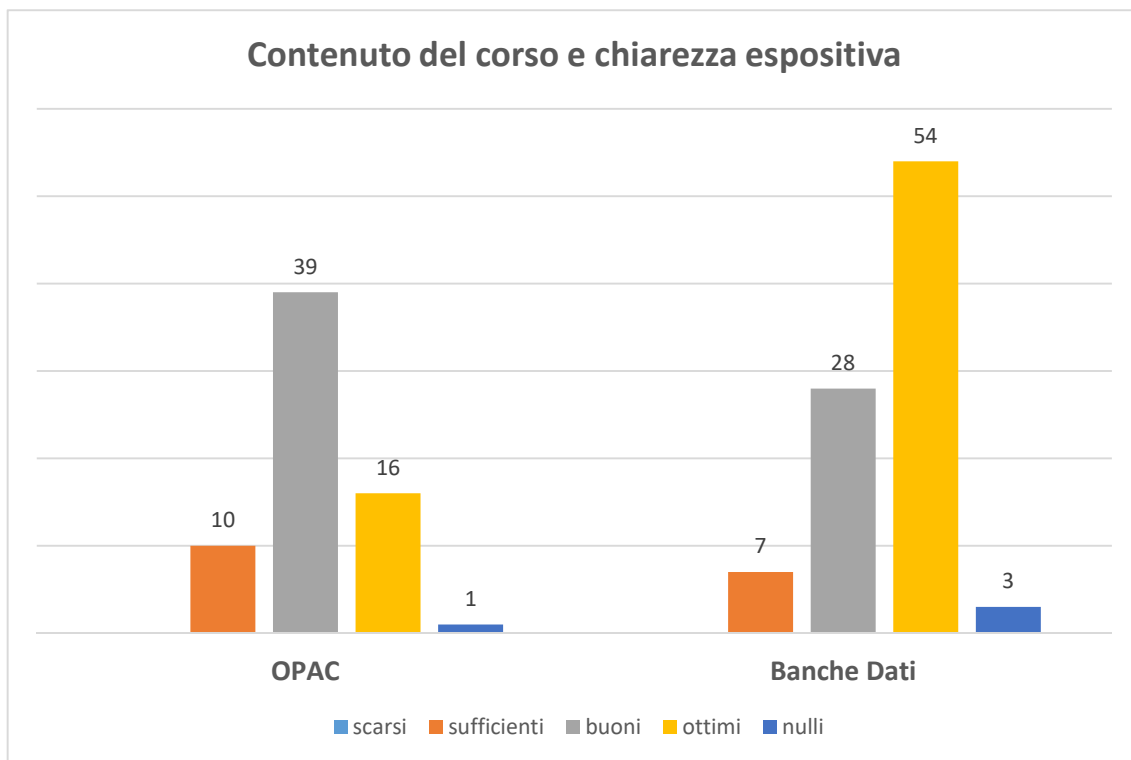
Come giudichi la durata del corso rispetto all'argomento trattato?



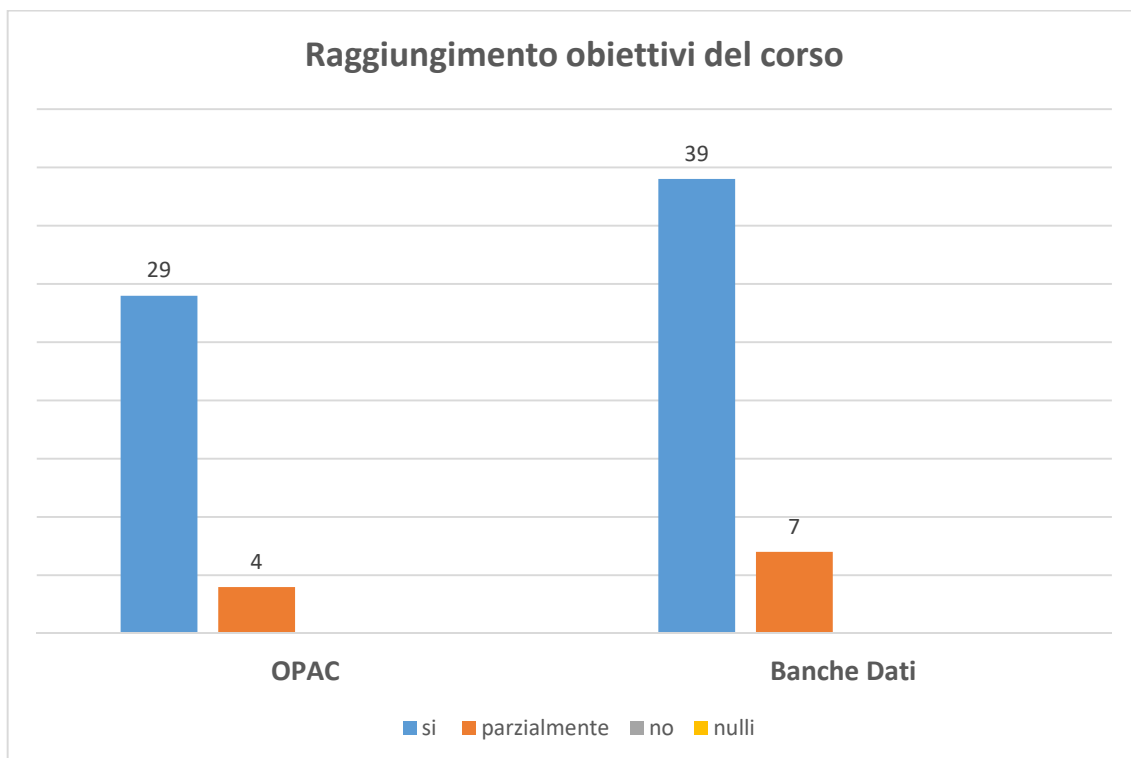
Qual è la tua opinione sull'efficacia dei metodi didattici impiegati nel corso?



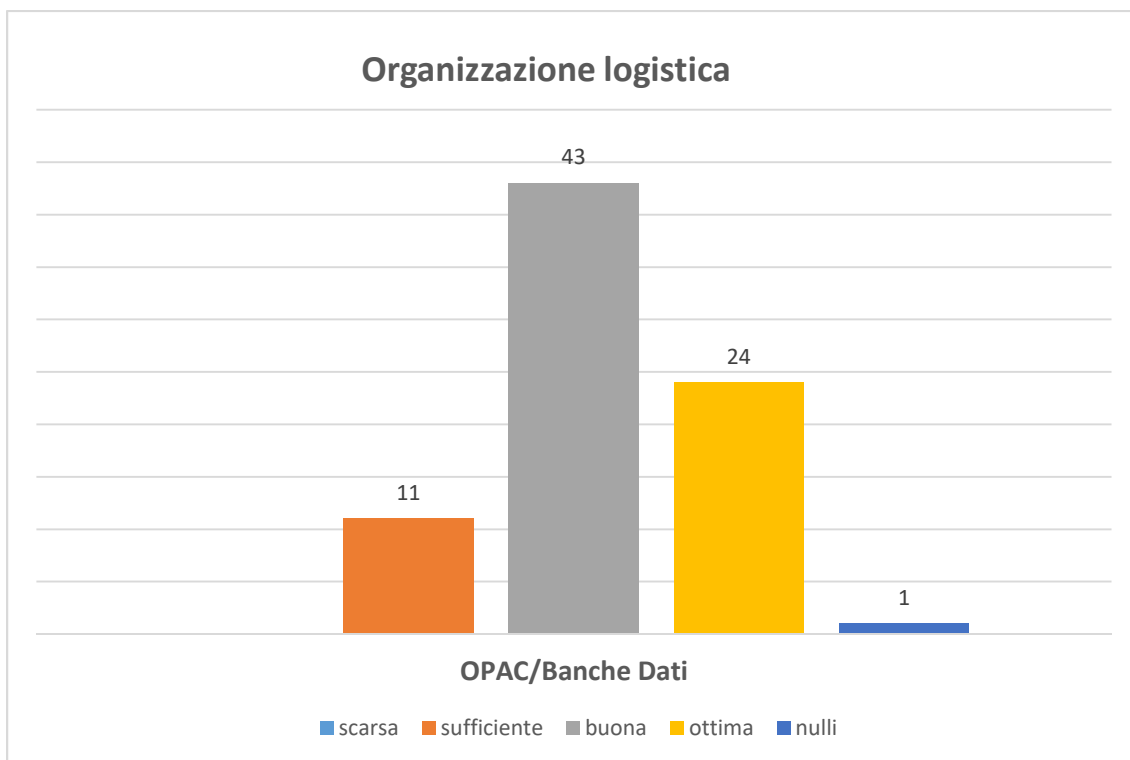
Qual è la tua opinione sul contenuto del corso e la chiarezza espositiva del docente?



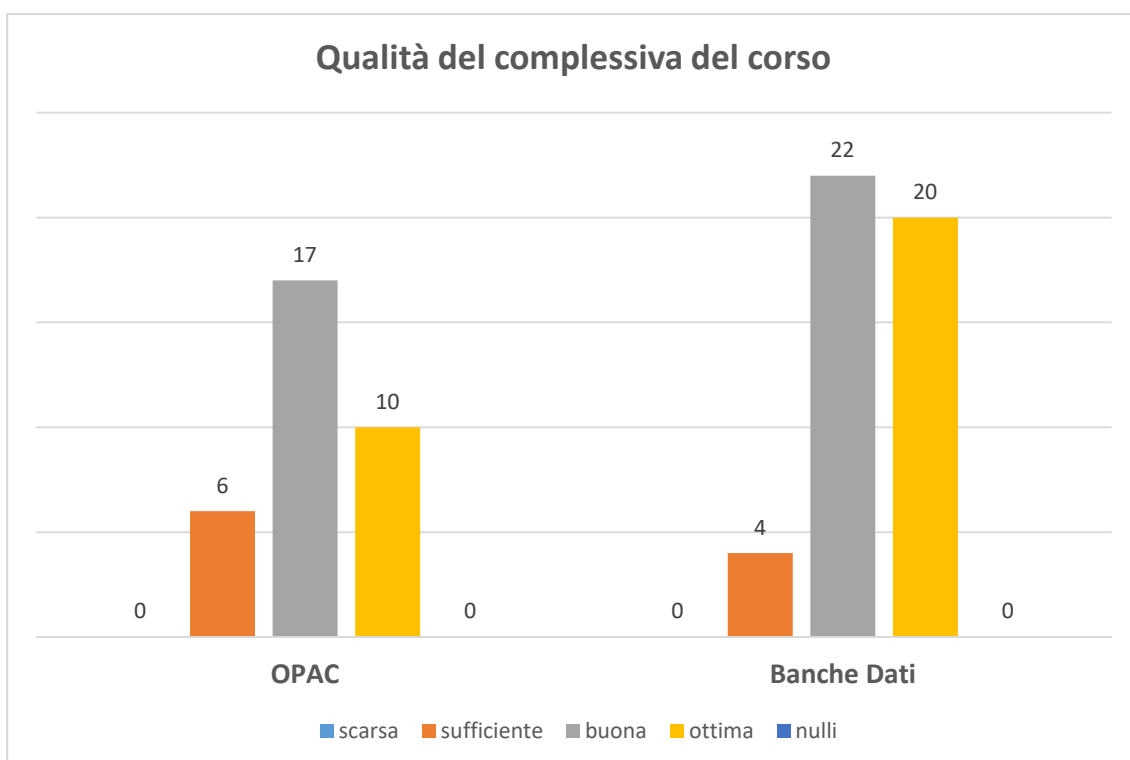
A tuo giudizio, gli obiettivi del corso sono stati raggiunti?



Come giudichi l'organizzazione e la logistica?



Come valuti la qualità complessiva del corso?



Le due domande aperte del questionario chiedevano di:

- riportare eventuali suggerimenti e/o commenti per migliorare l'organizzazione del corso;
- indicare almeno un argomento del corso da approfondire.

Purtroppo, come spesso capita con le domande aperte, la maggior parte dei partecipanti non ha lasciato alcun commento. Per le risposte fornite, sono stati individuati gli argomenti più rappresentativi:

- nell'area "Suggerimenti" è stata espressa la necessità di modificare il giorno, l'orario e soprattutto la durata dell'incontro sui periodici e le banche dati, si è richiesta una maggiore lentezza nell'esposizione da parte dei Docenti, l'inserimento di esercitazioni pratiche durante il corso e la possibilità di avere del materiale a supporto dell'incontro;
- nell'area "Argomento da approfondire", per l'incontro sul catalogo elettronico sono stati indicati la ricerca avanzata, il sistema di classificazione della PUG e l'esportazione dei dati bibliografici; per il corso sui periodici elettronici e le banche dati, invece, la ricerca su banche dati tematiche.

Complessivamente il questionario ha permesso alla Biblioteca di rilevare, da parte dei partecipanti, un'opinione positiva sulla qualità dei corsi e un buon grado di soddisfazione sul servizio.

I *feedback* ricevuti danno, comunque, la possibilità di valutare una rimodulazione del servizio durante il prossimo Anno Accademico, attuando i seguenti interventi correttivi:

- continuare la collaborazione con il Corpo Docente della PUG con l'intento di organizzare incontri mirati per settori disciplinari;
- suddividere gli incontri di *User Education* in tre *step*: incontro sul catalogo elettronico, incontro sulla Collezione Periodici e sulla piattaforma *web* DigiPoint, incontro sulle banche dati per aree disciplinari;
- inserire esercitazioni pratiche all'interno del corso sul catalogo elettronico oppure strutturarle in due sessioni, una teorica e una pratica;
- elaborare delle *quick guide* con definizioni ed esempi di ricerca da distribuire ai partecipanti dopo gli incontri.