

Indagine qualitativa sui servizi bibliotecari:

uso, soddisfazione e promozione

Docenti – esiti

Rapporto di Ilaria Moroni

Campione reale - Docenti



Sedi della BdA:

- 12 Cen (6 facoltà)
- 2 Med (1 facoltà)
- 2 Sci (1 facoltà)

Ruolo:

- 9 docenti
- 7 ricercatori

Sesso:

- 9 M
- 7 F

DOCENTI intervistati				
N	SEDE	FACOLTA'	RUOLO	SESSO
1	Cen	Economia	docente	F
2	Cen	Economia	ricercatore	M
3	Cen	Giurisprudenza	docente	F
4	Cen	Giurisprudenza	docente	M
5	Cen	Psicologia	docente	F
6	Cen	Psicologia	ricercatore	M
7	Cen	Scienze della Formazione	docente	F
8	Cen	Scienze della Formazione	ricercatore	M
9	Cen	Sociologia	docente	M
10	Cen	Sociologia	docente	F
11	Cen	Scienze statistiche	ricercatore	M
12	Cen	Scienze statistiche	ricercatore	F
13	Med	Medicina	docente	M
14	Med	Medicina	ricercatore	F
15	Sci	Scienze MMFFNN	docente	M
16	Sci	Scienze MMFFNN	ricercatore	M

Oggetto – Docenti [1]



Aree tematiche delle domande a **16 docenti**:

- 1) Livello (scala 1-4) e motivi dello scarso **utilizzo** di vari servizi bibliotecari
- 2) Grado (scala 1-4) e motivi della **soddisfazione** relativa a vari servizi bibliotecari
- 3) Proposte per incrementare la **comunicazione esterna**
- 4) **Valutazione** complessiva della BdA
- 5) **Suggerimenti** per migliorare servizi e risorse
- 6) Motivi per cui **si consiglierebbe** (o meno) ad un collega l'uso della BdA

Oggetto – Docenti [2]



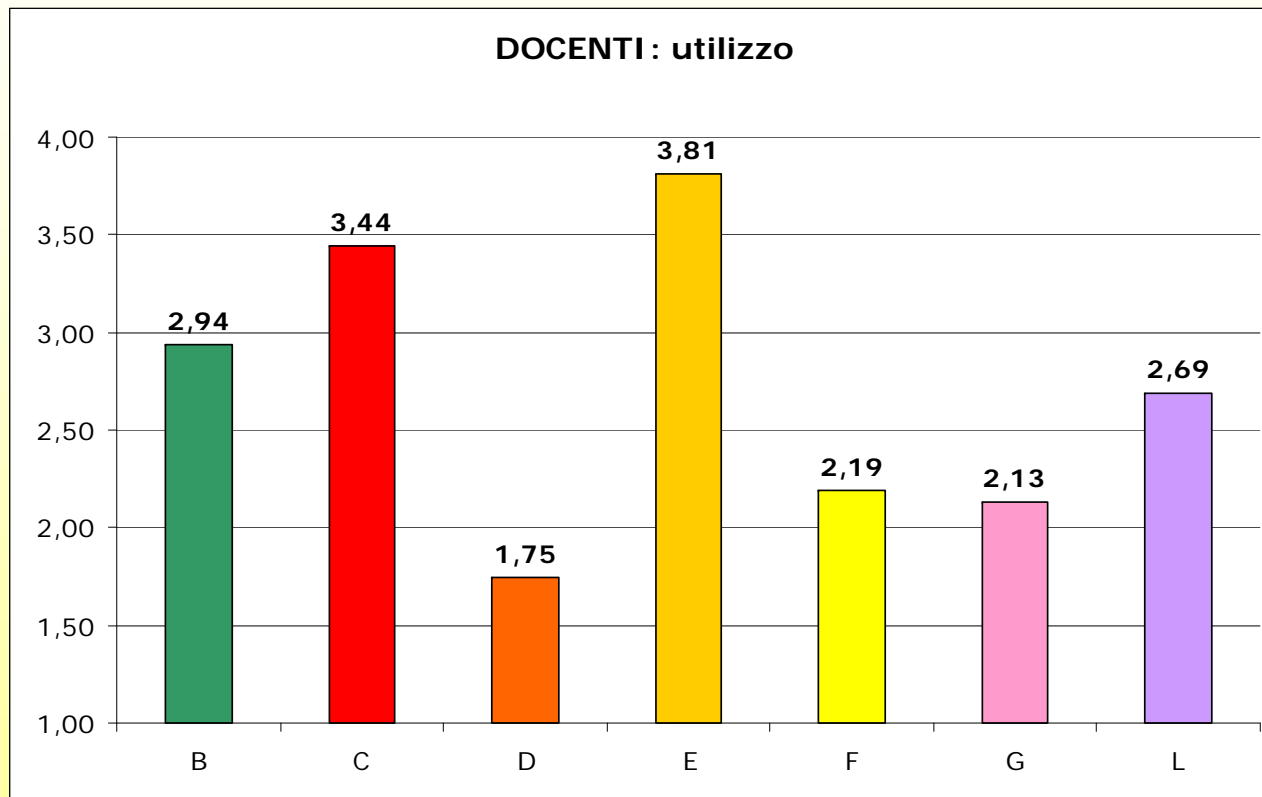
I servizi bibliotecari esaminati dai docenti:

- Consultazione dei documenti cartacei (per uso) e
Collezione bibliografica cartacea (per soddisfazione)
- Prestito libri
- Informazione bibliografica e assistenza agli utenti
(Quick Reference)
- OPAC (catalogo on line)
- Servizi interbibliotecari (ILL/DD)
- RER (periodici e elettronici e banche dati)
- Sito web

Esiti – Docenti [1]



Utilizzo dei servizi – dati quantitativi:



B	Prestito
C	OPAC
D	Sito web
E	RER
F	ILL/DD
G	Quick Reference
L	Consultazione

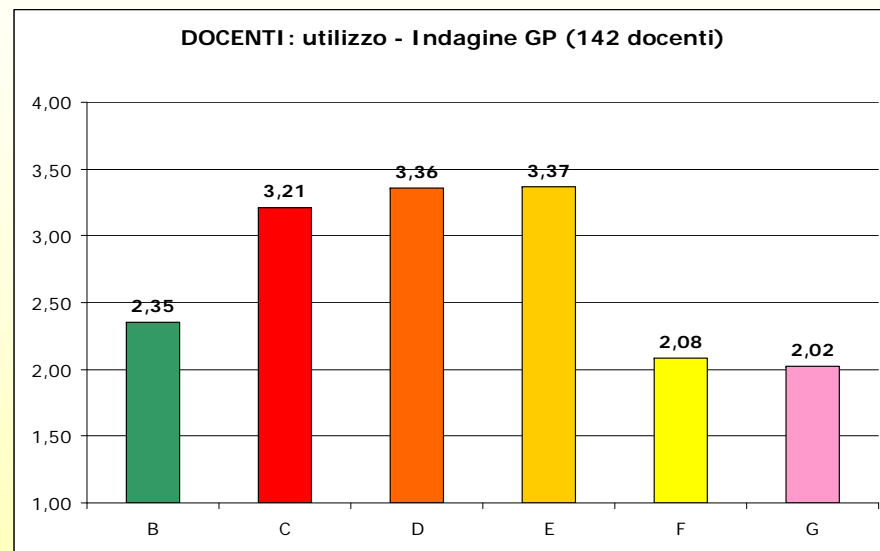
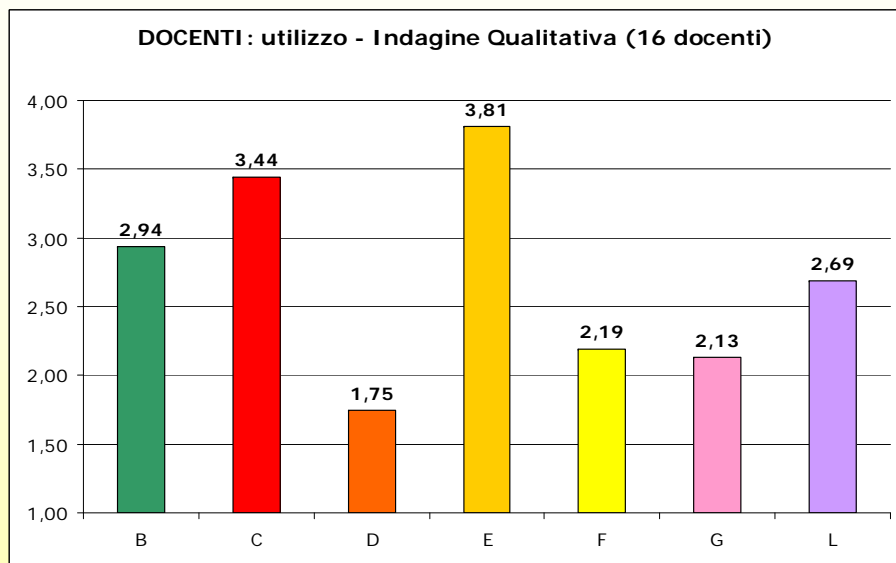
I servizi più usati sono: Risorse elettroniche, OPAC e Prestito.

Il sito web viene usato solo come gateway per OPAC e RER.

Esiti – Docenti [2]



Utilizzo dei servizi – cfr. con Indagine Good Practice:



In entrambe RER e OPAC sono i servizi più usati, mentre ILL/DD e Quick Reference sono i servizi meno usati.

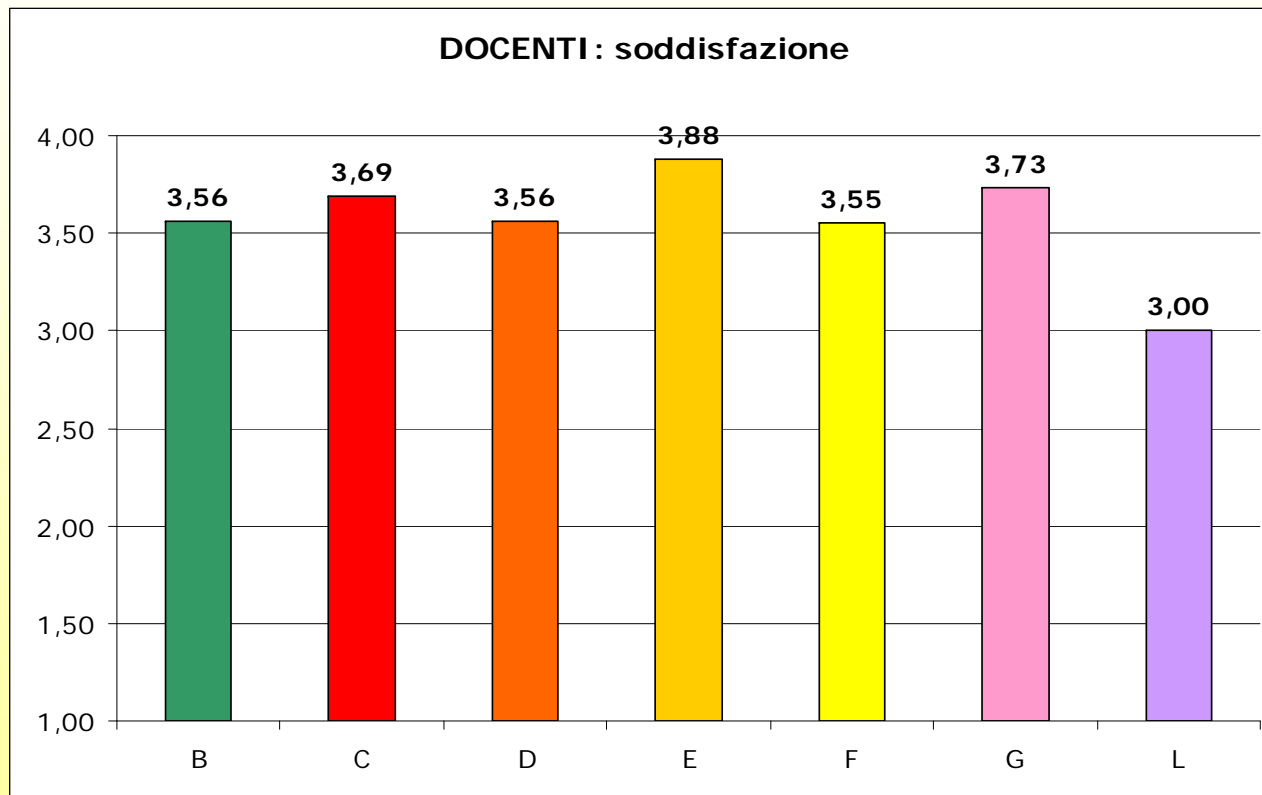
L'uso del sito web nell'Indagine Qualitativa è stato inteso non solo come gateway agli strumenti di ricerca ma come accesso a informazioni e doc.

Nell'Indagine Qual. è stato rilevato anche l'uso della Consultazione.

Esiti – Docenti [3]



Soddisfazione sui servizi – dati quantitativi:



B	Prestito
C	OPAC
D	Sito web
E	RER
F	ILL/DD
G	Quick Reference
L	Collezione bibliografica

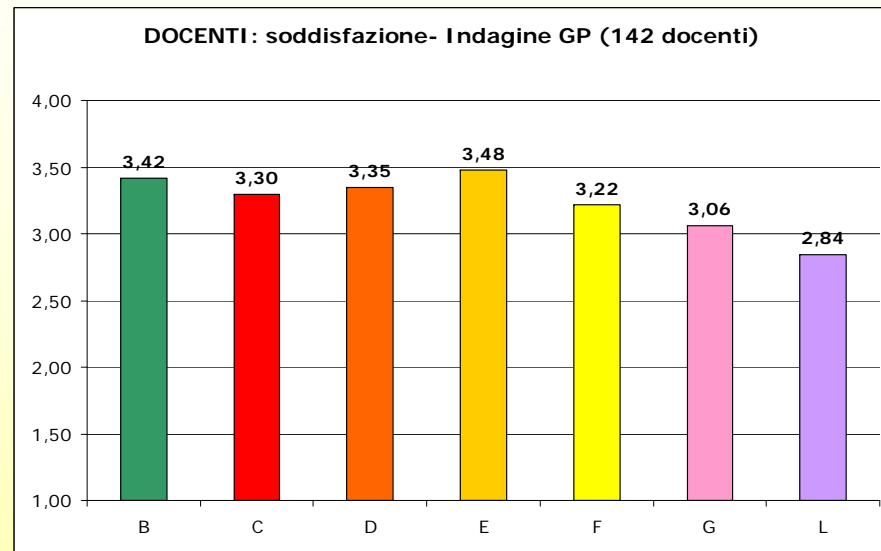
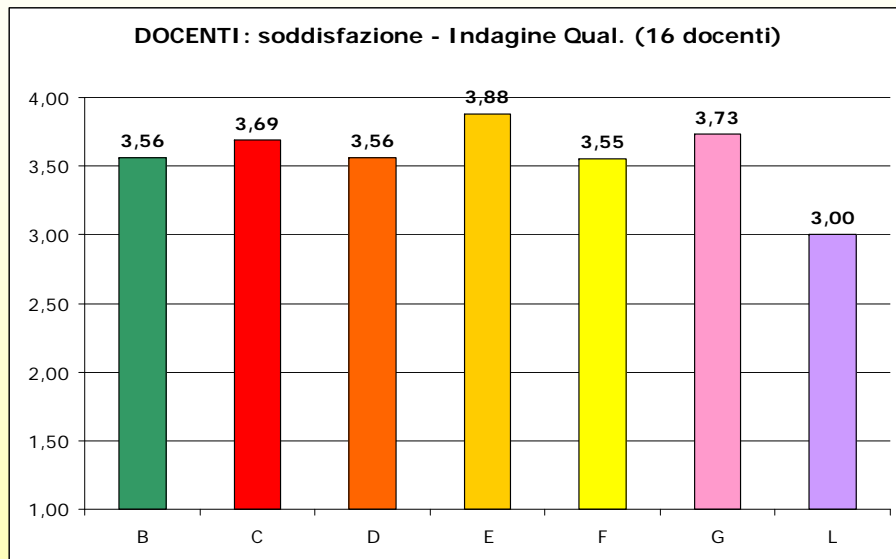
I servizi più soddisfacenti sono: RER, Quick Reference e OPAC.

La collezione bibliografica cartacea è il servizio meno soddisfacente.

Esiti – Docenti [4]



Soddisfazione sui servizi – cfr. con Indag. Good Practice:



La soddisfazione è analoga ma mediamente più alta nell'Indagine Qual.

RER, Prestito, OPAC e sito web sono molto apprezzati.

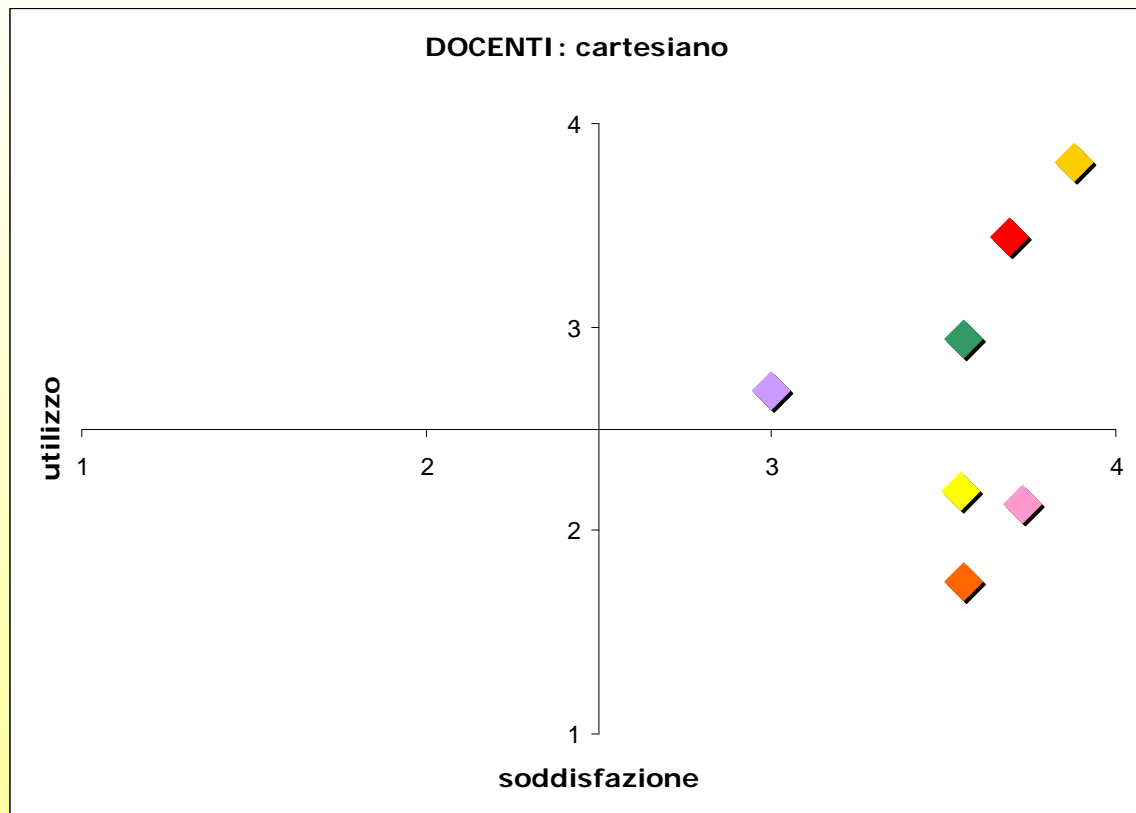
Il Quick Reference viene valutato più positivamente nelle interviste.

La collezione bibliografica in entrambe riceve la valutazione inferiore.

Esiti – Docenti [5]



Soddisfazione e utilizzo – cfr. dati quantitativi:



B	Prestito
C	OPAC
D	Sito web
E	RER
F	ILL/DD
G	Quick Reference
L	Consultaz. / Collezione bibl.

I servizi più soddisfacenti e più usati sono: RER, OPAC e Prestito.

La soddisfazione è sempre superiore all'utilizzo (v. sopr. sito web, QR).

Esiti – Docenti [6]

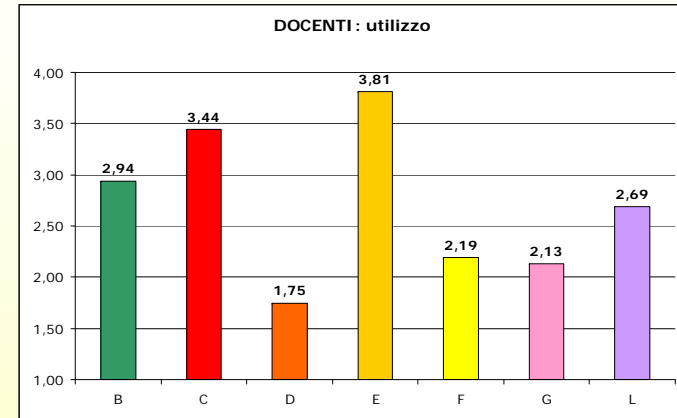


Consultazione - utilizzo:

La consultazione del materiale cartaceo non è molto diffusa (2,69)... perché?

Ecco i motivi emersi dalle interviste:

- riviste consultate sopr. on line (8/16)
- pochi doc. sulle proprie materie (3/16)
- mancanza di tempo per la biblioteca (2/16)



Chi si reca in biblioteca per la consultazione, prende visione di:

- libri (5/16, per sedi: 2 Med, 2 Cen e 1 Sci)
- ultimi libri acquistati, "vetrina delle novità" (2 Sci)
- riviste (3/16, tutti Cen, di cui 2/2 di Giurisprudenza)

Alcuni apprezzano molto il bollettino delle novità per email (2/16, Psic.).

Altri si recano in altre bibl. univ. (MI Statale, PV) per la consultaz. (2/16).

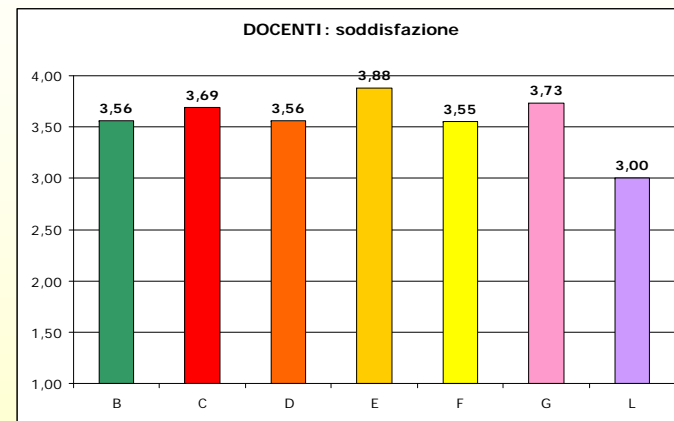
Esiti – Docenti [7]



Collezione bibl. - soddisfazione:

La collezione bibliografica cartacea non è del tutto apprezzata (3,00) per:

- CDD dispersiva, poco chiara (7/16)
- scarso pregresso (6/16)
- pochi doc. sulle proprie materie (5/16)
- doc. dispersi/in disordine (6/16, solo Cen)



Diversi docenti apprezzano però:

- la rapida crescita della collezione in dieci anni (6/16)
- l'ottimo aggiornamento (4/16) e la collezione di DVD (1/16)
- lo scaffale aperto (3/16)

Alcuni trovano chiara la collocazione dei libri (3/16).

Altri apprezzano la collezione per le proprie materie (2/16).

Altri ancora lamentano la complessità della procedura di acquisto (2/16).

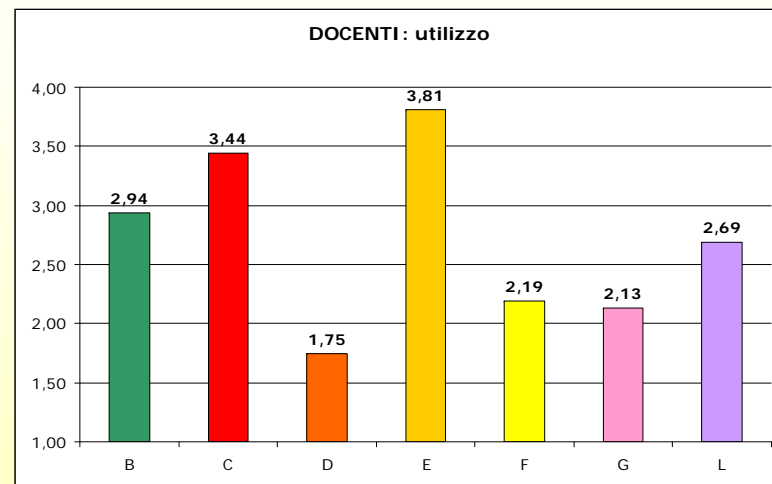
Esiti – Docenti [8]



Prestito - utilizzo:

Il prestito in alcuni casi non è molto utilizzato (2,94) perché:

- manca il tempo per venire in biblioteca (3/16, tutte F)
- si preferisce acquistare i libri per rapidità e praticità (3/16)
- l'aggiornamento è maggiore sulle riviste, il "pensiero breve" (2/16)
- ci sono pochi libri sulle proprie materie (2/16)



Alcuni usufruiscono del prestito soprattutto durante le vacanze estive e natalizie (2/16).

Qualcuno prende spesso in prestito i DVD (1/16, Sociologia).

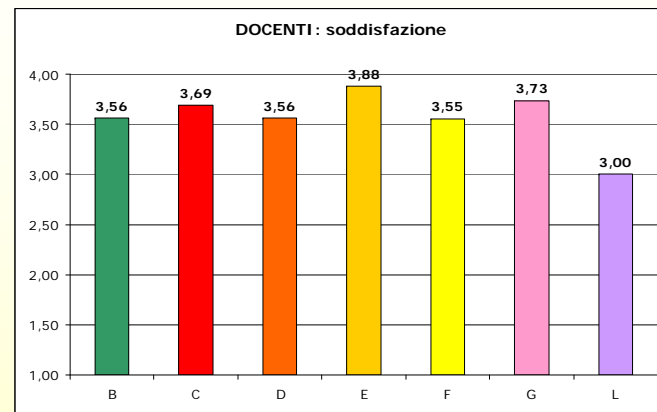
Esiti – Docenti [9]



Prestito - soddisfazione:

Il prestito è molto apprezzato (3,56) per:

- durata: 60 giorni (12/16)
- N° di volumi: 10 (11/16)
- possibilità di rinnovo (9/16)
- possibilità di prenotazione (7/16)



Non tutti usano le funzioni di rinnovo/prenotazione on line (9/16).

Alcuni vorrebbero più copie dei libri di testo (3/16).

Altri vorrebbero prendere più volumi durante le vacanze (2/16).

Qualcuno trova molto utile l'avviso per email che ricorda la scadenza del prestito (2/16) o suggerisce di segnalarlo come "posta prioritaria" (1/16).

Qualcun altro propone pene più severe o sanzioni pecuniarie per i ritardatari del prestito (1/16).

Esiti – Docenti [10]



Quick Reference - utilizzo:

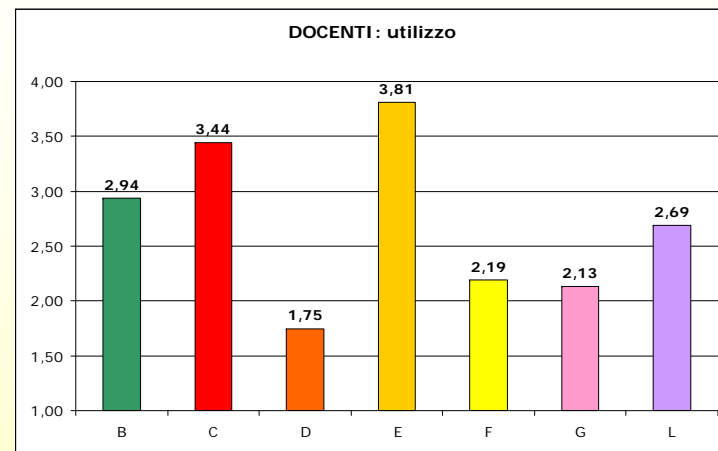
L'assistenza del personale all'Ufficio Prestiti non è molto richiesta (2,13) perché molti conoscono già la biblioteca (8/16) o non hanno tempo di andarci (1/16) o usano soprattutto le RER (1/16).

Si richiede il supporto dello staff in casi eccezionali:

- quando non si trova il libro a scaffale (3/16, tutti Cen.)
- per libri stranieri o introvabili (1/16)
- per recuperare i DVD (1/16)
- in momenti di ricollocazione del materiale (1/16)

Qualcuno chiede sempre per recuperare il doc. a scaffale (1/16, Med.).

Qualcun altro ha chiesto supporto sulle RER per tel. o email (1/16, Cen).



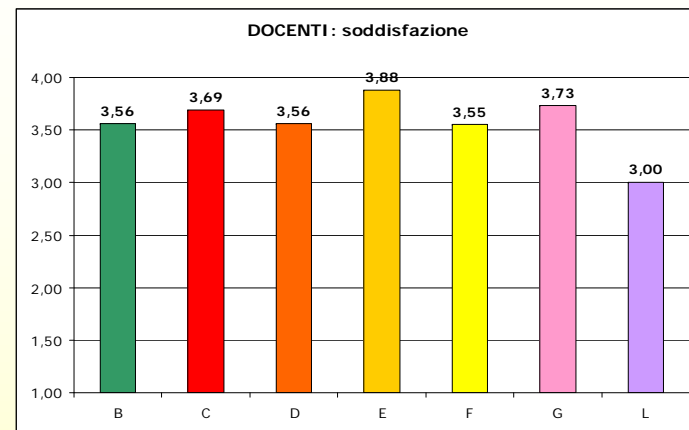
Esiti – Docenti [11]



Quick Reference - soddisfazione:

L'atteggiamento del personale è molto apprezzato (3,73). Gli aggettivi più ricorrenti per descrivere lo staff sono:

- disponibili (11/16)
- competenti, preparati (7/16)
- efficienti, attenti e collaborativi tra di loro (7/16)
- cortesi, gentili (6/16), con qualche rara eccezione (4/16, Cen)
- orientati a risolvere il problema, propositivi, attivi (4/16)



La differenza tra bibliotecari e studenti collaboratori a volte non viene colta (1/16), mentre altre volte si esprimono pareri discordanti:

- qualcuno reputa molto attenti anche gli studenti collaboratori (1/16)
- qualcun altro li trova meno cortesi e rispettosi dei docenti (1/16) o coglie una minore preparazione sulle questioni complesse (1/16).

Esiti – Docenti [12]



OPAC - utilizzo:

L'OPAC viene usato spesso (3,44).

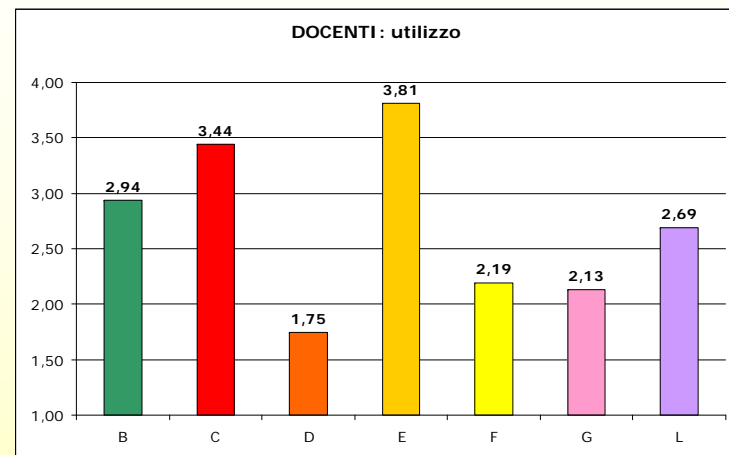
La ricerca viene fatta soprattutto:

- per autore (6/16)
- per argomento/parole chiave (3/16)

La ricerca per CDD è quasi sconosciuta (1/16) e quando viene mostrata è molto apprezzata.

Le funzioni personalizzate dell'OPAC sono usate solo da alcuni e soprattutto per il rinnovo del prestito (9/16); si ignora lo Storico Prestiti.

Alcuni usano l'OPAC per consigliare i libri agli studenti o fare l'elenco dei testi per l'esame (2/16); altri lo consultano per conoscere gli ultimi acquisti o per scoprire libri sconosciuti (2/16).



Esiti – Docenti [13]

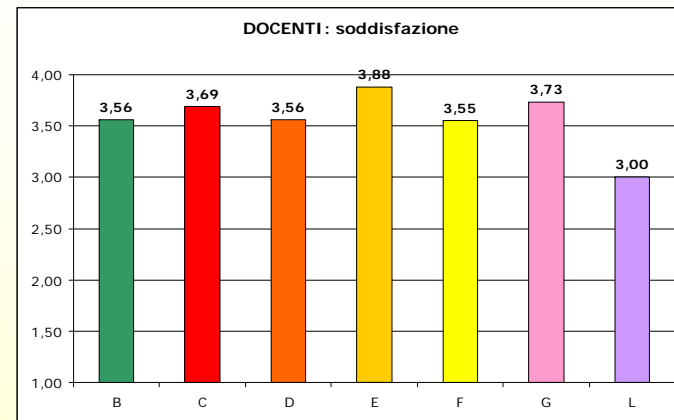


OPAC - soddisfazione:

L'OPAC viene valutato molto positivamente in generale (3,69).

Alcuni lo definiscono "asciutto, essenziale, immediato"; "spartano ma funziona" (2/16).

Qualcuno apprezza molto la funzione Google Ricerca Libri (1/16).



Molti avanzano però dei suggerimenti di miglioramento (8/16):

- alcuni vorrebbero: un "suggeritore" o un pop up che in simultanea spieghi le varie funzioni dell'OPAC, tra cui quella della ricerca per CDD
- altri vorrebbero: poter vedere subito la disponibilità delle copie, fare meno passaggi per arrivare alla collocazione (soprattutto per l'opera in più volumi) o stampare una lista delle collocazioni selezionate
- altri ancora vorrebbero: fare subito la ricerca per autore/titolo, vedere anche il curatore nel campo autore o avere Dublin Core per i DVD

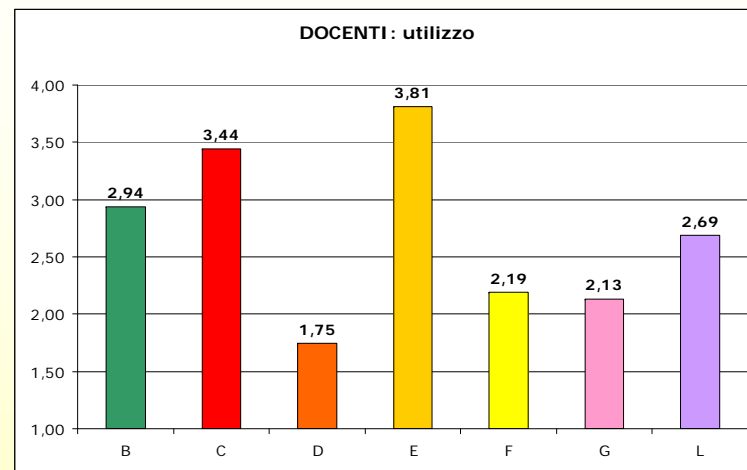
Esiti – Docenti [14]



ILL/DD - utilizzo:

I servizi interbibliotecari non sono molto usati (2,19) perché:

- non si sa bene come funzionino (7/16)
- si trovano molti documenti in Bicocca, in formato cartaceo o elettronico (4/16)



Alcuni usano soprattutto il Document Delivery (7/16), altri il prestito interbibliotecario (4/16), per recuperare il pregresso o doc. stranieri.

Diversi, rispetto al prestito interbibliotecario (ILL), usano soprattutto quello con enti convenzionati, quali Milano Statale e Insubria (3/16), ignorando la possibilità di reperire libri da tutta Italia.

Infine alcuni si avvalgono spesso del prestito intersede (2/16, Med).

Esiti – Docenti [15]

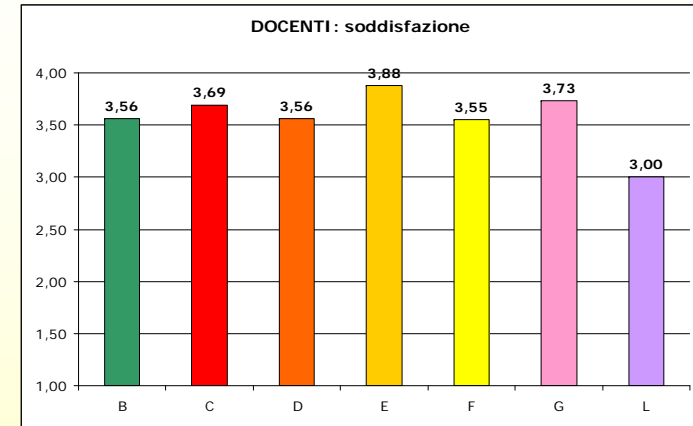


ILL/DD - soddisfazione:

La percezione complessiva dei servizi interbibliotecari è molto positiva (3,55).

Ecco alcune espressioni usate:

- “è un servizio molto efficiente”
- “le bibliotecarie sono tutte brave”
- “ottimo, funziona meglio rispetto ad altre biblioteche”
- “sempre bene, non ho mai avuto problemi”



Rispetto ai tempi di attesa dei documenti:

- alcuni li trovano brevi o adeguati (6/16)
- altri li ritengono un po' lunghi, soprattutto per i libri (4/16).

Gli eventuali costi appaiono contenuti (4/16).

Diversi docenti avanzano alcune richieste:

- poter avere il formato elettronico per gli articoli (5/16: 3 Cen, 2 Sci)
- poter chiedere più di 3 articoli in simultanea (2/16, Cen)

Esiti – Docenti [16]



RER - utilizzo:

Le risorse elettroniche sono molto usate (3,81). Soprattutto si usano:

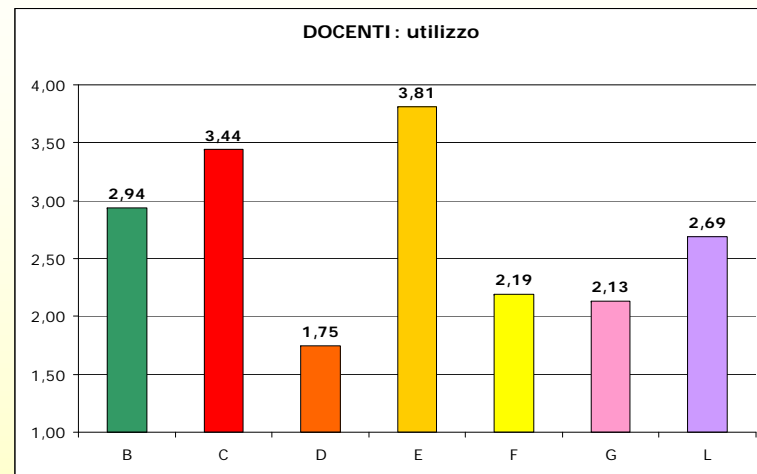
- le banche dati (13/16)
- le riviste elettroniche (9/16).

Pochi usano MetaBib (6/16), molti ne ignorano l'esistenza o non ne hanno capito l'utilità (10/16).

Alcuni non sapevano della possibilità di accedere alle RER da casa (2/16) e c'è chi è stato spinto ad usarle dopo un seminario *ad hoc* (1/16, Cen).

Altri spingono gli studenti ad usarle e li formano in tal senso (3/16, Cen, Psicologia e Scienze MMFFNN).

C'è poi chi accede alle RER dai preferiti senza passare dal sito (1/16, Sci).



Esiti – Docenti [17]



RER - soddisfazione:

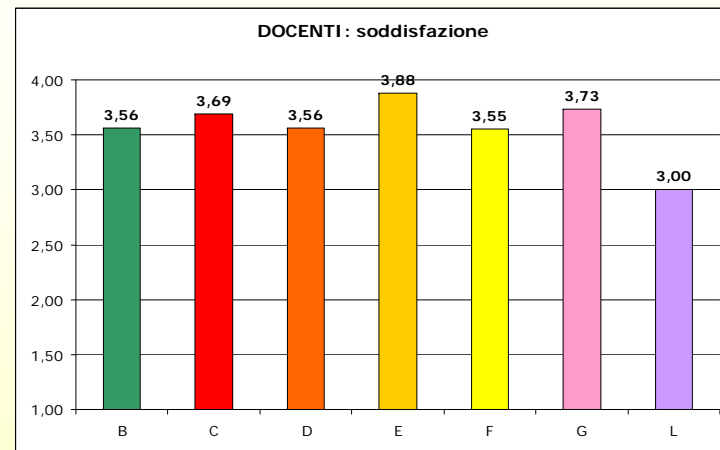
Le risorse elettroniche sono molto apprezzate (3,88) soprattutto perché:

- l'offerta è ricca e in crescita, si trova quasi tutto (9/16)
- il servizio funziona bene (9/16)
- SFX è molto utile (4/16)

Tuttavia vengono riscontrate alcune carenze:

- manca il pregresso di alcuni periodici (4/16, Cen e Sci)
- alcune banche dati sono solo su CD ROM (1/16, Diritto)
- il processo di attivazione delle RER è lento (1/16, Psicologia)

Chi ha provato a usare MetaBib ha incontrato delle difficoltà (4/16, Cen): ricerca troppo generica, troppi risultati, lento caricamento dei record etc. Diversi troverebbero utili seminari per docenti e ricercatori per imparare a usare bene Metabib e BOA (4/16, Cen e Med).



Esiti – Docenti [18]



Sito web - utilizzo:

Il sito web non è molto usato (1,75).

Si usa soprattutto come gateway, per accedere ai vari strumenti:

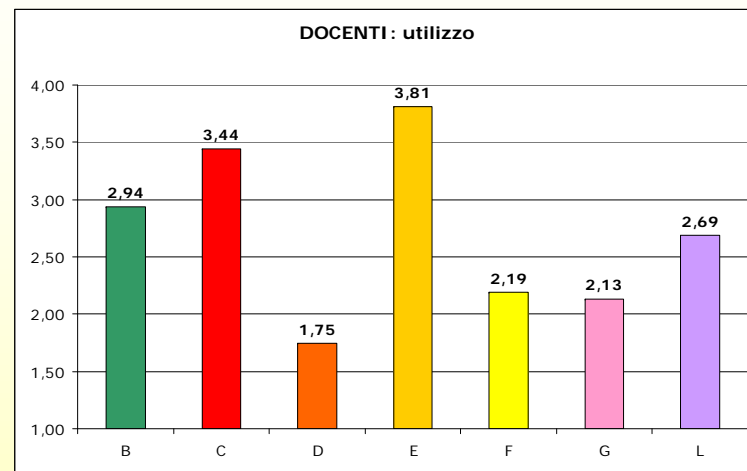
- RER (8/16) e OPAC (7/16)
- MetaBib, BOA o LinX (3/16)

C'è anche chi accede a questi strumenti dai propri "preferiti" senza passare dal sito della BdA (1/16).

Pochissimi cercano informazioni (3/16), per capire il funzionamento di nuovi strumenti o per risolvere problemi legati alle RER.

Pochi leggono le news sul sito (4/16) e in casi eccezionali, come in prossimità delle vacanze, per scoprire il periodo di chiusura.

Alcuni leggono le newsletter via email (5/16), con particolare attenzione all'attivazione di nuove banche dati.



Esiti – Docenti [19]



Sito web - soddisfazione:

Molti non sono in grado di valutare il sito, dato che lo usano poco e limitatamente.

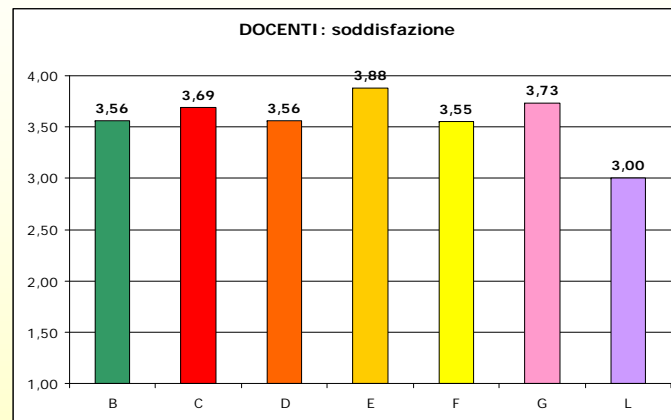
I pochi che esprimono un parere (6/16, di cui 5 ricercatori) lo valutano molto bene (3,56) e lo definiscono “chiaro”, “buono”, “ricco”.

“Trovo facilmente le informazioni”, dice il ricercatore che lo usa di più.

Un ricercatore apprezza il fatto che ci sia la versione integrale in inglese.

Un altro invece pensa che ci sia “troppa roba... e questo a volte scoraggia”.

Un altro ancora suggerisce di mettere in maggiore evidenza l'OPAC.



Esiti – Docenti [20]



Promozione dei servizi – considerazioni:

- Alcuni ritengono che gli studenti dovrebbero attivarsi per conoscere la biblioteca (5/16) e aggiungono: “la biblioteca è ben pubblicizzata sul sito, se uno leggesse bene il vostro sito...”; “le iniziative mi sembrano già abbastanza comunicate”.
- Altri pensano che docenti e ricercatori non dovrebbero ignorare la biblioteca (2/16, Sci), perché “per il nostro lavoro è essenziale come l’elettricità”.
- Altri ancora sottolineano il fatto che bisogna tenere conto delle differenze generazionali (2/16, Cen): “i docenti come me di una certa età tendono a usare poco i servizi della biblioteca forse perché siamo cresciuti con le biblioteche non accessibili”; “noi di 50-60 anni non siamo nativi digitali”.

Esiti – Docenti [21]



Promozione dei servizi – suggerimenti per docenti:

La maggior parte suggerisce alla Biblioteca di realizzare attività di comunicazione esterna rivolte a docenti e ricercatori (11/16):

- Varie attività di informazione e promozione per fare in modo che i docenti comunichino agli studenti, soprattutto laureandi, servizi e risorse della biblioteca (6/16)
- Seminari o interventi in Consigli di Dipartimento, volti a far conoscere e utilizzare al meglio la biblioteca digitale (4/16)
- Varie attività di promozione delle risorse elettroniche, puntando all'aggiornamento e all'immediata fruizione (3/16)
- Email periodiche (una o due al mese) per far conoscere servizi e risorse della biblioteca (3/16)

Esiti – Docenti [22]



Promozione dei servizi – suggerimenti per studenti:

Molti suggeriscono alla Biblioteca di realizzare anche attività di comunicazione esterna rivolte agli studenti (9/16):

- Seminari sulla ricerca bibliografica, a vari livelli e per varie aree disciplinari (4/16)
- Email periodiche (a @unimib e a piattaforma Docebo) per far conoscere servizi e risorse della biblioteca (4/16)
- Varie iniziative promozionali per studenti delle scuole superiori o per le matricole in collaborazione con l'ufficio Orientamento di Ateneo e con le varie facoltà (2/16)
- Varie iniziative di promozione culturale, quali presentazioni di volumi, per far conoscere il patrimonio della biblioteca (2/16)

Esiti – Docenti [23]



Valutazione complessiva – quadro generale:

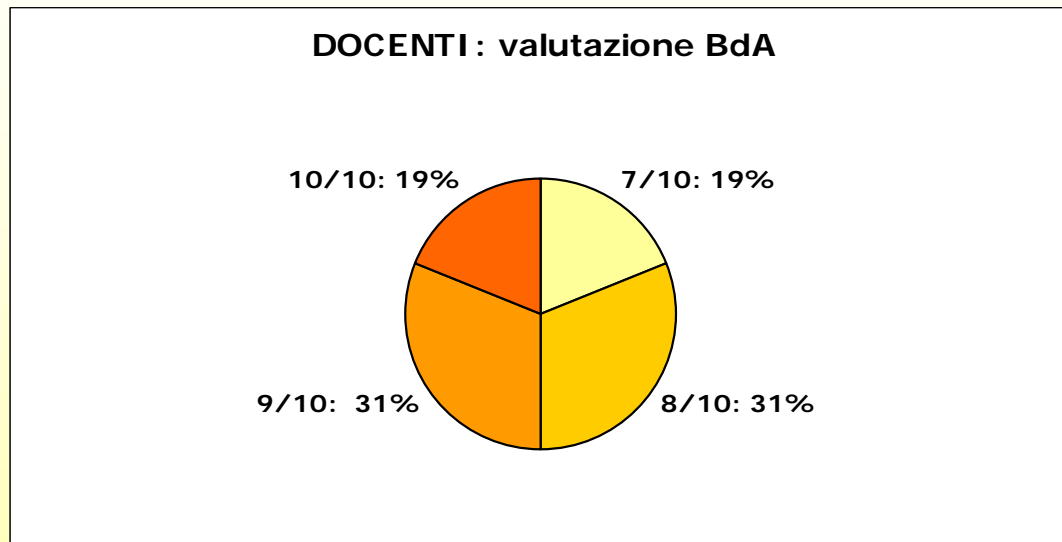
La media dei voti in decimi dati alla Biblioteca è di 8,50.

Le medie ripartite per sede sono:

- Sede Centrale: 8,17
- Sede di Scienze: 9,00
- Sede di Medicina: 10,00

Le valutazioni generali sono riconducibili a:

- impressioni molto positive: “ottima biblioteca... c’è un’attenzione elevata agli utenti”, “è tra i migliori servizi dell’Ateneo”, “a me sembra già il meglio possibile”;
- rispondenza ad aspettative e bisogni: “risponde al quesito scientifico... trovo sempre quello che cerco”.



Esiti – Docenti [24]



Valutazione complessiva – aspetti positivi (1):

Gli aspetti più positivi della valutazione si possono ricondurre a:

- *Personale bibliotecario (7/16)*: “disponibilità”, “gentilezza”, “assistenza del personale”, “qualità del personale, soprattutto del back office”, “ambiente friendly”
- *Biblioteca digitale (7/16)*: “molto completa l’offerta on line”, “adoro servizi e risorse web”, “reperisco sempre più materiale dalla mia scrivania e in tempo reale”
- *Efficienza e dinamismo (6/16)*: “risparmio tempo, è efficiente”, “sembra che cerchi di migliorare, danno l’idea di una biblioteca dinamica, funzionale... di costruire un mondo mentre si lavora”

Esiti – Docenti [25]



Valutazione complessiva – aspetti positivi (2):

Altri aspetti positivi della valutazione si possono ricondurre a:

- *Collezione bibliografica (6/16)*: “completa sugli aggiornamenti”, “è aumentato il patrimonio, c’è molto materiale”
- *Accessibilità del patrimonio (6/16)*: “ottima disponibilità dell'informazione e reperibilità dei contenuti”, “si trovano facilmente le cose”, “girare tra gli scaffali è importante per poter sfruttare le risorse”
- *Servizi bibliotecari (4/16)*: “la consultazione e il prestito sono funzionali, comodi”, “i servizi interbibliotecari sono da 10”, “ci sono più macchine fotocopiatrici rispetto alla Statale e non bisogna ricollocare a scaffale i libri”

Esiti – Docenti [26]



Valutazione complessiva – aspetti negativi:

Gli aspetti negativi della valutazione si possono ricondurre a:

- *Collezione bibliografica (7/16)*: “manca il pregresso, ma questo è fisiologico perché è una biblioteca giovane”; “i limiti nascono anche dalla scarsa attenzione dei docenti perché la biblioteca la sua parte la fa... talvolta c'è una scarsa interazione tra i docenti e il referente d'area”
- *Orari di apertura (2/16)*: “l'orario non è flessibile”, “chiude presto e non è aperta il sabato”

Ci sono poi segnalazioni isolate: “bisogna potenziare alcune cose come la visibilità”; “i tempi di acquisto sono lenti”; “mancano gli ebook reader”; “fa molto freddo in sala studio” (Cen).

Esiti – Docenti [27]



Suggerimenti – aree di miglioramento (1):

I suggerimenti principali alla Biblioteca di Ateneo per migliorare servizi e risorse offerti si possono ricondurre a:

- *Biblioteca digitale (6/16)*: migliorare la ricerca in Metabib (2, Cen); passare dal CD ROM all'on line (per Giurisprudenza); attivare l'accesso ad annate arretrate delle riviste elettroniche
- *Collezione bibliografica (5/16)*: acquistare più copie dei libri di testo e ridurre i tempi di acquisto; mandare l'elenco dei nuovi libri ogni mese ma selezionando alcuni titoli e suddividendoli per argomenti; controllare di più l'ordine dei libri a scaffale (Cen); mettere vicini libri e periodici per disciplina (Sci)
- *Orari di apertura (5/16)*: prolungare l'orario la sera (4, Cen) e aprire il sabato mattina (3, Cen)

Esiti – Docenti [28]



Suggerimenti – aree di miglioramento (2):

Altri suggerimenti si possono ricondurre a:

- *Servizi bibliotecari (3/16)*: mandare sempre l'avviso di scadenza del prestito e aumentare il prestito a 20 libri; alleggerire la coda al prestito con corsie preferenziali per docenti o un sistema self service; introdurre un servizio di fotocopie su richiesta (es. pagine di un libro)
- *Sala lettura (3/16)*: aumentare i posti di lettura (Cen e Sci) e la temperatura d'inverno (Cen)
- *Formazione utenti (2/16)*: fare seminari di aggiornamento per i docenti, per dare la possibilità di un contatto diretto (Med); fare più formazione per le matricole della Magistrale (Cen)

Due docenti non danno alcun suggerimento perché sono soddisfatti così.

Esiti – Docenti [29]



Consigli a colleghi – aspetti prioritari:

I motivi principali per cui un docente o ricercatore consiglierebbe la Biblioteca di Ateneo a un collega sono riconducibili a:

- *Biblioteca digitale* (11/16): per ricchezza dell'offerta on line, "essenziale" per fare ricerca e restare aggiornati... "altrimenti sei tagliato fuori"
- *Collezione bibliografica* (6/16): per i libri dipende dall'area di ricerca perché in alcuni ambiti (lettere, storia etc.) non c'è molto; "bello il settore delle riviste dell'anno in corso" (Cen)
- *Servizi bibliotecari* (1/16): per prestito e servizi interbibliotecari: "è alto il numero di volumi che posso prendere in prestito, si trova tutto e quello che non c'è si può recuperare" (Cen)

Esiti – Docenti [30]



Consigli a colleghi – percezione generale:

Dall'analisi lessicale delle risposte a questa domanda, emerge la ricorsività di termini e concetti riconducibili a:

- *Quantità di risorse e servizi (3/16)*: “ci sono tante cose, dalla metà degli anni 90 si trova tutto”; “si trova un sacco di informazioni e materiale”; “ci sono molte più cose di quelle che si possono immaginare”
- *Facilità di accesso (3/16)*: “[consiglierei la BdA] per la facilità con cui procurarsi il materiale per fare ricerca”; “per la facilità di accesso sia ai libri che alle riviste”; “rende la vita estremamente facile”

Tutti consiglierebbero la Biblioteca a un collega. Un ricercatore dichiara di aver spesso comunicato la presenza di un libro o di una rivista (Sci).

Esiti – Docenti [31]



Segnalazione di servizi e risorse:

Alla fine dell'intervista o subito dopo la trattazione di alcuni argomenti, l'intervistatrice (Ilaria Moroni) segnala alcuni servizi e risorse e talvolta ne illustra nel dettaglio il funzionamento:

- *MetaBib* (9/16): tipi di ricerca, help on line e area personale
- *Seminari su MetaBib e OPAC* (7/16): ogni mese in Sede Cen.
- *OPAC* (6/16): ricerca per CDD e funzioni personalizzate
- *ILL/DD* (5/16): possibilità di richiedere libri e articoli da tutta Italia e dall'estero, servizio "Libri su Domanda" (per MI Statale)
- *Accesso a RER da casa* (2/16): possibilità di configurare il proxy

L'intervista diventa così anche un'occasione di scambio di informazioni e di promozione di servizi e risorse della biblioteca poco conosciuti, per accrescere la percezione positiva della BdA.