

Analisi Soddisfazione del Servizio Biblioteca Anno 2020

Periodo di rilevazione: dal 3 luglio al 10 settembre 2020

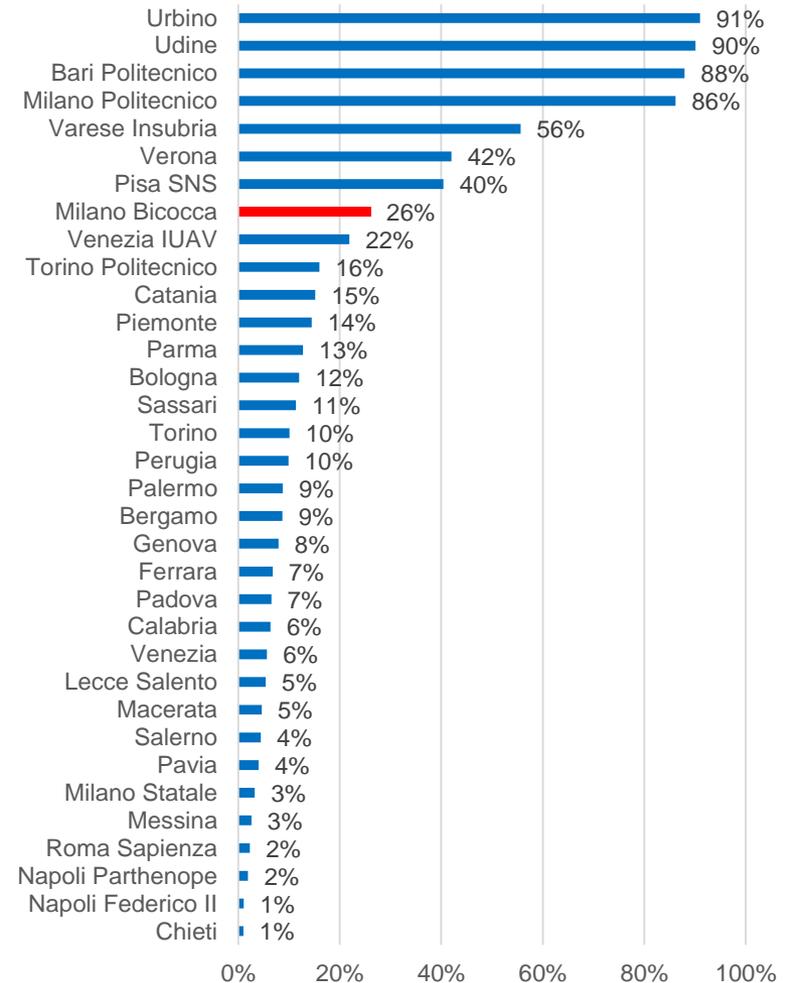
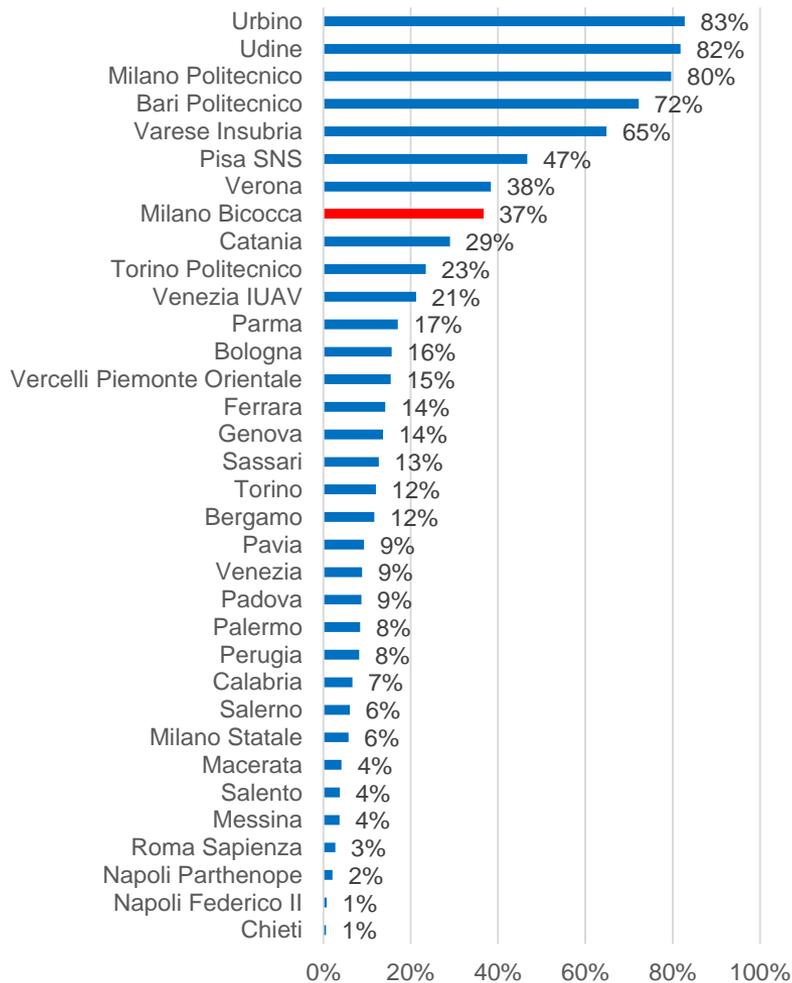
Scala di valori: da 1 (per nulla d'accordo) a 6 (del tutto d'accordo) quindi 3,5 (sufficientemente d'accordo)

Tasso Studenti primo anno

37% (2.571 su 7.019) UNIMIB (nel 2019: 23%);
23% media per tutti gli atenei (nel 2019: 27%)

Tasso Studenti anni successivi

26% (6.978 su 26.789) UNIMIB (nel 2019: 19%);
21% media per tutti gli atenei (nel 2019: 26%)

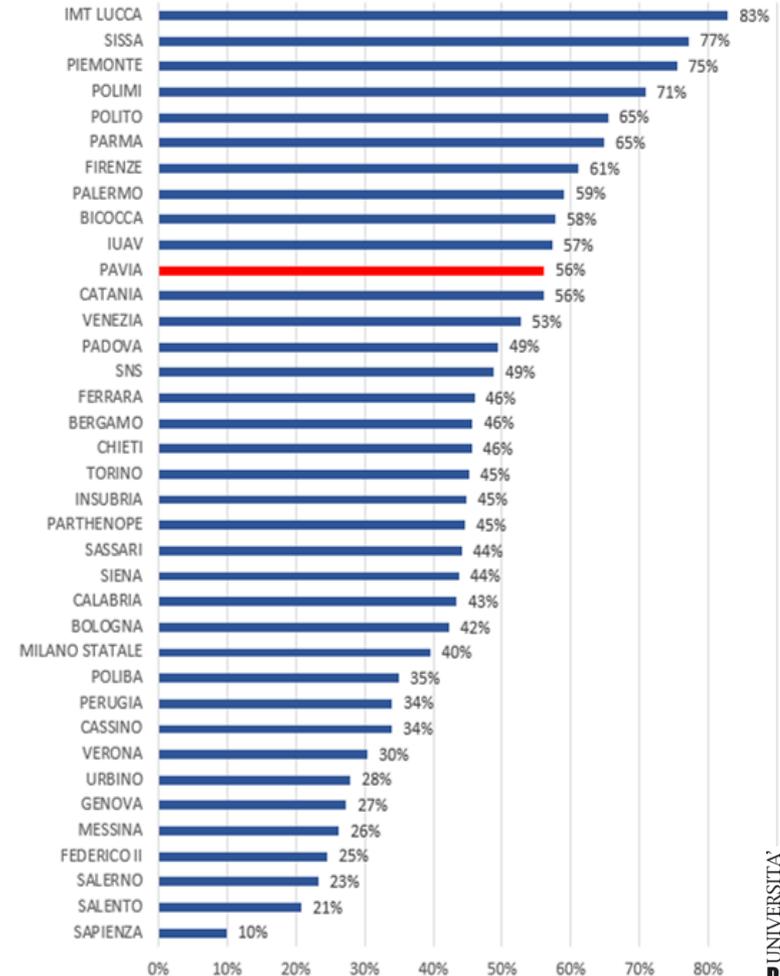
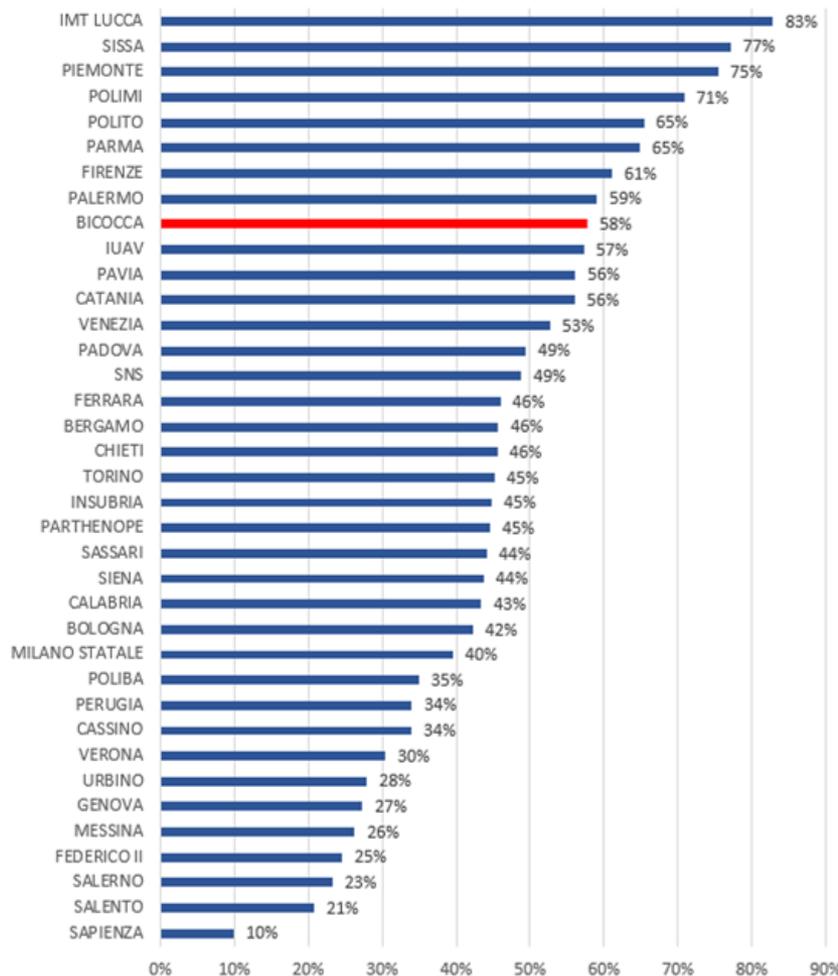


Periodo di rilevazione: dal 20 febbraio al 20 marzo 2020

Scala di valori: da 1 (per nulla d'accordo) a 6 (del tutto d'accordo) quindi 3,5 (sufficientemente d'accordo)

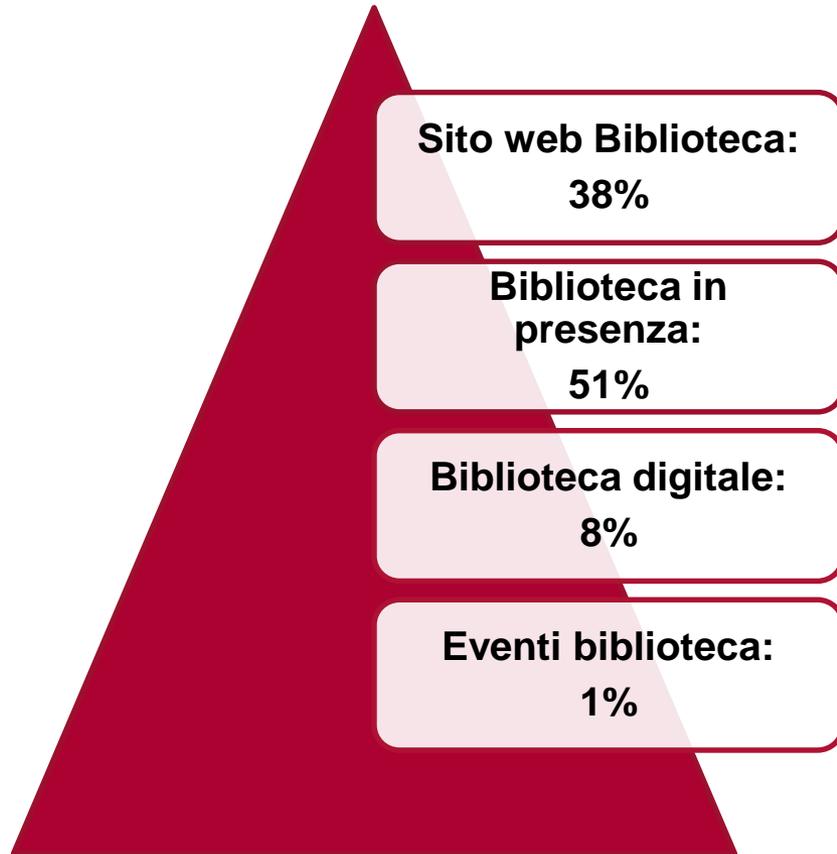
Tasso Docenti, ricercatori, assegnisti dottorandi
34% (653 su 1.915) UNIMIB (nel 2018: 32%);
 28% media per tutti gli atenei (nel 2018: 30%)

Tasso personale tecnico amministrativo
58% (467 su 809) UNIMIB (nel 2018: 39%);
 23% media per tutti gli atenei (nel 2018: 45%)



Grado di utilizzo dei servizi

Iscritti Primo Anno



Iscritti Anni Successivi



Motivo del mancato utilizzo dei servizi

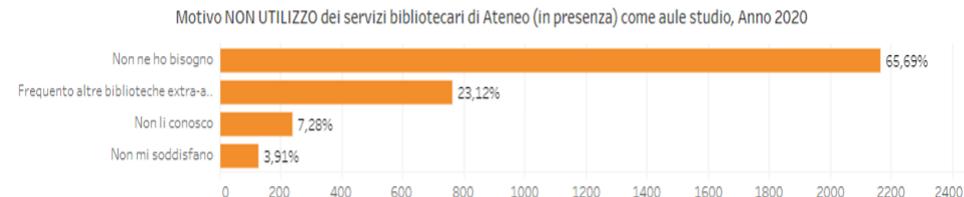
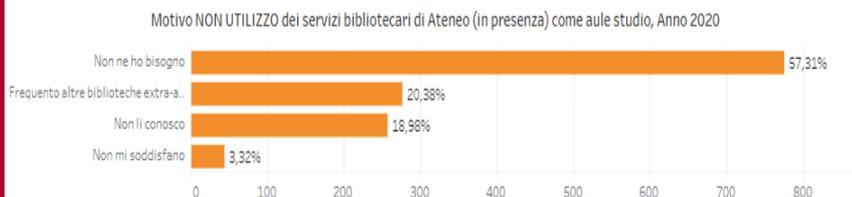
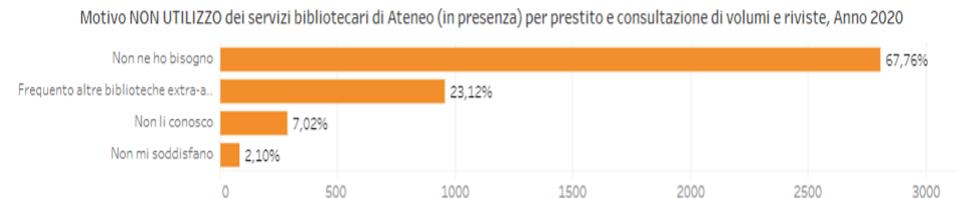
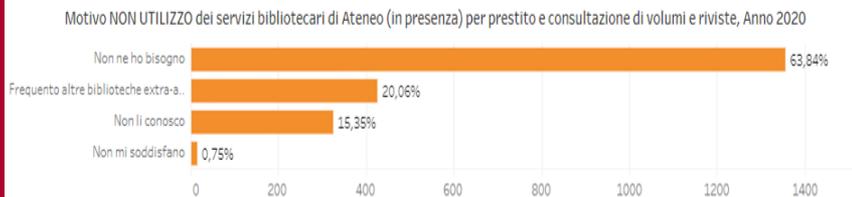
Il principale motivo del mancato utilizzo dei servizi bibliotecari è il fatto che **non se ne avverte il bisogno**.

Per *Prestito e consultazione*, si segnala che il 26% dei non utilizzatori iscritti al primo anno e il 39% di quelli iscritti agli anni successivi di Scienze della Formazione **frequentano altre biblioteche**.

Per la *Biblioteca digitale* il 34% dei non utilizzatori iscritti al primo anno e il 25% di quelli iscritti agli anni successivi affermano di **non conoscere il servizio**.

Iscritti al primo anno

Iscritti agli anni successivi al primo

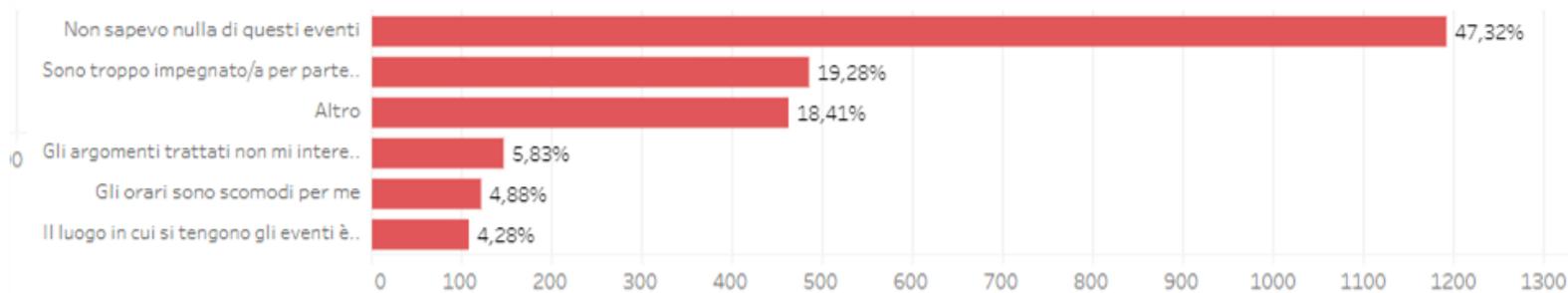


Motivo del mancato utilizzo dei servizi

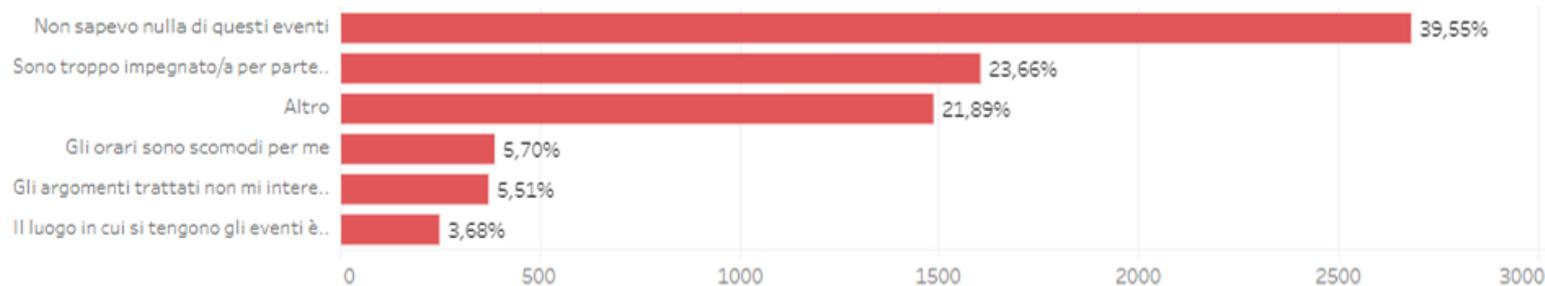
I principale motivi della mancata partecipazione agli eventi della rassegna Curiosamente sono:

- **la mancanza di conoscenza** (47% non utilizzatori 1 anno – ma 54% per *Scienze Giuridiche* - e 40% non utilizzatori anni successivi – ma 47% per *Scienze economiche e statistiche*)
- **gli altri impegni** (19% non utilizzatori 1 anno – ma 23% per *Scienze della formazione* - e 24% non utilizzatori anni successivi – ma 28% per *Scienze mediche*)

Isritti al primo anno



Isritti agli anni successivi al primo



Grado di utilizzo dei servizi

Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi

Sito web Biblioteca:
99%

**Biblioteca in
presenza:**
77%

Biblioteca digitale:
89%

**Comunicazione
biblioteca:**
91%

Personale tecnico amministrativo

Eventi Biblioteca
Mai: 67%
Solo una volta: 13%
Qualche volta: 16%
Spesso: 4%

**Comunicazione
Biblioteca:**
66%

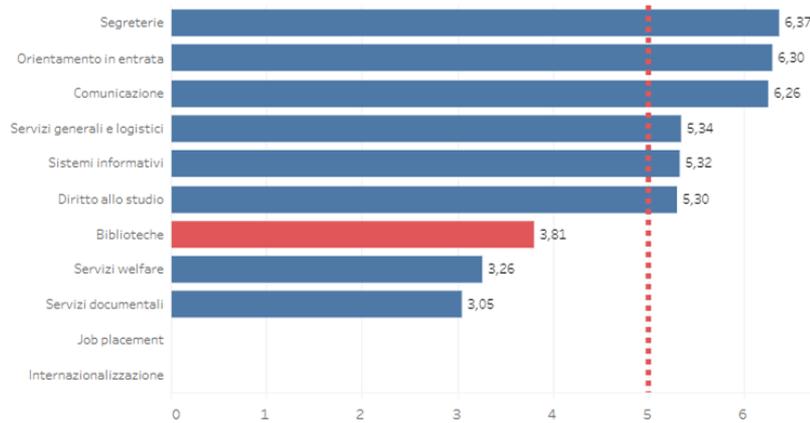
Percorso di Analisi



1. Grado di importanza (scala decrescente 1-10) - Studenti

L'importanza del servizio è bassa, ma cresce negli studenti iscritti agli anni successivi al primo, con significative differenze tra Dipartimenti: Fisica 6,68 e Informatica 4,66

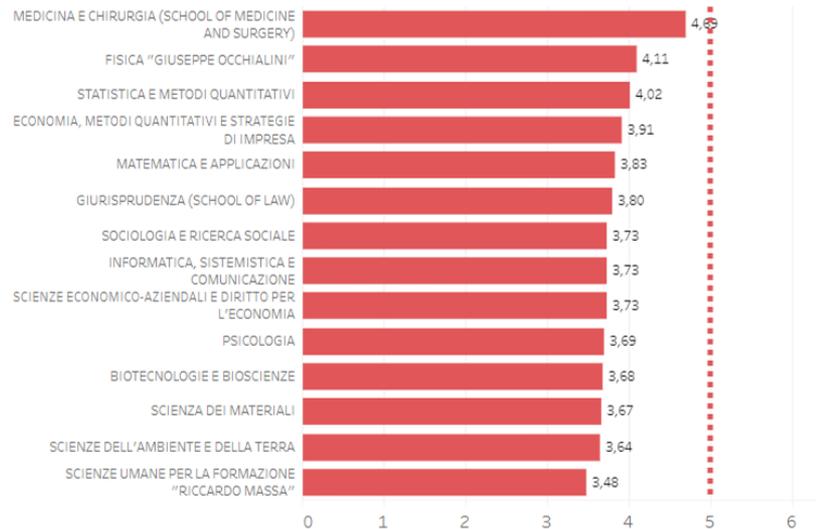
Isritti al primo anno



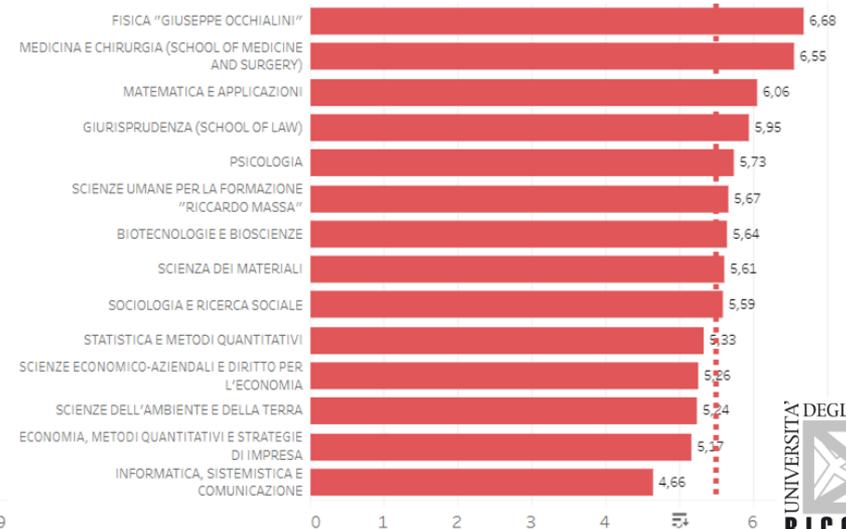
Isritti agli anni successivi al primo



Importanza BIBLIOTECHE per Dipartimento - Isritti Primo Anno, 2020

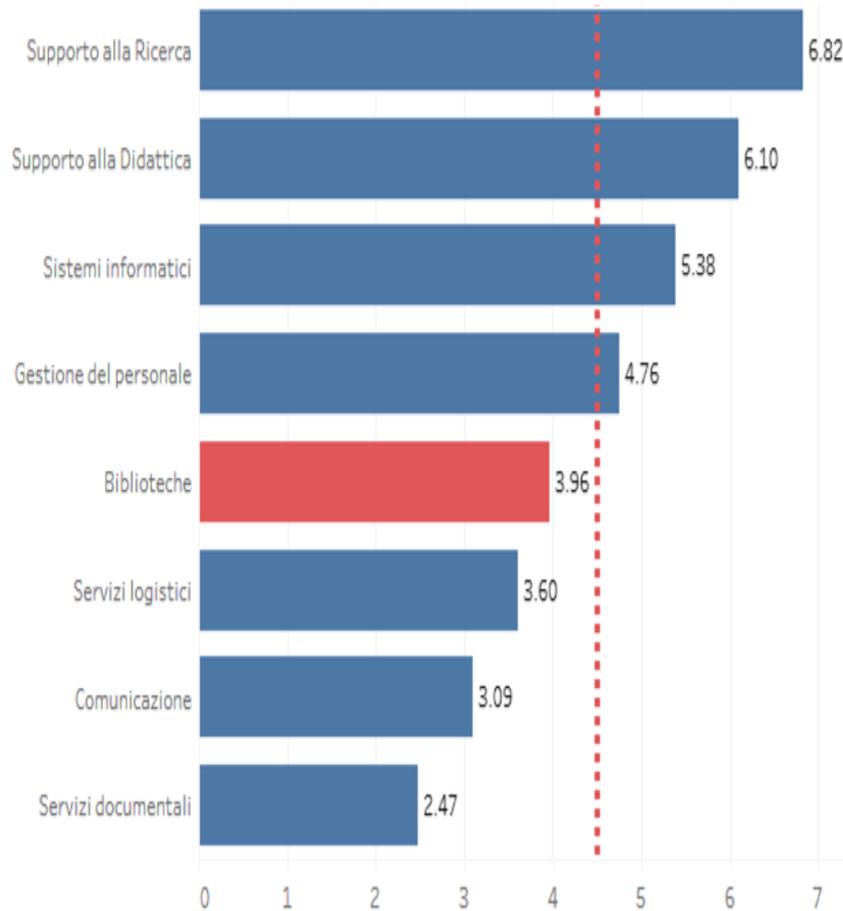


Importanza BIBLIOTECHE per Dipartimento - Isritti Anni Successivi, 2020



1. Grado di importanza (scala decrescente 1-8)

Docenti, ricercatori, assegnisti e dottorandi

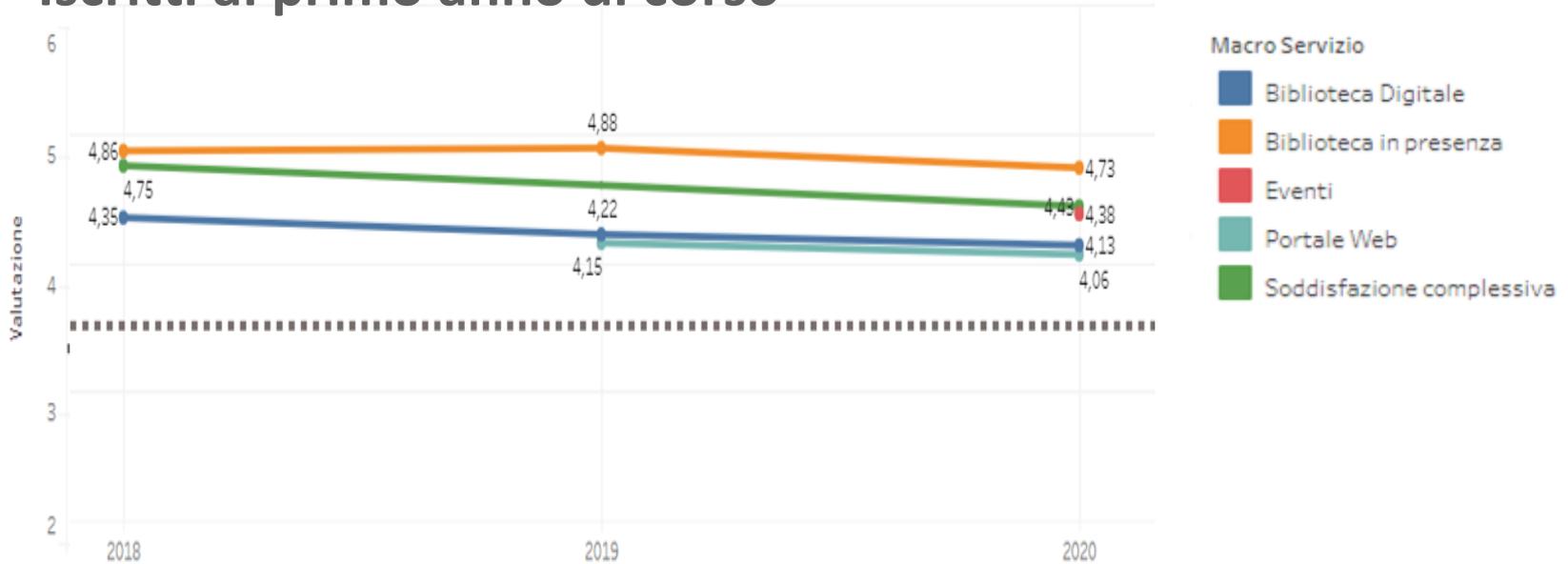


Il servizio è 5° su 8 con importanza media pari a **3,96**.

Ci sono significative variazioni rispetto:

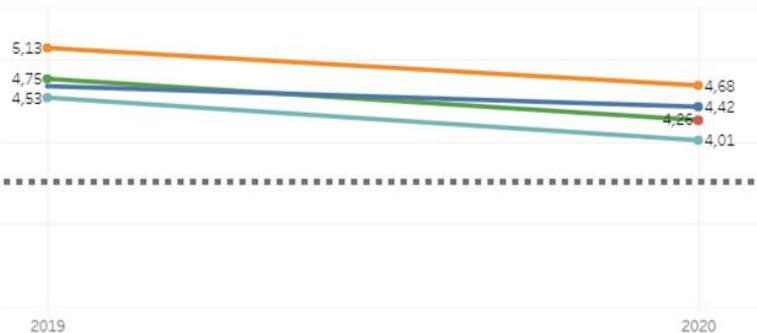
- al Ruolo: da 4,50 (4° posizione) per i Ricercatori a tempo indeterminato a 3,55 (5° posizione) per i Ricercatori a tempo determinato;
- all'Area disciplinare: da 5,04 (4° posizione) per Scienze psicologiche, sociali e umane a 3,24 (6° posizione) per Scienze matematiche, fisiche e naturali
- al Dipartimento: da 6,47 (2° posizione) per Giurisprudenza a 2,49 (8° posizione) per Biotecnologie e bioscienze

2. La variazione rispetto agli ultimi due anni Iscritti al primo anno di corso

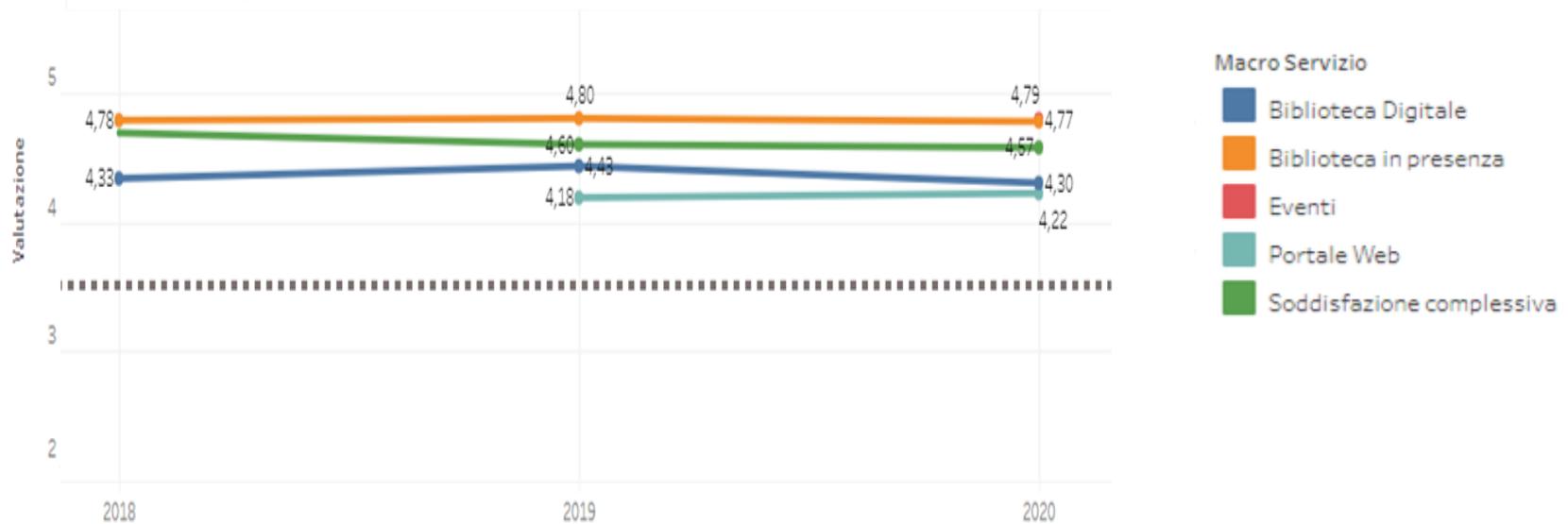


Nel 2020, tutti gli elementi indagati peggiorano rispetto al 2019, consolidando una tendenza visibile già nel 2019, eccetto per i servizi bibliotecari in presenza.

Tale tendenza è più evidente per i corsi dell'area Scienze giuridiche (a sinistra), mentre è minima per i corsi dell'area Scienze psicologiche (a destra).



2. La variazione rispetto agli ultimi due anni Iscritti agli anni successivi al primo

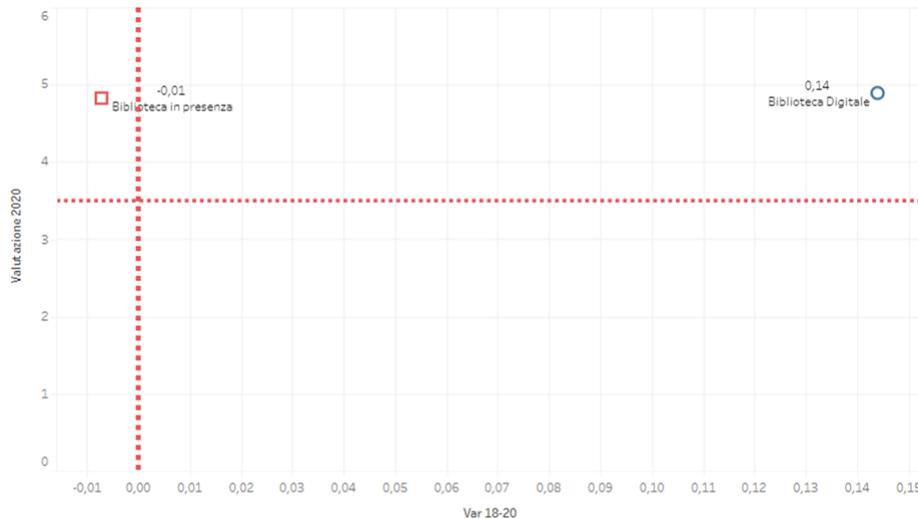


Nel 2020, tutti gli elementi indagati registrano una soddisfazione simile al 2019, seppure in **lieve peggioramento**, eccetto le informazioni tramite il portale web della biblioteca. Le variazioni per aree disciplinari sono minime, ma rispetto ai Dipartimenti, **Matematica** ha un peggioramento più marcato (a sinistra), mentre **Scienze economico-aziendali** migliora in ogni aspetto (a destra).



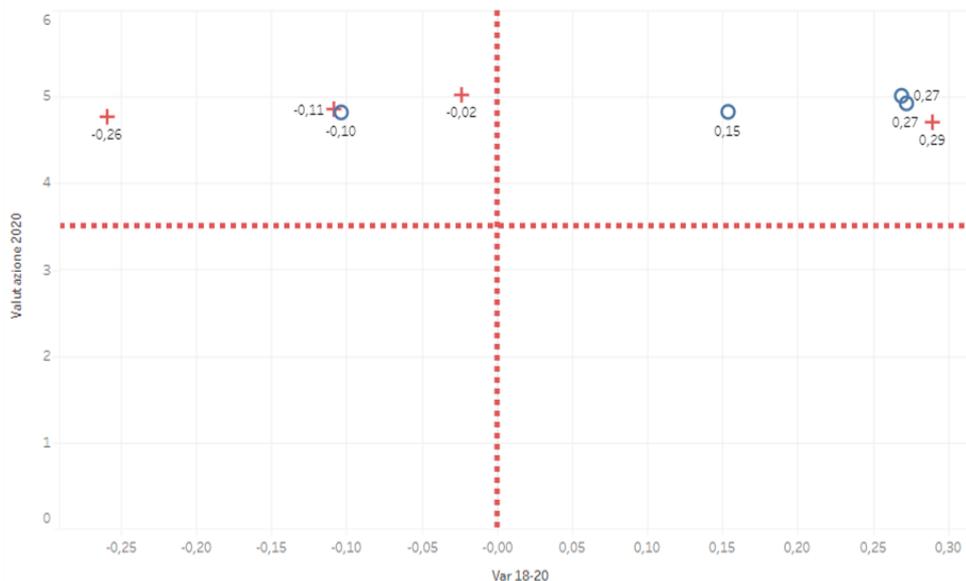
2. La variazione rispetto al 2018

Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi



Rispetto al 2018, si registra il netto miglioramento della **Biblioteca digitale** (+0,14 con 4,89) e la stabilità della soddisfazione per la *Biblioteca in presenza*.

Entrambi i fattori peggiorano però per i **Ricercatori a tempo determinato** (76 utilizzatori) con -0,52 (4,92) per la Biblioteca in presenza e -0,18 (5,00) per la Biblioteca digitale.

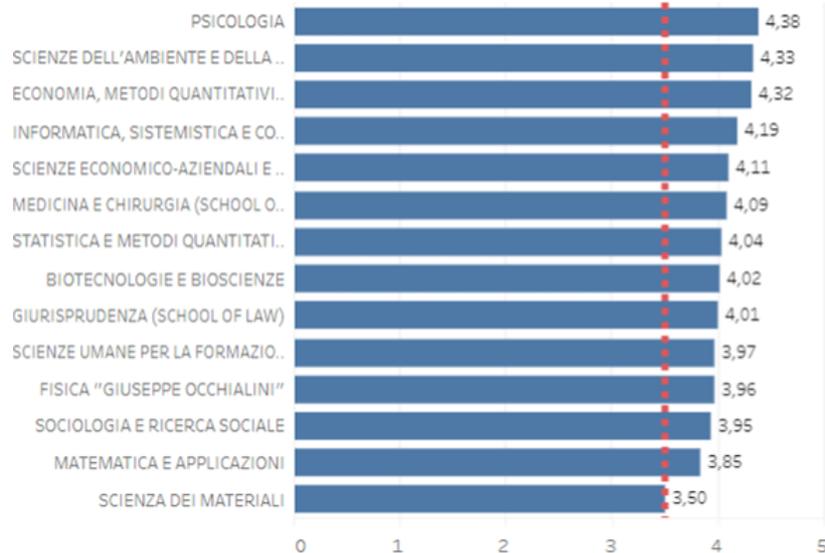


Incidono, in negativo i **tempi di attesa per prestito interbibliotecario** (-0,26 con 4,77 ma per i ricercatori a tempo determinato -0,93 con 4,87) e in positivo l'**adeguatezza del patrimonio cartaceo** (+0,29 con 4,70 trainato soprattutto dai docenti ordinari o associati, mentre negli altri ruoli i maggiori miglioramenti riguardano la Biblioteca digitale)

3. Soddisfazione 2020 – Iscritti al primo anno

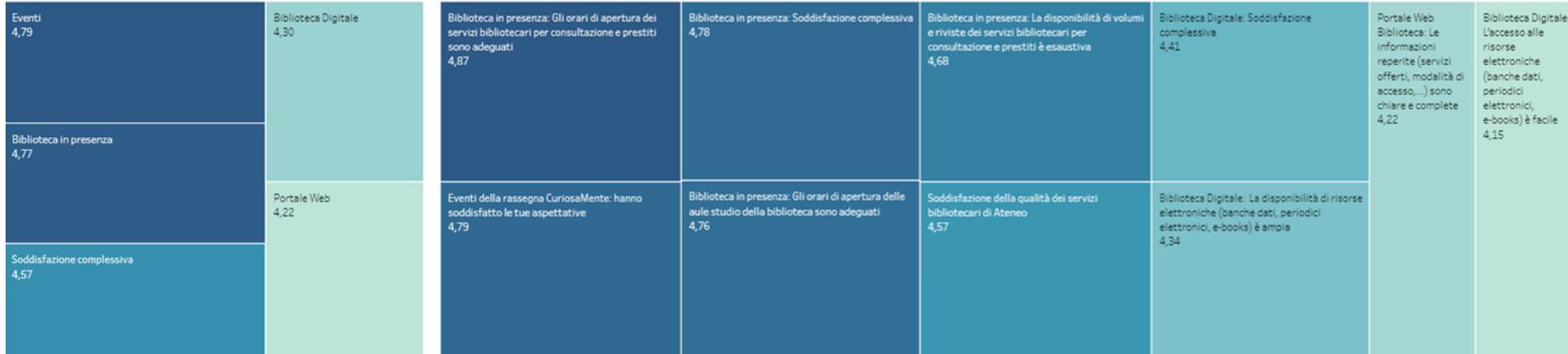


I **servizi bibliotecari in presenza** sono quelli più apprezzati (4,73), in particolare grazie agli **orari di apertura**. Invece, la **comunicazione attraverso il portale web** registra la soddisfazione minima, per quanto alta (4,06). Tuttavia, l'aspetto con la valutazione più bassa è la **facilità di accesso alle risorse elettroniche** (4,03)

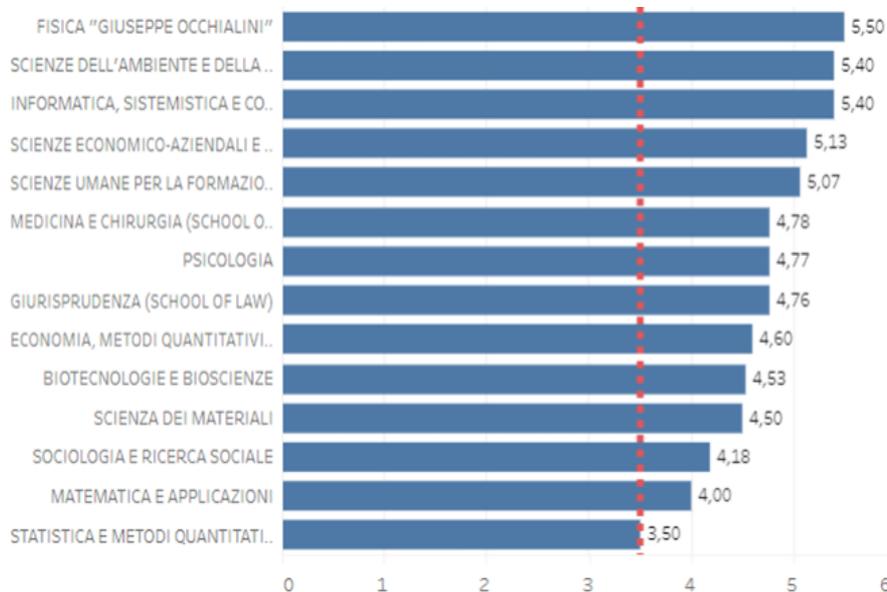


Le variazioni tra Dipartimenti non sono molto significative, eccetto per la valutazione del portale web, con Dip. Psicologia che registra il valore massimo (4,38 e 73 rispondenti) e Dip. Scienza dei materiali il valore minimo (3,50 e 22 rispondenti)

3. Soddisfazione 2020 – Iscritti agli anni successivi



Gli **eventi organizzati dalla biblioteca** sono il servizio più apprezzato (4,79 per 141 rispondenti), a cui seguono i servizi bibliotecari in presenza (4,77 per 4.455). Invece, la **comunicazione attraverso il portale web** registra la soddisfazione minima, per quanto alta (4,22). Tuttavia, l'aspetto con la valutazione più bassa è la **facilità di accesso alle risorse elettroniche** (4,15)



Le variazioni tra Dipartimenti non sono molto significative, eccetto per la valutazione degli eventi, con **Dip. Fisica** che registra il valore massimo (5,50 e 2 rispondenti) e **Dip. Statistica e metodi** il valore minimo (3,50 e 4 rispondenti)

3. Soddisfazione 2020 - Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi

Biblioteca Digitale 4.89	Biblioteca in presenza 4.82	Comunicazione Biblioteca 4.55
-----------------------------	--------------------------------	----------------------------------

La soddisfazione è alta per tutte i servizi indagati e in particolare per **Biblioteca Digitale**, dove assume il valore massimo, pari a 4,89.

Se si considerano i singoli aspetti, la soddisfazione risulta sempre molto alta, raggiungendo il valore massimo per **Le procedure di accesso al prestito interbibliotecario** (con 5,02) e il valore minimo per **L'adeguatezza delle informazioni relative ai servizi del sistema bibliotecario dell'Ateneo** (con 4,54).

Le procedure di accesso al prestito interbibliotecario 5.02	Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche 4.92	L'adeguatezza del supporto on-line 4.82	I tempi di attesa per il prestito interbibliotecario 4.77	L'informazione sugli eventi organizzati dal sistema	L'adeguatezza delle informazioni relative ai servizi del sistema bibliotecario dell'Ateneo 4.54
Le procedure di accesso al prestito online 5.01	Gli orari di apertura delle biblioteche 4.86	La disponibilità delle risorse elettroniche 4.82	L'adeguatezza del patrimonio documentale cartaceo disponibile rispetto alle esigenze 4.70		

3. Soddisfazione 2020 – Personale tecnico amministrativo

L'informazione sui servizi offerti dal sistema bibliotecario di Ateneo (prestito, risorse elettroniche, eventi, attività divulgative)

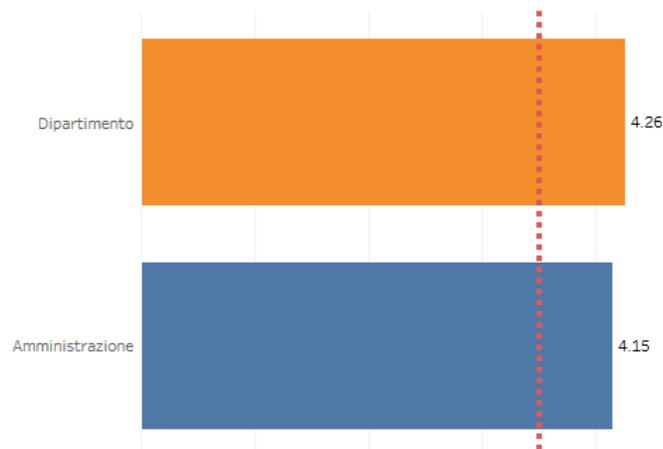
4,22

L'adeguatezza delle informazioni relative ai servizi del sistema bibliotecario dell'Ateneo

4,12

Per il personale tecnico amministrativo non sono valutati i servizi erogati dalla Biblioteca, ma le informazioni sul sistema bibliotecario (4,12 in scala 1-6) e sulle modalità di fruizione degli stessi (4,22)

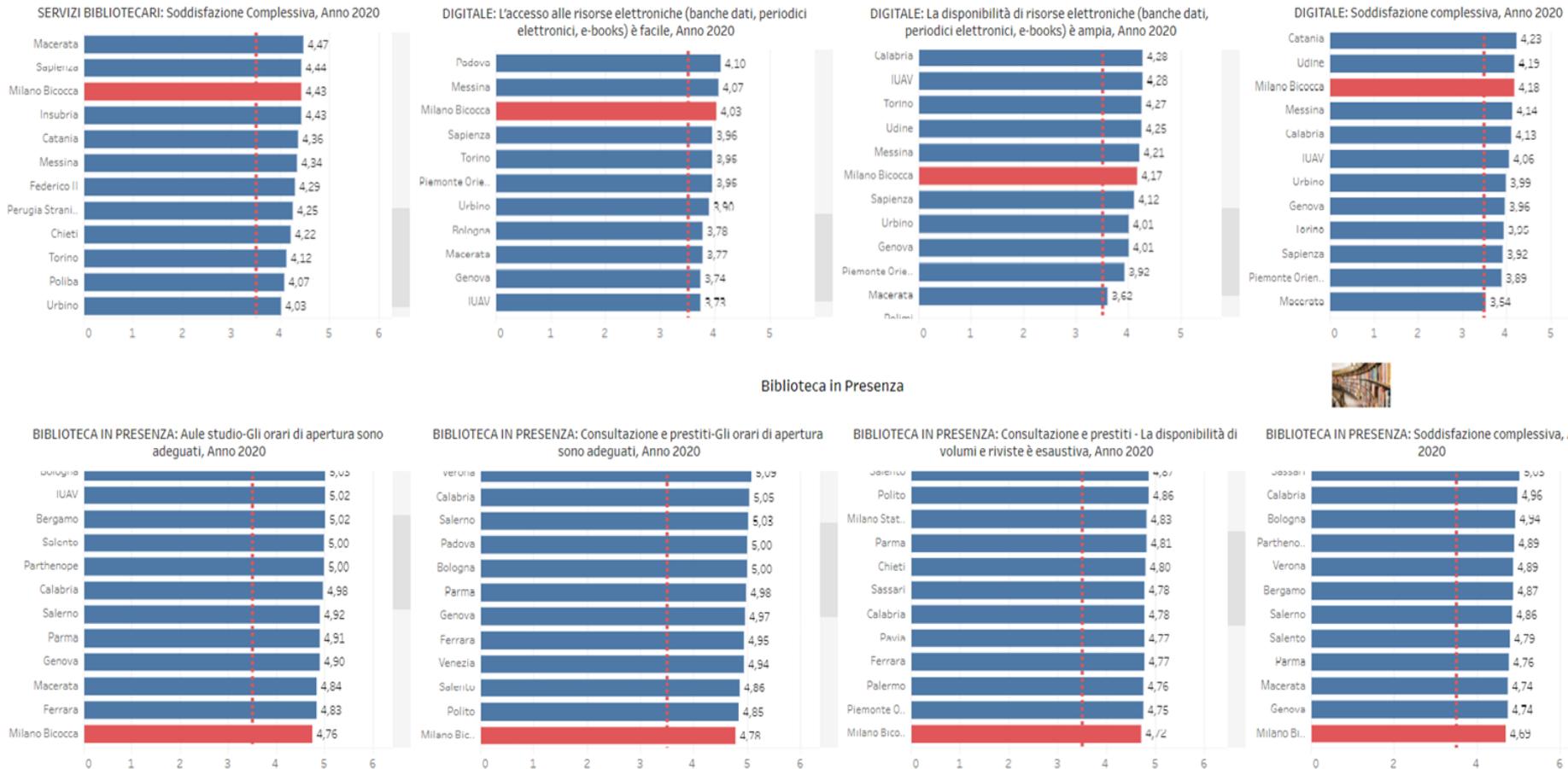
Soddisfazione per Macro-Struttura di Afferenza, Anno 2020



Tale soddisfazione risulta leggermente più elevata per il personale afferente ai Dipartimenti (4,26 con 93 rispondenti su 467 complessivi) e in particolare per il Dipartimento di Informatica (5,00), mentre quella più bassa per il Dipartimento di Biotecnologie e Bioscienze (3,60).

Quanto all'amministrazione, la soddisfazione più elevata si registra per il personale afferente all'Area Risorse finanziarie e bilancio (4,88), quella più bassa per Direzione Generale – Centri Servizi (3,36)

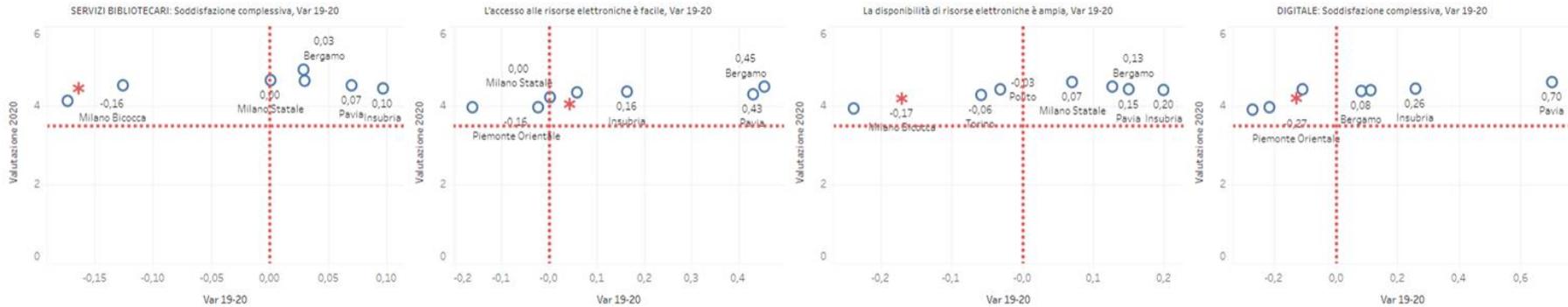
4. Confronto con altri atenei - Iscritti al primo anno



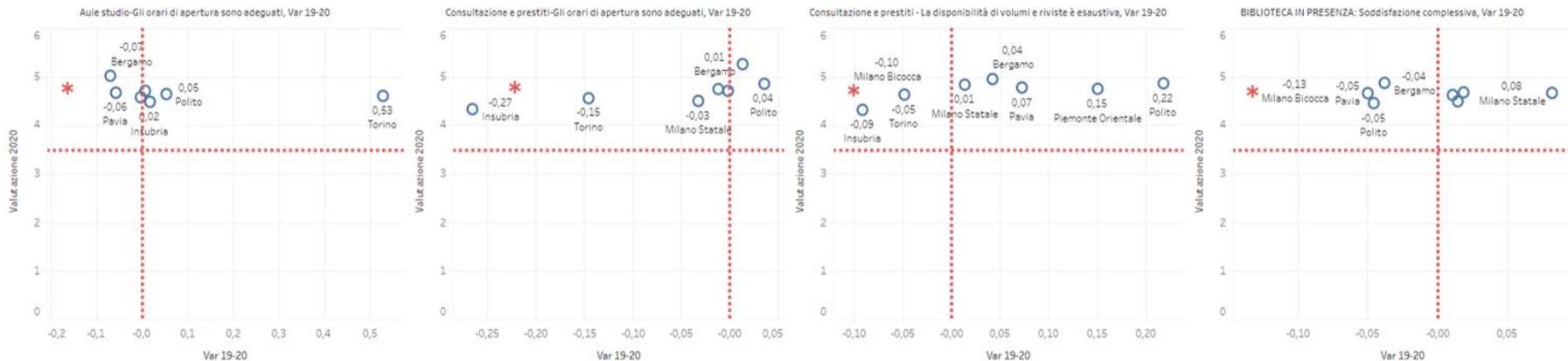
Il benchmark con gli altri atenei per gli iscritti al primo anno colloca Milano Bicocca in posizioni basse per la soddisfazione complessiva (24° su 33 con 4,43) e la soddisfazione per i servizi digitali (24° con 4,18), mentre risulta in posizione mediana per la soddisfazione dei servizi in presenza (15° con 4,69)

5. Confronto variazioni anno precedente con altri atenei Nord-Ovest Iscritti al primo anno

Biblioteca digitale

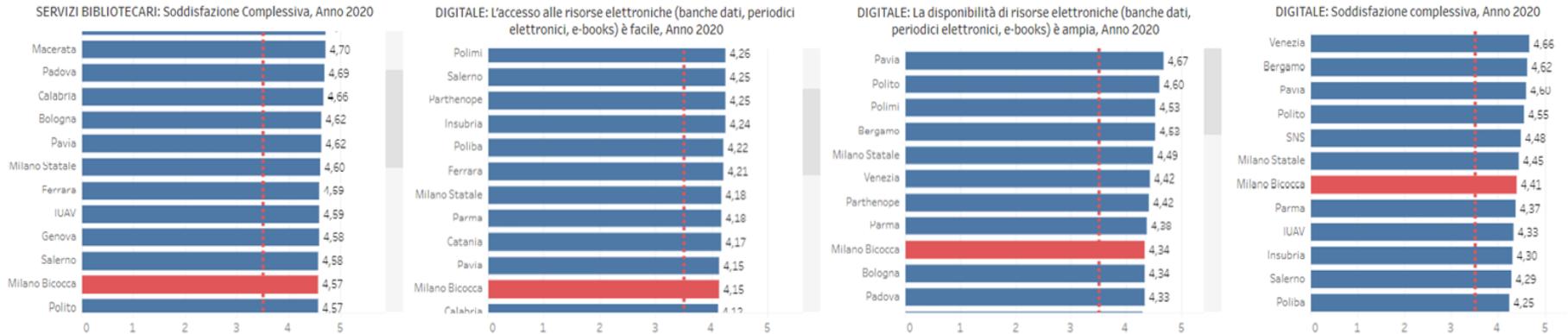


Biblioteca in Presenza

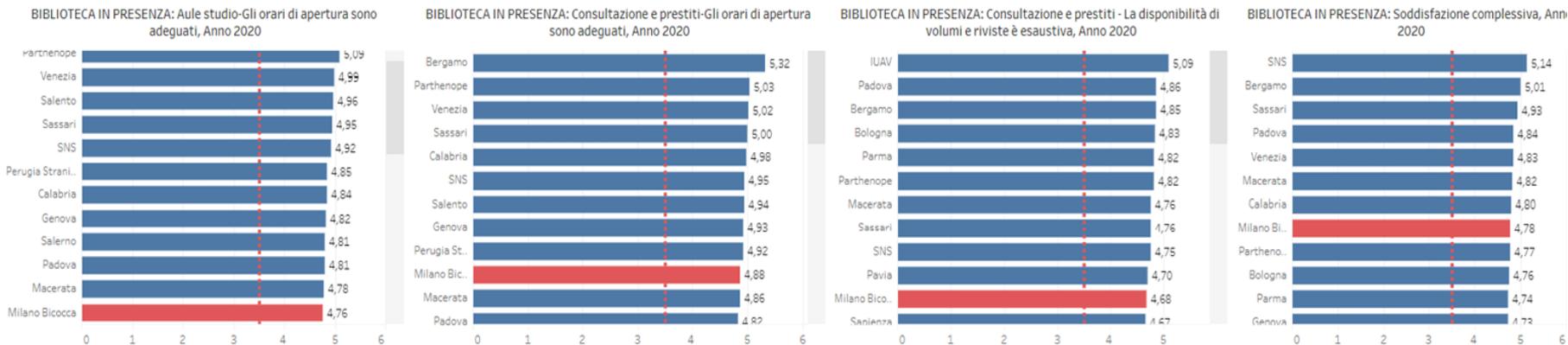


Per gli iscritti al primo anno, nel 2020 Milano-Bicocca è tra gli atenei che peggiorano rispetto a tutti gli elementi indagati (in particolare, per gli orari di apertura con -0,22) eccetto l'accesso alle risorse elettroniche (+0,04)

4. Confronto con altri atenei - Iscritti agli anni successivi al primo



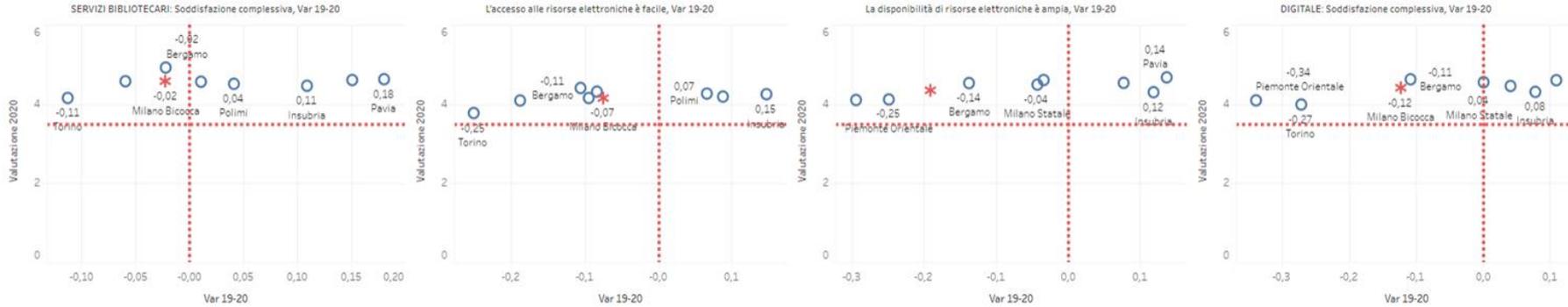
Biblioteca in Presenza



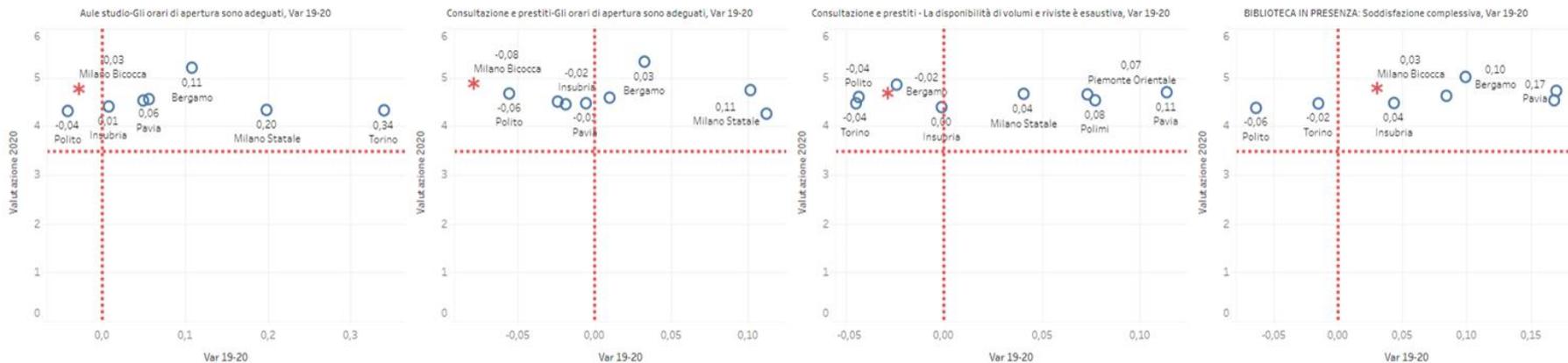
Il benchmark con gli altri atenei per gli iscritti agli anni successivi al primo segna un deciso miglioramento, per cui Milano Bicocca si colloca in 16° posizione (su 33) per la soddisfazione complessiva, 7° posizione per la soddisfazione dei servizi digitali e 8° posizione per la soddisfazione dei servizi in presenza.

5. Confronto variazioni anno precedente con altri atenei Nord-Ovest Iscritti agli successivi al primo

Biblioteca digitale



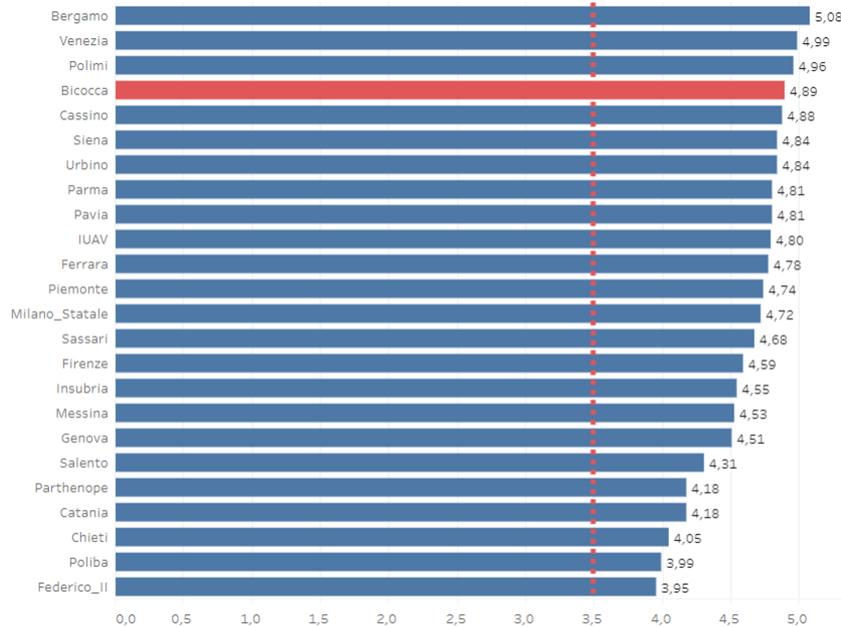
Biblioteca in Presenza



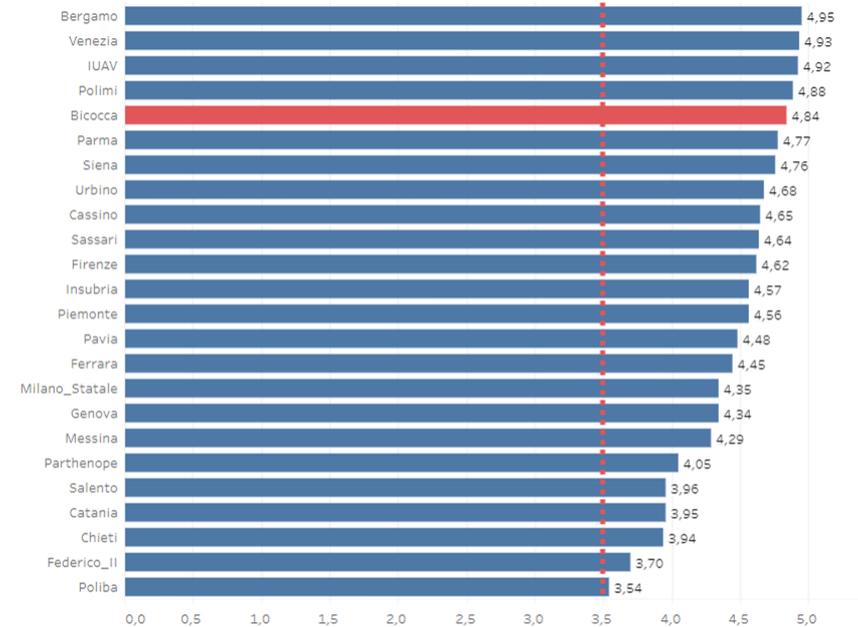
Per gli iscritti agli anni successivi, nel 2020 Milano-Bicocca è tra gli atenei che peggiorano rispetto a tutti gli elementi indagati (in particolare, per la disponibilità di risorse elettroniche con -0,19) eccetto la soddisfazione complessiva per i servizi in presenza (+0,03)

4. Confronto con altri atenei – Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi

Biblioteca digitale



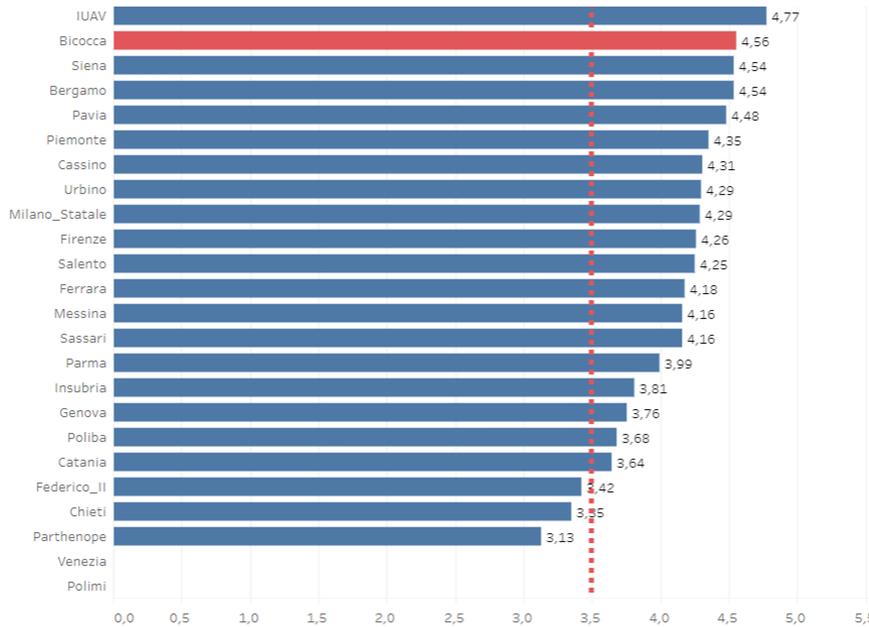
Biblioteca in presenza



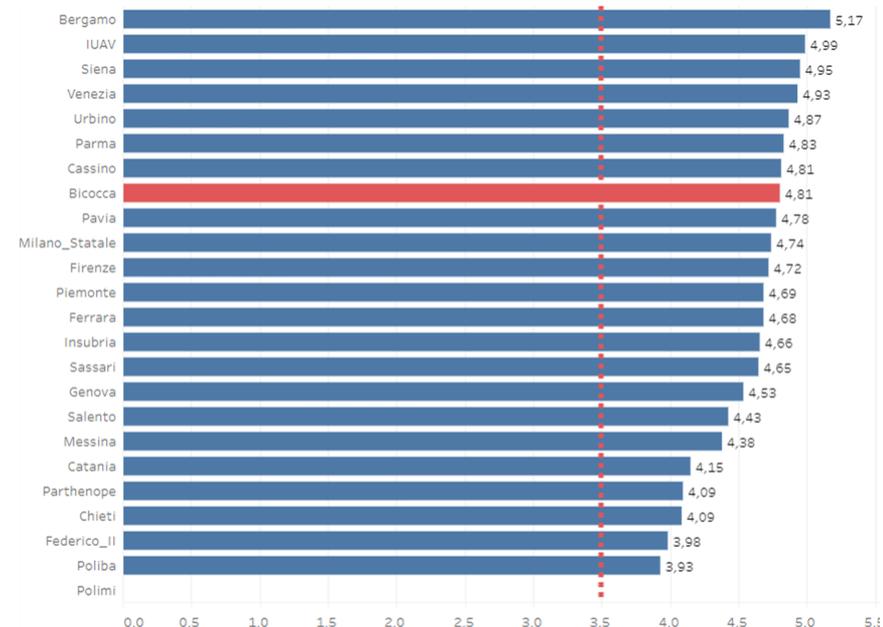
Il benchmark con gli altri atenei per docenti, ricercatori, assegnisti e dottorandi colloca Milano Bicocca in posizioni alte per i servizi digitali (4° posizione su 24 con 4,89) e per i servizi in presenza (5° con 4,84), anche se questi ultimi registrano un lieve peggioramento rispetto al 2018 (-0,03)

4. Confronto con altri atenei – Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi

Comunicazione



Soddisfazione complessiva



Il benchmark con gli altri atenei per docenti, ricercatori, assegnisti e dottorandi colloca Milano Bicocca in posizioni alte anche per la comunicazione (2° posizione su 24 con 4,56) e la soddisfazione complessiva (8° con 4,81), che registra un miglioramento rispetto al 2018 (+0,14)