

Analisi Soddisfazione dei Servizi Bibliotecari Anno 2021

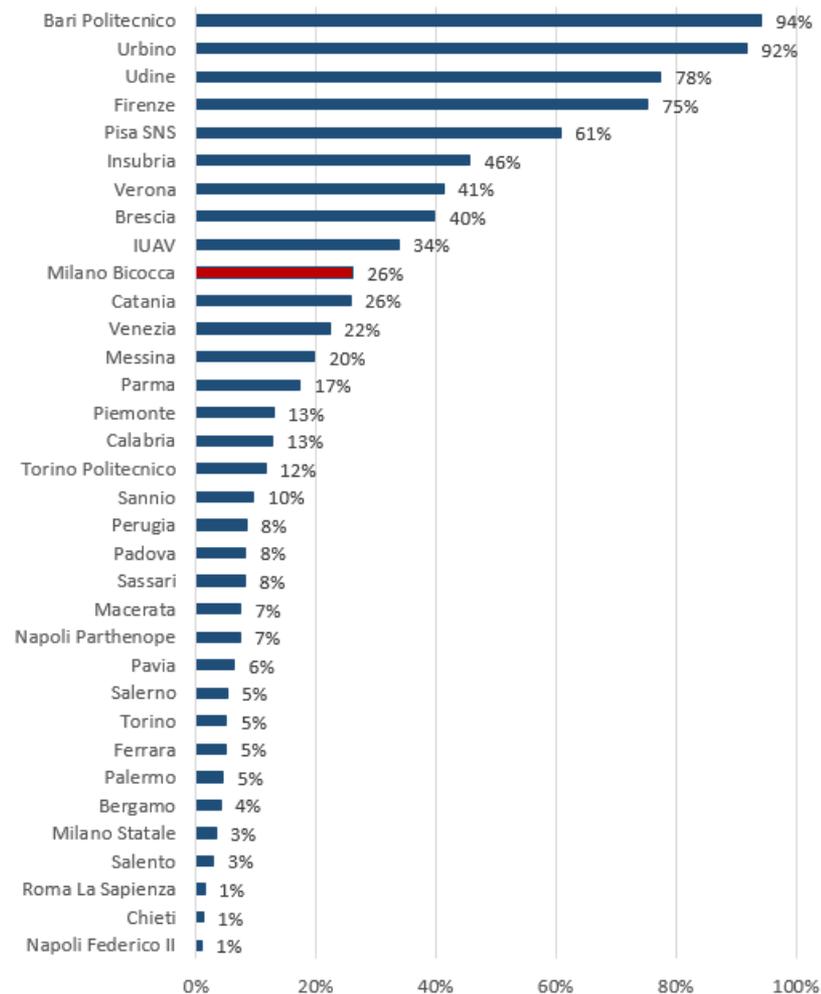
Analisi Soddisfazione dei Servizi Bibliotecari – Anno 2021

Periodo di rilevazione: dal 13 maggio al 28 luglio 2021

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

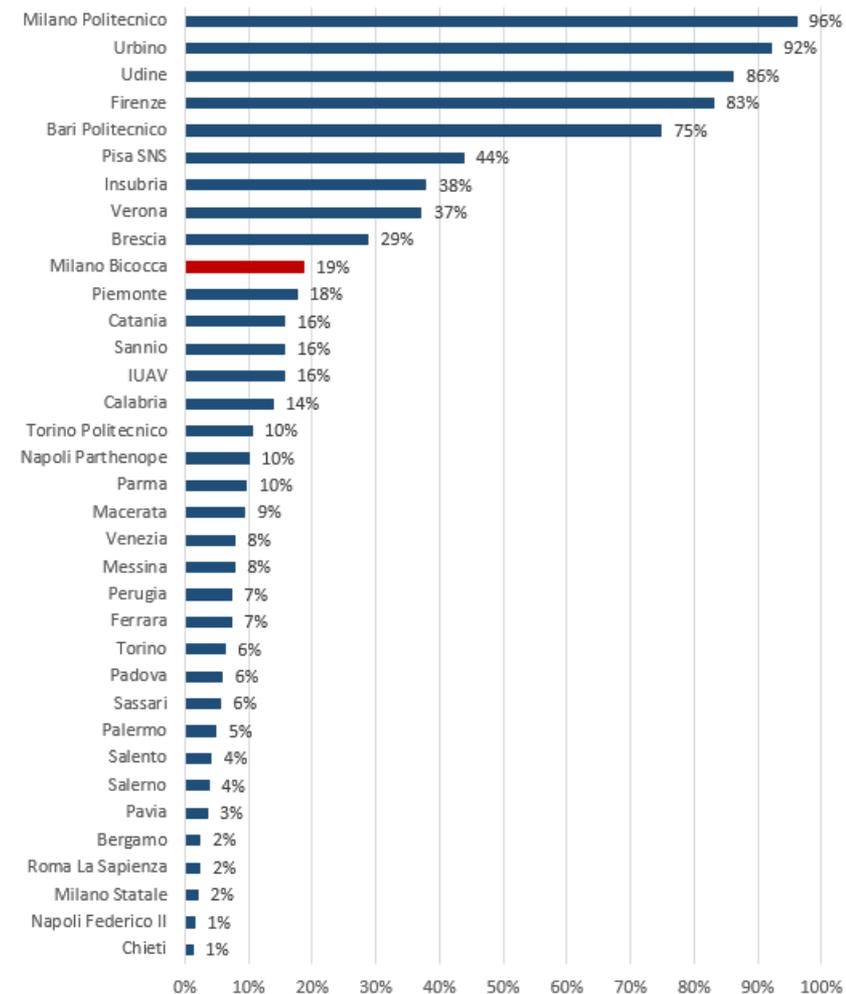
Tasso Studenti primo anno

26% (2.099 su 8.035) UNIMIB (nel 2020: 37%);
23% media per tutti gli atenei (nel 2020: 23%)



Tasso Studenti anni successivi

19% (5.161 su 27.746) UNIMIB (nel 2020: 26%);
23% media per tutti gli atenei (nel 2020: 21%)

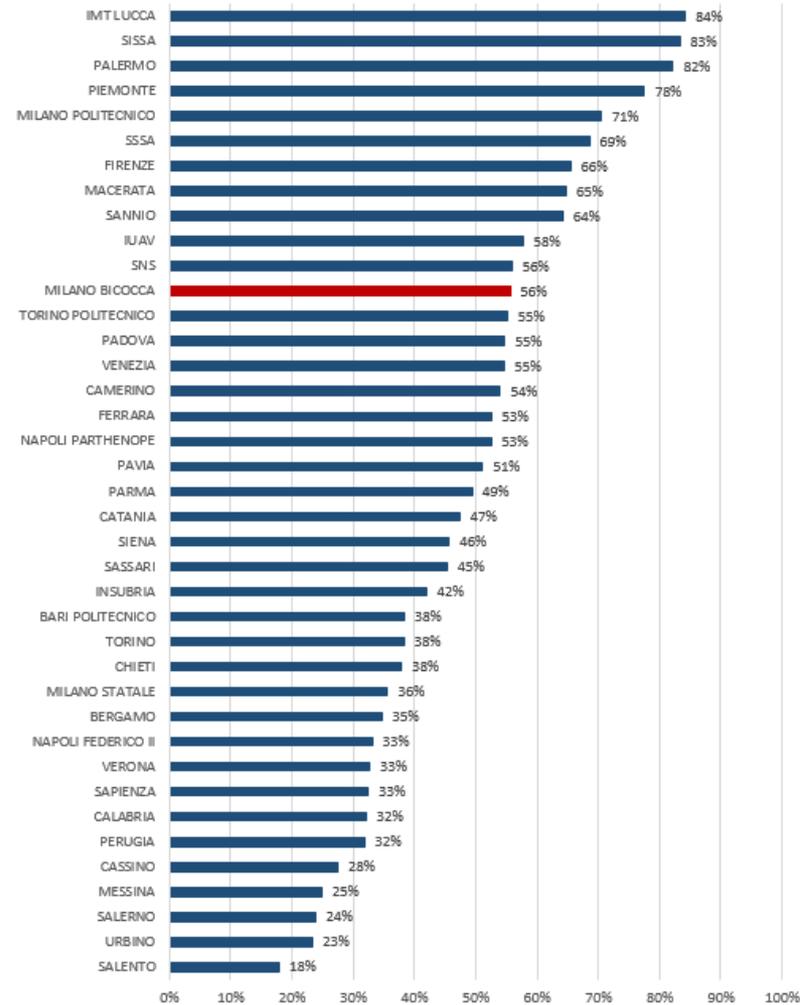
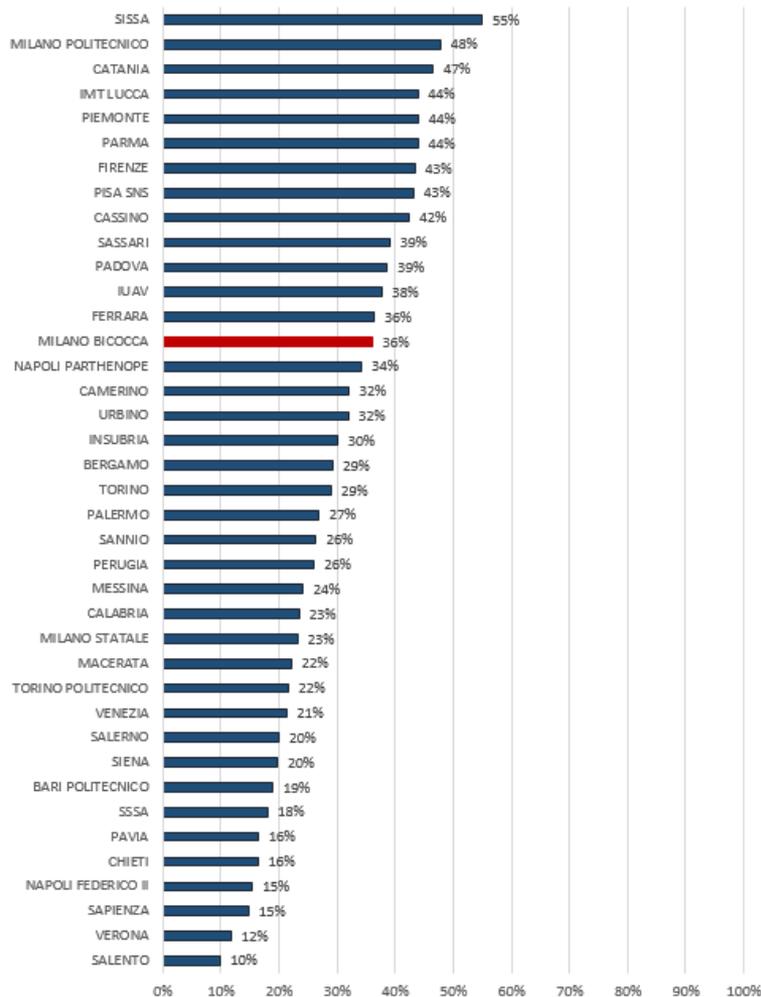


Periodo di rilevazione: dall'11 febbraio al 20 marzo 2021

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
36% (726 su 2.013) UNIMIB (nel 2020: 34%);
 30% media per tutti gli atenei (nel 2020: 28%)

Tasso personale tecnico amministrativo
56% (471 su 847) UNIMIB (nel 2020: 58%);
 47% media per tutti gli atenei (nel 2020: 46%)



Grado di utilizzo dei servizi - Studenti

Iscritti Primo Anno

Sito web Biblioteca:
46%

**Biblioteca in
presenza:**
25%

Biblioteca digitale:
12%

Eventi biblioteca:
1%

Iscritti Anni Successivi

Sito web Biblioteca:
57%

**Biblioteca in
presenza:**
30%

Biblioteca digitale:
30%

Eventi biblioteca:
1%

Grado di utilizzo dei servizi – Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti

Biblioteca digitale

Adeguatezza Supporto on-line:
55%

Disponibilità Risorse Elettroniche:
85%

Procedure di accesso al prestito on-line:
58%

Procedure di consultazione delle risorse elettroniche:
82%

Biblioteca in presenza

Tempi di attesa per il prestito interbibliotecario:
39%

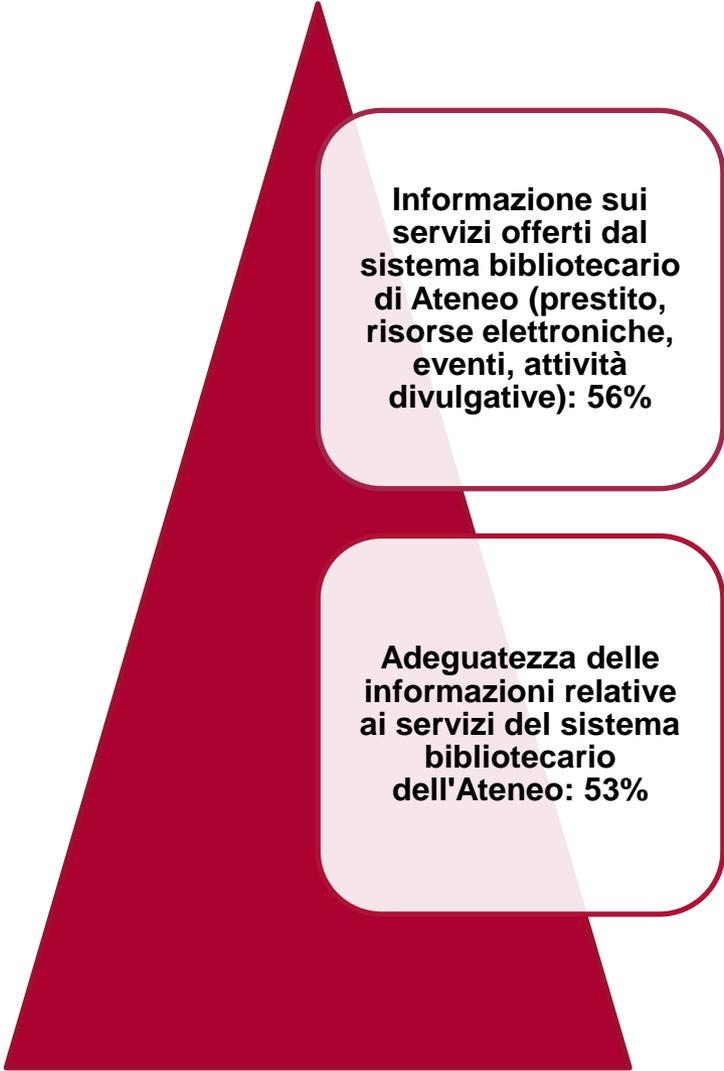
Orari di apertura delle biblioteche:
61%

Procedure di accesso al prestito interbibliotecario: 40%

L'informazione sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario: 65%

Adeguatezza del patrimonio cartaceo disponibile rispetto alle esigenze: 62%

Grado di utilizzo dei servizi – Personale tecnico amministrativo



Informazione sui servizi offerti dal sistema bibliotecario di Ateneo (prestito, risorse elettroniche, eventi, attività divulgative): 56%

Adeguatezza delle informazioni relative ai servizi del sistema bibliotecario dell'Ateneo: 53%

Motivo del mancato utilizzo dei servizi

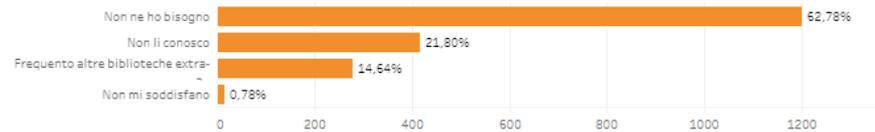
Il principale motivo del mancato utilizzo dei servizi bibliotecari è il fatto che **non se ne avverte il bisogno**.

Per *Prestito e consultazione*, si segnala che il 22% dei non utilizzatori iscritti al primo anno e il 37% di quelli iscritti agli anni successivi di Scienze della Formazione **frequentano altre biblioteche**.

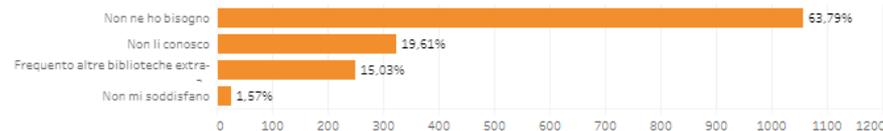
Per la *Biblioteca digitale* il 34% dei non utilizzatori iscritti al primo anno e il 25% di quelli iscritti agli anni successivi affermano di **non conoscere il servizio**.

Iscritti al primo anno

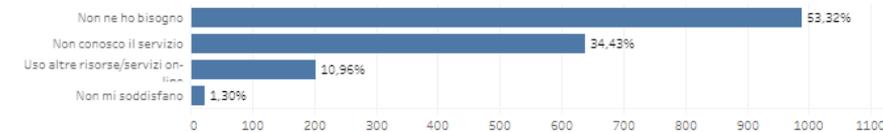
Motivo NON UTILIZZO dei servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, Anno 2021



Motivo NON UTILIZZO dei servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) come aule studio, Anno 2021



Motivo NON UTILIZZO dei servizi di biblioteca digitali, Anno 2021

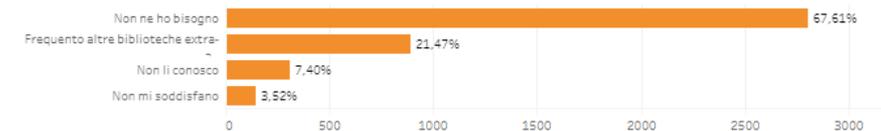


Iscritti agli anni successivi al primo

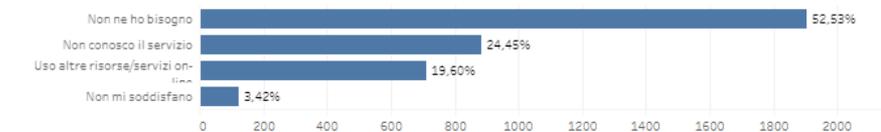
Motivo NON UTILIZZO dei servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, Anno 2021



Motivo NON UTILIZZO dei servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) come aule studio, Anno 2021



Motivo NON UTILIZZO dei servizi di biblioteca digitali, Anno 2021

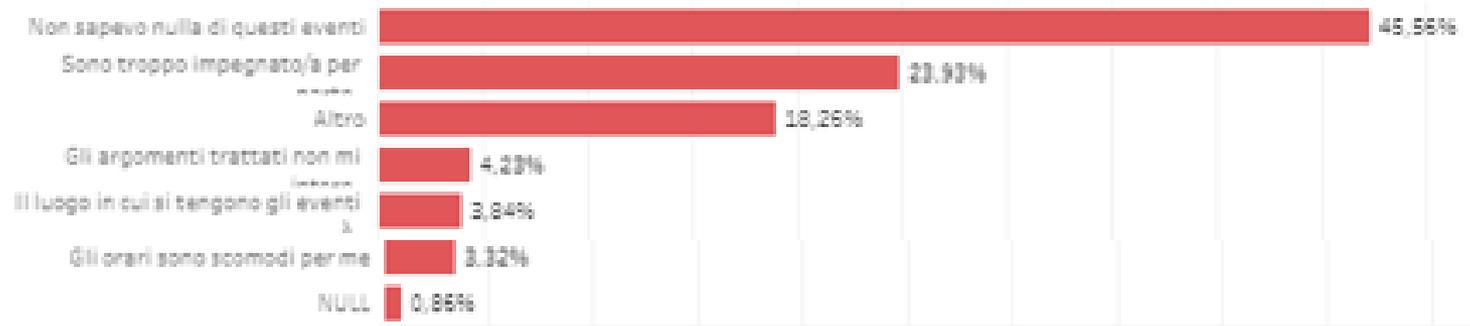


Motivo del mancato utilizzo dei servizi

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

- **la mancanza di conoscenza** (46% non utilizzatori 1 anno – ma 57% per *Scienze Psicologiche* - e 40% non utilizzatori anni successivi – ma 43% per *Scienze sociologiche*)
- **gli altri impegni** (24% non utilizzatori 1 anno – ma 30% per *Scienze mediche* - e 26% non utilizzatori anni successivi – ma 38% per *Scienze mediche*)

Iscritti al primo anno



Iscritti agli anni successivi al primo



Percorso di Analisi



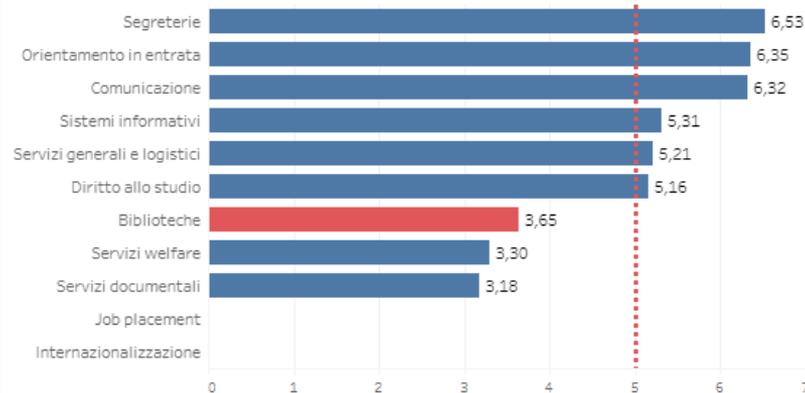
1. Grado di importanza – Studenti

(scala decrescente 1-10 per iscritti anni successivi e scala decrescente 1-9 per iscritti primo anno)

L'importanza del servizio è bassa, ma cresce negli studenti iscritti agli anni successivi al primo, con significative differenze tra Dipartimenti: Fisica 6,07 e Informatica 4,21

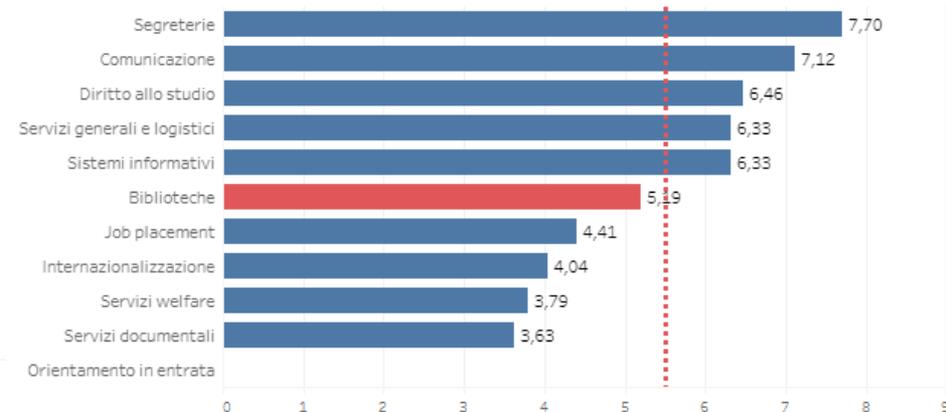
Iscritti al primo anno

Punteggio di Importanza ai diversi Servizi, Iscritti Primo Anno, 2021

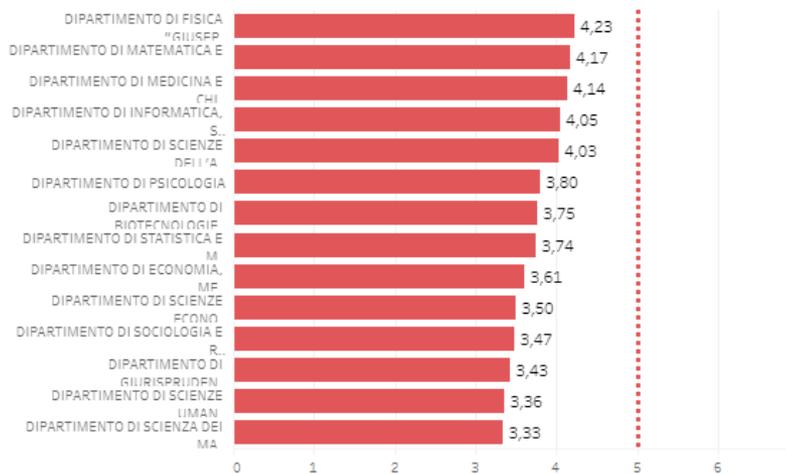


Iscritti agli anni successivi al primo

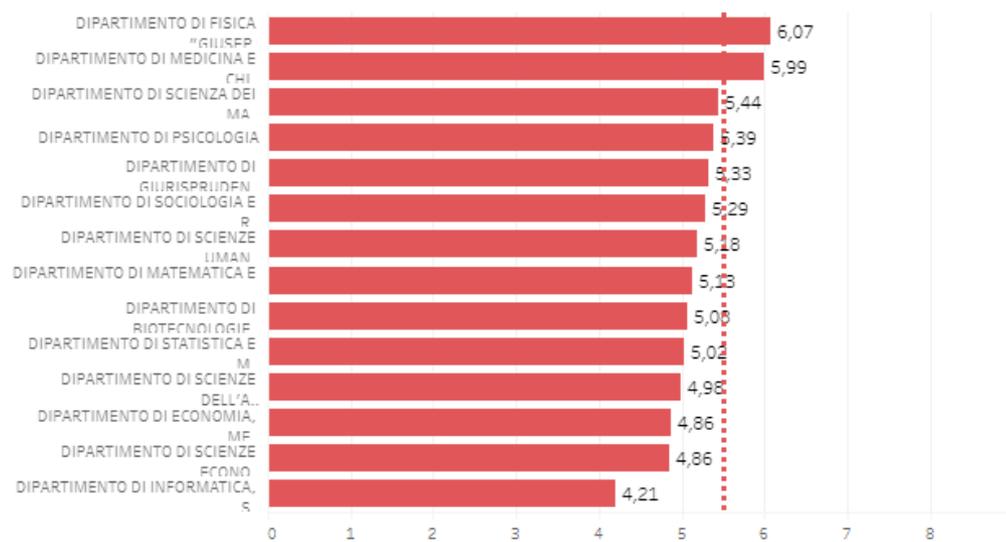
Punteggio di Importanza ai diversi Servizi, Iscritti Anni Successivi, 2021



Importanza **BIBLIOTECHE** per Dipartimento - Iscritti Primo Anno, 2021

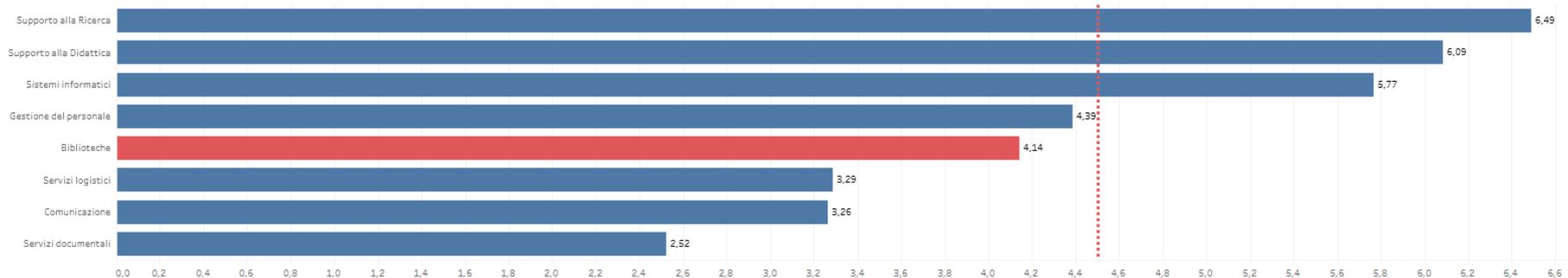


Importanza **BIBLIOTECHE** per Dipartimento - Iscritti Anni Successivi, 2021



1. Grado di importanza (scala decrescente 1-8) Docenti, ricercatori, assegnisti e dottorandi

Grado di Importanza dei Servizi, Anno 2021



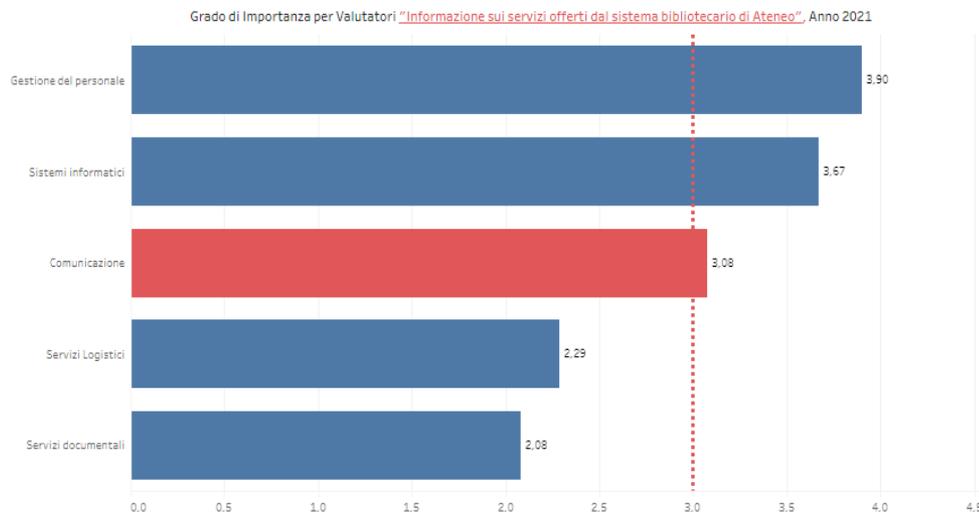
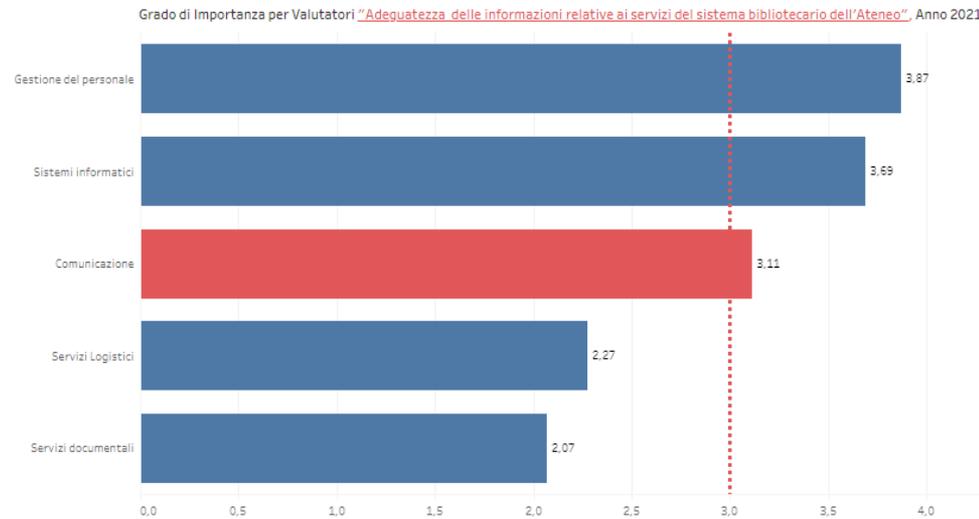
Il servizio è 5° su 8 con importanza media pari a **4,14**.

Ci sono significative variazioni rispetto:

- al Ruolo: da 4,72 (4° posizione) per i Ricercatori a tempo indeterminato a 3,58 (5° posizione) per Assegnisti di Ricerca;
- all'Area disciplinare: da 5,20 (4° posizione) per Scienze psicologiche, sociali e umane a 3,39 (6° posizione) per Scienze matematiche, fisiche e naturali
- al Dipartimento: da 7,07 (1° posizione) per Giurisprudenza a 2,42 (ultima posizione) per Biotecnologie e bioscienze

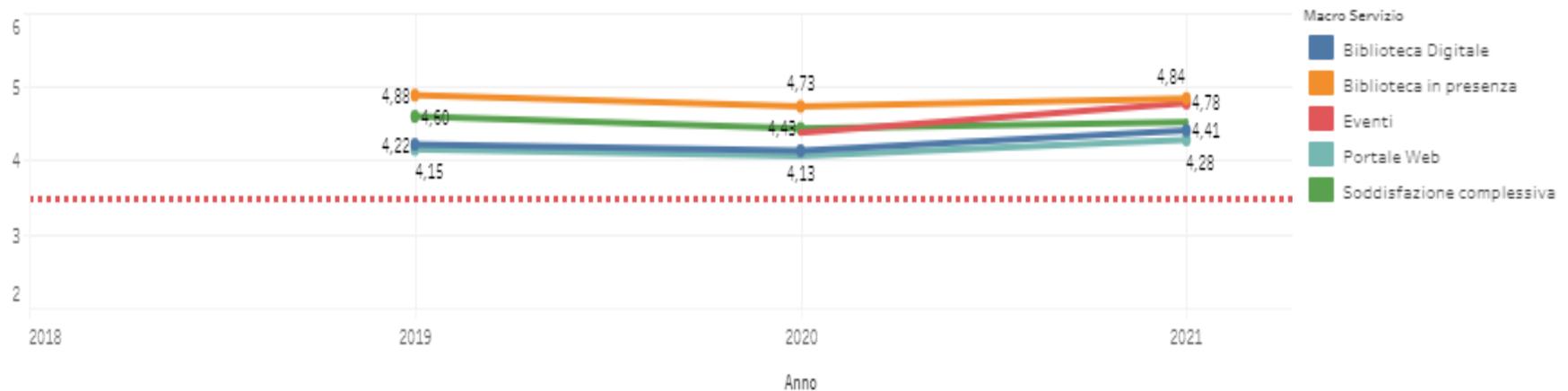
1. Grado di importanza (scala decrescente 1-5)

Personale tecnico amministrativo



I servizi bibliotecari che sono stati sottoposti alla valutazione del personale tecnico amministrativo riguardano la soddisfazione per le informazioni sui servizi bibliotecari, con particolare riferimento ad eventi e attività divulgative, e l'adeguatezza delle informazioni fornite, risultando in entrambi i casi in 3° posizione per importanza percepita dagli utilizzatori.

2. La variazione storica - Iscritti al primo anno di corso



Nel 2021, tutti gli elementi indagati **migliorano** rispetto al 2020, dopo aver osservato un calo dal 2019 al 2020.

Biblioteca digitale: passa da 4,13 a 4,41

Biblioteca in presenza: passa da 4,73 a 4,84

Eventi: passa da 4,38 a 4,78

Portale Web: passa da 4,06 a 4,28

Soddisfazione complessiva: passa da 4,43 a 4,52

2. La variazione storica - Iscritti agli anni successivi al primo

Serie storica Valutazione per Macro Servizio, Anni 2019-2021



Nel 2021, tutti gli elementi indagati **migliorano** rispetto al 2020, dopo aver osservato un calo dal 2019 al 2020.

Biblioteca digitale: passa da 4,30 a 4,39

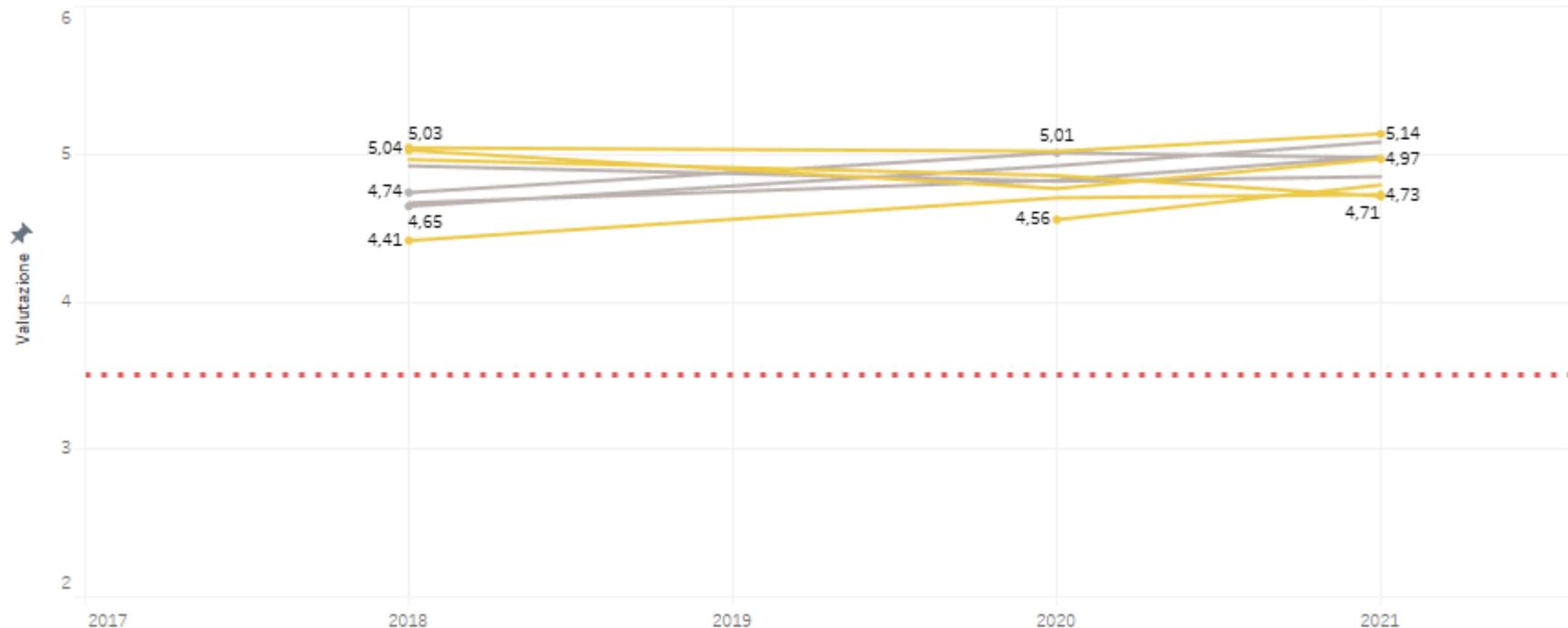
Biblioteca in presenza: passa da 4,77 a 4,79

Eventi: passa da 4,79 a 4,96

Portale Web: passa da 4,22 a 4,28

Soddisfazione complessiva: resta stabile a 4,57

2. La variazione storica – Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti



Biblioteca in presenza (in giallo)

Nel 2020 rispetto al 2018 calano tutte le dimensioni indagate (in particolare i tempi di attesa per il prestito interbibliotecario: -0,26 con 4,77 ma nel 2021 risale a 4,97), eccetto l'adeguatezza del patrimonio librario (+0,29 con 4,70). Invece, nel 2021 rispetto al 2020 aumentano tutte le dimensioni indagate (in particolare l'informazione sugli eventi: +0,23 con 4,79), eccetto gli orari di apertura: -0,14 con 4,71).

Biblioteca digitale (in grigio)

Nel 2020 rispetto al 2018 aumentano tutte le dimensioni indagate (in particolare le procedure di accesso al prestito: +0,27 con 5,01), eccetto la disponibilità di risorse elettroniche (-0,10 con 4,82). Nel 2021 rispetto al 2020 aumentano tutte le dimensioni indagate (in particolare la consultazione delle risorse: +0,11 con 5,08), eccetto le procedure di accesso al prestito (-0,03 con 4,98).

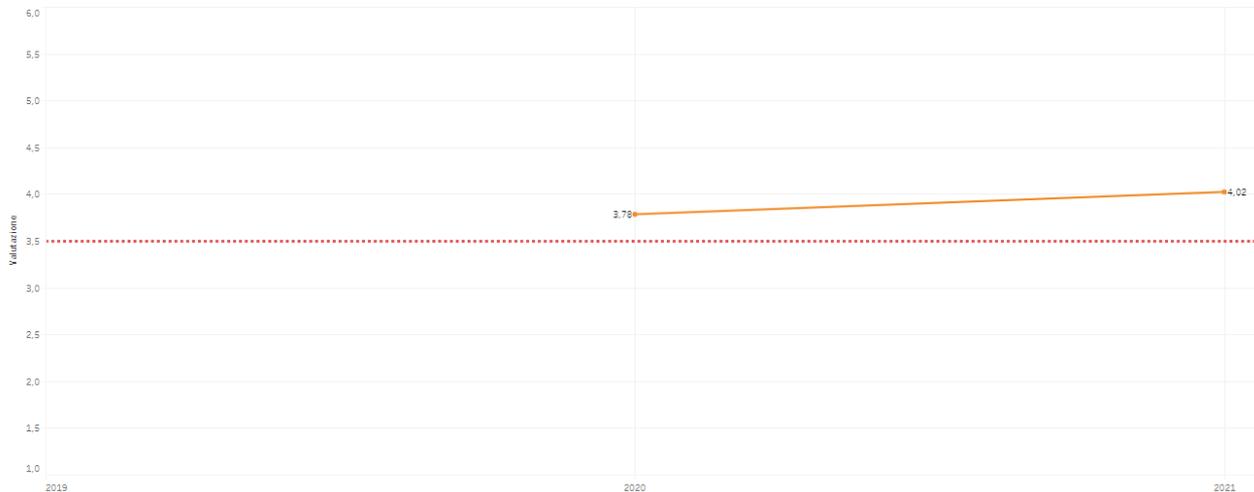
2. La variazione storica – Personale tecnico amministrativo

Informazione sui servizi offerti dal sistema bibliotecario di Ateneo (prestito, risorse elettroniche, eventi, attività divulgative)]



Nel 2021 entrambi gli aspetti indagati presso il personale tecnico amministrativo sono in crescita: +0,21 con 4,43 per l'informazione sui servizi offerti e in particolare su eventi e attività divulgative; +0,24 con 4,02 l'adeguatezza delle informazioni relative ai servizi bibliotecari

Adeguatezza delle informazioni relative ai servizi del sistema bibliotecario dell'Ateneo



3. Soddifazione 2021 – Iscritti al primo anno

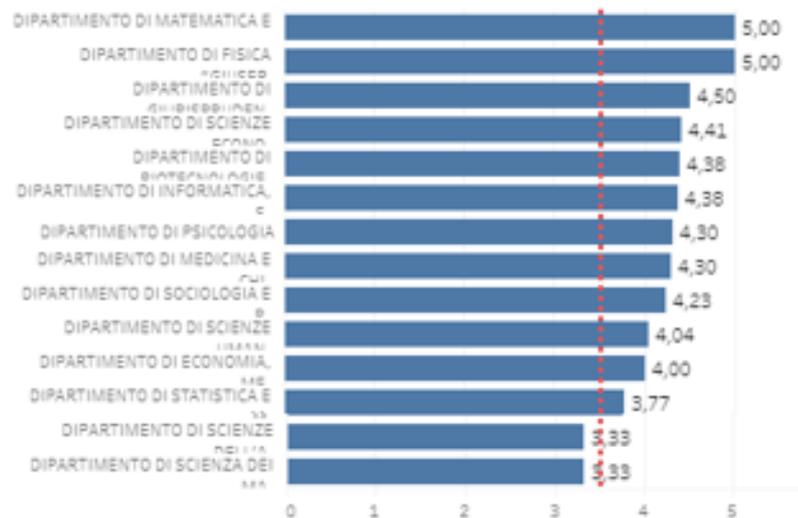
Soddifazione per Macro Servizio, Anno 2021

Biblioteca in presenza 4,84	Soddifazione complessiva 4,52	Portale Web 4,28
Eventi 4,78	Biblioteca Digitale 4,41	

Soddifazione per Dettaglio Servizio, Anno 2021

Biblioteca in presenza: La disponibilità di volumi e riviste dei servizi bibliotecari per consultazione e prestiti è esaustiva 4,99	Biblioteca in presenza: Gli orari di apertura sono adeguati delle aule studio della biblioteca sono adeguati 4,82	Eventi della rassegna CuriosaMente: hanno soddisfatto le tue aspettative 4,78	Biblioteca Digitale: Soddifazione complessiva 4,52	Portale Web Biblioteca: Le informazioni reperite (servizi offerti, modalità di accesso,...) sono chiare e complete 4,28
Biblioteca in presenza: Gli orari di apertura dei servizi bibliotecari per consultazione e prestiti sono adeguati 4,83	Biblioteca in presenza: soddisfazione complessiva 4,81	Soddifazione complessiva della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo 4,52	Biblioteca Digitale: La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia 4,46	Biblioteca Digitale: L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile 4,24

I **servizi bibliotecari in presenza** sono quelli più apprezzati (4,84), in particolare grazie alla **disponibilità di volumi e riviste per prestito e consultazione**. Invece, la **comunicazione attraverso il portale web** registra la soddisfazione minima, per quanto alta (4,28). Tuttavia, l'aspetto con la valutazione più bassa è la **facilità di accesso alle risorse elettroniche** (4,24)

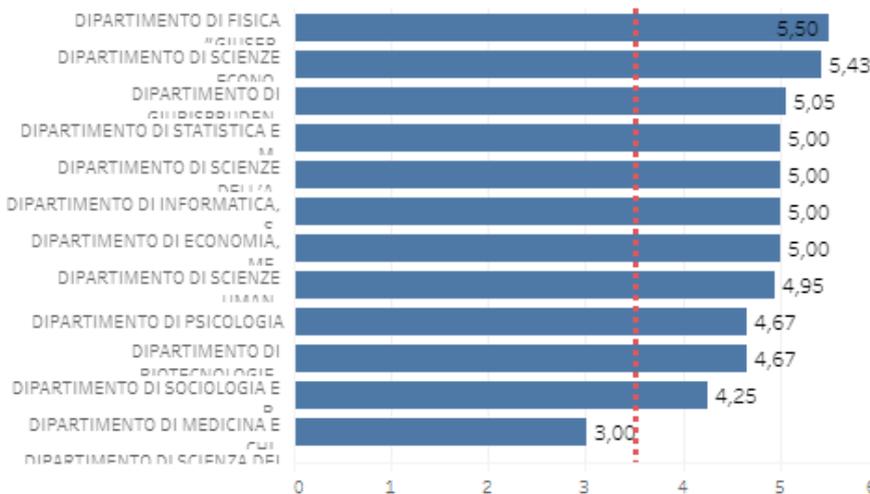


Le variazioni tra Dipartimenti non sono molto significative, eccetto per la valutazione della **facilità di accesso alle risorse elettroniche**, con Dip. Fisica e Matematica che registrano il valore massimo (5 ciascuno) e Dip. Scienza dei materiali il valore minimo (3,33 e 54 rispondenti ma 3 valutatori del servizio)

3. Soddifazione 2021 – Iscritti agli anni successivi

Eventi 4,96	Soddifazione complessiva 4,57	Portale Web 4,28	Eventi della rassegna CuriosaMente: hanno soddisfatto le tue aspettative 4,96	Biblioteca in presenza: soddifazione complessiva 4,81	Biblioteca in presenza: Gli orari di apertura sono adeguati delle aule studio della biblioteca sono adeguati 4,70	Biblioteca Digitale: Soddifazione complessiva 4,53	Portale Web Biblioteca: Le informazioni reperite (servizi offerti, modalità di accesso,...) sono chiare e complete 4,28	Biblioteca Digitale: L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile 4,21
Biblioteca in presenza 4,79	Biblioteca Digitale 4,39		Biblioteca in presenza: Gli orari di apertura dei servizi bibliotecari per consultazione e prestiti sono adeguati 4,84	Biblioteca in presenza: La disponibilità di volumi e riviste dei servizi bibliotecari per consultazione e prestiti è esaustiva 4,79	Soddifazione complessiva della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo 4,57	Biblioteca Digitale: La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia		

Gli **eventi organizzati dalla biblioteca** sono il servizio più apprezzato (4,96 per 70 valutatori), a cui seguono i servizi bibliotecari in presenza (4,79). Invece, la **comunicazione attraverso il portale web** registra la soddisfazione minima, per quanto alta (4,28). Tuttavia, l'aspetto con la valutazione più bassa è la **facilità di accesso alle risorse elettroniche** (4,21)



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. Medicina e Chirurgia** il valore minimo (3 e 1 rispondente)

3. Soddisfazione 2021 - Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi

Soddisfazione per Macro tipologia di Servizio, Anno 2021



La soddisfazione è alta e in particolare **Biblioteca Digitale**, assume il valore massimo, pari a 4,97.

Se si considerano i singoli aspetti, la soddisfazione risulta sempre molto alta, raggiungendo il valore massimo per «**Procedure di accesso al prestito interbibliotecario**» (con 5,14) e il valore minimo per «**Orari di apertura delle biblioteche**» (con 4,71).

Le procedure di accesso al prestito interbibliotecario 5,14	L'informazione sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario/museale dell'Ateneo 4,79	Gli orari di apertura delle biblioteche 4,71	Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche 5,08	Le procedure di accesso al prestito online 4,98
I tempi di attesa per il prestito interbibliotecario 4,97	L'adeguatezza del patrimonio documentale cartaceo disponibile rispetto alle esigenze di studio e ricerca 4,73		L'adeguatezza del supporto on-line 4,98	La disponibilità delle risorse elettroniche 4,85

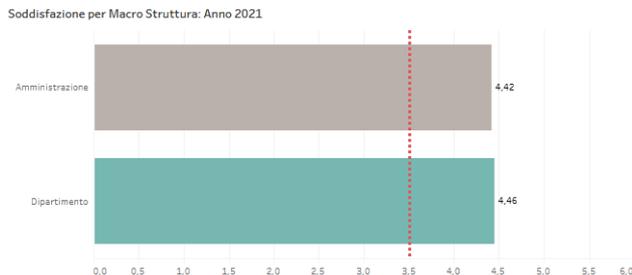
3. Soddifazione 2021 – Personale tecnico amministrativo

L'informazione sui servizi offerti dal sistema bibliotecario di Ateneo (prestito, risorse elettroniche, eventi, attività divulgative)
4,43

L'adeguatezza delle informazioni relative ai servizi del sistema bibliotecario dell'Ateneo
4,38

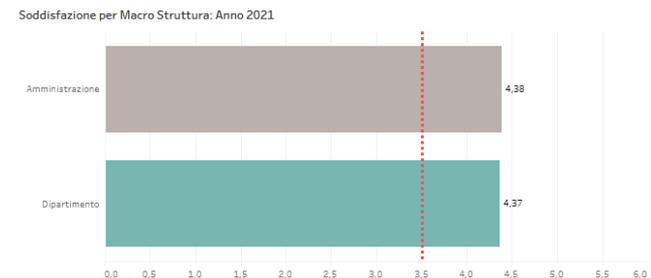
Per il personale tecnico amministrativo non sono valutati i servizi erogati dalla **Biblioteca**, ma le informazioni sui servizi offerti dal sistema bibliotecario (4,43 in scala 1-6) e sull'adeguatezza delle informazioni relative ai servizi del sistema bibliotecario di Ateneo (4,38)

«Informazioni sui servizi offerti dal sistema bibliotecario»



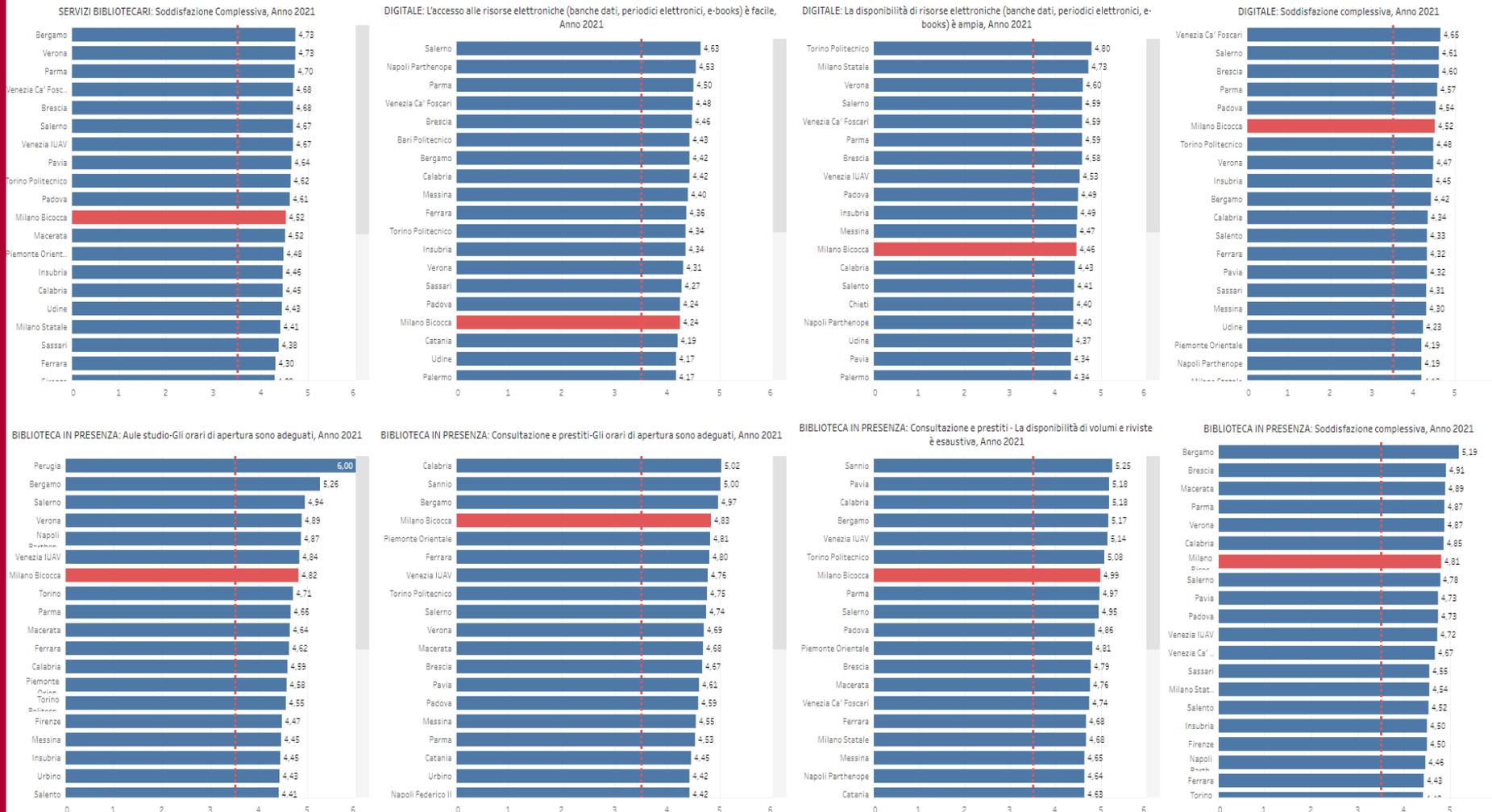
Soddisfazione leggermente più elevata per il personale afferente ai **Dipartimenti** (4,46 con 84 rispondenti su 471 complessivi); in particolare per il Dipartimento di Informatica (6,00), mentre quella più bassa per il Dipartimento di Scienze Umane per la formazione «Riccardo Massa» (3,33).

«Adeguatezza delle informazioni relative ai servizi del sistema bibliotecario di Ateneo»



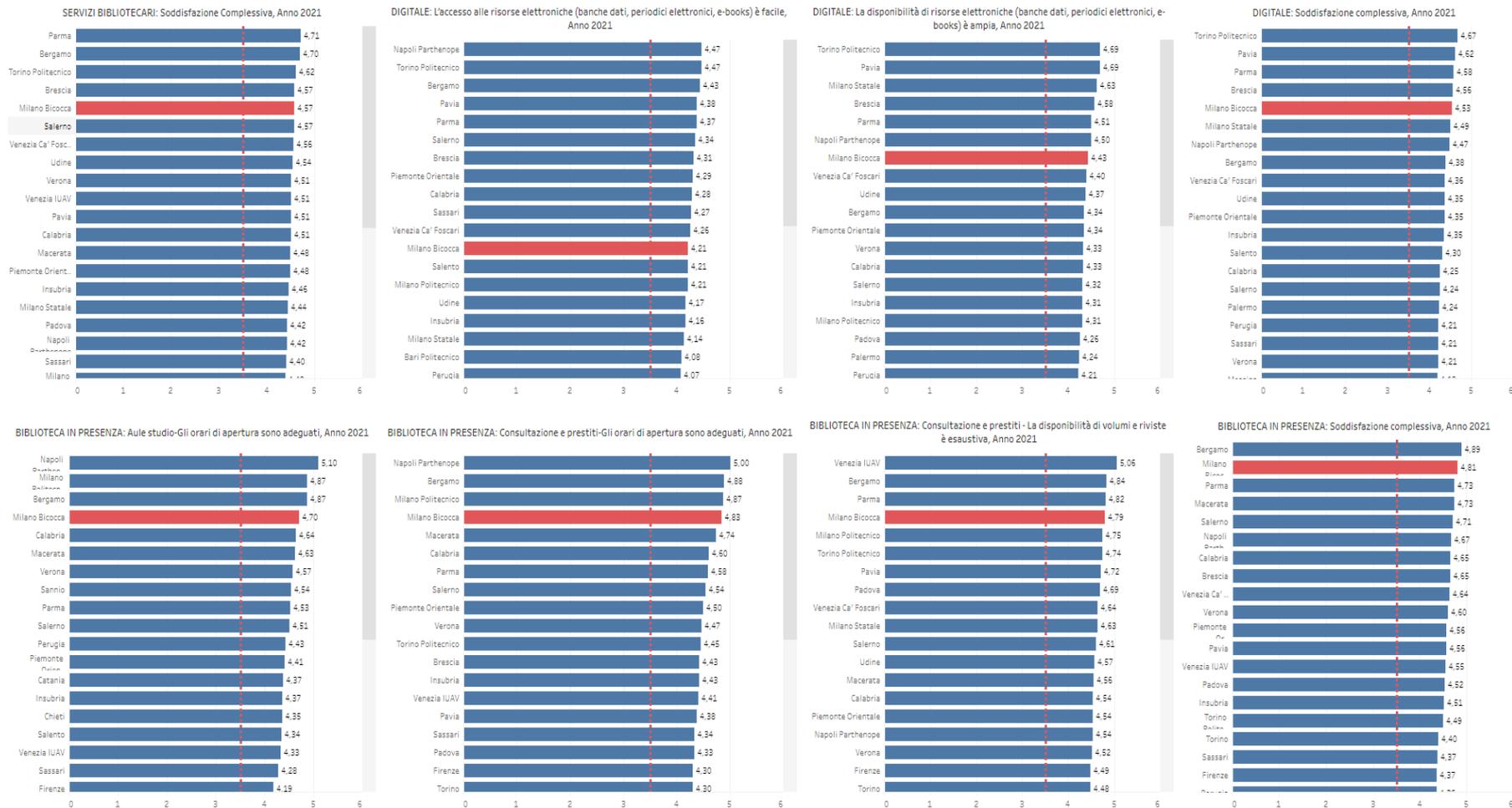
Soddisfazione leggermente più elevata per il personale afferente all'**Amministrazione** (4,38 con 387 rispondenti su 471 complessivi); in particolare per Area Affari Istituzionali e Comunicazione (5,23), mentre quella più bassa per il Direzione Generale – Centri Servizi (3,92).

4. Confronto con altri atenei – Iscritti al primo anno



Il benchmark per gli iscritti al primo anno colloca Milano Bicocca in posizioni medio alte per tutti gli aspetti indagati, dalla 4° posizione su 31 atenei per gli orari di apertura (con valutazione media 4,83) all'11° posizione per la soddisfazione complessiva (con valutazione media 4,52)

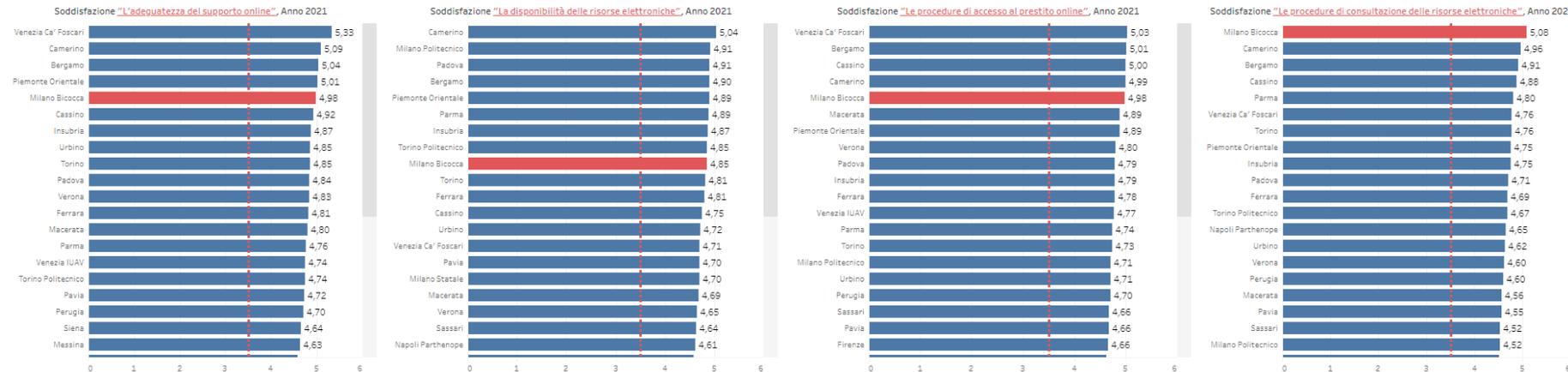
4. Confronto con altri atenei – Iscritti agli anni successivi al primo



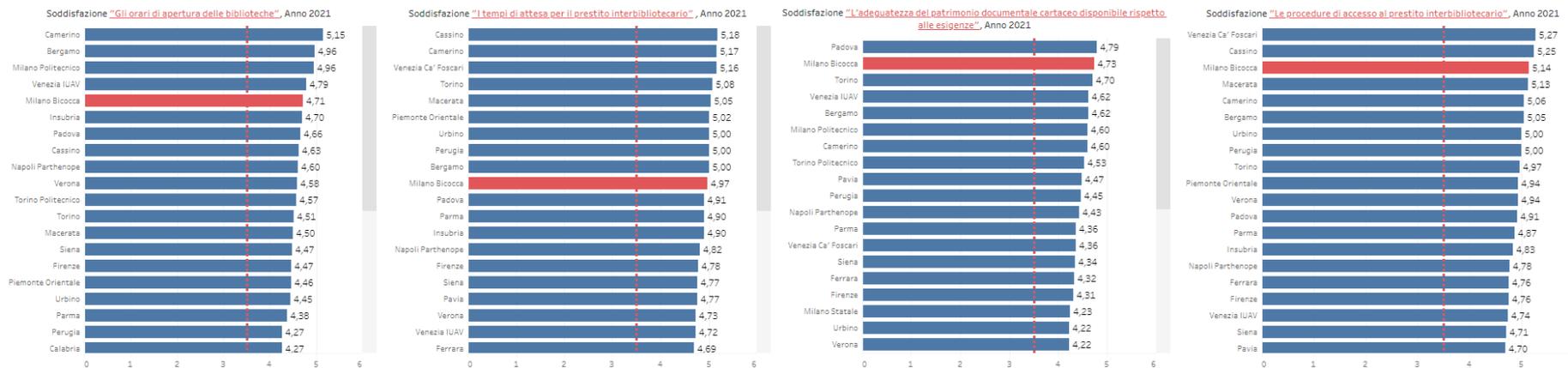
Il benchmark per gli iscritti agli anni successivi al primo colloca Milano Bicocca in posizioni medio alte per tutti gli aspetti indagati, dalla 2° posizione su 31 atenei per la soddisfazione complessiva (con valutazione media 4,81) alla 12° posizione per l'accesso alle risorse elettroniche (con valutazione media 4,21)

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

BIBLIOTECA DIGITALE

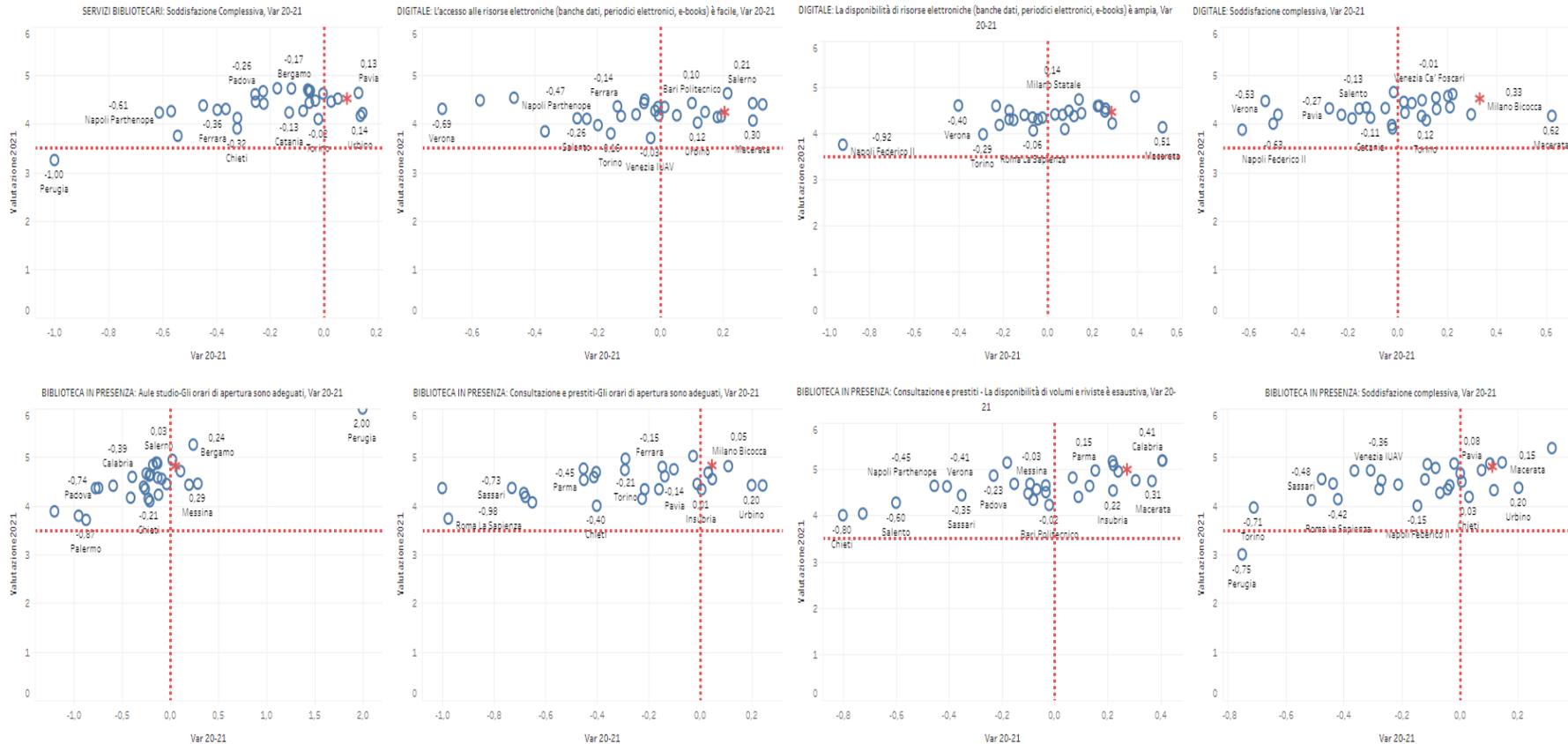


BIBLIOTECA IN PRESENZA



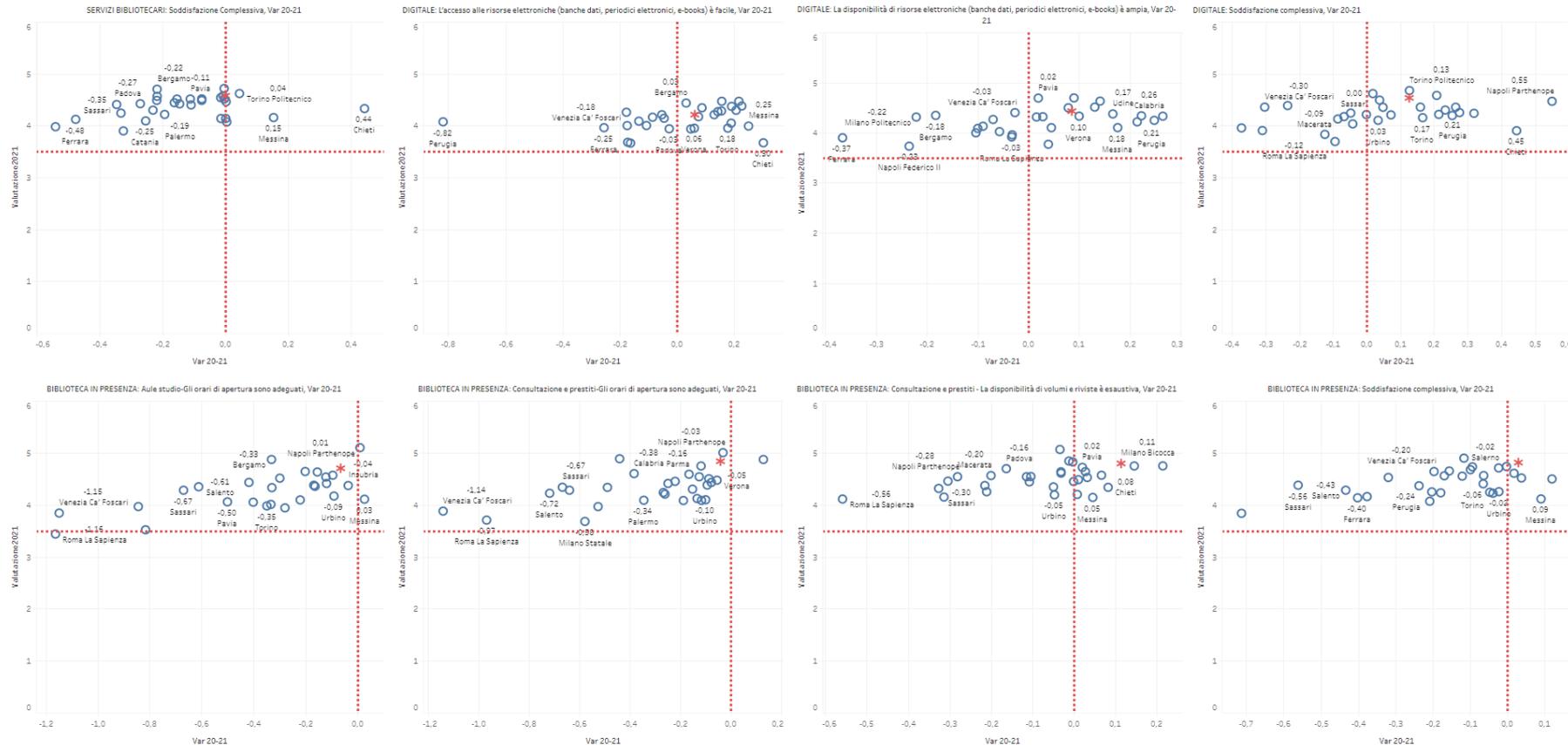
Il benchmark per docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti colloca Milano Bicocca in posizioni medio alte, risultando 1° su 35 atenei per le procedure di consultazione delle risorse elettroniche con 5,08 e 2° per l'adeguatezza del patrimonio cartaceo con 4,73. Le posizioni più basse, invece, sono 9° per la disponibilità delle risorse elettroniche con 4,85 e 10° per i tempi di attesa del prestito interbibliotecario con 4,97.

5. Confronto della variazione storica con altri atenei Iscritti al primo anno



Il benchmark per gli iscritti al primo anno rispetto alla variazione 2020-2021 mostra Milano-Bicocca all'interno del gruppo di atenei in miglioramento per tutti gli ambiti indagati, dalla soddisfazione complessiva (+0,33 con 4,52) agli orari degli spazi studio (+0,06 con 4,82)

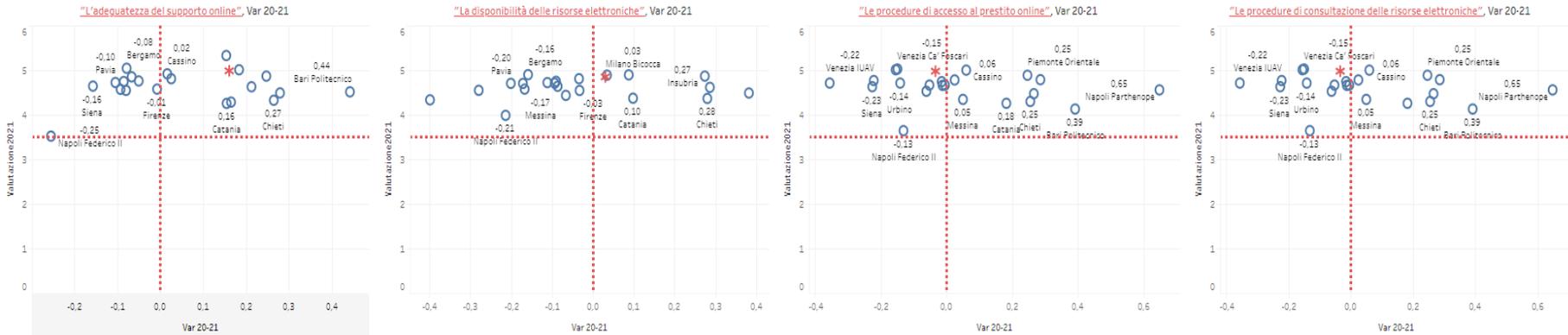
5. Confronto della variazione storica con altri atenei Iscritti agli anni successivi al primo



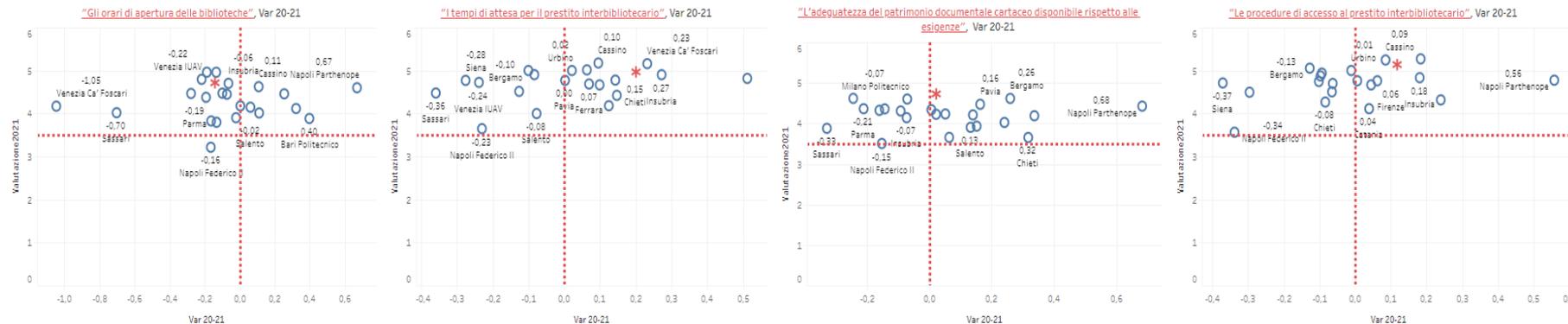
Il benchmark per gli iscritti agli anni successivi al primo rispetto alla variazione 2020-2021 mostra Milano-Bicocca all'interno del gruppo di atenei in miglioramento per 5 su 8 degli ambiti indagati, in particolare per la soddisfazione complessiva della Biblioteca digitale (+0,13 con 4,53), mentre risultano invariata la soddisfazione complessiva per la Biblioteca fisica (4,57) e in calo per gli orari di apertura delle aule studio (-0,06 con 4,70) e della consultazione e prestito (-0,04 con 4,83).

5. Confronto della variazione storica con altri atenei Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti

BIBLIOTECA DIGITALE



BIBLIOTECA IN PRESENZA



Il benchmark per docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti rispetto alla variazione 2020-2021 mostra Milano-Bicocca all'interno del gruppo di atenei in miglioramento per 5 su 8 degli ambiti indagati, in particolare per i tempi di attesa del prestito interbibliotecario (+0,20 con 4,97), mentre risultano in calo gli ambiti restanti, in particolare gli orari di apertura (-0,14 con 4,71).