

Una biblioteca «su misura»: indagine 2016

A cura dell'Ufficio Formazione, Sviluppo e Promozione della
Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca

Luglio 2016

Sommario

- ❑ Introduzione
- ❑ Campione esaminato
- ❑ Esiti dell'indagine
- ❑ Conclusioni

Introduzione

Premessa



La rilevazione della **Customer Satisfaction in biblioteca** del **2016** è stata realizzata dall'Ufficio Formazione, Sviluppo e Promozione della Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca, in collaborazione con il Sistema Bibliotecario dell'Università degli Studi di Siena e con i Servizi Bibliotecari dell'Università degli Studi di Bergamo.

L'indagine si propone di:

- stimolare un **confronto** tra strutture geograficamente lontane, che presentano analogie e differenze rispetto alla nostra realtà
- confrontare i dati raccolti con quelli emersi dall'analogha indagine realizzata nel 2012

Finalità e modalità



Finalità: rilevare il livello di **uso, soddisfazione e importanza** rispetto ai **servizi bibliotecari** e ad **altri aspetti** trasversali ai servizi di una biblioteca (v. [modello concettuale](#)); raccogliere **opinioni e suggerimenti** di miglioramento.

Modalità: somministrazione di un **questionario online** a tutta la popolazione dell'Università di Milano-Bicocca (studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo etc.); invito alla compilazione personalizzato, spedito via **email** tramite il software open source LimeSurvey, e seguito da due recall; periodo di rilevazione: **dal 31 maggio al 26 giugno 2016.**

Oggetto [1]



Il questionario online è stato articolato in **5 sezioni**:

- 1) PROFILO UTENTE** [vedi Campione esaminato]
- 2) FRUIZIONE DELLE BIBLIOTECHE**
- 3) SERVIZI BIBLIOTECARI** (uso e conoscenza, soddisfazione e importanza)
- 4) ASPETTI TRASVERSALI AI SERVIZI DI UNA BIBLIOTECA** (soddisfazione e importanza)
- 5) PERCEZIONE COMPLESSIVA della Biblioteca di Ateneo**
[d'ora in poi BdA]

Oggetto [2]



Variabili esaminate su scala a 4 valori:

- grado di **frequentazione** delle biblioteche
- grado di **utilizzo** dei servizi bibliotecari
- grado di **soddisfazione** e **importanza** dei servizi e degli aspetti trasversali

Aspetti trasversali ai servizi di una biblioteca esaminati:

- Ambienti (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura etc.)
- Comunicazioni in biblioteca, per email e sul sito (chiarezza e tempestività)
- Giorni e orari di apertura (ampiezza e adeguatezza alle mie esigenze)
- Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza etc.)
- Patrimonio: libri, riviste, DVD, ebook, ejournal etc. (quantità e qualità)
- Rete WiFi di Ateneo (accessibilità, fruibilità, velocità)

Oggetto [3]



Servizi bibliotecari esaminati:

- Sala lettura
- Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale)
- Fotocopiatura
- Postazioni informatiche [PC]
- Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.
- Prestito libri, DVD, CD etc.
- Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche [servizi interbib.]
- Informazioni e supporto al banco prestiti
- Consulenza per ricerche bibliografiche [reference]
- Seminari sulla ricerca bibliografica
- Sito web della Biblioteca di Ateneo
- Catalogo online (OPAC)
- Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook
- Biblio E-Learning (tutorial per la ricerca bibliografica)
- Prestito tablet ed e-reader (presso il Polo di Biblioteca Digitale)
- Informazioni e supporto via e-mail

Criteri di analisi dei dati



Analisi Quantitativa

E' stata fatta l'analisi univariata per tutte le domande chiuse del questionario e l'analisi multivariata per alcune di esse, individuando le differenze per tipologia di utente, area disciplinare etc.

In questa presentazione vengono riportati i grafici relativi all'analisi univariata; per l'analisi multivariata si rimanda al rapporto di indagine.

Analisi Qualitativa

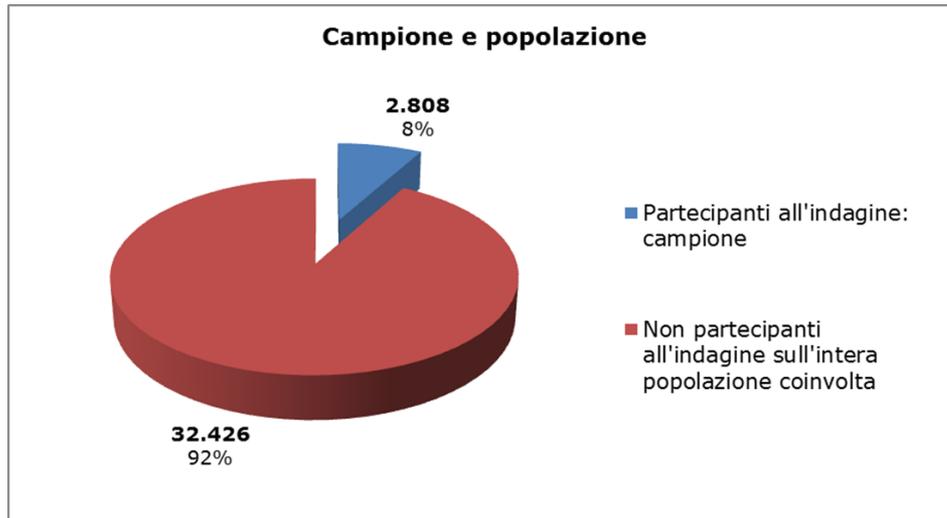
Sono state individuate a posteriori alcune categorie di risposta per le domande aperte.

Qui si riporta un'estrema sintesi dei concetti emersi; per una restituzione analitica si rimanda al rapporto di indagine.

La stessa persona esprime spesso concetti riconducibili a più categorie.

Campione esaminato

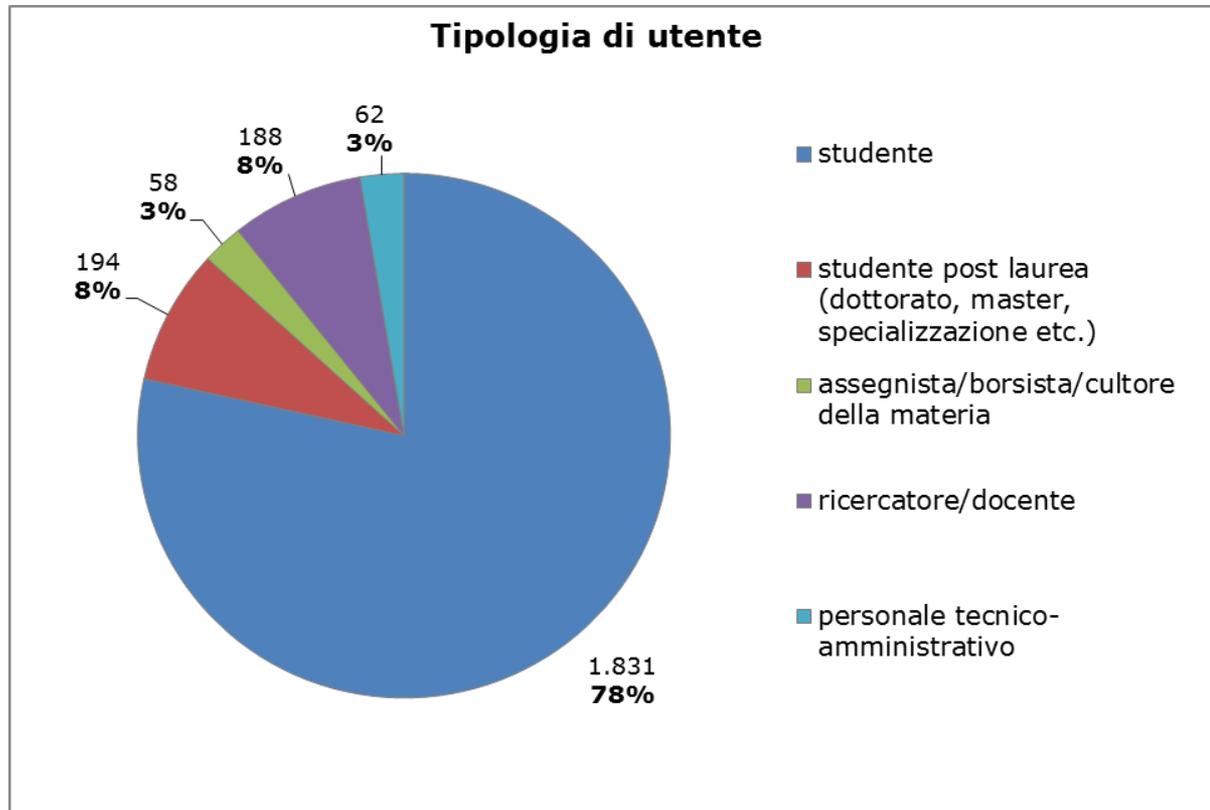
Campione esaminato [1]



La popolazione coinvolta nell'indagine è composta da 35.234 unità tra studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo etc., cioè l'insieme degli utenti istituzionali (reali o potenziali) della BdA, stando ai dati statistici disponibili al 31/12/2015. Hanno partecipato all'indagine 2.808 persone; il campione rappresenta quindi l'**8% della popolazione**.

Su 2.808 questionari, 475 sono stati compilati in modo incompleto, di conseguenza il campione analizzato è composto da **2.333** unità.

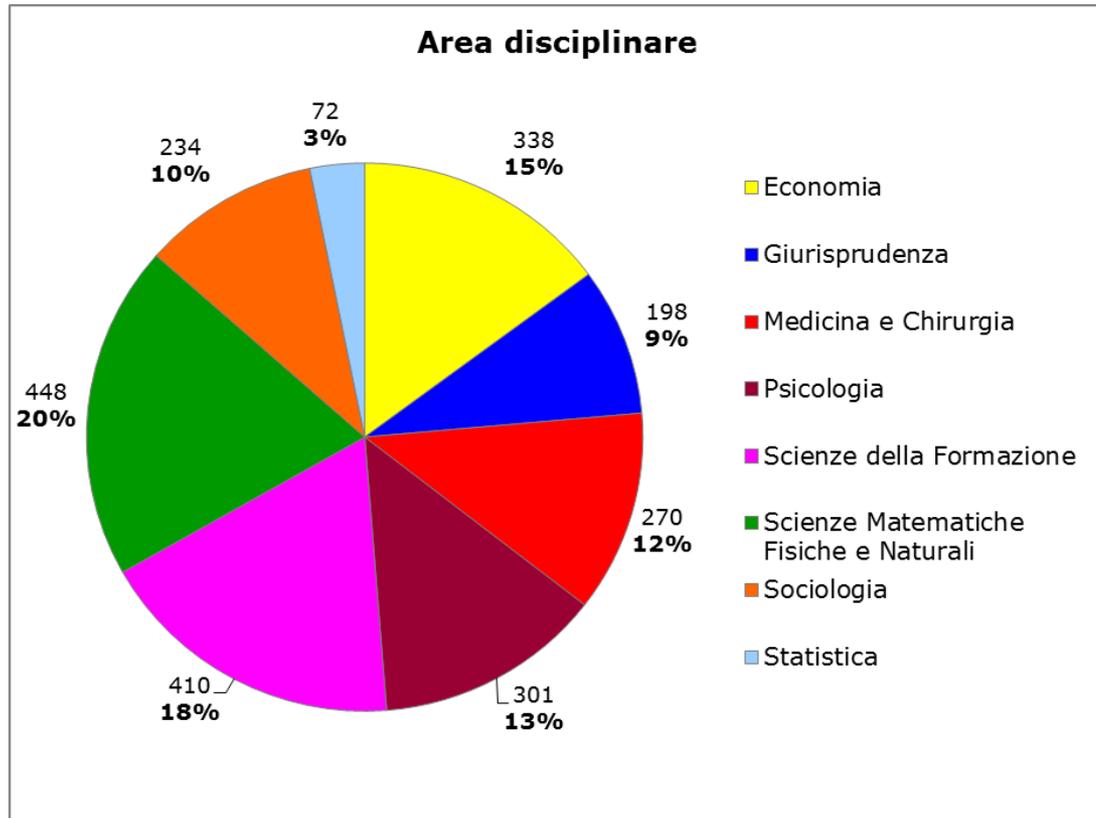
Campione esaminato [2]



Dal confronto con i dati statistici emerge che hanno risposto in misura maggiore ricercatori/docenti e studenti post laurea (rispettivamente il 21% e il 18% della popolazione), rispetto agli studenti (il 6% della popolazione).

Per quanto riguarda la **tipologia di utente**, la maggioranza dei rispondenti è costituita da studenti (78%). Ha risposto un numero significativo di studenti post laurea (8%) e di ricercatori/docenti (8%), seguiti da assegnisti/borsisti/cultori della materia (3%) e dal personale tecnico-amministrativo [d'ora in poi PTA] (3%).

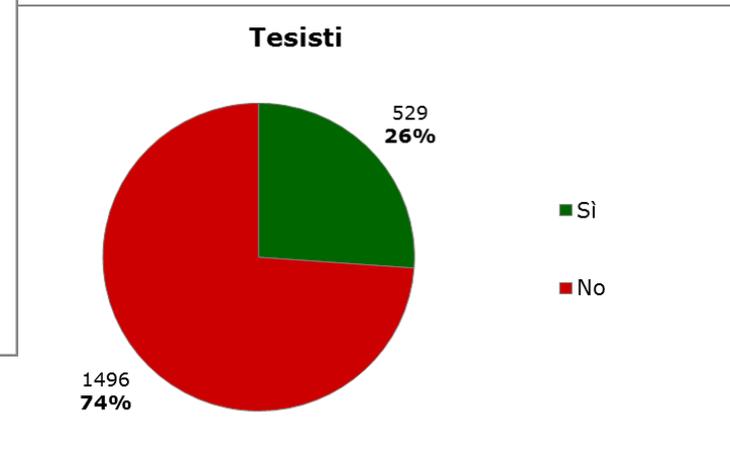
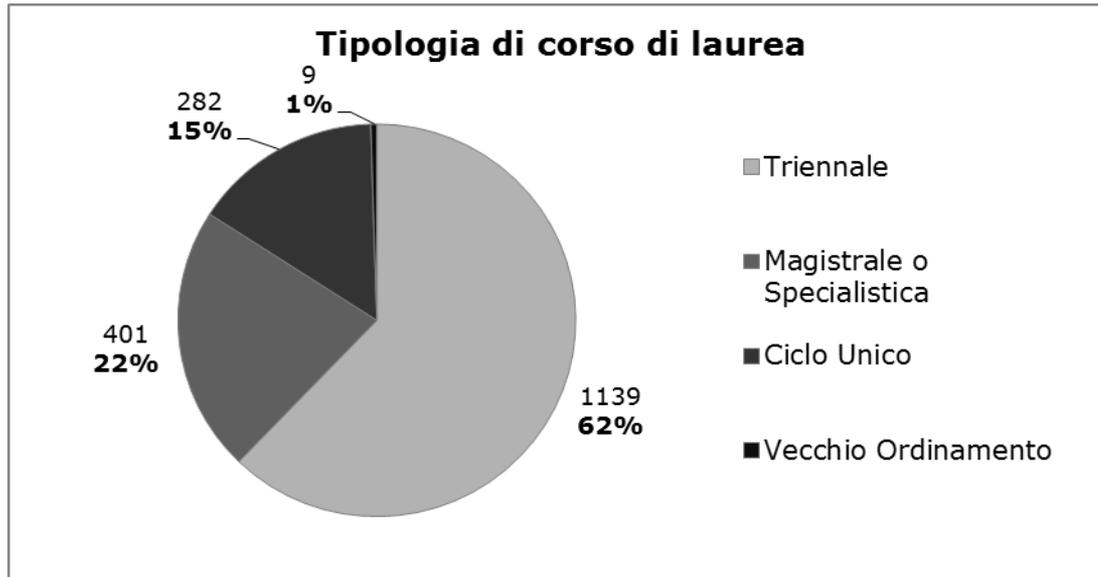
Campione esaminato [3]



Dal confronto con i dati statistici emerge che hanno risposto in misura maggiore persone afferenti alle aree disciplinari di Psicologia (9%), Medicina e Chirurgia (8%), Sociologia (7%), e in misura minore persone afferenti all'area di Economia (5%), a fronte di un tasso del 6% della popolazione per le altre aree.

Rispetto alle **aree disciplinari**, le più rappresentate nel campione sono: Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali (20%), Scienze della Formazione (18%) ed Economia (15%). Seguono: Psicologia (13%) e Medicina (12%), Sociologia (10%), Giurisprudenza (9%) e, a distanza, Statistica (3%).

Campione esaminato [4]



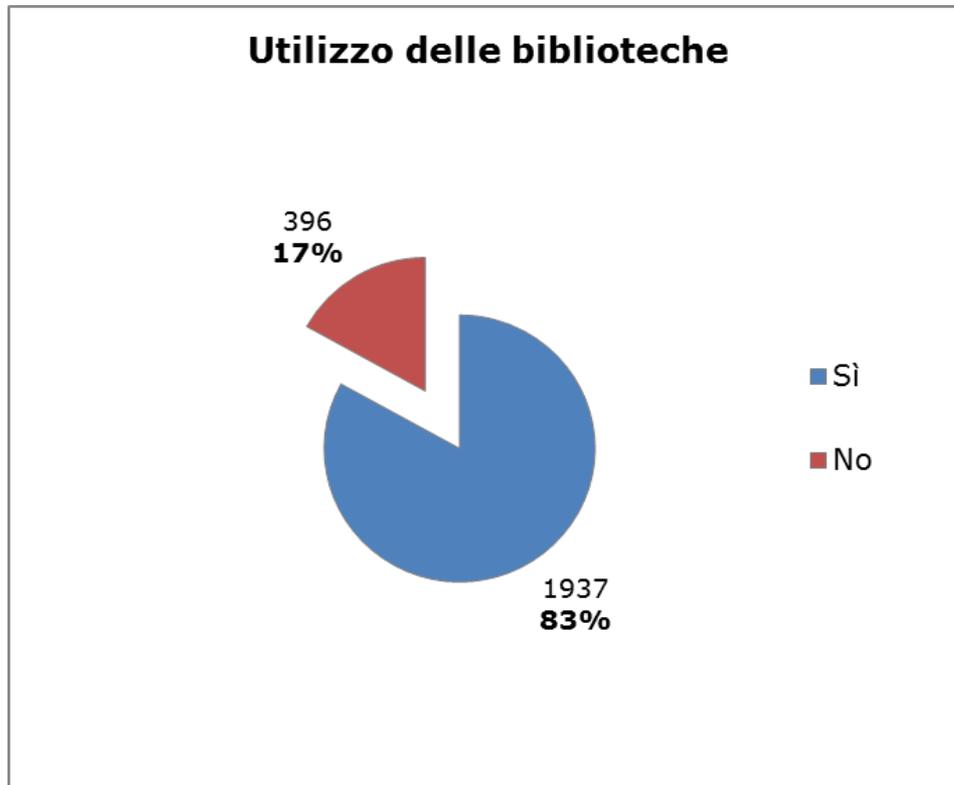
Rispetto alla **tipologia di corso di laurea**, la maggioranza è costituita da studenti della Triennale (62%). Dal confronto con i dati statistici emerge però che hanno risposto in misura maggiore gli studenti della Magistrale o Specialistica (7%) e del Ciclo Unico (6%) rispetto agli studenti della Triennale (5%) e del Vecchio Ordinamento (3% della popolazione).

I **tesisti** rappresentano il 26% dei rispondenti, di cui 461 sono studenti e 68 studenti post laurea.

Esiti dell'indagine

I. Fruizione delle biblioteche

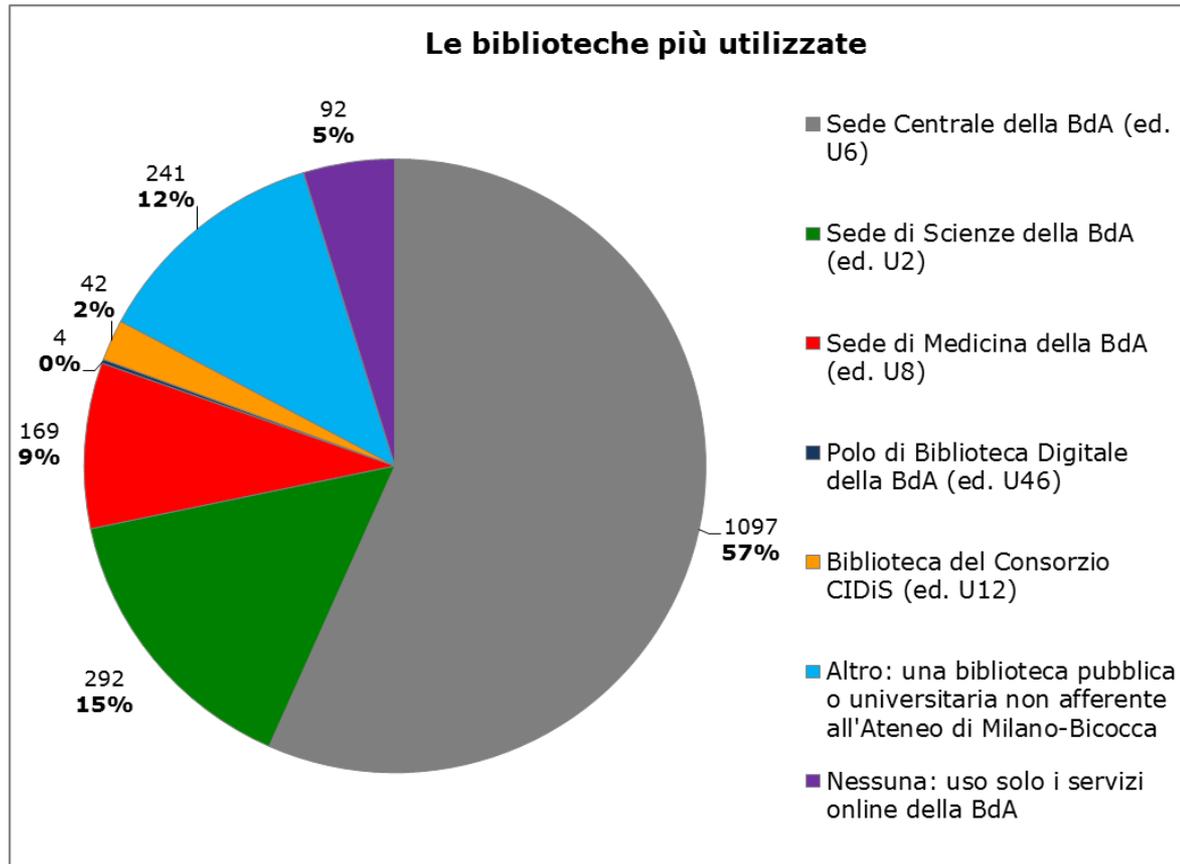
Esiti dell'indagine [I.1]



Su 2.333 partecipanti all'indagine (tot questionari completi), 1.937 (83%) **usano i servizi di qualche biblioteca, in università o all'esterno.**

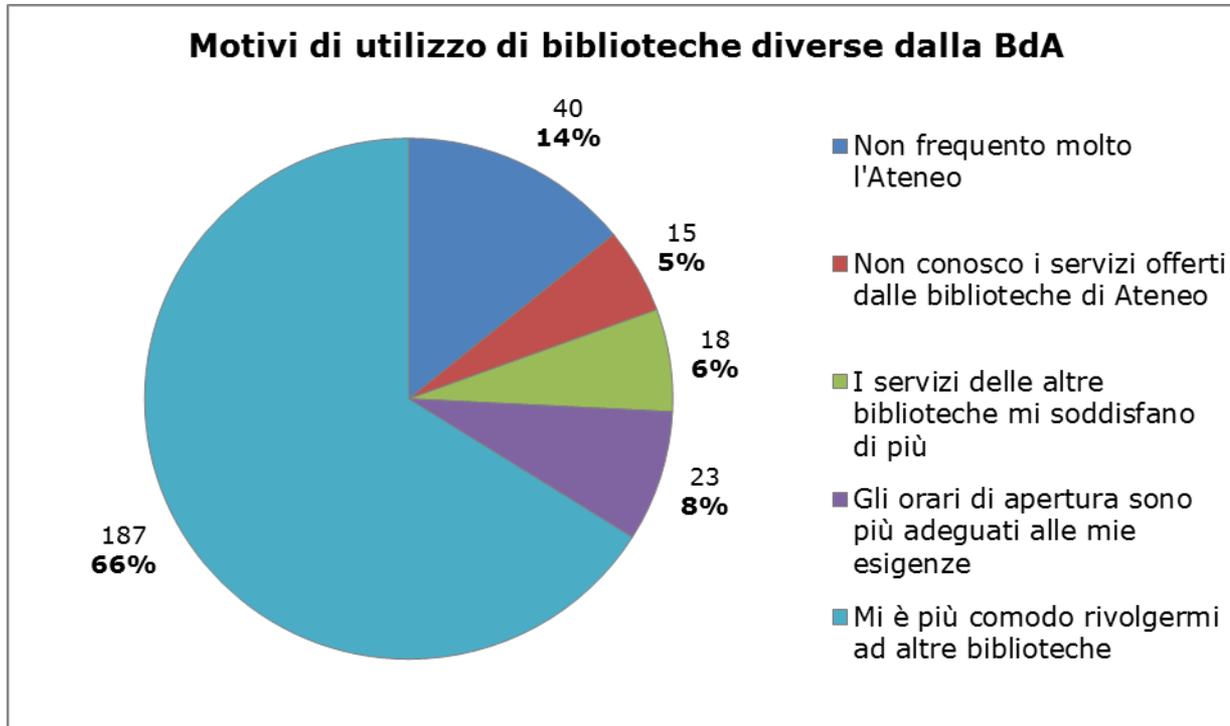
La percentuale ridotta di «non utenti» (17%) si può attribuire al fatto che la maggior parte di coloro che hanno scelto di compilare il questionario ha pensato che fosse necessario conoscere o utilizzare le biblioteche.

Esiti dell'indagine [I.2]



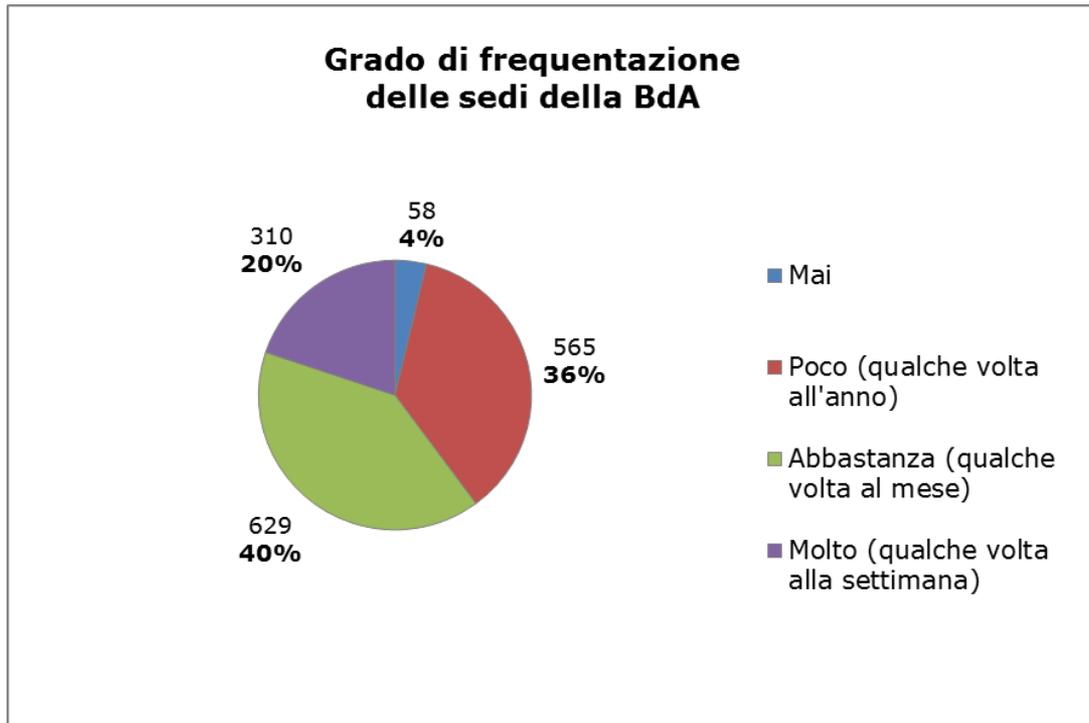
A **chi utilizza biblioteche** (1.937 persone) è stato chiesto di indicare la **biblioteca usata abitualmente**: l'81% si rivolge a una delle sedi della BdA, il 13% frequenta altre biblioteche, il 5% utilizza solo i servizi online della BdA e il 2% utilizza la biblioteca dell'ex Consorzio CIDI S.

Esiti dell'indagine [I.3]



A **chi utilizza biblioteche diverse dalla BdA** (283 persone) è stato chiesto di indicare il **motivo principale**: il 66% trova più comodo rivolgersi ad altre biblioteche, il 14% non frequenta molto l'Ateneo, l'8% trova altrove orari di apertura più adeguati alle proprie esigenze. Pochi sono coloro che non conoscono i servizi offerti dalla BdA (5%) o che non ne sono soddisfatti (6%).

Esiti dell'indagine [I.4]



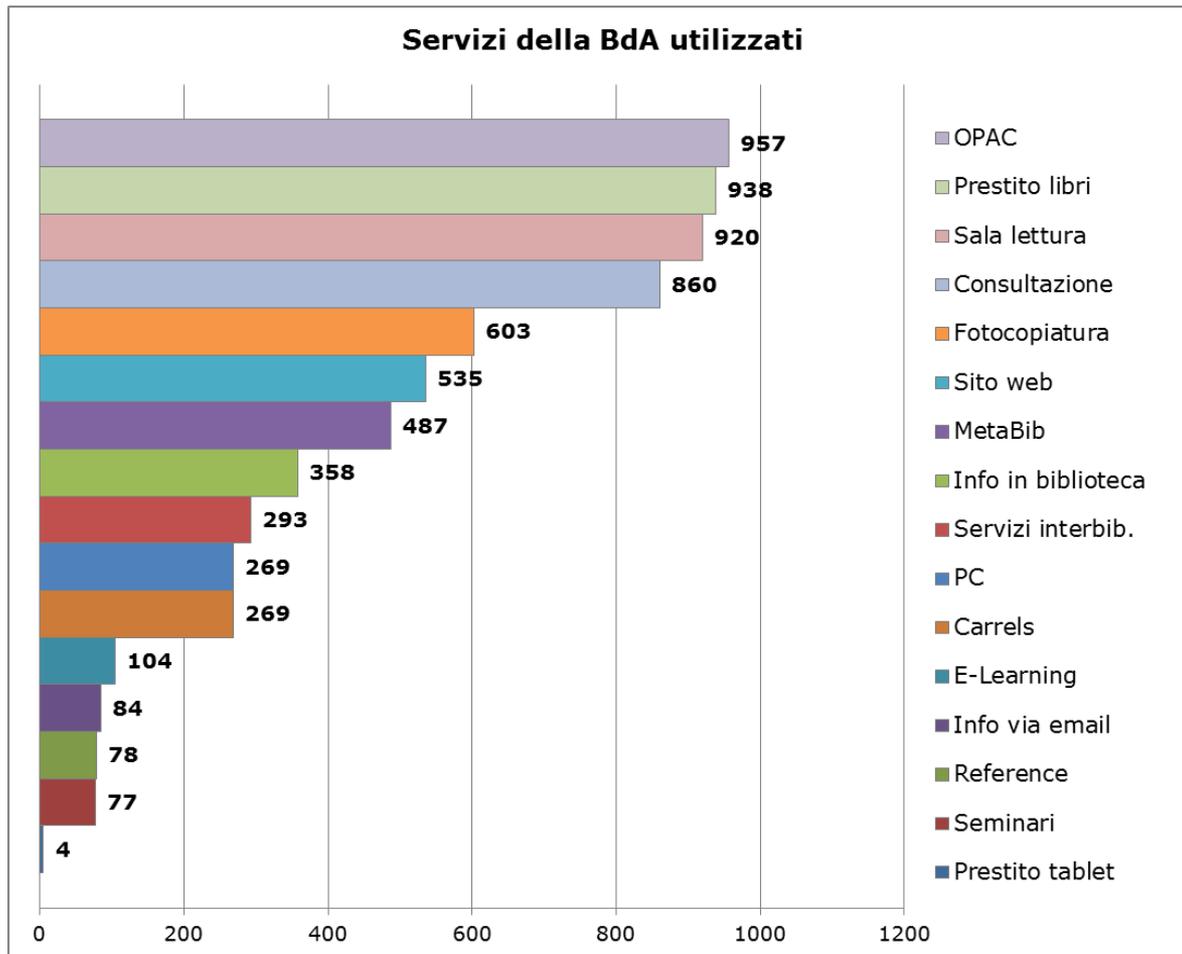
A **chi utilizza le sedi della BdA** (1.562 persone) è stato chiesto di indicare il **grado di frequentazione**: il 40% frequenta la biblioteca qualche volta al mese (abbastanza), il 36% qualche volta all'anno (poco) e il 20% qualche volta alla settimana (molto); solo il 4% non la frequenta mai.

La media di frequentazione su scala a 4 valori è pari a **2,8**.

Esiti dell'indagine

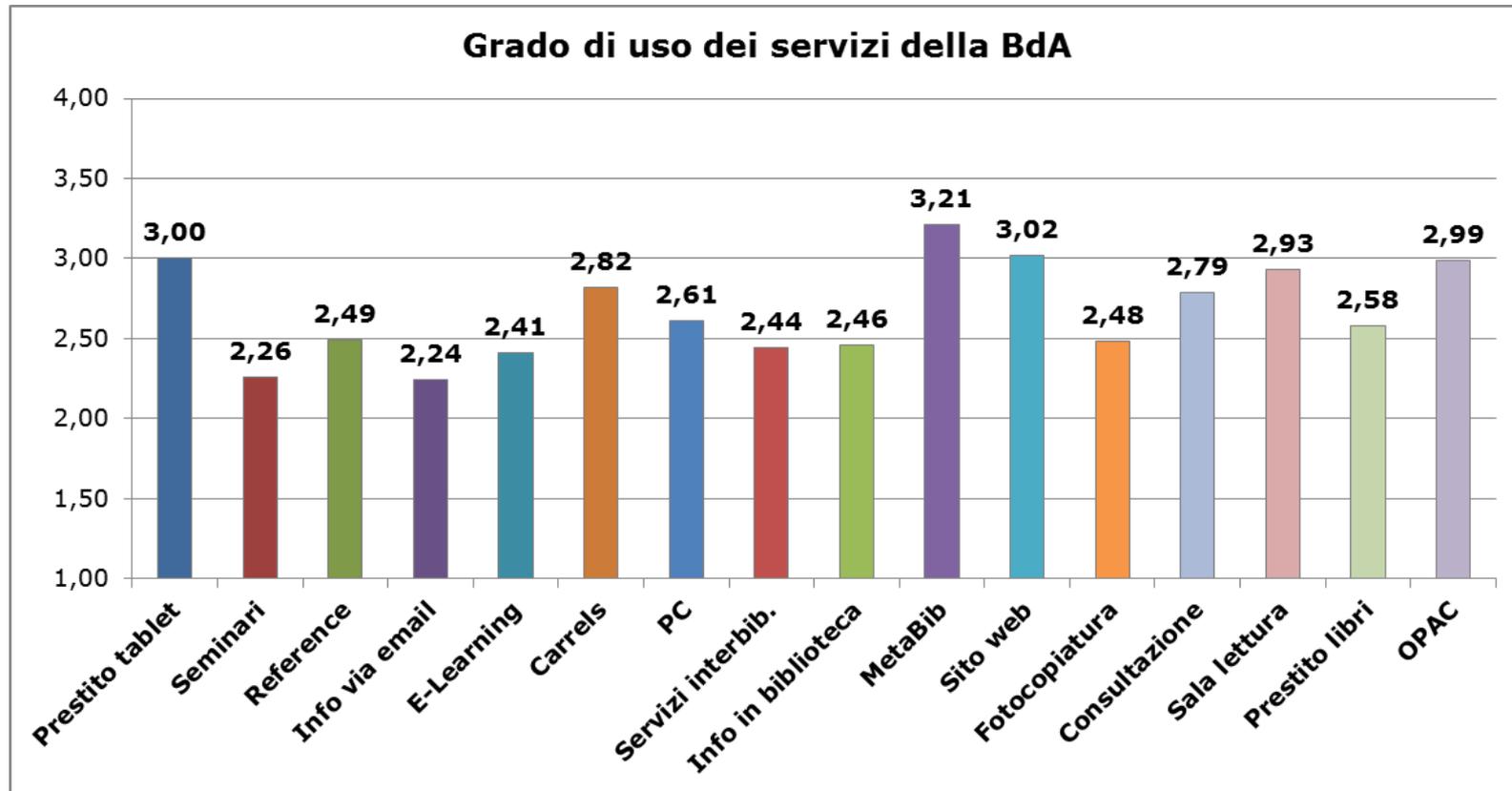
II. Servizi bibliotecari: uso, soddisfazione e importanza

Esiti dell'indagine [II.1]



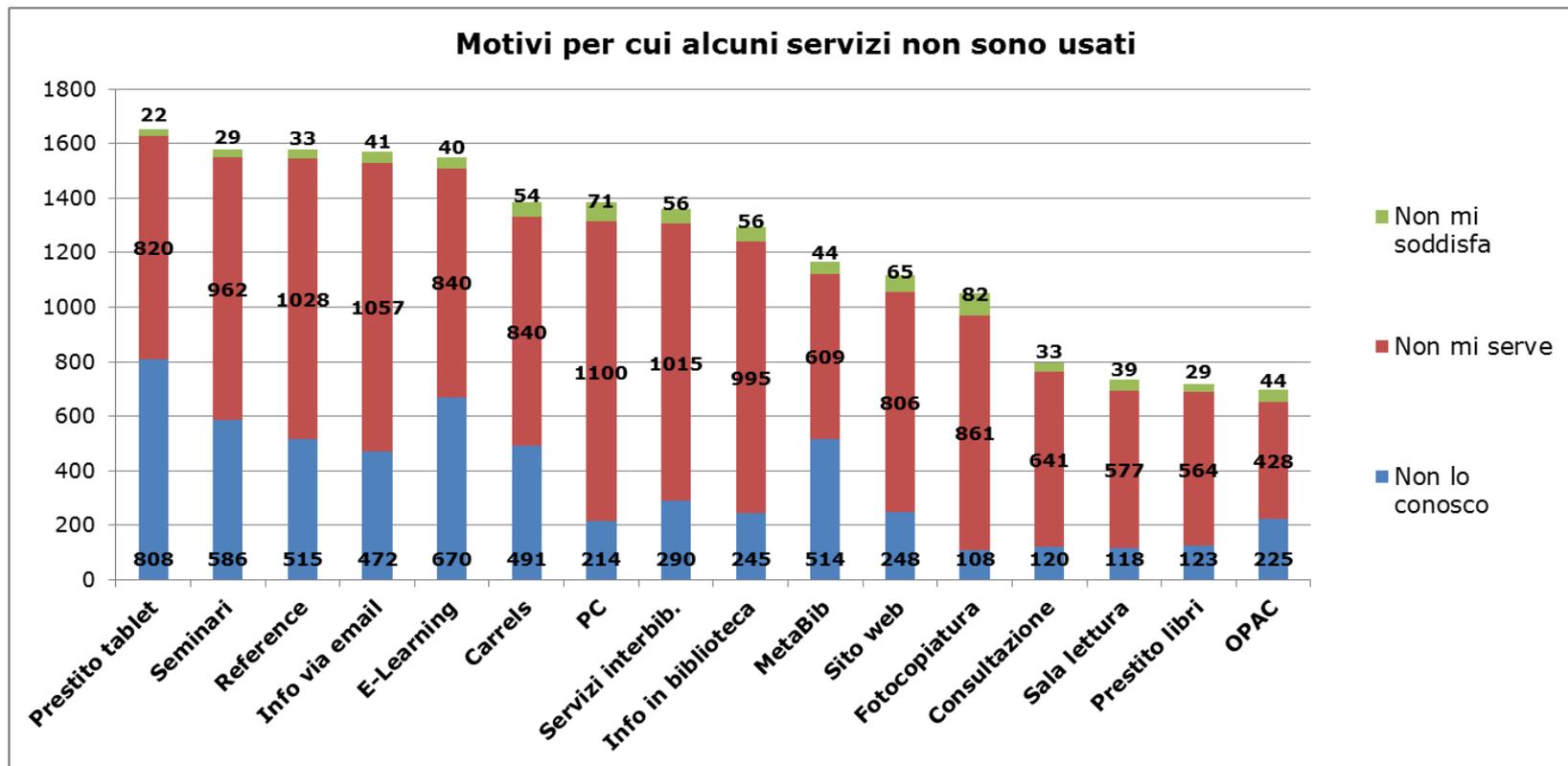
A **chi utilizza i servizi della BdA** (1.654 persone) è stato chiesto di indicare quali sono i servizi che usa abitualmente o che ha usato almeno una volta, selezionando una o più voci: catalogo online (OPAC), prestito libri, sala lettura e consultazione sono i **servizi usati da più persone**.

Esiti dell'indagine [II.2]



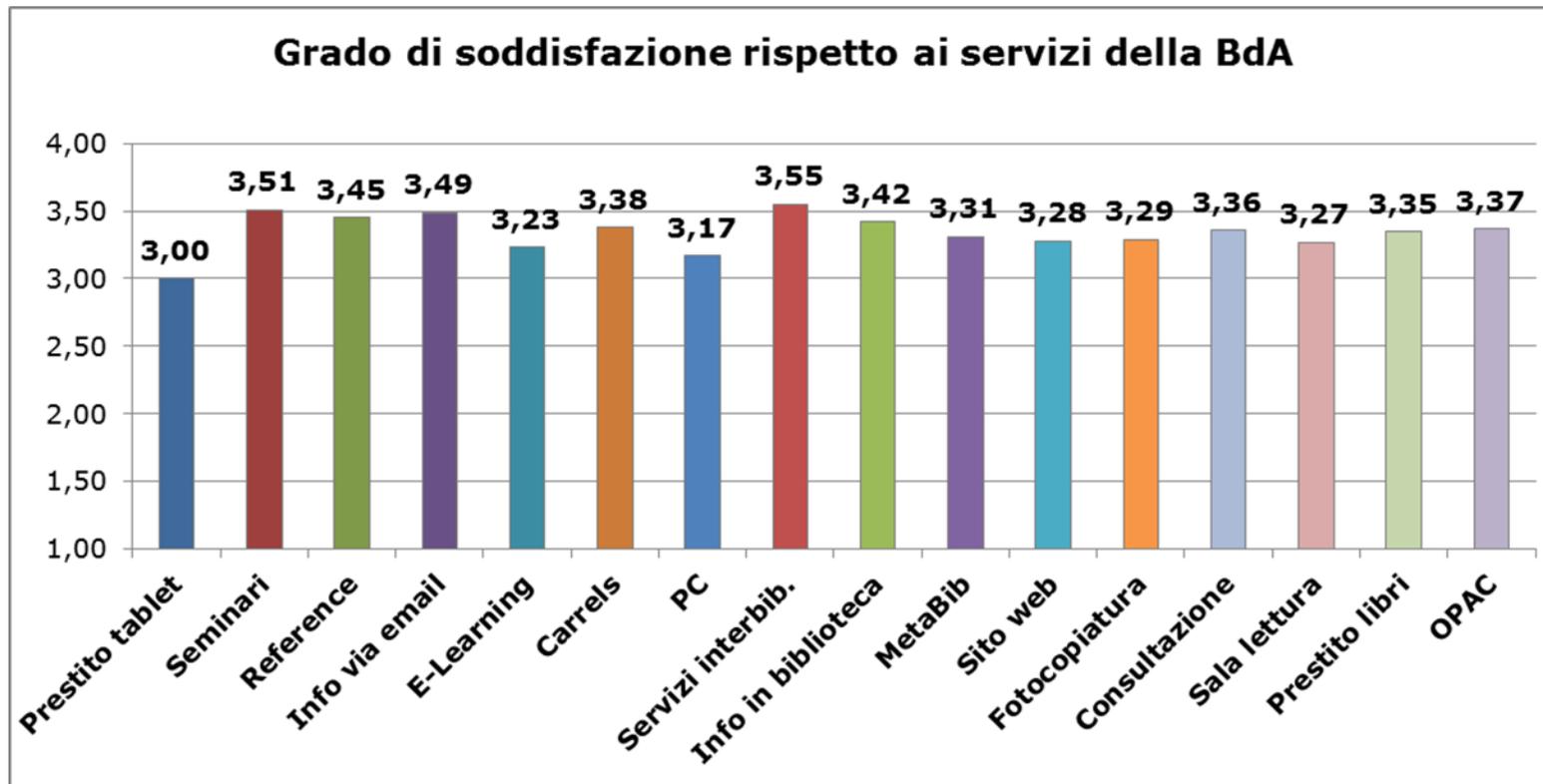
Alle stesse persone è stato poi chiesto di indicare il **grado di uso dei servizi bibliotecari** selezionati nella domanda precedente, su una scala analoga a quella del grado di frequentazione: il servizio usato più spesso è MetaBib, il portale della biblioteca digitale (3,21/4), e quello usato più raramente è il servizio di informazioni via email (2,24/4).

Esiti dell'indagine [II.3]



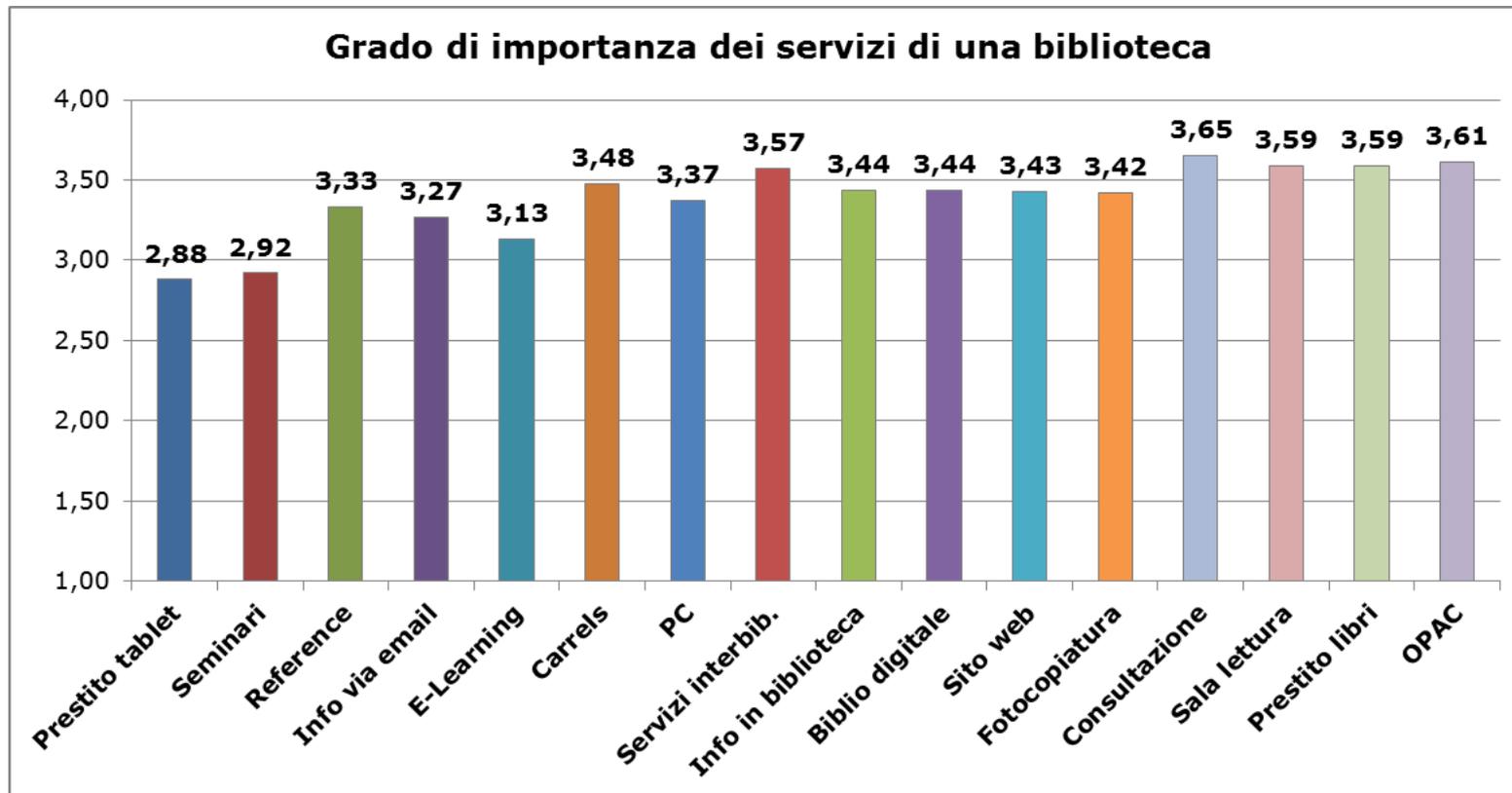
Sempre a chi utilizza i servizi della BdA è stato chiesto di indicare i **motivi** per cui **non usa alcuni servizi della BdA**: i servizi meno conosciuti sono il prestito tablet e la piattaforma di e-learning; i servizi che servono a meno persone sono i PC e le informazioni via email. Tra coloro che non usano certi servizi perché non sono soddisfatti spiccano la fotocopiatura e i PC (postazioni informatiche).

Esiti dell'indagine [II.4]



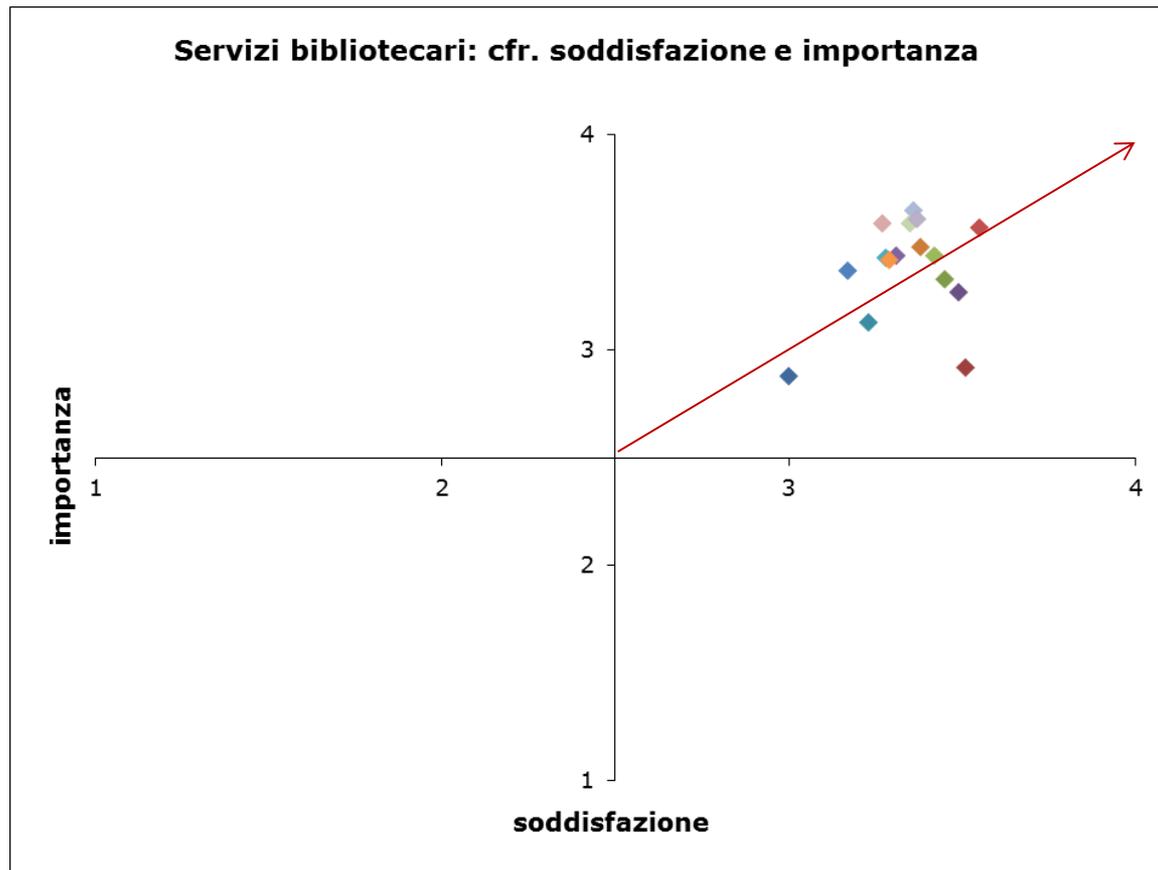
A chi utilizza i servizi della BdA è stato chiesto di indicare il **grado di soddisfazione** rispetto ai **servizi usati** nella scala a 4 valori (per nulla, poco, abbastanza, molto): i servizi interbibliotecari e i seminari sono quelli più soddisfacenti, mentre prestito tablet e PC sono quelli meno soddisfacenti. La media delle valutazioni espresse rispetto ai 16 servizi è pari a 3,34/4 corrispondente a 8,35/10.

Esiti dell'indagine [II.5]



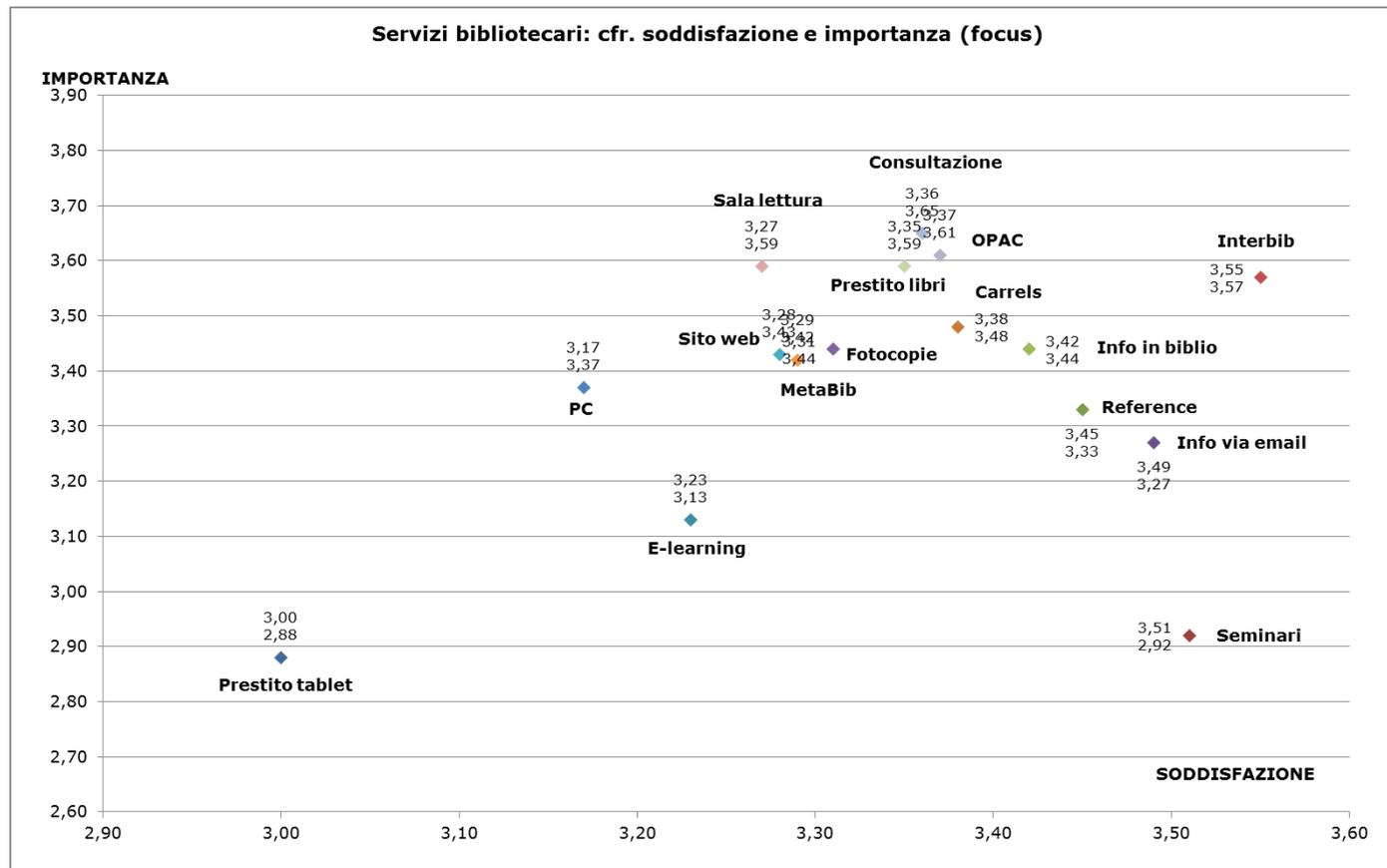
A **tutti** (2.333 persone) è stato chiesto di indicare il **grado di importanza** attribuito a diversi **servizi** di una biblioteca universitaria, sempre nella scala 1-4: la consultazione e il catalogo online (OPAC) sono ritenuti i servizi più importanti, mentre il prestito tablet e i seminari (sconosciuti a molti) sono considerati i servizi meno importanti.

Esiti dell'indagine [II.6]



Dal confronto dei dati sui **servizi** relativi a **soddisfazione e importanza**, emerge un **quadro positivo**: il grado di soddisfazione è molto vicino a quello di importanza e in alcuni casi è addirittura superiore. Una focalizzazione sull'area del grafico di interesse permetterà di fare ulteriori osservazioni.

Esiti dell'indagine [II.7]

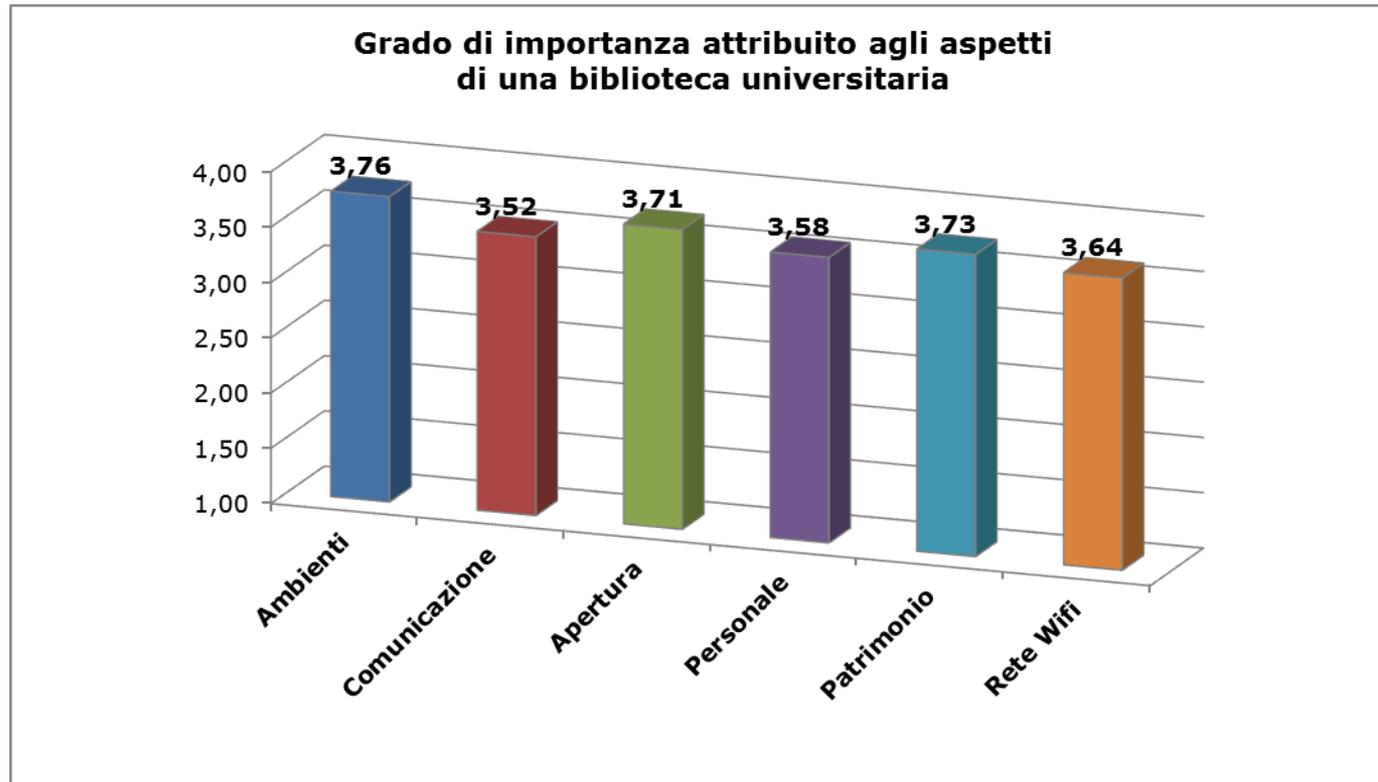


Il **grado di soddisfazione** è superiore a **quello di importanza** nei seguenti casi: seminari (+0,59), informazioni via email (+0,22), prestito tablet (+0,12), reference (+0,12), e-learning (+0,10). Il rapporto risulta invece invertito in modo più accentuato nel caso dei seguenti **servizi**: sala lettura (-0,32), consultazione (-0,29), prestito libri (-0,24) e OPAC (-0,24).

Esiti dell'indagine

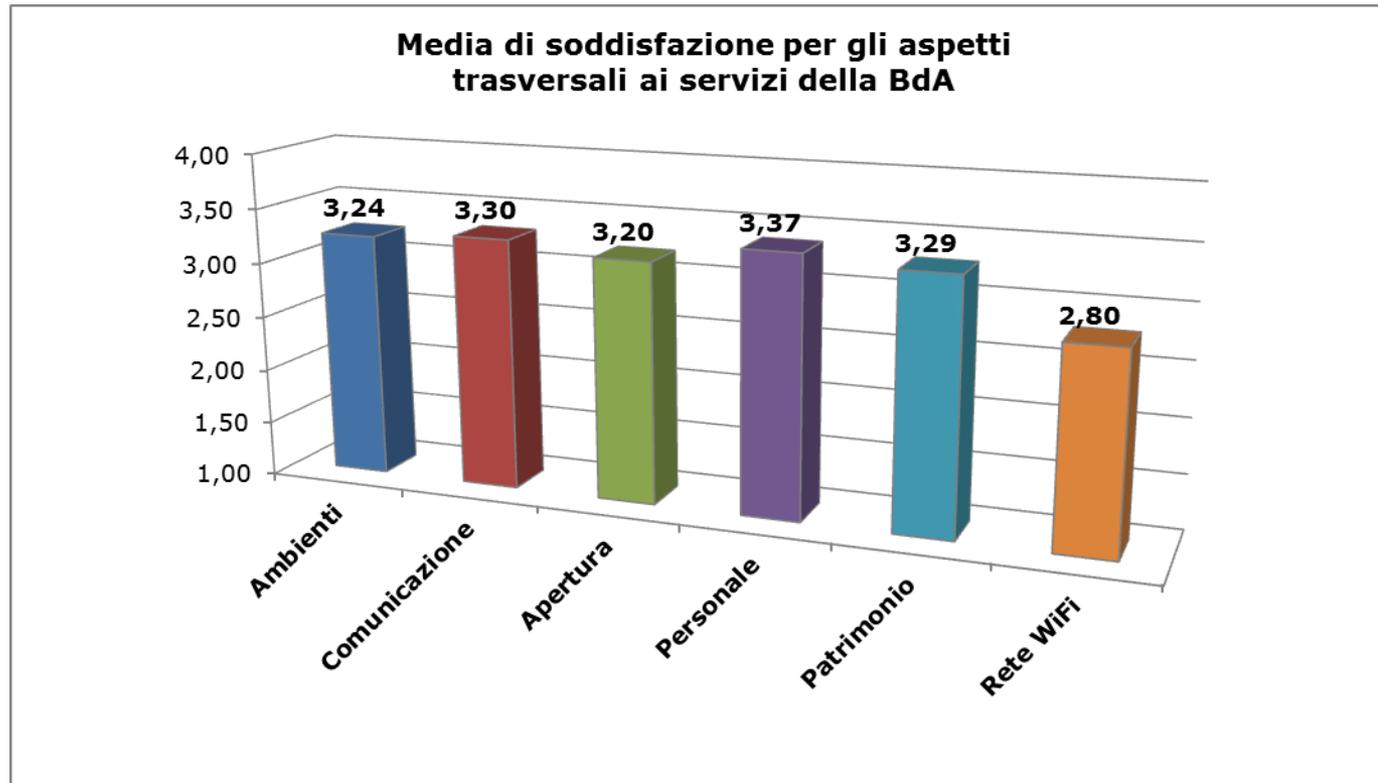
III. Aspetti trasversali: importanza e soddisfazione

Esiti dell'indagine [III.1]



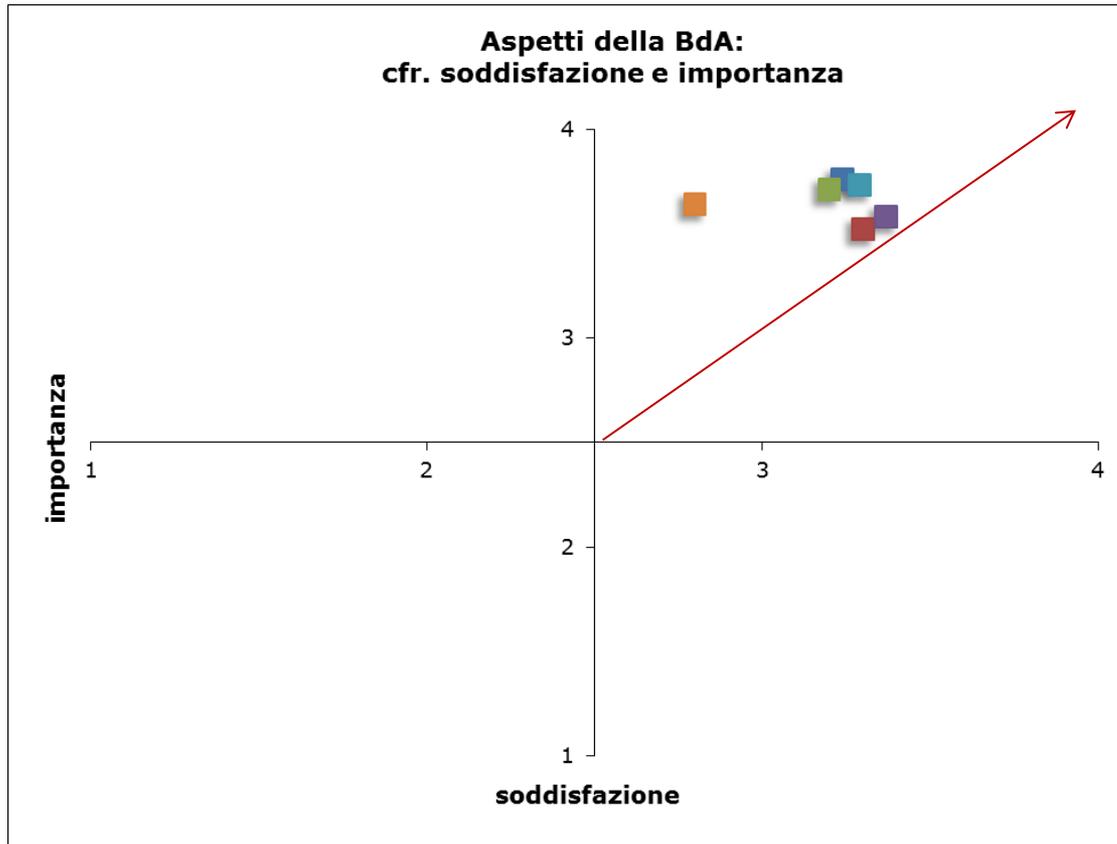
A tutti (2.333 persone) è stato chiesto di indicare il **grado di importanza** attribuito a diversi **aspetti di una biblioteca universitaria**, sempre nella scala 1-4: gli ambienti e il patrimonio bibliografico (libri, riviste, DVD, ebook, ejournal etc.) risultano i più importanti; la comunicazione (in biblioteca, per email, sul sito) e il personale sono ritenuti i meno importanti.

Esiti dell'indagine [III.2]



A chi utilizza i servizi della BdA (1.654 persone) è stato chiesto di indicare il **grado di soddisfazione** rispetto ad alcuni **aspetti della BdA**, sempre nella scala 1-4: il personale e la comunicazione sono quelli più soddisfacenti, mentre la rete WiFi e l'apertura sono quelli meno soddisfacenti. La media delle valutazioni espresse rispetto ai 6 aspetti è pari a 3,20/4 corrispondente a 8,00/10.

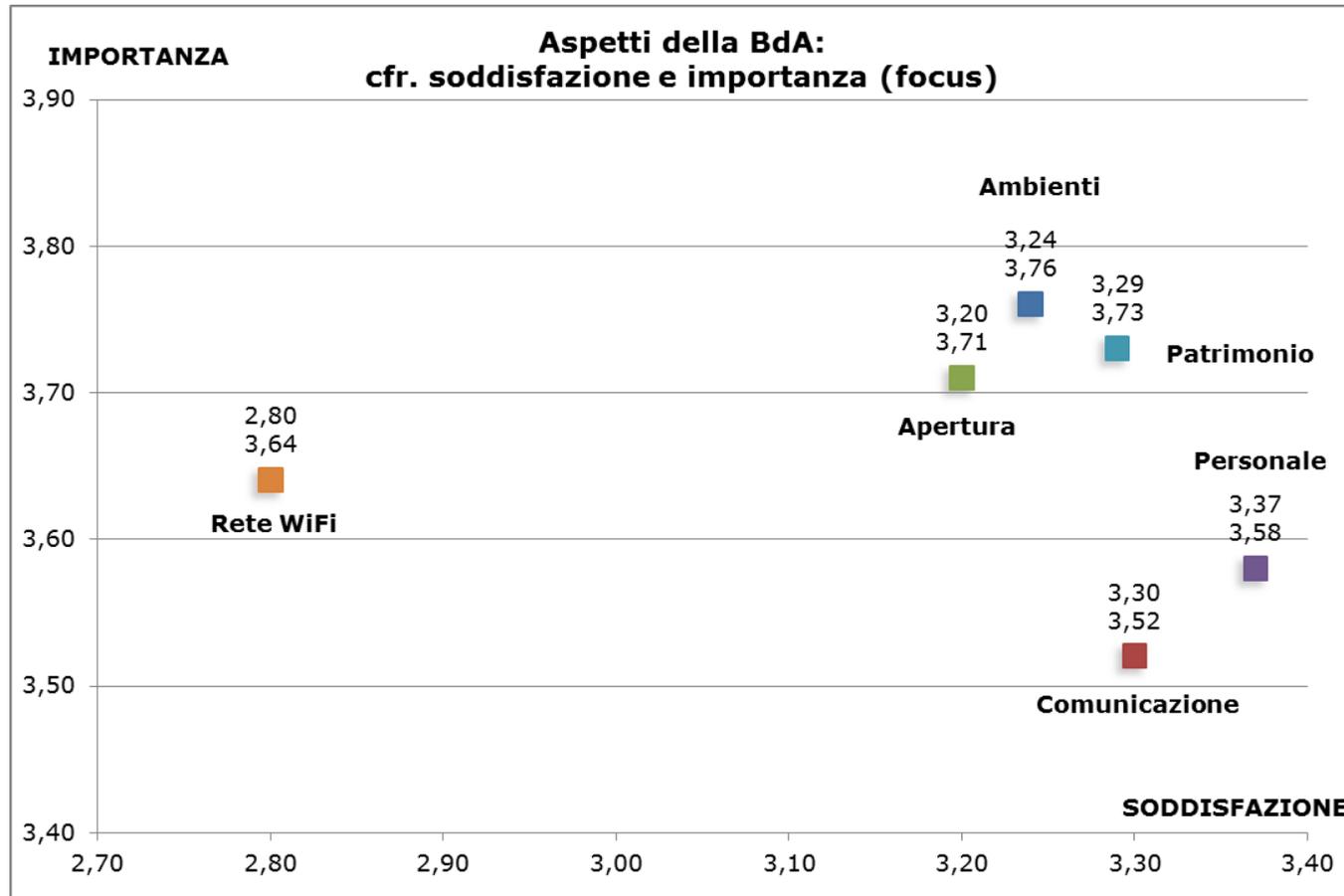
Esiti dell'indagine [III.3]



Dal confronto dei dati sugli **aspetti della BdA** relativi a **soddisfazione e importanza**, emerge un **quadro positivo**: il grado di soddisfazione è molto vicino a quello di importanza nella maggioranza dei casi.

Una focalizzazione sull'area del grafico di interesse permetterà di fare ulteriori osservazioni.

Esiti dell'indagine [III.4]

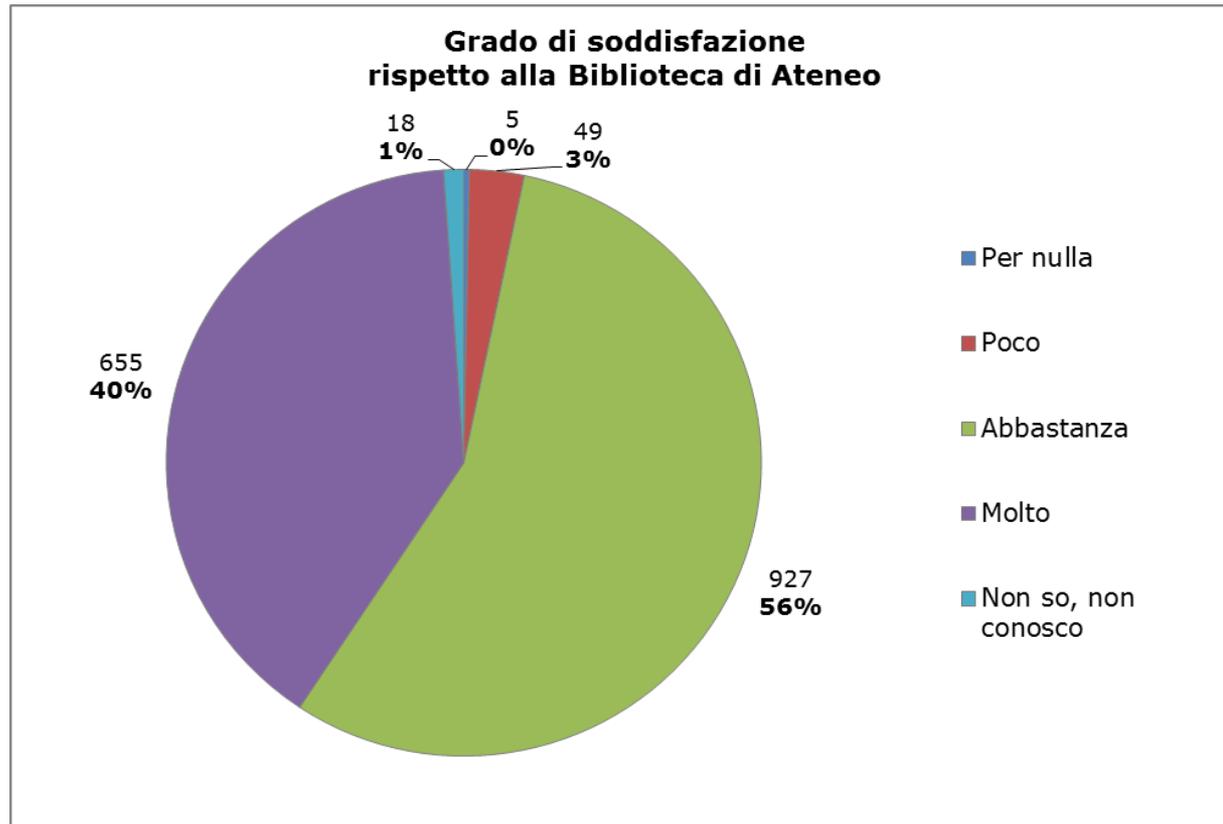


Il **grado di soddisfazione** rispetto agli **aspetti della BdA** è inferiore a **quello di importanza**, nel seguente ordine decrescente: rete WiFi (-0,84), ambienti (-0,52), apertura (-0,51), patrimonio (-0,44), comunicazione (-0,22), personale (-0,21). Gli ultimi aspetti citati appaiono quindi quelli meno critici.

Esiti dell'indagine

IV. Percezione complessiva della Biblioteca di Ateneo e suggerimenti degli utenti

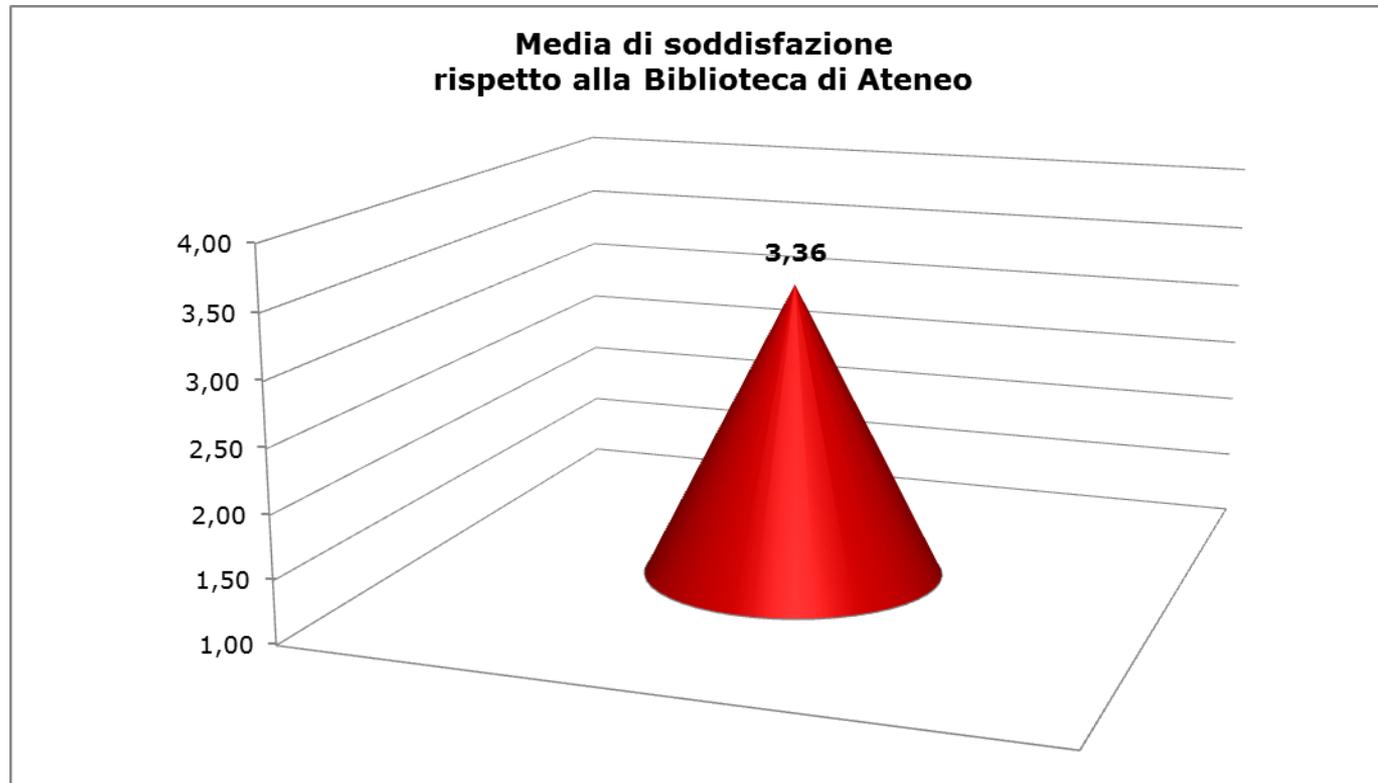
Esiti dell'indagine [IV.1]



A chi utilizza i servizi della BdA (1.654 persone) è stato chiesto di indicare il **grado di soddisfazione complessiva** rispetto alla **BdA**, sempre nella scala 1-4, fornendo la possibilità di non rispondere: il 56% è abbastanza soddisfatto e il 40% è molto soddisfatto.

Solo il 3% è poco soddisfatto e lo 0% non è affatto soddisfatto.

Esiti dell'indagine [IV.2]



La **media di soddisfazione** sulla scala a 4 valori emersa nell'indagine del 2016 è pari a **3,36/4** corrispondente a 8,41/10.

Nell'analogica indagine effettuata nel 2012 il punteggio medio rilevato era pari a 3,29/4 corrispondente a 8,23/10.

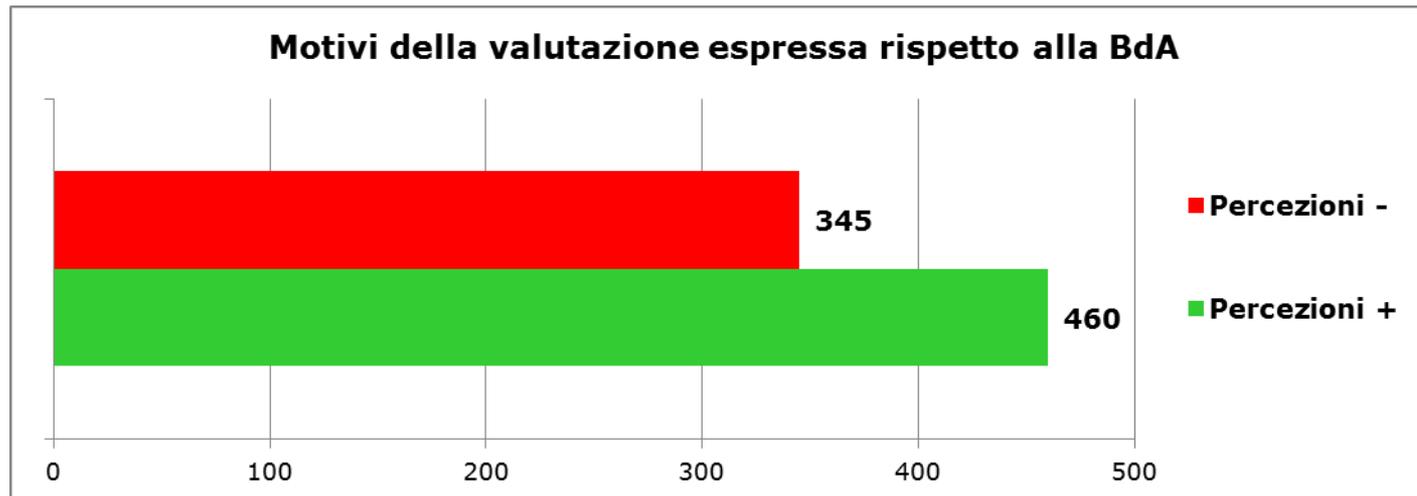
Esiti dell'indagine [IV.3]



A chi ha espresso una **valutazione complessiva** della BdA (1.654 persone) è stato chiesto di esplicitarne i **motivi**.

Coloro che rispondono in modo pertinente (667 persone), esprimono sia motivi di soddisfazione (460) che motivi di insoddisfazione (345).

La maggioranza esprime una **soddisfazione generale** e coglie l'occasione per puntualizzare **alcune criticità** o aree di miglioramento.

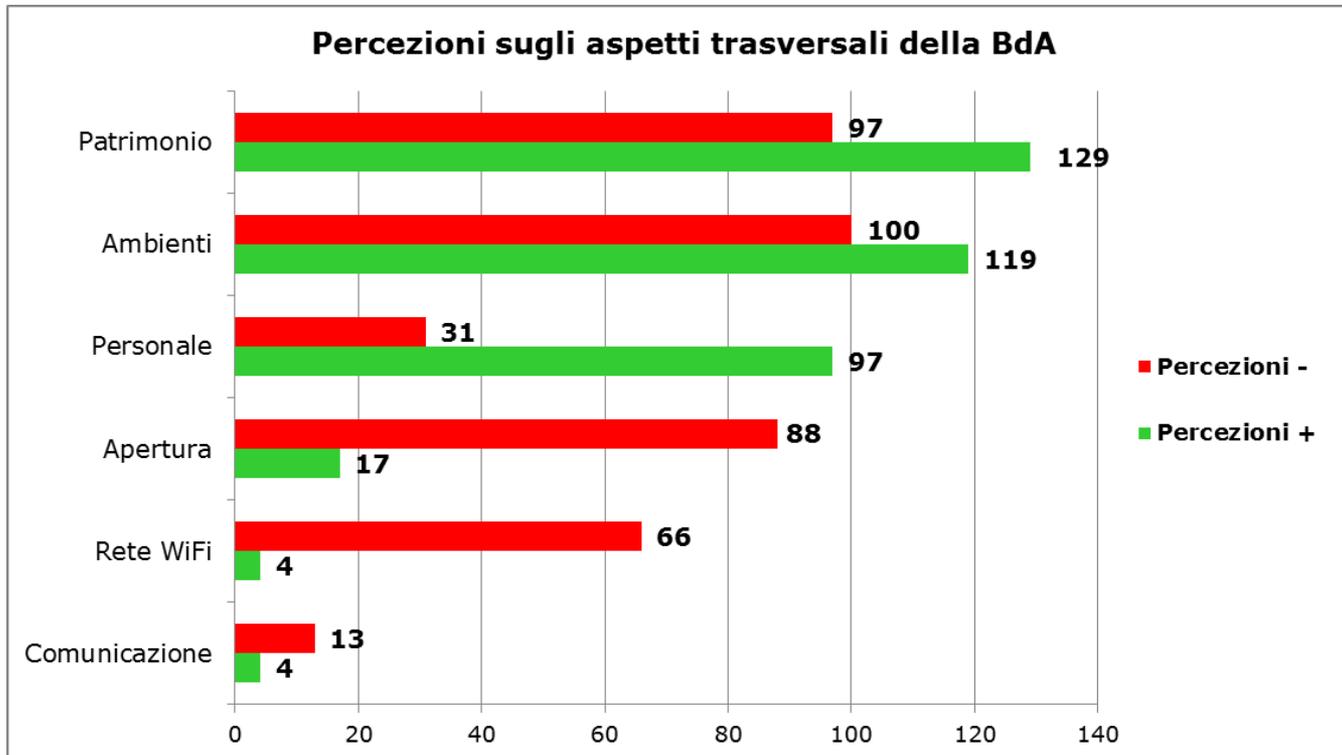


Alcuni invece scrivono che hanno partecipato all'indagine per contribuire al miglioramento dei servizi bibliotecari, sottolineando l'importanza di esprimere una valutazione sulla biblioteca universitaria (69).

Esiti dell'indagine [IV.4]



Molte considerazioni sulla BdA sono riconducibili agli **aspetti trasversali** ai servizi di una biblioteca: prevalgono le **percezioni positive** rispetto al patrimonio bibliografico (129 vs 97), agli ambienti (119 versus 100) e al personale (97 vs 31); le **percezioni negative** superano quelle positive nel caso dei commenti rispetto a giorni/orari di apertura (88 vs 17), rete WiFi (66 vs 4) e comunicazione (13 vs 4).

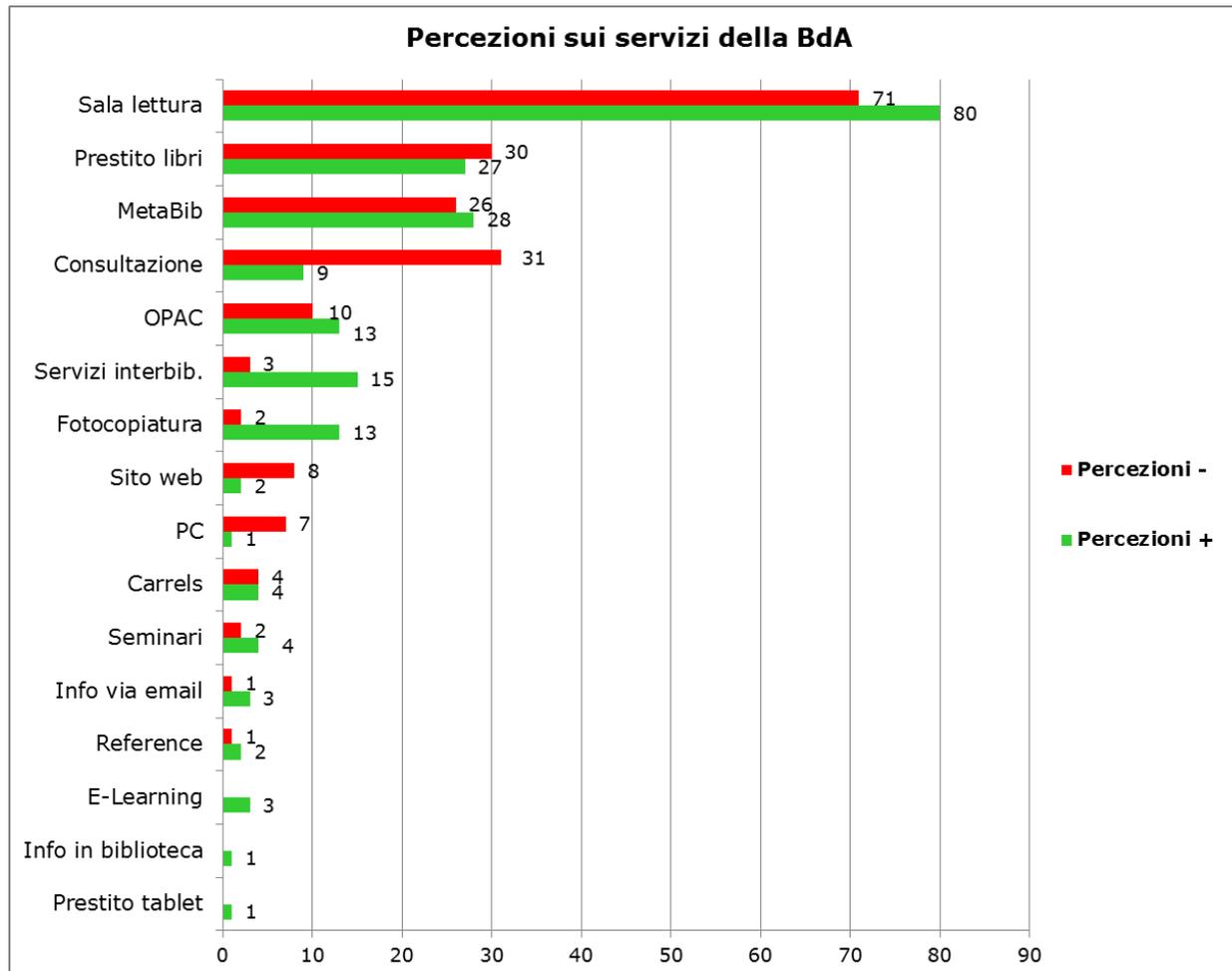


Le criticità più ricorrenti sono: impianto di riscaldamento e condizionamento inadeguato, carenza di testi per la propria area di interesse, limitazione di giorni/orari di apertura, lentezza del WiFi.

Esiti dell'indagine [IV.5]



Diversi utenti esprimono opinioni su **specifici servizi** della BdA: le **percezioni positive** superano di poco quelle **negative** rispetto alla sala lettura (80 vs 71), a MetaBib (28 vs 26) e all'OPAC (13 vs 10).



I principali motivi di malcontento sono: pochi posti per studiare, problematiche legate al prestito libri, difficoltà nel trovare i libri a scaffale, problemi nell'uso di MetaBib.

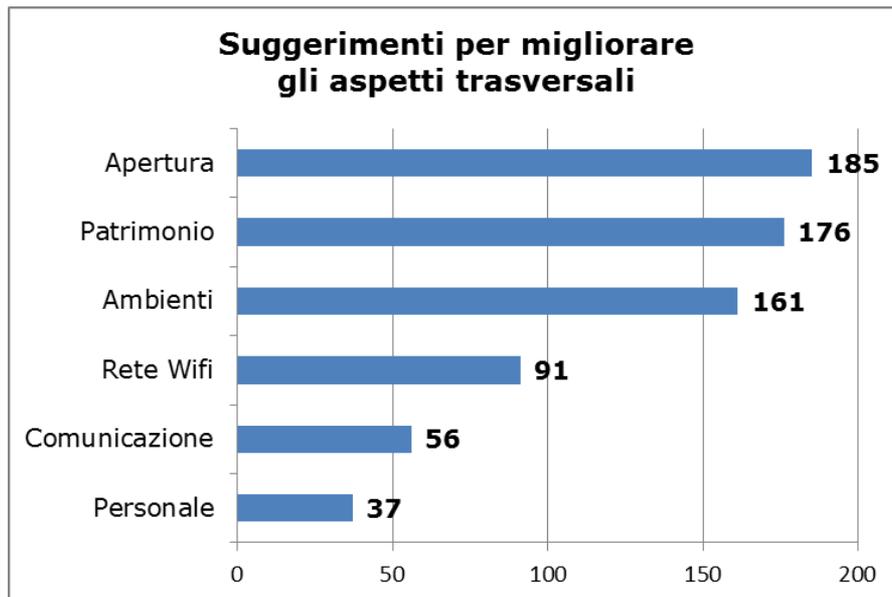
Pochi ma molto positivi sono i commenti espressi rispetto a: seminari, reference, e-learning e prestito tablet. Chi si lamenta in proposito chiede di promuoverli di più.

Esiti dell'indagine [IV.6]



Su 1.654 persone solo **648** esprimono **suggerimenti di miglioramento**. Alcuni dichiarano di non avere suggerimenti o di apprezzare molto la BdA.

Molti suggerimenti sono riconducibili agli **aspetti trasversali** ai servizi di una biblioteca: molti vorrebbero che fosse esteso l'orario di apertura, prevalentemente la sera e nel weekend (185); tanti chiedono un incremento del patrimonio soprattutto rispetto a libri ed ebook (176); molti lamentano la temperatura inadeguata degli ambienti e/o vorrebbero più prese elettriche, soprattutto in Sede Centrale (161).

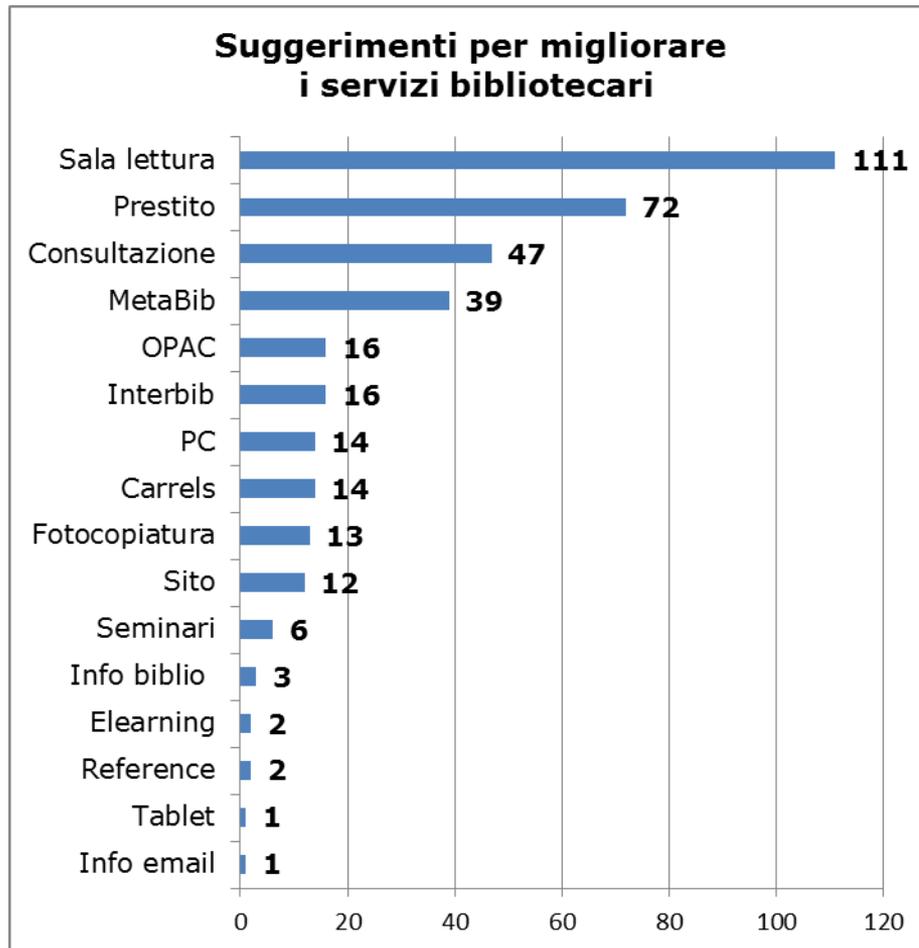


Un numero significativo di utenti lamenta problemi con il WiFi di Ateneo (91). Alcuni vorrebbero una maggiore promozione dei servizi (56), altri si aspettano una maggiore disponibilità del personale verso chi è in difficoltà o una maggiore severità verso gli utenti indisciplinati (37).

Esiti dell'indagine [IV.7]



Tanti **suggerimenti** sono riconducibili a specifici **servizi della BdA**: molti vorrebbero più posti per studiare (111), seguiti da coloro che propongono di migliorare il prestito libri in vari modi (72).



Un buon numero di utenti, afferenti soprattutto alla Sede Centrale, lamenta difficoltà nel reperimento del materiale a scaffale (47).

Diversi riscontrano problemi nell'uso delle risorse elettroniche (39).

Alcuni vorrebbero un ampliamento dei servizi interbibliotecari (16), altri auspicano un miglioramento dell'interfaccia del catalogo online (16) o del sito web (12).

Alcuni chiedono di promuovere maggiormente alcuni servizi molto apprezzati e poco conosciuti, quali i seminari, il reference e il prestito tablet ed e-reader.

Conclusioni

Riepilogo [1]



Da uno sguardo d'insieme ai dati rispetto a **fruizione e conoscenza** dei servizi della BdA, emerge che:

- **chi non utilizza** la BdA ha abitudini o esigenze diverse, legate prevalentemente a motivi logistici, ma non è quasi mai insoddisfatto dei servizi offerti
- **chi utilizza** la BdA prevalentemente prende libri in prestito, studia in biblioteca o consulta il materiale
- i **servizi usati più spesso**, cioè più volte alla settimana, sono, in ordine decrescente: MetaBib, sito web, prestito tablet, OPAC e sala lettura
- i **servizi meno conosciuti** sono i seguenti, sempre in ordine decrescente: prestito tablet, Biblio E-learning, seminari, reference, MetaBib e carrels

Riepilogo [2]



Sintetizzando i dati più rilevanti su **soddisfazione e importanza** rispetto a **servizi** della BdA, si può dire che:

- i servizi ritenuti più **importanti** sono: consultazione, OPAC, sala lettura e prestito libri; quelli meno importanti e al contempo meno noti sono: prestito tablet, seminari e piattaforma di e-learning
- i servizi più **soddisfacenti** sono: servizi interbibliotecari, seminari, informazioni via email, reference e informazioni in biblioteca; quelli meno soddisfacenti sono: prestito tablet, PC, e-learning e sala lettura
- i servizi per cui si verifica uno **scarto maggiore** in negativo tra importanza attribuita e soddisfazione rilevata sono: sala lettura, consultazione, prestito libri e OPAC

Riepilogo [3]



Dall'analisi dei dati su **soddisfazione e importanza** rispetto agli **aspetti** della BdA, si evince che:

- gli aspetti di una biblioteca universitaria ritenuti più **importanti** sono gli ambienti e il patrimonio offerto, mentre i meno importanti sono la comunicazione e il personale
- gli aspetti della BdA più **soddisfacenti** sono il personale e la comunicazione, mentre quelli meno soddisfacenti sono la rete WiFi e giorni/orari di apertura
- l'aspetto per cui si verifica lo **scarto maggiore** in negativo tra importanza attribuita e soddisfazione rilevata è la rete WiFi

La **soddisfazione complessiva** è alta: 3,36/4.

Riepilogo [4]



Dalle **risposte testuali** degli utenti, emerge che:

- i principali **motivi di soddisfazione** sono legati alla percezione positiva del personale, alla ricchezza del patrimonio bibliografico e all'offerta di servizi avanzati quali i servizi interbibliotecari e la formazione rispetto alla ricerca bibliografica
- i principali **motivi di malcontento** e i **suggerimenti di miglioramento** più ricorrenti vertono intorno a: giorni e orari di apertura, condizioni climatiche degli ambienti, funzionalità della rete WiFi e servizi tradizionali quali la sala lettura e il prestito libri

Alcuni utenti apprezzano l'orientamento all'innovazione della BdA e l'attenzione al miglioramento continuo.

Propositi



La Biblioteca di Ateneo si propone di:

- individuare **interventi di miglioramento** alla luce dei risultati emersi dall'indagine
- pubblicare prossimamente sul sito web il **rapporto di indagine**, contenente l'analisi multivariata per la parte quantitativa e le frasi più significative della parte qualitativa
- **confrontare** i dati emersi dall'indagine 2016 con quelli emersi dall'indagine realizzata nel 2012
- **raffrontare** gli esiti dell'indagine con quelli degli altri atenei coinvolti nel progetto di Customer Satisfaction 2016 (Siena e Bergamo)

Contatti

per saperne di più...

Dott.ssa Ilaria Moroni

Responsabile dell'Ufficio Formazione, Sviluppo e Promozione

Biblioteca di Ateneo

Università degli Studi di Milano – Bicocca

Piazza dell'Ateneo Nuovo 1

20126 Milano

Tel. 02/6448.6272

E-mail: ilaria.moroni@unimib.it

Sito web: www.biblio.unimib.it