

# Due indagini di Customer Satisfaction in biblioteca a confronto: 2012 e 2016

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

Agosto 2016

# Sommario

- ❑ Introduzione
- ❑ Campione esaminato
- ❑ Esiti delle indagini
- ❑ Conclusioni

# **Introduzione**

# Premessa



In questa presentazione si intendono confrontare i dati emersi da **due indagini di Customer Satisfaction** condotte dalla Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca:

- la prima è stata realizzata nel **2012**, in partnership con il [Sistema Bibliotecario dell'Università degli Studi di Siena](#)
- la seconda è stata realizzata nel **2016**, in collaborazione con la suddetta struttura e con i [Servizi Bibliotecari dell'Università degli Studi di Bergamo](#).

Si tratta quindi di un'**analisi longitudinale**, a distanza di quattro anni dalla prima rilevazione, che si proponeva di analizzare a 360° servizi e aspetti della BdA.

Ricordiamo di seguito finalità, modalità e oggetto delle due indagini.

# 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:

**I) dal 16 maggio al 24 giugno 2012**

**II) 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** [frequentazione delle biblioteche nel 2012]
- 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 (mai-molto)
- grado di **utilizzo** dei servizi bibliotecari (mai-molto)
- grado di **soddisfazione** e **importanza** dei servizi e degli aspetti trasversali (per nulla-molto).

**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)
- Servizi in loco e Servizi online nel 2012; Rete WiFi di Ateneo (accessibilità, fruibilità, velocità) nel 2016.

# Oggetto [3]



## Servizi bibliotecari esaminati:

- Sala lettura
- Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale)
- Fotocopiatura
- Postazioni informatiche [PC] e WiFi nel 2012; solo PC nel 2016
- 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) nel 2016
- Prestito tablet ed e-reader nel 2016
- Informazioni e supporto via e-mail nel 2016

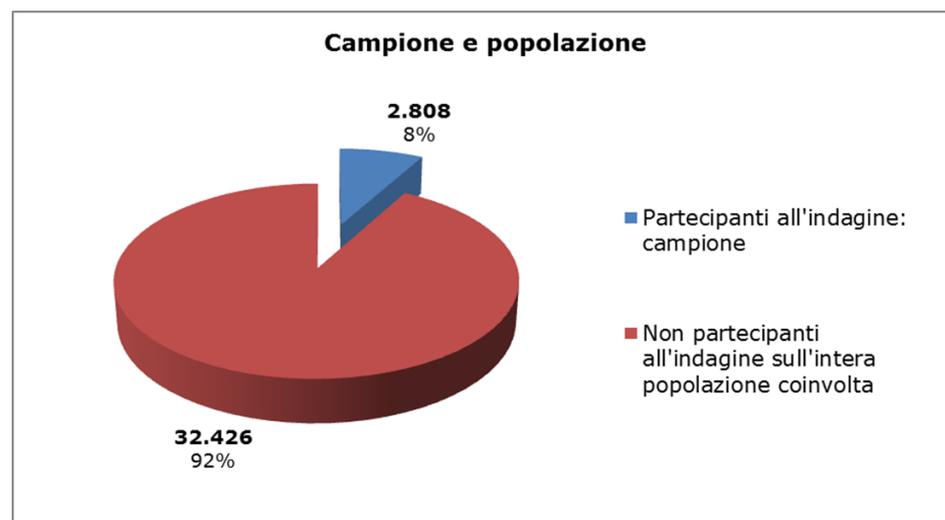
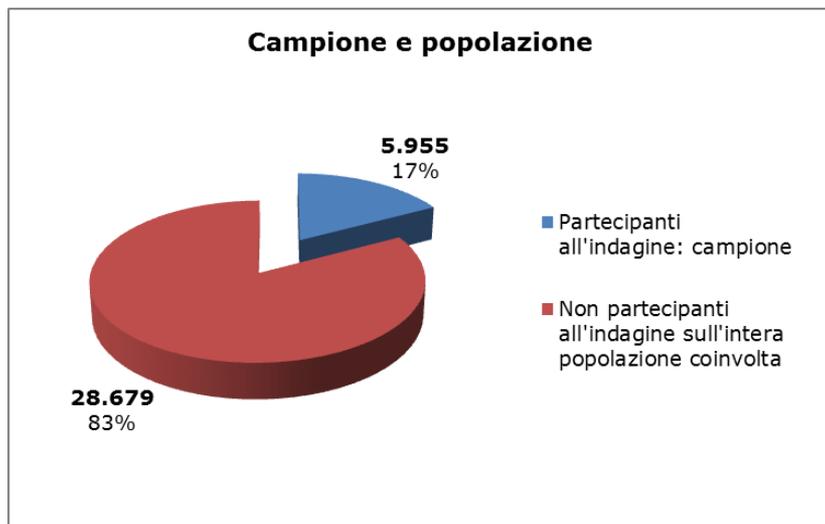
**Campione esaminato**

# Campione esaminato [1]



2012

2016



La popolazione coinvolta nell'indagine – tra studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo etc., cioè l'insieme degli utenti istituzionali (reali o potenziali) della BdA – era pari a 34.634 unità nel 2012 e a 35.234 unità nel 2016.

Il **tasso di partecipazione all'indagine** è stato molto superiore la prima volta: 17% (5.955 partecipanti) nel 2012 versus 8% (2.808 partecipanti) nel 2016.

# Campione esaminato [1]



2012



2016



Il tasso di risposte incomplete è aumentato nel 2016, passando dal 12% al 17%.

I **questionari presi in esame** sono stati **5.231** (88%) nel 2012 e **2.333** (83%) nel 2016.

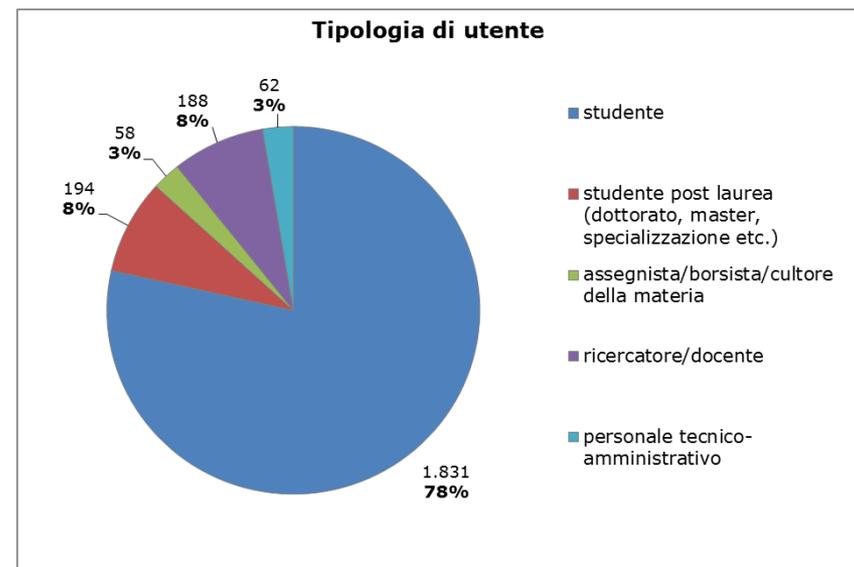
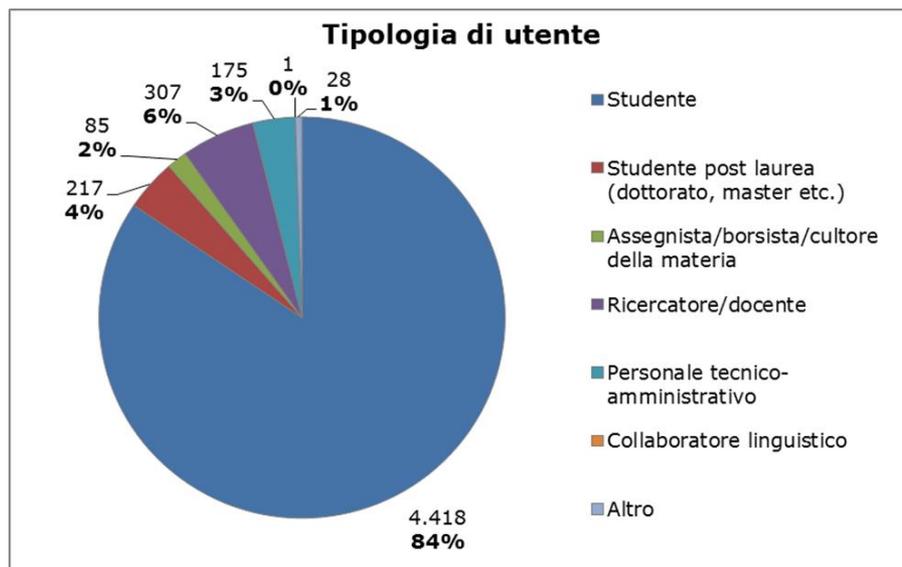
Il campione valido di risposte, a distanza di quattro anni, è quindi nettamente inferiore.

# Campione esaminato [2]



2012

2016



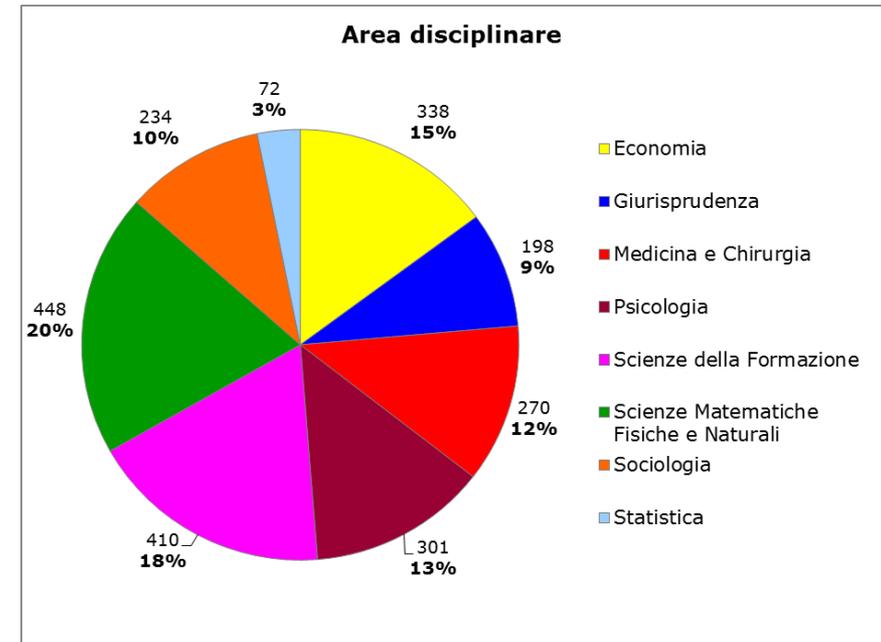
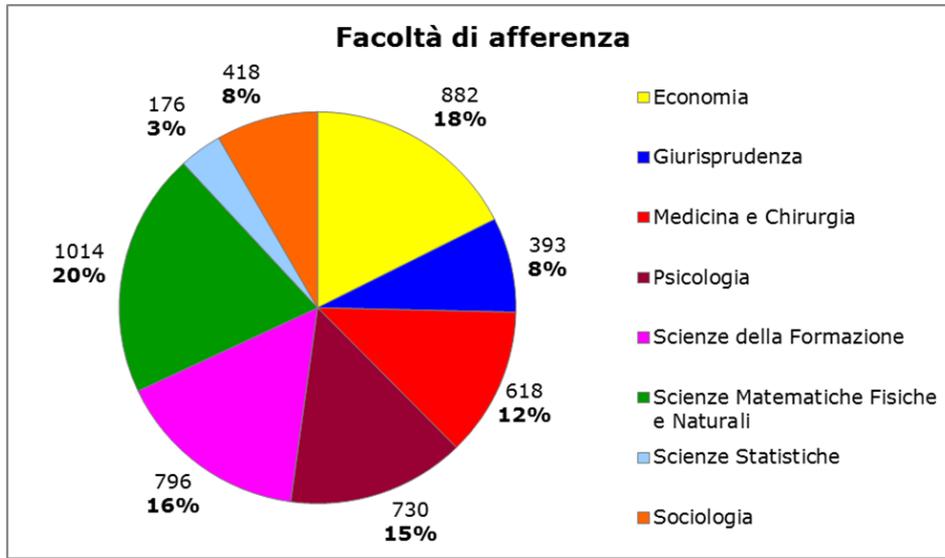
Per quanto riguarda la **tipologia di utente**, nel 2016 ha risposto una percentuale inferiore di studenti (78% versus 84% del 2012) e hanno risposto invece in misura superiore gli studenti post laurea (8% vs 4%), i ricercatori/docenti (8% vs 6%) e gli assegnisti/borsisti/cultori della materia (3% vs 2%). La percentuale di personale tecnico amministrativo è rimasta invariata (3%).

# Campione esaminato [3]



2012

2016



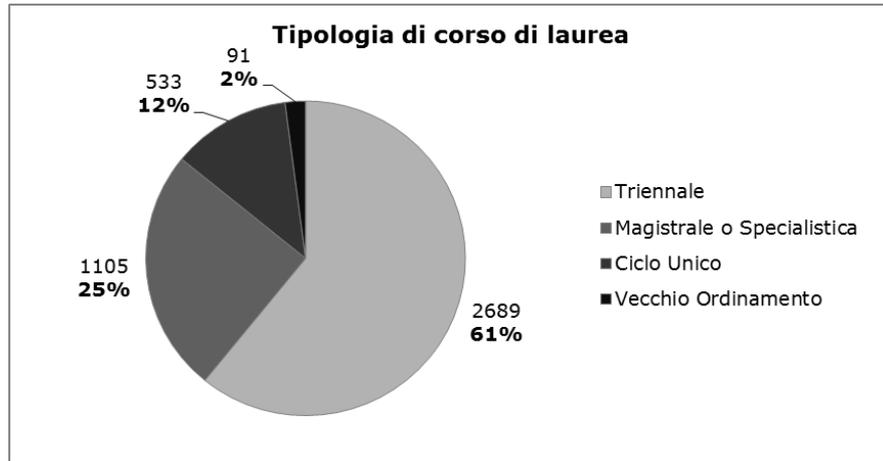
Rispetto alle **aree disciplinari**, le percentuali di risposta sono identiche per Statistica (3%), Medicina (12%), Scienze MM.FF.NN (20%) e simili negli altri casi.

Nel 2016 è aumentata leggermente la percentuale di rispondenti afferenti a Scienze della Formazione (18% vs 16%), Sociologia (10% vs 8%) e Giurisprudenza (9% vs 8%), mentre è diminuita nel caso di Economia (15% vs 18%) e Psicologia (13% vs 15%).

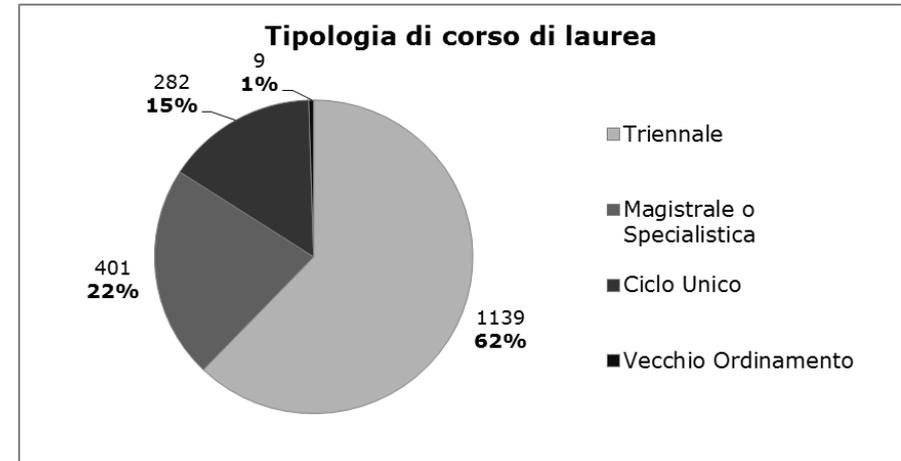
# Campione esaminato [4]



2012



2016

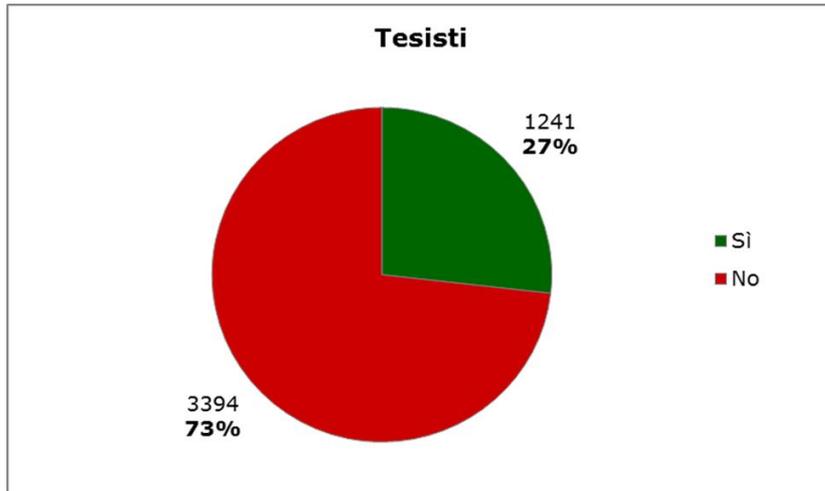


Rispetto alla **tipologia di corso di laurea**, è rimasta quasi invariata la percentuale di studenti della Triennale (61% nel 2012 e 62% nel 2016). Nel 2016 si è ridotto il tasso di rispondenti della Magistrale (22% vs 25%) e del Vecchio Ordinamento (1% vs 2%), mentre è aumentato quello relativo al Ciclo Unico (15% vs 12%).

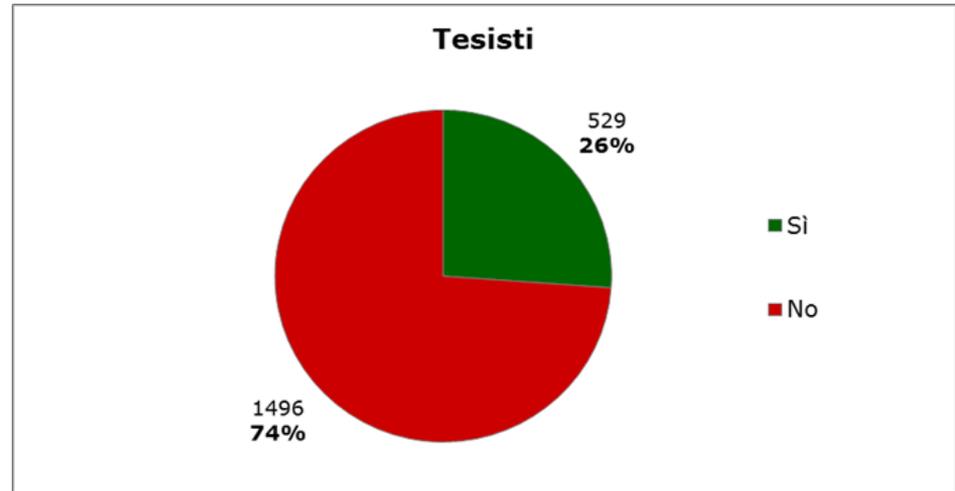
# Campione esaminato [4]



2012



2016



La percentuale di **tesisti** è rimasta analoga: 27% nel 2012 e 26% nel 2016.

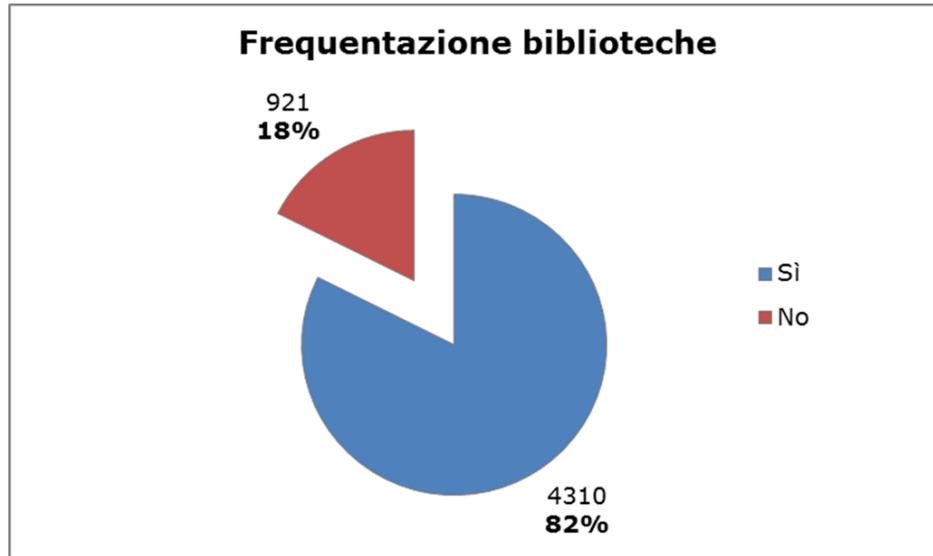
# **Esiti delle indagini**

## **I. Fruizione delle biblioteche**

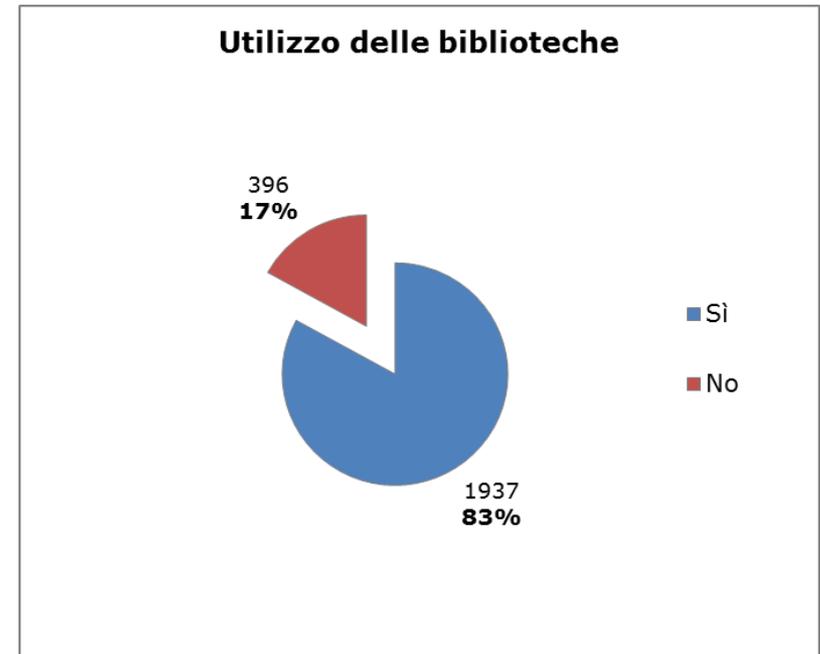
# Esiti delle indagini [I.1]



2012



2016



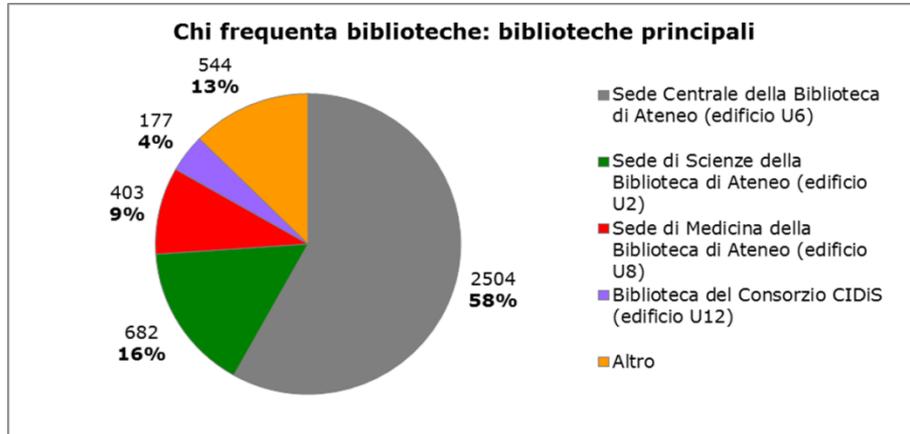
Pur essendo cambiata leggermente la forma della domanda («frequenti biblioteche?» nel 2012 e «utilizzi i servizi di biblioteche?» nel 2016), nella sostanza la risposta è confrontabile.

La percentuale di **fruitori di biblioteche** in università o all'esterno è leggermente aumentata: 83% nel 2016 vs 82% nel 2012.

# Esiti delle indagini [I.2]

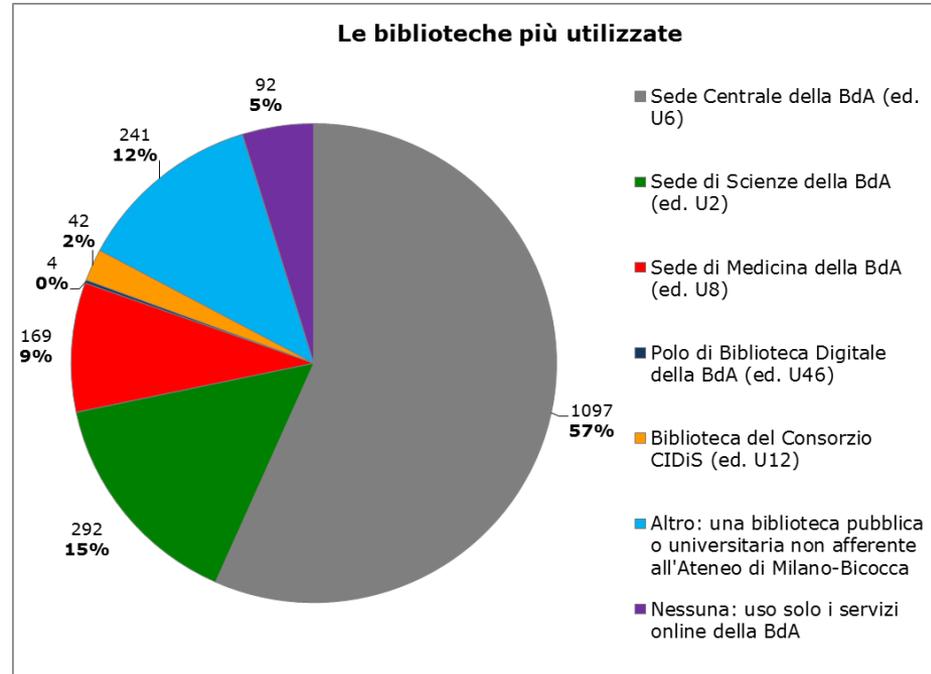


2012



Si è dimezzata la percentuale di fruitori della Biblioteca del Consorzio CIDIS: 4% nel 2012, 2% nel 2016.

2016



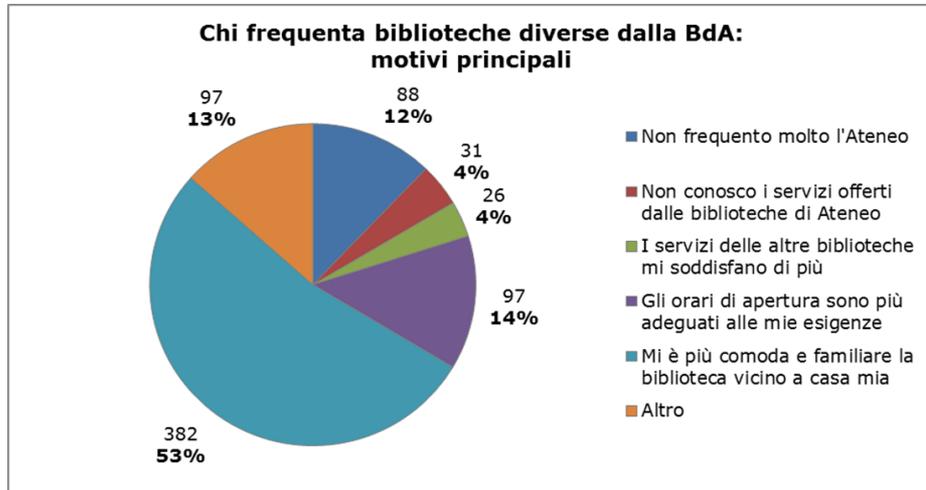
Anche la domanda sulle **biblioteche più utilizzate/frequentate** è cambiata leggermente: nel 2016 è stato aggiunto il Polo di Biblioteca Digitale, inaugurato nel 2014, ed è stata prevista l'opzione di utilizzo dei soli servizi online della BdA.

Nel 2016 le percentuali di fruitori delle tre sedi principali sono rimaste analoghe a quelle del 2012: 57% vs 58% per la Sede Centrale, 15% vs 16 per la Sede di Scienze, 9% per la Sede di Medicina.

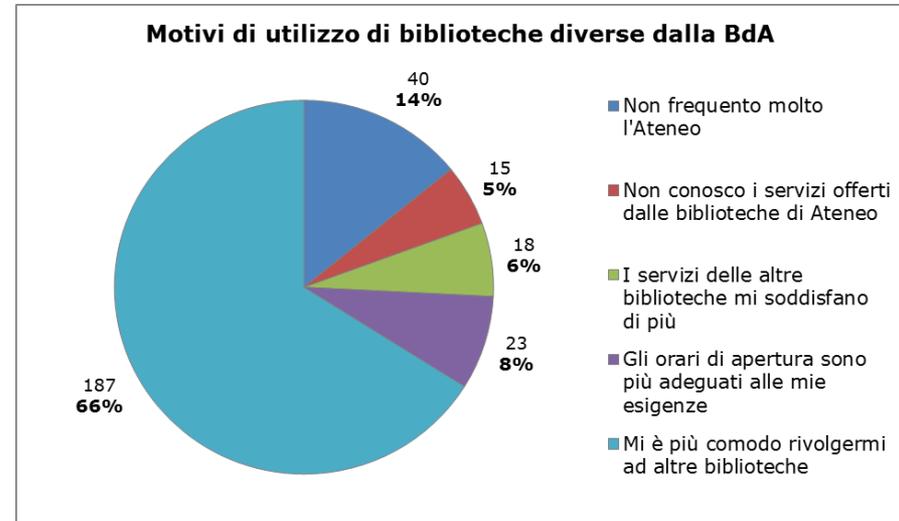
# Esiti delle indagini [I.3]



2012



2016



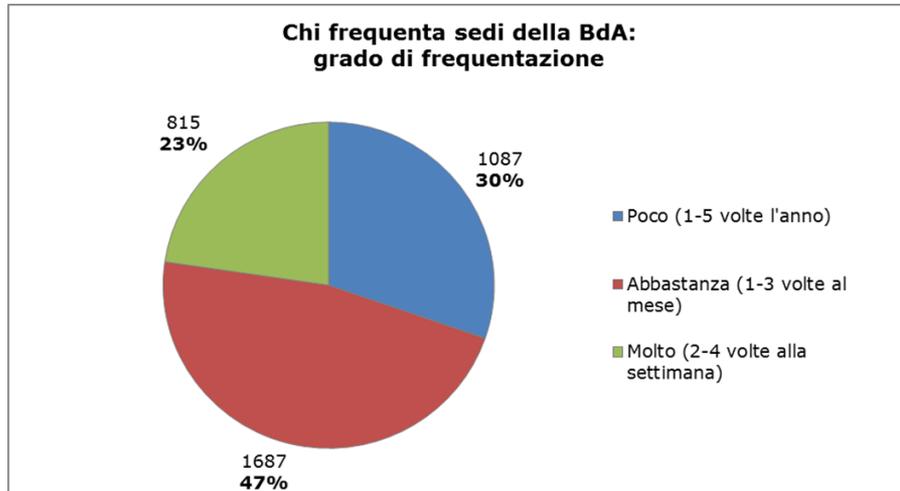
Rispetto ai **motivi principali** per cui alcune persone **non utilizzano i servizi della BdA**, alla luce dell'analisi delle risposte all'opzione «altro» del 2012, nel 2016 sono state mantenute le medesime opzioni cambiando un po' la forma di una di esse.

Dal confronto emerge che le proporzioni sono abbastanza simili: sono leggermente aumentate le percentuali di tutte le opzioni in considerazione del fatto che è stata eliminata l'opzione «altro»; è diminuita solo la percentuale di coloro che si rivolgono altrove perché trovano orari di apertura più adeguati (8% vs 14%).

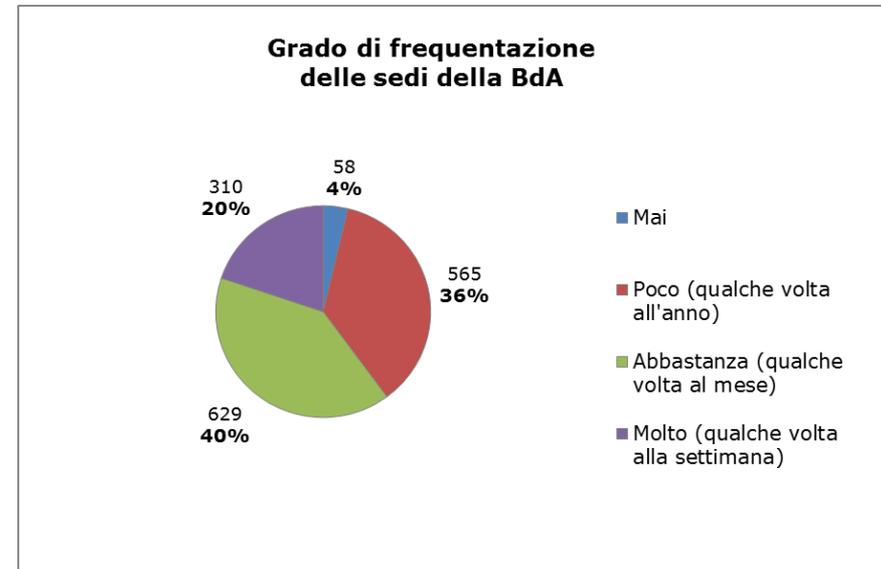
# Esiti delle indagini [I.4]



2012



2016



Rispetto al **grado di frequentazione delle sedi della BdA**, nel 2016 è stata aggiunta l'opzione «mai» poiché la precedente domanda chiedeva di selezionare la biblioteca della BdA a cui ci si rivolge maggiormente, prevedendo la possibilità di utilizzare anche solo i servizi online.

In tal caso è più utile confrontare la media di frequentazione su scala a 4 valori, dove 1 indica Mai, 2 Poco, 3 Abbastanza e 4 Molto: nel 2012 la media era pari a **2,9** e nel 2016 è pari a **2,8**.

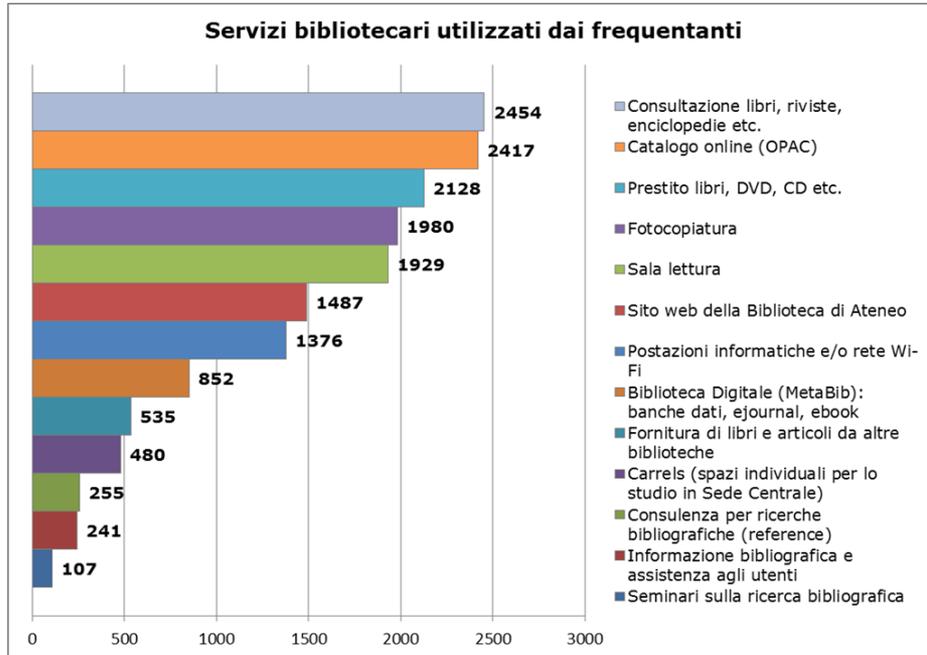
# **Esiti delle indagini**

## **II. Servizi bibliotecari: uso, soddisfazione e importanza**

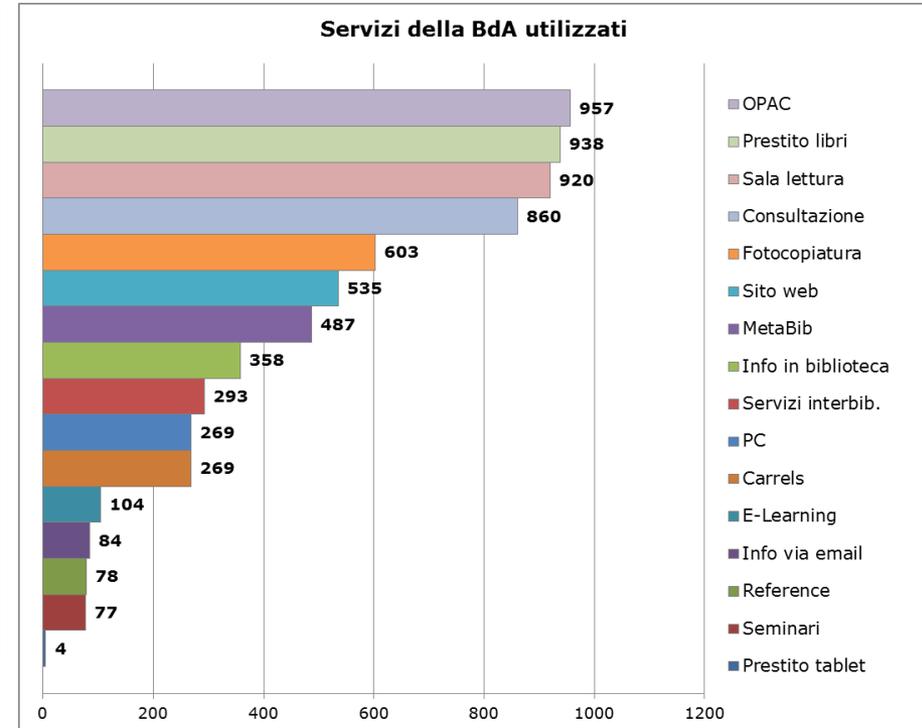
# Esiti delle indagini [II.1]



2012



2016

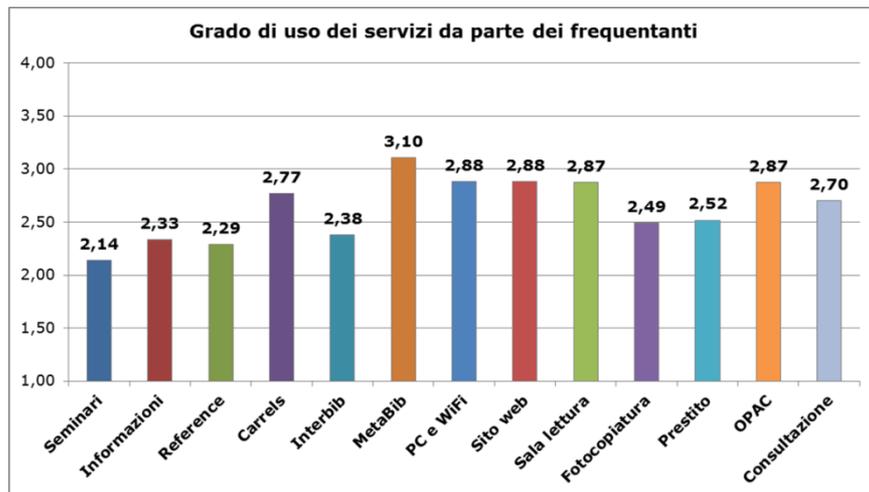


Rispetto ai **servizi della BdA utilizzati**, nel 2016 sono stati aggiunti due servizi introdotti di recente (Biblio E-learning e Prestito tablet/ereader) e si è voluto distinguere il supporto informativo in presenza e a distanza. Nelle prime 5 posizioni si trovano i medesimi servizi (OPAC, Prestito libri, Sala lettura, Consultazione, Fotocopiatura), sia pure in un ordine diverso rispetto a quello di 4 anni prima.

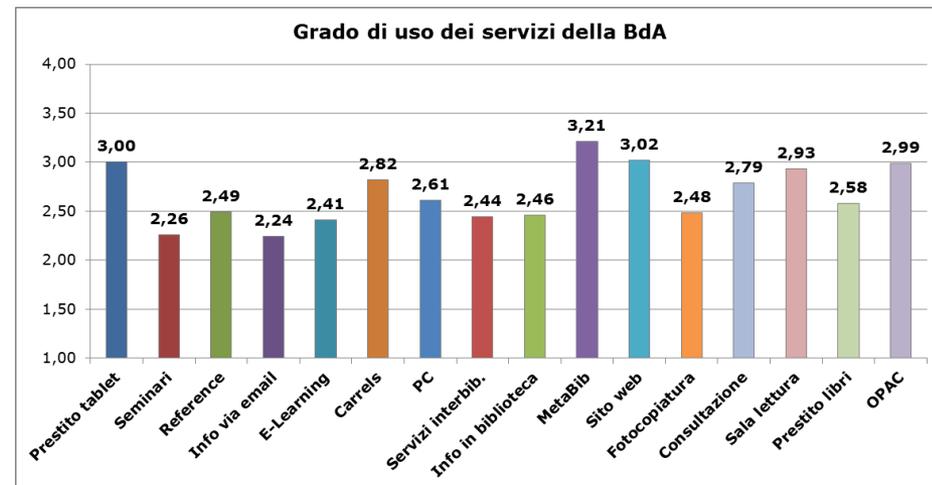
# Esiti delle indagini [II.2]



2012



2016



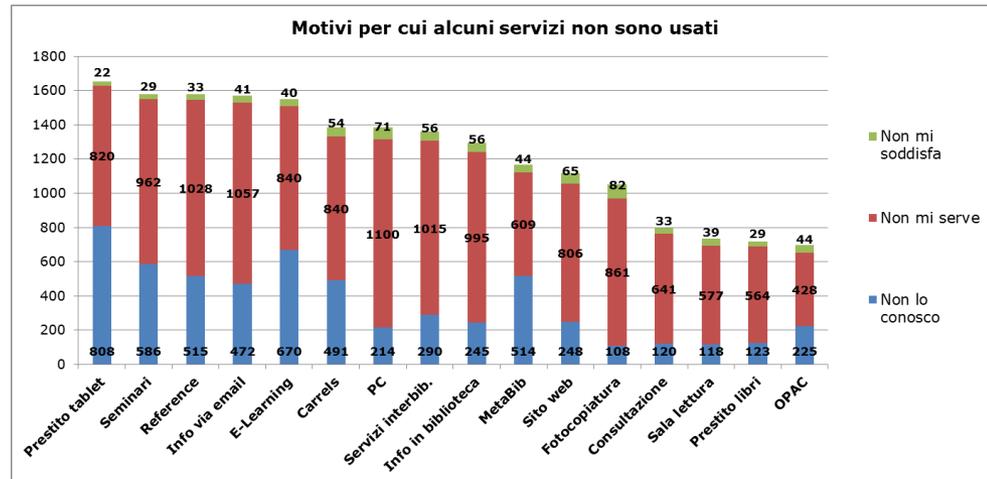
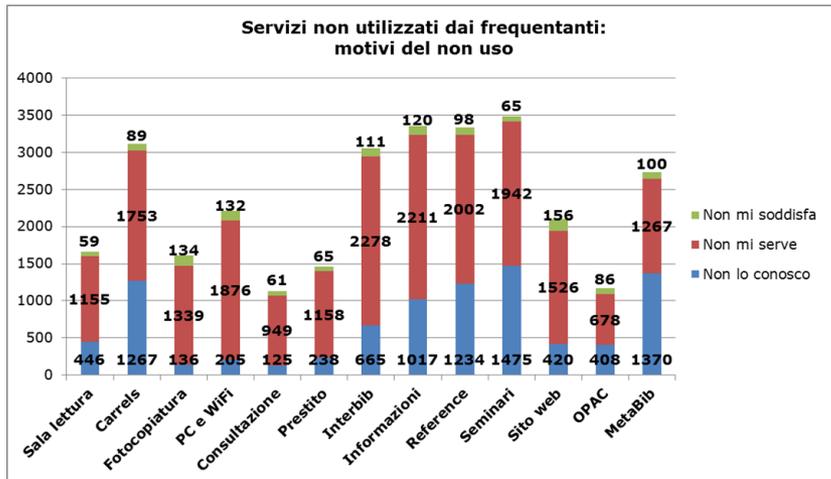
Per quanto riguarda il **grado di uso dei servizi bibliotecari** sulla scala 1-4, a distanza di quattro anni il servizio usato più spesso è sempre MetaBib (il portale della biblioteca digitale), e quello usato più raramente sono ancora i Seminari sulla ricerca bibliografica, escludendo le Informazioni via email che non erano state prese in esame nel 2012. Nel 2016 è **umentata l'assiduità di fruizione** di tutti servizi, ad eccezione del servizio PC (2,61 vs 2,88), che però nel 2012 comprendeva anche il servizio WiFi, e del servizio Fotocopiatura (2,48 vs 2,49).

# Esiti delle indagini [II.3]



2012

2016

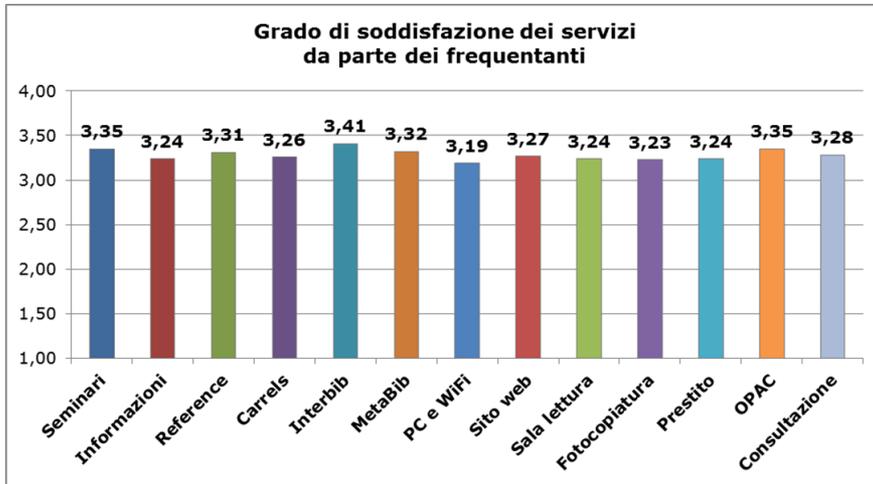


In riferimento ai **motivi** per cui alcuni **servizi della BdA non sono utilizzati**, in entrambe le indagini prevale la risposta «non mi serve», seguita dalla risposta «non lo conosco»; residuale è invece la risposta «non mi soddisfa». Tralasciando i nuovi servizi presi in esame nel 2016, dal confronto emerge che i servizi che non servono al maggior numero di soggetti sono in entrambi i casi quelli Interbibliotecari e il Reference; tra i servizi ignorati dai più ci sono sempre i Seminari e Metabib; tra coloro che non usano certi servizi perché non sono soddisfatti spiccano la Fotocopiatura e i PC. Quest'ultimo servizio nel 2016 sale molto in graduatoria rispetto alla categoria «non mi serve».

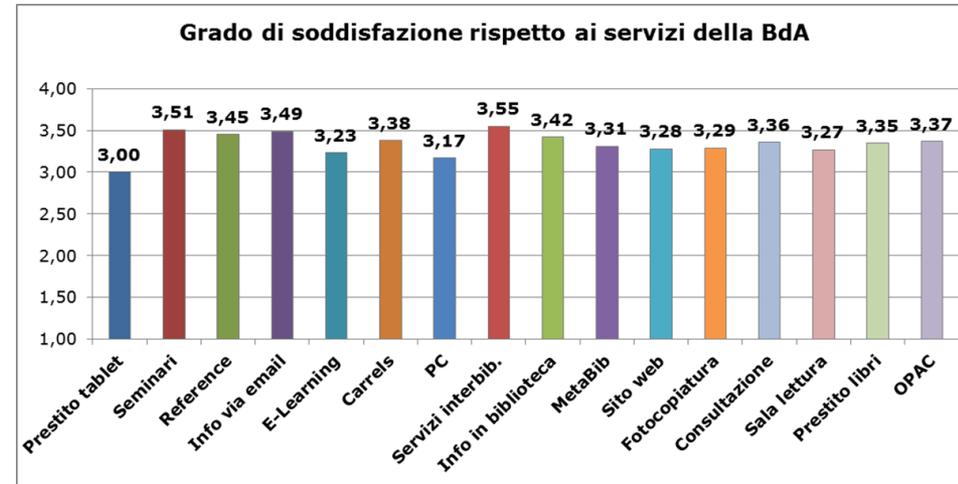
# Esiti delle indagini [II.4]



2012



2016



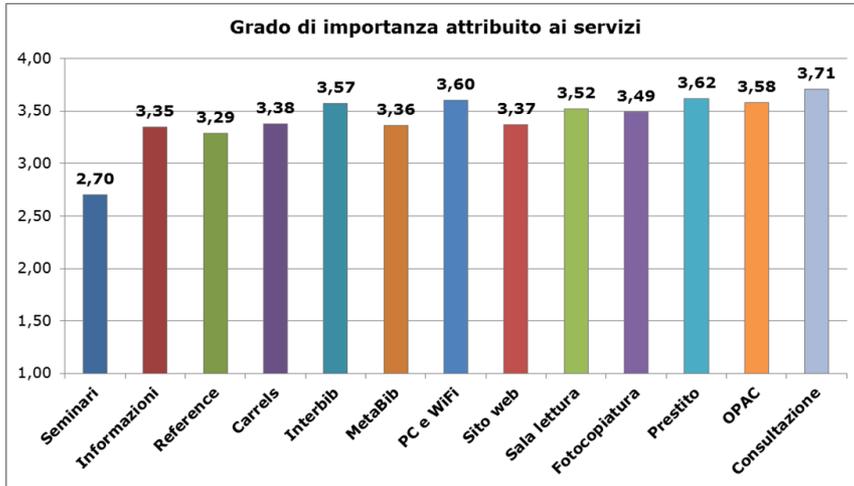
In merito al **grado di soddisfazione** rispetto ai **servizi usati** – nella scala a 4 valori (per nulla, poco, abbastanza, molto) – confrontando le indagini emerge che in entrambi i casi i Servizi interbibliotecari e i Seminari sono quelli più soddisfacenti, mentre i PC sono tra i meno soddisfacenti.

Nel 2016 è **umentata la soddisfazione** per tutti servizi monitorati nel 2012, ad eccezione del servizio PC (3,17 vs 3,19), che però nel 2012 comprendeva anche il servizio WiFi, e del servizio Fotocopiatura (3,31 vs 3,32). La media delle valutazioni espresse rispetto ai servizi è passata dal **3,27/4** del 2012 al **3,34/4** del 2016.

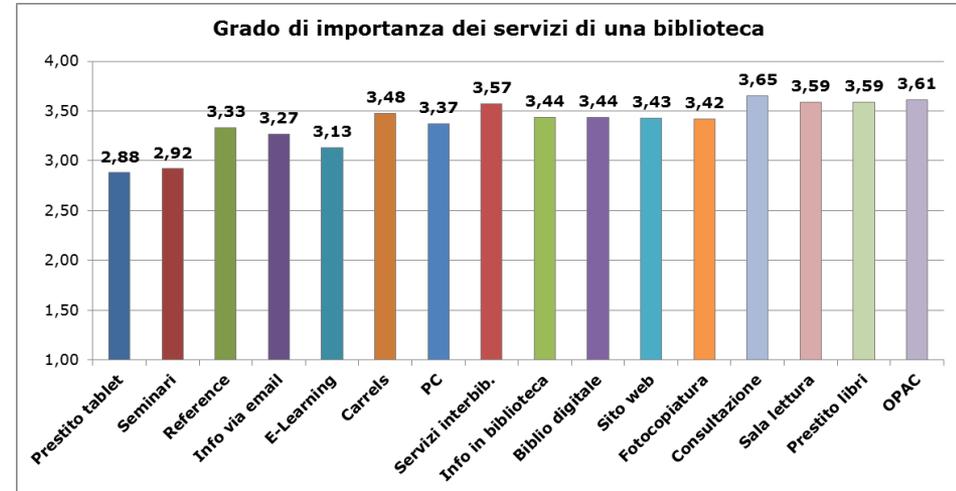
# Esiti delle indagini [II.5]



2012



2016

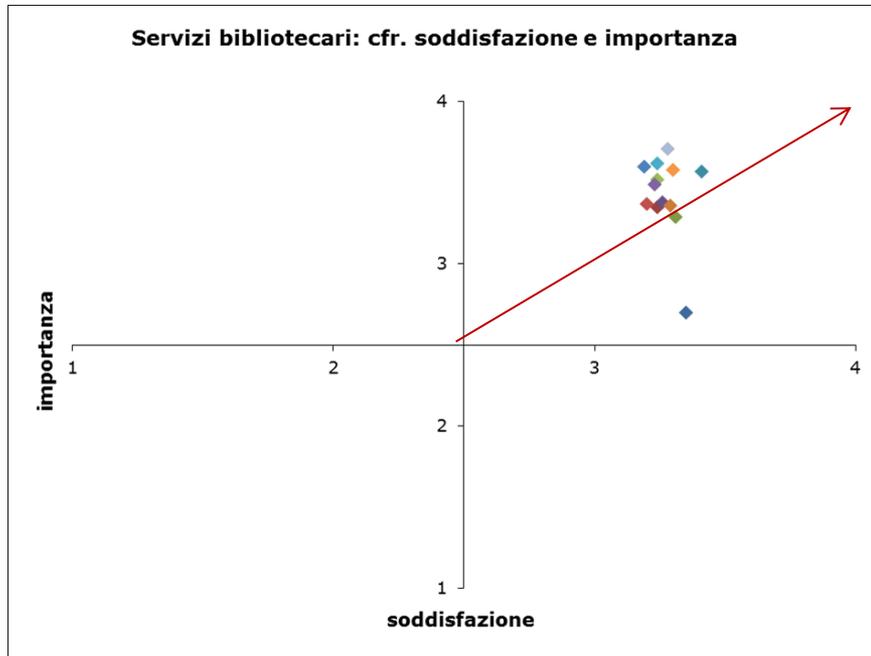


Rispetto al **grado di importanza** attribuito a diversi **servizi** di una biblioteca universitaria, sempre nella scala 1-4, dal confronto delle due indagini emerge che in entrambi casi la Consultazione è ritenuto il servizio più importante, mentre i Seminari sulla ricerca bibliografica sono considerati il servizio meno importante, escludendo ancora i nuovi servizi.

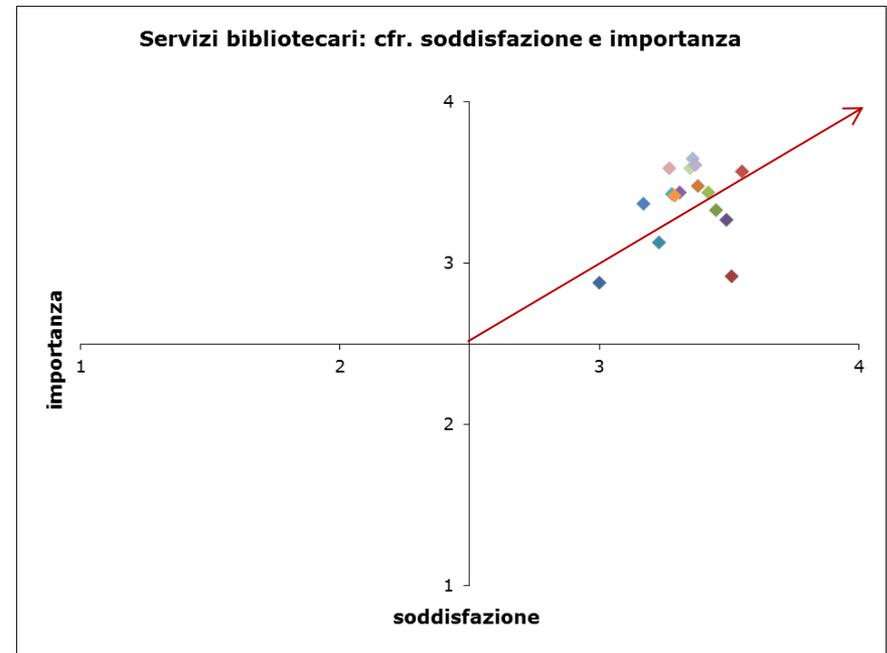
Nel 2016 è **aumentata l'importanza** attribuita a tutti servizi monitorati nel 2012, ad eccezione del servizio PC (3,37 vs 3,60), che però nel 2012 comprendeva anche il servizio WiFi, del servizio di Prestito libri (3,59 vs 3,62) e del servizio Fotocopiatura (3,42 vs 3,49).

# Esiti delle indagini [II.6]

2012



2016



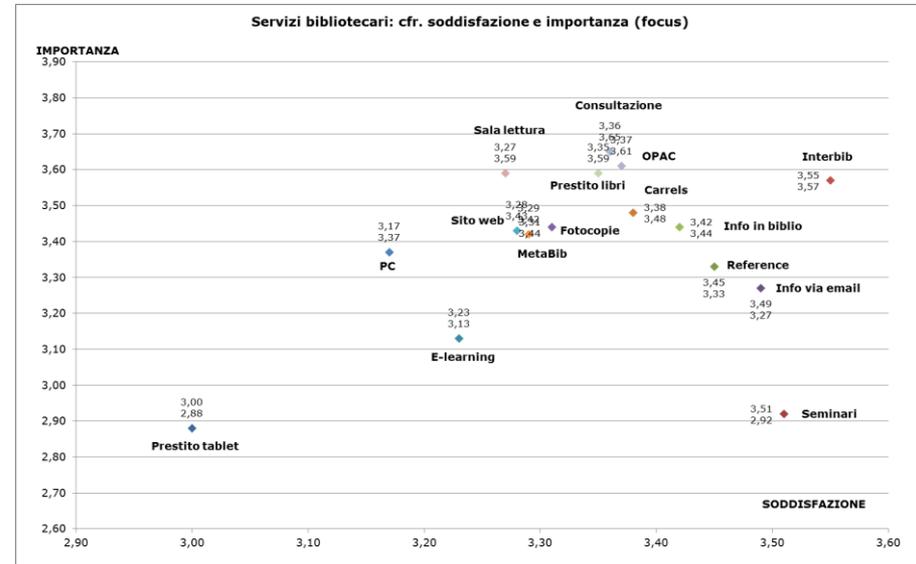
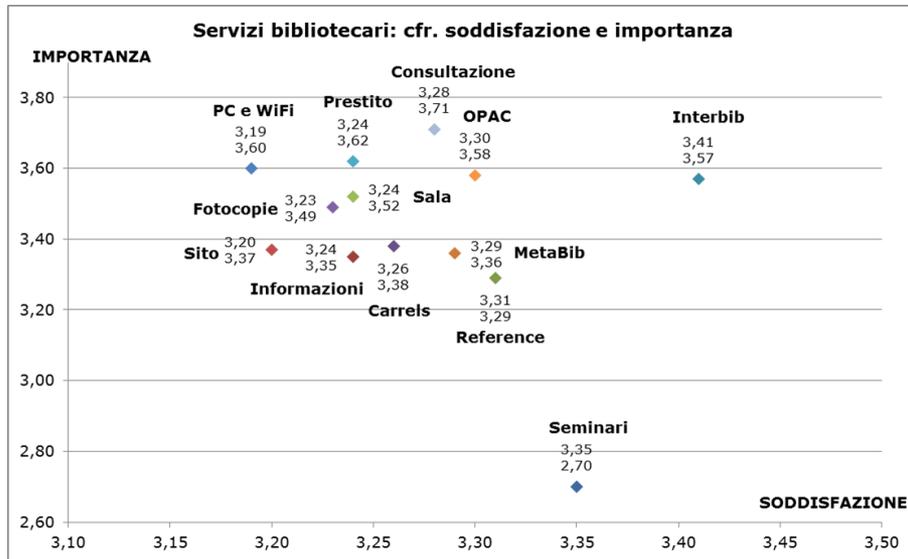
Dal confronto dei due cartesiani relativi a **soddisfazione e importanza** rispetto ai **servizi bibliotecari**, si può notare che nel 2016 è aumentato il numero di servizi il cui grado di soddisfazione è superiore a quello di importanza (al di sotto della freccia rossa). Inoltre nel 2016 è cresciuta la differenziazione rispetto al grado di importanza e di soddisfazione. Una focalizzazione sull'area del grafico di interesse permetterà di fare ulteriori osservazioni.

# Esiti delle indagini [II.7]



2012

2016



Escludendo i nuovi servizi, dal confronto tra le due indagini emerge che in entrambi i casi il **grado di soddisfazione** è superiore a **quello di importanza** nel caso dei Seminari (+0,65 nel 2012 e +0,59 nel 2016) e del Reference (+0,02 nel 2012 e +0,12 nel 2016).

Il grado di importanza è superiore al grado di soddisfazione in misura più marcata sempre nel caso dei seguenti **servizi**: Sala lettura (-0,28 nel 2012 e -0,32 nel 2016), Consultazione (-0,43 nel 2012 e -0,29 nel 2016) e Prestito libri (-0,38 nel 2012 e -0,24 nel 2016). Negli ultimi due casi il delta si è un po' ridotto nel 2016.

# **Esiti delle indagini**

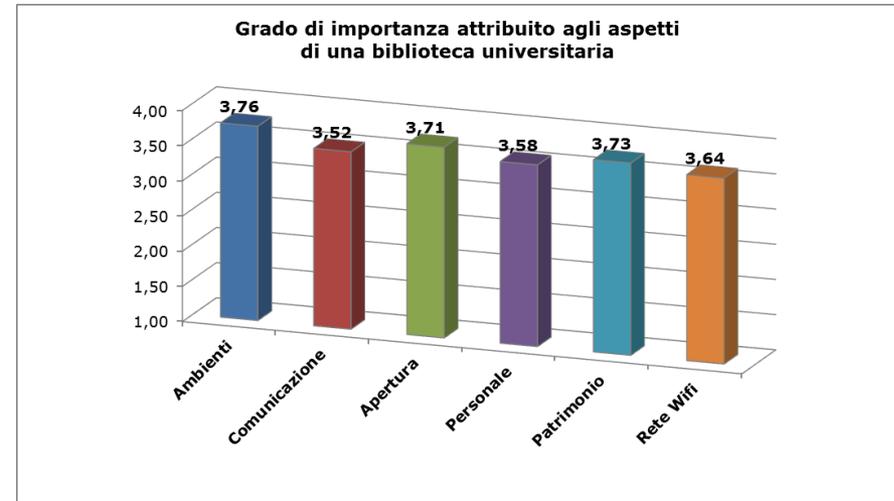
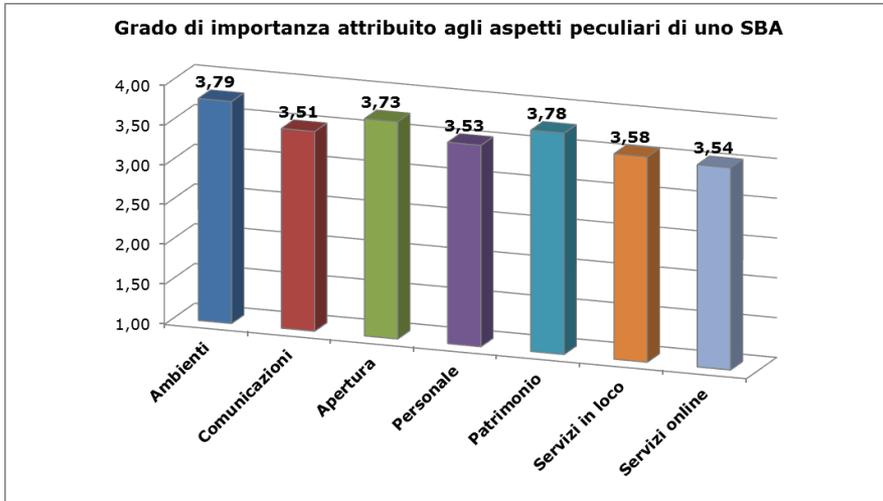
## **III. Aspetti trasversali: importanza e soddisfazione**

# Esiti delle indagini [III.1]



2012

2016



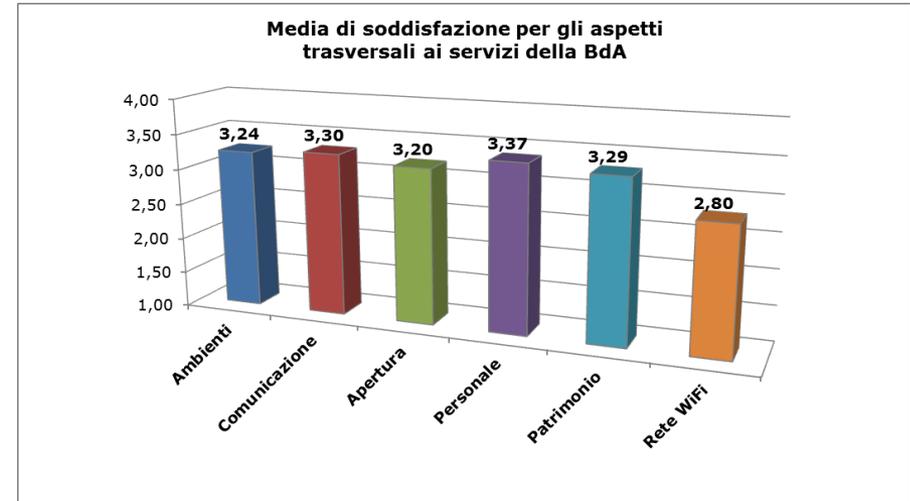
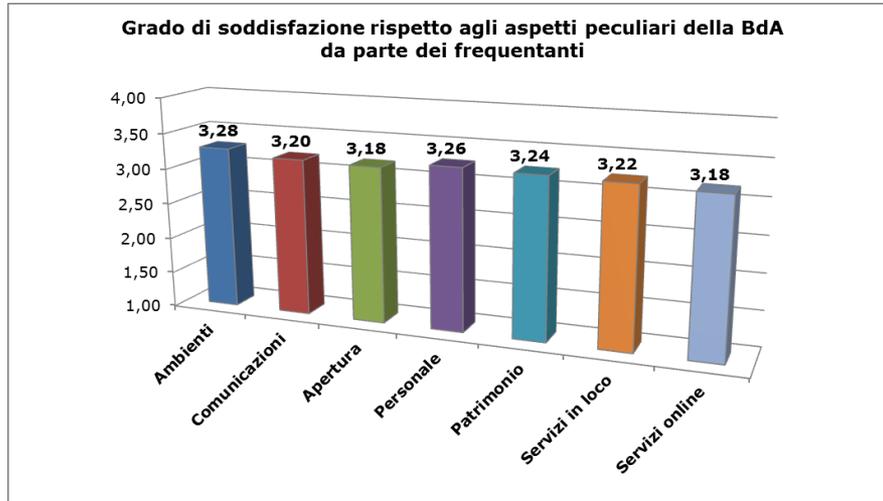
Per quanto riguarda gli **aspetti trasversali ai servizi di una biblioteca universitaria**, nel 2016 si è deciso di non esaminare i servizi in loco e i servizi online e di aggiungere invece la Rete WiFi, gestita dall'Ateneo. Rispetto al **grado di importanza** attribuito, gli Ambienti e il Patrimonio bibliografico (libri, riviste, DVD, ebook, ejournal etc.) risultano sempre i più importanti; mentre la Comunicazione (in biblioteca, per email, sul sito) e il Personale sono ritenuti i meno importanti. Tuttavia, a differenza di tutti gli altri casi, nel 2016 l'importanza attribuita a questi ultimi due aspetti è cresciuta: 3,58 vs 3,53 per il Personale, e 3,52 vs 3,51 per la Comunicazione.

# Esiti delle indagini [III.2]



2012

2016



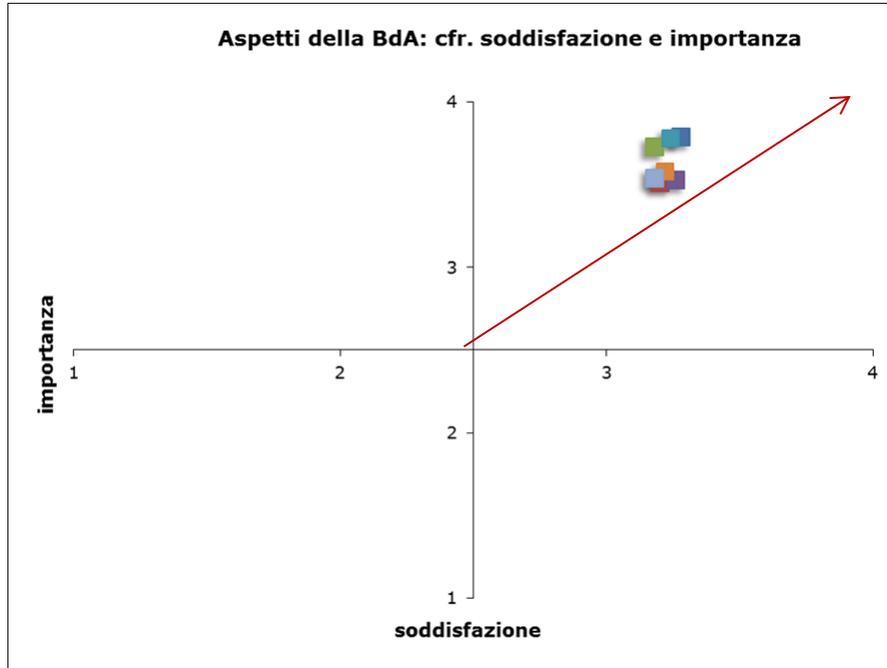
In merito al **grado di soddisfazione** rispetto ad alcuni **aspetti della BdA** il Personale figura sempre tra i più soddisfacenti, mentre l'Apertura tra i meno soddisfacenti.

Nel 2016 è **umentata la soddisfazione** per tutti gli aspetti ad eccezione degli Ambienti (3,20 vs 3,18).

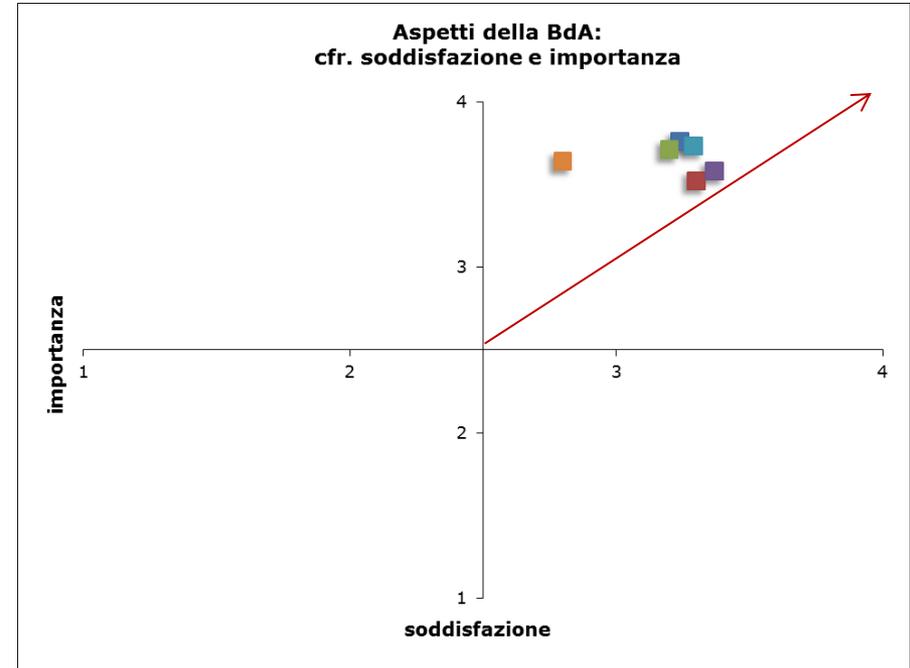
La media delle valutazioni espresse rispetto agli aspetti trasversali è passata dal **3,22/4** del 2012 al **3,20/4** del 2016.

# Esiti delle indagini [III.3]

2012



2016



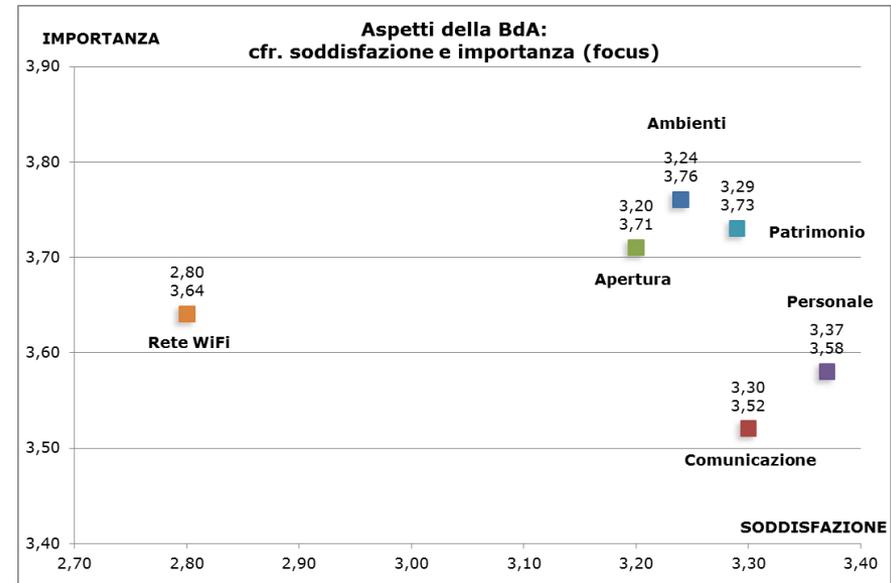
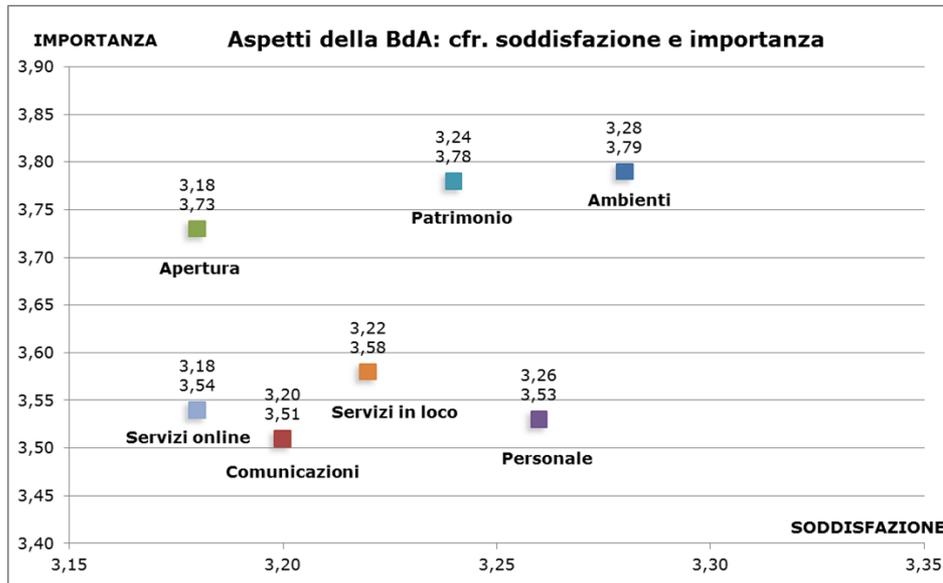
Dal confronto dei due cartesiani relativi a **soddisfazione e importanza** rispetto agli **aspetti trasversali**, si può notare che in entrambi i casi il grado di soddisfazione è inferiore a quello di importanza, pur essendo molto vicino nella maggioranza dei casi. Inoltre nel 2016 è cresciuta la differenziazione rispetto al grado di importanza e di soddisfazione. Ora ci focalizzeremo sull'area del grafico di interesse.

# Esiti delle indagini [III.4]



2012

2016



Prendendo in esame i medesimi aspetti, dal confronto tra le due indagini emerge che il **grado di soddisfazione** è inferiore a **quello di importanza** nel seguente ordine decrescente: Apertura (-0,55 nel 2012 e -0,51 nel 2016), Patrimonio (-0,54 nel 2012 e -0,44 nel 2016), Ambienti (-0,51 nel 2012 e -0,52 nel 2016), Comunicazione (-0,31 nel 2012 e -0,22 nel 2016), Personale (-0,21 nel 2012 e -0,27 nel 2016). Gli ultimi aspetti citati appaiono quindi quelli meno critici. Nel 2016 il delta è aumentato solo per il Personale e per gli Ambienti.

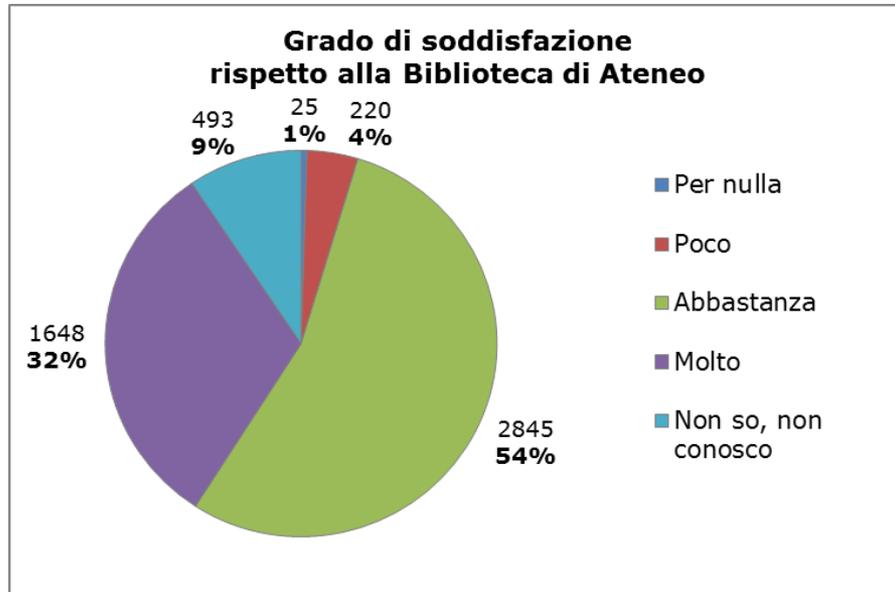
# **Esiti delle indagini**

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

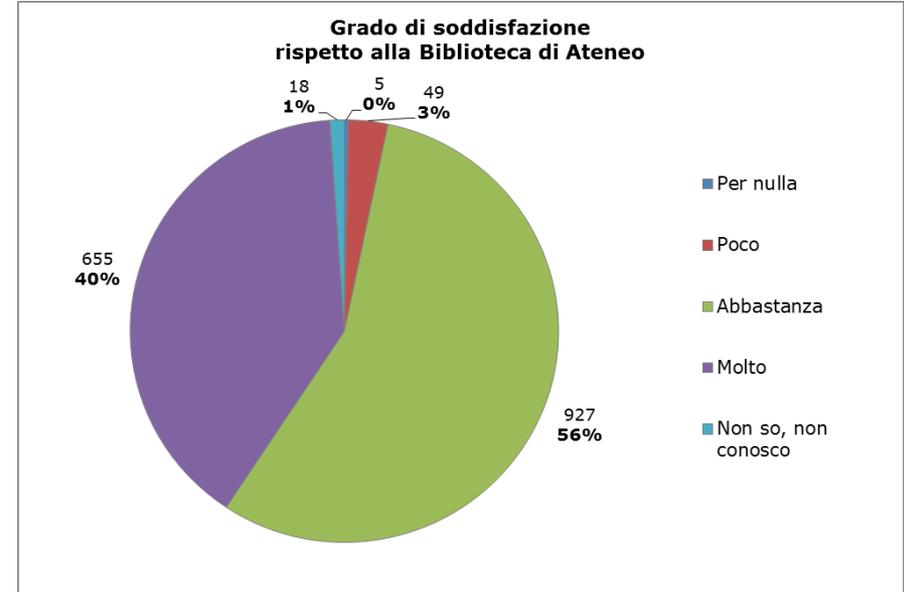
# Esiti delle indagini [IV.1]



2012



2016



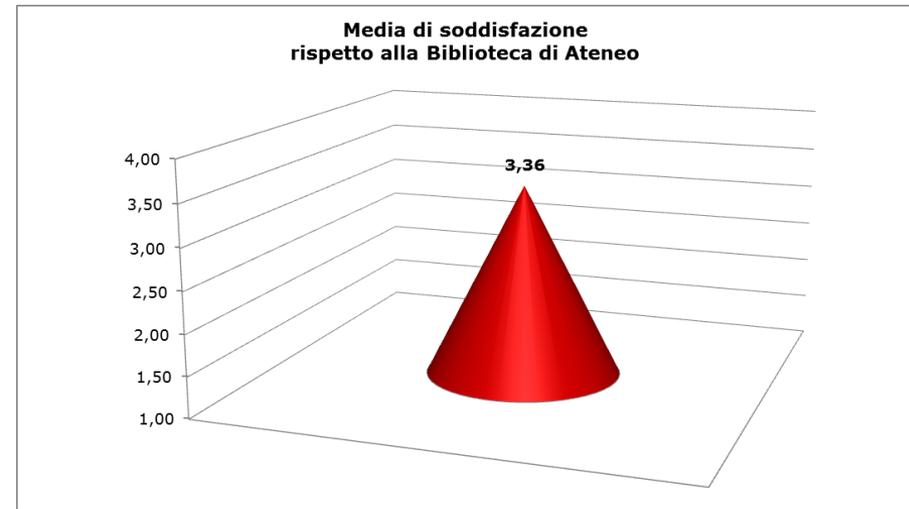
Nel 2012 è stato chiesto a tutti di esprimere la propria percezione rispetto alla BdA, derivante anche da passaparola, mentre nel 2016 la domanda sulla **soddisfazione complessiva** è stata posta solo a coloro che utilizzano i servizi della BdA. Di conseguenza si è ridotta molto la percentuale di coloro che non sono in grado di esprimere una valutazione (dal 9 all'1%). Tra il 2012 e il 2016 è aumentata la percentuale degli utenti Molto soddisfatti (dal 32 al 40%) e di quelli Abbastanza soddisfatti (dal 54 al 56%); si è invece ridotta quella dei Poco soddisfatti (dal 4 al 3%) e dei per Nulla soddisfatti (dall'1 allo 0%).

# Esiti delle indagini [IV.2]

2012



2016



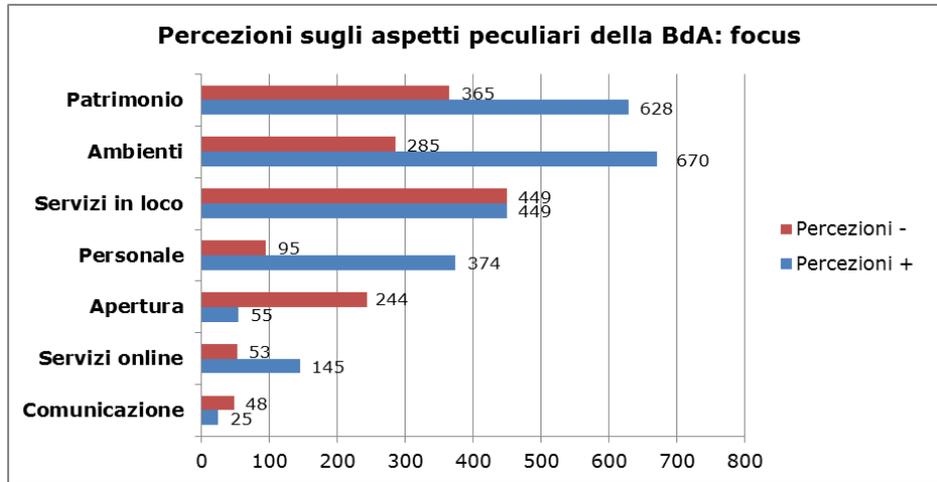
Confrontando le due **medie di soddisfazione complessiva** espresse su sulla scala a 4 valori – dove 1 indica Per nulla, 2 Poco, 3 Abbastanza e 4 Molto – si può notare che la valutazione è migliorata, passando dal **3,29** del 2012 al **3,36** del 2016.

Le stesse valutazioni espresse in decimi corrispondono alle seguenti: dall'8,23 all'8,41/10, a distanza di quattro anni.

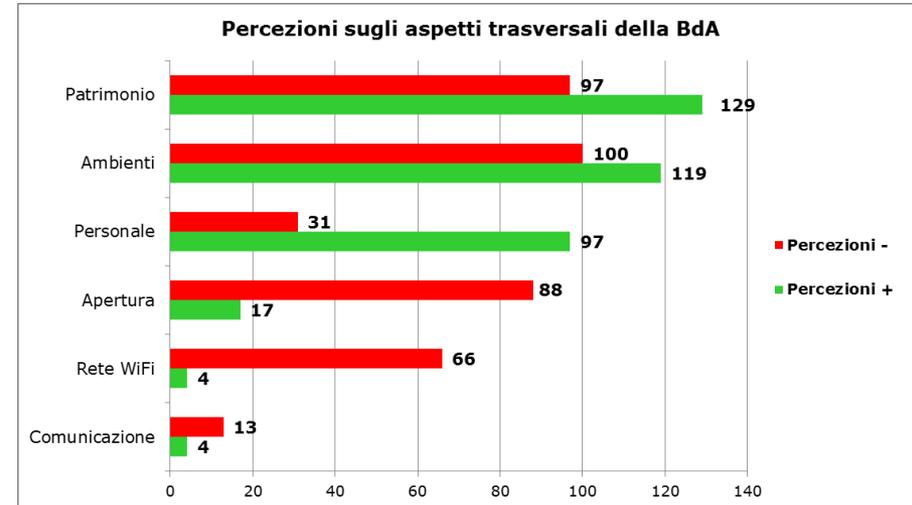
# Esiti delle indagini [IV.3]



2012



2016



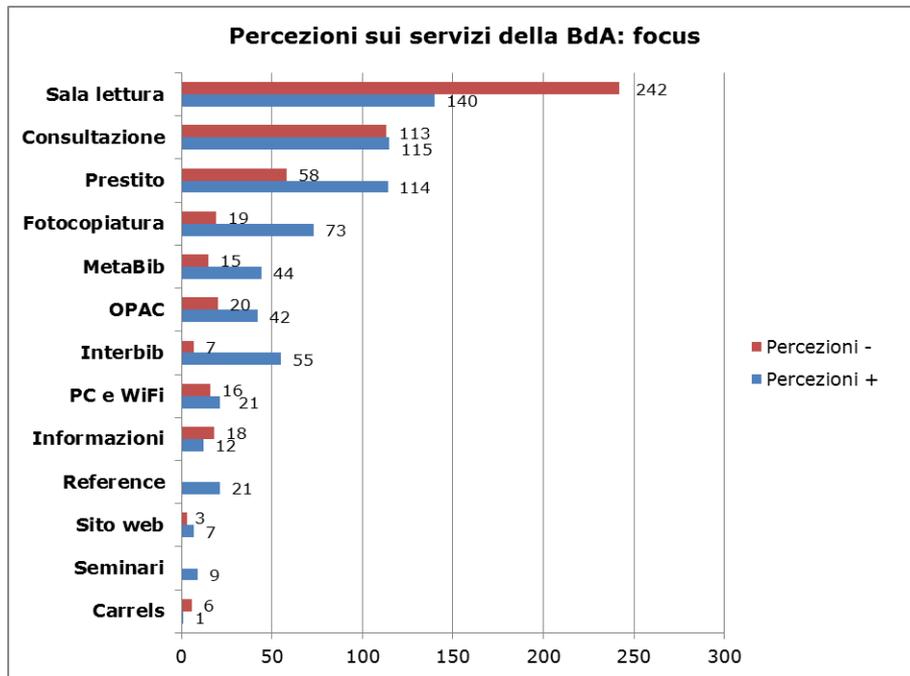
Passando alle domande aperte del questionario, i **motivi legati alla valutazione complessiva** sono soprattutto riconducibili ad aspetti e servizi della BdA.

Per quanto riguarda gli **aspetti trasversali**, in entrambe le indagini prevalgono le considerazioni sul Patrimonio, seguite da quelle sugli Ambienti, sul Personale, sull'Apertura e infine sulla Comunicazione. Anche le proporzioni tra **percezioni** negative e positive sono molto simili nelle due indagini; nel caso degli Ambienti nel 2016 sono aumentate le percezioni negative, dovute a motivi di cattiva climatizzazione.

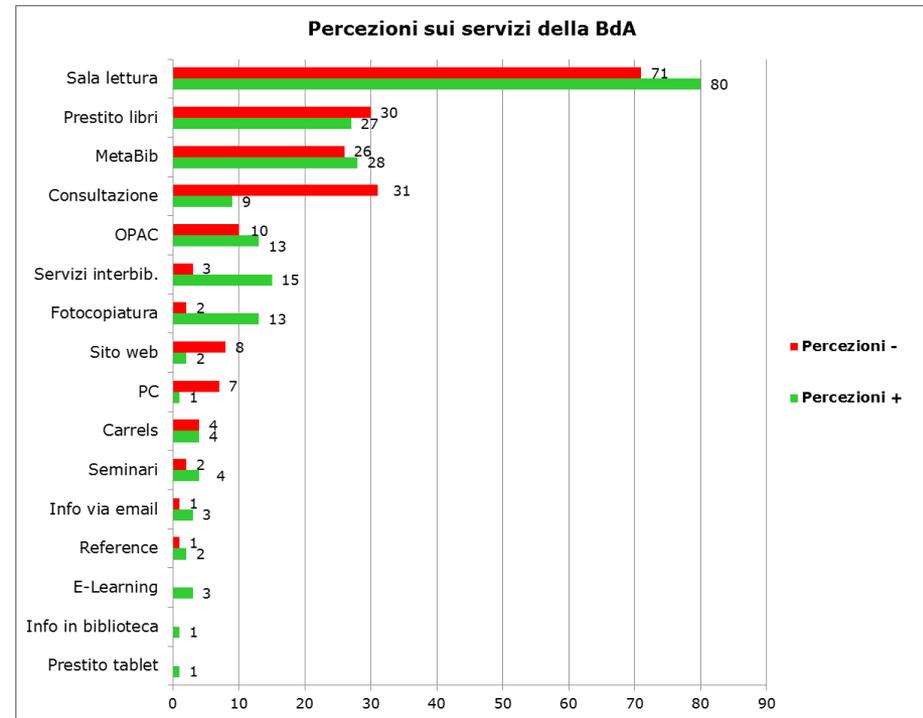
# Esiti delle indagini [IV.4]



2012



2016

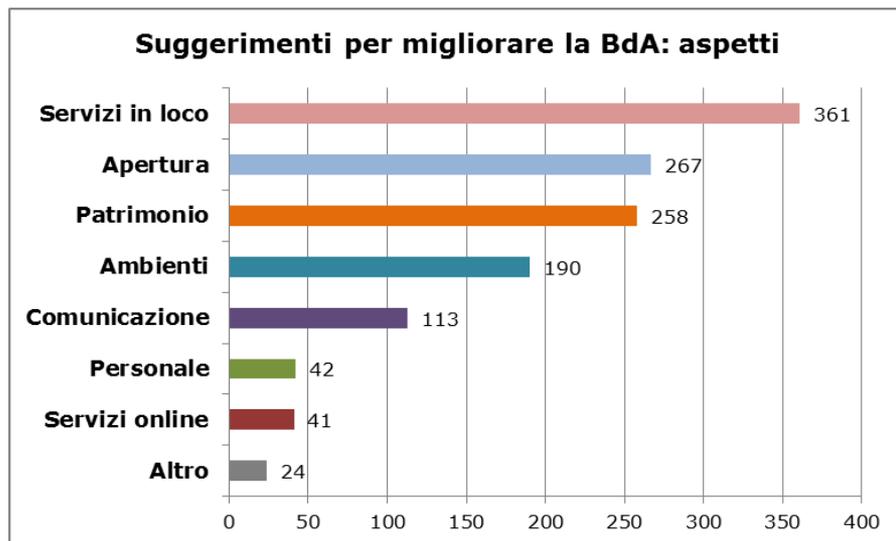


Rispetto ai **servizi bibliotecari**, nel caso dei Servizi interbibliotecari e della Fotocopiatura si riscontrano delle analogie in riferimento alla numerosità delle **percezioni** positive e negative che impattano sulla percezione complessiva della BdA. Nel 2016 sono aumentate le percezioni negative rispetto a Prestito, Metabib, Consultazione, OPAC, PC e Sito web; sono invece aumentate le percezioni positive rispetto alla Sala lettura.

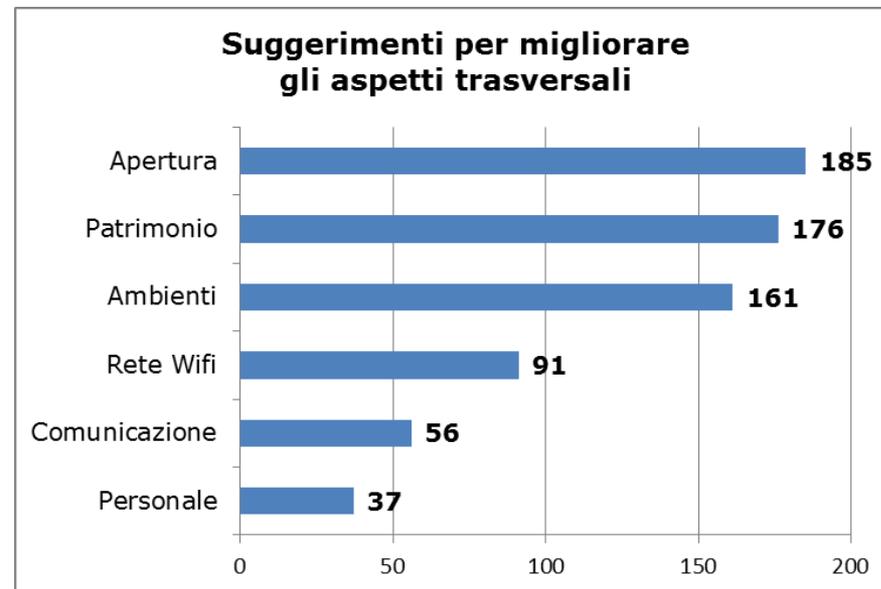
# Esiti delle indagini [IV.5]



2012



2016



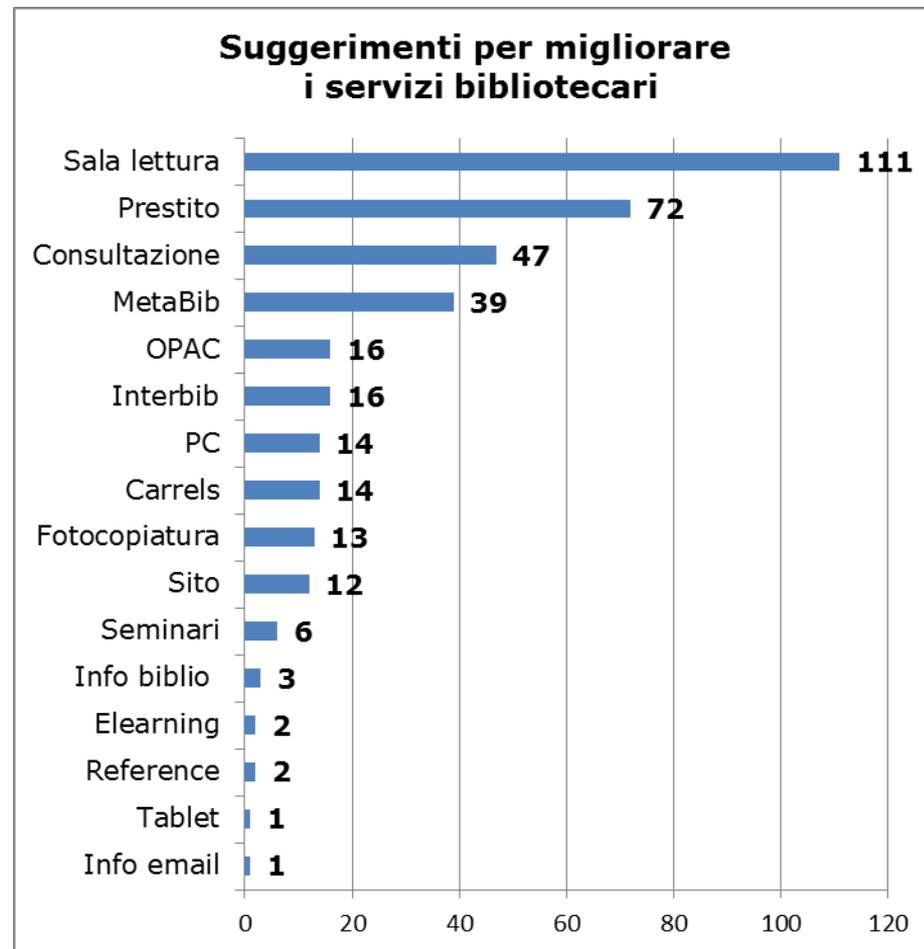
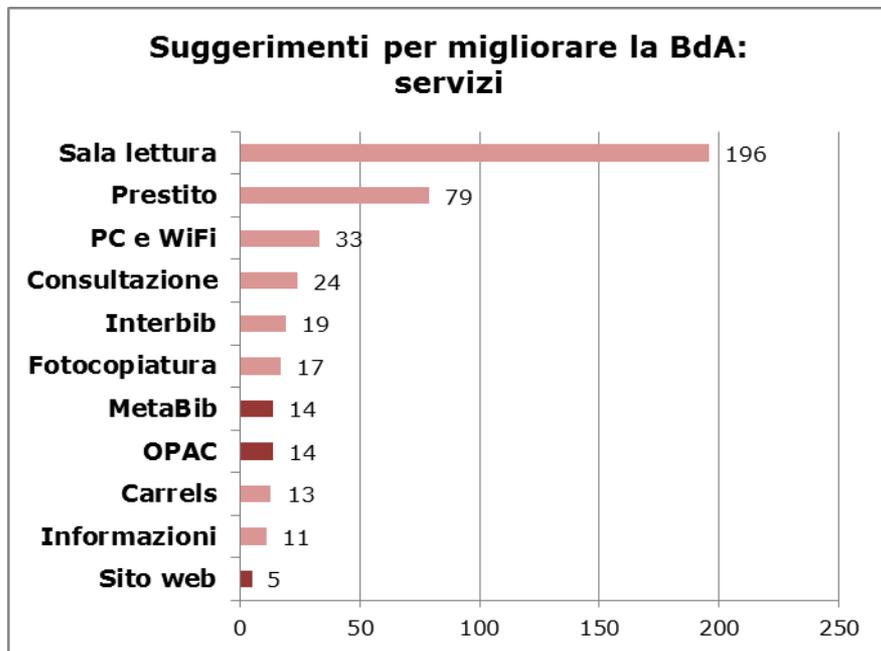
L'ultima domanda del questionario chiedeva agli utenti di esprimere **suggerimenti per migliorare** i servizi della BdA. Molti utenti hanno comunicato proposte riconducibili agli **aspetti trasversali** ai servizi, e anche in questo caso la numerosità dei suggerimenti è molto simile nelle due indagini: prevalgono le richieste di ampliamento degli orari di Apertura, seguite da quelle sull'incremento quantitativo e qualitativo del Patrimonio e da quelle sul miglioramento della climatizzazione degli Ambienti. Meno ricorrenti sono i suggerimenti relativi alla Comunicazione e al Personale.

# Esiti delle indagini [IV.6]



2012

2016



I **suggerimenti di miglioramento** rispetto ai **servizi bibliotecari** vedono sempre ai primi due posti la sala lettura e il prestito libri.

Nel 2016 sono saliti di posizione i servizi online quali MetaBib, OPAC e Sito web, che potrebbero indicare una maggiore attenzione a questi servizi, dato che nel corso degli ultimi quattro anni essi non sono cambiati molto.

# Conclusioni

# Riepilogo [1]

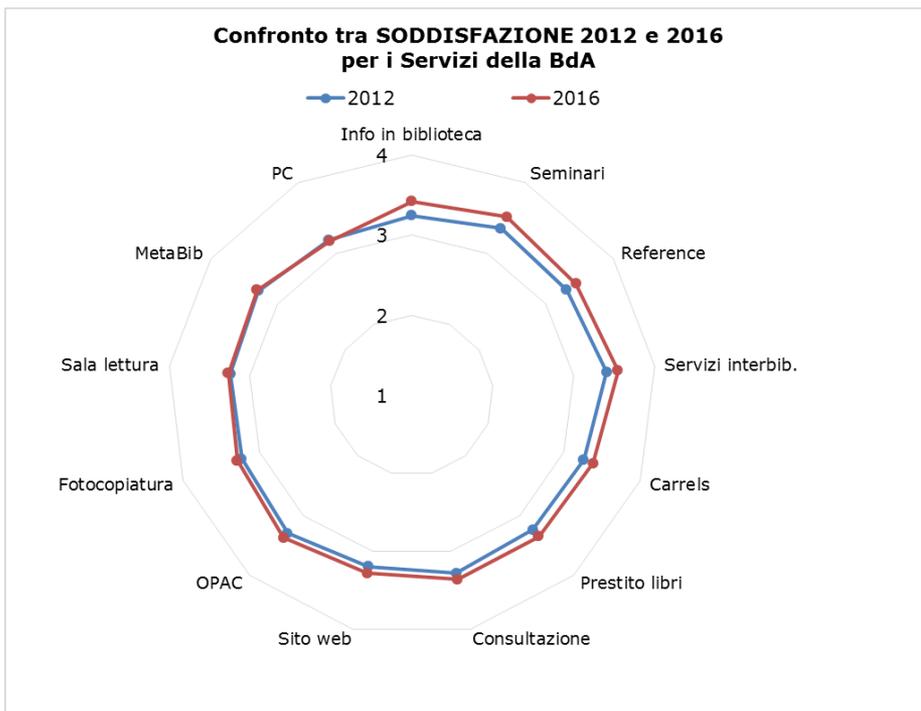


A questo punto, per riepilogare quanto ci appare più significativo, mettiamo a confronto i dati raccolti nelle due indagini da una parte rispetto alla **soddisfazione** per servizi e aspetti trasversali della BdA, dall'altra rispetto all'**importanza** attribuita agli stessi.

Infatti, al fine di programmare interventi migliorativi, è utile avere chiaro come è cambiata nel tempo la percezione degli utenti e focalizzarsi su ciò che viene ritenuto prioritario.

Nei grafici e nelle tabelle seguenti verranno presi in esame solo i **servizi** e gli **aspetti trasversali** che sono stati esaminati sia nel 2012 che nel 2016.

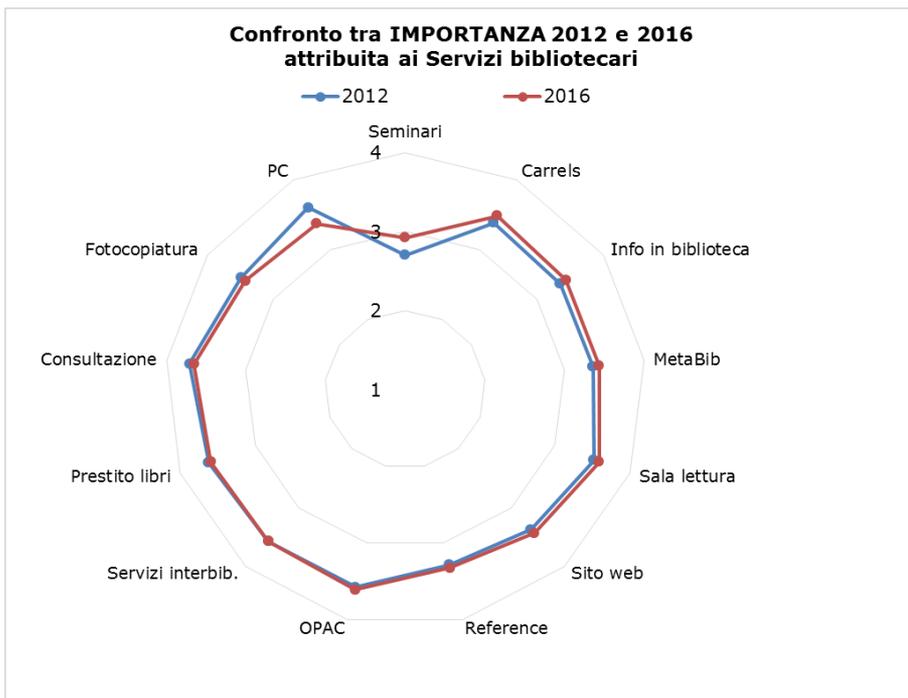
# Riepilogo [2]



Il grafico mette a confronto la **soddisfazione** per i **servizi della BdA** raccolta nel 2012 e nel 2016 e presenta in senso orario i servizi, da quello per cui si è registrato un maggior incremento di soddisfazione (Informazioni in biblioteca) a quello per cui il delta risulta negativo (PC), come evidenziato nella tabella.

<b>SODDISFAZIONE PER SERVIZI</b>	<b>2012</b>	<b>2016</b>	<b>Delta</b>
<b>Info in biblioteca</b>	3,24	3,42	0,18
<b>Seminari</b>	3,35	3,51	0,16
<b>Reference</b>	3,31	3,45	0,14
<b>Servizi interbib.</b>	3,41	3,55	0,14
<b>Carrels</b>	3,26	3,38	0,12
<b>Prestito libri</b>	3,24	3,35	0,11
<b>Consultazione</b>	3,28	3,36	0,08
<b>Sito web</b>	3,20	3,28	0,08
<b>OPAC</b>	3,30	3,37	0,07
<b>Fotocopiatura</b>	3,23	3,29	0,06
<b>Sala lettura</b>	3,24	3,27	0,03
<b>MetaBib</b>	3,29	3,31	0,02
<b>PC</b>	3,19	3,17	-0,02

# Riepilogo [3]



Ora raffrontiamo l'importanza attribuita ai **servizi bibliotecari** e rilevata nelle due indagini. Nuovamente i servizi sono presentati in senso orario in ordine di delta, dal più positivo (Seminari) al più negativo (PC). Per la maggioranza dei servizi le variazioni di valori sono minime.

<b>IMPORTANZA DEI SERVIZI</b>	<b>2012</b>	<b>2016</b>	<b>Delta</b>
<b>Seminari</b>	2,70	2,92	0,22
<b>Carrels</b>	3,38	3,48	0,10
<b>Info in biblioteca</b>	3,35	3,44	0,09
<b>MetaBib</b>	3,36	3,44	0,08
<b>Sala lettura</b>	3,52	3,59	0,07
<b>Sito web</b>	3,37	3,43	0,06
<b>Reference</b>	3,29	3,33	0,04
<b>OPAC</b>	3,58	3,61	0,03
<b>Servizi interbib.</b>	3,57	3,57	0,00
<b>Prestito libri</b>	3,62	3,59	-0,03
<b>Consultazione</b>	3,71	3,65	-0,06
<b>Fotocopiatura</b>	3,49	3,42	-0,07
<b>PC</b>	3,60	3,37	-0,23

# Riepilogo [4]

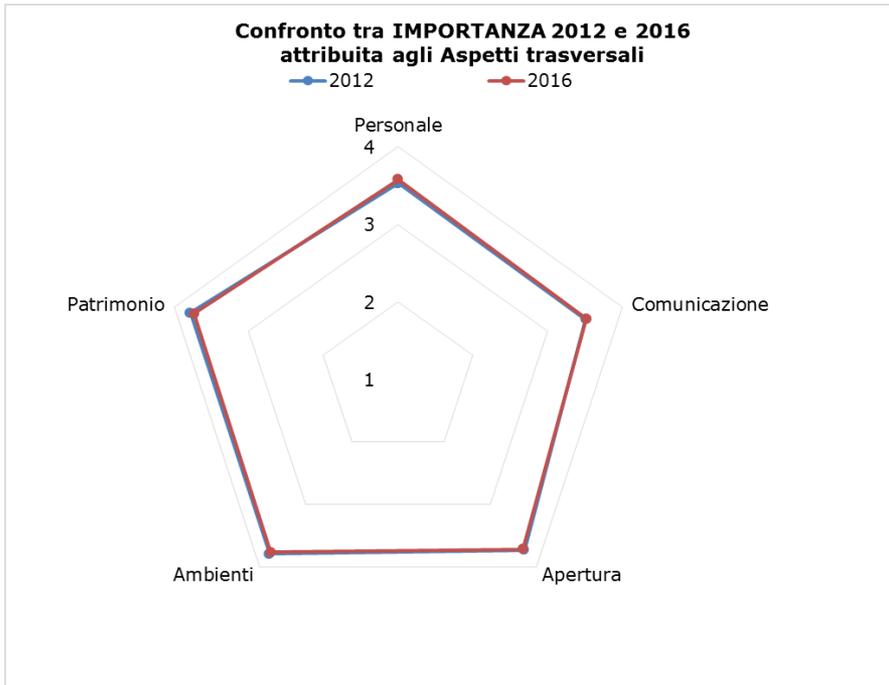


Passiamo alla **soddisfazione** per gli **aspetti trasversali** emersa nel 2012 e nel 2016.

Come si evince dal grafico e dalla tabella, dopo quattro anni è migliorata la percezione degli utenti soprattutto rispetto al Personale e alla Comunicazione, e in misura minore rispetto al Patrimonio e all'Apertura. E' invece leggermente peggiorata la soddisfazione per gli Ambienti.

SODDISFAZIONE PER ASPETTI	2012	2016	Delta
<b>Personale</b>	3,26	3,37	0,11
<b>Comunicazione</b>	3,20	3,30	0,10
<b>Patrimonio</b>	3,24	3,29	0,05
<b>Apertura</b>	3,18	3,20	0,02
<b>Ambienti</b>	3,28	3,24	-0,04

# Riepilogo [5]



Infine, l'**importanza** attribuita agli **aspetti trasversali** nel corso di quattro anni è rimasta analoga. Nel 2016 è stata attribuita maggiore importanza al Personale e alla Comunicazione. Diversamente è leggermente diminuita l'importanza attribuita al Patrimonio, seguito dagli Ambienti e dall'Apertura.

IMPORTANZA DEGLI ASPETTI	2012	2016	Delta
<b>Personale</b>	3,53	3,58	0,05
<b>Comunicazione</b>	3,51	3,52	0,01
<b>Apertura</b>	3,73	3,71	-0,02
<b>Ambienti</b>	3,79	3,76	-0,03
<b>Patrimonio</b>	3,78	3,73	-0,05

# Propositi



La Biblioteca di Ateneo si propone di:

- individuare **interventi di miglioramento** alla luce dei risultati emersi dall'ultima indagine e dal confronto con la precedente rilevazione del 2012
- **raffrontare** gli esiti dell'indagine 2016 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](mailto:ilaria.moroni@unimib.it)

Sito web: [www.biblio.unimib.it](http://www.biblio.unimib.it)