

Obiettivi di Progetto BdA

Biennio 2009/10



Progetto Front Office

**Indagine sulla
Qualità percepita:
la biblioteca vista dagli utenti**

Rapporto di Ilaria Moroni

Premessa



L'indagine si colloca all'interno di un [Obiettivo di Progetto 2009/10](#) mirato al **miglioramento della Qualità percepita** dei servizi della Biblioteca di Ateneo di Milano Bicocca.

Per rilevare la qualità percepita sono state utilizzate diverse **tecniche di ricerca**: [questionari](#), [interviste](#) e autointerviste (questionari con molte domande aperte).

Queste ultime sono state somministrate agli **utenti** che hanno partecipato ai [seminari interdisciplinari](#) sulla ricerca bibliografica organizzati dalla Biblioteca nel 2010 (dodici seminari a cadenza mensile) con l'intento di esaminare gli stessi aspetti trattati nelle interviste ma coinvolgendo un campione più ampio e distribuito nel tempo.

Oggetto [1]



Aree tematiche delle domande:

- 1) Livello (scala 1-4) di **utilizzo** di vari servizi bibliotecari*
- 2) Grado (scala 1-4) di **soddisfazione** relativa a vari servizi bibliotecari*
- 3) Proposte per incrementare la **comunicazione esterna**
- 4) **Valutazione** complessiva della BdA (scala 1-10)
- 5) **Suggerimenti** per migliorare servizi e risorse
- 6) Motivi per cui **si consiglierebbe** (o meno) ad un amico l'uso della BdA

* Nota: nelle interviste gli utenti erano invitati a specificare i motivi del punteggio attribuito

Oggetto [2]



Servizi bibliotecari esaminati :

- Consultazione / collezione bibliografica (cartacea)
- Prestito libri
- Informazione bibliografica e assistenza agli utenti (QR)
- OPAC (catalogo on line)
- Servizi interbibliotecari (ILL/DD)
- RER (periodici e elettronici e banche dati)
- Sito web
- Sale lettura
- Postazioni informatizzate
- Fotocopiatura

Campione



Il campione di utenti che hanno compilato l'autointervista a conclusione di uno dei seminari organizzati dalla biblioteca [d'ora in poi UTENTI IL (Information Literacy)] è di **43 unità**.

Sedi della Biblioteca di Ateneo e facoltà di appartenenza (6 non specificato):

- 30 Centrale (11 Psicologia, 8 Scienze della Formazione, 7 Giurisprudenza, 2 Economia, 2 Scienze Statistiche, 0 Sociologia)
- 6 Medicina (6 Medicina), 1 Scienze (1 Scienze MMFFNN)

Tipologia di utente (3 non specificato):

- 19 laureandi (11 CdL Specialistica, 8 CdL Triennale), 12 studenti (8 CdL Specialistica, 4 CdL Triennale, nessuna matricola)
- 3 dottorandi, 2 tecnici-amministrativi, 1 borsista, 1 assegnista di ricerca, 1 ricercatore, 1 docente

Sesso (4 non specificato): 28 F, 11 M.

Criteri di analisi dei dati



Domande chiuse

E' stata calcolata la media delle risposte date, che comportavano l'attribuzione di un punteggio su scala da 1 a 4 per il livello di uso e il grado di soddisfazione rispetto ai servizi bibliotecari (es. 3,81).

- Utilizzo: 1 = Mai, 2 = raramente, 3 = ogni tanto, 4 = spesso
- Soddisfazione: 1 = per nulla, 2 = poco, 3 = abbastanza, 4 = molto

Domande aperte

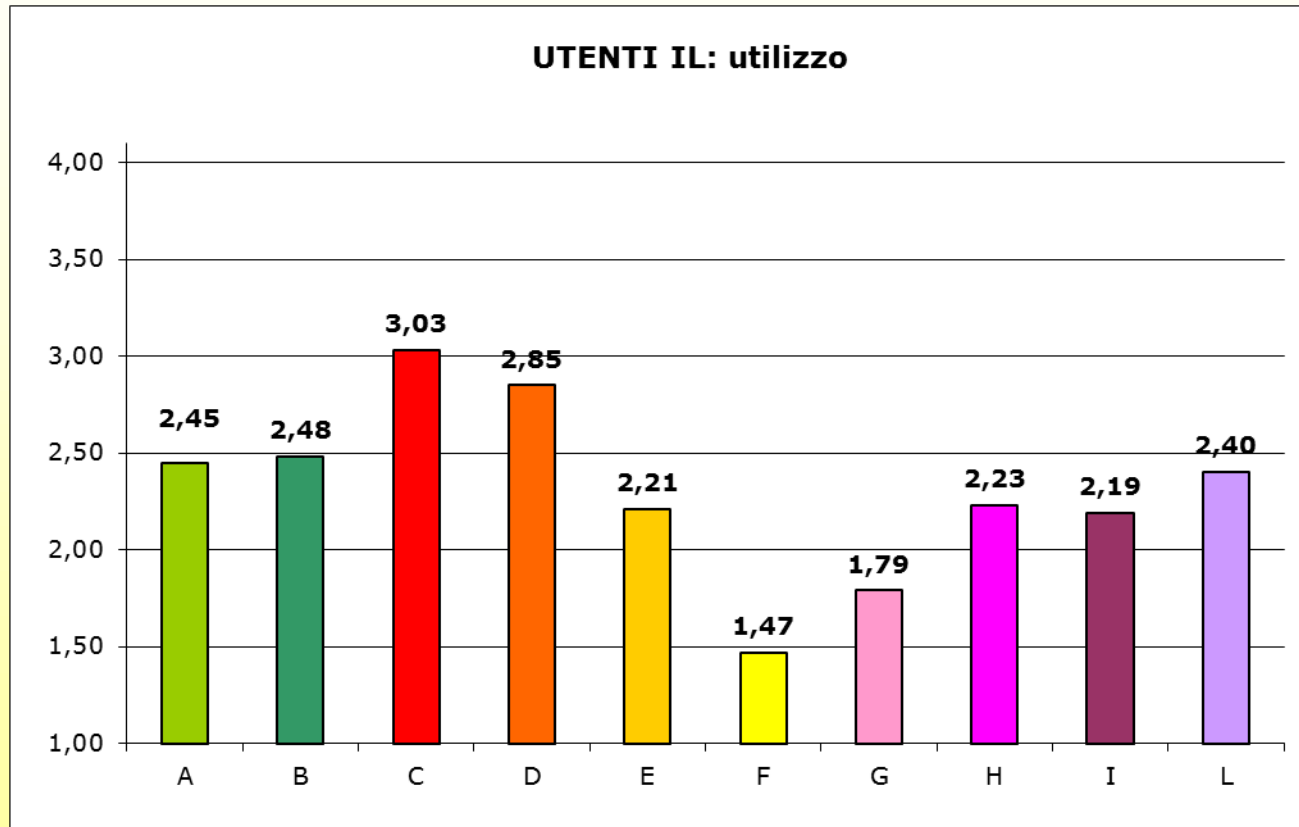
Sono state individuate a posteriori delle categorie di risposta ed è stata riportata una sintesi dei concetti espressi, utilizzando talvolta "testuali parole", con i riferimenti quantitativi relativi (es. 10/43).

N.B. La stessa persona può aver espresso concetti riconducibili a più categorie, quindi la somma può essere superiore al campione.

Esiti [1]



Utilizzo dei servizi:



A	Sale lettura
B	Prestito
C	OPAC
D	Sito web
E	RER
F	ILL/DD
G	Quick Reference
H	Fotocopie
I	Terminali al pubblico
L	Consultazione

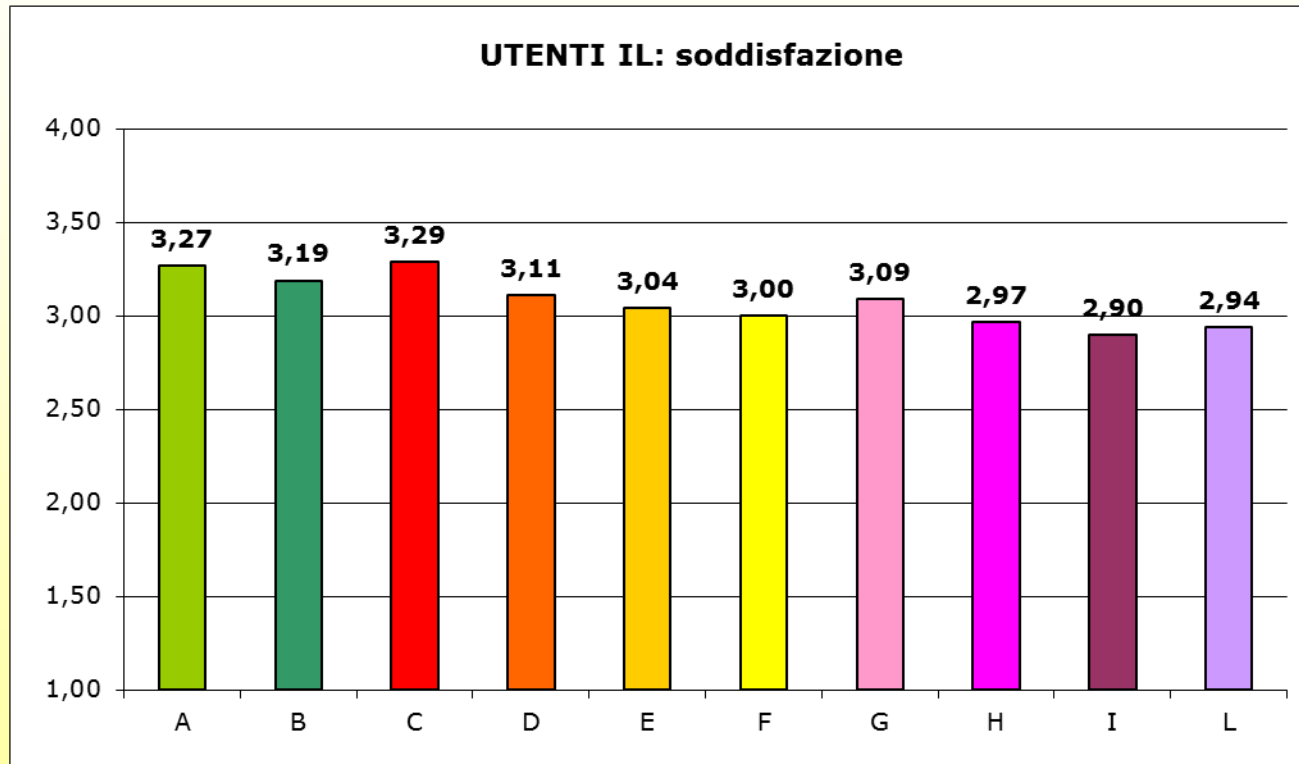
I servizi più usati sono: OPAC e Sito web

I servizi meno usati sono: ILL/DD e Quick Reference

Esiti [2]



Soddisfazione rispetto ai servizi:



A	Sale lettura
B	Prestito
C	OPAC
D	Sito web
E	RER
F	ILL/DD
G	Quick Reference
H	Fotocopie
I	Terminali al pubblico
L	Collezione bibliografica

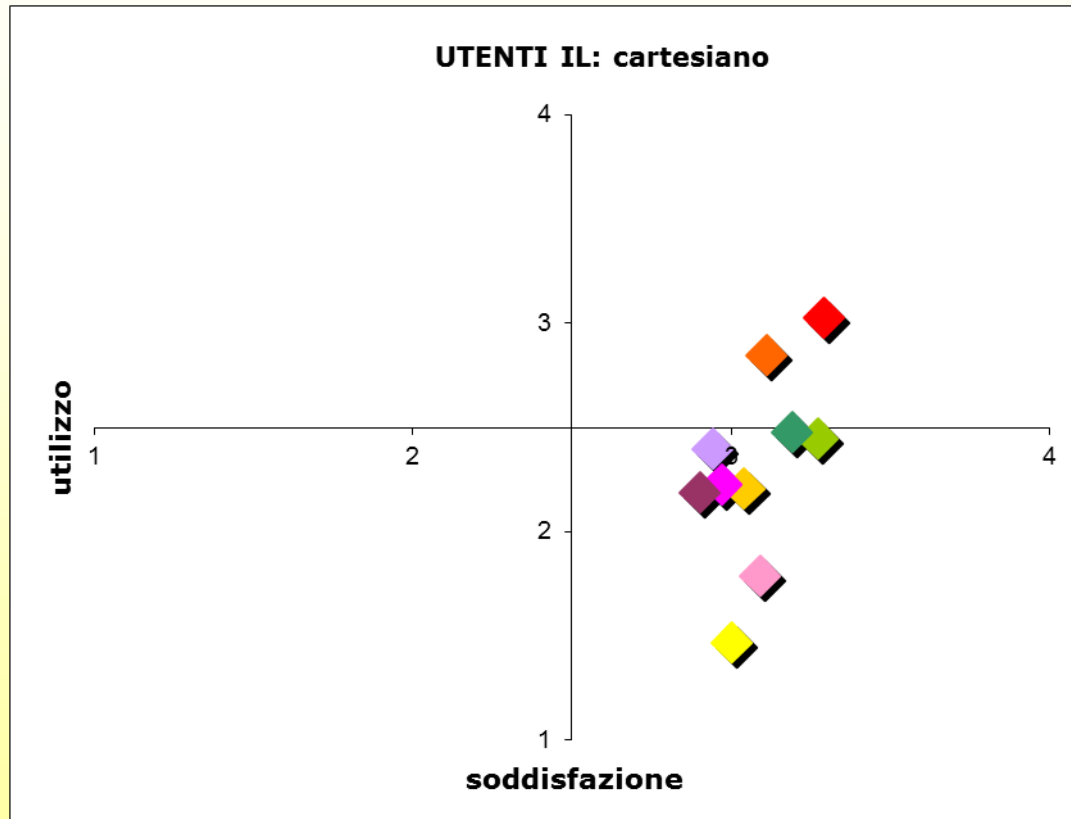
I servizi più soddisfacenti sono: OPAC, Sala lettura e Prestito.

I servizi meno soddisfacenti sono: Terminali e Collezione bibliografica.

Esiti [3]



Soddisfazione e utilizzo:



A	Sale lettura
B	Prestito
C	OPAC
D	Sito web
E	RER
F	ILL/DD
G	Quick Reference
H	Fotocopie
I	Terminali al pubblico
L	Consultaz./Collez. bibl.

I servizi più usati e soddisfacenti sono: OPAC, Sito web, Prestito e Sala lettura. Gli altri servizi soddisfano ma sono poco usati (v. soprattutto ILL/DD e Quick Reference).

Esiti [4]



Promozione dei servizi:

Molti suggeriscono alla Biblioteca di potenziare la comunicazione in presenza e a distanza (on line, cartacea) attraverso:

- Realizzazione di più seminari, anche specifici per facoltà (11/43)
- Comunicazioni sui siti delle facoltà (6/43) e della biblioteca (2/43)
- Distribuzione di volantini in tutto l'ateneo (5/43)
- Segnalazioni da parte dei docenti (4/43), passaparola (1/43)
- Incontri sui servizi con matricole e studenti (4/43)
- Invio di email periodiche (4/43)

Diversi propongono di promuovere soprattutto i seminari (7/43).

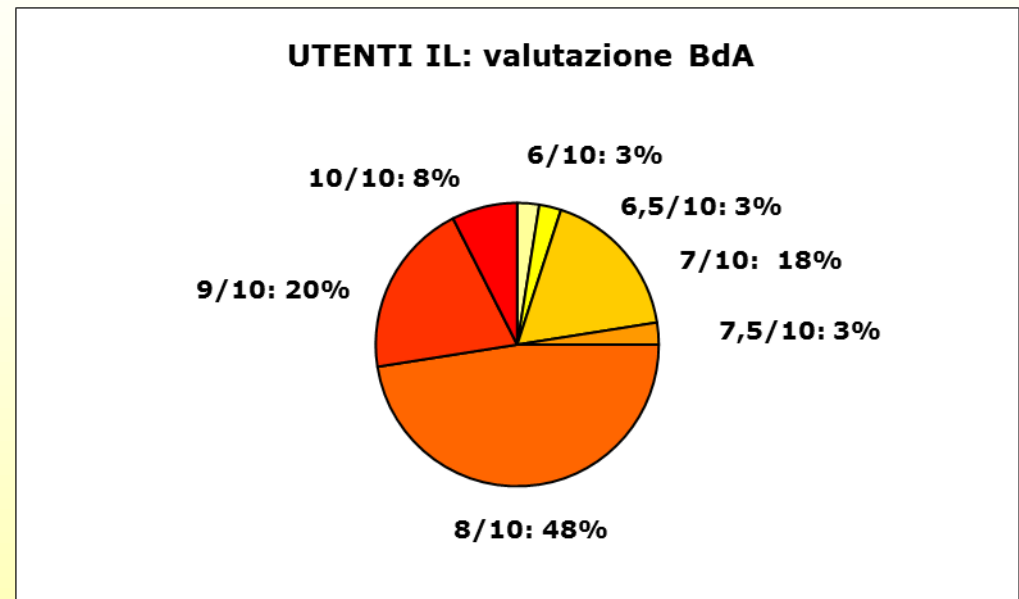
Esiti [5]



Valutazione complessiva – quadro generale:

La media dei voti in decimi dati alla Biblioteca è di 8,08.

30/43 utenti hanno attribuito voti compresi tra 8 e 10;
10/43 hanno attribuito voti compresi tra 6 e 7,5; 3/43 non si sono espressi in tal senso.



Le valutazioni generali sono riconducibili alle seguenti categorie:

- *quantità e qualità dei servizi offerti* (13/43): «offre moltissimi servizi e anche molto utili»; «rispetto ad altri servizi dell'ateneo si presenta come un'isola felice»; «buoni servizi offerti»
- *organizzazione efficiente* (7/43): «nel complesso è organizzata bene»; «quando ho avuto bisogno ho trovato un servizio rapido ed efficiente»

Esiti [6]



Valutazione complessiva – aspetti positivi:

Gli aspetti positivi della valutazione si possono ricondurre a:

- *Servizi bibliotecari* (12/43), con particolare riferimento a consultazione a scaffale aperto (7), servizi interbibliotecari (2), fotocopiatrice (1), carrel (1)
- *Collezione bibliografica* (11/43): «è ben fornita»; «ci sono molti libri e riviste»; «ho sempre trovato tutto»
- *Sale lettura* (8/43): «buon luogo per poter studiare e concentrarsi»; «gli spazi per studiare sono ottimi»
- *Staff* (4/43): «il personale è gentile»; «disponibilità, efficacia, competenza»; «molto disponibile alla risoluzione di problemi»
- *Comunicazione esterna* (2/43): «buona visibilità (sito, mailing)»; «fornisce molte informazioni sui servizi»

Esiti [7]



Valutazione complessiva – aspetti negativi:

Gli aspetti negativi della valutazione si possono ricondurre a:

- *Comunicazione esterna* (6/43): i servizi spesso non sono conosciuti (3); non è facile capire come trovare libri e riviste a scaffale (3)
- *Collezione bibliografica* (2/43): mancano dei libri utili (1); alcuni libri sono smarriti o mal collocati (1)
- *Servizi bibliotecari* (2/43): l'interbibliotecario non è esteso a Statale e Braidense (1); le fotocopie sono a pagamento (1)
- *Orari di apertura* (2/43): chiude presto (1); chiude nelle festività (1)

Esiti [8]



Suggerimenti – aree di miglioramento [1]:

I suggerimenti principali alla Biblioteca di Ateneo per migliorare si possono ricondurre a:

- *Comunicazione esterna e formazione* (12/43): pubblicizzare di più i servizi attraverso vari canali – siti web delle facoltà, materiale cartaceo, sms – (10); fare più seminari sull'uso delle risorse (2); rendere più chiari i cartelli in sala e il sito web (3)
- *Servizi bibliotecari* (7/43): rispetto al prestito, estendere la durata (2) o il numero dei libri prestabili (2); fornire più fotocopiatrici (1) e terminali che accedano a internet (1)
- *Orari di apertura* (4/43): prolungare gli orari di apertura (3), chiudere un'ora dopo (1)

Esiti [9]



Suggerimenti – aree di miglioramento [2]:

Altri suggerimenti si possono ricondurre a:

- *Collezione bibliografica* (4/43): acquistare più copie dei libri di testo (2), accelerare i tempi di acquisto (1), incrementare il numero dei volumi (1), segnalare subito i libri smarriti (1)
- *Attivazione di nuovi servizi* (3/43): consultazione tesi (1), convertitore di lingua per materiali in inglese (1), abbonamento a banche dati video (1)
- *Sale lettura* (2/43): aumentare il riscaldamento (1), far rispettare il silenzio (1)

Due utenti propongono servizi già attivi: prestito dopo la laurea (per tre anni); accesso agli esterni (per consultazione e fotocopiatura).

Solo un utente non dà alcun suggerimento: "Nulla da dire, per me è già buona così".

Esiti [10]



Consigli ad amici – aspetti prioritari:

Tutti consiglierebbero la Biblioteca a un amico e i motivi principali sono riconducibili a:

- *Efficienza ed efficacia* (17/43): «permette di risparmiare tempo e denaro», «è molto organizzata», «è un grosso aiuto nello studio», «per un lavoro di tesi è assolutamente fondamentale»
- *Collezione bibliografica* (14/43): «è ben fornita», «si trova molto materiale»
- *Sale lettura* (8/43): «le sale lettura sono comode, silenziose e si può usare internet», «offre uno spazio di studio e ricerca ben organizzato», «ci sono ottimi spazi per studiare»

Consigli ad amici – altri aspetti:

Altri motivi per cui un utente consiglierebbe la Biblioteca di Ateneo a un amico sono riconducibili a:

- *Personale bibliotecario* (5/43): «il personale è competente», «il personale è molto disponibile», «quasi la totalità del personale è disponibile e gentile»
- *Risorse elettroniche* (4/43): «offre possibilità di accesso presso banche dati elettroniche», «velocità di accesso alle risorse elettroniche»

Un utente menziona anche la comunicazione esterna tra i motivi per cui consiglierebbe la biblioteca a un amico: «perché può trovare molti servizi utili, consultare opuscoli ed accedere ad una quantità di dati varia e ricca».

Considerazioni [1]



Gli esiti di questa indagine sono molto simili a quelli emersi dalle rilevazioni tramite [questionari](#) e [interviste](#) rispetto a **soddisfazione e utilizzo dei servizi:**

- la soddisfazione è alta per molti servizi (oltre 3/4)
- l'utilizzo di diversi servizi è scarso (sotto 2,5/4).

Gli utenti che hanno aderito a questa indagine, a differenza di quelli coinvolti in precedenza, utilizzano abbastanza il Sito web e l'OPAC. Questo può essere ricondotto al fatto che si tratta in prevalenza di laureandi e di utenti alquanto interessati a conoscere la biblioteca e a usufruire di servizi e risorse, anche a distanza; infatti hanno scelto di partecipare a un seminario sulla ricerca bibliografica.

Considerazioni [2]



Per quanto riguarda la **valutazione complessiva** della Biblioteca, la media quantitativa (8,08) è di poco superiore a quella emersa dalle [interviste](#) rivolte agli studenti (7,94), che rappresentano la maggioranza del campione (31/43).

Ma al di là del punteggio assegnato – soggetto a personali attribuzioni di significato –, emerge un quadro più positivo e meno critico di quello emerso nelle indagini precedenti: molti manifestano entusiasmo per l'efficienza e l'efficacia di servizi e risorse offerti dalla biblioteca.

Questa percezione probabilmente è condizionata dal fatto che gli UTENTI IL hanno fruito di un servizio avanzato che permette di conoscere e sfruttare al massimo la biblioteca.

Considerazioni [3]



L'utilità riscontrata rispetto ai **seminari** sulla ricerca bibliografica porta molti utenti a suggerire di organizzarne di più e di promuoverli maggiormente.

Il suggerimento di **comunicare di più** servizi e risorse attraverso vari canali, è molto ricorrente.

Questo può essere legato al fatto che mai come in occasione dei seminari gli utenti si rendono conto della quantità e della varietà dell'offerta bibliotecaria e ne avvertono la spendibilità innanzitutto per se stessi. Di conseguenza alcuni esprimono rammarico per non aver scoperto prima certi servizi bibliotecari e altri desiderano che tutti conoscano a fondo la biblioteca.

Propositi



Alcune delle **migliorie** suggerite dagli utenti sono state già realizzate nel corso del 2010 o non è possibile realizzarle (v. [Azioni migliorative post indagini](#)).

Per il 2011 si prevede di realizzare le seguenti attività, in linea con lo sviluppo auspicato dagli UTENTI IL:

- attivazione di seminari disciplinari organizzati dalla biblioteca, oltre che [su richiesta delle facoltà](#)
- proseguimento della newsletter mensile (email indirizzata a tutti i dipendenti dell'Ateneo con l'invito a «passare parola» con gli studenti, ai quali non può essere inviata)
- incremento degli incontri con le matricole, [attivi dal 2004](#)
- potenziamento dei controlli rispetto alla collocazione corretta dei libri.

Contatti

per saperne di più...

Dott.ssa Ilaria Moroni

Responsabile dell'Ufficio Formazione, Sviluppo e Comunicazione

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