

Customer Satisfaction in biblioteca: indagine 2012

Interventi e chiarimenti
(gennaio 2013)

Documento di Ilaria Moroni

Sommario



Premessa

Aspetti peculiari:

- Apertura
- Comunicazioni
- Patrimonio
- Personale
- Ambienti

Servizi in loco e online

- PC e WiFi, Sito web, Fotocopiatura
- Informazioni, Prestito, Sala lettura
- Carrels, Consultazione
- MetaBib, OPAC
- Reference, Seminari, Interbib

Conclusioni

Premessa

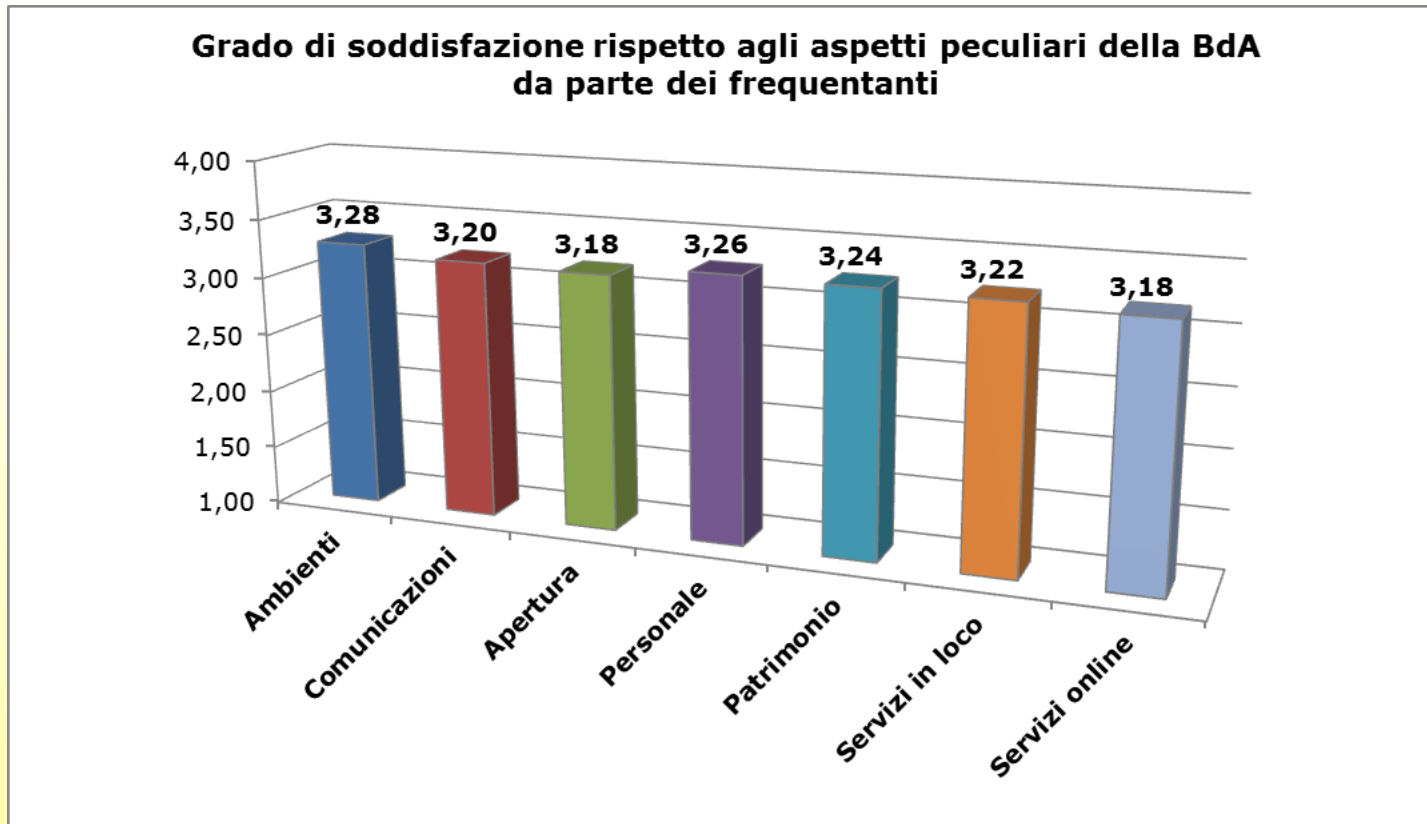


In questo documento si riepilogano gli **interventi** realizzati e previsti o si forniscono **chiarimenti** rispetto agli esiti dell'indagine di **Customer Satisfaction** condotta tra maggio e giugno 2012.

Per ciascun elemento esaminato si ricorda il grado di soddisfazione degli utenti e si sintetizzano le **criticità** e le **proposte** di miglioramento emerse dalle domande aperte del questionario (v. **rapporto analitico**).

Nella presentazione degli interventi si riprende l'articolazione dell'indagine in **aspetti e servizi** della Biblioteca di Ateneo [d'ora in poi BdA].

Aspetti peculiari



Gli aspetti saranno esaminati a partire da quello che ha ottenuto un **punteggio di soddisfazione** più basso (su scala 1-4), escludendo i servizi in loco e online che saranno trattati approfonditamente in un secondo momento: apertura (3,18); comunicazioni (3,20); patrimonio (3,24); personale (3,26); ambienti (3,28).

Apertura



Criticità e proposte emerse dall'indagine:

- orari di apertura limitati;
- richiesta di estendere orari e giorni di apertura, soprattutto nel tardo pomeriggio/sera e il sabato.

Interventi realizzati e previsti:

- promozione dell'apertura serale della **biblioteca del [CIDiS](#)** nell'edificio U12: [news](#) sul sito della BdA e richiesta di inserimento di una [news](#) sul sito dell'Ateneo per diffondere la [decisione del CdA](#) di prolungare il servizio per tutto il 2013;
- ipotesi di una collaborazione più stretta con il [CIDiS](#) o di una gestione condivisa per una biblioteca in U12 con un orario di apertura esteso alla sera e al sabato mattina.

Comunicazione



Criticità e proposte emerse dall'indagine:

- scarsa promozione dei servizi bibliotecari;
- proposta di inviare email periodiche e di promuovere di più i seminari, il reference, i servizi online e le modalità per inviare proposte di acquisto.

Interventi realizzati e previsti:

- invio della **newsletter mensile** anche a tutti gli studenti, a partire da ottobre 2012 (da gennaio 2010 a settembre 2012 è stata inviata a tutto il personale);
- **promozione** di vari servizi e risorse nella newsletter, con particolare riferimento ai seminari, ai servizi online e alla possibilità di inviare proposte di acquisto.

Patrimonio



Criticità e proposte emerse dall'indagine:

- poche copie dei libri di testo;
- pochi materiali su alcuni ambiti disciplinari;
- richiesta di più ejournal ed ebook.

Interventi realizzati e previsti:

- [news](#) che spiega i motivi per cui la BdA non può acquistare molte copie dei **libri di testo** e che promuove il servizio offerto dal CIDiS, con cui si sta collaborando;
- studio di ulteriori strumenti per rendere più semplice la segnalazione dei **desiderata** sull'acquisto di libri, ebook etc. (v. [FAQ](#) per informazioni sulla procedura attuale);
- valorizzazione dei [film](#) d'autore presenti in biblioteca.

Personale



Criticità e proposte emerse dall'indagine:

- carenza di disponibilità, cortesia ed empatia riscontrata in alcune occasioni;
- proposta di rendere più chiara la distinzione tra bibliotecari e studenti collaboratori.

Interventi realizzati e previsti:

- sensibilizzazione del personale sulle **criticità relazionali** emerse dall'indagine, in occasione delle riunioni dello staff;
- cura della visibilità del **cartellino** che identifica gli studenti collaboratori.

Ambienti [1]



Criticità e proposte emerse dall'indagine:

- temperatura spesso inadeguata (troppo freddo o caldo);
- rumore causato dagli utenti e talvolta dal personale, rumore dei carrelli bianchi nella Sede di Scienze;
- scarsa pulizia dei bagni, soprattutto in Sede Centrale;
- richiesta di far eseguire le pulizie dopo la chiusura della biblioteca in Sede Centrale;
- proposta di aggiungere macchinette (distributori di bibite e snack) al piano della biblioteca, soprattutto in Sede Centrale (U6).

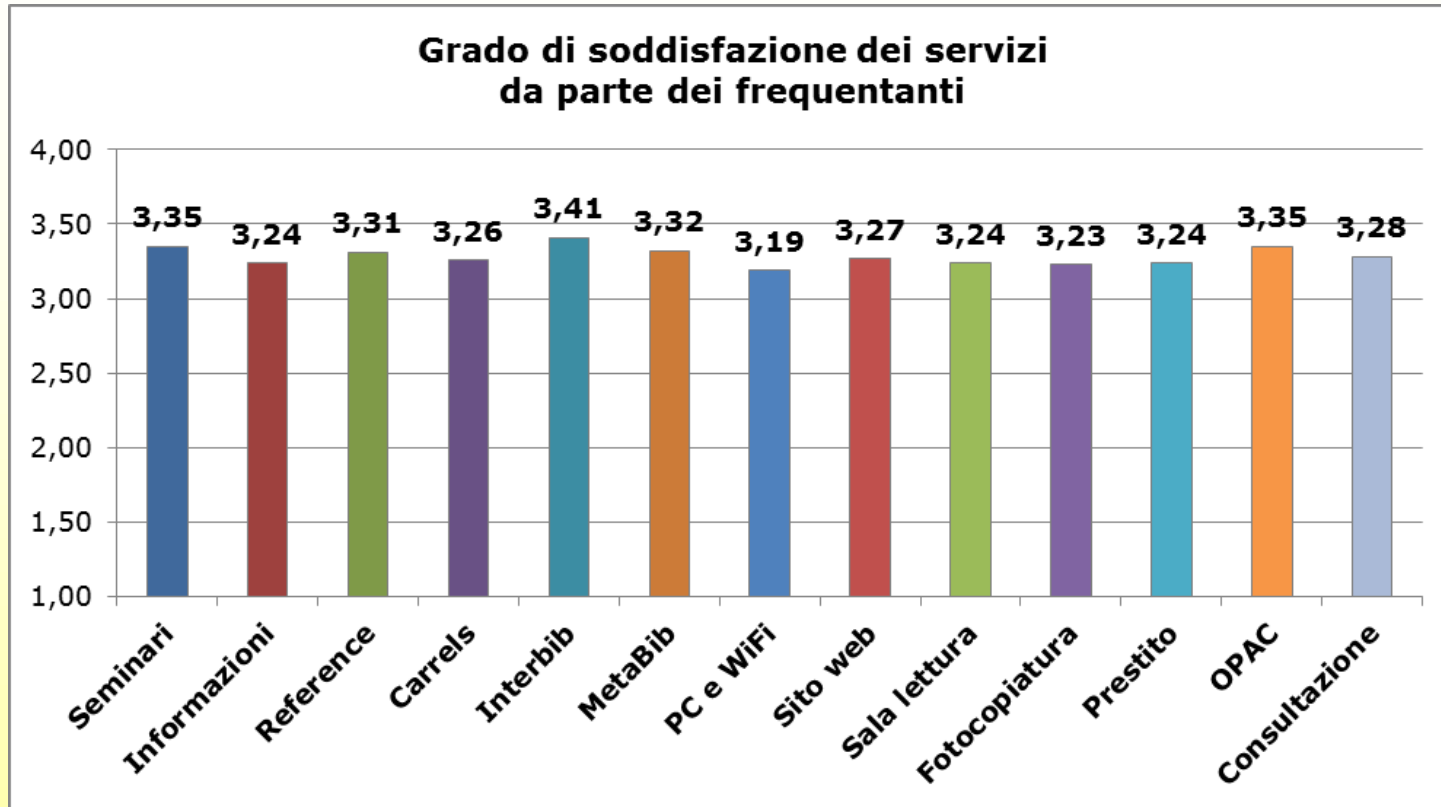
Ambienti [2]



Interventi realizzati e previsti:

- temperatura: intensificazione della comunicazione con l'Area **RIS** (Risorse Immobiliari e Strumentali) per ottenere miglioramenti;
- rumore: valutazione dell'acquisto di **carrelli** diversi in U2, in cui il rumore è aggravato dalla pavimentazione ruvida;
- pulizia: affissione di **cartelli** in tutti i bagni della Sede Centrale per invitare a rispettare la pulizia; comunicazione con il RIS per prevedere incrementi e modifiche nelle attività di pulizia prossimamente;
- macchinette: attivazione di contatti con il RIS per valutare la possibilità di posizionare **distributori** di bibite e snack al secondo piano dell'U6 (Sede Centrale).

Servizi in loco e online



Anche i servizi saranno esaminati a partire da quello che ha ottenuto un **punteggio di soddisfazione** più basso (su scala 1-4): PC e WiFi (3,19); sito web (3,20); fotocopiatura (3,23); informazioni, prestito, sala lettura (3,24); carrels (3,26); consultazione (3,28); MetaBib (3,29); OPAC (3,30); reference (3,31); seminari (3,35); interbib (3,41).

PC e WiFi [1]



Criticità e proposte emerse dall'indagine:

- difficoltà nell'uso della connessione tramite rete WiFi;
- uso di internet limitato nei PC in sala e impossibilità di accedere alla casella istituzionale Gmail;
- pochi PC e talvolta malfunzionanti, soprattutto in Sede Centrale;
- proposta di mettere PC fruibili in piedi per la sola consultazione nella Sede di Scienze.

Interventi realizzati e previsti:

- maggiore diffusione del **volantino** predisposto dallo staff bibliotecario per l'uso del **WiFi**;
- ipotesi di installare PC da consultare stando in piedi per liberare posti di lettura nella Sede di Scienze.

PC e WiFi [2]



Chiarimenti:

- le **postazioni informatiche** presenti in biblioteca sono messe a disposizione per consultare le risorse offerte dalla stessa; un'estensione del loro utilizzo potrebbe causare un disservizio rispetto alla loro funzione e comportare problemi di sicurezza informatica;
- dato che c'è un monitoraggio quotidiano del corretto funzionamento dei PC, si invitano gli utenti a comunicare tempestivamente eventuali malfunzionamenti (talvolta il PC è solo in standby).

Sito web



Criticità e proposte emerse dall'indagine:

- scarsa usabilità;
- proposta di rendere più immediata la ricerca di informazioni.

Interventi realizzati e previsti:

- intenzione di mettere **in evidenza** le informazioni più utili presenti sul sito attraverso la newsletter mensile, considerato che in tempi brevi non si può migliorare l'usabilità del sito per motivi tecnici;
- creazione della pagina web «[FAQ sulla ricerca bibliografica](#)» per rendere più immediata l'utilità delle guide online per la ricerca bibliografica e per raggiungere tutti gli utenti con un'attività di «formazione a distanza».

Fotocopiatura



Criticità e proposte emerse dall'indagine:

- costo elevato e poche macchine in Sede Centrale;
- richiesta di usare il badge di ateneo anche per fare fotocopie.

Chiarimenti:

- il **costo** delle fotocopie è il migliore tra quelli proposti nell'ultima gara di appalto del servizio;
- in Sede Centrale per motivi di spazio non è possibile aumentare ulteriormente il n° delle **macchine**, passato già da 6 a 9 negli ultimi anni;
- l'ipotesi di usare il **badge** di ateneo anche per fare fotocopie è già stata presa in considerazione ed è stata scartata per motivi tecnici.

Informazioni



Criticità e proposte emerse dall'indagine:

- scarso aiuto da parte del personale nella ricerca a scaffale riscontrato in Sede Centrale;
- richiesta di un maggiore supporto agli utenti in tal senso.

Chiarimenti:

- nella Sede Centrale, come nelle altre sedi, è previsto il **supporto** agli utenti nella ricerca a scaffale e rientra tra le mansioni degli studenti collaboratori;
- il forte afflusso di utenza in alcuni momenti, l'impegno richiesto dalla ricollocazione continua del materiale a scaffale e l'ampiezza dello spazio in cui si muovono gli **studenti collaboratori** (3.500 mq su due piani), talvolta rendono difficoltoso avvalersi di questo servizio.

Prestito [1]



Criticità e proposte emerse dall'indagine:

- breve durata del prestito per i libri di testo;
- richiesta di avere un atteggiamento più severo verso chi danneggia i libri, li riconsegna in ritardo o li ruba;
- proposta di inviare il pro memoria per la restituzione anche il giorno prima;
- richiesta di prenotare i libri disponibili a scaffale;
- proposta di eliminare le ricevute cartacee del prestito.

Prestito [2]



Interventi realizzati e previsti:

- intenzione di promuovere maggiormente le **novità** introdotte dal 2012: da una parte l'**estensione** del n° di volumi prestabili per studenti, laureandi e dottorandi, dall'altra i **provvedimenti disciplinari** rispetto al ritardo nella consegna dei libri in prestito;
- definizione delle **prassi** da osservare nei confronti di chi sottolinea o danneggia i libri, al fine di arginare il fenomeno;
- valutazione tecnica dell'introduzione di un **richiamo** per la restituzione dei libri prenotati e conseguente ipotesi di estendere ulteriormente il n° dei rinnovi per gli studenti.

Prestito [3]



Chiarimenti:

- a partire dal 2012 il **pro memoria** per la restituzione dei libri in prestito avviene 3 giorni prima della scadenza; un ulteriore sollecito il giorno prima appare gravoso per il personale e superfluo per l'utente;
- l'introduzione del servizio di **prenotazione** dei libri presenti a scaffale non è compatibile con le risorse umane attualmente disponibili e non sarebbe efficace in una biblioteca a scaffale aperto;
- l'eliminazione delle **ricevute** cartacee del prestito non permetterebbe di poter dimostrare l'avvenuta restituzione del libro, qualora la registrazione online non avvenisse correttamente.

Sala lettura



Criticità emerse dall'indagine:

- poche prese elettriche nella Sede Centrale e di Scienze;
- pochi posti e/o occupati «a vuoto» da altri utenti per molto tempo, soprattutto nella Sede di Scienze.

Interventi e chiarimenti:

- attivazione di contatti con il [RIS](#) per valutare la possibilità di aggiungere **prese elettriche** nelle tre sedi;
- nella Sede di Scienze sono già presenti cartelli per arginare il fenomeno dei **posti occupati** «a vuoto»; l'attivazione di un servizio di controllo dell'effettiva occupazione dei posti richiederebbe un surplus di personale che al momento non si può prevedere.

Carrels



Criticità emerse dall'indagine:

- poca pulizia e problemi di apertura delle porte;
- pochi carrels;
- limiti di accesso per alcune tipologie di utenti.

Interventi e chiarimenti:

- maggiore cura della **pulizia** e della manutenzione;
- specificazione del n° di [carrels](#) utilizzabili per 10 o 3 giorni sul sito web;
- l'estensione dell'utilizzo a più **tipologie di utenti** causerebbe un disservizio a chi ne ha più bisogno, considerata l'alta domanda a fronte di un'offerta che non può essere ampliata per motivi strutturali.

Consultazione



Criticità emerse dall'indagine:

- materiale bibliografico in disordine nella Sede Centrale;
- difficoltà nella ricerca del materiale a scaffale, soprattutto al III piano della Sede Centrale.

Interventi realizzati e previsti:

- studio di soluzioni organizzative per un monitoraggio più frequente dell'**ordine** del materiale a scaffale nella Sede Centrale;
- intenzione di incrementare e migliorare la **segnaletica**, soprattutto al III piano della Sede Centrale.

MetaBib



Criticità emerse dall'indagine:

- scarsa usabilità;
- difficoltà di accesso ai documenti online.

Interventi realizzati e previsti:

- proseguimento nell'organizzazione di periodici seminari su MetaBib e maggiore promozione degli stessi con la newsletter mensile;
- valutazione della possibilità di inserire ulteriori caselle di testo in MetaBib per spiegarne alcune **funzionalità**, laddove lo strumento non è ulteriormente migliorabile sotto il profilo tecnico;
- intenzione di dare più visibilità al documento utile per recuperare gli **articoli online**.

Criticità emerse dall'indagine:

- difficoltà nell'uso dei servizi personalizzati;
- scarsa usabilità;
- periodici malfunzionamenti;
- proposta di permettere di fare una ricerca per argomento.

Interventi realizzati e previsti:

- intenzione di promuovere di più le [videoguide](#) sui servizi personalizzati di prenotazione e rinnovo del prestito;
- volontà di migliorare l'**usabilità**, nei limiti del possibile, e di ridurre i malfunzionamenti, dovuti ad aggiornamenti;
- studio di modalità per divulgare la possibilità di fare un'efficace **ricerca per argomento**, usando i criteri di catalogazione (n° di CDD e descrizioni verbali).

Reference, Seminari



Proposte emerse dall'indagine:

- promuovere di più i [seminari](#), ritenuti molto utili;
- promuovere di più il [reference](#), servizio molto apprezzato.

Interventi e chiarimenti:

- **promozione dei seminari**, specifici per discipline o interdisciplinari che si tengono ogni mese, attraverso la newsletter mensile;
- il servizio di **reference** - già **promosso** in tutti [volantini](#) sui servizi distribuiti nelle tre sedi dal 2008 - non può essere ulteriormente pubblicizzato, poiché a un incremento eccessivo della domanda non potrebbe seguire un ampliamento dell'offerta; allo stato attuale, infatti, non è possibile aumentare le risorse umane dedicate.

Servizi interbibliotecari



Criticità emerse dall'indagine:

- lentezza o difficoltà nel recupero dei documenti, riscontrate in alcuni casi;
- richiesta di consegnare gli articoli in formato elettronico anziché cartaceo.

Interventi realizzati e previsti:

- incremento della **collaborazione tra le sedi** per accelerare i tempi di consegna di [libri](#) o [articoli](#) non posseduti dalla BdA;
- specificazione di un'informazione sul servizio di [Document Delivery](#) sul sito web: «Nella maggioranza dei casi le licenze degli editori vietano la consegna dell'**articolo** in **formato digitale** all'utente».

Conclusioni



Questa sintesi è il frutto di un lavoro di confronto tra i **responsabili della BdA**, iniziato ad ottobre 2012 con la diffusione dei risultati dell'indagine e tuttora in corso.

Il documento si propone di fornire un quadro aggiornato al mese di **gennaio 2013** e di diffonderlo con la newsletter di febbraio, che raggiunge tutti gli utenti istituzionali - potenziali o reali - della BdA (oltre 34.600).

Si anticipa che a marzo è prevista un'altra rilevazione della Customer Satisfaction rispetto ai servizi dell'Ateneo, compresi quelli bibliotecari; tale indagine si collocherà all'interno del progetto [Good Practice](#), a cui l'Università di Milano-Bicocca aderisce da diversi anni.

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