

La biblioteca che piace

Indagini di Customer Satisfaction

Progetto 2012 – 2013

Il Questionario online: risultati generali

Rapporto – 25 settembre 2012
(a cura di Enrico Bellucci, Marta Bellucci, Annalisa Capacci,
Stefania Casati, Anna Maria Grassi, Annalisa Simi)

*Sistema Bibliotecario di Ateneo
Università degli Studi di Siena*

Sommario

- Premessa;
- Il Progetto (finalità, attori coinvolti, durata e articolazione);
- Il Questionario online:
 - la finalità e la modalità;
 - l'oggetto;
 - il campione;
 - sintesi dei risultati generali;
 - considerazioni generali sintetiche;
 - sviluppi di analisi.

Premessa

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA), nell'ambito di un programma di valorizzazione dei servizi offerti, sta attuando da tempo azioni molteplici. Tra queste:

- La definizione di una [Carta dei Servizi](#);
- Una periodica **attività di misurazione e valutazione dei servizi** cui si accompagna un *benchmarking* con le altre realtà bibliotecarie italiane (lo SBA è membro del gruppo [GIM](#) – Gruppo interuniversitario per il Monitoraggio dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo);
- Il Progetto “La biblioteca che piace” per la rilevazione della **qualità percepita dagli utenti**, in collaborazione con [l'Università di Milano Bicocca](#): si configura come progetto pilota del GIM per un confronto tra realtà diverse e la definizione di linee guida sulla *customer satisfaction* per le biblioteche delle università italiane [vd. [e-book](#)].

Il Progetto – Le sue **finalità** si propongono di instaurare un ciclo virtuoso di azioni:

- Programmazione;
- Pianificazione degli interventi;
- Predisposizione dei servizi;
- Indagine quantitativa;
- Indagine qualitativa / rilevazione della qualità percepita da parte degli utenti;
- Revisione della programmazione, allo scopo di utilizzare al meglio le risorse disponibili, individuando nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelli esistenti tarandoli, di volta in volta, sui bisogni effettivi dei fruitori dei servizi.

Il Progetto – Gli attori coinvolti

- Il Gruppo di Lavoro composto da 8 bibliotecari, uno statistico, un informatico, un amministrativo sotto la supervisione del Responsabile dello SBA;
- 21 volontari del Servizio Civile Volontario Nazionale;
- Collaborazione con l'Ufficio Formazione, Sviluppo e Comunicazione della Biblioteca di Ateneo di Milano Bicocca.

Il Progetto – Durata e articolazione

- Formazione dello staff in collaborazione con l'AIB Sezione Toscana (*marzo 2012*);
- Definizione del disegno di ricerca e messa a punto degli strumenti di rilevazione (*aprile-maggio 2012*);
- Rilevazione della qualità percepita mediante un questionario online (*maggio-giugno 2012*);
- Analisi e comunicazione dei dati raccolti tramite il questionario (*giugno-novembre 2012*);
- Rilevazione della qualità percepita attraverso interviste (*dicembre 2012-febbraio 2013*);
- Analisi e comunicazione dei risultati emersi dalle interviste (*marzo 2013*);
- Pianificazione e realizzazione di azioni di miglioramento alla luce dei dati raccolti (*settembre 2012-maggio 2013*);
- Valutazione degli interventi realizzati e relativa comunicazione interna ed esterna (*giugno-settembre 2013*).

Il Questionario online – finalità e modalità

- *Finalità*: rilevare il livello di **uso, soddisfazione e importanza** rispetto ai **servizi bibliotecari** e ad altri **aspetti peculiari** di un sistema bibliotecario (vd. **modello concettuale**); raccogliere **esperienze, opinioni e suggerimenti** di miglioramento.
- *Modalità*: somministrazione del **questionario online** (invito spedito via e-mail) a tutti gli **utenti potenziali istituzionali** dello SBA (19.523 tra studenti, docenti etc.) e sottoposto anche ad “**altri utenti**” (studenti, lavoratori, pensionati etc.) frequentanti le biblioteche dello SBA.

Il Questionario online – l'oggetto (1)

Il Questionario online è articolato in 5 sezioni:

- I) **PROFILO UTENTE;**
- II) **FREQUENTAZIONE BIBLIOTECHE;**
- III) **SERVIZI BIBLIOTECARI** (conoscenza e uso, soddisfazione e importanza);
- IV) **ASPETTI PECULIARI DI UN SISTEMA BIBLIOTECARIO** (soddisfazione e importanza);
- V) **PERCEZIONE COMPLESSIVA DELLO SBA.**

Il Questionario online – l'oggetto (2)

Variabili esaminate (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 peculiari.

Aspetti peculiari di un sistema bibliotecario esaminati:

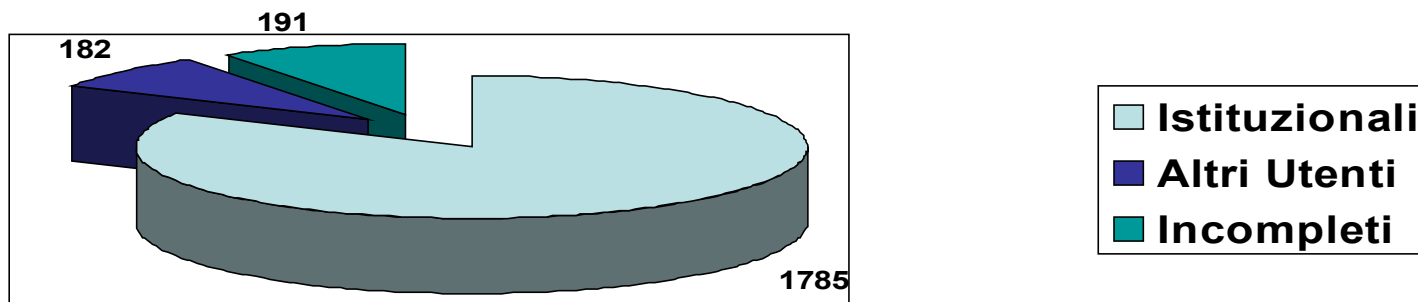
- Ambienti (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura etc.);
- Comunicazioni in biblioteca, per e-mail, sul sito (chiarezza e tempestività);
- Giorni e orari di apertura (ampiezza e adeguatezza alle proprie esigenze);
- Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza etc.);
- Patrimonio: libri, riviste, DVD, e-book, e-journal, etc. (quantità e qualità);
- Servizi fruibili in biblioteca (ricchezza, varietà e qualità);
- Servizi fruibili online (ricchezza, varietà e qualità).

Il Questionario online – l'oggetto (3)

Servizi bibliotecari esaminati:

- Sala lettura;
- Fotocopiatura;
- Postazioni informatiche e/o rete wi-fi;
- Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.;
- Prestito libri, DVD, CD etc.;
- Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche;
- Informazione bibliografica e assistenza agli utenti;
- Consulenza bibliografica approfondita (reference);
- Sito web del Sistema Bibliotecario e delle biblioteche;
- Catalogo online (OPAC SBS);
- Biblioteca Digitale (ASBe-): banche dati, e-journal, e-book;
- Consultazione delle risorse elettroniche 'da casa' (ASBe-@HOME);
- Consultazione delle risorse digitali di Ateneo (DigitUS).

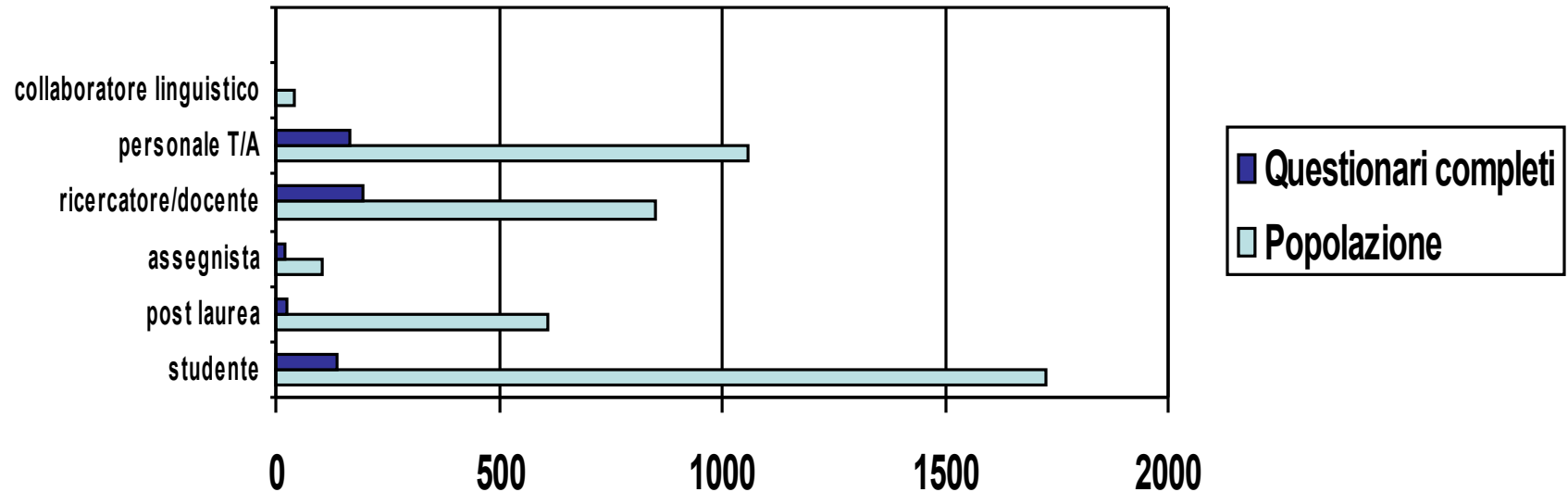
Il Questionario online – il campione



- Tra gli **utenti istituzionali** sono stati raccolti 1967 questionari, di cui **1785** completi (**9,14% della popolazione**);
- Tra gli “**altri utenti**” ne sono stati raccolti 191, di cui **182** completi.
- Verranno presi in esame nel dettaglio i questionari completi (91,15%), quelli incompleti saranno esaminati a parte.
- *Sviluppi di analisi:* l’analisi delle risposte degli “altri utenti” sarà condotta a parte valutando l’opportunità di riunire i dati emersi con le risposte degli utenti istituzionali.

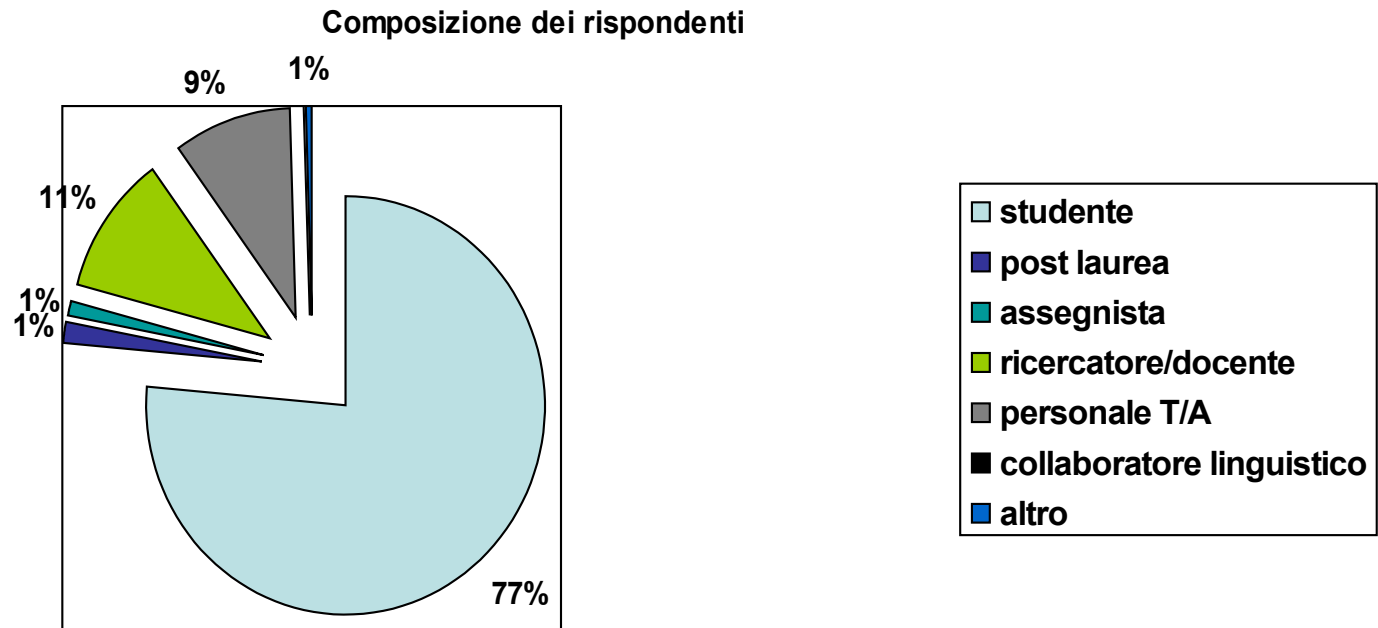
Il Questionario online – il campione degli utenti istituzionali (1)

Campione rispondenti - Popolazione Unisi



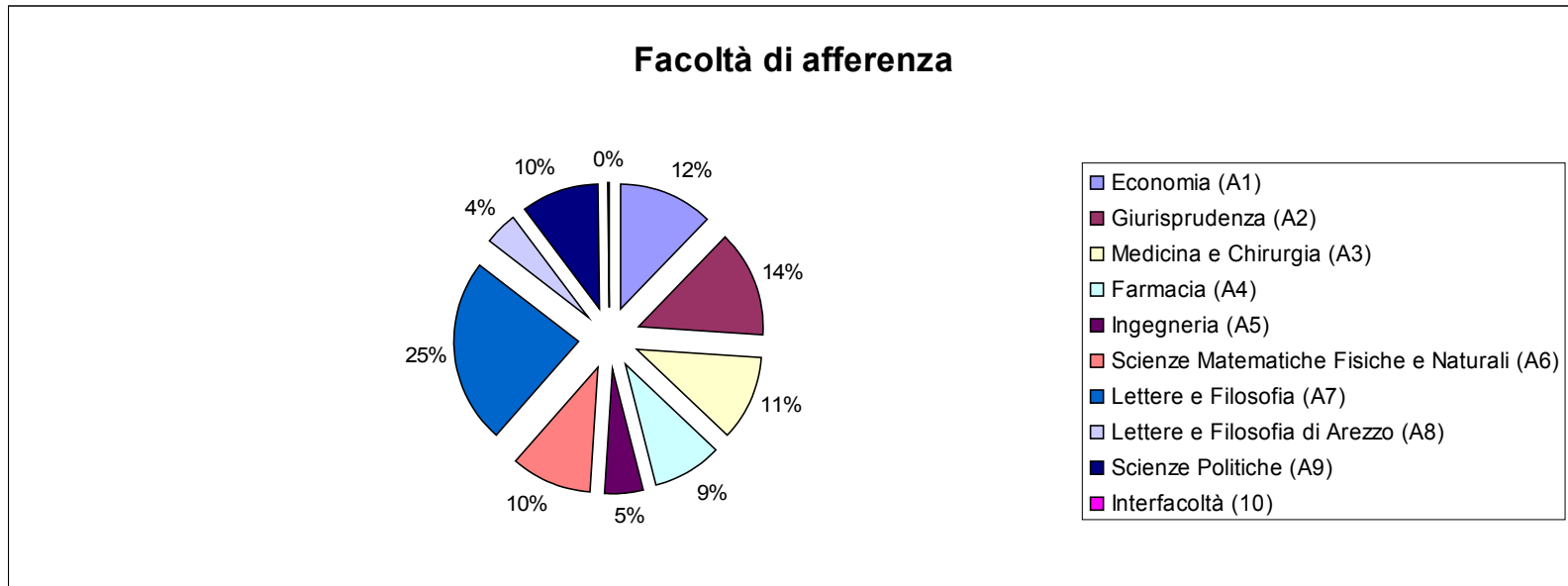
- (!) Per una migliore leggibilità del grafico i valori di “studente” sono divisi per 10.
- Si evidenzia il rapporto tra la **composizione della popolazione Unisi** e i **questionari completi raccolti per ogni tipologia di utente**: emerge una **maggiore partecipazione** dei **ricercatori/docenti** (23%), degli **assegnisti di ricerca** (18 %) e del **personale T/A** (16%) rispetto a quella degli studenti (8%) e degli studenti post laurea (4%).
- *Sviluppi di analisi*: approfondimenti riguardanti la composizione e la rappresentatività del campione dei rispondenti.

Il Questionario online – il campione degli utenti istituzionali (2)



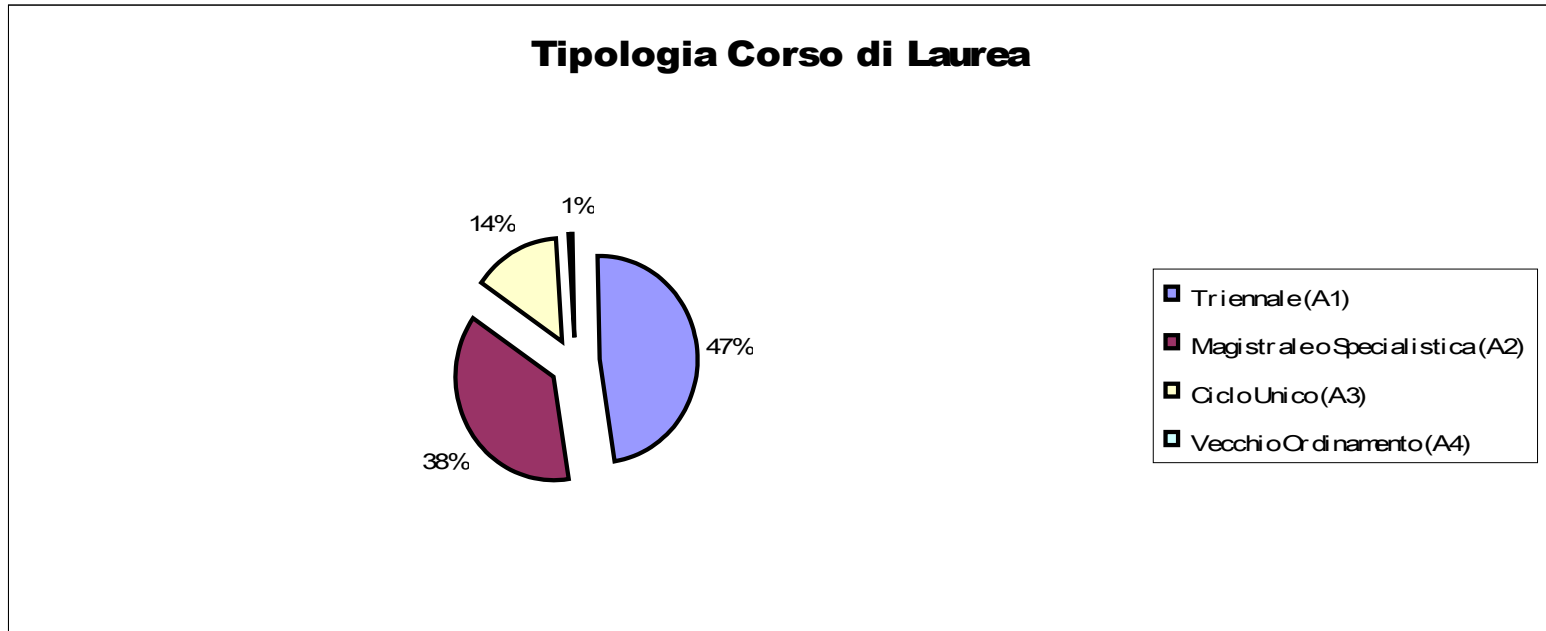
- Nel dettaglio, la composizione del campione dei rispondenti per **Tipologia di utenti**: **studente** 76,47%, **studente post laurea** 1,46%, **assegnista** 1,23%, **ricercatore/docente** 10,92%, **personale TA** 9,41%, **collaboratore linguistico** 0%, **altro** 0,5%.
- *Sviluppi di analisi*: categorizzare, se possibile, le risposte inserite nel campo aperto “Altro” che costituiscono lo 0,5% del campione.

Il Questionario online – il campione degli utenti istituzionali (3)



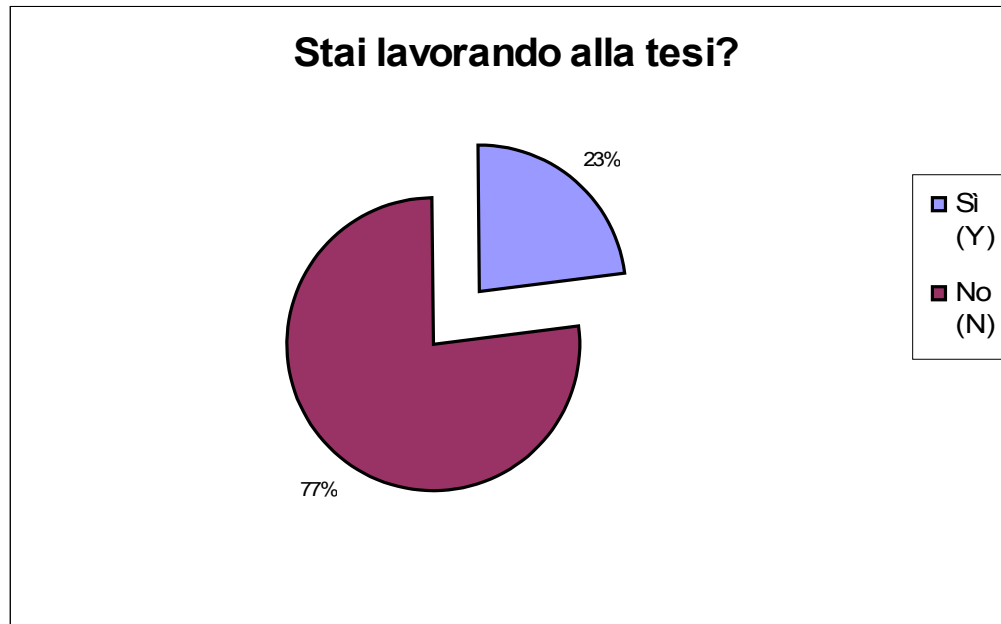
- Sono individuate le **Facoltà di appartenenza** degli studenti, studenti post laurea (master, specializzazione), assegnisti di ricerca e ricercatori/docenti che hanno risposto (90,08% dei rispondenti).
- *Sviluppi di analisi:* calcolare la rappresentatività del campione rispetto alla popolazione.

Il Questionario online – il campione degli utenti istituzionali (4)



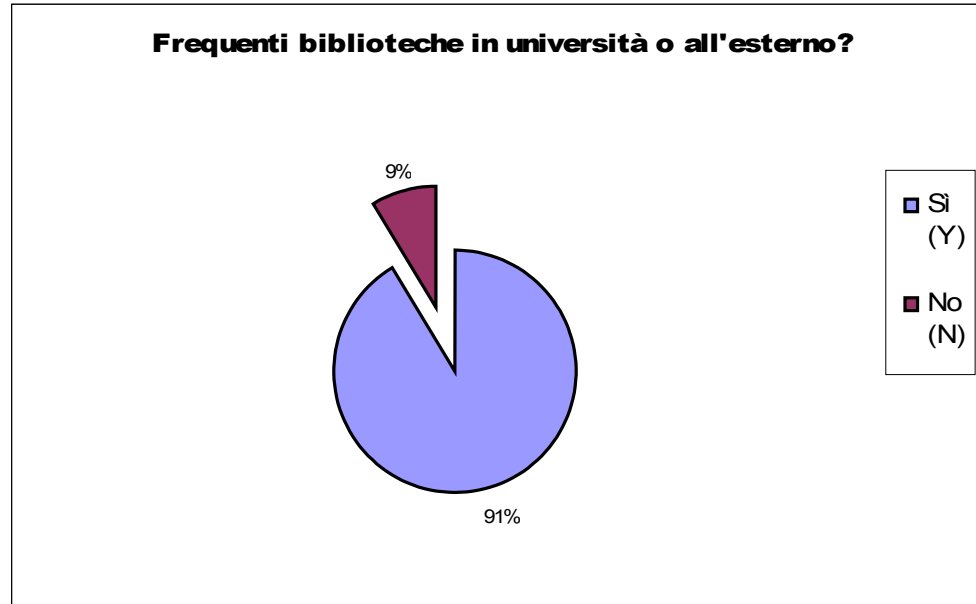
- E' individuata la **Tipologia del Corso di Laurea** degli studenti: 1365 (76,47% dei rispondenti).
- *Sviluppi di analisi*: calcolare la rappresentatività del campione rispetto alla popolazione.

Il Questionario online – il campione degli utenti istituzionali (5)



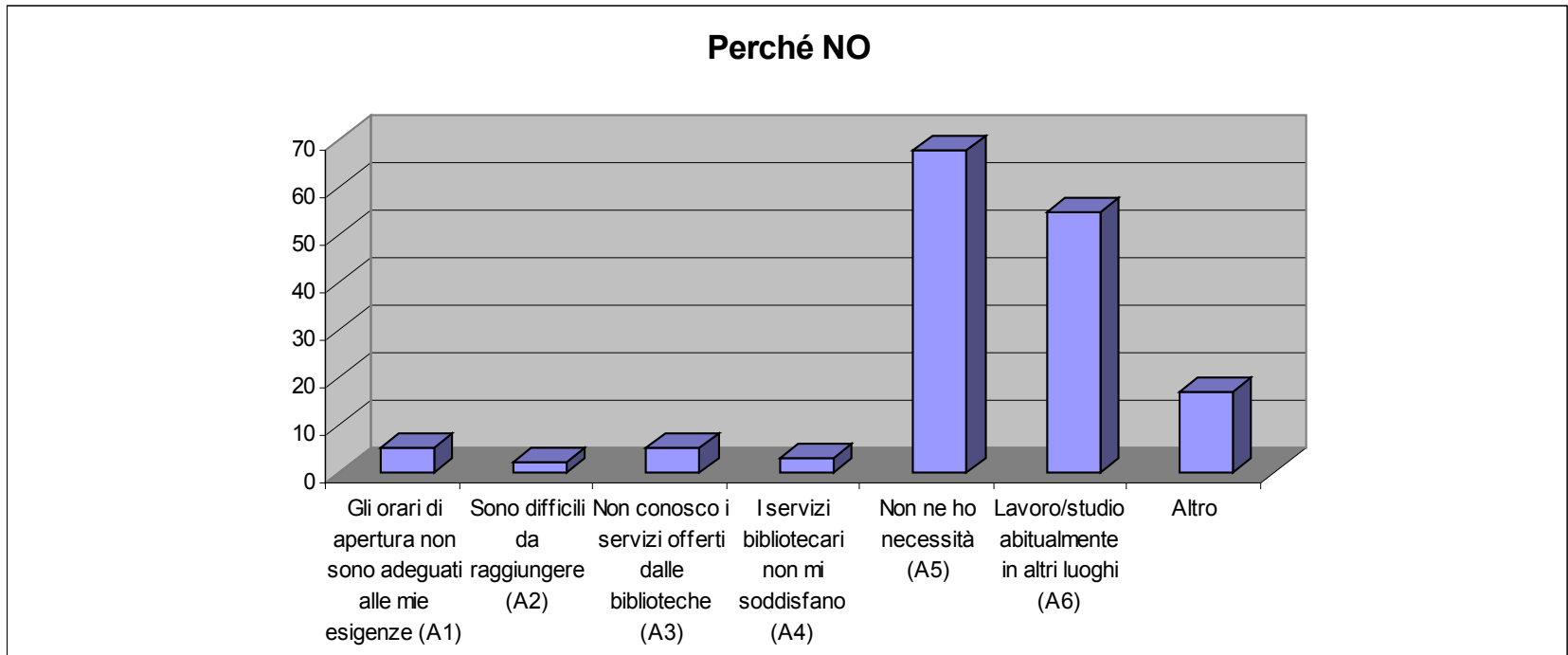
- **Tesisti:** su 1391 tra studenti e studenti post laurea rispondenti, meno di $\frac{1}{4}$ (il 22,93%) sta lavorando alla tesi di laurea.
- *Sviluppi di analisi:* incrociare questa risposta con i risultati relativi all'utilizzo di alcuni servizi (fornitura libri e articoli da altre biblioteche; informazione e consulenza bibliografica; OPAC SBS; ASBe-) che di solito vengono maggiormente sfruttati per la stesura della tesi.

I risultati (utenti istituzionali) – Frequentazione biblioteche (1)



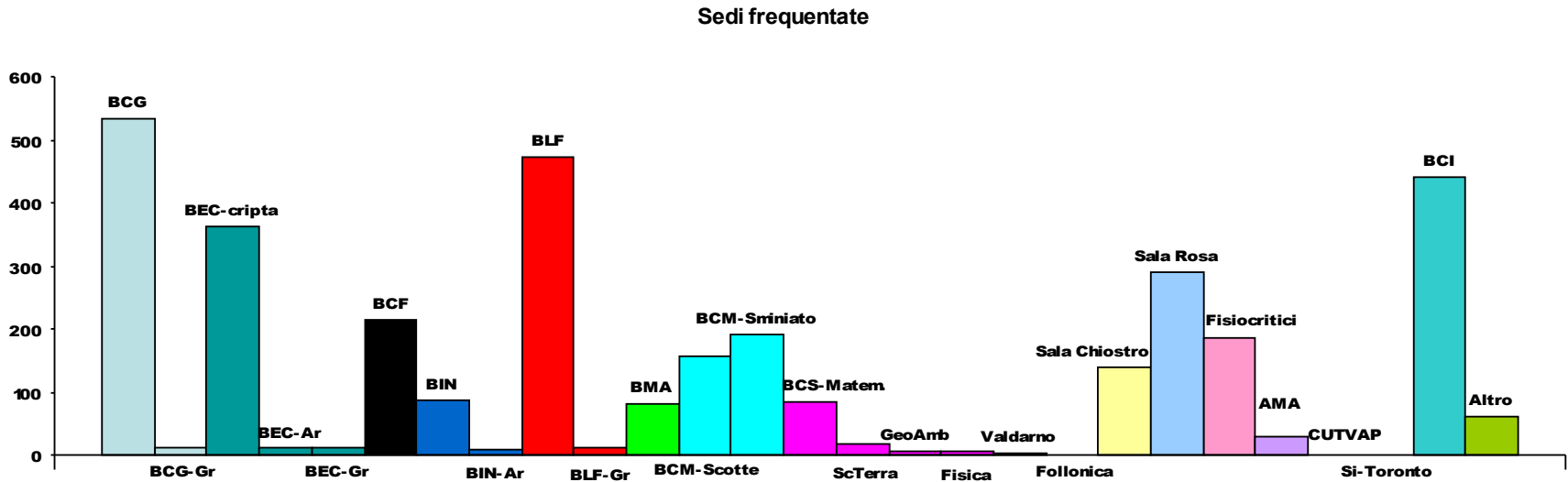
- Su 1785 (questionari completi) rispondenti, solo 155 (**ca. il 9%**) **non** frequentano biblioteche in università o all'esterno.
- *Sviluppi di analisi:* incrociare questo dato con i motivi della non frequentazione e con i dati relativi a utilizzo, soddisfazione ed importanza dei servizi online.

I risultati (utenti istituzionali) – Frequentazione biblioteche (2)



- Il **43,87%** dei **non frequentanti** ha dichiarato di non averne necessità, mentre il **35,48%** di lavorare/studiare abitualmente in altri luoghi. Tra gli altri motivi: il 3,23% segnala orari di apertura non adeguati ed un altro 3,23% di non conoscere i servizi offerti.
- *Sviluppi di analisi:* incrociare questo dato con quelli relativi a utilizzo, soddisfazione ed importanza dei servizi online.
Categorizzare le osservazioni fatte in “Altro” che rappresentano il 10,97% del totale.

I risultati (utenti istituzionali) – Frequentazione biblioteche (3)



- **A chi frequenta biblioteche** è stato chiesto di **indicare fino a 3 sedi**: in media ogni utente ne frequenta 2.
- **(!) Sala Rosa/Fisiocritici**: il dato sembra essere distorto a favore di una maggiore frequenza ai Fisiocritici forse per una scarsa conoscenza del nome “Sala Rosa” o confusione tra le due sedi collocate nella stessa piazzetta.
- Il 24,65% delle risposte sono state per la **Biblioteca Comunale degli Intronati (BCI)**.
- *Sviluppi di analisi*: categorizzare le risposte inserite in “Altro” (3,36% del totale); verificare sede per sede da chi (tipologia di utente) è frequentata; mobilità degli studenti tra le sedi rapportata alla Facoltà di appartenenza.

I risultati (utenti istituzionali) – Frequenzazione biblioteche (4)

A chi frequenta le strutture bibliotecarie dell'Ateneo è stato chiesto di fare una **classifica dei motivi della frequentazione**. Ne venivano proposti 8 che apparivano in ordine casuale ad ogni utente e che era obbligatorio mettere tutti in classifica:

- Per leggere e studiare con il mio materiale;
- Per studiare in gruppo;
- Per consultare il materiale disponibile in biblioteca;
- Per incontrare persone;
- Per prendere e/o riconsegnare il materiale offerto dalla biblioteca;
- Per l'assistenza che offre il personale;
- Per utilizzare le postazioni informatiche e/o la rete wi-fi;
- Per fare fotocopie.

I risultati (utenti istituzionali) – Frequenzazione biblioteche (5)

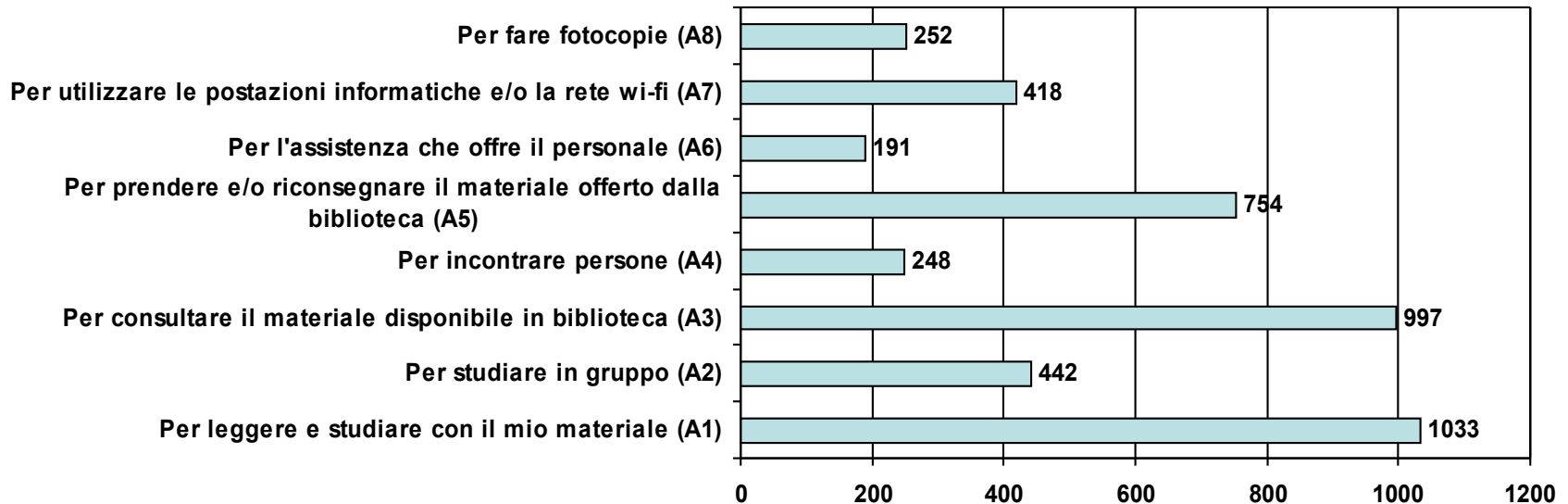
La **classifica** che ne deriva è la seguente:

1. Per leggere e studiare con il mio materiale (A1);
2. Per consultare il materiale disponibile in biblioteca (A3);
3. Per prendere e/o riconsegnare il materiale offerto dalla biblioteca (A5);
4. Per utilizzare le postazioni informatiche e/o la rete wi-fi (A7);
5. Per fare fotocopie (A8);
6. Per l'assistenza che offre il personale (A6);
7. Per incontrare persone (A4);
8. Per studiare in gruppo (A2).

Problematica: il rispondente è stato obbligato, per proseguire la compilazione del questionario, a mettere in elenco tutti i motivi a prescindere dall'uso reale della biblioteca.

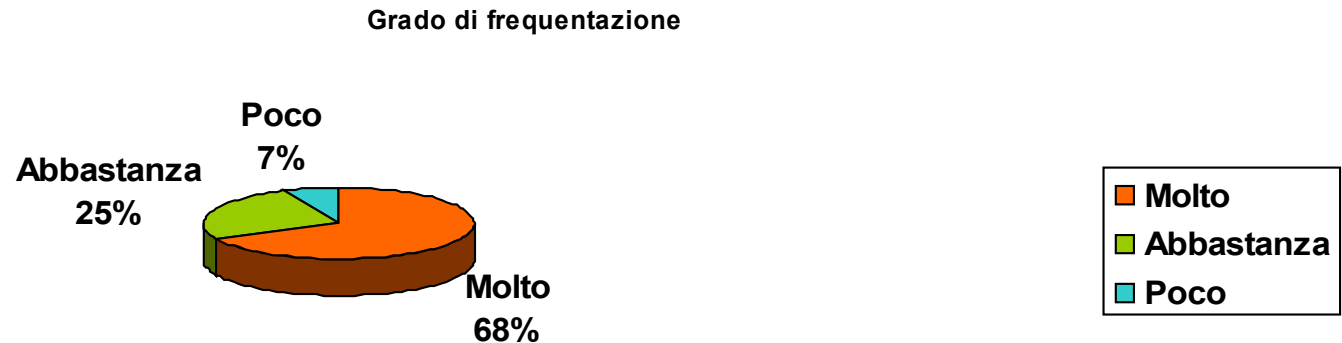
I risultati (utenti istituzionali) – Frequenzazione biblioteche (6)

Classifica - Prime 3 scelte



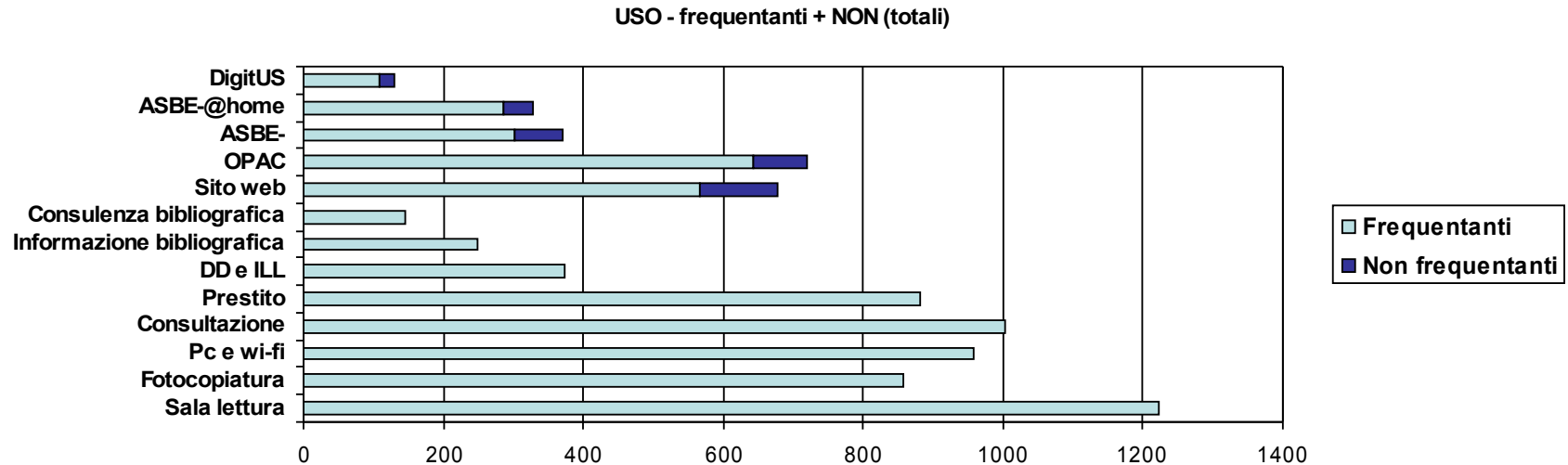
- Sono qui rappresentati i motivi di frequentazione in base alla somma delle **preferenze** ad essi assegnate nelle **prime tre scelte**. Da notare che la motivazione **Per studiare in gruppo**, ultima nella classifica complessiva, risale in quarta posizione, mentre scende dalla sesta all'ultima posizione **l'assistenza che offre il personale**.
- *Sviluppi di analisi:* incrociare i risultati della classifica con quelli relativi al grado di utilizzo dei servizi per verificarne la bontà; eventualmente incrociare anche con la soddisfazione e l'importanza ad essi attribuita; analisi tipologia utente, sede frequentata/classifica e percentuale dei questionari abbandonati a questa domanda.

I risultati (utenti istituzionali) – Frequenzazione biblioteche (7)



- **A chi frequenta le strutture bibliotecarie dell'Ateneo** è stato chiesto di indicare il grado di frequentazione: il **68,03%** dei rispondenti frequenta **molto** (2-4 volte alla settimana), il **25,19%** **abbastanza** (1-3 volte al mese), il **6,78%** **poco** (1-5 volte l'anno).
- *Sviluppi di analisi:* calcolare la media di frequentazione delle biblioteche includendo l'intero campione (chi non frequenta mai e chi frequenta solo sedi esterne).

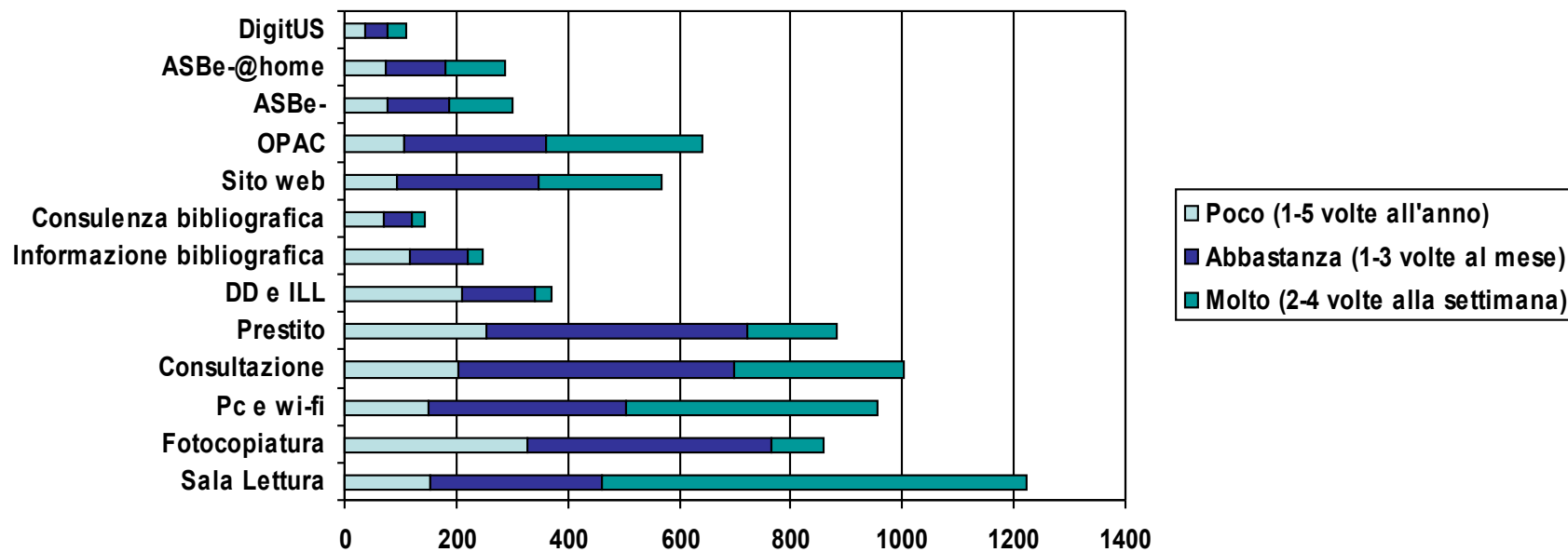
I risultati (utenti istituzionali) – USO dei Servizi bibliotecari (1): utenti frequentanti + NON freq.



- **A chi frequenta** le strutture bibliotecarie dell'Ateneo è stato chiesto di selezionare i servizi che usa abitualmente o che ha usato almeno una volta, **a chi NON frequenta** la stessa richiesta è stata posta per i soli servizi online.
- Complessivamente **i servizi più utilizzati** sono Sala lettura, Consultazione in sede, Pc e wi-fi, Prestito, Fotocopiatura, OPAC e sito web; **i meno utilizzati** DigitUS e Informazione e Consulenza bibliografica.

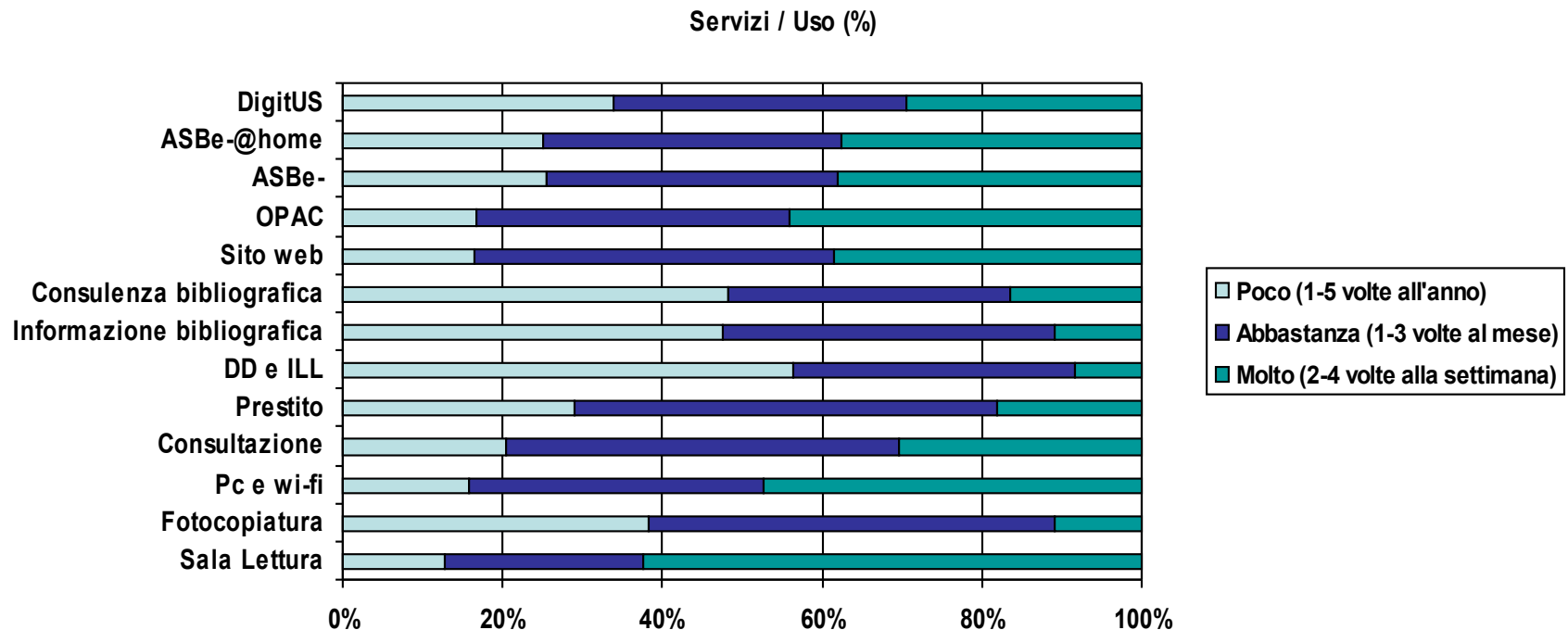
I risultati (utenti istituzionali) – USO dei Servizi bibliotecari (2): utenti frequentanti

Servizi / Uso (totali)



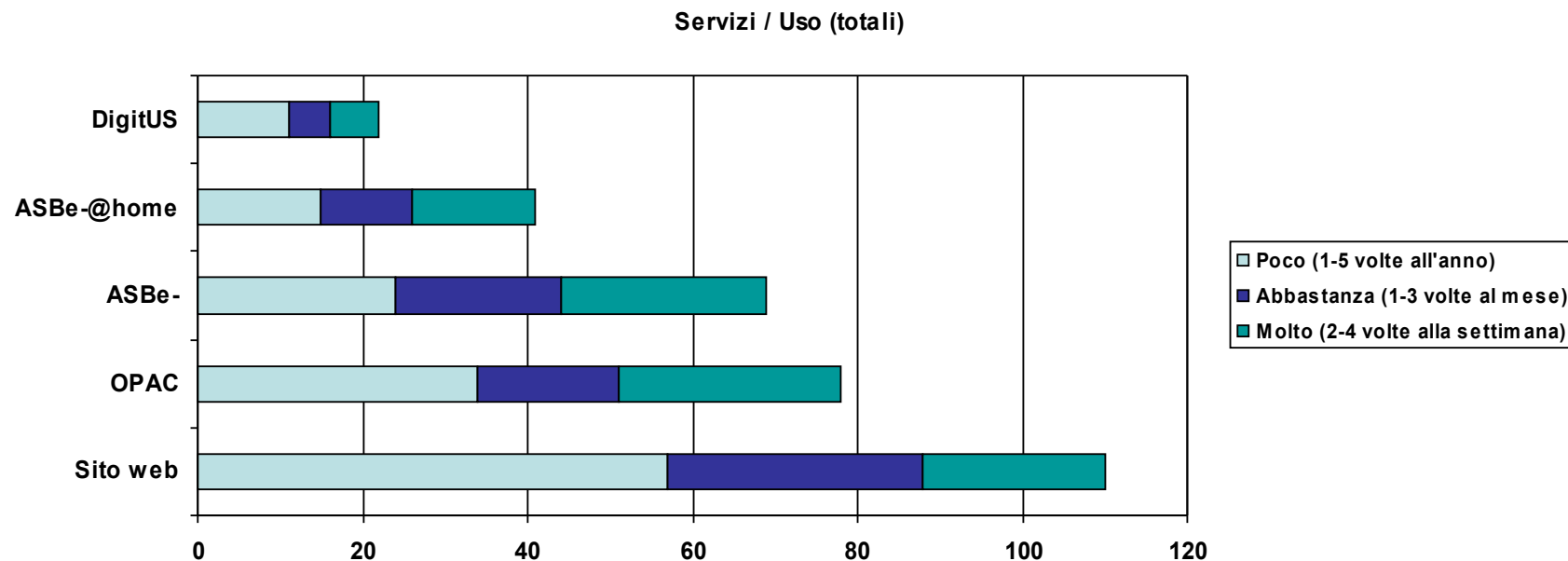
- E' stato poi chiesto di **indicare il grado di utilizzo** (poco – abbastanza – molto) dei servizi selezionati.
- **I servizi utilizzati maggiormente** dagli utenti frequentanti sono **Sala lettura, Consultazione in sede, Pc e wi-fi, Prestito, Fotocopiatura, OPAC** (cfr. risultati classifica precedente).
- *Sviluppi di analisi:* incrociare i dati con tipologia di utente, facoltà di afferenza, sedi frequentate, classifica dei motivi per cui l'utente si reca in biblioteca, soddisfazione e importanza dei servizi.

I risultati (utenti istituzionali) – USO dei Servizi bibliotecari (3): utenti frequentanti



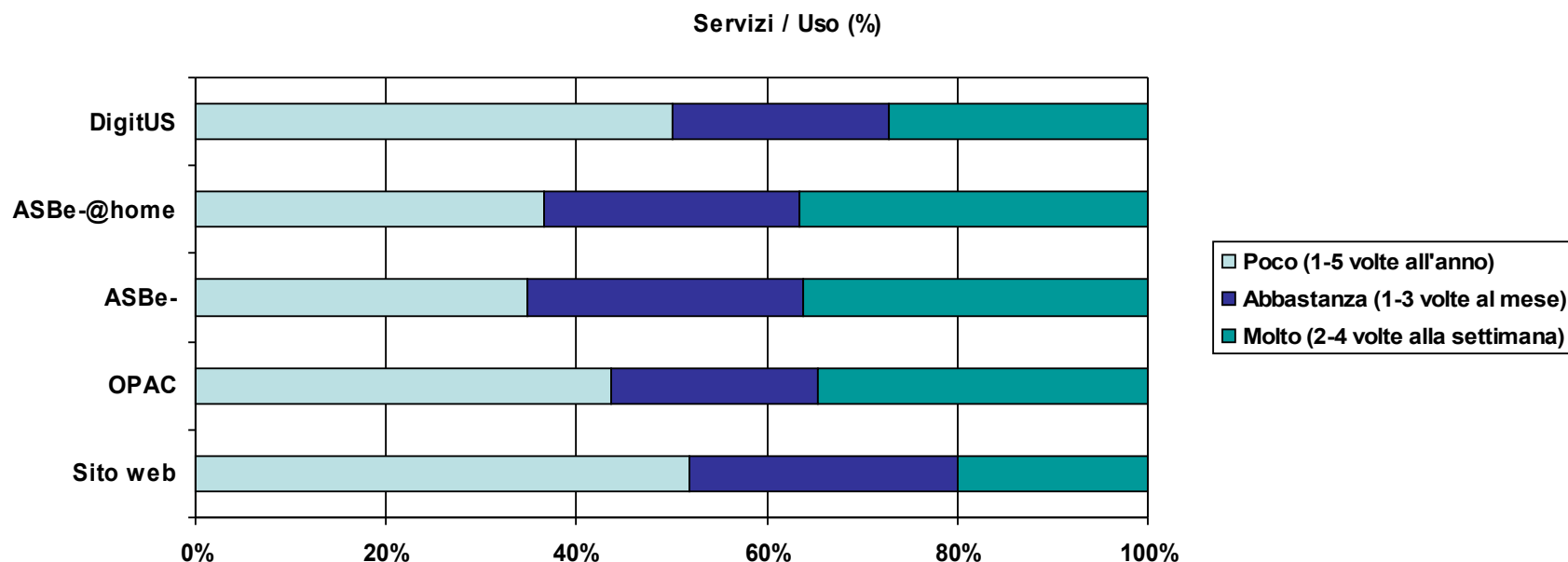
- E' qui visualizzato **in percentuale** il **grado di utilizzo** dei servizi. In alcuni casi, tra chi utilizza il servizio, il grado di frequenza è nettamente sbilanciato nel *molto* (**sala lettura**), in altri nel *poco* (**DD e ILL, informazione e consulenza bibliografica**), in altri prevale *l'abbastanza* (**prestito, consultazione e fotocopiatura**), per altri servizi invece la distribuzione della frequenza di utilizzo è piuttosto omogenea tra le opzioni previste (**DigitUS, ASBe- e ASBe-@home**).
- Considerando insieme i valori *abbastanza* e *molto*, si nota che tutti i servizi (a parte DD e ILL e informazione e consulenza bibliografica) risultano utilizzati con un discreto grado di utilizzo.

I risultati (utenti istituzionali) – USO dei Servizi bibliotecari (4): utenti NON frequentanti



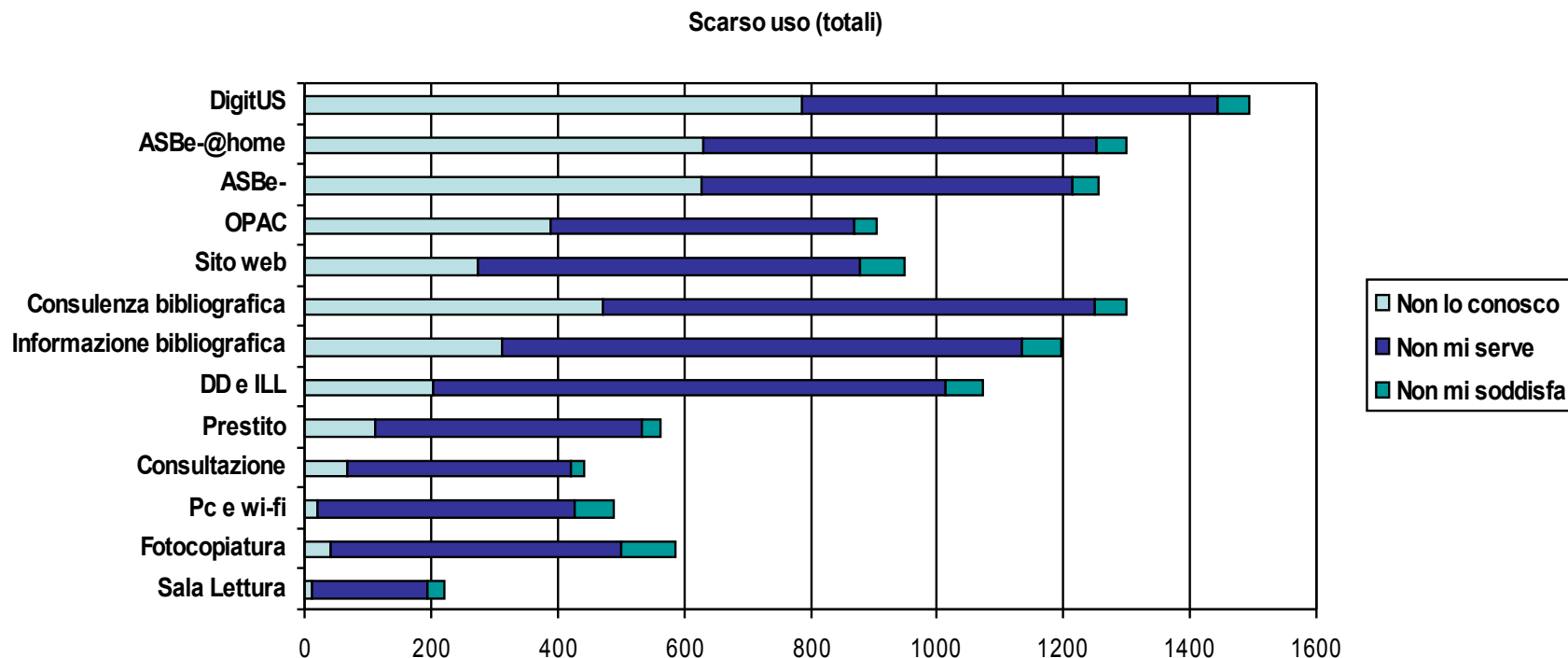
- E' stato chiesto anche agli utenti NON frequentanti di **indicare il grado di utilizzo** (poco – abbastanza – molto) dei servizi online selezionati.
- **I servizi utilizzati maggiormente** sono il **sito web**, l'**OPAC** ed **ASBe-**.
- *Sviluppi di analisi:* incrociare i dati con tipologia di utente, facoltà di afferenza, soddisfazione e importanza dei servizi; confronto tra l'uso dei servizi online da parte degli utenti "frequentanti" e dei "non frequentanti".

I risultati (utenti istituzionali) – USO dei Servizi bibliotecari (5): utenti NON frequentanti



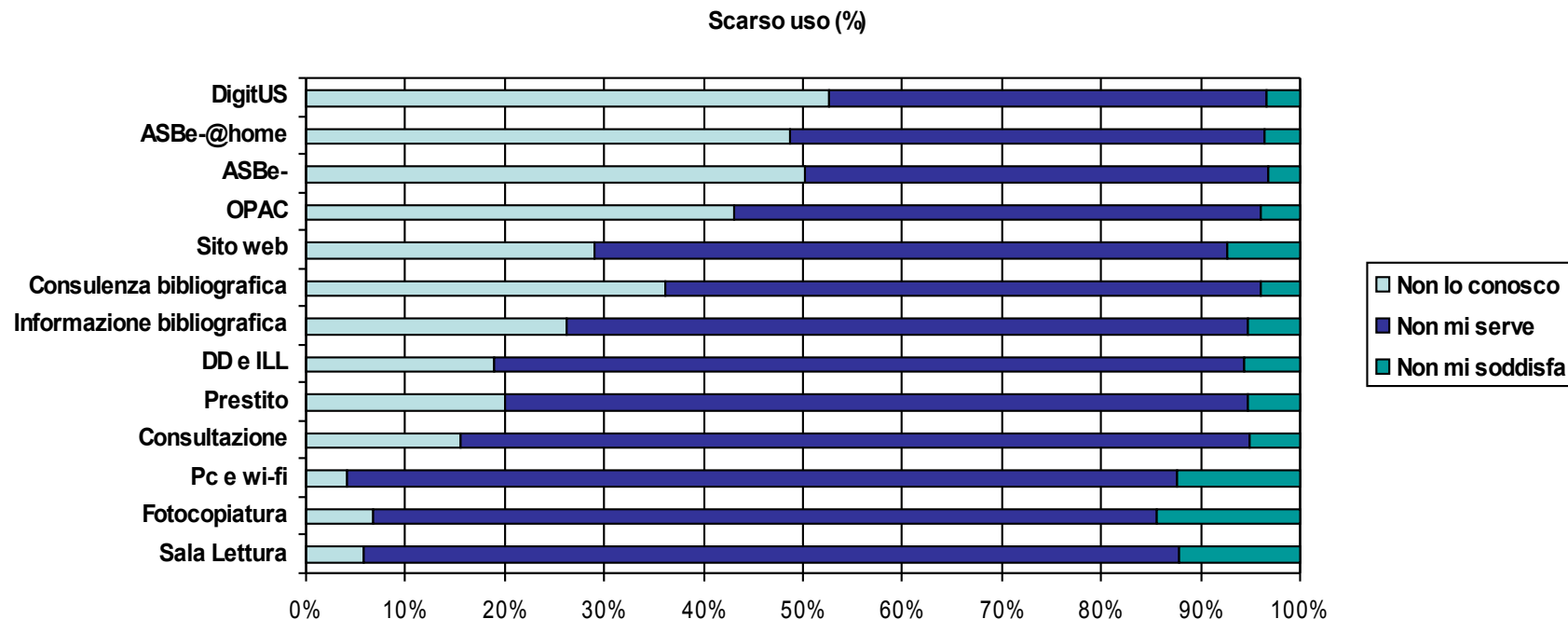
- E' qui visualizzato **in percentuale** il **grado di utilizzo** dei servizi. In alcuni casi, tra chi utilizza il servizio, il grado di frequenza si divide più o meno a metà tra chi lo utilizza *poco* e chi *abbastanza* o *molto* (**DigitUS** e **sito web**); in altri casi è prevalente un grado di utilizzo *abbastanza* o *molto* (**ASBe-** e **ASBe-@home**).

I risultati (utenti istituzionali) – SCARSO USO dei Servizi bibliotecari (1): utenti frequentanti + NON freq.



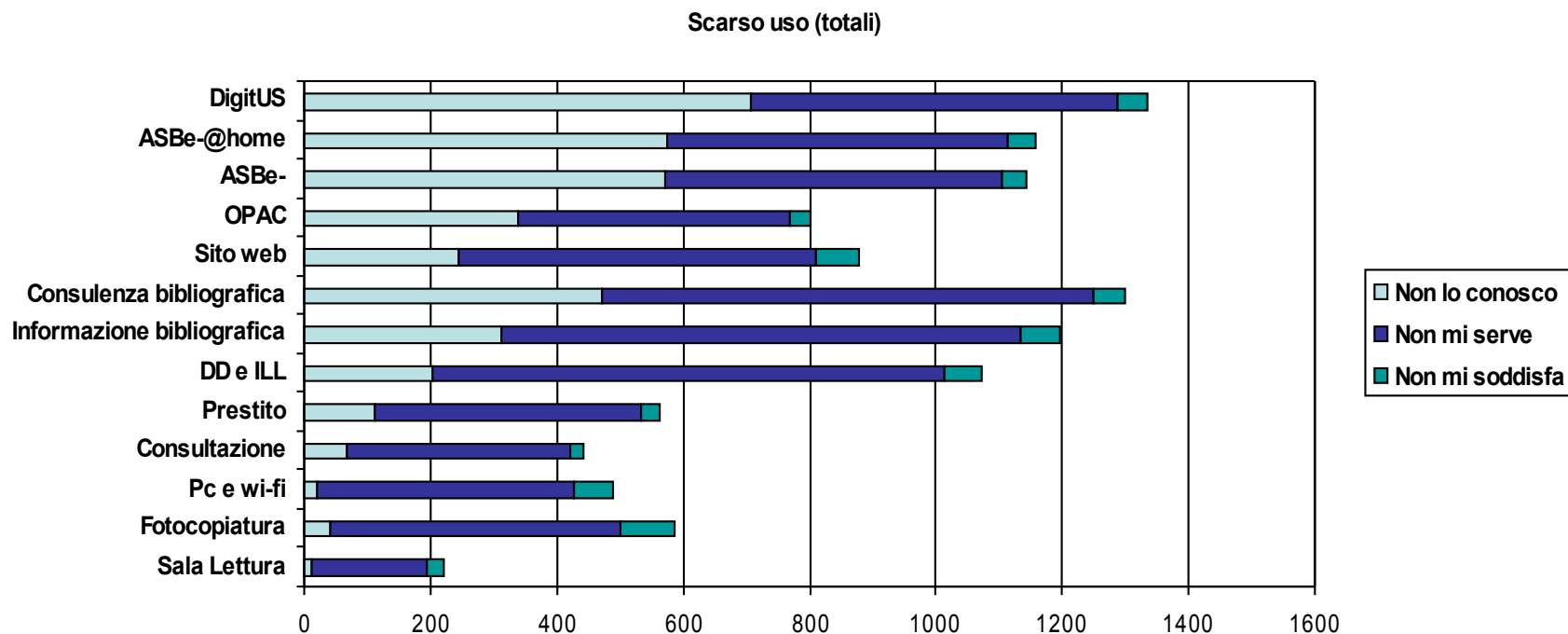
- Sono state chieste le **motivazioni del non uso** di alcuni servizi bibliotecari. Le opzioni di risposta proposte erano *non lo conosco*, *non mi serve*, *non mi soddisfa* + domanda aperta non obbligatoria per argomentarne i motivi (n. 308 risposte).
- Il grafico è complementare a quello precedente sull'uso (cfr.). Complessivamente i **servizi meno utilizzati** sono DigitUS, ASBe-@home, ASBe- (tra i servizi online) e Informazione e Consulenza bibliografica (tra i servizi in biblioteca).
- *Sviluppi di analisi*: incrociare i risultati con la tipologia di utente, la facoltà di afferenza e l'importanza e la soddisfazione attribuita ai servizi.

I risultati (utenti istituzionali) – SCARSO USO dei Servizi bibliotecari (2): utenti frequentanti + NON freq.



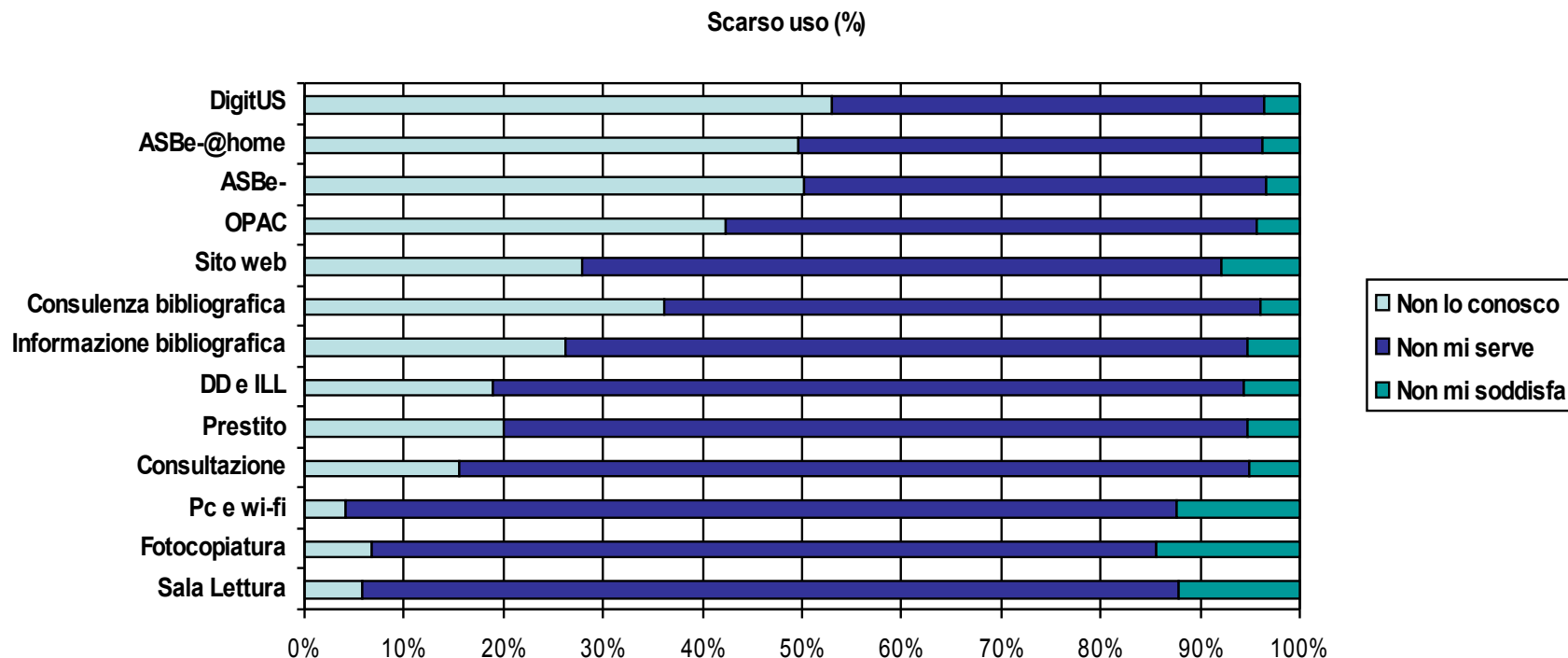
- E' qui visualizzata in % la motivazione dello scarso uso dei servizi. Complessivamente la motivazione prevalente è quella dell'inutilità soggettiva, seguita dall'ignoranza di determinati servizi e in misura minima dall'insoddisfazione.
- **I servizi meno conosciuti** sono quelli online: in particolare DigitUS, ASBe- ed ASBe-@home. Tra quelli in biblioteca: Informazione e Consulenza bibliografica.
- **I servizi ritenuti individualmente più inutili:** Sala lettura, Pc e wi-fi, Fotocopiatura, Consultazione in sede.
- **I servizi meno soddisfacenti:** Fotocopiatura, Pc e wi-fi, Sala lettura e Sito web.

I risultati (utenti istituzionali) – SCARSO USO dei Servizi bibliotecari (3): utenti frequentanti



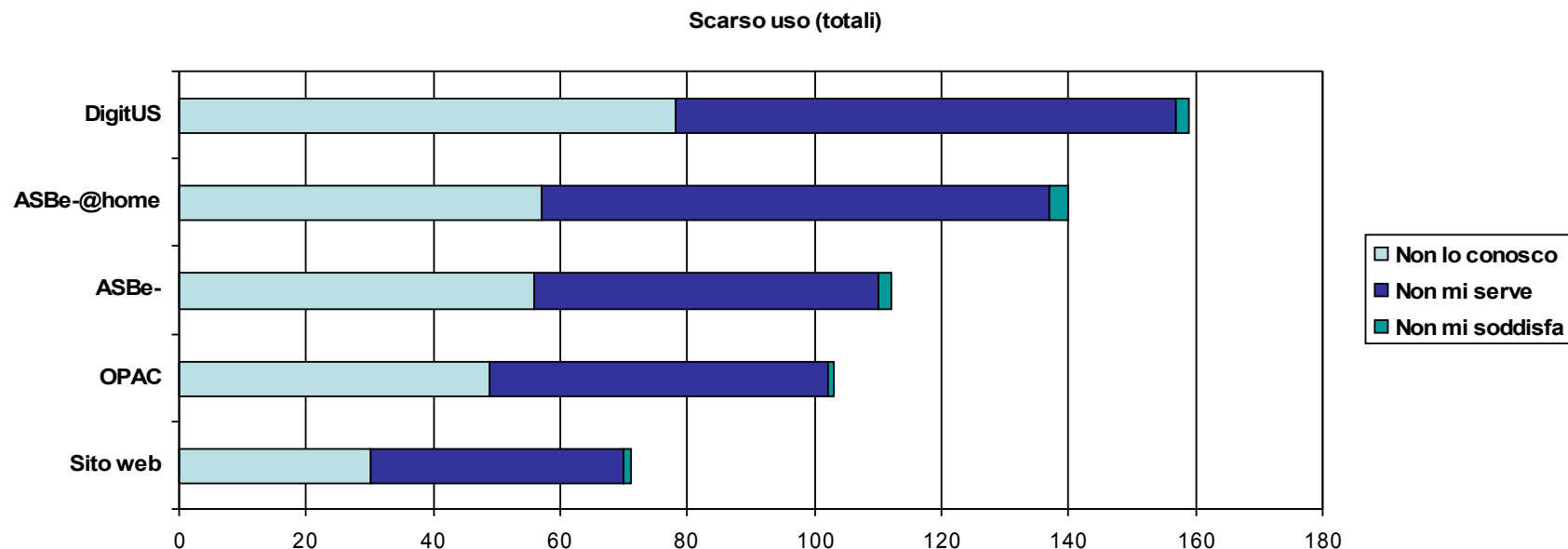
- Dal grafico emerge che **alcuni servizi non sono stati mai usati dalla maggioranza degli utenti frequentanti**, nell'ordine:
 - DigitUS 92,45%;
 - Consulenza bibliografica 89,96%;
 - Informazione bibliografica 82,83%;
 - ASBe-@home 80,13%;
 - ASBe- 79,10%

I risultati (utenti istituzionali) – SCARSO USO dei Servizi bibliotecari (4): utenti frequentanti



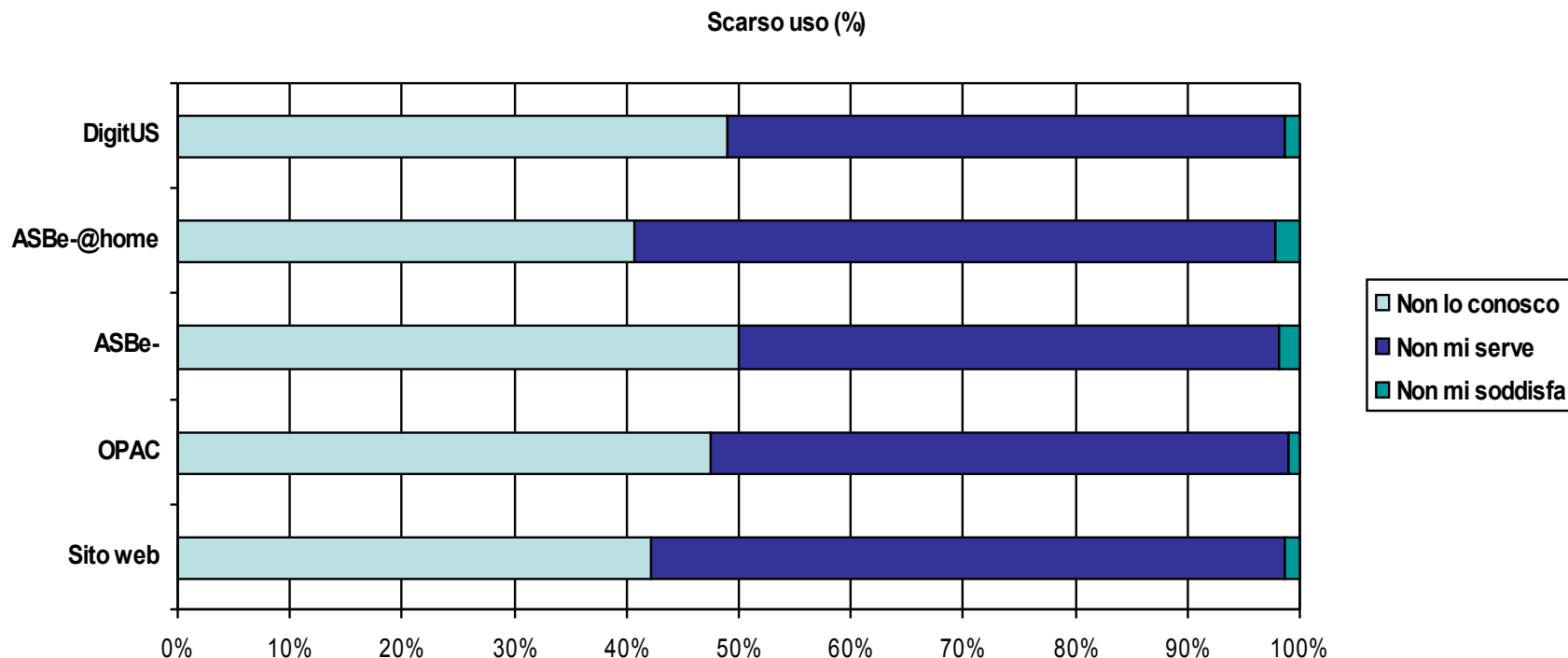
- **Tra chi frequenta** la motivazione preponderante (dal 60% di risposte in su) del **non uso dei servizi IN biblioteca** (sala lettura, prestito, fotocopiatura etc.) è il *non mi serve*, mentre **per i servizi online** (catalogo, ASBe- etc.) le percentuali di scelta tra *non mi serve* e *non lo conosco* diventano più o meno paritarie; *non lo conosco* è il motivo principale per i servizi DigitUS, ASBe- ed ASBe-@home.

I risultati (utenti istituzionali) – SCARSO USO dei Servizi bibliotecari (5): utenti NON frequentanti



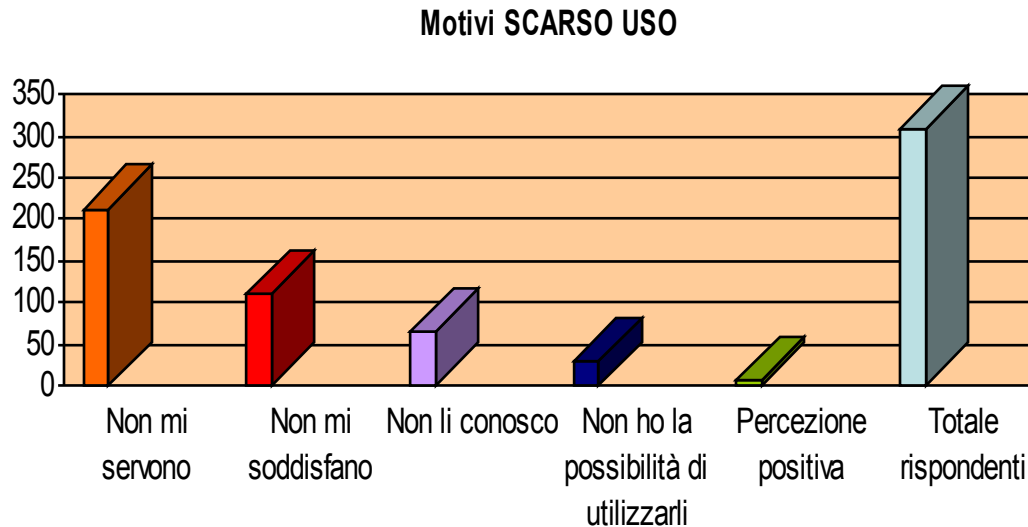
- Dal grafico emerge che **alcuni servizi non sono stati mai usati dalla maggioranza degli utenti NON frequentanti**, nell'ordine:
 - DigitUS 87,84 %;
 - ASBe-@home 77,34 %;
 - ASBe- 61,87 %.

I risultati (utenti istituzionali) – SCARSO USO dei Servizi bibliotecari (6): utenti NON frequentanti



- **Tra chi NON frequenta** si conferma **per i servizi online** la distribuzione di scelta più o meno paritaria tra *non mi serve* e *non lo conosco*.

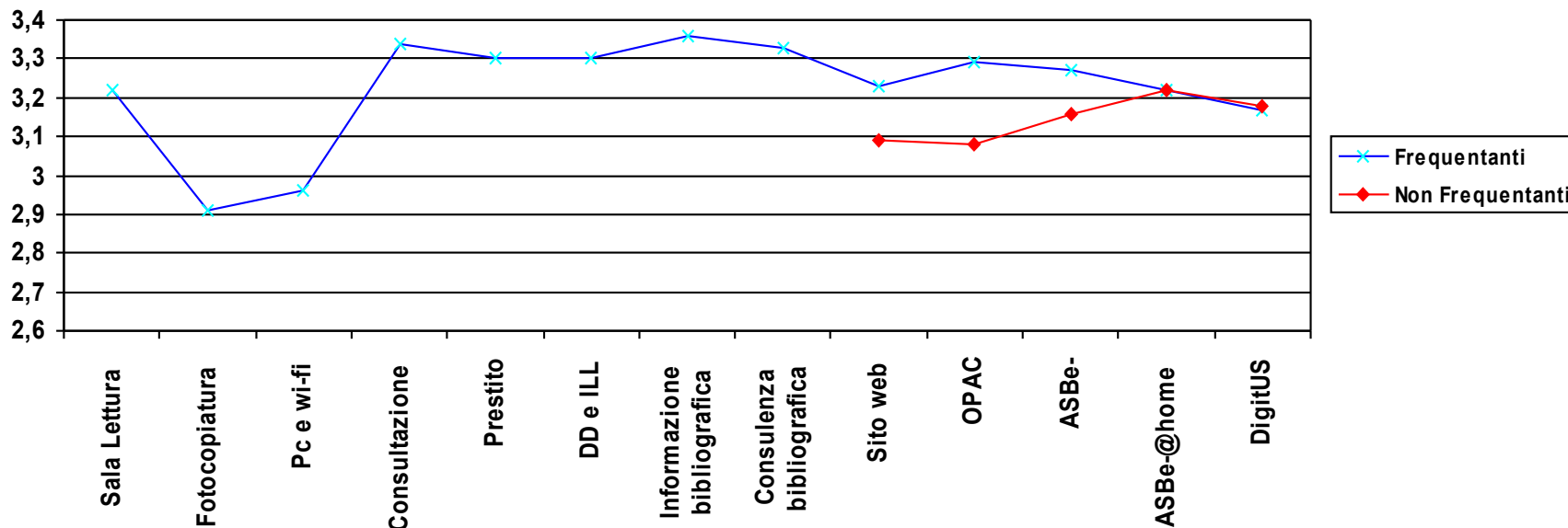
I risultati (utenti istituzionali) – SCARSO USO dei Servizi bibliotecari: analisi risposte *aperte*



- Ha risposto il **17,25%** del campione dei partecipanti.
- Nel grafico l'ultima colonna con il totale dei rispondenti alla domanda aperta dà un'idea della rilevanza di ogni categoria tenendo presente che essi talvolta hanno espresso più pareri incasellabili in categorie diverse: *non mi servono* 68,83% rispetto al campione, *non mi soddisfano* 35,38%, *non li conosco* 20,77% e *non ho la possibilità di utilizzarli* 9,74%. Una *percezione positiva* rispetto ai servizi utilizzati rappresenta il 2,27%.
- Da sottolineare il fatto che alcune note di insoddisfazione (quindi inserite nella categoria "non mi soddisfano") presentano **tematiche legate ad una comunicazione problematica** da cui discende una scarsa conoscenza dei servizi. Tali osservazioni su *comunicazione poco efficace* e *scarsa intuitività sul funzionamento* in generale dei servizi online rappresentano il 10,06%: di conseguenza potremmo in parte ridimensionare la percentuale dei commenti di insoddisfazione rispetto ai servizi 25,32% (in proporzione molto più alta rispetto ai risultati della domanda chiusa) facendo invece crescere la colonna *Non li conosco* 30,83%.
- Per approfondimenti: cfr. rapporto di analisi domande aperte.

I risultati (utenti istituzionali) – SODDISFAZIONE rispetto ai servizi bibliotecari

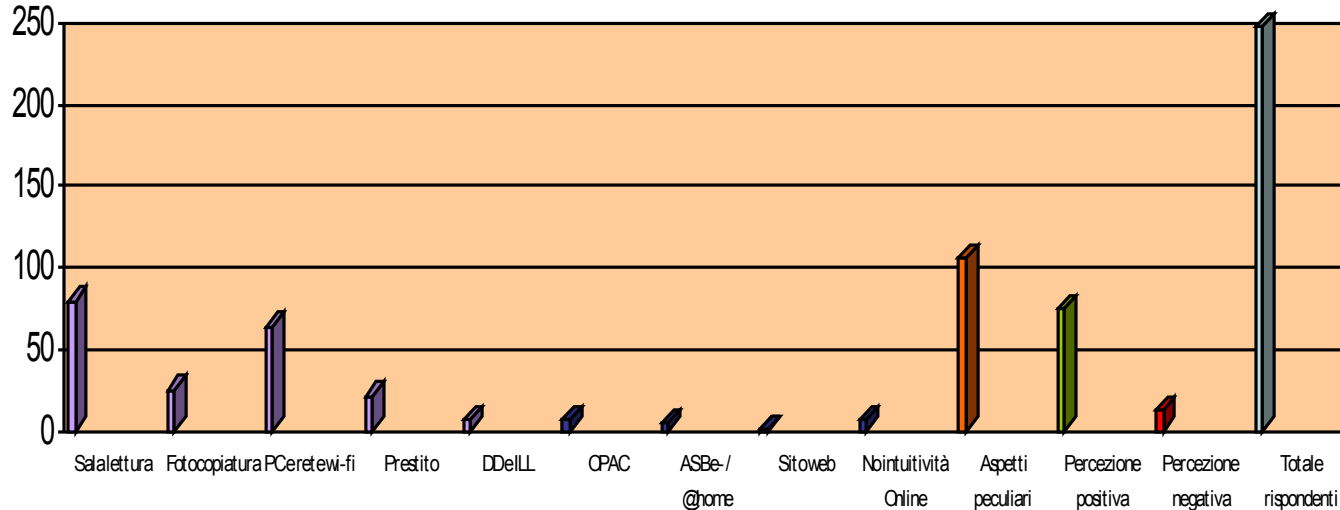
Servizi / Soddisfazione



- **A chi frequenta** le strutture bibliotecarie e **a chi NON frequenta** (solo servizi online) è stato chiesto di indicare il grado di **soddisfazione** rispetto ai servizi usati utilizzando sempre la scala a 4 valori + domanda aperta non obbligatoria per esprimere considerazioni (n. 248 risposte).
- I servizi **più soddisfacenti** risultano la **consultazione in sede, l'informazione e la consulenza bibliografica** (cfr. quest'ultimi due sono tra i servizi meno utilizzati, così come nella classifica l'assistenza offerta dal personale risulta nelle ultime posizioni, mentre la consultazione è nelle prime posizioni sia del grado di utilizzo che nella classifica).
- I servizi **meno soddisfacenti** sono la **fotocopiatura e Pc e wi-fi** (cfr. sono tra i servizi più utilizzati, posizionati a metà classifica).
- In generale gli utenti **NON frequentanti** esprimono un livello di soddisfazione inferiore a parte che per i servizi **ASBe@home e DigitUS** per i quali la valutazione coincide con quella espressa dai frequentanti.
- *Sviluppi di analisi:* analizzare in rapporto alla tipologia di utente, alla facoltà di afferenza ed alle sedi frequentate; analisi soddisfazione / importanza dei servizi.

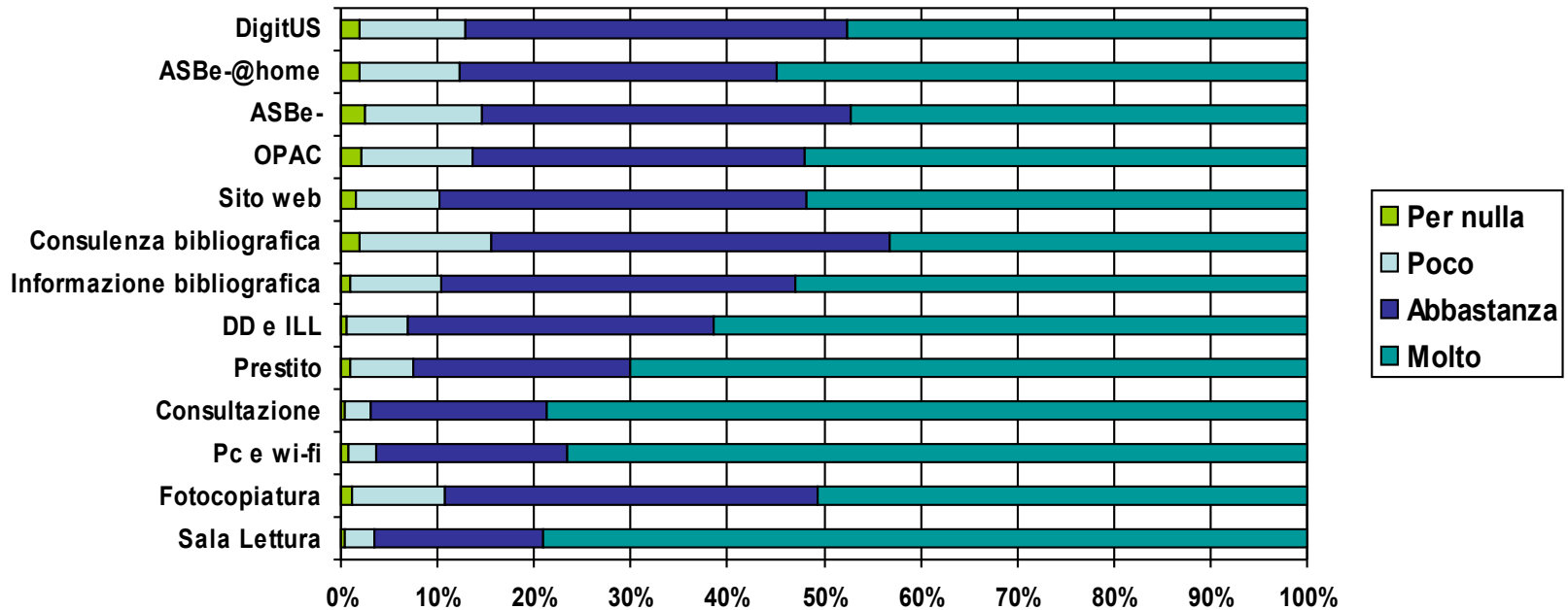
I risultati (utenti istituzionali) – SODDISFAZIONE rispetto ai servizi bibliotecari: analisi risposte *aperte*

Considerazioni SERVIZI BIBLIOTECARI



- Ha risposto il 15,57% del campione dei partecipanti.
- Nel grafico la distribuzione delle considerazioni raccolte in rapporto al totale dei rispondenti alla domanda tenendo presente che talvolta sono stati espressi da una stessa persona più pareri incasellabili in categorie diverse. Per i *Servizi in biblioteca* 78,62% di osservazioni, i *Servizi online* 6,85%, gli *Aspetti peculiari* 42,33%, *Percezione positiva* 29,83%, *Percezione negativa (+ spreco risorse)* 4,83%.
- (!) nella sottocategoria *Personale* (in *Aspetti peculiari*), *l'efficienza e la disponibilità* raccolgono il 15,23% di osservazioni.
- Per approfondimenti: cfr. rapporto di analisi domande aperte.

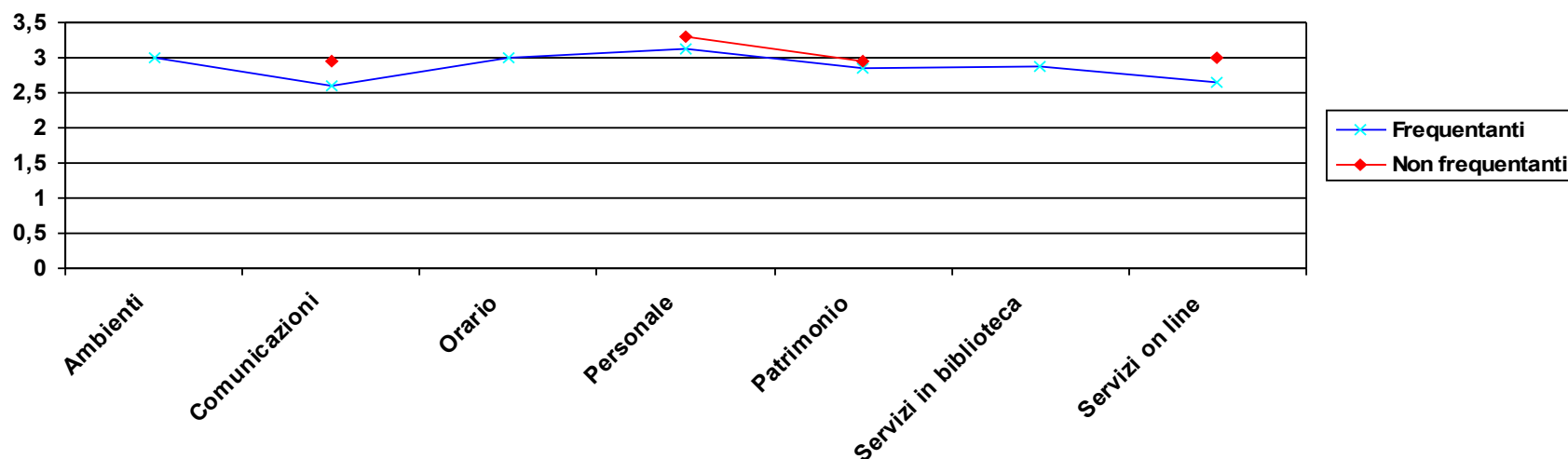
I risultati (utenti istituzionali) – IMPORTANZA dei servizi bibliotecari



- **A tutti** i rispondenti è stato chiesto di indicare il **grado di importanza** (scala 1-4) attribuito ai vari servizi offerti da un sistema bibliotecario di ateneo. In un quadro di alta importanza attribuita in modo generalizzato a tutti i servizi, sono ritenuti un po' **più importanti** la sala lettura, la consultazione in sede, pc e wi-fi, prestito e DD e ILL (cfr. sono tutti tra i servizi più utilizzati a parte DD e ILL); un po' **meno importanti** la consulenza bibliografica ed ASBe- (cfr. sono tra i servizi meno utilizzati).
- *Sviluppi di analisi:* analizzare in rapporto alla tipologia di utente e alla facoltà di afferenza ed al grado di utilizzo; analisi soddisfazione / importanza dei servizi.

I risultati (utenti istituzionali) – SODDISFAZIONE rispetto agli aspetti peculiari dello SBA

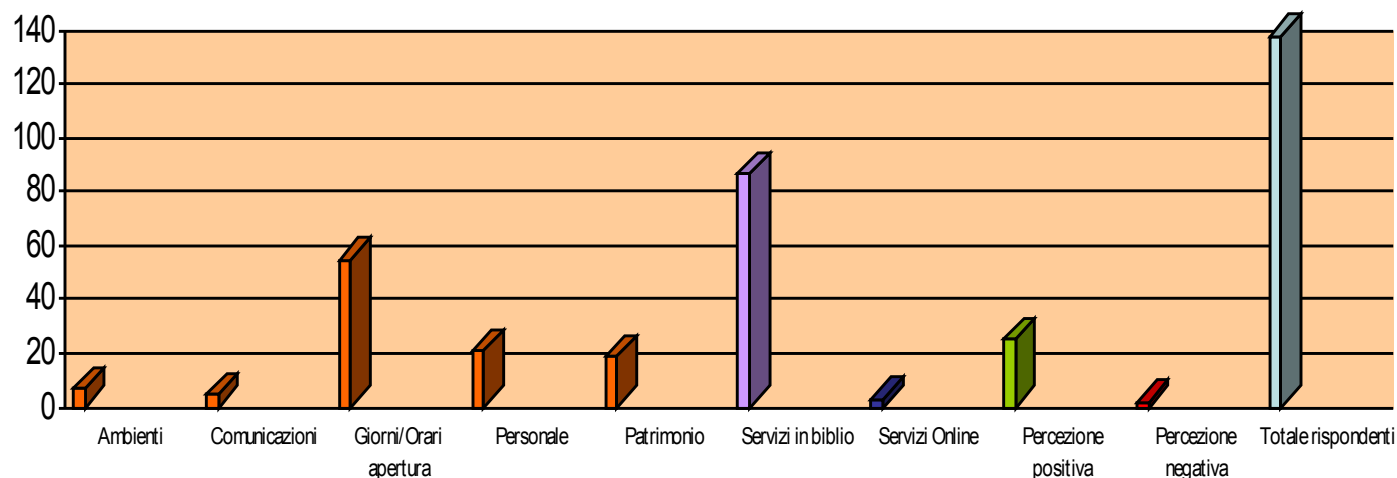
Aspetti peculiari / Soddisfazione



- **A chi frequenta** le strutture bibliotecarie e **a chi NON frequenta** (solo aspetti riguardanti servizi online) è stata chiesta una valutazione di **soddisfazione** su **aspetti peculiari dello SBA** utilizzando la scala 1-4 + domanda aperta non obbligatoria per esprimere considerazioni (n. 138 risposte).
- Il **personale** (cfr. risultati soddisfazione servizi) ottiene la valutazione più alta sia tra frequentanti che NON, seguito dagli **ambienti** e dagli **orari**.
- Entrambe le categorie di utenti assegnano il punteggio in media più basso (2,59 per i frequentanti e 2,96 per i non) alle **comunicazioni**.
- Tra i **frequentanti** ottengono poi un livello relativamente basso di valutazione i **servizi online** (2,64) mentre tra i **NON freq.** il **patrimonio** (2,95).
- In generale i NON freq. esprimono un livello di soddisfazione leggermente più alto.
- *Sviluppi di analisi:* analizzare in rapporto alla tipologia di utente, alla facoltà di appartenenza ed alle sedi frequentate; rapportare, per una verifica, il livello di soddisfazione dei servizi in biblioteca e online alla media della soddisfazione espressa in precedenza per i singoli servizi; analisi soddisfazione / importanza dei servizi.

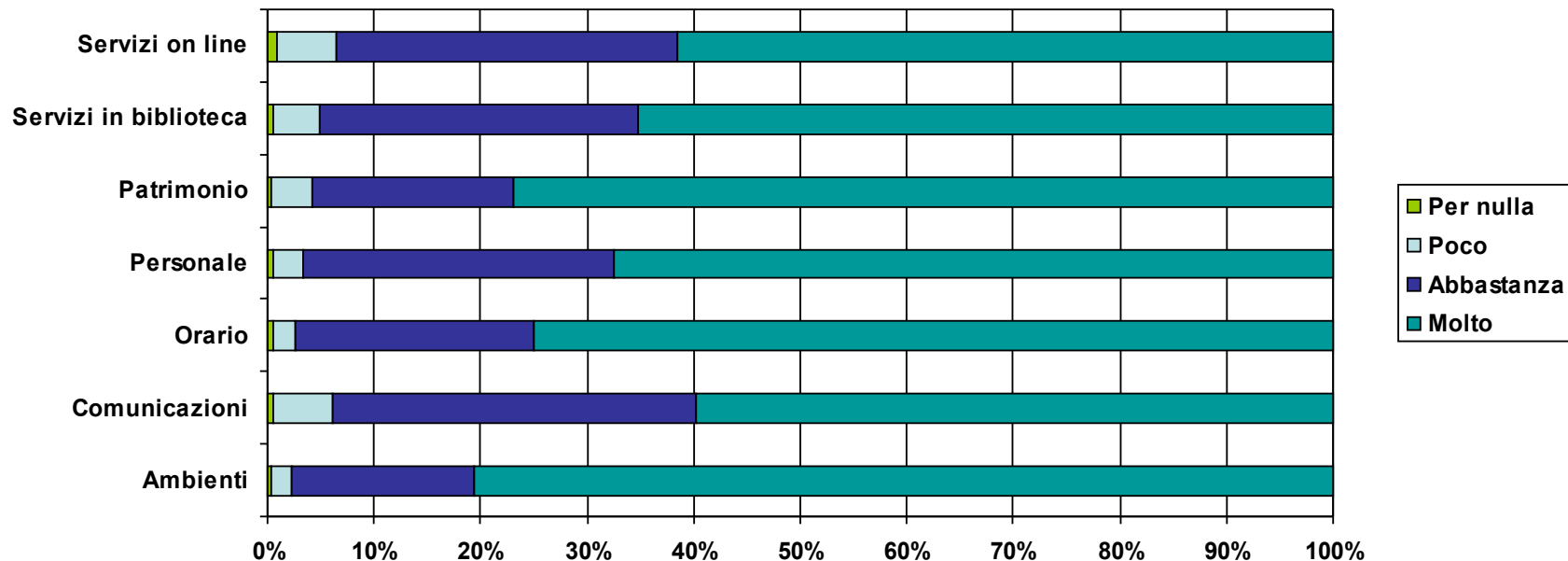
I risultati (utenti istituzionali) – SODDISFAZIONE rispetto agli aspetti peculiari dello SBA: analisi risposte *aperte*

Considerazioni ASPETTI PECULIARI



- Ha risposto il 7,73% del campione dei partecipanti.
- Nel grafico la distribuzione delle considerazioni raccolte in rapporto al totale dei rispondenti alla domanda tenendo presente che talvolta sono stati espressi da una stessa persona più pareri incasellabili in categorie diverse. Per gli *aspetti peculiari* (77,51%): *Ambienti* 5,07%, *Comunicazioni* 3,62%, *Giorni e orari di apertura* 39,85%, *Personale* 15,21%, *Patrimonio* 13,76%. *Servizi in biblioteca* 63,04%, *Servizi online* 2,17%, *Percezione positiva* 18,11%, *Percezione negativa* 1,44%.
- (!) tra i Servizi in biblioteca l'81,60% delle osservazioni è riferito alle problematiche dell'Ambiente/Sala lettura.
- Per approfondimenti: cfr. rapporto di analisi domande aperte.

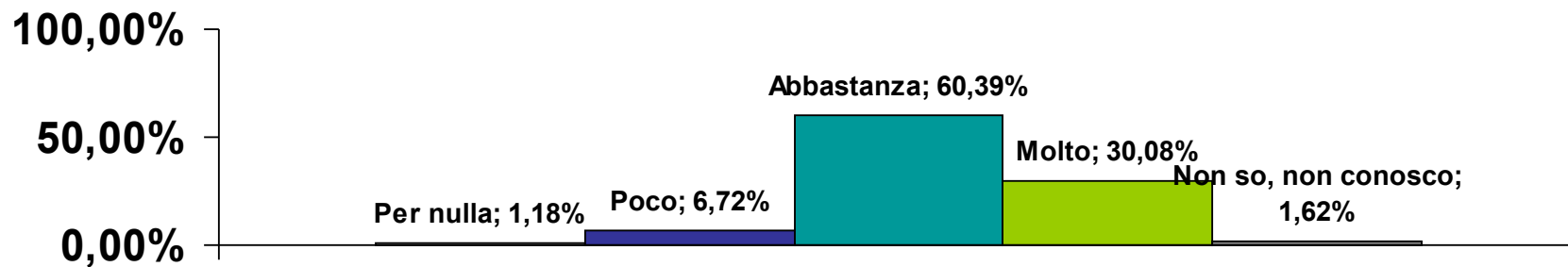
I risultati (utenti istituzionali) – **IMPORTANZA** degli aspetti peculiari di uno SBA



- A **tutti** i rispondenti è stato chiesto di indicare il **grado di importanza** (scala 1-4) attribuito agli aspetti peculiari di uno SBA. In un quadro di alta importanza attribuita in modo generalizzato a tutti gli aspetti, sono ritenuti **leggermente più importanti** gli **ambienti**, gli **orari di apertura** ed il **patrimonio** (cfr. grado di utilizzo servizi e classifica); **leggermente meno importanti**, i **servizi online** e le **comunicazioni**.
- *Sviluppi di analisi:* analizzare in rapporto alla tipologia di utente, alla facoltà di afferenza ed alle sedi frequentate; riportare, per una verifica, il livello di importanza dei servizi in biblioteca e online alla media dell'importanza espressa in precedenza per i singoli servizi; analisi soddisfazione / importanza aspetti peculiari.

I risultati (utenti istituzionali) – Percezione complessiva dello SBA (1)

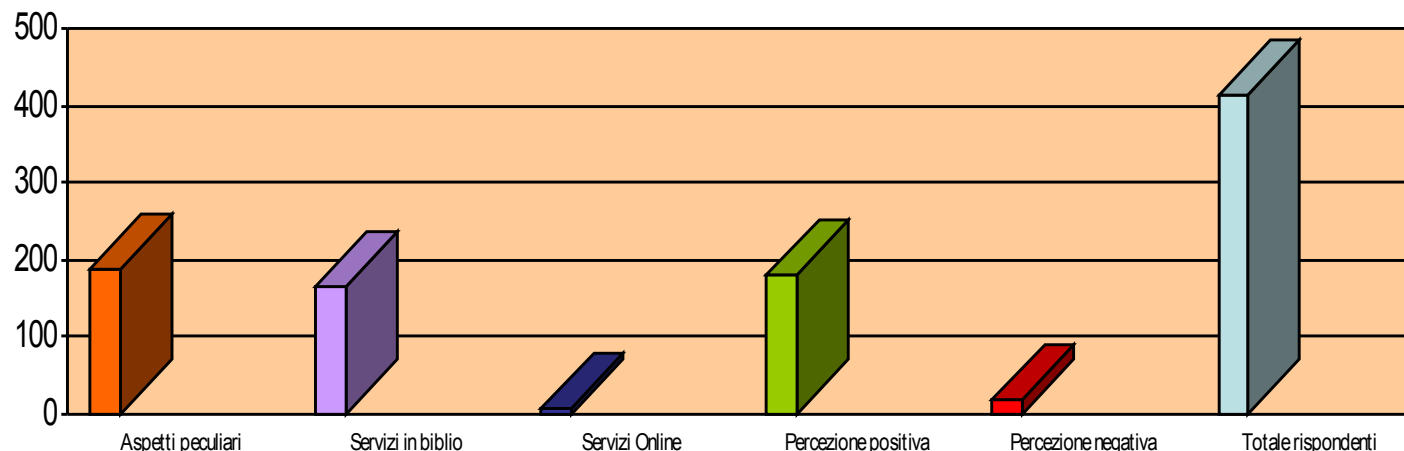
Soddisfazione complessiva rispetto allo SBA



- **A tutti** i rispondenti è stato chiesto di indicare il **grado di soddisfazione complessiva rispetto allo SBA** utilizzando la scala di valore 1-4 e dando la possibilità di non rispondere.
- Il punteggio medio derivante da 1785 rispondenti è pari a 3,16 (3,21 non considerando gli astenuti).
- Seguivano due domande aperte non obbligatorie con la possibilità di motivare la valutazione espressa (n. 415 risposte) e fornire suggerimenti per migliorare i servizi dello SBA (n. 404 risposte) .
- *Sviluppi di analisi:* riportare alla soddisfazione espressa rispetto ai servizi e agli aspetti peculiari dello SBA per una verifica; analizzare in rapporto alla tipologia di utente ed alle sedi frequentate.

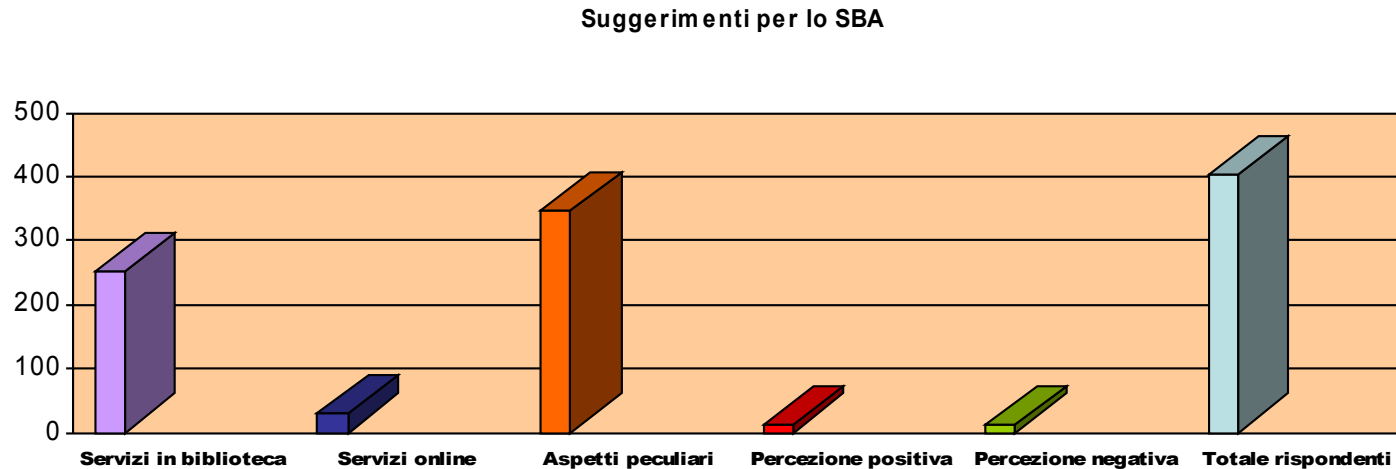
I risultati (utenti istituzionali) – Percezione complessiva dello SBA (2): analisi risposte *aperte*

Percezione complessiva SBA - motivazioni valutazione



- Ha risposto il 23,25% del campione dei partecipanti.
- Nel grafico la distribuzione delle considerazioni raccolte in rapporto al totale dei rispondenti alla domanda tenendo presente che talvolta sono stati espressi da una stessa persona più pareri incasellabili in categorie diverse: *Aspetti peculiari 44,81%*, *Servizi in biblioteca 39,75%*, *Servizi online 1,20%*, *Percezione positiva 43,61%*, *Percezione negativa 3,85%*.
- (!) nella categoria *Aspetti peculiari*, la voce *Personale - efficienza e disponibilità* raccoglie il 29,03% di osservazioni.
- Per approfondimenti: cfr. rapporto di analisi domande aperte.

I risultati (utenti istituzionali) – Percezione complessiva dello SBA (3): analisi risposte *aperte*



- Ha risposto il 22,63% del campione dei partecipanti.
- Nel grafico la distribuzione delle considerazioni raccolte in rapporto al totale dei rispondenti alla domanda tenendo presente che talvolta sono stati espressi da una stessa persona più pareri incasellabili in categorie diverse. Per i *Servizi in biblioteca* 62,37% di osservazioni, i *Servizi online* 7,67%, gli *Aspetti peculiari* 85,89%, *Percezione positiva* 2,97%, *Percezione negativa* 2,72%.
- (!) Sono stati dati suggerimenti anche relativi alla creazione di Repository istituzionali open access e organizzazione di Fondi speciali.
- Per approfondimenti: cfr. rapporto di analisi domande aperte.

Il Questionario online – Considerazioni generali sintetiche

In linea generale, da questo primo livello di analisi, emerge:

- Una **diffusa frequentazione delle biblioteche** (91% dei rispondenti) e **con un alto grado di intensità** (molto 68%):
- La presenza di diverse **sedì con una frequentazione molto scarsa e il suggerimento di accorpare sedì, servizi e personale**;
- Un **uso diffuso** tra gli utenti dei **servizi “di base” in biblioteca** (sala lettura, consultazione materiale bibliografico in sede, pc e wi-fi, prestito) a cui corrisponde anche un’attribuzione di **maggiore importanza** (anche tra gli aspetti peculiari dello SBA: ambienti, patrimonio, orari di apertura), ma **non sempre di soddisfazione** (pc e wi-fi). I **suggerimenti** confermano la tendenza evidenziando le **problematiche delle sale di lettura** (rumore, affollamento, scarsa pulizia; mancanza di spazi per lo studio anche di gruppo; orari di apertura) e della **quantità e qualità del patrimonio**;
- Un **utilizzo poco diffuso** dei servizi di **informazione e consulenza bibliografica** ma, di contro, un **alto livello di soddisfazione** espresso da chi li utilizza. Dato che convalida la bassa posizione ottenuta dall’ **assistenza offerta dal personale** nella classifica sui motivi di frequentazione delle biblioteche di contro all’alta valutazione del personale riscontrata anche nelle **domande aperte**;
- Un utilizzo contenuto del servizio di **fotocopiatura** (il 90% dei rispondenti lo utilizza *poco o abbastanza*) che ottiene, comunque, anche il più basso livello di soddisfazione tra i servizi offerti;
- Un **uso poco diffuso** dei **servizi online** (a parte l’OPAC ed il sito web) dovuto ad **una scarsa necessità** (il 77% dei rispondenti sono studenti di cui solo il 23% sta preparando la tesi) unita ad una **scarsa conoscenza ed usabilità**. Il dato è confermato dalle **osservazioni** nelle risposte aperte (in % pochissime) che sottolineano una informazione scarsa o poco efficace unita al desiderio di ricevere maggior assistenza dal personale (sintomatica la confusione terminologica tra “sito web” e i servizi “OPAC” / “ASBe-”);
- La necessità di migliorare in generale la **comunicazione** in biblioteca, per e-mail e sul sito emersa sia dai dati quantitativi che qualitativi;
- Una **buona soddisfazione complessiva rispetto allo SBA**.

Il Questionario online – Sviluppi di analisi (1)

- Si prevede, quindi, di procedere ad una lettura dei dati relativi al **questionario riservato agli utenti istituzionali** per
 - Tipologia di utente + utenti “online” (non frequentanti);
 - Facoltà di appartenenza;
 - Sedi frequentate.
- Gestione dati **questionario “altri utenti”**: confronto con i risultati degli utenti istituzionali e valutazione dell’opportunità di una lettura congiunta.
- Gestione **questionari incompleti** (182+9 altri ut.): verifica dell’opportunità di analizzarne i dati.
- Individuazione di **nuclei tematici “critici”** da approfondire attraverso la progettazione e realizzazione di interviste.

Il Questionario online – Sviluppi di analisi (2)

...ancora:

- Analizzare i **risultati delle indagini di Customer Satisfaction** in rapporto alla periodica **misurazione quantitativa** relativa a **spazi ed attrezzature** delle sedi (ad es. superficie accessibile al pubblico, mt lineari di scaffale aperto, n. posti di lettura, n. postazioni informatiche), alla **dotazione documentaria** (ad es. patrimonio posseduto nelle varie tipologie e suo incremento), alle **spese** (ad es. per l'acquisto di materiale bibliografico, per le attrezzature informatiche e software, per le fotocopiatrici), ai dati relativi ai **servizi** (ad es. n. prestiti, prestiti interbibliotecari, DD; tempi di erogazione di alcuni servizi; informazione/formazione agli utenti), alle unità di **personale** dedicato nelle varie sedi.