

PROGETTO “LA BIBLIOTECA CHE PIACE”

Indagini di Customer Satisfaction del Sistema Bibliotecario di Ateneo

Università degli Studi di Siena

INDAGINE 2016

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo, tra i suoi obiettivi, ha l'aggiornamento e il miglioramento dei servizi erogati e ciò si attua anche sulla base dei risultati che emergono dalle periodiche attività di monitoraggio e valutazione.

A tal fine, e nell'ottica di una prosecuzione delle azioni già svolte nell'ambito del Progetto Customer Satisfaction 2012-2013, lo SBA ha di recente costituito il Gruppo di lavoro Misurazione e Valutazione che, fra i vari obiettivi e compiti, ha quelli di organizzare e gestire indagini periodiche di *customer satisfaction* tra gli utenti e di curare l'aggiornamento sistematico della Carta dei servizi del Sistema bibliotecario.

Il Gruppo di lavoro di cui sopra è composto da:

Marta Bellucci	Divisione coordinamento SBA
Claudio Calosi	Ufficio servizi amministrativi SBA
Stefania Casati	Biblioteca di Area Medico – Farmaco - Biologica
Milko Dei	Biblioteca di Area Economica
Duccio Di Blasi	Divisione coordinamento SBA
Giacomo Mircoli	Biblioteca di Area Giuridico – Politologica “Circolo Giuridico”
Marta Putti	Ufficio supporto alle biblioteche
Annalisa Simi (Coordinatore del Gruppo)	Biblioteca di Area Scientifico - Tecnologica
Rosaria Valenza	Biblioteca di Area Umanistica - Arezzo

Tale Gruppo, in collaborazione con la Biblioteca dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca e con i Servizi Bibliotecari dell'Università degli Studi di Bergamo, ha progettato, a distanza di quattro anni dalla precedente, una nuova indagine sulla qualità percepita dei servizi bibliotecari di Ateneo, con l'obiettivo di individuare aree di miglioramento in cui intervenire con azioni correttive. A tale scopo è stato studiato e realizzato uno strumento di indagine “ibrido” rispetto alle tecniche quantitative e qualitative della ricerca sociale. Trattasi, infatti, di un questionario in cui trovano posto anche alcune domande aperte. Il questionario messo a punto dal Gruppo riguarda la fruizione delle varie sedi delle biblioteche, l'uso, il gradimento e l'importanza attribuita ai servizi bibliotecari; con particolare riferimento alla piattaforma OneSearch, adottata dall'Ateneo di Siena da Ottobre 2015 e ai nuovi servizi previsti dal progetto “Libri al seguito” di imminente attuazione in Sala Rosa. Si è voluto anche rilevare la qualità percepita rispetto ad aspetti strategici trasversali ai servizi erogati (ambienti, comunicazione, personale, patrimonio, ecc.) e il livello di importanza attribuito agli stessi. Infine è

stato oggetto di indagine anche la percezione complessiva dei servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo e, rispetto a questi ultimi, sono state raccolte motivazioni di soddisfazione/insoddisfazione e suggerimenti di miglioramento.

L'indagine, che viene svolta tramite un questionario online, coinvolge tutti gli utenti istituzionali dello SBA che vengono raggiunti tramite una e-mail di invito contenente il link al questionario, inviata all'account istituzionale (con dominio unisi.it) il giorno stesso dell'apertura dell'indagine. I dati, per garantire l'anonimato degli utenti, sono raccolti ed elaborati in forma non aggregata.

Il questionario online rimane attivo per la compilazione dal 13 giugno al 3 luglio 2016. In questo arco temporale, gli utenti istituzionali riceveranno settimanalmente una email di recall prima della chiusura della raccolta dati.

Alla realizzazione del questionario, con il caricamento sulla piattaforma LimeSurvey ed all'erogazione dello stesso, contribuisce e collabora Enrico Bellucci, in qualità di referente del Servizio statistico e integrazione dei servizi informativi di ateneo.

Nella fase di promozione e nell'attività di tutoraggio sono coinvolti i 19 volontari del Progetto di Servizio Civile Nazionale "Biblionarrando: comunicazione efficace in biblioteca".

La supervisione e la direzione di tutte le attività del progetto è svolta da Guido Badalamenti, responsabile dello SBA.

Per quanto concerne le strategie di comunicazione e promozione dell'indagine di customer satisfaction 2016, in ciascuna biblioteca o sala lettura dello SBA è predisposta una postazione informatica dedicata alla compilazione del questionario online, sono affissi poster e distribuiti flyer esplicativi. Inoltre il personale strutturato, insieme ai volontari, è incaricato di promuovere l'indagine attraverso un servizio di reference ad hoc. In aggiunta è prevista la pubblicazione di una news in evidenza nella homepage dello SBA, di una pagina web dedicata, di un'apposita slide per le pagine web delle singole biblioteche, nonché di post sulle pagine Facebook dello SBA e delle biblioteche.

Successivamente alla chiusura del questionario, seguirà una fase di analisi dei dati raccolti con comunicazione dei medesimi. L'analisi e l'elaborazione dei dati quantitativi (e qualitativi) saranno condivise all'interno del Gruppo di Lavoro e sarà prodotto un rapporto di sintesi dei risultati salienti che verrà diffuso sul sito web dello SBA.