

“LA BIBLIOTECA PER ME”

Indagini di Customer Satisfaction del Sistema Bibliotecario di Ateneo

Università degli Studi di Siena

INDAGINE 2022

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) ha, tra i suoi obiettivi, l'aggiornamento e il miglioramento dei servizi erogati nell'ambito di un programma più ampio di valorizzazione dei servizi offerti: 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 in passato (2012-2013 e 2016), lo SBA ha 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:

ANNALISA CAPACCI	Biblioteca di Area Economica
STEFANIA CASATI	Biblioteca di Area Medico – Farmaco - Biologica
MILKO QUINTINO DEI	Ufficio supporto alle biblioteche
GIACOMO MIRCOLI	Biblioteca di Area Giuridico – Politologica “Circolo Giuridico”
MARTA PUTTI	Ufficio supporto alle biblioteche
ANNALISA SIMI	Biblioteca di Area Scientifico - Tecnologica
ROSARIA VALENZA (Coordinatrice)	Biblioteca di Area Umanistica - Arezzo

Il Gruppo ha elaborato una nuova indagine sulla qualità percepita dei servizi bibliotecari di Ateneo, con la supervisione del Comitato survey policy di Ateneo e del Comitato tecnico di gestione dello SBA. Si è trattata della terza esperienza, volta principalmente a indagare il grado di soddisfazione degli/le studenti/esse, allo scopo di integrare i risultati del questionario "Good Practice", anch'esso somministrato nel 2022 alla comunità studentesca (“Customer satisfaction studentesse e studenti”), su richiesta del Comitato survey policy di Ateneo.

L'indagine, rivolta ai fruitori effettivi dei servizi bibliotecari (utenti istituzionali dello SBA e utenti esterni, non soltanto afferenti ad altri atenei o enti di ricerca) si è focalizzata sui seguenti obiettivi:

- conoscere meglio l'uso della biblioteca da parte delle varie tipologie di utenza e scoprire i motivi del non uso dei servizi bibliotecari;
- far conoscere tutti i servizi offerti dalle biblioteche, in loco e online, raccogliendone il livello di importanza attribuito e il grado di soddisfazione per quelli utilizzati,
- rilevare la qualità percepita rispetto ad aspetti strategici trasversali ai servizi erogati (quali ambienti, comunicazione, ecc.) e il livello di importanza attribuito agli stessi;
- rilevare, infine, la qualità percepita complessivamente rispetto ai servizi dello SBA raccogliendo anche suggerimenti di miglioramento.

Per la somministrazione online del questionario, che ha visto coinvolto tutto il personale delle biblioteche, è stata predisposta almeno una postazione informatica in tutte le sedi, e, in sinergia con il Gruppo di lavoro Comunicazione, l'indagine è stata promossa, il giorno stesso della sua apertura, sui social e su tutti i siti web dello SBA, anche tramite locandine, nonché nelle notifiche automatiche di prestito rilasciate dal programma ALMA.

Il questionario online è rimasto aperto per la compilazione dal 7 novembre al 21 dicembre 2022.

L'Ufficio valutazione e supporto al Nucleo ha collaborato all'indagine con il caricamento del questionario sulla piattaforma open source LimeSurvey, e all'analisi dei dati raccolti elaborando il report, *Principali risultati "La biblioteca per me"* (pubblicato sul [sito dell'Ateneo](#)), su cui si basa il documento finale con l'analisi dei risultati, stilato dal Gruppo di lavoro Misurazione e Valutazione e pubblicato sul sito dello SBA.