

Obiettivi di Progetto BdA

Biennio 2009/10



Progetto Front Office

**Indagine quantitativa
Good Practice
sui servizi bibliotecari:
uso e soddisfazione**

Rapporto di Ilaria Moroni

Premessa



- **Progetto Good Practice:** l'indagine quantitativa sui servizi al pubblico si colloca all'interno del [Progetto Good Practice](#), che nell'anno 2009 ha coinvolto 19 atenei italiani nella rilevazione dell'efficienza (dati di produttività) e dell'efficacia (valutazione degli utenti) dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo
- **Progetto Front Office:** l'indagine viene esaminata da un Gruppo di Lavoro della Biblioteca di Ateneo di Milano Bicocca, all'interno di un Obiettivo di Progetto 2009/10 mirato al miglioramento della Qualità percepita dei servizi al pubblico, coordinato da Ilaria Moroni

Quadro dell'indagine



- *Finalità*: rilevare il livello di **utilizzo** e di **soddisfazione** (scala 1-4) rispetto ai servizi bibliotecari da parte degli utenti (studenti e docenti)
- *Modalità e tempi*: somministrazione di 200 questionari rivolti agli **studenti** in ciascuna delle 3 sedi della BdA, nel periodo luglio-ottobre 2009; invio per email a tutti i **docenti** (circa 900) del questionario sui servizi bibliotecari, a settembre 2009
- *Dati raccolti*: **776 questionari**, di cui 634 compilati dagli studenti e 142 compilati dai docenti

Oggetto dell'indagine [1]



Servizi bibliotecari esaminati da **studenti e docenti**:

- Prestito libri
- Informazione bibliografica e assistenza agli utenti
- OPAC (catalogo on line)
- Servizi interbibliotecari (ILL/DD)
- RER (periodici e elettronici e banche dati)
- Sito web

Servizi bibliotecari esaminati solo da studenti o docenti:

- Sale lettura (solo studenti)
- Postazioni informatizzate (solo studenti)
- Fotocopiatura (solo studenti)
- Collezione bibliografica (solo docenti)

Oggetto dell'indagine [2]



Servizi e aspetti esaminati solo da **studenti**:

- affidabilità del personale
- cortesia del personale
- orari di apertura della biblioteca
- spazi della biblioteca
- soddisfazione complessiva

Criteri di analisi dei dati

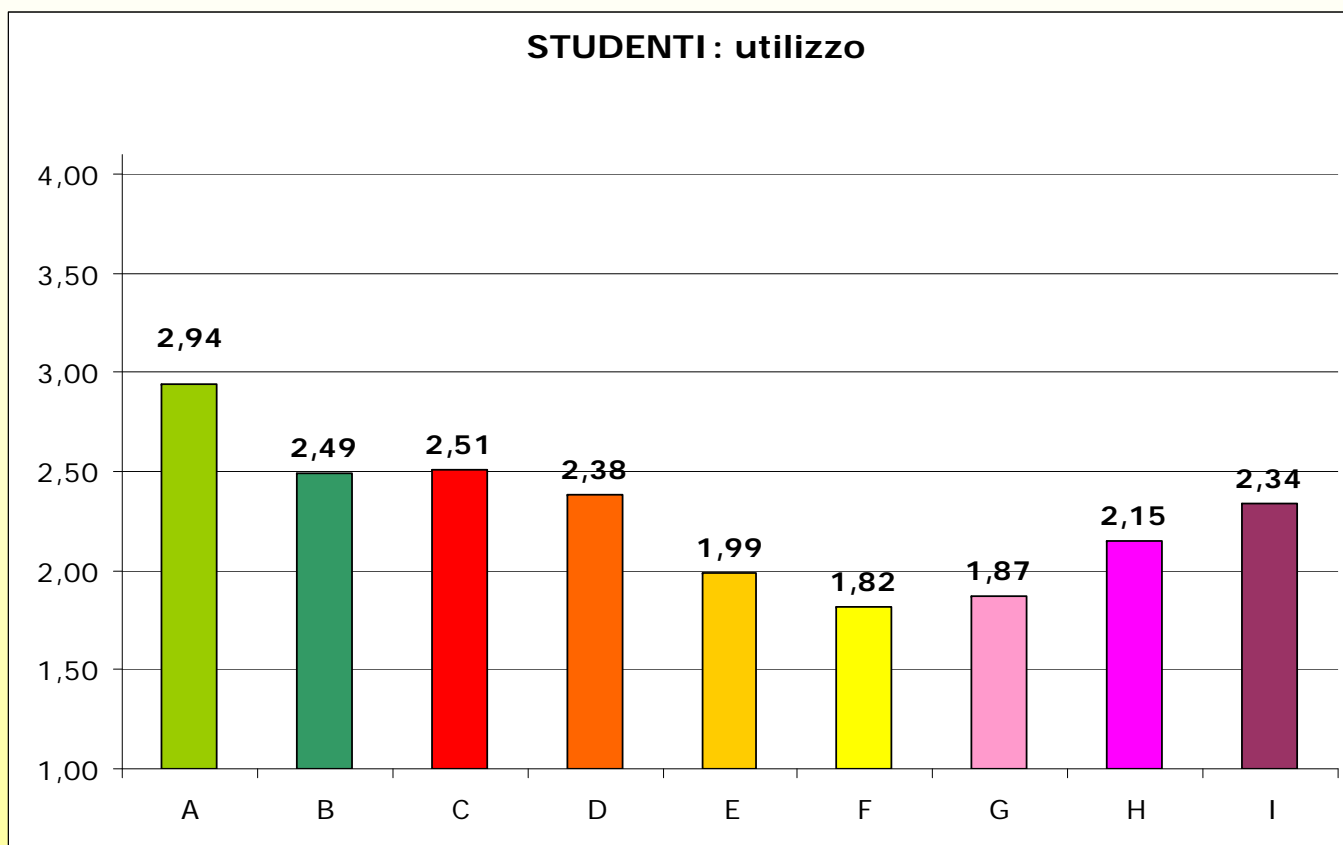
E' stata calcolata la media delle risposte date, che comportavano l'attribuzione di un punteggio su scala da 1 a 4 per il livello di uso e il grado di soddisfazione rispetto ai servizi bibliotecari

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

Esiti – Studenti [1]



STUDENTI: utilizzo



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

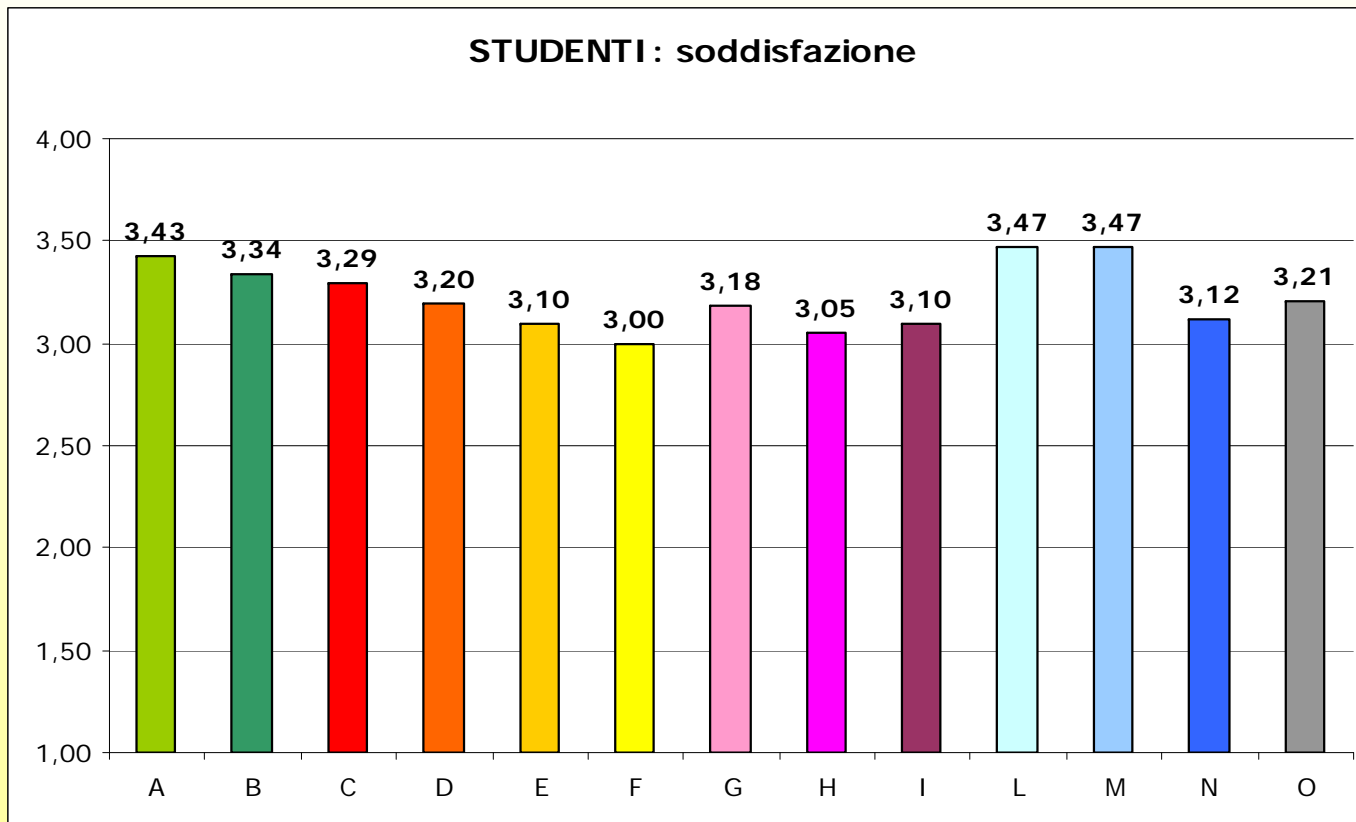
Studenti - Max utilizzo: Sale lettura (2,94/4)

Studenti - Min utilizzo: Servizi interbibliotecari – ILL/DD (1,82/4)

Esiti – Studenti [2]



STUDENTI: soddisfazione

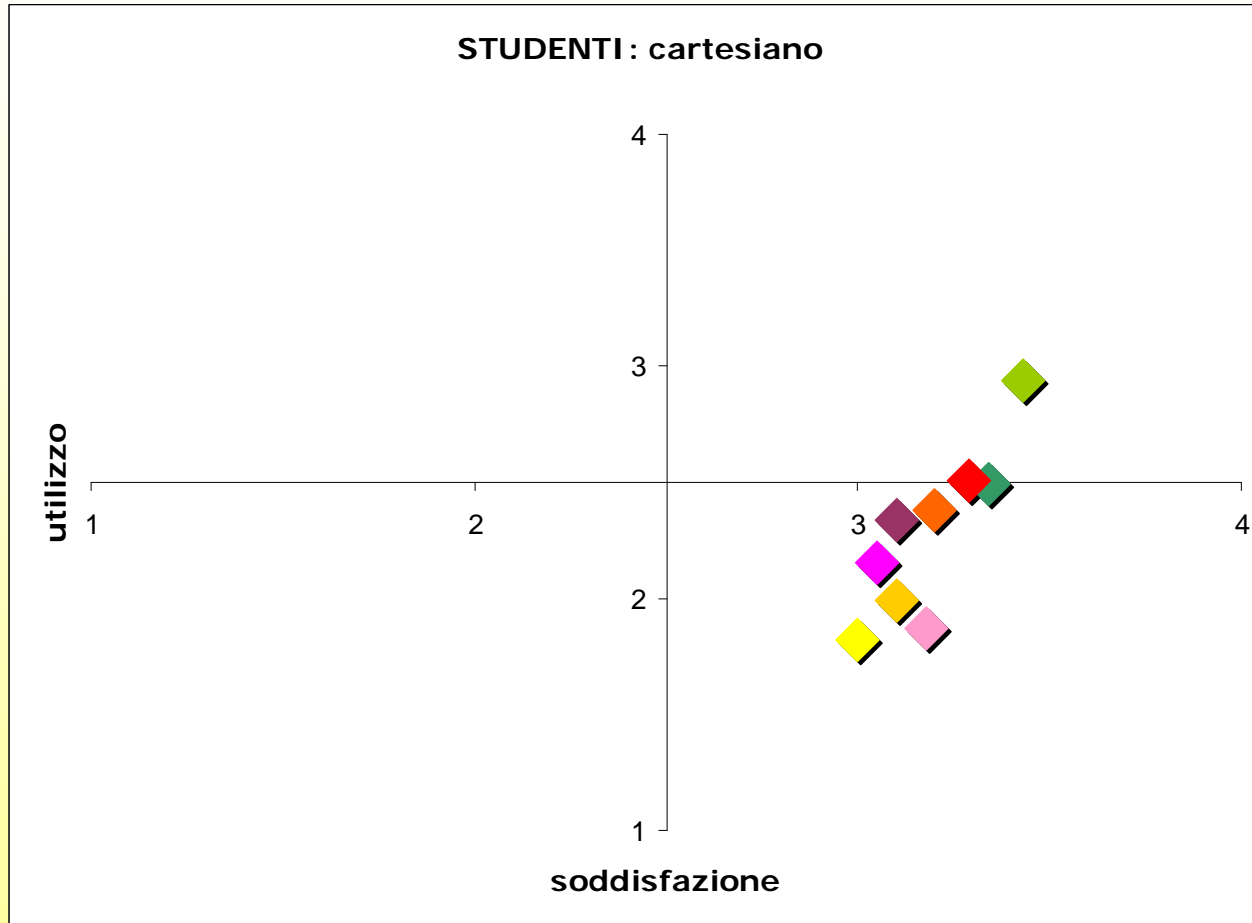


A	Sale lettura
B	Prestito
C	OPAC
D	Sito web
E	RER
F	ILL/DD
G	Quick Reference
H	Fotocopie
I	Terminali
L	Affidabilità staff
M	Cortesie staff
N	Orari di apertura
O	Spazi

Studenti - Max soddisfazione: Atteggimento dello staff (3,47/4)

Studenti - Min soddisfazione: ILL/DD (3,00/4)

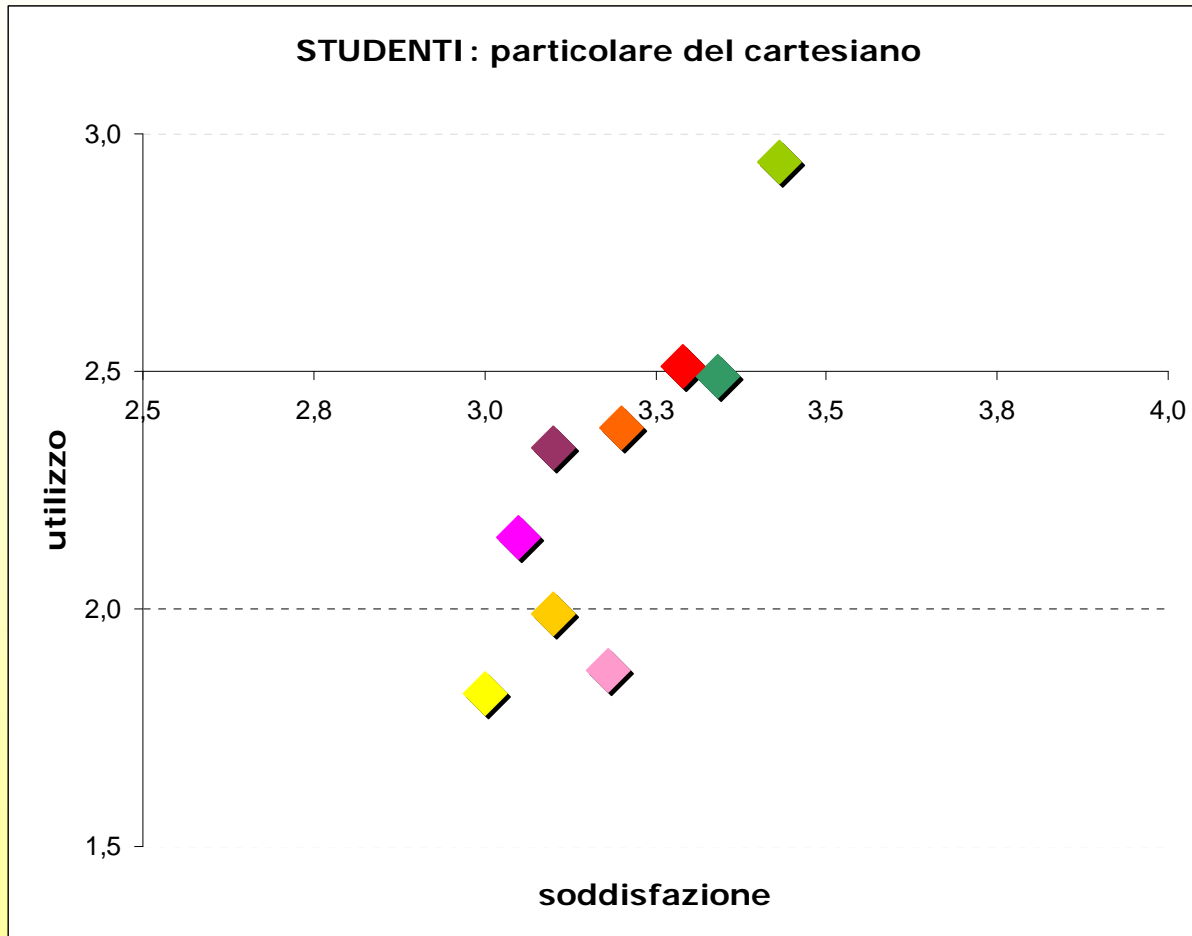
Esiti – Studenti [3]



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

Studenti – Soddisfazione maggiore dell'Utilizzo soprattutto per: Quick Reference (+1,31), ILL/DD (+1,18), RER (+1,11) e Fotocopie (+0,90)

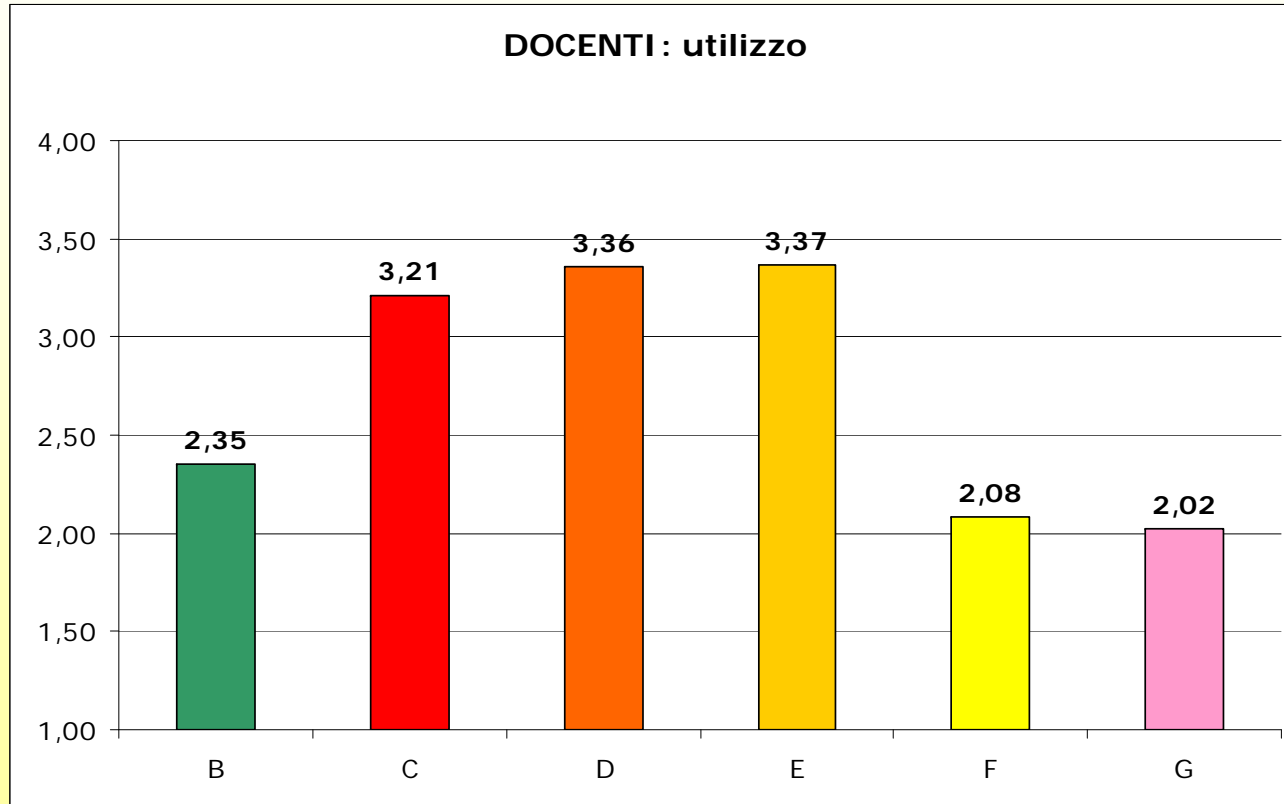
Esiti – Studenti [4]



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

Studenti – Soddisfazione maggiore dell'Utilizzo anche per: Prestito (+0,85), Sito web (+0,82), OPAC (+0,78), Terminali (+0,76) e Sale lettura (+0,49)

Esiti – Docenti [1]

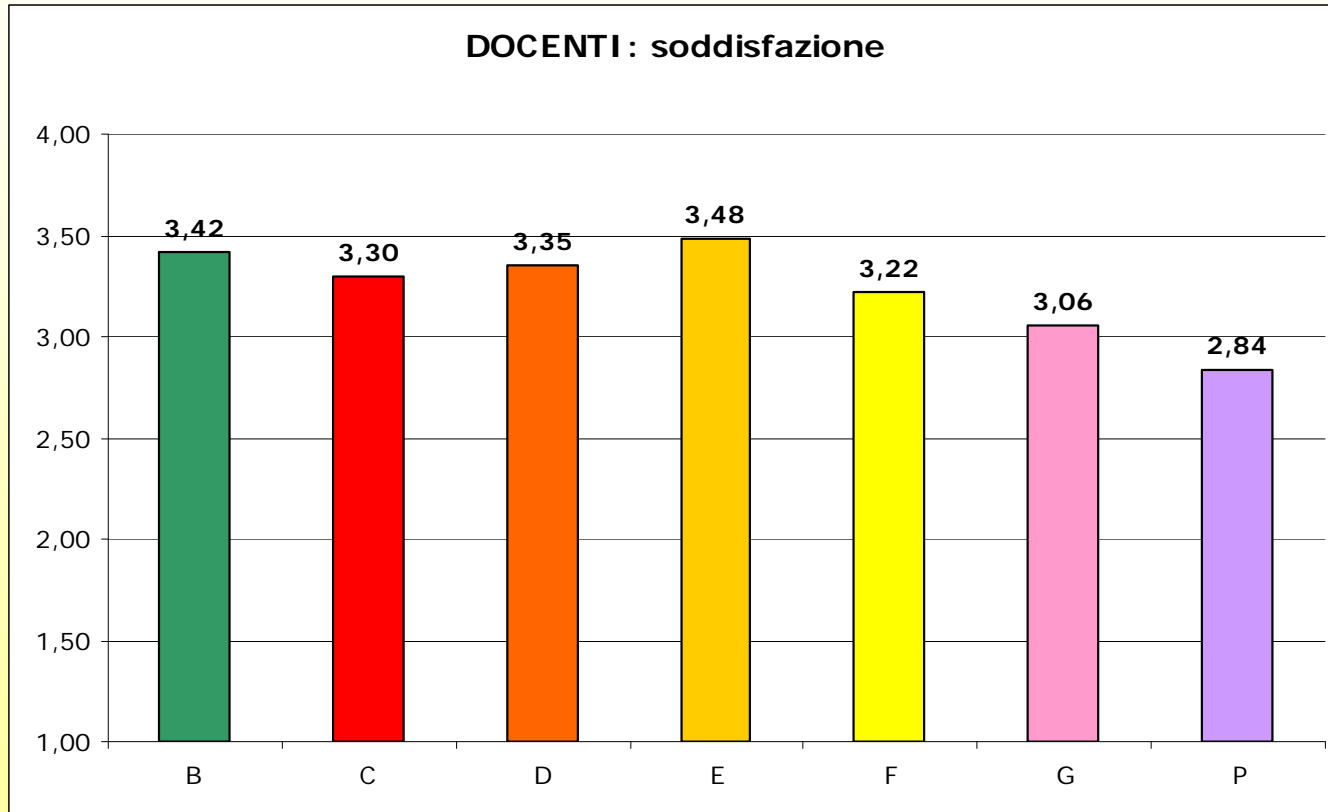


B	Prestito
C	OPAC
D	Sito web
E	RER
F	ILL/DD
G	Quick Reference

Docenti - Max utilizzo: RER (3,37/4)

Docenti - Min utilizzo: Quick Reference (2,02/4)

Esiti – Docenti [2]

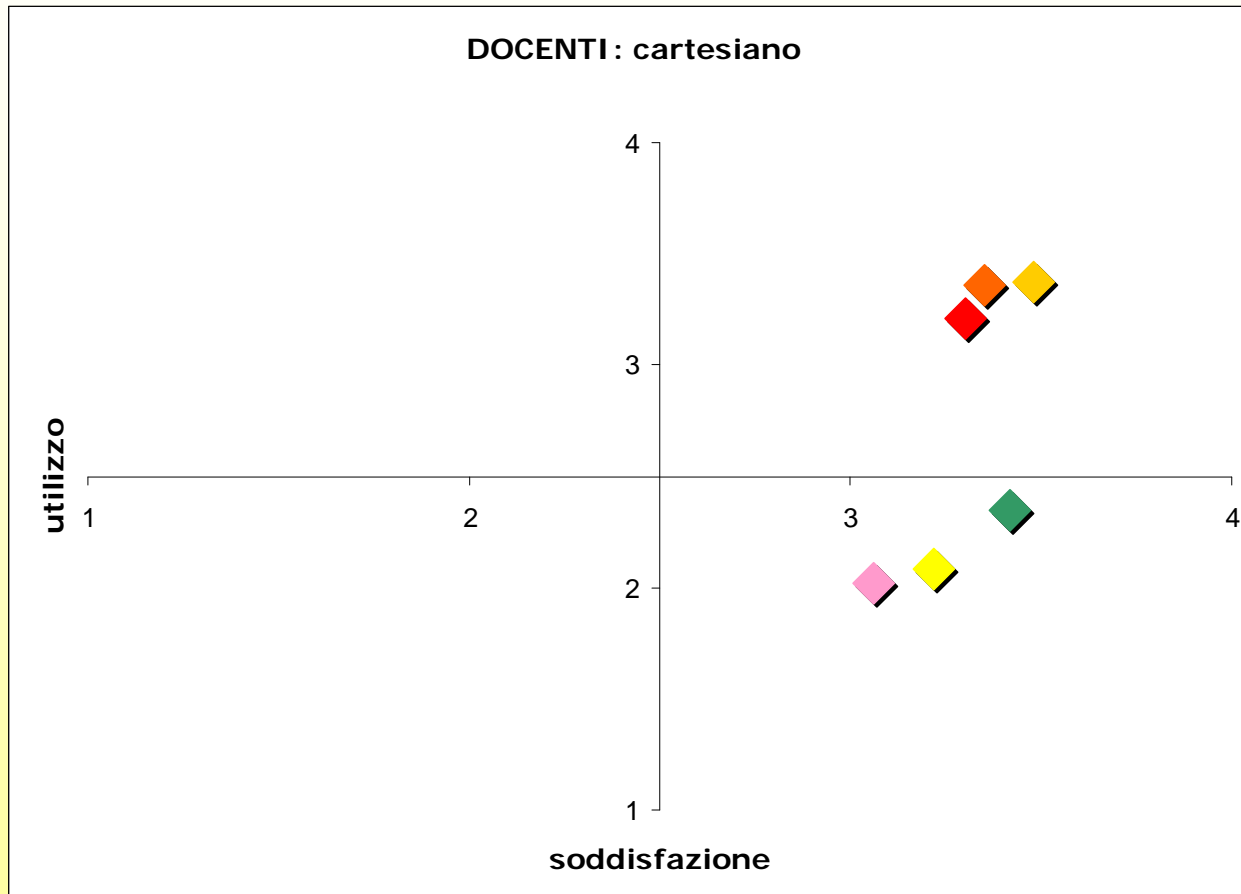


B	Prestito
C	OPAC
D	Sito web
E	RER
F	ILL/DD
G	Quick Reference
P	Collezione bibliografica

Docenti - Max soddisfazione: RER (3,48/4)

Docenti - Min soddisfazione: Collezione bibliografica (2,84/4)

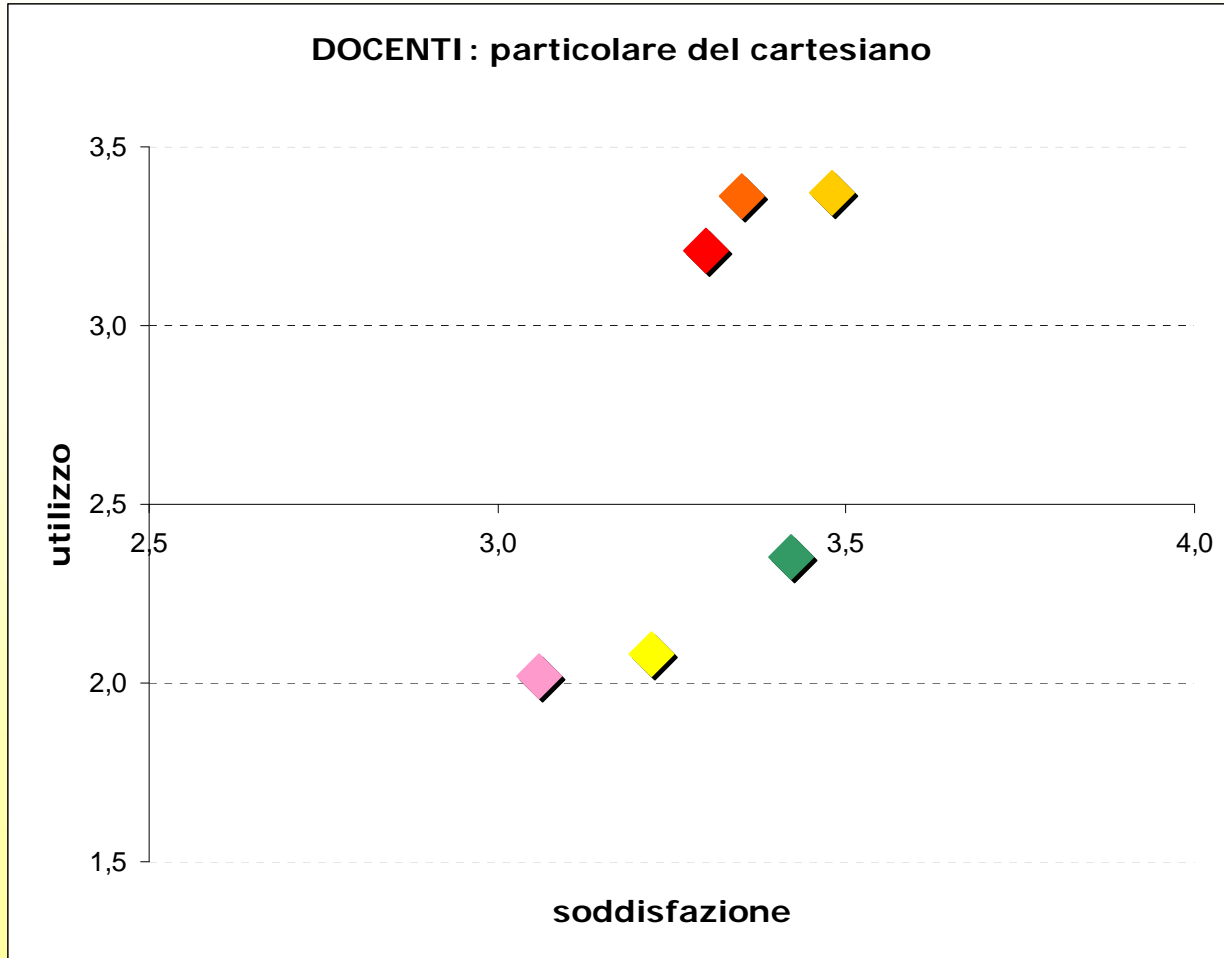
Esiti – Docenti [3]



B	Prestito
C	OPAC
D	Sito web
E	RER
F	ILL/DD
G	Quick Reference

Docenti – Soddisfazione maggiore dell'Utilizzo soprattutto per:
ILL/DD (+1,14), Prestito (+1,07), Quick Reference (+1,04)

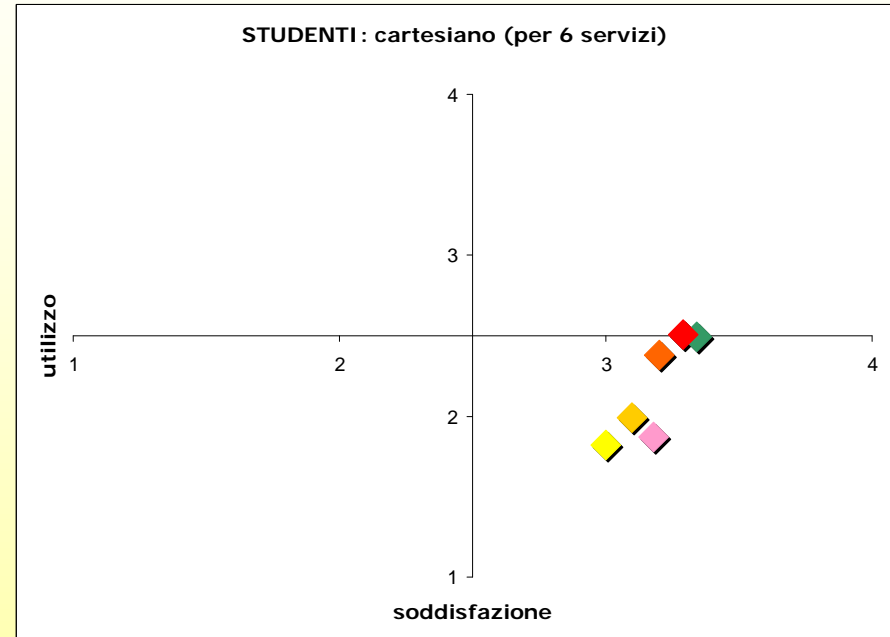
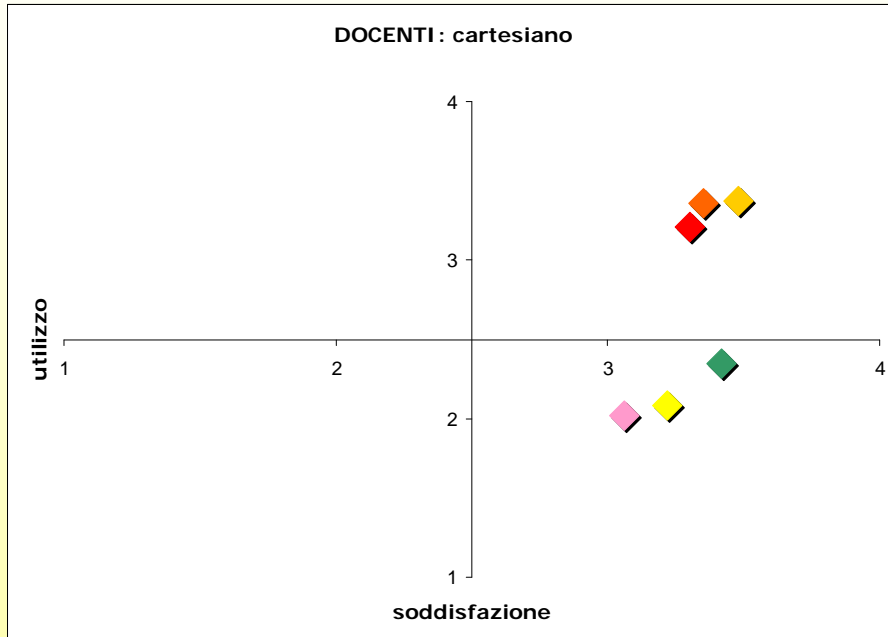
Esiti – Docenti [4]



B	Prestito
C	OPAC
D	Sito web
E	RER
F	ILL/DD
G	Quick Reference

Docenti – Soddisfazione di poco maggiore o pari all'Utilizzo per:
RER (+0,11), OPAC (+0,09) e Sito web (-0,01)

Esiti – Sintesi generale



Comparazione **Docenti e Studenti** su **Soddisfazione/Utilizzo**:

- I docenti usano più degli studenti RER (max sodd.), sito web e OPAC
- Utilizzo medio/basso e simile per Prestito, ILL/DD e Quick Reference
- Soddisfazione alta e simile per Prestito, OPAC e sito web
- Soddisfazione minore e simile per ILL/DD e Quick Reference

Propositi post indagine



Realizzare **un'indagine qualitativa** finalizzata a:

- scoprire i motivi dello scarso utilizzo di alcuni servizi da parte di studenti e docenti
- comprendere i motivi di soddisfazione e insoddisfazione per i vari servizi bibliotecari
- raccogliere opinioni e suggerimenti per migliorare servizi e risorse della BdA
- raccogliere indicazioni e suggerimenti per incrementare la promozione dei servizi e quindi il loro utilizzo