

Progetto Front Office

Indagine qualitativa sui servizi bibliotecari: uso, soddisfazione e promozione

Rapporto di Ilaria Moroni

Premessa



- **Progetto Front Office:** l'indagine viene realizzata 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.

- **Progetto Good Practice:** l'indagine qualitativa viene svolta in seguito a un'indagine quantitativa sui servizi al pubblico, all'interno del Progetto Good Practice: sono stati raccolti 776 questionari (634 studenti e 142 docenti) sull'uso e la soddisfazione rispetto ai servizi. In estrema sintesi è emersa una buona soddisfazione complessiva ma uno scarso uso di alcuni servizi.

Finalità dell'indagine



- Scoprire i **motivi dello scarso utilizzo** di alcuni servizi bibliotecari da parte di studenti e docenti
- Comprendere i **motivi della soddisfazione** e della insoddisfazione per i vari servizi bibliotecari da parte degli utenti
- Raccogliere opinioni, percezioni e suggerimenti per **migliorare i servizi** al pubblico
- Raccogliere indicazioni per **migliorare la promozione** dei servizi e incrementarne l'utilizzo

Modalità dell'indagine



- Realizzazione di un'indagine qualitativa mediante **47 interviste** a tre tipologie di utenti: studenti (24), docenti (16) e utenti potenziali (7).
- Le interviste sono state realizzate quasi tutte **vis à vis**; solo 3 su 47 sono state realizzate per telefono, per difficoltà ad incontrarsi con alcuni docenti.
- La durata media delle interviste a docenti e studenti è stata di **45 min.**
- Ogni intervista ha coinvolto un'intervistatrice e un'assistente, per registrare fedelmente più **appunti**.

Fasi e tempi dell'indagine



- **Elaborazione** del Piano di indagine, stesura e messa a punto delle tracce delle interviste e definizione del campione "ragionato": gennaio 2010
- **Realizzazione** e trascrizione delle 47 interviste: febbraio-marzo 2010
- **Analisi** del materiale raccolto e stesura del rapporto di ricerca: marzo-aprile 2010
- **Condivisione** del rapporto di indagine con lo staff della BdA e diffusione esterna sul sito web: aprile 2010
- **Attivazione** di interventi migliorativi: maggio-dic. 2010

Personale coinvolto



- **Elaborazione del Piano di indagine** e delle tracce delle interviste, a cura del GdL Front Office, coordinato da Ilaria Moroni e composto da personale di Front Office afferente alle tre sedi della BdA: Stefania Frascchetta, Marina Laterza, Francesca Mosca (Sede Centrale); Laura Colombo, Giordano Ferri (Sede di Medicina); Carmela Napoletano (Sede di Scienze).
- **Realizzazione delle interviste** e trascrizione realizzati da: Ilaria Moroni (maggioranza delle interviste), Marina Laterza, Carmela Napoletano e Antonella Fele (maggioranza delle trascrizioni), collaboratrice esterna laureata in Psicologia delle organizzazioni ed ex tirocinante nella BdA.

Oggetto dell'indagine [1]



Aree tematiche delle domande a **studenti e docenti**:

- 1) Livello (scala 1-4) e motivi dello scarso **utilizzo** di vari servizi bibliotecari
- 2) Grado (scala 1-4) e motivi della **soddisfazione** relativa a vari servizi bibliotecari
- 3) Proposte per incrementare la **comunicazione esterna**
- 4) **Valutazione** complessiva della BdA
- 5) **Suggerimenti** per migliorare servizi e risorse
- 6) Motivi per cui **si consiglierebbe** (o meno) ad un amico/collega l'uso della BdA

Oggetto dell'indagine [2]



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

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

Servizi bibliotecari esaminati solo da **studenti**:

- Sala lettura
- Postazioni informatizzate
- Fotocopiatura

Oggetto dell'indagine [3]



Aree tematiche delle domande agli **utenti potenziali**:

- 1) Motivi dello **scarso utilizzo** della BdA e dell'eventuale utilizzo del sito della BdA
- 2) Motivi dell'eventuale utilizzo di **altre biblioteche**
- 4) Idee/**aspettative** e bisogni/**desideri** rispetto alla BdA
- 5) **Motivi** per cui si userebbe la BdA, dopo un'illustrazione di servizi e risorse offerti
- 6) Indicazioni sui canali di **comunicazione** preferiti per ricevere informazioni sulla BdA

Campione ragionato



La definizione "a tavolino" del campione da esaminare è stata la seguente:

- **24 studenti** delle tre sedi della BdA (12 per la Sede Centrale, 6 per la Sede di Scienze e 6 per la Sede di Medicina, appartenenti a vari livelli del corso di studi)
- **16 docenti** di tutte le aree disciplinari (2 per ciascuna delle 8 facoltà dell'Ateneo di Milano Bicocca, sia docenti che ricercatori)
- **7 utenti potenziali** (studenti, laureati, dottorandi etc., che frequentano l'Università ma non usano la BdA)

Campione reale



Il campione esaminato è stato il seguente per tipologia:

- **24 studenti** (12 Cen, 6 Sci, 6 Med)
- **16 docenti** (8 Cen, 2 Sci, 2 Med)
- **7 utenti potenziali** (3 Cen, 2 Sci, 2 Med)

Rispetto al totale degli intervistati, è possibile fare le seguenti ripartizioni:

- *per sede*: 27 Cen, 10 Sci, 10 Med
- *per facoltà*: 10 Medicina, 10 Scienze MMFFNN, 5 Economia, 5 Giurisprudenza, 5 Psicologia, 4 Scienze della Formazione, 4 Scienze Statistiche, 4 Sociologia
- *per sesso*: 24 F, 23 M

Criteri di analisi dei dati



Domande chiuse

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 (es. 3,81).

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

Domande aperte

Sono state individuate a posteriori delle categorie di risposta ed è stata riportata una sintesi dei concetti espressi, utilizzando talvolta "testuali parole", con i riferimenti quantitativi relativi (es. 7/16).

N.B. La stessa persona può aver espresso concetti riconducibili a più categorie, quindi la somma può essere superiore al campione.

Esiti – Sintesi generale [1]



Premessa – cfr. Indagine Good Practice:

Rispetto a Studenti e Docenti (40), sono stati esaminati gli stessi servizi dell'Indagine GP, con la differenza che rispetto agli studenti sono stati rilevati anche l'utilizzo della consultazione e la soddisfazione rispetto alla collezione bibliogr., per poter raffrontare i dati con quelli dei docenti.

STUDENTI

A	Sale lettura
B	Prestito
C	OPAC
D	Sito web
E	RER (banche dati e periodici elettronici)
F	ILL/DD (servizi interbibliotecari)
G	Quick Reference (assistenza dello staff)
H	Fotocopie
I	Terminali al pubblico (postazioni infor.)
L	Consultazione / Collezione bibliografica

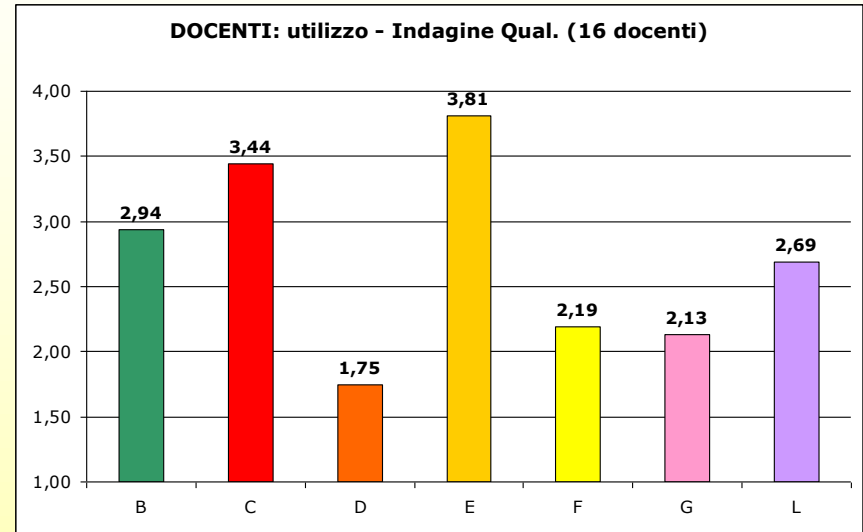
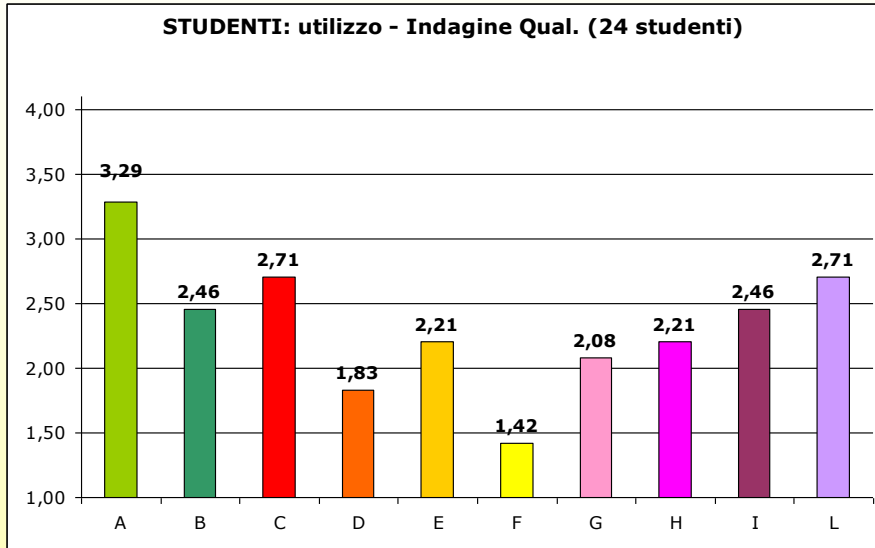
DOCENTI

B	Prestito
C	OPAC
D	Sito web
E	RER (banche dati e periodici elettronici)
F	ILL/DD (servizi interbibliotecari)
G	Quick Reference (assistenza dello staff)
L	Consultazione / Collezione bibliografica

Esiti – Sintesi generale [2]



Utilizzo dei servizi – cfr. dati studenti e docenti:



I servizi più usati sono: RER (E) da docenti e Sale lettura (A) da studenti.

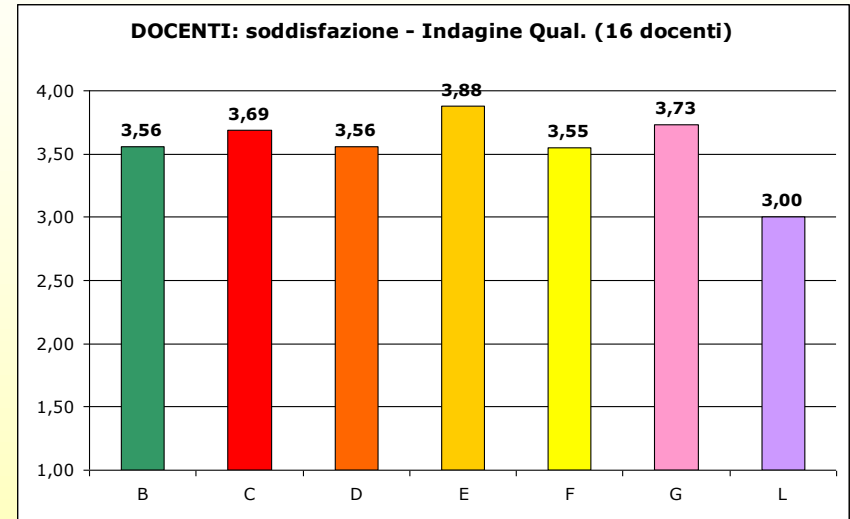
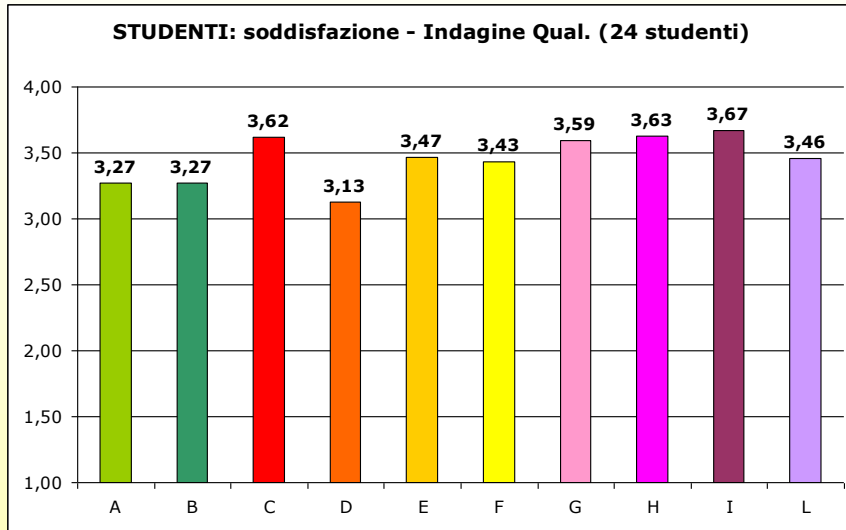
Mediamente usati da entrambi sono: OPAC (C), Consultazione (L) e Prestito (B).

Servizi poco usati da entrambi e poco conosciuti sono: Sito web (D) e ILL/DD (F). Anche il Quick Reference (G) è sottoutilizzato.

Esiti – Sintesi generale [3]



Soddisfazione sui servizi – cfr. dati studenti e docenti:



I servizi più soddisfacenti sono: RER (E) per docenti e Terminali (I) per studenti.

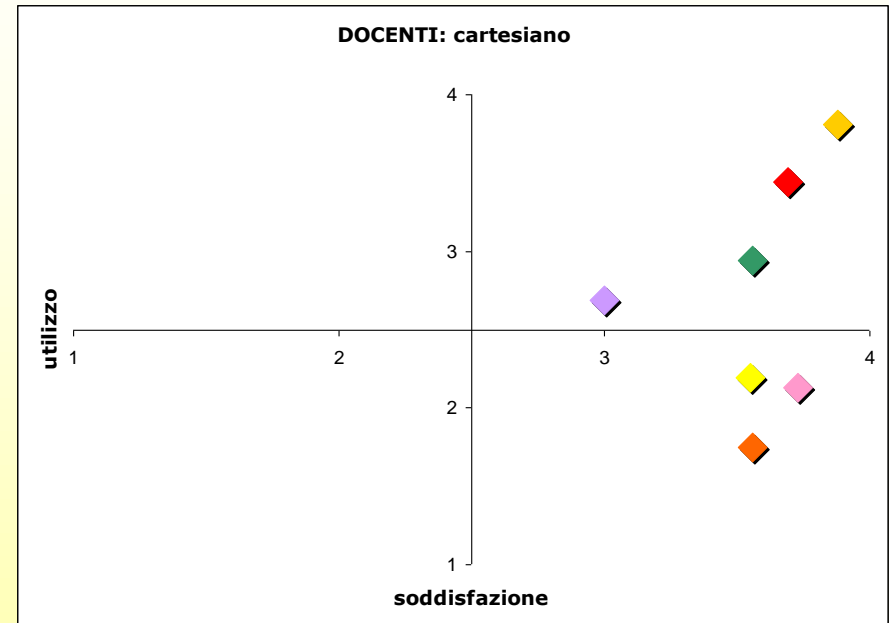
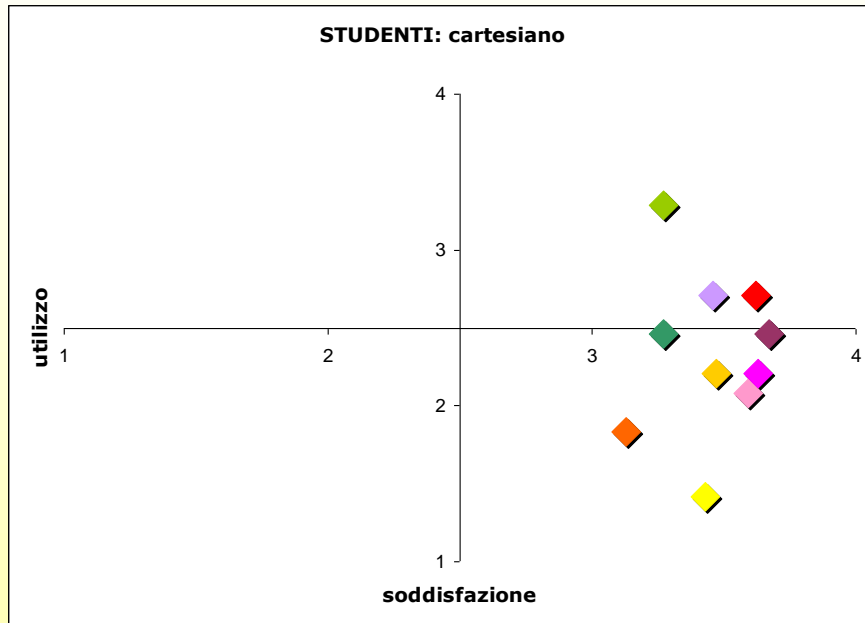
Molto soddisfacenti per entrambi sono: OPAC (C) e Quick Reference (G).

I servizi meno soddisfacenti sono: Collezione bibliografica (L) per i docenti e Sito web (D) per gli studenti.

Esiti – Sintesi generale [4]



Utilizzo/soddisfazione – cfr. dati studenti e docenti:



I principali servizi da **promuovere**, perché poco conosciuti e usati ma ritenuti molto soddisfacenti, sono: Sito web e ILL/DD, soprattutto per laureandi, dottorandi, ricercatori e docenti.

I principali servizi da **migliorare**, perché ritenuti molto importanti ma non del tutto soddisfacenti, sono: Collezione bibliografica e Sale lettura.

Esiti – Sintesi generale [5]



Consultaz./Collez.– cfr. interviste studenti e docenti

Rispetto al servizio di Consultazione e alla Collezione bibliografica cartacea, da studenti e docenti sono emersi i seguenti:

- *Punti forti*: buona soddisfazione (media 3,23) per rapida crescita del patrimonio in pochi anni, buon aggiornamento e scaffale aperto; apprezzamento delle novità in evidenza
- *Punti deboli*: scarso pregresso, poche copie dei libri di testo, libri smarriti o fuori posto e CDD dispersiva (sopr. Cen)

Possibili interventi:

- far conoscere di più il prestito ISU dedicato ai libri di testo
- rendere i docenti più consapevoli del processo di acquisizione, snellirlo e coinvolgerli in modo più capillare [GdL BO]
- diffondere il bollettino delle novità a tutte le aree [GdL BO]

Esiti – Sintesi generale [6]



Prestito – cfr. interviste studenti e docenti

Rispetto al servizio di Prestito, da studenti e docenti sono emersi i seguenti:

- *Punti forti*: soddisfazione molto buona (media 3,42), soprattutto da parte dei docenti, per durata e numero di volumi; apprezzamento della possibilità di rinnovo
- *Punti deboli*: scarsa conoscenza delle possibilità di rinnovo e prenotazione on line e dell'estensione del prestito per laureandi, sanzioni blande per ritardatari

Possibili interventi:

- far conoscere di più le modalità di rinnovo e prenotazione on line tramite l'OPAC e l'estensione del prestito per laureandi
- valutare sanzioni più severe per i ritardatari

Esiti – Sintesi generale [7]



Quick Reference – cfr. interviste studenti e docenti

Rispetto al servizio di Quick Reference, da studenti e docenti sono emersi i seguenti:

- *Punti forti*: ottima soddisfazione (media 3,66) per efficacia (disponibilità, cortesia, competenza) ed efficienza (risoluzione di problemi, chiarezza ed esaustività)
- *Punti deboli*: sottoutilizzo delle competenze dello staff bibliotecario (richieste molto semplici) e scarsa promozione di alcuni servizi (Metabib, prestito esteso, ILL/DD etc.)

Possibili interventi:

- incrementare la promozione dei servizi presso l'Ufficio Prestiti
- diffondere le buone pratiche a tutto lo staff (sopr. Cen)
- promuovere le competenze dello staff per richieste complesse

Esiti – Sintesi generale [8]



OPAC – cfr. interviste studenti e docenti

Rispetto al Catalogo on line (OPAC), da studenti e docenti sono emersi i seguenti:

- *Punti forti*: ottima soddisfazione (media 3,65) per facilità d'uso, funzionalità e chiarezza
- *Punti deboli*: ignoranza della ricerca per CDD, scarsa visibilità delle funzioni personalizzate, troppi passaggi per verificare le copie disponibili, mancanza della ricerca già impostata per autore/titolo e impossibilità di stampare liste di collocazioni

Possibili interventi [GdL OPAC]:

- rendere più visibili le funzioni personalizzate e la ricerca per CDD
- cercare di: ridurre i passaggi per visualizzare le copie disponibili, impostare la ricerca per autore/titolo e far stampare le collocaz.

Esiti – Sintesi generale [9]



ILL/DD – cfr. interviste studenti e docenti

Rispetto ai servizi interbibliotecari, da studenti e docenti sono emersi i seguenti:

- *Punti forti*: soddisfazione molto buona (media 3,49) per efficienza del servizio (tempi di attesa del DD, eventuali costi) ed efficacia dello staff
- *Punti deboli*: scarso utilizzo (media 1,80) per ignoranza dell'esistenza del servizio o per poche informazioni in merito

Possibili interventi:

- far conoscere di più e meglio i servizi interbibliotecari
- ridurre i tempi di attesa per l'ILL (prestito interbibliotecario)
- migliorare la qualità della stampa degli articoli (a colori in U2)

Esiti – Sintesi generale [10]



RER – cfr. interviste studenti e docenti

Rispetto alle Risorse Elettroniche (RER), da studenti e docenti sono emersi i seguenti:

- *Punti forti*: ottima soddisfazione (media 3,67) per ricchezza e varietà dell'offerta, buona funzionalità e accessibilità
- *Punti deboli*: scarso utilizzo di MetaBib (per ignoranza o difficoltà d'uso), mancanza del pregresso di alcune riviste elettroniche, ignoranza dell'accesso da casa da parte di alcuni

Possibili interventi:

- pubblicizzare di più MetaBib, le varie RER per studenti e docenti e la possibilità di accedere da casa
- incrementare i seminari formativi rivolti a docenti e studenti sull'uso di MetaBib e delle varie banche dati

Esiti – Sintesi generale [11]



Sito web – cfr. interviste studenti e docenti

Rispetto al sito web, da studenti e docenti sono emersi i seguenti:

- *Punti forti*: buona soddisfazione (media 3,34) per chiarezza dell'interfaccia e buona navigabilità
- *Punti deboli*: utilizzo scarso (media 1,79) e limitato all'accesso a OPAC e RER, ignorando le molte informazioni contenute e le news (salvo casi eccezionali); scarsa interattività e vivacità

Possibili interventi:

- far conoscere di più e meglio il sito web, attraverso link da siti di facoltà, dipartimenti, laboratori informatici etc.
- inviare una newsletter periodica a docenti e studenti per promuovere servizi/risorse e informazioni dettagliate sul sito

Esiti – Sintesi generale [12]



Sale lettura – sintesi interviste studenti

Rispetto alle sale lettura, dagli studenti sono emersi i seguenti:

- *Punti forti*: buona soddisfazione (media 3,27) per silenzio, illuminazione, comfort di tavoli e sedie, pulizia, segnaletica
- *Punti deboli*: freddo d'inverno, pochi posti e rumorosità nella Sede di Scienze e nella Sede Centrale; orario di chiusura anticipato rispetto alle esigenze degli studenti di Medicina

Possibili interventi:

- segnalare ancora all'Area Risorse Immobiliari e Strumentali di alzare il riscaldamento d'inverno o segnalare agli utenti il fenomeno della dispersione termica
- rendere noto e motivare l'impossibilità di prolungare l'orario di chiusura nella Sede di Medicina

Esiti – Sintesi generale [13]



Terminali – sintesi interviste studenti

Rispetto alle postazioni informatizzate, dagli studenti sono emersi i seguenti:

- *Punti forti*: ottima soddisfazione (media 3,67) per numero e disposizione in sala, funzionamento e velocità di connessione
- *Punti deboli*: impossibilità di accedere ad internet e scarsa conoscenza di postazioni dedicate nelle tre sedi, alcune difficoltà nell'accesso al SIFA

Possibili interventi:

- far conoscere di più le postazioni che accedono a internet e/o segnalare i laboratori informatici
- verificare l'accessibilità al SIFA [ufficio GSI]

Esiti – Sintesi generale [14]



Fotocopie – sintesi interviste studenti

Rispetto alle servizio di fotocopiatrice, dagli studenti sono emersi i seguenti:

- *Punti forti*: ottima soddisfazione (media 3,63) per costi bassi, efficienza ed efficacia del personale di assistenza (Cen)
- *Punti deboli*: tempi di attesa per poche macchine fotocopiatrici nella Sede Centrale e in quella di Scienze, impossibilità di stampare gli articoli delle riviste elettroniche

Possibili interventi:

- promozione dei costi bassi (talvolta ignorati), attraverso sito web e newsletter
- introduzione del servizio di stampa attraverso le macchine fotocopiatrici in tutte le sedi

Esiti – Sintesi generale [15]



Valutazione complessiva – cfr. dati studenti e docenti

La valutazione complessiva della Biblioteca di Ateneo (in decimi) da parte di studenti docenti è molto positiva: media di 8,22.

I docenti hanno una percezione più positiva degli studenti:

- docenti: 8,50
- studenti: 7,94

Lo scarto principale riguarda l'alta soddisfazione dei docenti rispetto alla Biblioteca Digitale, che gli studenti usano poco.

Le varie sedi sono valutate in modo diverso:

- Sede di Medicina: 9,20
- Sede di Scienze: 8,50
- Sede Centrale: 8,00

Sulla maggiore soddisfazione per la Sede di Medicina incidono soprattutto la Sala Lettura e il Personale bibliotecario.

Esiti – Sintesi generale [16]



Punti forti - aree di mantenimento della qualità

Gli aspetti più positivi della valutazione della Biblioteca di Ateneo, condivisi da molti docenti e studenti, riguardano:

- alcuni Servizi in senso stretto, soprattutto **Consultazione** a scaffale aperto e **Prestito** (10/40)
- la Collezione bibliografica cartacea, con particolare riferimento all'**aggiornamento** e ai tanti libri disponibili (9/40)
- l'**efficienza**, che fa risparmiare tempo, e il dinamismo, perché dà l'idea di una biblioteca in evoluzione e volta al miglioramento continuo (8/40).

Diversi studenti apprezzano molto le Sale Lettura (9/24).

Molti docenti apprezzano soprattutto il Personale bibliotecario (7/16), la Biblioteca digitale (7/16) e l'Accessibilità del patrimonio, cartaceo e on line (6/16).

Esiti – Sintesi generale [17]



Punti deboli - aree di miglioramento della qualità

Gli aspetti più negativi della valutazione della Biblioteca di Ateneo, condivisi da alcuni docenti e studenti, riguardano:

- la Collezione bibliografica cartacea, in riferimento alla mancanza del pregresso, di determinati libri o al fatto che talvolta non si trovano a scaffale perché fuori posto (9/40)
- gli Orari di apertura, perché alcuni ritengono che chiuda troppo presto la sera (3/40).

Alcuni studenti inoltre, rispetto alle Sale Lettura esprimono lamentele riconducibili alla bassa temperatura d'inverno, al rumore e ai pochi posti disponibili, soprattutto per la Sede di Scienze e la Sede Centrale (5/24).

Esiti – Sintesi generale [18]



Punti critici – indicazioni di miglioramento

I principali suggerimenti per migliorare risorse e servizi della Biblioteca di Ateneo, da parte di studenti e docenti, riguardano:

- la **Collezione bibliografica** (14/40): acquistare più copie dei libri di testo ma anche ridurre i tempi di acquisto
- alcuni Servizi in senso stretto (14/40): soprattutto estendere il numero dei volumi e la durata del prestito
- le **Sale Lettura** (13/40): prevalentemente migliorare la temperatura e aumentare i posti
- gli orari di apertura (10/40): sopr. estendere l'orario la sera
- formazione e comunicazione (7/40): pubblicizzare di più i servizi e fare più seminari per studenti e docenti.

Alcuni docenti forniscono anche specifici suggerimenti per il miglioramento della Biblioteca Digitale (6/16).

Esiti – Sintesi generale [19]



Punti prioritari - aree di presidio della qualità

I principali motivi per cui studenti e docenti consiglierebbero la Biblioteca di Ateneo a un compagno di studi o a un collega sono rispettivamente:

- le **Sale Lettura** per spazi, numero di posti, silenzio e illuminazione, con particolare riferimento alla sede di Medicina (19/24 studenti);
- la **Biblioteca Digitale** o le RER, per quantità, qualità e aggiornamento dell'offerta (11/16 docenti).

Diversi docenti e studenti segnalano anche:

- la Collezione bibliografica (17/40);
- alcuni Servizi in senso stretto, tra cui soprattutto Consultazione e Prestito (10/40).

Esiti – Sintesi generale [20]



Altri punti - aree da monitorare

Dalle interviste agli utenti potenziali (7), in estrema sintesi sono emersi alcuni punti su cui riflettere:

- la qualità delle Sale Lettura e la disponibilità di **Libri di testo** sono determinanti rispetto alla percezione complessiva della biblioteca universitaria;
- la Biblioteca Digitale viene talvolta usata senza la piena consapevolezza di utilizzare risorse della BdA;
- la possibilità di fare **Ricerca** con le banche dati e di ricevere un supporto da parte dello **Staff** è poco conosciuta e al contempo molto apprezzata, quando se ne viene a conoscenza.

Esiti – Sintesi generale [21]



Promozione – possibili interventi di miglioramento

I principali suggerimenti per migliorare la comunicazione esterna della BdA, da parte degli intervistati (tot 47), riguardano:

- *comunicazione on line* (31/47): inviare **email periodiche** nella casella istituzionale di studenti e docenti, inserire link e news sui vari **siti istituzionali** (ateneo, facoltà etc.), rendere più interattivo e vivace il sito della BdA
- *comunicazione diretta* (19/47): realizzare più **presentazioni** per le matricole e **seminari** per studenti e docenti
- *comunicazione indiretta* (12/47): far comunicare ai **docenti** in aula e nei ricevimenti con i laureandi servizi e risorse on line
- *comunicazione cartacea* (13/47, solo stud.): distribuire **locandine, poster e volantini** nei vari edifici e in biblioteca

Esiti – Estrema sintesi



Cfr. interviste docenti e studenti*:

- Servizi più **usati** e importanti: RER/docenti, Sale Lettura/studenti
- Servizi meno usati e conosciuti: sito web, ILL/DD, Quick Refer.
- Servizi più **soddisfacenti**: RER/docenti, Terminali/Studenti
- Servizi meno soddisf.: Collez.bibl./Docenti, Sito web/Studenti
- Servizi **da promuovere**: sito web (news, informazioni etc.), ILL/DD e RER (MetaBib!) per laureandi e docenti
- Servizi **da migliorare**, perché non del tutto soddisfacenti ma molto importanti: Collezione bibliografica e Sale lettura

* Cfr. Dati GP: molto simili per dati estremi su utilizzo e soddisfazione

Propositi post indagine [1]



Interventi di Comunicazione e Formazione:

- **Contenuti:** *prioritari:* MetaBib e RER, ILL/DD e sito web (informazioni e news); *secondari:* funzioni personalizzate dell'OPAC, estensione del prestito per laureandi, prestito ISU per libri di testo, terminali che accedono a internet, costi delle fotocopie e possibilità di stampare
- **Modalità:** *breve-medio termine (qualche mese):* email a docenti e studenti, link sui siti istituzionali, locandine e poster; *medio-lungo termine (entro l'anno):* presentazioni a matricole e docenti, seminari per studenti e docenti delle varie aree, coinvolgimento dei docenti nella promozione

Propositi post indagine [2]



Interventi di miglioramento per Front Office:

- **Prestito:** far conoscere di più le modalità di rinnovo e prenotazione on line tramite l'OPAC e l'estensione del prestito per laureandi; valutare sanzioni più severe per i ritardatari
- **ILL/DD:** far conoscere di più e meglio i servizi interbibliotecari; ridurre i tempi di attesa per l'ILL (prestito interbibliotecario); migliorare la qualità della stampa degli articoli (a colori in U2)
- **Quick Reference:** incrementare la promozione dei servizi presso l'Ufficio Prestiti, diffondere le buone pratiche a tutto lo staff (sopr. Cen); promuovere le competenze dello staff per richieste complesse (reference e formazione utenti)

Propositi post indagine [3]



Altri interventi di miglioramento:

- **Back Office:** rendere i docenti più consapevoli del processo di acquisizione, snellirlo e coinvolgerli in modo più capillare; diffondere il bollettino delle novità a tutte le aree
- **OPAC:** rendere più visibili le funzioni personalizzate e la ricerca per CDD; cercare di: ridurre i passaggi per visualizzare le copie disponibili, impostare la ricerca per autore/titolo e far stampare liste di collocazioni
- **Terminali e Fotocopie:** verificare l'accessibilità al SIFA; introdurre il servizio di stampa attraverso le macchine fotocopiatrici in tutte le sedi

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