

Indagine rivolta ai docenti sui servizi bibliotecari: rilevazione del 2011

Rapporto di Ilaria Moroni

Sommario



- Premessa
- Finalità e modalità
- Oggetto
- Campione
- Esiti
- Considerazioni
- Propositi
- Appendice

Premessa



L'indagine rivolta ai docenti sui servizi bibliotecari si basa sui dati raccolti nell'ambito del biennale [Progetto Good Practice](#), che nell'anno **2011** ha coinvolto 20 atenei italiani nella rilevazione dell'efficienza (indicatori di produttività) e dell'efficacia (oggettiva e percepita) dei servizi di Ateneo.

L'indagine quantitativa [Good Practice del 2009](#) sui servizi bibliotecari è stata condotta con modalità diverse: ai docenti era stato inviato per email un questionario molto simile a quello somministrato agli studenti nelle varie sedi della biblioteca; il questionario era analitico ed era incentrato solo sui servizi bibliotecari.

Finalità e modalità



Finalità: rilevare la percezione dei **servizi** di Ateneo (approvvigionamento e logistica, comunicazione, sistemi informativi, supporto alla ricerca, biblioteche) da parte dei docenti; per quanto riguarda i servizi bibliotecari vengono rilevati il livello di **soddisfazione** rispetto all'efficienza e all'efficacia dei **servizi in presenza e online**.

Modalità: compilazione di un **questionario online**, segnalato via email a tutti i docenti dell'Università di Milano-Bicocca (circa 1.100) nel dicembre 2011.

Dati raccolti: **201** questionari compilati (18% del personale docente).

Oggetto



Elementi dei servizi bibliotecari esaminati **nel complesso**:

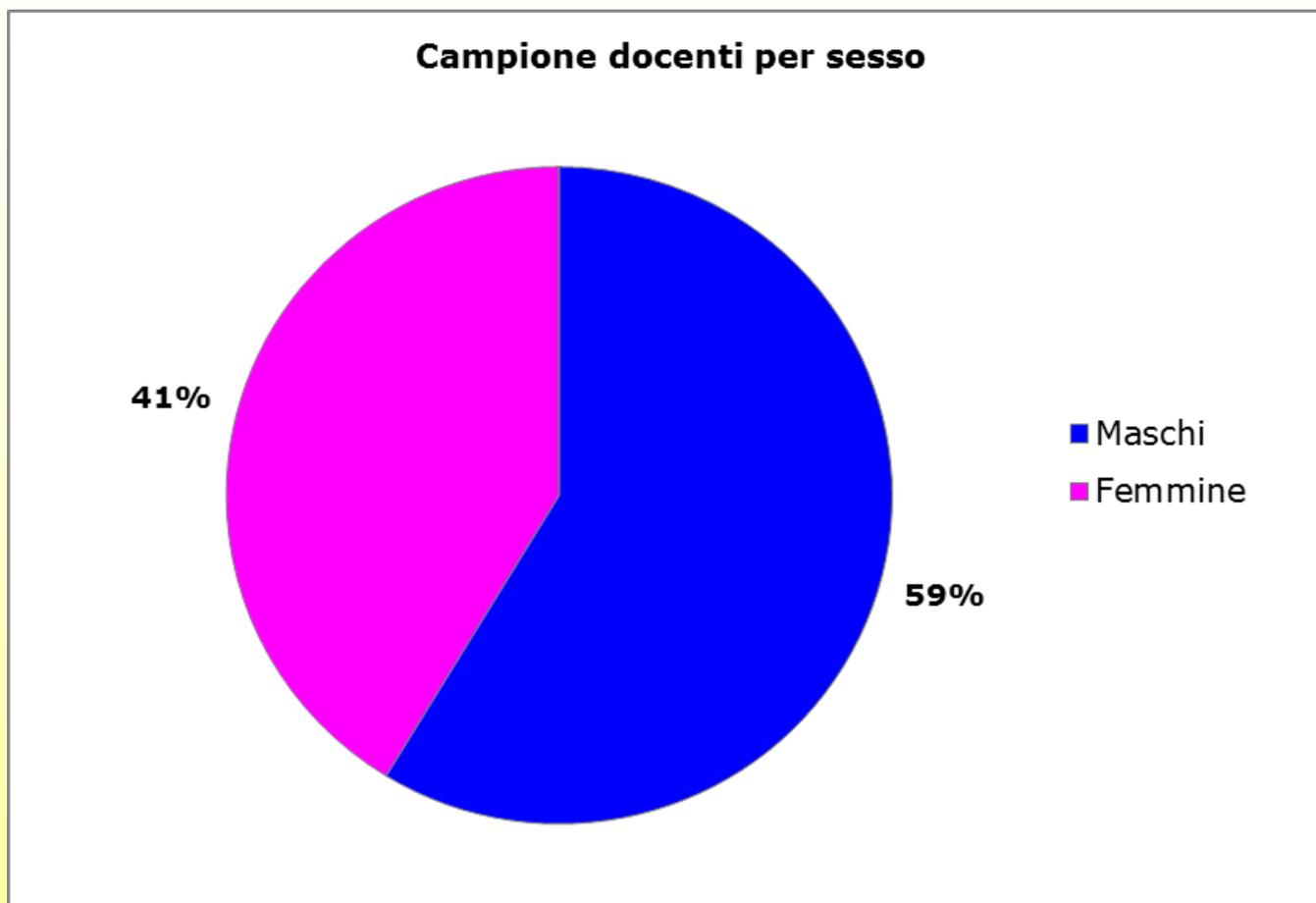
- livello di soddisfazione (scala 1-6)
- grado di importanza (scala 1-6)

Valutazione dei seguenti aspetti dei servizi bibliotecari **nel dettaglio**:

- Disponibilità del personale delle biblioteche
- Tempestività della risposta
- Chiarezza della procedura amministrativa
- Efficacia dei servizi erogati in presenza e online
- Ricchezza materiali bibliografici
- Ricchezza risorse elettroniche

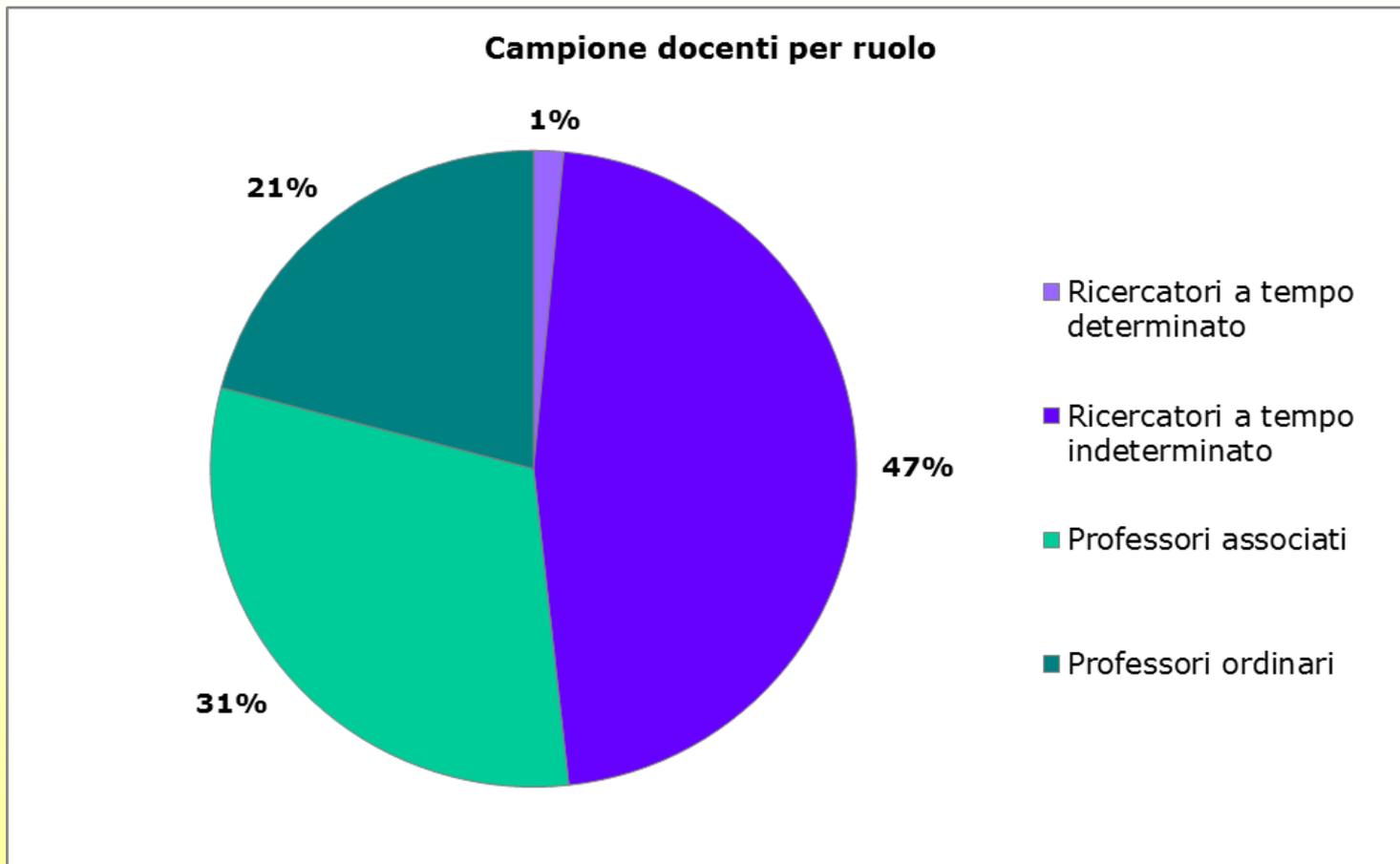
Nota: si fa riferimento all'**ultimo anno** per la valutazione.

Campione [1]



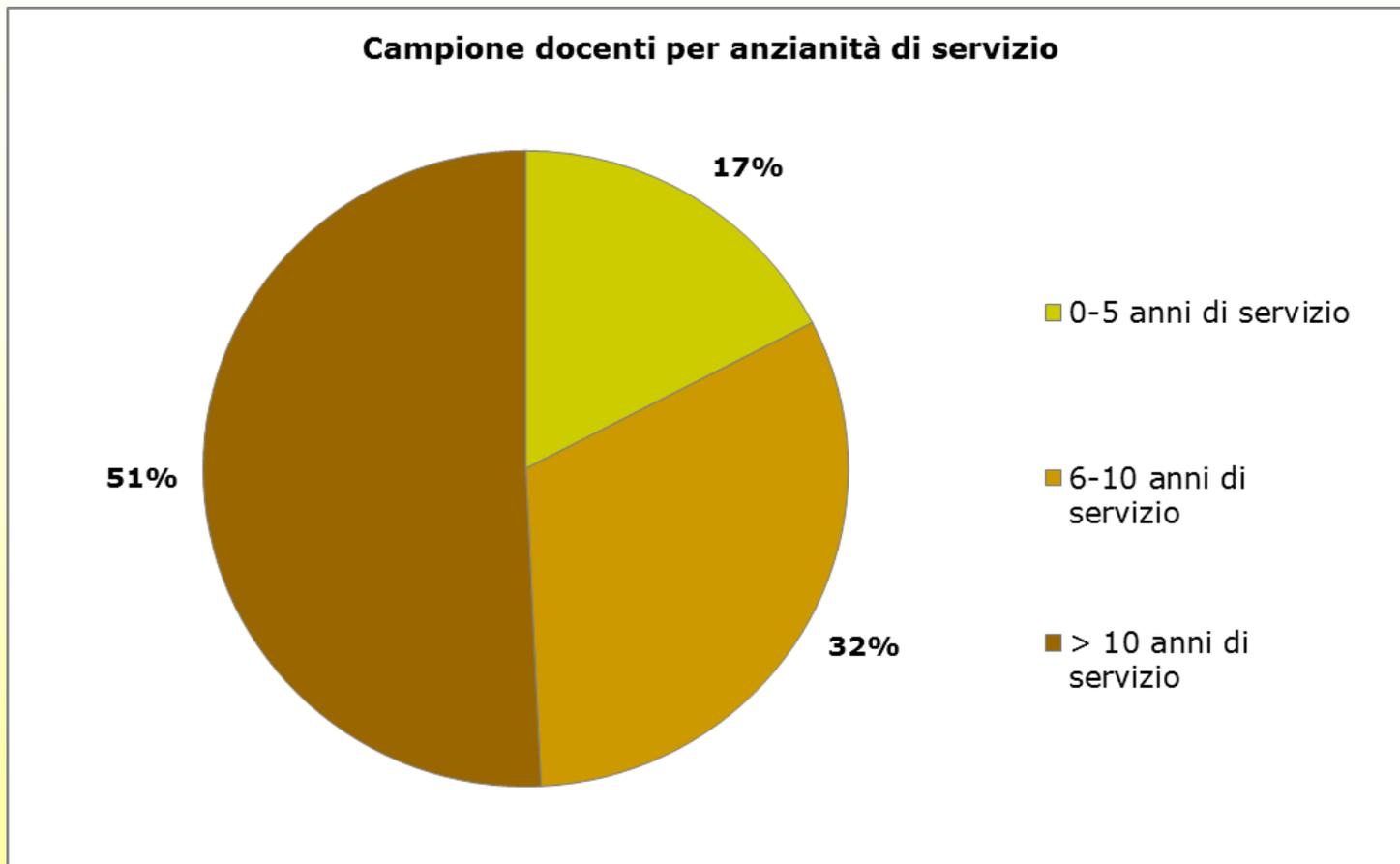
Il campione dei 201 rispondenti è composto da 118 maschi e 83 femmine.

Campione [2]



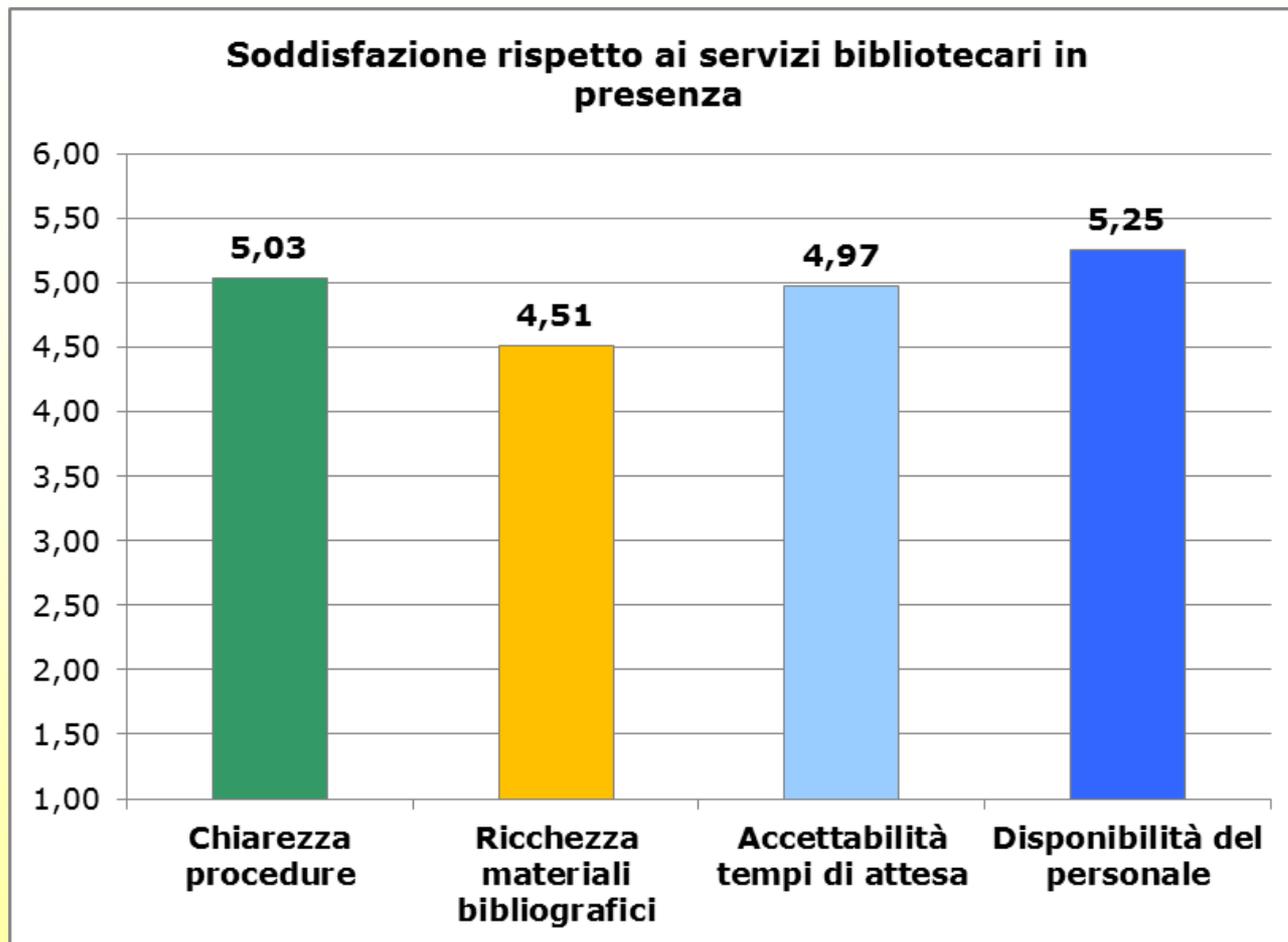
Il campione è composto da 3 ricercatori a tempo determinato e 94 a tempo indeterminato, 62 professori associati e 42 ordinari.

Campione [3]



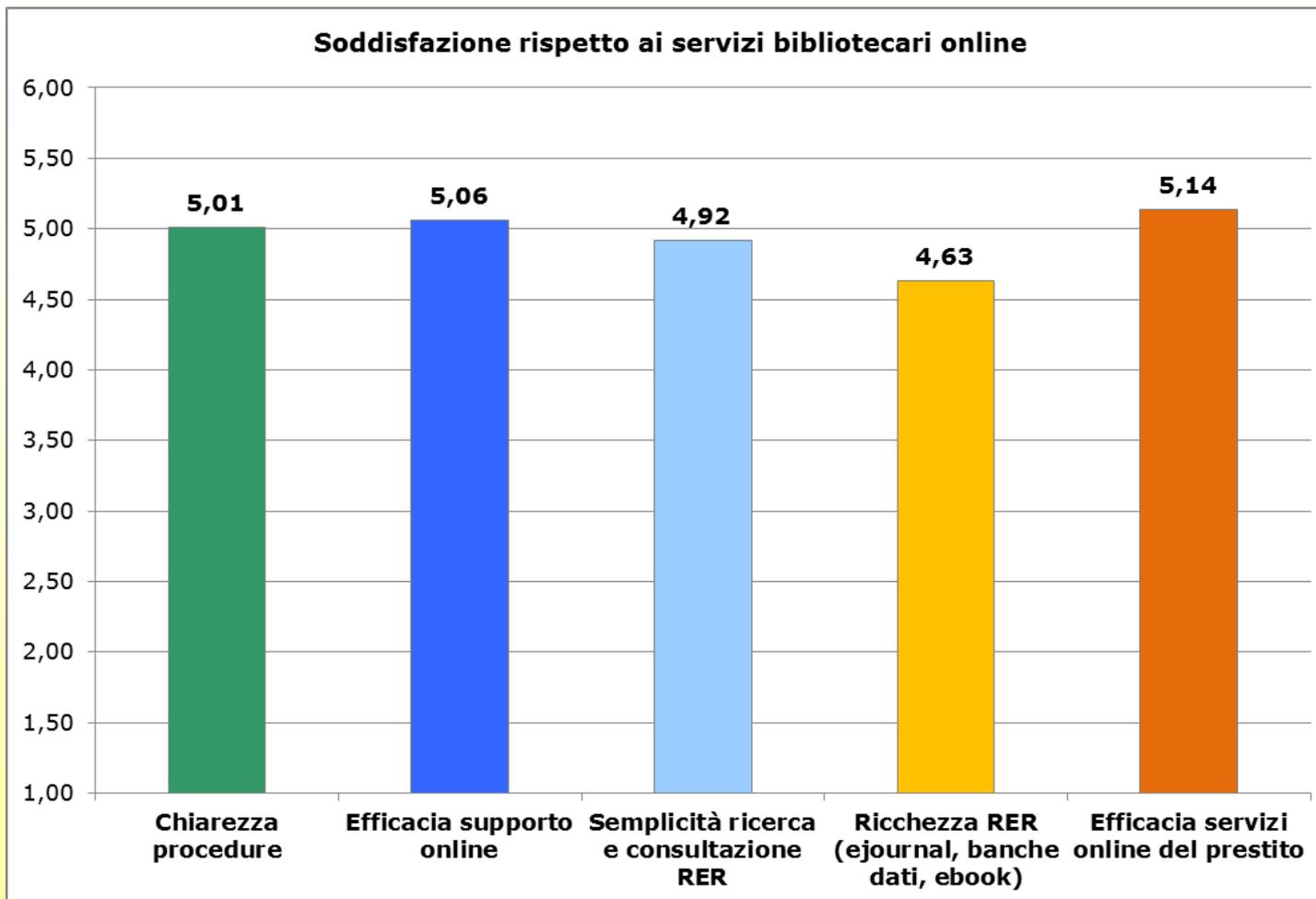
Il campione è composto da 35 ricercatori o docenti con meno di 6 anni di servizio, 64 con 6-10 anni di servizio e 102 con più di dieci anni di servizio.

Esiti [1]



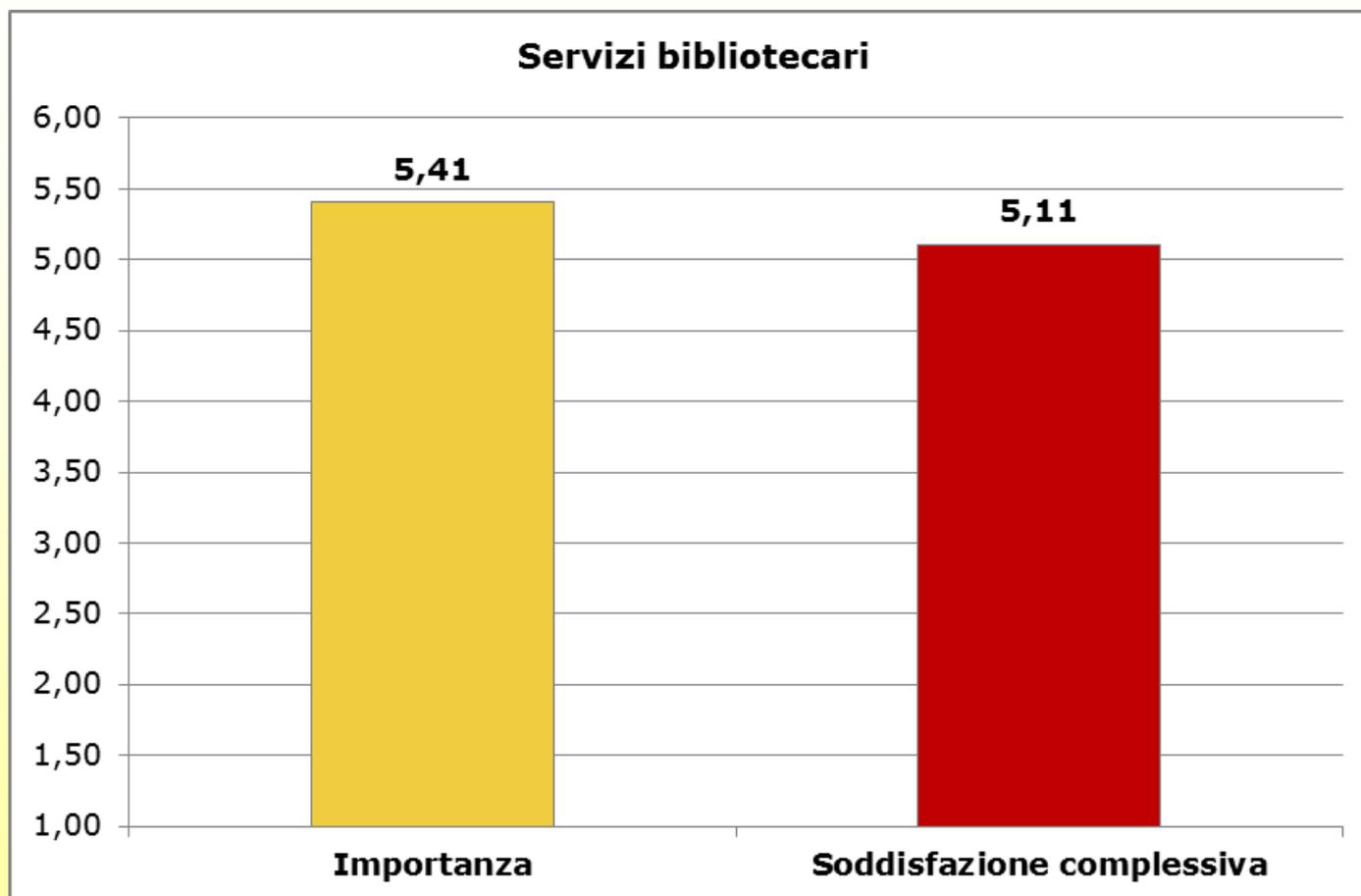
Il 71% del campione (142 docenti e ricercatori) risponde alle domande sulle operazioni effettuate in presenza (richiesta prestito libri e periodici, ricerca titoli etc.)

Esiti [2]



Il 90% del campione (180 docenti e ricercatori) risponde alle domande sulle operazioni effettuate online (utilizzo risorse elettroniche, ricerca titoli, prestito etc.)

Esiti [3]



Tutti rispondono alla domanda sull'importanza dei servizi bibliotecari; il 93% del campione (186 docenti e ricercatori) risponde alla domanda sulla soddisfazione complessiva.

Considerazioni



Alcune considerazioni generali sui risultati:

- la **soddisfazione** complessivamente è **buona** (5,11/6);
- le valutazioni più alte riguardano la disponibilità del personale (5,25), l'efficacia dei servizi online del prestito (5,14) e quella del supporto online (5,06);
- le valutazioni più basse riguardano la ricchezza del patrimonio bibliografico cartaceo (4,51) e delle risorse elettroniche (4,63);
- ricevono valutazioni medio-alte la chiarezza delle procedure in presenza e online (5,03 e 5,01), l'accettabilità dei tempi di attesa (4,97) e la semplicità di ricerca e consultazione delle risorse elettroniche (4,92).

Propositi



Sarebbe utile effettuare un'indagine che permetta di:

- confrontare le valutazioni dei servizi bibliotecari espresse dai docenti con quelle espresse dagli studenti;
- monitorare il livello di soddisfazione e di importanza attribuito a ciascun servizio bibliotecario e ad alcuni aspetti trasversali (personale, ambienti, comunicazione, patrimonio etc.);
- raccogliere il grado di utilizzo, di soddisfazione e di importanza nella medesima scala per poter raffrontare i dati.

Appendice



Rispetto al *benchmarking* con gli altri 15 sistemi bibliotecari di ateneo che hanno partecipato alla stessa rilevazione, l'Università di Milano-Bicocca si colloca in **prima posizione** a pari merito con l'Università di Padova, con un valore medio di soddisfazione dei docenti di **5,11/6**.

Le **media** derivante dal confronto dei punteggi ottenuti dai 16 atenei è di **4,70/6**.

Il valore più basso riscontrato è stato di 3,61/6.

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