

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA
FACOLTÀ DI PSICOLOGIA
Corso di Laurea Magistrale in
Psicologia dei processi sociali, decisionali e dei
comportamenti economici



La rilevazione della *customer*
***satisfaction* in biblioteca: il caso di**
Milano-Bicocca

Relatore: Prof. Luca Vecchio

Tesi di Laurea di:

Laura Oliva

Matr. 710994

Anno Accademico 2011/2012

Abstract

The document is about customer satisfaction in academic libraries.

The first part is about a theoretical presentation of the topic and its importance into the organizational change.

The second part is about the 2012 survey of customer satisfaction in Milano-Bicocca University library. There is the conceptual model, the quantitative and qualitative results. For the analysis of quantitative data it's been used SPSS software, instead for the qualitative data it's been used T-Lab.

Sommario

L'argomento di questa trattazione è la *customer satisfaction* in ambito bibliotecario.

Nella prima parte viene presentata una riflessione teorica sull'argomento e l'importanza dello stesso per il cambiamento organizzativo.

Nella seconda parte viene presentata nel dettaglio l'indagine di *customer satisfaction* del 2012 della Biblioteca di Ateneo dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca. Dell'indagine verranno presentati il modello concettuale, lo strumento di rilevazione e i risultati dei dati quantitativi e qualitativi. Per l'analisi quantitativa è stato usato il software SPSS e per quella qualitativa il software T-Lab.

Indice

Introduzione	11
I Riflessione teorica	15
1 La gestione della qualità totale in biblioteca	17
1.1 La prospettiva del Total Quality Management	18
1.2 La cultura della qualità	18
1.3 Evoluzione dei modelli di qualità in biblioteca	21
1.4 Tecniche per la promozione del cambiamento organizzativo . .	22
1.5 La qualità nell'erogazione dei servizi	29
1.6 La <i>customer satisfaction</i>	32
2 La cultura di servizio in ambito bibliotecario	37
2.1 I servizi bibliotecari: caratteristiche e fattori di qualità	37
2.2 Gli utenti/consumatori	41
2.2.1 I diversi tipi di utenti	43
2.2.2 Gli utenti diventano consumatori	45
2.3 La rilevazione della qualità dei servizi	46
2.3.1 La storia delle rilevazioni in biblioteca	48
3 La centralità dell'utenza	51
3.1 Il feedback degli utenti	52
3.2 La gestione del reclamo	55

II	Il caso di Milano-Bicocca	59
4	La Biblioteca di Ateneo e la <i>customer satisfaction</i>	61
4.1	Descrizione della Biblioteca di Ateneo	61
4.2	Descrizione della Carta dei Servizi	64
4.3	Descrizione dei servizi offerti	65
4.4	Riassunto delle indagini precedenti	68
4.4.1	Descrizione di due indagini	72
5	L'indagine di <i>customer satisfaction</i> del 2012	77
5.1	Obiettivi della ricerca	77
5.2	Il modello concettuale e la rilevazione della <i>customer satisfaction</i>	79
5.2.1	Il modello in generale	79
5.2.2	Il modello nella sua applicazione specifica	82
5.3	Modalità della rilevazione e tasso di risposta	86
6	Presentazione dei risultati quantitativi	89
6.1	Il confronto tra i rispondenti e la popolazione di riferimento .	89
6.2	Le caratteristiche dei rispondenti	95
6.3	I non utenti	96
6.3.1	Descrizione dei non utenti	96
6.3.2	Mancata frequentazione della Biblioteca di Ateneo . . .	101
6.3.3	I servizi on-line e il loro mancato utilizzo	104
6.3.4	Conclusioni	106
6.4	Gli utenti	107
6.4.1	Descrizione degli utenti	109
6.4.2	La Biblioteca di Ateneo: uso e soddisfazione	118
6.4.2.1	Analisi qualitativa	118
6.4.2.2	Analisi quantitativa	124
6.4.3	I servizi bibliotecari: uso, importanza e soddisfazione .	130
6.4.3.1	Analisi generale	130
6.4.3.2	Analisi dettagliata	143

6.4.3.3	L'uso dei servizi da parte delle diverse tipologie di utenti	143
6.4.3.4	La soddisfazione per i servizi da parte delle diverse tipologie di utenti	146
6.4.3.5	L'uso dei servizi nelle diverse sedi della Biblioteca di Ateneo	151
6.4.3.6	La soddisfazione per i servizi nelle diverse sedi della Biblioteca di Ateneo	153
6.4.4	Gli aspetti di una Biblioteca di Ateneo	155
7	Presentazione dei dati qualitativi	159
7.1	I dati raccolti	159
7.2	Le analisi condotte	161
7.3	L'analisi del contenuto	161
7.3.1	I motivi del non uso o dello scarso uso dei servizi . . .	161
7.3.2	Considerazioni sui servizi bibliotecari	162
7.3.3	Considerazioni sugli aspetti trasversali	169
7.3.4	Le motivazioni della percezione complessiva	173
7.3.5	I suggerimenti	178
7.4	L'analisi delle risposte supportata da T-Lab	180
7.4.1	Le analisi delle associazioni di parole	181
7.4.2	L'analisi delle co-occorrenze e mappe concettuali: la rappresentazione del Multi Dimensional Scaling	184
7.4.3	L'analisi tematica dei contesti elementari	186
7.4.4	L'analisi delle specificità	191
7.4.5	Conclusioni	197
	Conclusioni	197
	Bibliografia	211
	Sitografia	218

Ringraziamenti	222
Appendice	223

Introduzione

L'argomento centrale della presente trattazione è la *customer satisfaction* in ambito bibliotecario e la sua rilevazione.

Nella prima parte viene presentata una riflessione teorica sui servizi bibliotecari e sulle sue caratteristiche; si analizza anche l'importanza della *customer satisfaction* nel cambiamento organizzativo.

Nello specifico il primo capitolo presenta i servizi bibliotecari e la relazione di questi ultimi con gli utenti che diventano sempre più clienti anche nel caso delle organizzazioni pubbliche.

Il secondo capitolo analizza la qualità nella prospettiva del *Total Quality Management*; viene analizzata, oltre alla cultura della qualità, la qualità di servizio e nello specifico quella in biblioteca. Infine viene presentata una riflessione sulla *customer satisfaction*.

Nel terzo capitolo, che chiude questa prima parte sulla riflessione teorica, si affronta il tema del cambiamento organizzativo ponendo l'attenzione sull'importanza del feedback dell'utenza e sulla gestione del reclamo.

Nella seconda parte viene presentato il caso dell'Università degli studi di Milano-Bicocca.

Nel quarto capitolo si presenta la Biblioteca di Ateneo, viene descritta la sua storia, i servizi e le indagini di *customer satisfaction* svolte fino ad oggi dall'organizzazione.

Nel quinto capitolo viene presentata l'indagine svolta nel 2012, della quale vengono presentati gli esiti dei dati quantitativi nel sesto capitolo. Il settimo capitolo è dedicato all'analisi dei dati qualitativi.

La ricerca presentata nel quinto capitolo di questo elaborato si configura come una valutazione d'impatto rispetto alle azioni migliorative realizzate in seguito all'indagine condotta dalla Biblioteca di Ateneo nel corso del 2010 e all'introduzione della nuova Carta dei Servizi.

Le motivazioni che hanno guidato la rilevazione in oggetto sono da ricercarsi nella volontà da parte della Biblioteca di Ateneo di conoscere meglio l'uso della biblioteca da parte delle diverse tipologie di utenti e scoprire i motivi della scarsa frequentazione delle sue sedi e di determinati servizi.

Si voleva inoltre rilevare il livello di importanza e soddisfazione attribuito dagli utenti a tutti i servizi offerti; sono stati indagati anche il livello d'importanza e la qualità percepita degli aspetti trasversali ai servizi. Questi ultimi sono: giorni e orari di apertura, ambienti, comunicazione, personale e patrimonio.

Nell'indagine veniva esaminato anche il di soddisfazione complessivo rispetto alla Biblioteca di Ateneo; sono state inoltre indagate le motivazioni relative a soddisfazione/insoddisfazione e suggerimenti per il miglioramento espressi dagli utenti.

L'indagine si è svolta nel periodo compreso tra il 16 maggio e il 24 giugno 2012, la compilazione del questionario è stata possibile grazie all'implementazione on-line su piattaforma dedicata alle indagini di questo tipo.

Il questionario era formato da 28 domande, di cui 5 erano domande a risposta aperta. Queste domande avevano lo scopo di indagare più in profondità le motivazioni che avevano guidato il rispondente nella compilazione delle domande di tipo quantitativo.

I dati relativi alle risposte a scelta multipla sono stati analizzati attraverso il software per l'analisi statistica SPSS. Le valutazioni fornite dagli utenti in risposta alle domande aperte sono state analizzate sia attraverso una categorizzazione manuale sia con il supporto del software per l'analisi del contenuto e text mining T-Lab.

I soggetti invitati alla compilazione del questionario sono stati recluta-

ti attraverso l'invio di una comunicazione all'indirizzo di posta elettronica istituzionale legato all'Università di Milano-Bicocca.

I soggetti che hanno compilato il questionario sono stati 5.231, ovvero il 15,10% della popolazione contattata (34.634 persone).

Nell'analisi dei risultati questi soggetti sono stati divisi in base all'utilizzo che fanno della biblioteca. Risultano esserci 1642 soggetti che non frequentano la Biblioteca di Ateneo, di questi sono 712 coloro che non utilizzano nemmeno i servizi on-line offerti dalla stessa. Questi utenti sono stati indicati come "non utenti". Per questi utenti sono stati analizzati i dati di profilo e le motivazioni che li portano a non utilizzare la biblioteca e a non sfruttare i servizi on-line.

I rimanenti 4.519 soggetti, ovvero il 86,39% dei rispondenti, utilizzano la biblioteca in diversi modi.

Di tutti questi utenti vengono analizzate le motivazioni che li spingono a scegliere le sedi della Biblioteca di Ateneo, il grado di soddisfazione e importanza che attribuiscono ai servizi utilizzati e agli aspetti peculiari della biblioteca.

Tra questi utenti vi sono 2.583 soggetti che utilizzano la cosiddetta biblioteca ibrida, in quanto utilizzano sia i servizi on-line sia i servizi offerti in loco.

Sono 984 i rispondenti che utilizzano la biblioteca fisica, ovvero si servono solo dei servizi erogati nelle tre sedi della Biblioteca di Ateneo.

Vi sono infine 952 soggetti che usano i servizi da remoto, ovvero solo i servizi erogati on-line; per questa categoria sono analizzati anche i motivi alla base del mancato utilizzo della biblioteca fisica.

I risultati di questa indagine hanno risposto in modo esaustivo alle motivazioni che ne hanno guidato la costruzione.

Nelle conclusioni sono riportate le buone pratiche che un'organizzazione dovrebbe mettere in atto quando conduce delle indagini di *customer satisfaction*.

Parte I

Riflessione teorica

Capitolo 1

La gestione della qualità totale in biblioteca

“La qualità riguarda i processi, i prodotti, i servizi e coinvolge nella sua interezza un’organizzazione, i suoi clienti/utenti, il contesto in cui opera. Per ‘un sistema biblioteca’ [...] la qualità investe la sua capacità di inserirsi nelle dinamiche di produzione e circolazione del sapere, le parti che compongono il sistema, i processi che le uniscono e le relazioni con il contesto e l’ambiente, i circuiti di feedback che regolano il rapporto tra domanda e offerta.” (Solimine, 2003, p.49)

La qualità è altamente pervasiva nelle organizzazioni, siano esse orientate al profitto o al servizio dell’utente. L’attenzione è stata posta sul fattore qualità nelle aziende a partire dagli anni Ottanta, le biblioteche hanno iniziato a ricercarla e a seguire procedure interne per accrescerla dagli anni Duemila. Le biblioteche, seguono attualmente la prospettiva del Total Quality Management.

1.1 La prospettiva del Total Quality Management

La prospettiva del Total Quality Management nasce in Giappone negli anni Cinquanta; successivamente si afferma nei “*Circoli di Qualità*” dagli anni '80. Prima di allora l'intervento sulla qualità era caratterizzato da un'immagine di efficienza, concretezza e pragmaticità. Era inoltre dichiaratamente e direttamente orientato al miglioramento del prodotto o servizio che contraddistingue l'organizzazione. Con l'avvento dei “*Circoli di Qualità*” come ci viene detto da Gabassi et al. (Gabassi, Garzitto, Perin, 2005) il cliente-utente che fino ad allora era esterno all'organizzazione è ora collocato al centro del processo produttivo e operativo. Egli non è più lontano fruitore di un bene finito, ma costante stimolo per l'azienda, sia essa di prodotti o di servizi, per miglioramento della qualità. Quest'ultima risulta essere un valore che diviene comunicato, interiorizzato e diviene codice interno e strategia operativa.

“La qualità totale è un sistema di gestione aziendale centrato su un valore fondamentale che possiamo definire come l'importanza dell'uomo all'interno dell'organizzazione[...] La qualità totale smentisce l'esistenza di una qualità assoluta e mira invece al continuo miglioramento della qualità in tutti gli aspetti e in tutti i fattori (Galano, 1992, p.73).”

In questa prospettiva di qualità totale e continua si pone anche il servizio bibliotecario che, come verrà esposto in seguito, ha subito dei forti cambiamenti per poter seguire al meglio la prospettiva Total Quality Management.

1.2 La cultura della qualità

Nel management della qualità, il miglioramento è inteso come continuo e non episodico è visto come parte di un ciclo di azioni correttive e preventi-

ve ben rappresentato dal modello PDCA (Plan, Do, Check, Act) che verrà illustrato in seguito in modo dettagliato.

Le indagini di *customer satisfaction* si inseriscono a pieno titolo nella fase di Check, inoltre esse si pongono tra la qualità prevista e la qualità percepita. Tanto minore sarà il gap tra qualità prevista e qualità percepita, espresso dall'utente tanto maggiore sarà il suo grado di soddisfazione (Faggiolani, Moroni, 2012).

L'introduzione della qualità totale e della soddisfazione dei clienti, per verificare il servizio di biblioteca, è da attribuirsi al tentativo di capire al meglio le interazioni e la qualità di queste ultime tra biblioteca e ambiente. I paradigmi di ricerca qualitativi sono stati introdotti, in ambito bibliotecario, con lo scopo di quantificare ciò che accade all'esterno dell'organizzazione dopo che l'utente/cliente ha usufruito del servizio.

Per fare in modo che l'utente/cliente si fidelizzi e si senta al centro dell'azione organizzativa, la biblioteca dovrebbe:

- far diventare la cultura dell'ascolto un valore condiviso da tutta l'organizzazione bibliotecaria;
- riallineare e rinnovare costantemente i processi organizzativi in modo da costruire relazioni durevoli con gli utenti;
- costruire il rapporto con gli utenti basandosi su criteri di apprendimento e proattività e non solo di assistenza e cura; il momento dell'incontro con l'utente diventerebbe così un momento di apprendimento per il bibliotecario che dovrebbe trovare in questa interazione un momento di crescita;
- sfruttare al meglio le possibilità di contatto e interazione offerte da Internet;
- raccogliere quanti più dati possibili sia sugli utenti fidelizzati sia su quelli di passaggio, in modo da creare un servizio sempre più personalizzato per diverse tipologie di utenza; queste informazioni dovrebbero

essere messe a disposizione di tutto il personale operante all'interno di una biblioteca;

- utilizzare piattaforme on-line e software utili alla gestione dei dati dell'utenza;
- far diventare la fedeltà degli utenti uno degli elementi prioritari di valutazione del funzionamento della biblioteca.

I punti sopra elencati possono essere raggiunti da una biblioteca seguendo la prospettiva organizzativa del Customer Relationship Management (CRM). Essa viene definita come : “una strategia coerente, realizzata attraverso l'integrazione di più strumenti gestionali e più fonti di conoscenza, per capire a fondo i clienti e soddisfare le loro esigenze, costruire e alimentare relazioni durevoli e reciprocamente profittevoli con ciascun cliente, valutare e migliorare la performance organizzativa e di business in un ambiente competitivo.” (Di Domenico, 2001, p.52)

Le fasi del CRM in biblioteca sono quindi da identificarsi in quattro passaggi che originano dall'identificazione degli utenti, all'interazione con essi; passando alla differenziazione di tali utenti e quindi alla rilevazione del loro grado di soddisfazione, frequenza d'uso, motivazione all'uso, propensione al riutilizzo dei servizi; per giungere alla personalizzazione del servizio in base alle necessità delle diverse fasce di utenza che sono state identificate.

La cultura organizzativa che supporta la qualità è molto diversa dalla cultura organizzativa precedente; come verrà illustrato nella prossima sezione i cambiamenti che sono stati realizzati sono innumerevoli. Da quanto descritto in questa sezione si nota soprattutto che le basi della nuova cultura organizzativa, ovvero il Ciclo PDCA e il CRM, sono entrambi due processi iterativi che vanno svolti periodicamente. La nuova cultura organizzativa supporta il concetto del cambiamento continuo, lo struttura all'interno di processi che l'organizzazione può seguire e mettere in atto per fare in modo che la qualità venga raggiunta e sempre incrementata. Questo risultato lo si può ottenere basandosi sulle percezioni che hanno i clienti del servizio erogato.

1.3 Evoluzione dei modelli di qualità in biblioteca

Nell'ambito delle biblioteche l'obiettivo della qualità, riportato da Ventura (2004) è quello di conquistare la fedeltà del lettore, consolidare la propensione del cliente all'uso di un servizio, trasformare la propensione all'uso in una certezza d'uso, affinché l'organizzazione possa contare su un numero sicuro, prevedibile e consolidato di scambi con l'utenza.

I principi che regolano la biblioteca tradizionale sono diametralmente opposti a quelli che contraddistinguono la biblioteca improntata alla qualità. Ventura nel suo *La biblioteca al servizio dell'utente* (Ventura, 2004) ce ne fornisce un'approfondita descrizione. Nel primo caso infatti la qualità è intesa come conformità decretata da standard e dalle normative; essa non è il problema principale e il suo raggiungimento viene percepito come qualcosa che nuoce alla produttività quantitativa e che comporta un aumento dei costi. La qualità si misura, in questo caso, dal punto di vista del prodotto o servizio, quindi esclusivamente dall'output, è solo un fatto tecnico che deriva dai mezzi tecnico-operativi utilizzati per ottenere il risultato. Il miglioramento, nella biblioteca tradizionale, è un obiettivo condizionato alla disponibilità delle risorse; il metodo per valutare la qualità è quello dell'ispezione e se la qualità non è raggiunta si cerca il responsabile che ha sbagliato. Questa ricerca è resa possibile dall'imposizione di obiettivi che vengono confrontati con i risultati ottenuti. Inoltre per migliorare ed eccellere bisogna migliorare e rendere eccellenti tutte le singole azioni, queste ultime vengono ottimizzate cercando la massima qualità e il massimo rendimento da ognuna di esse. I risultati dei rilevamenti statistici sull'andamento dell'efficacia sono resi noti solo al direttore della biblioteca, infine vi è poco ottimismo sulle capacità del personale e vi è la percezione che il successo della biblioteca si regga sulle capacità di pochi.

Nel secondo caso, quello della biblioteca orientata alla qualità, quest'ultima è vista come il grado di soddisfazione del cliente, essa costituisce il

focus delle attenzioni del bibliotecario e il “core business” della biblioteca. Il suo raggiungimento implica la riduzione dei costi attraverso l’abbandono di attività inutili dal punto di vista del cliente e la prevenzione degli errori; la qualità attraversa la biblioteca e coincide con i processi posti in essere; essa, in questo caso, è il paradigma scientifico sul quale si basa l’organizzazione. Il miglioramento è una filosofia di vita, non può essere che continuo, il metodo per valutare la qualità è quello dell’autodiagnosi. L’eliminazione degli errori, la progettazione e la verifica dell’efficacia dei processi progettati rispetto alla *customer satisfaction* sono fondamenti della qualità. Nel caso in cui la qualità non risponda alle attese dei clienti si individuano le cause negli attributi e nei fattori del processo, non nelle persone. In questa biblioteca della qualità si segue il ciclo PDCA(Plan, Do, Check, Act) in modo rigoroso. Il miglioramento e l’eccellenza della biblioteca dipendono dalla sua capacità di focalizzare le aree che presentano un rapporto negativo tra importanza e soddisfazione. In questa organizzazione ogni unità operativa è cliente di un’altra, il sistema delle unità della biblioteca è fornitore del cliente finale. Le rilevazioni statistiche sono la base di un sistema informativo al quale ha accesso tutto il personale. C’è fiducia nei confronti del personale che in biblioteca può crescere e formarsi, infine il successo è determinato dalla costruzione coordinata della customer satisfaction, a partire dalle basse qualifiche. Tutto il personale operante all’interno della biblioteca ha come primo obiettivo la soddisfazione del cliente.

1.4 Tecniche per la promozione del cambiamento organizzativo

Il cambiamento organizzativo, in ogni organizzazione o azienda, sia essa orientata al mercato oppure no-profit, deve essere percepito e compreso, non come qualcosa di sporadico, non come uno strumento da utilizzare occasionalmente nei momenti di svolta o in circostanze eccezionali, ma come un percorso

da affrontare che deve essere supportato dal management dell'organizzazione o azienda.

Per quanto riguarda la biblioteca il cambiamento viene considerato “come stile gestionale, intimamente connesso ad un'orientamento al servizio, che pone l'utente al centro di tutte le attività. L'interazione tra biblioteca e utente è per sua natura un rapporto dinamico in cui l'evoluzione della domanda e l'evoluzione dell'offerta si rincorrono costantemente, alla ricerca di un punto di equilibrio sempre più avanzato.” (Solimine, 2003, p.41)

In questa definizione di cambiamento si nota il carattere continuativo di tale processo; anche in questo caso vale quanto detto per il miglioramento continuo e la ricerca della qualità. Queste azioni non devono essere sporadiche ma radicate in un progetto continuo di analisi e verifica come ci indica Solimine (2003). Una biblioteca orientata al cambiamento - intendendo per “cambiamento” la sua continua evoluzione e la ricerca costante del miglioramento delle sue prestazioni, e non la pura e semplice introduzione di qualche novità di ambito circoscritto - è una biblioteca in cui il processo di progettazione non subisce pause e non si arresta mai. Al fine di orientare e padroneggiare il cambiamento, la biblioteca dovrà progettare, pianificare e programmare; in questo modo non si troverà a dover subire o inseguire le novità.

Questo processo di pianificazione e programmazione continua è molto vicino al ciclo PDCA di cui si parlava in precedenza e che ora verrà presentato in modo dettagliato.

Questo modello, proposto da Deming nel 1986 si basa su quattro fasi che compongono un ciclo iterativo: la fase “PLAN”, analisi dello stato di partenza e programmazione delle azioni; la fase “DO”, esecuzione del progetto; quella definita “CHECK”, test e verifica dei risultati ottenuti in modo da avere un feedback; e infine la fase “ACT”, azione per rendere definitivo e/o migliorare il processo. (Vedi figura 1.1)

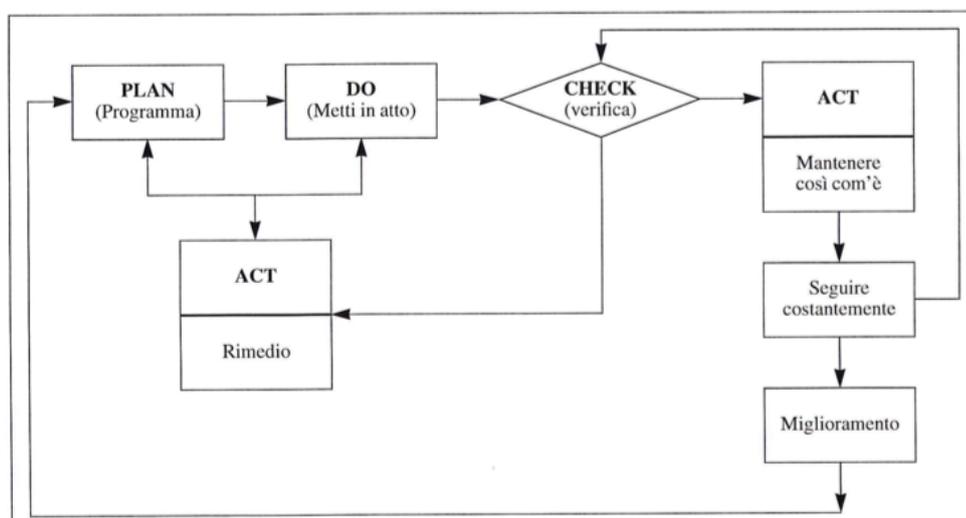


Figura 1.1: Ciclo completo del PDCA.

Il ciclo di Deming può essere applicato al servizio bibliotecario attraverso un flusso di programmazione (vedi figura 1.2), anch'esso scandito da quattro fasi principali: una pianificazione strategica a livello generale, da tradurre successivamente in programmi e progetti; la programmazione di più breve periodo, che indica le modalità da seguire e gli strumenti da utilizzare per il raggiungimento degli obiettivi fissati; la definizione operativa di dettaglio, che delimita con precisione gli specifici obiettivi gestionali e le risorse finanziarie, umane e strumentali necessarie per conseguirli; ed infine il controllo di gestione, attraverso il quale monitorare il lavoro svolto e il raggiungimento degli obiettivi, valutare il grado di efficienza nell'utilizzo delle risorse, la qualità dei risultati ottenuti e la soddisfazione degli utenti.

Per promuovere il cambiamento organizzativo, che è un processo continuo, possono essere applicati questi processi di pianificazione. Essi devono essere supportati da modelli organizzativi che ispirandosi ai principi della qualità totale, portano l'organizzazione a interiorizzare i processi nella gestione della biblioteca.

La gestione per obiettivi e l'approccio *problem solving* costituiscono una prassi operativa che segue i principi che permettono di avere una strutturazione efficiente della biblioteca; ovvero forte proiezione al risultato e alla soddisfazione degli utenti.

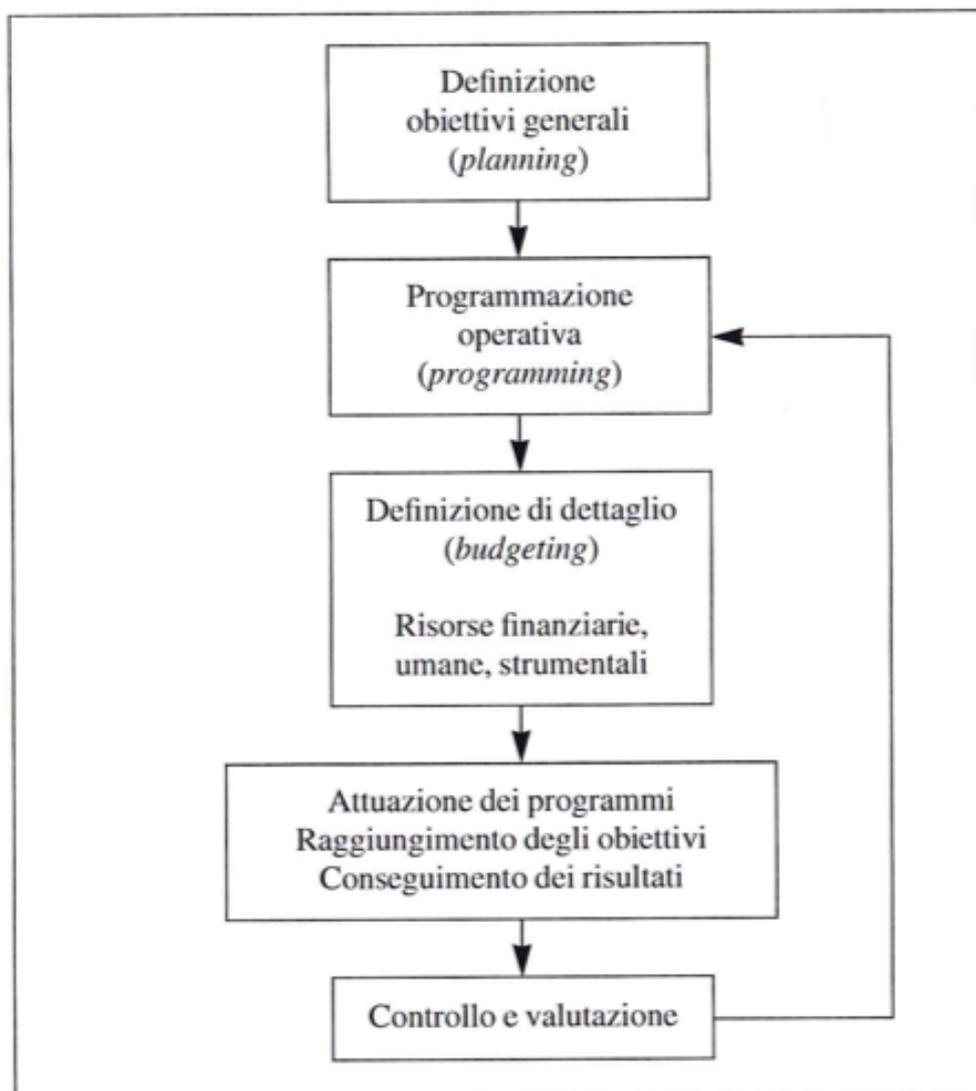


Figura 1.2: Flusso di programmazione (in Solimine, 2003, p.43).

Per riuscire a pianificare in modo corretto e ad avere dei dati confrontabili tra diverse rilevazioni bisogna, come afferma Ventura (2004) pervenire ad una visione omnicomprensiva, è necessario un modello che integri quattro dimensioni della gestione organizzativa:

- analisi di mercato (studio dell'ambiente che la biblioteca deve istituzionalmente servire),
- quantificazione degli investimenti (ripartizione delle risorse: quanto si spende e per quali servizi),
- *customer satisfaction* (qualità dei servizi percepita dai clienti),
- benchmarking (confronto con altre biblioteche o servizi di documentazione su specifici processi bibliotecari).

Dopo aver presentato le basi concettuali del cambiamento organizzativo, vengono ora presentati due tipi di azioni di cambiamento che possono essere messe in pratica all'interno di una biblioteca.

Esse, riportate da Faggiolani e Moroni (Faggiolani, Moroni, 2012) sono sostanzialmente di due tipi:

- azioni di *customer retention*, volte ad aumentare la fidelizzazione attraverso la soddisfazione del cliente in misura maggiore degli altri utenti;
- azioni di *customer redemption*, volte a trovare riscatto verso il cliente che abbia subito disservizi o sia in ogni caso insoddisfatto.

La prima azione di cambiamento, definita *customer retention*, ha l'obiettivo di avere molti utenti soddisfatti rispetto agli utenti insoddisfatti. Lo scopo primario di queste azioni è quello di evitare che gli utilizzatori del servizio abbandonino la biblioteca iniziando a soddisfare i propri bisogni informativi in altri luoghi.

La *customer retention* si ottiene grazie alla capacità dell'organizzazione di mantenere con i propri utenti continue relazioni di scambio. Lo scopo di

concentrare gli sforzi su questo tipo di relazioni è quello di avere informazioni da utenti che portano valore aggiunto alla biblioteca.

Questa azione di cambiamento ha i seguenti vantaggi:

1. aumenta il contatto tra utente e organizzazione. Quando il cliente/utente si sente inserito all'interno di una relazione di scambio duratura aumenta la sua fiducia nei confronti dell'organizzazione e si fidelizza. Questa situazione lo porta a utilizzare maggiormente il servizio offerto e riduce il rischio che si serva di altre biblioteche.
2. Clienti/utenti che spingono altri utenti a utilizzare i servizi dell'organizzazione. Un'utente soddisfatto dalla sua biblioteca parlerà con utenti potenziali raccontando la sua esperienza positiva, in questo modo le persone con cui entrerà in contatto saranno maggiormente motivate a utilizzare i servizi della biblioteca in caso di necessità.

Gli utenti sui quali dovrebbero concentrarsi le azioni di customer retention sono gli utenti che sono entrati in contatto con l'organizzazione da un breve periodo di tempo. Questa scelta deriva dal fatto che un utente che si trovi a fronteggiare un fallimento nell'erogazione del servizio, è più facile che “perdoni” tale episodio se ha una storia di buoni servizi forniti dall'organizzazione. Sono più propensi a ridurre il contatto o abbandonare la biblioteca gli utenti appena acquisiti che si trovano ad affrontare un disservizio.

La seconda azione di cambiamento è quella della customer redemption, essa persegue l'obiettivo di recuperare i clienti insoddisfatti del servizio. Va detto che questo tipo di cambiamento si va ad inquadrare nell'azione di cambiamento più ampia che è quella di customer retention descritta in precedenza.

La customer redemption si basa su tre principi:

- sistematicità
- continuità
- tempestività

Una delle caratteristiche dei servizi è quella che lega strettamente la produzione e il consumo del bene erogato, inoltre è molto forte anche l'eterogeneità di chi fornisce il servizio. Attraverso l'introduzione di sistematicità all'interno dell'organizzazione si cerca di ridurre l'eterogeneità in modo da azzerare i disservizi. L'utente, che è al centro degli obiettivi di una biblioteca volta al miglioramento continuo, deve percepire una continuità di tipo gestionale nei diversi momenti di contatto che ha con l'organizzazione. Infine per non perdere i clienti insoddisfatti la biblioteca deve riuscire a progettare cambiamenti di breve termine in modo da soddisfare questi utenti.

Per cambiare e per raggiungere l'obiettivo del miglioramento continuo, ponendosi come obiettivo la qualità e la soddisfazione dei clienti, le biblioteche devono mantenersi in stretto contatto con l'ambiente e con le valutazioni espresse dai propri utenti, cercando anche di percepire le valutazioni inesprese. Per ottenere questo collegamento, come già detto in precedenza, è molto importante fare indagini e cercare di ottenere feedback dall'ambiente.

1.5 La qualità nell'erogazione dei servizi

L'insieme di efficienza ed efficacia può essere definito come "qualità" di una biblioteca. L'efficienza viene definita come il controllo dei costi e il miglior utilizzo delle risorse, mentre con efficacia si intende il grado di raggiungimento degli obiettivi e il livello di soddisfazione degli utenti (cfr. Galluzzi, 2007). La qualità in biblioteca nasce dalla sintesi tra le relazioni interne al sistema, il modo di produrre servizi, i livelli di efficienza raggiunti, da una parte, e la capacità di interpretare e soddisfare le aspettative dell'utenza dall'altra. Questa è una qualità che investe il sistema nel suo insieme e alla cui conquista contribuisce una varietà di fattori (Solimine, 2007).

Sono innumerevoli i modelli che descrivono la qualità e gli aspetti che la definiscono. Uno dei più utilizzati è il modello delle "5p".

Una strategia di servizio che voglia essere efficace non può trascurare la necessità di articolare in fasi la gestione della qualità, distinguendo almeno

cinque livelli di analisi e di intervento, le cosiddette “5p”

- qualità prevista;
- qualità progettata;
- qualità prestata;
- qualità percepita;
- qualità paragonata.

La qualità prevista, detta anche attesa, nasce dalla combinazione di bisogni, interessi, elementi di conoscenza acquisiti intorno alla struttura che eroga il servizio; deriva inoltre dalla trasformazione di aspettative generiche in aspettative specifiche. La qualità progettata deriva dall'insieme degli obiettivi di servizio accuratamente definiti e formalizzati. La qualità prestata è data dalla capacità di: tradurre gli obiettivi in reali politiche e pratiche di servizio, misurare gli scostamenti dagli standard fissati, intervenire rapidamente con azioni migliorative sugli scostamenti riscontrati. La qualità percepita è ciò che il cliente/utente “sente” di aver ricevuto dall'esperienza del servizio circa il soddisfacimento delle sue esigenze e delle sue priorità. La qualità paragonata è frutto del confronto tra qualità percepita e qualità attesa e può essere espressa ed esaminata in termini di giudizio di soddisfazione. Si ottiene un giudizio altamente favorevole quando la qualità percepita è maggiore rispetto alla qualità attesa; il giudizio risulta soddisfacente quando le due valutazioni si equivalgono. Ci si trova in una situazione di insoddisfazione nel caso in cui la qualità percepita sia minore rispetto alla qualità attesa, il giudizio risulta essere altamente sfavorevole nel caso in cui questa relazione sia negativamente maggiore.

Uno dei modelli di valutazione più utilizzati è quello del SERVQUAL, ideato da Parasuraman (1988). Esso si basa sul confronto tra aspettative e percezioni: la qualità dei servizi dipende dall'ampiezza dello scarto tra ciò che ci si aspetta dal servizio e ciò che si percepisce delle prestazioni ricevute.

Il modello è formato da dieci fattori determinanti nella qualità dei servizi, riconducibili a cinque dimensioni o caratteristiche:

- aspetti tangibili,
- affidabilità,
- capacità di risposta,
- capacità di rassicurazione,
- empatia.

La ricerca della qualità è fondamentale per le biblioteche oggi e per progettare la qualità si richiede un cambiamento organizzativo, l'adozione di modalità di lavoro per processi e la scelta di un "percorso".

Il percorso per raggiungere la qualità può essere (Sardelli, 2001):

- interno, quando si basa sull'autodiagnosi e sull'autovalutazione, ai fini di un miglioramento delle *performance*;
- esterno, quando si procede attraverso il *benchmarking* o la valutazione comparativa delle *performance* e l'analisi della soddisfazione degli utenti;
- *standard*, quando è rivolto ad un modello organizzativo o standard di riferimento (norme ISO 9000 sulla gestione e l'assicurazione della qualità; modello della *European Foundation for Quality Management* fondato sull'autovalutazione della propria struttura organizzativa e del proprio impatto sociale).

La qualità nei servizi dipende, come già detto in precedenza da molti fattori. Essa è influenzata dagli aspetti tangibili e intangibili, dagli stili di contatto dello staff, dalle competenze relazionali del personale, dai fattori soggettivi di soddisfazione, dall'impatto delle singole transizioni di servizio sui giudizi globali dei clienti/utenti e infine dagli scostamenti tra la percezione che essi hanno della qualità erogata e le loro aspettative. La customer

satisfaction dipende dalle variabili elencate e può essere definita “come un giudizio, implicito o manifesto, che investe sia l’esperienza di un servizio sia, per estensione la struttura che eroga il servizio stesso, in ragione delle aspettative maturate, dei sacrifici sostenuti e del livello di qualità percepita.” (Di Domenico, 2007, p.145)

1.6 La *customer satisfaction*

Le organizzazioni orientate alla qualità devono porre al centro il cliente/utente, e grazie a questa relazione si può conoscere il grado di qualità percepita. Esso è un indicatore forte per valutare la capacità di un’organizzazione di relazionarsi positivamente con i propri clienti siano essi interni o esterni. Per rafforzare questo legame con il cliente le organizzazioni devono adottare un atteggiamento fortemente orientato alla soddisfazione del consumatore. “Ishikawa individua due componenti della soddisfazione del cliente: una componente di fondo rappresentata dall’assenza di difetti nel prodotto offerto che evita il rischio di insoddisfazione, e una componente avanzata rappresentata dalle caratteristiche che rendono il prodotto migliore rispetto ad altri” (Gabassi, Garzito, Perin, 2005, p.108). Nelle biblioteche la componente di fondo è rappresentata dal fatto che l’utente trovi nell’offerta bibliografica il materiale di cui necessita per soddisfare i propri bisogni. La componente avanzata sono tutti quegli aspetti, siano essi ambientali, legati al personale o alla varietà di servizi offerti.

Nella sezione dedicata alla *qualità di servizio* (vedi sezione 1.3) è stato descritto il modello delle “5p”; da esso, come evidenzia Di Domenico (2007) si può costruire un modello generale della *customer satisfaction* che punterà soprattutto a:

- rilevare periodicamente i livelli di soddisfazione dei clienti/utenti;
- rivedere di conseguenza gli standard qualitativi e migliorare l’offerta di servizio;

- progettare e realizzare nuovi servizi e modalità di organizzazione;
- personalizzare quote significative di servizio.

Questo modello ha carattere ciclico ed è indispensabile procedere al confronto periodico di dati omogenei.

Uno dei metodi per indagare la soddisfazione dei clienti/utenti è quello basato sul modello della disconferma delle aspettative; esso nasce dal presupposto che il cliente/consumatore si rapporti a un servizio/prodotto partendo da un sistema più o meno strutturato di aspettative. Le informazioni acquisite dal soggetto in esperienze passate contribuiscono alla creazione delle aspettative o di opinioni maturate dall'interazione con altri utenti. La soddisfazione o l'insoddisfazione, possono essere definite come la risposta del consumatore alla valutazione della discrepanza tra aspettative precedenti e performance attuale del prodotto, così come viene percepita dopo il suo consumo. Il modello della disconferma può quindi produrre risultati positivi (disconferma positiva) che indicano che l'esperienza attuale è andata oltre le aspettative determinando una situazione di sostanziale soddisfazione, oppure negativi (disconferma negativa) che denotano l'inadeguatezza della prestazione rispetto alle aspettative e pertanto una conseguente insoddisfazione. (Gabassi, Garzito, Perin, 2005)

Ventura teorizza che la soddisfazione del cliente rappresenti la base di un iceberg ideale, che rappresenta l'organizzazione orientata alla customer satisfaction. "L'iceberg si compone di sei strati di cui solo il primo, procedendo dall'alto verso il basso, risulta emerso. Alla base della piramide sta la *customer satisfaction*. Gli strati sommersi riguardano aspetti esterni all'organizzazione." (Ventura, 2004, p.139)

Per quanto riguarda la biblioteca il punto di partenza è quindi il grado di soddisfazione degli utenti, dal quale deriva la fedeltà di questi ultimi che trasmettono all'esterno dell'organizzazione l'immagine della biblioteca, dei suoi servizi e dei suoi prodotti.

Questa immagine, portata dagli utenti assidui, ha come conseguenza una segmentazione del pubblico, attraverso di essa si raggiunge una penetrazione

ambientale che porta ad una riduzione della differenza esistente tra utenti reali e potenziali; tutto ciò influisce sul volume delle transizioni documentarie e di reference. Questa influenza che gli utenti reali hanno sugli utenti potenziali, può innescare un ciclo virtuoso, definito da un aumento dei clienti, oppure un ciclo vizioso, ovvero la perdita dei clienti. Si ottiene un ciclo positivo quando la soddisfazione è alta e un ciclo negativo quando quest'ultima è bassa.

Le indagini di customer satisfaction che si svolgono in biblioteca devono avere come fine quello di:

- avvicinarsi maggiormente ai clienti/utenti e capire i loro bisogni, desideri, preferenze e priorità;
- verificare che gli sforzi fatti dall'organizzazione per migliorare il livello qualitativo dei servizi siano percepiti e apprezzati dai destinatari;
- ricercare i suggerimenti da parte dell'utente e valorizzarlo come risorsa utile al cambiamento;
- individuare e misurare i punti di forza e debolezza dei servizi;
- confrontare il livello di autopercezione con il livello reale di soddisfazione espresso dagli utenti.

Esse sono uno strumento molto importante per tutte le organizzazioni che si occupano di servizi; attraverso queste indagini è possibile ricavare l'immagine che gli utenti/clienti hanno dell'organizzazione, evitando in questo modo che l'insoddisfazione non sia espressa. Le organizzazioni che intendono somministrare indagini riguardanti la soddisfazione del cliente devono però avere obiettivi a medio lungo termine. Le indagini infatti vanno analizzate e i risultati emersi devono essere resi noti sia al personale che opera nell'organizzazione sia all'esterno. L'organizzazione si deve impegnare a mettere in atto dei cambiamenti per aumentare il livello di soddisfazione e deve cercare di risolvere i problemi emersi nella rilevazione. Le indagini di questo tipo

devono essere svolte periodicamente, come già detto in precedenza all'interno di questo capitolo, in quanto solo attraverso il confronto tra le diverse indagini si può capire se i cambiamenti messi in atto sono stati apprezzati e se sono stati risolti i problemi dell'utenza.

Attraverso le inchieste sulla soddisfazione dei clienti si cercano, in conclusione, parametri di confronto con le procedure interne della biblioteca, in modo tale da poter collegare gli indicatori di performance con gli effetti sociali e culturali che producono ma che non si manifestano (Belloi, in Faggiolani Moroni, 2012).

Si nota come l'utente sia ormai all'interno del processo organizzativo e che ne determini il cambiamento attraverso l'espressione della sua soddisfazione, dei suoi bisogni e dei suoi desideri. (Faggiolani, Moroni, 2012)

Capitolo 2

La cultura di servizio in ambito bibliotecario

2.1 I servizi bibliotecari: caratteristiche e fattori di qualità

Se si dovesse dare una definizione di servizio, si potrebbe dire che un servizio è: “un processo di interscambio finalizzato alla soluzione di problemi, alla soddisfazione dei bisogni e dei desideri di persone singole o collettive e imprese che si attua mediante il trasferimento reciproco di informazioni, conoscenza, abilità, lavoro, appartenenza, sicurezza o la disponibilità ad usare individualmente e temporaneamente beni/strumenti o il trasferimento di risorse naturali. [...] L'erogazione del servizio è il risultato di una sequenza logica di attività ben identificabili, schematizzabili, misurabili e valutabili.” (Negro,1996, p. 40)

In questa definizione di servizio si possono ritrovare alcuni scopi generali del servizio bibliotecario. Innanzitutto: “le biblioteche risolvono problemi” (Ventura,2004, p. 163), esse infatti svolgono attività di ricerca, selezione, organizzazione, conservazione, revisione e messa in disponibilità della produzione editoriale e documentaria allo scopo di risolvere i problemi informativi dei propri utenti.

Inoltre “le biblioteche si rivolgono a soggetti individuali e a gruppi di individui riconoscibili per comuni connotazioni e ne soddisfano i bisogni” (Ventura, 2004, p. 164); l’utente è molto importante in quanto nel operato delle biblioteche risulta essere al centro dell’erogazione del servizio bibliotecario. Esso richiede e necessita di alcune informazioni, la biblioteca deve essere pronta e attenta a rispondere a tali richieste. Nel corso del capitolo si parlerà in modo più approfondito dell’importanza dell’utente e della sua centralità nell’organizzazione.

Infine “i servizi bibliotecari sono il risultato di una sequenza di attività identificabili, schematizzabili, misurabili e valutabili” (Ventura, 2004, p. 164). Queste sequenze di attività sono state fino agli anni Ottanta l’unico dato misurato e valutato al fine di ottenere informazioni rispetto all’efficacia ed efficienza del servizio bibliotecario. Quando l’attenzione si è spostata sulle percezioni dell’utenza si è iniziato a parlare dei fattori non oggettivi che dovevano essere indagati. Questi due tipi di misurazioni (aspetti oggettivi e aspetti intangibili) sono quelle che attualmente vengono rilevate per ottenere una rappresentazione a 360° del servizio erogato.

La biblioteca è un’organizzazione che eroga un servizio ed è per questo che la definizione di servizio in generale riportata attraverso le parole di Negro e quella specifica relativa alla biblioteca sono coincidenti.

Le caratteristiche delle biblioteche sono infatti quelle dei servizi in generale, ovvero soddisfare bisogni di individui o gruppi di individui; esse svolgono questo servizio fornendo all’utente le informazioni che cerca e di cui necessita.

Le biblioteche universitarie rappresentano un tipo speciale di servizio bibliotecario; per esse valgono le cose fin qui dette a cui si devono aggiungere i seguenti “valori-guida” (Ventura, 2004, p. 242) che caratterizzano la *mission* di una biblioteca universitaria:

- esplorativo e di localizzazione: allestire strumenti di esplorazione dell’informazione che consentano la localizzazione di documenti utili alle attività di insegnamento, di studio e di ricerca, secondo le richieste dei lettori;

- distributivo: allestire strumenti di accesso o recupero alle risorse localizzate e giudicate dai lettori necessarie alle loro attività affinché la biblioteca le possa distribuire direttamente;
- di fruizione: allestire strumenti che consentano al lettore di consultare documenti cartacei o elettronici ricevuti;
- infrastrutturale: allestire spazi, infrastrutture fisiche e di rete, servizi di supporto e di assistenza al lettore che consentano l'uso agevole delle risorse documentarie disponibili;
- gestionale: attraverso la selezione delle priorità, il controllo economico legale e tecnico dei processi documentari, conferire al servizio bibliotecario la capacità di creare, nei confronti del cliente finale, un valore aggiunto il più possibile elevato.

Da queste definizioni di servizio in generale e del servizio bibliotecario universitario nello specifico si può capire come le organizzazioni che operano nel settore dei servizi diano molta importanza al cliente/utente e all'ambiente nel quale sono inserite; quest'ultimo determina i bisogni informativi degli utenti; sono proprio questi due fattori a deciderne il successo o l'insuccesso.

Attualmente nei servizi bibliotecari vengono presi in esame “gli aspetti tangibili (accessibilità, segnaletica, modulistica, agibilità e pulizia degli ambienti ecc.) e intangibili (partecipazione del cliente/utente, tempestività delle prestazioni ecc.), gli stili di contatto adottati dallo staff, le competenze relazionali del personale, i fattori soggettivi di soddisfazione, l'impatto delle singole transizioni di servizio sui giudizi globali di clienti/utenti, gli scostamenti tra la percezione che essi hanno della qualità erogata e delle loro aspettative” (Solimine, 2007, p. 145).

La valutazione dei servizi è un aspetto molto importante in quanto attraverso questo strumento l'organizzazione può avere una rappresentazione del servizio erogato. Si può affermare che la valutazione per un servizio è un po' come l'analisi delle vendite da parte di un'azienda orientata al mercato. Infatti, attraverso la valutazione, per la prima, e l'analisi, per la seconda, si

può capire che gli obiettivi se ci si era posti sono stati rispettati; inoltre si può cercare di migliorare il proprio servizio o prodotto orientando la propria organizzazione o azienda verso un livello più alto di qualità.

Molti sono gli studiosi che si sono interrogati su quali siano gli aspetti, i livelli o gli indicatori che un sistema di valutazione deve prendere in considerazione per essere definito e ritenuto efficace (Di Maio, 1984; Serrai, 1981; Petrucciani, 1984)

Lo studioso francese Cosette (Cosette, 1980) afferma che un sistema di valutazione per le biblioteche debba essere incentrato sui bisogni dell'utenza e porre l'attenzione alla relazione tra la biblioteca e l'ambiente in cui opera. Tale sistema deve comporsi di diversi tipi di valutazione; devono essere presenti:

- la valutazione di efficacia, che consiste nel determinare il grado di realizzazione degli obiettivi della biblioteca;
- la valutazione costo-efficacia, che si prefigge di calcolare il costo in termini di risorse per il perseguimento degli obiettivi;
- la valutazione del valore o costo-beneficio, che consiste nel precisare l'impatto della biblioteca sul comportamento degli utenti.

Egli inoltre definisce l'indicatore di qualità come: un dato quantificabile ottenuto per mezzo di un'osservazione e di un'analisi sistematica dei risultati, dei prodotti e dei servizi (output) realizzati da un sistema. Questo dato quantificabile indica in quale misura i risultati ottenuti corrispondono effettivamente agli obiettivi (risultati attesi) e soddisfano per questa stessa ragione i bisogni dell'ambiente.

Galluzzi, nel suo *Valutazione dei servizi* (2007), riprendendo questi concetti individua altri ambiti di indagine che non possono essere esclusi da un'attività di valutazione dei servizi di una biblioteca. Essi sono:

- spazi, attrezzature e orari di apertura;
- servizi di reference;

- uso dei cataloghi;
- uso delle raccolte: consultazione, prestito, prestito interbibliotecario, fornitura di documenti;
- costi e spese;
- servizi remoti.

Come detto in precedenza lo svolgimento delle valutazioni di efficacia, di costo-efficacia e di costo-beneficio rappresenta un'azione che nelle biblioteche non deve essere sporadica ma deve essere fatta con continuità e deve essere inserita negli obiettivi organizzativi. La biblioteca è un servizio che deve relazionarsi con l'ambiente nel quale è inserita, questa relazione si basa soprattutto sull'ascolto e sulla soddisfazione dei bisogni informativi degli utenti. Essa si deve impegnare a porli al centro del processo organizzativo; come vedremo nel paragrafo successivo gli utenti sono diventati, ormai, molto esigenti nelle loro relazioni con le organizzazioni che erogano servizi; la biblioteca deve quindi impegnarsi ad ascoltarli.

Un aspetto altrettanto fondamentale per i servizi bibliotecari è quello della valutazione che, attraverso i risultati ottenuti ed analizzati ma soprattutto resi noti a tutte le componenti dell'organizzazione, permette un'ottimizzazione delle spese, del processo organizzativo e dell'erogazione del servizio in modo da essere sempre efficienti ed efficaci.

2.2 Gli utenti/consumatori

“Questo tipo di biblioteca è a misura mia, posso decidere di passarci una giornata in santa letizia [...] ero entrato lì per occuparmi poniamo di empirismo inglese e invece comincio a inseguire i commentatori di Aristotele, mi sbaglio di piano, entro in una zona, in cui non sospettavo di entrare, di medicina, ma poi improvvisamente trovo delle opere su Galeno, quindi con riferimenti filosofici. La biblioteca diventa in questo senso un'avventura” (Eco, in Guerrini, 2008, p. 108)

“La vocazione di servizio che assumono bibliografie e cataloghi - in quanto strumenti propedeutici alla ricerca di notizie e al reperimento di documenti che consentono l’esame sistematico dello stato dell’arte relativo ad uno specifico tema o allo sviluppo di nuove conoscenze - porta con sé l’idea di una fruizione in grado di far pervenire il lettore a risultati coerenti con le proprie aspettative e il proprio profilo.” (Guerrini, 2008, p. 108)

Attraverso le parole di Eco si può comprendere come il servizio offerto dalla biblioteca abbi al centro l’utente che in questo suo relazionarsi con il servizio bibliotecario si “avventura” all’interno di uno spazio, che costituisce un mondo fatto di nozioni ed informazioni che ne accrescono la cultura.

Guerrini ci presenta, nel suo caso, un utente che è supportato nella sua ricerca delle informazioni dalla biblioteca. Egli ha delle aspettative specifiche soddisfatte dal servizio erogate che lo portano anche in questo caso ad aumentare il proprio bagaglio culturale.

Si nota da queste citazioni che la figura del lettore nella biblioteca è definita da una doppia caratterizzazione:

- quella di utente che ricerca un documento, un’informazione e per il quale sono organizzati i cataloghi. Questo utente per la biblioteca non è definito da caratteristiche personali distintive, bensì da dati statistici che servono all’organizzazione per creare i migliori collegamenti tra documenti in modo che possano essere ricercati con facilità
- quella di utente che si relaziona con il servizio e in questo caso si evidenziano le caratteristiche di personalità individuali che caratterizzano i diversi lettori e ne definiscono anche l’utilizzo dei servizi bibliotecari.

Se per il lettore si possono identificare queste categorie lo stesso vale per il bibliotecario che ha una doppia caratterizzazione derivante dal lavoro svolto. Egli si divide tra servizi interni e servizio al pubblico, in occasione del quale si realizza il contatto con l’utente.

Analizzando la parte di lavoro caratterizzata dalla relazione con il pubblico si notano (Guerrini, 2008) due modelli comportamentali prevalenti: *il*

bibliotecario professionale e il bibliotecario guida. A questi due modelli di bibliotecario corrispondono diversi modelli di utenti-tipo: il bibliotecario professionale ha come utente-tipo l'*utente allievo* che sa rispettare la distinzione di ruolo tra bibliotecario e lettore, sa esprimere in modo pertinente i propri bisogni informativi e conosce linguaggio e le procedure della biblioteca.

Al bibliotecario guida è invece speculare l'*utente smarrito*, un neofita da conquistare: questo modello di bibliotecario è portato a rassicurare l'utente, a decolpevolizzarlo, a tollerare l'inappropriatezza del linguaggio con cui manifesta le sue necessità informative.

Da questa distinzione tra categorie di bibliotecario e utenti tipo si può capire come i maggiori problemi di relazione con l'utenza si possano riscontrare quando una categoria di bibliotecario non si trova ad interagire con il corretto utente tipo.

Nel caso della biblioteca universitaria la distinzione tra utente allievo e utente smarrito è molto accentuata in quanto vi sono diverse classi di utenti che possono rientrare a buon diritto in uno dei due gruppi. Ad esempio le matricole che entrano nella biblioteca universitaria saranno sicuramente utenti smarriti. Lo stesso si può pensare di un laureando triennale che certamente avrà acquisito durante il corso degli studi gli strumenti per poter diventare un utente allievo ma al momento della stesura della tesi si troverà ad usare servizi che gli erano sconosciuti e tornerà ad essere utente smarrito; in questo caso sia lo studente che il bibliotecario dovranno ridefinire un rapporto che si era ormai consolidato.

2.2.1 I diversi tipi di utenti

Le biblioteche come tutte le organizzazioni, siano esse di servizio o di produzione, devono mantenere gli utenti al proprio interno e fare in modo che si "fidelizzino" all'uso di una sola biblioteca. Nel caso della biblioteca universitaria l'obiettivo sarà quello di fare in modo che tutti gli studenti iscritti all'università soddisfino i propri bisogni informativi all'interno del Sistema Bibliotecario di Ateneo. Per riuscire a fidelizzare il maggior numero

possibile di utenti è necessario riuscire a riconoscere le tipologie di utenti. La tipologia dei lettori di una biblioteca, secondo Roberto Ventura (Ventura, 2004), si articola, in rapporto al grado di soddisfacimento esperito nell'uso dei servizi bibliotecari come segue:

- *Lettori "fedeli"* veri e propri, sono soddisfatti e non cambierebbero biblioteca per nulla al mondo.
- *Lettori "trattenuti"* che continuano a frequentare la biblioteca e a fruire dei suoi servizi nonostante il basso grado di soddisfazione, a causa degli alti costi della mobilità (tempo, distanza, energia) verso biblioteche più efficaci.
- *Lettori perduti* che hanno cambiato biblioteca o servizi d'informazione perché insoddisfatti.
- *Lettori non difesi* che la biblioteca ha perduto anche se soddisfatti, ma non abbastanza rispetto a quanto possono offrire altre biblioteche facilmente raggiungibili o servizi d'informazione di altra natura.

Di queste tipologie di lettore, la prima, denominata dei lettori fedeli è quella che è già fidelizzata; la seconda quella dei lettori trattenuti è la categoria sulla quale le biblioteche dovrebbero lavorare, attraverso indagini di customer satisfaction e di valutazione, per scoprire quali bisogni non vengono soddisfatti e cercare di sopperire a queste mancanze. Anche per i lettori non difesi bisognerebbe pensare a delle valutazioni nelle quali essi esprimano i loro bisogni e lavorare successivamente per soddisfare questi lettori; un'altra strategia che può essere messa in atto per fidelizzare questi utenti è quella di fare delle indagini di benchmarking che permettano il confronto con altre biblioteche in modo da migliorare i servizi e l'erogazione degli stessi. I lettori trattenuti e quelli non difesi costituiscono sicuramente il target principale di tutte le iniziative di fidelizzazione. I lettori perduti, invece, sono probabilmente da considerarsi non recuperabili ed è quasi impossibile riportarli ad usare il proprio servizio; si può ragionevolmente pensare che se si fosse fatto di più

nel momento del contatto e di utilizzo del servizio per soddisfarli essi non sarebbero entrati in questa categoria. Le biblioteche devono quindi avere come obiettivo quello di ridurre al minimo o addirittura eliminare del tutto questa categoria.

2.2.2 Gli utenti diventano consumatori

Nell'ultimo periodo si è verificata una transazione nella considerazione dei fruitori delle biblioteche da "utenti" a "clienti". La biblioteca a questo punto deve iniziare ad avere una gestione sistematica delle opportunità ambientali e a sfruttare le valutazioni di *customer satisfaction* in modo da porre come fulcro della formalizzazione e della gestione scientifica dei processi organizzativi la soddisfazione di chi usa i servizi bibliotecari. Essa deve conquistare la fedeltà del cliente, consolidare la propensione di quest'ultimo all'uso del servizio, trasformare tale propensione in certezza d'uso affinché il numero di scambi con l'ambiente sia sicuro, prevedibile e consolidato.

Da questa ridefinizione dell'utente che diventa cliente si capisce che si deve reimpostare il rapporto della biblioteca con il suo pubblico dimenticando le abitudini gestionali del passato basate su un'organizzazione che decide da sé quali siano le esigenze dei lettori. Si tratta di abbracciare con convinzione la filosofia del miglioramento continuo, di contro alla passività a cui troppo spesso le organizzazioni burocratiche ci hanno abituato. (Faggiolani e Moroni, 2012)

Fabris (2010) caratterizza il consumatore in generale, le sue affermazioni possono però essere applicate anche al mondo delle biblioteche, che hanno ormai posto l'utente al centro degli obiettivi. Il consumatore è così caratterizzato, egli:

- è divenuto autonomo, critica, rivendica discrezionalità maggiore nella scelta, non ha più deferenza nei confronti delle organizzazioni;
- è competente: elabora parametri di qualità soggettivi, che non sempre corrispondono a quelli tecnici;

- è sempre più esigente e non si accontenta;
- è selettivo: non garantisce fedeltà a priori;
- è orientato in senso olistico: ai fini della scelta coinvolge tutte le dimensioni possibili, siano esse tangibili o intangibili;
- è disincantato
- è sempre più responsabile.

Anche da questa caratterizzazione vediamo come i lettori che sono divenuti consumatori siano da fidelizzare con strategie strutturali e non episodiche. Il consumatore soddisfatto diviene così un'efficace cassa di risonanza delle performance di servizio; uno insoddisfatto, non solo potrebbe cercare di soddisfare i propri bisogni da altri fornitori, ma è probabile che attivi un flusso negativo di comunicazioni interpersonali, creando in tal modo sfiducia anche in altri utenti potenziali di quel servizio.

2.3 La rilevazione della qualità dei servizi

I servizi, come si è visto per soddisfare gli utenti/clienti stanno cambiando; infatti si stanno evolvendo verso una minor burocratizzazione e si stanno orientando a seguire le regole dettate dal paradigma teorico della qualità totale.

Per fare questo i servizi devono comprendere al meglio il proprio ambiente e i propri “consumatori” in modo da soddisfare al meglio i loro bisogni. La soddisfazione dei bisogni dei “consumatori” è il fine ultimo della qualità, sia che si parli di prodotti sia di servizi. Essa impone di “lavorare affinché l'eventuale quota di insoddisfazione riguardante i servizi offerti dalla biblioteca ceda il posto a un soddisfacimento esaustivo.” (Ventura, 2004, p. 145)

In letteratura vengono solitamente individuati tre percorsi che conducono alla qualità (Sardelli, 2001). Belloi (Faggiolani, Moroni, 2012) li mette in relazione ai servizi bibliotecari in questo modo:

- *Interno*: la biblioteca attraverso autodiagnosi e autovalutazione individua i propri punti di forza e di debolezza, nonché le aree di miglioramento; inoltre verifica la soddisfazione degli utenti interni a cominciare dallo staff;
- *Esterno*: la biblioteca valuta le sue prestazioni in base alla soddisfazione degli utenti/clienti e al confronto con le performance di altre realtà dello stesso o di diverso ambito;
- *Standard*: la biblioteca prende a riferimento un modello organizzativo o uno standard e vi si conforma.

Il primo percorso è quello nel quale le biblioteche osservano i dati relativi agli aspetti tangibili del servizio erogato. Gli aspetti intangibili sono valutati solo all'interno dell'organizzazione senza coinvolgere gli utenti. In questo modo si ottiene una valutazione del processo organizzativo ma la conoscenza relativa alla relazione con l'esterno è bassa.

Il percorso definito "standard" viene seguito dall'organizzazione per ricevere le certificazioni di qualità (ad esempio la normativa ISO 9001).

Il percorso definito "esterno" è quello nel quale la biblioteca opera delle valutazioni dei propri aspetti tangibili attraverso il confronto con realtà organizzative simili (benchmarking). I dati relativi agli aspetti intangibili sono ottenuti attraverso la valutazioni di soddisfazione espresse dagli utenti. In questo modo la biblioteca risulta essere continuamente in contatto con l'utenza e l'ambiente; inoltre riceve i feedback che guidano le azioni di miglioramento. I servizi quindi per seguire la qualità devono ascoltare l'utenza, osservare l'ambiente nel quale sono inseriti e auto valutare se stessi e farsi valutare da chi si serve di quel servizio e quindi ne determina l'esistenza. "Al principio "profitti *ergo* soddisfazione del cliente" si sostituisce il principio "soddisfazione del cliente *ergo* successo dell'organizzazione e profitti" (Ventura, 2004, p. 95).

Per arrivare a questo tipo di gestione consapevole la biblioteca deve seguire diverse fasi. La prima, e una delle più delicate dell'intero processo, è

costituita dall'analisi dei bisogni che la biblioteca deve soddisfare e dall'individuazione delle sue finalità. Successivamente si passa ad una valutazione della situazione di partenza, esaminando i servizi già implementati e le risorse disponibili. A questo punto si individuano gli obiettivi che si intende raggiungere e si pianificano le attività secondo una precisa scala di priorità, si dà il via agli interventi volti al raggiungimento degli obiettivi e si verificano i risultati (Santocchini, 2010).

2.3.1 La storia delle rilevazioni in biblioteca

La storia delle pratiche di misurazione e valutazione dei servizi bibliotecari in Italia si può articolare in tre fasi (vedi figura 2.1), caratterizzate da un diverso approccio metodologico e soprattutto da diverse esigenze conoscitive. Questa differenziazione mette in luce quanto la definizione degli strumenti di rilevazione, sia al contempo effetto di una serie di elementi esterni e contestuali, che chiameremo “spinte esogene”, ma anche causa di una riformulazione degli ambiti di interesse della disciplina stessa” (Faggiolani, 2012, p. 34)

Nella prima fase, “da pratiche difensive a una visione strategica” (Faggiolani, 2012, p. 35), si pone l'attenzione alla gestione efficace del servizio, in quanto le azioni di monitoraggio venivano fatte con la necessità di dover giustificare il lavoro svolto nelle biblioteche di fronte alla diminuzione delle risorse finanziarie a disposizione, dovuta a drastici tagli di bilancio. Le indagini che venivano condotte erano concentrate sull'analisi di “dati di struttura” e di “dati di attività”; le prime facevano riferimento a tutti quei dati che non erano frutto di un'attività ma che costituivano l'“offerta” della biblioteca, dalla quale partire per analizzare il servizio. Le seconde facevano riferimento agli effetti dei servizi messi in atto dalle biblioteche. In questa fase la valutazione è rivolta al servizio e non all'utente.

Nella seconda fase, “misurare la qualità” (Faggiolani, 2012, p. 43), si presta maggior attenzione all'uso dei servizi da parte degli utenti. Si fa strada la consapevolezza che esistono aspetti volatili ed immateriali del servizio che

devono essere presi in considerazione. Si pone l'attenzione sulla *user satisfaction* intesa come percezione dell'utenza che sente di aver proficuamente impiegato il proprio tempo, avendo ricevuto, rispetto alle proprie aspettative e in un determinato contesto ambientale, le migliori prestazioni possibili di servizio.

La terza fase, “dagli “usi” agli “utenti” (Faggiolani, 2012, p. 47), è caratterizzata dall'attenzione posta sugli aspetti psicologici e soggettivi sottesi alla relazione biblioteca-utente. Si deve quindi indagare il livello di benessere e il senso che la frequentazione delle biblioteche assume nella vita delle persone e la rispondenza tra i valori che la biblioteca porta con sé e quelli socialmente condivisi.

Moroni (Faggiolani e Moroni, 2012, p. 184) ha condotto una ricerca nella quale sono state analizzate 96 indagini condotte nel periodo che va dal 1990 al 2011, grazie a questa ricerca possiamo vedere in che misura le diverse tecniche di rilevazione vengano utilizzate in Italia. Tra le 96 indagini ve ne sono 55 che utilizzano tecniche quantitative; 21 casi presentano un utilizzo congiunto di tecniche qualitative e quantitative, mentre vi sono 20 indagini che utilizzano solo tecniche qualitative.

Per quanto riguarda le tecniche quantitative che sono state utilizzate vediamo che le analisi dei dati statistici sono state usate in 7 casi, i questionari in 49 e le auto-interviste (tecnica mista) in 8 casi. Le tecniche qualitative sono invece le interviste (26 casi), i focus group (9 casi) e l'osservazione (8 casi).

Concludendo si può osservare che le tecniche qualitative siano ancora utilizzate in minoranza rispetto alle quantitative. Va notato l'uso congiunto delle due tecniche che porta ad avere una misurazione e valutazione completa da parte dell'utenza.

	Prima fase	Seconda fase	Terza fase
Periodo	Anni Ottanta	Anni Novanta	Oggi
Spinte esogene	Tagli di bilancio	Attenzione alla qualità del servizio	Postmodernità Nuove tecnologie
Indagini	Rilevazioni per la misurazione	Indagini sulla qualità	Indagini sull'utenza Misurazione dell'impatto
Oggetto di ricerca	Dati di struttura e di attività	Servizio Uso	Utenti
Metodo	Statistiche di biblioteca	Ricerca quantitativa	Approccio misto (ricerca quantitativa + ricerca qualitativa)

Figura 2.1: Storia delle rilevazioni in biblioteca.

Capitolo 3

La centralità dell'utenza

Nella relazione che la biblioteca ha con i suoi utenti questi ultimi sono posti al centro dell'attenzione. Ogni persona, come ci dice Guerrini (2008) è portatrice di una storia particolare e di un patrimonio unico di idee, giudizi e pregiudizi. In ogni interazione con la biblioteca e i suoi servizi, l'individuo vive un'esperienza personale, alla quale assegna un valore non corrispondente alla qualità oggettiva del servizio, ma alla qualità soggettivamente percepita di tutto quello che è entrato nel suo quadro di giudizio.

“Curare la propria reputazione significa dare effettivo compimento a quella “rivoluzione copernicana” che ha collocato al centro gli utenti reali e potenziali, privilegiando le loro necessità rispetto a quelle dell'organizzazione” (Guerrini, 2008, p. 175-176)

Vi sono tre tipologie di utenza: l'utenza reale, l'utenza potenziale e infine la non utenza. La prima si identifica in tutti coloro che effettivamente frequentano la biblioteca, non importa se questa frequentazione è assidua o sporadica. Vi è poi l'utenza potenziale composta dall'utenza istituzionale della biblioteca, ovvero quella che la biblioteca è chiamata a servire in base alle proprie finalità istituzionali. Infine vi è la non utenza composta da tutti coloro che la biblioteca dovrebbe servire, ma che non usufruiscono dei servizi in quanto non ne conoscono l'esistenza o reputano che la biblioteca non possa fornire risposta ai loro bisogni informativi (Solimine, 2003).

3.1 Il feedback degli utenti

Il feedback è l'informazione che dall'ambiente torna alla biblioteca e attraverso di esso, come sostiene Solimine (Solimine, 2004) il sistema orienta i propri comportamenti generali al fine di raggiungere lo scopo per cui è stato istituito e attraverso il quale verifica la coerenza tra le singole e specifiche azioni poste in essere, gli effetti che queste producono - vale a dire non solo i servizi veri e propri ma l'impatto complessivo che la biblioteca produce sull'ambiente e quindi anche la sua capacità di modificarlo.

Questo scambio di informazioni è l'unico modo che la biblioteca ha per poter mantenere una relazione costante e costruttiva tra la produzione culturale, della quale essa è "fornitore", e la sua utenza che è il "consumatore" della produzione culturale.

La biblioteca è l'interlocutore comune tra queste due realtà, ovvero la produzione culturale e l'utenza. Essa si pone come intermediario e organizza la produzione culturale; per realizzare questa mediazione deve sapere come reagiscono gli utenti ed è per questo motivo che ne ricerca le impressioni e ne richiede feedback.

Per riuscire a raggiungere lo scopo prefissato, ovvero quello del miglioramento continuo, il sistema organizzativo di una biblioteca ha bisogno ricevere un flusso continuo di informazioni. Queste informazioni sono di tre tipi:

1. informazioni riguardanti il mondo esterno;
2. informazioni riguardanti il passato;
3. informazioni riguardanti se stessa e le sue parti

Queste informazioni vanno a costituire l'insieme dei dati che forniscono un feedback all'organizzazione; attraverso di esso si può così auto dirigersi verso lo scopo prefissato, ovvero quello del miglioramento continuo .

Il decisore, il management della biblioteca, riceve il feedback nel momento in cui utilizza le informazioni, siano esse riguardanti il mondo esterno, il passato dell'organizzazione o le sue parti, per ricavare indicazioni operative

relative al funzionamento della stessa. “Il feedback è finalizzato, dunque, a verificare se le risorse sono state utilizzate correttamente e hanno prodotto i risultati attesi (*outcome*), oppure se e a quale livello bisogna apportare correttivi nel processo di trasformazione delle risorse (*input*) in servizi(*output*)(vedi figura 3.3)” (Galluzzi, 2007; p.129) .

L’utente/cliente della biblioteca non è preoccupato del funzionamento organizzativo; le operazioni che si conducono, i metodi utilizzati per eseguirle non lo interessano. L’attenzione dell’utente/cliente è posta unicamente sui risultati, sui prodotti e servizi documentari che la biblioteca offre. Per questo “l’oggetto primario di valutazione sono gli *output*, mentre gli *input* sono analizzati solo in virtù dei rapporti di causalità esistenti tra le politiche e le operazioni dei servizi tecnici e i risultati ottenuti. (Galluzzi, 2007, p.129)

Un’altro processo altamente importante per l’organizzazione che voglia seguire il processo di cambiamento continuo è quello della valutazione. Questa attività, si prefigura come momento di verifica che consente di stabilire se le scelte operate hanno prodotto i risultati sperati. La valutazione è un processo sistematico che consente di verificare l’efficienza e l’efficacia di certe attività e di dare un giudizio sul loro valore sulla base di alcuni criteri, come gli scopi e gli obiettivi.

In questa ricerca del feedback dall’ambiente e dall’utenza un ruolo fondamentale è svolto dalla comunicazione che per un sistema biblioteca non può che essere a due vie. Ciò significa che qualsiasi organizzazione deve essere in grado di cogliere i segnali di ritorno, di curare gli aspetti relazionali della comunicazione, di adeguare le modalità di comunicazione al contesto, partendo sempre dai bisogni e dalle aspettative degli interlocutori. Naturalmente tra questi ultimi e l’organizzazione dovrà esserci una reciproca disponibilità alla comprensione e allo scambio. (Santocchini, 2012)

La propensione all’ascolto va organizzata, creando canali informali e formali di raccolta delle sollecitazioni provenienti dal bacino di utenza della biblioteca.

Confrontarsi con il giudizio degli utenti e ripercorrere a ritroso il modo in

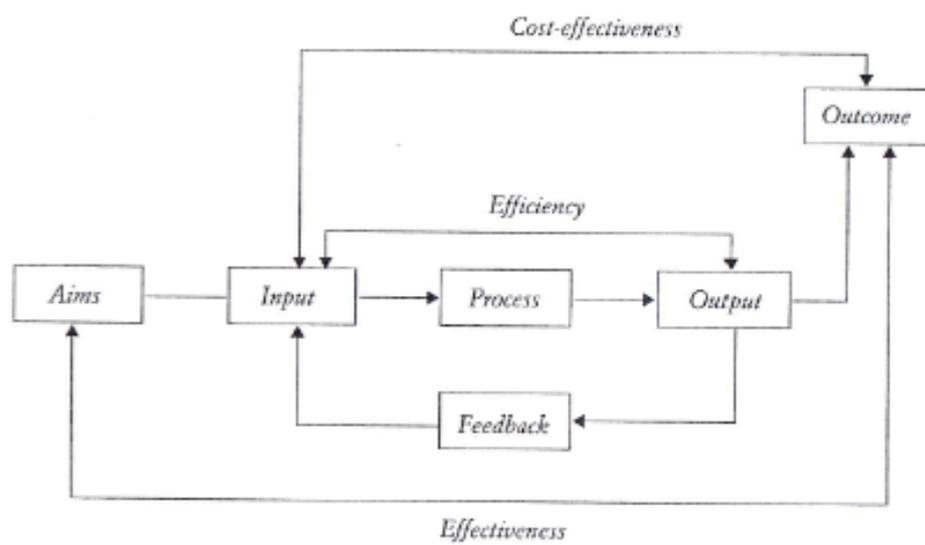


Figura 3.1: System Model of Performance Assessment (in Galluzzi, 2007, p. 130)

cui questo si è formato costituisce quindi un passaggio ineludibile per chiunque voglia realizzare nella propria biblioteca un progetto di *user satisfaction* (Santocchini, 2012).

3.2 La gestione del reclamo

Come si è visto, per poter cambiare è molto importante riuscire a percepire dall'ambiente e dai clienti le opinioni, percezioni, il grado di soddisfazione ma anche quello di insoddisfazione. Per il cambiamento organizzativo riuscire a cogliere l'insoddisfazione è più importante rispetto a cogliere la soddisfazione in quanto chi esprime la seconda è colui/colei che riutilizza il servizio erogato. Chi esprime insoddisfazione difficilmente tornerà a servirsi in quell'organizzazione; ancora più problematico è l'aspetto di quei clienti che pur utilizzando il servizio non esprimono il loro grado di insoddisfazione; sono infatti questi utenti che oltre a non utilizzare più il servizio non lasceranno nemmeno all'organizzazione un dato sul quale lavorare nell'ottica del miglioramento continuo.

Un cliente insoddisfatto può mettere in atto alcuni comportamenti. Questi ultimi sono analizzati da Ventura (2004). Un cliente insoddisfatto può:

- cambiare fornitore, questo si verifica in moltissimi casi anche con clienti che in precedenza erano stati molto fedeli;
- diffondere rapidamente una cattiva immagine del fornitore. Infatti ciascun cliente insoddisfatto [...] parla della sua esperienza negativa, in media, con altre 9-10 persone (prevalentemente clienti "potenziali"); e alcuni di costoro, a loro volta, effettuano ulteriori contatti negativi.

A ciò si deve aggiungere che spesso il 90% dei clienti insoddisfatti non reclama. Potremmo quindi dire che per ogni reclamo che giunge all'organizzazione ci sono altri 100 contatti negativi che si sono venuti a determinare nel mercato.

L'insoddisfazione è una forza occulta che può esplicitare i suoi effetti quando è troppo tardi per innescare dispositivi retroattivi di recupero.

Questo perché molto spesso, come si è detto, l'insoddisfazione rimane inespressa. Riuscire a mettere in atto azioni che incrementino il livello di soddisfazione è difficile in quanto l'organizzazione non conosce quali fattori sono insoddisfacenti.

Se la biblioteca introduce dei cambiamenti per aumentare il grado di soddisfazione troppo lentamente, l'utente insoddisfatto potrebbe aver già cambiato fornitore e quindi non riuscire a verificare e beneficiare dei cambiamenti.

Infatti “uno dei principi della qualità totale consiste nel “fare bene le cose la prima volta”: il recupero degli errori richiede dispendio di energia e comporta una diminuzione tanto dell'efficacia quanto dell'efficienza. L'insoddisfazione deve essere affrontata e risolta, forse, ancor prima della soddisfazione, in quanto “questa grave minaccia derivante dalla clientela insoddisfatta *nella gran parte dei casi rimane per le aziende un rischio sconosciuto e quindi praticamente ingestibile.*” (Raimondi, 1993, p.20-corsivo nel testo) Anche nel caso in cui l'organizzazione sia pronta ad affrontare i reclami, istituendo uno sportello, del personale dedicato a questa situazione quando un utente presenta un reclamo ben motivato, molto spesso viene messa in atto la strategia di difesa che prevede l'attacco. “Il management dovrebbe ritenersi *fortunato* per l'esistenza dei reclami. Anzi, chi reclama meriterebbe un ringraziamento da parte dell'organizzazione e i reclami anziché repressi, scoraggiati o mal gestiti, andrebbero sollecitati, proprio per ridurre l'entità di quella “fetta occulta” dell'insoddisfazione, così pericolosa per il futuro dell'organizzazione. Il reclamo costituisce per l'organizzazione un'opportunità per gestire bene il disservizio e trasformare un cliente insoddisfatto addirittura in un cliente “fedele”. (Raimondi, 1993, p.24)

Il reclamo viene definito come “qualunque manifestazione implicita o esplicita di insoddisfazione o non piena soddisfazione (indifferenza) da parte del cliente, anche se non imputabile ad errori dell'organizzazione fornitrice (Fedel, 1998, p. 63)”.

La giusta gestione del reclamo secondo Fedel (1998) si compone di 11 passi che un'organizzazione dovrebbe seguire quando ha la "fortuna" di relazionarsi con un reclamo espresso.

1. Bisogna avere un'atteggiamento positivo verso i reclami, bisogna trattare come un "dono" il reclamo e vederlo come un'opportunità di miglioramento; per questo bisogna prestare grande attenzione al cliente che reclama.
2. L'organizzazione deve incoraggiare gli utenti a reclamare.
3. L'utente deve poter reclamare con facilità.
4. Deve vedere il suo problema risolto rapidamente, per quanto possibile.
5. L'organizzazione deve formare tutti i dipendenti a ricevere i reclami in modo da evitare che il cliente sia "rimbalzato, scaricato, rifiutato" (Fedel, 1998, p. 90-91).
6. Da ciò consegue che tutti i dipendenti possono prendersi la responsabilità di ricevere e risolvere il problema che ha generato il reclamo.
7. I dipendenti saranno ricompensati quando gestiscono correttamente i reclami.
8. L'organizzazione deve impegnarsi a tenere traccia dei reclami, notare quelli ricorrenti, generare per questi ultimi delle procedure di risoluzione immediate nel caso non sia possibile agire in modo tale da eliminare la causa del reclamo.
9. Va inoltre notato che in teoria tutti i reclami sono ragionevoli, ve ne sono alcuni che sono "palesamente ingiustificati" essi non verranno trattati in quanto il personale è istruito chiaramente su che cosa l'organizzazione intenda con reclamo ingiustificato.
10. I sistemi organizzativi semplificano la vita al cliente che abbia intenzione di fare un reclamo.

11. L'organizzazione deve valutare e misurare costantemente la soddisfazione degli utenti.

Parte II

Il caso di Milano-Bicocca

Capitolo 4

La Biblioteca di Ateneo e la *customer satisfaction*

4.1 Descrizione della Biblioteca di Ateneo

La nascita dei servizi bibliotecari presso l'Università di Milano-Bicocca è da ricondursi all'anno accademico 1997/1998, quando la facoltà di Economia e la seconda facoltà di Giurisprudenza dell'Università degli studi di Milano iniziavano la loro attività nel polo di Bicocca portando con sé le proprie biblioteche. Si costituì in questo modo la biblioteca del polo di Milano-Bicocca, denominata "Biblioteca Centrale Interfacoltà".

Nel corso del 1998 si aggiungeva alla sede centrale il materiale degli ex Istituti di Psicologia e Pedagogia dell'Università degli studi di Milano in seguito al trasferimento e alla nascita presso il nuovo Ateneo di Milano-Bicocca delle rispettive facoltà.

Nell'ottobre del 1999 veniva approvato il Regolamento della Biblioteca di Ateneo, che sanciva la nascita di un'organizzazione articolata in tre sedi, di cui la già esistente "Biblioteca Centrale Interfacoltà" diventava la Sede Centrale. Si decise di avere un sistema bibliotecario centralizzato, che da un lato permetteva una razionalizzazione delle risorse, dall'altro garantiva una maggiore qualità nell'erogazione dei servizi rispetto alla realtà frammentaria

delle piccole biblioteche di istituto che caratterizza molti atenei italiani.

Attualmente la Biblioteca di Ateneo si articola in tre sedi: Sede Centrale, posta nell'edificio U6; Sede di Scienze, posta nell'edificio U2; Sede di Medicina, posta nell'edificio U8 (ubicato a Monza). Complessivamente ha un patrimonio di quasi 247.000 volumi e consente l'accesso a 114 banche dati e a oltre 27.000 risorse elettroniche siano esse periodici o libri in formato elettronico. Il bacino di utenza che usufruisce dei servizi erogati dalle tre sedi è formato da docenti, ricercatori, studenti, dottorandi, assegnisti e dal personale tecnico amministrativo. L'utenza potenziale è di 34.627 soggetti.¹

Tutto il materiale bibliografico posseduto dalla Biblioteca di Ateneo è disposto a scaffale aperto e direttamente accessibile all'utenza. I servizi offerti dalla biblioteca vengono erogati seguendo la medesima procedura nelle tre sedi.

Vi sono poi i servizi di area che comprendono il servizio di formazione, sviluppo e comunicazione, il servizio di Automazione Bibliotecaria, il servizio di gestione delle risorse elettroniche, quello di gestione dei sistemi informativi e quello di gestione amministrativo contabile.

¹Tutti i dati statistici sono riferiti al 2011 in quanto quelli relativi all'anno 2012 sono in corso di elaborazione

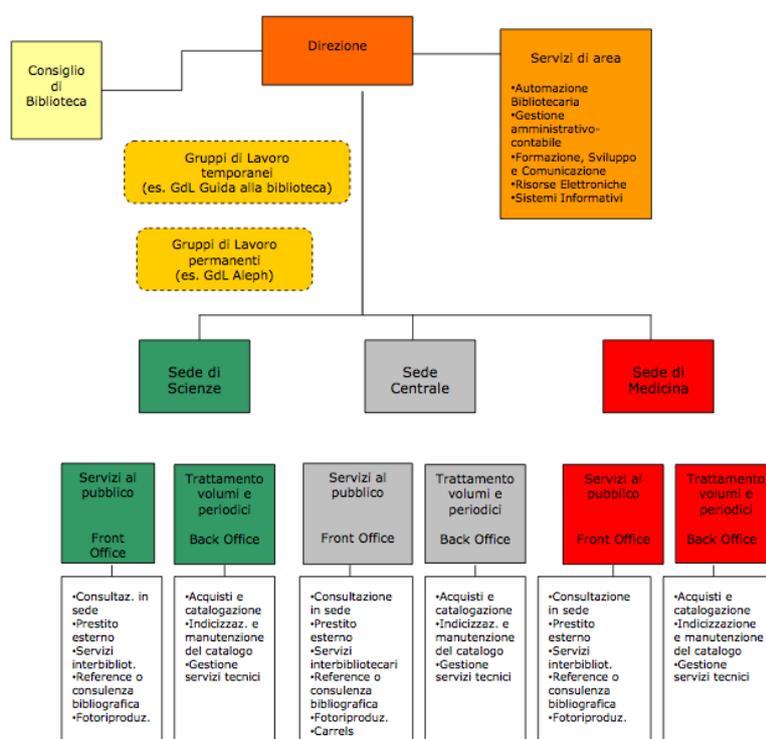


Figura 4.1: Rappresentazione della struttura organizzativa della Biblioteca di Ateneo.

4.2 Descrizione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento, stilato nel 2003 e aggiornato nel 2012 (cfr sitografia Carta dei servizi), che si propone di presentare i servizi offerti e gli standard di qualità che la Biblioteca di Ateneo si impegna a raggiungere e mantenere.

La biblioteca ha lo scopo di sviluppare, valorizzare e gestire il patrimonio bibliografico e documentale, e di metterlo a disposizione degli utenti.

Si riporta qui un estratto delle parti ritenute più significative in questa sede.

- Impegni verso gli utenti.

Il personale si impegna a:

- tenere un atteggiamento professionalmente corretto, improntato ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità;
- erogare i servizi con continuità e regolarità; nel caso in cui questo non fosse possibile, si impegna a darne tempestiva comunicazione all'utenza;
- fornire agli utenti le informazioni relative all'organizzazione della biblioteca necessarie ad un suo uso corretto.

- Doveri degli utenti.

Gli utenti si impegnano a:

- osservare un comportamento corretto ;
- non arrecare danno ai materiali o alle strutture;
- rispettare i termini di utilizzo della biblioteca.

Suggerimenti e reclami

Gli utenti possono presentare di persona o attraverso il modulo “Suggerimenti e reclami”² suggerimenti per il miglioramento dei servizi o reclami per qualsiasi disservizio riscontrato. Il personale della biblioteca si impegna a esaminare i reclami e a darne riscontro entro 5 giorni lavorativi.

Customer satisfaction

La biblioteca prevede la realizzazione di periodiche indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti mediante questionari, interviste o focus group. In base agli esiti viene fatta una valutazione degli interventi da realizzare per migliorare i servizi e/o la promozione degli stessi.

4.3 Descrizione dei servizi offerti

La biblioteca offre nelle sue sedi i seguenti servizi: sala lettura, carrels, fotocopiatrice, postazioni PC e rete Wi-Fi, consultazione, prestito, servizi interbibliotecari, reference, quick reference e seminari. La Biblioteca di Ateneo eroga anche alcuni servizi on-line; essi sono il sito web, l’OPAC (on-line Public Access Catalogue) e MetaBib.

Di seguito verranno illustrate le caratteristiche principali di tutti i servizi elencati precedentemente.

1. Sala Lettura: viene identificato in questo modo lo spazio presente nelle tre sedi della biblioteca attrezzato per permettere agli utenti di studiare/leggere.
2. Carrels: è un servizio riservato a laureandi, dottorandi, professori e ricercatori dell’Università degli Studi di Milano-Bicocca. I carrels sono

²Sul sito della Biblioteca di Ateneo è presente un modulo compilabile on-line (vedi sitografia: Suggerimenti e reclami).

spazi riservati per attività individuali di studio e ricerca; chi utilizza questi spazi può lasciare all'interno del proprio carrels i libri che ha preso in prestito.

3. Fotocopiatura: è un servizio dedicato a tutti gli utenti che frequentano la biblioteca, esso permette di fotocopiare libri, riviste, enciclopedie etc. che fanno parte del patrimonio bibliotecario, nei limiti previsti dalla normativa vigente sulla tutela del diritto d'autore.

In tutte le sedi della Biblioteca di Ateneo è possibile stampare le pagine delle riviste on-line. La stampa di propri file da chiavetta usb è possibile nella Sede Centrale e nella Sede di Medicina.

4. Postazioni PC e rete WiFi: questo servizio è reso possibile grazie alla presenza di alcune postazioni informatiche all'interno della biblioteca; da queste postazioni è possibile consultare il sito web della biblioteca e tutte le risorse e gli strumenti di ricerca della Biblioteca di Ateneo (OPAC, MetaBib, banche dati, etc.).
5. Consultazione: questo servizio permette a tutti i visitatori della biblioteca di usufruire del patrimonio della biblioteca. Grazie allo scaffale aperto tutti i testi sono a disposizione degli utenti che li possono prelevare, consultare, leggere, studiare. Gli utenti istituzionali possono inoltre utilizzare e accedere a tutte le risorse elettroniche.
6. Prestito: servizio che permette di prendere in prestito per un determinato periodo il materiale bibliografico posseduto dalla biblioteca. Non tutti i testi presenti in biblioteca sono prestabili, la durata del prestito varia a seconda della tipologia di utente (studente, laureando, docente, etc.). Il prestito è rinnovabile solo nel caso in cui altri utenti non abbiano già prenotato quel volume.
7. Servizi interbibliotecari (prestito interbibliotecario o Document Delivery): permette di richiedere in prestito da altre biblioteche libri e articoli

che non siano già posseduti dalla Biblioteca di Ateneo o da biblioteche di Milano/Monza che effettuano il servizio di prestito gratuitamente.

8. Quick Reference o Informazione bibliografica e assistenza agli utenti: questo servizio, erogato dal personale della biblioteca, ha come scopo quello di aiutare gli utenti in ricerche bibliografiche semplici.

Il personale aiuta gli utenti nella ricerca di informazioni e documenti all'interno della Biblioteca di Ateneo o all'esterno.

Il personale fornisce indicazioni sulla posizione all'interno della biblioteca di un volume del quale l'utente non conosce l'ubicazione; fornisce indicazioni utili per orientarsi all'interno della biblioteca, assiste gli utenti nella ricerca tramite il catalogo on-line e fornisce altre informazioni utili per utilizzare al meglio tutti i servizi offerti.

9. Reference specialistico o semplicemente reference presso la Biblioteca di Ateneo: il servizio consiste in un'attività di supporto fornita dal personale bibliotecario per effettuare ricerche bibliografiche complesse; questa assistenza più specifica di quella del servizio precedente viene fornita singolarmente o a piccoli gruppi. Il servizio è erogato su appuntamento.
10. Seminari: questo servizio consiste in incontri che hanno come obiettivo quello di formare gli utenti nello svolgimento di ricerche bibliografiche e nell'uso di servizi o risorse della Biblioteca di Ateneo. Essi possono essere specifici per una disciplina oppure essere interdisciplinari.
11. Sito Web: servizio rappresentato dal sito istituzionale della Biblioteca di Ateneo. Esso rappresenta uno dei modi con cui la biblioteca comunica all'esterno. Costituisce il punto di accesso alle risorse offerte, presenta informazioni utili per accedere alle diverse sedi, illustra il patrimonio e i servizi offerti.
12. OPAC: acronimo di On-line Public Access Catalogue è il catalogo elettronico a disposizione degli utenti. Esso permette di condurre ricerche

in modo più veloce ed efficace rispetto all'utilizzo di un catalogo cartaceo; inoltre permette di rinnovare e prenotare libri in prestito, di visualizzare lo storico dei prestiti, etc.

13. MetaBib: è un meta-motore di ricerca che offre un unico punto d'accesso alle risorse elettroniche della biblioteca: banche dati, e-journals, e-book, catalogo on-line, archivio aperto, database gratuiti. Permette di ricercare i documenti in diversi modi, ed è accessibile anche dall'esterno della rete di Ateneo tramite autenticazione.

4.4 Riassunto delle indagini precedenti

La biblioteca dell'Università di Milano-Bicocca è molto attenta e solerte nel raccogliere feedback dall'utenza (vedi sitografia "Obiettivi, misurazioni, valutazioni").

La storia delle rilevazioni volte a capire l'utilizzo e il grado di soddisfazione degli utenti per i diversi aspetti e servizi della Biblioteca di Ateneo trova il suo inizio quasi contestualmente alla fondazione della stessa. Le ricerche svolte sinora sono 21 indagini di cui 8 di tipo quantitativo, 8 di tipo qualitativo e 5 che uniscono entrambe le tipologie; a seguito di queste indagini sono stati messi in atto degli interventi migliorativi. Va notato come nel caso della Biblioteca di Ateneo, la tendenza all'uso delle metodologie miste o qualitative sia in contro tendenza rispetto a ciò che accade a livello nazionale (vedi p.45). Le rilevazioni vengono solitamente fatte in tutte e tre le sedi della biblioteca e la metodologia è diversa a seconda dell'oggetto e della finalità.

Le indagini di tipo quantitativo vertono sul grado di soddisfazione, utilizzo e importanza attribuito ai diversi servizi e alle risorse elettroniche da parte degli utenti. In un'occasione inoltre sono stati raccolti i dati statistici relativi all'utilizzo e alla modalità di navigazione del sito web della Biblioteca di Ateneo.

Le indagini di tipo qualitativo invece possono avere come oggetto principale la comunicazione, l'analisi di uno specifico servizio e infine lo staff

(indagini che valutano la formazione continua, il clima organizzativo e la percezione generale della biblioteca).

Le rilevazioni che vengono fatte si possono porre in una ipotetica linea temporale che le differenzia soprattutto in base alla metodologia di ricerca utilizzata.

Dal 2000 al 2003 si sono svolte principalmente ricerche di tipo quantitativo; si passa poi al 2004, fino al 2010, periodo nel quale vengono introdotte ricerche di tipo qualitativo (micro-indagini per scopi mirati, con particolare attenzione alla comunicazione); nel 2009-2010 è stata eseguita una ricerca seguendo il modello della ricerca-azione; si è giunti in questo modo al 2012 nel quale è stata sviluppata una ricerca quanti-qualitativa che sarà presentata nel capitolo successivo.

Le figure 4.1 e 4.2 riportano l'elenco completo delle ricerche effettuate nella Biblioteca di Ateneo; esse sono poste in ordine cronologico e per ogni ricerca viene presentato: l'argomento dell'indagine; la metodologia utilizzata; il motivo, ovvero il perché è stata condotta tale rilevazione e infine le conseguenze, che esprimono i cambiamenti o le riflessioni successive.

I risultati dell'indagine quantitativa del 2009 e quelli dell'indagine qualitativa del 2010 verranno descritti in dettaglio. La scelta di presentare queste due ricerche è dovuta alla numerosità del campione che vi ha partecipato, che risulta essere tra le più alte. Inoltre queste due indagini si possono considerare il punto di partenza per l'indagine oggetto di questa relazione.

Anno	Argomento	Tecnica	Motivo	Conseguenze
2001-2002	Risorse elettroniche	Questionario	Analizzare l'uso delle risorse elettroniche	Incremento delle risorse di alcune aree
2003	Servizi bibliotecari e comunicazione esterna	Questionario	Analizzare la percezione dei servizi e della comunicazione	Idea di creare una guida ai servizi bibliotecari
2004	Guida alla biblioteca	Focus group	Raccogliere impressioni sulla Guida alla Biblioteca di Ateneo	Messa a punto e divulgazione della Guida alla Biblioteca di Ateneo
2004	Sito Web	Web Usage Mining	Analizzare l'uso del sito web	Creazione del nuovo sito web
2006	Sito Web	Interviste con test di navigazione	Verificare la navigabilità e raccogliere percezioni sul nuovo sito	Tempestiva pubblicazione del nuovo sito (valutato positivamente)
2006	Comunicazione ambientale	Interviste	Valutare l'efficacia della comunicazione ambientale/in loco	Più visibilità ai tavoli per disabili
2007	Modalità di ricerca bibliografica (solo la sede di Scienze)	Interviste	Scoprire i motivi dello scarso uso del reference specialistico	Realizzazione di volantini sui servizi che promuovono il reference
2008	Volantini sui servizi	Interviste	Valutare l'efficacia dei volantini sui servizi	Restyling grafico di volantini e poster promozionali sui volantini
2008	Reference pedagogico	Autointerviste	Valutare il gradimento e l'efficacia del reference	Estensione della valutazione anche ad altre aree disciplinari
2008	Clima organizzativo	Interviste	Analizzare il clima organizzativo	Attivazione di corsi di formazione e incremento della comunicazione interna per migliorare il clima organizzativo

Figura 4.2: Riassunto ricerche precedenti (anno 2001-anno 2008).

Anno	Argomento	Tecnica	Motivo	Conseguenze
2009	Servizi bibliotecari	Questionario	Valutare l'uso e la soddisfazione rispetto ai servizi bibliotecari (Progetto Good Practice)	Indagine qualitativa per approfondire alcuni aspetti
2009	Reference pedagogico, economico e medico	Autointerviste	Valutare il gradimento e l'efficacia del reference	Estensione della valutazione anche ad altre aree disciplinari
2010	Reference pedagogico, economico, medico e psicologico	Autointerviste	Valutare il gradimento e l'efficacia del reference	Modifica dello strumento di rilevazione per ottimizzare i tempi di analisi dei dati
2010	Servizi bibliotecari	Interviste e autointerviste	Conoscere i motivi di scarso utilizzo e di insoddisfazione rispetto a servizi, risorse e comunicazione	Piano di azione per migliorare servizi, risorse e comunicazione
2010	Valutazione dei seminari	Autointerviste	Valutare il gradimento e l'efficacia dei seminari	Miglioramento dei seminari successivi
2011	Valutazione dei seminari	Autointerviste	Valutare il gradimento e l'efficacia dei seminari	Miglioramento dei seminari successivi e creazione di uno strumento di valutazione maggiormente quantitativo
2011	Servizi bibliotecari	Questionario	Valutare l'uso e la soddisfazione rispetto ai servizi bibliotecari (Progetto Good Practice)	Condivisione dei risultati e confronto con i dati statistici di uso dei servizi 2000-2010
2011	Reference	Questionario	Valutare il gradimento e l'efficacia del reference	Condivisione dei risultati e ulteriore miglioramento del servizio
2012	Valutazione dei seminari	Questionario	Valutare il gradimento e l'efficacia dei seminari	Miglioramento dei seminari successivi
2012	Reference	Questionario	Valutare il gradimento e l'efficacia del reference	Condivisione dei risultati e ulteriore miglioramento del servizio
dal 2004 ad oggi	Collaborazioni 150 ore	Interviste e autointerviste	Ricevere un feedback dai collaboratori e migliorare la gestione degli studenti collaboratori	Miglioramento della formazione degli studenti collaboratori e della comunicazione interna ed esterna

Figura 4.3: Riassunto ricerche precedenti (anno 2009-anno 2012).

4.4.1 Descrizione di due indagini

Nel 2009 la Biblioteca di Ateneo è stata coinvolta nella rilevazione del Progetto Good Practices, coordinato dal Politecnico di Milano, che coinvolge circa 20 atenei. L'indagine del 2009 è una ricerca di tipo quantitativo che indaga efficienza ed efficacia dei servizi al pubblico; essa voleva indagare il livello di utilizzo e soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi bibliotecari offerti. Il dato di efficienza viene rilevato, in questo progetto, attraverso dati di produttività, mentre il dato di efficacia è ottenuto grazie alla valutazione degli utenti. I risultati di questo progetto sono stati esaminati da un gruppo di lavoro dell'Università di Milano-Bicocca che aveva come obiettivo quello di migliorare la qualità percepita di tali servizi.

I servizi oggetto d'indagine per studenti e docenti o ricercatori erano: il prestito, l'OPAC, il quick reference, i servizi interbibliotecari, MetaBib e il sito web. Altri aspetti erano valutati solo da alcune tipologie di utenti: i docenti valutavano il patrimonio; mentre gli studenti valutavano i servizi di sala lettura, postazioni PC, fotocopiatura, affidabilità del personale, cortesia, apertura, spazi e soddisfazione generale.

Grazie a questo progetto è stato possibile creare una "classifica" dei servizi maggiormente utilizzati dagli studenti e dai docenti. Si ricorda che la scala di valutazione era a quattro gradi per l'uso (mai, raramente, ogni tanto, spesso) e per la soddisfazione (per nulla, poco, abbastanza, molto).

La figura 4.4 mostra la "classifica" d'uso dei diversi servizi e quella del grado di soddisfazione espresso dagli studenti. Si può notare come il servizio usato con maggior frequenza sia anche il più soddisfacente, ovvero la sala lettura. Il servizio meno frequentemente utilizzato risulta essere anche il meno soddisfacente, cioè i servizi interbibliotecari.

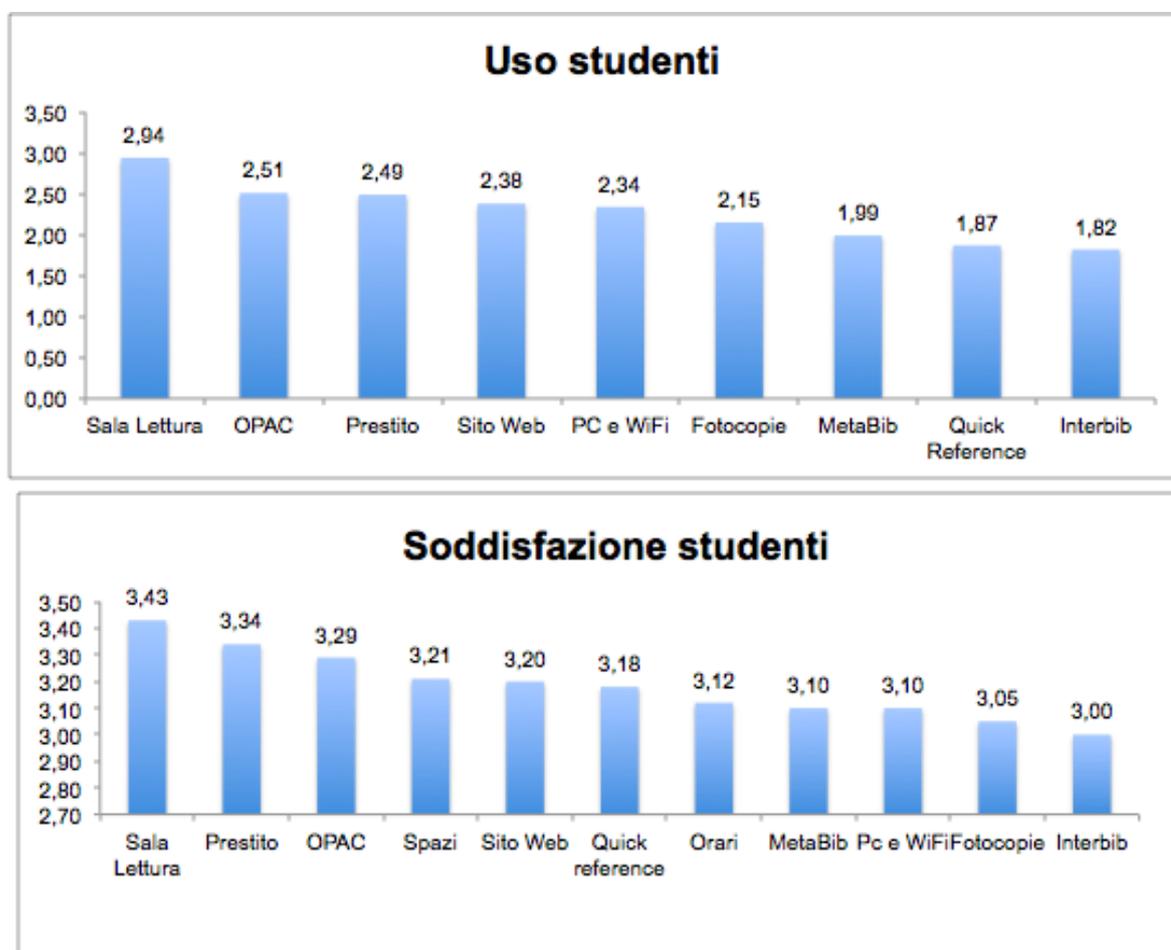


Figura 4.4: Grafici di uso e soddisfazione degli studenti.

La figura 4.5 mostra la “classifica” d’uso dei diversi servizi e quella del grado di soddisfazione espresso dai docenti. Si può notare come il servizio maggiormente utilizzato sia anche in questo caso il più soddisfacente, ovvero MetaBib; la valutazione per quanto riguarda il servizio meno utilizzato e il meno soddisfacente non è riferita allo stesso servizio.

I docenti utilizzano maggiormente le risorse elettroniche, il sito web e l’OPAC rispetto agli studenti, vi è un’utilizzo medio/basso comune per quanto riguarda il prestito, il quick reference e l’interbibliotecario.

Vi sono servizi che pur essendo poco utilizzati presentano un buon grado di soddisfazione (OPAC, prestito, sito web), mentre presentano un basso grado di soddisfazione i servizi di quick reference e i servizi interbibliotecari.

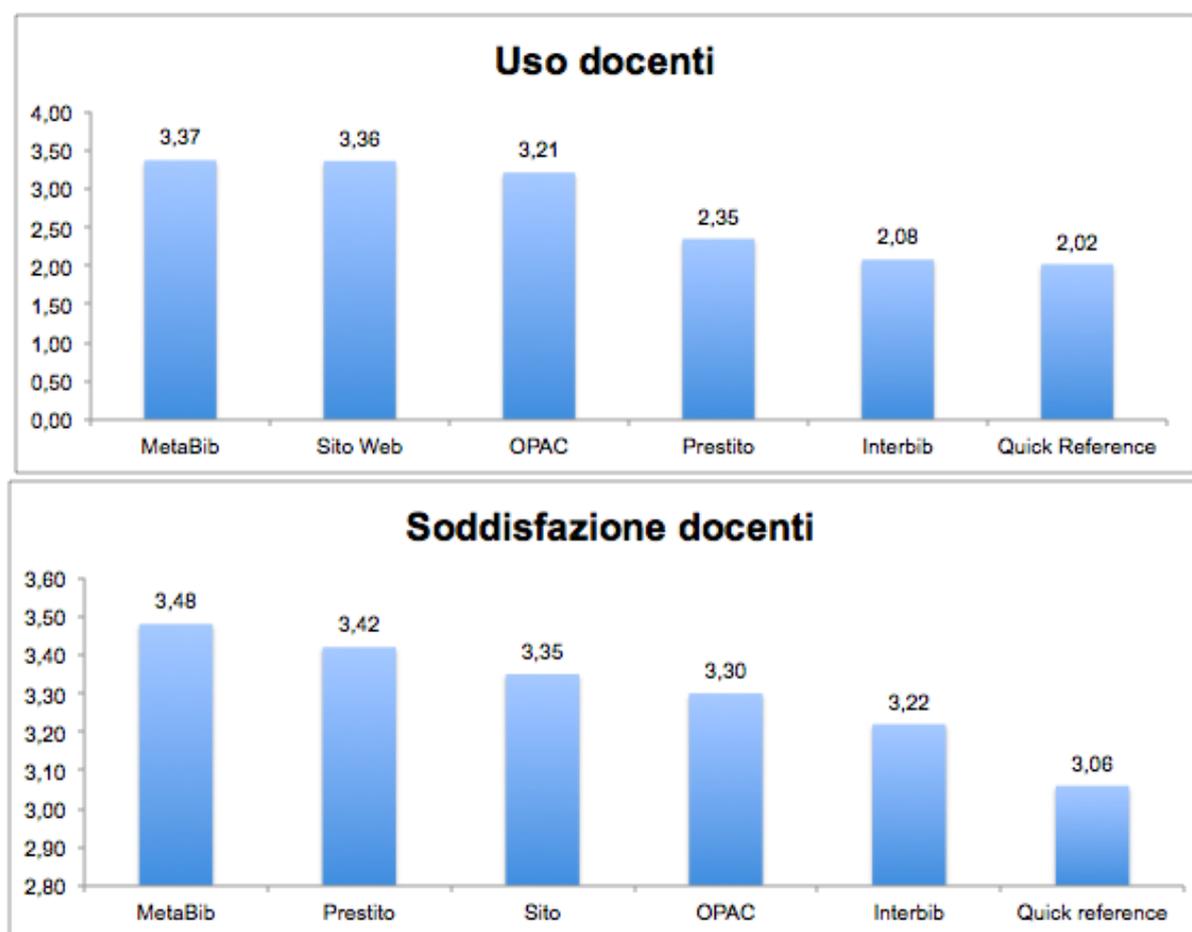


Figura 4.5: Grafici di uso e soddisfazione dei docenti.

In seguito ai risultati emersi da questa indagine, nel 2010 si è deciso di realizzare alcune interviste ad un campione significativo di docenti, studenti e ricercatori con lo scopo di indagare più approfonditamente quanto emerso dai questionari e raccogliere dei suggerimenti degli utenti. Oltre a questa indagine è stata svolta una ricerca di documentazione, autoformazione e benchmarking sui servizi bibliotecari, all'interno di un progetto di ricerca-azione (Moroni, 2011).

I risultati dell'indagine qualitativa sono stati i seguenti: l'utenza ha una percezione alquanto positiva dei servizi e delle risorse della Biblioteca di Ateneo. I docenti sono più soddisfatti delle risorse elettroniche mentre gli studenti delle risorse umane; lo scarso utilizzo di alcuni servizi è da ricondursi all'ignoranza o scarsa consapevolezza delle potenzialità degli stessi.

Il suggerimento maggiore che veniva dato dai soggetti intervistati era quello di incrementare la promozione dei servizi e offrire un servizio di formazione sulla ricerca bibliografica.

A questa indagine sono seguiti diversi interventi migliorativi rispetto alla promozione e comunicazione esterna e rispetto ad alcuni servizi: l'information literacy, ovvero le attività di formazione degli utenti sulla ricerca bibliografica; il reference specialistico, il quick reference; il prestito, i servizi interbibliotecari e infine la sala lettura.

Capitolo 5

L'indagine di *customer satisfaction* del 2012

Nell'anno 2012 è nato un progetto congiunto di collaborazione tra l'Università degli Studi di Milano Bicocca e l'Università degli Studi di Siena, volto a sviluppare e applicare sul campo un modello per la rilevazione della *customer satisfaction* nelle biblioteche (vedi sitografia: “Customer Satisfaction in biblioteca”). Il modello è pensato per essere utilizzato anche da altre biblioteche, siano esse pubbliche o universitarie.

Nel caso dell'Università di Milano-Bicocca questa indagine si colloca, come si è già visto, all'interno di una serie di rilevazioni sia di tipo qualitativo sia di tipo quantitativo che inizia nel 2000 e continua fino ad oggi; per quanto riguarda l'ateneo di Siena un'indagine di questo tipo rappresenta una novità.

5.1 Obiettivi della ricerca

L'indagine di *customer satisfaction*, svolta in collaborazione tra i due atenei suddetti, tra maggio 2012 e giugno 2012, ha come obiettivo primario quello di permettere alle biblioteche di questi due atenei di “ricevere un feedback da parte degli utenti in modo da poter riflettere sul proprio operato e scoprire come soddisfare maggiormente gli utenti, nella prospettiva

del miglioramento continuo e della gestione della qualità totale.” (Faggiolani, Moroni, 2012, p. 250)

Per quanto riguarda la Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca, l'indagine si configura anche come una valutazione d'impatto rispetto alle azioni migliorative realizzate in seguito all'indagine del 2010 e all'introduzione della nuova Carta dei Servizi nel 2012.

Gli obiettivi che hanno guidato la ricerca sono le seguenti:

- conoscere meglio l'uso che della biblioteca fanno le varie tipologie di utenti e scoprire i motivi della scarsa frequentazione di alcune strutture bibliotecarie o lo scarso uso di alcuni servizi;
- raccogliere il livello di importanza e il grado di soddisfazione attribuito da parte degli utenti a tutti i servizi offerti dalla biblioteca, siano essi in loco o on-line;
- rilevare la qualità percepita rispetto ad aspetti trasversali ai servizi erogati, quali giorni e orari di apertura, ambienti, comunicazione, personale, patrimonio, e conoscere il livello di importanza attribuito agli stessi;
- rilevare la qualità percepita rispetto ai servizi bibliotecari nel complesso, raccogliere motivazioni relative a soddisfazione/insoddisfazione e suggerimenti di miglioramento.

	Uso	Frequentazione	Importanza	Soddisfazione
Biblioteca	x	x		
Servizi on-line	x		x	x
Servizi in loco	x		x	x
Aspetti			x	x

Tabella 5.1: Obiettivi della ricerca

5.2 Il modello concettuale e la rilevazione della *customer satisfaction*

Lo strumento di rilevazione utilizzato si basa su un modello concettuale ideato da Ilaria Moroni¹ che può essere utilizzato come base per svolgere indagini in biblioteca. Questo modello, infatti, consente di creare diversi strumenti di rilevazione in base ai diversi aspetti che si vogliono analizzare e al livello di approfondimento che si vuole raggiungere.

5.2.1 Il modello in generale

In questo modello si identificano sei aspetti definiti come “aspetti peculiari” di una biblioteca o di un sistema bibliotecario, che sono:

- Giorni e orari di apertura
- Ambienti
- Staff
- Patrimonio
- Servizi siano essi a distanza o in presenza
- Comunicazione

Quando si indaga la qualità percepita, per alcuni servizi i fattori che incidono maggiormente sono l’adeguatezza dei giorni e degli orari di apertura e gli ambienti, altri sono il patrimonio e l’atteggiamento dello staff, infine per tutti i servizi riveste un ruolo chiave la comunicazione esterna della biblioteca; nella figura 5.1 è riportata una rappresentazione grafica di tali fattori.

¹Capo Ufficio per le attività di Formazione, Sviluppo e Comunicazione della Biblioteca di Ateneo, da anni svolge attività di formazione e consulenza nelle biblioteche italiane e ha sperimentato lo stesso modello nelle biblioteche pubbliche. <http://it.linkedin.com/pub/ilaria-moroni/40/1a4/610>

SERVIZI	ORARI	AMBIENTI	PATRIM.	STAFF	COMUNIC.
Sala lettura	X	X			(x)
PC, Fotocopie	X				x
Consultazione	X	X	X		x
Prestito	X		X	X	x
Interbib.	X		X	X	x
Seminari	X	X		X	X
Reference	X			X	X
Ref. (tel, email)	X			X	X
Newsletter					X
Sito web					X
Boll. Novità			X		X
Catalogo					X
Bib. Digitale			X		X

Figura 5.1: Fattori che influenzano la qualità. (I servizi in rosa sono i servizi in presenza quelli in verde sono quelli on-line)

Le variabili che possono essere rilevate sono le seguenti:

- Importanza e soddisfazione sia per quanto riguarda gli aspetti peculiari sia per i servizi, siano essi fruibili in loco o fruibili on-line
- Conoscenza e uso solo per i servizi offerti dalla biblioteca, siano essi in loco o on-line.

ASPETTI SBA	SODDISFAZIONE	IMPORTANZA	CONOSCENZA	USO
ORARI	X	X		
AMBIENTI	X	X		
COMUNICAZIONE	X	X		
STAFF	X	X		
PATRIMONIO	X	X		
SERVIZI	X	X	X	X
Servizi in loco	X	X	X	X
Servizi online	X	X	X	X

Figura 5.2: Variabili esaminabili per gli aspetti.

5.2.2 Il modello nella sua applicazione specifica

Passando al caso della Biblioteca di Ateneo, si è scelto di esaminare i seguenti servizi: sala lettura, carrels, fotocopiatrice, postazioni PC e rete Wi-Fi, consultazione, prestito, servizi interbibliotecari, quick reference, reference, sito web, OPAC e MetaBib; essi rappresentano tutti i servizi offerti all'utenza. Nella figura 5.3 si possono osservare le variabili indagate per i diversi servizi.

SERVIZI	SODDISFAZIONE	IMPORTANZA	CONOSCENZA	USO
Sala lettura, Carrels	x	x	x	x
Fotocopiatrice	x	x	x	x
PC e rete Wi-Fi	x	x	x	x
Consultazione	x	x	x	x
Prestito	x	x	x	x
Interbib	x	x	x	x
Quick reference	x	x	x	x
Reference, Seminari	x	x	x	x
Sito Web	x	x	x	x
OPAC	x	x	x	x
MetaBib	x	x	x	x

Figura 5.3: Variabili esaminate per i servizi della Biblioteca di Ateneo.

Il questionario (vedi appendice) creato basandosi su questo modello concettuale, è formato da 28 domande; al suo interno sono presenti alcuni filtri e, in base al percorso, il numero minimo di domande alle quali rispondere è 13.

Lo strumento di rilevazione è formato da cinque sezioni:

1. **PROFILO UTENTE:** sezione nella quale vengono richieste le informazioni che servono a identificare i diversi tipi di utenti, la facoltà di appartenenza (solo per studenti e studenti post-laurea, docenti, ricercatori e assegnisti/borsisti) e la tipologia di corso di laurea (solo per gli studenti); infine veniva richiesto a studenti e studenti post-laurea se stavano lavorando al progetto di tesi.
2. **FREQUENTAZIONE BIBLIOTECHE:** in questa seconda parte vengono identificati gli utenti in base alla loro frequentazione di strutture bibliotecarie sia di ateneo sia esterne. In base ad un filtro legato a questa prima domanda sono identificati due diversi percorsi di completamento. In questa sezione sono inoltre indagati i motivi di non uso di strutture bibliotecarie; coloro che frequentano strutture bibliotecarie rispondono ad una domanda per identificare quale sede utilizzano maggiormente, i motivi che spingono il soggetto a utilizzare tale sede e infine quanto spesso si reca in biblioteca²; nel caso non venga utilizzata una sede della Biblioteca di Ateneo viene chiesto il motivo di questa mancata frequenza.
3. **SERVIZI BIBLIOTECARI:** la terza sezione è dedicata a tutti i servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo, siano essi fruibili in loco o solamente da remoto.

Questa sezione è composta da tre parti: la prima dedicata all'uso dei servizi, la seconda dedicata alla soddisfazione degli utenti nei confron-

²la scala presentata è a tre livelli dal poco - 1/5 volte all'anno fino al molto - 2/4 volte a settimana

ti dei servizi e infine una parte dedicata all'importanza attribuita ai servizi.

I servizi che vengono indagati sono: Sala lettura; Carrels (spazi individuali per lo studio); Fotocopiatrice; Postazioni informatiche e/o WiFi; Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.; Prestito libri, DVD, CD, etc.; Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche; Informazione bibliografica e assistenza agli utenti (quick reference); Consulenza per ricerche bibliografiche (reference); Seminari sulla ricerca bibliografica; Sito web del sistema bibliotecario di Ateneo; Catalogo on-line (OPAC); Biblioteca digitale (MetaBib).

La parte del questionario sull'uso dei servizi indaga quali servizi vengono utilizzati e quanto spesso (valutazione espressa attraverso una scala a 3 stadi come nella sezione precedente); infine viene chiesto di indicare il motivo che sta alla base del mancato utilizzo dei servizi³; questa prima parte si conclude con una domanda aperta nella quale gli utenti hanno la possibilità di esplicitare meglio i motivi che li portano a non utilizzare o a usare poco i servizi.

La parte centrale della sezione relativa ai servizi è dedicata alla soddisfazione degli utenti: in questo caso gli utenti hanno a disposizione una scala a 4 livelli dal per nulla al molto; anche in questo caso l'ultima domanda è aperta e gli utenti possono esprimere diverse considerazioni sui servizi dei quali hanno valutato la soddisfazione. La valutazione di soddisfazione è fornita solo su quei servizi che il rispondente ha affermato di utilizzare nella prima parte di questa sezione.

L'ultima parte della sezione è dedicata all'importanza che gli utenti attribuiscono ai diversi servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo sempre su scala a quattro livelli per poter raffrontare i dati con quelli relativi alla soddisfazione.

³la scelta a disposizione dell'utente in questo caso era tra tre possibilità: Non lo conosco, Non mi serve, Non mi soddisfa

4. ASPETTI PECULIARI DI UN SISTEMA BIBLIOTECARIO: in questa sezione vengono indagati importanza e soddisfazione di diversi aspetti peculiari di un sistema bibliotecario. Questi aspetti sono: Ambienti, Comunicazione, Giorni e orari di apertura, Personale, Patrimonio, Servizi in loco, Servizi on-line.

Per quanto riguarda la valutazione dell'importanza, la scala rispetto alla quale gli utenti devono fornire una risposta è a 4 stadi e va dal "per nulla" al "molto"; valutando la soddisfazione gli utenti hanno a disposizione la medesima scala con l'aggiunta della categoria non uso, ignoro poiché in tal caso non vi è un precedente filtro sull'uso. Anche questa sezione si conclude con una domanda aperta nella quale gli utenti posso esprimere considerazioni aggiuntive rispetto agli aspetti peculiari.

5. PERCEZIONE COMPLESSIVA DELLA BIBLIOTECA DI ATENEO: questa ultima sezione del questionario è dedicata alla valutazione generale che gli utenti possono dare della Biblioteca di Ateneo. Vi sono infatti 3 domande: la prima volta a misurare in maniera quantitativa la soddisfazione complessiva rispetto alla Biblioteca di Ateneo (la scala fornita è a 4 livelli dal "per nulla" al "molto" con l'aggiunta della categoria "non so, non conosco"); la seconda e la terza sono due domande aperte: nella prima si chiede all'utente di specificare i motivi che lo hanno spinto a esprimere tale valutazione, la seconda è dedicata ai suggerimenti per migliorare la Biblioteca di Ateneo.

5.3 Modalità della rilevazione e tasso di risposta

La rilevazione è avvenuta utilizzando la piattaforma LimeSurvey, un gestore di survey on-line open source.

Il questionario è stato somministrato a tutti gli utenti reali e potenziali delle biblioteche, inoltrando la richiesta di compilazione all'indirizzo email istituzionale di tutta la popolazione dell'università.

Si è trattato perciò di un'indagine censimentaria per un totale di 34.634 persone. È stato ottenuto un tasso di risposte pari al 15,10% con una numerosità di rispondenti pari a 5.231 utenti.

La raccolta dei dati è durata circa un mese, permettendo la compilazione del questionario dal 16 maggio 2012 al 24 giugno 2012; in questo periodo sono stati fatti due recall ai soggetti che ancora non avevano risposto al questionario. Nella figura sottostante si può notare la frequenza di risposta che si è avuta ogni due giorni, con i picchi che corrispondono ai giorni di recall o a quelli immediatamente successivi.

5.3. MODALITÀ DELLA RILEVAZIONE E TASSO DI RISPOSTA

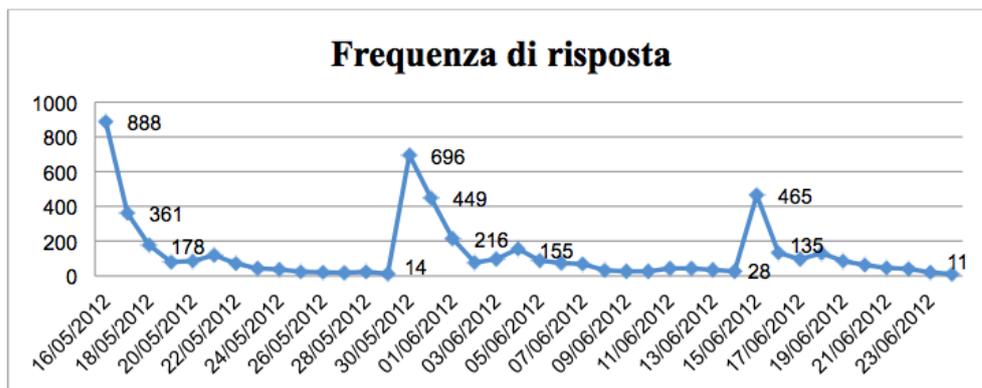


Figura 5.4: Frequenza delle risposte pervenute.

Capitolo 6

Presentazione dei risultati quantitativi

I dati che verranno presentati in questo capitolo sono stati analizzati e presentati nel rapporto “Customer satisfaction in biblioteca: indagine 2012”¹; in questo documento i dati erano presentati seguendo l’ordine di presentazione del questionario e le analisi erano dettagliate per ogni domanda. In questa sede si è deciso di fare una trattazione diversa, basata sulla distinzione tra utenti e non utenti. Di queste categorie sono stati analizzati i dati e presentati i risultati in modo organico e strutturato.

6.1 Il confronto tra i rispondenti e la popolazione di riferimento

Al fine di verificare la rappresentatività del campione si presenta ora il confronto tra i dati di profilo dei rispondenti e quelli della popolazione totale, al fine di ottenere una sintesi comprensibile di come le diverse categorie d’utenti sono rappresentate nel campione rispetto alla loro presenza nella popolazione di utenti potenziali della Biblioteca di Ateneo.

¹<http://www.biblio.unimib.it/upload/pag/1061/1/in/indagine2012rapportoanalitico.pdf>

Nelle tabelle sottostanti sono riportati i dati relativi alle variabili che identificano il profilo utente indagato nella prima sezione del questionario. Esse sono la tipologia di utente, la facoltà e il corso di laurea; queste variabili sono quelle che potevano essere confrontate con i dati in possesso sulla popolazione totale.

Le tabelle riportano per le diverse categorie della variabile analizzata, ad esempio il tipo utente, la frequenza assoluta rispetto alla popolazione totale e il valore percentuale. Sono poi riportate le frequenze e le percentuali del campione. Infine viene presentata la differenza tra i valori percentuali dei rispondenti e quelli della popolazione totale. In questo modo si visualizza facilmente come le diverse categorie sono rappresentate nel campione rispetto alla loro presenza nella popolazione di utenti potenziali della Biblioteca di Ateneo.

Nella figura 6.1 è riportato il confronto tra popolazione e campione secondo la tipologia di utenti. Come si può osservare gli studenti, pur rimanendo la categoria più numerosa in entrambi gli insiemi, tendono ad essere moderatamente sotto-rappresentati nel campione. Infatti la differenza tra i rispondenti e la popolazione è pari a 6,5 punti percentuali. La differenza per i docenti e ricercatori è di 2,9 punti percentuali. In questa categoria va notato che gli scostamenti dei diversi sottogruppi sono in positivo per i docenti e in negativo per i ricercatori. Le categorie di studenti post-laurea, assegnisti e personale tecnico amministrativo presentano bassi scostamenti tra i due valori percentuali. Va notato che alla categoria personale tecnico-amministrativo è stata aggiunta la categoria dei collaboratori linguistici (7 soggetti nella popolazione totale, 1 soggetto tra i rispondenti).

6.1. IL CONFRONTO TRA I RISPONDENTI E LA POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO

91

Tipo utente	Popolazione (n=34.634)	%	Rispondenti (n=5.231)	%	Differenza % (rispondenti- popolazione)
Studenti	31.575	91,2%	4.432	84,7%	-6,5%
Studenti post-laurea	842	2,4%	218	4,2%	+1,8%
Assegnisti/borsisti	375	1,1%	87	1,7%	+0,6%
Docenti e ricercatori	1106	3,2%	318	6,1%	+2,9
PTA e collaboratori linguistici	736	2,1%	176	3,4%	+1,3%

Figura 6.1: Confronto tra popolazione e campione secondo la tipologia utente

La popolazione totale e quella campionaria sono state confrontate anche in riferimento alla facoltà di appartenenza (vedi figura 6.2). La popolazione totale rispetto a questa variabile è formata da 33.898 soggetti e quella campionaria da 5.027 soggetti.

Le facoltà presenti sono quelle dell'Ateneo di Milano-Bicocca: Economia; Giurisprudenza; Medicina e Chirurgia; Psicologia; Scienze della Formazione; Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali; Scienze Statistiche e Sociologia.

Dal confronto tra percentuali possiamo vedere che la facoltà maggiormente sotto rappresentata nel nostro campione è quella di Economia con uno scostamento di 6,6 punti percentuali. Vi è poi la facoltà di Scienze della Formazione che ha uno scostamento negativo di 3,5 punti percentuali; la facoltà di Giurisprudenza è l'ultima ad avere uno scostamento negativo, anche se in questo caso è pari solo ad un punto percentuale. Tutte le altre facoltà presentano scostamenti positivi, questo ci indica che sono più rappresentate tra i rispondenti rispetto a quanto lo siano nella popolazione di utenti potenziali. Questi scostamenti si attestano attorno al 3,9% per Psicologia e al 3,5% per la facoltà di Medicina e Chirurgia; mentre rimangono più bassi per le restanti facoltà.

Facoltà	Popolazione (n=33.898)	%	Rispondenti (n=5.027)	%	Differenza % (rispondenti- popolazione)
Facoltà di Economia	8.167	24,1%	882	17,5%	-6,6%
Facoltà di Giurisprudenza	2.998	8,8%	393	7,8%	-1%
Facoltà di Medicina e Chirurgia	3.076	9,1%	618	12,3%	+3,2%
Facoltà di Psicologia	3.600	10,6%	730	14,5%	+3,9%
Facoltà di Scienze della Formazione	6.540	19,3%	796	15,8%	-3,5%
Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali	6.078	17,9%	1.014	20,2%	+2,3%
Facoltà di Scienze Statistiche	777	2,3%	176	3,5%	+1,2%
Facoltà di Sociologia	2.662	7,8%	418	8,3%	+0,5%

Figura 6.2: Confronto tra popolazione e campione secondo la facoltà

Agli studenti che hanno risposto al questionario è stato chiesto di indicare a quale tipo di corso di laurea appartenessero. Risulta così che sul totale di 4.418 studenti che hanno risposto a questa domanda 2.689 frequentano la laurea triennale, 1.105 la magistrale o specialistica, 533 frequentano il ciclo unico e infine vi sono 91 studenti del Vecchio ordinamento (vedi figura 6.3). Si nota dal confronto che gli studenti delle lauree triennali, pur rimanendo i più numerosi in entrambi gli insiemi, presentano uno scostamento negativo pari a quasi 7 punti percentuali. L'altro gruppo che presenta uno scostamento negativo è quello degli studenti appartenenti ai corsi di laurea del vecchio ordinamento; in questo caso lo scostamento è pari a 3,7 punti percentuali. Per quanto riguarda gli altri due gruppi, ovvero studenti di lauree magistrali o specialistiche e studenti appartenenti alle lauree a ciclo unico, essi presentano scostamenti positivi. Va rilevato che il primo gruppo presenta una differenza molto più marcata, pari all'8%, mentre il secondo è caratterizzato da uno scostamento pari a circa 2 punti percentuali.

Corso di laurea	Popolazione (n=31.229)	%	Rispondenti (n=4.418)	%	Differenza % (rispondenti-popolazione)
Laurea triennale	21.177	67,7%	2.689	60,9%	-6,7%
Laurea magistrale	5.257	16,8%	1.105	25%	+8,2%
Laurea a ciclo unico	3.046	9,7%	533	12,1%	+2,3%
Vecchio ordinamento	1.819	5,8%	91	2,1%	-3,7%

Figura 6.3: Confronto tra popolazione e campione secondo il corso di laurea.

Concludendo questo confronto tra la popolazione dei potenziali utenti e i rispondenti possiamo affermare che gli studenti, pur rimanendo la categoria di utenti più numerosa in entrambi i gruppi, è la categoria sotto-rappresentata nel nostro campione. Lo stesso si può affermare per la facoltà di Economia e per le lauree triennali.

Il confronto è stato fatto tra i dati relativi agli utenti potenziali e ai rispondenti perché si trattava di un'indagine censuaria, cioè rivolta a tutta l'utenza e non solo agli utenti di determinati servizi. Inoltre, come si vedrà in seguito, i rispondenti al questionario non sono tutti utenti reali della Biblioteca di Ateneo.

6.2 Le caratteristiche dei rispondenti

La popolazione dei rispondenti è composta da diverse tipologie di fruitori della Biblioteca di Ateneo. Vi sono coloro che sono identificati come “non frequentanti” che non frequentano la biblioteca; altri invece, identificati come “frequentanti”, utilizzano in diversi modi la Biblioteca di Ateneo.

La categoria dei frequentanti è formata da 3.589 soggetti che, oltre a fornire i dati relativi al profilo utente, indicano quali servizi utilizzano, la frequenza di utilizzo, il grado di importanza e il grado di soddisfazione per ogni servizio. Essi esprimono anche il loro grado di soddisfazione generale.

Coloro che rientrano nella categoria dei non frequentanti sono 712 soggetti: di questi rispondenti vi sono 450 soggetti che non frequentano biblioteche in generale e nemmeno sfruttano i servizi on-line offerti dalla Biblioteca di Ateneo. Essi sono identificati come “non utenti” e oltre alle informazioni relative al profilo utente hanno potuto fornire indicazioni relative ai motivi per cui non frequentano biblioteche in generale o la Biblioteca di Ateneo e ai motivi per cui non utilizzano i servizi on-line. Questi non utenti inoltre esprimono un grado di soddisfazione generale derivato da conoscenza indiretta o passaparola, essi valutano inoltre l'importanza dei servizi bibliotecari. Tra i non frequentanti vi sono poi 262 soggetti che frequentano biblioteche diverse

da quella di Ateneo ma utilizzano i servizi on-line offerti dalla Biblioteca di Ateneo. Essi assieme ai frequentanti formano la categoria degli “utenti”.

Sia i non frequentanti che i frequentanti valutano gli aspetti peculiari di una Biblioteca di Ateneo esprimendo un giudizio in base all’importanza e alla soddisfazione che vi attribuiscono.

6.3 I non utenti

Sono definiti non utenti coloro che affermano di non frequentare biblioteche in generale o di frequentare biblioteche diverse da quella di Ateneo e che affermano di non aver mai utilizzato nessuno tra i servizi on-line forniti dalla stessa; attraverso alcuni filtri presenti all’interno del questionario questi utenti hanno potuto fornire alcune risposte.

Di questi rispondenti conosciamo le caratteristiche rilevate nella prima parte del questionario che ci permettono di identificare il profilo utente di queste persone. Essi esprimono inoltre il motivo principale per cui non si recano in biblioteca e i motivi per cui non utilizzano i servizi on-line offerti dalla Biblioteca di Ateneo.

Questi non utenti esprimono inoltre una valutazione d’importanza e di soddisfazione dei servizi che una biblioteca dovrebbe avere e degli aspetti caratteristici; infine esprimono una valutazione generale di soddisfazione della Biblioteca di Ateneo.

6.3.1 Descrizione dei non utenti

Si analizza ora il profilo di questi soggetti, che rappresentano il 13,61% delle risposte pervenute. Come si può osservare dalla figura 6.4, la categoria più numerosa è quella degli studenti. Vi sono poi le altre categorie che presentano numerosità più basse. Fra queste la più rappresentata è quella del personale tecnico amministrativo (PTA) seguita da studenti post-laurea, docenti e ricercatori; infine vi sono gli assegnisti e borsisti.

Dei 633 studenti sono stati 631 coloro che hanno fornito l'informazione rispetto al corso di laurea, risulta così che il 75,8% sono appartenenti ad un corso di laurea triennale, il 10,8% ad un corso di laurea magistrale, l'11,6% alle lauree a ciclo unico e infine vi è un 1,9% di studenti appartenenti al vecchio ordinamento (vedi figura 6.7).

Le categorie degli studenti e studenti post-laurea, composte da 651 soggetti, hanno risposto alla domanda relativa alla condizione di tesisti. Tra questi soggetti sono 71 coloro che stanno lavorando alla tesi.

Tipologia Utente	Frequenza (N=712)	Percentuale
Studenti	633	88,9%
Studenti post-laurea	20	2,8%
Assegnisti/borsisti	2	0,3%
Docenti/ricercatori	12	1,7%
PTA	45	6,3%

Figura 6.4: Tipologia utente.

Corso di laurea	Frequenza (N=631)	Percentuale
Laurea Triennale	478	75,8%
Laurea Magistrale	68	10,8%
Laurea a Ciclo Unico	73	11,6%
Vecchio Ordinamento	12	1,9%

Figura 6.5: Corso di laurea.

Il dato della facoltà di appartenenza, presente per studenti, studenti post-laurea, assegnisti/borsisti e docenti/ricercatori, è stato ricodificato creando dei raggruppamenti delle facoltà. La nuova variabile che si viene a creare è composta da 4 categorie² così composte: la facoltà di Medicina e Chirurgia con Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali (MMFFNN); la facoltà di Economia con Statistica; le facoltà di Sociologia, Psicologia e Scienze della Formazione compongono il terzo gruppo; vi è infine la facoltà di Giurisprudenza.

Come si può osservare dalla figura sottostante (figura 6.6) vi sono due gruppi che presentano percentuali elevate. Il primo risulta essere quello formato dalle facoltà di Medicina e Scienze Matematiche Fisiche e Naturali che ricopre il 41% dei rispondenti, seguito dal gruppo di Sociologia, Scienze della Formazione e Psicologia che presenta una percentuale del 36%. Il gruppo di Economia e Scienze Statistiche è l'ultimo ad avere una percentuale superiore al 15%. I non utenti appartenenti alla facoltà di Giurisprudenza sono il 5,4%. Va ricordato che questi dati non indicano la percentuale con la quale le diverse facoltà afferiscono alla Biblioteca di Ateneo, essi indicano quanti soggetti, tra i non utenti, appartengono alle diverse facoltà.

²Questa divisione è stata fatta in considerazione delle divisione in scuole operata dall'Università degli Studi di Milano Bicocca e dall'affinità d'uso che si presume esserci tra le diverse facoltà. Per maggiori informazioni sulla divisione in scuole si veda il seguente link: <http://www.unimib.it/go/71375372/Home/Italiano/Dipartimenti>

Facoltà raggruppate	Frequenza(N=661)	Percentuale
Medicina e MMFFNN	272	41,1%
Economia e Statistica	114	17,2%
Sociologia, Psicologia e Formazione	239	36,2%
Giurisprudenza	36	5,4%

Figura 6.6: Facoltà di appartenenza.

6.3.2 Mancata frequentazione della Biblioteca di Ateneo

Passando ora ad analizzare i motivi che sono alla base della non frequentazione della biblioteca da parte di questi rispondenti, osserviamo che coloro che non utilizzano nessuna biblioteca (vedi figura 6.7) dichiarano che il motivo principale, scelto maggiormente tra quelli proposti dal questionario, sia quello relativo allo studio/lavoro in altri luoghi, indicato dal 56,6% degli appartenenti a questa categoria. Il secondo motivo è legato alla mancanza di necessità, questa opzione è stata scelta da 138 persone, che rappresentano il 30,6% dei non utenti che non frequentano nessuna biblioteca (450 soggetti). Va evidenziato che solo 6 tra questi rispondenti riconoscono il motivo della mancata frequentazione nella mancata soddisfazione, si nota inoltre la percentuale relativa a coloro che affermano di non conoscere i servizi erogati dalla Biblioteca di Ateneo, questi soggetti sono il 4,8%.

Da un'analisi approfondita, incrociando questa risposta con il dato di tipologia utente, si nota che gli appartenenti alla categoria del personale tecnico amministrativo esprimono maggiormente una mancanza di necessità rispetto alla frequentazione della biblioteca, mentre tutti gli altri gruppi esprimono la valutazione rispetto al lavorare e studiare in altri luoghi.

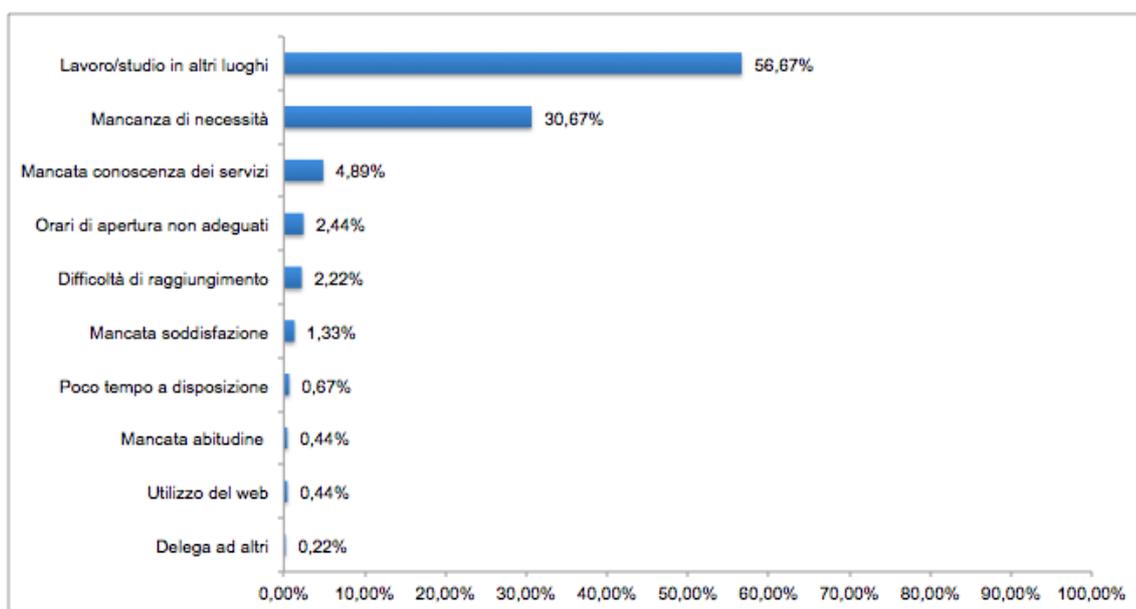


Figura 6.7: Motivi per non recarsi in biblioteca.

Riportiamo nella figura successiva i motivi che spingono i soggetti a frequentare biblioteche diverse da quella di Ateneo, si ricorda che questa categoria è formata da 262 soggetti. Si osserva che il 58,4% dei rispondenti appartenenti a questa categoria afferma che la biblioteca vicino a casa risulta essere più familiare e comoda, l'unica altra motivazione che viene scelta da oltre il 10% di non utenti è relativa alla mancata frequentazione dell'ateneo. Anche in questo caso va rilevato come solo 7 persone su 262 indichino come motivo la maggior soddisfazione dei servizi offerti da altre biblioteche.

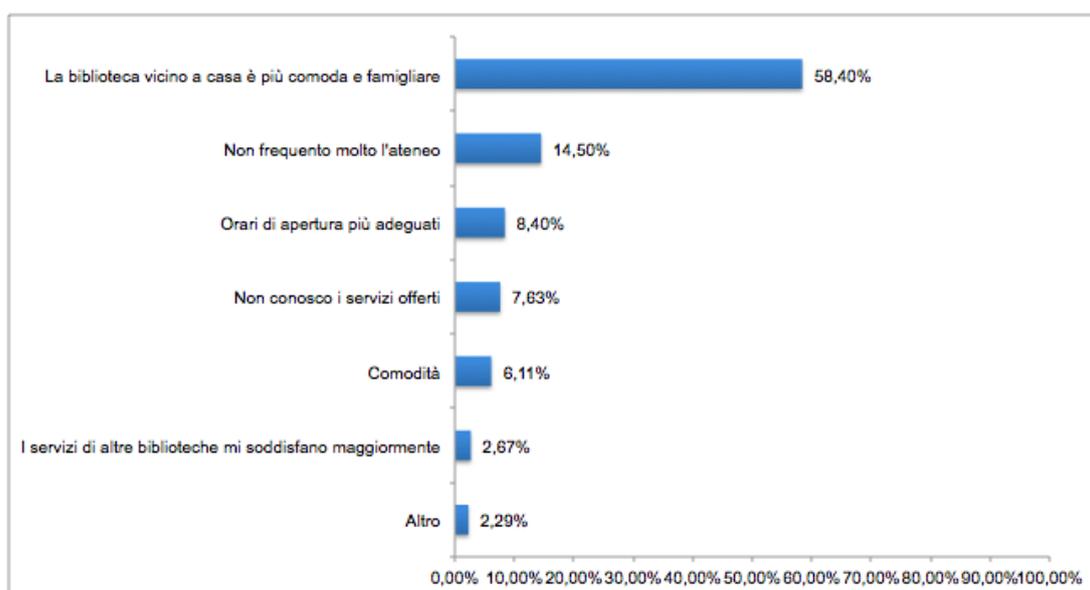


Figura 6.8: Motivi per non recarsi nelle sedi della Biblioteca di Ateneo.

Da queste analisi si può dedurre che questi non utenti rientrano in questa categoria non a causa di disservizi della biblioteca o insoddisfazione nei suoi confronti ma perché non hanno la necessità di servirsi della biblioteca e vivono in luoghi lontani da essa.

Visto che quest'ultima è la motivazione più scelta bisogna riflettere sul fatto che queste persone vedono la biblioteca come un luogo dove studiare o lavorare ma non sembrano riconoscerlo come luogo nel quale consultare o prendere in prestito libri.

6.3.3 I servizi on-line e il loro mancato utilizzo

Questi non utenti esprimono anche le motivazioni per cui non utilizzano nemmeno i servizi on-line offerti dalla Biblioteca di Ateneo, ovvero il sito internet, il catalogo on-line (OPAC) e la biblioteca digitale (MetaBib). Il motivo scelto maggiormente dagli utenti per tutti i servizi sopra elencati è la mancanza di conoscenza (vedi figura 6.9). Come già osservato per la frequentazione della biblioteca, anche in questo caso è il personale tecnico amministrativo ad affermare di non avere necessità di utilizzare i servizi on-line.

Da questo risultato si può concludere che la biblioteca dovrebbe promuovere maggiormente i propri servizi on-line in quanto coloro che non frequentano la Biblioteca di Ateneo non sono a conoscenza di tali servizi. Va notato anche in questo caso che solo pochi utenti si ritengono non soddisfatti dall'offerta della biblioteca.

Gli utenti che non frequentano la biblioteca valutano anche l'importanza dei servizi offerti. Tutti quelli elencati nel questionario (sala lettura, spazi individuali per lo studio, fotocopiatrici, postazioni PC, consultazione, prestito, fornitura articoli inter-bibliotecari, servizio di assistenza agli utenti, consulenza bibliografica, seminari, sito web, OPAC, MetaBib) vengono percepiti come importanti per una Biblioteca di Ateneo.

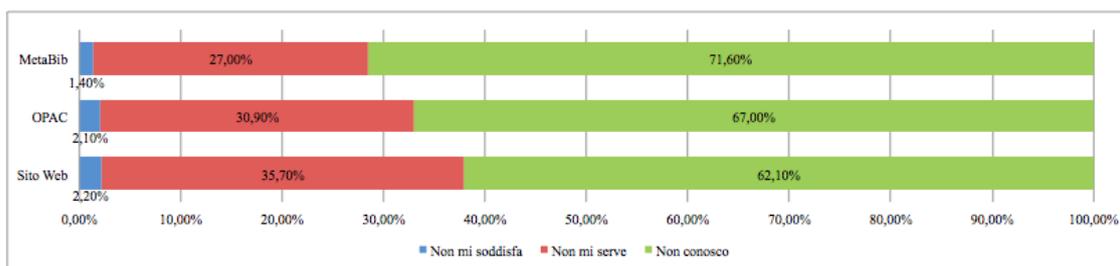


Figura 6.9: Motivazioni per non utilizzare i servizi on-line.

6.3.4 Conclusioni

Concludendo questa analisi sui non utenti della Biblioteca di Ateneo si può dedurre che coloro che lavorano in Bicocca come personale tecnico amministrativo non si recano in biblioteca in quanto non necessitano di soddisfare i propri bisogni informativi in una Biblioteca di Ateneo. Analizzando le risposte di coloro che in Bicocca svolgono attività di studio o didattiche, si nota che la biblioteca non viene scelta non perché non soddisfacente ma bensì per una comodità a lavorare e studiare in altri luoghi.

Al fine di ridurre questa categoria di non utenti bisognerebbe promuovere maggiormente i servizi on-line, in quanto essi affermano di non conoscerli; è ipotizzabile che attraverso una maggiore conoscenza di tali servizi essi possano diventare futuri utenti anche dei servizi in presenza in quanto li valutano importanti per una Biblioteca di Ateneo.

6.4 Gli utenti

Passiamo ora ad analizzare le risposte date da coloro che vengono identificati come utenti. Si ricorda che coloro che fanno parte di questa categoria sono 4.519 soggetti che rappresentano l'86,39% del totale dei rispondenti. Essi sono coloro che frequentano la Biblioteca di Ateneo nelle sue tre sedi e coloro che pur non frequentando le sedi della biblioteca utilizzano i servizi on-line da essa offerti.

I dati forniti da questi utenti verranno analizzati in modo approfondito basandosi sul pannello riportato in figura (vedi figura 6.10). Verranno analizzati i dati relativi ai motivi della frequentazione delle sedi della Biblioteca di Ateneo e i motivi della mancata frequenza della Biblioteca di Ateneo da parte di coloro che ne utilizzano solo i servizi on-line.

Verrà stilata una "classifica" di utilizzo dei diversi servizi e verrà analizzata la frequenza d'uso e i motivi che spingono gli utenti a preferire alcuni servizi rispetto ad altri.

Verranno analizzati il grado di soddisfazione e l'importanza attribuita ai diversi servizi; inoltre si analizzerà il grado di soddisfazione generale della Biblioteca di Ateneo.

Verrà condotta un'analisi relativa all'importanza e soddisfazione dei diversi aspetti caratteristici di una Biblioteca di Ateneo.

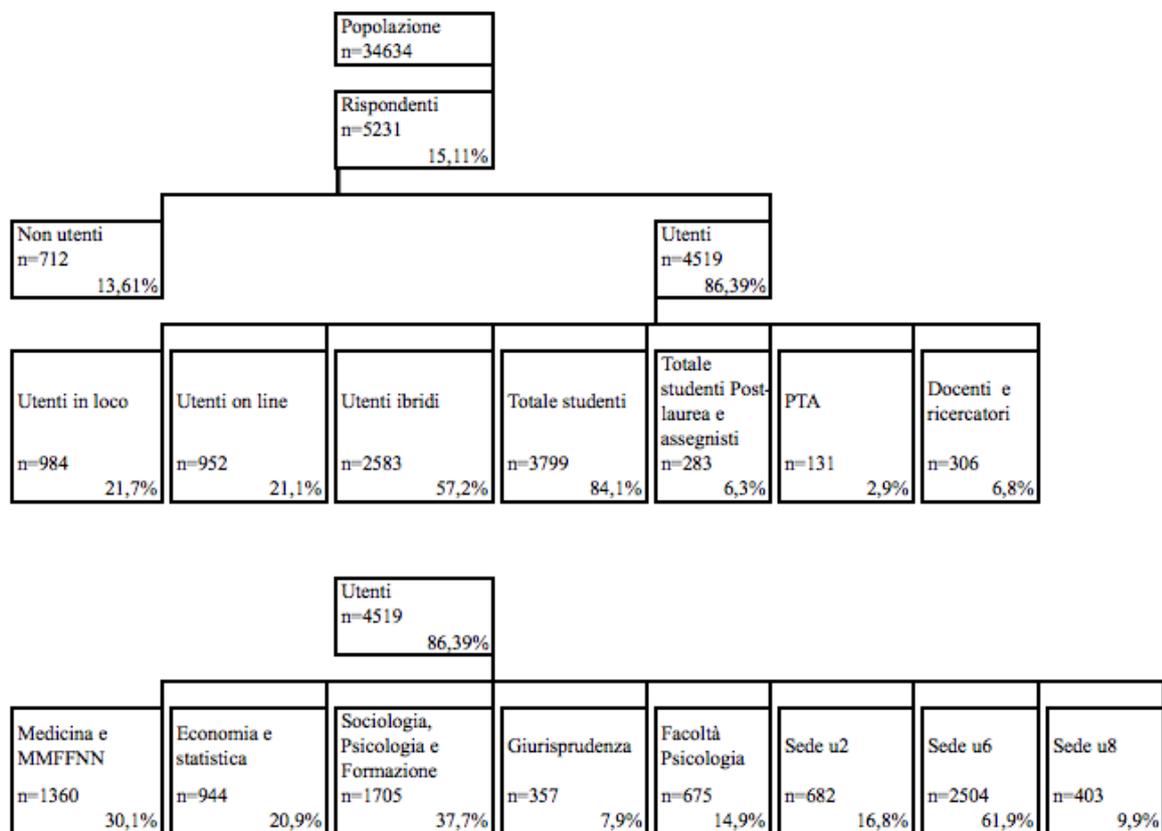


Figura 6.10: Pannello di analisi.

6.4.1 Descrizione degli utenti

I rispondenti che rientrano in questa categoria, come si è già visto sono 4.519. Costoro utilizzano la biblioteca in modi differenti. Sono state identificate tre diverse categorie:

- gli utenti solo in loco, ovvero coloro che utilizzano solamente i servizi in presenza della Biblioteca di Ateneo;
- gli utenti solo on-line che usano solo i servizi remoti della biblioteca;
- vi sono poi gli utenti “ibridi”, che fanno uso dei servizi in presenza e di quelli remoti.

Si vuole chiarire in questo punto che le categorie di utenti solo in loco e utenti “ibridi” costituiscono i reali frequentatori della biblioteca. Gli utenti solo on line risultano essere non frequentanti ma pur sempre utilizzatori.

Come si può osservare dalla figura 6.11, la categoria con il maggior numero di utenti è quella di coloro che hanno un utilizzo ibrido della biblioteca, essi sono il 57% degli utenti. Le altre due categorie si dividono equamente il 43% rimanente. Passiamo ad analizzare la tipologia di utente, ovvero in che misura i 4.781 soggetti sono studenti, studenti post-laurea o assegnisti, docenti e ricercatori e in quanti appartengono al personale tecnico amministrativo.

Tipologia utenza	Frequenza (N=4.519)	Percentuale
Utenti in loco	984	21,8%
Utenti on line	952	21,0%
Utenti ibridi	2583	57,2%

Figura 6.11: Tipologie di utenza.

Osservando le distribuzioni delle diverse tipologie di utenti all'interno di questo gruppo, notiamo che anche in questo caso, come abbiamo visto in precedenza per i non utenti, la maggior parte degli utenti è rappresentata da studenti che sono l'84,1%, seguiti da docenti e ricercatori con un 6,8% e da studenti post-laurea e assegnisti che rappresentano il 6,3%; infine vi sono coloro che appartengono alla categoria del personale tecnico amministrativo e sono il 2,9% (vedi figura 6.12).

Analizzando meglio come sono composti questi gruppi (figura 6.13) si osserva che tra gli utenti in loco sono sovra-rappresentati gli studenti, infatti vi è una differenza del 10% circa tra la percentuale di studenti nel campione e quella degli utenti in loco; i docenti che rientrano in questa categoria sono molti pochi rispetto al loro numero totale. Gli utenti on line presentano una sovra rappresentazione per i docenti e per il personale tecnico amministrativo. La categoria che meglio si sovrappone alle numerosità presenti nel campione è quella degli utenti ibridi.

Tipo utente	Frequenza (N=4.519)	Percentuale
Studenti	3799	84,1%
Studenti post-laurea	198	4,4%
Assegnisti/borsisti	85	1,9%
Docenti/ricercatori	306	6,8%
PTA	131	2,9%

Figura 6.12: Tipologia di utenti.

Tipologia di fruizione							
		Utenti in loco		Utenti on line		Utenti ibridi	
Tipologia utente	Tot	N	%	N	%	N	%
Studenti	84,1%	922	93,6%	726	76,3%	2152	83,3%
Studenti post laurea	4,4%	21	2,1%	55	5,8%	122	4,7%
Assegnisti/ borsisti	1,9%	10	1,0%	23	2,4%	52	2,0%
Docenti/ ricercatori	6,8%	18	1,8%	80	8,4%	208	8,0%
PTA	2,9%	14	1,4%	67	7,0%	50	1,9%

Figura 6.13: Tipologia di fruizione per tipologia di utenti.

Per quanto riguarda le facoltà di appartenenza, dato non rilevabile per i PTA, nel campione di utenti le facoltà maggiormente rappresentate con oltre il 15% sono quella di Scienze Matematiche Fisiche e Naturali, seguita da Economia. Vi sono poi le facoltà di Psicologia e Scienze della Formazione che presentano una percentuale pari al 14%. Vi è poi Medicina e Chirurgia che rappresenta l'11,5% del totale e infine vi è Giurisprudenza con il 7,9%, Sociologia con l'8,1% e Scienze Statistiche con il 3,4% (vedi figura 6.14). Come si può notare dalle percentuali relative ai rispondenti osserviamo che non vi sono grandi scostamenti.

Facoltà	Totale rispondenti	Frequenza (N=4.519)	Percentuale
Economia	17,5%	789	17,5%
Giurisprudenza	7,8%	357	7,9%
Medicina e Chirurgia	12,3%	521	11,5%
Psicologia	14,5%	675	14,9%
Scienze della Formazione	15,8%	666	14,7%
Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali (MMFFNN)	20,2%	839	18,6%
Scienze Statistiche	3,5%	155	3,4%
Sociologia	8,3%	364	8,1%

Figura 6.14: Facoltà di appartenenza.

Il corso di laurea maggiormente rappresentato tra gli utenti è quello triennale, che copre il 58,2 % del totale rappresentato dalla numerosità degli studenti, ovvero 3.779 soggetti. Vi è poi un 27,3% di studenti di corsi magistrali o specialistici, seguiti da un 12,1% di studenti appartenenti a corsi di laurea a ciclo unico e infine vi è un 2,1% di studenti appartenenti al vecchio ordinamento (vedi figura 6.15).

Corso di laurea	Frequenza (N=3799)	Percentuale
Laurea Triennale	2211	58,2%
Laurea Magistrale	1037	27,3
Laurea a Ciclo Unico	460	12,1%
Vecchio Ordinamento	79	2,1%

Figura 6.15: Corso di laurea.

Coloro che appartengono alla categoria dei tesisisti sul totale di 3.333 soggetti (studenti e studenti post-laurea) sono il 33,0% mentre il 67,0% afferma che non sta lavorando alla tesi.

Tesisti	Frequenza (N=3333)	Percentuale
Si	1099	33,0%
No	2234	67,0%

Figura 6.16: Tesisti.

Di questi tesisti coloro che sono studenti di una laurea triennale o magistrale sono 952 e i non tesisti sono 2.296. I rimanenti sono coloro che stanno svolgendo una tesi essendo studenti post-laurea (dottorandi, master, scuole di specializzazione, etc.).

Dalla figura 6.17 possiamo notare che per alcune facoltà (Economia, Psicologia, Scienze della Formazione) tra i rispondenti si ha una sovra rappresentazione della categoria studenti. Per quanto riguarda gli studenti post-laurea tutte le facoltà sono in linea con il valore totale, solo Medicina e Chirurgia presenta uno scostamento pari a -2,7 punti percentuali. Lo stesso si può affermare degli assegnisti e borsisti che presentano scostamenti maggiori solo per le facoltà di Medicina e Chirurgia e quella di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali. I docenti che hanno risposto maggiormente al questionario provengono dalle facoltà di Scienze Statistiche, Giurisprudenza.

		Facoltà							
		Economia	Giurisprudenza	Medicina e Chirurgia	Psicologia	Scienze Formazione	MMFFNN	Scienze Statistiche	Sociologia
Tipologia utente	Tot								
Studenti	84,1%	92,3%	87,1%	82,0%	89,8%	89,6%	80,7%	81,3%	86,5%
Studenti post laurea	4,4%	3,0%	5,0%	7,1%	3,4%	3,6%	5,4%	3,2%	5,8%
Assegnisti/ borsisti	1,9%	1,0%	0,8%	3,1%	1,2%	1,5%	3,3%	3,2%	1,4%
Docenti/ricercatori	6,8%	3,7%	7,0%	7,9%	5,6%	5,3%	10,6%	12,3%	6,3%

Figura 6.17: Utenti per le diverse facoltà.

6.4.2 La Biblioteca di Ateneo: uso e soddisfazione

6.4.2.1 Analisi qualitativa

Gli utenti frequentanti

In questa sezione verrà analizzato l'utilizzo che gli utenti fanno della Biblioteca di Ateneo.

Coloro che frequentano le sedi della Biblioteca di Ateneo sono 3.589. Essi affermano di recarvisi, come si può notare dalla figura 6.19, per consultare il materiale presente in biblioteca (51,2%); leggere e studiare il proprio materiale (45,0%) e infine per prendere e riconsegnare il materiale (41,8%). Vi è un 25% di utenti che si reca in biblioteca per fare fotocopie; vi sono poi coloro che vi si recano per studiare in gruppo oppure utilizzare i pc e la rete Wi-Fi. Le altre motivazioni non raggiungono il 5%. Va notato che la risposta era a scelta multipla.

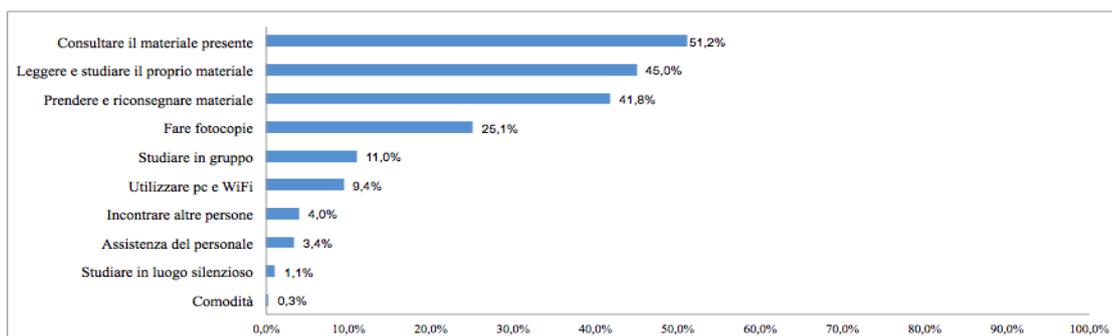


Figura 6.18: Motivi della frequentazione della Biblioteca di Ateneo.

Analizzando le risposte date dalle diverse categorie di utenti (vedi figura 6.19) osserviamo che gli studenti si recano in biblioteca soprattutto per consultare o prendere in prestito e riconsegnare il materiale presente, leggere o studiare il proprio materiale e fare fotocopie.

Gli studenti post-laurea e gli assegnisti e docenti o ricercatori utilizzano maggiormente la Biblioteca di Ateneo per i servizi di prestito e consultazione, inoltre essi sfruttano anche l'assistenza fornita dal personale.

La categoria del personale tecnico-amministrativo si reca in biblioteca per i servizi di prestito e consultazione.

Motivi frequentazione	Tipologia utente				
	Totale	Studenti	Studenti post laurea e assegnisti	Docenti e ricercatori	PTA
Consultare il materiale presente	51,2%	51,4%	54,1%	55,2%	31,3%
Leggere e studiare il proprio materiale	45,0%	51,8%	18,0%	2,3%	3,8%
Prendere e riconsegnare materiale	41,8%	40,0%	53,0%	55,6%	38,2%
Fare fotocopie	25,1%	28,9%	8,5%	3,3%	1,5%
Studiare in gruppo	11,0%	13,0%	0,7%	0,0%	0,0%
Utilizzare PC e WiFi	9,4%	10,9%	2,1%	1,6%	0,8%
Incontrare altre persone	4,0%	4,7%	0,3%	0,0%	0,0%
Assistenza del personale	3,4%	2,8%	7,1%	7,8%	2,3%
Studiare in luogo silenzioso	1,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Comodità	0,3%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%

Figura 6.19: Motivi della frequentazione della Biblioteca di Ateneo in base al tipo di utente.

La sede maggiormente frequentata della Biblioteca di Ateneo è quella ubicata nell'edificio U6: essa viene scelta dal 61,9% dei rispondenti frequentanti; la sede di U2 è scelta dal 16,8%; infine vi è la sede di U8 scelta dal 9,9%. Vi è infine una percentuale pari al 11,3% di utenti che utilizzano la biblioteca del CIDiS o altre biblioteche quali ad esempio quelle rionali o comunali. Osservando la figura 6.21 si osserva che tutte le facoltà utilizzano maggiormente la sede centrale della biblioteca, posta in U6. Si comportano in modo diverso solo le facoltà di Medicina e la facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali. Infatti la prima utilizza la sede di U8 posta a Monza nel polo della relativa facoltà e la seconda utilizza la sede di U2. Questo dato non sorprende in quanto le sedi di U2 e di U8 servono proprio le due facoltà che le utilizzano in misura maggiore; inoltre va notato che la sede di U6 serve le restanti 6 facoltà che formano l'Ateneo.

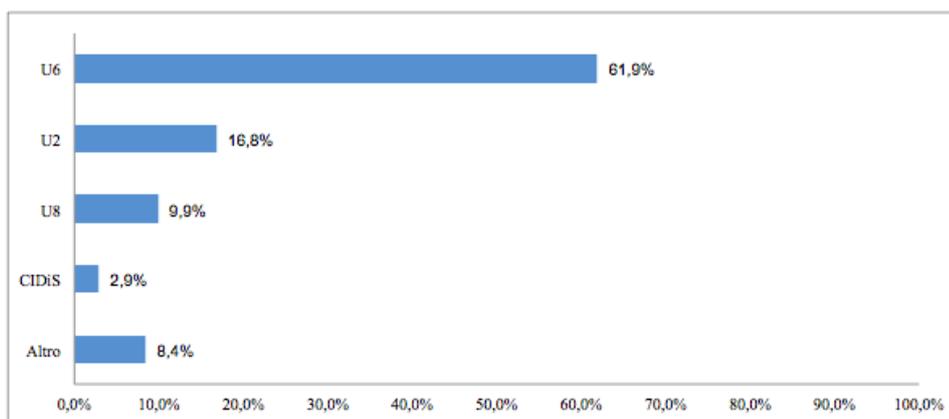


Figura 6.20: Sede frequentata.

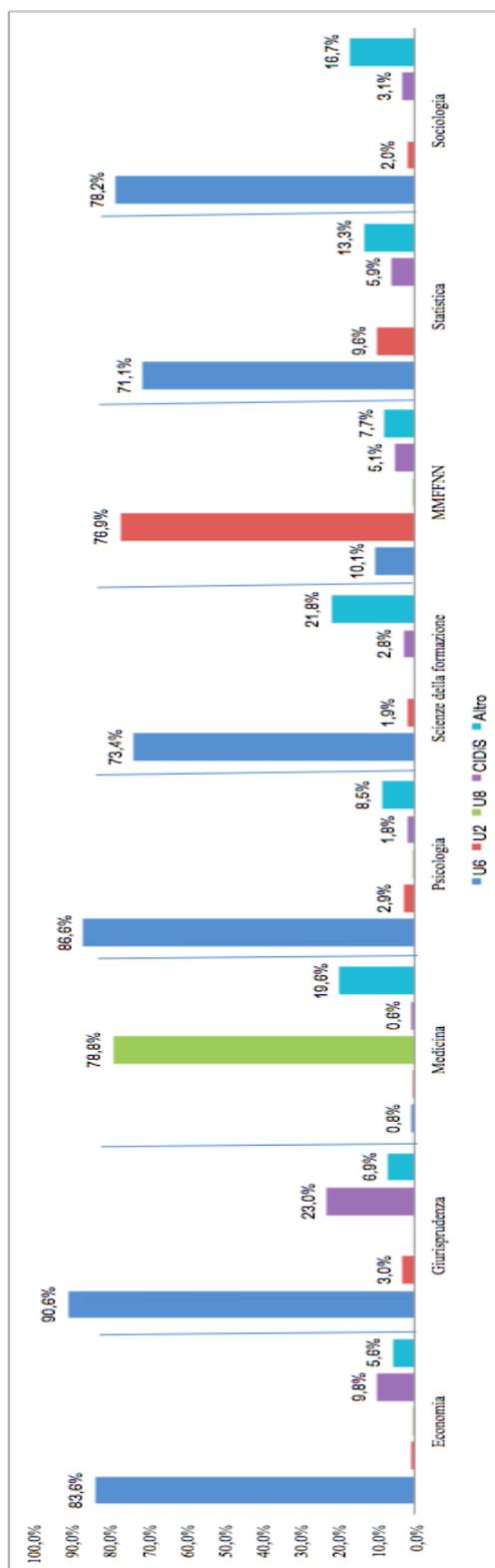


Figura 6.21: Sede frequentata in base alla facoltà.

Gli utenti non frequentanti

Coloro che non frequentano le sedi della Biblioteca di Ateneo ma ne utilizzano i servizi on-line sono 930. Essi affermano che il motivo principale di questa mancata frequentazione è legato alla comodità che si ritrova nella biblioteca vicino a casa. Come si può notare dalla figura 6.22 questa opzione è scelta dal 59,9% del totale di soggetti. Vi è poi un 18,3% di soggetti che afferma che gli orari di altre biblioteche sono più adeguati alle proprie esigenze; il 12,2% riconosce che il motivo della mancata frequentazione è da ricercare nel fatto che non frequentano l'ateneo in generale. Vi è poi un 5,7% di rispondenti che afferma di essere soddisfatto dai servizi offerti da altre biblioteche, inoltre il 2,8% asserisce di non conoscere i servizi offerti e infine vi è una quota pari al 1,1% che rientra nella categoria altro.³

³Per una maggiore trattazione di questa categoria si veda il documento "Customer satisfaction in biblioteca: indagine 2012. Rapporto analitico", Ilaria Moroni, 2012 (vedi sitografia).

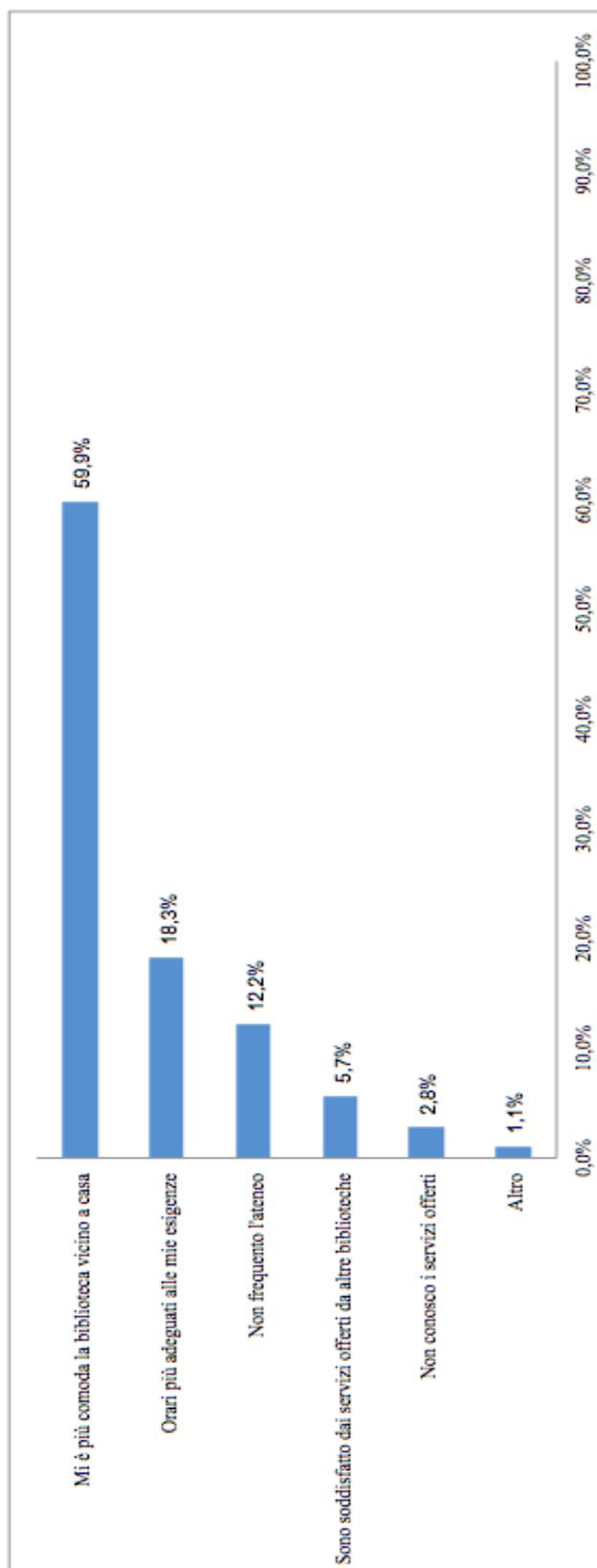


Figura 6.22: Motivi del non utilizzo della Biblioteca di Ateneo.

6.4.2.2 Analisi quantitativa

Il tasso d'uso della Biblioteca di Ateneo

Analizzando la frequenza con cui gli utenti si recano in biblioteca (figura 6.23) si osserva che il 47% degli utilizzatori afferma di andare in una delle sedi almeno 1-3 volte al mese. Vi è poi un 30,3% di utenti che dichiara di recarsi in biblioteca molto meno frequentemente, ovvero 1-5 volte all'anno. Coloro che vi si recano con una frequenza pari a 2-4 volte alla settimana sono il 20,7% dei frequentanti.

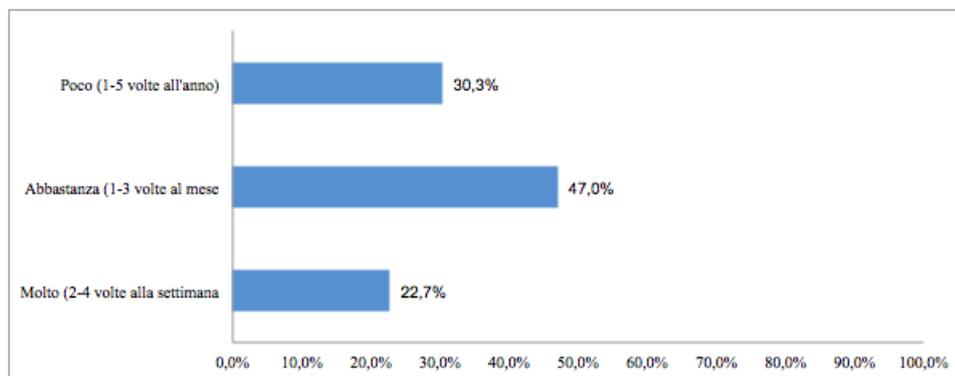


Figura 6.23: Frequenza di utilizzo della biblioteca.

Si è deciso di verificare se vi fossero delle differenze tra le diverse tipologie di utenti e la loro frequenza d'uso della Biblioteca di Ateneo, si ottiene così il grafico in figura 6.24. Si può osservare che la maggior parte degli studenti si reca in biblioteca con una frequenza pari a 1-3 volte al mese. Gli studenti post-laurea, assegnisti, docenti e ricercatori presentano percentuali simili per le categorie “poco” e “abbastanza”. Per quanto riguarda il personale tecnico amministrativo la maggior parte afferma di utilizzare la biblioteca con una frequenza pari a 1-5 volte all'anno.

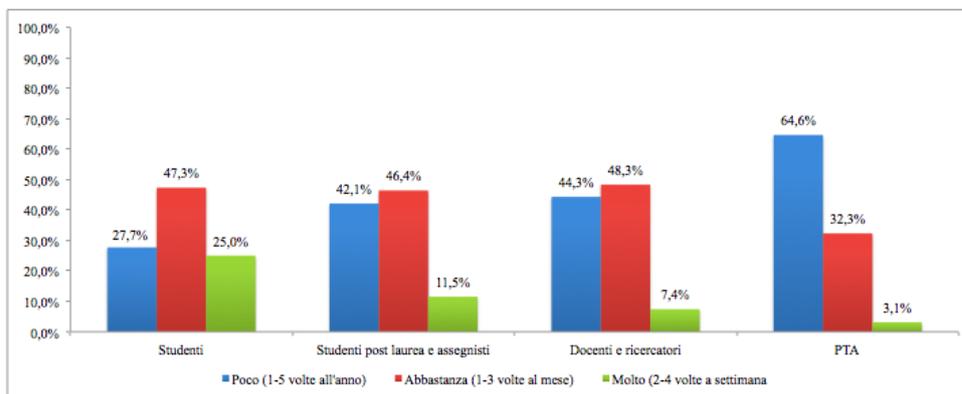


Figura 6.24: Frequenza di utilizzo per le diverse tipologie di utenti.

Il livello di soddisfazione

Parlando ora della soddisfazione generale espressa dagli utenti della biblioteca di Ateneo, osserviamo che essa ha una media di 3,29 punti in una scala che va da 1 a 4 (Per nulla-Molto). La soddisfazione dunque è abbastanza alta; infatti, come si può notare dalla figura 6.25, ben il 57,5% degli utenti afferma di essere abbastanza soddisfatto e il 35,2% afferma di essere molto soddisfatto; solo lo 0,3% indica di non essere per nulla soddisfatto. Questo ci fa capire che vi sono margini di miglioramento per la soddisfazione degli utenti. Per questo motivo la Biblioteca di Ateneo è molto attenta alle rilevazioni di *customer satisfaction*; essa inoltre cerca di far seguire alle proprie indagini dei miglioramenti per aumentare la soddisfazione dell'utenza.

Analizzando la soddisfazione generale in base alla sede della biblioteca frequentata otteniamo un punteggio medio di 3,3 punti per tutte le sedi, anche se all'interno dei diversi gruppi si presentano situazioni diverse come si può vedere dalla figura 6.26. La sede di U6 è quella con la percentuale maggiore di utenti che esprimono una valutazione pari ad "abbastanza"; la sede di U8 presenta, tra le tre sedi, la percentuale maggiore di frequentanti che esprimono una valutazione pari a "molto". Dal grafico si può notare che la sede della biblioteca CIDI non è altrettanto soddisfacente, infatti sono molti gli utenti che la frequentano e indicano di essere "abbastanza" soddisfatti e sono molto meno quelli che affermano di esserne "molto" soddisfatti.

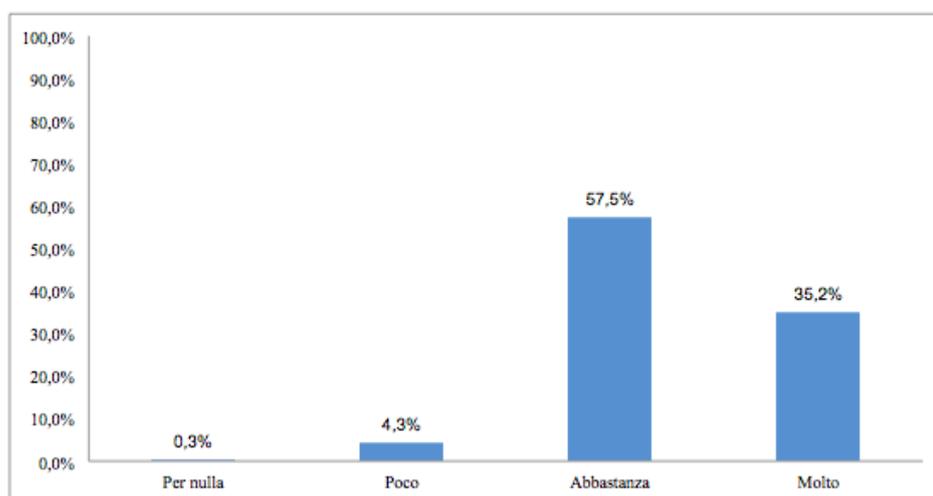


Figura 6.25: Soddisfazione generale espressa dagli utenti.

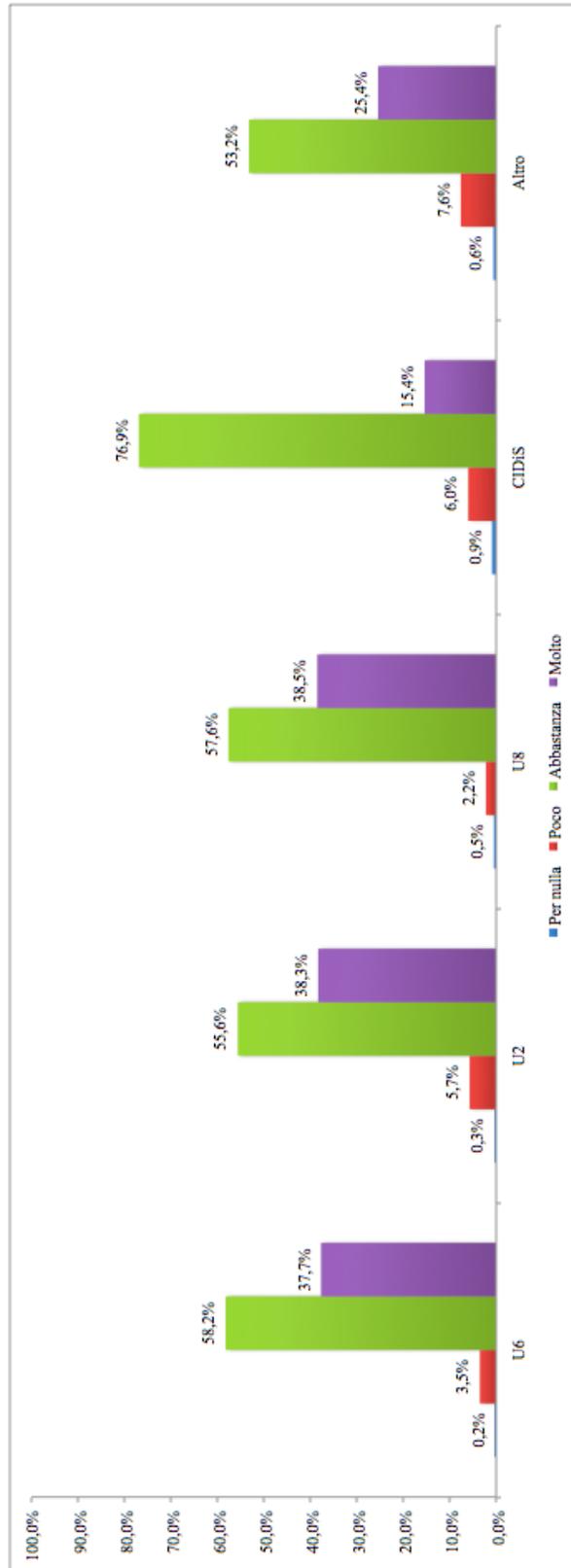


Figura 6.26: Soddisfazione generale in base alla sede frequentata.

Le diverse tipologie di utenza esprimono gradi di soddisfazioni differenti: gli utenti in presenza e coloro che utilizzano tutti i servizi hanno una soddisfazione media di 3,3 punti; gli utenti che utilizzano solo i servizi on-line hanno una media leggermente più bassa pari a 2,8 punti.

Le diverse categorie di fruizione valutano in modo differente il loro grado di soddisfazione, infatti la percentuale maggiore di coloro che si ritiene poco soddisfatta appartiene alla categoria degli utenti on-line, mentre coloro che maggiormente si ritengono abbastanza soddisfatti sono coloro che utilizzano solo i servizi in loco della Biblioteca di Ateneo. Coloro che esprimono una percentuale maggiore di soddisfazione elevata sono gli utenti ibridi che utilizzano entrambi i tipi di servizi offerti.

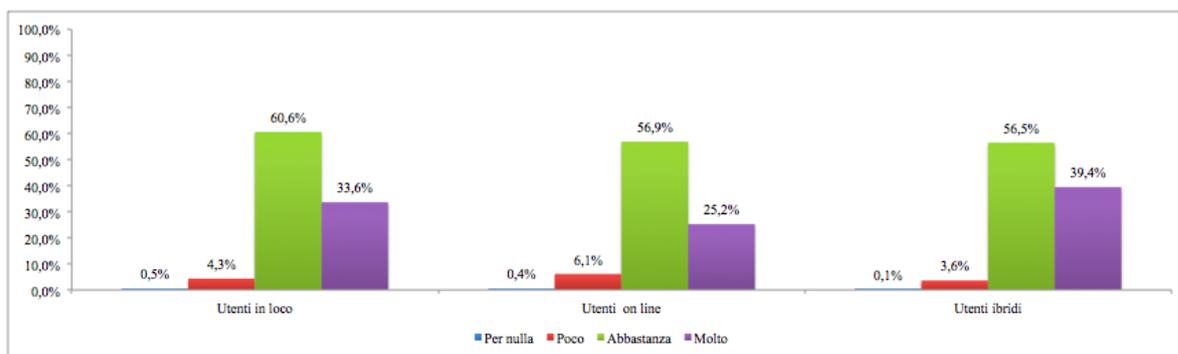


Figura 6.27: Soddisfazione generale in base alla tipologia di fruizione.

6.4.3 I servizi bibliotecari: uso, importanza e soddisfazione

In questa sezione verranno proposte le analisi relative ai servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo e all'utilizzo che ne fanno gli utenti. Si ricorda che i servizi offerti sono i seguenti: sala lettura, carrels, fotocopiatura, postazioni PC e WiFi, consultazione, prestito, servizi interbibliotecari, quick reference, reference, seminari, sito web, catalogo on-line, MetaBib.

6.4.3.1 Analisi generale

L'uso dei servizi bibliotecari

Nella figura 6.28 è riportata la classifica dei servizi utilizzati basata su quanti utenti affermano di aver utilizzato almeno una volta i diversi servizi⁴; essa può essere divisa in sette gruppi.

Si può notare che il servizio maggiormente utilizzato è l'OPAC con una percentuale di 68,2% di utilizzatori, seguito dal servizio di consultazione con il 54,3%.

Vi sono poi quattro servizi che si attestano attorno al 40%, essi sono il prestito, il sito web, il servizio fotocopie e la sala lettura.

Il gruppo successivo è formato da due servizi con le percentuali circa del 30% che sono le postazioni informatiche e il servizio di biblioteca digitale (25,9%).

Segue un gruppo formato anch'esso da due servizi con le percentuali del 10%, essi sono il servizio di fornitura libri o articoli da altre biblioteche (servizi interbibliotecari) e gli spazi individuali per lo studio (carrels).

I servizi di reference e assistenza agli utenti ottengono una percentuale di circa il 5%. Vi è infine il servizio dei seminari che ottiene il 2%.

⁴Questa classifica è diversa da quella presente nel rapporto analitico (vedi sitografia "Customer Satisfaction in biblioteca: indagine 2012", Ilaria Moroni, 2012, p. 40) in quanto sono presenti in questo grafico anche gli utenti solo on-line

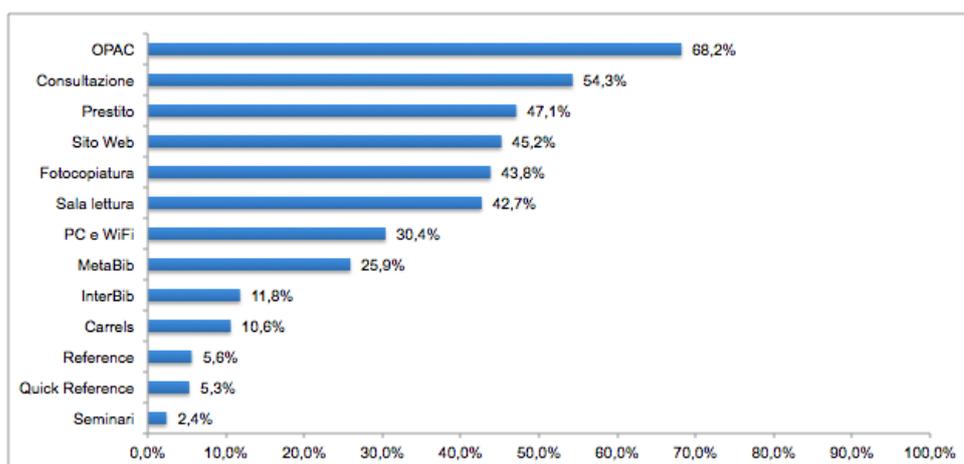


Figura 6.28: Classifica dei servizi.

Volendo raggruppare i servizi per tipologia, si possono identificare cinque gruppi: il primo definito “Studio e ricerca in loco” è composto dai servizi di consultazione, prestito, servizi interbibliotecari (fornitura di articoli o libri da altre biblioteche), fotocopie. Il secondo chiamato “Studio e ricerca on-line” è composto dai servizi di OPAC (catalogo on-line), MetaBib (biblioteca digitale). Il terzo definito come “Spazi studio” comprende i servizi di sala lettura, carrels (spazi individuali per lo studio), postazioni PC e rete WiFi. Il quarto gruppo è formato unicamente dal sito web della Biblioteca di Ateneo; infine vi è il gruppo definito come “Supporto” formato dai servizi di reference (consulenza bibliografica), quick reference (informazioni bibliografiche e assistenza), seminari.

La classifica di questi gruppi è riportata nella figura 6.29: come si può notare il gruppo maggiormente rappresentato è quello dello studio e ricerca, seguito dallo studio e ricerca on-line e dagli spazi studio; con percentuali molto più basse abbiamo invece il sito web e il supporto. Questa rappresentazione in gruppi dei diversi servizi offerti ci fa capire ancora meglio che la Biblioteca di Ateneo viene utilizzata soprattutto per i servizi che favoriscono lo studio e la ricerca. Infatti i primi tre servizi della classifica generale (figura 6.28) sono appunto quelli di base per lo studio e la ricerca.

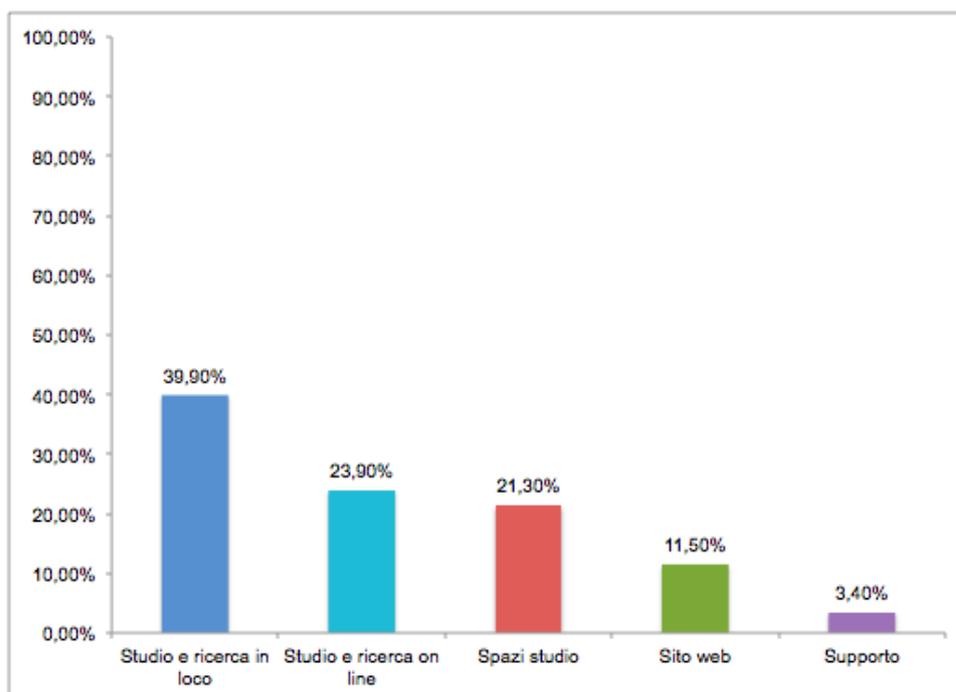


Figura 6.29: Classifica gruppi di servizi.

Nella figura 6.30 è riportata la stessa classifica di servizi, dei quali viene analizzata la frequenza d'uso. La maggior parte dei servizi presenta percentuali maggiori per quanto riguarda la frequenza compresa tra 1 e 3 volte al mese. Vi sono i servizi di prestito, servizi interbibliotecari, reference e quick reference e seminari che vengono utilizzati dalla maggior parte degli utenti 1-5 volte all'anno. I servizi che presentano percentuali più elevate nella categoria "molto", ovvero vengono usati con una frequenza che varia dalle 2 alle 4 volte a settimana sono quelli di Metabib, postazioni PC e WiFi e infine la sala lettura.

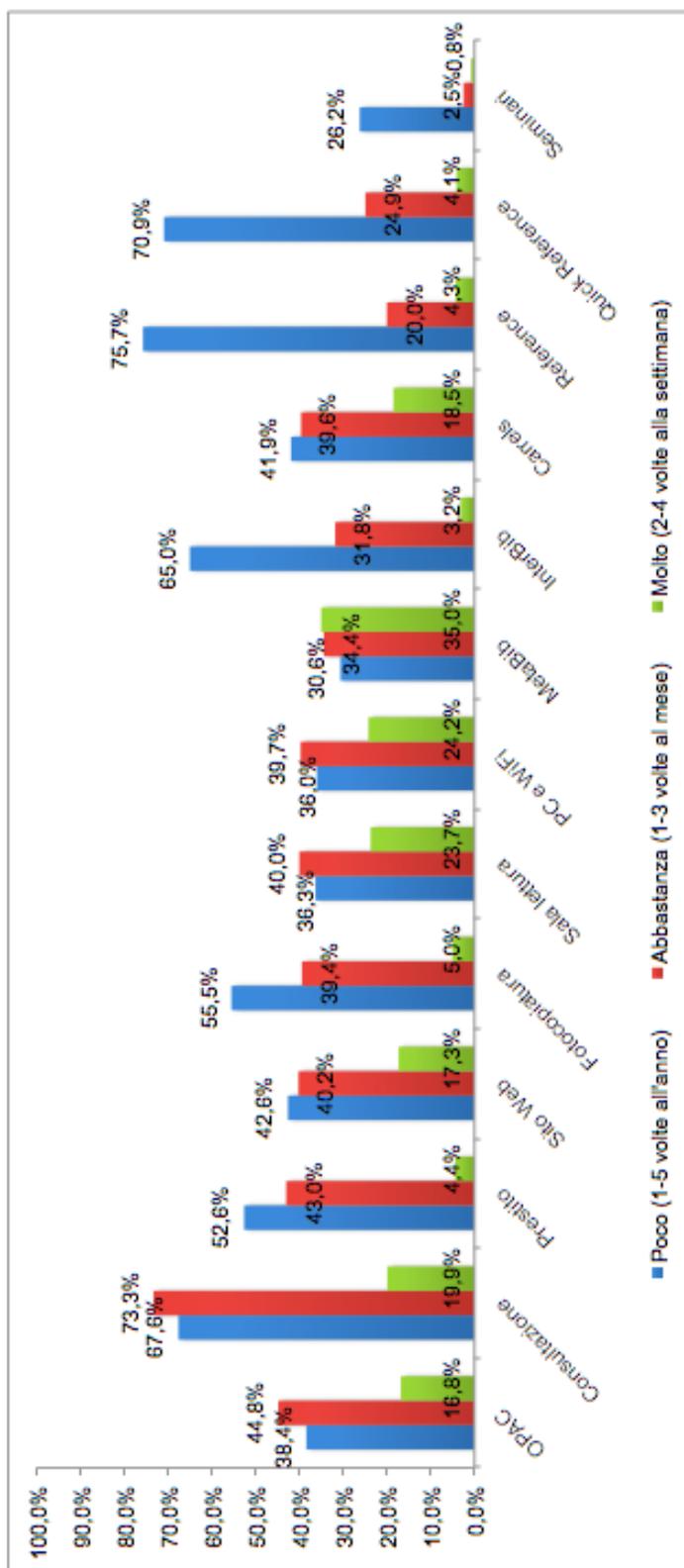


Figura 6.30: Frequenze d'uso dei diversi servizi.

Tuttavia gli utenti non usano tutti i servizi della Biblioteca di Ateneo.

Esaminiamo quindi i motivi che sono alla base del non utilizzo di alcuni servizi. Si osserva (vedi figura 6.31) che la motivazione maggiore è quella relativa alla mancanza di necessità. Per alcuni servizi, come ad esempio OPAC e MetaBib, è importante anche la motivazione portata dalla mancata conoscenza del servizio. Da notare come per tutti i servizi la percentuale relativa alla mancata soddisfazione sia minima; questo vuol dire che tutti gli utenti che attualmente non utilizzano i servizi della biblioteca quando ne avranno bisogno o quando li conosceranno meglio potranno utilizzarli in quanto non hanno alle spalle una storia di insoddisfazione relativa all'uso della Biblioteca di Ateneo ma semplicemente non hanno ancora avuto modo di sperimentare tali servizi.

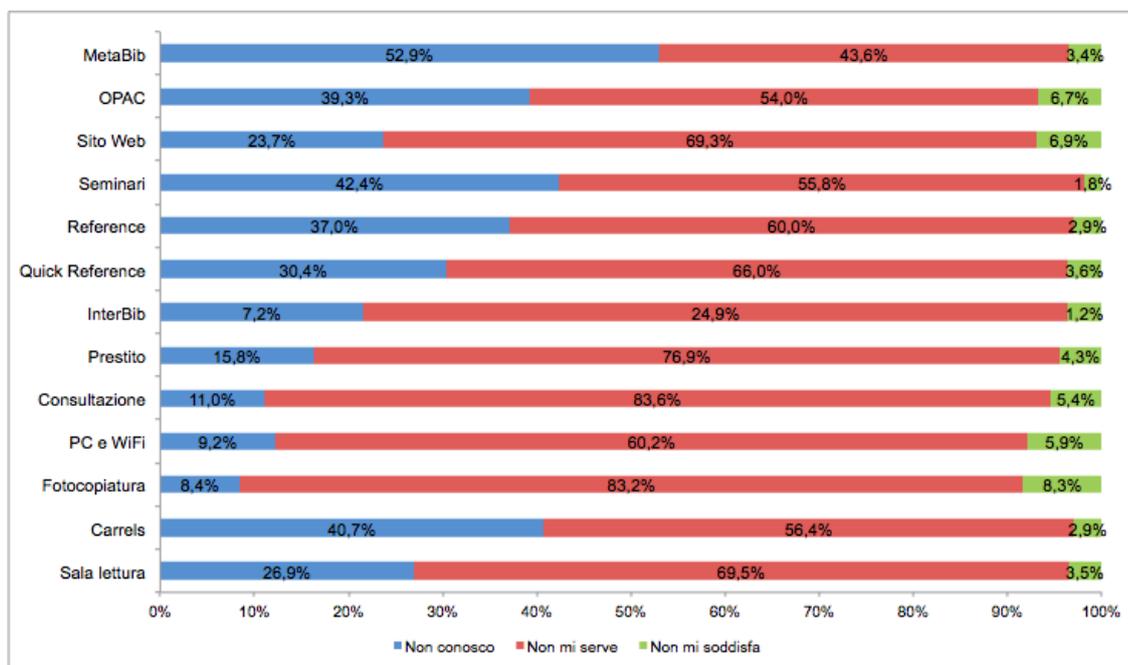


Figura 6.31: Motivi del non uso dei servizi.

L'importanza dei servizi bibliotecari

Gli utenti valutavano anche l'importanza dei diversi servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo. Come si può osservare nella figura 6.32, tutti i servizi vengono reputati molto importanti; sono solo i seminari che vedono una percentuale maggiore di utenti selezionare il valore "abbastanza". Questo dato fornisce un'informazione molto utile in quanto fa capire alla biblioteca che la sua offerta di servizi è ritenuta buona infatti non vi sono servizi superflui ma bensì tutti quelli offerti vengono considerati importanti per una biblioteca. La Biblioteca di Ateneo quindi non dovrebbe ridurre i servizi ma dovrebbe promuoverli maggiormente.

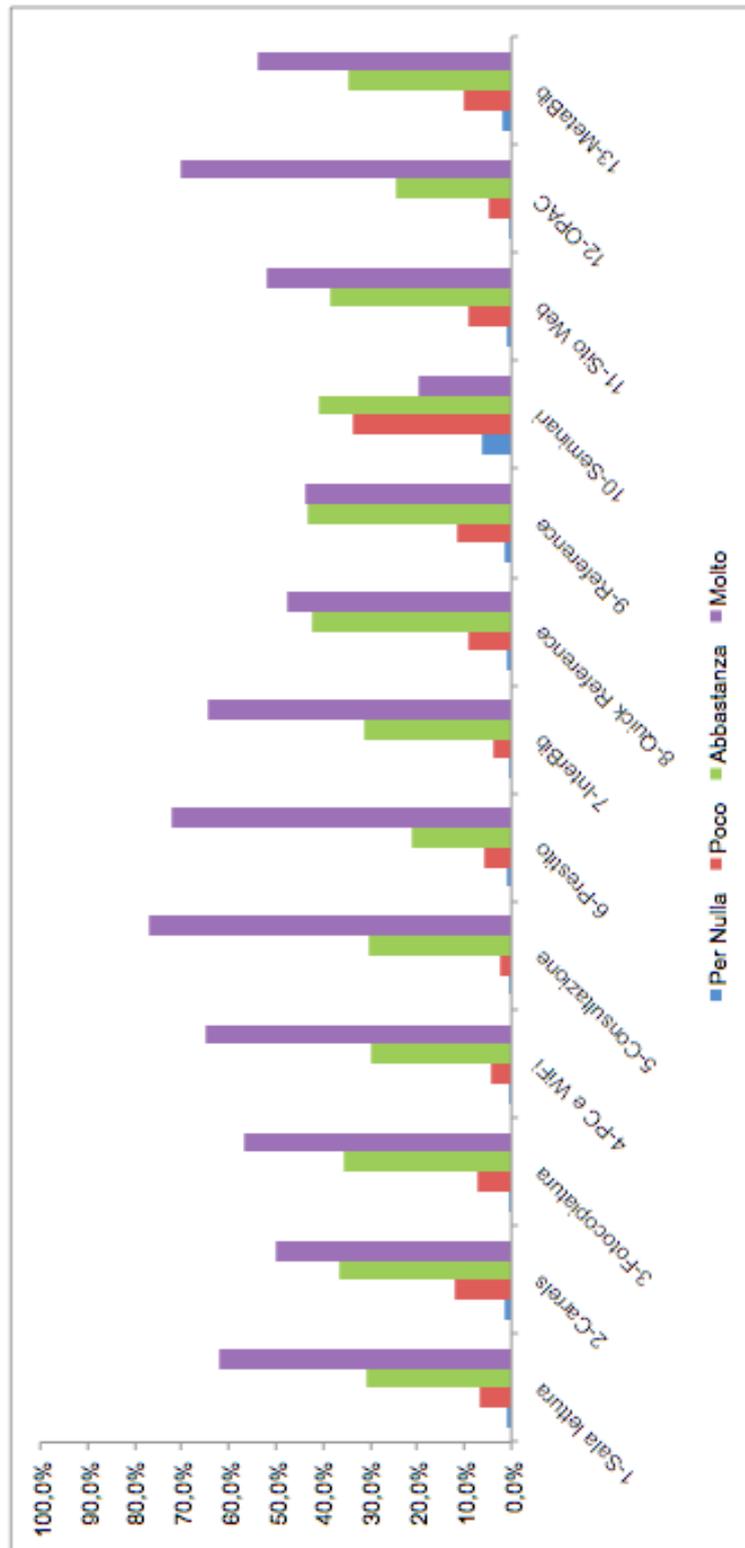


Figura 6.32: Importanza attribuita ai diversi servizi.

La soddisfazione rispetto ai servizi bibliotecari

Gli utenti della Biblioteca di Ateneo esprimono anche il loro grado di soddisfazione per i diversi servizi. Come si può osservare dalla figura 6.33, la soddisfazione è abbastanza alta per tutti i servizi.

Avendo osservato che la soddisfazione è medio alta si è deciso di analizzare solo le categorie “abbastanza” e “molto”. Si osserva così che esse vengono scelte da un massimo di 61,2% di utenti fino ad un valore minimo del 42,2% per “abbastanza”; e da un valore massimo di 49,7% ad un minimo di 30% per “molto”.

I servizi che raggiungono i picchi più alti nella valutazione massima sono quelli interbibliotecari, i seminari e il servizio di reference. Tra i servizi online è MetaBib a presentare una percentuale maggiore in questa categoria. Quelli che presentano i valori minori sono quelli che segnano i picchi della categoria “abbastanza”. Essa raggiunge i suoi picchi rispetto ai servizi di sala lettura e sito web.

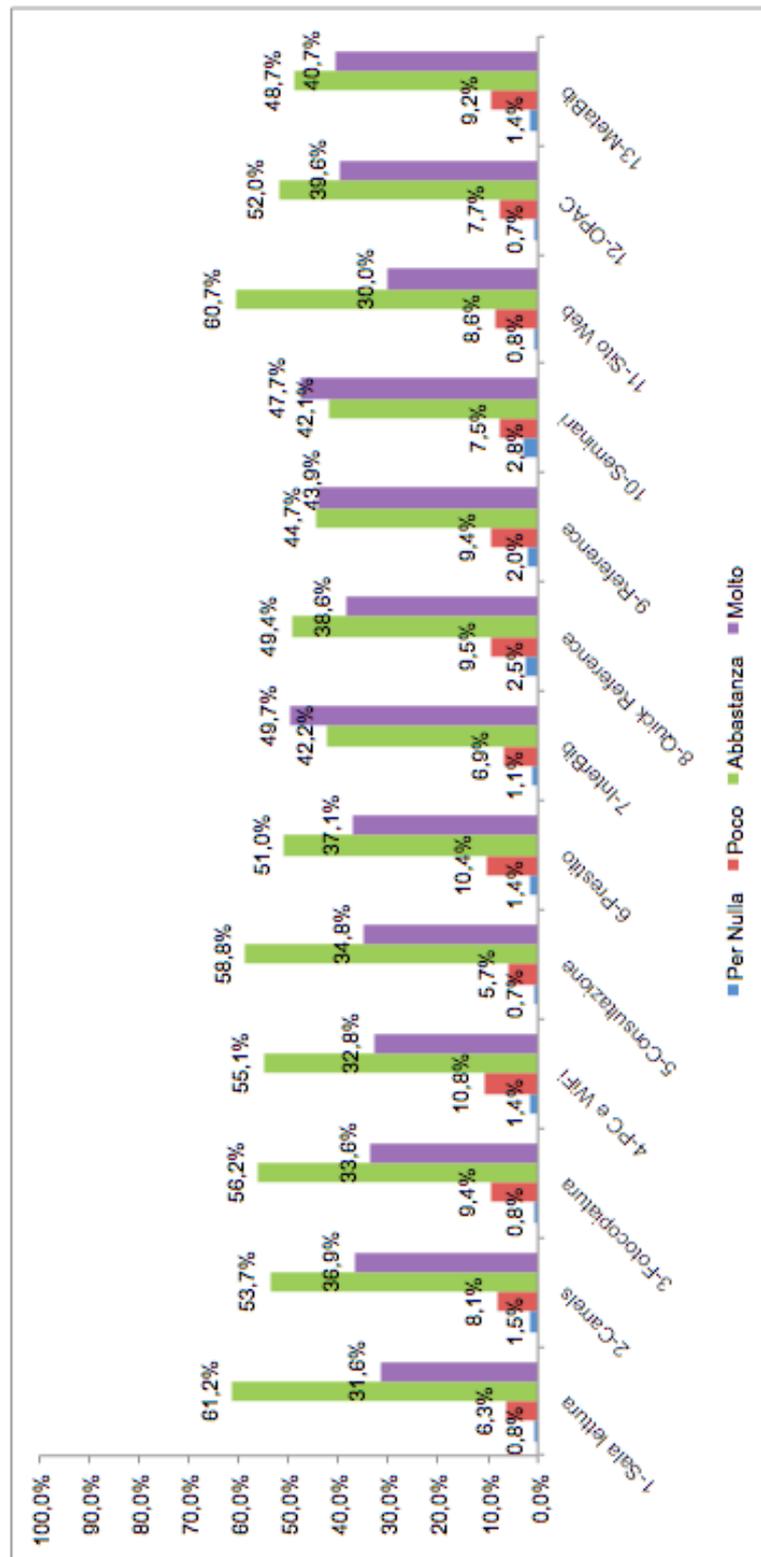


Figura 6.33: Grado di soddisfazione per i diversi servizi.

Si è deciso di analizzare il grado di soddisfazione in base al tipo di utenza: utenti solo dei servizi in presenza; utenti dei servizi solo on-line; utenti che utilizzano entrambe le tipologie. I risultati di queste analisi sono rappresentati graficamente nella figura 6.34; nel grafico in alto sono riportate le percentuali degli utenti in presenza, al centro le valutazioni degli utenti on-line, infine, nel grafico in basso vi è la rappresentazione degli utenti “ibridi”.

La categoria di valutazione “abbastanza” presenta le percentuali più elevate in quasi tutte le categorie e in quasi tutti i servizi. Le uniche eccezioni sono rappresentate dagli utenti ibridi, che presentano percentuali più elevate nella categoria “molto” rispetto ai servizi interbibliotecari, seminari e reference.

Il servizio che presenta la percentuale maggiore di valutazioni nel grado “molto” per gli utenti in presenza è quello del reference, per gli utenti da remoto è MetaBib, infine, per gli utenti ibridi è quello relativo ai servizi interbibliotecari.

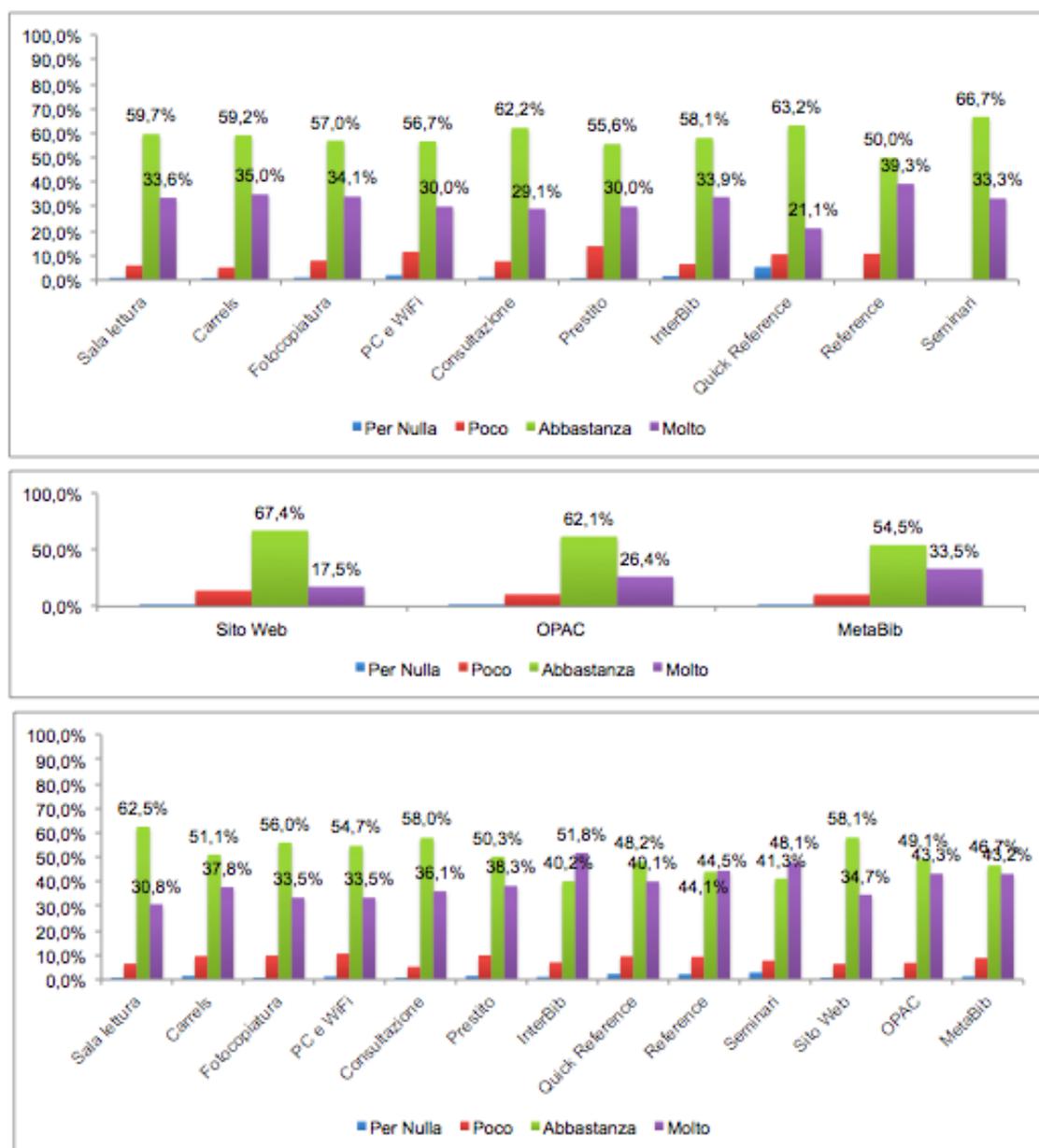


Figura 6.34: Grado di soddisfazione dei diversi servizi espresso dalle diverse tipologie di fruitori.

6.4.3.2 Analisi dettagliata

6.4.3.3 L'uso dei servizi da parte delle diverse tipologie di utenti

Ora verranno analizzati i diversi servizi in base all'uso che ne viene fatto dalle diverse tipologie di utenti.

Nella figura 6.35 sono riportati i servizi utilizzati da studenti, studenti post-laurea e assegnisti, docenti e ricercatori, infine quelli del personale tecnico amministrativo.

Gli studenti utilizzano maggiormente il servizio OPAC e il servizio di consultazione. Il servizio meno utilizzato è quello dei seminari assieme ai servizi di reference e quick reference.

Gli studenti post-laurea e assegnisti invece utilizzano maggiormente l'OPAC e MetaBib, il servizio meno utilizzato è quello del carrels.

I docenti e ricercatori utilizzano maggiormente OPAC, MetaBib e sito web. Il servizio meno utilizzato è quello dei seminari, reference e carrels.

Lo stesso si può osservare per il PTA, anche in questo caso il servizio meno utilizzato è quello dei seminari.

Dal confronto si può notare che il servizio MetaBib e i servizi interbibliotecari vengono usati con percentuali abbastanza elevate da tutte le categorie ad eccezione degli studenti. Questi ultimi utilizzano molto la sala lettura e il servizio fotocopie. I seminari, il servizio di quick reference e reference vengono utilizzati maggiormente dagli studenti post-laurea e assegnisti. I servizi di prestito e consultazione sono utilizzati da tutti con percentuali simili.

L'utilizzo dei servizi è stato analizzato anche in base alla condizione di tesisti al fine di comprendere quali sono i servizi che vengono utilizzati maggiormente da questa tipologia di utenti.

Dalla figura 6.36 si può osservare che quando gli utenti rientrano in questa categoria i servizi utilizzati subiscono delle variazioni. Si nota che i servizi interbibliotecari, quelli di reference e quick reference aumentano; lo stesso avviene per i servizi di prestito, consultazione e sala lettura. Diminuisce invece l'uso dell'OPAC e del sito web.

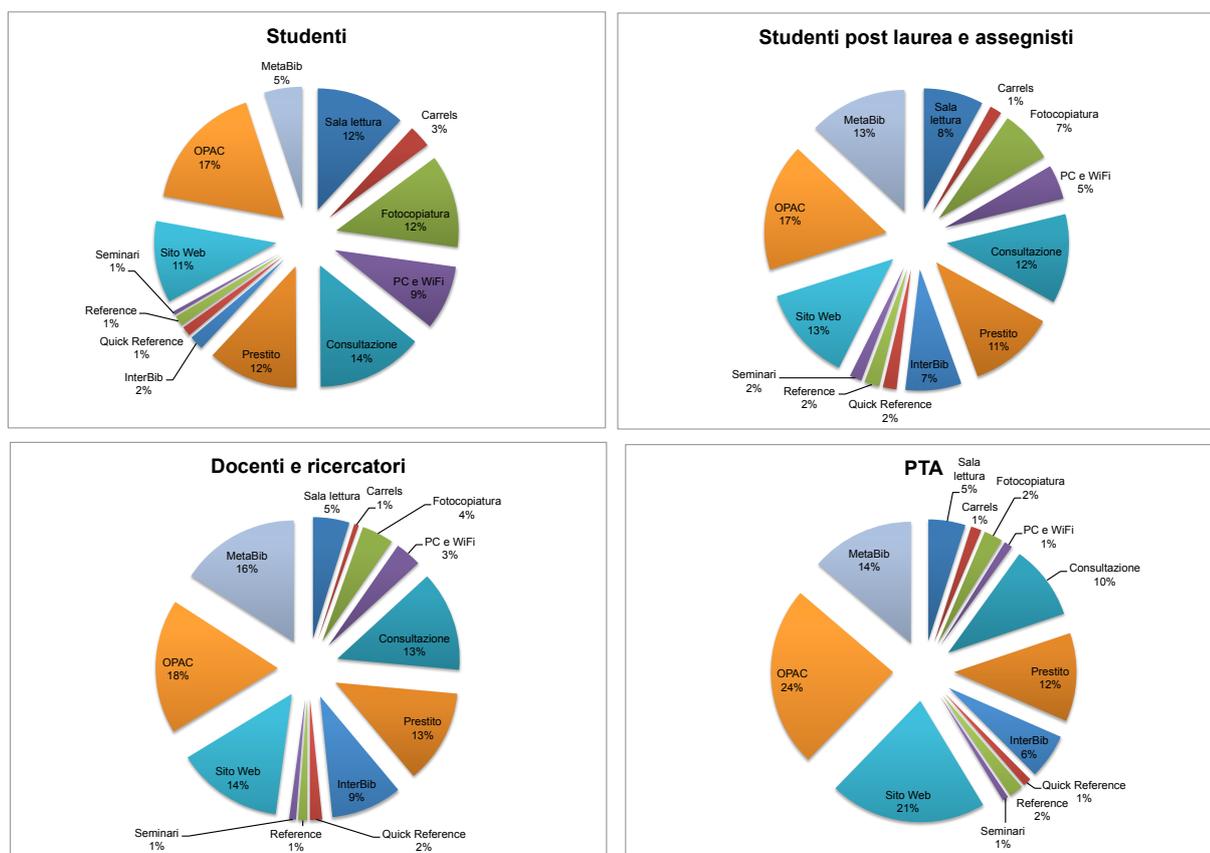


Figura 6.35: Servizi utilizzati dalle diverse tipologie di utenti.

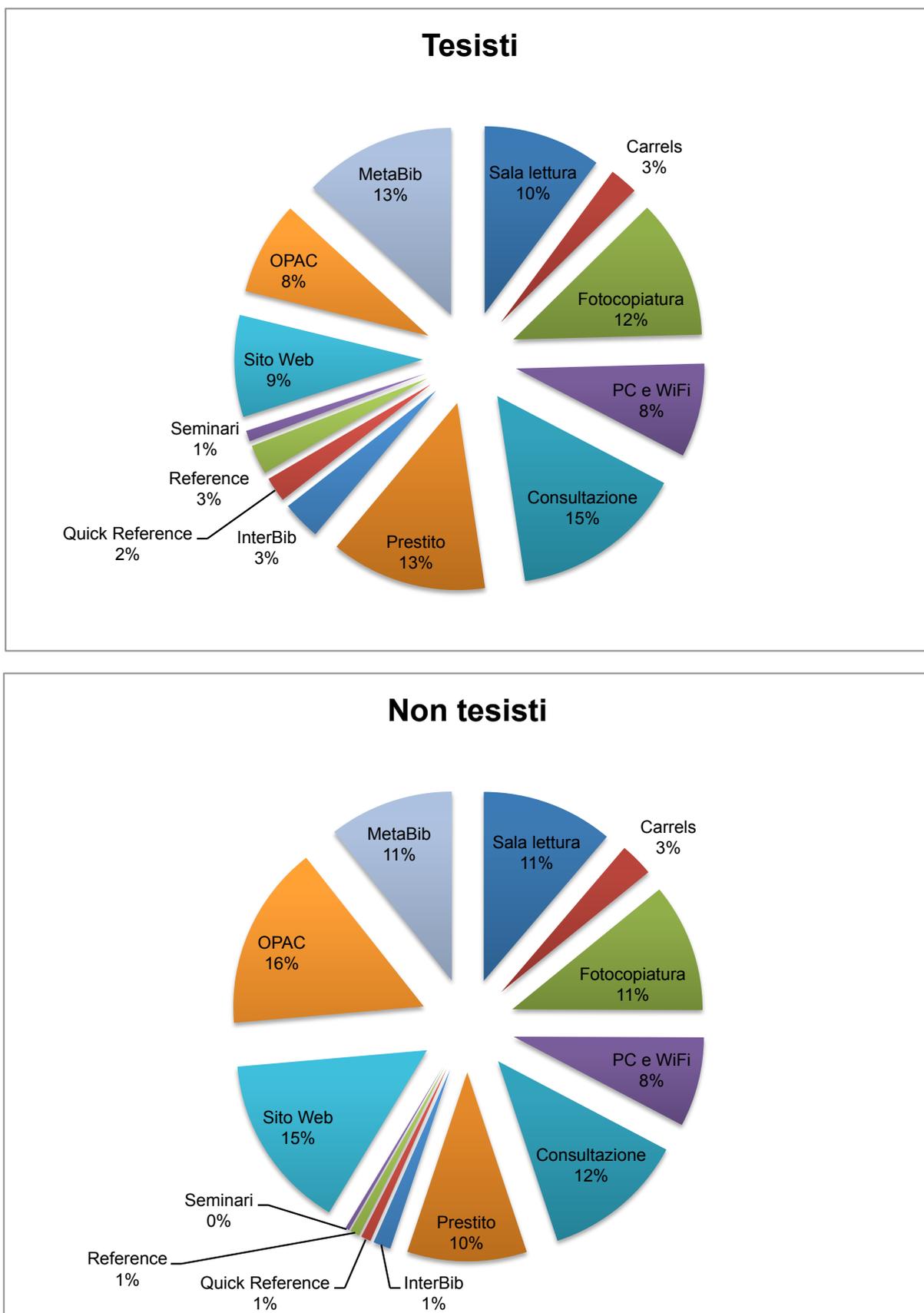


Figura 6.36: Confronto tra servizi utilizzati da tesisti o non tesisti.

6.4.3.4 La soddisfazione per i servizi da parte delle diverse tipologie di utenti

Verrà ora analizzato il grado di soddisfazione espresso dalle diverse tipologie di utenza rispetto a tutti i servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo.

La figura 6.37 riporta i livelli di soddisfazione di studenti, studenti post-laurea e assegnisti. La figura 6.38 è relativa alla soddisfazione di docenti, ricercatori e personale tecnico amministrativo.

Osservando il grafico relativo agli studenti e analizzandone le due categorie che, come abbiamo visto, nell'analisi generale sono le più scelte "abbastanza" e "molto". La categoria "molto" viene scelta da un massimo di 40,4% di studenti, valutando il servizio di reference, fino ad un minimo di 26,4% riguardante il sito web. La categoria "abbastanza", che presenta le percentuali più elevate in tutti i servizi, varia dal 63,1% del sito web fino al 46,4% dei seminari. La consultazione e la sala lettura sono i due servizi che presentano percentuali elevate nella categoria "abbastanza".

Gli studenti post-laurea presentano percentuali maggiori nella categoria "molto" rispetto ai servizi di prestito, servizi interbibliotecari, quick reference, reference e i seminari. Le percentuali più elevate per la categoria abbastanza si presentano per il sito web, l'OPAC, la consultazione e le postazioni pc e rete wi-fi.

Da questo confronto si può notare come gli studenti siano abbastanza soddisfatti da tutti i servizi che prevedono l'interazione con lo staff della biblioteca. Gli studenti post-laurea e assegnisti risultano essere, al contrario, molto soddisfatti da questi stessi servizi. Questo ci ricorda come la componente dell'eterogeneità di comportamento relazionale da parte dello staff possa essere una caratteristica importante per la soddisfazione dell'utenza.

I docenti presentano percentuali elevate nella categoria "molto" rispetto ai servizi on-line, al prestito, quick reference, reference e i seminari; inoltre valutano soddisfacenti i servizi interbibliotecari. Essi sono "abbastanza" soddisfatti dai servizi di fotocopiatura, postazioni pc e rete wi-fi.

Il personale tecnico amministrativo presenta alte percentuali relative al

“molto” rispetto ai servizi di postazioni pc, prestito, servizi interbibliotecari e seminari.

Dal confronto di questi quattro grafici possiamo osservare che il servizio dei seminari viene reputato sempre molto soddisfacente. Il servizio di reference viene valutato anch'esso molto soddisfacente da tutte le tipologie di utenti ad eccezione del personale tecnico amministrativo. I servizi interbibliotecari e di prestito vengono ritenuti soddisfacenti da tutte le tipologie di utenti ad eccezione degli studenti.

I servizi che vengono indicati come abbastanza soddisfacenti da tutte le tipologie di utenti sono le postazioni pc e la rete wi-fi e il servizio di consultazione.

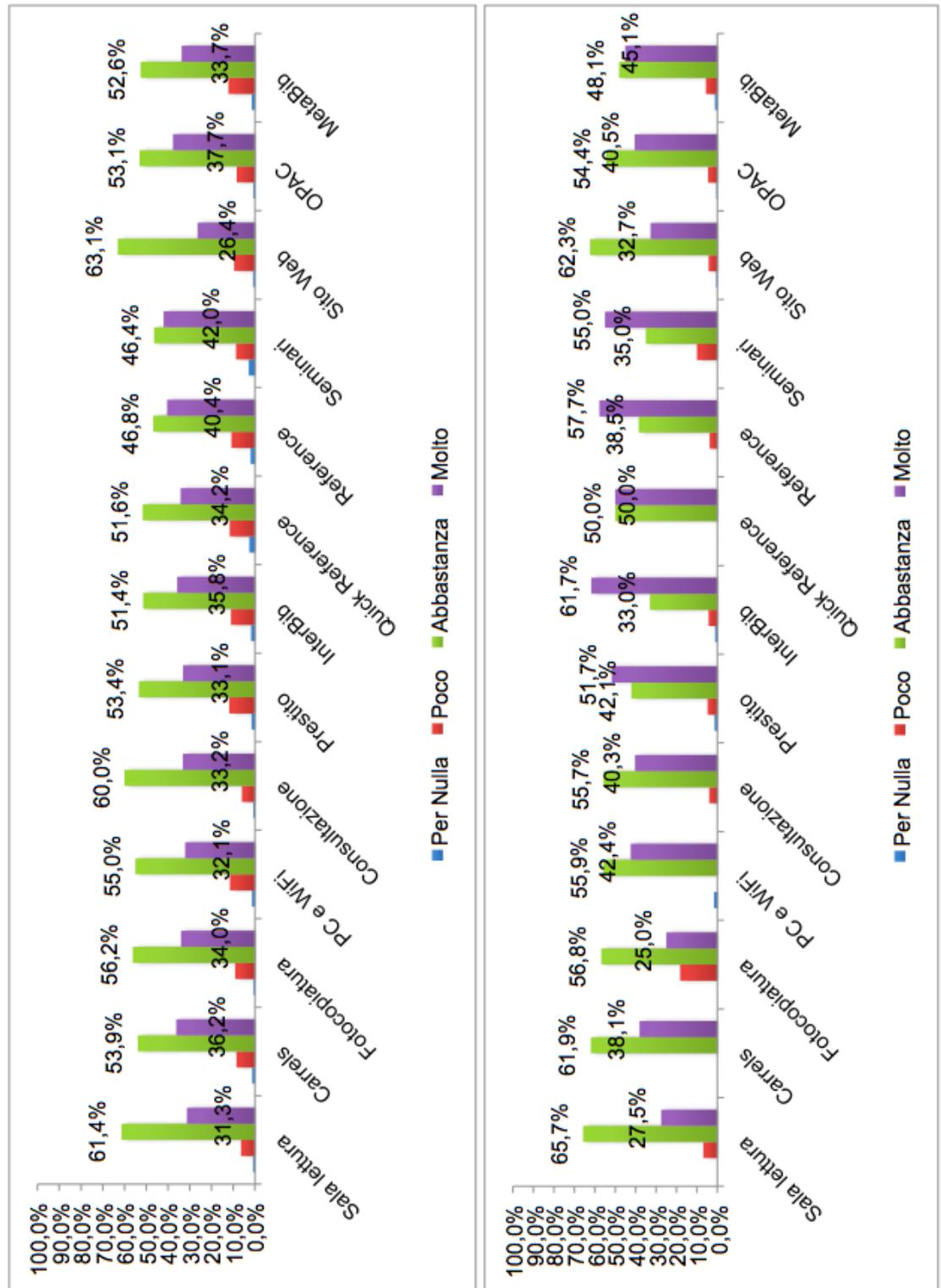


Figura 6.37: Grado di soddisfazione per i diversi servizi espressi dagli studenti (grafico in alto) e dagli studenti post-laurea (grafico in basso).

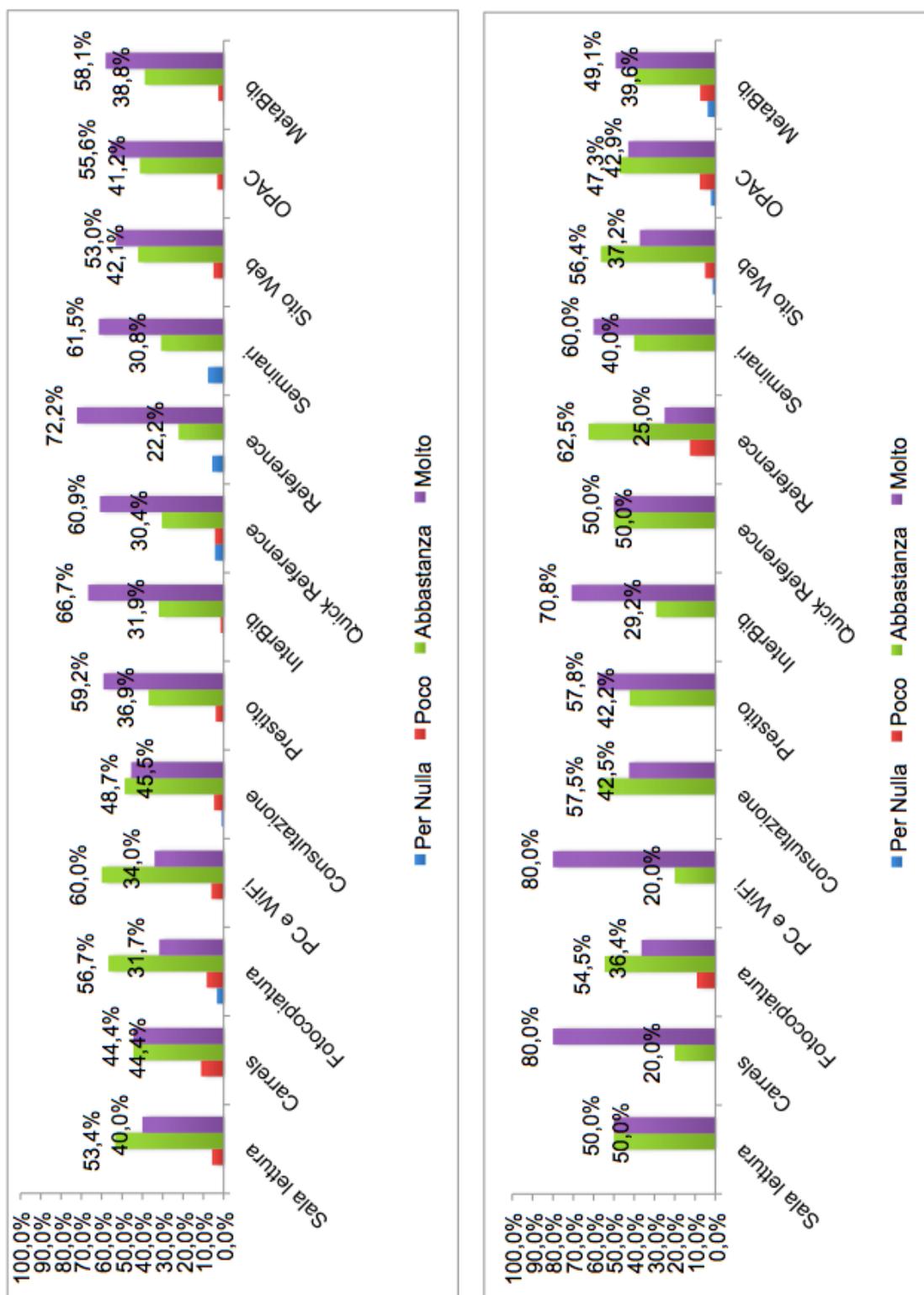


Figura 6.38: Grado di soddisfazione per i diversi servizi espressi dai docenti (grafico in alto) e dal personale tecnico amministrativo (grafico in basso).

Conclusioni

Concludendo si può notare grazie a questa analisi più specifica che indaga quali servizi utilizzano le diverse tipologie di utenti che l'utenza che svolge in Bicocca attività didattiche utilizza la Biblioteca di Ateneo per esigenze conoscitive e informative legate alle attività di studio e ricerca, mentre invece il personale tecnico amministrativo utilizza i servizi di supporto e usufruisce molto della fornitura interbibliotecaria in quanto la biblioteca dell'Ateneo risulta essere più comoda e risulta essere preziosa l'assistenza offerta dal personale.

Va notato che tutte le categorie di utenti quando viene chiesto di indicare il motivo del non utilizzo non indicano come principale motivazione la mancata soddisfazione. Questo indica che in caso di necessità potrebbero utilizzare tali servizi.

Per quanto riguarda gli studenti, che affermano di non conoscere alcuni servizi, è auspicabile una maggiore pubblicità di questi ultimi da parte della Biblioteca di Ateneo in modo che possa aumentare l'utilizzo e di conseguenza il livello di soddisfazione di tali utenti.

6.4.3.5 L'uso dei servizi nelle diverse sedi della Biblioteca di Ateneo

I servizi in loco offerti dalla Biblioteca di Ateneo sono stati analizzati in base alla sede, si è così ottenuto per ogni sede una classifica dei servizi utilizzati. Nella figura 6.39 sono riportati tutti i servizi con le diverse percentuali di utilizzo nelle tre sedi della biblioteca.

Vi sono alcuni servizi che presentano percentuali di utilizzo molto diverse in base alla sede. Ad esempio possiamo osservare come l'uso della fotocopiatura è maggiore in U6 rispetto alle altre sedi. La sede di U8 presenta molti servizi che vengono utilizzati maggiormente in questa sede rispetto alle altre; essi sono la consultazione, i servizi interbibliotecari, reference e quick reference e infine i seminari. La sede di U2 presenta una percentuale maggiore rispetto alle altre per i servizi di sala lettura e di utilizzo delle postazioni pc e rete Wi-Fi.

Da questa analisi si nota come nelle diverse sedi, che ricordiamo sono frequentate in modo diverso dalle varie facoltà, vengano utilizzati servizi differenti.

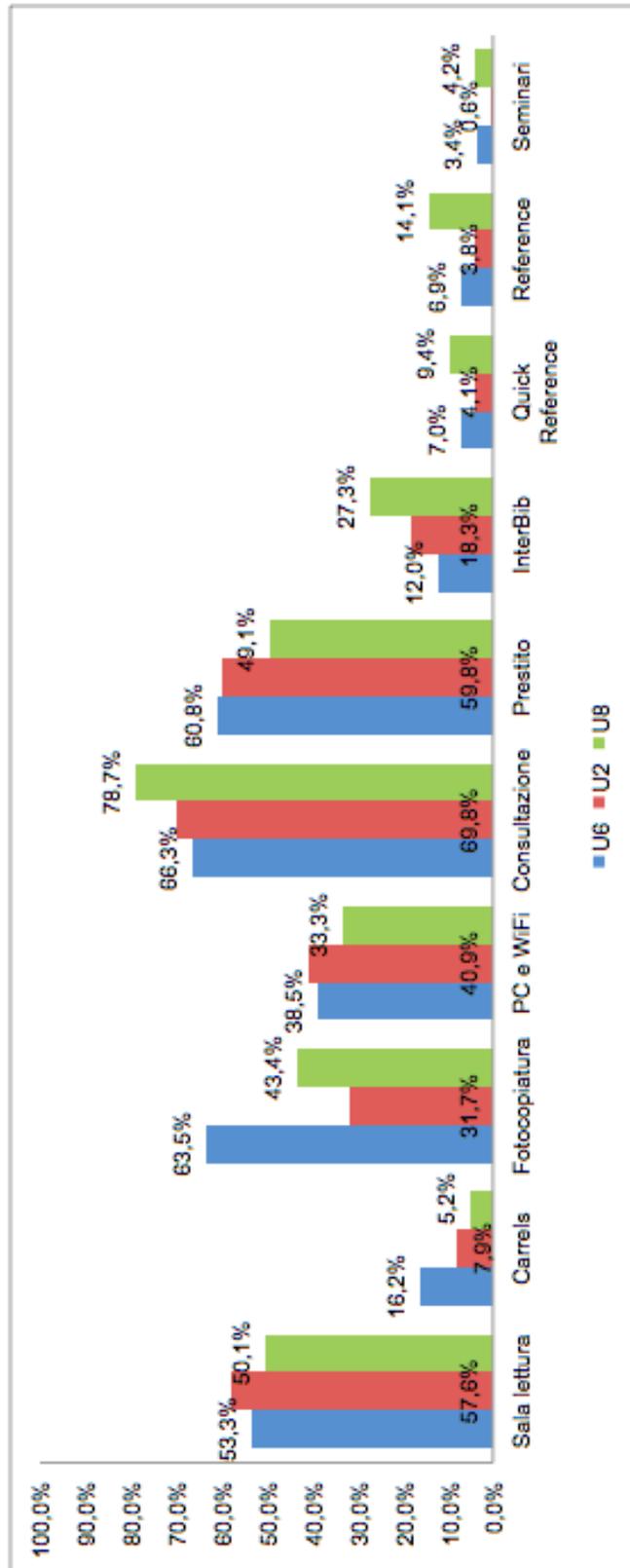


Figura 6.39: Utilizzo dei servizi nelle diverse sedi.

6.4.3.6 La soddisfazione per i servizi nelle diverse sedi della Biblioteca di Ateneo

Un'ulteriore analisi è il grado di soddisfazione espresso dagli utenti relativamente ai diversi servizi offerti nelle tre sedi della Biblioteca di Ateneo. Anche in questo caso verranno analizzate solo le categorie “molto” e “abbastanza”.

Per la sede di U6 si può osservare che il servizio maggiormente soddisfacente è quello dei seminari che ottengono il 48,8% nella categoria più alta della scala proposta, assieme ai servizi interbibliotecari. Vi è poi il servizio di sala lettura che ottiene il valore più alto per la categoria “abbastanza” (62%) seguito dal servizio di consultazione.

Dal grado di soddisfazione della sede di U2 si osserva che il servizio maggiormente soddisfacente è quello relativo ai servizi interbibliotecari; quello che presenta una percentuale minore nella categoria “molto” è il servizio di fotocopiatrice. Il servizio che presenta la percentuale più elevata nella categoria “abbastanza” è il quick reference, seguito dalla sala lettura e dalla fotocopiatrice.

Per la sede di U8 si può osservare che il servizio che soddisfa maggiormente gli utenti, ovvero presenta percentuali più elevate nel “molto”, è l'assistenza fornita dal servizio di quick reference, seguita dal reference e dai servizi interbibliotecari. Anche i seminari risultano essere soddisfacenti. Il servizio che maggiormente viene definito “abbastanza” soddisfacente è quello della fotocopiatrice e della sala lettura.

I servizi interbibliotecari sono valutati in tutte le sedi come molto soddisfacenti. I seminari, dove presenti, sono valutati come molto soddisfacenti. Inoltre possiamo osservare che in tutte e tre le sedi i servizi di sala lettura, consultazione e fotocopiatrice sono quelli che presentano percentuali elevate nella categoria “abbastanza”.

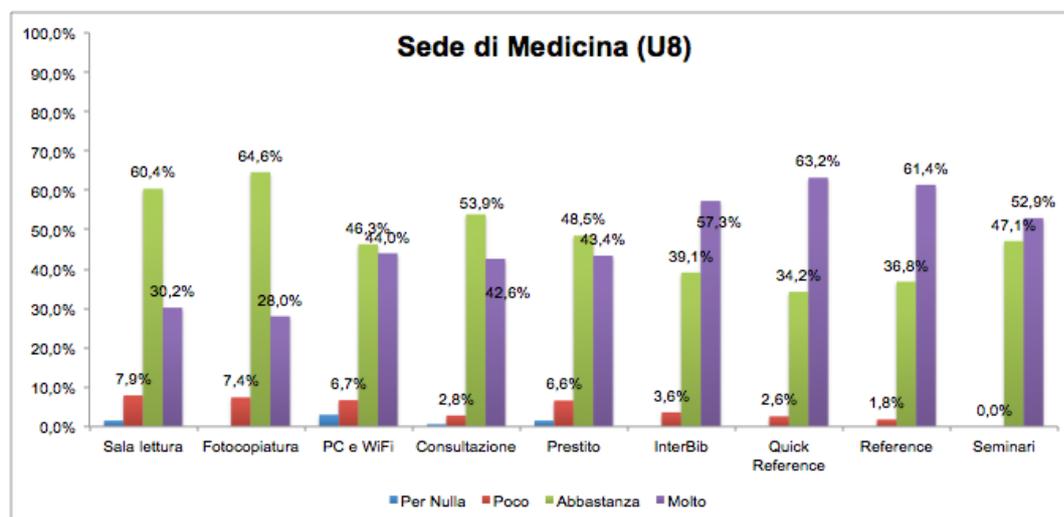
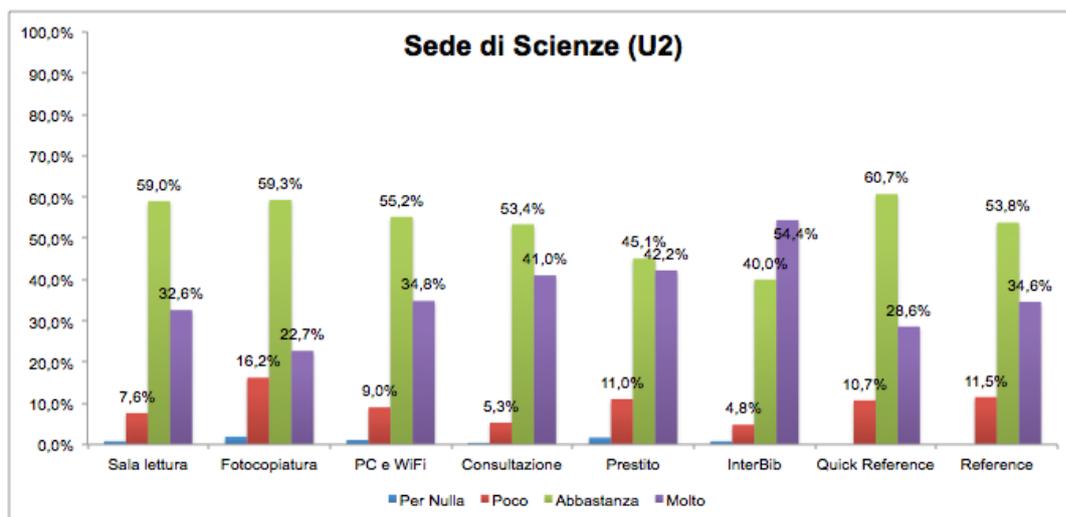
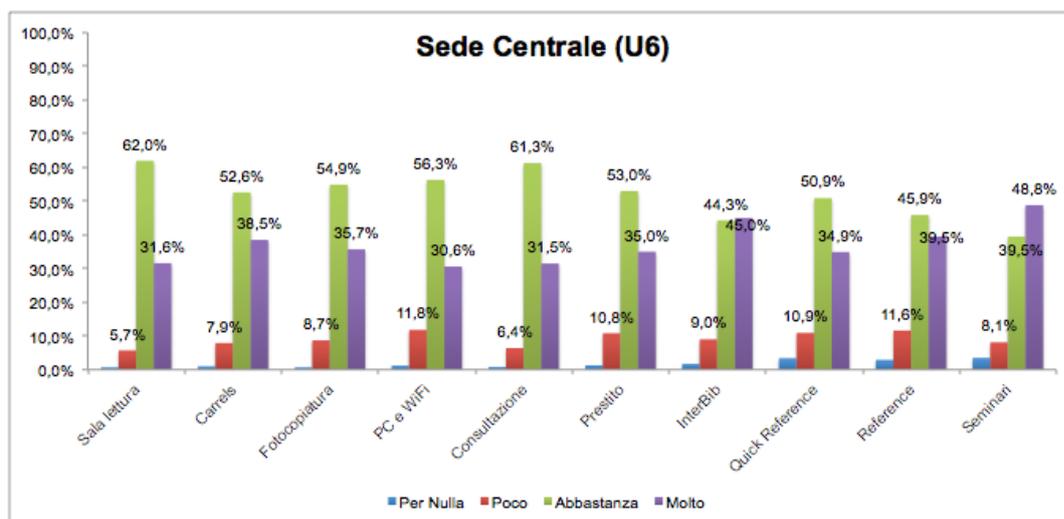


Figura 6.40: Grado di soddisfazione dei servizi per la sede di U6.

6.4.4 Gli aspetti di una Biblioteca di Ateneo

Gli aspetti che venivano indagati nel questionario, rispetto all'importanza, erano i seguenti: ambienti, comunicazione, giorni e orari di apertura, personale, patrimonio, servizi fruibili in presenza, servizi fruibili da remoto. Quando veniva indagata la soddisfazione, coloro che frequentano le sedi della Biblioteca di Ateneo, valutavano tutti gli aspetti sopra indicati. Coloro che non frequentano la Biblioteca di Ateneo invece valutavano: comunicazione per mail, personale, patrimonio fruibile on-line, servizi fruibili on-line.

In questa sede vengono analizzati i dati della categoria degli utenti della Biblioteca di Ateneo (4.519) che esprimono la valutazione relativa all'importanza e alla soddisfazione dei diversi aspetti caratteristici. Come si può osservare dalla figura 6.41 tutti gli aspetti sono ritenuti importanti e tutti sono abbastanza soddisfacenti.

L'aspetto più importante è quello relativo al patrimonio seguito dall'attenzione per gli ambienti, quello meno importante è la comunicazione.

L'aspetto più soddisfacente è quello dei servizi in loco offerti dalla biblioteca, quello meno soddisfacente sono i giorni e gli orari di apertura.

L'aspetto del patrimonio viene valutato come più importante da coloro che frequentano le facoltà di Psicologia, Medicina e Scienze Matematiche Fisiche e Naturali, Scienze della formazione, Sociologia; mentre gli appartenenti alle facoltà di Economia, Statistica e Giurisprudenza reputano come maggiormente importanti gli ambienti.

Per quanto riguarda la tipologia di utenza sono gli utenti che utilizzano solo i servizi on-line e coloro che utilizzano tutti i servizi a riconoscere il patrimonio come più importante, mentre gli utenti che utilizzano solo i servizi in presenza e coloro che non utilizzano nessun servizio reputano che sia da attribuire agli ambienti il più elevato grado di importanza. Gli utilizzatori della sede di U2 e U8 reputano che sia il patrimonio l'aspetto più importante, viceversa coloro che frequentano U6 pensano che siano gli ambienti.

Per quanto riguarda il grado di soddisfazione, abbiamo visto che l'aspetto più soddisfacente è quello dei servizi in loco; questa caratterizzazione si

mantiene anche analizzando il dato in relazione alle diverse variabili. Solo gli utenti che frequentano la facoltà di Giurisprudenza e il personale tecnico amministrativo reputano più soddisfacente l'aspetto della comunicazione. L'aspetto valutato meno soddisfacente risulta essere quello legato ai giorni e orari di apertura.

Alla luce di questi aspetti verranno anche analizzate le risposte aperte fornite dagli utenti per spiegare meglio la loro valutazione relativa alla soddisfazione generale della Biblioteca di Ateneo nella sezione relativa all'analisi dei dati qualitativi.

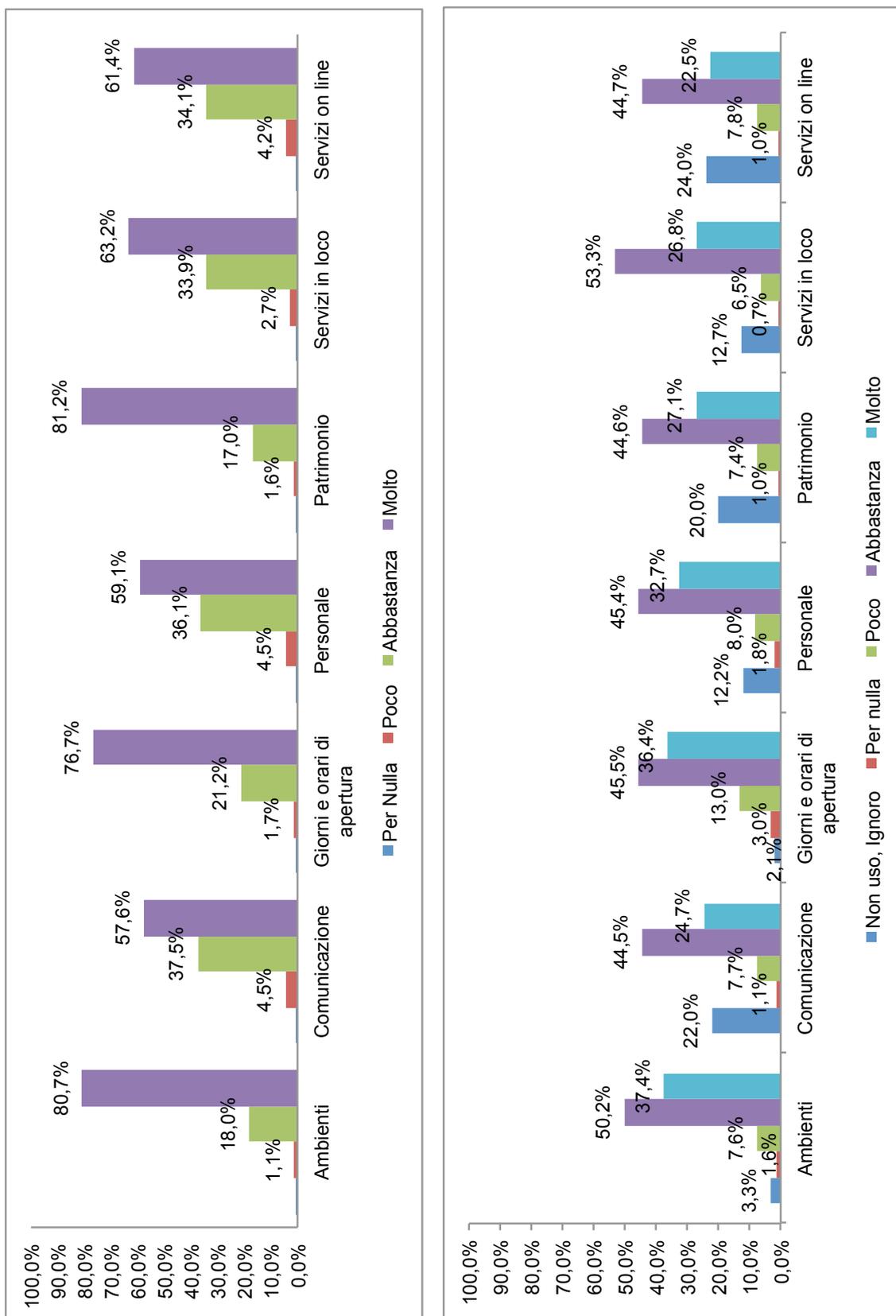


Figura 6.41: Importanza attribuita ai diversi aspetti (grafico di sopra).
 Grado di soddisfazione per i diversi aspetti (grafico di sotto).

Capitolo 7

Presentazione dei dati qualitativi

7.1 I dati raccolti

I dati di tipo qualitativo relativi alla rilevazione in oggetto sono stati raccolti attraverso cinque domande aperte nel questionario. Nello specifico queste domande permettevano all'utente di compilare un form in cui scrivere qualcosa rispetto a diversi argomenti. Le domande permettevano di:

1. esprimere le motivazioni per cui gli utenti della Biblioteca di Ateneo non utilizzano o usano poco alcuni dei servizi offerti;
2. esprimere alcune considerazioni sui servizi e sugli aspetti trasversali della Biblioteca di Ateneo;
3. esternare le motivazioni alla base del grado di soddisfazione generale rispetto alla Biblioteca di Ateneo;
4. fornire alcuni suggerimenti per migliorare i servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo.

Le risposte a queste domande non erano obbligatorie ad eccezione di quella sui motivi della soddisfazione generale. Nella figura 7.1 sono riportate

le frequenze di risposta ottenute e il valore percentuale rispetto al totale dei rispondenti (5.231). Rispetto alla domanda a risposta obbligatoria (domanda 27) il dato presente in figura non rispecchia quello del totale dei rispondenti in quanto vi sono 493 soggetti che nell'esprimere il grado di soddisfazione generale indicano "non so, non conosco".

Domanda aperta	Rispondenti	Percentuali
Motivazioni scarso uso o non uso	1.028	19,65%
Considerazioni sui servizi	544	10,40%
Considerazioni sugli aspetti	344	6,58%
Motivazione valutazione soddisfazione generale (*)	4.783	90,57%
Suggerimenti	1.034	19,77%

Figura 7.1: Risposte ottenute alle diverse domande. La domanda contrassegnata da (*) è quella a risposta obbligatoria.

7.2 Le analisi condotte

I dati qualitativi sono stati inizialmente analizzati attraverso un'analisi del contenuto realizzata manualmente. Successivamente la domanda relativa alla valutazione di soddisfazione generale è stata analizzata attraverso l'utilizzo di un software per l'analisi del contenuto e text mining: T-Lab. In questo capitolo viene presentata una sintesi dei risultati ottenuti attraverso la categorizzazione manuale realizzata, si ricorda, in collaborazione con l'Ufficio Formazione, Sviluppo e Comunicazione della Biblioteca di Ateneo. Per una trattazione più dettagliata relativa a tutte le domande presenti nel questionario si rimanda al rapporto "Customer satisfaction in biblioteca: indagine 2012"¹.

7.3 L'analisi del contenuto

7.3.1 I motivi del non uso o dello scarso uso dei servizi

Questa domanda, relativa alle motivazioni per cui l'utente non utilizza o usa poco alcuni servizi, ha ricevuto un tasso di risposta pari a 19,65%. Essa era presentata nel questionario in questo modo: Argomenta i motivi per cui non usi mai o usi poco alcuni servizi della Biblioteca di Ateneo.

Le categorie che sono state individuate attraverso l'analisi del contenuto sono:

- inutilità (65,0%),
- ignoranza (21,0%),
- impossibilità (23,3%),
- insoddisfazione (10,5%).

Le percentuali presenti sono relative al numero di soggetti che hanno risposto a questa domanda, si ricorda che alcuni soggetti rientrano in più categorie.

¹<http://www.biblio.unimib.it/upload/pag/1061/1/in/indagine2012rapportoanalitico.pdf>

Da questa analisi si può osservare come questi dati rispecchino i risultati dell'analisi quantitativa (vedi figura 6.31, p. 136). La categoria degli insoddisfatti è la meno cospicua, la più numerosa è quella che fa riferimento alla mancanza di necessità. Questa categoria è spiegata dal fatto che i servizi bibliotecari non servono attualmente al rispondente, dall'uso esclusivo dei servizi on line o di altre biblioteche più comode, dall'autonomia nelle ricerche e infine dell'uso di altri luoghi per studiare. Vi è poi la categoria ignoranza, intesa come mancanza di conoscenza dei servizi bibliotecari, che si pone a un livello intermedio. A queste categorie si aggiunge quella della dell'impossibilità: essa è definita come mancanza di tempo, scarsa frequentazione dell'Ateneo, abitazione o lezioni distanti dal campus in cui si trova la biblioteca. Questa quarta categoria sarebbe da inserire tra le scelte a disposizione dell'utente nelle rilevazioni future.

I motivi dell'insoddisfazione trovano un'esplicitazione maggiore grazie a queste risposte: si osserva che, tra le 108 considerazioni che rientrano in questa categoria, i motivi di maggiore insoddisfazione sono da ricercarsi nella scarsa usabilità dei servizi on line e nella mancanza dei materiali cercati. Inoltre i rispondenti si lamentano dei pochi posti e delle poche prese elettriche per personal computer nelle sale lettura.

7.3.2 Considerazioni sui servizi bibliotecari

La domanda relativa alle considerazioni sui servizi utilizzati ha ricevuto un tasso di risposte pari al 10,40%. Essa era presentata nel questionario in questo modo: "Considerazioni sui servizi della Biblioteca di Ateneo.

La valutazione dei servizi può essere influenzata da diversi elementi (vedi figura 7.2) In alcuni casi tra gli elementi si trovano gli aspetti trasversali²

Questo modello concettuale ha guidato l'analisi del contenuto che è stata condotta prendendo spunto anche da queste categorie.

²Per una trattazione dettagliata del modello concettuale si veda il rapporto "Customer satisfaction in biblioteca: indagine 2012", in particolare pp.8-9. (vedi sitografia)

SERVIZI	ELEMENTI DI VALUTAZIONE LEGATI AI SERVIZI
Sala lettura	N° posti, Comfort (tavoli/sedie, clima, luce, rumore, igiene)
PC, Fotocopie	N° PC e fotocopiatrici, Efficienza (funzionam.) + Web PC
Consultazione	Quantità e Qualità patrimonio, Ordine, Segnaletica/orient.
Prestito	N° volumi e durata, QT e QL patrim., Servizi online, Staff
Interbib.	N° richieste, tempi di attesa, QT e QL patrim., Staff
Seminari	Efficacia (cortesia, profession.), Periodicità, Promozione
Reference	Efficacia (cortesia, profession.) ed Efficienza (tempi) Staff
Ref. (tel, email)	Efficacia (cortesia, profession.) ed Efficienza (tempi) Staff
Newsletter	Periodicità, Efficacia comunic. (contenuti/forma)
Sito web	Efficacia (contenuti/forma), Efficienza (accessib.,navigab.)
Boll. Novità	Periodicità, Efficacia comunic., Aggiornam./varietà patrim.
Catalogo	Efficacia (usabilità, chiarezza), Efficienza (tempi, risposte)
Bib. Digitale	QT e QL patrimonio online, Efficacia ed Efficienza servizi

Figura 7.2: Elementi che possono influenzare la valutazione.

Si può affermare che tutti gli elementi sono stati ritrovati in questa analisi. In relazione ad alcuni servizi ne sono emersi anche nuovi.

Per la sala lettura è stato individuato il fenomeno dell'occupazione "abusiva" dei posti, questo comportamento, messo in atto da alcuni utenti, consiste nell'occupare con materiale personale i posti a sedere della sala lettura senza però essere presenti all'interno della biblioteca o assentandosi per lunghi periodi dalle postazioni. Il servizio di fotocopiatura è stato valutato anche in base al costo delle fotocopie. Infine sulla valutazione dei servizi interbibliotecari ha influito la mancanza di poter avere gli articoli consegnati a colori oppure in versione elettronica.

Dall'analisi del contenuto otteniamo che 107 considerazioni sono relative ad una valutazione generale positiva dei servizi erogati, ecco due esempi: "Sono ottimi servizi e molto efficienti è un piacere utilizzarli", "Complessivamente molto buoni".

Le considerazioni specifiche sui servizi sono state analizzate in base alla loro valenza positiva o negativa; nella figura 7.3 sono riportate le percentuali rispetto al numero delle risposte ottenuto (544) relative alle diverse valutazioni divise per servizio. In seguito verranno presentati alcuni esempi delle considerazioni fornite dagli utenti per i servizi di sala lettura, consultazione, prestito e OPAC. Sono infatti questi i servizi che ottengono le percentuali più elevate per le considerazioni negative o positive.

Servizio	Valutazioni positive	Valutazioni negative
Sala lettura	-	9,7%
Postazioni PC e Wi-Fi	-	6,0%
Fotocopiatura	0,4%	6,2%
Consultazione	2,2%	8,6%
Prestito	0,9%	8,1%
Interbibliotecario	0,9%	2,2%
Reference	1,1%	-
Seminari	0,7%	-
Sito web	0,5%	1,8%
OPAC	2,2%	4,8%
MetaBib	1,8%	4,2%

Figura 7.3: Risposte positive e negative per i servizi.

Si nota che il servizio che viene considerato in maniera maggiormente negativa è quello della sala lettura; i problemi maggiori sono legati al basso numero di posti e alle postazioni occupate abusivamente. “Necessari maggiori spazi individuali e/o postazioni per lo studio in gruppo, costantemente sovraffollati.”, “Gli spazi della biblioteca suppliscono alla carenza di spazi per lo studio individuale, la maggior parte delle persone sono in biblioteca perché è l’unico posto dove si può studiare in silenzio”, “Alcuni posti sono occupati da zaini e materiale di ragazzi che si allontanano dalla postazione per ore”.

Per la consultazione, che ottiene l’8,6% delle considerazioni negative, il problema maggiore è quello dei libri mal collocati e quindi persi; “Ogni tanto non si trovano i libri in biblioteca o perché collocati in modo errato o per altri motivi che non conosco”, “Troppi libri smarriti e/o non rinvenibili negli scaffali”.

Il servizio di prestito riceve l’8,1% di considerazioni negative, il problema maggiore è rappresentato dalla durata del prestito, inoltre si lamenta il numero di volumi limitato. Ecco alcuni esempi: “Il prestito dei libri potrebbe durare un po’ di più. Non sempre 20 giorni sono sufficienti, capisco che il giorni sono limitati in modo da permettere a tutti di prendere i libri ma forse sarebbe meglio avere più copie.”; “tempi prestito limitati, soprattutto per preparazione tesi laurea.”; “ritengo che 20 giorni di prestito massimi per i libri di testo sian pochi e così anche il fatto che per un testo del mio curriculum obbligatorio le copie sian 2 o 3 in pessime condizioni è un peccato. Un prestito così breve obbliga a fotocopiare ed è uno spreco di carta.”

Il servizio della consultazione è quello che riceve il maggior numero di considerazioni positive assieme al catalogo on-line. Alcuni soggetti reputano che la disposizione del materiale sia comoda e chiara. “Dopo un’iniziale spaesamento circa la classificazione dei volumi, trovo molto comoda e accessibile la disposizione dei testi”, “In generale mi ritengo molto soddisfatta dei servizi offerti che permettono una facile e chiara individuazione del materiale nonché la possibilità di consultarlo direttamente in biblioteca, tramite pre-

stato o fotocopie". Per quanto riguarda l'OPAC emerge una facilità d'uso: "Sono servizi semplici e intuitivi da utilizzare, la ricerca dei libri è facile", "Il servizio da me utilizzato (OPAC) lo trovo molto comodo ed efficiente".

Vi sono poi alcune considerazioni che riguardano gli aspetti trasversali, quali gli ambienti, la comunicazione, i tempi di apertura, il personale e il patrimonio. Ben l'8,5% delle considerazioni esprimono una valutazione negativa degli ambienti e il 2,9% è positiva. Ecco alcuni esempi delle trattazioni negative: "Ci sono persone che parlano ad alta voce, disturbando e non avendo rispetto degli altri", "Si può migliorare su vari aspetti: per fare un esempio, si possono annoverare quelli più basilari, che dovrebbero essere scontati, come il silenzio - non è sempre garantito (e non si intende quello -inevitabile?- dall'esterno, ma proprio quello all'interno)", "Chi è alla ricerca disturba involontariamente l'attenzione di chi studia". Ecco alcuni esempi delle asserzioni positive: "La sala lettura è tranquilla e silenziosa", "Quando vado a studiare è abbastanza silenziosa per non perdere la concentrazione".

L'aspetto degli orari e giorni di apertura risulta essere valutato da tutti negativamente; sono infatti il 3,5% le valutazioni rispetto agli orari e lo 0,5% quelle rispetto ai giorni di apertura; "Non mi soddisfano gli orari delle sale lettura, dovrebbero aprire prima e chiudere dopo, per questo sono molto felice dell'iniziativa in U12", "Devono restare aperte di più e per un lungo periodo anche in estate".

La comunicazione viene definita poco chiara dal 1,8% delle considerazioni: vi è un 1,6% che suggerisce una maggiore promozione dei servizi; "Maggiori indicazioni sulla mappa per orientarsi sulla ricerca dei testi sugli scaffali", "Perché ci sono alcuni servizi che non conosco e che mi piacerebbe conoscere.", "Penso sia una grande fortuna poter usufruire di una biblioteca così ben fornita e attrezzata, però credo che andrebbero pubblicizzati un po' di più i servizi che offre", "Non è molto facile entrare in contatto con questa biblioteca se non la si conosce o non si ha una guida", "Complessivamente il giudizio è buono e i servizi presenti funzionano bene, ma sono poco conosciuti perché non particolarmente pubblicizzati".

Il personale viene ritenuto poco efficiente dal 2,4% delle considerazioni: “Personale non sempre cortese ed efficiente”, “Quando ho chiesto al personale se era possibile recuperare un titolo la ricerca è stata lunga e confusa”. Sono il 3,9% le considerazioni che riportano il contrario: “Personale cortese, preparato e disponibilissimo”, “Le persone che lavorano in Biblioteca sono sempre disponibili”.

L’aspetto del patrimonio viene valutato in modo negativo dal 16,2% delle risposte fornite, mentre sono l’1,3% quelle che ne parlano positivamente. Ecco alcuni esempi di considerazioni positive e negative: “30000 studenti in Bicocca e 2 libri di testo prestabili per materia: quindi, nessuno studente li compera e li fotocopio illegalmente. Vorrei libri di testo in e book gratuiti”, “Spesso i libri in consultazione sono andati persi e i tempi di attesa per il prestito dei libri sono troppo lunghi”, “Disponibilità ridotta o assente per i libri di testo di recente pubblicazione. Mancato reintegro dei libri che risultano smarriti in OPAC”, “Non ho inserito il punteggio massimo per via del problema sullo stato dei testi, espresso in precedenza: spesso in cattive condizioni in quanto sottolineati.”; “La biblioteca offre quello che può offrire ragionevolmente una biblioteca di istituzione recente e multidisciplinare alla ricerca specialistica”, “Molto fornita, anche di testi in lingua originale”, “Perché la Biblioteca Centrale offre un ottimo servizio sia in termini di materiale a disposizione che di disponibilità del personale. Trovo inoltre ottima anche la fruibilità del materiale, sia il cartaceo che nella sua versione elettronica.”.

7.3.3 Considerazioni sugli aspetti trasversali

La domanda relativa alle considerazioni degli aspetti peculiari di una Biblioteca di Ateneo ha ricevuto un tasso di risposta pari al 6,58%; era presentata nel questionario in questo modo: Considerazioni sigli aspetti peculiari della Biblioteca di Ateneo. Questi aspetti, lo ricordiamo, sono: ambienti, comunicazione, giorni e orari di apertura, personale, patrimonio, servizi in loco e on-line.

I risultati relativi al numero di considerazioni positive o negative e suggerimenti individuati attraverso l'analisi del contenuto sono presentati nella figura 7.4. Le percentuali sono relative al numero di risposte pervenute (344); anche in questo caso si può osservare un'andamento simile a quello ottenuto nell'analisi quantitativa (vedi figura 6.41, grafico relativo alla soddisfazione, p. 157).

Aspetto	Valutazioni positive	Valutazioni negative	Proposte
Ambienti	2,9%	31,7%	1,2%
Comunicazione	0,3%	1,7%	2,6%
Giorni e orari di apertura	-	24,4%	-
Personale	2,9%	3,8%	-
Patrimonio	2,0%	13,1%	-
Servizi in loco	2,6%	11,3%	0,9%
Servizi on line	0,6%	3,2%	-

Figura 7.4: Risposte per i diversi aspetti.

Di seguito verranno analizzati gli aspetti relativi ad ambienti, giorni e orari di apertura, servizi in loco e servizi on-line. Sono state esclusi dalla presentazione gli esempi relativi alla comunicazione, al personale e al patrimonio in quanto le considerazioni degli utenti ricalcavano quelle già espresse quando valutavano i servizi.

Dalle percentuali riportate si nota che gli ambienti sono l'aspetto più negativo, esso è da migliorare soprattutto nella gestione della temperatura e nel rumore.

Si riportano di seguito alcune frasi espresse dagli utenti rispetto alla temperatura: "Principalmente per il troppo caldo, assenza di aria condizionata", "Il problema della biblioteca in U8 è che in Estate al piano superiore è una sauna grazie alle ampie vetrate che, fanno entrare sia la luce ma, fanno da effetto serra.", "La temperatura (certe correnti d'aria, d'inverno, che obbligano a mettere i cappotti come se si stesse all'aperto)", "D'inverno troppo freddo, d'estate troppo caldo", "Scarso funzionamento del sistema di riscaldamento e dell'aria condizionata".

Mentre queste sono le parole degli utenti per descrivere il problema del rumore: "Spesso e volentieri ci sono persone che non fanno silenzio e disturbano: dovrebbero essere riprese dal personale", "Il personale che ricolloca i libri è la seconda causa di disturbo al silenzio, poichè chiacchiera tra di loro senza tener conto delle persone che studiano", "L'unica 'pecca', se così la si può chiamare, è la presenza frequente di persone che parlano di altre cose e che disturbano coloro che stanno studiando", "Non rispetto del silenzio e maleducazione di chi frequenta la biblioteca (persone che giocano a carte, che parlano al cellulare ecc.)".

L'aspetto dei giorni e orari di apertura risulta essere l'unico che ottiene solo valutazioni negative; esse sono tutte relative all'orario limitato e ai giorni di apertura che non comprendono il fine settimana. Ecco alcune frasi d'esempio: "Mi ritengo abbastanza soddisfatto, invece che molto principalmente per via degli orari. Mi piacerebbe che la biblioteca fosse aperta per turni più lunghi rispetto al canonico 9,00-18,00 e gradirei molto se fosse disponi-

bile per lo studio anche la domenica quando le biblioteche di Milano sono purtroppo tutte chiuse.”; “Orari non adeguati... apre tardi e chiude presto!”, “ Il problema orari, di fatto, impedisce qualsiasi consultazione agli studenti lavoratori”.

Per quanto riguarda i servizi in loco, anche in questo caso i problemi maggiori sono da ricondurre alla mancanza di posti in U2 e ai libri smarriti, soprattutto in U6. Questo ultimo fattore risulta influenzare anche la valutazione del patrimonio. Eccone alcuni esempi: “Libri che compaiono come prestabili sul catalogo OPAC ma scomparsi dalla loro postazione negli scaffali. Irreperibili per mesi!; “Buon ambiente ma in certi momenti non si ha abbastanza spazio”; “Purtroppo è sempre piena e la gente sbrighella per l’università lasciando il posto occupato o portandosi via la sedia”, “Bisognerebbe anche pensare all’ampliamento dei posti disponibili: il numero degli studenti aumenta, ma le infrastrutture sono sempre le stesse.”, “La Biblioteca di Ateneo presenta molti volumi da consultare, ma molto spesso sono edizioni molto vecchie o che non sono collocati nei luoghi giusti”.

I servizi on-line sono valutati negativamente a causa della complessità dello strumento MetaBib, dell’OPAC e del sito web. Ecco alcuni esempi delle considerazioni fornite per i diversi servizi offerti: “il materiale online è diventato il più importante del patrimonio. Se fosse possibile accederci con una ricerca più semplice, tipo motore di ricerca, anziché attraverso il riempimento dei campi di metabib, sarebbe molto più veloce. considerata la frequenza d’uso, questo non è più un dettaglio.”; “la struttura informatica che permette l’accesso ai servizi non è user friendly non è autoesplicativa ed è eccessivamente burocratica. Purtroppo per sfruttare le potenzialità della biblioteca con questo sito va dedicato tempo ad imparare le procedure informatiche in un meandro di pagine inutili. Invece una qualunque cosa la dovrei poter eseguire con 3 click del mouse senza conoscere il sito, non perderci un pomeriggio per capire come fare (nonché trovare la pagina giusta tipo caccia al tesoro) e rintracciare password astruse inventate e richieste da burocrati informatici.”; “il sito in cui ci sono i regolamenti per il prestito è poco chiaro

così come ho trovato difficoltosa la ricerca on line per il sito della biblioteca in bicocca... ci vorrebbe un sito a parte più chiaro e semplice”.

7.3.4 Le motivazioni della percezione complessiva

La domanda relativa alle motivazioni che sono alla base del grado di soddisfazione generale sulla Biblioteca di Ateneo è quella che ci fornisce il maggior numero di informazioni. Essa era presentata nel questionario in questo modo: Quali sono in motivi principali per cui hai espresso questa valutazione?

Essa, era obbligatoria per poter proseguire nella compilazione del questionario ed è quella con il tasso di risposta più elevato raggiungendo il 90,57%.

Si ricorda che le risposte pertinenti e complete a questa domanda sono state 3.445 e che sono state escluse da questa esposizione 1.293 risposte³. Per quanto riguarda le risposte esaminate 1.935 riguardavano specifici aspetti o servizi erogati dalla biblioteca; c'erano poi altre 987 risposte riferite ad una percezione generale; infine 523 percezioni esprimevano una valutazione mista, questi soggetti esprimevano una valutazione generale accompagnata da una valutazione specifica (figura 7.5).

Nella figura 7.6 si può osservare che la maggioranza delle considerazioni generali presentava una valenza positiva. Nelle considerazioni specifiche è presente un 37% di valutazioni negative, mentre quelle positive sono il 62%. Questo dato rispecchia il dato di soddisfazione totale, che ricordiamo essere pari al 3,29 su una scala da 1 a 4.

³Per i risultati ottenuti dall'analisi di queste risposte si veda il rapporto "Customer satisfaction in biblioteca: indagine 2012" p.103 e pp. 117-121.

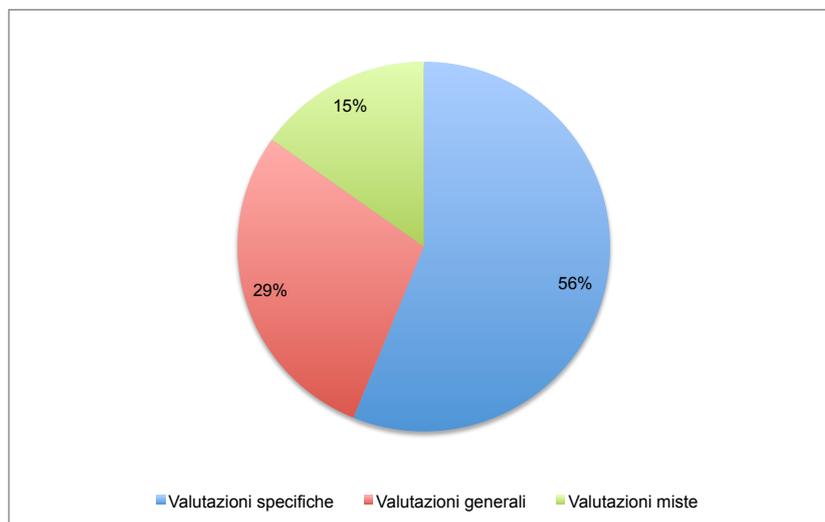


Figura 7.5: Divisione delle risposte esaminate.

	Considerazioni specifiche n=1.935	Considerazioni generali n=987
Valutazioni positive	62,4%	98,6%
Valutazioni negative	37,6%	1,4%

Figura 7.6: Valutazioni positive e negative.

Le risposte provenienti da questa domanda sono state classificate durante l'analisi del contenuto attraverso l'utilizzo di categorie simili a quelle usate nelle analisi precedenti.

Esprimendo le motivazioni principali alla base della valutazione di soddisfazione generale i rispondenti hanno parlato sia degli aspetti trasversali sia dei servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo. Nella figura 7.7 sono riportati i valori percentuali delle considerazioni positive e negative espresse per i diversi aspetti. Si ricorda che il valore è relativo al numero di risposte pertinenti e complete (3.445). Si può così osservare che rispondendo a questa domanda in generale gli utenti valutano positivamente gli ambienti, il personale e il patrimonio. Gli aspetti che anche in questo caso vengono valutati negativamente sono quello degli orari e giorni di apertura e la comunicazione.

Aspetto	Valutazioni positive	Valutazioni negative
Ambienti	19,4%	8,3%
Comunicazione	0,7%	1,3%
Giorni e orari di apertura	1,6%	7,1%
Personale	10,9%	2,8%
Patrimonio	18,2%	10,6%

Figura 7.7: Risposte positive o negative per i diversi aspetti.

La valutazione delle percezioni positive e negative è stata fatta anche per i diversi servizi; le percentuali, sempre relative al numero di risposte (3.445) sono riportate nella figura 7.8. Si osserva che vengono valutati positivamente i servizi di fotocopiatura, prestito, i servizi interbibliotecari, l'OPAC e MetaBib. Vi sono poi due servizi che ricevono solo considerazioni positive, ovvero il reference e i seminari.

I servizi che ricevono maggiori valutazioni negative sono quello della sala lettura seguito dalla consultazione. Per questi due servizi verranno spiegati quali sono le problematiche maggiori e verranno riportate alcune frasi dei rispondenti.

I servizi che presentano le percentuali più elevate per le valutazioni positive sono la sala lettura, la consultazione e il prestito. Anche per le valutazioni positive verranno riportati alcune frasi.

Servizio	Valutazioni positive	Valutazioni negative
Sala lettura	4,1%	7,0%
Carrels	0,0%	0,2%
Fotocopiatura	2,1%	0,5%
PC e WiFi	0,6%	0,5%
Consultazione	3,3%	3,3%
Prestito	3,3%	1,7%
Interbibliotecario	1,6%	0,2%
Quick reference	0,3%	0,5%
Reference	0,6%	-
Seminari	0,3%	-
Sito web	0,2%	0,2%
OPAC	1,2%	0,8%
MetaBib	1,5%	0,7%

Figura 7.8: Risposte positive o negative per i diversi servizi.

I problemi che gli utenti riscontrano per il servizio della sala lettura sono la mancanza di posti e prese elettriche. Per il servizio di consultazione i problemi maggiori si riscontrano nello smarrimento dei volumi, nella difficoltà a capire dove sono ubicati e nell'impossibilità di prenotare i testi a scaffale. Ecco alcuni esempi delle considerazioni fornite dagli utenti rispetto alla sala lettura: "Poche postazioni di lettura", "Spesso non ci sono posti disponibili perché c'è gente che occupa posti per ore senza essere presente"; "Servirebbero maggiori spazi (prese elettriche, tavoli) in particolar modo per chi ha la necessita di utilizzare il proprio portatile".

Per quanto riguarda la consultazione invece: "Perché ritengo che l'organizzazione della disposizione dei libri sia caotica", "Mi è capitato che libri segnalati come disponibili sul sito non sono effettivamente presenti in biblioteca", "Talvolta è difficile reperire i materiali perché mal collocati".

I due servizi analizzati ricevono, come si è già visto, molte considerazioni positive rispetto alla loro utilità e fruibilità, come si può osservare dai successivi esempi, in cui i primi sono riferiti alla sala studio e gli altri alla consultazione: "Studio in biblioteca quasi tutti i giorni e lì il mio studio è davvero molto proficuo", "La biblioteca è sempre un perfetto luogo per studiare in tranquillità e approfonditamente. Sono molto soddisfatto"; "Perché ho potuto preparare in tranquillità la maggior parte degli esami consultando la buona varietà di testi scientifici disponibili alla consultazione in loco", "La disposizione dei volumi e le scaffalature aperte".

Un'altro servizio che riceve molte considerazioni positive è quello del prestito, infatti gli utenti ne parlano in questi termini: "Efficienza del servizio prestito libri"; "Sono molto soddisfatta che da quest'anno si possano prendere in prestito fino a 5 libri, anche se penso sarebbe utile poterne prendere in prestito di più"; "Ho quasi sempre trovato i libri che mi servivano, il servizio di prenotazione è efficiente".

7.3.5 I suggerimenti

Le risposte provenienti da questa domanda, relativa a quali suggerimenti dare alla Biblioteca di Ateneo per migliorare, sono state 1.034 che rappresentano il 19% dei rispondenti. Essa era presentata nel questionario in questo modo: Suggerimenti per migliorare i servizi della Biblioteca di Ateneo. Coloro che hanno espresso suggerimenti lo hanno fatto sia in relazione agli aspetti trasversali sia in relazione ai servizi. Nella tabella successiva sono presentati i valori percentuali in relazione al numero di risposte ottenuto, alcuni rispondenti hanno espresso suggerimenti per diversi aspetti o servizi.

Si può osservare che i maggiori suggerimenti siano in relazione ai servizi in loco, poi ai giorni e orari di apertura, al patrimonio.

Rispetto ai diversi servizi osserviamo che i suggerimenti sono soprattutto per la sala lettura e il prestito.

Aspetti	Numero di suggerimenti	Servizio	Numero di suggerimenti
Ambiente	18,4%	Sala lettura	18,9%
Comunicazione	10,9%	Carrels	1,1%
Giorni e orari di apertura	25,8%	Fotocopiatura	1,6%
Patrimonio	24,9%	PC e WiFi	3,2%
Personale	4,1%	Consultazione	2,2%
Servizi in loco	31,5%	Prestito	7,6%
Servizi on line	4,0%	Interbibliotecario	1,8%
		Quick reference	1,1%
		OPAC	1,3%
		MetaBib	1,4%
		Sito web	0,5%

Figura 7.9: Numero di suggerimenti per gli aspetti e i servizi.

I suggerimenti che sono stati fatti da più di 40 soggetti sono quelli di:

- mettere più posti nella sala lettura;
- acquistare più copie per volume;
- chiudere più tardi;
- migliorare la temperatura;
- ampliare gli orari di apertura;
- ampliare il patrimonio cartaceo;
- aprire nel week end;
- ampliare il patrimonio;
- fare maggiore promozione;
- far rispettare maggiormente il silenzio;
- aumentare la durata del prestito;
- agevolare la ricerca a scaffale.⁴

Questi suggerimenti sono serviti alla Biblioteca di Ateneo per mettere in pratica e ipotizzare alcuni cambiamenti che rispondessero alle richieste degli utenti. La presentazione di questi interventi verrà fatta nelle conclusioni.

⁴Per una trattazione dettagliata di questi suggerimenti si veda il rapporto “Customer satisfaction in biblioteca: indagine 2012”, pp. 121-131

7.4 L'analisi delle risposte supportata da T-Lab

Le risposte fornite alla domanda relativa alle motivazioni della soddisfazione generale sono state analizzate utilizzando il software T-Lab.

Le analisi sono state condotte su 2.791 risposte, ovvero quelle fornite da coloro che utilizzano una delle tre sedi della Biblioteca di Ateneo ed esprimono un grado di soddisfazione diverso dal non so, non conosco.

Le parole maggiormente utilizzate dai rispondenti quando esprimono le considerazioni riguardo il loro grado di soddisfazione sono: “Ateneo” e “biblioteca”, seguite da “servizi”, “studiare”, “trovare”, “libro”, “soddisfazione”, “disponibilità” e “personale”. Va notato che non è presente la parola “insoddisfazione”.

Osservando questi termini si rileva che le risposte analizzate risultano essere altamente pertinenti con l'oggetto dell'indagine, ovvero la Biblioteca di Ateneo; inoltre vengono nominate maggiormente lemmi relativi alla funzione base della biblioteca, in particolare la ricerca dei libri. Dall'elenco riportato e dall'analisi del contenuto manuale possiamo affermare che la biblioteca è utilizzata da molti utenti anche come luogo in cui studiare.

Le analisi condotte sono quelle relative alle associazioni di parole. L'obiettivo era quello di ottenere delle rappresentazioni grafiche che confermassero i risultati ottenuti attraverso l'analisi del contenuto manuale; si voleva anche approfondire le modalità di fruizione dei servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo da parte dei rispondenti.

Inoltre sono stati individuati i nuclei tematici al fine di verificare attorno a quali argomenti si articolano i giudizi di soddisfazione. Successivamente sono state ricercate le relazioni tra questi nuclei tematici.

Infine sono state ricercate le relazioni tra i lemmi utilizzati e le diverse variabili che caratterizzano i rispondenti. Le variabili analizzate sono state la sede frequentata, il grado di soddisfazione e la tipologia di utenza. Sono state individuati anche i termini maggiormente utilizzati da coloro che frequentano

la facoltà di Psicologia.

7.4.1 Le analisi delle associazioni di parole

Verranno ora presentati i risultati delle analisi delle associazioni di parole.

Le analisi sono state condotte su alcuni termini che risultano essere più tipici ed esplicativi quando si parla di aspetti trasversali e di servizi; si ricorda che i rispondenti avevano valutato tali aspetti e servizi nel corso della compilazione del questionario.

La soddisfazione generale della biblioteca si può ipotizzare che sia influenzata da tali servizi e aspetti trasversali.

I termini analizzati per gli aspetti trasversali sono:

- ambiente;
- apertura;
- comunicazione;
- personale;
- patrimonio.

I termini analizzati per i servizi sono:

- sala;
- fotocopiatura;
- prestito;
- consultazione;
- reference;
- OPAC;
- MetaBib.

In questa sede verranno presentati i risultati relativi ai termini “consultazione” e “comunicazione” in quanto le rappresentazioni delle associazioni di questi due lemmi presentano caratteristiche nuove rispetto a quanto emerso dall’analisi del contenuto.

Analizzando le associazioni con il lemma comunicazione si ottiene la figura 7.10 dalla quale è possibile osservare che i termini maggiormente legati a quello in esame sono: “tempestivo”, “scadenza” ed “e-mail”. Da questa rappresentazione si può ipotizzare che i rispondenti, quando parlano della comunicazione, si riferiscono principalmente a quella che la Biblioteca di Ateneo mette in atto in occasione delle scadenze relative ai prestiti o per comunicare la disponibilità di un volume prenotato. Sembra non essere valutata tutta la comunicazione che la Biblioteca mette in atto per promuovere, far conoscere ed illustrare i diversi servizi offerti.



Figura 7.10: Lemmi associati a comunicazione.

Vengono ora presentate le associazioni con il termine “consultazione” (figura 7.11); i lemmi che maggiormente sono legati a quello in esame sono: “prestito”, “libro”, “studiare”. Interpretando queste associazioni in relazione a quanto emerso nell’analisi dei contenuti, in particolare alla scarsa disponibilità delle copie dei libri di testo per il prestito, il termine che richiede una riflessione maggiore è “studiare”. Questo lemma, messo in relazione con gli altri associati a “consultazione”, ovvero “libro” e “prestito”, porta all’interpretazione che i rispondenti valutino il servizio di consultazione in modo molto simile all’uso della sala lettura, ovvero un luogo in cui poter studiare i materiali propri o presenti all’interno della Biblioteca di Ateneo. I rispondenti, probabilmente, quando un libro di testo è disponibile solo in consultazione, lo studiano in biblioteca.

Concludendo, grazie a questa analisi, possiamo affermare che i rispondenti, parlando della consultazione, si riferiscono in parte anche al servizio di sala lettura.



Figura 7.11: Associazioni con consultazione.

7.4.2 L'analisi delle co-occorrenze e mappe concettuali: la rappresentazione del Multi Dimensional Scaling

L'analisi MDS è stata condotta con il fine di ricercare i nuclei tematici attorno ai quali i rispondenti articolano i giudizi di soddisfazione generale. Osservando la figura 7.12 si possono individuare quattro nuclei tematici, divisi graficamente in base al colore. La dimensione dei cerchi indica la frequenza con cui occorre il termine nelle risposte;

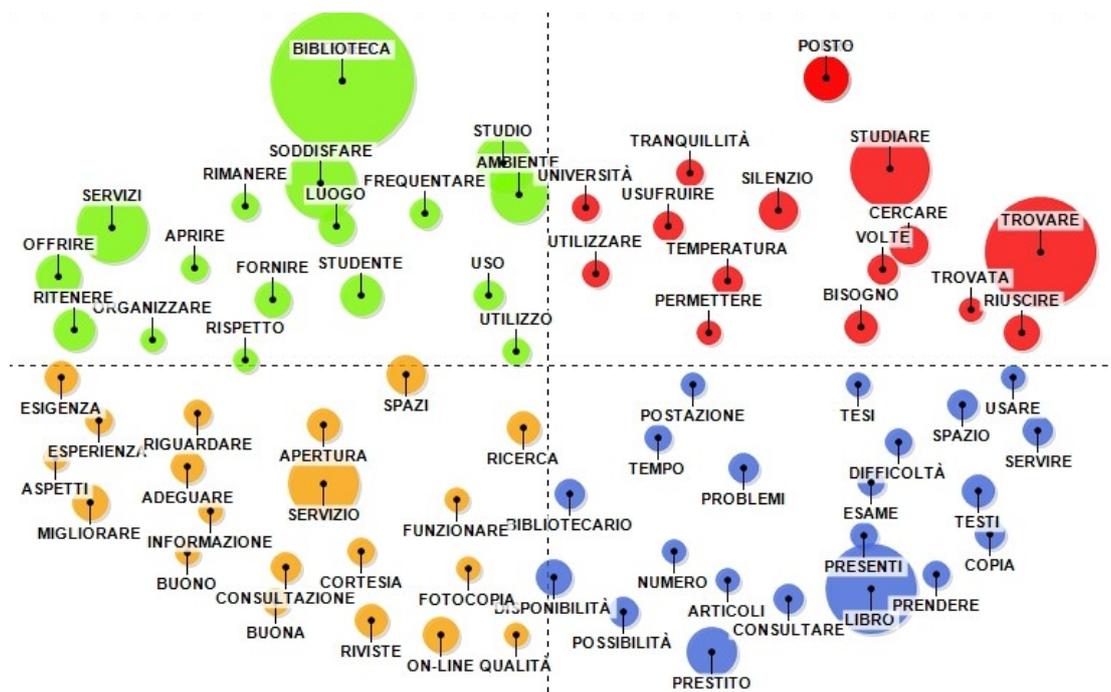


Figura 7.12: Rappresentazione dei nuclei tematici.

Nella parte sinistra della rappresentazione grafica si trovano due nuclei tematici relativi alla valutazione dei servizi; uno relativo ad una valutazione generale, l'altro ad una valutazione specifica.

Nella parte destra della rappresentazione grafica si trovano due nuclei relativi alla fruizione della Biblioteca di Ateneo; uno relativo agli spazi fisici, l'altro legato alla fruizione di questi luoghi per utilizzare i servizi offerti.

Il nucleo tematico posizionato in alto a sinistra, definito dal colore verde, è quello relativo alla valutazione generale della Biblioteca di Ateneo; esso è definito dai lemmi: "biblioteca", "soddisfare", "servizi", "studio".

L'area in basso a sinistra, definita dal colore giallo, è quella relativa alla valutazione specifica dei servizi offerti e degli aspetti della Biblioteca di Ateneo; essa è definita dai lemmi: "servizio", "consultazione", "apertura", "migliorare", "on-line".

Il nucleo tematico posizionato in alto a destra, definito dal colore rosso, è relativo alla fruizione degli spazi fisici; i lemmi che lo caratterizzano sono: "posto", "studiare", "trovare", "tranquillità", "silenzio", "cercare".

Infine l'area in basso a destra, caratterizzata dal colore blu, è quella riferita alla fruizione degli spazi come luogo dove usare i servizi. Essa è caratterizzata da lemmi quali: "libro", "prendere", "copia", "prestito", "consultare", "problemi", "difficoltà".

Concludendo si può notare come i due aspetti trasversali che maggiormente vengono considerati dai rispondenti quando esprimono le loro motivazioni sono quello dei servizi offerti e quello degli ambienti. Come si è osservato dall'analisi del contenuto manuale l'aspetto degli ambienti è quello che presenta maggiori aree problematiche e che andrebbero migliorate.

7.4.3 L'analisi tematica dei contesti elementari

L'analisi tematica dei contesti elementari è stata condotta con lo scopo di mettere in relazione tra loro i nuclei tematici precedentemente individuati.

Osservando la figura 7.13 si possono individuare quattro cluster che, in virtù dei lemmi presenti al loro interno (figura 7.14), potrebbero essere classificati come:

- CL-01: “Valutazione dell’accessibilità e fruibilità della biblioteca per lo studio”;
- CL-02: “Valutazione generale”;
- CL-03: “Valutazione dei luoghi e degli ambienti”;
- CL-04: “Valutazione dei servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo per favorire lo studio”.

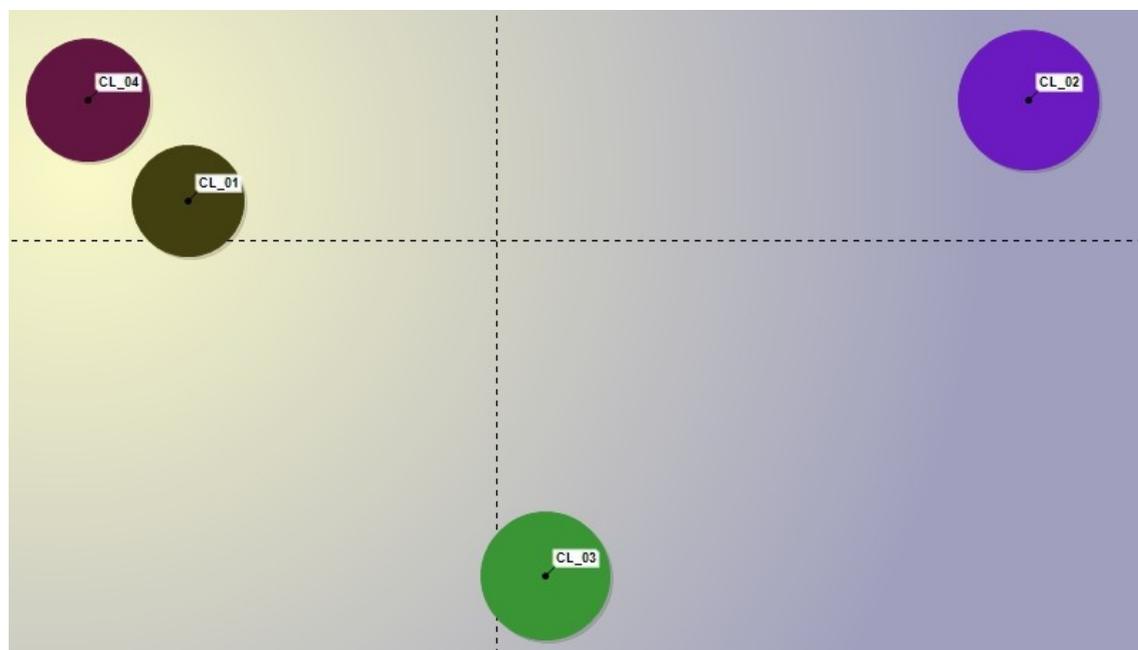


Figura 7.13: Rappresentazione dei quattro cluster.

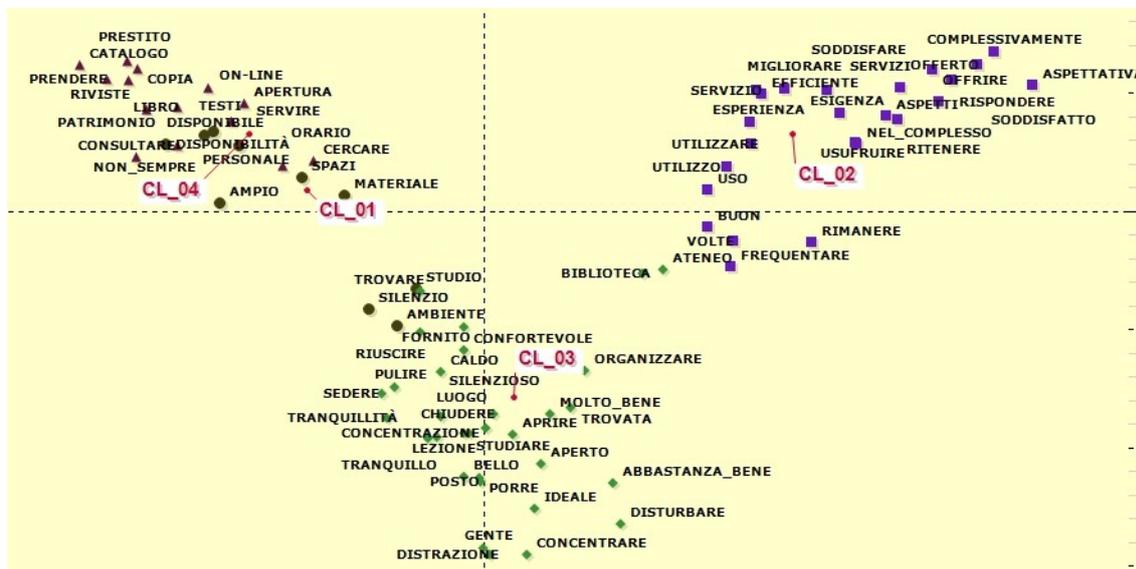


Figura 7.14: Rappresentazione dei lemmi che compongono i cluster.

Il cluster 1 è definito da 525 contesti elementari che rappresentano il 19,41% del totale; il cluster 4 da 644 contesti elementari che rappresentano il 23,81%. Il cluster 2 è definito da 836 contesti elementari, cioè il 30,91%; il cluster 3 da 700 contesti elementari, cioè il 25,88%.

La valutazione relativa agli spazi fisici (CL-01) è definita dai lemmi: “spazio”, “materiale”, “ampio”, “disponibilità”; quella relativa ai servizi (CL-04) è caratterizzata dai termini: “libro”, “patrimonio”, “copia”, “riviste”, “testi”, “consultare”.

La valutazione degli ambienti (CL-03) è caratterizzata dalle parole: “confortevole”, “luogo”, “tranquillità”, “silenzio”, “pulire”, “chiudere”, “ambiente”.

Vi è infine la valutazione generale (CL-02) caratterizzata dai lemmi: “migliorare”, “servizio”, “soddisfare”, “utilizzare”, “esigenza”, “offerto”.

Grazie a questa rappresentazione si può affermare che il nucleo tematico della fruizione dei luoghi per utilizzare i servizi e la valutazione specifica dei servizi sono legati tra loro e possono essere ricondotti rispettivamente al CL-01 e al CL-04. Vi è poi il nucleo tematico degli spazi fisici che rimane separato

ed è riconducibile al CL-03; infine, ricorre anche in questa rappresentazione, una valutazione più generale, CL-02, già individuata tra i nuclei tematici.

Viene ora presentata la relazione di questi cluster con le variabili che caratterizzano i rispondenti, ovvero i diversi livelli della soddisfazione generale (identificato nella figura dall'etichetta VALUTAZI), la sede frequentata (nella figura SEDE), la tipologia di utenza (nella figura UTENZA), la facoltà di Psicologia (nella figura FACOLTA-4). Il grado di soddisfazione è identificato dalle etichette:

- VALUTAZI-2: poco;
- VALUTAZI-3: abbastanza;
- VALUTAZI-4: molto.

Non è presente la valutazione per nulla in quanto la numerosità all'interno delle risposte analizzate era troppo bassa (solo 6 risposte). La sede è rappresentata dalle etichette:

- SEDE-1: Sede Centrale (U6);
- SEDE-2: Sede di Scienze (U2);
- SEDE-3: Sede di Medicina (U8).

La tipologia di utenza è rappresentata dalle etichette:

- UTENZA-1: Utenti solo in loco;
- UTENZA-2: Utenti solo on-line;
- UTENZA-3: Utenti ibridi.

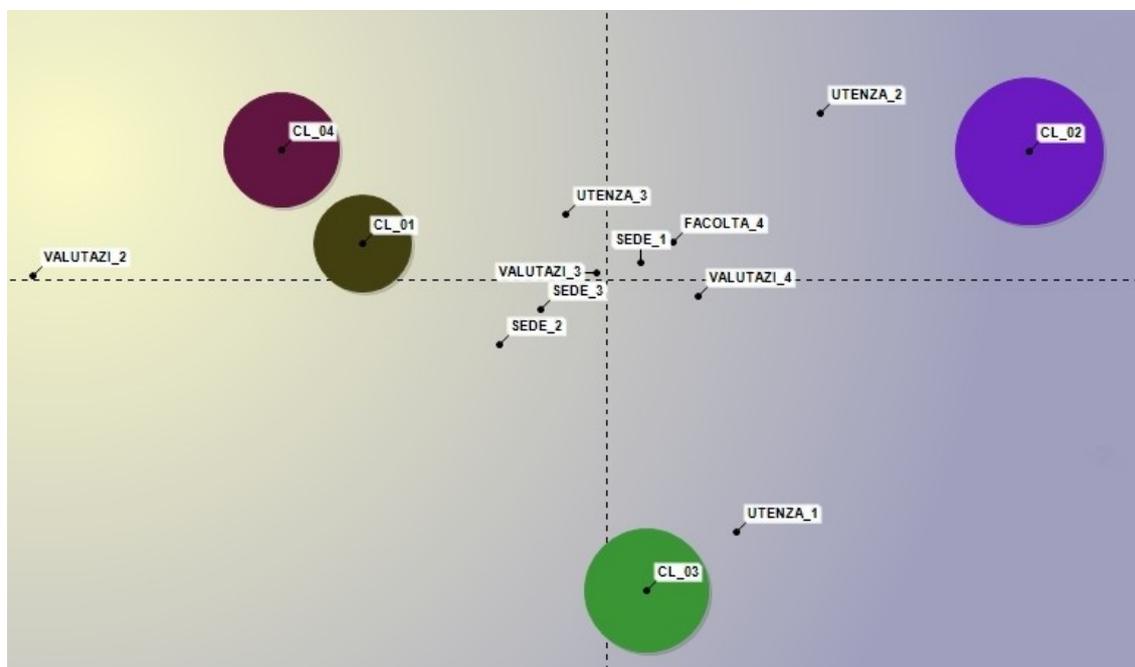


Figura 7.15: Rappresentazione delle associazioni tra i cluster e le variabili.

Osservando la figura 7.15 si nota che il grado di soddisfazione più basso è vicino ai cluster legati alla valutazione dei servizi e degli spazi per lo studio; il grado “molto” è maggiormente legato al cluster relativo alla valutazione generale. Per il grado “abbastanza” non si rilevano legami significativi.

Per quanto riguarda le sedi pur non osservando forti legami si può notare una tendenza ad esprimere maggiormente considerazioni legate agli ambienti per coloro che frequentano la sede di U2.

Gli utenti in loco esprimono maggiormente considerazioni rispetto agli ambienti, mentre gli utenti ibridi rispetto ai servizi. Gli utenti on-line esprimono le proprie opinioni maggiormente rispetto alla valutazione generale della Biblioteca di Ateneo.

Gli utenti della facoltà di psicologia risultano legati alla sede di U6, al grado di soddisfazione elevato e inoltre sembrano esprimere considerazioni maggiori rispetto alla valutazione generale della Biblioteca di Ateneo.

Concludendo possiamo osservare che coloro che indicano un grado di sod-

disfazione basso esprimono considerazioni legate ai servizi e agli ambienti. Questi rispondenti sono anche coloro che maggiormente utilizzano gli spazi della biblioteca e ne utilizzano i servizi, rientrando infatti nelle categorie di utenti in presenza e utenti ibridi. Coloro che utilizzano la biblioteca da remoto esprimono considerazioni rispetto alla biblioteca in generale. Questo dato risulta confermare quanto emerso nell'analisi dei nuclei tematici, ovvero che gli ambienti e i servizi erogati in loco sono quelli che maggiormente influiscono sul grado di soddisfazione.

Inoltre possiamo affermare che anche in questa rappresentazione individuiamo i legami già trovati nell'analisi del contenuto svolta manualmente.

7.4.4 L'analisi delle specificità

L'analisi delle specificità permette di analizzare le risposte in base alle variabili che caratterizzano i rispondenti al fine di verificare se vi siano delle differenze nei lemmi maggiormente utilizzati.

Per quanto riguarda il grado di soddisfazione, come si può osservare nella figura 7.16, coloro che esprimono una soddisfazione elevata (4) utilizzano maggiormente le parole “ottimo”, “bisogno”, “esigenza”, “tranquillo”, “efficiente”. I rispondenti che esprimono una soddisfazione pari ad “abbastanza” (3) utilizzano maggiormente termini quali: “migliorare”, “ritenere”, “buoni”, “positivo”, “soddisfatto”; infine coloro che valutano poco soddisfacente la Biblioteca di Ateneo utilizzano lemmi quali “inadeguato”, “chiudere”, “occupato”, “orario”, “chiara”, “parlare”, “apertura”.

Attraverso questa rappresentazione si può ritrovare quanto emerso nelle precedenti analisi e nell'analisi del contenuto manuale. Si osserva infatti che le argomentazioni maggiormente utilizzate da coloro che esprimono un grado basso di soddisfazione sono da ricondursi agli aspetti di apertura e agli ambienti in particolare i posti a sedere e l'occupazione di tali postazioni. Coloro che esprimono un grado intermedio sono i rispondenti che maggiormente forniscono indicazioni su quali aspetti dovrebbero essere migliorati. Infine chi esprime una soddisfazione elevata si limita a esprimere una valutazione generale oppure specifica gli aspetti che hanno influenzato la valutazione. Questi aspetti risultano essere la tranquillità, l'efficienza e la disponibilità.

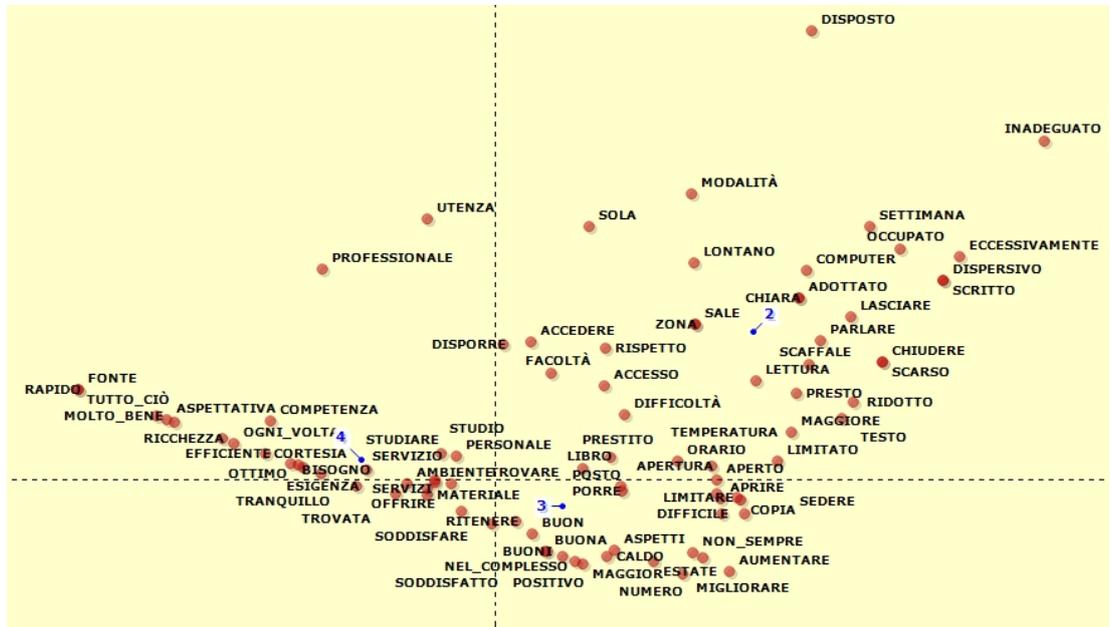


Figura 7.16: Lemmi utilizzati dagli utenti in base al loro grado di soddisfazione.

La rappresentazione della relazione tra i lemmi e le sedi (figura 7.17) ci fa capire come le diverse sedi abbiano peculiarità differenti.

Coloro che frequentano la sede di U6 (1) utilizzano maggiormente parole quali: “difficoltà”, “trovare”, “servizi”, “offrire”; coloro che frequentano U2 (2) utilizzano i termini “posto”, “postazione”, “scientifico”, “ridotto”, “lettura”; infine gli utenti di U8 utilizzano maggiormente lemmi quali “temperatura”, “caldo”, “articoli”, “fornitura”.

Questa rappresentazione conferma i risultati dell'analisi del contenuto manuale; infatti gli utenti della Sede Centrale lamentano soprattutto problemi legati alla fruizione di alcuni servizi; gli utenti di U2 pongono l'attenzione sulla mancanza di posti a sedere e infine gli utenti di U8 lamentano il problema delle alte temperature, inoltre sono coloro che maggiormente parlano dei servizi interbibliotecari in quanto questi servizi sono utilizzati in questa sede misura maggiore rispetto alle altre.

Nella figura 7.18 sono presentati i lemmi associati alle diverse tipologie di utenza.

Gli utenti in loco utilizzano maggiormente parole quali “studiare”, “posto”, “ambiente”, “silenzioso”. Gli utenti on-line sono legati ai lemmi “on-line”, “interessare”, “pienamente”, “recuperare”, “difficilmente”, “rapidità”. Gli utenti ibridi utilizzano termini quali “disponibile”, “prestito”, “libro”, “servizi”, “on-line”.

Questa rappresentazione conferma quanto emerso nell'analisi dei cluster e al legame che presentavano con le variabili caratteristiche dei rispondenti. Inoltre approfondisce alcuni elementi, infatti permette attraverso l'individuazione dei lemmi caratteristici le tematiche che vengono espresse dagli utenti in loco; essi prestano maggiore attenzione agli aspetti ambientali in quanto sono coloro che maggiormente risentono dei problemi legati all'uso degli spazi fisici della Biblioteca di Ateneo. Gli utenti ibridi prestano maggiore attenzione ai servizi erogati; in particolare ad aspetti quali il patrimonio, la disponibilità e la competenza. Gli utenti on-line esprimono pareri rispetto alla rapidità, agli abbonamenti e alla loro fruizione delle biblioteche comunali. Si nota che gli utenti on-line sono posizionati in maniera opposta rispetto alla valutazione degli ambienti.

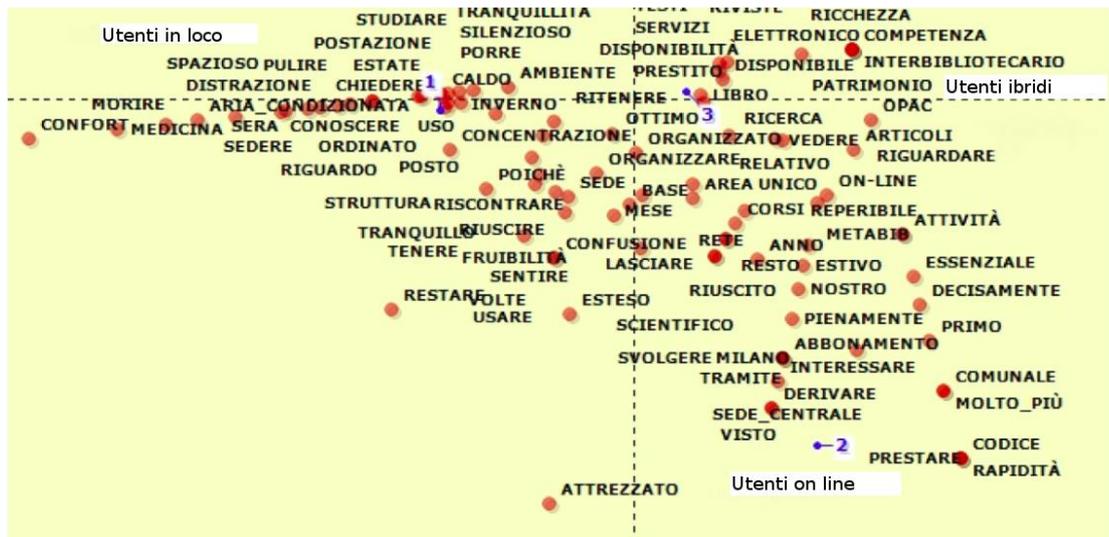


Figura 7.18: Lemmi utilizzati dalle diverse tipologie di utenza.

7.4.5 Conclusioni

Le analisi supportate dall'utilizzo di T-Lab hanno permesso di verificare e meglio precisare quanto emerso nelle analisi del contenuto manuali.

Le rappresentazioni grafiche hanno permesso di identificare il tema relativo al fatto che coloro che passano molto tempo in biblioteca valutano soprattutto gli ambienti e risultano essere meno soddisfatti della Biblioteca di Ateneo, mentre coloro che utilizzano la biblioteca da remoto e coloro che ne utilizzano tutte le tipologie di servizi prestano maggiore attenzione ai servizi erogati e presentano livelli di soddisfazione maggiori.

Nell'analisi tematica dei contesti elementari e nell'analisi delle specificità sono stati individuati i problemi maggiori sui quali la Biblioteca di Ateneo dovrebbe migliorare per aumentare la soddisfazione dell'utenza.

Questi problemi sono relativi alla numerosità dei posti a sedere disponibili e alla termoregolazione.

Nelle conclusioni verranno presentati gli interventi che la Biblioteca di Ateneo ha intenzione di mettere in atto per risolvere o diminuire questi problemi.

Conclusioni

Conclusioni

I principali risultati emersi

Verranno ora presentati i risultati più interessanti emersi dall'analisi di questi dati.

L'analisi quantitativa ha permesso di identificare, tra i rispondenti, 1642 soggetti che non frequentano nessuna delle sedi della Biblioteca di Ateneo. Di questi non frequentanti solo 712 soggetti sono realmente non utenti, ovvero coloro che non frequentano le sedi della biblioteca e nemmeno utilizzano i servizi on-line.

I rimanenti 930 soggetti, pur non frequentando biblioteche o frequentando biblioteche diverse da quella di Ateneo, ne utilizzano i servizi on-line. Essi si aggiungono a coloro che frequentano le sedi della Biblioteca di Ateneo (3.589) e vanno a comporre la categoria degli utenti (4.519 soggetti).

Questi utenti della Biblioteca di Ateneo sono stati suddivisi in base all'uso che fanno dei servizi. Vi sono:

- gli utenti in loco, che usano uno o più servizi fruibili in biblioteca;
- gli utenti on-line, che utilizzano uno o più servizi fruibili da remoto;
- gli utenti ibridi, che usufruiscono di entrambi i tipi di servizi.

Gli utenti "ibridi" risultano essere i più numerosi in tutte le categorie di utenti (studenti, studenti post-laurea, assegnisti, etc), l'unica eccezione è rappresentata dalla categoria dei docenti/ricercatori che è più numerosa tra gli utenti on-line. Gli studenti sono i più numerosi nella categoria degli

utenti in loco, essi sono coloro che maggiormente sfruttano il servizio di consultazione e sala lettura.

Per la categoria degli utenti “in loco” la maggior parte appartiene alla facoltà di Medicina, seguiti dalla facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali. Seguono poi le facoltà Economia e Giurisprudenza. Questo dato si può spiegare con il fatto che i testi delle prime due facoltà alle volte risultano molto costosi e quindi è un grande vantaggio per gli studenti poterli avere a disposizione nella biblioteca. Le facoltà di Giurisprudenza ed Economia fanno un uso della biblioteca particolare in quanto gli iscritti a queste facoltà potrebbero aver bisogno di consultare codici e riviste che possono facilmente trovare nella Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo.

Analizzando i servizi offerti si è potuto osservare quali fossero quelli utilizzati maggiormente; risulta così che i primi tre servizi sono l’OPAC (catalogo on-line), la consultazione e il prestito. Tutti i servizi offerti sono stati raggruppati in cinque categorie:

- “Studio e ricerca in loco” composta dai servizi di consultazione, prestito, servizi interbibliotecari, fotocopie;
- “Studio e ricerca on-line” composta dal servizio OPAC, MetaBib;
- “Spazi studio” formata da sala lettura, carrels, postazioni pc e rete Wi-Fi;
- “Supporto” che comprende i servizi di reference, quick reference e seminari;
- “Sito web”, questo servizio è categorizzato da solo in quanto fornisce informazioni di vario tipo all’utenza della Biblioteca di Ateneo.

Da questo raggruppamento si è osservato come i servizi maggiormente utilizzati siano quelli che favoriscono lo studio e la ricerca in loco e on-line (cfr. figura 6.33 pp.130-131).

Nelle tre sedi vengono utilizzati diversi servizi; la sede di Medicina utilizza molto la consultazione e i servizi interbibliotecari, la Sede Centrale è caratterizzata da un utilizzo maggiore delle fotocopiatrici, questo dato è dovuto all'elevata affluenza di utenti che afferrisce alla sede di U6. La sede di scienze presenta un utilizzo maggiore del servizio di sala lettura e dell'utilizzo di PC e rete Wi-Fi.

Dall'analisi qualitativa si è potuto osservare che il non uso dei servizi bibliotecari non è da imputare ad una mancata soddisfazione ma alla mancata conoscenza degli stessi. Inoltre si è rilevata la presenza di una categoria dell'impossibilità di usare la Biblioteca di Ateneo, essa rappresenta una categoria imprevista, che dovrebbe essere aggiunta nelle prossime rilevazioni in quanto l'Università degli Studi di Milano-Bicocca raggiunge un bacino di utenza che abita a volte molto lontano dal campus e quindi ha difficoltà a raggiungere le sedi della Biblioteca di Ateneo.

Osservando il grado di soddisfazione bisogna notare che tutti i servizi ottengono un punteggio elevato. I più soddisfacenti sono i servizi interbibliotecari e i seminari, essi hanno un grado di soddisfazione medio pari a 3,4 punti su 4. I meno soddisfacenti sono il servizio di fotocopiatura e le postazioni PC e rete Wi-Fi, che presentano una soddisfazione media pari al 3,2.

Attraverso l'utilizzo del software T-Lab si è potuto identificare, grazie all'associazione tra le parole "consultazione", "prestito", "studiare" e "libro", il fenomeno per cui gli utenti si riferiscono alla "consultazione" intendendo un utilizzo di questo servizio molto simile a quello della sala lettura. Infatti si osserva che gli utenti affermano di consultare principalmente libri di testo e nel caso in cui non vi sia una copia per il prestito esterno allora essi lo studiano nei locali della Biblioteca di Ateneo.

La rilevazione è stata utile per identificare gli aspetti trasversali e i servizi sui quali intervenire; inoltre le motivazioni della percezione e i suggerimenti degli utenti hanno fornito elementi di riflessione che permettono di identificare quali cambiamenti apportare per aumentare il grado di soddisfazione. Sono

stati identificati anche quali chiarimenti siano necessari per poter ridurre il malcontento e fidelizzare l'utenza.

Attraverso l'analisi tematica dei contesti elementari, svolta grazie al software T-Lab, è stato possibile individuare quattro cluster che racchiudono i nuclei tematici presenti nelle risposte. Vi sono due cluster legati all'utilizzo dei servizi e all'accessibilità e fruibilità della biblioteca per favorire lo studio, uno relativo alla valutazione degli ambienti, infine è presente un cluster legato alla valutazione generale della Biblioteca di Ateneo.

I cambiamenti previsti a seguito dell'indagine 2012

Verranno ora presentati gli interventi realizzati o previsti dalla Biblioteca di Ateneo per risolvere le criticità emerse dall'indagine di *customer satisfaction* qui esaminate.

Si fa qui riferimento ad un documento della Biblioteca di Ateneo che riepiloga, per tutti gli aspetti e servizi erogati, gli interventi e fornisce chiarimenti. Questi ultimi sono relativi all'impossibilità di realizzare i cambiamenti a breve termine oppure ad all'impossibilità tecnica da parte dell'organizzazione di mettere in pratica le richieste dell'utenza (vedi sitografia: "Customer satisfaction in biblioteca: indagine 2012. Interventi e chiarimenti", Ilaria Moroni, gennaio 2013).

Il primo aspetto sul quale si desidera intervenire è quello relativo all'apertura; le criticità emerse riguardano gli orari di apertura limitati: gli utenti richiedono che la Biblioteca di Ateneo sia aperta nel tardo pomeriggio e nella giornata di sabato. Gli interventi realizzati e previsti riguardano una promozione dell'apertura serale della biblioteca del CIDiS ubicata nell'edificio U12 e l'ipotesi di una più stretta collaborazione tra le due organizzazioni.

L'aspetto della comunicazione risulta essere critico rispetto alla promozione dei servizi erogati. Gli interventi che sono stati realizzati sono: l'invio della newsletter mensile a tutti gli utenti potenziali della Biblioteca di Ate-

neo, da ottobre 2012, e la promozione dei vari servizi e risorse, con particolare attenzione ai seminari e ai servizi on-line.

L'aspetto del patrimonio risulta essere critico rispetto alle copie disponibili dei libri di testo e alla mancanza di materiale relativo ad alcuni ambiti disciplinari; gli utenti inoltre richiedono un maggior numero di e journal ed e book. Gli interventi sono da ricondursi ad una news (cfr sitografia: Libri di testo in biblioteca) che spiega i motivi per cui la Biblioteca di Ateneo non può acquistare molte copie dei libri di testo e che promuove il servizio offerto dal CIDI S. Vi è la volontà di creare uno strumento che renda più semplice la segnalazione dei desiderata (realizzazione di un form on line, per informazioni maggiori rispetto ai desiderata si possono consultare le FAQ. Vedi sitografia: "Domande frequenti (FAQ) sugli acquisti).

Il personale presenta delle criticità relative alla carenza di disponibilità, cortesia ed empatia riscontrate in alcune occasioni; gli utenti chiedono inoltre di rendere maggiormente identificabili gli studenti collaboratori. Gli interventi riguardano la sensibilizzazione del personale sulle criticità relazionali riscontrate, in occasione delle riunioni dello staff, e la cura della visibilità del cartellino identificativo per gli studenti collaboratori.

Uno degli aspetti che presentato un elevato numero di criticità è quello degli ambienti. Risulta dall'indagine che la temperatura è spesso inadeguata, gli spazi sono rumorosi e vi sono problemi di scarsa pulizia, soprattutto per quel che riguarda i servizi igienici della Sede Centrale. Sono state inoltre fatte richieste relative all'esecuzione delle pulizie dopo l'orario di chiusura e all'aggiunta di distributori automatici di snack e bevande al piano della biblioteca nella Sede Centrale. Gli interventi sono da ricondursi all'intensificazione dei contatti con l'Area RIS (Risorse Immobiliari e Strumentali) d'Ateneo al fine di ottenere dei miglioramenti nella gestione della temperatura. Per ridurre il problema della pulizia sono stati affissi cartelli che invitano a rispettare la pulizia. L'ufficio RIS verrà contattato inoltre per prevedere incrementi e modifiche nelle attività di pulizia e per valutare la possibilità di posizionare i distributori automatici al II piano dell'edificio U6.

Verranno ora presentati le criticità e gli interventi relativi ai diversi servizi.

Un servizio che presenta criticità elevate è quello delle postazioni pc e della rete Wi-Fi. Le criticità sono: la difficoltà nell'uso della connessione tramite rete Wi-Fi; l'uso di internet limitato nei PC in sala, l'impossibilità di accedere alla casella istituzionale Gmail; la presenza di pochi PC e talvolta malfunzionanti, soprattutto in Sede Centrale; infine la proposta di mettere PC fruibili in piedi per la sola consultazione nella Sede di Scienze. L'intervento relativo alla rete Wi-Fi previsto è il seguente: maggiore diffusione del volantino predisposto dallo staff bibliotecario per l'uso del Wi-Fi. Bisogna inoltre precisare che: le postazioni informatiche presenti in biblioteca sono messe a disposizione per consultare le risorse offerte dalla stessa; un'estensione del loro utilizzo potrebbe causare un disservizio rispetto alla loro funzione e comportare problemi di sicurezza informatica; nella Sede di Scienze si pensa di predisporre PC da fruire stando in piedi; dato che c'è un monitoraggio quotidiano del corretto funzionamento dei PC, la Biblioteca di Ateneo invita gli utenti a comunicare tempestivamente eventuali malfunzionamenti (talvolta il PC è solo in standby).

Il servizio del sito web viene definito da alcuni utenti poco usabile; la proposta che viene fatta è quella di rendere più immediata la ricerca delle informazioni presenti. Gli interventi previsti sono: l'intenzione di mettere in evidenza le informazioni più utili presenti nel sito attraverso la newsletter mensile e la creazione della pagina web "FAQ sulla ricerca bibliografica" (vedi sitografia), per rendere più immediata l'utilità delle guide on-line per la ricerca bibliografica.

Per il servizio di fotocopie i problemi maggiori sono legati al costo elevato e alle poche macchine in Sede Centrale; viene inoltre fatta la richiesta di usare il badge di ateneo anche per fare le fotocopie. Va chiarito in questo caso che il costo delle fotocopie è il migliore tra quelli proposti nell'ultima gara di appalto del servizio; nella Sede Centrale per motivi di spazio non è possibile aumentare ulteriormente il numero delle macchine, che è già passato da 6 a 9 negli ultimi anni; l'ipotesi di usare il badge di ateneo anche per fare

fotocopie è già stata presa in considerazione ed è stata scartata per motivi tecnici.

L'indagine ha fatto emergere alcune problematiche relative al servizio di quick reference, ovvero lo scarso aiuto da parte del personale nella ricerca a scaffale riscontrato in Sede Centrale e quindi la richiesta di un maggiore supporto agli utenti in tal senso. Va precisato che nella Sede Centrale, come nelle altre sedi, è previsto il supporto agli utenti nella ricerca a scaffale e che questo rientra tra le mansioni degli studenti collaboratori; il forte afflusso di utenza in alcuni momenti, l'impegno richiesto dalla ricollocazione continua del materiale a scaffale e l'ampiezza dello spazio in cui si muovono gli studenti collaboratori (3.500 mq su due piani), talvolta rende difficoltoso avvalersi di questo servizio.

Le criticità riscontrate dagli utenti per il servizio di prestito sono: la breve durata del prestito per i libri di testo; la richiesta di avere un atteggiamento più severo verso chi danneggia i libri, li riconsegna in ritardo o li ruba; la proposta di inviare il pro memoria per la restituzione anche il giorno prima; la richiesta di prenotare i libri disponibili a scaffale e infine la proposta di eliminare le ricevute cartacee del prestito. Gli interventi che saranno realizzati sono i seguenti: vi è l'intenzione di promuovere maggiormente le novità introdotte dal 2012, ovvero l'estensione del numero di volumi prestabili per studenti, laureandi e dottorandi e i provvedimenti disciplinari rispetto al ritardo nella consegna dei libri in prestito. Sono state definite le prassi da osservare nei confronti di chi sottolinea o danneggia i libri, al fine di arginare il fenomeno; si sta mettendo in atto una valutazione tecnica dell'introduzione di un richiamo per la restituzione dei libri prenotati e conseguentemente si sta ipotizzando di estendere ulteriormente il numero dei rinnovi per gli studenti. Va chiarito che a partire dal 2012 il pro memoria per la restituzione dei libri in prestito avviene 3 giorni prima della scadenza; introdurre un ulteriore sollecito il giorno prima appare gravoso per il personale e superfluo per l'utente. L'introduzione del servizio di prenotazione dei libri presenti a scaffale non è compatibile con le risorse umane attualmente disponibili e non

sarebbe efficace in una biblioteca a scaffale aperto; infine l'eliminazione delle ricevute cartacee del prestito non permetterebbe di poter dimostrare l'avvenuta restituzione del libro, qualora la registrazione online non avvenisse correttamente.

Per quanto riguarda il servizio di sala lettura le criticità emerse sono: la presenza di poche prese elettriche nella Sede Centrale e di Scienze e i pochi posti disponibili oppure occupati «a vuoto» da altri utenti per molto tempo, soprattutto nella Sede di Scienze. Per cercare di risolvere queste problematiche si sono attivati i contatti con il RIS per valutare la possibilità di aggiungere prese elettriche nelle tre sedi; va chiarito che nella Sede di Scienze sono già presenti cartelli per arginare il fenomeno dei posti occupati «a vuoto»; l'attivazione di un servizio di controllo dell'effettiva occupazione dei posti richiederebbe un surplus di personale che al momento non si può prevedere.

Il servizio di carrels risulta essere caratterizzato dai seguenti problemi: vi è poca pulizia e ci sono problemi di apertura delle porte. Questi spazi per lo studio individuale risultano essere pochi (20 soggetti) e risulta limitante l'accesso riservato solo per alcune tipologie di utenti. Gli interventi che verranno realizzati sono i seguenti: maggiore cura della pulizia e della manutenzione; specificazione del numero di carrels utilizzabili per 10 o 3 giorni sul sito web. Va chiarito che l'estensione dell'utilizzo a più tipologie di utenti causerebbe un disservizio a chi ne ha più bisogno, considerata l'alta domanda a fronte di un'offerta che non può essere ampliata per motivi strutturali.

Le criticità emerse per il servizio di consultazione sono: il materiale bibliografico in disordine nella Sede Centrale e le difficoltà nella ricerca del materiale a scaffale, soprattutto al III piano della stessa. Gli interventi migliorativi sono i seguenti: lo studio di soluzioni organizzative per un monitoraggio più frequente dell'ordine del materiale a scaffale nella Sede Centrale e l'intenzione di incrementare e migliorare la segnaletica, soprattutto al III piano della stessa sede.

Analizzando ora i due rimanenti servizi on-line, MetaBib e OPAC, si rileva

che le criticità sono dovute a problemi di usabilità.

Il servizio MetaBib risulta essere poco usabile e vengono riscontrate delle difficoltà nell'accesso ai documenti on line. Gli interventi che si vogliono realizzare sono: il proseguimento nell'organizzazione di periodici seminari su MetaBib e la maggiore promozione degli stessi con la newsletter mensile; la valutazione della possibilità di inserire ulteriori caselle di testo in MetaBib per spiegarne alcune funzionalità, laddove lo strumento non è ulteriormente migliorabile sotto il profilo tecnico; infine l'intenzione di dare più visibilità al documento utile per recuperare gli articoli online (vedi sitografia "Come recuperare gli articoli on line").

L'indagine ha rilevato le seguenti problematiche relative all'OPAC: difficoltà nell'uso dei servizi personalizzati; scarsa usabilità; periodici malfunzionamenti. Inoltre è stata fatta la proposta di permettere di fare una ricerca per argomento. Gli interventi che si vogliono realizzare sono i seguenti: una maggiore promozione delle videoguide sui servizi personalizzati di prenotazione e rinnovo del prestito; la volontà di migliorare l'usabilità, nei limiti del possibile, e di ridurre i malfunzionamenti, dovuti ad aggiornamenti; lo studio di modalità per divulgare la possibilità di fare un'efficace ricerca per argomento, usando i criteri di catalogazione (numero di CDD e descrizioni verbali).

Per quanto riguarda il reference e i seminari che non hanno riscontrato critiche, gli utenti hanno però suggerito di promuovere maggiormente questi servizi. Si è quindi deciso di pubblicizzare i seminari, specifici per discipline o interdisciplinari che si tengono ogni mese, attraverso la newsletter mensile. Inoltre va chiarito che il servizio di reference, già promosso in tutti i volantini sui servizi distribuiti nelle tre sedi dal 2008, non può essere ulteriormente pubblicizzato, poichè ad un incremento eccessivo della domanda non potrebbe corrispondere un'espansione dell'offerta; allo stato attuale, infatti, non è possibile aumentare le risorse umane dedicate.

Infine le considerazioni relative ai servizi interbibliotecari. Questi servizi presentano le seguenti criticità: una lentezza o difficoltà nel recupero dei

documenti, riscontrate in alcuni casi. Viene inoltre fatta la richiesta di consegnare gli articoli in formato elettronico anzichè cartaceo. Gli interventi previsti riguardano: l'incremento della collaborazione tra le sedi per accelerare i tempi di consegna di libri o articoli non posseduti dalla Biblioteca di Ateneo; la specificazione di un'informazione sul servizio di Documet Delivery sul sito web; cioè nella maggior parte dei casi le licenze degli editori vietano la consegna dell'articolo in formato digitale all'utente.

Le buone pratiche trasferibili

Come si è detto nei capitoli della prima parte, le indagini non devono essere una pratica organizzativa sporadica ma devono essere continue nel tempo, i risultati devono essere resi pubblici e se è possibile è bene far seguire azioni migliorative alle rilevazioni.

Il caso della Biblioteca di Ateneo dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca è un'esempio di "buona condotta" in quanto come si è visto nel capitolo 5 è molto attenta alle rilevazioni di *customer satisfaction*.

La Biblioteca di Ateneo risulta seguire il cammino delle buone pratiche in quanto ad ogni indagine fa seguire delle azioni migliorative che vengono comunicate anche all'esterno della stessa e quindi agli utilizzatori reali o potenziali. Questo comportamento aiuta la Biblioteca di Ateneo a tenersi in contatto con i propri utenti e con l'ambiente nel quale è inserita. Inoltre vi è la volontà da parte di questa organizzazione di proseguire il cammino di indagini che è stato intrapreso dalla sua fondazione. Nel prossimo futuro verrà condotta la rilevazione Good Practice che è biennale e inoltre vi è l'intenzione di ripetere un'analisi di *customer satisfaction* simile a quella presa in esame in questa sede per poter confrontare i risultati.

Bibliografia

- Amovilli L., 1995, *Organizzare qualità. Misurare e pensare la mentalità di servizio*, Pàtron, Bologna
- Apis S., Della Fornace A.M., 2007, *Centralità di servizio: la customer satisfaction nelle biblioteche*, Atti del convegno 9 maggio 2006, Associazione italiana biblioteche, Roma
- Argentero P., Cortese G.C., Piccardo C., 2009, *Psicologia delle organizzazioni*, Cortina Editore, Milano
- Bellini P., Catinella B., 2010, *Seconda rilevazione nazionale GIM*, Bollettino AIB, 50, n. 1-2 (Marzo-Giugno 2010), pp.55-68
- Bou-Llusar J. C., Camisón-Zornoza C., Escrig-Tena A. B., 2001 *Measuring the relationship between firm perceived quality and customer satisfaction and its influence on purchase intentions*, in Total Quality Management, 12, n.6 (2001), pp.719-734
- Burke W., e Recchioni M., 2010, *Il cambiamento organizzativo : teoria e pratica ; edizione italiana e introduzione a cura di Marco Recchioni*, FrancoAngeli, Milano
- Buttle F., 2009 *Customer Relationship Management*, Elsevier Science
- Carman J. M., 1990, *Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions.*, in Journal of retailing, Elsevier Science

- Catalàn Matamoros D., 2012, *Advances in Customer Relationship Management*, Intech
- Chase R. B., Tansik D. A., 1983, *The customer contact model for organization design*, in *Management Science*, pp.1037-1050
- Cosette A., 1980, *La valutazione dell'efficacia in biblioteca*, in *Sull'informazione e i servizi*, saggi di Vilma Alberoni, Ralph Blasinghame e Mary Jo Lynch, André Cosette; La nuova Italia, Firenze: Giunta regionale toscana, p.43-44
- Cronin Jr J. J., Taylor S. A., 1992, *Measuring service quality: a reexamination and extension*, in *The Journal of Marketing*, pp.55-68
- Cunningham C. E., Woodward C. A., Shannon H. S., MacIntosh J., Lendrum B., Rosenbloom D., Brown J., 2002, *Readiness for organizational change: A longitudinal study of workplace, psychological and behavioural correlates*, in *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75, n.4, pp.377-392
- Deming W.E, 1991, *L'impresa di qualità*, ISEDI
- Dent E. B., Goldberg S. G., 1999, *Challenging resistance to change*, in *The Journal of Applied Behavioral Science*, 35, n.1 (1999), pp.25-41
- Di Domenico G., 2001, *Il Customer Relationship Management della biblioteca*, in *Biblioteche oggi*, ottobre (2001)
- Di Domenico G., 2006, *Il servizio bibliotecario personalizzato nella rilevazione della qualità percepita dagli utenti*, *Biblioteca oggi*, Giugno 2006, pp.41-47
- Di Domenico G., 2007, *La soddisfazione degli utenti in biblioteca: obiettivi e metodologie di valutazione*, in Solimine G., Weston P.G., 2007, pp. 145-155 .

-
- Di Maio S., 1984, *Gli studi sull'utenza in Gran Bretagna ed USA*, Bollettino informazioni AIB, 24, n.4, p.291
 - Fabris G., 2010, *La società post-crecita: consumi e stili di vita*, Egea, Milano
 - Faggiolani C., Moroni I., 2012, *La customer satisfaction nelle biblioteche delle università: elementi teorici, linee guida e casi di studio*, Casalini Libri
 - Faggiolani C., 2012, *La ricerca qualitativa per le biblioteche*, Editrice bibliografica, Milano
 - Gabassi P. G., Garzitto M. L., Perin G., 2005, *Psicologia e qualità: la qualità come pratica e come valore*, Raffaello Cortina editore, Milano
 - Galano C., 1992, *Il ruolo delle risorse umane*, in *L'informazione a portata di mano: biblioteche, tecnologie e servizi agli utenti. Atti del 37 Congresso Nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Pisa. 27-29 Novembre 1991*, a cura di Elena Boretti e Riccardo Ridi, Editrice bibliografica, Milano
 - Galluzzi A., 2007, *La valutazione dei servizi*, in Solimine G., Weston P.G., 2007, pp. 129-143.
 - Gernalis M., Terziovski M., 2003, *A quantitative analysis of the relationship between empowerment practices and service quality outcomes*, in *Total Quality Management and Business Excellence*, 14, n.1 (2003), pp. 45-62,
 - Gilardi S., Bruno A., 2006, *Action research negli studi organizzativi: lo stato dell'arte*, in *Risorsa Uomo: Rivista di psicologia del lavoro e dell'organizzazione*, 12 (2006), pp. 2-3,
 - Guerrini M., 2008, *Guida alla biblioteconomia* Editrice bibliografica, Milano

- Hildebrandt S., Kristensen K., Kanji G., Dahlgaard J. J., 1991, *Quality culture and TQM*, in *Total Quality Management*, 2, n. 1 (1991), pp. 1-16
- Hitt M.A., Miller C., Colella A., 2009, *Organizational behaviour*, Wiley, Hoboken
- Kaneklin C., Piccardo C., Scarlatti G., 2010, *La ricerca-azione: cambiare per conoscere nei contesti organizzativi*, Cortina, Milano
- Kondo Y., 2001, *Customer satisfaction: How can I measure it?*, in *Total Quality Management*, 12, n.7-8, pp. 867-872
- Kreitner R., Buelens M., Kinicki A., 1999, *Organizational behaviour*, McGraw-Hill, London
- Lancia F., 2004, *Strumenti per l'analisi dei testi: introduzione all'uso di T-LAB*, Franco Angeli, Milano
- Lancia F., 2012, *The Logic of the T-LAB Tools Explained*, Retrieved [15/12/2012] from <http://www.tlab.it/en/toolsexplained.php>. pp.1-29
- Lancia F., 2012, *T-LAB Pathways to Thematic Analysis* Retrieved [15/12/2012] from <http://www.tlab.it/en/tpathways.php>.
- Moroni I., 2009, *Indagini qualitative per il miglioramento continuo: il caso di una biblioteca universitaria*, *Bollettino AIB*, 49, n.4 (dicembre 2009), pp.485-492
- Moroni I., Vezzosi M., 2010, *Biblioteche universitarie tra passato e futuro: esperienze e prospettive dei sistemi bibliotecari di ateneo in un'indagine qualitativa*, *Bollettino AIB*, 50, n.1-2, pp.89-108
- Moroni I., 2011, *La ricerca-azione in biblioteca: il metodo, le esperienze e un caso significativo*, *JLIS.it*, 2, n.2

-
- Negro G.,1996, *Organizzare la qualità nei servizi. Un modello per l'eccellenza nelle imprese e negli enti di servizi*, 2 edizione, Il Sole 24 Ore Libri, Milano
 - Nerio A., 2001, *Se la biblioteca è orientata all'utente*, Biblioteche oggi, Marzo 2001, pp.24-32
 - Oreg S., 2006, *Personality, context, and resistance to organizational change*, in *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, n.1 (2006), pp. 73-101
 - Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L., 1985, *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, in *The Journal of Marketing*, pp. 41-50
 - Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L., 1988, *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, in *Journal of Retailing*, 64, n.1 (Spring 1988), pp. 12-40
 - Petrucciani A.,1984, *Dalle indagini sull'utenza alla valutazione di efficacia*, in *I servizi della biblioteca e l'utente. Atti del 32 Congresso Nazionale dell'Associazione nazionale biblioteche, Villasimius. 11-14 ottobre 1994*, a cura di Giuseppina Faedda, Associazione Italiana Biblioteche, Roma, p.116
 - Piccardo C., Boldizzoni D., 1991, *Sviluppo organizzativo: stato dell'arte e nuove prospettive*, Guerini e Associati
 - Piccardo C., Colombo L., 2007, *Governare il cambiamento*, Raffaello Cortina Editore, Milano
 - Raimondi M.,1993,*La soddisfazione del cliente: nuove priorità e nuovi metodi*, in *Customer satisfaction. Misurare e gestire la soddisfazione del cliente*, a cura di Gramma, introduzione di Marco Rimondi, Torino, ISEDI

- Rosen L. D., Karwan K. R., Scribner L. L., 2003, *Service quality measurement and the disconfirmation model: taking care in interpretation*, in Total Quality Management and Business Excellence, 14, n.1 (2003), pp.3-14
- Santocchini E., 2010, *Analizzare l'utenza di una biblioteca. I casi studio della Biblioteca di Sociologia e Comunicazione dell'Università La Sapienza" e delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna*, Associazione italiana biblioteche, Roma
- Sardelli A., 2001, *Dalla certificazione alla qualità totale* Editrice bibliografica, Milano
- Serrai A., 1981, *Guida alla biblioteconomia* Sansoni, Firenze
- Solimine G., 2003, *Gestire il cambiamento*, Editrice bibliografica, Milano
- Solimine G., Weston P.G., 2007, *Biblioteconomia: principi e questioni.*, Carocci editore, Roma
- Stefanini G., Vivarelli M., Faggiolani C., Cospettin M.G., 2011, *Spazio, identità, e ricerca in biblioteca: un seminario a Paderno Dugnano*, Bollettino AIB, 51, n.1-2, pp.25-46
- Sullivan L.P., 1986, *Quality function deployment*, in Quality Progress, 34, n.6, pp.39-50
- Ventura R., 2004, *La biblioteca a servizio dell'utente*, Editrice bibliografica, Milano
- Ventura R., 2006, *User Satisfaction e personalizzazione: quale rapporto*, Biblioteca oggi, Luglio-Agosto 2006, pp.29-44
- Ventura R., 2010, *La biblioteca rende*, Editrice bibliografica, Milano

Sitografia

Si riporta un elenco di pagine web del sito della Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca o di documenti pubblicati sullo stesso portale. L'ultima visita dei seguenti link è stata fatta il 28 gennaio 2013.

- “Azioni migliorative realizzate post indagini sui servizi bibliotecari”, Ilaria Moroni, aa 2010-2011, <http://www.biblio.unimib.it/upload/pag/254724598/az/azionimigliorativepostindagini.pdf>
- “Carta dei servizi della Biblioteca di Ateneo”, <http://www.biblio.unimib.it/upload/pag/52819971/ca/cartadeiservizibiblioteca2012.pdf>
- “Customer satisfaction in biblioteca: modello concettuale e prospettive”, Ilaria Moroni, aprile 2012, <http://www.biblio.unimib.it/upload/pag/1061/cs/csinbibliotecamilano.siena2012.pdf>
- “Customer satisfaction in biblioteca: indagine 2012. Rapporto analitico”, Ilaria Moroni, settembre 2012, <http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Storia-organizzazione-progetti/Progetti/Customer-Satisfaction-in-biblioteca>
- “Customer satisfaction in biblioteca: indagine 2012. Rapporto sintetico”, Ilaria Moroni, ottobre 2012, <http://www.biblio.unimib.it/upload/pag/1061/in/indagine2012rapportosingetico.pdf>

- “Customer satisfaction in biblioteca: indagine 2012. Interventi e chiarimenti”, Ilaria Moroni, gennaio 2013, <http://www.biblio.unimib.it/upload/pag/1061/in/indagine2012interventiechiarimenti.pdf>
- “FAQ sulla ricerca bibliografica”, <http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Servizi-agli-utenti/Information-Literacy-formazione-degli-utenti/FAQ-sulla-ricerca-bibliografica>
- “Indagine quantitativa Good Practice sui servizi bibliotecari: uso e soddisfazione”, Ilaria Moroni, 2009, <http://www.biblio.unimib.it/upload/pag/254724598/in/indaginequantitativagp2009.pdf>
- “Indagine qualitativa sui servizi bibliotecari: uso, soddisfazione e promozione. (sintesi)”, Ilaria Moroni, 2009, <http://www.biblio.unimib.it/upload/pag/254724598/in/indaginequalitativaservizi2010.pdf>
- “Indagine qualitativa sui servizi bibliotecari: uso, soddisfazione e promozione Docenti – esiti”, Ilaria Moroni, 2009, <http://www.biblio.unimib.it/upload/pag/254724598/b./b.docentiesiti.pdf>
- “Indagine qualitativa sui servizi bibliotecari: uso, soddisfazione e promozione Studenti – esiti”, Ilaria Moroni, 2009, <http://www.biblio.unimib.it/upload/pag/254724598/a./a.studentiesiti.pdf>
- “La customer satisfaction in biblioteca”, <http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Storia-organizzazione-progetti/Progetti/Customer-Satisfaction-in-biblioteca>
- “La Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo 1998-2002” a cura di Federica De Toffol e Maurizio di Girolamo, http://www.biblio.unimib.it/upload/0/cen_spazi.pdf
- “Obiettivi, misurazioni, valutazioni”, <http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Documenti-sulla-biblioteca/Obiettivi-misurazioni-valutazioni>

- Servizi di Area, <http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Storia-organizzazione-progetti/Organizzazione/Servizi-di-Area>
- Servizi agli utenti, <http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Servizi-agli-utenti>
- Statistiche generali 2011, <http://www.biblio.unimib.it/upload/pag/254724598/st/stat2011.pdf>
- “Struttura organizzativa della Biblioteca di Ateneo”, http://www.biblio.unimib.it/upload/Microsoft%20Word%20-%20schema%20organizzazione_ok.pdf
- “Suggerimenti e reclami”, <http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Servizi-agli-utenti/Suggerimenti-e-reclami>

Ringraziamenti

Molte persone mi hanno sostenuto e aiutato per raggiungere la fine di questo cammino.

Il primo ringraziamento, doveroso, va alla Biblioteca di Ateneo che mi ha permesso di analizzare i dati raccolti nell'indagine del 2012.

Voglio inoltre ringraziare Ilaria Moroni alla quale va il merito di avermi spiegato e fatto conoscere al meglio il funzionamento della biblioteca. Ilaria ha anche contribuito alla forma finale di questo documento con suggerimenti e correzioni che mi hanno portato a riflettere e rielaborare i temi trattati.

Infine voglio ringraziare i miei famigliari che mi hanno permesso di concludere al meglio i miei studi universitari.

Appendice



Customer Satisfaction in biblioteca

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Aiutaci a migliorare!

Benvenuto/a nel questionario sui servizi bibliotecari!

Le tue risposte ci saranno molto utili per migliorare i servizi offerti.

I dati raccolti verranno trattati in forma aggregata, garantendo così l'anonimato.

Ti ringraziamo fin da ora per il prezioso contributo che vorrai fornirci.

I) PROFILO UTENTE

1 [1] Tipologia di utente *

Scegli solo una delle seguenti:

- studente
- studente post laurea (dottorato, master etc.)
- assegnista/borsista/cultore della materia
- ricercatore/docente
- personale tecnico-amministrativo
- collaboratore linguistico
- Altro

2 [2] Facoltà di appartenenza *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [1] = studente o studente post laurea (dottorato, master etc.) o assegnista/borsista/cultore della materia o ricercatore/docente

Scegli solo una delle seguenti:

- Economia
- Giurisprudenza
- Medicina e Chirurgia
- Psicologia
- Scienze della Formazione
- Scienze Matematiche Fisiche e Naturali
- Scienze Statistiche
- Sociologia

3 [3] Tipologia di corso di laurea *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [1] = studente

Scegli solo una delle seguenti:

- Triennale
- Magistrale o Specialistica
- Ciclo Unico
- Vecchio Ordinamento

4 [4] Stai lavorando alla tesi? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [1] = studente o studente post laurea (dottorato, master etc.)

Scegli solo una delle seguenti:

- Sì
- No

II) FREQUENTAZIONE BIBLIOTECHE

5 [7] Frequenti biblioteche, in università o all'esterno? *

Scegli solo una delle seguenti:

- Sì
- No

6 [8] Seleziona il motivo principale per cui non frequenti biblioteche *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [7] = No

Scegli solo una delle seguenti:

- Gli orari di apertura non sono adeguati alle mie esigenze
- Sono difficili da raggiungere
- Non conosco i servizi offerti dalle biblioteche
- I servizi bibliotecari non mi soddisfano
- Non ne ho necessità
- Lavoro/studio abitualmente in altri luoghi
- Altro

7 [9] Seleziona la biblioteca da te frequentata maggiormente *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [7] = Sì

Scegli solo una delle seguenti:

- Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6)
- Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2)
- Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8)
- Biblioteca del Consorzio CIDI (edificio U12)
- Altro

8 [10] Seleziona il motivo principale per cui frequenti strutture bibliotecarie diverse da quelle di Ateneo *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [9] = Altro o Biblioteca del Consorzio CIDI (edificio U12)

Scegli solo una delle seguenti:

- Non frequento molto l'Ateneo
- Non conosco i servizi offerti dalle biblioteche di Ateneo
- I servizi delle altre biblioteche mi soddisfano di più
- Gli orari di apertura sono più adeguati alle mie esigenze
- Mi è più comoda e familiare la biblioteca vicino a casa mia
- Altro

9 [11] Seleziona i motivi principali per cui solitamente frequenti una delle sedi della Biblioteca di Ateneo *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [9] = Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6) o Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2) o Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8)

Scegli tutte le corrispondenti:

- Per l'assistenza che offre il personale
- Per studiare in gruppo
- Per consultare il materiale disponibile in biblioteca
- Per incontrare altre persone
- Per prendere e/o riconsegnare il materiale offerto dalla biblioteca
- Per leggere e studiare con il mio materiale
- Per utilizzare le postazioni informatiche e/o la rete wi-fi
- Per fare fotocopie
- Altro:

10 [12] Quanto frequenti la Biblioteca di Ateneo? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [9] = Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6) o Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2) o Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8)

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Poco (1-5 volte l'anno)	Abbastanza (1-3 volte al mese)	Molto (2-4 volte alla settimana)
Grado di frequentazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

III) SERVIZI BIBLIOTECARI - uso

11 [13] Quali sono i servizi bibliotecari che usi abitualmente o che hai usato almeno una volta? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [9] = Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6) o Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2) o Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8)

Scegli tutte le corrispondenti:

- Sala lettura
- Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale)
- Fotocopiatrice
- Postazioni informatiche e/o rete Wi-Fi
- Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.
- Prestito libri, DVD, CD etc.
- Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche
- Informazione bibliografica e assistenza agli utenti
- Consulenza per ricerche bibliografiche (reference)
- Seminari sulla ricerca bibliografica
- Sito web della Biblioteca di Ateneo
- Catalogo online (OPAC)
- Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook

12 [14] Seleziona uno o più di questi servizi bibliotecari, se li hai usati almeno una volta, altrimenti procedi

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [7] = No o Domanda [9] = Altro o Biblioteca del Consorzio CIDI (edificio U12)

Scegli tutte le corrispondenti:

- Sito web della Biblioteca di Ateneo
- Catalogo online (OPAC)

Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook

13 [15] Quanto usi i seguenti servizi bibliotecari? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [13] = servizi selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Poco (1-5 volte all'anno)	Abbastanza (1-3 volte al mese)	Molto (2-4 volte alla settimana)
Sala lettura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fotocopiatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Postazioni informatiche e/o rete Wi-Fi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prestito libri, DVD, CD etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazione bibliografica e assistenza agli utenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulenza per ricerche bibliografiche (reference)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seminari sulla ricerca bibliografica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sito web della Biblioteca di Ateneo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Catalogo online (OPAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14 [16] Quanto usi i seguenti servizi bibliotecari? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [14] = servizi selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Poco (1-5 volte all'anno)	Abbastanza (1-3 volte al mese)	Molto (2-4 volte alla settimana)
Sito web della Biblioteca di Ateneo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Catalogo online (OPAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

III) SERVIZI BIBLIOTECARI - scarso uso

15 [17] Perché non usi mai i seguenti servizi bibliotecari? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [7] = Sì e Domanda [9] = Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6) o Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2) o Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8) e Domanda [13] = servizi non selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Non lo conosco	Non mi serve	Non mi soddisfa
Sala lettura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fotocopiatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Postazioni informatiche e/o rete Wi-Fi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prestito libri, DVD, CD etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fornitura di libri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Non lo conosco	Non mi serve	Non mi soddisfa
e articoli da altre biblioteche			
Informazione bibliografica e assistenza agli utenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulenza per ricerche bibliografiche (reference)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seminari sulla ricerca bibliografica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sito web della Biblioteca di Ateneo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Catalogo online (OPAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16 [18] Perché non usi mai i seguenti servizi bibliotecari? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [7] = No o Domanda [9] = Altro o Biblioteca del Consorzio CIDiS (edificio U12) e

Domanda [14] = servizi non selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Non lo conosco	Non mi serve	Non mi soddisfa
Sito web della Biblioteca di Ateneo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Catalogo online (OPAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17 [19] Argomenta i motivi per cui non usi mai o usi poco alcuni servizi della Biblioteca di Ateneo

Scrivi le tue risposte qui:

III) SERVIZI BIBLIOTECARI - soddisfazione

18 [20] Quanto sei soddisfatto/a dei seguenti servizi bibliotecari? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [13] = servizi selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Sala lettura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fotocopiatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Postazioni informatiche e/o rete Wi-Fi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prestito libri, DVD, CD etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazione bibliografica e assistenza agli utenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulenza per ricerche bibliografiche (reference)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seminari sulla ricerca bibliografica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sito web della Biblioteca di Ateneo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Catalogo online (OPAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19 [21] Quanto sei soddisfatto/a dei seguenti servizi bibliotecari? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [14] = servizi selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Sito web della Biblioteca di Ateneo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Catalogo online (OPAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20 [22] Considerazioni sui servizi della Biblioteca di Ateneo

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [20] = qualsiasi risposta fornita o Domanda [21] = qualsiasi risposta fornita

Scrivi le tue risposte qui:

III) SERVIZI BIBLIOTECARI - importanza

21 [23] Quanto ritieni importanti i seguenti servizi per un sistema bibliotecario di ateneo? *

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Sala lettura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carrels (spazi individuali per lo studio)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fotocopiatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Postazioni informatiche e/o rete Wi-Fi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prestito libri, DVD, CD etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazione bibliografica e assistenza agli utenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulenza per ricerche bibliografiche (reference)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seminari sulla ricerca bibliografica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sito web del sistema bibliotecario di Ateneo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Catalogo online (OPAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca digitale: banche dati, ejournal, ebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

IV) ASPETTI PECULIARI DI UN SISTEMA BIBLIOTECARIO

22 [24] Quanto ritieni importanti i seguenti aspetti di un sistema bibliotecario? *

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Ambienti (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicazioni in biblioteca, per email, sul sito (chiarezza e tempestività)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Giorni e orari di apertura (ampiezza e adeguatezza alle mie esigenze)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Patrimonio: libri, riviste, DVD, ebook, ejournal etc. (quantità e qualità)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizi fruibili in biblioteca (ricchezza, varietà e qualità)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizi fruibili online (ricchezza, varietà e qualità)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23 [25] Quanto sei soddisfatto/a dei seguenti aspetti della Biblioteca di Ateneo? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [9] = Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6) o Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2) o Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8)

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non uso, ignoro
Ambienti (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura etc.)	<input type="radio"/>				
Comunicazioni in biblioteca, per email, sul sito (chiarezza e tempestività)	<input type="radio"/>				
Giorni e orari di apertura (ampiezza e adeguatezza alle	<input type="radio"/>				

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non uso, ignoro
mie esigenze)					
Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza etc.)	<input type="radio"/>				
Patrimonio: libri, riviste, DVD, ebook, ejournal etc. (quantità e qualità)	<input type="radio"/>				
Servizi fruibili in biblioteca (ricchezza, varietà e qualità)	<input type="radio"/>				
Servizi fruibili online (ricchezza, varietà e qualità)	<input type="radio"/>				

24 [26] Quanto sei soddisfatto/a dei seguenti aspetti della Biblioteca di Ateneo? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [7] = No o Domanda [9] = Altro o Biblioteca del Consorzio CIDiS (edificio U12)

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non uso, ignoro
Comunicazioni per email, sul sito (chiarezza e tempestività)	<input type="radio"/>				
Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza etc.)	<input type="radio"/>				
Patrimonio: ebook, ejournal etc. (quantità e qualità)	<input type="radio"/>				
Servizi fruibili online (ricchezza, varietà e qualità)	<input type="radio"/>				

25 [27] Considerazioni sugli aspetti peculiari della Biblioteca di Ateneo

Scrivi le tue risposte qui:

V) PERCEZIONE COMPLESSIVA DELLA BIBLIOTECA DI ATENEO

26 [28] Quanto sei soddisfatto/a nel complesso della Biblioteca di Ateneo? *

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non so, non conosco
Percezione derivante da esperienza diretta o da passaparola	<input type="radio"/>				

27 [29] Quali sono i motivi principali per cui hai espresso questa valutazione? *

Scrivi le tue risposte qui:

28 [30] Suggestimenti per migliorare i servizi della Biblioteca di Ateneo

Scrivi le tue risposte qui:

Grazie per aver compilato il questionario!

Il rapporto di indagine sarà disponibile prossimamente sul sito web della Biblioteca di Ateneo.

Elenco delle figure

1.1	Ciclo completo del PDCA.	24
1.2	Flusso di programmazione (in Solimine, 2003, p.43).	26
2.1	Storia delle rilevazioni in biblioteca.	50
3.1	System Model of Performance Assessment (in Galluzzi, 2007, p. 130)	54
4.1	Rappresentazione della struttura organizzativa della Biblioteca di Ateneo.	63
4.2	Riassunto ricerche precedenti (anno 2001-anno 2008).	70
4.3	Riassunto ricerche precedenti (anno 2009-anno 2012).	71
4.4	Grafici di uso e soddisfazione degli studenti.	73
4.5	Grafici di uso e soddisfazione dei docenti.	75
5.1	Fattori che influenzano la qualità. (I servizi in rosa sono i servizi in presenza quelli in verde sono quelli on-line)	80
5.2	Variabili esaminabili per gli aspetti.	81
5.3	Variabili esaminate per i servizi della Biblioteca di Ateneo.	82
5.4	Frequenza delle risposte pervenute.	87
6.1	Confronto tra popolazione e campione secondo la tipologia utente	91
6.2	Confronto tra popolazione e campione secondo la facoltà	93
6.3	Confronto tra popolazione e campione secondo il corso di laurea.	94

6.4	Tipologia utente.	97
6.5	Corso di laurea.	98
6.6	Facoltà di appartenenza.	100
6.7	Motivi per non recarsi in biblioteca.	102
6.8	Motivi per non recarsi nelle sedi della Biblioteca di Ateneo.	103
6.9	Motivazioni per non utilizzare i servizi on-line.	105
6.10	Pannello di analisi.	108
6.11	Tipologie di utenza.	110
6.12	Tipologia di utenti.	112
6.13	Tipologia di fruizione per tipologia di utenti.	113
6.14	Facoltà di appartenenza.	114
6.15	Corso di laurea.	115
6.16	Tesisti.	116
6.17	Utenti per le diverse facoltà.	117
6.18	Motivi della frequentazione della Biblioteca di Ateneo.	118
6.19	Motivi della frequentazione della Biblioteca di Ateneo in base al tipo di utente.	119
6.20	Sede frequentata.	120
6.21	Sede frequentata in base alla facoltà.	121
6.22	Motivi del non utilizzo della Biblioteca di Ateneo.	123
6.23	Frequenza di utilizzo della biblioteca.	124
6.24	Frequenza di utilizzo per le diverse tipologie di utenti.	125
6.25	Soddisfazione generale espressa dagli utenti.	127
6.26	Soddisfazione generale in base alla sede frequentata.	128
6.27	Soddisfazione generale in base alla tipologia di fruizione.	129
6.28	Classifica dei servizi.	131
6.29	Classifica gruppi di servizi.	133
6.30	Frequenze d'uso dei diversi servizi.	135
6.31	Motivi del non uso dei servizi.	136
6.32	Importanza attribuita ai diversi servizi.	138
6.33	Grado di soddisfazione per i diversi servizi.	140

6.34	Grado di soddisfazione dei diversi servizi espresso dalle diverse tipologie di fruitori.	142
6.35	Servizi utilizzati dalle diverse tipologie di utenti.	144
6.36	Confronto tra servizi utilizzati da tesisti o non tesisti.	145
6.37	Grado di soddisfazione per i diversi servizi espressi dagli studenti (grafico in alto) e dagli studenti post-laurea (grafico in basso).	148
6.38	Grado di soddisfazione per i diversi servizi espressi dai docenti (grafico in alto) e dal personale tecnico amministrativo (grafico in basso).	149
6.39	Utilizzo dei servizi nelle diverse sedi.	152
6.40	Grado di soddisfazione dei servizi per la sede di U6.	154
6.41	Importanza attribuita ai diversi aspetti (grafico di sopra). Grado di soddisfazione per i diversi aspetti (grafico di sotto).	157
7.1	Risposte ottenute alle diverse domande. La domanda contrassegnata da (*) è quella a risposta obbligatoria.	160
7.2	Elementi che possono influenzare la valutazione.	163
7.3	Risposte positive e negative per i servizi.	165
7.4	Risposte per i diversi aspetti.	169
7.5	Divisione delle risposte esaminate.	174
7.6	Valutazioni positive e negative.	174
7.7	Risposte positive o negative per i diversi aspetti.	175
7.8	Risposte positive o negative per i diversi servizi.	176
7.9	Numero di suggerimenti per gli aspetti e i servizi.	178
7.10	Lemmi associati a comunicazione.	182
7.11	Associazioni con consultazione.	183
7.12	Rappresentazione dei nuclei tematici.	184
7.13	Rappresentazione dei quattro cluster.	186
7.14	Rappresentazione dei lemmi che compongono i cluster.	187
7.15	Rappresentazione delle associazioni tra i cluster e le variabili.	189

7.16 Lemmi utilizzati dagli utenti in base al loro grado di soddisfazione.	192
7.17 Lemmi utilizzati dagli utenti delle diverse sedi.	194
7.18 Lemmi utilizzati dalle diverse tipologie di utenza.	196