

La ricerca della *customer satisfaction* in biblioteca

Il caso di Milano-Bicocca

Oliva Laura

a.a. 2011/2012

Obiettivi dell'indagine

- Conoscere l'uso delle diverse strutture bibliotecarie e dei servizi
- Conoscere i motivi della scarsa frequentazione delle strutture bibliotecarie e i motivi dello scarso uso di alcuni servizi
- Rilevare il livello di importanza e il grado di soddisfazione attribuito agli aspetti e ai servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo
- Rilevare il livello di soddisfazione generale, le motivazioni di tale valutazione e i suggerimenti di miglioramento

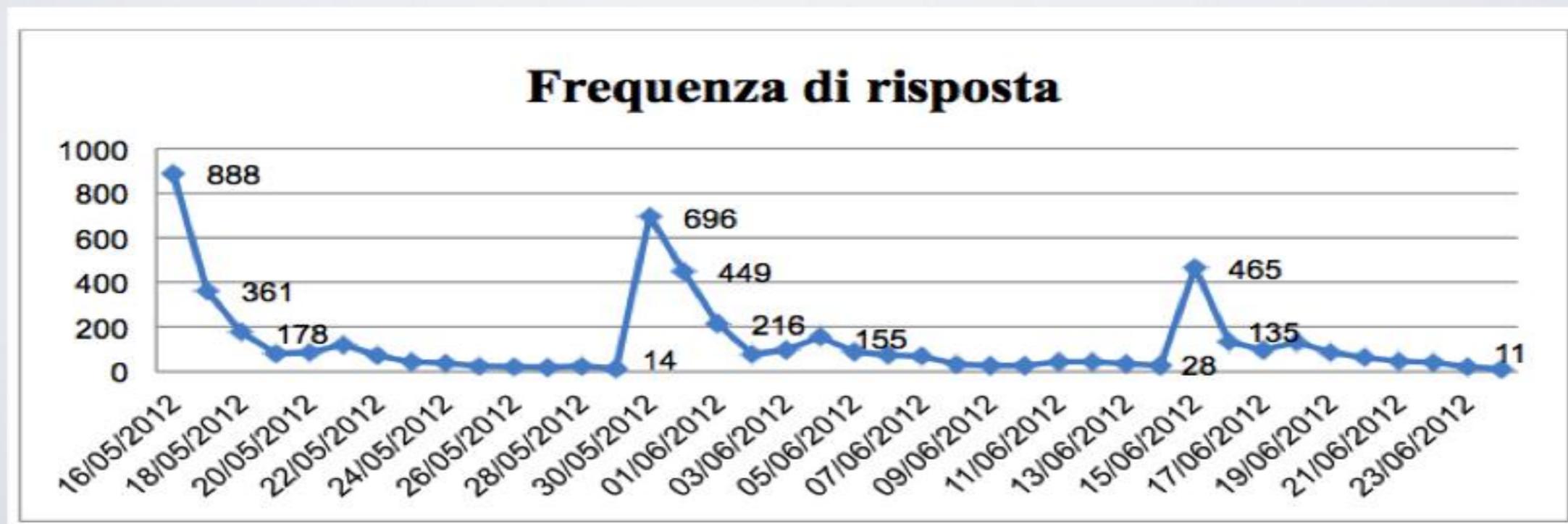
Obiettivi della ricerca				
	Uso	Frequentazione	Importanza	Soddisfazione
Biblioteca	X	X		
Servizi on-line	X		X	X
Servizi in loco	X		X	X
Aspetti			X	X

Il questionario

1. Profilo utente: tipologia di utente (studente, docente, impiegato, etc.); facoltà; tipo di corso di laurea
2. Frequentazione Biblioteche: biblioteche più frequentate, motivi dell'uso e grado di frequenza; motivi dell'uso di biblioteche diverse dalla Biblioteca di Ateneo; motivi del non uso di biblioteche
3. Servizi: servizi usati; grado d'uso; motivi non uso-scarso uso; grado di soddisfazione e importanza; considerazioni
4. Aspetti: grado di soddisfazione e importanza; considerazioni
5. Percezione generale: grado di soddisfazione complessiva; motivi valutazione; suggerimenti per migliorare

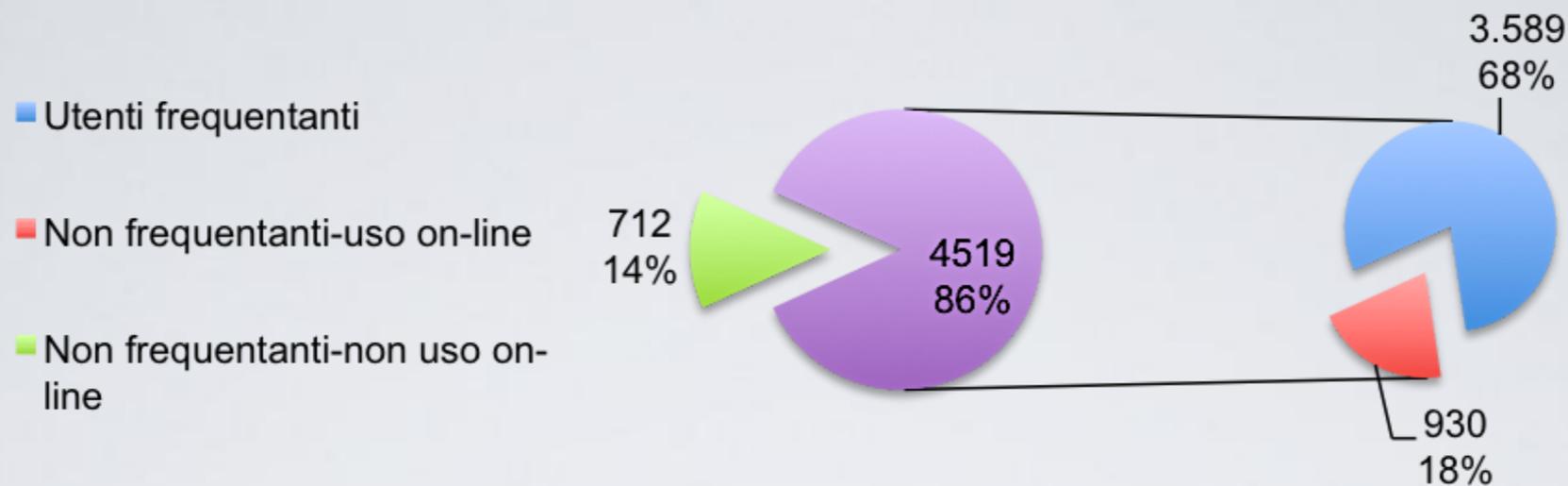
Le modalità

- Sono stati contattati attraverso l'indirizzo di posta elettronica gli utenti potenziali della Biblioteca di Ateneo (34.634)
- Il questionario è stato somministrato attraverso l'ausilio della piattaforma web LimeSurvey
- La rilevazione è stata condotta tra il 16 maggio e il 24 giugno 2012



I risultati quantitativi

I rispondenti



5.231 rispondenti (15% dei 34.634)

4.519 utenti (86%)

712 non utenti (14%)

3.589 (68%)
frequentanti

930 (18%)
non frequentanti
uso servizi
on-line

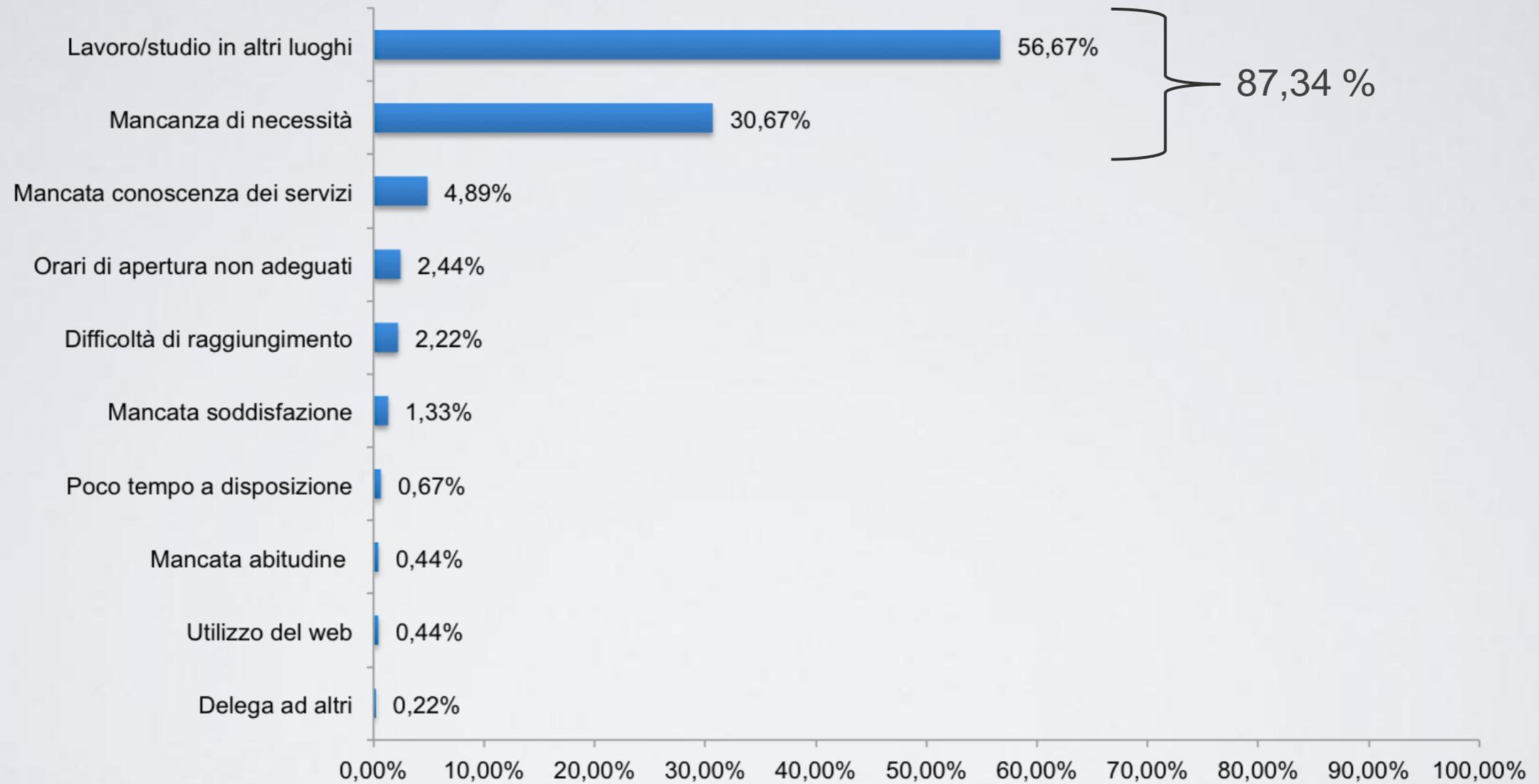
Non utenti

Chi sono

Tipologia Utente	Percentuale tra rispondenti	Frequenza (n=712)	Percentuale
Studente	84,7%	633	88,9%
Studente post-laurea	4,2%	20	2,8%
Assegnista/borsista	1,7%	2	0,3%
Docente/ricercatore	6,1%	12	1,7%
PTA	3,4%	45	6,3%

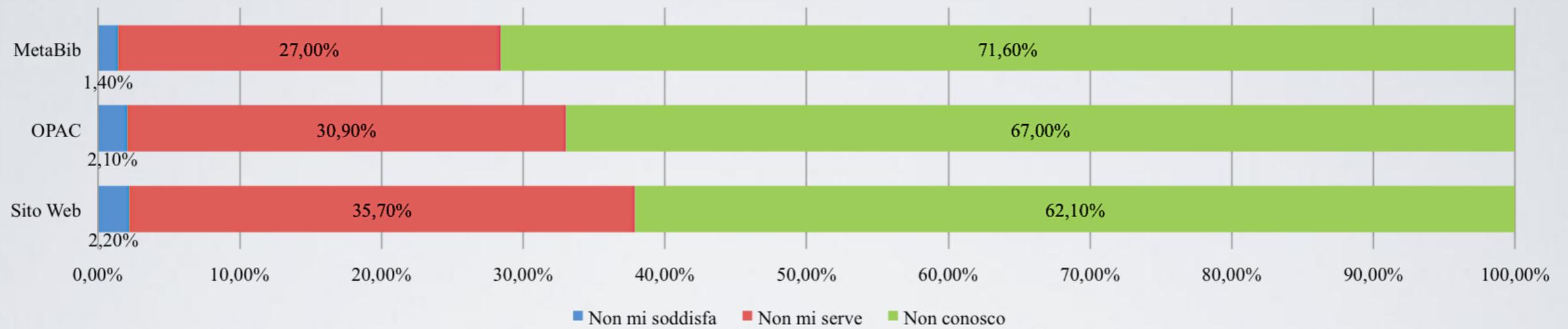
Non utenti

Motivi della mancata frequentazione



Non utenti

Motivi del non uso



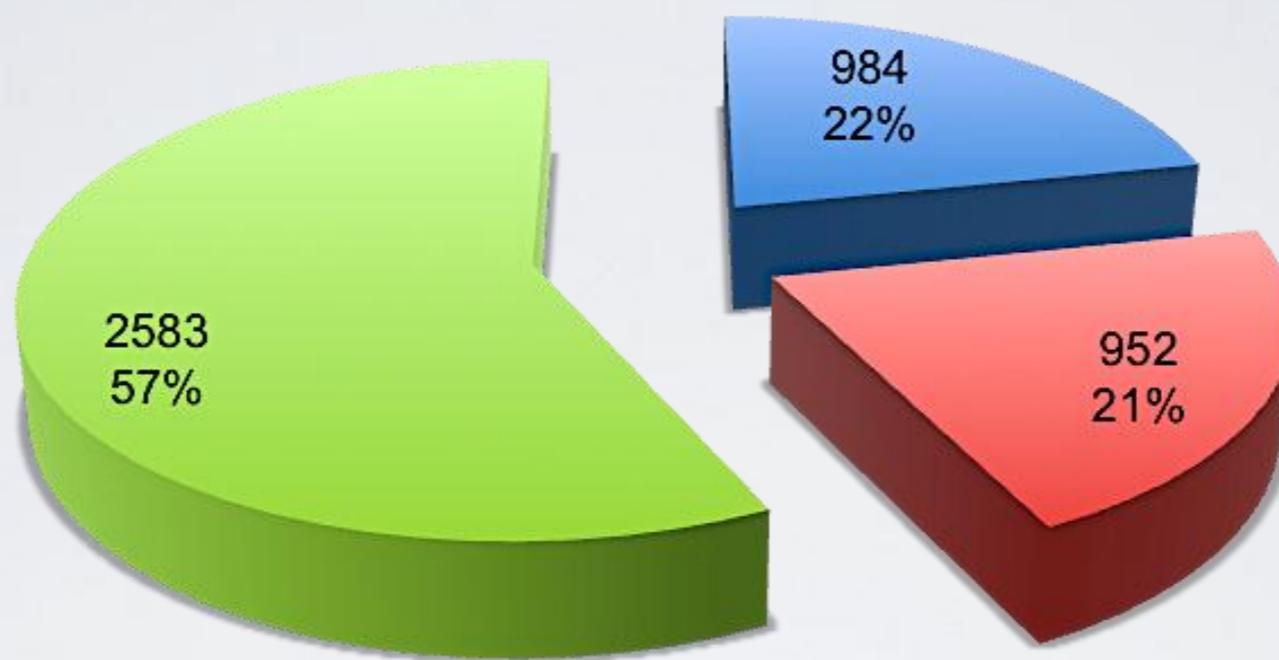
Utenti

Chi sono

Tipo utente	Percentuale nella popolazione	Frequenza (N=4.519)	Percentuale
Studenti	91,2%	3799	84,1%
Studenti post-laurea	2,4%	198	4,4%
Assegnisti/borsisti	1,1%	85	1,9%
Docenti/ricercatori	3,2%	306	6,8%
PTA	2,1%	131	2,9%

Utenti

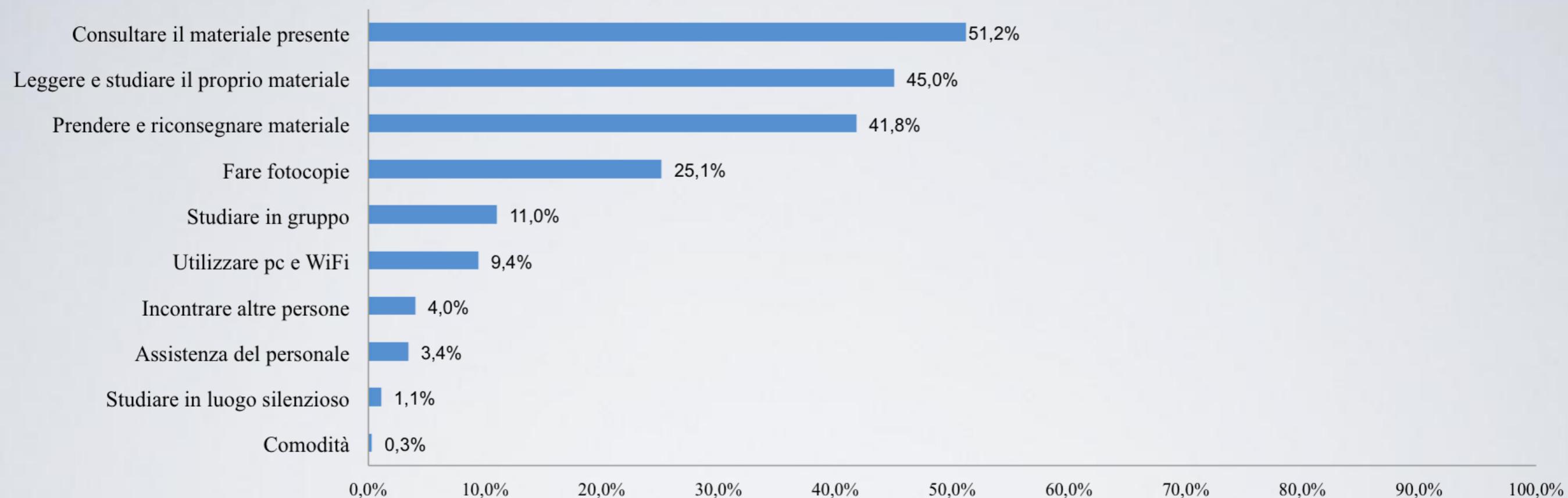
Le tipologie di utenza



■ Utenti in loco ■ Utenti on-line ■ Utenti ibridi

Utenti

Motivi della frequentazione



Utenti

Cosa usano

- Studio e ricerca in loco

(consultazione, prestito, servizi interbibliotecari, fotocopie)

- Studio e ricerca on line

(OPAC, MetaBib)

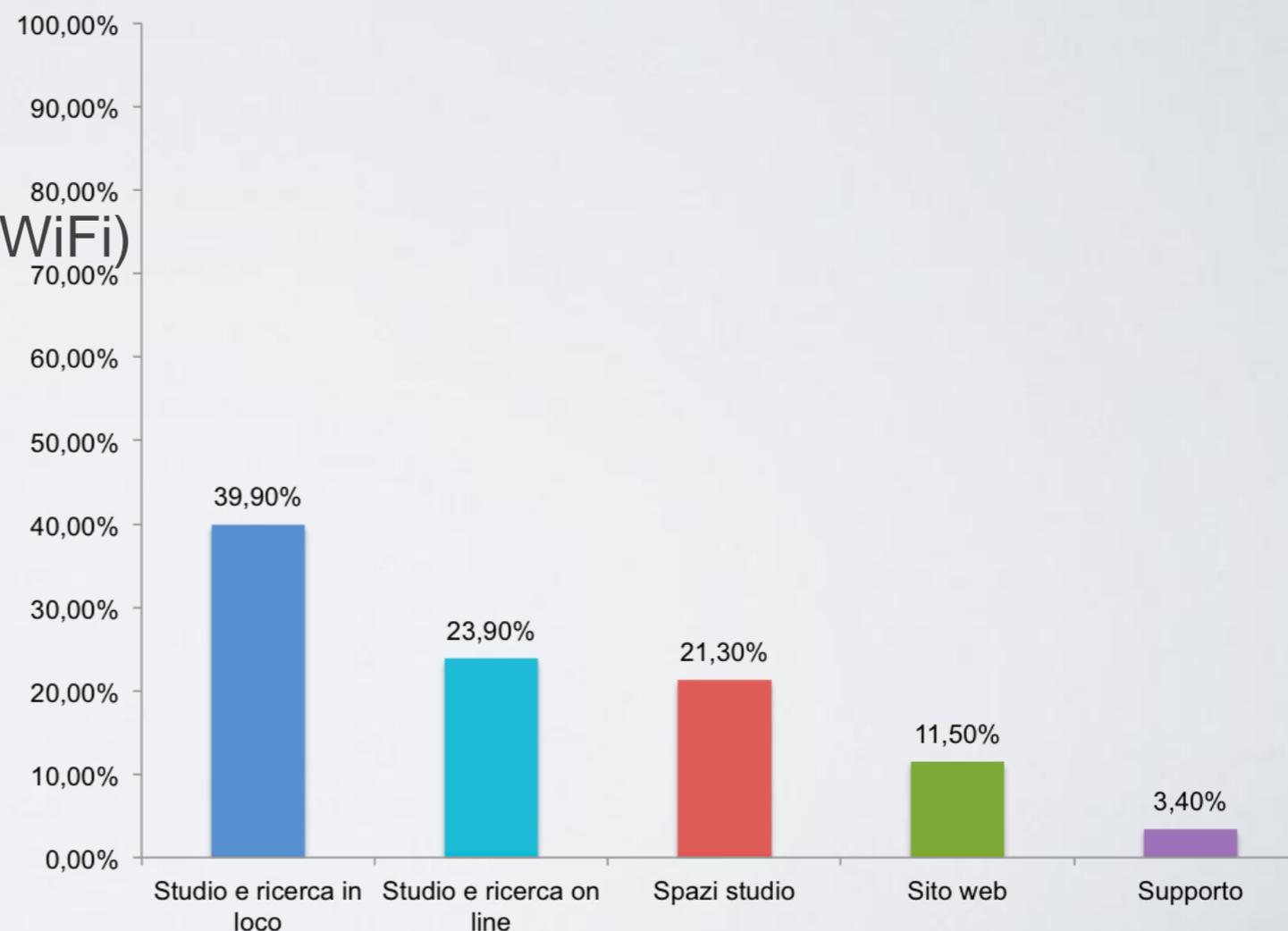
- Spazi studio

(sala lettura, carrels, postazioni PC e WiFi)

- Sito web

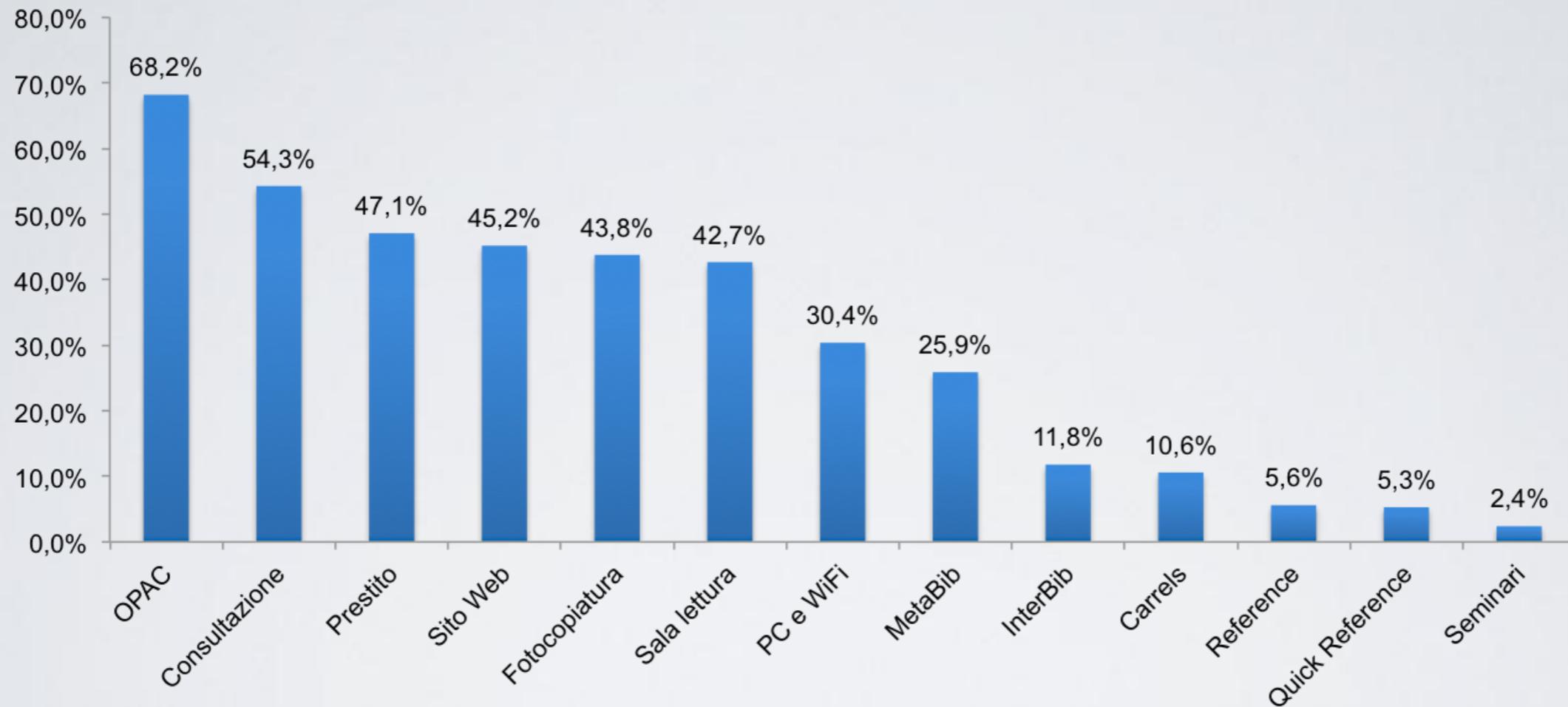
- Supporto

(reference, quick reference, seminari)



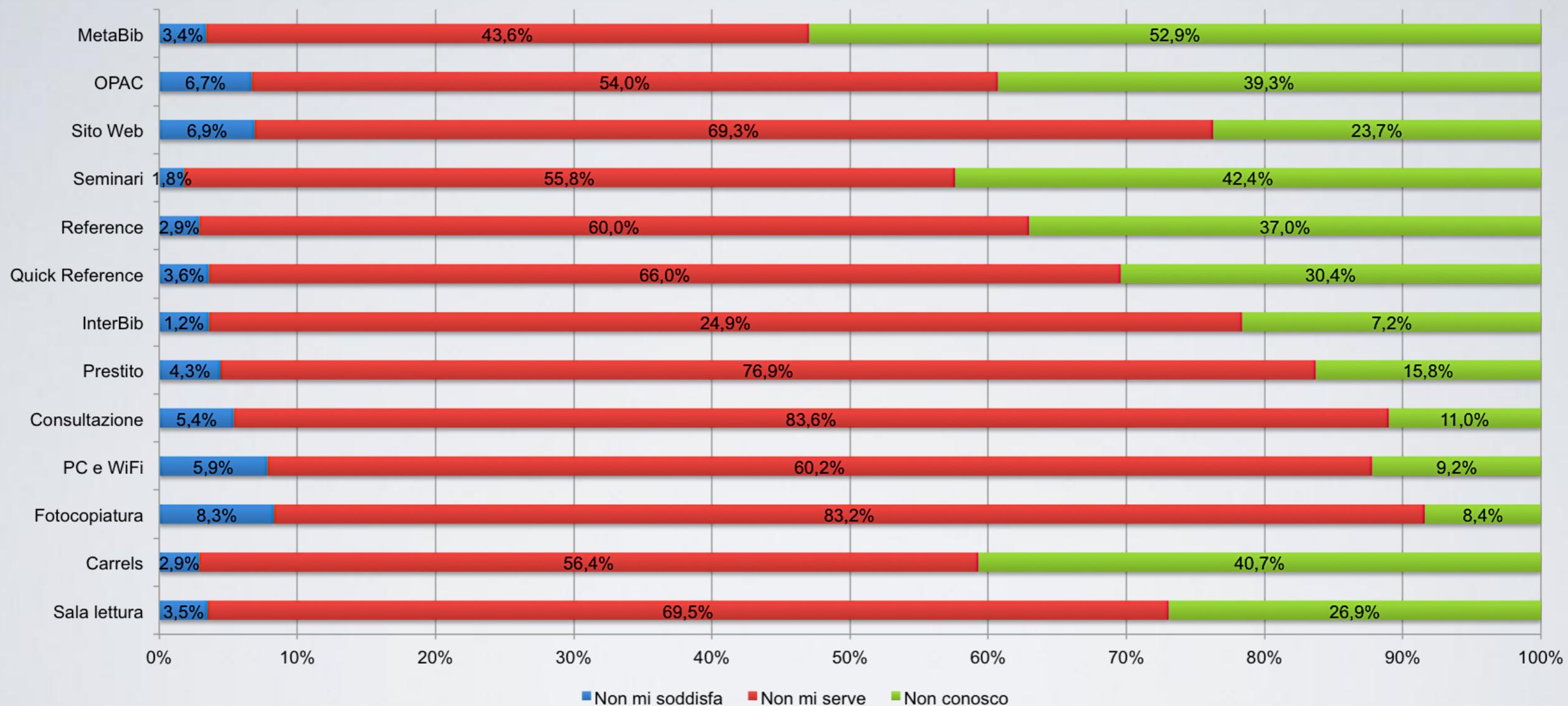
Utenti

Cosa usano: una rappresentazione analitica



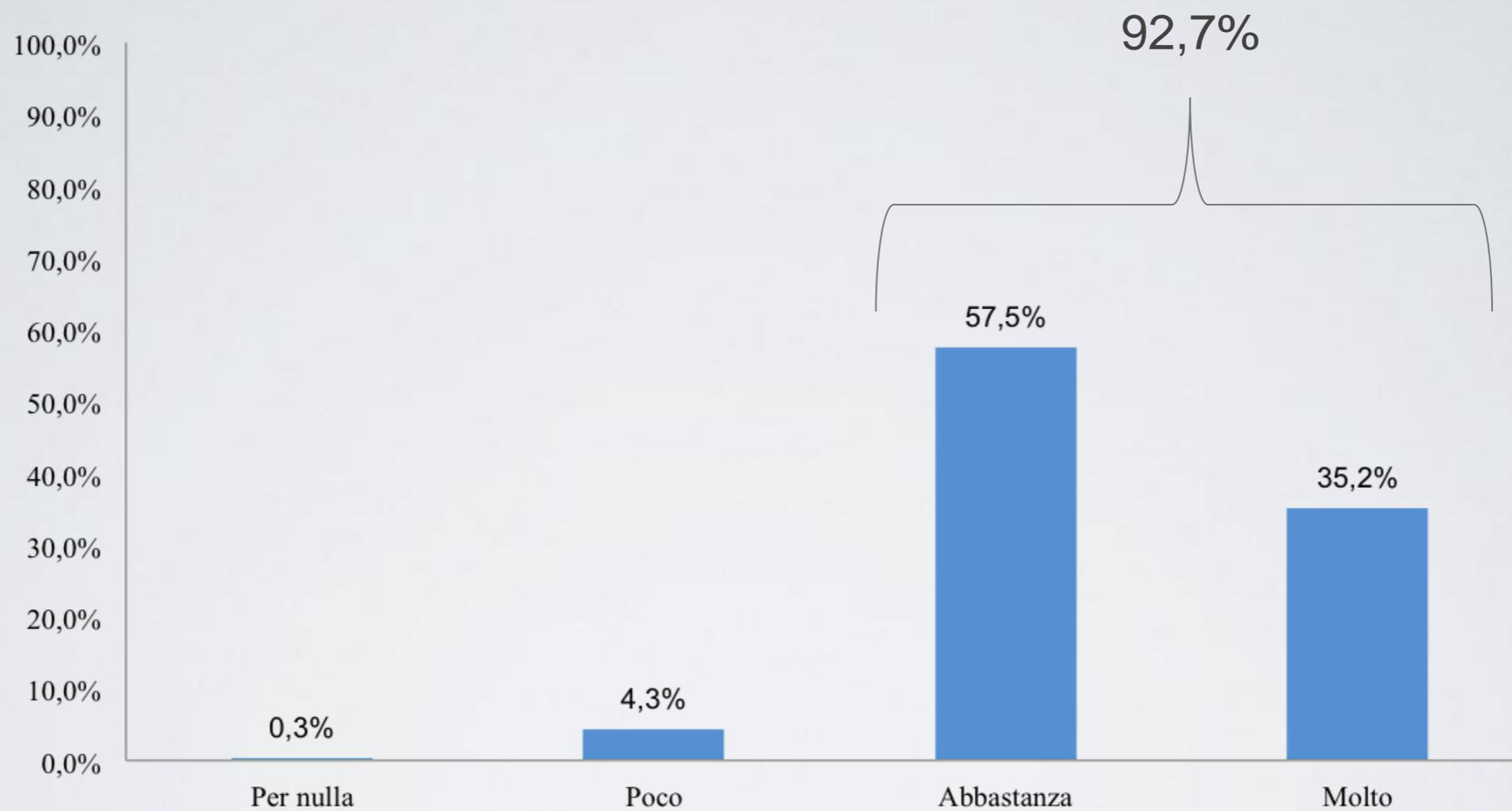
Utenti

Motivi scarso o non uso servizi



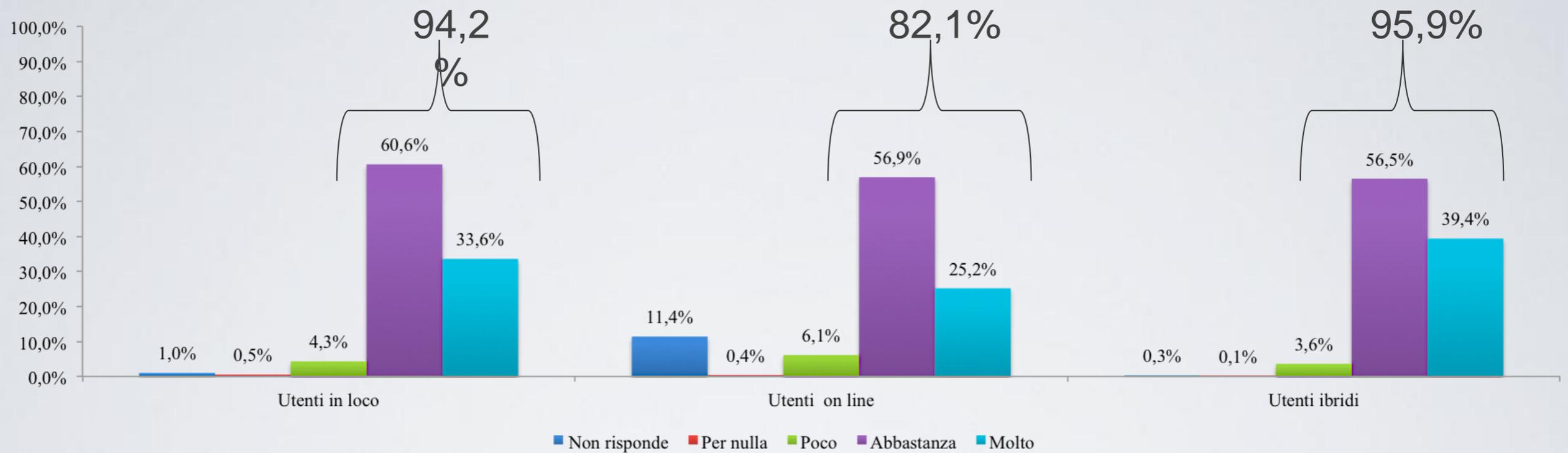
Utenti

Soddisfazione generale



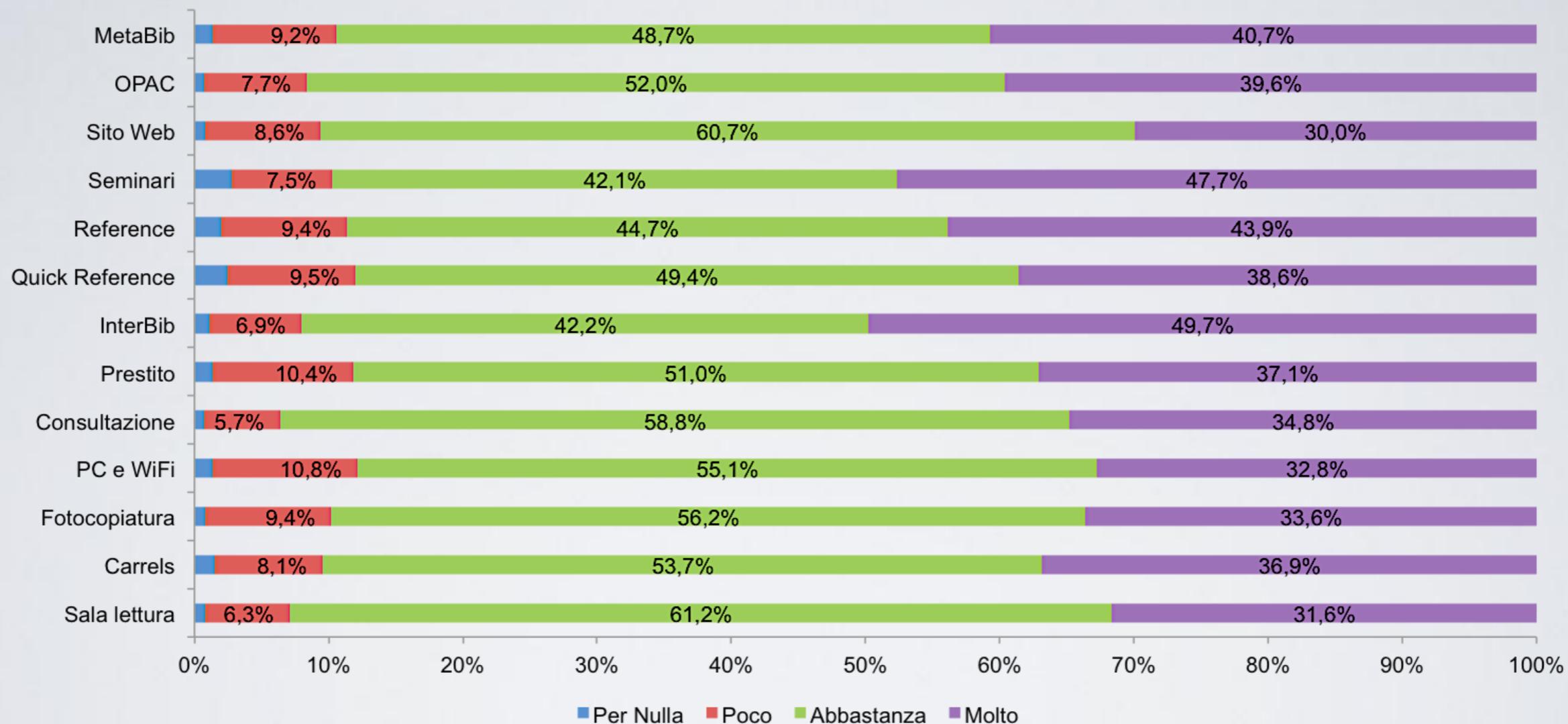
Utenti

Soddisfazione delle diverse categorie



Utenti

Soddisfazione servizi



I risultati qualitativi

Le domande

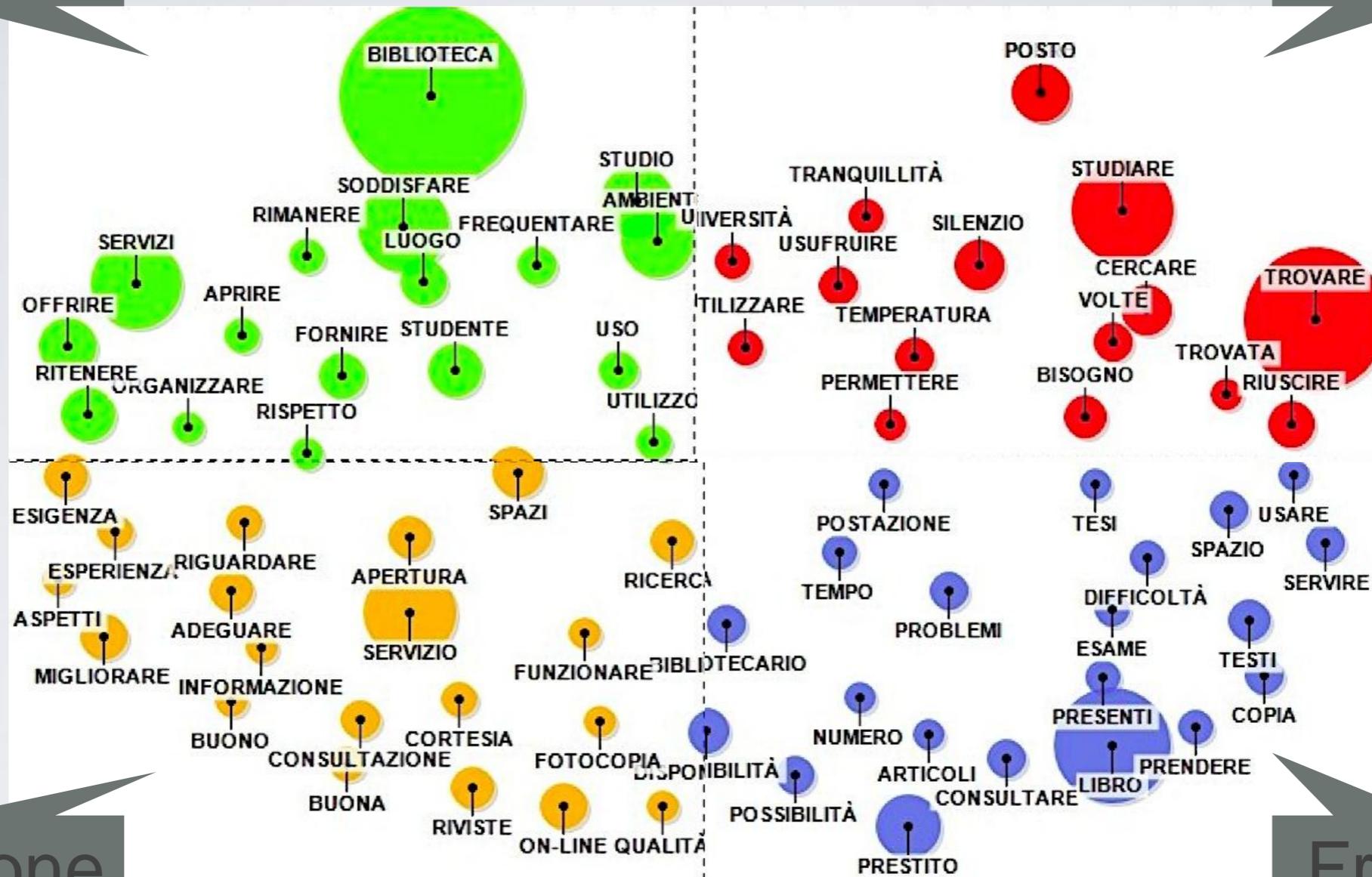
- Argomenta i motivi per cui non usi mai o usi poco alcuni dei servizi della Biblioteca di Ateneo
(1.028 risposte)
- Considerazioni sui servizi della Biblioteca di Ateneo
(544 risposte)
- Considerazioni sugli aspetti peculiari della Biblioteca di Ateneo
(344 risposte)
- Quali sono i motivi per cui hai espresso questa valutazione?
(riferita al grado di soddisfazione complessivo, 4.783 risposte)
- Suggerimenti per migliorare i servizi della Biblioteca di Ateneo
(1.034 risposte)

I Nuclei tematici

La rappresentazione MDS

Valutazione generale

Fruizione spazi fisici

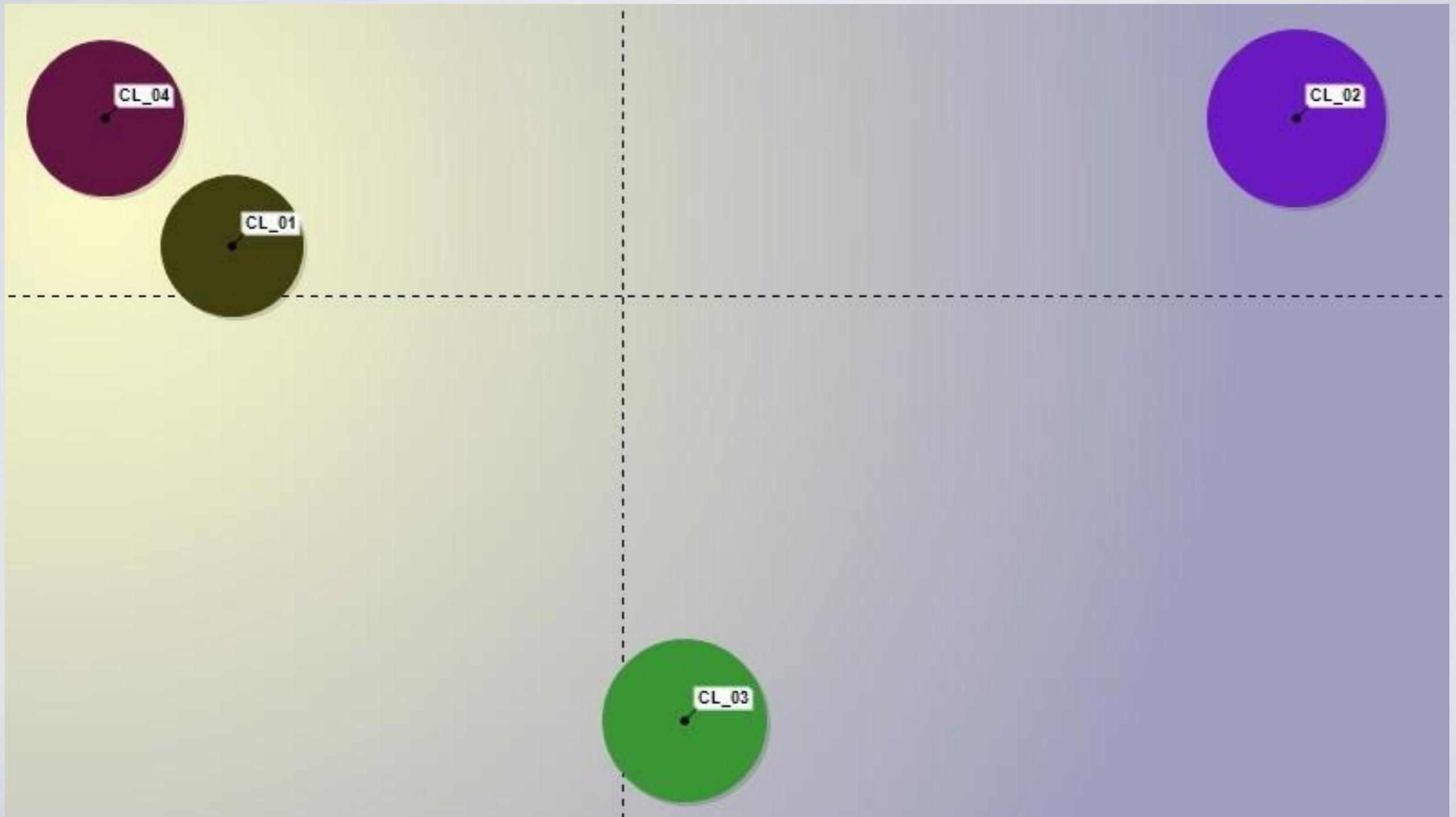


Valutazione specifica

Fruizione spazi per studio

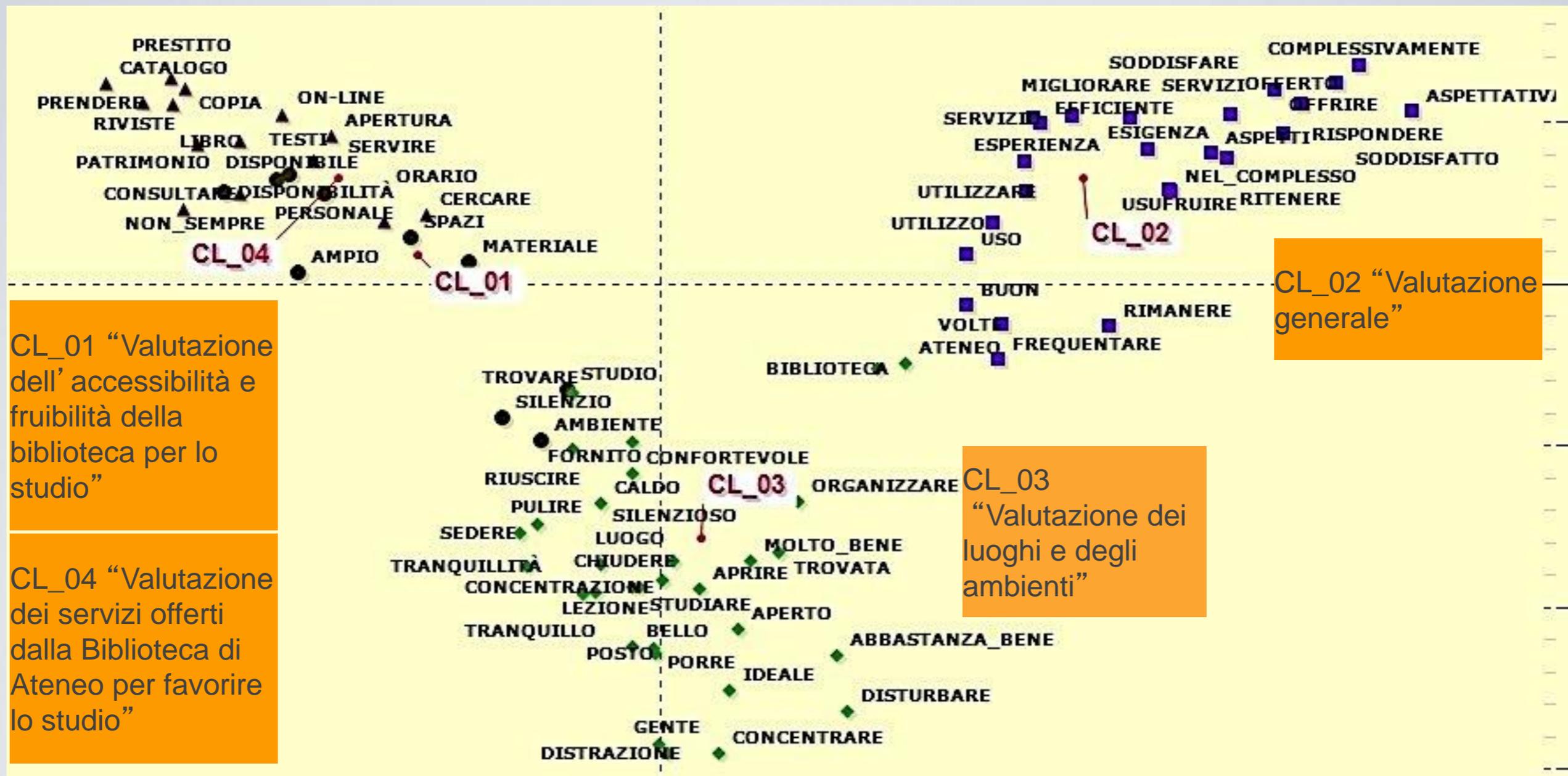
La relazione tra nuclei tematici

L'analisi tematica dei contesti elementari



La relazione tra nuclei tematici

L'analisi tematica dei contesti elementari



Le relazioni tra nuclei tematici e le caratteristiche dei rispondenti



Analisi del contenuto

Motivazioni soddisfazione e suggerimenti

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%
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%

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

Analisi del contenuto

Motivi del non uso o scarso uso

Sono state identificate quattro categorie:

- inutilità (65%)
- mancata conoscenza (21%)
- impossibilità (23%)
- insoddisfazione (10%)

Le buone pratiche

- Condurre rilevazioni di *customer satisfaction* in modo regolare
- Rendere noti i risultati all'interno e all'esterno dell'organizzazione
- Far seguire alle rilevazioni, quando possibile, delle azioni di miglioramento
- Comunicare agli utenti reali e potenziali tali azioni al fine di aumentarne la fidelizzazione