

Indagine qualitativa sui servizi bibliotecari:

uso, soddisfazione e promozione

Utenti potenziali – esiti

Rapporto di Ilaria Moroni

Campione reale - Ut. Potenziali



Sedi della BdA:

- 3 Cen (3 facoltà)
- 2 Med (1 facoltà)
- 2 Sci (1 facoltà)

Livello di studi:

- 3 CdL Triennale
- 1 CdL Specialistica
- 1 CdL Ciclo Unico
- 1 Laureato
- 1 Contrattista

Altre specificazioni:

- 1 laureando

Sesso:

- 5 F
- 2 M

UTENTI POTENZIALI intervistati					
N	SEDE	FACOLTA'	LIVELLO	ANNO	SESSO
1	Cen	Scienze statistiche	Contratto a progetto	II anno	F
2	Cen	Scienze della Formazione	Triennale	I anno	F
3	Cen	Psicologia	Specialistica - Laureanda	1 FC	F
4	Sci	MMFFNN - biologia	Triennale	1 FC	F
5	Sci	MMFFNN - informatica	Triennale	III anno	M
6	Med	Medicina – Med e chir.	Ciclo Unico	VI anno	F
7	Med	Medicina – Med e chir.	Laurea conseguita	Specializz. da apr. 10	M

Oggetto – Ut. potenziali



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

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

Esiti – Utenti potenziali [1]



Scarso uso dei servizi – motivi dell'uso parziale:

La maggior parte (5/7) hanno usato la biblioteca sporadicamente in passato o ne fanno tuttora un uso saltuario o parziale per:

- Sale lettura (3/7: 2 Med, 1 Sci)
- Consultazione libri (3/7: 2 Med, 1 Cen)
- Prestito libri (3/7: 1 Cen, 1 Sci, 1 Med)
- RER (2/7: 1 Cen, 1 Med)
- Document delivery (1/7: 1 Med)
- Fotocopie (1/7: 1 Med)

Esiti – Utenti potenziali [2]



Scarso uso dei servizi – motivi del non uso:

Coloro che non hanno mai usato la biblioteca (2/7) o che non la usano abitualmente (5/7) si dividono tra:

- chi non la conosceva o non ci aveva mai pensato (2/7: 1 Cen matricola, 1 Sci laureando Triennale)
- chi non la usa per esigenze personali: preferisce comprare i libri (3/7); preferisce studiare in gruppo o ripetere (2/7)
- chi non la usa per motivi di insoddisfazione: le sale lettura esterne sono più comode per fare pause (2/7, Med); si trovano poche copie dei libri di testo (1/7, Sci)
- chi non ne ha sentito grande necessità (1/7, Cen contrattista)

Esiti – Utenti potenziali [3]



Scarso uso del sito – motivi del non uso o uso parziale:

Diversi non hanno mai usato il sito della BdA (4/7) perché non ne hanno avuto bisogno finora; tra questi alcuni non hanno mai usato neanche l'OPAC, pur essendo stati in biblioteca (Sci, Med).

Una matricola dice di aver notato il link sul sito dell'Ateneo durante l'Open Day; inoltre ha visto le immagini della BdA in occasione di una presentazione.

Tra coloro che hanno usato parzialmente il sito (3/7), alcuni ci sono passati rapidamente per usare l'OPAC o le RER.

Solo una studentessa di Medicina l'ha usato per vedere gli orari di apertura e ha scoperto il servizio di assistenza bibliografica; ma non ne ha avuto bisogno perché aveva già ricevuto una spiegazione di PubMed durante le lezioni del primo anno.

Esiti – Utenti potenziali [4]



Uso di altre biblioteche – motivi dell'uso:

Solo alcuni (4/7) hanno usato o usano tuttora biblioteche civiche (soprattutto dell'area della Brianza) per:

- Sale lettura (4/7: 2 Cen, 1 Med, 1 Sci)
- Consultazione libri (1/7: 1 Cen, Statistica)
- Prestito libri di narrativa per la scuola (1/7: 1 Cen, Scienze della Formazione)

Un intervistato di Medicina dice di usare spesso la biblioteca vicina a casa sua (Como/Cantù) d'estate per l'aria condizionata, che in Bicocca invece non è ottimale.

Esiti – Utenti potenziali [5]



Aspettative e idee rispetto alla BdA:

Molti si aspettano che la biblioteca dell'università offra:

- testi d'esame (4/7) o libri specifici su certe discipline (2/7)
- posti lettura (2/7) e computer per le ricerche (1/7)
- prestito e servizi interbibliotecari (3/7)
- risorse elettroniche (2/7).

Chi ha già usufruito della BdA esprime alcune opinioni, negative o positive:

- ci sono poche copie dei libri di testo (2/7, Cen e Med)
- ci sono pochi posti di lettura (1/7, Med)
- i libri specifici sono un po' datati, mentre quelli di testo sono più recenti (1/7, Med)
- il servizio DD funziona bene (1/7, Med)

Esiti – Utenti potenziali [6]



Bisogni e desideri rispetto alla BdA:

I motivi per cui gli intervistati userebbero la BdA, sulla base di idee personali o conoscenze parziali, sono riconducibili a:

- sale lettura (6/7), per bisogno di silenzio e concentrazione
- testi d'esame (2/7) o libri specifici (2/7)
- prestito (2/7) o fotocopie (1/7)

Tra questi alcuni dicono di non usare molto la biblioteca come sala lettura perché d'inverno fa troppo freddo (Cen) o perché chiude presto (Med).

Alcuni, che sono a un livello avanzato del percorso universitario, esprimono il desiderio di poter stampare articoli o alcune pagine di un libro in biblioteca.

Esiti – Utenti potenziali [7]



Motivi dell'uso potenziale rispetto alla BdA:

I motivi per cui alcuni userebbero la BdA, dopo un'illustrazione dettagliata di servizi e risorse offerti, sono:

- supporto nella ricerca bibliografica e uso degli strumenti per fare ricerca (4/7)
- prestito (2/7) o fotocopie (2/7)
- consultazione e sala lettura (1/7) o terminali (1/7).

Una matricola dice: "Lo dirò anche ai miei compagni che non lo sanno".

Una laureanda di Psicologia afferma: "Credo che sia molto utile soprattutto in tesi". Una laureanda di Medicina sostiene: "MetaBib è interessante per comparare le banche dati".

Alcuni studenti di Medicina continuerebbero a non usare la sala lettura perché non ha i bagni all'interno, perché fa troppo freddo o troppo caldo ed è scomodo l'accesso con la tessera (2/7, Med).

Esiti – Utenti potenziali [8]



Promozione dei servizi – suggerimenti:

Gli intervistati vorrebbero ricevere informazioni sulla biblioteca attraverso una comunicazione on line, cartacea (esterna alla Biblioteca) o in presenza:

- Email periodiche alla casella @campus.unimib.it (6/7)
- Link e news su vari siti istituzionali: ateneo e facoltà (4/7)
- Locandine e volantini distribuiti nei vari edifici, vicino a posti di ristoro e scale mobili o affissi sulle bacheche (3/7)
- Presentazioni in aula (1/7)
- Pagine web del sito della BdA sui vari servizi (1/7)

Esiti – Utenti potenziali [9]



Segnalazione di servizi e risorse:

Alla fine dell'intervista, l'intervistatrice in alcuni casi segnala servizi e risorse specifici utili all'intervistato:

- *Servizi per laureandi (2/7)*: prestito esteso, reference e carrels in Sede centrale
- *Seminari su MetaBib e OPAC (3/7)*: ogni mese in Sede Cen.
- *Metabib (2/7)* soprattutto per laureandi
- *OPAC e SBN (1/7)*: ricerca per CDD
- *DVD/film in ambito medico (1/7)* nella Sede di Medicina

L'intervista diventa così anche un'occasione di scambio di informazioni e di promozione di servizi e risorse della biblioteca poco conosciuti, per accrescere la percezione positiva della BdA.