

Indagine quantitativa sui servizi bibliotecari: rilevazione del 2011

Rapporto di Ilaria Moroni

Premessa



L'indagine quantitativa sui servizi bibliotecari si basa sui dati raccolti nell'ambito del biennale [Progetto Good Practice](#), che nell'anno **2011** ha coinvolto 21 atenei italiani nella rilevazione dell'efficienza (indicatori di produttività) e dell'efficacia (oggettiva e percepita) dei servizi di Ateneo.

L'indagine quantitativa [Good Practice del 2009](#) sui servizi bibliotecari è stata condotta con modalità diverse; ricordiamo che in ciascuna sede della biblioteca erano stati somministrati 200 questionari per rilevare il grado di utilizzo e di soddisfazione rispetto a molti servizi da parte degli studenti; inoltre era stato inviato via email un questionario analogo ai docenti.

Finalità e modalità



Finalità: rilevare la percezione dei **servizi** di Ateneo (aule, sito web, segreteria studenti, servizi bibliotecari etc.) da parte degli studenti; per quanto riguarda i servizi bibliotecari vengono rilevati il livello di **utilizzo** e di **soddisfazione**.

Modalità: compilazione di un **questionario online**, segnalato via email a tutti gli studenti iscritti all'Università di Milano-Bicocca (circa 33.000) nel maggio 2011.

Dati raccolti: **4197** questionari compilati, di cui **4066** validi ai fini della rilevazione sui servizi bibliotecari (12% della popolazione studentesca).

Oggetto



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

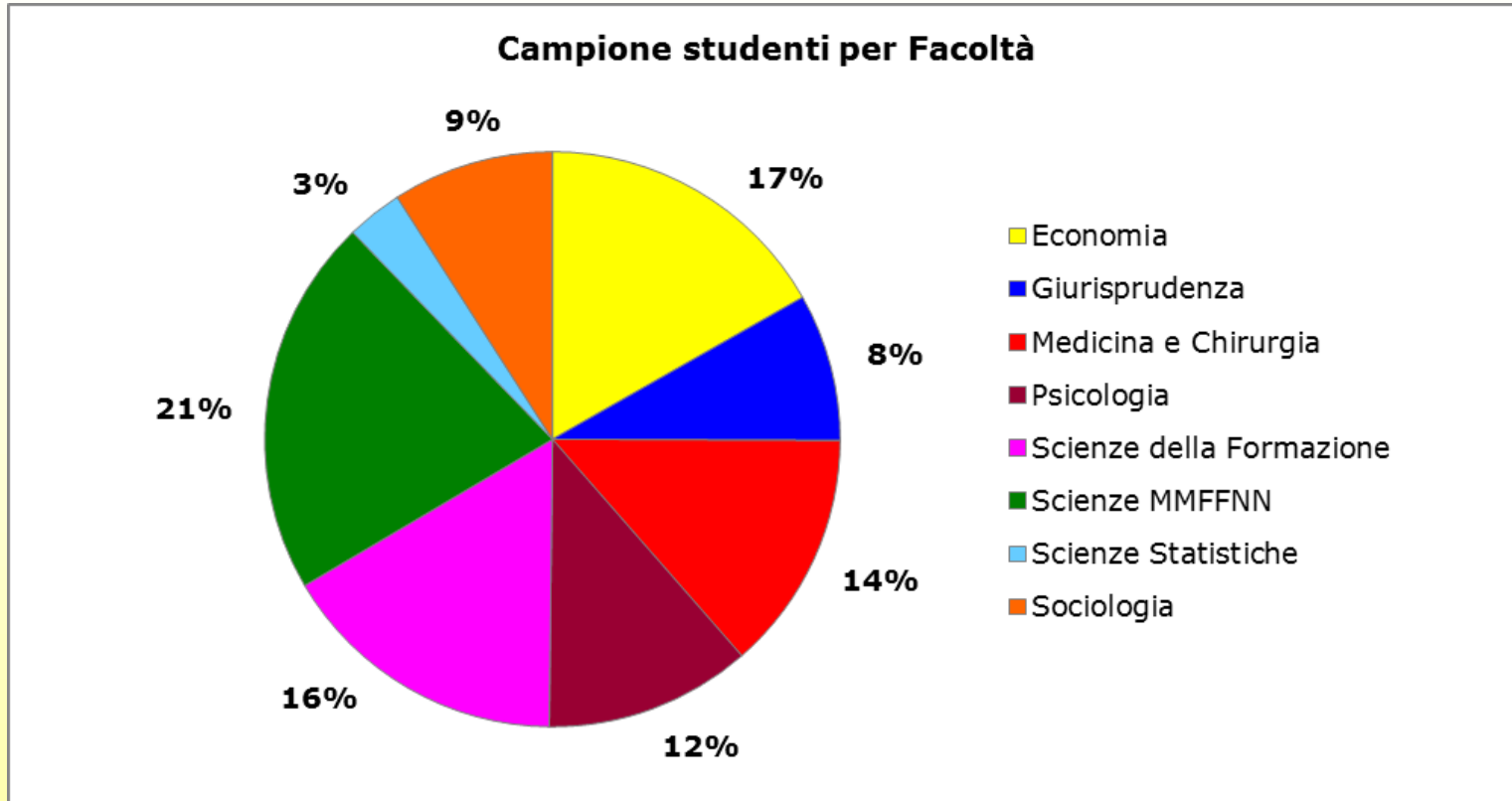
- grado di utilizzo
- livello di soddisfazione

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

- Cortesia del personale delle biblioteche
- Risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici)
- Orari di apertura
- Prestito libri
- Spazi della biblioteca

Note: si fa riferimento all'**ultimo anno** per la rilevazione del grado di utilizzo e del livello di soddisfazione; la scala è graduata in tutti i casi su 4 valori.

Campione [1]

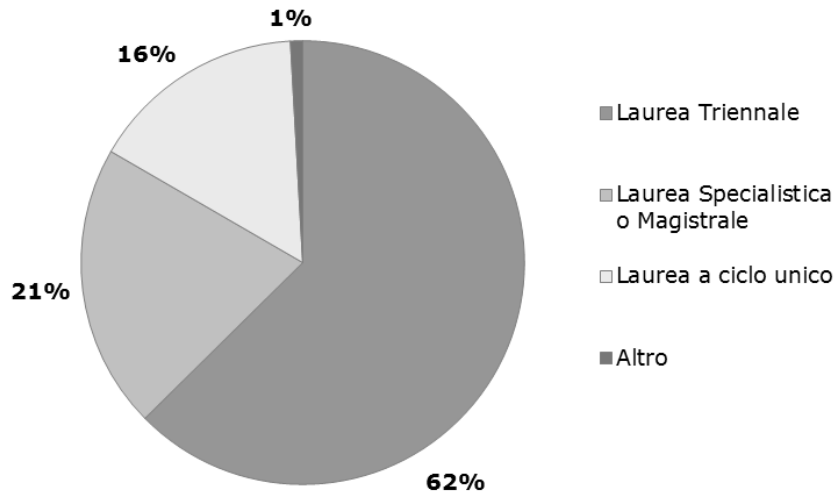


4177 studenti (su 4197 che hanno compilato il questionario) specificano la Facoltà di appartenenza. Diverse percentuali sono simili a quelle degli iscritti a ciascuna Facoltà nell'a.a. 2010/11, che sono rispettivamente: 26%, 9%, 8%, 10%, 19%, 18%, 2%, 8%.

Campione [2]

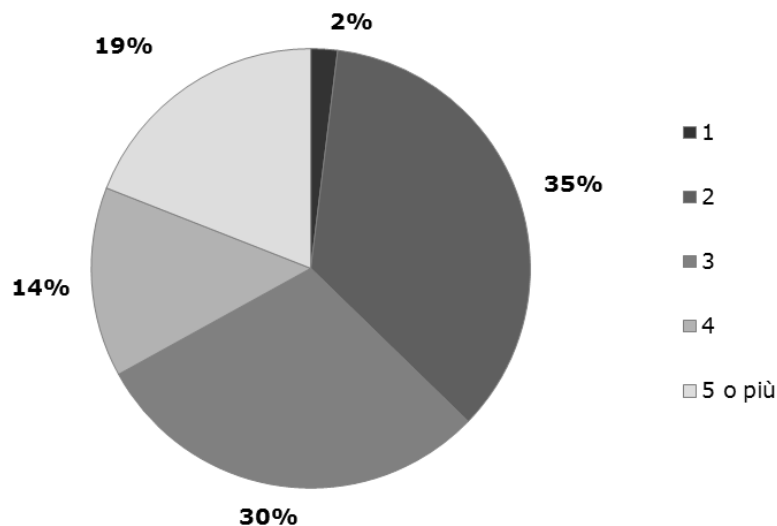


Campione studenti per corso di Laurea



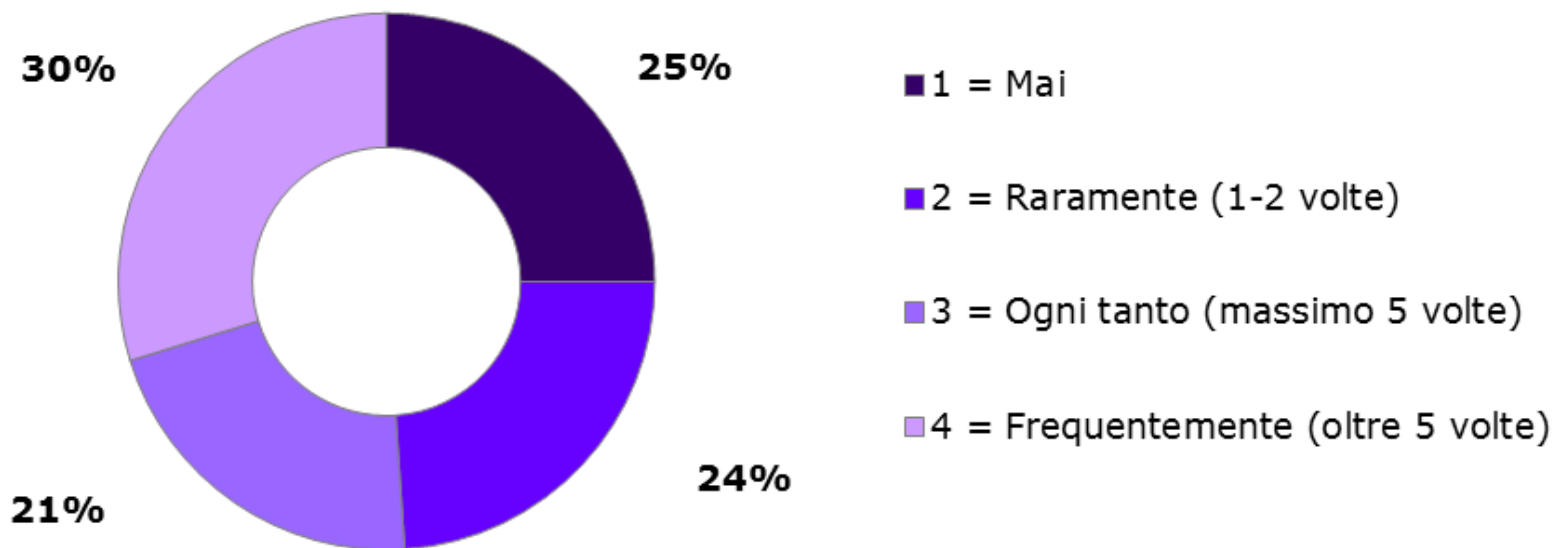
4175 studenti specificano il corso di laurea a cui sono iscritti. Le percentuali degli iscritti nell'a.a. 2010/11 sono rispettivamente: 67%, 16%, 8% e 9%.

Campione studenti per Anni di iscrizione all'ateneo



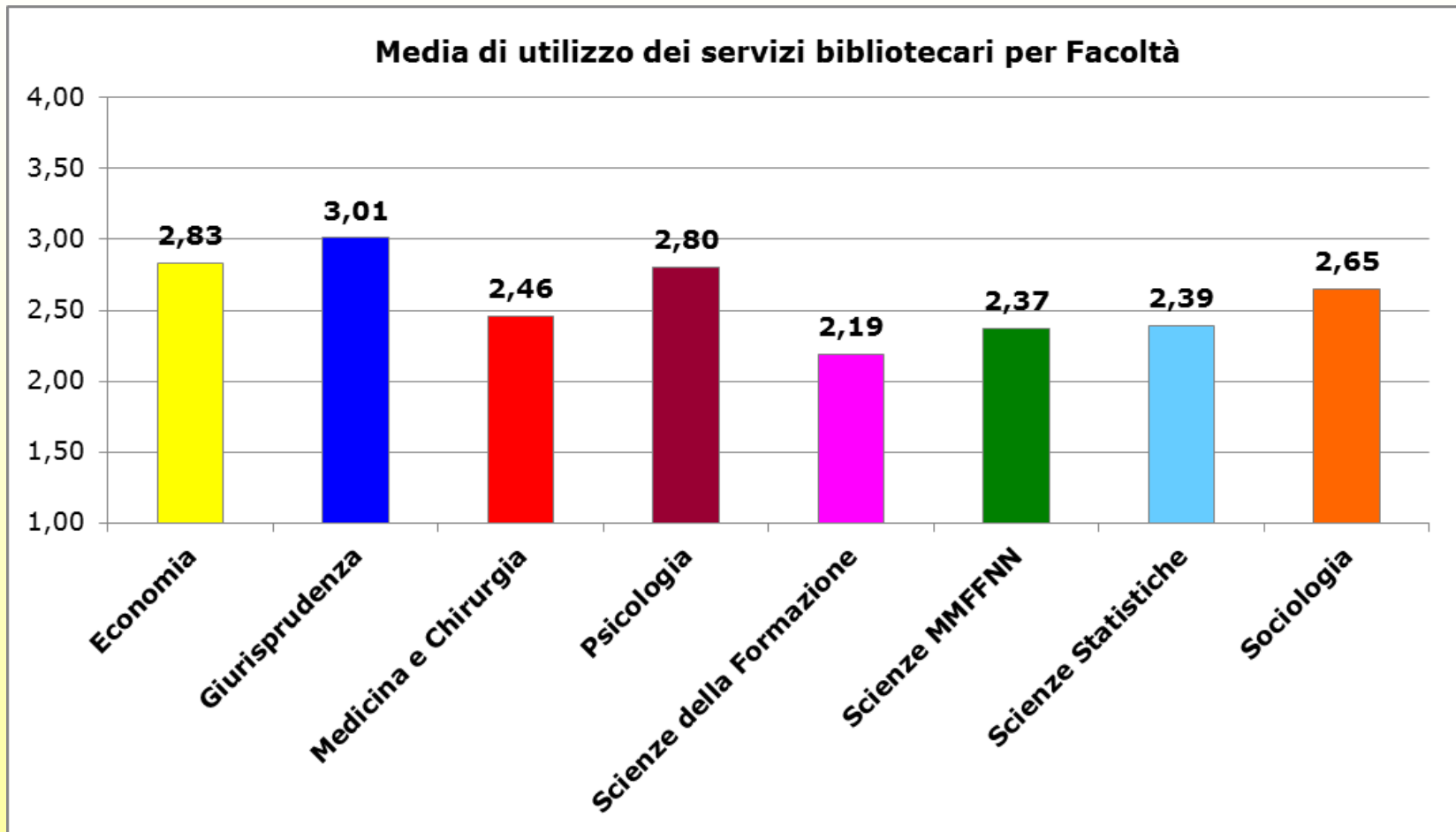
4180 studenti specificano da quanti anni sono iscritti all'ateneo. Tra coloro che rispondono al questionario prevalgono gli studenti iscritti da 2 o 3 anni.

**Frequenza di utilizzo
dei servizi bibliotecari nel corso dell'ultimo anno**



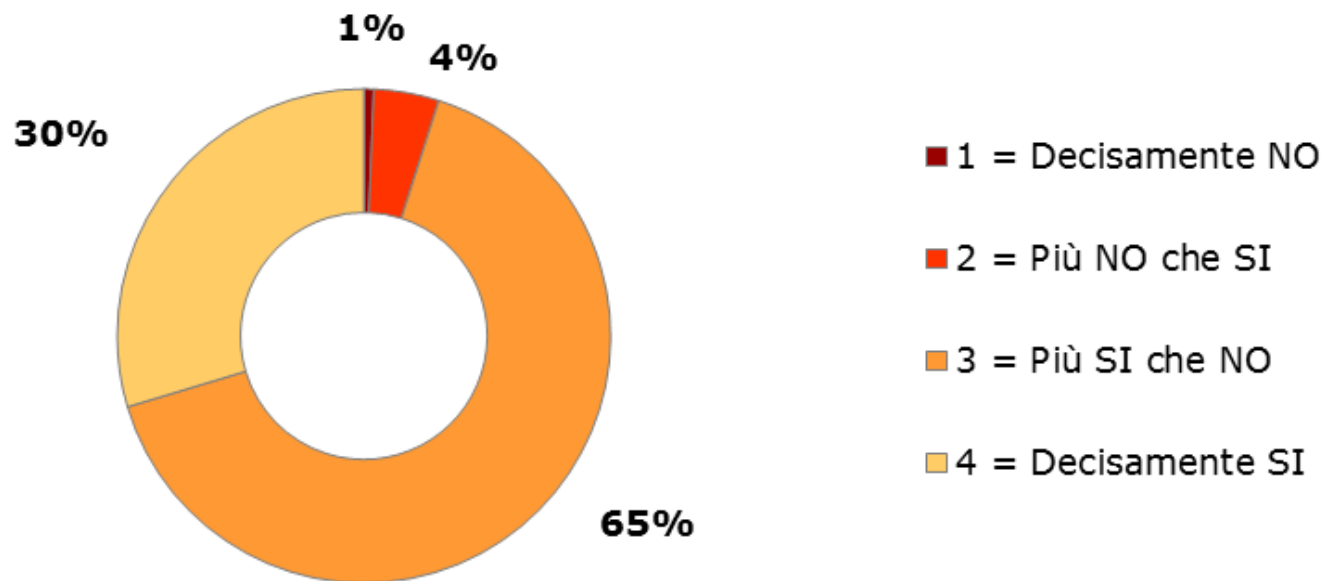
4066 studenti (su 4197 che hanno compilato il questionario) rispondono alla domanda sulla frequenza di utilizzo dei servizi bibliotecari nel corso dell'ultimo anno.

Esiti [2]



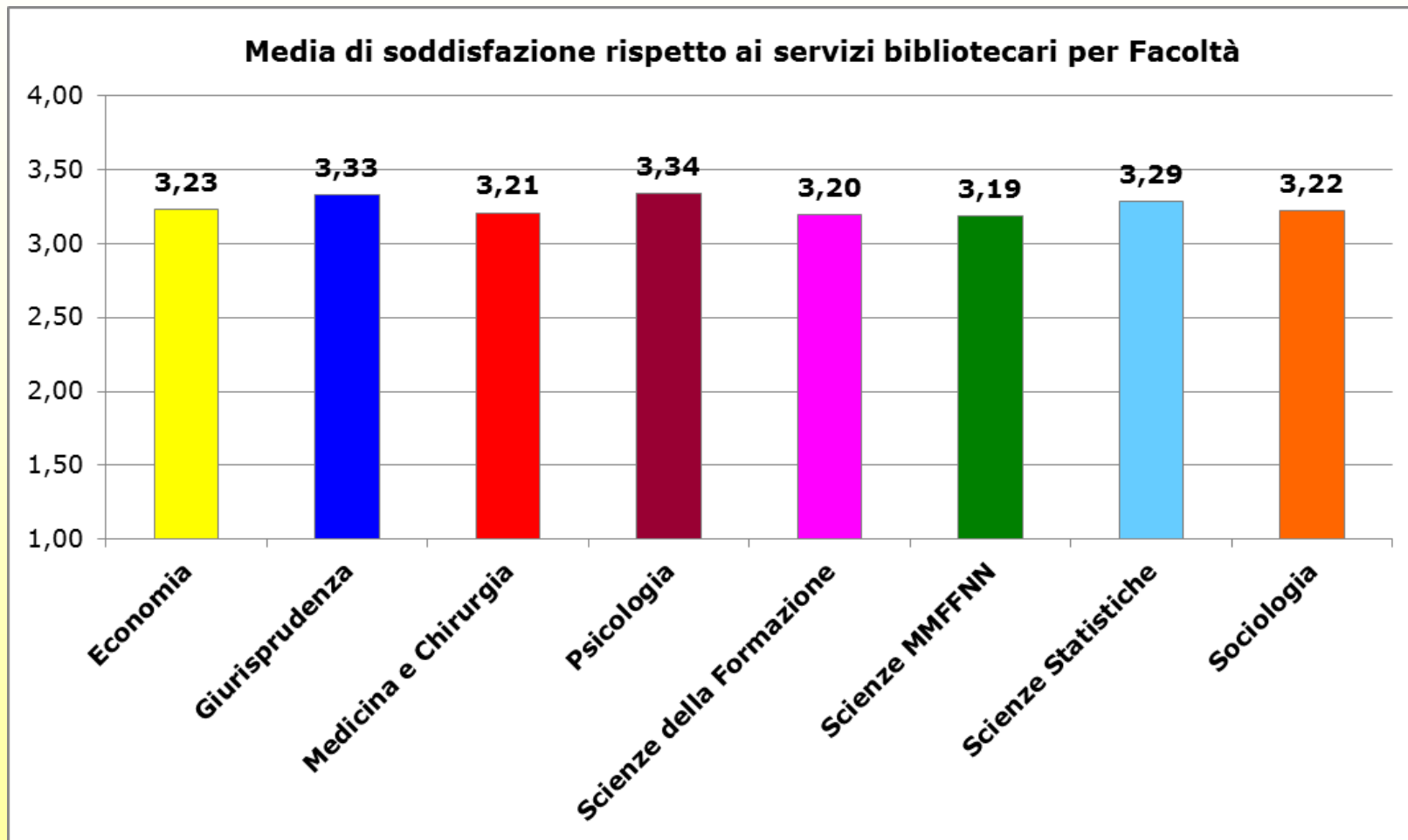
Nell'ultimo anno gli studenti delle Facoltà di Giurisprudenza, Economia e Psicologia hanno utilizzato più degli altri i servizi bibliotecari; quelli di Scienze della Formazione li hanno usati meno.

Soddisfazione complessiva rispetto ai servizi bibliotecari



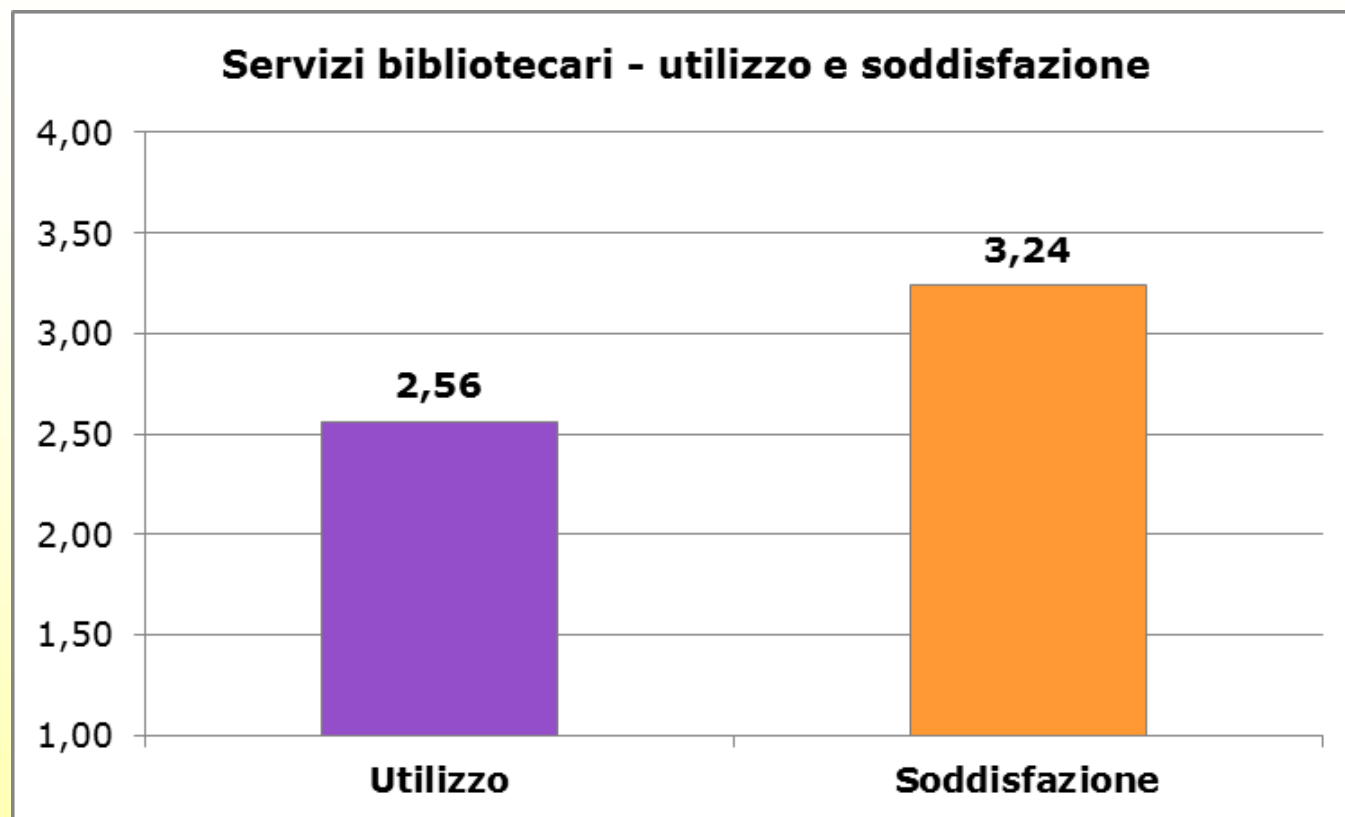
2976 studenti rispondono alla domanda sulla valutazione complessiva dei servizi bibliotecari; 63 studenti non rispondono perché non hanno frequentato la biblioteca nell'ultimo anno.

Esiti [4]



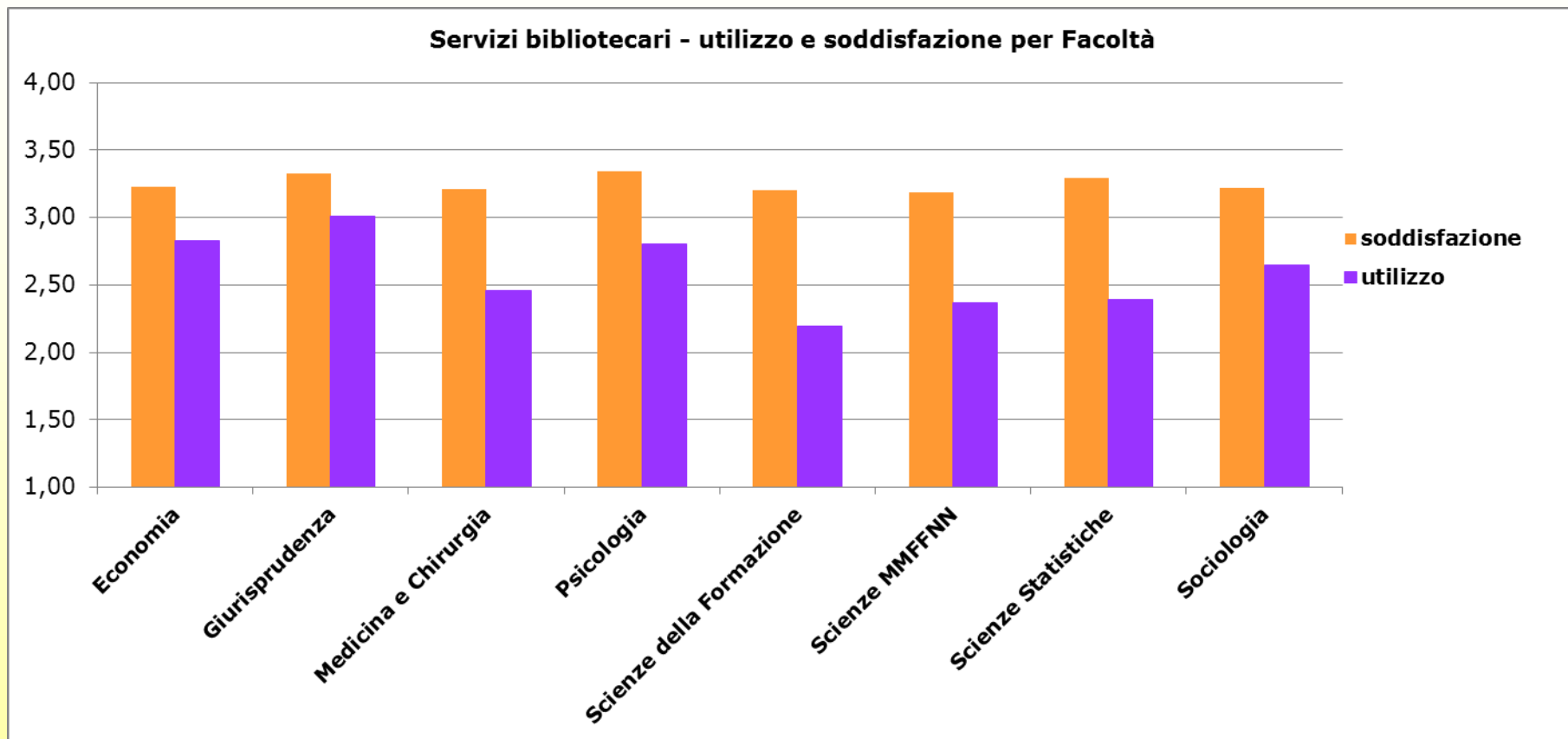
Il livello di soddisfazione è simile per le varie Facoltà; agli estremi si trovano Psicologia (3,34) e Scienze MMFFNN (3,19).

Esiti [5]



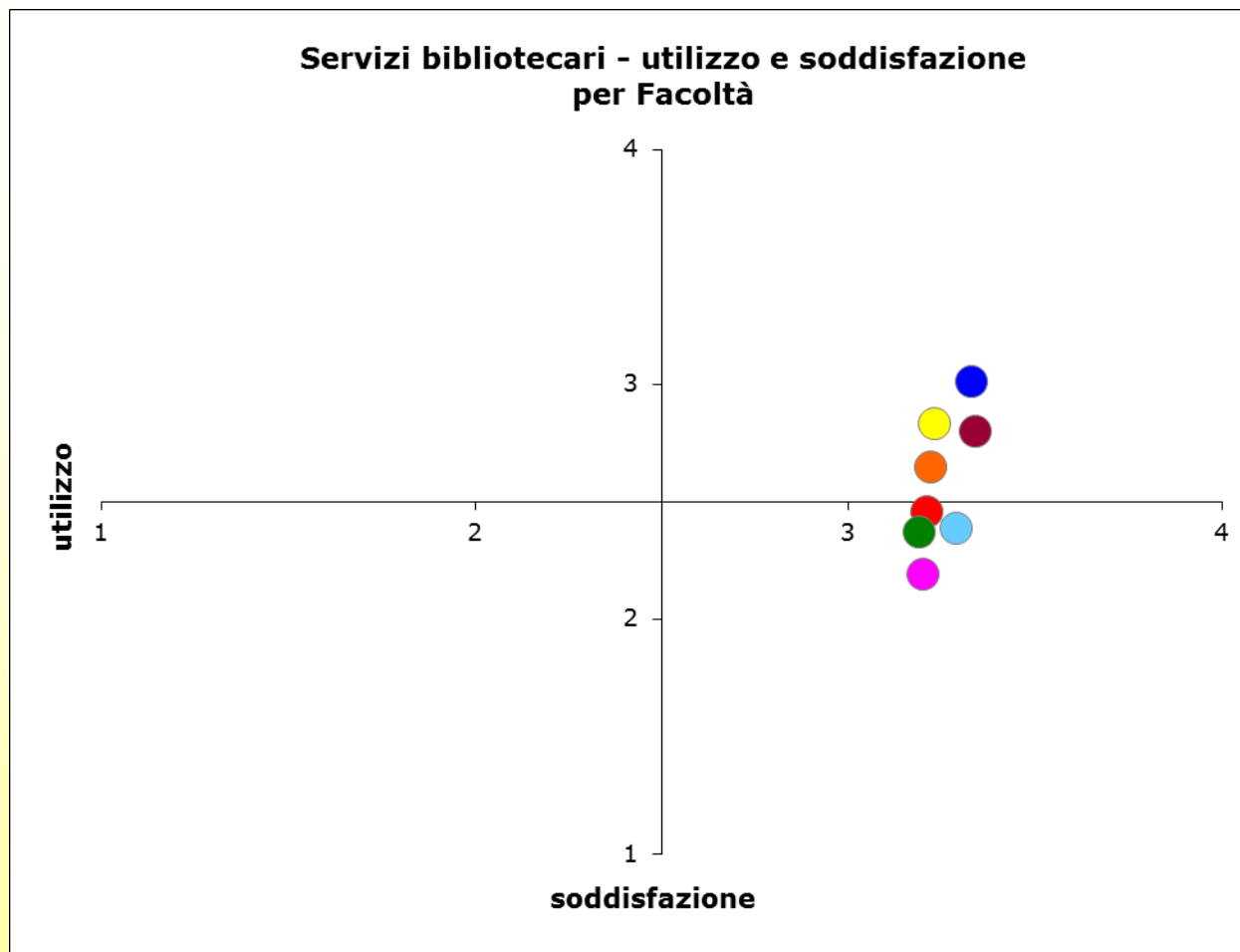
La rilevazione Good Practice del 2009 aveva coinvolto molti meno studenti (636) ma il dato sulla soddisfazione complessiva era simile: 3,26 (mentre la media dei 13 servizi valutati era di 3,23); la media di utilizzo dei 9 servizi analizzati era di poco inferiore: 2,28 (ma non era stato rilevato l'utilizzo complessivo).

Esiti [6]



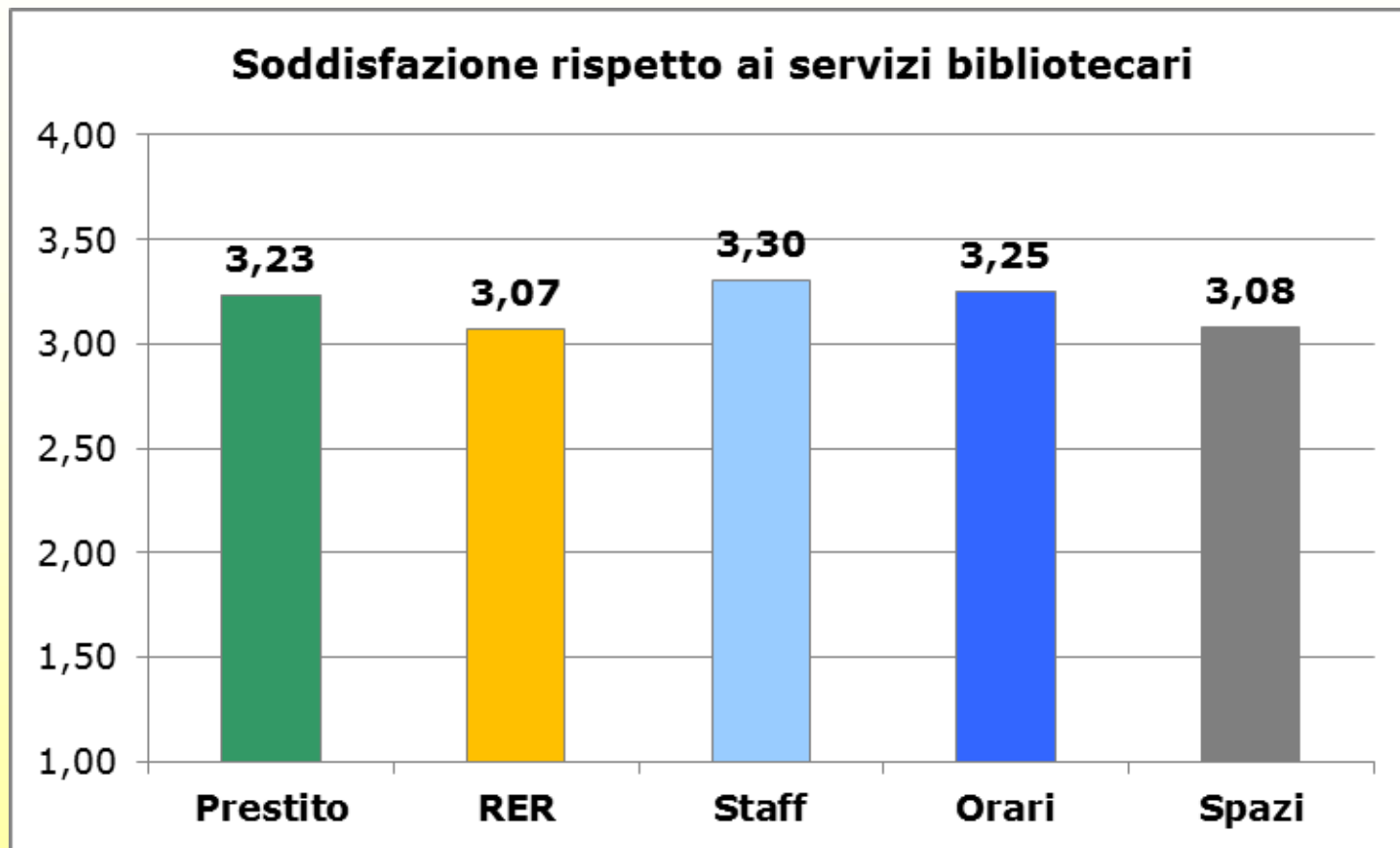
I valore della soddisfazione è superiore a quello dell'utilizzo per tutte le facoltà e si colloca tra il 3,20 e il 3,35; il valore dell'utilizzo presenta una maggiore variabilità tra le facoltà collocandosi tra il 2,20 e il 3,00.

Esiti [7]



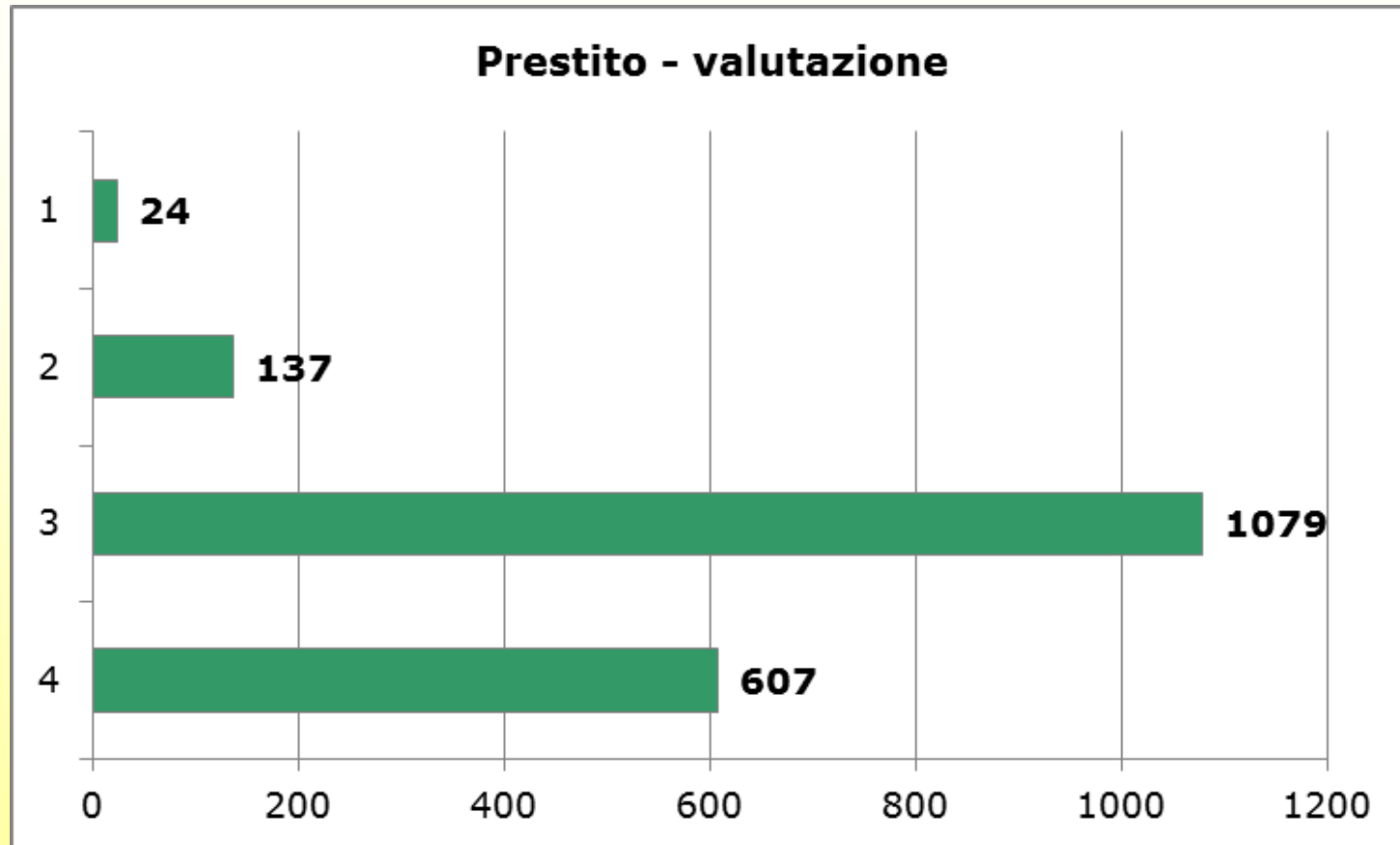
Nel grafico cartesiano si visualizzano immediatamente le facoltà che utilizzano di più la biblioteca (v. Giurisprudenza - blu) e quelle che la utilizzano meno (v. Scienze della Formazione - fucsia), a fronte di una soddisfazione analoga.

Esiti [8]



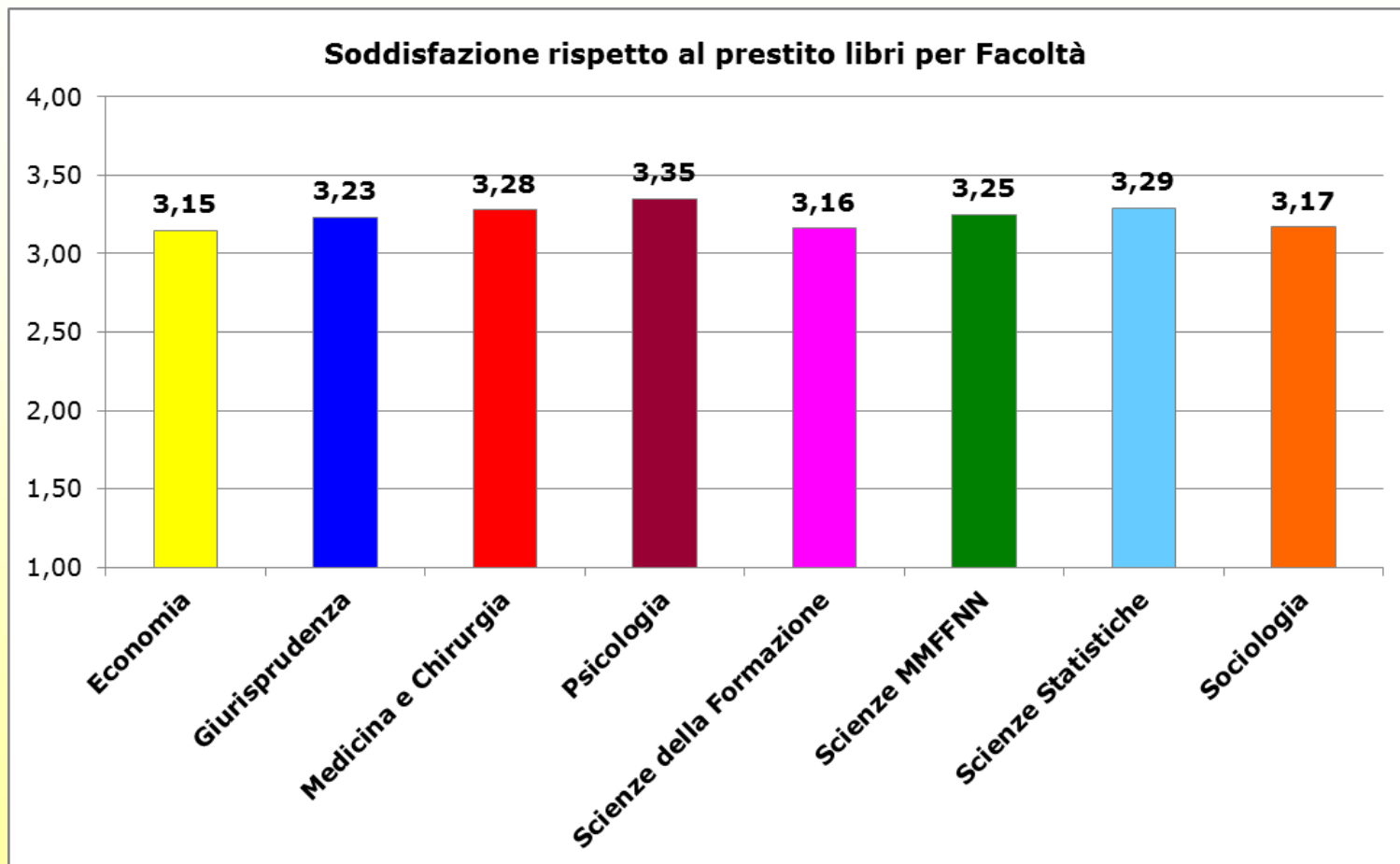
Premesso che il campione era quantitativamente e qualitativamente diverso, i dati rilevati nel 2009 per questi servizi erano simili o leggermente superiori, rispettivamente: 3,34; 3,10; 3,47; 3,12; 3,21.

Esiti [9]



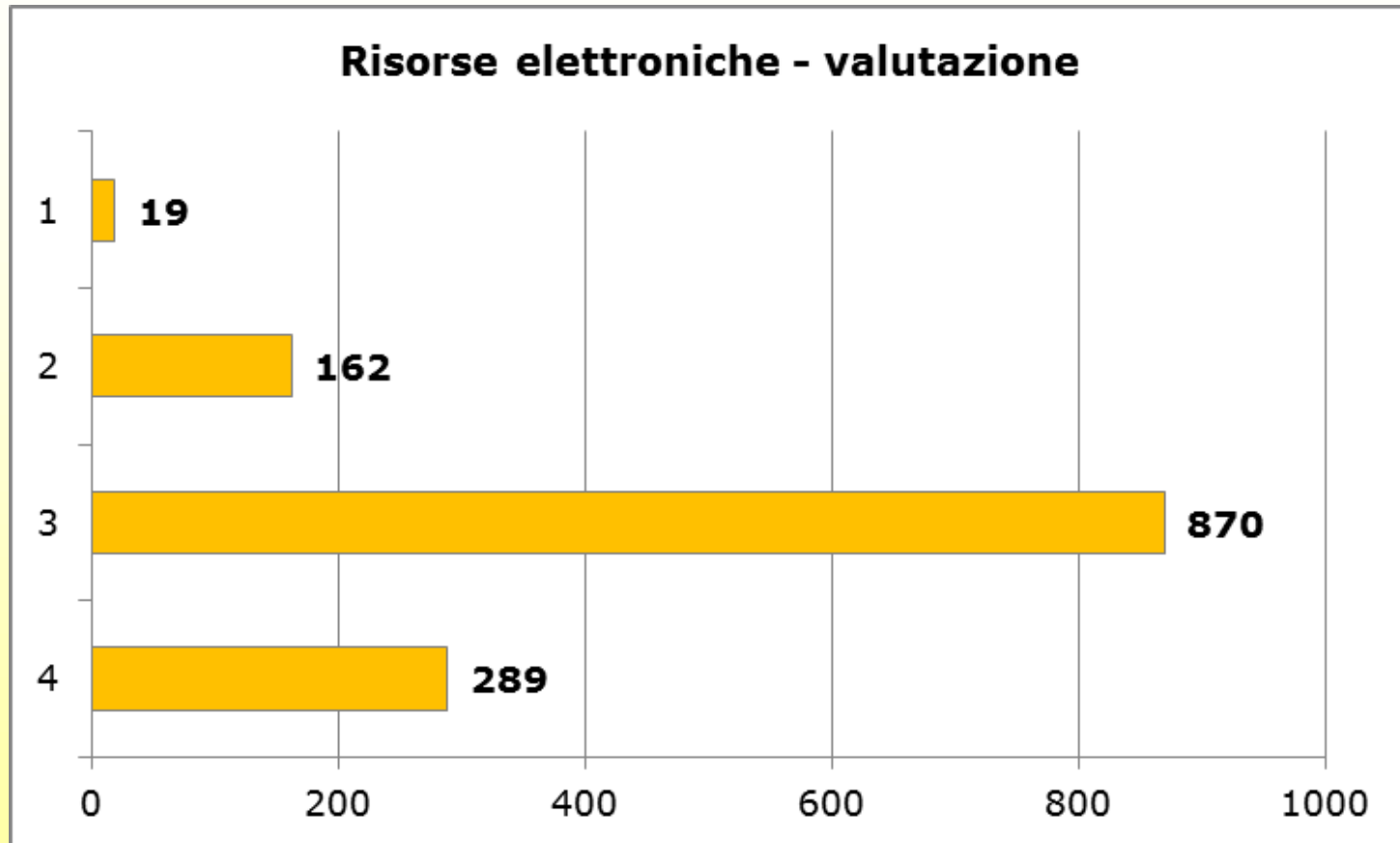
1847 studenti esprimono una valutazione sul prestito libri;
1148 studenti non hanno utilizzato il servizio nell'ultimo anno.

Esiti [10]

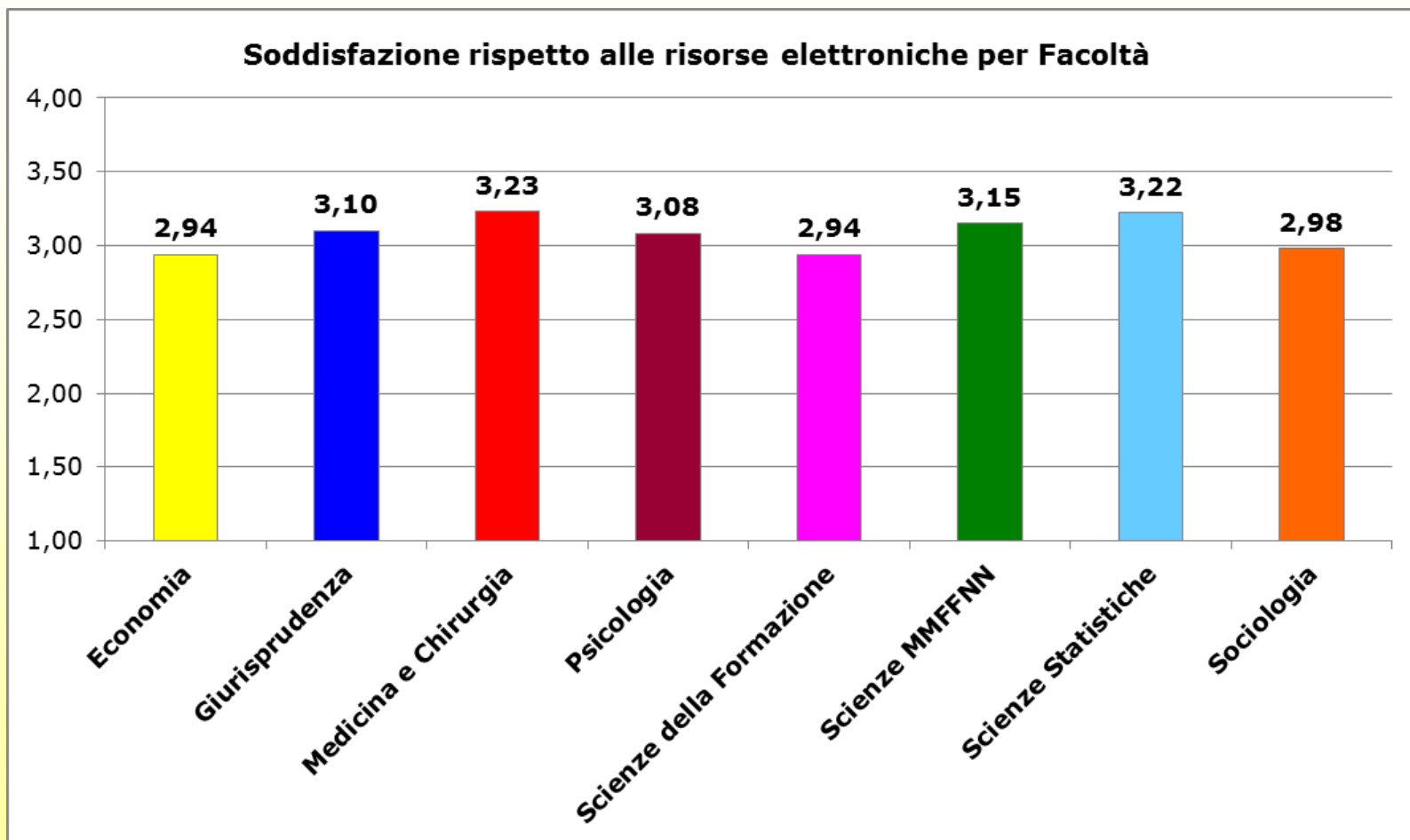


Il livello di soddisfazione rispetto al prestito libri è simile per le varie Facoltà; agli estremi si trovano Psicologia (3,35) ed Economia (3,15).

Esiti [11]

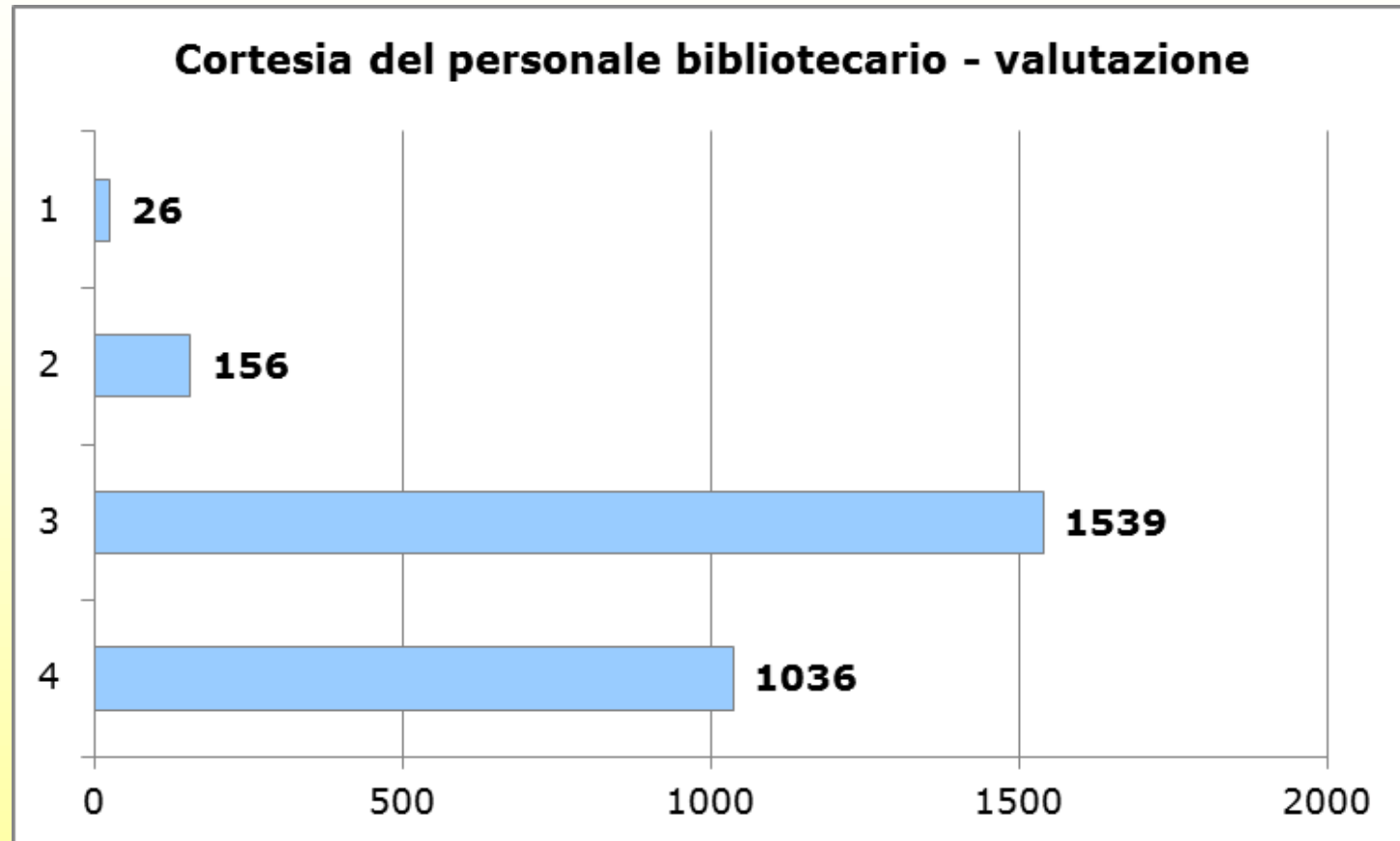


1340 studenti esprimono una valutazione sulle risorse elettroniche;
1677 studenti non hanno utilizzato il servizio nell'ultimo anno.

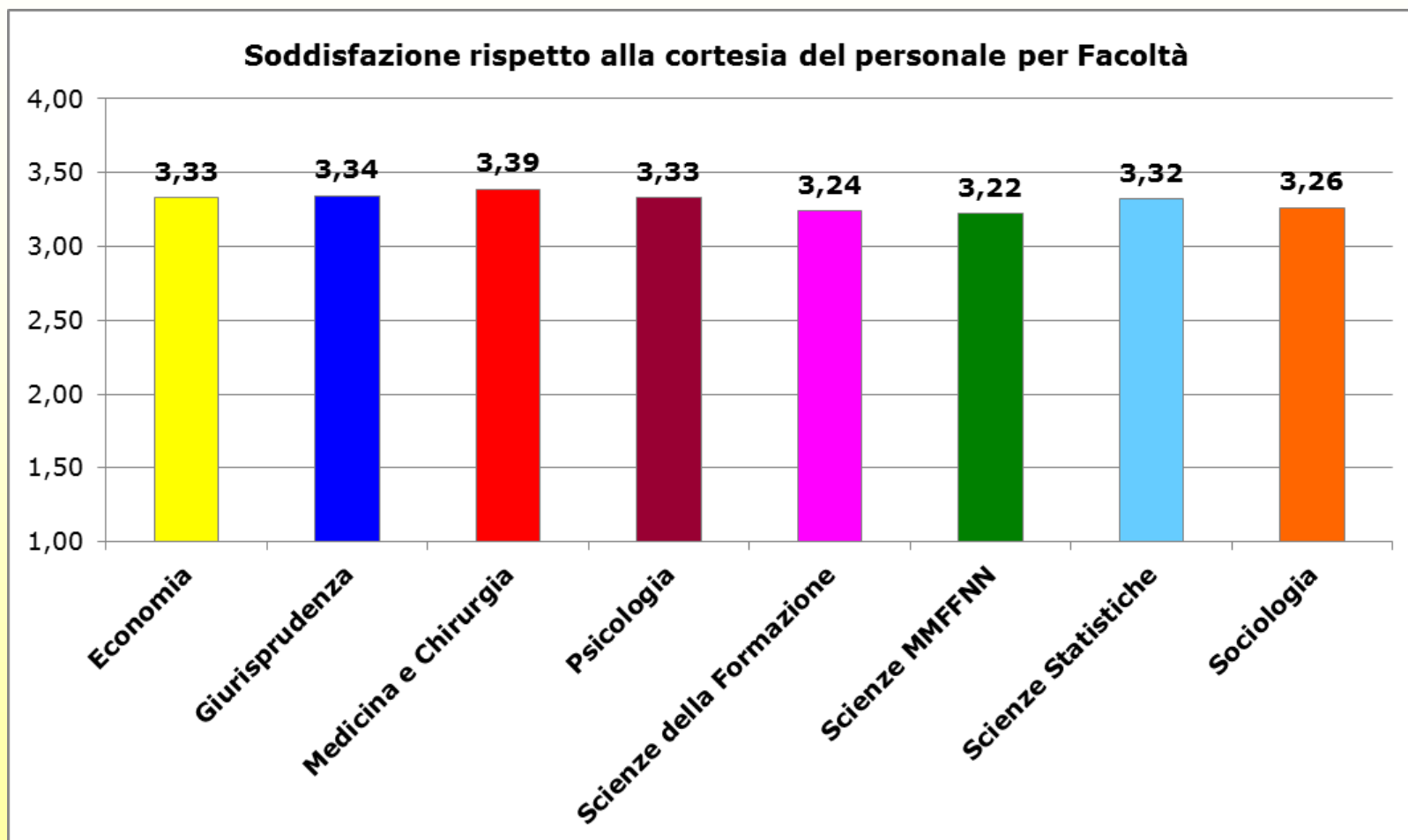


Il livello di soddisfazione rispetto alle risorse elettroniche è abbastanza differenziato; agli estremi si trovano da una parte Medicina (3,23) e dall'altra Economia e Scienze della Formazione (2,94).

Esiti [13]

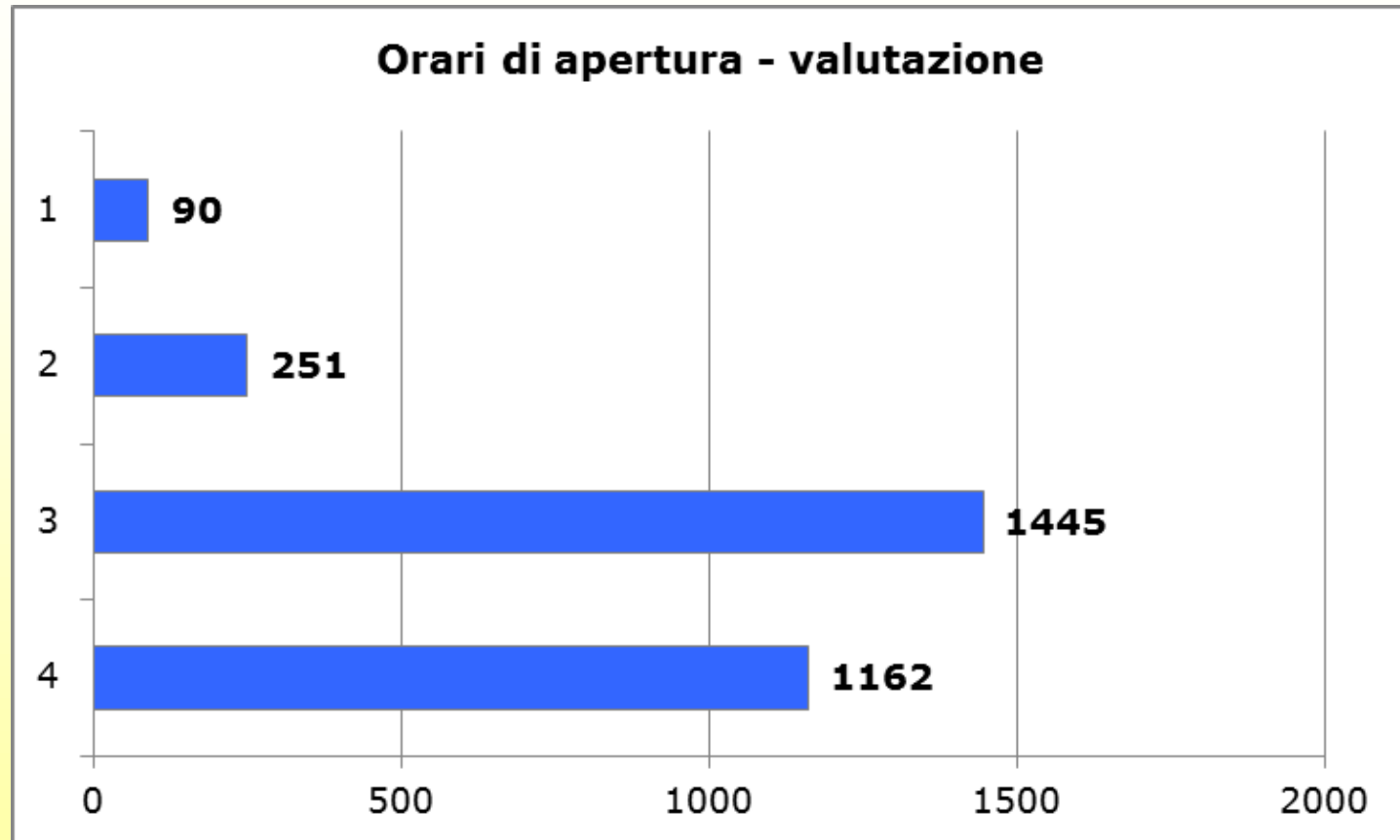


2757 studenti esprimono una valutazione sulla cortesia del personale delle biblioteche; 282 studenti non hanno contattato lo staff bibliotecario nell'ultimo anno.

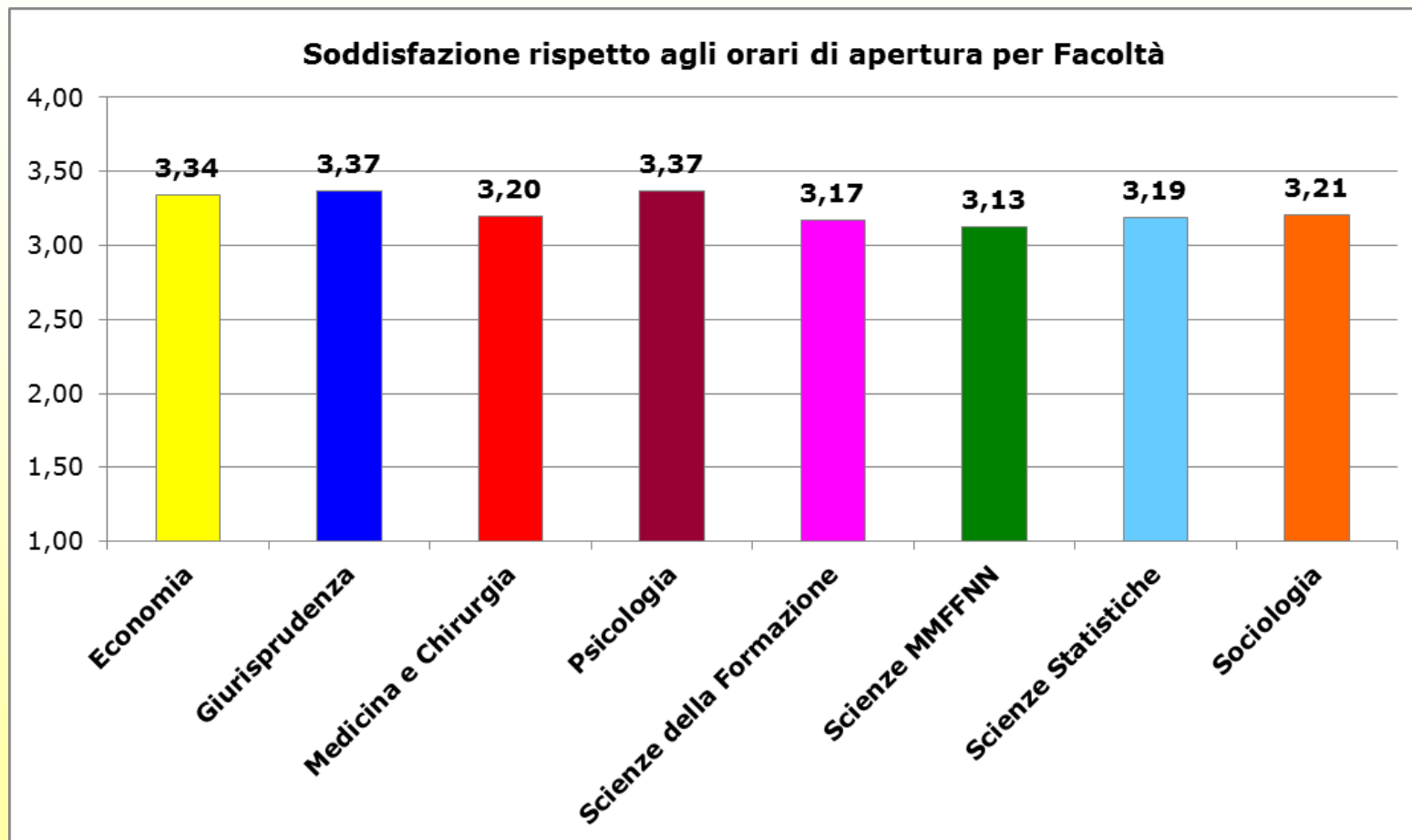


Il livello di soddisfazione rispetto alla cortesia del personale è simile per le varie Facoltà; agli estremi si trovano Medicina (3,39) e Scienze MMFFNN (3,22).

Esiti [15]

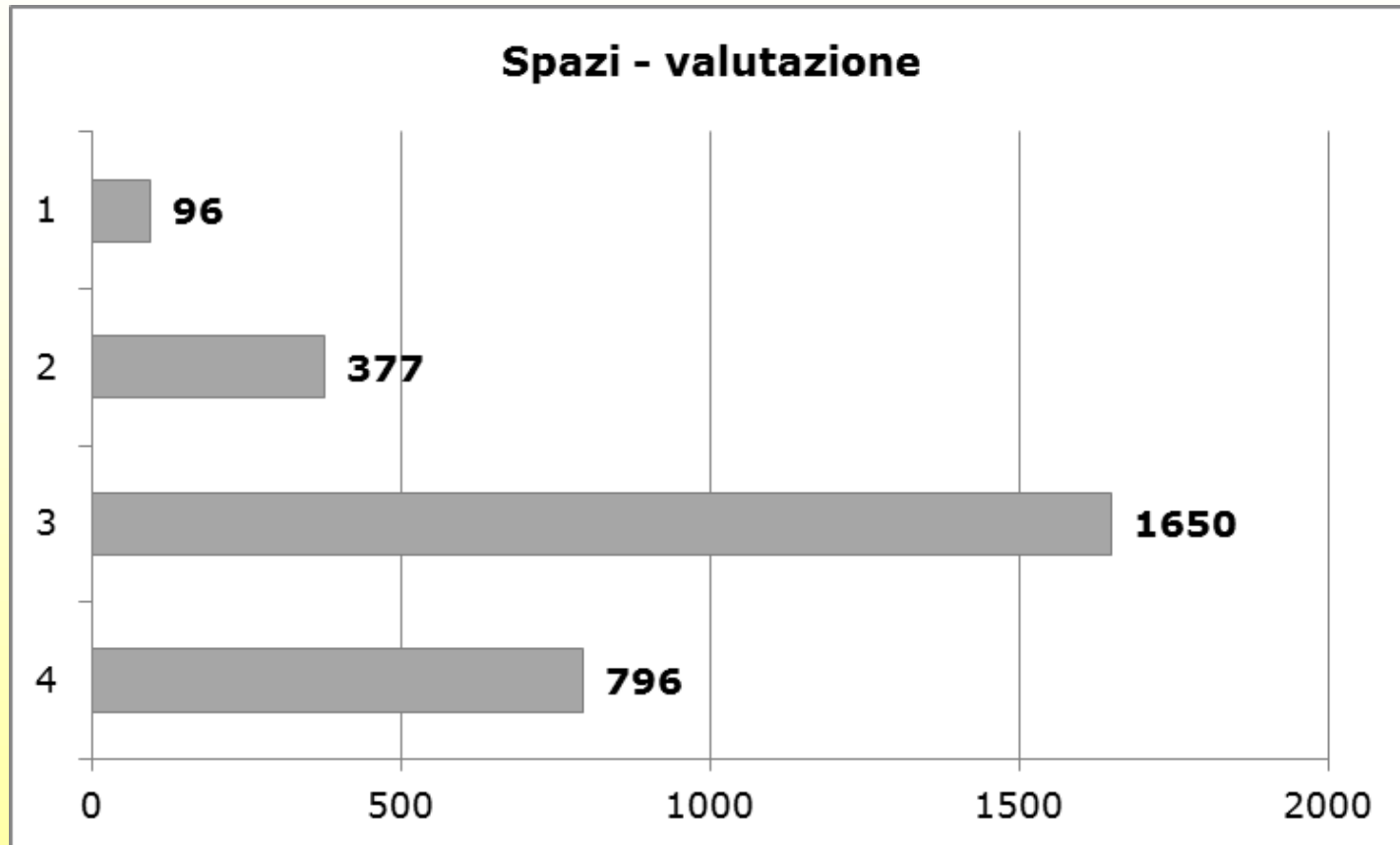


2948 studenti esprimono una valutazione sugli orari di apertura delle biblioteche; 282 studenti non hanno frequentato le biblioteche nell'ultimo anno.

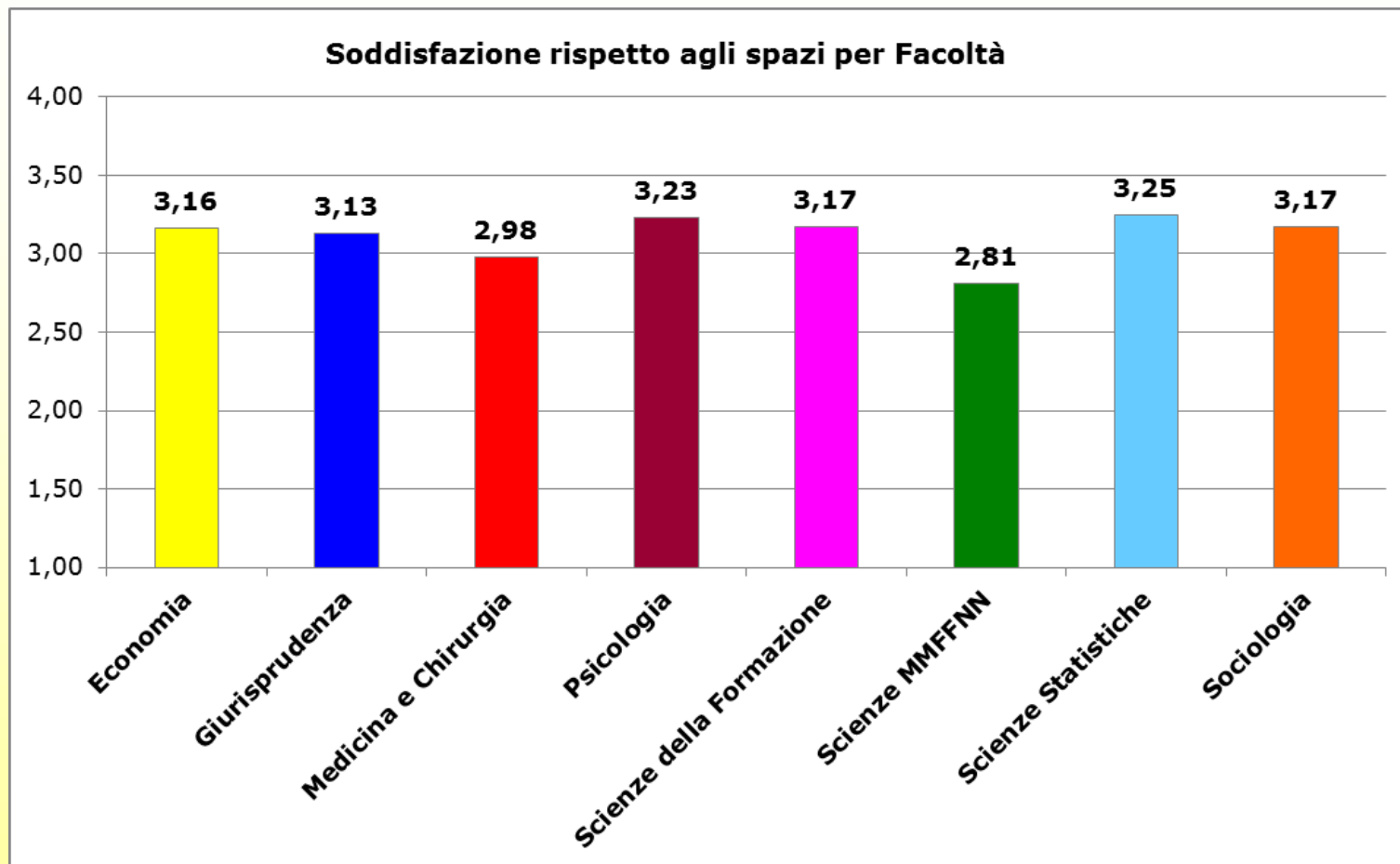


Il livello di soddisfazione rispetto agli orari di apertura è leggermente differenziato; agli estremi si trovano da una parte Giurisprudenza e Psicologia (3,37) e dall'altra Scienze MMFFNN (3,13).

Esiti [17]



2919 studenti esprimono una valutazione sugli spazi della biblioteca che hanno frequentato prevalentemente nell'ultimo anno; 109 studenti non hanno frequentato la biblioteca nell'ultimo anno.



Il livello di soddisfazione rispetto agli spazi è abbastanza differenziato per le tre sedi; la Sede Centrale (v. facoltà di scienze sociali) risulta più apprezzata della Sede di Medicina (2,98) e di quella di Scienze (2,81).

Considerazioni [1]



Dalla lettura dei dati emersi si vogliono mettere in evidenza alcuni **aspetti di carattere generale**.

- Solo $\frac{1}{4}$ degli studenti non ha mai usato i servizi bibliotecari nell'ultimo anno; dal numero di risposte alle domande sui servizi si evince che la maggioranza degli studenti utilizzano le sale lettura.
- Considerato che la maggioranza dei rispondenti è iscritta a corsi di laurea triennale, il numero di utenti delle risorse elettroniche è alquanto significativo.
- La soddisfazione complessivamente è buona ed è particolarmente alta rispetto alla cortesia del personale, agli orari di apertura e al prestito libri.

Considerazioni [2]



Rispetto alle varie **facoltà** si formulano alcune ipotesi, sottolineando che la percentuale dei rispondenti non coincide con quella degli iscritti alle varie facoltà.

- Il maggior utilizzo della biblioteca da parte degli studenti di Economia, Giurisprudenza e Psicologia può essere ricondotto a diversi fattori: questi studenti frequentano molto l'università; i loro docenti li invitano a utilizzare la biblioteca; il patrimonio bibliografico per queste aree è ricco.
- La maggiore soddisfazione degli studenti di Giurisprudenza e Psicologia si può attribuire alla consistenza del patrimonio bibliografico per queste aree e al fatto che apprezzano orari e spazi della biblioteca; gli utenti delle sedi di Scienze e di Medicina sono meno soddisfatti degli altri rispetto agli spazi.

Propositi [1]



La facoltà che presenta le maggiori criticità (minor utilizzo dei servizi bibliotecari e soddisfazione tra le meno alte) è quella di **Scienze della Formazione**, su cui si sta già lavorando in varie direzioni alla luce di quanto emerso da una precedente [indagine qualitativa](#):

- incremento e miglioramento della collezione (v. [Obiettivo di progetto 2011](#));
- potenziamento del confronto e della collaborazione con il personale docente (v. [Obiettivo di progetto 2011](#));
- realizzazione di seminari sulla ricerca bibliografica mirati, in cui vengono illustrati i servizi e le risorse della biblioteca (v. [Calendario delle attività formative](#)).

Propositi [2]



Le azioni migliorative realizzate all'interno del Progetto Front Office 2009/10 si proponevano principalmente di incrementare l'utilizzo dei servizi bibliotecari, coerentemente con quanto emerso dall'attività di ricerca effettuata.

Dall'indagine Good Practice 2011 emerge un incremento dell'utilizzo; tuttavia ci si propone di **valutare l'impatto** di quelle azioni anche con altri sistemi:

- statistiche di utilizzo dei servizi bibliotecari;
- dati relativi alla quantità e alla qualità della formazione erogata agli utenti;
- dati relativi alla fruizione degli strumenti di comunicazione esterna.

Contatti

per saperne di più...

Dott.ssa Ilaria Moroni

Responsabile dell'Ufficio Formazione, Sviluppo e Comunicazione

Biblioteca di Ateneo

Università degli Studi di Milano – Bicocca

Piazza dell'Ateneo Nuovo 1

20126 Milano

Tel. 02/6448.6272

E-mail: ilaria.moroni@unimib.it

Sito web: www.biblio.unimib.it