

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**:

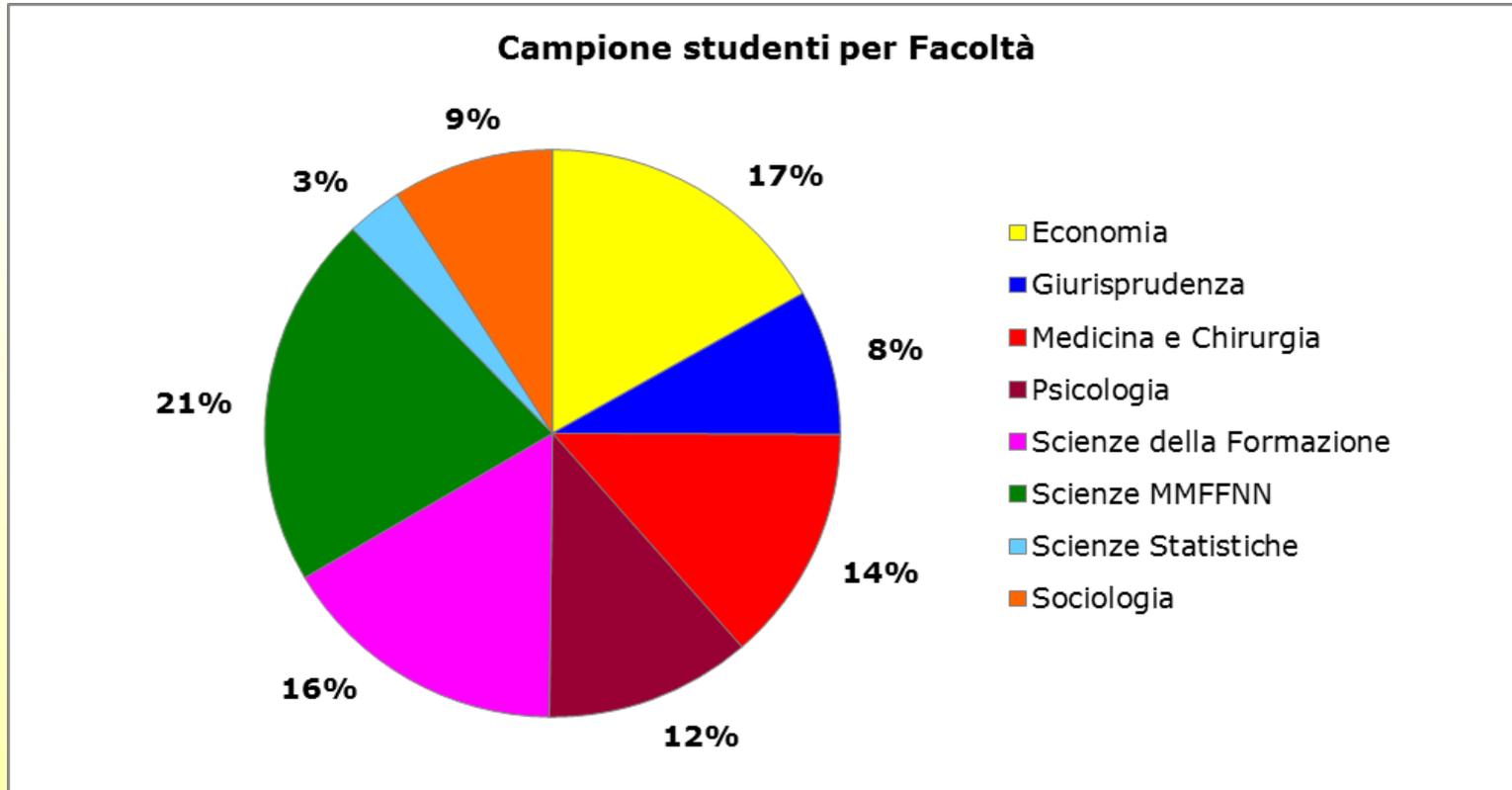
- grado di utilizzo
- livello di soddisfazione

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]

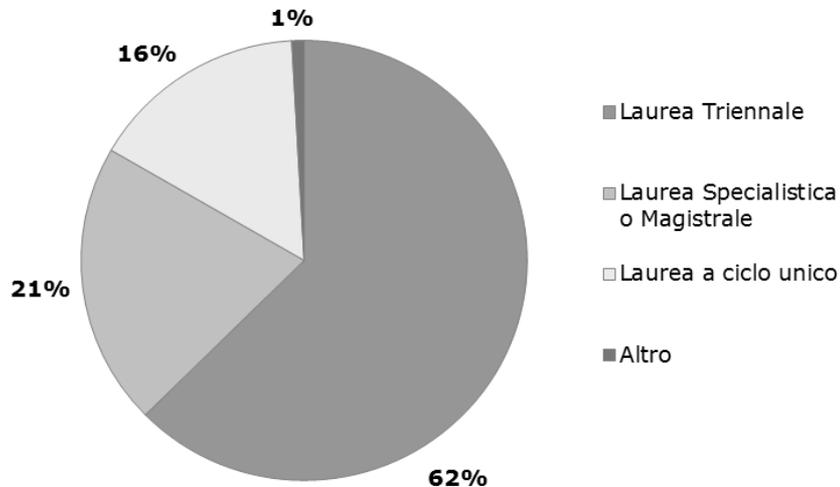


4177 studenti (su 4197 che hanno compilato il questionario) specificano la Facoltà di appartenenza. Diverse percentuali sono simili a quelle degli iscritti a ciascuna Facoltà nell'a.a. 2010/11, che sono rispettivamente: 26%, 9%, 8%, 10%, 19%, 18%, 2%, 8%.

Campione [2]

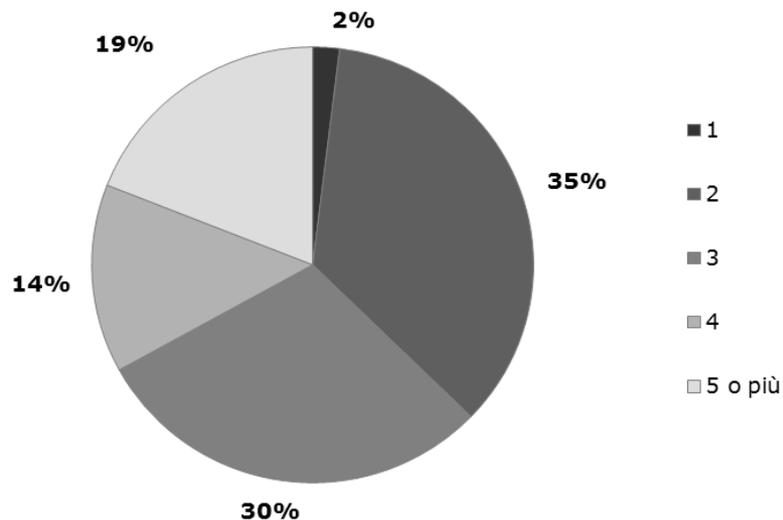


Campione studenti per corso di Laurea



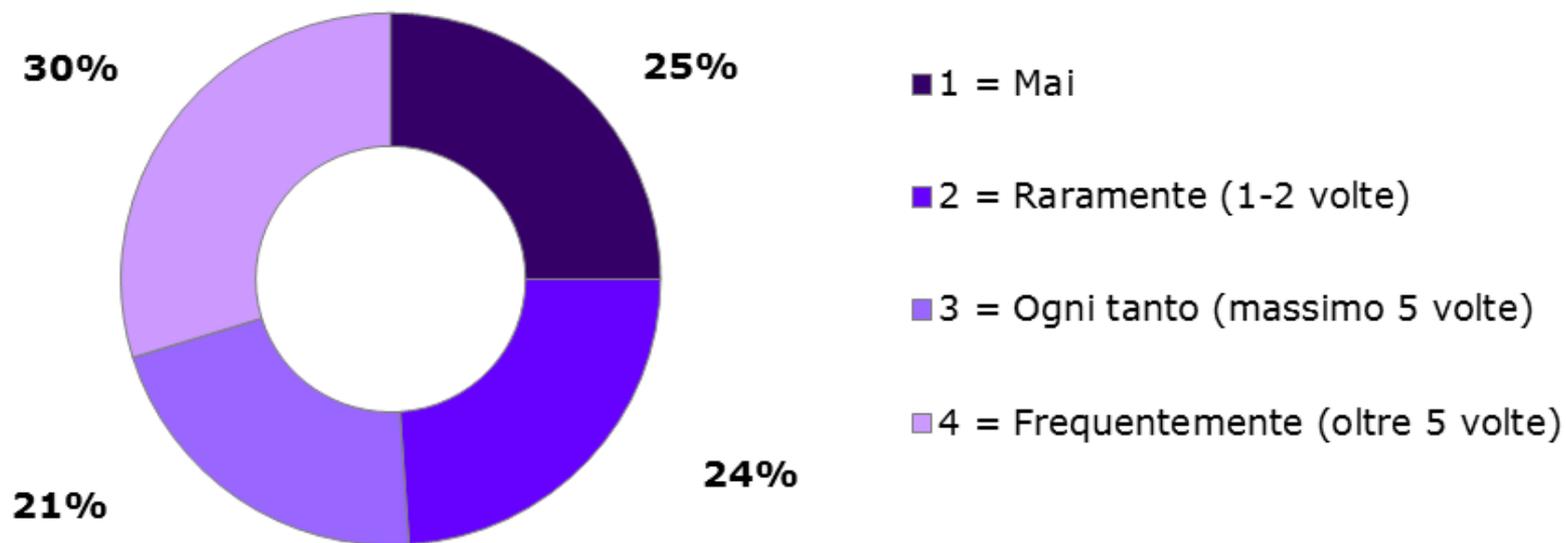
4175 studenti specificano il corso di laurea a cui sono iscritti. Le percentuali degli iscritti nell'a.a. 2010/11 sono rispettivamente: 67%, 16%, 8% e 9%.

Campione studenti per Anni di iscrizione all'ateneo



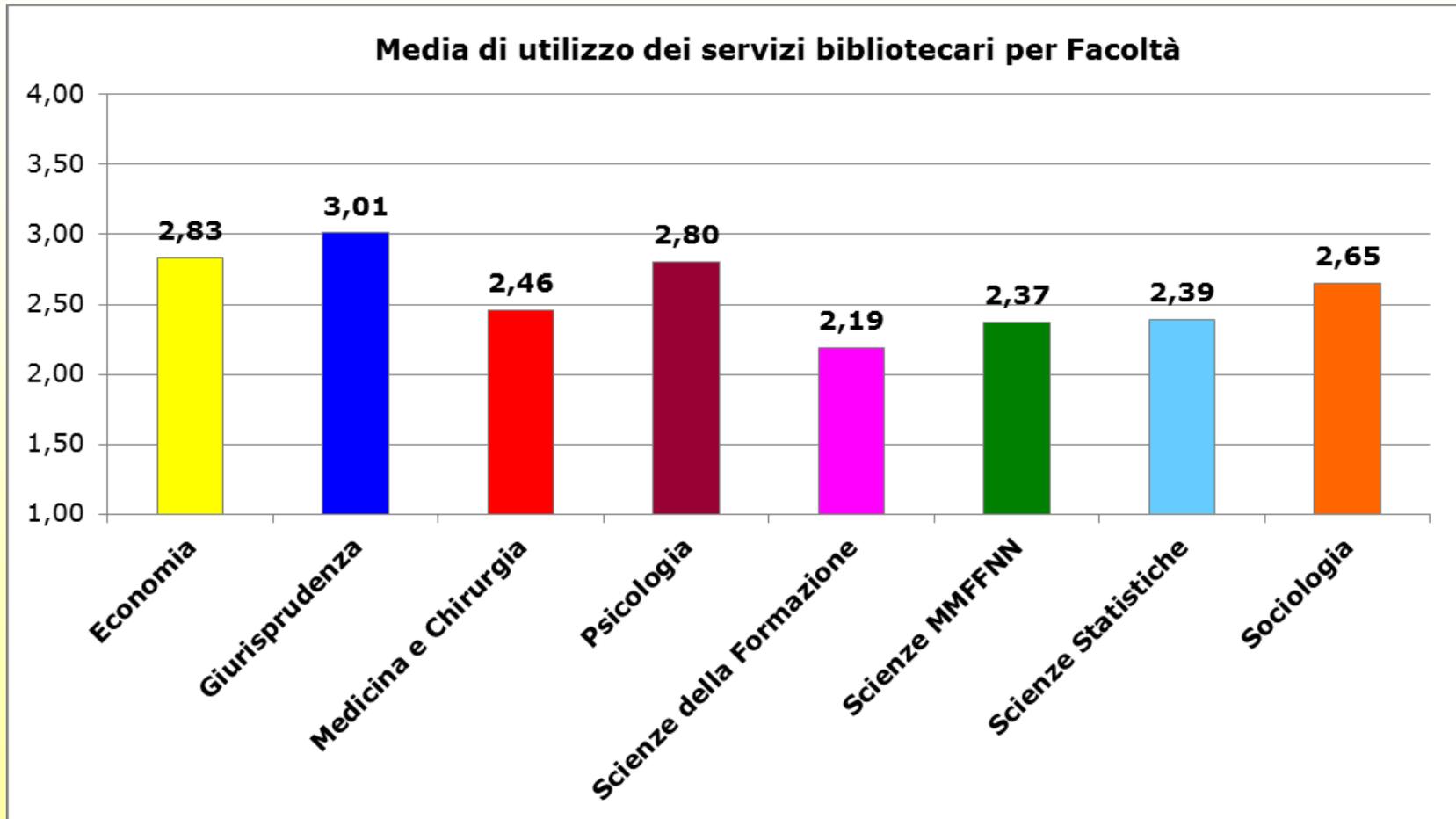
4180 studenti specificano da quanti anni sono iscritti all'ateneo. Tra coloro che rispondono al questionario prevalgono gli studenti iscritti da 2 o 3 anni.

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



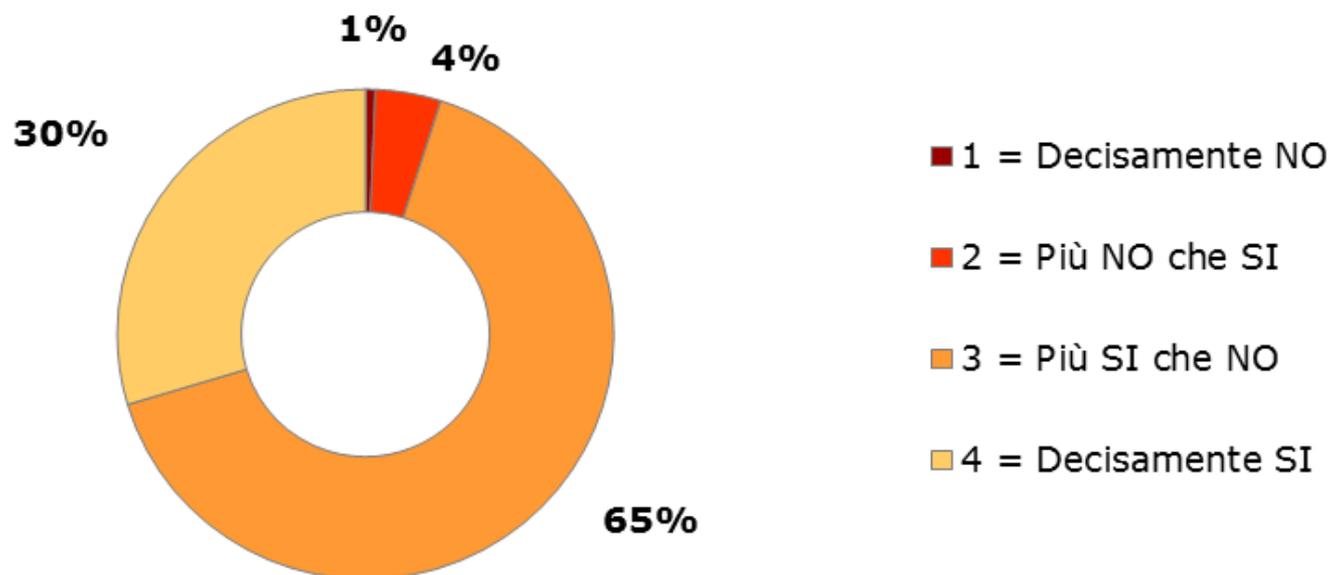
4066 studenti (su 4197 che hanno compilato il questionario) rispondono alla domanda sulla frequenza di utilizzo dei servizi bibliotecari nel corso dell'ultimo anno.

Esiti [2]



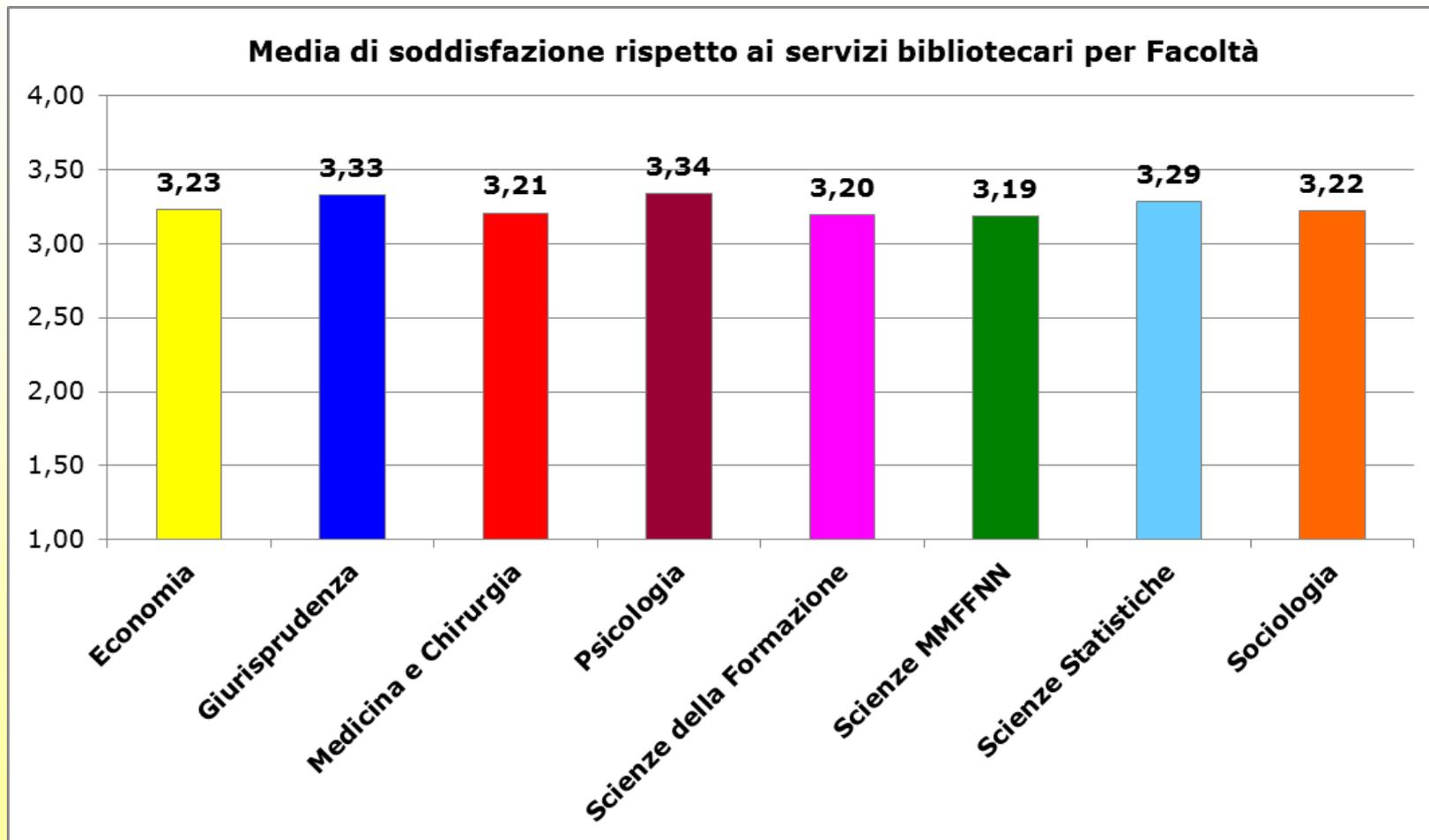
Nell'ultimo anno gli studenti delle Facoltà di Giurisprudenza, Economia e Psicologia hanno utilizzato più degli altri i servizi bibliotecari; quelli di Scienze della Formazione li hanno usati meno.

Soddisfazione complessiva rispetto ai servizi bibliotecari



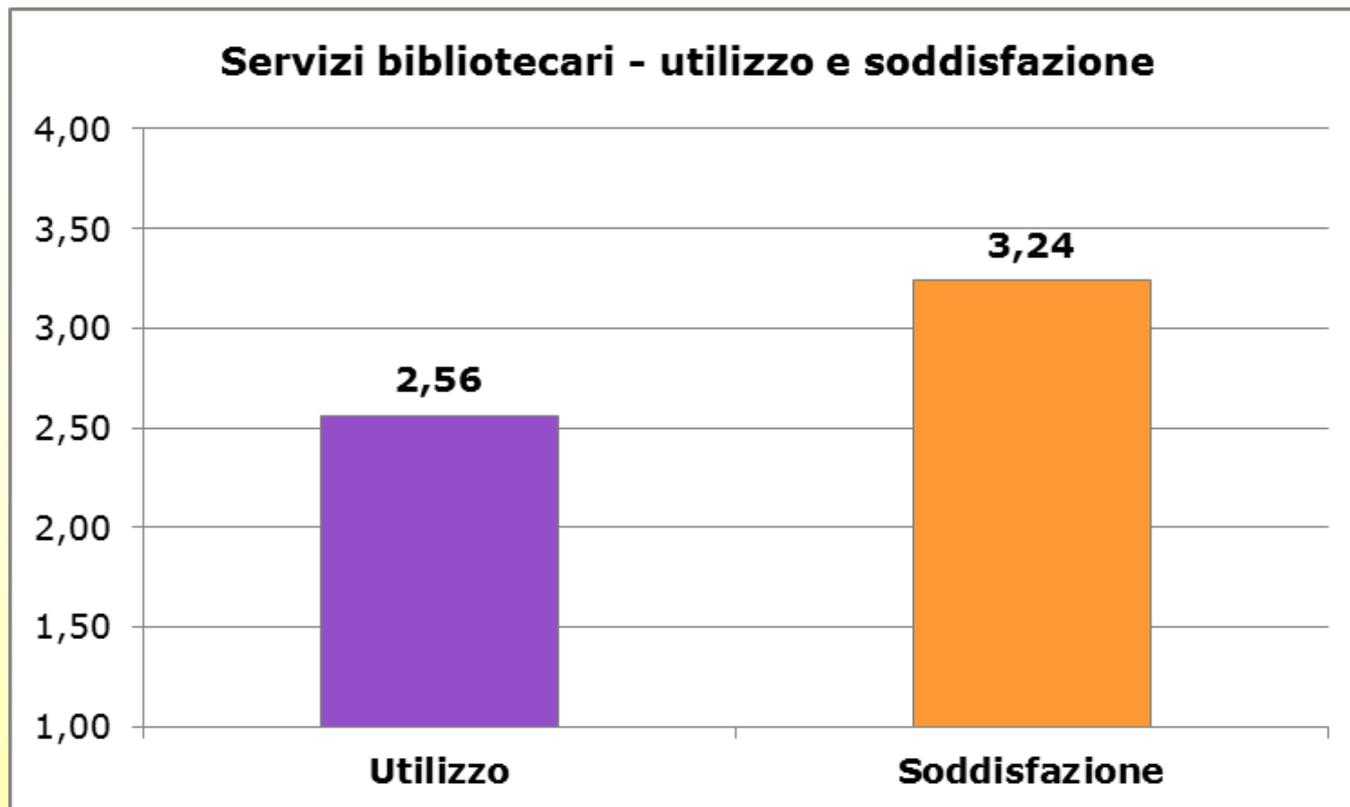
2976 studenti rispondono alla domanda sulla valutazione complessiva dei servizi bibliotecari; 63 studenti non rispondono perché non hanno frequentato la biblioteca nell'ultimo anno.

Esiti [4]



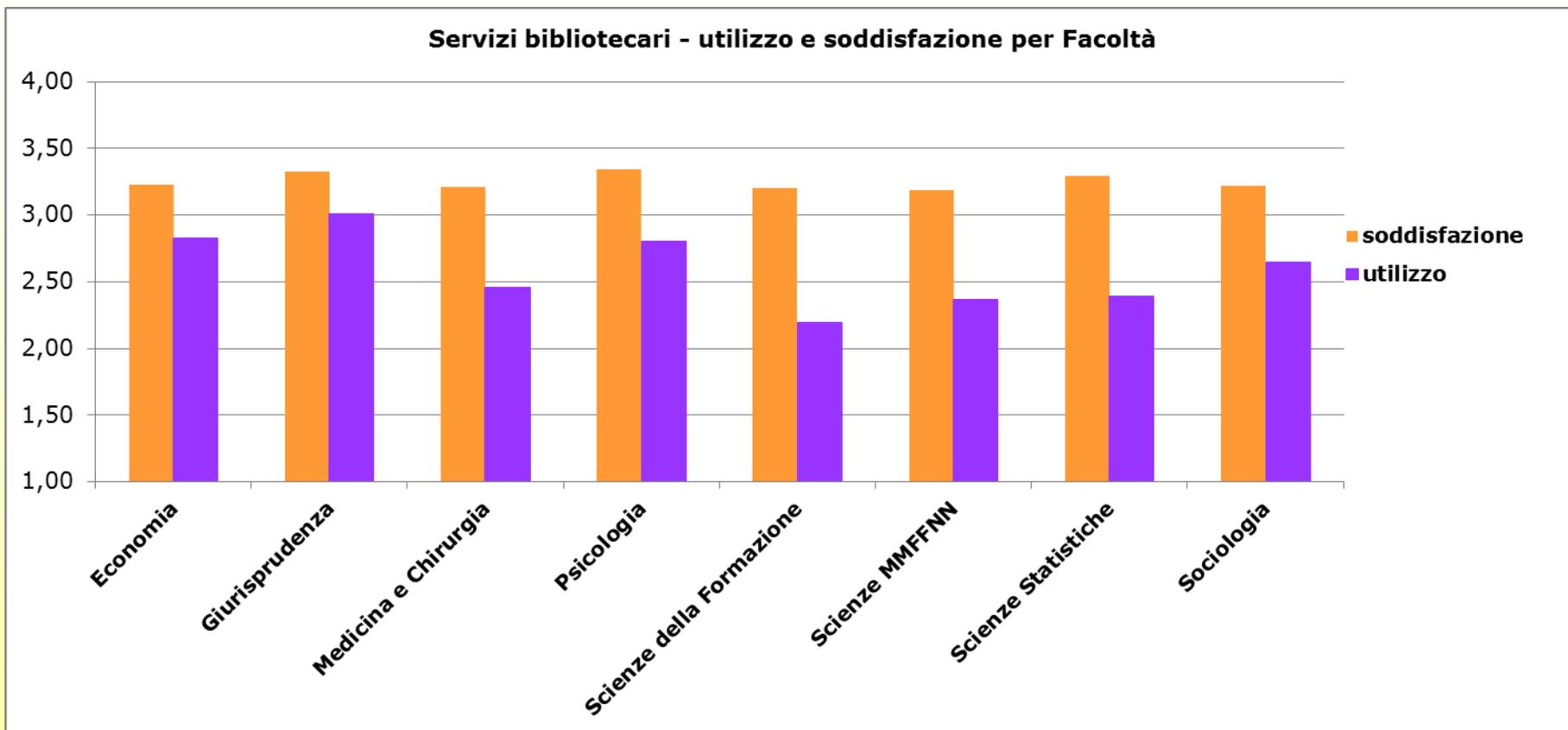
Il livello di soddisfazione è simile per le varie Facoltà; agli estremi si trovano Psicologia (3,34) e Scienze MMFFNN (3,19).

Esiti [5]



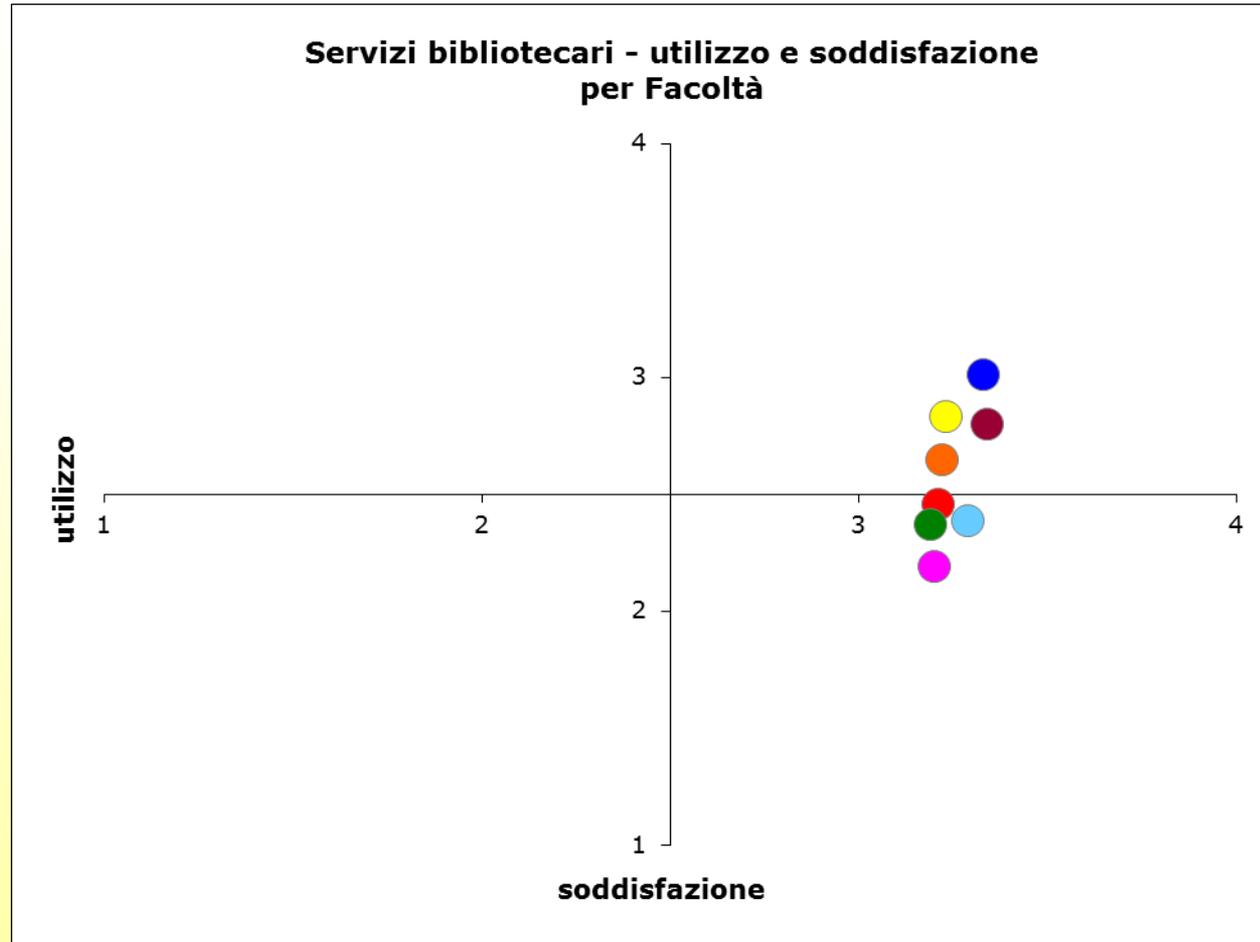
La rilevazione Good Practice del 2009 aveva coinvolto molti meno studenti (636) ma il dato sulla soddisfazione complessiva era simile: 3,26 (mentre la media dei 13 servizi valutati era di 3,23); la media di utilizzo dei 9 servizi analizzati era di poco inferiore: 2,28 (ma non era stato rilevato l'utilizzo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

Esiti [6]



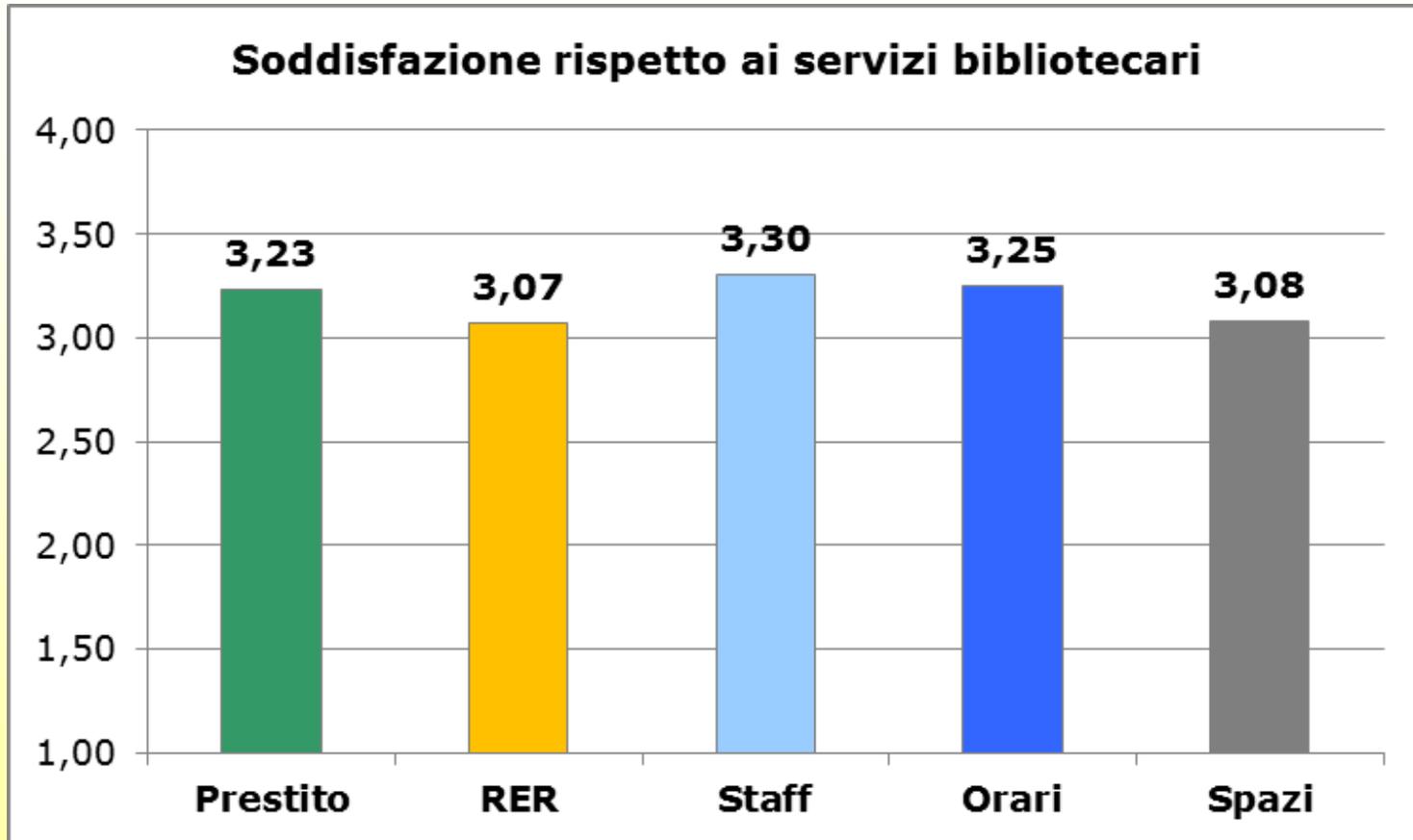
I valore della soddisfazione è superiore a quello dell'utilizzo per tutte le facoltà e si colloca tra il 3,20 e il 3,35; il valore dell'utilizzo presenta una maggiore variabilità tra le facoltà collocandosi tra il 2,20 e il 3,00.

Esiti [7]



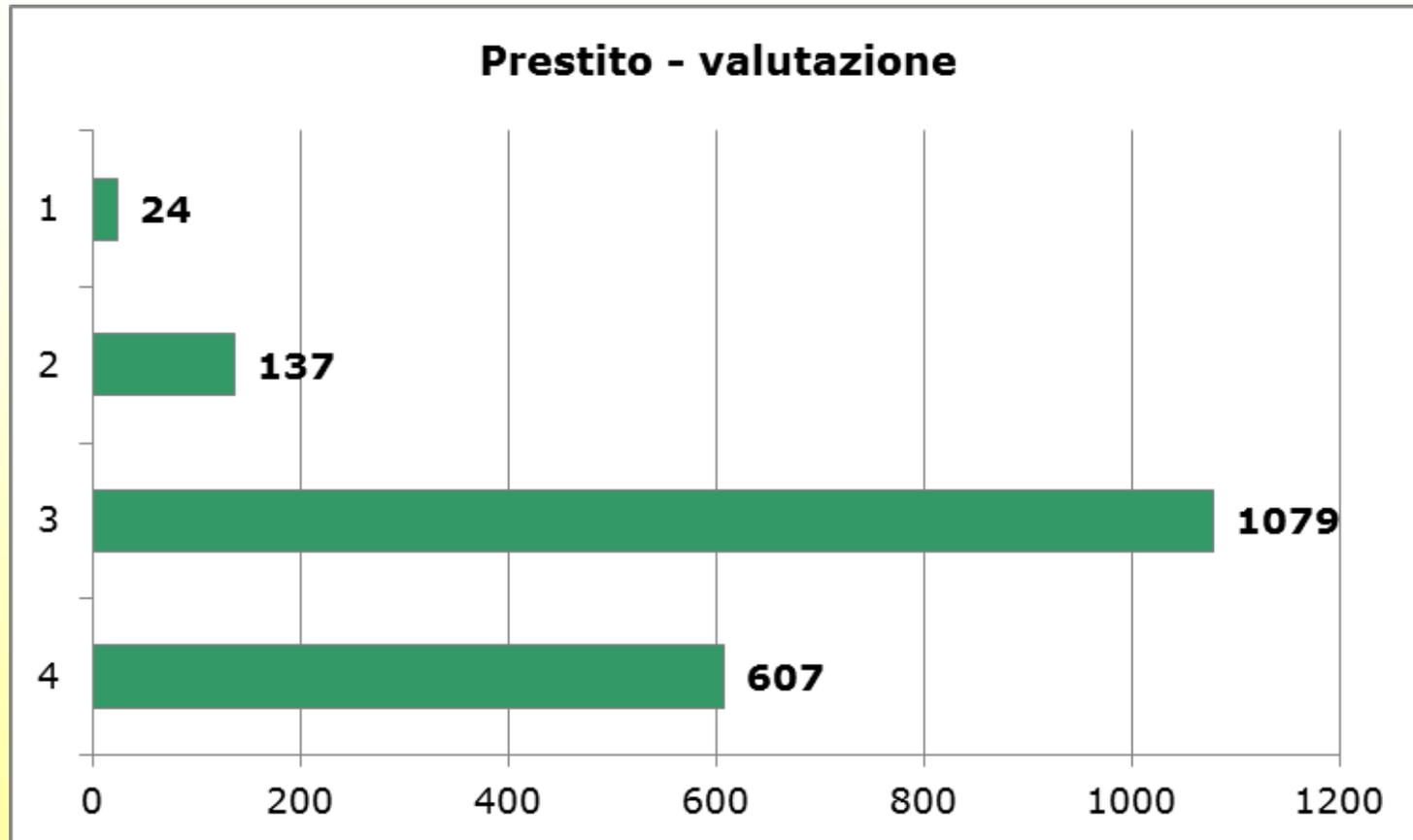
Nel grafico cartesiano si visualizzano immediatamente le facoltà che utilizzano di più la biblioteca (v. Giurisprudenza - blu) e quelle che la utilizzano meno (v. Scienze della Formazione - fucsia), a fronte di una soddisfazione analoga.

Esiti [8]



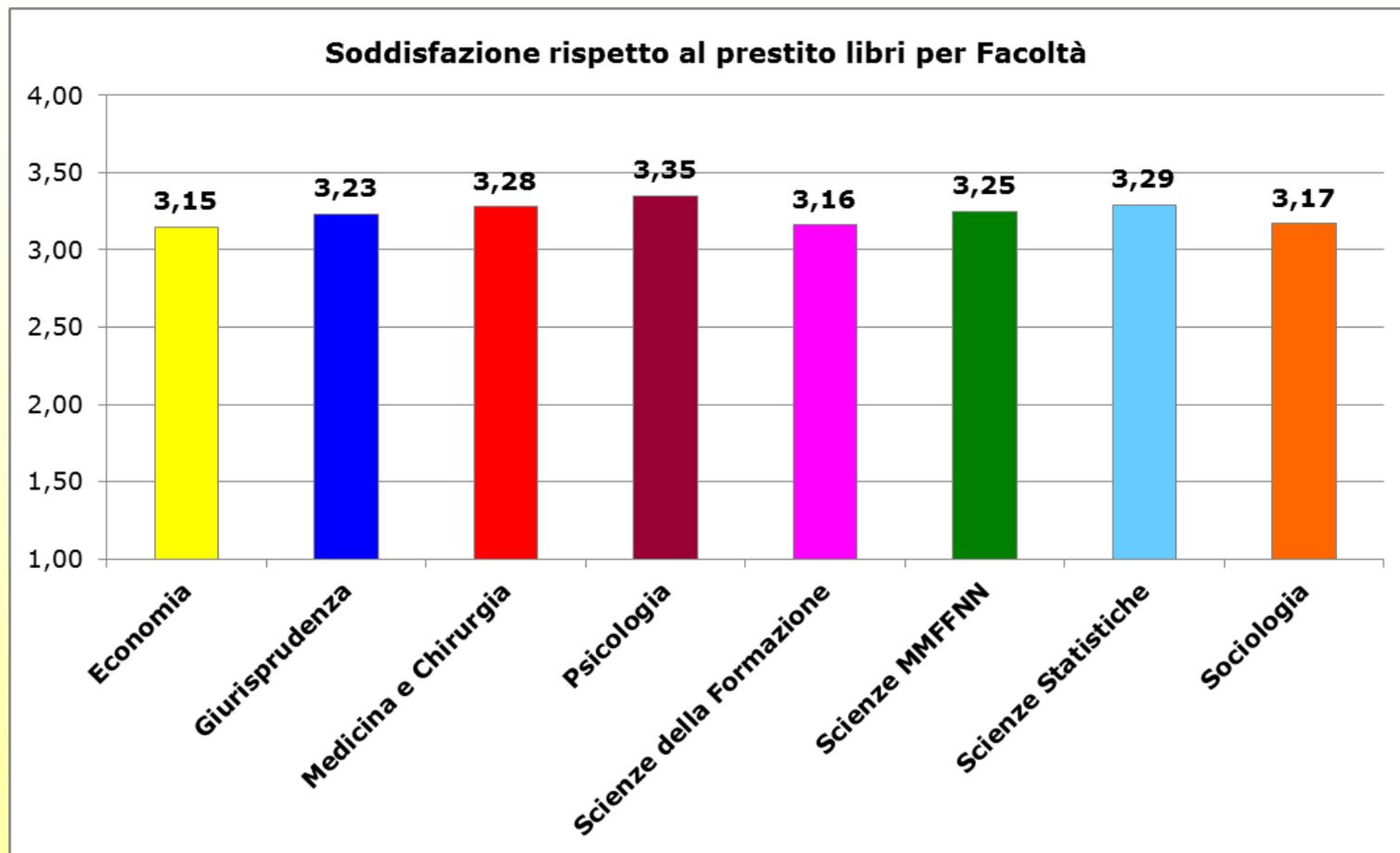
Premesso che il campione era quantitativamente e qualitativamente diverso, i dati rilevati nel 2009 per questi servizi erano simili o leggermente superiori, rispettivamente: 3,34; 3,10; 3,47; 3,12; 3,21.

Esiti [9]



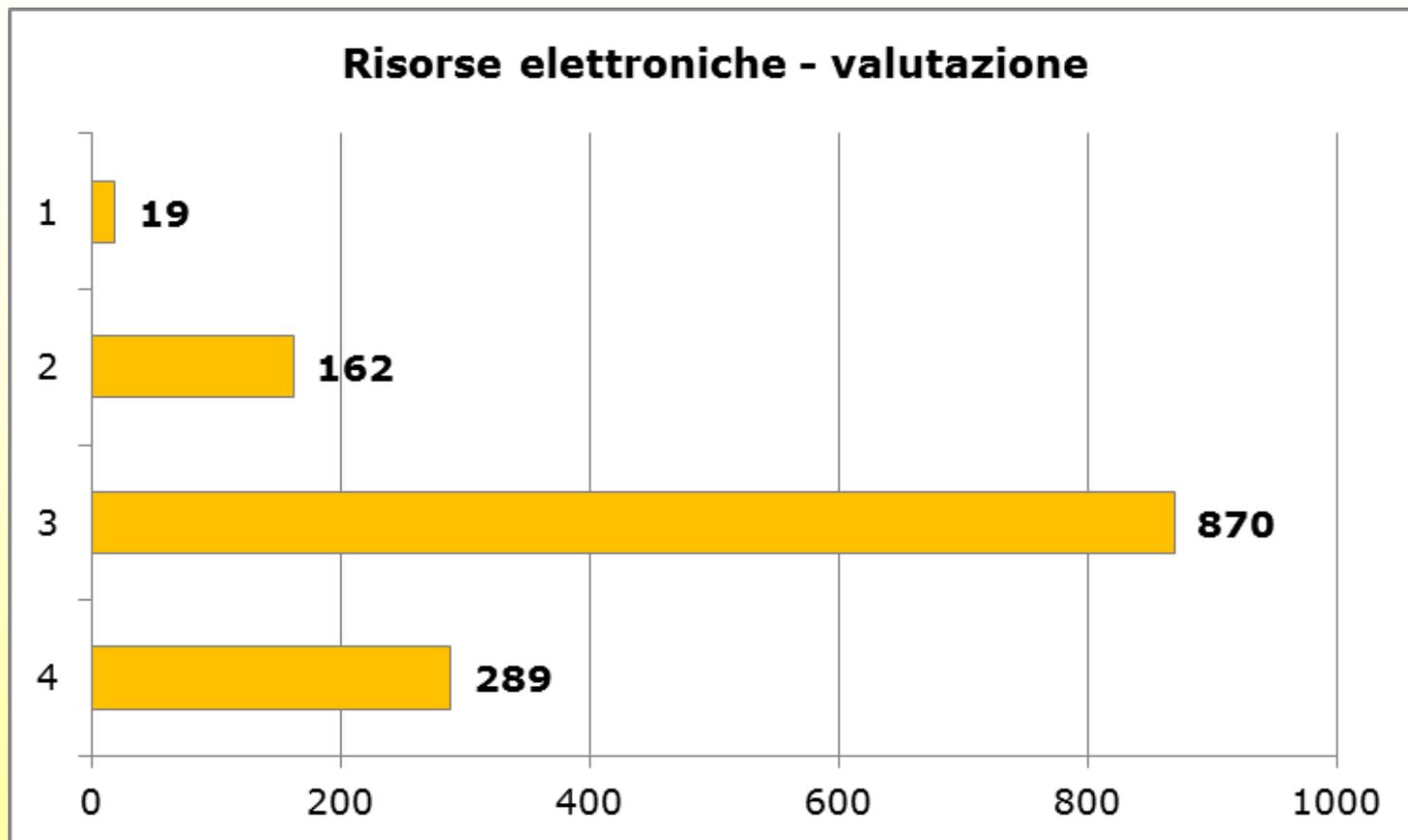
1847 studenti esprimono una valutazione sul prestito libri;
1148 studenti non hanno utilizzato il servizio nell'ultimo anno.

Esiti [10]

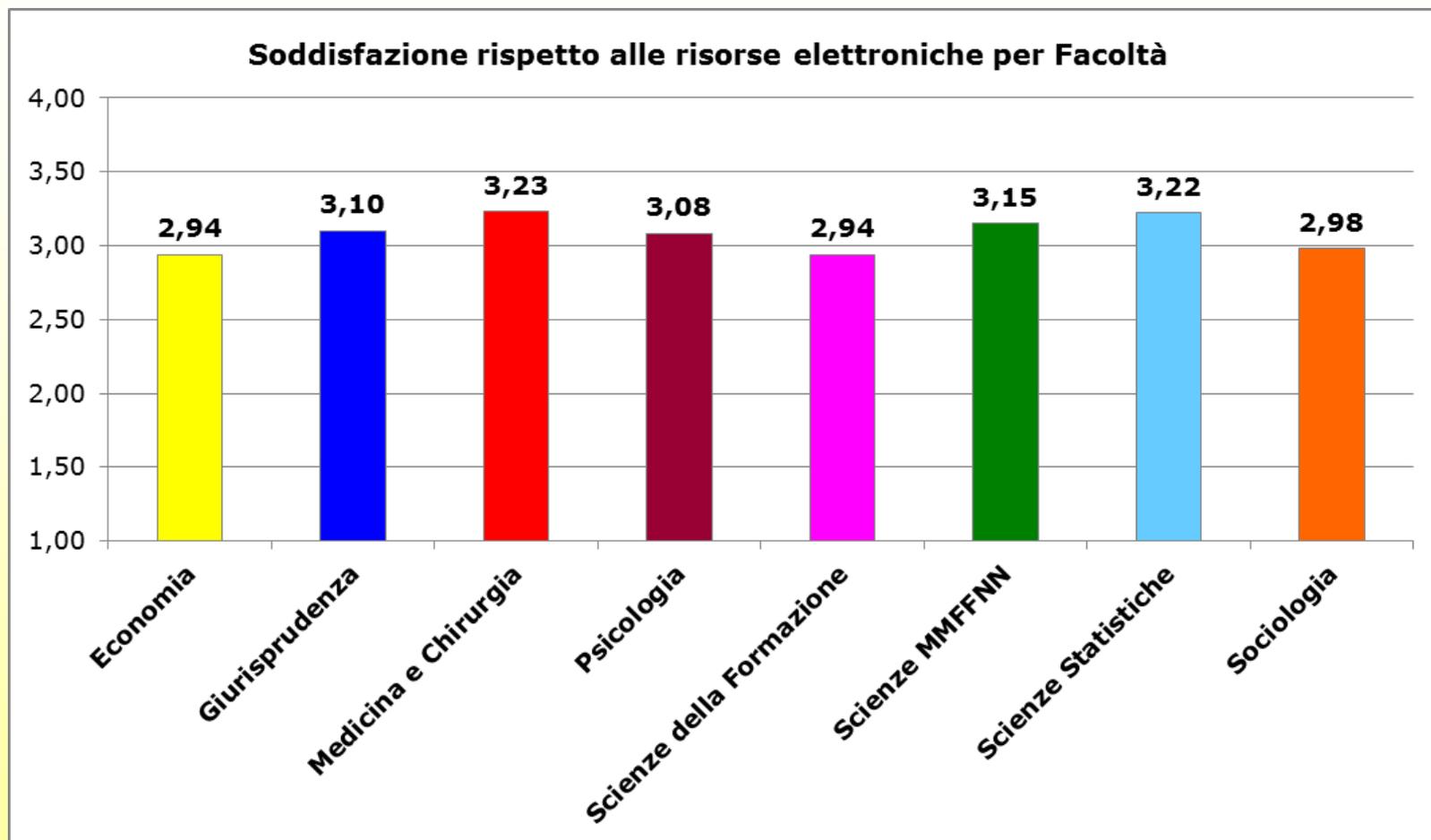


Il livello di soddisfazione rispetto al prestito libri è simile per le varie Facoltà; agli estremi si trovano Psicologia (3,35) ed Economia (3,15).

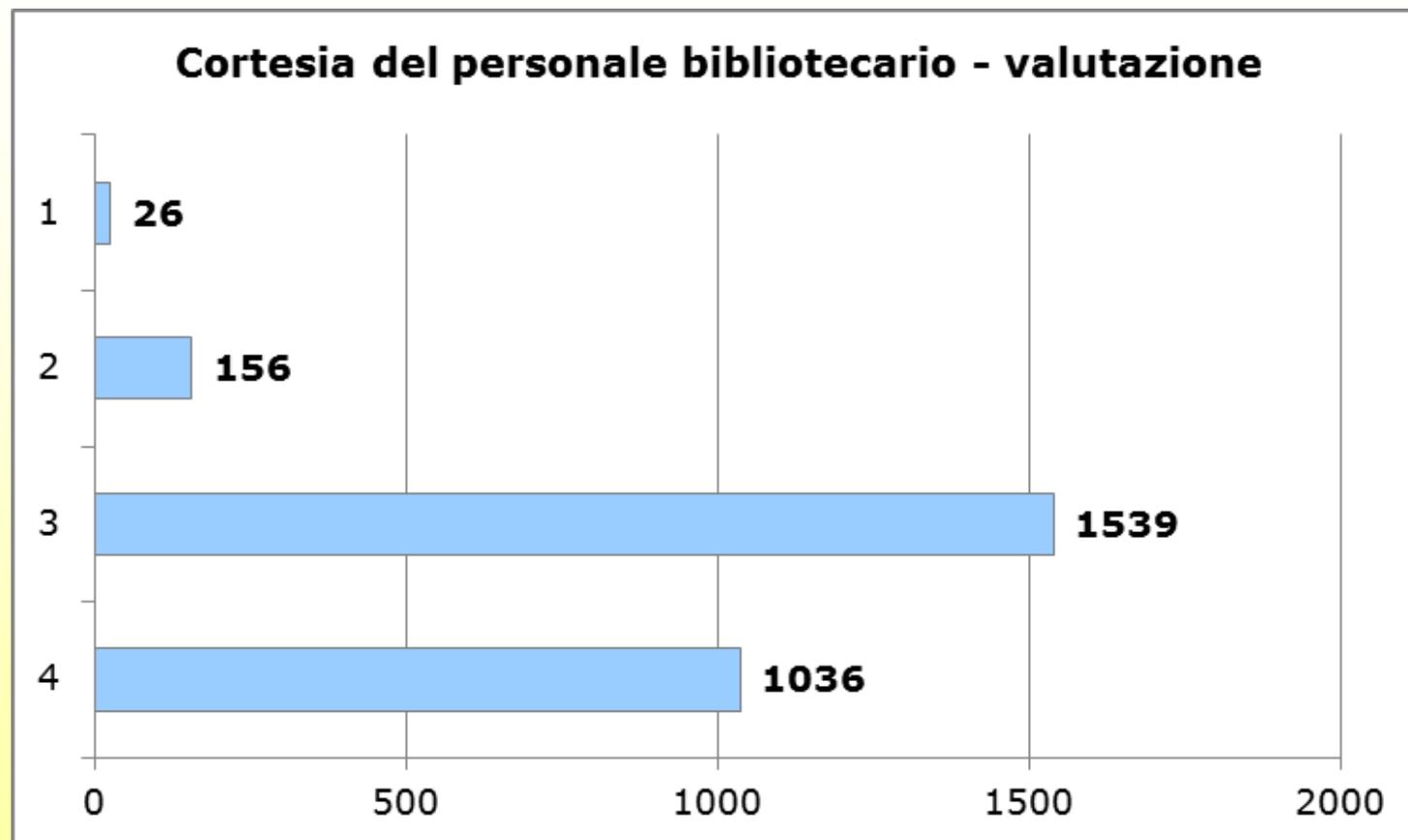
Esiti [11]



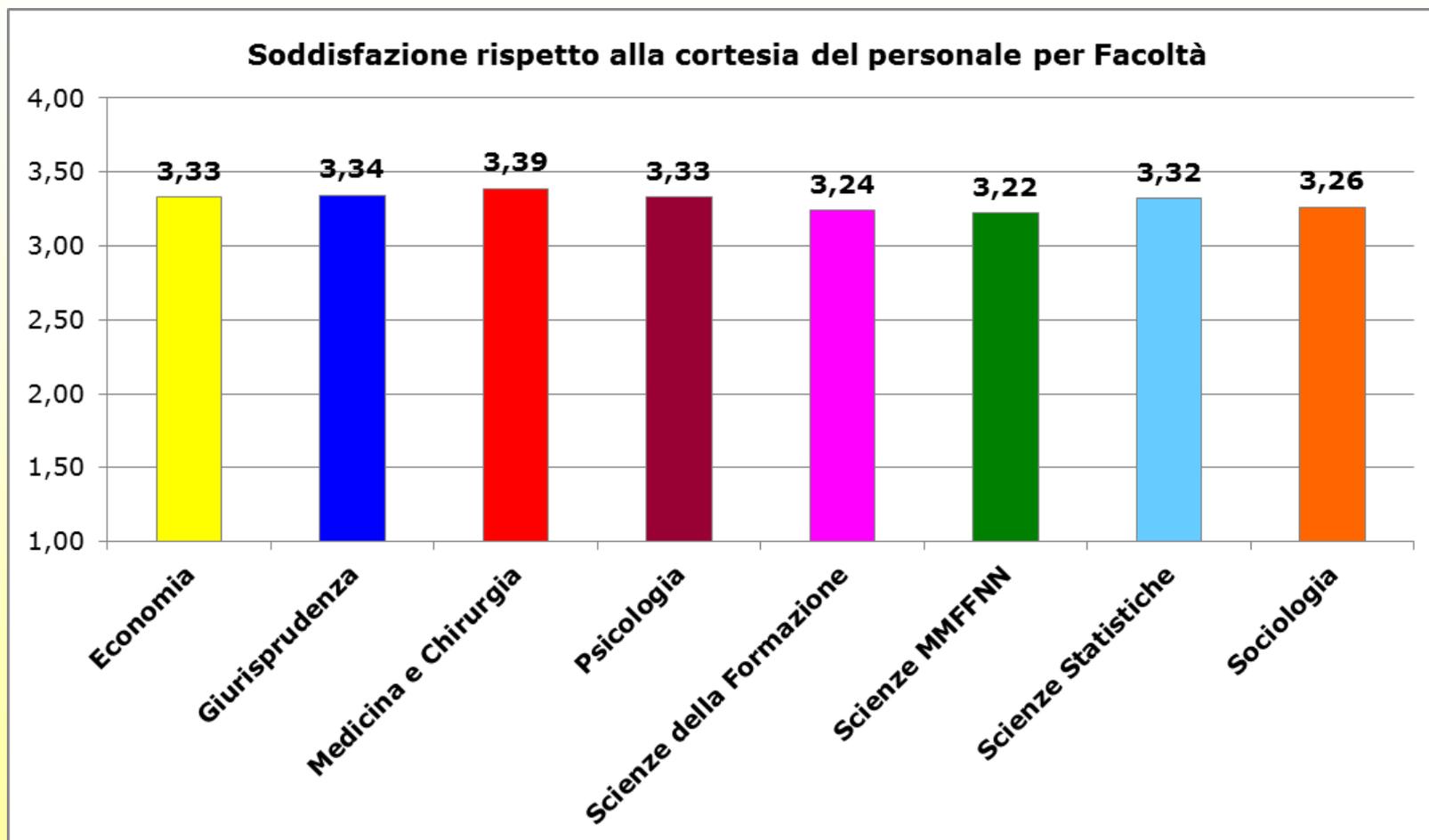
1340 studenti esprimono una valutazione sulle risorse elettroniche;
1677 studenti non hanno utilizzato il servizio nell'ultimo anno.



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).

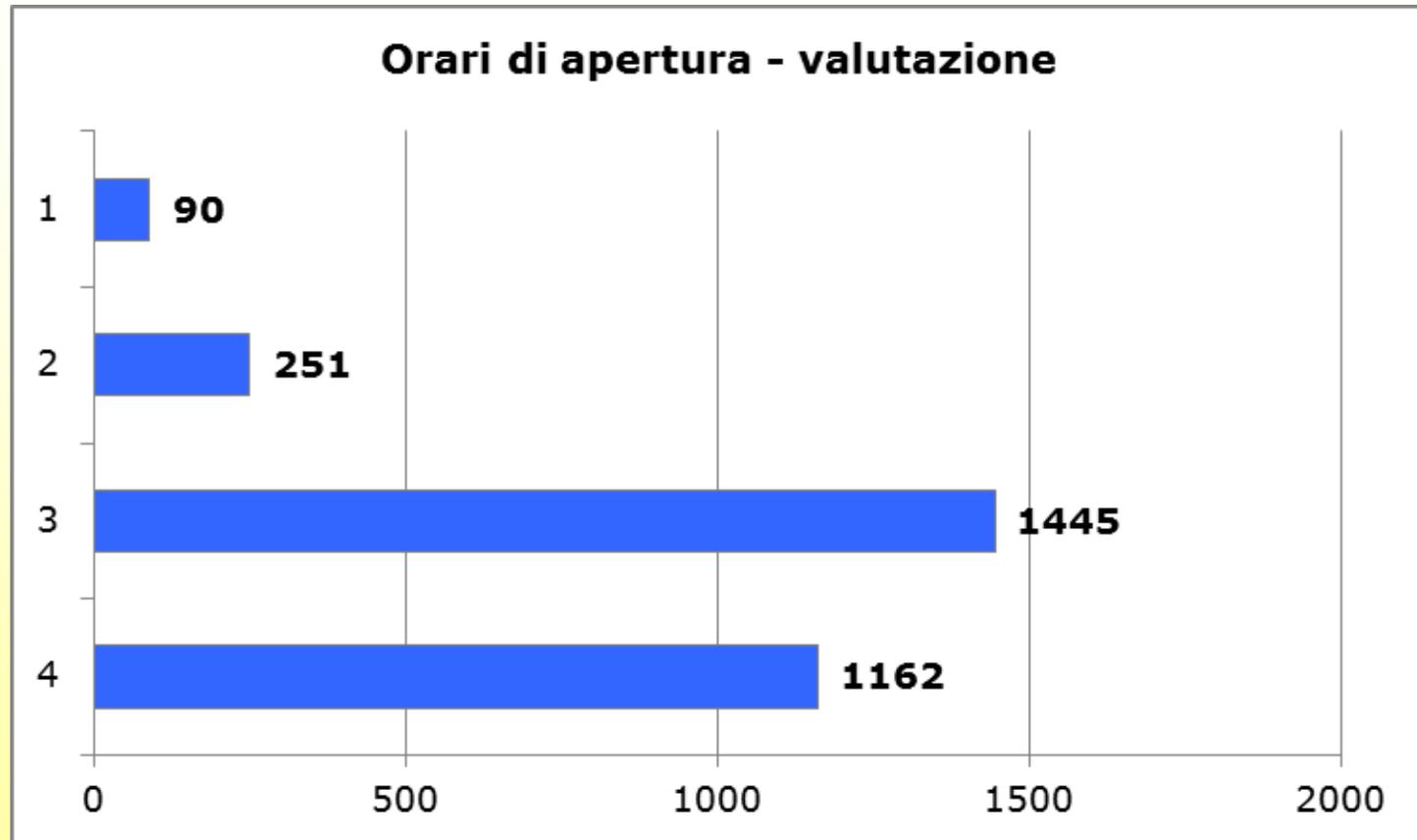


2757 studenti esprimono una valutazione sulla cortesia del personale delle biblioteche; 282 studenti non hanno contattato lo staff bibliotecario nell'ultimo anno.

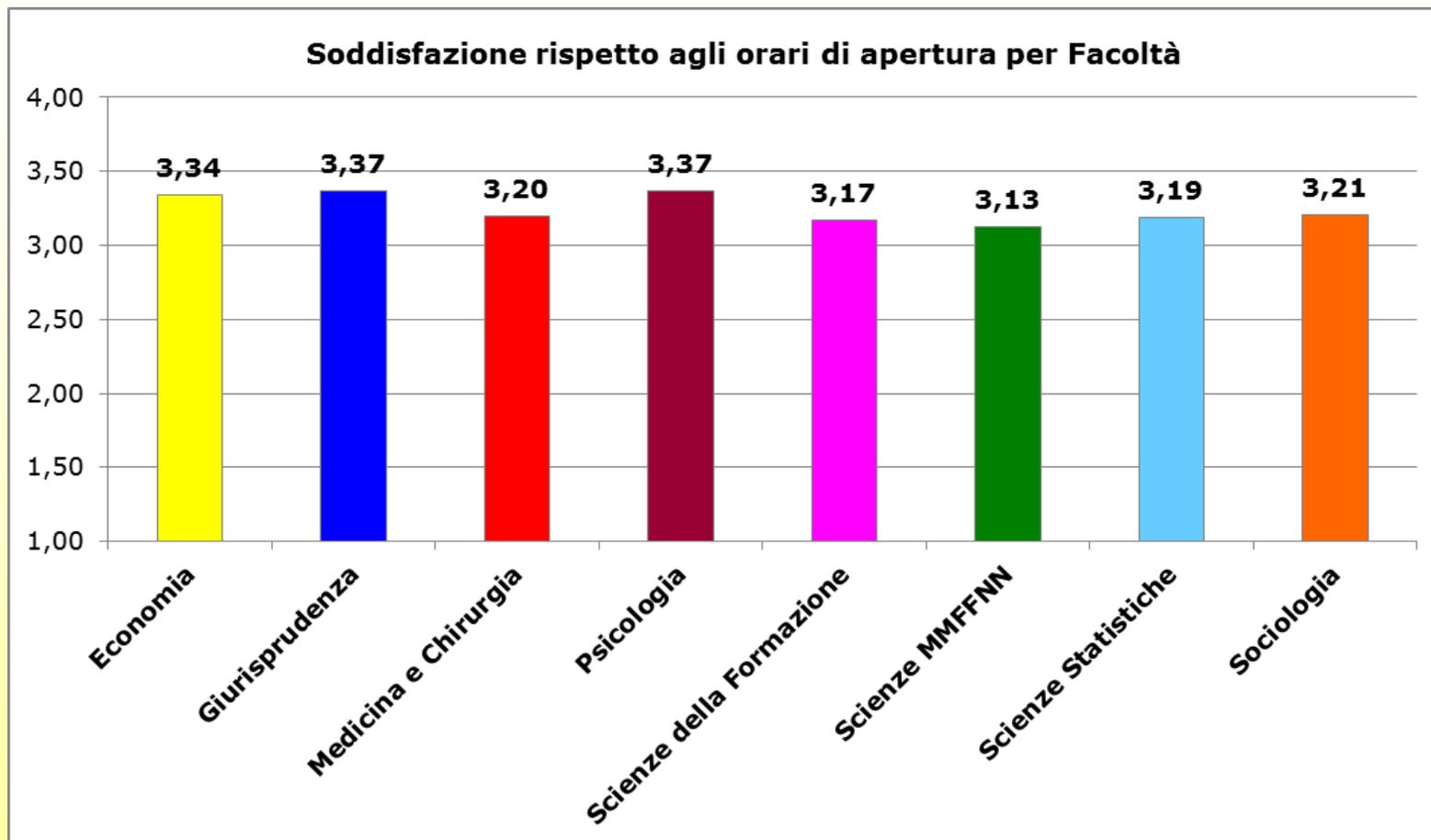


Il livello di soddisfazione rispetto alla cortesia del personale è simile per le varie Facoltà; agli estremi si trovano Medicina (3,39) e Scienze MMFFNN (3,22).

Esiti [15]

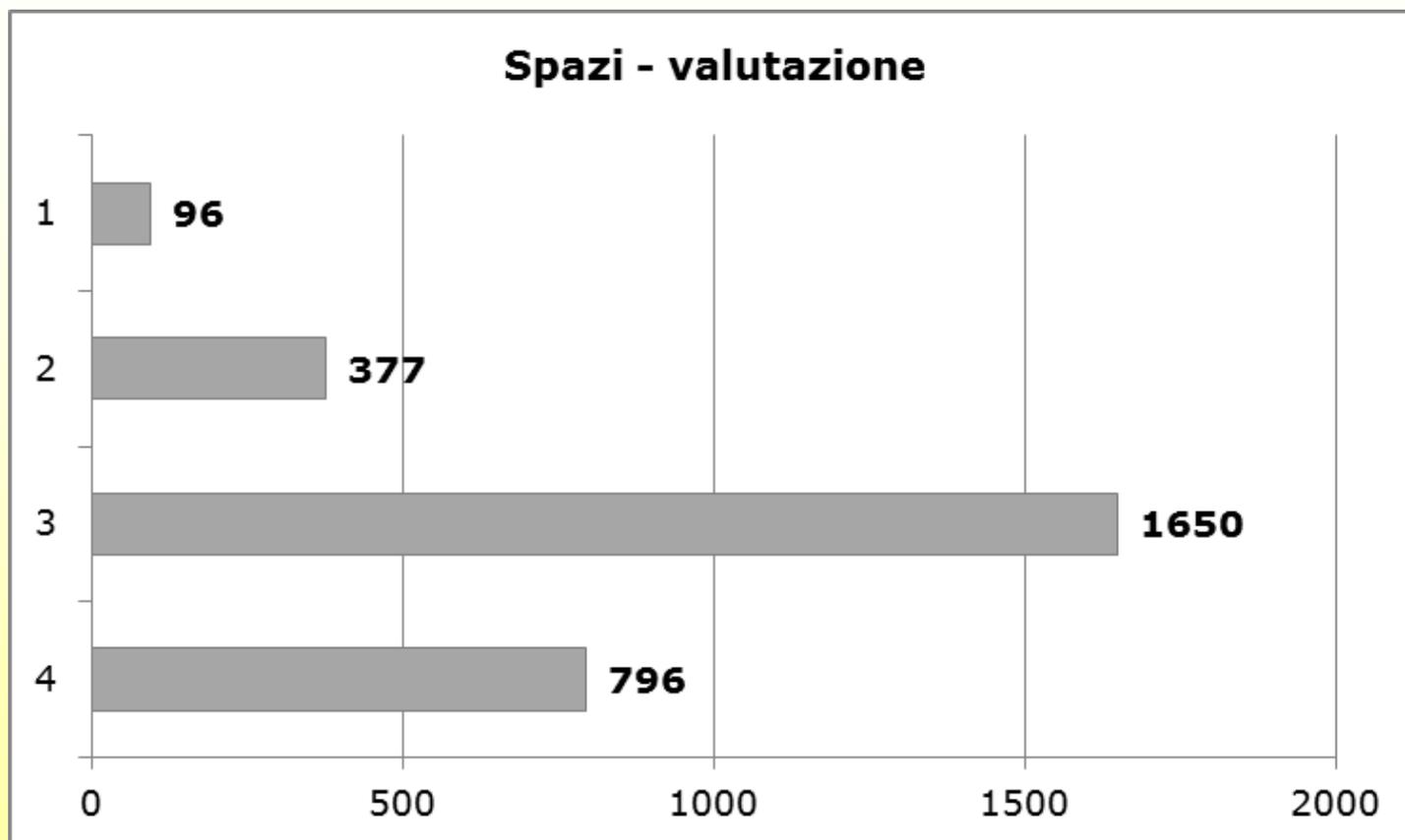


2948 studenti esprimono una valutazione sugli orari di apertura delle biblioteche; 282 studenti non hanno frequentato le biblioteche nell'ultimo anno.

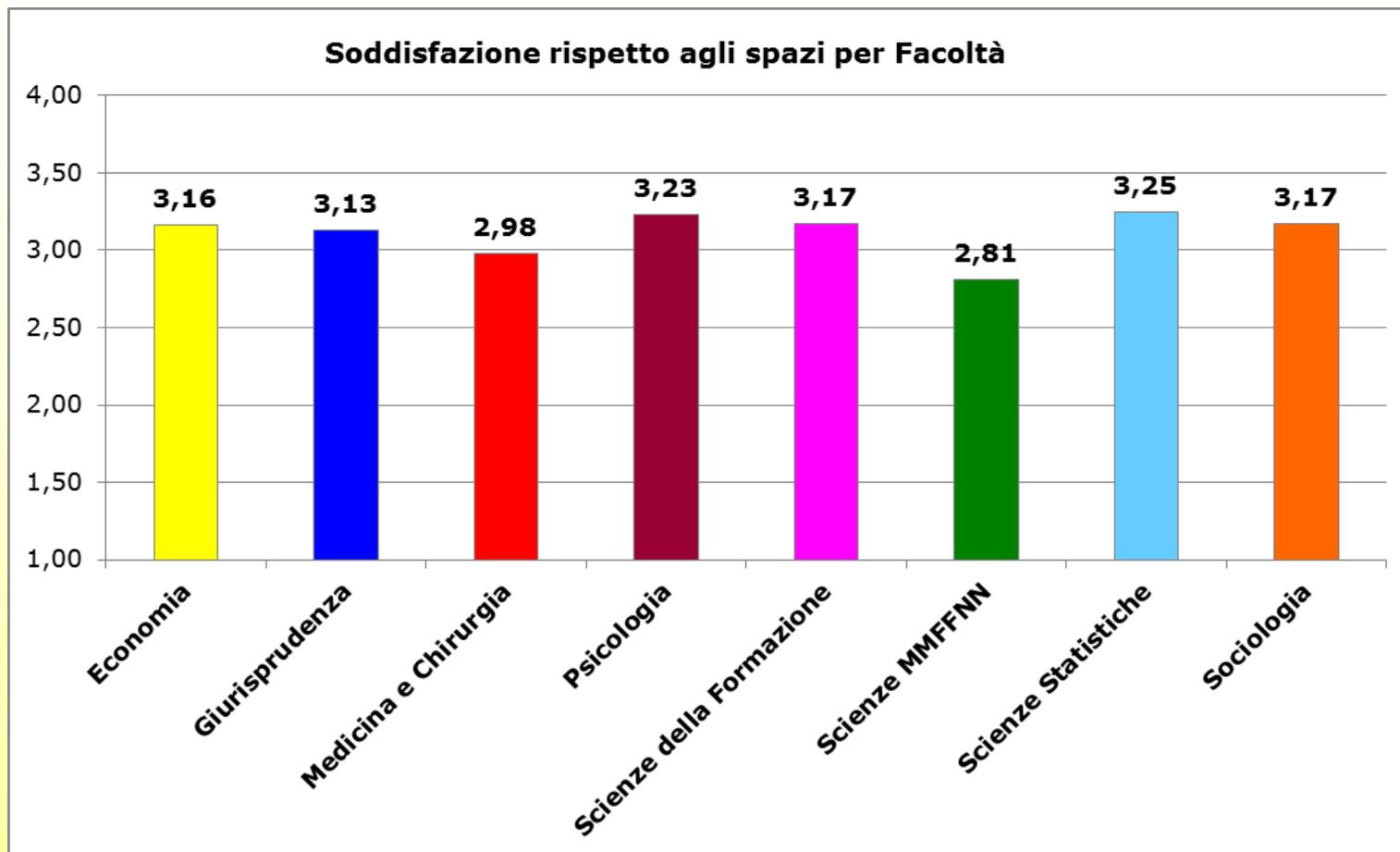


Il livello di soddisfazione rispetto agli orari di apertura è leggermente differenziato; agli estremi si trovano da una parte Giurisprudenza e Psicologia (3,37) e dall'altra Scienze MMFFNN (3,13).

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