

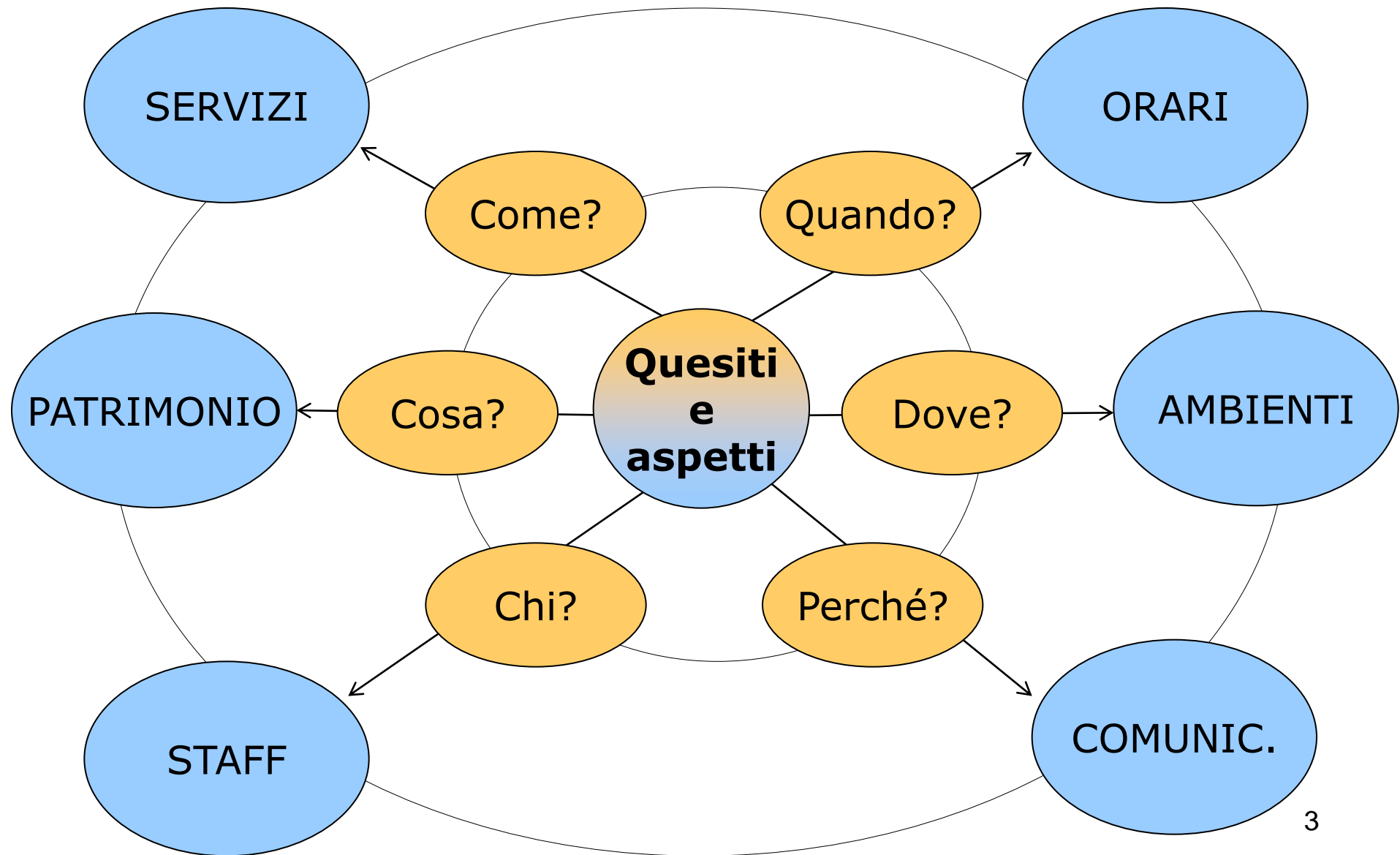
***Customer Satisfaction***  
**in biblioteca:**  
**indagine UniMiB-UniSi 2012**

**modello concettuale e prospetti**  
di Ilaria Moroni

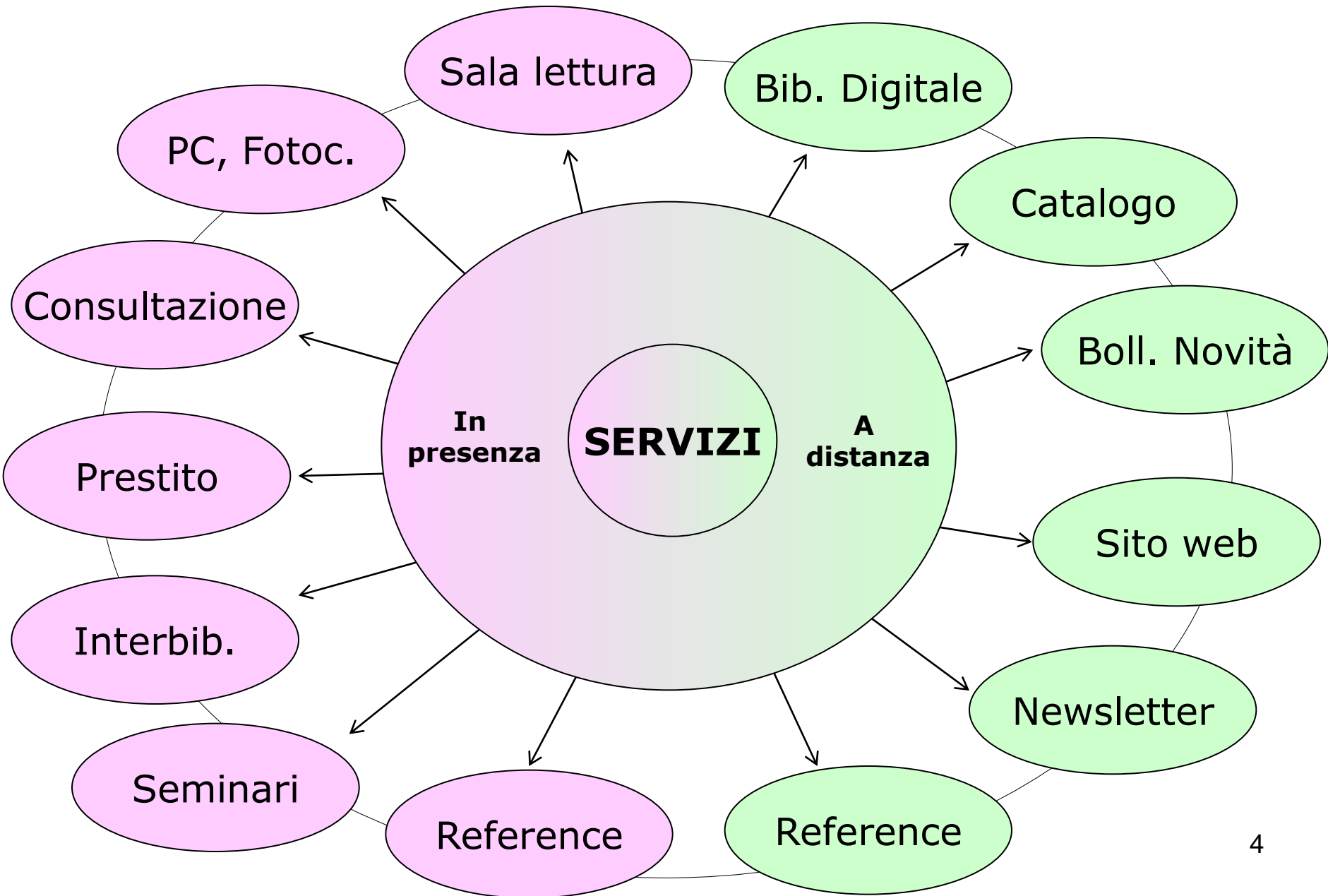
*aprile 2012*

**Indagine UniMiB-UniSi 2012:  
modello concettuale  
sotteso**

# Aspetti peculiari di una biblioteca



# Servizi di una biblioteca: panoramica



# Servizi e altri aspetti di una biblioteca

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

# Servizi e possibili elementi da esaminare

<b>SERVIZI</b>	<b>ELEMENTI DI VALUTAZIONE LEGATI AI SERVIZI</b>
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

# Aspetti e possibili variabili da rilevare

ASPETTI	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 presenza	x	x	x	x
Servizi a distanza	x	x	x	x

**Rilevazione quantitativa:** grado di soddisfazione/importanza per aspetti; grado di uso/soddisfazione/importanza per servizi etc.

**Rilevazione qualitativa:** motivazioni rispetto a soddisfaz./insoddisfaz., scarso uso etc.; suggerimenti di miglioramento per aspetti e servizi; approfondimenti sui possibili elementi da esaminare rispetto ai servizi.

**Indagine UniMiB-UniSi 2012:  
prospetti relativi  
all'indagine quantitativa**



# Aspetti e variabili esaminati

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

## Elementi significativi della rilevazione QT (questionario online):

Graduatoria dei motivi di frequentaz. delle biblioteche + grado di frequenza

Motivi non uso o scarso uso servizi (ignoranza/inutilità/insoddisfazione etc.)

Cartesiano su uso/soddisfazione/importanza rispetto ai servizi bibliotecari

Cartesiano su importanza/soddisfazione rispetto agli aspetti trasversali <sup>9</sup>

Valutazione complessiva, considerazioni e suggerimenti

# Servizi e variabili esaminati

SERVIZI	SODDISFAZ.	IMPORTANZA	CONOSCENZA	USO
Sala lettura; Carrels [MI]	X	X	X	X
Fotocopiatura	X	X	X	X
PC e rete WiFi	X	X	X	X
Consultazione	X	X	X	X
Prestito	X	X	X	X
Interbib. (ILL/DD)	X	X	X	X
Quick Reference	X	X	X	X
Reference; Seminari [MI]	X	X	X	X
Sito web	X	X	X	X
OPAC	X	X	X	X
ASBe [SI] / MetaBib [MI]	X	X	X	X
ASBe home [SI]	X	X	X	X
DigitUS [SI]	X	X	X	X

# Sezioni del questionario online

- I) PROFILO UTENTE: tipologia utente, facoltà, tipo di CdL [+ esterni Siena]
- II) FREQUENTAZIONE BIBLIOTECHE: individuazione delle biblioteche più frequentate, motivi principali dell'uso delle strutture bibliotecarie, grado di frequenza delle strutture bibliotecarie; motivi del non uso delle biblioteche; eventuali motivi dell'uso di biblioteche diverse da quelle universitarie
- III) SERVIZI BIBLIOTECARI: individuazione servizi usati e non usati; grado di utilizzo dei servizi bibliotecari in loco e online (scala 1-4); motivi del non uso o dello scarso uso; grado di soddisfazione rispetto ai servizi bibliotecari (scala 1-4); considerazioni sui servizi bibliotecari; grado di importanza rispetto ai servizi bibliotecari (scala 1-4)
- IV) ASPETTI PECULIARI DI UN SISTEMA BIBLIOTECARIO: grado di importanza riguardo gli aspetti di un sistema bibliotecario (scala 1-4); grado di soddisfazione rispetto agli aspetti di SBA/BdA (scala 1-4)
- V) PERCEZIONE COMPLESSIVA DI SBA/BdA: grado di soddisfazione complessiva di SBA/BdA (scala 1-4); motivazioni della valutazione complessiva; suggerimenti per migliorare i servizi

# Contatti

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](mailto:ilaria.moroni@unimib.it)

Sito web: [www.biblio.unimib.it](http://www.biblio.unimib.it)

Nota: questo documento è tutelato dalla legge sul diritto d'autore (L. 633/1941 e successive modificazioni)