

# **Customer Satisfaction in biblioteca: indagine 2012**

## Rapporto sintetico

di Ilaria Moroni

4 ottobre 2012

# *Sommario*

- Premessa
- Finalità e modalità
- Oggetto
- Rapporto sintetico: contenuti
- Campione
- Esiti
- Considerazioni
- Propositi

# Premessa



La rilevazione della [Customer Satisfaction in biblioteca](#) del **2012** è stata svolta in collaborazione con l'[Università degli Studi di Siena](#) e si configura come un «progetto pilota» del [GIM](#) (Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo), di cui fanno parte entrambi gli atenei.

L'indagine si propone quindi di stimolare un **confronto** tra realtà differenti e di sperimentare una rilevazione della qualità percepita che possa essere utile nella definizione di linee guida per le **biblioteche delle università** (cfr. ebook GIM "[La customer satisfaction nelle biblioteche delle università](#)").

# Finalità e modalità



*Finalità:* rilevare il livello di **uso, soddisfazione e importanza** rispetto ai **servizi bibliotecari** e ad **altri aspetti peculiari** di un sistema bibliotecario (v. [modello concettuale](#)); raccogliere esperienze, opinioni e suggerimenti di miglioramento.

*Modalità:* somministrazione di un **questionario online**, a **tutti gli utenti istituzionali** della Biblioteca di Ateneo (34.627 tra studenti, docenti, PTA etc.); invito alla compilazione personalizzato, spedito via email; periodo di rilevazione: dal 16 maggio al 24 giugno 2012.

# Oggetto [1]



Il questionario online è articolato in **5 sezioni**:

**I) PROFILO UTENTE**

**II) FREQUENTAZIONE BIBLIOTECHE**

**III) SERVIZI BIBLIOTECARI** (uso e conoscenza, soddisfazione e importanza)

**IV) ASPETTI PECULIARI DI UN SISTEMA BIBLIOTECARIO**  
(soddisfazione e importanza)

**V) PERCEZIONE COMPLESSIVA** della Biblioteca di Ateneo  
[d'ora in poi BdA]

# Oggetto [2]



**Variabili** esaminate (scala a 4 valori):

- grado di **frequentazione** delle biblioteche
- grado di **utilizzo** dei servizi bibliotecari
- grado di **soddisfazione** e **importanza** dei servizi e degli aspetti peculiari

**Aspetti peculiari** di un sistema bibliotecario esaminati:

- Ambienti (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura etc.)
- Comunicazioni in biblioteca, per email e sul sito (chiarezza e tempestività)
- Giorni e orari di apertura (ampiezza e adeguatezza alle mie esigenze)
- Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza etc.)
- Patrimonio: libri, riviste, DVD, ebook, ejournal etc. (quantità e qualità)
- Servizi fruibili in biblioteca (ricchezza, varietà e qualità)
- Servizi fruibili online (ricchezza, varietà e qualità)

# Oggetto [3]



## Servizi bibliotecari esaminati:

- Sala lettura
- Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale)
- Fotocopiatura
- Postazioni informatiche e/o rete Wi-Fi
- Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.
- Prestito libri, DVD, CD etc.
- Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche [interbib]
- Informazione bibliografica e assistenza agli utenti
- Consulenza per ricerche bibliografiche (reference)
- Seminari sulla ricerca bibliografica
- Sito web della Biblioteca di Ateneo
- Catalogo online (OPAC)
- Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook

# Rapporto sintetico: contenuti



In questo **rapporto sintetico** di indagine si riportano:

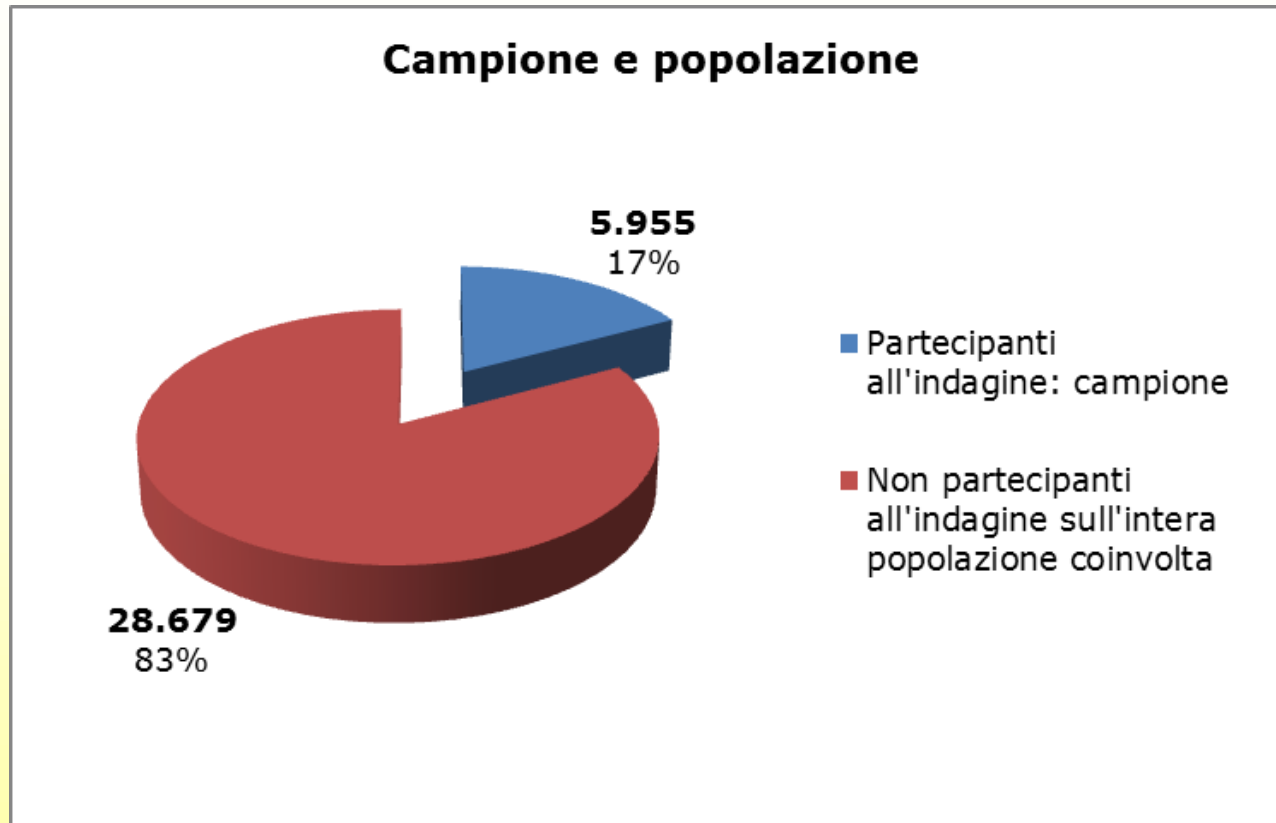
- tutte le risposte
- i dati generali.

Si rimanda al [rapporto analitico](#) per:

- l'esame delle risposte all'opzione «altro»
- la restituzione dettagliata delle domande aperte
- l'analisi approfondita delle domande chiuse
- i dati specifici distinti per caratteristiche del campione (tipologia di utenti, facoltà etc.) e combinati tra essi.

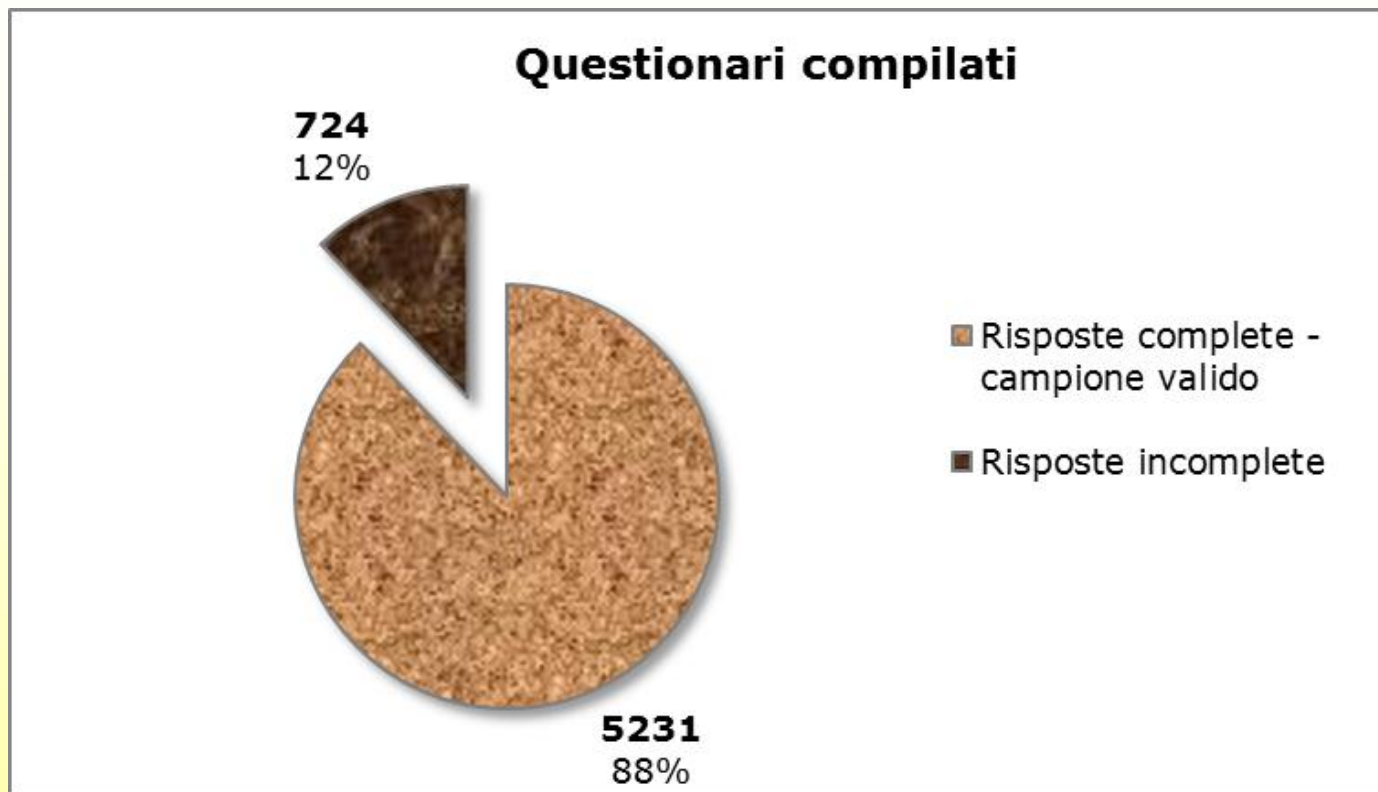


# Campione [1]



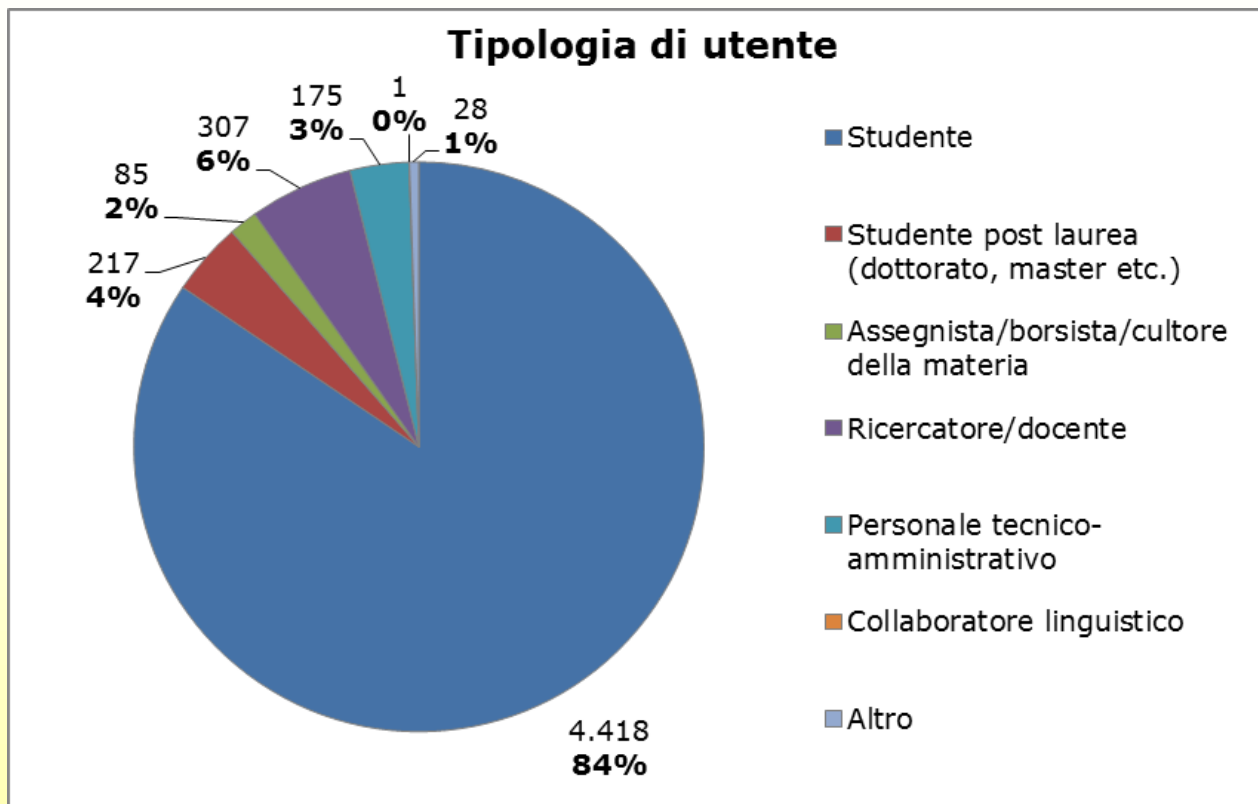
Tra maggio e giugno 2012 sono stati raccolti **5.955** questionari, pari al **17% della popolazione**. In termini di ampiezza complessiva, quindi, il campione è abbastanza significativo dal punto di vista scientifico.

# Campione [2]



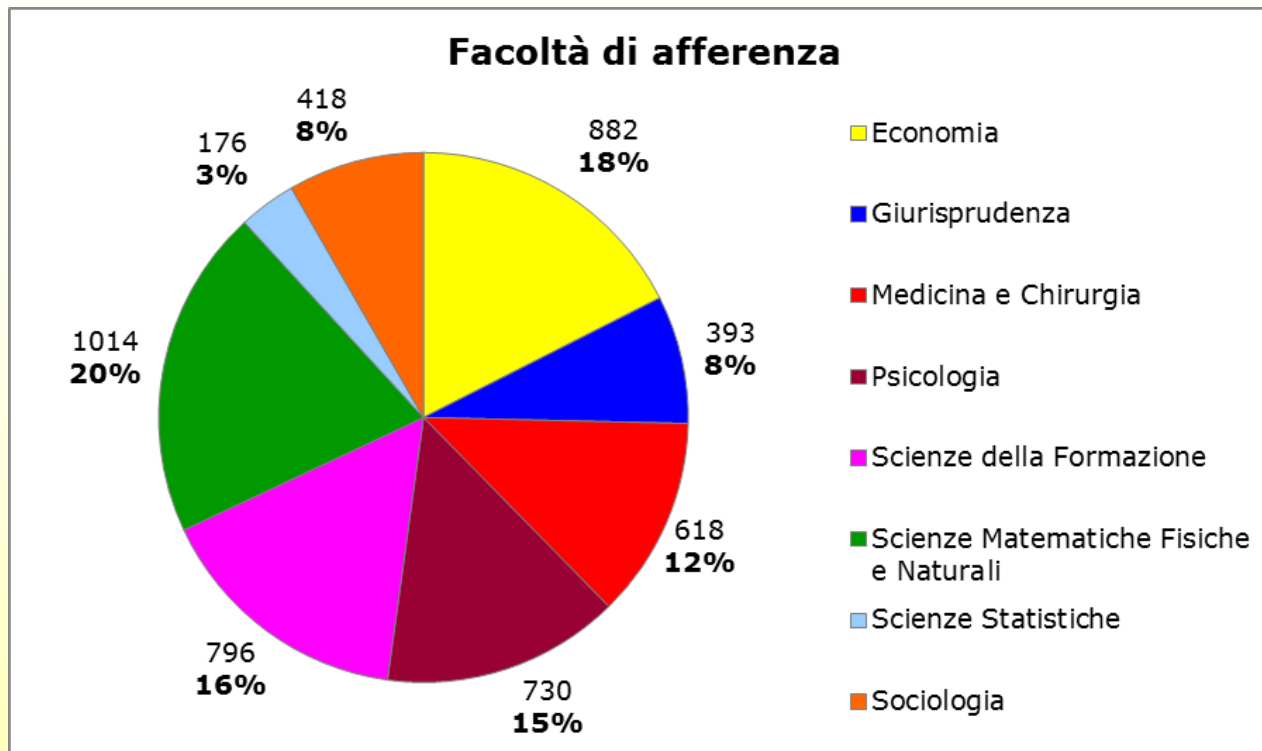
Su 5.955 questionari, **5.231** (15% della popolazione) sono stati **compilati in modo completo** e verranno presi in esame d'ora in avanti poiché rappresentano il campione valido, mentre 724 sono stati compilati in modo incompleto.

# Campione [3]



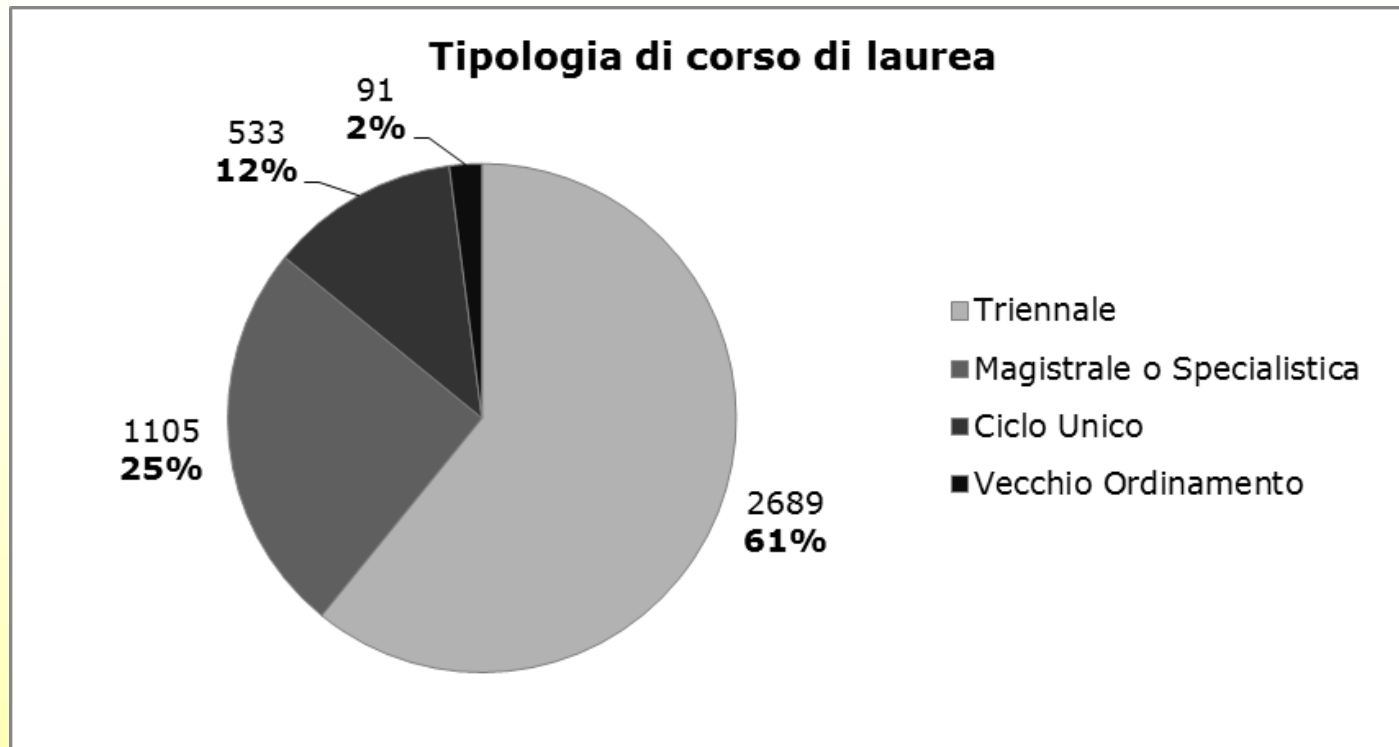
Le percentuali per **tipologia di utente** riferite al campione esaminato possono essere raffrontate con quelle della **popolazione** (dati statistici al 31/12/2011): studenti 91% (31.575), studenti post laurea 3% (842), assegnisti 1% (375), ricercatori/docenti 3% (1.106), PTA 2% (729), collaboratori linguistici 0% (7). Hanno risposto in misura maggiore soprattutto ricercatori/docenti e assegnisti/borsisti/cultori della materia.

# Campione [4]



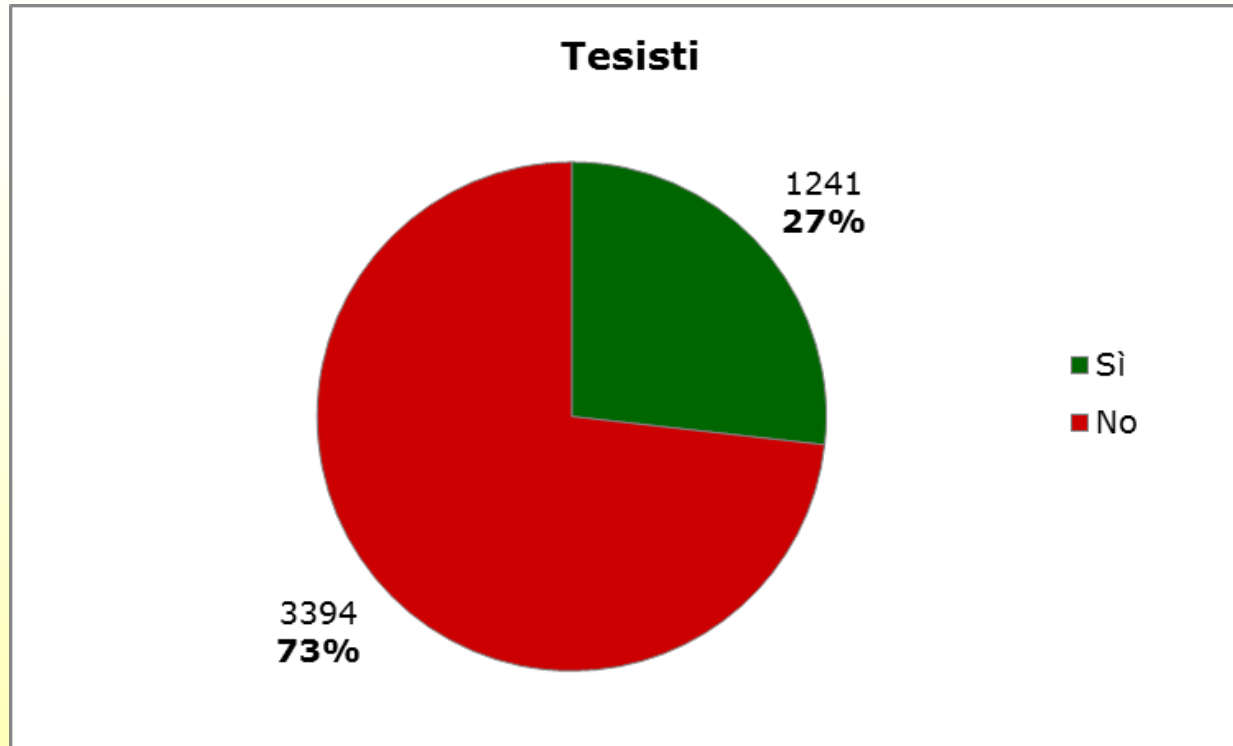
Anche le percentuali per **facoltà di afferenza** di 5.027 rispondenti possono essere confrontate con quelle della **popolazione**: Economia 24% (8.167), Giurisprudenza 9% (2.998), Medicina e Chirurgia 9% (3.076), Psicologia 11% (3.600), Scienze della Formazione 19% (6.540), Scienze MM.FF.NN 18% (6.078), Scienze Statistiche 2% (777), Sociologia 8% (2.662). Hanno risposto in misura minore soprattutto gli utenti afferenti ad Economia, Scienze della Formazione e Giurisprudenza.

# Campione [5]



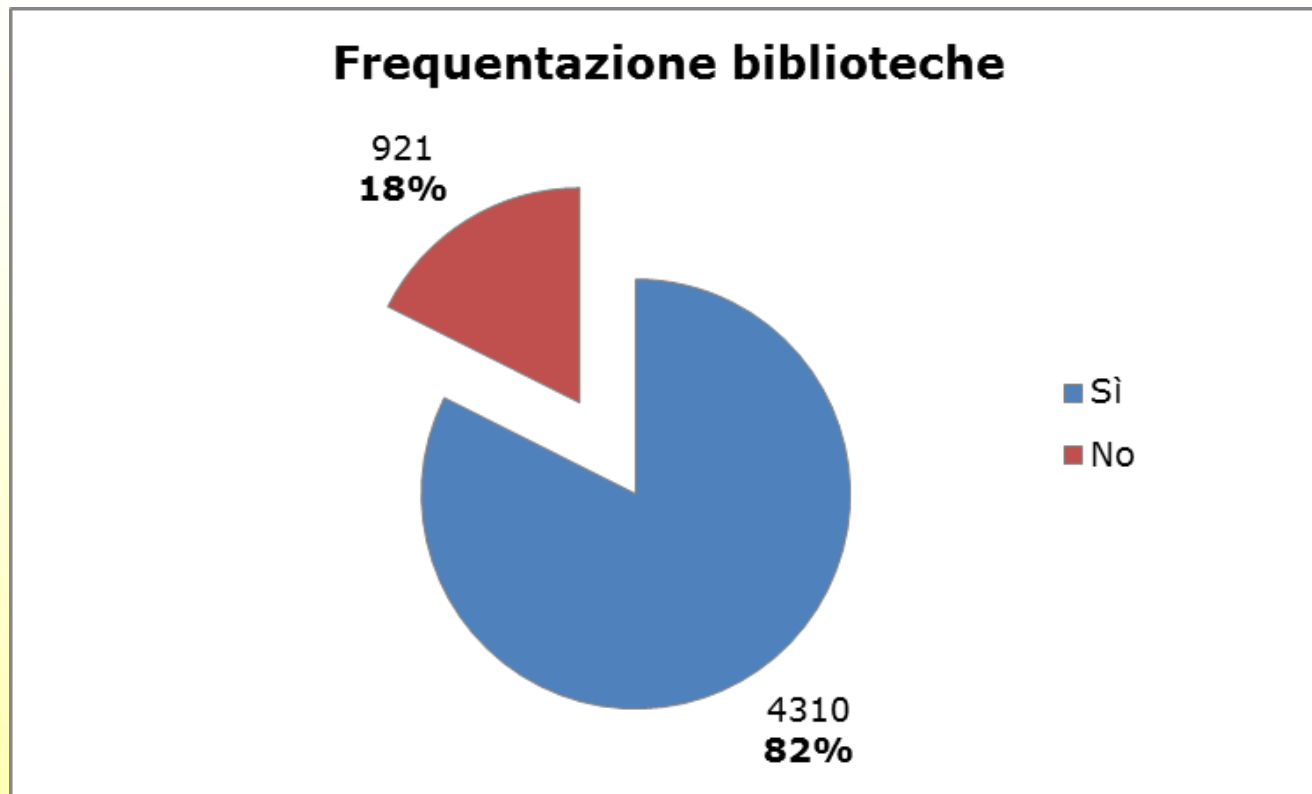
Infine le percentuali per **tipologia di corso di laurea** di 4.418 rispondenti (solo studenti) possono essere paragonate a quelle della **popolazione**: Triennale 67% (21.177), Magistrale o Specialistica 17% (5.257), Ciclo Unico 10% (3.046), Vecchio Ordinamento 6% (1.819). Hanno risposto in misura maggiore soprattutto gli studenti della Magistrale o Specialistica e in misura molto minore quelli del Vecchio Ordinamento.

# Campione [6]



Su 4.635 rispondenti (studenti e studenti post laurea), **oltre ¼ sta lavorando alla tesi**. Questo dato, non confrontabile con i dati disponibili sulla popolazione, è utile per interpretare i risultati relativi all'uso di alcuni servizi bibliotecari, che di solito vengono maggiormente sfruttati dagli studenti quando stanno realizzando la ricerca bibliografica per la tesi di laurea o di dottorato.

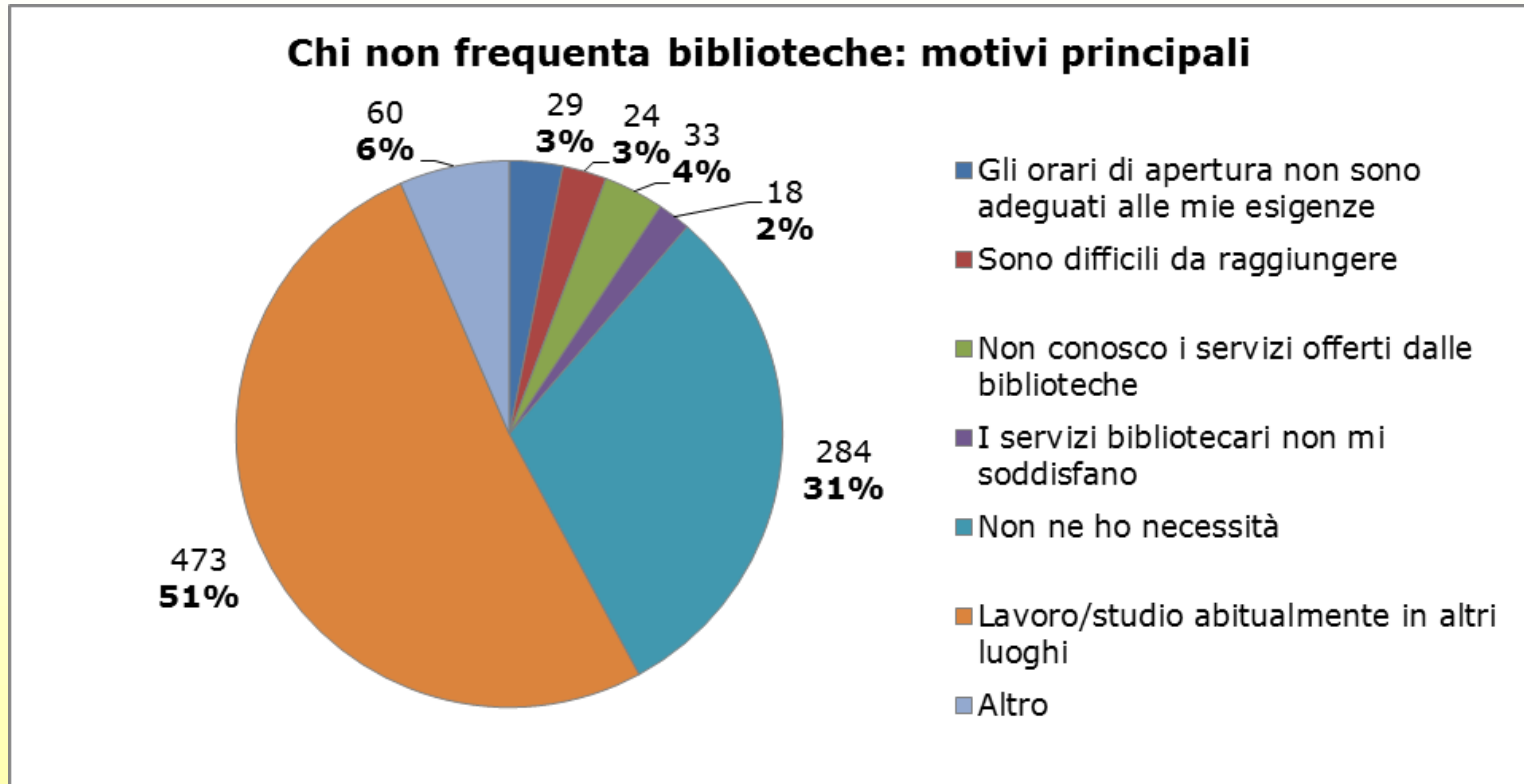
# Esiti - frequentazione [1]



Su 5.231 rispondenti (tot questionari completi), solo il **18% non frequenta biblioteche, in università o all'esterno.**

La percentuale ridotta si può attribuire al fatto che la maggior parte di coloro che hanno scelto di compilare il questionario ha pensato che fosse necessario conoscere o utilizzare un po' la biblioteca.

# Esiti - frequentazione [2]

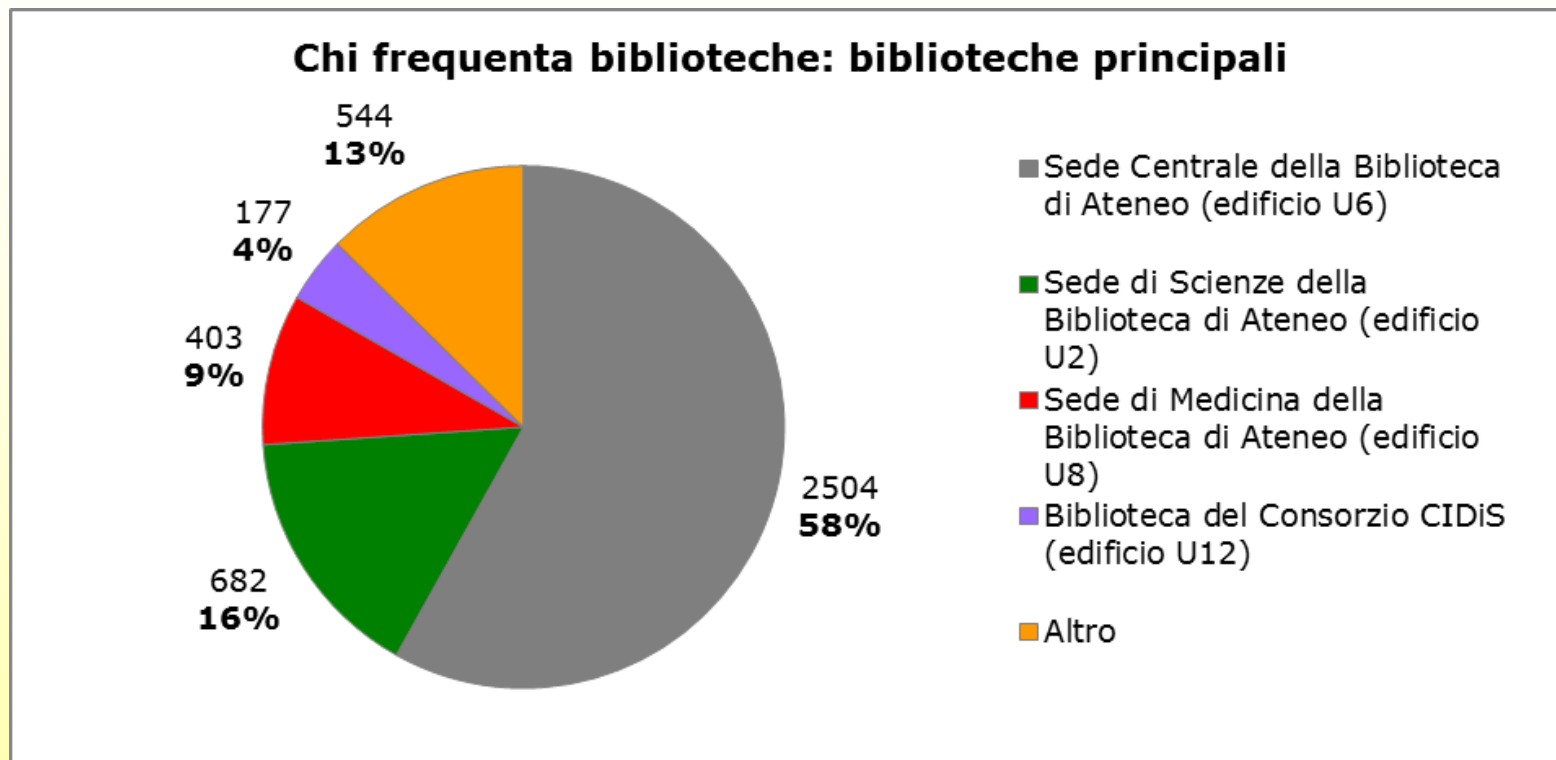


A **chi non frequenta biblioteche** è stato chiesto di indicare il **motivo principale**: su 921 rispondenti, ben il 51% lavora o studia abitualmente in altri luoghi e il 31% non ne ha necessità.

Pochissimi sono coloro che non frequentano biblioteche perché non sono soddisfatti dei servizi offerti (2%).

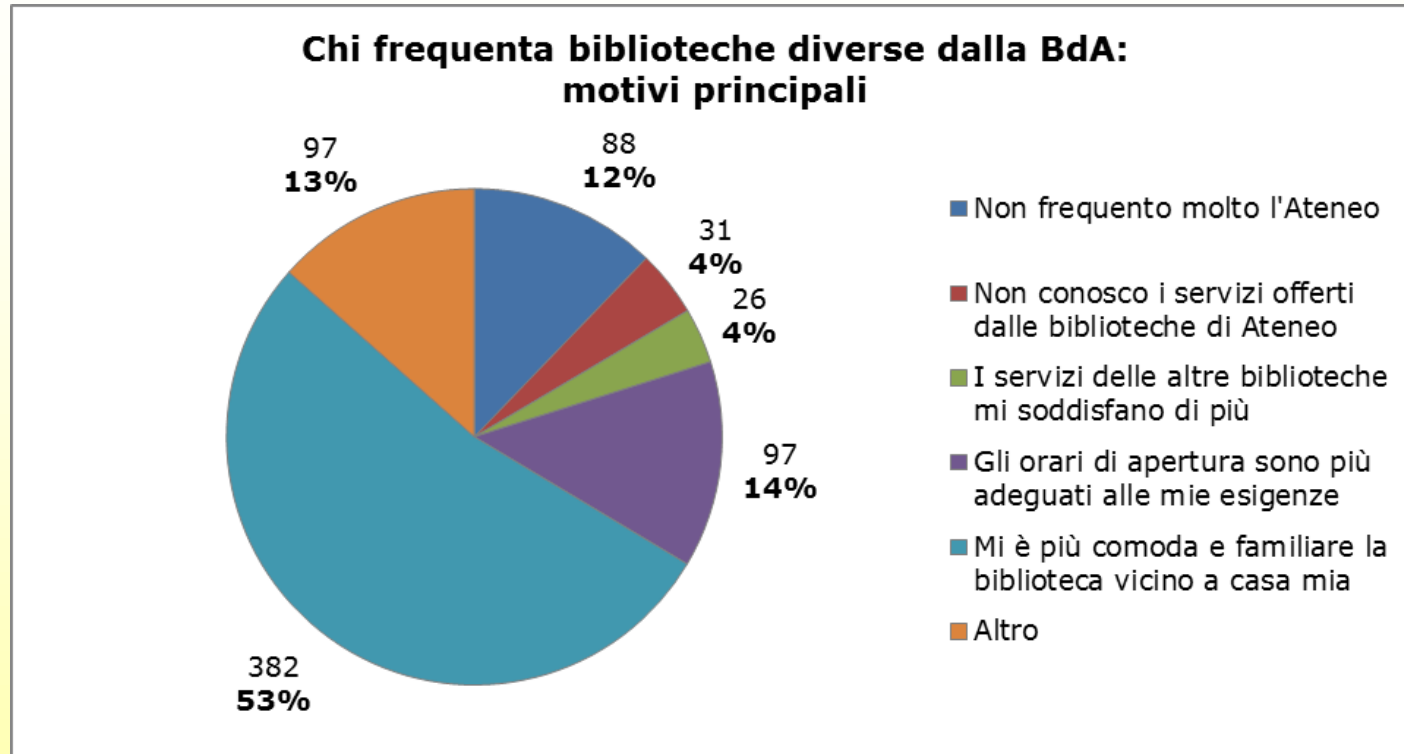


# Esiti - frequentazione [3]



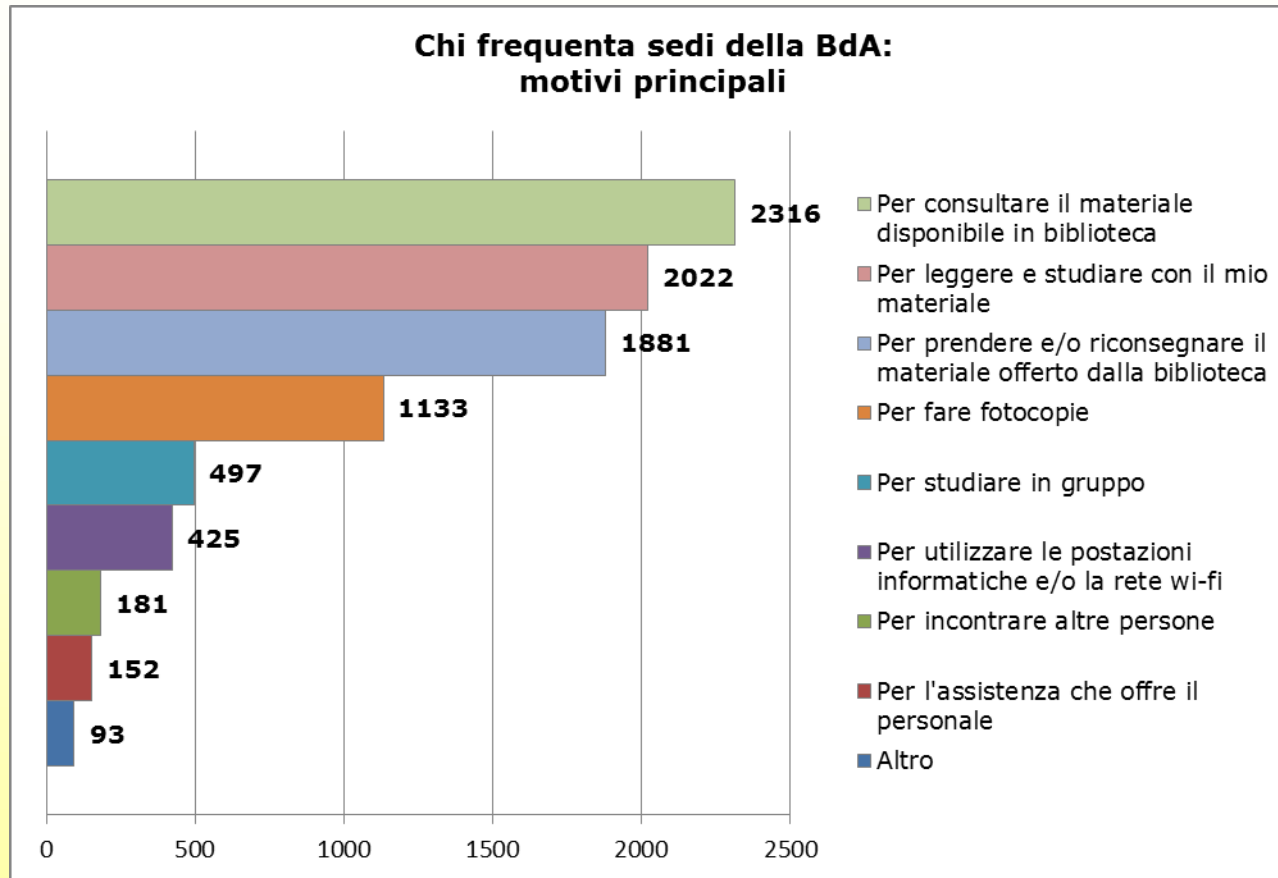
A **chi frequenta biblioteche** è stato chiesto di indicare la **biblioteca frequentata maggiormente**: su 4.310 rispondenti, l'83% frequenta una delle **tre sedi** della BdA, il 13% frequenta altre biblioteche (prevalentemente pubbliche) e il 4% frequenta la biblioteca del [Consorzio Cidis](#).

# Esiti - frequentazione [4]



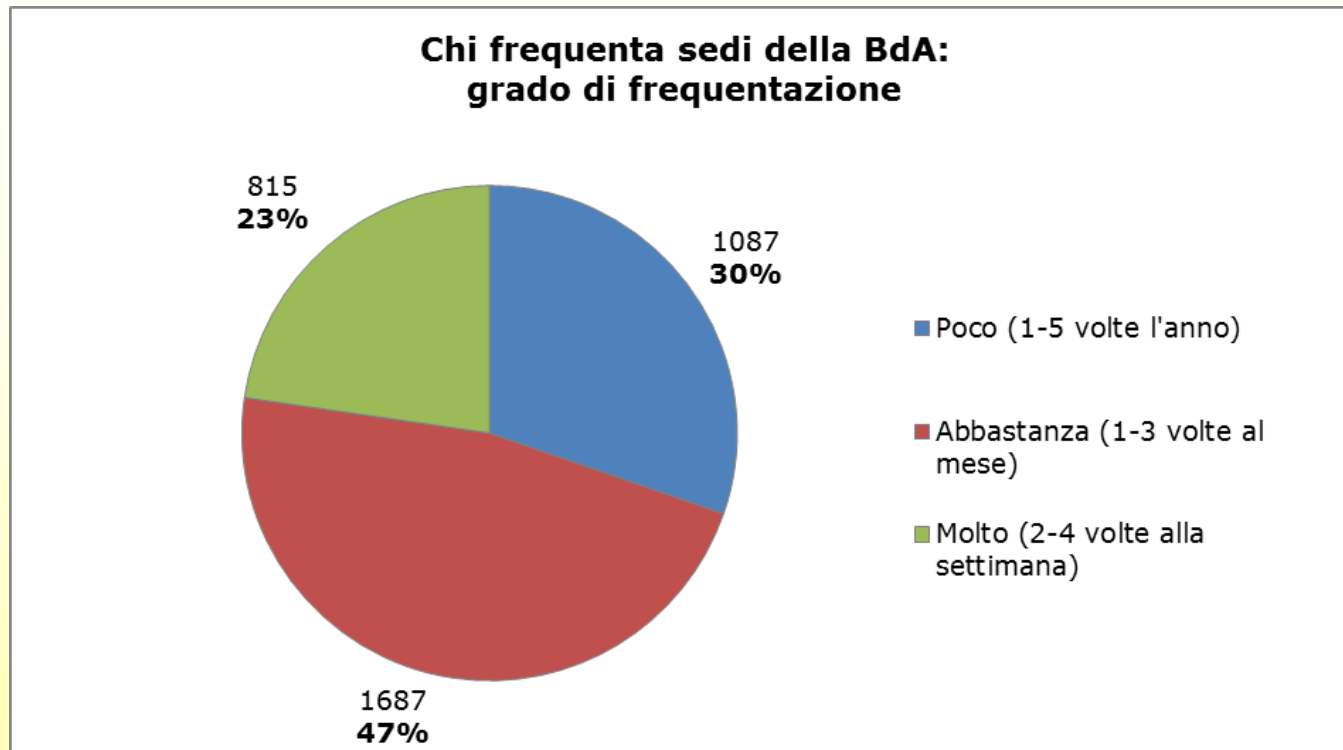
A **chi frequenta biblioteche diverse dalla BdA** è stato chiesto di indicare il **motivo principale**: su 721 rispondenti, il 53% ritiene più comoda e familiare la biblioteca vicino alla propria abitazione, il 14% trova altrove orari di apertura più adeguati alle proprie esigenze e il 12% non frequenta molto l'Ateneo. Pochi sono coloro che non conoscono i servizi offerti dalla BdA o che non ne sono soddisfatti.

# Esiti - frequentazione [5]



A **chi frequenta le sedi della BdA** (3.589 rispondenti) è stato chiesto di indicare i **motivi principali**, selezionando una o più voci: molti consultano il materiale della biblioteca, seguiti da quelli che studiano sul loro materiale e da coloro che vengono per il prestito.

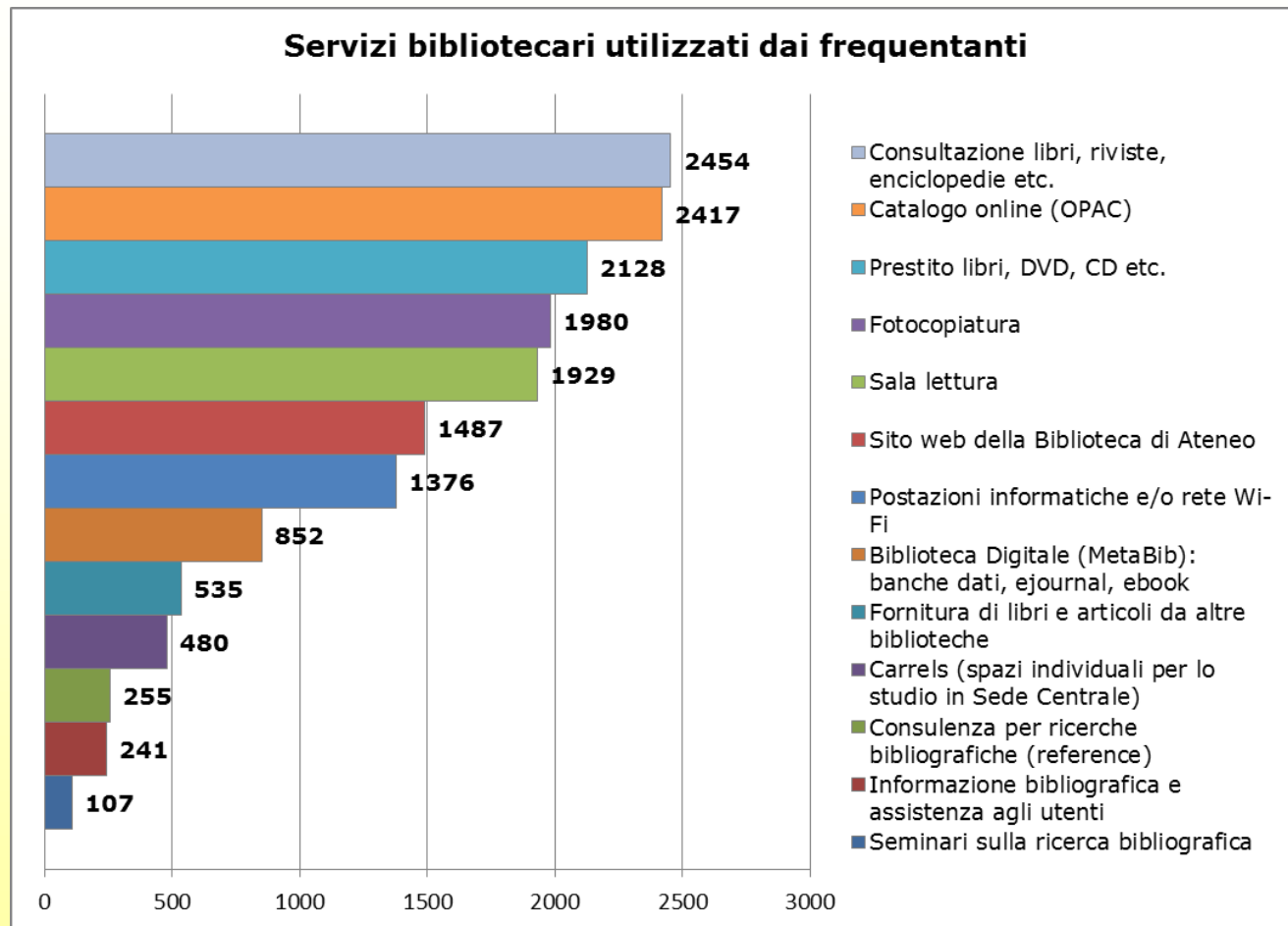
# Esiti - frequentazione [6]



A **chi frequenta le sedi della BdA** è stato chiesto di indicare il **grado di frequentazione**: su 3.589 rispondenti, il 47% la frequenta 1-3 volte al mese, il 30% solo 1-5 volte l'anno e il 23% ben 2-4 volte alla settimana.

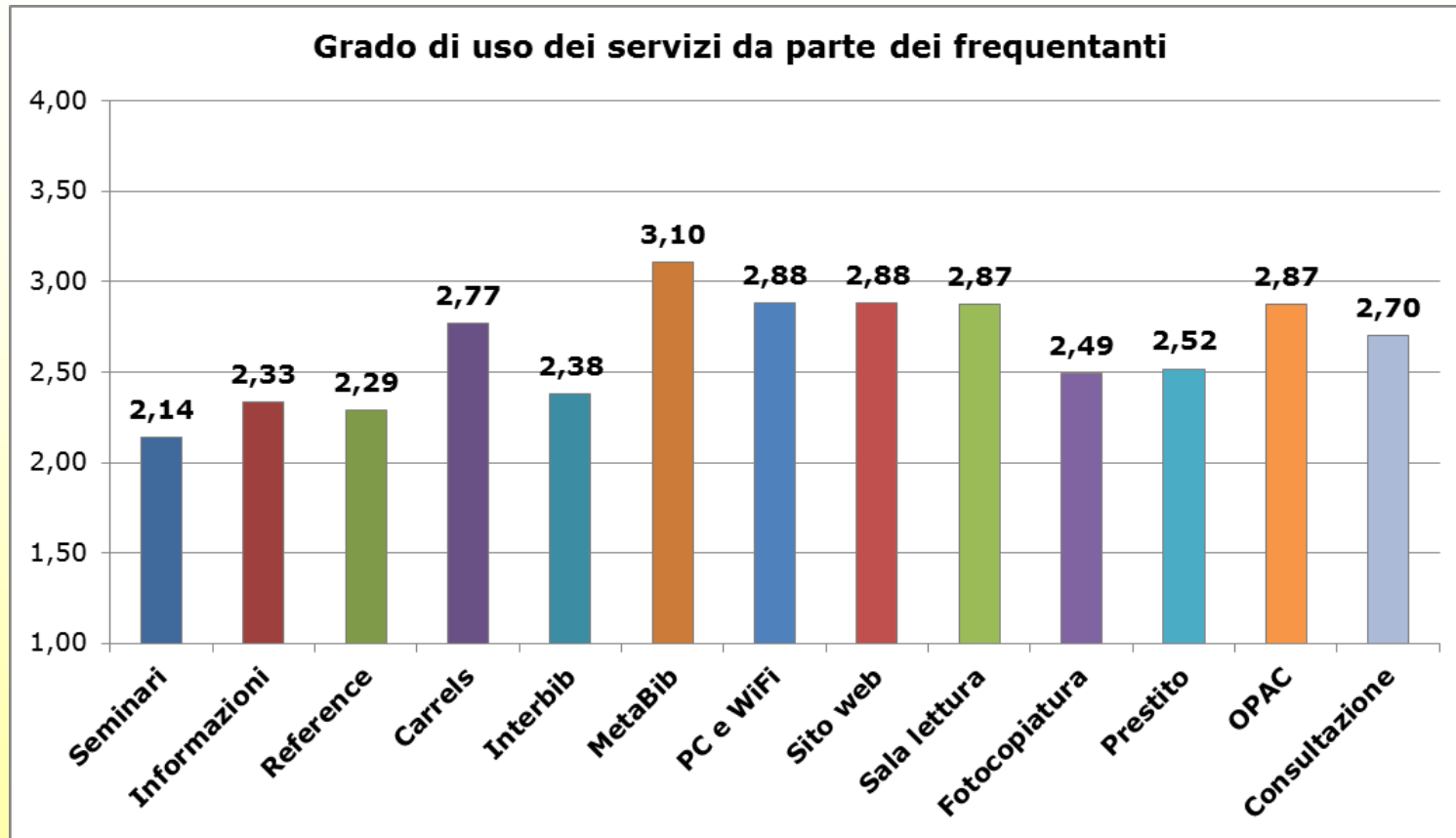
Nota: la scala di frequentazione è a 4 valori, anche se qui il «per nulla» è già escluso. Facendo riferimento all'intero campione, il 31% (1642) non la frequenta mai e di questo insieme il 14% (721) frequenta altre biblioteche. La **media di frequentazione** è pari a **2,9/4**.

# Esiti – servizi/uso [1]



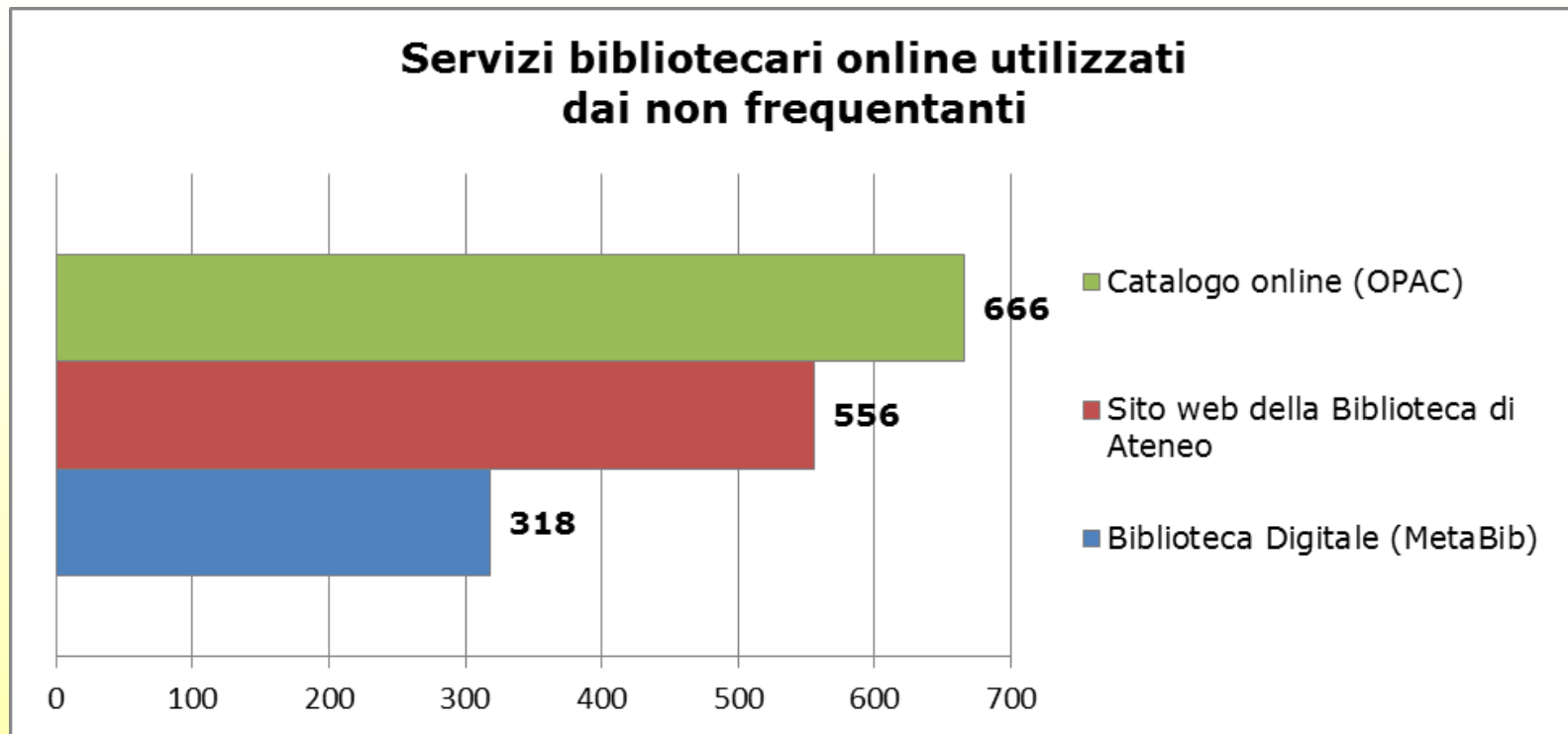
A **chi frequenta le sedi della BdA** (3.589 rispondenti) è stato chiesto di indicare quali sono i servizi che usa abitualmente o che ha usato almeno una volta, selezionando una o più voci: consultazione, catalogo online e prestito sono i **servizi più usati** da molte persone.

# Esiti – servizi/uso [2]



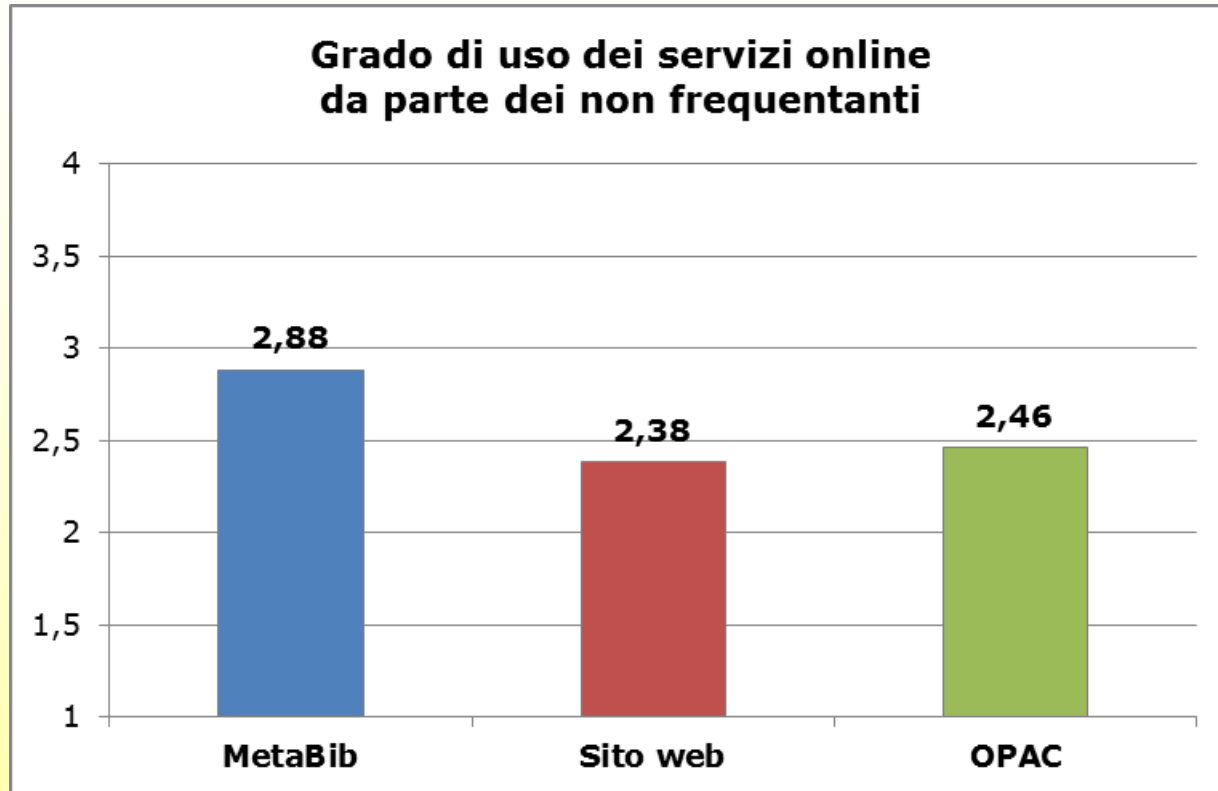
A chi frequenta le sedi della BdA è stato poi chiesto di indicare il **grado di uso dei servizi bibliotecari** selezionati nella domanda precedente (massimo 2454 rispondenti): MetaBib è il servizio usato più spesso e i seminari sono il servizio usato più raramente.

# Esiti – servizi/uso [3]



A **chi non frequenta le sedi della BdA** (1.642 rispondenti) è stato chiesto di indicare se ha mai usato i **servizi bibliotecari online**, selezionando una o più voci: il 41% ha usato almeno una volta l'OPAC, il 34% il sito web e il 19% MetaBib, il portale della biblioteca digitale.

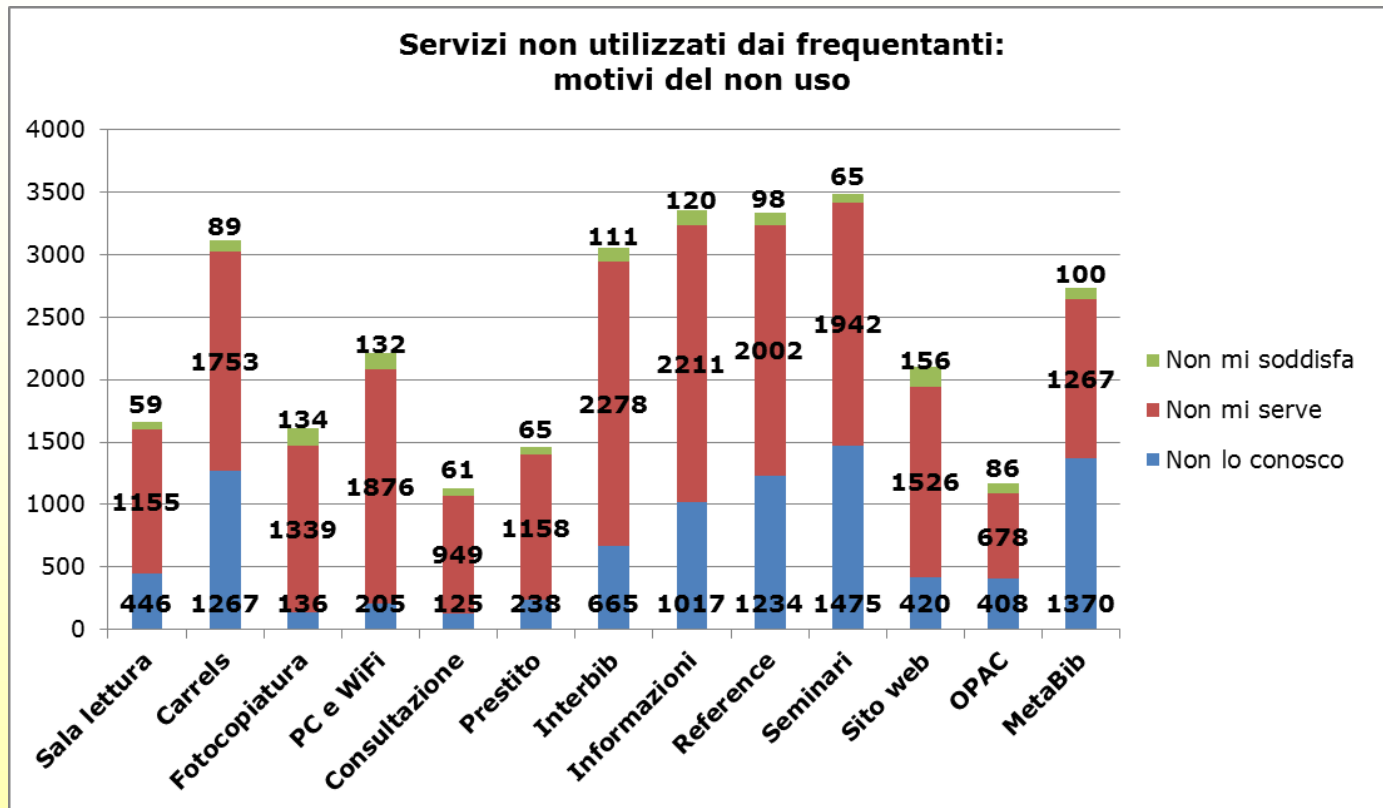
# Esiti – servizi/uso [4]



A **chi non frequenta le sedi della BdA** è stato chiesto di indicare il **grado di uso dei servizi online** selezionati nella domanda precedente (massimo 666 rispondenti): MetaBib è il servizio usato più spesso, seguito dal catalogo online e infine dal sito web della BdA.

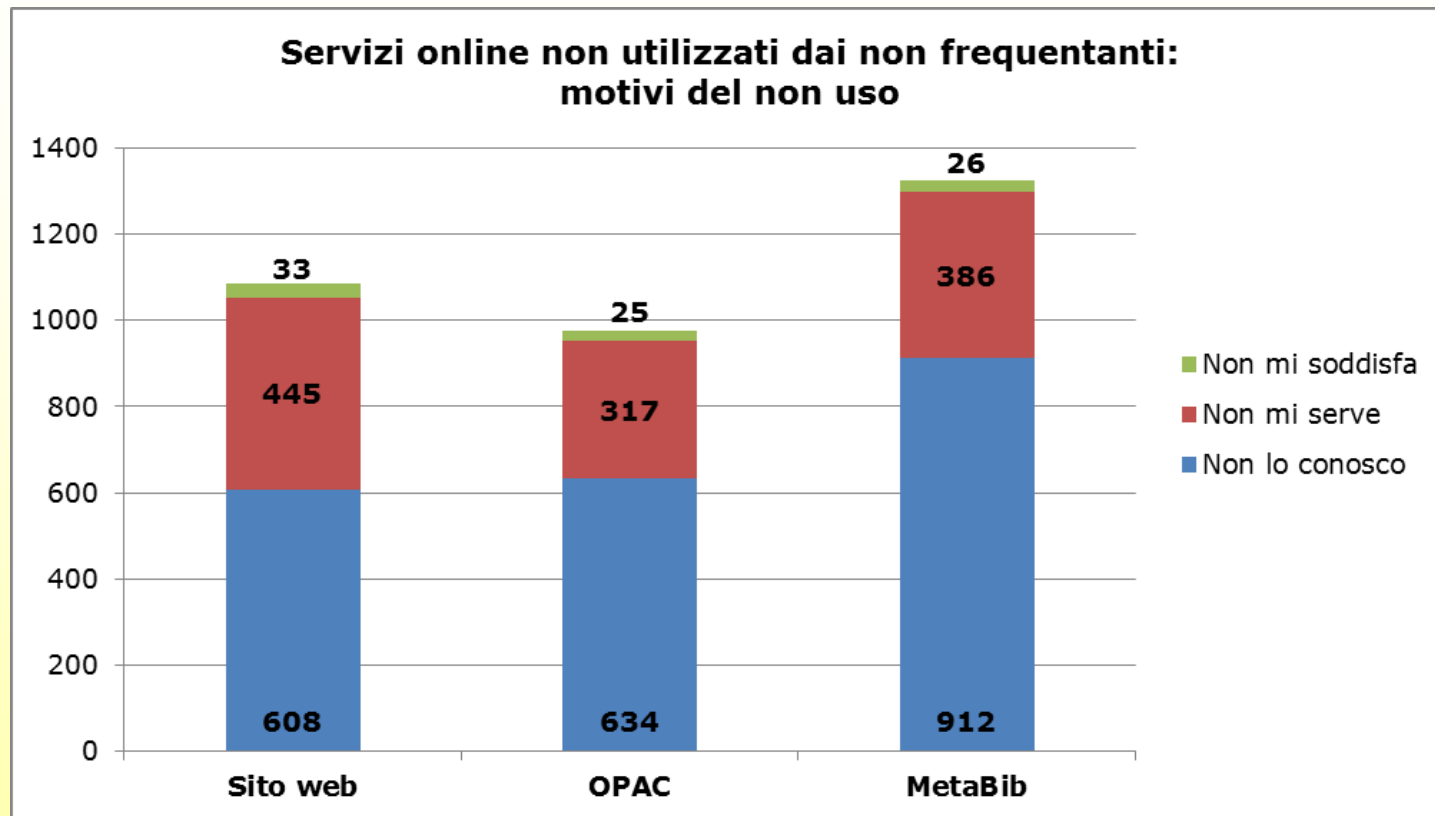


# Esiti – servizi/scarso uso [1]



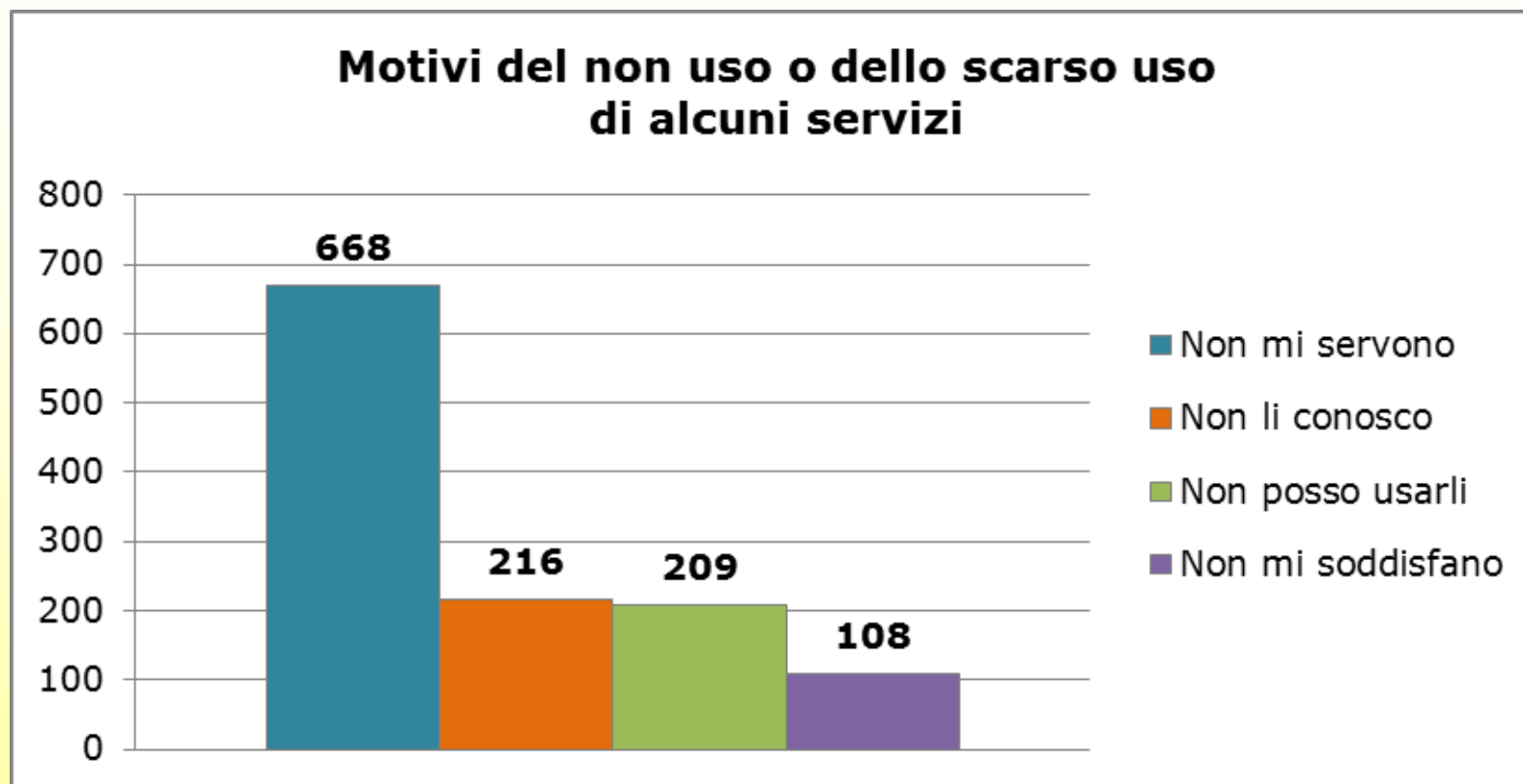
A chi frequenta le sedi della BdA (3.589 rispondenti) è stato chiesto di indicare i motivi per cui non usa mai alcuni **servizi della BdA**: i servizi meno conosciuti sono i seminari, MetaBib e i carrels; i servizi che servono a meno persone sono quelli interbibliotecari, le informazioni bibliografiche e il reference. Tra coloro che non usano certi servizi perché non sono soddisfatti spiccano la fotocopiatura, i PC e la rete WiFi.

# Esiti – servizi/scarso uso [2]



A **chi non frequenta le sedi della BdA** (1.642 rispondenti) è stato chiesto di indicare i motivi per cui non usa mai alcuni **servizi online della BdA**: MetaBib è il servizio meno conosciuto e il sito web è quello che serve di meno. Pochissimi sono quelli che non usano i servizi perché non ne sono soddisfatti.

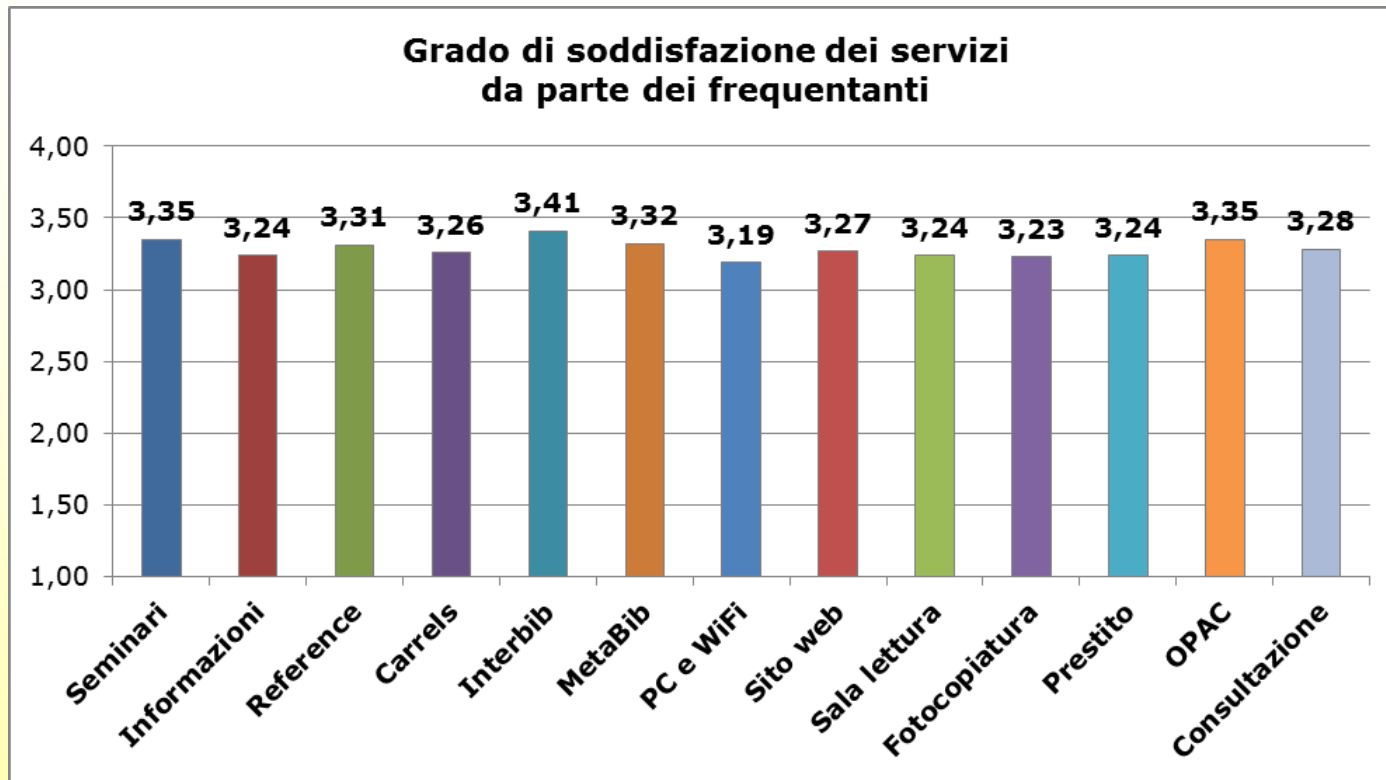
# Esiti – servizi/scarso uso [3]



A tutti è stato chiesto di argomentare i **motivi per cui non usano mai o usano poco alcuni servizi** della BdA.

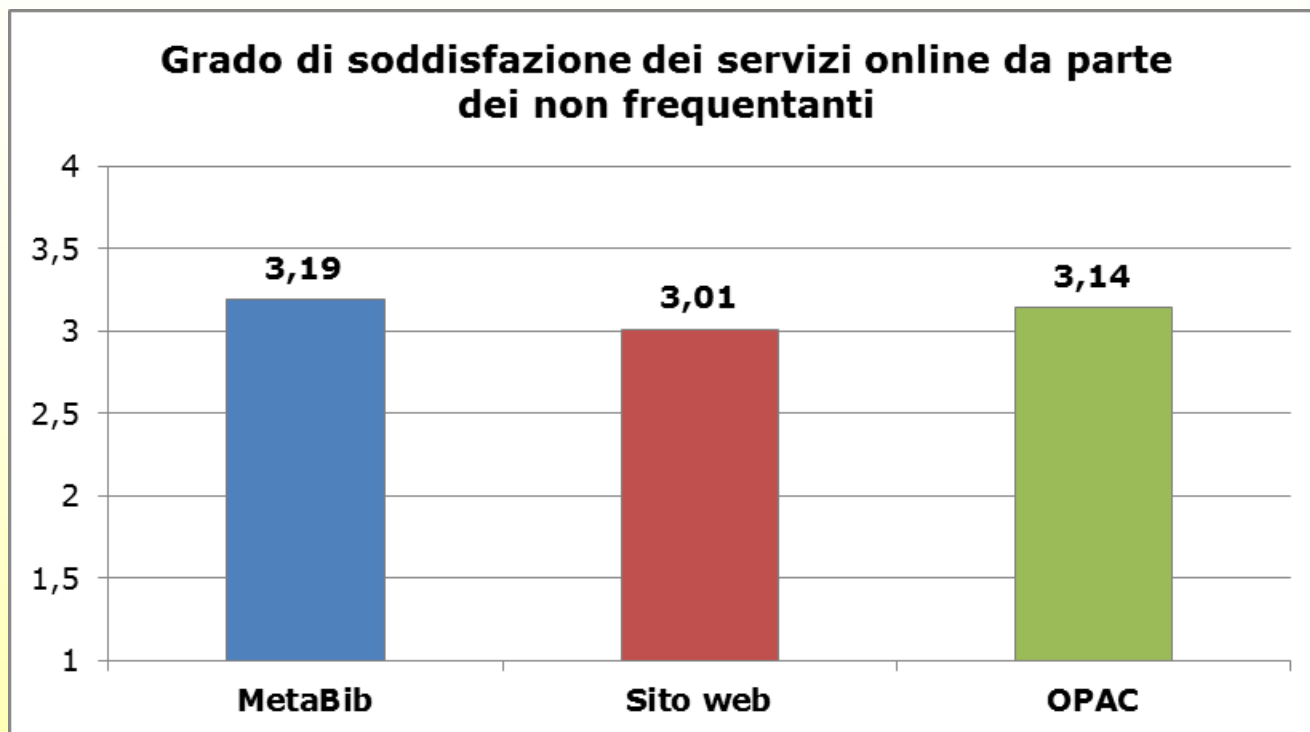
A questa domanda facoltativa hanno risposto **1.029** persone (20% del campione) e alcuni hanno espresso concetti riconducibili a più categorie.

# Esiti – servizi/soddisfazione [1]



A chi frequenta le sedi della BdA è stato chiesto di indicare il **grado di soddisfazione** rispetto ai **servizi** usati (massimo 2454 rispondenti, v. slide 21), sempre nella scala 1-4: i servizi interbibliotecari, i seminari e l'OPAC sono quelli più soddisfacenti, mentre fotocopiatura, PC e WiFi sono i meno soddisfacenti. Tutti i servizi ottengono un punteggio elevato, paragonabile a un voto in decimi compreso tra l'8 e l'8,5.

# Esiti – servizi/soddisfazione [2]

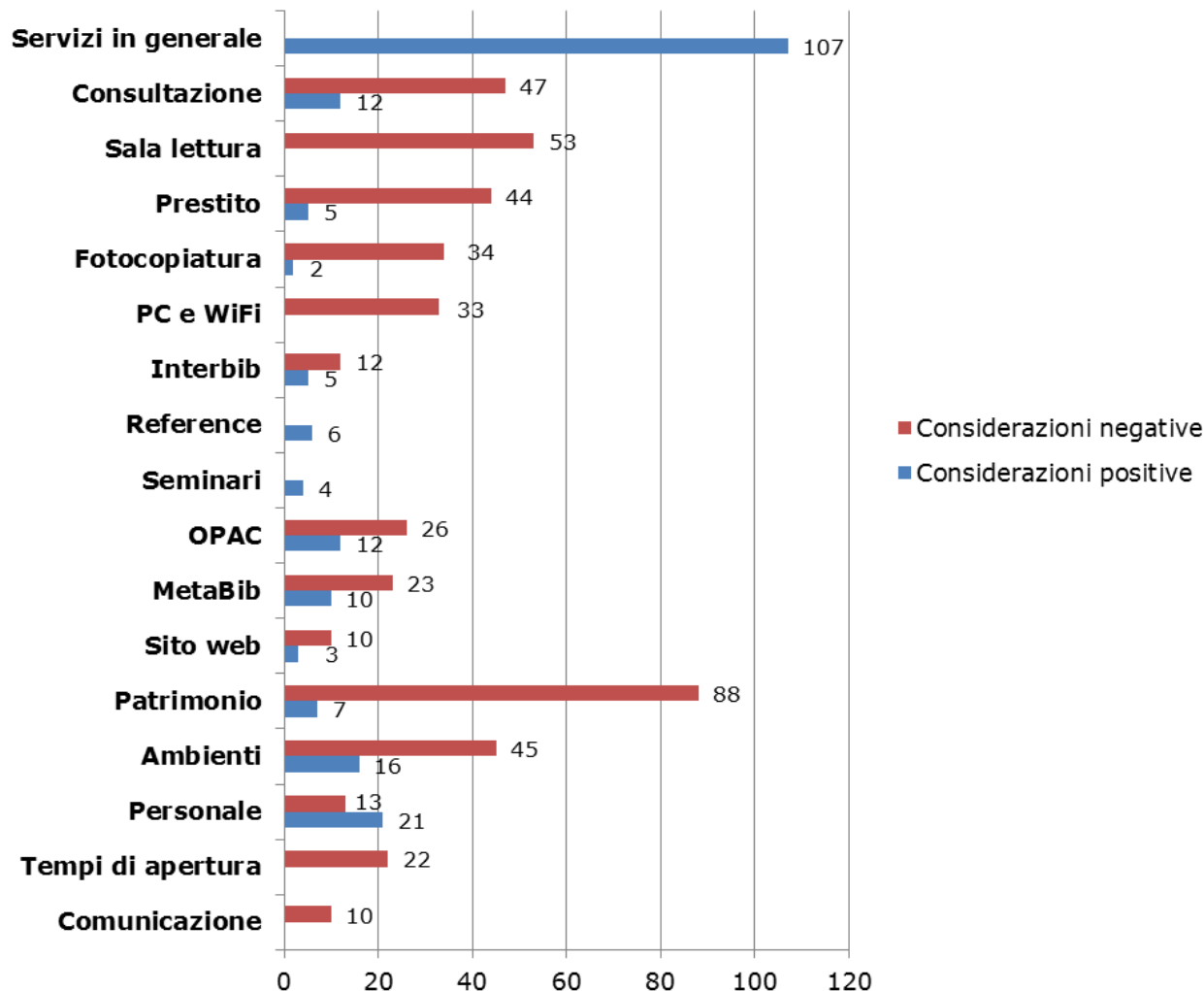


A **chi non frequenta le sedi della BdA** è stato chiesto di indicare il **grado di soddisfazione** rispetto ai **servizi online** usati (massimo 666 rispondenti, v. slide 23). I servizi online ottengono un punteggio medio abbastanza elevato, paragonabile a un voto in decimi compreso tra il 7,5 (sito web) e l'8 (MetaBib), ma più basso rispetto a quello emerso dagli utenti frequentanti sui medesimi servizi.

# Esiti – servizi/soddisfazione [3]



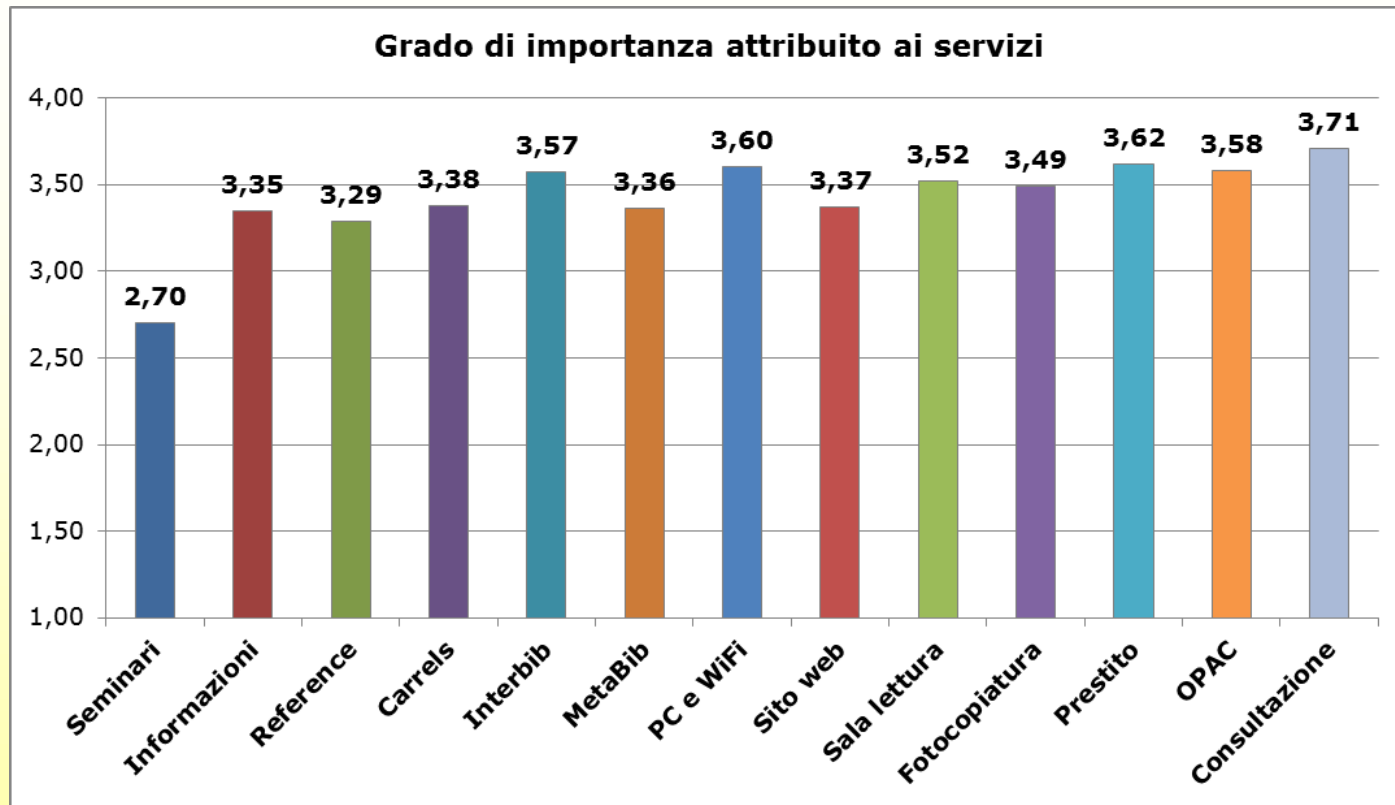
Considerazioni sui servizi della BdA



A chi ha espresso una valutazione sui servizi (3.120 soggetti) è stato chiesto di scrivere le proprie **considerazioni sui servizi** della BdA.

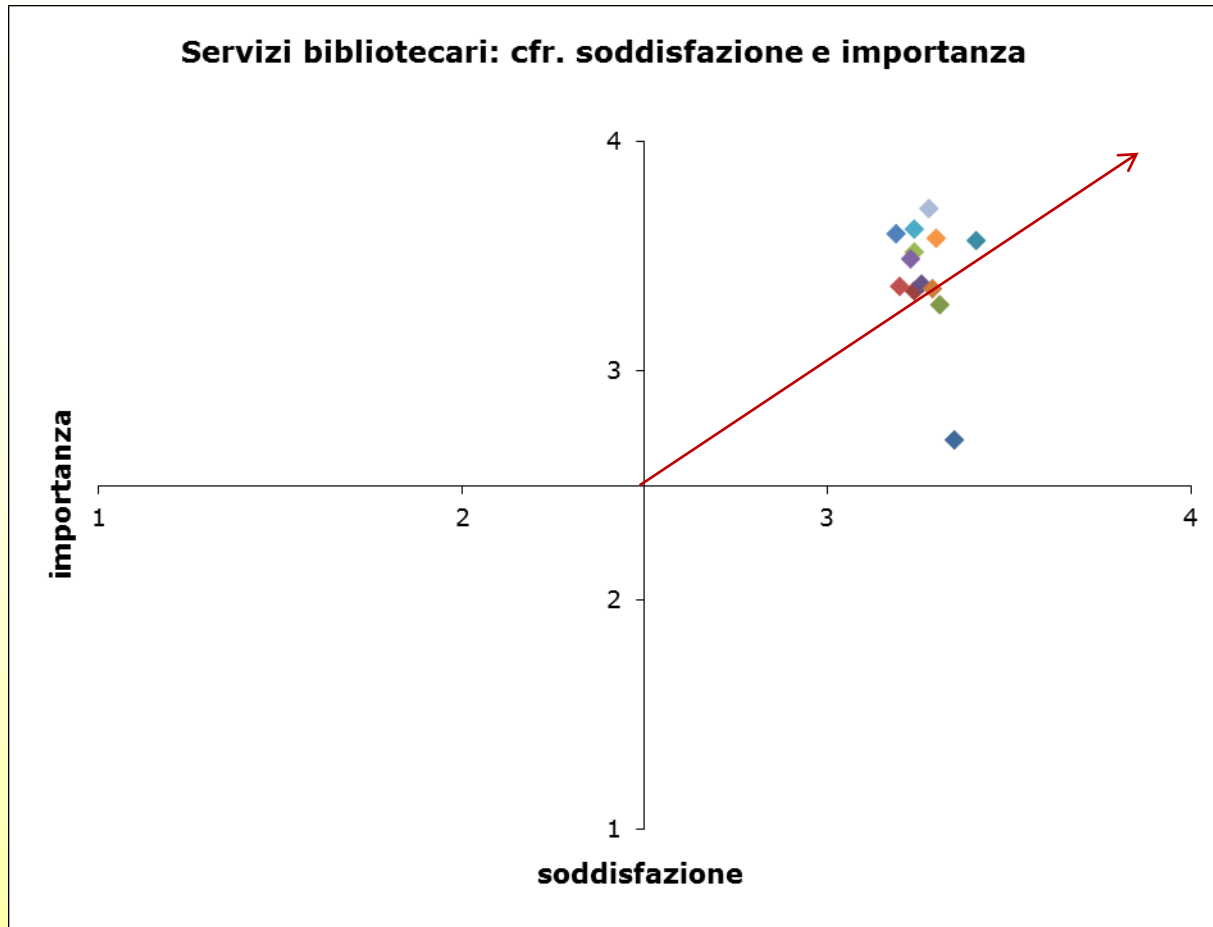
A questa domanda facoltativa hanno risposto **545** persone (17%) e alcuni hanno espresso concetti riconducibili a più categorie.

# Esiti – servizi/importanza



A **tutti** (5.231 rispondenti) è stato chiesto di indicare il **grado di importanza** attribuito a diversi **servizi** di un sistema bibliotecario di ateneo, sempre nella scala 1-4: la consultazione e il prestito sono ritenuti i più importanti, mentre i seminari (sconosciuti a molti) sono considerati il servizio meno importante.

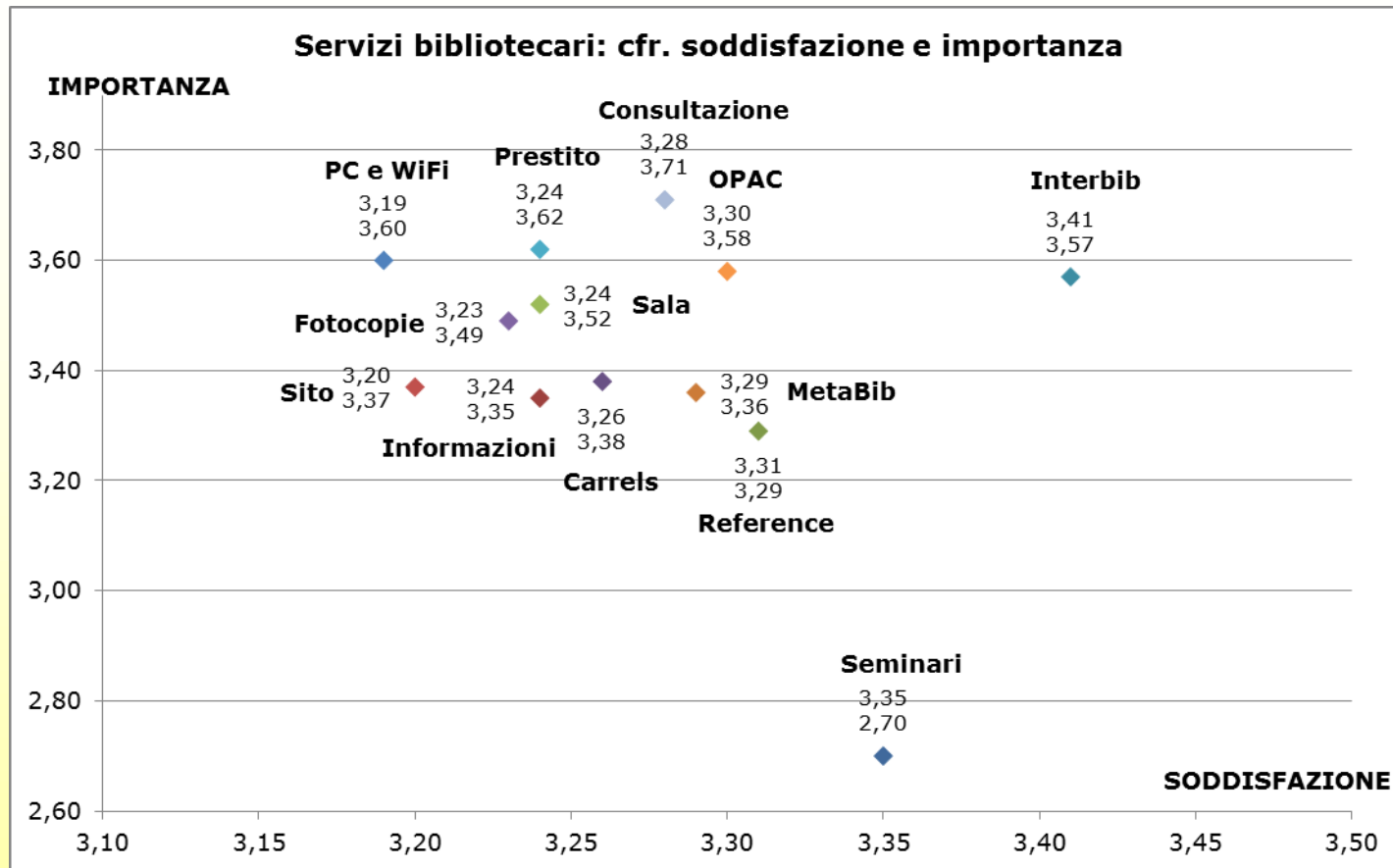
# Esiti – servizi/cfr. [1]



Dal confronto dei dati sui **servizi** relativi a **soddisfazione e importanza**, emerge un **quadro positivo**: il grado di soddisfazione è molto vicino a quello di importanza e in un paio di casi è addirittura superiore. Una focalizzazione sull'area del grafico di interesse permetterà di fare ulteriori osservazioni.

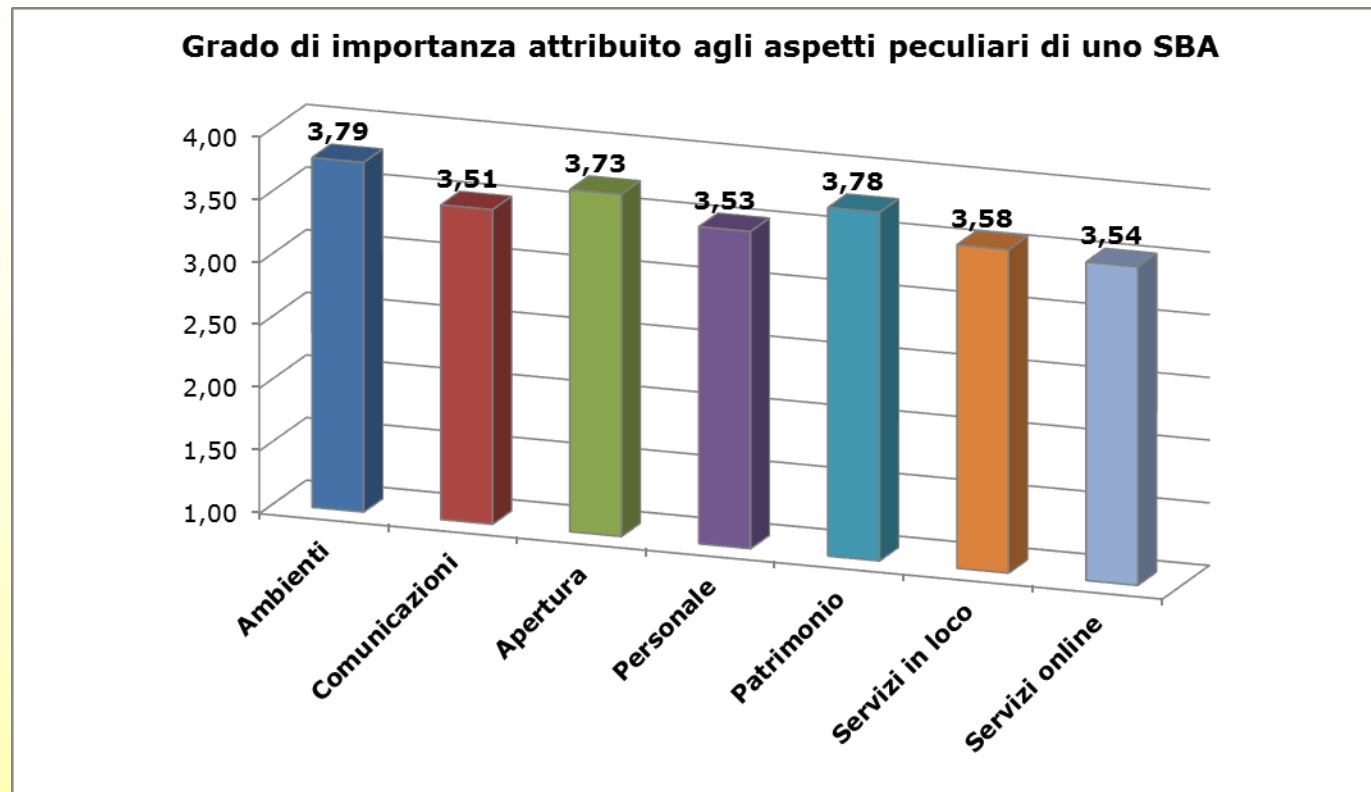


# Esiti – servizi/cfr. [2]



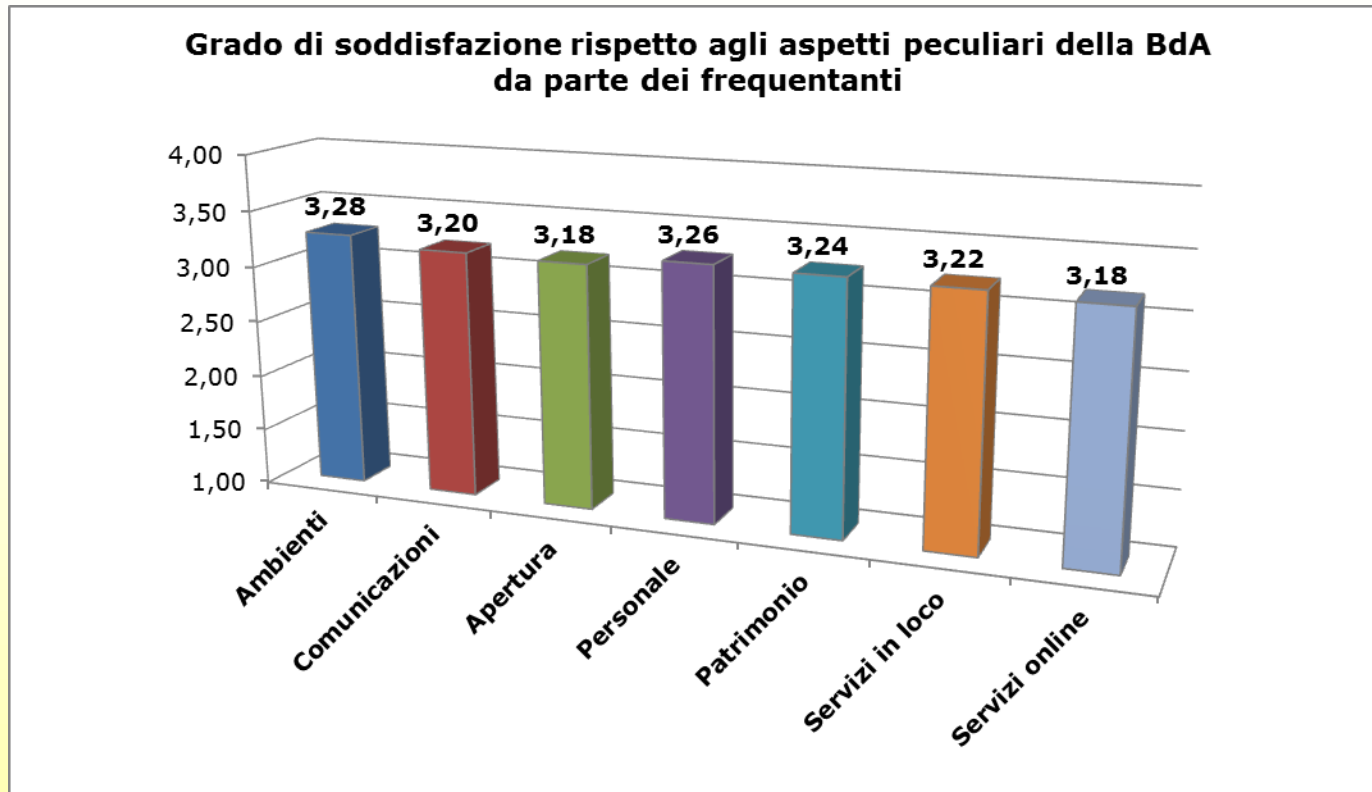
Il **grado di soddisfazione** è superiore a **quello di importanza** nel caso dei seminari (+0,65) e del reference (+0,02). Il rapporto risulta invece invertito in modo più accentuato nel caso dei seguenti **servizi**: consultazione (-0,43), PC e WiFi (-0,41), prestito (-0,38), sala lettura (-0,28), fotocopiatrice (-0,26).

# Esiti – aspetti/importanza



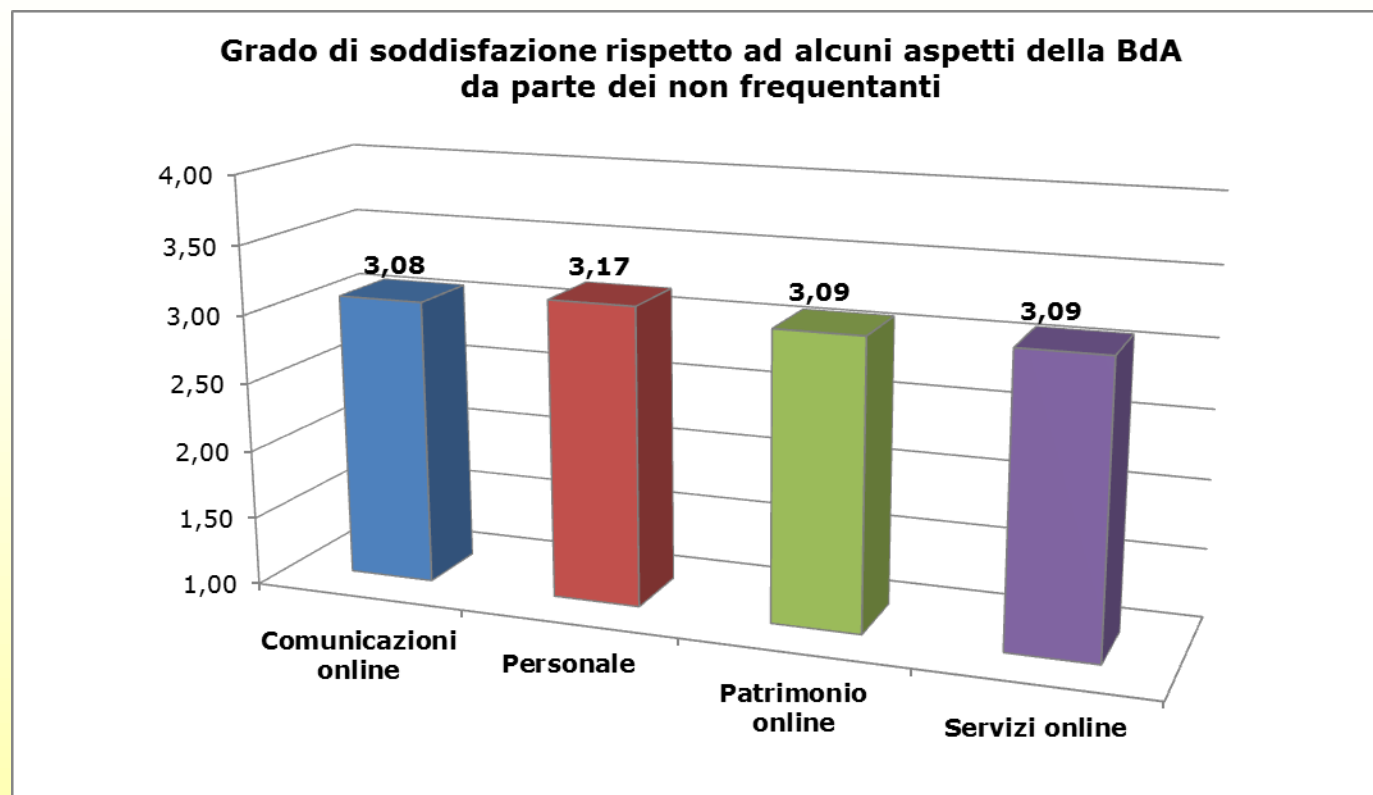
A **tutti** (5.231 rispondenti) è stato chiesto di indicare il **grado di importanza** attribuito a diversi **aspetti peculiari** di un sistema bibliotecario di ateneo, sempre nella scala 1-4: gli ambienti e il patrimonio offerto (libri, riviste, DVD, ebook, ejournal etc.) risultano i più importanti; le comunicazioni (in biblioteca, per email, sul sito) e il personale sono ritenuti i meno importanti.

# Esiti – aspetti/soddisfazione [1]



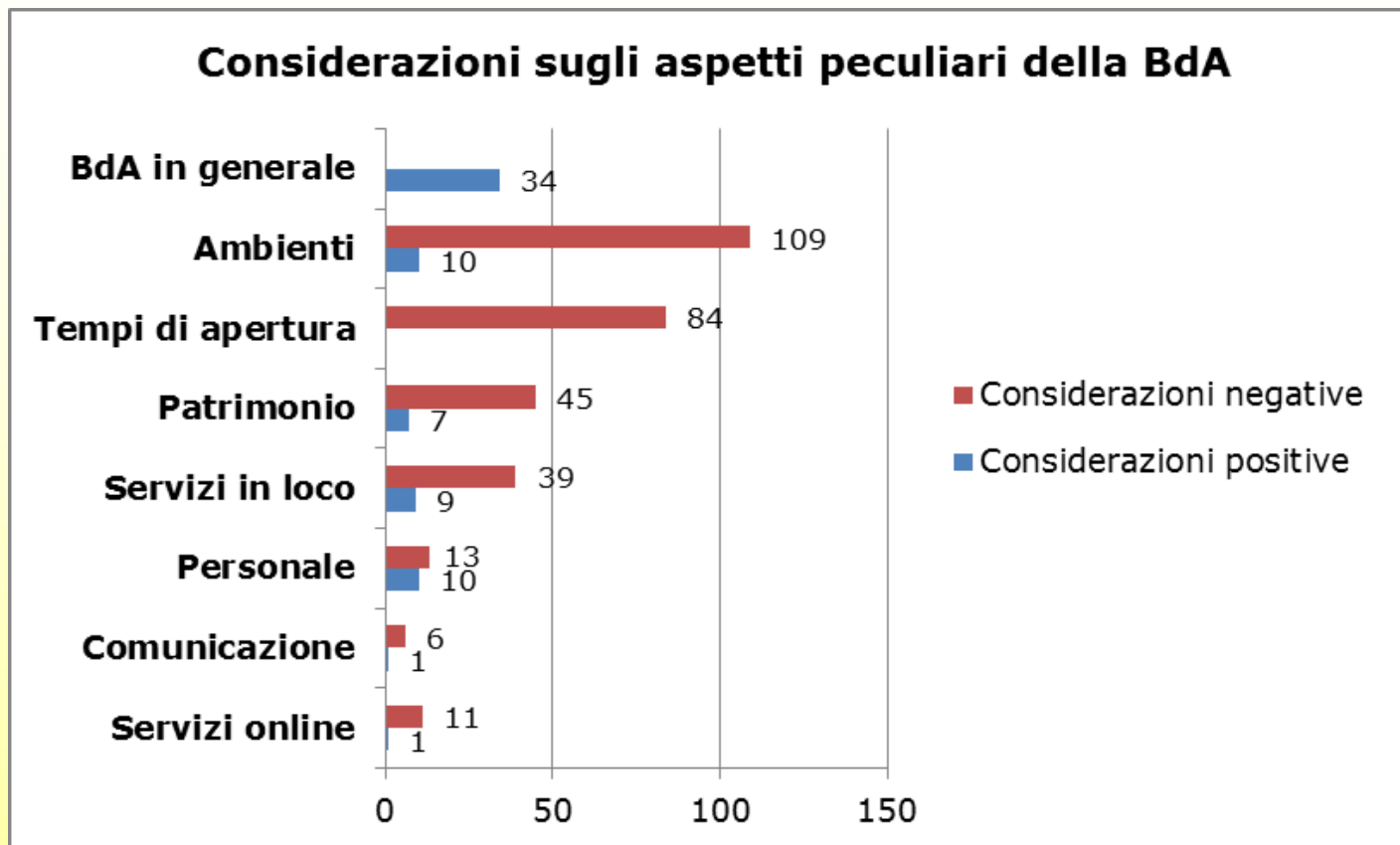
A **chi frequenta le sedi della BdA** (3.589 rispondenti) è stato chiesto di indicare il **grado di soddisfazione** rispetto agli **aspetti peculiari** della BdA, sempre nella scala 1-4: gli ambienti e il personale sono quelli più soddisfacenti, mentre l'apertura e i servizi online sono quelli meno soddisfacenti. Tutti gli aspetti ottengono un punteggio elevato, paragonabile a un voto in decimi compreso tra l'8 e l'8,2.

# Esiti – aspetti/soddisfazione [2]



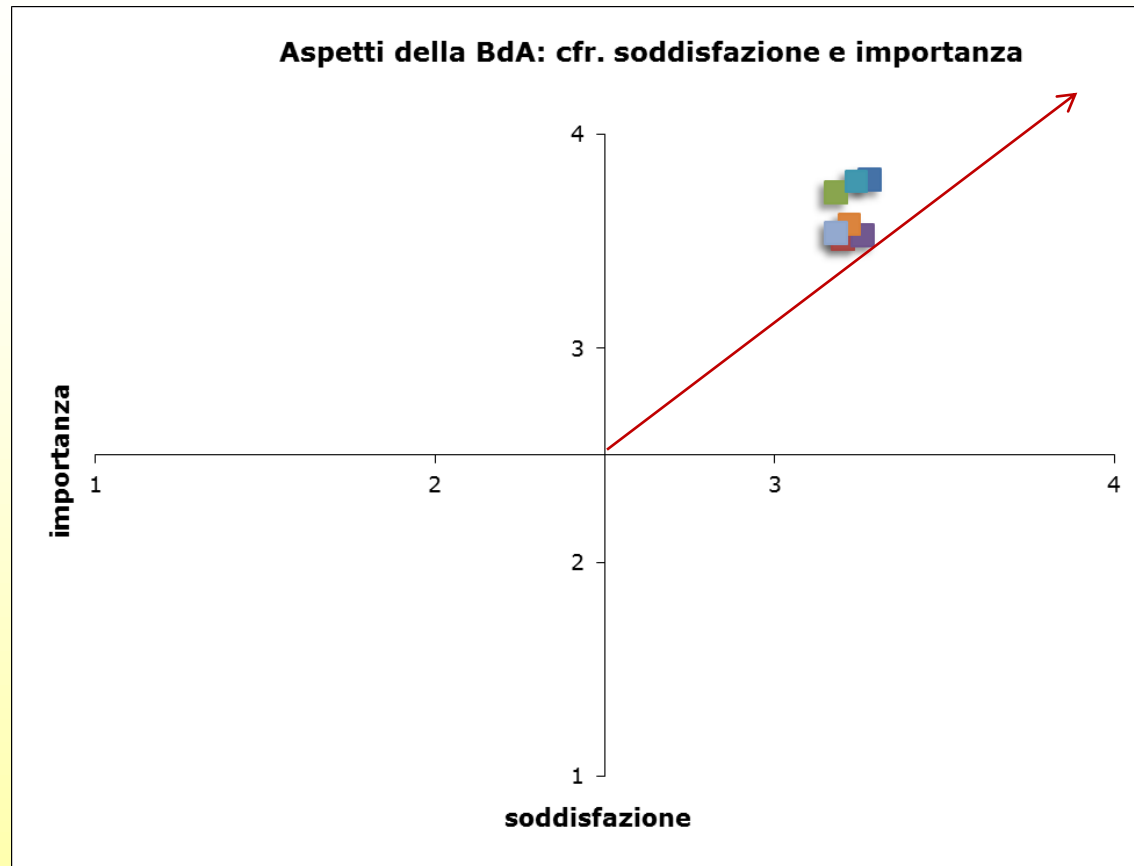
A **chi non frequenta le sedi della BdA** (1.642 rispondenti) è stato chiesto di indicare il **grado di soddisfazione** rispetto ad alcuni **aspetti peculiari** della BdA fruibili a distanza. Tutti gli aspetti ottengono un punteggio medio abbastanza elevato, paragonabile a un voto in decimi compreso tra il 7,7 (comunicazioni online) e il 7,9 (personale), ma più basso rispetto a quello emerso dagli utenti frequentanti.

# Esiti – aspetti/soddisfazione [3]



A tutti è stato chiesto di scrivere le proprie **considerazioni sugli aspetti peculiari** della BdA. A questa domanda facoltativa hanno risposto **344** persone (7% del campione) e alcuni hanno espresso concetti riconducibili a più categorie.

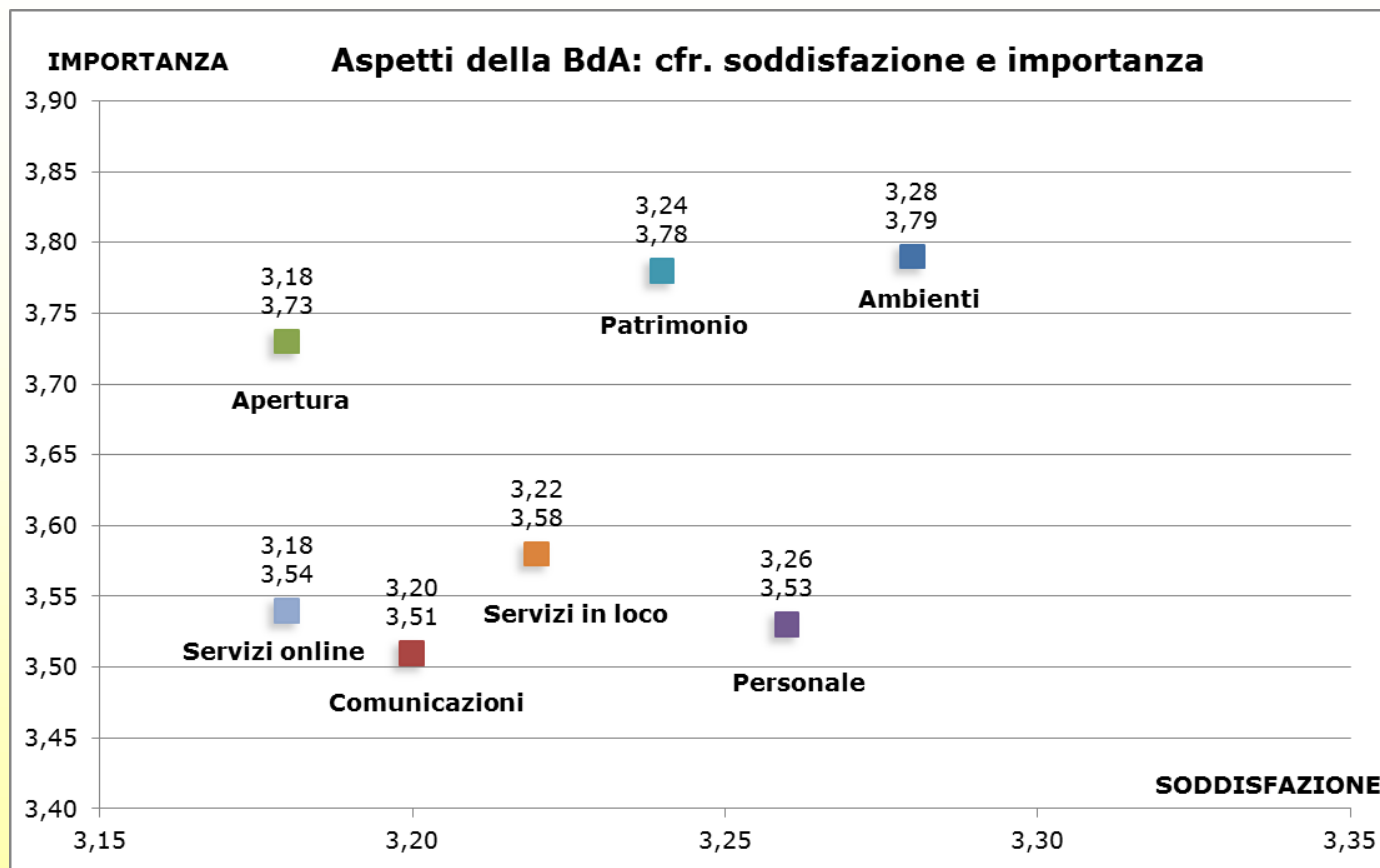
# Esiti – aspetti/cfr. [1]



Dal confronto dei dati sugli **aspetti della BdA** relativi a **soddisfazione e importanza**, emerge un **quadro positivo**: il grado di soddisfazione è molto vicino a quello di importanza.

Una focalizzazione sull'area del grafico di interesse permetterà di fare ulteriori osservazioni.

# Esiti – aspetti/cfr. [2]



Il **grado di soddisfazione** rispetto agli **aspetti della BdA** è leggermente inferiore a **quello di importanza**, nel seguente ordine decrescente: apertura (-0,55), patrimonio (-0,54), ambienti (-0,51), servizi in loco e online (-0,36), comunicazioni (-0,31), personale (-0,27). Gli ultimi aspetti appaiono quindi quelli meno critici.

# Esiti – percezione tot [1]

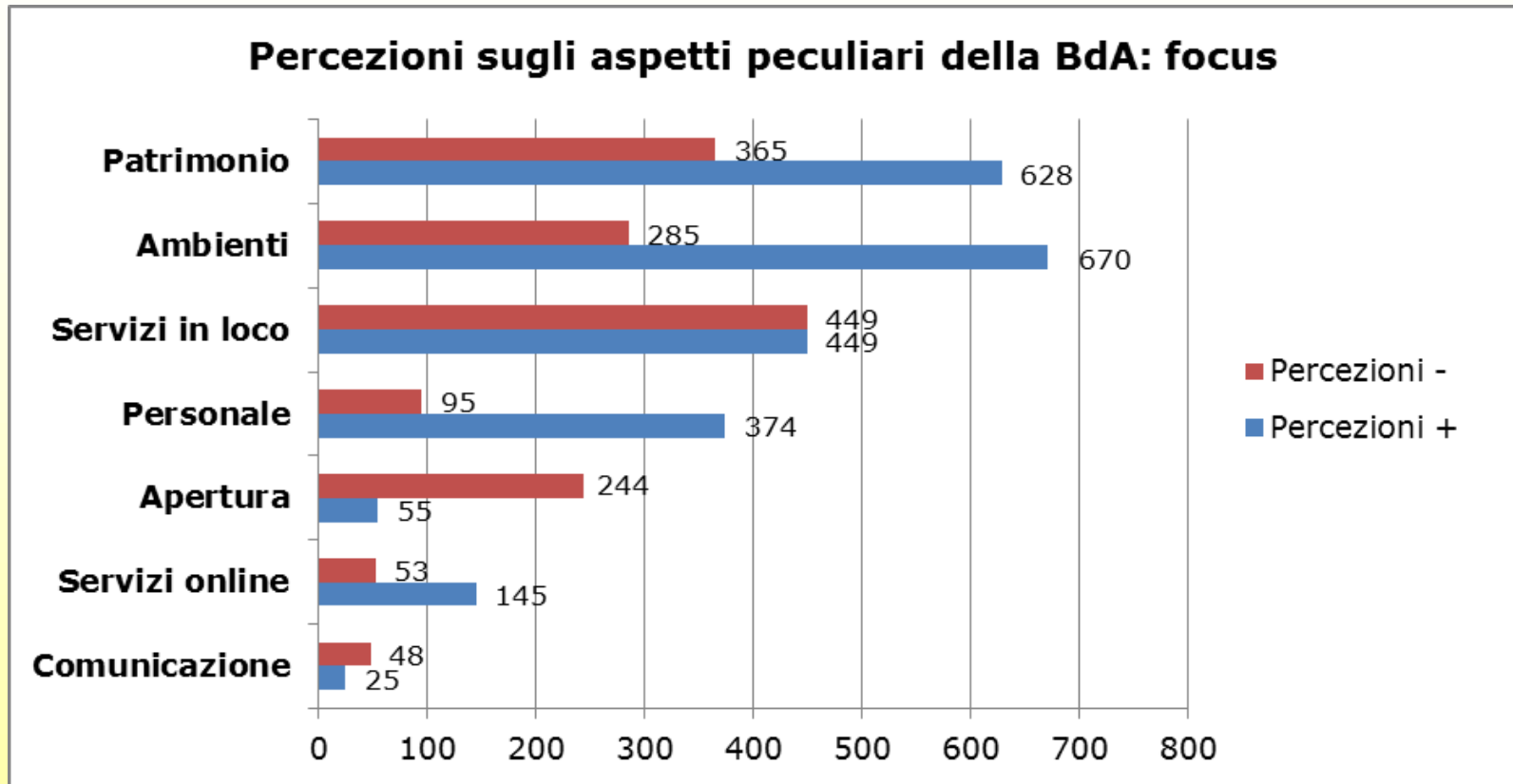


A **tutti** è stato chiesto di indicare il **grado di soddisfazione complessiva** rispetto alla **BdA**, sempre nella scala 1-4, fornendo la possibilità di non rispondere: il punteggio medio derivante da 4.738 rispondenti è pari a  $3,29/4$ , corrispondente a  $8,23/10$ .

Nota: nella rilevazione *Good Practice* del 2011 la valutazione complessiva degli [studenti](#) era di  $3,24/4$  e quella dei [docenti](#) di  $5,11/6$ , per una media corrispondente a  $8,30/10$ .

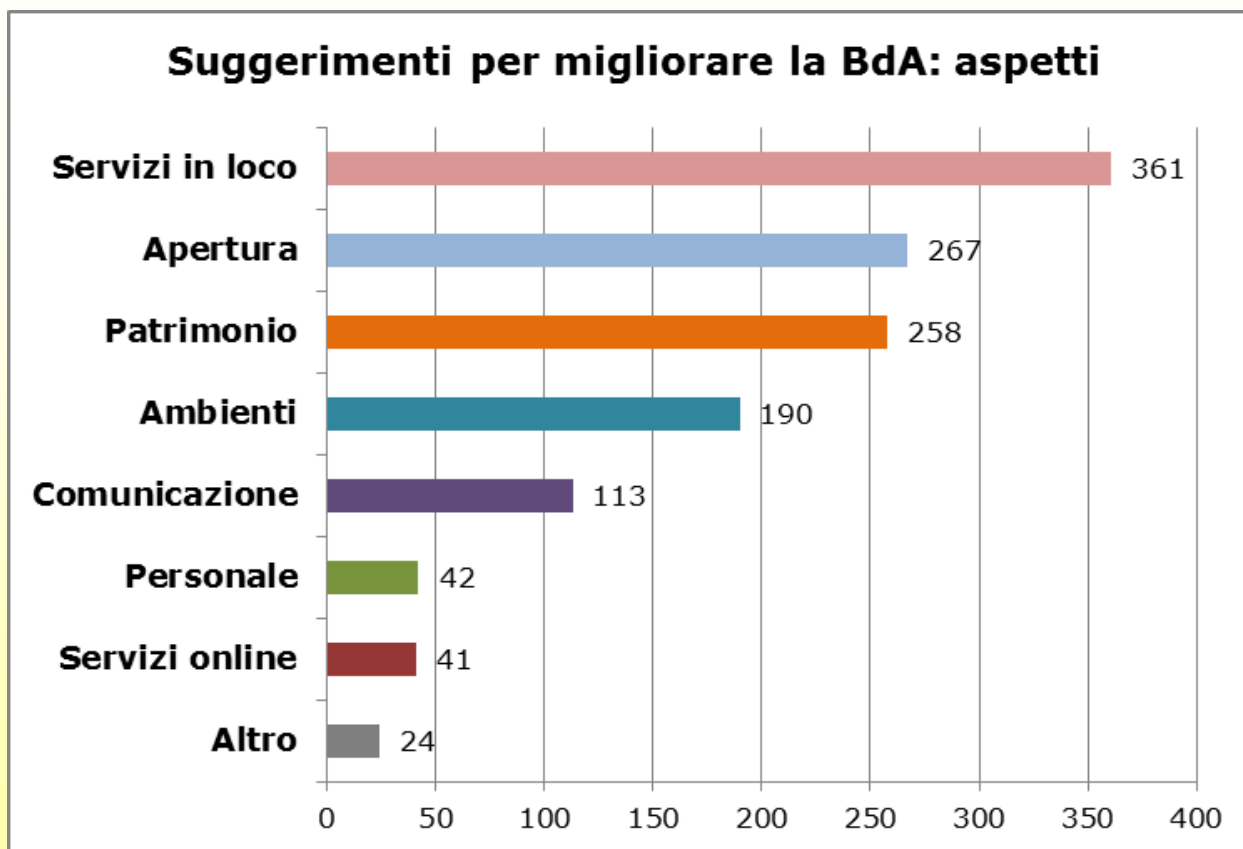


# Esiti – percezione tot [2]



A tutti quelli che hanno espresso una **valutazione complessiva** (4.738 soggetti) è stato chiesto di specificarne i **motivi principali** e la risposta è stata resa obbligatoria. Molti hanno espresso percezioni riconducibili a uno o più aspetti peculiari della BdA (3.885 percezioni).

# Esiti – percezione tot [3]



A tutti è stato chiesto di esprimere i propri **suggerimenti per migliorare i servizi** della BdA.

A questa domanda facoltativa hanno risposto **1.034** persone (20% del campione) e alcuni hanno espresso concetti riconducibili a più categorie.

# Considerazioni [1]



Da uno sguardo d'insieme ai dati generali rispetto a *frequentazione/uso/conoscenza* della BdA, si evidenzia che:

- **chi non frequenta** la BdA ha abitudini o esigenze diverse ma non è quasi mai insoddisfatto dei servizi offerti
- **chi frequenta** la BdA prevalentemente consulta il materiale, studia o prende libri in prestito
- i **servizi usati dalla maggioranza** del campione sono consultazione, OPAC e prestito
- il **servizio usato più spesso** è MetaBib (3,1/4), seguito da PC e rete WiFi, sito web, OPAC e sala lettura (2,9/4)
- i **servizi meno conosciuti** sono i seminari, MetaBib e i carrels.

# Considerazioni [2]



Sintetizzando i dati più rilevanti su *soddisfazione/importanza* rispetto a **servizi** della BdA, si può dire che:

- i servizi ritenuti più **importanti** sono consultazione e prestito (3,7 e 3,6/4), quelli meno importanti e al contempo meno noti sono i seminari (2,7/4)
- i servizi più **soddisfacenti** sono i servizi interbibliotecari e i seminari (3,4/4), mentre i meno soddisfacenti sono fotocopiatura, PC e WiFi (3,2/4)
- i servizi online – MetaBib, OPAC e sito web – sono **più apprezzati** dai frequentanti che dai non frequentanti
- i servizi per cui si verifica uno **scarto maggiore** tra importanza attribuita e soddisfazione rilevata sono consultazione, PC e WiFi, prestito (-0,4).

# Considerazioni [3]



Dalla macroanalisi dei dati su *soddisfazione/importanza* rispetto agli **aspetti** peculiari della BdA, si evince che:

- gli aspetti di un sistema bibliotecario di ateneo ritenuti più **importanti** sono gli ambienti e il patrimonio offerto (3,8/4), mentre i meno importanti sono le comunicazioni e il personale (3,5/4)
- gli aspetti della BdA più **soddisfacenti** sono il personale e gli ambienti (3,3/4), mentre quelli meno soddisfacenti sono i servizi online e giorni/orari di apertura (3,2/4)
- gli aspetti per cui si verifica uno **scarto maggiore** tra importanza attribuita e soddisfazione rilevata sono giorni/orari di apertura, patrimonio, ambienti (-0,5).

La **soddisfazione complessiva** è medio-alta (3,3/4).

# Considerazioni [4]



Con l'analisi delle **domande aperte** si scopre che:

- alle domande facoltative hanno risposto in prevalenza gli utenti meno soddisfatti
- i principali **motivi di malcontento** riguardano gli orari di apertura (limitati), il patrimonio (poche copie di libri di testo), la sala lettura (pochi posti) e gli ambienti (temperatura inadeguata)
- i **motivi di soddisfazione** più diffusi riguardano gli ambienti (silenzio, comfort, luminosità), il patrimonio (quantità e qualità), i servizi in loco utili alla ricerca bibliografica (seminari, reference, servizi interbibliotecari) e il personale (cortesia, disponibilità, competenza).

# Riepilogo [1]



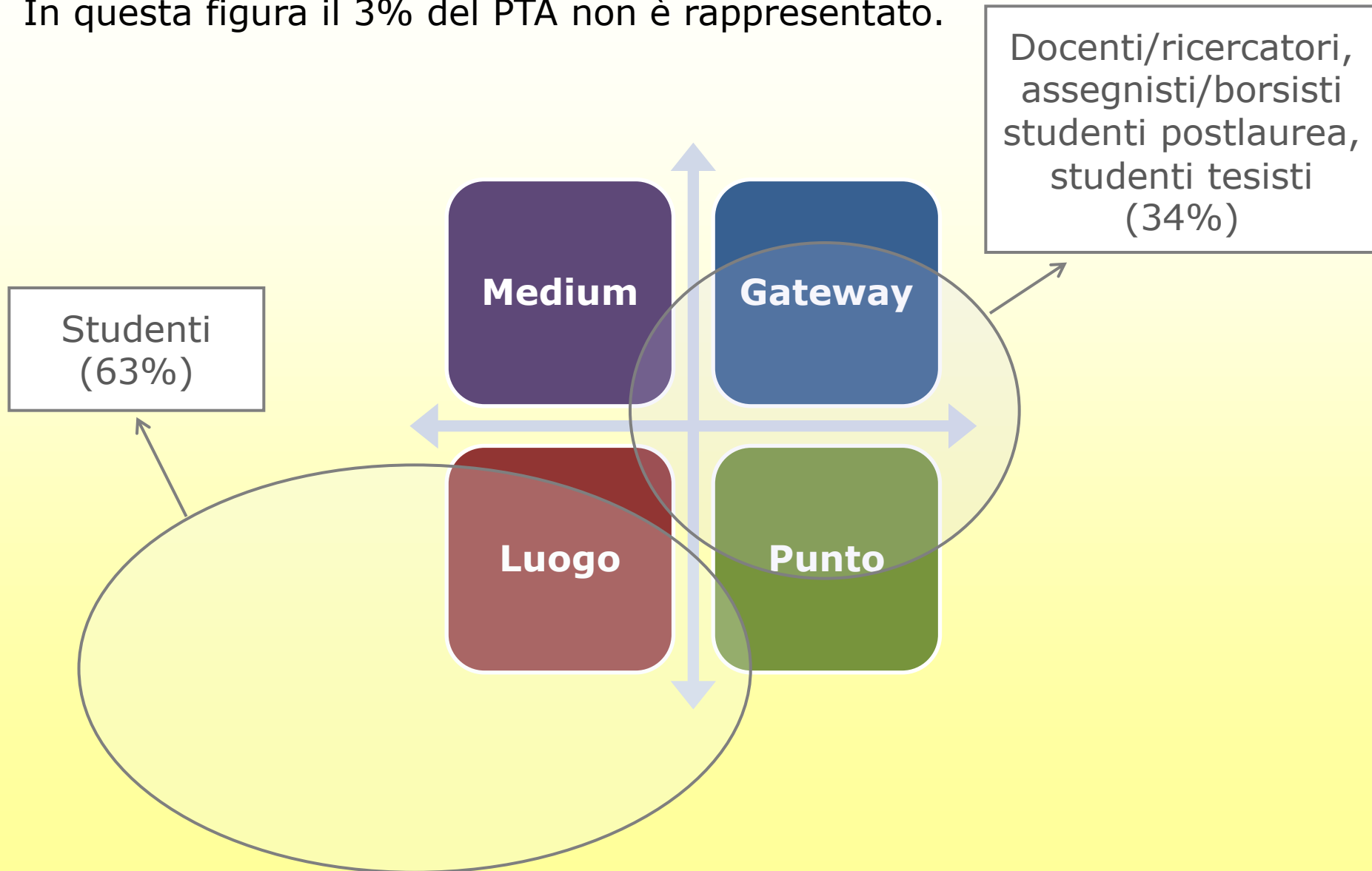
Dall'analisi di tutti i dati emerge il seguente quadro.

<b>Profili di biblioteca</b>				
<i>Profilo di biblioteca</i>	<i>Aspetti più importanti</i>	<i>Servizi più usati</i>	<i>Tipologia di utente prevalente</i>	<i>Livello di soddisfaz.</i>
<b>Luogo</b> di studio	Apertura, Ambienti	Sala lettura, PC e WiFi	Studenti	Medio-alto
<b>Punto</b> di riferimento e fruizione del materiale	Patrimonio, Servizi in loco	Consultazione, Prestito, Fotocopiatura, OPAC, Informazioni	Studenti (didattica), Docenti, studenti post laurea etc. (ricerca)	Alto
<b>Medium</b> nella ricerca bibliografica	Servizi in loco, Personale	Reference, Seminari, Interbib	Docenti e ricercatori, studenti post laurea, tesisti etc.	Molto alto
<b>Gateway</b> di risorse e servizi online	Servizi online, Comunicazione	MetaBib, OPAC, Sito web	Docenti e ricercatori, studenti post laurea, tesisti etc.	Alto

# Riepilogo [2]



In questa figura il 3% del PTA non è rappresentato.





# Propositi



La Biblioteca di Ateneo si propone di:

- riflettere sui dati emersi dal [rapporto analitico](#)
- confrontare i dati emersi dall'indagine con quelli di precedenti rilevazioni, con dati statistici e indicatori
- individuare eventuali **interventi di miglioramento** alla luce dei risultati emersi dall'indagine
- pianificare le azioni di miglioramento necessarie a breve, medio e lungo termine
- realizzare una prima *tranche* di interventi nel periodo ottobre 2012/marzo 2013.

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

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