



Area Servizi Bibliotecari di Ateneo (ASBA)  
**RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION UTENTI SBA**  
**Dati statistici e prime elaborazioni (febbraio 2011)**

Anna Lisa Mariani, Paola Butelli, Yuri Corio, Rossana Zucchinali



---

## Customer Satisfaction degli utenti SBA 2010

### Caratteristiche generali

#### **Periodo di svolgimento:**

27 ottobre – 1 dicembre 2010

#### **Popolazione di riferimento:**

tutta l'utenza istituzionale ed esterna

#### **Strutture e servizi interessati:**

biblioteche centrali, didattiche e dei Poli decentrati dell'Ateneo  
servizi locali di biblioteca e online

#### **Strumento di indagine:**

questionario online - costruito secondo le linee guida del MPA:  
misura il livello di accordo dell'utente con alcune affermazioni (non più domande)  
scala di valutazione a 6 fattori (1 = per niente d'accordo; 6 = del tutto d'accordo + "non so")  
gruppi risposte: negative (1-2); sufficienti (3-4); positive (5-6)

#### **Partecipazione:**

**2.832** utenti hanno risposto complessivamente al questionario

**826** utenti hanno espresso idee sulle biblioteche e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

# Obiettivi generali



---

- individuare le caratteristiche dell'utenza
- misurare livello di conoscenza, modalità e frequenza d'uso, importanza, gradimento di specifici servizi o componenti del servizio (spazi, attrezzature, personale, strumenti ecc.)
- sollecitare idee e suggerimenti da parte degli utenti per lo sviluppo di servizi al pubblico che rispondano alle loro effettive esigenze di studio e ricerca
- fornire una serie di dati oggettivi per orientare e sostenere le attività di pianificazione e progettazione dei servizi

I primi dati elaborati per:

- verificare l'impatto e il gradimento dei nuovi servizi
- individuare punti di forza ed eventuali "criticità"
- operare un raffronto con i dati dell'indagine CS 2007

## Dati sulla partecipazione

Totale e percentuali di risposta delle 3 classi di utenti istituzionali selezionate per le elaborazioni:

<b>tipo utente</b>	<b>totale utenti potenziali</b>	<b>risposte</b>	<b>tasso risposta per tipo utente</b>
Studenti	37.951	2.439	6,43 %
Post Laurea	3.075	124	4,03 %
Docenti	2.529	203	8,03 %
<b>Totali</b>	<b>43.555</b>	<b>2.766</b>	<b>6,35 %</b>
<i>Altri</i>	-	<b>66</b>	-

	<b>totale iscritti</b>	<b>risposte</b>	<b>tasso risposta per tipo utente</b>
Studenti Facoltà Ingegneria	23.688	1.262	5,33%
Studenti Facoltà Architettura e Design	14.263	1.177	8,25%

## Frequenza – non frequenza delle biblioteche

<b>Quale delle biblioteche centrali, didattiche e di polo frequenta più spesso?</b>	casi validi	%
Biblioteca Centrale di Architettura	853	30,1%
Biblioteca Campus Durando	645	22,8%
Biblioteca Centrale di Ingegneria	476	16,8%
<b>Nessuna</b>	<b>322</b>	<b>11,4%</b>
Biblioteca Didattica di Ingegneria Bovisa	279	9,8%
Biblioteca del Polo Regionale di Como	79	2,8%
Biblioteca del Polo Regionale di Lecco	66	2,3%
Biblioteca del Polo Regionale di Mantova	64	2,3%
Biblioteca Didattica di Piacenza	26	0,9%
Biblioteca Didattica di Ingegneria Cremona	22	0,8%
<b>Totale</b>	<b>2832</b>	<b>100,0%</b>



---

## Cambiamenti nelle biblioteche e nei servizi online dal 2007

- **Nuovo gestionale ILS (Sebina Open Library), con:**
  - nuovo OPAC con info su disponibilità documenti in tempo reale
  - **servizi personalizzati online per il prestito:** prenotazione, rinnovo online, visualizzazione situazione prestiti, ecc.
  - avvisi automatici via mail (preavviso scadenza, solleciti prestito scaduto, notifica disponibilità libro prenotato)
  - revisione policy sanzioni (sospensioni e introduzione multe)
- RFID e sistemi autoprestito “self-check” in BCA e BCD e Piacenza
- Prestito “intersistemico”, “Libro sulla tua scrivania”
- **Ristrutturazione sede Biblioteca centrale di architettura**
- Potenziamento rete WIFI
- Ampliamento orari di apertura serali per BCA, BCD, BCI
- Apertura domenicale BCA; Sala Acquario aperta al sabato
- Potenziamento formazione, tutorial online

**Tutti queste innovazioni sono state recepite e apprezzate dagli utenti?  
E in quale misura?**

## Giudizi medi complessivi (tutti gli utenti, scala 1-6)

### Giudizio medio sulle biblioteche SBA

2010: 4,54

2007: 3,96

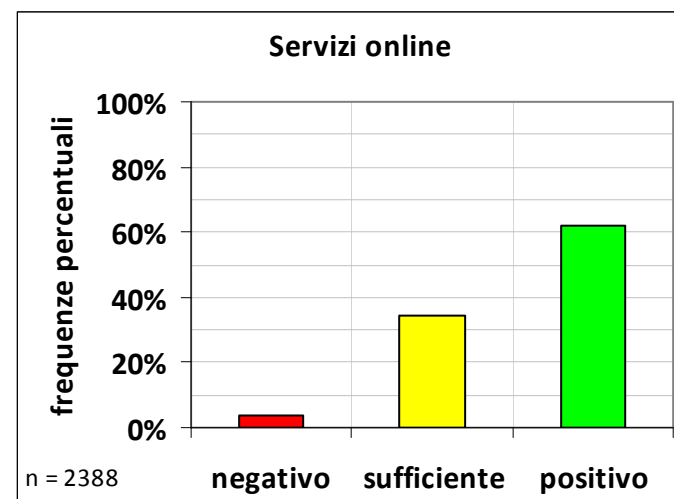
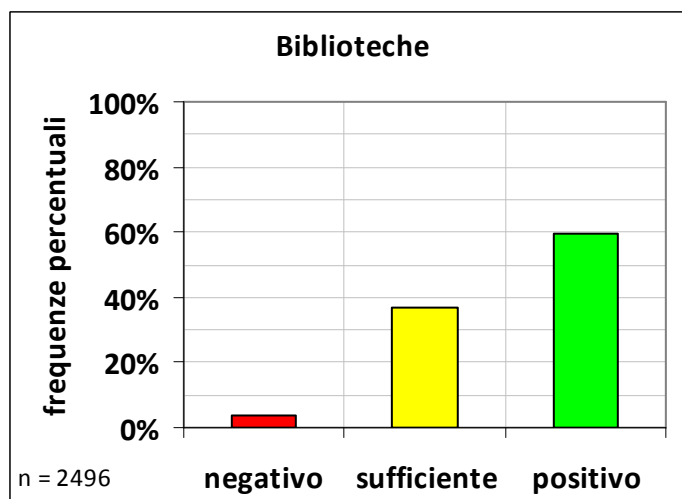
**+ 0,58**

### Giudizio medio sui servizi on line

2010: 4,61

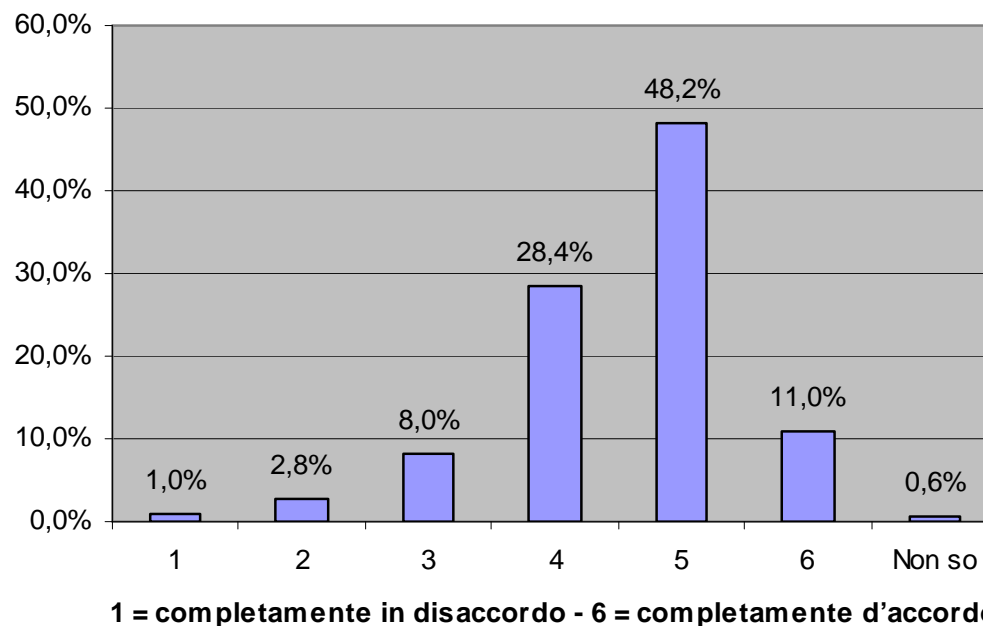
2007: 4,07

**+ 0,54**

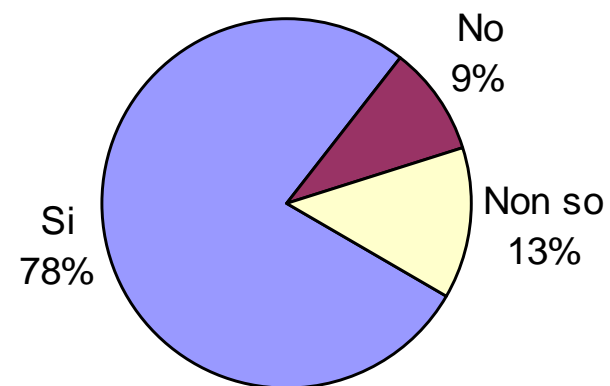


## Risultati: biblioteche

**Sono complessivamente soddisfatto/a dell'ambiente e dei servizi offerti dalla biblioteca che frequento più spesso (n = 2510)**



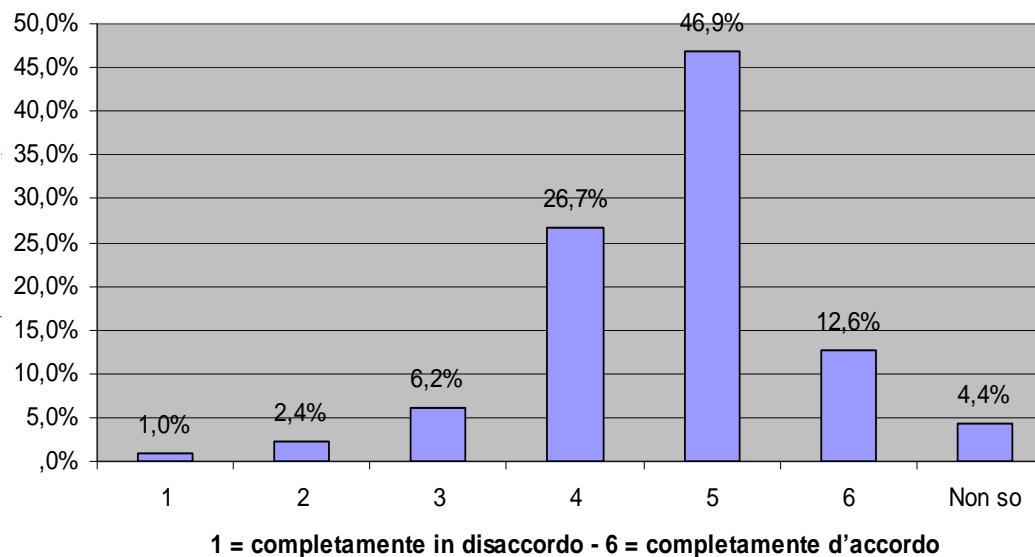
**Rispetto all'indagine 2007 oggi sono complessivamente più soddisfatto/a dell'ambiente e dei servizi offerti dalla biblioteca che frequento più spesso (n = 298)**



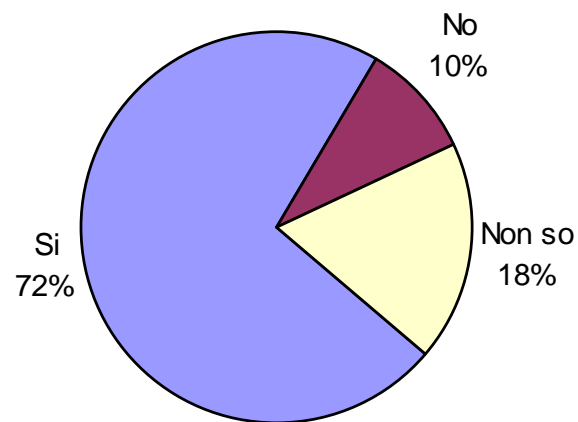


## Risultati: servizi online

**Sono complessivamente soddisfatto/a dei servizi online SB (n = 2497)**



**Rispetto all'indagine 2007 oggi sono complessivamente più soddisfatto/a dei servizi online SBA (n = 298)**



# Sintesi “performance”



---

## Soddisfazione

Giudizio di soddisfazione più alto: **autoprestito self check (5,35)**

Giudizio di soddisfazione cresciuto di più: **numero fotocopiatrici (+ 1,07)**

Giudizio di soddisfazione più basso: **numero posti a sedere (3,46)**

## Importanza

Giudizio importanza più alto: **prestito libri (5,82)**

Giudizio importanza cresciuto di più: **prestito libri (+ 1,09)**

Giudizio importanza più basso: **segnaletica (4,69)**

→ rispetto al 2007 l'importanza media è invariata

## Giudizi medi complessivi: confronto indagini 2007 e 2010

GIUDIZIO MEDIO FATTORI E SERVIZI IN BIBLIOTECA TUTTI GLI UTENTI	2007	2010	differenza
<b>TUTTE LE BIBLIOTECHE</b>	<b>3,96</b>	<b>4,54</b>	<b>+0,58</b>
BIBLIOTECA CAMPUS DURANDO	3,92	4,60	<b>+0,68</b>
BIBLIOTECA CENTRALE DI ARCHITETTURA	3,76	4,49	<b>+0,73</b>
BIBLIOTECA CENTRALE DI INGEGNERIA	4,13	4,66	<b>+0,53</b>
BIBLIOTECA DIDATTICA INGEGNERIA BOVISA	4,06	4,44	<b>+0,38</b>
BIBLIOTECA COMO	4,31	4,49	+0,18
BIBLIOTECA LECCO	3,92	4,18	+0,26
BIBLIOTECA MANTOVA	4,10	4,75	<b>+0,65</b>
BIBLIOTECA CREMONA	4,10	4,88	<b>+0,78</b>
BIBLIOTECA PIACENZA	4,07	4,81	<b>+0,74</b>

In grassetto le differenze significative al 95% (p level < 0,05)

## Giudizi medi complessivi: confronto indagini 2007 e 2010

<b>GIUDIZIO MEDIO FATTORI E SERVIZI IN BIBLIOTECA GRUPPI DI UTENTI</b>	<b>2007</b>	<b>2010</b>	<b>differenza</b>
TUTTI GLI UTENTI	3,96	4,54	<b>+0,58</b>
STUDENTI PRIMO LIVELLO	4,02	4,56	<b>+0,54</b>
STUDENTI LAUREA SPECIALISTICA / MAGISTRALE	3,85	4,49	<b>+0,64</b>
POST-LAUREA	3,97	4,38	<b>+0,41</b>
DOCENTI	4,21	4,87	<b>+0,66</b>

Tutte le differenze sono significative al 95% (p level < 0,05)

## Giudizi medi complessivi: confronto indagini 2007 e 2010

<b>GIUDIZIO MEDIO SERVIZI ONLINE GRUPPI DI UTENTI</b>	<b>2007</b>	<b>2010</b>	<b>differenza</b>
TUTTI GLI UTENTI	4,07	4,61	<b>+0,54</b>
STUDENTI PRIMO LIVELLO	4,01	4,57	<b>+0,56</b>
STUDENTI LAUREA SPECIALISTICA / MAGISTRALE	4,01	4,59	<b>+0,58</b>
POST-LAUREA	4,33	4,59	<b>+0,26</b>
DOCENTI	4,54	4,89	<b>+0,35</b>

Tutte le differenze sono significative al 95% (p level < 0,05)

<b>GIUDIZIO MEDIO</b> <b>SINGOLI FATTORI E SERVIZI IN BIBLIOTECA</b> <b>TUTTI GLI UTENTI / TUTTE LE BIBLIOTECHE (1)</b>	<b>2007</b>	<b>2010</b>	<b>differenza</b>
Soddisfazione autoprestito libri self-check	nd	<b>5,35</b>	nd
Soddisfazione pulizia dell'ambiente	4,50	<b>5,11</b>	<b>+0,61</b>
Soddisfazione servizio "Il libro sulla tua scrivania"	nd	<b>5,00</b>	<b>nd</b>
Soddisfazione illuminazione dell'ambiente	4,25	<b>4,90</b>	<b>+0,65</b>
Soddisfazione numero di giorni di apertura nella settimana	4,30	<b>4,90</b>	<b>+0,60</b>
Soddisfazione prestito libri	3,84	<b>4,88</b>	<b>+1,04</b>
Soddisfazione corsi di formazione	nd	<b>4,87</b>	nd
Soddisfazione orario di apertura giornaliero	4,13	<b>4,84</b>	<b>+0,71</b>
Soddisfazione copertura WI-FI	nd	<b>4,82</b>	nd
Soddisfazione prestito intersistemico	nd	<b>4,80</b>	nd
Soddisfazione numero di personale addetto	4,01	<b>4,67</b>	<b>+0,66</b>
Soddisfazione competenza del personale addetto	4,21	<b>4,64</b>	<b>+0,43</b>
Soddisfazione temperatura dell'ambiente	4,03	<b>4,62</b>	<b>+0,59</b>
Soddisfazione prestito ILL - qualità	3,86	<b>4,61</b>	<b>+0,75</b>
Soddisfazione DD - qualità	3,84	<b>4,60</b>	<b>+0,76</b>
Soddisfazione facilità di accesso a libri e riviste	3,81	<b>4,44</b>	<b>+0,63</b>
Soddisfazione segnaletica	3,65	<b>4,42</b>	<b>+0,77</b>

Tutte le differenze sono significative al 95% (p level < 0,05)

<b>GIUDIZIO MEDIO</b> <b>SINGOLI FATTORI E SERVIZI IN BIBLIOTECA</b> <b>TUTTI GLI UTENTI / TUTTE LE BIBLIOTECHE (2)</b>	<b>2007</b>	<b>2010</b>	<b>differenza</b>
Soddisfazione numero di libri e riviste cartacee disponibili	4,02	<b>4,40</b>	<b>+0,38</b>
Soddisfazione cortesia del personale addetto	4,11	<b>4,38</b>	<b>+0,27</b>
Soddisfazione aggiornamento delle collezioni bibliografiche	3,81	<b>4,36</b>	<b>+0,55</b>
Soddisfazione silenziosità dell'ambiente	3,71	<b>4,29</b>	<b>+0,58</b>
Soddisfazione numero di volumi in prestito contemporaneo	3,34	<b>4,23</b>	<b>+0,89</b>
Soddisfazione numero di banche dati online	4,03	<b>4,20</b>	<b>+0,17</b>
Soddisfazione aggiornamento delle collezioni online	nd	<b>4,08</b>	nd
Soddisfazione apertura anche il sabato e la domenica	nd	<b>4,06</b>	nd
Soddisfazione durata del prestito libri	3,80	<b>4,03</b>	<b>+0,23</b>
Soddisfazione numero di riviste elettroniche online	4,02	<b>3,99</b>	-0,03
Soddisfazione numero PC	3,29	<b>3,85</b>	<b>+0,56</b>
Soddisfazione numero di e-book online	3,78	<b>3,74</b>	-0,04
Soddisfazione numero di prese elettriche	3,40	<b>3,69</b>	<b>+0,29</b>
Soddisfazione numero di fotocopiatrici	2,58	<b>3,65</b>	<b>+1,07</b>
Soddisfazione disponibilità di copie di libri di testo per gli esami	3,21	<b>3,56</b>	<b>+0,35</b>
Soddisfazione numero di posti a sedere	3,32	<b>3,46</b>	<b>+0,14</b>

In grassetto le differenze significative al 95% (p level < 0,05)

<b>GIUDIZIO MEDIO SODDISFAZIONE SERVIZI ONLINE TUTTI GLI UTENTI</b>	<b>2007</b>	<b>2010</b>	<b>differenza</b>
Soddisfazione prestito: preavviso di scadenza, sollecito prestito scaduto, notifica disponibilità	nd	5,27	nd
Soddisfazione verifica online dei prestiti, salvataggio ricerche, suggerimenti d'acquisto	nd	5,23	nd
Soddisfazione prestito: richiesta, prenotazione, proroga online	nd	5,20	nd
Soddisfazione servizio di informazioni Chiedi@Ila tua biblioteca	4,05	4,97	<b>+0,92</b>
Soddisfazione catalogo online di ateneo	4,08	4,95	<b>+0,87</b>
Soddisfazione sito web delle biblioteche	4,12	4,91	<b>+0,79</b>
Soddisfazione consultazione online di banche dati	nd	4,84	nd
Soddisfazione consultazione online di riviste elettroniche	nd	4,79	nd
Soddisfazione tutoring online sull'uso dei servizi bibliotecari	nd	4,76	nd
Soddisfazione servizio proxy per accesso da remoto	nd	4,75	nd
Soddisfazione qualità del sito web	4,12	4,62	<b>+0,50</b>
Soddisfazione facilità di consultazione del catalogo online (OPAC)	4,39	4,62	<b>+0,23</b>
Soddisfazione consultazione online di e-books	nd	4,53	nd
Soddisfazione metamatore di ricerca POLIsearch	nd	4,42	nd
Soddisfazione modalità di ricerca delle riviste elettroniche	3,90	4,35	<b>+0,45</b>
Soddisfazione modalità di ricerca nelle banche dati	3,90	4,23	<b>+0,33</b>
Soddisfazione modalità di ricerca degli e-books	3,90	4,14	<b>+0,24</b>
Soddisfazione modalità di ricerca nel metamatore Poliseach	nd	4,09	nd





---

## **Giudizi medi complessivi: confronto indagini 2007 e 2010**

**soddisfazione alta per servizi innovativi**

**aumento della soddisfazione ove sono stati introdotti cambiamenti:**

- automatizzazione procedure prestito in generale
- ampliamento orari e giorni di apertura
- formazione all'uso dei servizi bibliotecari

**la soddisfazione più bassa trova conferma nelle osservazioni espresse nelle risposte “aperte”**



---

## **TeDOC (Servizio Tesi e Documentazione)**

**Al TeDOC, struttura che eroga servizi sostanzialmente differenti rispetto alle biblioteche, sono state dedicate alcune domande specifiche**

**Il 40,3% dei rispondenti ha dichiarato di conoscere il TeDOC**

**Alcuni servizi risultano conosciuti da oltre il 50% dei rispondenti (sito web, consultazione tesi di laurea, distribuzione di cartografia cartacea e digitale). Altri servizi sono meno conosciuti e di conseguenza meno utilizzati**

**I giudizi medi di soddisfazione per i singoli servizi sono positivi: da 4,00 a 4,61 su 6**

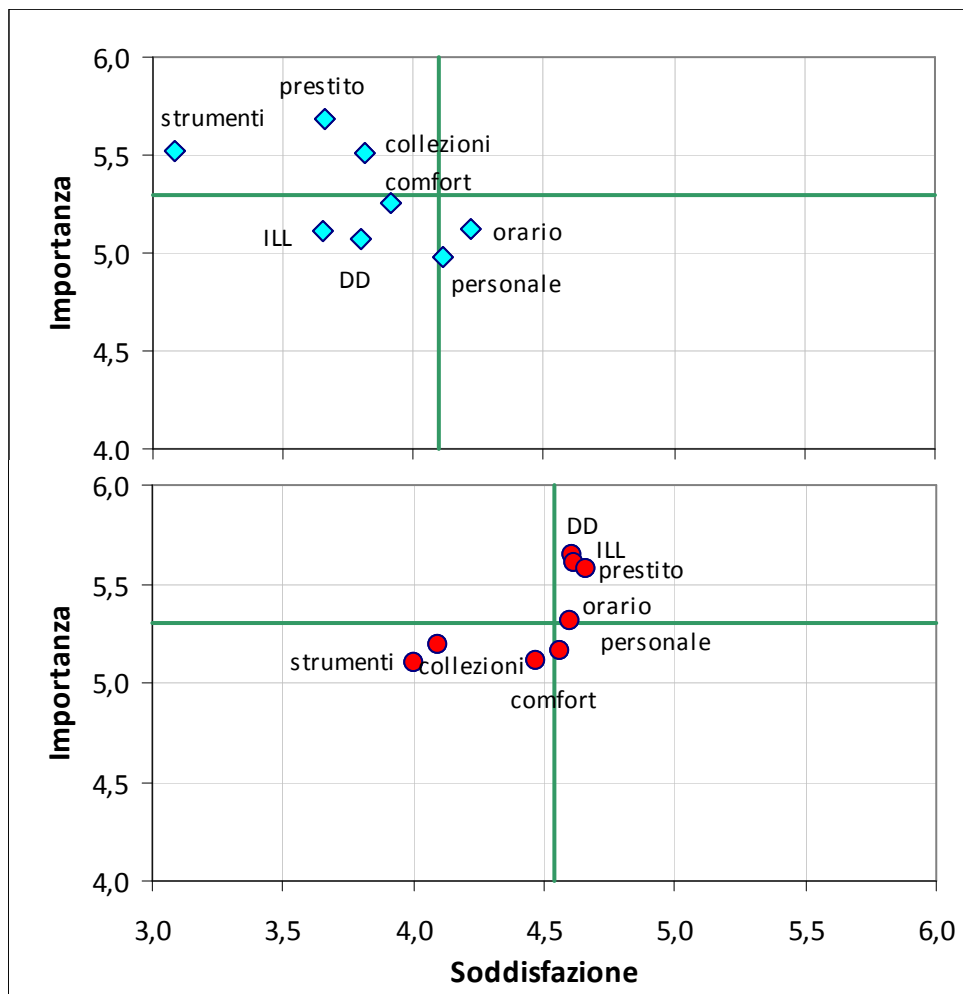
**Il servizio di gestione della piattaforma di deposito online delle tesi di laurea e di supporto informativo / tecnico ai laureandi è stato oggetto di un'indagine mirata: il 90% dei rispondenti ha dato un giudizio positivo**

## Medie di soddisfazione sui servizi erogati dal TeDOC

Giudizi medi di soddisfazione sui servizi erogati dal TeDOC (scala 1-6)  
dal numero dei rispondenti sono state escluse le risposte "Non so"

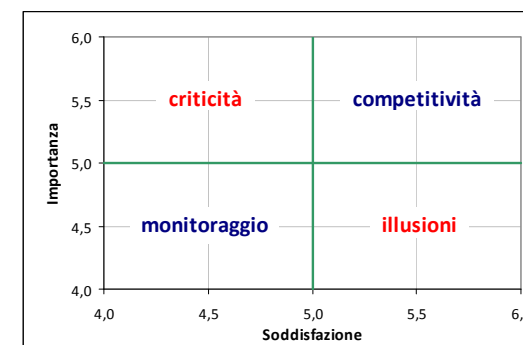
	N	Media
distribuzione cartografia digitale	395	<b>4,61</b>
sito web TeDOC	467	4,60
distribuzione cartografia cartacea	427	4,52
distribuzione piani programmi e progetti (piani regolatori)	91	4,51
supporto informativo ricerca e consultazione documenti	192	4,44
distribuzione cartografia storica e mappe catastali	302	4,43
distribuzione documentazione statistica (es. ISTAT)	25	4,40
supporto informativo consegna della tesi di laurea	231	4,37
consultazione tesi di laurea	354	4,32
supporto per la didattica e la ricerca (corsi on-demand, set materiali)	8	<b>4,00</b>

# Grafici importanza /soddisfazione 2007/2010

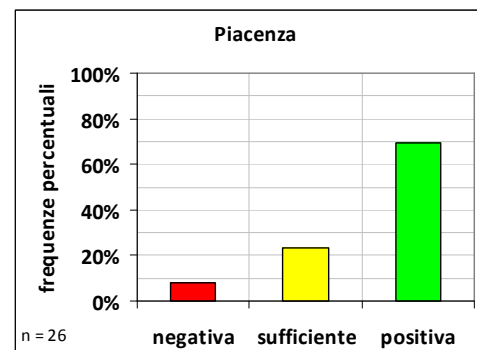
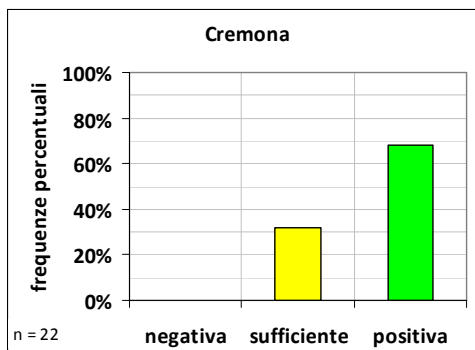
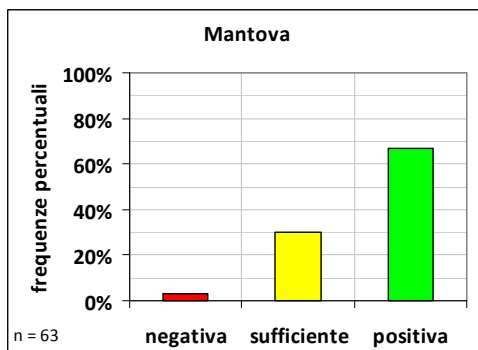
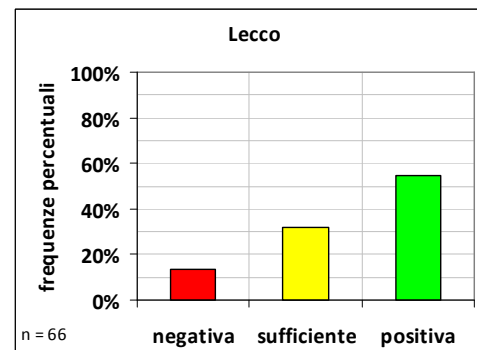
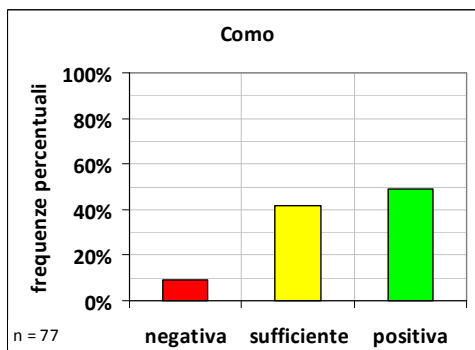
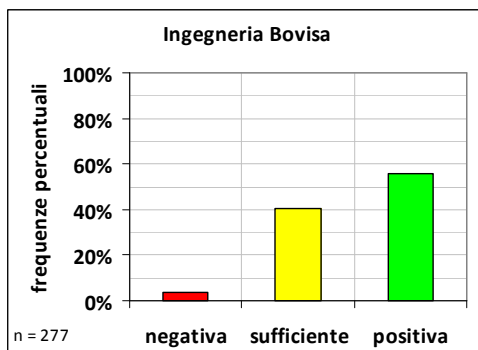
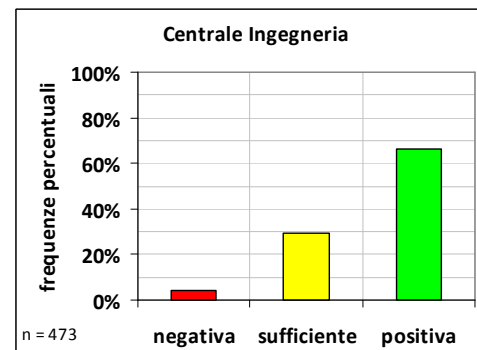
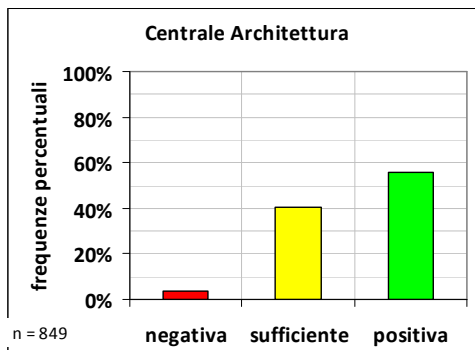
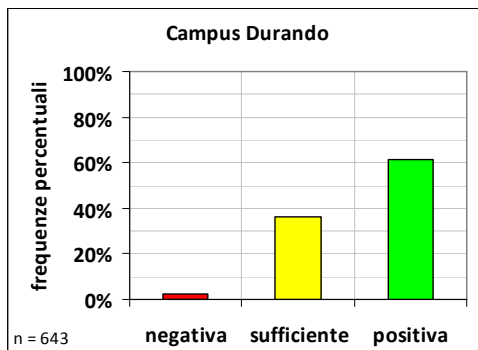


2007

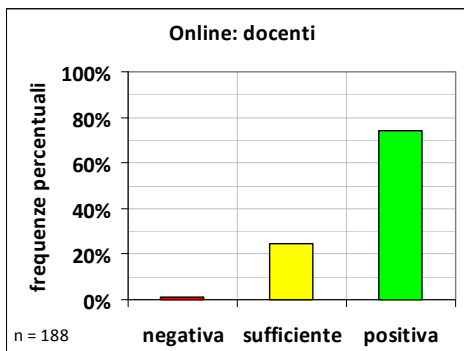
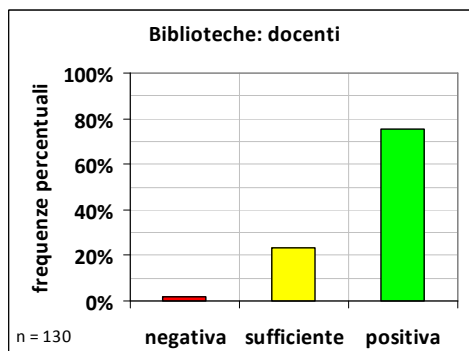
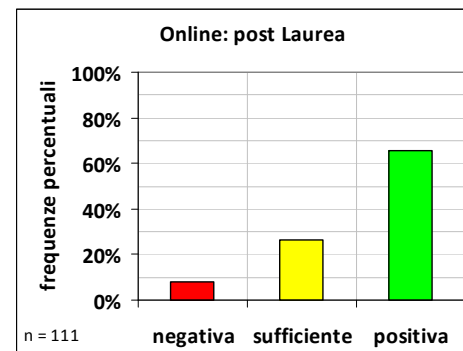
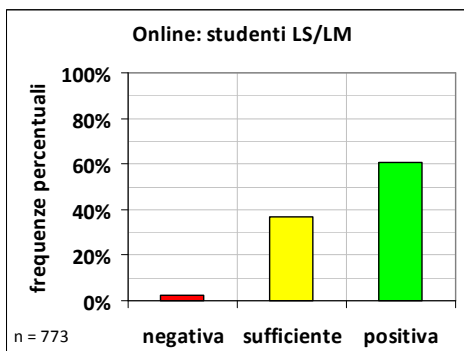
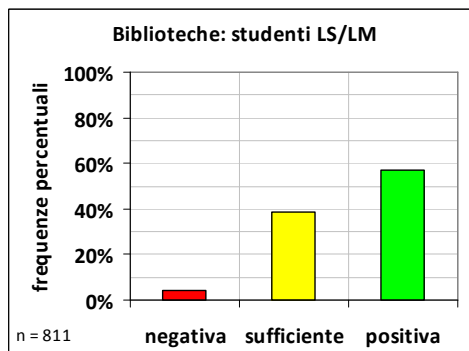
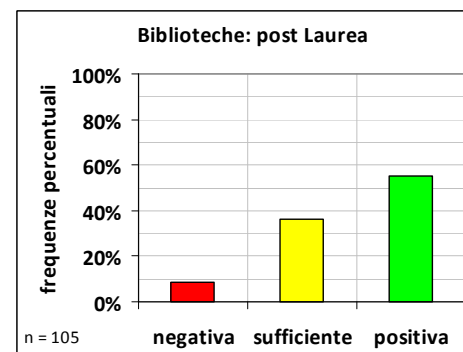
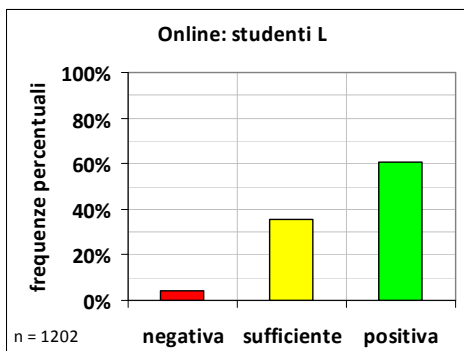
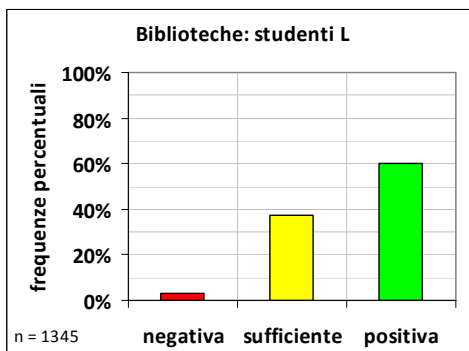
2010



# Biblioteche: soddisfazione percentuale - linee guida MPA



# Utenti: soddisfazione percentuale - linee guida MPA



## Risposte aperte - sintesi

Domanda 38 (n = 42)

**Vuole specificare altri motivi per cui non utilizza i servizi online?**

42 risposte, di cui 32 perché "non ne conoscevo l'esistenza/ non so come usarli"

Domanda 45 (n = 720)

**Ha osservazioni o suggerimenti sui servizi offerti dal Sistema Bibliotecario di Ateneo?**

- Orari: anticipo apertura, apertura sabato e domenica
- Ambienti: più posti a sedere, climatizzazione
- Ambienti: spazi per studio di gruppo distinti da spazi silenziosi per studio individuale (BCA)
- Collezioni bibliografiche: più testi, in particolare per esami
- Strumenti: più prese elettriche per PC portatili
- RE: più risorse (EJ), semplificare le modalità di ricerca
- Servizi SBA: più comunicazione e formazione