

# La ricerca della *customer satisfaction* in biblioteca

## Il caso di Milano-Bicocca

Oliva Laura

a.a. 2011/2012

# Obiettivi dell'indagine

- Conoscere l'uso delle diverse strutture bibliotecarie e dei servizi
- Conoscere i motivi della scarsa frequentazione delle strutture bibliotecarie e i motivi dello scarso uso di alcuni servizi
- Rilevare il livello di importanza e il grado di soddisfazione attribuito agli aspetti e ai servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo
- Rilevare il livello di soddisfazione generale, le motivazioni di tale valutazione e i suggerimenti di miglioramento

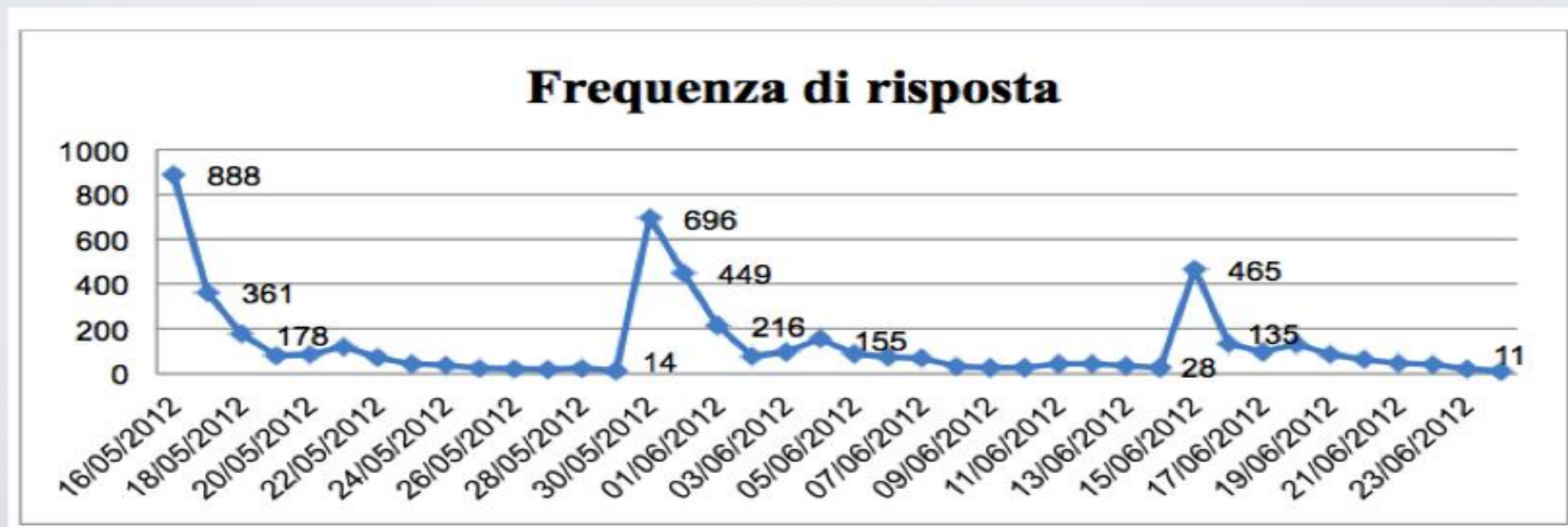
Obiettivi della ricerca				
	Uso	Frequentazione	Importanza	Soddisfazione
Biblioteca	X	X		
Servizi on-line	X		X	X
Servizi in loco	X		X	X
Aspetti			X	X

# Il questionario

1. Profilo utente: tipologia di utente (studente, docente, impiegato, etc.); facoltà; tipo di corso di laurea
2. Frequentazione Biblioteche: biblioteche più frequentate, motivi dell'uso e grado di frequenza; motivi dell'uso di biblioteche diverse dalla Biblioteca di Ateneo; motivi del non uso di biblioteche
3. Servizi: servizi usati; grado d'uso; motivi non uso-scarso uso; grado di soddisfazione e importanza; considerazioni
4. Aspetti: grado di soddisfazione e importanza; considerazioni
5. Percezione generale: grado di soddisfazione complessiva; motivi valutazione; suggerimenti per migliorare

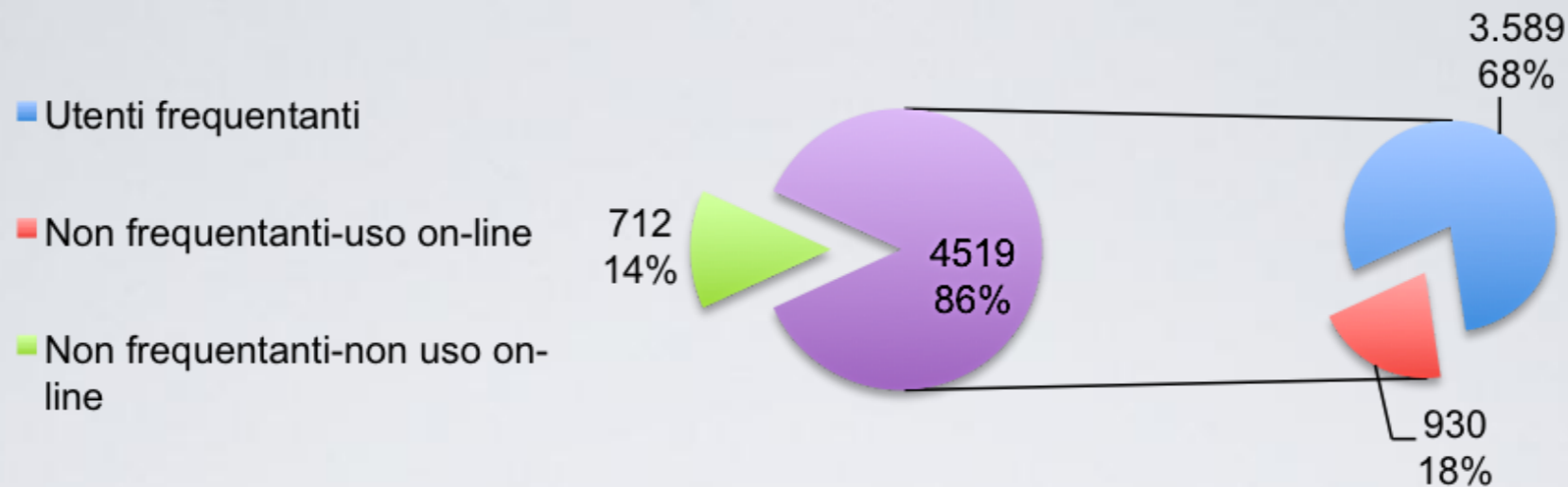
# Le modalità

- Sono stati contattati attraverso l'indirizzo di posta elettronica gli utenti potenziali della Biblioteca di Ateneo (34.634)
- Il questionario è stato somministrato attraverso l'ausilio della piattaforma web LimeSurvey
- La rilevazione è stata condotta tra il 16 maggio e il 24 giugno 2012



**I risultati quantitativi**

# I rispondenti



5.231 rispondenti (15% dei 34.634)

4.519 utenti (86%)

712 non utenti (14%)

3.589 (68%)  
frequentanti

930 (18%)  
non frequentanti  
uso servizi  
on-line

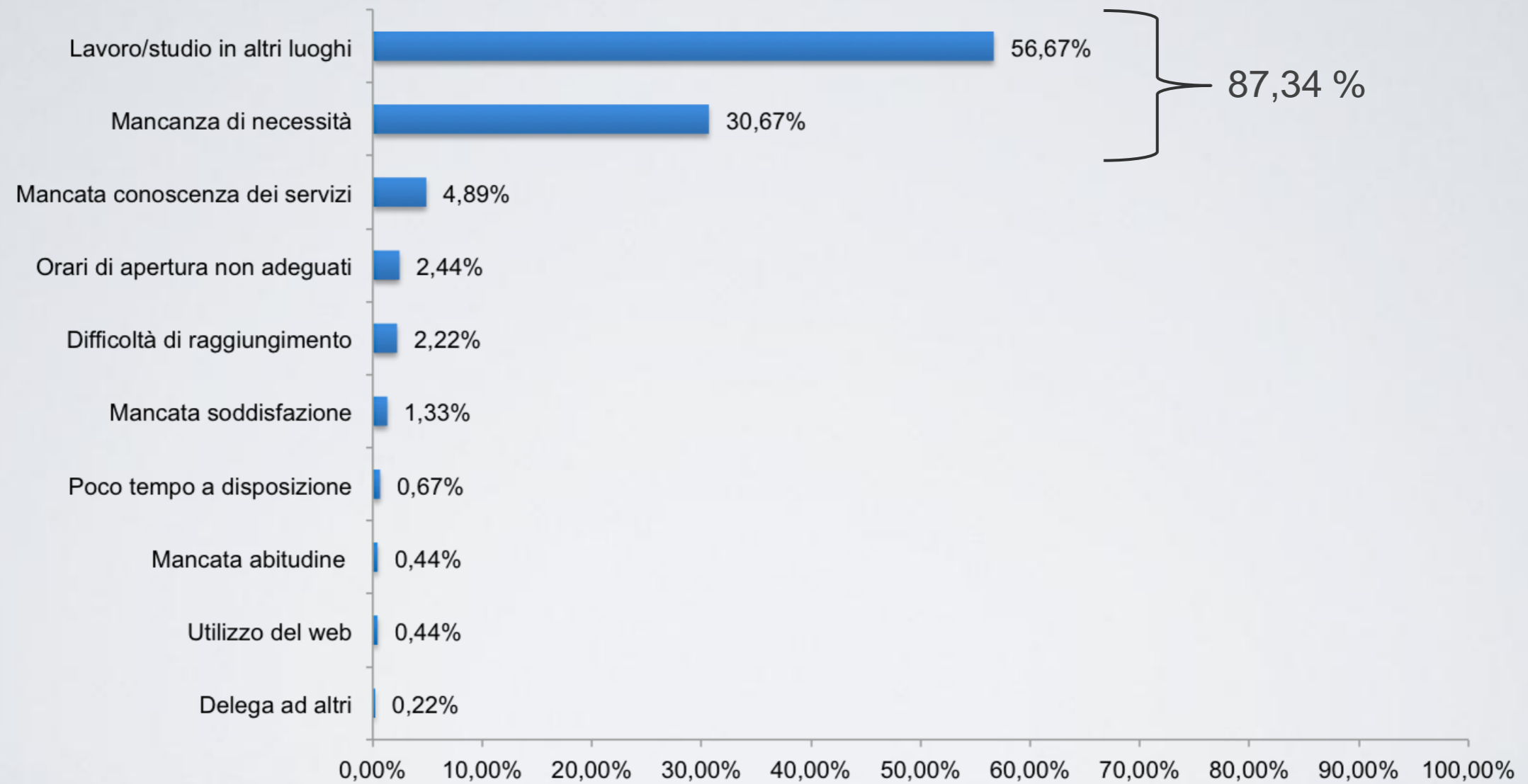
# Non utenti

Chi sono

<b>Tipologia Utente</b>	<b>Percentuale tra rispondenti</b>	<b>Frequenza (n=712)</b>	<b>Percentuale</b>
Studente	84,7%	633	88,9%
Studente post-laurea	4,2%	20	2,8%
Assegnista/borsista	1,7%	2	0,3%
Docente/ricercatore	6,1%	12	1,7%
PTA	3,4%	45	6,3%

# Non utenti

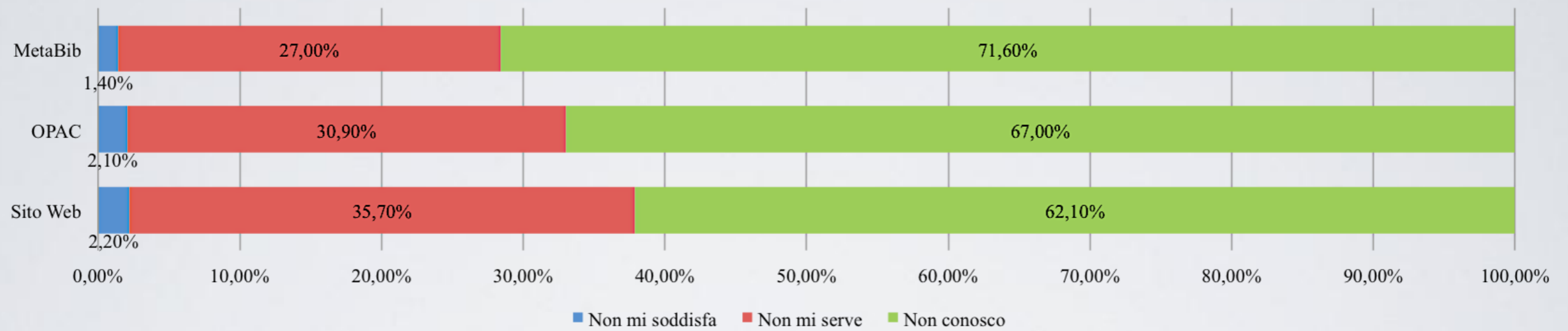
## Motivi della mancata frequentazione





# Non utenti

## Motivi del non uso



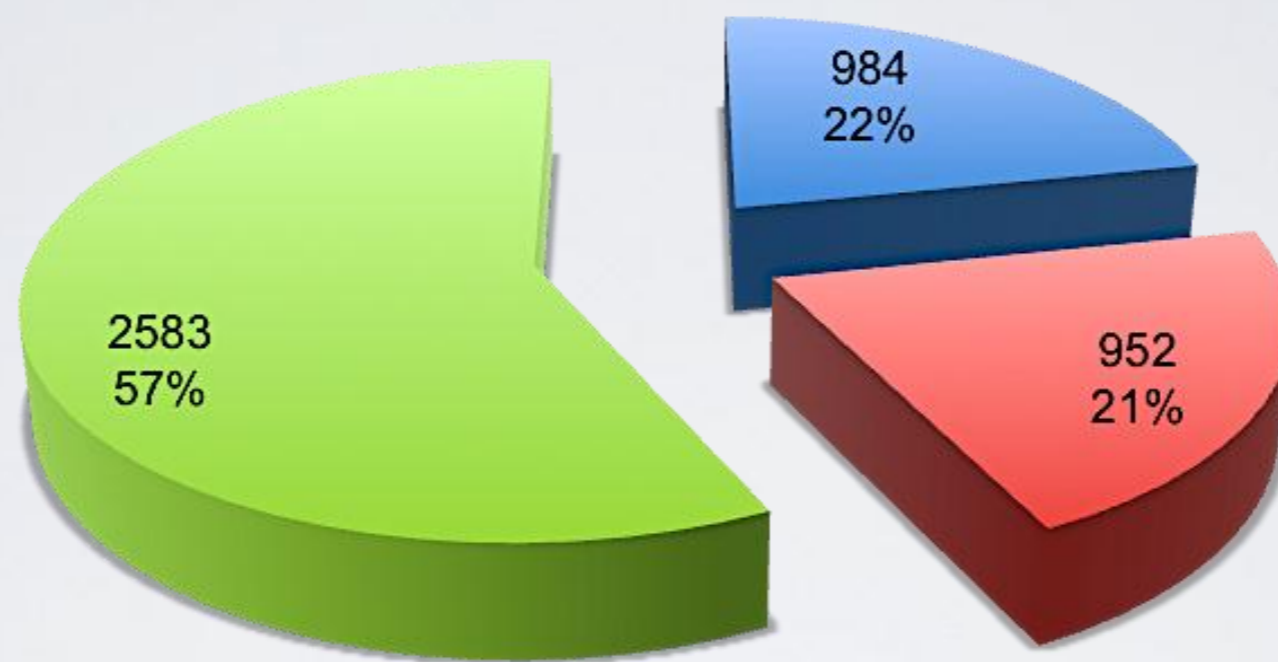
# Utenti

Chi sono

<b>Tipo utente</b>	<b>Percentuale nella popolazione</b>	<b>Frequenza (N=4.519)</b>	<b>Percentuale</b>
Studenti	91,2%	3799	84,1%
Studenti post-laurea	2,4%	198	4,4%
Assegnisti/borsisti	1,1%	85	1,9%
Docenti/ricercatori	3,2%	306	6,8%
PTA	2,1%	131	2,9%

# Utenti

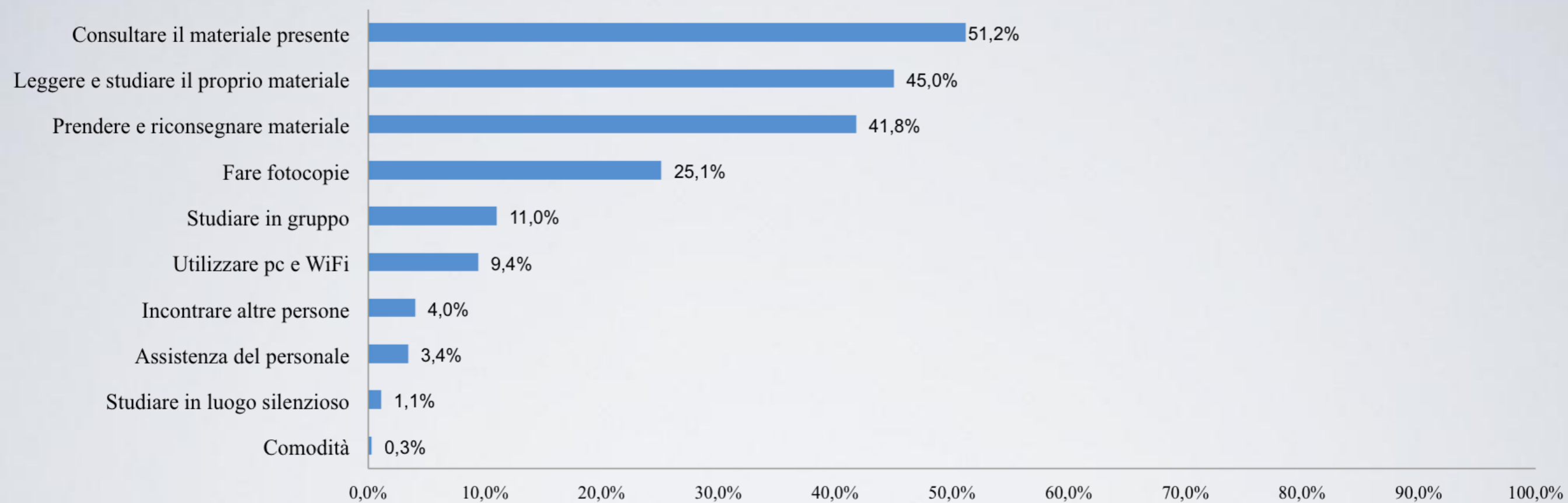
Le tipologie di utenza



■ Utenti in loco   ■ Utenti on-line   ■ Utenti ibridi

# Utenti

## Motivi della frequentazione



# Utenti

## Cosa usano

- Studio e ricerca in loco

(consultazione, prestito, servizi interbibliotecari, fotocopie)

- Studio e ricerca on line

(OPAC, MetaBib)

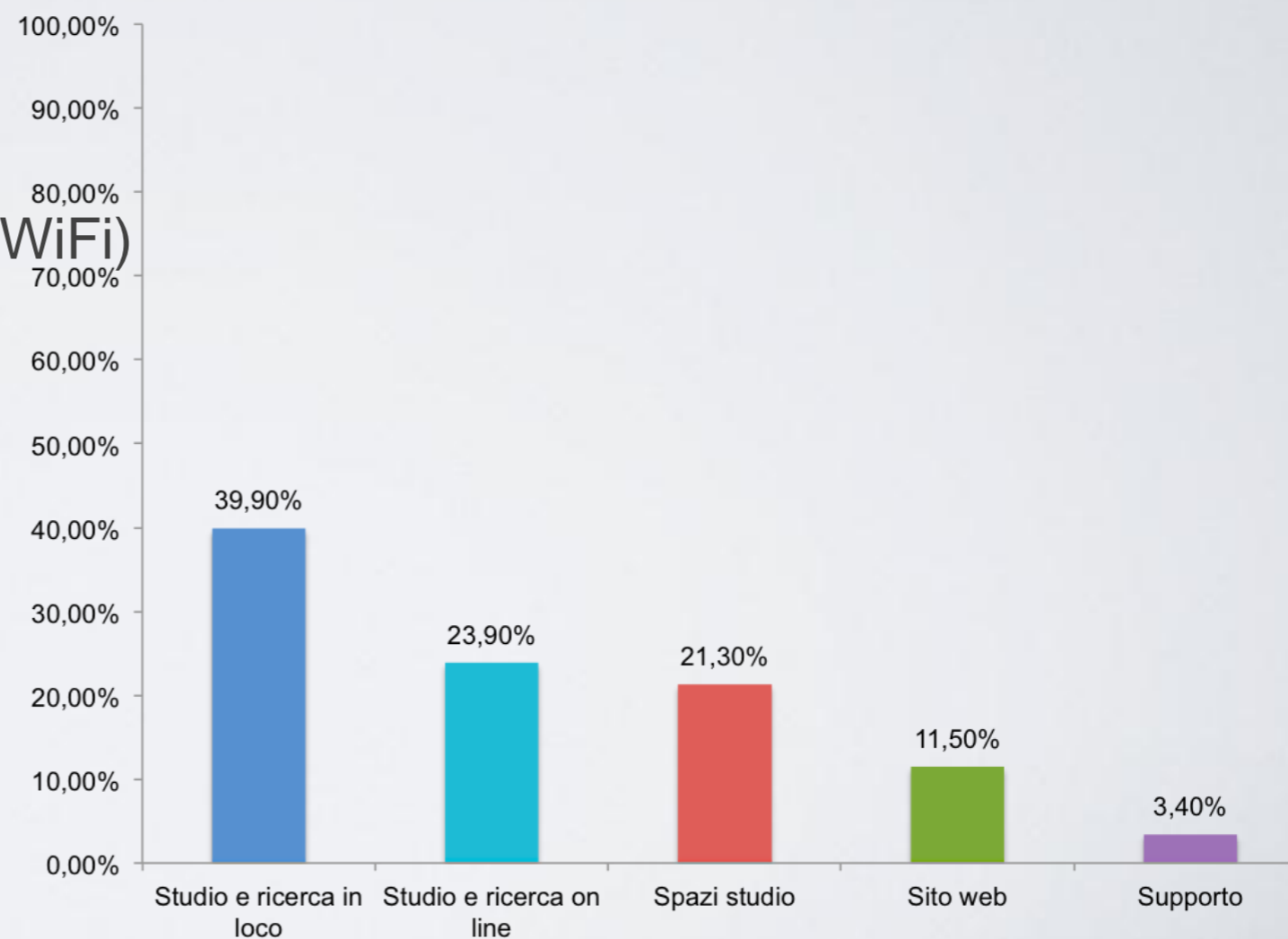
- Spazi studio

(sala lettura, carrels, postazioni PC e WiFi)

- Sito web

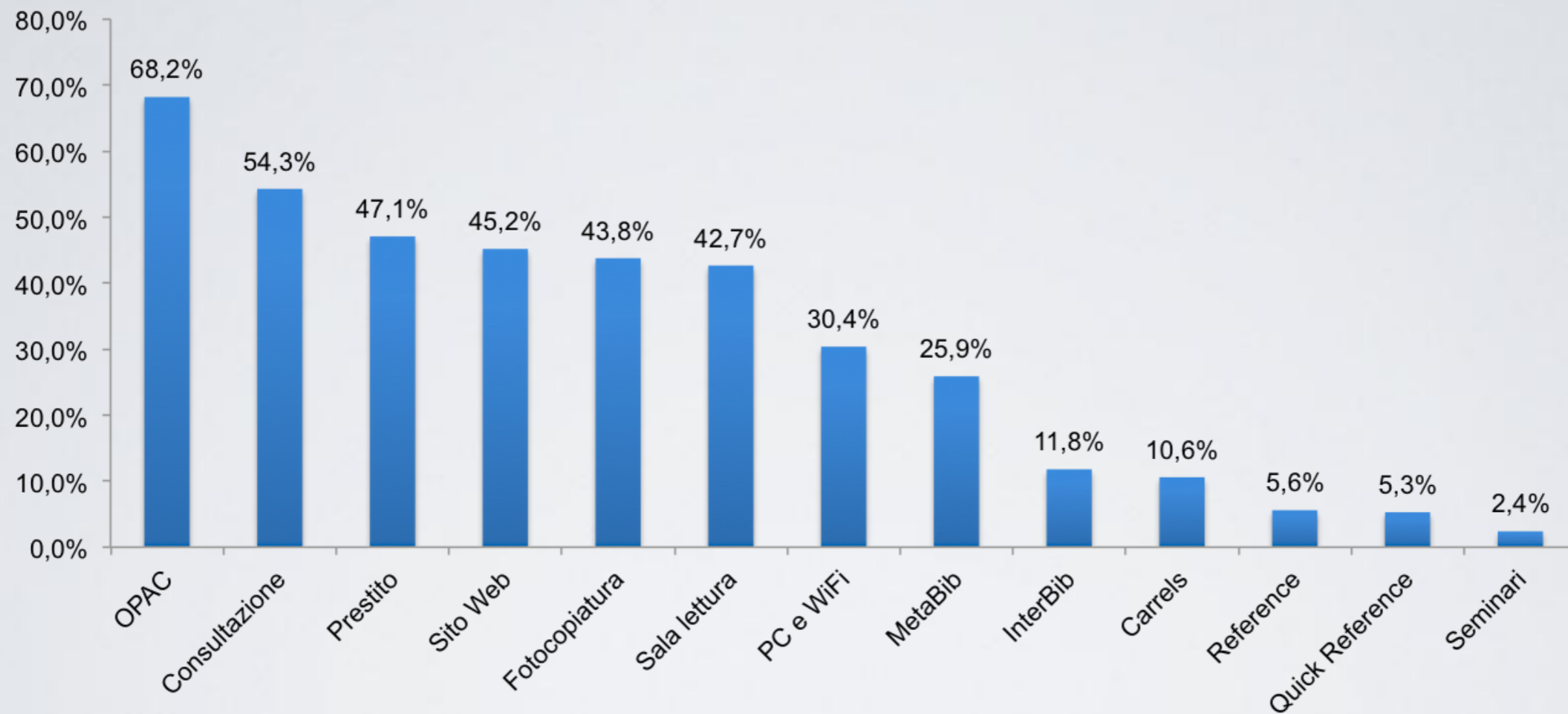
- Supporto

(reference, quick reference, seminari)



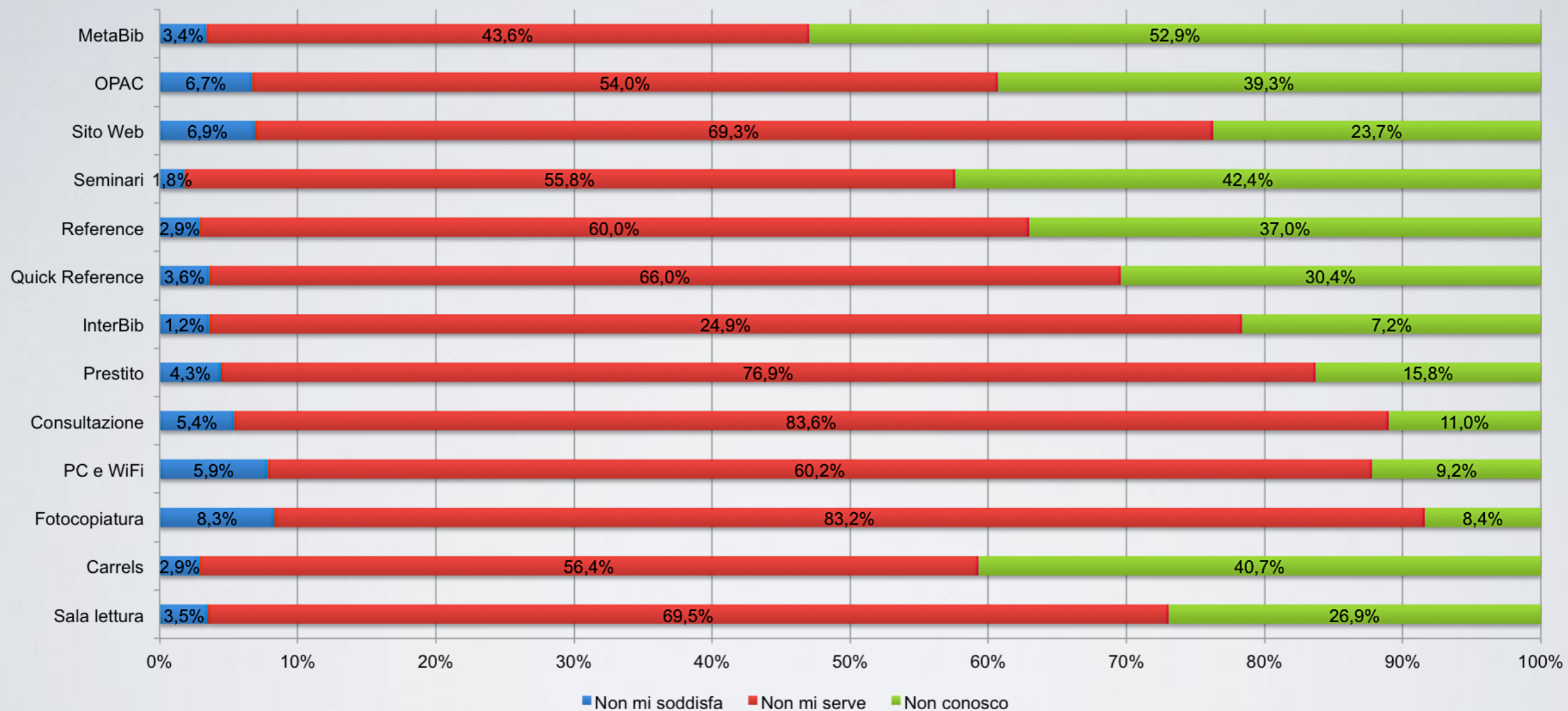
# Utenti

Cosa usano: una rappresentazione analitica



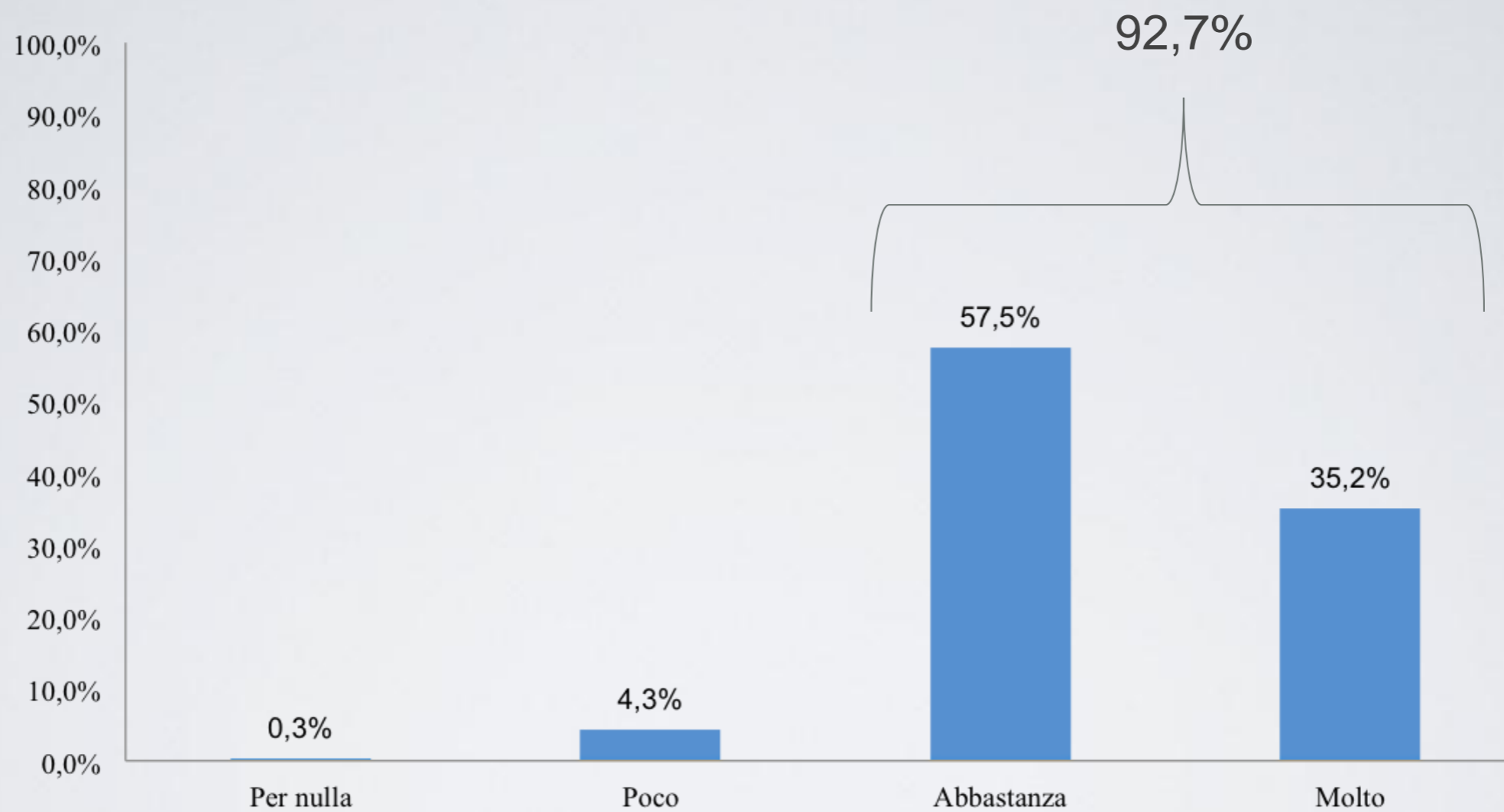
# Utenti

## Motivi scarso o non uso servizi



# Utenti

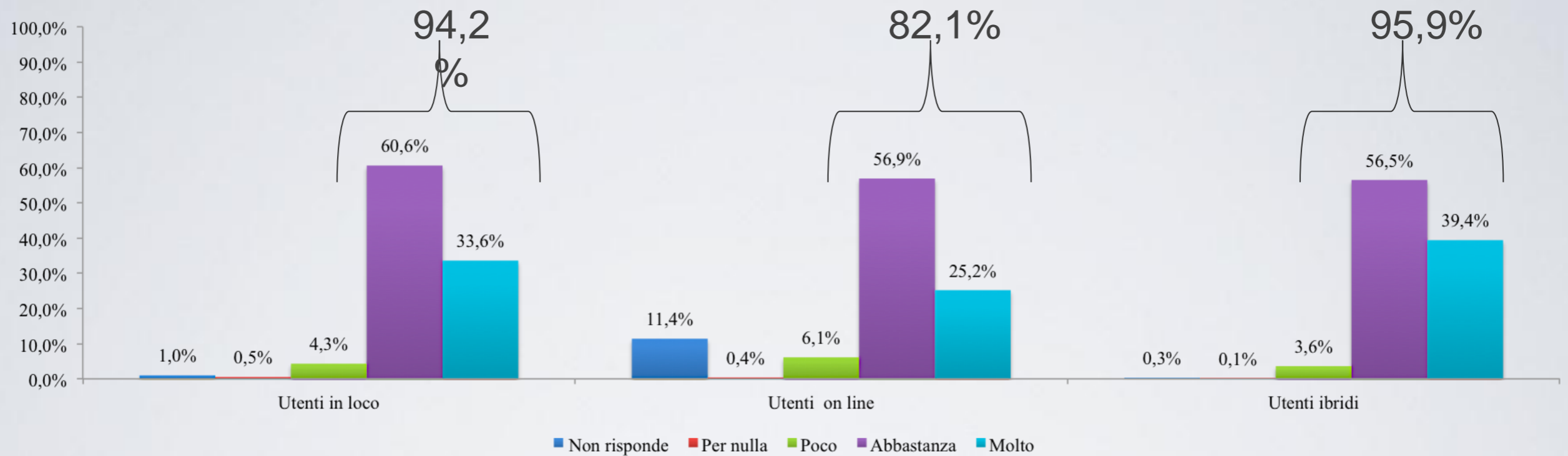
## Soddisfazione generale





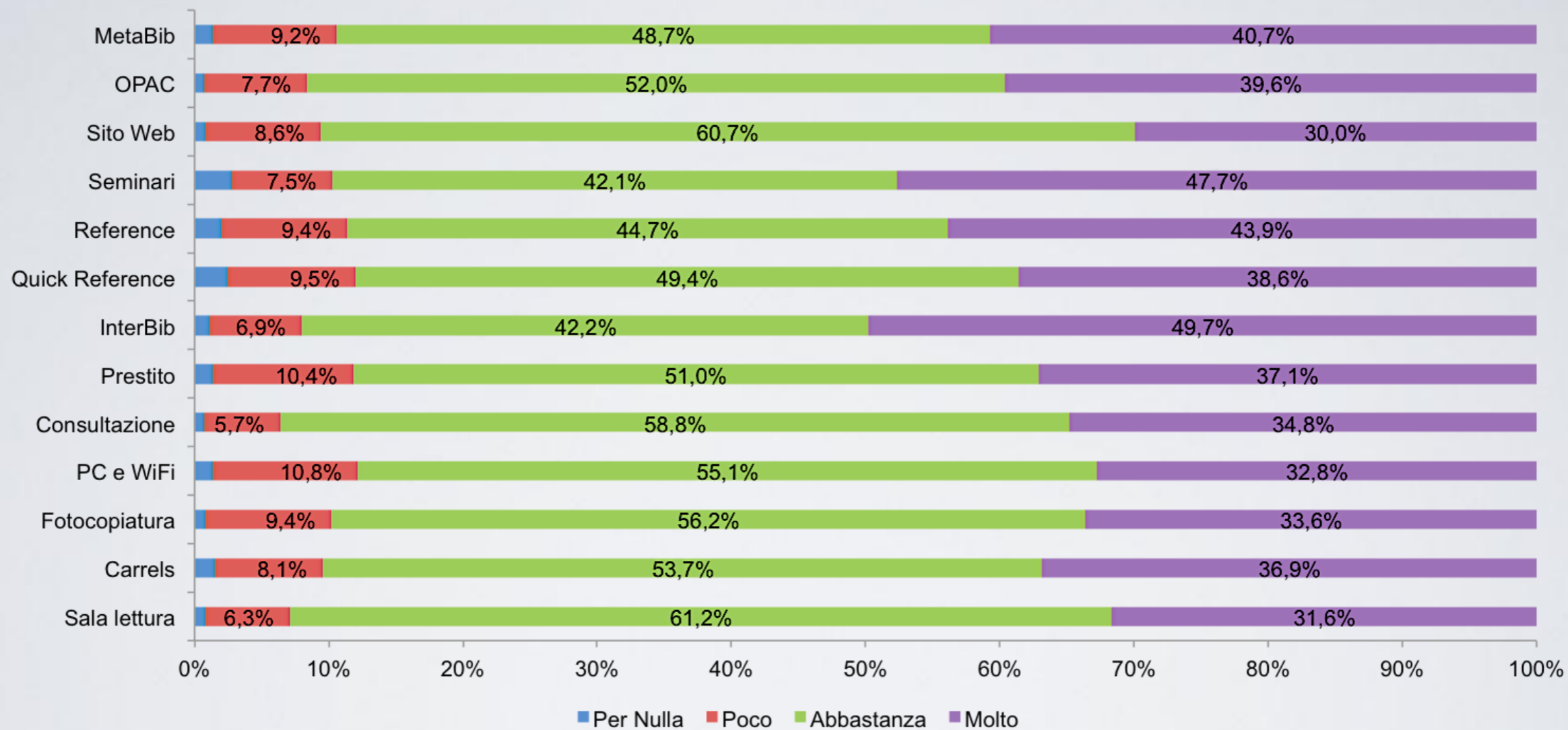
# Utenti

## Soddisfazione delle diverse categorie



# Utenti

## Soddisfazione servizi



# I risultati qualitativi

# Le domande

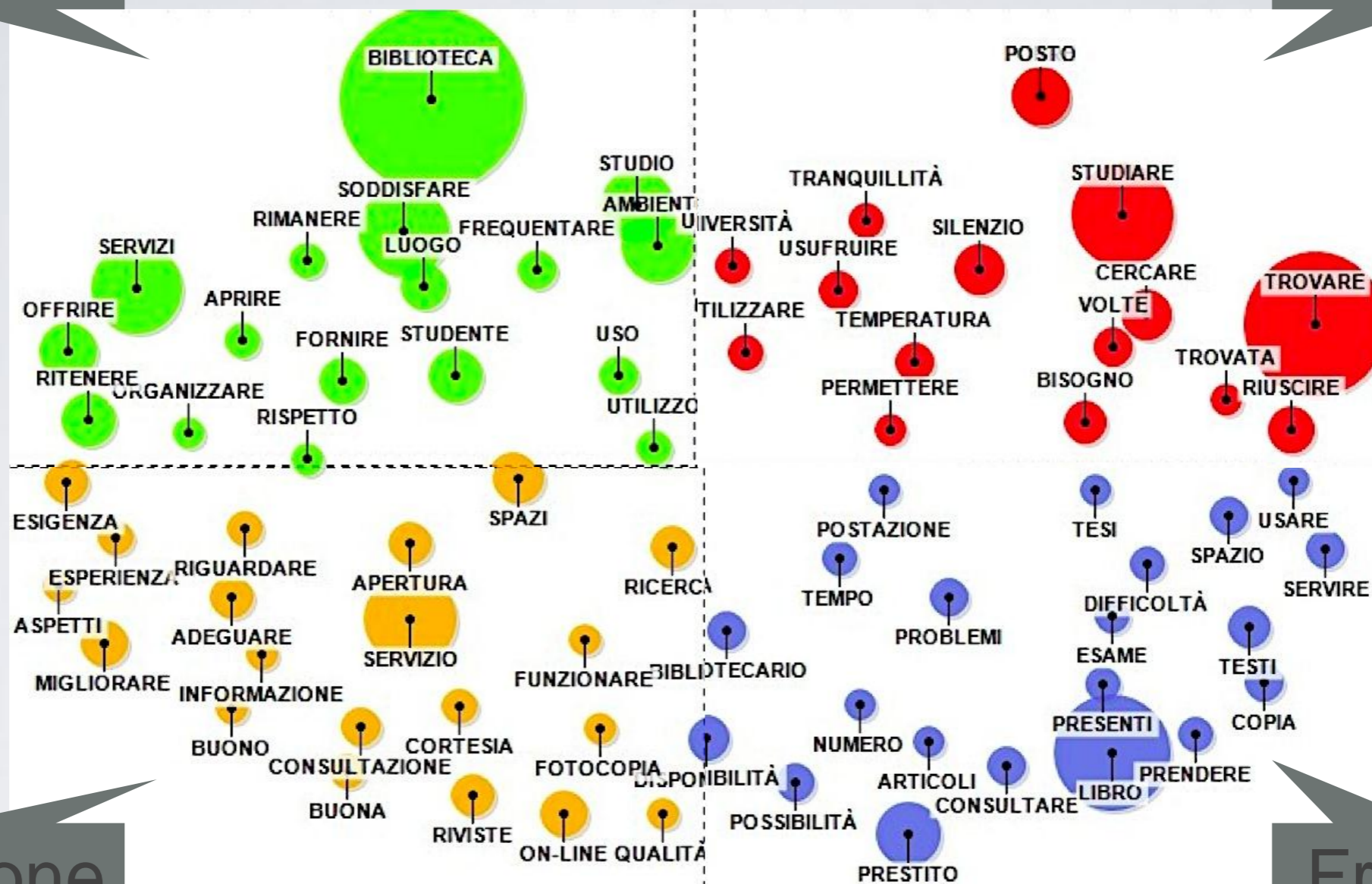
- Argomenta i motivi per cui non usi mai o usi poco alcuni dei servizi della Biblioteca di Ateneo  
(1.028 risposte)
- Considerazioni sui servizi della Biblioteca di Ateneo  
(544 risposte)
- Considerazioni sugli aspetti peculiari della Biblioteca di Ateneo  
(344 risposte)
- Quali sono i motivi per cui hai espresso questa valutazione?  
(riferita al grado di soddisfazione complessivo, 4.783 risposte)
- Suggerimenti per migliorare i servizi della Biblioteca di Ateneo  
(1.034 risposte)

# I Nuclei tematici

## La rappresentazione MDS

Valutazione generale

Fruizione spazi fisici

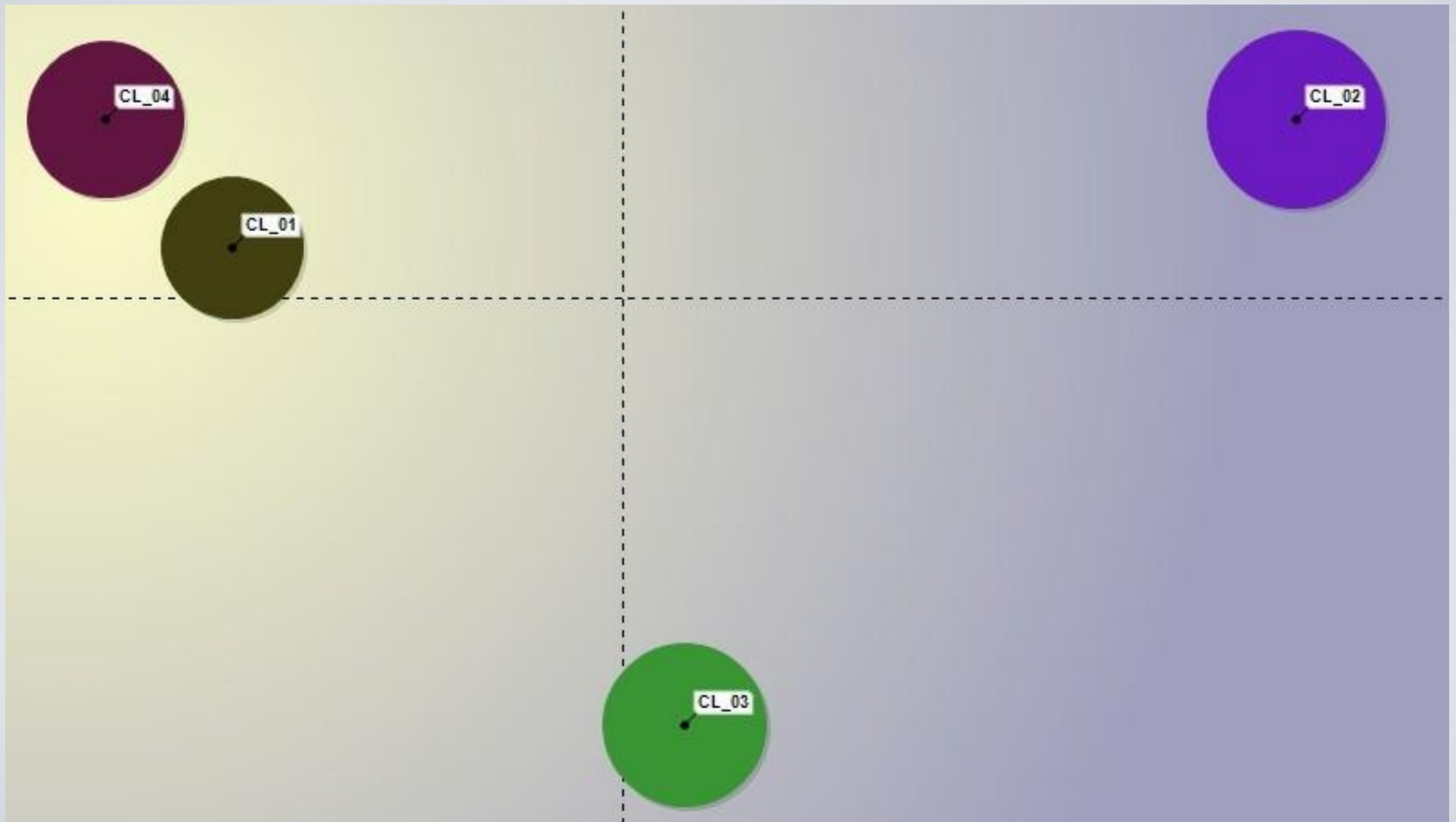


Valutazione specifica

Fruizione spazi per studio

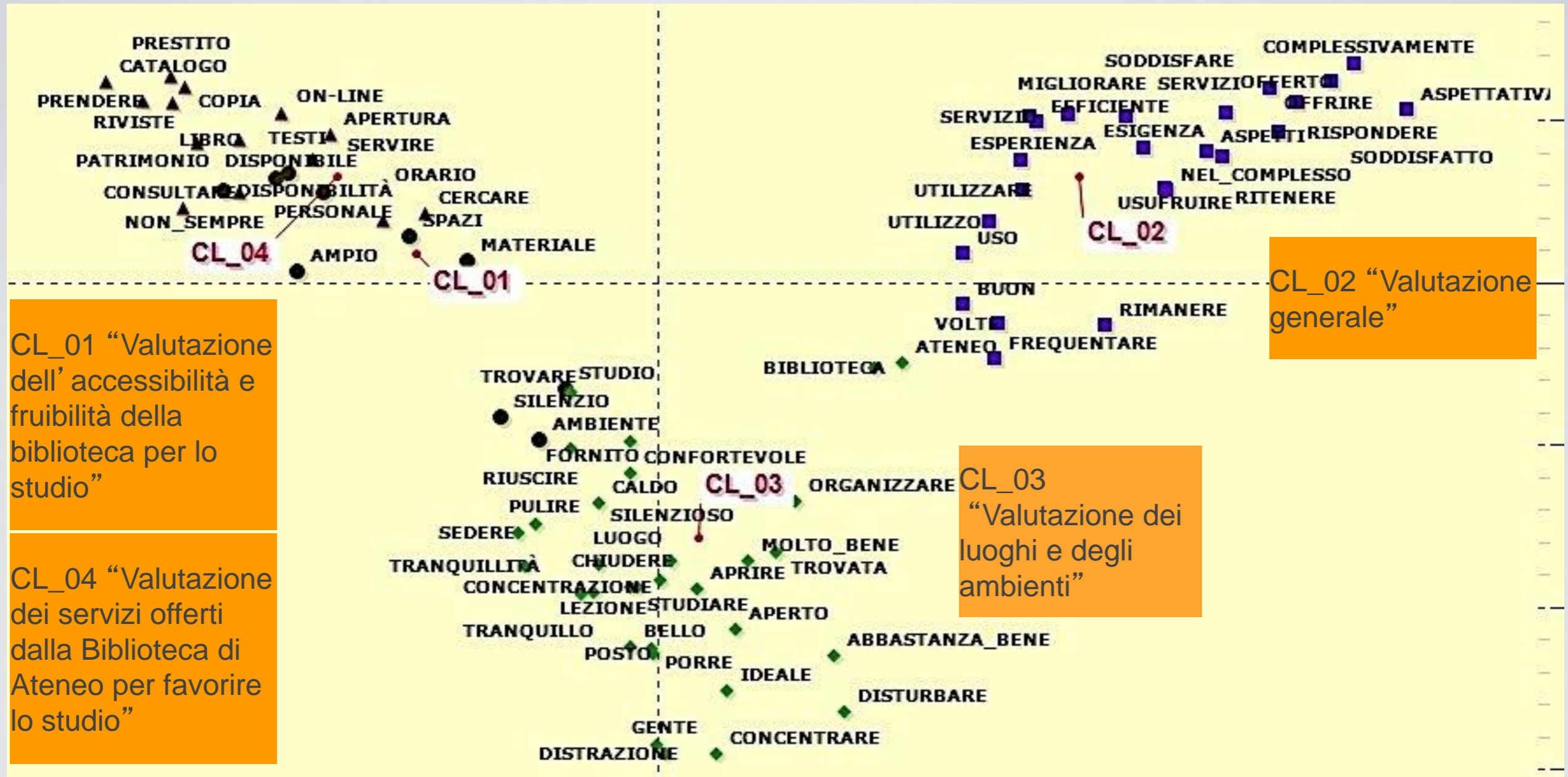
# La relazione tra nuclei tematici

L'analisi tematica dei contesti elementari



# La relazione tra nuclei tematici

## L'analisi tematica dei contesti elementari



# Le relazioni tra nuclei tematici e le caratteristiche dei rispondenti





# Analisi del contenuto

## Motivazioni soddisfazione e suggerimenti

Aspetto	Valutazioni positive	Valutazioni negative
Ambienti	19,4%	8,3%
Comunicazione	0,7%	1,3%
Giorni e orari di apertura	1,6%	7,1%
Personale	10,9%	2,8%
Patrimonio	18,2%	10,6%
Servizio	Valutazioni positive	Valutazioni negative
Sala lettura	4,1%	7,0%
Carrels	0,0%	0,2%
Fotocopiatura	2,1%	0,5%
PC e WiFi	0,6%	0,5%
Consultazione	3,3%	3,3%
Prestito	3,3%	1,7%
Interbibliotecario	1,6%	0,2%
Quick reference	0,3%	0,5%
Reference	0,6%	-
Seminari	0,3%	-
Sito web	0,2%	0,2%
OPAC	1,2%	0,8%
MetaBib	1,5%	0,7%

Aspetti	Numero di suggerimenti (valori percentuali)
Ambiente	18,4%
Comunicazione	10,9%
Giorni e orari di apertura	25,8%
Patrimonio	24,9%
Personale	4,1%
Servizi in loco	31,5%
Servizi on line	4,0%
Servizio	Numero di suggerimenti (valori percentuali)
Sala lettura	18,9%
Carrels	1,1%
Fotocopiatura	1,6%
PC e WiFi	3,2%
Consultazione	2,2%
Prestito	7,6%
Interbibliotecario	1,8%
Quick reference	1,1%
OPAC	1,3%
MetaBib	1,4%
Sito web	0,5%

# Analisi del contenuto

Motivi del non uso o scarso uso

Sono state identificate quattro categorie:

- inutilità (65%)
- mancata conoscenza (21%)
- impossibilità (23%)
- insoddisfazione (10%)

# Le buone pratiche

- Condurre rilevazioni di *customer satisfaction* in modo regolare
- Rendere noti i risultati all'interno e all'esterno dell'organizzazione
- Far seguire alle rilevazioni, quando possibile, delle azioni di miglioramento
- Comunicare agli utenti reali e potenziali tali azioni al fine di aumentarne la fidelizzazione