

Risultati delle indagini di *Customer Satisfaction* e azioni di miglioramento del Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi bibliotecari sono state realizzate due indagini di *Customer Satisfaction*, rivolte a docenti e ricercatori (2013) e agli studenti (2014) con l'obiettivo di identificare il livello di conoscenza e d'uso delle biblioteche e dei servizi online, di conoscere il giudizio sui servizi utilizzati, nonché di raccogliere idee e suggerimenti per orientare lo sviluppo dei servizi bibliotecari. Il presente documento riassume le risultanze delle indagini di *Customer Satisfaction* e presenta le azioni di miglioramento progettate dal Dirigente per i Servizi Bibliotecari e dai Direttori dei quattro Distretti, già attuate nel corso dell'anno o in fase di realizzazione.

Il questionario rivolto a docenti e ricercatori è stato inviato online, mentre il questionario rivolto agli studenti è stato somministrato sia in tutti i punti di servizio dello Sistema Bibliotecario d'Ateneo sia online. Al questionario rivolto al personale docente, 1037 unità tra ordinari, associati e ricercatori, ha risposto circa il 26% dei destinatari, mentre il questionario rivolto agli studenti è stato compilato dal 60% degli studenti che nel periodo considerato hanno frequentato le biblioteche, per un totale di 2.064 questionari.

Dall'analisi delle risposte di docenti e studenti emerge un giudizio positivo sull'insieme dei servizi e attività del Sistema Bibliotecario d'Ateneo, in particolare per quanto riguarda l'offerta documentaria e i servizi offerti. Non mancano tuttavia i giudizi negativi, espressi perlopiù dagli studenti, sull'adeguatezza delle strutture, sulla climatizzazione e la pulizia dei locali, sull'attrezzatura informatica ritenuta insufficiente.

Emerge da parte degli studenti una conoscenza solo parziale delle biblioteche intese come complesso di servizi qualificanti e la conferma che spesso le considerino in modo riduttivo, come sostitutive di spazi di studio individuale o di gruppo non disponibili in Ateneo.

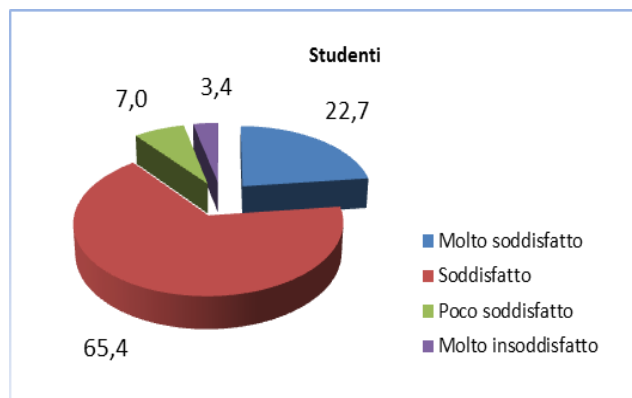
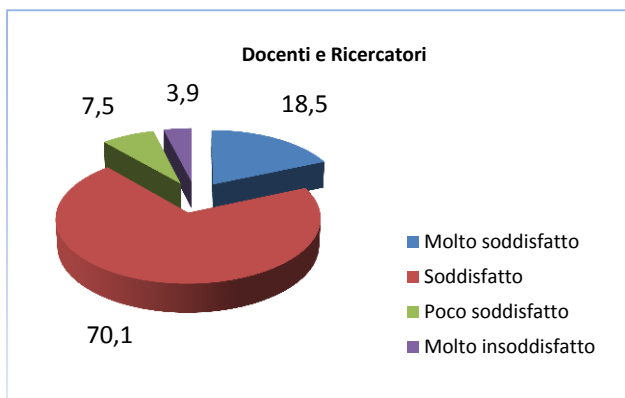
Nel caso del personale docente, le indicazioni sulle criticità sono meno specifiche, ma si possono comunque individuare alcune aree di miglioramento quali le procedure degli acquisti, la comunicazione relativa ai servizi e le risorse elettroniche.

Gli intervistati hanno espresso il loro grado di soddisfazione complessiva sulle biblioteche dell'Ateneo e hanno valutato nello specifico i servizi bibliotecari con riferimento a:

1. Aspetti logistici e comodità d'uso della biblioteca (ad es. comfort degli ambienti, l'adeguatezza del numero dei posti a sedere, l'adeguatezza dell'orario di apertura, n. di PC a disposizione degli utenti, disponibilità di prese di corrente...)
2. Documentazione e servizi della biblioteca (ad es. qualità e aggiornamento della documentazione, disponibilità di copie dei libri di testo, assistenza del bibliotecario per le ricerche, sito web, qualità dei corsi per l'utilizzo della biblioteca...)
3. Cortesia e competenza professionale del personale della biblioteca.

Grado di soddisfazione sulle biblioteche e i servizi del Sistema Bibliotecario d'Ateneo utilizzati abitualmente

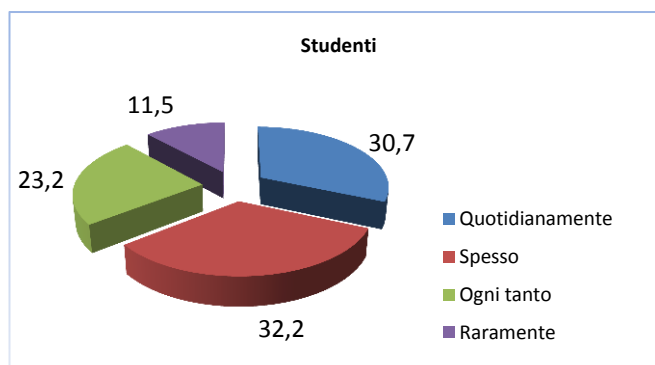
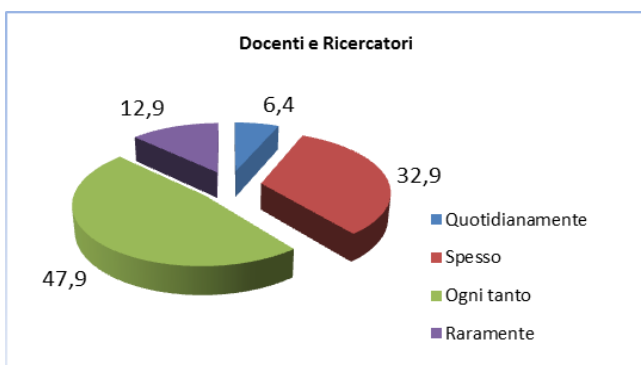
	N° risposte	Molto soddisfatto %	Soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Molto insoddisfatto %
Docenti e Ricercatori	254	18.5	70.1	7.5	3.9
Studenti	2064	22.7	65.4	7.0	3.4



Studenti, docenti e ricercatori intervistati si dichiarano complessivamente soddisfatti dei servizi delle biblioteche con percentuali che si attestano intorno all'88%. L'opinione positiva registrata in entrambe le indagini di *Customer* induce a pensare che non siano necessarie specifiche azioni di miglioramento, ma allo stesso tempo stimola a proseguire nello sviluppo di servizi bibliotecari innovativi a supporto della didattica e della ricerca.

Frequenzazione e uso delle biblioteche del Sistema Bibliotecario d'Ateneo

	N° risposte	Quotidianamente %	Spesso %	Ogni tanto %	Raramente %
Docenti e Ricercatori	140	6.4	32.9	47.9	12.9
Studenti	2108	30.7	32.2	23.2	11.5



Gli studenti che dichiarano di frequentare con assiduità le biblioteche dell'Ateneo sono il 63%. I principali motivi dell'utilizzo delle biblioteche sono "studiare con materiale proprio" per il 43%, "consultare materiali della biblioteca" per il 31% e infine, "prendere in prestito materiale della biblioteca" per il 17%.

Per quanto riguarda docenti e ricercatori, il 52.2% degli intervistati ha dichiarato di frequentare le biblioteche dell'Ateneo, mentre, coloro che utilizzano prevalentemente i servizi da remoto sono il 42%.

Per il primo gruppo, il "prestito locale" (49,3%) e la "consultazione di libri e periodici cartacei" (31,4%) rappresentano i motivi principali per i quali hanno dichiarato di recarsi in biblioteca.

Docenti e ricercatori utilizzatori da remoto, indicano fra i servizi più utilizzati la "consultazione delle risorse elettroniche" con il 66,4% di preferenze, seguono la "consultazione del sito web del Sistema Bibliotecario" con il 17% di preferenze e il "catalogo elettronico" con il 12,4%.

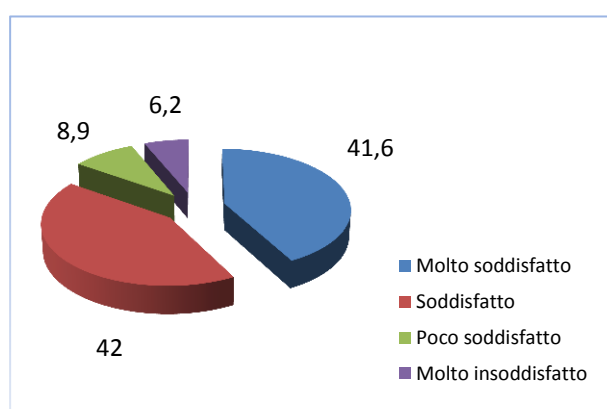
Giudizi su aspetti logistici e comodità d'uso della biblioteca

Numero di ore in cui la biblioteca è aperta al pubblico

	N° risposte	Molto soddisfatto %	Soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Molto insoddisfatto %
Studenti	2064	41.6	42.0	8.9	6.2

Gli studenti si ritengono per l'84% "soddisfatti" e "molto soddisfatti" del numero di ore in cui la biblioteca è aperta al pubblico.

Fra le osservazioni libere i rispondenti hanno però sottolineato la necessità di ampliare l'apertura di alcune biblioteche anche il sabato e la domenica per consentire, in particolare ai fuori sede, di disporre di spazi per lo studio.



Azioni di miglioramento previste o attuate:

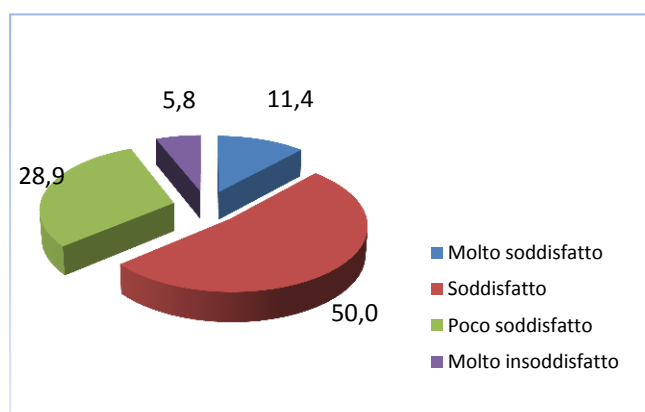
La Sezione *Beniamino Orrù* (ex Cittadella di Monserrato) ha attivato in fase sperimentale l'apertura della sala lettura il sabato pomeriggio, fino alle ore 18.

Negli ultimi anni sono già stati effettuati importanti interventi in tal senso che hanno portato alla definizione di un orario giornaliero medio di circa 12 ore e, in due sedi, l'apertura fino alle ore 24.00.

Considerata la diminuzione del numero di operatori strutturati in servizio, al momento è difficile prevedere un ulteriore ampliamento. Peraltro, le rilevazioni sugli accessi oltre le ore 20 non avvalorano una reale concreta esigenza di incremento delle ore di apertura della biblioteca.

Numero di posti di lettura

	N° risposte	Molto soddisfatto %	Soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Molto insoddisfatto %
Studenti	2064	11.4	50.0	28.9	5.8



Per quanto riguarda il numero dei posti disponibili, il 61% degli studenti esprime un giudizio positivo, contro circa il 35% che si dichiara non soddisfatto.

Dalle osservazioni libere si rilevano lamentele incentrate non tanto sul numero, quanto piuttosto sulla "indisponibilità" dei posti a sedere perché occupati dai colleghi che vi depositano libri e oggetti personali quando assenti, nonché sulla carenza di spazi da destinare allo studio di gruppo.

Azioni di miglioramento previste o attuate:

Viste le caratteristiche strutturali delle sedi che ospitano le biblioteche, l'unico intervento possibile resta l'ottimizzazione degli spazi per la creazione di posti aggiuntivi o di zone riservate allo studio di gruppo.

Nel Distretto delle Scienze Umane sarà ricavato uno spazio per lo studio di gruppo nella Sala Floris e nel Distretto delle Scienze Sociali Giuridiche ed Economiche, sarà dedicata a tale uso l'aula I di Scienze Giuridiche.

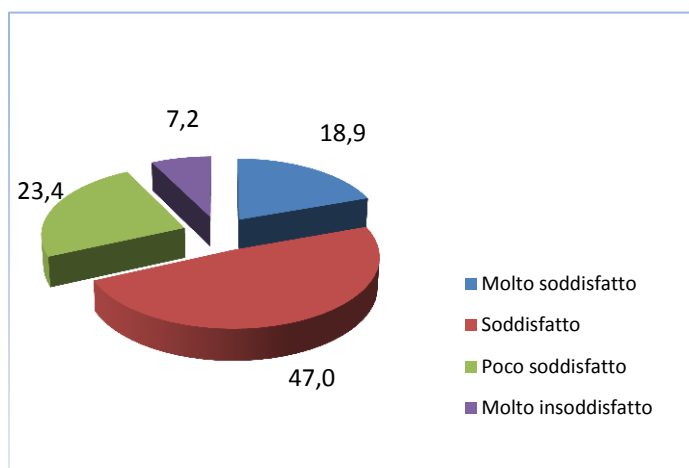
Nel Distretto Biomedico-Scientifico l'apertura dell'ex emeroteca, il cui progetto potrà essere realizzato nel 2016, consentirà di avere 50 posti a sedere aggiuntivi e si valuterà di rendere disponibile su prenotazione l'aula formazione della biblioteca per attività di gruppo e sviluppo progetti.

La Direzione per i Servizi Bibliotecari segnalerà all'Amministrazione centrale la necessità di individuare "aule studio" e spazi da destinare allo studio di gruppo e individuale nei diversi poli cittadini e presso la Cittadella di Monserrato.

Sarà avviata una campagna di dissuasione nei confronti degli studenti che lasciano occupate le postazioni in difformità al Regolamento della biblioteca, con avvisi che possano indurre gli utenti ad un comportamento corretto. Sarà ulteriormente sensibilizzato al problema il personale del servizio di portierato e gli studenti collaboratori a cui sarà demandato il compito di liberare le postazioni indebitamente occupate.

Comfort degli ambienti di lettura (climatizzazione, illuminazione, pulizia e silenziosità)

	N° risposte	Molto soddisfatto %	Soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Molto insoddisfatto %
Studenti	2064	18,9	47,0	23,4	7,2



Il comfort degli ambienti di lettura è giudicato positivamente dal 66% degli intervistati, a fronte però di un giudizio negativo espresso dal 31%. A questo proposito, la gran parte delle critiche degli intervistati riguarda la scarsissima pulizia degli ambienti e dei servizi igienici, nonché la mancanza di un'adeguata climatizzazione delle sale di lettura.

Azioni di miglioramento previste o attuate:

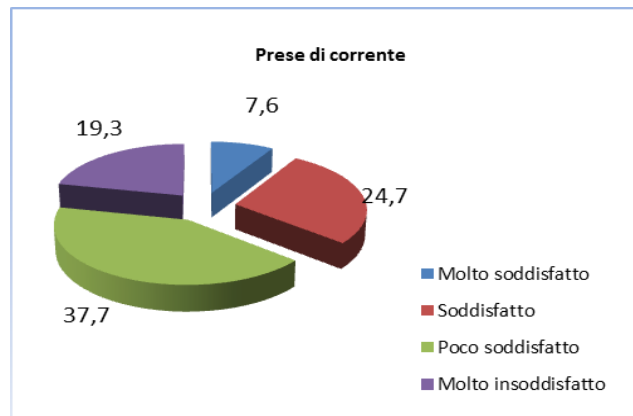
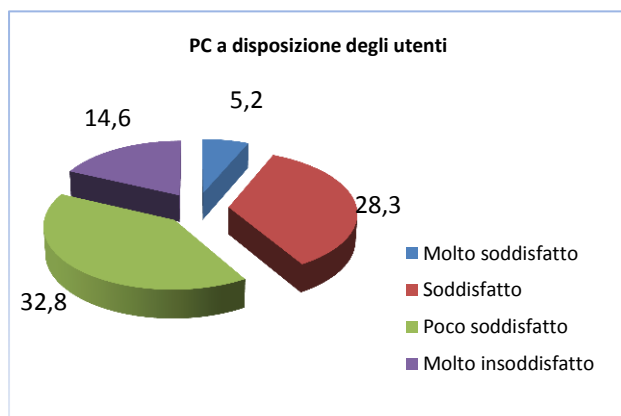
Maggiore sensibilizzazione della Direzione per le Opere Pubbliche, competente per le manutenzioni degli ambienti e degli impianti, nonché della Direzione acquisti, appalti e contratti per il servizio pulizie.

Sarà promosso con cartelli più visibili, il servizio di fornitura di carta riciclata agli studenti, al fine di evitare l'incivile abitudine di scrivere appunti sui tavoli e sarà richiesto l'acquisto di contenitori per la raccolta differenziata della spazzatura per incoraggiare il loro uso più degli attuali normali cestini.

Per limitare il rumore nelle sale studio, sarà ulteriormente sensibilizzato al problema il personale strutturato, quello del servizio di portierato e gli studenti collaboratori perché vigilino con maggior accuratezza sui comportamenti degli utenti durante l'orario di apertura delle biblioteche.

Postazioni informatiche a disposizione degli utenti

	N° risposte	Molto soddisfatto %	Soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Molto insoddisfatto %
Studenti	2064	5.2	28.3	32.8	14.6



Disponibilità di prese di corrente

	N° risposte	Molto soddisfatto %	Soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Molto insoddisfatto %
Studenti	2064	7.6	24.7	37.7	19.3

Giudizi negativi sono stati espressi quanto a numero di PC a disposizione degli utenti (47% fra “molto insoddisfatti e “poco soddisfatti”) e disponibilità di prese di corrente (57% fra “molto insoddisfatti e “poco soddisfatti”).

Azioni di miglioramento previste o attuate:

Nei primi mesi del 2016 tutte le postazioni informatiche già disponibili per gli utenti saranno dotate di nuovi PC e stampanti, e sarà incrementata la dotazione delle Sezioni finora prive di postazioni per la ricerca bibliografica.

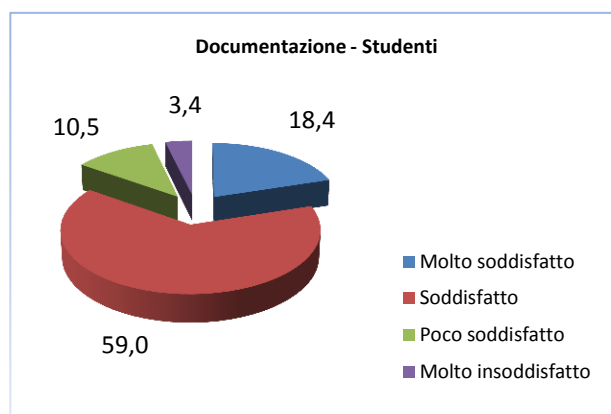
Verrà richiesto alla competente Direzione per le Opere Pubbliche, l’elaborazione di una proposta per dotare le biblioteche, nel breve-medio termine, del maggior numero di prese di corrente per i PC degli utenti.

Nella Sezione *Beniamino Orrù* del Distretto Biomedico-Scientifico saranno presto resi disponibili per gli utenti 5 *tablet* e 2 PC portatili. Per quanto riguarda il Distretto Tecnologico, nella nuova biblioteca Sezione *Facoltà di Ingegneria* che sarà inaugurata entro la fine dell’anno, ogni postazione avrà prese di corrente. Nella sala multimediale della Sezione *Dante Alighieri* del Distretto delle Scienze Umane è stato programmato l’incremento del numero di prese di corrente.

Giudizi sulla documentazione delle biblioteche

Qualità e quantità della documentazione

	N° risposte	Molto soddisfatto %	Soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Molto insoddisfatto %
Studenti	2064	18.4	59.0	10.5	3.4
Docenti e Ricercatori	140	12.9	61.4	20.7	2.1

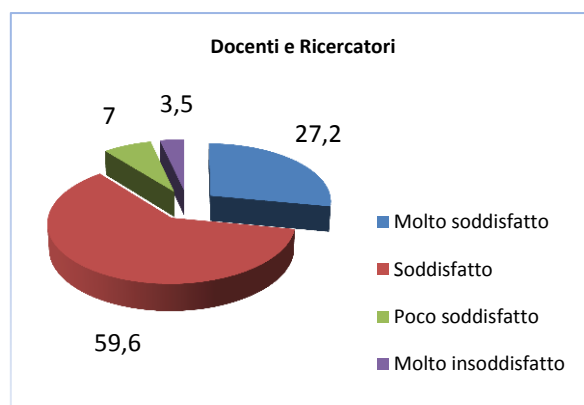


Il giudizio sul patrimonio documentario evidenzia che il 77% degli studenti si dice “soddisfatto” o “molto soddisfatto” della qualità della documentazione. Supera il 74% la percentuale dei docenti che esprime un giudizio positivo, contro il 23% di “poco soddisfatti” o “molto insoddisfatti”.

La percentuale di studenti soddisfatti cala al 60% in riferimento alla disponibilità dei libri di testo che riporta anche un rilevante 32% di insoddisfatti.

Qualità dell’offerta di risorse elettroniche

	N° risposte	Molto soddisfatto %	Soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Molto insoddisfatto %
Docenti e Ricercatori utilizzatori servizi online	114	27.2	59.6	7.0	3.5



Mentre, riguardo alla qualità dell’offerta di risorse elettroniche, docenti e ricercatori utilizzatori dei servizi da remoto, si dichiarano “soddisfatti” o “molto soddisfatti” per l’87%, contro il 10,5% che esprime un giudizio negativo.

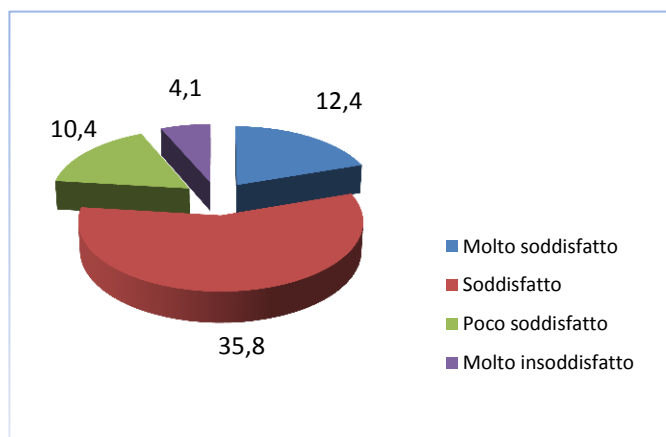
Azioni di miglioramento previste o attuate:

Nonostante la buona media di copie disponibili per gli esami, sarà verificata la possibilità di migliorare il rapporto utenti potenziali/copie di libri per la didattica.

Il Settore Acquisizioni di ciascuna Biblioteca di Distretto effettuerà un puntuale monitoraggio delle esigenze, anche con l'utilizzo dell'indicatore delle prenotazioni sui singoli titoli, che consentirà di individuare facilmente i testi più richiesti e quelli per i quali si registrano i maggiori tempi di attesa per il prestito.

Giudizi sui servizi della biblioteca**Accesso alle risorse elettroniche**

	N° risposte	Molto soddisfatto %	Soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Molto insoddisfatto %
Studenti	2064	12,4	35,8	10,4	4,1



Per quanto riguarda l'accesso alle risorse elettroniche, la percentuale degli studenti soddisfatti è del 48%, ma si registra anche un'importante percentuale, pari al 36%, di studenti che dichiarano di non conoscere il servizio o di non averlo mai utilizzato.

Azioni di miglioramento previste o attuate:

Riguardo alla promozione e all'uso di specifiche risorse elettroniche, saranno promossi eventi di presentazione ed approfondimento, invitando gli stessi *publisher* ad illustrare contenuti e modalità di ricerca di banche dati specialistiche.

Assistenza del bibliotecario

	N° risposte	Molto soddisfatto %	Soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Molto insoddisfatto %
Studenti	2064	29.8	40.4	7.2	5.8

Il servizio di consulenza e assistenza del bibliotecario per le ricerche bibliografiche o l'accesso alle risorse elettroniche è giudicato positivamente dal 70% degli studenti. La percentuale di coloro che invece dichiarano di non conoscere il servizio è del 15%

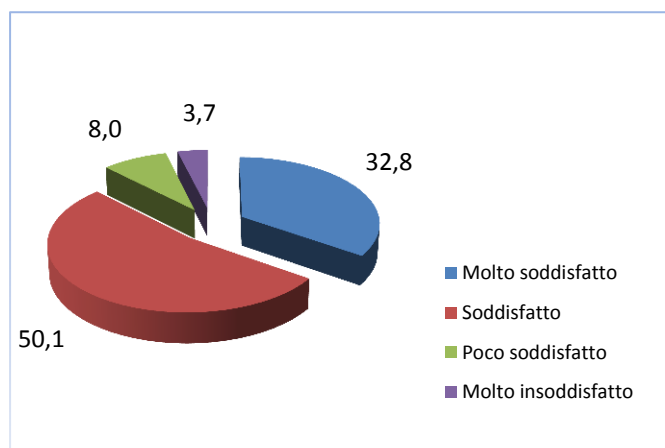
Azioni di miglioramento previste o attuate:

Si avvieranno iniziative di promozione dei servizi di base, sfruttando canali di comunicazione quali la pagina Facebook delle biblioteche, volantini e newsletter periodiche via e-mail.

Per quanto riguarda lo specifico dell'assistenza sulle ricerche bibliografiche e sull'accesso alle risorse elettroniche verrà istituito un servizio su appuntamento per le attività di *reference* che richiedono l'attivazione di sessioni dedicate.

Prestito esterno

	N° risposte	Molto soddisfatto %	Soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Molto insoddisfatto %
Studenti	2064	32.8	50.1	8.0	3.7



La percentuale degli studenti che si dichiarano soddisfatti del servizio di prestito è pari all'83%, ma per quanto riguarda la durata del prestito i giudizi negativi raggiungono il 32% a fronte di un 62% di giudizi positivi. Inoltre le critiche evidenziate nelle osservazioni riguardano in particolare la disponibilità e la durata del prestito dei libri della didattica.

Azioni di miglioramento previste o attuate:

E' stata prolungata la durata del prestito dei libri della didattica con il passaggio da 7 a 14 giorni e la contestuale attivazione del servizio automatico di preavviso sulla scadenza del prestito.

Il servizio di prenotazione online è attivo in tutte le biblioteche del SBA.

Catalogo elettronico (OPAC)

	N° risposte	Molto soddisfatto %	Soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Molto insoddisfatto %
Studenti	2064	22.6	44.9	7.4	3.1

Gli studenti che esprimono un grado di soddisfazione positivo sono il 67%, contro il 20% che dichiara di non conoscere il servizio.

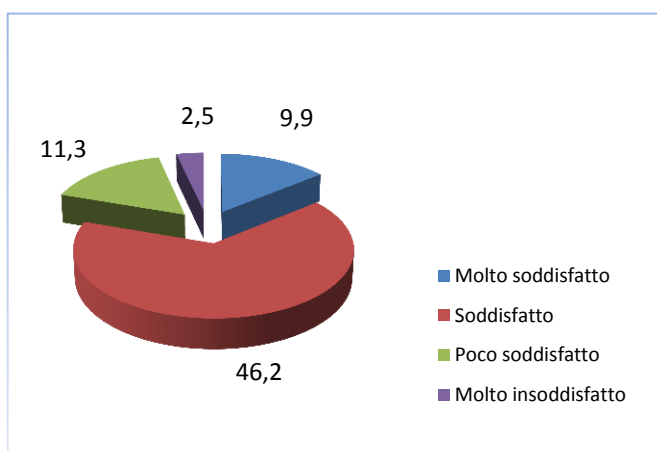
Fra i docenti che frequentano le biblioteche dell'Ateneo, il 75% dichiara di utilizzare l'OPAC; la percentuale cala al 32% per quelli che utilizzano per lo più i servizi da remoto.

Azioni di miglioramento previste o attuate:

Al fine di offrire all'utenza di base un'offerta informativa completa del patrimonio bibliografico, le biblioteche dell'Ateneo completeranno la catalogazione dei loro periodici cartacei rendendoli così disponibili sul catalogo bibliografico online (OPAC).

Qualità e quantità dell'informazione contenuta nel sito web del SBA

	N° risposte	Molto soddisfatto %	Soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Molto insoddisfatto %
Studenti	2064	9.9	46.2	11.3	2.5



Le informazioni contenute nel sito web del Sistema Bibliotecario d'Ateneo sono state giudicate positivamente dal 56% degli studenti. Il 28% degli studenti intervistati dichiara però di non averlo mai utilizzato.

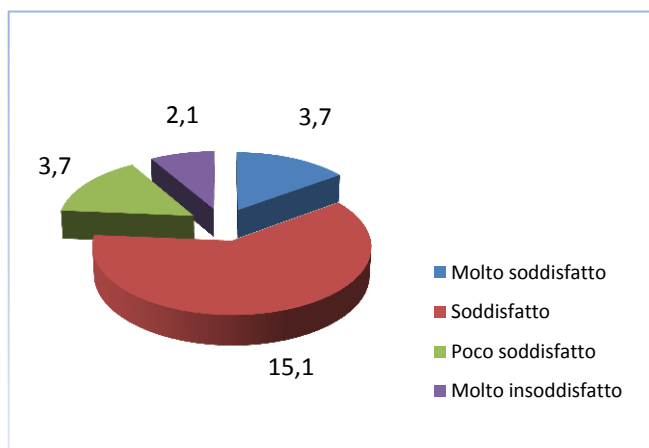
Mentre per quanto riguarda docenti e ricercatori, il 75% di coloro che utilizzano i servizi delle biblioteche da remoto, dichiara di utilizzarlo principalmente per l'accesso alle risorse elettroniche (72%), per la ricerca di informazioni su orari e servizi delle biblioteche (38%) e per la consultazione del catalogo online (33%).

Azioni di miglioramento previste o attuate:

E' utile che gli utenti conoscano ed utilizzino il sito web del Sistema bibliotecario perché è il principale strumento di comunicazione attraverso il quale vengono veicolate news e avvisi, si accede al *Discovery* e al catalogo, si possono inviare suggerimenti d'acquisto e richieste di *Document Delivery* e prestito interbibliotecario. Particolare cura sarà posta dal personale delle biblioteche per promuoverne la conoscenza e l'utilizzo tra gli utenti.

Formazione degli utenti sull'uso della biblioteca

	N° risposte	Molto soddisfatto %	Soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Molto insoddisfatto %
Studenti	2064	3,7	15,1	3,7	2,1



Per quanto riguarda la qualità dei corsi sull'utilizzo dei servizi della biblioteca, il 19% di coloro che dichiarano di averli frequentati ne ha un giudizio positivo; il dato negativo più significativo riguarda coloro che dichiarano di non conoscere il servizio (50%).

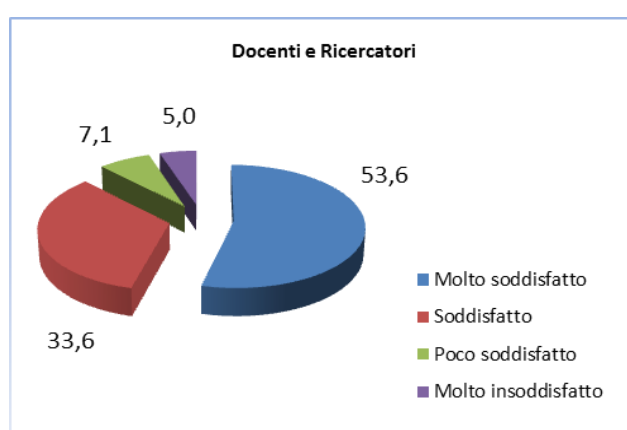
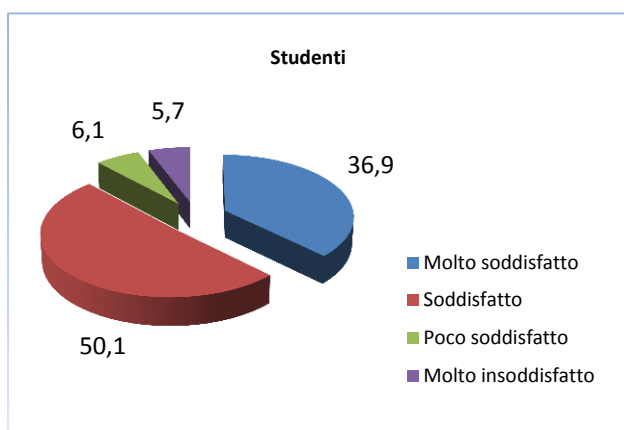
Azioni di miglioramento previste o attuate:

Saranno messe in atto campagne di informazione e comunicazione sui principali servizi per gli studenti durante l'inaugurazione dei corsi di laurea e saranno avviate una serie di attività specifiche, ad es. sulla ricerca bibliografica, da svolgersi in collaborazione con i docenti durante le lezioni.

Giudizi sul personale bibliotecario

Competenza e professionalità degli operatori

	N° risposte	Molto soddisfatto %	Soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Molto insoddisfatto %
Studenti	2064	36.9	50.1	6.1	5.7
Docenti e Ricercatori	140	53.6	33.6	7.1	5.0



Per quanto riguarda la cortesia, la competenza professionale e la tempestività nel fornire il servizio, il giudizio espresso dagli intervistati sul personale delle biblioteche si attesta fra il “soddisfacente” e il “molto soddisfacente” con percentuali che superano l’80%.

Azioni di miglioramento previste o attuate:

Nel corso del 2015 è stata effettuata la formazione specifica sulla comunicazione efficace con gli utenti della biblioteca. A seguire, verrà programmata almeno una sessione di aggiornamento del personale con professionalità altamente specializzate nelle discipline di afferenza, al fine di:

- aggiornare i bibliotecari addetti al *front office* sui nuovi strumenti di accesso e nuove risorse acquisite;
- uniformare lo standard di qualità dei servizi di orientamento e *reference* specialistico erogati nelle singole strutture.

Inoltre, viste le richieste di maggiore cortesia e disponibilità in alcune biblioteche, si è provveduto a richiamare il personale in tale direzione e si continuerà a monitorare il livello delle prestazioni degli operatori.