

Servizi bibliotecari a misura

Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Giugno 2016

Sommario

- L'indagine
- Il questionario
- Il campione esaminato
- Le risposte
- Analisi dei risultati
- Sviluppi

L'indagine

L'indagine

- L'indagine è stata realizzata dai Servizi Bibliotecari dell'Università degli Studi di Bergamo in collaborazione con il Sistema Bibliotecario dell'Università degli Studi di Siena e con la Biblioteca di ateneo dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca.
- L'iniziativa si propone di stimolare un confronto tra esperienze e servizi che presentano analogie e differenze rispetto alla nostra realtà.

- Finalità
 - rilevare il grado d'uso e di soddisfazione e il livello d'importanza attribuito ai servizi bibliotecari e ad altri aspetti trasversali ai servizi di una biblioteca
 - raccogliere opinioni e suggerimenti di miglioramento
- Modalità
 - somministrazione di un questionario online a tutta la popolazione dell'Università di Bergamo: studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo etc.
 - invito alla compilazione personalizzato, spedito via email tramite il software open source LimeSurvey seguito da due richiami
 - periodo di rilevazione: dal 31 maggio al 20 giugno 2016

Il questionario

Il questionario è articolato in 5 sezioni:

1. Profilo utente (Campione esaminato)
2. Frequentazione biblioteche
3. Servizi bibliotecari: uso e conoscenza, soddisfazione e importanza
4. Aspetti trasversali ai servizi: soddisfazione e importanza
5. Percezione complessiva

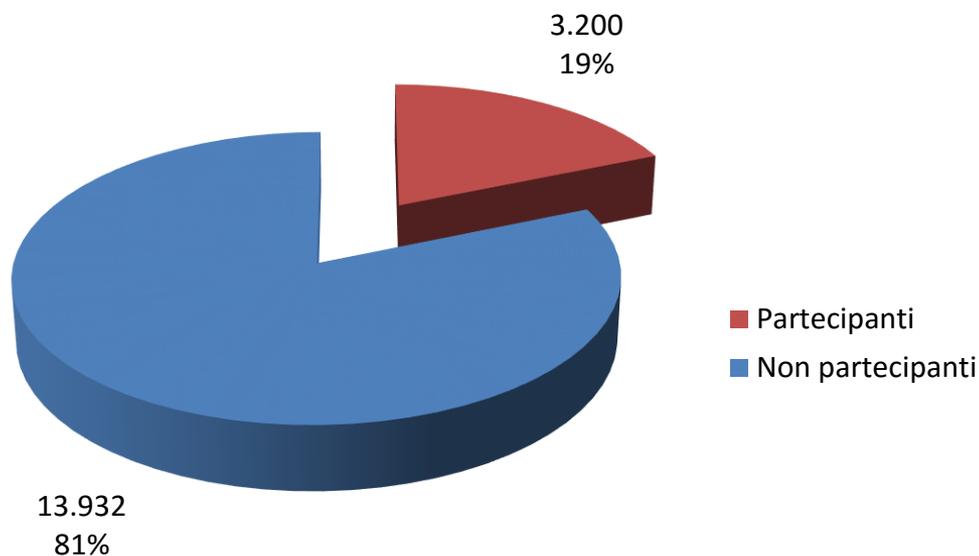
- Variabili esaminate su scala a 4 valori
 - grado di frequentazione delle biblioteche
 - grado di utilizzo dei servizi bibliotecari
 - grado di soddisfazione e importanza dei servizi e degli aspetti trasversali
- Aspetti trasversali ai servizi di una biblioteca esaminati:
 - Ambienti: comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura etc.
 - Comunicazione (in biblioteca, via email, sul sito, su Facebook): chiarezza e tempestività
 - Giorni e orari di apertura: ampiezza e adeguatezza
 - Personale: cortesia, disponibilità, competenza, efficienza etc.
 - Patrimonio (libri, riviste, ebook, riviste elettroniche etc.): quantità e qualità
 - Rete wi-fi di Ateneo: accessibilità, fruibilità, velocità

Servizi considerati

- Sala lettura
- Fotocopie
- Computer a disposizione degli utenti
- Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.
- Prestito libri
- Prestito interbibliotecario e/o fornitura articoli da altre biblioteche
- Orientamento e informazioni al banco prestiti (desk)
- Consulenza per ricerche (reference)
- Incontri di formazione
- Guide video
- Sito web dei Servizi bibliotecari
- Pagina Facebook
- BiGsearch: il motore di ricerca per l'accesso alle collezioni cartacee ed elettroniche
- Accesso alle risorse elettroniche (riviste e libri online, database) da casa
- Aisberg: l'archivio istituzionale della ricerca

Il campione esaminato

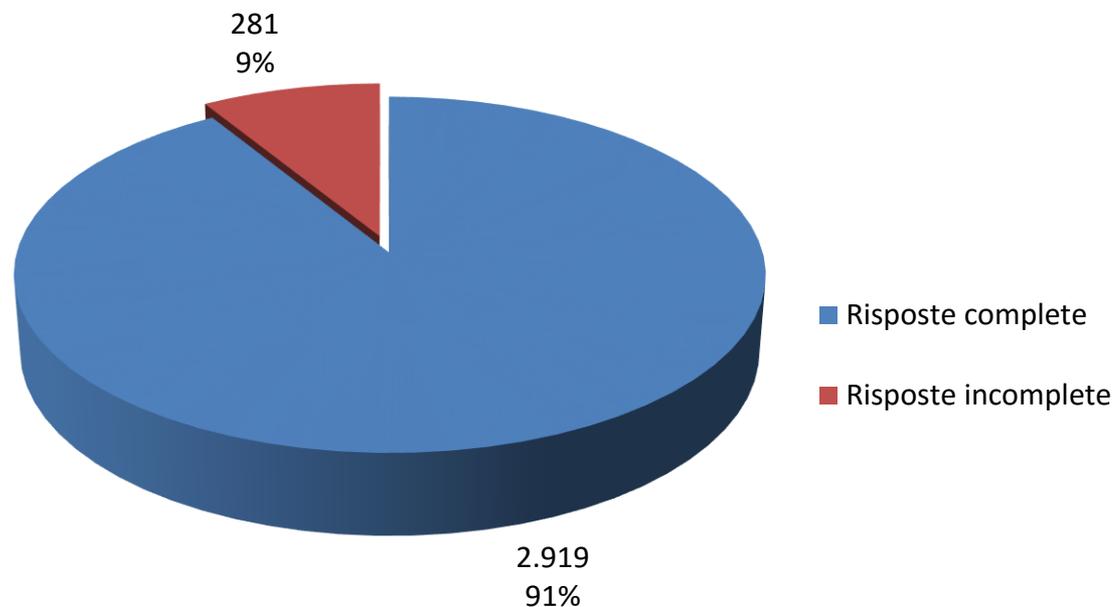
Campione e popolazione



Sono stati inviati 17.132 inviti e raccolti 3.200 questionari, pari al 19% della popolazione.

In termini di ampiezza complessiva il campione può essere considerato significativo.

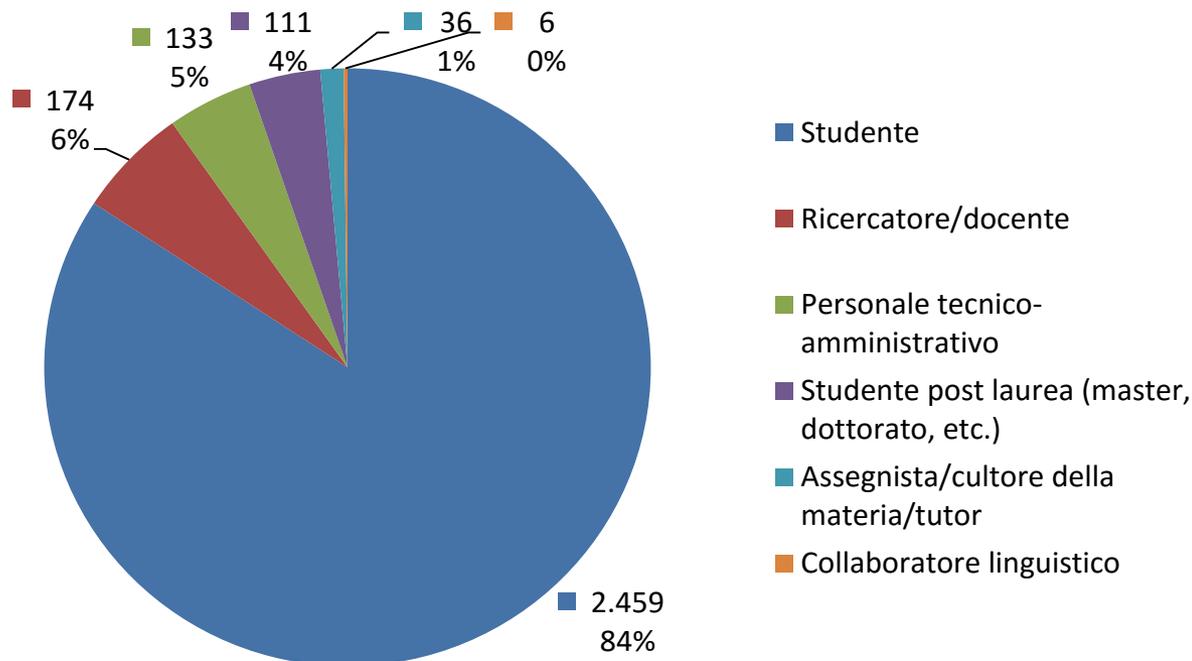
Questionari compilati



Su 3.200 questionari, 2.919 (17% della popolazione) sono stati compilati in modo completo e rappresentano il campione valido.

I questionari compilati in modo incompleto sono stati 281, pari al 9% delle risposte ricevute

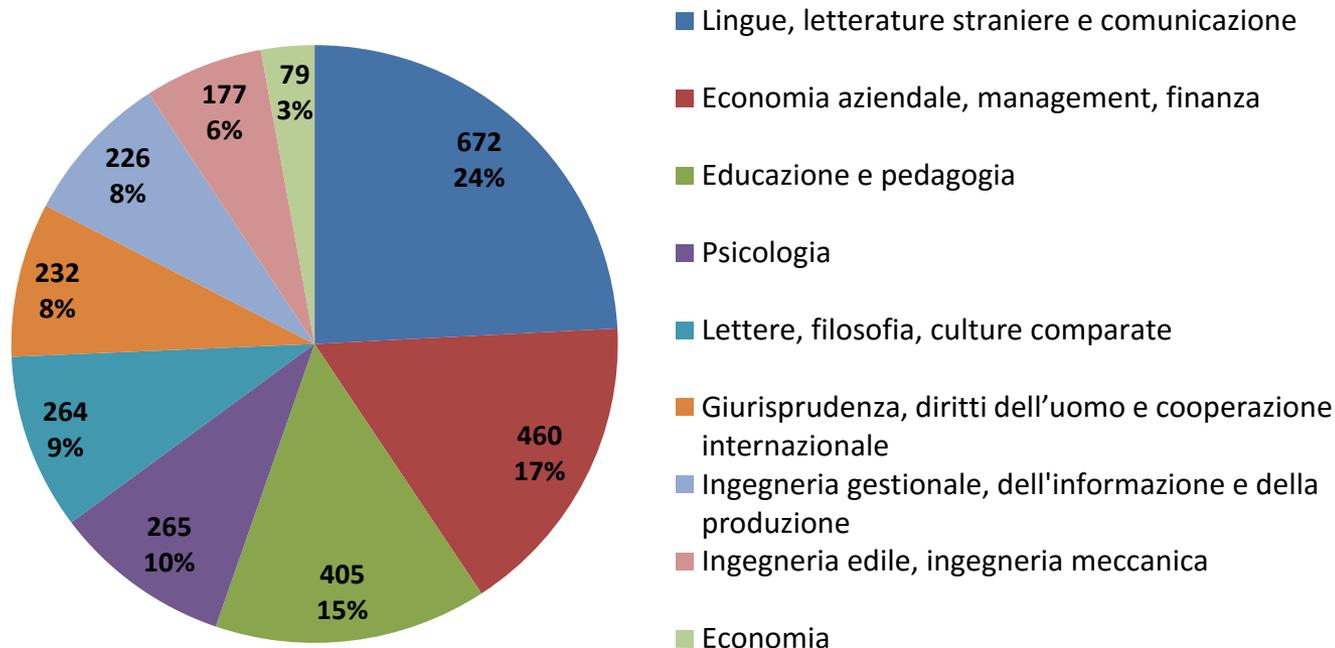
Composizione campione [1]



Le percentuali per tipologia di utente riferite al campione esaminato possono essere raffrontate con quelle della popolazione interpellata: studenti 93% (15.981), studenti post laurea 2% (278), assegnisti/cultori 1% (230), ricercatori/docenti 2% (411), personale tecnico-amministrativo 1% (218), collaboratori linguistici 0% (14).

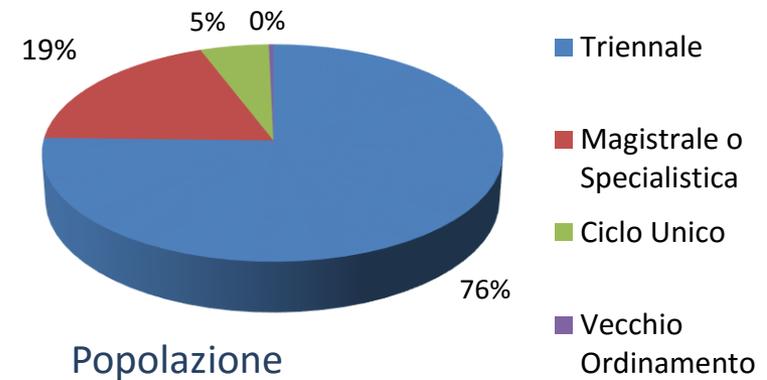
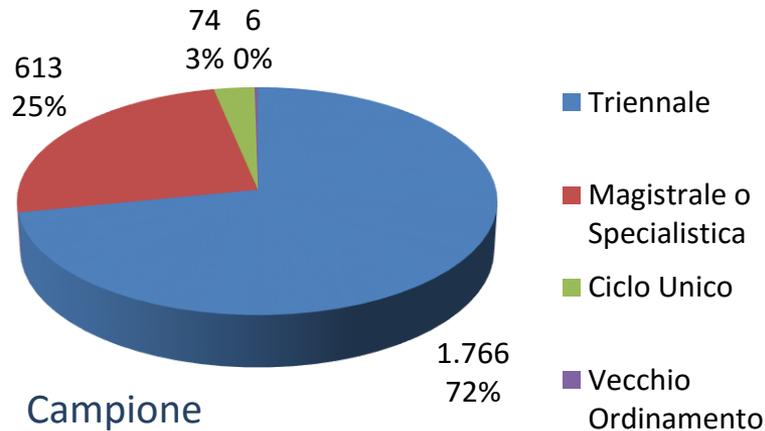
Salvo gli studenti, tutte le categorie di utenti hanno risposto in misura maggiore.

Composizione campione [2]



Le aree disciplinari più rappresentate sono: Lingue, letterature straniere e comunicazione (24%), Economia aziendale, management e finanza (17%) ed Educazione e pedagogia (15%) che insieme formano oltre la metà del campione. A seguire, con percentuali comprese tra 8% e 10%, Psicologia, Lettere, filosofia e cultura comparate, Giurisprudenza e Ingegneria gestionale, dell'informazione e della produzione. Le aree meno numerose sono quelle di Ingegneria edile e meccanica e di Economia.

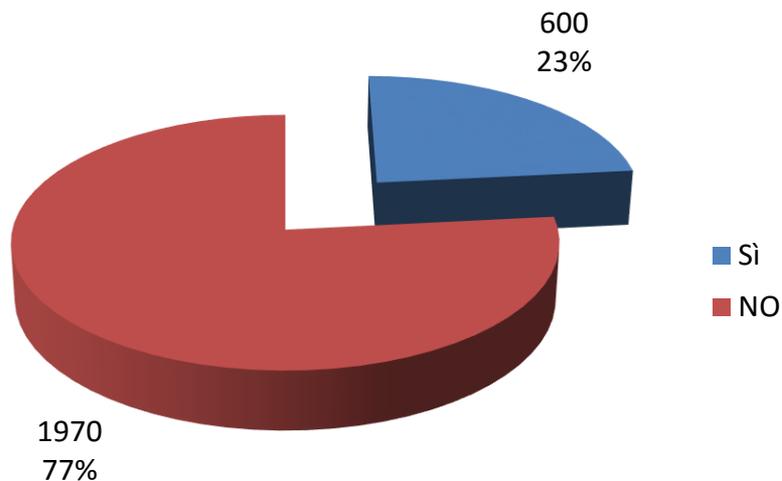
Composizione campione [3]



Rispetto alla tipologia di corso di laurea, la maggioranza è costituita da studenti dei corsi di laurea triennale (72%).

Il confronto con la distribuzione della popolazione rivela che hanno risposto in misura maggiore gli studenti dei corsi di laurea magistrale e specialistica.

Composizione campione [4]

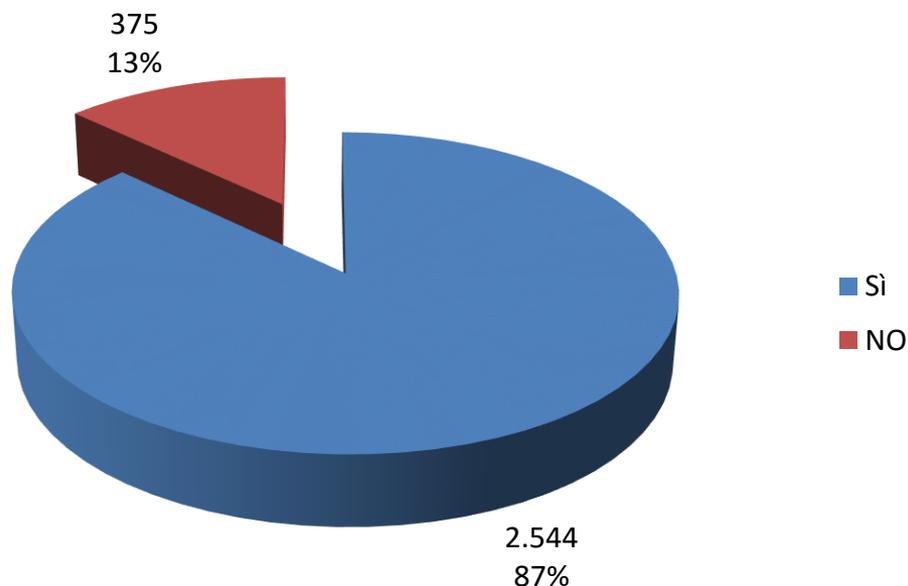


I tesisti rappresentano il 23% dei rispondenti. Di questi, 461 sono studenti e 68 studenti post laurea (master, dottorato).

Esiti dell'indagine

1. Biblioteche utilizzate

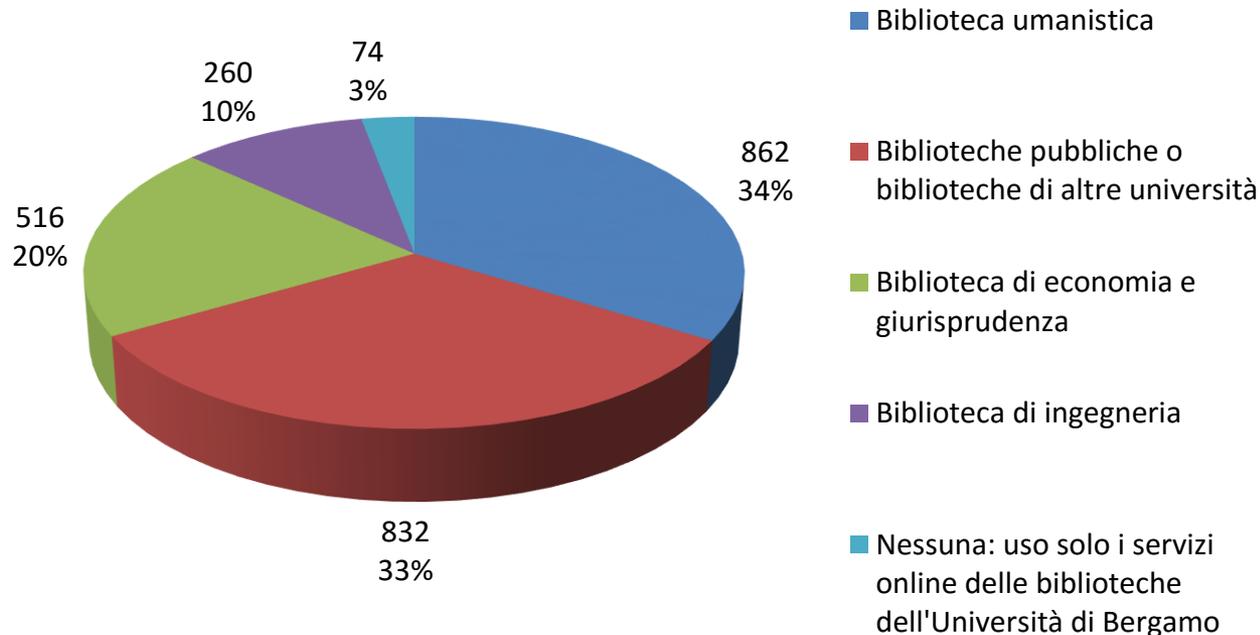
Uso di servizi bibliotecari



Il quesito riguarda l'uso dei servizi di «qualche biblioteca»: dell'Università di Bergamo o altre.

Dalle 2.919 risposte raccolte (pari al numero dei questionari completi), si ricava che solo il 13% del campione non frequenta biblioteche, in università o all'esterno. La percentuale ridotta può essere in parte attribuita a una selezione spontanea che ha trattenuto dal compilare il questionario chi ha pensato che per farlo fosse necessario utilizzare abitualmente una biblioteca.

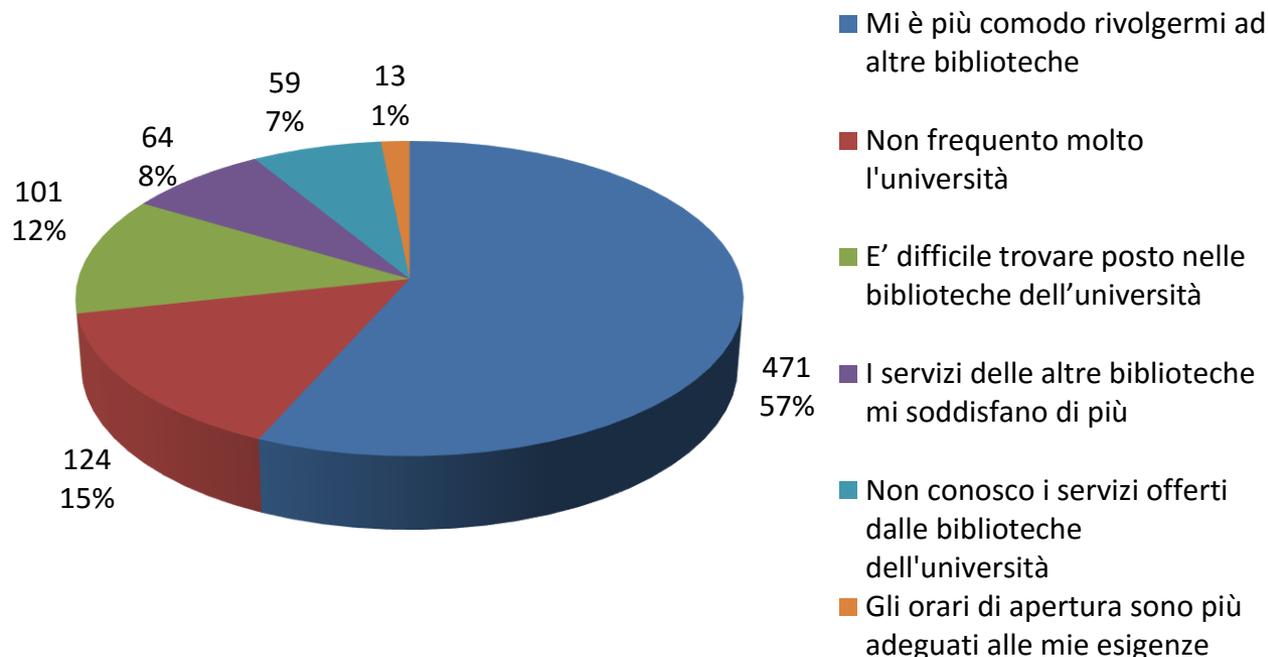
Biblioteca di riferimento



A chi ha risposto di usare i servizi di qualche biblioteca è stato chiesto di indicare la biblioteca a cui si rivolge maggiormente.

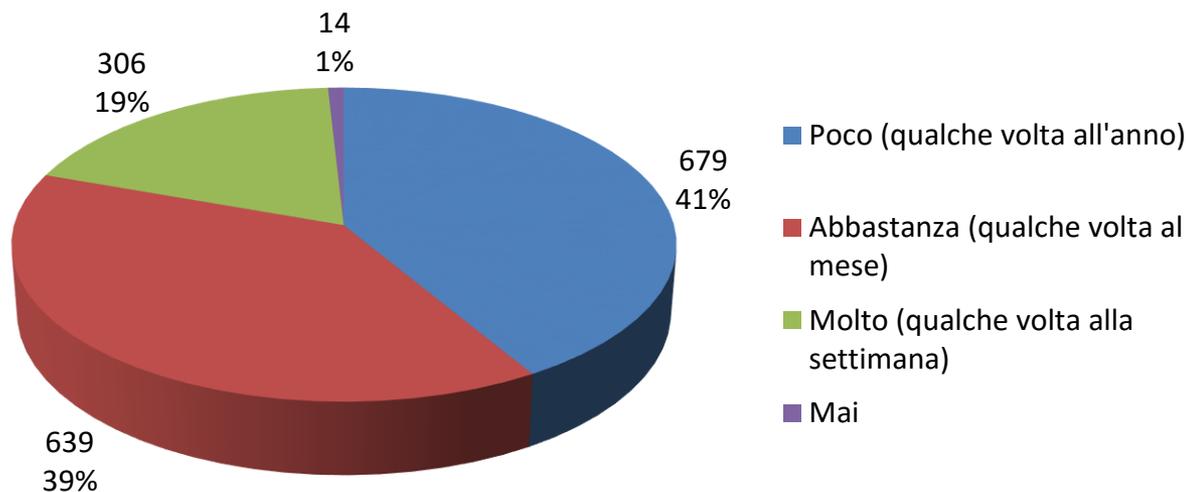
Su 2.544 rispondenti, il 64% ha come biblioteca di riferimento una delle tre biblioteche dell'ateneo; il 33% (un utente potenziale su 3) frequenta altre biblioteche; il 3% dichiara di usare solo i servizi online delle biblioteche dell'università senza necessità di rivolgersi a una biblioteca particolare.

Motivi uso altre biblioteche



A chi ha risposto di rivolgersi maggiormente a biblioteche esterne è stato chiesto di indicare il motivo: la maggior parte (57%) lo fa per comodità, il 15% non frequenta molto l'università. Non molti sono coloro che non conoscono i servizi offerti (7%) o che non ne sono soddisfatti (8%). Solo l'1% trova altrove orari di apertura più adeguati. Considerevole è invece la percentuale di chi indica la scarsità di posti come ragione della preferenza per altre biblioteche: il 12%.

Frequentazione biblioteca

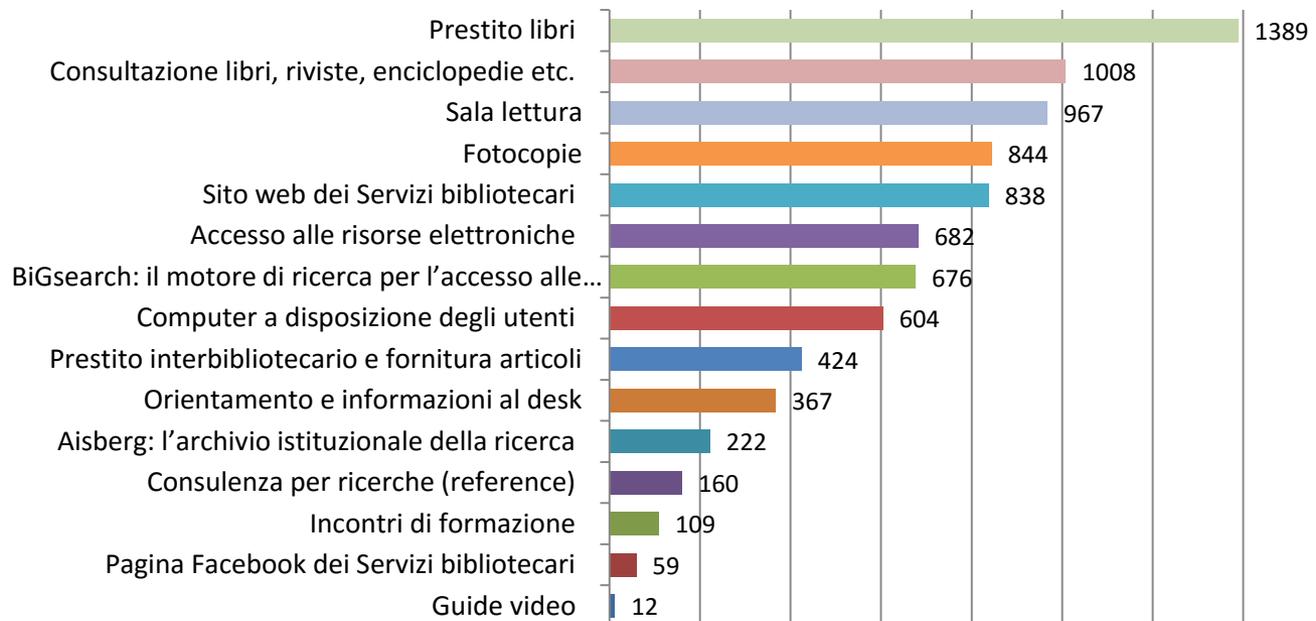


A chi utilizza le biblioteche dell'università (1.638 persone) è stato chiesto di indicare il grado di frequentazione: il 41% frequenta la biblioteca qualche volta all'anno (poco), il 39% qualche volta al mese (abbastanza) e il 19% qualche volta alla settimana (molto); solo l'1% non la frequenta mai. La media di frequentazione su scala a 4 valori è pari a 2,76.

Esiti dell'indagine

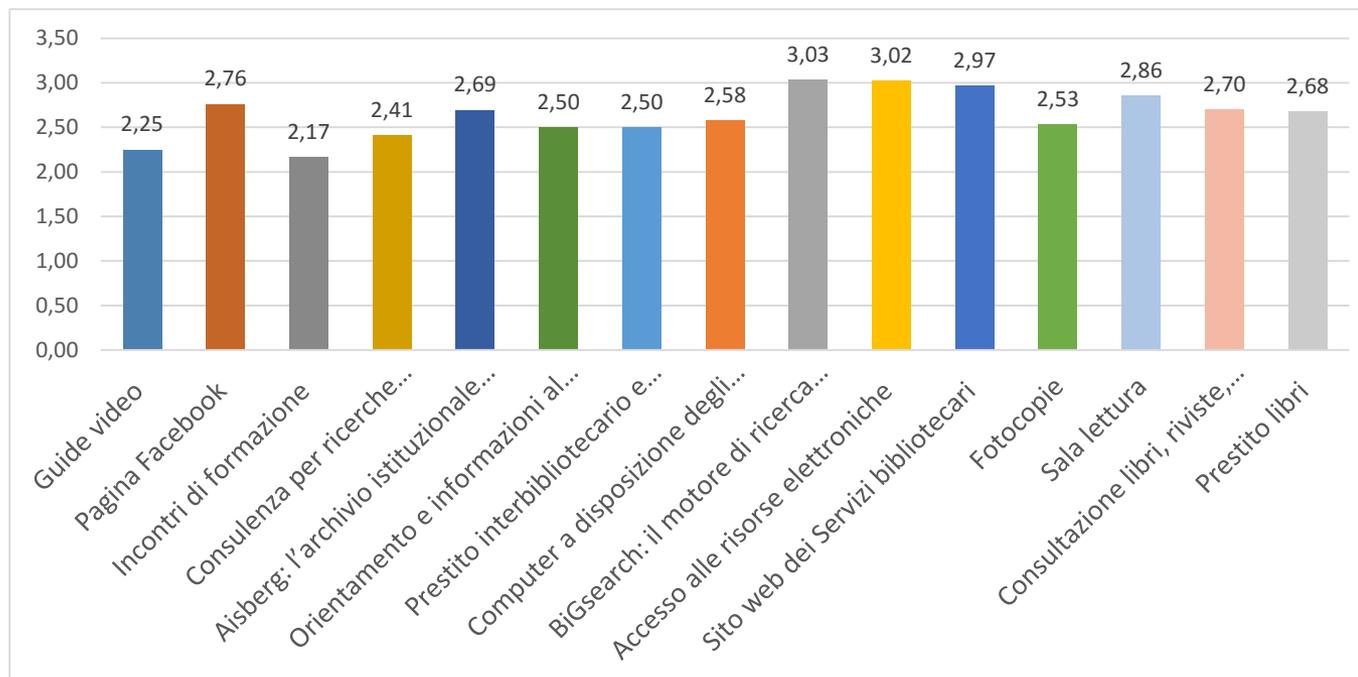
2. Servizi bibliotecari: uso, soddisfazione e
importanza

Servizi utilizzati



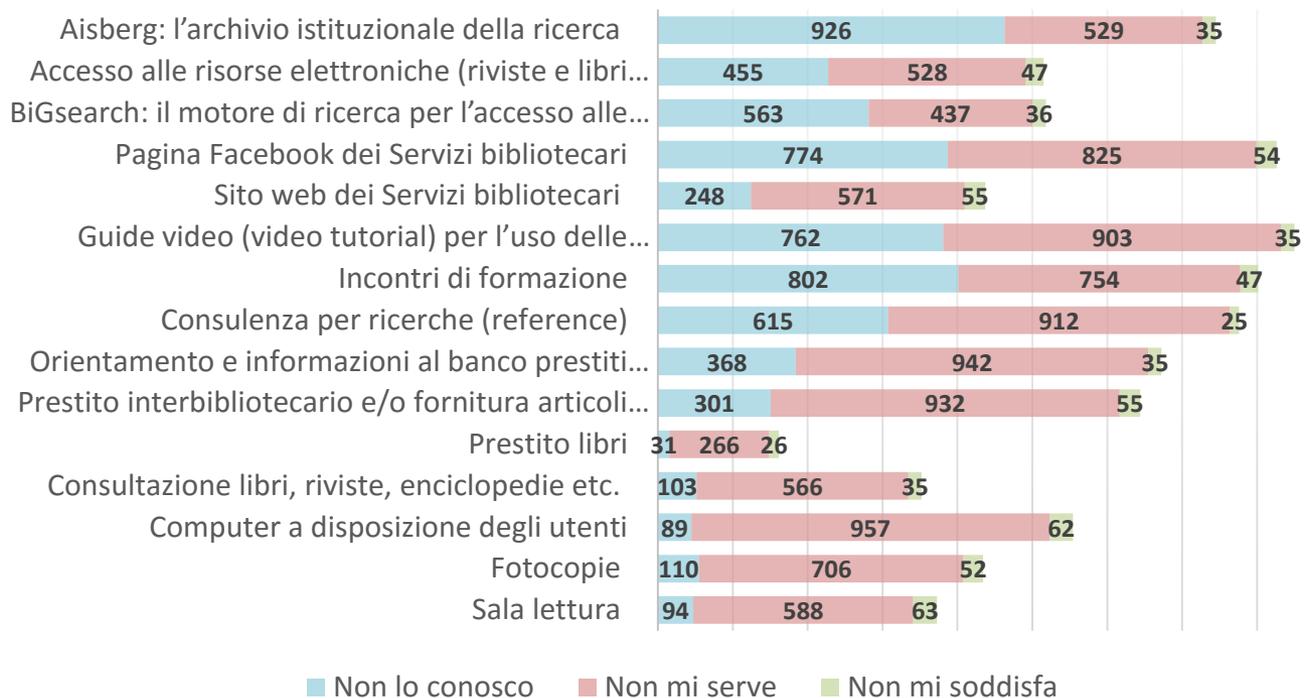
A chi utilizza i servizi delle biblioteche dell'Università (1.712 persone) è stato chiesto di indicare quali sono i servizi che usa abitualmente o che ha usato almeno una volta, selezionando una o più voci: prestito libri, consultazione, sala lettura e fotocopie sono, nell'ordine, i servizi più usati, seguiti dai servizi per l'accesso a informazioni e contenuti: sito web, risorse elettroniche e BiGsearch.

Grado d'uso dei servizi



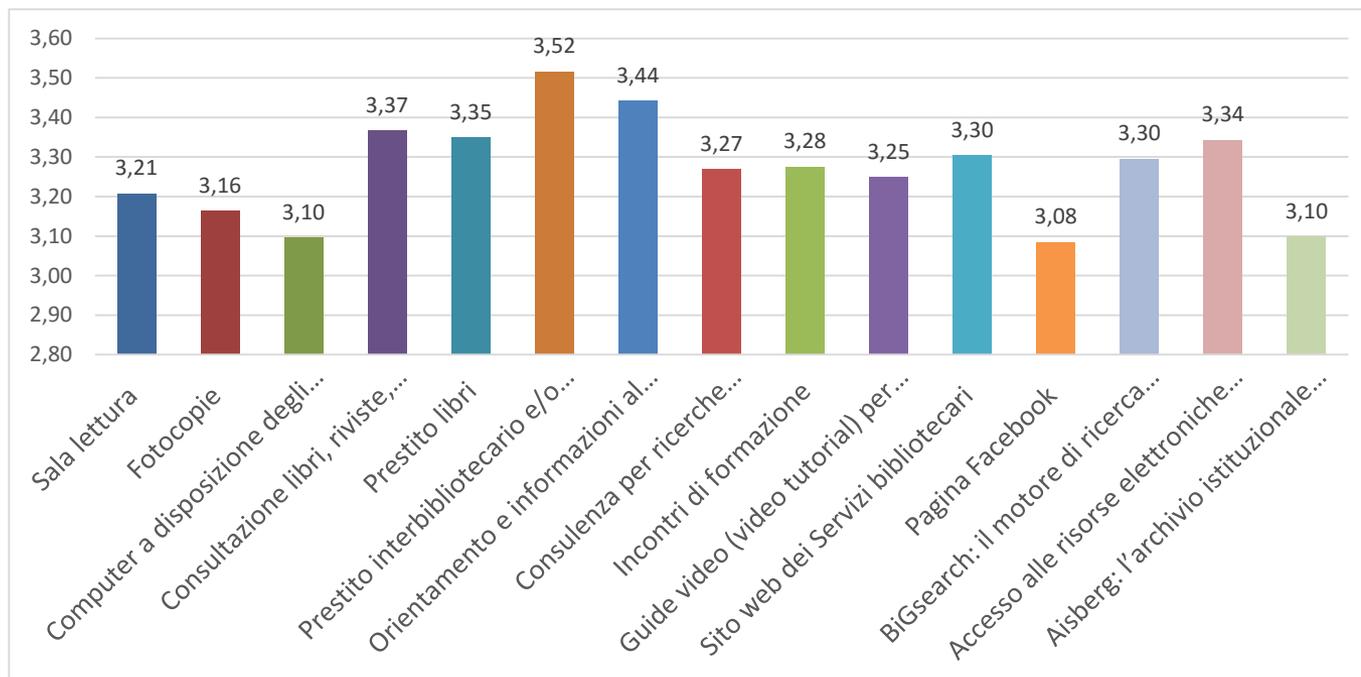
Agli stessi utenti è stato poi chiesto di indicare, su una scala analoga a quella del grado di frequentazione, il grado d'uso dei servizi bibliotecari selezionati nella domanda precedente: i servizi usati più spesso sono BiGsearch, il motore di ricerca per l'accesso alle collezioni su carta e online (3,03/4), l'accesso alle risorse elettroniche (3,02/4) e il sito web (2,97/4); guide video (2,25/4) e incontri di formazione (2,17/4) sono i servizi usati con minor frequenza.

Motivi del mancato uso



Sempre agli stessi utenti è stato chiesto di indicare i motivi del mancato uso di alcuni servizi. I servizi meno conosciuti sono nell'ordine: Aisberg (l'archivio istituzionale di ateneo), gli incontri di formazione, la pagina Facebook e le guide video. I servizi che servono a meno persone sono i PC, l'orientamento (quick reference), i servizi interbibliotecari e la consulenza (reference). La sala lettura e i PC sono i servizi con il maggior numero di utenti non soddisfatti.

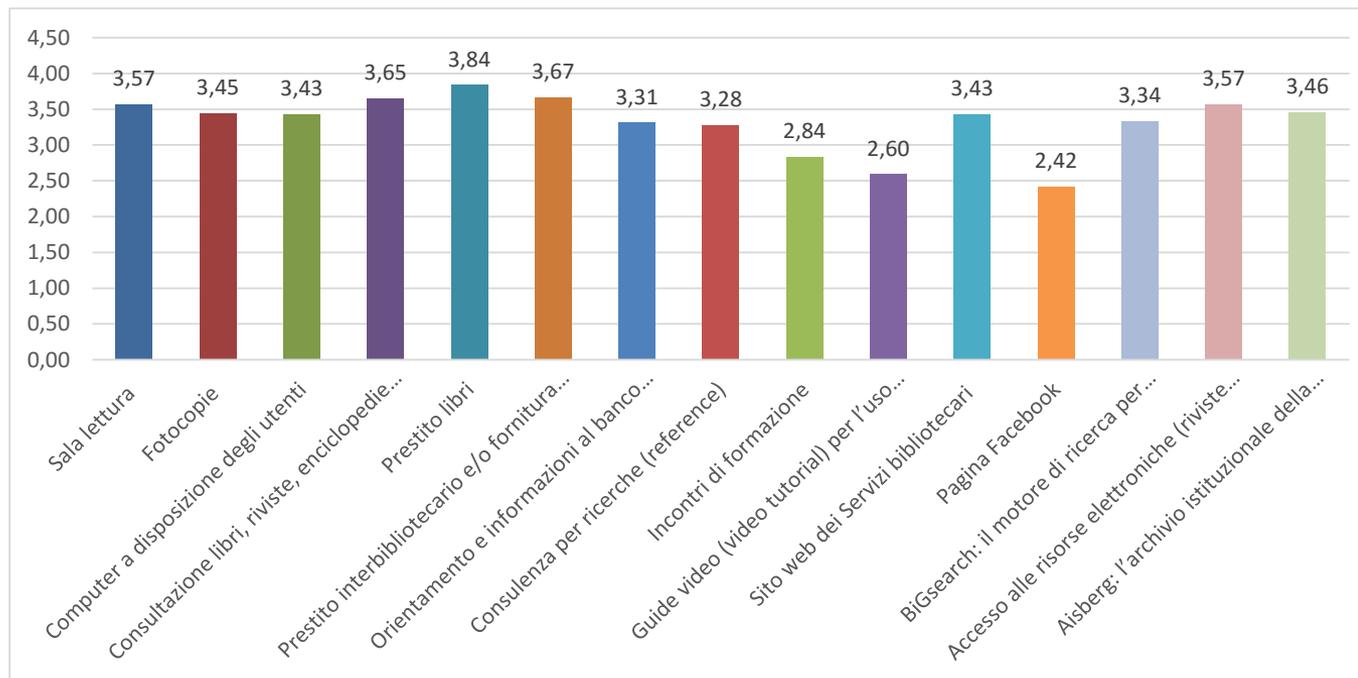
Soddisfazione



A chi utilizza i servizi offerti (1.712 utenti) è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione per i servizi usati nella scala a 4 valori (per nulla, poco, abbastanza, molto). Il grafico riporta le medie ottenute.

I servizi meno soddisfacenti sono, nell'ordine, la pagina Facebook, Aisberg e i PC, le fotocopie e la sala lettura. I servizi interbibliotecari, l'orientamento (quick reference), la consultazione, il prestito e l'accesso alle risorse elettroniche quelli più soddisfacenti. La media delle valutazioni espresse per i 15 servizi è pari a 3,27/4 corrispondente a 8,18/10.

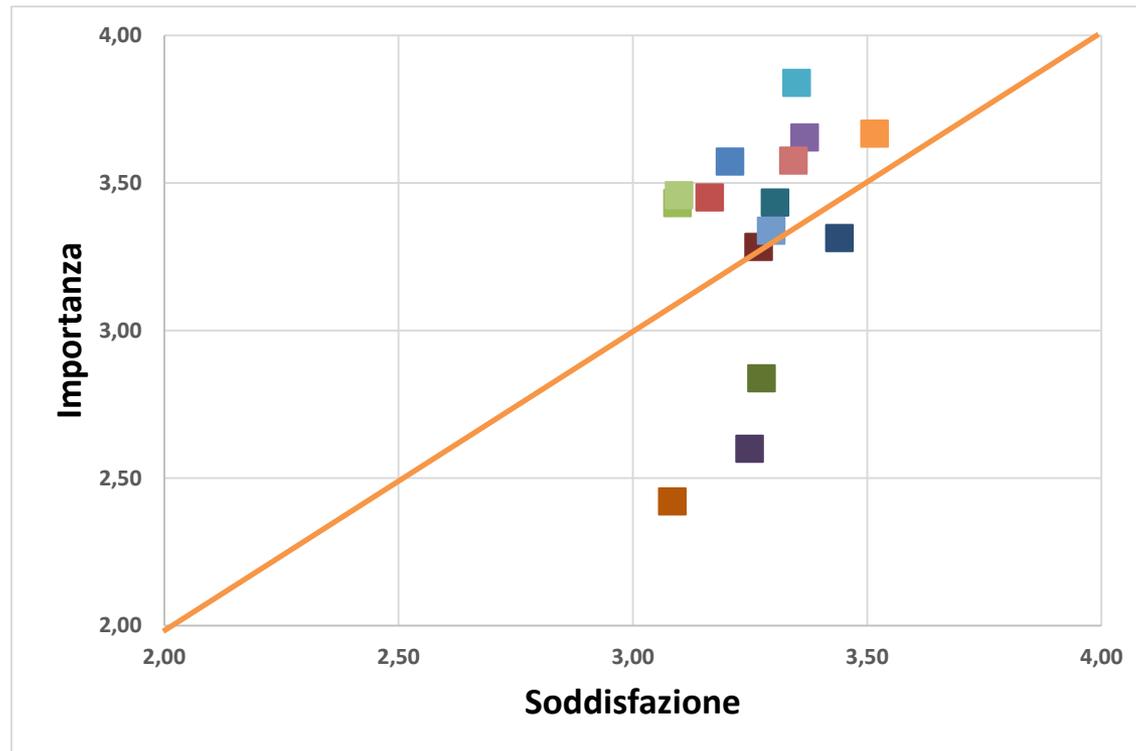
Importanza



A tutti (2.919 persone) è stato chiesto di indicare il grado di importanza attribuito a diversi servizi di un sistema bibliotecario accademico, sempre nella scala 1-4. Il grafico riporta le medie ottenute.

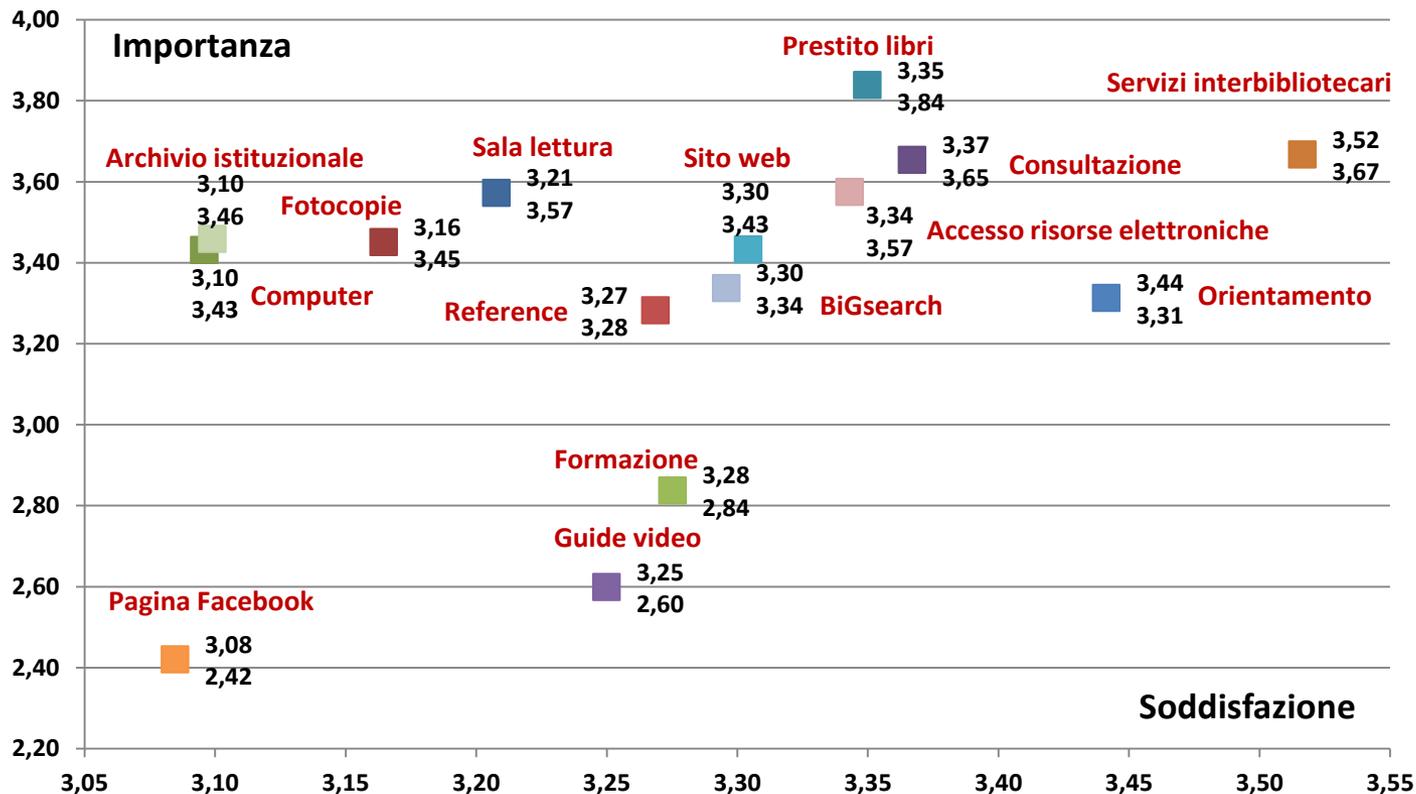
Il prestito libri, i servizi interbibliotecari, la consultazione, la sala lettura e l'accesso alle risorse elettroniche sono ritenuti i servizi più importanti. La pagina Facebook, le guide video e gli incontri di formazione quelli meno importanti.

Importanza vs soddisfazione [1]



Dal confronto dei giudizi di soddisfazione e importanza emerge un quadro positivo: il grado di soddisfazione è molto vicino a quello d'importanza per la maggior parte dei servizi e in alcuni casi è superiore.

Importanza vs soddisfazione [2]

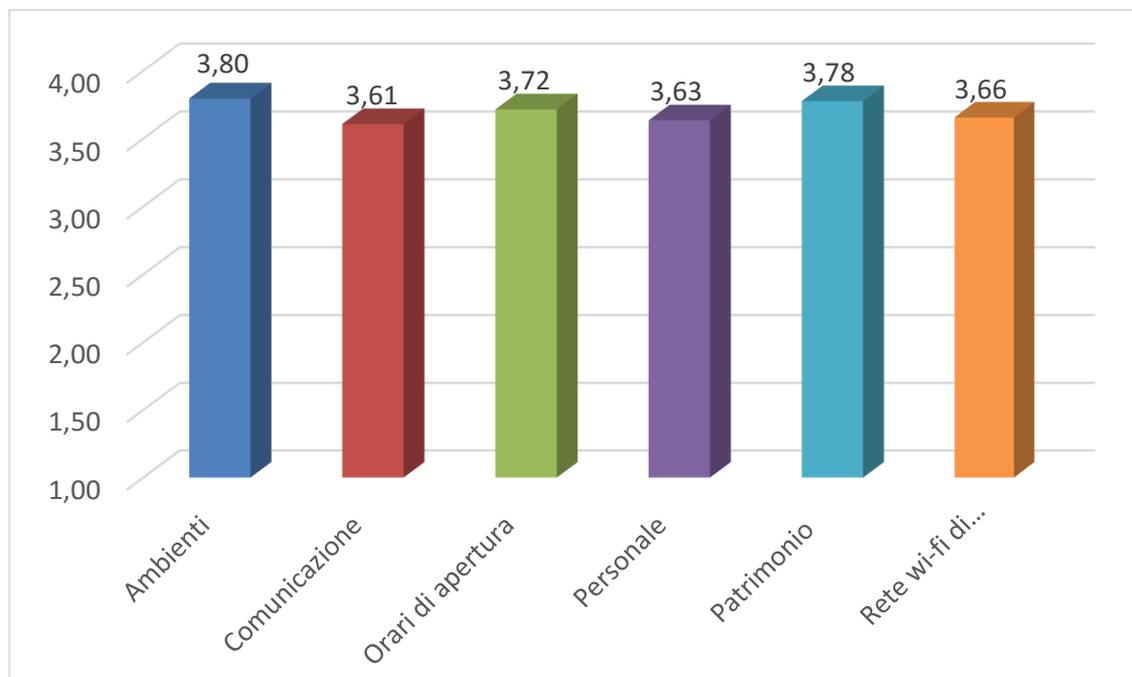


Il grado di soddisfazione è superiore a quello di importanza per: pagina Facebook (+0,66), guide video (+0,65), incontri di formazione (+0,44) e orientamento (+0,13). Il rapporto è invece invertito in modo più accentuato per: prestito libri (-0,49), sala lettura e Aisberg (-0,36), PC utenti (-0,33) e, fotocopie e consultazione (-0,29).

Esiti dell'indagine

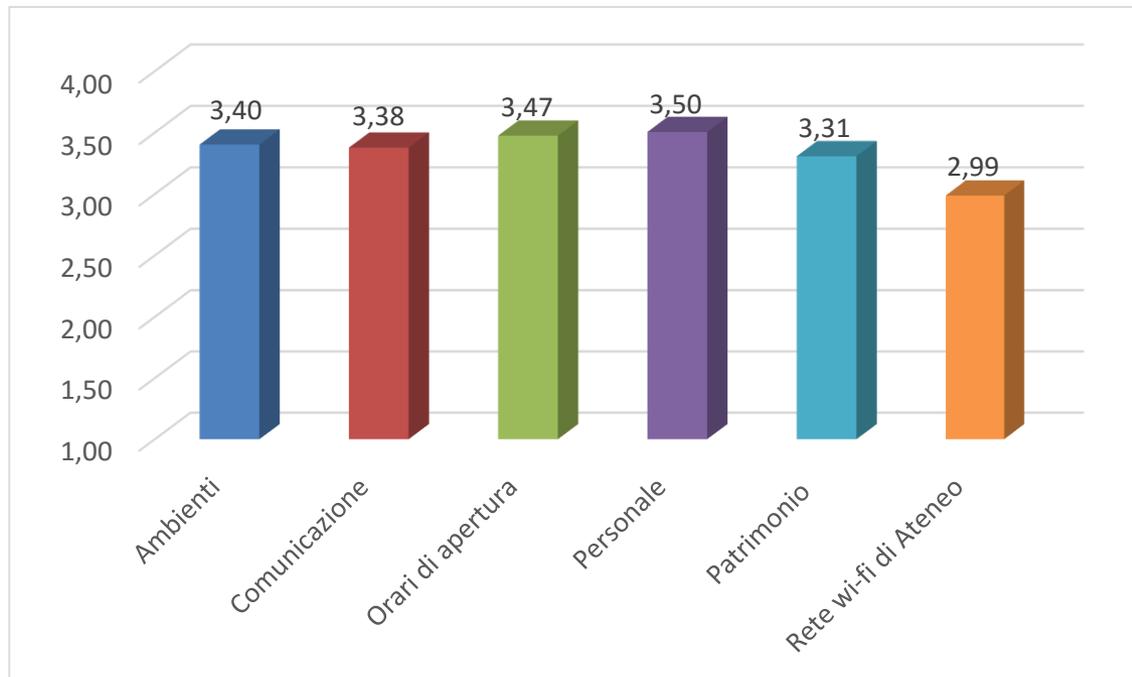
3. Aspetti trasversali: importanza e soddisfazione

Aspetti trasversali: importanza



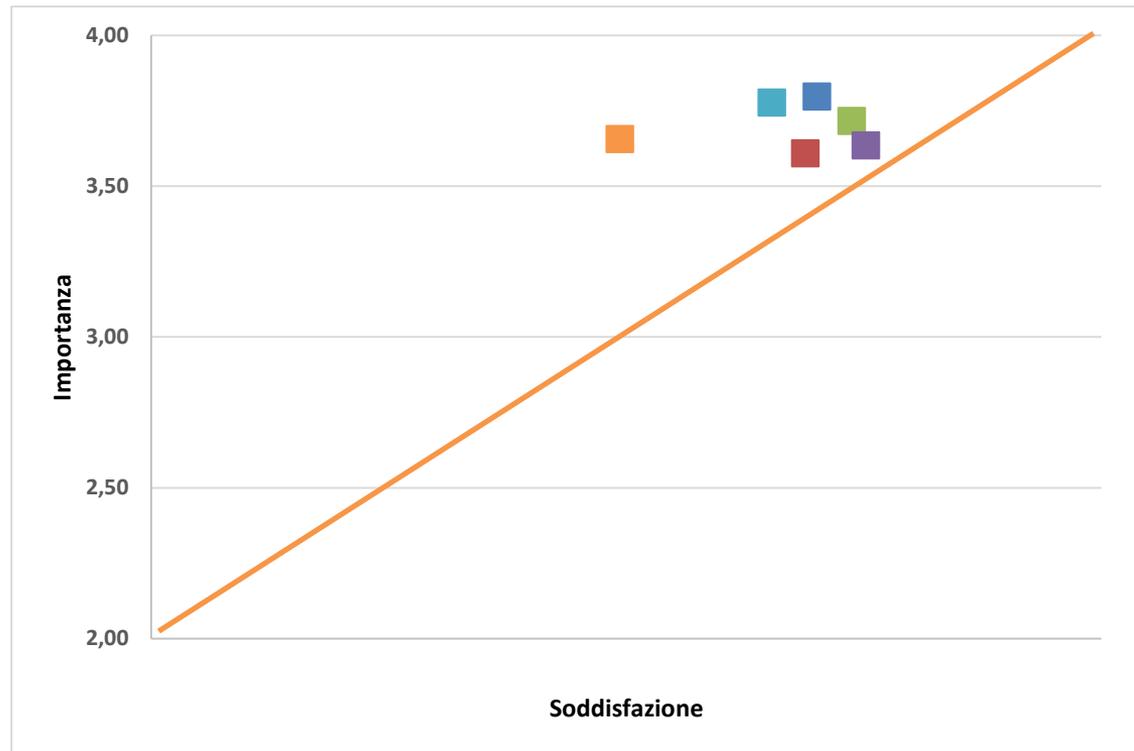
A tutti (2.919 persone) è stato chiesto di indicare il grado di importanza attribuito ad alcuni aspetti di una biblioteca universitaria, sempre nella scala 1-4 (il grafico riporta le medie ottenute): gli ambienti e il patrimonio bibliografico (libri, riviste, ebook, ejournal etc.) sono ritenuti i più importanti; la comunicazione (in biblioteca, per email, sul sito) e il personale i meno importanti.

Aspetti trasversali: soddisfazione



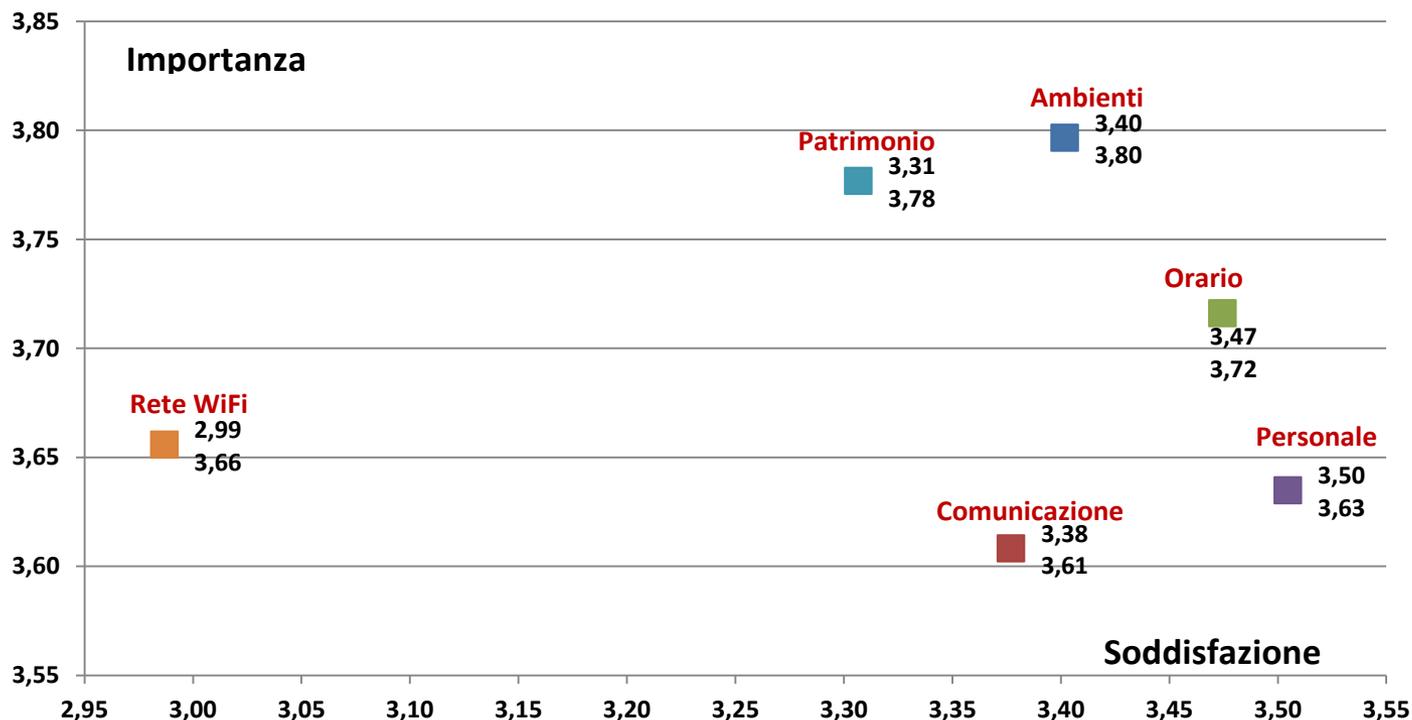
A chi frequenta le biblioteche (1.712 utenti) è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione rispetto agli stessi aspetti, sempre nella scala 1-4 (il grafico riporta le medie ottenute): il personale e gli orari di apertura sono i più soddisfacenti, mentre la rete WiFi e il patrimonio sono quelli meno soddisfacenti. La media delle valutazioni espresse rispetto ai 6 aspetti è pari a $3,34/4$ corrispondente a $8,35/10$.

Importanza vs soddisfazione [1]



Dal confronto dei giudizi di soddisfazione e importanza emerge un quadro abbastanza positivo: il grado di soddisfazione è molto vicino a quello d'importanza per la maggior parte dei servizi.

Importanza vs soddisfazione [2]

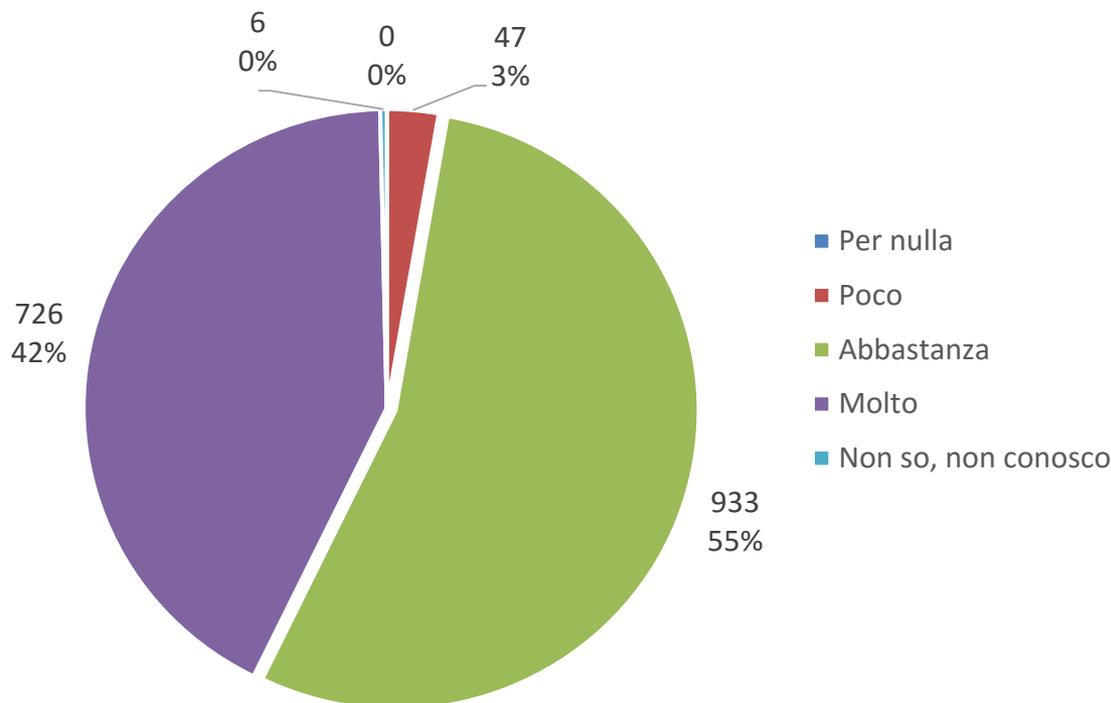


Il grado di soddisfazione è inferiore a quello di importanza nel seguente ordine decrescente: rete WiFi (-0,67), patrimonio (-0,47), ambienti (-0,40), orari di apertura (-0,24), comunicazione (-0,23), personale (-0,13).

Esiti dell'indagine

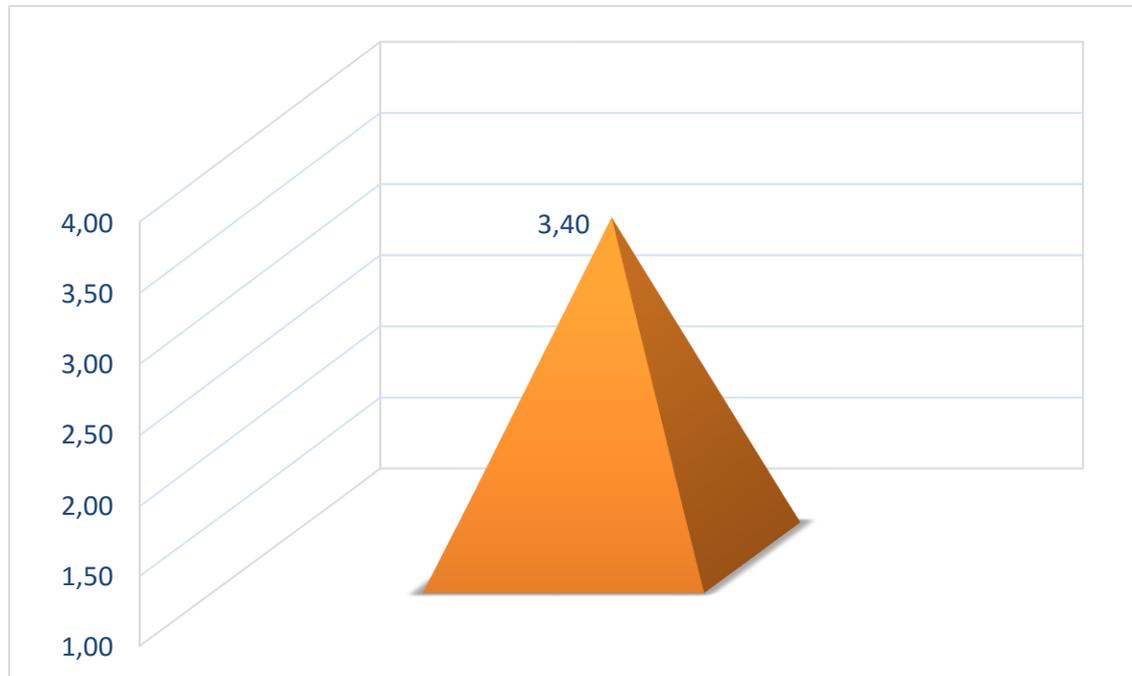
4. Percezione complessiva

Soddisfazione complessiva [1]



A chi utilizza i servizi delle biblioteche (1.712 persone) è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione complessiva, sempre nella scala 1-4, fornendo la possibilità di non rispondere: il 55% è abbastanza soddisfatto e il 42% è molto soddisfatto. Solo il 3% è poco soddisfatto. Nessuno si dichiara per nulla soddisfatto.

Soddisfazione complessiva [2]



Il punteggio medio derivante da 1.706 risposte valide è pari a 3,40/4, corrispondente a 8,50/10.

Esiti dell'indagine

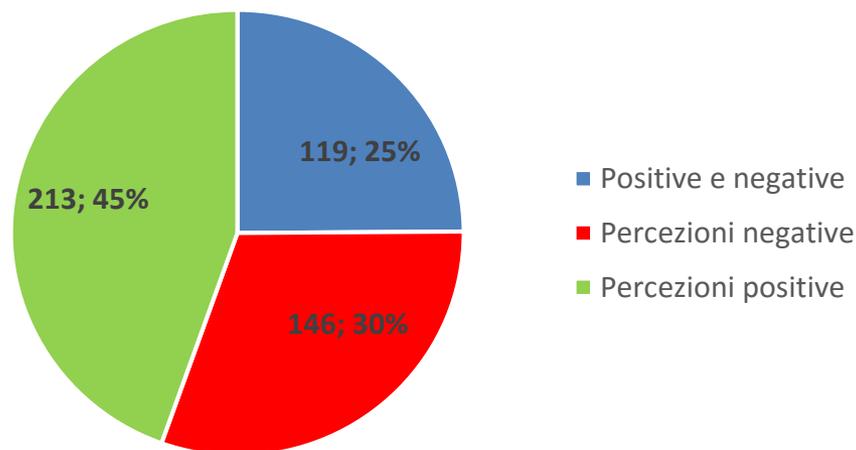
5. Risposte aperte

A chi ha espresso una valutazione complessiva dei servizi bibliotecari (1.712 persone) è stato chiesto di esplicitarne i motivi.

Le risposte pertinenti (478 persone) esprimono sia motivi di soddisfazione che motivi di insoddisfazione.

La maggior parte delle risposte (213) esprime soddisfazione; nel 39% dei casi (83 risposte) non legata ad aspetti e/o servizi particolari.

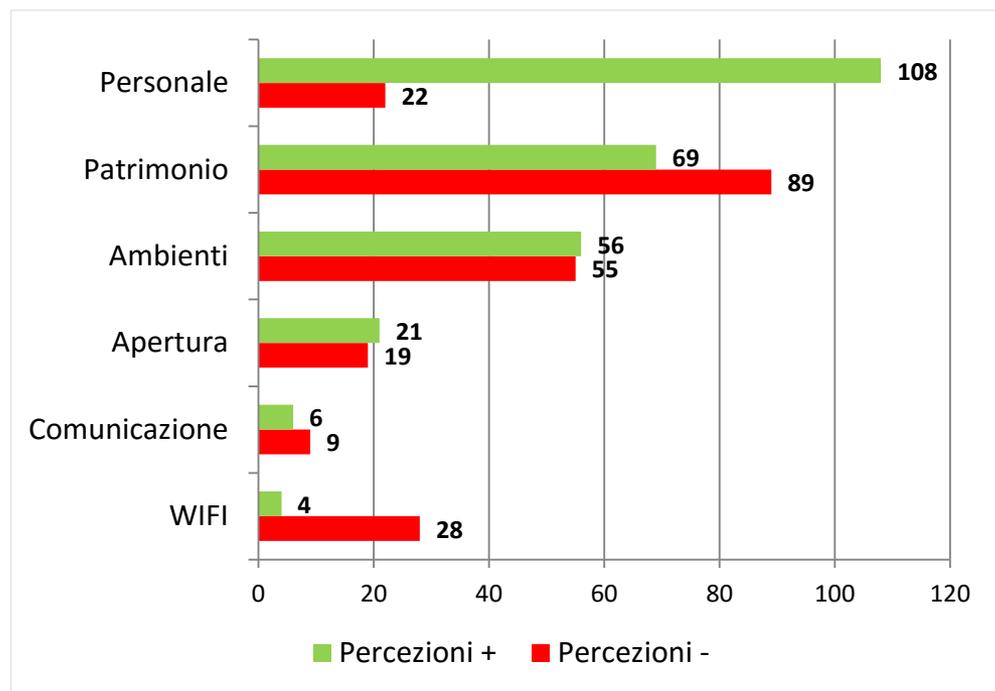
Le percezioni negative sono sempre riferite ad aspetti e/o servizi specifici.



119 risposte combinano una soddisfazione, talvolta generica altre volte legata ad aspetti e/o servizi particolari, con la rilevazione di alcune criticità.

Percezioni: aspetti trasversali

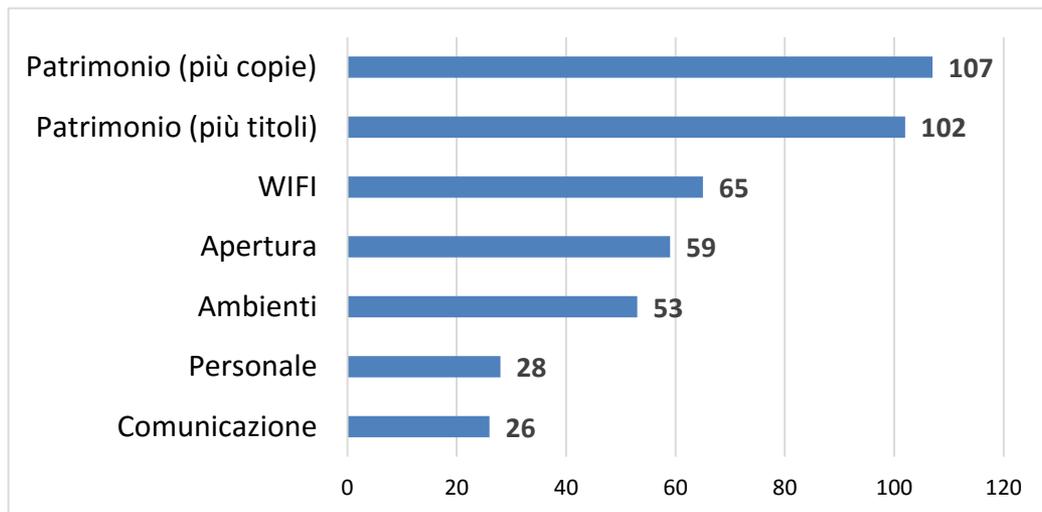
L'analisi delle risposte riguardanti gli aspetti trasversali ai servizi di una biblioteca mostra il netto prevalere di percezioni positive rispetto al personale; il sostanziale equilibrio di valutazioni positive e negative per ambienti e orari di apertura; il prevalere in misura diversamente accentuata di percezioni negative riguardo a, nell'ordine, comunicazione, patrimonio e rete WiFi.



L'insoddisfazione è più frequentemente espressa per, nell'ordine: il patrimonio (ricchezza e aggiornamento delle collezioni, numero di copie dei testi didattici), gli ambienti (qualità dell'aria e temperatura) e la rete WiFi (lentezza e instabilità).

Suggerimenti: aspetti trasversali

Sono 604 gli utenti che rispondono in modo pertinente alla richiesta di suggerimenti per migliorare i servizi bibliotecari. Molti suggerimenti riguardano aspetti trasversali ai servizi di una biblioteca.



Quasi il 50% dei suggerimenti ha per oggetto le collezioni disponibili (Patrimonio) che si chiede di arricchire incrementando sia le fonti (più libri, riviste, risorse elettroniche) sia le copie dei testi didattici.

Dopo il patrimonio, l'aspetto che più si chiede di migliorare è il funzionamento della rete WiFi. Numerosi anche i suggerimenti riguardanti l'apertura che si vorrebbe più estesa, in particolare la sera e il sabato, e la qualità degli ambienti, dove prevale la richiesta di un sistema di climatizzazione e trattamento dell'aria adeguato.

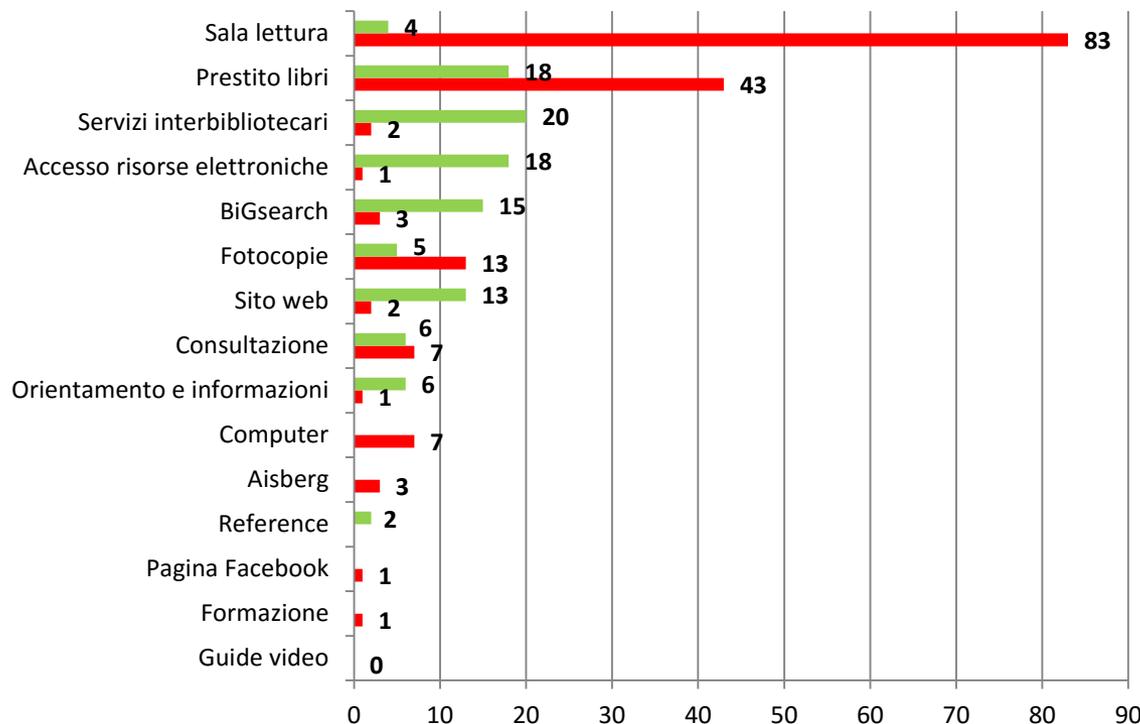
Meno numerosi i suggerimenti riguardanti il personale, che dovrebbe essere più disponibile oltre che più attento e puntuale nel perseguire comportamenti scorretti, e la comunicazione, che dovrebbe essere più efficace nel promuovere la conoscenza e l'uso dei servizi a disposizione.

Percezioni: servizi

L'analisi delle risposte riguardanti i servizi mostra la prevalenza di percezioni positive rispetto a: servizi interbibliotecari, accesso alle risorse elettroniche, BiGsearch, sito web, orientamento e informazioni.

Tutte di segno negativo le risposte riguardanti PC (insufficienti per numero e prestazioni) e Aisberg (complessità/macchinosità).

Poco significativo, data la scarsità di risposte, l'esito ottenuto per reference, pagina Facebook, incontri di formazione e guide video.



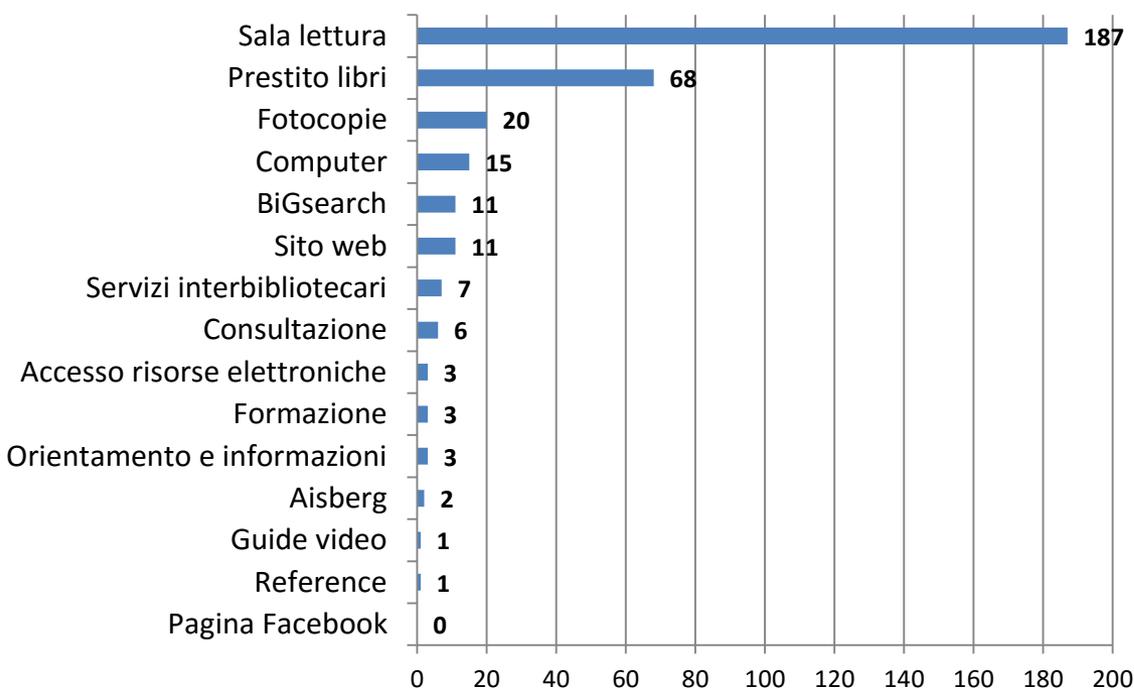
Numerose e nettamente prevalenti le percezioni negative riguardanti la sala lettura (quasi tutte motivate dalla carenza di spazi e posti), il servizio di prestito (in massima parte dovute al numero insufficiente di copie dei testi d'esame e alla durata ridotta del loro prestito) e fotocopie (macchine insufficienti, manutenzione carente).

Suggerimenti: servizi

Sala lettura e prestito sono i servizi su cui si concentra la gran parte delle aspettative di miglioramento. I suggerimenti per il miglioramento della sala lettura riguardano in larghissima parte (160 su 187) l'incremento di spazi e posti. I restanti riguardano la gestione dell'ambiente: maggiore controllo e rispetto delle regole.

I suggerimenti per il servizio di prestito riguardano l'estensione della durata dei prestiti, in particolare per i testi della didattica.

Per migliorare il servizio fotocopie, si chiedono più macchine, la riduzione di tempi di blocco e la possibilità di ricaricare la tessera sul posto.



Per i PC a disposizione si suggerisce di aumentare le postazioni e di aggiornare i modelli. Per BiGsearch e Sito web di facilitare l'accesso e la ricerca e di migliorare chiarezza e accessibilità.

Meno significativi, anche per il basso numero di risposte, i suggerimenti forniti per gli altri servizi.

Analisi dei risultati

I dati sull'uso dei servizi bibliotecari evidenziano gradi e frequenze d'uso differenti aggregabili secondo classi di servizi.

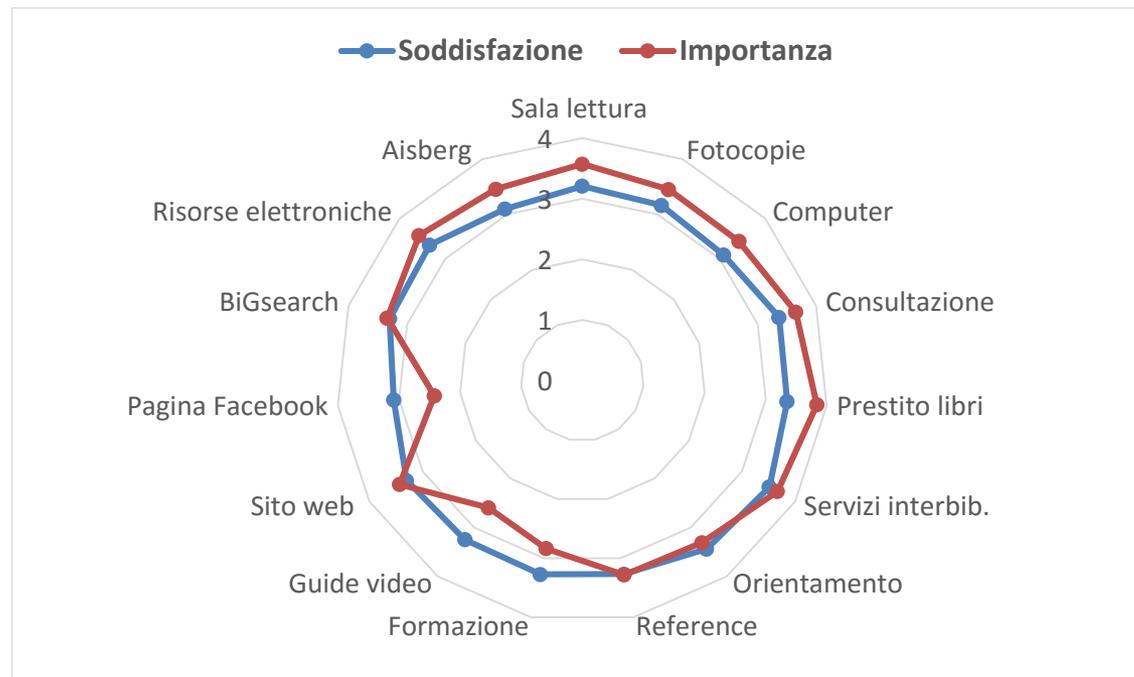
- Il numero di utenti potenziali che si rivolgono maggiormente ad altre biblioteche è elevato: 33%. Questa preferenza è in gran parte motivata da maggiore comodità o scarsa presenza in università.
- Non trascurabile è il numero di coloro che indicano come ragione la scarsità di posti di lettura delle biblioteche universitarie: 12%.
- L'importanza della biblioteca come ambiente per lo studio è confermata dal dato dei servizi più usati: prestito, consultazione, sala lettura e fotocopie.

Servizi: uso [2]

- I servizi usati più spesso sono invece quelli della biblioteca come servizio di accesso a informazioni e contenuti: BiGsearch, accesso alle risorse elettroniche e sito web;
- I servizi meno usati sono al tempo stesso i meno conosciuti: Aisberg, reference, incontri di formazione, pagina Facebook e guide video; servizi che riguardano la produzione e la diffusione di contenuti a opera della biblioteca.

Servizi: valutazione [1]

Il grafico sottostante mette a confronto giudizio di importanza e grado di soddisfazione rilevati per i servizi.



Servizi: valutazione [2]

Sintetizzando i dati più rilevanti su soddisfazione e importanza rispetto a servizi offerti, si può osservare che:

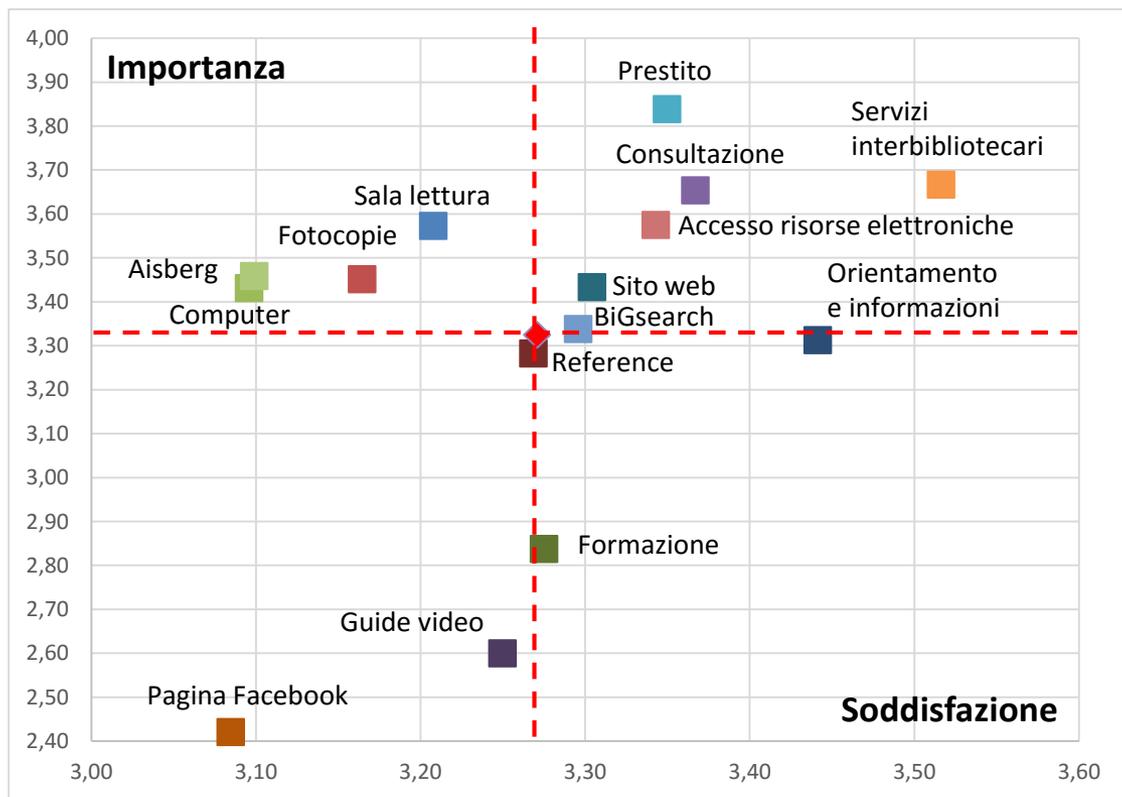
- i servizi ritenuti più importanti sono nell'ordine: prestito libri, servizi interbibliotecari, consultazione, accesso alle risorse elettroniche e sala lettura;
- con la sola eccezione dei servizi interbibliotecari, il cui uso è legato a bisogni specifici, gli stessi servizi risultano essere i più usati o, nel caso dell'accesso alle risorse elettroniche, usati con maggior frequenza;
- gli stessi servizi ottengono anche gli indici di soddisfazione media più elevati, salvo la sala lettura che, oltre a distanziarsi dagli altri, risulta il servizio con il secondo maggior differenziale tra indice di importanza e indice di soddisfazione.

Servizi: valutazione [3]

- i servizi ritenuti meno importanti sono nell'ordine: consulenza (reference), incontri di formazione, guide video e pagina Facebook;
- il giudizio d'importanza trova in questo caso pieno riscontro nei dati d'uso dove gli stessi servizi risultano i meno usati sia per numero di utenti sia per frequenza di utilizzo, con la sola eccezione, in quest'ultimo caso, della pagina Facebook;
- sempre ad eccezione della Pagina Facebook, gli stessi servizi ottengono indici di soddisfazione intermedi e per tutti il grado di soddisfazione rilevato è maggiore o pressoché pari al grado di importanza attribuito.

Servizi: valutazione [4]

Nel grafico sottostante i servizi valutati sono posizionati nei quadranti determinati dall'incrocio delle rette dei valori medi degli indici di importanza e soddisfazione.

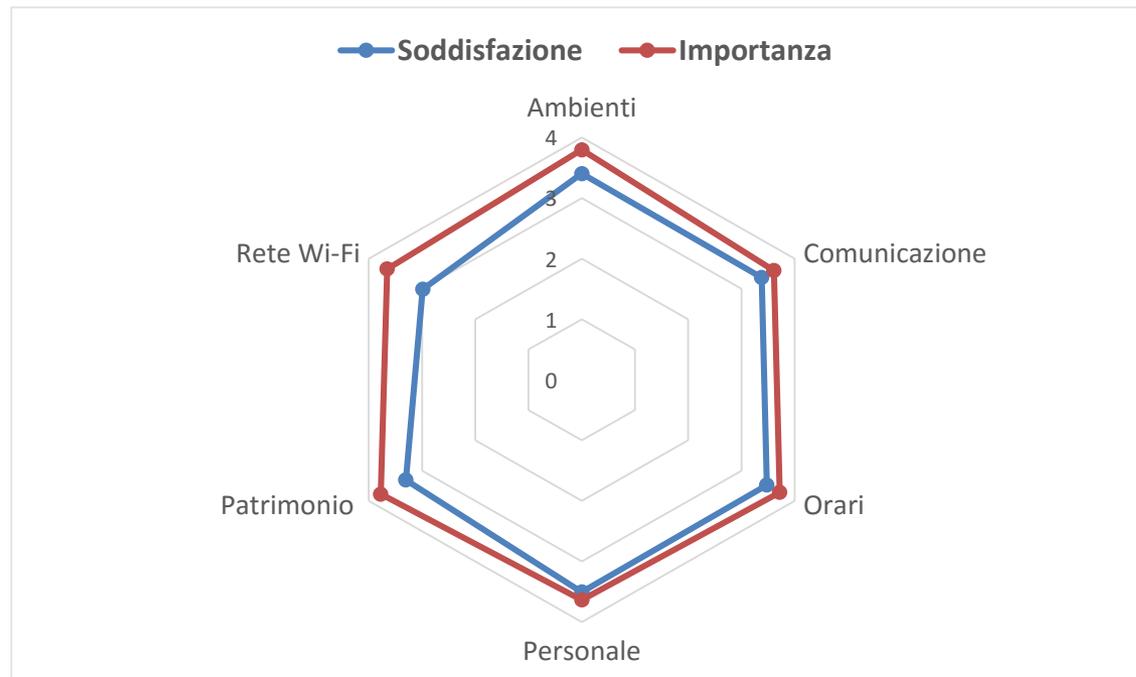


L'indice di importanza dei servizi dei quadranti superiori è maggiore della media. L'indice di soddisfazione è superiore alla media per i servizi del quadrante di destra, inferiore per quelli del quadrante di sinistra. I servizi del quadrante di destra sono da monitorare e mantenere/migliorare. Quelli del quadrante di sinistra sono ambiti prioritari per azioni di miglioramento.

L'indice di importanza dei servizi dei quadranti inferiori è minore della media. Quello di soddisfazione inferiore o prossimo alla media e maggiore dell'indice di importanza. Sono servizi poco noti/usati e da valorizzare.

Aspetti: valutazione [1]

Il grafico sottostante mette a confronto giudizio di importanza e grado di soddisfazione rilevati per gli aspetti valutati.



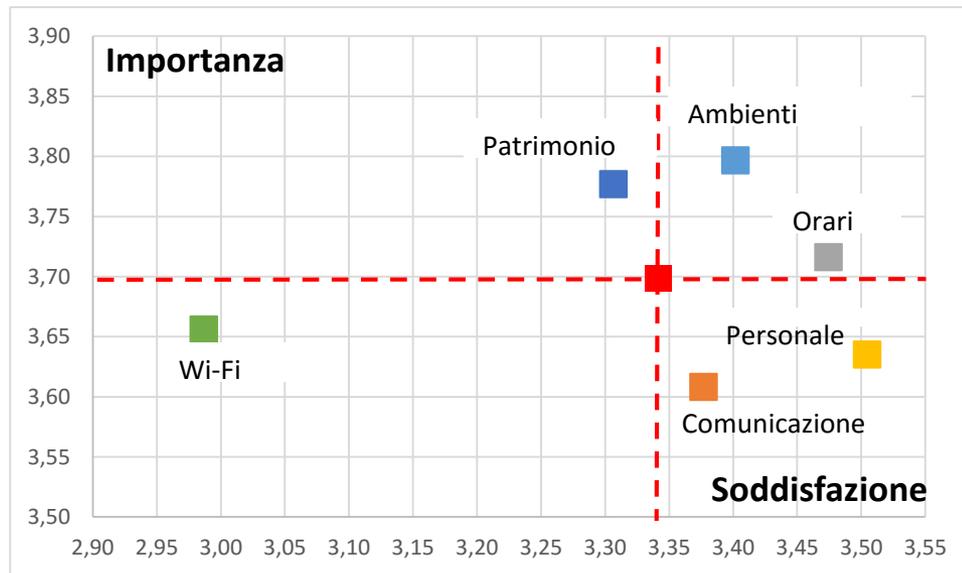
Aspetti: valutazione [2]

Dall'analisi dei dati su soddisfazione e importanza rispetto agli «aspetti trasversali», si ricava che:

- gli aspetti di un sistema bibliotecario accademico ritenuti più importanti sono ambienti e patrimonio (collezioni), mentre comunicazione e personale sono considerati i meno importanti;
- d'altro canto, personale e comunicazione, con orari e giorni di apertura, sono gli aspetti valutati più soddifacenti;
- gli aspetti per cui si verifica lo scarto negativo maggiore tra importanza attribuita e soddisfazione rilevata sono, nell'ordine: la rete Wi-Fi, le collezioni bibiotecarie (patrimonio) e gli ambienti.

Aspetti: valutazione [3]

Nel grafico sottostante gli aspetti valutati sono posizionati nei quadranti determinati dall'incrocio delle rette dei valori medi degli indici di importanza e soddisfazione.



L'indice di importanza degli aspetti dei quadranti inferiori è minore della media. Quello di soddisfazione è superiore alla media per gli aspetti del quadrante di destra, inferiore per quelli del quadrante di sinistra. La rete Wi-Fi è l'aspetto con il più basso indice di soddisfazione e il maggiore differenziale rispetto all'indice di importanza: -0,67

L'indice di importanza degli aspetti dei quadranti superiori è maggiore della media. L'indice di soddisfazione è superiore alla media per gli aspetti del quadrante di destra, inferiore per quelli del quadrante di sinistra. Gli aspetti del quadrante di destra sono da monitorare e mantenere/migliorare. Le collezioni bibliotecarie (Patrimonio) sono un ambito prioritario per interventi di miglioramento.

Percezioni e suggerimenti [1]

Il quadro fornito dalle risposte ottenute dalle domande aperte è coerente con gli esiti dell'indagine quantitativa.

- La numerosità delle risposte (percezioni e suggerimenti) è associabile all'importanza relativa attribuita ai diversi aspetti e servizi, al loro grado d'uso e al livello di soddisfazione espresso.
- Tra i servizi, l'insufficienza di spazi e posti per la lettura e lo studio è il dato più ricorrente, che più contrasta con le aspettative e più incide sulla percezione degli utenti.
- Anche le risposte che riguardano il servizio di prestito riflettono la distanza tra importanza attribuita al servizio e grado di soddisfazione, dovuta, in particolare, alla scarsa durata del prestito dei testi della didattica, scelta dettata dalla quantità di copie disponibili e quindi riconducibile all'aspetto «patrimonio».

Percezioni e suggerimenti [2]

- I servizi di mediazione e facilitazione dell'accesso ai contenuti (servizi interbibliotecari, accesso remoto alle risorse online, BiGsearch, sito web, orientamento e informazioni) confermano il buon posizionamento nella valutazione degli utenti con percezioni in netta prevalenza positive.
- Allo stesso modo, la prevalenza di percezioni negative conferma la distanza tra importanza attribuita e grado di soddisfazione per fotocopie, Aisberg e PC utenti; è tuttavia opportuno osservare che quest'ultimo servizio è offerto all'interno delle sale di lettura ed è, almeno in parte, riconducibile all'insoddisfazione per la carenza di spazi.
- Infine, la scarsità di risposte riferite a reference, pagina Facebook, formazione e guide video è associabile alla minore importanza attribuita a questi servizi e al loro minore uso.

Percezioni e suggerimenti [3]

- Tra le risposte riguardanti gli aspetti trasversali, predominano percezioni e suggerimenti riguardanti le collezioni bibliotecarie (patrimonio).
- Alla numerosità e alla prevalenza di percezioni negative corrisponde la numerosità di suggerimenti, suddivisi in misura quasi equivalente tra indicazioni di incremento delle fonti (più libri, riviste, risorse elettroniche) e indicazioni di incremento delle copie dei testi della didattica.
- Il patrimonio è l'aspetto con il maggior differenziale negativo tra importanza e soddisfazione dopo la rete WiFi che conferma il suo primato negativo con un rapporto tra percezioni positive e negative che risulta essere il più squilibrato.

Percezioni e suggerimenti [4]

- Percezioni positive e negative sono all'incirca equivalenti per ambienti e orario di apertura; il maggior numero di percezioni negative riguardanti temperatura e qualità dell'aria riflette la maggiore importanza e il peggior differenziale tra livello di importanza e grado di soddisfazione attribuiti agli ambienti.
- La comunicazione è l'aspetto che ottiene meno risposte, dato che riflette la minore importanza attribuita a questo aspetto; la prevalenza di percezioni negative è a sua volta associabile al valore del differenziale importanza / soddisfazione.
- Il personale è l'aspetto che si contraddistingue per la netta prevalenza di percezioni positive che confermano il minimo scarto tra giudizio di importanza e grado di soddisfazione.

Il quadro degli esiti dell'indagine sintetizzato in questa analisi fa emergere esigenze di approfondimento legate in particolare agli ambiti dove le attese di miglioramento si sono rivelate sono più forti.

Per completare il quadro s'intende:

- analizzare le valutazioni ottenute per patrimonio, sala di lettura e ambienti al variare di tipologia utente, area di interesse, biblioteca di riferimento
- differenziare il grado di soddisfazione rilevato per i singoli servizi, e per classi di servizi, in base ai diversi profili di utenza
- valutare e individuare interventi di miglioramento possibili
- confrontare gli esiti dell'indagine con quelli degli altri atenei partner dell'iniziativa: Università di Siena e Università di Milano-Bicocca