ROMA TRE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

Biblioteca di Area delle Arti

Questionario di gradimento

Risultati della rilevazione

maggio-luglio 2021

Indice

Presentazione della rilevazione	p. 3
Descrizione del campione	p. 4
Frequentazione della biblioteca	p. 5
Valutazione dei servizi della biblioteca	p. 6
Valutazione dei canali di comunicazione	p. 13
Grado di soddisfazione complessivo	p. 17

Presentazione della rilevazione

L'indagine è nata dalla volontà di mantenere vivo il contatto della biblioteca con la sua comunità durante il periodo dell'emergenza da COVID-19.

Anche se gli spazi delle biblioteche sono stati chiusi per alcuni mesi e da maggio 2020 sono stati riaperti gradualmente e con limitazioni per le misure a tutela della salute, durante il periodo di emergenza da COVID-19 abbiamo continuato a offrire i nostri servizi e il rapporto con le persone non si è mai interrotto.

La rilevazione fornisce un contributo importante per aiutarci a migliorare i servizi della biblioteca e a rendere più forte la relazione con l'utenza di Roma Tre.

Le informazioni sono state trattate in modo anonimo, nel rispetto della privacy e sono state utilizzate esclusivamente per le finalità della ricerca.

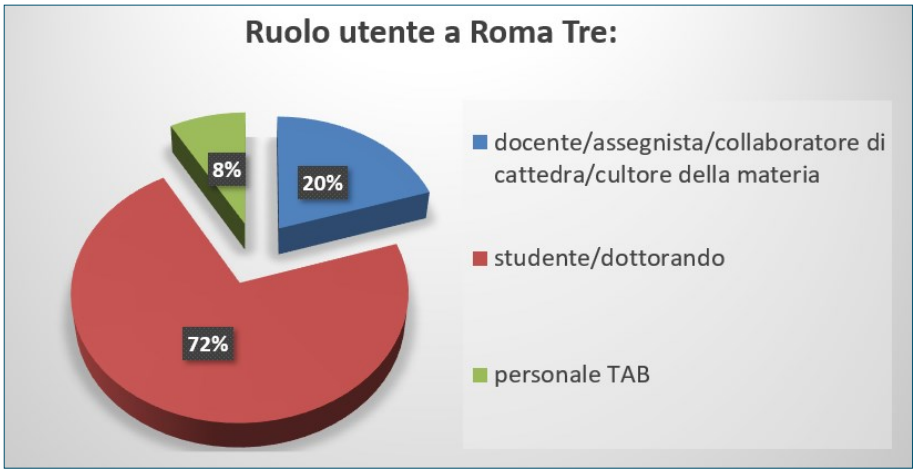
La rilevazione è stata condotta dal 17 maggio 2021 all'8 luglio 2021 e ha riguardato gli utenti attivi (che hanno preso in prestito almeno un libro) nel periodo 2019-2020.

È stata condotta con la somministrazione del questionario via mail ad un primo campione di utenti pari al 10% della popolazione e poi con l'invio del questionario a tutta la popolazione.

Ha risposto il 4% della popolazione intervistata.

DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

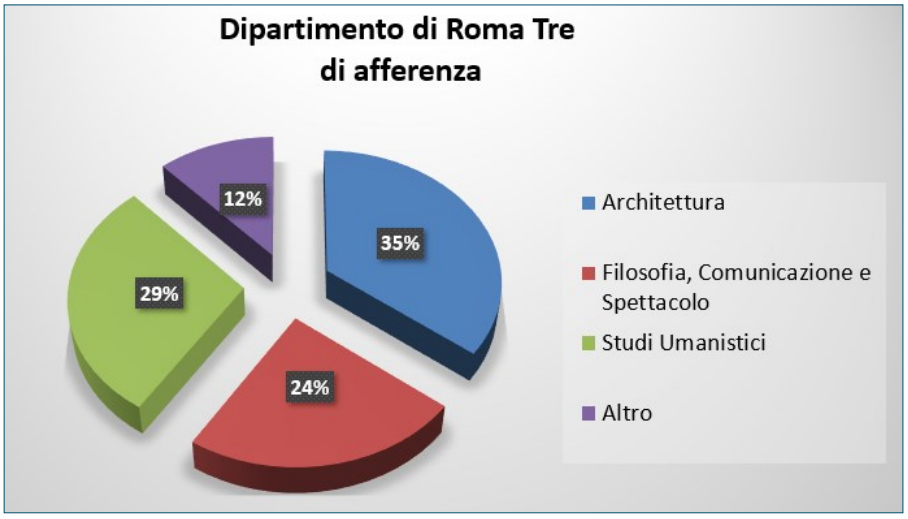
Il 72% delle persone che hanno risposto al questionario appartiene al ruolo Studente/Dottorando, il 20% appartiene al ruolo Docente e l'8% al Personale Tecnico-Amministrativo e Bibliotecario.



L'88% delle persone che hanno risposto è afferente ai Dipartimenti di riferimento della Biblioteca di area delle Arti:

- Architettura
- Filosofia, Comunicazione e Spettacolo
- Studi Umanistici

Opzione "Altro" (12%): Economia, Giurisprudenza, Ingegneria, Lingue, Scienze della Formazione, Scienze Politiche



Sezione frequentata:

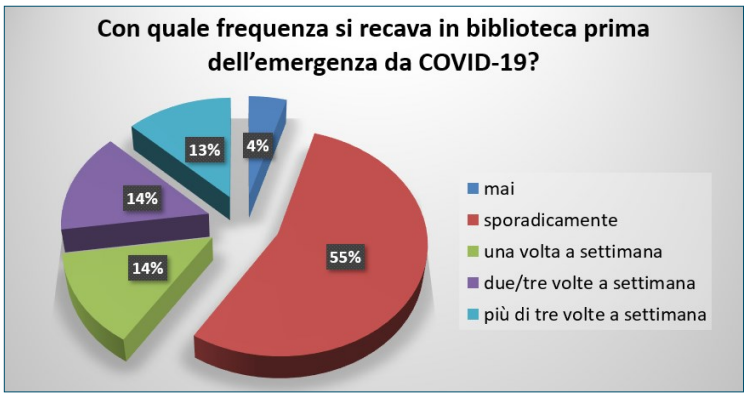
Architettura : 35% (36% durante il periodo di emergenza da COVID-19)

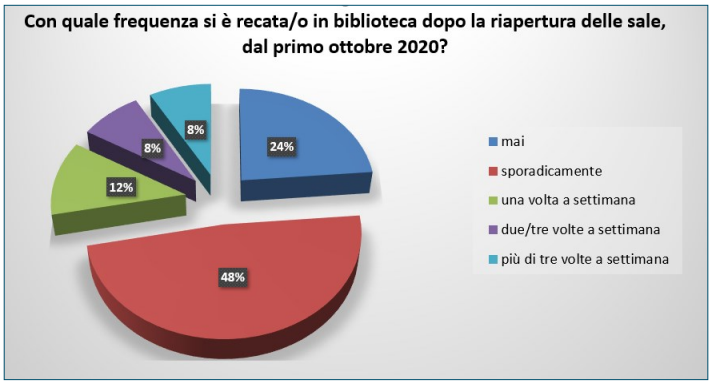
Spettacolo : 33%

Storia dell'arte: 32% (31% durante periodo di emergenza da COVID-19)

FREQUENTAZIONE DELLA BIBLIOTECA

L'85% delle persone che hanno risposto al questionario frequenta la biblioteca da più di 2 anni.
Di queste il 14% frequentava più di due volte a settimana prima dell'emergenza da COVID-19.
Dalla riapertura delle sale a ottobre 2020 la percentuale di persone che frequenta più di due volte a settimana la biblioteca si è ridotta all'8%.



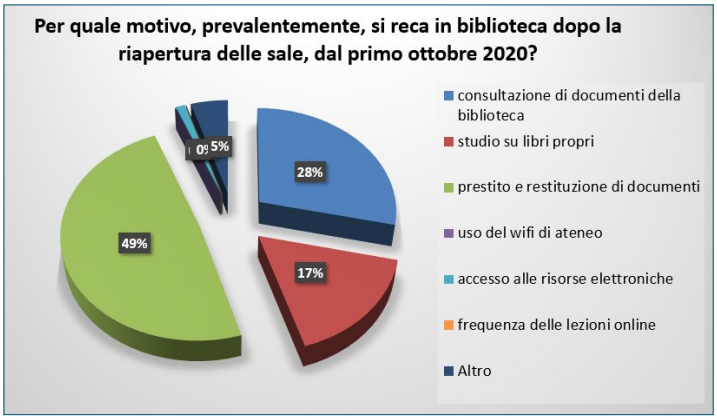


Tra le motivazioni della frequentazione della biblioteca dalla riapertura di ottobre 2020 è cresciuto il prestito (da 38% a 49%) e lo studio su libri propri (da 14% a 17%), mentre è diminuita la consultazione in sede (da 34% a 28%)

Opzione "Altro":

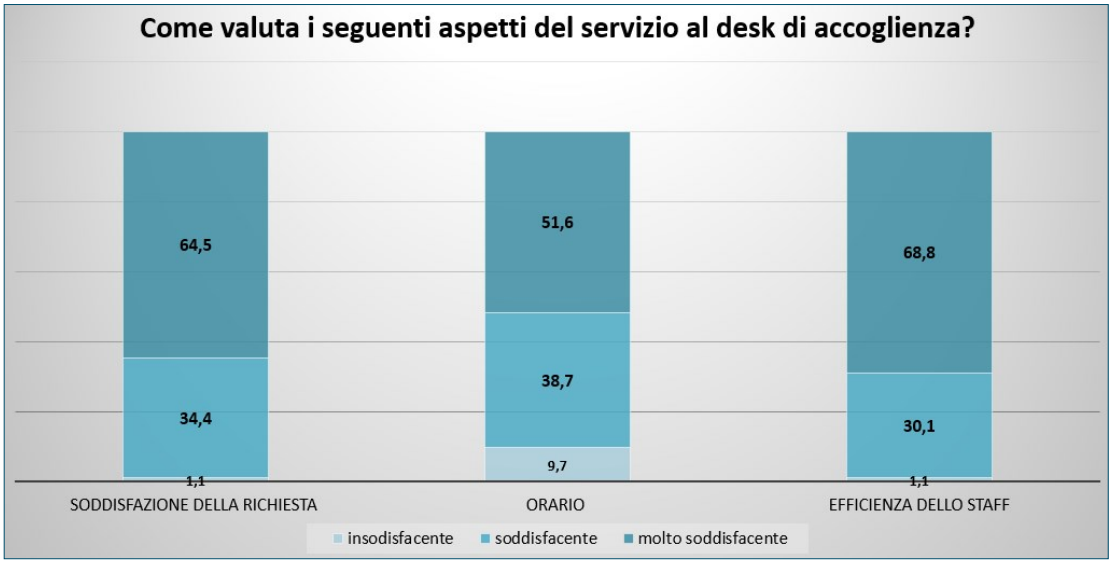
Motivi di lavoro (5%):

bibliotecari e studenti vincitori di borse di collaborazione



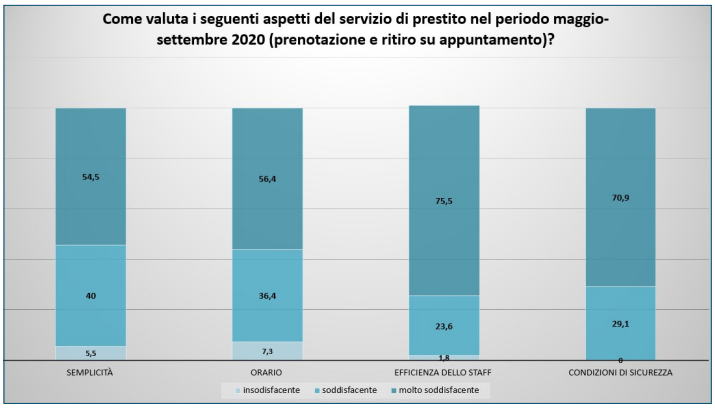
Desk accoglienza:

Dei partecipanti all'indagine il 90% di chi si è rivolto al desk di accoglienza ha espresso soddisfazione per l'orario del servizio, mentre il 99% per l'efficienza dello staff e per la soddisfazione della richiesta.



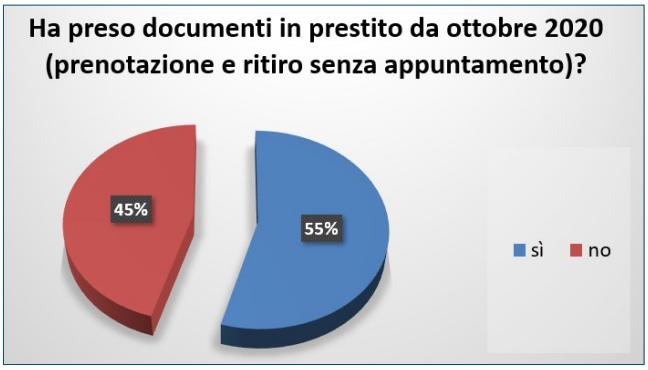
Prestito maggio-settembre 2020 (prestito su appuntamento):

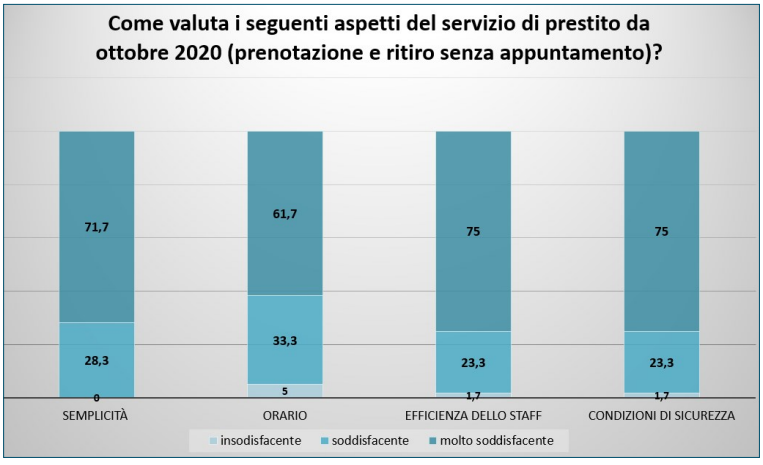
Il 50% degli utenti attivi ha preso in prestito nel periodo maggio-settembre 2020 e di questi più del 90% ha espresso soddisfazione per l'orario del servizio, l'efficienza dello staff e la semplicità della procedura, mentre il 100% è soddisfatto delle condizioni di sicurezza in cui si è svolto il servizio.



Prestito da ottobre 2020 (prenotazione e ritiro senza appuntamento):

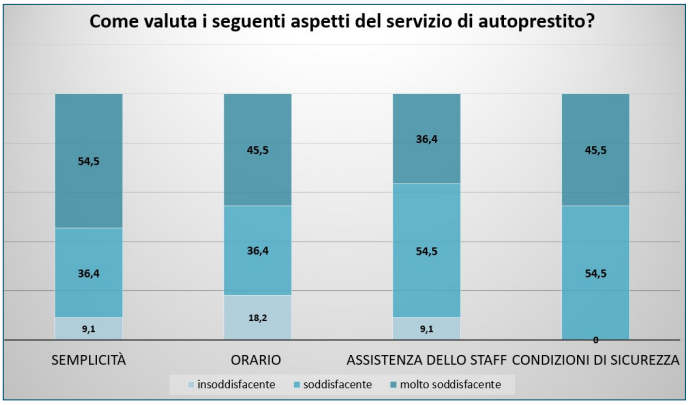
Il 55% degli utenti attivi ha preso in prestito nel periodo e di questi più del 90% ha espresso soddisfazione per l'orario del servizio e per l'efficienza dello staff, il 100% è soddisfatto della semplicità della procedura e il 98% è soddisfatto delle condizioni di sicurezza in cui si è svolto il servizio.





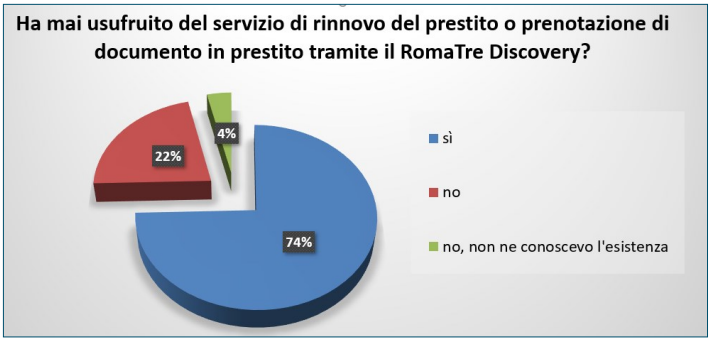
Postazione di autoprestito:

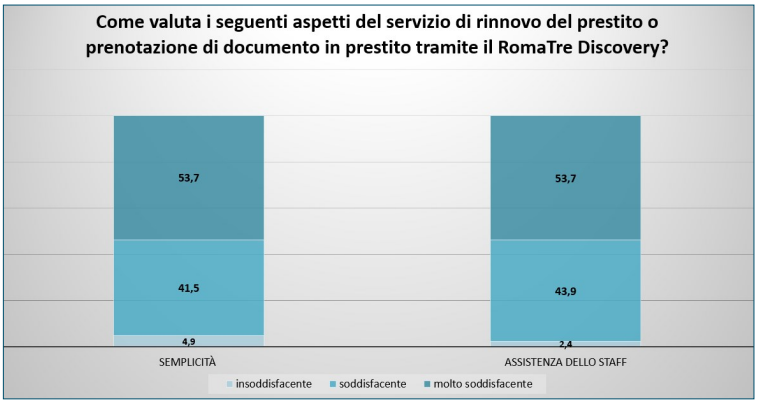
Il 10% degli utenti che hanno compilato il questionario ha usato la postazione di autoprestito presente nella Sezione di Architettura; il 36% non ne conosceva l'esistenza. L'82% apprezza l'orario del servizio, il 100% le condizioni di sicurezza e più del 90% l'assistenza dello staff e la semplicità di utilizzo.



Rinnovo del prestito o prenotazione di documento in prestito tramite RomaTre Discovery:

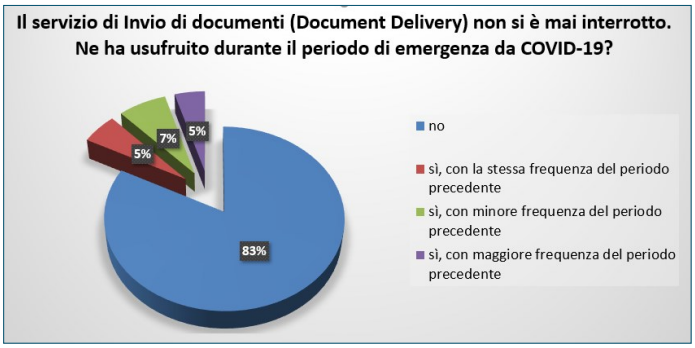
Il 74% degli utenti che hanno compilato il questionario ha utilizzato il servizio, più del 95% si ritiene soddisfatto della semplicità delle procedure e dell'assistenza dello staff.

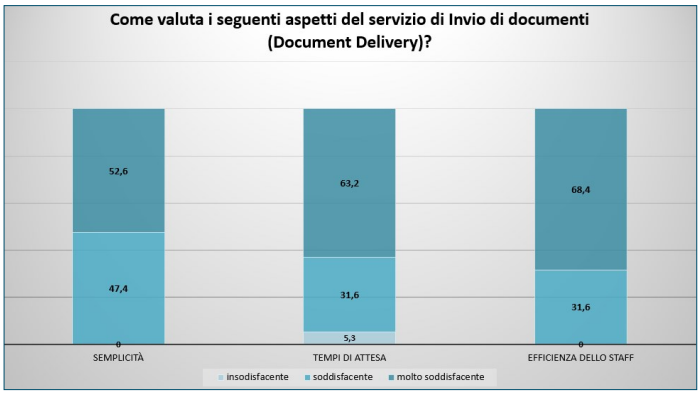


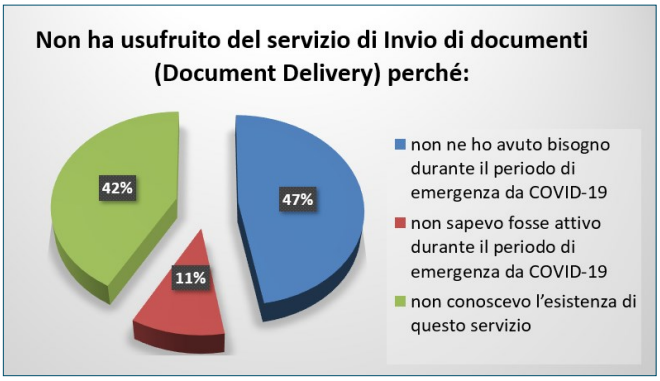


Document Delivery:

Il servizio di Invio di documenti (Document Delivery) non si è mai interrotto. Durante il periodo di emergenza da COVID-19 ne ha usufruito il 17% degli utenti che hanno partecipato all'indagine; il 100% di questi è soddisfatto della semplicità delle procedure e dell'efficienza dello staff, mentre il 95% è soddisfatto dei tempi di attesa. Il 47% di chi non ha usufruito del servizio non ne ha avuto bisogno, mentre il 42% ha risposto di non conoscerne l'esistenza.



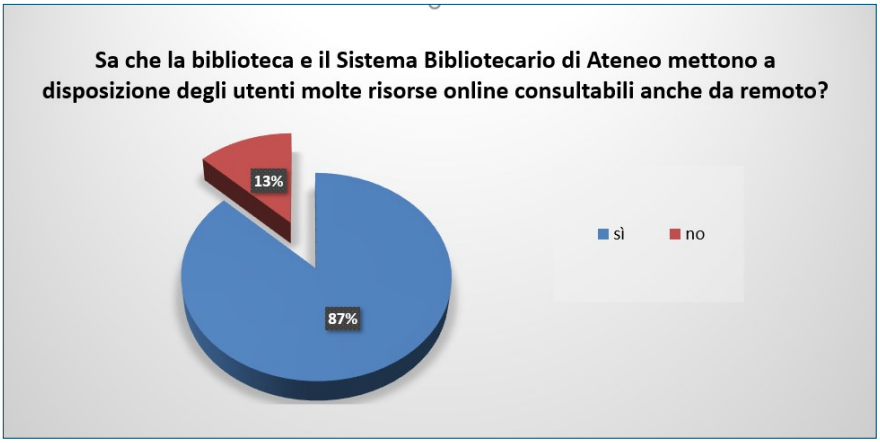


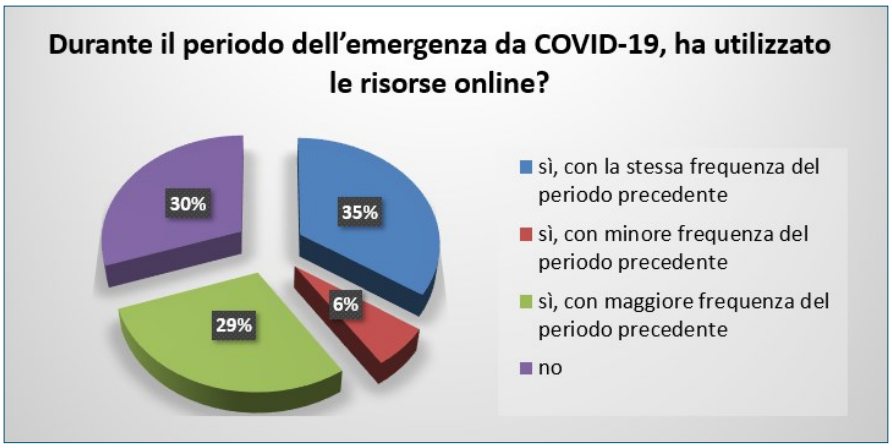


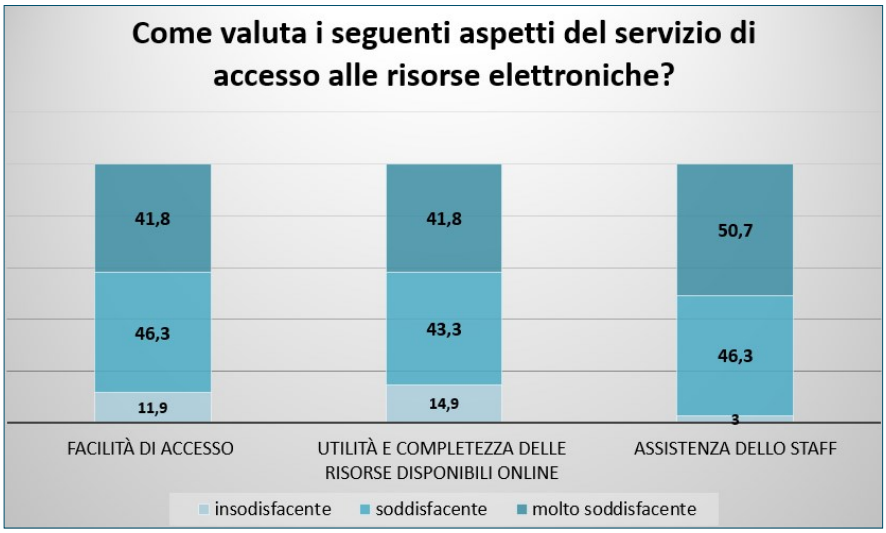
Prestito Interbibliotecario:

La sospensione durante il periodo di emergenza da COVID-19 ha inciso molto sull'attività di studio e di ricerca per il 35% degli utenti che hanno compilato il questionario, poco per il 42%.

Risorse online:
Il 70% degli utenti che hanno risposto al questionario ha consultato le risorse online accessibili da remoto, il 29% con maggiore frequenza del periodo antecedente all'emergenza da COVID-19. L'88% è soddisfatto della facilità di accesso, il 97% dell'assistenza dello staff, l'85% dell'utilità e completezza delle risorse.

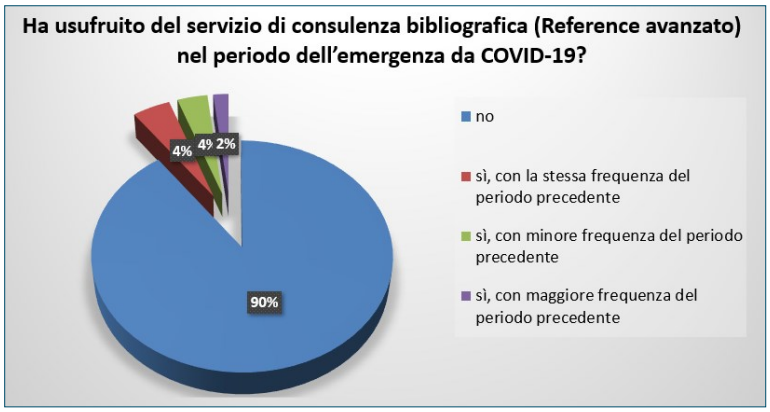


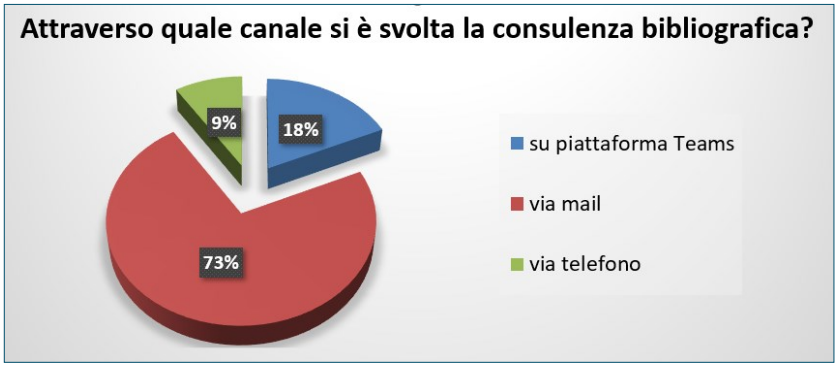


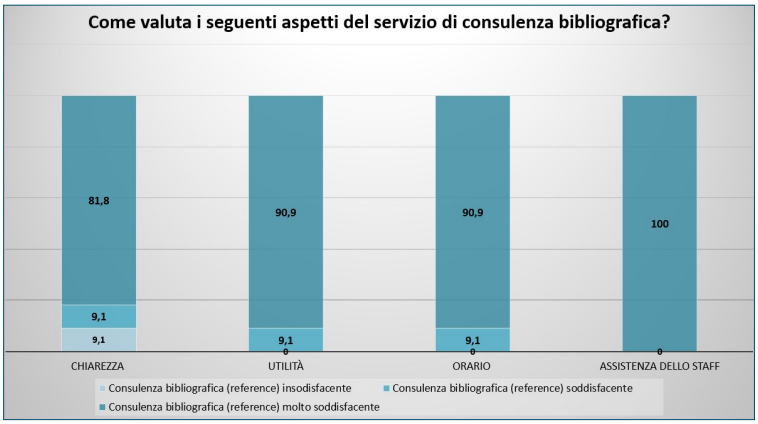


Consulenza bibliografica (Reference avanzato):

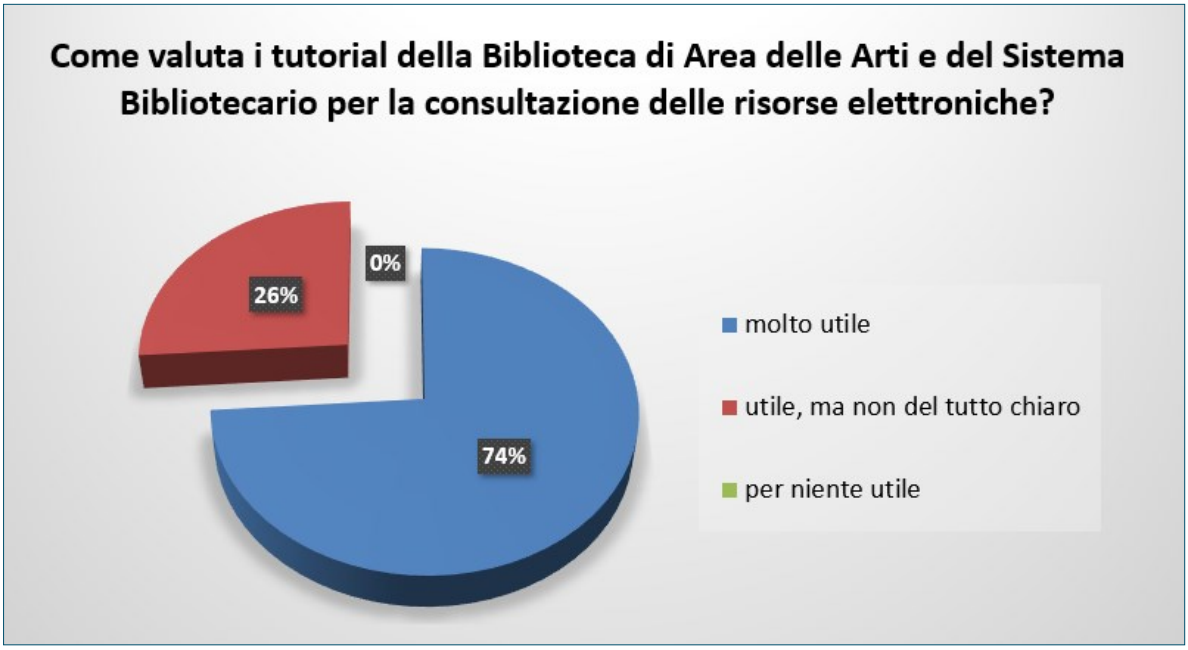
Nel periodo dell'emergenza da COVID-19 la biblioteca ha effettuato il servizio di consulenza bibliografica da remoto (via mail, telefono e piattaforma Teams). Il 90% degli utenti che hanno partecipato all'indagine non ha usufruito del servizio. Di questi il 47% perché non ne ha avuto bisogno, mentre il 51% non conosceva l'esistenza di questo servizio e il 2% non sapeva fosse attivo durante il periodo di emergenza. Il 90% delle persone che hanno usufruito del servizio è soddisfatto della chiarezza del servizio, mentre il 100% dell'assistenza dello staff, dell'utilità e dell'orario del servizio.







Tutorial sulla ricerca per la consultazione delle ricerche elettroniche:
La Biblioteca di Area delle Arti e il Sistema Bibliotecario di Ateneo hanno pubblicato sul sito web dei tutorial per la consultazione delle ricerche elettroniche. Il 31% di coloro che hanno compilato il questionario li ha utilizzati, il 54% ha risposto che non ne ha avuto bisogno e il 22% che non ne conosceva l'esistenza. Il 74% di chi li ha utilizzati li ha ritenuti molto utili.



VALUTAZIONE DEI CANALI DI COMUNICAZIONE

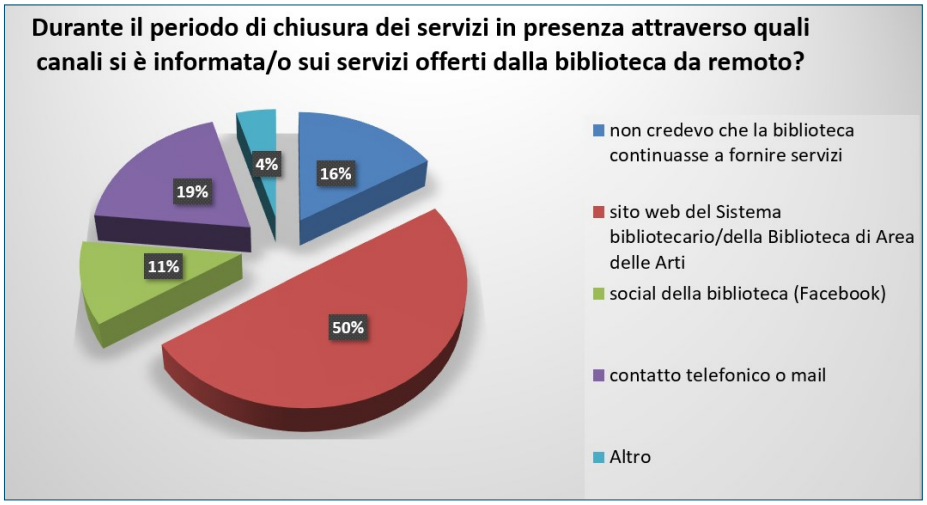
Durante il periodo di chiusura dei servizi in presenza, l'utenza che ha partecipato all'indagine si è informata sui servizi offerti dalla biblioteca da remoto attraverso differenti canali:

50% sito web

11% social (Facebook)

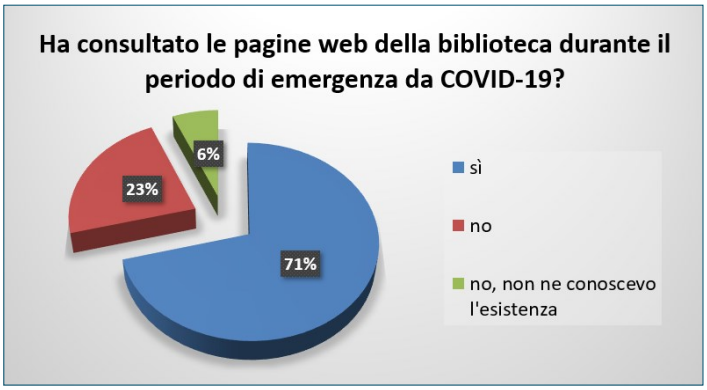
19% mail o telefono

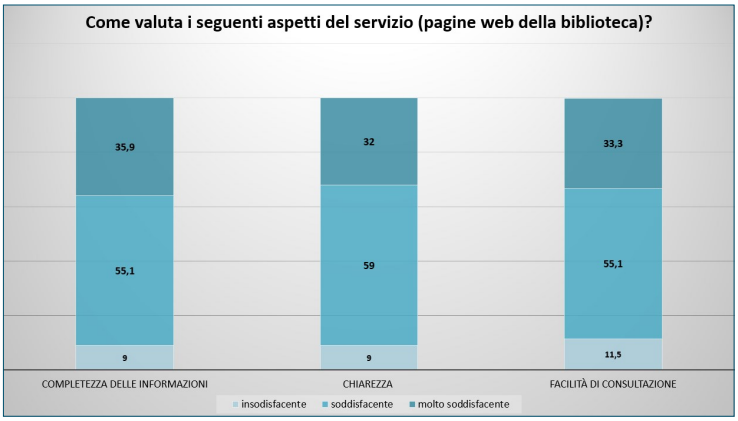
16% non sapeva che la biblioteca continuasse a fornire servizi da remoto



Pagine web:

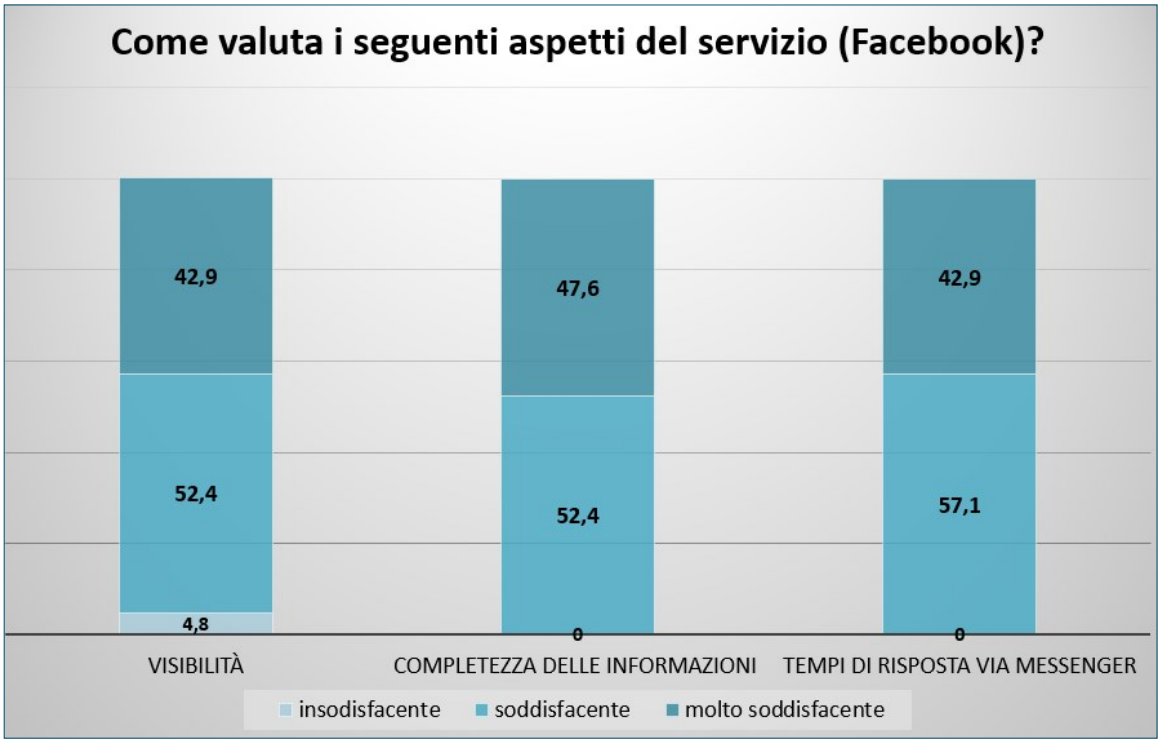
Durante il periodo dell'emergenza da COVID-19 il 71% delle persone che hanno risposto al questionario ha consultato le pagine web della biblioteca e l'88% è soddisfatto della facilità di consultazione, mentre più del 90% è soddisfatto della completezza e della chiarezza delle informazioni.





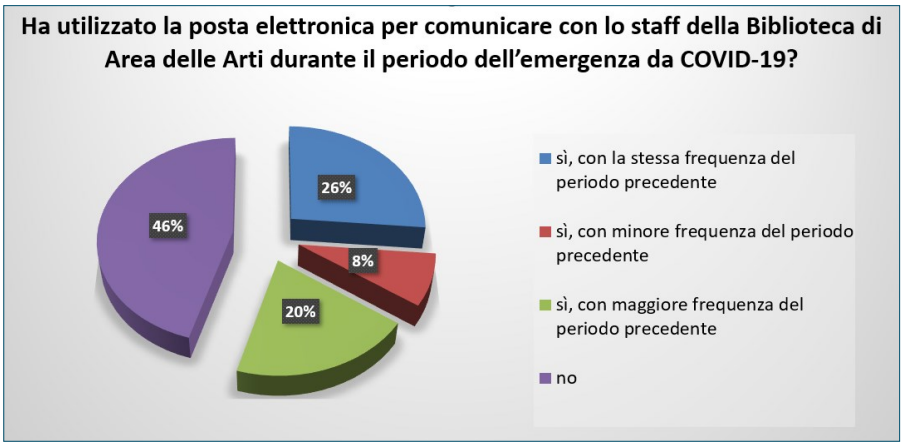
VALUTAZIONE DEI CANALI DI COMUNICAZIONE

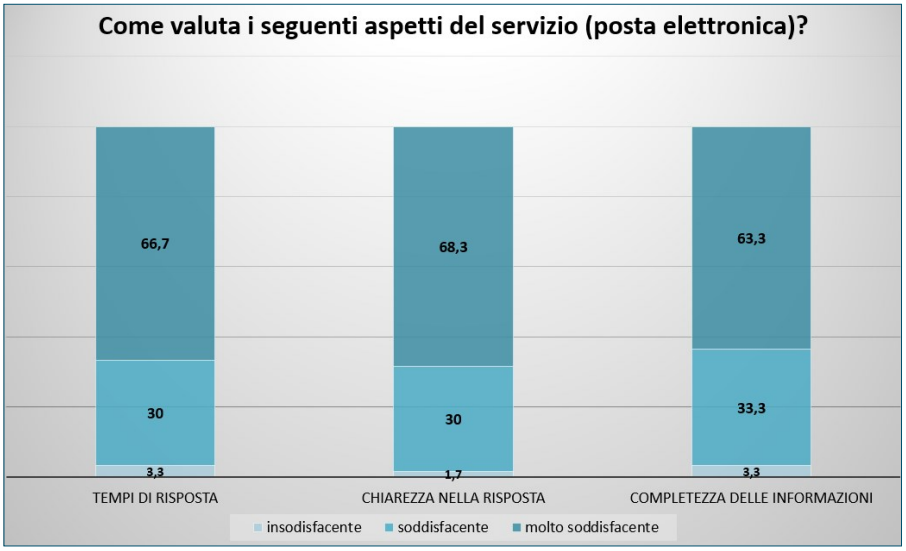
Pagine social:
Durante il periodo dell'emergenza da COVID-19 il 19% delle persone che hanno risposto al questionario ha consultato la pagina social della biblioteca, di queste più del 90% è soddisfatto della visibilità, il 100% della completezza delle informazioni e dei tempi di risposta via Messenger.

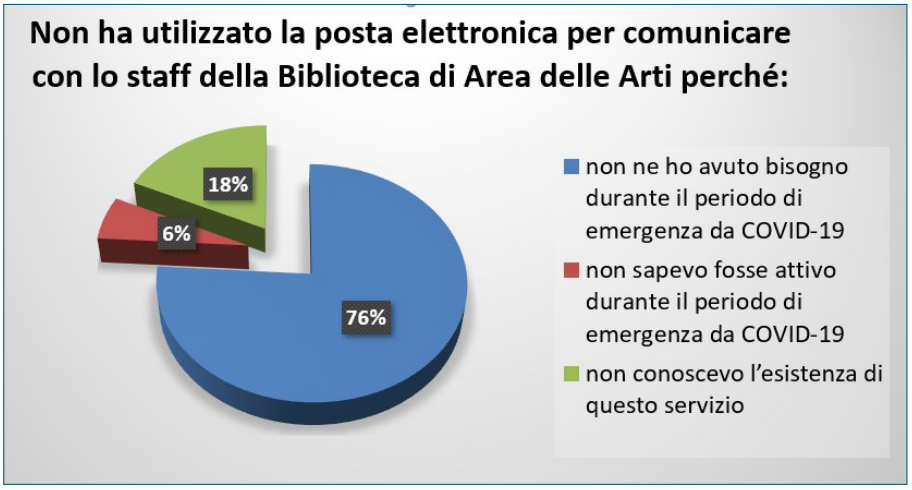


Posta elettronica:

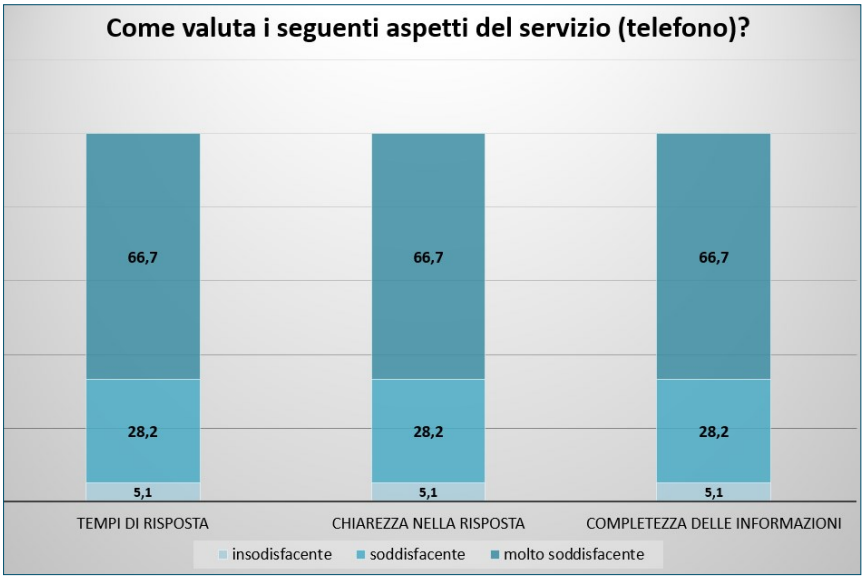
Durante il periodo dell'emergenza da COVID-19 il 54% delle persone che hanno risposto al questionario ha utilizzato la posta elettronica per comunicare con lo staff della biblioteca. Il 76% di chi non ha usato questo canale non ne ha avuto bisogno, il 6% non sapeva fosse attivo. Il 98% di chi ha scritto alla casella della biblioteca o allo staff è soddisfatto della chiarezza delle risposte, il 97% della completezza delle informazioni e dei tempi di risposta.





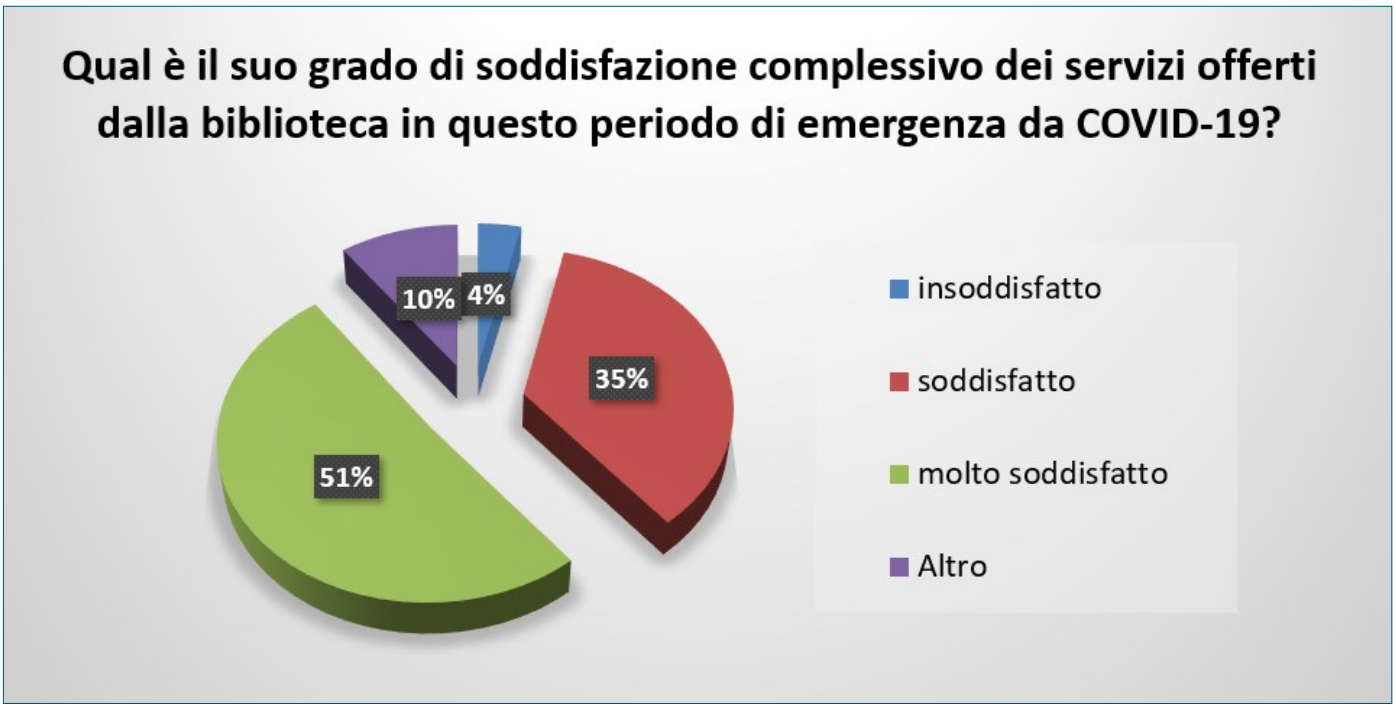


Telefono:
Il 35% delle persone che hanno risposto al questionario ha contattato telefonicamente la biblioteca o lo staff durante il periodo di emergenza da COVID-19, il 15% di chi non l'ha fatto non conosceva l'esistenza del servizio. Il 95% è soddisfatto dei tempi di risposta, della chiarezza nella risposta e della completezza delle informazioni.



GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO

L'86% delle persone che hanno partecipato all'indagine è complessivamente soddisfatto dei servizi offerti dalla biblioteca durante il periodo di emergenza da COVID-19.



Opzione "Altro":

Non esprime giudizi, perché lavora in biblioteca o perché non ha avuto bisogno dei servizi offerti (36%).

Soddisfatto, ma non dei tempi di prenotazione dei libri (18%).