





Biblioteca di area giuridica Questionario di gradimento

Risultati della rilevazione

maggio-giugno 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.	14
Grado di soddisfazione complessivo	p.	18

Presentazione della relazione

L'indagine è nata dalla volontà di mantenere vivo il contatto della biblioteca con la sua comunità.

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 Covid19, abbiamo continuato a offrire i nostri servizi e il rapporto con le persone per noi 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 al 30 giugno 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.

Il 90% delle persone che hanno partecipato all'indagine è soddisfatto dei servizi offerti dalla biblioteca durante il periodo di emergenza da Covid-19.



Biblioteca di area giuridica: questionario di gradimento

Questa indagine nasce dalla volontà di mantenere vivo il contatto della biblioteca con la sua comunità. 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 Covid19, abbiamo continuato a offrire i nostri servizi e il rapporto con le persone per noi non si è mai interrotto.

Il tempo necessario per rispondere alle domande di seguito è poco, ma è un contributo importante per aiutarci a migliorare i servizi della biblioteca e a rendere più forte la relazione con l'utenza di Roma Tre. Questa ricerca è condotta dalla Biblioteca di area giuridica dell'Università degli Studi Roma Tre. Le informazioni vengono trattate in modo anonimo, nel rispetto della privacy e saranno utilizzate esclusivamente per le finalità di questa ricerca.

Giugno 2021

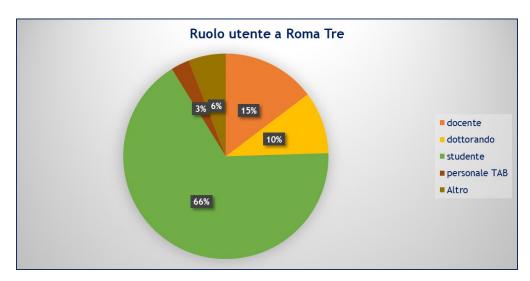
•••

DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

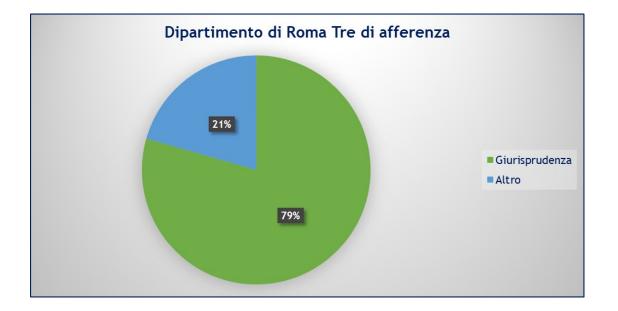
Il 66% delle persone che hanno risposto al questionario appartiene al ruolo Studente, il 15% appartiene al ruolo Docente e il 10% a quello Dottorando.

Il 79% delle persone che hanno risposto è afferente al Dipartimento di Giurisprudenza.





Opzione "Altro": collaboratore esterno (0,98%) Assegnista (0,98%) cultore della materia (0,98%)collaboratore di cattedra (1,96%)dottore di ricerca (0,98%)





Opzione "Altro":

Economia (2,94%)

FilCoSpe (0,98%)

Studi Umanistici (0,98%)

Economia Aziendale (1,96%)

Scienze Politiche (7,84%)

Lingue (0,98%)

Scienze Formazione (2,94%)

Agenzia della Ricerca (0,98%)

Scienze (0,98%)

FREQUENTAZIONE DELLA BIBLIOTECA

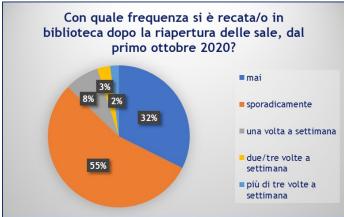
Il 77% delle persone che hanno risposto frequenta la biblioteca da più di 2 anni.

Di queste il 36% frequentava più di due volte a settimana prima dell'emergenza da Covid-19.

Dalla riapertura delle sale di ottobre 2020 la percentuale di persone che frequenta più di due volte a settimana la biblioteca si è ridotta al 5%.



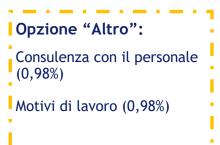






Tra le motivazioni della frequentazione della biblioteca dalla riapertura di ottobre 2020 è cresciuto il prestito e diminuito lo studio su libri propri.



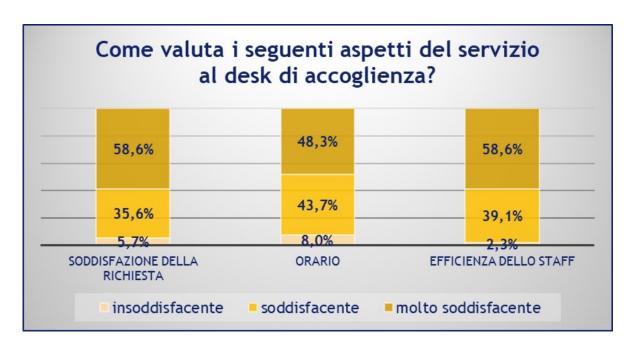




Desk accoglienza:

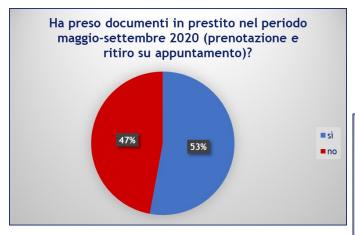
più del 90% di chi si è rivolto al desk di accoglienza ha espresso soddisfazione per l'efficienza dello staff, per l'orario del servizio e per la soddisfazione della richiesta.





Prestito maggio-settembre 2020 (prestito su appuntamento):

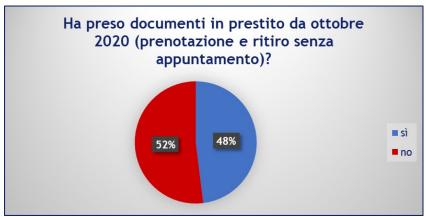
il 53% degli utenti attivi ha preso in prestito nel periodo e di questi più del 90% ha espresso soddisfazione per l'orario del servizio e per l'efficienza dello staff, più dell'80% è soddisfatto della semplicità della procedura e il 100% è soddisfatto delle condizioni di sicurezza in cui si è svolto il servizio.





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

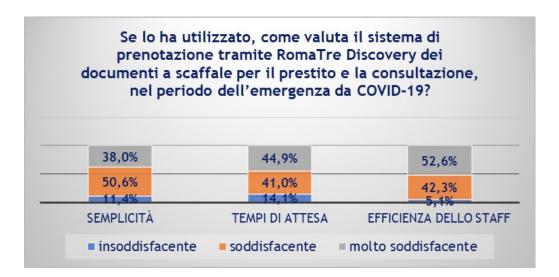
il 48% degli utenti attivi ha preso in prestito nel periodo e di questi più del 90% ha espresso soddisfazione per l'orario del servizio e per l'efficienza dello staff, più dell'80% è soddisfatto della semplicità della procedura e il 98% è soddisfatto delle condizioni di sicurezza in cui si è svolto il servizio.





Prenotazione tramite RomaTre Discovery:

più dell'80% degli utenti che hanno prenotato è soddisfatto della semplicità e dei tempi di attesa e più del 90% è soddisfatto dell'efficienza dello staff.



Tutorial per la prenotazione da RomaTre Discovery:

la biblioteca ha pubblicato sul sito web dei tutorial per le procedure di prenotazione da Discovery che sono stati consultati dal 19% degli utenti che hanno compilato il questionario e di essi il 95% ha ritenuto utile lo strumento del tutorial. Il 31% non ne conosceva l'esistenza.





Postazione di autoprestito:

il 18% degli utenti che hanno compilato il questionario ha usato la postazione di autoprestito, il 36% non ne conosceva l'esistenza. Il 100% apprezza l'orario del servizio, le condizioni di sicurezza e l'assistenza dello staff, l'88,8% la semplicità di utilizzo.

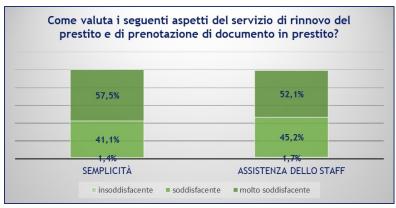




Rinnovo del prestito o prenotazione di documento in prestito tramite RomaTre Discovery:

il 72% degli utenti che hanno compilato il questionario ha utilizzato il servizio, più del 98% si ritiene soddisfatto della semplicità delle procedure e dell'assistenza dello staff.



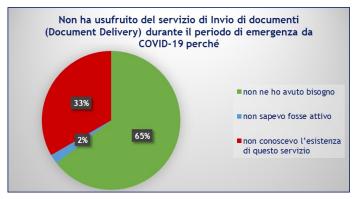


Document Delivery:

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 12% degli utenti, che è soddisfatto al 100% della semplicità delle procedure, dei tempi di attesa e dell'efficienza dello staff. Il 65% di chi non ha usufruito del servizio non ne ha avuto bisogno, il 33% ha risposto di non conoscerne l'esistenza.

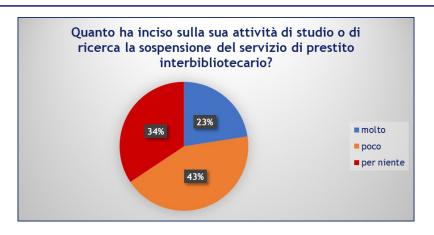






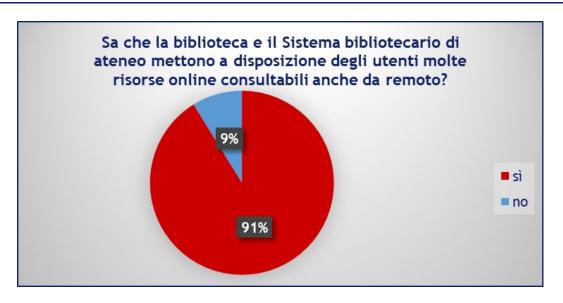
Prestito Interbibliotecario:

la sospensione durante il periodo di emergenza da Covid-19 ha inciso molto sull'attività di studio e di ricerca per il 23% degli utenti che hanno compilato il questionario, poco per il 43%.

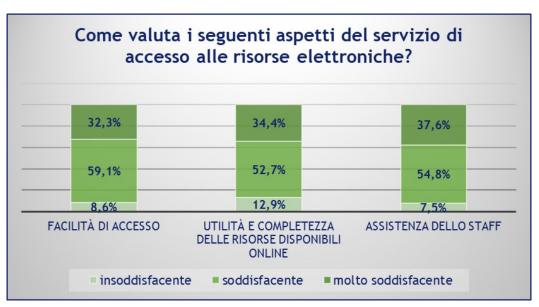


Risorse online:

il 71% degli utenti che hanno risposto al questionario ha consultato le risorse online accessibili da remoto, il 40% con maggiore frequenza del periodo antecedente all'emergenza da Covid-19. Più del 90% è soddisfatto della facilità di accesso e dell'assistenza dello staff, l'87,1% è soddisfatto della utilità e completezza delle risorse.



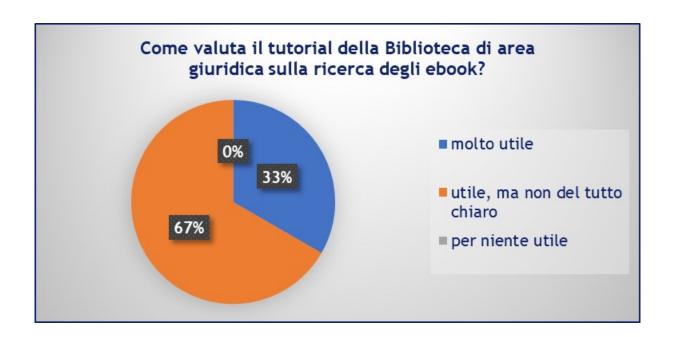




Tutorial sulla ricerca di Ebook:

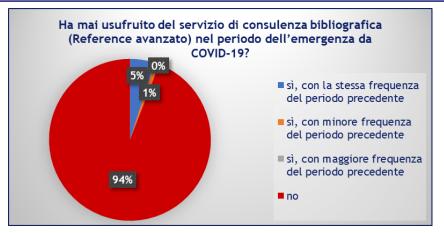
la Biblioteca di area giuridica e il Sistema bibliotecario di ateneo hanno pubblicato sul sito dei tutorial per la ricerca degli Ebook. Il 53% ha risposto che non ne ha avuto bisogno e il 36% che non li conosce. Il 33% ritiene il tutorial della biblioteca molto utile.



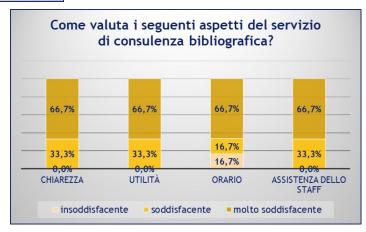


Consulenza bibliografica (Reference avanzato):

nel periodo dell'emergenza da Covid-19 la biblioteca ha effettuato il servizio da remoto (via mail, telefono e piattaforma Teams). Il 94% degli utenti che hanno partecipato all'indagine non ha usufruito del servizio. Di questi il 66% perché non ne ha avuto bisogno, mentre il 29% non conosce l'esistenza di questo servizio e il 5% non sapeva fosse attivo durante il periodo di emergenza. Il 100% delle persone che hanno usufruito del servizio è soddisfatto della chiarezza, utilità e dell'assistenza dello staff; l'83,4% è soddisfatto dell'orario del servizio.









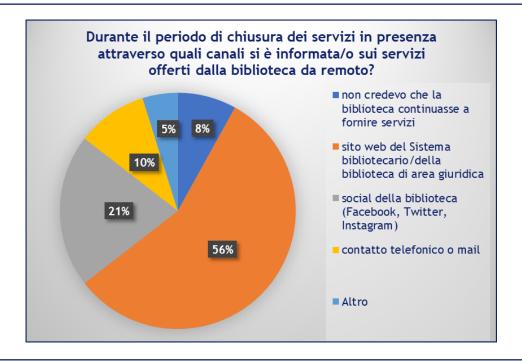
Durante il periodo di chiusura dei servizi in presenza l'utenza che ha partecipato all'indagine si è informata sui servizi offerti dalla biblioteca da remoto attraverso differenti canali:

56% Sito web

21% Social

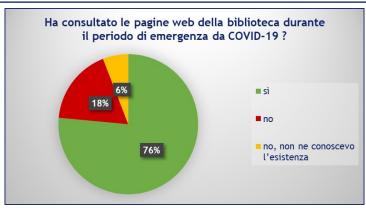
10% via Mail o Telefono

5% altri canali, ad esempio i social delle associazioni studentesche



Pagine web:

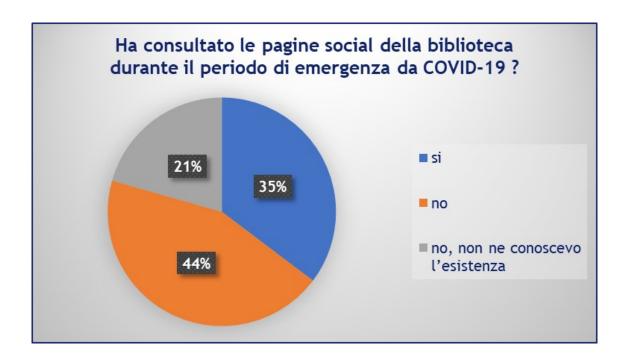
durante il periodo dell'emergenza da Covid-19 il 76% delle persone che hanno risposto al questionario ha consultato le pagine web della biblioteca ed è soddisfatto (più del 90%) della completezza delle informazioni, della chiarezza e della facilità di consultazione.





Pagine social:

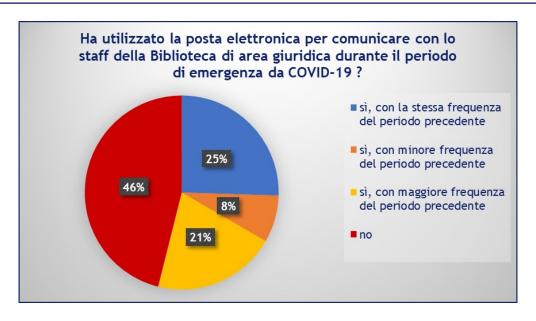
durante il periodo dell'emergenza da Covid-19 il 35% delle persone che hanno risposto al questionario ha consultato le pagine social della biblioteca, di queste più dell'80% è soddisfatto della visibilità, della completezza delle informazioni e dei tempi di risposta via Messenger. Il 21% non conosce l'esistenza di questo canale di comunicazione della biblioteca.

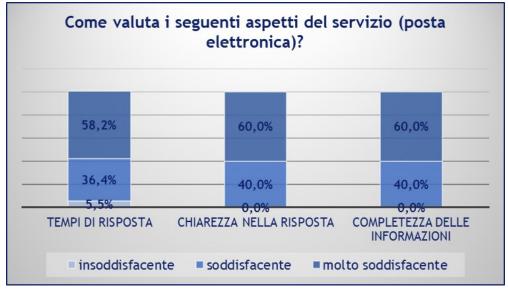


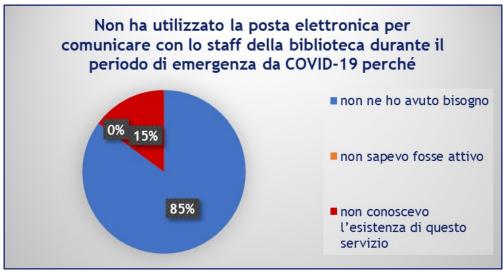


Posta elettronica:

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. L'85% di chi non ha usato questo canale, non ne ha avuto bisogno. Il 15% non sapeva fosse attivo. Il 100% di chi ha scritto alla casella della biblioteca o allo staff è soddisfatto della chiarezza delle risposte e della completezza delle informazioni. Il 94,6% è soddisfatto dell'orario.

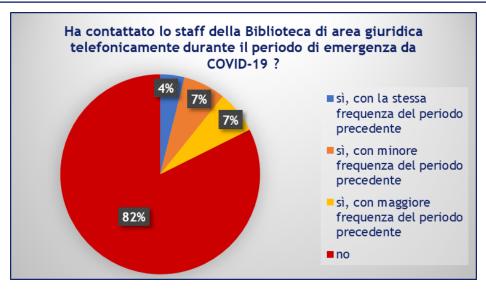


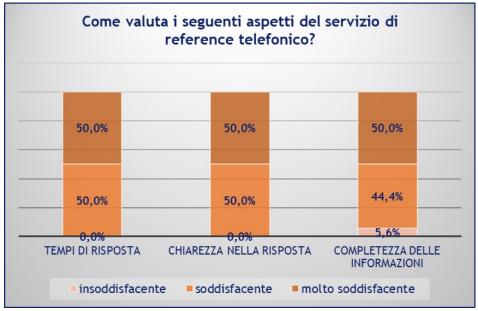


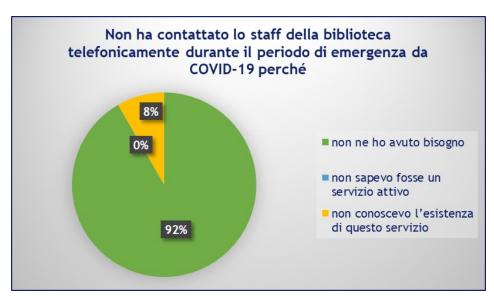


Telefono:

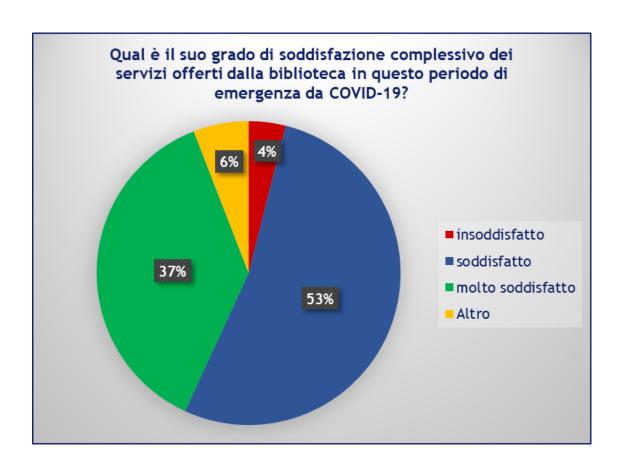
solo il 18% delle persone che hanno risposto al questionario ha contattato telefonicamente la biblioteca o lo staff durante il periodo di emergenza da Covid-19, l'8% di chi non l'ha fatto non conosceva l'esistenza del servizio, il 92% non ne ha avuto bisogno. Il 100% è soddisfatto dei tempi di risposta e della chiarezza nella risposta, il 94,4% è soddisfatto della completezza delle informazioni.







Il 90% delle persone che hanno partecipato all'indagine è soddisfatto dei servizi offerti dalla biblioteca durante il periodo di emergenza da Covid-19.





Opzione "Altro":

Non esprime giudizi, perché non ha usufruito dei servizi (3,92%).

Soddisfatto, ma non delle risorse disponibili (0,98%).

Soddisfatto, ma non dei tempi di prenotazione dei libri (0,98%).

A cura di Alessandra Argenio Giugno 2021