



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.



Biblioteca di Area delle Arti 2021: 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 COVID-19, abbiamo continuato a offrire i nostri servizi e il rapporto con le persone per noi non si è mai interrotto.

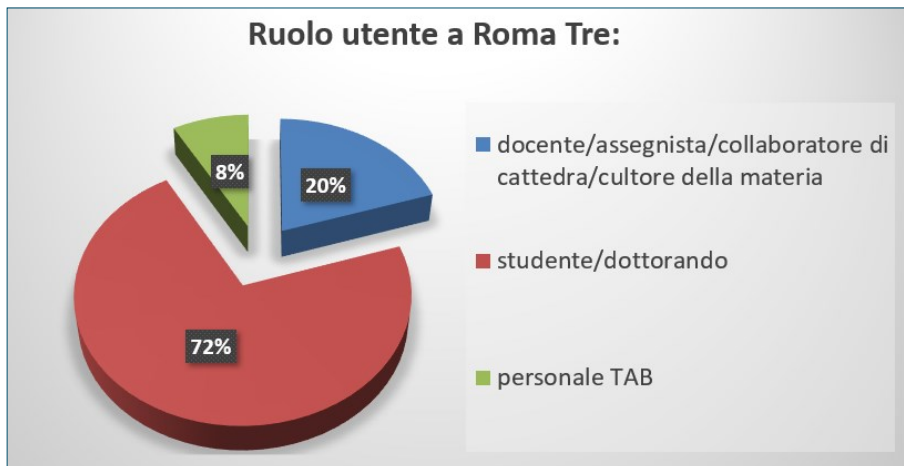
Il tempo necessario per rispondere alle domande di seguito è poco, ma è un contributo importante per aiutarci a migliorare i servizi della biblioteca e a rendere più forte la relazione con l'utenza di Roma Tre.

Questa ricerca è condotta dalla Biblioteca di Area delle Arti.

Le informazioni vengono trattate in modo anonimo, nel rispetto della privacy e saranno utilizzate esclusivamente per le finalità di questa ricerca.

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.

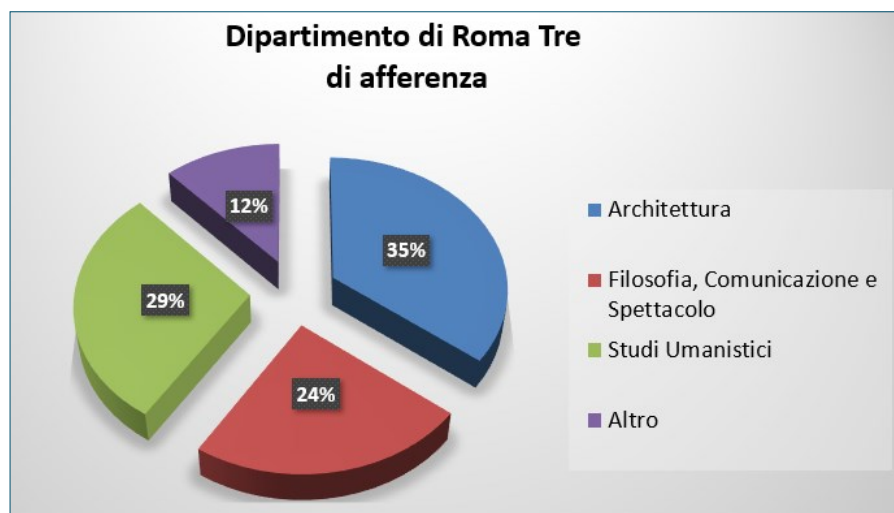


L'88% delle persone che hanno risposto è afferente ai Dipartimenti di riferimento della Biblioteca di area delle Arti:

- 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)

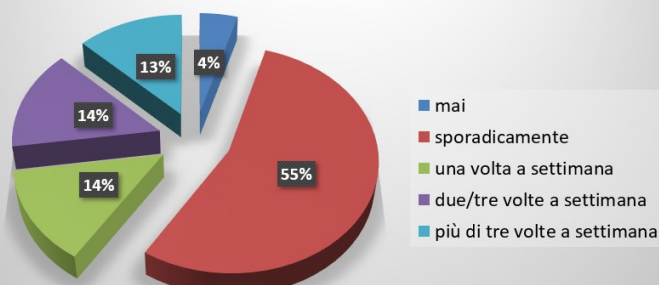
Spettacolo : 33%

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%.

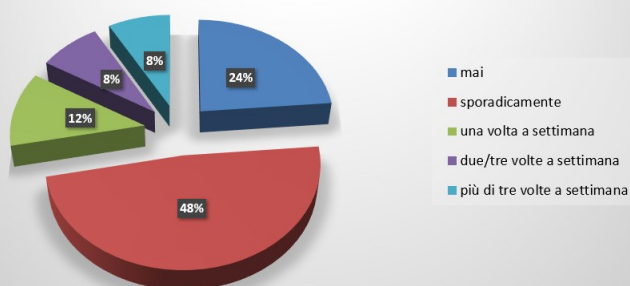
Con quale frequenza si recava in biblioteca prima dell'emergenza da COVID-19?



Per quale motivo, prevalentemente, si recava in biblioteca prima dell'emergenza da COVID-19?



Con quale frequenza si è recata/o in biblioteca dopo la riapertura delle sale, dal primo ottobre 2020?



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%)

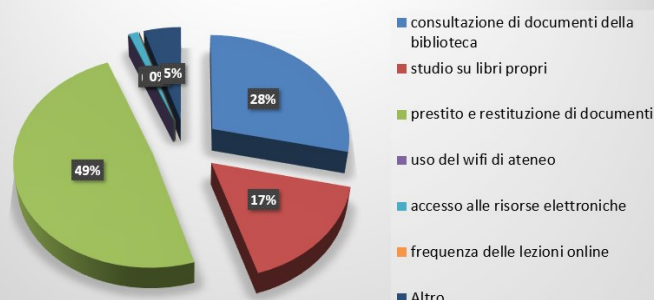


Opzione "Altro":

Motivi di lavoro (5%):

bibliotecari e studenti vincitori di borse di collaborazione

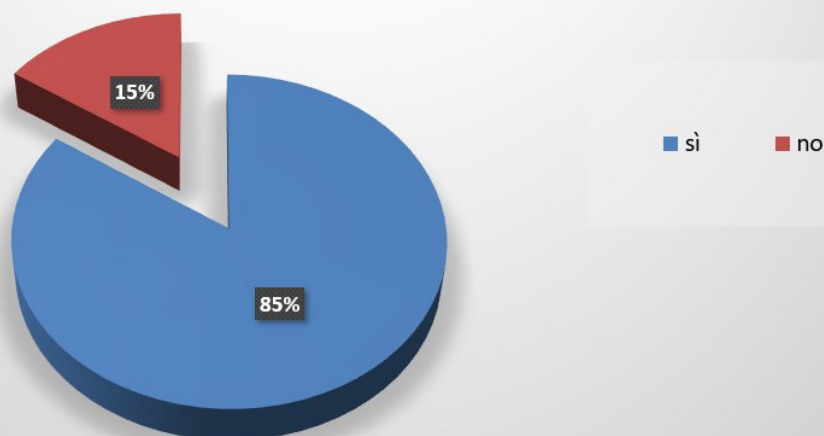
Per quale motivo, prevalentemente, si reca in biblioteca dopo la riapertura delle sale, dal primo ottobre 2020?



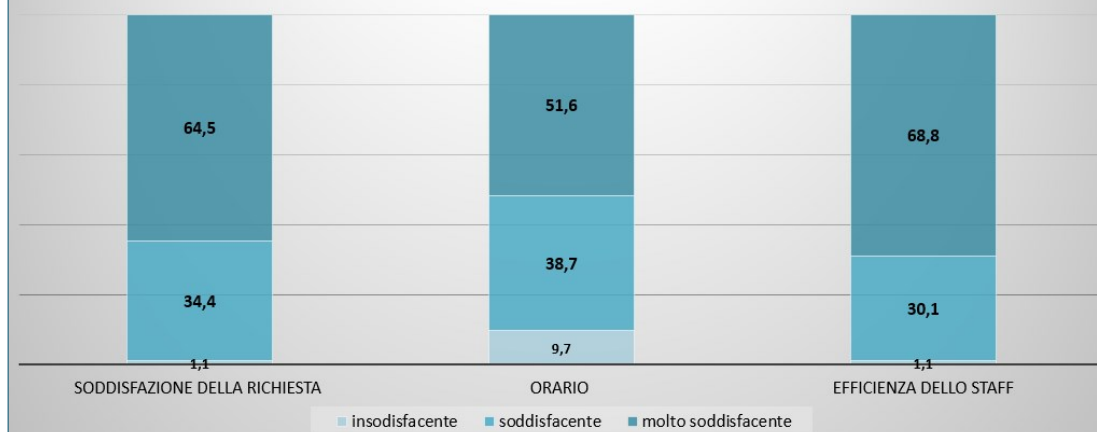
Desk accoglienza:

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.

Ha mai fatto richieste al personale presente al desk di accoglienza?



Come valuta i seguenti aspetti del servizio al desk di accoglienza?

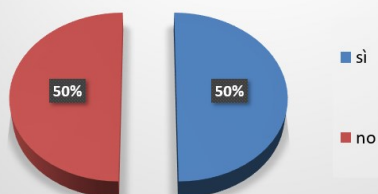


VALUTAZIONE DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

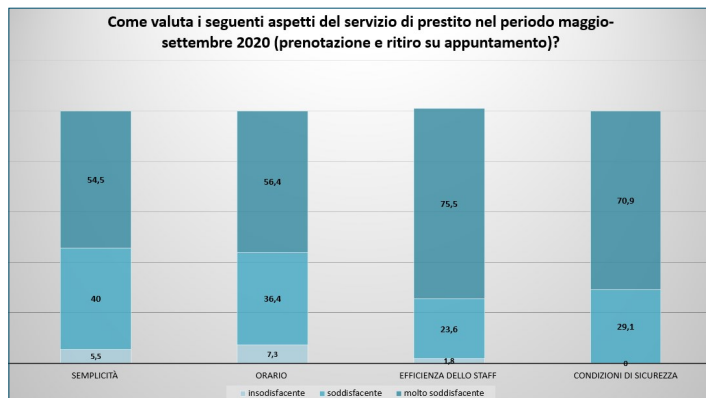
Prestito maggio-settembre 2020 (prestito su appuntamento):

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.

Ha preso documenti in prestito nel periodo maggio-settembre 2020 (prenotazione e ritiro su appuntamento)?



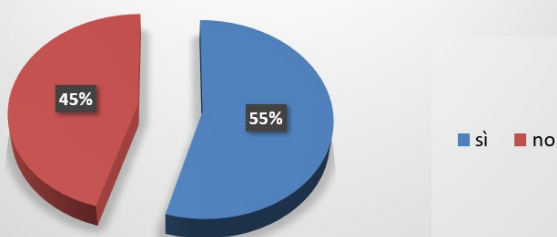
Come valuta i seguenti aspetti del servizio di prestito nel periodo maggio-settembre 2020 (prenotazione e ritiro su appuntamento)?



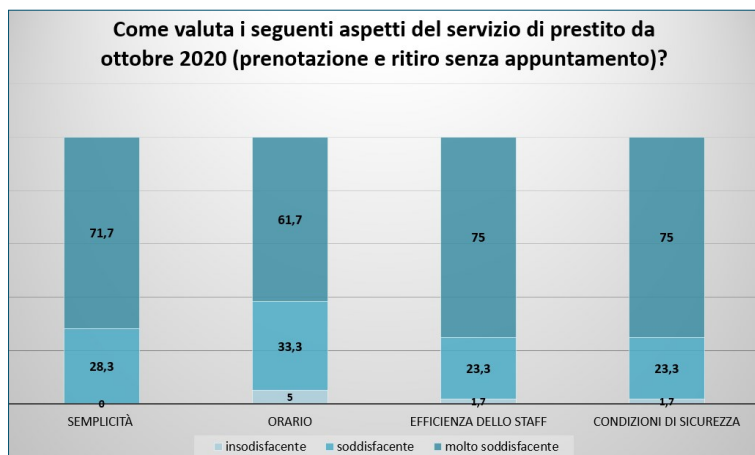
Prestito da ottobre 2020 (prenotazione e ritiro senza appuntamento):

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.

Ha preso documenti in prestito da ottobre 2020 (prenotazione e ritiro senza appuntamento)?



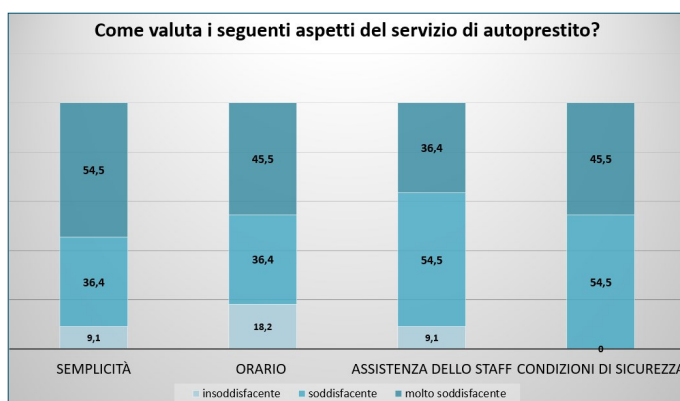
Come valuta i seguenti aspetti del servizio di prestito da ottobre 2020 (prenotazione e ritiro senza appuntamento)?



VALUTAZIONE DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

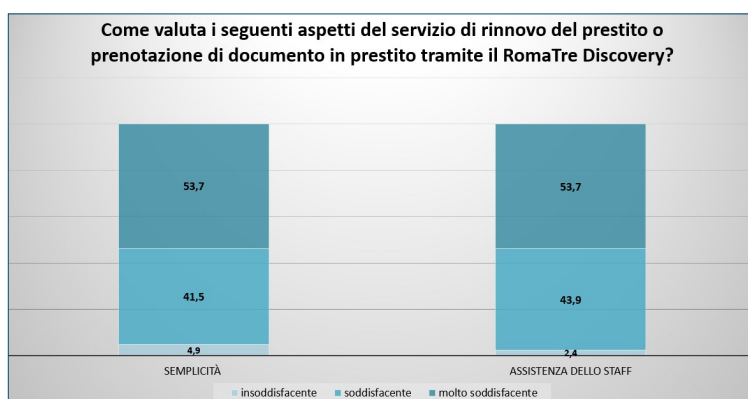
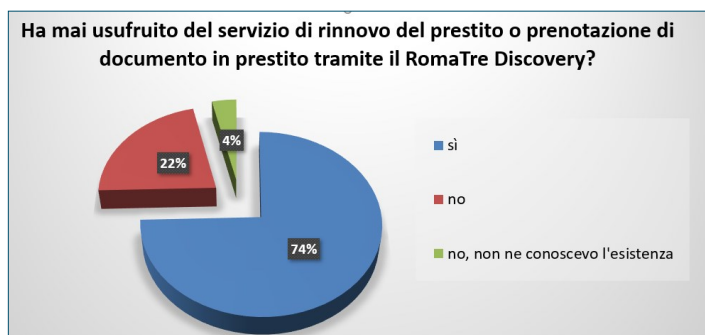
Postazione di autoprestito:

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.



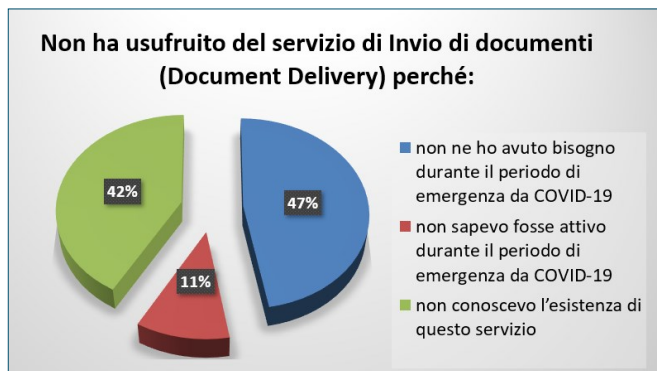
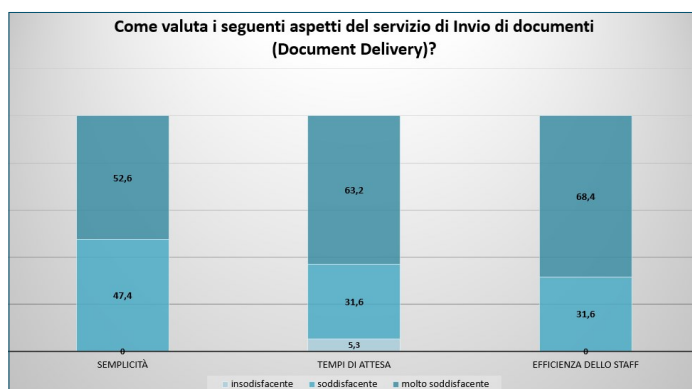
Rinnovo del prestito o prenotazione di documento in prestito tramite RomaTre Discovery:

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.



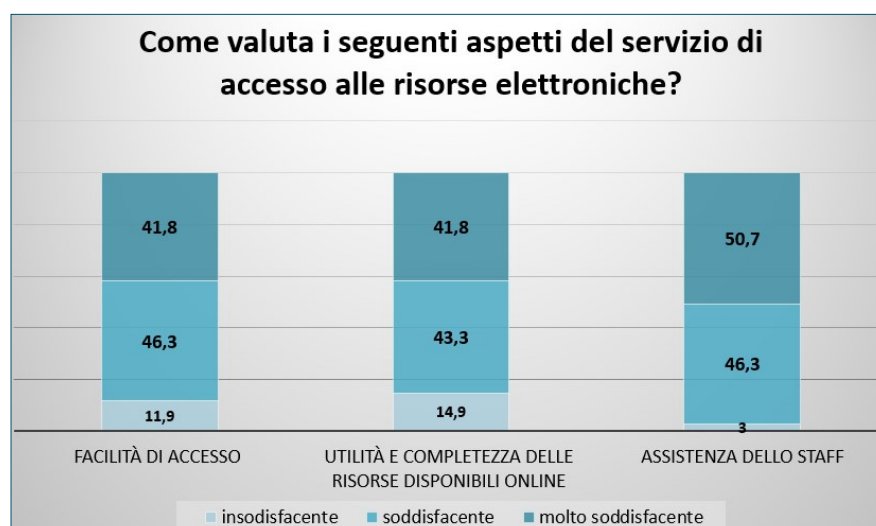
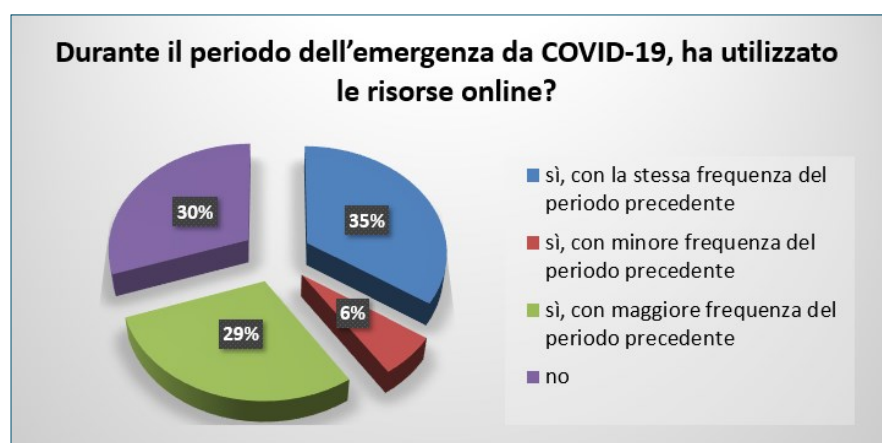
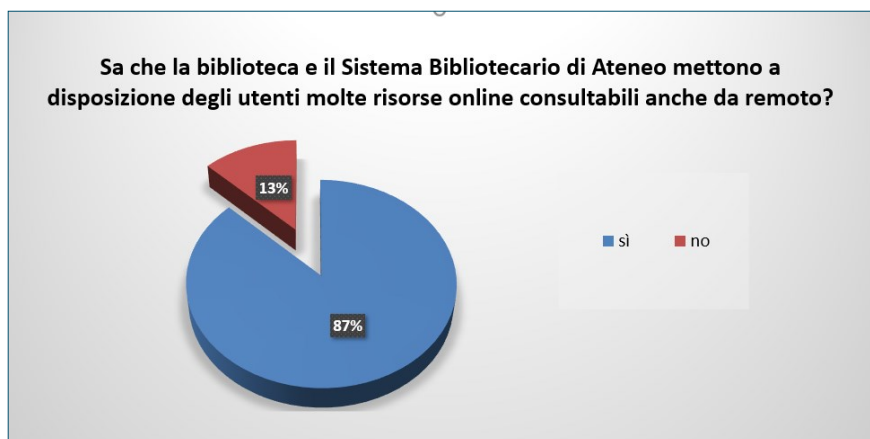
Prestito Interbibliotecario:

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.

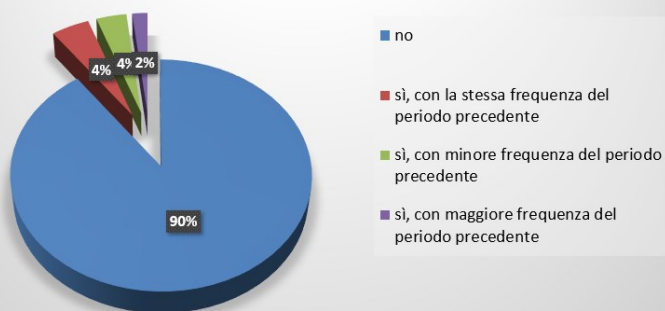


VALUTAZIONE DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

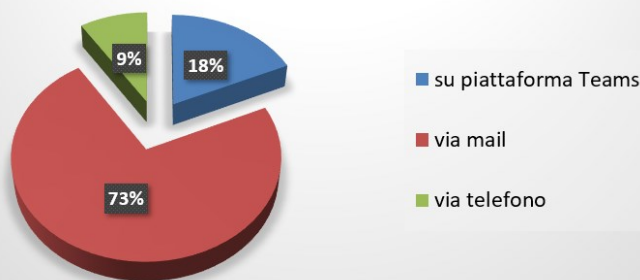
Consulenza bibliografica (Reference avanzato):

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.

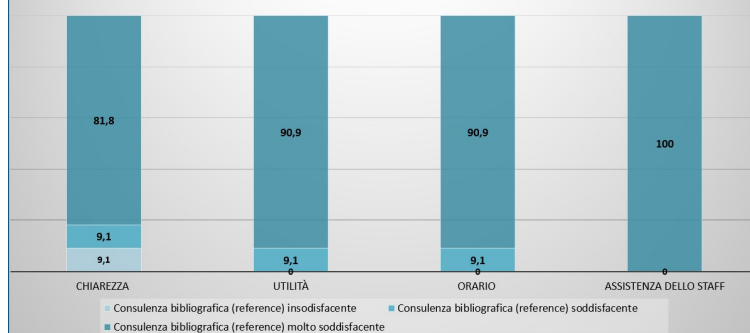
Ha usufruito del servizio di consulenza bibliografica (Reference avanzato) nel periodo dell'emergenza da COVID-19?



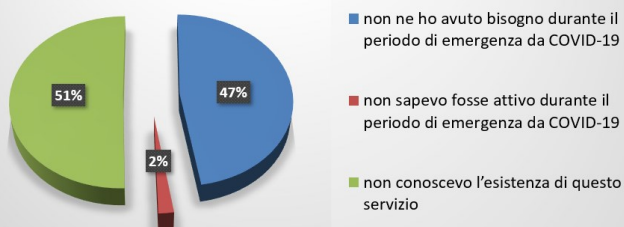
Attraverso quale canale si è svolta la consulenza bibliografica?



Come valuta i seguenti aspetti del servizio di consulenza bibliografica?



Non ha usufruito del servizio di consulenza bibliografica perché:



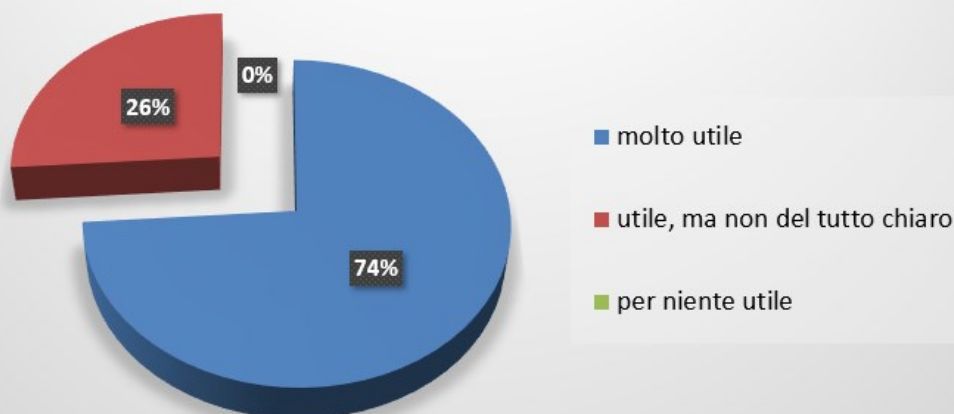
Tutorial sulla ricerca per la consultazione delle ricerche elettroniche:

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.

Ha utilizzato i tutorial messi a disposizione dalla Biblioteca di Area delle Arti e dal Sistema Bibliotecario per la consultazione delle risorse elettroniche?



Come valuta i tutorial della Biblioteca di Area delle Arti e del Sistema Bibliotecario per la consultazione delle risorse elettroniche?



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:

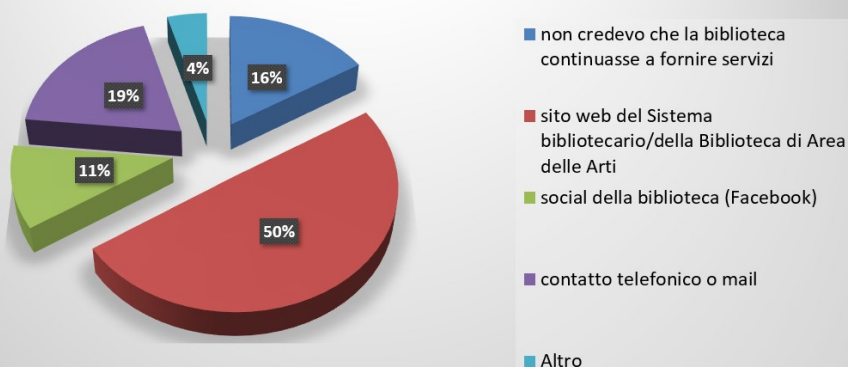
50% sito web

11% social (Facebook)

19% mail o telefono

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

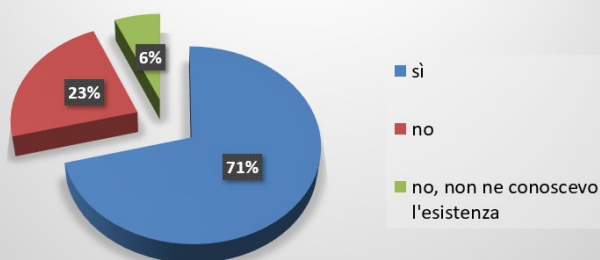
Durante il periodo di chiusura dei servizi in presenza attraverso quali canali si è informata/o sui servizi offerti dalla biblioteca da remoto?



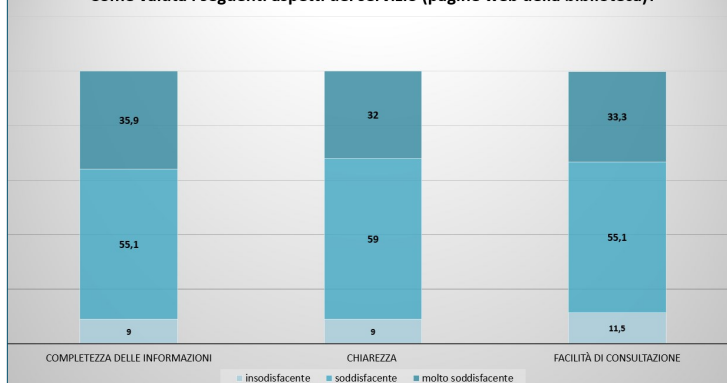
Pagine web:

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.

Ha consultato le pagine web della biblioteca durante il periodo di emergenza da COVID-19?



Come valuta i seguenti aspetti del servizio (pagine web della biblioteca)?

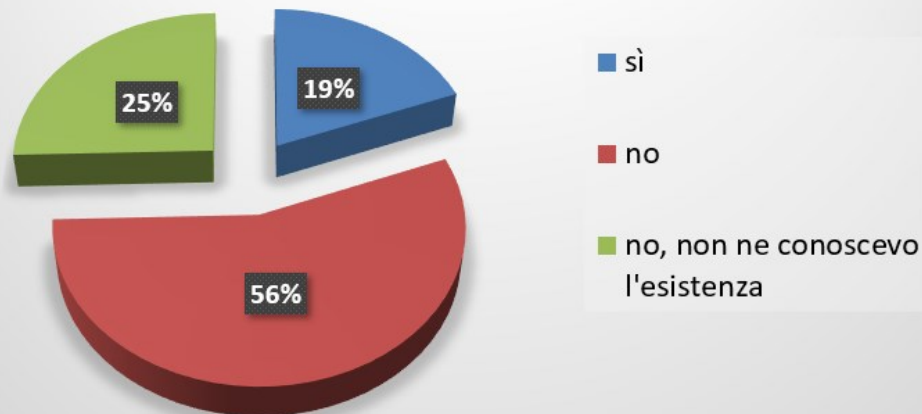


VALUTAZIONE DEI CANALI DI COMUNICAZIONE

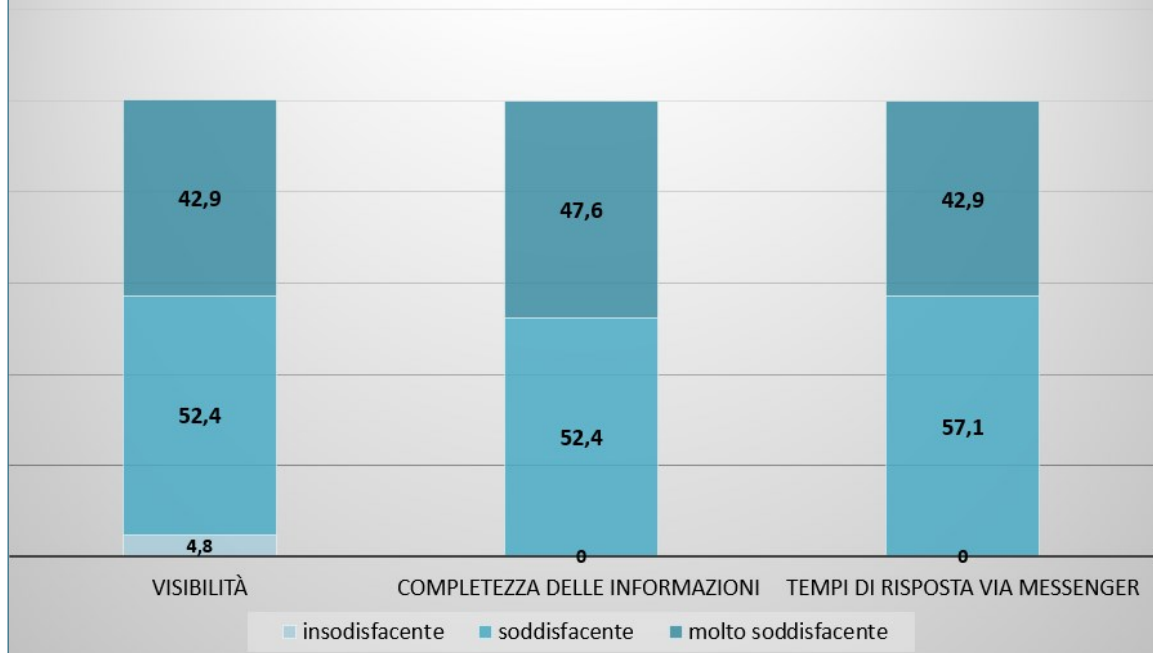
Pagine social:

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.

Ha consultato la pagina social (Facebook) della biblioteca?



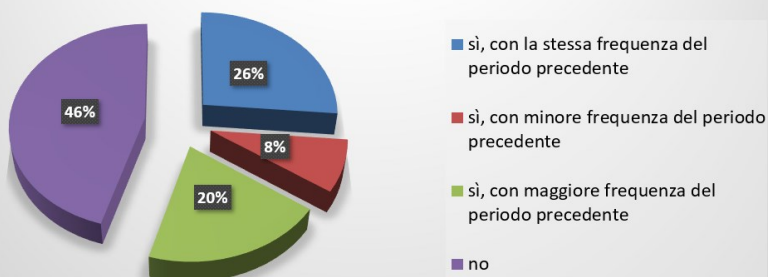
Come valuta i seguenti aspetti del servizio (Facebook)?



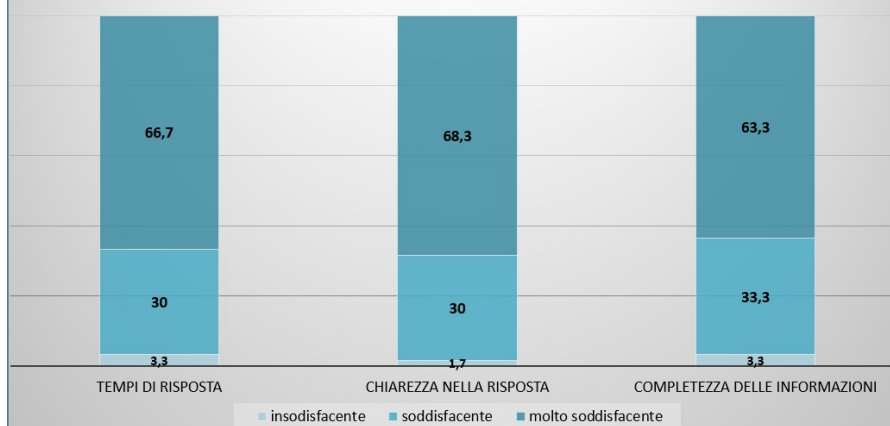
Posta elettronica:

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.

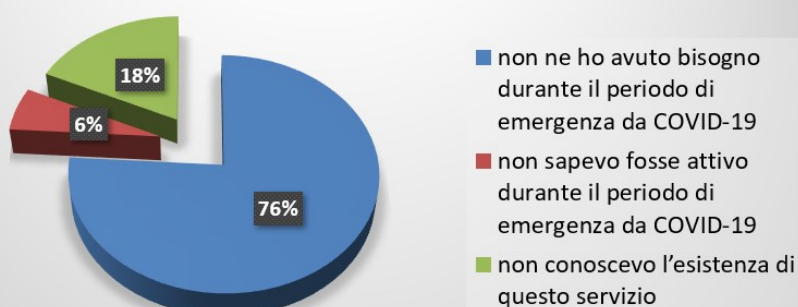
Ha utilizzato la posta elettronica per comunicare con lo staff della Biblioteca di Area delle Arti durante il periodo dell'emergenza da COVID-19?



Come valuta i seguenti aspetti del servizio (posta elettronica)?

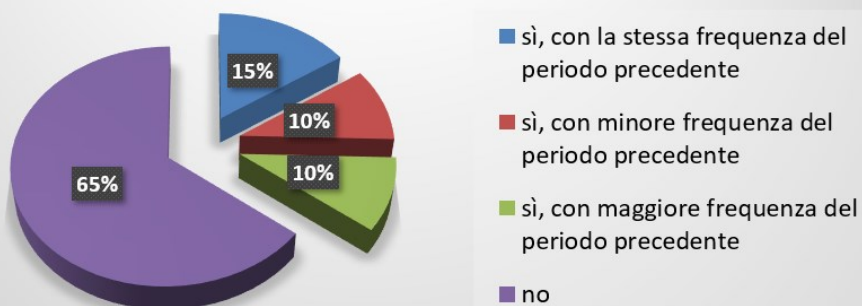
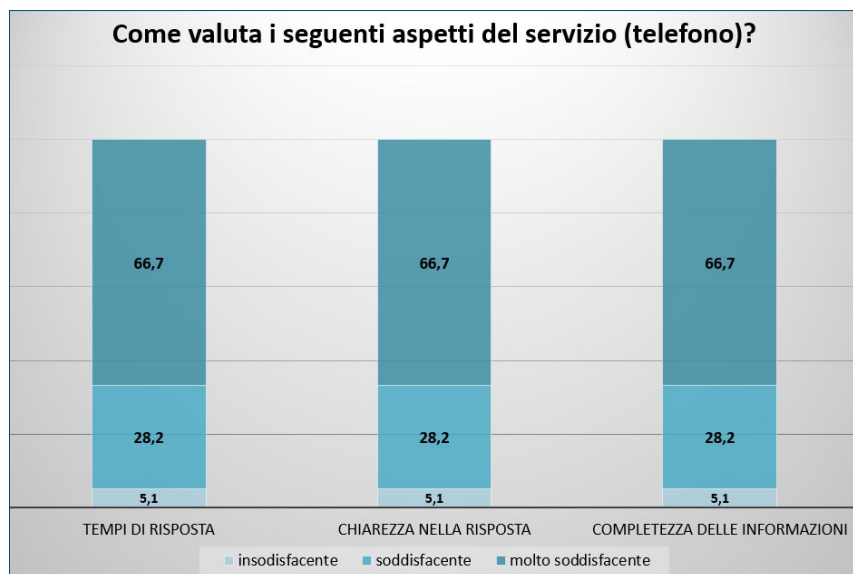
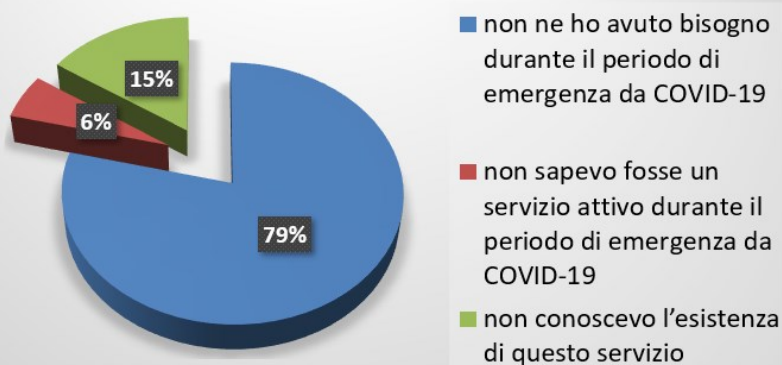


Non ha utilizzato la posta elettronica per comunicare con lo staff della Biblioteca di Area delle Arti perché:



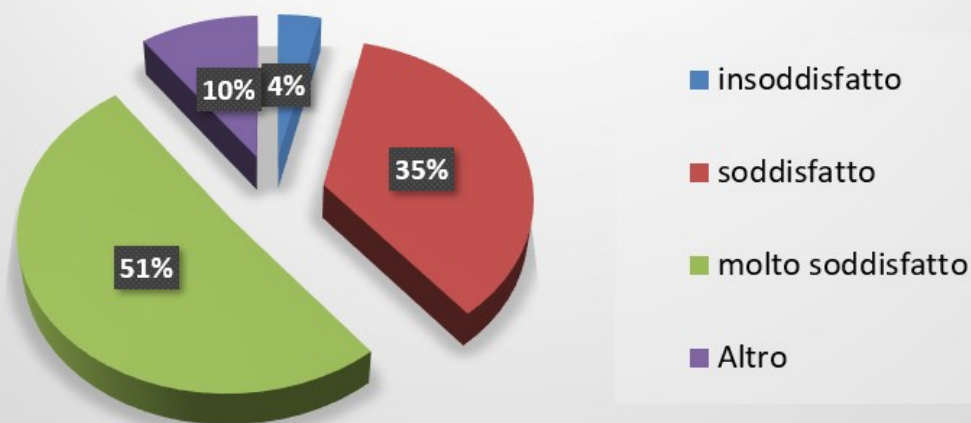
Telefono:

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.

Ha contattato lo staff della Biblioteca di Area delle Arti telefonicamente nel periodo dell'emergenza da COVID-19?

Come valuta i seguenti aspetti del servizio (telefono)?

Non ha contattato lo staff della Biblioteca di Area delle Arti telefonicamente perché:


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.

Qual è il suo grado di soddisfazione complessivo dei servizi offerti dalla biblioteca in questo 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%).

A cura di Daniela Bruni
Settembre 2021