

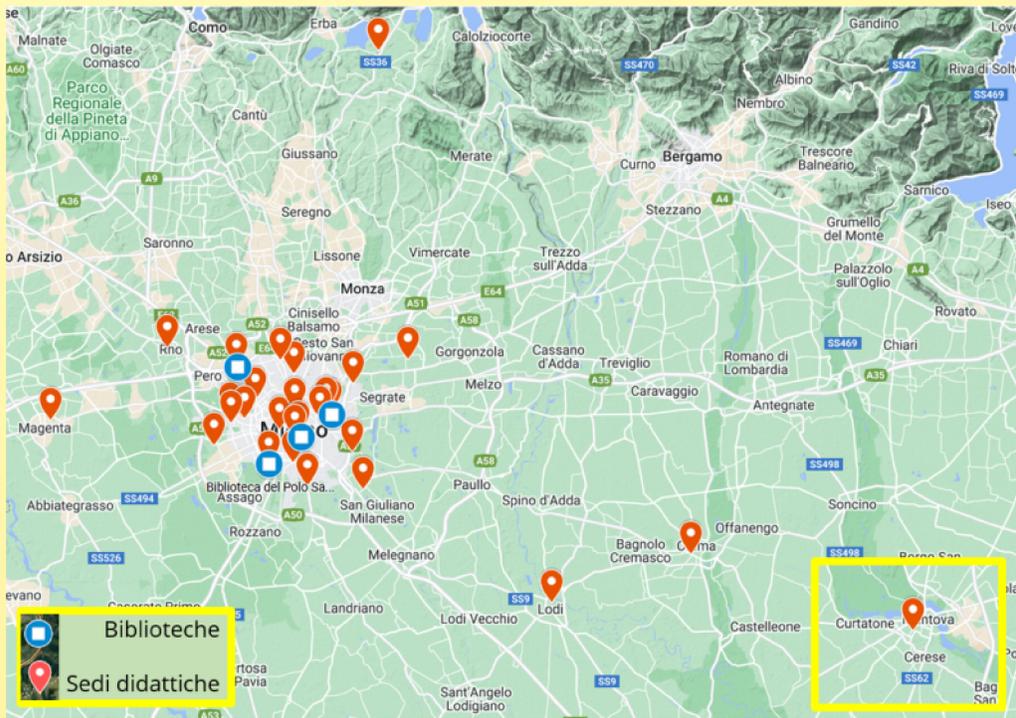
IL REFERENCE AI TEMPI DEL COVID

Prima del Covid

Servizio **in presenza**, erogato da quattro operatrici, una in ciascuna delle quattro biblioteche di Medicina e Chirurgia; prevalentemente utilizzato da laureandi di infermieristica in cerca di bibliografia per la tesi.

Le sedi di Medicina

I vari corsi di laurea che afferiscono alla facoltà di Medicina e Chirurgia sono dislocati in **sedi diverse, anche molto distanti tra loro** (solo infermieristica conta 17 sedi, tra cui Magenta, Lodi e Crema). Il servizio in presenza era utilizzato quasi esclusivamente dagli studenti che frequentavano i corsi in prossimità di una biblioteca. Per raggiungere un maggior numero di utenti, già prima della pandemia si stava pensando di sperimentare almeno in parte il servizio da remoto.



CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DURANTE IL LOCKDOWN

Il lockdown ha colto anche noi di sorpresa, ma per fortuna stavamo già da prima sperimentando l'utilizzo di due strumenti fondamentali per riorganizzare **il servizio da remoto, sostanzialmente senza interruzioni**:

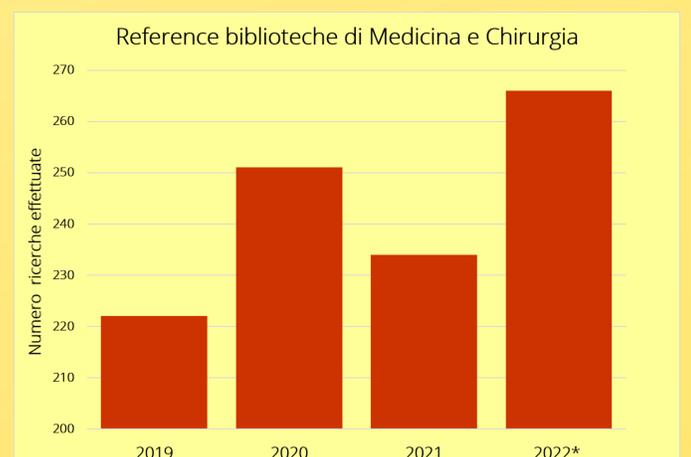
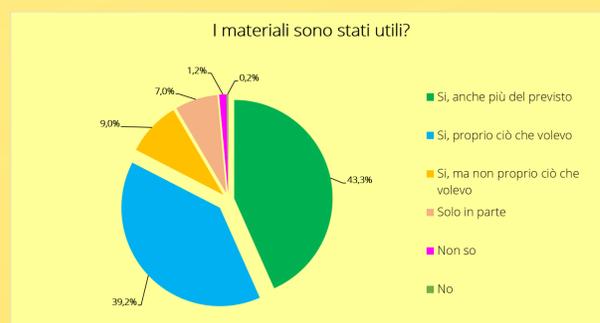
- **Microsoft Teams** come piattaforma per le videoriunioni
- **Un software per la gestione degli appuntamenti** sviluppato dai nostri informatici, che permette agli utenti di prenotare la prima data utile con una delle operatrici. Il software permette anche di registrare le transazioni e raccogliere i dati necessari a valutare l'andamento del servizio.



LO SPIRITO PIONIERISTICO HA DATO I SUOI FRUTTI!

Continueremo da remoto, perché...

- Riusciamo a raggiungere un **maggior numero di persone**
- Da remoto **è più comodo per gli utenti** (che non devono più spostarsi da sedi a volte lontanissime) **e per gli operatori** (che possono così lavorare anche in smart working)
- Il servizio è molto apprezzato, come dimostrano i **questionari di gradimento**
- La modalità in videochiamata offre delle **possibilità aggiuntive**: registrazione dei colloqui, condivisione schermo, condivisione documenti.



Dal 2019, quando il servizio era in presenza, al 2020, le interviste di reference sono aumentate dell'11,6%.

*Il dato riferito al 2022 è una proiezione; l'incremento stimato è del 16,5% rispetto al 2019. Il calo del 2021 ha probabilmente risentito della discontinuità generale dei servizi nei periodi emergenziali.

Analisi dei questionari di gradimento del servizio (tasso di risposta 59%): l'80% degli utenti si dichiara molto soddisfatto; oltre l'82% reputa i materiali recuperati all'altezza delle aspettative o più utili del previsto.