

# Indagine sulla soddisfazione dell'utenza

*2015*

# METODOLOGIA DI RILEVAZIONE

Per il sesto anno consecutivo è stata condotta l'indagine sulla soddisfazione della utenza studentesca del Sistema Bibliotecario di Ateneo. La rilevazione si è svolta la 2°, 3° e 4° settimana di maggio. Ha coinvolto 33 biblioteche attive dello SBA. Come rilevatori quest'anno ci si è avvalsi di 9 studenti 200 ore.

Il piano di rilevazione ha previsto lo stesso numero di passaggi di ugual durata in tutte le biblioteche "enti percettori" con un calendario che rispettava l'equilibrio tra mattine e pomeriggi e tra i diversi giorni della settimana. Solo per alcune biblioteche "non enti percettori" i passaggi sono stati necessariamente di poco diminuiti a causa dell'orario di apertura molto ristretto.

Quest'anno sono stati raccolti 7577 questionari.



Rispetto agli anni precedenti la rilevazione è stata anticipata a causa della festività del 2 giugno che, cadendo infrasettimanale, quindi con possibilità di ponte, avrebbe comportato un rilevante calo di utenza. La scelta di sostituire la settimana di giugno con la seconda di maggio ha però comportato un aumento complessivo dei questionari raccolti.

## Questionari raccolti nel 2015 divisi per polo

POLO DI INGEGNERIA	Biblioteca Centrale di Ingegneria	301
	Biblioteca Interdipartimentale di Ingegneria dell'Informazione e Ingegneria Elettrica	406
	Biblioteca di Ingegneria industriale "Enrico Bernardi"	409
	Biblioteca di Tecnica e Gestione dei Sistemi Industriali	91
POLO DI SCIENZE, FARMACOLOGIA E SCIENZE FARMACOLOGICHE	Biblioteca di Matematica	347
	Biblioteca di Chimica "Cesare Pecile"	293
	Biblioteca biologico-medica "A. Vallisneri"	322
	Biblioteca di Geoscienze	212
	Biblioteca di Scienze del Farmaco	199
	Biblioteca di Fisica e Astronomia	122
POLO DI LETTERE	Biblioteca di Storia	343
	Biblioteca di Storia delle Arti visive e della Musica	170
	Biblioteca Interdipartimentale Tito Livio	210
	Biblioteca di Filosofia	225
POLO DELLE DISCIPLINE LINGUISTICHE, LETTERARIE E PAGAGOGICHE	Biblioteca Maldura	528
	Biblioteca di Scienze dell'Educazione	113
POLO DI SCIENZE SOCIALI	Biblioteca di Scienze giuridiche "Ruggero Meneghelli"	99
	Biblioteca di Scienze Statistiche	309
	Biblioteca di Scienze Economiche e Aziendali	129
	Biblioteca Ettore Ancheri	462
	Biblioteca di Geografia	55
	Emeroteca	246
POLO GIURIDICO	Biblioteca del Dipartimento di Diritto Privato e Critica del Diritto	213
	Biblioteca di Diritto Pubblico, Internazionale e Comunitario	134
POLO DI LEGNARO	Biblioteca di Agripolis "Pietro Arduino"	332
POLO MEDICO	Biblioteca medica "Vincenzo Pinali"	357
	Biblioteca medica "V. Pinali" antica	1
	Biblioteca del Dipartimento di Anatomia Umana	13
	Biblioteca Dipartimento di Neuroscienze	13
POLO DI PSICOLOGIA	Biblioteca di Psicologia "Fabio Metelli"	886
	Mediateca Centro Linguistico di Ateneo	28
NON IN POLO	Biblioteca dell'Orto Botanico	6
	Biblioteca del Centro per la Storia dell'Università di Padova	3

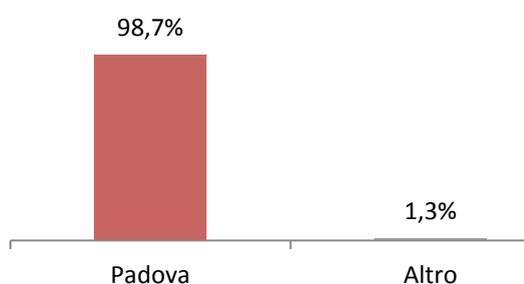
Sono stati fatti, inoltre, anche due passaggi Centro di Ateneo per la Storia della Resistenza e dell'età contemporanea raccogliendo un solo questionario.

# CARATTERISTICHE DEI RISPONDENTI

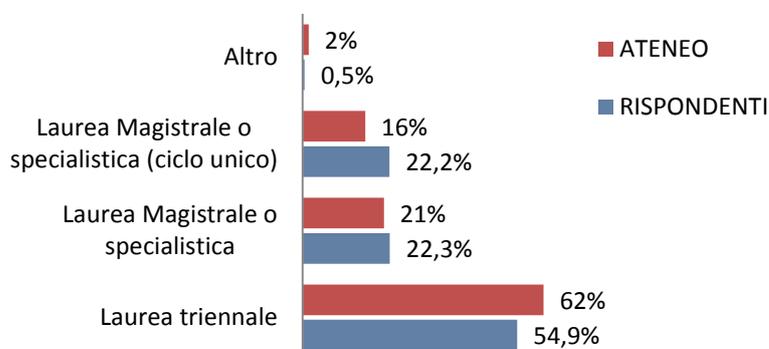


## Se studente....

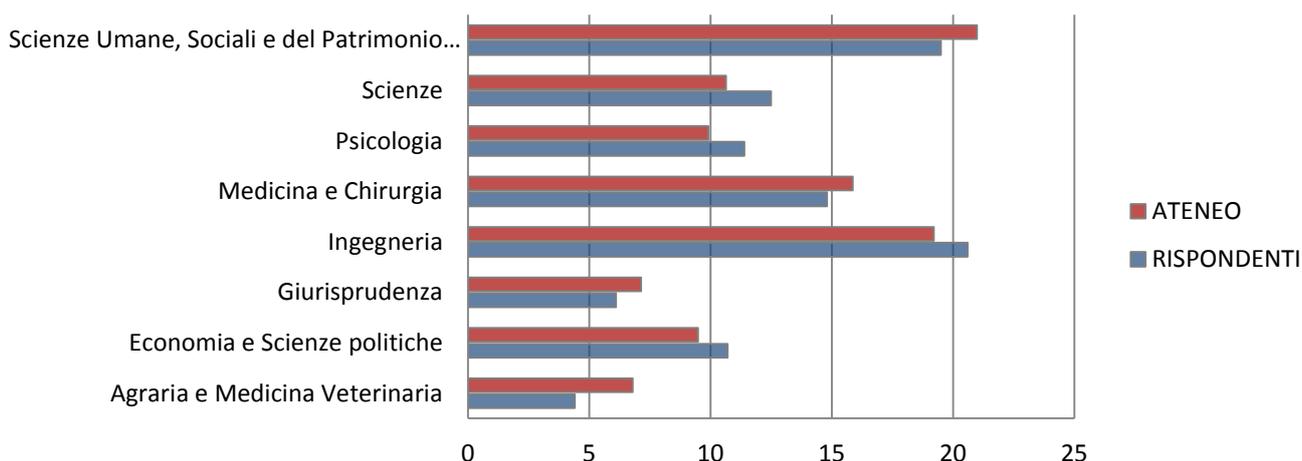
### B1. Università di



### B3. A quale tipo di corso è iscritto ?



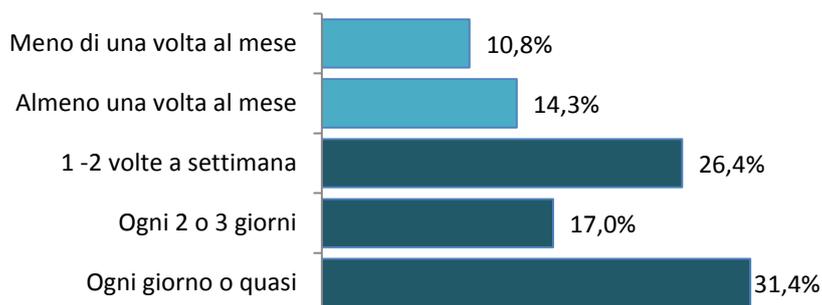
### B2. Scuola



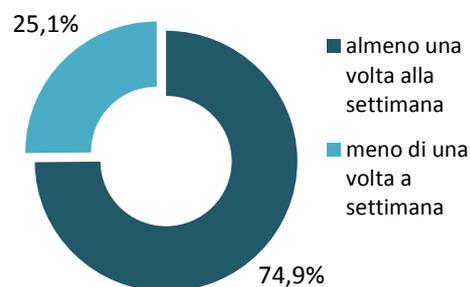
La composizione del campione si mantiene sostanzialmente stabile negli anni e non si rilevano variazioni imputabili all'anticipo del periodo di rilevazione. Come già rilevato nelle scorse indagini, ponendo attenzione ai soli studenti e facendo i confronti con le rispettive percentuali a livello di Ateneo, si osserva che tendenzialmente gli studenti iscritti alla laurea magistrale/specialistica tendono a frequentare percentualmente di più le biblioteche rispetto agli studenti della laurea triennale. Così come ci sono delle differenze in percentuale a seconda della scuola di appartenenza.

# MODALITA' DI FRUIZIONE

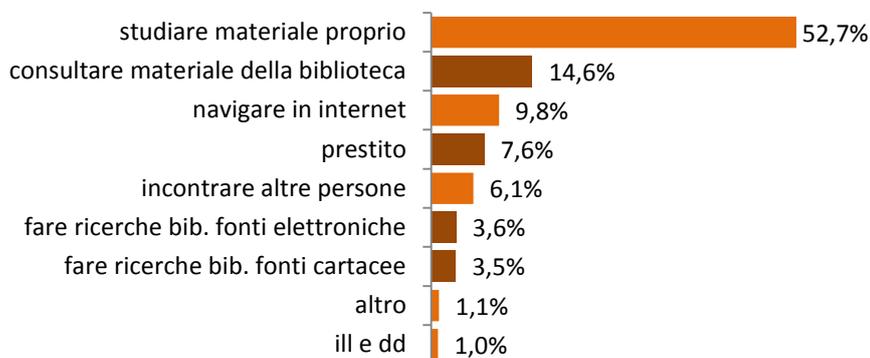
## D. Quante volte si reca in questa biblioteca di solito?



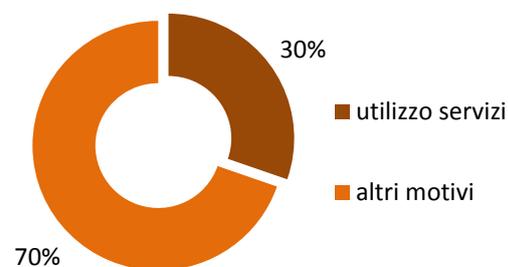
## D - ricodificata



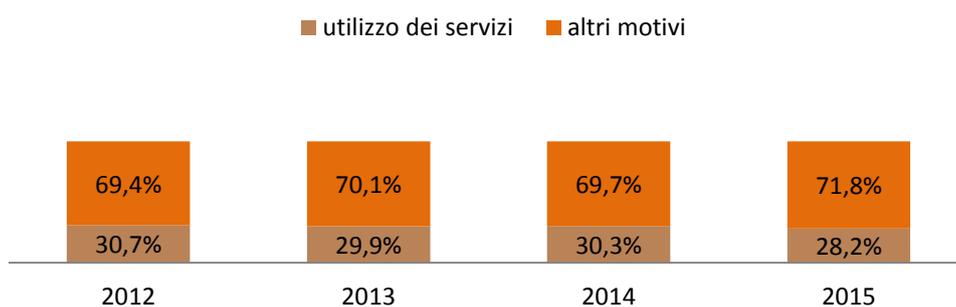
## D1. per quale motivo oggi si è recato in biblioteca?



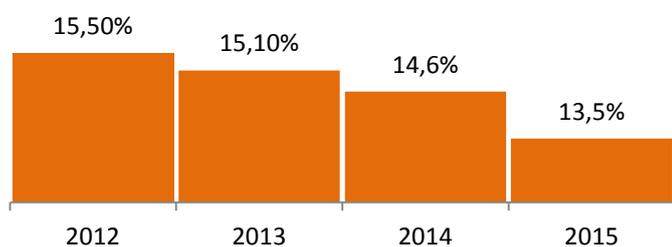
## D1. ricodificata



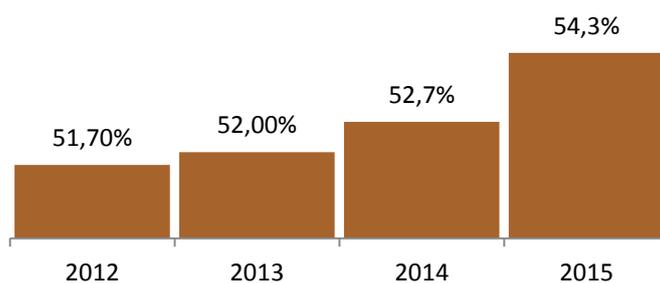
## % motivi di frequenza - serie storica



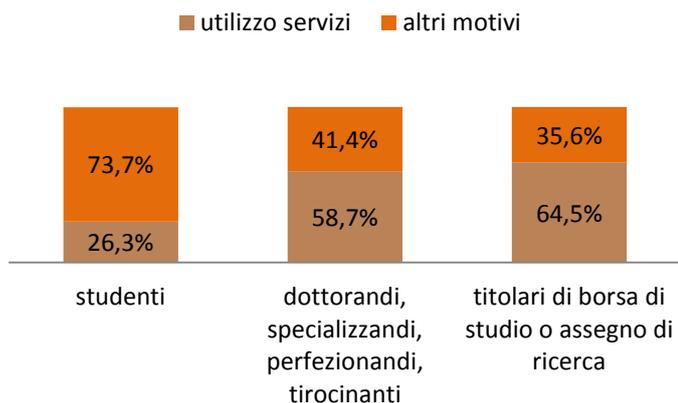
## consultare materiale della biblioteca



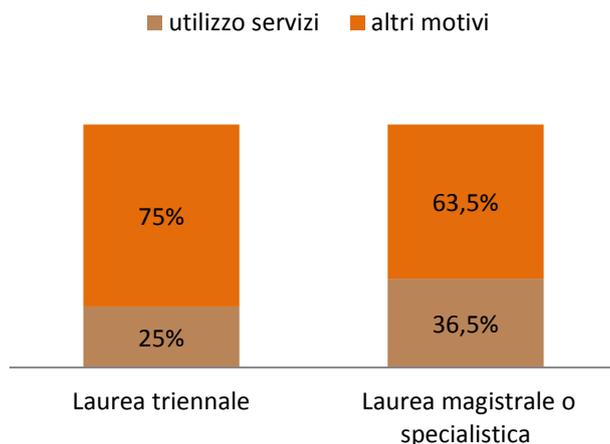
## studiare materiale proprio



### % motivi di frequenza per tipologia di utente



### % motivi di frequenza per tipo corso

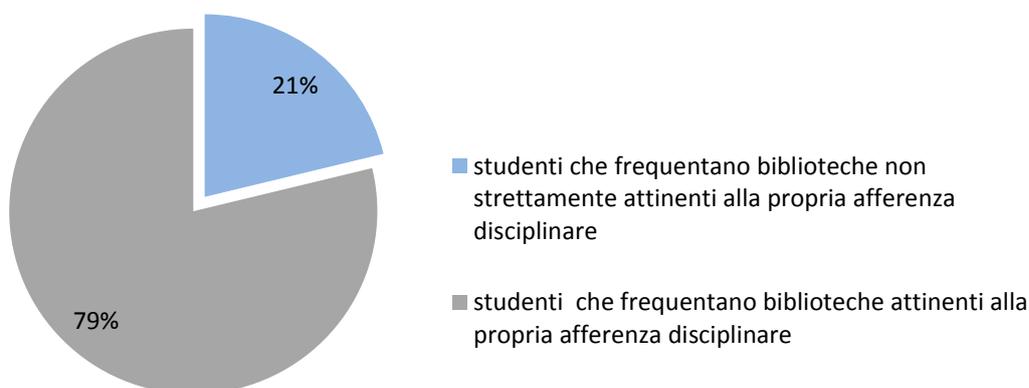


Con questa indagine si confermano le modalità, già precedentemente rilevate, con le quali gli utenti utilizzano le strutture bibliotecarie. Gli studenti frequentano assiduamente le biblioteche utilizzandone in modo principale i servizi basilari. I comportamenti, però, si differenziano a seconda della tipologia di utente, del tipo di corso, degli anni di iscrizione e dell'area. Se nei primi anni di università gli studenti si avvicinano alle biblioteche con modalità più da aula studio, proseguendo con gli studi, diventano utilizzatori maturi e pertinenti ricorrendo in modo un po' più intenso ai servizi specializzati offerti dalle biblioteche.

Osservando però la serie storica delle percentuali dei motivi per i quali si frequenta la biblioteca si nota come ci sia un lento ma progressivo aumento di coloro che dichiarano tra i motivi di frequenza "studiare materiale proprio" e una corrispondente diminuzione nell'utilizzo dei servizi offerti dalla biblioteca.

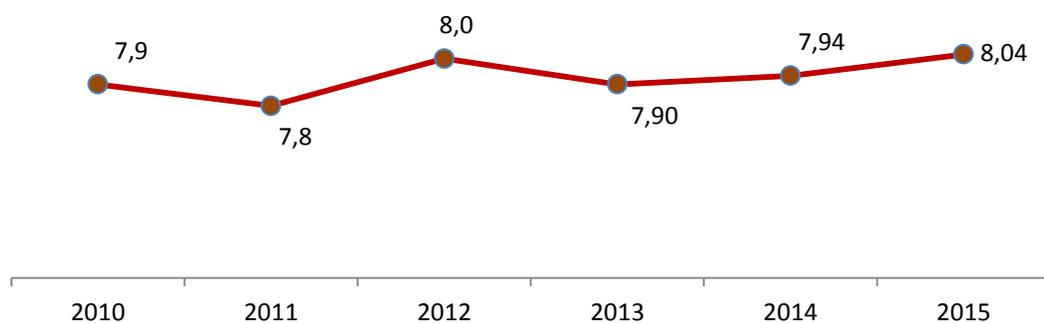
Anche quest'anno la partizione degli utenti delle biblioteche a seconda delle scuole, mostra come sussiste una attitudine degli studenti a frequentare più di una biblioteca dello SBA. Lo studente sceglie di prevalenza la biblioteca disciplinarmente afferente ma non necessariamente, recandosi anche in altre strutture diverse dalla "propria".

### Mobilità degli studenti



# SODDISFAZIONE

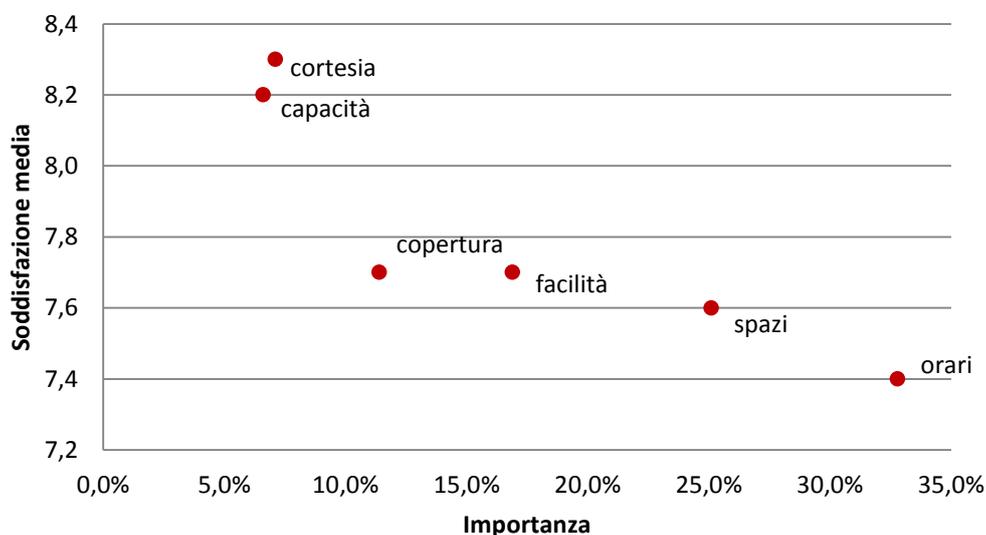
## E. Giudizio complessivo



ENTI PERCETTORI	giudizio medio disoddisfazione (domanda E)	Dev. Std
Biblioteca di Storia	8,48	0,933
Biblioteca del Dipartimento di Filosofia	8,36	1,034
Biblioteca di Matematica	8,34	0,945
Biblioteca del Dipartimento di Geoscienze	8,3	1,068
Biblioteca medica "Vincenzo Pinali"	8,23	1,003
Biblioteca di Scienze dell'Educazione	8,21	1,2
Biblioteca di Chimica "Cesare Pecile"	8,19	0,966
Biblioteca di Diritto Comparato "Ruggero Meneghelli"	8,12	1,227
Biblioteca Centrale della Facoltà di Ingegneria	8,11	1,027
Biblioteca Ettore Ancheri	8,09	1,246
Biblioteca di Geografia	8,08	1,218
Biblioteca di Psicologia "Fabio Metelli"	8,08	1,102
Biblioteca biologico-medica "A. Vallisneri"	8,06	1,031
Biblioteca di Scienze del Farmaco	8,06	1,144
Biblioteca di Scienze Statistiche	8,02	0,99
Biblioteca di Scienze Economiche	7,92	1,145
Biblioteca Maldura	7,86	1,3
Biblioteca di Fisica e Astronomia	7,8	1,097
Biblioteca di Diritto privato e Critica del diritto	7,79	1,166
Biblioteca Centrale di Agripolis "Pietro Arduino"	7,78	1,31
Biblioteca Interdipartimentale Tito Livio	7,72	1,41
Biblioteca di diritto Pubblico, Internazionale e Comunitario	7,68	1,145
Biblioteca di storia delle arti visive e della musica	7,44	1,195

ALTRE BIBLIOTECHE NON ENTI PERCETTORI	giudizio medio di soddisfazione (domanda E)	Dev. Std
Biblioteca dell'Orto Botanico	8,67	1,528
Biblioteca del Centro per la storia dell'Università di Padova	8,67	1,506
Emeroteca	8,35	1,08
Mediateca Centro Linguistico di Ateneo	8,14	1,208
Biblioteca Interdipartimentale di Ingegneria dell'Informazione e Ingegneria Elettrica "Giovanni Sameda"	8,06	1,104
Biblioteca di Meccanica "Enrico Bernardi"	7,71	1,265
Biblioteca del Dipartimento di Tecnica e Gestione dei Sistemi Industriali	7,71	1,325
<i>Biblioteca Anatomia Umana<sup>1</sup></i>	<i>7,54</i>	<i>1,761</i>
Biblioteca Dipartimento di Neuroscienze	7,38	0,87
<i>Biblioteca medica "Pinali Antica"<sup>2</sup></i>	<i>6</i>	<i>.</i>

F. Soddisfazione aspetti	Media 2012	Media 2013	Media 2014	Media 2015	Dev. std. 2015
Orari apertura	7,3	7,2	7,2	<b>7.4</b>	<b>2.1</b>
Spazi	7,3	7,3	7,4	<b>7.6</b>	<b>1.6</b>
Facilità di reperire volumi o articoli necessari	7,5	7,5	7,6	<b>7.7</b>	<b>1.5</b>
Copertura disciplinare del materiale bibliografico	7,6	7,6	7,6	<b>7.7</b>	<b>1.4</b>
Capacità del personale a dare informazioni utili	8	7,98	8,0	<b>8.3</b>	<b>1.4</b>
Cortesìa e disponibilità del personale	8,1	8,11	8,1	<b>8.2</b>	<b>1.4</b>

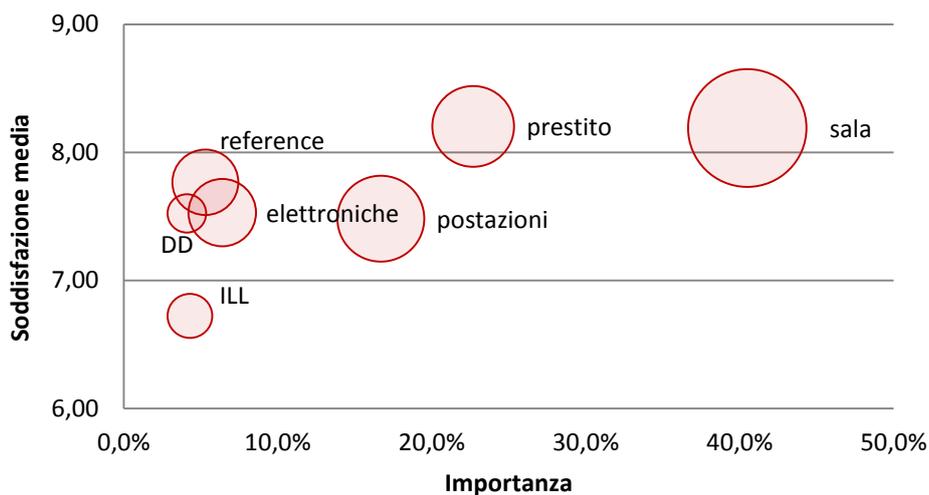


Il giudizio complessivo degli utenti sul Sistema Bibliotecario è sempre molto elevato e si mantiene costante nel tempo. Gli aspetti più graditi sono relativi al personale mentre spazi e orari di apertura restano sempre argomenti rispetto ai quali lo studente ha aspettative maggiori e tendono quindi ad essere considerate un po' meno favorevolmente. E' interessante notare come ci sia una correlazione negativa tra gli aspetti ritenuti più importanti e la soddisfazione espressa.

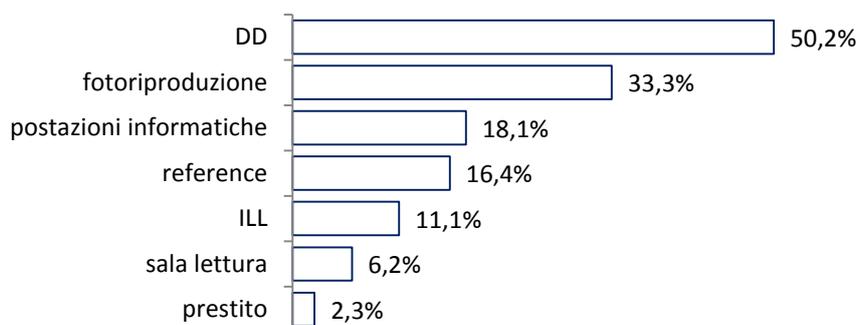
<sup>1</sup> Nella biblioteca di Anatomia umana non è stato possibile svolgere regolarmente la rilevazione, quindi i dati sono da ritenersi incompleti e non confrontabili con le altre strutture

<sup>2</sup> Il dato di media è riferibile ad un solo questionario

G. Soddisfazione servizi	Media 2012	Media 2013	Media 2014	Media 2015	Dev. std. 2015
Sala lettura	8	8,0	8,1	<b>8,2</b>	<b>1,41</b>
Postazioni informatiche	7,1	7,4	7,4	<b>7,5</b>	<b>1,89</b>
Prestito	8	7,9	8,1	<b>8,2</b>	<b>1,48</b>
ILL	6,6	7,3	7,4	<b>6,7</b>	<b>2,52</b>
DD	7,4	7,25	7,4	<b>7,5</b>	<b>1,89</b>
Reference	7,7	7,61	7,8	<b>7,8</b>	<b>1,58</b>
Fotoriproduzione				<b>7,5</b>	<b>1,88</b>



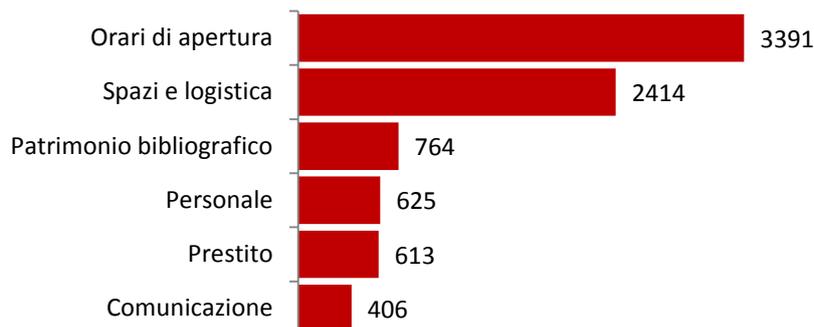
### J. Tra i servizi che ha appena valutato, indichi quello di cui potrebbe fare a meno



Analizzando invece i servizi, si nota come ciò che è ritenuto più importante ha anche il maggior gradimento. Nel grafico si è anche tenuto conto della domanda volta a rilevare la frequenza di utilizzo dei servizi valutati (a cerchio più grande corrisponde una più elevata frequenza di utilizzo del servizio), la sala lettura e il prestito sono i servizi ritenuti i più importanti, i più utilizzati e i più graditi.

## ANALISI RISPOSTE APERTE

Anche quest'anno sono state analizzate le risposte aperte scritte nel retro del questionario dagli utenti. Si richiedono commenti divisi a seconda dell'argomento: orari di apertura, spazi e logistica, personale, patrimonio, comunicazione all'utenza. Sono stati 3420 i questionari contenevano almeno un suggerimento scritto. Più spesso i rispondenti fornivano ben più di un suggerimento su tutti o quasi gli ambiti segnalati. Delle volte, semplicemente, scrivevano commenti favorevoli, rimarcando in questo modo il giudizio di soddisfazione già dimostrato nella parte strutturata del questionario. In tutto si sono contati 8213 suggerimenti diversi che dimostrano sicuramente un desiderio di partecipazione da parte degli studenti alla vita delle biblioteche.



Gli ambiti sui quali sono stati espressi il maggior numero di suggerimenti e richieste sono stati gli orari di apertura e gli spazi a conferma di quanto già osservato nell'analisi delle risposte chiuse. Un orario più ampio, soprattutto in fascia serale, e più posti di lettura, rimangono le richieste principali dell'utenza. Per il personale, il prestito e la comunicazione, invece, si è registrato il maggior numero in percentuale di giudizi positivi, e non si tratta solo di un voto positivo su una scala di gradimento, ma in questo caso, gli studenti hanno voluto espressamente dichiarare la loro soddisfazione.

<b>Suggerimenti su : ORARIO DI APERTURA</b>	n	%
Posticipare chiusura feriale	1617	48%
Ampliare l'orario	876	26%
Aprire o estendere l'orario nel fine settimana	351	10%
Anticipare apertura feriale	305	9%
Apprezzamenti favorevoli	178	5%
Altro	31	1%
Poco chiaro	33	1%

<b>Suggerimenti su : LOGISTICA E SPAZI</b>	n	%
Più posti e più comodi	1018	42%
Riorganizzazione degli spazi interni e del materiale bibliografico	331	14%
Migliorare le condizioni ambientali	238	10%
Altro	243	10%
migliorare wifi e postazioni informatiche	220	9%
Apprezzamenti favorevoli	147	6%
Migliorare le modalità di accesso e controlli	107	4%
Limitare l'entrata agli studenti di afferenza disciplinare	65	3%
Poco chiaro	45	2%

<b>Suggerimenti su : PERSONALE</b>	n	%
Apprezamenti favorevoli	296	47%
Altro	89	14%
Richiesta di maggior cortesia	81	13%
Poco chiaro	75	12%
Richiesta che il personale parli a bassa voce	52	8%
Richiesta di maggior competenza	32	5%

<b>Suggerimenti su : PATRIMONIO BIBLIOGRAFICO</b>	n	%
Aumentare il patrimonio bibliografico	202	26%
Apprezamenti favorevoli	138	18%
Richiesta di materiale più aggiornato/meglio conservato	132	17%
Altro	107	14%
Aumentare i volumi di didattica	90	12%
Poco chiaro	58	8%
Non utilizzato	37	5%

<b>Suggerimenti su : PRESTITO</b>	n	%
Apprezamenti favorevoli	140	23%
Aumentare la durata del prestito	143	23%
Aumentare il materiale prestabile	135	22%
Altro	111	18%
Poco chiaro	44	7%
Servizio non utilizzato	40	7%

<b>Suggerimenti su : COMUNICAZIONE</b>	n	%
Apprezamenti favorevoli	151	37%
Poco chiaro	68	17%
Aumentare le comunicazioni via web, newsletter, sms...	62	15%
Aumentare le comunicazioni	49	12%
Altro	40	10%
Aumentare le comunicazioni tramite social network/APP	21	5%
Aumentare le comunicazioni cartacee, in bacheca e da display	15	4%