

Università degli Studi di Padova – Sistema Bibliotecario di Ateneo  
Settore Approvvigionamenti e Monitoraggio

# Indagine sulla soddisfazione dell'utenza

*2019*

## METODOLOGIA DI RILEVAZIONE

Dal 2010 ogni anno viene svolta la rilevazione di soddisfazione dell'utenza studentesca delle biblioteche dell'Università di Padova. L'indagine fu messa a punto dal prof. Fabris e dalla prof.ssa Boccuzzo del Dipartimento di Scienze Statistiche che definirono sia la struttura della rilevazione (modalità, tempi, numero di passaggi...), sia il testo del questionario. La metodologia è rimasta costante negli anni e dal 2012 l'indagine è stata estesa a tutte le biblioteche dello SBA.

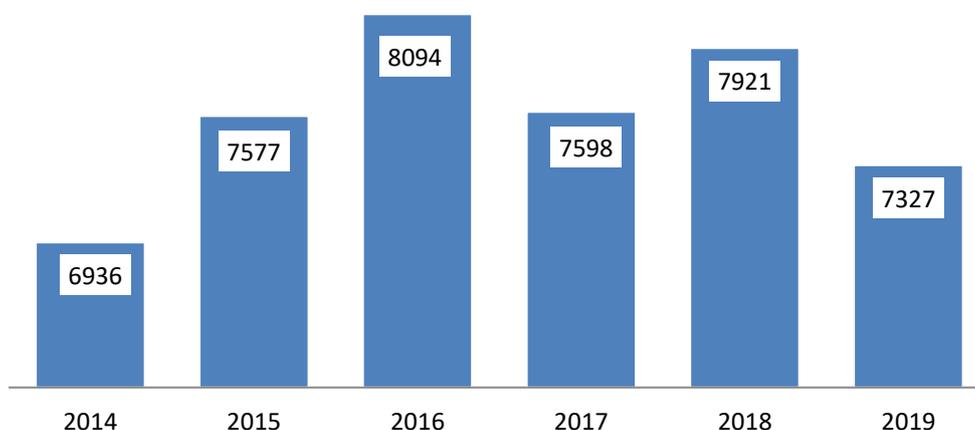
- La rilevazione si svolge tutti gli anni a *maggio*. Il primo anno l'indagine era stata replicata anche a novembre, in un momento dell'anno accademicamente diverso. La similarità dei risultati ha suggerito l'assenza di stagionalità, confermando appropriata la scelta del periodo.
- Per tre settimane alcuni rilevatori, solitamente studenti 200 ore o volontari del Servizio Civile, hanno l'incarico di passare nelle biblioteche sottoponendo il questionario agli studenti presenti e a quelli che entrano nell'ora e mezza di permanenza dei rilevatori in struttura.
- Il piano di rilevazione prevede lo *stesso numero* di passaggi di *ugual durata* in *tutte* le biblioteche con un calendario che rispetta l'equilibrio tra mattine e pomeriggi e tra i diversi giorni della settimana.
- Al fine di garantire la confrontabilità dei risultati, vengono organizzate due giornate di formazione per i rilevatori durante le quali si standardizzano le azioni e l'approccio con l'utente.

Nell'ottobre del 2018 è divenuta operativa la nuova struttura organizzativa del Sistema Bibliotecario. Questo processo ha comportato la centralizzazione e l'accorpamento di alcune strutture. Attualmente il disegno delle biblioteche prevede: **Biblioteche Centrali e Biblioteche Disciplinari**, quest'ultime coordinate in **Polì**. Le Biblioteche Centrali e Disciplinari possono essere a loro volta articolate in più punti di servizio.

Per mantenere una analisi dei dati confrontabile in serie storica e al fine di rilevare eventuali novità percepite dall'utenza derivanti dalla nuova organizzazione, è risultato importante mantenere le medesime sedi rilevate degli anni precedenti, anche quando queste siano diventate punti di servizio.

Quest'anno 8 rilevatori hanno raccolto **7327** questionari tra il 13 ed il 31 maggio.

### n. questionari raccolti - Serie storica



Il numero di questionari raccolti varia notevolmente tra le strutture.

BIBLIOTECA CENTRALE DI INGEGNERIA	Sede di Ingegneria dell'Informazione e Ingegneria Elettrica "Giovanni Smeda"	295
	Sede di Ingegneria Industriale "Enrico Bernardi"	360
	Biblioteca Centrale di Ingegneria – Sede Centrale	264
	Sede di Ingegneria Tecnica e Gestione dei Sistemi Industriali	134
POLO DI SCIENZE, FARMACOLOGIA E SCIENZE FARMACEUTICHE	Biblioteca di Matematica	516
	Biblioteca di Chimica "Cesare Pecile"	238
	Biblioteca Biologico-Medica "Antonio Vallisneri"	326
	Biblioteca di Geoscienze	269
	Biblioteca di Scienze del Farmaco	219
	Biblioteca di Fisica e Astronomia	169
POLO UMANISTICO	Biblioteca di Storia	305
	Biblioteca di Scienze dell'Antichità Arte Musica Liviano	569
	Biblioteca di Filosofia	225
	Biblioteca di Scienze dell'Educazione	48
	Biblioteca Maldura	397
POLO DI SCIENZE SOCIALI	Biblioteca "Ruggero Meneghelli" - Diritto Comparato	79
	Biblioteca di Scienze Statistiche "Bernardo Colombo"	297
	Biblioteca di Scienze Politiche "Ettore Ancheri"	430
	Biblioteca di Geografia, Scienze Economiche ed Aziendali ed Emeroteca di Ca' Borin	301
BIBLIOTECA CENTRALE DI GIURISPRUDENZA	Sezione di Diritto Pubblico, Internazionale e Comunitario	100
	Sezione di Diritto Privato e Critica del Diritto	136
BIBLIOTECA CENTRALE DI AGRIPOLIS "PIETRO ARDUINO"	Biblioteca di Agripolis - Sede Centrale	309
BIBLIOTECA MEDICA "VINCENZO PINALI"	Biblioteca Medica "Vincenzo Pinali" – Sede Centrale	357
BIBLIOTECA DI PSICOLOGIA	Biblioteca di Psicologia - Sede Centrale	984

## IL QUESTIONARIO

Il questionario, predisposto per la lettura ottica, è univocamente associato alla struttura in cui viene somministrato.

Dal punto di vista dei contenuti il questionario è strutturato in due parti: la prima composta da sole domande chiuse, la seconda organizzata per argomenti strutturati in box nei quali gli utenti possono lasciare impressioni, suggerimenti, critiche in modo aperto e libero.

La parte chiusa è stata predisposta per rilevare:

- le caratteristiche del rispondente al fine di poter classificare le risposte fornite,
- le abitudini e le motivazioni della frequenza in biblioteca,
- il gradimento generale della biblioteca frequentata e la soddisfazione di aspetti e servizi specifici.

Il testo del questionario è variato pochissimo negli anni in modo da poter disporre di una serie storica utile a monitorare le variazioni di comportamento e giudizio nel tempo dell'utenza.

Nel 2019 l'Ufficio Digital Learning e Multimedia dell'Università di Padova ha predisposto il layout grafico e codificato i dataset; il Settore monitoraggio e acquisizioni, avvalendosi del supporto di alcuni rilevatori, ha eseguito la lettura ottica, restituito/elaborato i dataset delle risposte chiuse, trascritto e codificato le risposte aperte fornite dai rispondenti.





UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA

«M\_0010000»

**Indagine sulla soddisfazione degli utenti  
delle biblioteche dell'Università di Padova (anno 2019)**

**K. Per concludere, ci suggerisca che cosa fare per migliorare le nostre attività rispetto a:**

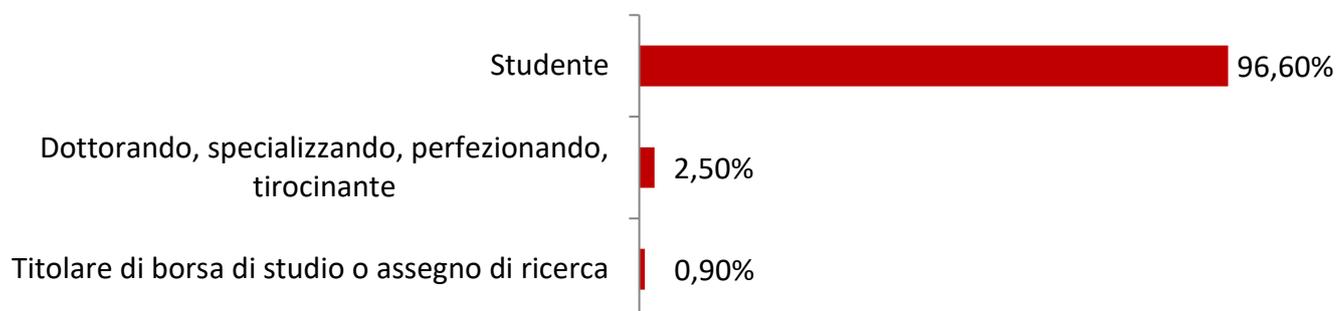
a) Orari di apertura	
b) organizzazione degli spazi, logistica	
c) postazioni informatiche	
d) personale della biblioteca	
e) patrimonio bibliografico (quantità e qualità)	
f) prestito	
g) comunicazioni della biblioteca verso l'utenza	

*La ringraziamo moltissimo per la collaborazione.  
Per favore, consegni il questionario alla persona che glielo ha dato,  
o lo lasci nell'apposito contenitore al bancone.*

## ANALISI DELLE CARATTERISTICHE DEI RISPONDENTI

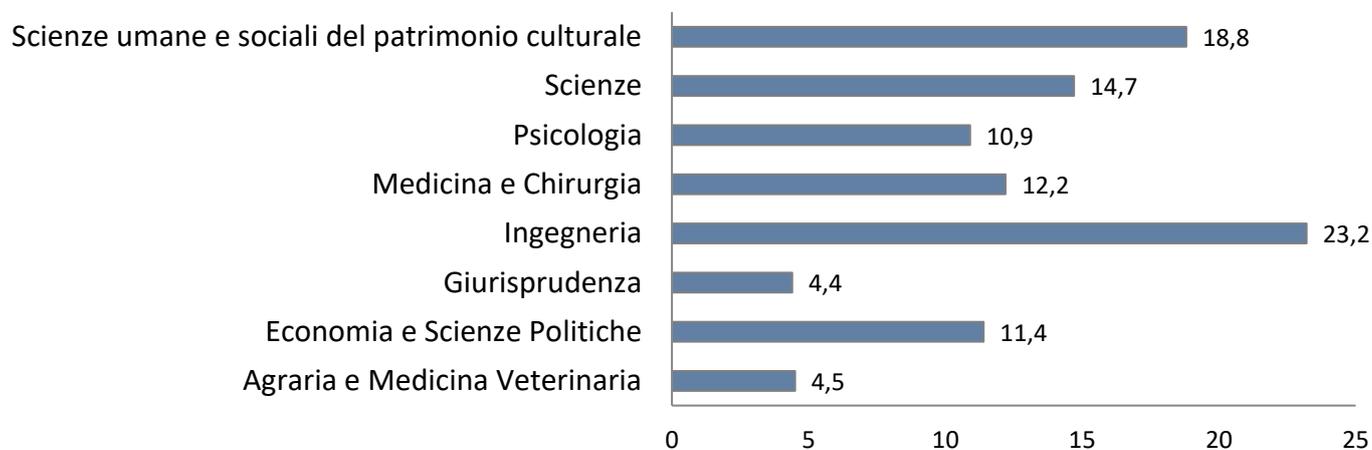
Le categorie incluse nella rilevazione sono: *studente, dottorando o specializzando o perfezionando o tirocinante, titolare di borsa di studio o assegno di ricerca*. La categoria *studente* è decisamente più consistente e la composizione del campione si mantiene stabile negli anni.

### A. Indicare il proprio ruolo

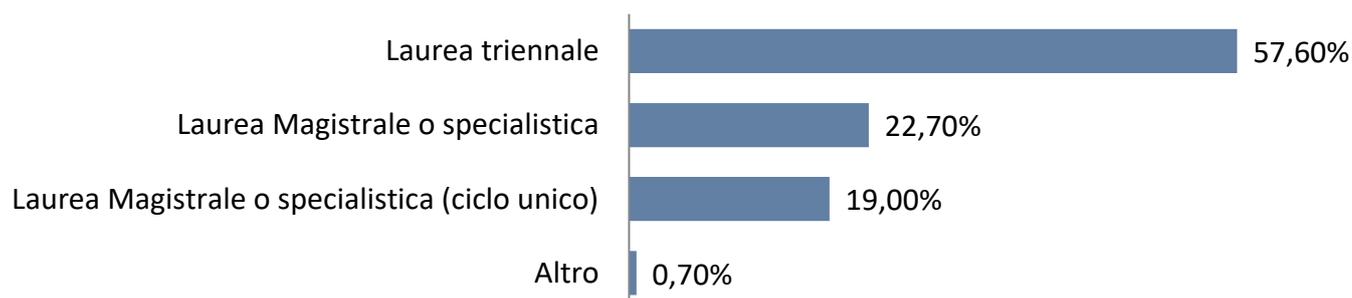


Come già rilevato nelle scorse indagini, ponendo attenzione ai soli studenti interni si osserva che tendenzialmente gli studenti iscritti alla laurea magistrale/specialistica tendono a frequentare percentualmente di più le biblioteche rispetto agli studenti della laurea triennale; allo stesso modo ci sono delle differenze in percentuale a seconda della Scuola di appartenenza.

### B2. Scuola



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



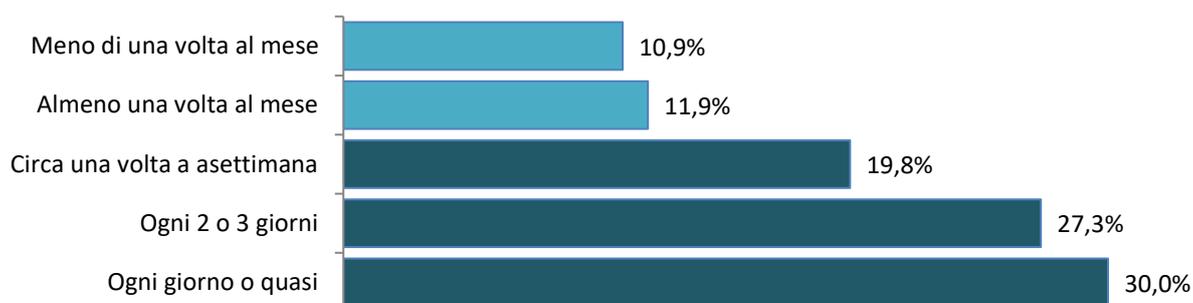
## ANALISI DELLE MODALITA' DI FRUIZIONE

Gli studenti intervistati frequentano prevalentemente le biblioteche in modo assiduo e regolare: il 77% di loro si reca in biblioteca circa una volta a settimana e il 30% tutti i giorni.

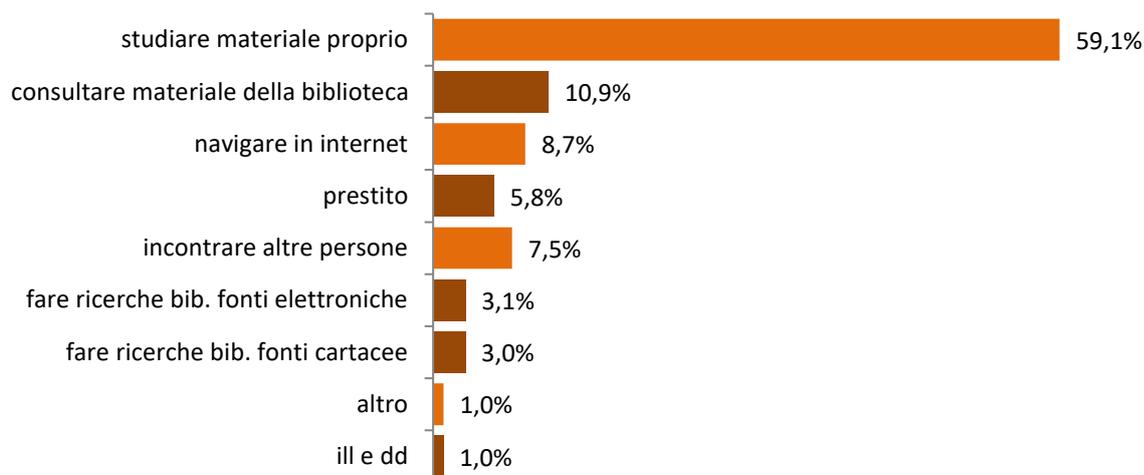
I motivi per i quali si recano in biblioteca si differenziano percentualmente a seconda della tipologia di utente, del tipo di corso, degli anni di iscrizione e dell'area. Se nei primi anni di Università gli studenti si avvicinano alle biblioteche utilizzandole prevalentemente come aule studio, proseguendo con gli studi diventano utilizzatori più maturi e pertinenti e fruiscono in modo un po' più intenso dei servizi specializzati offerti dalle strutture.

Osservando però la serie storica delle percentuali dei motivi per i quali si frequenta la biblioteca si nota come ci sia una lenta e progressiva diminuzione di coloro che dichiarano di frequentare la biblioteca per utilizzare esplicitamente i servizi avanzati.

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

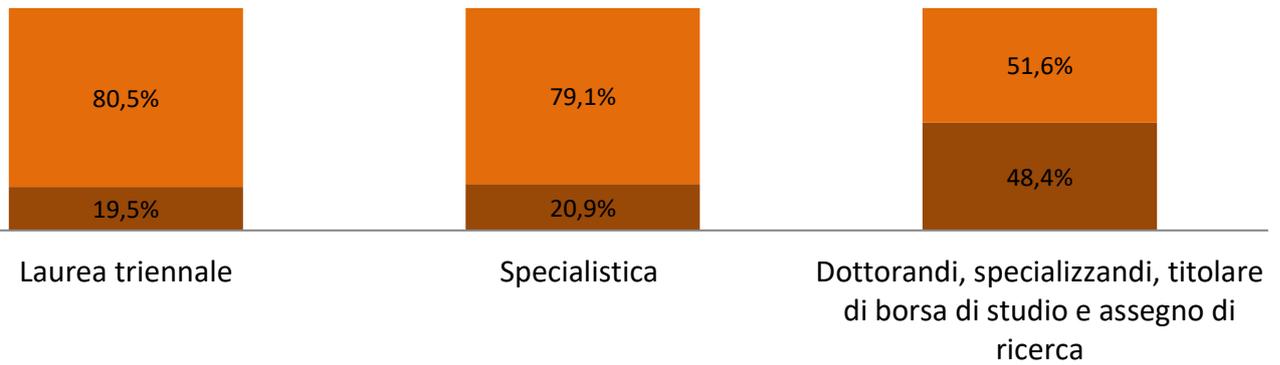


### D1. per quale motivo oggi si è recato in biblioteca?



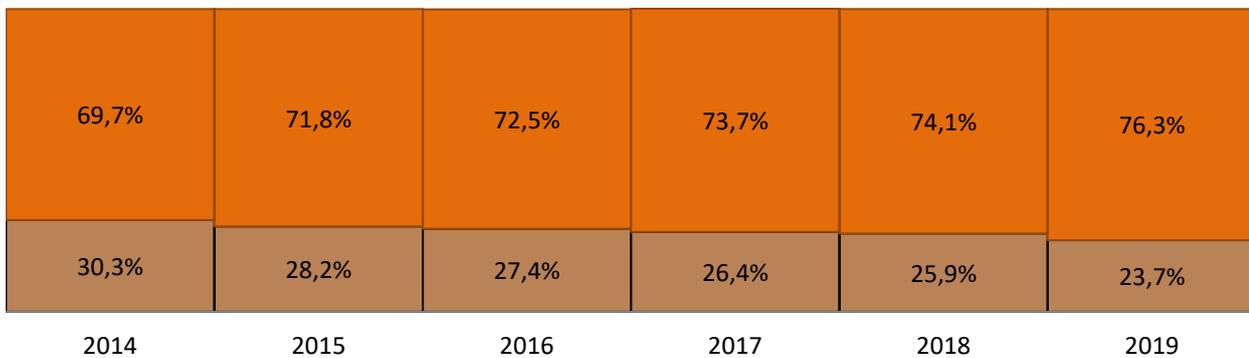
## % motivi di frequenza per tipologia di utente

■ Utilizzo dei servizi avanzati ■ Altri motivi



## % motivi di frequenza - serie storica

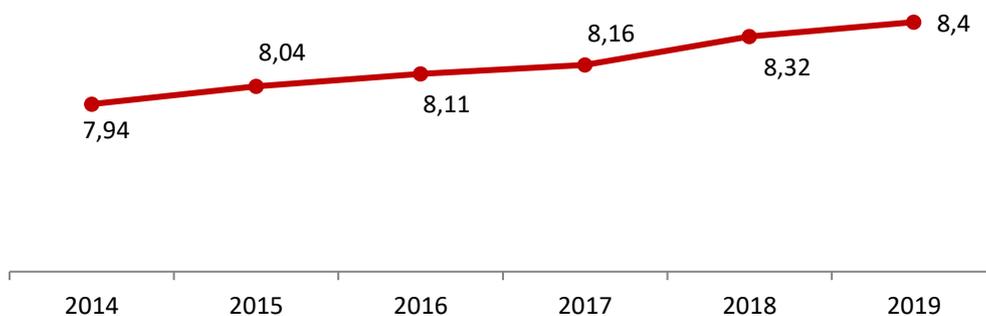
■ utilizzo dei servizi avanzati ■ altri motivi



## ANALISI DELLA SODDISFAZIONE

Il giudizio complessivo degli utenti sul Sistema Bibliotecario è sempre molto elevato ed in lieve crescita nel tempo.

### E. Giudizio complessivo

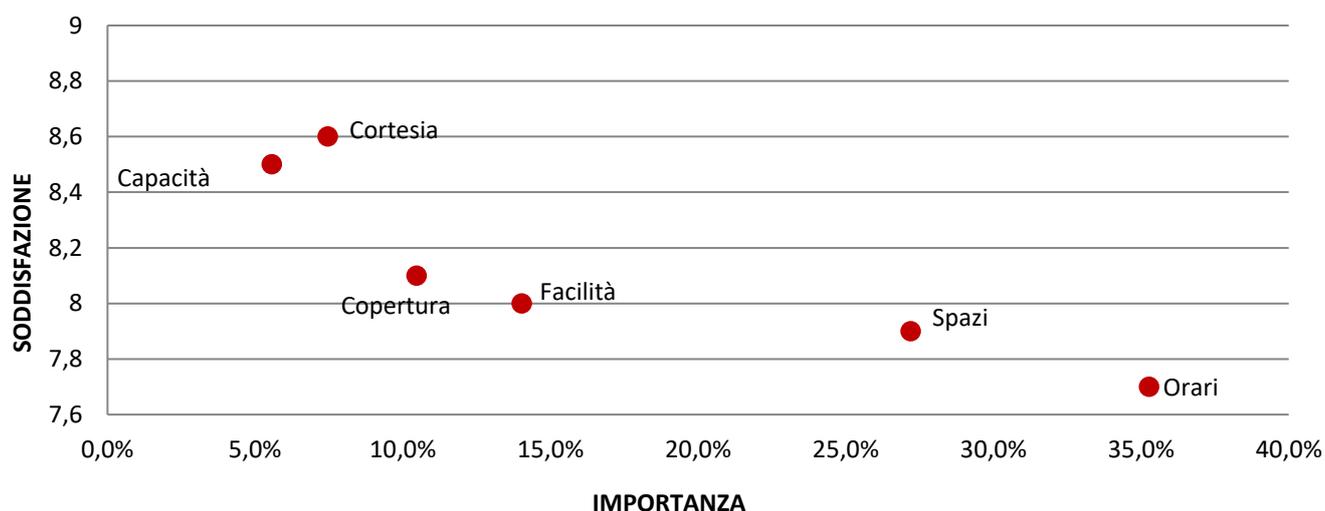


Denominazione	giudizio medio domanda E	Dev. Std
Biblioteca "Ruggero Meneghelli" - Diritto Comparato	9,00	0.98
Biblioteca di Geoscienze	8.79	0.97
Biblioteca di Scienze dell'Antichità Arte Musica e Liviano	8.65	1.13
Biblioteca di Storia	8,60	1.06
Biblioteca di Filosofia	8.56	0.98
Biblioteca di Matematica	8.52	1.06
Biblioteca di Scienze del Farmaco	8.48	0.92
Biblioteca di Psicologia "F. Metelli" – Sede centrale	8.44	0.99
Biblioteca di Chimica "Cesare Pecile"	8.42	0.97
Biblioteca di Scienze Politiche "Ettore Ancheri"	8.41	1.00
Biblioteca di Scienze Statistiche "Bernardo Colombo"	8.39	1.11
Biblioteca Medica "Vincenzo Pinali" – Sede Centrale	8.35	1.15
Biblioteca Centrale di Ingegneria – Sede di Ing. dell'Informazione e Ing. Elettrica "Giovanni Sameda"	8,34	1.04
Biblioteca Biologico-Medica "Antonio Vallisneri"	8.34	1.072
Biblioteca Maldura	8.29	1.20
Biblioteca di Geografia, Scienze Economiche ed Aziendali ed Emeroteca di Ca' Borin	8.27	1.06
Biblioteca Centrale di Ingegneria – Sede centrale	8,24	1.03
Biblioteca di Agripolis "Pietro Arduino" – Sede Centrale	8.21	1.15
Biblioteca Centrale di Ingegneria – Sede di Ingegneria Industriale "Enrico Bernardi"	8.19	1.13
Biblioteca di Giurisprudenza – Sezione di Diritto Pubblico, Internazionale e Comunitario	8.15	1.09
Biblioteca di Giurisprudenza – Sezione di Diritto Privato e Critica del Diritto	8.12	1.07
Biblioteca di Scienze dell'Educazione	8.05	1.16
Biblioteca di Fisica	8.01	1.10
Biblioteca Centrale di Ingegneria – Sede di Ingegneria Tecnica e Gestione dei Sistemi Industriali	7.81	1.19

Il giudizio si diversifica, ovviamente, a seconda della struttura alla quale l'utente fa riferimento. Va però sottolineato che, anche nei casi con gradimento inferiore, il punteggio complessivo è ampiamente sopra la sufficienza. Sono stati fatti dei test per cercare differenze in media significative tra i diversi aggregati di rispondenti, ad esempio per corso di studio, anno di iscrizione ma le variabili considerate non influenzano il giudizio.

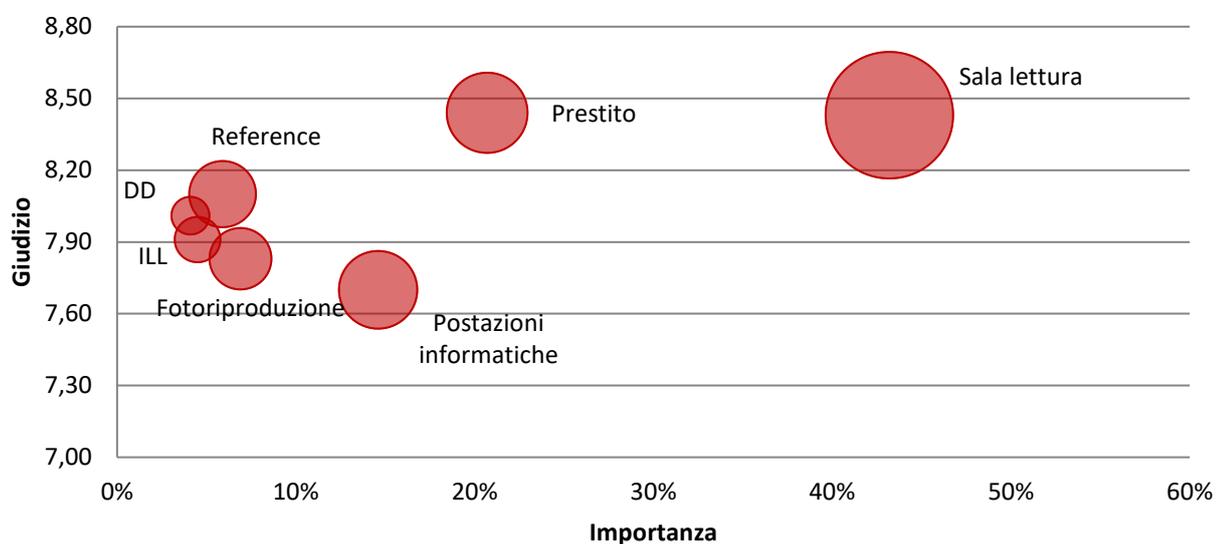
Gli aspetti più graditi sono relativi al *personale* mentre *spazi* e *orari di apertura* restano sempre argomenti rispetto ai quali lo studente ha aspettative maggiori e tendono quindi ad essere considerate un po' meno favorevolmente. È interessante notare come ci sia una correlazione negativa tra gli aspetti ritenuti più importanti e la soddisfazione espressa.

ASPETTI	Soddisfazione media	Deviazione standard	Importanza %
Orari apertura	7,7	2.0	35,3
Spazi	7,9	1.5	27,2
Cortesia e disponibilità del personale	8,6	1.3	7,5
Capacità del personale a dare informazioni utili	8,5	1.2	5,6
Facilità di reperire volumi o articoli necessari	8	1.3	14,0
Copertura disciplinare del materiale bibliografico	8,1	1.3	10,5



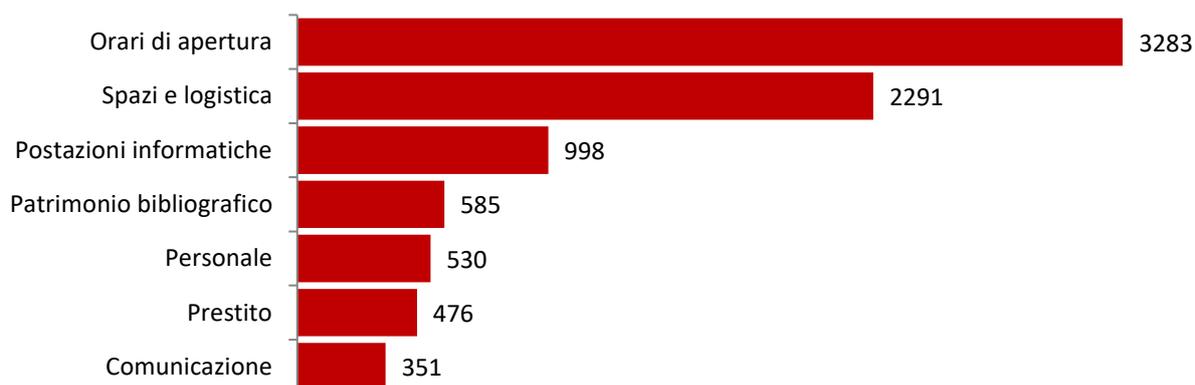
Analizzando invece i servizi, si nota come ciò che è ritenuto più importante ha anche il maggior gradimento. Nel grafico si è anche tenuto conto della domanda volta a rilevare la frequenza di utilizzo dei servizi valutati (a cerchio più grande corrisponde una più elevata frequenza di utilizzo del servizio).

SERVIZI	Soddisfazione media	Deviazione standard	Frequenza utilizzo	Importanza %
Sala lettura	8,43	1,29	86,8%	43,2%
Postazioni informatiche	7,70	1,73	33,3%	14,6%
Prestito	8,44	1,33	35,5%	20,7%
ILL	7,91	1,57	11,7%	4,5%
DD	8,01	1,60	8,2%	4,1%
Reference	8,10	1,34	24,4%	5,9%
Fotoriproduzione	7,83	1,70	21,1%	6,9%



## ANALISI DELLE RISPOSTE APERTE

Nella seconda parte del questionario si richiedono commenti divisi a seconda dell'argomento: orari di apertura, spazi e logistica, postazioni informatiche, personale, patrimonio, comunicazione all'utenza. Spesso gli utenti forniscono più di un suggerimento sui diversi ambiti investigati. Complessivamente quest'anno sono 3877 i questionari che contengono almeno un commento per un totale di 8514 suggerimenti.



L'elevato numero di suggerimenti dimostra una indubbia volontà di partecipazione da parte dell'utenza che percepisce il questionario come un efficace strumento di comunicazione delle proprie esigenze.

Le risposte aperte sono prima registrate centralmente e successivamente codificate per permettere l'analisi delle ricorrenze principali. Ciascuna biblioteca poi, in autonomia, provvede ad analizzare e discutere i suggerimenti ricevuti; in molti casi vengono organizzati degli incontri con gli utenti per discutere di quanto segnalato.

Di seguito si riportano le tabelle di frequenza relative ai commenti riscontrati nei questionari divisi per argomento

<b>Orari_di_apertura</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Posticipare chiusura feriale	1372	41,8%
Aprire/estendere l'orario nel fine settimana	565	17,2%
Anticipare apertura feriale	450	13,7%
Ampliare orario feriale	249	7,6%
Aprire/estendere l'orario del venerdì pomeriggio	223	6,8%
Apprezzamenti favorevoli	217	6,6%
Orari prolungati durante sessioni	118	3,6%
Poco chiaro/nulla da segnalare	40	1,2%
Meno chiusure per ponti, festività, ferie	23	0,7%
Altro	26	0,8%

<b>Logistica e spazi</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Più posti a sedere	584	25,5%
Migliorare rete elettrica	357	15,6%
Migliorare condizioni ambientali e pulizia	226	9,9%
Riorganizzare spazi	202	8,8%
Apprezamenti favorevoli	172	7,5%
Migliorare il comfort dei posti	170	7,4%
Controllare i posti	141	6,2%
Migliorare i locali integrativi alla biblioteca	123	5,4%
Dare priorità d'entrata agli studenti di afferenza disciplinare	48	2,1%
Poco chiaro/nulla da segnalare	43	1,9%
Modificare le modalità di accesso	29	1,3%
Migliorare l'insonorizzazione	25	1,1%
Altro	171	7,5%

<b>Postazioni informatiche</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Commenti su modifiche hw e sw	335	33,6%
Commenti sul numero delle postazioni	228	22,8%
Apprezamenti favorevoli	119	11,9%
Migliorare wifi	100	10,0%
Non utilizzato	64	6,4%
Poco chiaro/nulla da segnalare	43	4,3%
Altro	109	10,9%

<b>Personale</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Apprezamenti favorevoli	298	56,2%
Richiesta di maggior cortesia	92	17,4%
Poco chiaro/nulla da segnalare	42	7,9%
Richiesta che il personale parli a bassa voce	29	5,5%
Richiesta di maggior competenza	12	2,3%
Richiesta di aumentare il personale	2	0,4%
Altro	55	10,4%

<b>Patrimonio_bibliografico</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Aumentare il patrimonio bibliografico	141	24,1%
Apprezamenti favorevoli	138	23,6%
Richiesta di materiale più aggiornato/meglio conservato	90	15,4%
Aumentare i volumi didattici	63	10,8%
Poco chiaro/nulla da segnalare	47	8,0%
Non utilizzato	37	6,3%
Migliorare l'organizzazione del materiale e dei depositi	29	5,0%
Altro	40	6,8%

<b>Prestito</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Apprezamenti favorevoli	144	30,3%
Aumentare la durata del prestito	105	22,1%
Aumentare il materiale prestabile	44	9,2%
Poco chiaro/nulla da segnalare	43	9,0%
Servizio non utilizzato	41	8,6%
Aumentare il numero di prestiti consentiti pro capite contemporaneamente	6	1,3%
Ampliare le finestre temporali in cui è possibile usufruire del prestito/della consultazione	2	0,4%
Altro	91	19,1%

<b>Comunicazione</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Apprezamenti favorevoli	136	38,7%
Poco chiaro/nulla da segnalare	53	15,1%
Aumentare le comunicazioni via web, newsletter, sms...	44	12,5%
Aumentare le comunicazioni tramite social network, APP	26	7,4%
Aumentare le comunicazioni	17	4,8%
Aumentare le comunicazioni cartacee, in bacheca e da display	15	4,3%
Altro	60	17,1%

Osservando le tabelle di frequenza si nota come per il *personale*, il *prestito*, la *comunicazione* e il *patrimonio* una delle categorie modali è “apprezamenti favorevoli”. Sicuramente il fatto che l’utente espliciti nelle risposte aperte, in modo così frequente, il proprio giudizio positivo avvalorando la convinzione che per questi ambiti la percezione è decisamente favorevole. *L’orario di apertura* e gli *spazi* invece hanno ricevuto moltissimi commenti con richieste di miglioramenti, confermando quanto riscontrato nella parte del questionario a domande chiuse. Un’analisi più attenta e specifica mostra però che delle volte le richieste di orari più ampi sono fatte in strutture che già offrono una apertura decisamente estesa, evidenziando che queste due categorie ha senso siano analizzate contestualmente alla biblioteca alla quale si riferiscono.

## CONCLUSIONI

Anche nel 2019 la rilevazione di soddisfazione delle biblioteche ha riscosso un'ottima partecipazione da parte degli studenti. Lo strumento si conferma consolidato ed affidabile e fornisce ogni anno una mole informativa indispensabile al Sistema Bibliotecario. Gli studenti hanno imparato ad usarlo come vero e proprio mezzo di comunicazione per sostenere le proprie richieste ed esigenze, così come il personale bibliotecario lo considera uno strumento orientante del proprio lavoro. Il numero di questionari raccolti e il numero di commenti riportati ne è una prova.

Dal 2018 è stata migliorata anche la restituzione dei risultati realizzando un'infografica che con immediatezza mostra all'utente le principali analisi dei dati.

Si ritiene che un colloquio chiaro e continuo su questi aspetti possa concretamente aiutare a migliorare i servizi offerti e rendere più consapevole l'utenza di quello che ha effettivamente a disposizione.

L'analisi dei risultati in serie storica mostra come ci sia sostanzialmente una stabilità nei comportamenti anche se con delle pur deboli variazioni. Il gradimento del Sistema Bibliotecario, che mostra nel tempo un incremento, dà risposta agli sforzi fatti per la standardizzazione e l'aumento qualità dei servizi di questi ultimi anni.

I risultati dell'analisi sono pubblicati e diffusi con diverse modalità:

- sul sito della biblioteca digitale attraverso l'infografica [https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/chi\\_siamo/soddisfazione-dellutenza](https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/chi_siamo/soddisfazione-dellutenza)
- attraverso un sito dinamico dove è possibile vedere un'analisi più dettagliata selezionando la biblioteca di interesse
- [http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/tableau\\_voti2019\\_poli.html](http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/tableau_voti2019_poli.html)
- tramite l'esposizione di poster cartacei affissi in ciascuna biblioteca.