

Indagine sulla soddisfazione dell'utenza 2024

SBA SISTEMA BIBLIOTECARIO
DI ATENEO

VOTA LA TUA BIBLIOTECA



Dal 6 maggio hai la
possibilità di dire la tua

METODOLOGIA D'INDAGINE

L'indagine si è svolta dal 6/05/24 al 30/05/24 con le medesime modalità dello scorso anno. Sette rilevatori dotati di tablet si sono recati nelle biblioteche chiedendo a tutti gli utenti entranti la compilazione del questionario di gradimento. I passaggi sono continuati fino al raggiungimento di 270 questionari. Tre strutture non hanno raggiunto il target ma, dati i numerosi passaggi effettuati per tre settimane, si presuppone che si sia comunque raggiunta buona parte dei frequentanti e i questionari raccolti quindi, ritenuti indicativi dell'opinione dell'utenza, sono stati inclusi nell'analisi complessiva.

Al fine di garantire una corretta standardizzazione nelle modalità di raccolta dei questionari, i rilevatori sono stati formati sullo scopo dell'indagine e sui contenuti del questionario e sono stati adeguatamente preparati ad avere un approccio consono e uniforme nel contattare le persone. I passaggi, egualmente distribuiti tra mattina e pomeriggio, hanno poi previsto una rotazione dei rilevatori in tutte le biblioteche riducendo al minimo eventuali cause di effetti distorsivi. Il gruppo di rilevatori, collaborativo e coeso, ha garantito uno svogimento professionale della rilevazione.

Quest'anno al medesimo questionario sono stati aggiunti, una tantum, dei nuovi contenuti con l'obiettivo di approfondire alcune tematiche: i motivi per i quali gli studenti preferiscono la biblioteca rispetto alle aule studio e la conoscenza e l'utilizzo di alcuni servizi offerti dalle biblioteche ed esplicitamente rivolti alla didattica.

La domanda relativa alla preferenza rispetto all'aula studio compariva nel questionario solo per coloro che quel giorno si erano recati in biblioteca e avevano dichiarato di non voler usufruire di nessuno dei servizi specifici, mentre la conoscenza e l'utilizzo dei servizi per la didattica, invece, sono state poste in fondo al questionario, dopo i commenti aperti come ulteriore approfondimento facoltativo.

Gli utenti hanno partecipato volentieri alla rilevazione e pochissimi sono stati i rifiuti. Al termine della compilazione, per ringraziare del tempo dedicato, veniva consegnata al rispondente una borsa di tela.

I NUMERI DELL'INDAGINE

Periodo	6/05 - 30/05
N° di biblioteche	19
N° di rilevatori	7
N° di biblioteche non a target	3
Totale questionari raccolti	4874

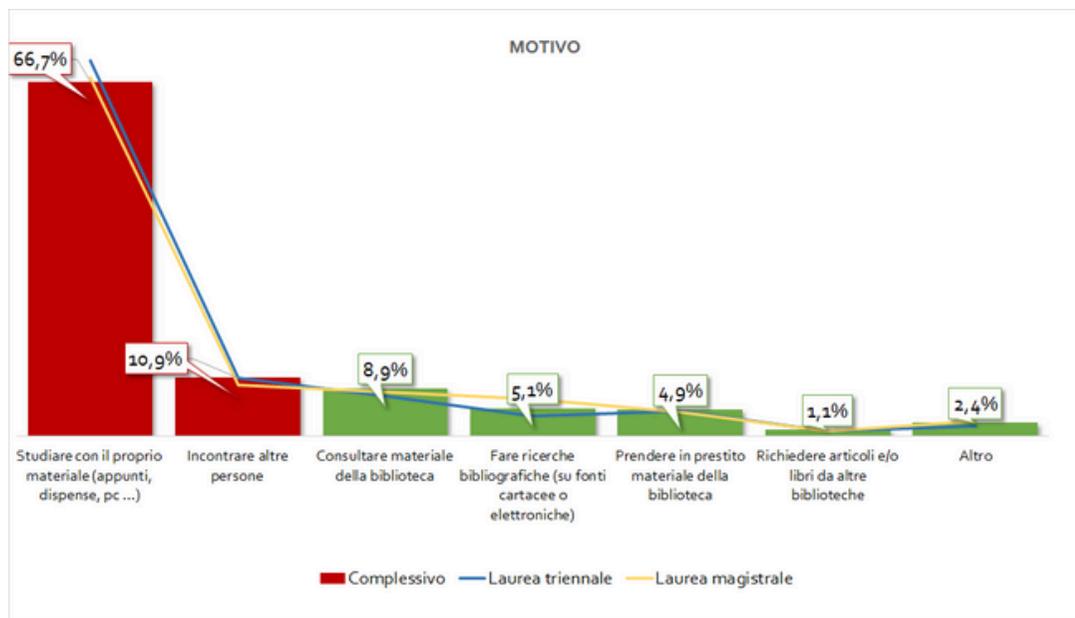
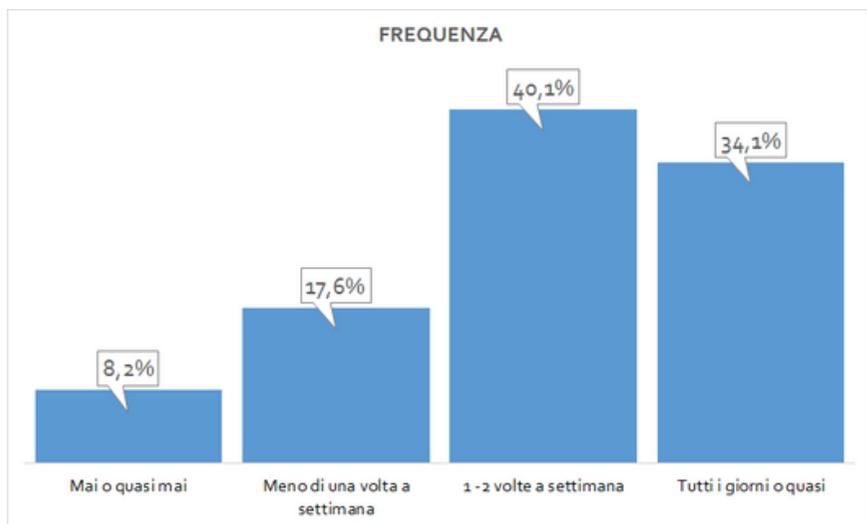
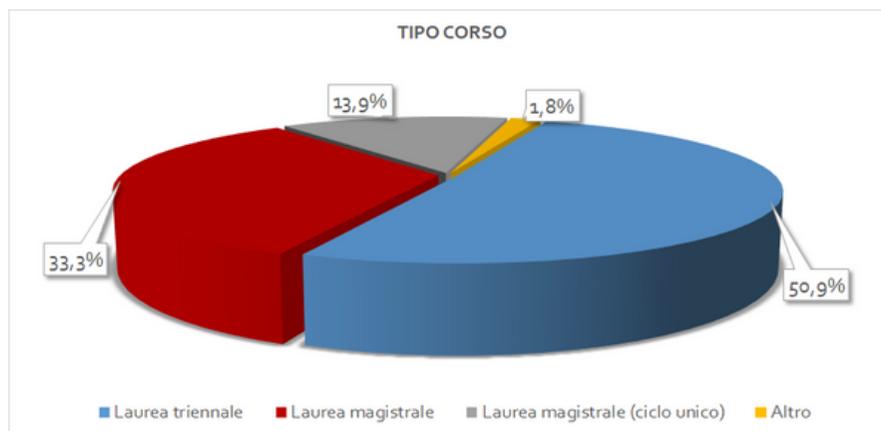
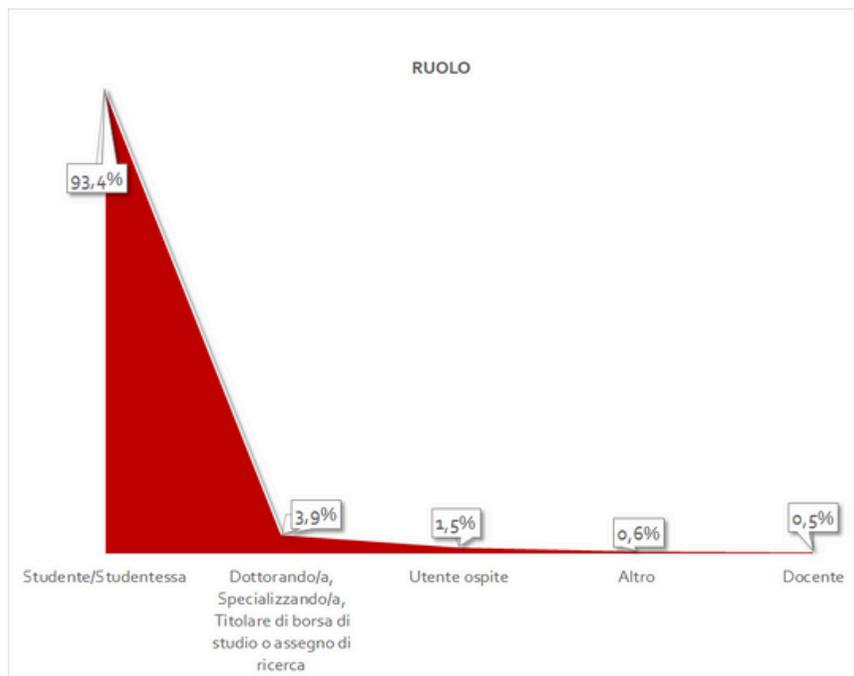


ANALISI E RISULTATI

4.874

questionari raccolti

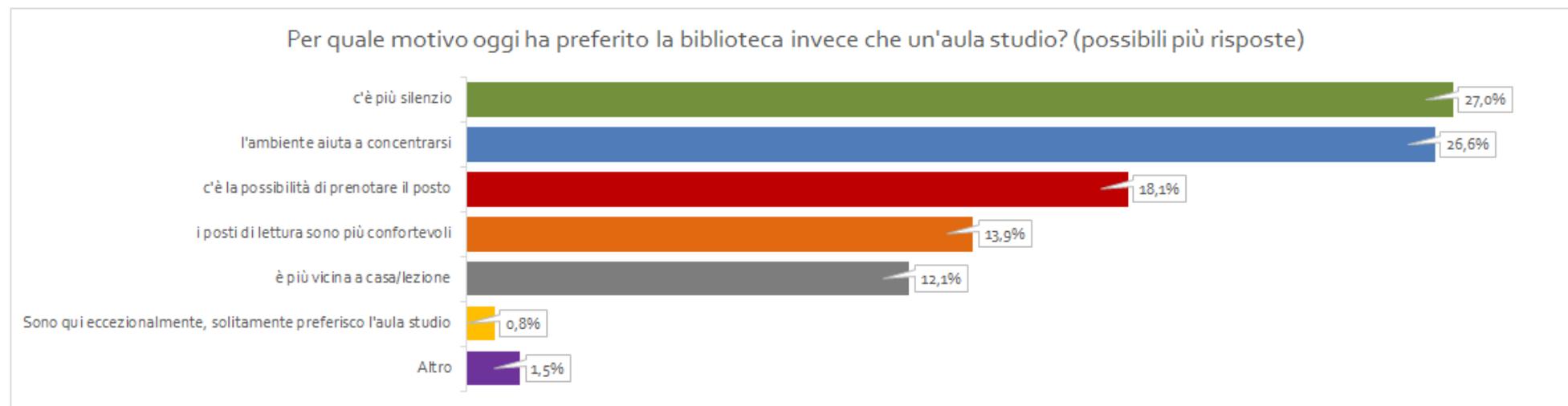
L'analisi dei dati è stata condotta con SPSS e si riferisce all'intero insieme dei questionari raccolti. A conclusione della relazione sono riportati dei grafici specifici per biblioteca. Non si registrano variazioni importanti sia relativamente alla composizione anagrafica del campione che per quanto riguarda le abitudini di utilizzo delle biblioteche. Gli utenti sono prevalentemente studenti, frequentatori assidui, che utilizzano le biblioteche principalmente per studiare materiale proprio. I servizi offerti sono utilizzati ma con intensità diverse a seconda del tipo di corso.



Il grafico sottostante riporta la serie storica, a partire dall'anno 2011, delle risposte alla domanda "Per quale motivo oggi si è recato in biblioteca? (possibili più risposte)". Le opzioni di risposta sono state raggruppate in due categorie "utilizzo dei servizi" e "altri motivi". L'andamento evidenziato dal grafico testimonia una lenta ma sistematica diminuzione nell'utilizzo dei servizi bibliotecari offerti. La serie storica dei dati ha due anni di sospensione in corrispondenza al periodo covid, quando era impossibile o non consigliabile un'intervista in presenza. Dopo quel periodo, i dati mostrano un possibile arresto della traiettoria discendente che potrebbe aver raggiunto una fase di assestamento.



Per cercare di aggiungere qualche elemento in più di riflessione su questo aspetto, abbiamo inserito quest'anno una domanda relativa ai motivi per i quali gli utenti hanno preferito utilizzare la biblioteca invece che una semplice aula studio. La domanda nel questionario non compariva per tutti ma solo per coloro che quel giorno si erano recati in biblioteca e avevano dichiarato di non voler usufruire di nessuno dei servizi specifici. Il silenzio e l'ambiente sono tra i motivi più segnalati, seguiti dalla possibilità di prenotare un posto

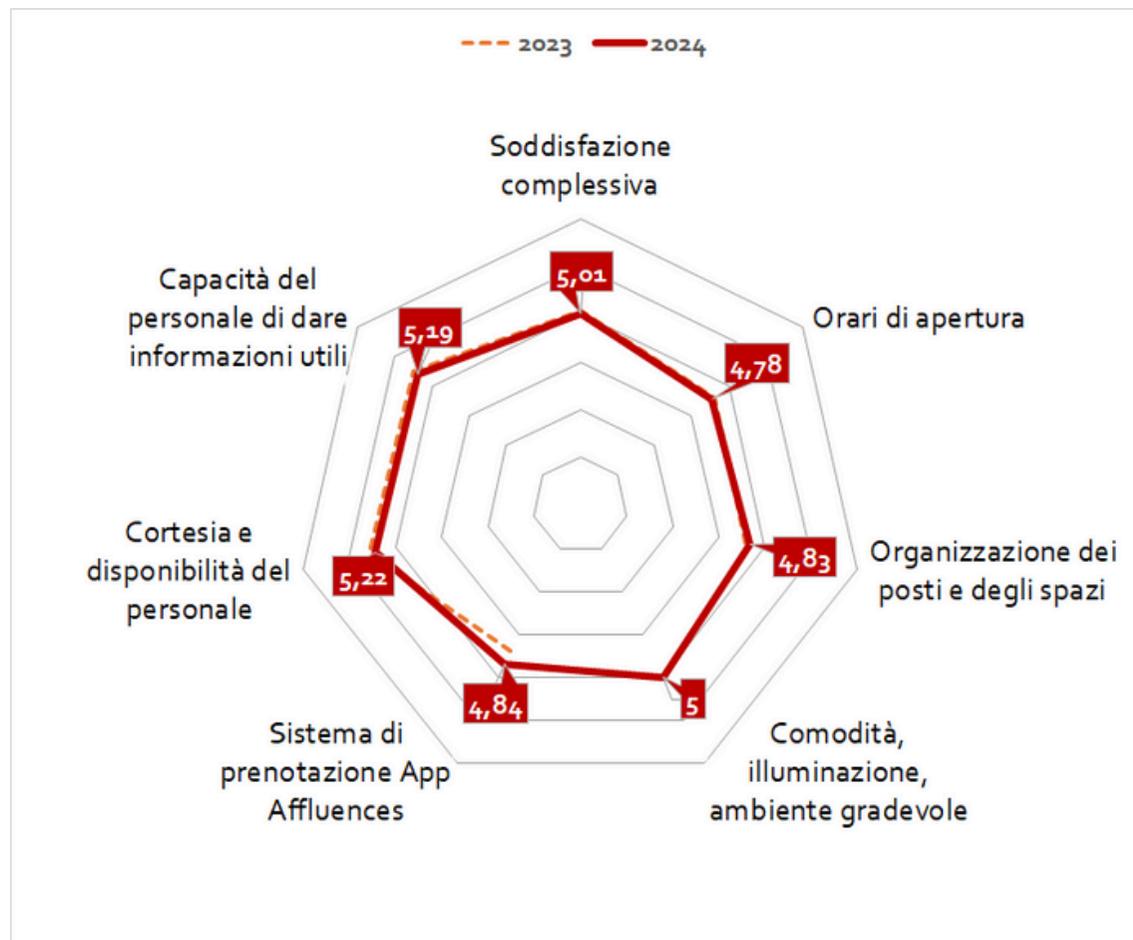
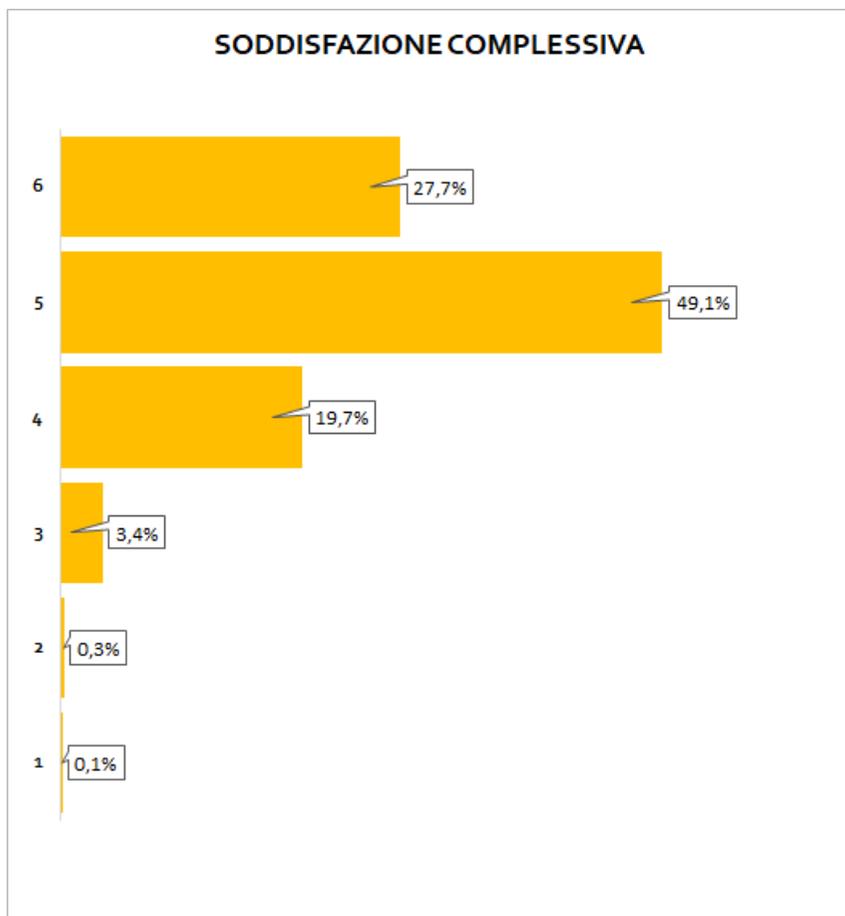


SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

5

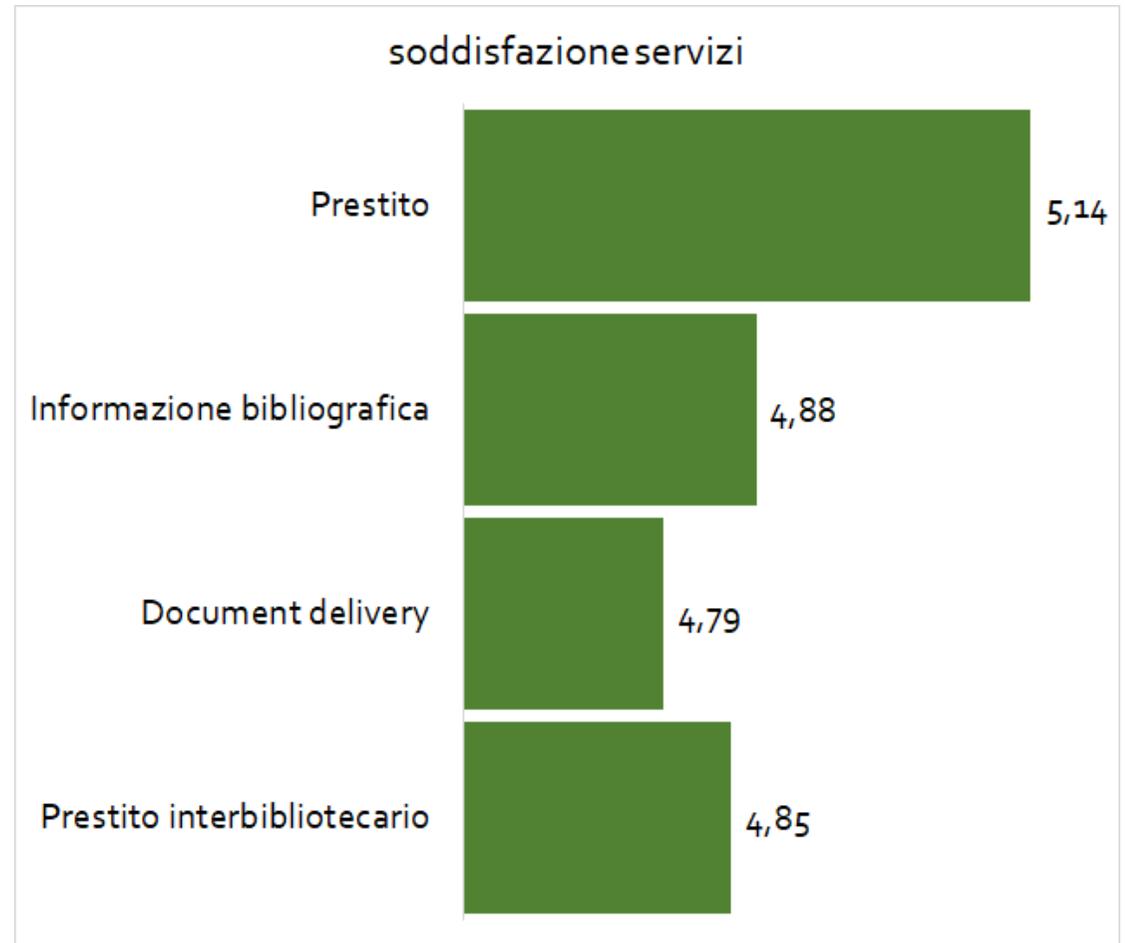
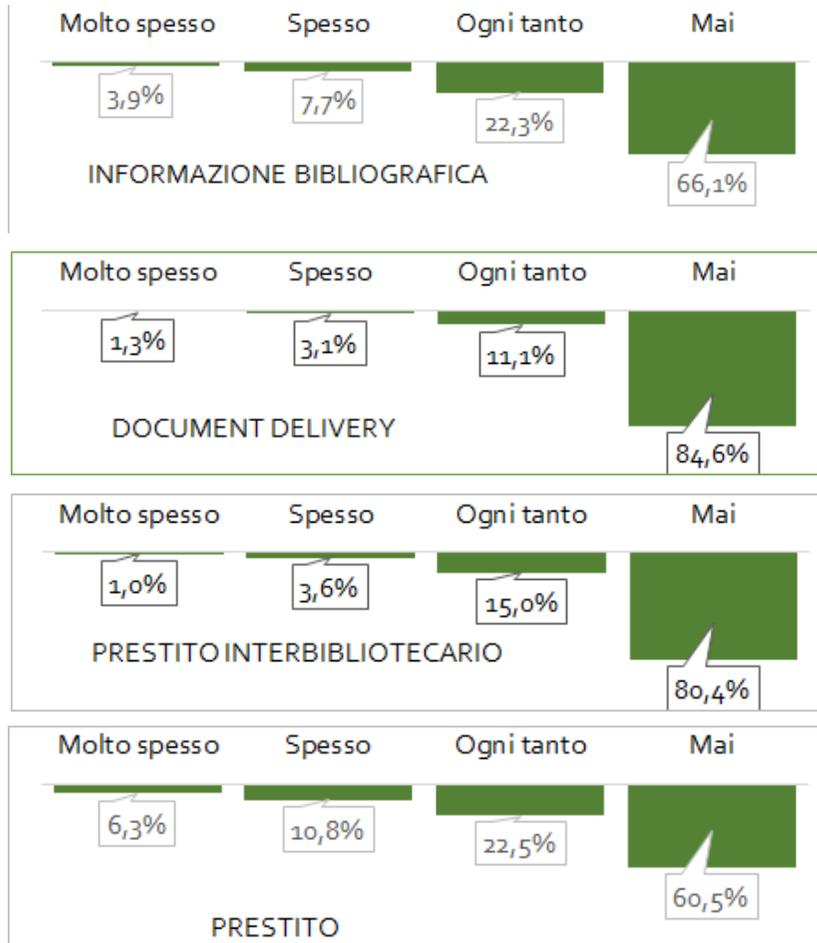
su scala 1- 6

La soddisfazione complessiva, sostanzialmente invariata rispetto allo scorso anno, si attesta ad un livello elevato: 5,01 su una scala 1- 6. Le biblioteche continuano ad essere ben valutate.

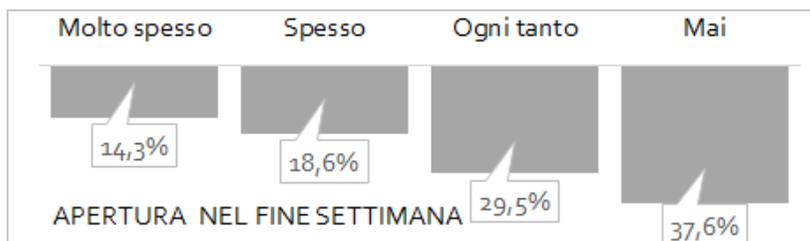


Tra gli aspetti investigati quest'anno è stato aggiunto "Comodità, illuminazione, ambiente gradevole" che riceve un giudizio decisamente favorevole. Gli altri punteggi si mantengono a livello di SBA praticamente identici a quelli del 2023. Nel complesso le biblioteche, quindi, sono assiduamente frequentate e ben gradite dagli utenti che riconoscono al personale elevati livelli di competenza e cortesia.

A fronte dell'inserimento tra gli aspetti della Comodità, illuminazione, ambiente gradevole, è stata tolta tra i servizi la "sala di lettura", rispetto alla quale ci si è resi conto nel tempo che veniva interpretata in maniera non univoca dai rispondenti. E' stata poi ripristinata la distinzione tra i servizi di Prestito interbibliotecario e Document Delivery. Per la prima volta si è chiesto anche un giudizio sul servizio di apertura prolungata nel fine settimana ma solo ovviamente per le biblioteche per le quali è stato attivato il servizio



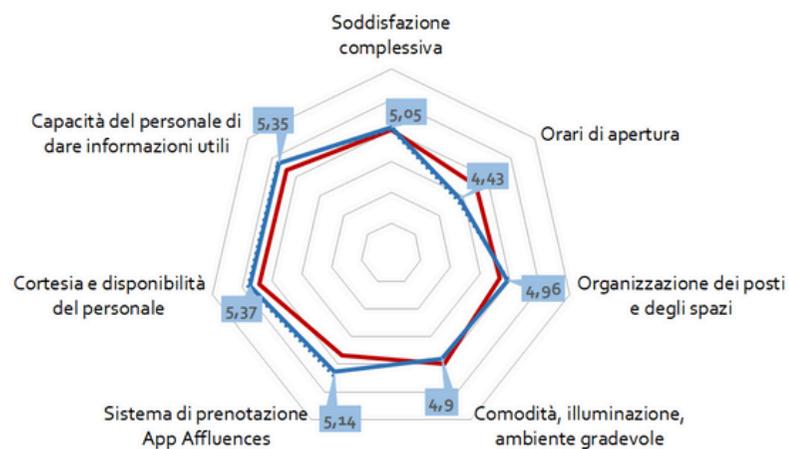
per le sole biblioteche di Beato Pellegrino, Liviano, Psicologia, Medicina



ANALISI PER BIBLIOTECA

I seguenti grafici rappresentano il confronto con i valori SBA dei punteggi medi ricevuti da ciascuna biblioteca relativamente al giudizio complessivo e a quello sugli aspetti indagati.

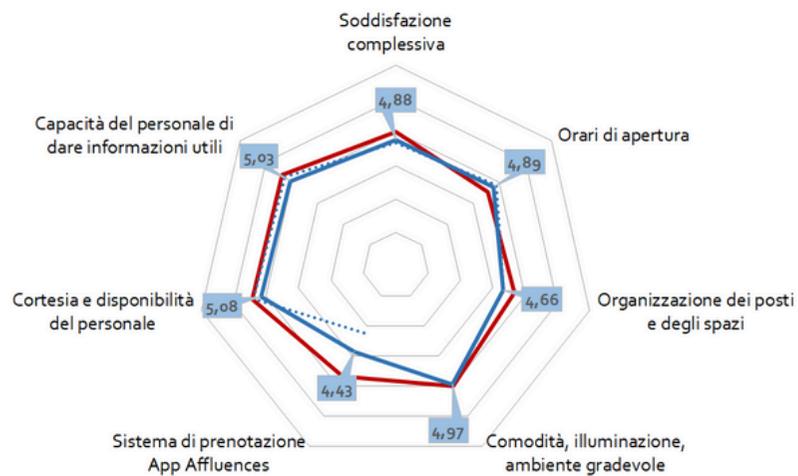
— SBA — BIBLIOTECA CENTRALE DI AGRIPOLIS Biblioteca Centrale di Agripolis 2023



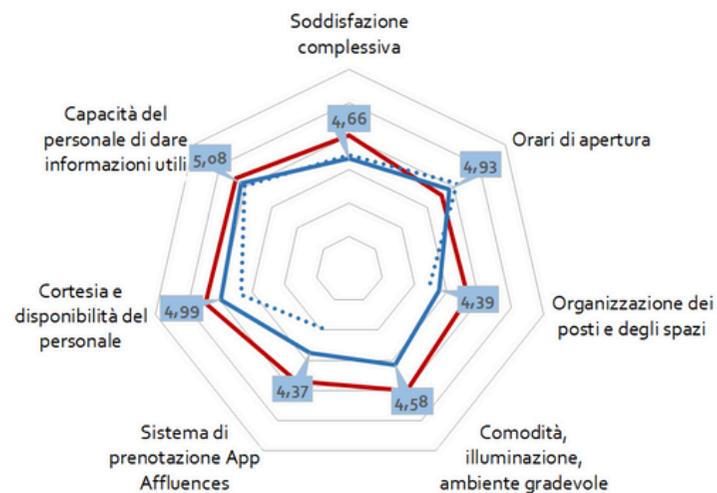
— SBA — BIBLIOTECA CENTRALE DI INGEGNERIA Biblioteca Centrale di Ingegneria 2023



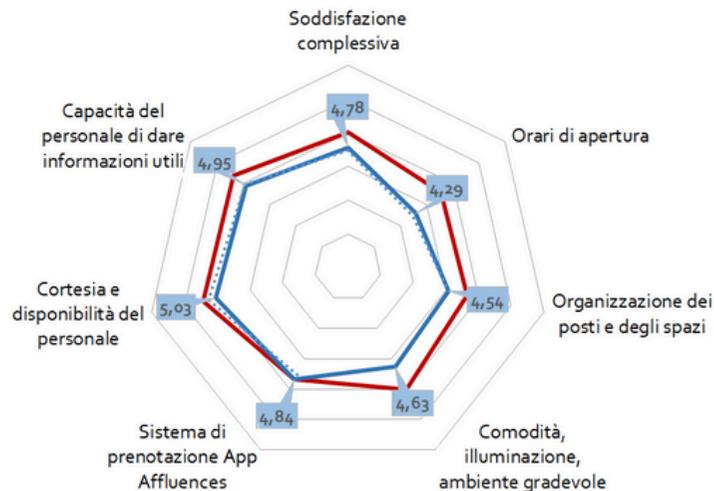
— SBA — BIBLIOTECA CENTRALE DI PSICOLOGIA Biblioteca Centrale di Psicologia 2023



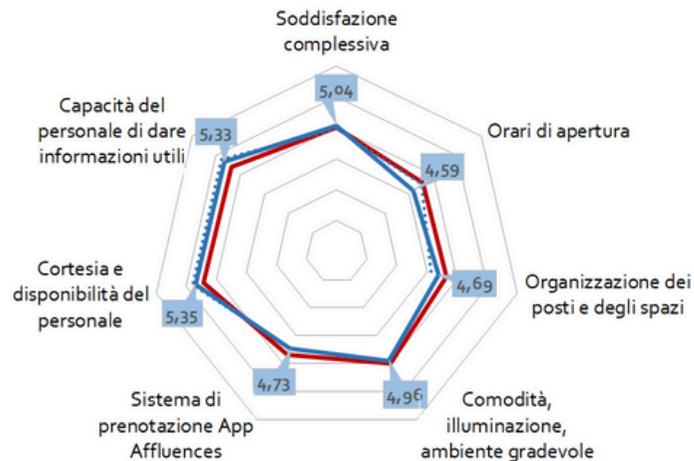
— SBA — BIBLIOTECA MEDICA PINALI Biblioteca Medica Pinali 2023



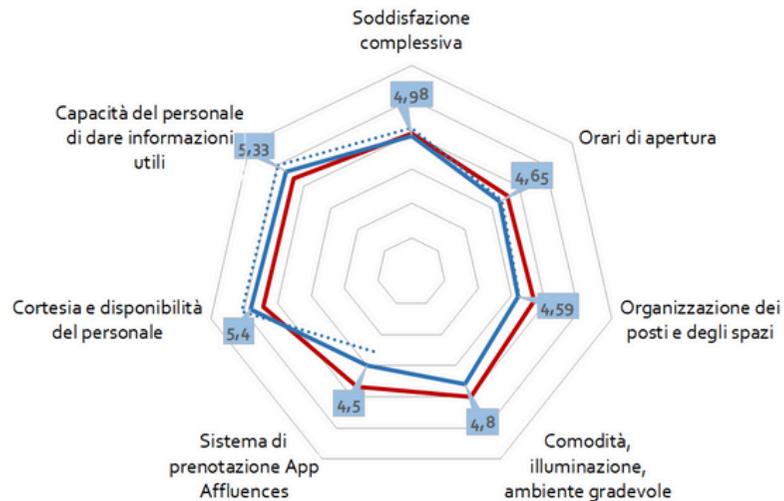
— SBA — BIBLIOTECA CENTRALE DI GIURISPRUDENZA Biblioteca di Giurisprudenza 2023



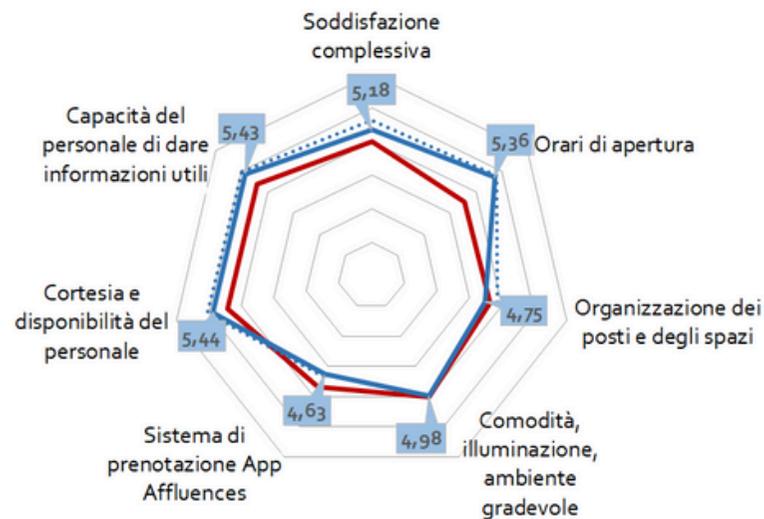
— SBA — BIBLIOTECA DI STORIA Biblioteca di Storia 2023



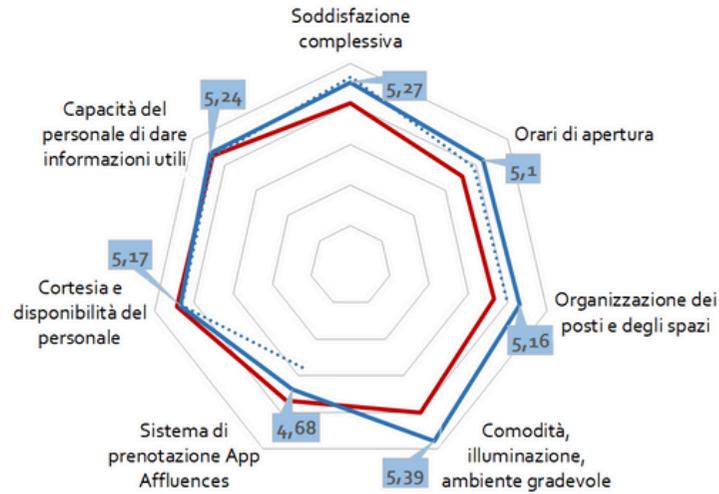
— SBA — BIBLIOTECA DI FILOSOFIA Biblioteca di Filosofia 2023



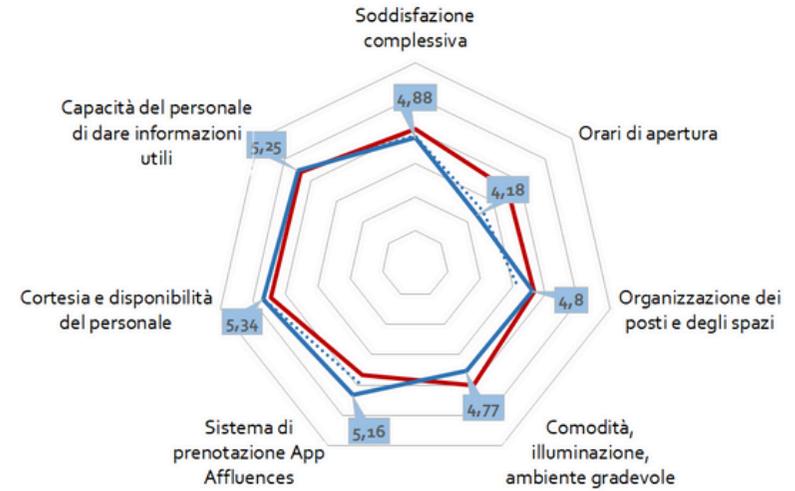
— SBA — BIBLIOTECA SCIENZE ANTICITA' ARTE MUSICA LIVIANO Biblioteca Liviano 2023



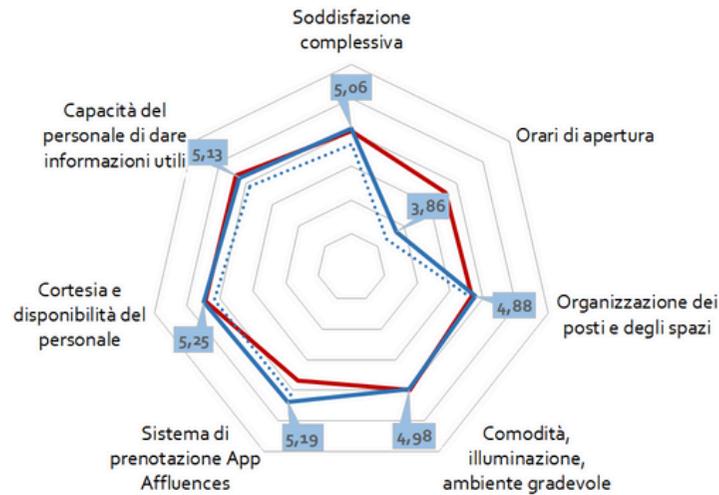
— SBA — BIBLIOTECA BEATO PELLEGRINOBiblioteca Beato Pellegrino 2023



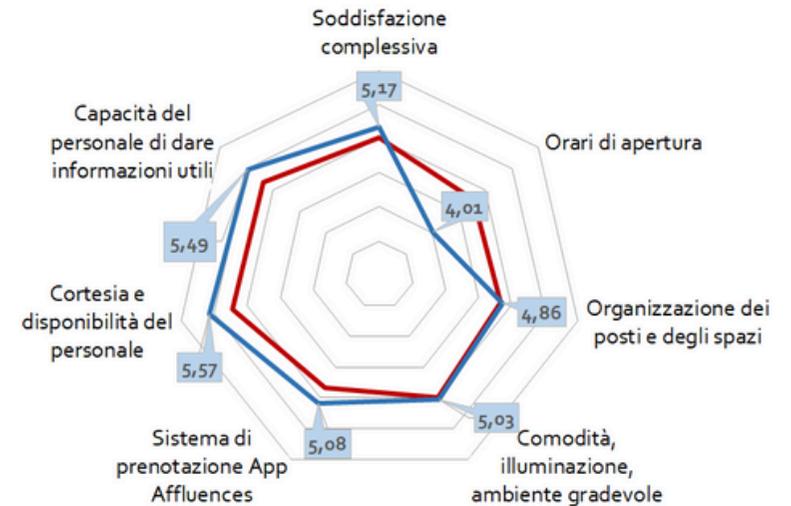
— SBA — BIBLIOTECA DI SCIENZE POLITICHEBiblioteca di Sc. Politiche 2023

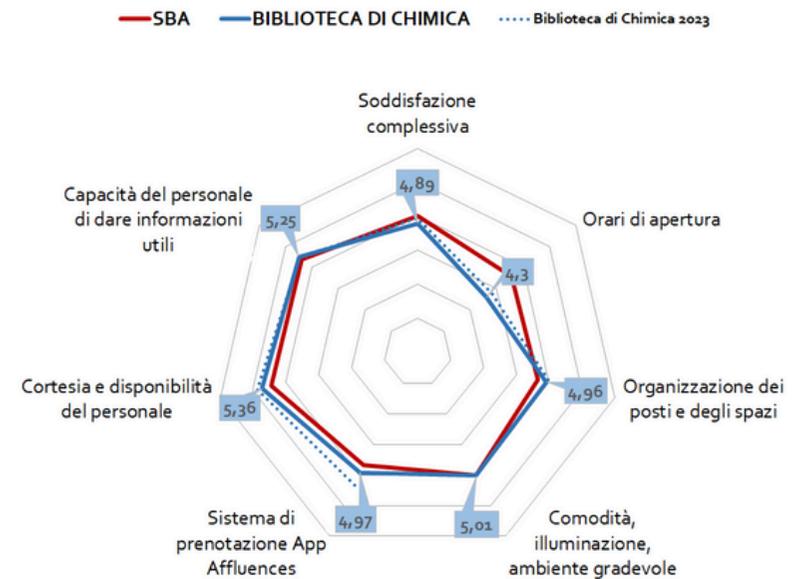
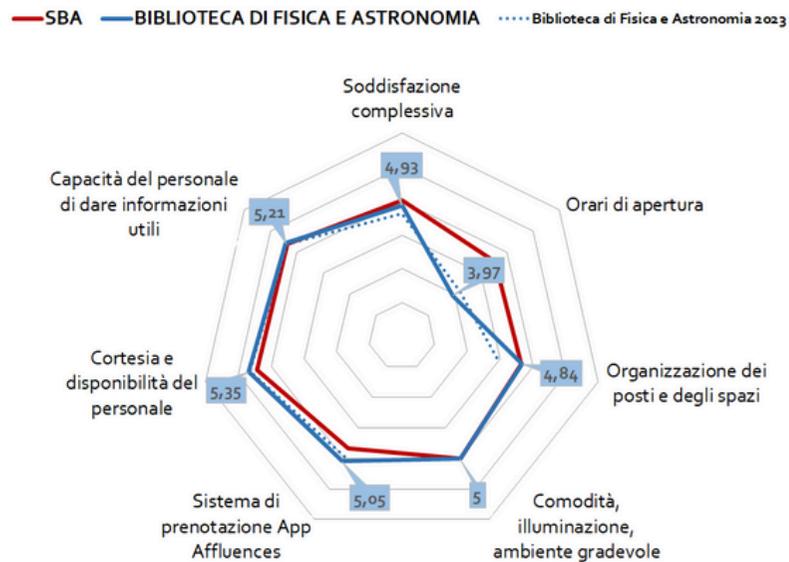
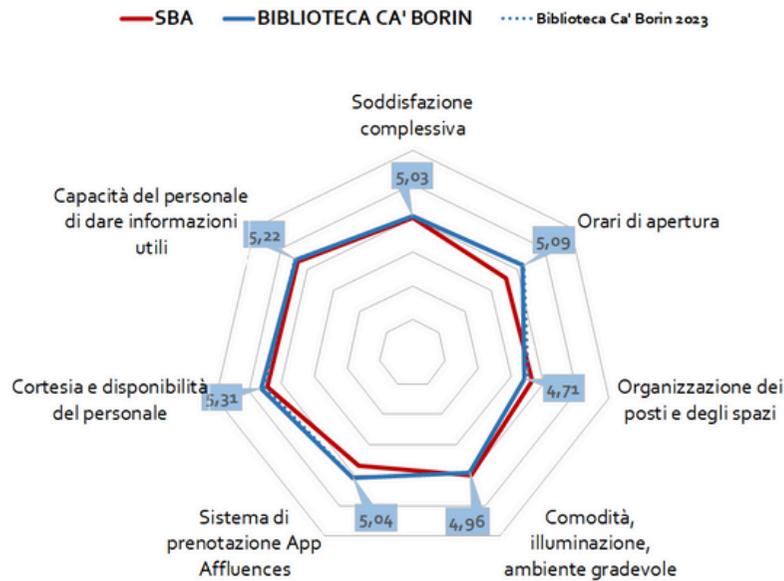


— SBA — BIBLIOTECA DI STATISTICABiblioteca di Statistica 2023

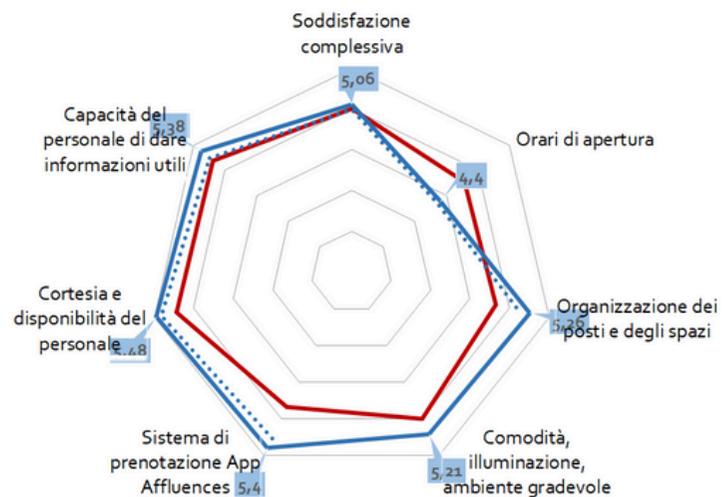


— SBA — BIBLIOTECA DI SCIENZE GIURIDICHE "MENEGHELLI"





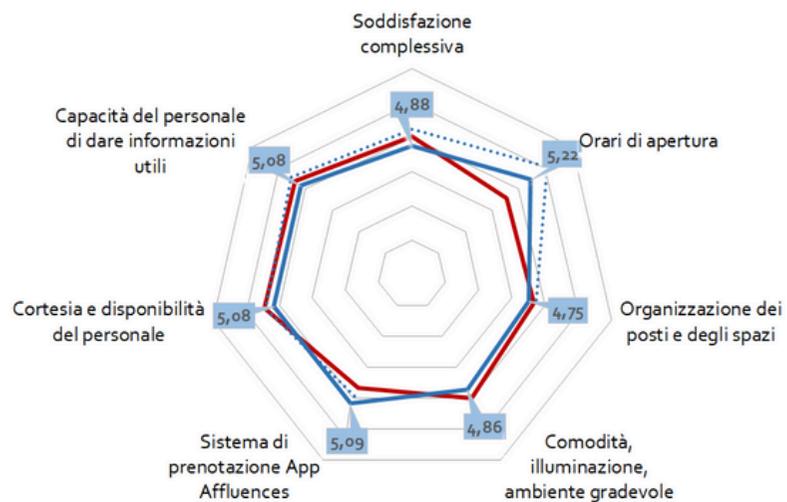
— SBA — BIBLIOTECA DI SCIENZE DEL FARMACO Biblioteca di Sc. Del Farmaco 2023



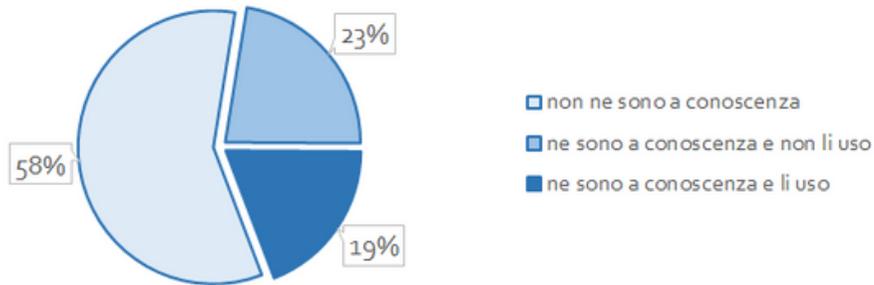
— SBA — BIBLIOTECA DI GEOSCIENZE Biblioteca di Geoscienze 2023



— SBA — BIBLIOTECA DI MATEMATICA Biblioteca di Matematica 2023

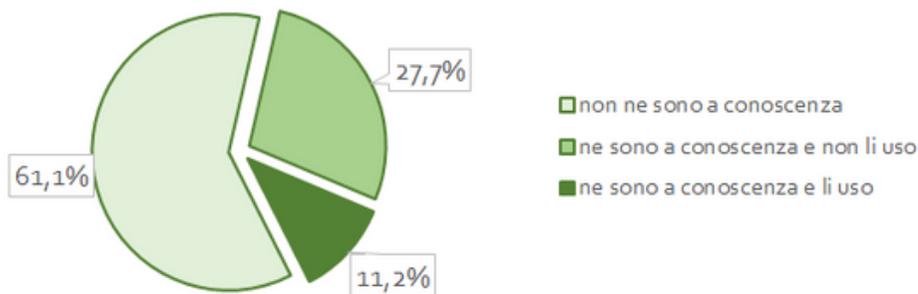


in biblioteca c'e' almeno una copia di ogni testo d'esame



Per rispondere ad una necessità informativa segnalata dai colleghi, alla fine del questionario sono state inserite tre domande aggiuntive per indagare la conoscenza e l'utilizzo delle risorse per lo studio che le biblioteche mettono a disposizione dell'utenza studentesca. I nostri studenti sanno che in ciascuna biblioteca esistono i libri di testo, anche elettronici, della didattica? Sanno che possono individuarli a partire da Syllabus?

esistono testi d'esame in formato ebook



A fronte dell'evidenza di un utilizzo limitato che deriva da una scarsa conoscenza delle risorse disponibili, emerge l'importanza di una comunicazione efficace diretta agli studenti che si avvalga anche della collaborazione con i docenti che per primi sono veicolo di indirizzo .

in Syllabus c'e' una lente vicino ai testi d'esame

