Indagine sulla soddisfazione dell'utenza 2025

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

METODOLOGIA D'INDAGINE

L'indagine si è svolta dal 5/05/25 al 29/05/25 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. Quattro 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 svolgimento professionale della rilevazione.

Le domande aggiuntive una tantum quest'anno erano relative alla conoscenza dell'offerta di laboratori formativi e alle modalità maggiormente utilizzate dall'utenza per tenersi aggiornati sulle novità della biblioteca.

I NUMERI DELL'INDAGINE

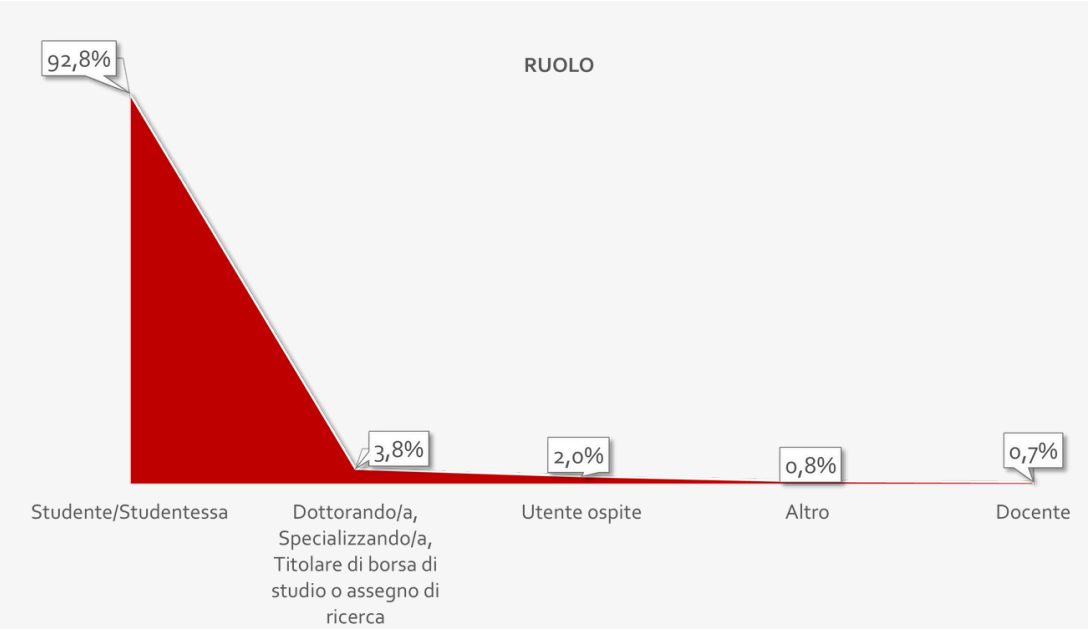
Periodo	5/05 - 29/05
N° di biblioteche	18
N° di rilevatori	7
N° di biblioteche non a target	4
Totale questionari raccolti	4629

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 matita perpetua.

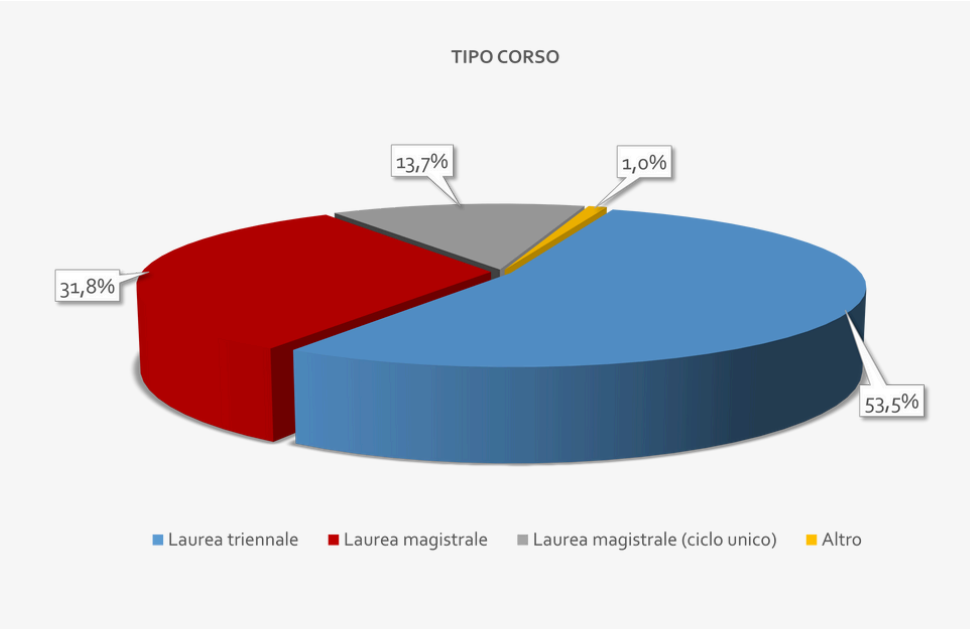
ANALISI E RISULTATI

4.629
questionari raccolti

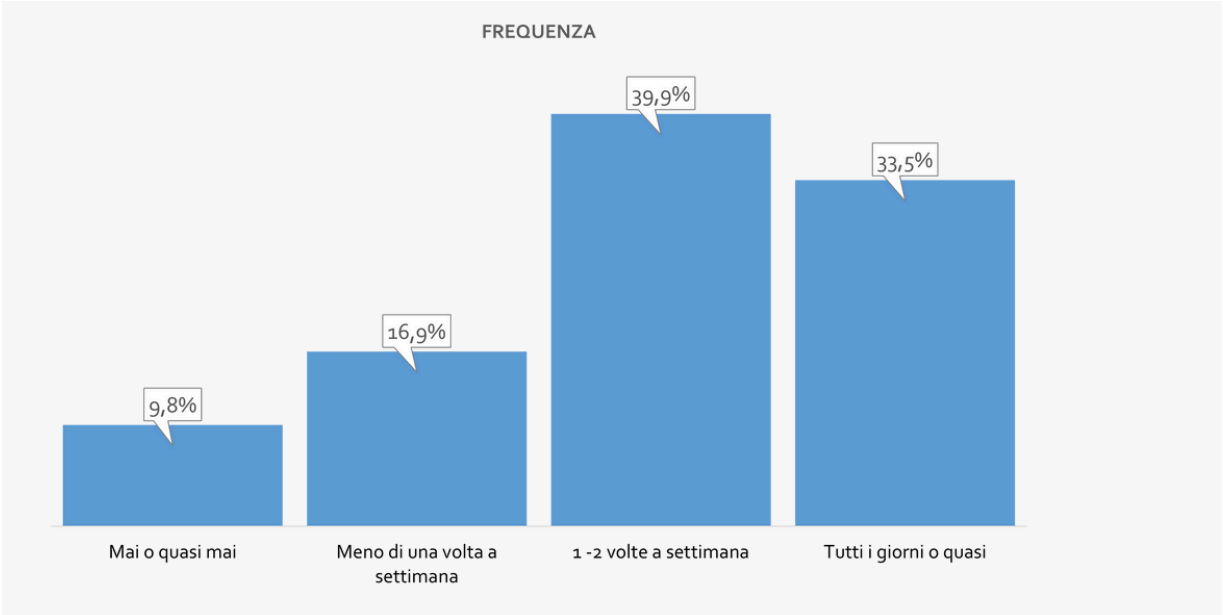
L'analisi dei dati è stata condotta con SPSS. Non si è registrata nessuna variazione sostanziale rispetto agli scorsi anni per quanto riguarda tutte le domande anagrafiche e di carattere generale.



Indicare il proprio ruolo *(ripartizione percentuale)*

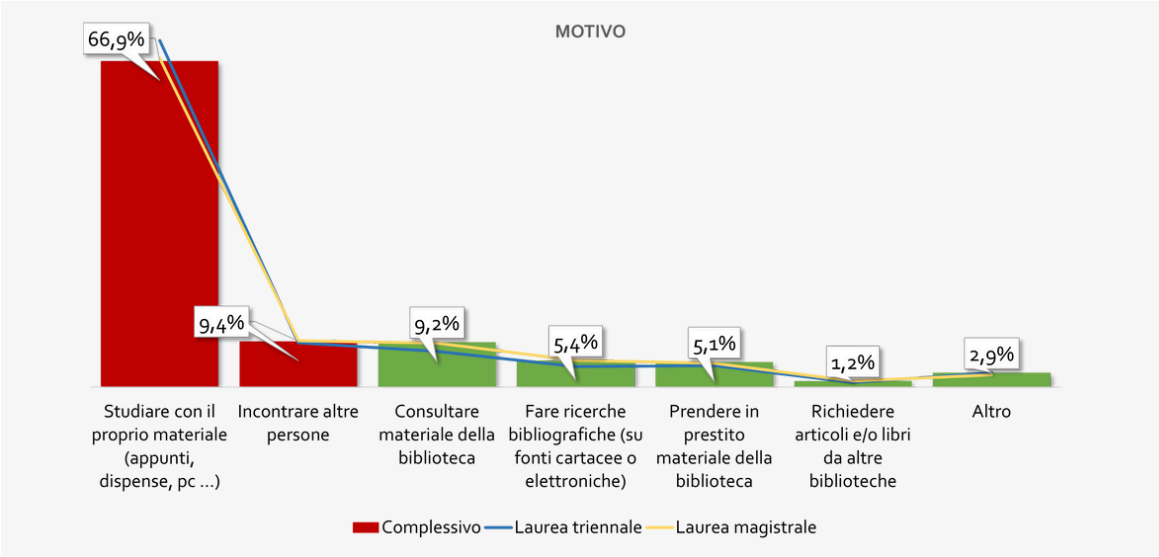


Tipo di corso *(ripartizione percentuale)*

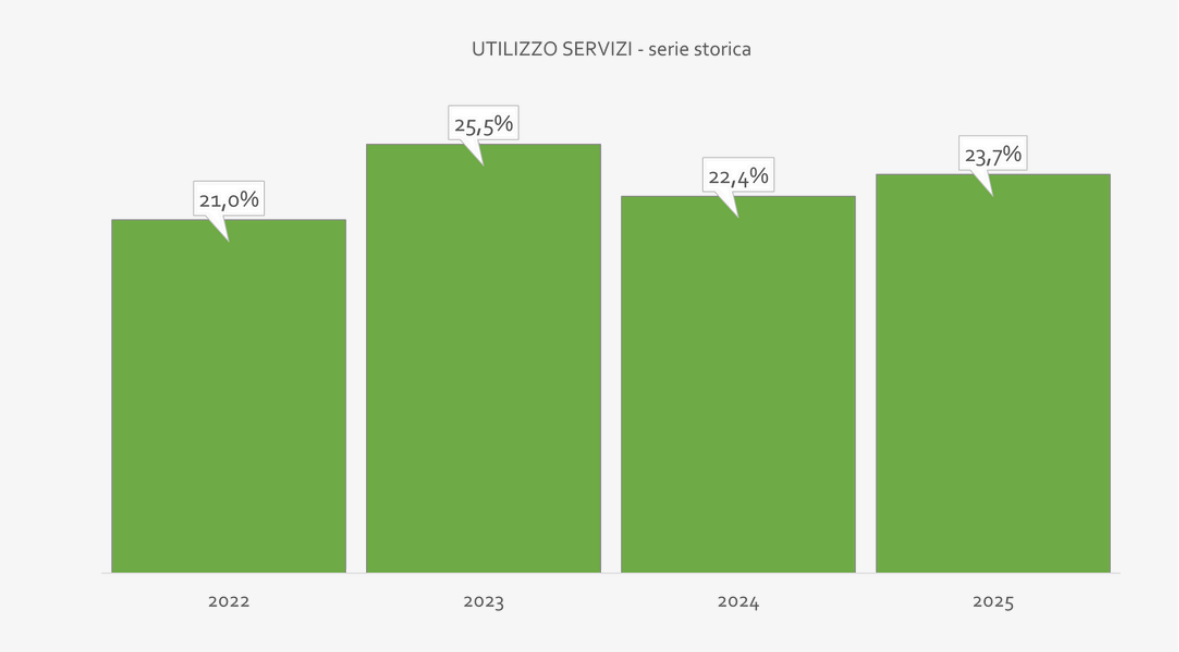


Quante volte è venuto in questa biblioteca nell'ultimo mese? *(ripartizione percentuale)*

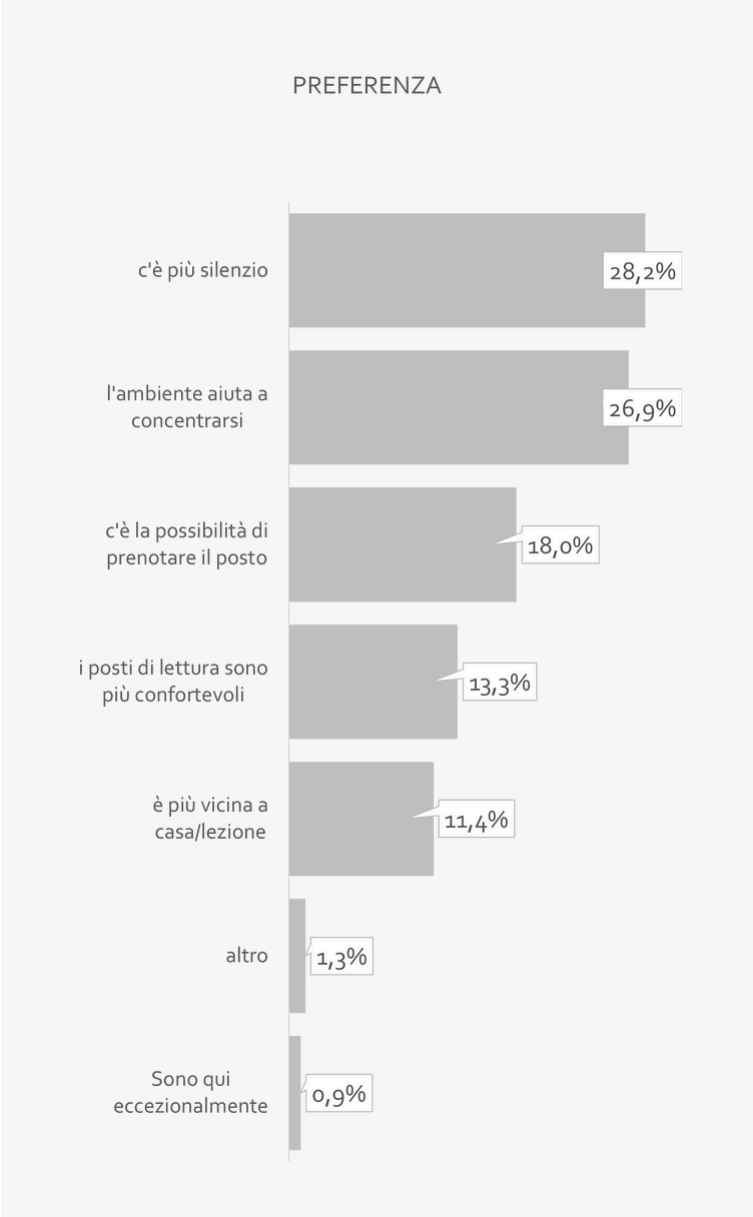
ANALISI E RISULTATI



Per quale motivo OGGI si è recato/a in biblioteca? possibili più risposte (ripartizione percentuale)



Per quale motivo OGGI si è recato/a in biblioteca? Serie storica delle percentuali relative ai soli motivi collegati all'utilizzo dei servizi



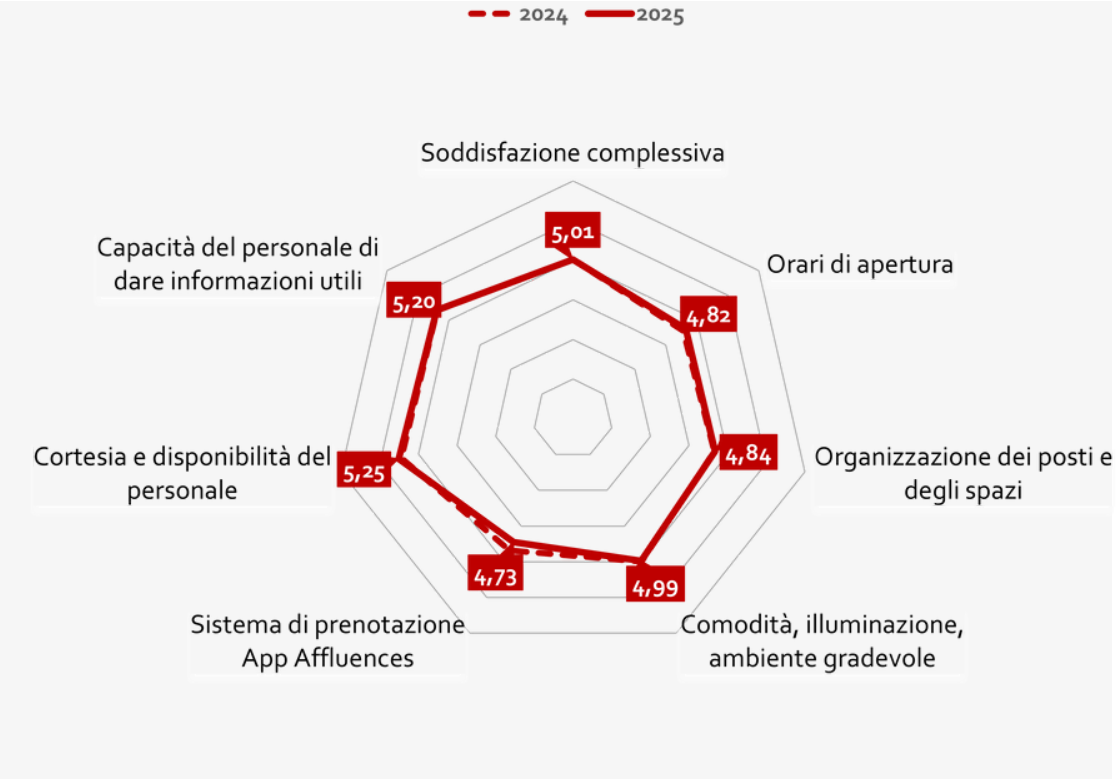
Per quale motivo oggi ha preferito la biblioteca invece che un'aula studio? (possibili più risposte) solo per chi non aveva specificato tra i motivi alcun utilizzo dei servizi

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.



Nel complesso le biblioteche, quindi, sono assiduamente frequentate e ben gradite dagli utenti che riconoscono al personale elevati livelli di competenza e cortesia.

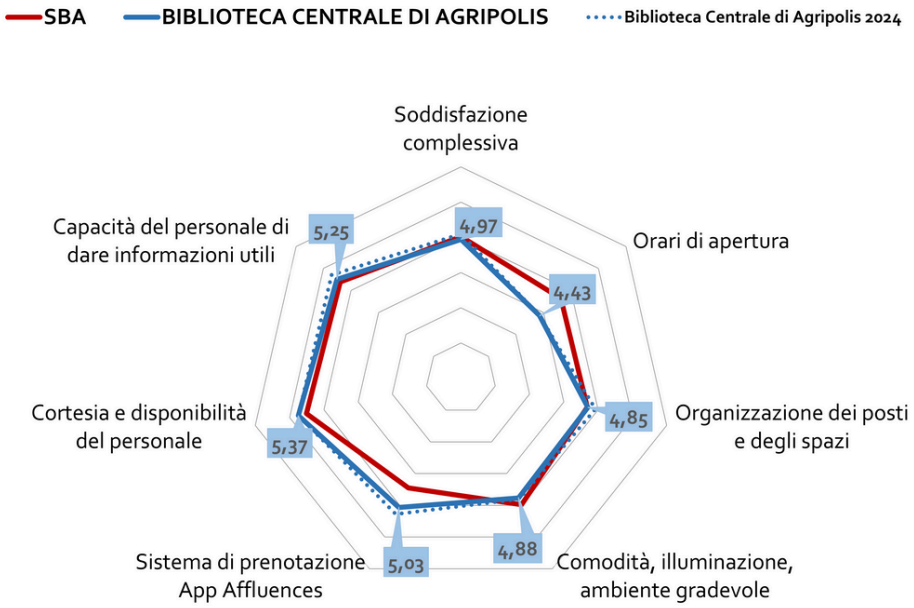
FREQUENZA DI UTILIZZO DEI SERVIZI	Molto spesso	Spesso	Ogni tanto	Mai	SODDISFAZIONE
PRESTITO	5,5%	11,6%	22,2%	60,7%	5,14
PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO	1,5%	2,7%	16,4%	79,4%	4,85
DOCUMENT DELIVERY	1,0%	3,0%	10,8%	85,2%	4,79
INFORMAZIONE BIBLIOGRAFICA	3,3%	6,9%	19,2%	70,6%	4,93

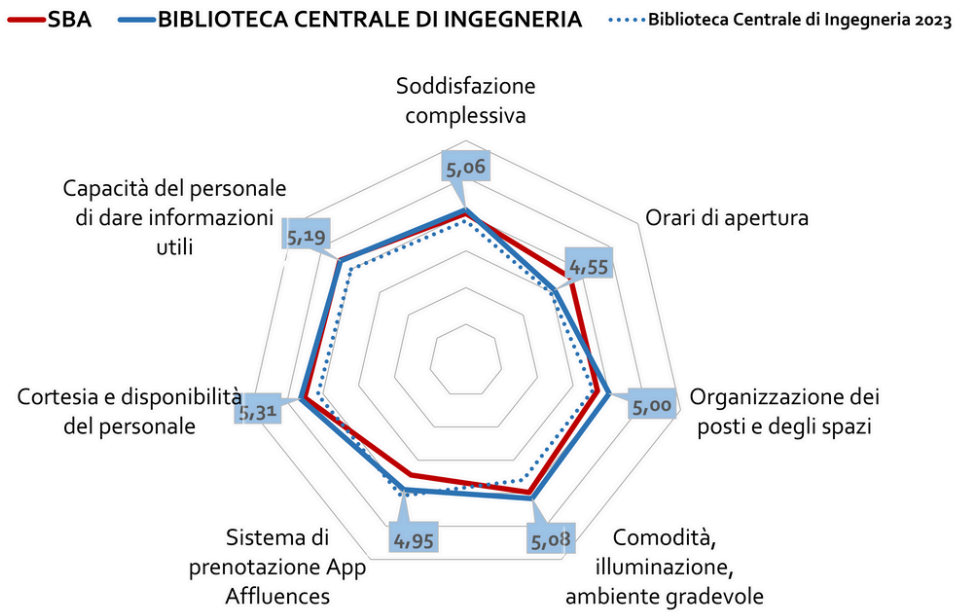
SOLO PER LE BIBLIOTECHE: BEATO PELLEGRINO, LIVIANO, PINALI, PSICOLOGIA

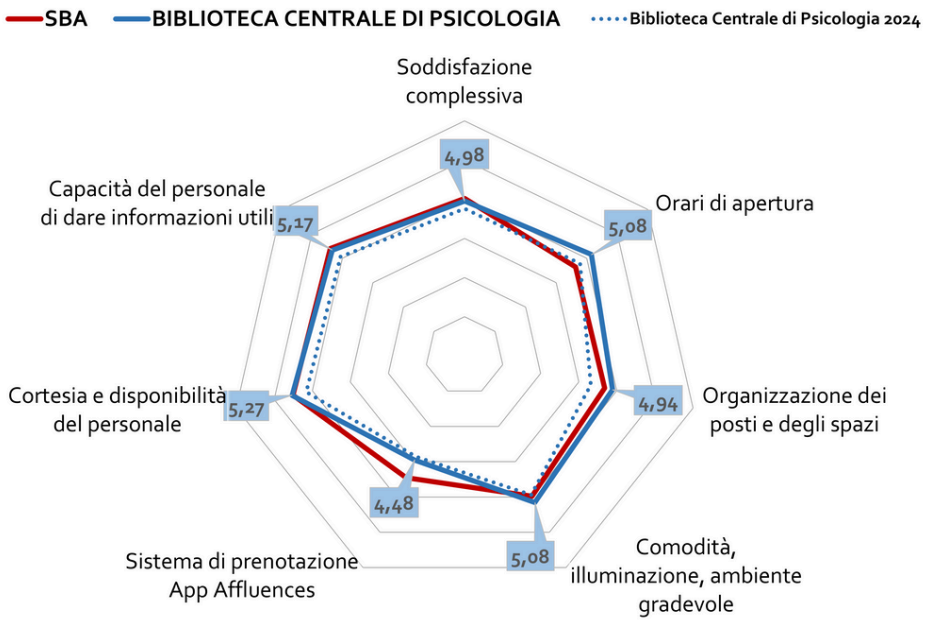
	Molto spesso	Spesso	Ogni tanto	Mai	
APERTURA SABATO/DOMENICA	3,3%	6,9%	19,2%	70,6%	4,79

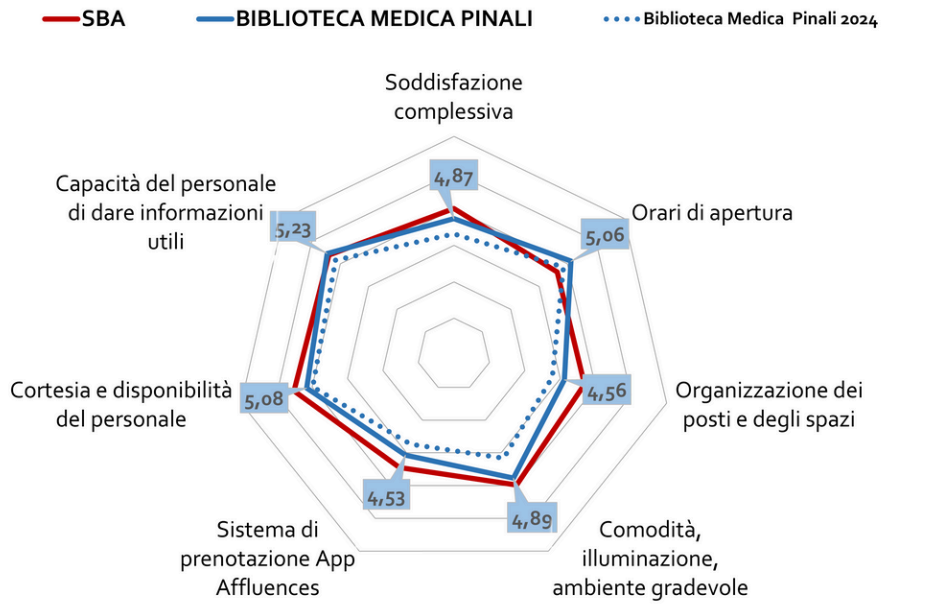
ANALISI PER BIBLIOTECA

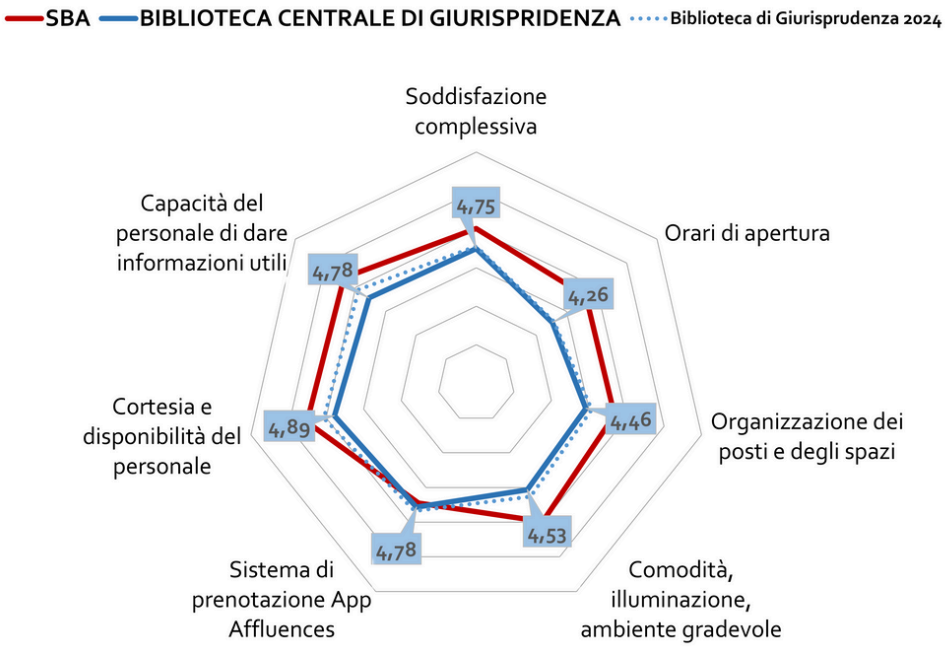
I seguenti grafici rappresentano il confronto con i valori SBA dei punteggi medi ricevuti da ciascuna biblioteca relativamente al giudizio complessivo e a quello sugli aspetti indagati.

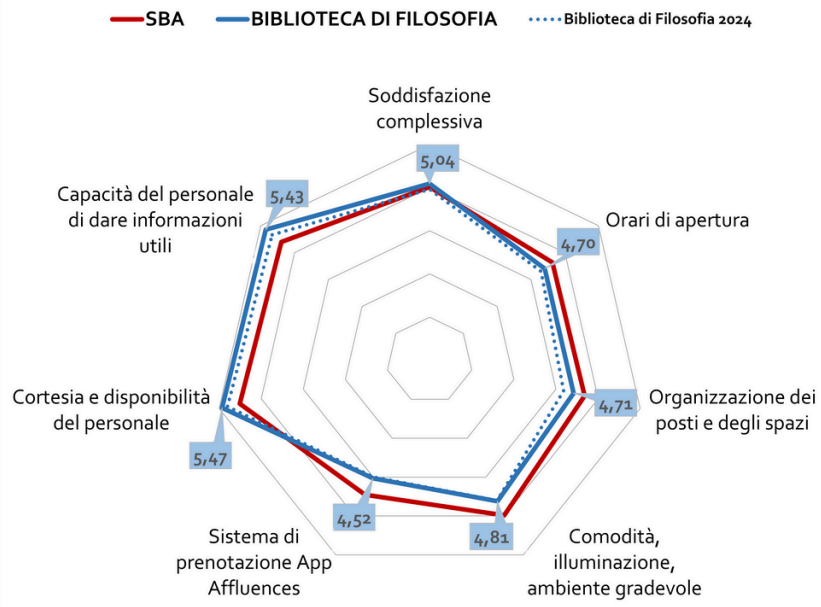


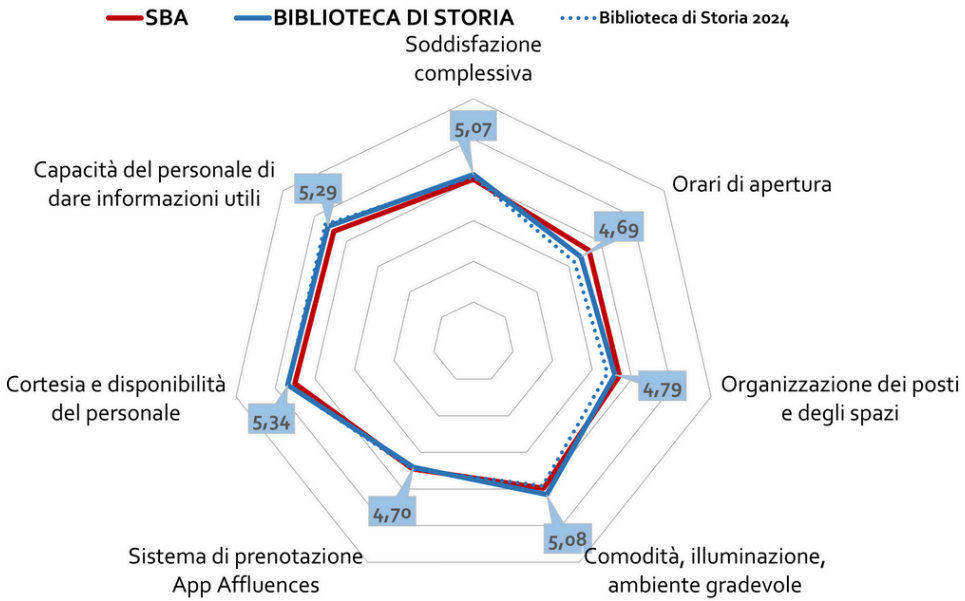


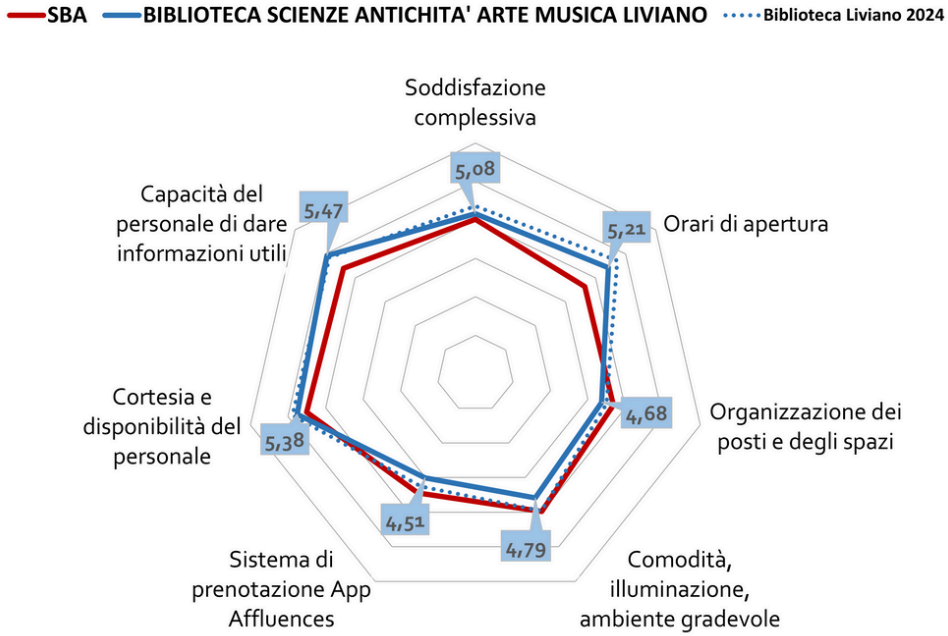


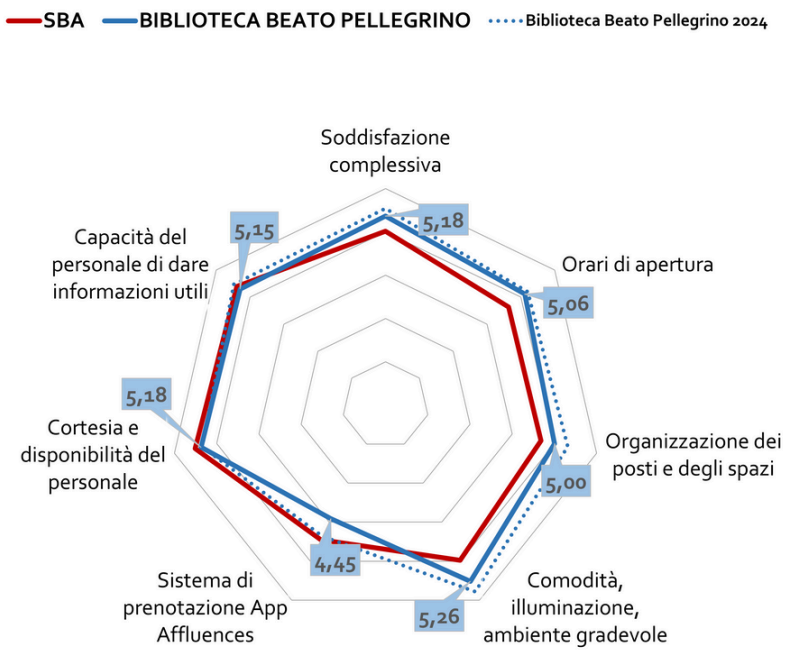


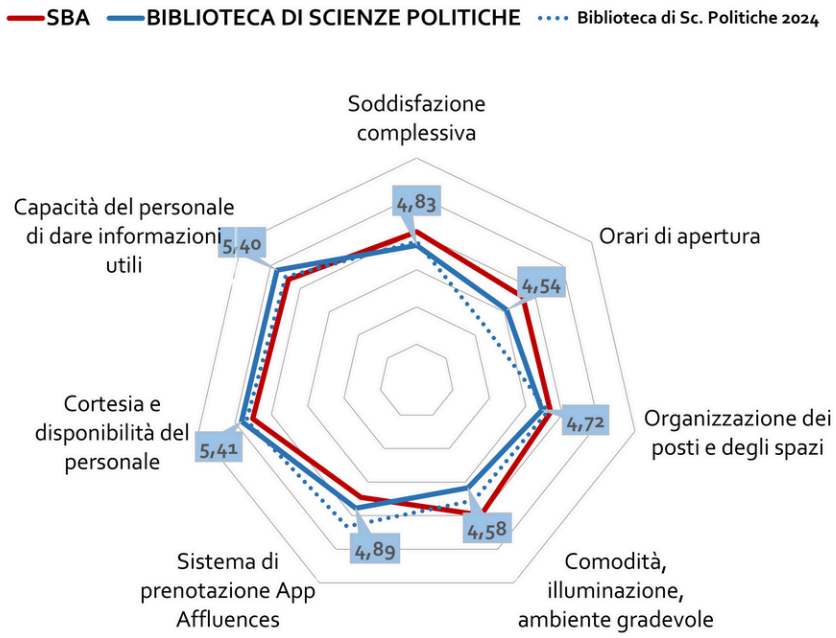

SBA
BIBLIOTECA CENTRALE DI GIURISPRIDENZA
Biblioteca di Giurisprudenza 2024
Soddisfazione complessiva
4,75
Orari di apertura
4,26
Organizzazione dei posti e degli spazi
4,46
Comodità, illuminazione, ambiente gradevole
4,53
Sistema di prenotazione App Affluences
4,78
Cortesia e disponibilità del personale
4,89
Capacità del personale di dare informazioni utili
4,78

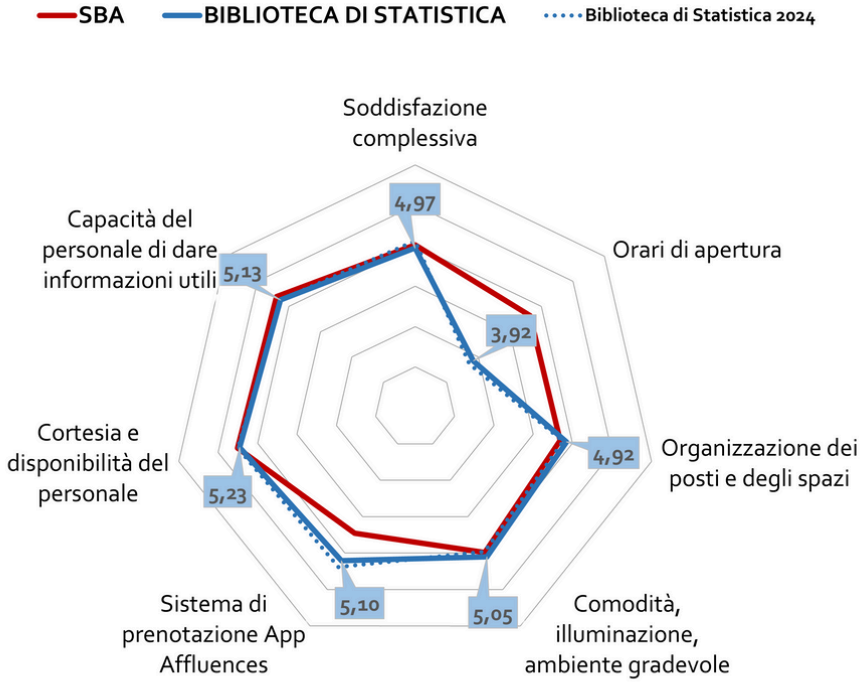

SBA
BIBLIOTECA DI FILOSOFIA
Biblioteca di Filosofia 2024
Soddisfazione complessiva
5,04
Orari di apertura
4,70
Organizzazione dei posti e degli spazi
4,71
Comodità, illuminazione, ambiente gradevole
4,81
Sistema di prenotazione App Affluences
4,52
Cortesia e disponibilità del personale
5,47
Capacità del personale di dare informazioni utili
5,43

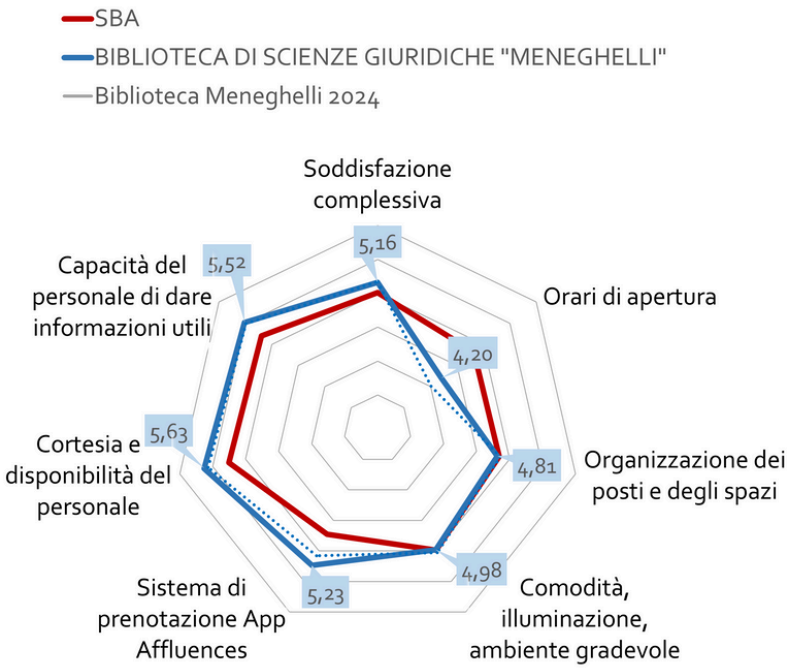

SBA
BIBLIOTECA DI STORIA
Biblioteca di Storia 2024
Soddisfazione complessiva
5,07
Orari di apertura
4,69
Organizzazione dei posti e degli spazi
4,79
Comodità, illuminazione, ambiente gradevole
5,08
Sistema di prenotazione App Affluences
4,70
Cortesia e disponibilità del personale
5,34
Capacità del personale di dare informazioni utili
5,29

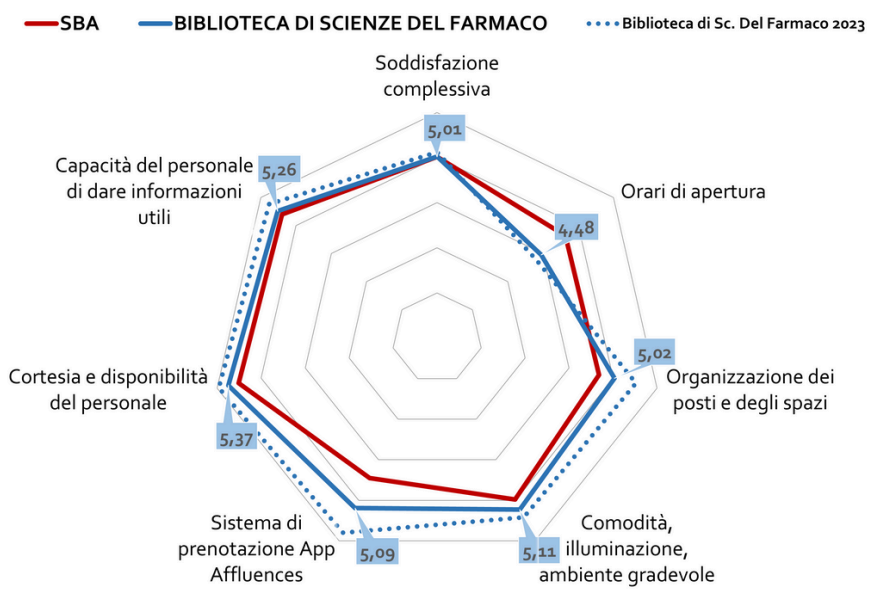

SBA
BIBLIOTECA SCIENZE ANTICHITA' ARTE MUSICA LIVIANO
Biblioteca Liviano 2024
Soddisfazione complessiva
5,08
Orari di apertura
5,21
Organizzazione dei posti e degli spazi
4,68
Comodità, illuminazione, ambiente gradevole
4,79
Sistema di prenotazione App Affluences
4,51
Cortesia e disponibilità del personale
5,38
Capacità del personale di dare informazioni utili
5,47

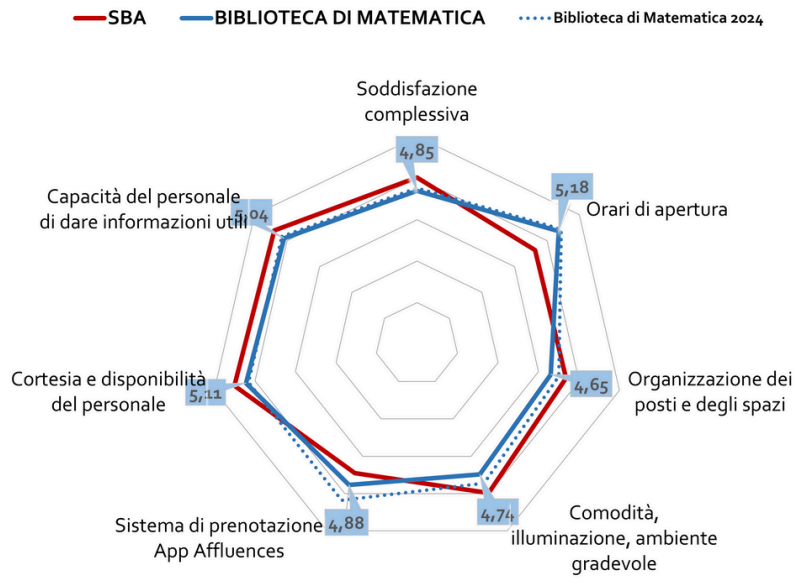

SBA
BIBLIOTECA BEATO PELLEGRINO
Biblioteca Beato Pellegrino 2024
Soddisfazione complessiva
5,18
Orari di apertura
5,06
Organizzazione dei posti e degli spazi
5,00
Comodità, illuminazione, ambiente gradevole
5,26
Sistema di prenotazione App Affluences
4,45
Cortesia e disponibilità del personale
5,18
Capacità del personale di dare informazioni utili
5,15

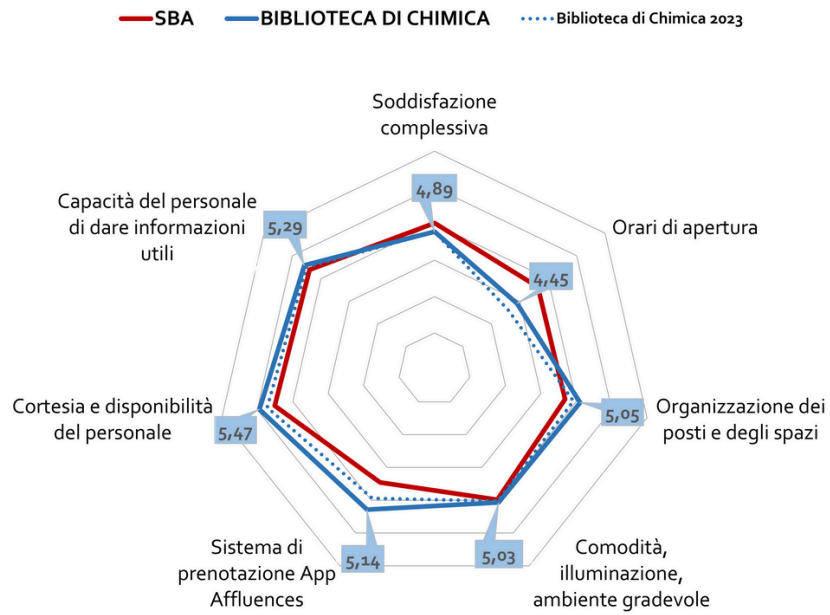

SBA
BIBLIOTECA DI SCIENZE POLITICHE
Biblioteca di Sc. Politiche 2024
Soddisfazione complessiva
4,83
Orari di apertura
4,54
Organizzazione dei posti e degli spazi
4,72
Comodità, illuminazione, ambiente gradevole
4,58
Sistema di prenotazione App Affluences
4,89
Cortesia e disponibilità del personale
5,41
Capacità del personale di dare informazioni utili
5,40

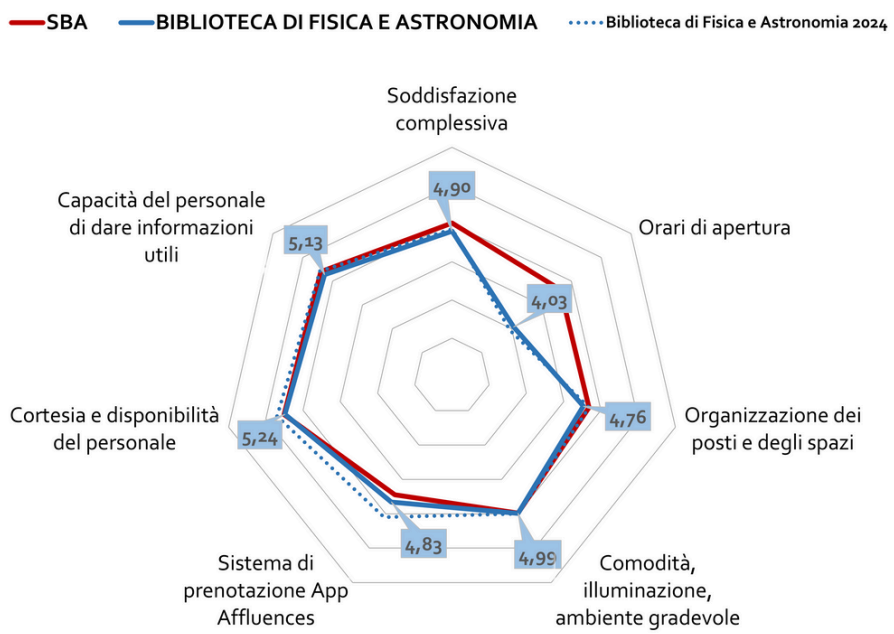

SBA
BIBLIOTECA DI STATISTICA
Biblioteca di Statistica 2024
Soddisfazione complessiva
4,97
Orari di apertura
3,92
Organizzazione dei posti e degli spazi
4,92
Comodità, illuminazione, ambiente gradevole
5,05
Sistema di prenotazione App Affluences
5,10
Cortesia e disponibilità del personale
5,23
Capacità del personale di dare informazioni utili
5,13

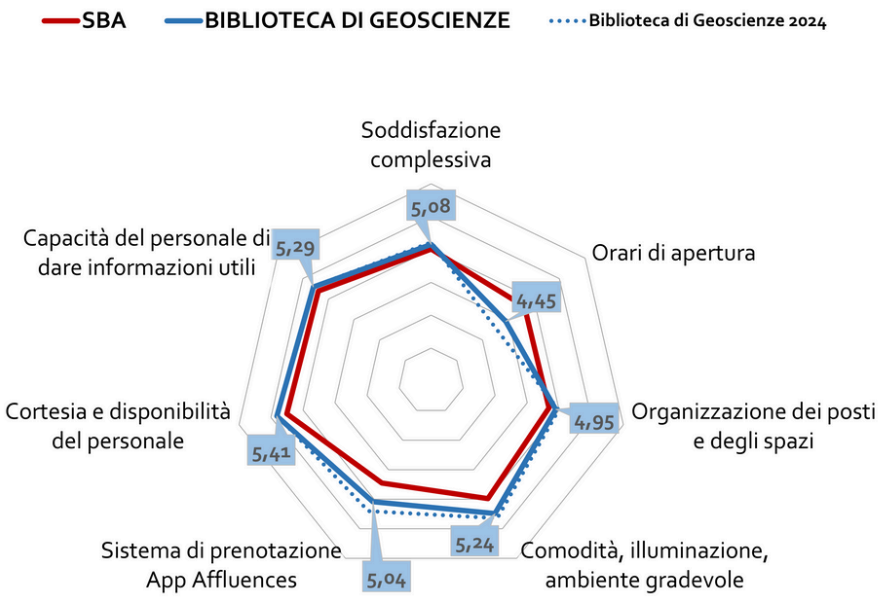

SBA
BIBLIOTECA DI SCIENZE GIURIDICHE "MENEGHELLI"
Biblioteca Meneghelli 2024
Soddisfazione complessiva
5,16
Orari di apertura
4,20
Organizzazione dei posti e degli spazi
4,81
Comodità, illuminazione, ambiente gradevole
4,98
Sistema di prenotazione App Affluences
5,23
Cortesia e disponibilità del personale
5,63
Capacità del personale di dare informazioni utili
5,52

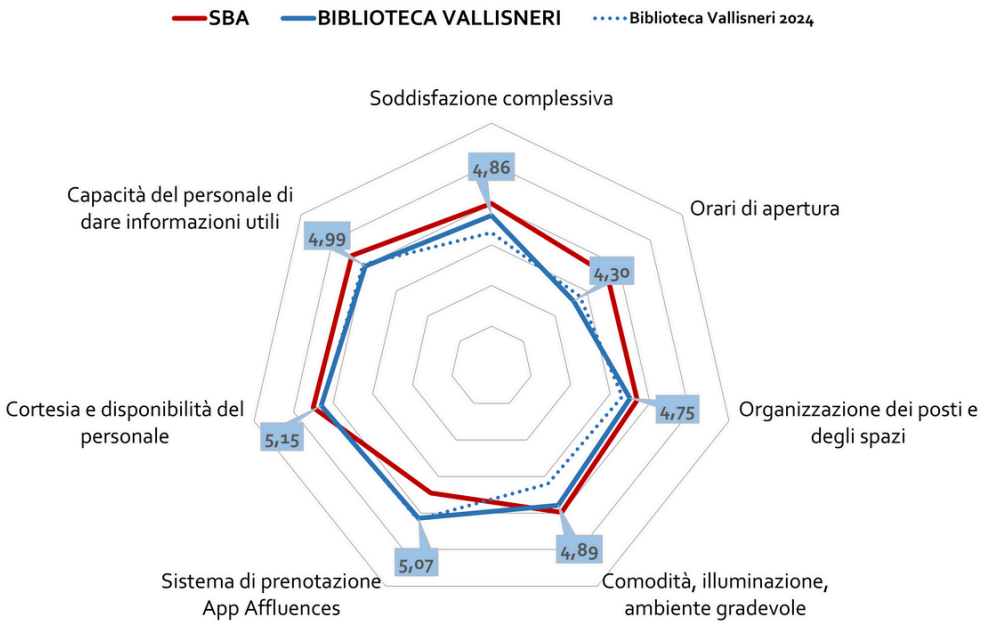

SBA
BIBLIOTECA DI SCIENZE DEL FARMACO
Biblioteca di Sc. Del Farmaco 2023
Soddisfazione complessiva
5,01
Orari di apertura
4,48
Organizzazione dei posti e degli spazi
5,02
Comodità, illuminazione, ambiente gradevole
5,11
Sistema di prenotazione App Affluences
5,09
Cortesia e disponibilità del personale
5,37
Capacità del personale di dare informazioni utili
5,26

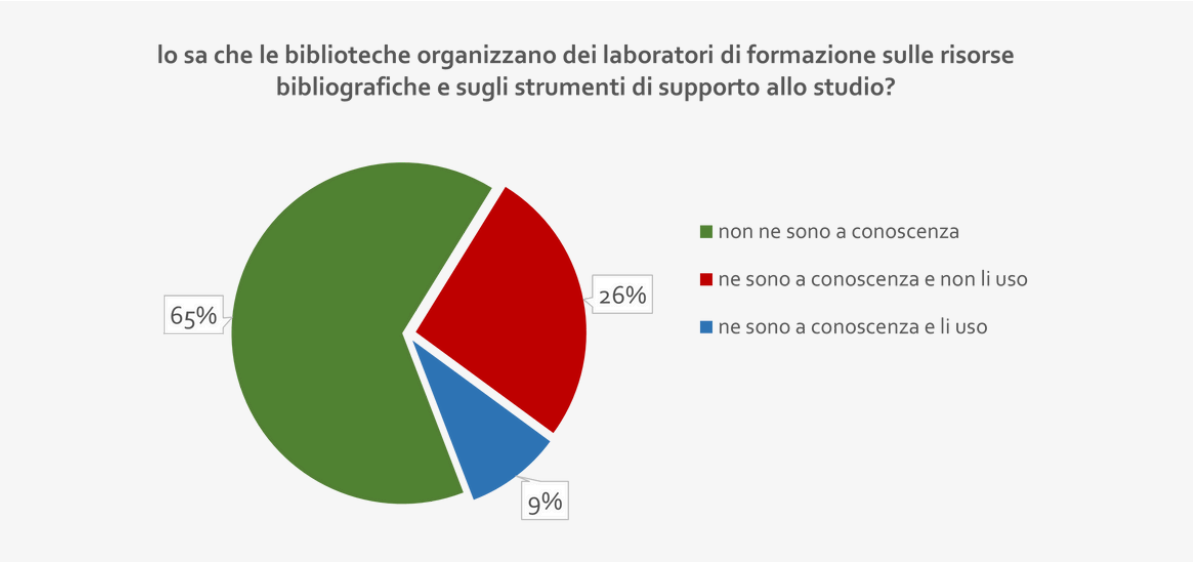

SBA
BIBLIOTECA DI MATEMATICA
Biblioteca di Matematica 2024
Soddisfazione complessiva
4,85
Orari di apertura
5,18
Organizzazione dei posti e degli spazi
4,65
Comodità, illuminazione, ambiente gradevole
4,74
Sistema di prenotazione App Affluences
4,88
Cortesia e disponibilità del personale
5,11
Capacità del personale di dare informazioni utili
5,04

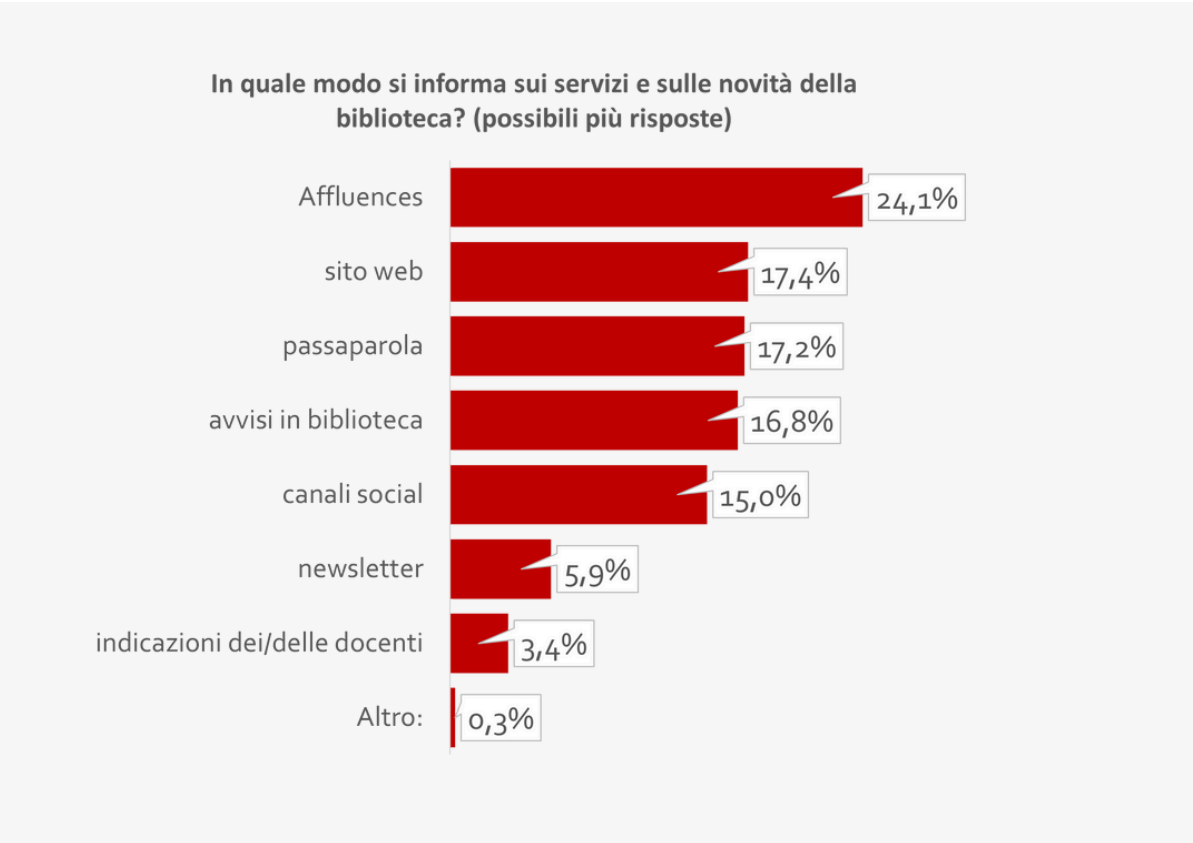

SBA
BIBLIOTECA DI CHIMICA
Biblioteca di Chimica 2023
Soddisfazione complessiva
4,89
Orari di apertura
4,45
Organizzazione dei posti e degli spazi
5,05
Comodità, illuminazione, ambiente gradevole
5,03
Sistema di prenotazione App Affluences
5,14
Cortesia e disponibilità del personale
5,47
Capacità del personale di dare informazioni utili
5,29


SBA
BIBLIOTECA DI FISICA E ASTRONOMIA
Biblioteca di Fisica e Astronomia 2024
Soddisfazione complessiva
4,90
Orari di apertura
4,03
Organizzazione dei posti e degli spazi
4,76
Comodità, illuminazione, ambiente gradevole
4,99
Sistema di prenotazione App Affluences
4,83
Cortesia e disponibilità del personale
5,24
Capacità del personale di dare informazioni utili
5,13


SBA
BIBLIOTECA DI GEOSCIENZE
Biblioteca di Geoscienze 2024
Soddisfazione complessiva
5,08
Orari di apertura
4,45
Organizzazione dei posti e degli spazi
4,95
Comodità, illuminazione, ambiente gradevole
5,24
Sistema di prenotazione App Affluences
5,04
Cortesia e disponibilità del personale
5,41
Capacità del personale di dare informazioni utili
5,29


SBA
BIBLIOTECA VALLISNERI
Biblioteca Vallisneri 2024
Soddisfazione complessiva
4,86
Orari di apertura
4,30
Organizzazione dei posti e degli spazi
4,75
Comodità, illuminazione, ambiente gradevole
4,89
Sistema di prenotazione App Affluences
5,07
Cortesia e disponibilità del personale
5,15
Capacità del personale di dare informazioni utili
4,99





Quest'anno abbiamo aggiunto due domande per analizzare i seguenti aspetti specifici: la conoscenza dei nostri laboratori formativi e i canali che gli utenti usano per informarsi sulle novità e sui servizi delle biblioteche.

I risultati indicano che è fondamentale migliorare la comunicazione sui laboratori, un punto chiave già emerso anche lo scorso anno per i servizi didattici.

Per quanto riguarda le modalità di informazione, Affluences si conferma come il canale più utilizzato in assoluto per tenersi aggiornati; al secondo e terzo posto si posizionano, rispettivamente, il sito web e il passaparola mentre I social network invece si attestano al quinto posto, dimostrando di avere un impatto più limitato in questo contesto.