

# Indagine sulla soddisfazione dell'utenza 2022

**SBA** SISTEMA BIBLIOTECARIO  
DI ATENEIO

VOTA LA TUA BIBLIOTECA



Dal 16 maggio hai la  
possibilità di dire la tua

# METODOLOGIA D'INDAGINE

Il sistema Bibliotecario di Ateneo ha svolto annualmente dal 2010 al 2019 la rilevazione di soddisfazione dell'utenza con la medesima metodologia d'indagine. La situazione pandemica del 2020 ha interrotto la serie storica impedendone lo svolgimento, nel 2021 si è tentato un questionario on line con scarsi risultati. A maggio 2022 si è potuto riprendere la rilevazione con un aggiornamento dello schema d'indagine con caratteristiche più efficienti ed efficaci:

- si è ritenuto indispensabile tornare a condurre l'indagine sugli utenti presenti in biblioteca garantendo in questo modo la raccolta dell'opinione degli effettivi utilizzatori
- sono state coinvolte nell'indagine tutte le tipologie di utenza, non solo quella studentesca che si prevedeva comunque prevalente
- il nuovo impianto metodologico ha previsto la presenza di rilevatori dotati di tablet che, per un turno di circa 4 ore al giorno, si fermavano in biblioteca chiedendo agli utenti entranti la compilazione del questionario di gradimento. I passaggi continuavano fino al raggiungimento di 250 questionari. Per alcune biblioteche sono bastati 3 passaggi per altre si è dovuto farne 14 senza arrivare al numero target, ma in questo caso è stato possibile ipotizzare che comunque tutta l'utenza abituale fosse stata contattata.
- Al termine della compilazione, per ringraziare del tempo dedicato, è stata regalata a ciascun rispondente una borsa di tela con una citazione di Aby Warburg. L'omaggio è stato molto gradito.



## I NUMERI DELL'INDAGINE

Periodo	16/05 - 10/06
N° di biblioteche	19
N° di rilevatori	6
N° di ore lavorate dai rilevatori	705
Totale questionari raccolti	4299
N° di strutture che hanno raggiunto il target prefissato	12

# IL QUESTIONARIO

La nuova modalità di somministrazione scelta richiedeva una riduzione della dimensione del questionario. Il questionario cartaceo poteva essere consegnato e poi recuperato in un secondo momento, dando all'utente che stava studiando più tempo per la compilazione. Posizionare il rilevatore con il tablet all'ingresso della biblioteca, invece, richiedeva tempi più contenuti per invogliare alla partecipazione e per permettere un numero maggiore di compilazioni. A seguito di un'attenta analisi del vecchio questionario sono state selezionate le informazioni più rilevanti e che nel tempo si sono dimostrate maggiormente utili

19 domande  
chiuse

1 campo a  
risposta aperta

Per uniformarsi al  
progetto Good  
Practice - efficacia di  
Ateneo, la scala per  
la misurazione del  
gradimento è  
diventata 1 - 6

La scelta di non  
ricorrere più al  
questionario cartaceo  
ha permesso un  
notevole risparmio  
economico

L'eliminazione del  
processo di lettura  
ottica dei questionari  
si è rilevata strategica  
per ottenere più  
velocemente i  
risultati

2022

# ANALISI E RISULTATI

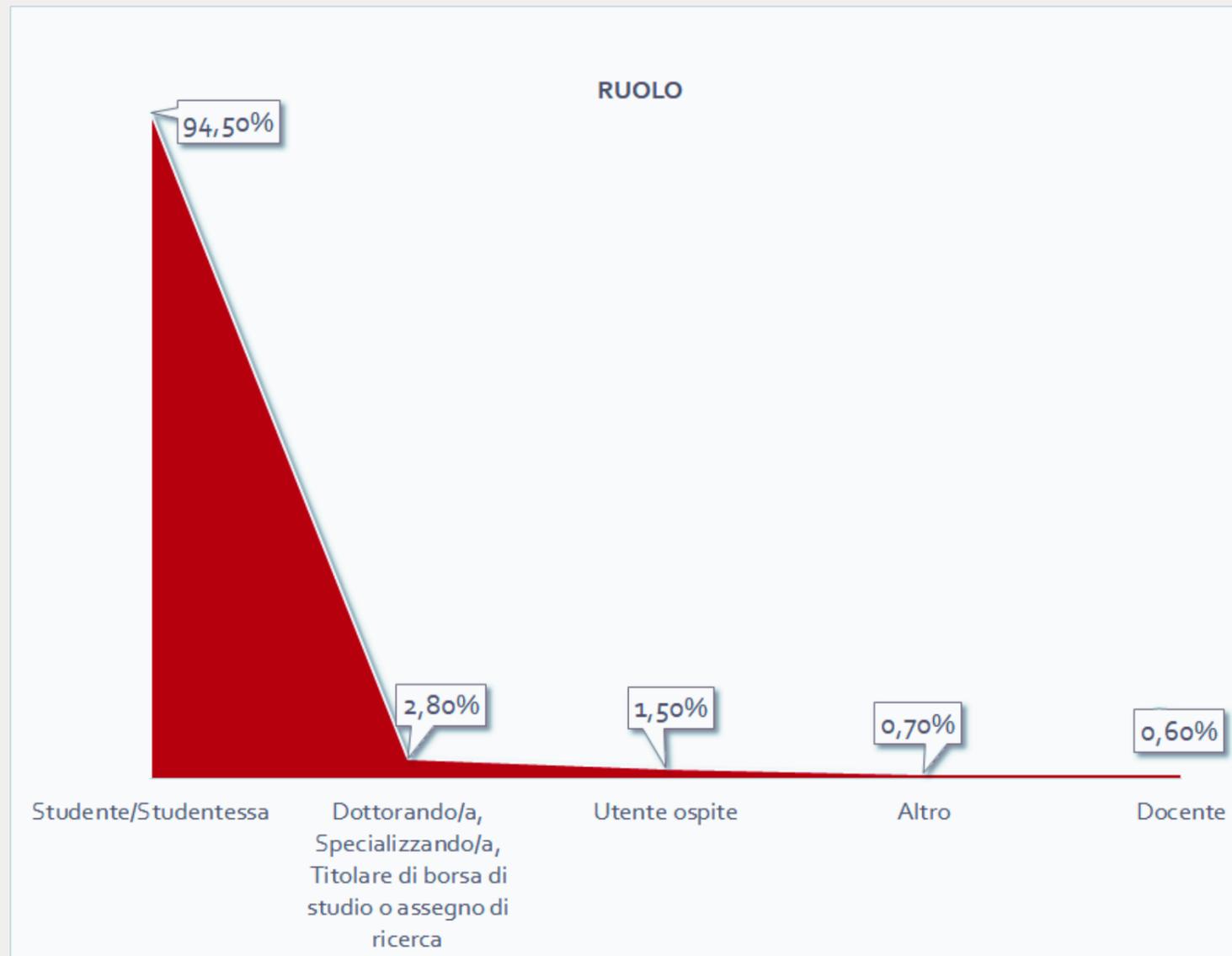
4.299

questionari raccolti

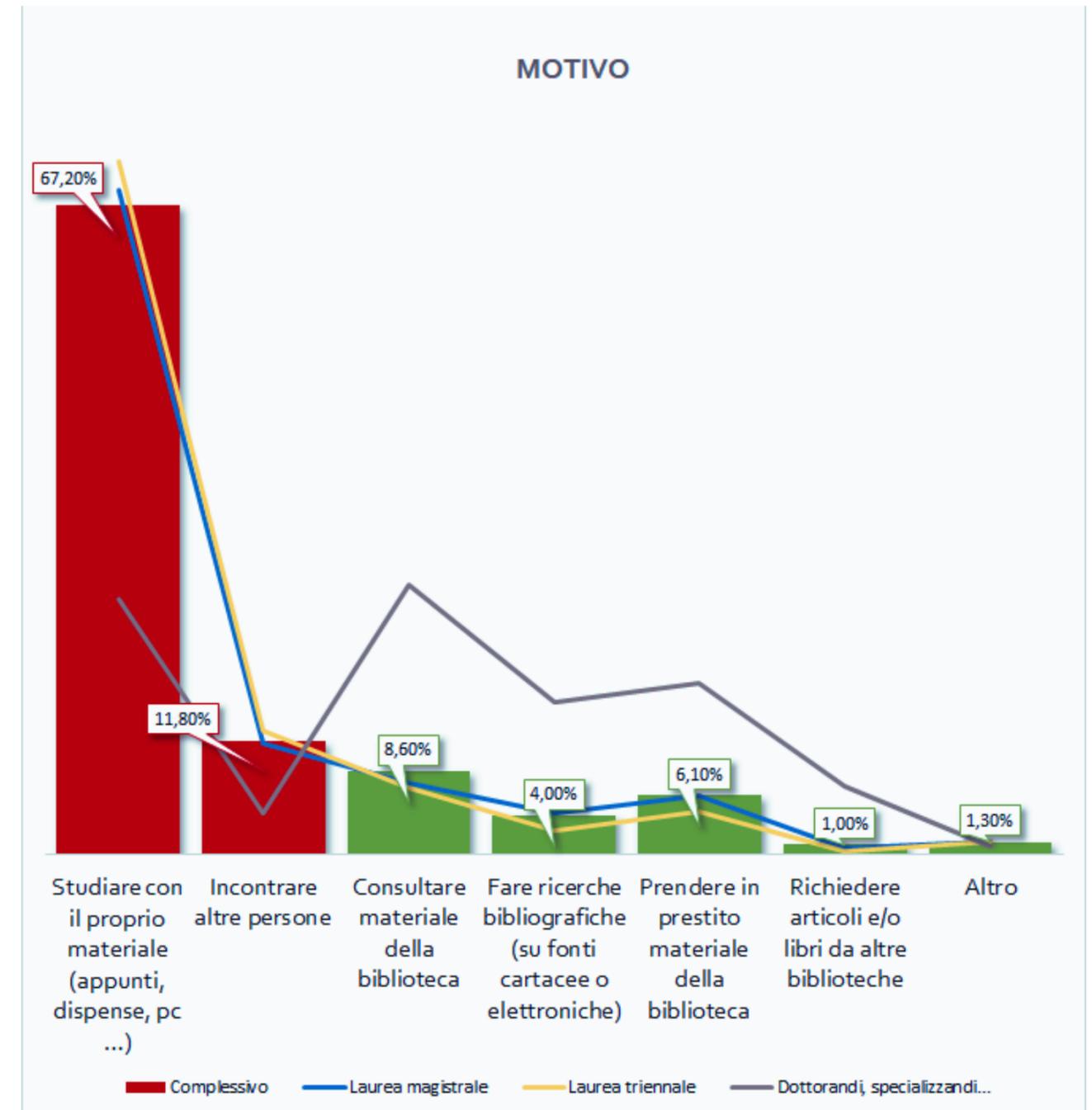
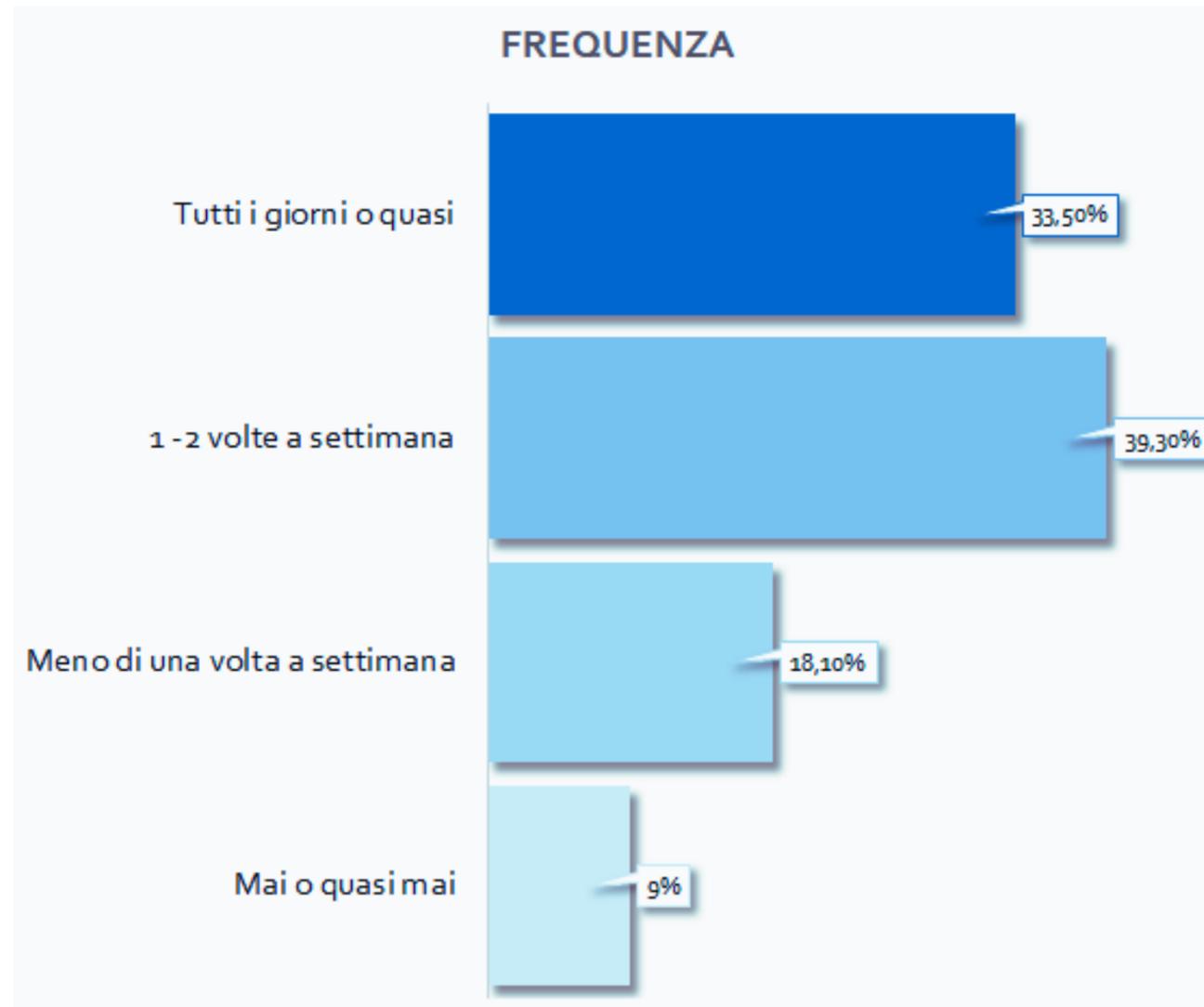
L'analisi dei dati è stata condotta con SPSS e si riferisce all'intero insieme dei questionari raccolti, solo a conclusione della relazione sono riportati dei grafici specifici per biblioteca

L'utenza delle biblioteche è prevalentemente costituita da studenti. Le altre categorie, quest'anno incluse nel campione, si sono rilevate residuali. La biblioteca fisica non è molto frequentata dal corpo docente che invece predilige l'accesso alle risorse digitali. Gli utenti ospiti sono una presenza assidua ma discreta, prevalentemente concentrata in alcuni ambiti disciplinari.

La ripartizione per tipo di corso evidenzia un aumento rispetto al 2019 degli iscritti alla laurea magistrale che sono passati dal 22% al 32%. Bisognerà verificare se questo andamento è in linea con le iscrizioni di Ateneo appena saranno disponibili i dati aggiornati.



In coerenza con le precedenti indagini, l'utenza frequenta le biblioteche in larga parte in modo continuativo ed assiduo. Il 72,8% degli intervistati, infatti, vi si reca più volte a settimana.



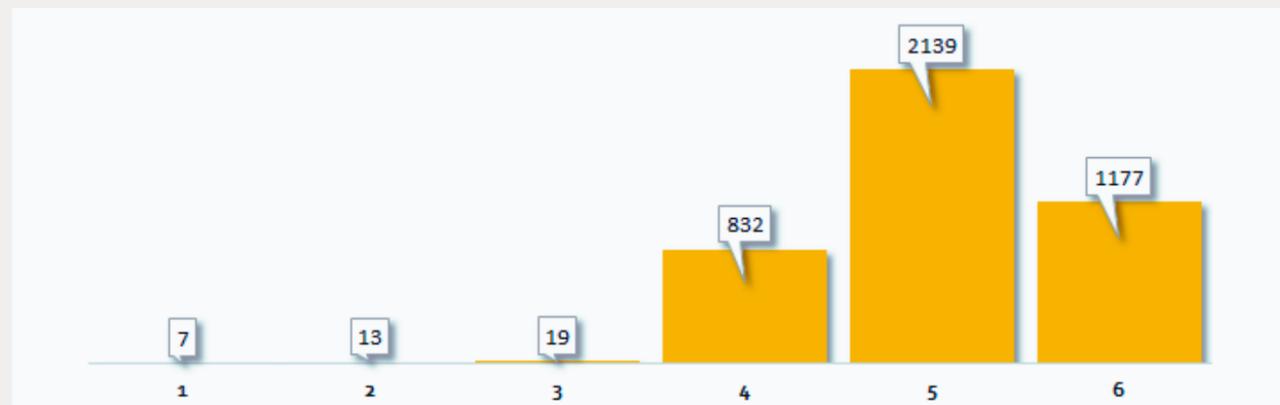
Il motivo prevalente è studiare il proprio materiale (67,2%), seguito da "incontrare altre persone" (11,8%) e solo successivamente si trovano i motivi relativi all'utilizzo dei servizi bibliotecari in senso stretto. Si rileva una differenza a seconda del tipo di corso di studio. Per le lauree magistrali l'attenzione ai servizi evoluti è maggiore, anche se non drasticamente diversa, mentre la categoria dei "post laurea" utilizza le biblioteche in modo avanzato e consapevole. L'analisi in serie storica dei motivi di utilizzo evidenzia un cambiamento lento ma inequivocabile delle abitudini degli studenti che sempre più limitano il loro studio ad appunti e slide, confermando quanto già rilevato dall'indagine "Sfoggia la biblioteca digitale".

# SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

# 5

su scala 1- 6

La soddisfazione complessiva si attesta ad un livello elevato: 5 su una scala da 1- 6. Il dato, riportato alla precedente scala da 1 a 10, è in linea con la serie storica a disposizione. Le biblioteche continuano ad essere ben valutate anche se, come precedentemente osservato, sta cambiando il modo in cui vengono utilizzate.

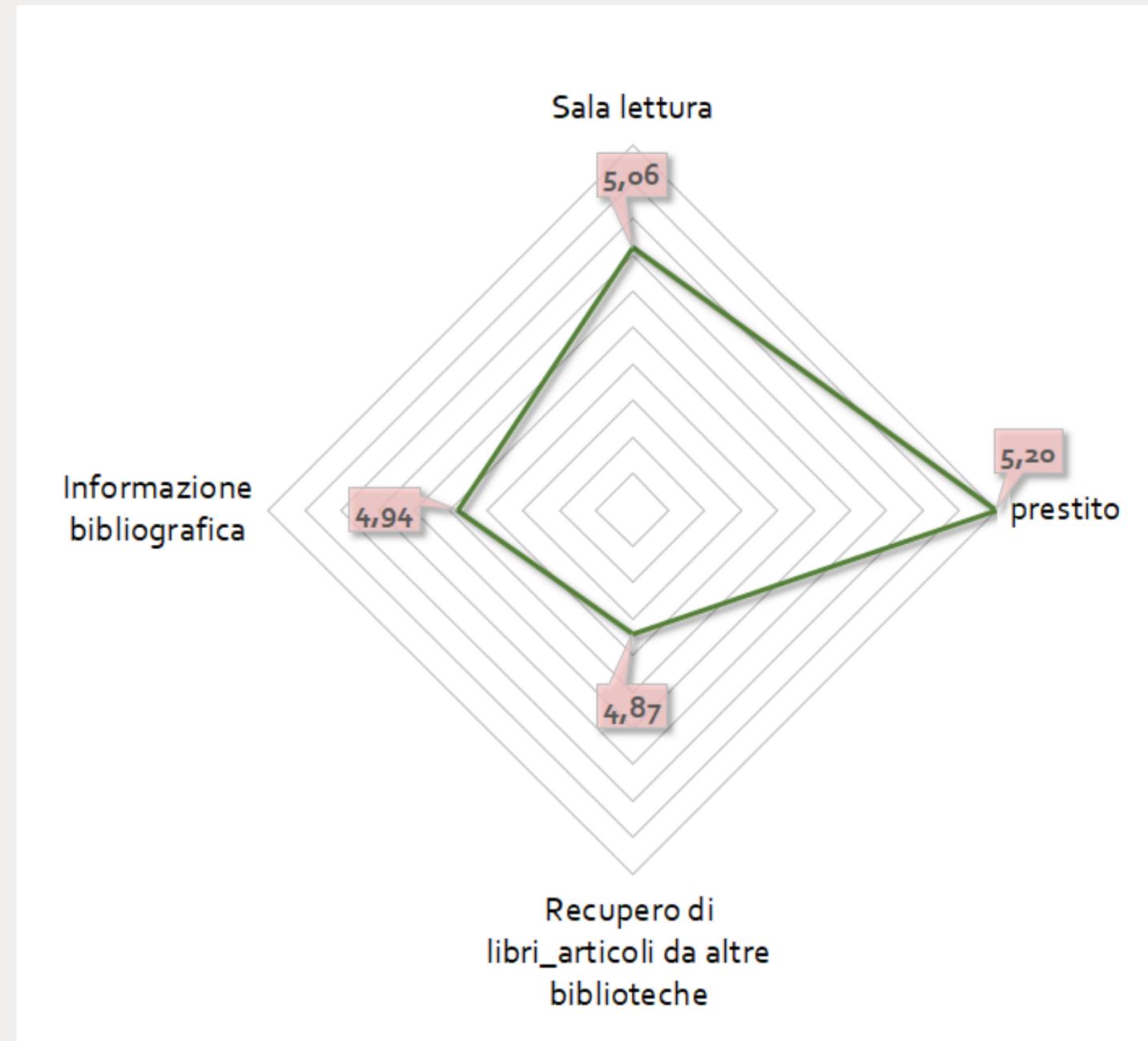
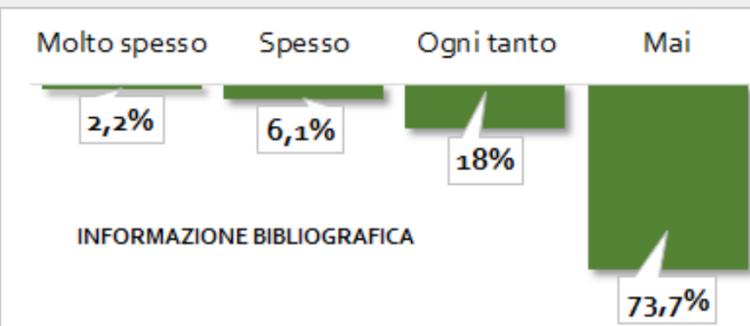
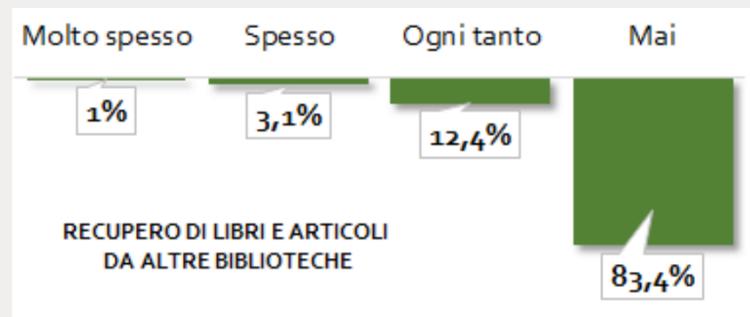
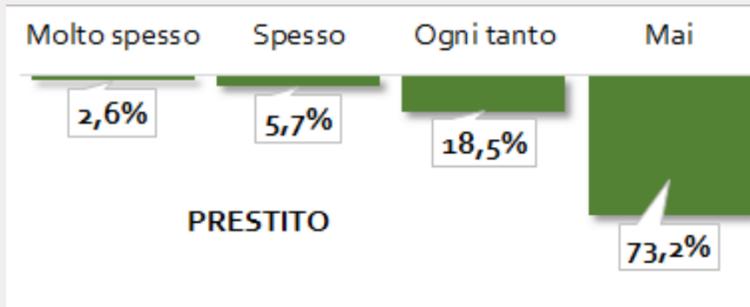
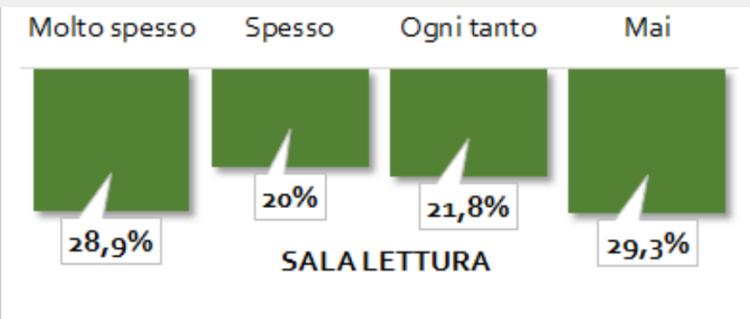


## I PUNTEGGI PIU' ALTI...

Soddisfazione complessiva	Biblioteca Beato Pellegrino
Orari di apertura	Biblioteca di Matematica
Cortesia e capacità del personale	Biblioteca di Scienze del Farmaco
Organizzazione dei posti e degli spazi	Biblioteca Beato Pellegrino

L'analisi degli aspetti investigati mostra che:

- si conferma anche quest'anno l'elevato gradimento del personale, sia come cortesia, sia come competenza.
- anche la App Affluences, investigata in questa indagine per la prima volta, ha ottenuto un giudizio decisamente positivo.
- il gradimento degli orari di apertura è il più basso tra gli aspetti indagati ma esistono notevoli differenze da biblioteca a biblioteca.



L'utilizzo dei servizi (con riferimento nel questionario all'ultimo mese) è complessivamente in calo rispetto allo storico, confermando quanto già rilevato nell'analisi dei motivi per cui gli utenti vengono in biblioteca.

I giudizi, invece, continuano ad essere elevati o addirittura in leggero aumento.

I docenti e gli utenti ospiti esprimono sui servizi giudizi sempre più alti rispetto alle altre categorie di utenti

**Le medie sono calcolate considerando solo coloro che hanno dichiarato di aver utilizzato il servizio nell'ultimo mese.**