

**Indagine sulla soddisfazione dell'utenza**  
**20 maggio – 7 giugno 2013**

## **Storia e caratteristiche dell'indagine**

La prima esperienza di rilevazione della soddisfazione dell'utenza intrapresa nel Sistema Bibliotecario risale al 2002. Per una settimana sono stati inviati in tutte le biblioteche, che allora erano enti percettori<sup>1</sup>, dei rilevatori, con il compito di somministrare un questionario ad un campione di utenti entranti. E' stato utilizzato un questionario molto articolato che ha garantito una mole di informazioni notevole dalla quale sono state ricavate molte indicazioni sul tipo di utenza, sulle sue abitudini e preferenze.

Dal 2002 al 2010 non sono state effettuate altre rilevazioni sull'intero Sistema Bibliotecario ma sono state realizzate solo indagini sporadiche promosse da singole strutture.

Il CTS nel 2009 ha ritenuto strategico inserire nel modello di ripartizione del Fondo Funzionamento Biblioteche un parametro legato alla soddisfazione dell'utenza. Ha deciso, quindi, di dedicare il 10% dell'ammontare complessivo del finanziamento annuale alle biblioteche ripartendolo in base ai giudizi espressi dagli utenti sulla biblioteca frequentata.

A questo scopo è stata predisposta un'indagine che fosse possibile replicare ogni anno. L'impianto metodologico è stato messo a punto con il contributo del Prof. Fabbris e della Prof.ssa Boccuzzo del Dipartimento di Scienze Statistiche di Padova.

E' stato realizzato uno specifico questionario con l'obiettivo di:

- raccogliere informazioni sulle caratteristiche dell'utenza frequentante,
- rilevare il gradimento relativo ad aspetti e servizi offerti,
- cogliere i desideri e le priorità dell'utente per poter orientare le azioni di sviluppo e miglioramento.

L'indagine è stata così articolata: per tre settimane alcuni rilevatori, debitamente formati, avevano il compito di recarsi nelle biblioteche e chiedere la compilazione del questionario a tutti gli studenti entranti. I passaggi dovevano essere i medesimi per tutte le biblioteche e distribuiti in modo tale che fossero bilanciati tra mattina e pomeriggio e nei diversi giorni della settimana.

Sono state scelte le ultime due settimane di maggio e la prima di giugno come periodo per svolgere l'indagine. Per valutare che il periodo temporale prescelto fosse rappresentativo, il primo anno (2010), sono state fatte due rilevazioni, la prima nel periodo individuato e una seconda in novembre. I giudizi espressi nelle due rilevazioni sono risultati identici in media e sostanzialmente simili sono state anche le stratificazioni per tipologie di utenti rilevati.

Da allora la rilevazione viene ripetuta con le stesse modalità nello stesso periodo.

L'unica variazione importante ha riguardato le biblioteche coinvolte nell'indagine. Nel 2010 e 2011, infatti, erano coinvolte solo le biblioteche enti percettori, cioè le sole strutture direttamente interessate dalla ripartizione dei fondi. Dal 2012, invece, l'indagine riguarda tutte le biblioteche del Sistema. Nello stesso anno è stata inserita nel questionario una domanda relativa alle risorse elettroniche.

---

<sup>1</sup> Biblioteche che percepiscono il Fondo Funzionamento Biblioteche (FFB)

## L'analisi

La rilevazione 2013 si è svolta le ultime due settimane di maggio e la prima di giugno. Ha coinvolto le 37 biblioteche "attive" del Sistema Bibliotecario di Ateneo. Sono stati reclutati come rilevatori 10 gli studenti 150 ore e 1 dipendente dello SBA (per la Biblioteca di Vicenza).

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 6900 questionari, circa quattrocento in più rispetto allo scorso anno, che rappresentano oltre 11% degli iscritti complessivi.

L'analisi della composizione del campione intervistato a seconda di alcune variabili "anagrafiche" mostra una popolazione con un'ovvia prevalenza di studenti (Fig. 1). Nel confronto temporale con la scorsa indagine (Fig. 2), si osserva una diminuzione della percentuale di dottorandi che sembra però coincidere con un analogo andamento a livello di Ateneo.

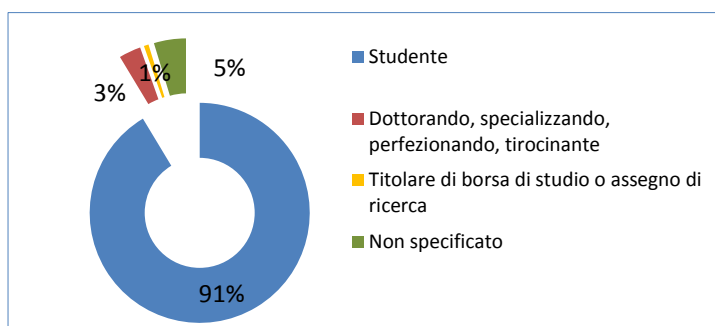


Fig. 1: ripartizione percentuale dei rispondenti a seconda della **tipologia**

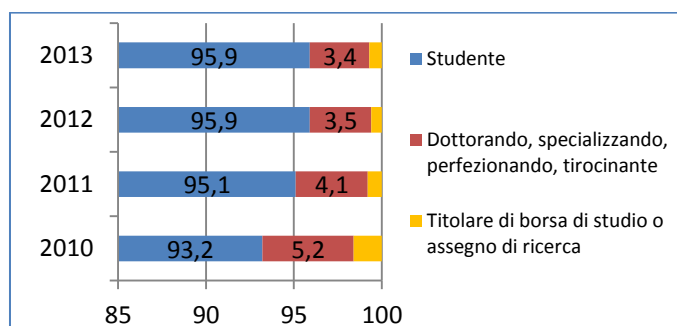


Fig. 2: **serie storica** della ripartizione percentuale dei rispondenti a seconda della **tipologia**

Concentrando l'attenzione solo sugli studenti, vengono confermate le stesse ripartizioni percentuali degli scorsi anni. In assoluto la percentuale più rilevante è rappresentata dagli studenti della laurea triennale (Fig.5). Facendo, invece, il confronto con le medesime ripartizioni percentuali a livello complessivo di Ateneo, sembrerebbe che gli iscritti ai corsi di laurea specialistica e specialistica ciclo unico utilizzino percentualmente di più le biblioteche di quanto non facciano quelli iscritti alle lauree triennali. Allo stesso modo sono sovra-rappresentati nelle biblioteche gli studenti con più anni di iscrizione. Si è notato nello spoglio dei questionari che le scuole non sono ancora bene interiorizzate dagli studenti, infatti, sono visibili molte correzioni e specifiche scritte a mano che testimoniano una indubbia incertezza sulla scuola di appartenenza.

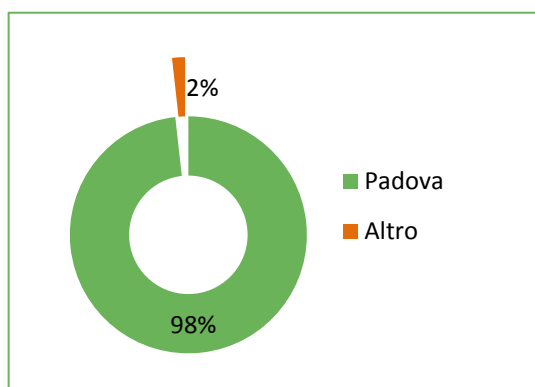


Fig. 3: ripartizione percentuale degli studenti per **università**

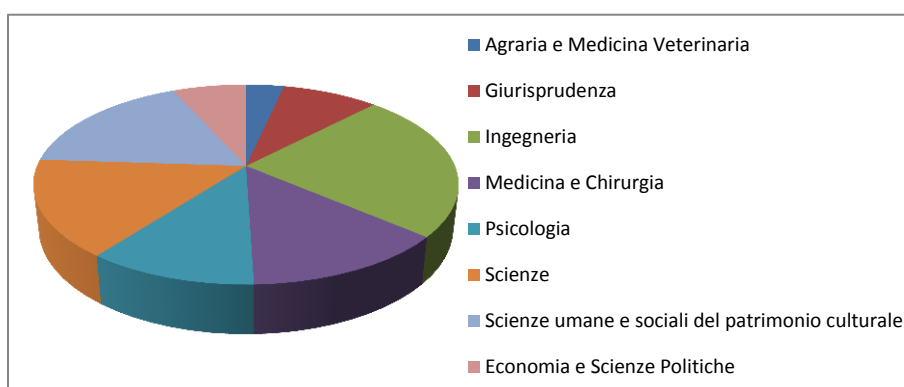


Fig. 4: ripartizione percentuale degli studenti per **scuola**

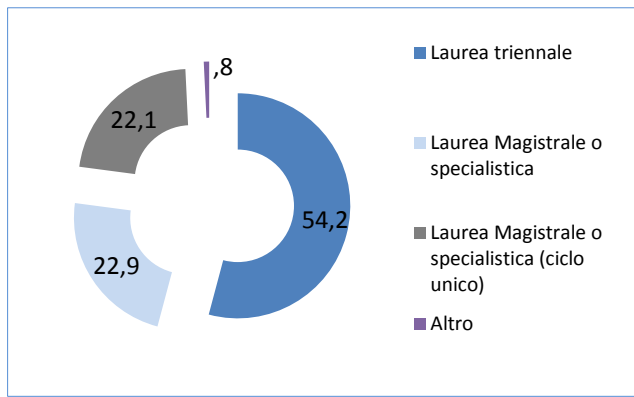


Fig. 5: ripartizione percentuale per **tipologia di corso**

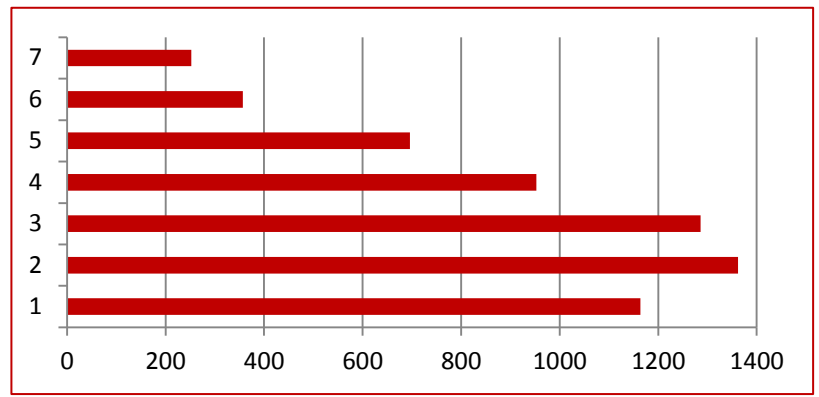


Fig. 6: frequenze assolute per **anno di iscrizione**

	2010	2011	2012	2013
<b>B1. Università di</b>				
Padova	98,3	98,6	98,6	98,2
Altro	1,7	1,4	1,4	1,8
<b>B3. A quale tipo di corso è iscritto?</b>				
Laurea triennale	54,3	52,4	55,6	54,2
Laurea Magistrale o specialistica	23,3	24,9	21,0	22,9
Laurea Magistrale o specialistica (ciclo unico)	18,7	19,9	22,6	22,1
Altro	3,7	2,9	0,8	,8
<b>C. Da quanti anni è iscritto a questo Ateneo?</b>				
1	18,9	17,7	19,5	19,2
2	18,7	20,1	21,1	22,4
3	20,8	19,9	21,2	21,2
4	15,3	15,4	15,8	15,7
5	12,5	12,5	10,6	11,5
6	7,3	7,4	6,1	5,9
>6	6,4	6,9	5,6	4,2

Tab. 1: serie storica della ripartizione percentuale per **università, tipo di corso e anni di iscrizioni**

Partizionando gli utenti delle biblioteche a seconda delle scuole, si nota 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”. Questo fenomeno è già stato osservato nei tre anni di indagini precedenti con l’unica variante che precedentemente si parlava di facoltà e non di scuole.

	Agraria e Medicina Veterinaria	Giurispru- denza	Ingegneria	Medicina e Chirurgia	Psicologia	Scienze	Scienze umane e sociali del patrimonio culturale	Economia e Scienze Politiche
Biblioteca Bernardi	0,5%	1,0%	94,2%	0,8%	0,5%	2,0%	0,8%	0,3%
Biblioteca del CLA	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	14,3%	71,4%	0,0%
Biblioteca dell'Orto Botanico	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,8%	62,5%	12,5%
Biblioteca di Agripolis	90,8%	0,0%	3,2%	1,6%	0,0%	3,8%	0,5%	0,0%
Biblioteca di Anatomia	0,0%	0,0%	1,5%	95,5%	1,5%	1,5%	0,0%	0,0%
Biblioteca di arti visive e della musica	0,9%	0,9%	0,9%	1,8%	6,2%	0,0%	89,4%	0,0%
Biblioteca di Astronomia	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Biblioteca di Chimica	1,8%	0,0%	5,9%	9,1%	1,4%	80,0%	1,4%	0,5%
Biblioteca di Diritto Comparato	0,0%	62,5%	5,0%	2,5%	2,5%	0,0%	22,5%	5,0%
Biblioteca di diritto privato e del lavoro	0,5%	91,0%	1,4%	1,9%	0,0%	1,9%	2,4%	0,9%
Biblioteca di diritto pubblico e internazionale	0,0%	88,2%	2,9%	1,2%	0,6%	2,4%	2,9%	1,8%
Biblioteca di Filosofia	0,0%	3,1%	1,2%	1,9%	3,1%	2,5%	87,7%	0,6%
Biblioteca di Fisica	0,8%	0,0%	17,6%	2,3%	0,8%	77,9%	0,8%	0,0%
Biblioteca di Geografia	0,0%	1,2%	1,2%	2,4%	1,2%	6,1%	29,3%	58,5%
Biblioteca di Geoscienze	2,1%	0,5%	52,9%	3,7%	2,1%	31,7%	6,9%	0,0%
Biblioteca di IMAGE	0,0%	0,0%	95,8%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Biblioteca di Matematica	0,4%	0,0%	32,1%	2,8%	0,8%	48,2%	4,8%	10,8%
Biblioteca di Neuroscienze	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Biblioteca di Palazzo Maldura	0,0%	1,7%	1,7%	5,1%	3,4%	3,4%	84,1%	0,6%
Biblioteca di Psicologia "Metelli"	0,2%	0,6%	6,9%	2,0%	84,9%	2,7%	2,3%	0,5%
Biblioteca di Scienze del Farmaco	0,8%	0,8%	1,7%	65,0%	0,0%	31,7%	0,0%	0,0%
Biblioteca di Scienze dell'Educazione	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	16,7%	0,0%	72,2%	0,0%
Biblioteca di scienze economiche	0,4%	8,0%	6,2%	10,7%	1,3%	5,8%	20,9%	46,7%
Biblioteca di Scienze medico diagnostiche e terapie speciali	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Biblioteca di Scienze Politiche	0,8%	3,9%	2,0%	2,2%	1,1%	6,7%	33,0%	50,3%
Biblioteca di scienze statistiche	0,5%	0,9%	0,0%	13,4%	0,9%	69,4%	2,8%	12,0%
Biblioteca di Storia	1,3%	9,6%	4,6%	8,8%	7,9%	6,3%	61,3%	0,4%
Biblioteca di storia e filosofia del diritto	0,0%	92,3%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	5,8%	0,0%
Biblioteca di tecnica e gestione dei sistemi industriali	1,3%	0,0%	96,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%
Biblioteca medica Pinali	0,9%	0,9%	3,6%	91,7%	0,6%	1,5%	0,6%	0,3%
Biblioteca medico-biologico Vallisneri	0,4%	0,4%	3,5%	54,0%	1,8%	35,4%	3,2%	1,4%
Biblioteca Someda	0,0%	0,5%	92,4%	2,4%	0,8%	2,1%	1,6%	0,3%
Biblioteca Tito Livio	0,0%	0,8%	1,5%	0,8%	1,5%	0,8%	94,7%	0,0%
Biblioteca Centrale di Ingegneria	0,7%	0,7%	89,2%	2,5%	1,4%	2,5%	2,9%	0,0%
Biblioteca di Letterature anglo-germaniche e slave	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	92,6%	1,9%

Tab 2: ripartizione percentuale dell'utenza delle biblioteche a seconda della **scuola** di iscrizione

Gli utenti che frequentano le biblioteche sono prevalentemente utenti abituali, infatti il 75% dell'utenza vi si reca almeno una volta a settimana (Fig.8). Tra i motivi prevale “studiare materiale proprio”, anche se è molto spesso associato ad altre ragioni. Infatti se “studiare materiale proprio” è stato citato da 5879 rispondenti, solo 3500 lo dichiarano come motivo esclusivo. Uno studente si reca, ad esempio, in biblioteca per studiare materiale proprio ma anche consultare materiale della biblioteca, o usufruisce del prestito. Il 33% dei rispondenti ha citato tra i motivi per i quali è entrato in biblioteca almeno un motivo pertinente cioè legato all'utilizzo dei servizi.

Negli ultimi quattro anni la percentuale di coloro che dichiarano di studiare il proprio materiale è aumentata. Nella figura 11 è stato inserito, pur non essendo direttamente comparabile data la differenza nell'impianto d'indagine, il dato relativo alla rilevazione 2002. La domanda che veniva posta relativa ai motivi per i quali si recava in biblioteca, era molto simile all'attuale e in quell'indagine la percentuale in oggetto era molto più bassa. Si può quindi, forse, ipotizzare che il cambiamento nelle modalità di utilizzo tradizionale delle biblioteche abbia origini più lontane nel tempo, e che trovi le sue ragioni, sia nelle riforme universitarie che hanno modificato il metodo di studio, sia nel progressivo affermarsi della biblioteca digitale e dei servizi ad essa correlati.

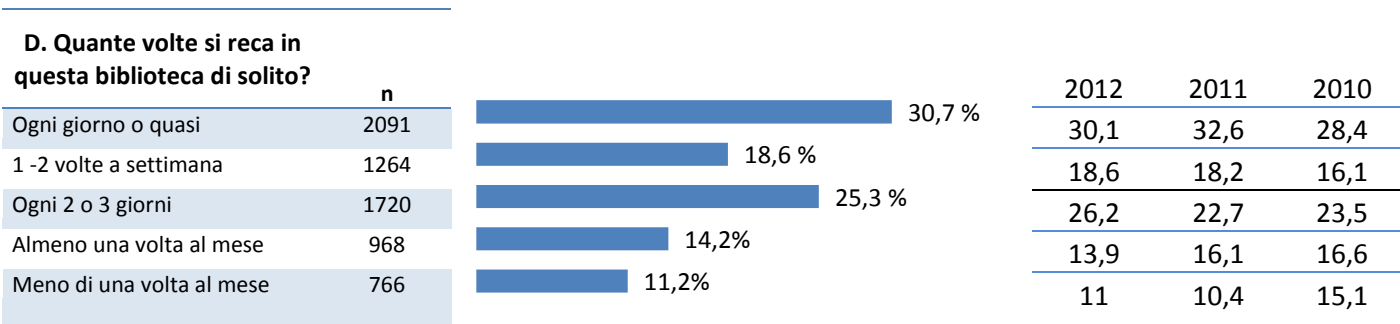


Fig. 8 : ripartizione assoluta, percentuale e serie storica dei rispondenti a seconda della **frequenza in biblioteca**

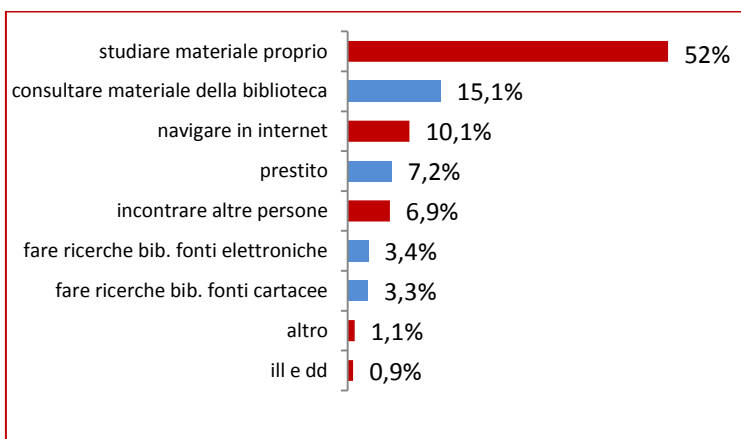


Fig. 9: ripartizione percentuale dei motivi per i quali il giorno dell'intervista sono entrati in biblioteca. La domanda prevedeva la possibilità di specificare più risposte

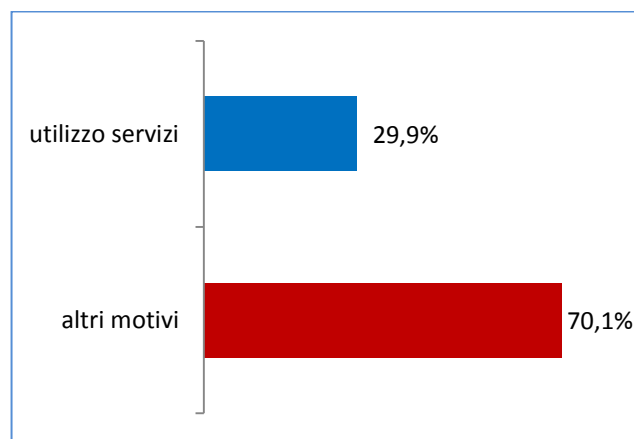


Fig. 10: ripartizione percentuale dei motivi per i quali il giorno dell'intervista sono entrati in biblioteca, suddivisi a seconda che siano legati ad un utilizzo dei servizi della biblioteca o ad altri motivi non pertinenti

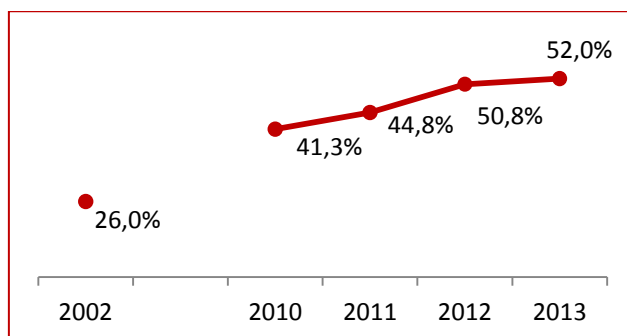


Fig. 11: serie storica della percentuale di volte che è stato citato “studiare materiale proprio” nelle indagini effettuate

Facendo invece un'analisi stratificata per tipologia di corso (Fig. 12) e per anno di iscrizione si riesce meglio a delineare il profilo dell'utenza. 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.

Si rilevano differenze anche per area (Fig 13). Negli ambiti disciplinari per i quali è più sviluppata la biblioteca digitale si nota un utilizzo meno intenso dei servizi della biblioteca fisica, le percentuali invece cambiano nelle discipline "umanistiche" per le quali l'utilizzo della biblioteca in senso tradizionale è ancora rilevante.

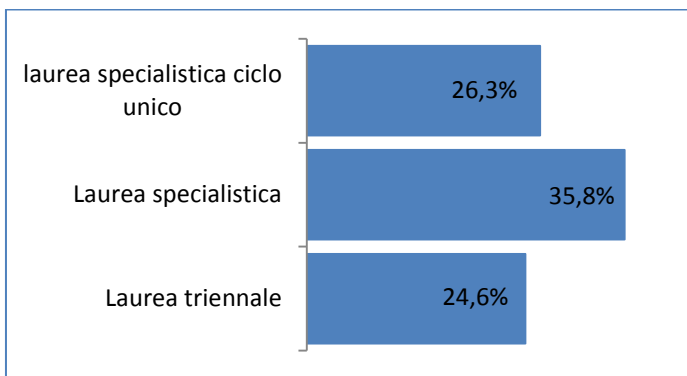


Fig 12: percentuale di motivi espressi legati all'utilizzo dei servizi della biblioteca, stratificata a seconda del tipo di corso

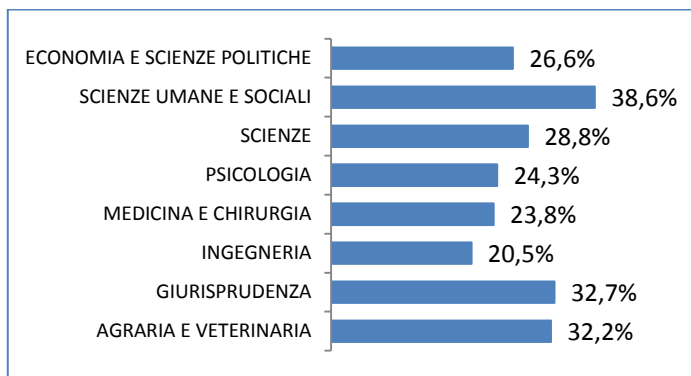


Fig 13: percentuale di motivi espressi legati all'utilizzo dei servizi della biblioteca, stratificato a seconda della scuola

Il giudizio medio complessivo nel 2013 di 7,9 è sostanzialmente invariato rispetto alle scorse indagini, anche se è stato rilevato che alcune biblioteche sono state penalizzate nel gradimento (Biblioteca di Palazzo Maldura e Biblioteca Tito Livio) a causa di importanti problemi logistici che hanno costretto per motivi di sicurezza a riorganizzare gli spazi.

Giudizio complessivo	Media	Dev.std
2013	7,9	1,275
2012	8,0	1,138
2011	7,9	1,285
2010	7,8	1,293

Tab 3: serie storica del giudizio medio complessivo

A livello complessivo può risultare utile fare un confronto con altre due indagini di soddisfazione, di cui abbiamo i risultati, per capire meglio gli andamenti temporali: la rilevazione di soddisfazione degli studenti del progetto Good Practices e i dati dell'indagine sul profilo dei laureati di Alma Laurea. Per il progetto Good Practices è stato somministrato agli studenti presenti in segreteria un questionario su diversi aspetti dell'amministrazione tra i quali anche le biblioteche. La scala di riferimento utilizzata era da 1 a 4 1= decisamente negativo, 2=negativo, 3=positivo, 4 =decisamente positivo. Il giudizio al Sistema Bibliotecario nel suo complesso è stato positivo con un valore medio di 3,04 e, anche per questa rilevazione, è sostanzialmente in linea con quanto rilevato nella precedente rilevazione del 2011 che riportava un valore medio di 3,09.

Anche l'indagine sul profilo dei laureati di Alma Laurea evidenzia che la percentuale di "abbastanza positivo" pari al 48,8% rimane la stessa dell'anno precedente (48,4%), mentre diminuisce di poco più di

due punti percentuali quella relativa a “decisamente positivo” 34,7%, che rimane comunque ampiamente più elevata del valore nazionale 30,1%.

Si è cercato di valutare se il giudizio complessivo fosse significativamente diverso in media per alcune categorie di rispondenti. Mentre non si registrano differenze tra studenti dottorandi e specializzandi (p-value 0,668), appartenenza ad uno specifico tipo di corso di laurea sembra significativa per giudicare in modo differente il sistema bibliotecario (p-value 0,012). Il giudizio non è invece influenzato dal numero di anni di iscrizione (p-value 0,198) e ovviamente è significativa la differenza del giudizio medio espresso dagli utenti che frequentano con diversa intensità la biblioteca (p-value 0,004)

A. Indicare il proprio ruolo	Media	Dev. std.
Studente	7,9	1,24
Dottorando, specializzando, perfezionando, tirocinante	7,9	1,84
Titolare di borsa di studio o assegno di ricerca	7,8	1,59

Tab 4: giudizio medio complessivo per ruolo

B3. A quale tipo di corso è iscritto?	Media	Dev. std.
Laurea triennale	7,9	1,22
Laurea Magistrale o specialistica	7,8	1,29
Laurea Magistrale o specialistica (ciclo unico)	8,0	1,22
Altro	8,0	1,33

Tab 5: giudizio medio complessivo per tipo di corso

C. Da quanti anni è iscritto a questo Ateneo?	Media	Dev. std.
1	8,0	1,21
2	7,9	1,24
3	7,9	1,18
4	7,9	1,23
5	7,9	1,34
6	7,9	1,22
>6	7,8	1,42

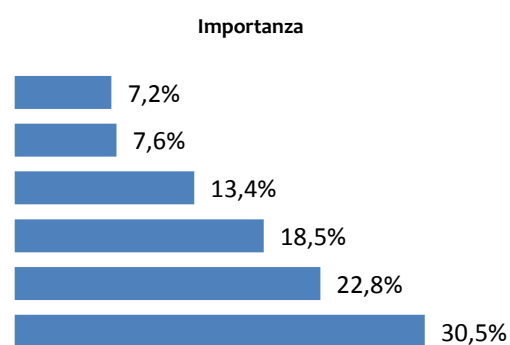
Tab 6: giudizio medio complessivo per numero di anni di iscrizione

D. Quante volte si reca in questa biblioteca di solito?	Media	Dev. std.
Ogni giorno o quasi	8,0	1,30
Ogni 2 o 3 giorni	7,9	1,29
1 -2 volte a settimana	7,9	1,18
Almeno una volta al mese	7,9	1,22
Meno di una volta al mese	7,7	1,43

Tab 7: giudizio medio complessivo per intensità di frequenza della biblioteca

Passando dal giudizio complessivo aggregato alla valutazione dei diversi aspetti si nota come, anche per quest’anno, le domande riguardanti il personale sono quelle che hanno avuto il gradimento più alto sia in termini di cortesia che in termini di capacità professionale. 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. Sono anche quegli aspetti in compenso ritenuti più importanti. E’ interessante notare come gradimento e importanza siano perfettamente speculari. L’aspetto ritenuto più importante è anche quello rispetto al quale c’è minor soddisfazione. Queste graduatorie di gradimento ed importanza si mantengono identiche in tutte e quattro le rilevazioni svolte.

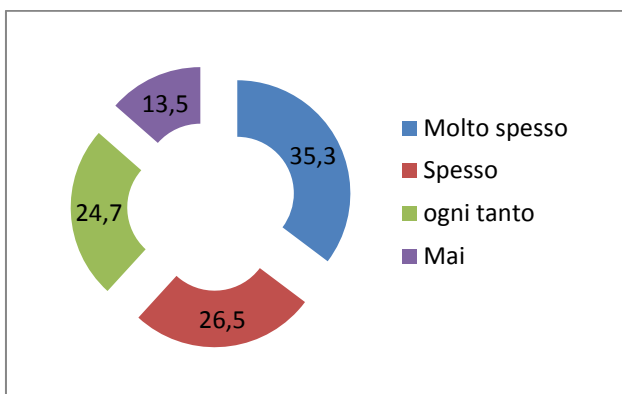
Aspetti	Media	Dev. std.
Cortesia e disponibilità del personale	8,11	1,50
Capacità del personale a dare informazioni utili	7,98	1,47
Copertura disciplinare del materiale bibliografico	7,59	1,48
Facilità di reperire volumi o articoli necessari	7,51	1,55
Spazi	7,32	1,66
Orari apertura	7,20	2,10



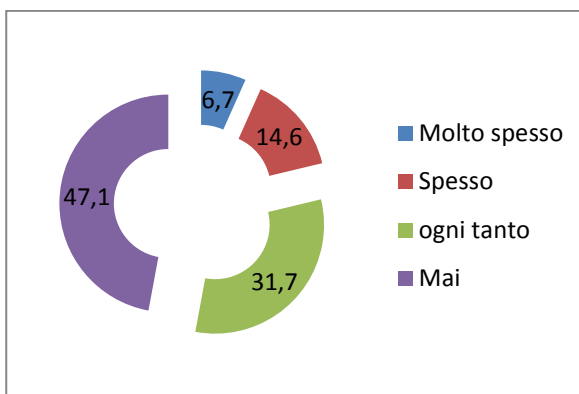
Tab. 7: giudizio medio, deviazione st. e percentuale di importanza per ciascun aspetto indagato



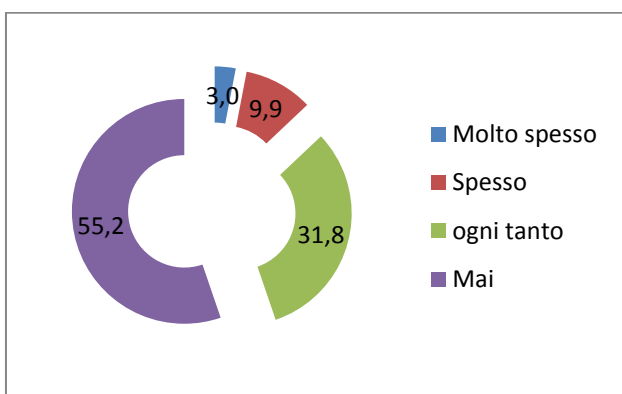
L'ultima parte del questionario investiga sulla frequenza di utilizzo, gradimento e importanza dei principali servizi che offrono le biblioteche. Dai grafici seguenti si vede una differenza sostanziale nella frequenza di utilizzo



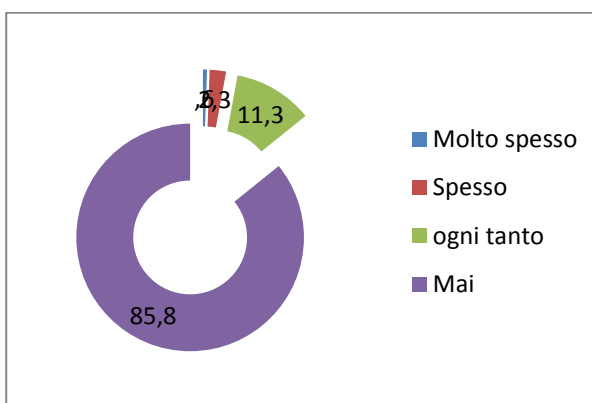
Sala lettura



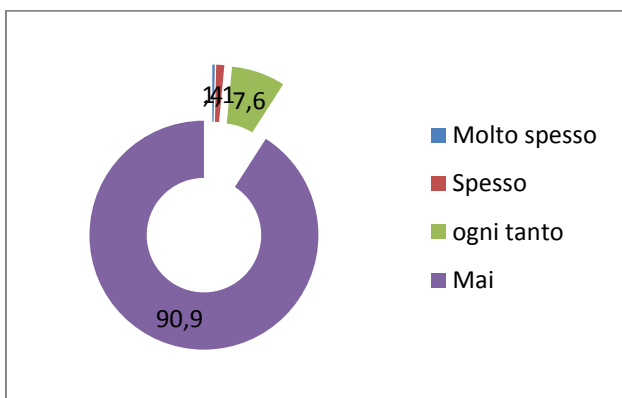
Postazioni informatiche



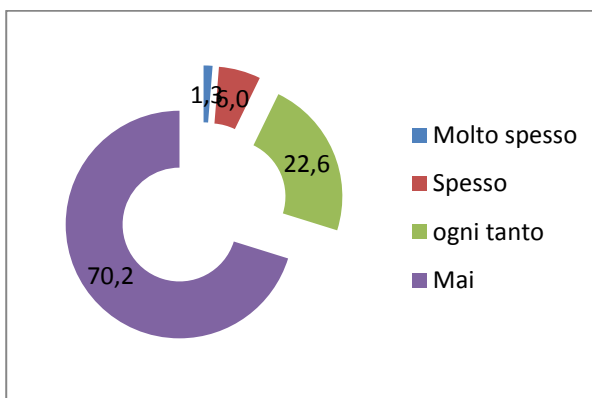
Prestito



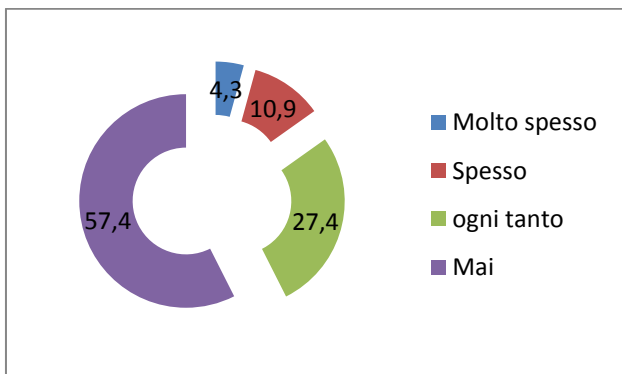
Prestito interbibliotecario



Document delivery



reference



Risorse elettroniche

	N	Media	Dev. std.	importanza	utilizzatori
sala lettura	569	8,1	1,46	38,5%	86,5%
prestito	284	8,0	1,59	22,9%	44,8%
postazioni informatiche	429	7,9	1,46	15,8%	52,9%
risorse elettroniche	520	7,9	1,58	7,3%	42,6%
reference	239	7,5	1,65	6,0%	29,8%
ill	91	7,2	1,88	5,1%	14,25
dd	68	7,0	2,12	4,4%	9,1%

Tab 8: numero di utilizzatori, giudizio medio, deviazione st. percentuale di importanza per ciascun servizio indagato

Contrariamente a quanto osservato per gli aspetti (spazi, orari, cortesia...) (Tab. 7), i servizi più graditi sono anche quelli ritenuti più importanti e i più utilizzati (Tab. 8). Nel confronto con le scorse rilevazioni si osserva un invariato posizionamento dei primi tre servizi: sala lettura, prestito, postazioni, sembra invece che le risorse elettroniche siano aumentate nel gradimento e nell'importanza superando il servizio di reference.