

Università degli Studi di Padova – Sistema Bibliotecario di Ateneo  
Settore approvvigionamento e monitoraggio

# Indagine sulla soddisfazione dell'utenza

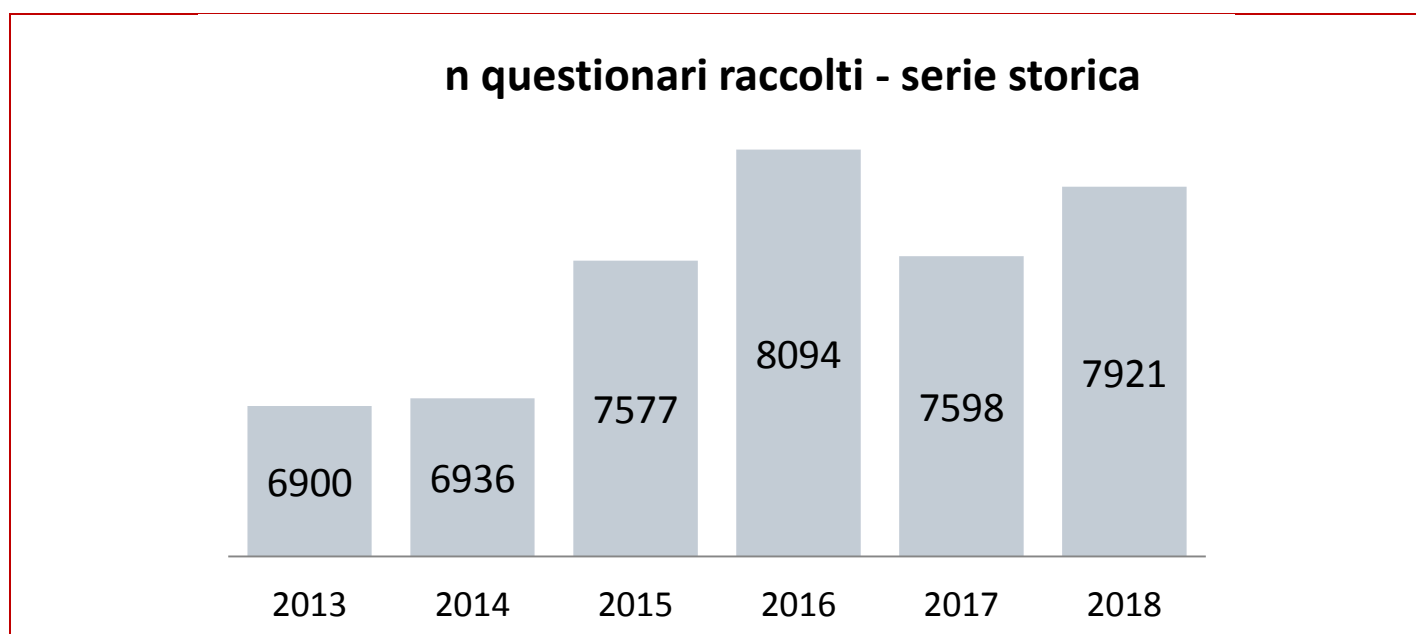
*2018*

## 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 nella 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.

Quest'anno 8 rilevatori hanno raccolto **7921** questionari tra 7/5 e il 25/5.



Il numero di questionari raccolti varia notevolmente tra le strutture.

POLO DI INGEGNERIA	Biblioteca di Ingegneria dell'Informazione e Ingegneria Elettrica "Giovanni Sameda"	480
	Biblioteca di Ingegneria Industriale "Enrico Bernardi"	336
	Biblioteca Centrale di Ingegneria	344
	Biblioteca di Tecnica e Gestione dei Sistemi Industriali	101
POLO DI SCIENZE, FARMACOLOGIA E SCIENZE FARMACEUTICHE	Biblioteca di Matematica	520
	Biblioteca di Chimica "Cesare Pecile"	200
	Biblioteca Biologico-Medica "Antonio Vallisneri"	324
	Biblioteca di Geoscienze	217
	Biblioteca di Scienze del Farmaco	207
	Biblioteca di Fisica e Astronomia	166
POLO DI LETTERE	Biblioteca di Storia	292
	Biblioteca di Scienze dell'Antichità Arte Musica Liviano	737
	Biblioteca di Filosofia	256
POLO DELLE DISCIPLINE LINGUISTICHE ...	Biblioteca di Scienze dell'Educazione	81
	Biblioteca Maldura	607
POLO DI SCIENZE SOCIALI	Biblioteca "Ruggero Meneghelli" - Diritto Comparato	84
	Biblioteca di Scienze Statistiche "Bernardo Colombo"	333
	Biblioteca di Scienze Politiche "Ettore Ancheri"	349
	Emeroteca del Polo di Scienze Sociali - "Ca' Borin" / Biblioteca di Geografia	290
POLO GIURIDICO	Biblioteca di Diritto Pubblico, Internazionale e Comunitario	126
	Biblioteca di Diritto Privato e Critica del Diritto	142
POLO DI LEGNARO	Biblioteca di Agripolis "Pietro Arduino"	291
POLO MEDICO	Biblioteca Medica "Vincenzo Pinali"	338
POLO DI PSICOLOGIA	Biblioteca di Psicologia "F. Metelli"	914
NON IN POLO	Centro linguistico di Ateneo - Mediateca	186

## IL QUESTIONARIO

Il questionario, predisposto per la lettura ottica, è provvisto di un codice a barre che ne permette l'associazione univoca 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 :

- 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 per monitorare le variazioni di comportamento e giudizio nel tempo dell'utenza.

Una ditta esterna predispone il layout grafico e provvede alla lettura, codifica e restituzione del dataset delle risposte chiuse, le risposte aperte fornite dai rispondenti vengono trascritte e codificate centralmente.

Al termine del processo di lettura dei dati e relativa analisi, vengono restituite ai poli e alle strutture:

- i dati grezzi,
- analisi delle risposte chiuse,
- la trascrizione delle risposte aperte complete
- i file di immagine dei questionari.

L'utenza può visionare l'esito dell'indagine consultando le pagine web:

[http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/tableau\\_vostri\\_voti.html](http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/tableau_vostri_voti.html) ,

[http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/tableau\\_vostri\\_suggerimenti.html](http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/tableau_vostri_suggerimenti.html)

nelle quali, selezionando la specifica biblioteca, è possibile accedere in modo dinamico all'analisi distinta per struttura.

Di seguito riportiamo il testo del questionario:



**A - Indicare il proprio ruolo:**  Studente  Dottorando, specializzando, perfezionando, tirocinante  Titolare di borsa di studio o assegno di ricerca

**B - Se è studente, a quale Università, scuola e corso di studi appartiene?**

**B1 - Università di:**  Padova  Altro (specificare \_\_\_\_\_)

**B2 - Scuola:**  Agraria e Medicina Veterinaria  Giurisprudenza  Ingegneria  
 Medicina e Chirurgia  Psicologia  Scienze  
 Scienze umane, sociali e del patrimonio culturale  Economia e Scienze Politiche

**B3 - A quale tipo di corso è iscritto?**  Laurea Triennale  Laurea Magistrale o specialistica  
 Laurea Magistrale o specialistica (ciclo unico)  Altro

**C - Da quanti anni è iscritto a questo Ateneo?**  1  2  3  4  5  6  > 6

**D - Quante volte si reca in questa biblioteca di solito?**  Ogni giorno o quasi  Ogni 2-3 giorni  
 Circa una volta alla settimana  Almeno una volta al mese  Meno di una volta al mese

**D1 - Per quale motivo oggi si è recato in biblioteca? (segnare tutte le risposte appropriate)**

Consultare materiale della biblioteca  Navigare in internet (email, consultazione siti di interesse personale)  
 Studiare materiale proprio  Prendere in prestito materiale della biblioteca  
 Fare ricerche bibliografiche su fonti cartacee  Richiedere fornitura di articoli e/o libri da altre biblioteche  
 Fare ricerche bibliografiche su fonti elettroniche  Incontrare altre persone  Altro (specificare \_\_\_\_\_)

**E - INDICHI CON UN VOTO DA 1 A 10 IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO SUI SERVIZI DI QUESTA BIBLIOTECA.**

MIN  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10 MAX

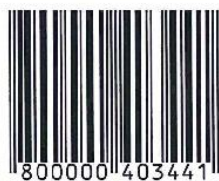
**F - Relativamente a questa biblioteca, indichi con un voto da 1 a 10 il suo grado di soddisfazione su ciascuno di questi ASPETTI elencati**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a) - Orari di apertura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) - Organizzazione degli spazi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) - Cortesia e disponibilità del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) - Capacità del personale di dare informazioni utili	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) - Facilità di reperire volumi o articoli necessari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) - Copertura disciplinare del materiale bibliografico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**G - Tra gli ASPETTI che ha appena valutato, quali sono i due che reputa più importanti?**  a)  b)  c)  d)  e)  f)

**H-Relativamente a questa biblioteca, indichi la frequenza di utilizzo nell'ultimo mese dei seguenti SERVIZI ed il relativo grado di soddisfazione**

FREQUENZA DI UTILIZZO				SERVIZIO	1 = MIN		SODDISFAZIONE				10 = MAX			
Molto spesso	Spesso	Ogni tanto	Mai		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	A) - Sala lettura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	B) - Postazioni informatiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	C) - Prestito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	D) - Recupero e prestito libri da altre biblioteche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	E) - Recupero e fornitura di articoli non posseduti dalla biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	F) - Servizio di informazione bibliografica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	G) - Utilizzo del servizio di fotocopiatura e stampa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



8 800000 403441 >



**I - Tra i SERVIZI che ha appena valutato, indichi i due che reputa più importanti**

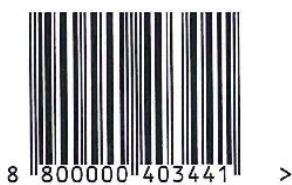
A)  B)  C)  D)  E)  F)  G)

**J - Tra i SERVIZI che ha appena valutato, indichi quello di cui potrebbe fare a meno**

A)  B)  C)  D)  E)  F)  G)

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

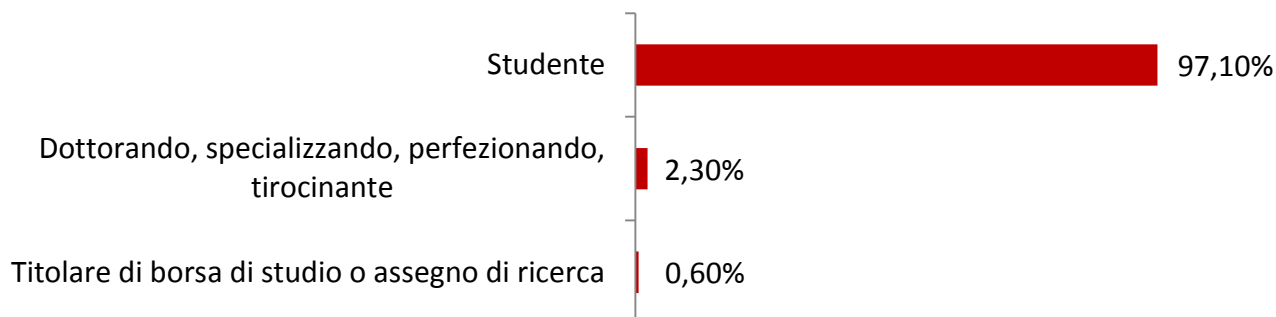
a) orari di apertura	
b) organizzazione degli spazi, logistica	
c) postazioni informatiche	
d) personale della biblioteca	
e) patrimonio bibliografico (quantità e qualità)	
f) prestito	
g) comunicazione della biblioteca verso l'utenza	
<p>La ringraziamo moltissimo per la collaborazione. Per favore, consegni il questionario alla persona che glielo ha dato, o lo lasci nell'apposito contenitore al bancone.</p>	



## ANALISI DELLE CARATTERISTICHE DEI RISPONDENTI

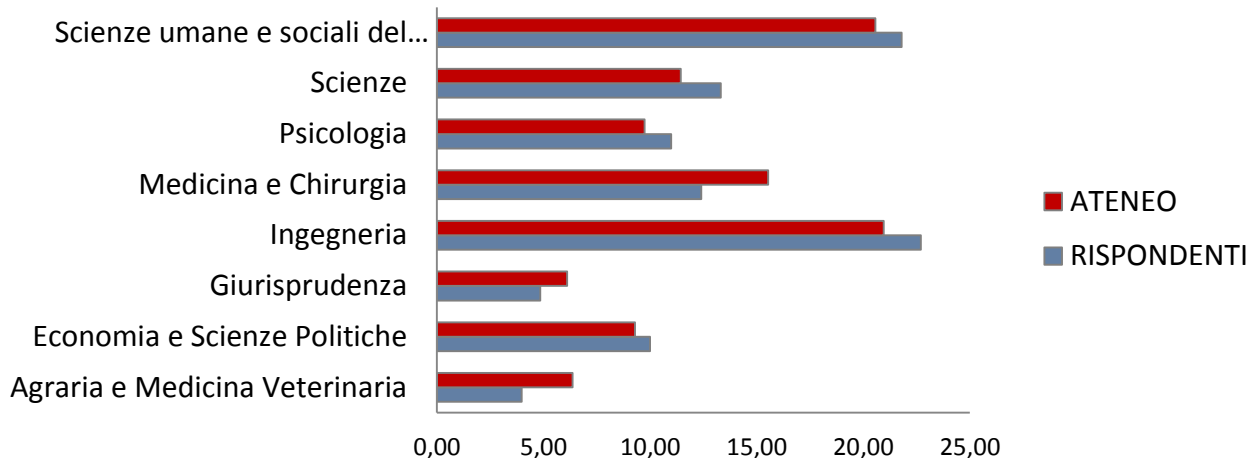
Le categorie incluse nella rilevazione sono: *studente, dottorando o specializzando o perfezionando o tirocinante, titolare di borsa di studio o assegno di ricerca*. La categoria *studente* è decisamente più consistente, e la composizione del campione stabile negli anni.

### A. Indicare il proprio ruolo

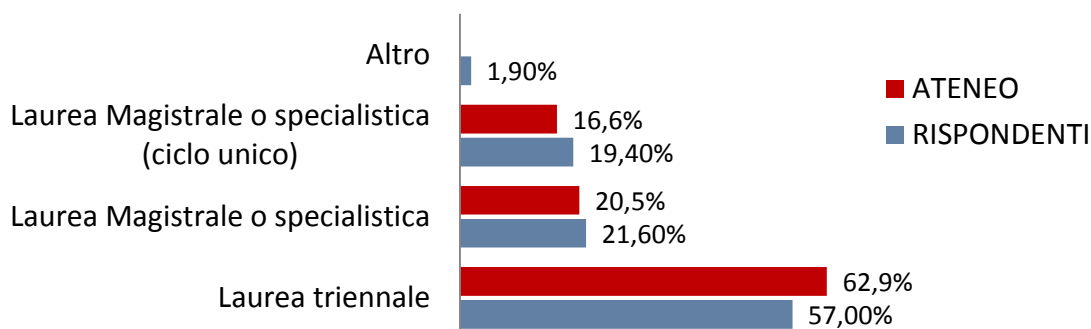


Come già rilevato nelle scorse indagini, ponendo attenzione ai soli studenti interni e facendo i confronti con le rispettive percentuali a livello di Ateneo, si osserva che tendenzialmente gli studenti iscritti alla laurea magistrale/specialistica tendono a frequentare percentualmente di più le biblioteche 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 ?



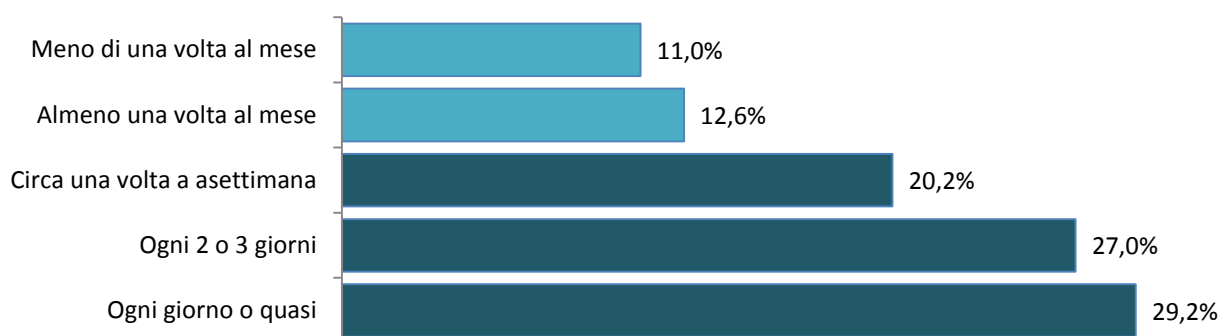
## ANALISI DELLE MODALITA' DI FRUIZIONE

Gli studenti intervistati frequentano prevalentemente le biblioteche in modo assiduo e regolare: il 78% di loro si reca in biblioteca circa una volta a settimana e il 29% tutti i giorni.

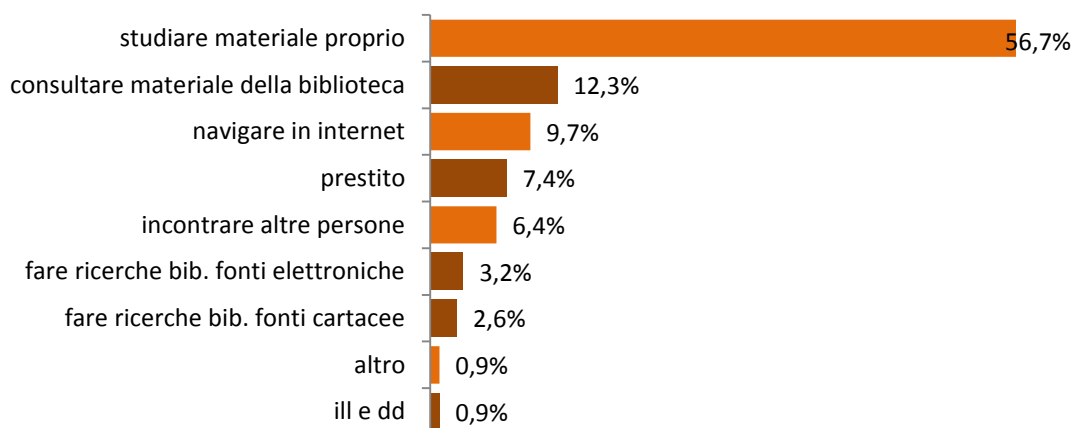
I motivi per i quali si recano in biblioteca si differenziano percentualmente a seconda della tipologia di utente, del tipo di corso, degli anni di iscrizione e dell'area. Se nei primi anni di università gli studenti si avvicinano alle biblioteche con modalità più da aula studio, proseguendo con gli studi, diventano utilizzatori più maturi e pertinenti ricorrendo in modo un po' più intenso ai servizi specializzati offerti dalle biblioteche.

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?



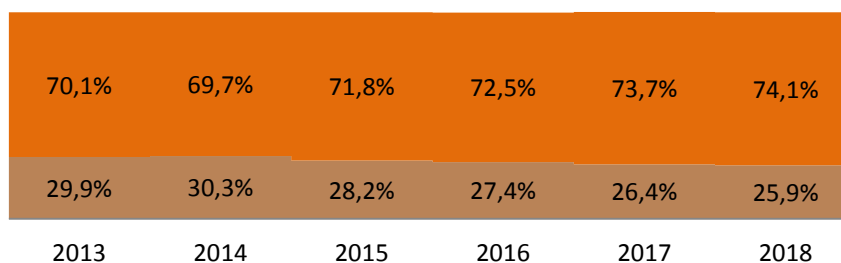


## % motivi di frequenza per tipologia di utente



## % motivi di frequenza - serie storica

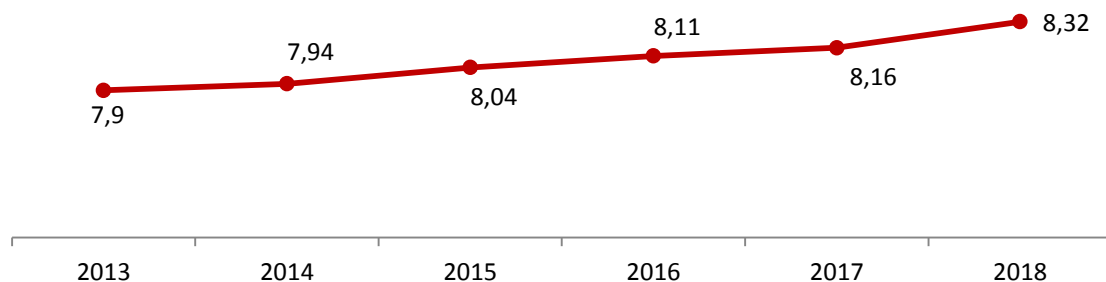
■ utilizzo dei servizi avanzati ■ altri motivi



## ANALISI DELLA SODDISFAZIONE

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

### E. Giudizio complessivo



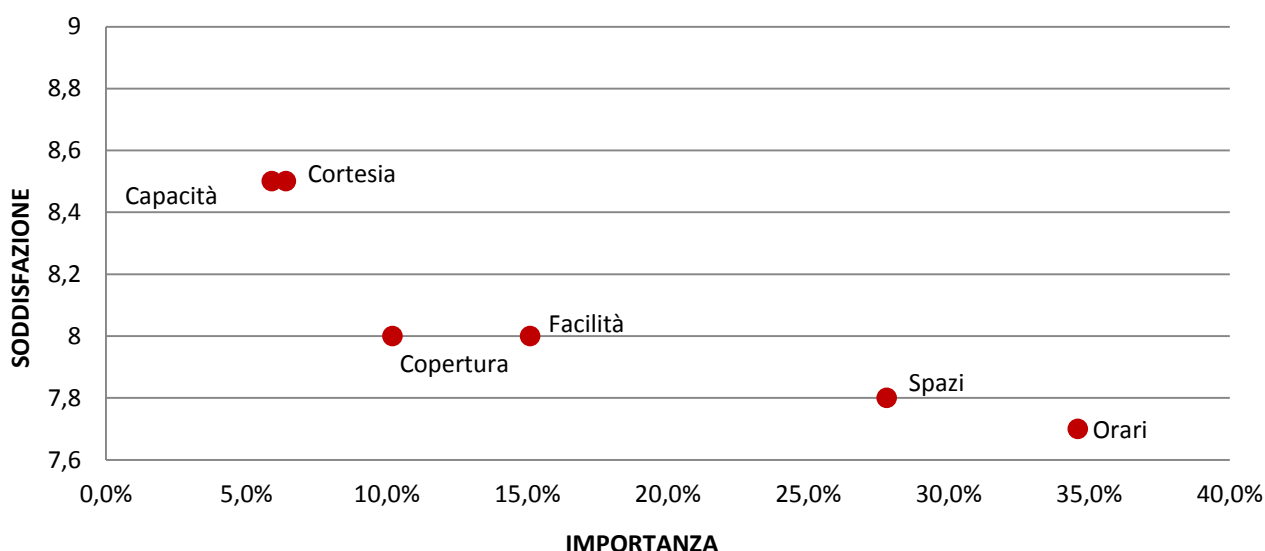
Denominazione	giudizio medio domanda E	Dev. Std
Biblioteca di Scienze dell'Antichità Arte Musica Liviano	8,56	1,15
Biblioteca di Matematica	8,55	0,98
Biblioteca di Filosofia	8,53	1,08
Biblioteca di Storia	8,52	1,06
Biblioteca di Geoscienze	8,50	0,97
Biblioteca Biologico-Medica "Antonio Vallisneri"	8,46	1,05
Biblioteca di Psicologia "F. Metelli"	8,41	1,08
Biblioteca Maldura	8,36	1,12
Biblioteca di Scienze del Farmaco	8,35	1,23
Biblioteca medica "Vincenzo Pinali"	8,35	0,91
Biblioteca interdipartimentale di Ingegneria dell'Informazione e Ingegneria Elettrica "Giovanni Sameda"	8,34	1,13
Ca' Borin - Biblioteca di Geografia, Economia, Emeroteca di Scienze Sociali	8,34	1,04
Biblioteca Centrale di Ingegneria	8,33	1,05
Biblioteca di Scienze Politiche "Ettore Anchieri"	8,33	0,95
Mediateca del Centro Linguistico di Ateneo	8,32	1,10
Biblioteca "Ruggero Meneghelli" - Diritto Comparato	8,28	1,42
Biblioteca di Scienze Statistiche "Bernardo Colombo"	8,24	1,16
Biblioteca di Chimica "Cesare Pecile"	8,10	1,11
Biblioteca di Agripolis "Pietro Arduino"	8,04	1,13
Biblioteca di Scienze dell'Educazione	8,01	1,27
Biblioteca di Diritto Pubblico, Internazionale e Comunitario	7,98	1,32
Biblioteca di Fisica e Astronomia	7,77	1,30
Biblioteca di Ingegneria Industriale "Enrico Bernardi"	7,73	1,40
Biblioteca di Diritto Privato e Critica del Diritto	7,72	1,16
Biblioteca di Tecnica e Gestione dei Sistemi Industriali	7,68	1,39

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 sembra che le variabili considerate non influenzino il giudizio.

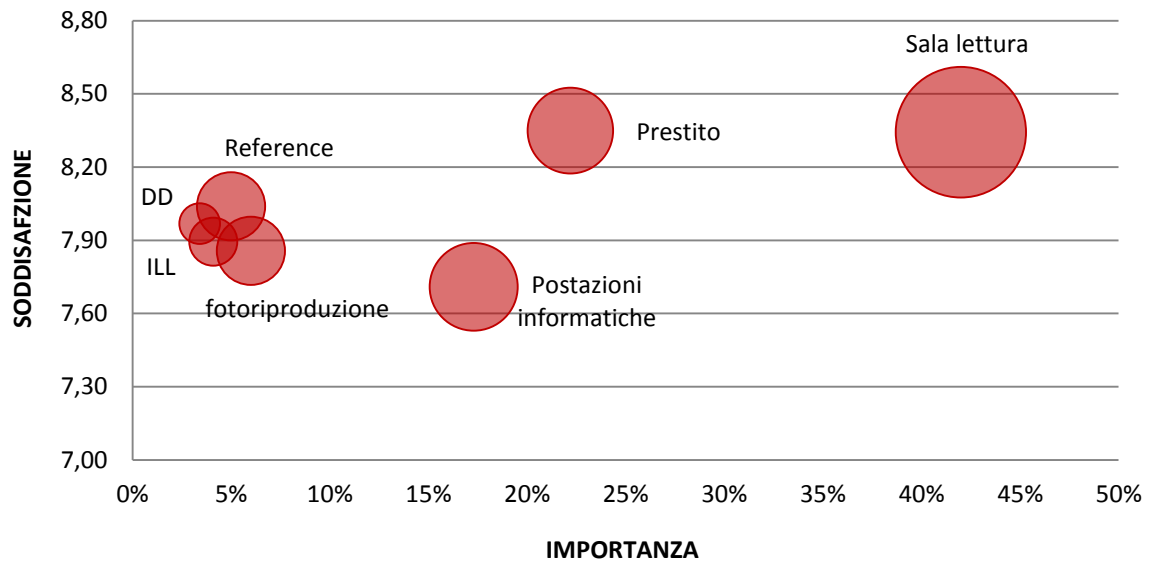
Gli aspetti più graditi sono relativi al personale mentre spazi e orari di apertura restano sempre argomenti rispetto ai quali lo studente ha aspettative maggiori e tendono quindi ad essere considerate un po' meno favorevolmente. E' interessante notare come ci sia una correlazione negativa tra gli aspetti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

ASPETTI	Soddisfazione media	Deviazione standard	Importanza %
Orari apertura	7,7	2.0	34,6
Spazi	7,8	1.6	25,3
Cortesìa e disponibilità del personale	8,5	1.4	7,1
Capacità del personale a dare informazioni utili	8,5	1.3	6,4
Facilità di reperire volumi o articoli necessari	8	1.4	15,5
Copertura disciplinare del materiale bibliografico	8	1.4	11,0



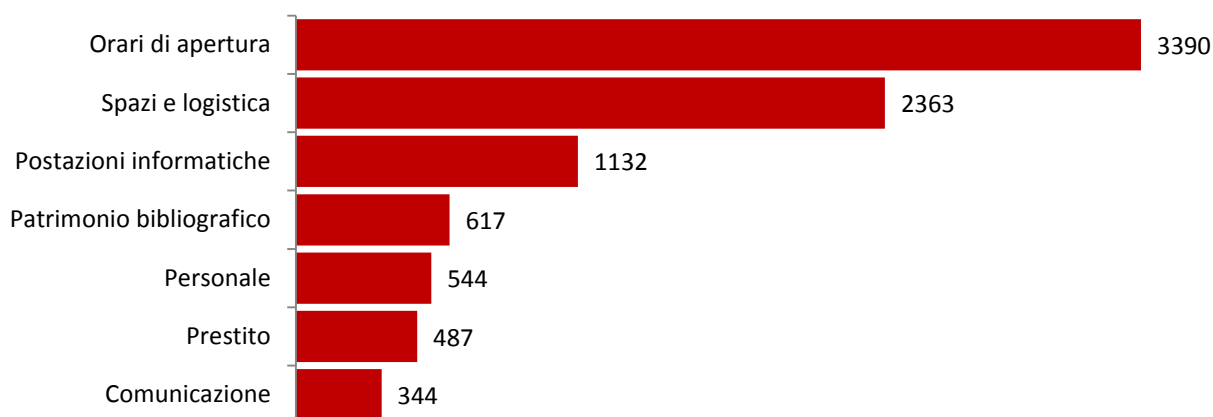
Analizzando invece i servizi, si nota come ciò che è ritenuto più importante ha anche il maggior gradimento. Nel grafico si è anche tenuto conto della domanda volta a rilevare la frequenza di utilizzo dei servizi valutati (a cerchio più grande corrisponde una più elevata frequenza di utilizzo del servizio).

SERVIZI	Soddisfazione media	Deviazione standard	Frequenza utilizzo	Importanza %
Sala lettura	8,34	1,31	87,3%	42,0%
Postazioni informatiche	7,71	1,69	39,5%	17,3%
Prestito	8,35	1,34	37,7%	22,2%
ILL	7,89	1,66	11,8%	4,1%
DD	7,97	1,76	8,5%	3,4%
Reference	8,04	1,43	23,8%	5,0%
Fotoriproduzione	7,86	1,66	23,7%	6,0%



## 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 4936 i questionari che contengono almeno un commento per un totale di 9011 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 loro 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 e in molti casi vengono organizzati dei veri e propri incontri con gli utenti per discutere di quanto segnalato.

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

ORARI DI APERTURA	N	%
Posticipare chiusura feriale	1228	36,2%
Aprire/estendere l'orario nel fine settimana	607	17,9%
Ampliare l'orario feriale	513	15,1%
Anticipare apertura feriale	408	12,0%
Apprezzamenti favorevoli	228	6,7%
Aprire/estendere l'orario del venerdì pomeriggio	226	6,7%
Orari prolungati durante sessioni	102	3,0%
Poco chiaro/nulla da segnalare	23	0,7%
Meno chiusure per ponti, festività, ferie	13	0,4%
Altro	42	1,2%

<b>LOGISTICA E SPAZI</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Più posti a sedere	782	33,1%
Migliorare rete elettrica	293	12,4%
Riorganizzare spazi	268	11,3%
Migliorare condizioni ambientali e pulizia	210	8,9%
Apprezzamenti favorevoli	182	7,7%
Migliorare il comfort dei posti	115	4,9%
Modificare le modalità di accesso	87	3,7%
Migliorare l'insonorizzazione	67	2,8%
Controllare i posti	61	2,6%
Dare priorità d'entrata agli studenti di afferenza disciplinare	60	2,5%
Migliorare i locali integrativi alla biblioteca	56	2,4%
Poco chiaro/nulla da segnalare	33	1,4%
Altro	149	6,3%

<b>POSTAZIONI INFORMATICHE</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Commenti su postazioni informatiche e loro organizzazione	778	68,7%
Apprezzamenti favorevoli	114	10,1%
Migliorare wifi	94	8,3%
Non utilizzato	71	6,3%
Poco chiaro/nulla da segnalare	27	2,4%
Altro	48	4,2%

<b>Personale</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Apprezzamenti favorevoli	323	59,4%
Richiesta di maggior cortesia	102	18,8%
Poco chiaro/nulla da segnalare	46	8,5%
Richiesta di maggior competenza	27	5,0%
Richiesta che il personale parli a bassa voce	25	4,6%
Richiesta di aumentare il personale	21	3,9%
Altro	38	7,0%

<b>PATRIMONIO BIBLIOGRAFICO</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Apprezzamenti favorevoli	176	28,5%
Aumentare il patrimonio bibliografico	156	25,3%
Richiesta di materiale più aggiornato/meglio conservato	97	15,7%
Aumentare i volumi di didattica	64	10,4%
Poco chiaro/nulla da segnalare	48	7,8%
Migliorare l'organizzazione del materiale e dei depositi	44	7,1%
Non utilizzato	32	5,2%
Altro	66	10,7%

<b>Prestito</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Apprezamenti favorevoli	157	32,2%
Aumentare la durata del prestito	127	26,1%
Aumentare il materiale prestabile	82	16,8%
Poco chiaro/nulla da segnalare	55	11,3%
Servizio non utilizzato	35	7,2%
Ampliare le finestre temporali in cui è possibile usufruire del prestito/della consultazione	18	3,7%
Aumentare il numero di prestiti consentiti pro capite contemporaneamente	13	2,7%
Altro	107	22,0%

<b>Comunicazione</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Apprezamenti favorevoli	176	51,2%
Poco chiaro/nulla da segnalare	56	16,3%
Aumentare le comunicazioni	45	13,1%
Aumentare le comunicazioni via web, newsletter, sms...	37	10,8%
Aumentare le comunicazioni tramite social network, APP	14	4,1%
Modificare le comunicazioni sul prestito	9	2,6%
Aumentare le comunicazioni cartacee, in bacheca e da display	7	2,0%
altro	27	7,8%

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 si prenda la briga di esplicitare 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 esplicite richieste di miglioramento, 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

Per il settimo anno consecutivo si è svolta la rilevazione di soddisfazione delle biblioteche riscuotendo un'ottima partecipazione da parte degli studenti. Lo strumento si rivela ormai 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.

Lo scorso anno 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.