

UNIVERSITÀ DI PISA

AREA BIBLIOTECARIA ARCHIVISTICA MUSEALE

INDAGINE PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE

AGGIORNAMENTO 2008



Gruppo di lavoro costituito da R. Baviello, R. Bertozzi, P. Carloni, L. Ciacchini, S. Dal Porto, M. Guazzerotti, P. Luperi, A. D'Orazio, C. Lamberti, I. Lattanzi

Coordinatore: E. Moscatelli

La distribuzione dei questionari è stata effettuata nei giorni: 27 e 28.02.2007 nelle fasce orarie 10.30-11.30 e 15.00-16.00; 19.11.2007 nelle fasce orarie 10.30-11.30 e 15.00-16.00; 5.06.2008 nelle fasce orarie 10.30-11.30 e 15.00-16.00

Biblioteche coinvolte

Agraria, Antichistica, Chimica, Economia, Farmacia, Filosofia e storia, Ingegneria, Lingue e letterature moderne 1, Lingue e letterature moderne 2, Matematica informatica fisica, Medicina e chirurgia, Medicina veterinaria, Storia delle arti

OBIETTIVI E METODI

Il questionario viene somministrato contemporaneamente in un numero significativo di biblioteche. L'obiettivo è la valutazione della conoscenza e della soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti dalle biblioteche. Il questionario, naturalmente, è uguale per tutte le strutture, seppure di area diversa, essendo incentrato sulle tipologie di servizio presenti in tutte le biblioteche.

Il questionario viene distribuito ad un'utenza reale (frequentatori effettivi della biblioteca). La prima indagine si è svolta nella pausa fra i due semestri (dedicata agli esami e non alle lezioni), mentre la seconda e la terza durante il primo semestre dell'anno accademico in corso, ovvero in un periodo di lezioni intenso.

VALUTAZIONI GENERALI

Dal sondaggio emergono giudizi molto positivi sulla gentilezza e la preparazione del personale, così come i servizi più importanti per i nostri utenti (ad es. orario, posti di lettura). Si nota, invece, un interesse relativamente basso e soprattutto poca conoscenza delle risorse elettroniche (periodici on line e banche dati).

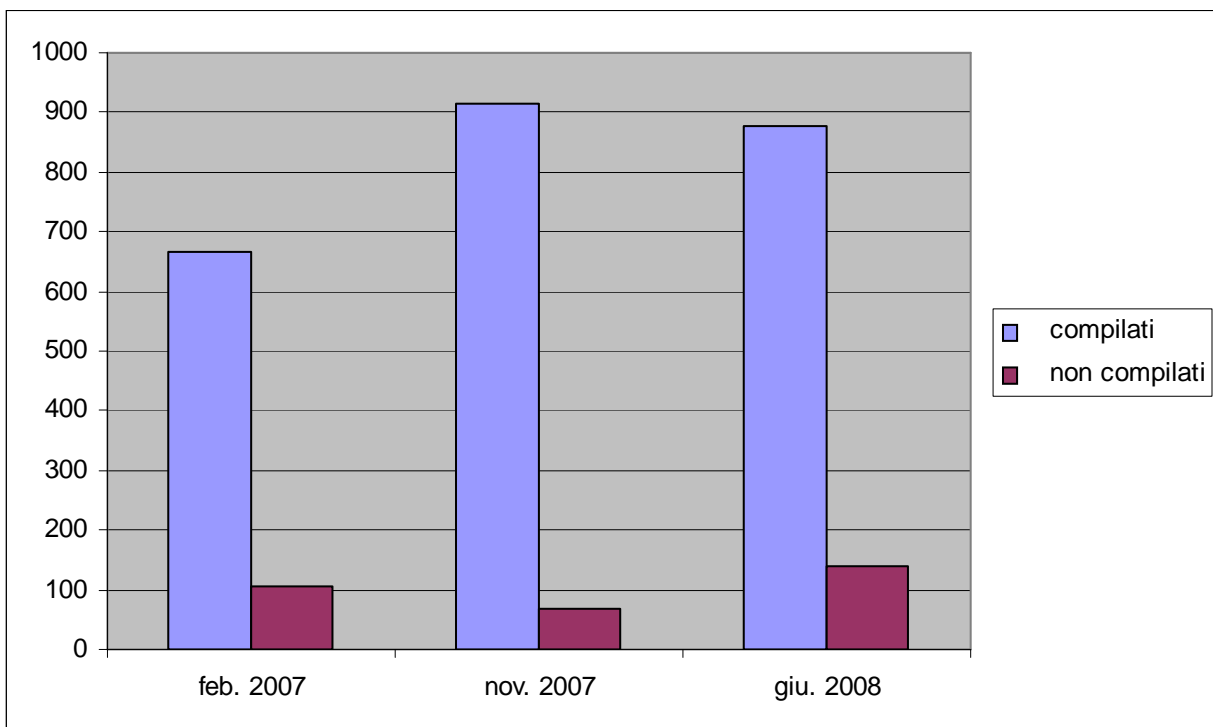
Quasi sicuramente i grandi utilizzatori di tali strumenti, la cui rilevanza è enorme per la ricerca, sono i docenti, mentre gli studenti vi si avvicinano quasi esclusivamente al momento della laurea, salvo occasionali utilizzazioni per la redazione di interventi seminariali e/o brevi ricerche.

Le esigenze degli utenti emergono con grande chiarezza: aperture prolungate, posti di lettura, disponibilità e competenza del personale, silenziosità, illuminazione e temperatura degli ambienti.

VALUTAZIONI ANALITICHE

1. DISTRIBUZIONE E RICONSEGNA DEL QUESTIONARIO COMPILATO

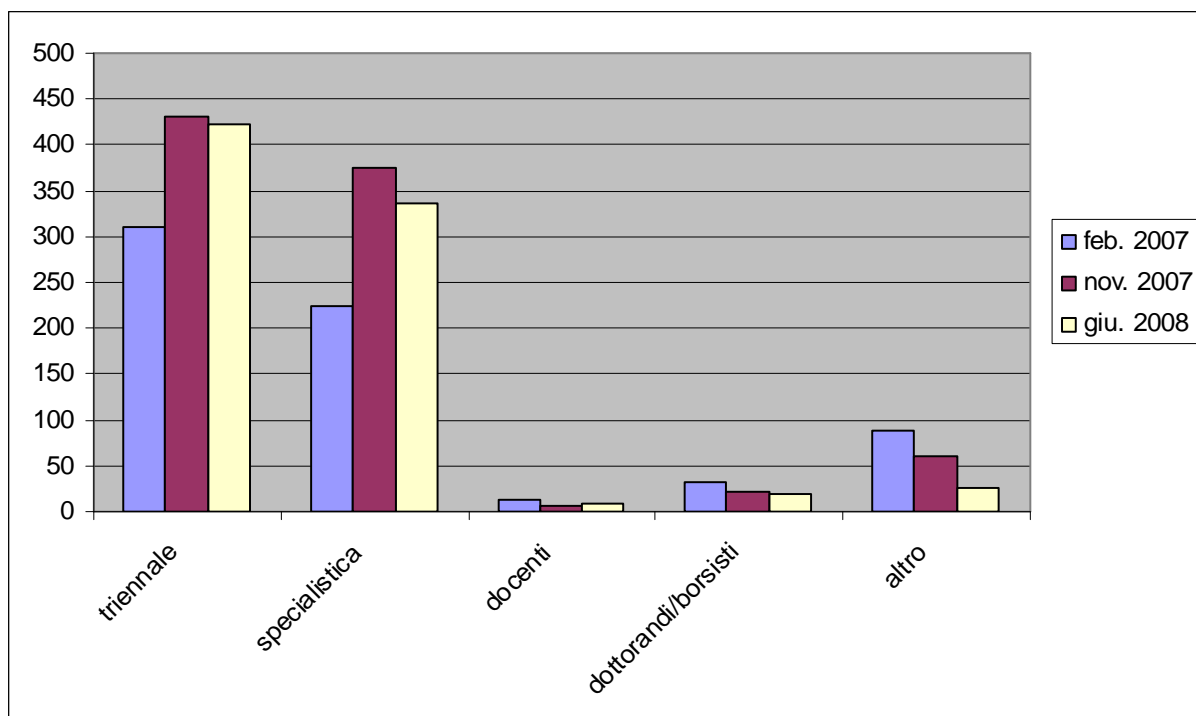
1- TOTALE QUESTIONARI	feb. 2007	nov. 2007	giu. 2008
Distribuiti	774	981	1.015
Compilati	668 (86%)	914 (93%)	877 (86%)
Non compilati	106 (14%)	67 (7%)	138 (14%)



Il numero dei questionari compilati e restituiti è elevato.

2. TIPOLOGIA DEGLI UTENTI

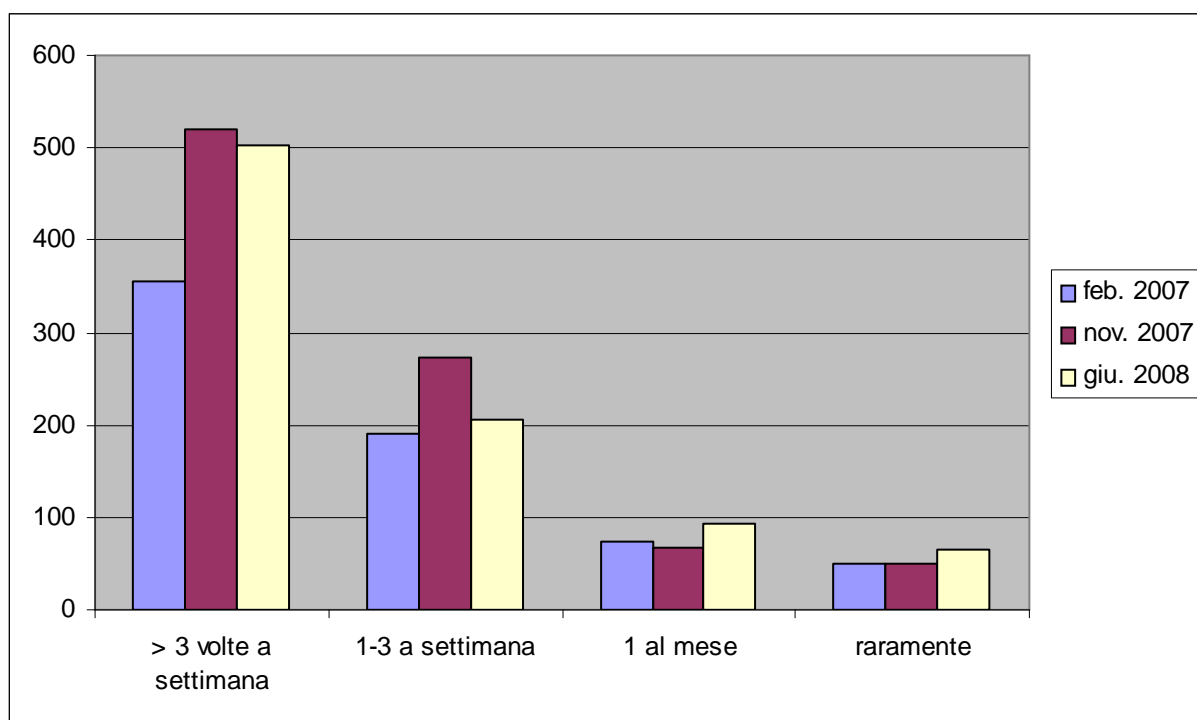
2- Tipologia utenti	feb. 2007	nov. 2007	giu. 2008
triennale	311	431	423
specialistica	225	375	337
docenti	12	6	9
dottorandi/borsisti	32	21	20
altro	88	17	25



Nella tipologia di utenti "altro", oltre agli utenti realmente esterni (ad es. studenti di altre università, docenti di scuola), sono compresi anche studenti della nostra università del vecchio ordinamento.

3. FREQUENZA DURANTE LA SETTIMANA

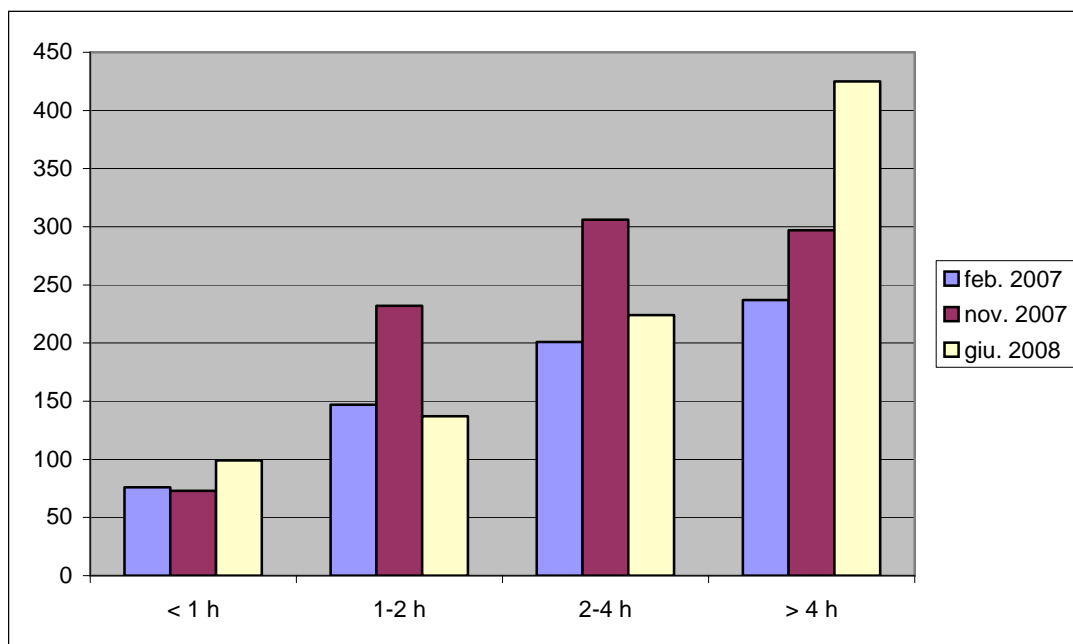
3 - FREQUENZA	feb. 2007	nov. 2007	giu. 2008
> 3 volte a settimana	356	520	502
1-3 a settimana	190	273	206
1 al mese	73	67	93
raramente	49	49	64



Emerge che la maggioranza assoluta degli intervistati frequenta la biblioteca più di tre volte la settimana.

4. TEMPO TRASCORSO IN BIBLIOTECA

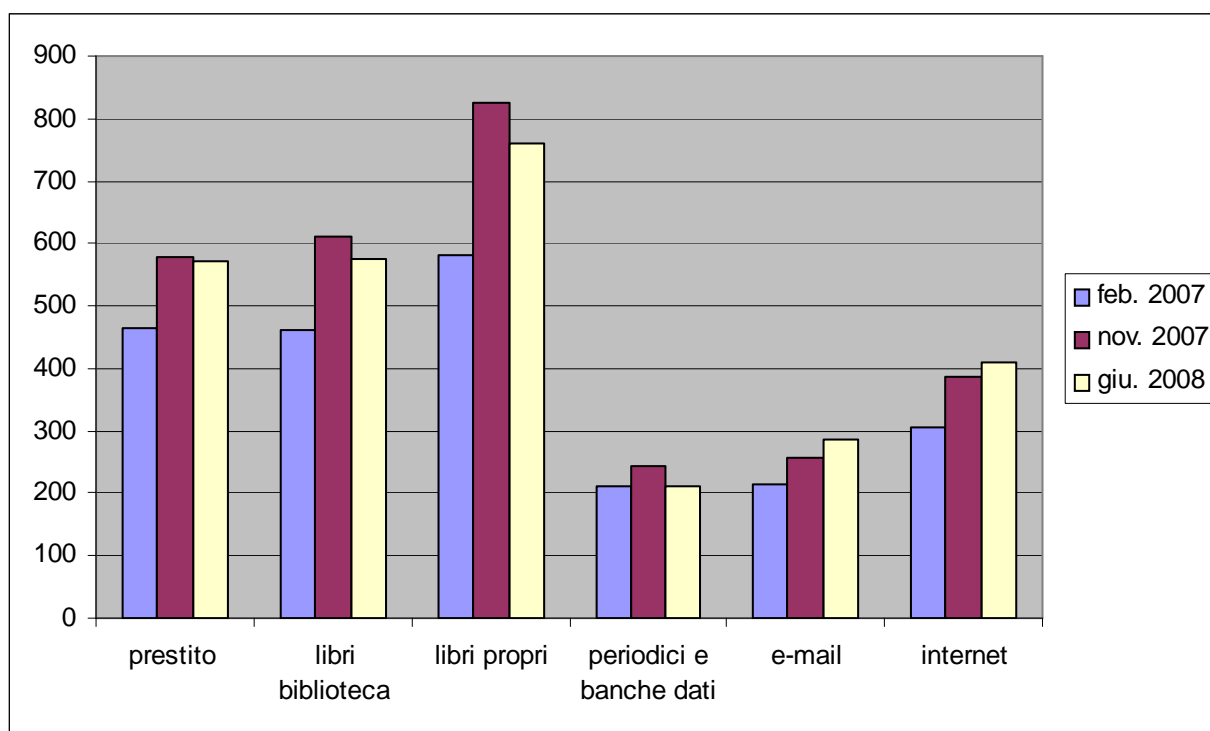
4 - TEMPO TRASCORSO IN BIBLIOTECA	feb. 2007	nov. 2007	giu. 2008
< 1 h	76	73	99
1-2 h	147	232	137
2-4 h	201	306	224
> 4 h	237	297	425



Nei questionari prevalgono gli utenti che trascorrono in biblioteca più di 4 ore.

5. MOTIVAZIONI PER LA FREQUENZA DELLA BIBLIOTECA

5. FREQUENTI LA BIBLIOTECA PER:	feb. 2007	nov. 2007	giu. 2008
Usufruire prestito libri	466	578	573
Consultare materiale biblioteca	462	611	576
Studiare su materiali propri	582	826	761
Consultare periodici, banche dati	210	245	211
Utilizzare posta elettronica	214	258	285
Utilizzare internet	304	387	408



Nei questionari emergono con chiarezza 3 motivazioni principali per l'uso della biblioteca: studiare su libri propri, prendere testi in prestito, consultare materiale presente nella struttura. Appare, inoltre, che i periodici on line e le banche dati non sono molto utilizzati. Si consideri, però, che le percentuali relative all'uso delle risorse proprie della biblioteca (prestito, consultazione di libri della biblioteca, consultazione di periodici e banche dati) nell'insieme rappresentano tendenzialmente la motivazione prevalente per la frequentazione (51% nel feb. 2007, 49% nel nov. 2007 e 48% nel giu. 2008).

Anche l'utilizzo di internet (compresa la posta elettronica, unendo quindi i due dati), è piuttosto alto (24% nel feb. 2007, 21% nel nov. 2007 e 24% nel giu. 2008).

Nel secondo questionario possiamo notare una lieve diminuzione nella consultazione dei periodici e delle banche dati. Forse non emerge chiaramente dal questionario se gli utenti con l'utilizzo di internet intendono anche la consultazione dei periodici elettronici e delle banche dati bibliografiche.

6. CONOSCENZA DEL REGOLAMENTO

6 - CONOSCENZA REGOLAMENTO	SI	NO
feb. 2007	565 (81%)	131 (19%)
nov. 2007	710 (79%)	188 (21%)
giu. 2008	697 (82%)	153 (18%)

Nei questionari risulta essere molto alta la percentuale di quanti dichiarano di conoscere i regolamenti delle biblioteche.

7. VALUTAZIONE DELL'IMPORTANZA DEI SERVIZI

	feb. 2007	nov. 2007	giu. 2008
7- valutazione dei servizi e degli aspetti della Biblioteca	Importanza del servizio	Importanza del servizio	Importanza del servizio
possibilità di comunicare con il personale via e-mail	239	336	309
fornitura libri e articoli da altre biblioteche	284	399	374
assistenza per consultazione periodici elettr/banche dati	285	357	383
facilità consultazione periodoci elettr/banche dati	300	464	418
numero postazioni per consultazione periodici elettr/banche dati	308	474	451
completezza delle informazioni sul sito web della biblioteca	355	517	483
chiarezza di informazioni sul sito web della biblioteca	358	528	468
numero di volumi che si possono prendere in prestito	390	560	530
segnaletica informativa	395	586	590
facilità di consultazione del catalogo	431	603	599
numero postazioni per l'accesso libero a internet	456	636	657
durata del prestito	466	597	613
disponibilità di più copie per libro	469	659	648
numero computer disponibili	480		
competenza del personale	508	713	732
illuminazione ambienti	524	823	796
silenziosità ambienti	540	842	812
disponibilità del personale	545	743	758
temperatura ambienti	548	826	778
numero posti lettura	582	845	809
orario	596	833	826

A partire dal questionario distribuito a novembre 2007, per maggior chiarezza, la domanda "numero di computer disponibili" è stata inglobata in "numero postazioni per l'accesso libero a internet".

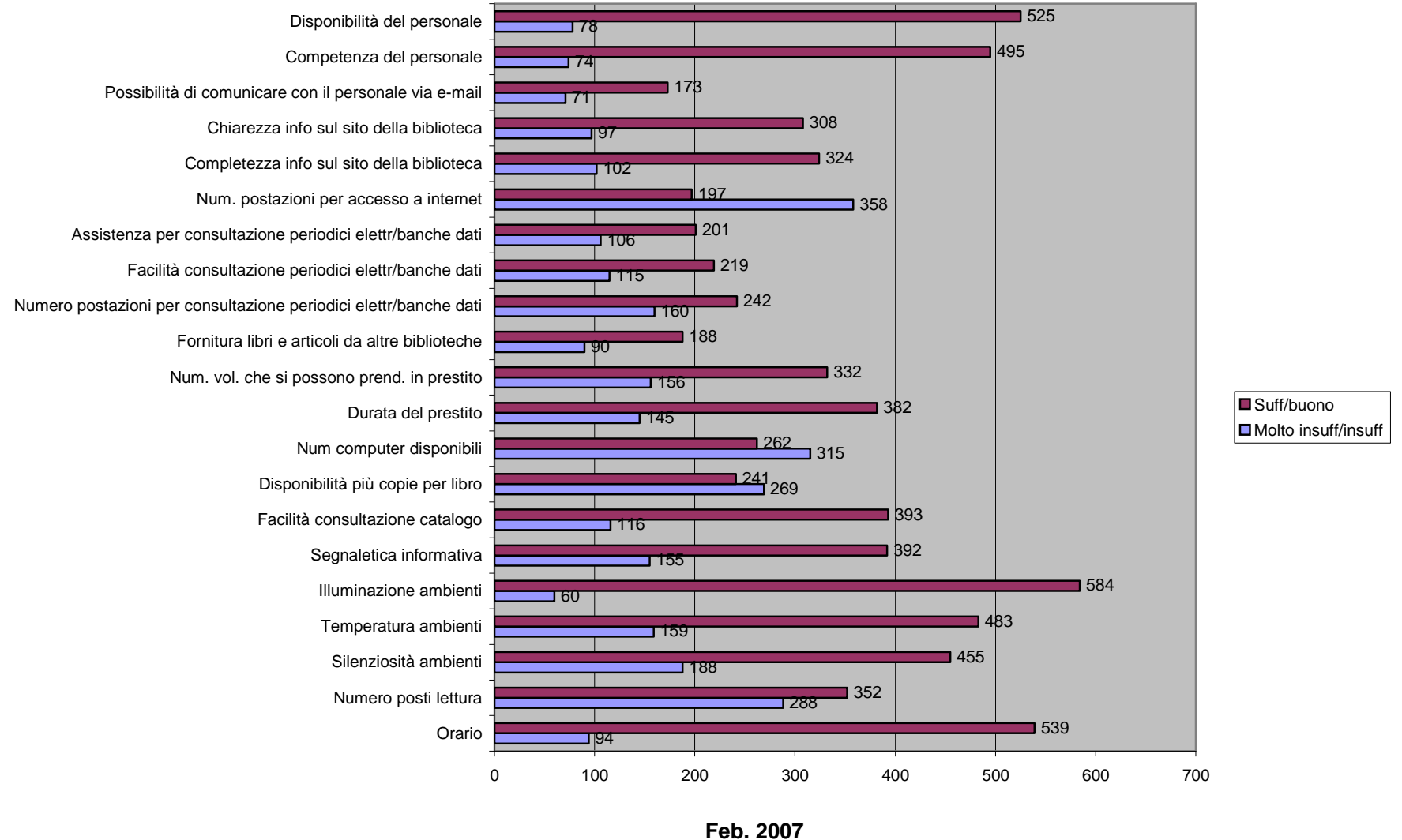
Le esigenze degli utenti emergono con evidenza: aperture prolungate, posti di lettura, disponibilità e competenza del personale, accoglienza e comfort dei locali.

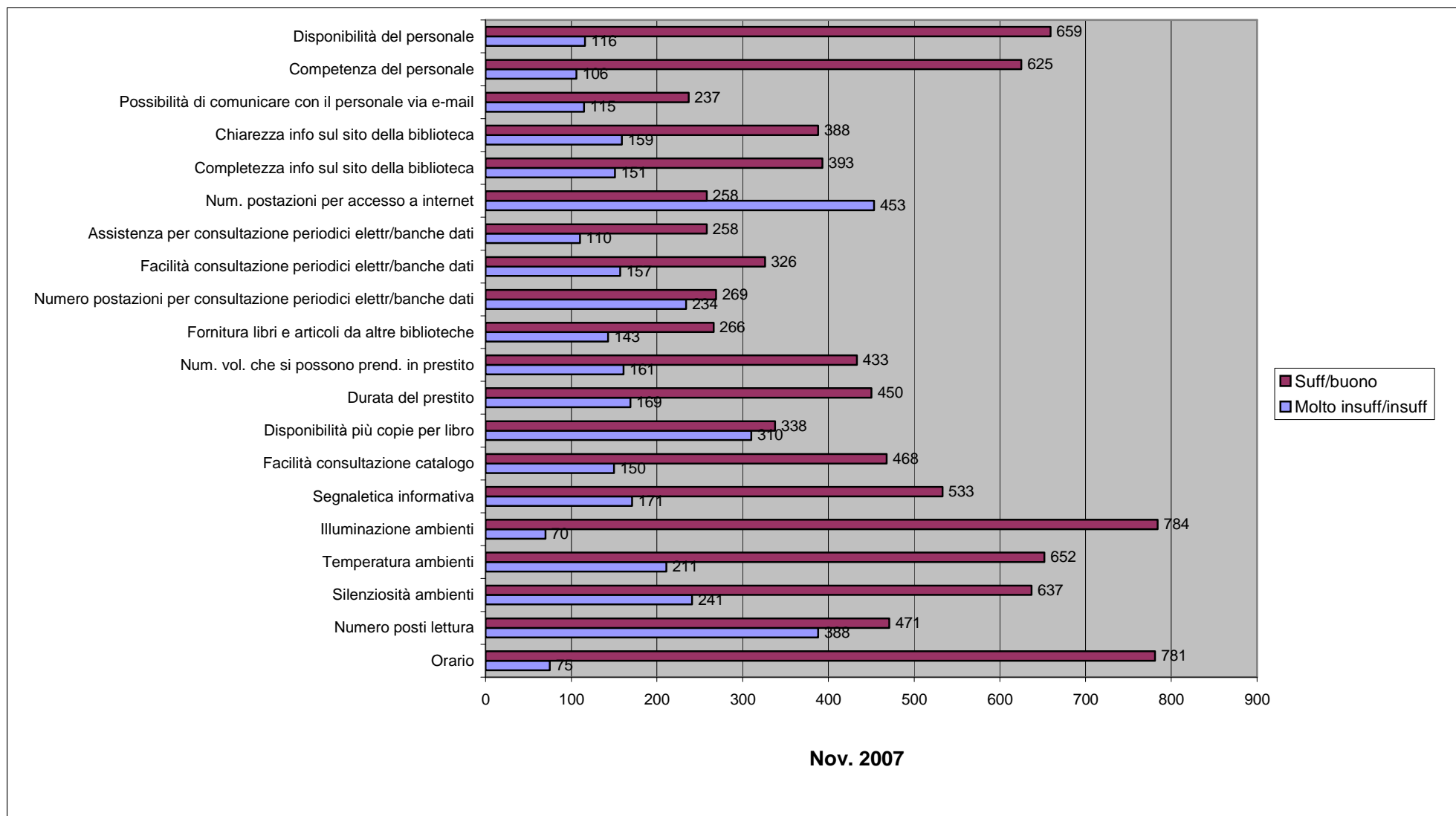
8. GIUDIZIO SUI SERVIZI EROGATI

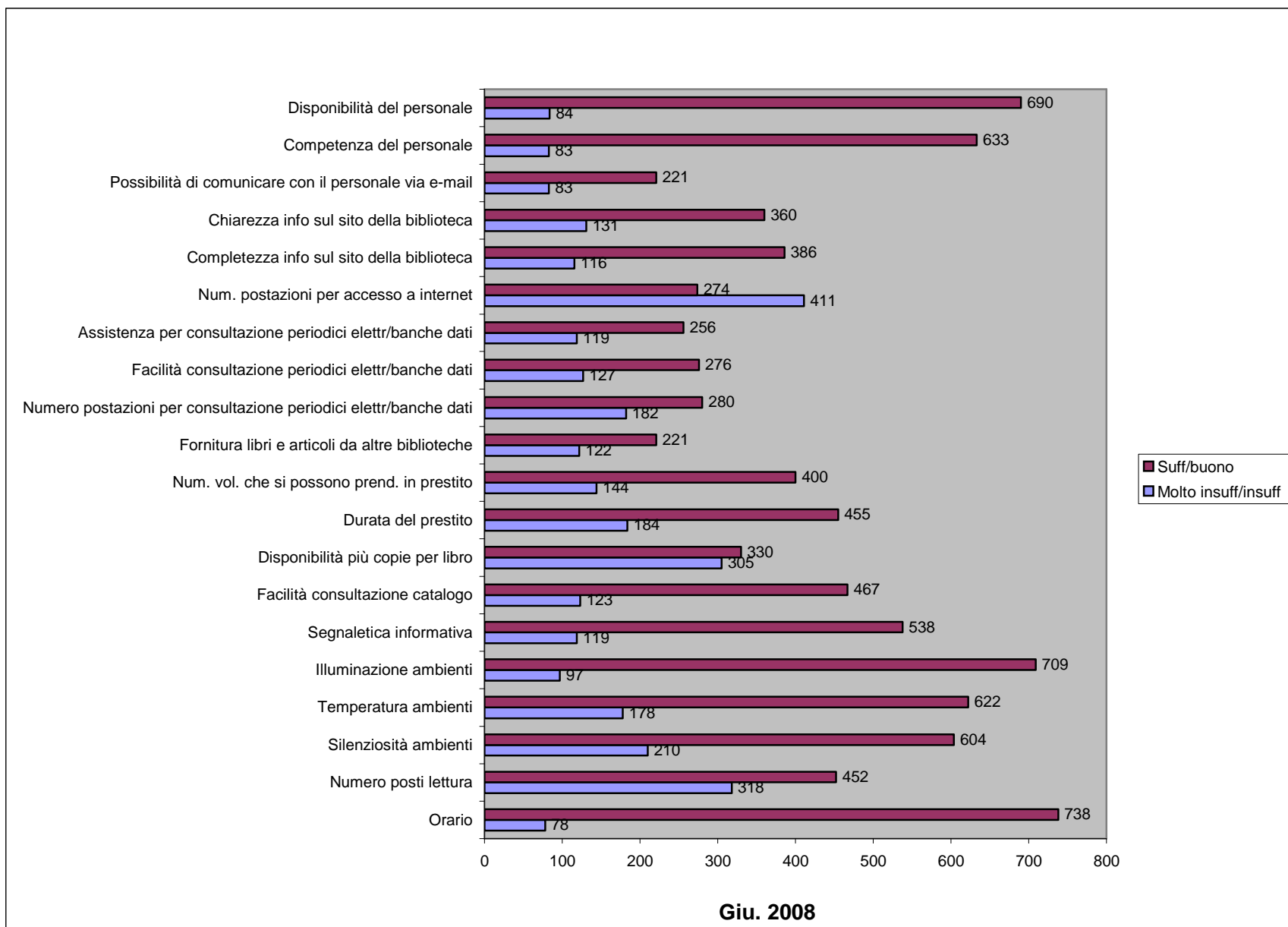
Gli utenti, per ognuna delle voci presenti nei grafici che seguono, hanno avuto la possibilità di esprimere categorie di giudizi: molto insufficiente, insufficiente, sufficiente, buono. Nei due grafici successivi, invece, il giudizio molto insufficiente/insufficiente e sufficiente/buono sono stati accorpati.

Emerge, quindi, un giudizio positivo per l'orario di apertura, l'ospitalità dei locali e la professionalità del personale. Si evidenzia, invece, una maggior richiesta di postazioni informatiche e posti di lettura.

Il lavoro ha evidenziato alcuni punti deboli sui servizi erogati dalle biblioteche su cui sarà interessante riflettere ma soprattutto intervenire in un prossimo futuro.







9. SCOMPOSIZIONE DI ALCUNI DATI

Si presentano ora alcune tabelle tratte dalle domande relative ai giudizi sui servizi erogati.

a) orario di apertura

ORARIO DI APERTURA	molto insuff./insuff.	suff./buono
feb. 2007	94 (15%)	539 (85%)
nov. 2007	75 (9%)	781 (91%)
giu. 2008	78 (10%)	738 (90%)

b) ospitalità dei locali

I seguenti dati sono la sintesi dei giudizi espressi in merito alla silenziosità, alla temperatura ed all'illuminazione degli ambienti.

OSPITALITA' DEI LOCALI	molto insuff./insuff.	suff./buono
feb. 2007	407 (21%)	1522 (79%)
nov. 2007	522 (20%)	2073 (80%)
giu. 2008	485 (20%)	1935 (80%)

c) professionalità del personale

PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE	molto insuff./insuff.	suff./buono
feb. 2007	74 (13%)	495 (87%)
nov. 2007	106 (15%)	625 (85%)
giu. 2008	83 (12%)	633 (88%)

d) postazioni pc

I seguenti dati sono la sintesi dei giudizi espressi in merito al numero computer disponibili, al numero di postazioni per l'accesso a internet ed al numero di postazioni per la consultazione di periodici elettrici/banche dati.

POSTAZIONI PC	molto insuff./insuff.	suff./buono
feb. 2007	833 (54%)	701 (46%)
nov. 2007	687 (57%)	527 (43%)
giu. 2008	593 (52%)	554 (48%)

e) posti lettura

POSTI LETTURA	molto insuff./insuff.	suff./buono
feb. 2007	288 (45%)	352 (55%)
nov. 2007	388 (45%)	471 (55%)
giu. 2008	318 (41%)	452 (59%)



Università di Pisa

Questionario per la valutazione dei servizi delle biblioteche

Biblioteca di

data: ora giorno mese

Studente

Facoltà di appartenenza _____

Laurea triennale

Laurea specialistica

Vecchio ordinamento

Docente

Università di Pisa

Altre Università

Dottorando/borsista

Altro (tutto ciò che non rientra nelle precedenti categorie) _____

2. Con quale frequenza vai in biblioteca?

- Più di tre volte alla settimana
Da una a tre volte alla settimana
Almeno una volta al mese
Raramente

3. Ogni volta quanto tempo mediamente ti trattiene?

- Meno di 60 minuti
1 - 2 ore
2 - 4 ore
+ di 4 ore

4. Frequenti la biblioteca per:

- | | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| prendere in prestito libri..... | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| consultare materiale della biblioteca... | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| studiare su materiali propri..... | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| consultare periodici e banche dati..... | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| utilizzare la posta elettronica..... | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| utilizzare internet..... | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |

5. Conosci il regolamento della biblioteca? Si No

!!! per cortesia compilare anche il retro !!!

Valutazione dei servizi e degli aspetti della biblioteca

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

Per ogni quesito indicare nell'ordine:

a) **IMPORTANZA**: barrare con una crocetta la casella **SI**, se pensate che questo servizio/aspetto della biblioteca sia importante, **NO**, se pensate che non sia importante.

b) **NON CONOSCENZA** o **NON SPERIMENTAZIONE** del servizio (barrare solo se il servizio è non conosciuto o non sperimentato).

c) **GIUDIZIO**, da esprimere se si conosce il servizio su una scala da 1 a 4 relativamente alla qualità del servizio/aspetto secondo la scala proposta qui sotto:

1 = decisamente insufficiente

2 = insufficiente

3 = sufficiente

4 = buono

		Importanza		Non conoscenza	Giudizio			
		Si	No	-----	1	2	3	4
1	Orario							
2	Numero posti lettura							
3	Silenziosità degli ambienti							
4	Temperatura degli ambienti							
5	Illuminazione degli ambienti							
6	Segnaletica informativa							
7	Facilità di consultazione del catalogo							
8	Disponibilità di più copie dello stesso libro							
9	Durata del prestito							
10	Numero di volumi che si possono prendere in prestito							
11	Fornitura di articoli e libri da altre biblioteche							
12	Numero di postazioni di consultazione di cataloghi, periodici elettronici/banche dati							
13	Facilità di consultazione di periodici elettronici/banche dati							
14	Assistenza per la consultazione di periodi elettronici/banche dati							
15	Numero di postazioni per l'accesso libero a internet							
16	Completezza delle informazioni sul sito web della biblioteca							
17	Chiarezza di informazioni sul sito web della biblioteca							
18	Possibilità di comunicare con il personale via e.mail							
19	Competenza del personale							
20	Disponibilità del personale							

Quale servizio che non c'è ti sarebbe necessario?

.....

Osservazioni