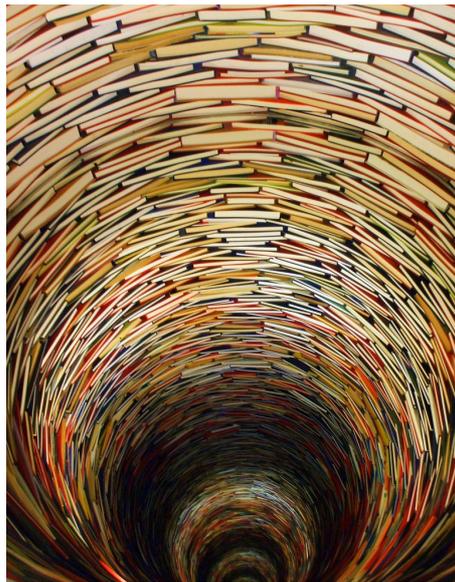




Università di Pisa  
Sistema bibliotecario di ateneo

## Indagine per la valutazione dei servizi delle biblioteche

Aggiornamento giugno 2010



Analisi dei risultati emersi dal questionario distribuito in data 15 giugno 2010 in tutte le biblioteche dell'Università di Pisa. Il rapporto include confronti con analoghi questionari svolti negli anni precedenti.

Gruppo di lavoro coordinato da A. Corsi

## Valutazioni generali

I servizi di base quali l'orario di apertura, i posti di lettura, il comfort degli ambienti (silenzio, illuminazione, temperatura) risultano essere quelli maggiormente significativi per l'utenza che ha partecipato al sondaggio; il giudizio, pur rimanendo positivo nel complesso, è però in forte flessione rispetto agli anni precedenti. A questo proposito si deve ricordare che nel 2010 oggettivamente c'è stata una forte riduzione delle aperture serali e del sabato, percepita negativamente soprattutto da parte degli studenti.

La frequenza spesso assidua e per più ore risulta motivata principalmente dallo studio su materiali propri, dalla consultazione e dal prestito; in subordine dall'utilizzo delle risorse e dei servizi on-line della biblioteca (banche dati, Internet). Questi ultimi servizi sono ormai estensioni virtuali della biblioteca e quindi non richiedono più la necessità di recarsi in biblioteca; la gran parte degli utenti che li utilizzano non vengono intercettati quindi da questionari, distribuiti solo ai presenti in biblioteca, come nel nostro caso.

L'alta percentuale di studenti della laurea triennale orienta i risultati verso i servizi dedicati alla didattica (vedi importanza data alla disponibilità di libri di testo), mentre risultano poco conosciuti i servizi dedicati prevalentemente alla ricerca quali quelli legati all'utilizzo di banche dati, periodici scientifici elettronici e non, e alla fornitura di articoli e libri da altre biblioteche.

### Indice

<a href="#"><u>Obiettivi e metodi.....</u></a>	<a href="#"><u>p.3</u></a>
<a href="#"><u>Questionari distribuiti e riconsegnati compilati.....</u></a>	<a href="#"><u>p.3</u></a>
<a href="#"><u>Tipologia degli utenti.....</u></a>	<a href="#"><u>p.4</u></a>
<a href="#"><u>Questionari compilati per biblioteca.....</u></a>	<a href="#"><u>p.6</u></a>
<a href="#"><u>Frequenza in biblioteca durante la settimana.....</u></a>	<a href="#"><u>p.7</u></a>
<a href="#"><u>Tempo in biblioteca.....</u></a>	<a href="#"><u>p.8</u></a>
<a href="#"><u>Motivazioni per la frequenza in biblioteca.....</u></a>	<a href="#"><u>p.9</u></a>
<a href="#"><u>Conoscenza del regolamento.....</u></a>	<a href="#"><u>p.9</u></a>
<a href="#"><u>Specifici servizi :</u></a>	
<a href="#"><u>Importanza.....</u></a>	<a href="#"><u>p.10</u></a>
<a href="#"><u>Conoscenza.....</u></a>	<a href="#"><u>p.11</u></a>
<a href="#"><u>Giudizio.....</u></a>	<a href="#"><u>p.12</u></a>
<a href="#"><u>Giudiziper singola biblioteca.....</u></a>	<a href="#"><u>p.15</u></a>
<a href="#"><u>Valutazioni finali.....</u></a>	<a href="#"><u>p.16</u></a>
<a href="#"><u>Gruppo di lavoro sul questionario.....</u></a>	<a href="#"><u>p.17</u></a>
<a href="#"><u>Modello del questionario distribuito.....</u></a>	<a href="#"><u>p.18</u></a>

## OBIETTIVI E METODI

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

A giugno 2010 il questionario è stato somministrato contemporaneamente nelle biblioteche di Agraria, Antichistica, Chimica, Giuridica, Economia, Farmacia, Filosofia e storia, Ingegneria, Lingue e letterature moderne 1, Lingue e letterature moderne 2, Matematica informatica fisica, Medicina e chirurgia, Medicina veterinaria, Scienze naturali e ambientali, Scienze politiche e sociali e Storia delle arti.

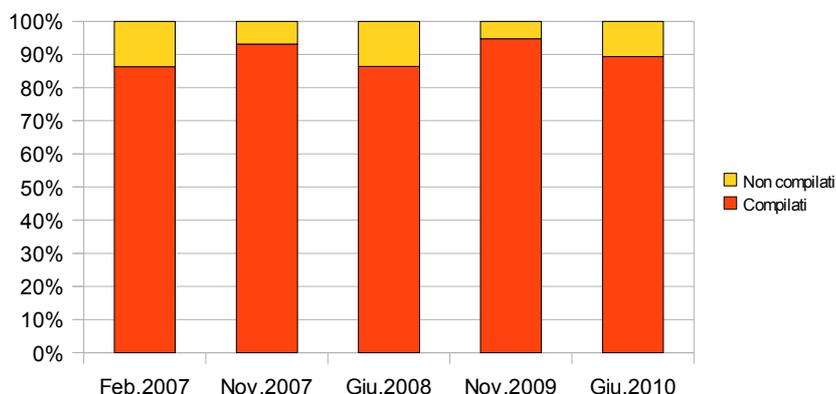
E' stato distribuito in data 15 giugno 2010 agli studenti presenti fisicamente in biblioteca nelle due fasce orarie 10:30-11:30 e 15:00-16:00. In tale data i corsi universitari sono generalmente terminati e la frequenza della biblioteca è motivata per gli studenti dal bisogno di preparare esami e/o tesi di laurea.

La distribuzione di questo questionario si inserisce in una programmazione di rilevazione dei dati divisa fra un periodo dedicato maggiormente alle lezioni in novembre e un periodo dedicato alla preparazione degli esami/tesi di laurea in giugno.

## QUESTIONARI DISTRIBUITI E RICONSEGNA TI COMPILATI

A giugno 2010 sono stati distribuiti complessivamente 1443 questionari pari al numero delle persone presenti nelle biblioteche. Per un confronto con gli anni precedenti:

	Feb.2007	%	Nov.2007	%	Giu.2008	%	Nov.2009	%	Giu.2010	%
Distribuiti	774		981		1015		1610		1443	
Compilati	668	86.30	914	93.17	877	86.40	1526	94.78	1291	89.47
Non compilati	106	13.70	67	6.83	138	13.60	83	5.16	154	10.67



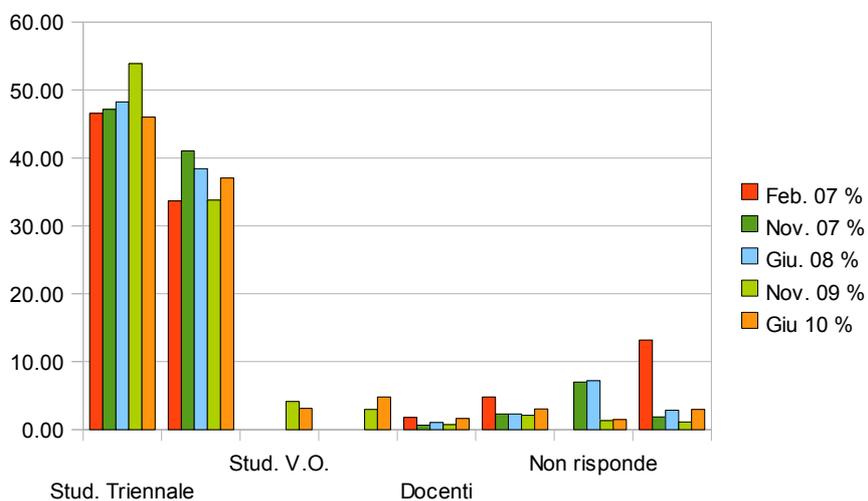
Si denota una percentuale maggiore di questionari non compilati durante le sessioni di esame. La percentuale maggiore di questionari non compilati si è avuta presso la Biblioteca giuridica per un totale del 43% dei questionari distribuiti presso la Biblioteca e del 5% dei questionari distribuiti in tutte le biblioteche.

## TIPOLOGIA DEGLI UTENTI

### Tipologia di utenti per qualifica

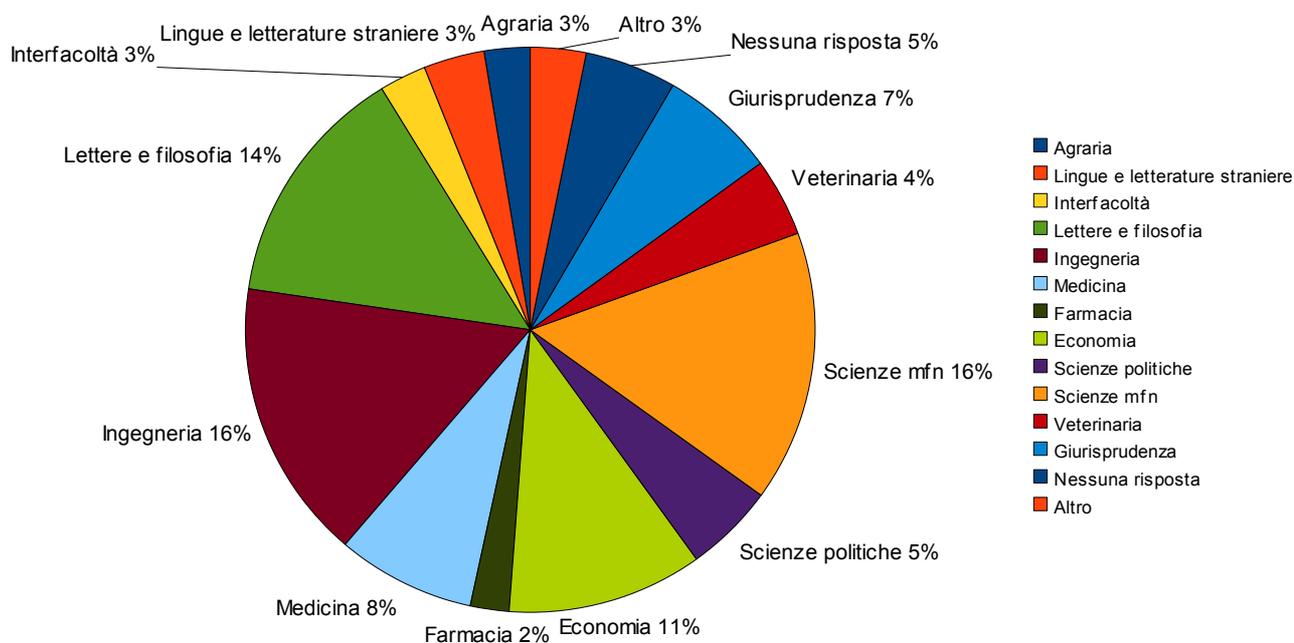
La tabella riporta anche i confronti con gli anni precedenti, in cui la tipologia “Altri” includeva studenti del vecchio ordinamento

	Feb.2007	Feb. 07 %	Nov.2007	Nov. 07 %	Giu.2008	Giu. 08 %	Nov.2009	Nov. 09 %	Giu.2010	Giu 10 %
Stud. Triennale	311	46.56	431	47.16	423	48.23	823	53.90	594	46.01
Stud. Specialist.	225	33.68	375	41.03	337	38.43	516	33.79	478	37.03
Stud. V.O.	-	-	-	-	-	-	63	4.13	40	3.10
Stud. Non specific.	-	-	-	-	-	-	45	2.95	62	4.80
Docenti	12	1.80	6	0.66	9	1.03	11	0.72	21	1.63
Dottorandi	32	4.79	21	2.30	20	2.28	32	2.10	39	3.02
Non risponde	0	0.00	64	7.00	63	7.18	20	1.31	19	1.47
Altro	88	13.17	17	1.86	25	2.85	17	1.11	38	2.94
Totale	668	100.00	914	100.00	877	100.00	1527	100.00	1291	100.00



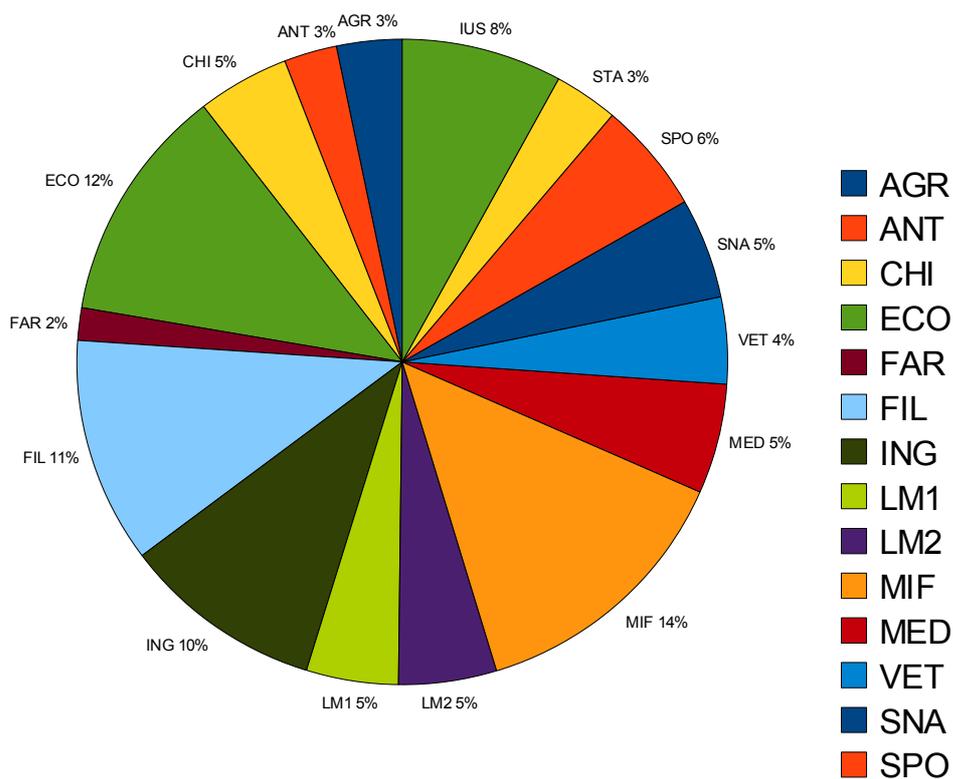
## Studenti e altri utenti, con esclusione dei docenti, per facoltà di appartenenza

FACOLTA'	N. utenti	%
Agraria	33	2,6
Lingue e letterature straniere	44	3,46
Interfacoltà	34	2,68
Lettere e filosofia	177	13,94
Ingegneria	204	16,06
Medicina	100	7,87
Farmacia	28	2,2
Economia	141	11,1
Scienze politiche	65	5,12
Scienze mfn	197	15,51
Veterinaria	57	4,49
Giurisprudenza	84	6,61
Nessuna risposta	66	5,2
Altro	40	3,15
Totale		1270



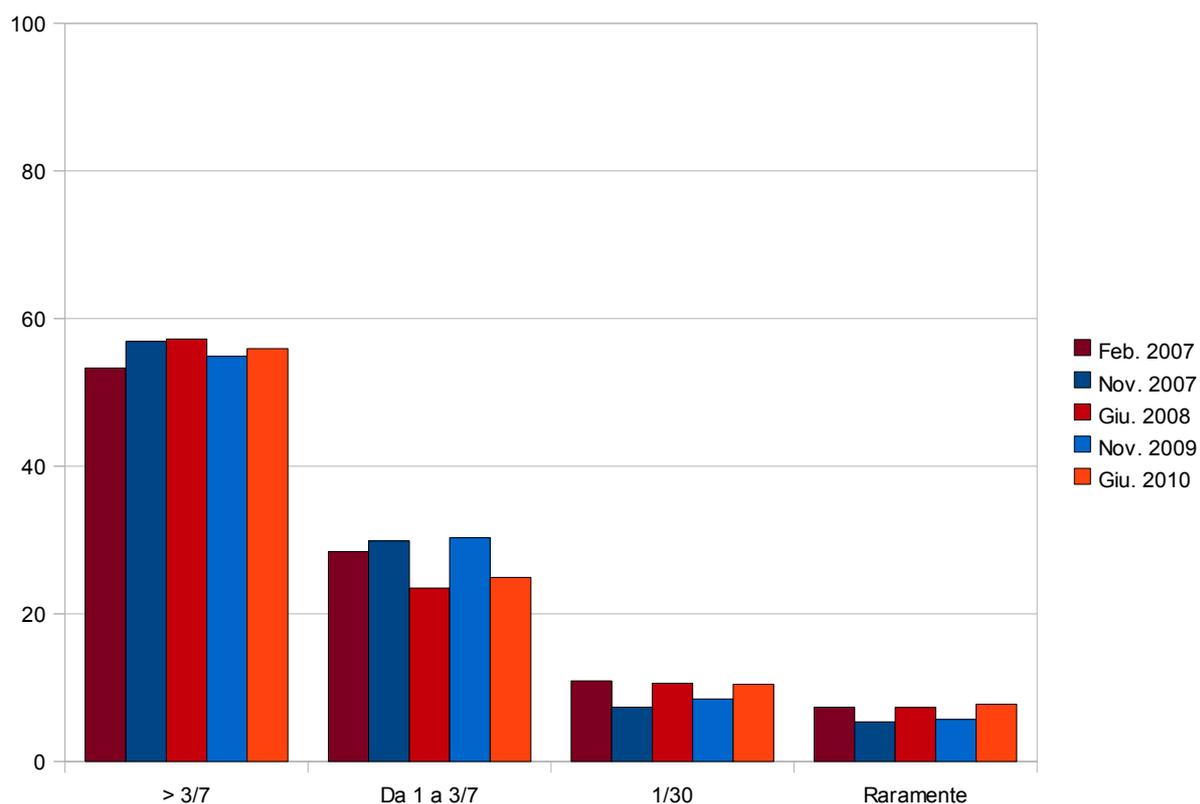
## QUESTIONARI COMPILATI PER BIBLIOTECA

	Sigla biblioteca	N. questionari compilati
Bib. di Agraria	AGR	42
Bib. di Antichistica	ANT	34
Bib. di Chimica	CHI	59
Bib. di Economia	ECO	153
Bib. di Farmacia	FAR	21
Bib. di Filosofia e storia	FIL	146
Bib. di Ingegneria	ING	129
Bib. di Lingue e letterature moderne 1	LM1	59
Bib. di Lingue e letterature moderne 2	LM2	63
Bib. di Matematica Informatica Fisica	MIF	177
Bib. di Medicina e chirurgia	MED	71
Bib. di Medicina veterinaria	VET	56
Bib. di Scienze naturali e ambientali	SNA	65
Bib. di Scienze politiche e sociali	SPO	72
Bib. di Storia delle arti	STA	41
Bib. Giuridica	IUS	103



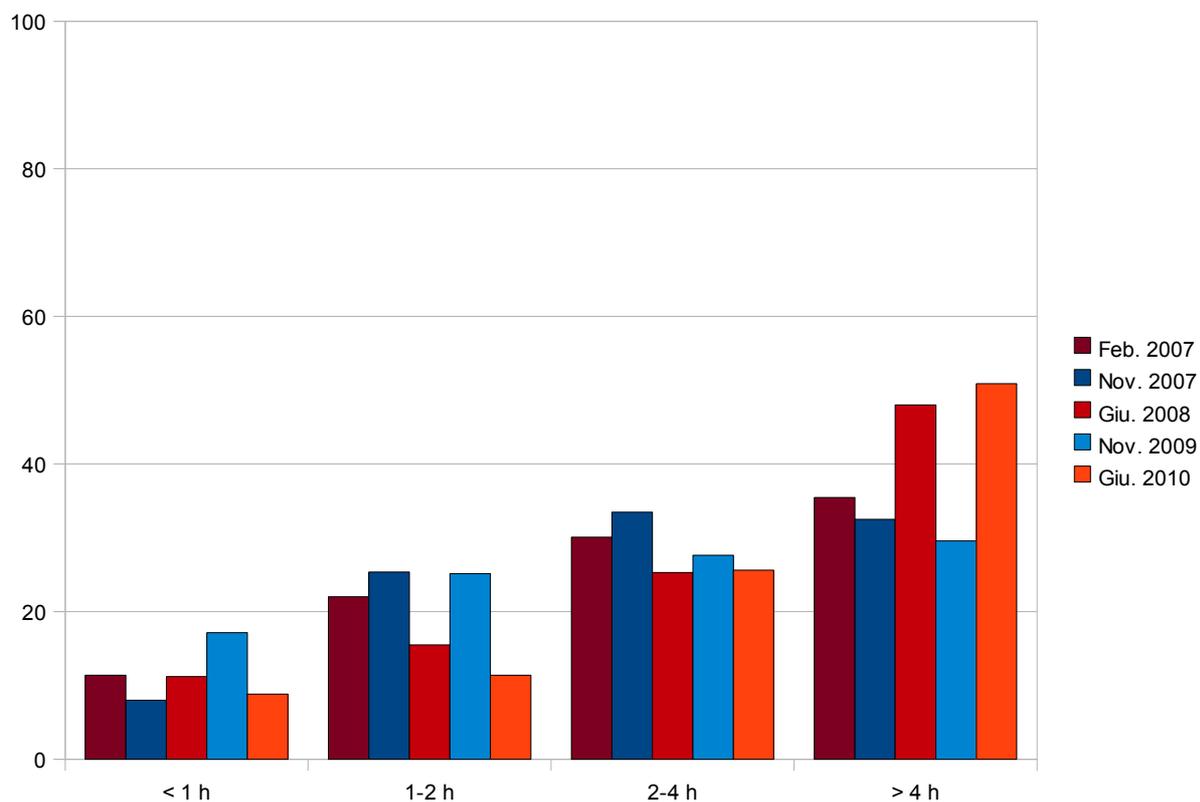
## FREQUENZA IN BIBLIOTECA DURANTE LA SETTIMANA

	Feb.2007	%	Nov.2007	%	Giu.2008	%	Nov.2009	%	Giu.2010	%
Più di 3/7	356	53,29	520	56,89	502	57,24	838	54,88	722	55,93
Da 1 a 3/7	190	28,44	273	29,87	206	23,49	463	30,32	322	24,94
1 volta mese	73	10,93	67	7,33	93	10,60	129	8,45	135	10,46
Raramente	49	7,34	49	5,36	64	7,30	87	5,70	100	7,75
Non specificato	0	0,00	5	0,55	12	1,37	10	0,65	12	0,93
Totale	668	100,00	914	100,00	877	100,00	1527	100,00	1291	100,00



## TEMPO TRASCORSO IN BIBLIOTECA

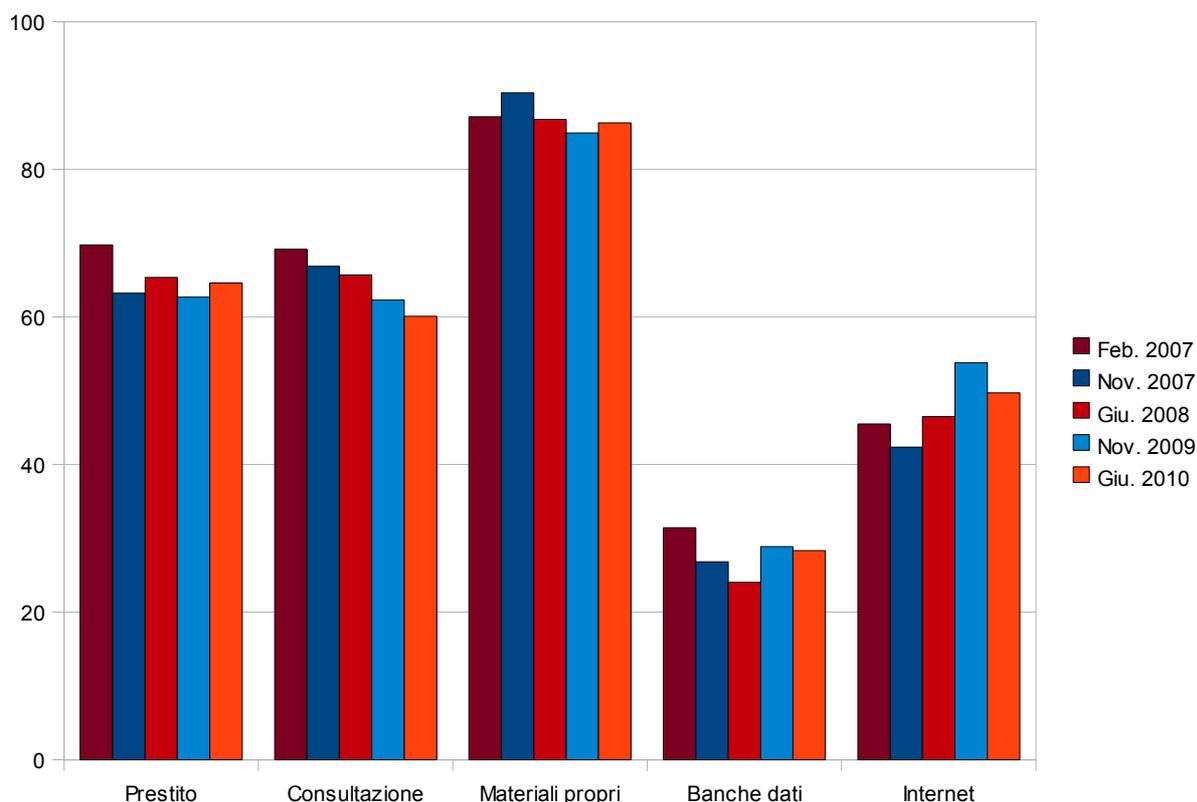
	Feb.2007	%	Nov.2007	%	Giu.2008	%	Nov.2009	%	Giu.2010	%
Meno 60'	76	11,38	73	7,99	99	11,19	262	17,16	114	8,83
1-2 ore	147	22,01	232	25,38	137	15,48	384	25,15	147	11,39
2-4 ore	201	30,09	306	33,48	224	25,31	422	27,64	331	25,64
più di 4 ore	237	35,48	297	32,49	425	48,02	452	29,60	657	50,89
Non specificato	7	1,05	6	0,66		0,00	7	0,46	42	3,25
Totale	668	98,95	914	99,34	885	100,00	1527	100	1291	100



## MOTIVAZIONI PER LA FREQUENZA DELLA BIBLIOTECA

	Feb.2007	%	Nov.2007	%	Giu.2008	%	Nov.2009	%	Giu.2010	%
Prestito libri	466	69,76	578	63,24	573	65,34	957	62,67	834	64,6
Consultazione	462	69,16	611	66,85	576	65,68	951	62,28	776	60,11
Materiali propri	582	87,13	826	90,37	761	86,77	1297	84,94	1113	86,28
Banche dati	210	31,44	245	26,81	211	24,06	441	28,88	366	28,35
Internet	304	45,51	387	42,34	408	46,52	821	53,77	642	49,73

La tabella prende in considerazione solo le risposte positive ricevute. Fino a Giugno 2008 era inclusa anche la voce posta elettronica



Si tratta di dati percentuali e se deduce che la maggior parte delle persone ha espresso più di una motivazione per la frequenza della biblioteca.

## CONOSCENZA DEL REGOLAMENTO

	Feb.2007	%	Nov.2007	%	Giu.2008	%	Nov.2009	%	Giu.2010	%
Si	565	84,58	710	77,68	697	79,48	1186	77,67	945	76,07
No	131	19,61	188	20,57	153	17,45	321	21,02	255	22,39
Non risp			16	1,75	27	3,08	20	1,31	18	1,55

Apparentemente un'alta percentuale di persone dichiara di conoscere il regolamento, ma è sempre consistente quella parte che ammette di non conoscerlo.

## SPECIFICI SERVIZI

### Importanza

La tabella riporta i servizi su cui sono stati chiamati ad esprimersi gli utenti ordinati in base alla valutazione di importanza ricevuta nel questionario 2010.

Importante							
	si	%	no	%	nr	%	TOT
Numero ore di apertura	1230	95,27	17	1,32	44	3,41	1291
Illuminazione degli ambienti	1217	94,27	30	2,32	44	3,41	1291
Silenziosità degli ambienti	1216	94,19	29	2,25	46	3,56	1291
Disponibilità del personale	1201	93,03	28	2,17	62	4,8	1291
Temperatura degli ambienti	1198	92,8	47	3,64	46	3,56	1291
Numero posti di lettura	1196	92,64	37	2,87	58	4,49	1291
Competenza del personale	1185	91,79	36	2,79	70	5,42	1291
Disponibilità dei libri dei testi	1138	88,15	47	3,64	106	8,21	1291
Facilità di consultazione del catalogo dei libri	1094	84,74	83	6,43	114	8,83	1291
Durata del prestito	1079	83,58	102	7,9	110	8,52	1291
Completezza delle raccolte (libri, riviste, banche dati)	1070	82,88	90	6,97	131	10,15	1291
Numero di postazioni per l'accesso libero ad internet	1063	82,34	132	10,22	96	7,44	1291
Numero dei volumi che si possono prendere in prestito	1017	78,78	156	12,08	118	9,14	1291
Qualità delle informazioni sul sito web della biblioteca	1014	78,54	135	10,46	142	11	1291
Facilità di consultazione del catalogo delle riviste	978	75,76	164	12,7	149	11,54	1291
Segnaletica informativa	955	73,97	228	17,66	108	8,37	1291
Facilità di consultazione dei periodici elettronici/banche dati	953	73,82	186	14,41	152	11,77	1291
Numero di postazioni per consultare cataloghi, periodici elettronici/banche dati	920	71,26	223	17,27	148	11,46	1291
Assistenza per la consultazione dei periodici elettronici/banche dati	898	69,56	229	17,74	164	12,7	1291
Fornitura di articoli e libri da altre biblioteche	894	69,3	227	17,6	170	13,1	1291

## Conoscenza

La tabella riporta i servizi delle biblioteche ordinati in base a quanto risultano conosciuti dal questionario di Giugno 2010, a partire dai meno noti.

Lo conosci							
	si	%	no	%	nr	%	TOT
Fornitura di articoli e libri da altre biblioteche	366	28,35	706	54,69	219	16,96	1291
Assistenza per la consultazione dei periodici elettronici/banche dati	378	29,28	690	53,45	223	17,27	1291
Facilità di consultazione dei periodici elettronici/banche dati	429	33,23	646	50,04	216	16,73	1291
Facilità di consultazione del catalogo delle riviste	433	33,54	651	50,43	207	16,03	1291
Numero di postazioni per consultare cataloghi, periodici elettronici/banche dati	538	41,67	539	41,75	214	16,58	1291
Qualità delle informazioni sul sito web della biblioteca	628	48,64	452	35,01	211	16,34	1291
Completezza delle raccolte (libri, riviste, banche dati)	637	49,34	450	34,86	204	15,8	1291
Numero dei volumi che si possono prendere in prestito	715	55,38	379	29,36	197	15,26	1291
Segnaletica informativa	717	55,54	320	24,79	254	19,67	1291
Facilità di consultazione del catalogo dei libri	734	56,86	369	28,58	188	14,56	1291
Durata del prestito	784	60,73	318	24,63	189	14,64	1291
Numero di postazioni per l'accesso libero ad internet	787	60,96	334	25,87	170	13,17	1291
Disponibilità dei libri dei testi	819	63,44	290	22,46	182	14,1	1291
Competenza del personale	886	68,63	217	16,81	188	14,56	1291
Disponibilità del personale	951	73,66	162	12,55	178	13,79	1291
Numero posti di lettura	1017	78,78	119	9,22	155	12,01	1291
Temperatura degli ambienti	1019	78,93	66	5,11	206	15,96	1291
Illuminazione degli ambienti	1023	79,24	50	3,87	218	16,89	1291
Silenziosità degli ambienti	1037	80,33	58	4,49	196	15,18	1291
Numero ore di apertura	1089	84,35	51	3,95	151	11,7	1291

## Giudizio

Gli utenti erano chiamati ad esprimere una valutazione qualitativa con i seguenti valori: gravemente insufficiente, insufficiente, sufficiente, buono. Per ottenere un valore di sintesi sono stati sostituiti con i giudizi crescenti 1, 2, 3, 4 e ne è stata fatta una media aritmetica quale indicatore (giudizio neutro: 2,5)

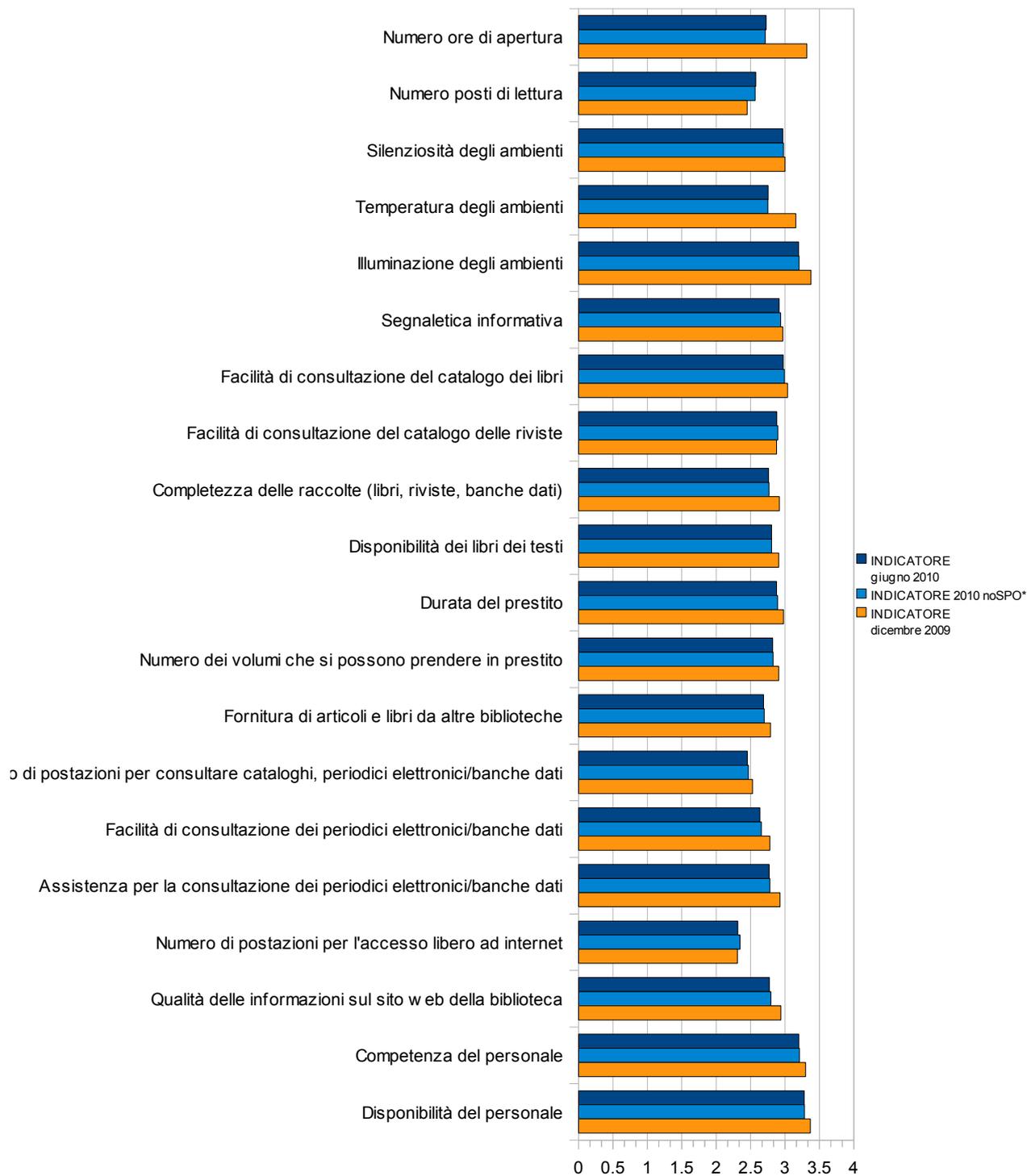
	<b>gra ins.</b>	<b>%</b>	<b>insuf.</b>	<b>%</b>	<b>suff.</b>	<b>%</b>	<b>buono</b>	<b>%</b>	<b>INDICATORE</b>	TOT	non votanti
Numero ore di apertura	108	9,04	328	27,45	541	45,27	218	18,24	<b>2,73</b>	1195	96
Numero posti di lettura	99	8,76	401	35,49	510	45,13	120	10,62	<b>2,58</b>	1130	161
Silenziosità degli ambienti	75	6,37	223	18,93	542	46,01	338	28,69	<b>2,97</b>	1178	113
Temperatura degli ambienti	114	9,77	302	25,88	507	43,44	244	20,91	<b>2,75</b>	1167	124
Illuminazione degli ambienti	34	2,87	154	13,02	538	45,48	457	38,63	<b>3,2</b>	1183	108
Segnaletica informativa	48	5,73	178	21,27	408	48,75	203	24,25	<b>2,92</b>	837	454
Facilità di consultazione del catalogo dei libri	46	5,6	154	18,76	394	47,99	227	27,65	<b>2,98</b>	821	470
Facilità di consultazione del catalogo delle riviste	31	5,88	133	25,24	230	43,64	133	25,24	<b>2,88</b>	527	764
Completezza delle raccolte (libri, riviste, banche dati)	44	5,95	202	27,3	381	51,49	113	15,27	<b>2,76</b>	740	551
Disponibilità dei libri dei testi	53	5,84	235	25,88	456	50,22	164	18,06	<b>2,81</b>	908	383
Durata del prestito	70	8,02	188	21,53	394	45,13	221	25,32	<b>2,88</b>	873	418
Numero dei volumi che si possono prendere in prestito	52	6,52	205	25,69	375	46,99	166	20,8	<b>2,82</b>	798	493
Fornitura di articoli e libri da altre biblioteche	52	11,53	120	26,61	195	43,24	84	18,63	<b>2,69</b>	451	840
Numero di postazioni per consultare cataloghi, periodici elettronici/banche dati	87	13,99	236	37,94	228	36,66	71	11,41	<b>2,45</b>	622	669
Facilità di consultazione dei periodici elettronici/banche dati	60	11,45	149	28,44	237	45,23	78	14,89	<b>2,64</b>	524	767
Assistenza per la consultazione dei periodici elettronici/banche dati	52	10,99	114	24,1	198	41,86	109	23,04	<b>2,77</b>	473	818
Numero di postazioni per l'accesso libero ad internet	205	23,48	298	34,14	259	29,67	111	12,71	<b>2,32</b>	873	418
Qualità delle informazioni sul sito web della biblioteca	67	9,5	161	22,84	341	48,37	136	19,29	<b>2,77</b>	705	586
Competenza del personale	45	4,44	107	10,56	460	45,41	401	39,59	<b>3,2</b>	1013	278
Disponibilità del personale	48	4,46	114	10,59	403	37,45	511	47,49	<b>3,28</b>	1076	215

## Confronto con gli indicatori dell'anno precedente

NB: per un confronto è bene tener presente che nel novembre 2009 non era presente la biblioteca di scienze politiche.

	<b>INDICATORE giugno 2010</b>	INDICATORE 2010 noSPO*	<b>INDICATORE Novembre 2009</b>	Differenza fra indicatore dic 2009 e giu 2010 no SPO	%Differenza fra indicatore dic 2009 e giu 2010 no SPO
Numero ore di apertura	<b>2.73</b>	2.71	<b>3.32</b>	-0.61	-15.14
Numero posti di lettura	<b>2.58</b>	2.57	<b>2.45</b>	0.12	2.93
Silenziosità degli ambienti	<b>2.97</b>	2.98	<b>3</b>	-0.02	-0.56
Temperatura degli ambienti	<b>2.75</b>	2.75	<b>3.16</b>	-0.41	-10.17
Illuminazione degli ambienti	<b>3.2</b>	3.2	<b>3.38</b>	-0.18	-4.4
Segnaletica informativa	<b>2.92</b>	2.94	<b>2.97</b>	-0.03	-0.82
Facilità di consultazione del catalogo dei libri	<b>2.98</b>	2.99	<b>3.04</b>	-0.05	-1.19
Facilità di consultazione del catalogo delle riviste	<b>2.88</b>	2.9	<b>2.88</b>	0.02	0.42
Completezza delle raccolte (libri, riviste, banche dati)	<b>2.76</b>	2.77	<b>2.92</b>	-0.15	-3.77
Disponibilità dei libri dei testi	<b>2.81</b>	2.81	<b>2.91</b>	-0.1	-2.61
Durata del prestito	<b>2.88</b>	2.9	<b>2.98</b>	-0.08	-2.12
Numero dei volumi che si possono prendere in prestito	<b>2.82</b>	2.83	<b>2.91</b>	-0.08	-2.08
Fornitura di articoli e libri da altre biblioteche	<b>2.69</b>	2.7	<b>2.79</b>	-0.09	-2.29
Numero di postazioni per consultare cataloghi, periodici elettronici/banche dati	<b>2.45</b>	2.47	<b>2.53</b>	-0.06	-1.52
Facilità di consultazione dei periodici elettronici/banche dati	<b>2.64</b>	2.66	<b>2.78</b>	-0.12	-3.02
Assistenza per la consultazione dei periodici elettronici/banche dati	<b>2.77</b>	2.78	<b>2.93</b>	-0.15	-3.76
Numero di postazioni per l'accesso libero ad internet	<b>2.32</b>	2.35	<b>2.31</b>	0.04	0.9
Qualità delle informazioni sul sito web della biblioteca	<b>2.77</b>	2.8	<b>2.94</b>	-0.14	-3.59
Competenza del personale	<b>3.2</b>	3.21	<b>3.3</b>	-0.09	-2.22
Disponibilità del personale	<b>3.28</b>	3.29	<b>3.37</b>	-0.08	-2.11

A pagina seguente il grafico



## Giudizi per singola biblioteca e totale

	AGR	ANT	CHI	ECO	FAR	FIL	ING	LM1	LM2	MIF	MED	VET	SNA	SPO	STA	IUS	TOT
Numero ore di apertura	2,79	2,74	2,18	2,11	3,06	3,02	2,49	2,87	2,9	2,96	2,8	2,96	2,4	2,95	2,92	2,98	2,73
Numero posti di lettura	2,52	2,9	2,7	2,52	2	2,34	2,37	2,53	2,57	2,79	2,56	2,35	2,67	2,74	2,76	2,77	2,58
Silenziosità degli ambienti	2,94	3,12	2,76	2,78	2,64	2,99	3,36	2,67	3,11	3,11	3,05	2,59	3,19	2,84	2,89	2,78	2,97
Temperatura degli ambienti	2,67	2,76	2,46	2,95	2,42	2,39	3,17	2,72	2,87	2,9	2,48	2,81	3,11	2,79	2,18	2,48	2,75
Illuminazione degli ambienti	3,47	3,47	3,3	3,27	2,58	3,25	3,31	3,21	3,2	3,11	3,08	3,33	3,4	3,1	2,82	2,94	3,2
Segnaletica informativa	2,93	3,17	3,2	3,03	2,5	3,02	3,1	2,87	2,93	2,81	2,97	2,63	3,05	2,5	2,9	2,64	2,92
Facilità di consultazione del catalogo dei libri	3	3,38	3,21	3,03	2,5	3,14	3,06	3,12	3,12	2,82	2,82	2,7	3	2,62	3,18	2,7	2,98
Facilità di consultazione del catalogo delle riviste	3,08	3,06	3,2	2,89	2,82	2,84	2,8	3,05	3,1	2,64	3	2,82	2,94	2,58	2,79	2,78	2,88
Completezza delle raccolte (libri, riviste, banche dati)	2,71	2,95	2,9	2,82	2,83	2,73	2,7	2,98	2,88	2,62	2,77	2,74	2,76	2,59	2,64	2,73	2,76
Disponibilità dei libri dei testi	2,66	2,96	3,02	2,85	2,71	2,88	2,84	2,8	2,89	2,81	2,78	2,58	2,62	2,79	2,5	2,81	2,81
Durata del prestito	3,21	3	2,83	3,14	2,82	2,9	3,18	2,91	3,21	2,77	2,29	2,56	2,73	2,55	2,41	2,88	2,88
Numero dei volumi che si possono prendere in prestito	3,04	2,9	2,71	2,77	2,75	2,82	3,07	2,86	3	2,97	2,48	2,76	2,56	2,69	2,38	2,89	2,82
Fornitura di articoli e libri da altre biblioteche	2,72	2,55	2,86	2,83	2,82	2,71	2,9	2,66	2,74	2,46	2,65	2,55	2,5	2,52	2,56	2,69	2,69
Numero di postazioni per consultare cataloghi, periodici elettronici/banche dati	2,64	2,41	2,38	2,39	2	2,46	2,76	2,53	2,37	2,48	2,31	2,29	2,82	2,05	2	2,6	2,45
Facilità di consultazione dei periodici elettronici/banche dati	3	2,69	2,67	2,6	2,11	2,74	2,92	2,69	2,96	2,4	2,38	2,63	3	2,09	2,56	2,52	2,64
Assistenza per la consultazione dei periodici elettronici/banche dati	3,16	3,17	3,15	2,62	2,73	2,65	2,9	2,95	3,16	2,27	2,5	2,55	2,81	2,53	2,71	2,76	2,77
Numero di postazioni per l'accesso libero ad internet	2,58	2,1	2,4	2,12	2	2,43	2,63	2,3	2,28	2,19	2,38	1,9	3,16	1,66	1,95	2,25	2,32
Qualità delle informazioni sul sito web della biblioteca	2,96	2,75	3,17	2,97	2,92	2,82	2,73	2,85	2,97	2,41	2,82	2,59	2,88	2,38	2,3	2,8	2,77
Competenza del personale	3,59	3,5	3,47	3,14	3,33	3,2	3,06	3,46	3,2	3,03	3,3	3,25	2,91	3,02	3,19	3,22	3,2
Disponibilità del personale	3,73	3,64	3,57	3,3	3,33	3,35	3,07	3,65	3,61	3,08	3,35	3,53	3,02	3,17	3,18	3,41	3,28

## **VALUTAZIONI FINALI**

### **Orario di apertura**

La riduzione dell'orario di apertura di molte biblioteche nel corso dei primi mesi del 2010 ha influenzato negativamente il giudizio. E' questa la voce in cui si registra la più alta flessione.

### **Numero di posti di lettura**

Possiamo sintetizzare il giudizio sul numero dei posti di lettura in appena sufficiente. L'esigenza di posti di lettura è sempre molto sentita. Il giudizio più basso è quello sulla Biblioteca di farmacia che non dispone di una sala lettura.

### **Accoglienza dei locali (silenziosità, temperatura, illuminazione, segnaletica)**

L'accoglienza dei locali riceve un buon giudizio nel complesso. Ciò è positivo vista l'alta percentuale di studiosi che frequentano spesso e per lunghe ore le biblioteche. La segnaletica è forse più importante per chi frequenta occasionalmente le biblioteche.

### **Raccolte documentarie**

La particolare utenza che ha risposto al questionario costituita essenzialmente da studenti della laurea triennale e specialistica ha dato particolare importanza ai libri di testo. Comunque la completezza delle raccolte, libri di testo e non, periodici, banche dati, in cartaceo o elettronico, da un lato è stata giudicata positivamente, dall'altro l'impovertimento delle raccolte è una delle voci che ha suscitato le maggiori osservazioni/lamentele.

### **Consultazione dei cataloghi di libri, riviste, banche dati**

Per questi servizi si riscontrano alte percentuali di persone che dichiarano di non conoscere il servizio. Sicuramente l'alta percentuale di studenti dei primi anni che ha risposto al questionario influenza il risultato. Cercare articoli e riviste risulta così più difficile che cercare libri. Il giudizio è sempre positivo per entrambi e sembra anche migliorare rispetto a novembre 2009.

### **Servizio di prestito**

Nella tabella sull'importanza attribuita ai servizi, la durata del prestito segue la disponibilità dei libri di testo. Poi viene il numero dei volumi che si possono prendere in prestito.

### **Accesso a internet**

Nonostante la rete wireless sia presente in molte biblioteche, dal questionario è evidente l'esigenza di poter disporre in biblioteca di computer sia dedicati alla consultazione di cataloghi e risorse bibliografiche online, sia soprattutto per l'accesso libero a internet. Si tratta dei servizi in cui si riscontrano le più alte percentuali di giudizi negativi. Ciò significa che è una esigenza molto sentita per quasi un quarto della popolazione studentesca che frequenta le biblioteche.

### **Fornitura di articoli e libri da altre biblioteche**

Il servizio di fornitura di articoli e libri da altre biblioteche è quello meno conosciuto dall'utenza che ha risposto al questionario. Tuttavia ha ottenuto una buona valutazione.

### **Sito web**

Il nuovo sito web, in rete da gennaio 2010, riscontra dei giudizi contrastanti fra le varie biblioteche. A giudizi molto positivi se ne affiancano alcuni insufficienti (sotto il 2,50). Per una valutazione più completa ci sarebbe bisogno di intercettare anche gli utenti che usufruiscono del servizio da remoto.

### **Competenza e disponibilità del personale**

L'aspetto della competenza e disponibilità del personale è stato valutato importante e gli è stato attribuito una alta valutazione. La possibilità di usufruire di un servizio di reference, forse non ben conosciuto (vedi domanda sull'assistenza per la consultazione di periodici elettronici/banche dati) risulta di primaria importanza in una biblioteca.

## **MODELLO DEL QUESTIONARIO DISTRIBUITO in allegato**

### **GRUPPO DI LAVORO SUL QUESTIONARIO**

Hanno collaborato al questionario: S. Ammannati (Biblioteca di matematica informatica fisica), R. Baviello (Biblioteca di medicina), R. Bertozzi (Biblioteca di agraria), Paolo Busoni (Biblioteca di antichistica), E. Cacelli (Servizio centrale), L. Ciacchini (Biblioteca di veterinaria), S. Dal Porto (Biblioteca di farmacia), A. D'Orazio (Servizio centrale), E. Franchini (Biblioteca di filosofia e storia), S. Gorini (Biblioteca di storia delle arti), M. Guizzerotti (Biblioteca di economia), C. Lamberti (Biblioteca di ingegneria) E. Longoni (Biblioteca di Lingue e letterature moderne 2), P. Luperi (Biblioteca di Lingue e letterature moderne 1), M.R. Macchi (Biblioteca di scienze politiche e sociali), R. Nardini (Biblioteca giuridica), S. Picconi (Biblioteca di chimica), G. Pulitano (Biblioteca giuridica) e S. Sabbatini (Biblioteca di scienze naturali e ambientali).

Alla rielaborazione generale dei dati ha contribuito lo studente laureando Davide Rolleri.

Il gruppo di lavoro è stato coordinato da A. Corsi (Biblioteca di matematica informatica fisica)



## Università di Pisa

### Questionario per la valutazione dei servizi delle biblioteche

Biblioteca di:

Data e ora:

#### 1. Profilo utente:

<b>Studente</b>	<input type="checkbox"/>								
<b>Laurea triennale</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Laurea specialistica/Magistrale</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Vecchio ordinamento</b>	<input type="checkbox"/>				
<i>Agraria</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Economia</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Farmacia</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Giurisprudenza</i>	<input type="checkbox"/>		
<i>Ingegneria</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Lettere e Filosofia</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Lingue e letterature straniere</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Medicina veterinaria</i>	<input type="checkbox"/>		
<i>Medicina e chirurgia</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Scienze Matematiche, fisiche e naturali</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Scienze Politiche</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Interfacoltà</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Altro</i>	<input type="checkbox"/>
<b>Docente</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Dottorando/borsista</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Altro</b>	<input type="checkbox"/>				

#### 2. Con quale frequenza vai in biblioteca?

Più di tre volte alla settimana	<input type="checkbox"/>
Da una a tre volte alla settimana	<input type="checkbox"/>
Almeno una volta al mese	<input type="checkbox"/>
Raramente	<input type="checkbox"/>

#### 3. Ogni volta quanto tempo mediamente ti trattieni?

Meno di 60 minuti	<input type="checkbox"/>
1 - 2 ore	<input type="checkbox"/>
2 - 4 ore	<input type="checkbox"/>
+ di 4 ore	<input type="checkbox"/>

#### 4. Frequenti la biblioteca per:

	Si	No
1. Prendere in prestito libri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Consultare libri e riviste della biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Studiare su materiali propri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Consultare riviste elettroniche e banche dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Utilizzare internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 5. Conosci il regolamento della biblioteca?

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Il questionario continua sul retro**

Il giudizio va dato solo se si è utilizzato servizio.  
La votazione va da 1 a 4 dove 1 è molto insoddisfacente e 4 è molto soddisfacente

6. Servizi	Lo ritieni importante?		Lo utilizzi?		Giudizio (Solo se hai risposto si)				
	Si	No	Si	No	1	2	3	4	
1	Numero ore di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Numero posti lettura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Silenziosità degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Temperatura degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Illuminazione degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Segnaletica informativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Facilità di consultazione del catalogo dei libri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Facilità di consultazione del catalogo delle riviste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Completezza delle raccolte (libri, riviste, banche dati)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Disponibilità dei libri di testo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Durata del prestito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Numero di volumi che si possono prendere in prestito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Fornitura di articoli e libri da altre biblioteche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Numero di postazioni per consultare cataloghi, periodici elettronici/banche dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Facilità di consultazione di periodici elettronici/banche dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Assistenza per la consultazione di periodici elettronici/banche dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Numero di postazioni per l'accesso libero a internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Qualità delle informazioni sul sito web della biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Competenza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Osservazioni e suggerimenti: