



UNIVERSITÀ DI PARMA

QUESTIONARIO PER GLI STUDENTI CHE FREQUENTANO LE BIBLIOTECHE

Analisi dei risultati

Parma, 2018

Elisabetta Sparacio

Obiettivo di struttura 2017

- Stesura di un questionario sull'indice di gradimento dei servizi bibliotecari e somministrazione agli utenti con lo scopo di:
 - analizzare i comportamenti degli utenti e le loro modalità di fruizione degli spazi, delle attrezzature e dei servizi bibliotecari;
 - misurare il livello di soddisfazione degli utenti per i servizi offerti.

Fasi del progetto

- Rielaborazione del questionario utilizzato nel 2010
- Test su un campione di utenti tramite la tecnica «thinking aloud»
- Realizzazione del testo definitivo e definizione dei criteri di distribuzione
- Somministrazione del questionario cartaceo

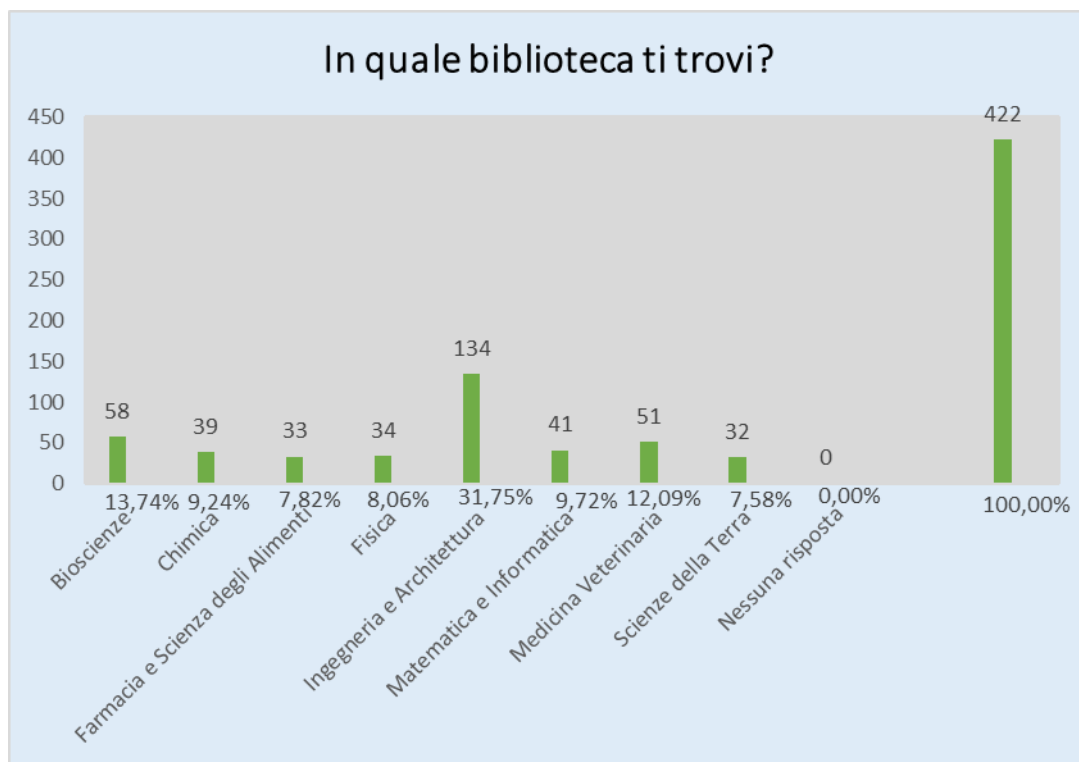
Struttura del questionario

- USO DELLA BIBLIOTECA comprende domande a risposta chiusa
- VALUTAZIONE DELLA BIBLIOTECA comprende domande che richiedono di esprimere un giudizio su scala da 1 a 5 su:
 - spazi, tempi e attrezzature
 - servizi offerti
 - patrimonio informativo e strumenti di ricerca
- DATI PERSONALI comprende domande per definire il profilo utente, rispettando l'anonimato

Criteri di distribuzione

- Questionario cartaceo in modalità di auto-compilazione
- Periodo: **dal 13 al 24 novembre**
- Campione costituito da **1083** utenti/studenti:
 - 342 UO Medico Giuridica
 - 319 UO Scienze Umane
 - **422 UO Scienze e Tecnologie**
- Ripartizione fra le biblioteche proporzionale al numero dei posti a sedere nelle sale studio
- Somministrazione in modalità pseudo-casuale

U.O. Scienze e Tecnologie



- **58** per la Biblioteca di Bioscienze
- **39** per la Biblioteca di Chimica
- **33** nella Biblioteca di Farmacia e Scienze degli Alimenti
- **34** nella Biblioteca di Fisica
- **134** nella Biblioteca di Ingegneria e Architettura
- **41** nella Biblioteca di Matematica e Informatica
- **51** nella Biblioteca di Medicina Veterinaria
- **32** nella Biblioteca di Scienze della Terra

Riepilogo delle attività svolte

- Creazione della versione online del questionario tramite l'applicativo opensource Lime Survey
- Compilazione manuale del questionario online con i dati raccolti nelle biblioteche della UO S&T nel 2017
- Recupero dei questionari distribuiti nelle altre UO ma riguardanti la UO S&T e completamento dei dati online
- Applicazione di correttivi relativi all'inserimento erraneo di dati (consulenza di un docente di statistica)
- Analisi dei risultati e stesura del rapporto finale

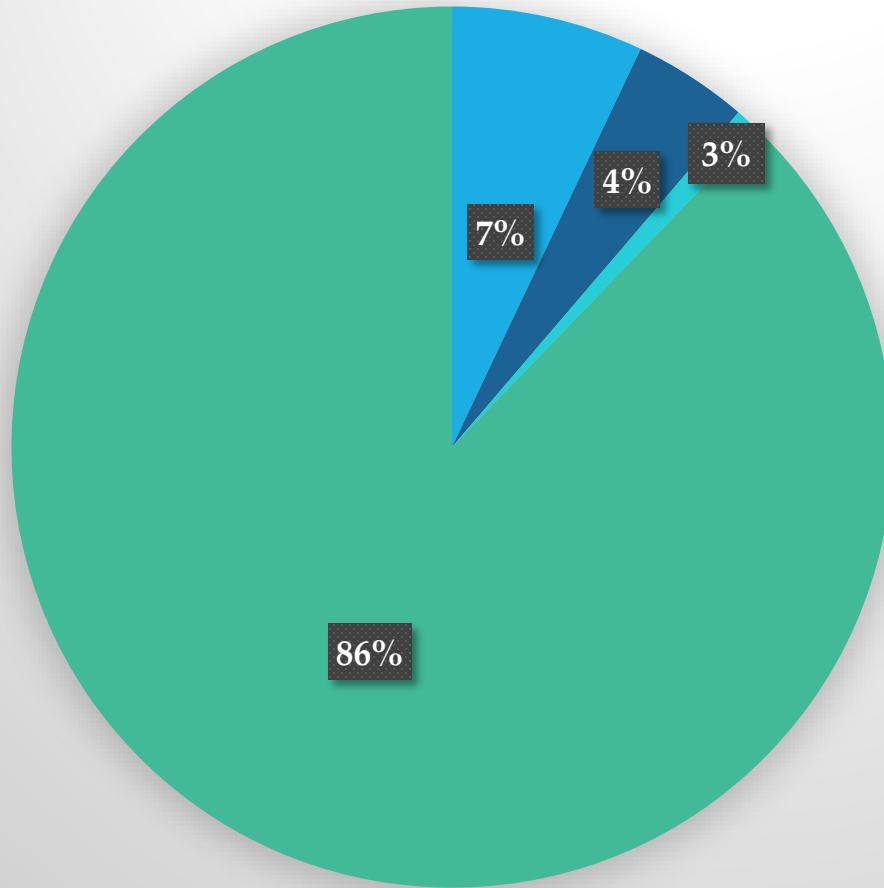
I vantaggi del questionario online....

- Strumento semplice che riduce errori di compilazione
- Raccolta automatica dei dati in un programma
- Consente di ottenere una matrice excel, una stima dei dati, e rappresentazioni grafiche
- Permette la distribuzione a campioni più ampi
- Impostazione sistematica dell'indagine che consente lo storico dei risultati

Questionari elaborati

Questionari DISTRIBUITI nella UO Scienze e Tecnologie	422
Questionari DISTRIBUITI nelle UO Medico Giuridica e Scienze Umane RIGUARDANTI la UO Scienze e Tecnologie	14
TOTALE QUESTIONARI IMMESSI	436
Questionari di studenti NON FREQUENTANTI le biblioteche	- 30
Questionari di studenti FREQUENTANTI le biblioteche delle ALTRE UO	- 18
QUESTIONARI VALIDI	388

436 Questionari elaborati



30	■ Utenti non frequentanti
18	■ Valutazioni di altre biblioteche
14	■ Utenti da altre UO
374	■ Questionari validi

Questionari scartati

- I 30 questionari scartati rappresentano il 7.11% del totale dei questionari distribuiti nella UO S&T
- Di questi 30 la percentuale più elevata è costituita ragionevolmente dagli studenti iscritti alle triennali e in quasi uguale misura da femmine e maschi.

Laurea triennale	20	66,67%
Laurea specialistica / magistrale	9	30,00%
Dottorato	0	0,00%
Altro (Studente del Liceo Scientifico)	1	3,33%
Nessuna risposta	0	0,00%
	30	100,00%
Femmina (F)	14	46,67%
Maschio (M)	16	53,33%
Nessuna risposta	0	0,00%
	30	100,00%

Dati personali

ANNO DI NASCITA	FREQUENZA	PERCENTUALE
anni '70	2	0,52%
anni '80	24	6,19%
1990	16	4,12%
1991	28	7,22%
1992	35	9,02%
1993	61	15,72%
1994	51	13,14%
1995	44	11,34%
1996	51	13,14%
1997	48	12,37%
1998	22	5,67%
1999	3	0,77%
nessuna risposta	3	0,77%
	388	100,00%

CORSO FREQUENTATO	FREQUENZA	PERCENTUALE
Laurea triennale	214	66,67%
Laurea specialistica / magistrale	170	30,00%
Dottorato	3	0,00%
Altro *	1	3,33%
	388	100,00%
Femmina (F)	168	43,30%
Maschio (M)	220	56,70%
	388	100,00%

* Opzione scelta da un utente iscritto ad un CdL a Ciclo Unico

Uso della biblioteca

- Frecuentazione:
 - studiare con i propri libri
 - prestito dei libri a domicilio
 - consultazione libri e riviste della biblioteca
- Materiale:
 - libri di testo
- Servizi:
 - consultazione libri e riviste della biblioteca
 - prestito dei libri a domicilio
 - richieste di assistenza ai bibliotecari

1.4 – Quali materiali disponibili in biblioteca usi più frequentemente? Indica al massimo due materiali

	1.4.1 - Libri di testo (indicati nei programmi di esame)		1.4.2 - Altri libri		1.4.3 - Ebook		1.4.4 - Riviste cartacee o online		1.4.5 - Banche dati (per es. PubMed, Scopus, SciFinder, WoS, etc.)		1.4.6 - Non utilizzo il materiale della biblioteca	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Altro	1			1		1		1		1		1
Dottorato	2	1	1	2		3	1	2	1	2		3
Magistrale	129	41	39	131	1	169	19	151	18	152	31	139
Triennale	143	71	45	169	4	210	13	201	10	204	65	149

Totali	275	113	85	303	5	383	33	355	29	359	96	292
Totali SI							523					
Totali NO per i materiali non scelti							1805					

Valutazione della biblioteca

Spazi, tempi e attrezzature:

Riscontri positivi

- Orario di apertura
- Silenziosità

Criticità

- Temperatura

Valutazione della biblioteca

SPAZI, TEMPI E ATTREZZATURE DELLA BIBLIOTECA – Punteggi in scala 1-5	Media 2017	Media 2010
2.1 - L'orario di apertura è adeguato alle mie esigenze	4.13	3.92
2.2 - In biblioteca ci sono posti a sedere in numero sufficiente	3.70	3.28
2.3 - La biblioteca è silenziosa	4.23	3.53
2.4 - In biblioteca la temperatura è confortevole	3.82	3.98
2.5 - In biblioteca c'è un numero adeguato di PC disponibili per gli studenti	3.46	2.91
2.6 - In biblioteca c'è un numero adeguato di prese elettriche per connettere il mio portatile	3.42	3.08
2.7 - La rete Wi-Fi in biblioteca è efficiente	3.94	3.57

Valutazione della biblioteca

Servizi offerti

Riscontri positivi

- Durata del prestito
- N° di copie consentite per il prestito
- Cortesia e competenza del personale

Criticità

- N° di copie disponibili per lo stesso libro

Valutazione della biblioteca

SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA – Punteggi in scala da 1-5	Media 2017	Media 2010
3.1 - Il servizio di prestito mi permette di tenere i libri per un tempo adeguato alle mie necessità	4.14	3.48
3.2 - Posso prendere in prestito contemporaneamente un numero di libri adeguato per i miei bisogni	4.24	3.65
3.3 - Il servizio di prenotazione di libri per il prestito funziona in modo soddisfacente	4.22	3.73
3.4 - In biblioteca sono disponibili abbastanza copie dello stesso libro per il prestito	3.53	3.02
3.5 - È facile trovare i libri e le riviste che mi servono negli scaffali della biblioteca	3.89	3.54/3.50*
3.6 - È facile richiedere i libri e le riviste che mi servono anche se non sono direttamente accessibili al pubblico	4.16	
3.7 - Il servizio di prestito interbibliotecario soddisfa le mie esigenze	3.98	3.32/3.24*
3.8 - Il servizio di fornitura di copie di articoli soddisfa le mie esigenze	3.93	3.39/3.27*
3.9 - Riesco a trovare le informazioni che mi servono nelle pagine web della biblioteca	3.95	3.69
3.10 - Il personale della biblioteca è cortese: si fa carico dei miei problemi e cerca di risolverli	4.55	4.26/4.03*
3.11 - Il personale della biblioteca è competente: sa rispondere alle mie domande	4.52	4.22
3.12 - Trovo utile i corsi/seminari organizzati per imparare a ricercare le informazioni in Internet, nei cataloghi, nelle banche dati	3.91	

Valutazione della biblioteca

Patrimonio informativo e strumenti di ricerca

Riscontri positivi

- Libro di testo
- Collezione di libri e riviste adeguata

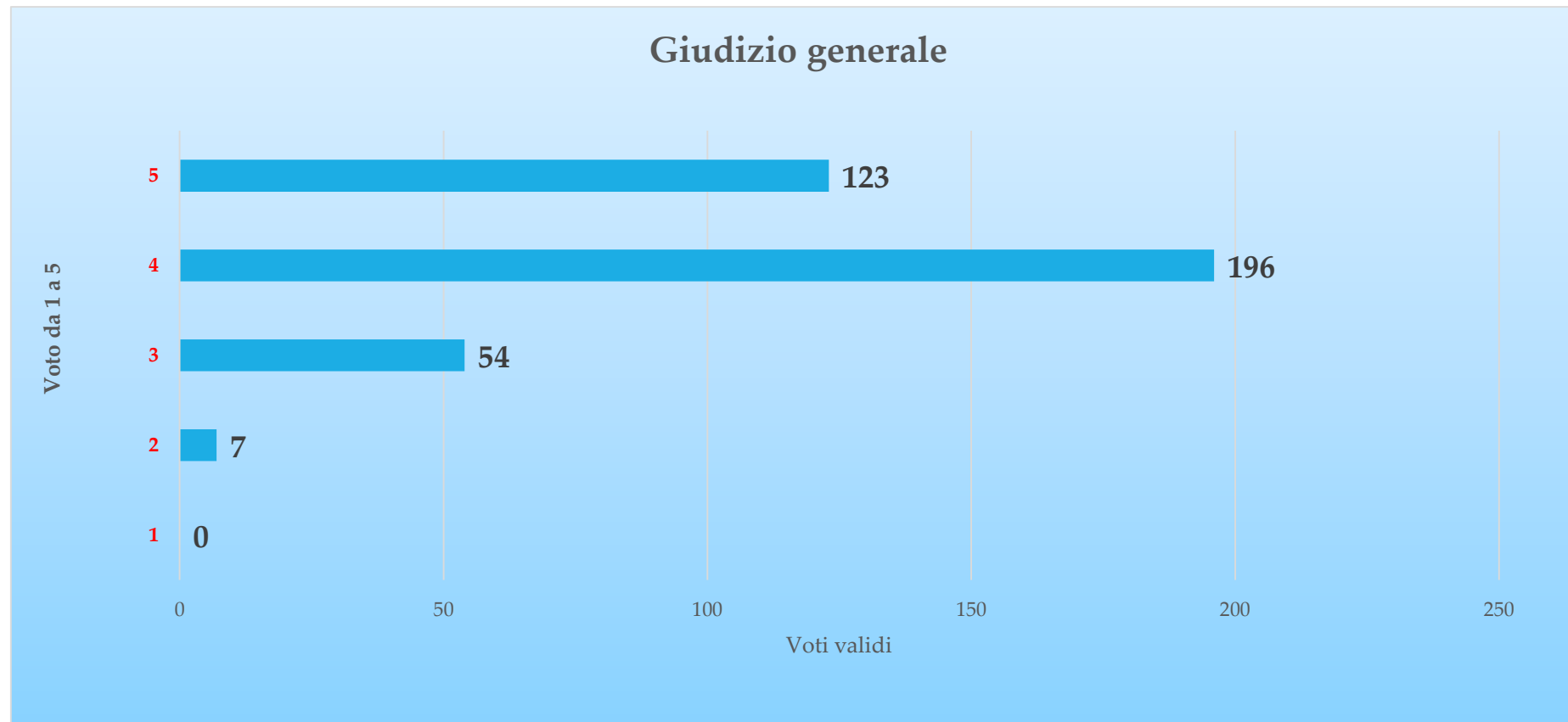
Criticità

- Difficoltà di utilizzo delle risorse digitali

Valutazione della biblioteca

PATRIMONIO INFORMATIVO DELLA BIBLIOTECA E STRUMENTI DI RICERCA	Media 2017	Media 2010
Punteggi in scala da 1-5		
4.1 - In biblioteca ci sono i libri di testo indicati dai miei professori per gli esami	4.39	4.08
4.2 - La biblioteca ha una collezione di libri e riviste adeguata alle mie esigenze	4.30	3.88
4.3 - Riesco ad usare con facilità il Catalogo del Sistema Bibliotecario Parmense (Opac) per trovare i libri e le riviste che mi servono	4.10	3.85
4.4 - Riesco a usare con facilità la APP del Catalogo del Sistema Bibliotecario Parmense (SBP BibioParma)	3.78	
4.5 - Riesco a usare con facilità le risorse elettroniche (per esempio banche dati, riviste elettroniche, ebook)	3.89	3.49/3.66*
4.6 - Riesco a usare con facilità il servizio che mi permette di accedere alle banche dati, agli ebook e alle riviste elettroniche anche da casa	3.65	3.36

5.1 – Se dovessi esprimere un giudizio sintetico, quale voto daresti alla biblioteca che utilizzi più frequentemente
(in una scala da 1=pessimo a 5=ottimo)?



Il punteggio medio attribuito per biblioteca

	Media	Questionari validi	Deviazione standard
Biblioteca di Bioscienze	4.07	55	0.80
Biblioteca di Chimica	3.94	34	0.65
Biblioteca di Farmacia e Scienze degli Alimenti	3.94	33	0.68
Biblioteca di Fisica	4.24	33	0.66
Biblioteca di Ingegneria e Architettura	3.90	116	0.73
Biblioteca di Matematica e Informatica	4.74	38	0.45
Biblioteca di Medicina Veterinaria	4.20	47	0.58
Biblioteca di Scienze della Terra	4.66	32	0.48

Conclusioni ...

- Rilevati giudizi medi migliori
- Biblioteche come luogo di studio
- Uso prevalente dei servizi tradizionali
- Preferenza del materiale cartaceo

- Alcune criticità...
 - Quantità ma non obsolescenza dei materiali
 - Migliorare comunicazione
 - Indagare sulla biblioteca digitale
 - Dimensione del campione

GRAZIE



UNIVERSITÀ DI PARMA

www.unipr.it