

TUTTO BENE IN BIBLIO TECA ?

Dal 24 novembre al 15 dicembre potrai esprimere la tua opinione sui servizi offerti dal Sistema Bibliotecario di Ateneo ed aiutarci a renderli sempre più efficienti.

Dedicaci pochi minuti per esprimere la tua opinione collegandoti al seguente link:
<https://forms.office.com/e/EtQCuxVQBf>

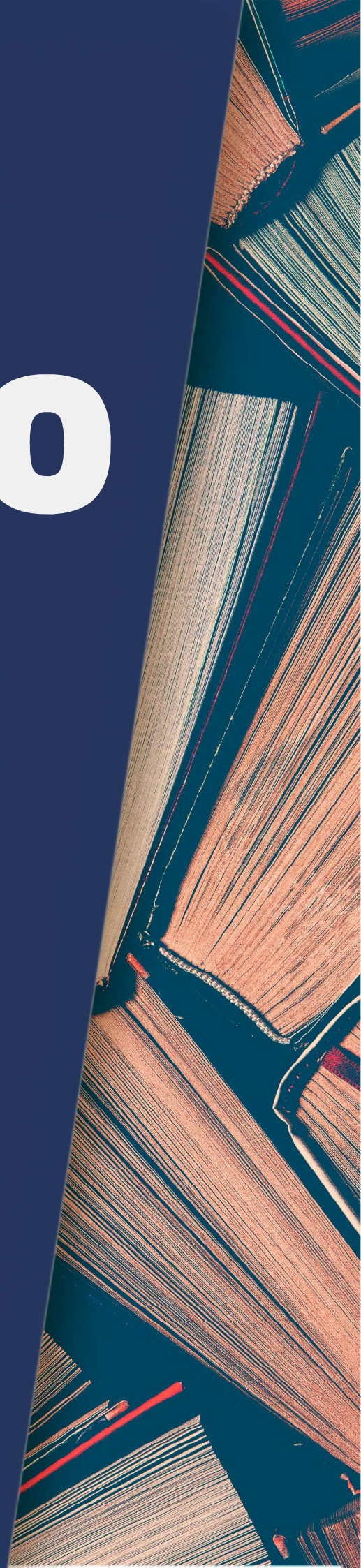


IL SONDAGGIO È IN FORMA ANONIMA

INFO:

coordinamento.sba@unipi.it
www.sba.unipi.it

UNIVERSITÀ DI PISA
SISTEMA BIBLIOTECARIO *di* ATENEO



Sistema Bibliotecario di Ateneo
Indagine sulla soddisfazione dell'utenza
anno 2025

INDICE

Dati principali	_____	pag. 1
Dettaglio delle risposte	_____	pag. 2
Commenti	_____	pag. 24
Breve analisi dei dati raccolti	_____	pag. 91

Sistema Bibliotecario di Ateneo

Indagine sulla soddisfazione dell'utenza

anno 2025

Dati principali

**Periodo di compilazione
dal 24/11/2025 al
15/12/2025**

**Richiesta di compilazione inviata
tramite Alma il 24 novembre
(reminder il 10 dicembre)**

**Numero di richieste inviate
41.898**

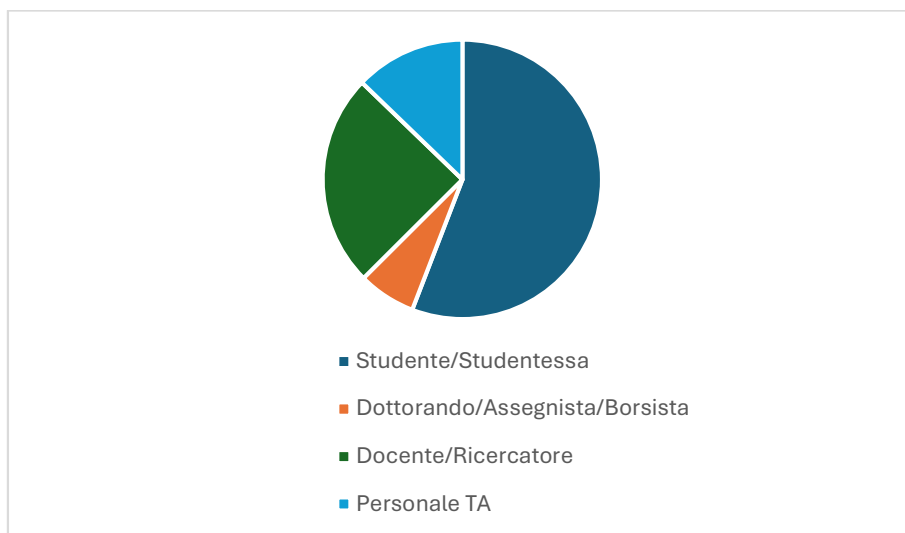
**Numero di risposte pervenute
1.456**

**Tempo medio di compilazione
9,07 minuti**

Dettaglio delle risposte

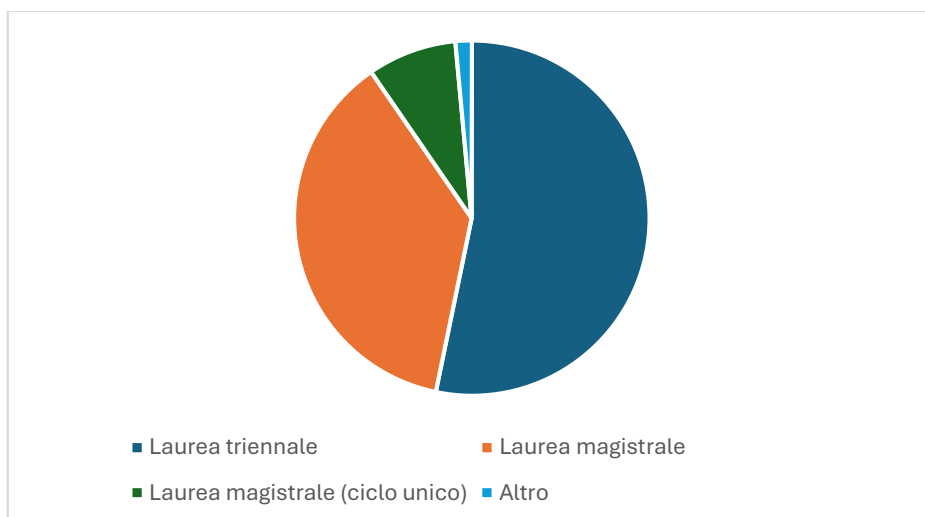
Ruolo

	Studente/Studentessa	813
	Dottorando/Assegnista/Borsista	97
	Docente/Ricercatore	360
	Personale TA	186



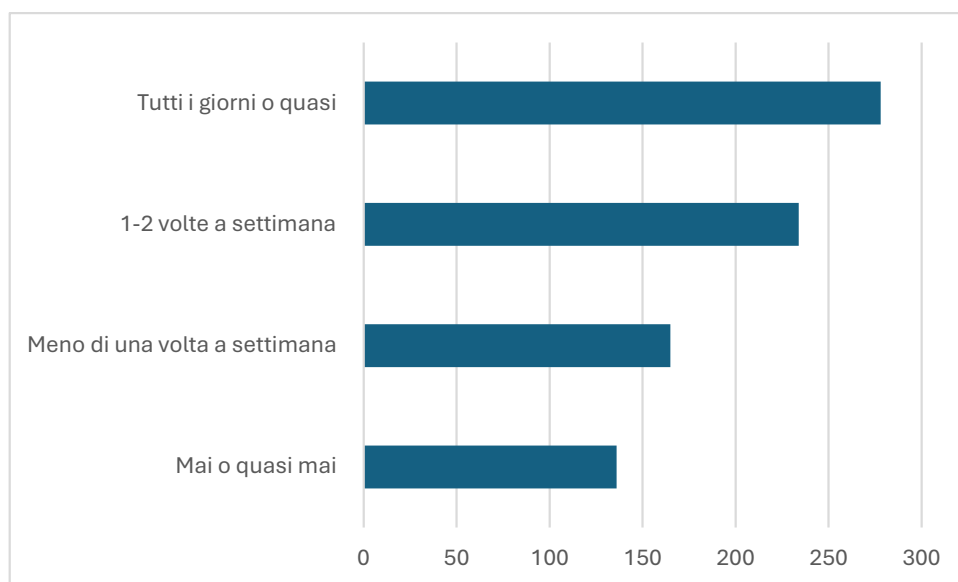
Corso frequentato

	Laurea triennale	433
	Laurea_magistrale	302
	Laurea_magistrale (ciclo unico)	66
	Altro	12

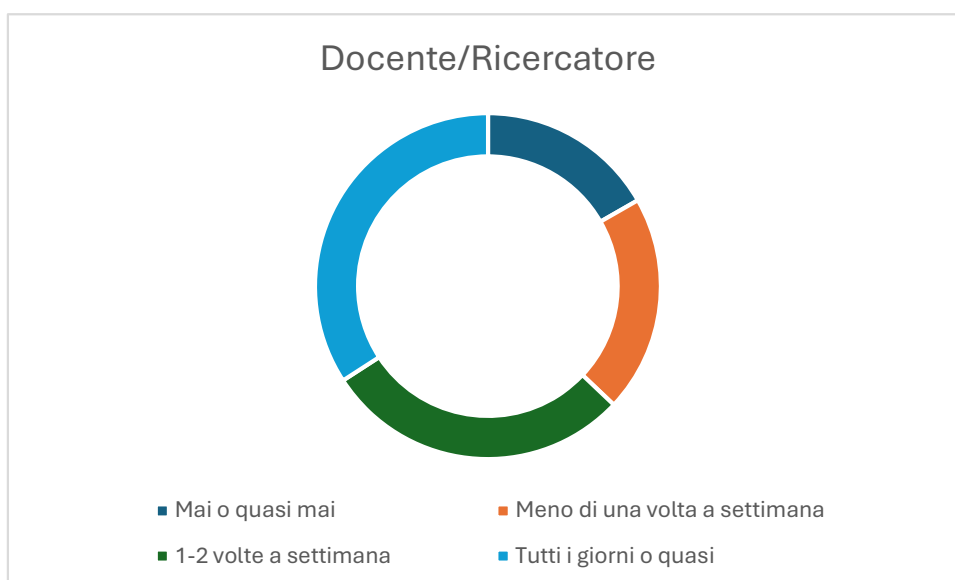


Quanto frequenti la biblioteca?

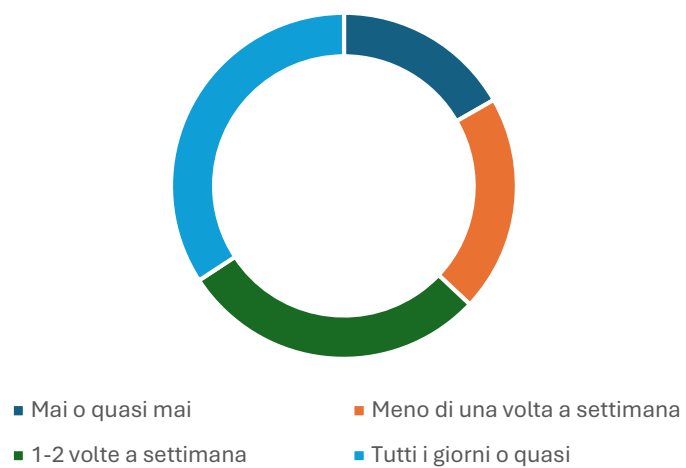
Tutti i giorni o quasi	321
1-2 volte a settimana	296
Meno di una volta a settimana	325
Mai o quasi mai	514



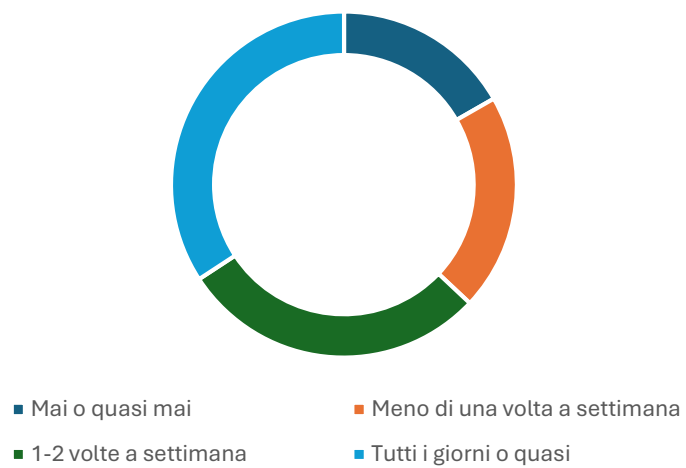
Dettaglio per categoria utenti



Dottorando/Assegnista/Borsista

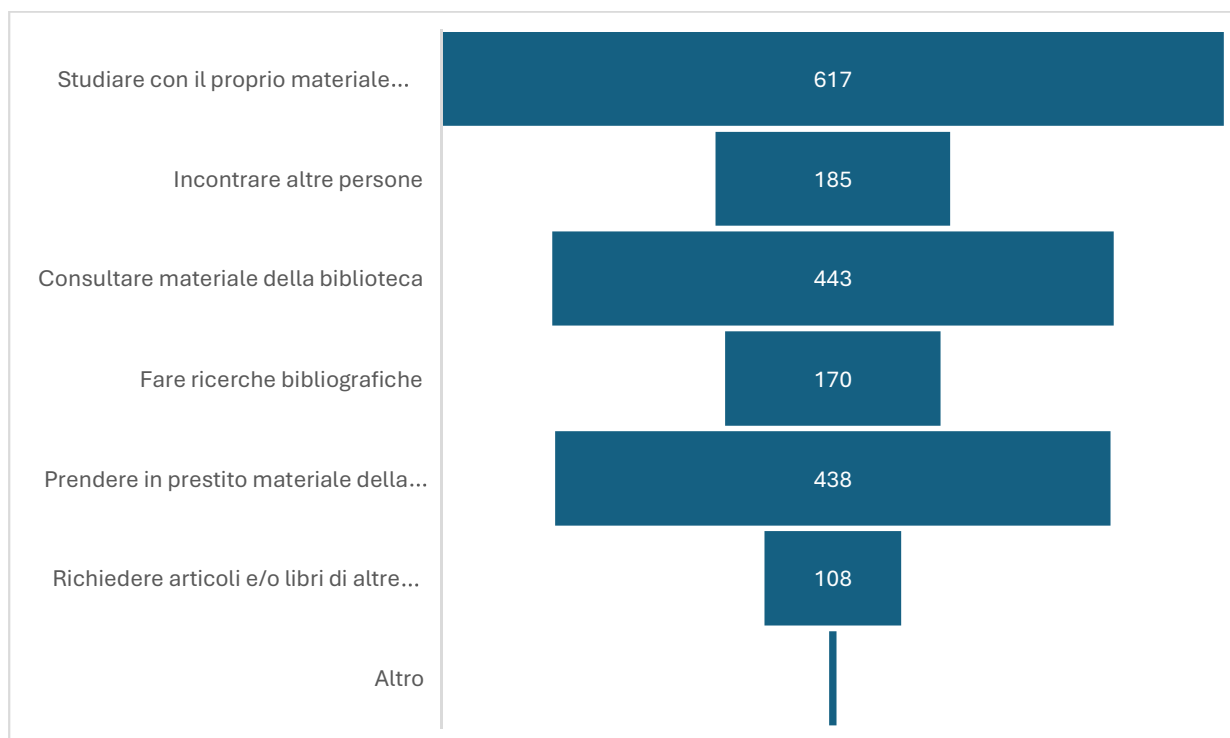


Studente/Studentessa

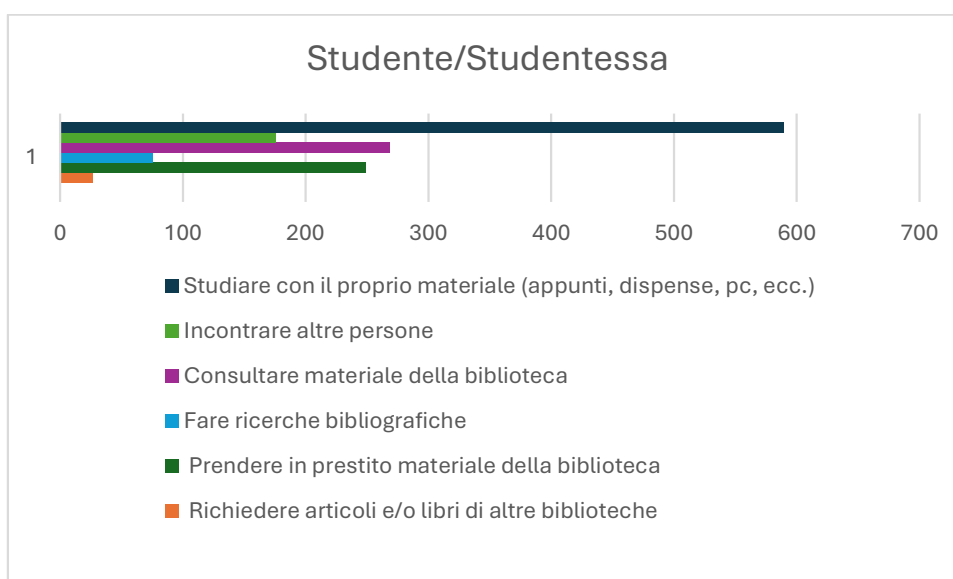
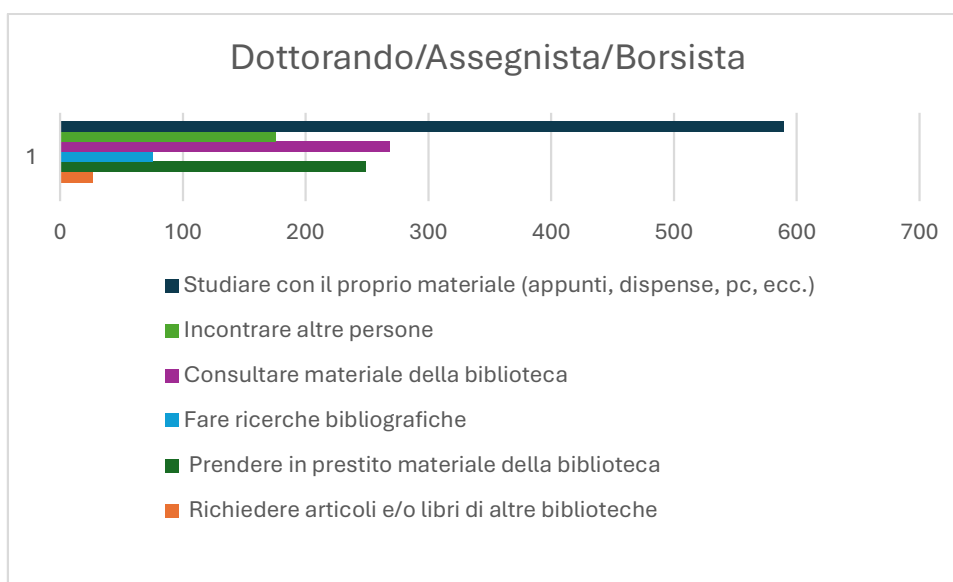
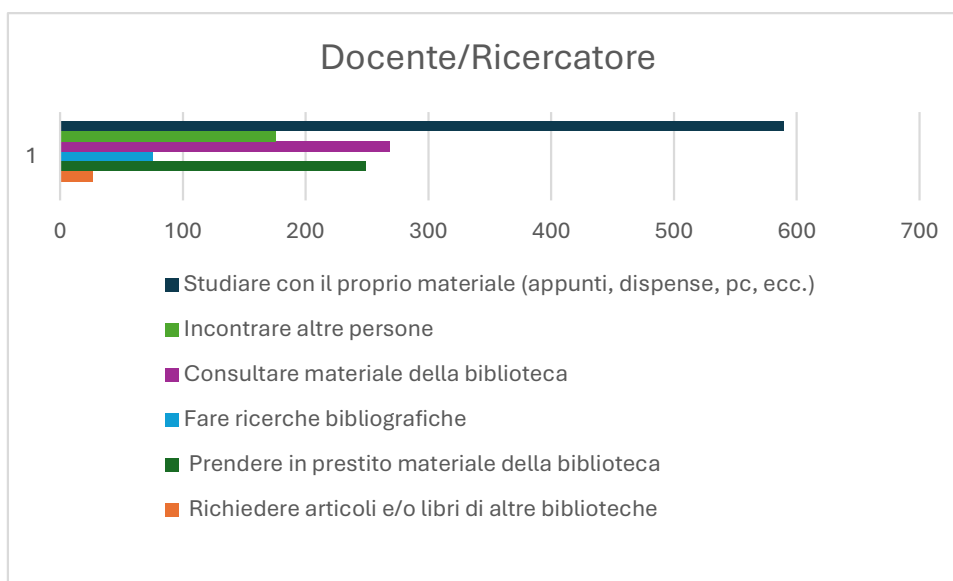


Per quale motivo frequenti la biblioteca?

✚ Studiare con il proprio materiale (appunti, dispense, pc, ecc.)	617
✚ Incontrare altre persone	185
✚ Consultare materiale della biblioteca	443
✚ Fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee o elettroniche)	170
✚ Prendere in prestito materiale della biblioteca	438
✚ Richiedere articoli e/o libri di altre biblioteche	108
✚ Altro	6

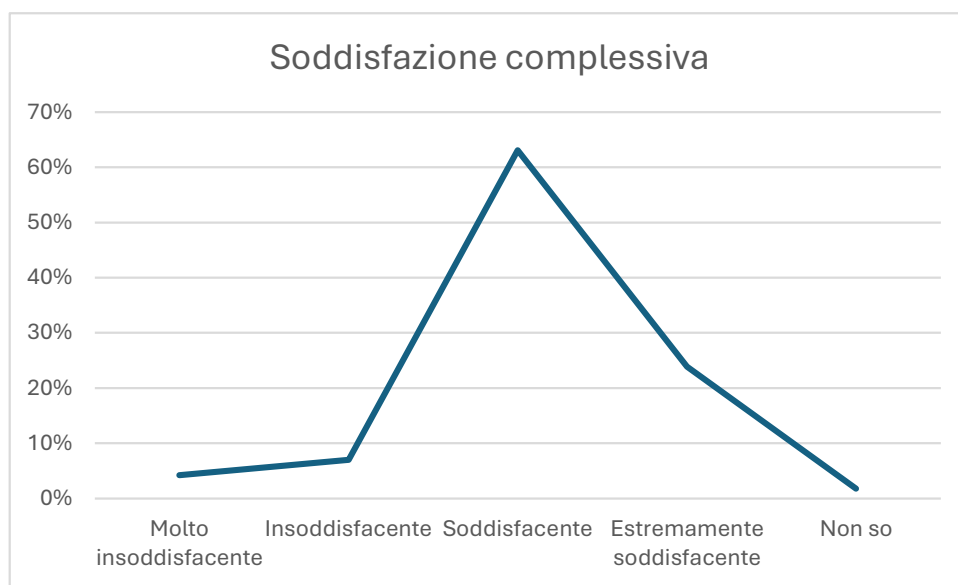


Dettaglio per categoria utenti

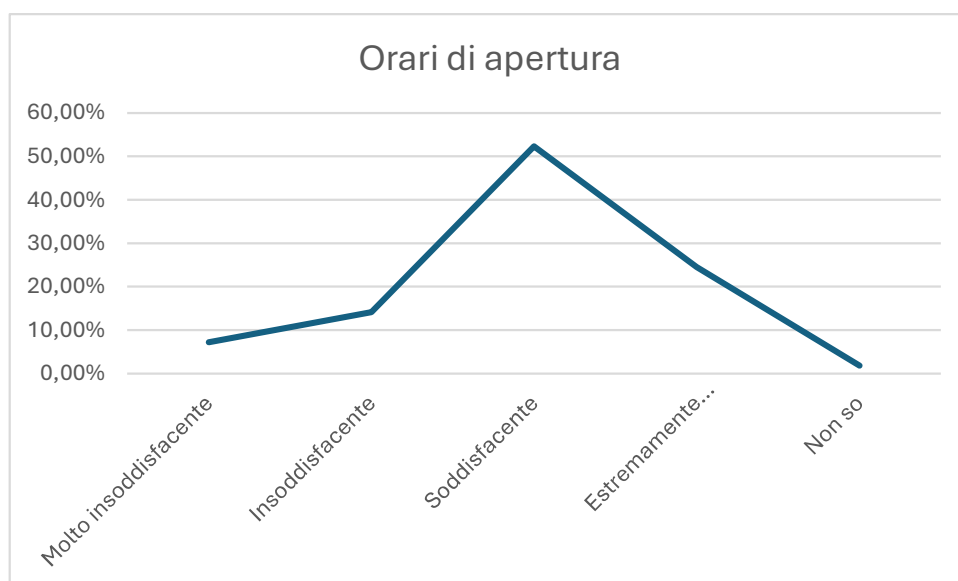


Valuta il tuo livello di soddisfazione sugli aspetti generali

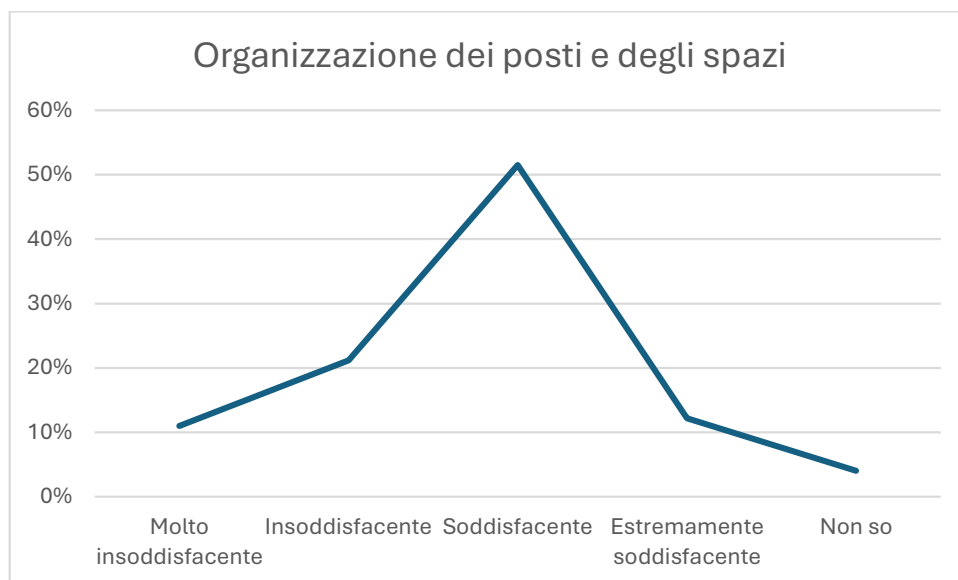
	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Soddisfacente	Estremamente soddisfacente	Non so
Soddisfazione complessiva	4,2%	7%	63,1%	23,9%	1,8%



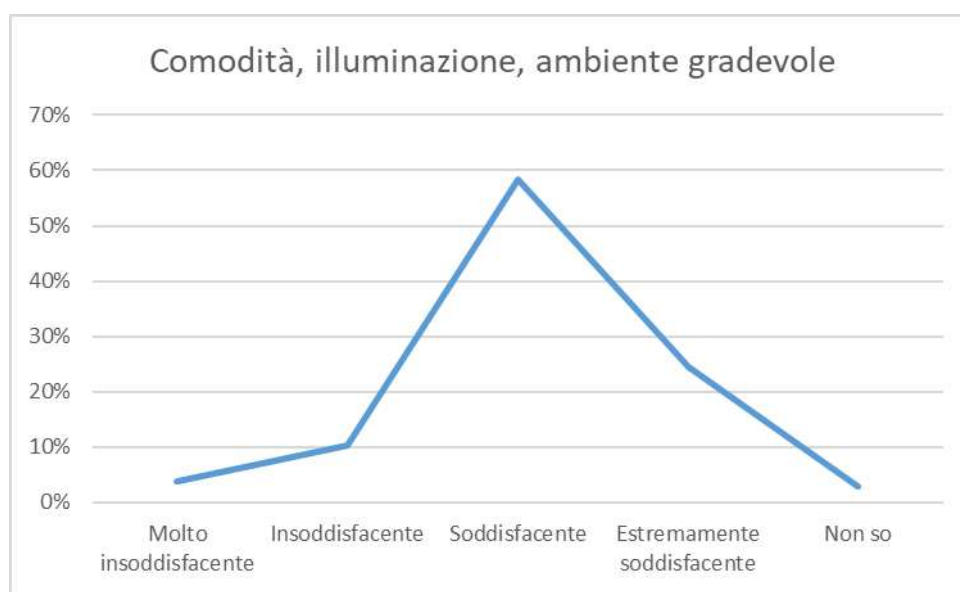
	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Soddisfacente	Estremamente soddisfacente	Non so
Orari di apertura	7,2%	14,1%	52,3%	24,5%	1,8 %



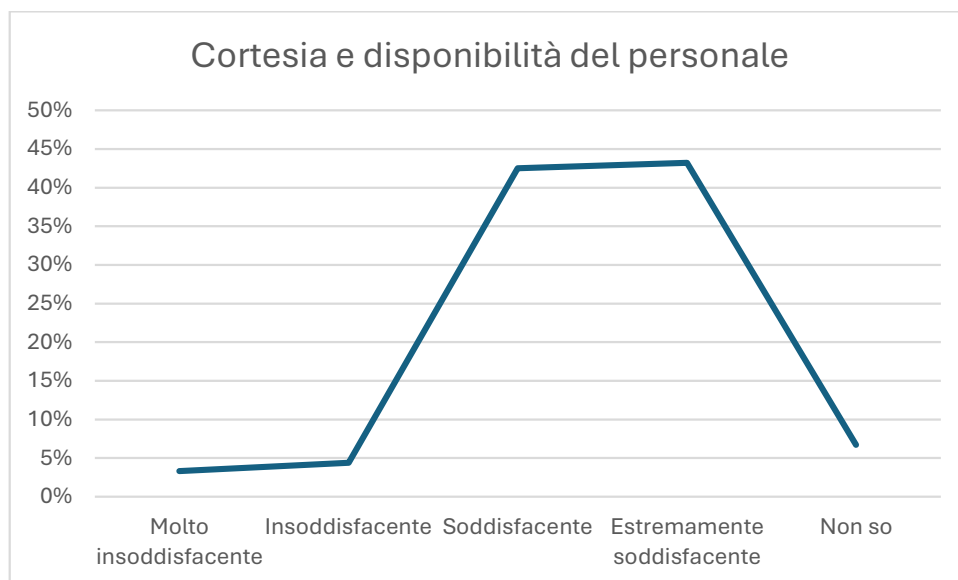
	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Soddisfacente	Estremamente soddisfacente	Non so
Organizzazione dei posti e degli spazi	11%	21,2%	51,5%	12,2%	4%



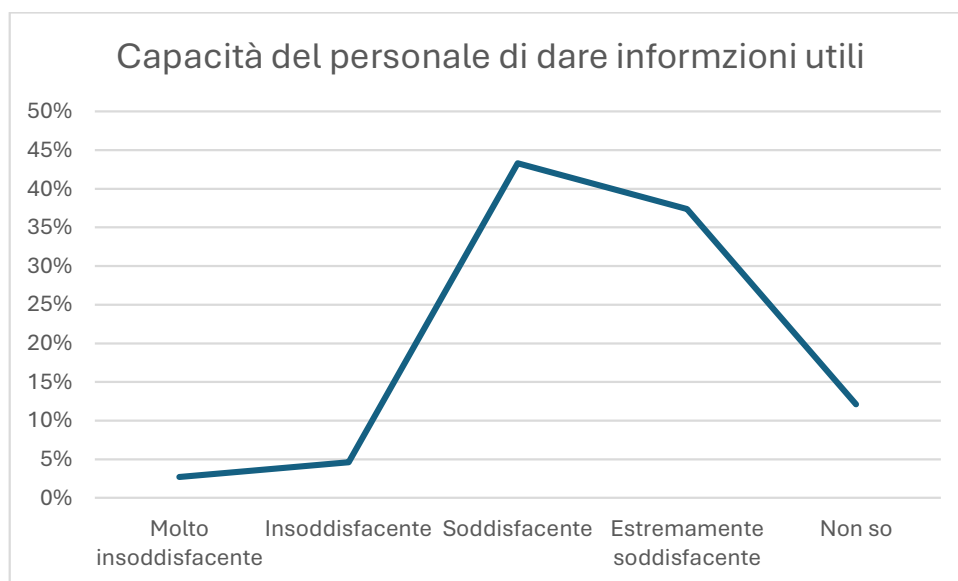
	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Soddisfacente	Estremamente soddisfacente	Non so
Comodità, illuminazione, ambiente gradevole	3,9%	10,4%	58,3%	24,5%	2,9%



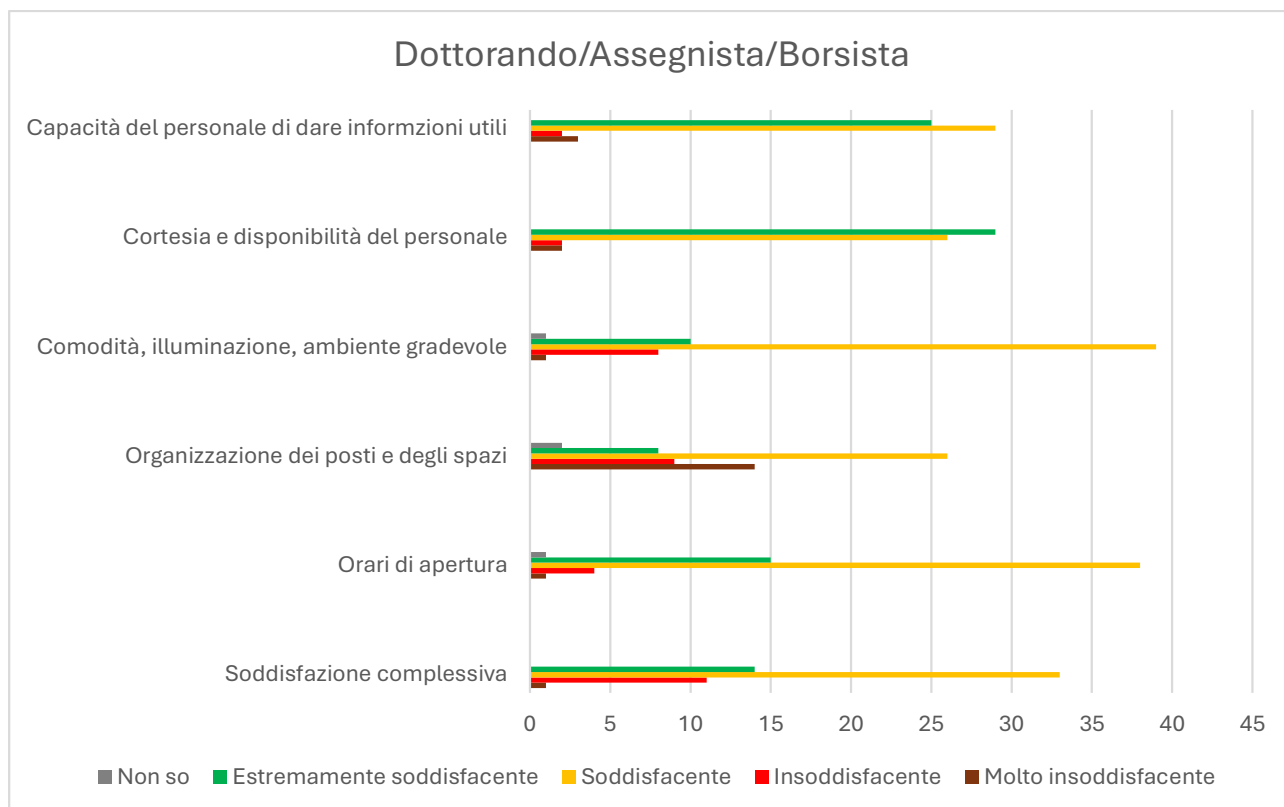
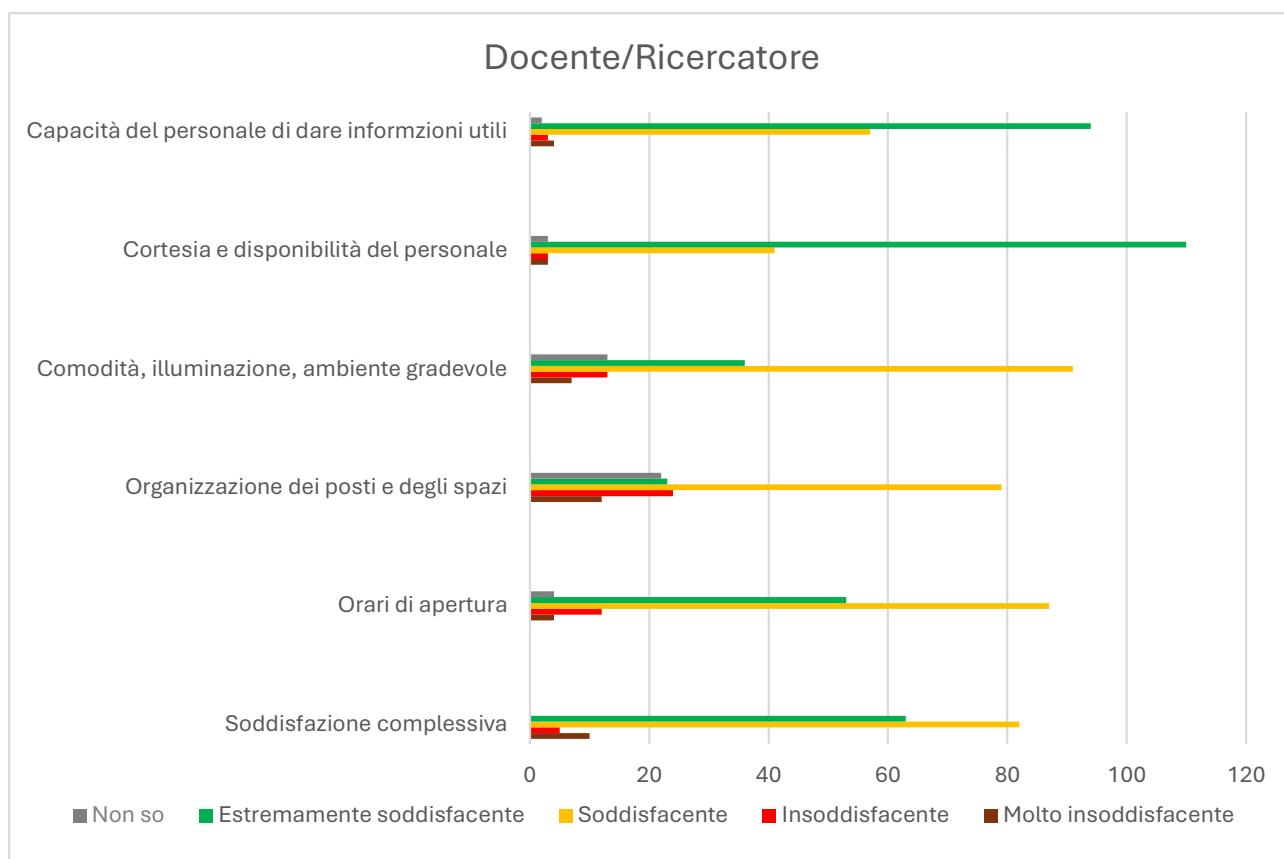
	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Soddisfacente	Estremamente soddisfacente	Non so
Cortesia e disponibilità del personale	3,3%	4,4%	42,5%	43,2%	6,7%



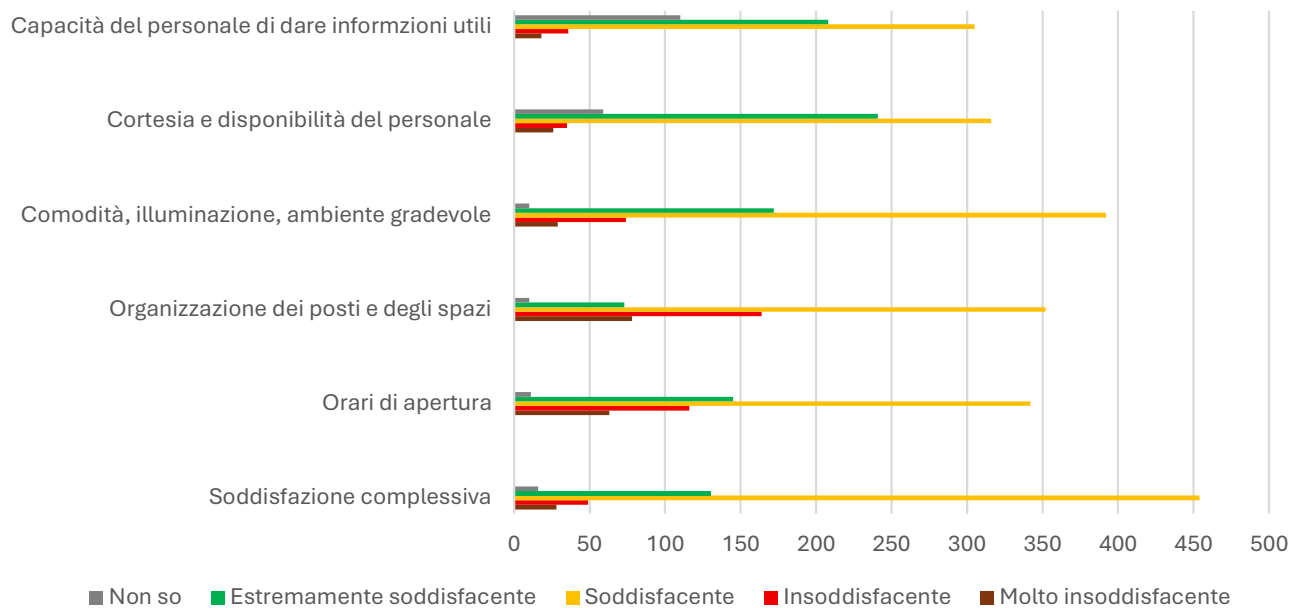
	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Soddisfacente	Estremamente soddisfacente	Non so
Capacità del personale di dare informazioni utili	2,7%	4,6%	43,3%	37,4%	12,1%



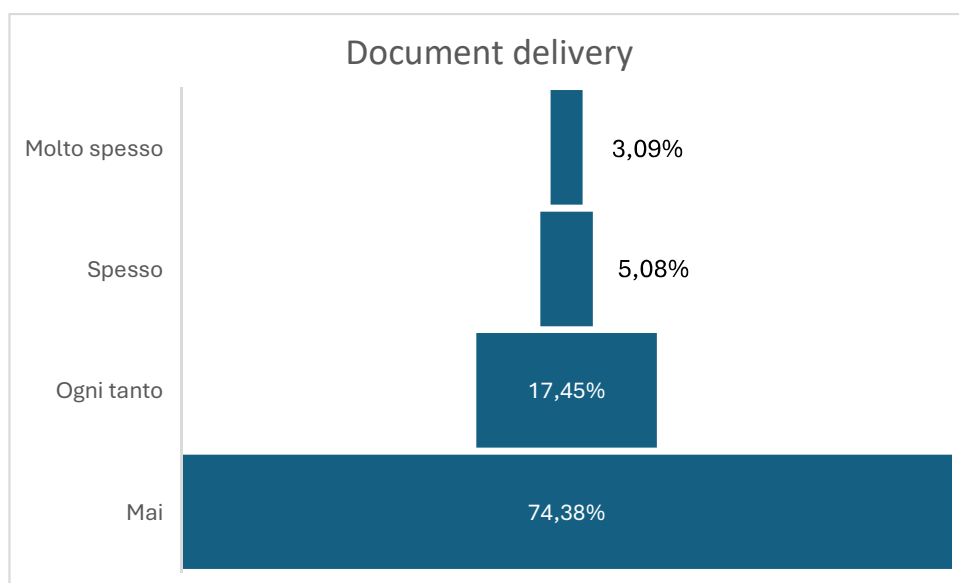
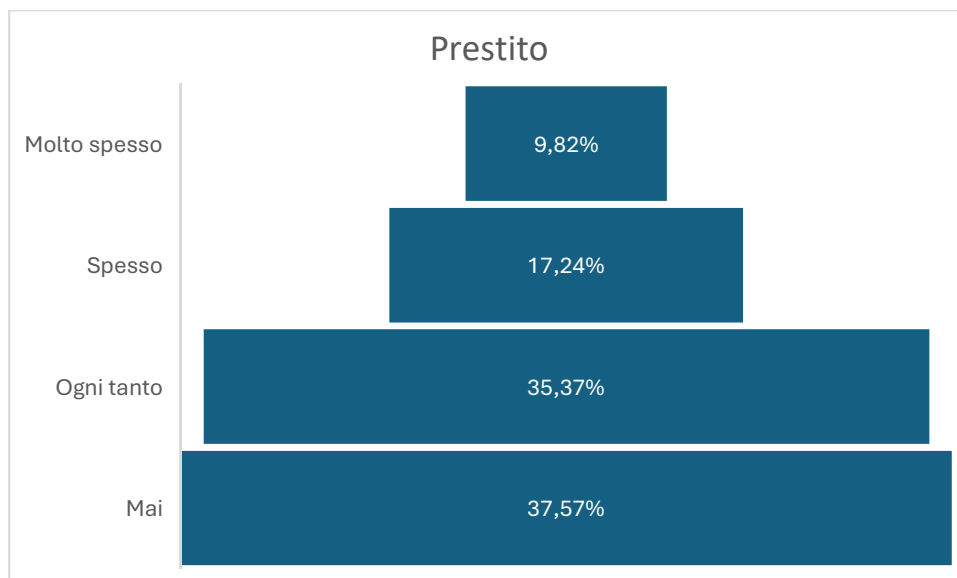
Dettaglio per categoria utenti

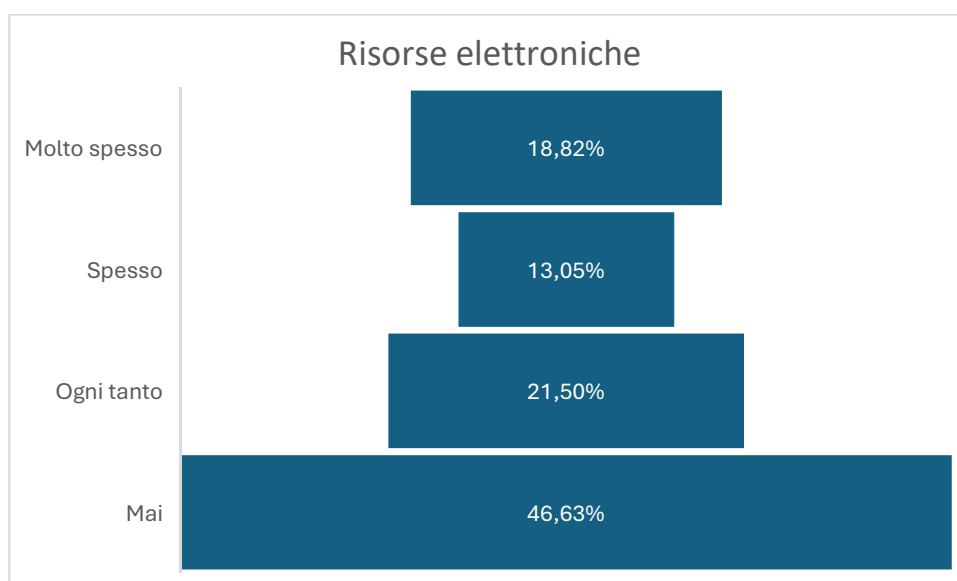
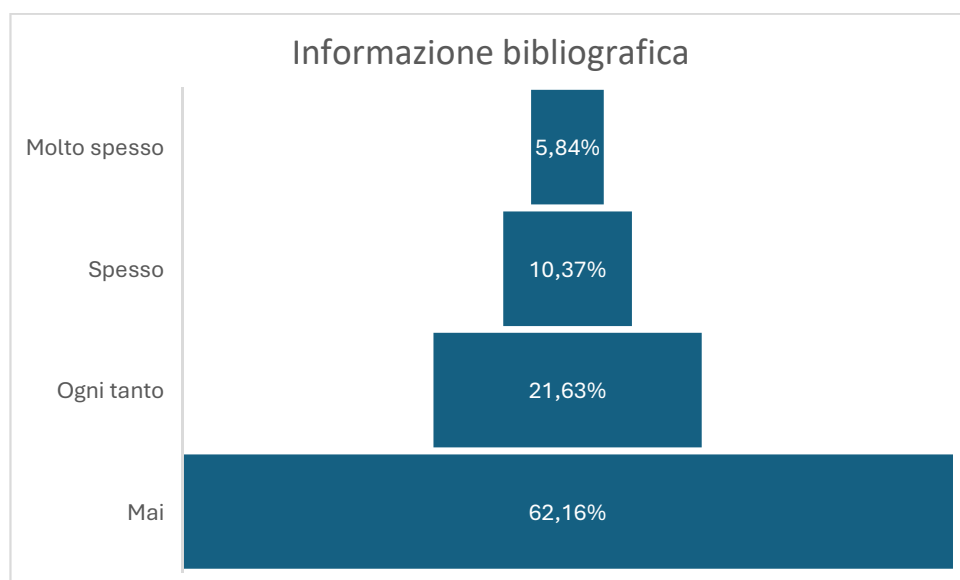
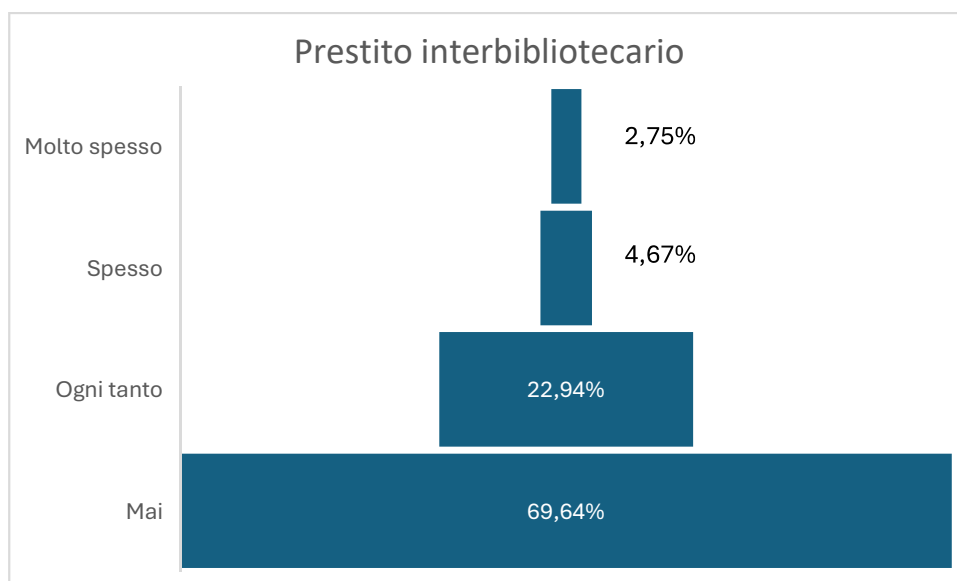


Studente/Studentessa



Quali servizi in presenza o da remoto utilizzi e con quale frequenza

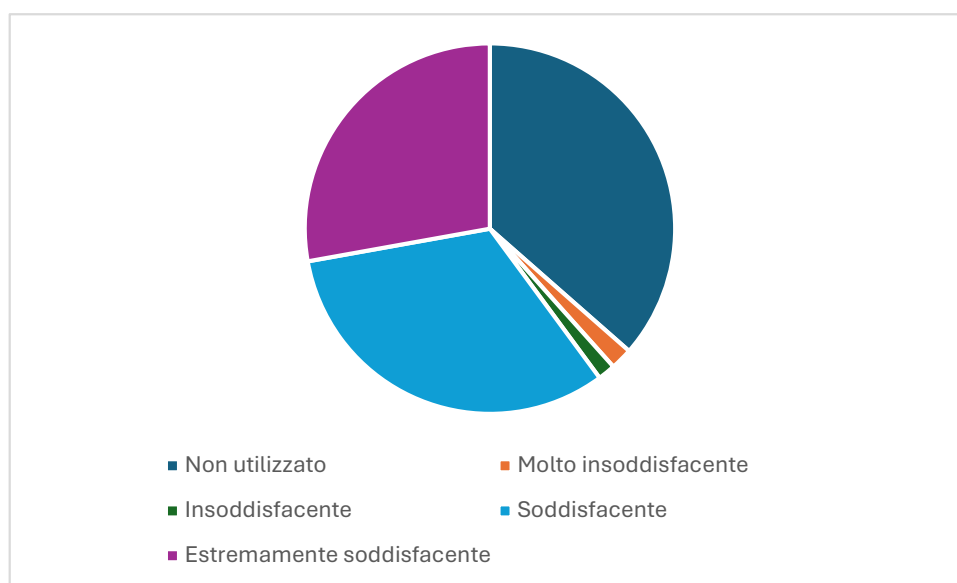




Esprimi il tuo grado di soddisfazione sui servizi utilizzati

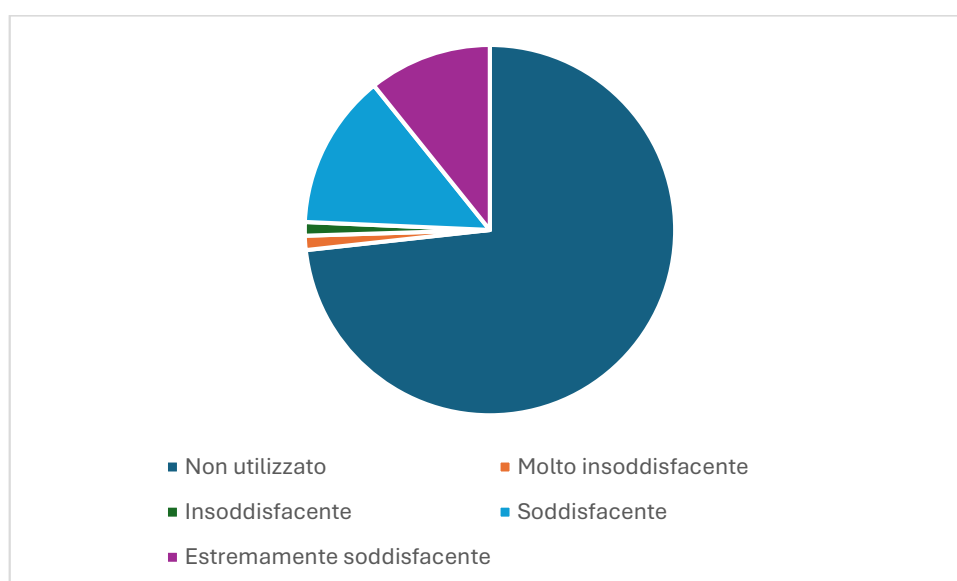
Prestito

	Non utilizzato	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Soddisfacente	Estremamente soddisfacente
Prestito	36,47%	1,92%	1,51%	32,28%	27,82%



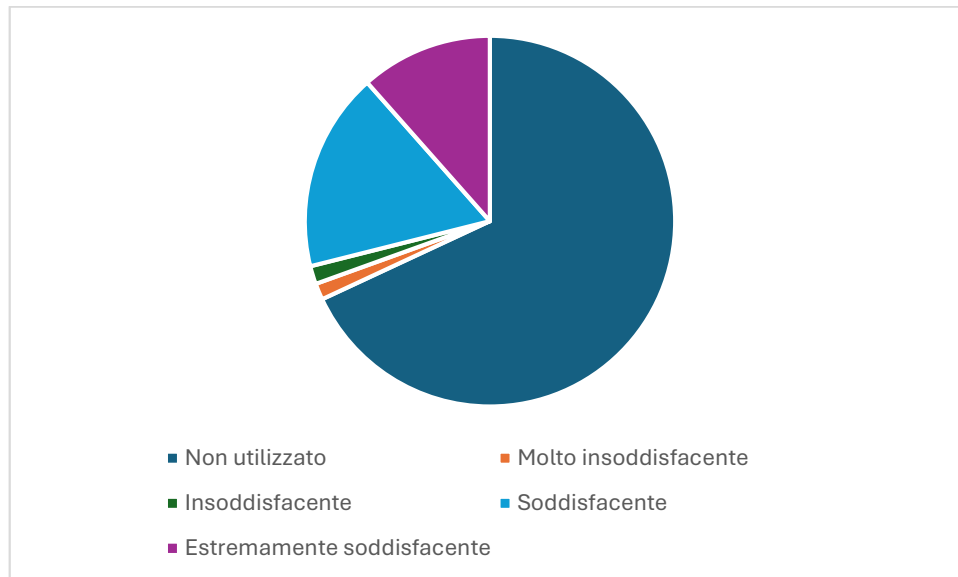
Document delivery

	Non utilizzato	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Soddisfacente	Estremamente soddisfacente
Document delivery	73,28%	1,24%	1,17%	13,53%	10,78%



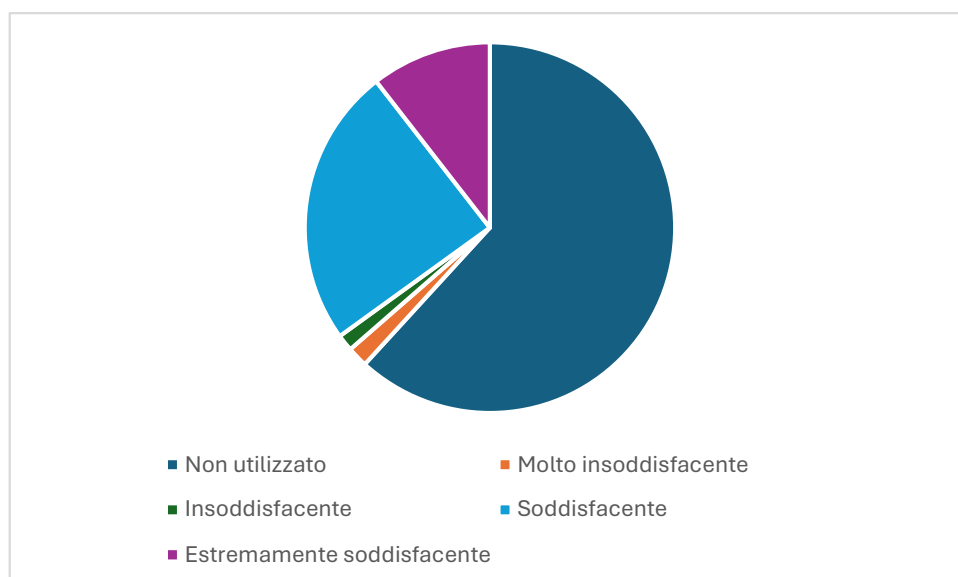
Prestito interbibliotecario

	Non utilizzato	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Soddisfacente	Estremamente soddisfacente
Prestito interbibliotecario	68,06%	1,44%	1,58%	17,38%	11,54%



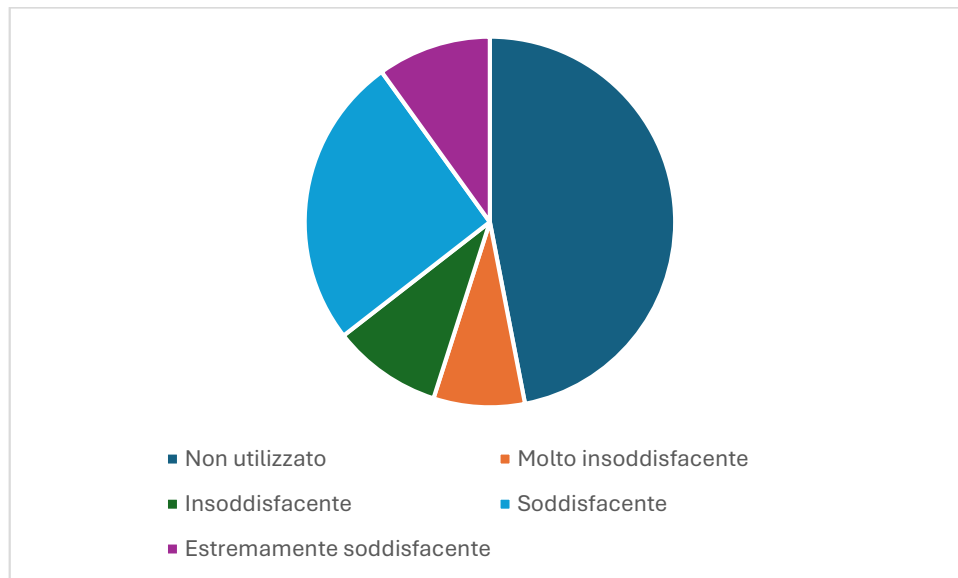
Informazione bibliografica

	Non utilizzato	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Soddisfacente	Estremamente soddisfacente
Informazione bibliografica	61,81%	1,79%	1,44%	24,45%	10,51%



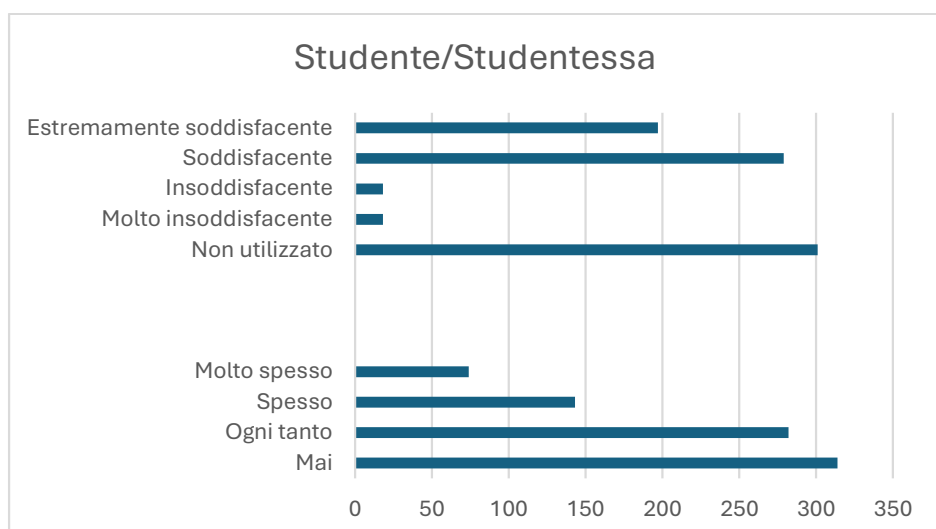
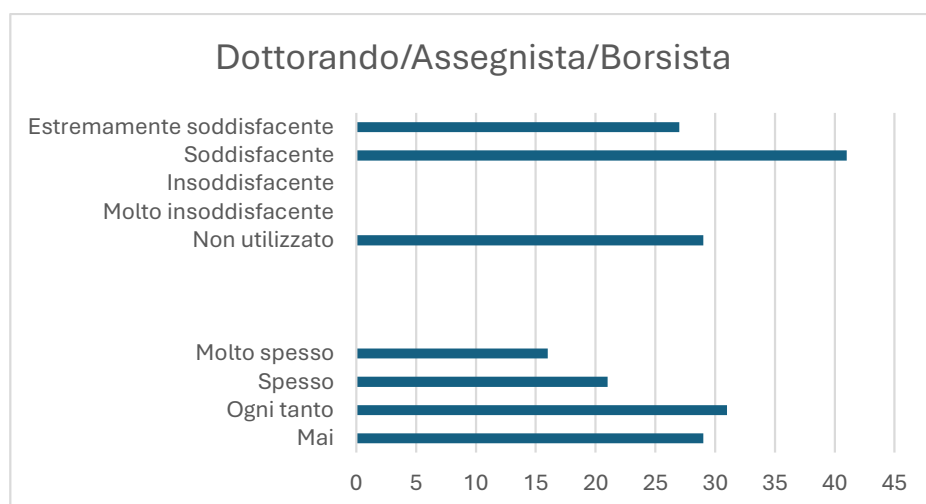
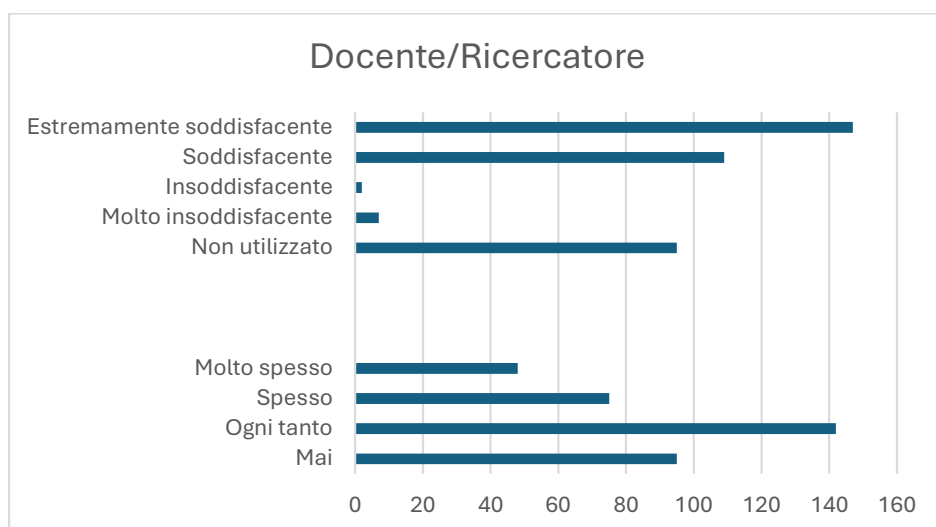
Risorse elettroniche (riviste, ebook e banche dati)

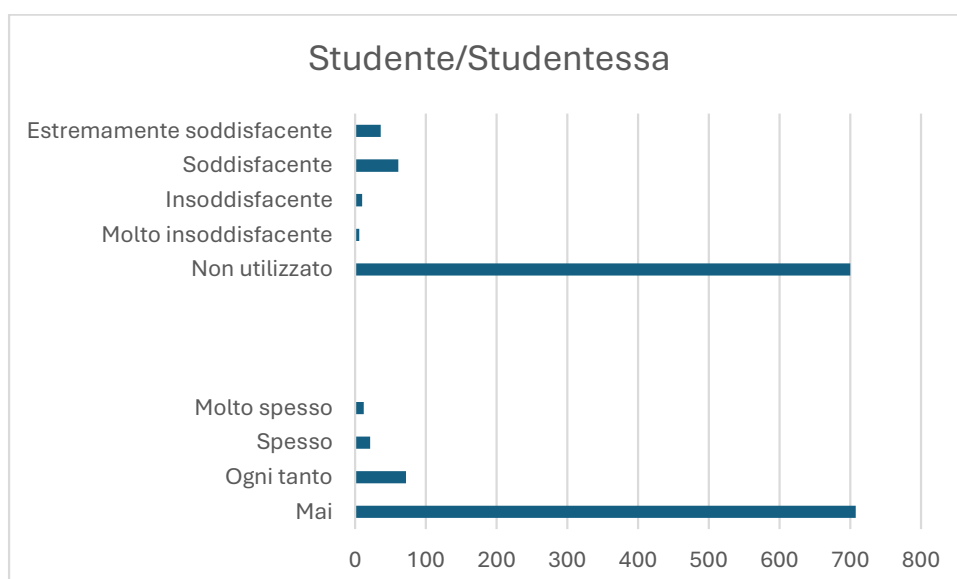
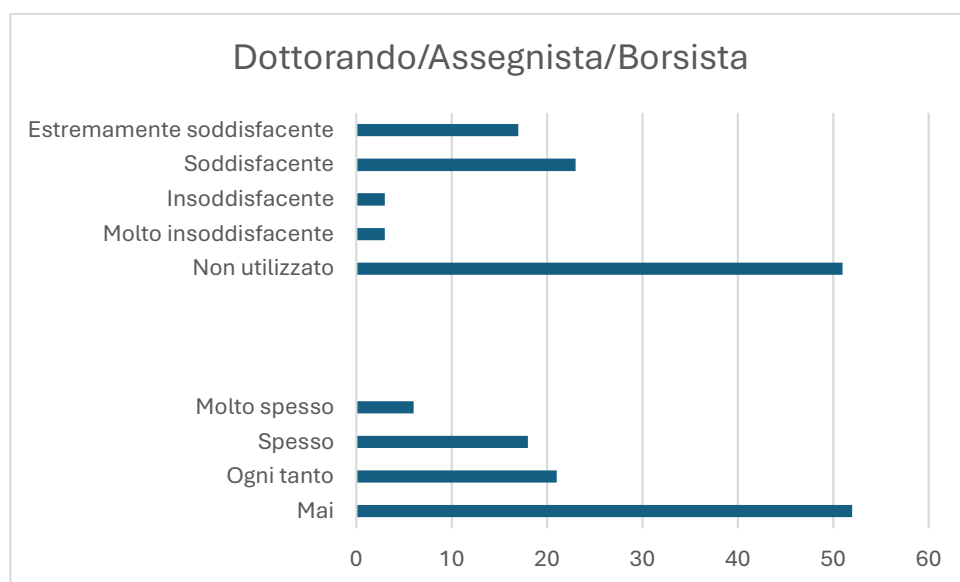
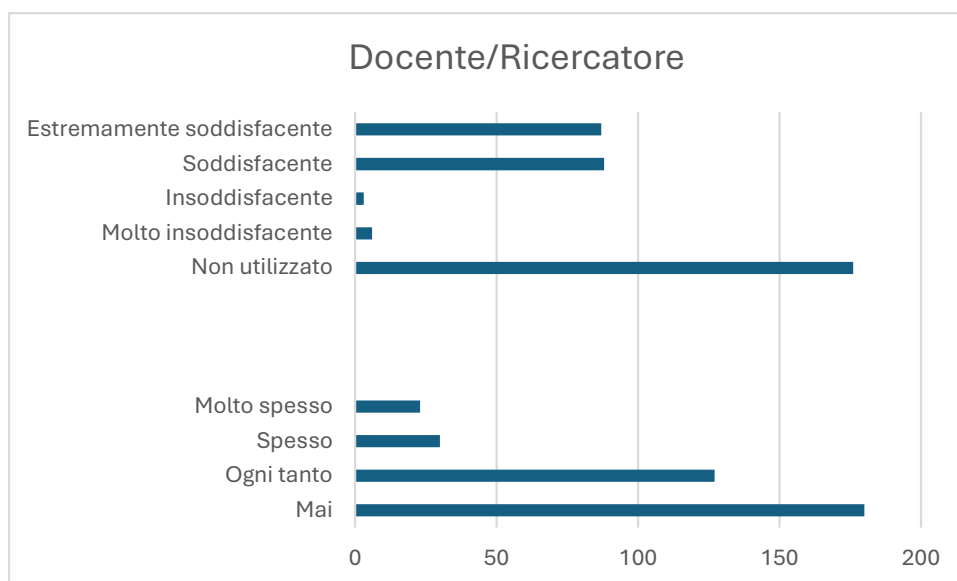
	Non utilizzato	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Soddisfacente	Estremamente soddisfacente
Risorse elettroniche (riviste, ebook e banche dati)	46,98%	7,97%	9,55%	25,55%	9,96%



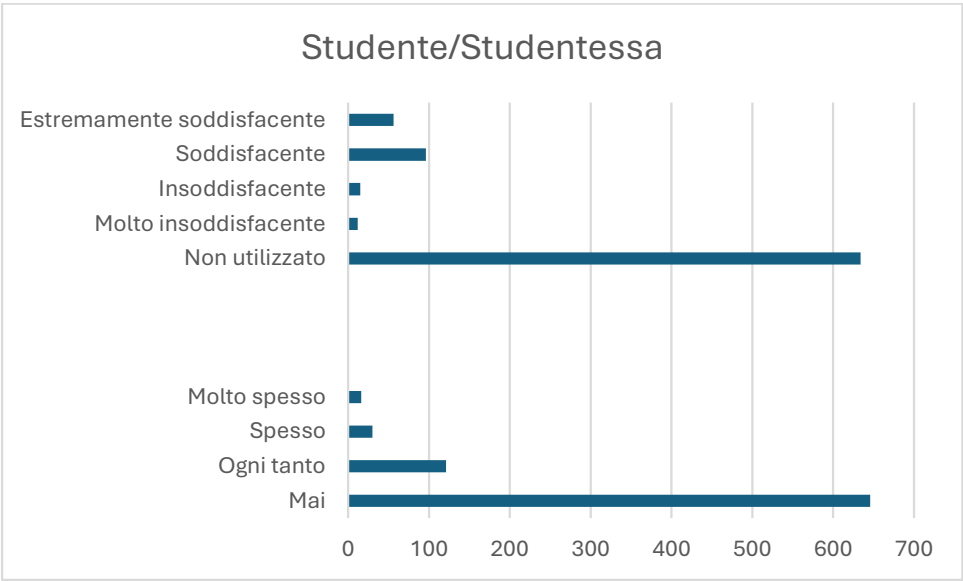
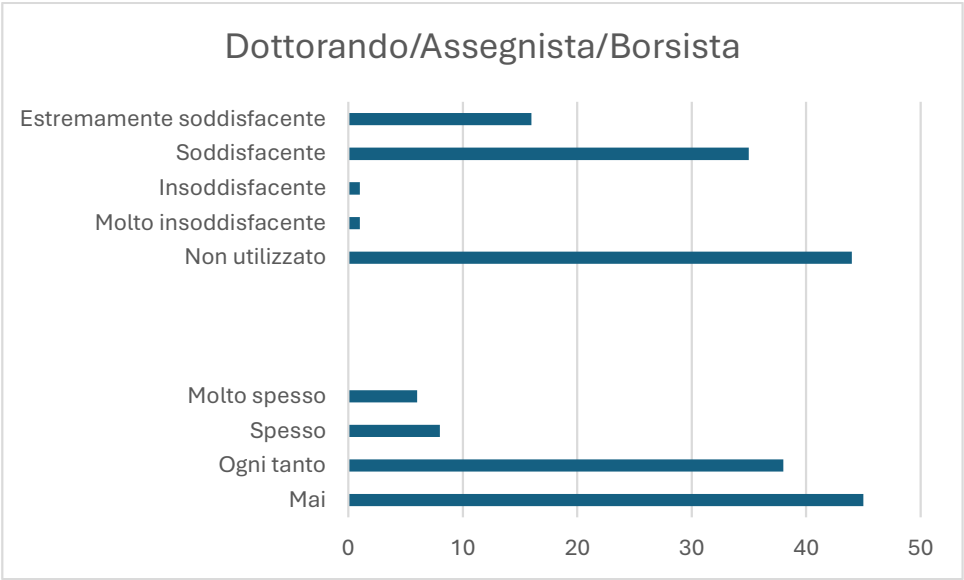
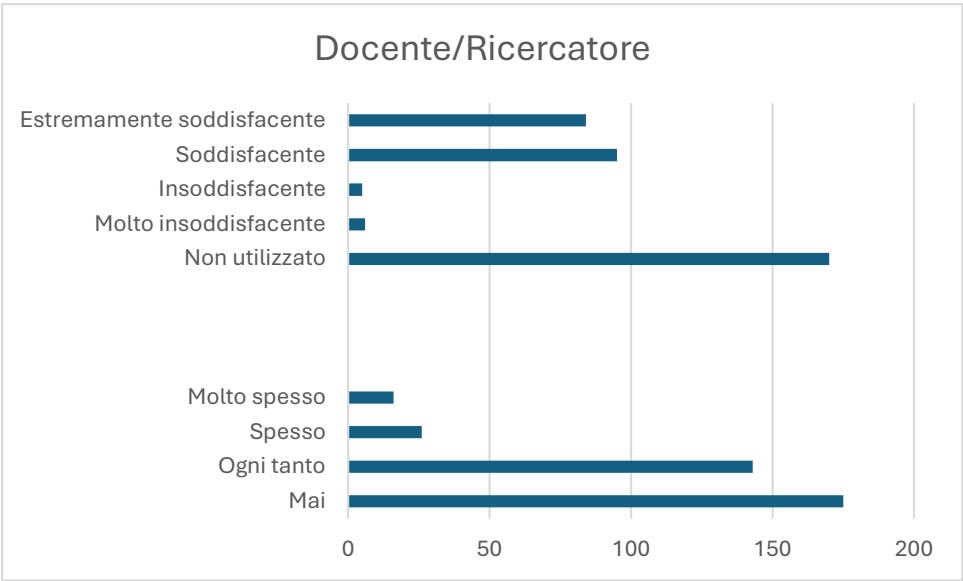
Servizi utilizzati e grado di soddisfazione per categoria utenti

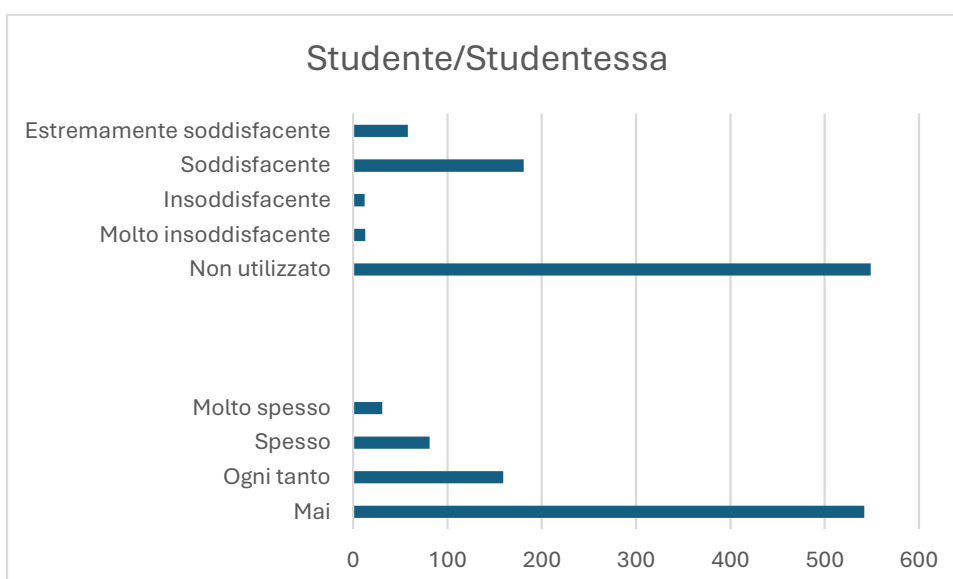
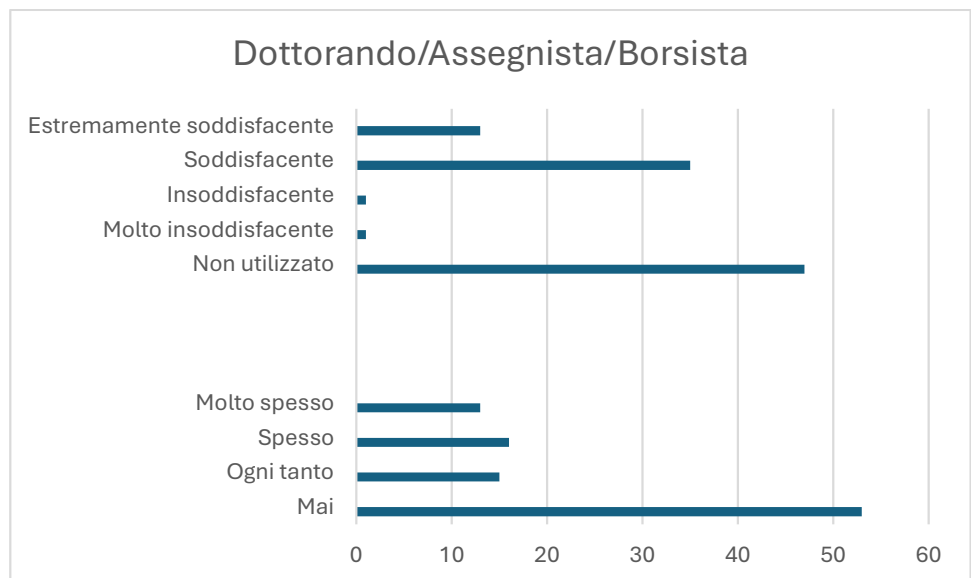
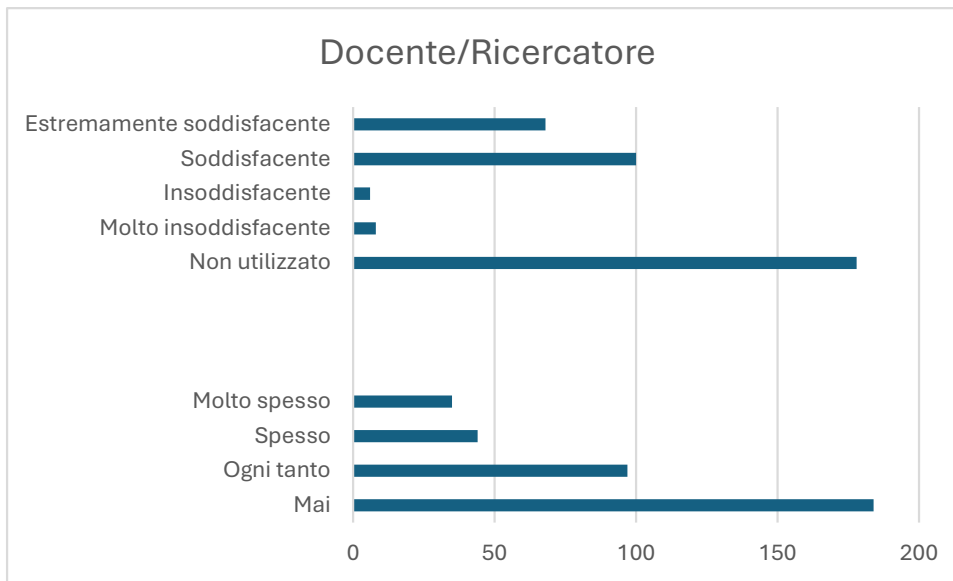
Prestito





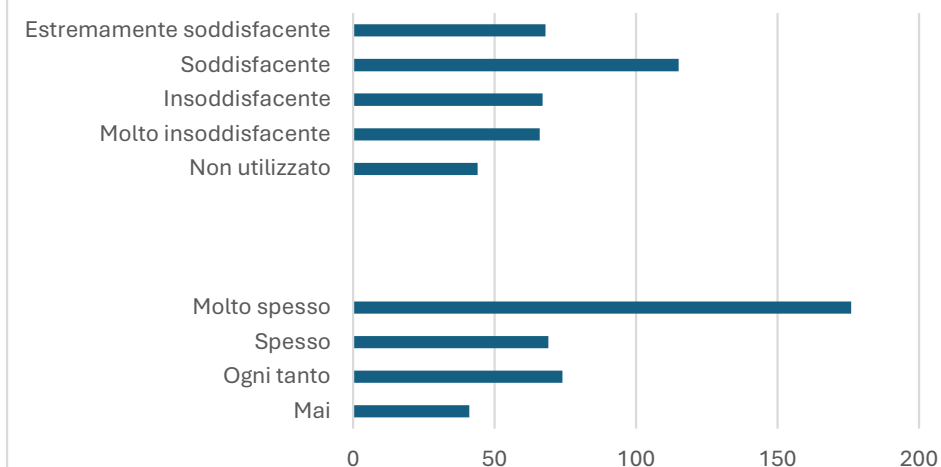
Prestito interbibliotecario



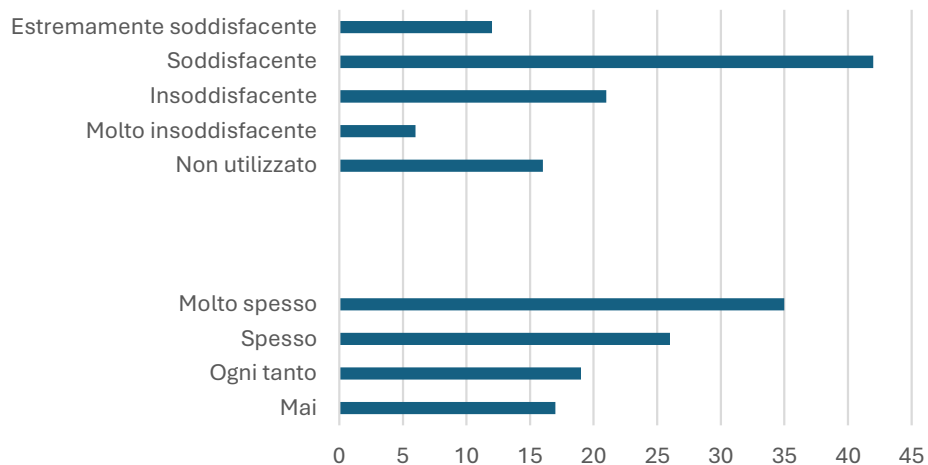


Risorse elettroniche (riviste, ebook e banche dati)

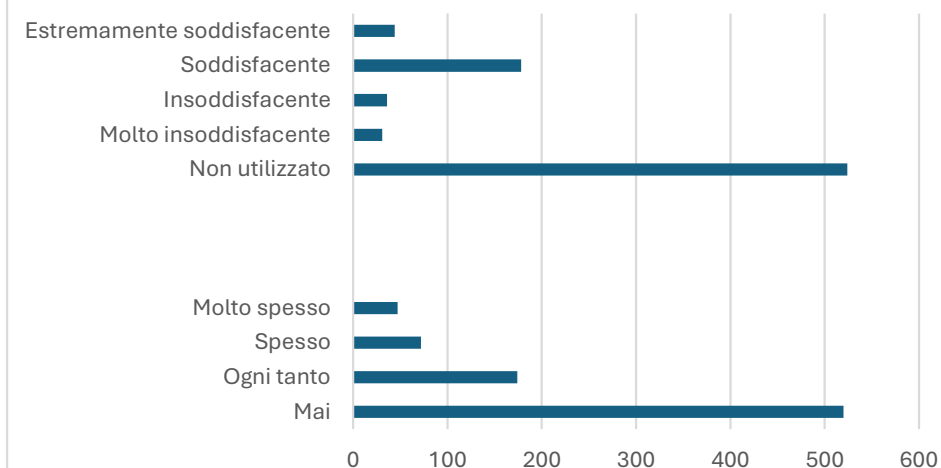
Docente/Ricercatore



Dottorando/Assegnista/Borsista

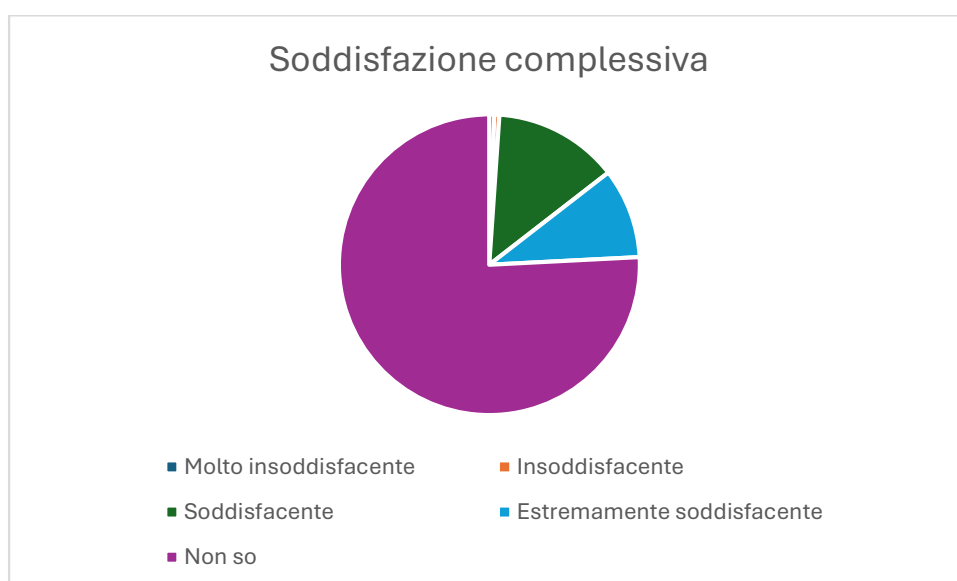
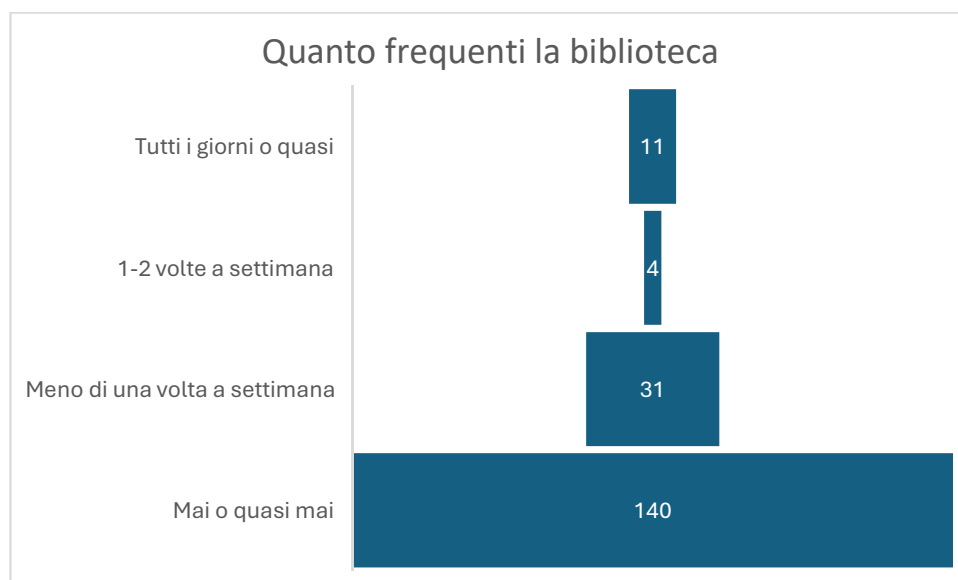


Studente/Studentessa

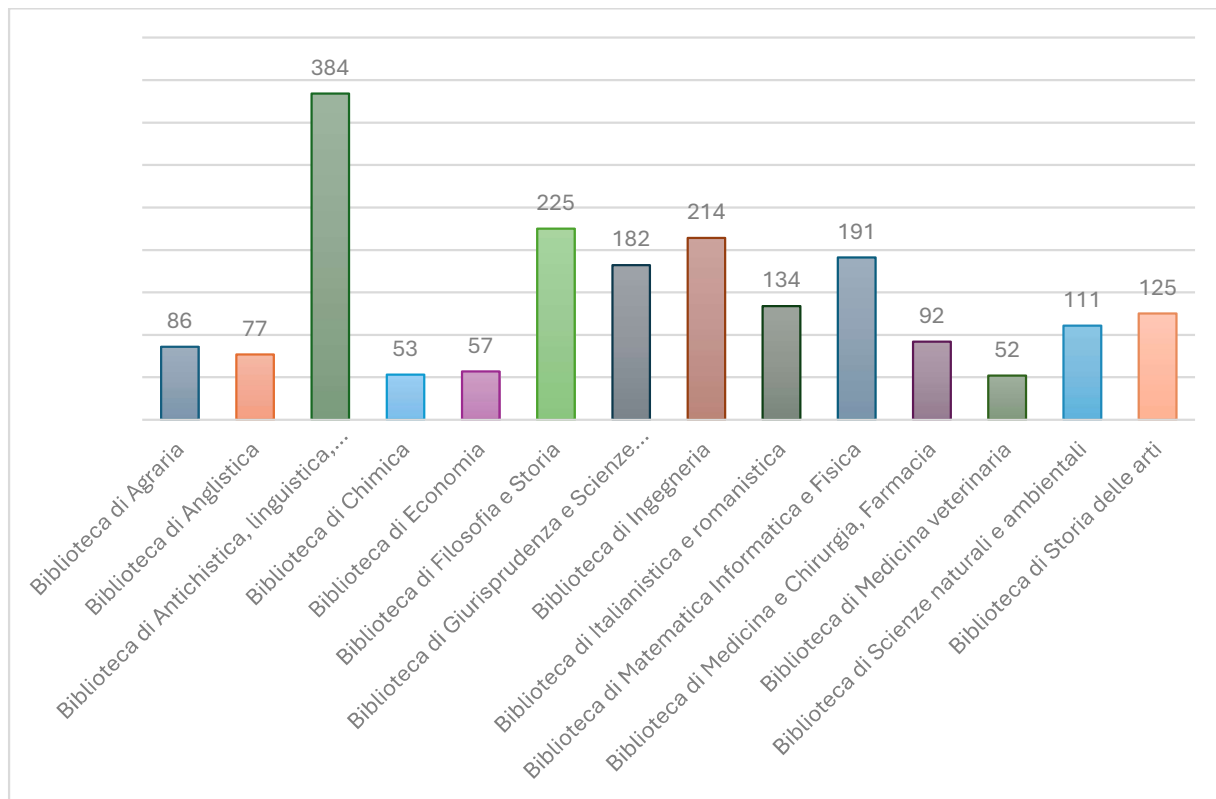


Servizi utilizzati e grado di soddisfazione per categoria Personale TA

N. risposte: 186



Quale biblioteca frequenti abitualmente?



Breve analisi dei dati raccolti

In sintesi

- **Partecipazione:** 1.456 risposte (tempo medio di compilazione 9,07 minuti; questionario aperto dal 24/11 al 15/12/2025)
- **Profilo utenti:** 813 studenti, 360 docenti/ricercatori, 186 personale TA, 97 dottorandi/assegnisti/borsisti
- **Soddisfazione complessiva** (aspetti generali): 87% positivo, 11,2% negativo, 1,8% non so. Punti di forza: cortesia del personale (85,7% positivo), comodità/illuminazione/ambiente (82,8%). Area critica: organizzazione dei posti e degli spazi (63,7% positivo; 32,2% negativo).
- **Utilizzo dei servizi:** più frequente per Risorse elettroniche e Prestito; poco frequente per Document delivery e Prestito interbibliotecario (molti “Mai”)
- **Soddisfazione dei servizi** (solo tra chi li usa):
 - Prestito: 94,6% positivo; 5,4% negativo
 - Informazione bibliografica: 91,6% positivo; 8,5% negativo
 - Document delivery: 91,0% positivo; 9,0% negativo
 - Prestito interbibliotecario: 90,5% positivo; 9,5% negativo
 - Risorse elettroniche: 66,97% positivo; 33,03% negativo → l’area più debole tra i servizi.
(Metriche calcolate su base 1.456 escludendo “Non utilizzato” per ciascun servizio)
- **Temi ricorrenti nei commenti:** carenza di posti e gestione postazioni (occupazioni prolungate), richiesta di aperture anticipate (8:00–8:30) e fine settimana, dotazioni elettriche e Wi-Fi, servizi igienici (carta/sapone), riapertura Biblioteca di Economia, policy su zaini/armadietti, e ampliamento/visibilità delle risorse elettroniche.

Soddisfazione sugli aspetti generali

Voce	Positivo	Negativo	Non so
Soddisfazione complessiva	87,0%	11,2%	1,8%
Cortesia del personale	85,7%	7,7%	6,7%
Comodità/illuminazione/ambiente	82,8%	14,3%	2,9%
Capacità del personale (info utili)	80,7%	7,3%	12,1%
Orari di apertura	76,8%	21,3%	1,8%
Organizzazione dei posti e degli spazi	63,7%	32,2%	4,0%

Lettura:

- Punti di forza: cortesia e disponibilità del personale; qualità percepita degli ambienti
 - Criticità: posti e spazi e orari di apertura (21,3% di valutazioni negative).
-

Soddisfazione dei servizi (tra chi li usa)

Servizio	Positivo tra utenti	Negativo tra utenti	Utenti (n)
Prestito	94,6%	5,4%	925
Informazione bibliografica	91,6%	8,5%	556
Document delivery	91,0%	9,0%	389
Prestito interbibliotecario	90,5%	9,5%	465
Risorse elettroniche	66,97%	33,03%	772

Lettura:

- Prestito è il servizio più apprezzato da chi lo usa.
- Risorse elettroniche hanno l'indice più basso: il dato corrisponde ai molti commenti su coperture insufficienti di riviste/banche dati e difficoltà di accesso/visibilità

Cosa dicono i commenti (temi ricorrenti)

- Posti e gestione delle postazioni: numerose segnalazioni relative all'abitudine di occupare posti per lungo tempo utilizzando oggetti o libri a scaffale, difficoltà a trovare posto (Bibl. Ingegneria, Bibl. Antichistica, Bibl. Storia delle Arti, Bibl. Matematica); richiesta di regolari controlli da parte del personale o utilizzo di sistemi di prenotazione digitale (es. Affluences o QRCode)
- Orari di apertura: richiesta di apertura anticipata (8:00–8:30) e apertura anche nel fine settimana
- Strutture: mancanza di carta/sapone nei servizi igienici di alcune Biblioteche (Bibl. Giurisprudenza); scarsa manutenzione delle strutture (lampade non funzionanti, infiltrazioni di acqua piovana); prese elettriche insufficienti, malfunzionamento Wi-Fi e impianto di climatizzazione (Bibl. Matematica e Bibl. Scienze naturali)
- Policy accesso zaini/armadietti: richiesta di revisione e uniformità della policy applicata in tutte le strutture (problematiche di comodità e sicurezza percepita)
- Risorse elettroniche: abbonamenti giudicati insufficienti in più aree (umanistiche e medico-scientifiche); proposta di migliorare la comunicazione sulle modalità di accesso; timori su tagli e loro impatto sulla didattica/ricerca.
- Riapertura Biblioteca di Economia: tema molto ricorrente con impatto percepito sugli spazi (Bibl. Agraria satura) e sui servizi di prestito e consultazione.

In poche parole: com'è andata nel 2025 rispetto al 2024?

- **Partecipazione:** nel 2025 sono pervenute 1.456 risposte (contro 1.639 nel 2024). Il questionario 2025 ha richiesto anche più tempo medio (9,07 min vs 4,5 min).
- **Soddisfazione generale:** nel 2025 c'è stato un piccolo calo. La soddisfazione complessiva passa da 90,3% a 87,0% (-3,3 punti). Le aree più "sofferenti" sono:
 - Posti e spazi: da 73,6% a 63,7% (-9,9 punti)
 - Orari di apertura: da 81,3% a 76,8% (-4,5 punti)
 - Comodità/illuminazione/ambiente: da 88,5% a 82,8% (-5,7 punti)
 - Cortesia del personale scende da 92,3% a 85,7% (-6,6 punti), pur restando alta
 - Capacità del personale di dare info utili cala di più: 92,4% → 80,7% (-11,7 punti) e nel 2025 compare anche un "Non so" del 12,1%, probabilmente perché diversi utenti utilizzano esclusivamente servizi online e non se la sentono di giudicare l'esperienza in sede

Servizi: cosa piace e cosa no (tra chi li usa davvero)

Sono stati presi in considerazione solo gli utenti che hanno dichiarato di utilizzare il servizio.

Prestito: leggero miglioramento → Net Satisfaction +89,2 (era +87,15)

Prestito interbibliotecario (ILL): piccolo passo avanti → Net Satisfaction +81,09 (era +80,18)

Document delivery: leggero peggioramento → Net Satisfaction +81,96 (era +83,86)

Informazione bibliografica: calo sensibile → Net Satisfaction +83,08 (era +87,53)

Risorse elettroniche (riviste, ebook, banche dati): forte calo di soddisfazione → Net Satisfaction +33,93 (era +82,28). Diminuisce la risposta "Non utilizzato" rispetto al 2024: 46,98% vs 49,20%. Quindi, più utenti le utilizzano, ma il livello di soddisfazione è precipitato. Il dato è direttamente collegato alla chiusura degli abbonamenti nell'anno in corso.