

# Indagine sulla soddisfazione dell'utenza

18 maggio – 5 giugno 2014

Biblioteche del polo di Ingegneria -  
Biblioteca Centrale di Ingegneria

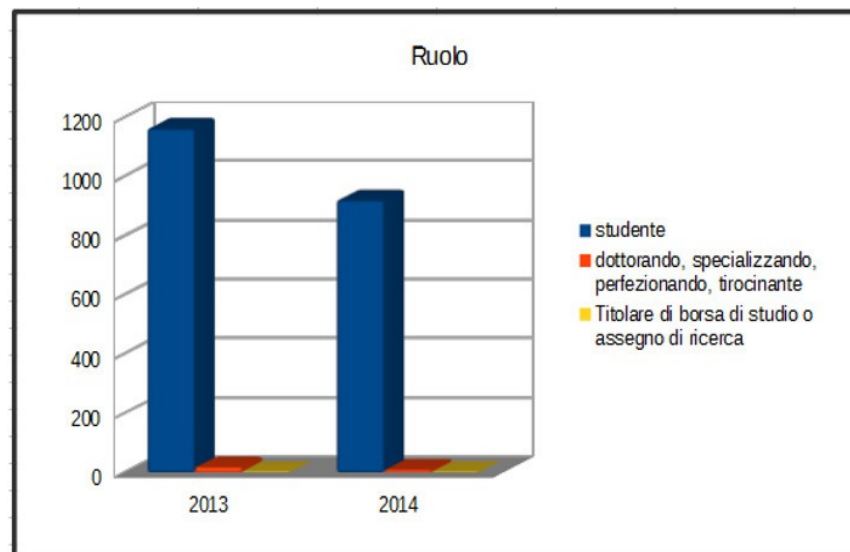
## Domanda A. Indicare il proprio ruolo

### Anno 2013

|            |      |     |
|------------|------|-----|
| Studente   | 1163 | 98% |
| Dottorando | 18   | 2%  |
| Borsista   | 2    |     |
| Altro      | 0    |     |

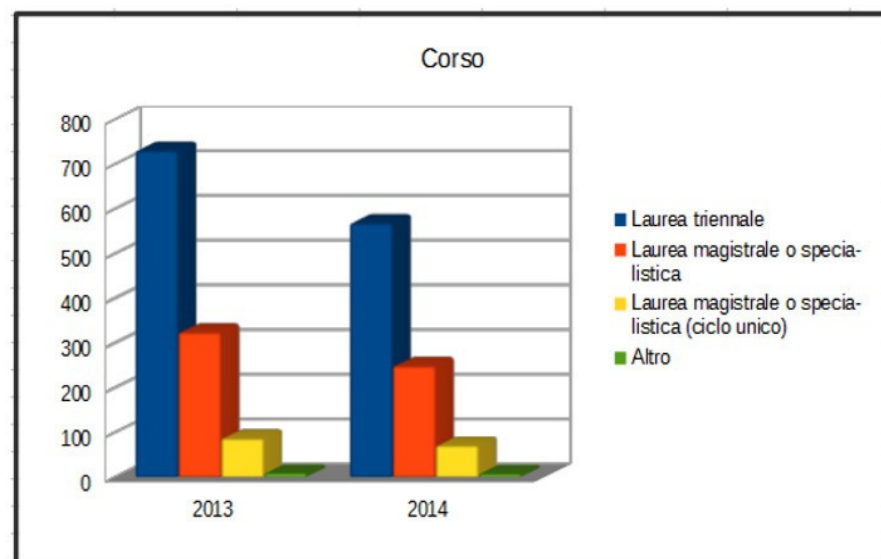
### Anno 2014

|            |      |     |
|------------|------|-----|
| Studente   | 1061 | 99% |
| Dottorando | 10   | 1%  |
| Borsista   | 3    |     |
| Altro      |      |     |



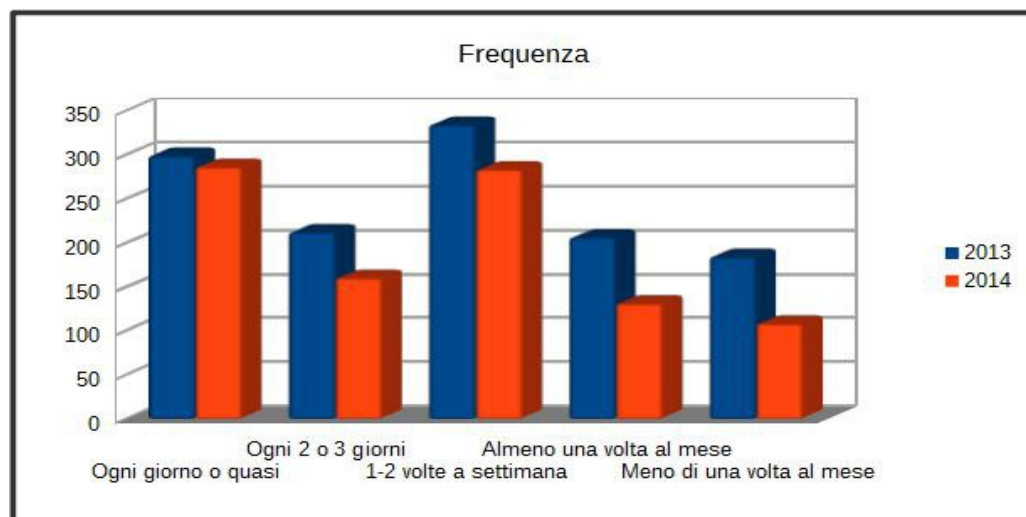
## Domanda B3. A quale tipo di corso è iscritto?

|             |     | 2013 |     | 2014 |
|-------------|-----|------|-----|------|
| Triennale   | 731 | 63%  | 569 | 63%  |
| Magistrale  | 324 | 28%  | 249 | 28%  |
| Ciclo unico | 87  | 8%   | 71  | 8%   |
| Altro       | 9   | 1%   | 8   | 1%   |



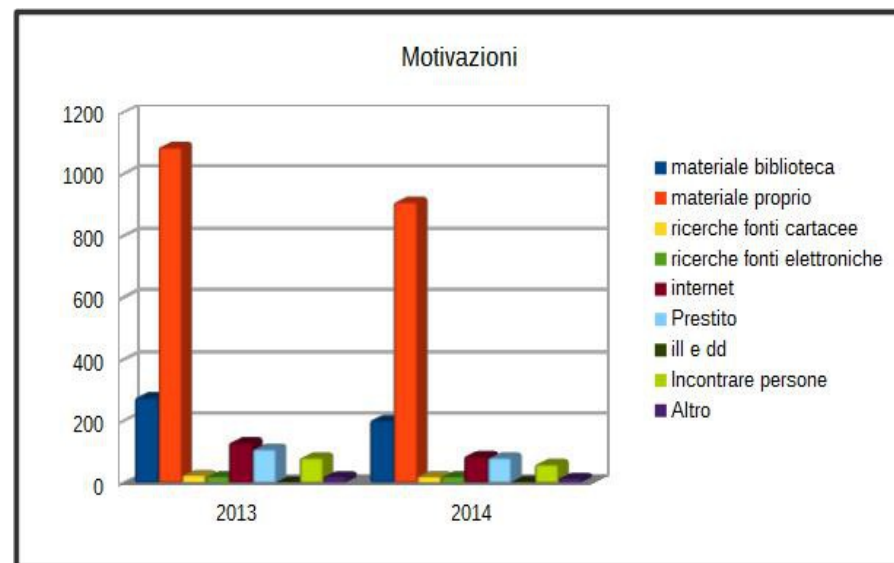
## Domanda D. Quante volte si reca in questa biblioteca di solito?

|                           |     | 2013 |     | 2014 |
|---------------------------|-----|------|-----|------|
| Ogni giorno o quasi       | 299 | 24%  | 286 | 30%  |
| Ogni 2 o 3 giorni         | 212 | 17%  | 160 | 17%  |
| 1-2 volte a settimana     | 334 | 27%  | 283 | 30%  |
| Almeno una volta al mese  | 206 | 17%  | 131 | 14%  |
| Meno di una volta al mese | 184 | 15%  | 108 | 9%   |



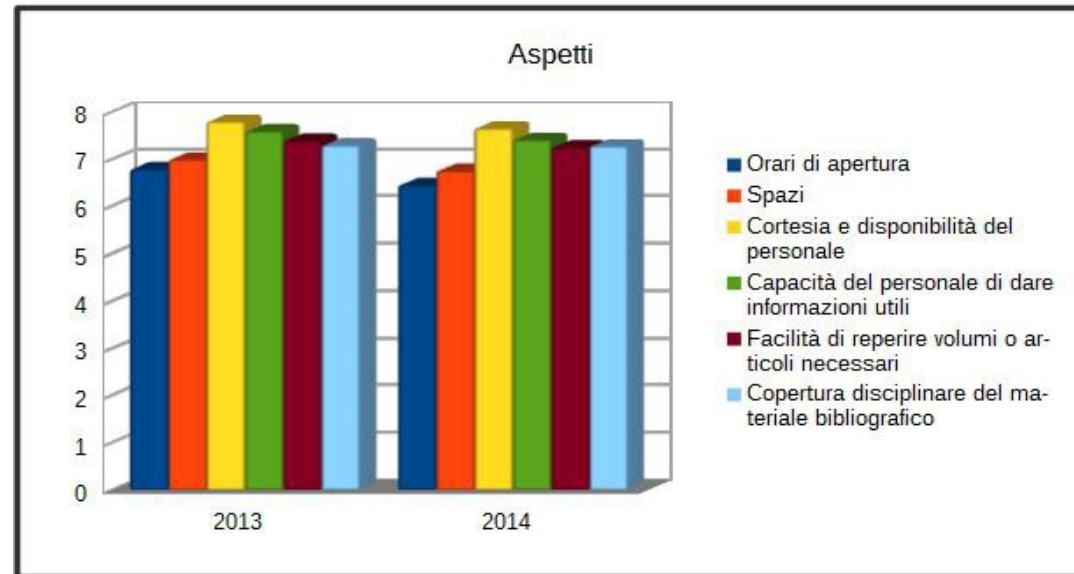
## Domanda D.2 Per quale motivo oggi si è recato in biblioteca? (possibili più risposte)

|                                       |      | 2013 |     | 2014 |
|---------------------------------------|------|------|-----|------|
| Consultare materiale della biblioteca | 277  | 16%  | 203 | 14%  |
| Studiare materiale proprio            | 1088 | 63%  | 910 | 65%  |
| Fare ricerche bib. fonti cartacee     | 24   | 1%   | 20  | 1,5% |
| Fare ricerche bib. fonti elettroniche | 21   | 1%   | 20  | 1,5% |
| Navigare in internet                  | 131  | 7%   | 87  | 6%   |
| Prestito                              | 109  | 6%   | 81  | 6%   |
| ill e dd                              | 4    | 0%   | 5   | 1%   |
| Incontrare altre persone              | 81   | 5%   | 60  | 4%   |
| Altro                                 | 21   | 1%   | 16  | 1%   |



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

|                                                           | 2013       | 2014       |
|-----------------------------------------------------------|------------|------------|
| <b>Orari apertura</b>                                     | <b>6,8</b> | <b>6,5</b> |
| <b>Spazi</b>                                              | <b>7</b>   | <b>6,8</b> |
| <b>Cortesia e disponibilità del personale</b>             | <b>7,8</b> | <b>7,7</b> |
| <b>Capacità del personale a dare informazioni utili</b>   | <b>7,6</b> | <b>7,4</b> |
| <b>Facilità di reperire volumi o articoli necessari</b>   | <b>7,4</b> | <b>7,3</b> |
| <b>Copertura disciplinare del materiale bibliografico</b> | <b>7,3</b> | <b>7,3</b> |



E' stato indicato il valore medio

**Domanda E. Indichi con un voto da 1 a 10 il suo grado di soddisfazione complessivo sui servizi di questa biblioteca**

|          | 2013 | 2014 |
|----------|------|------|
| Bernardi | 7,62 | 7,48 |
| Geomar   | 7,28 | 6,19 |
| Someda   | 7,97 | 7,97 |
| Centrale | 7,97 | 8,11 |
| Vicenza  | 6,96 | 6,52 |

|                      | 2013 | 2014 |
|----------------------|------|------|
| Giudizio complessivo | 7,6  | 7,25 |



**E adesso...**



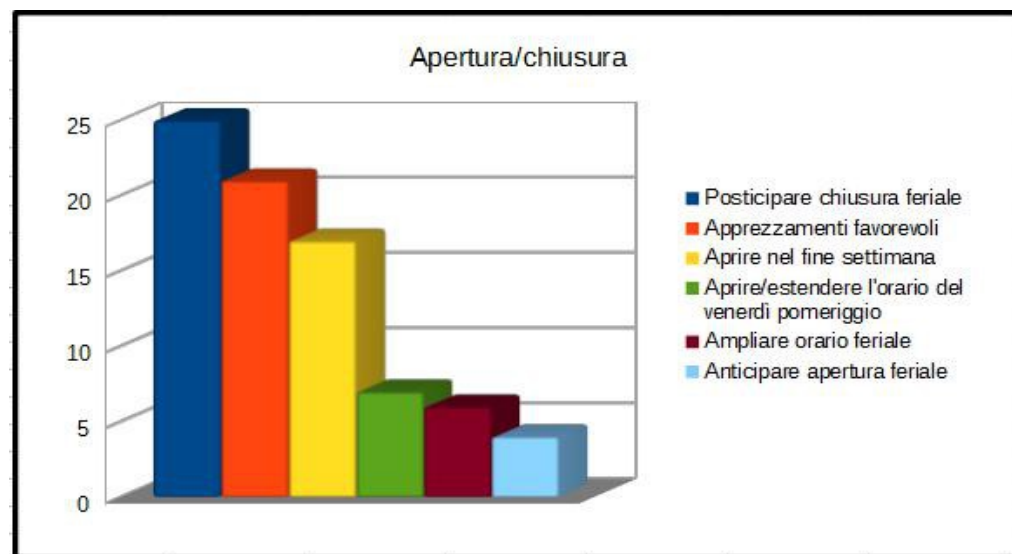
**... Spazio alle vostre osservazioni  
E... le risposte della biblioteca**

**Biblioteca Centrale di Ingegneria**



**Ci avete chiesto un'estensione dell'orario, sia anticipando l'apertura che posticipando la chiusura serale.**

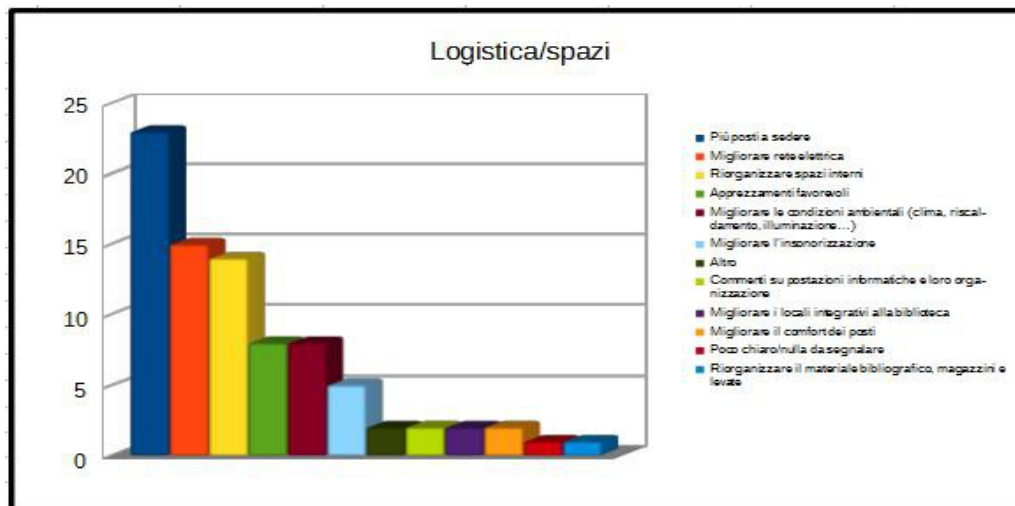
La Biblioteca Centrale apre dal lunedì al giovedì con orario 8.00-19.45, il venerdì 8.00-18.15. La Biblioteca è già inserita in un progetto speciale per il prolungamento delle aperture, quindi al momento un'ulteriore estensione dell'orario non è possibile. Il Sistema Bibliotecario, infatti, cerca in primo luogo di rendere uniformi i servizi offerti da tutte le strutture bibliotecarie di Ateneo.



## In molti ci avete chiesto di aumentare i posti a sedere e di rivedere gli spazi della biblioteca

Le sale e i posti a sedere presenti sono già il massimo possibile data la logistica. Sono, però, state installate 24 nuove prese in Sala Ghetti e 6 in Sala Sarpi.

Sono stati elaborati alcuni progetti di riorganizzazione degli spazi, che potrebbero trovare attuazione con il superamento dell'attuale blocco sulle spese di arredo.



**Ci avete chiesto di poter differenziare maggiormente la spazzatura e di avere a disposizione una common room**

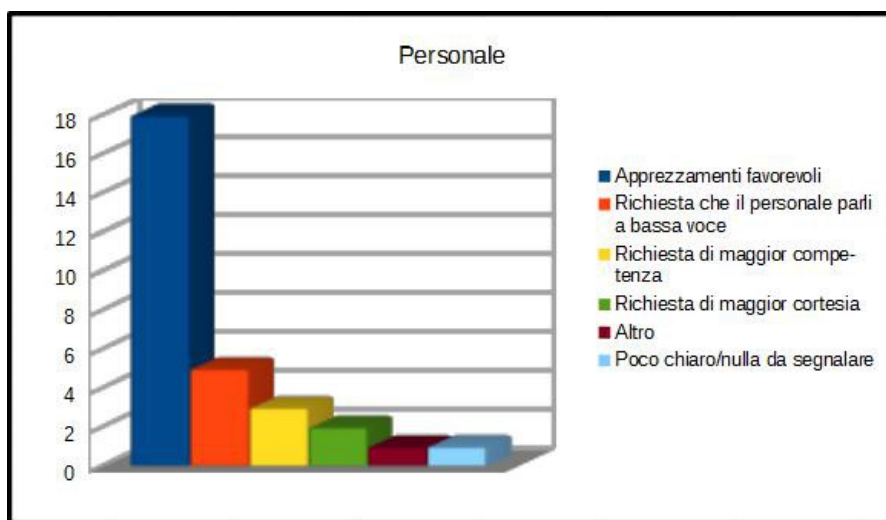
Abbiamo già iniziato la raccolta differenziata e a breve disporremo anche di contenitori per la plastica.

Ci piacerebbe molto offrire agli studenti una common room ma i nostri spazi non sono così flessibili, né le possibilità di intervento agevoli.



## Alcuni di voi ci hanno chiesto di osservare un maggior silenzio in biblioteca e dimostrare un atteggiamento più disponibile

Ci impegniamo a mantenere un maggior silenzio in sala accoglienza, anche cercando di spostare in altri uffici alcune operazioni di assistenza all'utenza e momenti di confronto tra di noi. Cercheremo inoltre di essere il più disponibili possibile. Vogliamo comunque ringraziare quanti di voi hanno espresso la loro fiducia e stima nei nostri confronti.



librarian www.fotosearch.com

## **Ci avete chiesto di aumentare gli acquisti, specialmente per la didattica e il materiale di settore**

Dopo il rallentamento degli acquisti nel 2012-13 dovuto alla riorganizzazione dei dipartimenti, nel 2014 l'ufficio acquisti ha ripreso a funzionare e sono stati comprati tutti i libri di testo dei corsi di Ingegneria, anche in più copie se molto richiesti. Gli obiettivi restano il rinforzo della didattica e il riequilibrio della collezione.

Vi ricordiamo che potete liberamente inviare proposte di acquisto: tutte le informazioni si trovano sul sito della biblioteca.

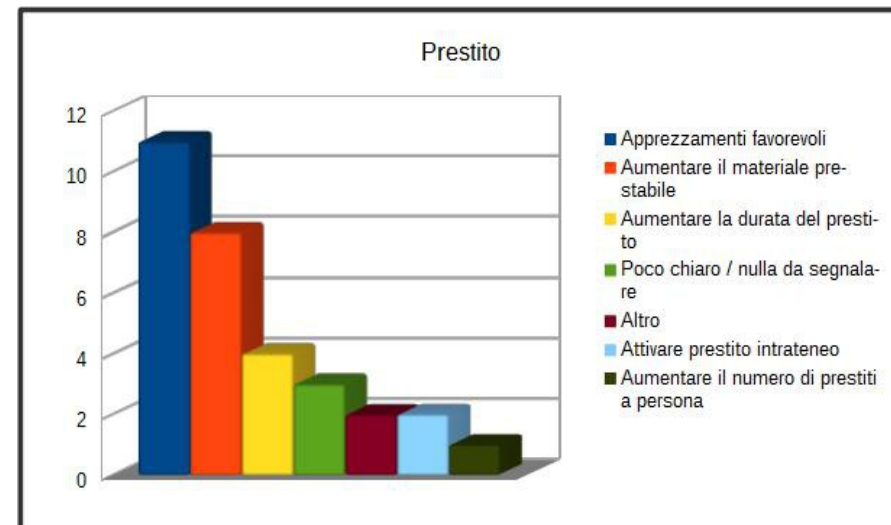


## La maggior parte di voi ci chiede di aumentare il numero e la durata dei libri in prestito

Con la nuova Carta dei Servizi è stato aumentato il numero di prestiti a persona ed è stato istituito il prestito intrateneo, seppur con alcune limitazioni.

La Carta stessa stabilisce uno standard comune per tutte le biblioteche di Ateneo e, di conseguenza, non sono previste personalizzazioni locali.

Vi invitiamo all'occorrenza a presentare suggerimenti o reclami, previsti come strumento utile alla prima revisione della Carta dei Servizi.





## Ci avete chiesto di migliorare e aumentare i canali di comunicazione

Ci impegneremo a migliorare la pubblicità delle nostre attività attraverso il nuovo sito web e la pagina Facebook, sempre aggiornati; inoltre, stiamo predisponendo una lavagna in ingresso per dare maggiore visibilità ad avvisi ed eventi.

Siamo comunque felici di riuscire a soddisfare le aspettative di molti di voi e sarà nostro impegno continuare su questa strada.

