

*Risultato questionario  
rivolto agli utenti della  
Biblioteca Enzo Ferrari  
Facoltà di ingegneria  
Università degli studi  
di Modena e R.E.  
2009*

Quest'opera è stata rilasciata sotto la licenza Creative Commons Attribution Non-Commercial No Derivatives:  
scarica e condividi liberamente ma senza scopo di lucro e senza modificare i contenuti.  
Per leggere una copia della licenza visita il sito web <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/legalcode>





Nei mesi scorsi è stato somministrato un questionario che ci è servito per conoscere meglio gli studenti che frequentano questa biblioteca.

Dalle vostre risposte è uscito un profilo di utente tipo così delineato:

- è iscritto a Ingegneria
- è in corso
- frequenta la triennale
- è un fuori sede
- ha un portatile
- a casa ha il collegamento ad Internet
- viene in biblioteca tre volte alla settimana, o più
- si trattiene circa 5 ore
- studia con materiale proprio
- a seconda di dove si trova per le lezioni, o degli orari di apertura, si reca anche in BSI o nella biblioteca del luogo di residenza.

Qui di seguito una prima serie di riscontri alle segnalazioni che ci avete rivolto. Seguono poi i risultati in cifre e in grafici.

In merito alle risposte che seguono dobbiamo anteporre la premessa non si può fare ricorso ad aumenti del numero di bibliotecari né di altro personale, per cui le soluzioni dovranno essere cercate in una diversa organizzazione, più funzionale ad accogliere le richieste emerse, ma non potranno comportare un incremento dei compiti complessivi.

Alcune osservazioni sparse:

La richiesta di silenzio, pulizia, comfort e maggiori spazi, accompagnata da una sostanziale soddisfazione per il nostro patrimonio bibliografico (70 % + 6 % che si dichiara disinteressato), lascia intendere che gli studenti di Ingegneria sentono la biblioteca innanzitutto come un luogo di studio e di vita quotidiana, piuttosto che come una struttura specializzata a sostegno della conoscenza.

Solo il 44% degli intervistati conosce il sito della biblioteca.

Considerando che la pagina internet rappresenta la trasposizione *online* delle funzioni della biblioteca, consente di erogare a distanza tutti i servizi bibliografici che non presuppongono la presenza fisica e rappresenta il nostro canale di comunicazione principale, vi invitiamo caldamente a visitarla. Talune delle risposte ottenute, infatti, denotano un'informazione incompiuta; vi ringraziamo, perché mostrate di apprezzare l'organizzazione generale, ma la conoscenza delle risorse a disposizione, cioè di tutto quello che c'è e di come si usa, è solo parziale.

Per ovviare all'inconveniente, sulla pagina [studenti.unimore.it](http://studenti.unimore.it) da cui leggete la posta, trovate anche i *widget* della biblioteca di Ingegneria: vi raccomandiamo di incorporarli al vostro browser e lasciarvi raggiungere dai nostri avvisi

Raccomandiamo anche di partecipare ai corsi di formazione per l'utenza. Ingegneria non concede crediti formativi e il nostro corso si limita a una lezione di introduzione generale e un'altra per l'uso delle risorse specialistiche: due brevi incontri, in momenti diversi del percorso universitario, per non mancare le occasioni di utilizzare i mezzi esclusivi destinati agli universitari..

Per concludere, chiediamo il vostro sostegno a mantenere la qualità e l'amichevolezza della biblioteca.

Grazie

I Bibliotecari

RECLAMO/ SUGGERIMENTO		RISPOSTA	SOLUZIONE
1.  SILENZIO	<p>Circa il 10% degli utenti chiede una biblioteca più silenziosa (contro un che la ritiene apprezzabile proprio in quanto è silenziosa ). Questo è un suggerimento completamente condivisibile, per il quale noi bibliotecari abbiamo bisogno dell’aiuto degli utenti. Più che un atteggiamento di vigilanza, infatti, che in genere è abbastanza sgradevole da subire e da esercitare, oltre a non essere oggettivamente possibile in una struttura articolata su due piani e con una sala di lettura abbastanza isolata dalla reception, giova una forma di controllo reciproco, per cui suggeriamo di sentirsi autorizzati a richiamare i compagni che disturbano. Un clima di silenzio di per sé funziona da deterrente</p>	sì	autogestione
2.  VIGILANZA	<p>Nella congiuntura attuale non sono consentite nuove assunzioni. Forme di vigilanza, su base volontaria non ci sembrano opportune.</p>	no	Figure non previste in organico
3.  PRESE ELETTRICHE	<p>Oggettivamente le prese elettriche sono poche. Poiché non è stato possibile ottenerne in numero maggiore al momento della ristrutturazione dei locali, si chiederà un intervento straordinario, che dovrà comportare una breve chiusura e richiederà spese straordinarie. Per il momento non siamo in grado di essere precisi circa l’attuazione, ma siamo d’accordo sulla necessità</p>	sì	Intervento straordinario
4.  POSTI	<p>Per una significativa percentuale di studenti i posti sono ancora insufficienti. Riguardo a questo tipo di segnalazione possiamo dire che ora, con i 180 posti per 2300 iscritti siamo collocati oltre la percentuale media. La biblioteca non ha la possibilità di aggiungere nuovi posti di lettura e, peraltro, lo stabile non offre spazi ulteriori che possano essere collegati agli esistenti.</p> <p>Si invita però a considerare la complementarietà con la BSI, sia per quanto riguarda i posti che gli orari di apertura. Non sarebbe economicamente corretto, infatti, duplicare le strutture, in quanto lascerebbe grossi margini di inutilizzo, tenuto conto anche della vicinanza dei due edifici, dell’affinità disciplinare e della parziale coincidenza degli utenti.</p>	no	Non ci sono altri spazi  BSI

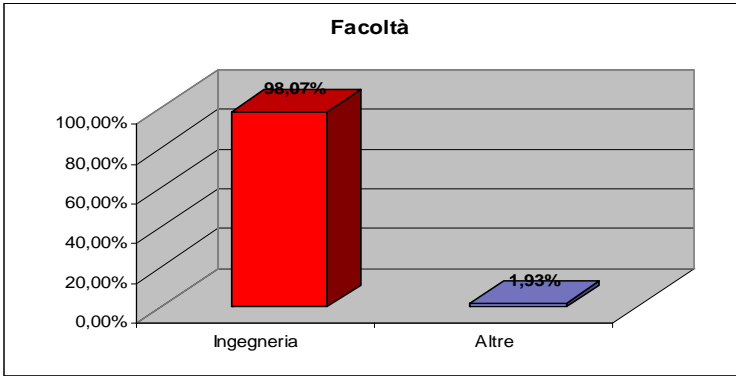
<p>5.</p> <p>POCHI TEXTBOOK e TROPPI LIBRI IN SOLA CONSULTAZIONE</p>	<p>Da alcuni anni perseguiamo l'acquisto di almeno una copia di ogni libro indicato dai docenti nel manifesto degli studi, inoltre sulla nostra pagina internet (<a href="http://www.biblioingegneria.unimore.it">www.biblioingegneria.unimore.it</a>) è presente un <i>form</i> per inviare segnalazioni di libri da acquistare e finora abbiamo dato seguito ad ogni suggerimento ricevuto. Purtroppo non sempre ci vengono comunicati i titoli delle nuove adozioni, o altre volte si tratta di testi pubblicati da alcuni anni e ormai esauriti, per cui rinnoviamo l'invito a segnalare i testi dei corsi e ci impegniamo ad acquistarli. L'esclusione dal prestito di certi volumi, invece, si spiega per garantire la presenza in biblioteca di almeno una copia dei testi fondamentali</p>	<p>sì</p>	<p>Segnalare direttamente</p>
<p>6.</p> <p>POSTAZIONI</p>	<p>Quando si è pensato alla nuova biblioteca, si è scelto di mettere pochissime postazioni in rete per scoraggiare l'uso improprio a cui spesso si assiste. Si era tenuto conto di alcuni fattori: la rete wireless unita alla diffusione dei portatili di proprietà, l'esistenza sul campus di tre laboratori multimediali, la vicinanza della BSI che offre molti punti di connessione. Ora la chiusura dei tre lab ci induce a ritornare sulla scelta di allora, aggiungendo altre due postazioni in rete. Non sono molte, ma vogliamo tuttora evitare quanto paventato precedentemente, di cui si dà conto al punto seguente, e altresì vogliamo mantenere la caratteristica fondamentale di sala di studio.</p>	<p>sì</p>	<p>Decisione ponderata. 2 pc in più</p>
<p>7.</p> <p>NO FACEBOOK</p>	<p>Non pochi utenti hanno chiesto di inibire l'utilizzo dei <i>social network</i>, in quanto fonte di disturbo e motivo di occupazione prolungata delle postazioni comuni. Sentiti gli esperti informatici, la risposta è stata che qui in misura maggiore che altrove ci sono molti studenti capaci di aggirare le protezioni più diffuse e non è possibile escludere efficacemente quei siti senza ridurre significativamente le funzioni di navigazione, vale a dire l'accesso all'esterno della rete LAN. Anche in questo caso, quindi, la soluzione più semplice ci sembra una forma di autogestione. In pratica nessun imbarazzo a esprimere esplicitamente il proprio bisogno di utilizzare il pc a chi lo sta occupando per svago. Vorremmo escludere le liste di prenotazione che sono laboriose da gestire e difficoltose da rispettare</p>	<p>no</p>	<p>autogestione</p>



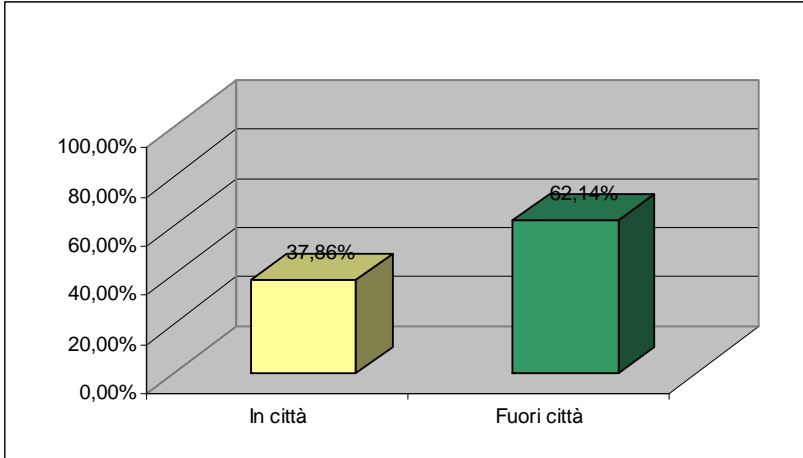
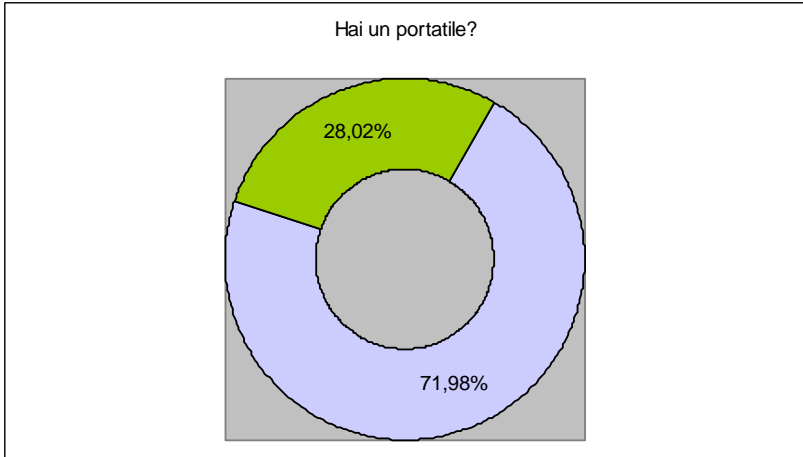
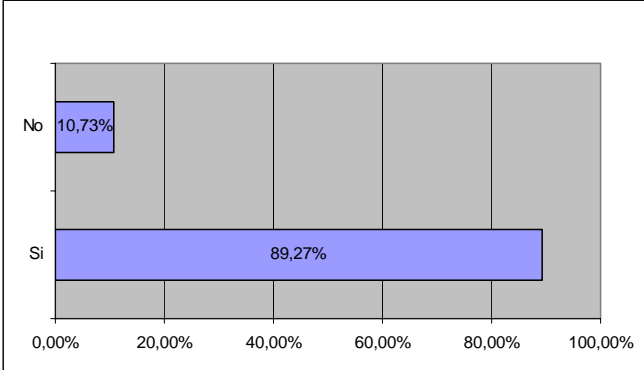
<p>8.</p> <p>ORARIO PIU' LUNGO</p> <p>APERTURA SABATO e DOMENICA</p>	<p>Abbiamo riunito alcune segnalazioni, espresse esplicitamente come richieste, oppure desunte dai motivi di frequentazione di altre biblioteche.</p> <p>La biblioteca Enzo Ferrari dispone solamente di 4 unità di personale, che è il numero minimo per tenere aperta con continuità una biblioteca, inoltre è inserita nello stabile della Facoltà di Ingegneria, cosa che implica il raccordo con gli orari della portineria. Non è quindi possibile tenere aperto il sabato e la domenica, e non sarebbe neppure economico. L'Amministrazione destina infatti un contributo per l'apertura serale e nel fine settimana della BSI e di altre biblioteche. Queste sono liberamente accessibili da parte degli studenti di ogni facoltà, e rivestono quindi una funzione complementare.</p> <p>La nostra scelta è confortata anche dalle indicazioni uscite dal questionario, che mostrano una netta prevalenza di attività di studio con materiale di proprietà (71,66%), senza ricorso alle risorse della biblioteca.</p>	<p>no</p>	<p>Non ci sono fondi ulteriori</p> <p>Biblioteche complementari</p>
<p>9.</p> <p>LAVORI DI GRUPPO</p>	<p>Un esito inaspettato uscito dal questionario è stata la scarsa soddisfazione legata all'uso della sala riunioni per lo studio di gruppo.</p> <p>Un ambiente a disposizione, per esercitarsi in presentazioni e per prepararsi in gruppo è un servizio per nulla scontato, assolutamente <i>user oriented</i>, che poche biblioteche offrono con la nostra facilità. Cionondimeno, pochi hanno mostrato di apprezzare l'innovazione (24,88%) e, in maggior numero (35,61%) ne hanno lamentato la piccole dimensioni. Riteniamo che questa lamentela derivi da un malinteso: spesso (21,95%) è stata considerata come una semplice estensione dei posti in biblioteca, più ambita e da accaparrarsi subito (e da utilizzare con pochi riguardi), fraintendendone così la specifica destinazione.</p> <p>Si è quindi dovuto predisporre un regolamento d'uso, che di fatto ne limita la fruizione e ne ha appesantito la gestione</p>	<p>no</p>	<p>Nuovo regolamento d'uso</p>
<p>10.</p> <p>FELTRINI</p>	<p>Da alcuni utenti è arrivato il suggerimento di mettere dei feltrini, per ridurre il rumore delle sedie che strisciano: buona idea! Adottata immediatamente</p>	<p>sì</p>	<p>Già fatto</p>

<p><b>11.</b></p> <p>CALDO</p> <p>ILLUMINAZIONE A TAVOLO</p> <p>PULIZIA TAVOLI</p> <p>POCA LUCE</p>	<p>Qui, e di seguito, ci sono alcune lamentele, imputabili più alla struttura fisica che a malfunzionamenti da correggere. In questi casi non siamo in grado di intervenire.</p> <p>Il caldo. Il rilevamento è avvenuto in estate, la condizionamento era funzionante, ma non bastava a climatizzare anche il soppalco.</p> <p>Illuminazione. Cambiamenti negli arredi non appaiono giustificabili a così breve distanza dalla ristrutturazione.</p> <p>La pulizia dei tavoli avviene quotidianamente ma è demandata più alla correttezza degli utenti che all'intervento di pulizia, diretto a mantenere il decoro di tutta la struttura</p>	<p>no</p>	<p>Non siamo in grado di intervenire</p>
<p><b>12.</b></p> <p>CORSO “<i>INFORMATION SKILLS</i>”</p>	<p>Una percentuale notevolissima ha risposto di essere interessata ai corsi di formazione sulle risorse della biblioteca.</p> <p>Abbiamo deciso di svolgere un paio di seminari a trimestre. Il primo si è tenuto il giorno 11 novembre, altri seguiranno</p>	<p>sì</p>	<p>In corso</p>
<p><b>13.</b></p> <p>TENDE</p>	<p>Per schermare la luce intensa nella sala di lettura al primo piano. Saranno installate entro la prossima estate</p>	<p>sì</p>	<p>Sarà fatto</p>
<p><b>14.</b></p> <p>FOTOCOPIE CARE</p>	<p>La possibilità di fotocopiare senza dover uscire dalla biblioteca lo consideriamo un servizio per gli utenti. Non vogliamo entrare in concorrenza con le copisterie, ma cerchiamo di rientrare nei costi.</p>	<p>no</p>	



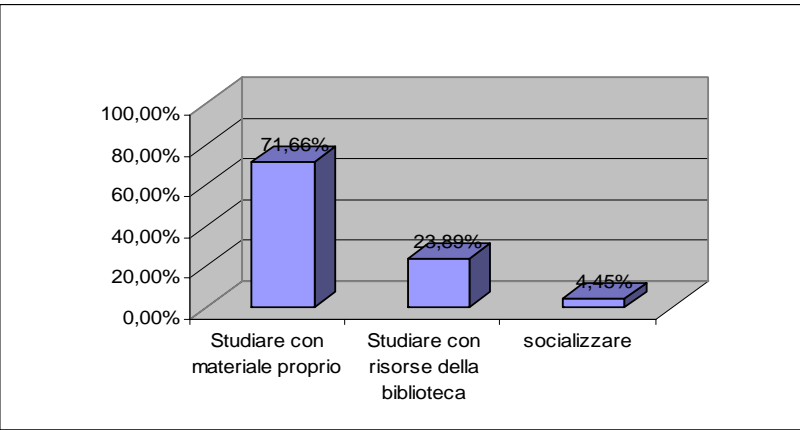
		%	Totale
<b>Facoltà</b>	Ingegneria	98,07%	203
	Altre	1,93%	4
 <p><b>Facoltà</b></p> <p>100,00% 80,00% 60,00% 40,00% 20,00% 0,00%</p> <p>Ingegneria      Altre</p>			207
<b>Corso di laurea</b>	1 Livello	72,55%	148
	LS/LM	27,45%	56
			204
<b>Se 1 Livello quale?</b>	Ambientale	21,92%	32
	Veicolo	2,74%	4
	Elettronica	10,96%	16
	Informatica	6,85%	10
	Materiali	6,85%	10
	Meccanica	32,19%	47
	Telecomunicaz.i	3,42%	5
Civile	15,07%	22	
			146
<b>Se LS/LM quale?</b>	Ambientale	5,45%	3
	Civile	0,00%	0
	Elettronica	12,73%	7
	Informatica	18,18%	10
	Materiali	1,82%	1
	Meccanica	43,64%	24
	Telecomunicazioni	5,45%	3
	Veicolo	12,73%	7
	Elettronica&telecomunicazioni	0,00%	0
			55
<b>Anno di corso</b>	In corso	98,52%	200
	Fuori corso	1,48%	3
			203



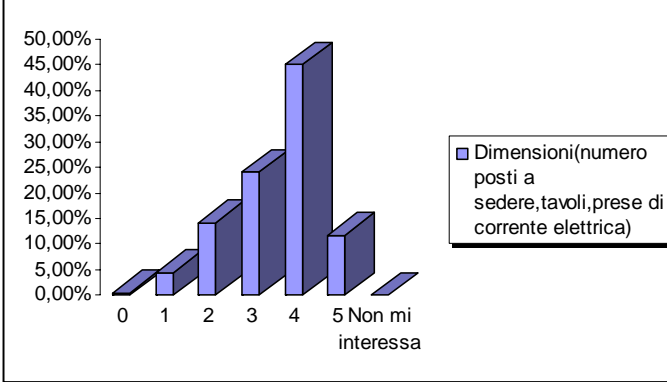
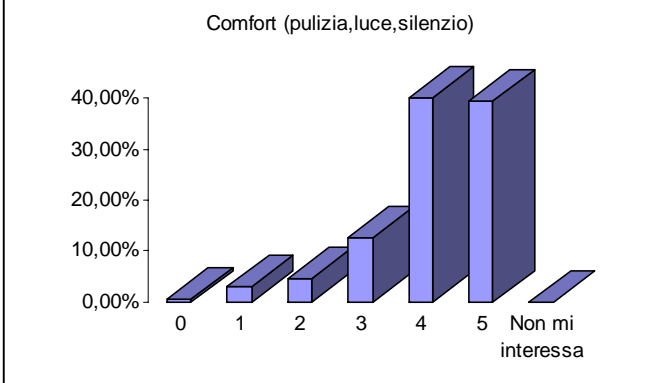
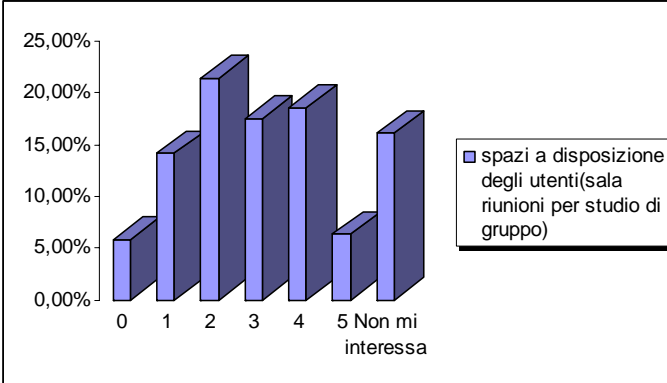
Residenza				
	In città	37,86%	78	
	Fuori città	62,14%	128	
			206	
Hai un portatile?				
	Si	71,98%	149	
	No	28,02%	58	
			207	
Puoi collegarti ad internet da casa?				
	Si	89,27%	183	
	No	10,73%	22	
			205	





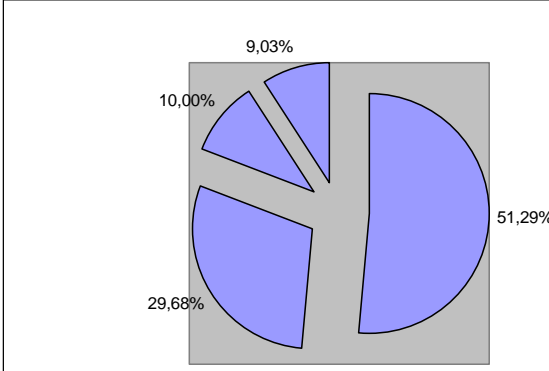
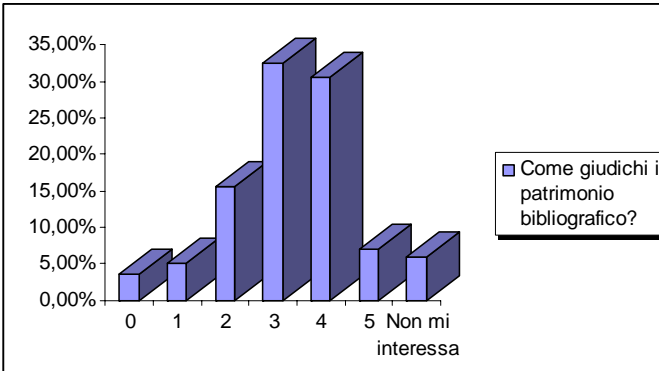
Quante volte alla settimana vieni in biblioteca?	1	11,11%	23
	2	14,98%	31
	3	26,57%	55
	4	23,19%	48
	5	24,15%	50
Quante ore al giorno ti trattiene nei locali della biblioteca?	1+2	24,76%	51
	3+5	44,66%	92
	6+8	7,77%	16
	tutto il giorno se non ho lezione	19,90%	41
	pochi minuti	2,91%	6
			206
 <p>Indicare i motivi principali per cui vieni in biblioteca</p>	Studiare con materiale proprio	71,66%	177
	Studiare con risorse della biblioteca	23,89%	59
	socializzare	4,45%	11
			247
Frequenti altre biblioteche?	Si	80,58%	166
	No	19,42%	40
			206
Se si quali?	BSI	55,02%	137
	Biblioteca Estense	2,41%	6
	Biblioteca Delfini	19,68%	49
	Biblioteca Universitaria di Reggio Emilia	0,40%	1
	altre	22,49%	56
			249
Per quali motivi frequenti altre biblioteche?	Più posti a sedere	9,49%	15
	Apertura prolungata	41,77%	66
	Disponibilità di volumi che non trovo in facoltà	10,13%	16
	Vicinanza	38,61%	61
			158

**SPAZI:** valuta la nuova struttura che ospita la biblioteca di ingegneria

 <p>Dimensioni (numero posti a sedere, tavoli, prese di corrente elettrica)</p>	0	0,49%	1
	1	4,41%	9
	2	14,22%	29
	3	24,02%	49
	4	45,10%	92
	5	11,76%	24
	Non mi interessa	0,00%	0
		204	
 <p>Comfort (pulizia, luce, silenzio)</p>	0	0,49%	1
	1	2,93%	6
	2	4,39%	9
	3	12,68%	26
	4	40,00%	82
	5	39,51%	81
	Non mi interessa	0,00%	0
		205	
 <p>spazi a disposizione degli utenti (sala riunioni per studio di gruppo)</p>	0	5,85%	12
	1	14,15%	29
	2	21,46%	44
	3	17,56%	36
	4	18,54%	38
	5	6,34%	13
	Non mi interessa	16,10%	33
		205	

**PATRIMONIO**

**RISORSE SU CARTA:** *valuta il patrimonio su carta della biblioteca di Ingegneria (libri di testo per gli esami, volumi di consultazione, riviste specializzate, tesi di laurea della Facoltà)*

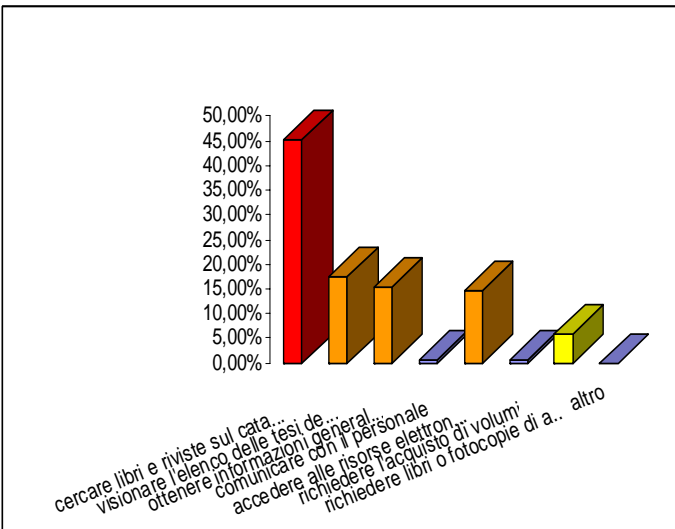
 <p>Quale materiale cerchi in biblioteca?</p>	Libri di testo indicati dai docenti	51,29%	159		
	Libri di consultazione e approfondimento	29,68%	92		
	Riviste	10,00%	31		
	Tesi	9,03%	28		
			310		
 <p>Come giudichi il patrimonio bibliografico?</p>		0	3,50%	7	
			1	5,00%	10
			2	15,50%	31
			3	32,50%	65
			4	30,50%	61
			5	7,00%	14
		Non mi interessa	6,00%		12
				200	

**RISORSE ELETTRONICHE**

Introduzione:

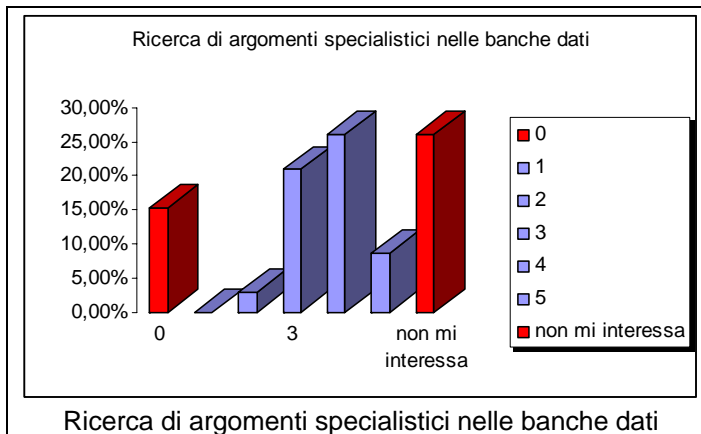
Quali risorse consulti?	riviste elettroniche	37,58%	59	
	Banche dati	31,85%	50	
	normativa tecnica	19,11%	30	
	e-books	11,46%	18	
				157
Quale valutazione dai?		0	15,59%	29
		1	0,00%	0
		2	3,76%	7
		3	28,49%	53
		4	21,51%	40
		5	4,84%	9
		Non mi interessa	25,81%	48
			186	

**PAGINA WEB DELLA BIBLIOTECA:** ( <http://www.biblioingegneria.unimore.it>).

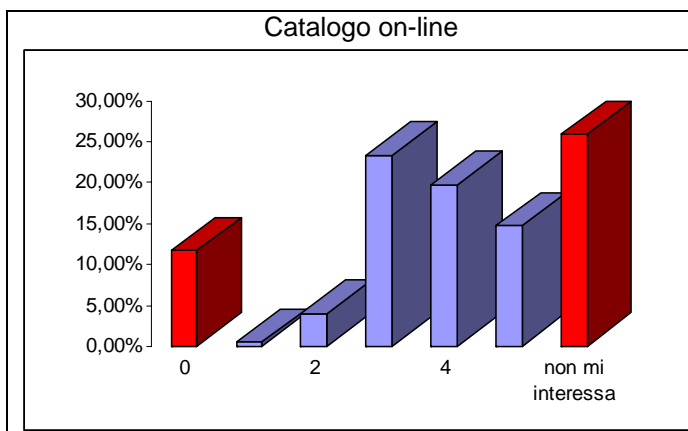
Conosci il sito della Biblioteca?	Si	43,78%	88
	No	56,22%	113
			201
	Per quali motivi lo consulti?	0,00%	0
	cercare libri e riviste sul catalogo on-line	45,26%	62
	visionare l'elenco delle tesi della facoltà	17,52%	24
	ottenere informazioni generali sui servizi	15,33%	21
	comunicare con il personale	0,73%	1
	accedere alle risorse elettroniche	14,60%	20
	richiedere l'acquisto di volumi	0,73%	1
	richiedere libri o fotocopie di articoli di altre biblioteche (prestito interbibliotecario)	5,84%	8
	altro	0,00%	0

**SERVIZI:** *valuta i servizi offerti dalla biblioteca*

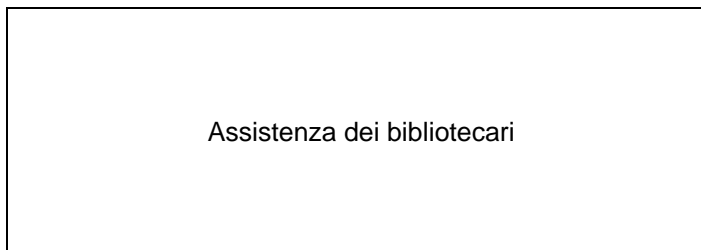
Prestito (procedure, tempi di esecuzione)	0	7,07%	14
	1	0,00%	0
	2	2,53%	5
	3	13,64%	27
	4	42,42%	84
	5	25,25%	50
	non mi interessa	9,09%	18
Consultazione riviste e volumi	0	5,58%	11
	1	1,02%	2
	2	3,05%	6
	3	16,75%	33
	4	45,69%	90
	5	18,78%	37
	non mi interessa	9,14%	18



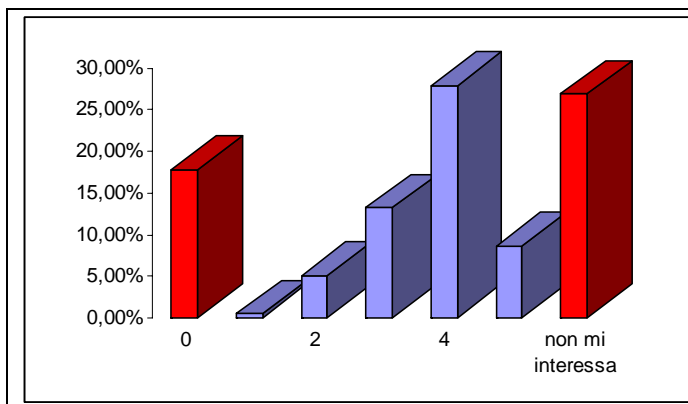
Non conosco	0	15,31%	30
	1	0,00%	0
	2	3,06%	6
	3	20,92%	41
	4	26,02%	51
	5	8,67%	17
non mi interessa		26,02%	51
			196



Non conosco	0	11,68%	23
	1	0,51%	1
	2	4,06%	8
	3	23,35%	46
	4	19,80%	39
	5	14,72%	29
non mi interessa		25,89%	51
			197



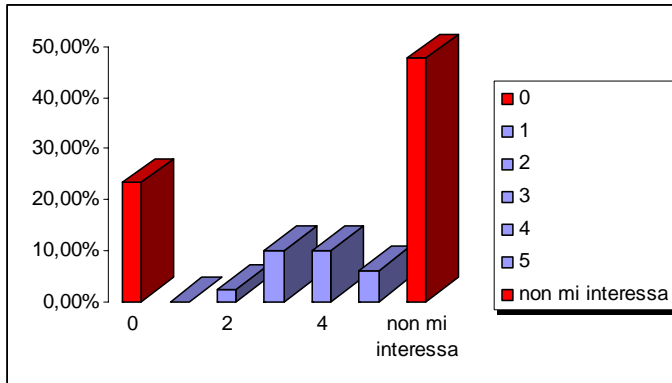
	0	5,00%	10
	1	0,50%	1
	2	2,00%	4
	3	10,00%	20
	4	33,00%	66
	5	40,00%	80
non mi interessa		9,50%	19
			200



	0	17,77%	35
	1	0,51%	1
	2	5,08%	10
	3	13,20%	26
	4	27,92%	55
	5	8,63%	17
non mi interessa		26,90%	53
			197



Consultazione tesi	0	15,90%	31
	1	0,51%	1
	2	2,05%	4
	3	11,28%	22
	4	25,13%	49
	5	16,92%	33
	non mi interessa	28,21%	55
			195
Assistenza bibliografica per telefono o per e-mail	0	23,35%	46
	1	0,00%	0
	2	2,54%	5
	3	10,15%	20
	4	10,15%	20
	5	6,09%	12
	non mi interessa	47,72%	94
			197
Qualità della connessione di rete	0	3,00%	6
	1	2,00%	4
	2	5,00%	10
	3	23,50%	47
	4	34,50%	69
	5	26,50%	53
	non mi interessa	5,50%	11
		200	



**NUOVI SERVIZI:** *conosci i nuovi servizi attivati presso la biblioteca?*

Lista dei testi d'esame consigliati dai docenti, con link al catalogo elettronica e visualizzazione immediata della disponibilità della copia	Si	17,50%	35
	No	82,50%	165
			200
Possibilità di stampare da chiavetta USB	Si	25,37%	51
	No	74,63%	150
			201
Scanner	Si	17,68%	35
	No	82,32%	163
			198



Ti servirebbe un corso di presentazione della biblioteca e dei suoi servizi?	Si	40,40%	80
	No	59,60%	118
			198
Attraverso quale canale preferisci ricevere le comunicazioni della biblioteca?	e-mail istituzionale(@unimore)	82,57%	180
	sms	15,14%	33
	telefono	2,29%	5
			218