

Questionario sulla soddisfazione dell'utenza 2014

Risposte agli utenti

Secondo i dati rilevati con il questionario sulla soddisfazione degli utenti somministrato a maggio 2014, il giudizio complessivo sui servizi forniti dalla Biblioteca si attesta su **valori positivi**. Il gradimento medio su una scala da 1 a 10 è di **8,04**, con un lieve incremento rispetto all'anno precedente.

Commenti e proposte

Nel 2014 si sono raccolti 415 questionari, più della metà di questi contengono suggerimenti o proposte.

Suggerimenti su orari di apertura		
	N.	%
Posticipare chiusura feriale	137	65.2%
Ampliare orario feriale	34	16.2%
Aprire nel fine settimana	16	7.6%
Anticipare apertura feriale	9	4.3%
Apprezzamenti favorevoli	6	2.9%
Meno chiusure per ponti, festività, ferie	3	1.4%
Altro	2	1.0%
Poco chiaro/nulla da segnalare	2	1.0%
Estendere orario nel fine settimana	1	0.5%
Totale complessivo	210	100.0%

L'ampliamento degli orari di apertura è la richiesta che più viene fatta dagli studenti.

Il Centro di Ateneo per le Biblioteche, in base alla logistica, alla sicurezza e alle risorse economiche a disposizione, ha fornito una parziale risposta a questa esigenza con l'assegnazione ad una ditta esterna dell'apertura serale, prefestiva e festiva dell'[Emeroteca Ca' Borin](#) di via del Santo, e di altre biblioteche con caratteristiche simili situate in parti diverse della città: Biblioteca di Psicologia e Biblioteca Maldura. In alcune altre situazioni è stato possibile prolungare l'orario di apertura feriale (Biblioteche di Storia, Filosofia, Ingegneria).

Nel Polo di Scienze Sociali è stato istituito il servizio di [prestito per studenti lavoratori](#), con ritiro e restituzione dei libri presso l'Emeroteca durante l'orario prolungato di apertura.

Suggerimenti su logistica e spazi		
	N.	%
Più posti a sedere	21	25.3%
Migliorare l'insonorizzazione	15	18.1%
Apprezzamenti favorevoli	12	14.5%
Riorganizzare spazi interni	9	10.8%
Migliorare wifi	6	7.2%
Controllare i posti	4	4.8%
Migliorare rete elettrica	4	4.8%
Migliorare il comfort dei posti	3	3.6%

Migliorare le modalità d'accesso	3	3.6%
Commenti su postazioni informatiche e loro organizzazione	1	1.2%
Migliorare i locali integrativi alla biblioteca	1	1.2%
Migliorare le condizioni ambientali (clima, riscaldamento, illuminazione...)	1	1.2%
Poco chiaro/nulla da segnalare	1	1.2%
Totale complessivo	83	100.0%

Le richieste riguardanti l'incremento di posti a sedere e del loro comfort come pure il superamento dei disagi dovuti ad una scarsa insonorizzazione, a causa dei vincoli tecnici e strutturali, non possono essere per il momento soddisfatte.

Il miglioramento/cambiamento della rete Wifi è previsto da parte del Centro di Calcolo di Ateneo per l'anno in corso.

Suggerimenti sul personale		
	N.	%
Apprezzamenti favorevoli	19	52.8%
Richiesta di maggior controlli sugli utenti	6	16.7%
Richiesta di maggior cortesia	4	11.1%
Richiesta di maggior competenza	3	8.3%
Poco chiaro/nulla da segnalare	2	5.6%
Altro	1	2.8%
Richiesta di aumentare il personale	1	2.8%
Totale complessivo	36	100.0%

Nella tabella dei risultati, alla voce "Aspetti di soddisfazione" la capacità del personale di dare informazioni utili (8,2%), la cortesia e disponibilità (8,5%) registrano la media più alta. Accogliamo tuttavia il suggerimento di esercitare un maggior controllo sul comportamento degli utenti, cercando nel contempo di eliminare le sacche di insoddisfazione riguardanti gli aspetti della cortesia e della competenza del personale.

Suggerimenti sul patrimonio bibliografico		
	N.	%
Aumentare il patrimonio bibliografico	22	48.9%
Apprezzamenti favorevoli	7	15.6%
Migliorare l'organizzazione del materiale e dei depositi	4	8.9%
Aumentare i volumi di didattica	3	6.7%
Poco chiaro/nulla da segnalare	3	6.7%
Altro	2	4.4%
Non utilizzato	2	4.4%
Richiesta di materiale più aggiornato/meglio conservato	2	4.4%
Totale complessivo	45	100.0%

Lo sviluppo delle collezioni avviene principalmente ad opera dei Docenti afferenti alle aree disciplinari di interesse. Il Coordinatore Scientifico della Biblioteca, d'intesa con la Commissione di Biblioteca, si occupa di mantenere una adeguata copertura bibliografica. Anche gli utenti della Biblioteca possono inviare delle [proposte d'acquisto](#) che vengono vagliate dal Coordinatore Scientifico e dalla Commissione.

Per quanto riguarda l'organizzazione dei depositi la scelta di adottare la collocazione per formato, cioè in base alle dimensioni del volume, dipende dalla necessità di utilizzare tutto lo spazio (è stato calcolato che collocando per argomento si perde il 30% dello spazio disponibile).

Suggerimenti sul prestito		
	N.	%
Poco chiaro/nulla da segnalare	7	23.3%
Apprezzamenti favorevoli	4	13.3%
Aumentare il materiale prestabile	4	13.3%
Aumentare la durata del prestito	4	13.3%
Altro	3	10.0%
Attivare prestito interbibliotecario intrateneo	3	10.0%
Servizio non utilizzato	3	10.0%
Modificare le penalità in caso di restituzioni tardive	2	6.7%
Totale complessivo	30	100.0%

La Biblioteca acquista una copia di ciascun libro di testo che rimane sempre disponibile per la consultazione e una seconda copia prestabile. Altre copie prestabili possono essere richieste alla [Biblioteca Circolante](#) che è nata all'interno del programma regionale per il sostegno al diritto allo studio.

Per quanto riguarda la durata del prestito, salvo richieste da parte di altri utenti, c'è la possibilità di rinnovare per più volte il prestito.

Il prestito interbibliotecario intrateneo verrà sperimentato nel 2015 per il personale docente e per gli utenti con disabilità, utilizzando il servizio di posta interna dell'Ateneo. L'estensione del servizio a tutti gli utenti comporta l'utilizzo di corrieri esterni con una spesa molto elevata che per il momento non è sostenibile.

Suggerimenti sulle comunicazioni verso l'utenza		
	N.	%
Apprezzamenti favorevoli	7	35.0%
Aumentare le comunicazioni	4	20.0%
Aumentare le comunicazioni via web, newsletter, sms...	4	20.0%
Poco chiaro/nulla da segnalare	4	20.0%
Aumentare le comunicazioni cartacee, in bacheca e da display	1	5.0%
Totale complessivo	20	100.0%

Per ora è stato possibile attivare la comunicazione via sms per l'invio degli avvisi di sollecito di restituzione. Tutte le altre comunicazioni avvengono via e-mail o sono pubblicate sul sito della biblioteca.

Si ringraziano tutti coloro che hanno contribuito o che vorranno contribuire al miglioramento dei servizi rispondendo alle domande del questionario che verrà riproposto nel mese di maggio 2015.