

# Questionario sulla soddisfazione dell'utenza 2015

## Risposte agli utenti

Secondo i dati rilevati con il questionario sulla soddisfazione degli utenti somministrato a maggio 2015, 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 **8,09** con un costante incremento rispetto agli anni precedenti.

### Commenti e proposte

Nel 2015 si sono raccolti 462 questionari, più della metà di questi contengono suggerimenti o proposte.

#### a) Suggerimenti su orari di apertura

Posticipare chiusura feriale	111	55%
Ampliare orario feriale	47	23%
Anticipare apertura feriale	15	7%
Apprezzamenti favorevoli	9	4%
Aprire nel fine settimana	7	3%
Poco chiaro/nulla da segnalare	4	2%
Aprire/estendere l'orario del venerdì pomeriggio	3	1%
Estendere orario nel fine settimana	3	1%
Altro	1	0%
Fare orario continuato	1	0%
<b>Totale complessivo</b>	<b>201</b>	<b>100%</b>

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.

#### b) Suggerimenti su logistica e spazi

Più posti a sedere	20	21%
Migliorare l'insonorizzazione	15	16%
Apprezzamenti favorevoli	12	13%
Riorganizzare spazi interni	12	13%
Migliorare wifi	11	12%
Migliorare il comfort dei posti	6	6%
Poco chiaro/nulla da segnalare	6	6%
Migliorare le condizioni ambientali (clima, riscaldamento, illuminazione...)	4	4%

Altro	2	2%
Commenti su postazioni informatiche e loro organizzazione	2	2%
Controllare i posti	2	2%
Migliorare i locali integrativi alla biblioteca	1	1%
Migliorare rete elettrica	1	1%
Riorganizzare il materiale bibliografico, magazzini e levate	1	1%
<b>Totale complessivo</b>	<b>95</b>	<b>100.0%</b>

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.

Per quanto riguarda la rete Wifi, è stata installata nel Polo di Scienze Sociali [Eduroam](#), una rete wireless sicura sviluppata per la comunità dell'università e della ricerca, diffusa a livello mondiale in più di 70 paesi.

Eduroam permette agli studenti e ai dipendenti degli enti partecipanti all'iniziativa di connettersi a Internet presso il proprio ente, come presso qualsiasi altro ente dove la rete è presente. L'Ateneo di Padova aderisce alla federazione e sta procedendo alla copertura di buona parte dei propri spazi con la rete Eduroam.

### c) Suggerimenti sul personale

Apprezzamenti favorevoli	23	62%
Poco chiaro/nulla da segnalare	4	11%
Richiesta di maggior competenza	4	11%
Richiesta di maggior cortesia	4	11%
Comportamenti poco consoni del personale	1	3%
Richiesta di maggiori controlli sugli utenti	1	3%
<b>Totale complessivo</b>	<b>37</b>	<b>100.0%</b>

Nella tabella dei risultati, alla voce "Aspetti di soddisfazione" la capacità del personale di dare informazioni utili (8,5%), la cortesia e disponibilità (8,7%) registrano la media più alta. Cercheremo tuttavia di eliminare anche le poche sacche di insoddisfazione riguardanti questi aspetti.

### d) Suggerimenti sul patrimonio bibliografico

Aumentare il patrimonio bibliografico	11	30%
Apprezzamenti favorevoli	9	24%
Non utilizzato	6	16%
Poco chiaro/nulla da segnalare	5	14%
Aumentare i volumi didattici	3	8%
Migliorare l'organizzazione del materiale e dei depositi	2	5%
Richiesta di materiale più aggiornato/meglio conservato	1	3%
<b>Totale complessivo</b>	<b>37</b>	<b>100.0%</b>

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.

#### e) Suggerimenti sul prestito

Apprezamenti favorevoli	12	32%
Altro	6	16%
Aumentare la durata del prestito	6	16%
Servizio non utilizzato	4	11%
Aumentare il materiale prestabile	3	8%
Poco chiaro/nulla da segnalare	3	8%
Attivare prestito interbibliotecario intrateneo	2	5%
Modificare le penalità in caso di restituzioni tardive	2	5%
<b>Totale complessivo</b>	<b>38</b>	<b>100.0%</b>

Dal 2015 è stato ampliato da 5 a 10 il numero dei libri che si possono prendere a prestito contemporaneamente per ciascun Polo Bibliotecario per 30 gg.

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.

Si sta sperimentando il prestito intrateneo 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.

#### f) Suggerimenti sulle comunicazioni verso l'utenza

Apprezamenti favorevoli	10	37%
Poco chiaro/nulla da segnalare	7	26%
Aumentare le comunicazioni	5	19%
Aumentare le comunicazioni via web, newsletter, sms...	4	15%
Aumentare le comunicazioni cartacee, in bacheca e da display	1	4%
<b>Totale complessivo</b>	<b>27</b>	<b>100.0%</b>

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](#).

Dal 2015 inoltre è stata emessa la [Carta dei Servizi](#) del Sistema Bibliotecario di Ateneo. In particolare, a pag. 2 , punto 4. "La relazione con gli utenti" sono specificati i molteplici canali con cui gli utenti possono comunicare con il Servizio Bibliotecario e/o esprimere il loro punto di vista sui servizi bibliotecari.

**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 2016.**