

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 dall'Emeroteca si attesta su valori positivi. Il gradimento medio su una scala da 1 a 10 è di 8,19.

Commenti e proposte

Nel 2014 si sono raccolti 204 questionari, più della metà di questi contengono suggerimenti o proposte.

Suggerimenti su orari di apertura

	N.	%
Estendere orario nel fine settimana	21	21,4%
Posticipare chiusura feriale	20	20,4%
Apprezzamenti favorevoli	18	18,4%
Anticipare apertura feriale	17	17,3%
Aprire nel fine settimana	10	10,2%
Altro	4	4,1%
Ampliare orario feriale	4	4,1%
Meno chiusure per ponti, festività, ferie	3	3,1%
Poco chiaro/nulla da segnalare	1	1,0%
Totale complessivo	98	100,0%

L'ampliamento degli orari di apertura è la richiesta che più spesso ci arriva dagli studenti. Il Centro di Ateneo per le Biblioteche (CAB), considerate le questioni di logistica e di sicurezza nonché la disponibilità di risorse economiche, ha fornito una risposta forte a questa esigenza con l'apertura serale, prefestiva e festiva dell'Emeroteca di Ca' Borin.

L'orario di apertura è stato quindi ampliato tra ottobre e giugno – in concomitanza con lo svolgimento dell'attività didattica:

- lunedì - venerdì 9.00 - 22.45
- sabato - domenica 9.15 - 18.00

Ulteriori estensioni dell'orario per il momento non sembrano praticabili.

Suggerimenti su logistica e spazi

	N.	%
Più posti a sedere	44	49,4%
Riorganizzare spazi interni	21	23,6%
Apprezzamenti favorevoli	7	7,9%
Migliorare le condizioni ambientali (clima, riscaldamento, illuminazione...)	6	6,7%
Commenti su postazioni informatiche e loro organizzazione	3	3,4%
Migliorare il comfort dei posti	3	3,4%

Altro	2	2,2%
Migliorare rete elettrica	2	2,2%
Controllare i posti	1	1,1%
Totale complessivo	89	100,0%

Sono molte le richieste riguardanti l'incremento del numero dei posti a sedere e un maggiore comfort. A causa delle caratteristiche strutturali dell'edificio – e per ovvi problemi di sicurezza – nell'immediato non sarà possibile soddisfarle. Tuttavia nel 2014 sono partiti i lavori di ristrutturazione della adiacente Biblioteca di Geografia che verrà fisicamente collegata all'Emeroteca, mettendo così a disposizione degli utenti molti più posti a sedere e nuove postazioni informatiche.

Suggerimenti sul personale

	N.	%
Apprezzamenti favorevoli	18	69,2%
Altro	4	15,4%
Richiesta che il personale parli a bassa voce	2	7,7%
Richiesta di maggior competenza	1	3,8%
Richiesta di maggior cortesia	1	3,8%
Totale complessivo	26	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. Cercheremo quando possibile di parlare a voce più bassa ma, fortunatamente, anche in questo caso il problema si risolverà da sé con il collegamento a Geografia e la possibilità per i bibliotecari di avere finalmente un ufficio separato.

Suggerimenti sul patrimonio bibliografico

	N.	%
Aumentare il patrimonio bibliografico	10	41,7%
Non utilizzato	4	16,7%
Poco chiaro/nulla da segnalare	4	16,7%
Apprezzamenti favorevoli	3	12,5%
Richiesta di materiale più aggiornato/meglio conservato	2	8,3%
Migliorare l'organizzazione del materiale e dei depositi	1	4,2%
Totale complessivo	24	100,0%

I documenti posseduti dall'Emeroteca sono per la maggior parte in formato elettronico e quindi aggiornato quotidianamente, mentre la puntualità dell'arrivo delle riviste in formato cartaceo dipende dalle politiche adottate dalle case editrici. L'organizzazione e la conservazione del materiale nei depositi sono in via di revisione. Per quanto riguarda il suggerimento di acquistare quotidiani, vi ricordiamo che questi vengono già messi a disposizione dell'utenza nella vicina Biblioteca di Scienze Politiche.

Suggerimenti sul prestito

	N.	%
Apprezzamenti favorevoli	4	30,8%
Attivare prestito interbibliotecario intrateneo	4	30,8%
Poco chiaro/nulla da segnalare	3	23,1%
Aumentare il materiale prestabile	1	7,7%
Servizio non utilizzato	1	7,7%
Totale complessivo	13	100,0%

Il cosiddetto prestito intrateneo (che comporta la spedizione interna di libri da una biblioteca dell'Ateneo a un'altra sempre dell'Ateneo) verrà sperimentato nel 2015 limitatamente agli utenti con disabilità e al personale docente. L'estensione del servizio non è al momento attuabile per tutti gli utenti, in ragione delle spese troppo elevate che comporterebbe.

Suggerimenti sulle comunicazioni verso l'utenza

	N.	%
Apprezzamenti favorevoli	5	50,0%
Poco chiaro/nulla da segnalare	3	30,0%
Aumentare le comunicazioni tramite social network/APP	2	20,0%
Totale complessivo	10	100,0%

L'Emeroteca utilizza il proprio sito web e i social network come Twitter e Facebook per diffondere tutte le comunicazioni importanti, suggerimenti riguardanti la vita accademica e proposte di lettura.

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.