**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 di Scienze Economiche “Marco Fanno” si attesta su valori positivi. Il gradimento medio su una scala da 1 a 10 è di 7.92.

**Commenti e proposte**

Nel 2015 si sono raccolti 129 questionari, molti di questi contengono suggerimenti o proposte.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **a) Suggerimenti su orari di apertura** | | |
| Posticipare chiusura feriale | 41 | 53% |
| Ampliare orario feriale | 22 | 28% |
| Anticipare apertura feriale | 7 | 9% |
| Aprire nel fine settimana | 5 | 6% |
| Apprezzamenti favorevoli | 2 | 3% |
| Estendere orario nel fine settimana | 1 | 1% |
| **Totale complessivo** | **78** | **100,0%** |

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

Per venire incontro alle richieste degli utenti, a partire dal giorno 4 del mese di Maggio 2015 l’apertura della Biblioteca è stata anticipata alle ore 8.30. Posticipare l’orario di chiusura non è al momento praticabile, principalmente per questioni economiche.

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’apertura serale, prefestiva e festiva dell’Emeroteca Ca’ Borin.

Nel Polo di Scienze Sociali è stato istituito il servizio di prestito per studenti lavoratori, che prevede il ritiro

e la restituzione dei libri presso l’Emeroteca Ca’ Borin, durante l’orario prolungato di apertura.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **b) Suggerimenti su logistica e spazi** | | |
| Più posti a sedere | 11 | 30% |
| Migliorare l'insonorizzazione | 6 | 16% |
| Riorganizzare spazi interni | 5 | 14% |
| Apprezzamenti favorevoli | 4 | 11% |
| Migliorare rete elettrica | 4 | 11% |
| Altro | 2 | 5% |
| Migliorare il comfort dei posti | 2 | 5% |
| Migliorare le condizioni ambientali (clima, riscaldamento, illuminazione...) | 2 | 5% |
| Poco chiaro/nulla da segnalare | 1 | 3% |
| **Totale complessivo** | **37** | **100,0%** |

Alcuni utenti chiedono l’aumento di posti a sedere, ma il numero, la grandezza o la disposizione dei tavoli possono essere difficilmente soddisfatte, per problemi legati alla sicurezza.

Per quanto riguarda le migliorie inerenti la rete elettrica e le condizioni ambientali, non sono previsti interventi, dal momento che, entro un paio d’anni, la Biblioteca verrà trasferita in un’altra sede.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **c) Suggerimenti sul personale** | | |
| Apprezzamenti favorevoli | 7 | 78% |
| Altro | 1 | 11% |
| Richiesta che il personale parli a bassa voce | 1 | 11% |
| **Totale complessivo** | **9** | **100,0%** |

Il voto sulla cortesia e disponibilità del personale è 8.3/10.

Ci sono diversi commenti favorevoli, mentre la richiesta che il personale parli a bassa voce è impropria, perché riguarda la presenza di una sala riunioni del Dipartimento di Scienze Economiche.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **d) Suggerimenti sul patrimonio bibliografico** | | |
| Apprezzamenti favorevoli | 3 | 25% |
| Aumentare il patrimonio bibliografico | 2 | 17% |
| Non utilizzato | 2 | 17% |
| Poco chiaro/nulla da segnalare | 2 | 17% |
| Richiesta di materiale più aggiornato/meglio conservato | 2 | 17% |
| Aumentare i volumi didattica | 1 | 8% |
| **Totale complessivo** | **12** | **100,0%** |

La Biblioteca acquista in più copie tutti i testi d’esame inseriti nei programmi dei docenti dei Corsi di Laurea in Scienze economiche e Aziendali. Prossimamente si prevede di allestire a Ca’ Borin uno scaffale con un’altra copia dei testi d’esame, per favorirne la consultazione anche in orario serale e nel fine settimana.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Si ricorda che gli utenti della Biblioteca possono inviare proposte di acquisto all’indirizzo mail della biblioteca : [biblio.decon@unipd.it](mailto:biblio.decon@unipd.it). Queste verranno vagliate dal Coordinatore Scientifico e dalla Commissione Biblioteca.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **e) Suggerimenti sul prestito** | | | | Apprezzamenti favorevoli | 3 | 30% | | Servizio non utilizzato | 3 | 30% | | Aumentare il materiale prestabile | 2 | 20% | | Attivare prestito interbibliotecario intrateneo | 1 | 10% | | Aumentare la durata del prestito | 1 | 10% | | **Totale complessivo** | **10** | **100,0%** | |  |

Tutti i libri della biblioteca sono prestabili, con l’eccezione di quelli rari e di pregio e una copia dei testi d’esame.

La durata del prestito è stabilita dalla Carta dei Servizi di Ateneo ed è uguale per tutte le biblioteche.

Il prestito intrateneo è previsto per gli studenti disabili e per i docenti.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **f) Suggerimenti sulle comunicazioni verso l'utenza** | | |
| Apprezzamenti favorevoli | 4 | 67% |
| Poco chiaro/nulla da segnalare | 2 | 33% |
| **Totale complessivo** | **6** | **100,0%** |

Gli apprezzamenti favorevoli sulle modalità di comunicazione verso l’utenza ci danno la motivazione per continuare con le modalità adottate: la Biblioteca aggiorna costantemente le informazioni nella sua pagina web, vengono pubblicizzati i corsi per l’utenza, i servizi per alcune categorie particolari, come i laureandi, o gli studenti lavoratori e alcune informazioni vengono postate nei social network, come Facebook e Twitter tramite l’Emeroteca di Ca’ Borin.

Ringraziamo tutti coloro che hanno risposto al sondaggio e vi invitiamo anche nel 2016 a farci sapere in che modo la nostra Biblioteca può diventare più amichevole e vicina alle esigenze della sua utenza.