**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 di Scienze Economiche “Marco Fanno” si attesta su valori positivi. Il gradimento medio su una scala da 1 a 10 è di 7.81.

**Commenti e proposte**

Nel 2014 si sono raccolti 118 questionari, più della metà di questi contengono suggerimenti o proposte

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Suggerimenti su orari di apertura** | | |
|  | **N.** | **%** |
| Posticipare chiusura feriale | 32 | 65,3% |
| Ampliare orario feriale | 9 | 18,4% |
| Anticipare apertura feriale | 6 | 12,2% |
| Apprezzamenti favorevoli | 1 | 2,0% |
| Aprire nel fine settimana | 1 | 2,0% |

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 verrà 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, della Biblioteca di Psicologia e Biblioteca di Palazzo Maldura.

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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Suggerimenti su logistica e spazi** | | |
|  | **N.** | **%** |
| Migliorare rete elettrica | 7 | 18,4% |
| Più posti a sedere | 7 | 18,4% |
| Commenti su postazioni informatiche e loro organizzazione | 6 | 15,8% |
| Migliorare le condizioni ambientali (clima, riscaldamento, illuminazione…) | 5 | 13,2% |
| Migliorare l'insonorizzazione | 5 | 13,2% |
| Riorganizzare spazi interni | 3 | 7,9% |
| Apprezzamenti favorevoli | 2 | 5,3% |
| Migliorare i locali integrativi alla biblioteca | 2 | 5,3% |
| Altro | 1 | 2,6% |
| **Totale complessivo** | **38** | **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, le postazioni informatiche e le condizioni ambientali, sono stati informati gli uffici tecnici dell’Ateneo.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Suggerimenti sul personale** | | |
|  | **N.** | **%** |
| Apprezzamenti favorevoli | 3 | 42,9% |
| Richiesta di maggior cortesia | 2 | 28,6% |
| Comportamenti poco consoni del personale | 1 | 14,3% |
| Richiesta che il personale parli a bassa voce | 1 | 14,3% |
| **Totale complessivo** | **7** | **100,0%** |

Il voto sulla cortesia e disponibilità del personale è 8/10, tuttavia ci sono stati 3 utenti che non hanno espresso commenti positivi e uno ha richiesto che si parli più a bassa voce.

Accogliamo il suggerimento di esercitare un maggior controllo sul comportamento degli utenti, che disturbano in biblioteca, cercando nel contempo di eliminare le sacche di insoddisfazione riguardanti gli aspetti della cortesia del personale.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Suggerimenti sul patrimonio bibliografico** | | |
|  | **N.** | **%** |
| Apprezzamenti favorevoli | 2 | 28,6% |
| Aumentare i volumi di didattica | 2 | 28,6% |
| Altro | 1 | 14,3% |
| Aumentare il patrimonio bibliografico | 1 | 14,3% |
| Richiesta di materiale più aggiornato/meglio conservato | 1 | 14,3% |
| **Totale complessivo** | **7** | **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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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. | | | | |  |
| **Suggerimenti sul prestito** | | |
|  | N. | % |
| Apprezzamenti favorevoli | 3 | 42,9% |
| Aumentare il materiale prestabile | 2 | 28,6% |
| Aumentare la durata del prestito | 2 | 28,6% |
| **Totale complessivo** | **7** | **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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Suggerimenti sulle comunicazioni verso l'utenza** | | |
|  | N. | % |
| Apprezzamenti favorevoli | 2 | 40,0% |
| Aumentare le comunicazioni | 1 | 20,0% |
| Aumentare le comunicazioni tramite social network/APP | 1 | 20,0% |
| Aumentare le comunicazioni via web, newletter, sms... | 1 | 20,0% |
| **Totale complessivo** | **5** | **100,0%** |

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 2015 a farci sapere in che modo la nostra Biblioteca può diventare più amichevole e vicina alle esigenze della sua utenza.