**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 dall’Emeroteca si attesta su valori positivi. Il gradimento medio su una scala da 1 a 10 è di 8,35.

**Commenti e proposte**

Nel 2015 si sono raccolti 246 questionari, molti di questi contengono suggerimenti o proposte.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **a) Suggerimenti su orari di apertura** | | |
| Anticipare apertura feriale | 27 | 28% |
| Estendere orario nel fine settimana | 18 | 18% |
| Posticipare chiusura feriale | 17 | 17% |
| Apprezzamenti favorevoli | 12 | 12% |
| Ampliare orario feriale | 11 | 11% |
| Aprire nel fine settimana | 5 | 5% |
| Meno chiusure per ponti, festività, ferie | 5 | 5% |
| Poco chiaro/nulla da segnalare | 2 | 2% |
| Altro | 1 | 1% |
| **Totale complessivo** | **98** | **100%** |

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’apertura serale, prefestiva e festiva dell’Emeroteca, della Biblioteca di Psicologia e Biblioteca di Palazzo Maldura.

L’orario di apertura dell’Emeroteca è molto ampio nei periodi in cui c’è attività didattica:

lunedì-venerdi 9.00-22.45; sabato-domenica 9.15-18.00

Ulteriori estensioni dell’orario per ora non sembrano praticabili.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **b) Suggerimenti su logistica e spazi** | | |
| Più posti a sedere | 52 | 45% |
| Riorganizzare spazi interni | 17 | 15% |
| Migliorare le condizioni ambientali (clima, riscaldamento, illuminazione...) | 14 | 12% |
| Altro | 9 | 8% |
| Commenti su postazioni informatiche e loro organizzazione | 6 | 5% |
| Migliorare il comfort dei posti | 5 | 4% |
| Migliorare rete elettrica | 5 | 4% |
| Apprezzamenti favorevoli | 4 | 3% |
| Controllare i posti | 3 | 3% |
| Migliorare i locali integrativi alla biblioteca | 1 | 1% |
| **Totale complessivo** | **116** | **100,0%** |

Anche per venire incontro alle continue richieste di ulteriori posti a sedere, nel mese di dicembre si è riusciti a spostare il bancone dei servizi nella sala principale dell’Emeroteca, al posto del divano. Inoltre, le postazioni di lavoro dei bibliotecari sono state spostate in un ufficio e quindi si è potuta mettere a disposizione degli utenti una ulteriore sala con 20 posti per la lettura.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **c) Suggerimenti sul personale** | | |
| Apprezzamenti favorevoli | 16 | 67% |
| Poco chiaro/nulla da segnalare | 5 | 21% |
| Richiesta di maggiori controlli sugli utenti | 2 | 8% |
| Altro | 1 | 4% |
| **Totale complessivo** | **24** | **100,0%** |

Nella tabella dei risultati, alla voce “Aspetti di soddisfazione” la capacità del personale di dare informazioni utili (8,5%), la cortesia e disponibilità (8,8%) registrano la media più alta.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **d) Suggerimenti sul patrimonio bibliografico** | | |
| Apprezzamenti favorevoli | 5 | 29% |
| Non utilizzato | 4 | 24% |
| Poco chiaro/nulla da segnalare | 3 | 18% |
| Aumentare il patrimonio bibliografico | 2 | 12% |
| Altro | 1 | 6% |
| Migliorare l'organizzazione del materiale e dei depositi | 1 | 6% |
| Richiesta di materiale più aggiornato/meglio conservato | 1 | 6% |
| **Totale complessivo** | **17** | **100,0%** |

Il materiale gestito dall’Emeroteca è per la maggior parte in formato elettronico. Per venire incontro alle necessità degli studenti di avere accesso qui anche a materiali conservati in altre biblioteche del Polo, a partire dal prossimo anno accademico, 2016/2017, si è pensato di creare in Emeroteca uno scaffale con i testi didattici delle biblioteca del Polo di Scienze Sociali.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **f) Suggerimenti sulle comunicazioni verso l'utenza** | | |
| Apprezzamenti favorevoli | 9 | 47% |
| Aumentare le comunicazioni tramite social network, APP | 3 | 16% |
| Altro | 2 | 11% |
| Poco chiaro/nulla da segnalare | 2 | 11% |
| Aumentare le comunicazioni | 1 | 5% |
| Aumentare le comunicazioni cartacee, in bacheca e da display | 1 | 5% |
| Aumentare le comunicazioni via web, newsletter, sms... | 1 | 5% |
| **Totale complessivo** | **19** | **100,0%** |

L’Emeroteca utilizza i social network come Twitter e Facebook per diffondere tutte le comunicazioni, oltre al proprio sito web.

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.