

## Questionario sulla soddisfazione dell'utenza 2016

### Risposte agli utenti

Secondo i dati rilevati con il questionario sulla soddisfazione degli utenti, somministrato a maggio 2016, il giudizio complessivo sui servizi forniti dall'Emeroteca Ca' Borin si attesta su valori positivi. Il gradimento medio su una scala da 1 a 10 è di 8,33. L'Emeroteca si colloca al quarto posto nella classifica delle 27 biblioteche dell'Ateneo in cui è stato rilevato il gradimento.

Nel 2016 si sono raccolti 330 questionari, molti di questi contengono suggerimenti o proposte.

### Commenti e proposte

Dai questionari si deduce che il 97,7% degli utenti è studente, ma che solo il 50% di questi è iscritto alla Scuola di Economia e Scienze Politiche, il restante 50% è iscritto ad altre scuole dell'Università di Padova. Sono in generale utenti che frequentano assiduamente l'Emeroteca (più volte la settimana), ma soprattutto per studiare sul proprio materiale, navigare in internet e incontrare altre persone e che poco utilizzano i servizi.

Suggerimenti su orari di apertura	Risposte	
	N	Percentuale
anticipare apertura feriale	50	37,9%
posticipare chiusura feriale	19	14,4%
meno chiusure per ponti, festività, ferie	4	3,0%
ampliare l'orario feriale	8	6,1%
fare orario continuato	1	,8%
estendere orario nel fine settimana	38	28,8%
apprezzamenti favorevoli	10	7,6%
poco chiaro/nulla da segnalare	2	1,5%
<b>Totale</b>	<b>132</b>	<b>100,0%</b>

L'analisi della tipologia di utenza e dell'uso dell'Emeroteca spiega il fatto che l'orario molto ampio della struttura ancora non soddisfa a pieno. L'orario da ottobre a giugno è lu-ve 9.00-22.45, sa e do 9.15-18.00. Non è al momento previsto un orario più ampio.

Suggerimenti su logistica e spazi	Risposte	
	N	Percentuale
più posti a sedere	15	9,8%
migliorare il confort dei posti	1	,7%
migliorare rete elettrica	19	12,4%
migliorare i locali integrativi alla biblioteca	8	5,2%
commenti su postazioni informatiche e loro organizzazione	8	5,2%
controllare i posti	5	3,3%
migliorare wifi	1	,7%
riorganizzare materiale bibliografico, magazzini e levate	7	4,6%
migliorare l'insonorizzazione	6	3,9%
migliorare le condizioni ambientali (clima, riscaldamento, illuminazione...)	11	7,2%
riorganizzare spazi interni	36	23,5%
altro	24	15,7%
apprezzamenti favorevoli	9	5,9%
poco chiaro/nulla da segnalare	3	2,0%
<b>Totale</b>	<b>153</b>	<b>100,0%</b>

Diversi chiedono di riorganizzare gli spazi interni e aggiungere più posti a sedere. Questioni di sicurezza non consentono di far sostare in Emeroteca un numero più elevato di persone. Non appena verrà ultimata la scala di sicurezza che dà sul cortile, verranno aperti gli spazi di pertinenza della Biblioteca di Geografia, contigui all'Emeroteca, e verranno quindi rese fruibili altre sale di lettura, con posti a sedere. I lavori dovrebbero essere ultimati per febbraio 2017.

In molti chiedono di far tornare i divani che erano presenti in Emeroteca. Si potranno ritrovare nei nuovi spazi.

Si chiede poi di migliorare l'illuminazione dei tavoli, la sera. Il palazzo storico, dotato di soffitti molto alti, non aiuta sicuramente a illuminare in maniera adeguata. E' stato messo in preventivo l'acquisto di nuove lampade per i tavoli.

Il punteggio di gradimento sul personale è molto elevato: 8,4 %.

5 persone chiedono che al front-office si parli con la voce più bassa. Purtroppo quando ci sono più persone che chiedono informazioni questo diventa difficile. Si cercherà di fare il possibile per non disturbare chi studia.

Ci sono alcune lamentele perché di frequente ci sono persone che occupano posti a sedere con i libri e escono dall'Emeroteca per lungo tempo. La buona educazione dovrebbe suggerire che questo non è un atteggiamento corretto. Si invita chi trova posti occupati da più di 20 minuti senza il proprietario dei libri a sedersi.

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 2017.