

Questionario soddisfazione utenza 2016

Proviamo a rispondere ai commenti, alle proposte e alle critiche degli utenti nelle risposte aperte del Questionario del 2016. Non esamineremo ogni singolo contributo, abbiamo cercato di raccogliere i temi più ricorrenti, anche perché sono stati 342 gli utenti che oltre a compilare il questionario hanno voluto comunicarci, in positivo o in negativo, qualcosa di più. A tutti il nostro sincero grazie.



ESTENDERE L'ORARIO DI APERTURA

Grazie al finanziamento SBA da ottobre a giugno la biblioteca è aperta dalle h. 8.30 a h. 22.00 nei giorni feriali e dalle 9.00 alle 14.00 al sabato. Da luglio a settembre l'orario standard è dalle h. 8.30 alle 18.00 dal lunedì al venerdì.

Capiamo la necessità, dovuta anche alla mancanza di aule studio, di avere orari estesi e di aprire anche durante il week-end ma al momento non è possibile prevedere ulteriori prolungamenti dell'orario e nemmeno aprire prima è possibile perché l'edificio apre alle h. 8.15 e fino alle h. 8.30 in Biblioteca ci sono lavori di pulizia e riordino che non è possibile fare in altri momenti.



PIU' POSTI A SEDERE

Con la messa a norma degli impianti di sicurezza siamo riusciti a portare i posti a sedere da 160 a 174. Adesso abbiamo una equivalenza tra numero accessi e posti a sedere. Questo è il massimo che ci permettono i vincoli di legge nell'attuale situazione logistica.





PIU' CONTROLLO SUI POSTI

Con l'equivalenza accessi/posti a sedere capita che gli studenti entrino e non trovino posti a sedere e ci viene chiesto un maggior controllo su quelli che se ne stanno via per un tempo maggiore dei 15 minuti previsti per la pausa e lasciano il posto occupato. Ci stiamo lavorando sopra, e a breve provvederemo a controlli random, ma è chiaro che si tratta di comportamenti sui quali anche gli stessi studenti potrebbero e dovrebbero intervenire.



AUMENTARE IL TEMPO DELLA PAUSA

C'è chi richiede di aumentare il tempo della pausa fino a 30 minuti (e oltre) per poter andare a mangiare, a ricevimento, ecc. Ci sembra però che gli attuali 15 minuti siano un tempo adeguato per una breve pausa dallo studio, mentre 30 minuti (e oltre) rischiano di trasformare i posti in un parcheggio a scapito degli altri utenti e code e tempi di attesa aumenterebbero di molto.



LIMITARE GLI ACCESSI AGLI STUDENTI DI PSICOLOGIA

Molti richiedono di limitare gli accessi ai soli studenti di Psicologia. Questo non è possibile in quanto la Biblioteca fa parte di un Sistema di Ateneo e risponde ad una Carta dei Servizi che riguarda **tutti** gli studenti e **tutte** le Biblioteche. (e d'altra parte anche gli studenti di Psicologia frequentano altre Biblioteche...)



EVITARE LE CODE E MIGLIORARE GLI ACCESSI

Le code sono dovute sia alla carenza di aule studio sia all'appetibilità della biblioteca. Uno di voi scrive "la fila sempre presente davanti alla biblioteca è una scocciatura, ma questo le dà anche prestigio", e in effetti diversi di voi preferiscono aspettare piuttosto che andare in altri posti. Comunque, ora è possibile andare al centro copie anche se c'è la coda e il personale è sempre disponibile per recuperare i volumi per chi vuole solo il prestito.



SISTEMARE LA TERRAZZA

Questa era una richiesta a cui non si è potuto dare seguito l'anno scorso per i vincoli sulla spending review che bloccavano l'acquisto di nuove sedie e nuovi tavoli. Però, come avete potuto vedere, appena ne abbiamo avuto la possibilità tavoli e sedie sono tornati.



MIGLIORARE LE CONDIZIONI AMBIENTALI

Ci sono richieste per migliorare aspetti quali riscaldamento, ventilazione, illuminazione, comfort, rete elettrica, ecc. Alcune di queste cose dipendono da fattori soggettivi (troppo caldo / troppo freddo), e quando ci viene chiesto noi interveniamo, almeno per quanto possiamo, perché la biblioteca si trova in un palazzo la cui gestione è centralizzata. Per quanto riguarda la pulizia del bagno, che sappiamo essere carente, stiamo cercando una soluzione nei limiti che la nostra condizione di "ospiti" ci impone.



PERSONALE MENO SCONTROSO, MENO RUMOROSO E PIU' COMPETENTE

Qualcuno di noi è un po' scontroso e parliamo ad alta voce. Questo è vero, però rispetto agli anni precedenti siamo migliorati: sono diminuite le note negative mentre sono aumentate quelle positive -e naturalmente ci impegniamo a migliorare ancora. Ci vorreste più competenti quando avete problemi con il nuovo wifi Eduroam: si tratta però di un ambito informatico in cui noi non abbiamo né le competenze né l'autorità per intervenire oltre le indicazioni generiche che già forniamo.



MAGGIORE COMUNICAZIONE

Una delle richieste più ricorrenti era quella di visualizzare i posti liberi in tempo reale, e finalmente siamo riusciti ad accontentarvi: il numero dei posti disponibili adesso si può vedere sia ai piani di Psico2 che sulla pagina web. Qualcuno vorrebbe una newsletter o mailing list però -stando ai commenti favorevoli ricevuti- le informazioni che già diamo sul sito o su Facebook risultano essere puntuali, esaustive -e anche gradite!



PATRIMONIO LIBRARIO

Anche se sono molti i commenti favorevoli, viene richiesto più copie di libri per la didattica, più volumi e riviste aggiornate. Per quanto riguarda la didattica, vengono già acquistate 2 copie dei libri dei corsi, e per il resto la biblioteca cura aggiornamenti sia di monografie che di riviste: non si può però acquistare tutto quello che viene pubblicato, i servizi ILL e DD integrano bene le lacune, basti pensare che il servizio DD (Nilde) ha fornito gratuitamente nell'ultimo anno oltre 800 articoli da riviste non possedute dall'Ateneo, con una completa soddisfazione da parte dei richiedenti.



PRESTITO

Viene richiesto di ampliare la durata del prestito dei volumi della didattica. Averne 2 copie, una prestabile per 15 giorni (rinnovabili) e una con possibilità di prestito notturno/festivo ci sembra un buon compromesso per far sì che un maggior numero di utenti possa usufruire di questi materiali e allo stesso tempo per garantirne la consultazione in biblioteca.



COMPORAMENTI ALTRI UTENTI

Ci sono lamentele per comportamenti scorretti da parte di altri utenti: persone che fumano in terrazza, postazioni pc occupate da chi non usa il pc o usa il proprio, persone che non studiano e frequentano la biblioteca per altri motivi, persone che riservano posti per gli amici, ecc. Quando ci è possibile noi interveniamo. Contiamo però sul senso di responsabilità dei Metelliani per una convivenza serena e rispettosa.