



**Allegato 8 - POSTER DI COMUNICAZIONE DELL'INIZIATIVA E DEI RISULTATI DELL'INDAGINE**

POLITECNICO DI MILANO - Area SBA - Indagine di Customer Satisfaction 2007



per dirci come vorresti  
la tua biblioteca

dal 15 ottobre al 23 novembre 07

aiutaci a migliorare le strutture e i servizi del Sistema  
Bibliotecario d'Ateneo, secondo le tue esigenze.

compila il questionario online: [www.biblio.polimi.it](http://www.biblio.polimi.it)



# 10

ecco i risultati!

# 6.117

# 1.400

utenti hanno risposto al questionario

utenti hanno proposto idee e suggerimenti

fra questi:  
5.221 studenti  
347 post laurea  
372 docenti  
177 altre categorie

i vostri voti sui servizi dell'intero Sistema Bibliotecario d'Ateneo

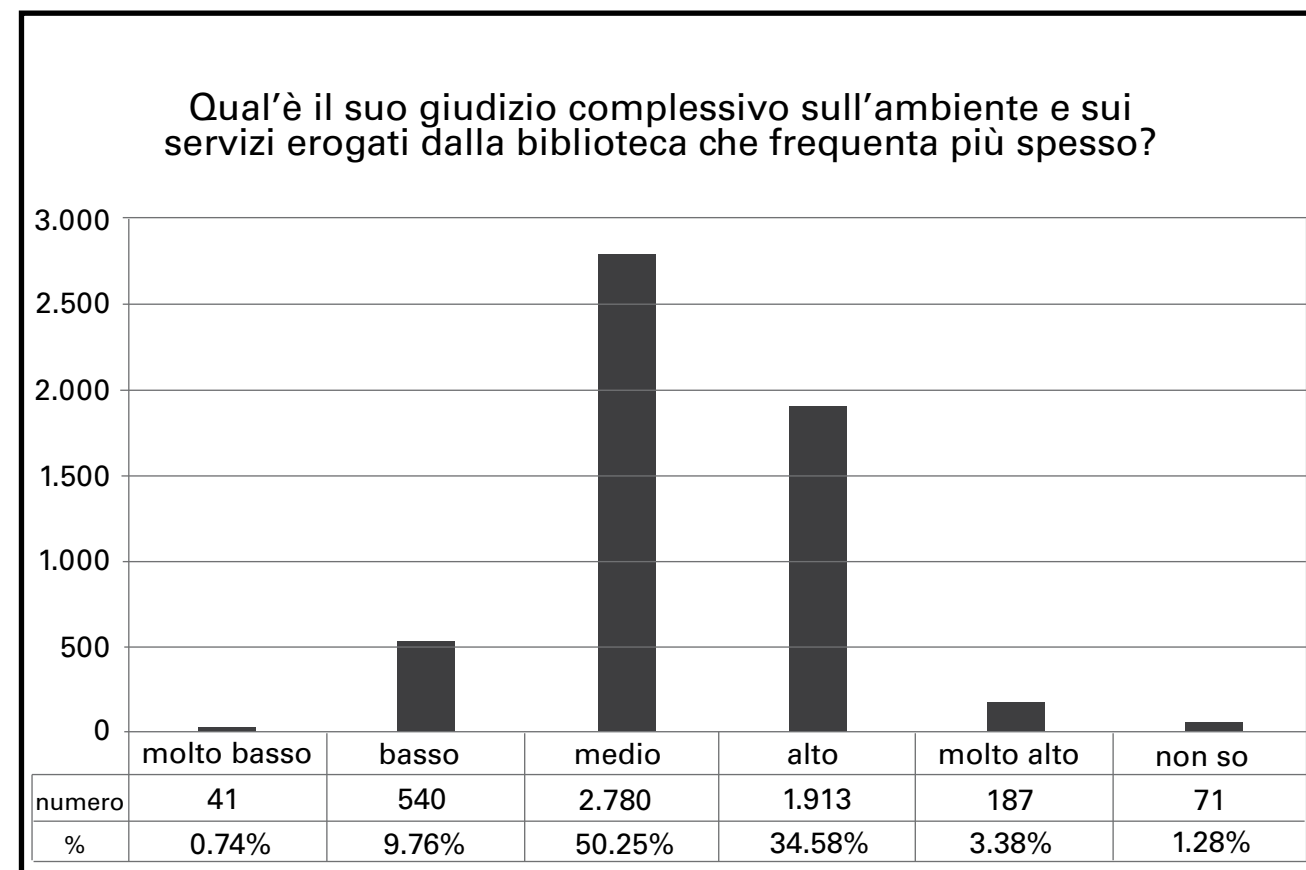
gli aspetti che vi soddisfano di più:  
scala da 1 a 5

- 3.75 - pulizia degli ambienti
- 3.65 - facilità utilizzo catalogo on line
- 3.59 - orario di apertura settimanale
- 3.54 - illuminazione degli ambienti
- 3.51 - competenza del personale
- 3.44 - orario di apertura giornaliero
- 3.43 - sito web
- 3.43 - cortesia del personale

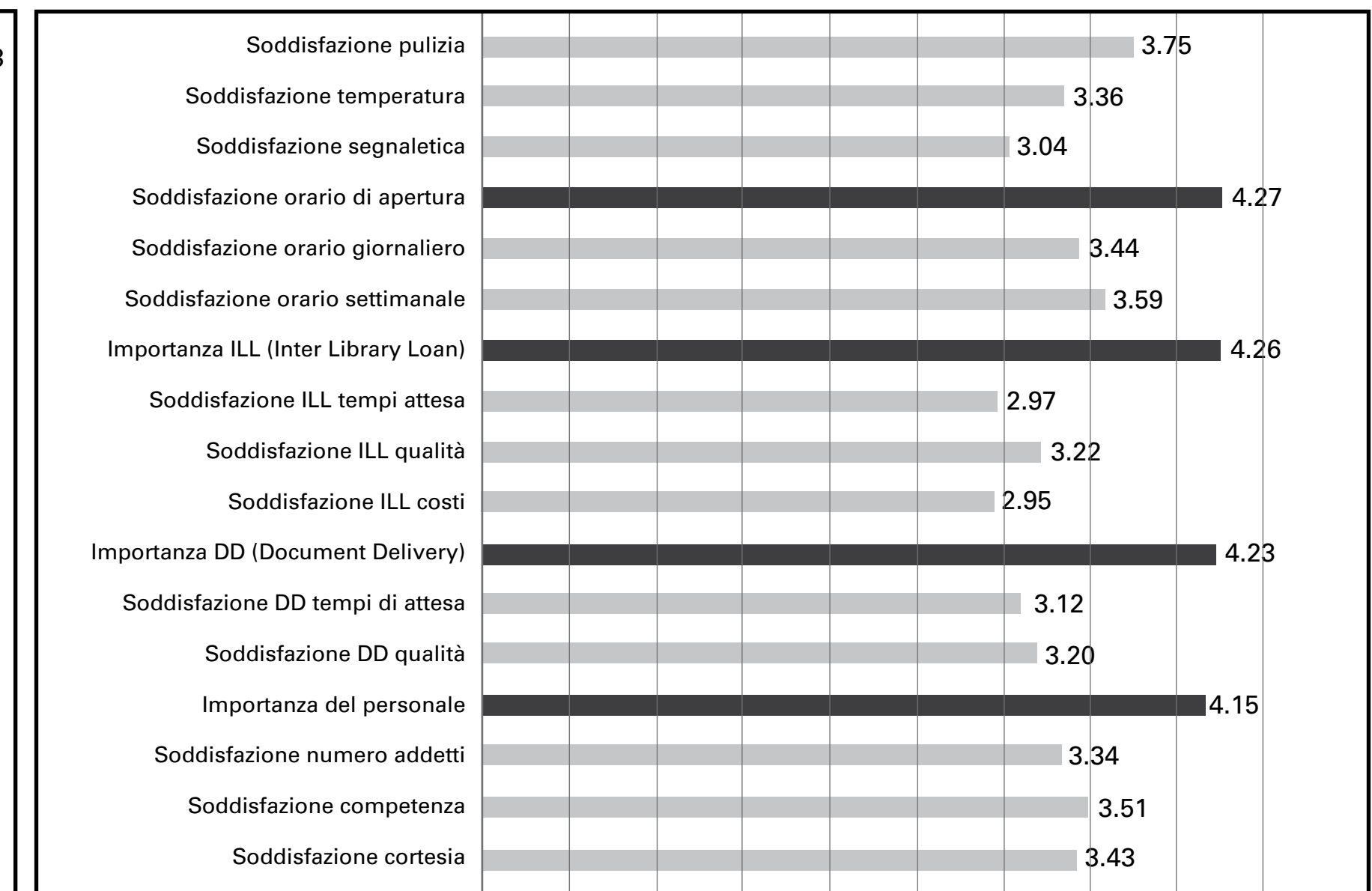
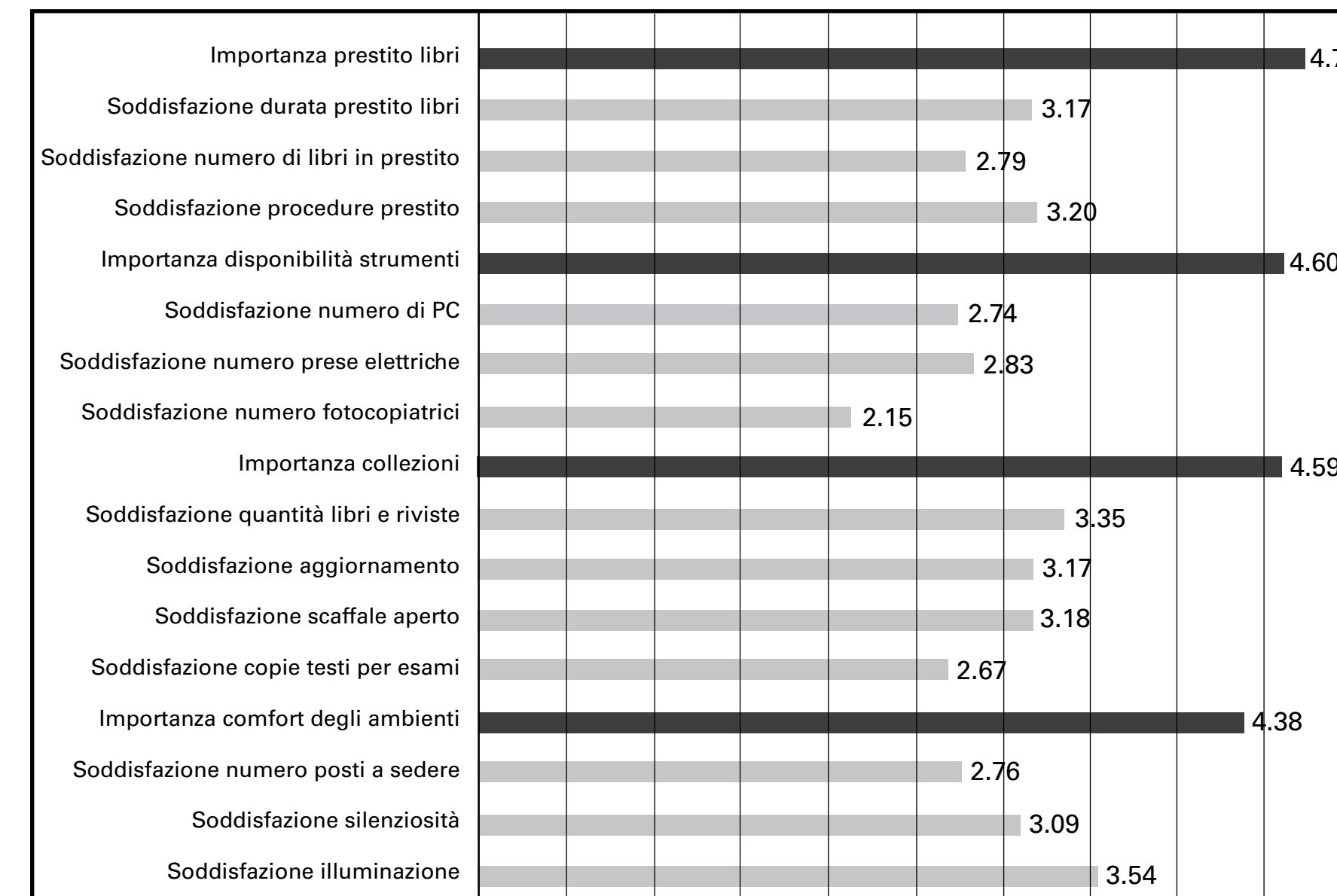
gli aspetti che vi soddisfano di meno:  
scala da 1 a 5

- 2.97 - tempi di attesa del servizio di prestito interbibliotecario (ILL)
- 2.95 - costi del servizio di prestito interbibliotecario (ILL)
- 2.83 - numero di prese elettriche per computer portatili
- 2.79 - numero massimo di volumi dati in prestito
- 2.76 - numero di posti a sedere
- 2.74 - numero di PC al pubblico
- 2.67 - disponibilità dei libri di testo per gli esami
- 2.15 - numero di fotocopiatrici al pubblico

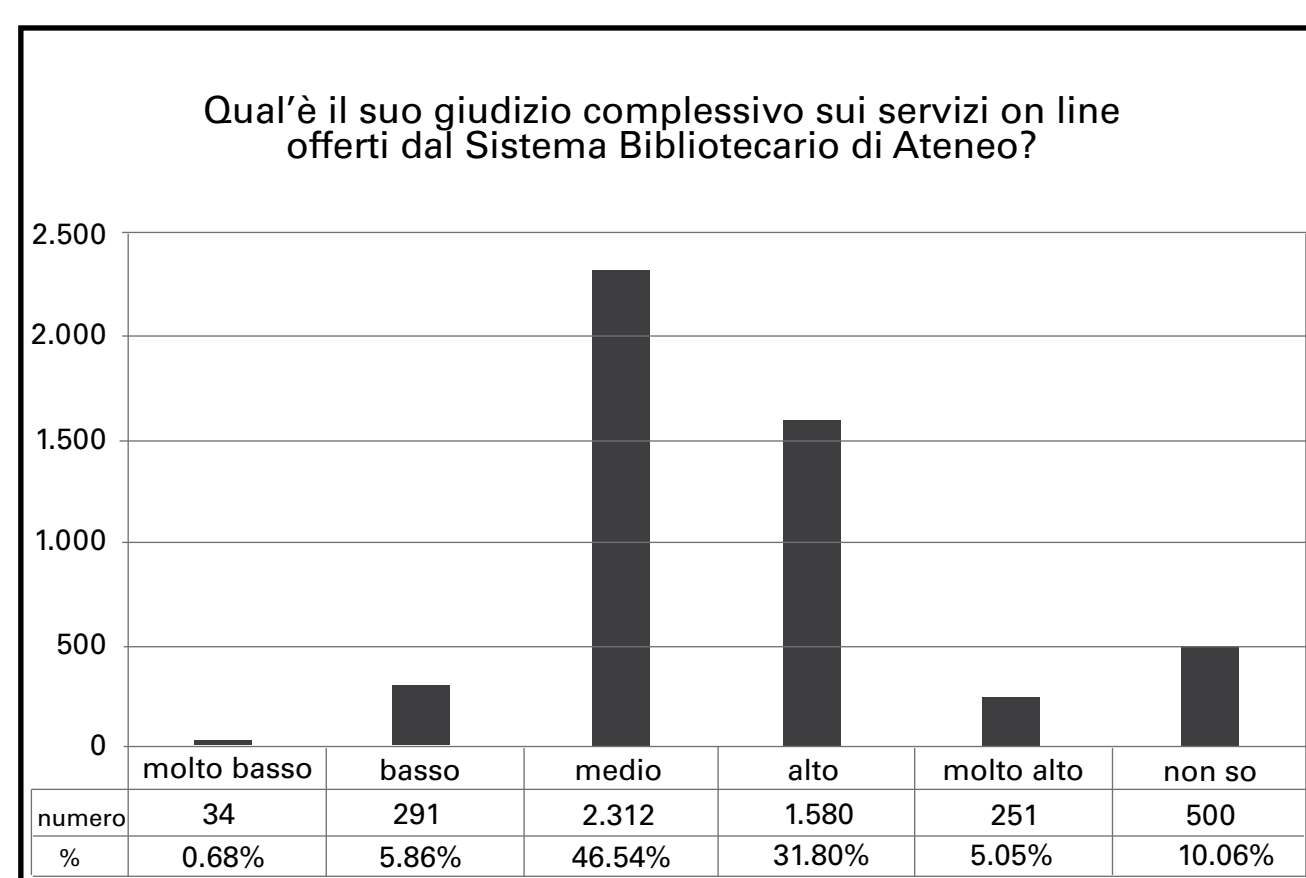
servizi in biblioteca:  
**3.30 su 5**



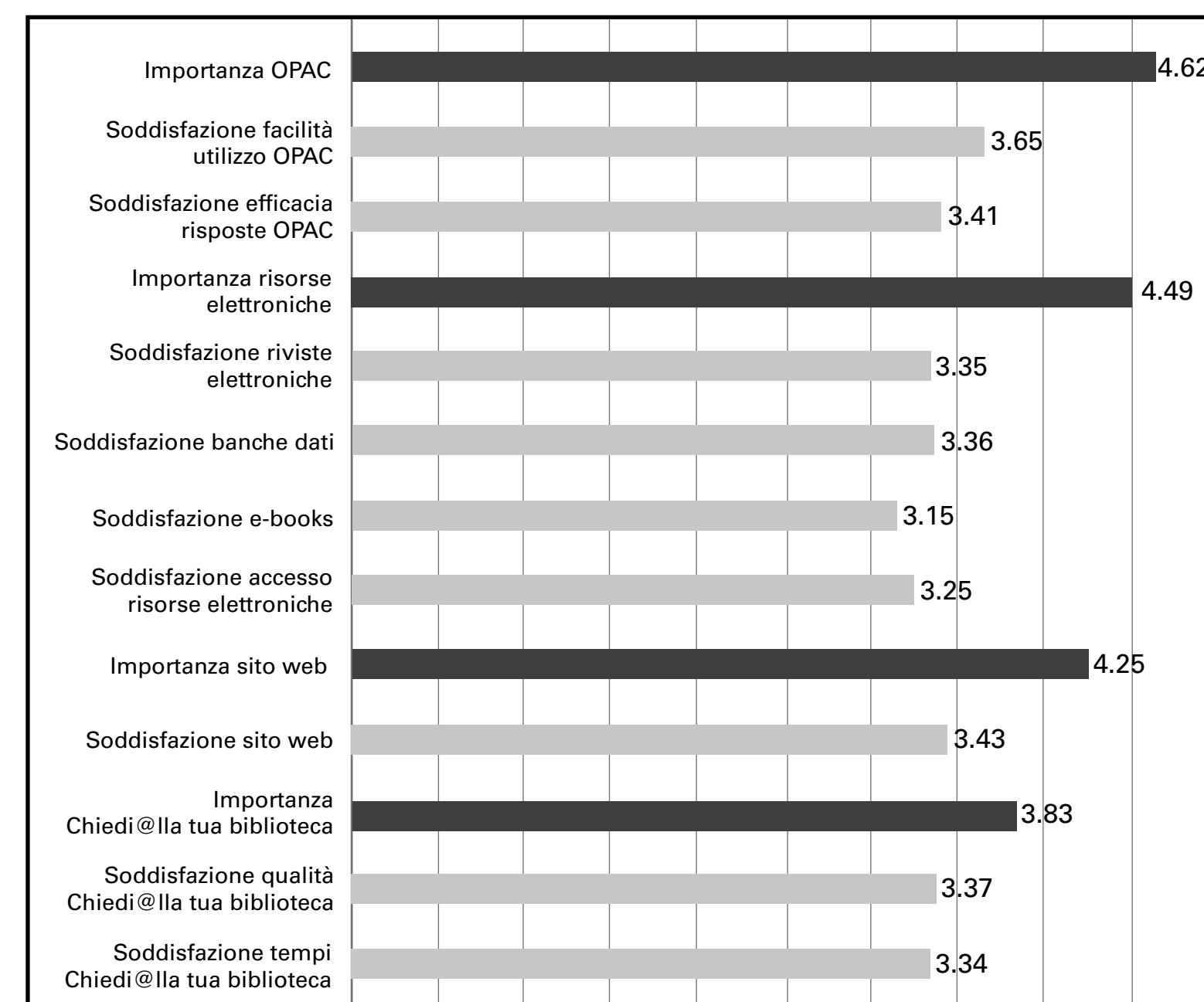
Importanza e soddisfazione sui singoli aspetti dei servizi in biblioteca: i vostri voti.



servizi on line:  
**3.39 su 5**



Importanza e soddisfazione sui singoli aspetti dei servizi on line: i vostri voti.



Il personale delle biblioteche ringrazia tutti coloro che hanno espresso la loro opinione!



# 10

ecco i risultati!

# 6.117

utenti hanno risposto al questionario

fra questi:

5.221 studenti

347 post laurea

372 docenti

177 altre categorie

# 1.400

utenti hanno proposto idee e suggerimenti

# 1.251

utenti hanno risposto al questionario

fra questi:

1.180 studenti

35 post laurea

18 docenti

18 altre categorie

i vostri voti sui servizi dell'intero Sistema Bibliotecario d'Ateneo

### gli aspetti che vi soddisfano di più:

scala da 1 a 5

- 3.75 - pulizia degli ambienti
- 3.65 - facilità utilizzo catalogo on line
- 3.59 - orario di apertura settimanale
- 3.54 - illuminazione degli ambienti
- 3.51 - competenza del personale
- 3.44 - orario di apertura giornaliero
- 3.43 - sito web
- 3.43 - cortesia del personale

### gli aspetti che vi soddisfano di meno:

scala da 1 a 5

- 2.97 - tempi di attesa del servizio di prestito interbibliotecario (ILL)
- 2.95 - costi del servizio di prestito interbibliotecario (ILL)
- 2.83 - numero di prese elettriche per computer portatili
- 2.79 - numero massimo di volumi dati in prestito
- 2.76 - numero di posti a sedere
- 2.74 - numero di PC al pubblico
- 2.67 - disponibilità dei libri di testo per gli esami
- 2.15 - numero di fotocopiatrici al pubblico

### gli aspetti che vi soddisfano di più:

scala da 1 a 5

- 4.04 - pulizia degli ambienti
- 3.68 - illuminazione degli ambienti
- 3.50 - temperatura degli ambienti
- 3.47 - silenziosità degli ambienti
- 3.44 - orario di apertura giornaliero
- 3.41 - orario di apertura settimanale

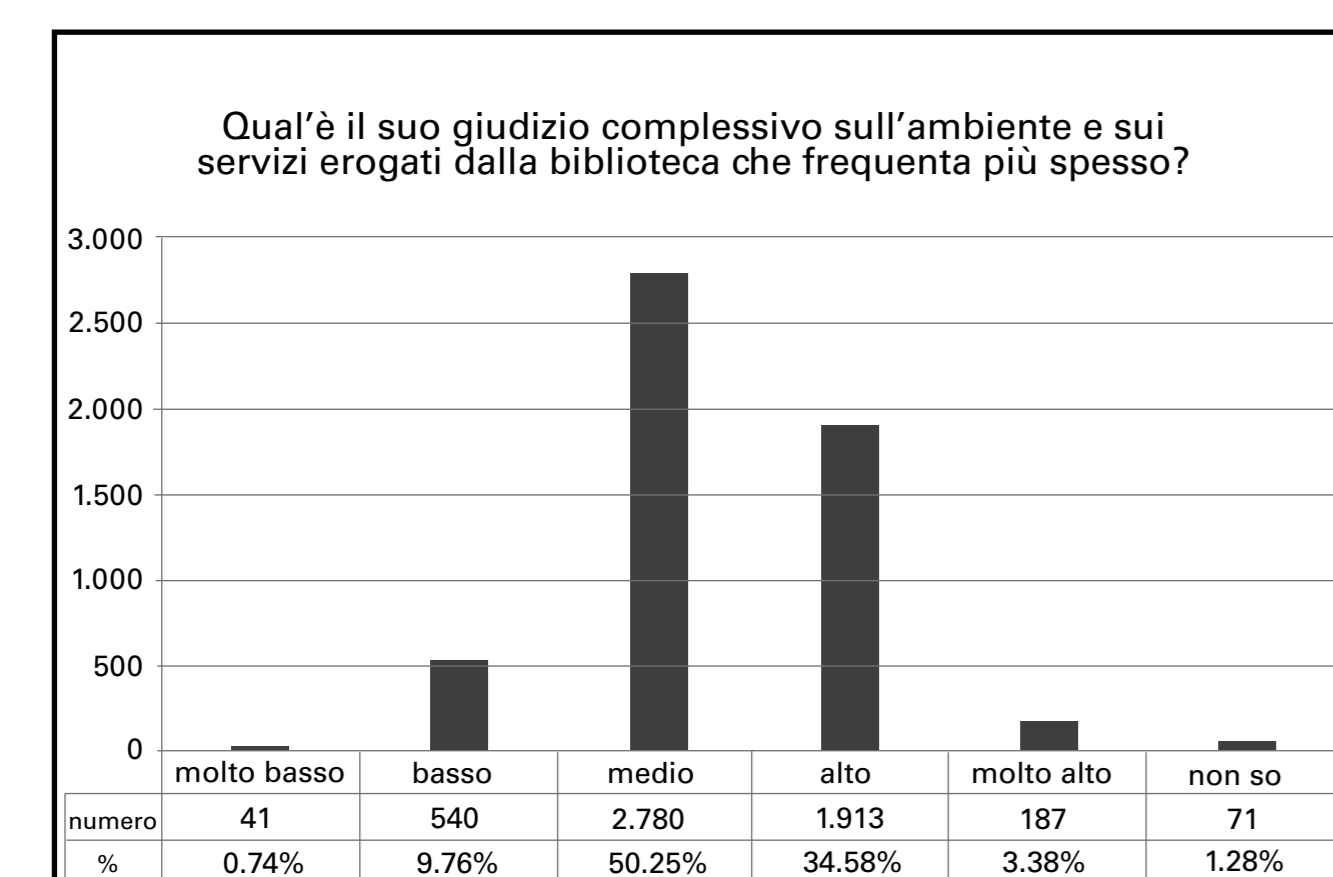
### gli aspetti che vi soddisfano di meno:

scala da 1 a 5

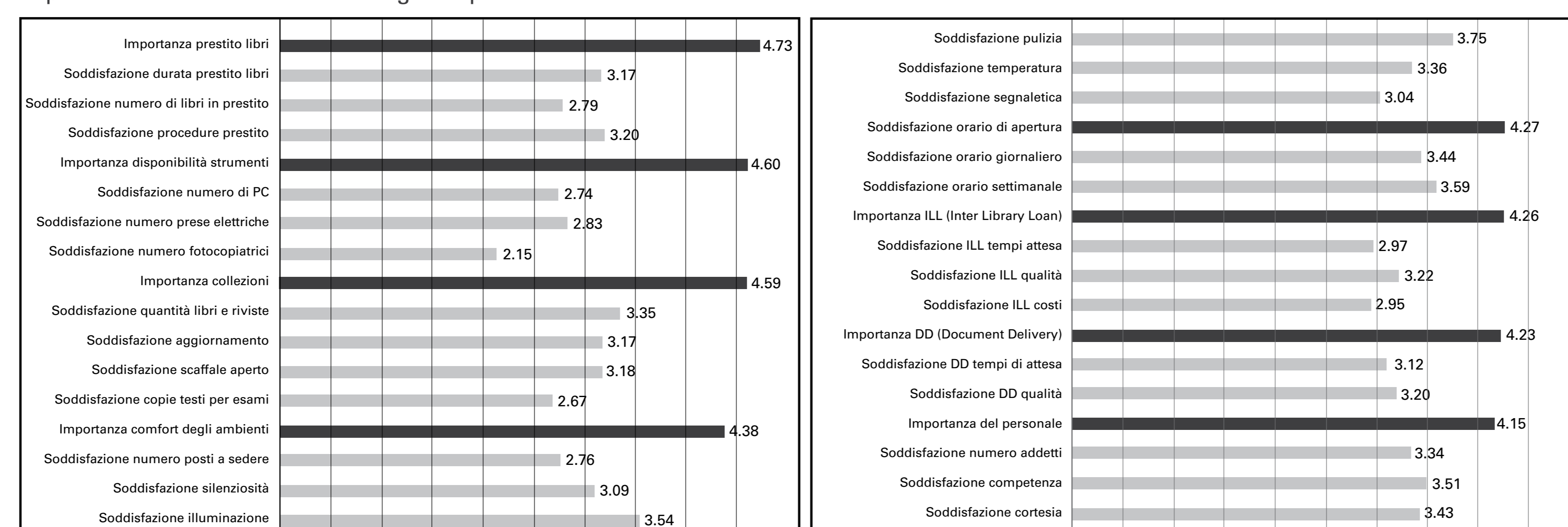
- 2.87 - costi del servizio di prestito interbibliotecario (ILL)
- 2.87 - qualità del servizio di Document Delivery
- 2.81 - numero di prese elettriche per computer portatili
- 2.66 - numero massimo di volumi dati in prestito
- 2.53 - disponibilità di copie i testi per gli esami
- 1.93 - numero di fotocopiatrici al pubblico

### servizi in biblioteca:

# 3.30 su 5

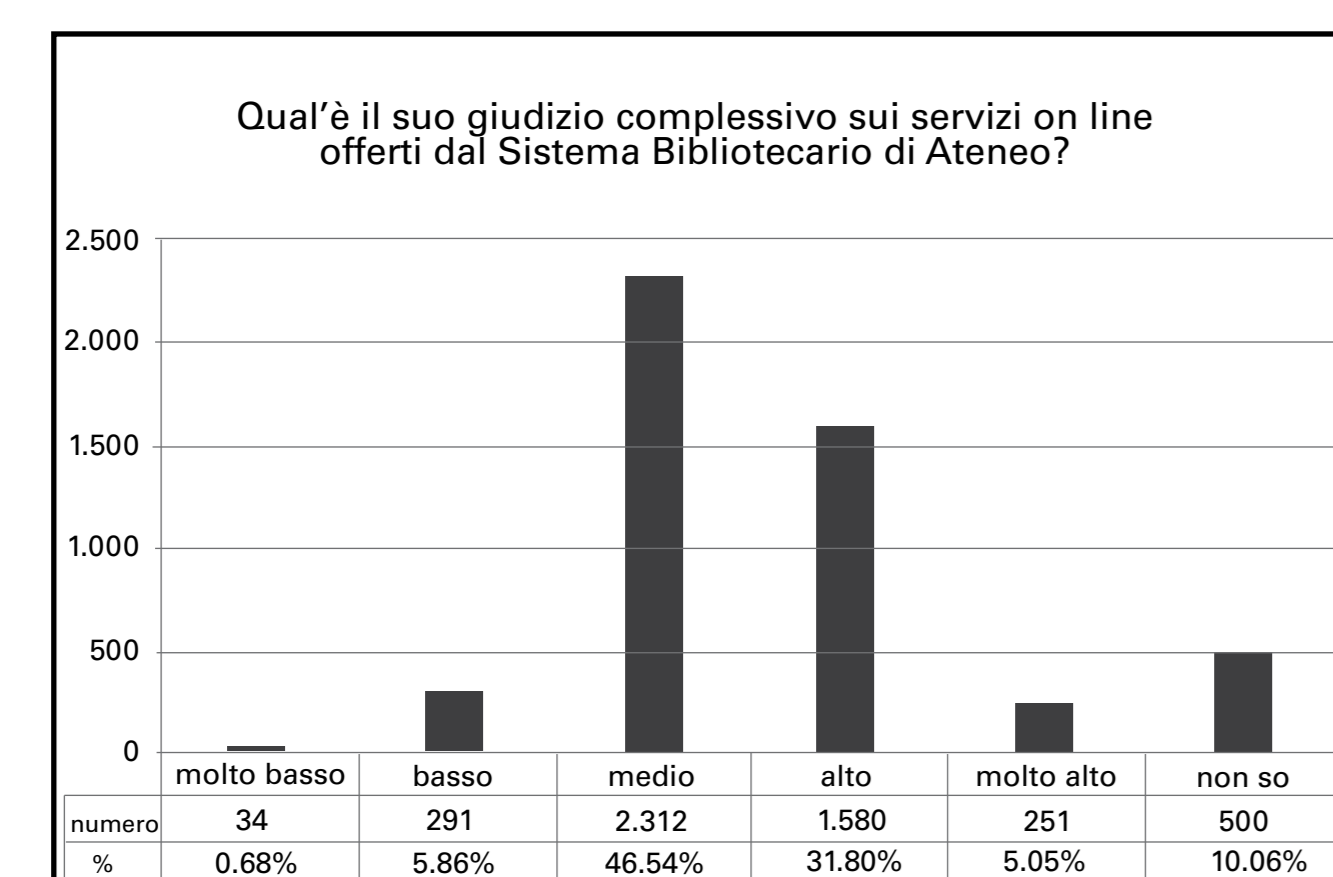


Importanza e soddisfazione sui singoli aspetti dei servizi in biblioteca: i vostri voti.

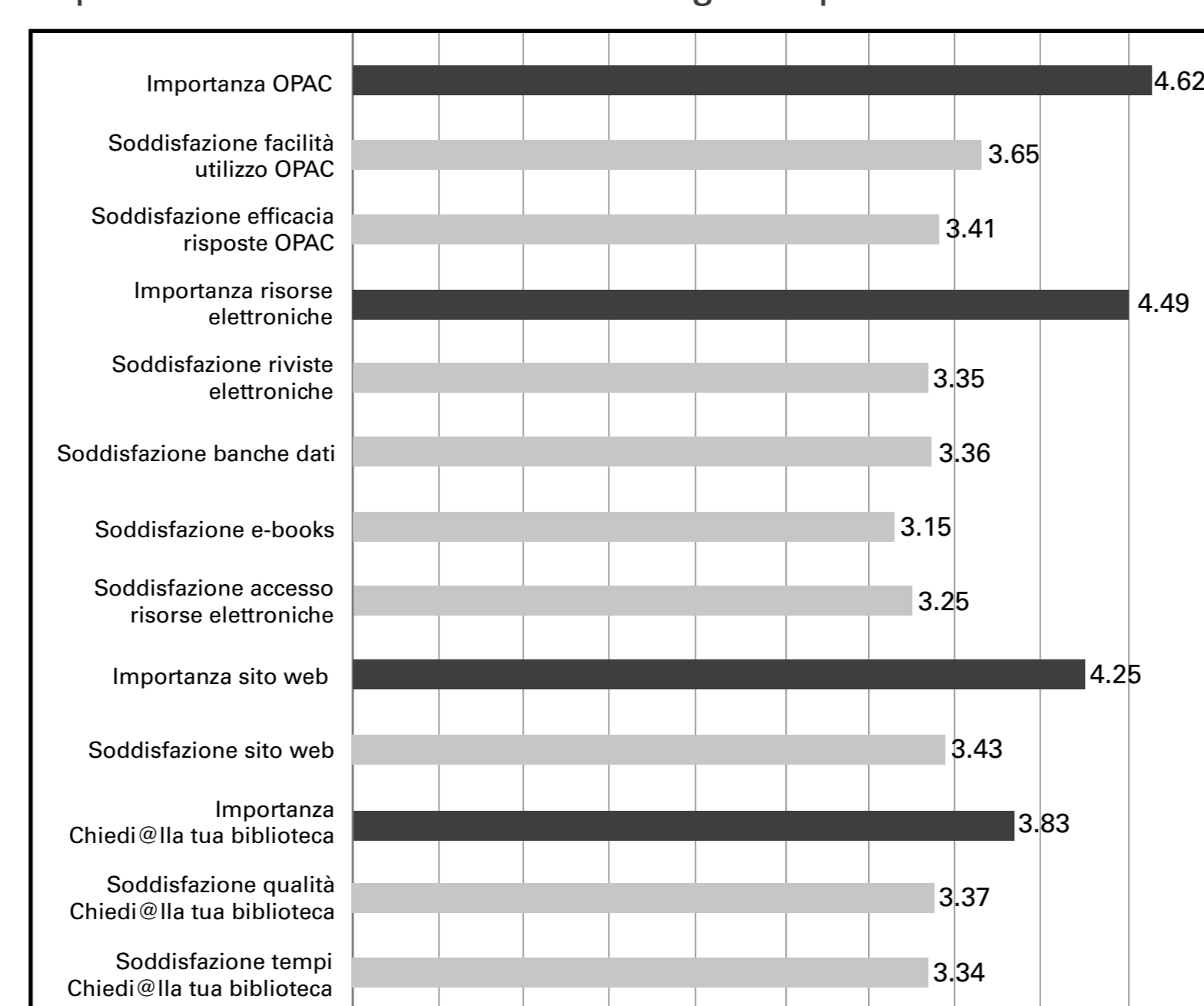


### servizi on line:

# 3.39 su 5



Importanza e soddisfazione sui singoli aspetti dei servizi on line: i vostri voti.



Il personale delle biblioteche ringrazia tutti coloro che hanno espresso la loro opinione!

i vostri voti sulla Biblioteca Campus Durando

### i vostri suggerimenti:

- bisognerebbe migliorare il servizio fotocopie
- sarebbe opportuno avere più di 2 libri in prestito e disporre di un maggior numero di copie per libro dato l'alto numero di studenti che frequentano la facoltà
- si dovrebbe migliorare la comunicazione sui servizi erogati e la segnaletica degli ambienti e facilitare la ricerca dei volumi negli scaffali
- l'apertura anticipata della biblioteca consentirebbe di eseguire operazioni (prestito giornaliero, riconsegna) senza perdere l'inizio delle lezioni
- il personale a volte non è molto gentile

### le nostre iniziative:

- da gennaio non ci sono limiti per la carta e da luglio il servizio offrirà 4 copiatrici e 2 stampanti
- da aprile si possono prendere in prestito contemporaneamente 5 volumi di tutta la collezione a scaffale aperto; è allo studio la possibilità di riservare alla sola consultazione una copia dei testi segnalati in bibliografia
- verrà prodotto e diffuso un bollettino informativo dei servizi della biblioteca e sarà rivista la segnaletica interna; verrà effettuato il riordino generale dei libri a scaffale aperto
- è allo studio la possibilità di ampliare l'orario di apertura
- è nostra intenzione migliorare le relazioni con il pubblico; sono previsti corsi di formazione per il personale di sportello

**10**  
ecco i risultati!

**6.117**  
**1.400**

utenti hanno risposto al  
questionario

utenti hanno proposto  
idee e suggerimenti

fra questi:

5.221 studenti

347 post laurea

372 docenti

177 altre categorie

**1.593**

utenti hanno risposto  
al questionario

fra questi:

1.349 studenti

79 post laurea

82 docenti

83 altre categorie

i vostri voti sull'intero Sistema Bibliotecario d'Ateneo

### gli aspetti che vi soddisfano di più:

scala da 1 a 5

- 3.75 - pulizia degli ambienti
- 3.65 - facilità utilizzo catalogo on line
- 3.59 - orario di apertura settimanale
- 3.54 - illuminazione degli ambienti
- 3.51 - competenza del personale
- 3.44 - orario di apertura giornaliero
- 3.43 - sito web
- 3.43 - cortesia del personale

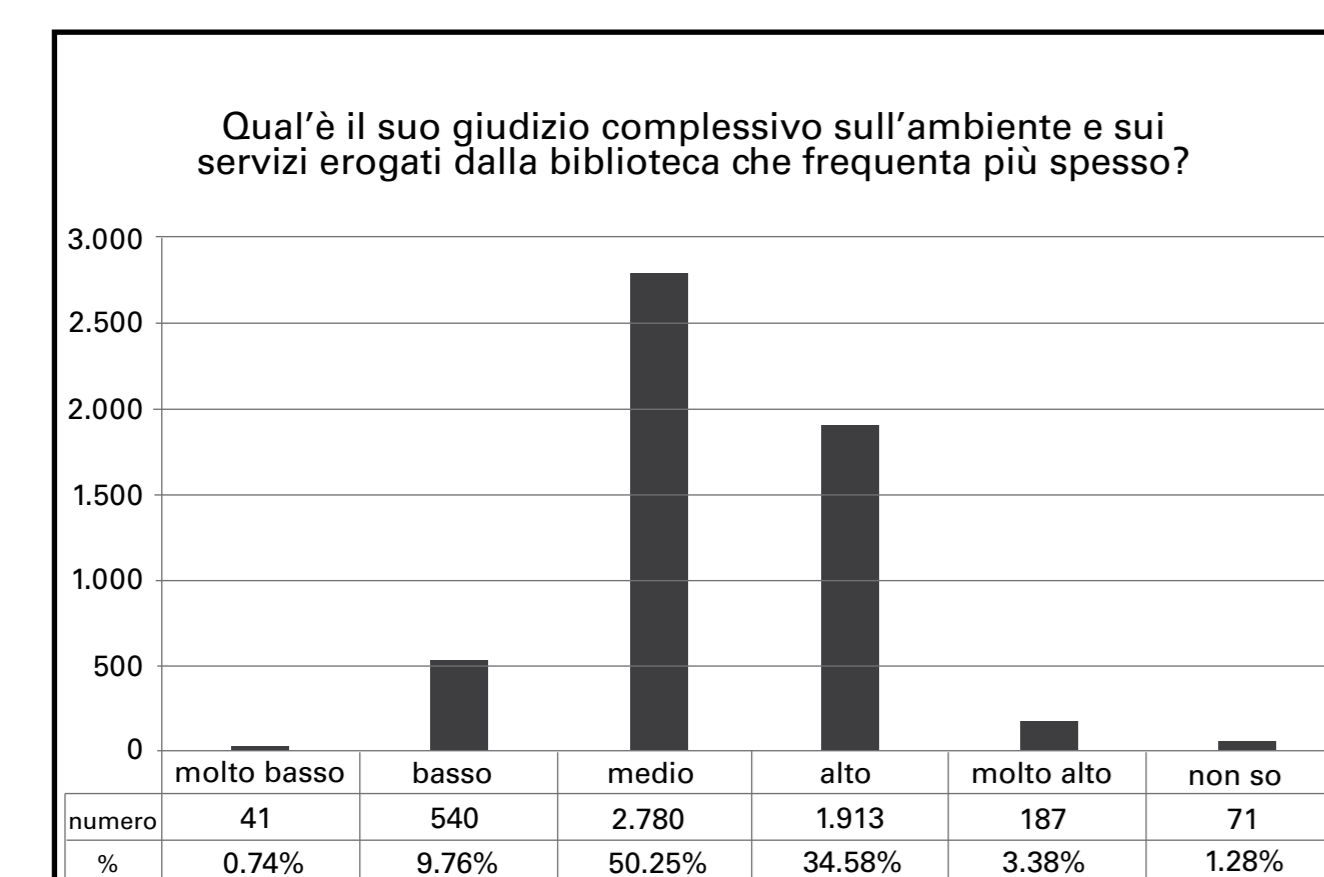
### gli aspetti che vi soddisfano di meno:

scala da 1 a 5

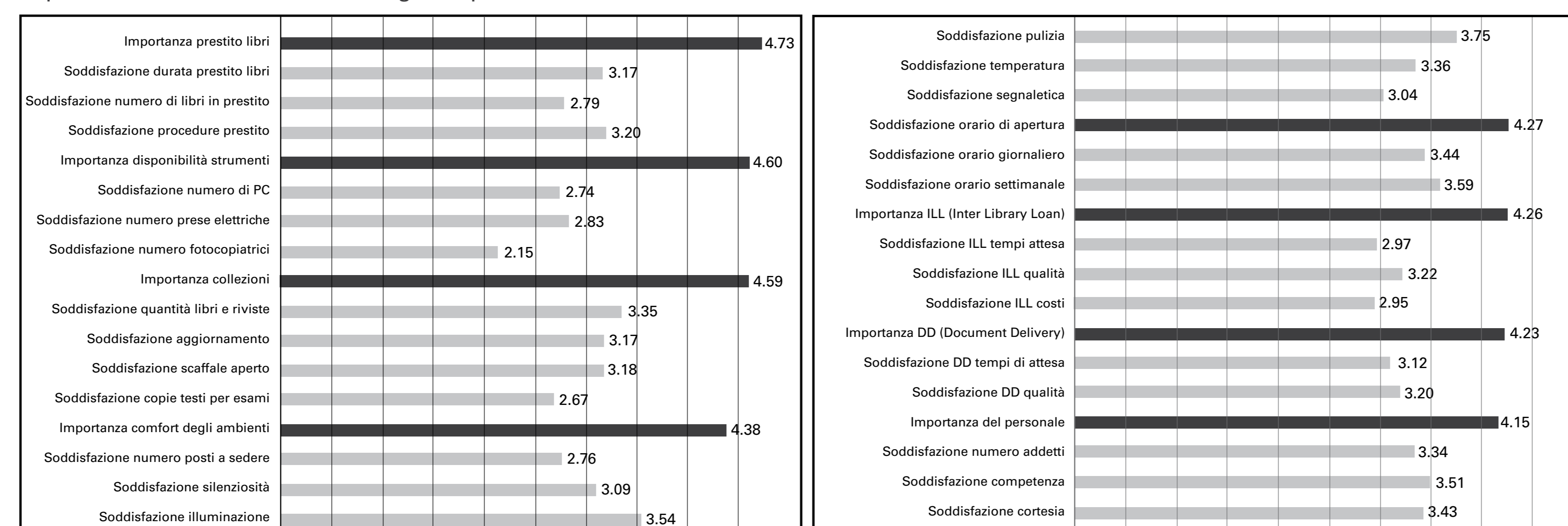
- 2.97 - tempi di attesa del servizio di prestito interbibliotecario (ILL)
- 2.95 - costi del servizio di prestito interbibliotecario (ILL)
- 2.83 - numero di prese elettriche per computer portatili
- 2.79 - numero massimo di volumi dati in prestito
- 2.76 - numero di posti a sedere
- 2.74 - numero di PC al pubblico
- 2.67 - disponibilità dei libri di testo per gli esami
- 2.15 - numero di fotocopiatrici al pubblico

### servizi in biblioteca:

**3.30 su 5**

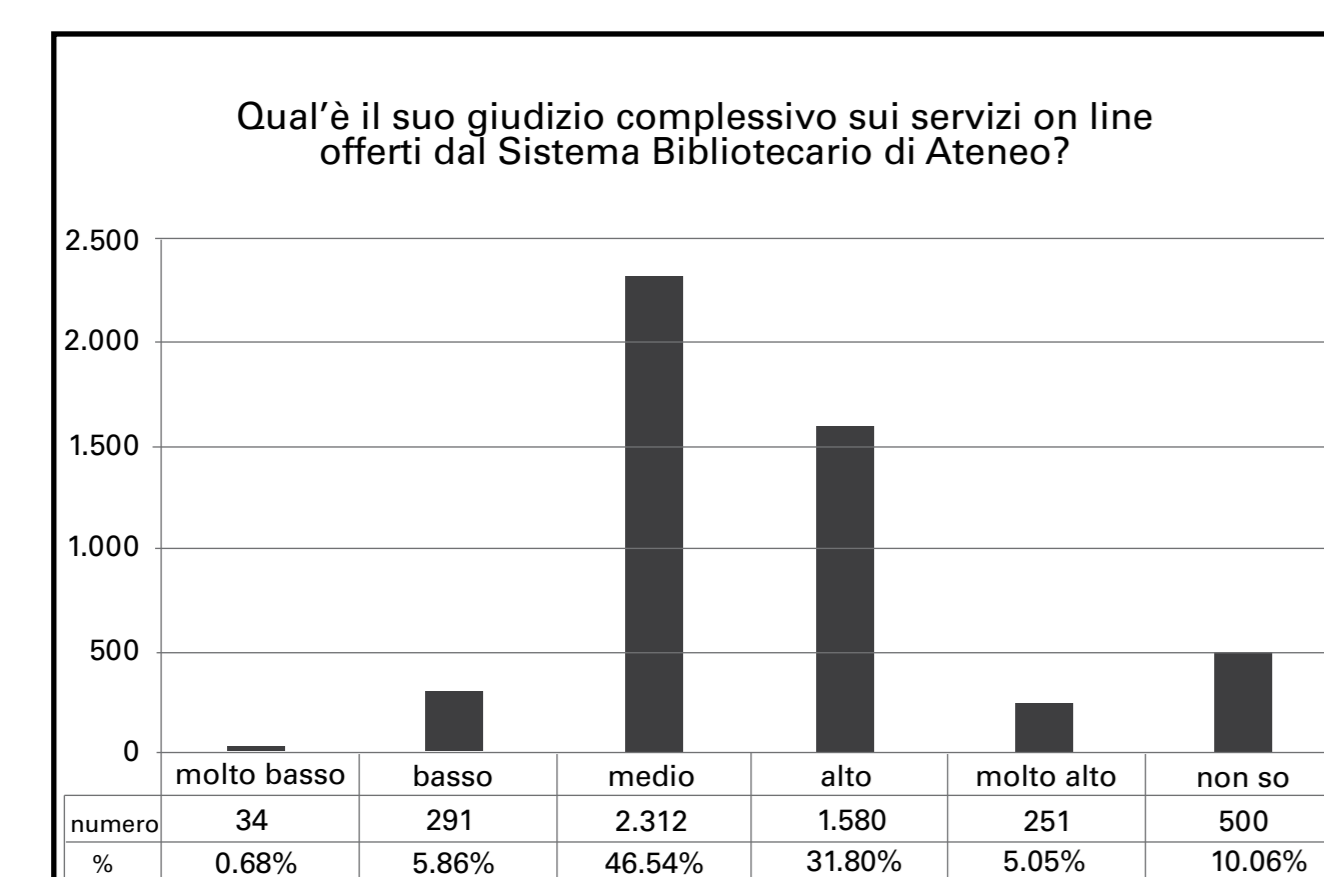


Importanza e soddisfazione sui singoli aspetti dei servizi in biblioteca: i vostri voti.

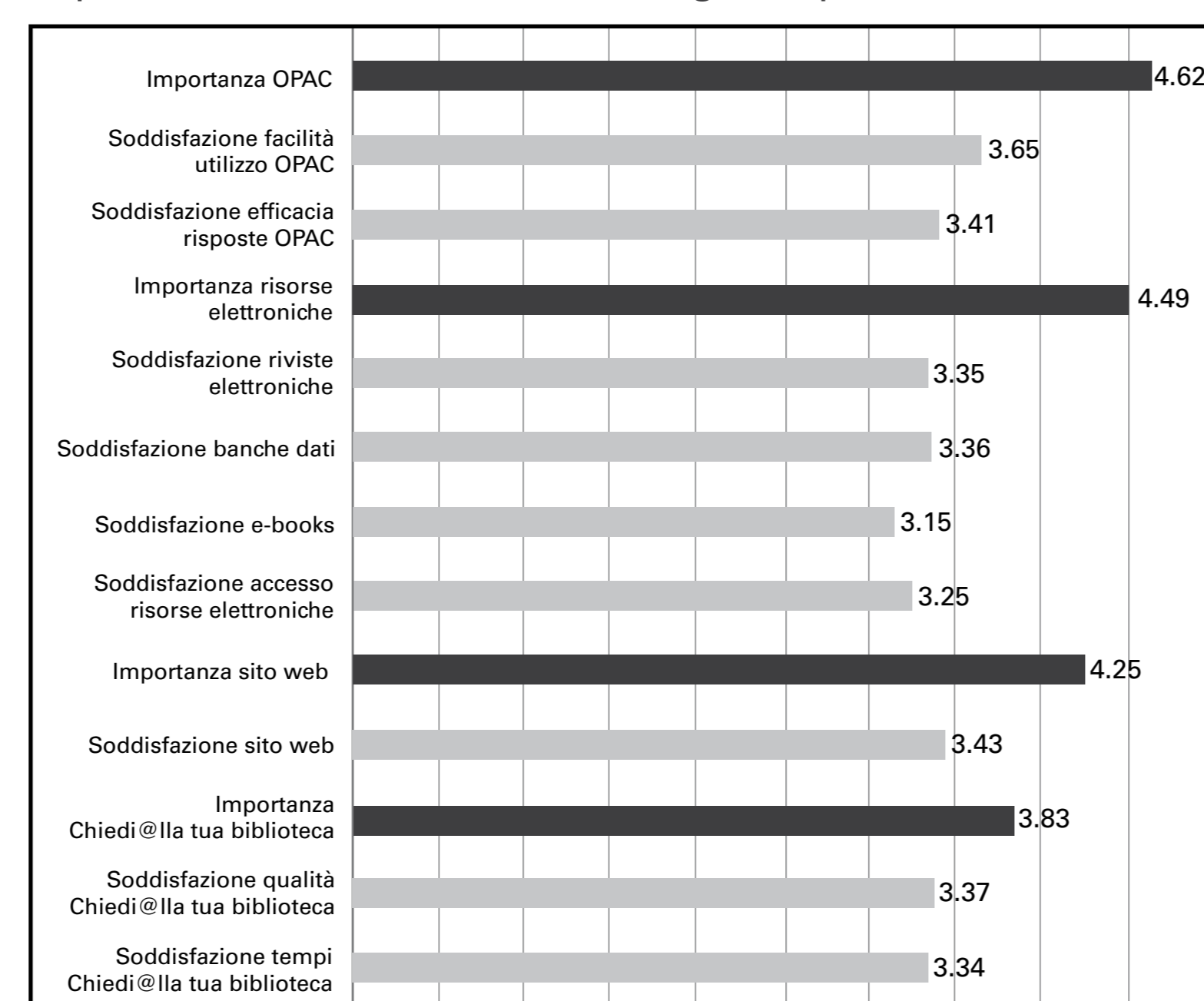


### servizi on line:

**3.39 su 5**



Importanza e soddisfazione sui singoli aspetti dei servizi on line: i vostri voti.



**Il personale delle biblioteche ringrazia tutti coloro che hanno espresso la loro opinione!**

i vostri voti sulla Biblioteca Centrale di Architettura

### gli aspetti che vi soddisfano di più:

scala da 1 a 5

- 3.49 - orario di apertura settimanale
- 3.48 - pulizia degli ambienti
- 3.44 - ricchezza delle collezioni bibliografiche
- 3.37 - competenza del personale
- 3.37 - cortesia del personale
- 3.35 - orario di apertura giornaliero

### gli aspetti che vi soddisfano di meno:

scala da 1 a 5

- 2.62 - numero di PC al pubblico
- 2.60 - silenziosità degli ambienti
- 2.56 - disponibilità dei libri di testo per gli esami
- 2.42 - numero di posti a sedere
- 2.25 - numero di prese elettriche per computer portatili
- 2.22 - numero di fotocopiatrici al pubblico

### i vostri suggerimenti:

- maggiore attenzione al silenzio: l'ambiente è troppo rumoroso e manca un controllo sul comportamento degli utenti
- serve un maggior numero di posti a sedere
- le prese per i computer portatili sono troppo poche
- sarebbe utile disporre della consultazione aperta dei libri e delle riviste direttamente dallo scaffale

### le nostre iniziative:

- nella nuova biblioteca ci saranno una sala per lo studio di gruppo e spazi separati per lo studio individuale
- nella nuova biblioteca il numero dei posti a sedere sarà aumentato
- le prese per l'utilizzo di PC portatili saranno molto più numerose nella nuova sede della BCA
- la sede provvisoria è già a scaffale aperto, e naturalmente lo scaffale aperto aumenterà ancora nella nuova biblioteca



# 10

ecco i risultati!

# 6.117

utenti hanno risposto al questionario

fra questi:

5.221 studenti

347 post laurea

372 docenti

177 altre categorie

# 1.400

utenti hanno proposto idee e suggerimenti

# 1.077

utenti hanno risposto al questionario

fra questi:

901 studenti

92 post laurea

56 docenti

28 altre categorie

i vostri voti sui servizi dell'intero Sistema Bibliotecario d'Ateneo

### gli aspetti che vi soddisfano di più:

scala da 1 a 5

- 3.75 - pulizia degli ambienti
- 3.65 - facilità utilizzo catalogo on line
- 3.59 - orario di apertura settimanale
- 3.54 - illuminazione degli ambienti
- 3.51 - competenza del personale
- 3.44 - orario di apertura giornaliero
- 3.43 - sito web
- 3.43 - cortesia del personale

### gli aspetti che vi soddisfano di meno:

scala da 1 a 5

- 2.97 - tempi di attesa del servizio di prestito interbibliotecario (ILL)
- 2.95 - costi del servizio di prestito interbibliotecario (ILL)
- 2.83 - numero di prese elettriche per computer portatili
- 2.79 - numero massimo di volumi dati in prestito
- 2.76 - numero di posti a sedere
- 2.74 - numero di PC al pubblico
- 2.67 - disponibilità dei libri di testo per gli esami
- 2.15 - numero di fotocopiatrici al pubblico

### gli aspetti che vi soddisfano di più:

scala da 1 a 5

- 3.77 - competenza del personale
- 3.76 - orario di apertura settimanale
- 3.67 - pulizia degli ambienti
- 3.67 - cortesia del personale
- 3.52 - illuminazione degli ambienti
- 3.48 - orario di apertura giornaliero

### gli aspetti che vi soddisfano di meno:

scala da 1 a 5

- 2.97 - costi del servizio di prestito interbibliotecario (ILL)
- 2.87 - numero di PC al pubblico
- 2.85 - numero massimo di volumi dati in prestito
- 2.84 - disponibilità dei libri di testo per gli esami
- 2.73 - numero di posti a sedere
- 2.26 - numero di fotocopiatrici al pubblico

### i vostri suggerimenti:

- sarebbe utile poter sapere direttamente on line (senza dover passare di persona in biblioteca) se un libro è disponibile o meno, sapere quando scade il prestito ed effettuare la prenotazione
- vorrei poter prendere più di due volumi in prestito
- servirebbero delle fotocopiatrici nel settore del prestito

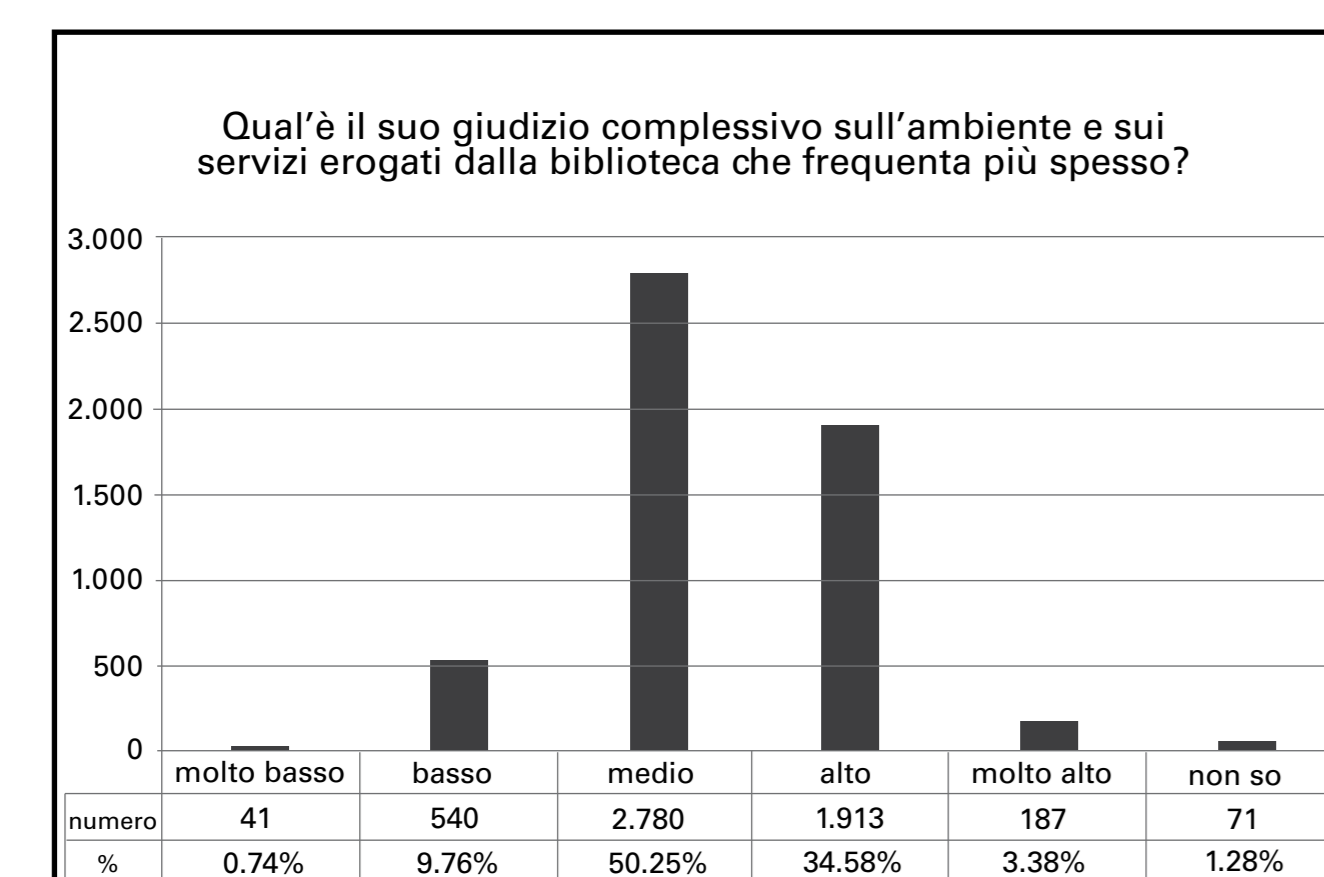
### le nostre iniziative:

- dal prossimo autunno sarà possibile direttamente dall'OPAC (quindi anche senza muoversi da casa) verificare la disponibilità dei libri, conoscere la scadenza del prestito, prenotare i volumi e rinnovare i prestiti
- da questa primavera si possono prendere in prestito contemporaneamente 5 volumi
- nei prossimi mesi verrà installata una macchina fotocopiatrice presso il servizio di prestito

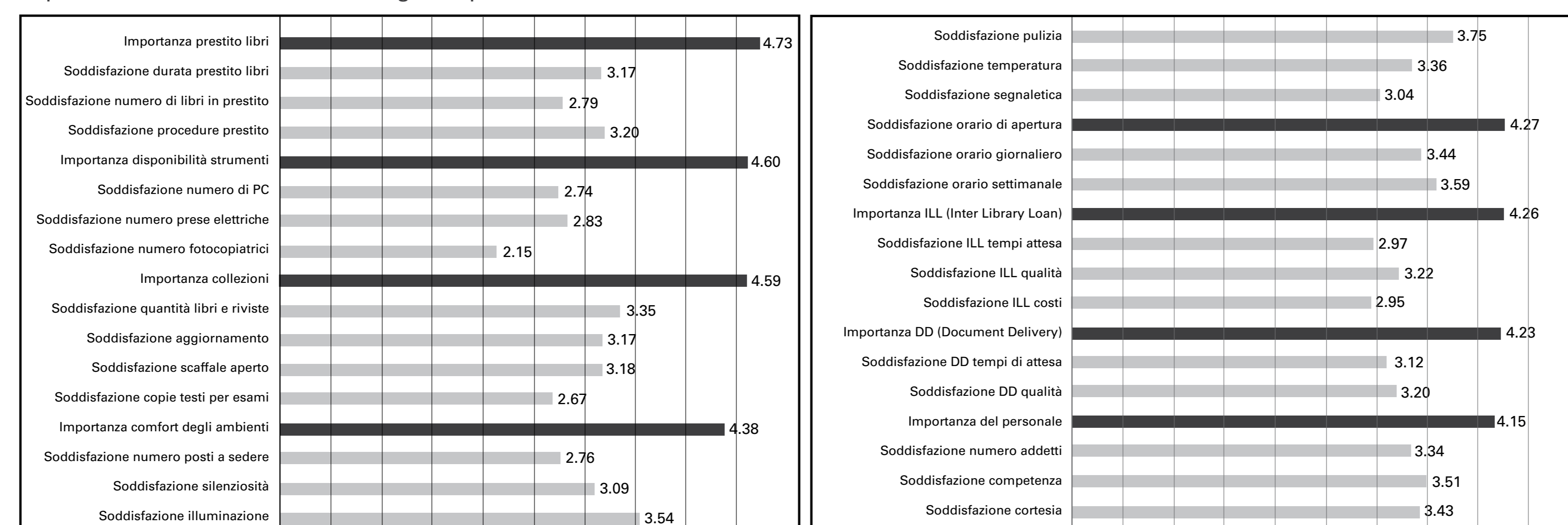
i vostri voti sulla Biblioteca Centrale di Ingegneria

### servizi in biblioteca:

# 3.30 su 5

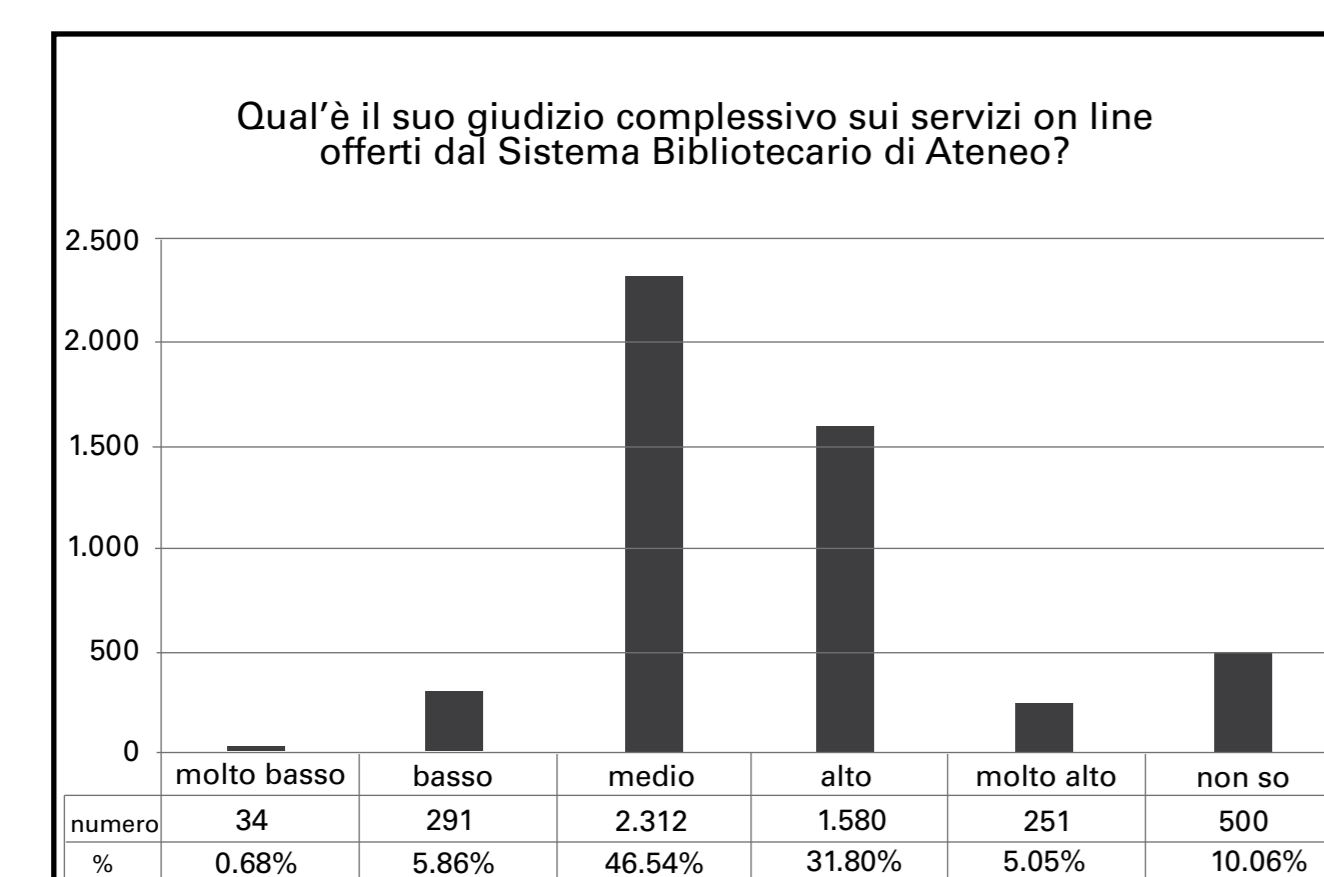


Importanza e soddisfazione sui singoli aspetti dei servizi in biblioteca: i vostri voti.

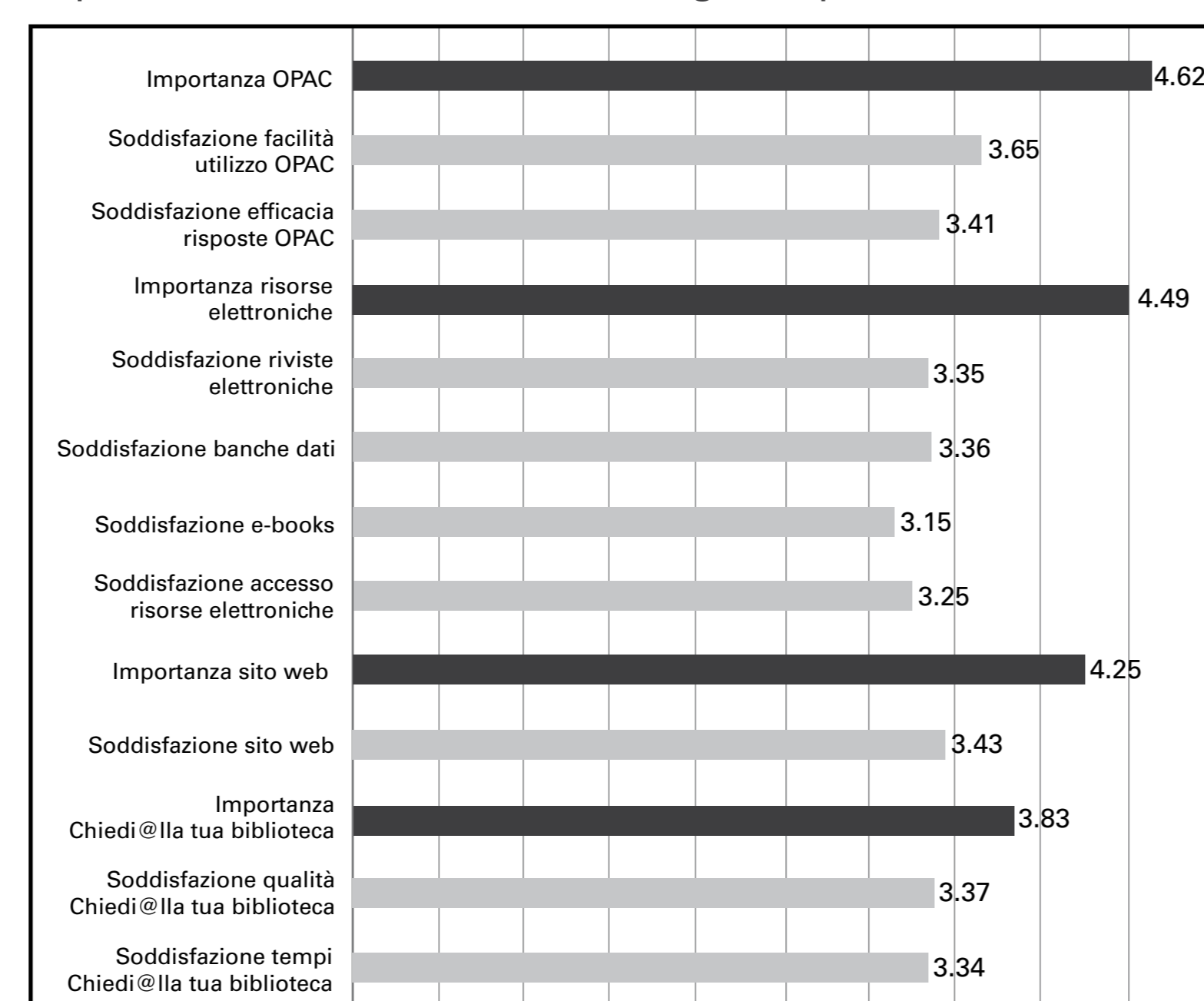


### servizi on line:

# 3.39 su 5



Importanza e soddisfazione sui singoli aspetti dei servizi on line: i vostri voti.



Il personale delle biblioteche ringrazia tutti coloro che hanno espresso la loro opinione!



# 10

ecco i risultati!

# 6.117

utenti hanno risposto al questionario

fra questi:

5.221 studenti

347 post laurea

372 docenti

177 altre categorie

# 1.400

utenti hanno proposto idee e suggerimenti

# 511

utenti hanno risposto al questionario

fra questi:

482 studenti

16 post laurea

6 docenti

7 altre categorie

i vostri voti sui servizi dell'intero Sistema Bibliotecario d'Ateneo

### gli aspetti che vi soddisfano di più:

scala da 1 a 5

- 3.75 - pulizia degli ambienti
- 3.65 - facilità utilizzo catalogo on line
- 3.59 - orario di apertura settimanale
- 3.54 - illuminazione degli ambienti
- 3.51 - competenza del personale
- 3.44 - orario di apertura giornaliero
- 3.43 - sito web
- 3.43 - cortesia del personale

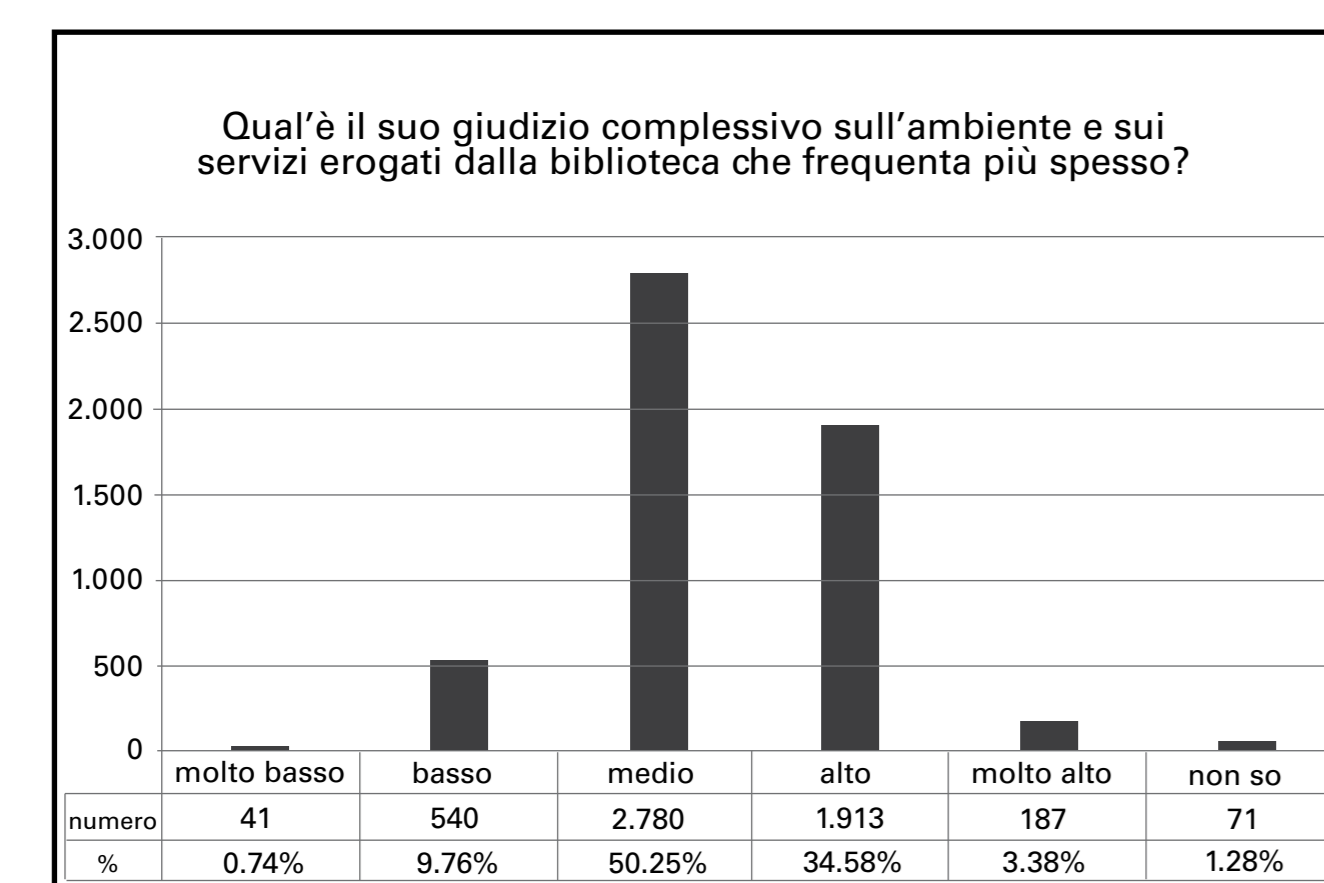
### gli aspetti che vi soddisfano di meno:

scala da 1 a 5

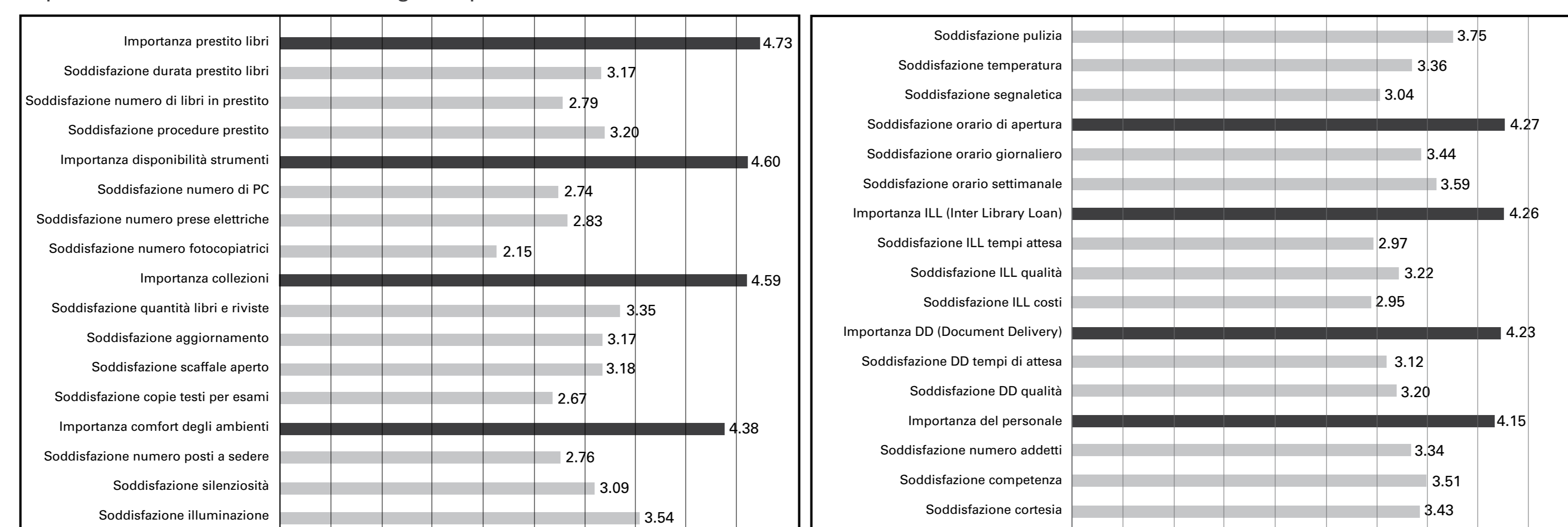
- 2.97 - tempi di attesa del servizio di prestito interbibliotecario (ILL)
- 2.95 - costi del servizio di prestito interbibliotecario (ILL)
- 2.83 - numero di prese elettriche per computer portatili
- 2.79 - numero massimo di volumi dati in prestito
- 2.76 - numero di posti a sedere
- 2.74 - numero di PC al pubblico
- 2.67 - disponibilità dei libri di testo per gli esami
- 2.15 - numero di fotocopiatrici al pubblico

### servizi in biblioteca:

# 3.30 su 5

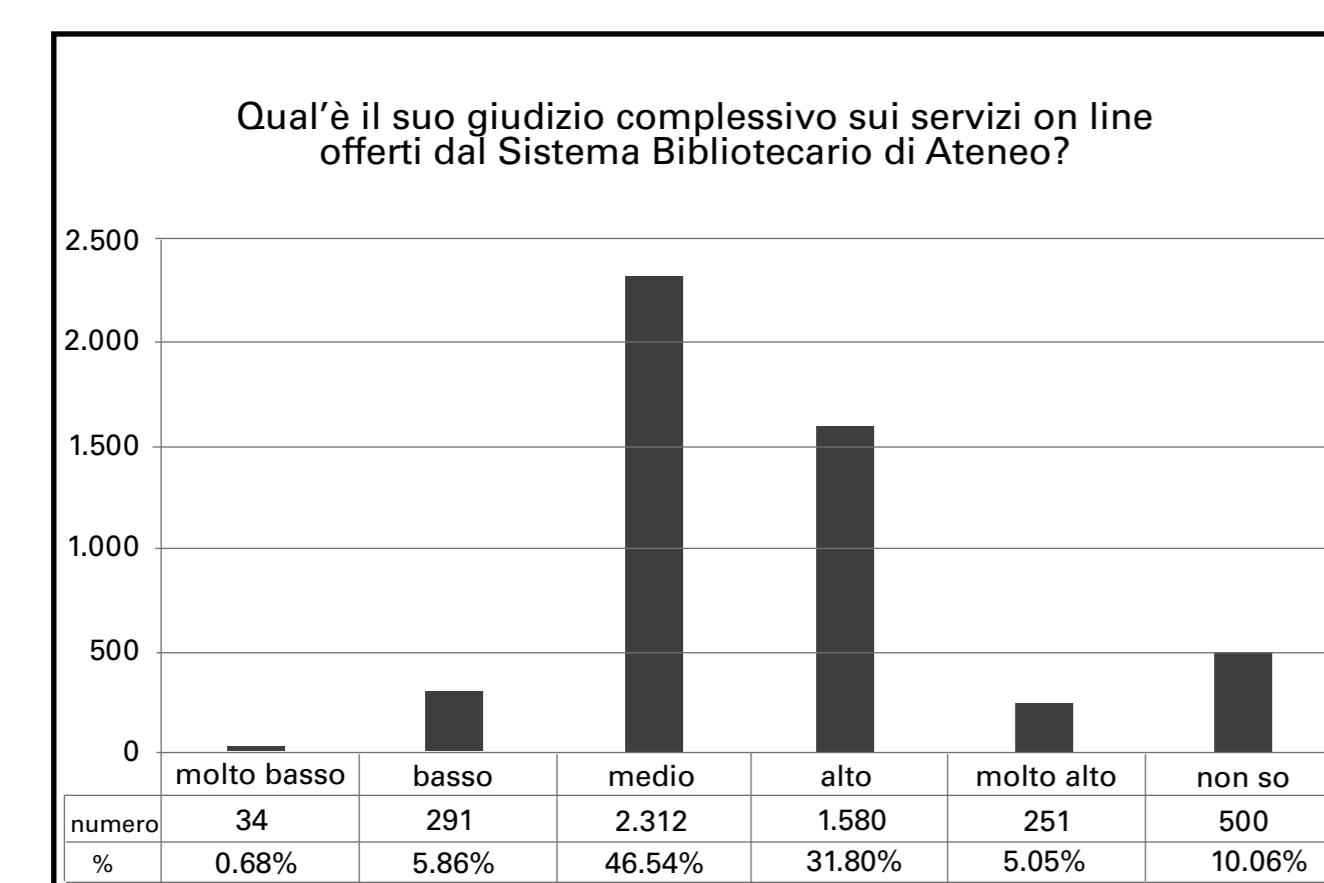


Importanza e soddisfazione sui singoli aspetti dei servizi in biblioteca: i vostri voti.

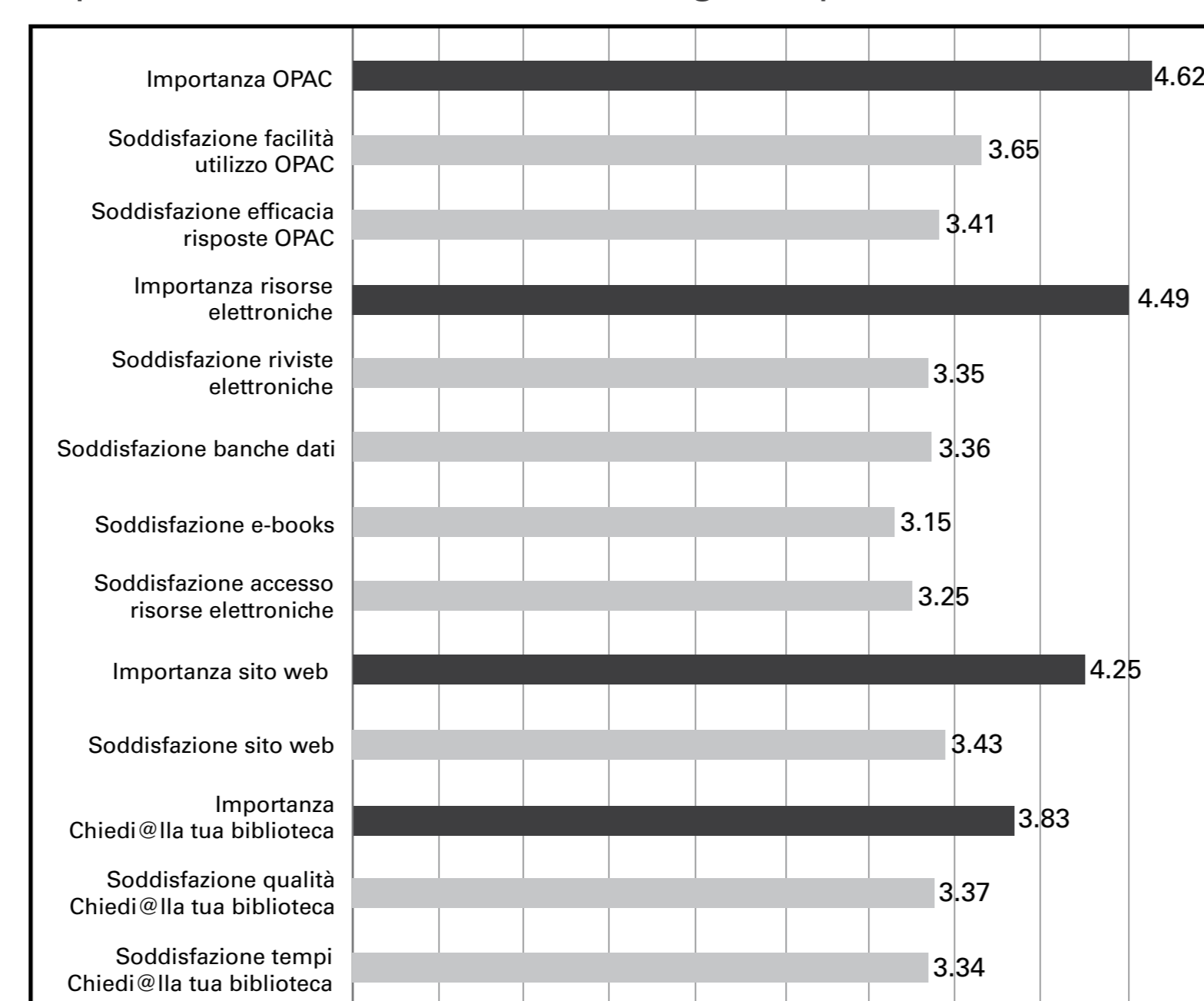


### servizi on line:

# 3.39 su 5



Importanza e soddisfazione sui singoli aspetti dei servizi on line: i vostri voti.



Il personale delle biblioteche ringrazia tutti coloro che hanno espresso la loro opinione!

i vostri voti sulla Biblioteca Didattica di Ingegneria Bovisa

### gli aspetti che vi soddisfano di più:

scala da 1 a 5

- 3.94 - cortesia del personale
- 3.80 - pulizia degli ambienti
- 3.73 - orario di apertura settimanale
- 3.71 - competenza del personale
- 3.67 - illuminazione degli ambienti
- 3.63 - procedure di prestito dei documenti

### gli aspetti che vi soddisfano di meno:

scala da 1 a 5

- 3.01 - costi del servizio di prestito interbibliotecario (ILL)
- 2.79 - disponibilità dei libri di testo per gli esami
- 2.67 - numero di prese elettriche per computer portatili
- 2.49 - numero di posti a sedere
- 2.48 - numero di PC al pubblico
- 2.15 - numero di fotocopiatrici al pubblico

### i vostri suggerimenti:

- dovrebbe essere attivato un servizio fotocopie
- il numero di volumi in prestito dovrebbe essere aumentato e dovrebbero essere rese disponibili più copie dei libri di testo adottati
- ci dovrebbe essere una sala studio in cui è permesso lavorare in gruppo ed una sala assolutamente silenziosa
- l'orario di apertura dovrebbe essere prolungato

### le nostre iniziative:

- entro il 2008 sarà disponibile una fotocopiatrice
- dal 31 marzo si possono prendere in prestito contemporaneamente 5 volumi di tutta la collezione a scaffale aperto ; è allo studio la possibilità di riservare alla sola consultazione una copia dei testi segnalati in bibliografia
- a partire da settembre la sala studio adiacente alla biblioteca sarà delimitata ed isolata e adibita allo studio individuale; i tavoli verranno elettrificati
- è allo studio la possibilità di ampliare l'orario di apertura