

## Indagine di Customer Satisfaction sui servizi di Ateneo – maggio/giugno 2013

### I Servizi Bibliotecari di Ateneo per gli studenti.

### Che cosa avete proposto, che cosa abbiamo fatto e cosa faremo

Rispondendo alla domanda del questionario che chiedeva di manifestare liberamente commenti o idee, circa 250 di voi hanno espresso suggerimenti, critiche o giudizi positivi sui servizi offerti nelle biblioteche fisiche o online.

**Questa è una sintesi delle vostre opinioni e delle azioni che ne sono conseguite.**

**Le vostre opinioni contano e sono preziose per noi. Grazie per avere partecipato alla nostra indagine!**

### Che “voto” ci avete dato

- **Giudizio complessivo: 3,28 su 4, + 3% rispetto al 2012**
- **Rating Good Practice - confronto con altri 15 Atenei italiani:**
  - 2° miglior giudizio di soddisfazione studenti + docenti**
  - 2° miglior rapporto efficienza efficacia**

### Che cosa vi è piaciuto di più

- **I servizi di prestito – giudizio: 3,40 su 4:**
  - le procedure online e via APP per il prestito
  - la possibilità di richiedere, prenotare, rinnovare il prestito online
  - il preavviso di scadenza via mail o cellulare
  - la verifica online o via APP della vostra “situazione lettore”
  - il prestito “self-service”
- **La cortesia del personale delle biblioteche: giudizio 3,27 su 4**
- **Gli orari di apertura – giudizio 3,36 su 4**
  - l’apertura serale e domenicale della Biblioteca Centrale di Architettura e quella del sabato della Biblioteca Campus Durando
- **La possibilità di accedere alle risorse online: giudizio 3,14 su 4**

### Cosa pensate possa essere migliorato

#### Il sito WEB delle biblioteche

### Cosa abbiamo fatto e cosa faremo (2013 - 2014)

#### Dall’aprile 2013 i Servizi Bibliotecari hanno un nuovo sito WEB!

Un gruppo di lavoro composto da bibliotecari, informatici ed esperti di comunicazione ha realizzato **un nuovo portale delle biblioteche**, per migliorare e semplificare la “navigazione”, i contenuti e il “look-and-feel” generale.

#### Gli strumenti per la ricerca online, con particolare attenzione alla semplicità d’uso

Nel corso del 2013 **è stato attivato un nuovo strumento di ricerca integrata e semplificata: il “Discovery Tool”** **SEARCH** che permette di reperire documenti in ogni formato (cartaceo ed elettronico) attraverso una sola semplice casella di ricerca.

	Abbiamo inoltre implementato <b>una nuova più efficace versione del Catalogo di ateneo</b> , ove è possibile trovare tutti i documenti cartacei presenti nelle biblioteche o mediateche di ateneo, tra cui anche i cataloghi e la documentazione specifica per il design.
<b>Il numero di copie dei testi necessari per i corsi e per gli esami</b>	<b>Tutti i testi previsti nelle bibliografie, se reperibili sul mercato, sono sistematicamente acquistati e presenti in biblioteca; inoltre, il numero di copie è calibrato sui dati statistici relativi al loro uso.</b> Stiamo inoltre arricchendo in modo mirato la collezione di e-books: <b>dal 2014 tutti i testi d'esame, se disponibili, saranno acquisiti anche in formato elettronico.</b>
<b>Gli orari di apertura in periodo di esami</b>	Le sale di studio di Ateneo hanno recepito questo suggerimento ed ora <b>ampliano gli orari di apertura in periodo di esami!</b> Per cominciare, da sabato 1 febbraio 2014 fino al termine della sessione di esami, tutte le aule e gli spazi comuni dell'edificio di Architettura - Leonardo rimangono aperti anche il sabato e la domenica, dalle ore 8:00 alle ore 21:00.
<b>Gli spazi destinati allo studio</b>	La disponibilità di spazi è limitata in tutto l'Ateneo e questo pone stretti vincoli anche agli sviluppi delle biblioteche e delle sale di lettura: ciononostante, abbiamo sottoposto le vostre richieste all'area Infrastrutture di Ateneo, che <b>ha realizzato nuovi spazi per lo studio ove possibile.</b> Continuiamo inoltre ad attendere con fiducia che i lavori per una <b>nuova biblioteca di ingegneria presso il campus Bovisa La Masa</b> vengano sbloccati.
<b>La ricerca online</b>	<b>L'archivio digitale delle tesi di laurea e di dottorato si è rinnovato e offre nuove possibilità di ricerca:</b> esplorazione per liste e ricerca avanzata in tutto l'archivio POLITesi e nelle singole collezioni "Tesi di dottorato" e "Tesi di laurea specialistiche/magistrali". Anche le <b>chiavi di ricerca della cartografia sono state arricchite con l'inserimento di nuove voci.</b>
<b>La differenziazione fra spazi silenziosi destinati allo studio individuale e spazi destinati allo studio di gruppo.</b>	La richiesta di spazi studio separati per lo studio individuale e di gruppo che proviene da numerosi studenti di Architettura è sempre oggetto di particolare attenzione.

Lavoriamo per raggiungere un obiettivo fondamentale: far sì che i Servizi bibliotecari siano sempre più ricchi di documenti, tecnologicamente all'avanguardia e facili da utilizzare. **Scriveteci ed aiutateci a migliorare con le vostre idee!**