

Indagine Customer Satisfaction (dicembre 2010)

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

L'ultima domanda del questionario: **"Hai osservazioni o suggerimenti sui servizi offerti dal Sistema Bibliotecario di Ateneo?"** chiedeva di esprimere opinioni e proposte su qualsiasi aspetto dei servizi in biblioteca e online. Le vostre 826 risposte sono state analizzate e trasformate in cambiamenti che rispondono quanto più possibile alle vostre richieste. **Grazie per avere partecipato alla nostra indagine! Le vostre opinioni contano e noi 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, per garantirvi sempre un valido contributo nelle vostre attività di studio e di ricerca.**

Che cosa vi è piaciuto di più

1. Le nuove procedure online per il prestito:

- la possibilità di richiedere, prenotare, rinnovare il prestito online
- il preavviso di scadenza via mail o cellulare
- la verifica online della vostra "situazione lettore".

2. Il prestito "self-service":

gli apparecchi per il prestito "self-service", che vi permettono di compiere autonomamente e rapidamente le procedure per la registrazione del prestito

3. L'apertura serale e domenicale della Biblioteca Centrale di Architettura

4. Il WiFi nelle biblioteche

5. La possibilità di accedere alle risorse online

Cosa pensate possa essere migliorato	Cosa abbiamo fatto e cosa faremo
Ampliamento orari: [leggi il progetto]	
Anticipo dell'apertura alla mattina	Dal settembre 2011 la Biblioteca Centrale di Architettura - Leonardo e la Biblioteca Campus Durando anticipano l'orario di apertura alle ore 8:30.
Apertura nei fine settimana o 7/7	Da ottobre 2011 la Biblioteca Campus Durando ha esteso l' apertura al sabato pomeriggio dalle 14:00 alle 18:00.
Estensione orario di distribuzione della cartografia	Dal 1 giugno 2011 il TeDoc ha esteso fino alle 16:00 l'orario di distribuzione della cartografia; la restituzione è possibile fino alle 19:00.

Estensione dell'apertura in periodo di esami	Si tratta di un suggerimento emerso per la prima volta in questa indagine: lo stiamo valutando attentamente.
Avvisi di scadenza del prestito	Abbiamo ricevuto alcune critiche sul fatto che la scadenza del prestito venisse comunicata solo via mail . Dal mese di marzo 2011, la notifica della scadenza del prestito viene inviata anche sul cellulare di tutti gli utenti che hanno fornito il proprio numero.
Il sito WEB delle biblioteche	Un gruppo di lavoro composto da bibliotecari, informatici e grafici sta portando a termine un progetto di revisione globale del portale delle biblioteche , per migliorarne e semplificarne la "navigazione", i contenuti e il "look-and-feel" generale.
La ricerca online , con particolare attenzione alla semplicità d'uso	Nel corso del 2012 sarà attivato un nuovo strumento di ricerca integrata e semplificata "Discovery tool" che permetterà di ricercare e reperire documenti in ogni formato (cartaceo ed elettronico) attraverso una sola semplice casella di ricerca Google-like.
La consultazione delle mappe storiche al TeDOC e presso la Biblioteca Campus Durando	Il portale del TeDOC è stato dotato di una nuova interfaccia che consente di ricercare agevolmente le mappe storiche tramite toponimo (storico e attuale), codice ISTAT, Catasto e Provincia, con consultazione diretta delle mappe digitalizzate presso il TeDOC e la biblioteca Campus Durando. [leggi il progetto] [vai al sito tedoc]
La consegna delle tesi di laurea	Abbiamo modificato l'interfaccia di POLI tesi in modo da rendere ancora più semplice il deposito online della tesi . Continuano i corsi per aiutarvi nella stesura delle tesi e nel deposito online. [leggi il progetto]
Il numero di copie dei testi necessari per i corsi e per gli esami	Stiamo incrementando il più possibile il numero di copie di testi per gli esami e monitorando l'andamento delle statistiche dei prestiti per determinare quali volumi siano più richiesti. Stiamo inoltre arricchendo in modo mirato la collezione di e-books.
Il numero di posti a sedere e gli spazi studio nelle biblioteche.	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. Tuttavia ci sono importanti novità: - è in fase di progettazione una nuova sede per la Biblioteca Centrale di Ingegneria , con documenti disponibili a scaffale aperto e nuovi spazi per lo studio; - è in fase di realizzazione una nuova biblioteca di ingegneria presso il campus Bovisa La Masa [leggi il progetto BIB]
Gli studenti di architettura chiedono una differenziazione fra spazi silenziosi destinati allo studio individuale e spazi destinati allo studio di gruppo.	La richiesta di spazi studio separati per lo studio individuale e di gruppo che proviene da numerosi studenti di Architettura è oggetto di particolare attenzione.

Il numero di prese elettriche per PC portatili. Abbiamo già installato tutte le prese elettriche che ci era possibile posizionare nelle biblioteche nel rispetto delle norme di sicurezza e dei limiti imposti dagli spazi disponibili. **Attualmente ne esistono 750: faremo tuttavia il possibile per attivare nuove prese ovunque siano realizzabili.**