

Questionario sulla soddisfazione degli utenti del Sistema bibliotecario di Ateneo (SBA) – 2014

Il questionario annuale predisposto dal Centro di Ateneo per le Biblioteche (CAB) prevede una parte di risposte aperte dove gli utenti possono suggerire alla Biblioteca come migliorare i servizi ed esprimere liberamente pareri e rilievi.

Per ciascuno degli argomenti proposti nel questionario trovate in tabella il riassunto delle risposte aperte elaborato dai tecnici del Sistema informativo del CAB, e a seguire un commento da parte della Biblioteca.

E' da notare che i primi due argomenti, "Orari di apertura" e "Organizzazione degli spazi e logistica", hanno suscitato il principale interesse da parte degli utenti tanto da spingerli a lasciare un commento quasi quattro volte in più rispetto alla media degli altri quattro argomenti, segnale di quanto sia importante la dimensione fisica di un servizio come quello bibliotecario anche (o forse soprattutto?) in quest'epoca epoca digitale, caratterizzata e pervasa dal concetto di immaterialità.

a) Orari di apertura

Suggerimenti		
	N.	%
Estendere orario nel fine settimana	119	33,1%
Posticipare chiusura feriale	68	18,9%
Ampliare orario feriale	34	9,5%
Apprezzamenti favorevoli	29	8,1%
Aprire nel fine settimana	27	7,5%
Aprire/estendere l'orario del venerdì pomeriggio	25	7,0%
Anticipare apertura feriale	24	6,7%
Commenti sul tempo della pausa di uscita	19	5,3%
Poco chiaro/nulla da segnalare	6	1,7%
Altro	5	1,4%
Aprire i pomeriggi	1	0,3%
Fare orario continuato	1	0,3%
Meno chiusure per ponti, festività, ferie	1	0,3%
Totale complessivo	359	100,0%

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

A partire dall'ottobre 2014 e fino a giugno 2015, in risposta alle richieste degli utenti, è stato possibile estendere l'orario serale anche al venerdì, grazie al progetto SBA che vede l'utilizzo degli operatori di una cooperativa.

Nella contingenza attuale, e almeno per il 2015, non è da prevedere un'ulteriore estensione degli orari di apertura al sabato pomeriggio e alla domenica. Un'apertura anticipata non è al momento possibile poichè fino alle ore 8.30 ci sono lavori di pulizia e riordino che non possono essere eseguiti in presenza degli utenti.

Le chiusure per ponti, festività e ferie non sono di norma scelte autonome della Biblioteca ma sono vincolate alle indicazioni generali dell'Ateneo oppure alle aperture/chiusure di Psico2, l'edificio in cui la Biblioteca ha sede.

Per quanto riguarda i commenti sulla pausa, si risponde nella sezione successiva.

a) Organizzazione degli spazi e logistica

Suggerimenti		
	N.	%
Più posti a sedere	108	31,0%
Migliorare i locali integrativi alla biblioteca	60	17,2%
Migliorare le modalità d'accesso	54	15,5%
Limitare l'entrata agli studenti di afferenza disciplinare	25	7,2%
Riorganizzare spazi interni	21	6,0%
Migliorare le condizioni ambientali (clima, riscaldamento, illuminazione...)	19	5,5%
Controllare i posti	17	4,9%
Apprezzamenti favorevoli	12	3,4%
Commenti su postazioni informatiche e loro organizzazione	8	2,3%
Migliorare wifi	6	1,7%
Migliorare il comfort dei posti	5	1,4%
Poco chiaro/nulla da segnalare	4	1,1%
Altro	3	0,9%
Migliorare l'insonorizzazione	3	0,9%
Riorganizzare il materiale bibliografico, magazzini e levate	2	0,6%
Migliorare rete elettrica	1	0,3%
Totale complessivo	348	100,0%

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

Dal questionario risulta che più del 50% degli utenti utilizza la Biblioteca principalmente come aula studio e considerando la situazione delle aule studio la richiesta di avere più posti è più che comprensibile, ma i vincoli legati alla sicurezza rendono la cosa impossibile. Il limite di 160 si riferisce infatti non al numero dei posti a sedere disponibili ma al numero massimo di presenze in contemporanea stabilito in base alle vie di fuga in caso di pericolo.

Nel corso del 2014 (a regime da settembre) è stato installato un nuovo sistema di controllo degli accessi con l'attivazione della funzionalità pausa che permette al singolo utente di uscire e rientrare nell'arco di 15 minuti senza far scattare il contatore e quindi di non dover fare un'eventuale coda. Questa era una precisa richiesta degli utenti e in effetti stiamo vedendo che è molto usata ed apprezzata anche se, naturalmente, con questo sistema le code di attesa si allungano. Il personale cerca di fare il possibile per agevolare l'utenza (ad esempio andando direttamente a prendere i volumi quando la persona vuole solo dei prestiti), ma il problema persiste. È stata richiesta dalla Biblioteca la possibilità di visualizzare ai piani e su web la situazione delle presenze in tempo reale, di modo che un utente possa decidere se accedere o meno fino al quinto piano.

Per quanto riguarda il miglioramento dei locali integrativi (spazio davanti al bancone, terrazza) così come per la riorganizzazione degli spazi, al momento non possiamo prevedere particolari miglioramenti, anche per motivi di carattere amministrativo; uno dei provvedimenti della spendig review ha visto infatti prorogato a tutto il 2015 il blocco degli acquisti degli arredi. Non appena si potrà programmare questo tipo di spesa abbiamo previsto di collocare due postazioni OPAC nelle sale al quinto piano, e questo alleggerirebbe i disagi nello spazio di attesa dove ci sono i due PC dedicati alla consultazione dell'OPAC e dove ora confluiscono anche gli utenti che sono già entrati in Biblioteca. Potremo inoltre sostituire in terrazza sedie e tavoli rovinati dal forte temporale dell'8 luglio dello scorso anno.

La richiesta di limitare l'accesso ai soli studenti di Psicologia contrasta con la politica dello SBA di garantire l'accesso alle biblioteche a tutti gli studenti senza distinzione di afferenza. È risultato infatti che la popolazione studentesca è piuttosto "mobile" e circa il 20% frequenta biblioteche diverse dalla propria. Anche gli studenti di Psicologia partecipano a questo trend frequentando altre biblioteche in percentuali analoghe.

Rete elettrica, insonorizzazione, illuminazione, ecc., sono tutti aspetti gestiti dai tecnici del Polo multifunzionale di Psicologia ai quali la Biblioteca segnala gli eventuali disagi e problemi e i cui interventi ci risultano efficaci: nel caso specifico dell'insonorizzazione, proprio nel periodo in cui il questionario veniva raccolto nella sala lettura si sentiva un fastidioso ronzio che poi è stato eliminato..

Riguardo le condizioni ambientali (clima, riscaldamento e simili), quando richiesto e ove possibile il personale interviene per soddisfare le richieste dell'utenza (alzare/abbassare le tende, regolare la temperatura, aprire/chudere le finestre, ecc.) ma trattandosi di percezioni particolari e individuali, ovviamente è difficile accontentare tutti.

b) Personale della biblioteca

Suggerimenti		
	N.	%
Richiesta di maggior cortesia	36	37,5%
Apprezzamenti favorevoli	34	35,4%
Poco chiaro/nulla da segnalare	8	8,3%
Altro	7	7,3%
Richiesta di maggior competenza	7	7,3%
Richiesta che il personale parli a bassa voce	3	3,1%
Richiesta di maggior controlli sugli utenti	1	1,0%
Totale complessivo	96	100,0%

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

Le segnalazioni in merito al personale risultano contraddittorie: c'è chi si lamenta della scontrosità ma al contempo non mancano apprezzamenti per la cortesia; qualcuno richiede maggior competenza ma nello stesso tempo qualcuno sottolinea la professionalità. Si tratta probabilmente di osservazioni che dipendono in parte da percezioni soggettive che si fa fatica a generalizzare. In ogni caso professionalità e cortesia sono aspetti importanti sui quali c'è l'impegno della Biblioteca per un continuo miglioramento.

c) Quantità e qualità del patrimonio bibliografico

Suggerimenti		
	N.	%
Aumentare il patrimonio bibliografico	34	36,2%
Apprezzamenti favorevoli	19	20,2%
Poco chiaro/nulla da segnalare	12	12,8%
Aumentare i volumi di didattica	8	8,5%
Richiesta di materiale più aggiornato/meglio conservato	7	7,4%
Altro	5	5,3%
Non utilizzato	5	5,3%
Migliorare l'organizzazione del materiale e dei depositi	4	4,3%
Totale complessivo	94	100,0%

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

Anche se investiamo molto sull'acquisizione di materiali sia su formato cartaceo che elettronico, non è possibile avere tutto quello che viene pubblicato e la scelta dei materiali con cui arricchire le collezioni avviene su proposta dei docenti e con successiva approvazione del referente scientifico della Commissione Biblioteca che ne garantisce l'attinenza al profilo scientifico della Biblioteca.

Per ovviare alle inevitabili lacune, sono attivi il servizio di fornitura documenti (document delivery) per articoli di riviste e il servizio di prestito interbibliotecario dello SBA; questi due servizi rendono possibile all'utente, consultare articoli e monografie non disponibili né a scaffale né online. Inoltre, è in un corso un progetto che

attraverso il recupero di materiali provenienti da donazioni contribuisce ad implementare il patrimonio bibliografico complessivo. Un altro progetto già attivo riguarda invece il restauro o la rilegatura di volumi usurati per il forte utilizzo.

Per quanto riguarda i volumi di didattica, da qualche anno la Biblioteca acquista in doppia copia i volumi dei corsi della laurea triennale mentre da quest'anno si stanno acquistando anche quelli della laurea magistrale.

d) **Prestito**

Suggerimenti		
	N.	%
Apprezamenti favorevoli	15	24,6%
Altro	11	18,0%
Poco chiaro/nulla da segnalare	10	16,4%
Aumentare il materiale prestabile	7	11,5%
Aumentare la durata del prestito	7	11,5%
Attivare prestito interbibliotecario intrateneo	4	6,6%
Aumentare il numero di prestiti consentiti pro capite contemporaneamente	4	6,6%
Modificare le penalità in caso di restituzioni tardive	2	3,3%
Servizio non utilizzato	1	1,6%
Totale complessivo	61	100,0%

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

Con l'attivazione dal 31 marzo 2015 della Carta dei Servizi dello SBA c'è stata una standardizzazione dei servizi in tutte le biblioteche dell'Ateneo, compreso il prestito. Tutte le modalità di questo servizio (quantità, durata, ecc.) sono state quindi riviste secondo quanto indicato nella Carta. Nei prossimi questionari sulla soddisfazione degli utenti si rileverà quanto i nuovi criteri vengono incontro alle esigenze degli utenti dello SBA in generale e di Psicologia in particolare.

e) **Comunicazioni della biblioteca verso l'utenza**

Suggerimenti		
	N.	%
Apprezamenti favorevoli	17	30,9%
Poco chiaro/nulla da segnalare	14	25,5%
Aumentare le comunicazioni via web, newsletter, sms...	7	12,7%
Aumentare le comunicazioni	6	10,9%
Aumentare le comunicazioni cartacee, in bacheca e da display	6	10,9%
Altro	4	7,3%
Aumentare le comunicazioni tramite social network/APP	1	1,8%
Totale complessivo	55	100,0%

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

Il sito della Biblioteca, interno al portale dello SBA, è stato rinnovato da gennaio 2014 e garantisce non solo informazioni puntuali ed esaustive su chiusure, corsi, ecc. ma fornisce anche indicazioni e strumenti per usufruire al meglio dei servizi della Biblioteca e delle risorse online. La Biblioteca ha anche attiva una pagina su Facebook per dare informazioni tempestive e poter interagire con gli utenti.

Questi due strumenti sembrano essere al momento sufficienti per la comunicazione su web.

Si è attivato invece un servizio via SMS per segnalare ritardi e sollecitare la restituzione di libri in prestito.

Per quanto riguarda la comunicazione cartacea ci impegniamo perché sia utile e puntuale; per quanto riguarda il display ai piani, la Biblioteca, come gli utenti, ha già chiesto ai tecnici la visualizzazione del numero delle presenze.

Anche quest'anno poi in novembre si è tenuto l'incontro gli utenti, una importante occasione di comunicazione in cui, a partire dalla presentazione dei risultati del questionario (ma non limitandosi a questi), Biblioteca e utenti hanno modo di confrontarsi direttamente.

Come conclusione, ci ha fatto piacere rilevare che gran parte dei commenti sono stati positivi, ma soprattutto che nel questionario 2014 non c'erano alcune delle segnalazioni presenti nel questionario dell'anno precedente (ad es. eccessiva vicinanza sia tra posti lettura che tra postazioni, o comportamenti scorretti di altri utenti). Pensiamo che sia un segnale dalla duplice valenza: da una parte ci dice che gli interventi fatti in proposito dalla Biblioteca hanno ottenuto l'effetto richiesto, dall'altro sottolinea quanto le critiche espresse dagli utenti siano uno strumento davvero utile per un effettivo miglioramento della Metelli e dei suoi servizi.