

## Questionario sulla soddisfazione degli utenti del Sistema bibliotecario di Ateneo (SBA) - 2015

### Risposte aperte degli utenti della Biblioteca di Psicologia "Fabio Metelli"

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. Il numero delle risposte aperte, inferiore rispetto al 2014, continua a essere piuttosto alto; certamente alto è stato il numero dei questionari compilati e consegnati, e questo è un indice dell'attenzione che gli utenti hanno nei confronti della Biblioteca e dei suoi servizi.

Riassunti in sei tabelle che corrispondono alle altrettante categorie di suggerimenti, potete trovare i dati delle risposte aperte elaborati dai tecnici del Sistema informativo del CAB; sotto ogni tabella trovate un commento da parte della Biblioteca, frutto dell'analisi fatta dal personale della Metelli.

Tutto ciò è preceduto da questa tabella che riepiloga i numeri delle risposte aperte per le singole categorie:

Riepilogo categorie di suggerimenti, ordinate per numerosità		
	n. di risposte	percentuale
b) Suggerimenti su logistica e spazi	343	39%
a) Suggerimenti su orari di apertura	283	32%
d) Suggerimenti sul patrimonio bibliografico	81	9%
c) Suggerimenti sul personale	67	8%
f) Suggerimenti sulle comunicazioni verso l'utenza	59	7%
e) Suggerimenti sul prestito	55	6%
<b>Totale complessivo</b>	<b>888</b>	<b>100,0%</b>

Come si nota, gli interventi hanno riguardato principalmente le tematiche riguardanti spazi e orari. Questo concorda sia con le indicazioni degli anni precedenti sia con l'identikit dell'utente-tipo che abbiamo potuto ricostruire: studente di Psicologia, che viene in Biblioteca più volte alla settimana, prevalentemente per studiare materiale proprio o per utilizzare le postazioni informatiche.

a) Suggerimenti su orari di apertura		
	n. di risposte	percentuale
Estendere orario nel fine settimana	75	27%
Posticipare chiusura feriale	73	26%
Ampliare orario feriale	40	14%
Apprezzamenti favorevoli	30	11%
Aprire nel fine settimana	30	11%
Anticipare apertura feriale	26	9%
Poco chiaro/nulla da segnalare	5	2%
Altro	4	1%
<b>Totale complessivo</b>	<b>283</b>	<b>100,0%</b>

Anche per l'A.A. 2015/2016, seppure con un certo ritardo rispetto agli anni precedenti, e grazie alla collaborazione di operatori della cooperativa vincitrice del nuovo appalto, il CAB ha avviato un progetto per estendere gli orari di apertura di alcune delle biblioteche del SBA. Tra queste si è confermata la Biblioteca di Psicologia che vede un aumento di oltre il 52% rispetto al suo orario standard.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> L'orario standard della Biblioteca è dalle ore 8,30 alle ore 18,00 dal lunedì al venerdì. Dal 9 novembre 2015 al 3 luglio 2016 la Metelli resta aperta dalle 8,30 alle 22,00 dal lunedì al venerdì, e dalle 9,00 alle 14,00 il sabato.

Poiché le condizioni dell'estensione dipendono da quanto definito in sede di appalto, pur comprendendo le richieste dell'utenza, non sono da prevedere ulteriori prolungamenti degli orari di apertura. Anche un'apertura anticipata non è al momento possibile poiché l'edificio Psico2 apre al pubblico alle ore 8,15 e fino alle ore 8,30 in biblioteca ci sono lavori di pulizia, manutenzione e riordino che non possono essere eseguiti in presenza degli utenti.

<b>b) Suggerimenti su logistica e spazi</b>		
	n. di risposte	percentuale
Più posti a sedere	132	38%
Limitare l'entrata agli studenti di afferenza disciplinare	34	10%
Migliorare le modalità di accesso	33	10%
Migliorare i locali integrativi alla biblioteca	26	8%
Riorganizzare spazi interni	22	6%
Altro	16	5%
Migliorare le condizioni ambientali (clima, riscaldamento, illuminazione...)	15	4%
Apprezzamenti favorevoli	14	4%
Migliorare Wi-Fi	12	3%
Commenti su postazioni informatiche e loro organizzazione	10	3%
Controllare i posti	8	2%
Migliorare il comfort dei posti	8	2%
Poco chiaro/nulla da segnalare	6	2%
Migliorare l'insonorizzazione	5	1%
Migliorare rete elettrica	1	0%
Riorganizzare il materiale bibliografico, magazzini e levate	1	0%
<b>Totale complessivo</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

Dal questionario risulta che quasi il 56% degli utenti utilizza la Biblioteca principalmente come aula studio e la richiesta di avere un numero maggiore di posti a sedere è più che comprensibile in particolar modo considerando la situazione generale delle aule studio nell'area.

Purtroppo il numero massimo di 160 utenti presenti contemporaneamente è un limite dovuto a motivi di sicurezza, stabilito in base alle vie di fuga in caso di pericolo. È vero, come fanno notare diversi utenti, che il numero di posti a sedere è maggiore di 160, ma questo è dovuto ad una disposizione dei posti tale da permettere all'utente una maggiore opportunità di scegliere un posto invece di un altro e di poter studiare con maggior comodità (spazi più ampi tra i posti).

La forte richiesta di accedere alla Biblioteca (molti utenti, interpellati al riguardo, dichiarano di preferire aspettare piuttosto che recarsi in altre strutture) rende inevitabile il formarsi di code nelle ore di punta. Rispetto agli anni precedenti, però, sono calate le richieste di migliorare le modalità di accesso, segno che l'entrata a regime del controllo accessi con badge di Ateneo e l'attivazione della funzione pausa breve hanno incontrato un certo gradimento. Ci sono richieste di aumentare il tempo della pausa, ma questo porterebbe a tempi di attesa più pesanti. Sempre a proposito della pausa, ci sono lamentele riguardo quegli utenti che si allontanano per periodi più lunghi lasciando il posto occupato e si chiede alla Biblioteca di intervenire e liberare il posto; il personale di Biblioteca non può calcolare i tempi di uscita dei singoli utenti in relazione al posto occupato, e in ogni caso non è autorizzato a mettere le mani su materiali personali; stiamo comunque definendo un sistema di controllo per un utilizzo più corretto degli spazi comuni.

Un'altra richiesta ricorrente è quella di limitare l'accesso ai soli studenti di Psicologia. Bisogna però considerare che la Biblioteca di Psicologia fa parte di un Sistema che garantisce l'accesso alle biblioteche a tutti gli studenti senza distinzione di afferenza. Inoltre, la popolazione studentesca non è "stanziale", e in media più del 20% degli studenti frequenta Biblioteche non afferenti alla propria scuola o Dipartimento. La stessa percentuale riguarda gli studenti di psicologia che frequentano altre biblioteche di Ateneo (soprattutto Maldura, Scienze politiche, Scienze della Formazione).

Ci sono richieste per la sistemazione di tavoli e sedie in terrazza; come Biblioteca abbiamo chiesto da tempo di poter sostituire i materiali rovinati, ma non è stato possibile dare seguito alla nostra richiesta per motivi di carattere amministrativo, dal momento che la spending review ha bloccato gli acquisti degli arredi. Non appena si potrà procedere a questo tipo di spesa, è intenzione della Biblioteca non solo sostituire tavoli e sedie in terrazza, ma anche intervenire con altre migliorie come l'installazione di una o più punti OPAC nelle sale al 5. piano, così da evitare a chi si trova nelle sale lettura di dover uscire dalle stesse sale o salire al 6. piano per consultare il catalogo; questo è utile anche per alleggerire i disagi nello spazio antistante il bancone (dove si trovano attualmente i pc riservati all'OPAC).

<b>c) Suggerimenti sul personale</b>		
	n. di risposte	percentuale
Apprezzamenti favorevoli	27	40%
Richiesta di maggior cortesia	15	22%
Altro	11	16%
Poco chiaro/nulla da segnalare	6	9%
Richiesta di maggior competenza	3	4%
Richiesta di aumentare il personale	2	3%
Comportamenti poco consoni del personale	1	1%
Richiesta che il personale parli a bassa voce	1	1%
Richiesta di maggiori controlli sugli utenti	1	1%
<b>Totale complessivo</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Rispetto al questionario dell'anno precedente, sono cresciuti gli apprezzamenti favorevoli e sono calate sia le richieste di maggior cortesia che le segnalazioni di altri aspetti negativi, segno che c'è stata una maggior attenzione da parte del personale rispetto a queste problematiche.

Pur tenendo conto che giudizi su aspetti qualitativi come questi dipendono più di quelli su dati quantitativi dalla sensibilità individuale e dalla situazione contingente, riconosciamo l'importanza di questi fattori e ci impegniamo per un ulteriore miglioramento.

<b>d) Suggerimenti sul patrimonio bibliografico</b>		
	n. di risposte	percentuale
Aumentare il patrimonio bibliografico	25	31%
Richiesta di materiale più aggiornato/meglio conservato	13	16%
Apprezzamenti favorevoli	11	14%
Aumentare i volumi didattici	11	14%
Poco chiaro/nulla da segnalare	7	9%
Migliorare l'organizzazione del materiale e dei depositi	6	7%
Non utilizzato	6	7%
Altro	2	2%
<b>Totale complessivo</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

La Biblioteca investe molto sull'acquisizione di nuovi materiali sia in formato cartaceo che elettronico, ma naturalmente non è possibile avere tutto quello che viene pubblicato e una selezione è inevitabile.

Per quanto riguarda i volumi di didattica, dall'anno scorso la Biblioteca sta acquistando di norma in duplice copia i testi per i corsi della triennale e della magistrale: una copia resta a disposizione per la consultazione in sede e per questo è non prestabile, l'altra copia è disponibile per il prestito. Considerazioni di carattere sia economico sia gestionale (soprattutto questioni di spazio) rendono difficile acquistare altre copie di questi volumi.

Gli altri tipi di documenti vengono acquisiti su indicazione dei docenti e su proposta degli utenti. In questo secondo caso è necessaria l'approvazione da parte del referente scientifico della Commissione Biblioteca, in modo tale da

garantire oltre all'attinenza al profilo scientifico della Biblioteca anche la qualità dei materiali ordinati. Inoltre continua il progetto di implementazione del patrimonio bibliografico con volumi provenienti da donazioni.

In ogni caso, il servizio di prestito interbibliotecario dello SBA riesce a soddisfare le richieste degli utenti di volumi monografici non reperibili nelle biblioteche del Sistema, mentre le richieste di articoli in riviste non possedute e non disponibili online il servizio gratuito di fornitura documenti tramite la piattaforma Nilde ha incontrato e incontra una forte soddisfazione da parte degli utenti.

<b>e) Suggerimenti sul prestito</b>		
	n. di risposte	percentuale
Aumentare il materiale prestabile	20	36%
Apprezzamenti favorevoli	14	25%
Aumentare la durata del prestito	7	13%
Poco chiaro/nulla da segnalare	5	9%
Servizio non utilizzato	4	7%
Altro	2	4%
Modificare le penalità in caso di restituzioni tardive	2	4%
Aumentare il numero di prestiti consentiti pro capite contemporaneamente	1	2%
<b>Totale complessivo</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Un paio di mesi prima dell'esecuzione di questa indagine, e precisamente il 31 marzo 2015, è stata attivata la Carta dei Servizi che riguarda i servizi di tutte le biblioteche dello SBA, incluso il servizio di prestito e le sue modalità di erogazione (il numero dei volumi presi contemporaneamente in prestito, la durata dei prestiti, le sanzioni in caso di ritardo, ecc.). Un periodo piuttosto limitato per valutare nella sua interezza la portata delle sostanziali modifiche rispetto a quanto in vigore fino a quel momento nelle singole biblioteche, e in particolare in Metelli, per quanto interessa qui. È abbastanza verosimile cioè che solo con l'indagine 2016 e la relativa raccolta e analisi dei rilievi nei questionari di tutte le biblioteche il CAB abbia un quadro più realistico della soddisfazione degli utenti per questo servizio di base del Sistema. Gli eventuali correttivi saranno definiti dagli organi del SBA in occasione delle previste revisioni della Carta dei Servizi.

Da parte nostra, dalla lettura dei suggerimenti e delle proposte degli utenti deduciamo che le richieste di aumentare sia il numero dei materiali prestabili sia la durata del prestito si riferiscano principalmente ai volumi della didattica. In realtà per questi volumi le condizioni di prestito non sono cambiate per quanto riguarda la durata, mentre è raddoppiato il numero di volumi che uno studente può prendere a prestito, così come è aumentato anche il numero dei rinnovi possibili. Inoltre per quanto riguarda i volumi della didattica prima non prestabili, è stato attivato il servizio di prestito notturno/festivo che può rispondere a esigenze di consultazioni brevi.

<b>f) Suggerimenti sulle comunicazioni verso l'utenza</b>		
	n. di risposte	percentuale
Apprezzamenti favorevoli	14	24%
Altro	10	17%
Aumentare le comunicazioni	10	17%
Aumentare le comunicazioni cartacee, in bacheca e da display	7	12%
Poco chiaro/nulla da segnalare	7	12%
Aumentare le comunicazioni tramite social network, APP	6	10%
Aumentare le comunicazioni via web, newsletter, sms...	5	8%
<b>Totale complessivo</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

La Biblioteca cerca di essere sempre attenta alle comunicazioni verso l'utenza e attraverso il suo sito web, interno al portale dello SBA, fornisce indicazioni e strumenti per sfruttare al meglio i suoi servizi e garantisce anche informazioni tempestive su orari, chiusure, corsi, e anche su eventi come gli incontri con gli studenti, il giorno dei libri in regalo, ecc.

Al sito si affianca la pagina Facebook che fornisce anch'essa informazioni puntuali ma al tempo stesso rappresenta una canale di comunicazione meno formale, dove rispondiamo a chi lascia messaggi nella scatola vicino al bancone, segnaliamo i materiali dimenticati in Biblioteca dagli utenti, diamo notizie di vario genere. Ormai standard sono i servizi via SMS/e-mail di alert per i prestiti in scadenza e di segnalazione dei prestiti scaduti.

Per quanto riguarda la comunicazione cartacea ci impegniamo perché sia utile e puntuale, mentre per quanto riguarda la visualizzazione del numero delle presenze sui monitor ai piani e/o in internet, richiesta da diversi utenti, dobbiamo dire che già da tempo la Biblioteca ha chiesto una soluzione in tal senso ai tecnici senza però avere avuto risposte. Certamente insisteremo e speriamo che la questione si sblocchi al più presto.

-----

Collegandoci all'ultimo tema, la comunicazione, desideriamo sottolineare che il questionario non è l'unico strumento o l'unica occasione in cui gli utenti della Biblioteca possono esprimere pareri, esporre richieste o altro ancora. Vero è che nel questionario ciò che si indaga è la comunicazione della biblioteca verso l'utenza, e le risposte esaminate sono in linea con tale intento, ma a conclusione di queste righe facciamo presente quanto importante sia anche la comunicazione degli utenti verso la Biblioteca. Per noi ricevere feedback, richieste, proposte, osservazioni è necessario non solo per individuare esigenze e problemi e per cercare di trovare soluzioni, quando possibile, ma anche per capire se stiamo facendo un buon lavoro o meno, per sapere se stiamo andando nella direzione giusta oppure no. Insomma, ci piacerebbe che la comunicazione fosse a doppio senso: la Biblioteca deve comunicare al meglio con gli utenti ma anche gli utenti possono comunicare con la Biblioteca: i canali ci sono, dalla pagina Facebook <https://www.facebook.com/bibliotecametelli.psicologia> alla scatola al bancone dove si può lasciare in forma anonima suggerimenti, critiche o altro ancora, all'e-mail.

Come dire, le porte sono aperte, ci farebbe piacere vedervi entrare numerosi!