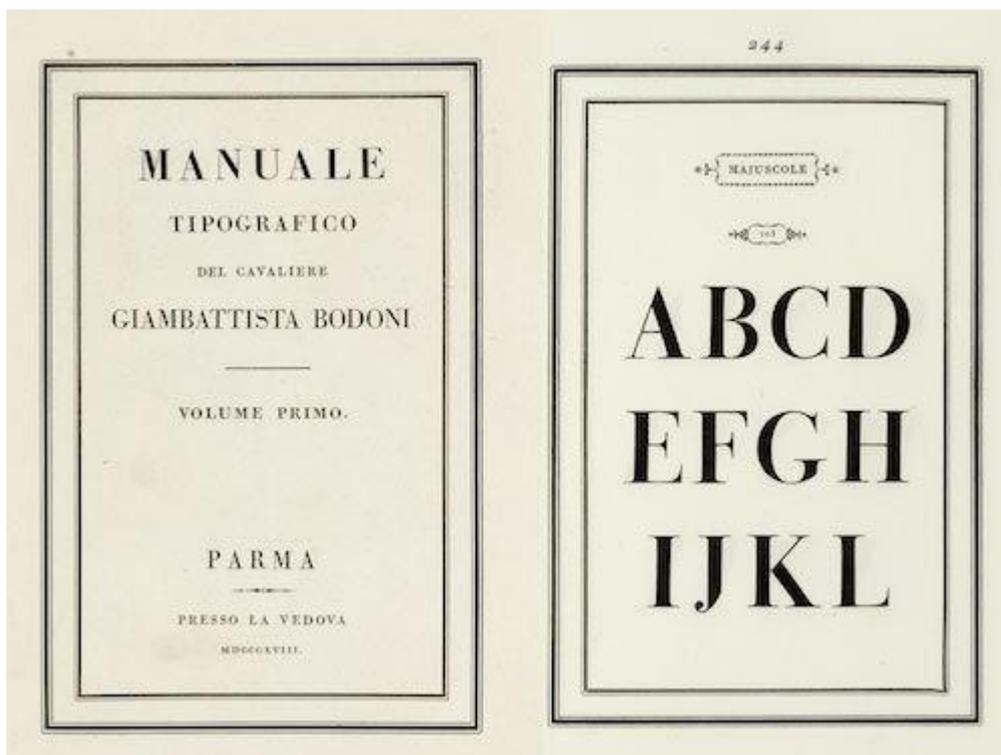


QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLA BIBLIOTECA DI FILOSOFIA

Rilevazione 2015

Una rassegna di domande, proposte e commenti



Il Sistema Bibliotecario di Ateneo effettua annualmente una rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza studentesca che coinvolge tutte le 33 Biblioteche del Sistema. Nei questionari è prevista la possibilità di inserire commenti e proposte per il miglioramento dei servizi della Biblioteca e vengono rilevate le abitudini di utilizzo dei diversi servizi.

Cerchiamo quindi di comprendere, grazie agli stimoli forniti dai nostri utenti, quanto stiamo facendo, le modifiche che possiamo introdurre nella nostra offerta, e ciò che al momento non possiamo realizzare...

Soddisfatti o insoddisfatti?

Il risultato relativo alla soddisfazione complessiva sui servizi si è mantenuto su un alto livello, con un ulteriore incremento rispetto all'anno precedente. Il gradimento medio rilevato per la Biblioteca di Filosofia corrisponde al 8,36 su

una scala da 1 a 10 ed è stato ricavato da 225 questionari; l'anno precedente, si ricavava un 8,13 di gradimento medio. La Biblioteca di Filosofia si colloca quindi al secondo posto nella "graduatoria" delle biblioteche, mentre il gradimento medio rilevato per le Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo nel suo complesso corrisponde al 8,04.

Chi viene in biblioteca? E perché?

Dai questionari si deduce che il 90% dell'utenza è composta da studenti e la maggior parte di questi è della Scuola di Scienze Umane, Sociali e del Patrimonio culturale (86%). Il 6,7% dei frequentanti sono dottorandi. Una componente di utenza abituale è molto forte (il 68,8% sommando gli utenti con frequenza giornaliera, 50%, a quelli con frequenza ogni 2/3 giorni, cioè il 18,8%). Marcato l'utilizzo della biblioteca con funzioni da "aula studio": il 38% studia con materiale proprio - mentre il 21,4% viene in biblioteca per consultare il materiale documentario o per ricerche bibliografiche su fonti cartacee (6,4%) o elettroniche (5%).

Come sono i servizi?

Per tutti i servizi la media di gradimento è buona: sempre su una scala da 1 a 10 il 7,6 per il Prestito Interbibliotecario, servizio peraltro centralizzato a livello di Ateneo; il 7,1 per il Document Delivery; dall'8 per le Sale lettura e per il Reference al 7,3 per il servizio fotocopie e stampe. L'indice più basso riguarda le postazioni informatiche: un 6,7 che però diventa un 7 se si escludono i rispondenti che non hanno mai utilizzato il servizio nell'ultimo mese; da notare inoltre che il 54% dei rispondenti non ha mai utilizzato le postazioni. Il gradimento più alto, con una media dell'8,6, è per il servizio di prestito. In generale vi è un aumento dell'apprezzamento se si ricalcolano i dati basandosi su coloro che hanno utilizzato i servizi nell'ultimo mese: sala lettura 8,1; prestito 8,7; document delivery 7,9; reference 8,2; fotocopie e stampe 7,4.

Che tipo di suggerimenti abbiamo ricevuto?

Su 225 questionari raccolti, 113 utenti hanno fornito suggerimenti o proposte. Da questi utenti che hanno dato una o più di una indicazioni rileviamo una molteplicità di osservazioni, apprezzamenti e proposte sull'orario di apertura, sulla logistica e l'organizzazione degli spazi, sul comportamento e la competenza del personale, sul patrimonio bibliografico, sul servizio di prestito e sulle modalità di comunicazione della biblioteca.

Perché questi orari di apertura?

La richiesta che maggiormente viene fatta dagli studenti è quella di ampliare gli orari di apertura: 100 commenti, di cui 10 richieste di un orario più esteso, e 50 suggerimenti di posticipare la chiusura feriale; 18 commenti hanno inoltre sottolineato l'utilità di un'apertura anche nei fine settimana. "La vorrei aperta 24 h. su 24": l'aspirazione di un affezionato frequentatore sottolinea come l'orario di apertura resti sempre un argomento verso il quale si nutrono le aspettative maggiori...

L'orario standard della Biblioteca è dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 18.00. Dal 2009 il Sistema Bibliotecario di Ateneo ha attivato un progetto di estensione dell'orario di apertura per un gruppo di biblioteche, tra cui Filosofia, affidato ad operatori di una cooperativa esterna e finanziato dall'Ateneo. Il finanziamento ha permesso un orario esteso dalla metà di ottobre al mese di giugno; per la Biblioteca di Filosofia tale orario è stato possibile applicarlo solo dal lunedì al giovedì, dalle 18.00 alle 19.45, sino al giugno del 2014; con la penultima gara d'appalto si è potuto finalmente introdurre l'orario prolungato anche il venerdì a partire dall'ottobre 2014.

Ulteriori estensioni dell'orario per ora non sembrano praticabili anche se sono allo studio. L'apertura di una struttura è molto gravosa dal punto di vista economico, perché bisogna garantire anche la sicurezza, il riscaldamento, il personale, ecc.; e l'erogazione di un servizio non corrisponde ad una semplice apertura di uno spazio. Per questo il Sistema Bibliotecario di Ateneo ha organizzato l'apertura serale e prefestiva (o festiva) in strutture situate in parti diverse della città: l'Emeroteca di Ca' Borin in Via del Santo, la Biblioteca di Psicologia di via Venezia, la Biblioteca Maldura in Piazzetta Folena.

Perché questi spazi?

Alcuni utenti (34 commenti) vedrebbero con piacere ulteriori posti a sedere. Qualche studente (4 commenti) segnala il disagio legato alla presenza di una parte cospicua della collezione a magazzino.

Per gli aspetti che riguardano l'organizzazione degli spazi le richieste di ulteriori posti a sedere possono essere difficilmente soddisfatte, avendo una serie di vincoli tecnici e strutturali: per un verso non vi sono prospettive immediate di ampliamento degli spazi; inoltre il numero o la grandezza o la disposizione dei tavoli non possono essere modificati per problemi legati alla sicurezza o alla consultabilità del materiale bibliografico.

Per quanto riguarda l'accesso alla collezione, per rendere disponibile il materiale documentario presente in magazzino sono assicurate 4 levate,

ovvero si offre ogni 2 ore un prelievo del materiale richiesto. E le richieste possono anche essere comodamente inviate via e-mail o con il form online.

Che tipo di assistenza offrono i bibliotecari?

L'81% dei commenti sono apprezzamenti positivi nei confronti del Personale, sottolineandone la disponibilità e la preparazione. Negli "Aspetti di soddisfazione" la capacità del personale di dare informazioni utili (8,8), la sua cortesia e disponibilità (8,8) fanno registrare la media più alta in assoluto. "Dare informazioni utili" è un aspetto fondamentale del sistema-biblioteca. Sia la preparazione professionale del Personale, sia l'interazione che si è andata sempre più sviluppando con l'utenza, consentono di costruire, giorno per giorno, una biblioteca che corrisponde ai più vitali interessi di ricerca della comunità che ad essa fa riferimento.

Come si sviluppano le collezioni?

In generale vi è una consapevolezza della ricchezza delle raccolte: poche le indicazioni sulla composizione delle collezioni o sulla adeguatezza ai bisogni documentari, didattici o di ricerca; una richiesta degli utenti è quella di aumentare il patrimonio bibliografico (17 commenti) o di avere più materiale disponibile a scaffale aperto (7 commenti). Il Coordinatore Scientifico della Biblioteca si occupa, d'intesa con la Commissione di Biblioteca, dello sviluppo delle collezioni documentarie prestando particolare attenzione a mantenere una adeguata copertura bibliografica per tutte le aree della ricerca filosofica. La Biblioteca acquista tutti i testi d'esame inseriti nei programmi dei docenti afferenti alla Sezione di Filosofia del Dipartimento FISPPA. Inoltre, per aumentare il patrimonio bibliografico gli utenti della Biblioteca possono inviare delle proposte d'acquisto nel modulo on-line oppure alla casella di posta ordini.filosofia@unipd.it affinché vengano vagliate dal Coordinatore Scientifico e dalla Commissione.

Quanto dura un prestito?

Alcuni utenti suggeriscono di prolungare la durata del prestito (5 commenti) o di aumentare il materiale prestabile (4 commenti). Solo il 13,7% degli intervistati dichiara di essersi recato in biblioteca per il prestito.

Secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi gli studenti possono prendere in prestito, in un Polo bibliotecario, sino a 10 volumi per 30 giorni, con la possibilità di effettuare ben 5 rinnovi; i Postlauream 20 volumi per 60 giorni, con 5 rinnovi a disposizione.

Come comunica la biblioteca?

Perlopiù apprezzamenti favorevoli (8 commenti), e qualche consiglio da parte degli studenti per servizi di aggiornamento dell'utenza via web, newsletter, sms (2 commenti). Gli aggiornamenti per l'utenza vengono effettuati attraverso alcune "vetrine" ed alcuni "scaffali" della pagina web della Biblioteca. Ad esempio nella sezione "Usa la biblioteca" sono stati potenziati le parti dedicate ai siti disciplinari e alle risorse elettroniche filosofiche, è stato introdotto un accesso online agli schemi di classificazione della Library of Congress per rendere più fruibili gli scaffali della biblioteca fisica; inoltre attraverso la vetrina "Ultime notizie" è accessibile un bollettino mensile degli ultimi arrivi in biblioteca ed un "evidenziatore" che periodicamente promuove risorse online e riviste filosofiche. Altri aggiornamenti vengono effettuati con Facebook e con Anobii del Polo bibliotecario di Lettere: utilizzando quindi sia un social network "generale" sia un social network specifico per i libri.