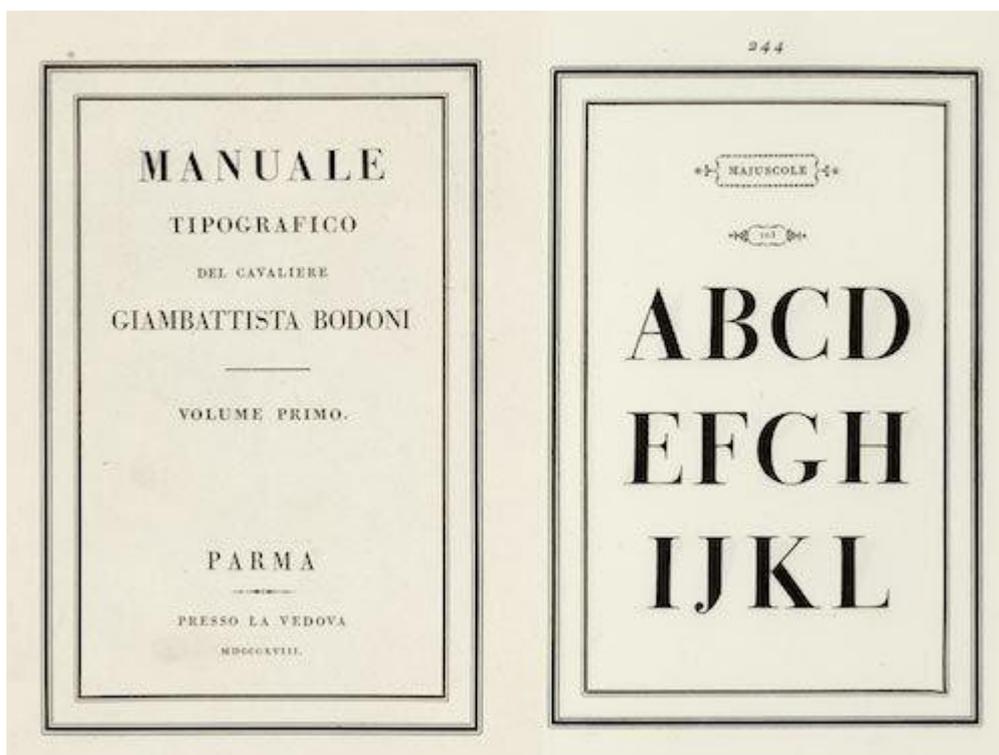


QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLA BIBLIOTECA DI FILOSOFIA

Rilevazione 2014

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 34 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 leggero incremento rispetto all'anno precedente. Il gradimento medio rilevato per la Biblioteca di Filosofia corrisponde al 8,13 ed è stato ricavato da 285 questionari; l'anno precedente, su 208 questionari, si ricavava un 8,09 di gradimento medio. La Biblioteca di Filosofia si colloca

quindi al sesto posto nella “graduatoria” delle biblioteche, mentre il gradimento medio rilevato per le Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo nel suo complesso corrisponde al 7,94.

Chi viene in biblioteca? E perché?

Dai questionari si deduce che l'88,8% dell'utenza è composta da studenti e la maggior parte degli studenti è della Scuola di Scienze Umane, Sociali e del Patrimonio culturale (85,8%). Il 9% dei frequentanti sono dottorandi. Una componente di utenza abituale è molto forte (il 62% sommando gli utenti con frequenza giornaliera a quelli con frequenza ogni 2/3 giorni, una componente di frequentatori assidui che si è ridotta rispetto all'anno precedente del 9,5). Molto forte l'utilizzo della biblioteca con funzioni da “aula studio”: il 40,2% studia con materiale proprio - mentre il 30,8% viene in biblioteca per consultare il materiale documentario o per ricerche bibliografiche su fonti cartacee (4,8%) o elettroniche (4,7%).

Come sono i servizi?

Per tutti i servizi la media di gradimento è buona: il 7,2% per il Prestito Interbibliotecario, servizio peraltro centralizzato a livello di Ateneo; il 7,3% per il Document Delivery; dall'8,1 per le Sale lettura al 7,9 del Reference, dal 7,5 delle risorse elettroniche al 7,1 per le postazioni informatiche. Il gradimento più alto, con una media dell'8,4, è per il servizio di prestito.

Che tipo di suggerimenti abbiamo ricevuto?

Su 285 questionari raccolti, 146 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: 112 commenti, di cui 20 richieste di un orario più esteso, con 14 richieste di orario protratto anche il venerdì pomeriggio sino alle ore 19.45 ovvero 50 suggerimenti di posticipare la chiusura feriale; 28 commenti hanno inoltre sottolineato l'utilità di un'apertura anche nei fine settimana. “La terrei sempre aperta, tant'è bello e comodo starci”: 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. Ma 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. Tale finanziamento ha permesso l'apertura con orario prolungato 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 penultimo appalto. Abbiamo cioè dovuto sovrintendere ad una verifica della fattibilità e della compatibilità economica di tale ampliamento all'interno del nuovo appalto di Ateneo. E quindi, con la nuova gara, la Biblioteca di Filosofia ha potuto introdurre l'orario prolungato anche il venerdì dal 6 ottobre sino al 26 giugno 2015.

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 (26 commenti) vedrebbero con piacere ulteriori posti a sedere. Qualche studente 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 nuovo form online.

Che tipo di assistenza offrono i bibliotecari?

Vengono sottolineati la cortesia, la disponibilità e la preparazione del Personale. Negli “Aspetti di soddisfazione” la capacità del personale di dare informazioni utili (8,5%), la sua cortesia e disponibilità (8,6%) fanno registrare le media più alta. “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 (18 commenti) o di avere più materiale disponibile a scaffale aperto (6 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 alla casella di posta ordini.filosofia@unipd.it affinché vengano vagliate dal Coordinatore Scientifico e dalla Commissione. Di recente è stato introdotto un form online per agevolare l’invio di proposte di ordini: <http://bibliotecafilosofia.cab.unipd.it/usa-la-biblioteca/contenuti-usa-la-biblioteca/proposte-di-acquisto-libri>

Quanto dura un prestito?

Alcuni utenti suggeriscono di prolungare la durata del prestito o di aumentare il materiale prestabile (8 commenti). Solo l’11,8% degli intervistati dichiara di essersi recato in biblioteca per il prestito.

Il Regolamento del prestito per il Polo Bibliotecario di Lettere prevede che gli Studenti del Polo di Lettere o in generale di Ateneo possano prendere sino a 7 volumi per 30 giorni; i Laureandi di Filosofia 10 volumi per 30 giorni; i

Postlauream 20 volumi per 30 giorni; il Personale docente o tecnico-amministrativo 25 volumi per 60 giorni.

Ma per tutti poi c'è la possibilità di fare sino a 3 rinnovi, in assenza di prenotazioni. Un prestito può quindi avere, se il volume non è richiesto da altri utenti, una durata complessiva di 4 mesi.

Come comunica la biblioteca?

Perlopiù apprezzamenti favorevoli (10 commenti), e qualche consiglio da parte degli studenti per servizi di aggiornamento dell'utenza via web, newsletter, sms (4 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.

Cfr.:

<https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-del-Polo-di-Lettere-Università-di-Padova/126053877418001>

<http://www.anobii.com/pololettere/pd/books>

