

A proposito di commenti e richieste da parte dei frequentatori della biblioteca dai risultati del questionario della soddisfazione degli utenti ¹

1. orari di apertura

Proposte e segnalazioni degli utenti

- anticipare l'apertura alle ore 8.00
- posticipare la chiusura
- apertura il fine settimana
- maggiore apertura nei periodi di esami
- orario della biblioteca test uguale all'orario

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

La Biblioteca di Psicologia è da anni all'interno dell'Ateneo una delle biblioteche con un orario di apertura più esteso, grazie al progetto dello SBA che vede l'utilizzo degli operatori di una cooperativa.

Al momento, tenendo conto del personale della biblioteca e della contrazione dei finanziamenti, non appare possibile estendere ulteriormente l'orario di apertura; non è possibile nemmeno una apertura anticipata dal momento che fino alle ore 8.30 ci sono lavori di pulizia e riordino che non possono essere eseguiti in presenza degli utenti.

Va detto però che l'orario attuale risulta comunque al primo posto per quanto riguarda la soddisfazione degli utenti (8,2 sopra la media) e che molti sono i commenti positivi in merito.

2. organizzazione degli spazi, logistica

Proposte e segnalazioni degli utenti

- eliminare il limite di accesso fissato a 160 persone
- sveltire gli accessi e/o eliminare il sistema di controllo accessi e i tornelli
- eliminare code e tempi di attesa
- spazi di attesa troppo angusti
- avere la possibilità di fare pause caffè uscire senza passare il badge; installazione di una macchinetta del caffè
- più posti lettura, più postazioni pc
- riduzione delle postazioni pc
- postazioni pc e posti lettura troppo vicini
- riservare la biblioteca agli studenti di Psicologia
- eliminare il sistema di prenotazione posti e/o aumentare il numero di posti non prenotabili; chi è entrato deve mantenere il posto che ha occupato
- rendere obbligatorio il sistema di prenotazione posti; chi ha prenotato deve poter entrare senza fare code
- creazione di uno spazio per ristoro e aggregazione
- open space per lavori di gruppo
- creare spazio coperto in terrazza
- assistenza alle stampanti
- limitare comportamenti scorretti da parte di altri utenti (rumore, chiacchiere, utilizzo improprio dei pc (facebook), entrate e uscite senza passare il badge, posti occupati per niente, ecc.)

¹ analisi delle risposte aperte del questionario con integrazioni dopo l'incontro con gli studenti del 20 novembre 2013 e segnalazioni lasciate nella cassetta "segnalazioni e proposte; sono state riportate solo le proposte e i rilievi che possono essere oggetto di riflessione e di stimolo.

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

La richiesta di avere più posti e più spazi così come quella di eliminare il limite di accessi alla biblioteca (e il relativo sistema di controllo) sono comprensibili, ma ci sono dei vincoli legati alla sicurezza e l'attuale sistema di controllo/conteggio tramite badge e tornelli risulta a tutt'oggi quello più pratico per ottemperare a quest'obbligo soprattutto tenendo conto del fatto che il numero massimo di accessi si riferisce non ai posti ma al numero di presenze in contemporanea e anche al fatto che la biblioteca si trova a supplire alla scarsità di aule studio dove gli studenti possano recarsi ad es. negli intervalli tra una lezione e l'altra (più del 50% degli utenti indica "studiare materiale proprio" tra i diversi motivi per cui viene in biblioteca).

I due fattori sopra indicati (limite di accessi e forte afflusso) portano inevitabilmente al formarsi di code più o meno lunghe, con tempi di attesa che possono arrivare anche a 15/20 minuti, e di conseguenza rendono problematico agli utenti l'uscire anche solo per brevi periodi (pausa caffè) dal momento che potrebbero poi dover attendere diverso tempo per entrare.

Il personale cerca di fare il possibile per sveltire le code, ad esempio, quando ci sono due persone al bancone, si chiede alle persone in attesa se devono solo fare dei prestiti e si va noi a prendere il libro richiesto e si procede al prestito.

È in fase di progettazione anche la possibilità di visualizzare a pianterreno e su web la situazione delle presenze in tempo reale, di modo che un utente possa decidere se salire o meno fino al V piano.

Per quanto riguarda gli spazi di attesa ristretti, la questione è resa complicata anche dalla presenza nella zona di attesa di quattro postazioni dedicate (due alla consultazione dell'OPAC, due ad altri servizi quali l'iscrizione alla rete del SICI e la prenotazione posti) a cui accedono anche gli utenti che sono già entrati in biblioteca. È in fase di progettazione la sistemazione di due postazioni OPAC nelle sale al V piano, e questo dovrebbe in qualche modo ridurre il transito di utenti nella zona di attesa.

È in fase avanzata anche un progetto che dovrebbe servire da una parte a sveltire le procedure di accesso (sostituzione delle attuali apparecchiature), dall'altra a gestire le uscite brevi degli utenti in modo tale da permettere ad un utente che esce solo per pochi minuti di non dover fare la coda al suo ritorno.

Sicurezza e controllo degli accessi interferiscono anche con la prenotazione posti, riguardo alla quale la richiesta più frequente è quella che quando uno ha prenotato deve poter accedere perché comunque il posto ce l'ha; anche qui, non essendo il numero massimo di accessi legato al posto lettura o alla postazione pc, non è possibile garantire l'accesso anche in caso di prenotazione. Il sistema di prenotazione comunque è oggetto di richieste contrapposte, c'è chi chiede di renderla obbligatoria e chi ne chiede l'abolizione.

Diversi studenti si lamentano della presenza di studenti di altri dipartimenti e scuole (15,2 % di presenze) ma la politica dello SBA è quella di garantire l'accesso alle biblioteche a tutti gli studenti senza distinzione di afferenza e in ogni caso anche gli studenti di psicologia frequentano altre biblioteche (principalmente scienze dell'educazione ma anche storia, arti visive, filosofia).

Ci sono richieste per aumentare le postazioni pc e allo stesso tempo richieste per ridurle; queste richieste in un certo senso si annullano a vicenda.

Ci sono lamentele riguardanti il disturbo e disagio causato dall'eccessiva vicinanza sia tra i posti lettura che tra le postazioni pc, e ci sono anche conseguenti richieste di aumentare i posti lettura e in generale di avere spazi più comodi. Per quanto riguarda l'eccessiva vicinanza tra i posti, spesso è dovuta allo spostamento di persone (es. due studenti davanti allo stesso pc oppure studenti che studiano assieme) e un aumento della distanza comporterebbe necessariamente la diminuzione di posti/postazioni. Comunque, la biblioteca ha provveduto recentemente ad accorpare gli scaffali degli ultimi numeri delle riviste e negli spazi recuperati

ha sistemato tre tavoli creando di fatto uno spazio nuovo che ha permesso di “alleggerire” l’eccessiva vicinanza senza diminuire il numero dei posti.

Al momento attuale non è possibile individuare degli spazi all’interno della biblioteca dove gli studenti possano socializzare, lavorare in gruppo, avere momenti ricreativi o consumare cibi e bevande. Per questi scopi però gli utenti possono utilizzare la terrazza.

Per quanto riguarda i comportamenti scorretti di altri utenti, la biblioteca in genere cerca di limitare i comportamenti scorretti che possono essere fonte di disturbo (parlare ad alta voce, consumare cibi e bevande, ecc.) così come quelli di uscire / entrare senza passare il badge o di lasciare per lungo tempo i posti occupati, ma non è possibile per il personale intervenire in ogni occasione; quello che potrebbe essere utile è un’assunzione di responsabilità da parte degli utenti e un conseguente controllo sociale su questo tipo di comportamenti .

Anche per quanto riguarda spazi e logistica, comunque, non mancano commenti positivi da parte degli utenti.

3. personale

Proposte e segnalazioni degli utenti

- ci vuole maggiore cortesia e disponibilità
- dovrebbero fare corsi di assertività
- più addetti alla consulenza elettronica e al wifi
- assistenza tramite chat
- maggiore competenza
- valorizzare infopoint e training studenti
- fornire maggiori informazioni
- maggiore assistenza nella ricerca di libri a scaffale

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

Va rilevata la presenza di segnalazioni contraddittorie: c’è chi si lamenta di scontentezza e simili ma non mancano apprezzamenti per cortesia, professionalità e competenza; si tratta probabilmente di percezioni che dipendono da situazioni soggettive che non possono essere generalizzate.

In particolare, per quanto riguarda la competenza, tutto il personale è formato e in grado di rispondere alle richieste dell’utenza però molti utenti richiedono informazioni o fanno richieste di carattere didattico o amministrativo e in questi casi non siamo spesso in grado di dare risposte soddisfacenti.

Il personale al bancone fornisce informazioni e svolge attività di reference sia in generale sulla biblioteca e i suoi servizi sia nell’utilizzo delle risorse elettroniche, talvolta anche accompagnando l’utente al pc per dare un primo indirizzamento, ma questo può essere fatto solo quando ci sono due persone al bancone e in modo tale da non interferire con le altre attività (prestito e altro) e quindi un servizio di assistenza individuale non può essere garantito sempre e comunque. Lo stesso vale per un’assistenza via chat in tempo reale, dato che si tratta di un servizio che per essere efficace deve necessariamente essere costante e garantito.

La biblioteca comunque organizza regolarmente dei corsi di base e avanzati per gli utenti; inoltre a partire dalla pagina web sono disponibili materiali di riferimento e tutorial che possono essere molto utili per fornire istruzioni a riguardo.

In ogni caso, cortesia e disponibilità del personale risultano al secondo posto per quanto riguarda la soddisfazione degli utenti (7,9, appena sotto la media) e al tempo stesso non sono considerati di particolare rilevanza (ultimo posto come importanza attribuita).

4. Patrimonio bibliografico

Proposte e segnalazioni degli utenti

- più riviste online
- scarico ebook
- materiali più aggiornati
- tutti i testi adottati per tutti i corsi
- più copie volumi più richiesti
- volumi di psicologia in altre biblioteche oppure all'ESU
- raggruppare materiali per facoltà, raggruppare volumi materie affini
- tenere assieme libri, spazio riviste non ha senso
- rendere più agevole trovare articoli
- volumi mancanti e/o fuori posto
- difficoltà nel trovare i libri a scaffale
- maggiori informazioni, guida all'utilizzo

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

La biblioteca ha investito e continua a investire molto nell'acquisizione di materiali aggiornati sia su formato cartaceo che elettronico, ma ovviamente non è possibile acquistare tutto quello che viene pubblicato o reso disponibile online.

La biblioteca ha però attivato un servizio di fornitura documenti da altre biblioteche (document delivery) ed ha aderito al servizio di prestito interbibliotecario dello SBA, riuscendo in tal modo a rendere possibile la consultazione di articoli e monografie non disponibili a scaffale oppure online.

La biblioteca acquista in doppia copia (per avere una copia prestabile ed una in sola consultazione) i volumi dei corsi della laurea triennale, mentre l'acquisizione dei testi per la specialistica, così come per materiali importanti e attinenti al profilo scientifico della biblioteca, avviene su proposta dei docenti e con approvazione del referente scientifico della Commissione Biblioteca.

Acquistare ulteriori copie di libri di testo o di opere maggiormente richieste, si scontra contro inevitabili criteri di contenimento delle spese e di gestione degli spazi, così come l'acquisizione di materiali sia pure di psicologia ma presenti altrove, si scontra con la politica di Ateneo di razionalizzazione delle spese per cui non si acquistano se non in casi particolari opere disponibili in altre biblioteche dello SBA.

Libri mancanti e libri fuori posto sono fenomeni congeniti in una biblioteca a scaffale aperto. La biblioteca provvede ad una ricognizione complessiva dei materiali, ma per motivi di organizzazione può essere effettuata solo una volta all'anno, nel periodo di chiusura. Quando un utente segnala la mancanza di un volume, il personale provvede a controllare che non sia fuori posto o che al momento della ricerca semplicemente non fosse utilizzato da un altro utente. Se dopo ripetuti controlli il libro risulta effettivamente mancante, questo viene segnalato nell'OPAC e si cerca di riordinarlo.

La proposta di raggruppare le monografie (attualmente dislocate al VI piano, con l'eccezione dei settori biblioteca didattica e consultazione che si trovano al V piano in base a considerazioni di carattere pratico) e di recuperare spazio dal settore riviste (vista la disponibilità online di gran parte di queste) ha una sua logica, e ne terremo conto anche se una risistemazione complessiva del materiale deve essere oggetto di uno specifico progetto e non potrà essere fatta in tempi brevi.

Per quanto riguarda il raggruppare le opere per facoltà o comunque in base a materie affini, l'attuale disposizione dei materiali librari in base alla classificazione APA è stata definita da esperti del settore dopo un'accurata valutazione e risulta essere la più idonea agli scopi della biblioteca.

Il trovare articoli può non essere sempre facile, ma questo dipende in gran parte dalla capacità dell'utente di utilizzare gli strumenti per la ricerca (OPAC, AIRE); si ricorda che la biblioteca organizza appunto corsi mirati a rendere autonomo l'utente nella ricerca e recupero di questo genere di materiali.

Per quanto riguarda la facilità di accedere ai materiali a scaffale, la biblioteca sta predisponendo una segnaletica informativa per agevolare l'utente.

5. prestito

Proposte e segnalazioni degli utenti

- prestito sezione BD troppo ridotto
- più prestiti ridotti
- prestare maggior numero libri esami
- rendere tutto prestabile
- prestito più lungo
- penalizzare ritardi
- non penalizzare i ritardi
- lista d'attesa per i volumi più richiesti
- prenotazione anche libri a scaffale
- libri tenuti male, sottolineati
- prestito interbibliotecario locale
- prestito anche ai non iscritti
- difficoltà rinnovo
- rinnovo prestito fino alla scadenza
- e-mail per ritardi o comunicazioni libri in prestito
- e-mail per ritardi libri prenotati
- avvisare prima della scadenza

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

Le proposte e segnalazioni riguardo la durata del prestito (BD troppo ridotto; prestito più lungo; rinnovo prestito fino alla scadenza; penalizzare i ritardi; non penalizzare i ritardi) e il numero di volumi prestabili (aumentare i libri a prestito ridotto; rendere tutto prestabile;) talvolta si annullano a vicenda.

In realtà le attuali condizioni del servizio di prestito (numero volumi; durata prestito; prestito ridotto per i testi dei corsi) sembrano essere le più adeguate a garantire sia una adeguata circolazione del materiale sia almeno la consultazione locale per i libri più richiesti, con particolare riferimento ai testi dei corsi (biblioteca didattica).

Per quanto riguarda la penalizzazione dei ritardi, va ricordato che mentre alcune biblioteche fanno pagare una multa per i ritardi, Psicologia blocca solamente il prestito per un periodo proporzionale al ritardo e permette comunque l'accesso alla consultazione locale.

Il problema della prenotazione dei libri presenti a scaffale, così come quello della lista di attesa, è che con procedure del genere spesso succede che qualcuno prima blocchi il libro e poi non proceda al prestito, e questa è una cosa da evitare, perché è molto penalizzante nei confronti degli altri utenti.

Il prestito è garantito per tutti gli afferenti a vario titolo all'Università di Padova; altrimenti c'è il prestito per utenti esterni (valido per tutto lo SBA).

Prestito interbibliotecario locale: la biblioteca afferisce al sistema ILL di Ateneo e deve rispettarne il regolamento che prevede che l'utente si rivolga direttamente alla sede del servizio; inoltre il sistema ILL centralizzato garantisce una qualità del servizio che le singole biblioteche non sarebbero in grado di garantire

Quello della sottolineatura o comunque del cattivo stato dei volumi è un problema di non facile soluzione; il personale controlla i libri al loro rientro, ma il più delle volte si tratta di condizioni precedenti la cui responsabilità non può essere attribuita all'ultimo utente in ordine di tempo.

Il personale quando si accorge che un libro è sottolineato o in particolari condizioni può inserire una nota nel sistema gestionale ma non essendo una procedura rapida non può essere svolta durante le operazioni di prestito; sarebbe necessario un controllo generale del materiale ma al momento non ci sono né le risorse né i tempi necessari per un lavoro del genere.

Comunicazioni con gli utenti: e-mail per ritardi, comunicazioni libri in prestito, avvisi di scadenza. I solleciti dei prestiti scaduti vengono inviati regolarmente, mentre l'invio di avvisi di scadenza è una procedura che è stata avviata di recente in forma sperimentale. Se necessario od opportuno, la biblioteca comunica anche in altre forme (es. telefonate) per richiami o altre problematiche particolari.

Non è possibile avvisare chi ha prenotato un libro che la restituzione è in ritardo, per questo si invitano gli utenti a consultare l'OPAC dove si può controllare se il libro è rientrato o meno. In ogni caso, quando un libro prenotato rientra, la biblioteca si premura di avvisare l'utente tramite e-mail e tiene il libro per 4 giorni a disposizione dell'utente prima di rimmetterlo a scaffale.

6. Comunicazioni

Proposte e segnalazioni degli utenti

- maggior chiarezza sito web
- utilizzare di più sito web
- in home page anche chiusure scontate
- più informazioni sui corsi
- canale su Facebook
- aprire una mailing list
- corsi per materiali per tesi
- e-mail con pubblicità libri
- utile una mailing list
- schermo lezioni orari con numero presenze
- informazioni su centro fotocopie
- conoscere i posti già prenotati
- mettere una cassetta per suggerimenti e reclami
- mettere un cartello che avvisi di non passare il badge se uno deve solo recarsi al bancone oppure mettere una persona in area biblioteca per informazioni

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

Nel gennaio 2014 è stato messo online il nuovo sito della Biblioteca; tutte le funzionalità del vecchio sito (informazioni, materiali, ecc...) sono state mantenute ma al contempo riorganizzate ed integrate con nuovi servizi sia della Biblioteca che dell'intero Sistema Bibliotecario.

In seguito alla richiesta, la biblioteca ha attivato un canale su Facebook per poter dare informazioni tempestive in tempo reale e poter interagire con gli utenti anche per avere da loro un feedback che ci è necessario per capire quali sono le reali esigenze degli utenti e migliorare di conseguenza il servizio.

Considerando la diffusione di Facebook tra gli studenti (e non solo), questo strumento dovrebbe essere sufficiente per fornire una comunicazione a due sensi tra la biblioteca e i suoi utenti.

La richiesta di organizzare corsi per materiali per la tesi è una richiesta piuttosto interessante. La biblioteca già organizza corsi che formano gli utenti sia a costruire bibliografie approfondite, sia a gestire uno strumento adatto allo scopo (Refworks).

La proposta è comunque interessante, stiamo riflettendoci sopra e non è escluso che possa essere attivata una attività di formazione in questo specifico settore.

La richiesta di mandare via e-mail la pubblicità di libri non è molto chiara; se si intende una pubblicità vera e propria di libri usciti in commercio, questo non è possibile. Se invece si intende la segnalazione dei nuovi volumi che arrivano in biblioteca, stiamo valutando quale possa essere la forma migliore per fornire una informazione di questo tipo.

Nel progetto del nuovo sistema di controllo accessi è prevista la possibilità di visualizzare anche al piano terra la situazione delle presenze in biblioteca

Il personale al bancone fornisce informazioni riguardo il servizio fotocopie, però questo è gestito da una ditta esterna all'Ateneo e di conseguenza può fornire solo indicazioni di base e non una assistenza completa.

Restando nell'ambito della comunicazione, ricordiamo che la biblioteca ha organizzato un incontro con gli utenti in cui sono state presentate le risposte al questionario di soddisfazione 2013 e che è stato molto fruttuoso sia per l'alto numero di presenti sia per la successiva discussione che ha visto una attiva partecipazione da parte degli studenti.

Ci si ripropone di ripetere quest'incontro a cadenza annuale.

I posti già prenotati sono visibili su web o anche dal pc dedicato nell'area di entrata alla biblioteca.

Abbiamo posizionato una cassetta per suggerimenti, reclami, proposte e altro sul bancone.

Non è possibile nella situazione logistica attuale tenere una persona in sala a disposizione dell'utenza e gli utenti sono costretti a recarsi al bancone per informazioni o altro; è prassi comune che gli utenti non striscino il badge per questo spostamento, valuteremo se è il caso di segnalare la cosa con un cartello.

7. Varie ed eventuali

Ci sono segnalazioni che riguardano l'eccessivo rumore dell'asciugamani ad aria nei bagni; l'utilizzo di un apparecchio del genere è motivato dal fatto che un utilizzo scorretto delle salviette di carta causava spesso intasamenti e quindi un disservizio generale. Stiamo valutando la sostituzione dell'attuale apparecchio con uno meno rumoroso.

C'è chi chiede di fare raccolta differenziata ma questo dipende dai servizi generali di pulizia e non è gestibile dalla biblioteca.

Si richiede anche l'apertura pomeridiana del negozio gestito nel centro stampa, ma anche in questo caso trattandosi di un servizio in appalto, possiamo segnalare la richiesta ma la biblioteca non ha alcun potere decisionale in merito.

Qualcuno chiede di dare a tutti l'accesso ai pc della biblioteca e alla rete wifi per navigare in internet; questo non è possibile perché i pc per gli utenti, la rete e il wifi non sono gestiti dallo SBA ma dal CISI e devono rispettare le indicazioni del CISI.

Una lamentela riguarda il controllo dei documenti nell'orario serale, però questo controllo è necessario per motivi di sicurezza.

Altre segnalazioni riguardano fattori logistici (non chiudere sempre le tende, maggior aereazione, tener chiuse le finestre, tavoli più alti o sedie più basse, troppo riscaldamento o si muore dal freddo, ambiente più asettico, abbassare il volume del microfono, il microfono non si sente, ecc.). Terremo conto di queste segnalazioni ma per la maggior parte si tratta di rilievi particolari e individuali che spesso si scontrano con

esigenze opposte. Il personale abitualmente gestisce ove possibile esigenze di questo tipo (aprire/chiudere le finestre, abbassare/alzare le tende, regolare i flussi del condizionamento, ecc.) nel momento in cui vengono espresse dagli utenti presenti nelle sale.