

La Biblioteca di Filosofia si colloca quindi al secondo posto nella “graduatoria” composta dalle 26 biblioteche, mentre il gradimento medio rilevato per le Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo nel suo complesso corrisponde all’8,16. Il grado di soddisfazione viene poi espresso in una serie di fattori qualificanti, sempre in una scala da 1 a 10: gli orari (7,91), gli spazi (7,93), la cortesia (9) e la capacità (8,91) dello staff, la facilità di recuperare il materiale (8,29) e la copertura bibliografica (8,28).

Chi viene in biblioteca? E perché?

Dai questionari si deduce che l’89,05% dell’utenza è composta da studenti e la maggior parte di questi è della Scuola di Scienze Umane, Sociali e del Patrimonio culturale (88,82%). L’8,46% dei frequentanti sono dottorandi. Una componente di utenza abituale è molto forte (il 76,02% sommando gli utenti con frequenza giornaliera, 44,80%, a quelli con frequenza ogni 2/3 giorni, cioè il 31,22%). Marcato l’utilizzo della biblioteca con funzioni da “aula studio”: il 41,90% studia con materiale proprio - mentre il 21,17% viene in biblioteca per consultare il materiale documentario, per ricerche bibliografiche su fonti cartacee (6,48%) o elettroniche (2,59%), o per prendere in prestito dei libri (11,88%). Per il 9,29% la biblioteca è un luogo di incontro.

Come sono i servizi?

Per tutti i servizi la media di gradimento è buona: sempre su una scala da 1 a 10 il 7,89 per il prestito interbibliotecario, servizio peraltro centralizzato a livello di Ateneo; un 8,89 per il document delivery, servizio che è centralizzato di Polo; dall’8,46 per le Sale lettura e l’8,67 per il reference al 7,22 per le postazioni informatiche e all’8 per il servizio fotocopie e stampe. Un gradimento alto, con una media dell’8,82, è per il servizio di prestito. Tra i servizi valutati, i due reputati più importanti sono la Sala lettura (35,90%) e il prestito (30,77%). I due servizi di cui si potrebbe fare a meno sono le postazioni informatiche (41,35%) e i servizi di fotoriproduzione (19,55%).

Che tipo di suggerimenti abbiamo ricevuto?

Su 228 questionari raccolti molti utenti hanno fornito suggerimenti o proposte. Da questi utenti che hanno dato una o più di una indicazione rileviamo una molteplicità di osservazioni, apprezzamenti e consigli 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?

Una richiesta che perlopiù viene fatta dagli studenti è quella di ampliare gli orari di apertura: il 44,04 proporrebbe un orario più esteso nei giorni feriali e il 19,27% ha sottolineato l'utilità di un'apertura anche nei fine settimana. “Più sta aperta meglio è” oppure “La vorrei aperta 24 ore su 24”: le aspirazioni di alcuni affezionati frequentatori della biblioteca evidenziano come l'orario di apertura resti sempre un argomento verso il quale si nutrono le aspettative maggiori... Proprio per comprendere al meglio la questione può essere utile definirne i contorni organizzativi. 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 dal lunedì al venerdì, dalle 18.00 alle 19.45.

Ulteriori estensioni dell'orario per ora non sembrano praticabili. L'apertura di una struttura è molto gravosa dal punto di vista economico, perché bisogna garantire anche la sicurezza, il riscaldamento, il personale, spesso non solo per i locali della biblioteca ma anche per il palazzo in cui si trova; 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) concentrandola su 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. L'imminente apertura, nel 2018, della nuova Biblioteca del Liviano – proprio a fianco di Filosofia - consentirà di avere un'ulteriore struttura del Polo Bibliotecario di Lettere con orario prolungato in fascia serale ed anche nei fine settimana.

Perché questi spazi?

Alcuni utenti (40%) vedrebbero con piacere ulteriori posti a sedere. Dei commenti suggeriscono qualche forma di riorganizzazione degli spazi (11,43%), poi vi sono segnalazioni sul miglioramento delle condizioni ambientali e di pulizia (11,43%), prese di corrente scomode o malfunzionanti (5,71%), necessità di migliore insonorizzazione o di maggior quiete in alcune aree (2,86%). Per gli aspetti che riguardano l'organizzazione degli spazi le richieste di ulteriori posti a sedere o di ridislocazione dei tavoli possono essere difficilmente soddisfatte, avendo una serie di vincoli tecnici e

strutturali: per un verso non vi sono prospettive immediate di ampliamento; 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.

Che tipo di assistenza offrono i bibliotecari?

Il 77,78% dei commenti sul Personale sono apprezzamenti positivi nei confronti dei bibliotecari, sottolineandone la disponibilità e la preparazione. Negli “Aspetti di soddisfazione” la capacità del personale di dare informazioni utili (8,91 su 10), la sua cortesia e disponibilità (9 su 10) 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 (33,33% dei commenti) o di aumentare i volumi per la didattica (11,11%). 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 o di aumentare il materiale prestabile (6,67% dei commenti). Della totalità degli intervistati l’11,28% 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, i Docenti, il Personale tecnico-amministrativo 20 volumi per 60 giorni, con 5 rinnovi a disposizione. Per gli Utenti esterni SBA il prestito è di 5 volumi per Polo, per 30 giorni, con la possibilità di effettuare 2 rinnovi.

Internet in biblioteca?

Una criticità è riscontrata nell'accesso ad internet e si riflette quindi nella voce "postazioni informatiche" o nei campi liberi del questionario: chiedendo essenzialmente una migliore copertura wi-fi. Il servizio è effettivamente in una fase di ristrutturazione: i tempi per il passaggio al nuovo sistema Eduroam sono determinati da necessità tecniche ed organizzative coordinate dal Dipartimento FISPPA, si prevede comunque entro l'anno la funzionalità del nuovo sistema di accesso e la presenza in biblioteca di un punto verde per la configurazione dei dispositivi.

Come comunica la biblioteca?

Perlopiù apprezzamenti favorevoli (38,46% dei commenti), e consigli da parte degli studenti per aumentare i servizi di aggiornamento dell'utenza via web, newsletter, sms (23,08%). C'è comunque da evidenziare che 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, con 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, eventi ed iniziative. Altri aggiornamenti vengono effettuati con Facebook, Instagram e con Anobii: utilizzando quindi sia social network "generali" sia social network specifici per i libri.

Fonti

https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/chi_siamo/monitoraggio-sba-folder/Indaginesullasoddisfazione2017.pdf
Fonte immagine: <http://www.philshawonline.com/More-bookshelves>