

Aiutateci a migliorare

Un questionario qualitativo sui servizi offerti dalle biblioteche scientifiche e biomediche dell'Università degli Studi di Trieste

Cristina Cocever – Luisa Balbi

Sistema Bibliotecario di Ateneo – Università degli Studi di Trieste

Abstract

Di fronte ad un'evidente criticità i sondaggi possono essere un potente strumento per orientare più efficacemente le decisioni. Ad esempio nelle biblioteche scientifiche e biomediche dell'Università di Trieste si osserva uno scarso utilizzo delle risorse e dei servizi, motivo per cui a fine 2016 si è deciso di somministrare un sondaggio qualitativo agli utenti attivi per conoscerne gli atteggiamenti, le valutazioni e i suggerimenti. Il risultato è stato molto interessante e utile ai fini di un'azione più mirata rispetto alle loro aspettative. Con questo contributo si vuole darne conto, mettendo in evidenza come con strumenti di pianificazione strategica, come l'analisi SWOT, sia poi possibile programmare delle azioni coordinate per raggiungere l'obiettivo prestabilito.

Introduzione

Il Sistema Bibliotecario dell'Università degli Studi di Trieste svolge principalmente un servizio di supporto alla comunità accademica nell'attività di didattica e ricerca. L'investimento finanziario dell'ateneo per i servizi delle biblioteche è di circa 3.000.000 di euro l'anno¹, cui si aggiungono le spese per il personale e i costi indiretti. A fronte di questo importante impegno economico ci si aspetta un ritorno in termini di qualità dei risultati, di un miglior posizionamento nelle classifiche nazionali e internazionali, nonché di maggiori finanziamenti per l'ateneo².

Nel contesto delle biblioteche accademiche già da molti anni, proprio alla luce dei cospicui investimenti, si parla di ROI (Return On Investment)³ e, in un'ottica di taglio dei costi, si guarda con sempre maggiore interesse ai servizi digitali che consentono di risparmiare principalmente sulle spese per la gestione degli spazi, dei supporti fisici e del personale. I prezzi delle risorse bibliografiche scientifiche restano però molto alti e il supporto digitale non comporta una diminuzione significativa dei costi d'acquisto. Le politiche editoriali, soprattutto nel settore STM, hanno originato un regime di mercato oligopolistico e anelastico⁴. L'esistenza di un cartello dell'editoria scientifica⁵ è un dato di fatto e l'unico contraltare è la strada dell'Open Access⁶. Ne è conferma il fatto che gli stessi editori commerciali del settore, sentendosi minacciati, si stanno

¹ Più di 170 euro l'anno per utente istituzionale

² Guida alla riforma – Università / Ministero dell'Istruzione dell'Università e della ricerca
<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/hub/riforma_universita>

³ Somipam R. Shimray & Chennupati K. Ramaiah (2015) Return on Investment in Academic Libraries, In User Studies in academic Libraries in the ICT Era: selected papers presented at the National Seminar, S.V. University Library, Tirupati – 26-27 August 2015
<https://www.researchgate.net/publication/281399815_Return_on_Investment_in_Academic_Libraries>

⁴ Larivière V., Haustein S., Mongeon P. (2015) The Oligopoly of Academic Publishers in the Digital Era. *PLOS ONE* 10(6): e0127502 <<http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0127502>>

⁵ Marina Vanzetta (2015). Il cartello dell'editoria scientifica. *Galileo: giornale di scienza e problemi globali*.
<<http://www.galileonet.it/2015/06/il-cartello-delleditoria-scientifica/>>

⁶ Jean-Claude Guédon (2009). Open Access: contro gli oligopoli nel sapere. Edizioni ETS
<http://www.edizioniets.com/Priv_File_Libro/558.pdf>

attrezzando con delle politiche per l'accesso aperto che garantiscano comunque dei consistenti ricavi.

All'Università di Trieste attualmente i dati statistici relativi all'uso degli strumenti bibliografici e alla frequentazione delle biblioteche indicano un generale sottoutilizzo. Ci si chiede perciò il motivo di questa situazione e quali strategie adottare per diffondere la conoscenza del patrimonio bibliografico e incentivare l'uso dei servizi dell'ateneo.

L'Università di Trieste, gli studenti e i servizi bibliotecari

Nell'estate 2016 l'Università degli Studi di Trieste per la prima volta ha svolto un sondaggio obbligatorio sulla qualità dei servizi offerti, rivolto a tutti i 14.970 studenti iscritti all'anno accademico 2015/16, hanno risposto in 13.476 (90,02%).

Il questionario ha ripreso quello previsto dal sistema nazionale di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento dell'ANVUR⁷, ampliandone però i contenuti per rilevare la soddisfazione relativa a tutti i servizi di supporto offerti dall'Ateneo e per quelli di contesto offerti dalla città.

Il questionario era totalmente anonimo, ma veniva rilevato lo specifico profilo dello studente (dipartimento di riferimento per il corso di laurea, sede abitualmente frequentata, iscrizione al primo anno o successivi, frequentante / non frequentante) ed era disponibile anche in inglese per facilitare la partecipazione degli studenti stranieri.

Le biblioteche hanno ricevuto la valutazione migliore, ma sui 13.476 studenti che hanno compilato il questionario solo 5.644 si sono espressi in merito (41,88%), mentre i restanti 7.832 (58,12%) hanno scelto l'opzione "non utilizzato" nella domanda filtro.

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università di Trieste è suddiviso in tre aree, che comprendono le biblioteche di riferimento per la rispettiva utenza istituzionale – studenti, docenti, personale -, la Tabella 1 riporta per ogni area gli studenti iscritti, gli studenti che hanno risposto al questionario e le risposte positive / negative rispetto all'utilizzo della biblioteca.

Area biblioteche	Studenti iscritti	Totale risposte	% risposte / iscritti	Uso biblioteca Sì	% Sì / risposte	Uso biblioteca No	% No / risposte
Area biblioteche di scienze economiche, giuridiche, politiche e sociali	4.968	4.748	95,57%	2.416	50,88%	2.332	49,12%
Area biblioteche di scienze umanistiche	2.619	2.255	86,10%	977	43,33%	1.278	56,67%
Area biblioteche di scienze, tecnologie e scienze della vita	7.383	6.473	87,67%	2.251	34,78%	4.222	65,22%
Totale	14.970	13.476	90,02%	5.644	41,88%	7.832	58,12%

Tabella 1

⁷ Autovalutazione, valutazione e accreditamento del sistema universitario italiano / ANVUR. 2013
<http://www.anvur.org/attachments/article/26/documento_finale_28_01_13.pdf>

Lo scarso utilizzo da parte degli studenti trova riscontro anche nei dati che emergono dal sistema gestionale in uso nelle biblioteche, ma quelli che le frequentano di fatto danno una valutazione fortemente positiva dei servizi offerti.

Ecco di seguito la Tabella 2 con le domande e le percentuali di risposte, accorpate anche secondo il valore prevalente (negativo / positivo).

Domanda	% Decisamente No	% Più No che Sì	% Prevalentemente No	% Più sì che No	% Decisamente Sì	% Prevalentemente Sì	% Totale
Accessibilità (facilità/comodità di accesso, segnaletica)	2,51%	10,60%	13,11%	51,06%	35,83%	86,89%	100,00%
Disponibilità e cortesia del personale	3,35%	8,33%	11,67%	44,32%	44,01%	88,33%	100,00%
Informazioni presenti sul sito del Sistema Bibliotecario di Ateneo	4,10%	17,73%	21,82%	52,62%	25,56%	78,18%	100,00%
Orari di apertura	5,09%	15,70%	20,79%	50,03%	29,18%	79,21%	100,00%
Risorse elettroniche (libri e periodici elettronici, banche dati)	4,26%	16,66%	20,93%	52,86%	26,22%	79,07%	100,00%
Risorse in formato cartaceo (libri, riviste,...)	2,54%	11,06%	13,61%	54,99%	31,40%	86,39%	100,00%
Servizi di consultazione e prestito	2,51%	8,90%	11,40%	52,49%	36,10%	88,60%	100,00%
Servizi di prestito interbibliotecario e fornitura documenti	3,58%	10,57%	14,15%	54,81%	31,05%	85,85%	100,00%
Servizi di ricerca bibliografica	3,16%	11,82%	14,98%	56,85%	28,17%	85,02%	100,00%
Totale complessivo	3,46%	12,37%	15,83%	52,04%	32,13%	84,17%	100,00%

Tabella 2

Si nota dunque una discrasia tra i dati quantitativi (negativi) e quelli qualitativi (positivi) che richiede un approfondimento dell'analisi. Empiricamente si rileva una scarsa conoscenza dei servizi, che una volta scoperti, ad esempio in occasione dei corsi di information literacy, riescono ad innescare un processo virtuoso di fidelizzazione⁸. Le biblioteche non vengono più viste come un'ulteriore complicazione, ma come un supporto allo studio: gli studenti incominciano a suggerire nuovi testi da acquistare, sanno scegliere le risorse più utili per i loro bisogni contingenti e in generale capiscono che le regole dei servizi nascono in funzione delle loro necessità.

⁸ Termine usato nel marketing per indicare il processo volto al mantenimento della clientela attraverso il più elevato grado di soddisfazione

Uno dei problemi delle biblioteche di ateneo è sicuramente la scarsa promozione dei servizi, ma è anche vero che non basterebbe per garantire la piena soddisfazione degli utenti. Il loro punto di vista è spesso molto diverso da quello dei bibliotecari e l'unico modo per comprenderlo appieno è l'ascolto. Un sondaggio qualitativo ha anche questa funzione, perché le aspettative e i bisogni cambiano rapidamente, molto di più dei servizi delle biblioteche, e solo con verifiche periodiche si può sperare di orientare tempestivamente e con maggior efficacia le scelte organizzative.

Il sondaggio qualitativo sui servizi delle biblioteche scientifiche e biomediche di ateneo

Dai dati del questionario sulla qualità dei servizi di ateneo si osserva che l'Area biblioteche di scienze, tecnologie e scienze della vita è la meno utilizzata⁹, motivo per cui si è deciso di proporre un ulteriore sondaggio volto a conoscere il pensiero, le valutazioni e i suggerimenti di chi in qualche misura già utilizza i servizi e che proprio per questo può contribuire a comprenderne le carenze e i margini di miglioramento. Le biblioteche tecnico-scientifiche e biomediche e i rispettivi dipartimenti serviti sono:

1. la Biblioteca centrale di medicina (Dipartimento di scienze mediche, chirurgiche e della salute);
2. la Biblioteca di San Giovanni (Dipartimento di matematica e geoscienze e Dipartimento di scienze della vita);
3. la Biblioteca Tecnico Scientifica (Dipartimento di ingegneria e architettura, Dipartimento di matematica e geoscienze, Dipartimento di scienze chimiche e farmaceutiche, Dipartimento di fisica, Dipartimento di scienze della vita).

Le prime due organizzano i servizi e le collezioni contando su una sede unica e dedicata. L'ultima soffre ancora della mancanza di uno spazio che consenta di aggregare collezioni e servizi: molte delle osservazioni espresse dai partecipanti al sondaggio evidenziano le ricadute negative di questa disorganizzazione.

Il questionario è stato realizzato con Google Forms¹⁰ e somministrato online, mandando un invito alla compilazione con un messaggio di posta elettronica¹¹ generato dal sistema gestionale in uso nelle biblioteche di ateneo. Il 14 dicembre è stato inviato un messaggio di posta elettronica agli utenti con almeno un prestito dal 1. gennaio 2015 in una delle biblioteche del settore scientifico e biomedico: 4582 messaggi totali a fronte dei quali in un mese sono pervenute 253 risposte.

Gli utenti coinvolti sono circa il 65% di quelli potenzialmente afferenti ai servizi bibliotecari del settore e le 253 risposte sono solo il 5% di quelli contattati. Probabilmente si tratta del nucleo dei frequentatori più assidui e quindi più interessati al miglioramento dei servizi bibliotecari di ateneo, ma, come vedremo, il fatto che nonostante ciò alcuni dei servizi proposti per la valutazione siano perlopiù sconosciuti dimostra che non è sufficiente "entrare in biblioteca" per conoscerne tutte le potenzialità. Il problema è riuscire a fornire le informazioni giuste al momento giusto, in risposta a bisogni reali e contingenti, cosa che nel contesto accademico può avvenire solo grazie ad una stretta collaborazione con il corpo docente.

⁹ Il 65,22% dichiara di non servirsi dei servizi bibliotecari

¹⁰ Link al sondaggio: <https://goo.gl/KOCbRq>

¹¹ Testo del messaggio: *"All'Università di Trieste solo una piccola percentuale degli studenti iscritti frequenta e utilizza i servizi offerti dalle biblioteche del settore scientifico. Ci piacerebbe capire perché e cosa possiamo fare per supportare meglio le esigenze di studio e di ricerca dei nostri utenti. Vi chiediamo di rispondere ad alcune domande per aiutarci a migliorare i nostri servizi"*

Cosa ne pensi di queste affermazioni?

La prima parte del sondaggio propone sette affermazioni rispetto alle quali i partecipanti dovevano esprimere il grado di adesione in una scala da uno a cinque (In disaccordo, Abbastanza in disaccordo, Neutrale, Abbastanza d'accordo, D'accordo). Lo scopo è di conoscere l'atteggiamento prevalente nei confronti delle biblioteche di ateneo e i servizi in cui si evidenziano le maggiori criticità. Di seguito vengono riportati i grafici riassuntivi dei risultati.

L'ubicazione e gli spazi delle biblioteche di ateneo sono adeguati alle mie esigenze di studio e di ricerca.

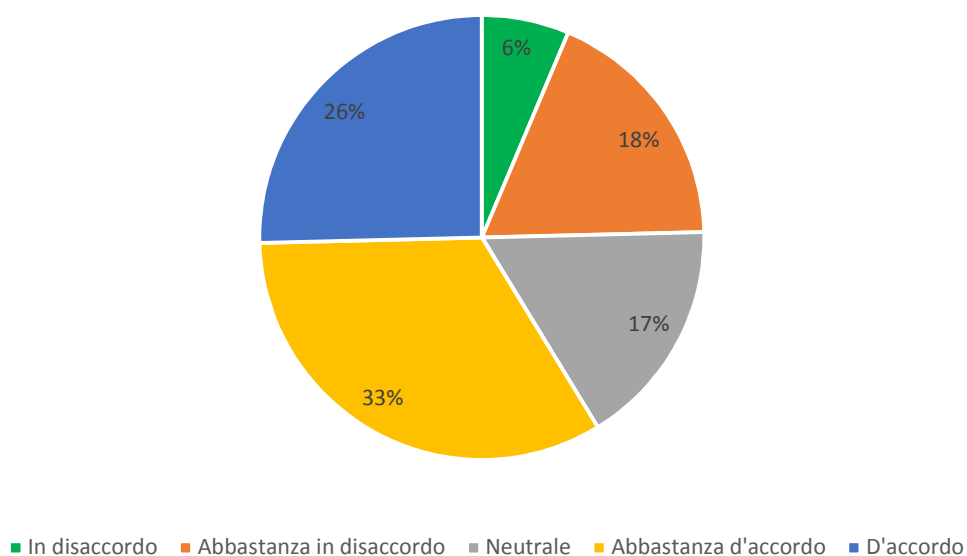


Figura 1

In genere trovo in biblioteca i testi di cui ho bisogno

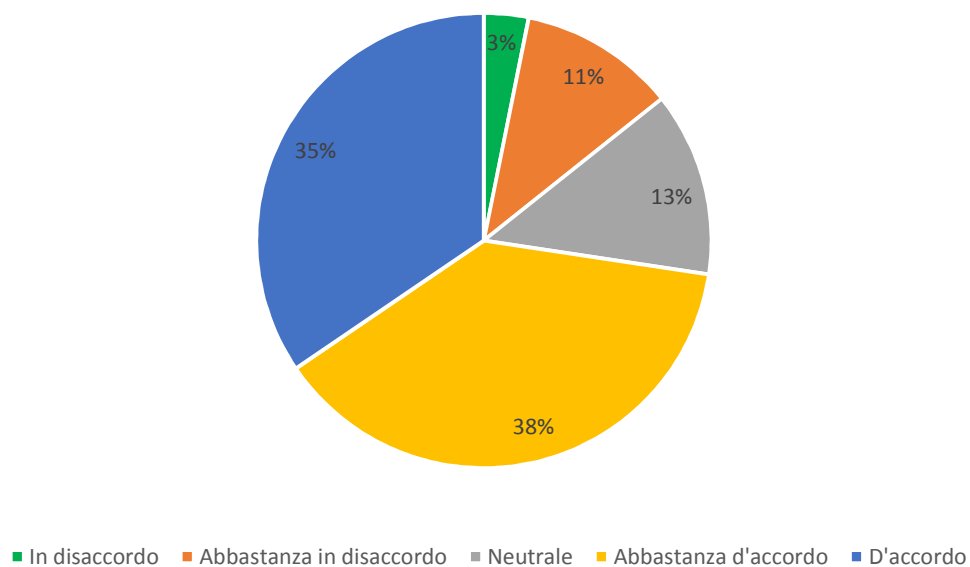


Figura 2

Il personale in biblioteca sa dare le risposte giuste ai miei bisogni informativi

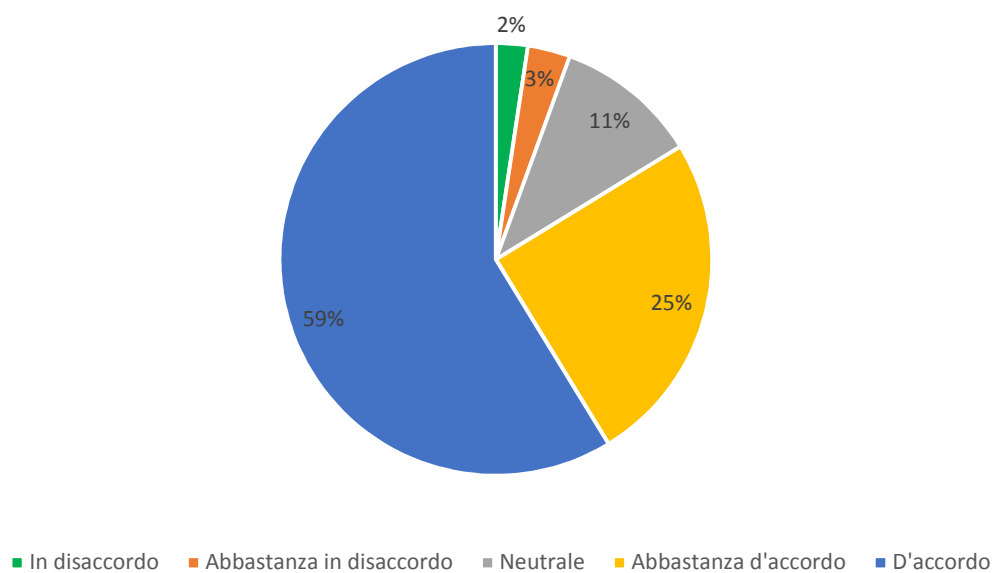
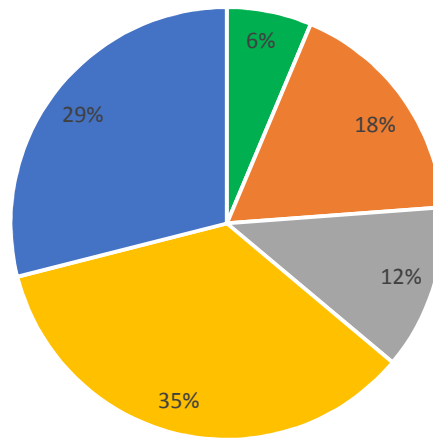


Figura 3

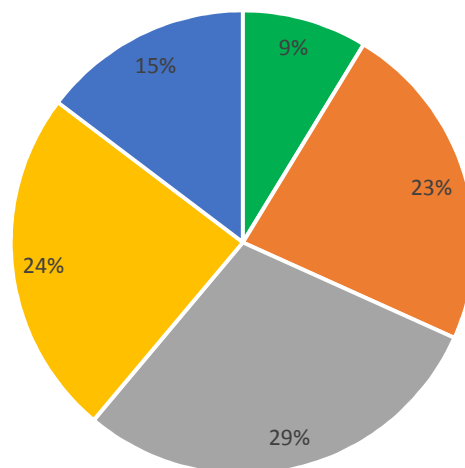
Le regole dei servizi (orari di apertura, prestito, consultazione, document delivery ...) rispondono alle mie esigenze di studio e di ricerca



■ In disaccordo ■ Abbastanza in disaccordo ■ Neutrale ■ Abbastanza d'accordo ■ D'accordo

Figura 4

Gli strumenti web per le informazioni bibliografiche sono facilmente individuabili sul sito dell'Università di Trieste



■ In disaccordo ■ Abbastanza in disaccordo ■ Neutrale ■ Abbastanza d'accordo ■ D'accordo

Figura 5

Gli strumenti web per la ricerca bibliografica (cataloghi e banche dati) sono di facile utilizzo

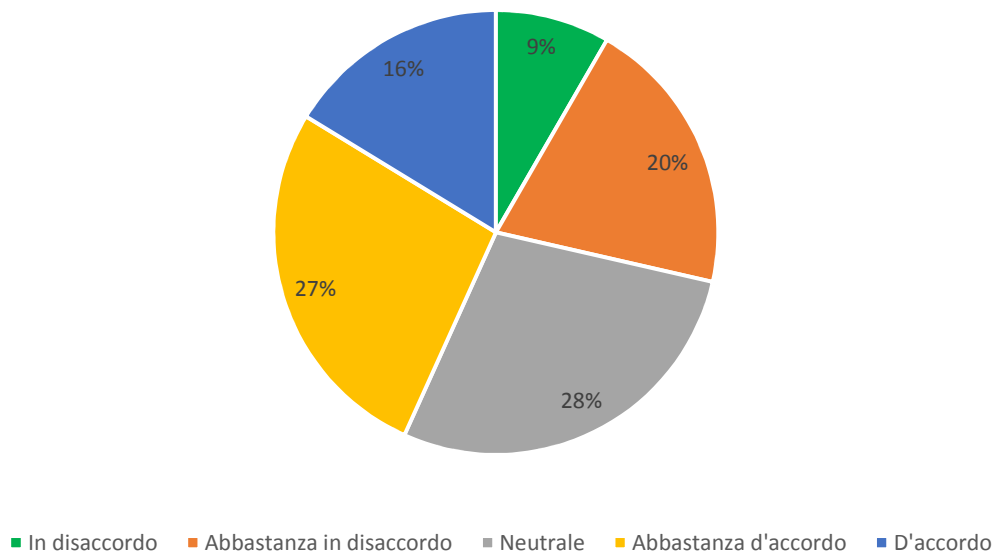


Figura 6

La mia esperienza d'uso dei servizi bibliotecari di ateneo è in generale positiva

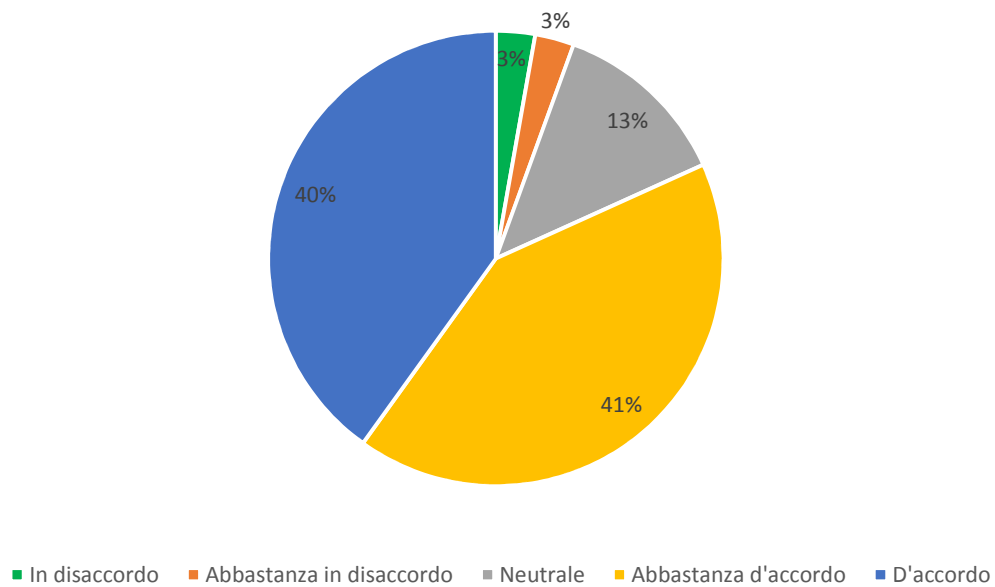


Figura 7

Media

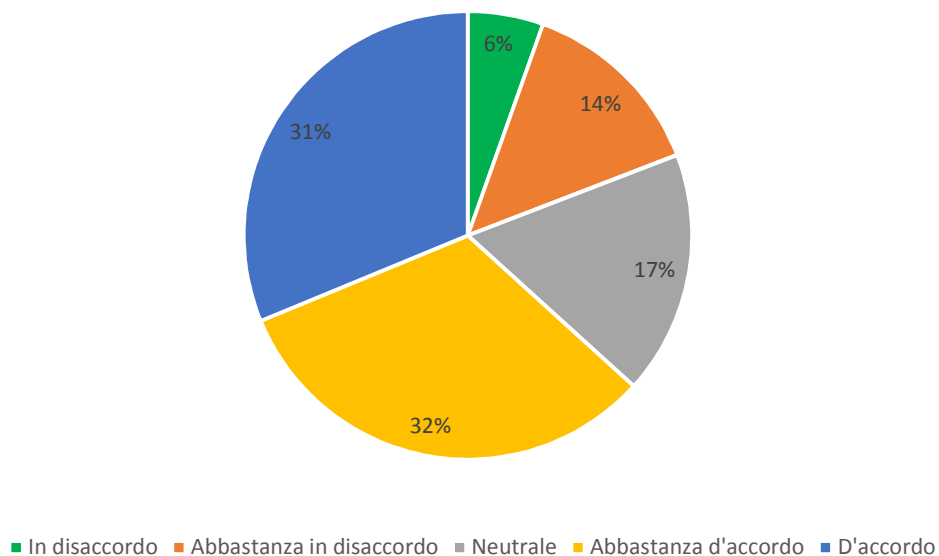


Figura 8

La media (*Figura 8*), calcolata in base ai punteggi ottenuti da ogni affermazione, indica un generale atteggiamento positivo nei confronti dei servizi bibliotecari. Andando nel dettaglio delle risposte si osserva un particolare apprezzamento di quelli mediati dal personale bibliotecario (*Figura 3*), che contrasta con i giudizi dei servizi disintermediati del Web (*Figura 5* e *Figura 6*), in cui si rileva la percentuale più alta di disaccordo e dove la prevalenza di un'adesione neutrale fa supporre che non siano particolarmente conosciuti e quindi utilizzati.

Utilità e qualità dei servizi

La seconda parte del sondaggio propone una valutazione dei servizi offerti in termini di utilità e qualità. Sono due giudizi correlati, che se disallineati (maggior utilità e minore qualità) possono indicare il livello di insoddisfazione dell'utente, mentre una valutazione indifferente/discreto può denotare una mancanza di conoscenza di quello specifico servizio. Di seguito si riportano in dettaglio i servizi valutati e i rispettivi giudizi.

1. Servizio acquisti di libri e riviste

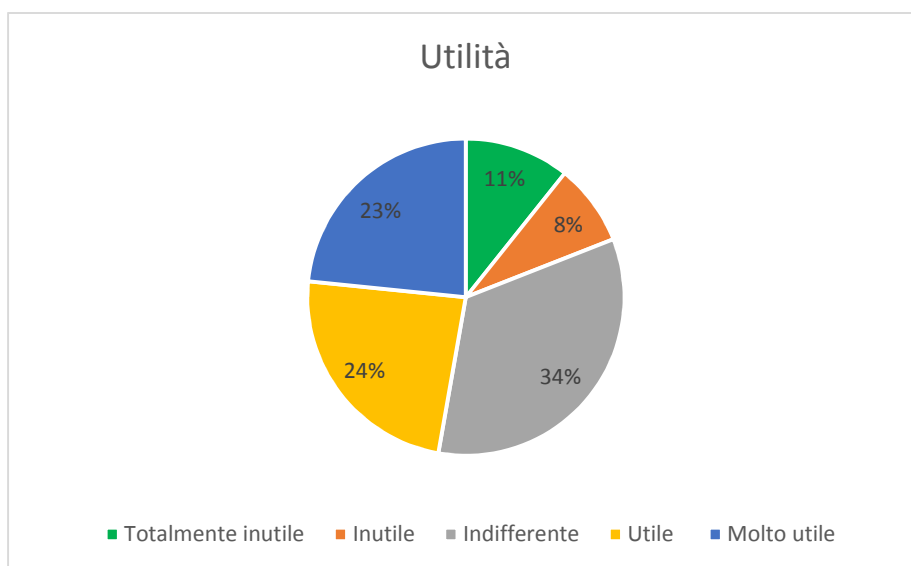


Figura 9

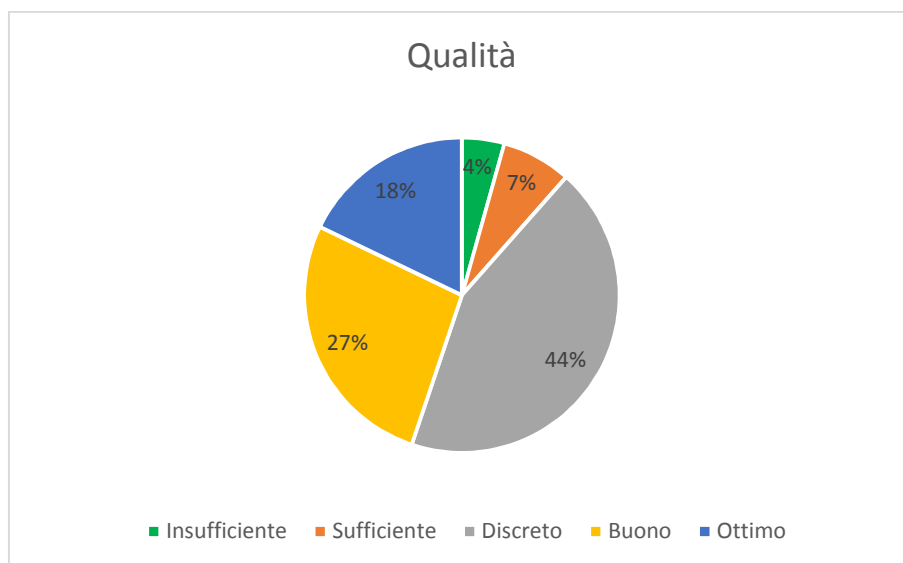


Figura 10

2. Prestito e consultazione

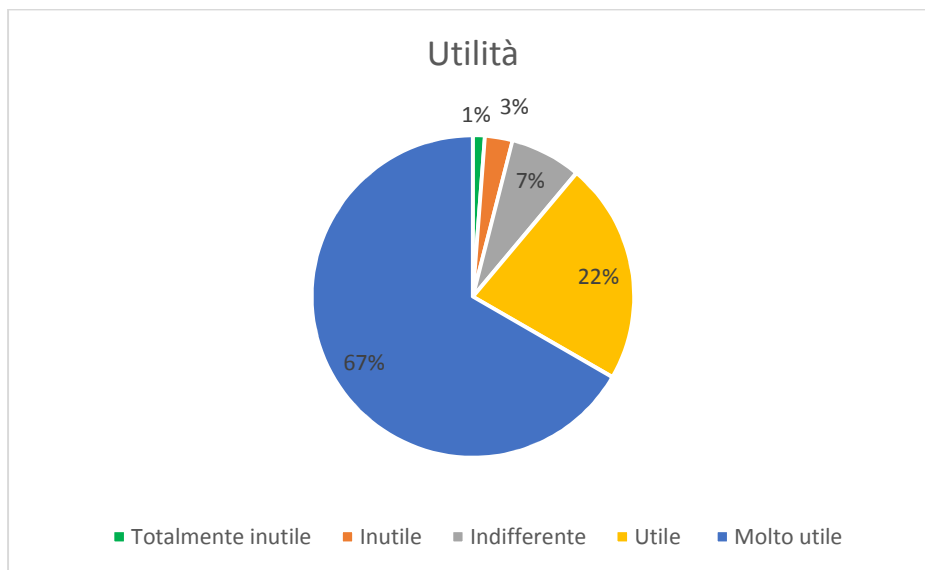


Figura 11

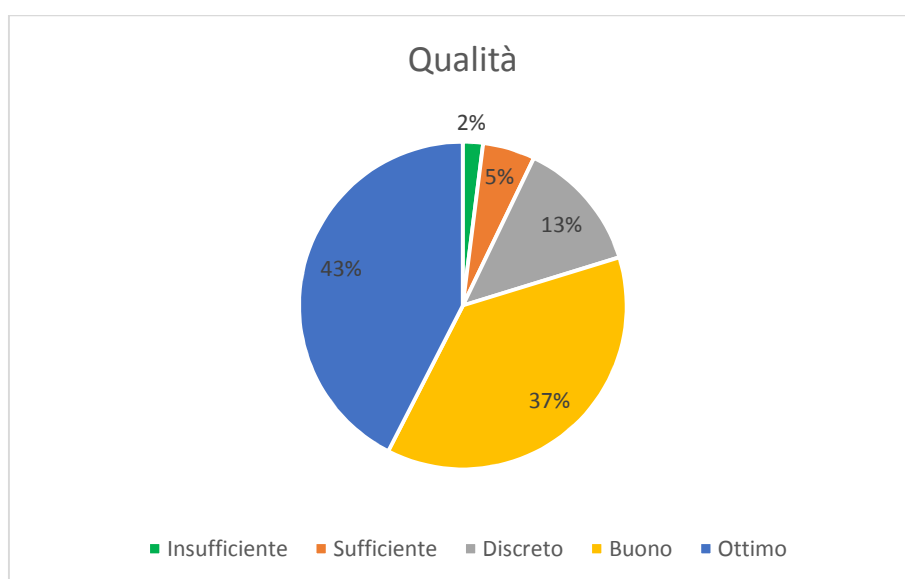


Figura 12

3. Spazi per lo studio

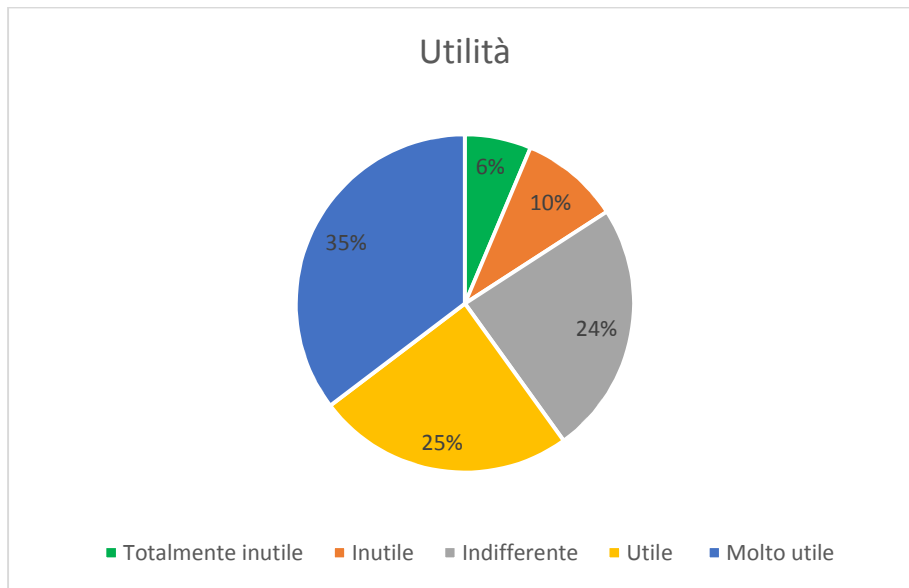


Figura 13

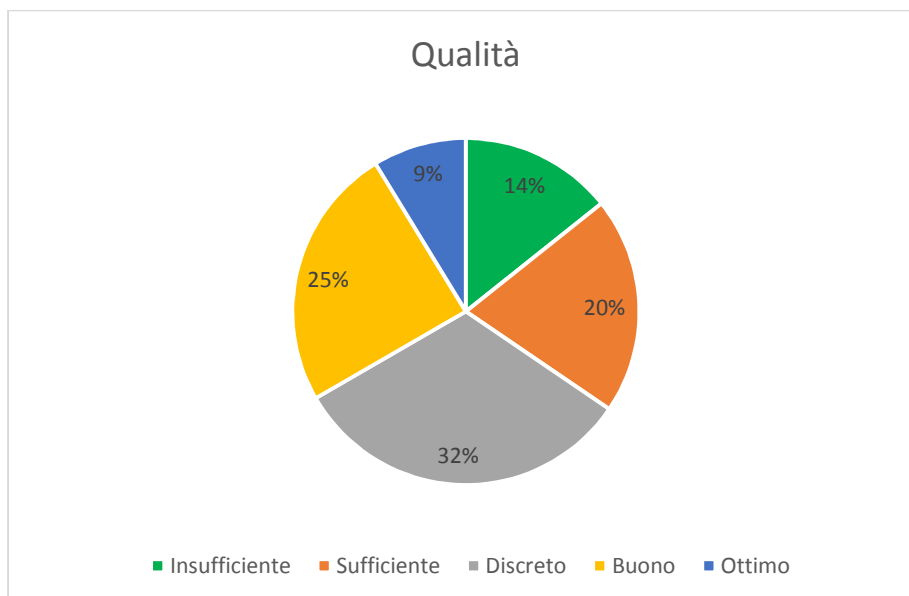


Figura 14

4. Informazioni bibliografiche allo sportello

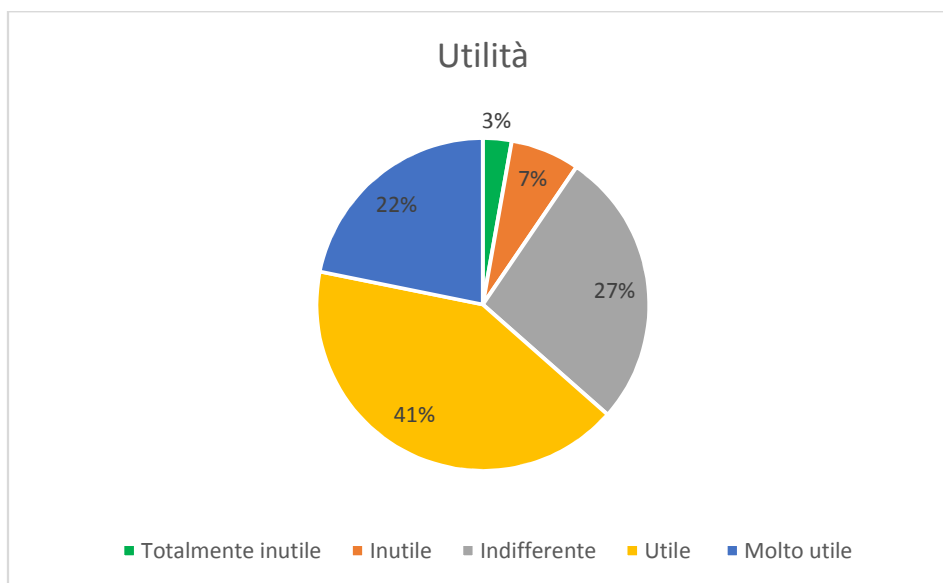


Figura 15

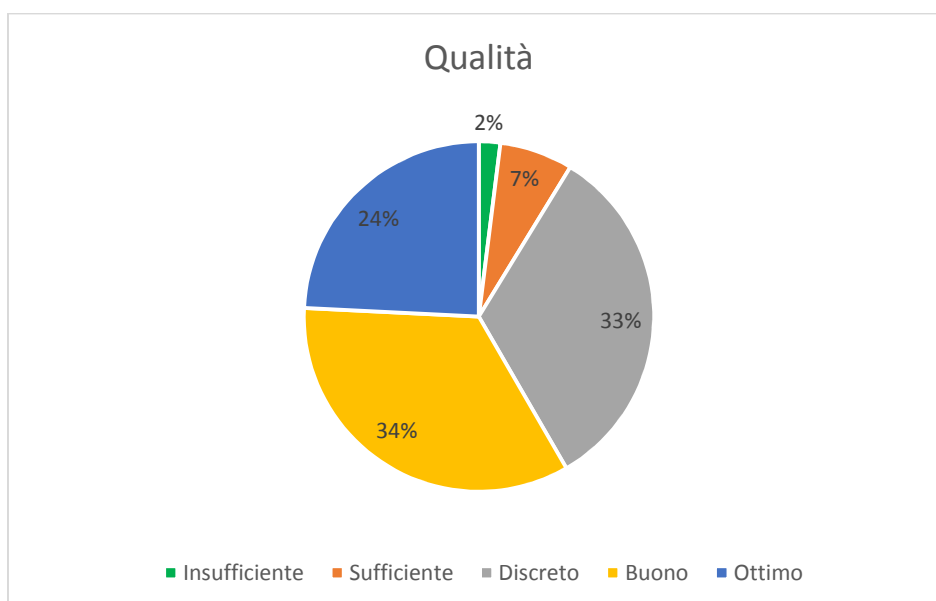


Figura 16

5. Libri e periodici elettronici (journals e ebook)

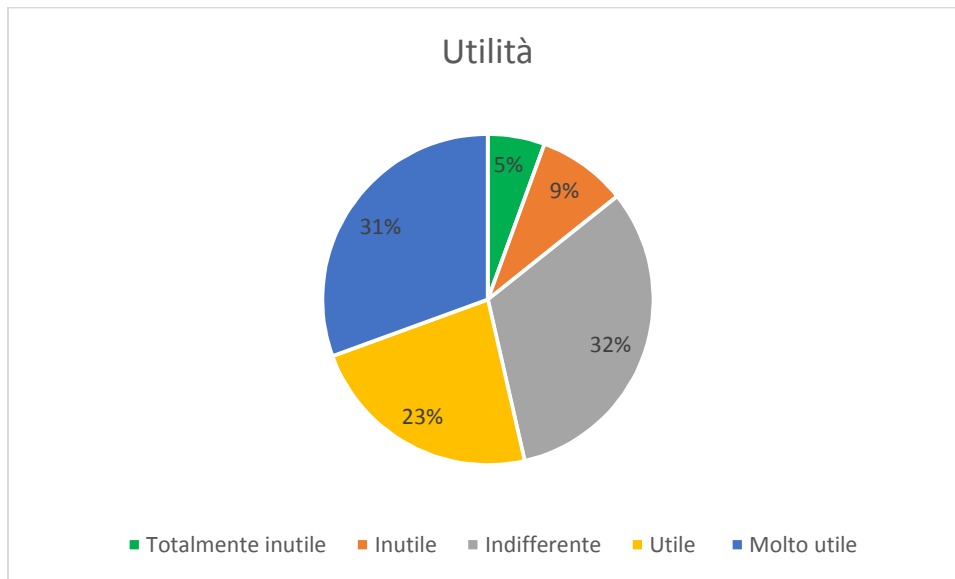


Figura 17

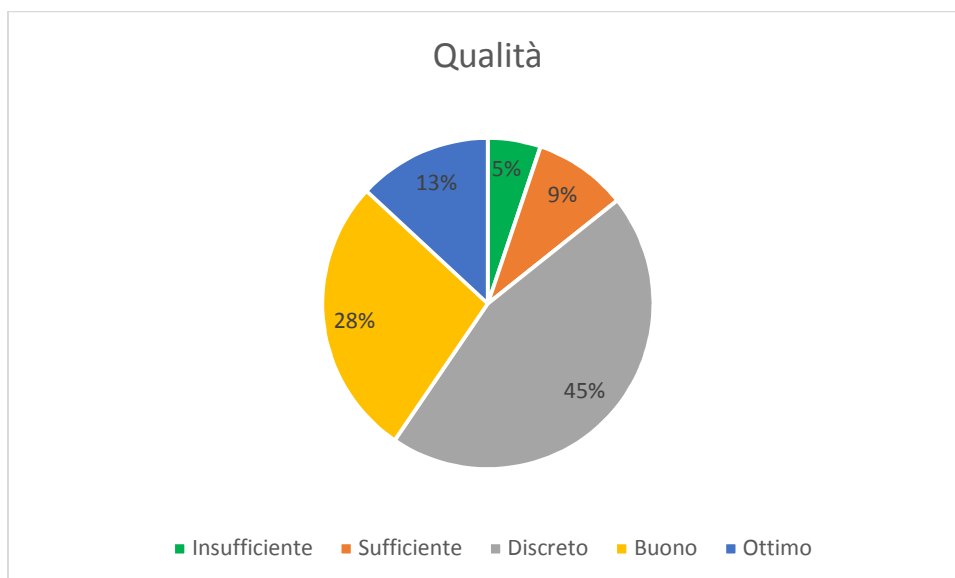


Figura 18

6. Ricerche bibliografiche assistite

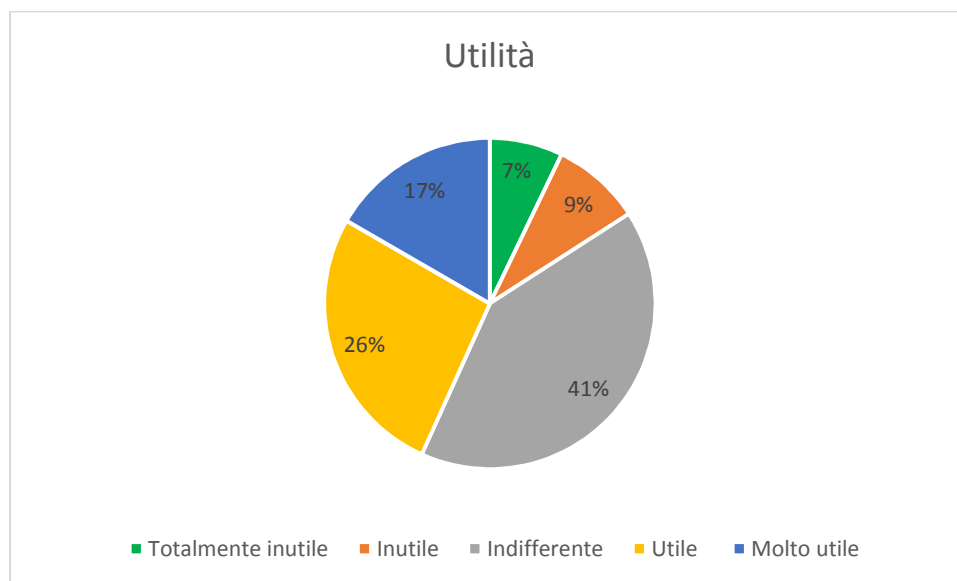


Figura 19

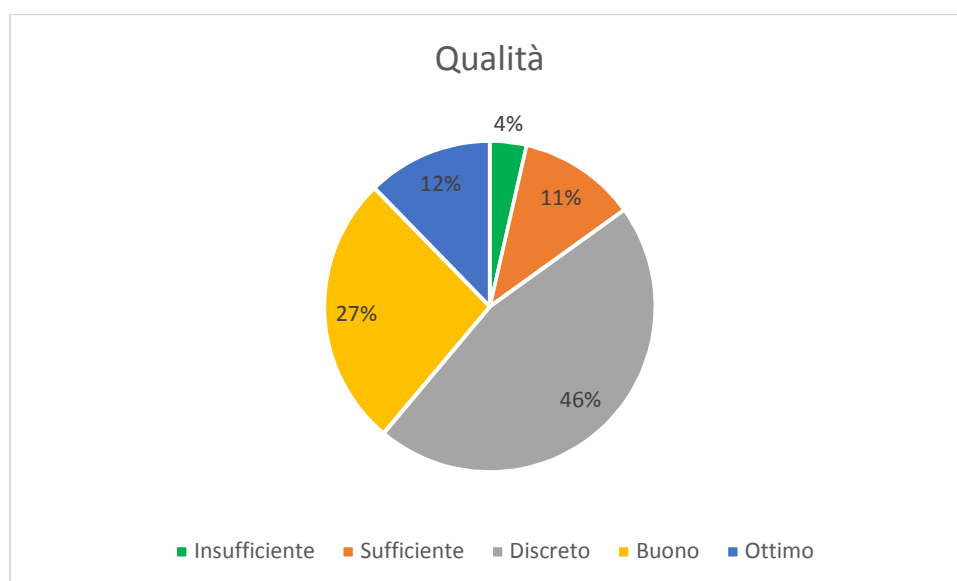


Figura 20

7. Catalogo elettronico (BiblioEst)

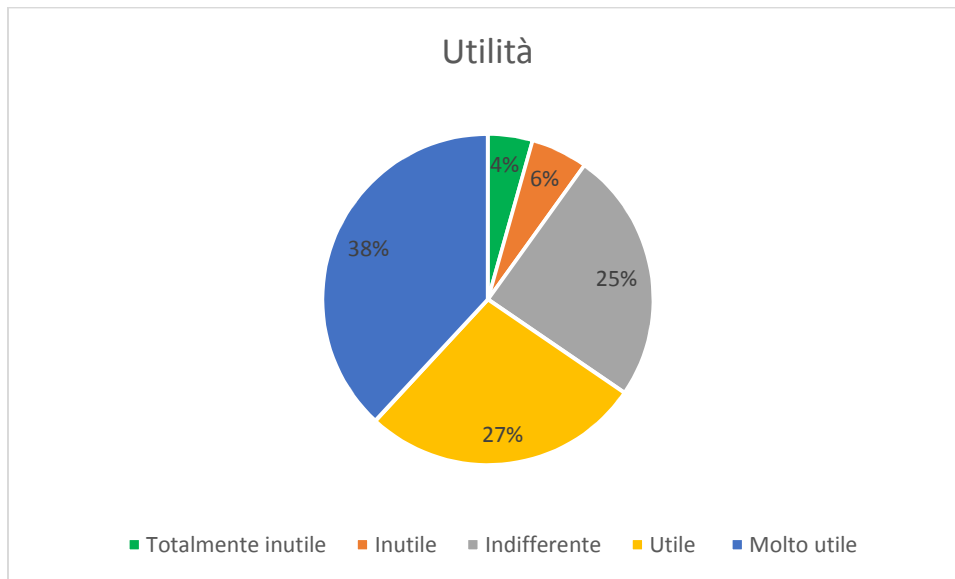


Figura 21

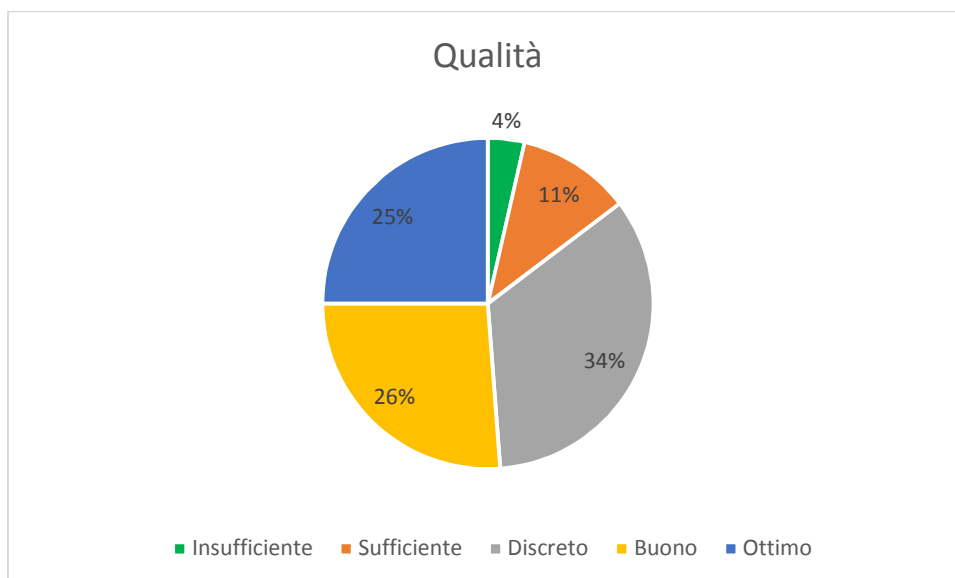


Figura 22

8. Discovery service

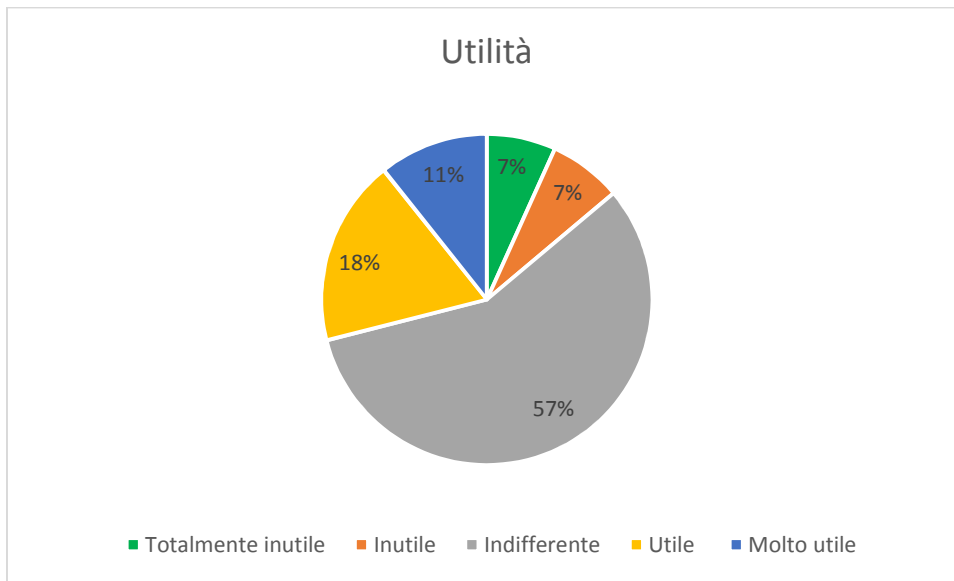


Figura 23

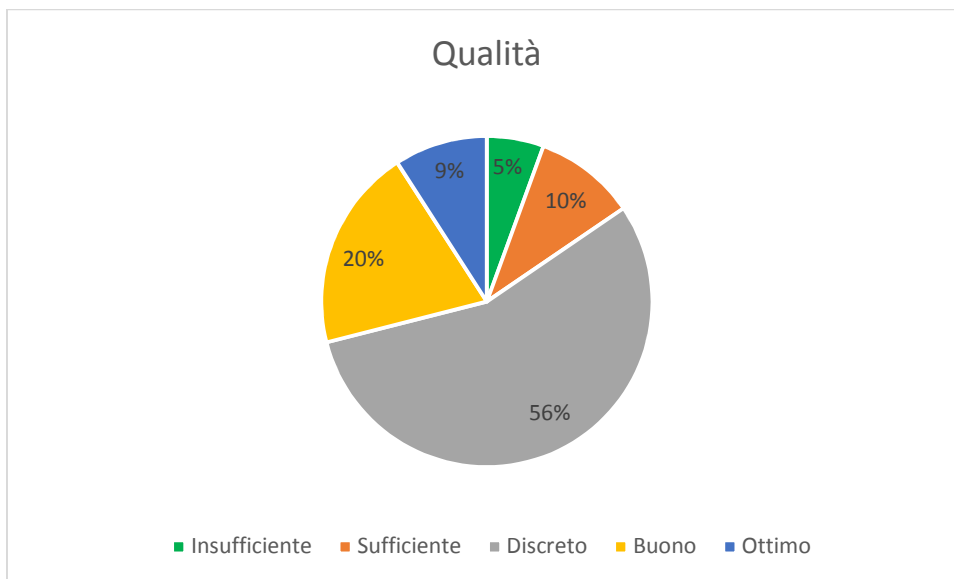


Figura 24

9. Banche dati bibliografiche

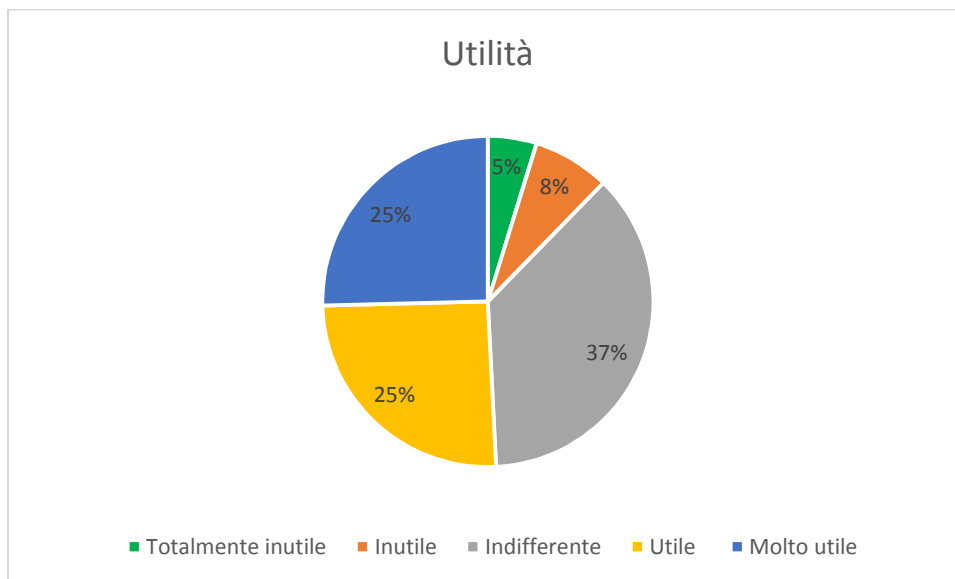


Figura 25

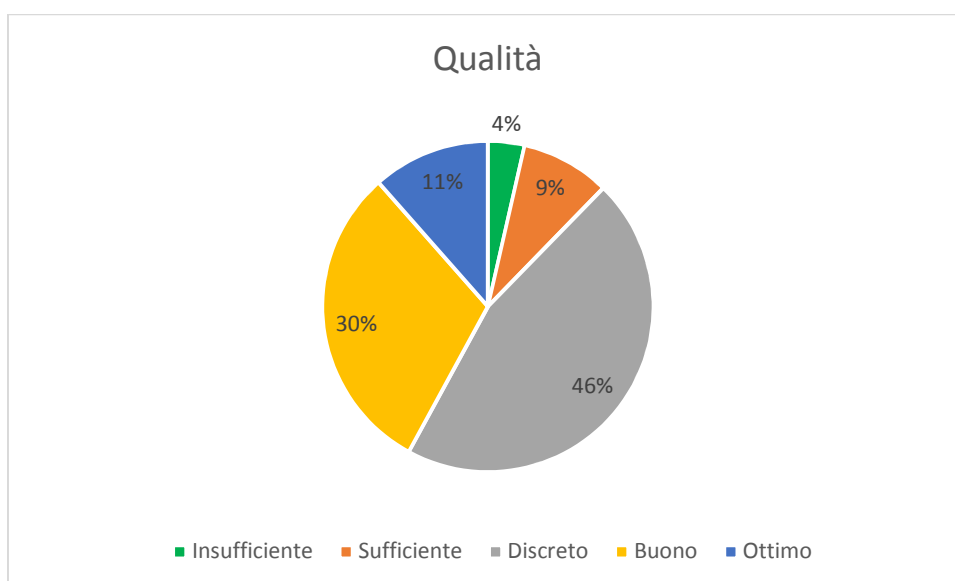


Figura 26

10. Document delivery (Nilde)

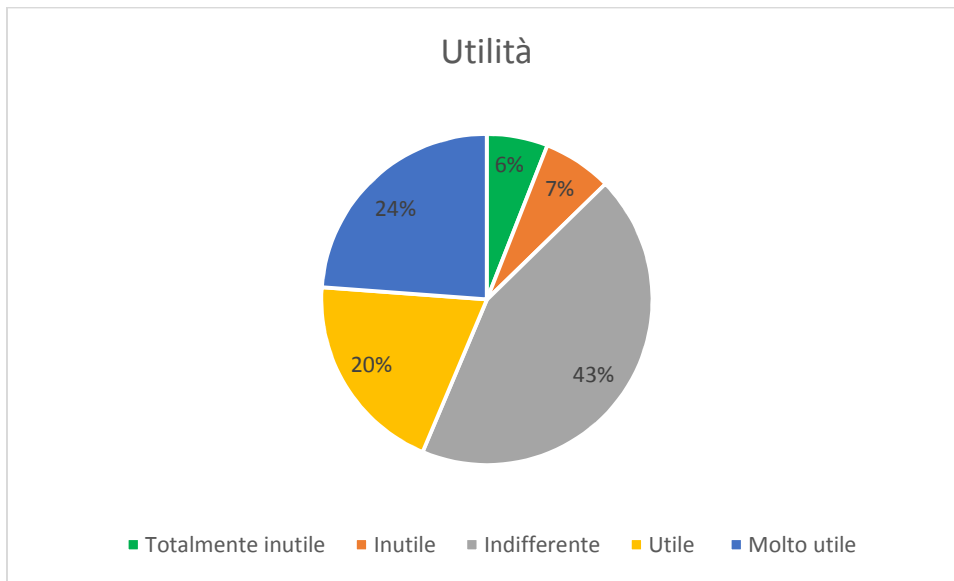


Figura 27

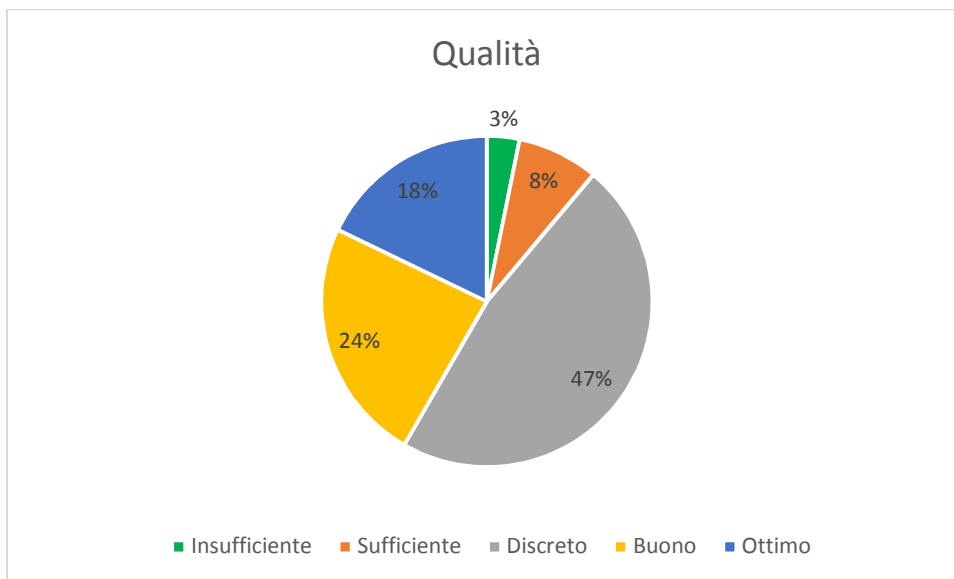


Figura 28

11. Tutorial

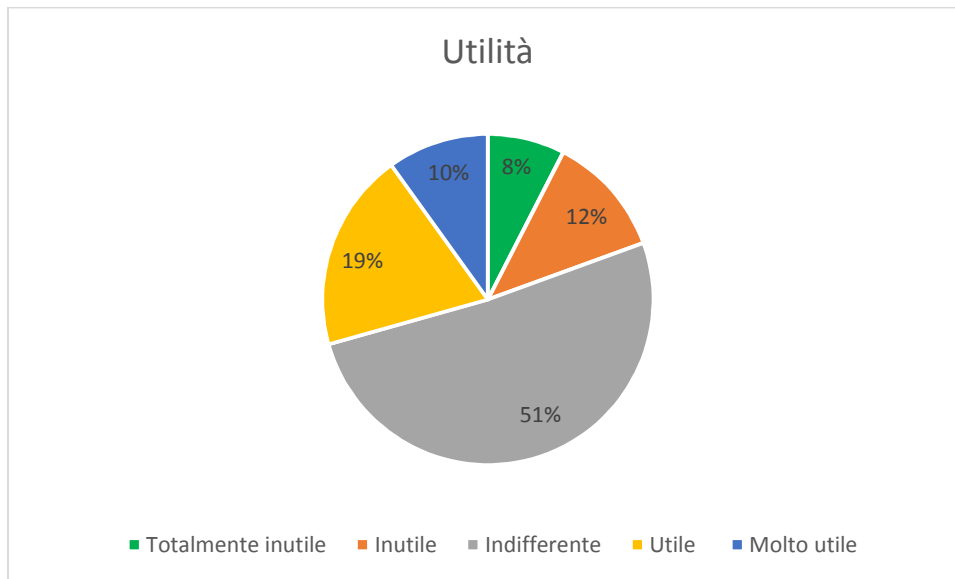


Figura 29

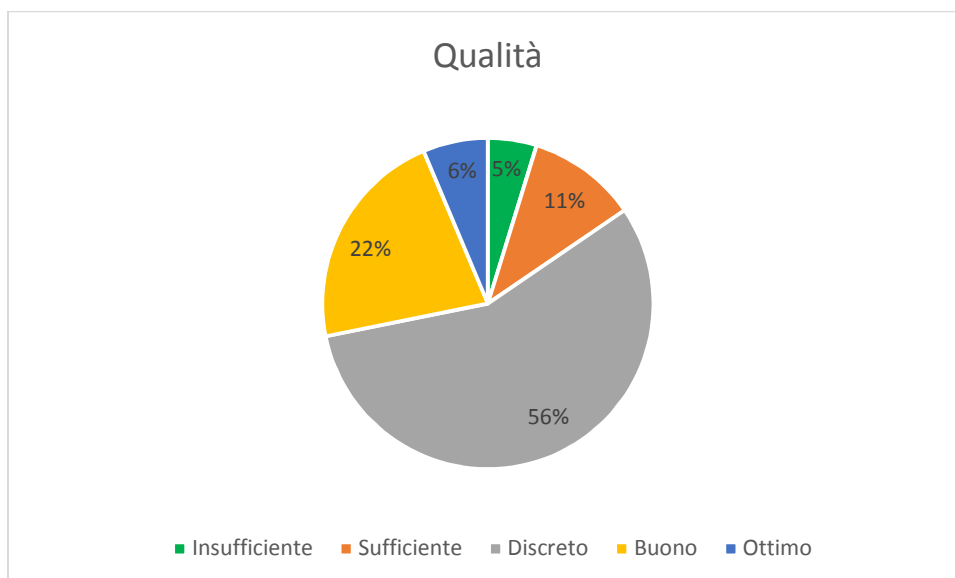


Figura 30

12. Corsi per le competenze bibliografiche

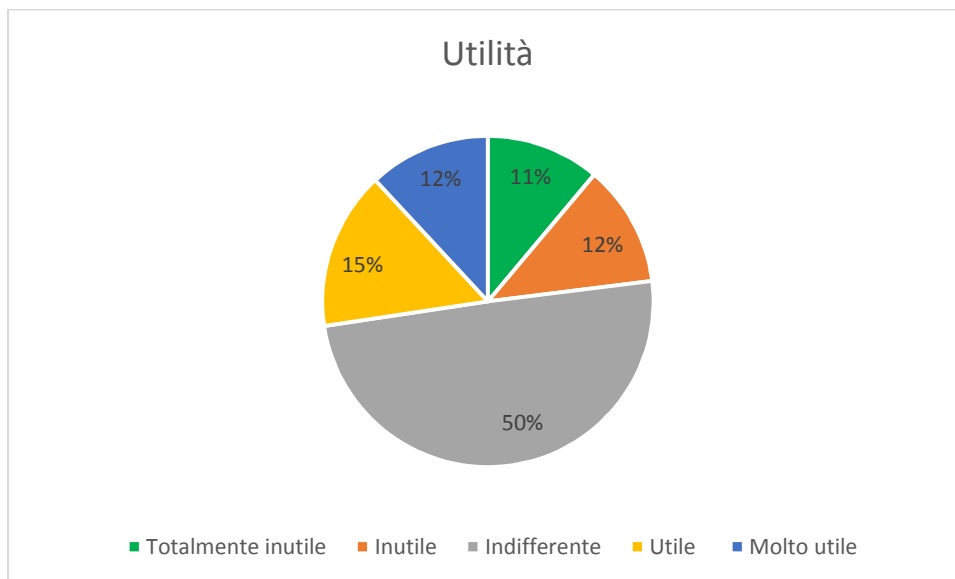


Figura 31

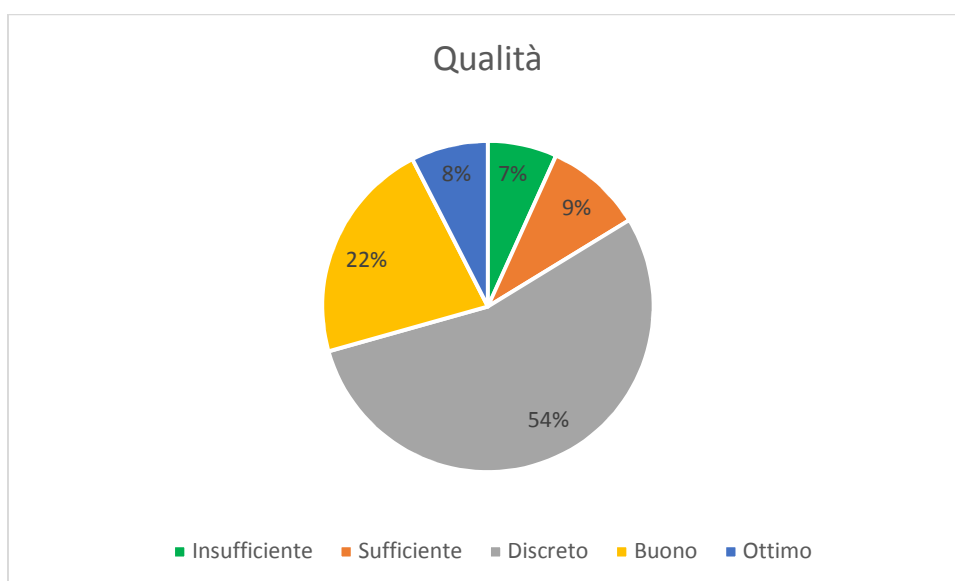


Figura 32

13. Wifi e EZ Proxy

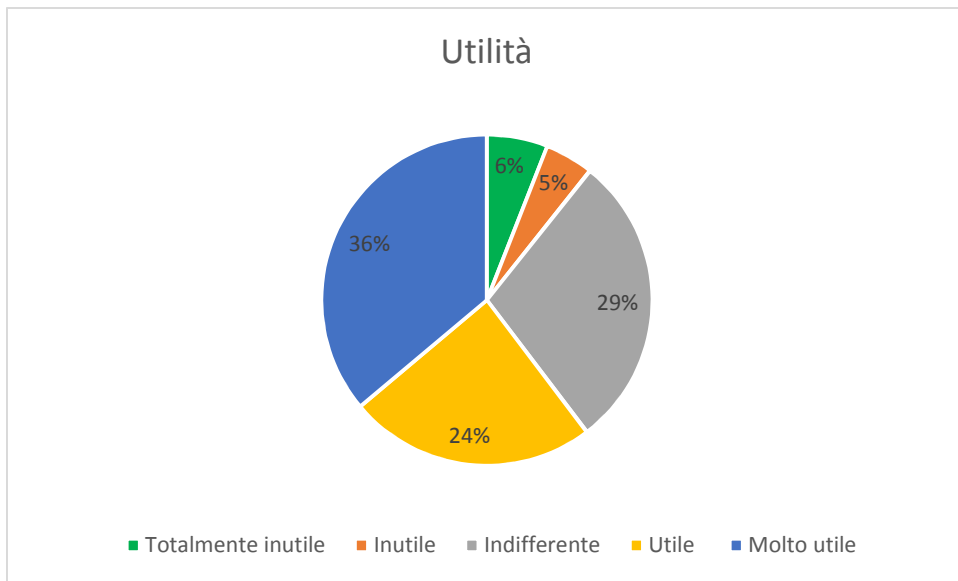


Figura 33

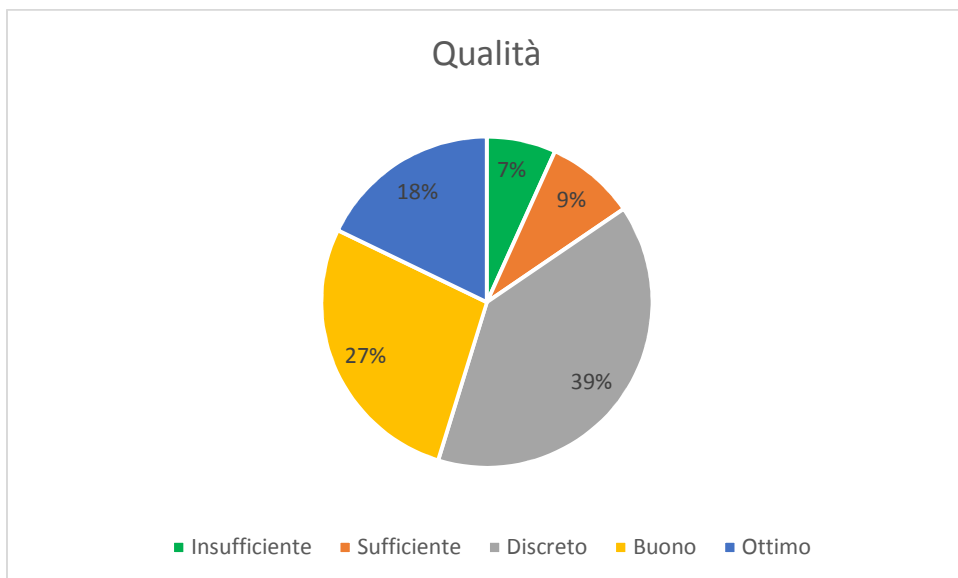


Figura 34

Analizzando le risposte si desume che il servizio di “Prestito e consultazione” è quello percepito come maggiormente utile con il 67% di *Molto utile* e il 22% di *Utile*. Anche la qualità si mantiene su valori alti: 43% *Ottimo* e 37% *Buono* (Figura 11 e Figura 12). A seguire c'è il “Catalogo elettronico (BiblioEst¹²)” per il quale però si osserva un maggior discostamento tra utilità e qualità percepita (Figura 21 e Figura 22). Nelle risposte aperte questi due servizi sono spesso oggetto di critiche e suggerimenti a conferma della loro importanza per l'utenza accademica.

Il servizio in cui il delta tra utilità e qualità è maggiore è quello relativo agli “Spazi per lo studio”: a fronte di un 60% complessivo tra *Molto utile* e *Utile* (Figura 13), arriviamo solo al 34% di *Ottimo* e *Buono*, mentre l'*Insufficiente* ottiene il 14% (Figura 14), che è la valutazione peggiore di tutti i servizi considerati. Gli spazi della Biblioteca Tecnico Scientifica sono effettivamente molto carenti da tutti i punti di vista e questo a dispetto di un'ubicazione potenzialmente ideale, perché centrale rispetto all'area dell'utenza servita. Il problema è evidenziato anche nelle risposte aperte a dimostrazione dell'urgenza di una soluzione, ormai avvertita come assolutamente necessaria.

Degna di nota è infine la valutazione di alcuni servizi elettronici che tendenzialmente ne evidenzia la scarsa conoscenza. Il fatto che il “Discovery service¹³” e i “Tutorial¹⁴” (Figura 23 e Figura 29) ottengano per l'Utilità più del 50% di *Indifferente*, sicuramente è da imputare ad una mancanza di esperienza d'uso. In questo senso è significativa una delle risposte aperte in cui viene sottolineato come la maggior parte degli strumenti/servizi indicati per la valutazione erano stati conosciuti e usati all'Università di Padova, ma che si ignorava la loro disponibilità anche all'Università di Trieste. Se dunque ciò che manca è principalmente la promozione viene da chiedersi quali potrebbero essere gli strumenti più efficaci per farlo. I “Corsi per le competenze bibliografiche” avrebbero anche questa finalità, ma a livello di Utilità ottengono solo il 27% tra *Molto utile* e *Utile* e il 50% di *Indifferente* (Figura 31). In effetti fino ad oggi i corsi realizzati sono stati in numero assolutamente insufficiente rispetto al fabbisogno informativo. Non esiste una programmazione strutturata e tutto è lasciato all'iniziativa del singolo docente che occasionalmente propone di inserire nell'offerta formativa un'attività sulle competenze bibliografiche. Nelle risposte aperte più di un partecipante sottolinea come è stato proprio grazie alle informazioni ricevute in una di queste iniziative che ha scoperto le potenzialità dei servizi bibliotecari, ora usati ampiamente e con profitto.

I grafici seguenti (Figura 35 e Figura 36), costruiti con le medie dei punteggi, meglio evidenziano le situazioni di forte differenza tra Utilità e Qualità percepite.

¹² BiblioEst <<https://www.biblioest.it/>>

¹³ La risorsa è così introdotta sul sito SBA: “In una singola ricerca la maggior parte delle risorse del Sistema Bibliotecario di Ateneo (articoli, periodici e libri in formato cartaceo ed elettronico, materiali multimediali ecc.), oltre ad un elevato numero di risorse fornite dal produttore del Discovery...”

¹⁴ Guide e tutorial per la ricerca bibliografica <<https://www.biblio.units.it/tutorial>>

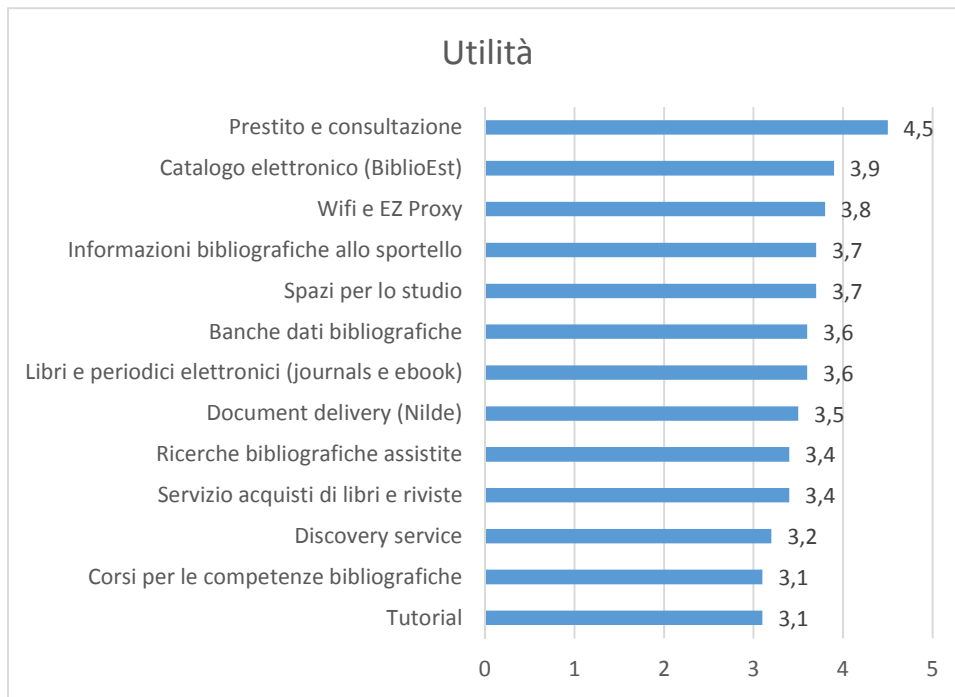


Figura 35

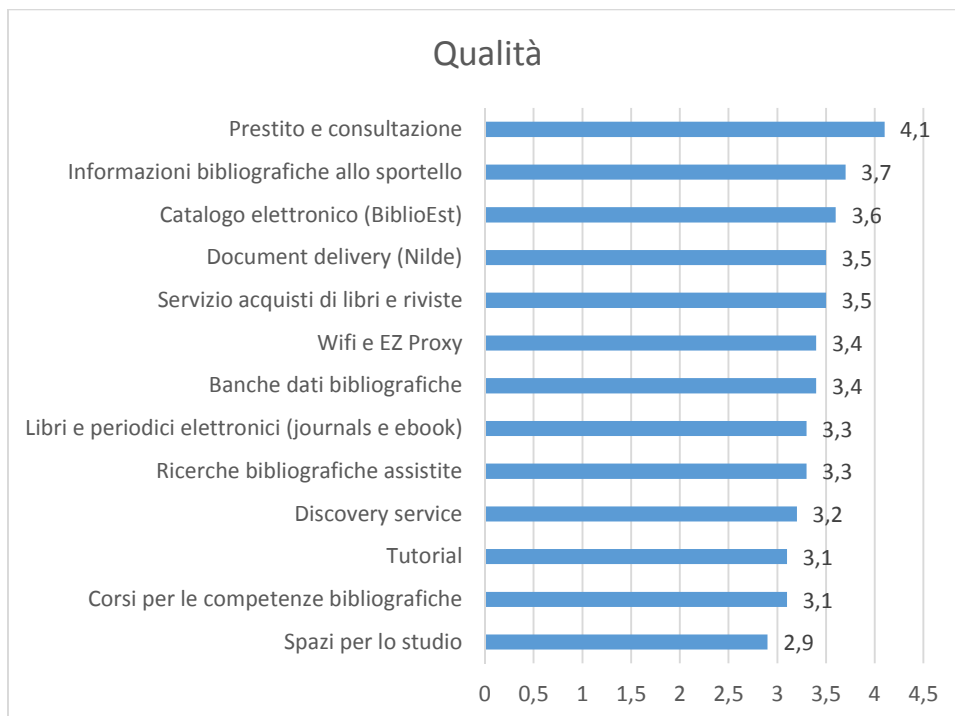


Figura 36

La biblioteca che vorrei

La terza parte del sondaggio comprende due domande con risposte aperte:

1. Secondo te perché solo una piccola percentuale di studenti dell'Università di Trieste frequenta e utilizza i servizi bibliotecari del settore scientifico?
2. Quali sono i tuoi suggerimenti per migliorare le biblioteche del settore scientifico?

L'obiettivo è di comprendere meglio il punto di vista degli utenti che proprio perché di fatto utilizzatori dei servizi possono aiutare a capirne i limiti e le potenzialità.

Per sintetizzare le osservazioni dei partecipanti si possono identificare alcuni fattori ricorrenti che determinano lo scarso utilizzo dei servizi bibliografici e che devono essere presi in considerazione in una prospettiva di miglioramento. I grafici che seguono (*Figura 37* e *Figura 38*) sintetizzano l'incidenza dei principali fattori indicati nelle risposte.

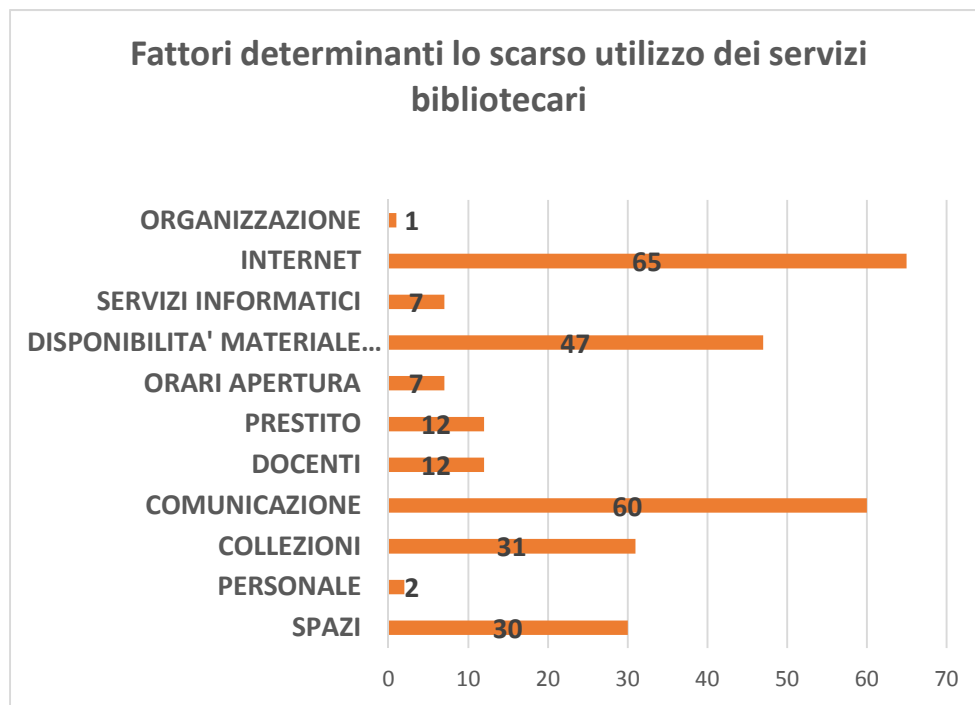


Figura 37

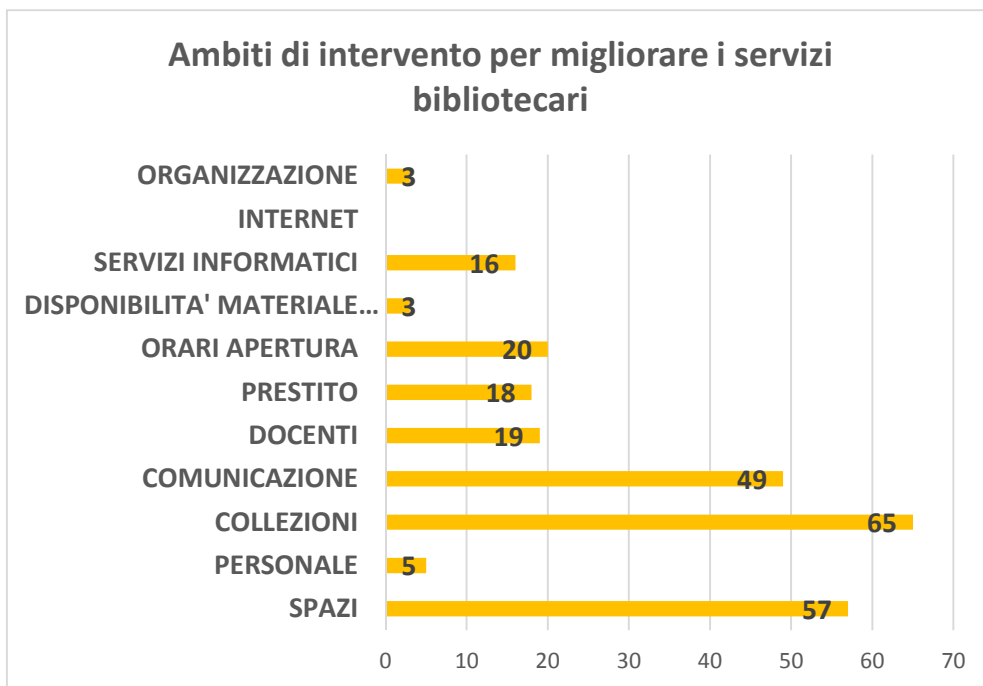


Figura 38

1. Secondo te perché solo una piccola percentuale di studenti dell'Università di Trieste frequenta e utilizza i servizi bibliotecari del settore scientifico?

Semberebbe che il principale competitor delle biblioteche accademiche sia il Web e in particolare Google con il quale apparentemente vengono soddisfatti tutti i bisogni informativi. Vi è poi anche la convinzione che l'azione delle biblioteche sia vanificata da Internet con cui si accede, non importa se legalmente o illegalmente, a gran parte della letteratura scientifica e ai testi per gli esami, senza dover sottostare ai vincoli d'uso imposti dalle biblioteche.

Il secondo fattore a sfavore dell'uso dei servizi bibliotecari è la mancanza di un'azione efficace di informazione e promozione. Nelle risposte si denuncia la scarsa visibilità soprattutto sul sito di ateneo, l'assenza di indicazioni basilari a livello di segnaletica, ma anche nelle bacheche universitarie e nei luoghi fisici e virtuali frequentati dagli studenti.

Il terzo aspetto che concorre alla disaffezione verso le biblioteche, ma forse più in generale verso i libri, è il tipo di preparazione richiesta per sostenere gli esami. I partecipanti al sondaggio dichiarano: "il materiale didattico ormai si trova tutto in rete e nelle copisterie", "si studia dalle slide", "si studia solo dagli appunti e non si approfondisce", "ci sono le dispense online". In effetti una delle prime ricadute sulle biblioteche della riforma del 3+2¹⁵, che portò ad una parcellizzazione delle materie e dei corsi, è stata proprio il calo dei prestiti dei libri, sostituiti da appunti, dispense e slide. Gli studenti vengono all'università per laurearsi e non per frequentare le biblioteche, è evidente che se il loro obiettivo può essere raggiunto senza dover passare per uno studio più

¹⁵Decreto Ministeriale 509 del 3 novembre 1999. Dalla sua applicazione sono nati diversi livelli di formazione universitaria, oltre alla classica laurea a ciclo unico (quadriennale o quinquennale): la laurea triennale, detta Laurea (L) e la Laurea Specialistica o Magistrale, che prevede altri due anni di specializzazione (LS): è stato inoltre introdotto il sistema dei Crediti Formativi Universitari (CFU)

approfondito delle materie, perché dovrebbero farlo? Qui entra in gioco il fattore “Docenti” che, in base alle risposte raccolte, stimolano poco a consultare i testi, non pubblicizzano i servizi bibliotecari e in generale non spingono ad approfondire lo studio delle materie, ma premiano chi studia principalmente dagli appunti presi durante le lezioni. Il discorso qui si allargherebbe ad una riflessione più ampia sull’università italiana e sui meccanismi di valutazione e finanziamento degli atenei che stanno spingendo verso direzioni in molti casi messe in discussione. Certo è che se lo studente fuori corso diventa per un’università statale di intralcio se non addirittura penalizzante in fase di ripartizione del finanziamento nazionale, la risposta non potrà che essere un ateneo “creditificio” dove il libretto diventa una sorta di raccolta punti con premio a scadenza. Sembra dunque che il tempo sia il fattore determinante per la sopravvivenza di un ateneo: il tempo impiegato per laurearsi, per pubblicare contributi scientifici, per raggiungere dei risultati di ricerca ... e in effetti le biblioteche propongono solo inutili lungaggini. Libri interi da leggere e studiare? Cataloghi elettronici che offrono troppe risposte ad ogni interrogazione? Anche dati specializzate con una pletora di parametri di ricerca complicati da capire? Vuoi mettere Google? O, meglio ancora, il consiglio del collega di studio che è riuscito a prendere 30 studiando solo 10 giorni.

In misura minore anche le collezioni e gli spazi per lo studio sono determinanti rispetto al sottoutilizzo dei servizi bibliotecari. Le critiche sollevate riguardano le collezioni poco aggiornate, le poche copie e sempre in prestito dei libri più richiesti, le cattive condizioni dei testi (sottolineati e deteriorati dall’uso), la scarsità di riviste scientifiche specializzate, la mancanza di normativa tecnica aggiornata, la non prestabilità dei testi di esame.

Per quanto riguarda gli spazi si denuncia la presenza di spazi angusti, inospitali e rumorosi, la mancanza di prese della corrente per i propri dispositivi personali, una scarsa segnaletica e la distanza dalle sedi delle lezioni. Per gli utenti le biblioteche scientifiche non si trovano in spazi fisici chiari e dedicati che invogliano alla consultazione, ma sono piuttosto sportelli che indirizzano nei punti più disparati dell’Università. La biblioteca, intesa come luogo di aggregazione e di riferimento per lo studio, non esiste. Queste giuste critiche vanno meglio contestualizzate perché si riferiscono perlopiù alla situazione della Biblioteca Tecnico Scientifica, già descritta precedentemente, e che di fatto dovrebbe servire il maggior numero di studenti del settore disciplinare.

La Biblioteca centrale di medicina e la Biblioteca di San Giovanni dispongono di sale di lettura capienti e ospitali, ma per quanto riguarda la prima si denuncia la mancanza di prese per la corrente sui tavoli dell’atrio antistante l’ingresso, utilizzato soprattutto in orario di chiusura, mentre per la seconda il problema principale è l’assenza di una segnaletica chiara, che la renda facilmente individuabile tra le tante palazzine del comprensorio di San Giovanni¹⁶.

Gli altri fattori presenti nel grafico (*Figura 35*) hanno avuto un’incidenza minore nelle risposte e riguardano i servizi informatici definiti obsoleti e mal pensati per quanto riguarda la App Mobile per la ricerca e per le prenotazioni dei documenti, poco accattivanti e macchinosi per le pagine Web e gli strumenti di ricerca, lenti per quanto riguarda le connessioni delle postazioni presenti in biblioteca.

¹⁶ Insieme di edifici di inizio ‘900 adibiti a frenocomio fino agli anni Settanta, quando Franco Basaglia, con la sua visione innovativa della malattia mentale, decise di aprire le porte dell’ospedale psichiatrico alla città. Oggi è sede di servizi pubblici e cooperative sociali.

Infine non sono mancate le critiche relative agli orari di apertura dei servizi perché non ottimali e non concilianti con gli orari delle lezioni, mentre si lamenta la chiusura delle aule studio nei periodi festivi e nei fine settimana.

Non tutte le risposte sono state negative. Alcuni hanno dichiarato di essere molto soddisfatti dei servizi e di non sapere il motivo di questo sottoutilizzo, ma a riprova del fatto che forse ciò che manca principalmente è la conoscenza dei vantaggi economici e di tempo che l'uso dei servizi bibliotecari può comportare c'è chi dice:

Non saprei. Nella mia esperienza però ho cominciato a farne uso solo al terzo anno dopo aver visto la qualità del servizio attraverso il corso opzionale di ricerca bibliografica. Prima compravo i testi che mi servivano ora li prendo in prestito e mi trovo bene. Molto utile è la possibilità di rinnovare i prestiti semplicemente rispondendo alla mail di promemoria sulla scadenza.

Degno di riflessione è un pensiero espresso in una risposta:

Le biblioteche sono in grado di soddisfare solamente un numero limitato di studenti.

È vero. I mezzi disponibili, e in particolare gli spazi, a fatica riescono a far fronte alle richieste degli attuali frequentatori, allora viene da chiedersi: un ulteriore sviluppo delle biblioteche sarebbe sostenibile per l'ateneo?

2. Quali sono i tuoi suggerimenti per migliorare le biblioteche del settore scientifico?

È interessante osservare come nel momento in cui si chiede quali potrebbero essere gli ambiti di miglioramento delle biblioteche, la graduatoria cambia e le Collezioni e gli Spazi assurgono alle prime posizioni (*Figura 36*). Per il miglioramento delle collezioni i suggerimenti sono:

- acquistare un maggior numero di copie dei libri più richiesti;
- acquistare più libri elettronici e in generale materiale bibliografico in formato digitale scaricabile gratuitamente dalla rete di ateneo;
- fornire tempestivamente i testi consigliati per i corsi;
- provvedere ad un costante aggiornamento;
- tenere sempre almeno una copia per la consultazione dei libri più richiesti;
- acquistare sempre almeno una copia in lingua originale dei testi consigliati;
- confrontarsi di più con i dipartimenti nella scelta degli abbonamenti alle riviste;
- sensibilizzare i docenti perché integrino i libri di testo con della letteratura di approfondimento da rendere disponibile in biblioteca;
- abbonarsi alla normativa tecnica.

C'è poi chi suggerisce di istituire in ogni dipartimento un referente per la valutazione delle novità bibliografiche da proporre in biblioteca.

Per quanto riguarda gli spazi i suggerimento sono:

- più spazi per lo studio personale e di gruppo
- strutture più funzionali e accattivanti

- più spazi interni per la consultazione che consentano di non dover ricorrere sempre al prestito;
- arredi e spazi più ergonomici;
- ambienti accoglienti, luminosi, puliti, ben climatizzati e dotati di prese per i dispositivi personali;
- una maggior cura dell'estetica;
- aule studio dotate di lavagne;
- l'ubicazione dei servizi bibliotecari in prossimità delle aule didattiche;
- la creazione di un unico spazio che aggrega tutte le funzioni e i servizi.

Certo è che se queste sono le richieste, assolutamente comprensibili e legittime, il messaggio che l'ateneo sta dando non è dei migliori e una certa autocritica va fatta. L'accoglienza, intesa sia a livello di spazi che dal punto di vista umano, è il principale fattore che influisce sulla percezione della qualità un servizio e chi si occupa ad esempio di vendite lo sa bene. Oggi si parla molto di marketing esperienziale¹⁷, riferendosi a quelle tecniche studiate proprio per riuscire a collegare l'esperienza di acquisto con situazioni positive, emotivamente e percettivamente stimolanti. Perché non usare gli stessi criteri anche per i servizi offerti dall'ateneo, comprese le biblioteche? Magari potrebbe contribuire a migliorare la performance degli studenti. Fortunatamente dal punto di vista del personale le lamentele sono limitate: solo 5 partecipanti suggeriscono maggiore gentilezza, competenza e disponibilità da parte degli addetti.

I suggerimenti nell'ambito della comunicazione sono:

- organizzare un breve incontro per le matricole a inizio anno accademico durante una lezione;
- predisporre un'ora di presentazione per ogni Corso di Laurea;
- pubblicizzare di più i servizi durante le lezioni;
- organizzare dei corsi formativi (magari con uno o due crediti) per insegnare l'utilizzo dei mezzi e dei database forniti dall'ateneo, poiché molto utili soprattutto ai fini di progetti o di lavoro di tesi;
- istituire un servizio di tutoraggio per l'uso dei servizi bibliografici;
- realizzare delle indagini periodiche per verificare i bisogni informativi degli utenti;
- migliorare la segnaletica dei servizi;
- organizzare eventi in biblioteca.

Nei suggerimenti di miglioramento una parte interessante riguarda la collaborazione con i docenti, dove si invita ad un loro maggiore coinvolgimento anche a fini promozionali:

- provare a concordare una forma di attività didattica in cui il docente assegni una specie di "problema aperto", che gli studenti possano affrontare con la consultazione di risorse bibliografiche, sulle quali vengono edotti dai bibliotecari;
- organizzare con i docenti delle visite guidate in biblioteca;
- spingere i docenti a promuovere di più le biblioteche durante le lezioni.

Anche il miglioramento degli orari può giocare un ruolo importante soprattutto per le sale studio che dovrebbero essere disponibili anche il sabato, la domenica e la sera fino alle 23.30, mentre il box per la restituzione dei documenti a biblioteca chiusa andrebbe posizionato in più sedi.

¹⁷ Smith, K., Hanover, D. (2016). *Experiential Marketing*, Wiley. 224 p.

Alcune osservazioni riguardano poi il servizio prestiti che andrebbe ripensato in chiave più elastica (maggiore durata e flessibilità del prestito e della consultazione soprattutto nel periodo degli esami, restituzione anche in altre sedi e/o in punti di ritiro facilmente raggiungibili e senza problemi di parcheggio, maggior numero di volumi in prestito contemporaneamente al singolo utente). Talvolta però le richieste si contraddicono. Ad esempio se da un lato il sottoutilizzo delle biblioteche viene motivato anche dal fatto che i libri personali sono più comodi per lo studio perché possono essere annotati ed evidenziati liberamente, dall'altro si invita ad un maggior controllo sui testi prestati perché spesso danneggiati dagli utilizzatori.

I servizi informatici di cui si propone il miglioramento sono il sistema di ricerca dei documenti con il suggerimento di potenziarne il collegamento con gli strumenti normalmente usati in Web (principalmente Google), il sito dei servizi bibliotecari di ateneo e l'App Mobile di BiblioEst nella direzione di una maggiore amichevolezza e semplicità, mentre lato hardware si consiglia di potenziare i servizi wifi e di togliere dalle biblioteche le postazioni lente e obsolete.

Degne di note sono alcune proposte e osservazioni, in particolare quella di un docente, forte utilizzatore dei servizi bibliotecari, che porta ad un ripensamento sull'uso e la finalità di alcuni strumenti di ricerca Web. In particolare il catalogo elettronico BiblioEst, che già dispone di funzionalità interattive come la possibilità per gli utenti di inserire commenti e tag ai record descrittivi dei documenti, potrebbe trovare un maggiore e diverso impiego per gli studenti universitari:

Organizzare le informazioni sulle fonti rendendole fruibili per la preparazione degli esami tramite una semplice ricerca. Ad esempio digitare il nome del corso e trovare l'elenco e l'ubicazione delle risorse utili allo studio in funzione dell'esame. Questo approccio richiede una forte collaborazione tra docenti e biblioteca; per esempio il docente deve fornire alla biblioteca le informazioni riguardanti i testi e le fonti da lui consigliati a lezione. Un altro modo per raccogliere informazioni sull'utilità delle fonti in funzione di un esame, o di una ricerca, è quello di dare la possibilità agli utenti di aggiungere dei commenti all'utilizzo della fonte usata, per esempio postando dei commenti che vengono poi organizzati e resi accessibili tramite motori di ricerca o raccolti in funzione del corso seguito o ancora meglio del risultato conseguito in sede d'esame. In definitiva si deve collegare l'esperienza collettiva, nell'ambito dell'ateneo e nell'uso della fonte alla fonte stessa. In questo modo la fonte acquista valore aggiunto per il gruppo di utenti dell'ateneo.

La giusta conclusione è questo invito che riassume un sentire diffuso:

Insomma propongo un nuovo modo di vedere il servizio bibliotecario, molto più pratico e vicino al fine di tutti gli studenti, ossia la laurea. Grazie!

Le biblioteche vengono dunque percepite dagli studenti come entità lontane e complesse, scarsamente utili al raggiungimento del loro obiettivo principale: il conseguimento della laurea. Per cambiare veramente bisogna riuscire a capovolgere questa percezione, curando i servizi più carenti e maggiormente richiesti (in particolare gli spazi per lo studio e la consultazione), semplificando gli strumenti per la ricerca bibliografica, ma lavorando anche per far comprendere che spesso questa presunta complessità nasce proprio in funzione delle loro necessità di ricerca e di studio, perché non sempre la via più semplice e rapida è quella più efficace.

La parte finale del sondaggio è servita a definire il profilo "tipo" dei partecipanti: si tratta di uno studente di ingegneria, che ha preso in prestito non più di tre libri negli ultimi due anni e che normalmente si serve dei cataloghi elettronici di ateneo e delle banche dati. È stato significativo anche il contributo dei docenti: 30 partecipanti, prevalentemente del settore di ingegneria e in genere forti utilizzatori dei servizi bibliotecari.

Le abitudini d'uso degli strumenti/servizi elettronici confermano infine la scarsa conoscenza di alcuni di questi (Discovery service, Thesis, OpenstarTS e i Tutorial) che richiederebbero una maggiore promozione.

Come possiamo migliorare?

Nella filosofia “Kaizen”¹⁸ il principio di base è che il miglioramento è un processo graduale, un'attitudine condivisa da tutti gli attori coinvolti che, attraverso il semplice agire quotidiano, portano l'intera organizzazione a traguardi di miglioramento complessi. L'assunto di partenza è che la qualità è raggiunta attraverso un processo continuo, economicamente vantaggioso, ma fatto di piccoli passi perché fondato sulla componente umana e non su quella finanziaria. Va da sé che in questa filosofia l'aspetto culturale gioca un ruolo fondamentale ed è il principale ambito d'azione a livello organizzativo. La formazione continua, la costante condivisione delle informazioni, il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze personali, l'ascolto di tutti (personale, utenti, stakeholders) sono alcuni degli elementi con cui si realizza “Kaizen” a livello organizzativo. L'idea del sondaggio entra a pieno titolo in quest'ottica, perché è partita da un'analisi interna della struttura ed è finalizzata al miglioramento dei servizi attraverso il coinvolgimento degli utilizzatori.

Per tradurre in azioni sostenibili i suggerimenti dei partecipanti è utile un'ulteriore autoriflessione che può essere supportata dall'elaborazione di una matrice SWOT, dove schematizzare i punti di forza (*Strengths*), i punti di debolezza (*Weaknesses*), le opportunità (*Opportunities*) e le minacce (*Threats*) delle biblioteche accademiche di Trieste. Questo tipo di analisi è uno strumento di pianificazione usato soprattutto in ambito aziendale in fase di definizione del piano strategico per il raggiungimento di un determinato obiettivo.

Nel nostro caso l'obiettivo è incrementare l'uso dei servizi bibliotecari e in base all'analisi SWOT (*Figura 39*) si osserva che alcune azioni, come il potenziamento degli strumenti informativi in funzione di una maggiore visibilità dei libri di testo presenti nelle biblioteche, potrebbero essere a costo zero perché le risorse e le competenze sono già presenti (punti di forza). In generale uno sforzo nella direzione di una maggiore comunicazione delle risorse e dei servizi non è più rimandabile, ma ciò che manca è la collaborazione con le strutture didattiche e il coinvolgimento dei docenti (punto di debolezza), cosa che richiederebbe un particolare impegno da parte dei bibliotecari a livello di contatti, relazioni e azioni coordinate.

Per altri interventi, come la creazione di spazi idonei, sarebbe necessario un ripensamento del piano edilizio di ateneo e un grosso impegno economico, decisioni che spettano agli organi accademici, rispetto ai quali i bibliotecari possono solo compiere un'azione di sensibilizzazione.

Forza (Strengths)	Debolezza (Weaknesses)
<ul style="list-style-type: none"> • Motivazione, competenza e costante aggiornamento del personale; • Ricchezza di risorse bibliografiche; 	<ul style="list-style-type: none"> • Bacino d'utenza molto ampio e eterogeneo; • Scarsa promozione delle risorse e dei servizi;

¹⁸ Poggiali, I. (1994) Qualità totale e centralità dell'utente. In: *La biblioteca e il suo pubblico: centralità dell'utente e servizi d'informazione* (a cura di M. Accarisi e M. Belotti). Milano: Bibliografica. p. 197-

<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di un nucleo di utenti fidelizzati; • Catalogo elettronico con tecnologie 2.0 • Disponibilità di fondi per l'acquisto di risorse bibliografiche. 	<ul style="list-style-type: none"> • Collezioni e servizi disaggregati; • Pochi spazi e poco accoglienti; • Scarsa collaborazione con le strutture della didattica; • Poco personale e non più giovane; • Problemi organizzativi in generale delle strutture bibliotecarie di ateneo.
<p>Opportunità (Opportunities)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valutazioni degli atenei basate sulla qualità della ricerca e della didattica; • Generale riconoscimento delle competenze specifiche del personale bibliotecario accademico; • Costi del materiale bibliografico troppo elevati per gli utenti; • Possibilità di confronto con i sistemi bibliotecari degli altri atenei in un'ottica di benchmarking. 	<p>Minacce (Threats)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diffusione di siti illegali dai quali si può scaricare materiale bibliografico coperto dal copyright; • Convinzione diffusa che qualsiasi bisogno informativo possa essere soddisfatto con il Web e in particolare con Google; • Taglio dei fondi statali per il finanziamento degli atenei; • Sistema di studio universitario che porta ad uno scarso approfondimento delle materie.

Figura 39

L'Università di Trieste e il miglioramento dei servizi bibliotecari

I sondaggi svolti nel 2016, l'analisi dei dati e le conseguenti riflessioni hanno dunque portato alla definizione di obiettivi e azioni concrete da mettere in atto in tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo allo scopo di:

- aumentare il numero degli studenti che frequentano le biblioteche;
- far utilizzare di più le risorse bibliografiche;
- far conoscere meglio i servizi offerti.

Concretamente le biblioteche si impegneranno su tre fronti:

- l'aggiornamento e la visibilità nel catalogo dei libri per gli esami;
- i contatti e le collaborazioni con i dipartimenti per l'organizzazione di iniziative di formazione sulle competenze bibliografiche;
- l'autoformazione del personale bibliotecario.

Il miglioramento è dunque possibile a piccoli passi e con obiettivi sostenibili, come insegna la filosofia Kaizen. La sfida principale è il fattore motivazionale degli attori coinvolti e i laboratori di autoformazione per i bibliotecari possono essere un ottimo strumento in tal senso perché, oltre ad essere delle occasioni per chiarire gli obiettivi comuni, consolidano e allineano le competenze.

In generale l'esperienza del sondaggio per le biblioteche del settore tecnico-scientifico e biomedico è stata sicuramente positiva e apre la strada ad una concezione organizzativa più chiara e condivisibile per tutti, dove la qualità non è l'obiettivo ma lo strumento per soddisfare al meglio i bisogni degli utenti.