

FOCUS GROUP DEL 22/05/2023 – durata: 45 minuti

I partecipanti sono DOCENTI, TECNICI E BORSISTI (12 in totale)

Dopo una breve introduzione, ai partecipanti viene chiesto quali sono i servizi maggiormente apprezzati, e quali invece da migliorare. In particolare, si cerca di mettere l'accento su come la Biblioteca potrebbe migliorare in termini di Comunicazione.

La discussione parte da quest'ultimo argomento e vengono messi in luce alcuni aspetti:

- sarebbe preferibile che le mail informative sulla disponibilità degli ultimi numeri usciti delle riviste in abbonamento alla Biblioteca fossero inviate da un indirizzo email istituzionale, anziché dalla email personale della Responsabile
- è importante che il sito della Biblioteca sia interamente tradotto in inglese. Nell'ambito della discussione che è seguita a questo intervento i partecipanti concordano che potrebbe essere interessante fare una indagine tra gli studenti stranieri, per capire se consultano il sito della Biblioteca e quali opinioni abbiano in merito.
- viene chiesto se in ambito di certificazione di qualità viene data attenzione all'utilizzo dei social media e in quali termini (numero di accessi, numero di iscritti, etc...)
- ancora, nell'ambito della discussione sulla comunicazione, ci si chiede quali siano i mezzi di comunicazione più efficaci per arrivare agli studenti, e quali invece più adatti a docenti, tecnici e borsisti. Si esclude la possibilità che il personale possa essere interessato ai social, per motivi di età e di scarsa predisposizione all'utilizzo di questi canali: per loro è certamente preferibile l'utilizzo delle email. I social (Facebook e Instagram) sono canali di comunicazione considerati adatti alla comunicazione verso gli studenti. In molti sono concordi nell'affermare che per entrambe le categorie di utenti il mezzo più efficace per far sì che una comunicazione venga recepita sia il passa parola e l'utilizzo di volantini o manifesti.
- un docente suggerisce la produzione di un video e di un documento cartaceo, bilingue, che possa essere distribuito agli studenti (in particolar modo del primo anno) sul quale vengano riportati i canali di comunicazione della Biblioteca (indirizzi email, sito web, social, ...) e i principali servizi.
- in collegamento alla proposta precedente si suggerisce l'idea di pensare a un incontro informativo/formativo a inizio anno specialmente rivolto alle matricole in cui venga spiegato dov'è la Biblioteca, com'è organizzata, quali sono i principali servizi a loro dedicati (prestito libri, accesso da casa alle risorse elettroniche). L'incontro dovrebbe essere appositamente dedicato alla Biblioteca (non sono sufficienti i pochi minuti messi a disposizione attualmente a inizio anno durante l'incontro con le matricole). Sarebbe bene che questo incontro venga pensato anche per gli studenti Erasmus, quando arrivano, e per i dottorandi non unito o stranieri. Alcuni propongono di ripetere l'incontro una seconda volta a metà dell'anno accademico.
- Una docente ricorda la figura del Tutor matricole, una figura ancora poco conosciuta ma che potrebbe essere di grande utilità per entrare in contatto con le matricole (il tutor ha il nominativo e i contatti di tutte le matricole).
- Viene portata all'attenzione l'eccessiva frammentazione di canali di comunicazione all'interno del campus AGROVET: siti dei dipartimenti, sito della scuola, sito della biblioteca, siti dei singoli corsi di laurea, numerosi social di diverse istituzioni (SAMEV, CANC, biblioteca, etc...). Gli studenti sono disorientati e probabilmente molte informazioni non arrivano a destinazione per questo motivo. Sarebbe utile un sito che faccia da collettore.

Per quanto riguarda le opinioni sui servizi della Biblioteca:

- l'impressione generale è che la Biblioteca sia ben organizzata sia in termini di servizio che in termini di strutture. Vengono fatte molte osservazioni di apprezzamento sulla Biblioteca Diffusa.

- Viene elogiato il servizio di Document Delivery tramite Nilde, che viene percepito come molto veloce ed efficiente. Proprio per questo varrebbe la pena pubblicizzarlo maggiormente.
- Viene riportata una certa difficoltà nell'utilizzo del sistema TROVA e in generale nell'utilizzo dei cataloghi (se cerco un libro cartaceo quale uso? e una rivista?)
- Si propone di migliorare gli spazi esterni della Biblioteca Diffusa, in modo che possano essere usufruiti dagli studenti, aggiungendo dei tavoli da esterno e eventualmente delle coperture/pergolati per ombreggiare (sull'esempio di quanto è stato fatto di fianco al bar). Lo spazio in questione è l'area antistante l'aula studio.
- un tecnico sottolinea lo scarso utilizzo del sistema di ticket per la richiesta di assistenza tecnica audio/video per la Biblioteca Diffusa. Propone l'utilizzo di un calendario condiviso in cui segnalare le giornate in cui ci sono eventi, sia per bypassare il sistema di ticket sia per avere una programmazione che non comporti chiamate di emergenza all'ultimo minuto.
- Si pone l'accento sul sistema gestione qualità, su quali sono gli indicatori a cui la Biblioteca deve prestare attenzione e ci si chiede se non sarebbe utile e/o interessante fare un parallelo con gli indicatori utilizzati per la gestione qualità del DISAFA.
- Non è chiaro se lo spazio dell'aula studio sia dedicato esclusivamente ad eventi o se è possibile richiederlo per altre tipologie di incontri (es. sessioni formative, riunioni, piccoli convegni). Sempre in tema di eventi, un altro punto portato alla luce è la mancata informazione sul sistema di prenotazione dell'aula studio: esiste un calendario condiviso? si può utilizzare Affluences?
- anche lo stesso Affluences dà origine a una discussione. Alcuni si chiedono se può essere utilizzato anche per la prenotazione delle aule. Alla discussione che ne segue si conclude che sarebbe utile e interessante valutare l'opzione di utilizzare una unica app di prenotazioni per tutti gli spazi del campus.