

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

I partecipanti sono STUDENTI (6 DSV, 6 DISAFA)

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.

Gli studenti iniziano la conversazione parlando dei punti di forza della Biblioteca:

Per quanto riguarda gli spazi e le attrezzature sono stati valutati molto positivamente:

- gli spazi ampi e ben illuminati
- le numerose prese per caricare i devices personali
- la pulizia dei servizi igienici
- le fontanelle per l'acqua
- gli spazi attrezzati all'aperto
- la sicurezza delle due biblioteche

Per quanto riguarda i servizi:

- il personale è sempre disponibile e cordiale
- molto sentita e apprezzata da tutti i partecipanti la Biblioteca Diffusa e la possibilità di poter studiare in gruppo senza doversi preoccupare di mantenere il silenzio. Allo stesso tempo è ugualmente apprezzata la Biblioteca Centrale come luogo in cui studiare individualmente e in tranquillità.
- la APP Affluences: ritenuta da alcuni uno strumento per garantirsi il posto in biblioteca pratico grazie alla possibilità di accesso da smartphone
- la quantità di testi per studiare
- il box esterno per la restituzione dei libri
- la chat sul sito
- la fotocopiatrice e la stampa da pc
- a esplicita domanda sul numero dei thin-client unanime è il consenso sul fatto che sono in numero sufficiente alle necessità degli studenti

Per quanto riguarda gli aspetti da migliorare:

- la temperatura estiva degli ambienti: è riconosciuto e apprezzato l'impegno nel tentativo di rinfrescare con l'utilizzo dei condizionatori portatili, ma è comunque considerato insufficiente a rendere apprezzabile la temperatura delle sale durante la stagione calda, soprattutto nella sala con i box per i lavori di gruppo della Biblioteca Diffusa .
- gli armadietti della Biblioteca Centrale: è chiara la necessità di fare attenzione alla sicurezza in Biblioteca, ma gli armadietti sono considerati troppo piccoli, la moneta da 1 euro è limitante e scomoda e gli spazi nei pressi degli armadietti sono troppo stretti e quando escono o entrano tanti studenti insieme si crea assembramento e difficoltà di movimento.
- gli orari di apertura: sarebbe apprezzato un prolungamento di orario serale, e il sabato tutto il giorno, soprattutto durante le sessioni esami
- la app Affluences è difficile da utilizzare perchè non è chiara la suddivisione delle sale e capire quale si vuole prenotare. Inoltre, è considerato inutile e poco fruibile il dover selezionare il numero del posto a sedere.
- alcune prese elettriche sui tavoli non funzionano
- il numero di copie per alcuni libri di testo è insufficiente

- per quanto riguarda i libri di testo in Biblioteca Diffusa si segnala che alcune sezioni sono poco fornite (nello specifico viene chiesto di ampliare la sezione di biotecnologie vegetali)
- la sala consultazione della biblioteca diffusa non sempre è silenziosa
- l'illuminazione della sala consultazione della biblioteca diffusa è scarsa, in particolar modo alcuni studenti lamentano di fare fatica a leggere e studiare durante i mesi invernali.
- nei bagni della Biblioteca Diffusa non c'è l'acqua calda
- si segnala anche che non sempre viene fatta rispettare la regola di liberare i tavoli dell'aula studio durante la pausa pranzo

La discussione sulla comunicazione è stata molto partecipata e ha dato origine a numerosi interventi. Si è partiti dal chiedere quanti dei presenti conoscessero il sito e i profili social della Biblioteca. Il sito è conosciuto alla maggioranza, ma l'opinione comune è che sia di difficile navigazione: non è facile trovare quello che si sta cercando. Anche i canali social sono conosciuti dalla maggioranza dei presenti (soprattutto Instagram), ma non molto utilizzati. Le pagine e i contenuti sono certamente da migliorare, ma non è il problema maggiormente sentito dal gruppo. Il problema dei social è legato all'eccessiva mole di profili informativi che, mescolati ai profili di amici e "influencer", fa sì che le informazioni si perdano nel "troppo rumore". Né il sito né i social non sono quindi visti come adeguato canale di comunicazione per le comunicazioni di servizio e le informazioni sui servizi della biblioteca. Anche i cartelli appesi in bacheche e negli spazi appositi della Biblioteca non sono ritenuti utili, sempre a causa della sovraesposizione a cui sono abituati gli studenti. Alla richiesta di quale mezzo potrebbe essere il migliore viene risposto la mail, risposta approvata da tutti i presenti. Sulla mail istituzionale arrivano le comunicazioni importanti riguardanti esami e comunicazioni dalle segreterie, motivo per cui è controllata quotidianamente e attentamente dagli studenti. Si suggerisce quindi la creazione di una newsletter di Biblioteca.

Viene portata all'attenzione anche la questione delle community di whatsapp, una funzionalità molto recente del social, che però sta prendendo molto piede tra gli studenti per le comunicazioni riguardanti le lezioni e i corsi di studio. La community funziona come una sorta di bacheca: è gestita da un amministratore che si occupa di pubblicare messaggi informativi, e lo studente che vi si iscrive (tramite un qr code) può visualizzare i messaggi dell'amministratore. Alla luce di ciò si suggerisce di creare una community di biblioteca.

Nell'ambito delle discussioni fin qui elencate sono emersi alcuni suggerimenti di miglioramento:

- si propone di scambiare la sala box per i lavori di gruppo con la sala consultazione. Questo permetterebbe di limitare il viavai alla sala più rumorosa, consentendo un maggior rispetto del silenzio nella sala ad esso dedicata.
- parlando di biblioteca diffusa, viene anche proposto di mettere a disposizione degli studenti delle prolunghe nell'aula studio, così che si possano collegare alla rete elettrica anche i tavoli posti al centro della stanza.
- bisognerebbe migliorare la copertura degli spazi esterni, troppo assolti
- per migliorare la fruizione dell'app Affluences sarebbe auspicabile semplificare la suddivisione delle aule ed eliminare la scelta del numero del posto
- ci si chiede se è possibile mettere un microonde a disposizione degli studenti nei pressi dell'aula studio
- in molti concordano nell'esprimere il desiderio di seguire dei corsi sulla ricerca bibliografica e gestione della bibliografia in presenza
- Si suggerisce, infine, di creare dei brevi video tutorial in cui vengano spiegati alcuni servizi della biblioteca, ad esempio: come si accede da casa alle risorse, come trovare un ebook, etc... I video andrebbero pubblicati sul sito, ed eventualmente inviati via mail tramite la newsletter.

