

## Progetto Biblioteca (in)forma

### Premessa

Dal monitoraggio sui servizi di biblioteca – avviato nello scorso mese di aprile e che ha portato alla radicale riorganizzazione dei servizi di *reference*, *reference* avanzato, ILL-DD e alla messa in funzione del servizio di prestito inter-bibliotecario – sono emersi alcuni dati che richiedono una seria riflessione.

È utile dire che, in generale, manca in moltissimi utenti-studenti la percezione della biblioteca come di un luogo nel quale è custodito un patrimonio librario affidato alle cure di professionisti dell'informazione che hanno il compito di organizzare informazioni e creare reti di relazioni fra l'utente e le sue esigenze informative.

La dimostrazione di questa ignoranza è che la biblioteca è vissuta come scelta economica rispetto alla libreria, o, ancor peggio, come filiale della copisteria (sono numerosissime le richieste di copiatura integrale di libri che riceviamo e respingiamo ogni giorno). Lo conferma anche l'uso che gli studenti fanno del libro preso in prestito: in un passato recentissimo  $\frac{3}{4}$  dei volumi tornavano dal prestito segnati, macchiati e talvolta anche strappati e, cosa ancora più grave, i pochi studenti chiamati a risarcire il danno provocato al libro non capivano il perché della richiesta di risarcimento e ovviamente si opponevano.

Se tale è il rapporto dello studente con il libro e con la biblioteca, del tutto assente è la consapevolezza del potenziale che le risorse della Biblioteca di Dipartimento e dell'intero Sistema Bibliotecario di Ateneo rappresentano ai fini della formazione, dello studio individuale e della produzione della prova finale o della tesi di laurea.

Alla luce di questa situazione, particolare rilevanza assume quanto previsto nel documento *Piano strategico di Ateneo 2013-19 – Aggiornamento 2016* in merito all'Area A: *Didattica* e al Macro-obiettivo: *Promuovere qualità ed efficacia dei processi formativi*:

A.2 – Migliorare i servizi agli studenti per un Ateneo più accessibile			
Azioni	Descrizione	Indicatore/i per la misurazione dei risultati	Responsabili
A.2.1 Qualificazione dei servizi bibliotecari	Svolgimento di laboratori per un utilizzo efficace delle risorse documentali; [...]	Numero studenti coinvolti in attività laboratoriali; [...]	Presidente CBD, con il coinvolgimento di: Dipartimenti e Corsi

### Situazione attuale

Nel presente anno accademico è stato attivato un monitoraggio in ricezione dei servizi svolti. La raccolta dei dati riguarda le richieste di consultazione e prestito ed è affidata al Dott. Agatino Scardina; i risultati raccolti vengono elaborati in un grafico e saranno presentati al Delegato del Direttore per la Biblioteca alla fine di ogni anno accademico ma i dati, che vengono aggiornati quotidianamente, sono disponibili in qualsiasi momento.

L'esame dei dati raccolti rivela che:

- il numero di studenti che nel corso della carriera universitaria accedono ai servizi di biblioteca è estremamente ridotto in rapporto sia al patrimonio bibliografico conservato nei tre punti di servizio che al numero complessivo di studenti iscritti ai corsi di studio del DISUM;
- gli studenti, pur comunemente considerati nativi digitali, conoscono poco e male il Catalogo, le Risorse elettroniche che l'Ateneo mette a disposizione per la consultazione dalla rete d'Ateneo e in molti casi ignorano finanche l'esistenza di Risorse elettroniche bibliografiche di uso comune quali gli Opac.

Il primo vero contatto fra gli studenti e la biblioteca avviene solo nel momento in cui lo studente è chiamato a redigere la prova finale del suo corso di studi ed è in quel momento che la mancata conoscenza degli strumenti a disposizione della ricerca bibliografica appare in tutta la sua evidenza:

- 7 studenti su 10 non riescono a reperire i testi che non sono conservati presso biblioteche del sistema bibliotecario d'Ateneo;
- 3 studenti su 10 preferiscono acquistare il libro, soluzione non sempre possibile per i testi più datati;
- 6 studenti su 10 non riescono a utilizzare il Catalogo d'Ateneo e quindi non sono autonomi nelle ricerche (dato che prescindendo dal fatto che il Catalogo d'Ateneo è molto "sporco", che l'eliminazione dei doppi e la correzione delle schede, per quanto proceda a ritmo serrato, è ancora lontana dall'essere conclusa, e che il Catalogo ha unicamente campi in lingua inglese che rendono difficile la ricerca per soggetti);
- 7 studenti su 10 utilizzano la rete wi-fi d'Ateneo solo per i servizi di messaggistica e per le reti *social* ma non per soddisfare esigenze di ricerca e studio.

Il servizio di *reference* avanzato ha permesso di riconoscere queste criticità e, per gli utenti-studenti che hanno richiesto l'assistenza del personale addetto al servizio, di risolverle. Abbiamo infatti strutturato il servizio in maniera tale da fornire risposte immediate alle esigenze degli studenti (in particolare numerosissime sono le richieste di prestito interbibliotecario e DD attivate dopo aver svolto le ricerche su Opac SBN, su Sistemi bibliotecari di altri Atenei, su Worldcat, o sul Catalogo Nazionale Periodici ) ma anche di svolgere attività di informazione e formazione sull'utilizzo dei cataloghi e delle risorse *on-line*.

### **Proposta**

I risultati ottenuti in questo periodo di osservazione e di sperimentazione (in maggio 2018 gli accessi in biblioteca sono stati 1380 contro i 1006 di aprile 2018) fanno intravedere la possibilità di organizzare degli incontri informativi sull'utilizzo della biblioteca per tutti i laureandi. La partecipazione a questi incontri avverrebbe su richiesta dello studente (da inoltrare in modalità *on line*) ma potrebbe essere incentivata dal docente relatore e/o dal CdS.

Sarebbe possibile organizzare nell'aula informatica (A11) un minimo di 2 e un massimo di 6 incontri a settimana per gruppi di 35 utenti max per gruppo e rilasciare loro una attestazione di partecipazione. L'incontro avrebbe una durata di 90 minuti e sarebbe dedicato per metà ad attività di formazione teorica e per metà ad attività pratiche di reperimento testi e informazioni (su cataloghi, Opac, banche dati, incluse le piattaforme IRIS, nella parte *open access*, che si sta rivelando uno strumento di ricerca molto affidabile e completo, e Wiley che offre oltre 10.000 e-books di diverse aree disciplinari e per la quale da quest'anno il CBD ha sottoscritto anche un abbonamento) e di compilazione della modulistica per le richieste di servizi bibliotecari.

Su richiesta (a discrezione del CdS) sarebbe possibile far seguire a questo incontro di 90 minuti un modulo di 30 minuti per l'addestramento alla compilazione della bibliografia (nelle due varianti continentale e anglosassone). Durante questo periodo di osservazione si è infatti notato che gli studenti tendano a rilevare dalle schede di catalogo i dati da inserire in bibliografia senza alcuna consapevolezza del fatto che la descrizione catalografica segue regole tecniche diverse che prevedono, fra l'altro, un ordine nella successione dei dati e segni di interpunzione per separare i vari campi della descrizione differenti rispetto a quanto è prassi utilizzare nella compilazione delle bibliografie.

Catania, 31 maggio 2018