

# **Rapporto di indagine qualitativa: opinioni ed esperienze di tirocinanti e studenti part-time nella biblioteca di Lingue e letterature moderne 2 (LM2) dell'Università di Pisa**

a cura di Elena Longoni

(aprile 2011)

## **0. Il perché di una ricerca**

Gli studenti collaboratori partecipano a tutti gli effetti al lavoro al banco prestito nella nostra biblioteca, soprattutto nella sede di Linguistica. Abbiamo dunque pensato che un questionario volto a conoscere le loro aspettative iniziali e il bilancio della loro esperienza lavorativa potesse essere uno strumento interessante sia per avere un'idea della loro visione della biblioteca, sia per suggerire eventuali modifiche organizzative o far emergere i punti critici dell'attuale gestione del banco prestito.

## **1. Profilo dello studente collaboratore**

Ci sono alcune differenze tra tirocinanti e part-time.

Il tirocinante è normalmente uno studente di Lingue e se iscritto a LEP/LEU (Letterature europee per l'editoria e la produzione culturale) il tirocinio dura 175 ore, negli altri casi 150.

Il part-time può provenire anche da altre Facoltà e in alcuni casi svolge il servizio presso di noi senza averlo direttamente scelto (per esempio perché nel periodo in cui preferiva svolgerlo eravamo disponibili solo noi). Il contratto part-time ha una durata di 150 ore.

Mediamente lo studente collaboratore è giovane, attivo, già ben inserito nel contesto universitario, con poca o nulla esperienza lavorativa alle spalle.

Quali sono i vantaggi per la biblioteca? Derivano dalla freschezza di questi collaboratori, dalla loro voglia di fare un'esperienza imparando qualcosa, dalla predisposizione ai rapporti interpersonali, soprattutto con gli altri studenti. I collaboratori hanno normalmente una visione della biblioteca non influenzata da abitudini pregresse ed esercitano un duplice ruolo in quanto sono al tempo stesso fruitori della biblioteca e con il tirocinio o part-time partecipano alla sua organizzazione.

Quali i rischi? Che possano favorire i loro amici facendo eccezioni al regolamento; che per imperizia commettano errori senza accorgersene; che per timidezza non si rivolgano al personale in caso di dubbio, ma decidano per conto proprio; che per inesperienza diano risposte parziali senza averne la percezione; che ci siano difficoltà nelle relazioni con i docenti nelle cui stanze devono prelevare i libri da dare in prestito.

## Come abbiamo cercato di arginare i rischi?

Il programma Aleph Circolazione, con le credenziali degli studenti collaboratori, è bloccato su alcune funzioni basilari: non permette di ignorare i ritardi nella restituzione o di caricare più libri di quelli consentiti sulla stessa tessera utente.

Abbiamo ribadito che ci chiamassero ogni volta che sorgeva il minimo dubbio su come rispondere a un utente.

Abbiamo cercato di sensibilizzare i docenti per consentire ai nostri collaboratori di entrare liberamente nelle stanze a cercare i libri, muniti di un apposito cartellino di riconoscimento.

## **2. Tipo di attività svolte dallo studente collaboratore**

Gli studenti collaboratori hanno svolto prevalentemente attività al banco prestito: accoglienza agli utenti e prime informazioni, registrazione dei prestiti in uscita e delle restituzioni, aggiornamento delle informazioni del profilo utente, ricerca dei libri nelle stanze dei docenti e loro distribuzione al banco prestito.

In alcuni casi sono state svolte attività al di fuori del banco prestito: riordino dei libri a scaffale; rietichettatura di libri; ricerche in catalogo di Ateneo e in altri cataloghi; controllo a scaffale dei libri smarriti; piccoli spostamenti di libri nelle stanze.

## **3. Il progetto del questionario**

Si è redatto un questionario con molte domande aperte e alcune chiuse, inviato per e-mail ai collaboratori. Nella lettera di accompagnamento si indicavano le possibili modalità di risposta (re-invio per e-mail; compilazione e stampa a loro cura e inserimento del questionario compilato nell'apposita urna).

Per tutto il periodo di ricezione dei questionari si è tenuta in bella vista un'urna di cartone chiusa sulla scrivania di Elena Longoni. In questo modo l'anonimato delle risposte era garantito.

L'e-mail con l'invito a compilare il questionario è stata inviata il 9 febbraio 2011 e l'urna è stata chiusa il 15 marzo.

Ad una settimana dalla chiusura è stata inviata un'ulteriore e-mail di promemoria per ricordare l'imminente scadenza del periodo di ricezione dei questionari.

Campione: si è inviato il questionario a tutti gli studenti che hanno svolto l'attività di tirocinio o part-time negli anni 2009 e 2010 (e anche a chi doveva ancora terminarlo, ma aveva già all'attivo un numero consistente di ore).

Numero di questionari distribuiti: 33

Numero di questionari compilati: 11

Tipologia di collaboratori a cui è stato inviato il questionario:

Tirocinanti: 18

Part-time: 15

Tipologia di collaboratori che hanno risposto:

Tirocinanti:4

Part-time: 8

(uno studente ha svolto da noi sia il tirocinio che il part-time)

## **4. I risultati dell'indagine**

### **4.1 Le aspettative iniziali**

Alla domanda se conoscessero la biblioteca LM2 prima di iniziare la collaborazione in sei rispondono di sì, in quattro di no e una persona risponde che conosceva solo la sede di Anglistica.

Le motivazioni che hanno portato alla scelta della nostra biblioteca per lo svolgimento del tirocinio/part-time sono state in parte di natura casuale (non c'erano altre biblioteche o case editrici disponibili ad accogliermi in quel momento) o per comodità (vicinanza alla facoltà o a casa) o semplicemente perché non era richiesta nessuna selezione per essere scelti.

Una persona ha detto di essere stata consigliata da altri.

Ci sono state anche motivazioni di altro genere: il desiderio e la curiosità di lavorare in una biblioteca, in alcuni casi proprio la nostra. Una persona ha risposto che era curiosa di lavorare nella biblioteca LM2 proprio perché non la conosceva.

Alla domanda Come immaginavi il tuo periodo di servizio? in cinque hanno risposto che non immaginavano niente, in quattro che lo immaginavano come è realmente stato e in un caso è stato detto che il servizio è stato più appagante e piacevole, ma anche più faticoso di come se lo era immaginato.

### **4.2 Il bilancio dell'esperienza**

Abbiamo chiesto quali sono stati i motivi di insoddisfazione e in cosa sono rimasti delusi dall'esperienza. Ben nove persone hanno risposto che non sono rimaste affatto deluse.

Una persona ha espresso una critica relativa al fatto che svolgendo il servizio durante il trasloco, ha notato una mancanza di comunicazione tempestiva e chiara sui cambiamenti di collocazione, nonostante la mappa dei libri fosse aggiornata spesso.

Altri punti critici sono risultati il fatto che i libri siano collocati nelle stanze dei professori (a Linguistica); lo scarso uso delle lingue straniere; la riduzione dell'orario di apertura ad Anglistica a causa dei tagli. Su questi punti la biblioteca non ha al momento nessuna possibilità di intervenire.

I motivi di soddisfazione invece sono da ascrivere in particolare agli ottimi rapporti instaurati col personale bibliotecario (ben sette risposte) e al buon clima lavorativo (tre risposte).

E' stata valutata positivamente la possibilità di svolgere in autonomia il servizio al banco prestito: il lavoro a contatto con gli utenti è risultato gratificante.

In alcuni casi sono state espresse anche con motivazioni estranee al lavoro in biblioteca in senso stretto: possibilità di studiare quando c'era poco lavoro, trovare spunti per letture personali dai libri che capitavano tra le mani al banco, orari di lavoro comodi.

I rapporti con gli altri studenti collaboratori sono stati buoni per tutti coloro che hanno risposto al questionario, in particolare per la disponibilità reciproca a venirsi incontro per eventuali cambi turni.

Il rapporto con le bibliotecarie è stato considerato ottimo da tutti i collaboratori.

### **4.3 Opinioni e suggerimenti relativi al tirocinio/part-time**

Abbiamo chiesto se sono state ricevute istruzioni chiare all'inizio del periodo di lavoro. In dieci hanno risposto di sì. Alcuni hanno puntualizzato dicendo che le cose da imparare erano tante e dunque le istruzioni sono state completate nel corso del tempo, man mano che si presentavano nuove situazioni.

Una persona ha sottolineato la differenza tra le due sedi sostenendo che mentre a Linguistica le istruzioni date sono state chiare ed esaustive, ad Anglistica sono state al contrario scarse e lacunose.

Alla domanda se la formazione iniziale fosse sembrata troppo concentrata in otto hanno risposto di no. Alcuni hanno precisato che all'inizio può sembrare di dover imparare troppe cose tutte insieme, ma con il tempo le cose si assimilano e si diventa più pronti e veloci nelle risposte.

Abbiamo poi chiesto se le regole date erano risultate chiare ed esaustive: lo sono state per nove persone. Una ha precisato che era disponibile un quaderno col riassunto delle regole. Una persona ha risposto che non erano chiare circa il numero di libri che ciascun utente può prendere in prestito.

Una sola persona ha interpretato la domanda per come era stata pensata, ovvero in relazione alle regole comportamentali nel rapporto con l'utenza e in generale nella gestione del banco prestito. Ha risposto di non aver ricevuto indicazioni in questo senso e di essersi comportata "secondo coscienza ed educazione personale". Avevamo lasciato la domanda volutamente ambigua per intercettare le varie interpretazioni possibili.

Alla domanda se si fossero sentiti sufficientemente supportati dalle bibliotecarie in otto hanno risposto di sì.

Alcuni hanno invece operato un distinguo tra le due sedi, muovendo delle critiche alla situazione di Anglistica, dove gli uffici delle bibliotecarie sono distanti e non sempre è stato possibile risolvere i problemi con la semplice telefonata.

Abbiamo poi chiesto come pensano si possano migliorare le relazioni e la comunicazione tra collaboratori e bibliotecarie. Sette persone hanno risposto che va già bene così e non c'è niente da migliorare.

Uno ha suggerito di "nominare uno studente che faccia le veci delle bibliotecarie con il quale gli studenti meno esperti possono avere un contatto diretto nella richiesta di informazioni".

In alcuni casi gli studenti hanno distinto nella risposta tra le due sedi. A Linguistica è stato suggerito che ci vorrebbe più personale per evitare le code al banco. Il giudizio su Anglistica è stato invece più caustico e oscuro: "bisognerebbe sconvolgere l'organizzazione della biblioteca".

#### **4.4 Opinioni e suggerimenti sulla Biblioteca LM2**

Tutti i collaboratori che hanno risposto al questionario hanno dichiarato di aver lavorato in entrambe le sedi.

Abbiamo chiesto quali sono i servizi della biblioteca che non conoscevano e che hanno scoperto grazie al tirocinio/part-time: ben cinque persone hanno scoperto il servizio on-line via web per la prenotazione e il rinnovo dei prestiti. In tre hanno scoperto che si possono prenotare libri; in due rispettivamente la consultazione delle tesi, la ricerca bibliografica in cataloghi diversi da quello di ateneo, il servizio di prestito interbibliotecario, maggiori dettagli sul servizio di prestito (tipologie di utenti, rinnovi, tipologie di materiale).

Una persona ha dichiarato che prima del tirocinio conosceva solo il servizio di prestito e dunque ha scoperto tutti gli altri.

In due dichiarano che conoscevano già tutti i servizi prima di iniziare.

Alla domanda Quali sono secondo te le cose che non funzionano nella nostra biblioteca? ci sono state risposte relative a LM2 in generale: a parte coloro che rispondono che non c'è niente che non funzioni, viene segnalato il problema della mancanza di una fotocopiatrice ad uso degli utenti.

Per quanto concerne la sede di Linguistica la mancanza di scaffale aperto e la dimensione ridotta della sala di lettura sono ritenute le disfunzioni più gravi.

Sempre in relazione alle sedi di Linguistica sono stati segnalati alcuni problemi relazionali con i docenti, ovvero nello specifico: tendono a non capire che il problema dei libri smarriti è imputabile soprattutto a loro stessi, che prendono e spostano libri nelle loro stanze senza avvisare la biblioteca; in alcuni casi sono restii a far entrare nelle loro stanze i collaboratori (soprattutto in caso di esami, ricevimento studenti e simili).

In un caso si critica il mancato aggiornamento a catalogo della segnalazione dei libri smarriti.

Una persona fa notare che secondo lei la pratica di registrare il libro in prestito anche se utilizzato solo per poco tempo in sala di consultazione è una perdita di tempo alla quale si potrebbe ovviare chiedendo semplicemente il documento di identità a chi consulta libri in sala lettura.

Per quanto concerne la sede di Anglistica, le critiche si concentrano soprattutto sulla logistica (uffici delle bibliotecarie dislocati al secondo piano del palazzo), sulla scarsa

capacità comunicativa del personale, sulla sensazione di essere stati abbandonati a se' stessi al banco prestito, con solo il quaderno delle istruzioni come supporto.

Una persona si lamenta delle troppe concessioni fatte ai docenti.

Da un altro punto di vista c'è chi fa notare che il sistema di antitaccheggio non funziona bene e che i bagni sono sporchi.

Abbiamo chiesto se è possibile migliorare qualcosa e in che modo.

Alcuni dicono che non hanno suggerimenti perché in linea di massima va tutto bene così.

Una persona fa notare che sarebbe bene evitare di far occupare i posti in sala lettura con quaderni e libri abbandonati, anche se non sa suggerire come risolvere l'annosa questione, comune a tutte le biblioteche.

Una proposta particolarmente interessante è quella di chi consiglia di far fare la formazione iniziale a Linguistica, dove il personale è disponibile e fisicamente presente e solo dopo inserire il tirocinante/part-time al banco di Anglistica, dove il lavoro è sì meno impegnativo, ma da svolgere in quasi completa autonomia.

In particolare sulla sede di Anglistica si chiede di sistemare i bagni.

Per Linguistica si suggerisce di fare un controllo periodico a scaffale per aggiornare il catalogo circa la situazione dei libri smarriti. Ovviamente più persone indicano che un cambiamento di sede sarebbe auspicabile per avere una vera biblioteca a scaffale aperto e con un numero di posti adeguati in sala di lettura.

#### **4.5 Episodio saliente**

Abbiamo chiesto se ci sono stati episodi nei quali si è dovuto affrontare una situazione alla quale non si era preparati e come si è risolto.

La maggior parte delle persone dice di aver chiesto aiuto alle bibliotecarie, anche se qualcuno ammette di aver "lasciato spazio alla mia intraprendenza personale".

Una persona dice di essersi trovata in difficoltà con alcuni utenti che non capivano il meccanismo della sospensione dal prestito a causa dei ritardi nella restituzione dei libri.

Un'altra dice di aver avuto difficoltà con i docenti che spesso dimenticavano di restituire in tempo i libri presi in prestito.

Un collaboratore infine ha detto di essersi trovato in difficoltà perché non le era stata spiegata la ricerca sul MOP (Meta Opac Pisano), che poi ha scoperto essere molto utile anche per aiutare gli utenti.

#### **4.6 Giudizio complessivo**

Esprimi un voto da 1 a 10 sul funzionamento della Biblioteca LM2 e se vuoi motivalo  
ottimo

10 (due voti)

9 (un voto)

8 (tre voti) (la mancanza di scaffale aperto incide sul voto finale)

7,5 (un voto)

7 (due voti) (darei 8 se Linguistica fosse a scaffale aperto)

Esprimi un voto da 1 a 10 sulla tua esperienza presso la Biblioteca LM2 e se vuoi motivalo  
"ottimissimo: è l'ambiente che vorrei trovare anche in altri lavori"

10 (quattro voti) ("mi sono sentito a mio agio e rifarei altre mille volte la scelta di collaborare con la biblioteca" - "il servizio è anche divertente oltre che educativo")  
9 (due voti) ("mi sono trovata bene con tutti, mi sentivo libera nello svolgimento del lavoro ma sempre assistita in caso di bisogno e ho imparato molto su come svolgere una ricerca bibliografica")  
8,5 (un voto)  
7,5 (un voto) per Linguistica (abbastanza ben messa come struttura, pulizia e organizzazione personale); da migliorare Anglistica per i bagni, sporchi e pieni di scritte incivili

## **5. I risultati dell'indagine**

Complessivamente l'esperienza del questionario valutativo è stata positiva per la biblioteca. Abbiamo potuto verificare il livello di inserimento e di interazione tra i collaboratori e il personale, nonché prendere atto di alcune discrepanze percepite tra l'organizzazione delle due sedi.

La percentuale di risposte è stata dal 33%, ed essendo un questionario piuttosto impegnativo e lungo da compilare, ci sembra un risultato apprezzabile.

Come era prevedibile i part-time sono stati più sollecitati a rispondere (53% dei contattati): essendo sottoposti ad un vero e proprio contratto di lavoro retribuito, si sono evidentemente sentiti più responsabilizzati nei confronti della biblioteca.

I tirocinanti che hanno risposto sono stati solo il 22% dei contattati, il che forse si spiega col fatto che il tirocinio da svolgere in biblioteca, utile come esperienza personale, non ha pressoché alcuna attinenza con gli studi curricolari.

Nel complesso i collaboratori non si sono detti delusi dall'esperienza: molti non conoscevano il funzionamento interno della biblioteca e dunque non avevano aspettative chiare.

Il fatto di aver creato un ambiente di lavoro amichevole e sereno ha fortemente contribuito a generare risposte positive al questionario. Tendenzialmente si ha la sensazione che là dove risultano chiaramente percepite le carenze strutturali indipendenti dalla volontà di chi ci lavora (libri non a scaffale aperto a Linguistica, per esempio), lo sforzo del personale di rispondere comunque alle esigenze degli utenti e degli stessi collaboratori è valutato come molto positivo.

Interessante è la diversa valutazione delle due sedi emersa in alcune risposte.

A Linguistica vale la considerazione che le inefficienze della logistica non dipendono dalle bibliotecarie e dunque nel complesso viene valutata comunque positivamente l'esperienza di lavoro in questa sede.

Ad Anglistica pesa più del previsto la separazione logistica tra gli uffici delle bibliotecarie al secondo piano e il banco prestito a piano terra: i collaboratori hanno la sensazione di essere lasciati soli, nonostante il lavoro di per se' sia meno impegnativo, essendo questa sede della biblioteca a scaffale aperto.

Occorre ricordare poi che i collaboratori svolgono la maggior parte del servizio nella sede di Linguistica e conoscono meno Anglistica. Infatti i turni da coprire ad Anglistica in condizioni normali sono solo tre a settimana. Per ovviare alle difficoltà di inserimento in questa sede si è sempre cercato di impegnare in questi turni un numero ristretto di collaboratori, in modo da dare loro il tempo di impraticarsi, cosa che non sarebbe possibile nel caso in cui facessero solo un turno ogni due o tre settimane.

## **6. Azioni da intraprendere**

**a)** Per rafforzare l'idea che siamo un'unica biblioteca, sebbene suddivisa in due sedi, ci proponiamo il primo giorno di fare il giro degli uffici delle bibliotecarie e delle sale di lettura sia a Linguistica che ad Anglistica. In questo modo si avrà l'occasione di presentare al nuovo collaboratore ciascuna bibliotecaria e servirà a dare una visione d'insieme della biblioteca.

**b)** Abbiamo già cominciato a realizzare un inserimento più lungo e differenziato per i nuovi collaboratori: mentre finora si è cercato di istruire lo studente in un'unica giornata formativa di affiancamento, demandando alle turnazioni successive tutte le casistiche particolari che potevano emergere, dal mese di marzo 2011, con i nuovi collaboratori, si è deciso di fare sempre tre turni completi di affiancamento al banco prestito a Linguistica e uno ad Anglistica.

In questo modo si creerà l'occasione di un maggior numero di casistiche particolari di prestito, di utenza e di domande che possono essere rivolte dagli utenti al banco prestito.

Inoltre un affiancamento prolungato rende meno stressante il primo giorno di collaborazione, sia per il tirocinante/part time che per la bibliotecaria che si occupa della formazione iniziale. Diluendo il periodo su tre turni è poi più probabile che il nuovo collaboratore si trovi ad affiancare tre bibliotecarie diverse, creando quindi una condizione di scambio più completo con l'intero corpo bibliotecario.

Svolgere un'intera giornata di affiancamento anche ad Anglistica è stata ritenuta una risposta adeguata alla sensazione di spaesamento e di difficoltà comunicativa con le bibliotecarie che alcuni collaboratori hanno espresso nel questionario.

**c)** Per rendere il più possibile coerente e uniforme il tipo di istruzioni che vengono date ai collaboratori, si è deciso di approntare una lista per il formatore, da cui spuntare via via le cose dette sui programmi informatici, sul regolamento prestiti e sulle tipicità delle singole sedi. In questo modo, passando la lista da una bibliotecaria all'altra durante il periodo di inserimento, si ha sempre chiaro se sono state date tutte le istruzioni.

Resta valido il supporto del "quaderno delle istruzioni" che verrà a breve aggiornato ed integrato e che è da considerarsi uno strumento di consultazione da tenere sempre al banco prestito per verificare la correttezza delle procedure o in caso di dubbio sulle operazioni di prestito e sulle tipologie di ricerche da svolgere in catalogo.

Dal momento che il questionario si è rivelato uno strumento di lavoro interessante, è nostra intenzione riproporlo a tutti i collaboratori di anno in anno. La cosa più logica

sembra essere quella di inviarlo una volta l'anno a tutti coloro che hanno collaborato nell'anno precedente, in modo da avere un feed-back costante del lavoro svolto, garantendo nel contempo l'anonimato delle risposte.

## **Ringraziamenti**

Desideriamo esprimere i più vivi ringraziamenti ai collaboratori che hanno accettato di partecipare all'indagine.

Ci è infine d'obbligo ringraziare la collega dell'Università Bicocca Ilaria Moroni, che ci ha fornito i dati e i documenti relativi ad analoga esperienza di rilevamento presso la loro biblioteca d'ateneo. Abbiamo largamente attinto alla loro esperienza, pur modificando la modalità di rilevamento da autointervista questionario con molte domande aperte.