

La user experience nella comunicazione scritta durante l'emergenza: il caso del Servizio Accoglienza e prestito della Biblioteca dell'Università Bocconi

Appendice all'articolo

Appendice a: FRANCESCA NIDOLA - MANUELA D'URSO, *La user experience nella comunicazione scritta durante l'emergenza: il caso del Servizio Accoglienza e prestito della Biblioteca dell'Università Bocconi*, «Biblioteche oggi Trends», 6 (2020), n. 2, p. 95-102, DOI: 10.3302/2421-3810-202002-095-1.

Tabella A: Testi a confronto (messaggio standard/messaggio personalizzato)

Notice inviata tre giorni dopo la scadenza del prestito	Mail inviata il 17 marzo 2020 a studente che chiedeva come poter gestire un libro in prestito scaduto
<p>Oggetto: 2nd OVERDUE notice</p> <p>NOME COGNOME GG-MM-AA 06:00AM Matricola utente</p> <p>Le sollecitiamo la restituzione dei seguenti libri, il cui prestito è scaduto. The following items are overdue.</p>	<p>Oggetto: Biblioteca Bocconi - Rinnovo prestito</p> <p>Gentile (nome proprio), la ringraziamo per averci contattati.</p> <p>Le confermiamo che, a causa dei recenti accadimenti, la Biblioteca Bocconi è attualmente chiusa.</p> <p>Per supportarla, in via eccezionale, abbiamo prorogato la data di scadenza del prestito del libro fino al gg-mm-aaaa.</p>

<p>Please return them as soon as possible. AUTHOR TITLE CALL NO BARCODE DUE DATE CHECKED OUT</p> <p>Biblioteca e Archivi Accoglienza e Prestito Università Bocconi Via Gobbi 5 - 20136 Milano</p>	<p>La situazione attuale è in continua evoluzione e il monitoraggio da parte degli organi accademici è costante: le suggeriamo di seguire gli aggiornamenti tramite i canali istituzionali.</p> <p>Se avesse ulteriori necessità, ci ricontatti: siamo pronti a supportarla a distanza per consentire il più efficace proseguimento delle attività in questo momento di carattere eccezionale.</p> <p>Augurandole buon lavoro, la salutiamo cordialmente</p> <p>#bocconineverstops</p> <p>Biblioteca e Archivi - Accoglienza e Prestito Università Bocconi Via Gobbi 5 - 20136 Milano tel. +39 02 5836 5015 fax + 39 02 5836 5100</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tabella B: Risposta del Servizio a studentessa laureanda

E-mail di studentessa laureanda inviata il 24 marzo 2020	Risposta del Servizio
<p>Oggetto: Re: Biblioteca Bocconi - Rinnovo prestito</p> <p>Buongiorno,</p> <p>come già detto sono una laureanda della sessione di Aprile con in sospeso il prestito di un libro.</p> <p>Al momento sono a Londra per lavoro ho lasciato un libro è a Roma a casa mia.</p> <p>Potreste dirmi come fare per la restituzione? Perchè sono un po' in ansia siccome so che potrebbe essere un problema. Non saprei nemmeno come fare a spedirlo al momento siccome non possono uscire a spedirlo.</p> <p>Siccome sono una laureanda della sessione di aprile 2020 sono un po' in ansia.</p> <p>Grazie mille</p>	<p>Oggetto: Biblioteca Bocconi - Laureandi</p> <p>Gentile (nome proprio), grazie per averci scritto.</p> <p>Come comunicato oggi, è sufficiente che verifichi nella sua area personale (MyLibrary) [link] quanti e quali libri abbia in prestito (sezione Libri in prestito).</p> <p>In seguito, nel caso non l'abbia ancora fatto, le chiediamo di compilare in tutte le sue parti, entro venerdì 10 aprile 2020, il modulo Emergenza COVID-19 - Dichiarazione libri in prestito da restituire post laurea [link]</p> <p>Poi potrà tenere con sé i libri e restituirli appena la Biblioteca riaprirà.</p> <p>Aspettiamo un suo riscontro per essere certi che sia riuscita a compilare il modulo online senza ostacoli.</p> <p>Restiamo in contatto, ancor di più in questa situazione di emergenza: siamo pronti a supportarla perché tutto proceda per il meglio e possa raggiungere il suo traguardo con la massima serenità possibile.</p> <p>A presto!</p> <p>#bocconineverstops</p>

Tabella C: Risposta del Servizio a studentessa in scambio

E-mail di studentessa in scambio inviata il 1 marzo 2020	Risposta del Servizio
<p>Oggetto: Textbook</p> <p>Hi,</p> <p>My home university is canceling our program at Bocconi, so I must return to the US. I left Milan last week when it started to get bad with the Coronavirus and didn't get a chance to return a Marketing textbook from I checked out from the library. It is still in my Airbnb in Milan. What should I do?</p> <p>Thanks,</p>	<p>Oggetto: Bocconi Library - Book to return</p> <p>Dear (nome proprio), thank you for contacting us.</p> <p>To best support you, we kindly ask if someone (maybe your friend or a Bocconi student still in Italy) is able to collect the book and return it to the Library.</p> <p>If you prefer, please get us in touch with the Airbnb owner, in order to contact him directly.</p> <p>For further assistance, please contact us again: the Library staff will be glad to help you.</p> <p>Best regards</p>

Tabella 1: Dati delle e-mail inviate suddivisi per settimane

DATA	NUMERO DI E-MAIL inviate agli utenti		LINGUA
9 -13 marzo	93	9 - 31 marzo: 394	24 Inglese 69 Italiano
16-20 marzo	62		15 Inglese 47 Italiano
23-27 marzo	214		20 Inglese 194 Italiano
30 marzo-3 aprile	57	3 - 30 aprile: 212	8 Inglese 49 Italiano
6-10 aprile	82		13 Inglese 69 Italiano
14-17 aprile	40		6 inglese 34 italiano
20-24 aprile	32		1 Inglese 31 Italiano
27-30 aprile	26		1 Inglese 25 Italiano
4-8 maggio	208	4 -15 maggio: 263	33 inglese 175 Italiano
11-15 maggio	55		4 Inglese 51 Italiano
Totale	869	869	

Tabella 2: Dati delle e-mail ricevute suddivisi per mesi e confrontati per anni

MESE	NUMERO DI E-MAIL ricevute sulla casella di posta del Servizio			
	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Marzo	106	155	142	365
Aprile	135	91	124	134
Maggio	157	186	161	359
Totale	398	432	427	858

Tabella 3: Terminologia utilizzata dagli utenti per area di afferenza

Terminologia utilizzata dagli utenti			
Area della negatività		Area della positività	
Area di afferenza	Termini	Area di afferenza	Termini
Impossibilità	Non posso Cannot Not able to Unable	Come faccio?	Come posso muovermi? What shall I do? How can I do?
Emergenza	Circostanze Situazione Cause di forza maggiore Sospensione Via precauzionale Current situation Suspension Lockdown Outbreak	Speranza	Spero Sono fiducioso Hope Sono certo
Chiusura	Chiuso Closed Not open Shut down	Attesa di una risposta	Attendo un riscontro
Problema	Ostacolo Difficoltà Problem	Scuse	Chiedo scusa Mi dispiace Sorry
Ansia	Sono in ansia	Richiesta di aiuto-supporto	Ask for help Find a way

Conseguenze e penalità	Penali Morosità Perdita della priorità Blocco del prestito Overdue fee Pay a fine Punished Influence the future	Sicurezza	Be safe at home Spero stiate bene
		Ringraziamenti	Ringrazio Grazie Thanks
Purtroppo	Purtroppo Unfortunately	Motivi di ringraziamento	Gentilezza Disponibilità Chiarezza Flessibilità Comprensione Riscontro Celere risposta Help Attenzione

Tabella 4: Terminologia utilizzata dagli utenti per area di afferenza della negatività

Area della negatività											
Area di afferenza	Numero di volte in cui si presenta il termine										
	9-13 marzo	16-20 marzo	23-27 marzo	30 marzo - 3 aprile	6-10 aprile	14-17 aprile	20-24 aprile	27-30 aprile	4-8 maggio	11-15 maggio	Totale
Impossibilità	48	12	19	11	16	13	7	5	66	19	216
Emergenza	34	13	10	11	6	5	3	1	41	11	135
Chiusura	22	5	4	0	4	2	0	0	5	1	43
Problema	10	3	6	9	5	3	1	5	9	1	52
Ansia	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	3
Conseguenze e penalità	9	1	0	0	2	1	1	0	1	1	16
Purtroppo	2	2	2	2	1	4	1	2	10	2	28
Totale	125	36	43	33	34	29	13	13	132	35	493

Tabella 5: Terminologia utilizzata dagli utenti per area di afferenza della positività

Area della positività											
Area di afferenza	Numero di volte in cui si presenta il termine										
	9 -13 marzo	16-20 marzo	23-27 marzo	30 marzo - 3 aprile	6-10 aprile	14-17 aprile	20-24 aprile	27-30 aprile	4-8 maggio	11-15 maggio	Totale
Come faccio?	31	14	9	4	10	9	4	2	62	13	158
Speranza	10	2	0	10	7	7	5	3	38	17	99
Attesa di una risposta	12	5	6	6	6	4	2	4	15	6	66
Scuse	10	2	0	0	0	2	0	1	8	5	28
Richiesta di aiuto-supporto	4	3	2	5	9	6	2	6	8	1	46
Sicurezza	0	0	2	0	1	5	0	0	5	2	15
Ringraziamenti	34	17	17	24	20	17	8	11	108	18	274
Motivi di ringraziamento	8	15	17	13	15	8	6	2	30	15	129
Totale	109	58	53	62	68	58	27	29	274	77	815

Tabella D: Feedback degli utenti

Grazie infinite a tutti per la comprensione e per il non scontato supporto. Speriamo di poter tornare tutti alla normalità al più presto. Un grosso in bocca al lupo per tutto e - ancora - grazie. 10/03/2020	Sono io che ringrazio Voi per la gentilezza e la chiarezza della risposta. 10/03/2020	Vi ringrazio sinceramente per la flessibilità dimostrata e la comprensione della situazione. 12/03/2020	Vi ringrazio. Fiducioso che il tutto possa ristabilirsi nel migliore dei modi, Vi saluto cordialmente. 12/03/2020	D'accordo, vi ringrazio! Buon lavoro 13/03/2020
Grazie mille! 13/03/2020	Grazie mille per l'aiuto. 13/03/2020	Vi ringrazio molto per la proroga eccezionale per il supporto. 13/03/2020	Gentilissimi grazie mille. Ho provato e accedo a tutto. Grazie del supporto 16/03/2020	Grazie di cuore per il rapido riscontro e l'aiuto. 16/03/2020
Thank for your kind email and support! Hope everything is getting better soon. 17/03/2020	Vi ringrazio davvero moltissimo per la Vostra disponibilità e cortesia. 18/03/2020	Grazie mille gentili bibliotecari 18/03/2020	Thank you!! 18/03/2020	Grazie! Per ora sono a posto, nel caso di altre necessità vi farò sapere! 19/03/2020

La ringrazio, gentilissimi. 24/03/2020	Grazie mille, è un supporto molto importante per me. 25/03/2020	Grazie mille! Buona giornata 25/03/2020	Grazie mille, ora sono riuscita ad accedere. Grazie per il vostro tempo. 26/03/2020	Molte grazie! 26/03/2020
Grazie per la disponibilità e la cortesia che tutto il personale mostra sempre, anche in questo periodo di incertezze. 26/03/2020	vi ringrazio 27/03/2020	Thank you for your kind email! Have a nice weekend and be safe at home! 27/03/2020	Grazie mille per la disponibilità. Questo mi renderà di certo il lavoro più semplice. 27/03/2020	Vi ringrazio molto per il tempestivo riscontro. 30/03/2020
Vi ringrazio e vi auguro una buona giornata 30/03/2020	Vi ringrazio molto. Questo è davvero un prezioso supporto. Un caro saluto 30/03/2020	Vi ringrazio per la pronta risposta e per il supporto. 30/03/2020	Grazie mille, Molto gentile. Buona salute a tutti voi. 01/04/2020	Ringrazio molto per le preziose informazioni, se dovessi avere altre necessità sarò certa di poter contare sul vostro supporto. 01/04/2020
Molte grazie per il pronto e cortese riscontro 01/04/2020	Nella speranza di poter superare quanto prima questo brutto momento, vi ringrazio per l'attenzione e vi auguro di cuore di mantenervi tutti in salute 01/04/2020	Grazie molte. Molto apprezzato. 02/04/2020	Non posso che ringraziarvi per la celerità e la gentilezza con cui ho ricevuto risposta, nonché per il supporto continuo in questo periodo difficile. Nella speranza che ritorni tutto alla normalità in tempi brevi, vi porgo i miei più cordiali saluti. 02/04/2020	Grazie. Funziona. Saluti. 06/04/2020
Perfetto grazie mille. Buon lavoro, 06/04/2020	Grazie per il rapido riscontro. 07/04/2020	Vi ringrazio infinitamente per la disponibilità. 09/04/2020	Grazie molte del bel augurio e messaggio 10/04/2020	Grazie mille! 14/04/2020
Carissimi, grazie mille per l'aiuto e la prontezza nella risposta! 15/04/2020	Mille grazie per la pronta risposta, ringrazio per la comprensione. 16/04/2020	Grazie mille, tutto risolto. 16/04/2020	Perfetto grazie mille 17/04/2020	Grazie mille. E grazie per l'immediato riscontro. 20/04/2020
Vi ringrazio infinitamente per la disponibilità e Vi auguro una buona giornata 20/04/2020	Grazie mille per la disponibilità 20/04/2020	Vi ringrazio del pronto riscontro. 20/04/2020	Grazie del supporto 20/04/2020	Confermo l'accesso. Grazie. 27/04/2020

Grazie mille! Gentilissimi 27/04/2020	Grazie mille, funziona tutto! Buon lavoro e buona giornata 30/04/2020	Grazie. Perfetto. Con i più cordiali saluti 30/04/2020	Grazie molte, confermo di avere ricevuto le credenziali, tutto funziona. 04/05/2020	Grazie mille, sono riuscito ad entrare! Grazie ancora e buona giornata, 04/05/2020
Buongiorno, vi ringrazio per il cortese aiuto, ora riesco ad accedere al libro di testo che mi serviva. Grazie mille nuovamente. 04/05/2020	Gentilissimo, il problema è risolto! Grazie infinite. Adesso posso finalmente accedere! Il suo intervento è stato preziosissimo! 04/05/2020	Vi ringrazio molto per la tempestività e per il supporto 04/05/2020	Vi ringrazio buon lavoro 04/05/2020	Dear Sir/Madam, thank you very much for your fast reply and for your comprehension! I will contact you when I am able to go back to Milano. Have a great week! 04/05/2020
Come al solito molte grazie 04/05/2020	Grazie mille per la comprensione 04/05/2020	Perfetto grazie mille! 04/05/2020	Vi ringrazio. A presto! 04/05/2020	Grazie! 05/05/2020
Perfetto. Grazie mille per la tempestiva risposta! 05/05/2020	Grazie mille della disponibilità, gentilissimi! 05/05/2020	Grazie mille. Un saluto cordiale, 06/05/2020	Grazie mille! 06/05/2020	Grazie mille. 06/05/2020
Gentile Staff bibliotecario, grazie mille per l'attenzione e la disponibilità. A presto! 06/05/2020	D'accordo grazie mille e buon lavoro anche a voi! 06/05/2020	Da un primo controllo sembra funzionare: grazie infinite! Carissimi saluti e vi auguro tante cose buone nonostante il periodo, 07/05/2020	Perfetto, grazie mille! Buon lavoro a Lei! 07/05/2020	Molte grazie 07/05/2020
Buongiorno, Ottimo grazie mille per il riscontro. A presto 07/05/2020	Grazie per la disponibilità . A presto! 07/05/2020	Grazie mille, gentilissimi. Cordiali saluti, 07/05/2020	Perfetto! Grazie mille per l'aiuto. 07/05/2020	Thank you very much for your attention and answer. Best regards 08/05/2020
Thank you Team for the confirmation! Warm Regards 08/05/2020	Grazie per la disponibilità 11/05/2020	Sono riuscito ad effettuare l'accesso. Grazie mille per aver fornito tempestivo supporto. 11/05/2020	La ringrazio molto per le informazioni e per la proroga. A presto! 11/05/2020	Grazie. Un cordiale saluto 12/05/2020
Ringrazio per la comprensione e provvedo a tenere monitorati i canali istituzionali per restare aggiornata sull'apertura della biblioteca. La ringrazio per la sua attenzione 12/05/2020	Ho provato e funziona tutto. Grazie per la preziosa e tempestiva collaborazione! Cordialmente 12/05/2020	Perfetto, ho capito come funziona il sistema. La ringrazio molto. 14/05/2020	Vi ringrazio moltissimo per la vostra cortesia ! Buona serata. 14/05/2020	Vi ringrazio ancora. Sperando di rivederci presto, 15/05/2020