



" LA QUALITA' DEI SERVIZI NELLA BIBLIOTECA DI VENTURINA "



ANALISI DEI RISULTATI DELL'INDAGINE
DICEMBRE 2011 -GENNAIO 2012

a cura di Paolo Volpini, Pierina Tronconi, Elisa Giannini



INDICE

1. INTRODUZIONE

- 1.1. Premessa
- 1.2. Obiettivi

2. CRITERI DEL SISTEMA DI MONITORAGGIO

3. PROFILO ANALITICO DEI RISULTATI

- 3.1. Profilo utente
- 3.2. Visibilità della struttura
- 3.3. Fruizione della biblioteca
- 3.4. Frequentazione della biblioteca
- 3.5. Valutazione spazi e servizi
- 3.6. Valutazione orario
- 3.7. Valutazione sull'utilizzo di nuovi strumenti e-book
- 3.8. Indice di gradimento
- 3.9. Suggerimenti per migliorare il servizio

4. SINTESI DEI RISULTATI

5. PROPOSTE PROGRAMMATICHE PER IL 2012

1. INTRODUZIONE

1.1 Premessa

Il monitoraggio è stato effettuato in tre fasi, attraverso l'elaborazione dei dati statistici relativi all'utenza della biblioteca "Fucini" di Venturina e "Il palazzo dei racconti" di Campiglia, con un questionario di "*customer satisfaction*" consegnato al pubblico per rilevare il giudizio sui servizi ed eventuali proposte, infine sono stati compilati i dati sui prestiti dei libri.

L'esigenza di somministrare un questionario di valutazione agli utenti della biblioteca di Venturina è nata a seguito di riflessioni emerse dal confronto aperto con l'utenza primaria della biblioteca, sempre più variegata e composita ma, al tempo stesso, disorientata da una quantità di materiale informativo in crescita esponenziale e dalle modalità di fruizione sempre diverse e meno tradizionali. Ci siamo chiesti quali siano realmente i bisogni e le richieste degli utenti e, soprattutto, se il tipo di risposte date, siano realmente soddisfacenti.

La prima fase ha comportato lo studio di esperienze precedenti e, principalmente, l'analisi dei risultati emersi dal questionario organizzato dal Sistema Documentario Provinciale di Livorno nel 2007.

Il questionario di *customer satisfaction* è articolato in sezioni contenenti voci omogenee per tipologia: dati anagrafici, sede, orari, personale, patrimonio documentario, utenza, servizi con relativi livelli di gradimento e proposte dell'utente per migliorare le attività della rete.

Il questionario è stato somministrato in forma anonima agli utenti e distribuito dal 12 dicembre 2011 al 30 Gennaio 2012. Le date sono state scelte per analizzare momenti diversi per la fruizione della biblioteca, cioè il periodo di normale routine e quello delle vacanze natalizie in cui gli studenti sono maggiormente presenti a Venturina.

Complessivamente sono stati raccolti 92 questionari.

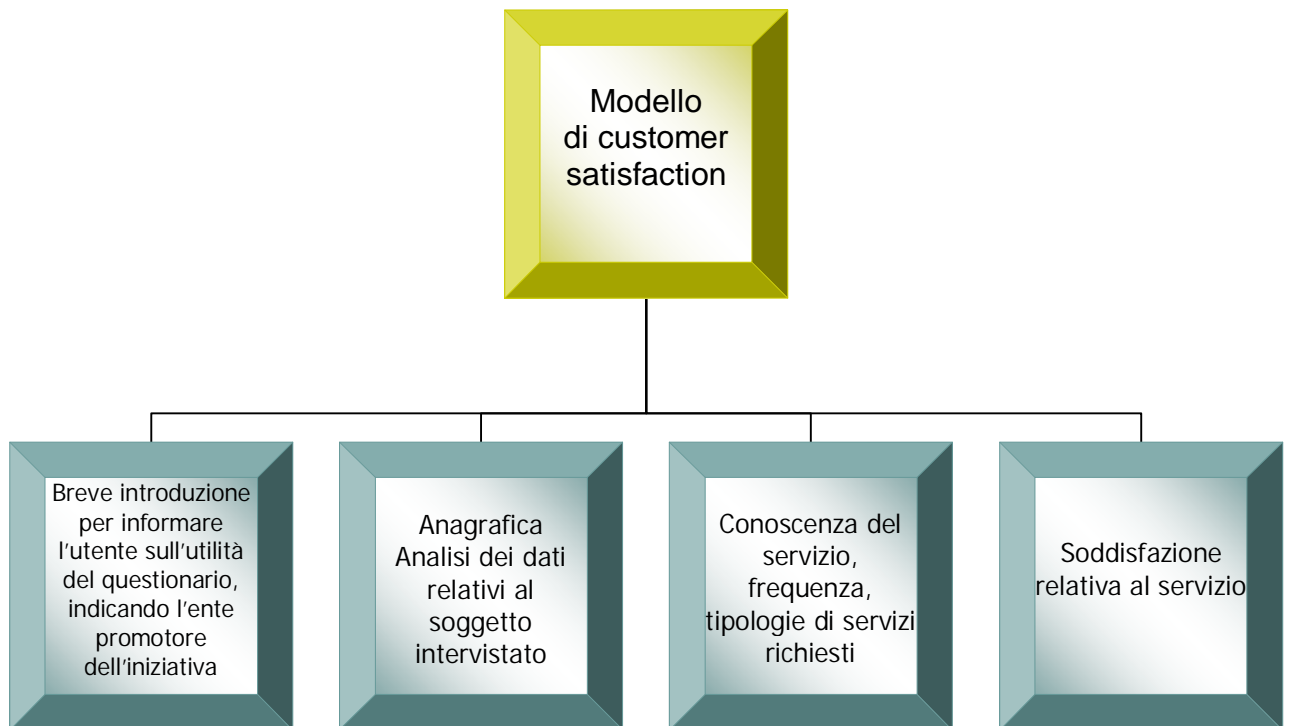
1.2 OBIETTIVI

Il sistema di verifica ha tra le sue finalità:

- contribuire a diffondere una cultura della valutazione dei servizi ;
- selezionare un set di indicatori rispondenti alle caratteristiche della biblioteca di Venturina e capaci di rappresentare sinteticamente i problemi ed i fenomeni in atto ;
- progettare un semplice strumento di supporto alle decisioni, che sia in grado, a partire dagli indicatori, di fornire alla biblioteca obiettivi realistici ed alla propria portata, necessari per costruire il proprio percorso di sviluppo e mantenere aggiornato il quadro della situazione dei punti di forza e debolezza.

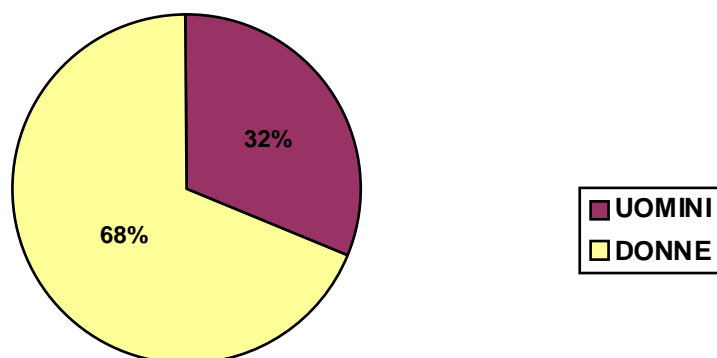
Lo scopo del rapporto di valutazione è quello di favorire e sostenere una nuova programmazione nel quadro della gestione amministrativa.

2. CRITERI DEL SISTEMA DI MONITORAGGIO

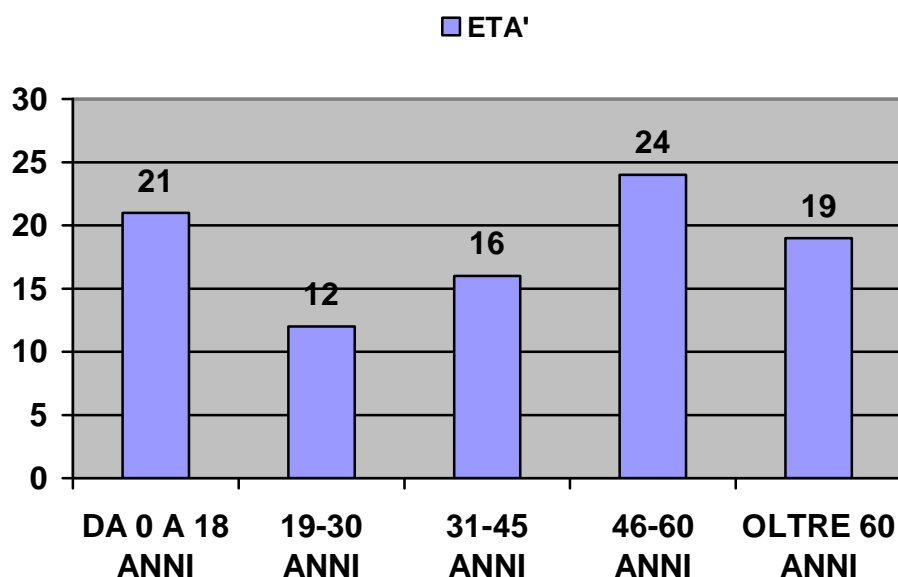


3. PROFILO ANALITICO DEI RISULTATI

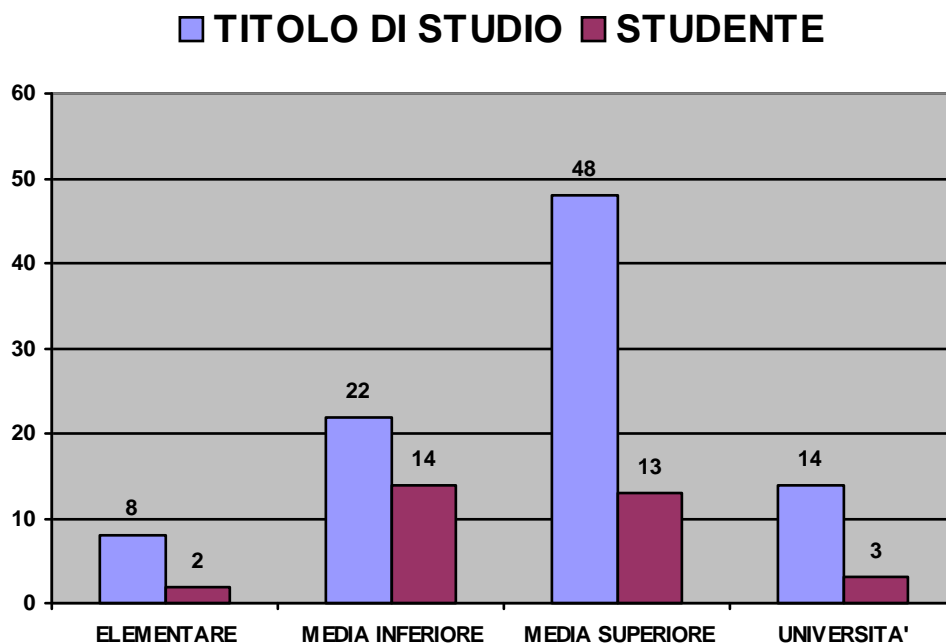
3.1 PROFILO DELL'UTENTE



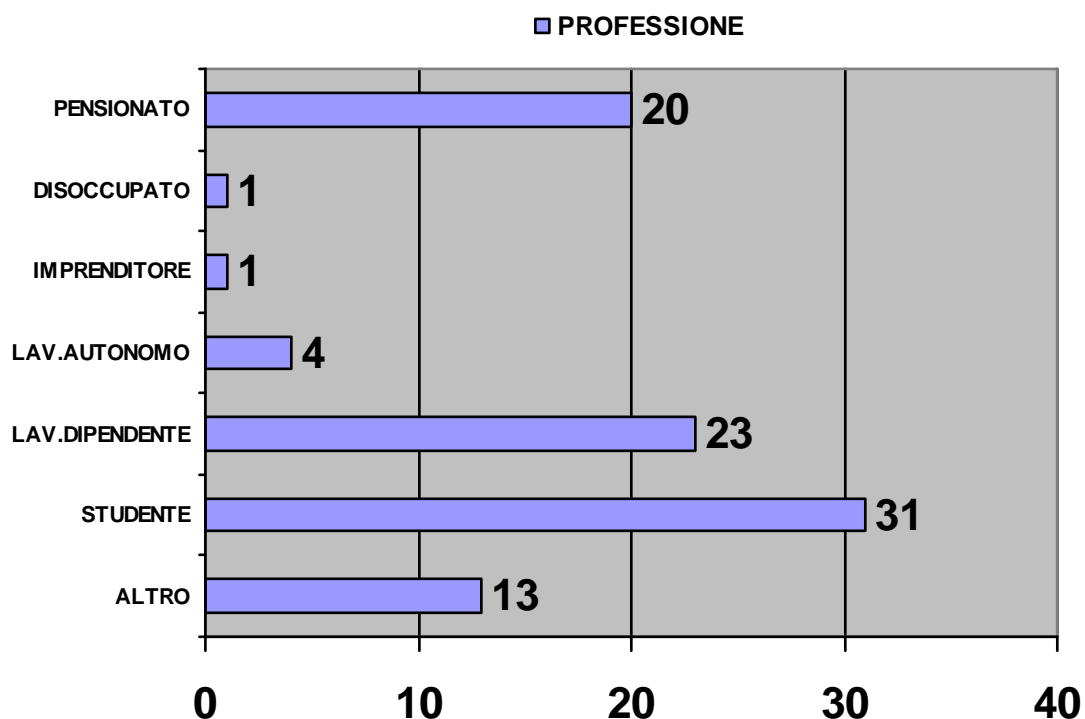
Gli utenti della biblioteca di Venturina sono il 32 % uomini ed il 68 % donne.



La biblioteca è frequentata da utenti di diverse fasce d'età, l'unico dato rilevante è la carenza di alcune fasce d'età giovanili, in particolare studenti universitari. Il comprensorio infatti non è sede di atenei e non sono presenti scuole superiori nel territorio comunale, ma solo le scuole elementari e medie inferiori.

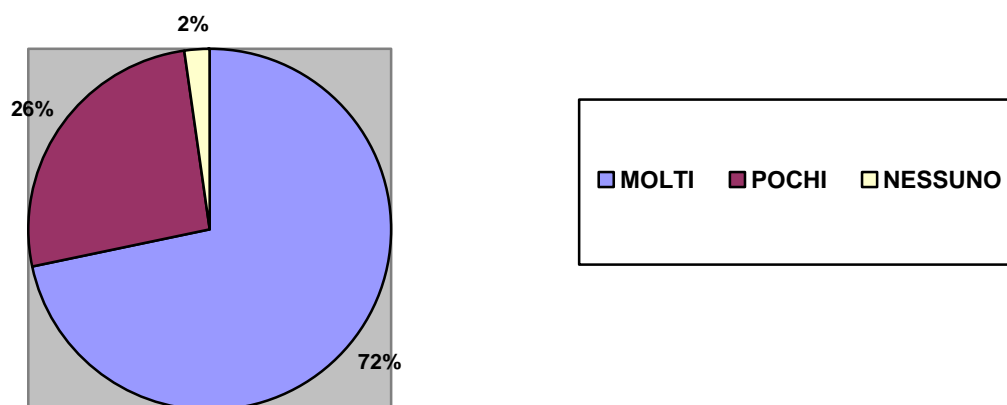


I livello culturale degli utenti è medio alto; molti studenti non hanno ancora conseguito il titolo di studio della fascia superiore.



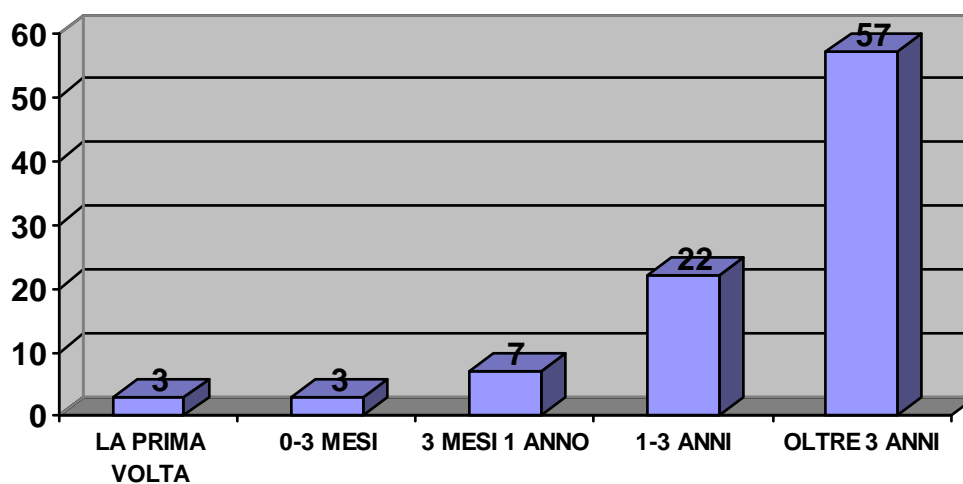
I nostri utenti sono principalmente studenti, lavoratori dipendenti e pensionati. E' rilevata una piccola percentuale di studenti-lavoratori.

QUANTI LIBRI LEGGI IN UN ANNO ?



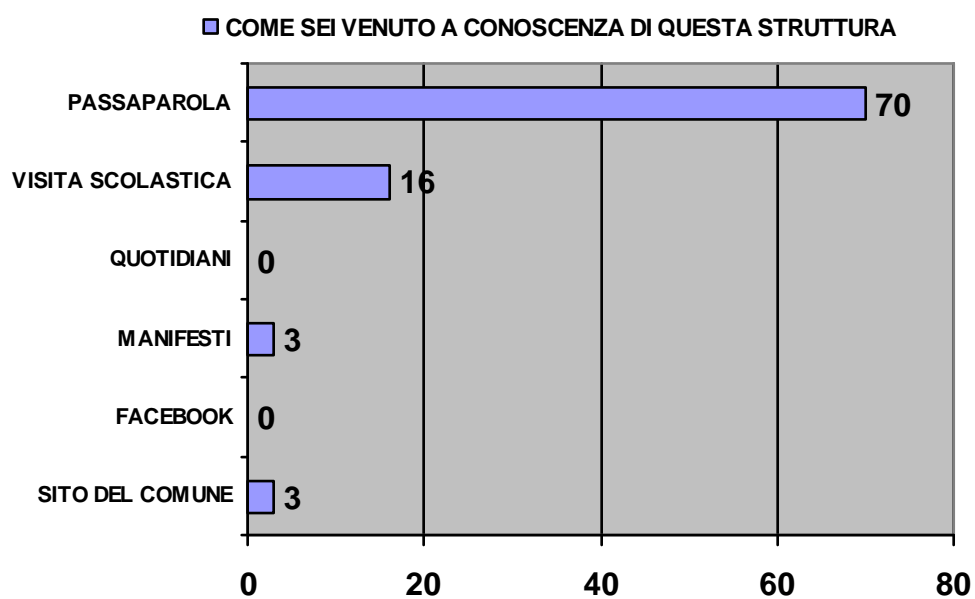
Le persone che frequentano la biblioteca sono principalmente lettori assidui che leggono uno o più libri al mese. Alcuni preferiscono utilizzare altri servizi della biblioteca come ad esempio il PAAS (accesso ad internet).

DA QUANTO TEMPO FREQUENTI LA BIBLIOTECA ?



Gran parte degli utenti frequentano la biblioteca da molti anni. Le iscrizioni più recenti sono soprattutto di giovani venuti in visita con la scuola o che si affacciano per la prima volta al mondo della lettura accompagnati dai genitori.

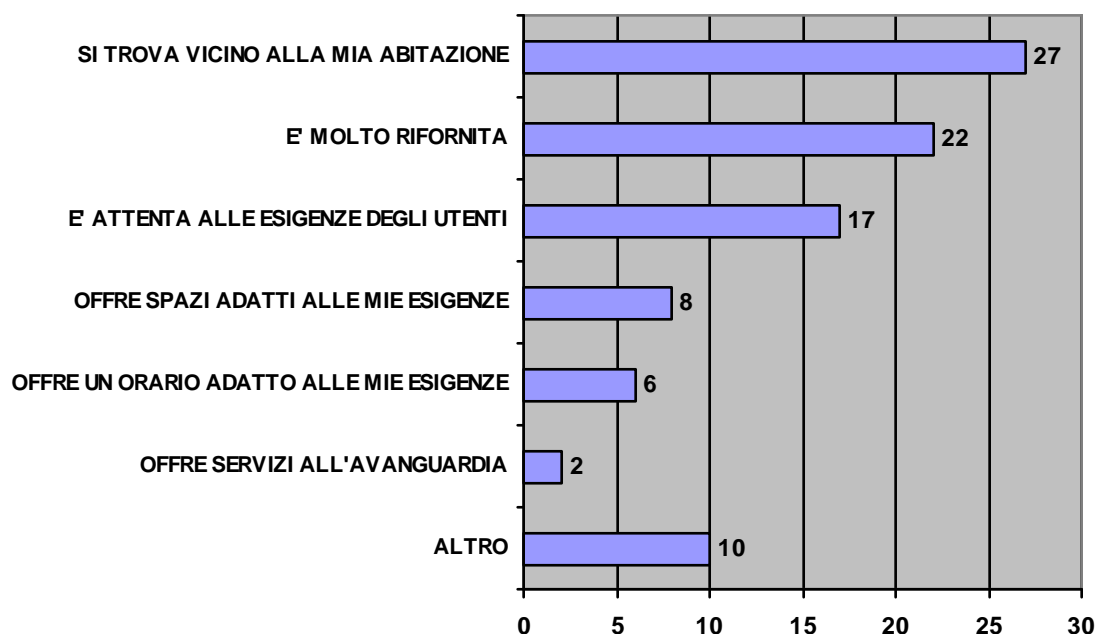
3.2 VISIBILITA' DELLA STRUTTURA



La maggior parte degli utenti dichiara che lo strumento più efficace per conoscere la biblioteca sia il passaparola. Facebook è stato importante per aggiornare gli utenti già iscritti sulle attività della biblioteca.

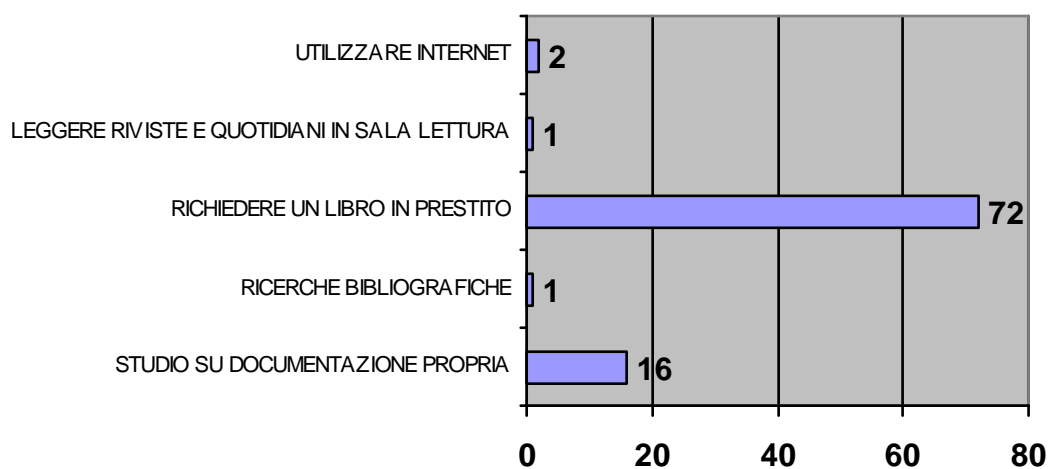
3.3 FRUIZIONE DELLA BIBLIOTECA

■ PER QUALI MOTIVI HAI SCELTO QUESTA BIBLIOTECA?



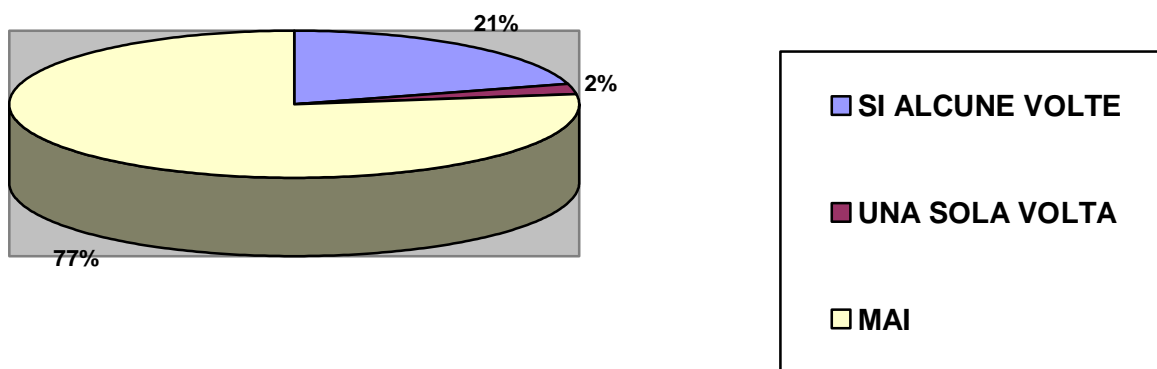
Gli utenti scelgono la nostra biblioteca perché è situata in un punto strategico del paese ed è facilmente raggiungibile, inoltre risulta essere molto rifornita ed attenta alle esigenze degli utenti.

■ QUALI INTERESSI TI SPINGONO A FREQUENTARE LA BIBLIOTECA ?



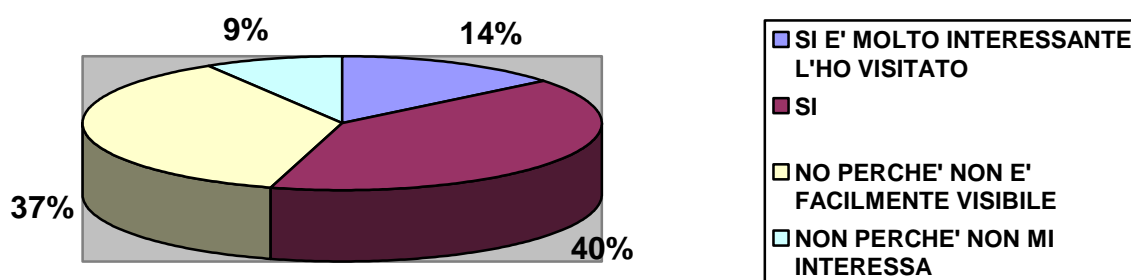
La biblioteca è frequentata sia dagli usuali utilizzatori del servizio di prestito librario, sia da studenti in cerca di testi specifici richiesti dagli insegnanti per le vacanze, sia da universitari in cerca di uno spazio tranquillo ed attrezzato adatto allo studio.

HAI MAI UTILIZZATO IL PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO ?



Il prestito interbibliotecario è utilizzato principalmente da studenti o ricercatori che cercano testi specifici per esami o approfondimenti.

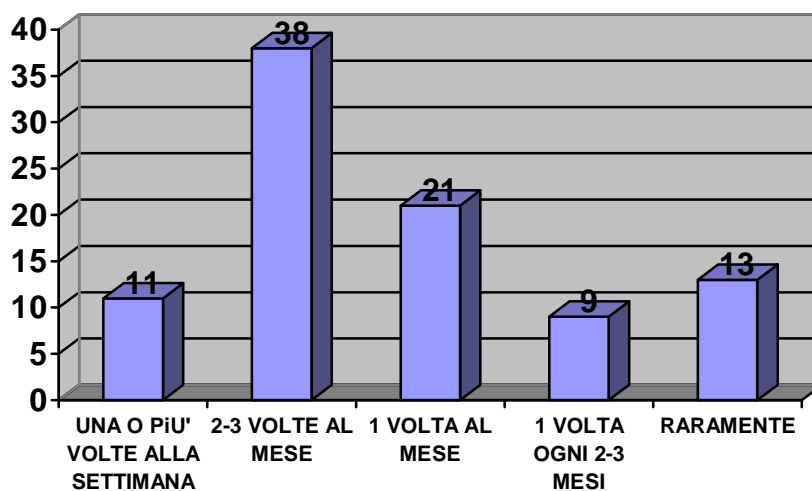
SAI CHE LA BIBLIOTECA OSPITA UN FONDO ANTICO ?



Oltre la metà dei nostri utenti conosce il fondo antico della Biblioteca alcuni si sono molto appassionati alla raccolta ed ai temi trattati nel fondo. Coloro che non erano informati sul fondo antico attraverso il questionario sono venuti a conoscenza della sua esistenza, hanno chiesto informazioni inerenti lo stesso ed alcuni l'hanno visitato per la prima volta.

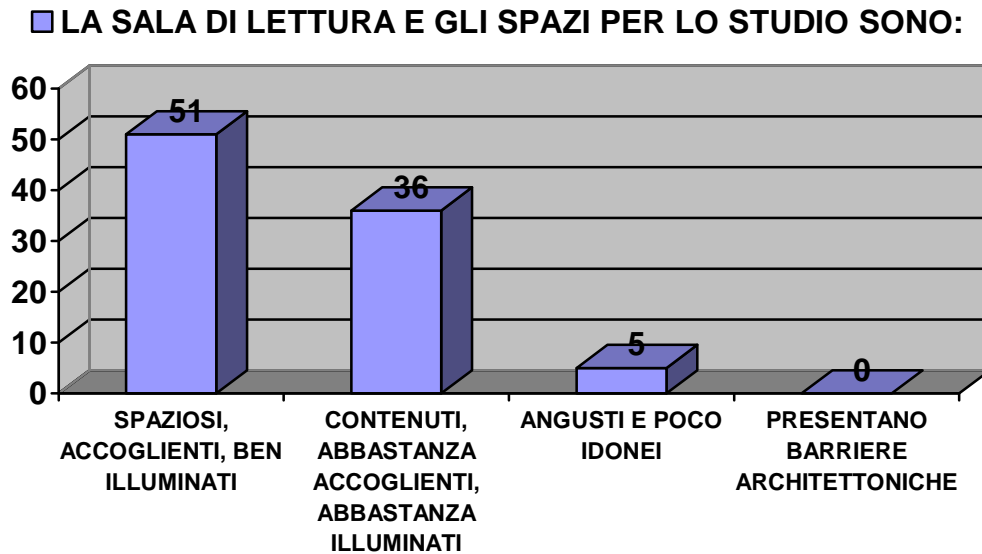
3.4 FREQUENTAZIONE DELLA BIBLIOTECA

■ CON QUALE FREQUENZA TI RIVOLGI ALLA BIBLIOTECA



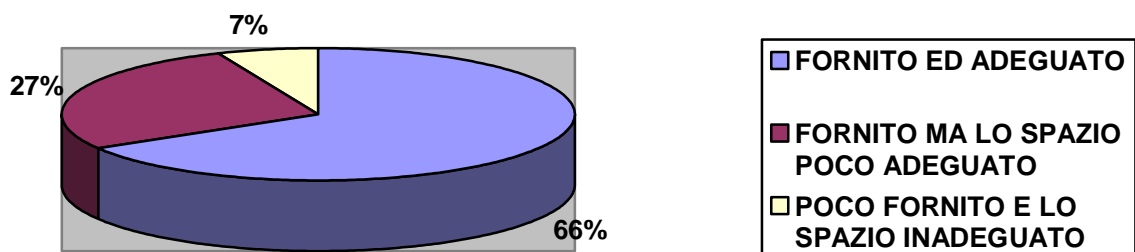
La biblioteca è frequentata da utenti piuttosto assidui.

3.5 VALUTAZIONE DI SPAZI E SERVIZI



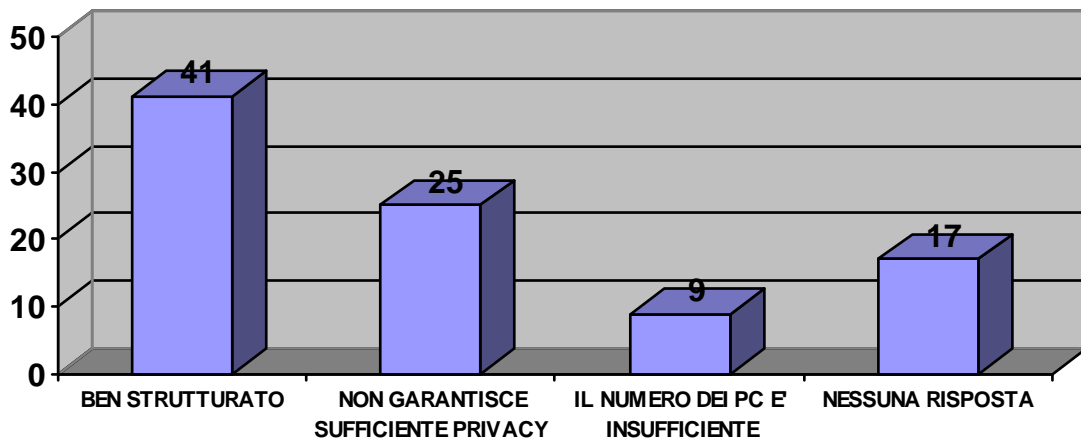
Gli utenti ritengono gli spazi dedicati allo studio come accoglienti e ben illuminati. Per gli universitari abituati a studiare in gruppo alcune zone risultano di estensione limitata per le proprie esigenze e gradirebbero spazi più ampi.

LO SPAZIO DEDICATO AI BAMBINI E':



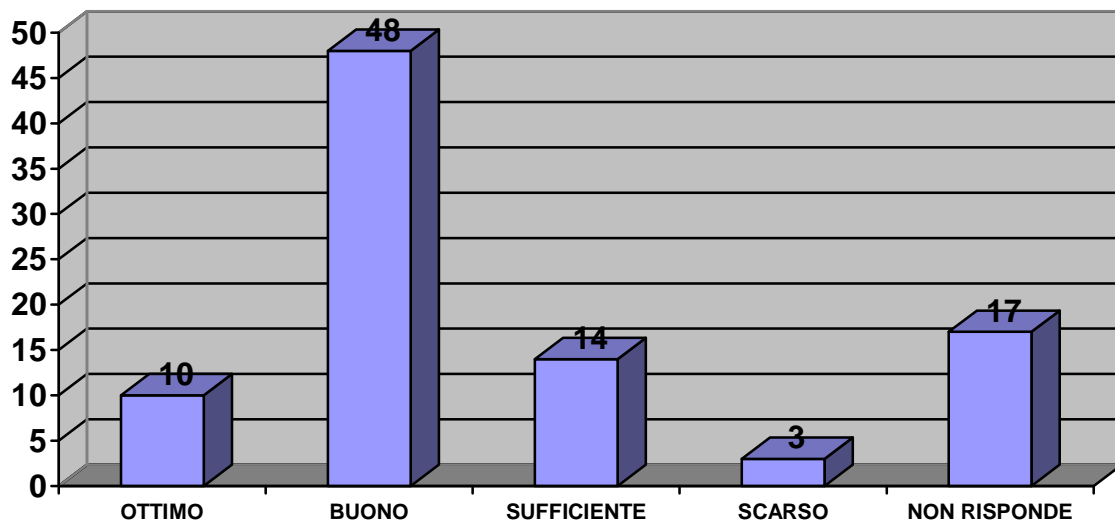
Lo spazio dedicato ai bambini risulta fornito ed adeguato anche se alcuni utenti ritengono che potrebbe essere migliorato.

■ LO SPAZIO DEDICATO AI COMPUTER E':

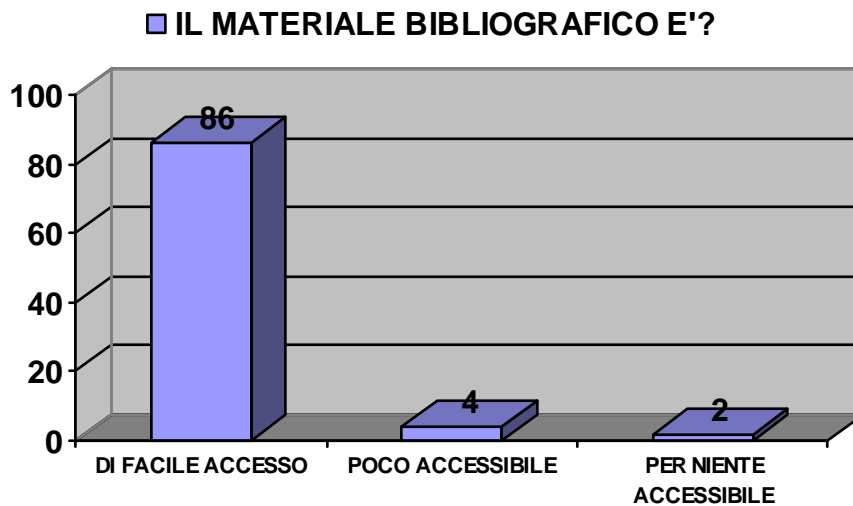


Nel complesso lo spazio destinato ai computer risulta ben strutturato anche se alcuni utenti preferirebbero una maggior privacy. Questa potrebbe essere garantita con arredi appositi per le postazioni di internet point. Rimane comunque la facoltà dei responsabili della biblioteca di controllare lo svolgimento delle attività sul web per evitare un uso improprio del mezzo.

■ DESCRIVI LE CONDIZIONI DEI SUPPORTI TECNOLOGICI

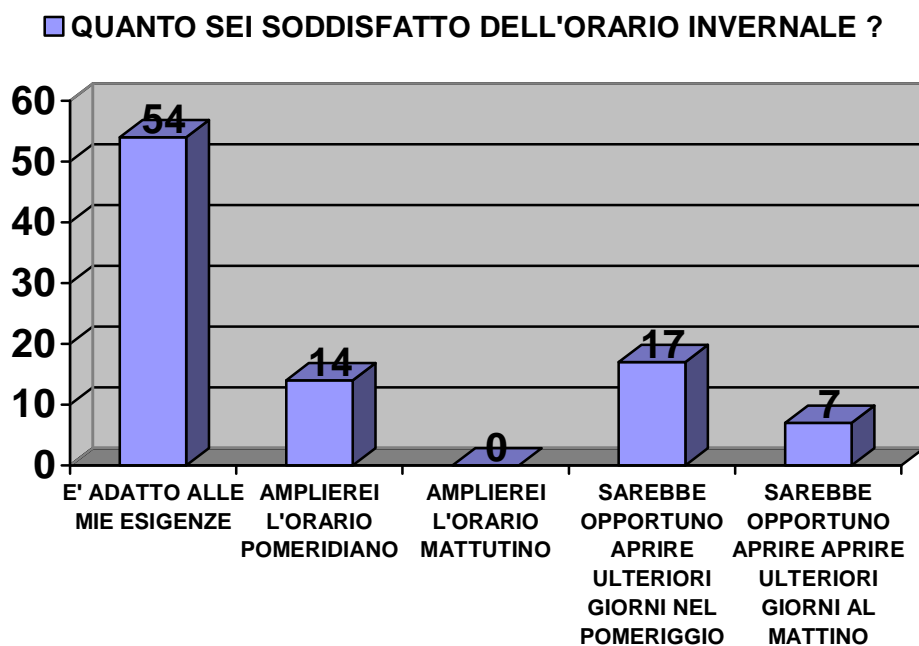


Le condizioni dei supporti tecnologici risultano complessivamente buone anche se uno dei tre pc risulta ormai obsoleto e molto lento nella navigazione. Alcuni utenti richiedono di potenziare le prestazioni dei pc (alcuni sono obsoleti e se ne prevede la sostituzione). Le persone che non utilizzano il servizio PAAS, non interessati a questo tipo di servizio, hanno preferito non rispondere alle ultime due domande.

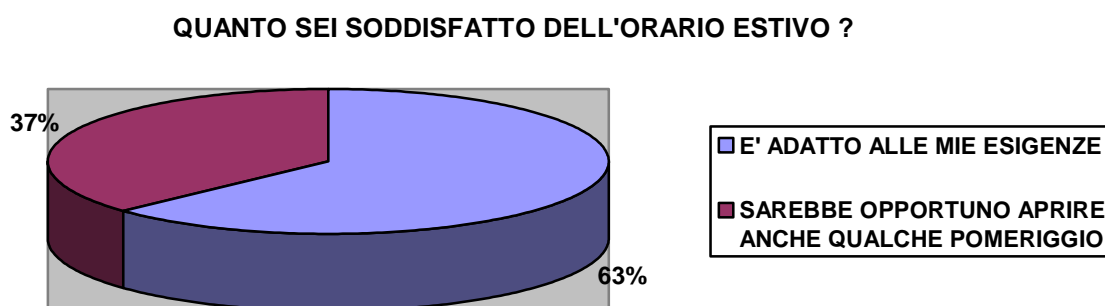


Gli scaffali risultano facilmente accessibili e la suddivisione in categorie chiara ed efficace. La disposizione dei libri, in ordine alfabetico per autore, facilita notevolmente la ricerca anche da parte dei meno esperti.

3.6 VALUTAZIONE DELL'ORARIO



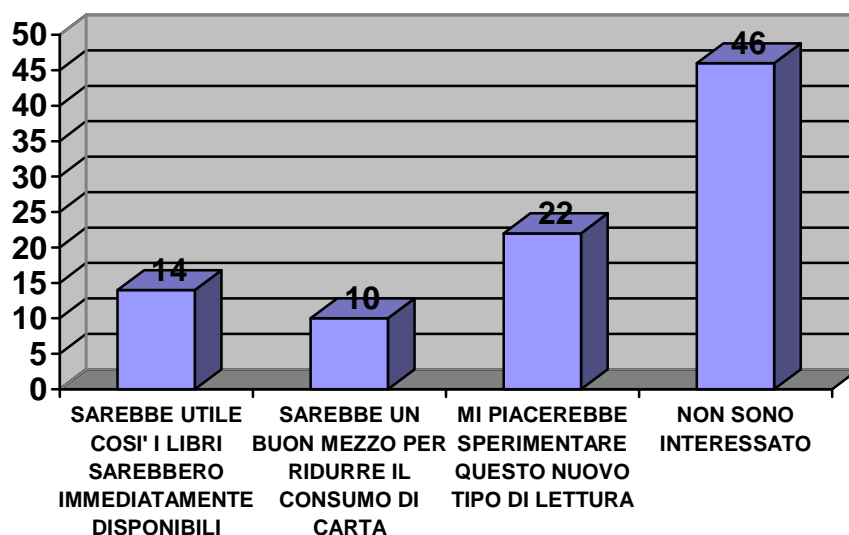
L'orario nel complesso risulta compatibile con le esigenze degli utenti.



Il 63% degli utenti è soddisfatto dell'orario estivo ma il 37% esprime la richiesta di ampliare l'orario tenendo aperto anche alcuni pomeriggi.

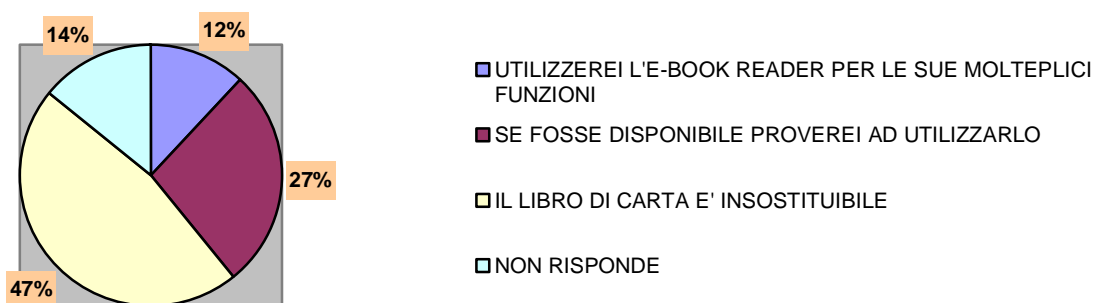
3.7 VALUTAZIONE SULL'UTILIZZO DI NUOVI STRUMENTI (e-book)

■ LA BIBLIOTECA DOVREBBE ATTIVARE IL SERVIZIO DI PRESTITO DIGITALE e-book ?



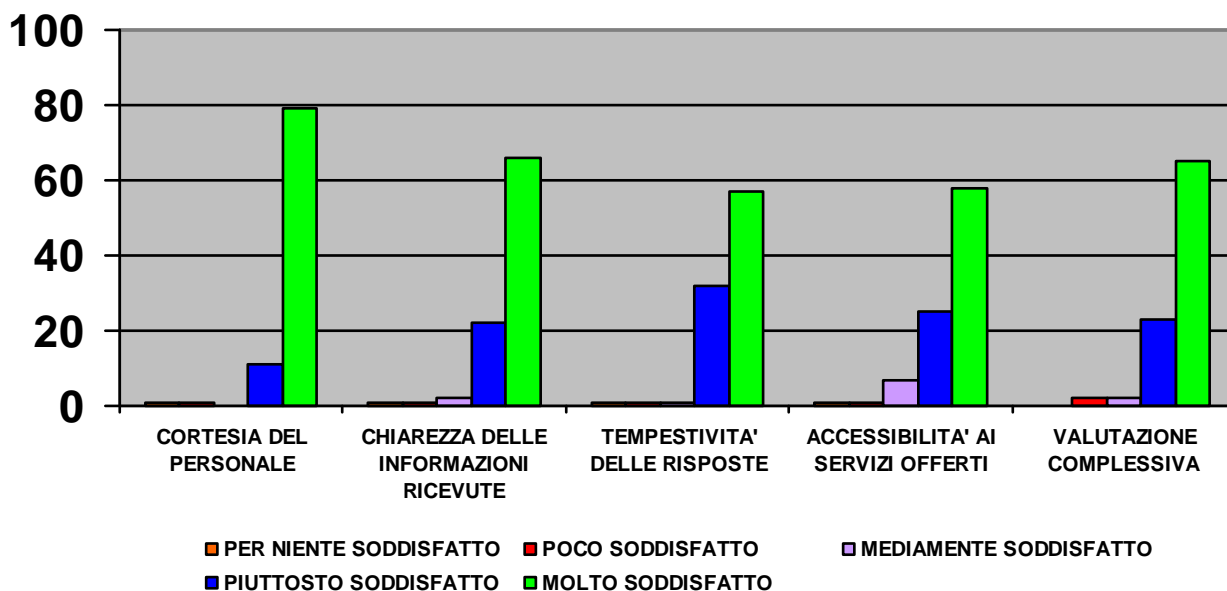
Metà degli utenti che frequentano la biblioteca non sono interessati all'attivazione del servizio e-book ma una buona parte di essi gradirebbe sperimentare questo nuovo tipo di lettura.

LA BIBLIOTECA DOVREBBE METTERE A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI UN'E-BOOK READER



Il 39% degli utenti è interessato a questo nuovo tipo di supporto tecnologico e lo utilizzerebbe se fosse disponibile. Il 47 % dei fruitori ritiene che il libro di carta sia insostituibile e il 14% non risponde, alcune persone, infatti, sono particolarmente diffidenti verso l'utilizzo dei supporti elettronici.

3.8 INDICE DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO



Gli utenti sono molto soddisfatti della cortesia del personale, per la chiarezza delle informazioni ricevute, per la tempestività delle risposte e per l'accessibilità dei servizi.

3.9 SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

L'ultima parte del questionario lasciava spazio ai consigli degli utenti.

I suggerimenti emersi sono:

Ampliare: la raccolta di libri, la sezione fantasy, la sezione di storia contemporanea.

Seguire maggiormente le novità letterarie.

Attivare una linea wi-fi.

Personale insufficiente per quantità di lavoro da svolgere.

Divulgare tra i giovani il concetto di Biblioteca come "aula studio" e dedicargli uno spazio apposito, più luminoso e silenzioso.

Organizzare attività che attirino i giovani.

Creare uno spazio per bambini con tappeti e cuscini.

Attivare un servizio di prestito interbibliotecario simile a quello provinciale per tutta l'Italia.

Ampliare la collezione con saggi sulla crescita personale.

4. SINTESI DEI RISULTATI

La capillare attività di raccolta di informazioni ha fornito l'occasione per valutare la qualità dei servizi e i possibili miglioramenti.

Attraverso l'analisi dei dati emergono varie notizie meritevoli di essere valutate. Riassumiamo qui di seguito le informazioni più rilevanti scaturite dall'indagine:

- crescita delle presenze del 6%
- incremento del numero di volumi prestati del 13%
- ampliamento dei fruitori del servizio PAAS del 20%
- aumento dell'80% nell'utilizzo del prestito interbibliotecario

Progetti realizzati a " Il palazzo dei racconti":

- premiazione del concorso " Un nome per la biblioteca"
- letture animate
- intervento sulla didattica della biblioteca alle scuole
- coordinamento del progetto educazione all'ascolto della musica d'arte nelle scuole
- apertura al pubblico dell'archivio storico di Palazzo Pretorio

Tipologia dell'utenza su 92 questionari rilevati:

- donne: 68%, uomini: 32%.
- ragazzi fino a 18 anni: 23% ; da 19 a 30 anni: 13% ; da 31 a 45 anni: 17% ; da 46 a 60 anni: 26% ; oltre 60 anni: 21%.
- licenza elementare: 9% ; media inferiore: 24% ; media superiore: 52% ; università: 15%.
- pensionati: 22% ; disoccupati: 1% ; imprenditori: 1% ; lavoratori autonomi: 4% ; lavoratori dipendenti: 25% ; studenti: 33% ; altro: 14%.
- lettori assidui: 72% ; lettori sporadici: 26% ; persone che non leggono libri: 2%.
- primo giorno in biblioteca: 3% ; frequenza da meno di 3 mesi: 3% ; da 3 mesi ad un anno: 8% ; da 1 a 3 anni: 24% ; oltre 3 anni: 62%.

Mezzi di comunicazione attraverso i quali gli utenti entrano in contatto con la biblioteca:

- Passaparola: 76% ; visita scolastica: 17% ; manifesti: 3,3% ; sito internet del comune: 3,5%.

Motivi per cui gli utenti scelgono la biblioteca di Venturina:

- È facilmente raggiungibile: 29% ; è molto rifornita: 24% ; è attenta alle esigenze degli utenti: 18,5% ; offre spazi adeguati: 9% ; offre un orario comodo: 6,5% ; offre servizi all'avanguardia: 2% ; altro: 11%.
- Prestito bibliotecario: 78% ; studio su materiale proprio: 18% ; utilizzare il PAAS: 2% ; ricerche bibliografiche: 1% ; consultare quotidiani: 1%.

Frequenza con cui gli utenti usufruiscono della biblioteca:

- una o più volte a settimana: 12% ; 2 o 3 volte al mese: 41% ; una volta al mese: 23% ; una volta ogni 2-3 mesi: 10% ; raramente: 14%.

Valutazione spazi e servizi:

- sala studio. Spaziosa, accogliente, ben illuminata: 56% ; contenuta, accogliente, abbastanza illuminata: 39% ; angusta: 5%
- spazio bambini. Fornito ed adeguato: 66% ; fornito ma poco adeguato: 27% ; poco fornito e inadeguato: 7%
- spazio PAAS. Ben strutturato: 45%, non garantisce privacy: 27%, il numero di pc è insufficiente: 10%, non risponde: 18%
- condizioni supporti tecnologici. Ottimo: 11%; buono: 52%, sufficiente: 15%; scarso: 3%; non risponde: 19%
- accessibilità del materiale bibliografico. Facile: 94%; sufficiente: 4%; insufficiente: 2% .
- Indice di gradimento del servizio:
 - o Cortesia del personale. Molto soddisfatti: 86%
 - o Chiarezza delle informazioni ricevute. Molto soddisfatti: 72%
 - o Tempestività delle risposte. Molto soddisfatti: 62%
 - o Accessibilità dei servizi offerti. Molto soddisfatti: 63%
 - o Valutazione complessiva. Il 71% degli utenti è molto soddisfatto del servizio, il 25% piuttosto soddisfatto.

5. PROPOSTE PROGRAMMATICHE PER IL 2012

I punti di forza della biblioteca, secondo i dati emersi sono: l'ampia varietà di libri e novità, l'attenzione verso le esigenze degli utenti, lo spazio accogliente, la cortesia del personale, la chiarezza delle informazioni ricevute, la tempestività delle risposte e l'accessibilità dei servizi.

Appare quindi evidente che la biblioteca è ormai diventata un luogo di relazioni culturali, intellettive, informative, formative, aperta alla fruizione dei cittadini, in un mondo sempre più virtuale e individualizzante, è un centro reale e un luogo fisico di cittadinanza. La biblioteca è il nucleo di una rete di relazioni tra i suoi frequentatori, tra i lettori, tra i navigatori, tra loro stessi e il personale. Un luogo di condivisione di pensieri, ma anche di emozioni, di sentimenti, un luogo di conoscenze e di conoscenza, questo influisce sull'aspetto della biblioteca come aula studio, intesa sia come spazio raccolto e silenzioso ma anche aperta a nuove opportunità di scambio e di relazioni.

Per raggiungere obiettivi più al passo con i tempi esistono però alcuni elementi da consolidare, come lo spazio dedicato ad internet che dovrebbe essere potenziato inserendo spazi divisorii tra gli utenti, acquistando computer più veloci, attivando un accesso ad internet wi-fi ed inserendo nuove tecnologie come l'e-book.

Per i bambini potrebbe essere creato un piccolo angolo "morbido", con tappeti e cuscini, isolato dal resto della biblioteca in modo che l'esuberanza dei più piccoli non interferisca con le necessità degli altri utenti.

Alcuni studenti gradirebbero un'aula studio che garantisca i criteri indispensabili di silenzio e quindi isolata acusticamente dal resto degli spazi. La biblioteca nel suo complesso, infatti, non può più essere un luogo assolutamente silenzioso. Il suo ruolo, infatti, è cambiato, oggi è diventata, principalmente, un luogo di incontro e confronto.

Tra i vari suggerimenti alcuni sono di difficile realizzazione per evidenti limiti logistici legati agli spazi disponibili ed alla disposizione degli arredi. Altri sono più alla portata delle risorse disponibili e possono rientrare nei futuri programmi della biblioteca. Anche i dettagli minori possono risultare importanti e contribuire a migliorare in modo significativo la qualità dei servizi. La soddisfazione dei bisogni dell'utenza è un obiettivo perseguito con impegno crescente, nella consapevolezza che anche il nostro territorio può svolgere un ruolo importante nel dare forza e centralità al mondo delle biblioteche, nucleo di più vaste reti culturali e centro di relazione tra i lettori.