

SERVIZIO BIBLIOTECA E ARCHIVIO STORICO

Oggetto dell'indagine

Sono stati valutati i servizi offerti dal Servizio Biblioteca e archivio storico nelle sue sedi dislocate sul territorio comunale al fine di comprendere il livello qualitativo percepito dagli utenti ed il livello di gradimento di alcuni miglioramenti che l'Amministrazione ritiene possibile apportare.

Periodo

L'indagine si è svolta nei mesi di Dicembre 2003 e Gennaio 2004.

Campione

Sono stati intervistati: 596 cittadini, di cui 521 utenti del servizio prestito residenti sul territorio comunale ed contattati direttamente da rilevatori incaricati dall'Amministrazione o da personale interno al Servizio Biblioteca e archivio storico, e 75 frequentatori della sede centrale, i quali hanno risposto ad un questionario semplificato. Inoltre, hanno partecipato all'indagine 49 operatori del Servizio Biblioteca.

Giudizio complessivo

In una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (completamente soddisfatto), sono emersi i seguenti giudizi medi:

- **8,67** (per la sede centrale 8,5 e per le sedi periferiche 8,8) da parte degli utenti del servizio prestiti;
- **8,68** da parte dei frequentatori della sede centrale
- **7,73** da parte dei dipendenti che operano nel Servizio

Confronto temporale

Agli intervistati è stato chiesto di confrontare l'attività della Biblioteca con quanto avveniva due-tre anni prima di questa indagine.

Secondo gli **utenti** del servizio prestiti l'operato della Biblioteca è decisamente migliore nel 33% dei casi, un po' migliore nel 25% dei casi, sostanzialmente invariato nel 40% e peggiorato per il 2%.

Dall'esame dei questionari dei **frequentatori** della sede centrale risulta che il **78%** di questa categoria di utenti nota un miglioramento (decisamente migliore per il 64% e migliore per il 14%), il restante 22% non rileva mutamenti rispetto al passato.

Dal punto di vista degli **operatori**, i servizi offerti dalla Biblioteca sono decisamente migliori nel **36%** dei casi e un po' migliore nel **31%** dei casi. Il **20%** del campione interno non riscontra mutamenti rispetto al passato, mentre per l'**11%** vi è stato un peggioramento.

Punti di forza

Qui, come per i punti critici, si presenta un'analisi condotta separatamente per gli utenti della sede centrale e per quelli delle sedi periferiche.

Facendo riferimento alla **sede centrale**, gli **utenti** individuano i seguenti punti di forza (qualità percepita con valore assoluto più elevato):

- La possibilità di ottenere libri in prestito facilmente;
- Disporre di molti testi a scaffale aperto;
- Ha personale cortese e disponibile;
- Ha strutture comode e funzionali.

Altri aspetti apprezzati dal campione (qualità percepita coincidente con quella desiderata) sono:

- Dispone di una buona raccolta di quotidiani e periodici;
- Fornisce la possibilità di ottenere facilmente foto-riproduzioni;
- Mette a disposizione regolarmente notiziari (BIB, A TUTTO BIB) ed indicazioni bibliografiche su temi interessanti.

Gli utenti delle **sedi periferiche** indicano come particolarmente positivi i seguenti aspetti (al di sopra o coincidenti con il livello desiderato):

- Avere personale cortese e disponibile;
- Avere tempi di risposta rapidi;
- Mettere a disposizione regolarmente notiziari ed indicazioni bibliografiche;
- Fornire la possibilità di ottenere facilmente foto-riproduzioni;
- Disporre di modulistica aggiornata, comprensibile e di facile compilazione.

A giudizio degli **operatori** del Servizio Biblioteca i punti di forza sono:

- Mettere a disposizione notiziari ed indicazioni bibliografiche;
- Fornire la possibilità di ottenere facilmente foto-riproduzioni;
- Avere un tempo di attesa breve tra richiesta e consegna del materiale dal deposito.

Punti critici

Gli utenti della **sede centrale** indicano fra le aree di miglioramento i seguenti aspetti:

- Avere un orario di apertura comodo per tutti gli utenti;
- Disporre di programmi di ricerca facilmente comprensibili;
- Presentare servizi ed iniziative conosciuti e ben pubblicizzati.

Gli utenti delle sedi **periferiche** segnalano come migliorabili i servizi informatici (internet, videoscrittura, posta elettronica), oltre all'orario di apertura al pubblico ed ai programmi di ricerca.

Dal **campione interno** sono emerse le seguenti aree di miglioramento:

- Essere dotata di segnaletica chiara e visibile sulla dislocazione di sale e servizi;
- Avere una disposizione chiara degli spazi e del materiale all'interno della biblioteca;
- Disporre di programmi di ricerca facilmente comprensibili.

Potenziamento degli acquisti

Una parte del questionario, sia completo sia semplificato, è dedicata a valutare le preferenze in caso di potenziamento degli acquisti.

Gli **utenti** hanno espresso le seguenti predilezioni: saggistica e testi scientifici (32,4%), romanzi (28,4%), testi in lingua straniera (9%), videocassette e DVD (7,5%). Nella saggistica, le aree di maggiore interesse sono risultate essere: storia e geografia (19%), filosofia e psicologia (17,4%) e arti (13%).

Anche i **dipendenti** intervistati prediligono la saggistica (soprattutto arti e scienze pure) ed i romanzi, ma la graduatoria prosegue con giornali e periodici e, infine, documentazione locale.

Dall'esame dei questionari dei **frequentatori** della sede centrale si ottiene la stessa classifica dei dipendenti, però con le seguenti aree di maggiore interesse nell'ambito della saggistica: arti, storia e geografia, economia e scienze sociali.

Proposte di miglioramento

Agli intervistati è stato chiesto di scegliere tra diverse proposte di miglioramento che potrebbero essere messe in atto.

Gli **utenti della sede centrale** hanno indicato le seguenti preferenze:

- Aumentare la durata del prestito ed il numero di volumi (26%);
- Migliorare l'offerta di CD Rom, video e CD musicali (10%);
- Far conoscere e pubblicizzare in modo più efficace i servizi della biblioteca (8%);
- Estendere l'orario di apertura (30%), secondo le seguenti modalità: apertura fino alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì (12%), apertura anche di sabato pomeriggio (10%), estendere l'apertura fino alle ore 22.00 una o due sere la settimana (8%).

Le stesse indicazioni provengono dagli **utenti delle sedi periferiche**, ad eccezione dell'orario di apertura, per il quale l'opzione più gettonata è stata la sostituzione di un'apertura pomeridiana con una al mattino.

Dal **personale** del Servizio Biblioteca e archivio storico emergono fra le varie proposte di miglioramento queste preferenze: aumentare la durata del prestito ed il numero di volumi (20%), uniformare gli orari di apertura dei diversi servizi della sede centrale (16%), far conoscere e pubblicizzare in modo più efficace i servizi della biblioteca (14%). Il **24%** degli operatori ha optato per migliorare l'offerta di corsi di aggiornamento (proposta indirizzata solamente ai dipendenti).

Segue grafico (grafico 5) delle curve della percezione e delle attese riferito al campione di utenti del servizio prestito.