



COMUNE DI SALUZZO



RELAZIONE QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE "SACHAROV"

A cura dell'Ufficio Controllo Interno di Gestione

maggio 2013

PREMESSA

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, il Comune di Saluzzo ha promosso lo svolgimento di un'indagine di customer satisfaction finalizzata a rilevare la qualità percepita dall'utente e il grado di soddisfazione relativamente alla gestione del Servizio bibliotecario (sezione adulti) e ai suoi aspetti. L'obiettivo complessivo dell'indagine svolta è di valutare se la biblioteca sia o meno “competitiva sul mercato” non solo in termini di ricchezza bibliografica e numerosità dei servizi offerti ma anche in rapporto alle prestazioni erogate.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare, in maniera sintetica ma completa, i risultati emersi dall'indagine rivolta agli utenti che si sono recati nella sezione adulti della Biblioteca nel periodo 17 novembre 2012 – 31 gennaio 2013.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE

Lo strumento scelto per l'indagine è stato un questionario cartaceo strutturato sulla base di una lista di domande a risposta chiusa e a scala di rilevazione semantica del tipo Likert (molto soddisfacente/ abbastanza soddisfacente/ poco soddisfacente e per niente soddisfacente). Il questionario è stato progettato dall'Ufficio controllo di gestione e condiviso con la responsabile della Biblioteca, il Segretario Comunale ed il Dirigente del Settore.

I questionari cartacei sono stati messi in distribuzione per il periodo corrispondente alla realizzazione della rilevazione, ovvero da metà novembre 2012 a fine gennaio 2013, lasciando piena libertà agli utenti di restituirlo. Durante il periodo suddetto sono stati circa 1360 gli utenti che hanno usufruito dei servizi della biblioteca (ad esclusione di coloro che si sono rivolti alla sezione ragazzi). In totale sono stati 67 i questionari riconsegnati, 66 sono stati considerati validi, solo uno è stato scartato perché riconsegnato in bianco. Il tasso di risposta è quindi di circa il 5%. Si tratta di un tasso di risposta piuttosto basso ma, partendo dalla considerazione che a rispondere sono sempre le persone più motivate, nel caso specifico quelle più attente ai problemi e probabilmente anche quelle maggiormente disposte a fornire una maggiore e migliore informazione, si è ritenuto opportuno analizzarli comunque.

L'attività di elaborazione dei risultati e redazione del rapporto conclusivo è stata svolta dall'Ufficio controllo di gestione.

Per quanto riguarda l'interpretazione dei valori di soddisfazione registrati con il questionario è stato considerato, per ciascun aspetto preso in considerazione, un riscontro positivo del grado di soddisfazione da parte degli utenti quando il valore della somma delle risposte “Molto” e

“Abbastanza” era superiore al 70%. Inoltre, nel caso in cui la frequenza del “Non risponde” era pari o superiore al 20% delle risposte complessive le mancate risposte sono state stralciate e la frequenza di risposta è stata ricalcolata solo su coloro che hanno effettivamente espresso il proprio grado di soddisfazione.

Prima di riportare gli esiti dei questionari utilizzati si rimanda ad una lettura del questionario utilizzato, annesso in appendice (Allegato).

ESITO DELL'INDAGINE

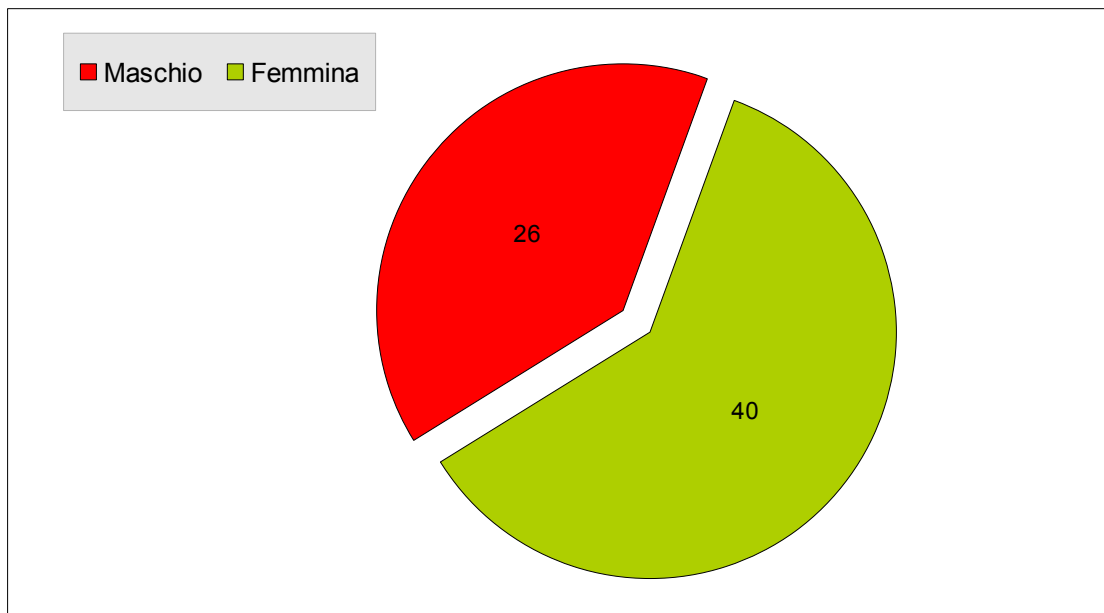
Sono stati considerati i seguenti aspetti:

- dati anagrafici degli utenti che hanno compilato il questionario (sesso, età, residenza) al fine di avere una migliore conoscenza del campione rilevato;
- l'utilizzo del servizio per focalizzare l'attenzione sulla fidelizzazione dell'utenza (quante volte viene in biblioteca) e per capire attualmente quali sono i servizi più utilizzati (per quali motivi viene in biblioteca);
- il livello di soddisfazione degli utenti intervistati in merito agli aspetti generali del servizio (orario, segnaletica, adeguatezza libraria, prestito.....), agli aspetti legati al personale ed infine agli aspetti legati alla struttura. La qualità dei singoli aspetti è stata misurata con risposte che vanno da “Molto” a “Per niente”;
- il valore che il compilatore del questionario dà ad alcuni aspetti del servizio;
- la conoscenza di alcuni servizi offerti;
- il livello di soddisfazione complessiva nei confronti della biblioteca;
- uno spazio per i suggerimenti e consigli per migliorare la qualità del servizio, a risposte aperte.

DATI UTENTE

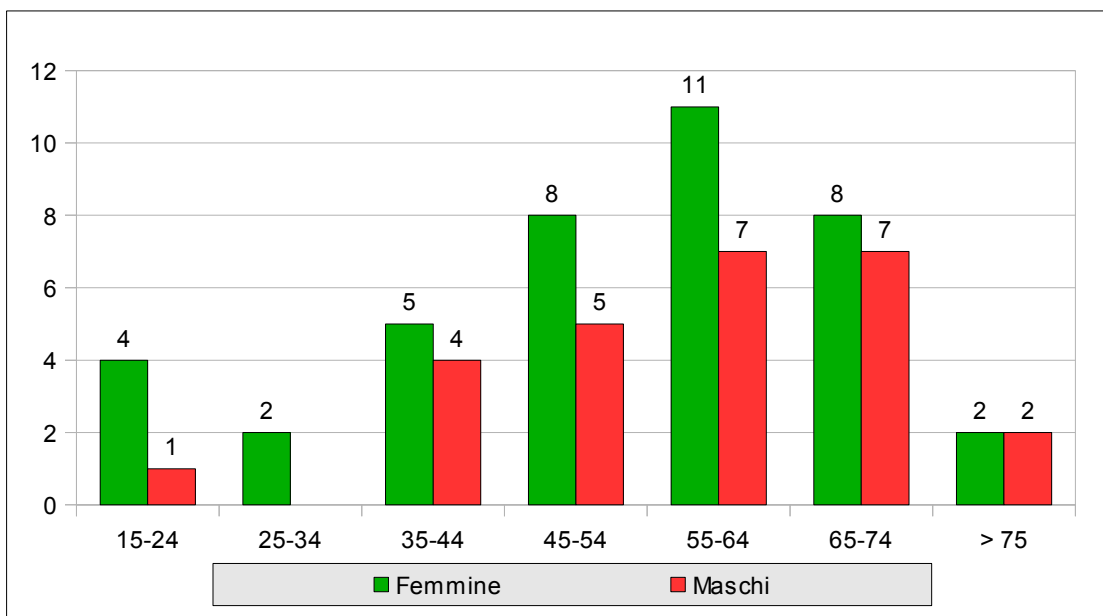
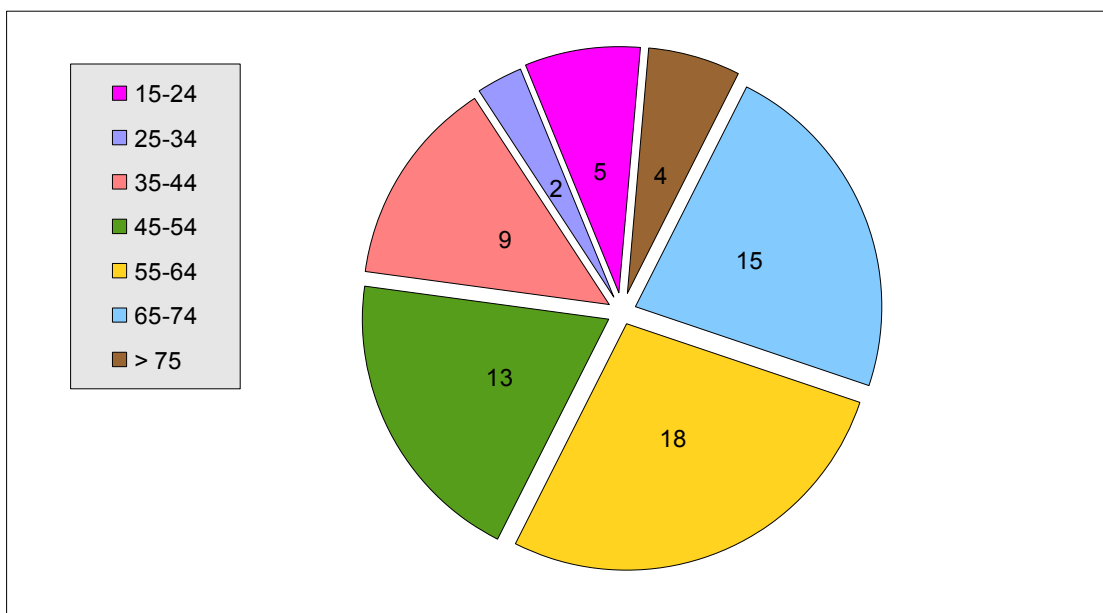
Sono stati analizzati 66 questionari. I risultati presentati nei grafici che seguono mostrano come il campione di utenti è per la maggior parte di genere femminile, con una differenza di circa il 20% rispetto a quello maschile.

| Genere | | |
|---------|-----------|------------|
| | N. | % |
| Maschio | 26 | 39,39 |
| Femmina | 40 | 60,61 |
| | 66 | 100 |



Per quanto riguarda l'età la fascia più rappresentata è quella compresa tra i 55 e i 64 anni (circa il 27%) seguita dalla fascia 65-74 (circa il 23%), mentre sottorappresentata è la fascia compresa tra i 25 ed i 34 anni (solamente il 3% circa): evidentemente la struttura viene frequentata più assiduamente dalle persone anziane rispetto ai giovani, i quali presumibilmente hanno anche meno tempo.

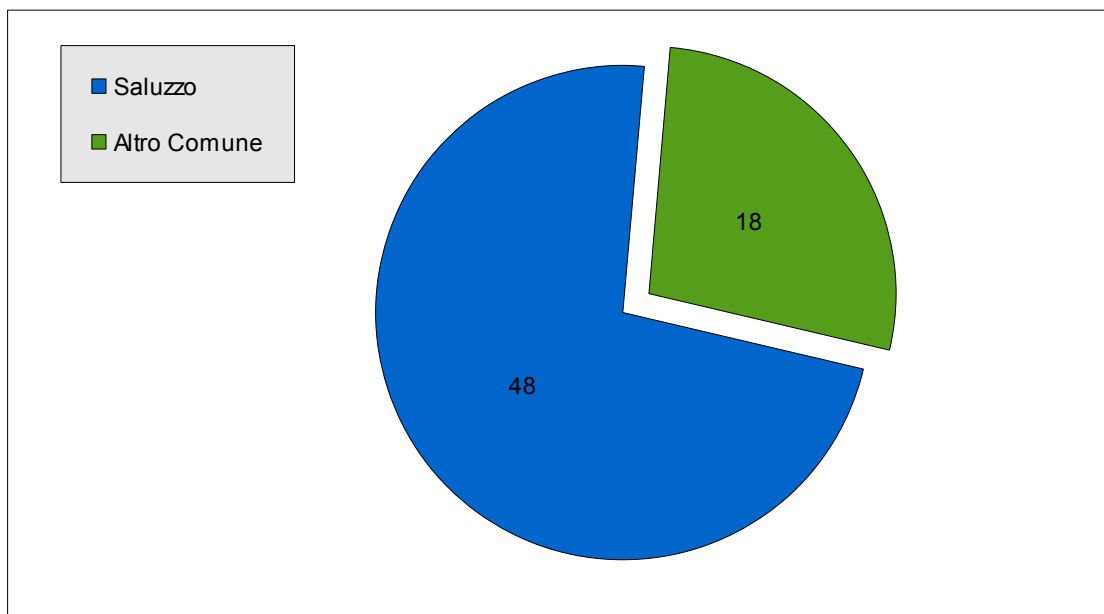
| Fascia di età | | |
|---------------|-----------|------------|
| | N. | % |
| 15 - 24 | 5 | 7,57 |
| 25 - 34 | 2 | 3,03 |
| 35 - 44 | 9 | 13,64 |
| 45 - 54 | 13 | 19,70 |
| 55 - 64 | 18 | 27,27 |
| 65 - 74 | 15 | 22,73 |
| Oltre 75 | 4 | 6,06 |
| | 66 | 100 |



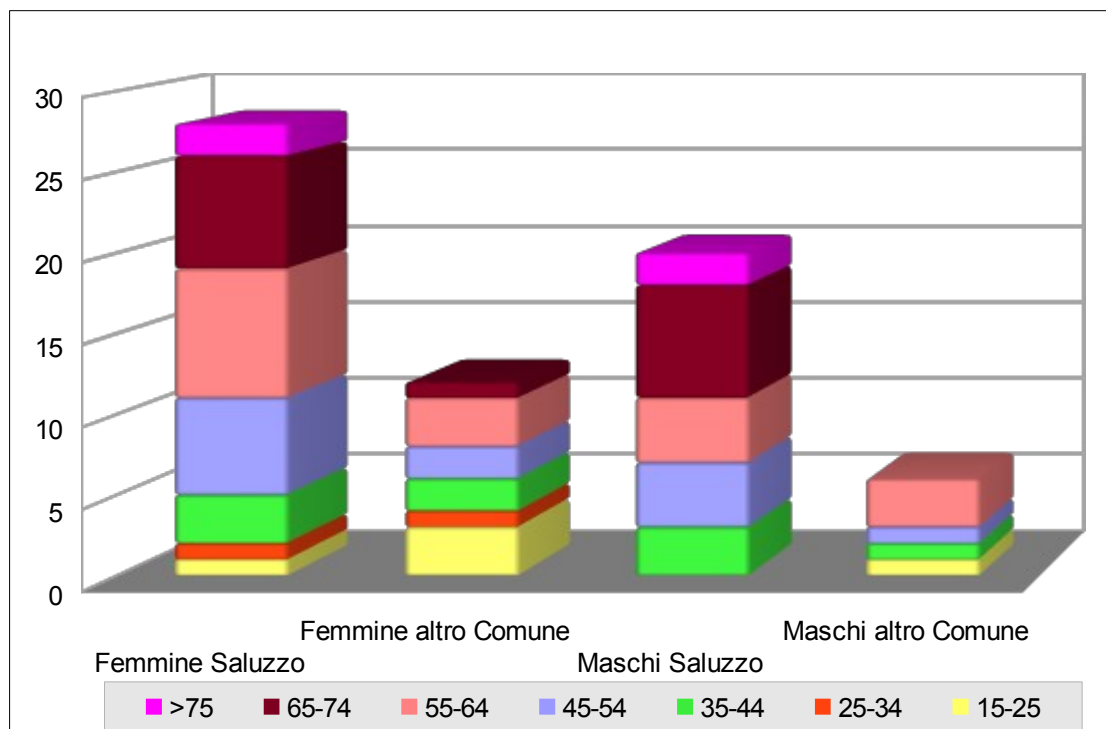
Mettendo in relazione le variabili “genere” e “fasce di età” è possibile individuare qualche elemento in più sul profilo del campione: in prevalenza donne che si collocano in una fascia di età compresa tra i 45 e i 74 anni. Per quanto riguarda gli uomini nulla o quasi è la loro presenza nelle fasce di età più basse (15-34 anni)

I risultati della domanda sulla residenza ci portano a conoscenza, senza sorpresa, che la maggioranza del campione è residente presso il Comune di Saluzzo anche se non si deve ignorare il dato relativo agli utenti provenienti da altri Comuni (27% circa) che usufruiscono dei servizi e degli spazi della biblioteca, a dimostrazione di come la biblioteca sia un punto di riferimento anche per i cittadini di altri comuni del territorio saluzzese.

| Residenza o domicilio | | |
|-----------------------|-----------|------------|
| | N. | % |
| Saluzzo | 48 | 72,73 |
| Altro comune | 18 | 27,27 |
| | 66 | 100 |



Nella grafica che segue sono state poste in relazione due variabili “fasce d'età” e “residenza”. Si può notare che c'è una preminenza di utenti che arrivano da altri Comuni nella fascia di età 15-24 anni, ovvero in quella più bassa. Al contrario si registra una maggior prevalenza di utenti saluzzesi a partire dalla fascia 45-54 anni



UTILIZZO DEL SERVIZIO

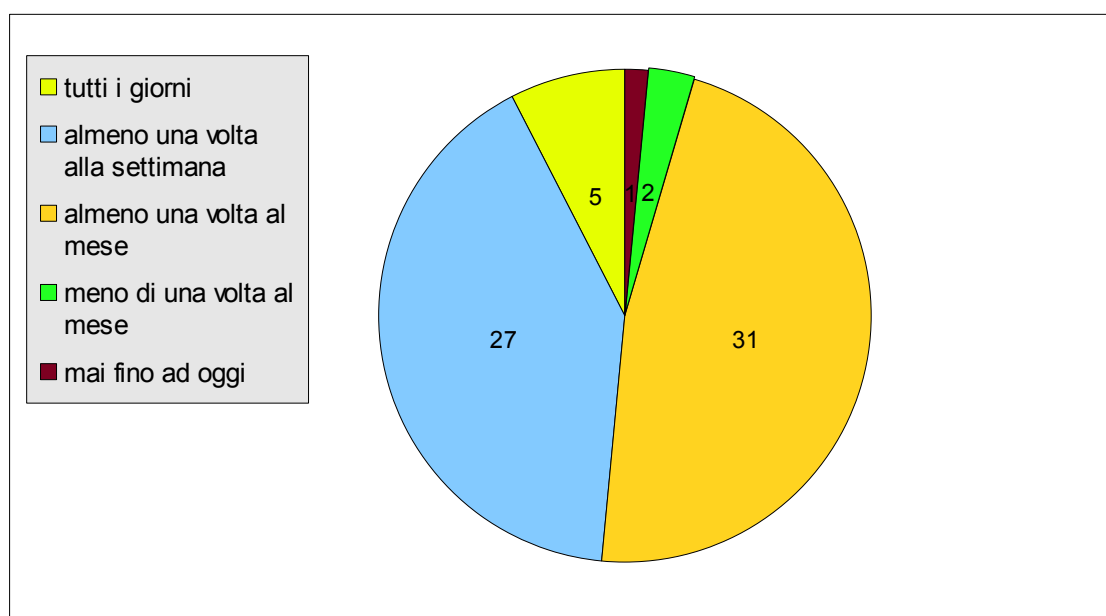
E' stato chiesto al campione di utenti intervistato **con quale frequenza si reca in biblioteca?**

Questa domanda prevede le seguenti modalità di risposta:

- tutti i giorni;
- almeno una volta a settimana;
- almeno una volta al mese;
- meno di una volta al mese;
- mai fino ad oggi.

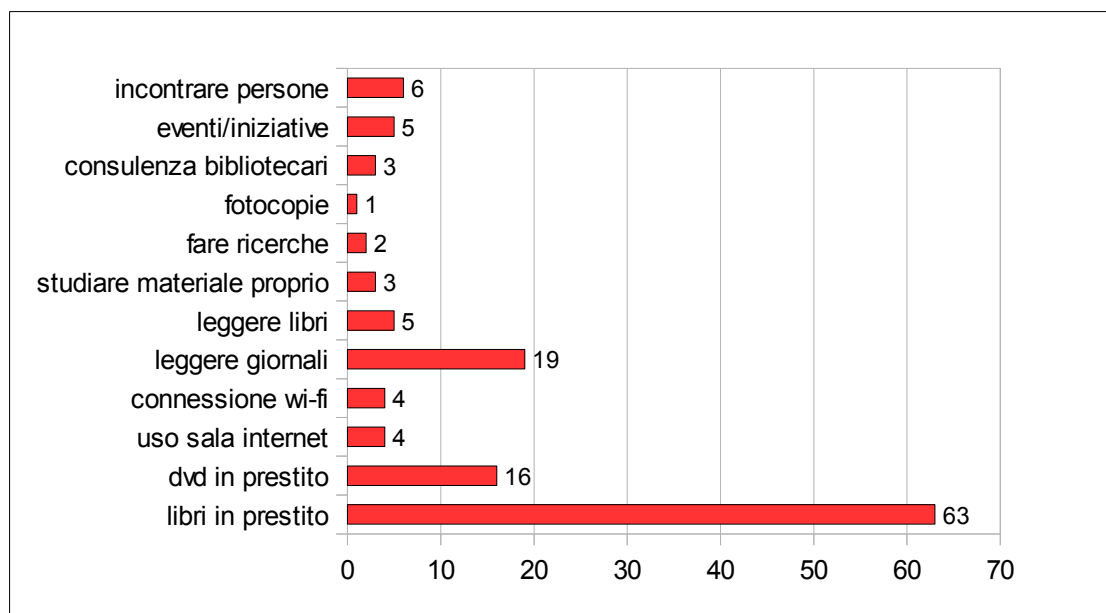
Questa è una domanda *filtro*, in quanto consente di individuare tutti quei soggetti che scegliendo la modalità "mai" si rendono non idonei a sostenere l'intervista. Nella tabella sottostante è riportata la distribuzione dei rispondenti rispetto alle modalità di risposta di questa variabile. Come si può notare la maggior parte degli utenti, si tratta complessivamente dell'87,88%, si reca in biblioteca con costanza una volta a settimana o una volta al mese, una frequenza che si potrebbe definire medio-alta e che potrebbe essere legata alle caratteristiche del servizio di prestito; servizio che prevede scadenze che vanno dai 15 giorni al mese.

| Con quale frequenza si reca in biblioteca? | | |
|--|-----------|------------|
| | N. | % |
| tutti i giorni | 5 | 7,57 |
| almeno una volta alla settimana | 27 | 40,91 |
| almeno una volta al mese | 31 | 46,97 |
| meno di una volta al mese | 2 | 3,03 |
| mai fino ad oggi | 1 | 1,52 |
| | 66 | 100 |



Con la domanda **per quali motivi viene in biblioteca?** si cerca di individuare quali sono i servizi bibliotecari mediamente più utilizzati. Il campione intervistato aveva la possibilità di inserire più risposte. Dalla tabella che segue si rileva una maggiore frequenza per il prestito bibliotecario mentre se la motivazione è l'utilizzo di particolari servizi la frequenza si riduce. Ciò non sorprende se si considera che le motivazioni che spingono gli utenti a recarsi in biblioteca sono proprio quelle legate al prestito e alla consultazione dei documenti; di contro è altrettanto comune che alcuni servizi quali l'uso della sala internet o della sala consultazione siano utilizzati e richiesti da un minor numero di persone rispetto alla totalità degli utenti attivi della biblioteca.

| Per quali motivi viene in biblioteca? | |
|--|----|
| | N. |
| richiedere libri in prestito | 63 |
| richiedere dvd in prestito | 16 |
| utilizzare la sala internet | 4 |
| utilizzare la sala consultazione per la connessione wi-fi gratuita | 4 |
| leggere/consultare giornali e/o periodici | 19 |
| leggere/consultare libri | 5 |
| leggere/studiare materiale proprio | 3 |
| fare ricerche | 2 |
| fotocopie | 1 |
| informazioni e/o consulenze ai bibliotecari | 3 |
| partecipare ad eventi/iniziative | 5 |
| incontrare altre persone | 6 |



A coloro che hanno dichiarato di recarsi in biblioteca per: richiedere libri, utilizzare la sala internet o utilizzare la connessione wi-fi gratuita nella sala consultazione è stato chiesto di indicare con quale frequenza utilizzano i suddetti servizi.

Dalla tabella che segue si evidenzia come tra i 63 intervistati che dichiarano di utilizzare il servizio di prestito libri la maggior parte (65,08%) lo utilizza almeno una volta al mese, il

25,40% almeno una volta alla settimana, mentre il 9,52% lo frequenta meno di una volta al mese.

| | Valore assoluto | Valore percentuale |
|---------------------------------|------------------------|---------------------------|
| almeno una volta alla settimana | 16 | 65,08 |
| almeno una volta al mese | 41 | 25,40 |
| meno di una volta al mese | 6 | 9,52 |

Per quanto riguarda le risposte riguardanti la frequenza di utilizzo della sala internet o della sala consultazione il loro numero, 4, non corrisponde con il numero di coloro che hanno dichiarato di utilizzare tale servizio.

| <u>FREQUENZA UTILIZZO SALA INTERNET</u> | Valore assoluto |
|--|------------------------|
| almeno una volta alla settimana | 1 |
| almeno una volta al mese | 2 |
| meno di una volta al mese | 4 |

| <u>FREQUENZA UTILIZZO SALA CONSULTAZIONE PER CONNESSIONE WI-FI</u> | Valore assoluto |
|---|------------------------|
| almeno una volta alla settimana | 3 |
| almeno una volta al mese | 2 |
| meno di una volta al mese | 1 |

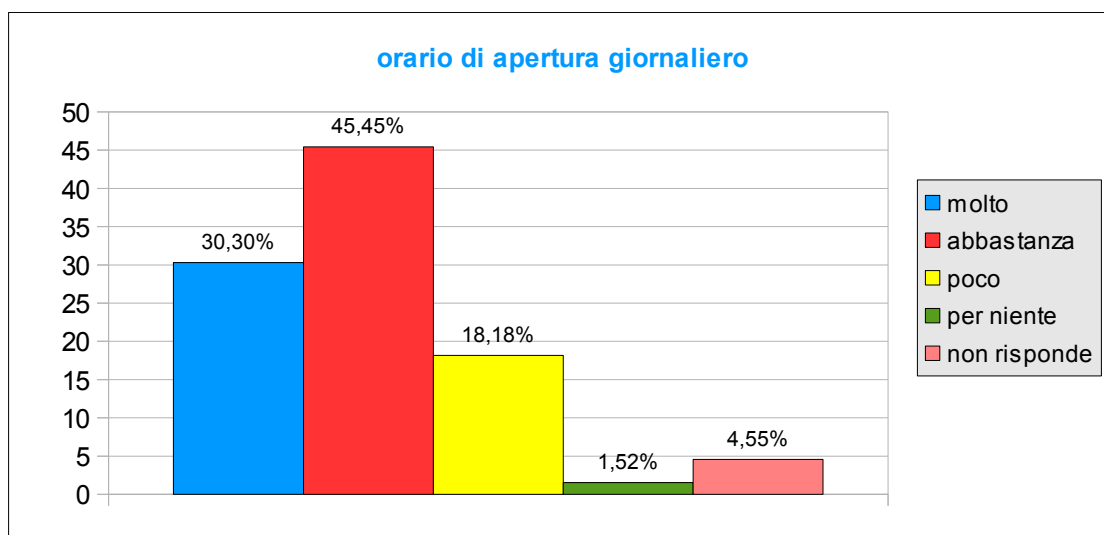
LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE RISPETTO AGLI ASPETTI DI TIPO GENERALE

E' stato chiesto all'intervistato di assegnare un giudizio compreso tra *molto* e *per niente* in base al suo livello di soddisfazione relativamente alla qualità percepita di un particolare servizio o aspetto di esso, fornito dalla biblioteca stessa.

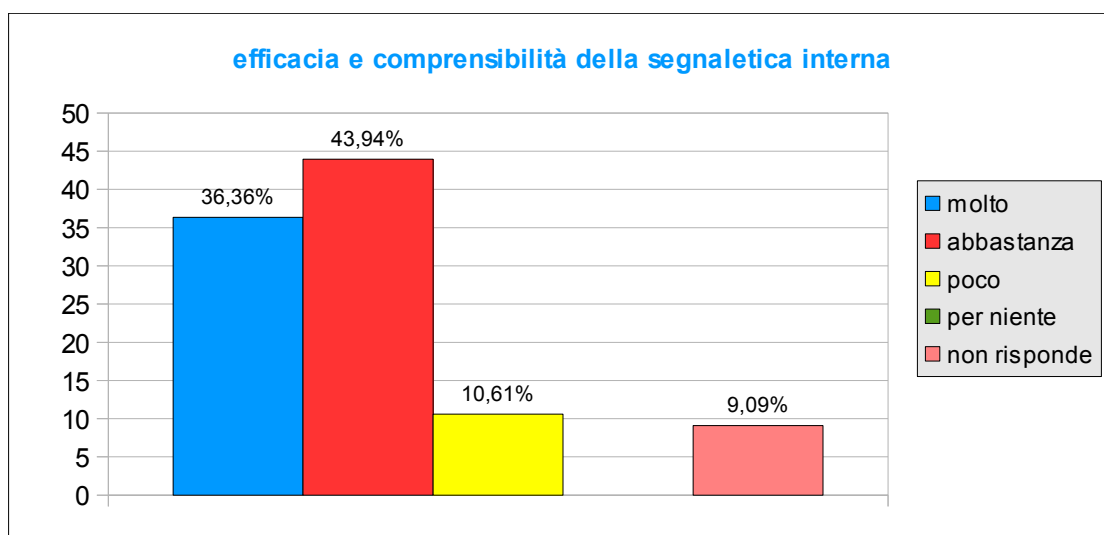
Le risposte su segnaletica interna, quantità, aggiornamento e conservazione raccolta libraria e dvd, ordine scaffali, procedure del prestito e numero di postazioni informatiche sono complessivamente più che soddisfacenti.

Come risulta dai grafici che seguono il giudizio su ogni aspetto analizzato é positivo in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti supera ampiamente il

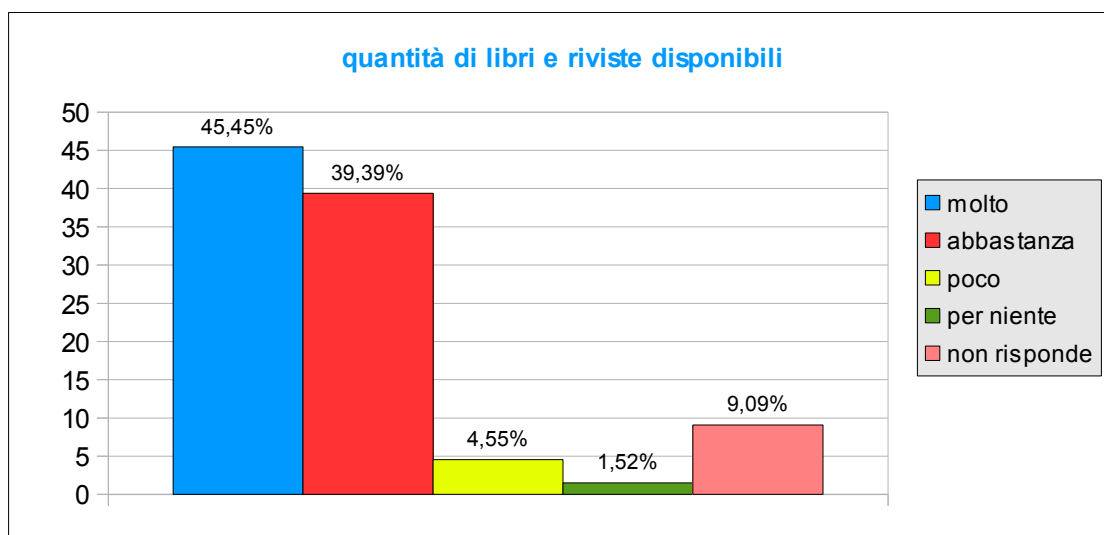
70%. E' bene sottolineare che i risultati ottenuti scontano in alcuni casi un elevato tasso di non risposte soprattutto per quanto concerne la consistenza, l'aggiornamento e la conservazione dei dvd ed anche il numero di postazioni informatiche in ragione del fatto che si tratta di servizi non utilizzati o non utilizzabili dalla piena totalità degli utenti.



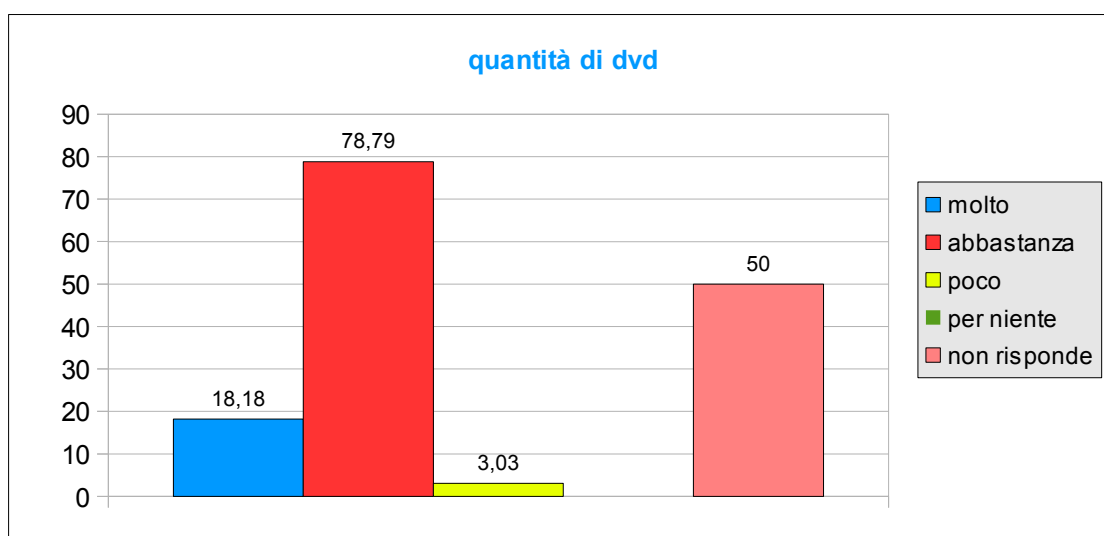
Con questa domanda si indaga sul livello di soddisfazione relativo all'orario di apertura giornaliero per verificare se alcuni utenti mostrano l'esigenza di prolungare l'orario di apertura della biblioteca in alcuni giorni o durante il fine settimana. Dall'indagine è risultato che il 75,75% degli utenti si ritiene soddisfatto (molto + abbastanza), tuttavia il 19,70% esprime un parere pari a poco o per niente. La percentuale dei non risponde è pari al 4,55%.



Il giudizio sull'efficacia e sulla comprensibilità della segnaletica interna è molto buono, la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatto è pari al 80,30%. Gli utenti che non hanno risposto sono pari al 9,09%.

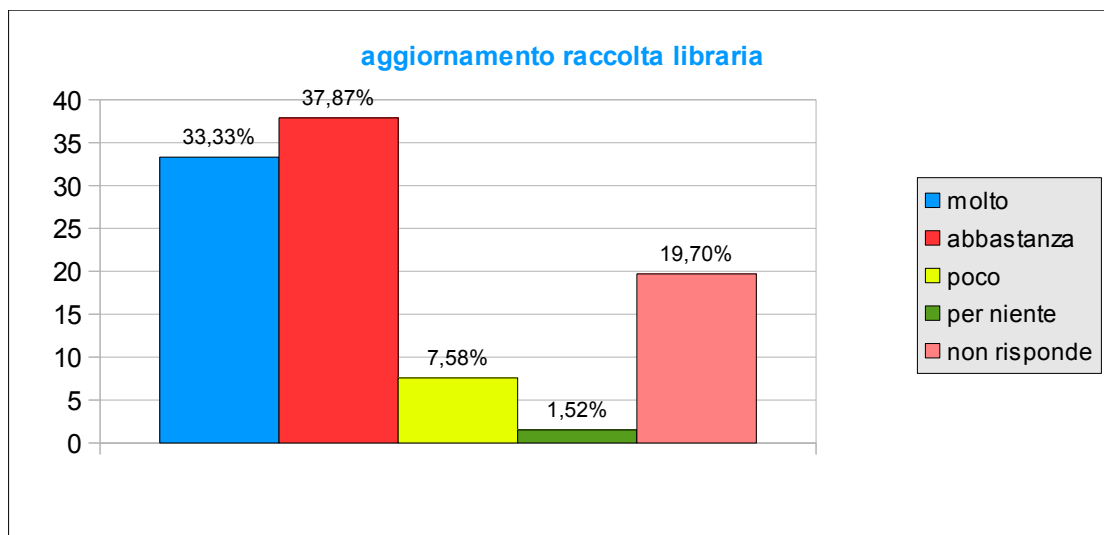


La quantità di libri e riviste disponibili è giudicata decisamente positiva dall'84,84% degli utenti (molto+abbastanza), mentre il 6,07% esprime un giudizio pari a poco o per niente soddisfatto. La percentuale di coloro che non ha risposto è del 9,09%

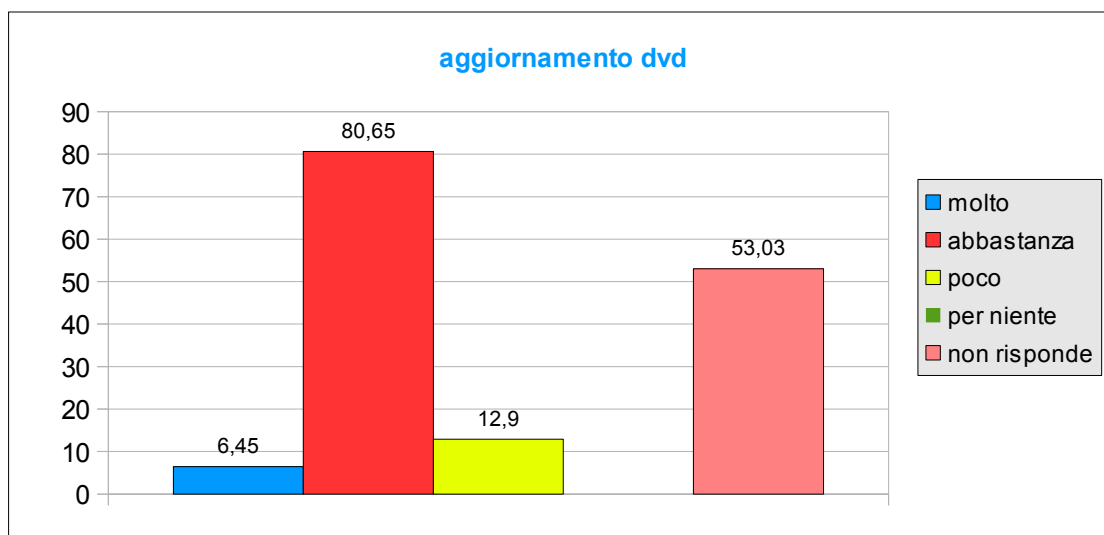


Data l'elevata numerosità di mancate risposte, pari al 50% del campione di partenza (66 utenti n.r.), il valore percentuale del livello di soddisfazione è stato calcolato solo sul totale delle

risposte “molto”, “abbastanza”, “poco” e “per niente”. Dal grafico si può osservare che il 18,18% del campione si ritiene molto soddisfatto mentre il 78,79% si definisce abbastanza soddisfatto.

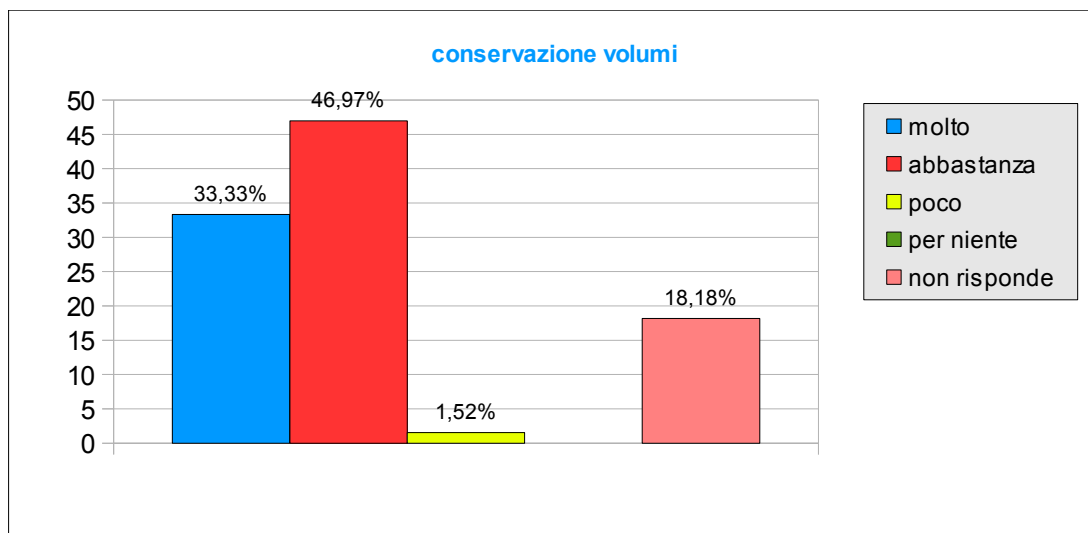


Anche se complessivamente il risultato dell'aggiornamento della raccolta libraria é positivo in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del 71,20%, si osserva che il 9,1% degli utenti si ritiene poco o per niente soddisfatto.

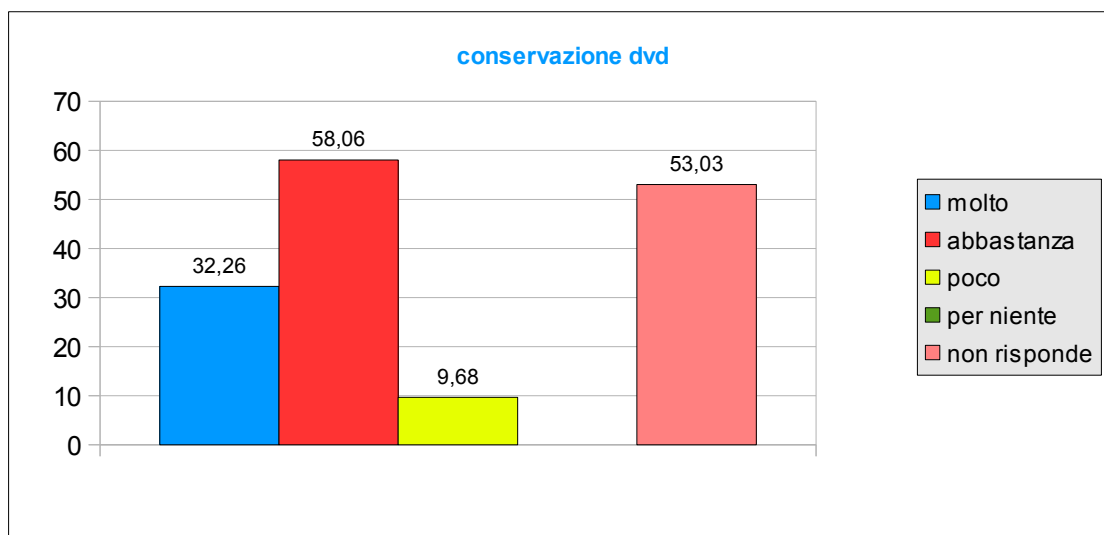


Anche in questo caso, considerato che il numero di mancate risposte è pari al 53,03% degli utenti complessivi, il valore percentuale del livello di soddisfazione è stato calcolato su una dimensione ridotta del campione di partenza, ovvero 31 utenti. Per quanto riguarda

l'aggiornamento dei dvd il totale delle risposte molto e abbastanza è dell'87,10% mentre si ritiene poco soddisfatto il 12,90% del campione.

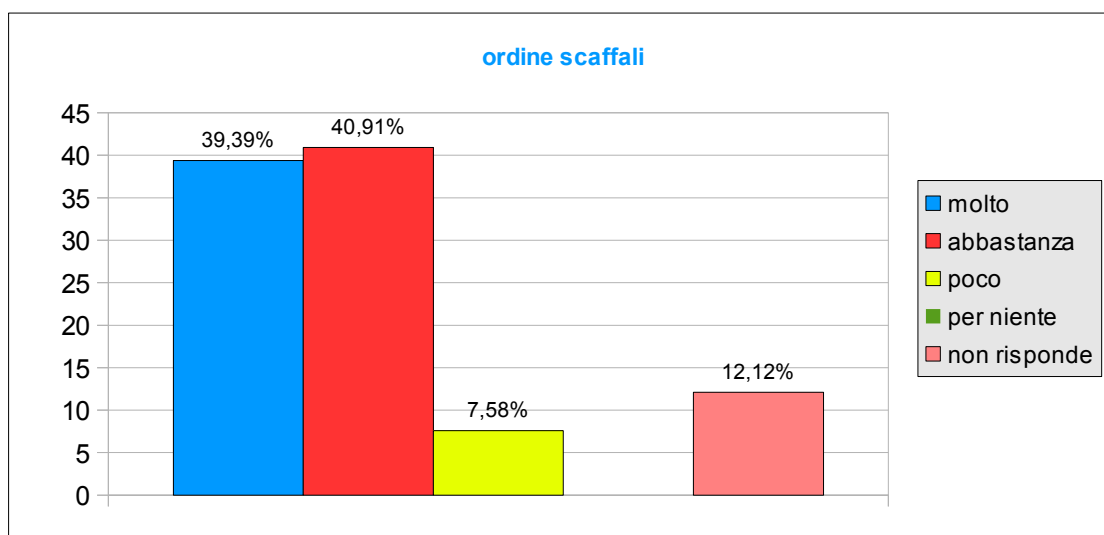


Ben l'80,3% degli utenti si dichiara molto o abbastanza soddisfatto dello stato di conservazione del materiale bibliografico e solo l'1,52% si ritiene poco soddisfatto.

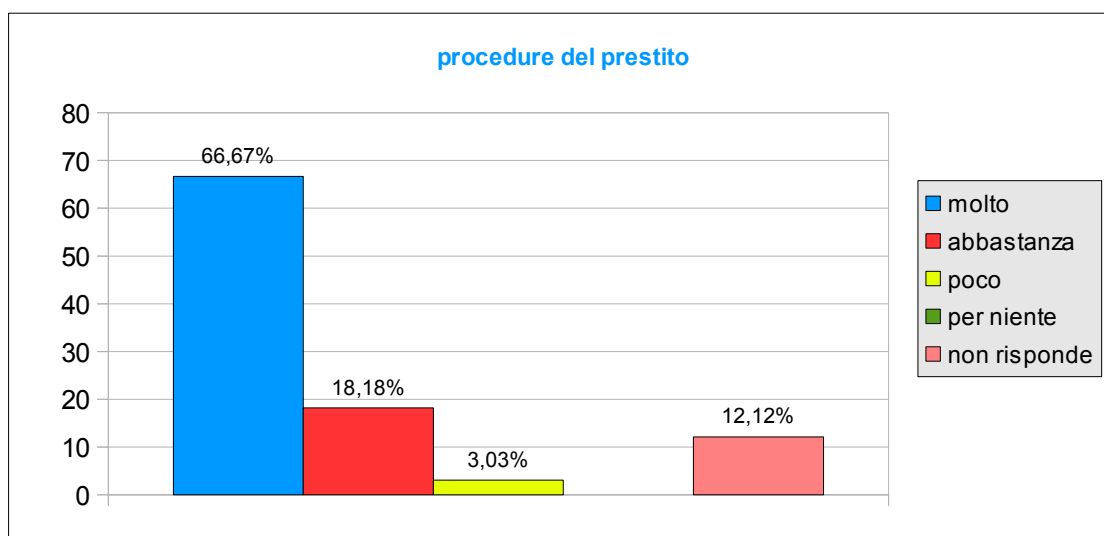


Le mancate risposte totali, pari al 53,03% degli utenti complessivi, per un totale di 35 utenti, hanno determinato una riduzione del campione di riferimento. Ne consegue che i valori percentuali sul livello di soddisfazione relativo alla conservazione dei dvd non sono più riferiti al totale del campione, 66, bensì al totale degli utenti che hanno risposto al quesito. Come si può

notare dal grafico la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza è pari al 90,32%.

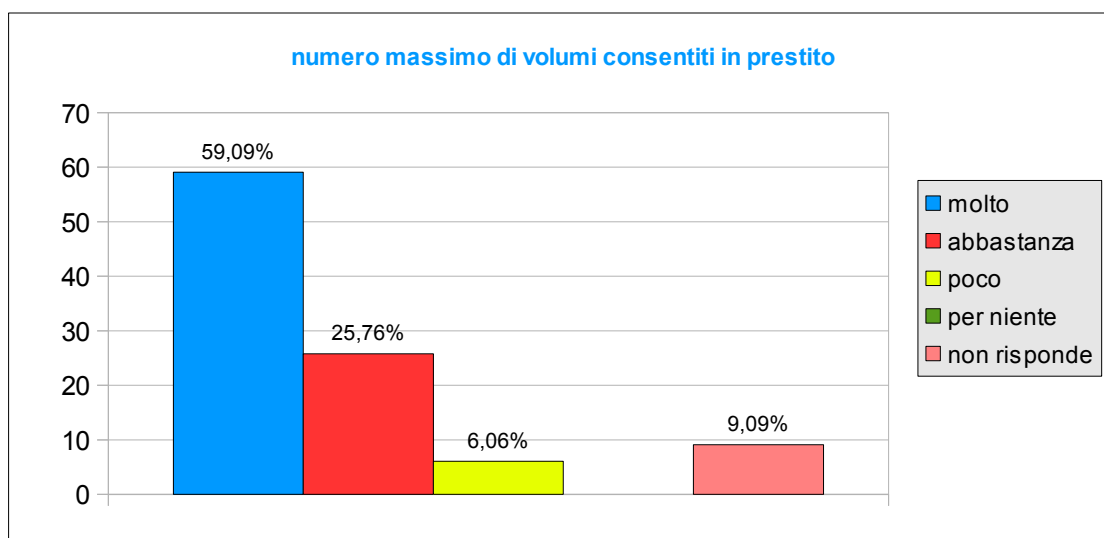


L'80,3% dei rispondenti è molto o abbastanza soddisfatto della collocazione del materiale negli scaffali in quanto questo consente un facile reperimento del materiale ricercato e anche un risparmio di tempo nella ricerca di un libro, poiché non è necessario attendere la disponibilità di un bibliotecario per poter reperire una risorsa bibliografica. Solo il 7,58% degli utenti si dichiara poco soddisfatto.

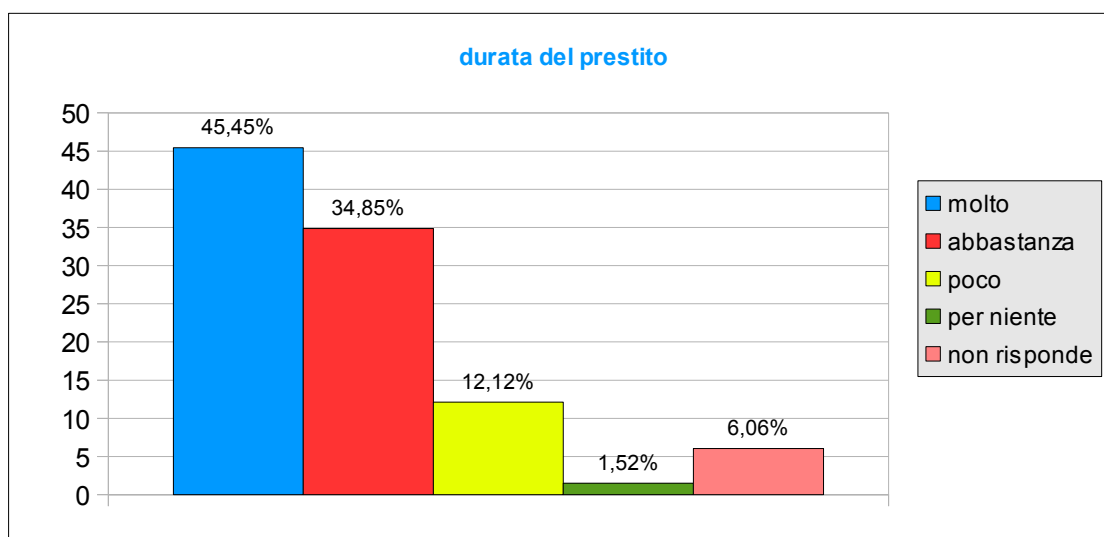


Con questa domanda si vogliono approfondire le problematiche relative sia al prestito

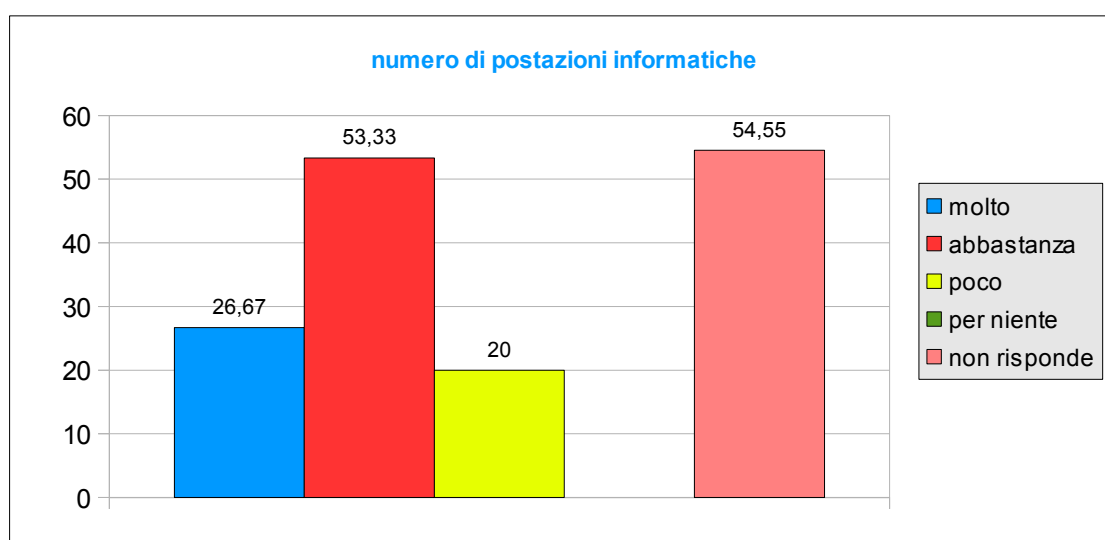
bibliotecario che al prestito interbibliotecario nel senso di tempi di attesa. Come si può osservare dal grafico il 12,12% degli intervistati non esprime alcun giudizio in merito a questo servizio, mentre la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari all'84,85%. Si registra pertanto per questo aspetto un elevato livello di soddisfazione.



Con tale domanda si indaga sulla soddisfazione degli utenti relativamente alle condizioni di prestito (nel senso di numero di libri ottenibili in prestito contemporaneamente, che in questo caso è 3). Il risultato è molto positivo, la somma delle risposte molto e abbastanza è pari all'84,85%.



In questo caso si vuole conoscere il grado di soddisfazione in merito alla durata del prestito che per i libri è di quindici giorni rinnovabili di altri quindici. Nel complesso le risposte molto o abbastanza sono pari all'80,30% ma non è da sottovalutare la percentuale, pari al 13,64, di coloro che si ritengono poco o per niente soddisfatti. E' necessario fare una precisazione in merito a questo aspetto, in quanto la biblioteca nel perseguimento dei suoi scopi istituzionali deve garantire, tra le altre cose, l'accesso alle risorse bibliografiche al maggior numero di utenti possibile, ovvero deve favorire la circolazione dei libri tra gli utenti, stabilendo quindi dei limiti alla durata e al numero di prestiti consentiti contemporaneamente. Si fa comunque presente che per ovviare alla brevità del periodo di prestito è consentito il rinnovo dello stesso.

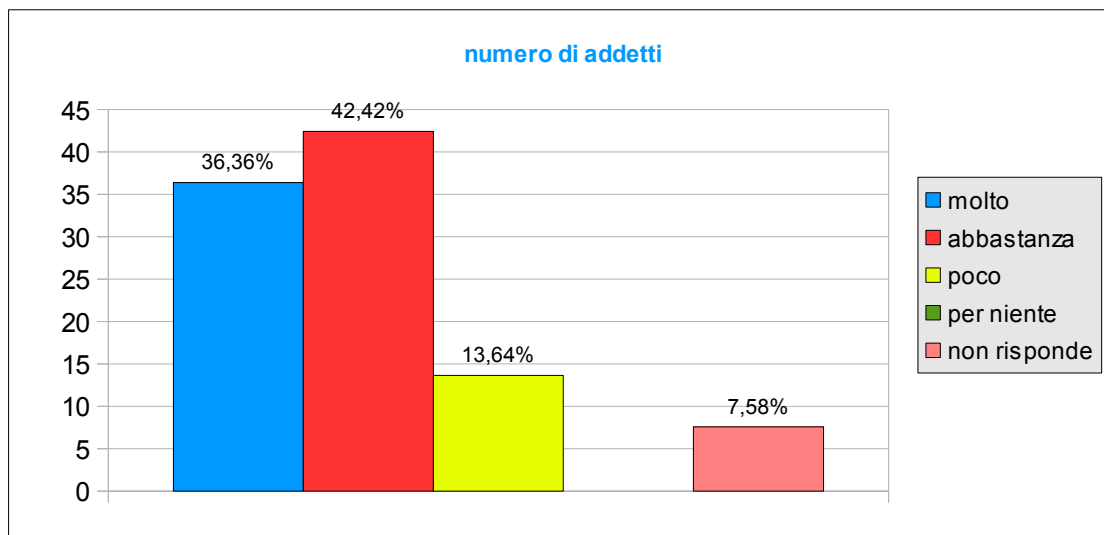


Dal grafico si può osservare che la frequenza del “non risponde” è piuttosto alta, pertanto le mancate risposte, in totale 36, sono state stralciate e la frequenza di risposta è stata ricalcolata solo su coloro che hanno effettivamente espresso il proprio grado di soddisfazione. Le percentuali riportate nel grafico sono riferite ai 30 utenti che hanno risposto al quesito.

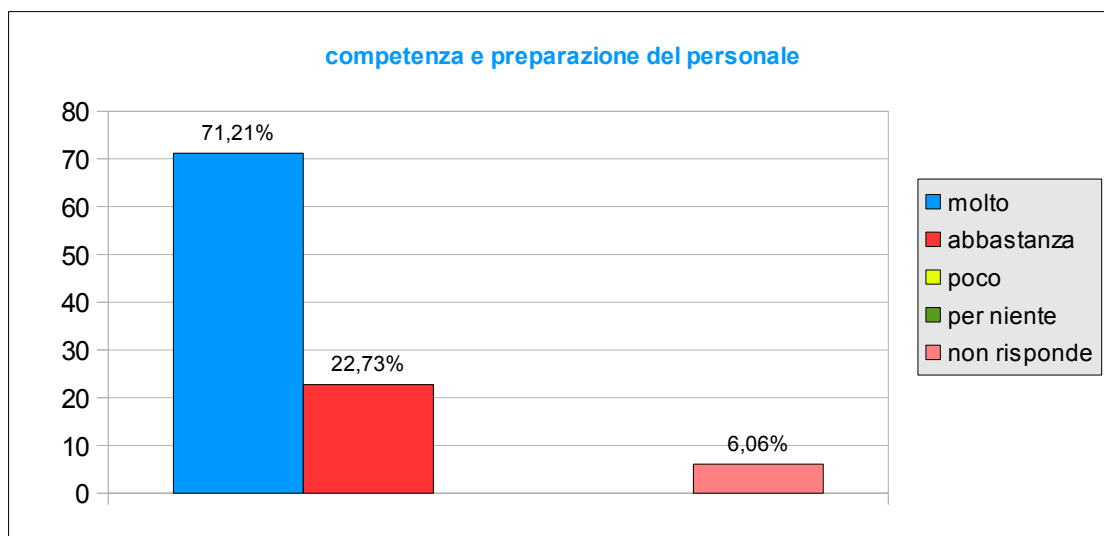
LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE RISPETTO AGLI ASPETTI LEGATI AL PERSONALE

Questa batteria di quesiti ha la finalità di indagare l'efficacia dell'azione del personale di biblioteca nei confronti degli utenti: competenza professionale e cortesia e disponibilità a fornire informazioni, tempestività, esaustività e utilità delle risposte fornite alle richieste

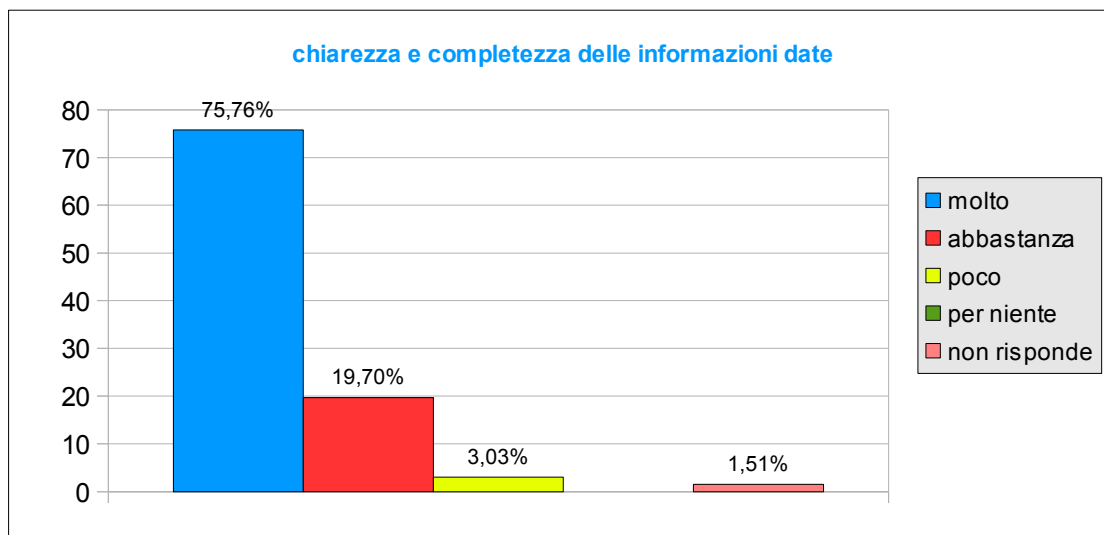
inoltrate. Analizzando i dati si rileva che la soddisfazione degli utenti per le risposte del personale di biblioteca si colloca in una fascia piuttosto alta. Scendendo nel particolare viene apprezzata in special modo la cortesia e la disponibilità a fornire informazioni, l'esaustività e l'utilità delle risposte alle richieste e la competenza professionale nelle attività quotidiane. Al contrario si segnala che relativamente al numero di addetti presenti in biblioteca la soddisfazione degli utenti si colloca in una fascia medio-bassa.



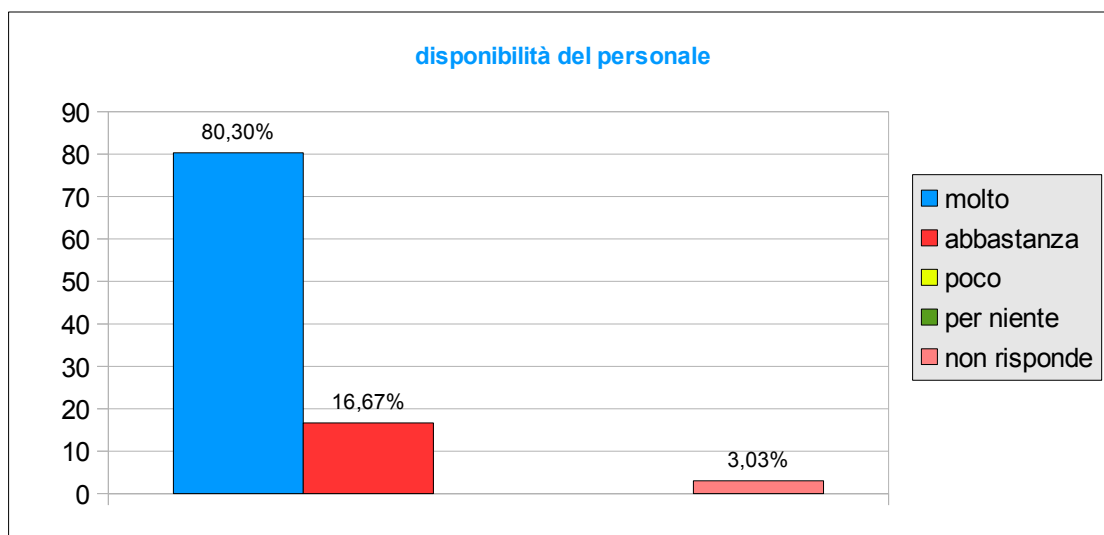
Dal grafico risulta chiaro che vi è una “lieve” soddisfazione relativamente all'adeguatezza della dotazione di personale della biblioteca. Il totale delle risposte molto e abbastanza soddisfatto è pari al 78,78% mentre si dichiarano poco soddisfatti il 13,64% del campione.



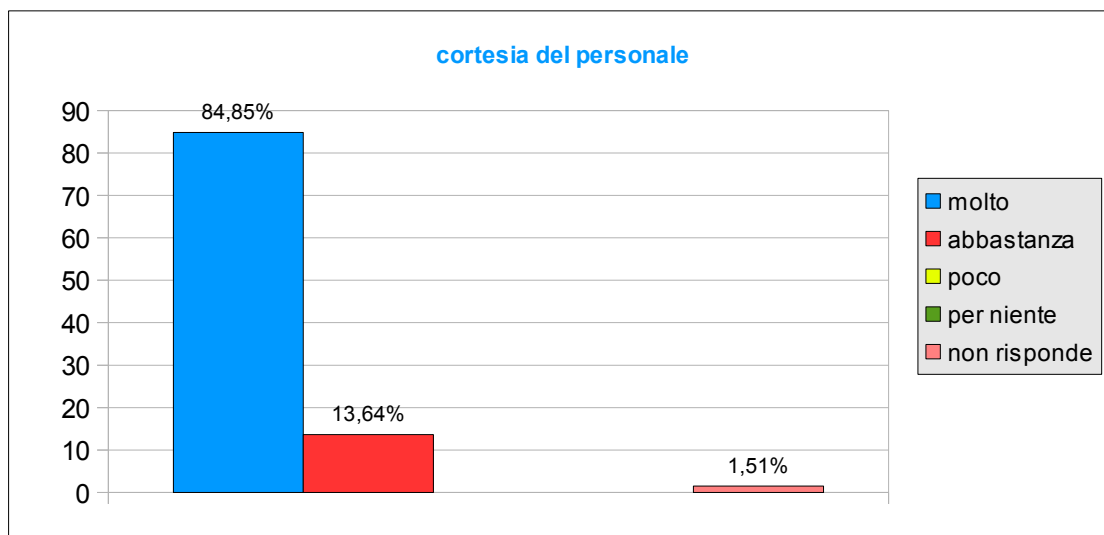
Assolutamente positivo è il risultato che emerge dal grafico in merito alla competenza e preparazione degli operatori, da cui si rileva la totale assenza di giudizi negativi.



Il risultato sulla chiarezza e completezza delle informazioni date è ampiamente positivo, la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il 95,46%.



La quasi totalità degli intervistati ha dichiarato di essere molto soddisfatto della disponibilità mostrata dal personale, infatti la somma delle risposte molto e abbastanza è pari al 96,96%.

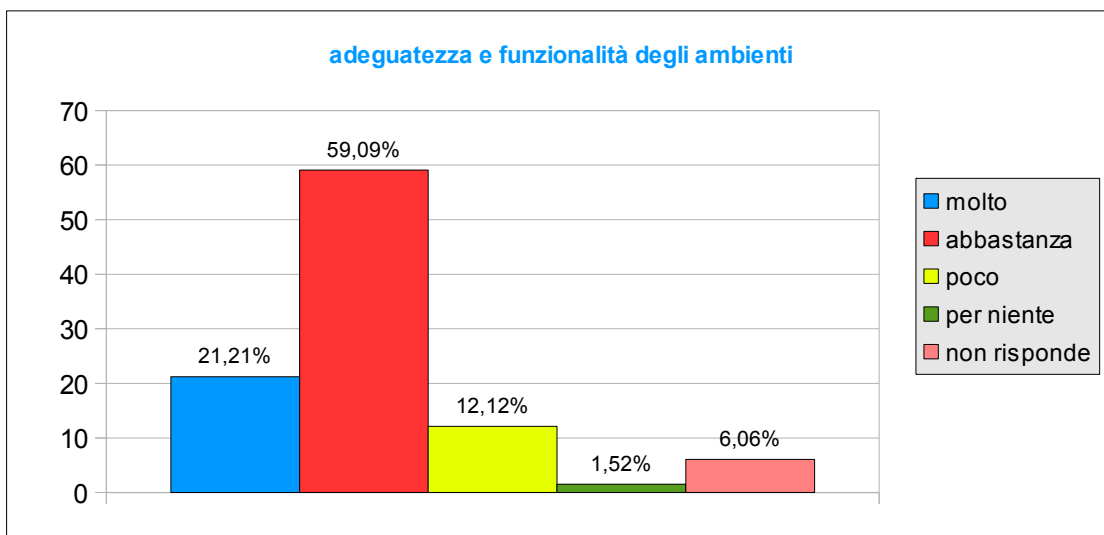


Anche in questo caso il giudizio è nettamente positivo, il 13,64% degli intervistati si dichiara “abbastanza soddisfatto” e l'84,85% è addirittura “molto soddisfatto” per quanto riguarda la cortesia del personale. La somma dei due risultati è pari al 98,49%, tale valore è il più alto tra tutti quelli registrati.

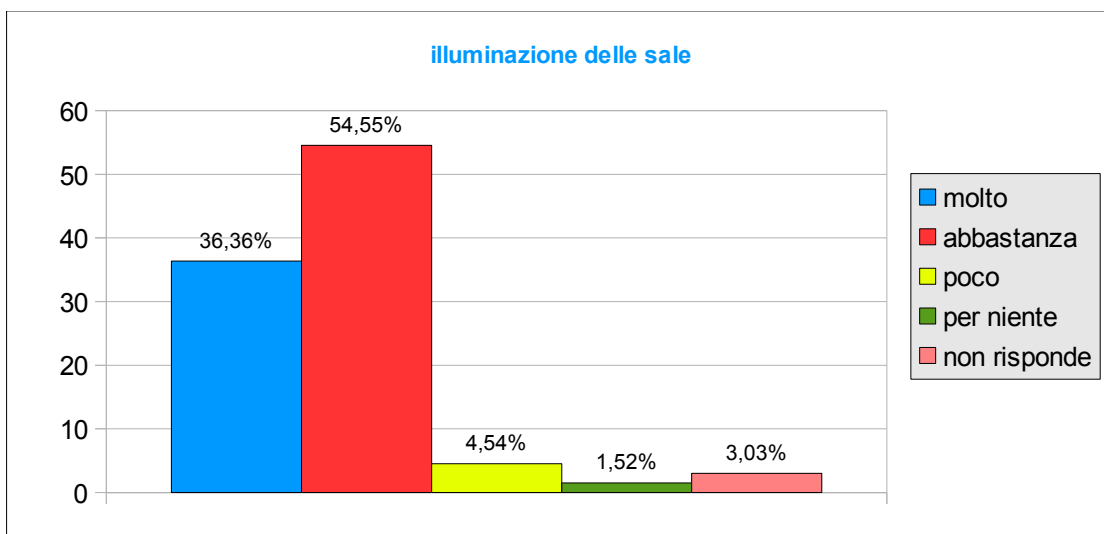
LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE RISPETTO AGLI ASPETTI LEGATI ALLA STRUTTURA

Con questa domanda si valutano le attrezzature e gli spazi fisici a disposizione, in particolare si indaga sulla silenziosità, luminosità e sulla pulizia dell'ambiente, nonché sull'adeguatezza delle attrezzature e sulla comodità degli arredi.

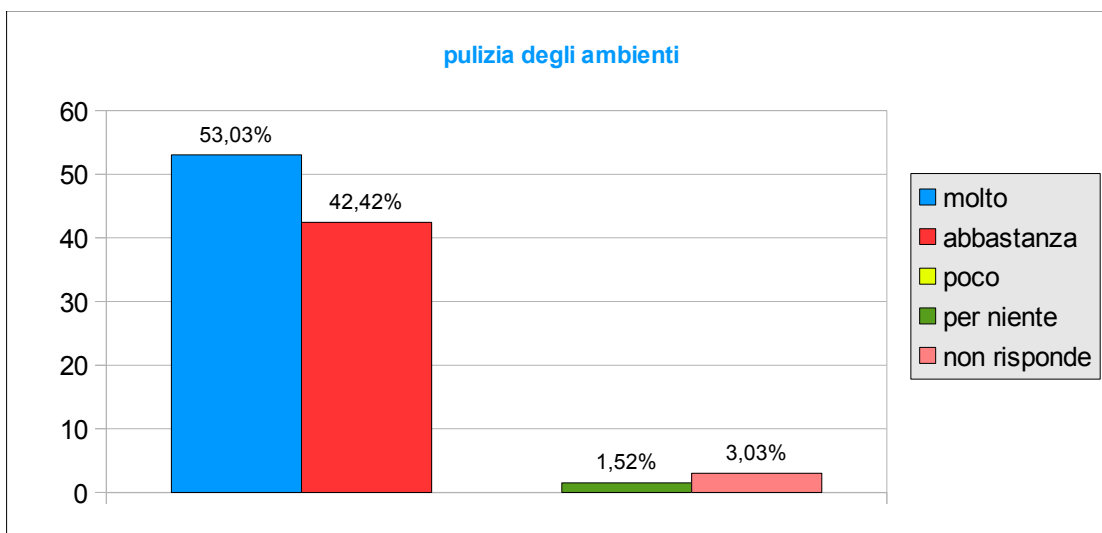
Dall'analisi condotta l'adeguatezza degli spazi dedicati alla lettura e alla consultazione nonché la qualità e la comodità degli arredi appaiono inadeguati in quanto sono risultati gli items più critici, in modo particolare quest'ultimo parametro per il quale si rileva il più alto tasso di insoddisfazione.



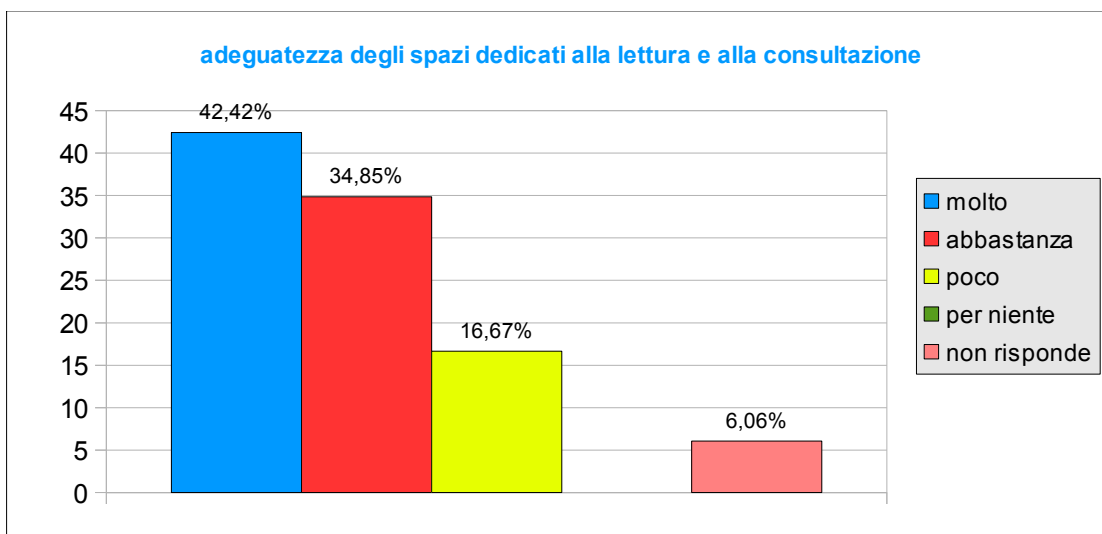
Dal grafico si può osservare che la maggior parte dei rispondenti, l'80,30%, è molto o abbastanza soddisfatto in merito all'adeguatezza e alla funzionalità degli ambienti, anche se ben il 13,64% ha risposto poco o per niente.



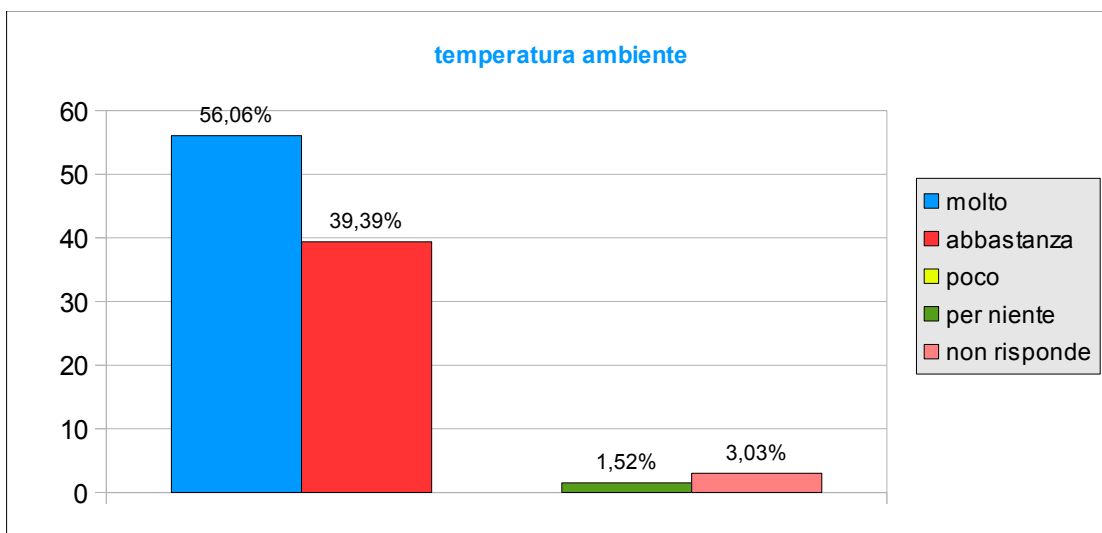
Ben il 90,91% dei rispondenti si dichiara molto o abbastanza soddisfatto della luminosità presente in biblioteca mentre solo il 6,06% si ritiene insoddisfatto.



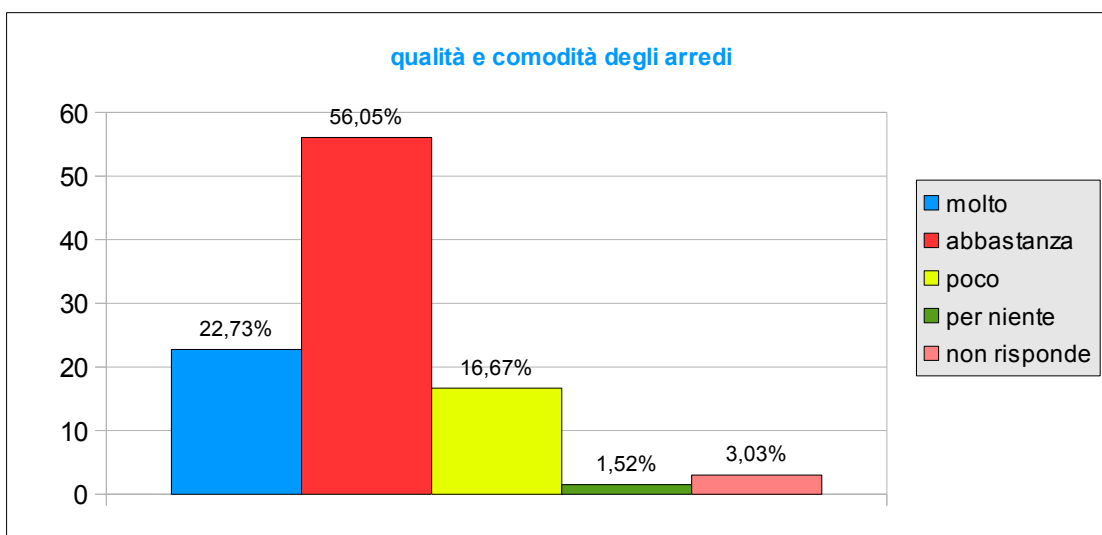
Il giudizio è nettamente positivo, infatti il 42,42% degli intervistati si dichiara “abbastanza soddisfatto” e il 53,03% è addirittura “molto soddisfatto” per quanto riguarda il grado di pulizia presente in biblioteca



Questo sembra essere il punto più critico per quanto concerne gli aspetti legati alla struttura in quanto, in riferimento ad esso, si registra la percentuale di soddisfazione più bassa, pari al 77,27%.



Per questo item si registra un elevato livello di soddisfazione, in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza è pari ad un totale del 94,45%.



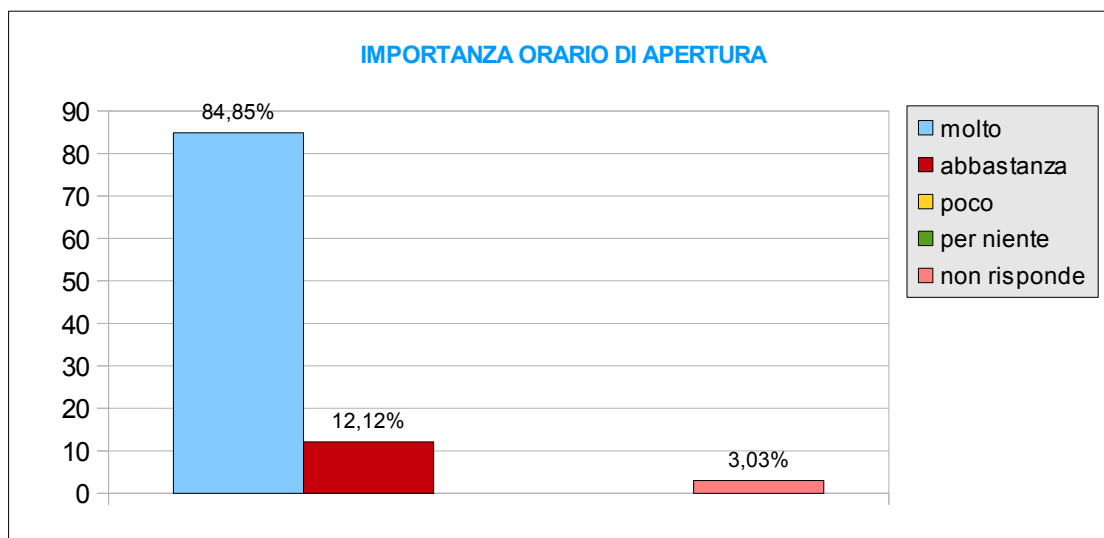
Nel complesso la percentuale di coloro che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti è piuttosto modesta, pari al 78,79%. Da segnalare l'alta percentuale di coloro che si dichiarano poco o per niente soddisfatti, complessivamente pari al 18,19%.

L'IMPORTANZA DEI SERVIZI EROGATI

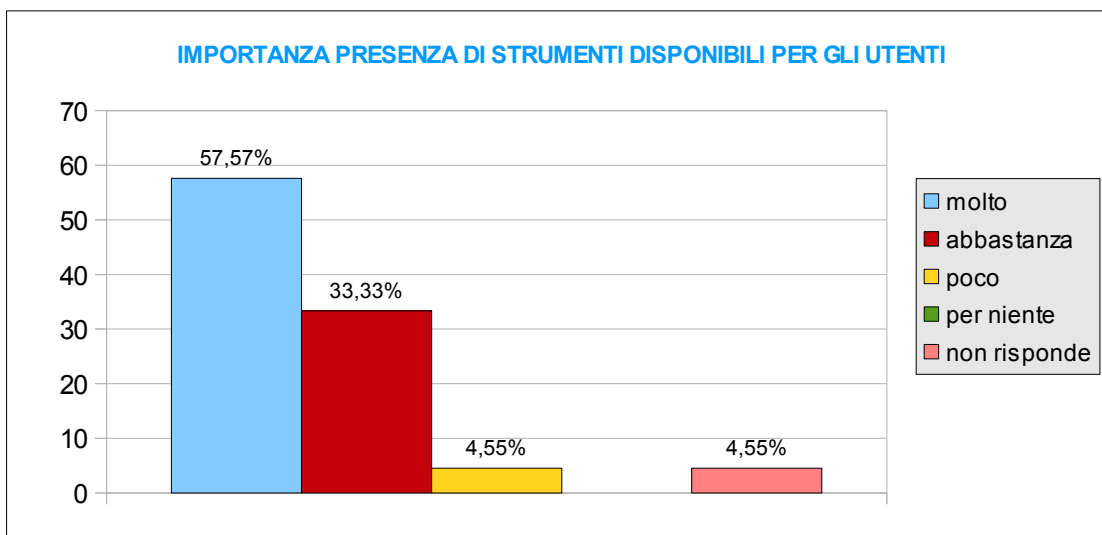
Oltre a rilevare il livello di soddisfazione percepito dall'utenza relativamente ai servizi erogati si è cercato di capire il grado di importanza riconosciuto dagli utenti in riferimento ad alcuni aspetti:

- l'orario di apertura al pubblico,
- la presenza di strumenti (postazioni informatiche, fotocopiatrici, connessione wi-fi) per gli utenti,
- il comfort degli ambienti,
- il ruolo svolto dal personale.

Attraverso l'incrocio dei dati relativi alla soddisfazione e al grado di importanza percepito dall'utente, in riferimento ad alcuni aspetti della biblioteca, è possibile individuare quali, tra gli aspetti analizzati, siano carenti e bisognosi di un intervento migliorativo e quelli che, al contrario, rappresentano un "punto di forza".

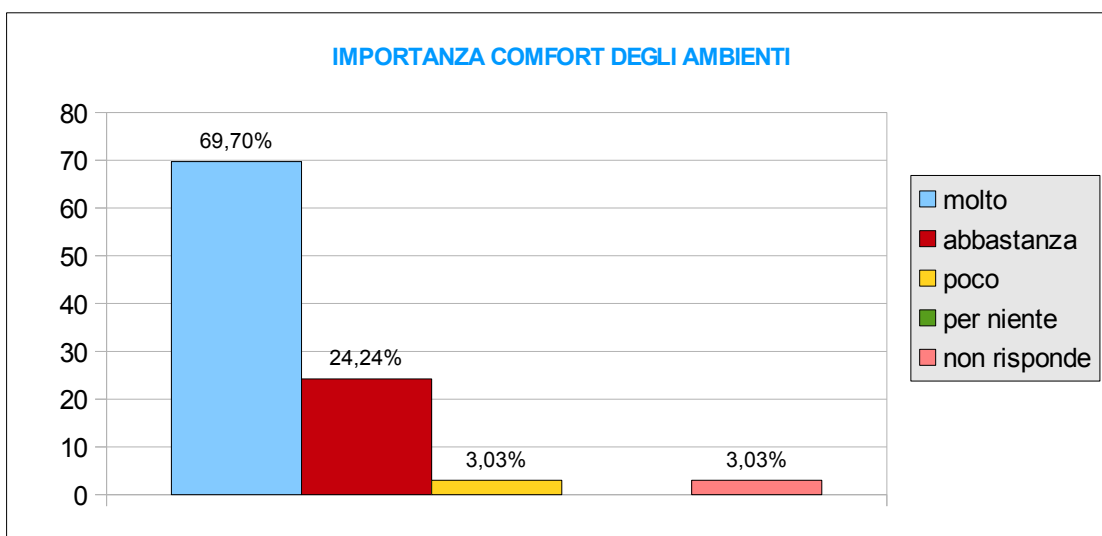


Come si può osservare dal grafico l'orario di apertura riceve un elevato giudizio di importanza tra gli utenti, ma rispetto alla soddisfazione è quello che riceve il giudizio più basso (19,70% coloro che si sono dichiarati poco o per niente soddisfatti). Questa combinazione di giudizi è indice di un livello di "criticità" e pertanto un elemento del servizio su cui intervenire con priorità.



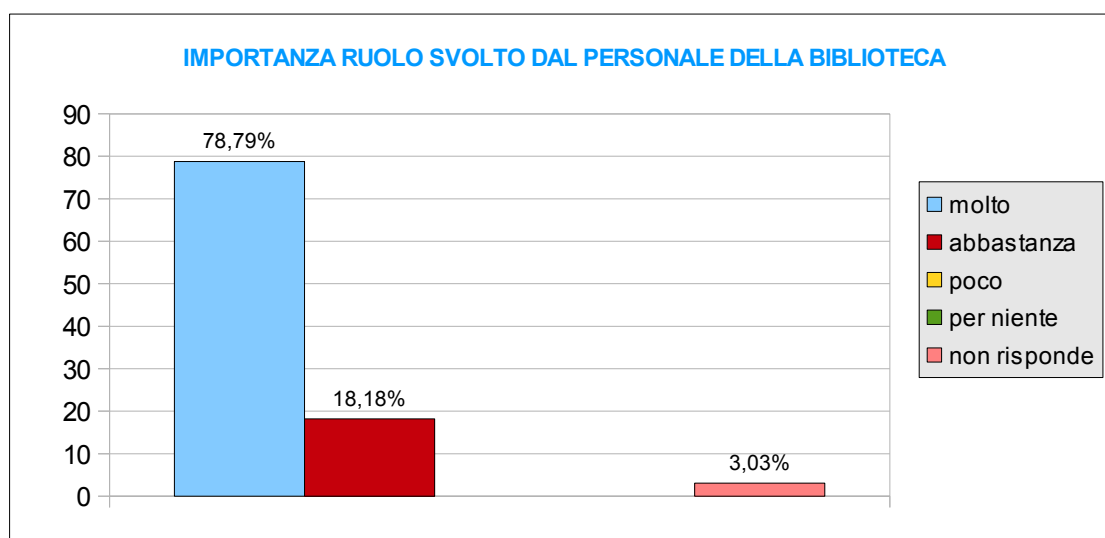
Si osserva, dal grafico sopra indicato, che questo è uno dei servizi a cui gli utenti attribuiscono un basso grado di importanza, in quanto solo il 57,57% lo valuta molto importante. Tuttavia questo è un risultato prevedibile in quanto la sala internet, la sala consultazione per la connesione wi-fi sono risultati i servizi meno utilizzati (si ricorda che alla domanda: *per quali motivi viene in biblioteca?* solo 4 hanno risposto di usufruire di questi servizi).

Il basso giudizio di importanza segnala che questo non è un fattore su cui l'azione di intervento si rende necessaria



Nel complesso l'importanza assegnata a questo fattore non è risultata tra le più alte, dal grafico si può notare che la percentuale degli utenti che lo ritiene molto importante è pari al 69,70.

Incrociando i dati importanza/soddisfazione di questo aspetto si rileva un modesto livello di importanza e un'alta percentuale di insoddisfazione soprattutto per quanto concerne l'adeguatezza degli ambienti, l'adeguatezza degli spazi per la lettura e la comodità degli arredi (nel complesso la media delle valutazioni poco o per niente espresse dagli intervistati è pari al 16,17%). Si ritiene pertanto che sia un aspetto che necessita di interventi migliorativi, pur non rivestendo un ruolo determinante all'interno della relativa scala di priorità. In altre parole, l'azione di intervento non è urgente.



Questo è un altro aspetto valutato dalla maggior parte degli utenti come “molto importante” ma per il quale si rileva una percentuale di soddisfazione, relativamente al numero di addetti, bassa (la percentuale di coloro che si sono dichiarati poco o per niente soddisfatti è del 13,64). Rispetto alla soddisfazione e all'importanza percepita questo fattore si colloca tra gli elementi del servizio da controllare nel tempo, per verificare che le aspettative riposte dagli utenti in esso non crescano.

CONOSCENZA DI ALCUNI SERVIZI OFFERTI

Le domande erano finalizzate a verificare la conoscenza o meno dei servizi della biblioteca: in caso di risposta affermativa il rispondente avrebbe dovuto indicare anche l'eventuale utilizzo ed esprimere il proprio grado di soddisfazione in merito al servizio. Indagare su questo aspetto permette di accertare se la biblioteca è in grado di fornire ai propri utenti un'adeguata

informazione sui nuovi servizi offerti. Le percentuali indicate sono riferite al totale dei 66 utenti.

| | CONOSCENZA | | | | | | | NON CONOSCENZA | NON RISPONDE |
|---|------------|----------------------------|-----------------|---|------------|------|---------------|-------------------|-----------------|
| | % | <i>Solo Conoscenza</i> | <i>Utilizzo</i> | <i>Grado Soddisfazione di chi lo utilizza</i> | | | | % | % |
| | | n. utenti | n. utenti | Molto | Abbastanza | Poco | Per niente | | |
| Prestito intebibliotecario | 53,03 | 20 | 15 | 6 | 9 | | | 40,91 | 6,06 |
| Librinlinea | 34,85 | 12 | 11 | 5 | 5 | | 1 | 62,12 | 3,03 |
| OPAC SBN | 10,61 | 6 | 1 | | 1 | | | 86,36 | 3,03 |
| Scambialibro | 51,52 | 21 | 13 | | | | | 45,45 | 3,03 |
| Libro parlato | 51,52 | 34 | 0 | | | | | 46,97 | 1,51 |
| Pagine dedicate alla biblioteca sul sito web del Comune | 57,57 | 16 | 22 | | | | | 37,88 | 4,55 |

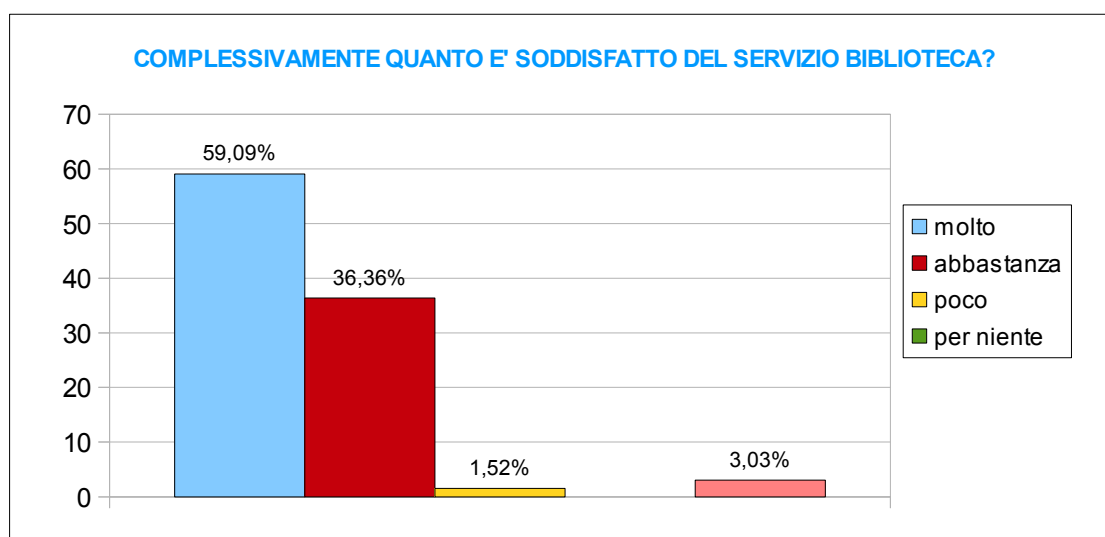
La tabella riassume i risultati ottenuti e nel complesso la fotografia che si presenta sui singoli servizi è un'utenza caratterizzata da una poca conoscenza di quanto offre la struttura. In generale, quindi, non vi è piena cognizione di quanto offerto, manca un'adeguata informazione. Vedere come i diversi servizi sono molto poco conosciuti e molto poco utilizzati porta ad interrogarsi sulle problematiche legate alla comunicazione e all'informazione diretta al pubblico. Non può non destare perplessità il fatto che la quasi totalità degli intervistati, a cui si possono aggiungere quelli che non sono stati in grado di fornire una risposta, non siano consapevoli dell'esistenza di uno strumento di ricerca come l'OPAC SBN, il catalogo on line delle biblioteche piemontesi che fanno parte del Sistema Bibliotecario Nazionale.

Dato sorprendente è quello che emerge poi dall'analisi delle risposte fornite circa la conoscenza di pagine dedicate alla biblioteca sul sito web del Comune. Solo 38 intervistati, pari al 57,57% dell'intero campione fissato in 66 unità, ha affermato di essere informato sull'esistenza di questo servizio anche se poco più della metà di quel 57,57% lo utilizza (si tratta di una percentuale del 57,89, calcolata rispetto ai 38 rispondenti). Dei 38 utenti che hanno risposto in modo affermativo il 60,54% si ritiene soddisfatto in merito alla facilità di consultazione delle pagine della biblioteca, mentre il 39,47% non risponde. Per quanto riguarda la qualità delle pagine il 55% circa si dichiara soddisfatto mentre il 44,74% preferisce non rispondere. Dell'intero campione intervistato l'80% circa ritiene possa essere un valido strumento di informazione.

Si può affermare pertanto che la capacità di comunicazione della biblioteca appare inadeguata; la biblioteca dovrebbe cercare di potenziare i mezzi di comunicazione a disposizione per la promozione dei servizi alla propria utenza.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

La valutazione complessiva sul servizio offerto dalla biblioteca è positiva. Dei 66 rispondenti soltanto un utente (pari all'1,52%) ha espresso un giudizio negativo pari a "poco"; e due hanno preferito non rispondere (ossia il 3,03%). Tutti gli altri utenti rispondenti (pari al 95,45% del totale) hanno espresso un elevato livello di soddisfazione con un indice di gradimento tra "molto" e "abbastanza". La distribuzione percentuale dei giudizi relativi a questo quesito é rappresentata nel seguente grafico.



CONCLUSIONE

Dal punto di vista della soddisfazione quasi tutti i servizi offerti dalla biblioteca si allineano su un buon livello di gradimento da parte degli utenti e sono poche le eccezioni che si distinguono sia in positivo che in negativo.

Le voci che sono state maggiormente indicate come soddisfacenti, distanziate di pochissimo l'una dall'altra in termini di preferenze, sono quelle relative alla illuminazione delle sale, pulizia

e temperatura degli ambienti, alla qualità e completezza delle raccolte cartacee.

Tra gli aspetti che hanno ottenuto la più bassa percentuale di soddisfazione troviamo l'orario di apertura, il numero di addetti, l'adeguatezza degli spazi per la lettura e la comodità degli arredi, dall'osservazione dei giudizi espressi dagli utenti sull'importanza attribuita ad alcuni aspetti emerge che la struttura risulta carente proprio in alcuni degli aspetti che gli utenti reputano importanti (orario di apertura e personale).

Sorprendente in senso positivo è invece il livello di soddisfazione registrato per la disponibilità e cortesia del personale della biblioteca, se aggiungiamo, inoltre, che il 95% degli intervistati ritiene di aver ricevuto un'adeguata assistenza da parte del personale della biblioteca nelle varie occasioni in cui si è servito della struttura, ciò evidenzia che questo aspetto dell'organizzazione funziona piuttosto bene.

In relazione ad altre voci, considerando l'alto numero di non risposte riscontrabili soprattutto in relazione al quesito sulla soddisfazione, colpisce il fatto che l'utente non sia stato in grado di esprimersi, neanche con un parere negativo. Risulta evidente quindi che gli utenti non hanno una sufficiente conoscenza di tali aspetti per potersi sbilanciare in merito e ne consegue per la biblioteca una carenza dal punto di vista dell'informazione fornita, settore nel quale dovrà elaborare una strategia maggiormente efficace.

L'ultima domanda inserita nel questionario era a risposta aperta e chiedeva agli utenti di pronunciarsi liberamente su quali altri servizi, nella loro opinione, avrebbero potuto contribuire ad aumentare il livello di soddisfazione per la biblioteca.

Su 66 questionari compilati, la possibilità di espressione offerta da questa domanda è stata sfruttata in ben 30 casi, risultato questo che sembra buono e che attesta il desiderio da parte del pubblico di contribuire al miglioramento della propria biblioteca.

Tutti i questionari raccolti sono stati analizzati al fine di enucleare alcuni temi fondamentali, attorno ai quali si sono concentrate le istanze degli intervistati, che verranno di seguito riportate.

Tendenzialmente i commenti degli utenti hanno puntato ad evidenziare gli aspetti negativi, o non completamente positivi, dei servizi già indagati attraverso i quesiti a risposta chiusa; in altri casi l'attenzione degli intervistati si è rivolta invece a quei servizi che, nonostante siano già considerati soddisfacenti, gli utenti ritengono possano ancora essere migliorati.

In otto questionari quest'ultima domanda a risposta aperta è stata compilata per fornire un ulteriore apprezzamento della struttura, esprimendo pareri più che positivi sia sui servizi che sul personale.

Tutte le osservazioni ricavate vengono di seguito presentate anche al fine di mettere in

evidenza altre problematiche segnalate dagli utenti, a prescindere dalla frequenza con cui queste sollecitazioni ricorrono nei questionari, aspetto questo che invece andrebbe attentamente ponderato in un contesto reale di programmazione degli interventi correttivi. In altre parole ciò che si vuole rappresentare è una specie di registro dei desiderata:

➤ Servizi di consultazione e prestito

Si chiede di potenziare i due principali servizi offerti dalla biblioteca, aumentando il numero di volumi disponibili contemporaneamente per ciascun utente soprattutto in merito alle ultime novità, prolungando la durata del prestito, completando le dotazioni dei classici e incrementando le copie del quotidiano “La Stampa”, infine dedicando particolare cura alla sistemazione delle ultime novità.

Questi suggerimenti meritano di essere valutati con particolare attenzione, perchè inerenti i due principali servizi utilizzati dagli utenti della biblioteca: appurare se un servizio al momento gradito può essere efficacemente incrementato risponde ad uno dei criteri fondamentali di gestione della qualità.

➤ Disponibilità e ristrutturazione degli spazi

Aspetto problematico, come già emerso precedentemente, la questione degli spazi viene riproposta dagli utenti che chiedono non solo un ampliamento degli spazi a disposizione, ritenuti insufficienti a soddisfare le loro esigenze, ma viene suggerito anche una ristrutturazione degli spazi che garantisca una funzionalità maggiore alle varie attività che si svolgono in biblioteca e un maggiore confort.

➤ Orario di apertura

Molti degli utenti hanno chiesto di estendere l'orario di apertura ed hanno espresso, in modo particolare, il desiderio di vedere la biblioteca aperta anche il sabato pomeriggio.

Alcuni utenti hanno chiesto che la biblioteca possa aprire anche in orari serali (per esempio una sera a settimana ogni 15 giorni dopo cena). Di sicuro si tratta di una proposta molto interessante ma, al momento, di difficile attuazione sia da un punto di vista amministrativo che da un punto di vista economico.

➤ Personale

Si segnala, inoltre, la richiesta di aumentare il numero degli addetti soprattutto per garantire maggior aiuto nella ricerca bibliografica ed un supporto alla consultazione del materiale della biblioteca.

➤ Maggiori eventi o incontri

Alcuni hanno suggerito di promuovere maggiori iniziative culturali, altri di provvedere ad una regolare programmazione di incontri affinché la biblioteca possa confermare nel circuito culturale il proprio ruolo propositivo oltre che di servizi, aprendo i suoi spazi anche a un pubblico non abituale con un'offerta diversificata e modulata su un ampio target.

Nel complesso, la presente indagine sulla soddisfazione dell'utenza può dirsi positiva, sia per la quantità dei dati raccolti sia per la preziosità delle informazioni che è stato possibile ricavare. E' stata fornita l'opportunità non solo di analizzare il profilo dell'utenza attraverso gli "occhi", ovvero i servizi, della biblioteca, ma anche di delineare l'immagine della biblioteca che gli utenti, attraverso le loro conoscenze, i loro giudizi di importanza e di soddisfazione, le loro richieste ed i loro reclami, contribuiscono a costituire.