



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLA BIBLIOTECA DELLA GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO “ALTIERO SPINELLI”

Anno 2018

PREMESSE

Il presente studio riporta i dati riferiti ai servizi offerti nell'annualità 2018 dalla Biblioteca della Giunta Regionale del Lazio “Altiero Spinelli”, istituita con Deliberazione di Giunta Regionale n. 693 del 31.10.2017.

INTRODUZIONE

La Biblioteca della Giunta Regionale del Lazio “Altiero Spinelli”, ai sensi della normativa vigente in materia di erogazione dei servizi pubblici, nel mese di gennaio 2018 ha dato avvio al progetto annuale concernente l'indagine sulla soddisfazione degli utenti della Biblioteca al fine di migliorare la performance dei servizi offerti, previsti e disciplinati dal Regolamento della Biblioteca, approvato con Determinazione Dirigenziale n. G04814 del 12.04.2018.

Per la realizzazione della ricerca è stata proposta agli utenti la compilazione del “Questionario di gradimento”, adottato con la Carta dei Servizi della Biblioteca della Giunta Regionale del Lazio “Altiero Spinelli”, approvata con Determinazione 13 luglio 2018, n. G08871. Il questionario è stato aggiornato nelle parti riferite alle nuove acquisizioni bibliografiche e documentali, in maniera tale che gli utenti, nella fase di rilevazione dei dati, possano utilizzarlo non solo per tracciare il proprio profilo, ma anche per esprimere propri suggerimenti e valutazioni su tutti i servizi forniti.

Dalle risultanze di tale indagine saranno programmati gli obiettivi e gli interventi necessari per il miglioramento dei servizi prestati dalla Biblioteca “Altiero Spinelli”, tenendo conto delle reali esigenze degli utenti e, soprattutto, delle opportunità di crescita e di arricchimento conseguite nel corso del 2018, attraverso donazioni, acquisizioni di nuove collezioni e il riconoscimento della Biblioteca quale Centro di Documentazione Europea da parte della Commissione Europea. La nuova attività ha permesso alla Biblioteca, a partire dal mese di ottobre 2018, di offrire ai propri utenti un servizio integrato di informazione e documentazione sull'attività dell'Unione europea, contribuendo ad una maggiore conoscenza dei principali programmi ed iniziative comunitarie ed internazionali.

OBIETTIVI

Sono di seguito riportati gli obiettivi dell'indagine:

- Tracciare i profili delle diverse tipologie di utenti;
- Analizzare la percezione degli utenti rispetto al livello qualitativo dei servizi erogati;
- Verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi bibliotecari offerti, misurando i punti di forza e di debolezza di ciascun servizio;
- Comprendere i bisogni e le priorità degli utenti;
- Programmare interventi e obiettivi realmente rispondenti alle esigenze degli utenti;
- Promuovere i servizi poco utilizzati mediante nuovi sistemi di comunicazione e marketing;
- Elaborare eventuali progetti volti alla promozione e alla valorizzazione del patrimonio bibliografico e documentale posseduto.

QUESTIONARIO

Le principali informazioni contenute nel questionario riguardano le caratteristiche degli utenti, l'utilizzo dei servizi offerti, il livello di gradimento per tali servizi ed i suggerimenti.

Il questionario utilizzato come strumento di rilevazione dei dati è, pertanto, strutturato in 4 sezioni:

- 1) Informazioni generali sull'utente.
- 2) Informazioni generali sull'utilizzo della Biblioteca "Altiero Spinelli".
- 3) Informazioni sul grado di soddisfazione dei servizi offerti.
- 4) Suggerimenti.

AZIONI

L'indagine sulla soddisfazione degli utenti è stata effettuata tra gennaio e dicembre 2018 attraverso la distribuzione del "Questionario di gradimento" ai fruitori della Biblioteca "Altiero Spinelli" e tramite la raccolta, l'elaborazione e lo studio dei dati derivanti dallo stesso. Nei primi mesi del 2019 è stata ultimata la valutazione definitiva dell'indagine.

ANALISI DEI RISULTATI

Nell'annualità 2018, il questionario di gradimento è stato distribuito a n. 40 utenti della Biblioteca "Altiero Spinelli". Sono stati restituiti n. 31 questionari, dei quali alcuni compilati solo in parte.

Dai dati esaminati si rileva una percentuale di risposta all'indagine (Response rate) pari al 77,5%.

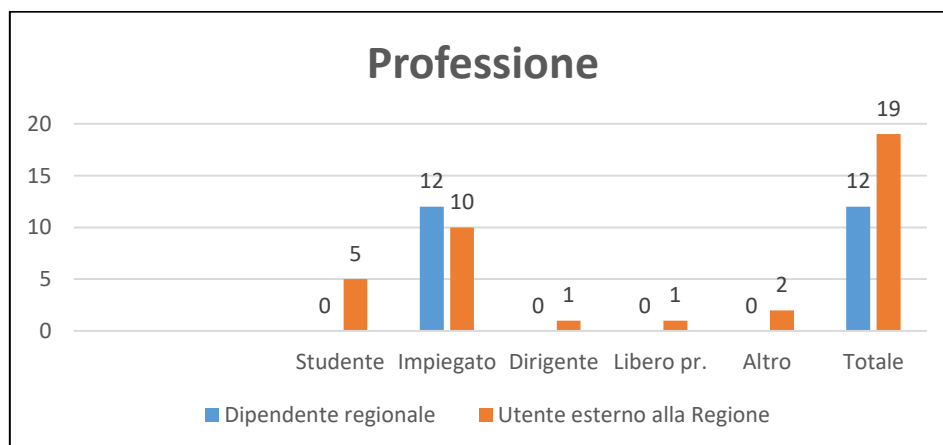
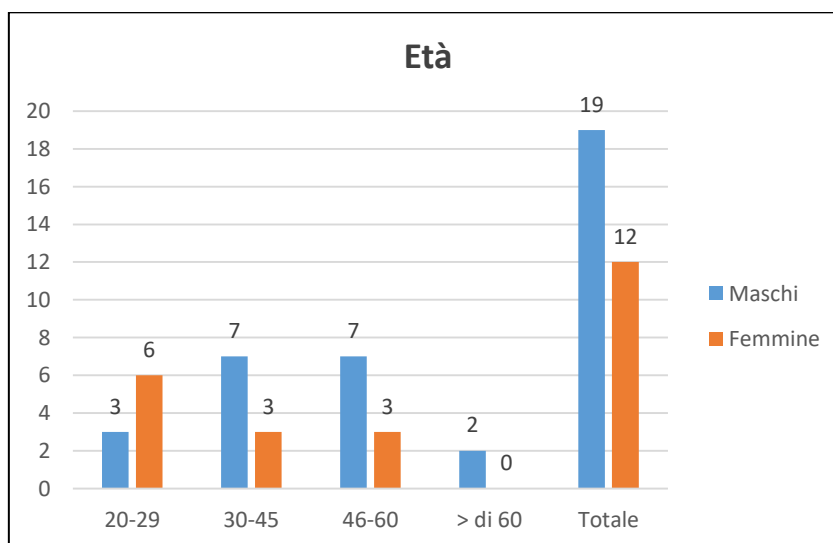
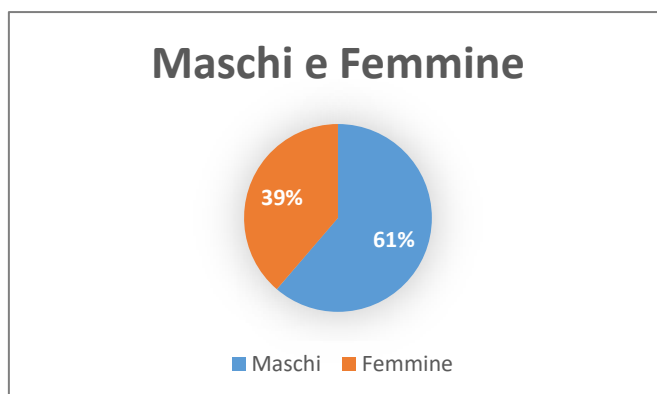
Sono di seguito riportati i risultati delle quattro sezioni analizzate.

Analisi sulla tipologia di utenza

Per quanto riguarda le caratteristiche degli utenti della Biblioteca, i dati raccolti evidenziano che, per l'annualità in esame, la frequenza maschile è stata pari al 61%, mentre la presenza femminile è stata del 39%.

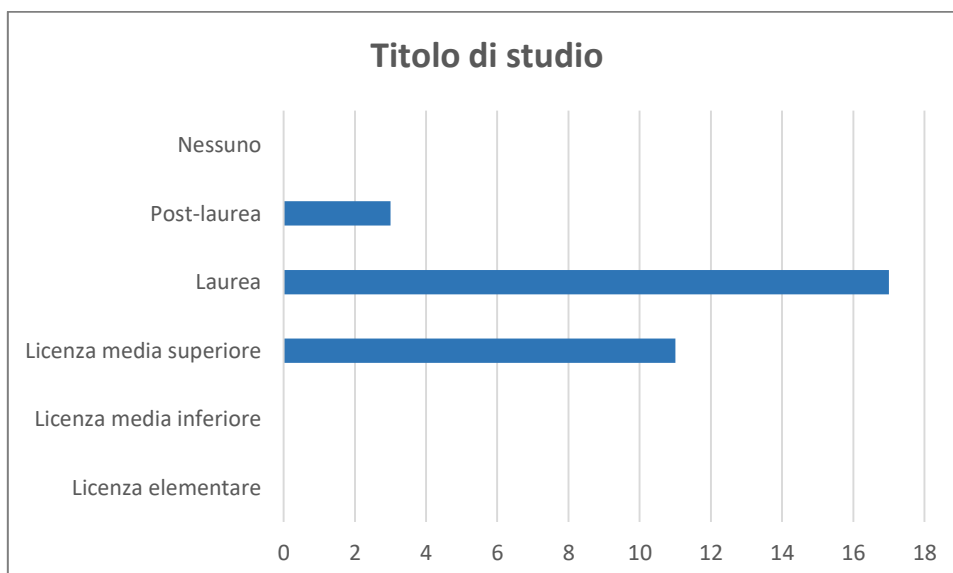
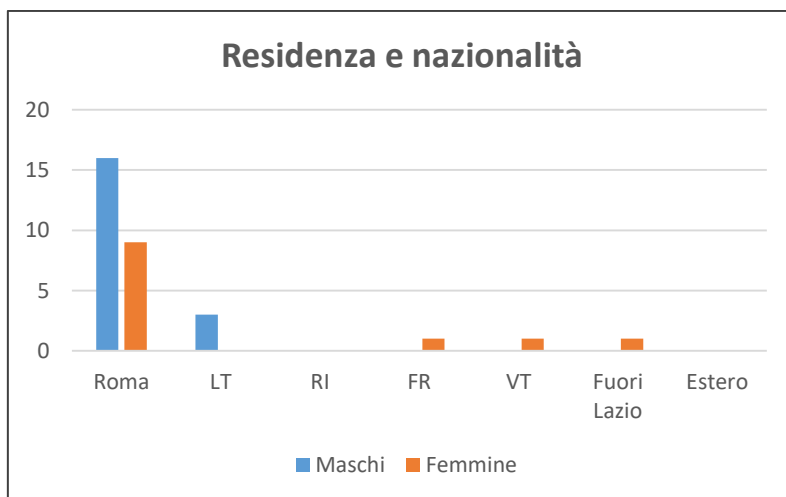
La Biblioteca è stata frequentata da utenti di età compresa fra i 20 e oltre i 60 anni. Le fasce d'età dell'utenza maschile e femminile a confronto riportano i seguenti valori: i maschi sono presenti in quasi tutte le fasce d'età (61%), mentre le femmine sono presenti principalmente nella fascia che va dai 20 ai 29 anni (19%) e, in misura ridotta, in quelle che vanno dai 30 ai 45 (10%) e dai 46 ai 60 anni (10%).

Nel 2018 hanno frequentato la Biblioteca soprattutto utenti esterni all'amministrazione regionale 61%, tra cui studenti, impiegati, liberi professionisti ed "altri" che non hanno specificato la professione. Il rimanente 39% dell'utenza fa riferimento ai dipendenti regionali.



La maggioranza degli utenti (81%) è residente nel Comune di Roma. Il 16% proviene dalle province di Latina, Frosinone e Viterbo, il 3% da altre Regioni. Non risultano tra i frequentatori della Biblioteca cittadini di paesi stranieri.

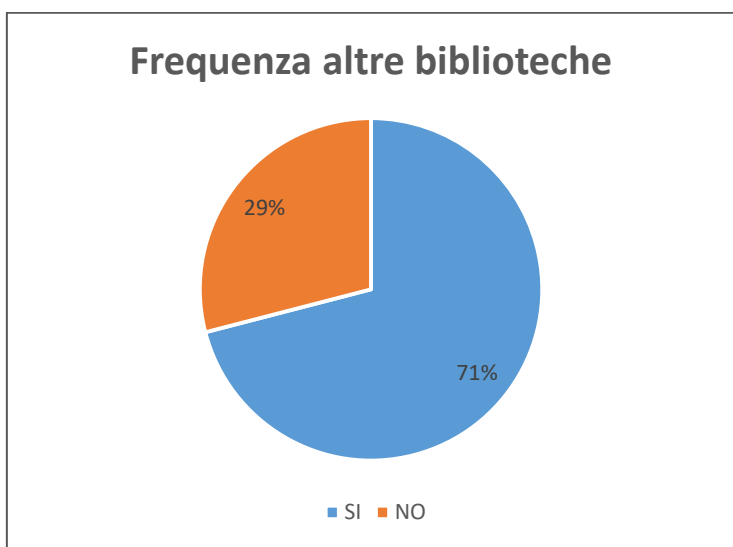
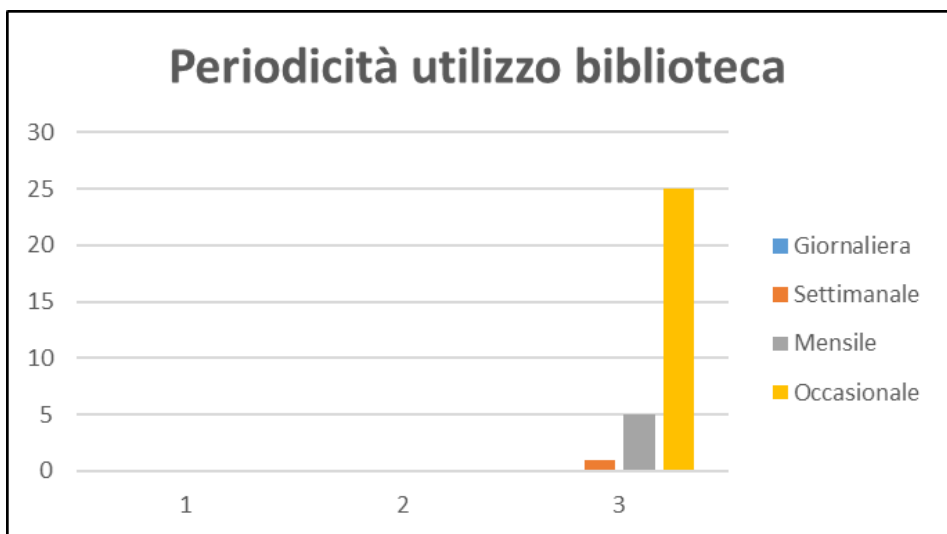
Dai dati rilevati emerge, inoltre, che gli utenti della Biblioteca possiedono un buon grado di istruzione. Infatti, il 55% dei rispondenti possiede un diploma di laurea, il 10% è titolare di riconoscimenti post-laurea ed infine il 35% è in possesso di un diploma di scuola media superiore.



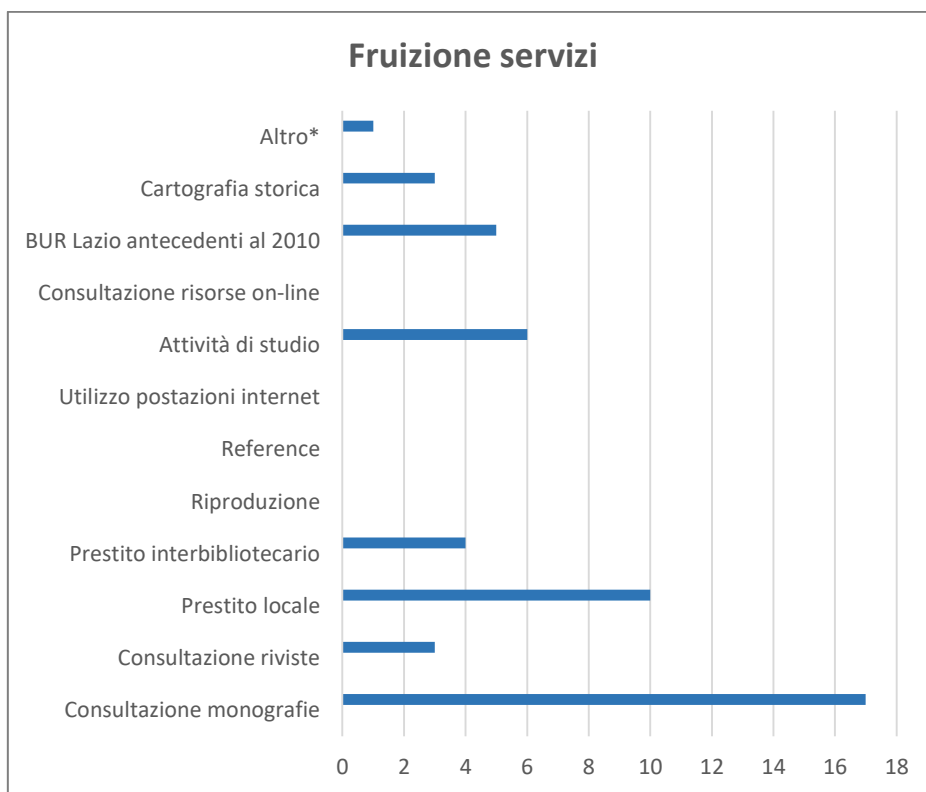
Analisi sulla fruizione dei servizi

Dall'indagine svolta è emerso, inoltre, che la maggior parte degli utenti frequenta la Biblioteca "Altiero Spinelli" occasionalmente (81%) e solo il 16% con cadenza mensile.

Il 71% frequenta ed ha frequentato anche altre biblioteche: la Biblioteca Nazionale Centrale di Roma, le Biblioteche universitarie, le Biblioteche del Comune di Roma e di altri Comuni laziali, la Biblioteca della Camera dei Deputati, la Biblioteca dell'Istituto Archeologico Germanico, ecc.



I servizi più richiesti dagli utenti della Biblioteca “Altiero Spinelli” riguardano soprattutto la consultazione di materiale monografico (35%), il prestito locale (20%), l’attività di studio (12%) e la consultazione dei Bollettini Ufficiali della Regione Lazio antecedenti al 2010 (10%). Seguono, in ordine, il prestito interbibliotecario (8%), la consultazione della Cartografia storia (6%) e di riviste e periodici (6%).

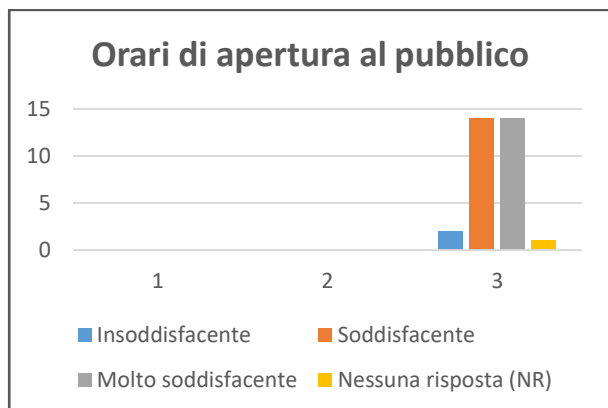


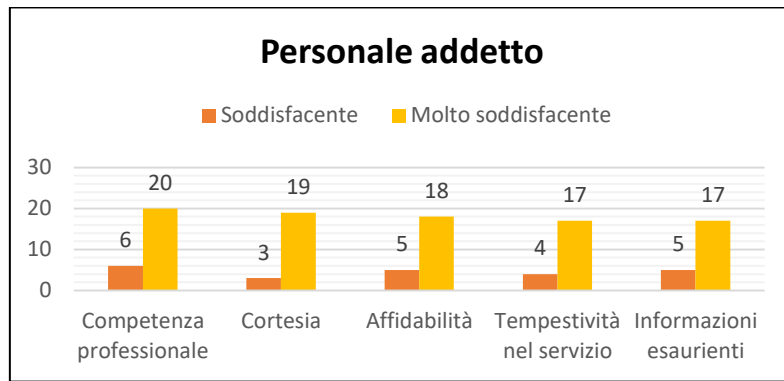
Analisi sulla soddisfazione dell’utenza

Per la valutazione dell’assetto organizzativo e dei servizi offerti il questionario chiedeva agli utenti di esprimere un giudizio in merito alla soddisfazione attribuita agli stessi.

I livelli di soddisfazione espressi dagli utenti sono abbastanza elevati. Per quanto riguarda l’assetto organizzativo, il 90% dell’utenza è soddisfatta dell’orario di apertura adottato dalla Biblioteca, aperta il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle 14.00 e il martedì e il giovedì dalle ore 9.00 alle 16.30.

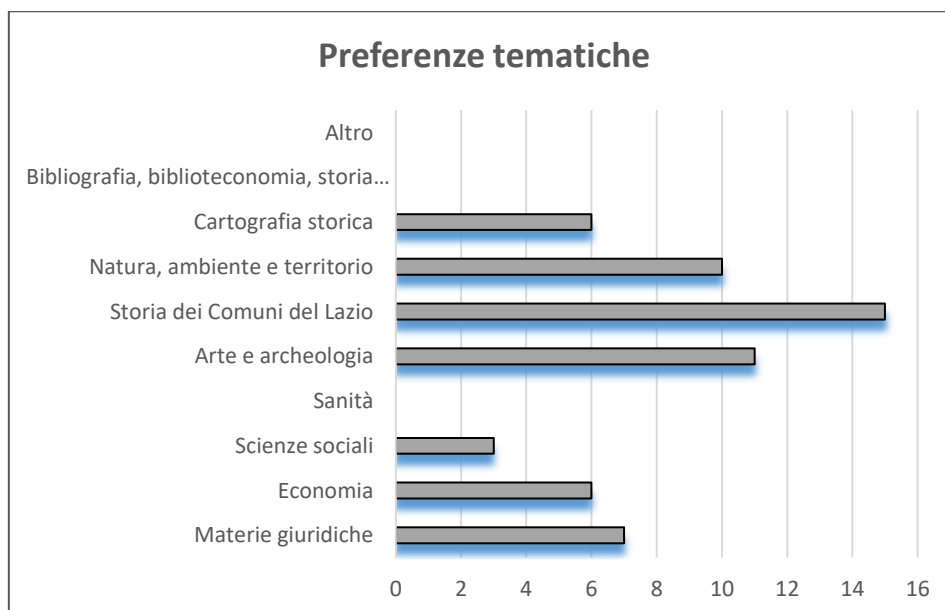
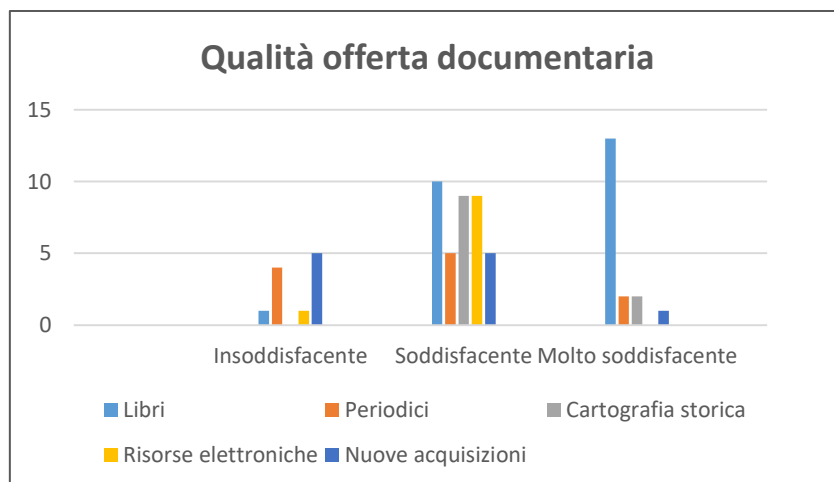
Il grado di soddisfazione è risultato molto alto anche riguardo all’operato del personale addetto. Gli utenti, infatti, sono stati molto soddisfatti della cortesia, della tempestività del servizio, delle informazioni rese, della competenza professionale e dell’affidabilità degli operatori.



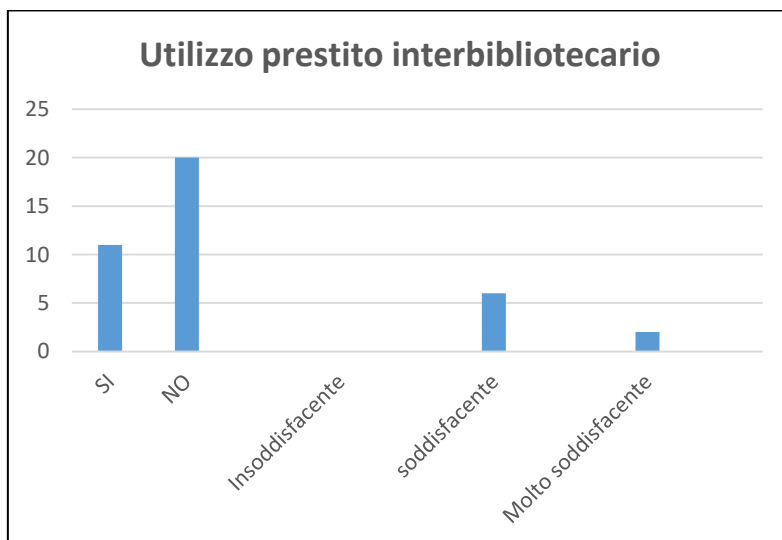


Per quanto concerne la qualità dell'offerta documentaria, gran parte degli utenti hanno dichiarato di essere soddisfatti soprattutto dei libri, del materiale di cartografia storica e dei periodici; in minima parte per le nuove acquisizioni.

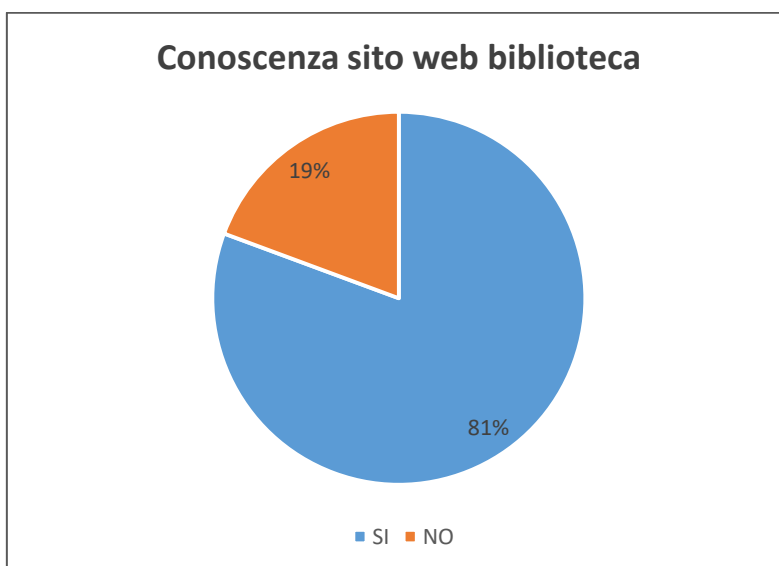
Per quanto riguarda le preferenze tematiche, gli utenti sono stati interessati principalmente alla consultazione di testi che trattano la "storia dei Comuni del Lazio" (26%), di "arte e archeologia" (19%), "natura, ambiente e territorio" (17%), "materie giuridiche" (12%) e di materiale di "cartografia storica" (10%). I libri di scienze sociali, anche se poco richiesti, sono stati considerati molto interessanti.



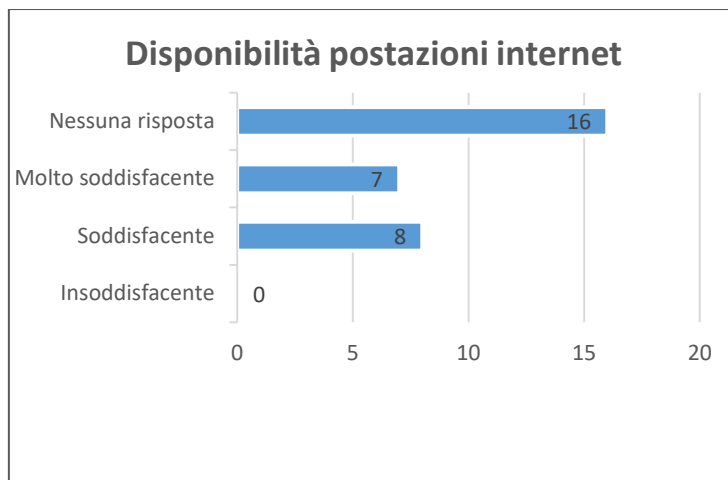
I dati relativi all'utilizzo del prestito interbibliotecario riferiscono che il 65% degli utenti non ha utilizzato tale servizio pur ritenendolo utile. Il dato è comunque risultato leggermente migliorato rispetto all'anno precedente, in cui gli utenti che non lo avevano mai utilizzato erano il 78% dei partecipanti all'indagine.



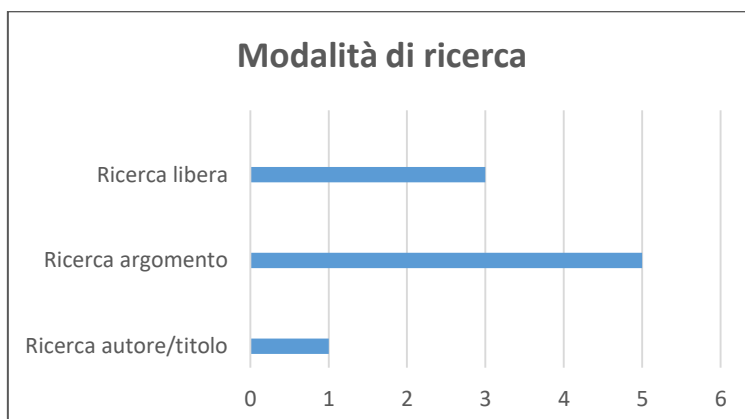
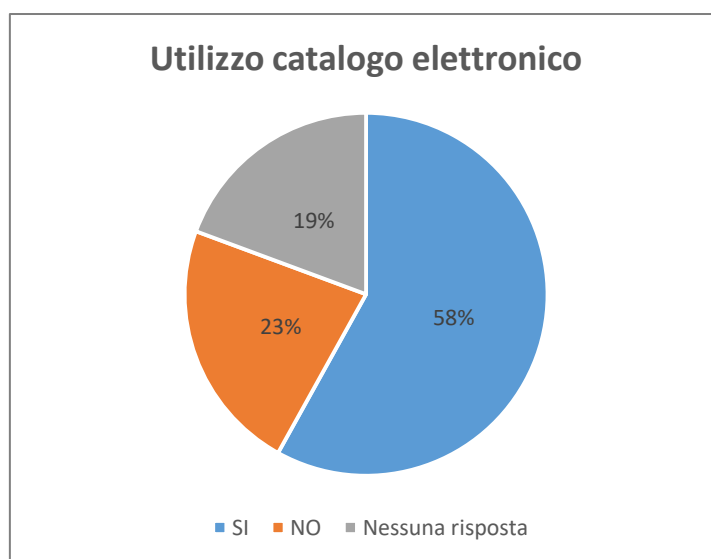
Dati positivi rispetto a quelli dell'annualità precedente riguardano anche la conoscenza del sito web della Biblioteca che, aggiornato e implementato con l'aggiunta di nuove sezioni e informazioni, è stato visitato dal 81% dei rispondenti.



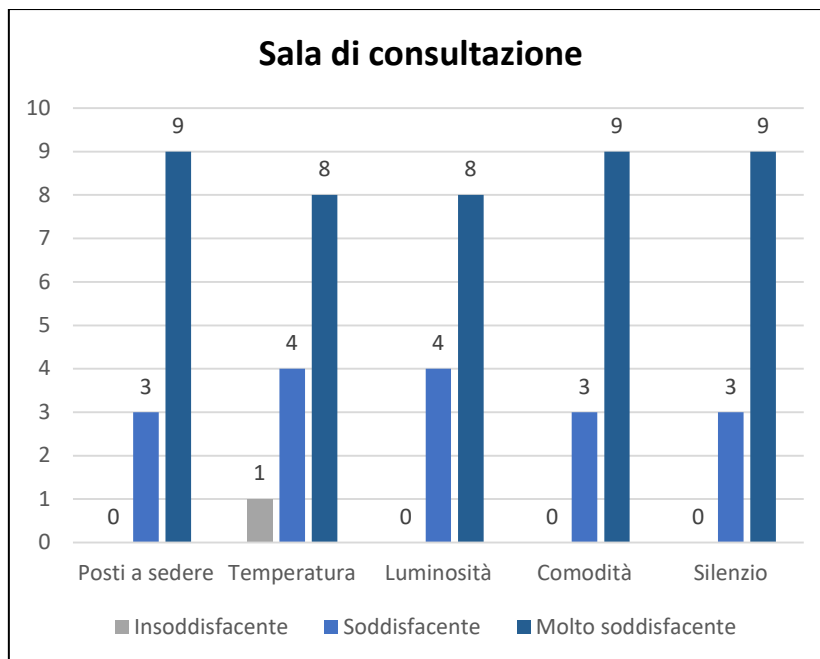
La disponibilità di postazioni internet, necessarie per l'utilizzo del Catalogo collettivo del Polo RLI – Regione Lazio e del Catalogo della rete delle biblioteche italiane che partecipano al Servizio Bibliotecario Nazionale (OPAC SBN), per la consultazione di banche dati come ad es. “Leggi d'Italia” e di siti web collegati, è stata apprezzata dagli utenti.



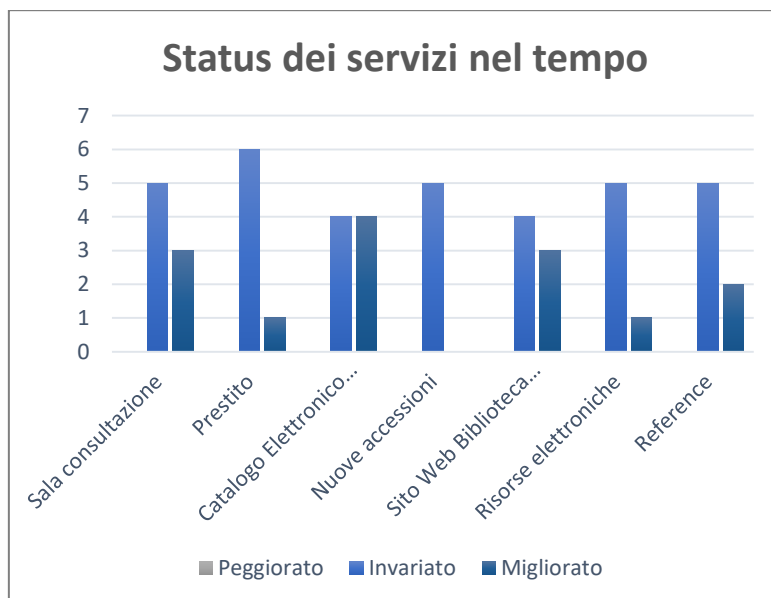
Il Catalogo elettronico per la localizzazione di libri e periodici è stato utilizzato soltanto dal 58% dei fruitori, i quali si sono avvalsi soprattutto delle modalità di ricerca per argomento, ricerca libera (inserendo parole riferite ai principali elementi identificativi del documento) e per autore/titolo.



Le sale di consultazione, dotate in totale di n. 6 postazioni informatiche, sono state considerate molto soddisfacenti e quindi molto apprezzate dagli utenti che hanno manifestato soltanto una minima riserva riguardo alla temperatura.



Dai risultati della ricerca, infine, è emerso che gli utenti hanno considerato soddisfacenti i servizi offerti dalla Biblioteca e che lo status di alcune prestazioni è rimasto invariato nel tempo, mentre sono migliorati i servizi legati alla sala consultazione, al sito web della Biblioteca, al reference ed alle risorse elettroniche.





Analisi dei suggerimenti

Non tutti gli utenti hanno proposto dei suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti dalla Biblioteca. Su n. 31 questionari soltanto n. 3 rispondenti hanno dato propri consigli.

Le principali proposte fornite dagli utenti riguardano in particolare:

- Newsletter su novità giuridiche ed editoriali da fornire al personale regionale.
- Una migliore pubblicità dei servizi della Biblioteca e delle sue risorse.
- Nuove acquisizioni di libri in materia giuridica.

Risultati dell'indagine

Dai risultati dell'indagine è emerso che la Biblioteca Altiero Spinelli nell'anno 2018 è stata frequentata da un'utenza prevalentemente maschile e di età per compresa fra i 20 ed oltre i 60 anni. I principali frequentatori sono stati soprattutto utenti esterni all'amministrazione regionale (impiegati, studenti, dirigenti e liberi professionisti), in misura minore i dipendenti regionali. La maggioranza dei fruitori della biblioteca risiede nel Comune di Roma, ha un buon grado di istruzione ed ha frequentato la Biblioteca "Altiero Spinelli" solo occasionalmente, anche se è solita frequentare altre biblioteche.

I servizi più richiesti riguardano soprattutto la consultazione di materiale monografico, il prestito locale, l'attività di studio e la consultazione dei Bollettini Ufficiali della Regione Lazio antecedenti al 2010. Seguono, in ordine, il prestito interbibliotecario, la consultazione della Cartografia storica, di riviste e periodici. Sono state apprezzate anche le risorse elettroniche messe a disposizione per la consultazione del Catalogo collettivo del Polo della Regione Lazio e del Catalogo della rete delle biblioteche italiane che partecipano al Servizio Bibliotecario Nazionale (OPAC SBN). Il prestito interbibliotecario è ancora poco utilizzato anche se molto apprezzato.

Per quanto riguarda le preferenze tematiche, gli utenti sono risultati interessati principalmente alle opere in materia di "storia dei Comuni del Lazio", "arte e archeologia", "natura, ambiente e territorio", "materie giuridiche" e materiale di "cartografia storica".

I risultati della ricerca, inoltre, hanno evidenziato che gli utenti hanno considerato soddisfacenti i servizi offerti dalla Biblioteca e che lo status degli stessi, invariato per alcune prestazioni, è migliorato per quanto riguarda le sale di consultazione, il sito web, aggiornato e ampliato di contenuti e sezioni, il reference e le risorse elettroniche. Anche l'orario della Biblioteca è stato apprezzato dagli utenti nonostante la riduzione dell'apertura pomeridiana.

Infine, il grado di soddisfazione è risultato molto alto anche riguardo all'operato del personale addetto. Gli utenti, infatti, sono stati molto soddisfatti della cortesia, della tempestività del servizio, delle informazioni rese, della competenza professionale e dell'affidabilità degli operatori.

Dai dati esaminati, pertanto, è emerso che le attività svolte nel 2018, per il miglioramento ed il potenziamento dei servizi offerti all'utenza, hanno ottenuto risultati molto soddisfacenti.

Criticità

Lo studio in esame ha messo in evidenza le seguenti criticità:

- Limitata conoscenza di alcuni servizi della Biblioteca e delle sue risorse da parte degli utenti.
- Mancato aggiornamento bibliografico della sezione giuridica.

Programmi di miglioramento

Per quanto riguarda le iniziative che la Biblioteca intende attuare per soddisfare le esigenze degli utenti, si fa presente che nel primo quadrimestre 2019, periodo in cui è stata elaborata la presente relazione, sono stati già realizzati i seguenti interventi, utili soprattutto all'aggiornamento e all'arricchimento delle varie sezioni bibliografiche ed al miglioramento dei servizi prestati:

- inventariazione e catalogazione dei testi non catalogati provenienti dalla biblioteca dell'ex Centro Regionale di Documentazione, in particolare libri provenienti dagli Istituti Culturali finanziati dalla Regione Lazio;
- inventariazione e catalogazione del materiale librario, documentario e cartografico acquisito dalla Biblioteca del Servizio Idrografico e Mareografico proveniente dal Centro Funzionale Regionale dell'Agenzia Regionale di Protezione Civile, specializzato in materia di idrologia, idraulica e idrografia nazionale, con particolare riferimento al Tevere ed ai suoi affluenti;
- riconoscimento della Biblioteca "Altiero Spinelli" quale Centro di Documentazione Europea da parte della Commissione Europea. La nuova attività ha permesso alla Biblioteca, già a partire dal mese di ottobre 2018, di offrire ai propri utenti un servizio integrato di informazione e documentazione sull'attività dell'Unione europea, contribuendo ad una maggiore conoscenza dei principali programmi ed iniziative comunitarie ed internazionali;
- attività di promozione attraverso il continuo aggiornamento del sito web della Biblioteca, il cui link è presente anche sull'Home page della Regione Lazio, la diffusione di appositi depliant informativi e dell'opuscolo contenente il Regolamento e la Carta dei Servizi, per far conoscere il patrimonio posseduto ed i molteplici servizi resi dalla Biblioteca.

Il programma di miglioramento dei servizi prevede, inoltre, le seguenti attività:

- accrescimento del bacino di utenza della Biblioteca mettendo a disposizione di studenti universitari, docenti, studiosi e cittadini le numerose banche dati europee e tutte le pubblicazioni, sia periodiche che monografiche delle istituzioni dell'Unione, pubblicate dall'Ufficio delle Pubblicazioni Ufficiali dell'Unione Europea;
- prosecuzione dell'attività di inventariazione e catalogazione dei testi della Biblioteca del Servizio Idrografico e Mareografico proveniente dal Centro Funzionale Regionale, non ancora completata, per fornire all'utenza nuovo materiale di consultazione;
- una più attenta e approfondita promozione dei servizi della Biblioteca, con particolare riferimento al prestito interbibliotecario, molto apprezzato ma ancora poco utilizzato, delle sue risorse e delle recenti acquisizioni bibliografiche e cartografiche;
- avvio dell'attività di scambio/dono con Biblioteche, Istituti ed Enti interessati, per l'incremento dei cataloghi della Biblioteca con nuove acquisizioni, puntando soprattutto alla ricerca di materiale di carattere giuridico.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
Risultati Anno 2018

DOMANDA		RISULTATI
N. 1 Sesso	Maschio	61%
	Femmina	39%
N. 2 Età	< di 14	-
	15-19	-
	20-29	29%
	30-45	32%
	45-60	32%
	> di 60	6%
	N. 3.1 Residenza	Roma
Latina		10%
Rieti		-
Frosinone		3%
Viterbo		3%
Fuori Lazio		3%
Paese Estero		-
N. 3.2 Nazionalità	Italiana	100%
	Europea	-
	Extra-Europea	-
N. 4 Titolo di studio	Licenza elementare	-
	Licenza media inferiore	-
	Licenza media superiore	35%
	Laurea	55%
	Post Laurea	10%
	Nessuno	-
N. 5.1 Professione	Dipendente Regionale	39%
	Studente/Studentessa	-
	Impiegato	100%
	Dirigente	-
	Altro	-
N. 5.2 Professione	Utente esterno alla Regione	61%
	Studente/Studentessa	26%
	Impiegato	53%
	Dirigente	5%
	Libero professionista	5%
	Altro	11%
N. 6 Periodicità Utilizzo Biblioteca	Giornaliera	-
	Settimanale	3%
	Mensile	16%
	Occasionale	81%

DOMANDA		RISULTATI	
N. 7 Frequenza altre Biblioteche	Si	71%	
	No	29%	
N. 8 Motivi frequenza Biblioteca	Consultazione monografie	35%	
	Consultazione riviste	6%	
	Prestito locale	20%	
	Prestito interbibliotecario	8%	
	Riproduzione	-	
	Reference	-	
	Utilizzo postazioni internet	-	
	Attività di studio	12%	
	Consultazione risorse on-line	-	
	BUR Lazio antecedenti al 2010	10%	
	Cartografia storica	6%	
	Altro	2%	
N. 9 Orario di apertura Biblioteca	Insoddisfacente	6%	
	Soddisfacente	45%	
	Molto soddisfacente	45%	
N. 10 Qualità offerta documentaria	Libri	Insoddisfacente	4%
		Soddisfacente	42%
		Molto soddisfacente	4%
	Periodici	Insoddisfacente	36%
		Soddisfacente	45%
		Molto soddisfacente	18%
	Cartografia storica	Insoddisfacente	-
		Soddisfacente	82%
		Molto soddisfacente	18%
	Risorse elettroniche	Insoddisfacente	10%
		Soddisfacente	90%
		Molto soddisfacente	-
	Nuove acquisizioni	Insoddisfacente	45%
		Soddisfacente	45%
		Molto soddisfacente	9%
N. 11 Preferenze tematiche	Materie giuridiche	12%	
	Economia	10%	
	Scienze sociali	5%	
	Sanità	-	
	Arte e archeologia	19%	
	Storia dei Comuni del Lazio	26%	
	Natura, ambiente e territorio	17%	
	Cartografia storica	10%	
	Bibliografia, biblioteconomia, storia dell'editoria	-	
	Altro	-	

DOMANDA		RISULTATI
N. 12 Utilizzo prestito interbibliotecario	Si	35%
	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	75%
	Molto soddisfacente	25%
	No	65%
N. 13 Conoscenza sito web Biblioteca	Si	81%
	No	19%
N. 14 Disponibilità postazioni internet	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	26%
	Molto soddisfacente	23%
	Nessuna risposta	52%
N. 15 Utilizzo Catalogo elettronico (OPAC)	Si	58%
	Ricerca per autore/titolo	11%
	Ricerca per argomento	56%
	Ricerca libera	33%
	No	23%
	Nessuna risposta	19%
N. 16 Sala di consultazione	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	53%
	Molto soddisfacente	47%
Disponibilità posti a sedere	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	25%
	Molto soddisfacente	75%
Temperatura confortevole	Insoddisfacente	8%
	Soddisfacente	31%
	Molto soddisfacente	62%
Luminosità	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	33%
	Molto soddisfacente	67%
Comodità degli arredi	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	25%
	Molto soddisfacente	75%
Silenzio	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	25%
	Molto soddisfacente	75%
N. 17 Considerazioni personale addetto	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	29%
	Molto soddisfacente	71%
Competenza professionale	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	23%
	Molto soddisfacente	77%
Cortesìa	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	14%
	Molto soddisfacente	86%
Affidabilità	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	22%
	Molto soddisfacente	78%

DOMANDA		RISULTATI
Tempestività del servizio	Insoddisfacente	5%
	Soddisfacente	18%
	Molto soddisfacente	77%
Informazioni esaurienti	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	23%
	Molto soddisfacente	77%
N. 18 Impressioni sullo status dei servizi nel tempo		
Sala di consultazione	Peggiorato	-
	Invariato	62%
	Migliorato	38%
Prestito	P Peggiorato	-
	Invariato	86%
	Migliorato	14%
Catalogo elettronico (OPAC)	Peggiorato	-
	Invariato	50%
	Migliorato	50%
Nuove accessioni	Peggiorato	-
	Invariato	100%
	Migliorato	-%
Sito web Biblioteca	Peggiorato	-
	Invariato	57%
	Migliorato	43%
Risorse elettroniche	Peggiorato	-
	Invariato	83%
	Migliorato	17%
Reference	Peggiorato	-
	Invariato	71%
	Migliorato	29%
N. 19 Soddisfazione per i servizi offerti	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	46%
	Molto soddisfacente	54%