

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

Anno 2019

PREMESSE

Il presente studio riporta i dati riferiti al grado di soddisfazione degli utenti riguardo ai servizi offerti nell'annualità 2019 dalla Biblioteca della Giunta Regionale del Lazio “Altiero Spinelli”, istituita con Deliberazione di Giunta Regionale n. 693 del 31.10.2017. Le rilevazioni sono state eseguite mediante la distribuzione di un apposito questionario di gradimento e la conseguente analisi dei dati raccolti.

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 2019 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, approvata con Determinazione 13 luglio 2018, n. G08871. Il questionario, nella fase di acquisizione dei dati, permette ai rispondenti di tracciare il proprio profilo, esprimere proprie valutazioni sui servizi forniti dalla Biblioteca e dare eventuali suggerimenti.

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 2019, attraverso donazioni, acquisizioni di nuove collezioni e le attività svolte dal Centro di Documentazione Europea, che hanno permesso di far conoscere i principali programmi e le varie 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, suddiviso 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 2019 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.

ANALISI DEI RISULTATI

Nell'annualità 2019, il questionario di gradimento è stato distribuito a n. 51 utenti della Biblioteca "Altiero Spinelli". Sono stati restituiti n. 32 questionari, dei quali alcuni compilati solo in parte.

Dai dati esaminati si rileva una percentuale di risposta all'indagine (Response rate) pari al 62,7%.

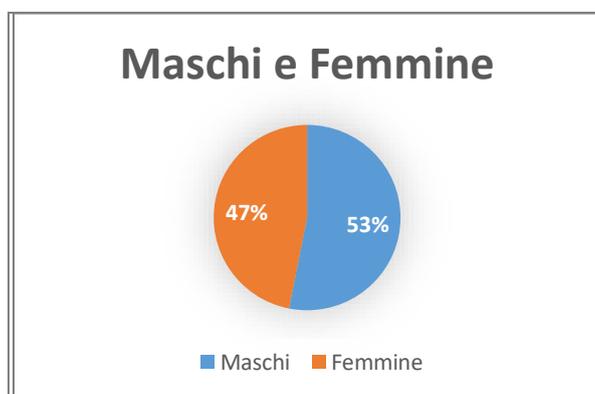
Sono di seguito riportati i risultati delle quattro sezioni analizzate.

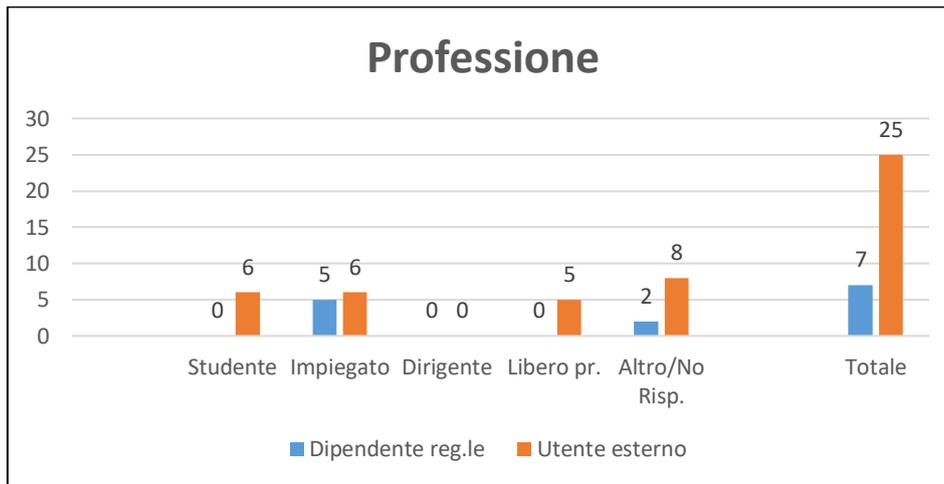
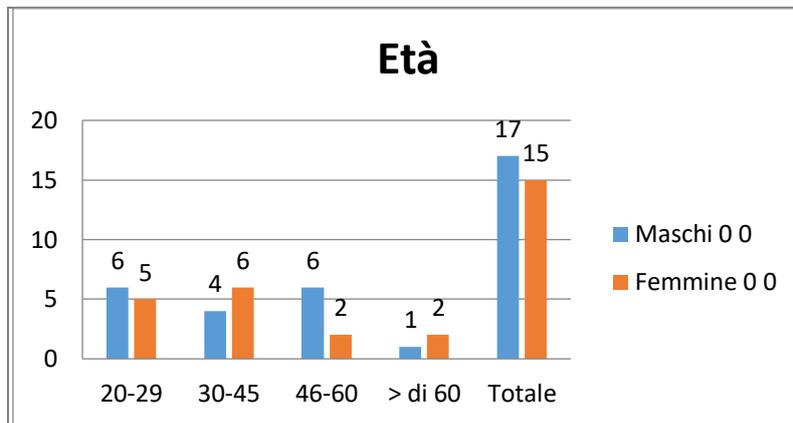
Analisi sulla tipologia di utenza

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 53%, mentre la presenza femminile è stata del 47%.

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 valori molto simili e sia i maschi (53%) che le femmine (47%) sono presenti in quasi tutte le fasce d'età.

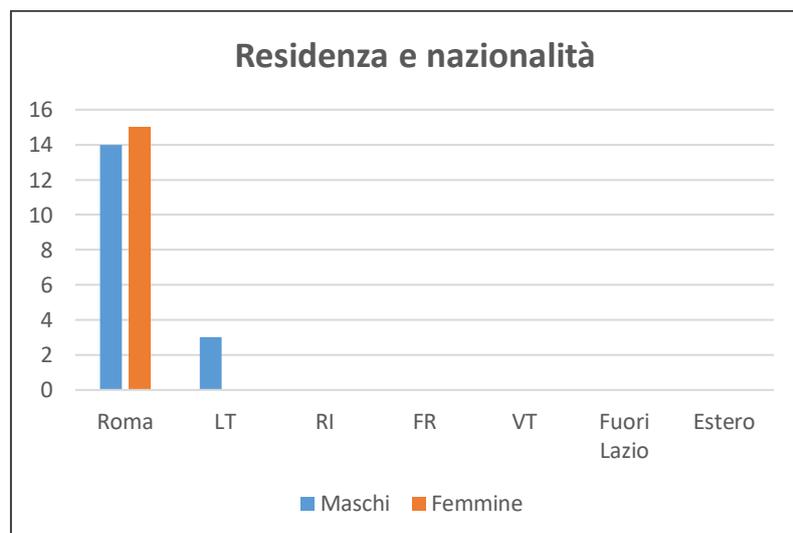
Nel 2019 hanno frequentato la Biblioteca soprattutto utenti esterni all'amministrazione regionale (69%), tra cui studenti, impiegati, liberi professionisti ed "altri" che non hanno specificato la professione. L'ulteriore 16% dell'utenza fa riferimento a dipendenti regionali mentre il rimanente 16% circa non ha risposto alla domanda.

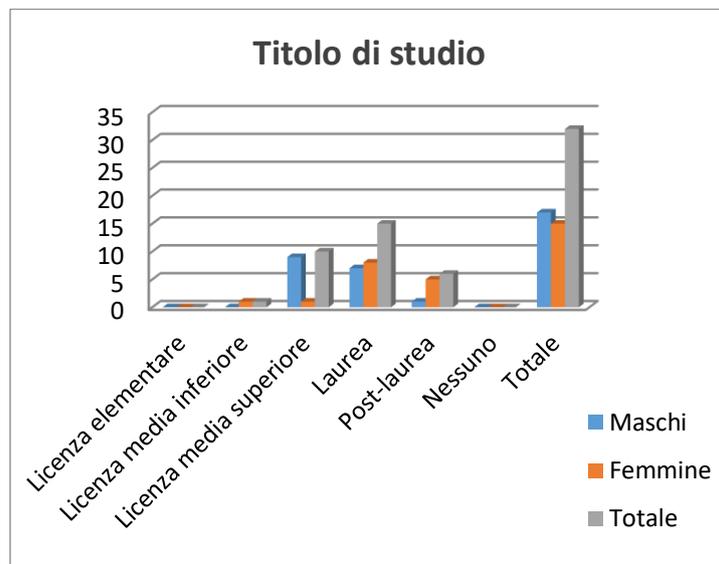




La maggioranza degli utenti (91%) è residente nel Comune di Roma. Il 9% proviene dalla provincia di Latina. Non risultano tra i frequentatori della Biblioteca cittadini di altre Regioni italiane o di paesi stranieri.

Dai dati rilevati emerge, inoltre, che gli utenti della Biblioteca possiedono un buon grado di istruzione. Infatti, il 47% dei rispondenti possiede un diploma di laurea, il 19% è titolare di riconoscimenti post-laurea ed infine il 31% è in possesso di un diploma di scuola media superiore.

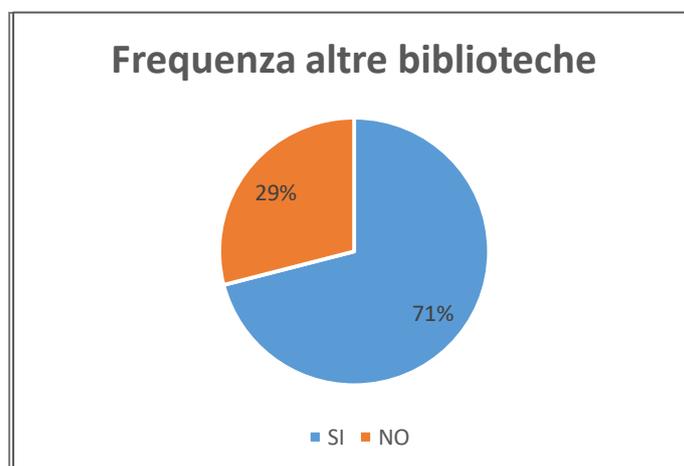
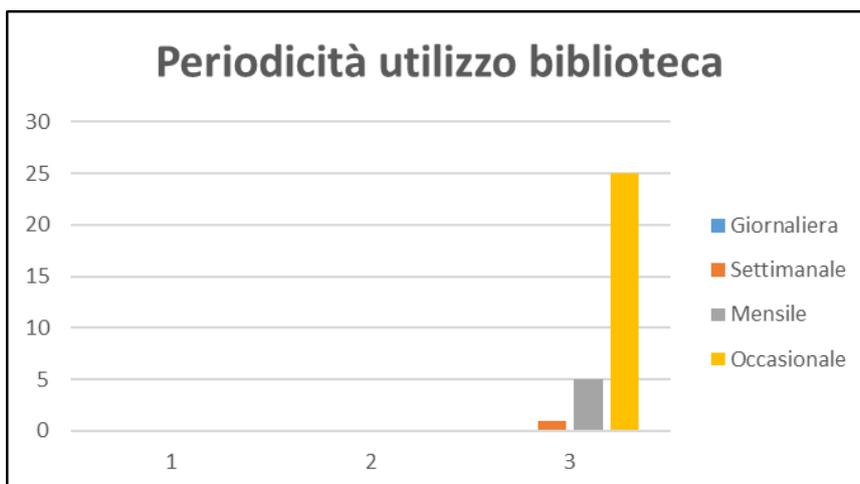




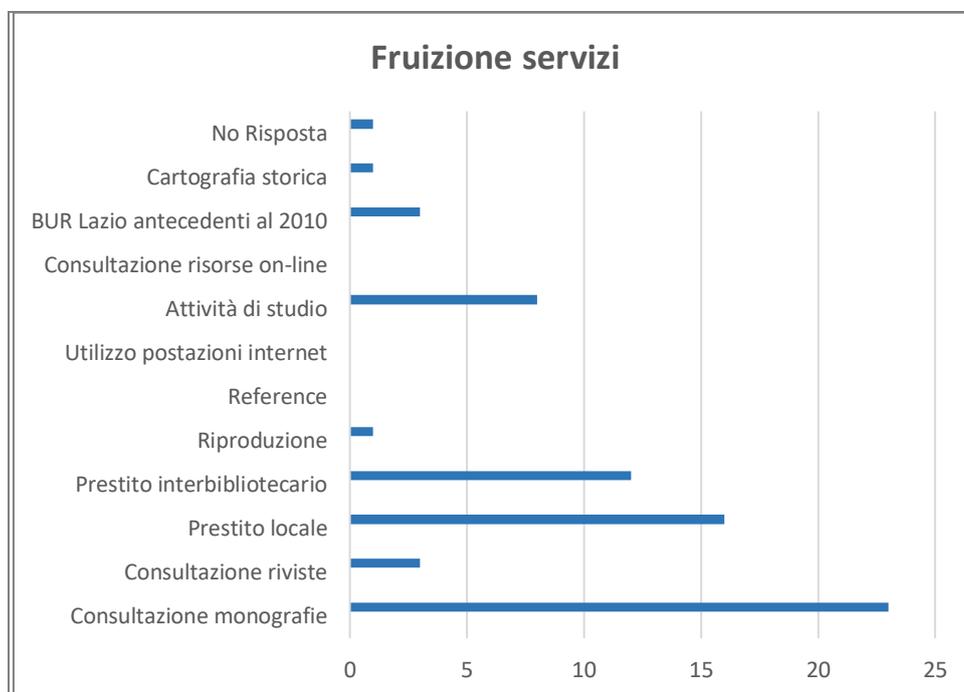
Analisi sulla fruizione dei servizi

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, Biblioteche del Polo della Regione Lazio, la Biblioteca Nazionale di Firenze, la Biblioteca Alessandrina, la Biblioteca Hertiana, Biblioteche musicali, la Biblioteca di Archeologia e Storia dell'Arte – Bi.ASA.



I servizi più richiesti dagli utenti della Biblioteca “Altiero Spinelli” riguardano soprattutto la consultazione di materiale monografico (34%), il prestito locale (24%), il prestito interbibliotecario (18%), l’attività di studio (12%) e la consultazione dei Bollettini Ufficiali della Regione Lazio antecedenti al 2010 (4%) insieme alle riviste. Segue, infine, la consultazione della Cartografia storia con solo l’1%. I rispondenti hanno potuto esprimere più opzioni.

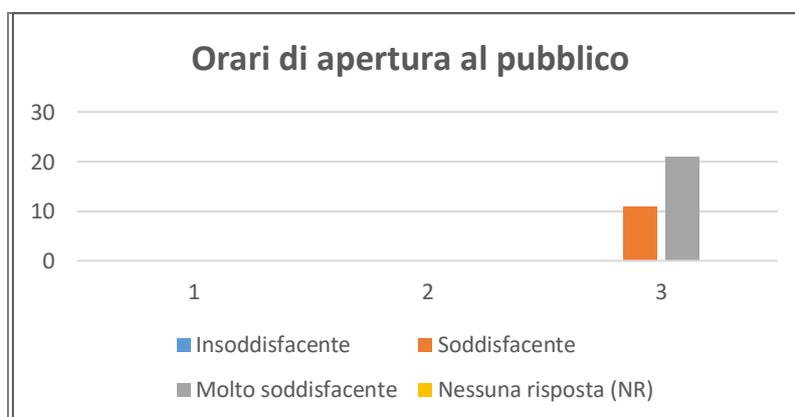


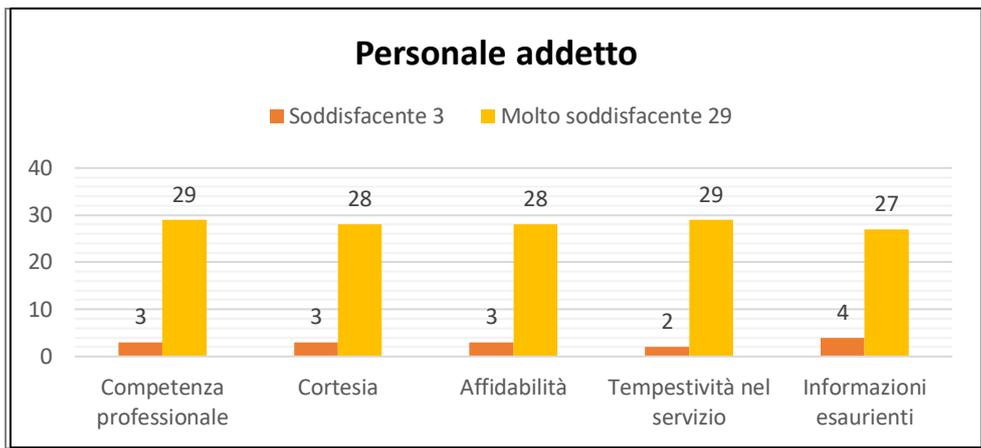
Analisi sulla soddisfazione dell’utenza

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.

Per quanto riguarda l’assetto organizzativo, il 66% 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.

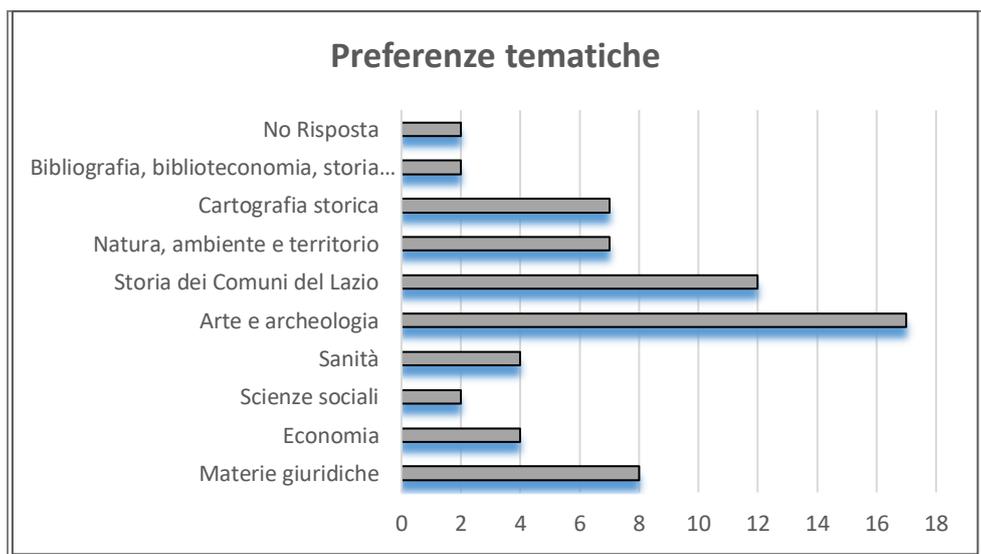
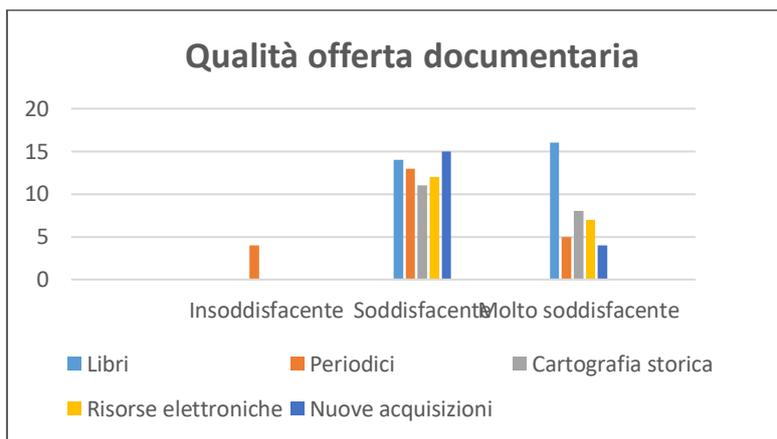
Il grado di soddisfazione è risultato molto alto anche riguardo all’operato del personale addetto. Gli utenti, infatti, sono stati molto soddisfatti della cortesia, della tempestività del servizio, delle informazioni rese, della competenza professionale e dell’affidabilità degli operatori.



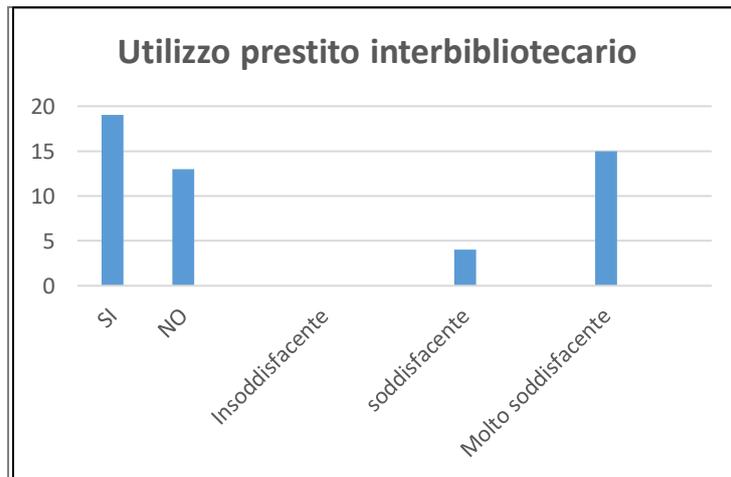


Per quanto concerne la qualità dell'offerta documentaria, gran parte degli utenti hanno dichiarato di essere soddisfatti soprattutto dei libri e dei periodici e subito dopo della cartografia storica, delle risorse elettroniche e delle nuove acquisizioni.

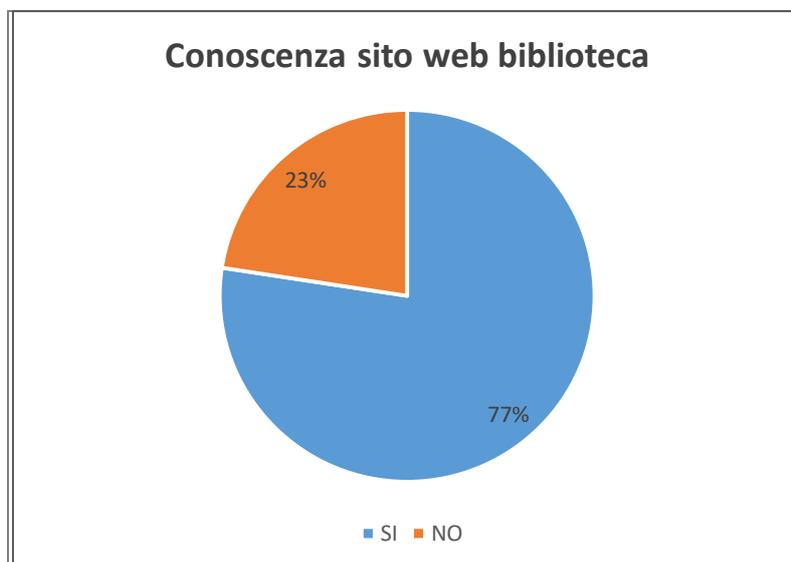
Per quanto riguarda le preferenze tematiche, gli utenti anche in questo caso hanno potuto esprimere più opzioni. Sono stati interessati principalmente alla consultazione di testi che trattano di "arte e archeologia" (26%), la "storia dei Comuni del Lazio" (18%), "materie giuridiche" (12%), "natura, ambiente e territorio" (11%) e il materiale di "cartografia storica" (11%). I libri di scienze sociali, anche se poco richiesti, sono stati considerati molto interessanti.



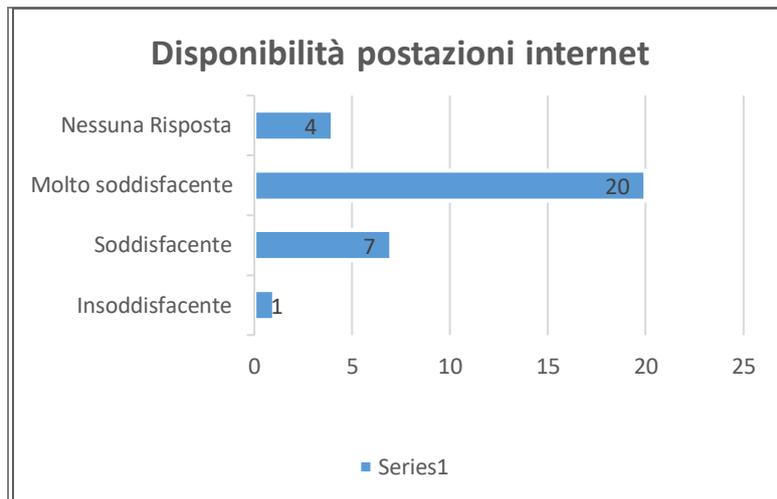
I dati relativi all'utilizzo del prestito interbibliotecario riferiscono che il 59% degli utenti ha utilizzato tale servizio. I risultati sono migliorati notevolmente rispetto all'anno precedente in cui gli utenti utilizzatori erano soltanto il 35% dei partecipanti all'indagine.



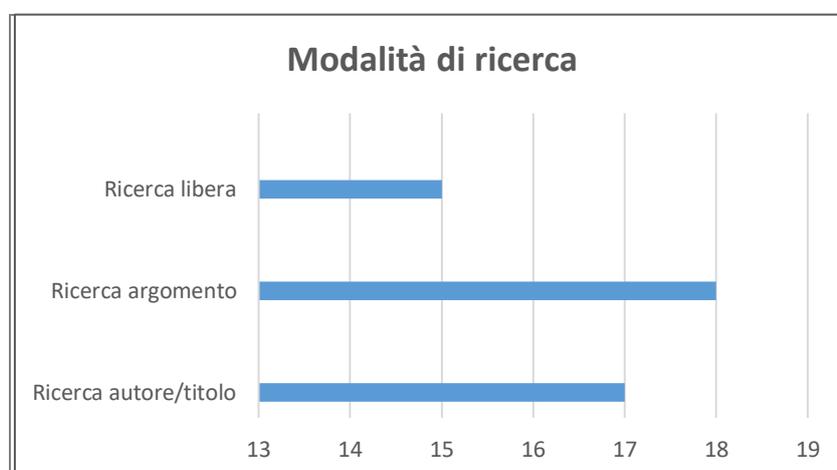
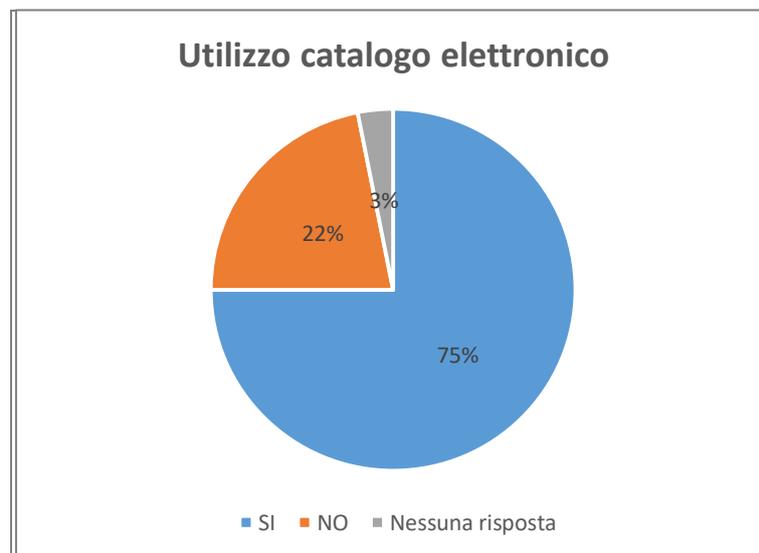
Il sito web della Biblioteca, aggiornato con l'aggiunta di nuove sezioni e informazioni, è stato visitato dal 77% dei rispondenti.



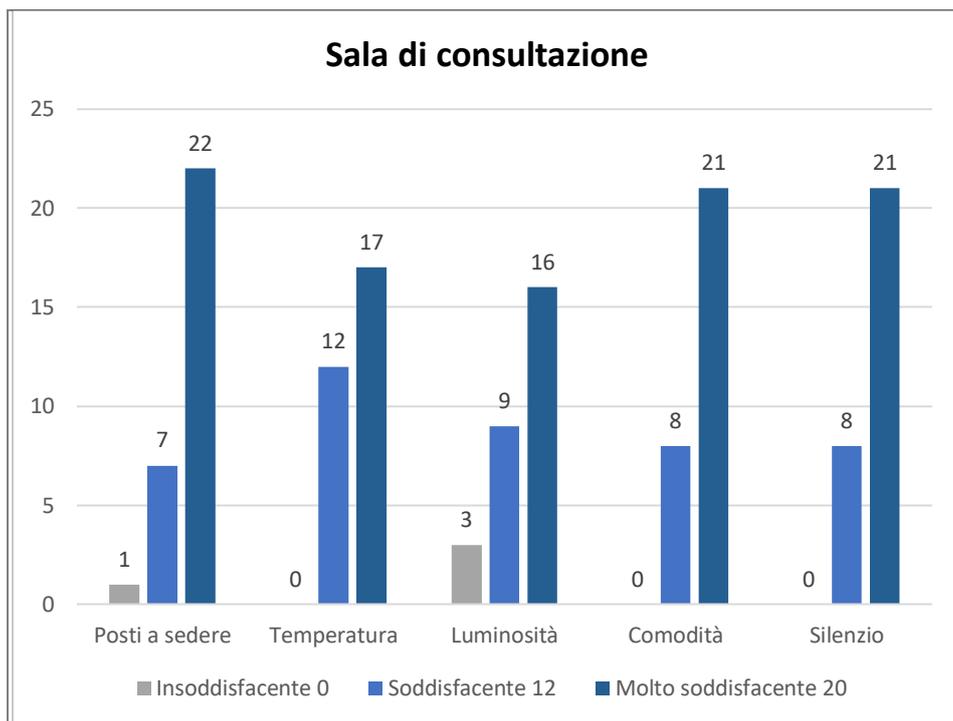
La disponibilità di postazioni internet, necessarie per l'utilizzo del Catalogo collettivo del Polo RLI – Regione Lazio e del Catalogo della rete delle biblioteche italiane che partecipano al Servizio Bibliotecario Nazionale (OPAC SBN), per la consultazione di banche dati come ad es. "Leggi d'Italia"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



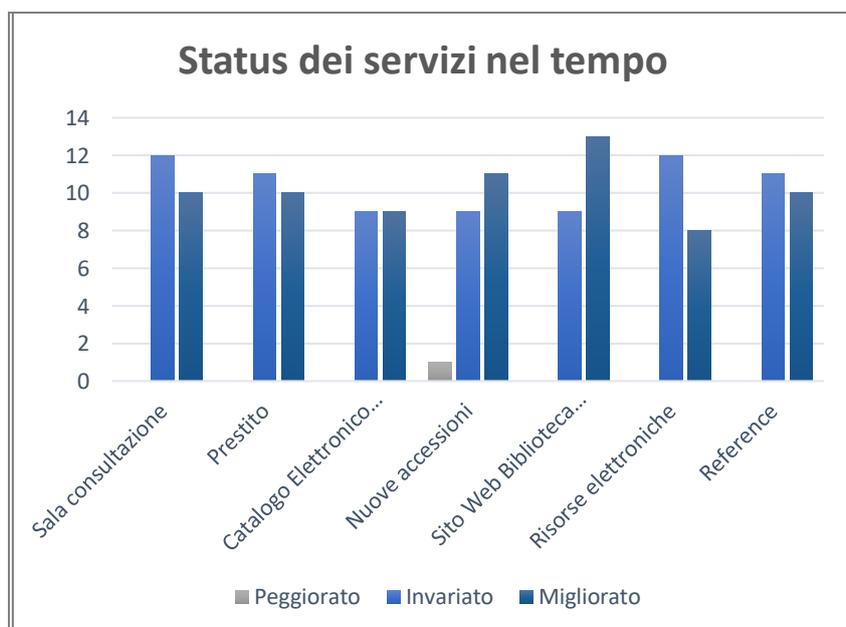
Il Catalogo elettronico per la localizzazione di libri e periodici è stato utilizzato dal 75% dei fruitori, i quali si sono avvalsi soprattutto delle modalità di ricerca per argomento, per autore/titolo e ricerca libera (inserendo parole riferite ai principali elementi identificativi del documento).



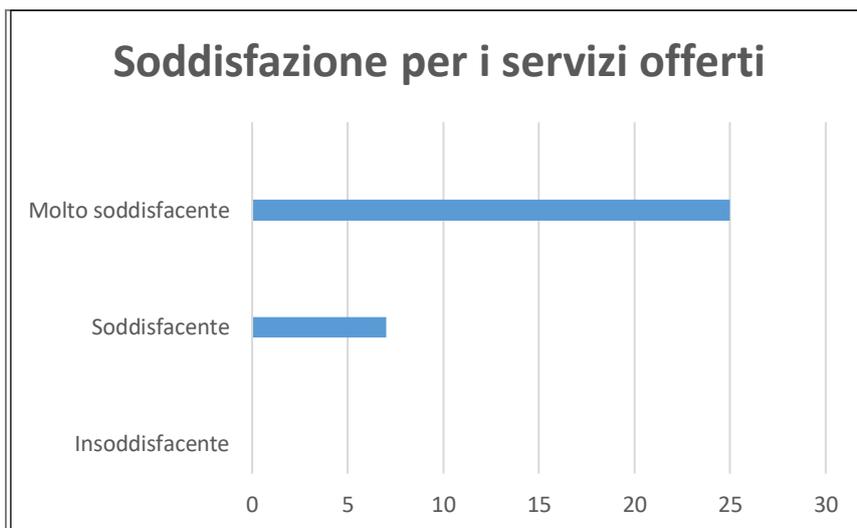
Le sale di consultazione, dotate in totale di n. 6 postazioni informatiche, sono state considerate molto soddisfacenti e quindi molto apprezzate dagli utenti.



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 nuove accessioni e al sito web della Biblioteca.



Il 78% dei rispondenti si ritiene molto soddisfatto dei servizi offerti dalla Biblioteca della Giunta regionale “Altiero Spinelli”.



Analisi dei suggerimenti

Non tutti gli utenti hanno proposto dei suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti dalla Biblioteca. Su 32 rispondenti soltanto 3 hanno consigliato di incentivare l’acquisizione di nuovi libri, soprattutto di carattere giuridico e hanno chiesto una più incisiva promozione dei servizi della Biblioteca

Risultati dell’indagine 2019

Dai risultati dell’indagine è emerso che la Biblioteca Altiero Spinelli nell’anno 2019 è stata frequentata da un’utenza maschile presente in quasi tutte le fasce d’età e di poco superiore a quella femminile. I principali frequentatori sono stati soprattutto utenti esterni all’amministrazione regionale (impiegati, studenti 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 e interbibliotecario, l’attività di studio e la consultazione dei Bollettini Ufficiali della Regione Lazio antecedenti al 2010. 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).

Per quanto riguarda le preferenze tematiche, gli utenti sono interessati principalmente a opere bibliografiche in materia di “storia dei Comuni del Lazio”, “arte e archeologia”, “natura, ambiente e territorio”, “materie giuridiche” e, a seguire, al materiale di “cartografia storica”.

Per quanto riguarda l’assetto organizzativo, l’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.

Infine, il grado di soddisfazione è risultato molto alto anche riguardo all’operato del personale addetto. Gli utenti, infatti, hanno apprezzato la cortesia, la tempestività del servizio, le informazioni rese, la competenza professionale e l’affidabilità degli operatori.

Criticità

Dai dati esaminati è emerso che le attività svolte nel 2019, per il miglioramento ed il potenziamento dei servizi offerti all'utenza, hanno raggiunto risultati molto soddisfacenti.

Lo studio in esame ha comunque messo in evidenza alcune criticità legate alla carente acquisizione di nuovo materiale bibliografico, soprattutto a carattere giuridico e ad una promozione dei servizi della Biblioteca poco incisiva.

Indagine sulla soddisfazione degli utenti relativa all'anno 2020

Dal mese di marzo 2020, a seguito dell'emergenza COVID-19, l'attività di gestione della Biblioteca è proseguita con modalità di lavoro agile (Smart Working) da parte di tutto il personale preposto, con presenza in ufficio, a partire dal mese di giugno, solo per le attività urgenti (prestiti interbibliotecari, inventariazione e catalogazione, ecc.) e su appuntamento con l'utenza per i prestiti locali.

La Biblioteca, pertanto, ha svolto soprattutto attività on-line, con l'erogazione di servizi di informazione e reference. Sono state effettuate ricerche su svariate banche dati, sui propri cataloghi, su quello della rete delle Biblioteche italiane (OPAC SBN) e sul catalogo collettivo del Polo Bibliotecario della Regione Lazio, promuovendo l'offerta digitale che il Polo stesso ha messo a disposizione degli utenti e dei cittadini anche non iscritti in biblioteca.

In questo critico periodo di pandemia, purtroppo, la risposta degli utenti alla somministrazione dei questionari di gradimento non ha avuto grande successo. Infatti, sui pochi questionari distribuiti (n. 12) per le difficoltà contingenti, ne sono stati restituiti compilati soltanto n. 4.

Pertanto, in considerazione dei pochi dati a disposizione per l'annualità 2020, non è stato possibile analizzare quale sia stata la percezione dei rispondenti rispetto ai servizi erogati dalla Biblioteca durante il primo lockdown e nei mesi successivi.

Programmi di miglioramento previsti nel 2021

Per stabilire le attività di miglioramento dei servizi della Biblioteca da realizzare nel 2021, si è tenuto conto delle risultanze del sondaggio effettuato nel 2019 e, in mancanza di dati per il 2020, delle richieste più frequenti degli utenti pervenute durante tutto il periodo della pandemia, rivolte soprattutto al prestito interbibliotecario, al reference e al prestito digitale.

Sulla base dei dati così rilevati la Biblioteca ha programmato le seguenti iniziative per il miglioramento dei servizi, per l'incremento e l'aggiornamento del proprio catalogo e per una maggiore visibilità delle risorse possedute:

- Unificazione dei cataloghi delle tre Biblioteche Beni Culturali, Soprintendenza Beni Librari della Regione Lazio e Giuridica Giunta Regionale (al momento presenti nel Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) e in Polo RLI con tre cataloghi separati) nell'unica Biblioteca della Giunta regionale "Altiero Spinelli".
- Inventariazione e catalogazione del materiale bibliografico proveniente dal Deposito Legale. Già alla fine del 2019 e a gennaio 2020 sono stati inventariati i primi libri. L'attività proseguirà con i rimanenti volumi del Deposito Legale scelti nell'elenco del 2019 e poi con quelli del 2020.
- Acquisto di nuovi volumi a carattere giuridico, sui beni culturali e sul territorio della Regione Lazio, in base alle materie più richieste dall'utenza.
- Acquisto di due vetrine espositive per i libri antichi e di pregio custoditi dalla Biblioteca, da esibire in una mostra permanente.
- Offerta ai propri utenti del prestito digitale delle risorse disponibili della grande biblioteca digitale RetelNDACO, messe a disposizione dal Polo RL I.
- Attività di scambio/dono con Biblioteche, Istituti ed Enti interessati, per l'incremento dei cataloghi della Biblioteca con nuove acquisizioni, puntando soprattutto ad acquisire materiale di carattere giuridico.

- Potenziamento della comunicazione, con particolare riferimento alle seguenti attività:
 - promozione del servizio di prestito digitale della grande biblioteca ReteINDACO;
 - divulgazione della lista delle novità bibliografiche e documentali del catalogo della Biblioteca, con cadenza trimestrale;
 - diffusione delle prestazioni svolte dal Centro di Documentazione Europea (CDE) della Giunta regionale “Altiero Spinelli” che fornisce a studenti universitari, docenti, studiosi e cittadini un adeguato supporto tecnico-scientifico e un servizio di ricerca, informazione, documentazione e di contatto con le Reti informative dell’Unione europea e con la Rete dei CDE in Italia e in Europa;
 - divulgazione delle numerose banche dati europee e di tutte le pubblicazioni delle istituzioni dell’Unione, sia periodiche che monografiche, pubblicate dall’Ufficio delle Pubblicazioni Ufficiali dell’Unione Europea, disponibili in PDF ed alcune anche in formato cartaceo.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**Risultati Anno 2019**

DOMANDA		RISULTATI
N. 1 Sesso	Maschio	53%
	Femmina	47%
N. 2 Età	< di 14	-
	15-19	-
	20-29	34%
	30-45	31%
	45-60	25%
	> di 60	9%
	N. 3.1 Residenza	Roma
Latina		9%
Rieti		-
Frosinone		-
Viterbo		-
Fuori Lazio		-
Paese Estero		-
N. 3.2 Nazionalità	Italiana	100%
	Europea	-
	Extra-Europea	-
N. 4 Titolo di studio	Licenza elementare	-
	Licenza media inferiore	3%
	Licenza media superiore	31%
	Laurea	47%
	Post Laurea	19%
	Nessuno	-
N. 5.1 Professione	Dipendente Regionale	22%
	Studente/Studentessa	-
	Impiegato	71%
	Dirigente	-
	Altro	29%
N. 5.2 Professione	Utente esterno alla Regione	78%
	Studente/Studentessa	24%
	Impiegato	24%
	Dirigente	-
	Libero professionista	20%
	Altro	32%
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	34%	
	Consultazione riviste	4%	
	Prestito locale	24%	
	Prestito interbibliotecario	18%	
	Riproduzione	1	
	Reference	-	
	Utilizzo postazioni internet	-	
	Attività di studio	12%	
	Consultazione risorse on-line	-	
	BUR Lazio antecedenti al 2010	4%	
	Cartografia storica	1%	
	Altro	1%	
N. 9 Orario di apertura Biblioteca	Insoddisfacente	-	
	Soddisfacente	34%	
	Molto soddisfacente	66%	
N. 10 Qualità offerta documentaria	Libri	Insoddisfacente	-
		Soddisfacente	47%
		Molto soddisfacente	53%
	Periodici	Insoddisfacente	18%
		Soddisfacente	59%
		Molto soddisfacente	23%
	Cartografia storica	Insoddisfacente	-
		Soddisfacente	58%
		Molto soddisfacente	42%
	Risorse elettroniche	Insoddisfacente	-
		Soddisfacente	63%
		Molto soddisfacente	37%
	Nuove acquisizioni	Insoddisfacente	-
		Soddisfacente	79%
		Molto soddisfacente	21%
N. 11 Preferenze tematiche	Materie giuridiche	12%	
	Economia	6%	
	Scienze sociali	3%	
	Sanità	6%	
	Arte e archeologia	26%	
	Storia dei Comuni del Lazio	18%	
	Natura, ambiente e territorio	11%	
	Cartografia storica	11%	
	Bibliografia, biblioteconomia, storia dell'editoria	3%	
	Altro	3%	

DOMANDA		RISULTATI
N. 12 Utilizzo prestito interbibliotecario	Si	59%
	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	21%
	Molto soddisfacente	79%
N. 13 Conoscenza sito web Biblioteca	No	41%
	Si	75%
	Nessuna risposta	3%
N. 14 Disponibilità postazioni internet	No	22%
	Insoddisfacente	3%
	Soddisfacente	22%
	Molto soddisfacente	63%
N. 15 Utilizzo Catalogo elettronico (OPAC)	Nessuna risposta	13%
	Si	75%
	Ricerca per autore/titolo	33%
	Ricerca per argomento	35%
	Ricerca libera	29%
	Nessuna risposta	4%
	No	22%
N. 16 Sala di consultazione	Nessuna risposta	3%
	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	38%
Disponibilità posti a sedere	Molto soddisfacente	63%
	Insoddisfacente	3%
	Soddisfacente	23%
Temperatura confortevole	Molto soddisfacente	73%
	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	41%
Luminosità	Molto soddisfacente	59%
	Insoddisfacente	11%
	Soddisfacente	32%
Comodità degli arredi	Molto soddisfacente	57%
	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	28%
Silenzio	Molto soddisfacente	72%
	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	28%
N. 17 Considerazioni personale addetto	Molto soddisfacente	72%
	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	29%
Competenza professionale	Molto soddisfacente	71%
	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	9%
Cortesia	Molto soddisfacente	91%
	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	10%
	Molto soddisfacente	90%

DOMANDA		RISULTATI
Affidabilità	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	10%
	Molto soddisfacente	90%
Tempestività del servizio	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	6%
	Molto soddisfacente	94%
Informazioni esaurienti	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	13%
	Molto soddisfacente	87%
N. 18 Impressioni sullo status dei servizi nel tempo		
Sala di consultazione	Peggiorato	-
	Invariato	55%
	Migliorato	45%
Prestito	P Peggiorato	-
	Invariato	52%
	Migliorato	48%
Catalogo elettronico (OPAC)	Peggiorato	-
	Invariato	50%
	Migliorato	50%
Nuove accessioni	Peggiorato	5%
	Invariato	43%
	Migliorato	52%
Sito web Biblioteca	Peggiorato	-
	Invariato	41%
	Migliorato	59%
Risorse elettroniche	Peggiorato	-
	Invariato	60%
	Migliorato	40%
Reference	Peggiorato	-
	Invariato	52%
	Migliorato	48%
N. 19 Soddisfazione per i servizi offerti		
	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	22%
	Molto soddisfacente	78%