

1. Introduzione

La prima indagine, curata da Cosimo Stasi, fu sperimentata nel 1998 (gennaio-aprile) ed i risultati sono stati pubblicati in "Studi Goriziani", n. 87-88, p. 353-368: *La Biblioteca Statale di Gorizia e i suoi utenti: una indagine conoscitiva*. Il nuovo questionario è stato sottoposto all'utenza con contenuti, però, rivisti nella tipologia, nella minor quantità di domande e nella natura delle possibili risposte.

La differenza sostanziale dei due questionari è il campo d'indagine. Nel 1998 si era inteso rilevare soprattutto informazioni squisitamente socio-demo-anagrafiche, non tralasciando comunque l'area della fruizione dei servizi, mentre il questionario appena utilizzato ha permesso di raccogliere dati relativi soprattutto ai servizi, al loro funzionamento, alla percezione dell'utenza ed al relativo giudizio.

La predisposizione, diffusione e la raccolta del questionario è stata curata da una figura unica (sig. Livio Caruso), ottenendo così modalità e stile di somministrazione univoci ed omogenei. La stessa figura, assieme allo staff direttivo, ha elaborato ed interpretato i dati risultanti.

Il questionario (allegato 1) si sviluppa su tre facciate, con 22 domande, delle quali le ultime tre a risposta discorsiva. Le risposte si dividono in tre tipologie:

- risposta chiusa: unica o multipla
- risposta aperta discorsiva

Il periodo di somministrazione è durato 7 settimane, dal 19 febbraio al 6 aprile 2007.

La somministrazione del questionario è stata mirata, cioè rivolta ad un pubblico con sufficiente conoscenza dei servizi della biblioteca, escludendo quell'utenza di prima o comunque di recente iscrizione ai servizi della biblioteca o al di sotto della maggiore età.

La somministrazione è avvenuta, quasi per la totalità, su proposta diretta, cioè fornendo il questionario "brevi manu": tale modalità ci ha permesso di quantificare i rifiuti (n. 9, cioè il 5%).

| | |
|---------------------------------|-----|
| N. Questionari stampati | 250 |
| N. Questionari diffusi | 239 |
| N. Questionari riconsegnati | 213 |
| N. Questionari non riconsegnati | 26 |
| N. Questionari non utilizzati | 11 |
| N. Questionari rifiutati | 9 |

E' stato offerto anche un supporto alle richieste di chiarimento inerenti i contenuti dello strumento d'indagine, arrivando, in alcuni casi, ad una modalità colloquiale.

E' proprio in conseguenza dell'applicazione di tali criteri che il numero totale di questionari compilati risulta **non elevato** in termini quantitativi, ma le informazioni contenute risultano qualitativamente migliori e più congruenti per l'analisi e l'interpretazione dei dati: pertanto, uno strumento applicato ad un pubblico scelto per un risultato statisticamente significativo.

Sono stati, comunque, utilizzati all'interno della biblioteca 3 postazioni a diffusione spontanea, cioè l'utenza ha potuto ritirare il questionario, compilarlo e riconsegnarlo anche nei giorni successivi.

2. Analisi generale

Va innanzitutto evidenziato che globalmente l'indagine restituisce un risultato molto positivo: il **76% del campione risulta soddisfatto** dai servizi che complessivamente la Biblioteca Isontina eroga; solamente un *12% risulta essere insoddisfatto*. Una quantità eguale di *dati neutri* (risposte "NON SO") ci indica che una piccola parte di utenza non si esprime, ovviamente su singoli aspetti dell'indagine.

Ma, nella fase finale dell'analisi e della valutazione, si terrà conto soprattutto dei valori in negativo e ci si soffermerà sui contenuti e sui significati delle risposte, per esporre una serie di proposte tese a rispondere sul piano della modificazione e del cambiamento possibile ed opportuno, sia da parte dell'Istituzione sia attraverso una collaborazione dell'utenza, dato che alcuni aspetti riguardano senz'altro il comportamento all'interno dell'Istituzione.

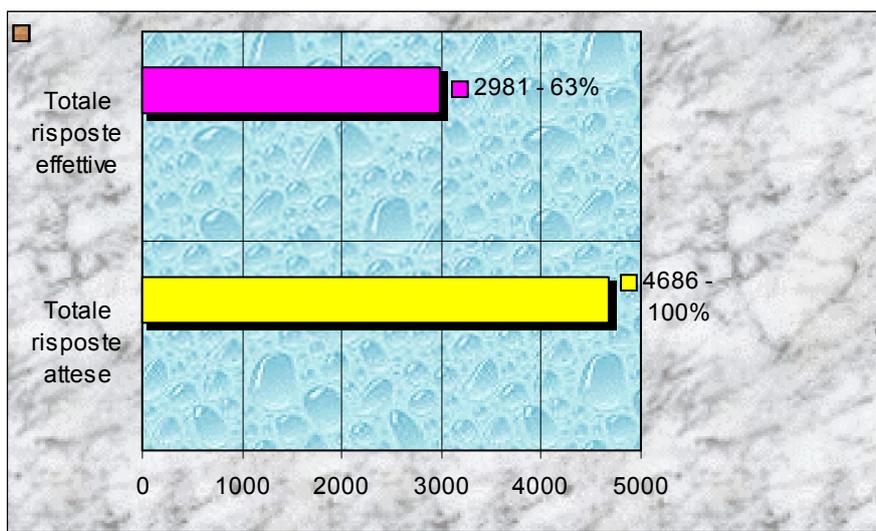
I primi dati esposti, ovviamente, sono inerenti le quantità relative alla predisposizione, diffusione e rientro dei questionari, nonché ai rifiuti, alle compilazioni spontanee ed a quelle consegnate direttamente.

Si passa poi alle RISPOSTE, dalle quali, approfondendo di poco l'analisi, possiamo vedere come la piena soddisfazione (la risposta "*Decisamente sì*") sia il dato più consistente e la parziale soddisfazione (la risposta "*Più sì che no*") di poco

inferiore, ma comunque valore elevato in *Positivo*. I dati che vanno posti sul piano *Negativo* si attestano, di fatto, a valori molto bassi: la piena insoddisfazione (la risposta “*Decisamente no*”) risulta essere bassissima e la parziale insoddisfazione (la risposta “*Più no che si*”) risulta di poco superiore. Come già detto, solamente una modesta parte dell’utenza esprime una posizione neutra (la risposta “*Non so*”) nei confronti della Biblioteca. I dati sono qui di seguito visualizzati attraverso specifiche tabelle, con grafici sia numerici che percentuali.

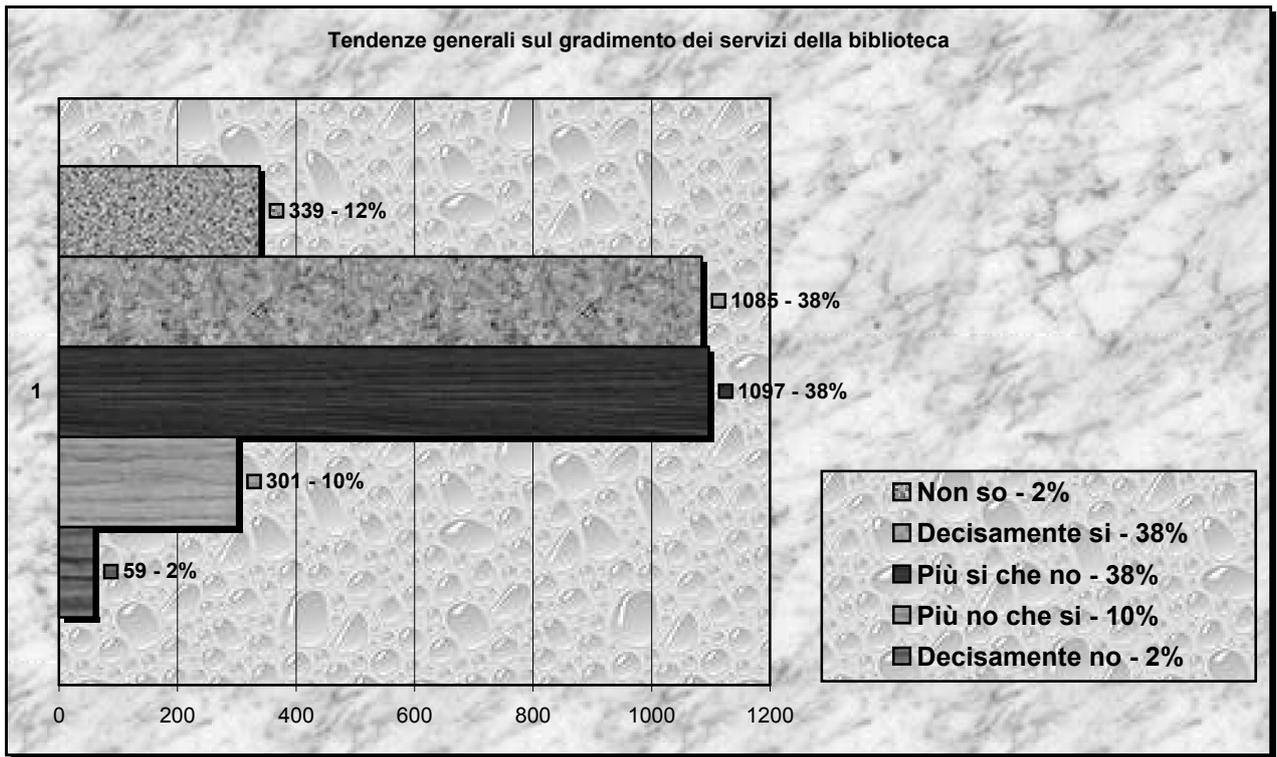
Dati quantitativi generali sulle risposte

| | | | |
|---|---------------------------|------|------|
| 213 questionari riconsegnati x 22 domande = | Totale risposte attese | 4686 | 100% |
| | Totale risposte effettive | 2981 | 63% |



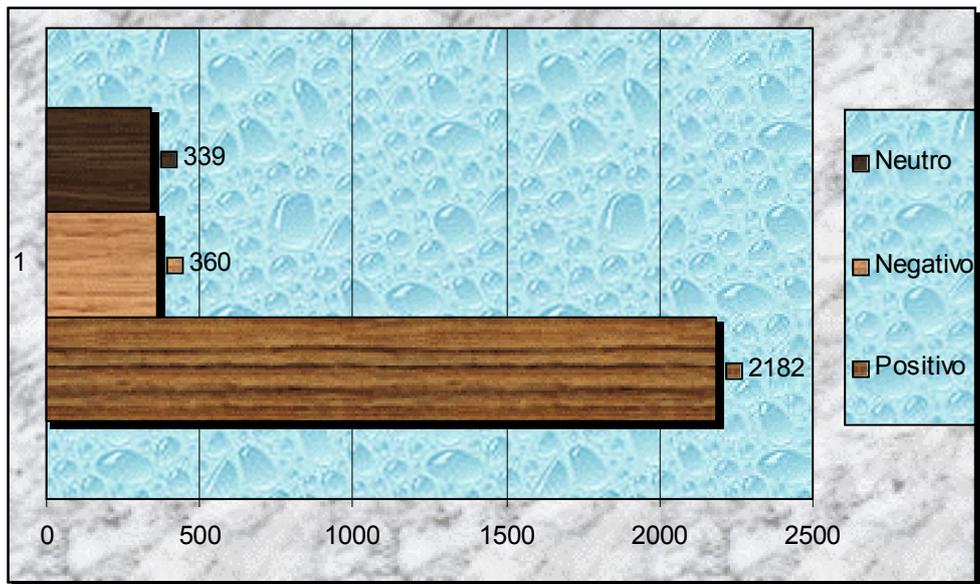
Riepilogo e risultanze delle domande a risposta unica

| DOMANDE | RISPOSTE | | | | | |
|---------------|----------------|---------------|---------------|----------------|------------|-------------|
| | A | B | C | D | Y | |
| | Decisamente NO | Più NO che si | Più SI che no | Decisamente SI | Non so | |
| 4 | 2 | 20 | 107 | 80 | 0 | |
| 5 | 12 | 24 | 64 | 112 | 1 | |
| 6 | 5 | 24 | 93 | 90 | 0 | |
| 7 | 0 | 7 | 37 | 154 | 2 | |
| 8 | 4 | 15 | 61 | 33 | 89 | |
| 9 | 3 | 9 | 70 | 85 | 42 | |
| 10 | 5 | 12 | 23 | 15 | 149 | |
| 11 | 1 | 8 | 74 | 120 | 1 | |
| 13 | 1 | 10 | 37 | 103 | 55 | |
| 14 | 9 | 74 | 87 | 33 | 0 | |
| 15 | 8 | 28 | 94 | 81 | 0 | |
| 16 | 8 | 23 | 105 | 76 | 0 | |
| 17 | 1 | 22 | 106 | 66 | 0 | |
| 19 | 0 | 25 | 139 | 37 | 0 | |
| Totali | 59 | 301 | 1097 | 1085 | 339 | 2881 |



TENDENZE

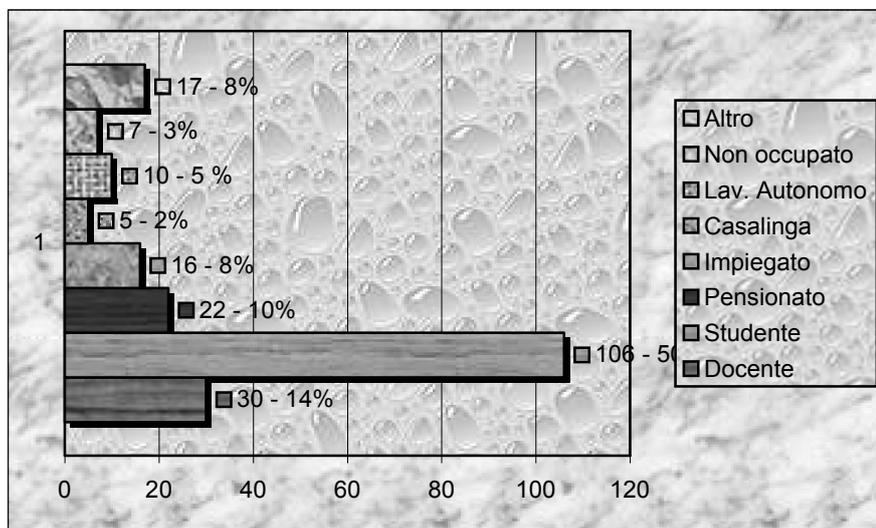
| | | |
|----------|------|------|
| Positivo | 2182 | |
| Negativo | 360 | |
| Neutro | 339 | 2881 |



3. Analisi specifica delle domande a risposta chiusa, singola o multipla

Domanda n. 1: A quale tipo di utente appartiene?

| Risposte | Totali |
|---------------|------------|
| Docente | 30 |
| Studente | 106 |
| Pensionato | 22 |
| Impiegato | 16 |
| Casalinga | 5 |
| Lav. Autonomo | 10 |
| Non occupato | 7 |
| Altro | 17 |
| Totale | 213 |



La costante della biblioteca è la tipologia dell'utenza: **almeno il 50% è formata da studenti**, sicuramente universitari. Questo dato sarebbe sicuramente e di gran lunga superiore (si potrebbe attestare circa all'80%) se il questionario fosse stato proposto anche a quegli studenti di prima iscrizione (molte sono le iscrizioni nuove nel 1° quadrimestre del 2007) o comunque iscritti da poco (*uno dei criteri primari per l'indagine è stato quello di una sufficiente conoscenza dei servizi da parte dell'utenza*).

Il 14% dei frequentatori risultano essere **Docenti**; unendo gli **Impiegati** ai **Lavoratori autonomi** abbiamo un valore percentuale del 13%: messe assieme le percentuali, l'utenza del campione d'indagine che appartiene al **mondo del lavoro** risulta essere il **27%**.

Il dato relativo alla sfera delle **Casalinghe** arriva appena al **2%**.

I **Pensionati** contribuiscono con un **10%**.

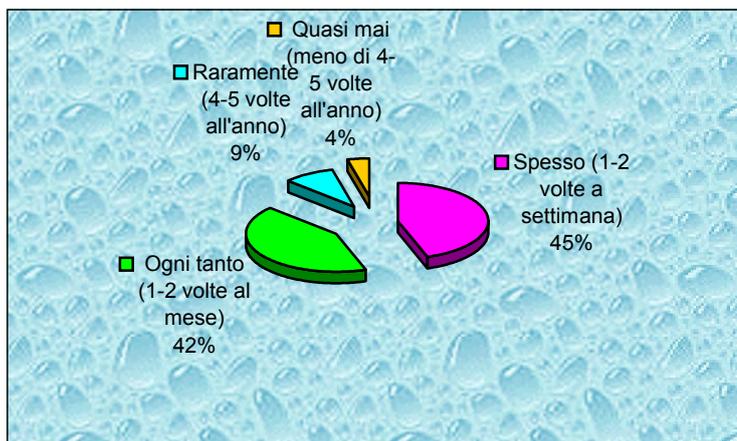
E' evidente che la Biblioteca Isontina è fruita essenzialmente da utenza giovane, appartenente al mondo dello studio, prevalentemente universitario (a Gorizia le Università di Trieste e di Udine, negli ultimi anni hanno registrato una sostanziosa crescita in termini complessivi), con una notevole presenza di studenti extra-cittadini e/o di altre regioni italiane. Alcune frequentazioni da parte di studenti sloveni.

Tutto ciò ci dice anche che l'utenza è per la maggiore di genere **effimero** ma sostanzialmente costante negli anni, dovuto al naturale ricambio delle generazioni.

Parecchio significativo è il fatto che il *pensionato* sia così poco presente in Biblioteca, in una città come Gorizia che è costituita da una cittadinanza in buona parte anziana.

Domanda n. 2: Con quale frequenza utilizza i servizi?

| Risposte | Totali |
|--|------------|
| Spesso (1-2 volte a settimana) | 95 |
| Ogni tanto (1-2 volte al mese) | 90 |
| Raramente (4-5 volte all'anno) | 20 |
| Quasi mai (meno di 4-5 volte all'anno) | 8 |
| Totale | 213 |



Questa domanda, e le relative risposte, è di fatto una delle più importanti, visto che la vita di una Biblioteca è in stretta relazione con la frequenza del lettore, nella quale essa trova la ragion d'essere. Si può considerare che l'**87%** è l'indicatore positivo, mentre il **13%** è quello

negativo. Per chiarire: il **45%** (quasi la metà) dell'utenza interpellata frequenta almeno 2 volte a settimana la Biblioteca (si può pertanto definirla utenza assidua), mentre di poco inferiore quella che viene almeno 2 volte al mese, il **42%**. Sul piano negativo, il 9% utilizza la Biblioteca circa 5 volte all'anno, mentre appena il 4% viene meno di 5 volte. Non c'è dubbio che la Statale Isontina gode di buona salute: è complessivamente apprezzata e perciò frequentata. Il risultato conforta il senso di utilità che questa biblioteca produce nel territorio.

Domanda n. 3: Quali dei seguenti servizi offerti dalla biblioteca utilizza maggiormente?

| Risposte | Totali |
|---|------------|
| Consultazione di testi in sala lettura | 70 |
| Consultazione di riviste in emeroteca | 47 |
| Consultazione di risorse on-line | 28 |
| Prestito diretto | 90 |
| Prestito interbibliotecario | 27 |
| Centro pubblica lettura | 29 |
| Riproduzione, fotocopie | 11 |
| Sito web della biblioteca | 14 |
| Consultazione manoscritti, libri antichi | 11 |
| Mostre e conferenze | 20 |
| Informazione bibliografica | 7 |
| Totale | 354 |

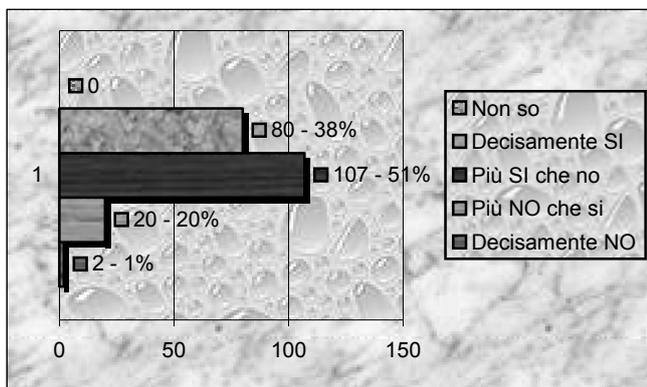
I risultati, visti in percentuale, restituiscono una naturale *forma scalata* della modalità di utilizzo dei servizi della biblioteca: 25% il prestito diretto, 20% la consultazione di libri in sala lettura, 13% la consultazione di riviste in emeroteca, 8% il prestito interbibliotecario. Tutto il resto a seguire. Di fatto è una fruizione logica, che definisce anche l'equilibrio dell'erogazione dei servizi, nonché il peso naturale ed intrinseco che ogni servizio risulta avere. Colpisce il 2% rispetto l'utilizzo dell'informazione bibliografica, il cui dato sarà ulteriormente analizzato in seguito. Non stupisce il valore percentuale riferito all'utilizzo del Centro di Pubblica Lettura, dato che è frequentato principalmente da un'utenza giovane e spesso non maggiorenne e come tale non rientrante nell'indagine.

(vedi grafico alla pagina seguente)

Domanda n. 4: Giudica adeguati gli spazi della Biblioteca riservati alla lettura e alla consultazione?

| Decisamente NO | Più NO che si | Più SI che no | Decisamente SI | Non so |
|----------------|---------------|---------------|----------------|--------|
| 2 | 20 | 107 | 80 | 0 |

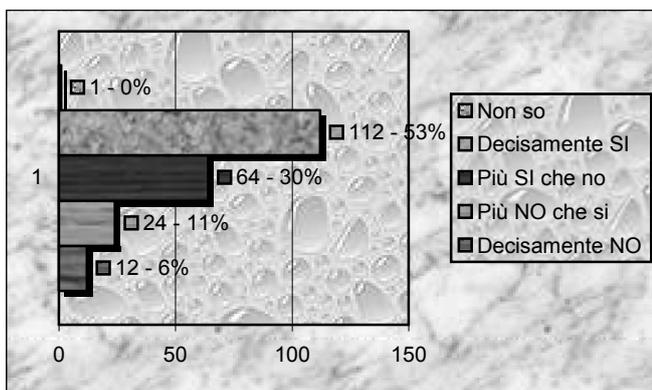
I dati, nettamente positivi (**187 positivi, 89%** - 22 negativi, 11%), evidenziano che gli spazi della biblioteca adibiti alla lettura ed alla consultazione sono considerati adeguati. Va notato, però, che il valore più alto non è relativo alla voce di massima soddisfazione, bensì a quella di media soddisfazione. Infatti, collegando le *risposte "discorsive"* date alle domande 21 e 22, si riscontrano 22 segnalazioni rispetto una carenza di pulizia degli spazi considerati. In definitiva, gli spazi sono adeguati in termini logistici, ma non sempre la pulizia risulta percepita come sufficiente.



Domanda n. 5: L'orario di apertura della biblioteca è adeguato?

| Decisamente NO | Più NO che si | Più SI che no | Decisamente SI | Non so |
|----------------|---------------|---------------|----------------|--------|
| 12 | 24 | 64 | 112 | 1 |

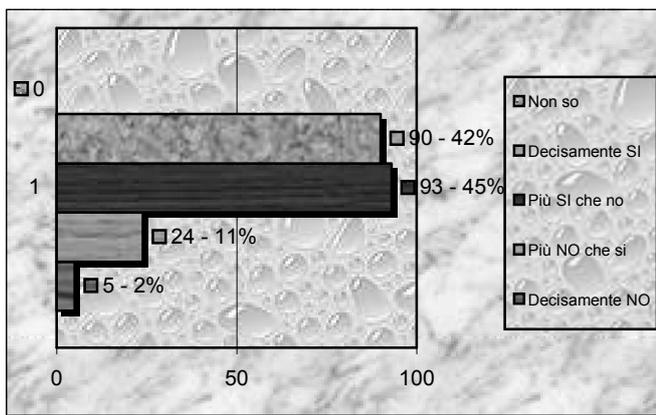
Rispetto all'orario di apertura praticato dalla biblioteca, risulta essere preponderante la risposta relativa alla massima soddisfazione (53%). Complessivamente, si registra un 83% di risposte positive, contro un 17% sul piano negativo. Nelle *risposte "discorsive"* date alle domande 21 e 22, compaiono richieste, seppur poche, di minimo ampliamento, variazione o slittamento dell'orario. Rare, ma significative, le richieste di prolungamento pomeridiano del sabato e di apertura domenicale.



Domanda n. 6: La durata del prestito sino ad un massimo di 30gg. è adeguata?

| Decisamente NO | Più NO che si | Più SI che no | Decisamente SI | Non so |
|----------------|---------------|---------------|----------------|--------|
| 5 | 24 | 93 | 90 | 0 |

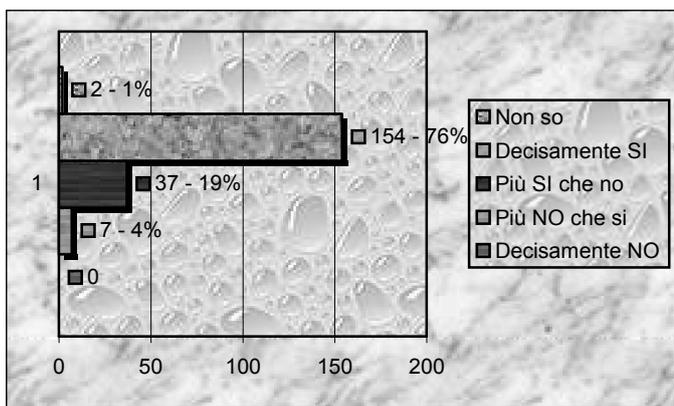
La soddisfazione quasi piena (87% positivo, 13% negativo) è evidente anche rispetto alla durata del prestito diretto, che la biblioteca attua nei confronti dell'utenza. Dalle risposte "discorsive" risulta un minimo accenno (3 richieste) di aumento del tempo di prestito e della quantità pro-capite di libri in prestito.



Domanda n. 7: La possibilità di usufruire del servizio interbibliotecario è giudicata utile?

| Decisamente NO | Più NO che si | Più SI che no | Decisamente SI | Non so |
|----------------|---------------|---------------|----------------|--------|
| 0 | 7 | 37 | 154 | 2 |

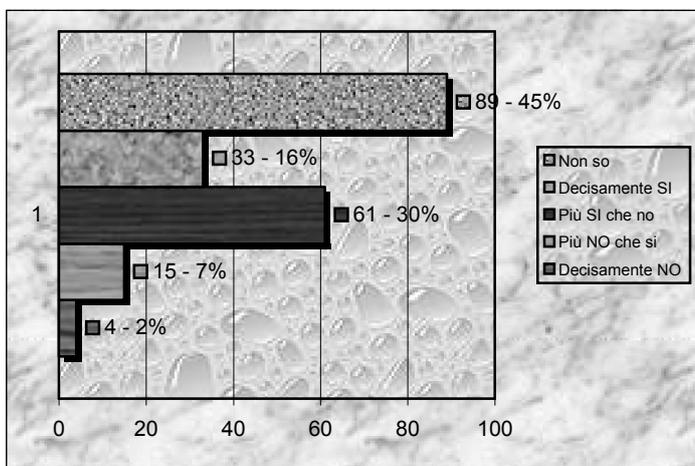
Di grande rilievo la risultanza positiva, che raggiunge quasi la totalità (76% + 19% = 95%), che non riguarda la soddisfazione bensì la percezione dell'utilità di questo servizio. Se si pensa che il prestito interbibliotecario attualmente - e sempre più nel futuro - può essere considerato, per una biblioteca, come uno dei servizi di eccellenza, è evidente che l'impegno al suo sviluppo deve essere consistente.



Domanda n. 8: Il tempo di attesa per il prestito interbibliotecario è accettabile?

| Decisamente NO | Più NO che si | Più SI che no | Decisamente SI | Non so |
|----------------|---------------|---------------|----------------|--------|
| 4 | 15 | 61 | 33 | 89 |

Il 45% relativo alla risposta neutra ("Non so"), apparentemente in contrasto con la risultanza della domanda precedente, indica in effetti che, seppure il prestito interbibliotecario è percepito come servizio fortemente utile, esso è utilizzato relativamente poco (almeno dall'utenza campione), anche se in continuo incremento. Certo che, invece, il dato potrebbe essere inteso semplicemente come l'indicazione che l'aspetto del tempo di attesa è poco conosciuta. Comunque, considerando l'utenza che ne fruisce, il giudizio positivo complessivamente si attesta al 46% (16% + 30%), contro un 9% negativo.

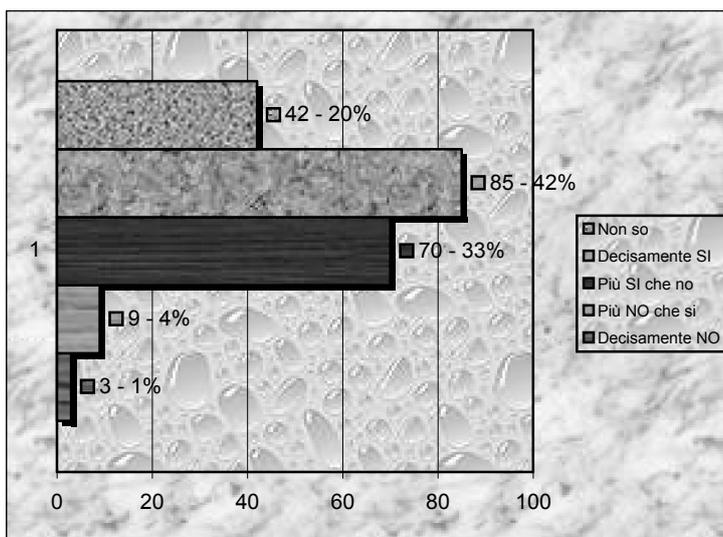


Domanda n. 9: Il tempo di attesa al banco del prestito nella fornitura di documenti è accettabile?

| Decisamente NO | Più NO che si | Più SI che no | Decisamente SI | Non so |
|----------------|---------------|---------------|----------------|--------|
| 3 | 9 | 70 | 85 | 42 |

Al di là del 75% (42% + 33%) di risposte positive e dell'irrilevante 5% in negativo, che evidenziano l'elevata soddisfazione dell'utenza, il dato che appare quanto meno particolare, se non controverso, è il 20% di risposte *NEUTRE*. Infatti potrebbe essere interpretato come indice di NON utilizzo del servizio (che è primario), oppure come **volontà di non esporsi al giudizio**.

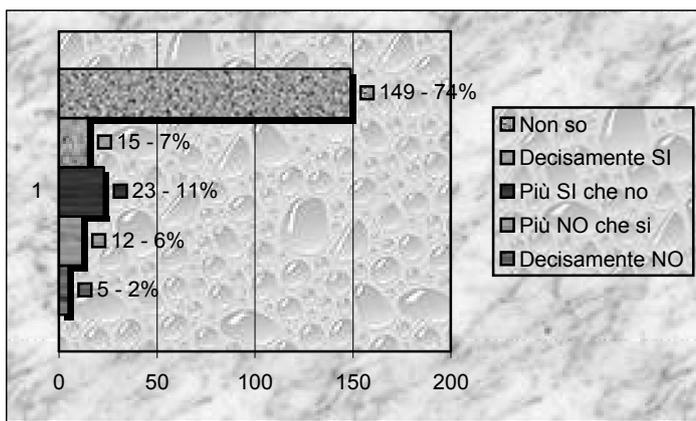
Occorre, infatti, tenere presente i dati, tra i più significativi dell'intera indagine, risultanti alla voce "Informatizzazione della prassi del prestito librario" (*risposte discorsive* n. 21 e 22), che indicano una notevole critica all'attuale procedura, affiancata da un'altrettanto forte richiesta d'innovazione. Il punto sarà ripreso in seguito e trattato più approfonditamente.



Domanda n. 10: Il tempo necessario per l'acquisizione di nuove monografie è accettabile?

| Decisamente NO | Più NO che si | Più SI che no | Decisamente SI | Non so |
|----------------|---------------|---------------|----------------|--------|
| 5 | 12 | 23 | 15 | 149 |

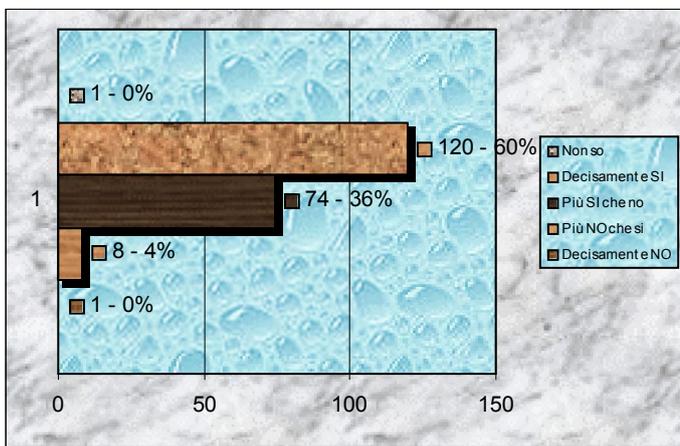
L'alta percentuale di risposte neutre (74%) può essere interpretato in vari modi. Potrebbe denotare, da parte dell'utenza, scarsa conoscenza della materia (dato il numero preponderante di utenti **studenti**) oppure mancanza di attenzione o interesse per tale aspetto. Il fatto che, a causa del taglio ai bilanci per gli acquisti, le acquisizioni librarie, in questi ultimi anni, sono molto diminuite, potrebbe collegarsi ad una delusione delle aspettative e perciò alla perdita di interesse alle richieste d'acquisto e di conseguenza all'attenzione al problema.



Domanda n. 11: La presenza di un regolare servizio di informazione bibliografica è utile?

| Decisamente NO | Più NO che si | Più SI che no | Decisamente SI | Non so |
|----------------|---------------|---------------|----------------|--------|
| 1 | 8 | 74 | 120 | 1 |

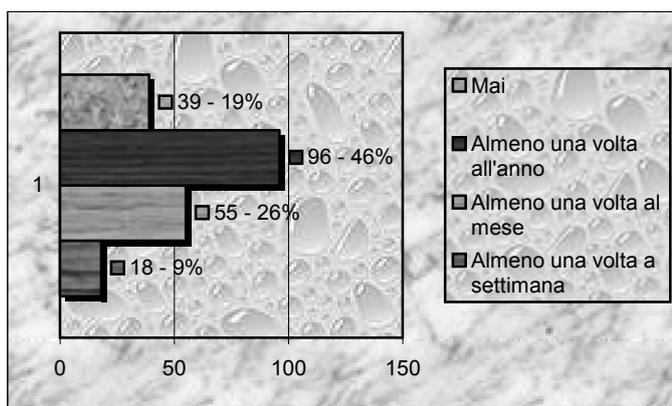
Il risultato parla da sé: il 96% dell'utenza percepisce e giudica tale servizio praticamente indispensabile. Il dato che ne esce appare sconcertante se comparato con le risposte alla domanda n. 3, alla n. 12 ed alle *risposte discorsive* n. 21 e n. 22: è il servizio meno utilizzato (2%).



Domanda n. 12: Con quale frequenza utilizza il servizio di informazione bibliografica?

| Risposte | Totali |
|------------------------------|------------|
| Almeno una volta a settimana | 18 |
| Almeno una volta al mese | 55 |
| Almeno una volta all'anno | 96 |
| Mai | 39 |
| Totale | 208 |

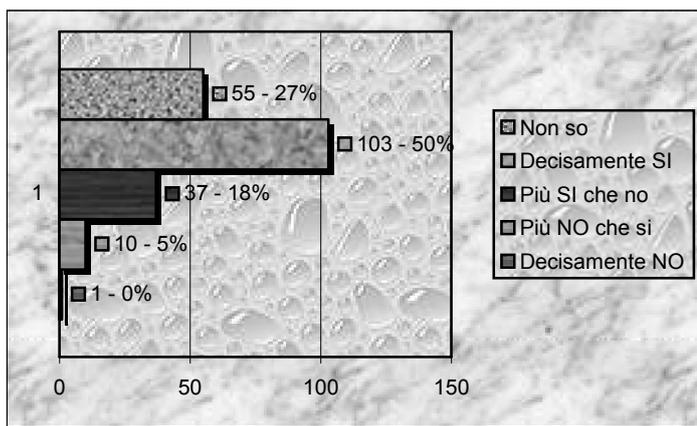
Il 65% utilizza questo servizio molto raramente oppure per nulla!... mentre il 35% ne fruisce relativamente poco. Tutto ciò si potrebbe interpretare come una buona capacità da parte dell'utenza di ritrovare le informazioni bibliografiche in maniera autonoma (sarebbe positivo o quantomeno auspicabile). Ma la lettura potrebbe essere, viceversa, che non vi è l'abitudine di chiedere aiuto, oppure non vi è disponibilità da parte degli impiegati a fornire aiuti!.



Domanda n. 13: Il sito web della biblioteca costituisce un valido punto di accesso alle risorse?

| Decisamente NO | Più NO che si | Più SI che no | Decisamente SI | Non so |
|----------------|---------------|---------------|----------------|--------|
| 1 | 10 | 37 | 103 | 55 |

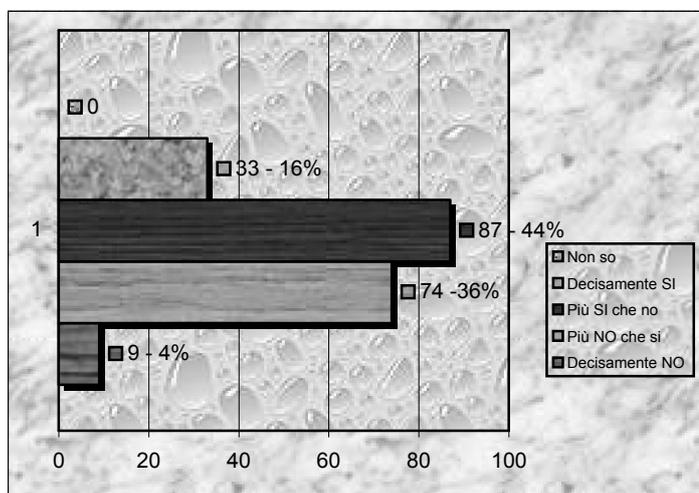
Anche questa domanda raccoglie quasi la pienezza del giudizio positivo (96%). Questo significa che il sito della biblioteca è molto utilizzato, percepito in senso molto positivo, con effetti di notevole soddisfazione per l'utenza.



Domanda n. 14: La diffusione delle informazioni relative ai servizi offerti dalla biblioteca è adeguata?

| Decisamente NO | Più NO che si | Più SI che no | Decisamente SI | Non so |
|----------------|---------------|---------------|----------------|--------|
| 9 | 74 | 87 | 33 | 0 |

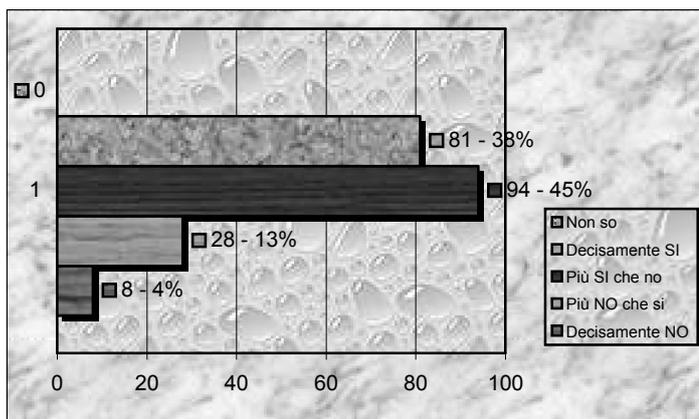
Ad una prima valutazione, il giudizio positivo risulta essere più elevato rispetto al valore negativo (60% positivo - 40% negativo). Ad una più attenta analisi delle risposte si riscontra che i valori relativi ai giudizi mediani (più no che si 36%, più sì che no 44%) sono assai vicini, indicando un maggior grado di differenziazione d'opinione: lo stacco è solo dell'8%. Possiamo dire senz'altro che la biblioteca deve promuovere con più efficienza ed efficacia azioni volte all'informazione.



Domanda n. 15: Il personale della biblioteca dimostra cortesia e disponibilità?

| Decisamente NO | Più NO che si | Più SI che no | Decisamente SI | Non so |
|----------------|---------------|---------------|----------------|--------|
| 8 | 28 | 94 | 81 | 0 |

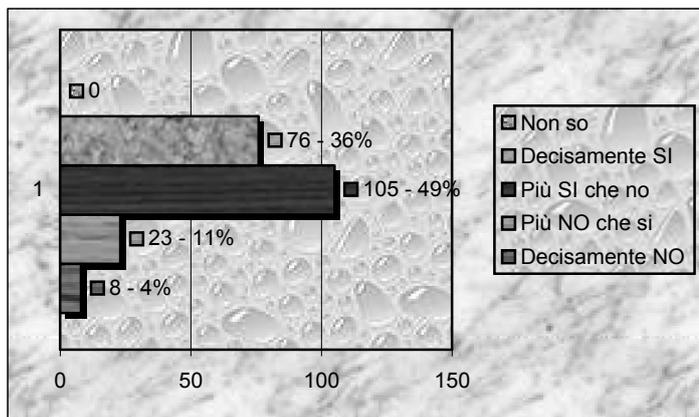
L'utenza frequentatrice, che conosce in qualche modo il personale della biblioteca, restituisce un giudizio positivo che arriva al 73%.
 Del 17% (36 utenti su 213) che dà una risposta negativa al quesito, neanche la metà (15) esprime per iscritto e discorsivamente - alle domande 21 e 22 - alcune critiche al personale riguardo le modalità di approccio all'utenza, specificando altresì che ciò riguarda solo una parte di esso. Anche su tale aspetto occorrerà riflettere.



Domanda n. 16: Il personale della biblioteca dimostra competenza e professionalità?

| Decisamente NO | Più NO che si | Più SI che no | Decisamente SI | Non so |
|----------------|---------------|---------------|----------------|--------|
| 8 | 23 | 105 | 76 | 0 |

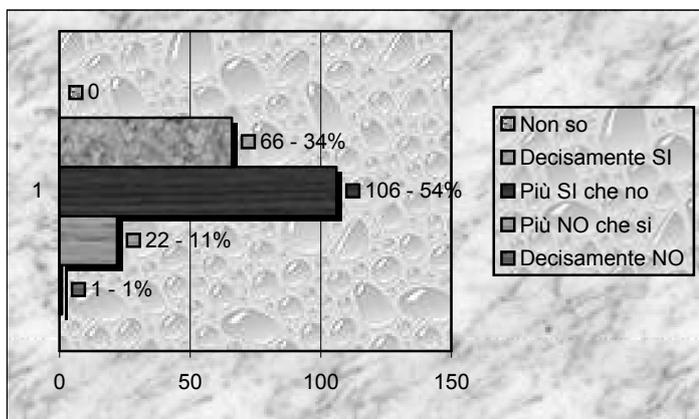
Domanda simile alla precedente. Le risposte restituiscono un ulteriore e più elevato dato positivo: l'85% dell'utenza riconosce competenza e professionalità al personale dell'Isontina. Inoltre, nelle risposte discorsive rarissimi sono i richiami negativi.



Domanda n. 17: È globalmente soddisfatto del supporto che la biblioteca fornisce alla ricerca?

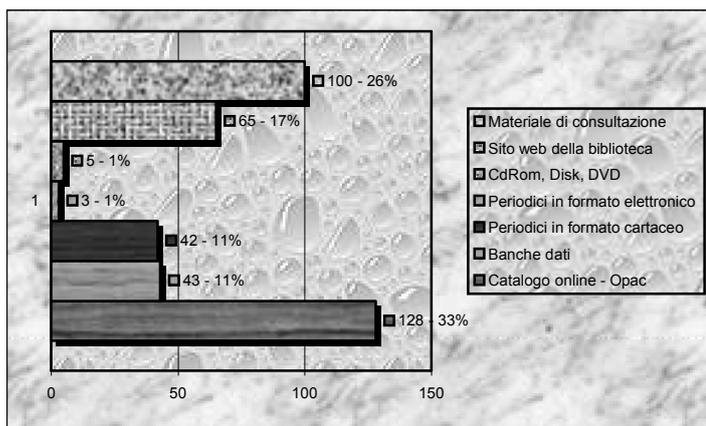
| Decisamente NO | Più NO che si | Più SI che no | Decisamente SI | Non so |
|----------------|---------------|---------------|----------------|--------|
| 1 | 22 | 106 | 66 | 0 |

Poco da dire anche sul dato fornito dalle risposte a questa domanda, che indicano l'88% di soddisfazione. Nonostante ciò, le risposte discorsive 21 e 22 indicano un forte bisogno di ampliamento e disponibilità di risorse elettroniche (computer, adsl, WiFree, periodici elettronici).



Domanda n. 18: Quale strumento di ricerca è solito usare?

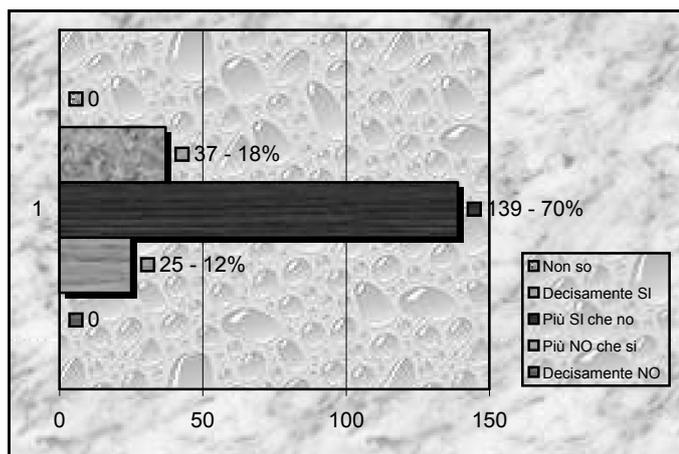
| Risposte | Totali |
|----------------------------------|------------|
| Catalogo online - Opac | 128 |
| Banche dati | 43 |
| Periodici in formato cartaceo | 42 |
| Periodici in formato elettronico | 3 |
| CdRom, Disk, DVD | 5 |
| Sito web della biblioteca | 65 |
| Materiale di consultazione | 100 |
| Totale | 386 |



L'utilizzo delle risorse informatizzate è oramai di gran lunga superiore rispetto alle altre forme di ricerca. Infatti, il catalogo online è fruito al **33%** ed il sito della Biblioteca per un altro 17%, che assommati danno il **50%**. Le banche dati sono utilizzate per l'11%. Nonostante ciò, il materiale di consultazione è utilizzato per il **26%**, un quarto del valore totale. L'utilizzo dei periodici in formato elettronico è fortemente penalizzato dalla quasi totale mancanza di tale risorsa: moltissime le richieste di accedere a questa tipologia di strumento. Così anche per CdRom, Disk e DVD.

Domanda n. 19: La collezione della biblioteca è complessivamente adeguata?

| Decisamente NO | Più NO che si | Più SI che no | Decisamente SI | Non so |
|----------------|---------------|---------------|----------------|--------|
| 0 | 25 | 139 | 37 | 0 |



Il dato positivo globale raggiunge l'88%, ma risulta pieno solo al 18% mentre il **70%** riguarda un giudizio mediano (*più sì che no*): per tale motivo occorre prestare attenzione a questo aspetto, che è molto legato alle future possibilità di progressivo ampliamento del patrimonio librario, che se dovesse subire, viceversa, un ulteriore rallentamento (per le cause più sopra accennate: carenza di finanziamenti) potrebbe essere motivo di negative ripercussioni rispetto all'affezione dell'utenza nei confronti della biblioteca.

4. Analisi specifica delle domande a risposta aperta (discorsiva)

Domanda n. 20: Per favore, indichi materie, aree tematiche o discipline che ritiene necessario sviluppare o aggiungere.

| | | |
|--------------|---|----|
| Ambiente | 1 | 1% |
| Archeologia | 3 | 3% |
| Architettura | 5 | 4% |
| Arte | 7 | 7% |
| Botanica | 3 | 3% |
| Cinema | 5 | 4% |
| Cucina | 3 | 3% |
| Diplomazia | 3 | 3% |
| Diritto | 5 | 4% |

| | | |
|-------------------------------|----|-----|
| Economia | 8 | 8% |
| Economia domestica | 1 | 1% |
| Educazione | 4 | 4% |
| Esoterismo | 1 | 1% |
| Farmacologia | 1 | 1% |
| Filosofia | 2 | 2% |
| Fisica | 1 | 1% |
| Guide turistiche | 1 | 1% |
| Informatica | 3 | 3% |
| Letteratura, narrativa | 5 | 5% |
| Linguaggio, lingue, filologia | 6 | 6% |
| Matematica | 3 | 3% |
| Medicina | 4 | 4% |
| Mitteleuropa | 1 | 1% |
| Musica | 8 | 8% |
| Politica | 1 | 1% |
| Psicologia, psicanalisi | 5 | 4% |
| Religione, teologia | 2 | 2% |
| Scienze | 11 | 10% |
| Storia | 5 | 4% |
| Storia locale | 6 | 6% |

| Classi Dewey | | |
|--------------|----|-----|
| 000 | 3 | 3% |
| 100 | 7 | 6% |
| 200 | 2 | 2% |
| 300 | 21 | 21% |
| 400 | 4 | 4% |
| 500 | 8 | 8% |
| 600 | 16 | 15% |
| 700 | 23 | 22% |
| 800 | 6 | 5% |
| 900 | 15 | 14% |

Come si può vedere dalle tabelle, la classe maggiormente indicata (22%) è la **700 - Le Arti**, in seno alla quale la voce **Musica** detiene la percentuale più elevata - 8% - (evidentemente, la presenza del DAMS qui a Gorizia, all'interno dei corsi di laurea dell'Università di Udine, è il fattore determinante). Inoltre, per lo stesso motivo, anche il **Cinema** è una materia più volte suggerita (4%). Pure la voce **Architettura** risulta essere nominata per il 4%. L'indicazione generica di **ARTE** si attesta al 6%. Pertanto, sembrerebbe utile ampliare il patrimonio in tal senso.

Poco al di sotto, le **Scienze sociali - 300**, considerate nel loro complesso, vengono indicate per il 21%. Nella classe rientrano le indicazioni delle voci Educazione, Politica, Economia (*che registra da sola l'8%*), Diplomazia, Diritto. Anche per questa materia, come motivazione ci troviamo di fronte il fattore Università: infatti, a Gorizia, l'Università di Trieste ha attivato il corso di laurea in scienze diplomatiche all'interno della Facoltà di scienze politiche.

Al 15% si attestano le **Scienze Applicate - 600**. La voce genericamente più volte citata "*Scienze*", da sola detiene la percentuale più elevata, 11%.

Di un punto percentuale in meno è la quota rispetto la classe **900 - Geografia e Storia Generale: 14%**. La Geografia non viene nominata, la Storia registra il 10% (di cui un 4% rispetto la storia locale), Archeologia il 3%.

La percentuale risultante per la classe **800 - Letteratura** si attesta appena al 5%.

Prima dell'indagine effettuata, avevamo la percezione che la narrativa ed il romanzo in genere fossero un ambito di lettura che l'utenza desiderasse incrementare e vedere aggiornato. Del resto **va tenuto conto**, ancora una volta, che il questionario era rivolto al pubblico specialistico, più che a quello indifferenziato del Centro di Pubblica Lettura, pertanto le risultanze vanno considerate tenendo conto di ciò. Si può senz'altro prevedere un'indagine specifica rivolta a quest'ultimo servizio, per avere dei riscontri più precisi sulla tipologia dell'utenza che lo frequenta e conoscerne i generi di lettura prediletti.

Quasi trascurabili i dati relativi ad altre tematiche minori.

I dati globali derivanti dalle risposte parlano chiaramente e vanno verso la evidente considerazione già espressa sul piano della tipologia di utenza: così, anche le materie più richieste sono riferibili ai bisogni e, perciò, alla presenza di studenti universitari, che chiedono l'ampliamento del patrimonio bibliografico della Biblioteca rispetto alle materie delle facoltà prima citate.

Appare ovvio che, di converso, materie non segnalate vanno considerate come patrimonio librario già ampiamente presente in Biblioteca o, forse, di interesse inferiore.

Alle successive domande 21 e 22 si ritrovano segnalazioni di ampliamento e aggiornamento complessivo del patrimonio librario. I dati rispetto all'indicazione di ampliamento del patrimonio dei giornali e dei periodici vengono riportati al punto successivo.

Domande n. 21 e 22

- Ha qualche suggerimento per migliorare i servizi esistenti?
- Ha qualche esigenza non soddisfatta dai servizi esistenti?

Va innanzitutto evidenziato che i dati raccolti e di seguito visualizzati si riferiscono solo a 100 questionari (questo il numero di questionari contenenti risposte alle domande 20, 21, 22), perciò al **47%** dell'utenza. Va da sé che il 53% non si è espresso discorsivamente.

Le *risposte discorsive* sono state condensate all'interno di un'unica tabella riassuntiva, suddivisa per macro-argomenti:

| | |
|---|------------|
| Acquisto audiovisivi, CD, DVD | 3 |
| Aggiornamento patrimonio librario | 7 |
| Ampliamento catalogo libri/riviste online - opac | 5 |
| Ampliamento dotazione atti convegni locali | 1 |
| Ampliamento dotazione libri universitari | 4 |
| Ampliamento n. di libri in prestito | 5 |
| Ampliamento n. testate quotidiani | 5 |
| Ampliamento periodici '800 | 1 |
| Ampliamento periodici moderni | 3 |
| Ampliamento tempo di prestito | 3 |
| Ampliamento, modifiche orari di apertura | 23 |
| Apertura serale circoli culturali | 3 |
| Aumento e miglioramento parco fotocopiatrici | 2 |
| Aumento postazioni informatiche, accesso Internet, adsl, wi-free | 17 |
| Comportamento e capacità del personale della biblioteca | 15 |
| Informatizzazione procedure prestito diretto | 18 |
| Microfilmatura quotidiani | 1 |
| Miglioramento dell'informazione logistica e dei servizi offerti | 3 |
| Possibilità prestito libri ante 1950 | 3 |
| Predisposizione Sala consultazione libri antichi | 1 |
| Pulizia dei locali (servizi igienici, sale lettura) | 22 |
| Scaffali aperti | 2 |
| Temperatura dei locali | 3 |
| Tessera elettronica | 3 |
| Totale numerico di suggerimenti | 153 |

Sinteticamente, al primo posto tra le indicazioni dell'utenza si pongono le problematiche relative all'**orario di apertura** della Biblioteca, con richieste di prolungamento, spostamento o slittamento durante la settimana, apertura al sabato pomeriggio e alla domenica: ben il **23%** delle risposte (*10,7% se riferito ai 213 questionari*).

Al **22%** (*10% se riferito ai 213 questionari*) si pone l'argomento relativo alla **pulizia dei locali**. Le lamentele riguardano le sale di lettura ma in modo molto più consistente i servizi igienici. La temperatura degli ambienti è considerata non ottimale dal 2%.

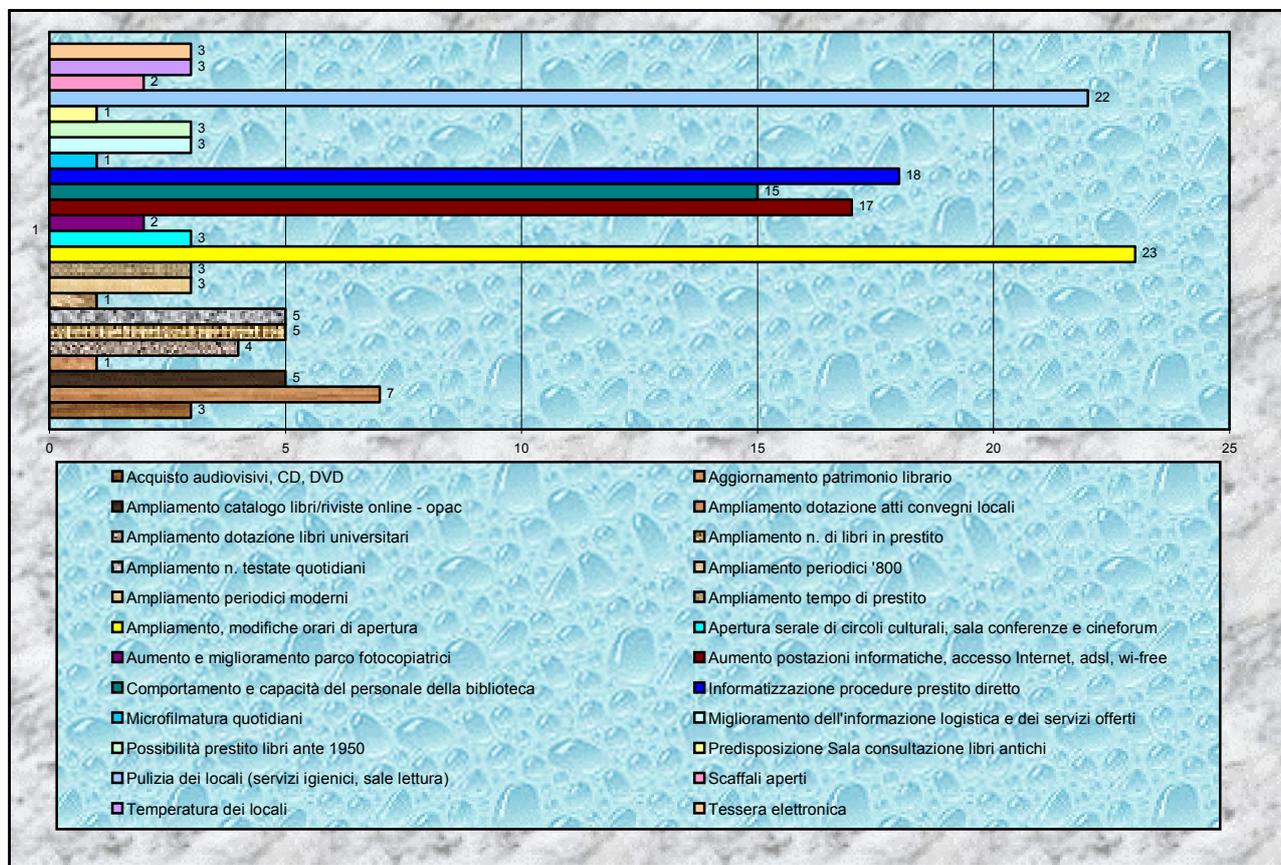
Il terzo macro-argomento, che registra il **18%** (8,4% se riferito ai 213 questionari) di suggerimenti, è quello che riguarda l'ampliamento dell'**automazione delle procedure per il prestito diretto**. Il servizio viene percepito come troppo burocratico, le schede da compilare in tre parti sono viste come elemento assai disturbante, per nulla snello e veloce: insomma, una perdita di tempo eccessiva. All'interno del macro-argomento, l'utenza segnala insofferenza per la prassi adottata rispetto la **proroga** del prestito (attualmente risulta essere una restituzione con conseguente nuovo prestito): viene suggerita la possibilità di prorogare telefonicamente o, quantomeno, la possibilità di evitare di compilare nuovamente la scheda prestito. Inoltre, molti utenti chiedono la possibilità di effettuare la **prenotazione** dei libri telefonicamente oppure on-line.

In altri punti, che possiamo considerare assolutamente correlati al punto appena considerato, si indica come assai gradito l'utilizzo di una **tessera elettronica** (con codice a barre) onde poter informatizzare e velocizzare il prestito, nonché l'ampliamento del tempo di prestito e del numero pro-capite di libri prestabili.

Altro macro-argomento che investe l'utilizzo dell'informatica è relativo alla dotazione strumentale della Biblioteca in quest'ambito. Le richieste riguardano ulteriori **postazioni informatiche**, una linea **ADSL**, la possibilità di accedere liberamente ad **Internet**. I più evoluti sanno e perciò richiedono la messa a punto del sistema **WiFree**. Tali aspetti, assieme, raggiungono il **17%** delle richieste (7,9% se riferito ai 213 questionari).

In termini quantitativi percentuali, il quinto macro-gruppo risulta essere quello relativo al **comportamento e alle capacità del personale della biblioteca**. Si sono espressi il **15%** degli utenti (7% se riferito ai 213 questionari). Purtroppo le risposte si pongono sul piano critico e vanno, inoltre, collegate ai valori negativi delle risposte alle domande n. 15 e 16. Questa parte di utenza rileva una inadeguatezza comportamentale, riferita a scarsa cortesia e disponibilità unita (non sempre) a carente capacità e competenza professionale. A dire il vero, l'utenza precisa che tali criticità si riferiscono in particolar modo solo ad alcune persone del servizio di distribuzione (perciò non a tutti), peraltro non menzionando alcun nominativo.

A seguire, sempre in termini percentuali, è la voce riguardante l'**aggiornamento del patrimonio librario**, il **7%** (3,2% se riferito ai 213 questionari). Dalle tabelle inerenti la domanda n. 20 possiamo avere tutte le indicazioni in tal senso. Pertanto, nonostante il suggerimento che scaturisce da questo punto, si può sostenere che l'utenza è comunque soddisfatta della collezione della biblioteca, anche alla luce delle risposte alla correlata domanda n. 19, dove risulta un 88% positivo. Per le altre voci, si ritiene sufficiente la lettura della tabella.



5. Nodi critici

Sinteticamente, i punti nodali che, per la loro criticità (comunque di lieve entità, visto il risultato dell'indagine complessivamente positivo), vanno sicuramente presi in considerazione sono: l'implementazione delle risorse tecnologico-informatiche in genere, la modifica delle procedure del servizio prestito librario nel senso di avvio di prassi automatizzate che riducano i tempi e la burocrazia, un miglioramento dell'approccio relazionale e tecnico del personale della biblioteca nei confronti dell'utenza, aumento e miglioramento della comunicazione/informazione riguardo i servizi erogati nel loro complesso (essenzialmente quelli rivolti in senso diretto al pubblico), la logistica e la pulizia degli ambienti. Quest'ultimo punto va risolto, anche e forse soprattutto, attraverso una collaborazione ed uno stimolo al senso civico che l'utenza della biblioteca deve più che doverosamente sentire.

6. Proposte

- ❑ Implementazione delle risorse tecnologico-informatiche: sarebbe importante non tanto ampliare ma **rinnovare la dotazione hardware** (*computer e stampanti*) e **software** messa a disposizione dell'utenza, per mantenere il passo del continuo sviluppo dell'informatizzazione. La **postazione dedicata** agli *ipovedenti*, prevista dal "Progetto Libro Parlato" ed attivata nel mese di aprile, va senza ombra di dubbio in tale direzione, così come la rete **WiFree**, che verrà installata con tutta probabilità il prossimo autunno.
- ❑ Ampliamento dell'automazione delle procedura per il prestito: questo è sicuramente uno degli aspetti che dovrebbe essere maggiormente curato. Appare necessario mantenere l'utilizzo delle schede prestito **solamente** per le richieste di consultazione (riducendo la scheda in 2 parti) ed al prestito relativo al patrimonio librario **non** presente nel catalogo on-line (opac). Per tutti i documenti rintracciabili in linea occorre dismettere la prassi della compilazione delle schede cartacee, formate da ben tre parti, per passare all'utilizzo delle funzionalità messe a disposizione da **Sebina**, che in maniera veloce e più precisa produce la stampa automatica della scheda (in doppia copia, una per il deposito, una per l'utente) con i dati relativi al libro ed all'utente richiedente il prestito. All'utente va richiesto di indicare, su apposita scheda semplificata, solo il numero di tessera personale e il numero d'inventario del volume. Altrettanto valga per la procedura della proroga (che tra l'altro, attualmente, non viene praticata in senso stretto, dato che il libro viene fatto *rientrare* per poi *essere ridato in prestito* !): occorre utilizzare la *funzione dedicata* all'interno di Sebina (in tal modo si attua in maniera propria la *proroga*), evitando così di far ricompilare la scheda all'utenza, attivando, inoltre, la possibilità di prorogare telefonicamente o tramite posta elettronica. Infine, occorrerebbe dare all'utenza la possibilità di effettuare la *prenotazione* attraverso l'OPAC. Applicando tutte le procedure si favorirebbe sicuramente l'aumento di richieste di prestito, la semplificazione e la velocizzazione delle prassi operative degli addetti al prestito, un miglior controllo dei flussi del prestito e dei dati statistici, nonché la soddisfazione dell'utenza, fine ultimo delle biblioteche.
- ❑ Orari di apertura della Biblioteca: non si ritiene necessario proporre modifiche all'attuale configurazione.
- ❑ Pulizia degli ambienti: effettivamente sarebbe opportuno un lieve aumento delle ore previste per la cura e la pulizia dei locali riservati alla lettura ed ai servizi igienici. Più importante risulta essere un'azione di sensibilizzazione sull'utenza, volta ad accrescere la collaborazione al mantenimento della pulizia.
- ❑ Diffusione delle informazioni sui servizi che la Biblioteca offre: nelle risposte discorsive non compaiono lamentele o suggerimenti significativi. Ma nelle risposte alla domanda n. 14, che riguarda appunto questo aspetto, la percezione dell'utenza non è pienamente positiva. Da alcuni colloqui effettuati collateralmente alla somministrazione del questionario, da alcune critiche registrate nel quotidiano, si deve constatare che l'informazione logistica non è del tutto adeguata. L'assetto architettonico non facilita una chiara percezione, un facile orientamento nella localizzazione dei servizi. Il fatto che il Centro di Pubblica Lettura sia situato al secondo piano e non connesso con gli altri Servizi al Pubblico crea fastidio e confusione. Inoltre non sono adeguatamente pubblicizzate le modalità e le potenzialità di utilizzo dei vari servizi. Una più chiara e costante informazione su tutti questi aspetti darebbe maggior impulso ai servizi ed aumenterebbe sicuramente la soddisfazione dell'utenza. Si propone, pertanto, la realizzazione di agili vademecum sul funzionamento dei singoli servizi e un bollettino bibliografico, con cadenza da individuare.

7. Breve analisi comparativa tra il questionario del 1998 e quello odierno

Come già detto in precedenza, il questionario del 1998 differiva dall'attuale soprattutto per i contenuti e la maggior quantità di domande somministrate che, per larga parte, erano molto più analitiche sotto l'aspetto socio-demografico. L'indagine svolta quest'anno risulta più snella nella quantità di domande e mirata essenzialmente alla

comprensione della percezione che l'utenza ha dei servizi di questa biblioteca e del grado di utilità che ne viene attribuito.

Nella comparazione ci sono vari dati che, ovviamente, differiscono in termini percentuali e questo ci dà la misura dei cambiamenti avvenuti in seno alla Biblioteca e, probabilmente, del contesto cittadino e territoriale dove l'Istituzione affonda le sue radici.

Uno dei fatti più rilevanti è la crescita della presenza delle Università a Gorizia e di tutto quello che ne deriva: per esempio l'aumento del fabbisogno di testi universitari. Altro importantissimo elemento che nei 10 anni che separano le due indagini si è inserito e sicuramente ha conseguito un fortissimo impulso è quello relativo all'informatizzazione e ad internet.

Probabilmente la composizione sociale di Gorizia e dei territori circostanti si è modificata, nel senso di un verosimile invecchiamento medio della popolazione: anche questo è un elemento che in certa misura può influenzare determinate questioni inerenti la fruizione e la percezione della Biblioteca.

Nel 2007 i tempi utilizzati per la somministrazione del questionario sono stati praticamente la metà rispetto al 1998 (7 settimane contro 4 mesi). Pertanto, risulta più che giustificato il numero di questionari riconsegnati e presi in considerazione per l'analisi: **213 nel 2007, 424 nel 1998**, praticamente la metà, che rapportata ai tempi di somministrazione ci restituisce una parità di risultato. Una differenza sostanziale tra il 2007 ed il 1998 è la modalità di somministrazione: mirata nel 2007, più diffusa e generica nel 1998. Di fatto nel 2007 non sono stati restituiti solamente 26 questionari, mentre nel 1998 lo scarto è stato di 160 questionari.

Passiamo ai contenuti veri e propri. Per quanto riguarda **la tipologia dell'utenza**, è aumentato il numero di **docenti** (dall'8% al 14%, quasi il doppio) ma è diminuita - di poco - l'affluenza di **studenti** (un 9% in meno): occorre considerare che il questionario era rivolto a persone che frequentano attivamente la biblioteca e non a chi se ne serve solo come "sala di studio"! È aumentata la presenza dei **pensionati** (dal 7% al 10%, circa un terzo in più). Le percentuali delle altre categorie sono lievemente aumentate, ma con scarsa rilevanza. Comunque, il **50%** dell'utenza sono **studenti**. La diminuzione di un pubblico giovane ed un aumento di quello adulto o anziano è direttamente connesso, come si diceva, all'invecchiamento della popolazione ed alla rafforzata presenza dell'Università.

Per quanto attiene la frequenza, i dati sono molto confortanti: l'utenza che frequenta in modo più abituale ed assiduo la Biblioteca è sostanzialmente aumentata ed è diminuito il numero di persone che frequenta l'Istituto saltuariamente o raramente. Nel 1998, l'utenza che frequentava assiduamente la biblioteca risultava essere il 41% , saltuariamente il 39% e raramente il 20%. Nel 2007 le persone che frequentano raramente l'Istituzione sono scese al 9% e l'utenza quotidiana o comunque che mensilmente viene più di 2 volte: l'insieme risulta essere l'87%, che ci sembra un valore elevato.

Una delle differenze maggiori sta nell'assenza di dati, nel 1998, riguardanti servizi informatizzati cioè relativi a siti web, opac e servizi on-line, che all'epoca non erano sviluppati come attualmente: è ovvio che in questo ambito non ci possono essere comparazioni.

Negli anni lo sviluppo delle tecnologie informatiche ha sicuramente influenzato largamente e fortemente l'approccio e la modalità di avvicinamento dell'utenza alle informazioni ed al patrimonio bibliografico della biblioteca. L'acculturazione sulle risorse informatiche ha influenzato, perciò, anche l'utilizzo del servizio di informazione bibliografica tradizionale, che i dati comparati ci indicano in notevole calo, spostandolo sulla modalità *self-service*.

La consultazione di riviste è un ambito dove si registra, viceversa, un netto aumento dell'utilizzo.

Il prestito interbibliotecario nel 1998 registrava un freno allo sviluppo dovuto all'allora recente applicazione del pagamento del servizio. Nel questionario di quell'anno non ci sono dati specifici su tale servizio e pertanto non è comparabile. Il servizio è in continua e forte crescita, come si evince dalla tabella:

Prestito interbibliotecario

| Anno | N. richieste |
|----------------------|--------------|
| 1998 | 190 |
| 1999 | 237 |
| 2000 | 302 |
| 2001 | 325 |
| 2002 | 487 |
| 2003 | 540 |
| 2004 | 776 |
| 2005 | 763 |
| 2006 | 789 |
| 2007 - maggio | 465 |

Le manifestazioni e le conferenze ospitate, che appartengono alle azioni di promozione culturale della Biblioteca, sono in costante crescita, perciò anche i dati numerici e le percentuali in aumento.

Gli altri servizi non hanno subito rilevanti variazioni, siano esse positive che negative.

Rispetto al 1998, nel 2007 i contenuti dei **suggerimenti dell'utenza** riguardano una quantità maggiore di argomenti, forse per il più ampio spazio dato alle domande e di conseguenza alle *risposte discorsive* o, forse, perché la l'utenza ha acquisito una maggior capacità e voglia di farsi sentire.

Tabella comparativa dati rilevazione 1998 - 2007

| | 2007 | 1998 | Differenza |
|----------------------------|------|------|------------|
| N. questionari distribuiti | 239 | 600 | -361 |
| N. questionari restituiti | 213 | 440 | -227 |
| N. questionari validi | 213 | 424 | -211 |

Tabella comparativa sull'utenza 1998 - 2007

| Risposte | 2007 | % | 1998 | % |
|-----------------|------------|-----|------------|-----|
| Docente | 30 | 14% | 32 | 8% |
| Studente | 106 | 50% | 251 | 59% |
| Pensionato | 22 | 10% | 31 | 7% |
| Impiegato | 16 | 8% | 36 | 9% |
| Casalinga | 5 | 2% | 8 | 2% |
| Lav. Autonomo | 10 | 5% | 11 | 3% |
| Non occupato | 7 | 3% | 21 | 5% |
| Altro | 17 | 8% | 17 | 4% |
| Totale | 213 | | 407 | |

Tabella comparativa sulla frequenza 1998 - 2007

| | 2007 | % | | 1998 | % |
|--|------------|-----|-----------------|------------|-----|
| Spesso (1-2 volte a settimana) | 95 | 45% | Quotidiana | 168 | 41% |
| Ogni tanto (1-2 volte al mese) | 90 | 42% | meno di 4 volte | 80 | 20% |
| Raramente (4-5 volte all'anno) | 20 | 9% | Saltuaria | 156 | 39% |
| Quasi mai (meno di 4-5 volte all'anno) | 8 | 4% | N.R. | 20 | - |
| Totale | 213 | | Totale | 424 | |

8. Considerazioni finali

L'indagine ha restituito un quadro generale positivo. Come già detto, appare giusto ed importante rimodellare e migliorare parti specifiche di alcuni servizi. Oltre all'intenzione di rendere sistematica l'indagine rivolta alla soddisfazione dell'utenza, si ritiene interessante attivare, magari sporadicamente, una prassi d'indagine che coinvolga il personale della biblioteca, con l'ottica di incrociare la percezione interna alla Biblioteca con quella esterna. Il prossimo questionario potrà sicuramente intraprendere percorsi d'indagine più analitici rispetto alcune problematiche o trovare altre strade percorribili: certamente un'esperienza ed una modalità operativa da mantenere e migliorare nel tempo.