

1. Introduzione

Questa indagine, che segue quella del 2007, è stata condotta in riferimento alle attività predisposte dal Ministero riguardo i Progetti Nazionali 2009, e più specificatamente riguardanti il sottoprogetto 3) sub a) denominato "Rilevazione della soddisfazione degli utenti negli istituti territoriali aperti al pubblico", al quale la Biblioteca Statale Isontina ha aderito.

Il nuovo questionario è stato sottoposto all'utenza con contenuti simili al precedente, con una rivisitazione nella quantità di domande - resa minore - e nella tipologia delle possibili risposte. Il questionario è stato diffuso anche attraverso il sito web della biblioteca in formato elettronico e in due sedi universitarie di Gorizia (UniTS e UniUD), *definendo gli accordi di collaborazione con la dott.ssa Lores per UniTS e la dott.ssa Puiatti per UniUD, con l'assenso dei rispettivi Direttori istituzionali*

Per effetto dell'adesione al Progetto Nazionale, l'operatività e le fasi di attuazione sono state scomposte ed affidate al personale della BSI partecipante. Pertanto la predisposizione del questionario è stata curata dal sig. Caruso con suggerimenti della dott.ssa Gallarotti; gli accordi con UniTS e UniUD sono stati definiti dal sig. Caruso, coadiuvato dai sigg. Polimeni e Molfese; la diffusione e la raccolta del questionario è stata effettuata da: Sala cataloghi: i sigg. Ceschia, Santisi, Trivigno, Macorig, Puntin; CPL: le sig.re Marzi, Mladovan; Sala lettura: la sig.ra Tomsic; Emeroteca: la sig.ra Canzutti (anche se non aderente al progetto); Prestito interbibliotecario: la sig.ra Sandrigo; Fondi speciali: la dott.ssa Gallarotti; Sedi universitarie: i sigg. Molfese, Polimeni, Di Somma; l'inserimento e la gestione dei dati in Excel (foglio di calcolo) sono stati effettuati dal sig. Caruso e dalla sig.ra Zambelli Laura; l'analisi dei dati e la relazione finale è stata fatta dal sig. Caruso, al quale è stato affidato il coordinamento del progetto.

Il questionario (allegato 1) si sviluppa su due facciate fronte / retro, con 12 domande. Le risposte si dividono in due tipologie:

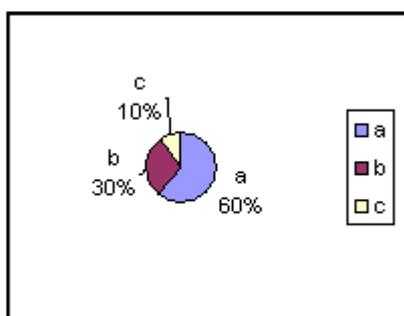
- risposta chiusa: unica
- risposta chiusa: multipla

Il periodo di svolgimento del progetto (così come da definizione a livello nazionale) è stato "Marzo-Settembre 2009"; la somministrazione è durata 6 settimane, dal 12 marzo al 30 aprile 2009. L'indagine è stata rivolta a tutto il pubblico che si è reso disponibile, escludendo l'utenza al di sotto della maggiore età.

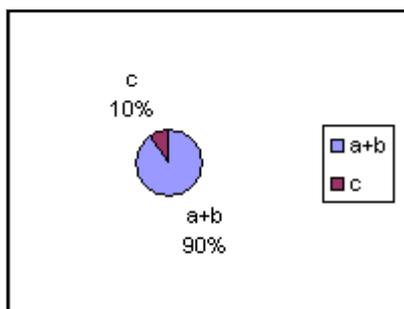
2. Analisi generale

A distanza di due anni, l'indagine presenta nuovamente un risultato positivo e addirittura migliore: il 90% (il 60% pienamente, il 30% abbastanza) dell'utenza coinvolta è soddisfatta dei servizi erogati dalla Biblioteca Isontina, il 10% si dichiara insoddisfatta.

a	1664
b	842
c	268
x	58
y	187
x-y	245



a+b	2506
c	268



Nel 2007 l'utenza che forniva un giudizio positivo era il 76% (38% + 38%): potremmo azzardare nel dire che le migliorie apportate, tra il 2007 e il 2008, alla gestione del Servizio al prestito attraverso l'implementazione di prassi maggiormente informatizzate, pertanto più semplici e veloci per l'utenza, sono uno dei motivi di questo aumento di gradimento. Anche questa volta è utile tener conto dei *valori in negativo* riguardo contenuti e significati delle risposte, per pensare proposte tese ad eventuali modifiche e miglioramenti funzionali, sia da parte dell'Istituzione sia per quel che riguarda la collaborazione dell'utenza.

I dati di seguito esposti sono inerenti le quantità relative alla predisposizione e alla diffusione (450*), al rientro (343) e all'avanzo (107 – solo 38 all'interno della BSI, 69 nelle Università) dei questionari.

Questionari		avanzi	%	% avanzi
predisposti e diffusi all'interno della BSI	350 *			
<i>riconsegnati all'interno della BSI</i>	<i>312</i>	<i>38</i>	<i>89,14%</i>	<i>10,86%</i>
predisposti e diffusi presso UniUD e UniTS	100 *			
riconsegnati presso la UniUD	13	37	26,00%	74,00%
riconsegnati presso la UniTS	18	32	36,00%	64,00%
<i>riconsegnati presso UniUD e UniTS</i>	<i>31</i>	<i>69</i>	<i>31,00%</i>	<i>69,00%</i>
Totale generale rientro e avanzo	343	107	76,22%	23,78%

I 343 questionari riconsegnati vanno ripartiti nel seguente ordine:

		%
Sala cataloghi (compreso Prest. interbib. e Fondi speciali)	124	36,15%
Centro Pubblica Lettura	90	26,24%
Sala lettura	82	23,91%
Emeroteca	16	4,66%
UniTS	13	3,79%
UniUD	18	5,25%
Tot.	343	

Le Responsabili delle biblioteche universitarie coinvolte hanno sottolineato che gran parte degli studenti che frequentano quelle sedi non conoscono o conoscono poco la BSI.

Si evidenzia, infine, che il questionario inserito nel sito web della Biblioteca, per la compilazione on-line, non ha dato nessun riscontro. L'interpretazione di questo risultato completamente negativo non può che essere controversa: l'opportunità di compilare a distanza il form / questionario, utilizzando una modalità informatizzata (desiderio ripetutamente espresso dall'utenza, su più fronti dei servizi), non è stata minimamente sfruttata.

I motivi possono essere stati molteplici, dalla informazione insufficiente alla mancanza di stimolo diretto all'utilizzo sino alla scelta di non esporsi in prima persona, dato che la compilazione poteva rivelare il nominativo personale attraverso l'indirizzo di posta elettronica (strumento automatico di invio on-line del form).

Del resto l'email personale è spesso un elemento richiesto all'atto di iscrizione al prestito, sicuramente necessario per il Prestito interbibliotecario.

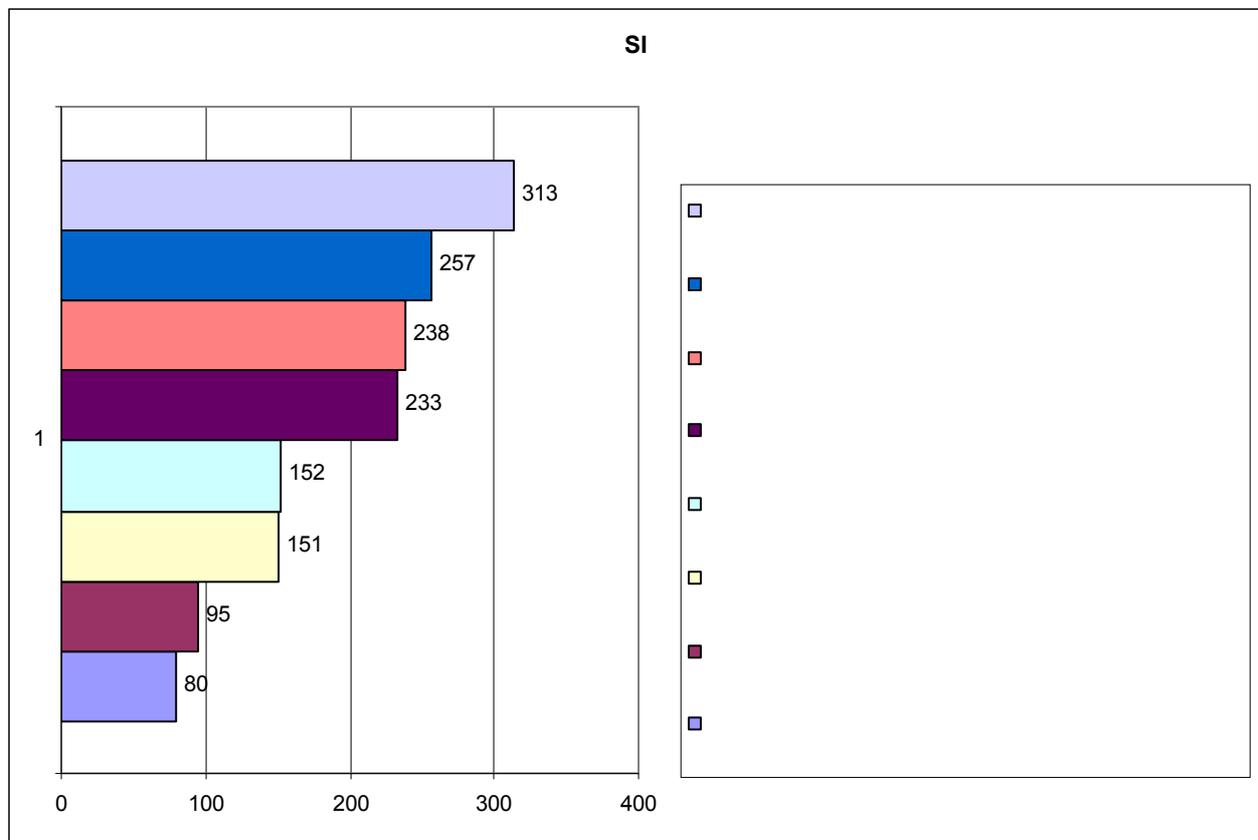
Accade spesso che l'utenza esprima un desiderio di aumento dell'informatizzazione dei servizi per poi non servirsene pienamente: ci si chiede se ciò è dovuto, ancora una volta, da una presunta scarsità d'informazione o piuttosto da una poca chiarezza delle modalità di utilizzo dei mezzi informatici o addirittura da un ridotto livello di conoscenza informatica da parte di una cospicua fetta d'utenza.

3. Analisi specifica delle domande a risposta chiusa singola

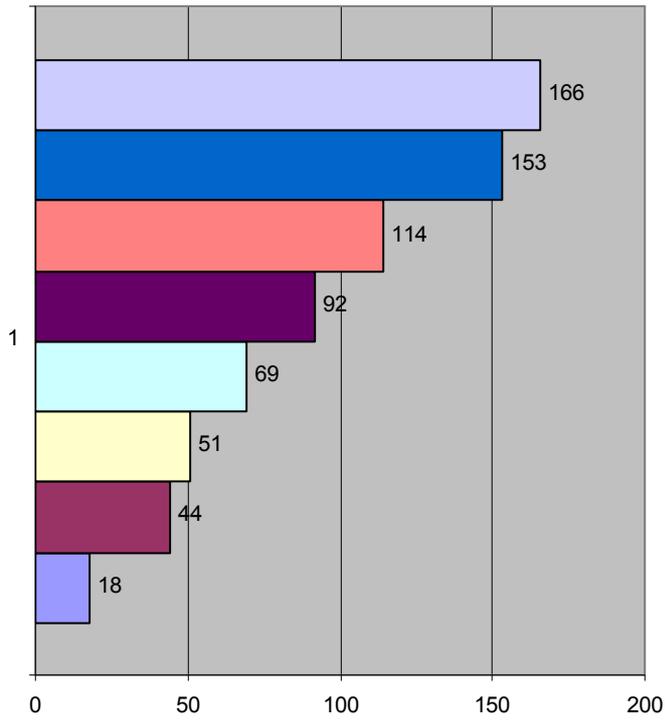
Riepilogo sintetico

Domande			Risposte			
A	B	C				
spesso	ogni tanto	raramente				
2	145	135	62			
	A	B	C	X	Y	
	SI	Abbastanza	NO	Mai utilizzato	Non conosco	
5	152	166	15			
6	80	114	139			
7	151	153	28			
8	313	18	6			
9	233	44	0	58		
10	257	69	10			
11	95	51	3	187		
12	238	92	5			
Totali	1664	842	268	58	187	3023

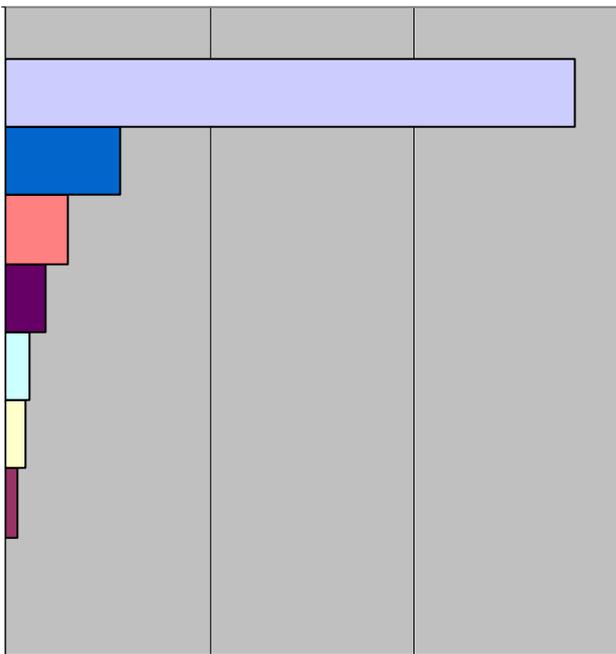
I grafici seguenti raggruppano le domande, con i valori delle relative risposte, sotto la tipologia di risposta (SI, Abbastanza, NO) facendone una graduatoria interna che evidenzia la sequenza di gradimento



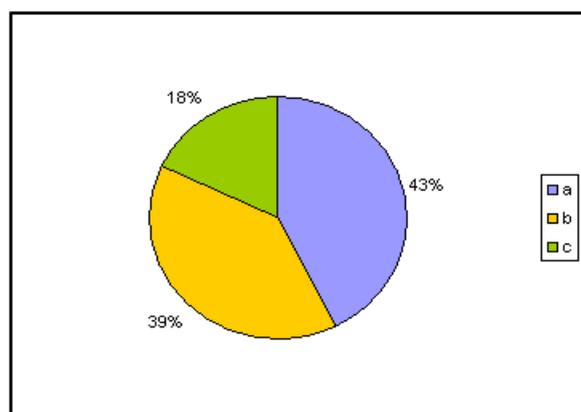
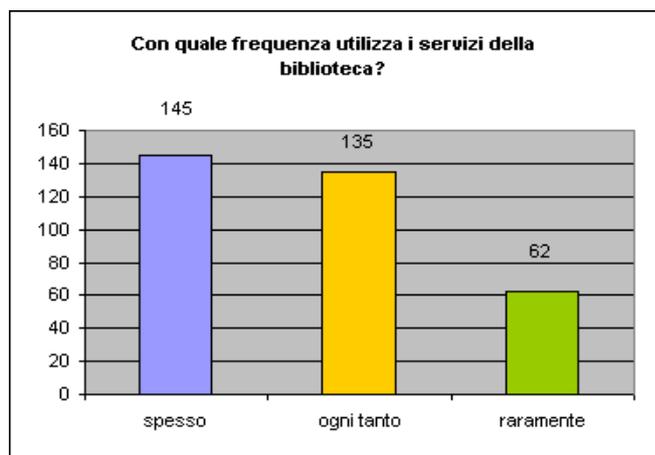
ABBASTANZA



NO

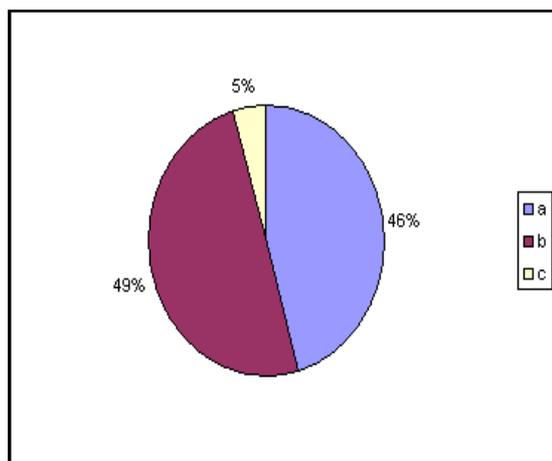
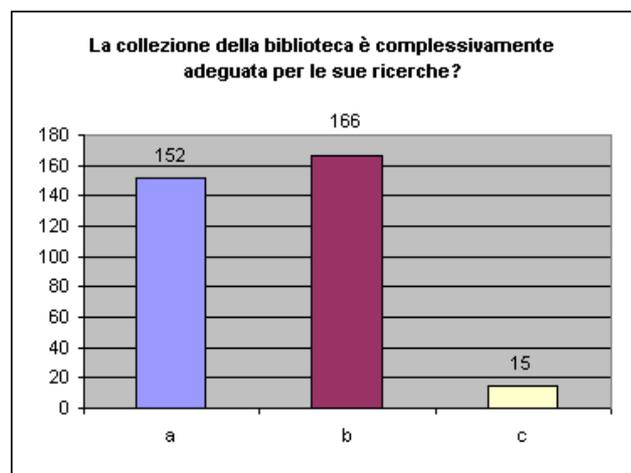


Domanda n. 2 - Con quale frequenza utilizza i servizi di biblioteca?



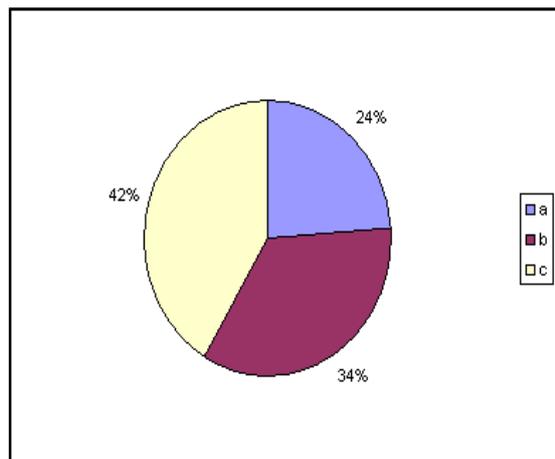
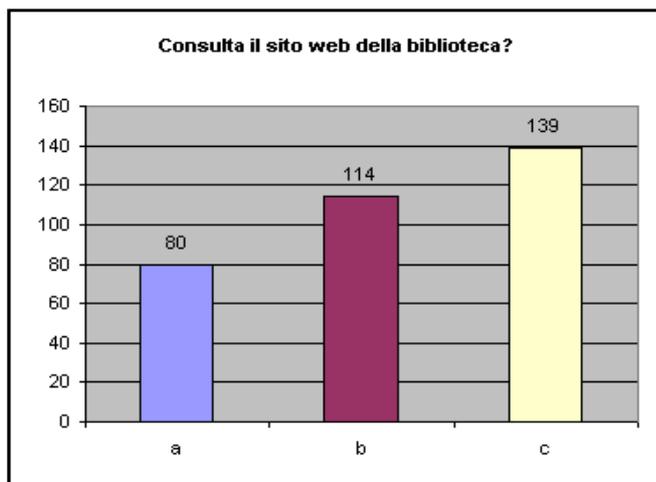
L'opzione B "ogni tanto" è tutto sommato assai interpretabile: volendo forzare la valutazione, riversando equamente la quota nelle altre due risposte, si otterrebbe un netto vantaggio della risposta "spesso". Questo ci induce a sostenere che la frequenza e l'utilizzo dei servizi della biblioteca rimane positivo. Attenendosi strettamente ai valori ottenuti, si nota una forte equivalenza tra utenza assidua e quella più o meno occasionale. I dati confermano le risultanze del 2007. Andrebbe, inoltre, chiarito se l'utenza, nel rispondere, ha inteso la *frequenza* come "accesso diretto" - cioè fisico - nella sede della biblioteca piuttosto che effettiva fruizione di uno o più servizi, magari *a distanza* (si consideri che la prenotazione e la proroga del prestito librario in questa modalità, per effetto delle implementazioni informatizzate attuate durante il 2008, è in lenta ma progressiva espansione): sicuramente l'informatizzazione, come altre volte detto, da una parte può sottrarre numero di presenze in sede ma dall'altra può aumentare la fruizione del servizio (accessi indiretti).

Domanda n. 5 - La collezione della biblioteca è complessivamente adeguata per le sue ricerche?



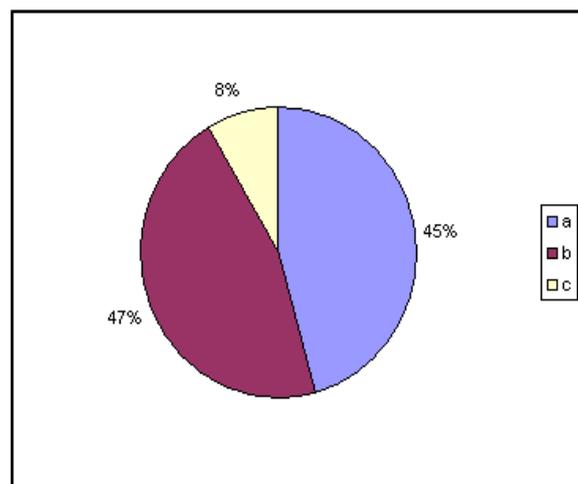
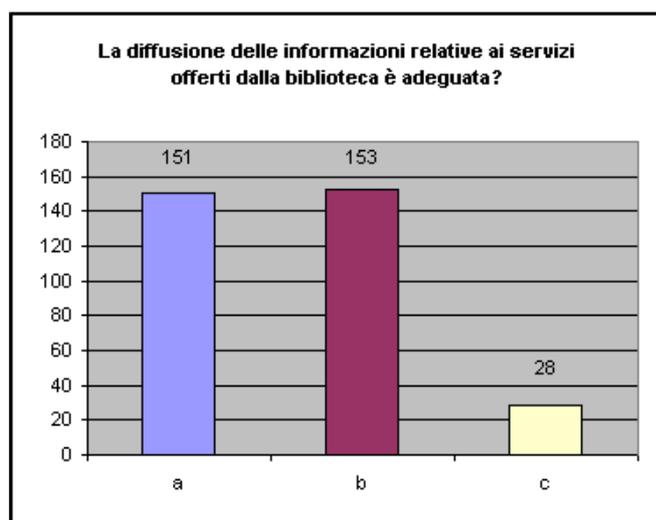
Nonostante un parte consistente dell'utenza giudichi la dotazione libraria della biblioteca "abbastanza" *adeguata* (49% - 166 utenti), il 46% (152 utenti) la ritiene *adeguata*: quest'ultimo valore, se confrontato con quello del 2007 (che era al 18%), è assai confortante perché risulta più che raddoppiato, mentre l'attuale 49% si poneva al 70%, perciò ora quasi dimezzato. Per il consistente mutamento queste variazioni appaiono singolari che se da una parte vanno considerate positivamente, anche come elemento rassicurante per l'azione svolta sul piano delle acquisizioni, dall'altra risultano di non facile lettura. Individuare le motivazioni per le quali la percezione o la convinzione ed il conseguente giudizio dell'utenza possa variare così significativamente, risulta impresa complessa. Stuzzica molto l'idea di effettuare un'indagine approfondita, attraverso elementi oggettivi e scientifici, sulle tipologie di necessità bibliografiche che l'utenza esprime e traccia quotidianamente, silenziosamente attraverso *le richieste di consultazione e prestito*. Del tutto insignificante la quota del 5% che ritiene non sufficiente la collezione della biblioteca.

Domanda n. 6 - Consulta il sito web della biblioteca?



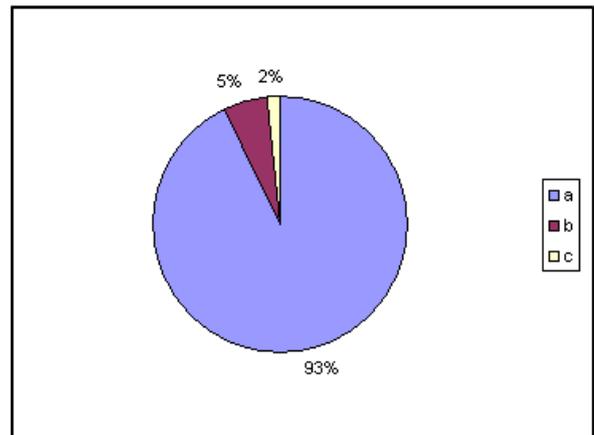
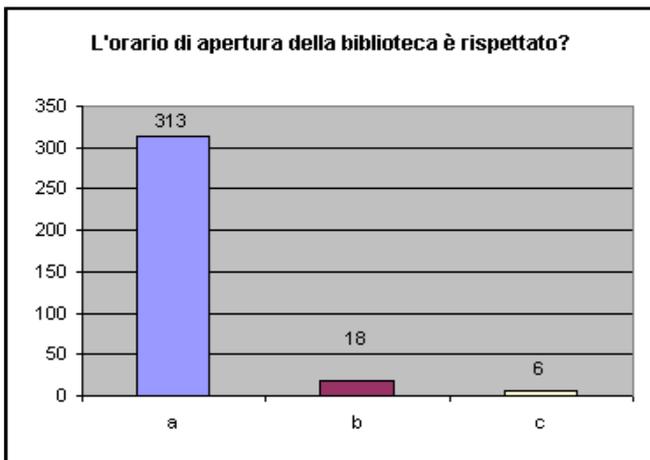
Procura un certo rammarico constatare che un 42% dell'utenza coinvolta dichiara di non consultare il sito web della biblioteca, e non tanto per un pur giustificabile orgoglio leso quanto, piuttosto, per la convinzione che in tal modo quella parte di utenza *perde* uno strumento ed un accesso alle informazioni di misura rilevante. D'altro canto la parte restante (utenza che è solita utilizzare il sito - 24% - ed utenza che lo utilizza *abbastanza* - 34%) messa assieme arriva la 58%. Forse può essere poco pertinente, ma sembra utile segnalare l'articolo apparso ne "Il Piccolo" di domenica 29 marzo 2009 nel quale viene evidenziato che, da una ricerca effettuata dall'Università di Udine, il sito web della BSI risulta uno dei migliori del Friuli Venezia-Giulia, completo e sempre aggiornato, dall'ottimo impatto visivo. Al di là di facili auto-celebrazioni, il sito negli ultimi due anni è stato ampliato ed arricchito nei contenuti e nelle informazioni rivolte al pubblico: va sicuramente fatto uno sforzo da parte degli addetti ai servizi al pubblico (ma non solo) diretto all'informazione ed allo stimolo all'utilizzo da parte dell'utenza.

Domanda n. 7 - La diffusione delle informazioni relative ai servizi offerti dalla biblioteca è adeguata?



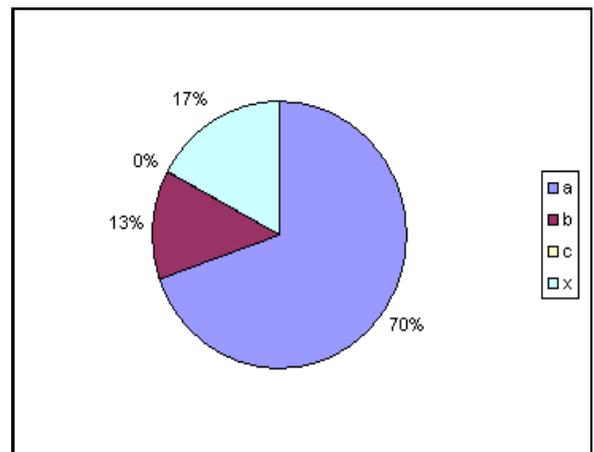
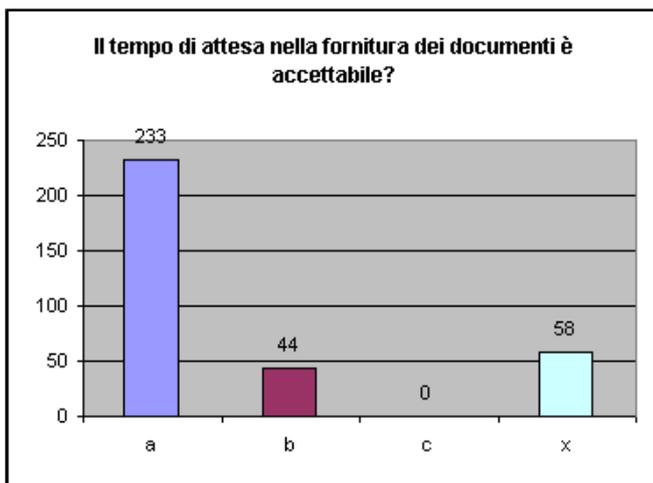
I risultati delle risposte a questa domanda sono molto simili a quelli della n. 5. I "Sì" e gli "Abbastanza" si equivalgono ed assieme offrono una quasi totale positività. Tuttavia non vi sono elementi per definire con precisione quali sono i *canali informativi* che l'utenza individua e per i quali si esprime positivamente: se il sito web non risulta molto consultato, al di là delle Guide ai Servizi diffuse a livello cartaceo all'interno della biblioteca e della newsletter inerente le manifestazioni culturali, sembrerebbe che l'utenza individui la fonte primaria nelle informazioni fornite direttamente dal personale dipendente della biblioteca. Tutto sommato si preferisce pensare che le componenti segnalate contribuiscano assieme, in maniera differenziata ma parallela, a veicolare le informazioni al pubblico. E' però significativo che il dato più elevato (47%) si riferisce alla risposta "abbastanza".

Domanda n. 8 - L'orario di apertura della biblioteca (7.45 - 18.45 lun.-ven. ; 7.45 - 13.30 sabato) è rispettato?



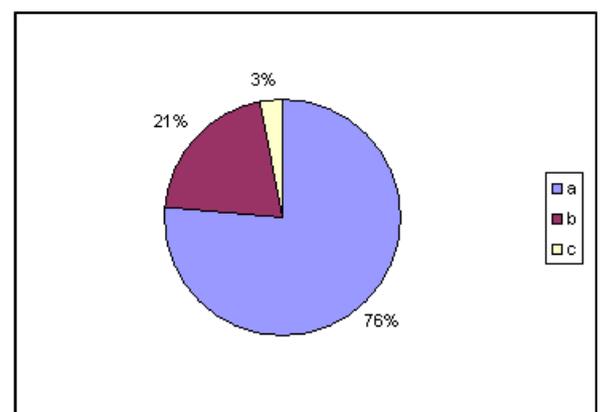
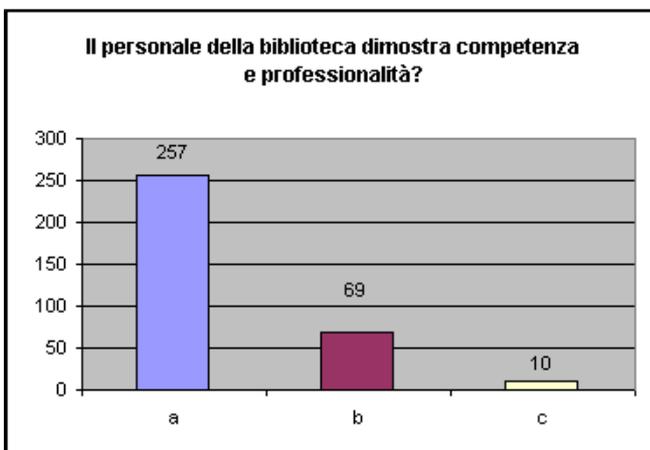
Le risposte a questa domanda non lasciano spazio a valutazioni. L'elevato grado di soddisfazione espresso dall'utenza è più che evidente dai numeri (93%).

Domanda n. 9 - Il tempo di attesa nella fornitura di documenti è accettabile?



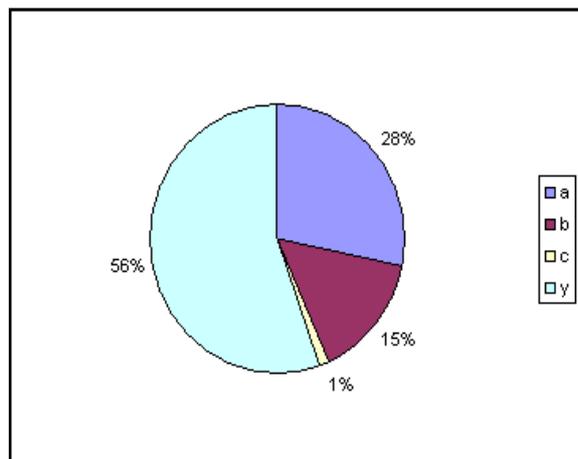
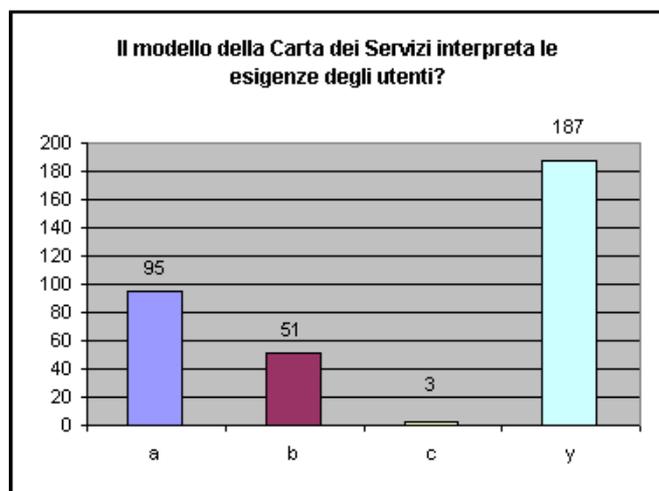
Anche qua ci troviamo di fronte ad una situazione molto chiara, infatti il 70% dell'utenza è soddisfatta. Il dato in qualche modo significativo è quel 17% che riguarda la risposta "mai utilizzato": questa quota è riferibile ad utenza che viene in biblioteca senza, ovviamente, utilizzare i servizi di consultazione e prestito. Nessuno ha giudicato negativamente il tempo di attesa nella fornitura di documenti.

Domanda n. 10 - Il personale della biblioteca dimostra competenza e professionalità?



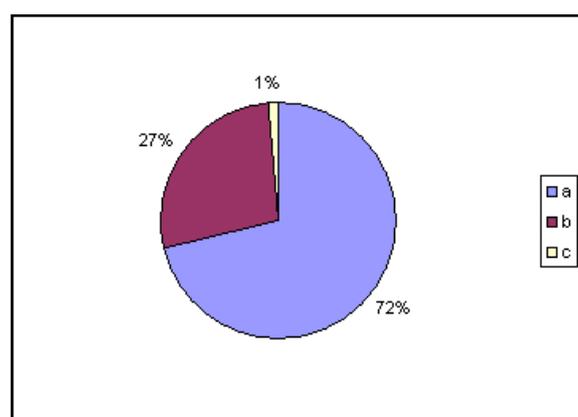
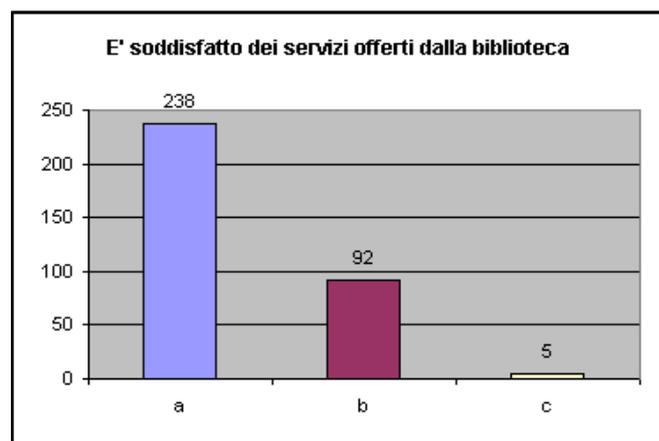
Cosa dire se non “grazie all’utenza” e “complimenti al personale della biblioteca”?! Magari, nel futuro, si potrà cercare di capire quali sono le competenze professionali del personale della biblioteca rispetto alle quali quel 21% di utenza si dichiara non pienamente soddisfatta.

Domanda n. 11 - Il modello di Carta dei Servizi proposto dalla Biblioteca interpreta le esigenze principali degli utenti e fornisce risposte adeguate?



I risultati del quesito potremmo considerarli sconcertanti anche se, forse, prevedibili. Il 56% dell’utenza che ha risposto all’indagine *non conosce* la Carta dei Servizi, nonostante sia stata divulgata all’interno della biblioteca in formato cartaceo e in formato elettronico sulla Home del sito BSI. Si ritiene di poter sottolineare, per tal motivo, che l’utenza non sempre è attenta all’azione informativa che la biblioteca, attraverso i diversi canali, svolge con assiduità. Ciò nonostante sarà opportuno stimolare nuovamente l’utenza alla visione e alla conoscenza di questo strumento interattivo tra biblioteca e utente.

Domanda n. 12 - E’ soddisfatto dei servizi offerti dalla biblioteca?



Nonostante in vari passaggi del questionario si rilevino anche giudizi negativi, questa ultima domanda, considerandola come sintesi del giudizio rispetto il funzionamento della biblioteca, ci restituisce un ottimo risultato complessivo: quasi i $\frac{3}{4}$ dell’utenza coinvolta è soddisfatta, il restante $\frac{1}{4}$ lo è abbastanza (pertanto rimane sul piano positivo) e solamente l’1% non lo è. Non andrebbe tralasciato nessuno: sarebbe interessante sapere da quei 5 utenti quali aspetti rendono negativo il loro giudizio.

4. Analisi specifica delle domande a risposta chiusa multipla

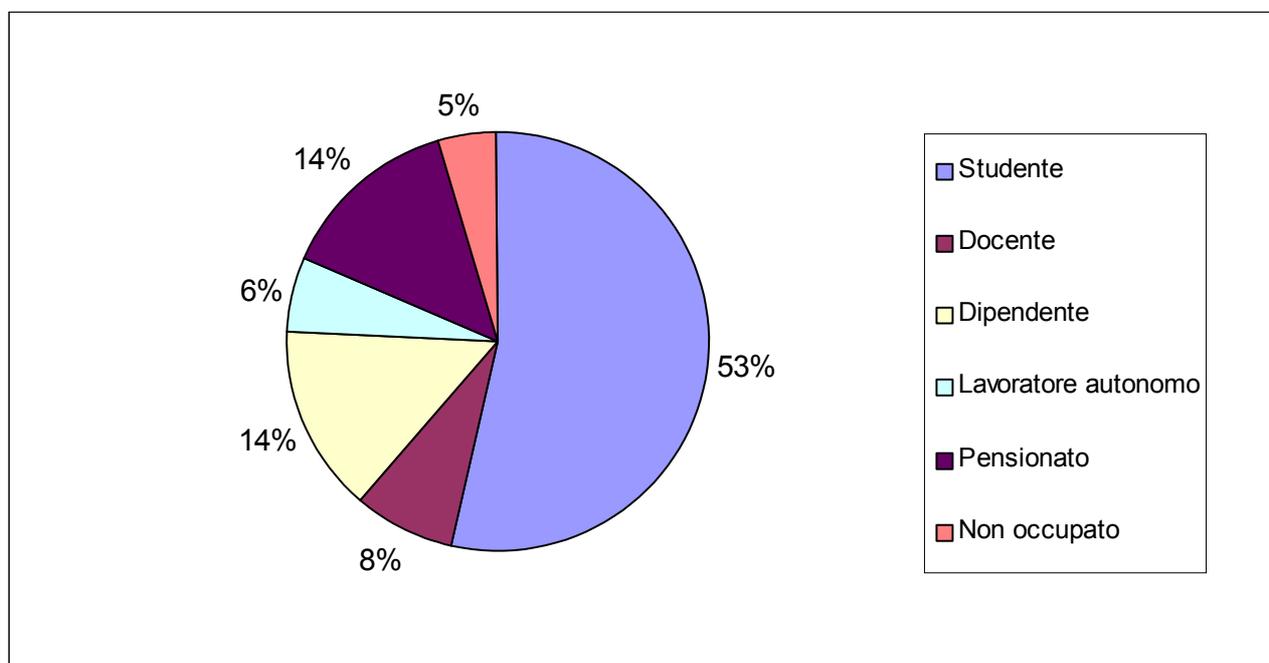
Le tre domande che seguono sono importanti perché da una parte, essendo una sorta di ripetizione di altre domande poste diversamente, le risposte spesso risultano diverse e contrastanti, e proprio da tali discordanze l'analisi può assumere percorsi altrimenti non individuabili; da un'altra ci indicano *quali* sono i servizi utilizzati ma soprattutto *come*, cioè con quali abitudini e strategie. I dati gestionali estraibili dall'applicativo Sebina (qui non considerati) messi in relazione ai risultati di questa indagine farebbero emergere ulteriori discordanze e dubbi. Pare possibile asserire che le notizie ricavate da un questionario non sono affatto esaustive né pienamente esatte, senza disconoscerne l'utilità.

Riepilogo sintetico

domanda		a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	tot.
1	A quale tipologia di utente appartiene?	187	27	50	21	49	16					350
3	Quali dei seguenti servizi offerti dalla biblioteca utilizza?	224	50	236	52	24	43	21	10	6	51	717
4	Quale strumento di ricerca utilizza?	186	149	90	19							444

Domanda n. 1 - A quale tipologia di utente appartiene?

a	Studente	187
b	Docente	27
c	Dipendente	50
d	Lavoratore autonomo	21
e	Pensionato	49
f	Non occupato	16
Tot.		350

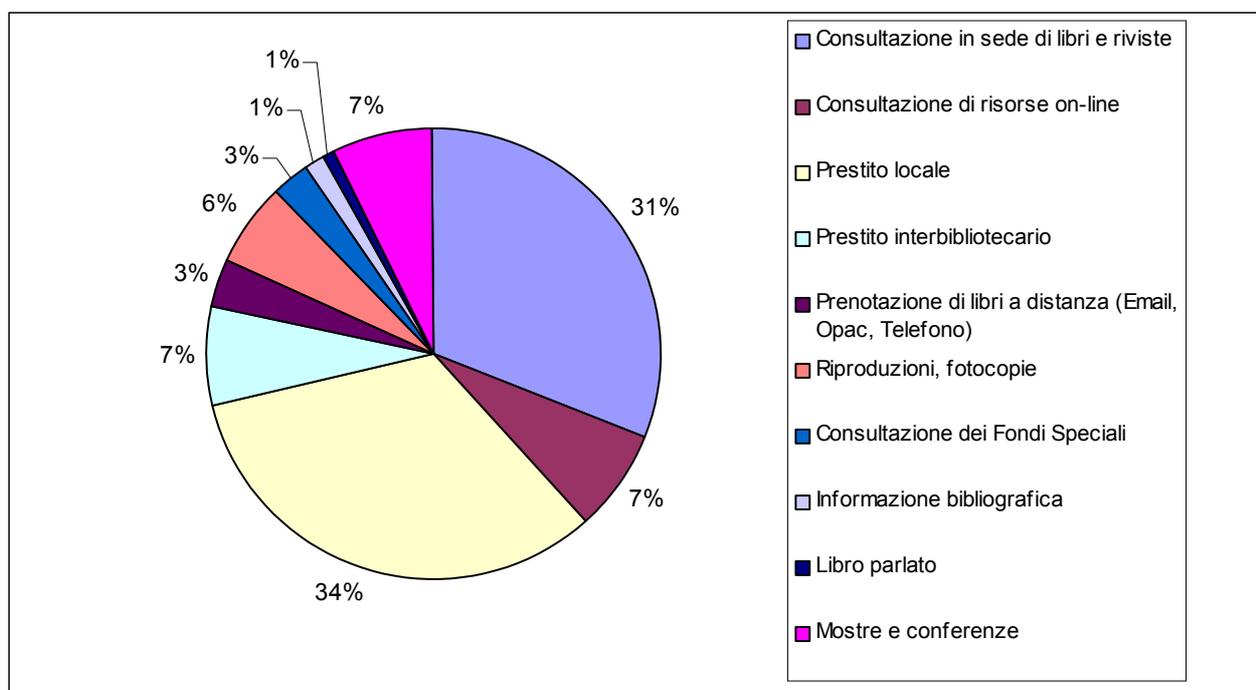


In effetti questa domanda non contiene nessuna contraddizione, ma è importante per seguire nel tempo le modificazioni della tipologia di utenza che frequenta la biblioteca. La metà, e qualcosa ancora, è utenza giovane e comunque appartenente all'area dello studio. I pensionati e i lavoratori dipendenti, assieme, contribuiscono per più di ¼.

Relativamente pochi sono i docenti che utilizzano la biblioteca: questo ha un significato sociologico che, però, esula dall'analisi qui condotta.

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

a	Consultazione in sede di libri e riviste	224
b	Consultazione di risorse on-line	50
c	Prestito locale	236
d	Prestito interbibliotecario	52
e	Prenotazione di libri a distanza (Email, Opac, Telefono)	24
f	Riproduzioni, fotocopie	43
g	Consultazione dei Fondi Speciali	21
h	Informazione bibliografica	10
i	Libro parlato	6
l	Mostre e conferenze	51
Tot.		717



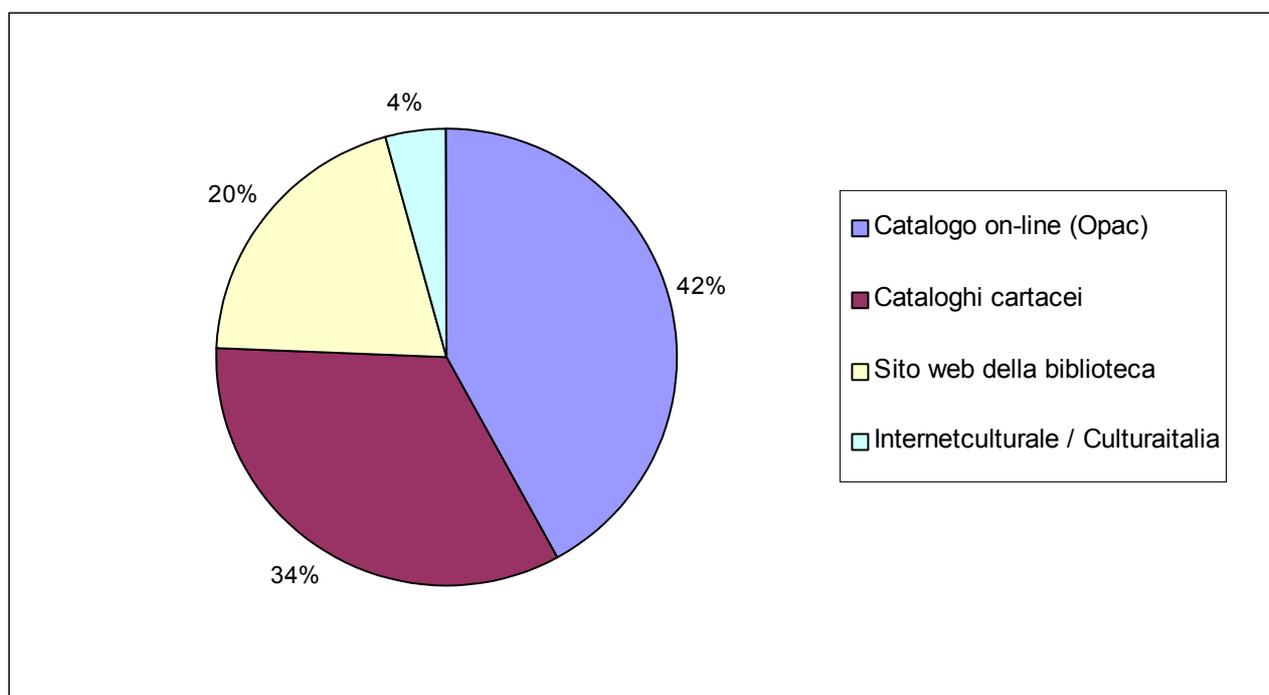
Tralasciando considerazioni sui numeri, che parlano da soli (prestito locale e consultazione in sede assieme occupano il 64% dell'utilizzo dei servizi), colpiscono i dati quantitativamente ridottissimi relativi alla fruizione del Libro Parlato (0,84%) e dell'informazione bibliografica: cosa impedisce lo sviluppo, anche non necessariamente sostanzioso, dell'utilizzo del servizio del Libro Parlato? E come mai l'utenza utilizza sempre meno lo strumento dell'informazione bibliografica? È così preparata e capace di ricercare informazioni autonomamente? Oppure i motivi sono di tipo genericamente "sociologico"? paura di chiedere, mancanza di tempo per approfondire le ricerche? O magari il calo è da imputare a possibili lacune del servizio offerto? Riguardo quest'ultima ipotesi, però, l'utenza esprime apprezzamenti alla professionalità del personale della biblioteca.

È importante segnalare il risultato dell'opzione "E" (prenotazione di libri a distanza – Email, Opac, Telefono): questa possibilità è stata attivata nell'autunno 2008 ed i risultati sono considerevoli visto che un 3,35% indica di utilizzare questa modalità. A tal proposito occorre segnalare che (e dai dati del questionario non è riscontrabile) il numero di utenza che utilizza la prenotazione a distanza è in crecita e più elevato dei valori qui ottenuti: ciò è verificabile attraverso un controllo quotidiano dei dati gestionali in Sebina (che comprendono le richieste fatte via Opac, via Email e telefonicamente).

Per quanto attiene l'opzione "B" (consultazione di risorse on-line), che il 6,97% dell'utenza dichiara di utilizzare, in realtà non si esplicita qual'è il genere di risorsa fruito ne se l'utenza ha chiaro il significato del termine. E' molto probabile che tale significato sia conosciuto e non venga comunque confuso tout-court con quello di Opac, altrimenti i dati confermerebbero una contraddizione visto che l'Opac è utilizzato dal 53,43% (opzione "A" della domanda n. 4). Confrontando alcune risposte si può confermare che il percorso di utilizzo degli strumenti di ricerca delle informazioni documentali parte prevalentemente dall'Opac SBN del Friuli Venezia-Giulia e non dal Sito web della biblioteca. Questa scelta, dettata forse dall'input che solitamente viene dato dal personale della biblioteca verso l'Opac, a nostro modesto avviso, è riduttiva anche se più veloce. Seppure i vari punti di accesso (opac, sito, altro) sono interconnessi, solo il sito web della biblioteca offre una scelta ampia, completa e approfondita di possibilità di utilizzo di tutti gli strumenti di ricerca, che viceversa risultano più frammentati e disseminati in percorsi non sempre evidenti o addirittura introvabili.

Domanda n. 4 - Quale strumento di ricerca utilizza?

a	Catalogo on-line (Opac)	186
b	Cataloghi cartacei	149
c	Sito web della biblioteca	90
d	Internetculturale / Culturaitalia	19
Tot.		444



Nonostante l'implementazione degli strumenti di ricerca elettronica e delle informazioni on-line sia sempre più consistente, l'utilizzo del catalogo cartaceo, 34%, regge bene il confronto (valutazione a favore di una fruizione che conserva il valore ed il piacere del contatto con la carta ed il libro). Ma questo valore, tutto sommato elevato, può essere dovuto al fatto che parte di utenza non è in grado di utilizzare adeguatamente strumenti informatici oppure le informazioni ricercate non sono ancora rintracciabili on-line.

Internet culturale è dedicato essenzialmente alla ricerca bibliografica volta al Prestito interbibliotecario, pertanto lo scarso utilizzo del portale segue e si adegua alla quota di fruizione del servizio. Anche il nuovo portale *Cultura Italia* sembra essere quasi sconosciuto, nonostante che nella Home del sito della biblioteca compaia il logo ufficiale linkato per l'accesso. Se scarso è l'utilizzo del sito BSI ridotte sono le possibilità che l'utente possa trovarsi di fronte a questo portale (se poi si unisce la debole curiosità o la mancanza di tempo.....).

Nelle risposte alla domanda n. 6 del questionario il sito BSI risulta essere NON visitato dal 42% dell'utenza e parallelamente in questa domanda n. 4 l'Opac è visitato dal 42% !

Sempre nella domanda n. 6 il sito BSI è consultato dal 24% e, in questa domanda, dal 20% !

A meno che l'utenza non confonda per qualche motivo il sito BSI con l'Opac (ma i dati non indicano questo), sia in termini di compensazione che in termini di parallelismo, i dati restituiscono un quadro congruente.

5. Nodi critici

Il risultato dell'indagine è complessivamente positivo, ma emergono comunque alcuni nodi critici, peraltro non preoccupanti. Vanno sicuramente presi in considerazione i seguenti:

- ❖ l'utilizzo del sito web della biblioteca (forse è più un bisogno o risultato che la biblioteca può voler vedere soddisfatto)
- ❖ la diffusione delle informazioni (ad esempio la Carta della qualità dei servizi)
- ❖ la percezione - in termini di soddisfazione - della collezione della biblioteca che l'utenza evidenzia (probabilmente non è supportata da una sufficiente informazione sui contenuti del posseduto e da una spiegazione/comunicazione della natura e della *mission* che questa biblioteca oramai da decenni ha come caratteri assegnati e distintivi)

Questi ultimi due punti riguardano evidentemente i bisogni dell'utenza.

Il tutto va ricondotto ad un necessario aumento di *canali comunicativi* (anche di tipo informatico e tecnologicamente più avanzato). Le spinte sul piano di una comunicazione efficace attraverso una modifica e ricalibrazione dei canali informativi provengono, direttamente o indirettamente, sia dall'utenza che dalla Pubblica Amministrazione (al di là del considerare *giusta* una tale modificazione): l'esigenza di adeguare molte procedure dei servizi offerti che rispondano più velocemente, con maggior precisione e consistenza alle variazioni organizzative del tessuto socio-culturale, soddisfacendole con nuove modalità, è un punto nodale sul quale focalizzare gli impegni futuri della BSI.

6. Proposte

- ❑ Implementazione delle risorse tecnologico-informatiche: rimane importante **rinnovare la dotazione hardware** (*computer e stampanti*) e **software** messa a disposizione dell'utenza, per mantenere il passo del continuo sviluppo dell'informatizzazione.
- ❑ Completamento dell'automazione delle procedura per il prestito: *tra il 2007 ed il 2008, sono stati attivati tutti i passaggi procedurali posti come obiettivo, cioè: dismissione dei moduli cartacei per il prestito di volumi in catalogo on-line ed utilizzo del modulo prodotto da Sebina; utilizzo delle funzioni di prenotazione e proroga del prestito, con la possibilità per l'utenza di richiederla a distanza (telefono, email, Opac); attivazione della casella di Posta elettronica dedicata al prestito locale.* Per completare ed arrivare al pieno utilizzo delle funzioni del modulo del prestito locale in Sebina, sarebbe importante utilizzare la funzione di "richiesta" di prestito (senza trasformarla in prestito effettivo) per gestire (in maniera di fatto indiretta e forse non ortodossa ma sicuramente efficace) le richieste di consultazione: ciò permetterebbe un ulteriore risparmio di tempo per l'utente, un risparmio di carta, un tracciamento informatizzato delle richieste e, molto interessante, un ampliamento del bacino di indagine bibliografica sulle esigenze e sui percorsi di studio e lettura dell'utenza; regolarizzazione della casella di Posta elettronica riguardante il Prestito Interbibliotecario, che attualmente risulta *impropriamente personalizzata* sul nominativo del Responsabile di Ufficio anziché calibrata sul Servizio vero e proprio (un account di Posta elettronica calibrato sul servizio, oltre ad essere formalmente e normativamente idoneo, determina una reale chiarezza dei canali comunicativi istituzionali).
- ❑ Diffusione delle informazioni sui servizi che la Biblioteca offre: dal 2007 ad oggi il sito web BSI si è arricchito molto di informazioni ed avvisi riguardanti la vita ed i servizi della biblioteca. Dalla Carta della qualità dei servizi alle Guide dei Servizi sino alle Newsletter, la comunicazione e la diffusione delle informazioni è stata costante e precisa. L'utenza non è ancora pienamente soddisfatta: purtroppo l'utente è - spesso in buona fede - spaesato, disattento, frettoloso e comunque poco preparato a cogliere immediatamente le informazioni disseminate in sede, su internet o sulla stampa quotidiana. Occorre rinnovare l'impegno atto a curare, assecondare e stimolare l'attenzione e la percezione dell'utenza rispetto le informazioni che la biblioteca produce.
- ❑ Utilizzo del sito web BSI: si ritiene importante abituare e stimolare costantemente l'utente ad utilizzare il sito web BSI (come detto in precedenza, è sicuramente l'accesso più completo agli strumenti di ricerca

bibliografica ed al reperimento delle informazioni - *quelle più squisitamente appartenenti alla BSI molte volte non si trovano in Opac, né all'interno del catalogo cartaceo come per ciò che riguarda, ad esempio, i fondi e le biblioteche private acquisite negli ultimi tempi* -). L'azione di stimolo dovrebbe essere perseguita quotidianamente sia in sala cataloghi che al CPL dal personale addetto ai servizi al pubblico. Potrebbe essere predisposta una Guida specifica (cartacea ed on-line) che favorisca la conoscenza della struttura del sito, le informazioni contenute e gli strumenti di ricerca che mette a disposizione.

- Il “Progetto Libro Parlato” ed il relativo servizio, attivato sin dall'aprile 2007, non può trovare canali di sviluppo se non all'interno di una gestione (assolutamente di più ampio respiro) delle problematiche socio-assistenziali riguardanti le fasce considerate (ipovedenti, non vedenti, dislessici, ecc.): è totalmente evidente che un'azione del genere non rientra nella *mission* di una biblioteca (almeno di questa), se non come possibile e parziale partenariato con Enti preposti alla cura delle problematiche suddette. Inoltre, questo servizio, potendo essere fruito anche da casa, all'interno della biblioteca perde consistenza e ragion d'essere se non collegato a “momenti” di *diverso vivere* la lettura e i servizi di una biblioteca.

7. Analisi comparativa tra i questionari del 1998, del 2007 e quello odierno

Per il fatto che tra i questionari somministrati l'intervallo di tempo trascorso, le quantità diffuse e ritirate, le tipologie delle domande risulta esserci una differenziazione consistente, una comparazione che produca considerazioni congruenti è di complessa realizzazione. Volendo ottenere alcuni dati comparativi occorre quantomeno operare una conversione dei dati di ognuna delle indagini effettuate ad una *media* numerica che comunque appare, se non fatta attraverso tecniche scientificamente applicate, artificiosa.

L'analisi che segue, pertanto, non ha la presunzione di essere scientificamente precisa e corretta, ma cerca di essere il più possibile genericamente logica e utile.

Se nel 2007 i tempi utilizzati per la somministrazione del questionario sono stati praticamente la metà rispetto al 1998 (7 settimane contro 4 mesi), nel 2009 questi si sono ridotti di ulteriori 7 giorni. Inoltre, come accennato all'inizio, nella diffusione del questionario quest'anno sono state coinvolte due sedi universitarie.

Pertanto, risulta ulteriormente variato il numero di questionari diffusi, riconsegnati e presi in considerazione per l'analisi.

Tabella comparativa dati rilevazione 1998 - 2007 - 2009

	2009	2007	1998
N. questionari distribuiti	450	239	600
N. questionari restituiti	343	213	440
N. questionari validi	343	213	424

Passiamo ai contenuti veri e propri, considerando solo i questionari ritenuti validi.

Tablelle comparative sulla tipologia dell'utenza 2009, 2007, 1998

Nella tabella che segue, i dati sono espressi solo attraverso il calcolo dei valori ottenuti dai singoli questionari.

Risposte	2009	%	2007	%	1998	%
Docente	27	7,87	30	14,08	32	7,55
Studente	187	54,52	106	49,77	251	59,20
Pensionato	49	14,29	22	10,33	31	7,31
Dipendente	50	14,58	16	7,51	36	8,49
Lav. Autonomo	21	6,12	10	4,69	11	2,59
Non occupato	16	4,66	7	3,29	21	4,95

Assumendo, in maniera artificiosa, il numero totale (**213**) dei questionari del 2007 come valore sul quale applicare i calcoli proporzionali relativi ai dati delle indagini del 1998 e del 2009 (il 1998 è stato portato al 50% ed il 2009 al 66%) i risultati sono i seguenti:

	2009	%	2007	%	1998	%
Docente	18	8,45%	30	14,08%	16	7,51%
Studente	125	58,69%	106	49,77%	126	59,15%
Pensionato	33	15,49%	22	10,33%	16	7,51%
Dipendente	33	15,49%	16	7,51%	18	8,45%
Lav. Autonomo	14	6,57%	10	4,69%	6	2,82%
Non occupato	11	5,16%	7	3,29%	11	5,16%

.... poi operando un passaggio ulteriore otteniamo la tabella seguente, contenente i dati medi e unificati (il divisore diventa **326**) delle tre indagini **del decennio**:

Risposte		
Docente	30	9,20%
Studente	181	55,52%
Pensionato	34	10,43%
Dipendente	34	10,43%
Lav. Autonomo	14	4,29%
Non occupato	15	4,60%

Innanzitutto, si notino le differenti risultanze dei valori nei diversi modi di ottenerli: attraverso i specifici valori del singolo questionario, tramite un calcolo proporzionale tra i tre o, ancora, il valore medio dei tre messi assieme.

Per quanto riguarda la tipologia dell'utenza, il numero di **docenti**, nelle prime due tabelle, al 2007 è il doppio rispetto al 1998, ma si dimezza nuovamente nel 2009 (mantenendosi di poco superiore al 1998). Nella tabella decennale che utilizza il *valore medio* (326), i docenti risultano essere il 9,20% dell'utenza.

Per quanto riguarda la somministrazione del questionario agli **studenti**, occorre considerare che nel 2007 era rivolto a persone che frequentano attivamente la biblioteca e non a chi se ne serve solo come "luogo di studio".

Infatti nel 2007 il numero di studenti rilevati è lievemente più basso rispetto alle altre due indagini. Nel 2009 torna ad attestarsi ai livelli del 1998.

Comunque, al di là del meccanismo di calcolo che si vuol tener presente, gli **studenti** rimangono la tipologia più consistente essendo più della metà (55,52%), anche se nel 1998 risultavano essere il 59,15% e ciò vuol dire che la fascia giovanile è in lento calo.

I **pensionati**, come già la volta precedente segnalato, sono in lento ma costante aumento, confermando la tendenza ad un invecchiamento del tessuto socio-demografico goriziano: dal 1998 sono quasi raddoppiati. Nella tabella decennale raggiungono la media del 10,43%.

Similmente ai pensionati, la frequentazione dei lavoratori **dipendenti** segue un trend in crescita, attestandosi nel 2009 a circa il 15%, raddoppiando così dal 1998. Nella media decennale si ritrovano alla pari dell'utenza in pensione, con il 10,43%.

Le restanti due tipologie presentano valori di poca consistenza.

In definitiva, tenendo presente anche i dati di rilevazione delle presenze che la biblioteca costantemente monitorizza e che indicano un lento calo dell'affluenza (anche se negli ultimi due anni la curva di tendenza è tesa verso una ripresa), si assiste ad una sorta di lento riversamento del numero delle presenze dalle fasce giovanili a quelle più adulte o anziane.

Anche le tabelle seguenti sono calcolate con le modalità sopra descritte.

**Tabelle comparative sulla frequenza dell'utenza
2009, 2007, 1998**

(Calcolo dei valori ottenuti dai singoli questionari)

	2009	%	2007	%	1998	%
Spesso (1-2 volte a settimana)	145	42,40%	95	44,60%	168	39,62%
Ogni tanto (1-2 volte al mese)	135	39,47%	90	42,25%	176	41,51%
Raramente (4-5 volte all'anno)	62	18,13%	20	9,39%	/	/
Quasi mai (meno di 4-5 volte all'anno)	/	/	8	3,76%	80	18,87%

(213, valore sul quale sono applicati i calcoli proporzionali)

	2009	%	2007	%	1998	%
Spesso (1-2 volte a settimana)	97	45,54%	95	44,60%	84	39,44%
Ogni tanto (1-2 volte al mese)	90	42,25%	90	42,25%	88	41,31%
Raramente (4-5 volte all'anno)	41	19,25%	20	9,39%	/	/
Quasi mai (meno di 4-5 volte all'anno)	/	/	8	3,76%	40	18,78%

(Dati medi e unificati, con divisore 326, delle tre indagini del decennio)

Spesso (1-2 volte a settimana)	136	41,72%
Ogni tanto (1-2 volte al mese)	134	41,00%
Raramente (4-5 volte all'anno)	27	8,38%
Quasi mai (meno di 4-5 volte all'anno)	29	9,00%

Per quanto riguarda la frequenza dell'utenza, i dati sono confortanti: il numero di utenza che viene abitualmente in Biblioteca (1 o 2 volte a settimana) è, seppur lentamente, in crescita. Va considerata stazionaria la percentuale di utenza che viene 1 o 2 volte al mese ed è aumentata l'utenza che viene raramente (4 o 5 volte l'anno) che attualmente risulta essere circa il 19% - se osserviamo la media del decennio, invece, occupa l'ultimo posto con l'8,38% -. Nel 1998, l'utenza che **quasi mai** passava in biblioteca risultava essere oltre il 18%: questo valore si è drasticamente ridotto, arrivando a circa 6 volte di meno e nel decennio è il 9%.

Sembra di poter dire che pian piano l'utenza, quella frequentatrice, diventa maggiormente assidua - meno utenza ma più attiva, come risulta anche dai dati gestionali qui non riferiti -.

Per quanto riguarda la comparazione di altre domande, proprio per la sostanziale differenza delle indagini svolte, ci si limita alle considerazioni che seguono.

Per il 1998 naturalmente non vi sono dati relativi al sito web, all'opac, ai servizi on-line e alla gestione automatizzata di buona parte **dei servizi al pubblico**; tra il 2007 ed il 2009 la biblioteca ha sviluppato fortemente modalità informatizzate per la gestione di tali servizi, infatti i dati delle due ultime indagini ne sono conferma.

utilizzo di 1998 2007 2009

sito web BSI	/	17%	20%
opac SBN	/	33%	42%
risorse on-line	4%	11%	7%
prenotazione on-line	/	/	3%

Nel 2007 l'utenza che giudicava assai utile l'utilizzo del sito web BSI era il 96% ma solo il 17% lo utilizzava spesso; nel 2009 non viene chiesto nulla rispetto all'utilità, ma solo se e quanto viene utilizzato: la percentuale sale al 20% ma, purtroppo, il 42% non lo utilizza! Abbiamo già sottolineato il paradosso di questo risultato.

L'opac è sempre più utilizzato e per almeno il doppio delle altre risorse. La prenotazione e la proroga del prestito librario a distanza è in rapida espansione!

Lo sviluppo delle risorse informatizzate ha influenzato l'utilizzo del servizio di informazione bibliografica tradizionale, che i dati comparati ci indicano in notevole calo, spostandolo sulla modalità *self-service*.

Per quel che riguarda il prestito interbibliotecario, se il 1998 registrava un arresto allo sviluppo, dovuto in quel momento all'applicazione del pagamento del servizio, il 2007 portava i valori a livelli mai raggiunti prima, ed il 2009 vede un ristagno.

Le manifestazioni e le conferenze ospitate, che appartengono alle azioni di promozione culturale della Biblioteca, sono in costante positività.

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

8. Considerazioni finali

Come già detto, appare importante rendere sistematica l'indagine rivolta alla soddisfazione dell'utenza, individuando una cadenza temporale, un numero di questionari e la tipologia di domande il più possibile uniforme, si da rendere il calcolo e l'analisi precisa e congruente.

Eventuali indagini non generiche, cioè puntate alla rilevazione di dati rispetto specifici argomenti (ad es. sulla collezione della biblioteca, sull'utilizzo dei servizi on-line, sull'informazione bibliografica, ecc.) attraverso domande articolate, pertinenti e ben circoscritte sarebbero oltremodo importanti, proprio per conoscere quegli aspetti che altrimenti rimangono vaghi.

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.

Gorizia, 09.09.2009

Livio Caruso