

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA 2015

Risposte agli utenti

Secondo i dati rilevati con il questionario sulla soddisfazione degli utenti somministrato nel periodo aprile – giugno 2015, il giudizio complessivo sui servizi offerti dalla Biblioteca Statale Isontina di Gorizia si attesta su valori positivi. L'indice di gradimento tra “soddisfatto” e “molto soddisfatto” è pari al 77,92%

La Biblioteca Isontina di Gorizia (d'ora in poi denominata BSI) vi ringrazia per gli ottimi risultati raggiunti nel questionario di soddisfazione dell'utenza e resta a vostra completa disposizione per qualsiasi suggerimento o reclamo. I suggerimenti e/o i reclami sono visti come una reale opportunità per aumentare la fedeltà dell'utenza e di conseguenza il grado di soddisfazione circa i servizi offerti dalla BSI.

Vogliamo però, sin da ora, rispondere ad alcuni commenti e suggerimenti emersi dall'analisi dei questionari.

1. ORARIO DI APERTURA

Proposte e segnalazioni degli utenti

L'ampliamento dell'orario di apertura è la proposta maggiormente suggerita, gli studenti richiedono sia di posticipare l'apertura collocandola nella fascia 8:30-9:00, sia di posticipare la chiusura estendendola fino alle 19:30.

Viene inoltre suggerito di sperimentare l'apertura, limitatamente alla sala studio, al sabato pomeriggio e alla domenica mattina in determinati mesi ossia quelli di febbraio/giugno/settembre, periodo di sessioni d'esame.

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

Come indicato sia nel *Regolamento Interno* (D.P.R. 5 Luglio 1995, n. 417 - art. 23) della BSI sia nella Carta dei Servizi (edizione 2015) l'orario di apertura al pubblico della BSI di Gorizia è il seguente:

da lunedì a venerdì: 7:45-18:45

sabato : 7:45- 13:30

E' importante sottolineare che l'apertura di una biblioteca comporta costi rilevanti, poiché vanno garantiti oltre all'accesso, la sicurezza, l'illuminazione, il riscaldamento invernale/condizionamento estivo ed il personale al momento, tenendo conto del personale della biblioteca e dei finanziamenti a disposizione, non appare possibile estendere ulteriormente l'orario di apertura nelle giornate del sabato pomeriggio e della domenica mattina.

Va detto però che sarà tenuta in considerazione la richiesta di posticipare l'apertura al pubblico nella fascia serale.

2. PRESTITO LOCALE E INTERBIBLIOTECARIO

Proposte e segnalazioni degli utenti

- aumentare il numero di volumi disponibili al prestito relativamente alle ultime novità;
- aumentare la durata massima del prestito;
- estendere il numero di biblioteche che permettono il servizio di prestito interbibliotecario gratuito.

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

Le proposte e segnalazioni riguardo la durata del prestito (prestito più lungo) e il numero di volumi prestabili (aumentare i libri a prestito) talvolta si annullano a vicenda.

In realtà le attuali condizioni del servizio di prestito (numero volumi, durata prestito) sembrano essere le più adeguate a garantire un'adeguata circolazione del materiale.

E' da sottolineare, inoltre, che è possibile, in assenza di prenotazioni da parte di altri utenti, richiedere una proroga per un massimo di altri 30 giorni, attraverso l'attivazione dell'account OPAC (l'acronimo di On-line Public Access Catalogue, il catalogo informatizzato delle biblioteche che ha sostituito i vecchi cataloghi cartacei), tramite e-mail o per telefono.

Per quanto riguarda il servizio di prestito interbibliotecario è gratuito non solo con le biblioteche aderenti al Consorzio culturale del Monfalconese ma anche per quelle universitarie del Polo SBN Triestino, mentre per le altre biblioteche le spese relative al prestito interbibliotecario nazionale ed internazionale sono a carico dell'utente (secondo i criteri stabiliti dal D.P.R. 05/07/1995, n. 417).

Al momento non è possibile estendere il servizio di prestito interbibliotecario gratuito ad altre biblioteche.

3. SPAZI: PULIZIA E SUGGERIMENTI

Proposte e segnalazioni degli utenti

- maggiore pulizia degli spazi con particolare attenzione alle sale studio e soprattutto ai servizi igienici;
- necessità di pulire più frequentemente le tastiere dei computer a disposizione dell'utenza;
- migliorare l'impianto di illuminazione nella sala studio e nell'emeroteca in quanto la luce è considerata insufficiente per una lettura ottimale;
- installare nei servizi igienici delle luci con rilevatori di presenza per evitare così che le luci rimangano sempre accese e di conseguenza favorire il risparmio energetico dell'immobile;
- necessità di dotare le sedie di piedini gommati antirumore e di dotare l'emeroteca di poltroncine al posto delle attuali sedie;
- scarsa segnaletica, nella sala studio, sugli scaffali delle indicazioni relative al genere/sottogenere nei libri esposti.

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

L'impianto di illuminazione delle sale, progettato in conformità alle vigenti normative in materia, è stato studiato per evitare sforzi eccessivi da parte degli utenti, ma alcuni utenti hanno, comunque, lamentato una illuminazione non ottimale. E' da sottolineare che per ottenere il massimo rendimento dell'impianto di illuminazione è necessario, comunque, regolare le veneziane e/o tende presenti nelle sale per diffondere e regolare l'intensità dell'illuminazione naturale negli ambienti interni delle sale e garantire così il benessere visivo.

La pulizia delle sale di lettura, dell'ufficio prestito così come dei servizi igienici è effettuata regolarmente da ditta esterna specializzata, considerato i reclami pervenuti si ritiene opportuno prendere in considerazione, non appena verranno stanziati altri fondi ministeriali, la possibilità di ampliare sia le giornate sia gli orari previsti di pulizia al fine di sopperire a tale mancanza e garantire un servizio di pulizia ottimale.

Anche per quanto riguarda l'organizzazione degli spazi, quali il miglioramento delle caratteristiche dell'impianto d'illuminazione con l'inserimento di tecnologie per il risparmio energetico e l'adeguamento degli arredi per rendere più comoda la permanenza in biblioteca dell'utenza, al momento non è possibile prevedere particolari miglioramenti esclusivamente per motivi di carattere economico.

Va rilevata la presenza di segnalazioni da parte dell'utenza circa la scarsa e/o inappropriata segnaletica posta nella sala lettura circa i volumi collocati.

I libri a stampa collocati a scaffale aperto nella sala consultazione e lettura (2 piano) sono consultabili autonomamente dagli utenti.

La collocazione dei volumi segue una progressione numerica basata sul sistema di Classificazione Decimale Dewey (CDD) in relazione agli argomenti trattati:

- 000 Opere Generali
- 100 Filosofia
- 200 Religione
- 300 Scienze Sociali

- 400 Linguaggio
- 500 Scienze Pure
- 600 Tecnologia
- 700 Le Arti
- 800 Letteratura
- 900 Geografia Storia

Perciò i volumi che trattano lo stesso argomento sono collocati vicini.

Al fine di rendere il più possibile autonomo l'orientamento degli utenti tra i diversi settori degli scaffali aperti e di conseguenza la consultazione dei volumi presenti, si potrebbe pensare di collocare all'ingresso della sala consultazione e lettura una piantina che evidenzia i principali rami disciplinari in cui sono classificati i volumi secondo la Classificazione Decimale Dewey, eventualmente affiancata da un'indicazione cromatica che ne facilita il reperimento a scaffale.

Dovrebbe essere, inoltre, collocata una breve legenda che faccia riferimento alla piantina della sala lettura e consultazione i cui colori identificano gli scaffali o parti di scaffali contenenti i libri attinenti al medesimo ambito disciplinare.

4. PERSONALE

Proposte e segnalazioni degli utenti

- maggiore cortesia e disponibilità da parte del personale.

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

Va rilevata la presenza di segnalazioni contraddittorie: c'è chi si lamenta di scontroso e simili ma non mancano apprezzamenti per cortesia, professionalità e competenza; si tratta probabilmente di percezioni che dipendono da situazioni soggettive che non possono essere generalizzate.

In particolare, per quanto riguarda la competenza, tutto il personale è formato e in grado di rispondere alle richieste dell'utenza però molti utenti richiedono informazioni o fanno richieste di carattere didattico o amministrativo e in alcuni di questi casi le risposte non sono considerate soddisfacenti.

Il personale al bancone fornisce informazioni e svolge attività di reference sia in generale sulla Biblioteca Statale Isontina e i suoi servizi sia nell'utilizzo delle risorse elettroniche, talvolta anche accompagnando l'utente al pc per dare un primo indirizzamento, ma questo può essere fatto solo quando ci sono due unità di personale al bancone e in modo tale da non interferire con le altre attività (prestito e altro); quindi un servizio di assistenza individuale non può essere garantito sempre e comunque.

In ogni caso professionalità e cortesia sono aspetti importanti sui quali c'è l'impegno della BSI per un continuo miglioramento.

5. PATRIMONIO BIBLIOGRAFICO

Proposte e segnalazioni degli utenti

- incrementato il numero dei libri acquistati;
- incrementare i quotidiani presenti in emeroteca viene, ad esempio, suggerito di bilanciare l'informazione quotidiana attraverso l'acquisto di quotidiani quali "Il Corriere della Sera" e "La Gazzetta dello Sport";
- incrementare il patrimonio con l'acquisto di testi in lingua originale (tedesco/inglese/russo);
- maggiore numero di testi universitari soprattutto recenti.

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

La Biblioteca Statale Isontina di Gorizia ha investito e continua a investire molto nell'acquisizione di materiali aggiornati sia su formato cartaceo che elettronico, ma ovviamente non è possibile acquistare tutto quello che viene pubblicato o reso disponibile online.

In linea di massima i libri vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca, le disponibilità finanziarie e rispetto all'effettiva reperibilità presso i fornitori.

Per ovviare alle inevitabili lacune, sono attivi sia il servizio di fornitura documenti (document

delivery) per articoli di riviste sia il servizio di prestito interbibliotecario (a pagamento e gratuitamente, attraverso le biblioteche aderenti al Consorzio culturale del Monfalconese e quelle universitarie dell'Ateneo triestino), questi due servizi rendono possibile all'utente, consultare articoli e monografie non disponibili né a scaffale né online.

Inoltre, sono in corso progetti che attraverso il recupero di materiali provenienti da donazioni contribuiranno ad implementare il patrimonio bibliografico complessivo della BSI.

Al momento, quindi, seppur tenendo in considerazione le segnalazioni pervenuteci, acquistare un numero maggiore di libri di testi universitari, di opere maggiormente richieste o di testate giornalistiche, si scontra contro inevitabili criteri di contenimento delle spese e di gestione degli spazi.

6. Wi-Fi

Proposte e segnalazioni degli utenti

-Wi-Fi non sempre funzionante.

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

Da mercoledì 27 maggio 2015 è stato attivato il nuovo servizio di Wi-Fi della rete cittadina denominato "Guglielmo", grazie al quale è possibile la libera navigazione nel web attraverso un PC portatile, un Tablet PC, un iPad o uno Smartphone.

Il servizio di connessione alla rete Internet mediante l'utilizzo della tecnologia *Wireless Fidelity* (*wi-fi*) denominato "[Guglielmo](#)", gestito dal Comune di Gorizia e promosso dalla Biblioteca Statale Isontina di Gorizia si pone come obiettivo quello di migliorare l'accesso dei cittadini all'informazione e alla conoscenza facilitando non solo le attività di studio, ricerca e documentazione, ma anche di offrire un servizio ai turisti culturali.

Nel primo periodo di attivazione, coincidente con la fase di distribuzione del questionario di soddisfazione dell'utenza, la rete Wi-Fi è stata testata in via sperimentale, al fine di garantire il buon funzionamento della rete stessa, ciò ha inevitabilmente creato i disservizi nel funzionamento segnalati dall'utenza.

Ad oggi il Wi-Fi è operativo e funzionante.

La scelta compiuta dalla BSI di incrementare i servizi offerti attraverso il servizio Wi-Fi è stata accolta positivamente dall'utenza, ritenendolo uno strumento valido ed indispensabile.

7. SITO WEB

Proposte e segnalazioni degli utenti

- scarsa fruibilità e scarsa facilità di navigazione nel sito (www.isontina.beniculturali.it);
- difficoltà di reperire immediatamente nel sito, informazioni circa gli eventi, le mostre e le news promosse dalla Biblioteca;
- assenza nel sito della BSI di informazioni circa i nuovi ingressi dei libri acquistati con particolare attenzione per gli ultimi 3 anni;
- assenza di elenchi annuali aggiornati relativi alle pubblicazioni più richieste dagli utenti e quindi maggiormente oggetto di prestito.

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

Il sito della BSI è stato costruito applicando i suggerimenti del "Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali" del Progetto europeo Minerva e conformemente alla Direttiva MIBAC del 9 novembre 2005, nell'ambito del "Piano di comunicazione coordinata dei siti web".

Il sito viene costantemente aggiornato circa gli eventi, le mostre, organizzati e promossi presso la BSI di Gorizia.

Inoltre nella homepage del sito della Biblioteca è già presente un link per il collegamento a BiblioEst il portale che presenta le risorse ed i servizi delle biblioteche del Polo SBN (Servizio Bibliotecario Nazionale) del Friuli Venezia Giulia coordinate dal Sistema bibliotecario di Ateneo dell'Università di Trieste.

Il Polo SBN del Friuli Venezia Giulia costituisce un catalogo unico e integrato dei documenti

posseduti dalle biblioteche partecipanti ed è parte integrante del Servizio Bibliotecario Nazionale. In questo portale è possibile consultare le ultime acquisizioni (novità in catalogo) delle diverse biblioteche facenti parti del Polo SBN del Friuli Venezia Giulia e tra cui il Bollettino Novità della BSI di Gorizia.

In particolare è possibile consultare gli acquisti effettuati dalla BSI utilizzando i seguenti parametri:

- anno,
- titolo,
- autore.

I risultati ottenuti per ciascuno di questo parametro possono a loro volta essere ordinati secondo la seguente scansione temporale:

- ultima settimana,
- ultime due settimane,
- ultimo mese,
- ultimo trimestre,
- ultimo semestre,
- ecc.

Da luglio 2015, inoltre, è possibile scaricare l'app **BiblioEst** con cui il lettore può consultare il catalogo delle biblioteche del Polo SBN dell'Università degli Studi di Trieste e del Friuli Venezia Giulia.

Aderiscono al catalogo anche biblioteche di diverse tipologie (biblioteche pubbliche, di ricerca,..) delle province di Trieste, Gorizia, Udine, Pordenone.

Con la nuova app il lettore può:

- interrogare il catalogo,
- conoscere la disponibilità del documento,
- prenotare o prorogare un prestito di un libro,
- salvare le bibliografie,
- visualizzare la “situazione lettore”.

Nell'era digitale la BSI utilizza anche i social network per dare una maggiore visibilità in rete della biblioteca e per ricercare altre forme di contatto e di scambio con gli utenti e tra gli utenti, nell'ottica di una sempre maggiore cooperazione con il pubblico.

Questi strumenti consentono di raggiungere nuove tipologie di pubblico e di migliorare la comunicazione della «biblioteca», dando anche risalto ai progetti, alle iniziative e agli eventi.

Il canale su Facebook (<https://www.facebook.com/MiBACT.Isontina>) viene, ad esempio, utilizzato per dare informazioni tempestive in tempo reale circa le mostre e gli eventi promossi dalla BSI e per poter interagire con gli utenti al fine di avere da loro un feedback, necessario per capire quali sono le reali esigenze degli utenti e migliorare di conseguenza il servizio.

Nel 2015 la BSI ha, inoltre, scelto di attivare anche un account TWITTER (<https://twitter.com/Isontina>), oltre a quello di Facebook, al fine sia di arricchire l'attività di promozione alla lettura con suggerimenti e segnalazioni di novità editoriali sia per facilitare ed incrementare i dibattiti tra gli utenti in merito agli eventi promossi dalla BSI.

8. VARIE E SUGGERIMENTI

Proposte e segnalazioni degli utenti

- utilizzare, in alternativa alle tessere cartacee della BSI, la tessera sanitaria per accedere ai servizi di prestito.

Che cosa si è fatto, che cosa si può fare

In molte realtà comunali quali ad esempio il sistema bibliotecario del Cividalese (costituito da 15 comuni: oltre a Cividale, ne fanno parte Buttrio, Corno di Rosazzo, Drenchia, Grimacco,

Moimacco, Premariacco, Prepotto, Pulfero, Remanzacco, San Leonardo, San Pietro al Natisone, Savogna, Stregna e Torreano) l'utilizzo della card (abituamente chiamata tessera sanitaria) permette di ottenere e restituire i libri.

Sebbene l'utilizzo polifunzionale della tessera sanitaria consentirebbe di velocizzare le pratiche e, nel contempo, permetterebbe di razionalizzare le risorse, azzerando i costi di stampa sostenuti per la produzione dei moduli cartacei di prestito è da ricordare che ai sensi del Regolamento recante le norme sulle biblioteche pubbliche statali (D.P.R. n. 417/1995) agli utenti del servizio di prestito viene rilasciata una tessera (modello 25) da presentare ad ogni richiesta.

Secondo il Regolamento interno della Biblioteca Statale Isontina di Gorizia, approvato dalla Direzione Generale per le biblioteche, gli istituti culturali e il diritto d'autore con nota n. 18047 del 01/08/2013, per accedere ai servizi di prestito viene rilasciata una tessera cartacea valida per tutte le biblioteche costituenti il Polo SBN del Friuli Venezia Giulia.

Presso la BSI la tessera ha la durata di 5 anni dalla data del rilascio ed è rinnovabile con le stesse modalità seguite all'atto della prima iscrizione.