

**GLI UTENTI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DEGLI INTRONATI
DI SIENA E LA LORO SODDISFAZIONE SUI SERVIZI**

COMUNICATO DI SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI



Siena, febbraio 2009

UNA BIBLIOTECA COMUNALE INNOVATIVA PER SUPPORTARE LA CANDIDATURA DI SIENA A CAPITALE EUROPEA DELLA CULTURA

La Biblioteca Comunale degli Intronati di Siena, sta conoscendo in questo ultimo triennio un consistente aumento della propria utenza (+30%) e dell'attività di prestito (+59%) . Tale trend di crescita ha sollecitato quindi un rinnovato impegno della Struttura nell'individuare nuovi strumenti di monitoraggio della propria attività con una sempre più attenta focalizzazione sull'utenza, in particolare sulle sue caratteristiche, i fabbisogni e il livello di soddisfazione dei servizi offerti, il proprio impatto sulla Città.

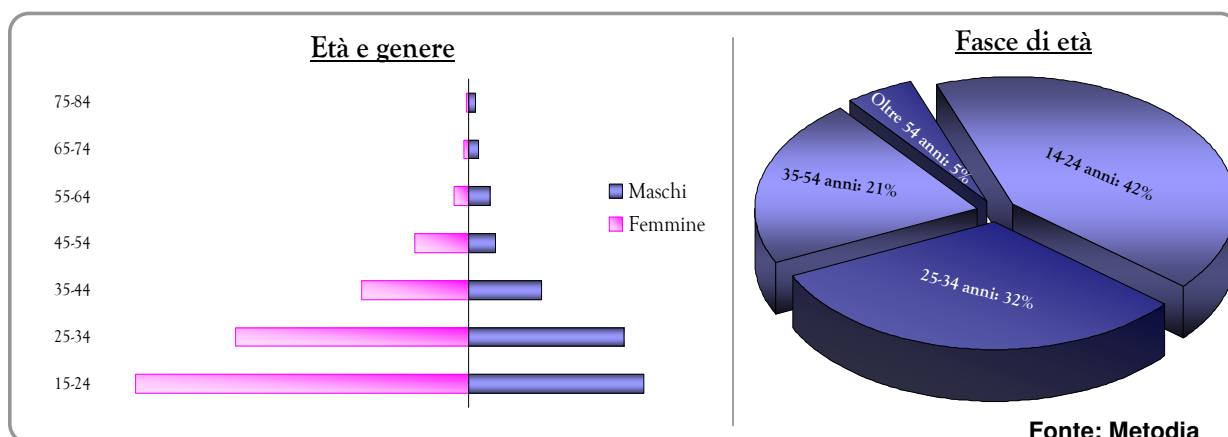
L'idea di fondo è quindi quella di ampliare e affinare la conoscenza del proprio operato al fine di sviluppare azioni e procedure che facilitino il dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, e al contempo consentire la valutazione della rispondenza tra sforzi effettuati nella riorganizzazione dei vari servizi e i livelli di conoscenza/utilizzo/soddisfazione degli stessi da parte della cittadinanza.

Preme inoltre sottolineare come la biblioteca pubblica di una città che si candida a *Capitale Europea della Cultura*, oltre a rafforzare i propri servizi all'utenza tradizionale, si debba anche proporre come luogo privilegiato di informazione culturale a vasto spettro, dove trovare libri, giornali, materiale audiovisivo, ma anche garantire libero accesso a siti attendibili su tutti gli aspetti artistici, storici e di interesse turistico-culturale della città, disponibili sia ai residenti che ai visitatori. Per sostenere questa nuova e importante funzione occorre certamente conoscere in modo approfondito i bisogni dell'attuale utenza ma anche rilevare in modo approfondito i bisogni dell'utenza potenziale ed evidenziare gli ostacoli che si frappongono a un utilizzo più allargato.

Tali considerazioni hanno quindi suggerito alla Biblioteca Comunale di promuovere un progetto coordinato di iniziative conoscitive ad ampio spettro sulla propria utenza, sviluppate anche grazie ad una fattiva collaborazione di ricerca con il Prof. Giulio Ghellini del Dipartimento di Metodi Quantitativi dell'Università di Siena e coordinatore scientifico del progetto stesso, e Metodia, società senese che opera nel campo della ricerca e della consulenza statistica. Ad oggi è già stata completata una prima indagine di *customer satisfaction* sui servizi della biblioteca pubblica, mentre sono in questi giorni in corso ulteriori iniziative per lo studio dei flussi d'utenza e delle principali modalità di fruizione dei servizi offerti.

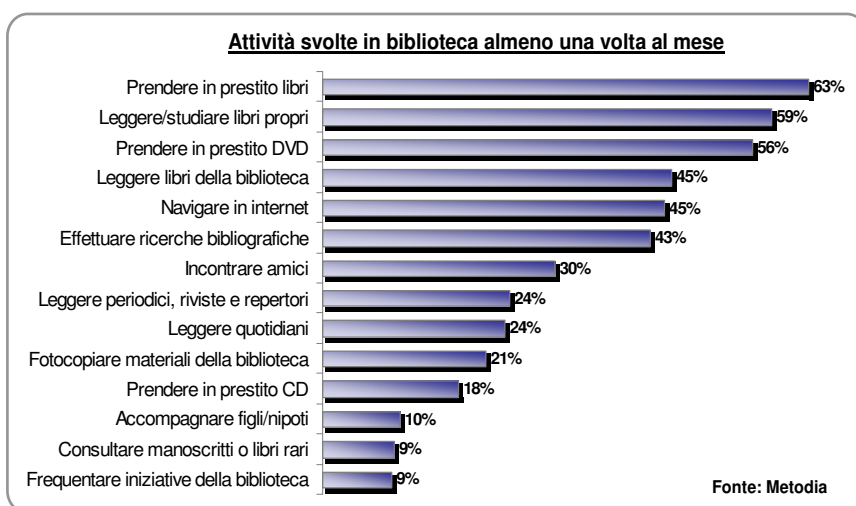
L'indagine di *customer satisfaction* è stata effettuata tra ottobre e novembre 2009 mediante la somministrazione di un apposito questionario ad un campione di oltre 500 utenti. Il campione è stato appositamente disegnato in modo da poter essere rappresentativo degli utenti nei vari giorni della settimana e nelle fasce orarie di presenza. La rilevazione è stata svolta in modo congiunto da rilevatori di Metodìa e personale interno della Biblioteca, tutti opportunamente formati per l'occasione. Le principali informazioni raccolte hanno riguardato le caratteristiche degli utenti, l'utilizzo dei servizi offerti e, soprattutto, il livello di soddisfazione rispetto a tali servizi.

I risultati emersi mostrano che l'utenza della biblioteca pubblica, in maggioranza femminile (61%), è per lo più compresa nelle fasce di età dai 20 ai 27 anni (due utenti su tre); gli studenti rappresentano ben il 60% degli intervistati.



Il 17% risiede nel Comune di Siena, il 26% nella Provincia mentre il 7,6% ha residenza all'estero. Gli utenti che non appartengono al sistema universitario sono di poco inferiori ad un terzo (29%). Molti sono gli utilizzatori assidui (il 60% frequenta la Biblioteca almeno una volta alla settimana) mentre solo il 6% di essi è un utilizzatore saltuario (meno di una volta al mese). È piuttosto elevata anche la quota di iscritti per l'accesso ad internet (59%).

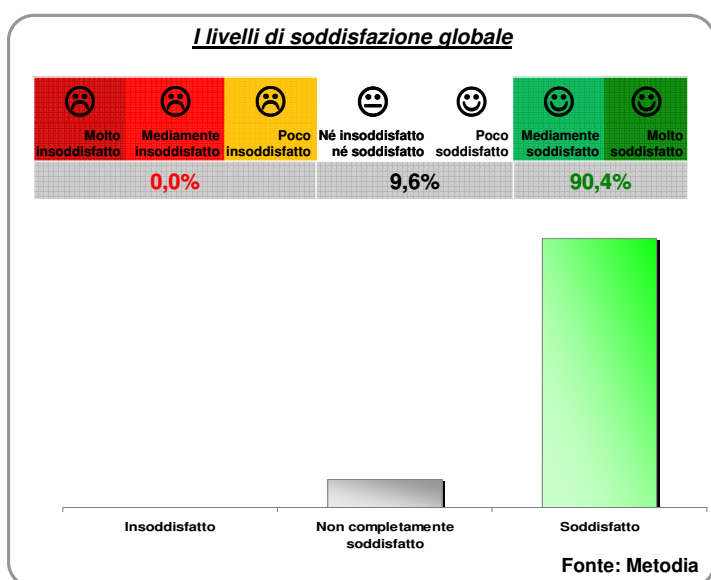
Le attività che gli utenti svolgono in misura maggiore sono quella del prestito libri – il 63% almeno una volta al mese – e quella di lettura e studio sui propri libri –59% almeno una volta al mese–



seguite dal prestito di materiale multimediale, dalla lettura in loco dei libri della biblioteca e dalla navigazione in internet.

Leggendo i risultati si delinea un'immagine della biblioteca pubblica come luogo di incontro e di studio caratterizzato da una forte funzione di aggregazione sociale. Gli utenti frequentano la biblioteca non solo per esigenze di consultazione o di prestito di materiali ma spesso utilizzano la struttura anche solo per le proprie attività di studio o di lettura. Sembra emergere che gli utenti, in particolare gli studenti, frequentino il luogo perché offre anche occasioni di scambio, possibilità di accedere a internet e permette di incontrare amici.

I livelli di soddisfazione espressi dagli utenti sono decisamente elevati: oltre il 90% degli intervistati si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto e nessun intervistato ha espresso giudizi di reale insoddisfazione relativamente al servizio nel suo complesso.



In particolare l'aspetto maggiormente apprezzato dagli utenti sembra essere quello relativo al **personale** della biblioteca pubblica, giudicato pressochè da tutti disponibile (92% pienamente soddisfatti) e competente (89%). L'**organizzazione dei servizi** è stata valutata anch'essa in modo positivo anche se non entusiastico (l'80% risulta pienamente soddisfatto della *modulistica per i prestiti* e il

76% per i *tempi di attesa per consultare i cataloghi*); lo stesso vale per l'aspetto legato agli **ambienti** di lettura e studio (l'84% sono pienamente soddisfatti riguardo alla *pulizia e ordine degli spazi*), anche se sono emersi segnali interpretabili come richieste di miglioramento per quanto attiene al *numero delle postazioni di lettura* (46% non pienamente soddisfatti) e alla loro *illuminazione* (34% non pienamente soddisfatti).

Infine, relativamente all'**accessibilità dei materiali** si sono riscontrati giudizi generalmente positivi, anche grazie alla riorganizzazione della biblioteca che prevede oggi la disponibilità di gran parte del materiale a scaffale aperto. Emergono solo alcune marginali riserve, e quindi spazi per ulteriori interventi di miglioramento, in particolare in merito ai *criteri di collocazione dei libri* (39% non pienamente soddisfatti) e al *mantenimento dell'ordine del materiale sugli scaffali* (27% non pienamente soddisfatti).

La positiva partecipazione degli utenti a tale indagine (oltre il 95% dei contattati ha risposto al questionario), rappresenta certamente un forte incentivo a perseguire quel progetto di monitoraggio sinteticamente presentato all'inizio di questa nota. Oltre alla già citata indagine per lo studio dei flussi d'utenza e delle principali modalità di fruizione dei servizi offerti - la cui rilevazione sta per essere completata proprio in questi giorni - e ad un'indagine qualitativa sull'immagine e la *mission* della Biblioteca attualmente in corso tra i dipendenti, nei prossimi mesi si prevede di arricchire il patrimonio di conoscenze sulla Biblioteca con le seguenti ulteriori iniziative:

- indagine di *customer satisfaction* della biblioteca di consultazione (giornali, riviste, periodici archivio storico, ecc.);
- indagine conoscitiva su un campione di cittadini residenti nel Comune di Siena che nell'ultimo anno non hanno frequentato la Biblioteca degli Intronati per comprendere quali siano le motivazioni della non frequenza della biblioteca e i fabbisogni culturali dei cittadini.

Tali iniziative rappresentano una chiara dimostrazione della volontà della Biblioteca degli Intronati a far sì che il positivo trend di crescita registrato negli ultimi anni possa essere consolidato nel prossimo futuro, anche grazie agli interventi innovativi e alle nuove migliorie che i risultati di tale progetto potranno suggerire. Certamente, un più ampio apporto di risorse e di idee provenienti dall'intero tessuto cittadino, pubblico e privato, potrebbe rappresentare un ulteriore forte e concreto viatico affinché l'obiettivo di dotare la Città di Siena di una Biblioteca Comunale davvero degna di una Capitale Europea della Cultura, possa diventare realtà in tempi ragionevolmente brevi.