



Ministero per i Beni e le Attività Culturali

BIBLIOTECA NAZIONALE CENTRALE

50122 *Firenze* – Piazza Cavalleggeri, 1 – Tel. 055/249191 Fax 055/2342482 – <http://www.bncf.firenze.sbn.it>

***Indagine di Customer satisfaction
condotta sugli utenti della Biblioteca Nazionale di Firenze***

A cura del Gruppo di progetto della BNCF

Introduzione

L'indagine si è posta l'obiettivo di raccogliere informazioni sulla valutazione, da parte degli utenti, della Biblioteca Nazionale centrale di Firenze, e dei singoli servizi offerti.

Si è costituito un gruppo di lavoro formato da Silvia Alessandri, Eleonora Marzocca e Gianna Megli della BNCF con la collaborazione di Patrizia Meringolo del Dipartimento di Psicologia dell'Università di Firenze.

Il gruppo ha elaborato, sulla base delle indicazioni provenienti da interviste semistrutturate rivolte ad un campione di utenti, un questionario che è stato discusso e rivisto in modo da renderlo comprensibile ed esauriente.

La finalità non è stata quella di dare un giudizio sulla funzionalità dei diversi servizi, quanto piuttosto quella di verificarne la conoscenza da parte degli utenti, analizzarne la percezione di fruibilità e raccogliere suggerimenti per migliorarne il funzionamento.

Le informazioni raccolte non vogliono quindi rappresentare una visione "oggettiva" delle varie situazioni, ma i punti di vista soggettivi su di esse, nella consapevolezza che – trattandosi di Customer Satisfaction – diventa di primaria importanza non solo l'esistenza di un servizio ma anche la percezione di coloro che ne usufruiscono.

Il questionario è stato distribuito ad un campione parzialmente randomizzato di utenti, scegliendo una settimana identificata come di normale affluenza, e consegnandolo a tutti coloro che si sono recati nella BNCF in quei giorni. L'altissima percentuale di questionari riconsegnati testimonia l'accuratezza del lavoro di raccolta dati.

Il gruppo di lavoro ha anche curato e discusso l'analisi dei dati.

I risultati che presentiamo mettono in evidenza alcune aree ritenute significative, tra le quali:

- le caratteristiche dei partecipanti all'indagine,
- la modalità di fruizione della biblioteca e le finalità istituzionali che le vengono attribuite,
- la valutazione globale sul servizio offerto,
- le valutazioni sui singoli settori e quanto queste possono concorrere alla formazione di un giudizio complessivo,
- i suggerimenti, per i quali si è scelta la forma di risposta aperta per raccogliere il maggior numero possibile di informazioni.

Nell'analisi dei dati si è privilegiata la valorizzazione del punto di vista degli utenti, usando le elaborazioni statistiche che potevano metterne in risalto le peculiarità. Il gruppo ha discusso i risultati emersi, curandone una prima restituzione alla direzione e al personale e proponendosi la diffusione e il confronto di tali risultati con l'utenza.

I dati relativi alla somministrazione

Nella settimana dal **24 al 29 maggio 2004** è stato distribuito il primo questionario di soddisfazione degli utenti elaborato da un gruppo di progetto della Biblioteca, composto da bibliotecari di diversi settori .

Abbiamo distribuito **1352** questionari e ne sono stati riconsegnati **1021** (cioè il **75,5%** del totale). Il questionario era lungo e complesso (6 pagine, domande a risposta multipla, una lunga serie di domande di valutazione) e **l'alta percentuale di risposte** ha dimostrato un chiaro desiderio di partecipare alla vita della Biblioteca da parte dei nostri utenti, che ci hanno fatto conoscere i loro giudizi e ci hanno segnalato i settori di intervento.

Chi sono i nostri utenti

I nostri utenti (con una lieve maggioranza di **donne 54%**) hanno in prevalenza **un'età compresa fra i 26 e i 35 anni (42,5%)**, possiedono il **diploma di scuola superiore (46,4 %)** o la **laurea (37,2 %)**. Sono infatti prevalentemente studenti universitari (46,3 %) o dottorandi (13,3 %), di nazionalità **italiana**, (solo 5,1 % europei e 4,3 di altre nazionalità). E' interessante notare come la maggioranza sia costituita da **frequentatori abituali (49,1 % frequenta da oltre 3 anni**, e la differenza fra chi frequenta regolarmente (44,6 %) e saltuariamente (50,4 %) è molto bassa. Quasi tutti hanno esperienza di **altre biblioteche (90,1%)**, soprattutto universitarie, mentre è bassa la percentuale di chi frequenta anche **biblioteche estere (24,5%)**.

Sono in maggioranza consapevoli del **ruolo istituzionale della BNCF** di raccogliere e conservare (47,9%) e si avvalgono prevalentemente della **lettura in sede (52,1 %)** e del **prestito (24,9 %)**.

La valutazione complessiva della Biblioteca

La **valutazione complessiva della biblioteca è stata di 3,5 in una scala di valori da 1 a 5.**

La valutazione dei servizi

Dall'esame delle valutazioni dei singoli servizi, correlati con il giudizio complessivo sulla biblioteca, i servizi che danno un maggior grado di **insoddisfazione** e sui quali è quindi necessario concentrare i nostri sforzi per migliorare sono:

- **La tempestività e la visibilità delle segnalazioni delle variazioni e delle interruzioni dei servizi.**
- **L'orientamento all'ingresso della Biblioteca in particolare per chi vi accede per la prima volta (questo è un aspetto soggettivo nel rapporto utente-operatore, e lo ritroviamo segnalato anche fra i servizi che hanno maggior grado di soddisfazione)**
 - **I tempi di consegna del materiale**
 - **Gli spazi a disposizione degli utenti (compreso il bar)**
 - **La maggior cortesia nel dare informazioni al primo livello**
 - **I tempi per la risoluzione dei problemi segnalati**
 - **L'aggiornamento e la quantità di libri disponibili a scaffale aperto nelle Sale al pubblico**

I servizi che hanno trovato maggior grado di **soddisfazione** sono stati **l'orario della biblioteca e la parte informatica (postazioni, strumenti elettronici, opac e automazione delle richieste).**

Dal punto di vista delle **priorità, cioè dei servizi di maggior importanza** dal punto di vista degli utenti, la grande maggioranza mette al primo posto **i tempi di consegna del materiale (16,2 %), seguiti dalla completezza delle raccolte (6,8 %), dalla competenza del personale nell'assistere alla ricerca (5,8%), dalla facilità di consultazione dell'opac e dalla sua affidabilità (5,3 %), in termini di aggiornamento e segnalazione delle mancanze.**

I suggerimenti liberi

Nei suggerimenti liberi la richiesta espressa dal maggior numero degli utenti è quella di **modificare le eccessive restrizioni e l'orario troppo ridotto del servizio prestito (16,8 %), seguita dall'ampliamento degli orari dei servizi (8,6%).** Si lamentano la **lunghezza dei tempi di consegna del materiale (8,5 %), le eccessive esclusioni del materiale da fotocopiare (7,7 %), la rumorosità di alcune sale (periodici), la lunghezza del passaggio delle opere dalla lettura al prestito, i costi elevati delle fotocopie, si richiede la possibilità di utilizzare i libri propri. Si desidera inoltre l'acquisto di un maggior numero di opere straniere.**

Quali interventi di miglioramento sono possibili

Escluse le richieste che esulano dai nostri compiti istituzionali (modificare le esclusioni dal prestito o ampliare il materiale da fotocopiare) e le richieste che anche noi vorremmo veder soddisfatte ma per cui non abbiamo mezzi finanziari, come per esempio il bar o altri interventi

strutturali, per cui cercheremo l'aiuto del Ministero competente, possiamo impegnarci nell'intervenire sui problemi che possono essere affrontati con le risorse di cui dispone l'Istituto.:

I prossimi appuntamenti

Nell'intento di potenziare il rapporto con gli utenti, la Biblioteca presenterà ogni due anni una nuova *Carta dei servizi*, e sottoporrà agli utenti un nuovo questionario fra tre anni, impegnandosi a tenere nella dovuta considerazione per i prossimi progetti di miglioramento le richieste e suggerimenti che sono emersi come più rilevanti e consoni alla nostra funzione.

Sempre al fine di trovare momenti di incontro con gli utenti, a partire dai prossimi mesi, la Biblioteca si propone di organizzare incontri con i lettori su temi di particolare interesse che eventualmente potranno essere replicati o ampliati ad altri temi suggeriti. Gli incontri possono prevedere anche la presenza di esperti esterni.

I primi temi individuati sulla base delle esigenze espresse dal questionario sono:

I compiti della BNCF

I servizi della BNCF

I servizi elettronici

I principali motivi di difficoltà dei lettori

Le date saranno comunicate al più presto.