



## RAPPORTO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO BIBLIOTECARIO COMUNALE

Il servizio bibliotecario è gestito dal comune in appalto tramite l'utilizzo di personale esterno dipendente di una cooperativa. Il personale della cooperativa è composto da dieci unità che si alternano al punto prestito dove è stata svolta l'indagine.

La sede della biblioteca è stata ubicata da circa un anno nei locali dell'antico convento degli Scolopi in Tempio Pausania, Piazza Giuseppe Mazzini.

Sono state individuate dieci proprietà da rilevare in considerazione del fatto che fosse necessario limitare al massimo il disturbo per i cittadini e nello stesso tempo acquisire informazioni sufficienti a valutare la qualità del servizio erogato. Si è optato per l'utilizzo di un questionario che potesse essere proposto agli utenti della biblioteca subito dopo aver usufruito del servizio; il questionario è stato compattato in una sola pagina per contenere il tempo di rilevazione e limitare il disagio ai cittadini; le proprietà rilevate sono state le seguenti:

- 1) età;
- 2) genere;
- 3) difficoltà a trovare la sede della biblioteca;
- 4) grado di pulizia dei locali;
- 5) dimensione dell'attesa in fila;
- 6) grado di velocità dei rilevatori;
- 7) grado di appesantimento burocratico;
- 8) grado di disponibilità degli operatori;
- 9) numerosità dei testi disponibili;
- 10) difficoltà di reperimento dei testi presenti.

Mentre per le prime tre proprietà è stato chiesto ai cittadini di esprimersi attraverso l'indicazione del dato diretto o tra le scelte di valori già indicati, per le rimanenti proprietà è stata utilizzata una scala a otto valori alle cui estremità sono stati polarizzati i giudizi opposti; i valori riscontrati sono stati poi ricalcolati su scala decimale per maggiore facilità interpretativa. Il questionario è stato fatto compilare in forma anonima per lasciare maggiore libertà di espressione ai cittadini.

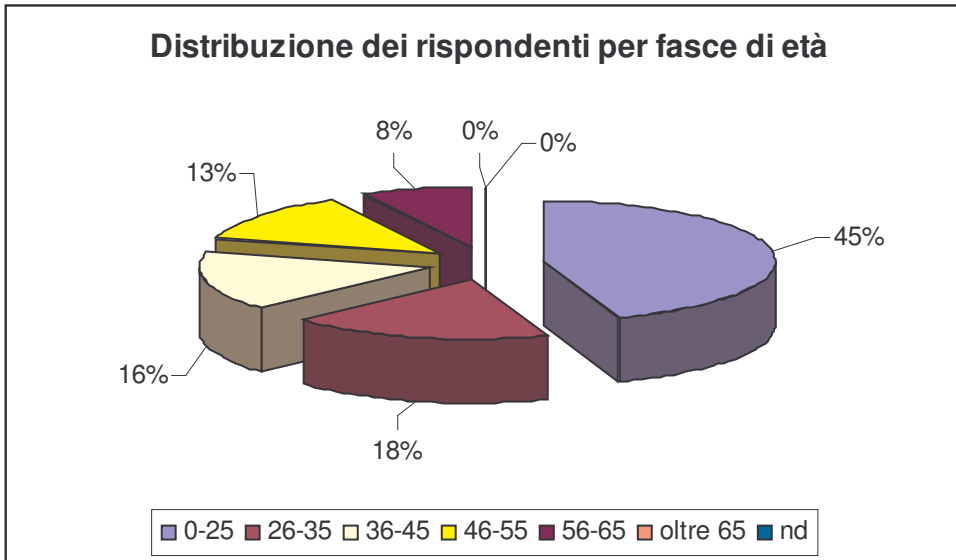
Per ragioni legate al contenimento dei costi e alla riduzione dei tempi di realizzazione, considerati in base alla numerosità dei rispondenti, si è ritenuto opportuno procedere a un campionamento degli utenti del servizio. Si è optato per l'utilizzo del campionamento ragionato sulla rilevazione di proprietà multiple che ha permesso l'adozione del principio di saturazione (Glaser, Strauss; 2009).

Sono state individuate comunque delle dimensioni "guida" in modo da indirizzare la rilevazione su tematiche pertinenti. Le dimensioni sono state scelte sulla base delle indicazioni emerse nelle linee guida emanate dalla CIVIT in attuazione del D. Lgs. 150/2009. Le proprietà sono state individuate, rispetto alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza, seguendo i seguenti ambiti conoscitivi: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia. Il campione, validato empiricamente, è stato di 38 cittadini.

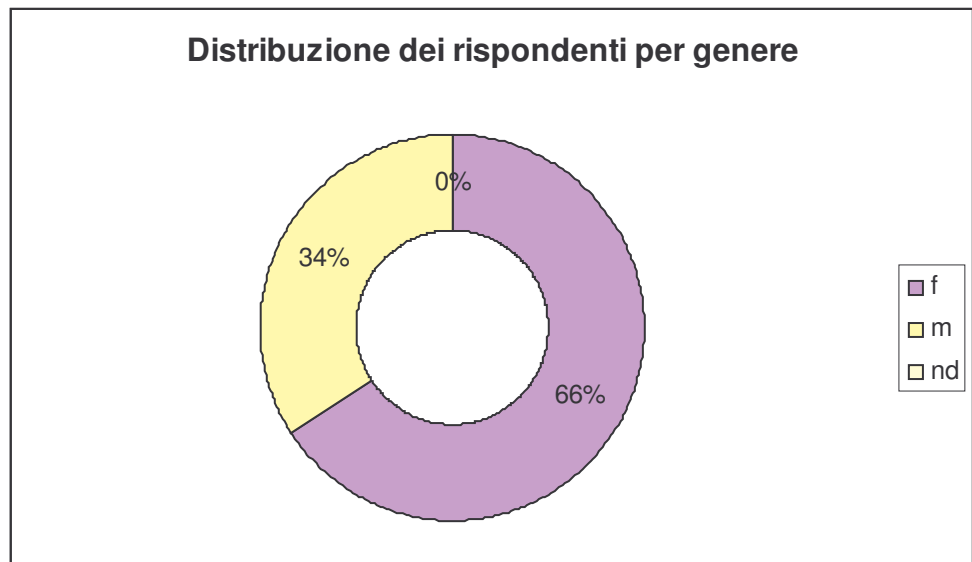
Gli operatori della biblioteca hanno provveduto alla consegna dei questionari agli utenti in uscita con richiesta di immediata compilazione; hanno riscontrato un fastidio diffuso da parte dei cittadini nel rispondere al questionario. Per le prossime rilevazioni si dovrebbe adottare una delle seguenti strategie:

sostituire il questionario con colloqui in profondità con diverse "tipologie" di utenza;  
prevedere la presenza di un rilevatore che spieghi meglio lo scopo e il metodo di rilevazione.

I risultati ottenuti sono stati i seguenti:

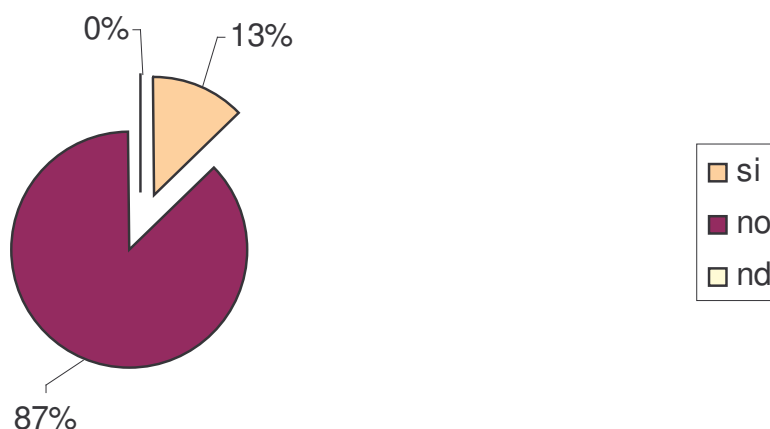


La tabella mostra come ci sia una prevalente presenza tra i rispondenti di utenti con un'età inferiore ai ventisei anni; non ci sono stati rispondenti con età superiore ai sessantacinque anni.



I dati sulle differenze di genere nei rispondenti indicano una netta prevalenza femminile.

### Distribuzione delle risposte sulla difficoltà a trovare la sede della biblioteca

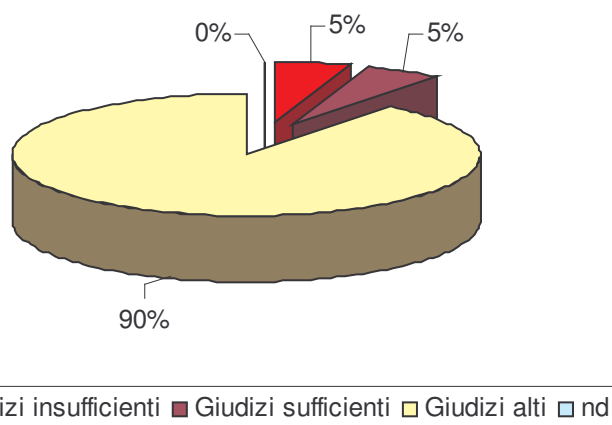


In considerazione che la biblioteca si è trasferita nella sede attuale da poco meno di un anno, è parso interessante capire se il fatto abbia comportato un certo disagio per i cittadini. E' stato chiesto ai rispondenti di esprimersi sulla difficoltà che hanno avuto nel trovare la sede del servizio.

Il tredici per cento dei rispondenti ha dichiarato che questa difficoltà esiste.

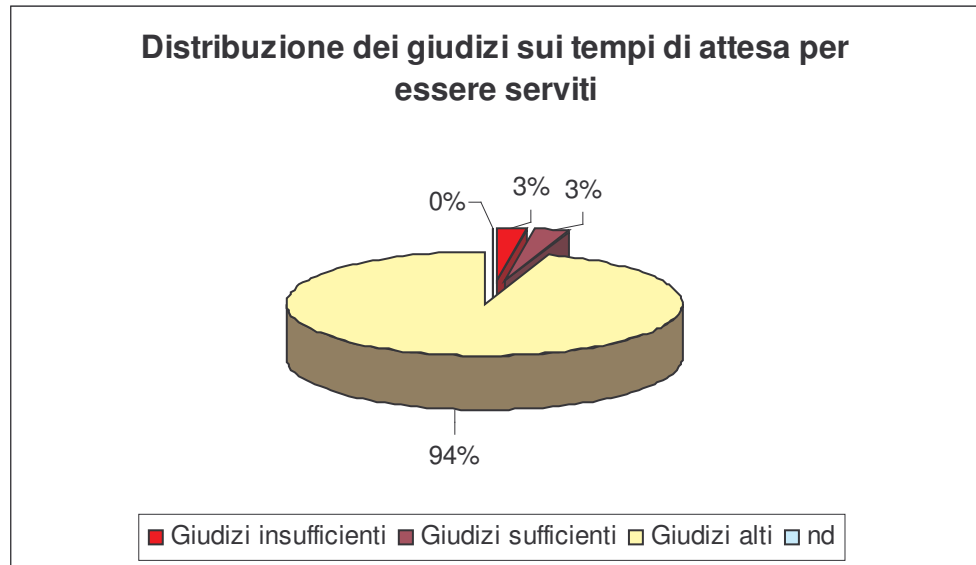
I grafici seguenti mostrano la distribuzione del campione sulle variabili direttamente connesse all'erogazione del servizio; sono corredati anche dalle tabelle sui valori medi e minimi riscontrati espressi in decimi.

### Distribuzione dei giudizi sulla pulizia dei locali

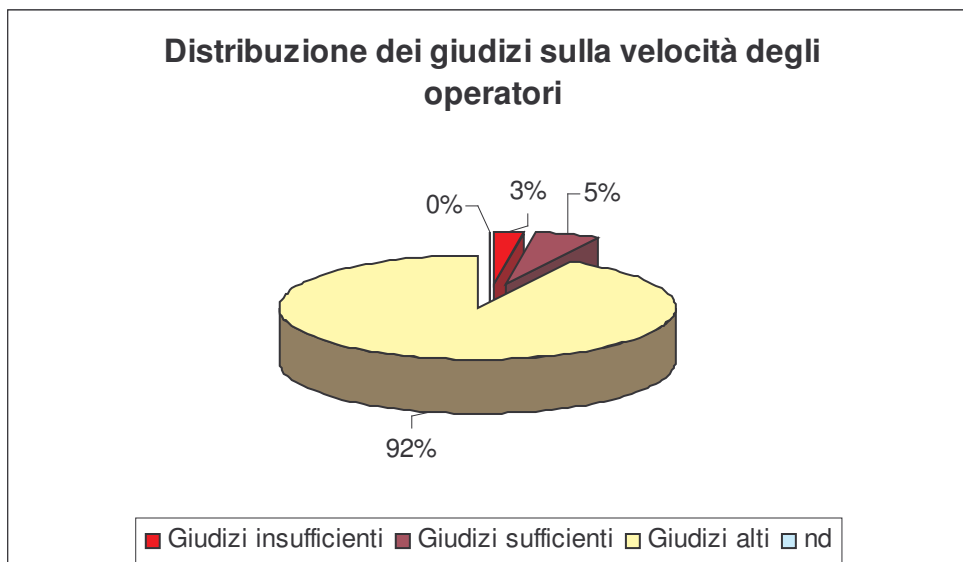


Giudizio medio	9,3
Giudizio minimo	5,0

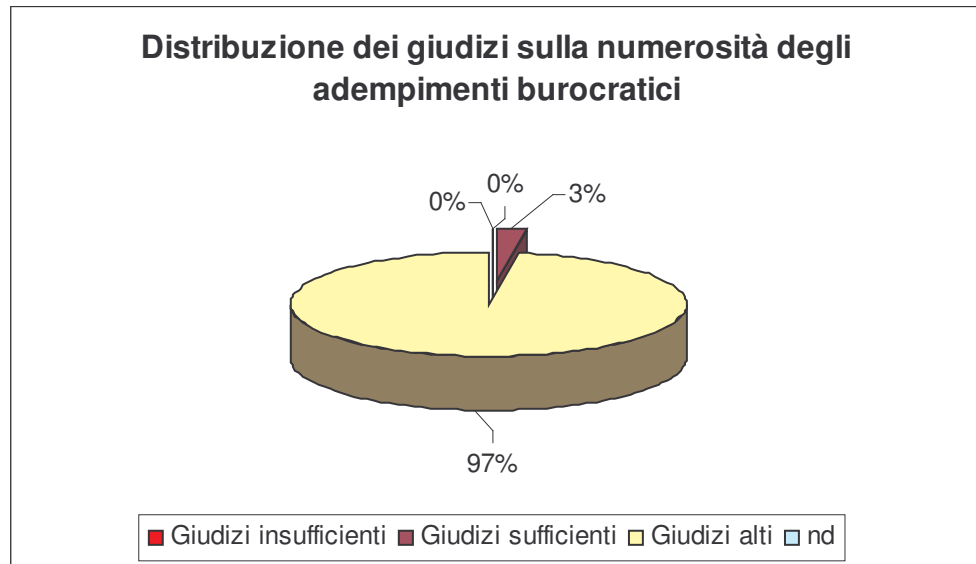
Solo il cinque percento degli intervistati ha trovato i locali poco puliti. Nella generalità gli ambienti risultano accoglienti per l'utenza.



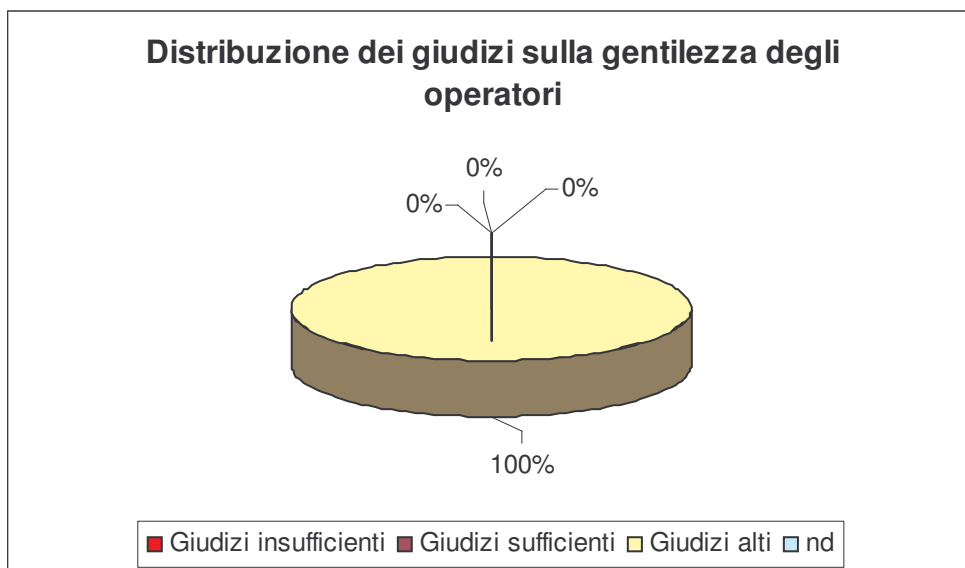
Giudizio medio	9,4
Giudizio minimo	1,3



Giudizio medio	9,4
Giudizio minimo	3,8



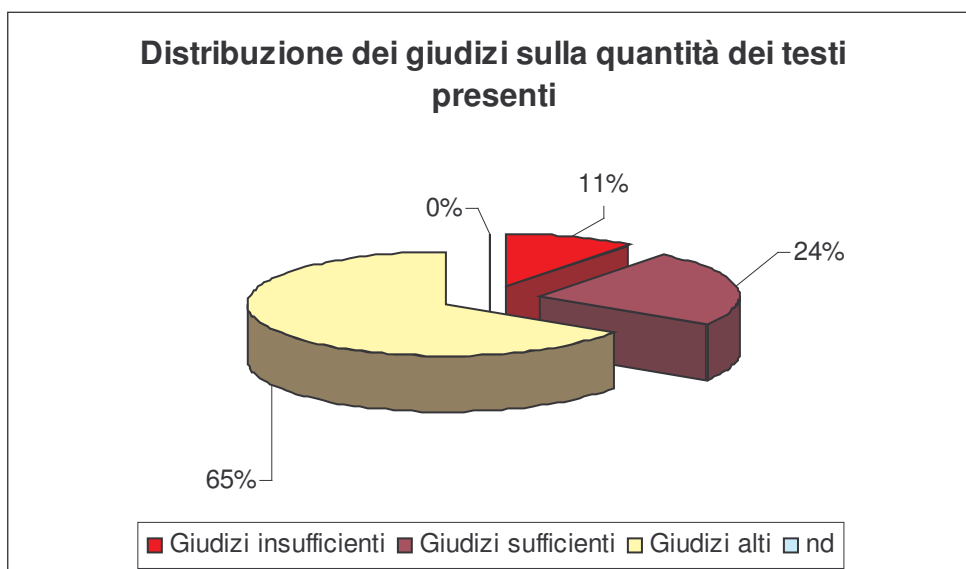
Giudizio medio	9,4
Giudizio minimo	7,5



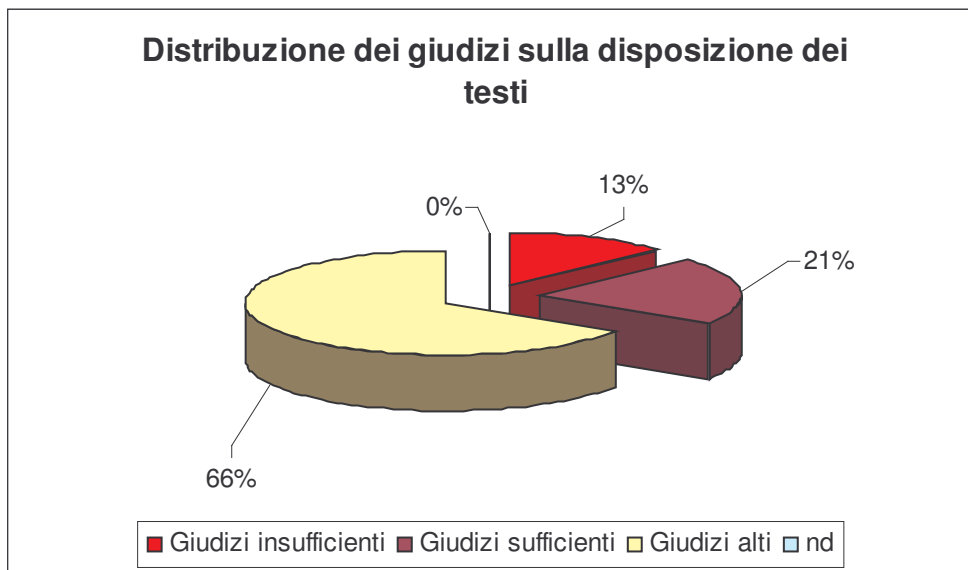
Giudizio medio	9,8
Giudizio minimo	8,8

Il giudizio sul grado di gentilezza degli operatori è quasi una costante. Sono stati comunque riportati i valori, essenzialmente molto positivi.

Gli ultimi due grafici e tabelle indicano il grado di giudizio dei rispondenti rispetto alla completezza degli argomenti di interesse, indicata dalla numerosità dei testi presenti e dalla loro recente pubblicazione, e dalla corretta e funzionale disposizione utile della alla rapidità di ricerca e individuazione.



Giudizio medio	8,2
Giudizio minimo	1,3



Giudizio medio	8,2
Giudizio minimo	3,8

Tempio Pausania 31 dicembre 2011

Il resp. U.S.I.P.  
Dott. Lucio Pier Paolo Verre