



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 Centrale di Firenze**

A cura del Gruppo di progetto della BNCF

Aprile 2005

Introduzione

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

A questo scopo si è costituito un Gruppo di progetto formato da bibliotecari dell'Istituto con la collaborazione della professoressa Patrizia Meringolo del Dipartimento di Psicologia dell'Università di Firenze.

Il Gruppo di progetto ha elaborato, sulla base delle indicazioni provenienti da interviste effettuate su 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 e l'attendibilità dei risultati ottenuti.

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 principali dati rilevati

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** punti rispetto a una scala di valutazione da 1 a 5.

La valutazione dei servizi

Dall'esame delle valutazioni dei singoli servizi, correlati con il giudizio complessivo sulla biblioteca, alcuni danno un grado d'insoddisfazione tale da consigliare di concentrare i nostri sforzi per migliorarli. Tra questi:

- ❑ 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 (p.e.: un punto di ristoro con bar e caffetteria)
- ❑ La maggior cortesia con cui fornire le informazioni di primo livello
- ❑ La riduzione dei tempi per la soluzione 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 i servizi automatizzati (postazioni di elaboratori, strumenti di ricerca 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 altresì la possibilità di utilizzare i libri propri e si evidenzia il desiderio di un maggiore acquisto di opere straniere.

I possibili interventi di miglioramento

Escluse le richieste in contrasto con le finalità istituzionali della BNCF, e in particolare quelle che sono in contrasto con il compito di conservazione del patrimonio culturale italiano, nonché quelle che richiederebbero un incremento di personale, che la legge finanziaria attualmente non prevede, la valutazione dei dati raccolti servirà per realizzare degli interventi di miglioramento.

Tali interventi saranno gestiti su due livelli: uno interno, basato sulle risorse disponibili direttamente gestite dalla BNCF, e uno esterno, di documentazione al Ministero per i Beni e le Attività Culturali della necessità d'implementare i progetti già presentati di adeguamento della Biblioteca, nel rispetto dei bisogni espressi dai suoi utenti e degli obblighi di Legge.

A livello interno sarà possibile:

- chiedere all'Amministrazione del Comune di Firenze d'intervenire sulla segnaletica stradale per migliorare la localizzazione dell'Istituto
- migliorare la segnaletica all'interno dell'Istituto
- migliorare la comunicazione sui servizi
- migliorare il servizio di orientamento e assistenza agli utenti
- migliorare la gestione dei documenti elettronici

A livello esterno sarà possibile coinvolgere il Ministero per i Beni e le Attività Culturali a fornire le risorse necessarie per:

- ristrutturare un bar e allestire un punto di ristoro
- migliorare il comfort delle sale e dei punti di lettura
- integrare le mancanze del patrimonio bibliografico nazionale
- aumentare gli acquisti del patrimonio bibliografico straniero
- realizzare per il personale dei corsi di formazione di tipo gestionale e tecnico-scientifico.

Si ricorda inoltre che, nel corso dell'anno, il servizio di riproduzioni sarà affidato ad altro gestore, a seguito di gara pubblica.

I prossimi appuntamenti

Nell'intento di migliorare il rapporto con i propri utenti, la BNCF ha elaborato la seconda edizione della *Carta dei servizi* (valida per il prossimo biennio) e sottoporrà con cadenza biennale il questionario per l'indagine di Customer Satisfaction, impegnandosi a tenere nella dovuta considerazione tutte le richieste e i suggerimenti che acquisirà durante tali rilevazioni.

Inoltre, al fine di trovare momenti d'incontro con gli utenti, la Biblioteca si propone di organizzare a partire dai prossimi mesi alcuni incontri con i lettori, su temi di loro interesse individuati dall'analisi dei questionari. I primi incontri in programma, che potranno essere replicati o ampliati ad altri temi suggeriti, sono:

- ❑ I compiti della BNCF
- ❑ I servizi della BNCF
- ❑ I servizi elettronici in BNCF
- ❑ I principali motivi di difficoltà dei lettori della BNCF

Le date degli incontri, a cui saranno invitati anche esperti esterni alla BNCF, saranno comunicate al più presto.

Data
29.04.05

Per approvazione
LA DIRIGENTE
(Dott.ssa Antonia Ida Fontana)