



## **INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLA BIBLIOTECA DELLA GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO “ALTIERO SPINELLI”**

**Anno 2022**

### **PREMESSE**

Il presente studio riporta i dati riferiti al grado di soddisfazione degli utenti riguardo ai servizi offerti nell'annualità 2022 dalla Biblioteca della Giunta Regionale del Lazio “Altiero Spinelli”, istituita con Deliberazione di Giunta Regionale n. 693 del 31.10.2017. Le rilevazioni sono state eseguite mediante la distribuzione di un apposito questionario di gradimento e la conseguente analisi dei dati raccolti. Non è stato possibile analizzare i dati del 2021 in quanto, sia per l'emergenza sanitaria sia per l'attacco hacker ai sistemi informatici della Regione Lazio, la risposta degli utenti alla somministrazione dei questionari di gradimento non ha avuto grande successo. Infatti, dei pochi questionari distribuiti (n. 20) per le difficoltà contingenti, ne sono stati restituiti compilati soltanto n. 3.

### **INTRODUZIONE**

La Biblioteca della Giunta Regionale del Lazio “Altiero Spinelli”, ai sensi della normativa vigente in materia di erogazione dei servizi pubblici, nel mese di gennaio 2022 ha dato avvio al progetto annuale concernente l'indagine sulla soddisfazione degli utenti della Biblioteca al fine di migliorare la performance dei servizi offerti, previsti e disciplinati dal Regolamento della Biblioteca, approvato con Determinazione Dirigenziale n. G04814 del 12.04.2018.

Per la realizzazione della ricerca è stata proposta agli utenti la compilazione del “Questionario di gradimento”, adottato con la Carta dei Servizi della Biblioteca, approvata con Determinazione 13 luglio 2018, n. G08871. Il questionario, nella fase di acquisizione dei dati, permette ai rispondenti di tracciare il proprio profilo, esprimere proprie valutazioni sui servizi forniti dalla Biblioteca e dare eventuali suggerimenti.

Dalle risultanze di tale indagine saranno programmati gli obiettivi e gli interventi necessari per il miglioramento dei servizi prestati dalla Biblioteca “Altiero Spinelli”, tenendo conto delle reali esigenze degli utenti e, soprattutto, delle opportunità di crescita e di arricchimento conseguite nel corso del 2022, attraverso le donazioni di libri e le attività svolte dal Centro di Documentazione Europea, che hanno permesso di far conoscere i principali programmi e le varie iniziative comunitarie ed internazionali.

## **OBIETTIVI**

Sono di seguito riportati gli obiettivi dell'indagine:

- Tracciare i profili delle diverse tipologie di utenti;
- Analizzare la percezione degli utenti rispetto al livello qualitativo dei servizi erogati;
- Verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi bibliotecari offerti, misurando i punti di forza e di debolezza di ciascun servizio;
- Comprendere i bisogni e le priorità degli utenti;
- Programmare interventi e obiettivi realmente rispondenti alle esigenze degli utenti;
- Promuovere i servizi poco utilizzati mediante nuovi sistemi di comunicazione e marketing;
- Elaborare eventuali progetti volti alla promozione e alla valorizzazione del patrimonio bibliografico e documentale posseduto.

## **QUESTIONARIO**

Le principali informazioni contenute nel questionario riguardano le caratteristiche degli utenti, l'utilizzo dei servizi offerti, il livello di gradimento per tali servizi ed i suggerimenti.

Il questionario utilizzato come strumento di rilevazione dei dati è, pertanto, suddiviso in 4 sezioni:

- 1) Informazioni generali sull'utente.
- 2) Informazioni generali sull'utilizzo della Biblioteca "Altiero Spinelli".
- 3) Informazioni sul grado di soddisfazione dei servizi offerti.
- 4) Suggerimenti.

## **AZIONI**

L'indagine sulla soddisfazione degli utenti è stata effettuata tra gennaio e dicembre 2022 attraverso la distribuzione del "Questionario di gradimento" ai fruitori della Biblioteca "Altiero Spinelli" e tramite la raccolta, l'elaborazione e lo studio dei dati derivanti dallo stesso.

## **ANALISI DEI RISULTATI**

Nell'annualità 2022, il questionario di gradimento è stato distribuito a n. 43 utenti della Biblioteca "Altiero Spinelli". Sono stati restituiti soltanto n. 14 questionari, dei quali alcuni compilati solo in parte.

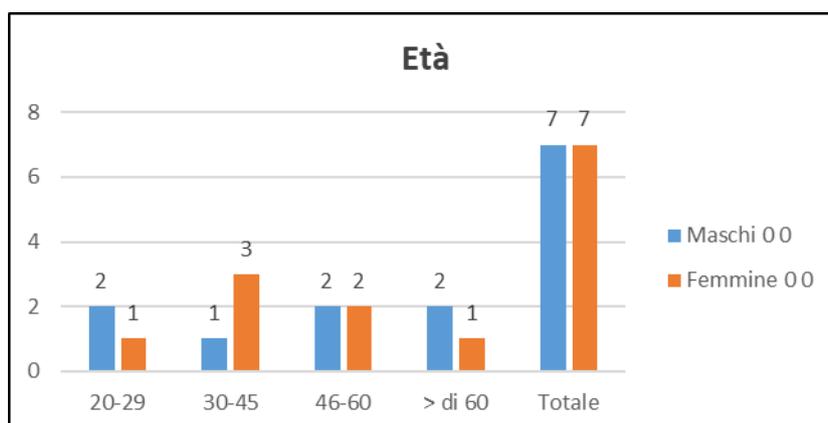
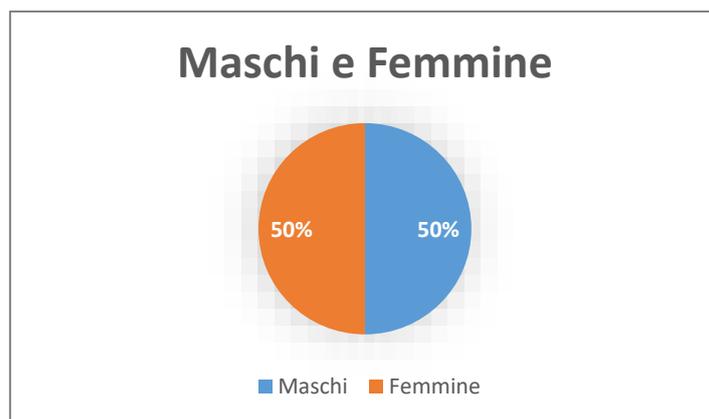
Dai dati esaminati si rileva una percentuale di risposta all'indagine (Response rate) pari al 32,6%.

Sono di seguito riportati i risultati delle quattro sezioni analizzate.

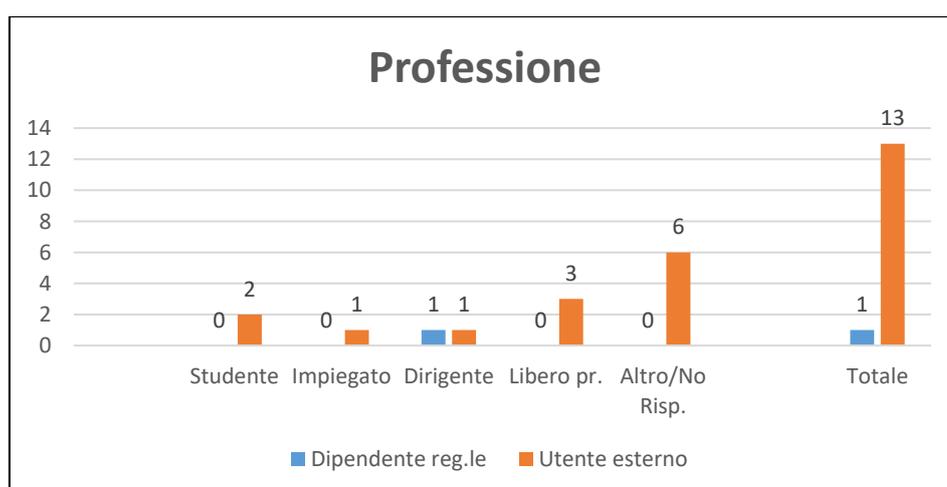
### **Analisi sulla tipologia di utenza**

Per quanto riguarda le caratteristiche degli utenti della Biblioteca, i dati raccolti evidenziano che, per l'annualità in esame, la frequenza maschile e femminile è stata equivalente.

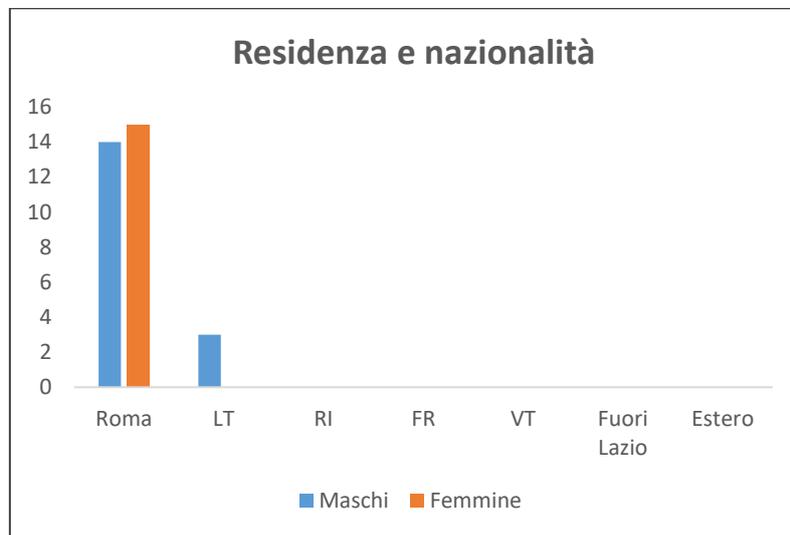
La Biblioteca è stata frequentata da utenti di età compresa fra i 20 e oltre i 60 anni. Le fasce d'età dell'utenza maschile e femminile a confronto riportano valori analoghi e sia i maschi (50%) che le femmine (50%) sono presenti in quasi tutte le fasce d'età.



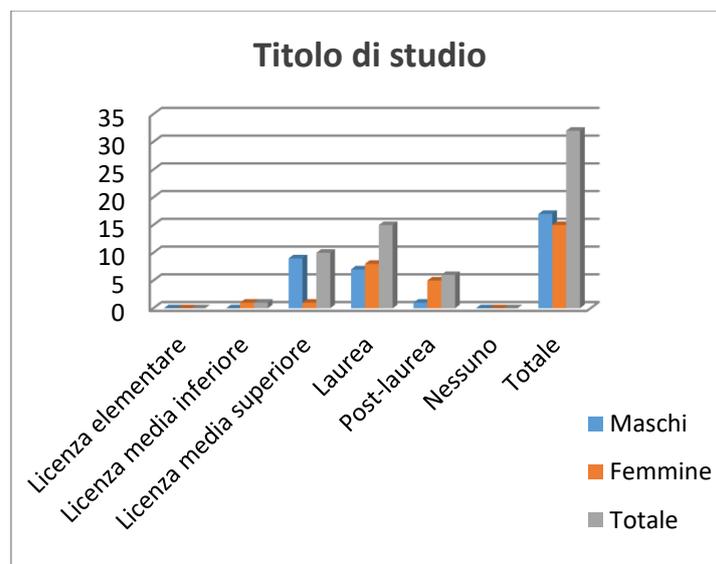
Nel 2022 hanno frequentato la Biblioteca soprattutto utenti esterni all'amministrazione regionale (93%), tra cui studenti, impiegati, dirigenti, liberi professionisti ed "altri" che non hanno specificato la professione. L'ulteriore 7% dell'utenza fa riferimento a dipendenti regionali.



La maggioranza degli utenti (79%) è residente nel Comune di Roma. Il 21% proviene dalla provincia di Latina. Non risultano tra i frequentatori della Biblioteca cittadini di altre Regioni italiane o di paesi stranieri.



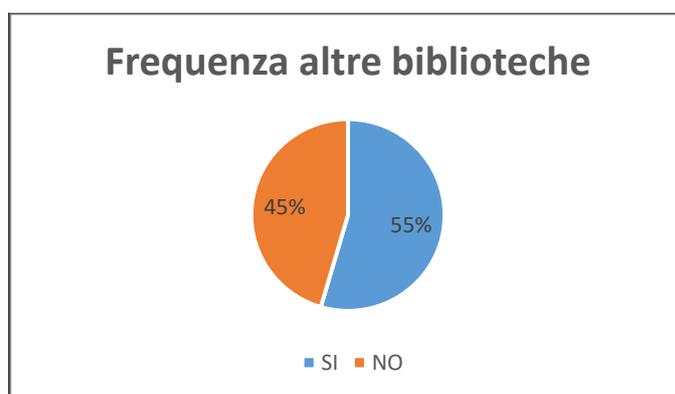
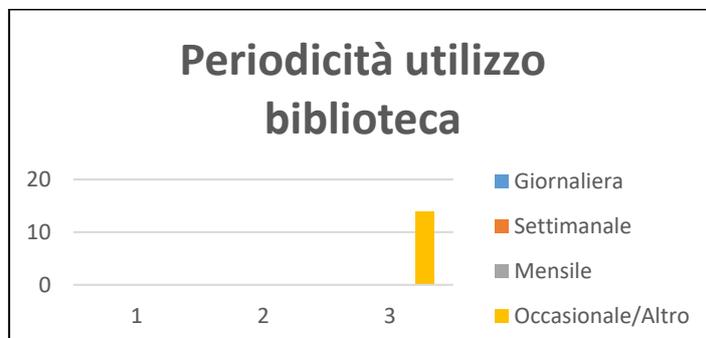
Dai dati rilevati emerge, inoltre, che gli utenti della Biblioteca possiedono un buon grado di istruzione. Infatti, il 57% dei rispondenti possiede un diploma di laurea, il 36% è titolare di riconoscimenti post-laurea ed infine il 7% è in possesso di un diploma di scuola media superiore.



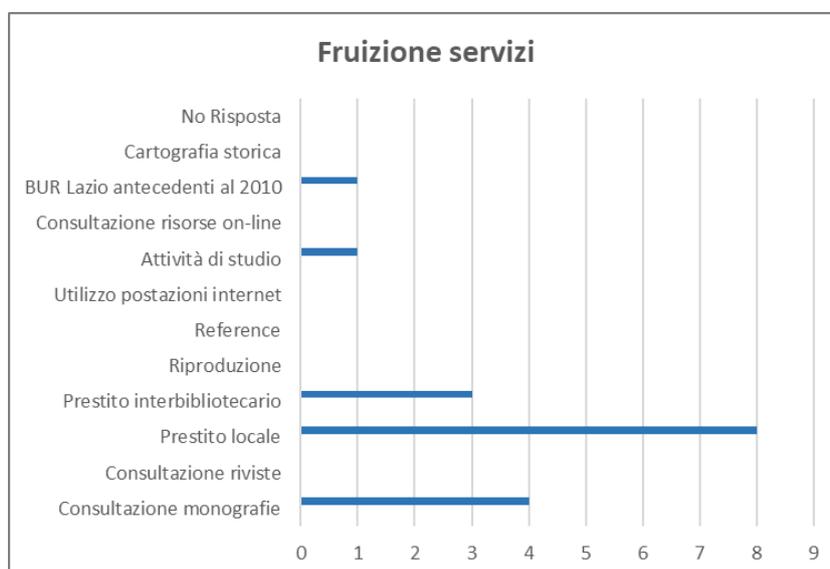
### **Analisi sulla fruizione dei servizi**

Dall'indagine svolta è emerso, inoltre, che la maggior parte degli utenti frequenta la Biblioteca "Altiero Spinelli" solo occasionalmente (100%).

Il 55% frequenta ed ha frequentato anche altre biblioteche: Biblioteche universitarie, Biblioteca Apostolica vaticana, Biblioteche comunali, Biblioteca comunale di Latina, Biblioteca dell'Istituto Storico Italiano per il medioevo.



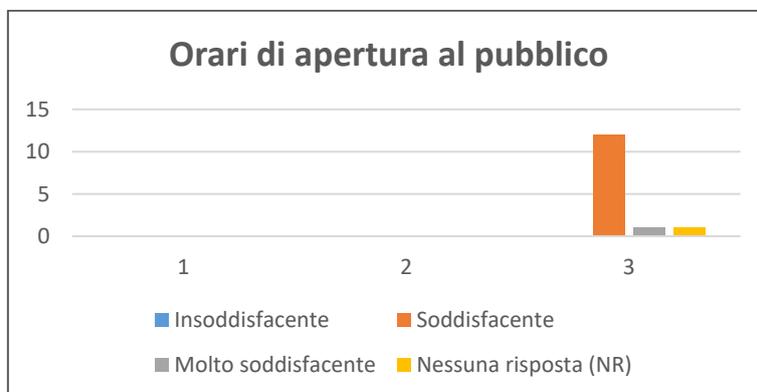
I servizi più richiesti dagli utenti della Biblioteca "Altiero Spinelli" riguardano soprattutto la consultazione di materiale monografico (24%), il prestito locale (47%), il prestito interbibliotecario (18%), l'attività di studio (6%) e la consultazione dei Bollettini Ufficiali della Regione Lazio antecedenti al 2010 (6%). I rispondenti hanno potuto esprimere più opzioni.



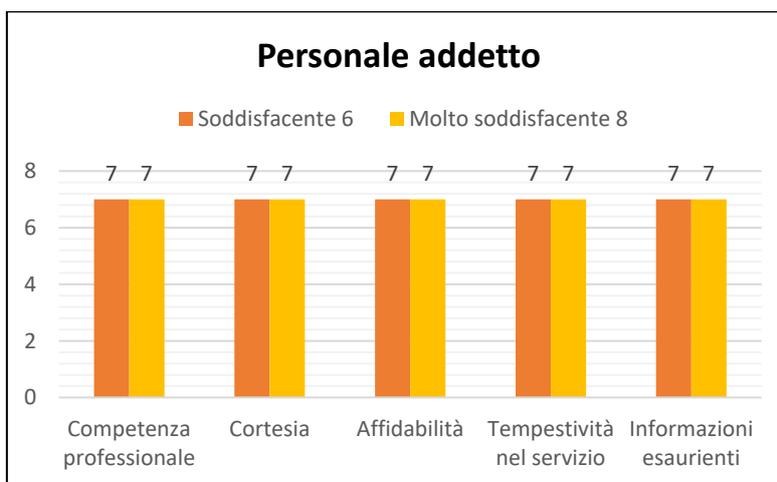
## **Analisi sulla soddisfazione dell'utenza**

Per la valutazione dell'assetto organizzativo e dei servizi offerti il questionario chiedeva agli utenti di esprimere un giudizio in merito alla soddisfazione attribuita agli stessi.

Per quanto riguarda l'assetto organizzativo, l'86% dell'utenza è soddisfatta dell'orario di apertura adottato dalla Biblioteca, aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 14.30.

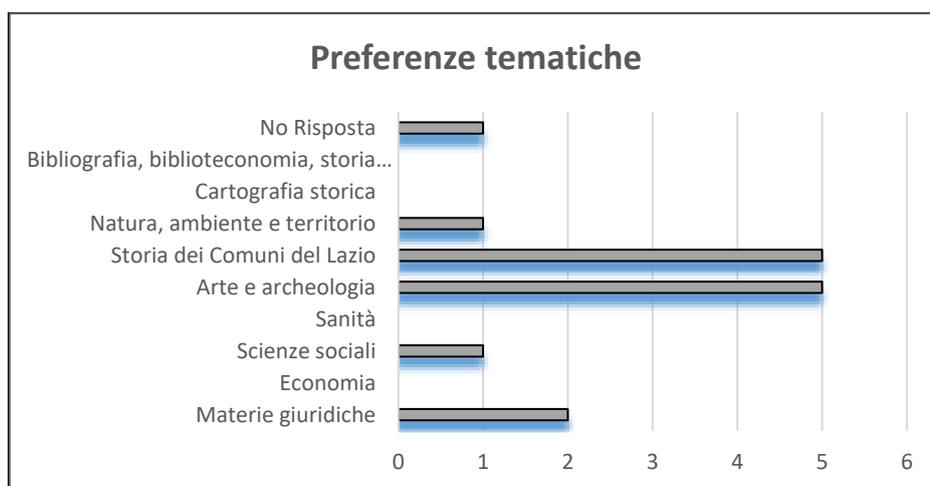
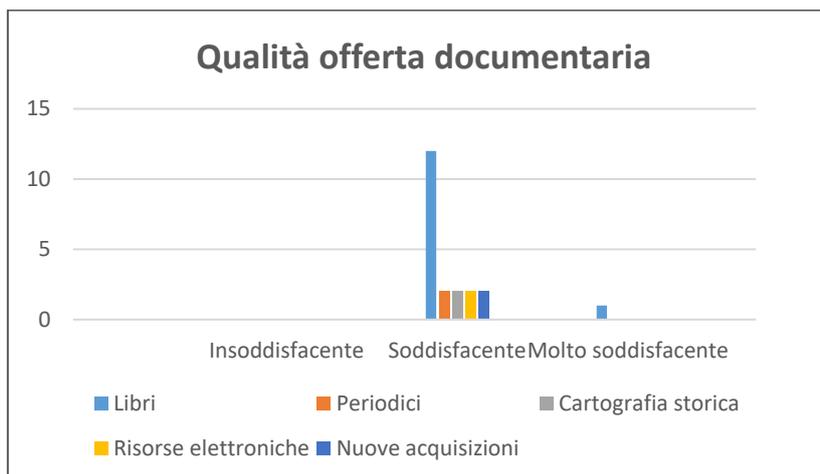


Il grado di soddisfazione è risultato molto alto anche riguardo all'operato del personale addetto. Gli utenti, infatti, sono stati molto soddisfatti della cortesia, della tempestività del servizio, delle informazioni rese, della competenza professionale e dell'affidabilità degli operatori.

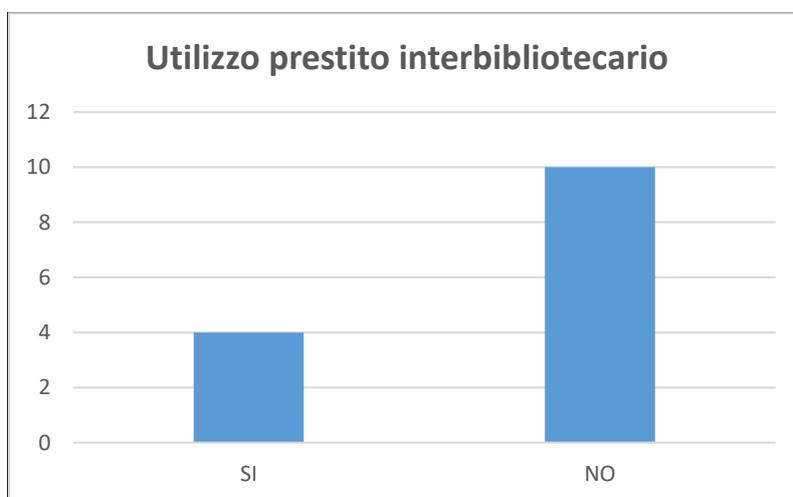


Per quanto concerne la qualità dell'offerta documentaria, gran parte degli utenti hanno dichiarato di essere soddisfatti soprattutto dei libri e dei periodici e subito dopo della cartografia storica, delle risorse elettroniche e delle nuove acquisizioni.

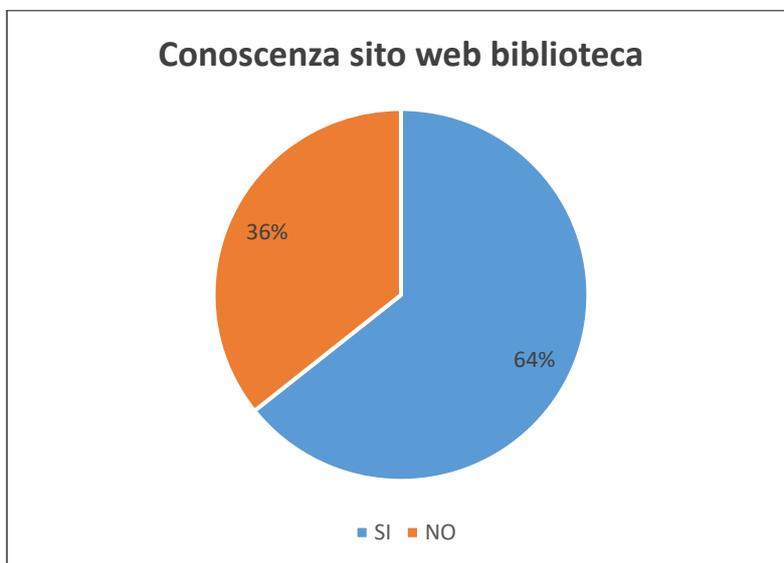
Per quanto riguarda le preferenze tematiche, gli utenti anche in questo caso hanno potuto esprimere più opzioni. Sono stati interessati principalmente alla consultazione di testi che trattano di "arte e archeologia" (33%), della "storia dei Comuni del Lazio" (33%) e di "materie giuridiche" (13%). I libri riguardanti materie come "natura, ambiente e territorio" (7%) e "scienze sociali", anche se poco richiesti, sono stati considerati molto interessanti.



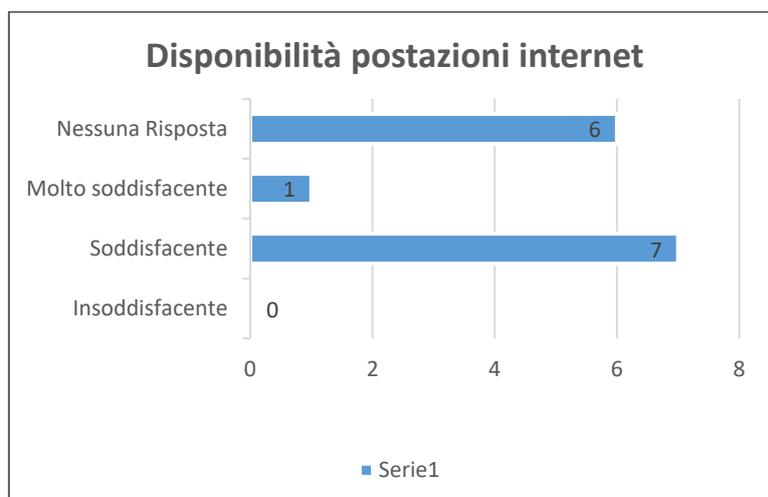
I dati relativi all'utilizzo del prestito interbibliotecario riferiscono che il 29% dei rispondenti ha utilizzato tale servizio.



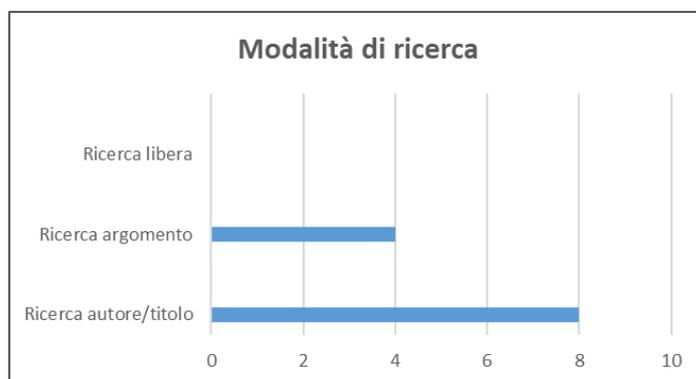
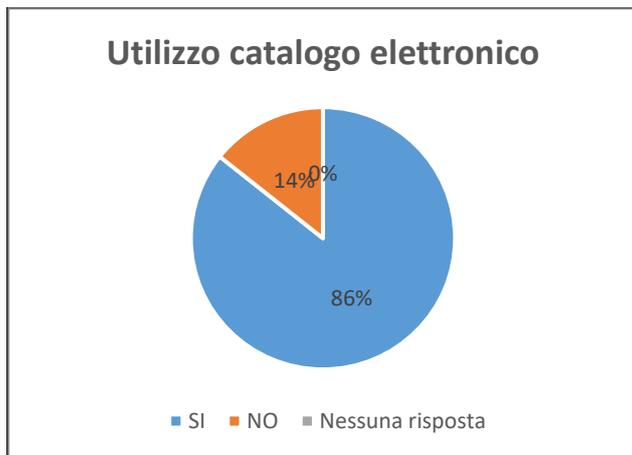
Il sito web della Biblioteca, aggiornato con l'aggiunta di nuove sezioni e informazioni, è stato visitato dal 64% dei rispondenti.



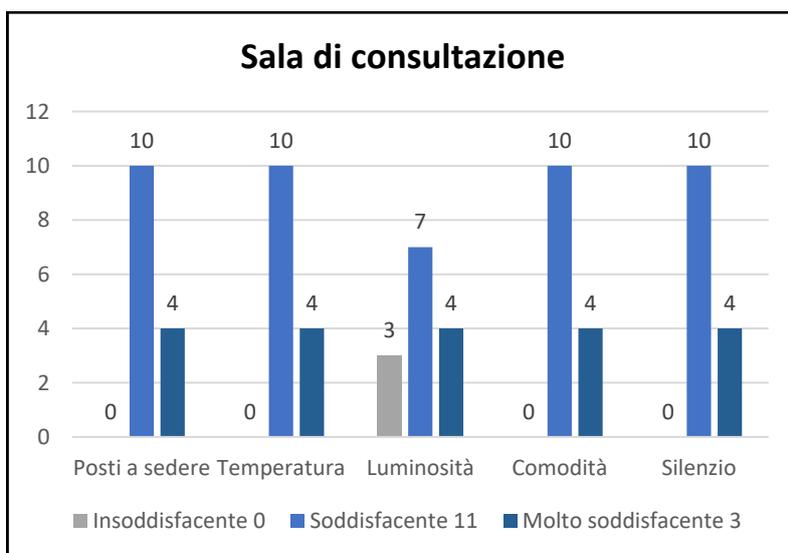
La disponibilità di postazioni internet, necessarie per l'utilizzo del Catalogo collettivo del Polo RLI – Regione Lazio e del Catalogo della rete delle biblioteche italiane che partecipano al Servizio Bibliotecario Nazionale (OPAC SBN), per la consultazione di banche dati come ad es. “Leggi d’Italia” e di siti web collegati, le numerose banche dati europee e tutte le pubblicazioni, sia periodiche che monografiche delle istituzioni dell’Unione, pubblicate dall’Ufficio delle Pubblicazioni Ufficiali dell’Unione Europea è stata molto apprezzata dagli utenti.



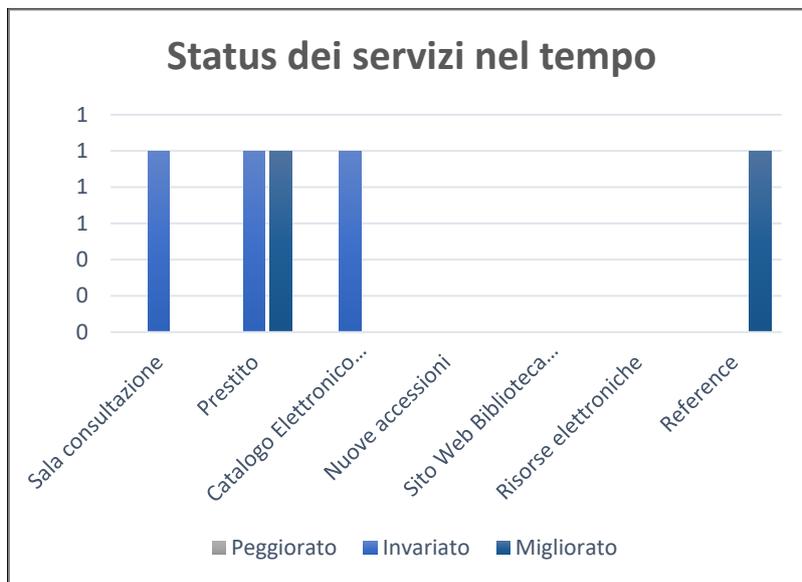
Il Catalogo elettronico per la localizzazione di libri e periodici è stato utilizzato dall'86% dei fruitori, i quali si sono avvalsi soprattutto delle modalità di ricerca per argomento e per autore/titolo.



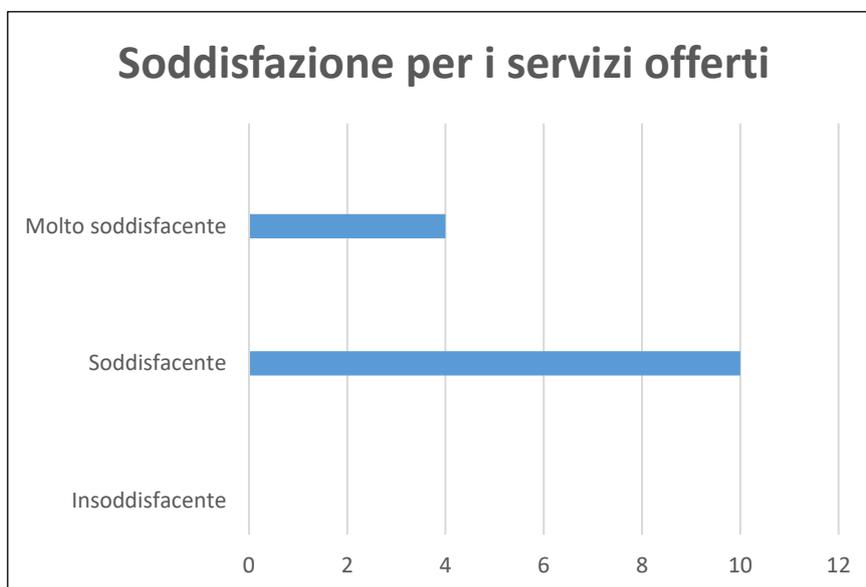
Le sale di consultazione, dotate in totale di n. 6 postazioni informatiche, sono state considerate soddisfacenti e quindi molto apprezzate dagli utenti.



Dai risultati della ricerca, infine, è emerso che gli utenti hanno considerato soddisfacenti i servizi offerti dalla Biblioteca e che lo status di alcune prestazioni è rimasto invariato nel tempo, mentre sono migliorati i servizi di prestito e di reference.



Il 71% dei rispondenti si ritiene soddisfatto dei servizi offerti dalla Biblioteca della Giunta regionale "Altiero Spinelli".



### **Analisi dei suggerimenti**

Gli utenti che hanno risposto al questionario di gradimento non hanno proposto suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti dalla Biblioteca.

## **Risultati dell'indagine 2022**

Dai risultati dell'indagine è emerso che la Biblioteca Altiero Spinelli nell'anno 2022 è stata frequentata da un ugual numero di utenti maschi e femmine, presenti in quasi tutte le fasce d'età. I principali frequentatori sono stati soprattutto utenti esterni all'amministrazione regionale (impiegati, studenti, e liberi professionisti), pochissimi i dipendenti regionali. La maggioranza dei fruitori della biblioteca risiede soprattutto nel Comune di Roma e in provincia di Latina, ha un buon grado di istruzione ed ha frequentato la Biblioteca "Altiero Spinelli" solo occasionalmente, anche se è solita frequentare altre biblioteche.

I servizi più richiesti riguardano soprattutto il prestito locale, la consultazione di materiale monografico, il prestito interbibliotecario, l'attività di studio e la consultazione dei Bollettini Ufficiali della Regione Lazio antecedenti al 2010. Sono state apprezzate anche le risorse elettroniche messe a disposizione per la consultazione del Catalogo collettivo del Polo della Regione Lazio, del Catalogo della rete delle biblioteche italiane che partecipano al Servizio Bibliotecario Nazionale (OPAC SBN), per la consultazione di banche dati come ad es. "Leggi d'Italia" e dei siti web collegati. Sono state messe a disposizione dell'utenza anche le banche dati europee e tutte le pubblicazioni, sia periodiche che monografiche delle istituzioni dell'Unione, pubblicate dall'Ufficio delle Pubblicazioni Ufficiali dell'Unione Europea.

Per quanto riguarda le preferenze tematiche, gli utenti hanno richiesto soprattutto libri sulla "storia dei Comuni del Lazio", di "arte e archeologia", testi specialistici sulle "materie giuridiche" e su "natura, ambiente e territorio". In minima parte sono stati interessati al materiale di "cartografia storica".

Per quanto riguarda l'assetto organizzativo, l'utenza è rimasta soddisfatta dell'orario di apertura adottato dalla Biblioteca, aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 14.30, previo appuntamento per gli utenti esterni e per eventuali aperture pomeridiane.

Infine, il grado di soddisfazione è risultato molto alto anche riguardo all'operato del personale addetto. Gli utenti, infatti, hanno apprezzato la cortesia, la tempestività del servizio, le informazioni rese, la competenza professionale e l'affidabilità degli operatori.

## **Criticità**

Dai dati esaminati è emerso che anche nell'annualità 2022 sono stati raggiunti risultati abbastanza soddisfacenti riguardo al potenziamento dei servizi offerti all'utenza. Al miglioramento dei servizi hanno contribuito sicuramente l'unificazione dei cataloghi delle tre Biblioteche (Beni Culturali, Soprintendenza ai Beni Librari della Regione Lazio e Giuridica Giunta Regionale) nell'unico catalogo della Biblioteca della Giunta regionale "Altiero Spinelli" e l'inventariazione e la catalogazione del materiale bibliografico proveniente dal Deposito Legale, mediante il quale è stato possibile aggiornare e ampliare le collezioni, anche se solo per il servizio di consultazione.

Lo studio in esame ha comunque messo in evidenza una scarsa affluenza da parte del personale regionale interno, generalmente interessato al materiale bibliografico di carattere giuridico. Tale criticità ha fatto emergere la necessità di dover aggiornare la "Sezione Giuridica" con un maggior numero di libri, codici e manuali giuridici di recente pubblicazione, da utilizzare non solo per la consultazione ma soprattutto per il prestito.

## **Programmi di miglioramento previsti nel 2023**

Per stabilire le attività di miglioramento dei servizi della Biblioteca da realizzare nel 2023 si è tenuto conto sia delle risultanze del sondaggio effettuato nel 2022 sia delle richieste più frequenti presentate dagli utenti durante l'anno, dirette soprattutto alla consultazione di libri di recente pubblicazione, al prestito interbibliotecario, al reference e al prestito digitale.

Sulla base dei dati così rilevati la Biblioteca ha programmato le seguenti iniziative per assicurare il miglioramento dei servizi, l'incremento del proprio catalogo e una maggiore visibilità delle risorse possedute:

- Offerta ai propri utenti delle risorse digitali della grande biblioteca digitale ReteINDACO, che il Polo RLI acquisterà in base alle proposte presentate dalle Biblioteche aderenti e metterà a disposizione delle stesse.
- Prosecuzione con l'attività di inventariazione e catalogazione del materiale bibliografico di recente pubblicazione, proveniente a titolo gratuito dal Deposito Legale.
- Attività di scambio/dono con Biblioteche, Istituti ed Enti interessati, per l'incremento dei cataloghi della Biblioteca con nuove acquisizioni, puntando ad acquisire soprattutto materiale di carattere giuridico.
- Prossima digitalizzazione dei libri antichi, rari e di pregio conservati nella Biblioteca, rientrata nell'ambito del progetto di digitalizzazione del PNRR anche come cantiere delle attività di digitalizzazione del patrimonio culturale nella Regione Lazio (DGR n. 325 del 22.06.2023).
- Potenziamento della comunicazione, con particolare riferimento alle seguenti attività:
  - promozione del servizio di prestito delle risorse digitali acquistate dal Polo RLI sulla grande biblioteca ReteINDACO;
  - promozione di tutte le nuove acquisizioni, con particolare riferimento al materiale bibliografico di carattere giuridico;
  - diffusione delle attività svolte dal Centro di Documentazione Europea (CDE) della Giunta regionale Biblioteca "Altiero Spinelli" che fornisce a studenti universitari, docenti, studiosi e cittadini un adeguato supporto tecnico-scientifico e un servizio di ricerca, informazione, documentazione e di contatto con le Reti informative dell'Unione europea e con la Rete dei CDE in Italia e in Europa;
  - divulgazione, sempre più intensa, delle numerose banche dati europee e di tutte le pubblicazioni delle istituzioni dell'Unione, sia periodiche che monografiche, pubblicate dall'Ufficio delle Pubblicazioni Ufficiali dell'Unione Europea, disponibili in PDF ed alcune anche in formato cartaceo presso la Biblioteca.

## INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Risultati Anno 2022

DOMANDA		RISULTATI
N. 1 Sesso	Maschio	50%
	Femmina	50%
N. 2 Età	< di 14	-
	15-19	-
	20-29	21,4%
	30-45	28,6%
	45-60	28,6%
	> di 60	21,4%
N. 3.1 Residenza	Roma	79%
	Latina	21%
	Rieti	-
	Frosinone	-
	Viterbo	-
	Fuori Lazio	-
	Paese Estero	-
N. 3.2 Nazionalità	Italiana	100%
	Europea	-
	Extra-Europea	-
N. 4 Titolo di studio	Licenza elementare	-
	Licenza media inferiore	-
	Licenza media superiore	7%
	Laurea	57%
	Post Laurea	36%
	Nessuno	-
N. 5.1 Professione	Dipendente Regionale	7%
	Studente/Studentessa	-
	Impiegato	-
	Dirigente	100%
	Altro	-
N. 5.2 Professione	Utente esterno alla Regione	93%
	Studente/Studentessa	15%
	Impiegato	8%
	Dirigente	8%
	Libero professionista	23%
	Altro	46%
N. 6 Periodicità Utilizzo Biblioteca	Giornaliera	-
	Settimanale	-
	Mensile	-
	Occasionale	100%

<b>DOMANDA</b>		<b>RISULTATI</b>	
N. 7 Frequenza altre Biblioteche	Si	55%	
	No	45%	
N. 8 Motivi frequenza Biblioteca	Consultazione monografie	24%	
	Consultazione riviste	-	
	Prestito locale	47%	
	Prestito interbibliotecario	18%	
	Riproduzione	-	
	Reference	-	
	Utilizzo postazioni internet	-	
	Attività di studio	6%	
	Consultazione risorse on-line	-	
	BUR Lazio antecedenti al 2010	6%	
	Cartografia storica	-	
	Altro	-	
N. 9 Orario di apertura Biblioteca	Insoddisfacente	-	
	Soddisfacente	86%	
	Molto soddisfacente	7%	
	No risposta	7%	
N. 10 Qualità offerta documentaria	Libri	Insoddisfacente	-
		Soddisfacente	92%
		Molto soddisfacente	8%
	Periodici	Insoddisfacente	-
		Soddisfacente	100%
		Molto soddisfacente	-
	Cartografia storica	Insoddisfacente	-
		Soddisfacente	100%
		Molto soddisfacente	-
	Risorse elettroniche	Insoddisfacente	-
		Soddisfacente	100%
		Molto soddisfacente	-
	Nuove acquisizioni	Insoddisfacente	-
		Soddisfacente	100%
		Molto soddisfacente	-
	N. 11 Preferenze tematiche	Materie giuridiche	13%
		Economia	0%
		Scienze sociali	7%
Sanità		0%	
Arte e archeologia		33%	
Storia dei Comuni del Lazio		33%	
Natura, ambiente e territorio		7%	
Cartografia storica		0%	
Bibliografia, biblioteconomia, storia dell'editoria		0%	
Altro		7%	

<b>DOMANDA</b>		<b>RISULTATI</b>
N. 12 Utilizzo prestito interbibliotecario	Si	29%
	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	50%
	Molto soddisfacente	50%
	No	71%
N. 13 Conoscenza sito web Biblioteca	Si	64%
	No	36%
	Nessuna risposta	-
N. 14 Disponibilità postazioni internet	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	50%
	Molto soddisfacente	7%
	Nessuna risposta	43%
N. 15 Utilizzo Catalogo elettronico (OPAC)	Si	86%
	Ricerca per autore/titolo	57%
	Ricerca per argomento	29%
	Ricerca libera	-
	Nessuna risposta	14%
	No	14%
	Nessuna risposta	-
N. 16 Sala di consultazione	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	79%
	Molto soddisfacente	21%
Disponibilità posti a sedere	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	71%
	Molto soddisfacente	29%
Temperatura confortevole	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	71%
	Molto soddisfacente	29%
Luminosità	Insoddisfacente	21%
	Soddisfacente	50%
	Molto soddisfacente	29%
Comodità degli arredi	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	71%
	Molto soddisfacente	29%
Silenzio	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	71%
	Molto soddisfacente	29%
N. 17 Considerazioni personale addetto	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	43%
	Molto soddisfacente	57%
Competenza professionale	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	50%
	Molto soddisfacente	50%
Cortesia	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	50%
	Molto soddisfacente	50%

<b>DOMANDA</b>		<b>RISULTATI</b>
Affidabilità	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	50%
	Molto soddisfacente	50%
Tempestività del servizio	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	50%
	Molto soddisfacente	50%
Informazioni esaurienti	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	50%
	Molto soddisfacente	50%
N. 18 Impressioni sullo status dei servizi nel tempo		
Sala di consultazione	Peggiorato	-
	Invariato	100%
	Migliorato	-
Prestito	P Peggiorato	-
	Invariato	50%
	Migliorato	50%
Catalogo elettronico (OPAC)	Peggiorato	-
	Invariato	100%
	Migliorato	-
Nuove accessioni	Peggiorato	-
	Invariato	-
	Migliorato	-
Sito web Biblioteca	Peggiorato	-
	Invariato	-
	Migliorato	-
Risorse elettroniche	Peggiorato	-
	Invariato	-
	Migliorato	-
Reference	Peggiorato	-
	Invariato	-
	Migliorato	100%
N. 19 Soddisfazione per i servizi offerti	Insoddisfacente	-
	Soddisfacente	71%
	Molto soddisfacente	29%