

Servizio bibliotecario comunale

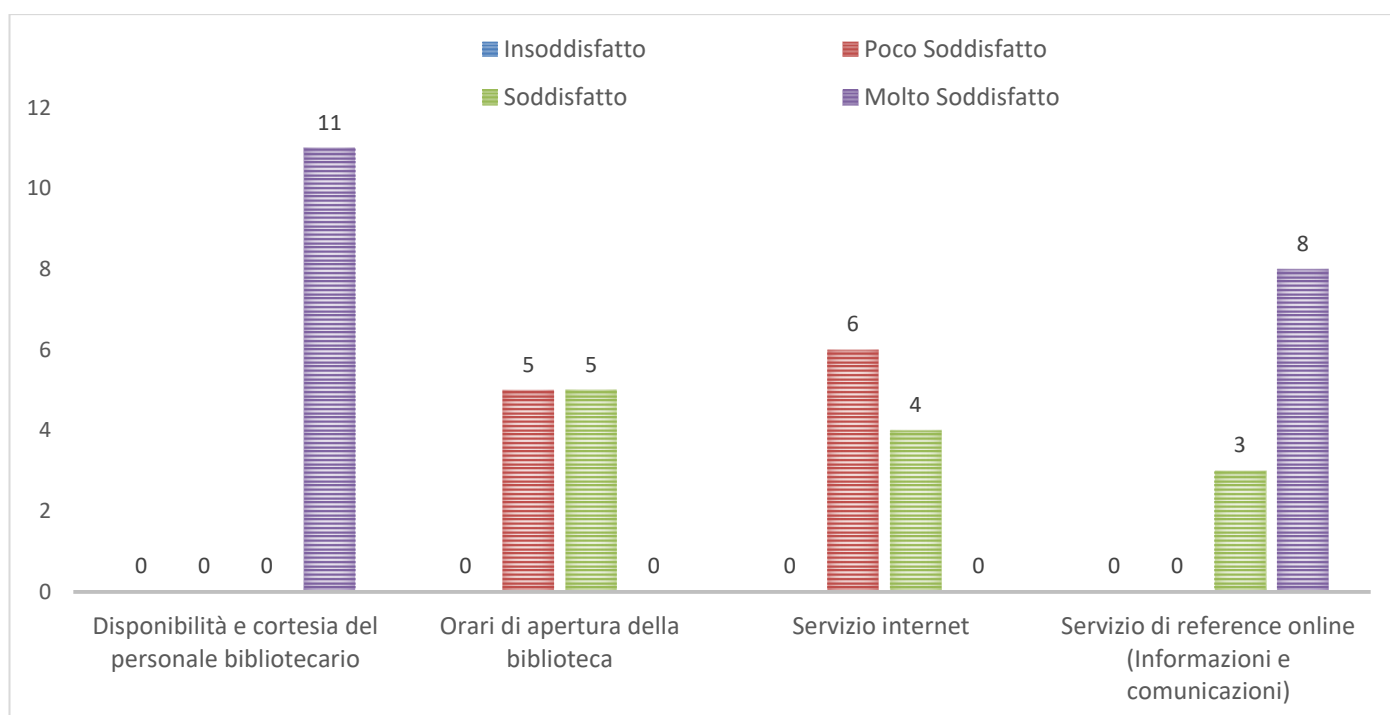
Attraverso il canale social sulla piattaforma Facebook del servizio bibliotecario comunale, è stato somministrato agli utenti un questionario di customer satisfaction al fine di rilevare la soddisfazione degli utenti iscritti e fruitori. Sono pervenuti 11 questionari e, seppure non-rappresentativi degli iscritti al servizio, gli stessi consentono l'analisi di alcuni aspetti relativi al servizio offerto.

Specificamente, è stato richiesto un feedback in merito al servizio reso durante il periodo emergenziale COVID-19 dal quale si evince la soddisfazione per la totalità del campione analizzato per le misure di contenimento adottate. In merito alla frequenza con la quale ci si è recati presso la sede della biblioteca comunale, risulta una frequenza di più volte alla settimana per 6 utenti e di più volte al mese per i restanti 5; mentre per l'ampliamento dell'orario di apertura si desume che la totalità dei soggetti partecipanti all'indagine gradirebbe l'estensione dell'orario serale e, sei degli stessi, ne gradirebbe altresì l'estensione in orario meridiano. In relazione alle ulteriori domande presenti nel modulo di gradimento somministrato, si rimanda alle successive considerazioni.

Dalla sezione "Giudizio rispetto ai servizi erogati", riportata nel grafico sottostante, emerge una soddisfazione unanime sulla disponibilità e cortesia del personale bibliotecario.

Per i restanti parametri di valutazione si riscontra:

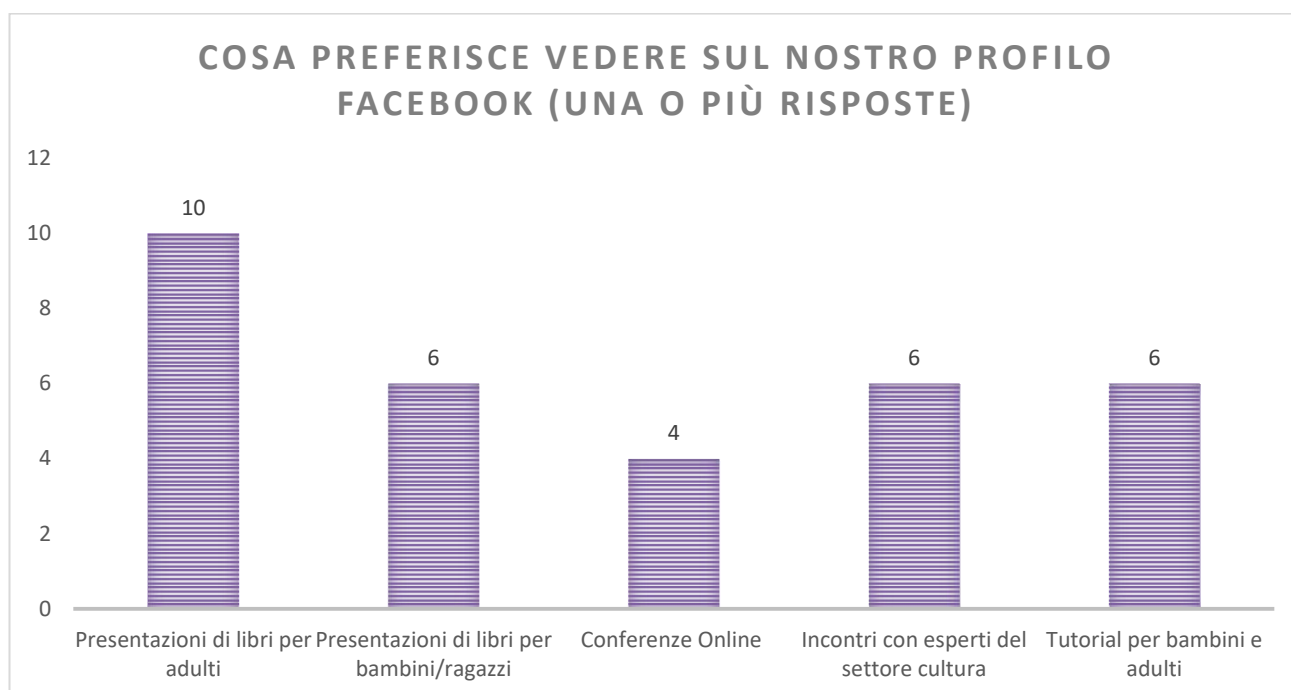
- ✓ La tendenza verso una soddisfazione medio-bassa (5 soddisfatti, 5 poco soddisfatti) per gli orari di apertura della biblioteca, confermando pertanto quanto in precedenza rilevato in merito alla necessità di ampliare l'orario di apertura del servizio;
- ✓ Una soddisfazione bassa (6 poco soddisfatti, 4 poco soddisfatti, 1 non espresso) in merito al servizio internet fornito dovuto probabilmente all'assenza di una connessione di tipo Wi-Fi all'interno della struttura;
- ✓ Una soddisfazione medio-alta (3 soddisfatti, 8 molto soddisfatti) per il servizio di reference online concernente il Sistema predisposto per fornire informazioni e comunicazioni agli iscritti.



Una ulteriore sezione del questionario somministrato ha previsto la possibilità di rilasciare diverse preferenze così da poter migliorare, orientare e conformare il servizio alle esigenze mostrate dai soggetti fruitori. Da ciò emergono, in relazione alle domande ed i grafici di seguito riportati, i seguenti feedback:

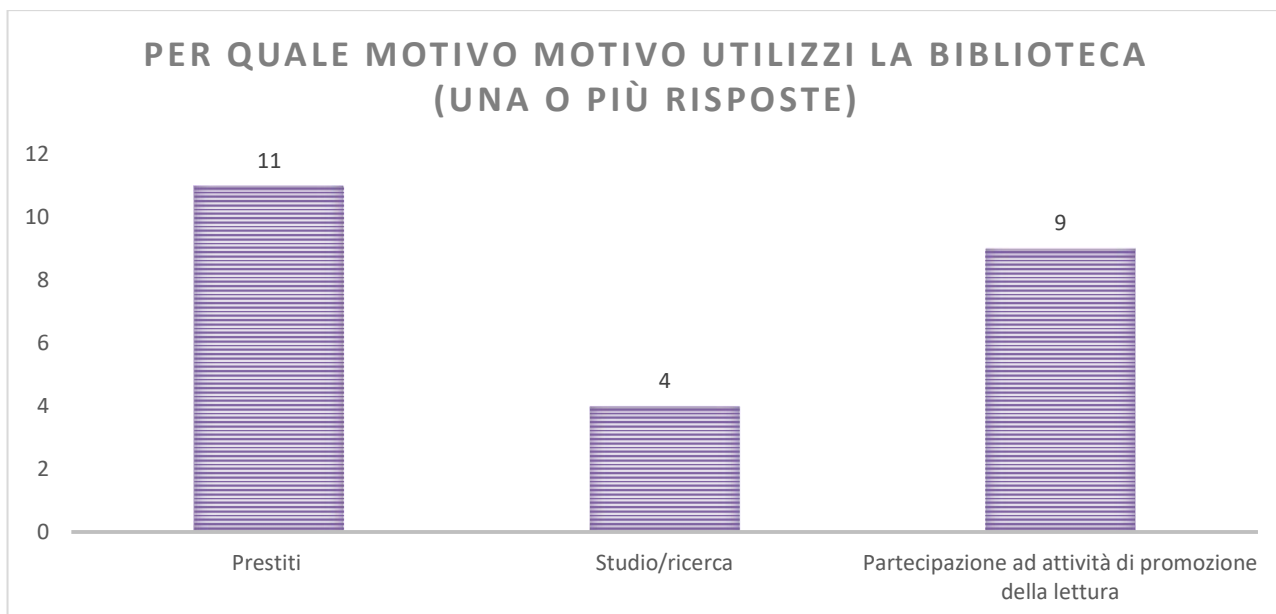
❖ Cosa preferisce vedere sul nostro profilo Facebook?

I soggetti partecipanti, ai quali è stato consentito di formulare diverse preferenze riguardo al suddetto quesito, hanno espresso preferenze eterogenee, tuttavia, risulta una tendenza prevalente verso le presentazioni di libri per adulti con n. 10 preferenze espresse; la preferenza meno considerata risulta essere quella delle conferenze online, n. 4 preferenze; le restanti opzioni si sono orientate in egual misura tra presentazioni di libri per bambini/ragazzi, incontri con esperti del settore cultura, tutorial per bambini e adulti per n. 6 voti.



❖ Per quale motivo utilizza la biblioteca?

Il seguente quesito, così come il precedente, è articolato così da consentire agli utenti di esprimere differenti preferenze in merito alle motivazioni per le quali usufruisce del servizio bibliotecario. Dall'analisi dei dati esaminati è emerso come la totalità degli utenti utilizza la biblioteca per il servizio di prestito librario con un totale di n. 11 preferenze; 9 preferenze sono state invece attribuite al servizio di partecipazione ad attività legate alla promozione della lettura, e, solo in misura ridotta, n. 4 preferenze, utilizzano la biblioteca per svolgere attività di ricerca e di studio.



❖ Il suo interesse verso i prestiti è più orientato verso?

Il questionario ha focalizzato l'attenzione in questa sezione sull'attività maggiormente svolta dagli utenti fruitori del servizio bibliotecario, consentendo anche in questo caso di esprimere più preferenze agli utenti che hanno compilato il questionario. È emerso come la sezione narrativa è quella che suscita il maggior interesse con 11 preferenze espresse. Tra le opzioni riportate nel questionario somministrato la sezione di scelta meno presa in considerazione è risultata essere quella relativa alla manualistica con solo due preferenze espresse; mentre la sezione saggistica è stata presa in considerazione da 9 utenti.

