



ARPALAZIO

AGENZIA REGIONALE
PROTEZIONE AMBIENTALE
DEL LAZIO

La Biblioteca ambientale dell'ARPA Lazio e l'utenza esterna.

**Rilevazione della qualità del servizio e
individuazione delle azioni da intraprendere per migliorarla.**

Indice

Introduzione	3
La diffusione sul territorio della conoscenza della Biblioteca.....	4
Il riscontro ai suggerimenti degli utenti per migliorare il servizio	6
APPENDICE - MISURAZIONE DEL LIVELLO DI CONOSCENZA E DI GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA ALL'UTENZA ESTERNA.....	7

Introduzione

A distanza di sette anni dall'apertura al pubblico della Biblioteca ambientale dell'ARPA Lazio "Paolo Colli", raggiunta la piena operatività delle funzionalità dei servizi offerti, tanto rispetto alla qualità e alla natura delle risorse messe a disposizione (banche dati, periodici elettronici), quanto alla tipologia degli strumenti di ricerca (catalogo online, aggregatore dei periodici, alert personalizzato, web crawler specializzato), si è ritenuto necessario procedere a una verifica della loro efficacia, del loro uso e del loro gradimento da parte dell'utenza esterna, attraverso la distribuzione di un questionario di rilevazione della customer satisfaction.

La motivazione per questa azione di indagine presso l'utenza esterna, deriva in primo luogo dalla percezione da parte dello staff della Biblioteca, suffragata dai dati di uso direttamente rilevabili, di una scarsa conoscenza e, conseguentemente, di un modesto sfruttamento delle potenzialità informative che sono offerte al bacino dell'utenza reale e potenziale della Biblioteca.

Un'ulteriore sollecitazione viene anche dalla legislazione in materia di servizi della pubblica amministrazione che prevede espressamente l'utilizzo di strumenti per la valutazione della soddisfazione degli utenti al fine di riorganizzare e aggiornare i servizi prestati¹.

L'indagine è stata condotta per mezzo di un questionario, distribuito agli utenti della Biblioteca dal 1 agosto al 15 settembre 2011 e strutturato rispetto a tre dimensioni di qualità del servizio:

- utilità percepita della biblioteca
- qualità dell'offerta informativa
- aspetti organizzativi e di interazione con i servizi

Per le diverse dimensioni si è ritenuto di misurare, separatamente, la rilevanza attribuita in assoluto e la qualità percepita rispetto al servizio erogato dall'Agenzia per diversi fattori di ciascuna dimensione.

Il questionario ha previsto anche la registrazione di una serie di dati anagrafici e professionali del compilatore (sesso, età, luogo di residenza, titolo di studio, condizione professionale) e di informazioni relative agli strumenti comunemente usati per lo studio o l'aggiornamento professionale, quale aiuto all'interpretazione delle valutazioni espresse sulle dimensioni qualitative dello specifico strumento "biblioteca ambientale" rispetto all'universo degli strumenti a disposizione, omologhi o differenti.

¹ A tale proposito, si legga l'art. 7 comma 1 del D.Lgs. 7-3-2005 n. 82 *Codice dell'amministrazione digitale*: "Le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti".

Divisione polo didattico

Inoltre, esso è stato pensato per indagare la conoscenza dei principali strumenti organizzativi e informativi di accesso ai servizi della biblioteca (sezione dedicata del sito internet, cataloghi, banche dati) e di rilevare la tipologia di richieste legate ai contatti intercorsi con la biblioteca stessa (richiesta di norme, prestiti, informazioni bibliografiche, proposte d'acquisto).

È stato, infine, lasciato uno spazio all'espressione di suggerimenti per il miglioramento dell'offerta di servizi, mediante la possibilità di selezione fra un ventaglio di proposte di intervento, che incrociano i fattori di qualità individuati per l'indagine e le criticità emerse dalla riflessione del Polo didattico, ed uno spazio aperto per osservazioni ulteriori.

A seguito dell'analisi dei dati ricavati dai questionari compilati dagli utenti (le tabelle contenenti i dati si possono leggere alle da pagina 4 di questo documento) il personale della Biblioteca ha riflettuto in merito alle più opportune azioni da intraprendere per aumentare la percentuale di utenza reale della Biblioteca "Paolo Colli" e per migliorare la qualità del servizio offerto agli utenti esterni. Di seguito saranno illustrate le caratteristiche di poche, ma concrete, iniziative che la Divisione Polo didattico attuerà nel corso del 2012.

Tutte le azioni saranno programmate e condotte senza perdere mai di vista la necessità, da parte dell'Agenzia, di contenere le spese.

La diffusione sul territorio della conoscenza della Biblioteca

Sin dai primi giorni del 2012 sarà necessario dare inizio a una campagna informativa in merito alla presenza, nella città di Rieti, di una Biblioteca specializzata sui temi dell'ambiente aperta anche al pubblico esterno. La campagna, finalizzata al raggiungimento di un numero maggiore di utenti potenziali e, quindi, ad aumentare il numero degli utenti reali, avrà come destinatari i dirigenti scolastici e gli insegnanti delle scuole di tutta la provincia, ai quali, allegandolo a una breve lettera di presentazione, sarà inviato un pieghevole, in corso di realizzazione, che illustra i servizi bibliotecari dei quali ogni cittadino può usufruire gratuitamente. Il questionario ha infatti mostrato che la maggior parte degli attuali frequentatori sono studenti universitari e che pochissimi sono gli studenti di scuola media, inferiore e superiore, che, per l'approfondimento degli studi e lo svolgimento delle proprie ricerche, utilizzano la Biblioteca dell'Agenzia.

Per limitare il più possibile i costi della campagna, l'invio ai destinatari avverrà con e-mail (e il documento allegato in formato .pdf) in sostituzione della classica posta di superficie.

Una comunicazione analoga, ma profilata su una diversa tipologia di destinatari, sarà inviata agli indirizzi dei sindaci e degli assessorati alla cultura di tutti i comuni della provincia, nonché agli URP, laddove esistenti, con preghiera di procedere a una capillare diffusione della notizia nell'ambito del territorio governato.

Le Università presenti sul territorio regionale riceveranno la comunicazione e il pieghevole informativo per il tramite dei responsabili dei Centri bibliotecari di Ateneo con preghiera di diffondere le informazioni sui servizi disponibili in Biblioteca presso gli studenti e i loro

Divisione polo didattico

rappresentanti. I docenti e i ricercatori dei corsi universitari affini per interessi tecnici e scientifici ai temi della Biblioteca saranno raggiunti alla casella di posta elettronica istituzionale.

Una promozione dei servizi della Biblioteca che esca dai confini della città di Rieti per raggiungere le diverse località della provincia e, magari, anche della regione, avrebbe l'effetto di aumentare la percentuale di frequentatori non residenti nel capoluogo sabino che, al momento della rilevazione dei dati, è risultata poco significativa.

L'incentivazione, presso gli attuali frequentatori, all'uso delle risorse disponibili

La rilevazione dei dati ha fatto comprendere con quanta poca efficacia siano utilizzati gli strumenti, le risorse informative elettroniche e i documenti, cartacei e non, che la Biblioteca offre gratuitamente ai propri lettori. Pochissime sono le persone che hanno dichiarato di conoscere il sito web della Biblioteca, le risorse informative e gli strumenti di mediazione catalografica in formato elettronico in esso contenuti.

Oltre ad aumentare, all'interno dei locali, la comunicazione in merito alle opportunità di approfondimento e studio offerte dalla Biblioteca, a partire dai primi giorni del 2012 sarà recuperato l'elenco degli indirizzi di posta elettronica di tutti gli utenti in possesso di una tessera della Biblioteca in corso di validità² e a questi sarà inviato un breve messaggio con allegato il .pdf del pieghevole che elenca e illustra i servizi. La stessa comunicazione sarà inviata a tutti coloro che in futuro si iscriveranno o che rinnoveranno la propria tessera scaduta. Alcune copie del pieghevole saranno collocate in prossimità del registro delle firme delle presenze e messe a disposizione dei frequentatori della Biblioteca.

Il personale della Biblioteca organizzerà in sede alcune sessioni di formazione e orientamento all'utilizzo delle risorse della Biblioteca alle quali potranno partecipare, comunicando in anticipo il proprio interesse, gli abituali frequentatori delle sale di consultazione e studio. Una comunicazione in merito all'opportunità per i cittadini di Rieti e provincia di usufruire di questi eventi formativi sarà resa pubblica attraverso il sito web della Biblioteca e inviata anche agli organi di informazione locali a diffusione gratuita. Si cercherà, in questo modo, di colmare per quanto possibile la lacuna di conoscenza che si percepisce dalla tipologie delle risposte ottenute con la somministrazione del questionario.

² A tal proposito occorre specificare che, in fase di analisi dei risultati del questionario, sono stati considerati utenti potenziali della Biblioteca tutti coloro i quali al 1 agosto 2011 possedevano una tessera valida

Divisione polo didattico

Il riscontro ai suggerimenti degli utenti per migliorare il servizio

Basandosi anche sull'analisi delle risposte per il miglioramento dei servizi date dai frequentatori nella terza sezione del questionario, la Divisione Polo didattico si impegna ad apportare alcune modifiche e a introdurre alcuni elementi di novità finalizzati a favorire un maggiore e appropriato utilizzo degli spazi e dei servizi della biblioteca da parte dell'utenza esterna all'Agenzia.

Oltre al già citato potenziamento degli strumenti di comunicazione e all'organizzazione di brevi corsi di formazione e orientamento sull'utilizzo delle risorse, verrà fatto uno sforzo affinché la Biblioteca aderisca e partecipi attivamente alle iniziative culturali e di sensibilizzazione che, a livello internazionale, nazionale o locale, si svolgono ogni anno sui temi della protezione dell'ambiente naturale dall'inquinamento.

Per quanto concerne il suggerimento di acquistare e quindi rendere disponibili alla lettura e al prestito anche documenti che esulano dai temi di stretto interesse dell'Agenzia, la Biblioteca provvederà ad inserire nel proprio piano di acquisizioni anche materiali che trattano delle risorse ambientali locali.

Al fine di rispondere all'esigenza espressa di incrementare i servizi accessori, la Divisione Polo didattico presenterà istanza alla struttura dell'ARPA Lazio preposta agli acquisti di una macchina fotocopiatrice self service attraverso la quale gli utenti, nel rispetto della normativa vigente e del regolamento della Biblioteca, potranno, in autonomia, riprodurre copie di parte del materiale non ammesso al prestito.

APPENDICE - MISURAZIONE DEL LIVELLO DI CONOSCENZA E DI GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA ALL'UTENZA ESTERNA

Questionario - risultati

Sez. I - Anagrafica

↳ **Sesso**

Sesso	n	%
maschio	18	62,1%
femmina	10	34,5%
non risponde	1	3,4%
tot.	29	100%

↳ **Età**

Età	n	%
meno di 20 anni	2	6,9%
da 21 a 25 anni	6	20,7%
da 26 a 30 anni	10	34,5%
da 31 a 40 anni	8	27,6%
da 41 a 50 anni	1	3,4%
da 51 a 60 anni	1	3,4%
oltre 60 anni	0	0%
non risponde	1	3,4%
tot.	29	100%



Divisione polo didattico

↳ **Luogo di residenza**

Città	n	%
Rieti	23	79,4%
Firenze	1	3,4%
non risponde	5	17,2%
tot.	29	100%

↳ **Titolo di studio**

Titolo di studio	n	%
Diploma scuola media superiore	15	51,7%
Laurea triennale	5	17,2%
Laurea quinquennale	7	24,1%
Dottorato/Specializzazione	1	3,4%
altro	0	0%
non risponde	1	3,4%
tot.	29	100%

↳ **Condizione attuale**

Titolo di studio	n	%
studente scuola superiore	0	0%
studente universitario	16	55,2%
lavoratore dipendente	3	10,3%
lavoratore autonomo	3	10,3%
inoccupato	4	13,8%
pensionato	0	0%
altro	2	6,9%
non risponde	1	3,4%
tot.	29	100%

↘ Se è studente universitario, quale Corso di laurea frequenta?

Corso di laurea	n	%
Beni culturali e ambientali (L01)	1	5,3%
Scienze chimiche (L27)	1	5,3%
Economia sanitaria (L18)	1	5,3%
Giurisprudenza (L14)	1	5,3%
Ingegneria ambiente e territorio (L07)	1	5,3%
Psicologia del lavoro (LM51)	1	5,3%
Ingegneria delle costruzioni edili (LM24)	1	5,3%
Storia moderna (LM84)	1	5,3%
Lettere e filosofia (L10)	2	10,5%
Management, innovazione e internazionalizzazione delle imprese (LM77)	1	5,3%
Marketing e comunicazione d'impresa (L20)	1	5,3%
Medicina e chirurgia (LM41)	4	21,1%
Medicina veterinaria (LM42)	1	5,3%
Phd computer science engineering (vedi LM32)	1	5,3%
Scienze biologiche (L13)	1	5,3%
tot.	19	100%

↘ Se è lavoratore, in quale ambito professionale si svolge la sua attività?

ambito professionale	n	%
architettura	1	10%
editoria	1	10%
azienda privata	1	10%
informatica	1	10%
istruzione	1	10%
legale	1	10%
organizzazione eventi	1	10%
pubblica amministrazione	2	20%
televisione	1	10%
tot.	10	100%

↳ Cosa utilizza come fonte di aggiornamento professionale? (barrare solo la voce prevalente)*

Fonte di aggiornamento	n**	%**
Internet	11	37,9%
Biblioteche	13	44,8%
Formazione	4	13,8%
Acquisti in libreria	6	20,7%
Altro	1	3,4%
non risponde	1	3,4%

* nel questionario è stato chiesto di indicare soltanto la fonte prevalente di aggiornamento ma, poiché in molti casi sono state fornite risposte multiple, si può decidere di considerare tutti i dati acquisiti

** base 29 - possibili più risposte

Sez. II – Frequento la Biblioteca...
↳ 1. Da quanto tempo frequenta la Biblioteca?

	n	%
da meno di 3 mesi	5	17,2%
da 3 mesi a 1 anno	3	10,3%
da 1 a 3 anni	9	31%
da oltre 3 anni	11	37,9%
è la prima volta	0	0%
non risponde	1	3,4%
tot.	29	100%



Divisione polo didattico

↘ 2. Con quale assiduità?

	n	%
tutti i giorni	9	31%
qualche volta alla settimana	11	37,9%
qualche volta al mese	6	20,7%
qualche volta all'anno	2	6,9%
mai fino a oggi	0	0%
non risponde	1	3,4%
tot.	29	100%

↘ 3. Solitamente in quale fascia oraria?

	n	%
mattina	4	13,8%
pomeriggio	6	20,7%
intera giornata	12	41,4%
casuale	6	20,7%
non risponde	1	3,4%
tot.	29	100%

↘ 4. Indichi i motivi principali per cui si reca in Biblioteca (sono possibili più risposte)

	n*	%*
consultare il materiale della Biblioteca	12	41,4%
navigare in Internet	3	10,3%
avanzare proposte d'acquisto di libri	0	0%
studiare sui propri libri	24	82,8%
chiedere materiale in prestito	8	27,6%
incontrare colleghi di studio	7	24,1%
consultare cataloghi e banche dati	0	0%
chiedere informazioni bibliografiche o supporto nelle ricerche	2	6,9%

** base 29 - possibili più risposte*

↘ 5. Ha consultato il sito della Biblioteca (<http://www.arpalazio.net/main/biblioteca/>) ...

	n	%
spesso	1	3,4%
qualche volta	10	34,5%
mai	8	27,6%
non lo conosco	9	31%
non risponde	1	3,4%
tot.	29	100%

↘ 6. Ha consultato i cataloghi dei libri posseduti, dei periodici e delle risorse elettroniche della Biblioteca...

	n	%
spesso	2	6,9%
qualche volta	9	31%
mai	15	51,7%
non lo conosco	2	6,9%
non risponde	1	3,4%
tot.	29	100%

↘ 7. Ha consultato le Banche dati e altri repertori elettronici messi a disposizione dalla Biblioteca...

	n	%
spesso	2	6,9%
qualche volta	2	6,9%
mai	20	69%
non lo conosco	4	13,8%
non risponde	1	3,4%
tot.	29	100%

↘ 8. Conosce il servizio MyLibrary disponibile sul sito della Biblioteca?

	n	%
sì	3	10,3%
no	26	89,7%
non risponde	0	0%
tot.	29	100%

↘ 9. Ha utilizzato la Biblioteca per materiali e informazioni su questi temi... (sono possibili più risposte)

	n*	%*
campi elettromagnetici	0	0%
acustica	1	3,4%
clima	1	3,4%
rifiuti	2	6,9%
aria	0	0%
ambiente e salute	5	17,2%
biodiversità	3	10,3%
sostenibilità ambientale	4	13,8%
temi tecnici generali	3	10,3%
sicurezza	0	0%
giurisprudenza	3	10,3%
acqua	3	10,3%
energia	1	3,4%
altro	8	0%

* base 29 - possibili più risposte

Sez. III – La mia idea del ruolo della biblioteca...

➤ 10. In linea generale, quanto sono importanti per lei, in una scala da 1 a 6, i seguenti elementi nell'offerta dei servizi bibliotecari?

	1		2		3		4		5		6		non risponde	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
a. Varietà dei servizi	0	0%	0	0%	0	0%	5	17,2%	8	27,6%	14	48,3%	2	6,9%
b. Qualità dei servizi	0	0%	0	0%	1	3,4%	6	20,7%	7	24,1%	3	44,8%	2	6,9%
c. Capacità di risposta a problemi informativi	0	0%	2	6,9%	4	13,8%	4	13,8%	9	31,0%	8	27,6%	2	6,9%
d. Spendibilità nell'ambito della propria attività	0	0%	1	3,4%	3	10,3%	9	31,0%	7	24,1%	7	24,1%	2	6,9%
e. Ricchezza e completezza tematica del patrimonio documentale	0	0%	1	3,4%	0	0%	4	13,8%	5	17,2%	7	58,6%	2	6,9%
f. Qualità e aggiornamento del patrimonio documentale	0	0%	1	3,4%	0	0%	7	24,1%	8	27,6%	0	34,5%	3	10,3%
g. Facilità di accesso al patrimonio documentale	0	0%	0	0%	1	3,4%	6	20,7%	10	34,5%	0	34,5%	2	6,9%
h. . Comfort, funzionalità e accessibilità dei locali	0	0%	1	3,4%	0	0%	5	17,2%	7	24,1%	4	48,3%	2	6,9%
i. Organizzazione della biblioteca	1	3,4%	0	0%	0	0%	1	3,4%	4	13,8%	12	72,4%	2	6,9%

➤ 11. In generale, a suo giudizio, una Biblioteca specializzata è importante perché...

	si		abbastan.		poco		per niente		non risponde	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
a. Consente di completare la formazione scientifica e/o professionale	20	69%	7	24,1%	0	0%	0	0%	2	6,9%
b. E' uno stimolo per l'approfondimento dei propri interessi culturali	15	51,7%	11	37,9%	1	3,4%	0	0%	2	6,9%
c. Il personale della biblioteca possiede un'adeguata preparazione tecnico-scientifica per supportare gli utenti nella ricerca	14	48,3%	9	31%	0	0%	2	6,9%	4	13,8%

➤ 12. Basandosi sulla sua esperienza di utente della biblioteca dell'ARPA Lazio, quanto si ritiene soddisfatto, in una scala da 1 a 6, rispetto a ciascuno dei seguenti elementi

	1		2		3		4		5		6		non risponde	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
a. Disponibilità e cortesia del personale	1	3,4%	0	0%	0	0%	3	10,3%	5	17,2%	18	62,1%	2	6,9%
b. Professionalità e competenza del personale	0	0%	1	3,4%	0	0%	4	13,8%	10	34,5%	11	37,9%	3	10,3%
c. Precisione e velocità nell'erogazione dei servizi	0	0%	0	0%	0	0%	5	17,2%	5	17,2%	15	51,7%	4	13,8%
d. Effettiva rispondenza del servizio alle esigenze inf.	2	6,9%	2	6,9%	1	3,4%	10	34,5%	4	13,8%	7	24,1%	3	10,3%
f. Stimolo crescita culturale nel settore	0	0%	2	6,9%	4	13,8%	4	13,8%	10	34,5%	5	17,2%	4	13,8%

Divisione polo didattico

ambientale															
g. Ricchezza e completezza della docum.	0	0%	0	0%	1	3,4%	10	34,5%	12	41,4%	3	10,3%	3	10,3%	
h. Qualità e aggiornamento della documentazione	0	0%	0	0%	1	3,4%	7	24,1%	14	48,3%	4	13,8%	3	10,3%	
i. Facilità di consultazione delle risorse elettroniche	0	0%	0	0%	2	6,9%	8	27,6%	12	41,4%	4	13,8%	3	10,3%	
l. Sito web della biblioteca	0	0%	1	3,4%	2	6,9%	9	31,0%	8	27,6%	1	3,4%	8	27,6%	
m. Possibilità di suggerire materiale da acquisire	1	3,4%	1	3,4%	3	10,3%	9	31,0%	3	10,3%	2	6,9%	10	34,5%	

➤ 13. Quanto si ritiene soddisfatto rispetto a questi elementi:

	molto		abbastan.		poco		per niente		non risponde	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
a Orario di apertura della Biblioteca	12	41,4%	9	31%	5	17,2%	1	3,4%	2	6,9%
b. Accessibilità e adeguatezza degli spazi	18	62,1%	7	24,1%	2	6,9%	0	0%	2	6,9%
c. Adeguatezza dei servizi igienici in relazione all'utenza	21	72,4%	5	17,2%	1	3,4%	0	0%	2	6,9%

↳ 14. Cosa suggerisce per il miglioramento dei servizi della biblioteca dell'ARPA Lazio?

	n*	%*
a. Potenziare gli strumenti di comunicazione verso l'utente	9	31%
b. Organizzare corsi di formazione e orientamento sull'utilizzo delle risorse	6	20,7%
c. Ridurre i tempi di erogazione dei servizi	1	3,4%
d. Ampliare l'offerta tematica	7	24,1%
e. Proporre iniziative culturali	11	37,9%
f. Ampliare la disponibilità e la competenza dello staff della Biblioteca	4	13,8%
g. Potenziare la disponibilità di materiale elettronico e/o multimediale	4	13,8%
h. Acquistare materiale su temi differenti	10	34,5%
i. Incrementare i servizi accessori (alimenti e bibite, fotocopie, altro...)	17	58,6%
Non risponde	0	0%

* base 29 - possibili più risposte