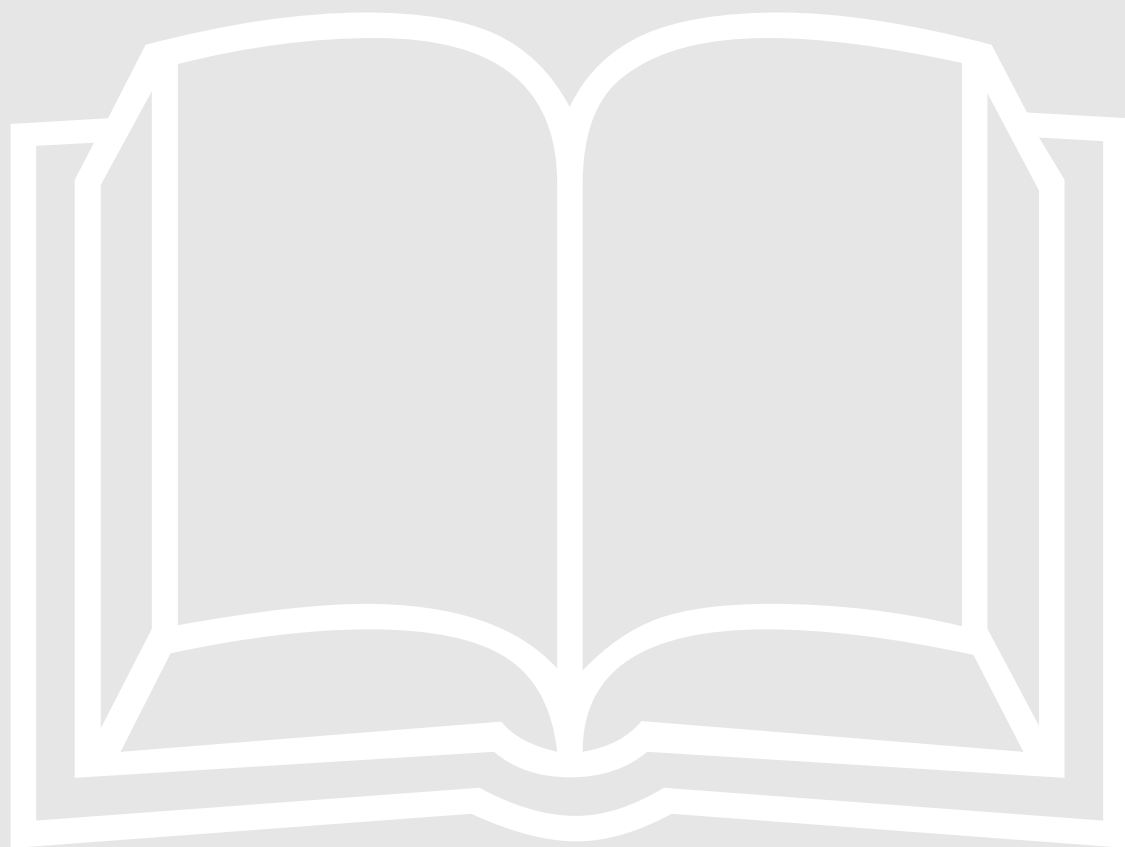

Aassolettori BNCF

ASSOCIAZIONE LETTORI

BIBLIOTECA NAZIONALE CENTRALE FIRENZE

Questionario – Risultati e grafici – Analisi

Customer Dis-Satisfaction



CONSUMER DIS-SATISFACTION: IL QUESTIONARIO DELL'ASSOLETTORI

S. Buffa, S. Galastri, P. Poletto, B. Simone:	idea di intervista, schema di questionario, revisione del 1° e del 2° questionario
P. Poletto:	stesura del 1° e del 2° questionario, codifica, analisi e revisione dei dati, stesura del testo
G. D'Urso, P. Poletto:	somministrazione del questionario
P. Pacini, B. Simone, P. Poletto:	revisione del testo
P. Pacini, P. Poletto:	elaborazione dei dati, grafici

RIASSUNTO

L'Associazione Lettori della Biblioteca Nazionale Centrale Firenze ha ideato e realizzato questo questionario, che raccoglie opinioni "sui servizi erogati, sui problemi incontrati e sulle loro priorità". Il questionario è stato controllato ed infine diffuso nella 2° settimana del dicembre 2000 tra gli utenti della Biblioteca; sono state raccolte 255 risposte su una popolazione totale stimata di 350-400 utenti. In questa situazione sperimentale il campione è quindi rappresentativo della popolazione; i valori delle variabili che risultano dagli opportuni calcoli sono pertanto attendibili. Lo scontento che si registra tra gli utenti è diffuso e radicato: le risposte negative a tutte le domande sono sempre più di quelle positive, e spesso sono molte volte più numerose delle altre. I problemi più importanti in assoluto sono l'Orario di apertura e la Distribuzione dei testi. Le risposte aperte, che si possono riportare solo estensivamente, confermano la stessa tendenza che si rileva nelle risposte chiuse, riassunte nei grafici. Pochissimo è cambiato dall'epoca del questionario; le novità apportate non sono tali da modificare l'andamento del servizio e quindi da migliorare la soddisfazione degli utenti.

Una Associazione volontaria di consumatori usa al meglio le sue risorse nel breve periodo, concentrando il suo interesse e le sue capacità su un oggetto come l'iniziativa qui intrapresa: la sua azione è appropriata ed approfondita. In più, un'intervista realistica va proposta nelle stesse condizioni di limpidezza e di onestà, se l'esempio deve ripetersi, ed una Associazione di lettori ha interesse ad illustrare il più fedelmente possibile l'opinione dei suoi soci e simpatizzanti.

Le disfunzioni che l'Assolettori ha ripetutamente segnalato a partire dalla sua costituzione nel 1993 ci sono ancora, con tutti i motivi di scontento documentati poi tra gli utenti attraverso il questionario qui presentato: anzi ad essi se ne sono pure aggiunti di nuovi. E tutto ciò accade nella Biblioteca Nazionale Centrale Firenze, riferimento culturale imprescindibile per studenti e studiosi di ogni parte del mondo.

COME MAI CI SIAMO POSTI QUESTO PROBLEMA

L'Associazione dei lettori della BNCF andava raccogliendo lamentele su svariate situazioni all'interno della Biblioteca, manifestate in varie forme dagli utenti. E' stato così che nel corso dell'anno 2000 il Direttivo dell'Associazione ha discusso e deciso di esprimere le molte ma occasionali lamentele in forma organizzata, intervistando gli utenti "sui servizi erogati, sui problemi incontrati e sulle loro priorità".

Un'intervista libera sarebbe stata difficile da codificare; l'Assolettori ha quindi promosso ed elaborato un questionario, capace di esprimere la scontentezza degli utenti e di riferirla ad elementi di fatto osservabili e misurabili, collegando il disagio alle sue cause prossime.

Una scheda è stata discussa e redatta in una prima stesura, ridiscussa e corretta più volte, quindi somministrata ad un gruppo di controllo, poi nuovamente discussa e corretta. Nella sua stesura finale il questionario è stato somministrato al pubblico degli utenti nel dicembre 2000 (11-16/12/2000).

Per estrarre un campione non potevamo far ricorso alle tessere a lettura ottica degli utenti ed ai dati informatizzati in esse contenuti. Anche se le avessimo avute a nostra disposizione, probabilmente non le avremmo usate: sappiamo infatti che quei dati possono essere inesatti o superati dagli eventi, che molte tessere appartengono a persone che non le usano più da anni, che i cambiamenti di domicilio non vengono certo notificati alla Biblioteca, e così via. Così molti casi dell'ipotetico campione sarebbero stati non significativi, e molti altri non si sarebbero potuti trovare. Avremmo quindi ottenuto un campione teorico corretto e numeroso, con pochissimi casi disponibili in realtà: avremmo dovuto allora fare operazioni di convalida a posteriori, capaci di riferire un numero molto piccolo di casi accertati ad una popolazione relativamente grande. Perciò, senza allarmarsi più di tanto, niente campione!

Abbiamo allora deciso di intervistare tutta la popolazione disponibile in un tempo definito. Abbiamo scelto una settimana di affluenza stimata media, secondo la stima unanime fondata sull'esperienza pluriennale, in diversi orari ed in tutte le sale, di tutto il Direttivo dell'Assolettori. Abbiamo cercato di raggiungere tutti gli utenti che accettavano di dedicare un po' del loro tempo a rispondere al questionario, non intervistando mai la stessa persona più volte: questo è stato possibile grazie ad obiettivi limpidi, istruzioni chiare, pochi intervistatori addestrati ed affidabili. Questa intervista infatti aveva lo scopo di conoscere un insieme di opinioni con un'unica somministrazione: chiedere le stesse cose più volte alla stessa persona non avrebbe avuto alcun senso, come si farebbe invece con un *panel* di soggetti da interpellare molte volte sugli stessi temi. Al contrario, moltiplicare le risposte delle stesse persone sarebbe stato dannoso perché avrebbe alterato il numero dei casi e perciò dei dati.

Il campione si è così quasi autoselezionato: la casualità è stata assicurata dalla scelta della settimana in cui eseguire la rilevazione e dalla spontaneità delle adesioni, la numerosità è stata raggiunta perché la rilevazione è stata generale su una popolazione limitata. Il campione è quindi rappresentativo di questa popolazione.

Si stima infatti che ogni giorno nell'ultimo decennio siano entrate ed entrino in Biblioteca 350 persone al massimo, sulla base del numero dei posti complessivo per tutte le sale. Considerando la frequenza in tutte le sale compresa la sala Cataloghi, visto che alcuni frequentatori della mattina sono sostituiti da altri nel pomeriggio, e visto che utenti diversi vengono in biblioteca in giorni diversi della settimana, si può avanzare la stima ragionevole di una utenza settimanale media di circa 400 persone diverse, con un arrotondamento favorevole. Anche questa stima è unanime e fondata sull'esperienza pluriennale di più soggetti: dei membri del Direttivo e di molti altri frequentatori abituali.

Si può supporre anche la risposta sia stata alta per la concorrenza di altri motivi: la curiosità dei frequentatori per la novità dell'intervista, l'adesione immediata di utenti comunque qualificati ad un pacchetto razionale di domande, l'interesse degli utenti per una espressione di disagi conosciuti ogni giorno.

IL QUESTIONARIO IN DETTAGLIO

Gli elementi critici individuati sono stati organizzati in gruppi divisi per tipo, ciascuno dei quali è caratterizzato da una domanda principale. Ciascuna di esse ammette una risposta iniziale positiva o negativa; gli elementi critici compaiono poi direttamente, a specificare la risposta negativa nell'ordine della loro importanza presumibile. Essi vengono introdotti in forma propositiva semplice ed adatta al caso:

- se non funziona abbastanza dove serve migliorare?
- se qualcosa non va cosa bisognerebbe fare?
- se i mezzi non sono buoni quale va migliorato da subito?

e così via: alla risposta generica segue naturalmente la specificazione.

L'ordine delle domande rispecchia la progressione fisica e logica dell'utente attraverso i problemi. Le notizie "anagrafiche" sugli utenti appaiono alla fine, dato che la priorità conoscitiva di questa intervista riguarda i servizi.

Il questionario si articola in:

- 8 domande principali su altrettanti argomenti diversi, ognuna delle quali contiene una gamma di risposte predefinite (chiuse), ed 1 domanda principale (la quarta) che contiene una gamma semiaperta di risposte,
- 1 domanda su altre eventuali priorità (aperta),
- 1 domanda sull'ordine di importanza di tutte le precedenti (scala ordinale),
- 1 serie di domande di genere "anagrafico".

Delle 9 domande principali, 3 contengono delle premesse: si pensava infatti che fosse interessante sapere se certi servizi fossero frequentati o no, prima di capire se fossero ritenuti di buona qualità. Pensavamo infatti che alcuni utenti potessero non sapere dell'esistenza di certe risorse o che non le usassero mai: a questi sarebbe fuorviante chiedere se il servizio tale o talaltro funzioni bene o no, perché risponderebbero a caso. Non servirebbe invece porre simili questioni preliminari per tutte le domande, perché certi servizi sono strutturali, caratteristici di una biblioteca e disponibili in sede: si deve infatti presumere che tutti sappiano che in una biblioteca ci sono i cataloghi, la distribuzione e così via.

Tornando a queste domande con premesse, la prima di esse è appunto la quarta del questionario e riguarda i Cataloghi Esterni. Essa contiene in preliminare due richieste-sbarramento:

- se l'utente sappia qualcosa di quella risorsa,
- se conoscendo l'esistenza della risorsa essa non gli serva a niente.

In questo caso si è pensato che le due eventualità vadano distinte, perché era noto da varie conversazioni che molti utenti addirittura ignoravano che fosse possibile accedere ad alcun catalogo esterno alla BNCF. Sembrava improprio riunire questi utenti insieme a quelli che conoscendo questa possibilità di accesso ne avevano verificato l'inutilità per il loro studio attuale, ma non manifestavano nessuna intenzione di escluderla nel futuro o di averla esclusa in passato.

In questa domanda le opzioni all'interno della risposta negativa ("se i mezzi forniti non sono buoni") sono state lasciate parzialmente aperte alla scelta dell'utente. Si pensava infatti che fosse scarso il rischio di ricevere molte risposte difficili da codificare, dopo i due sbarramenti posti all'inizio, ed infatti ci sono state poche risposte precise.

Le altre due domande con specificazioni in più riguardano i Periodici ed il Forte Belvedere, e contengono solo una richiesta-sbarramento:

- se l'utente sia mai stato nelle sale in questione.

Si è supposto infatti che la generalità degli utenti sapesse dell'esistenza della sala Periodici all'interno della BNCF e delle sale analoghe nel Forte Belvedere, che contenevano gran parte dell'Emeroteca e delle sue collezioni. I frequentatori abituali della BNCF parlano, conversano, si scambiano opinioni; si è creduto difficile che informazioni simili sfuggano del tutto in ogni conversazione, anche se può darsi che molti non abbiano mai messo piede in realtà nella sala Periodici o alle sale del Forte. Oggi le sale del Forte sono state chiuse, in attesa della ristrutturazione di un insieme di edifici dapprima adibito a caserma militare adiacente alla BNCF.

Naturalmente, il numero totale di risposte favorevoli deve essere confrontato con il totale delle risposte negative alle domande principali. Le specificazioni negative servono poi a chiarire i principali motivi del disagio lamentato dagli utenti e ad illustrarne le dimensioni.

Quando l'intervistato ha contrassegnato più di una specificazione negativa per la sua risposta, spesso vi ha aggiunto anche l'ordine di importanza nel quale ha disposto gli elementi che considerava rilevanti. Ciò comporta la costruzione di una scala ordinale per domanda, che comprenda tutte le specificazioni negative anche se non contengono graduatorie: stabilendo che la specificazione unica va intesa come fosse la prima secondo l'interesse dell'intervistato, e che più specificazioni senza ordine vanno intese tutte a pari merito.

Pochissimi hanno risposto alla decima domanda (quella aperta, se ci siano altre priorità diverse da quelle elencate): la predilezione degli utenti per le domande a gamma chiusa di risposte si è manifestata anche in questo caso.

Essa è invece una piccola verifica della validità del questionario: se infatti molti intervistati segnalassero problemi diversi da quelli sollevati nelle pagine del questionario, esso sarebbe fuori tema. Meno numerose erano queste risposte, più il questionario aderiva alla realtà.

In alcuni casi però gli intervistati hanno dato qui risposte che già comparivano come specificazioni in altre domande: si pensava dapprima di considerare solo quelle e di eliminare doppioni non codificabili e risposte improprie; ma si è poi constatata un'enfasi che pareva intenzionale. Si è allora scelto di mantenere questi gruppi di risposte anziché assorbirli come doppioni, per rispettare la volontà degli intervistati; il loro numero non è risultato comunque tale da modificare l'andamento complessivo.

La domanda sull'ordine di importanza di tutte le precedenti, che riassume e conclude il questionario prima delle notizie "anagrafiche", riassume in una rappresentazione unica le dieci scale ordinali relative all'ordine di importanza di ciascun problema. Insomma essa sembra una domanda, ma ne contiene dieci: difatti i valori di ciascun elemento devono essere calcolati singolarmente e poi ciascuna rappresentazione può essere sovrapposta alle altre.

Si può fare un confronto tra il numero di casi di risposta alla scala ordinale ed i totali delle risposte positive e negative generiche: infatti le persone ammettono l'esistenza di problemi relativi ai servizi, quando li pongono in una graduatoria, a prescindere dalla loro volontà di chiarirne il genere o le dimensioni. Se il numero totale di casi di risposta alla scala ordinale eccede quello di risposta negativa generica, allora anche tra le risposte positive ci sono casi che ammettono l'esistenza di qualche problema, senza definirlo.

Allora anche tra coloro che si dichiarano generalmente soddisfatti dei servizi ci sono quelli che infine lasciano passare qualche vago dubbio indistinto.

Le domande che per brevità si sono chiamate anagrafiche sono sia aperte sia chiuse; si è segnalato chiaramente che rispondere a questo pacchetto era facoltativo per l'utente. Le notizie che si raccolgono qui riguardano il campo di ricerca e la sala dove si studia abitualmente, la frequenza nella settimana e nell'anno, la classe di età, il domicilio e l'impiego. Ad esse si aggiungono il colore della tessera, la data e la firma. La dichiarazione sul campo di ricerca vuole forzatamente una risposta aperta. L'indicazione della sala invece sembra aperta ma non lo è, dato che il numero delle sale è tutt'altro che illimitato. Le seguenti quattro domande chiudono le risposte in diverse frequenze, classi di età, luoghi di abitazione, generi di impiego.

Tra queste compare anche una domanda sul colore della tessera. La tessera generica è gialla e dà accesso alla sala di Lettura; quella per la sala Consultazione è rossa e quella per la sala Manoscritti è verde. Altri colori danno accesso ad altre sale speciali.

Tessere differenti significano non solo l'accesso a sale diverse, ma anche diversi servizi e condizioni. L'utente con la tessera gialla ha un servizio più lento o meno diritti degli altri, quando va a chiedere un libro in lettura o in prestito, oppure lascia qualche volume in deposito. Solo con autorizzazione personale l'utente può ottenere la tessera corrispondente alla sala Manoscritti o alle altre sale speciali, e quindi accedervi.

I RISULTATI DEL QUESTIONARIO

Sono stati distribuiti e restituiti 276 questionari, ma i casi in esame sono solo 255 perché i restanti moduli sono stati riconsegnati in bianco. Questi 21 moduli in bianco non possono essere investiti di alcun significato che non sia un livello di attenzione scarso in quel particolare momento per questa particolare rilevazione. Essi non possono essere conteggiati in nessun gruppo di risposte.

E' stata quindi raggiunta più della metà della popolazione dei frequentatori abituali. Con una popolazione non numerosa ma stabile nel tempo, più della metà degli utenti reali ha partecipato alla rilevazione, in un intervallo di tempo scelto a caso, di affluenza media e privo di caratteristiche particolari: il campione casuale empirico che ne è risultato dovrebbe produrre risultati abbastanza attendibili.

Le risposte degli utenti intervistati dimostrano una buona attenzione nella lettura delle domande e nell'esame delle alternative, e questo è un carattere positivo che non può comparire tra i risultati.

NOTA PER LA LETTURA DEI GRAFICI

le domande del questionario sono organizzate così:

domanda-titolo principale (senza risposta),

1. specificazione della domanda, con quadretto per risposta "se sì",
2. specificazione della domanda, con quadretto "se no" o con alternative.

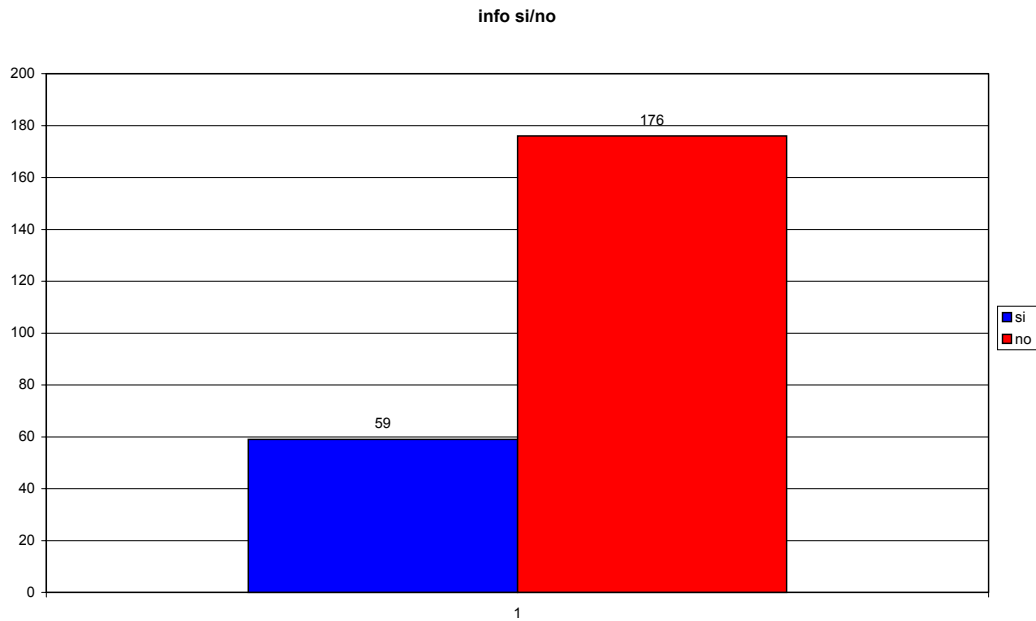
Pertanto nei grafici i "sì" e i "no" si riferiscono a tali specificazioni e non alla domanda-titolo principale.

Domanda 1, INFORMAZIONE

1 - ci sono dei problemi di INFORMAZIONE?

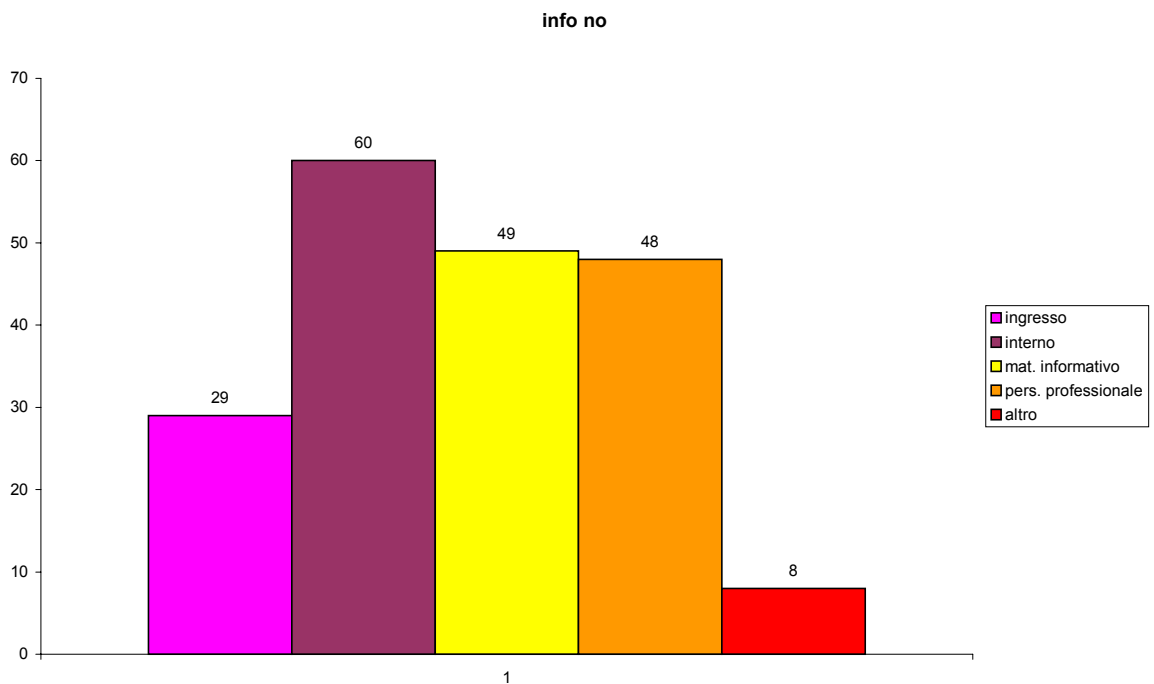
- se le informazioni funzionano benissimo: passa al punto 2
- se non funzionano abbastanza (prestito, cataloghi e tecniche di accesso, periodici, segnalazioni di disservizi), dove serve migliorarle e come?

totale sì/no:



no:

- a - all'ingresso in genere o quando si fa la tessera
- b - all'interno della BNCF
- c - con opuscoli, guide, avvisi al pubblico
- d - con più personale professionale
- e - altro



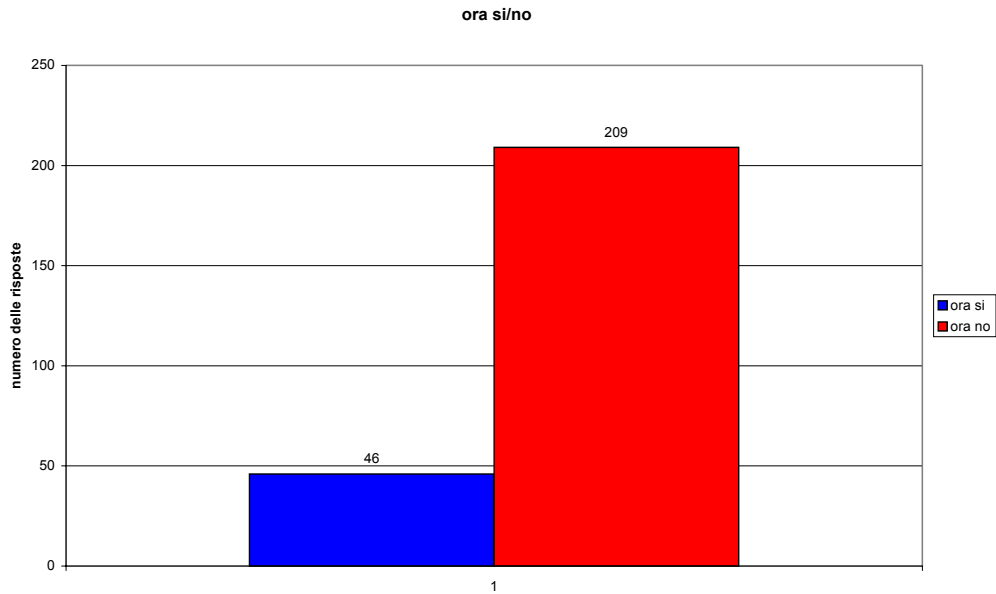
Domanda 2, ORARIO

2 - ci sono problemi circa l'ORARIO di apertura?

- se va tutto bene,
- se qualcosa non va, cosa bisognerebbe fare?

passa al punto 3

totale sì/no:



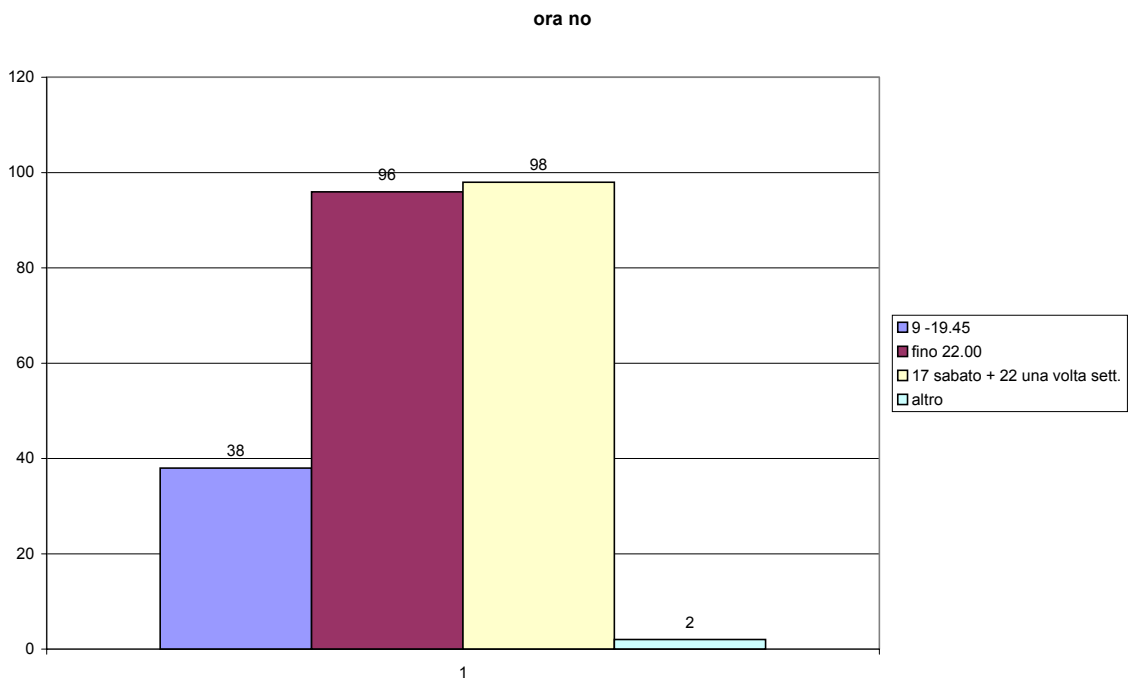
no:

a - aprire alle 9 e chiudere alle 19.45

b - tenere aperto fino alle 22 tutte le sere

c - ripristinare la chiusura alle 17 il sabato ed alle 22 una volta alla settimana

d - altro

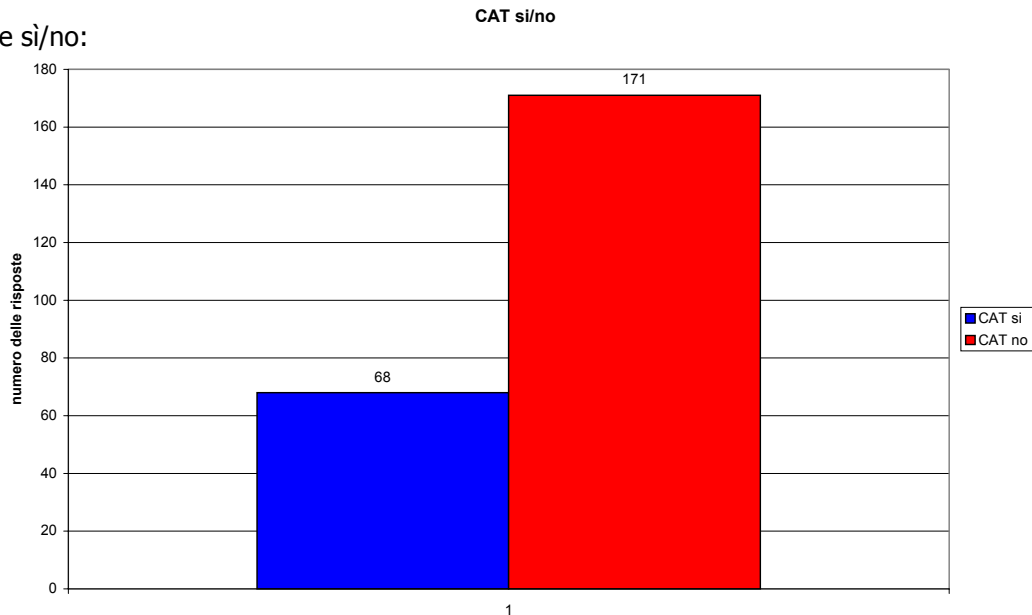


Domanda 3, CATALOGO e RICERCA BIBLIOGRAFICA

3 - ci sono dei problemi di CATALOGO e RICERCA BIBLIOGRAFICA?

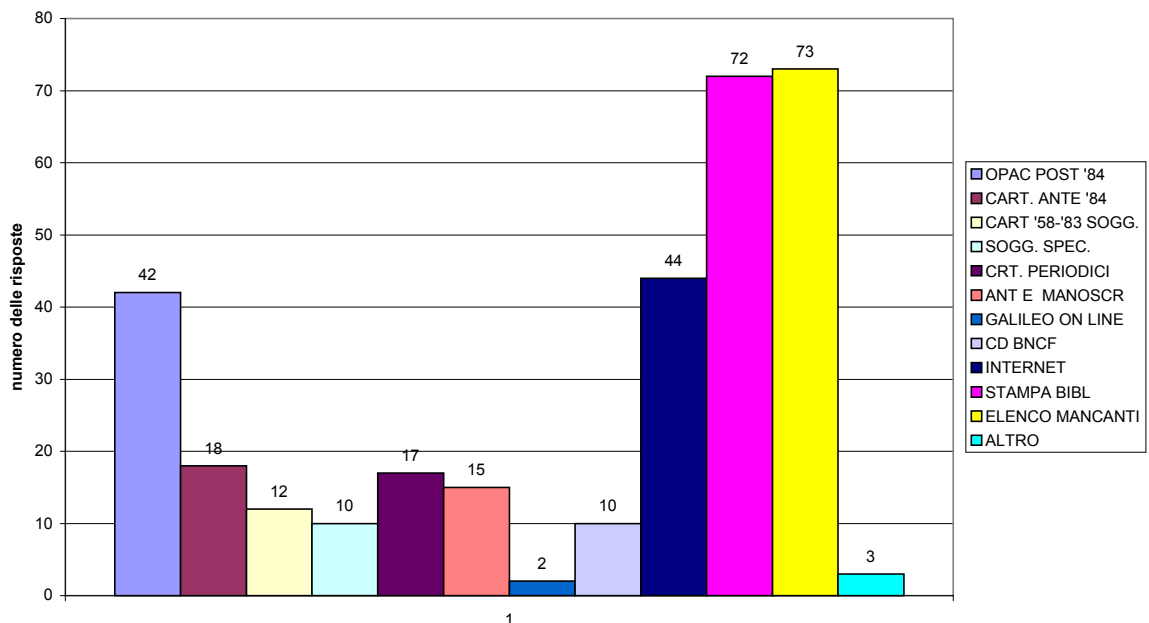
- se i mezzi forniti per le ricerche bibliografiche più varie sono buoni: passa al punto 4
- se i mezzi forniti non sono buoni (facilità d'uso, completezza, affidabilità, contenuto), quali vanno istituiti, migliorati o potenziati da subito?

totale sì/no:



no:

- a - il catalogo OPAC (post 1984 ed in parte 1958-84)
- b - il catalogo cartaceo (ante 1984 per titolo ed autore)
- c - i cataloghi cartacei 1958-83 (per soggetto, classificazione Dewey)
- d - soggettari, collane e bibliografie specializzate
- e - il catalogo cartaceo dei periodici
- f - gli altri cataloghi, fondi antichi e manoscritti
- g - il catalogo Galileo on line
- h - i cd-rom BNCf
- i - internet per la ricerca bibliografica
- j - la possibilità di stampare la propria ricerca bibliografica (da istituire)
- k - l'elenco dei libri mancanti (da istituire)
- l - altro



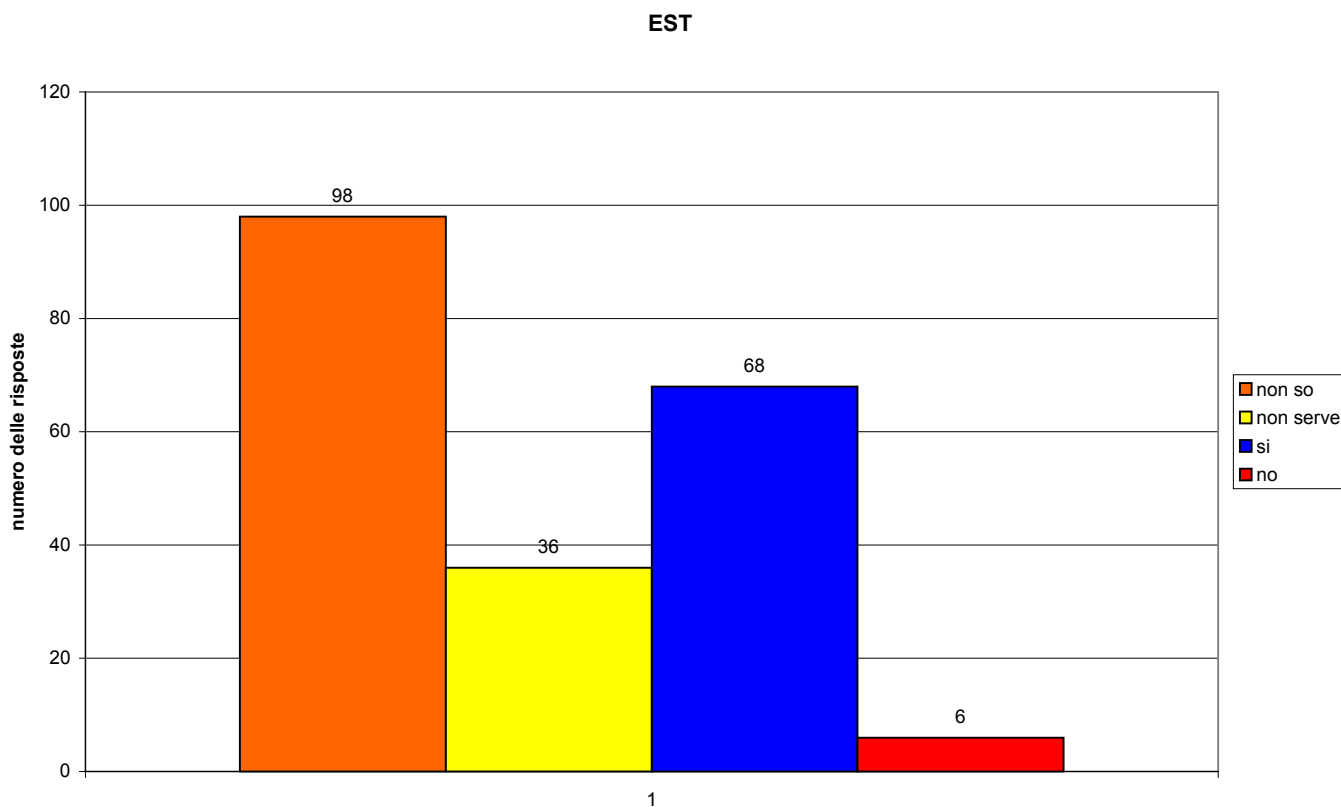
Domanda 4, CATALOGHI ESTERNI

4 - ci sono problemi riguardo ai CATALOGHI ESTERNI disponibili on line?

- se non ne sai niente
- se ne conosci l'esistenza ma non ti servono
- se i mezzi forniti per l'accesso e la ricerca sono buoni o sufficienti
- se i mezzi forniti non sono buoni:

- passa al punto 5
- passa al punto 5
- passa al punto 5

totale non so/non serve/sì/no:



no:

- quali cataloghi sono più facili all'accesso, all'uso o altro?
- quali cataloghi presentano più difficoltà d'accesso, d'uso o altro?

Ci sono 4 risposte alla prima eventualità e 5 alla seconda. Esse non sono sufficienti per il calcolo, mostrano la preferenza degli utenti per domande chiuse, e dimostrano quindi che la domanda è stata mal progettata.

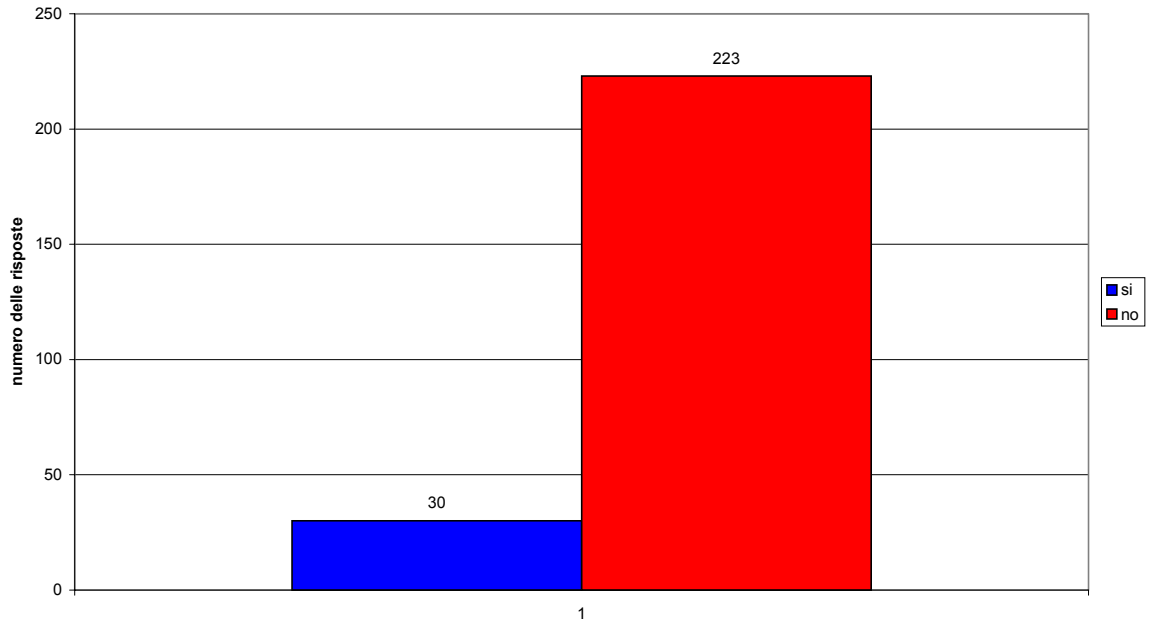
Domanda 5, DISTRIBUZIONE e PRESTITO

5 - ci sono dei problemi di DISTRIBUZIONE e PRESTITO dei libri?

- se distribuzione e prestito funzionano a dovere: passa al punto 6
- se distribuzione e prestito non funzionano a dovere, che cosa è più importante:

totale sì/no:

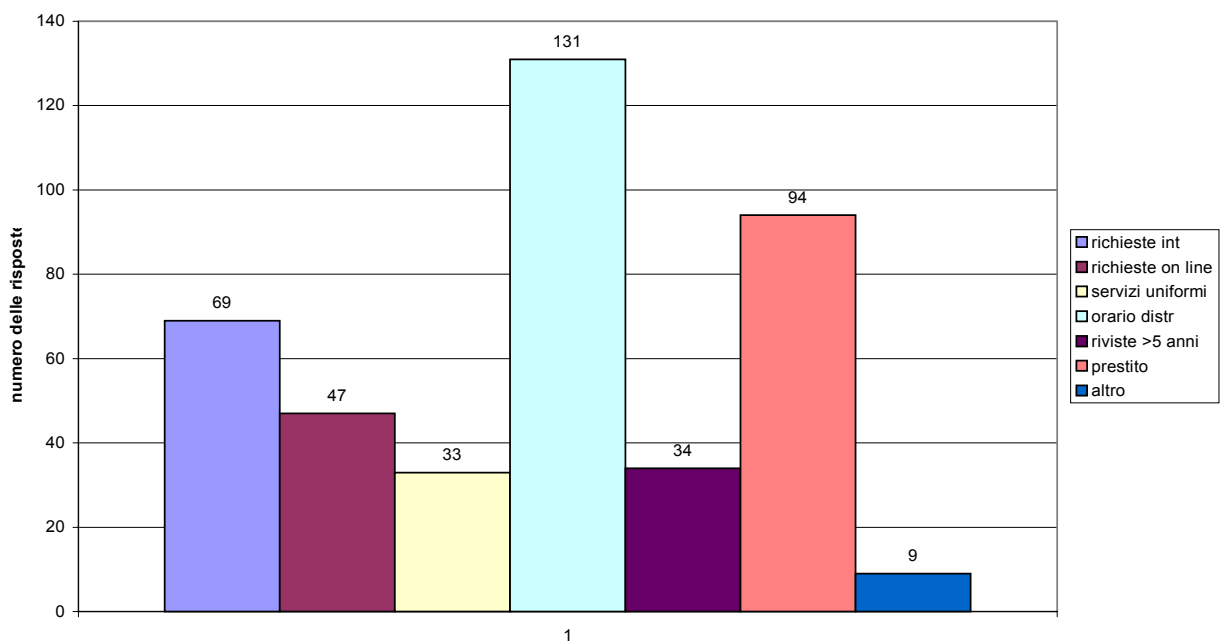
DISTR sì/no



no:

- a - le richieste (su carta copiativa, via computer)
- b - le richieste on line dall'esterno
- c - fornire gli stessi servizi nelle sale lettura e consultazione (numero delle richieste, numero di libri in lettura, numero di libri in deposito, durata del deposito)
- d - l'orario della distribuzione (tempi di attesa, pausa pranzo, chiusura alle 16.30)
- e - la distribuzione delle riviste anteriori a 5 anni
- f - il prestito (rilascio della tessera, numero dei libri, orario, opere escluse)
- g - altro

DISTR no



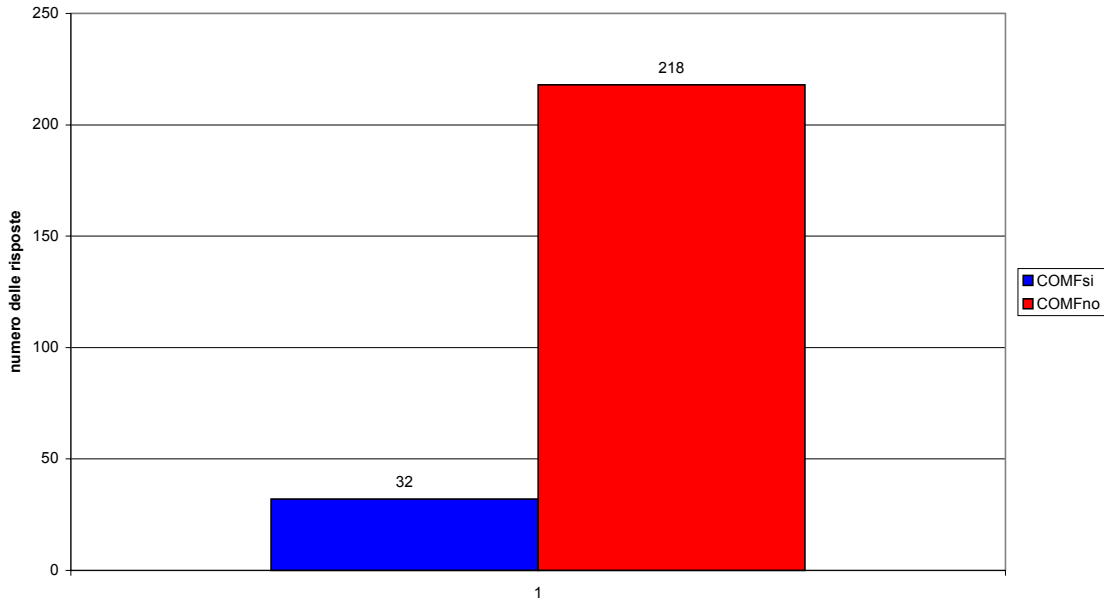
Domanda 6, COMFORT e SERVIZI TECNICI

6 - ci sono problemi di agibilità, COMFORT e SERVIZI TECNICI?

- se va tutto bene, passa al punto 7
- se qualcosa non funziona o manca, quali sono le priorità?

totale sì/no:

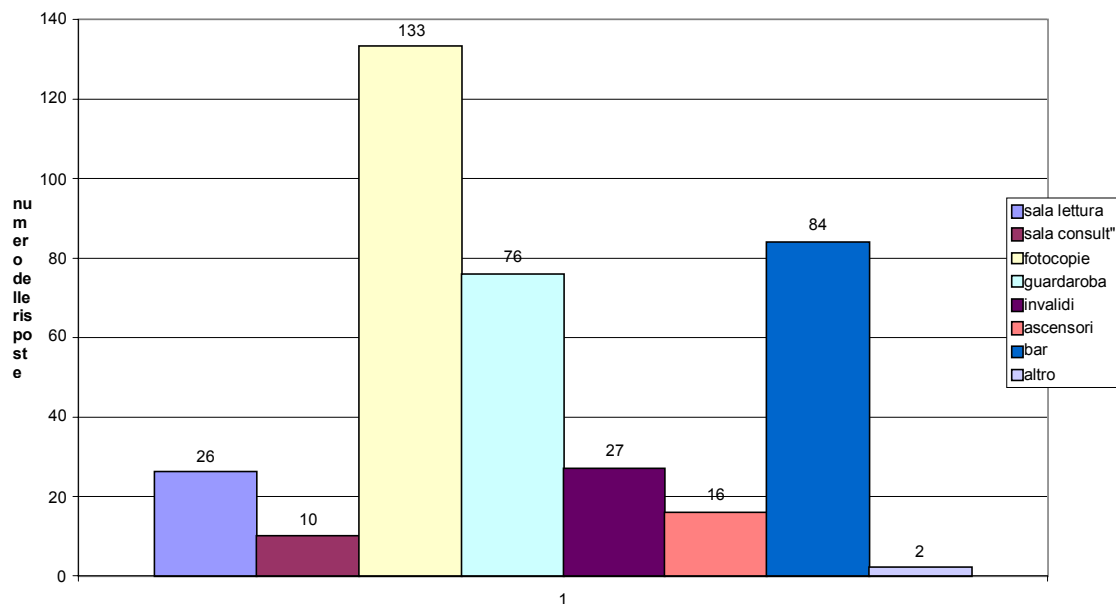
COMF sì/no



no:

- a - il comfort della sala di lettura (tavoli, sedie, luce, caldo, umidità, silenzio)
- b - il comfort della sala di consultazione (dimensioni, caldo, umidità, silenzio)
- c - il servizio di fotocopiatrice (orario, prezzo)
- d - il guardaroba (sicurezza, luce, dimensioni, accessibilità delle cassette)
- e - i servizi per gli invalidi (accesso all'esterno ed all'interno, bagno)
- f - gli ascensori
- g - il bar interno
- h - altro

COMF no



Domanda 7, PERIODICI

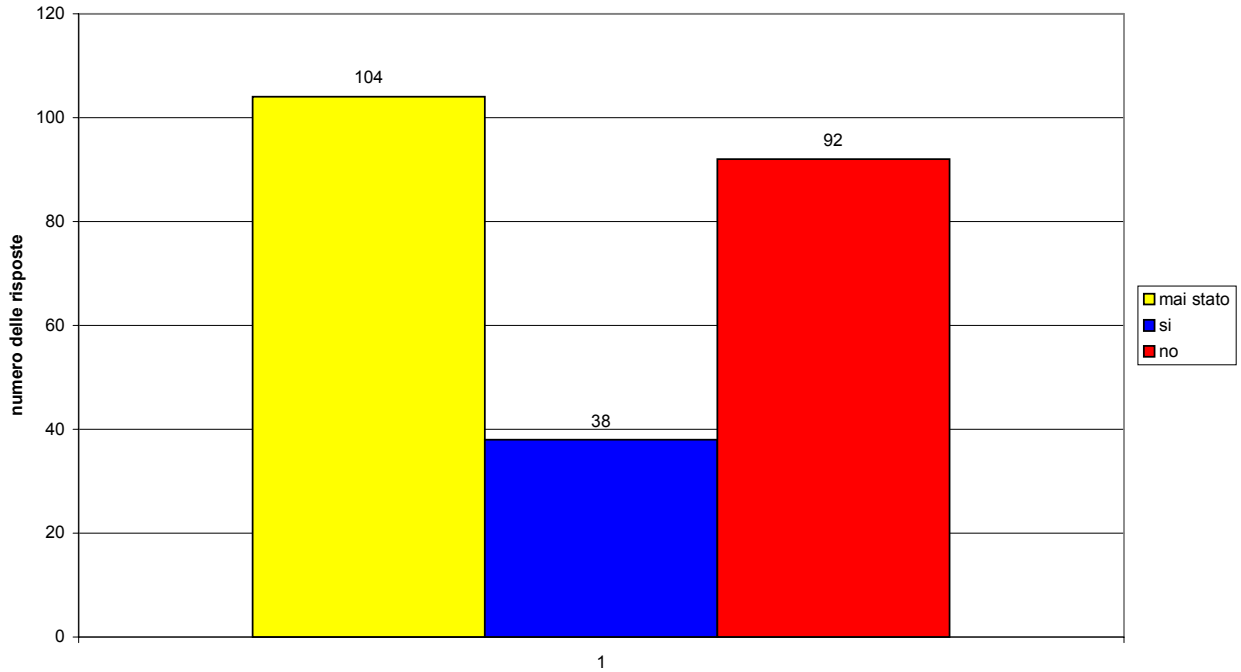
7 - ci sono problemi alla sala PERIODICI?

- se non ci sei mai stato
- se il servizio nell'insieme va bene
- se qualcosa non va, dove bisogna agire prima?

- passa al punto 8
- passa al punto 8

totale sì/no:

PER x/???

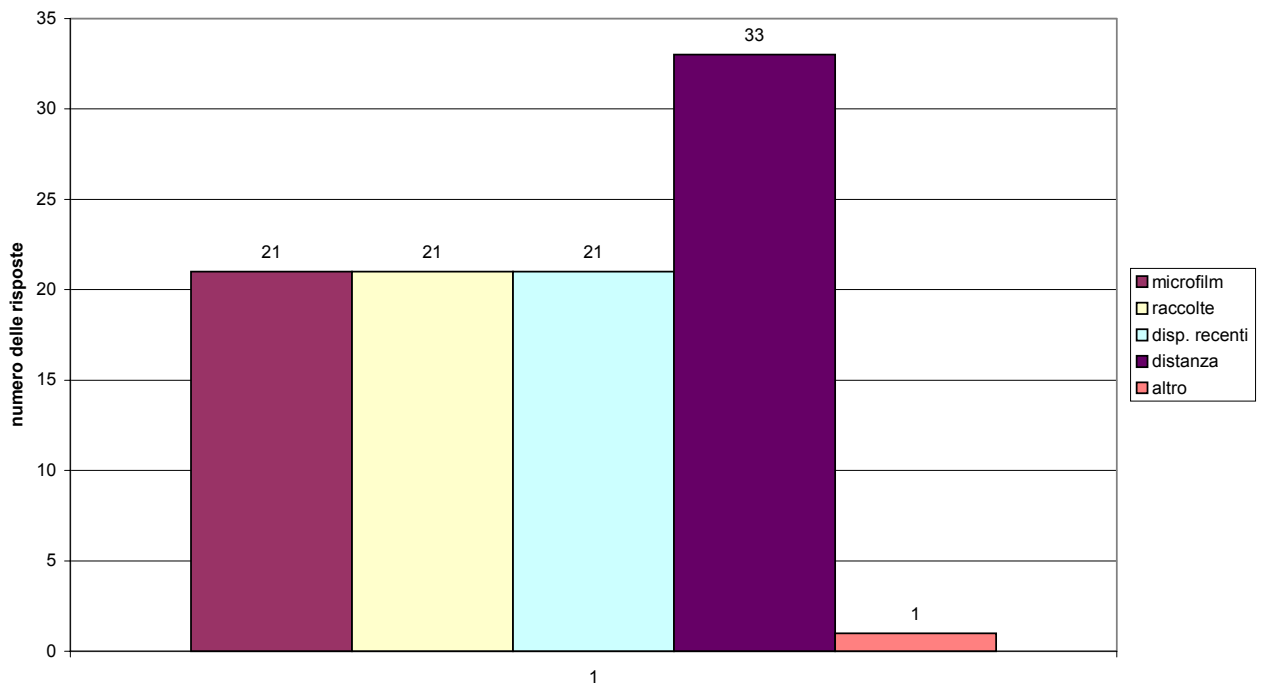


no:

- a - sui microfilm (visori, microfilm disponibili)
- b - sulla completezza delle raccolte
- c - sulla disponibilità dei numeri recenti
- d - sul riavvicinamento delle raccolte dal Forte Belvedere
- e - altro

-
-
-
-
-

Per X/????



Domanda 8, FORTE

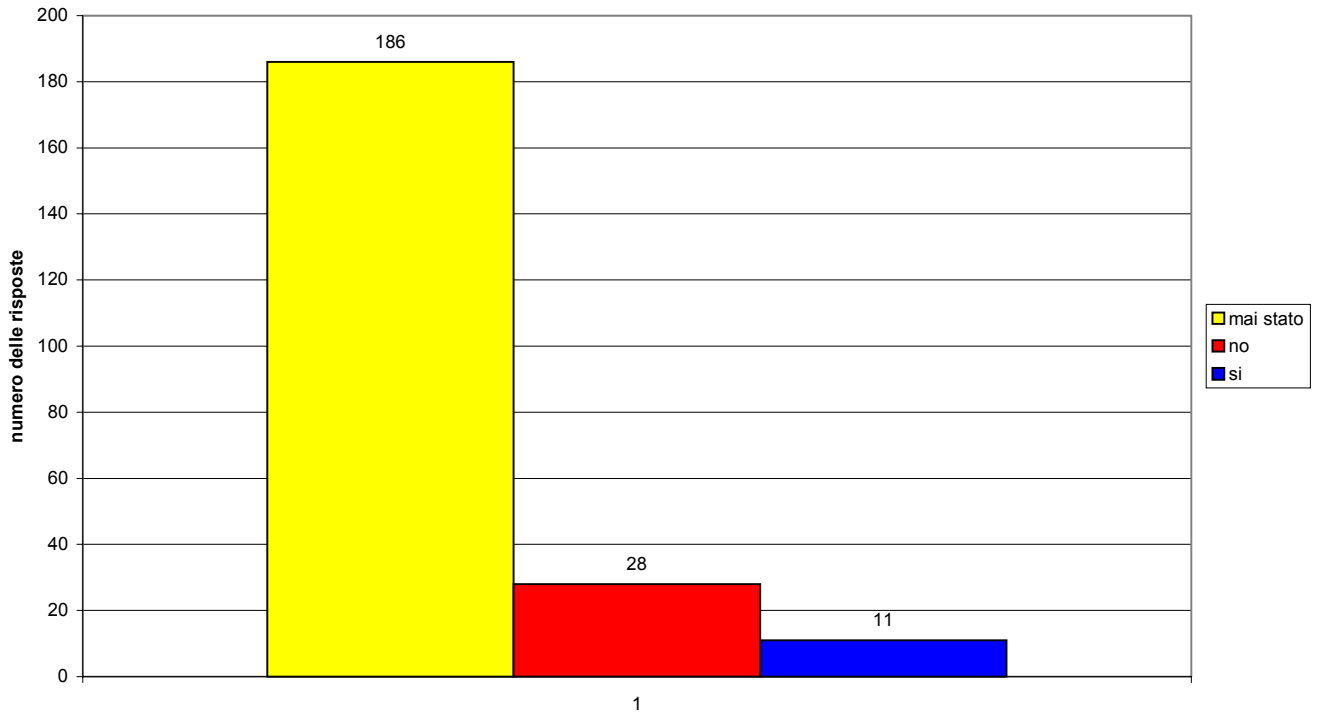
8 - riguardo ai periodici conservati al FORTE Belvedere:

- se non ci sei mai stato
- se il servizio nell'insieme va bene
- se qualcosa non funziona, dove bisogna intervenire?

- passa al punto 9
- passa al punto 9

totale sì/no:

FORTE

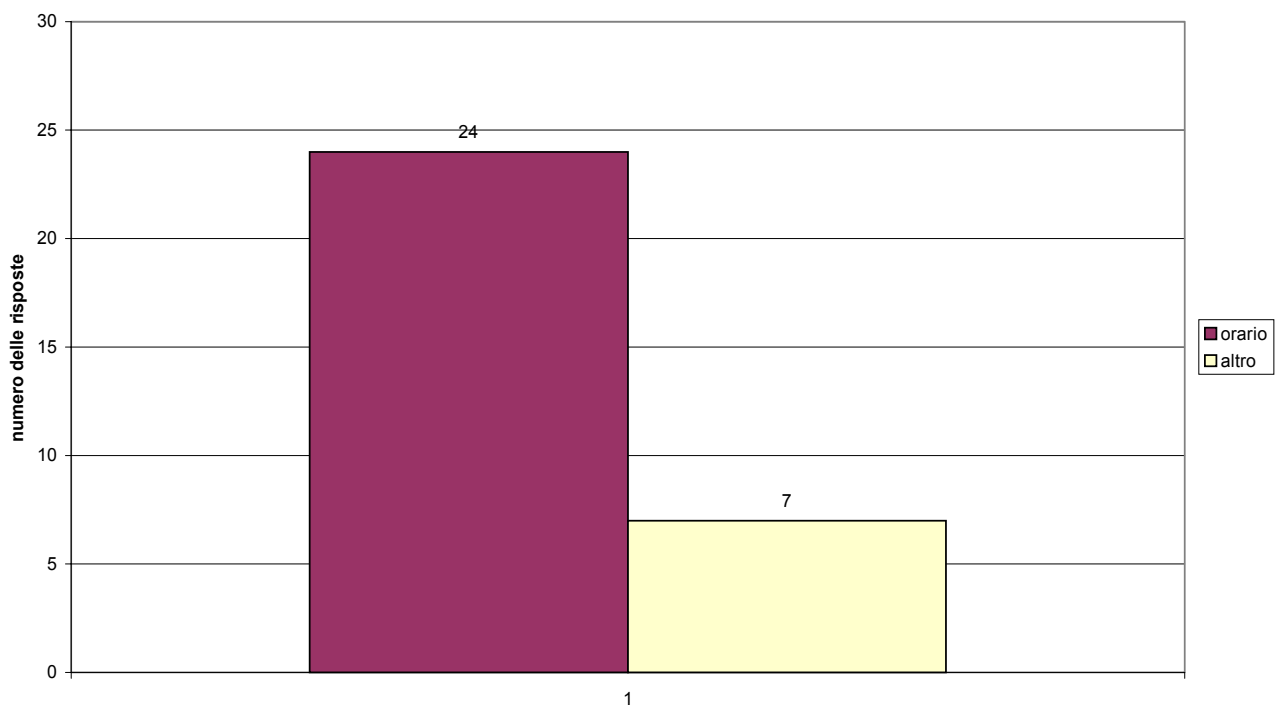


no:

- a - sull'orario della distribuzione
- b - altro

-
-

FORTE



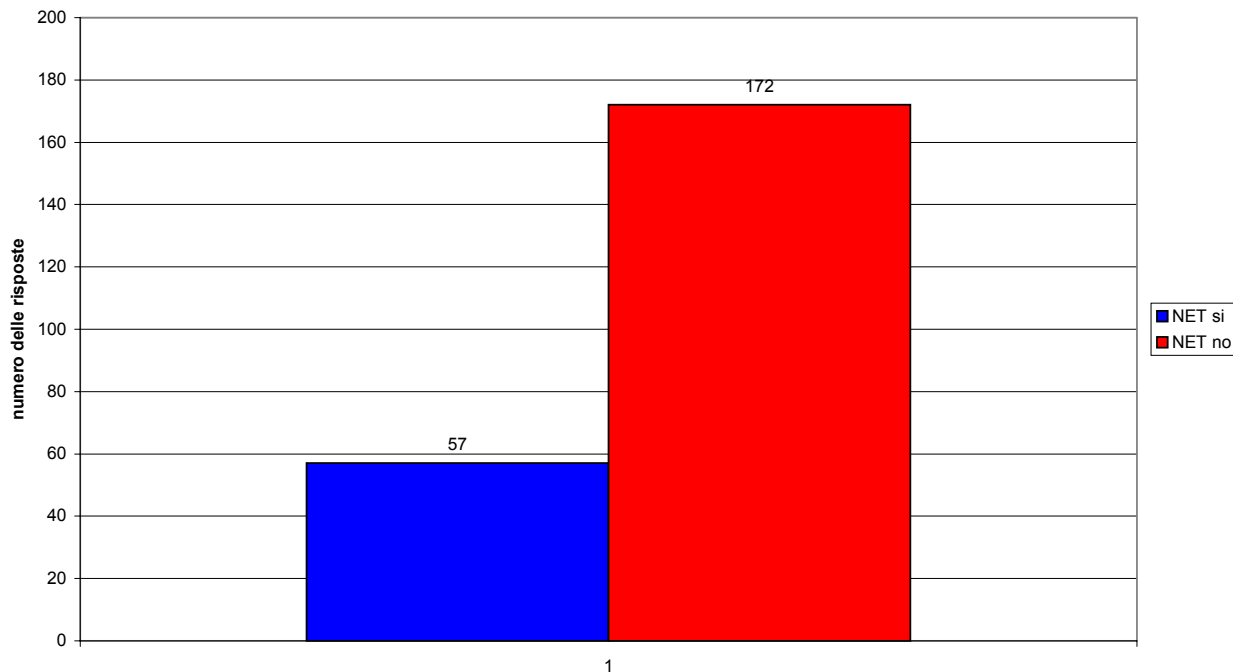
Domanda 9, INTERNET

9 - è un problema la limitazione del collegamento INTERNET ad alcuni siti soltanto?

- è meglio così
- sarebbe meglio altrimenti

totale sì/no:

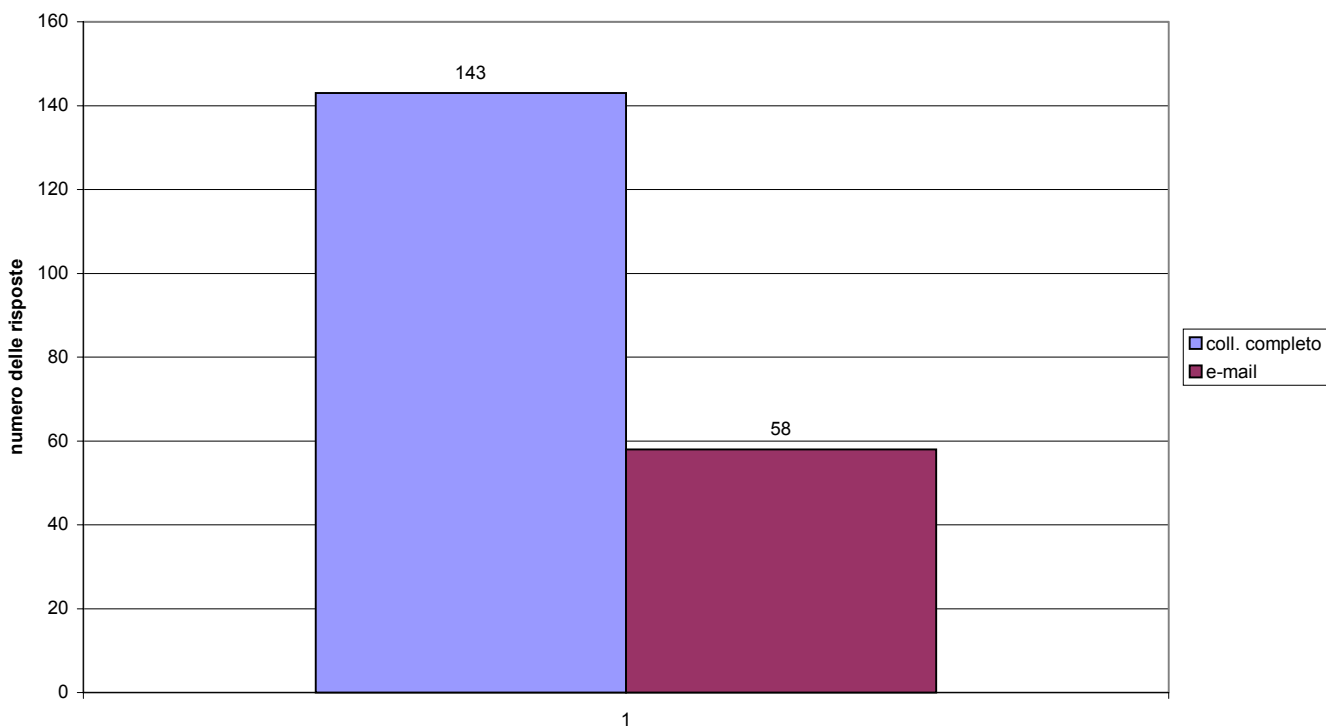
NET si/no



no:

- a - sarebbe meglio avere il collegamento completo
- b - sarebbe meglio avere anche la posta elettronica

NET no



Domanda 10, ALTRE PRIORITA'

10 - ci sono ALTRE PRIORITA', diverse da quelle elencate sopra?

Ci sono 40 risposte in tutto, che nella loro varietà possono essere raggruppate in alcuni temi molto sentiti, alcuni dei quali come si è detto compaiono già nelle domande chiuse:

su temi generali	11 segnalazioni
sul personale	6
sull'orario	2
sui cataloghi	11
sulla distribuzione	15
sul comfort	11
sulla rete	11
sulle dotazioni	8
sui libri propri	3

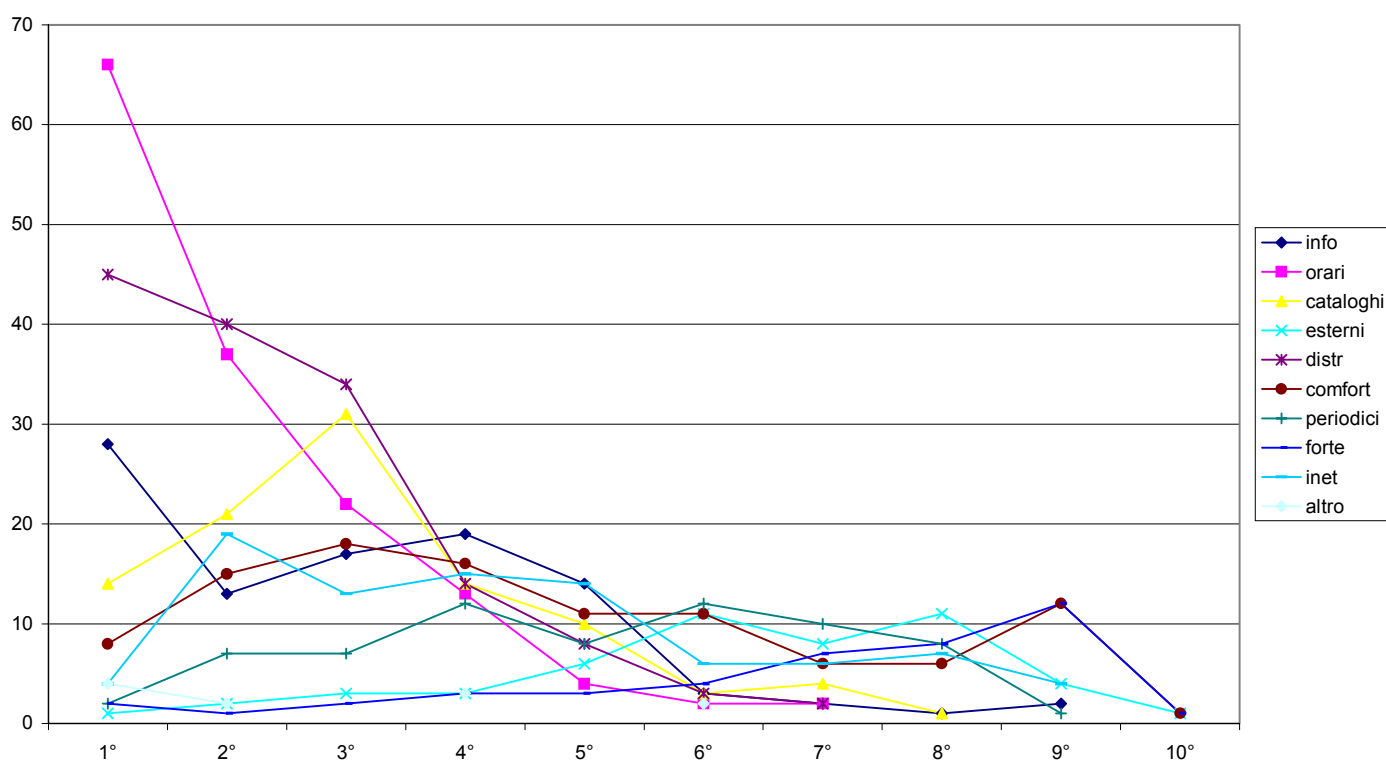
Le risposte più numerose o altrimenti notevoli si descrivono al capo che segue; tutte le risposte si riportano per esteso in nota *.

Scala ordinale

- Poni i problemi in ordine di importanza:

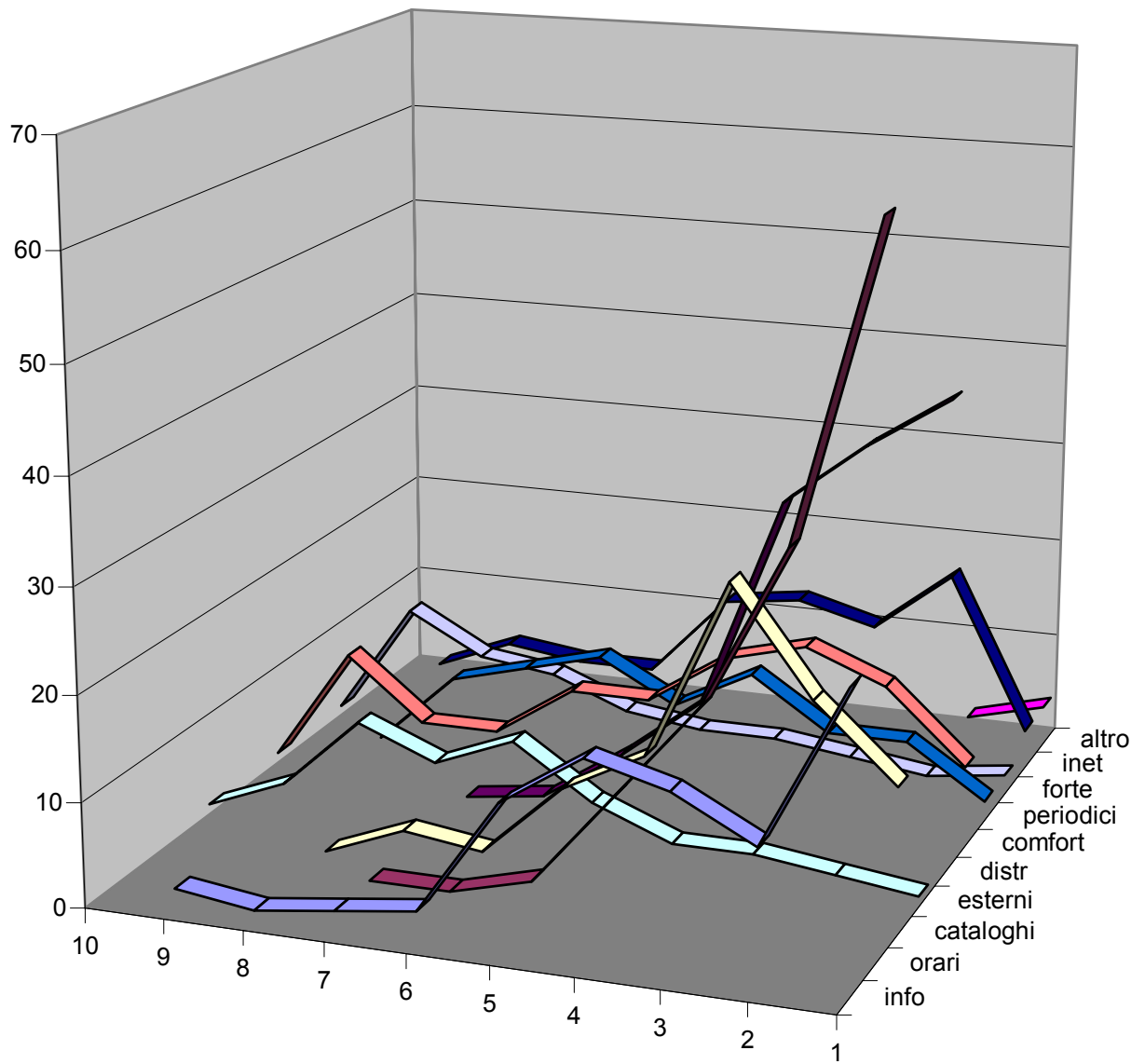
Informazioni, Orario, Cataloghi, Esterni, Distribuzione, Comfort, Periodici, Forte, Internet, Altro

tabella

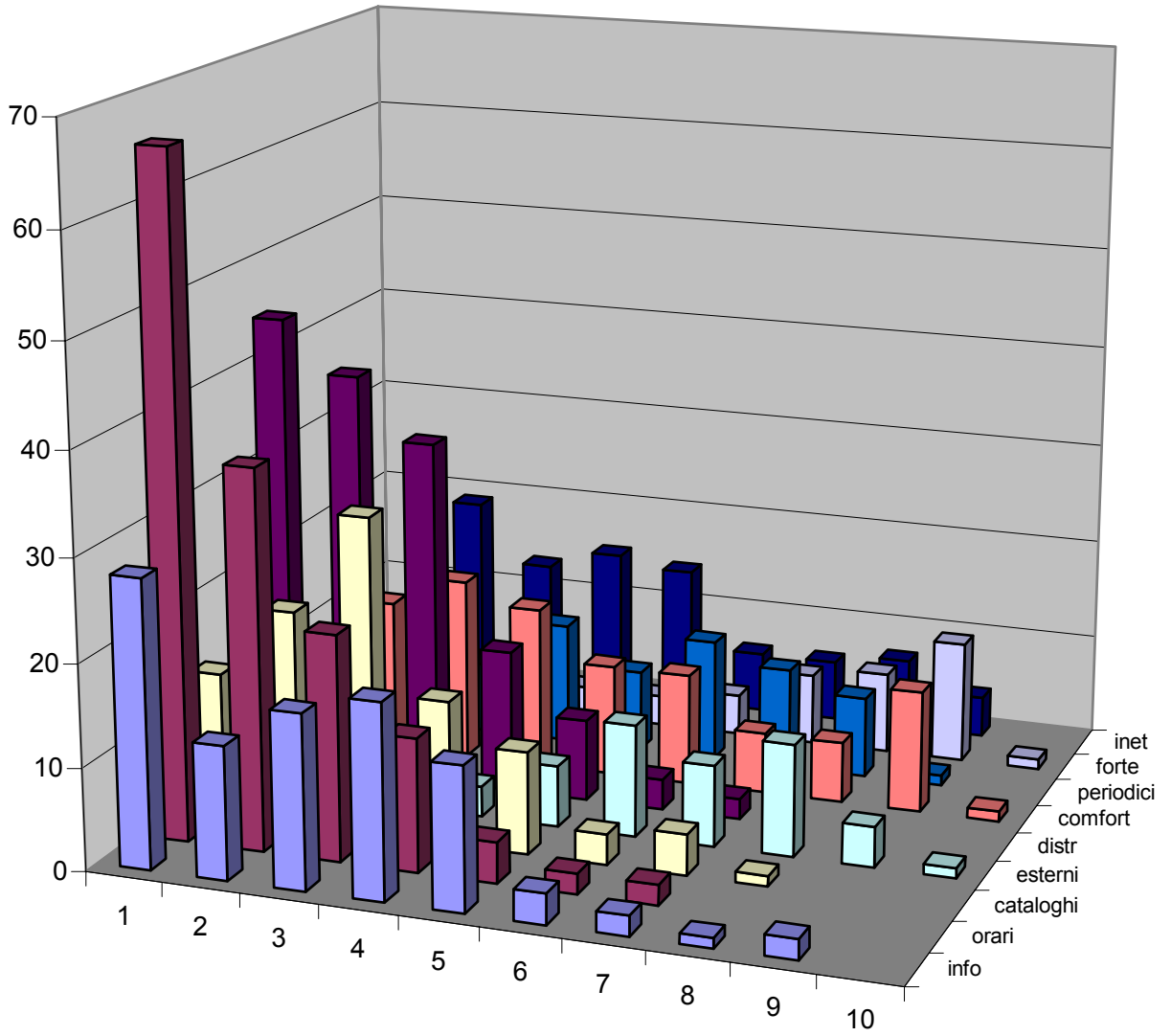


Sull'asse delle ascisse è riportato l'ordine delle preferenze, sull'asse delle ordinate il numero delle risposte. Si legge quindi che il primo problema è l'Orario per quasi 70 casi, la Distribuzione per 45 casi, l'Informazione per 18 casi; che il terzo problema è il Catalogo per 31 casi ed il Comfort per 18 casi, e così via.

A questa rappresentazione se ne aggiungono due tridimensionali per maggior chiarezza: un grafico a nastri ed uno a torri.



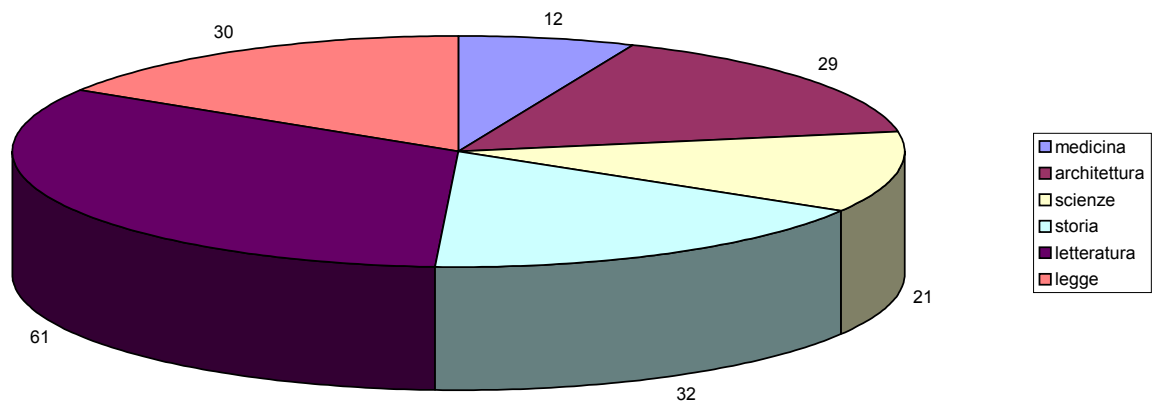
tabella



TORTE ANAGRAFICA

Bisogna ricordare che la compilazione di questa parte del questionario era facoltativa: questi dati perciò rappresentano soltanto le persone (non molte) che ad ogni domanda hanno fornito le informazioni richieste. Si è preferito quindi illustrare i risultati in modo da evidenziare le variazioni tra di esse, tralasciando i casi che non hanno risposto; il numero assoluto delle risposte compare comunque accanto ad ogni fetta di torta. L'immagine che si desume dalle torte non può perciò essere estrapolata a tutti i casi, ossia all'intera popolazione degli utenti.

- qual è il tuo campo di ricerca?



(la legenda a lato della torta comprende:

1 = medicina + psicologia + pedagogia

2 = architettura + storia dell'arte + restauro

3 = ingegneria + scienze matematiche fisiche e naturali

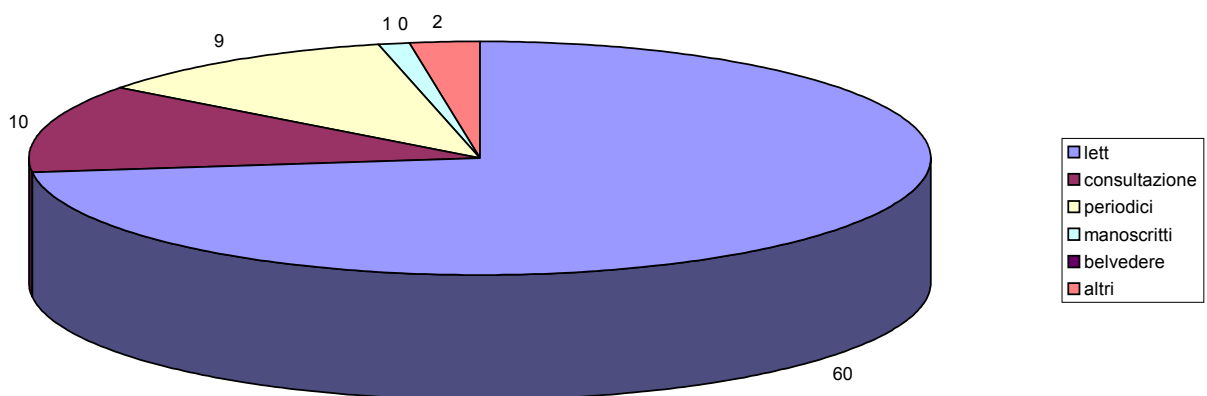
4 = storia moderna + economica

5 = lettere italiane + latino + filosofia + storia medioevale + musica + teatro + arte

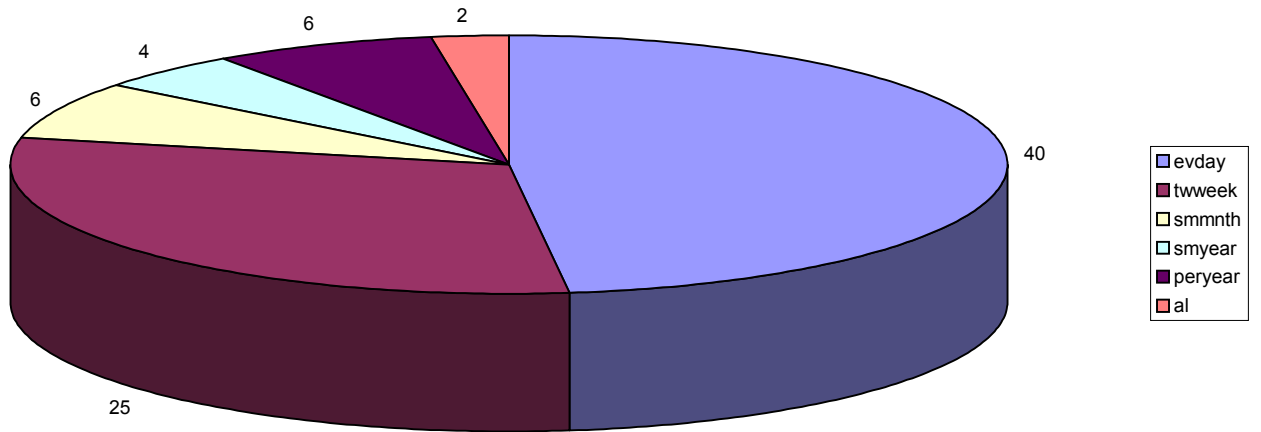
6 = economia + legge + scienze politiche + sociologia + antropologia culturale)

- in quale sala stai di solito?

luogo di frequenza

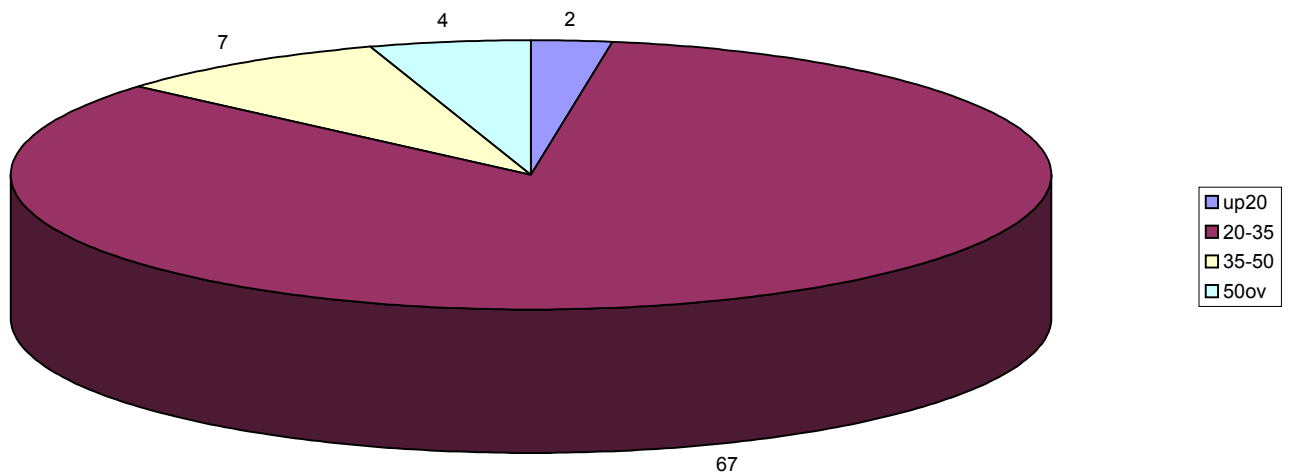


- quanto spesso frequenti la BNCF in questo periodo:
 - tutti i giorni
 - un paio di volte alla settimana
 - qualche volta al mese
 - qualche volta all'anno
 - a tratti, per alcune settimane all'anno
 - altro



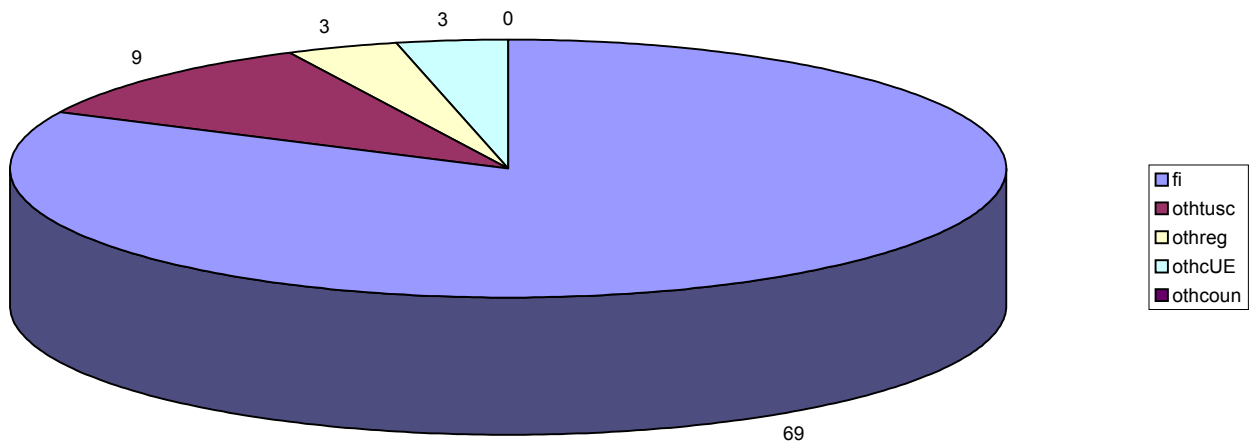
- quanti anni hai?
 - fino a 20
 - tra 20 e 35
 - tra 35 e 50
 - oltre 50

età



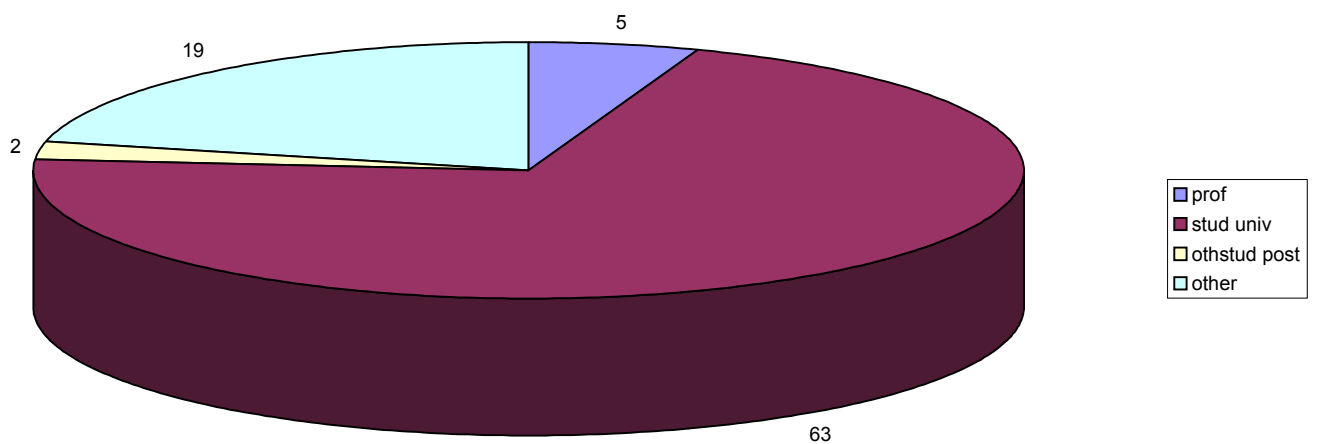
- dove abiti?
 - a Firenze o in provincia
 - in altre province toscane
 - in altre regioni italiane
 - in altri paesi UE
 - in altri paesi fuori della UE

provenienza



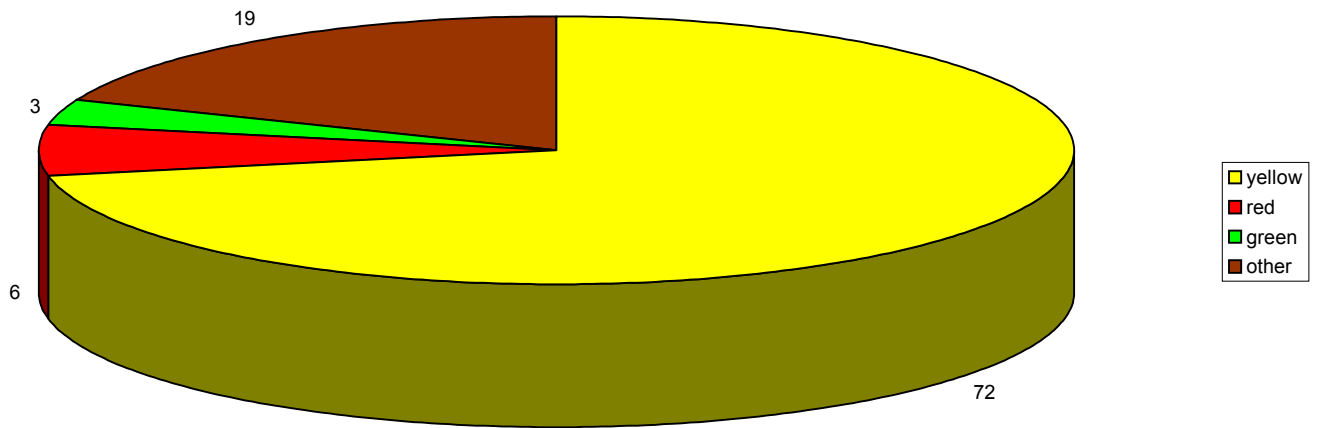
- che cosa fai di lavoro?
 - professore o collaboratore all'Università
 - studente all'Università
 - altro studente
 - altro

qualifica



- colore della tessera

tessera



CONCLUSIONI

Si evince dai dati rappresentati sopra che la maggioranza della popolazione che frequenta abitualmente la BNCF non è soddisfatta dei servizi, con le variazioni e le correlazioni illustrate nei grafici (qui per brevità si indicano con il termine generico "utenti" gli utenti che hanno risposto all'intervista). Vediamo i dettagli delle rappresentazioni che abbiamo esaminato nelle pagine precedenti.

Alla domanda INFORMAZIONI i casi di insoddisfazione sono circa il triplo degli altri.

Tra di essi, la grande maggioranza preferirebbe ottenere "migliori informazioni all'interno della BNCF", "con opuscoli, guide, avvisi al pubblico" o "con più personale professionale". Avere "migliori informazioni all'interno della BNCF" è la preferenza più votata: ma essa era stata posta in contrasto con la voce "a - all'ingresso" ed è perciò volutamente generica; quindi è particolarmente compatibile con le voci "c" e "d".

Passando all'ORARIO vediamo che gli insoddisfatti sono più del quadruplo degli altri.

Tra gli insoddisfatti, quasi tutti preferiscono "tenere aperto fino alle 22 tutte le sere" oppure "ripristinare la chiusura alle 17 il sabato ed alle 22 una volta alla settimana"; quest'ultima è la scelta più votata tra gli utenti.

All'epoca dell'intervista l'orario era stato appena modificato, diventando 8.15-19 da lunedì a venerdì, 8.15-13.15 il sabato. L'orario precedente era 9-19; a questo regime era seguita una breve sperimentazione con un orario prolungato il martedì ed il sabato. Perciò compaiono la preferenza "a", che riflette una possibilità diversa da quella scelta dalla BNCF, e la preferenza "c", che descrive l'orario dell'esperimento pilota.

Parlando di CATALOGHI, gli scontenti sono due volte e mezza i contenti.

Il ventaglio delle specificazioni negative tuttavia è ampio; molti preferiscono "il catalogo OPAC", ma la maggioranza indica "internet per la ricerca bibliografica", "la possibilità di stampare la propria ricerca bibliografica (da istituire)" e "l'elenco dei mancanti (da istituire)". Quest'ultimo problema è il più segnalato in assoluto. Lo segue da vicino la voce "j" sulla possibilità di stampa.

Va notato che la somma delle voci "a" "b" e "c" relative ai cataloghi generalisti ed OPAC equivale sia alla voce sul "mancante" sia a quella sulla "stampa", che sono le più votate. Inoltre, se a questa somma "a"+"b"+"c" si aggiunge la voce "i - internet per la ricerca bibliografica", si ottiene il massimo assoluto di preferenze per questa risposta e si mostra una connessione non apparente: ci si avvicina infatti al totale dei "no" nella domanda 9 - Internet. Il fatto che la rete sia inaccessibile comporta infatti che non ci si possa servire dei motori di ricerca e quindi dei cataloghi disponibili nella rete stessa.

Va detto anche che i cd-rom della BNCF erano sempre stati inutilizzabili di fatto (l'uso corretto dei comandi è spesso sconosciuto anche tra il personale della biblioteca), e proprio per questo erano una risorsa forse ignota a parte della popolazione, raccogliendo perciò poche adesioni.

Rispondendo sui CATALOGHI ESTERNI, gli utenti mostrano in maggioranza di ignorare questa risorsa. Rispetto a quelli che non ne sanno niente, coloro che si dichiarano soddisfatti sono circa i 3/5, mentre quelli che non la usano sono la metà di questi ultimi.

Sulla DISTRIBUZIONE le risposte negative sono quasi otto volte quelle positive.

Nel ventaglio delle specificazioni, "l'orario della distribuzione" è la preferenza più votata in assoluto. Ad essa seguono "il prestito", "le richieste su carta" e "le richieste on line": ma se si sommano i due tipi di richieste si arriva ad un numero di preferenze quasi pari a quello di "l'orario della distribuzione".

Gli insoddisfatti del COMFORT offerto dalla BNCF sono quasi sette volte il numero dei soddisfatti. Il primo problema sono "le fotocopie", seguono "il bar interno" ed "il guardaroba".

La maggioranza degli utenti non ha mai messo piede nella sala PERIODICI.

Tra quelli che l'hanno fatto, gli scontenti sono più del doppio dei contenti e sono in massima parte per "il riavvicinamento delle raccolte dal Forte Belvedere".

Quasi nessuno è mai stato al FORTE, ma tra quelli che ci vanno gli scontenti sono sempre più del doppio degli altri.

Gli insoddisfatti dell'attuale regolamentazione dell'INTERNET sono il triplo dei soddisfatti.

Tra di essi, quelli che preferiscono un collegamento completo sono 2 volte e ½ di quelli che vorrebbero avere anche la posta elettronica.

Come detto sopra, la domanda 3 e la 9 sono collegate: se la rete non è accessibile, non si possono usare i motori di ricerca e quindi i cataloghi disponibili in rete.

Bisogna precisare che con i computer posti nelle sale Consultazione e Cataloghi si può accedere solo ad alcuni siti privilegiati, e tra questi al sito dell'Università degli Studi: coloro che hanno un indirizzo nella stessa Università possono quindi usarlo anche in Biblioteca.

La domanda sulle ALTRE PRIORITA', i risultati della quale compaiono per esteso in nota *, aggiunge all'enfasi su alcuni temi che già sono presenti nelle domande alcuni argomenti generali ed altri particolari; si citano qui i più interessanti.

Appartengono ai temi generali le considerazioni sulla fruibilità del libro e sulla sua pretesa incompatibilità con la conservazione; sul diritto costituzionale e sui diritti costituzionali, che non fanno parte della cultura delle istituzioni, come l'obbligo di dichiarare i propri motivi per ottenere la tessera; sulla destinazione ad altri scopi dei fondi per conferenze e mostre, quali l'assunzione di nuovo personale; sulla rapidità con cui si realizzano restrizioni.

Sul PERSONALE è divertente il suggerimento di un "corso di buone maniere".

Sull'ORARIO c'è chi vorrebbe una apertura fino alle 24 una volta alla settimana.

Sui CATALOGHI molti vorrebbero avere tutti i cataloghi integrati, ottenere il riordino di materiali miscellanee e manoscritti non catalogati, avere disponibile il catalogato non ancora in magazzino e vedere catalogato il nuovo possesso effettivo. E' lento l'accesso alle banche dati disponibili. Sarebbe utile un corso gratuito breve sull'uso dei cataloghi in rete. Soprattutto si lamenta che tanti libri siano mancanti, e si sottolinea il disagio che comporta il mancante posseduto non presente e l'assenza di ogni elenco del mancante: difatti si chiede la verifica di stato da computer (se il libro cercato sia prestato o mancante).

Sulla DISTRIBUZIONE alcuni propongono la razionalizzazione di un banco unico prestito-richieste (richiamando il noto esempio: se si vuole in prestito ciò che si ha in lettura si devono aspettare almeno 2 giorni). Il prestito interbibliotecario, il collegamento tra BN, Marucelliana e biblioteche universitarie, l'ordine e la prenotazione dall'una all'altra di tali biblioteche, fanno parte dello stesso gruppo di segnalazioni. Altri lamentano la scarsità di libri in consultazione e prestito, l'esclusione dal prestito dei libri recenti ed il numero scarso di libri in lettura (3 sono pochi). Molti indicano la lunghezza delle attese e la prenotazione su computer. Ci si chiede perché il prestito debba essere più facile per i residenti, perché imponga una abilitazione speciale in aggiunta alla tessera (che dovrebbe bastare da sola), e perché si debbano dichiarare i motivi per i quali si chiede la tessera. Sul COMFORT si vorrebbe più sicurezza, la riapertura della sala Lorenzo, la pulizia frequente dei bagni, il silenzio e la pulizia dei tavoli, un "bar vero" (infatti ci sono solo alcune macchinette automatiche, che ovviamente non sono un bar vero). Le fotocopie sono un problema sentito in relazione ad esigenze varie.

Sulla RETE gli utenti auspicano il collegamento con la stampa nazionale ed internazionale e trovano che il sistema sia poco flessibile per la ricerca: infatti non è possibile salvare né aprire più pagine contemporaneamente. Anche qui bisogna ricordare il collegamento tra BN, Marucelliana e biblioteche universitarie con ordine e prenotazione dall'una all'altra, la prenotazione su computer con la verifica di stato da computer (se prestato o mancante), le banche dati, il corso gratis sui cataloghi in rete.

Sulle DOTAZIONI si lamentano la scarsità di testi scientifici e delle opere in consultazione nella sala Lettura e l'inaccessibilità dei libri in restauro. Si vorrebbe un recupero veloce dei materiali alluvionati ed il sollecito delle copie d'obbligo agli editori, anche con l'istituzione di un ufficio apposito.

Sui LIBRI PROPRI vari utenti vorrebbero poter portare libri propri in biblioteca senza formalità.

Passiamo alla domanda sull'ORDINE DI IMPORTANZA, ossia alla scala ordinale.

Come si vede dal grafico, il problema assolutamente prevalente per il maggior numero di persone (quasi 70) è l'Orario. La Distribuzione segue ad una certa distanza, ed alla stessa distanza seguono le Informazioni. Poi vengono i Cataloghi con 28 segnalazioni, con tutti gli altri a seguire.

L'Orario e la Distribuzione sono un grosso secondo problema: arrivano entrambi a contare 40 segnalazioni circa. In 20 casi il secondo problema sono i Cataloghi ed i Cataloghi Esterni. Il terzo problema è la Distribuzione per 34 casi, seguono i Cataloghi e l'Orario. Guardando invece le singole distribuzioni di preferenze, si vede che l'andamento dell'Orario ha una pendenza elevata mentre la Distribuzione è più stabile, almeno nelle prime posizioni; che Informazioni e Cataloghi hanno un andamento opposto ma consistente. L'alta pendenza dell'Orario è comunque data dal valore preponderante della 1° posizione, visto che già nella 2° esso si trova al di sotto della Distribuzione, avvicinandosi al gruppo degli altri problemi segnalati.

Si vede dalle TORTE che la maggioranza della popolazione che ha risposto alla parte facoltativa "anagrafica" consiste in studenti universitari di età compresa tra 20 e 35 anni, residenti a Firenze, che stanno in sala Lettura ed hanno la tessera gialla.

Che cosa è cambiato da allora? Poco.

Riguardo alle INFORMAZIONI ed all'ORARIO non è cambiato proprio niente. All'epoca dell'intervista, l'orario era stato appena modificato, diventando 8.15-19 da lunedì a venerdì, 8.15-13.15 il sabato (l'orario precedente era 9-19). Secondo le inutili rimostranze dell'Assolettori, c'erano più utenti interessati al prolungamento dell'orario serale di quanti fossero a favore della sveglia anticipata; ma l'irrelevanza di tali petizioni è dimostrata dai fatti. Le ferie estive vengono sempre unite alla chiusura per inventario, riducendo l'apertura del mese di agosto a 15 mattine, con il "congruo" preavviso di un paio di giorni.

La Sala CATALOGHI è stata attrezzata con computer ed una cinquantina di schermi per la ricerca bibliografica, ma resta impossibile stampare la propria bibliografia. L'accesso all'internet per la ricerca bibliografica è limitato ad alcuni siti privilegiati, o viene concesso su richiesta specificando il sito di interesse, teoricamente dopo 2-3 giorni. I cd-rom della Biblioteca restano praticamente inaccessibili e l'elenco dei mancanti continua a mancare.

La DISTRIBUZIONE avviene come di consueto. L'orario non è cambiato, i servizi continuano ad essere differenti per le tessere di colore diverso, costituendo gli utenti in categorie separate. Per ottenere un libro in prestito si deve ancora chiedere una autorizzazione separata, con lo stesso orario e gli stessi vincoli; se si vuole in prestito un libro che si ha in lettura, bisogna sempre riconsegnarlo ed aspettare almeno 2 giorni. Sono rimaste le solite esclusioni dal prestito per gli stessi tipi di opere, sono state introdotte alcune restrizioni alla consultazione **. Solo il regime delle richieste è stato infine modernizzato.

Ma sul COMFORT sì, qualcosa è cambiato: è stato aperto il nuovo guardaroba, che è molto carino ma presenta problemi di sicurezza diversi e non inferiori a quelli del precedente ***. Tutto il resto non ha visto alcun cambiamento, né nelle sale né per i servizi accessori quali i servizi igienici ed il bar, che non esiste. I PERIODICI sono nello stesso stato in cui versavano allora, le sale del FORTE sono state chiuse come si è detto. Sono stati avanzati dei suggerimenti per disciplinare l'accesso e l'uso dell'INTERNET senza alcun esito. Insomma, i risultati del nostro vecchio questionario sono ancora attuali, purtroppo!

Le lamentele degli utenti continuano ad arrivare occasionalmente al recapito dell'Assolettori e nei siti www.bncf.ingame.org e biblaria-blog.splinder.com (BIBLOG). Il loro numero è sempre stato scarso; dalle numerose conversazioni con gli utenti si ricava la diffusa percezione dell'inutilità delle proteste e della sfiducia nel cambiamento.

Si giunge così ad alcuni aspetti che forse hanno qualche importanza.

Primo, una Associazione è una forma di volontariato, si fonda per definizione sulla volontà di partecipare dei suoi associati. Una Associazione come questa ha poco tempo, perché i suoi aderenti hanno i loro studi da perseguire; ma è dotata di molta qualificazione complessiva, riunendo persone che si trovano quasi tutte ad un certo livello di specializzazione. Ancor più, essa riunisce molte discipline diverse e specializzazioni varie: è quindi capace di svolgere felicemente questo compito, come è capace di intraprenderne molti altri in modo altrettanto soddisfacente, godendo di un vasto numero di consulenti su ogni possibile aspetto dello scibile

umano. Focalizzando il suo interesse su un oggetto o un tipo di problema, l'associazione impiega economicamente le sue risorse nell'immediato, assicurando loro il massimo rendimento.

Di converso, essa è capace di valutare una gamma molto vasta di documenti e di giudicare con pertinenza su molti tipi di situazioni. La sua azione può essere quindi appropriata ed approfondita.

L'Assolettori dalla sua fondazione si è sempre proposta come interlocutore per collaborare alla definizione delle azioni che devono essere realizzate prioritariamente per migliorare i servizi e la loro fruibilità, ricevendo risposte di varia qualità. Solo di recente è stata ammessa alla consultazione sulla Carta dei Servizi, come prevede la legge, rispondendo con osservazioni e suggerimenti ****. Non da oggi chiede un dialogo positivo e risposte concrete ed organizzate agli annosi problemi che travagliano gli studi e la vita dei cittadini e degli utenti della biblioteca *****.

Secondo, se ne deduce che un'intervista come quella che qui si è descritta, che si rivolge alla popolazione reale degli utenti e tratta di problemi realmente sentiti, deve essere proposta nelle stesse condizioni di limpidezza e di onestà, se l'esempio deve essere ripetuto. Una Associazione di lettori ha interesse ad illustrare il più fedelmente possibile l'opinione dei suoi soci e simpatizzanti; ma questa Assolettori è stata diffidata pubblicamente dal ripresentare questionari o materiali simili agli stessi utenti che rappresenta. Due anni fa invece è stato ostentatamente permesso ad un gruppo ignoto all'Associazione di diffondere tra gli utenti una scheda dilettantesca.

Insomma, queste sono le disfunzioni documentate nella biblioteca: ci sono ancora quasi tutti gli ottocenteschi motivi di scontento che l'Assolettori ha ripetutamente segnalato a partire dalla sua costituzione nel 1993, rilevati poi tra gli utenti attraverso il questionario qui presentato: anzi ad essi se ne è pure aggiunto qualcuno di nuovo. E tutto questo accade appunto nella Biblioteca Nazionale Centrale Firenze, *lumen gentium*, faro del sapere, biblioteca avveniristica, verso la quale si affollano studenti e studiosi di ogni parte del mondo in cerca di irripetibili testi e rarissimi volumi, rimpinguando tra l'altro la folla del turismo intellettuale nella città.

NOTE

* Appartengono ai temi generali le considerazioni su:
la burocrazia, l'uso del libro che non confligge con la conservazione, la rapidità con cui si realizzano restrizioni (quando ci son voluti decenni per abolire la malleveria annuale), la destinazione ad altri scopi dei fondi per conferenze e mostre (quali l'assunzione di nuovo personale), la cultura del diritto costituzionale, l'allontanamento dei responsabili del disastro gestionale degli ultimi 10 anni, la selezione del pubblico, l'obbligo di dichiarare i propri motivi per ottenere la tessera.

Sul personale:

più gentilezza ed attenzione, meno invadenza, corso di buone maniere, assunzione di nuovo personale.

Sull'orario:

una apertura fino alle 24 una volta alla settimana, apertura ed orari certi del gabinetto delle Stampe.

Sui cataloghi:

il catalogo della sala Musica, l'integrazione dei cataloghi non integrati, un corso gratis sui cataloghi in rete, il riordino di materiali miscelane e manoscritti non catalogati, la disponibilità del catalogato non ancora in magazzino, la catalogazione del nuovo possesso effettivo, le banche dati Lira e Clio, il mancante in genere ed il mancante posseduto non presente, la verifica di stato da computer (se prestato o mancante).

Sulla distribuzione:

la razionalizzazione di un ufficio prestito-richieste, l'organizzazione di un banco unico con informazioni (se si vuole in prestito ciò che si ha in lettura si devono aspettare almeno 2 giorni), le contraddizioni del prestito (perché sono soggetti a prestito i libri con cd?), la maggior facilità del prestito per i residenti, l'abilitazione per il prestito in aggiunta alla tessera (che dovrebbe bastare da sola), la dichiarazione dei motivi per i quali si chiede la tessera, il prestito interbibliotecario, la scarsità di libri in consultazione e prestito, l'assenza di collegamento tra BN, Marucelliana e biblioteche universitarie, l'ordine e la prenotazione dall'una all'altra di tali biblioteche, l'esclusione dal prestito dei libri recenti, la prenotazione su computer, la lunghezza delle attese, il numero scarso di libri in lettura (3 sono pochi).

Sul comfort:

più sicurezza e più informazione sulla sicurezza, la riapertura della sala Lorenzo, la pulizia dei bagni ogni 3 ore, il silenzio e la pulizia dei tavoli della sala Lettura, un bar vero, fotocopie senza limiti di copia, fotocopie delle sole illustrazioni e del solo testo nei libri illustrati, fotocopie di enciclopedie.

Sulla rete:

il collegamento con la stampa nazionale ed internazionale, l'informazione in rete, la scarsa flessibilità del sistema per la ricerca, l'apertura impossibile di più pagine contemporaneamente, il salvataggio impossibile, la verifica di stato da computer (se prestato o mancante), le banche dati Lira e Clio, il corso gratis sui cataloghi in rete, il collegamento tra BN, Marucelliana e biblioteche universitarie, l'ordine e la prenotazione dall'una all'altra di tali biblioteche, la prenotazione su computer.

Sulle dotazioni:

la scarsità di testi scientifici, un recupero veloce dei materiali alluvionati, l'inaccessibilità dei libri in restauro, il sollecito delle copie d'obbligo agli editori (anche su istanza degli utenti), un ufficio per il sollecito delle copie d'obbligo, la scarsità delle opere in consultazione nella sala Lettura (qualità e quantità erano migliori 15 anni fa), il raddoppio degli scaffali per tali opere in sala Lettura.

Sui libri propri:

il permesso di portare libri propri in biblioteca senza formalità.

** nota utenti ed Assolettori sulle restrizioni alla consultazione del 10/2/2004.

*** note Assolettori sui furti e sul rischio di furto del 2/8/2003, del 15/10/2003, del 3/11/2003.

**** nota 10/2/2004 in risposta alla consultazione.

***** materiali vari prodotti a cura dell'Assolettori dal 1993 ad oggi e specialmente:
volantino "Cos'è l'Associazione Lettori?" 2000,
"Il Regolamento" 2000,
nota 10/2/2004 in risposta alla consultazione.