



*Consiglio Regionale
della Puglia*

Teca del Mediterraneo

Biblioteca Multimediale
Centro di documentazione

**20[^] Workshop di Teca del Mediterraneo
“Biblioteche. Ieri, oggi e domani”**

**Risultati dell'indagine
sulla soddisfazione dei partecipanti**

(Indagine a cura della Coop. NINIVE)

PREMESSA

Il 6 giugno 2019 si è svolto a Bari il XX Workshop di Teca del Mediterraneo “*Biblioteche. Ieri, oggi e domani*”, organizzato dalla “Teca del Mediterraneo” Biblioteca del Consiglio Regionale della Puglia, in collaborazione con la Coop. NINIVE.

Successivamente è stata avviata un’indagine di *Customer satisfaction* (d’ora in poi CS) volta ad esaminare la soddisfazione dei partecipanti al Workshop.

I risultati dell’indagine ci consentono di affermare con certezza che l’evento continua ad essere un evento culturale di respiro nazionale e punto di riferimento per molti bibliotecari, professionisti privati, professori universitari e semplici frequentatori di biblioteche.

Il Workshop è per la Teca del Mediterraneo un appuntamento annuale da cui partire per capire che si è già maturi per intravedere nuovi orizzonti, sotto l’aspetto sia organizzativo che innovativo.

La Teca del Mediterraneo sta elaborando, nell’ambito del Piano della Performance 2019, una prospettiva progettuale regionale ed interregionale più approfondita con l’estensione ad altre tematiche ed iniziative culturali di grande interesse sociale. Si cercherà di realizzare, non soffermandosi sulle sole attività gestionali di Teca del Mediterraneo, un proficuo e costruttivo confronto sulle prospettive future rispetto ai cambiamenti ed alle esigenze generazionali, a cui anche le Istituzioni scolastiche e molte Università degli Studi si sono già adeguate (vedi ad esempio i nuovi Dipartimenti in materia Umanistiche, Sociali e Produttive). Un’innovazione capace di abbracciare queste nuove realtà e viaggiare in simbiosi con le nuove tecniche di studio, di ricerca e di sviluppo al fine di orientare il fruitore della Biblioteca sui nuovi percorsi culturali.

Un’impresa ardua ma nel contempo allettante e soddisfacente per chiunque operi con passione, svolgendo quotidianamente il proprio ruolo per assicurare un efficiente ed efficace servizio a disposizione dell’intera collettività.

*Dirigente della Sezione
Biblioteca e Comunicazione Istituzionale
Consiglio Regionale della Puglia
(Dott.ssa Anna Vita PERRONE)*

A) Introduzione

All'evento hanno partecipato circa 160 persone, successivamente contattate via e-mail per sottoporre un questionario di gradimento accessibile on-line (**rilevazione a distanza**) a cui hanno risposto 95 partecipanti. La scheda di rilevazione è stata strutturata in 4 sezioni per permettere la raccolta di dati relativi ai seguenti aspetti:

- caratteristiche principali dei partecipanti (**Sezione A: Dati anagrafici**);
- partecipazione a uno o più workshop di Teca (**Sezione B: Partecipazione ai 'Workshop di Teca'**);
- valutazione dei contributi scientifici, grado di soddisfazione dei partecipanti e valutazione d'impatto dell'evento (**Sezione C: Soddisfazione e Impatto dell'evento**);
- valutazioni personali espresse dai partecipanti (**Sezione D: Pareri e Suggerimenti**)

La rilevazione permette di identificare la tipologia dei partecipanti, il loro punto di vista su diversi aspetti organizzativi del workshop, nonché il loro gradimento. Un'apposita sezione dedicata alla *valutazione d'impatto* permette di indagare come il Workshop possa migliorare le condizioni e le prospettive di studio, di lavoro e di vita degli utenti (impatto diretto). La valutazione di tali benefici (gli *outcomes*), i giudizi dei partecipanti alla manifestazione e ogni altra indicazione espressa liberamente consentono di basare l'attività di analisi su dati qualitativi che esprimono il punto di vista del partecipante. Questo approccio assume un significato strategico per assicurare alla futura programmazione del Workshop un bagaglio di informazioni utili per migliorare l'organizzazione scientifica e il servizio al pubblico.

Si presentano di seguito i risultati dell'indagine facendo ricorso a rappresentazioni grafiche con valori percentuali.

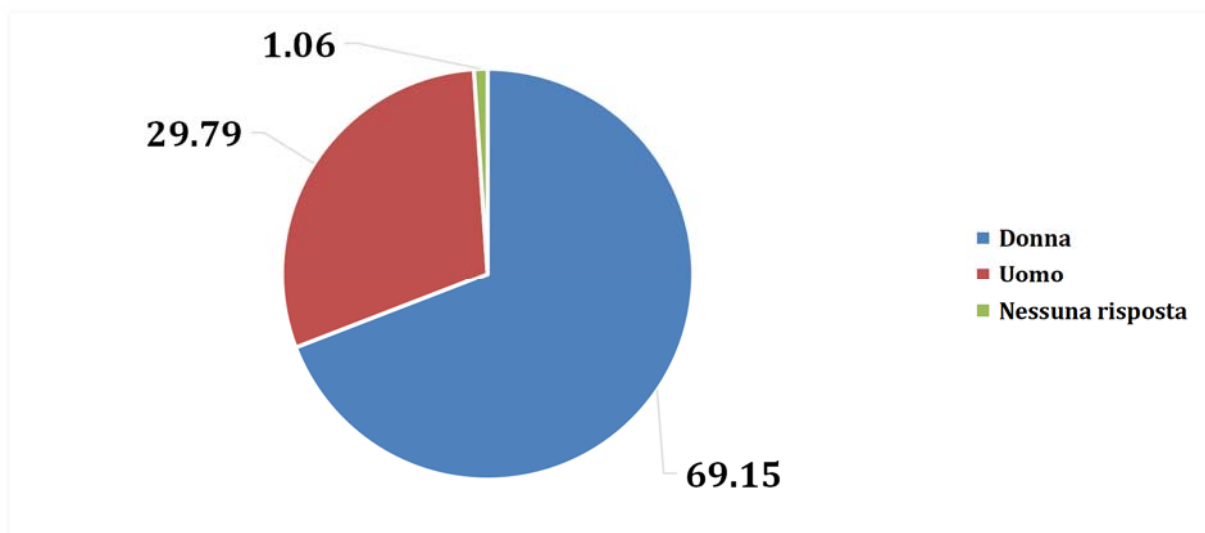
(Elaborazione dati a cura di A. LOVECCHIO - Coop. NINIVE)

A) SEZIONE: DATI ANAGRAFICI

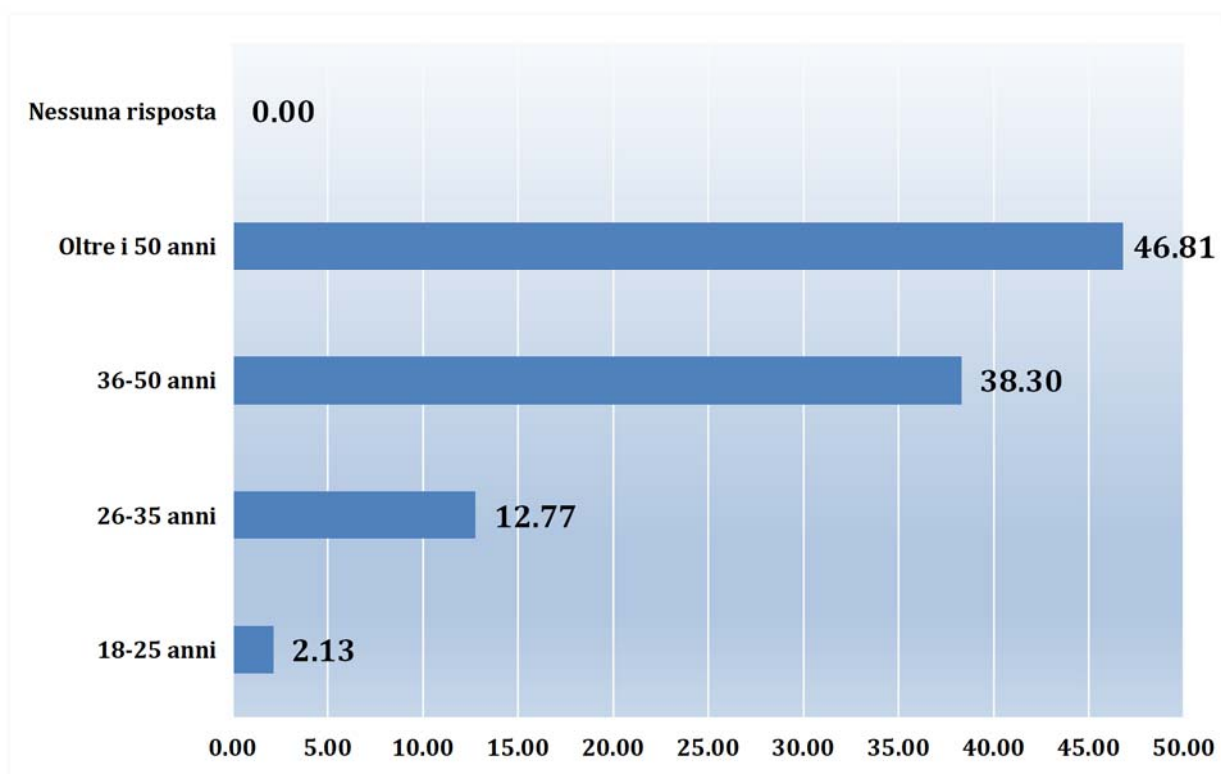
In questa sezione si presentano i risultati dell'indagine relativi alle caratteristiche principali dei partecipanti all'evento annuale di Teca quali il **sexso**, l'**età**, la **nazionalità**, il grado di **istruzione** ed infine la **professione**.

Il pubblico del Workshop, tutto italiano (99%) e in gran femminile (65,15%), si concentra maggiormente nelle due fasce di età *36-50 anni* (48,81%) e *oltre i 50 anni* (38,30%). Il 76,6% dei partecipanti ha un'istruzione universitaria (il 68,09% possiede un *Diploma di laurea*, l'8,51% anche un *Dottorato di ricerca*) e appartenente alla categoria professionale del bibliotecario (38,30%).

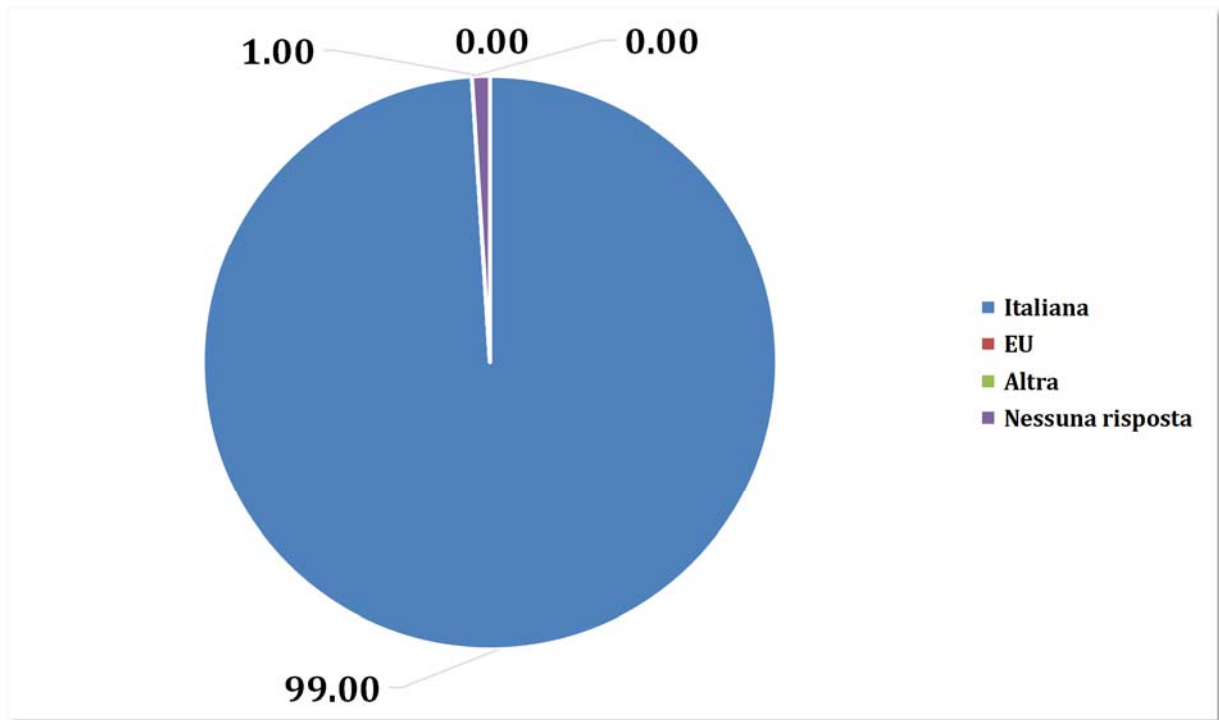
A.1) Sesso



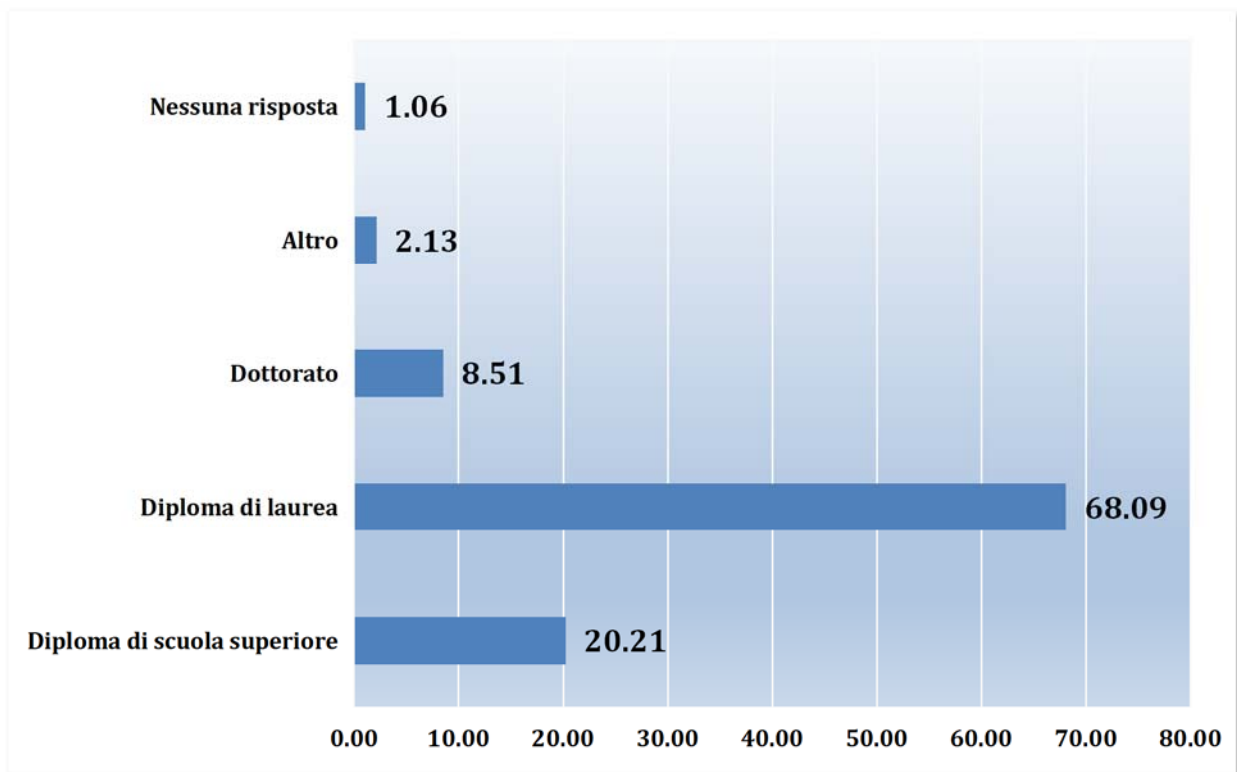
A.2) Fascia di età



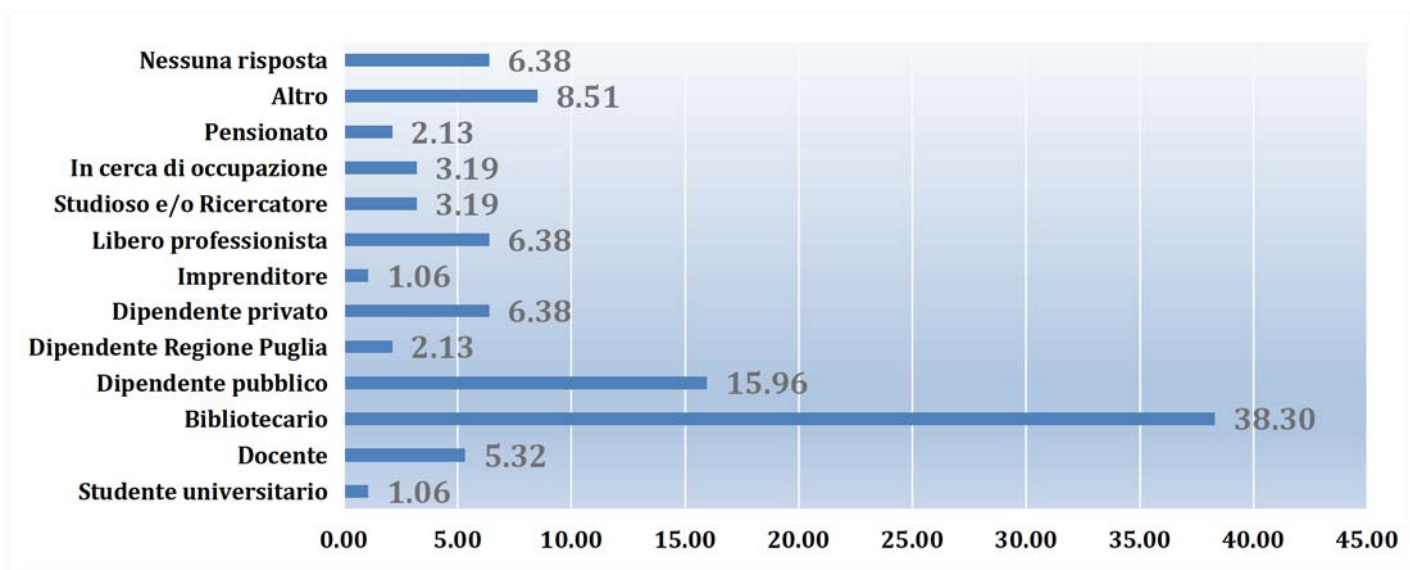
A.3) Nazionalità



A.4) Titolo di studio



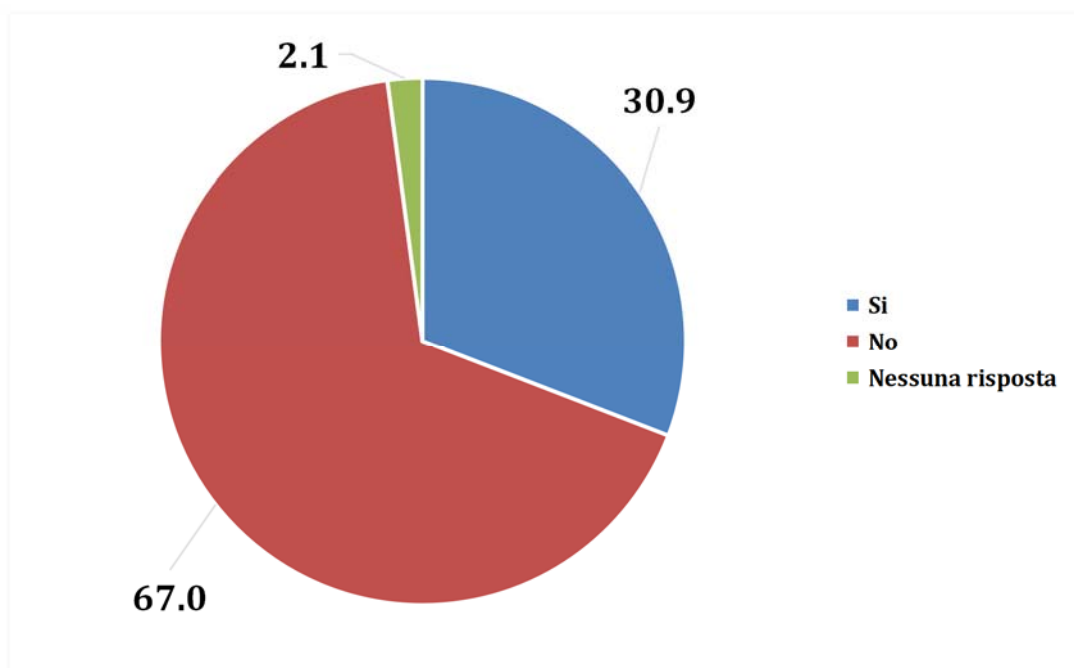
A.5) Professione



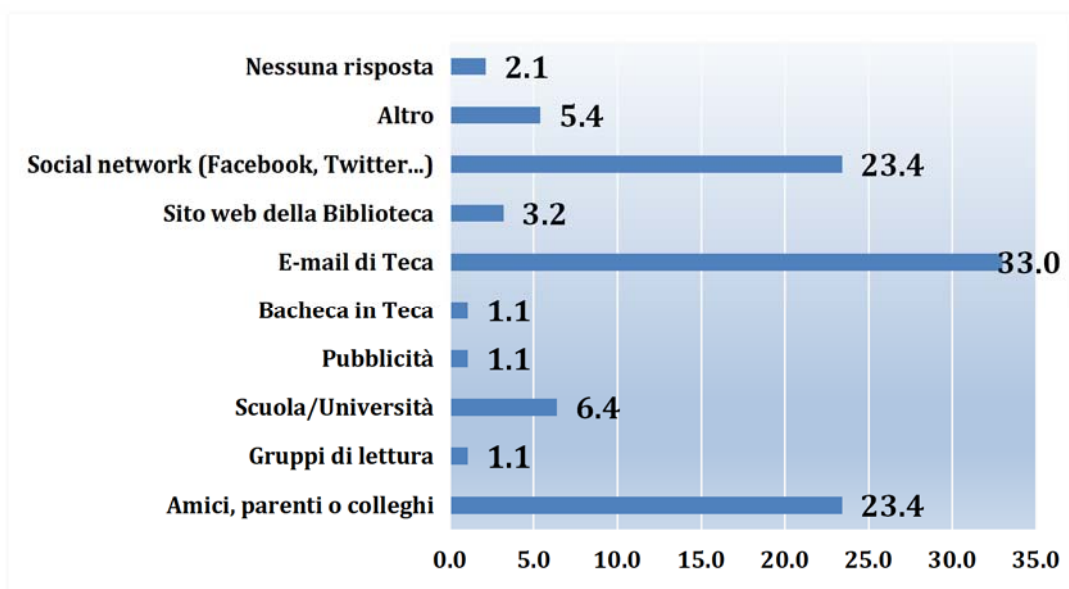
B) SEZIONE: PARTECIPAZIONE AI 'WORKSHOP DI TECA'

I dati esposti in questa sezione stabiliscono che il 30,9% del campione intervistato ha dichiarato di aver partecipato per la prima volta al Workshop di Teca, mentre il 67% aveva già frequentato altre precedenti edizioni. Continuando con l'analisi dei dati si evidenzia che il 56,4% del campione è venuto a conoscenza del Workshop grazie alle campagne di informazione avviate dalla Biblioteca attraverso i propri *social network* (23,4%) e il servizio di posta elettronica (33%); quasi un quarto degli intervistati ha appreso le informazioni attraverso amici, parenti o colleghi (23,4%).

B.1) È la prima volta che partecipa al nostro evento annuale?



B.2) Come è venuto a conoscenza del Workshop?



C) SEZIONE: SODDISFAZIONE E IMPATTO DELL'EVENTO

Per poter studiare a fondo il gradimento degli iscritti alla manifestazione è stato necessario predisporre una sezione del questionario che permettesse di raccogliere e analizzare dati qualitativi su alcuni aspetti organizzativi del Workshop, i contributi dei relatori, l'impatto dell'evento sui partecipanti e la soddisfazione complessiva.

Per ognuno di questi punti gli intervistati hanno espresso il proprio giudizio. Il livello di gradimento poteva essere dichiarato in base alla seguente scala di valori:

1=*Molto soddisfatto*

2=*Soddisfatto*

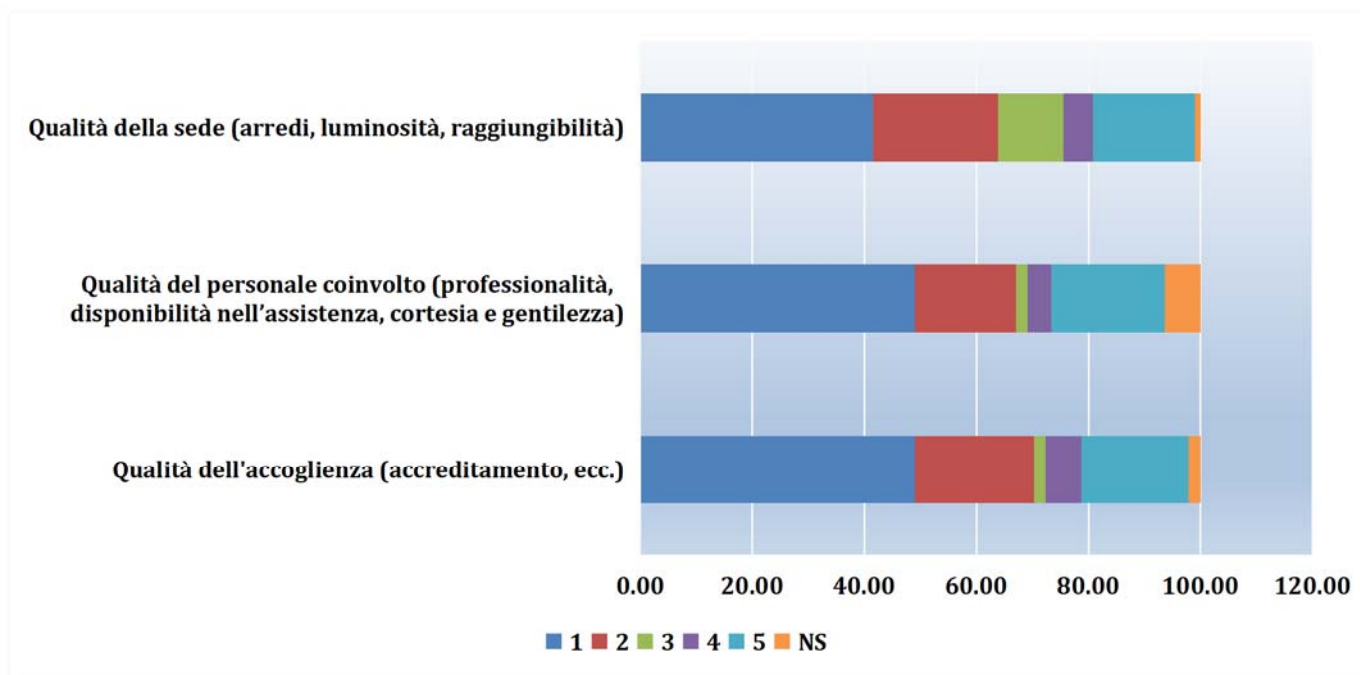
3=*Neutro*

4=*Poco soddisfatto*

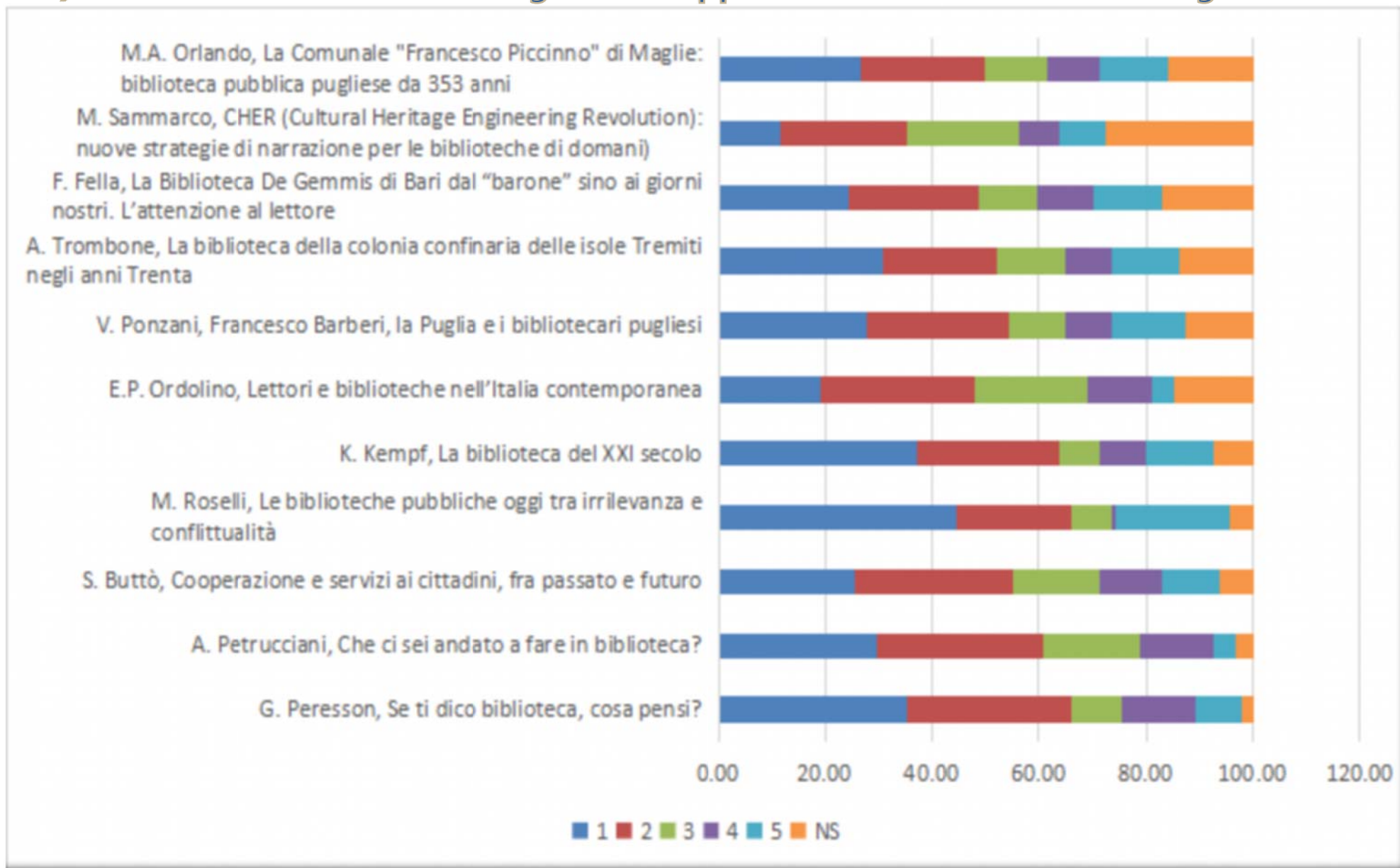
5=*Insoddisfatto*

Lasciando al lettore il commento dei dati esposti nei seguenti grafici, è importante soffermarsi sull'analisi d'impatto del workshop (vd. Grafico del quesito D.4). In questo contesto è stata predisposta una batteria di indicatori che permette di documentare di fatto le ricadute positive sul singolo partecipante. Il 67,02% degli intervistati dichiara che il workshop è un'occasione per mantenersi aggiornati, il 54,26 ha la possibilità di conoscere persone ed esperienze di altre realtà italiane ed infine il 34,04% matura nuovi interessi. Per il 29,79% del campione l'evento costituisce un'occasione per stabilire nuovi contatti per future attività lavorative.

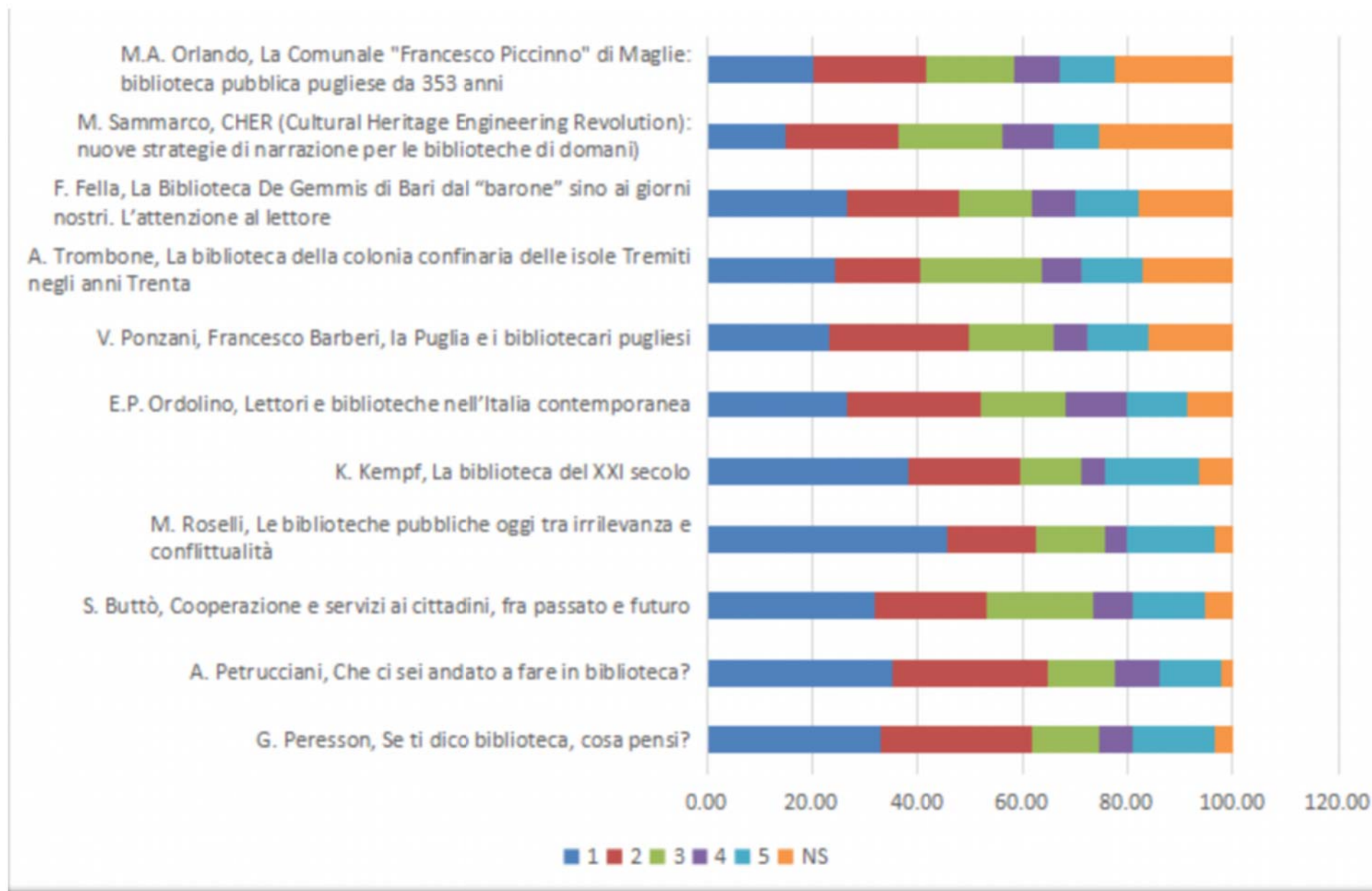
C.1) Le chiediamo di esprimere il suo grado di soddisfazione relativamente ai seguenti aspetti



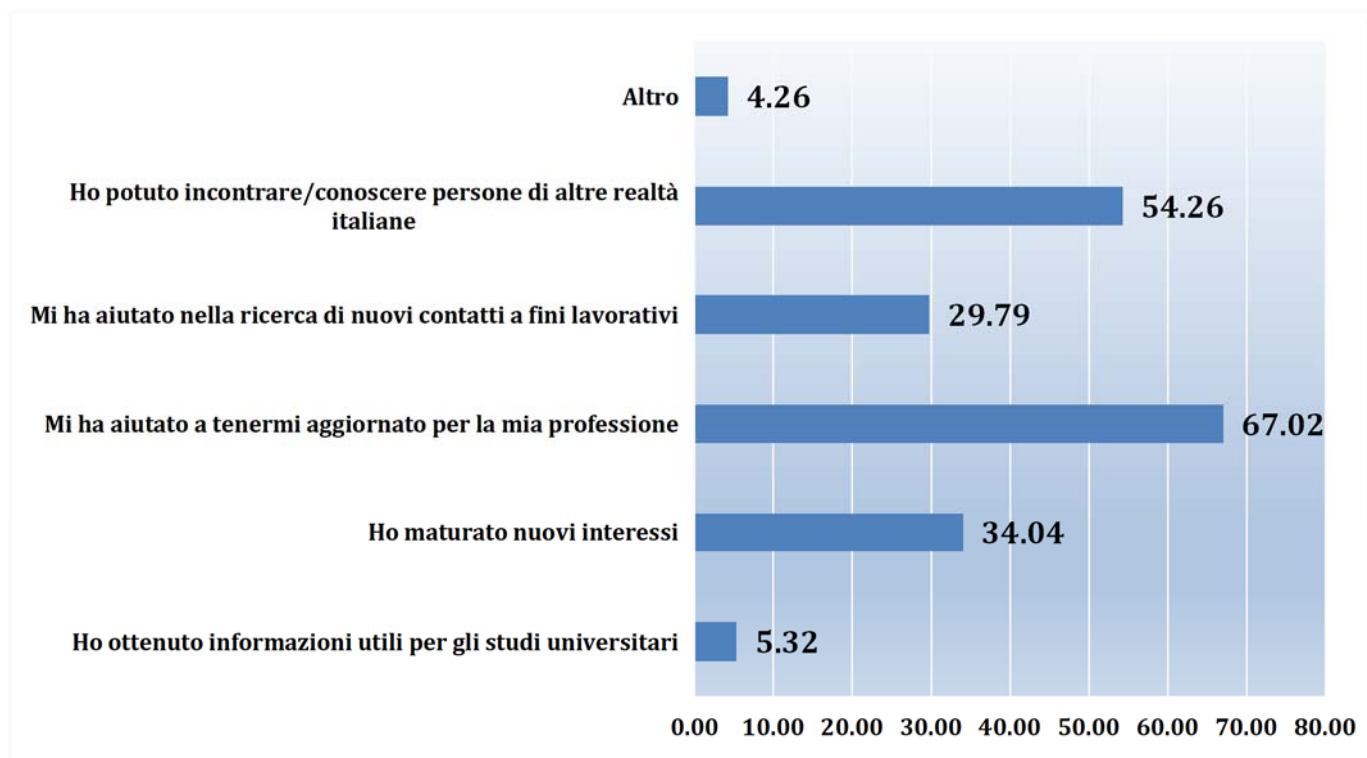
C.2) Le chiediamo di valutare il grado di approfondimento del tema di ogni relazione



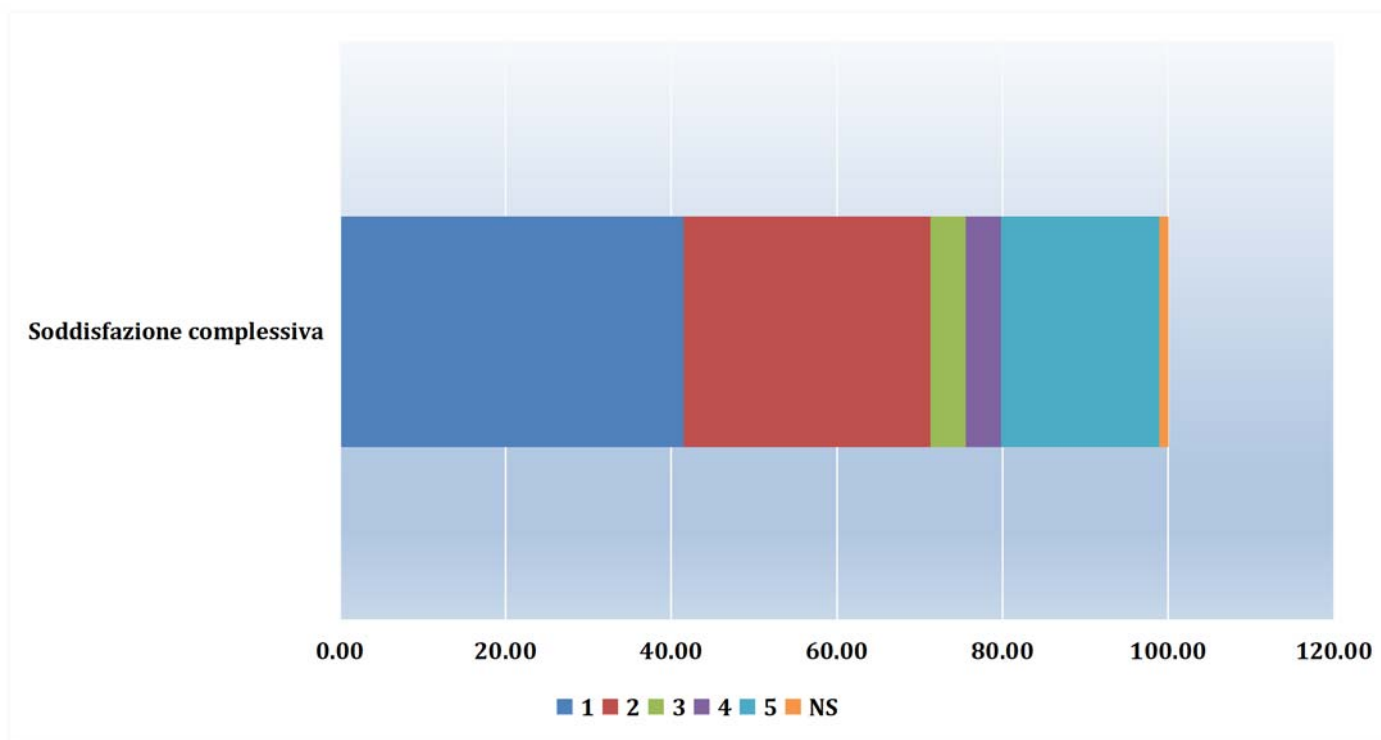
C.3) Le chiediamo di valutare la rilevanza del tema di ogni relazione rispetto ai propri interessi



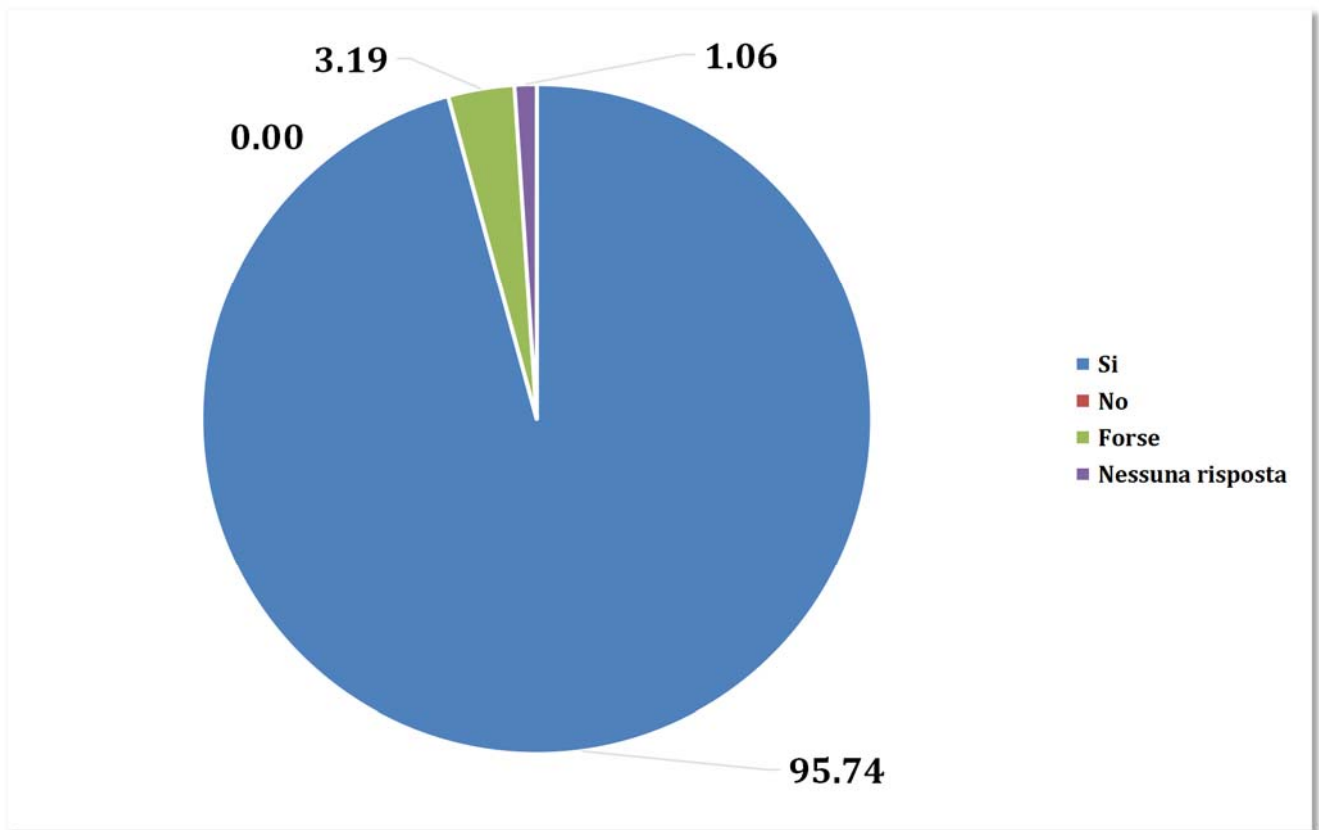
C.4) Quali tra i seguenti benefici ha tratto dalla partecipazione al Workshop?



C.5) Qual è il suo giudizio complessivo sul 20^o Workshop?



C.6) Consiglierebbe il Workshop ad altre persone?



D) SEZIONE: PARERI e SUGGERIMENTI

Di seguito si riporta l'intera serie dei *feedback* rilasciati dai partecipanti e riguardanti punti di forza e criticità del 20° workshop, per terminare con un elenco di proposte sul tema della prossima edizione.

D.1) Quale aspetto gradisce maggiormente del Workshop?

| |
|--|
| Argomenti interessanti, spunti di riflessione e nuove idee per il servizio bibliotecario |
| Coinvolgere anche gli studenti delle scuole superiori |
| Come prima volta, la novità degli argomenti. |
| Completo coinvolgimento dei partecipanti. |
| Confronto con altre realtà professionali e territoriali. |
| Conoscenza delle esperienze concrete e analisi dei dati e analisi sociologiche |
| Contributi internazionali |
| E' un ottimo momento di confronto fra colleghi |
| Il confronto internazionale con le altre realtà e la nuova visione della biblioteca. |
| Il confronto su temi di attualità |
| In Puglia è l'unica occasione di incontro e scambio per i bibliotecari |
| Incontro con colleghi di altre realtà |
| L'ascolto di voci di territori differenti dal mio |
| L'essere occasione di incontro e confronto |
| L'incontro e il confronto |
| L'incontro con colleghi e lo scambio di informazioni |
| L'incontro con le più diverse realtà bibliotecarie che possono arricchire il proprio bagaglio esperienziale. |
| L'incontro tra professionisti |
| La commistione fra privato e pubblico, entrambi al servizio del cittadino per una offerta partecipativa ed efficiente alla comunità. |
| La competenza dei relatori e il confronto con altre realtà. |
| La location |
| La pluralità |
| La pluralità di vedute ed esperienze riportate. La passione con cui i relatori hanno espresso le loro idee seminando per il futuro |
| La possibilità di confrontarsi con realtà bibliotecarie diverse per trarre spunti ed idee |
| La presenza di esperti del settore esterni sia italiani che stranieri |
| La professionalità dei relatori e la qualità dei loro interventi |
| La ricchezza di punti di vista su come far vivere lo spazio della biblioteca |
| La suddivisione in temi generali ed esperienze |
| La varietà degli interventi |
| Lo staff della Teca |
| Maggior rispetto per la tempistica |
| Momento di confronto |
| Ognuno nel suo genere |
| Ottima accoglienza e alto livello di preparazione degli ospiti |
| Professionalità e competenza dei relatori e coordinatori |
| Tutto ben organizzato |
| Un elogio all'organizzazione scientifica e la segreteria |

| |
|--|
| Un evento sempre diverso ma sempre uguale a sé stesso, a cui fa piacere tornare |
| Un maggiore approfondimento per le criticità delle biblioteche universitarie periferiche |
| Varietà degli interventi |

D.2) Quali criticità ha riscontrato durante lo svolgimento dell'evento?

| |
|---|
| Alcune relazioni estremamente noiose. |
| Capire l'esatto luogo dell'evento arrivando a torre Quetta: sarebbe bastato un manifesto con una freccia... |
| Forse la sede non era del tutto adeguata |
| Gli interventi relativi ai saluti istituzionali troppo lunghi. Maggiore attenzione al tempo impiegato dai relatori. Questo ha causato una difficoltà di dar vita al dibattito con il pubblico |
| Il pranzo: eviterei i buffet! Le proiezioni dei power point si seguono male, causa eccessiva illuminazione della sala. |
| Il ritardo accumulato che ha costretto alcuni relatori a sintetizzare i propri interventi. |
| L'aula consiliare non è molto funzionale. Difficile seguire gli interventi: Sedie scomode, audio poco chiaro e schermo poco leggibile. |
| La location andrebbe ripensata altrove per il prossimo workshop |
| La location non idonea |
| La non pertinenza di alcuni interventi e lo schermo troppo piccolo |
| La sede non era confortevole |
| La seduta scomoda |
| Le sedute erano particolarmente scomode, visto il periodo di permanenza richiesto in sala |
| Mi aspettavo suggerimenti importanti sul modo di adeguare la conduzione delle biblioteche della nostra regione alle richieste e ai mutamenti dell'utenza. |
| Per quanto elemento secondario, gli spazi dedicati al pranzo erano angusti e inadatti al dialogo tra colleghi |
| Poca interazione con il pubblico presente |
| Poco coinvolgimento attivo dei partecipanti |
| Presenza di troppi relatori |
| Prevedere un confronto tra relatori e partecipanti alla fine di ogni sessione |
| Raggiungere la sede |
| Saluti e presentazioni in ritardo e troppo prolisse |
| Sedie scomode |
| Tempi lunghi per alcuni interventi |
| Tutto perfetto, tranne le modalità di afflusso nella sala pranzo |
| Visto la durata del workshop una sistemazione più comoda |

D.3) Quali argomenti suggerirebbe per la 21^a edizione del 'Workshop di Teca'?

| |
|---|
| Archivio audiovisivi e mediateche |
| Biblioteche (accademiche), open access e nuovi servizi (maker space, gaming, corsi di formazione dell'utenza su particolari aspetti (es. Digital literacy, fake news, ecc.) |
| Biblioteche e comunità |
| Biblioteche speciali sul territorio oppure le biblioteche accademiche |
| Biblioteche universitarie realtà e prospettive |
| Coinvolgimento di più biblioteche di enti locali |
| Come (ri)mettere i servizi bibliotecari al centro della comunità di servizio e magari ripensare l'intero sistema regionale, monitorando l'effetto reale delle politiche sinora adottate |
| Come muoversi a livello europeo e trovare fondi per riorganizzare la biblioteca secondo la nuove visioni |

| |
|---|
| Come progettare, in gruppo, attività utili alla collettività, all'interno della biblioteca |
| Come rendere più partecipata e vitale la biblioteca |
| Comunicazione (anche social) della biblioteca |
| Confronto tra realtà bibliotecarie differenti. Possibili sinergie |
| Gli archivi delle biblioteche: Un bilancio (provvisorio) tra amministrare e fare memoria |
| I giovani e le nuove biblioteche come luogo d'incontro |
| I gruppi di lettura a scopo terapeutico in biblioteca (biblioterapia) |
| I metadati |
| Il bibliotecario, chi è e cosa fa. Norme e principi del lavoro di una categoria ormai da salvaguardare |
| Il mercato editoriale: Nuova regolamentazione per contenere lo strapotere dei grandi gruppi editoriali e aumento dei fondi a disposizione delle biblioteche. |
| Il ruolo sociale della biblioteca pubblica locale |
| Interessante capire l'architettura delle biblioteche e la necessità di capire il contesto nel quale la struttura sorge o deve sorgere. Quali professionalità dovrebbero interagire nella fase di progettazione, come comprendere il contesto e coinvolgere la comunità. |
| La biblioteca :Luogo di aggregazione e sviluppo della creatività |
| La conservazione dei libri e il loro uso da parte dei ragazzi, futuri protagonisti del domani |
| La storia del libro |
| Le politiche bibliotecarie contro il "Digital divide" e l'"information overload" nell'era del digitale |
| Maggior coinvolgimento per biblioteche religiose - conventuali (biblioteche diocesane, biblioteca "San nicola di bari" In bari ed altre simili) italiane e straniere perchè sono scrigni di preziosità uniche e talvolta sconosciute a molti |
| Maggiori informazioni e aggiornamenti sul SBN |
| Nuovi servizi e loro comunicazione |
| Processi di digitalizzazione e nuove competenze per gli operatori del settore dei beni culturali |
| Professionalità della biblioteca pubblica |
| Proposte innovative circa l'utilizzo dei servizi offerti per il rilancio delle biblioteche universitarie |
| Punterei sulla possibilità di rendere le biblioteche degli open space dove rilassarsi mediante corsi di meditazione e yoga, nonchè laboratori gratuiti di scrittura creativa a cura degli assessorati addetti. |
| Qualche accenno sugli archivi; più attenzione sul rapporto degli italiani e la lettura |
| Ragazzi e biblioteche: Come appassionarli alla lettura; criticità e proposte concrete |
| Ritornerei sull'argomento della cooperazione tra biblioteche attraverso l'istituzione di sistemi bibliotecari. L'altro tema è la definizione di standard minimi di servizio: Ad esempio n. Minimo di ore di apertura pomeridiane; n. Minimo di acquisti; presenza di un software gestionale per i prestiti, prenotazioni etc. Che è, invece, anacronisticamente assente nella maggior parte delle biblioteche in puglia con conseguenti limitazioni all'accesso alle informazioni da parte dei lettori. |
| Strategie di sensibilizzazione degli enti locali |
| Una sede più centrale |
| Una sezione specifica sulle architetture fisiche ed umane(gruppi di utenza particolarmente organizzati) |