



COSA PENSANO I LETTORI

LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DI PAVIA PARTECIPA ALL'INDAGINE NAZIONALE SUI LUOGHI DELLA CULTURA

La Biblioteca Universitaria di Pavia è stata scelta, unica biblioteca in Lombardia, dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali per partecipare alla prima indagine nazionale sulla soddisfazione dell'utenza nei luoghi della cultura: biblioteche, archivi e musei.

Con l'“Indagine nazionale sui servizi culturali pubblici”, infatti, il Ministero per i Beni e le Attività Culturali partecipa al *Progetto Premiamo i Risultati*, indetto dal Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, per una Pubblica Amministrazione di qualità.

Per la definizione delle metodologie dell'indagine è stata coinvolta anche la Facoltà di Sociologia dell'Università “La Sapienza” di Roma che affiancherà l'Amministrazione nelle fasi di maggiore criticità.

L'indagine, che si articola in tre ricerche distinte a seconda del tipo di istituto culturale, è riservata a dieci archivi, sei biblioteche e venti musei del MiBAC con media affluenza di visitatori.

Agli utenti verrà distribuito da compilare un questionario anonimo che verterà sulle motivazioni che hanno portato il visitatore alla scelta di quell'Istituto, sui canali di informazione, su tempi di durata della visita, e soprattutto sulla valutazione dei servizi offerti, orari, segnaletica, confort degli ambienti, e disponibilità del personale.

Le attività di realizzazione del progetto sono articolate in fasi e prevedono attività di formazione dei referenti, costituzione di *focus group*, acquisizione di dati attraverso la somministrazione e la raccolta di questionari, costituzione di un *data base* con il caricamento dei dati ed il loro controllo, elaborazione e analisi dei dati, presentazione e pubblicazione dei risultati.

I risultati attesi sono la conoscenza delle criticità ricorrenti allo scopo di migliorare il rapporto con l'utenza; la partecipazione al dialogo; la professionalità degli operatori; la definizione di proposte di interventi migliorativi della qualità dell'offerta dei servizi culturali.

L'indagine partirà nel mese di aprile in trentasei Istituti, archivi, biblioteche e musei del nord, centro e sud Italia, con la distribuzione di più di duemila questionari, tradotti anche in lingua inglese.

Obiettivo finale è il miglioramento della qualità dell'offerta dei servizi culturali del Ministero per i beni e le attività culturali, attraverso la conoscenza delle differenti tipologie di utenza e la maggiore attenzione all'ascolto e alle esigenze diversificate dei fruitori.