

Una ricerca online sulla soddisfazione degli utenti di AIB-WEB: metodologia e risultati

di Pierluigi Feliciati e Maria Teresa Natale

1. Oggetto, metodologia e obiettivi della ricerca

AIB-WEB, <<http://www.aib.it>>, il sito web dell'Associazione italiana biblioteche, gestito internamente all'Associazione con il contributo degli organi territoriali (sezioni regionali) e non territoriali (commissioni, gruppi, segreteria nazionale), promuove la conoscenza sulle attività associative e offre servizi a bibliotecari e altre tipologie di utenza, cui vengono offerti contenuti relativi al mondo dei bibliotecari e al mondo delle biblioteche¹.

Il sito affonda le sue origini nel 1995, agli albori del Web, anche se in realtà nasce in questi termini e con questo nome nel 1997. Conta oggi più di 15.000 pagine, i cui contenuti sono elaborati da una redazione distribuita, composta da più di 120 persone, bibliotecarie e bibliotecari italiani. Negli anni, è sempre stato privilegiato il contenuto, in nome dell'accessibilità e della semplicità, sacrificando consapevolmente alcuni aspetti come la grafica, la presentazione, l'inclusione di contenuti multimediali, anche per la difficoltà di stare al passo con le innovazioni tecnologiche, sia a causa della staticità del sito, sia a causa dell'ampiezza della redazione e dell'oggettiva difficoltà di coordinamento di un parco a così ampio raggio. Un'ammirevole severità nella definizione e gestione di una *policy* puntata all'offerta di un servizio per tutti, insomma, non si è accompagnata a un adeguamento graduale nel tempo del ricco e complesso sito alle evidenti mutazioni dell'ambiente web (sia tecniche che soprattutto nelle modalità di partecipazione da parte degli utenti).

In occasione della decisione dell'Associazione di procedere al restyling e alla ristrutturazione del sito web istituzionale, passando da un modello statico di implementazione delle pagine all'utilizzo di uno strumento dinamico, vale a dire a un CMS (*Content Management System*), si è deciso di effettuare un'indagine sulla soddisfazione degli utenti di AIB-WEB, dalla cui analisi potessero emergere risultati utili per la rimodellazione del sito e il suo futuro arricchimento. Il momento, insomma, è stato giudica-

PIERLUIGI FELICIATI, Università di Macerata, Dipartimento di beni culturali, via Brunforte, 13, 63023 Fermo, e-mail pierluigi.feliciati@unimc.it.

MARIA TERESA NATALE, Osservatorio tecnologico per i beni e le attività culturali, c/o ICCU, viale Castro Pretorio 105, 00185 Roma, e-mail mariateresa.natale@gmail.com.

¹ Per una sintesi su AIB-WEB, cfr. Vanni Bertini. *AIB-WEB: l'esperienza dell'AIB dalla fase eroica alla difficile maturità*, relazione tenuta al convegno "Archivi, biblioteche e web", Roma, 26 maggio 2008, <http://www.otebac.it/seminariconvegni/roma260508_presentazioni.html>. Per ulteriori approfondimenti su AIB-WEB si veda tutta la *Bibliografia di AIB-WEB*, <<http://www.aib.it/aib/redazione2.htm>>.

to opportuno per coinvolgere anche la comunità degli utenti, interrogandoli sul grado di soddisfazione del sito e raccogliendo eventuali proposte di intervento.

Il coordinamento di AIB-WEB ha quindi concordato con gli scriventi le modalità d'indagine, data l'esperienza maturata nel campo, avendo fatto attivamente parte del Gruppo di lavoro europeo del progetto MINERVA "Quality, Accessibility and Usability"², coordinato dalla Germania, che nel 2008 ha prodotto l'edizione europea dell'*Handbook on cultural web user interaction*³, tradotta e integrata sempre da chi scrive nel 2009 per l'edizione italiana, il *Manuale per l'interazione con gli utenti del Web culturale*⁴.

Questo *Manuale* cerca di dare una risposta a tutte le domande che possono sorgere nell'applicazione pratica di progetti web di ambito culturale che partano almeno da tre premesse, spesso sottolineate nel corso delle passate attività di MINERVA sulla qualità dei siti web:

- 1) la qualità di un progetto culturale digitale riflette le decisioni prese fin dalle sue prime fasi;
- 2) la maggior parte dei progetti culturali digitali dovrebbe essere resa disponibile a un vasto numero di utenti;
- 3) al fine di venir incontro il più possibile alle esigenze degli utenti e di rendere disponibili online applicazioni facili da usare, queste devono essere progettate per essere centrate sull'utente fin dalla loro ideazione.

Proprio quest'ultima affermazione collega strettamente la questione del ruolo degli utenti con il ciclo di vita del progetto web. Infatti, secondo il *Manuale* «alcune fasi risultano particolarmente critiche sia perché più opportune per attivare procedure di valutazione delle aspettative degli utenti dall'applicazione web, sia perché più direttamente legate alla capacità di soddisfare tali aspettative».

L'occasione della progettazione del restyling di AIB-WEB, a 15 anni dal suo debutto, è parsa perciò particolarmente adatta al coinvolgimento degli utenti per la verifica della loro soddisfazione.

Per la tecnica d'indagine si è scelto di sfruttare la metodologia più diffusa e meno impegnativa sul piano delle risorse organizzative e finanziarie impegnate⁵, ovvero l'intervista standardizzata, sistema di rilevazione che comporta la somministrazione di domande strutturate, proposte a tutti gli utenti per via telematica. Come si dice nel *Manuale per l'interazione con gli utenti del Web culturale*, lo scopo, rispetto agli utenti, è stato infatti «quello di indagare le loro preferenze, abitudini e comportamenti, per verificare l'efficacia in termini di gradimento delle scelte effettuate o per approfondire specifici comportamenti nel corso delle navigazioni in rete, in altre parole per ricostruirne il 'profilo'».

In particolare, per la ricerca sugli utenti di AIB-WEB, si è scelto il metodo casuale di selezione del campione, con autoselezione non controllata (*unrestricted self-*

² <<http://www.minervaeurope.org/structure/wg/qau.htm>>.

³ *Handbook on cultural web user interaction*, edited by MINERVA EC Working Group "Quality, Accessibility and Usability", Rome, September 2008, <<http://www.minervaeurope.org/publications/handbookwebusers.htm>>.

⁴ *Manuale per l'interazione con gli utenti del Web culturale*, a cura di Pierluigi Feliciati e Maria Teresa Natale, MINERVA, Roma, Aprile 2009, <http://www.minervaeurope.org/publications/handbookwebusers_it.htm>.

⁵ Per le tecniche d'indagine, cfr. *Manuale per l'interazione con gli utenti* cit., in particolare il paragrafo 2.6 *Misurazione dell'audience in Internet*, <http://www.minervaeurope.org/publications/handbookwebusers_it/chapter2.html>.

selected survey): un'indagine via web pubblicizzata attraverso inviti su portali, siti web molto visitati, liste di discussione ecc.

Il questionario è stato somministrato via Web tramite la piattaforma SurveyMonkey, servizio online per la creazione istantanea di sondaggi⁶. Si componeva di una serie di domande erogate in diverse modalità (aperte, chiuse, singole, multiple ecc.), in un linguaggio chiaro e semplice, garantendo coerenza tra i quesiti ed evitando dichiarazioni multiple. L'obiettivo era quello di realizzare una presentazione gradevole e una struttura efficace, per ottenere il maggior numero di interviste complete, minimizzando i tassi di rifiuto o incompletezza. I vantaggi di questo tipo di tecnica sono stati almeno tre: 1) il costo contenuto, limitato al solo utilizzo della piattaforma SurveyMonkey; 2) la capacità di raggiungere utenti dispersi sul territorio; 3) il controllo in tempo reale dei processi.

Tra le criticità, invece, va citata la difficoltà di valutare la veridicità delle affermazioni che l'intervistato fornisce in merito alla propria identità e al proprio contesto di appartenenza, anche se in questo caso tale problema è stata arginata dalla circostanza che l'indagine era rivolta a un'utenza molto specifica.

Nella realizzazione del questionario ci si è ispirati al modello MINERVA proposto nell'ambito del *Manuale per l'interazione con gli utenti del web culturale*⁷, personalizzandolo rispetto alle necessità della ricerca sugli utenti di AIB-WEB.

Il questionario è stato suddiviso in sei sezioni, per un totale di 37 quesiti, cui l'utente poteva rispondere dopo aver autorizzato l'AIB alla raccolta dei dati:

- 1) Informazioni di carattere personale: 14 quesiti su dati socio-demografici (genere, età, grado d'istruzione, luogo di residenza, professione, presenza di disabilità), rapporti con l'AIB, conoscenza di AIB-WEB e AIB-CUR.
- 2) Aspetti tecnici ed estetici: 2 quesiti relativi alla valutazione dell'utente su grafica, navigazione, design, contrasto, velocità di caricamento delle pagine.
- 3) Ragioni della consultazione e argomenti d'interesse: 4 quesiti per approfondire le motivazioni degli utenti all'utilizzo di AIB-WEB e gli argomenti consultati con maggior frequenza, sia nelle pagine generali che in quelle pubblicate dalle sezioni regionali.
- 4) Qualità dei contenuti e modalità di ricerca: 10 quesiti sulla valutazione qualitativa dei contenuti, l'efficacia degli strumenti di navigazione e ricerca, il livello di soddisfazione nel reperimento dei risultati, con esempi e suggerimenti forniti dall'utente.
- 5) Interazione con gli utenti: due quesiti per valutare l'interesse in tal senso, anche in riferimento a specifiche funzionalità tradizionali o rientranti nell'ambito della tecnologia Web 2.0.
- 6) Conclusione: spazio per commenti e suggerimenti e sondaggio sull'interesse a partecipare a future indagini di tal genere.

La survey, accessibile da AIB-WEB e diffusa principalmente attraverso la lista di discussione AIB-CUR e altre liste di discussione e newsletter professionali (Archivi 23, Musei-it, newsletter MINERVA ecc.), è stata lanciata il 27 maggio 2009 ed è stata attiva sino al 31 luglio 2009. Tra i partecipanti all'indagine, per motivare ulteriormente la compilazione del questionario, è stata messa in palio la partecipazione gratuita a un corso di formazione erogato dall'AIB.

Hanno partecipato 645 utenti e i questionari portati a termine sono stati 482, pari al 74,7%.

Di seguito, si riporta lo schema del questionario somministrato.

⁶ <<http://www.surveymonkey.com>>.

⁷ Cfr. *Manuale per l'interazione con gli utenti cit.*, paragrafo 3.2 *Questionario sul gradimento di siti e portali*, <http://www.minervaeurope.org/publications/handbookwebusers_it/chapter3_2.html>.

Questionario sul gradimento di AIB-WEB

INTRODUZIONE

Quest'indagine, curata dalla redazione di AIB-WEB con la collaborazione di MINERVA, è rivolta agli utenti di AIB-WEB, che siano soci AIB o no, per valutarne la soddisfazione nel momento in cui si sta procedendo a una ristrutturazione del sito.

Grazie per voler dedicare del tempo prezioso per rispondere ad alcune domande su AIB-WEB.

Per la compilazione del questionario saranno necessari meno di dieci minuti. Se decidi di partecipare all'indagine, ti chiediamo però di compilare il questionario fino alla fine.

I tuoi commenti ci saranno di grande aiuto per lo sviluppo futuro del servizio.

Le risposte fornite rimarranno anonime e saranno trattate in via confidenziale.

PROTEZIONE DATI

Autorizzo l'Associazione italiana biblioteche a raccogliere ed elaborare le informazioni da me fornite. Gli obiettivi primari della raccolta dei dati sono fornire agli utenti migliori servizi e permettere un'esperienza agevole, efficiente e personalizzata nell'utilizzo di AIB-WEB. Le informazioni che non consentono l'identificazione personale sono utilizzate su base aggregata, per analizzare il comportamento degli utenti, al fine di comprendere come i visitatori utilizzano AIB-WEB e per misurare l'interesse riscontrato nelle varie pagine.

INFORMAZIONI DI CARATTERE PERSONALE

1 - Genere

- Uomo
- Donna

2 - Quanti anni hai?

- Meno di 20
- 21 - 24
- 25 - 34
- 35 - 44
- 45 - 54
- Più di 55

3 - La tua professione

- Bibliotecario
- Documentalista
- Archivista
- Docente universitario/ricercatore di discipline documentarie
- Docente universitario/ricercatore di altre discipline
- Studente universitario/master
- Rappresentante di un'azienda
- Altro _____ (specificare)

4 - Se sei un bibliotecario in che tipo di biblioteca svolgi la tua professione?

- Nazionale
- Universitaria
- Pubblica
- Per ragazzi
- Scolastica
- Di ente di ricerca
- Speciale
- Di un'istituzione straniera in Italia
- Altro _____ (specificare)

5 - Il tuo grado d'istruzione

- Scuola secondaria di primo grado
- Scuola secondaria di secondo grado
- Laurea
- Specializzazione post-laurea/master
- Dottorato

6 - Regione/Paese di residenza

- Abruzzo
- Basilicata
- Calabria
- Campania
- Emilia-Romagna
- Friuli-Venezia Giulia
- Lazio
- Liguria
- Lombardia
- Marche
- Molise
- Piemonte
- Puglia
- Sardegna
- Sicilia
- Toscana
- Trentino-Alto Adige
- Umbria
- Valle d'Aosta
- Veneto
- Estero _____ (specificare il Paese)

7 - Se sei un disabile, che tipo di disabilità soffri?

- Disabilità della vista
- Disabilità dell'udito
- Disabilità nell'apprendimento
- Disabilità motorie

8 - Fai uso di tecnologie assistive?

- Sì _____ (specificare quali)
- No
- Non so cosa sono

9 - Sei socio AIB?

- Sì
- No

10 - Partecipi attivamente alla vita dell'Associazione?

- Sì
- Abbastanza
- No

11 - Hai mai fornito contenuti per AIB-WEB?

- Sì
- No

12 - Sei iscritto ad AIB-CUR?

- Sì
 No
 Non so cosa è

13 - Con che frequenza consulti AIB-WEB?

- Mai
 Raramente
 Spesso
 Molto spesso

14 - Gli obiettivi di AIB-WEB ti sono chiari?

- Sì
 No

ASPETTI TECNICI ED ESTETICI

15 - Valuta i seguenti aspetti secondo una scala da 1 a 5 dove 5 è eccellente, 4 buono, 3, medio, 2 scarso, 1 molto scarso

	5	4	3	2	1
NAVIGAZIONE	<input type="checkbox"/>				
DESIGN	<input type="checkbox"/>				
CONTRASTO COLORI	<input type="checkbox"/>				
VELOCITÀ CARICAMENTO PAGINE	<input type="checkbox"/>				

16 - Sei favorevole a un restyling del sito dal punto di vista grafico?

- Sì
 Abbastanza
 No
 Mi è indifferente

RAGIONI DELLA CONSULTAZIONE E ARGOMENTI D'INTERESSE**17 - Quali sono i motivi della tua consultazione di AIB-WEB (marca le risposte che ti paiono pertinenti)**

- per conoscere eventi e notizie
 per informarmi sulle attività inerenti la vita dell'Associazione a livello nazionale
 per informarmi sulle attività inerenti la vita dell'Associazione a livello internazionale
 per informarmi sulle attività inerenti la vita dell'Associazione a livello regionale
 per accedere ai cataloghi online
 per consultare i repertori di risorse
 per trovare opportunità di lavoro
 per conoscere le offerte formative offerte dall'Associazione
 per consultare il catalogo delle pubblicazioni
 per consultare le pubblicazioni periodiche dell'Associazione (*AIB Notizie e Bollettino AIB*)
 per fruire delle risorse inerenti la Biblioteca dell'Associazione
 per consultare BIB: *Bibliografia italiana delle biblioteche del libro e dell'informazione*
 per trovare risorse/documenti di carattere biblioteconomico
 altro _____

18 - Attualmente dalla home page di AIB.-WEB è possibile accedere alle sezioni che si elencano di seguito. Tra queste, quali sono quelle che consulti con maggior frequenza? (marca le risposte che ti paiono più pertinenti)

- Iscriversi all'AIB
 Regolamenti

- Rapporti annuali
- Sponsorizzazione
- Struttura AIB
 - Commissioni e Gruppi
 - Sezioni regionali
- Attività AIB
 - Congressi e Bibliocom
 - Albo professionale
 - Osservatorio lavoro e professione
 - Attività internazionale
 - @lla tua biblioteca
 - IFLA 2009
 - Nati per leggere
 - No al prestito a pagamento
- I cataloghi on-line italiani
- Orientamento sulle biblioteche
- SegnaWeb risorse Internet
- DFP gazzette ufficiali, siti di enti pubblici ...
- PEB periodici elettronici biomedici
- AIB-CUR gruppo di discussione
- Pubblicazioni AIB libri, riviste
- Corsi e viaggi AIB
- Biblioteca AIB
- Il mondo delle biblioteche in rete
- Storia dei bibliotecari
- BIB bibliografia italiana delle biblioteche
- Contributi biblioteconomici
- Librariana letteratura, cinema, musica ...
- Calendari di eventi
- Repertorio della formazione
- Opportunità di lavoro
- Annuario dei prodotti e servizi

19 - Preferiresti una home page più essenziale, con meno link?

- Sì
- No
- Non so

20 - Consulti le pagine della tua sezione regionale di riferimento?

- Mai
- Raramente
- Spesso

QUALITÀ DEI CONTENUTI E MODALITÀ DI RICERCA**21 - Come valuti i contenuti di AIB-WEB?**

- Eccellenti
- Buoni
- Medi
- Scarsi

22 - In genere trovi ciò che stai cercando?

- Sempre
 Spesso
 Raramente
 Mai

23 - Ritieni che in genere sia facile trovare le informazioni che stai cercando?

- Molto facile
 Facile
 Difficile
 Molto difficile

24 - Ti è mai capitato di cercare delle informazioni e di trovarle in una sezione diversa del sito rispetto a quella che ti aspettavi?

- Molto spesso
 Spesso
 Raramente
 Mai

25 - Ti ricordi qualche esempio di riferimento? _____

26 - Ritieni che gli strumenti di navigazione siano efficaci e di semplice uso?

- Sì
 No

27 - Utilizzi le funzioni di ricerca?

- Spesso
 Talvolta
 Mai

28 - Quali funzioni di ricerca utilizzi maggiormente secondo una scala da 1 a 5 dove 5 costituisce il massimo utilizzo e 1 il minimo?

	5	4	3	2	1
RICERCA SEMPLICE	<input type="checkbox"/>				
RICERCA AVANZATA	<input type="checkbox"/>				

29 - Dalle funzioni di ricerca disponibili, che giudizio dai rispetto all'efficacia d'uso e nei risultati, secondo una scala da 1 a 5 dove 5 costituisce il massimo utilizzo e 1 il minimo?

	5	4	3	2	1
RICERCA SEMPLICE	<input type="checkbox"/>				
RICERCA AVANZATA	<input type="checkbox"/>				

30 - Puoi fare uno o due esempi di informazioni che hai cercato e che HAI trovato con difficoltà?

31 - Puoi fare uno o due esempi di informazioni che hai cercato e che NON hai trovato?

32 - Puoi esprimere il tuo livello di soddisfazione sulle pagine relative alla tua sezione regionale, secondo una scala da 1 a 5 dove 5 costituisce il massimo utilizzo e 1 il minimo?

	5	4	3	2	1
RICCHEZZA DI CONTENUTI	<input type="checkbox"/>				
FACILITÀ DI REPERIMENTO DELLE INFORMAZIONI	<input type="checkbox"/>				

33 - Hai qualche suggerimento da dare relativamente alle pagine relative alla tua sezione regionale?

INTERAZIONE CON GLI UTENTI

34 - Gradiresti che il sito offrisse una maggiore interazione?

- Sì
- No
- Non so cosa significa
- Non saprei

35 - Quali delle seguenti funzionalità ti piacerebbe che fossero rese disponibili in futuro? (marca le risposte pertinenti)

- Possibilità di iscriversi online all'Associazione, ai corsi e agli eventi
- Possibilità di acquistare le pubblicazioni online
- Newsletter
- Feed RSS
- Blog
- Wiki
- Social tagging
- Altro _____

CONCLUSIONE**36 - Commenti e suggerimenti**

37 - Ti interesserebbe far parte di un gruppo di utenti selezionati per testare il nuovo prototipo di AIB-WEB?

- Sì
- No

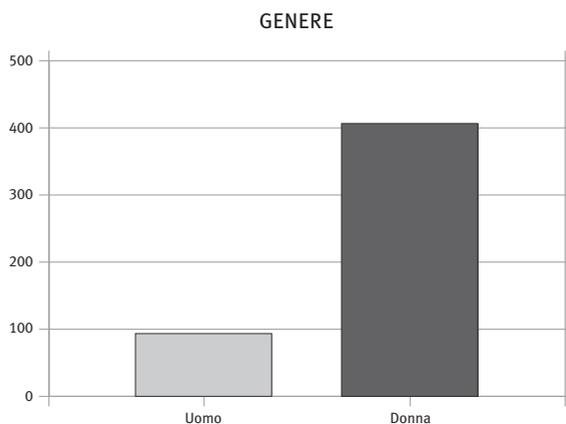
38**In tal caso, inserisci la tua e-mail**

Ti ringraziamo per aver compilato il questionario.

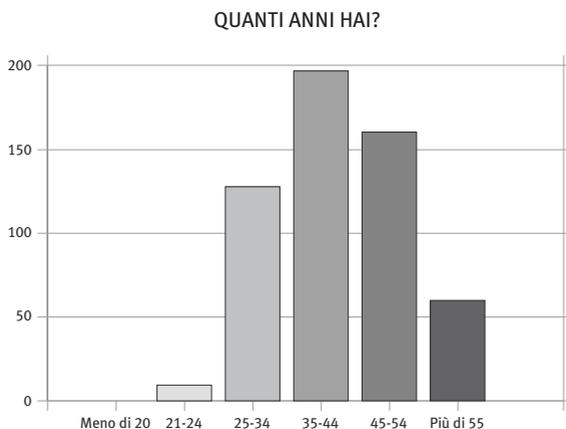
2. Risultati della ricerca

Passiamo ora all'analisi dei risultati, vale a dire alla presentazione dei dati desumibili dalle risposte al questionario. Ci pare opportuno seguire l'ordine dato alle domande e includere quando possibile i grafici riassuntivi, mentre attraverso brevi commenti ci soffermeremo sulle percentuali esatte di distribuzione delle varie opzioni, azzardando talvolta alcune considerazioni.

2.1. Informazioni di carattere personale



Partendo dalla sezione dedicata alle informazioni personali, è da notare subito come gran parte dell'ampia comunità di persone che ha risposto alla prima domanda del questionario è composta in preponderanza da donne (81,3%), contro il 18,7% degli uomini.



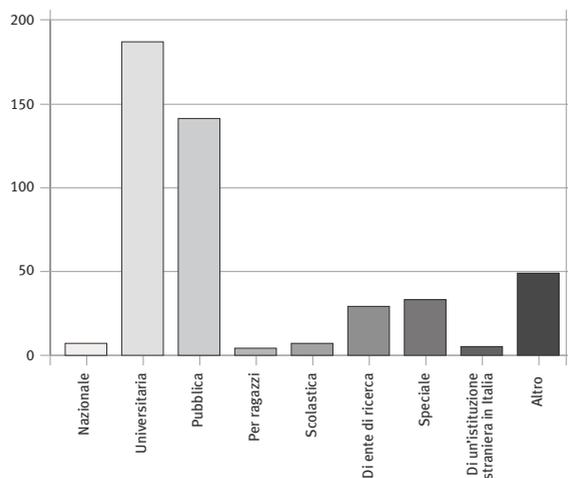
Riguardo la distribuzione per gruppi di età, il gruppo più abbondante (35,6%) è quello tra i 35 e i 44, cui seguono il 28,9% del gruppo 45-54 e il 10,8% dei superiori di 55 anni. La somma di coloro che dichiarano meno di 34 anni è del 24,7%. Il totale di utenti con più di 35 anni è quindi la stragrande maggioranza, il 75,3% dei 554 utenti che hanno risposto a questa domanda. Certo, non si può dire di aver raccolto le opinioni di un campione giovanile...

LA TUA PROFESSIONE

		Percentuale scelte	Totale scelte
Bibliotecario		75.0%	415
Documentalista		2.9%	15
Archivista		1.4%	8
Docente universitario di discipline documentarie		1.6%	9
Docente universitario/ricercatore di altre discipline		0.2%	1
Studente universitario/master		3.3%	18
Rappresentante di un'azienda		1.8%	10
altro (specificare prego)		13.7%	75
Totale risposte			663

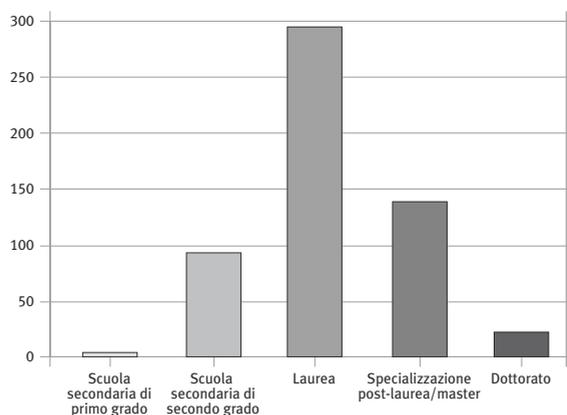
Passando alla professione dichiarata dagli utenti, hanno risposto in 553 a questa domanda, con alcuni distinguo un po' curiosi, di cui si dirà. Ovviamente, prevalgono i bibliotecari (il 75%), con alcuni documentalisti (solo 16, per un 2,9%) e studenti universitari (18, per un 3,3%), mentre sono scarse le aziende (10, 1,8%) e i docenti universitari (10, totale 1,8%). Ininfluenti infine sono gli archivisti (8 in totale, per un 1,4%). Spiccano invece curiosamente gli "altri" (76 risposte, per un dignitoso 13,7%). Andando ad analizzare le singole risposte, se si scremano pochissimi buontemponi (tra cui una dichiarata pornstar), pur se questi utenti risultano alla fine bibliotecari, 12 si autodefiniscono catalogatori, 25 direttori/impiegati/addetti di biblioteca e 18 precari. Tra gli altri, alcuni sono impegnati in aziende (5), in enti pubblici con funzioni di coordinamento (4) e infine 6 sono informatici. Completano il campione il segretario nazionale dell'associazione, un dottorando e un professore di liceo.

SE SEI UN BIBLIOTECARIO IN CHE TIPO DI BIBLIOTECA SVOLGI LA TUA PROFESSIONE?



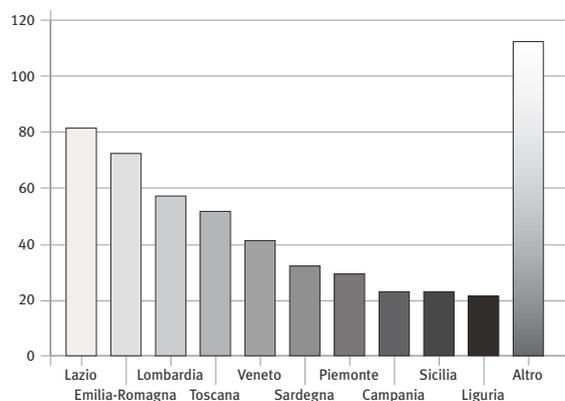
Tra i bibliotecari, prevalgono quelli operanti in biblioteche universitarie (ben 187, per un 40,5%) e in biblioteche pubbliche (141, 30,5%), anche se a queste ultime possono forse essere sommate le biblioteche per ragazzi (4, 0,9%). Si nota anche la presenza di biblioteche scolastiche (7, 1,5%) anche se sono decisamente più consistenti i bibliotecari operanti in biblioteche speciali (33, 7,1%) e in enti di ricerca (29, 6,3%). Meno significative le risposte dei bibliotecari delle due biblioteche nazionali (solo 7, per un misero 1,5%) e di istituzioni straniere in Italia (5, 1,1%). Anche in questo caso molti utenti (49 su 462, quindi più del 10%) hanno preferito scegliere la voce “altro”, anche se analizzando la specifica richiesta si ritrovano molti bibliotecari con un curriculum multipotologico (19), un buon numero di biblioteche private (13), di organismi politici (7), religiosi (4), di aziende sanitarie (2) e di associazioni di varia natura (4).

IL TUO GRADO D'ISTRUZIONE



Per quanto concerne il grado d'istruzione dichiarato, prevalgono tra i 553 utenti che hanno risposto gli utenti laureati (293, per un 53%) oppure con specializzazione post lauream (138, 25%) o dottorato (24, 4,3%), con una percentuale altissima degli high-educated (82,3%). Sono comunque significative le presenze dei diplomati (95, 17,2%) e non è indifferente notare che tra gli utenti che hanno deciso di interessarsi alla vita di AIB-WEB dedicandogli alcuni minuti del proprio tempo si continuo anche titolari di sola licenza media (3, 0,5%).

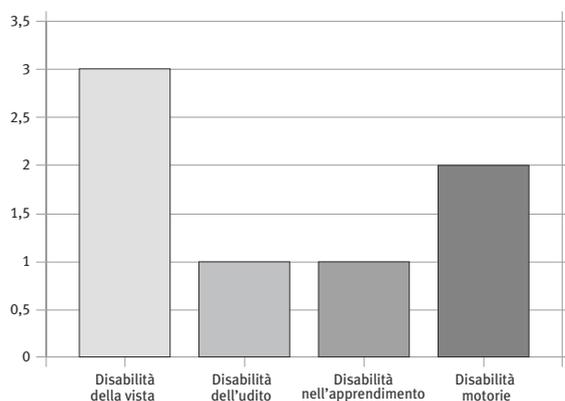
REGIONE / PAESE DI RESIDENZA



Per quanto riguarda la provenienza, prevalgono ovviamente gli utenti italiani (99,3%), la cui distribuzione regionale vale la pena analizzare brevemente, soprattutto perché non corrisponde alla distribuzione degli iscritti AIB. Prevale infatti il Lazio col 14,8% (mentre tra gli iscritti all'associazione prevale, seppure di poco, la Lombardia), segue l'Emilia-Romagna (ottava nella classifica degli iscritti AIB) con il 13,4% e solo terza la Lombardia (10,5%). Di seguito la Toscana (9,4%), il Piemonte (5,4%) e la Campania a pari merito con la Sicilia (4,3%). Rispettivamente, queste ultime tre regioni erano terza, decima, settima e quarta nella classifica degli iscritti.

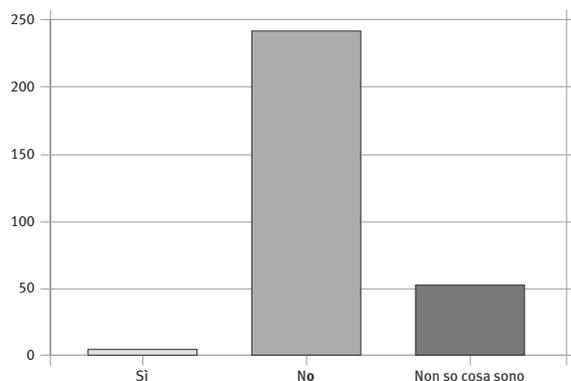
Per quanto riguarda i 4 utenti che hanno dichiarato di risiedere all'estero (ricordando che 10 iscritti all'AIB nel 2009 sono in questa condizione), i paesi dichiarati sono 2 per il Regno Unito, uno per il Belgio e la Svizzera.

SE SEI UN DISABILE, CHE TIPO DI DISABILITÀ SOFFRI?

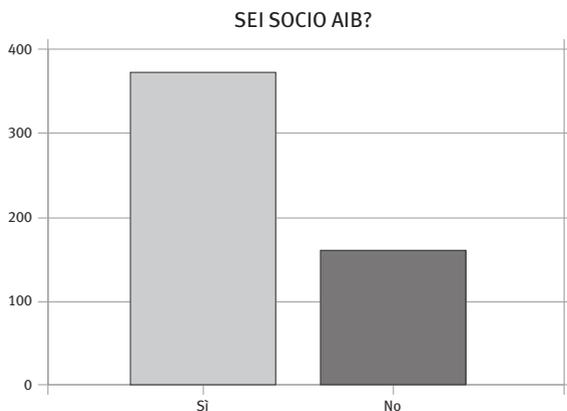


Passando a un tema differente, quello della eventuale disabilità, solo 7 utenti hanno risposto alla domanda «Se sei un disabile, di che tipo di disabilità soffri?». Probabilmente è stata intesa dalla maggioranza degli utenti nel senso della disabilità come *impairment* stabile e non come componente funzionale (anche temporaneo) della salute. Prevalgono comunque i disabili della vista (42,9%) cui seguono gli utenti con disabilità motorie (28,6%), quindi a pari merito due utenti che si dichiarano disabili nell'apprendimento (14,3%) e nell'udito (14,3%).

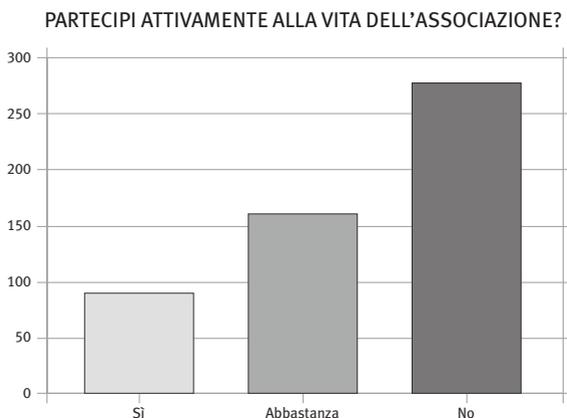
FAI USO DI TECNOLOGIE ASSISTIVE?



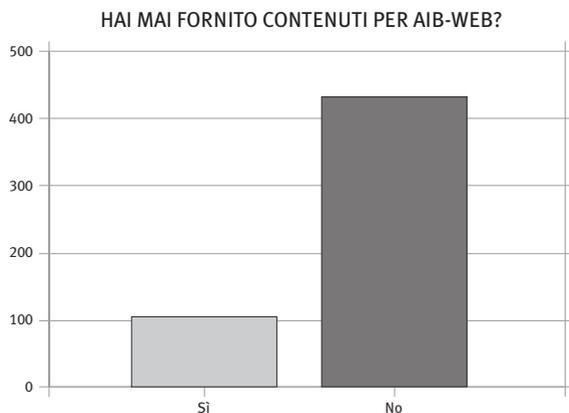
Alla domanda «Fai uso di tecnologie assistive?» hanno risposto ben 301, quasi la metà del campione e molti di più dei 7 che si dichiaravano disabili. Tra questi trecento, comunque, si nota una preponderanza schiacciante delle risposte negative (245, per un 81,4%), pochissime positive (3, 1%, comunque meno della metà di coloro che avevano dichiarato di soffrire di una qualche disabilità) e un significativo 17,6% (53 risposte) che dichiara di non sapere cosa sono. Resta ancora in Italia, come questi dati sembrano confermare, una forte necessità di sensibilizzare i professionisti della conoscenza sul tema dell'accessibilità.



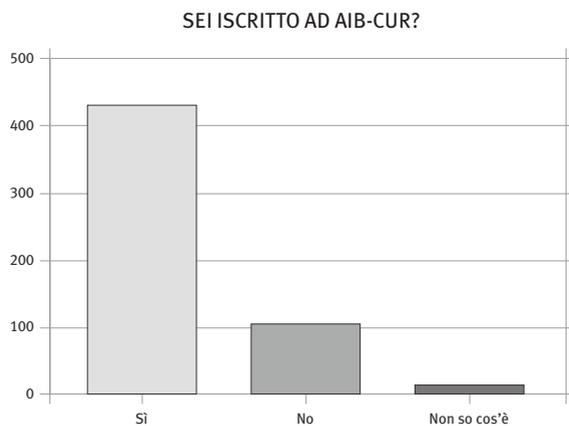
Passando alla domanda secca ma importante come «Sei socio AIB?», è interessante notare come non solo i soci AIB (68,9%, 375) abbiano ritenuto di voler partecipare alla survey su AIB WEB: ben 169 utenti (31,1%) dichiarano infatti di non far parte dell'Associazione. Per contestualizzare queste cifre, la segreteria nazionale dell'AIB ci ha comunicato che nel 2009 erano ben 3740 i soci, di cui 2745 gli ordinari persona, 804 gli amici ente e 191 gli amici studenti e altri.



Interessanti i dati emersi sulla partecipazione dei soci alla vita dell'Associazione: solo 252 su 375 dichiarano di farlo, decisamente (93, 17,5%) o "abbastanza" (159, 29,9%). Se alla domanda hanno risposto ben 531 utenti su 645, va notato comunque che sono 279 a dichiarare di non partecipare (52,5%, quindi coprendo anche parte del campione che aveva dichiarato di essere iscritto).

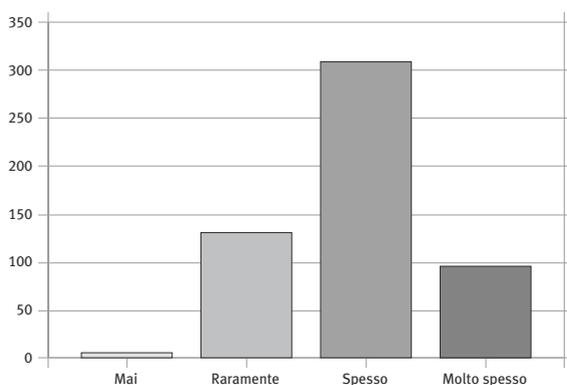


Rispetto agli strumenti informativi e comunicativi digitali su cui poggia la rete dei bibliotecari italiani, AIB WEB appunto e la lista AIB-CUR, è interessante notare che ben 107 utenti dichiarano di aver fornito contenuti al sito dell'associazione (19,8% dei 541 che hanno risposto a questa domanda), mentre l'80,2% non lo ha mai fatto.



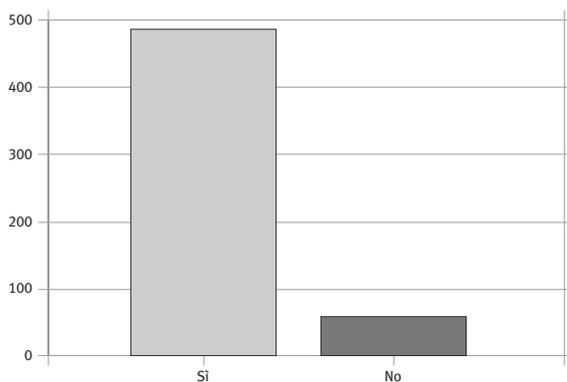
Alla lista di discussione AIB-CUR risulta iscritto il 78,4% dei 551 che hanno risposto a questa domanda, mentre il 19,2% dichiara di non esserlo. Interessante anche che il 2,4% (13 utenti) dichiara di non sapere cosa sia AIB-CUR, segno ulteriore che alla survey abbiano partecipato anche utenti web estranei alla rete dei bibliotecari italiani.

CON CHE FREQUENZA CONSULTI AIB-WEB?



Alla domanda «Con che frequenza consulti AIB-WEB?» hanno risposto ben 545 utenti, che per la maggioranza dichiarano di consultare il sito spesso (56,9%) o molto spesso (17,8%), dunque per un totale positivo di quasi 3 utenti su 4. Da non sottovalutare comunque quel 24,6% che dichiara di consultarlo raramente (ma che ha ritenuto comunque opportuno compilare il questionario sul gradimento del sito), cui va sommato un residuale 0,7% che non lo consulta mai.

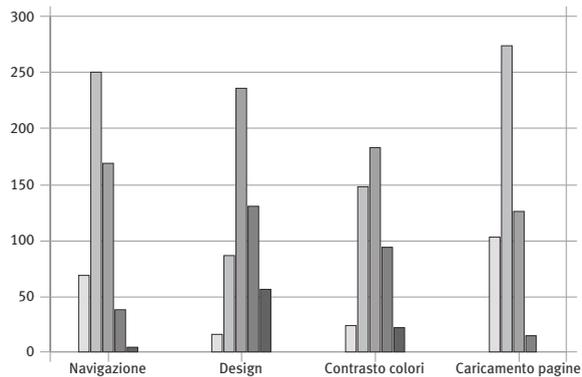
GLI OBIETTIVI DI AIB-WEB TI SONO CHIARI?



A concludere la nutrita sezione del questionario dedicata alle informazioni di carattere personale, l'importante domanda sulla chiarezza degli obiettivi di AIB-WEB: rispondono in 543, di cui ben l'89,3% se ne dichiara consapevole, mentre solo il 10,7% risponde negativamente.

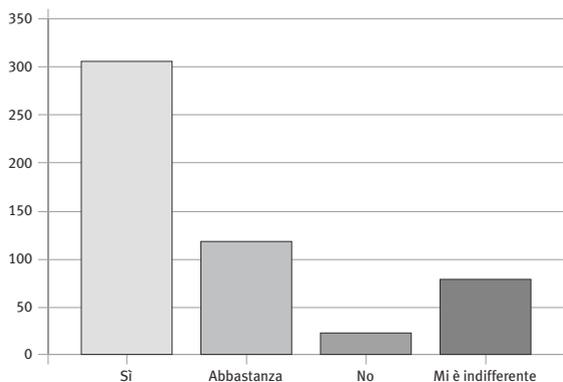
2.2 Aspetti tecnici ed estetici

VALUTA I SEGUENTI ASPETTI SECONDO UNA SCALA DA 1 A 5 DOVE
5 ■ È ECCELLENTE, 4 ■ BUONO, 3 ■ MEDIO, 2 ■ SCARSO, 1 ■ MOLTO SCARSO



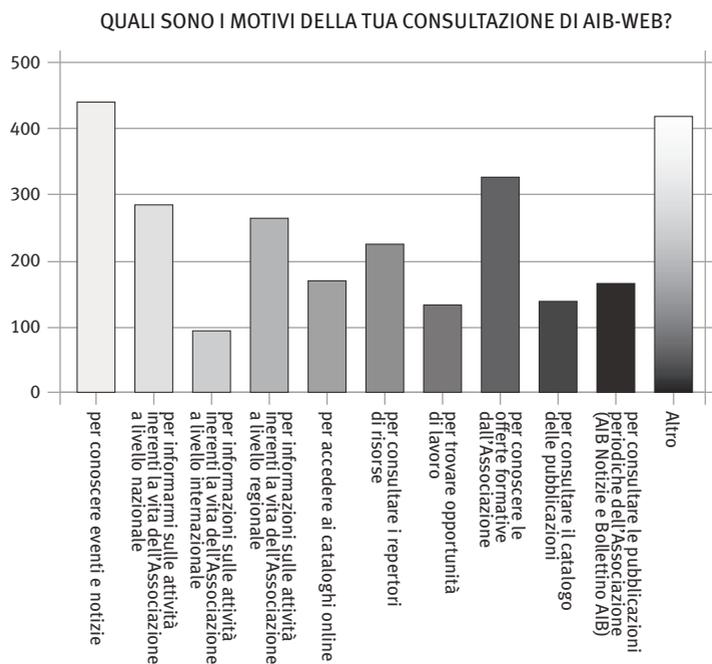
La prima delle valutazioni proposte ai compilatori del questionario sui vari aspetti del complesso sito AIB-WEB riguarda quattro criteri di valutazione sulla percezione dell'usabilità complessiva del sito: *Navigazione*, *Design*, *Contrasto colori* e *Caricamento pagine*. Nessuno di questi aspetti è stato valutato come eccellente, mentre *Navigazione* e *Caricamento pagine* sono ritenuti buoni rispettivamente da un 47,3% e da un 51,9% dei 532 che hanno risposto a questa domanda, quindi comunque non da maggioranze schiaccianti. Medio il voto su *Design* e *Contrasto colori* (44,6 e 44,8%). Da sottolineare che il *Design* raccoglie percentuali tutt'altro che secondarie anche nei giudizi negativi: 24,8% lo ritiene scarso e 11,0% addirittura molto scarso.

SEI FAVOREVOLE A UN RESTYLING DEL SITO DAL PUNTO DI VISTA GRAFICO?



Strettamente conseguenti i risultati della domanda successiva, sul grado di opportunità di un restyling di AIB-WEB: su 533 risposte, ben 307 (il 57,6%) risponde decisamente in modo affermativo, mentre il 22,3% preferisce un più tiepido "abbastanza" e solo il 4,5% nega tale opportunità. Da sottolineare che un significativo 15,6% si dichiara indifferente a tale restyling...

2.3 Ragioni della consultazione e argomenti di interesse

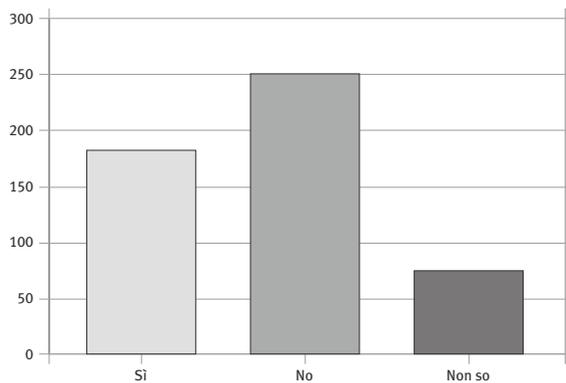


Molto interessanti sono i risultati delle risposte alla domanda sulle motivazioni nell'uso di AIB-WEB (quesito per il quale era possibile una risposta multipla): «Quali sono i motivi della tua consultazione di AIB-WEB?». Conquista una schiacciante maggioranza (85,4%) l'opzione "Per conoscere eventi e notizie", evidenziando un uso prevalente della risorsa come strumento informativo sulla vita bibliotecaria piuttosto che come contenitore di risorse digitali, specie se si somma alla percentuale citata il 55,3% ottenuto dall'opzione "Per informarmi sulle attività inerenti la vita dell'Associazione a livello nazionale", il 52% "Per informarmi sulle attività inerenti la vita dell'Associazione a livello regionale" e il 63,9% "Per conoscere le offerte formative" erogate dall'Associazione. Infatti, le altre opzioni più mirate all'uso dei contenuti ottengono percentuali decisamente inferiori: il 62,1% dichiara di consultare AIB-WEB per trovare risorse/documenti di carattere biblioteconomico, il 44,7% per consultare i repertori di risorse, il 33,8% per accedere ai cataloghi online, il 33,2% per consultare le pubblicazioni periodiche dell'Associazione (AIB notizie e Bollettino AIB), il 27,2% per trovare opportunità di lavoro, il 12,8% per consultare BIB: *Bibliografia italiana delle biblioteche del libro e dell'informazione* e il 7,4% per fruire delle risorse inerenti la Biblioteca dell'Associazione. Pochissime le risposte (solo 10 su 515) che hanno ritenuto di voler segnalare "altro", segno almeno della completezza delle opzioni proposte.

La complessità delle opzioni offerte per la domanda successiva («Attualmente dalla home page di AIB-WEB è possibile accedere alle sezioni che si elencano di seguito. Tra queste, quali sono quelle che consulto con maggior o minor frequenza secondo una scala da 1 a 4 dove 4 è molto spesso, 3 spesso, 2 raramente, 1 mai?») – con la premessa che lo strumento SurveyMonkey non ha permesso di valutare le risposte

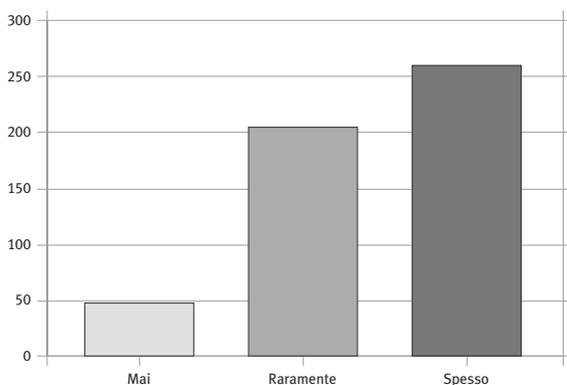
multiple, per cui i risultati potrebbero essere in alcuni casi fuorvianti – non ci permette di rappresentare graficamente la distribuzione delle risposte. Vediamole però con attenzione, visto il loro evidente interesse per l'analisi che stiamo svolgendo. Infatti, solo “I cataloghi on-line italiani (OPAC, MAI)”, “AIB-CUR gruppo di discussione” e “Attività AIB” raggiungono una percentuale superiore al 30% tra i “molto spesso”, seguiti da “Sezioni regionali” (28,8%), “Congressi e Bibliocom” (25,9%), “Osservatorio lavoro e professione” (23,1%). “Attività AIB” conquista un 48,8% tra i link scelti “spesso”, con buoni risultati anche per “Congressi e Bibliocom” (45,8%), “Sezioni regionali” e “SegnaWeb risorse Internet” (ambedue sopra il 35%). Consultati raramente (almeno a partire dall'home page) risulterebbero “Regolamenti” (51,2%), “Struttura AIB” (51,1%), “Rapporti annuali” e “Albo professionale” (47%), “Annuario dei prodotti e servizi” (41,8%) e “No al prestito pagamento” (43,9%). Vince la classifica delle risposte completamente negative (“mai”) l'opzione “Sponsorizzazione” (73,3%) cui segue “PEB periodici elettronici biomedici” (72,7%). A distanza, ma importanti, i risultati assolutamente negativi di “Iscriversi all'AIB” (50,2%), “Storia dei bibliotecari” (43,7%) e “BIB bibliografia italiana delle biblioteche” (41,5%).

PREFERIRESTI UNA HOME PAGE PIÙ ESSENZIALE, CON MENO LINK?



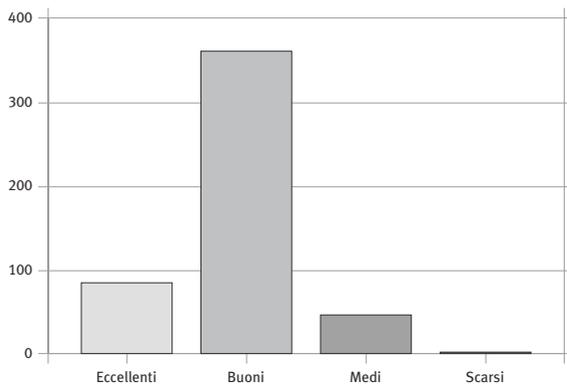
A completare questa visione dell'efficacia dell'home page contribuiscono i risultati della domanda successiva, la n. 20, più secca: «Preferiresti una home page più essenziale, con meno link?»: la distribuzione diseguale delle risposte alla domanda precedente trova conferma nella percentuale non schiacciante (49,2%, 251 su 510) dei no, che si accompagna a un 35,9% dei sì e un significativo 14,9% dei “non so”.

CONSULTI LE PAGINE DELLA TUA SEZIONE REGIONALE DI RIFERIMENTO?

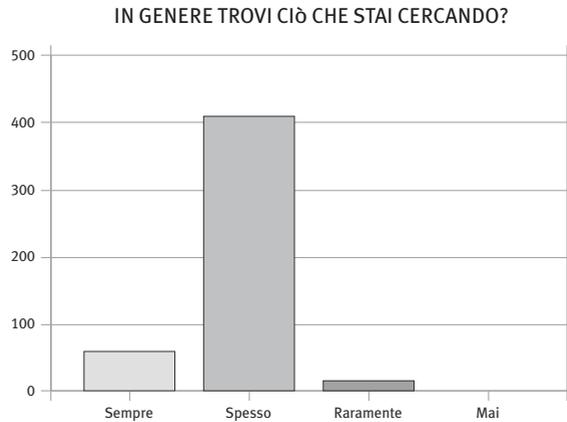


Entrando ancor più decisamente nel merito delle varie sezioni di AIB-WEB, le pagine della Sezione regionale di riferimento sembrano essere ritenute abbastanza interessanti dai 512 utenti che hanno risposto alla domanda n. 21: il 50,6% le consulta spesso, mentre il 39,6% lo fa raramente e ben il 9,6% non le consulta mai. Curioso risultato, apparentemente in contrasto coll'evidente interesse per i contenuti informativi relativi a iniziative, eventi e corsi.

COME VALUTI I CONTENUTI DI AIB-WEB?

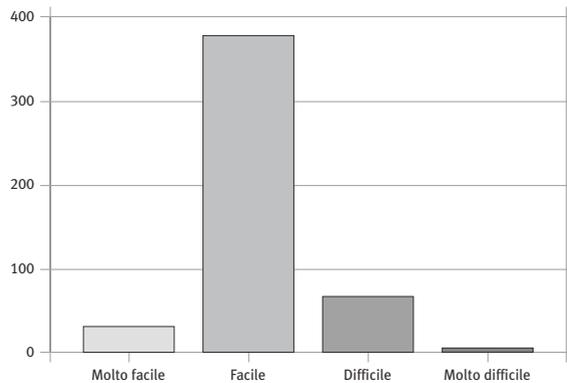


A una domanda più generale su “Come valuti i contenuti di AIB-WEB?”, alla quale si chiede di rispondere con un giudizio complessivo, il campione (401 che hanno risposto alla domanda) emette un verdetto decisamente positivo: il 72,3% li reputa buoni, il 17,5% eccellenti e solo il 9,8% esprime un giudizio tiepido (“medi”), mentre lo 0,4% negativo è residuale.



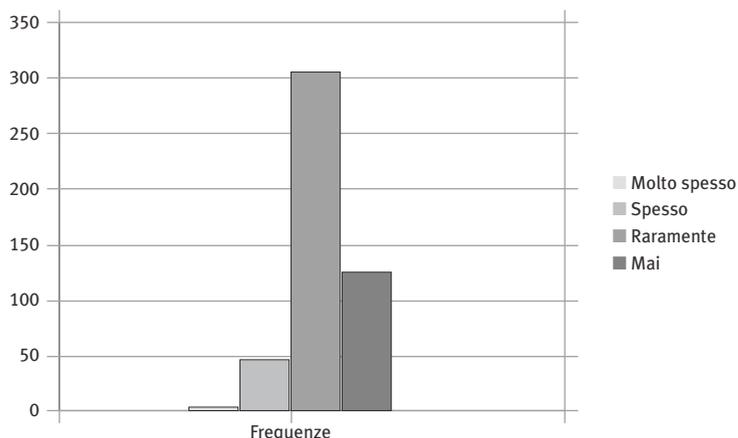
Per quanto riguarda l'efficacia complessiva del sito rispetto alle aspettative degli utenti (se in genere si trova quello che si stava cercando, in poche parole), gli utenti rispondono nuovamente con favore: l'83,7% dei 491 che hanno risposto trova spesso ciò che cercava, mentre il 12,2% lo trova sempre e solo il 4,1% arriva raramente a un esito positivo.

RITIENI CHE IN GENERE SIA FACILE TROVARE LE INFORMAZIONI CHE STAI CERCANDO?



Per valutare la qualità d'uso di un sito, l'efficacia nel raggiungere i propri obiettivi va sempre considerata unita all'efficienza, cioè alla facilità con cui ciò avviene. Alla domanda sulla facilità di reperire le informazioni hanno risposto 491 utenti, che lo giudicano facile (78,4%) o molto facile (6,5%), con una maggioranza schiacciante su coloro che al contrario lo ritengono difficile (14,5%) o molto difficile (0,6%).

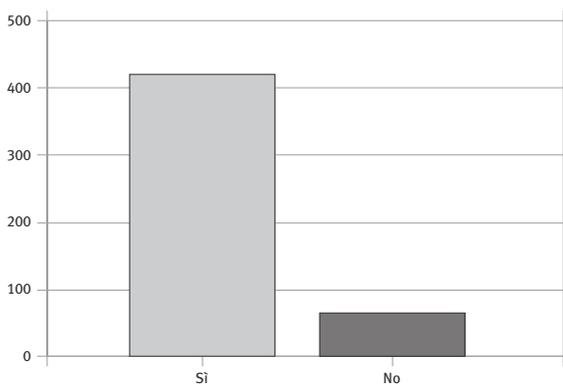
TI È MAI CAPITATO DI CERCARE DELLE INFORMAZIONI E DI TROVARLE IN UNA SEZIONE
DIVERSA DEL SITO RISPETTO A QUELLO CHE TI ASPETTAVI?



Più precisamente, ai compilatori del questionario si era chiesto anche di indicare la frequenza con cui informazioni cercate in una sezione del sito erano poi state rinvenute in un'altra. Ciò è avvenuto raramente per il 63,1% del campione, mai per il 26,4% (con un totale positivo dell'89,5%), spesso per il 9,9% e molto spesso per lo 0,6% (totale insoddisfatti: 51 utenti, per un 10,5%).

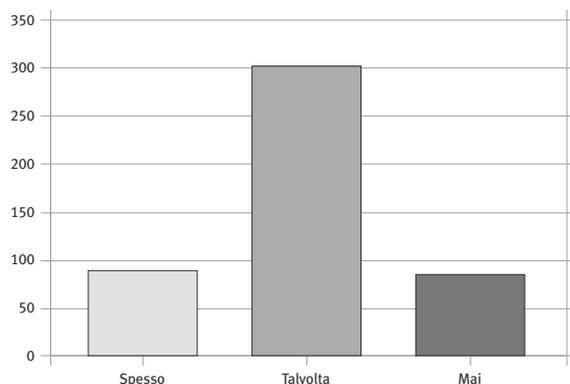
La domanda successiva, a completamento del gruppo di questioni su efficacia ed efficienza d'uso, chiedeva di citare uno o più esempi di aspettative deluse nella navigazione del sito. Hanno risposto solo 37 utenti, neanche tutti gli insoddisfatti della domanda precedente. Tali utenti cercavano informazioni sui corsi, su AIB-CUR, sulle attività e i risultati di gruppi di lavoro (linee guida, modelli ecc.), sul quadro internazionale e sugli OPAC.

RITIENI CHE GLI STRUMENTI DI NAVIGAZIONE SIANO EFFICACI E DI SEMPLICE USO?



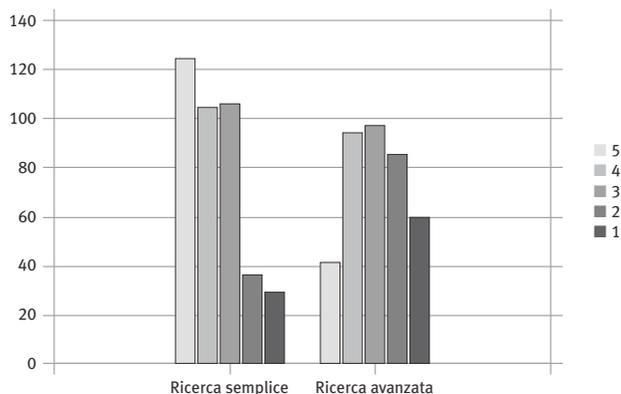
Entrando nel merito degli elementi utili a muoversi nel sito, la prima domanda riguarda l'uso degli strumenti di navigazione, di cui si chiede di valutare l'efficacia e la semplicità. L'87% dei 485 rispondenti conferma il giudizio positivo già visto più sopra, mentre solo il 13% dà un giudizio negativo.

UTILIZZI LE FUNZIONI DI RICERCA?



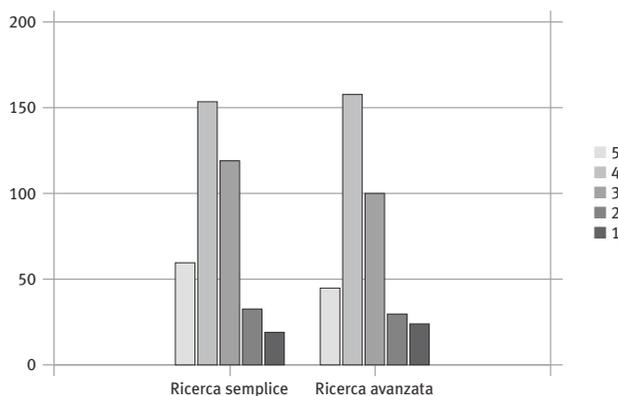
Per quanto riguarda le funzioni di ricerca, è interessante notare come la maggioranza degli utenti di AIB-WEB (o almeno 482 tra di loro) dichiarino di usarle talvolta o mai (rispettivamente 62,9% e 18,3%), mentre solo il 18,9% le usa spesso. Buoni navigatori, oppure tali funzioni non sono efficaci a sufficienza?

QUALI FUNZIONI DI RICERCA UTILIZZI MAGGIORMENTE SECONDO UNA SCALA DA 1 A 5 DOVE 5 COSTITUISCE IL MASSIMO UTILIZZO E 1 IL MINIMO?



Nella richiesta sull'intensità nell'uso delle funzioni di ricerca semplice e/o avanzata, si può notare come la tendenza premi decisamente la ricerca semplice (30,9% la usa al massimo, 26,2% quasi il massimo, 26,7% medio), mentre la ricerca avanzata vede valori più frastagliati e comunque più elevati in valori inferiori (25,7% medio, 24,9% quasi massimo, 22,6% medio-basso e ben il 15,7% minimo).

DALLE FUNZIONI DI RICERCA DISPONIBILI, CHE GIUDIZIO DAI RISPETTO ALL'EFFICACIA D'USO E DEI RISULTATI, SECONDO UNA SCALA DA 1 A 5 DOVE 5 COSTITUISCE IL MASSIMO UTILIZZO E 1 IL MINIMO?

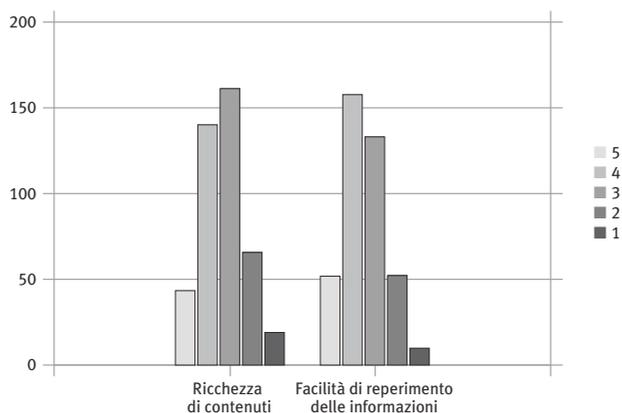


Il giudizio complessivo sull'efficacia delle due tipologie di funzioni di ricerca, oggetto della domanda successiva (cui hanno risposto però solo 394 utenti), stranamente vede prevalere un giudizio prevalentemente medio-alto per entrambe (40,4% per la ricerca semplice e il 44,6% per quella avanzata), mentre il valore massimo premia la ricerca semplice (15,5% contro il 12,5%).

La domanda successiva inaugura una serie di richieste agli utenti di proporre direttamente e più liberamente il proprio contributo in merito alla qualità del sito web. Si inizia con «Puoi fare uno o due esempi di informazioni che hai cercato e che hai trovato con difficoltà?», domanda cui hanno risposto 46 utenti in totale. La maggioranza tra questi (15) dichiara di avere avuto difficoltà a reperire materiali di studio o utili per il proprio lavoro, seguono coloro (8) che citano i materiali sulla vita dell'Associazione, quelli che lamentano difficoltà nel trovare informazioni su eventi e sulla professione (5) oppure di dimensione internazionale (5). Infine, alcuni utenti (3 per ogni tema) citano le informazioni sui corsi, sul diritto d'autore e sugli OPAC italiani.

La domanda successiva era: «Puoi fare uno o due esempi di informazioni che hai cercato e che NON hai trovato?», con una maggiore nettezza dell'insoddisfazione rispetto alla precedente. Le tipologie di contenuti dichiarati introvabili dai 28 utenti che hanno risposto sono sostanzialmente le stesse, anche se sono ben 19 coloro che lamentano l'assenza di materiali di studio o utili per la professione, 6 di contenuti di respiro internazionale, 5 sui corsi e uno, ancora, sul tema del diritto d'autore.

PUOI ESPRIMERE IL TUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE SULLE PAGINE
RELATIVE ALLA TUA SEZIONE REGIONALE, SECONDO UNA SCALA DA 1 A 5
DOVE 5 COSTITUISCE IL MASSIMO UTILIZZO E 1 IL MINIMO?

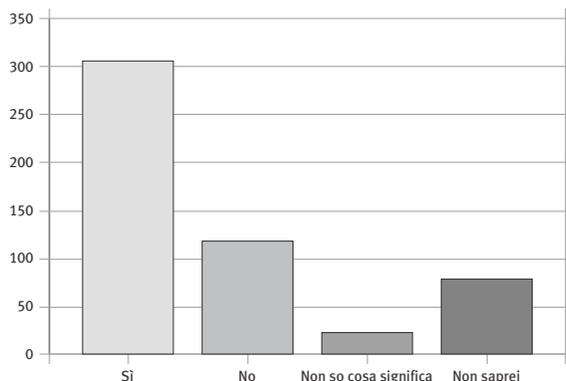


La richiesta successiva era quella di esprimere un voto sul livello di soddisfazione sulle pagine web della sezione regionale, sulla base dei due criteri classici della ricchezza di contenuti e sulla facilità di reperimento delle informazioni. Il giudizio sembra pressoché equivalente per i due criteri: il 70,4% dei 430 utenti che hanno risposto giudica medio-alta o media la ricchezza dei contenuti, e il 71,6% giudica ugualmente la facilità di reperimento delle informazioni.

La domanda n. 34 era la richiesta di una proposta: «Hai qualche suggerimento da dare relativamente alle pagine relative alla tua sezione regionale?». Hanno risposto in 67, esprimendo suggerimenti talvolta precisi e dettagliati, talvolta lamentando assenze o problemi di varia natura, non necessariamente confinati alla qualità delle pagine web della sezione regionale. Prevalgono i suggerimenti di interventi di aggiornamento più costante e frequente in merito agli eventi (18 utenti), cui seguono le 15 proposte di rafforzare i contenuti e le iniziative sulla rete regionale delle biblioteche, anche in rapporto con gli altri professionisti della documentazione. Ben 20 utenti auspicano interventi di miglioramento nella grafica e nella strutturazione del sub-sito della sezione, cui vanno aggiunti i 10 utenti che suggeriscono la pubblicazione di contenuti multimediali e una maggiore interattività con i soci. Diversi utenti (7), poi, sono consapevoli che la qualità delle pagine web dipende talvolta da problemi di tipo organizzativo nella catena delle responsabilità. Immancabili infine le proposte di rendere più chiare le informazioni e i materiali sui/dei corsi di formazione (3), mentre un utente si dichiara totalmente soddisfatto dalle attuali pagine della sua sezione regionale.

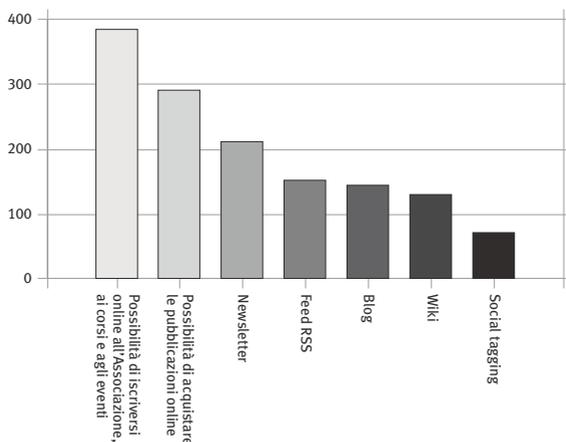
2.4 Interazione con gli utenti

GRADIRESTI CHE IL SITO OFFRISSE UNA MAGGIORE INTERAZIONE?



L'ultima domanda "critica" del questionario riguardava l'opportunità o meno che AIB-WEB in futuro possa offrire una maggiore interazione con gli utenti: il 64,8% giudica positivamente quest'eventualità, solo il 14,1% sembra contrario, mentre colpiscono i 96 utenti che non si sentono di decidere (20,3%) e i 4 che non sanno cosa significhi una maggiore interazione con gli utenti.

QUALI DELLE SEGUENTI FUNZIONALITÀ TI PIACEREBBE CHE FOSSERO RESE DISPONIBILI IN FUTURO?

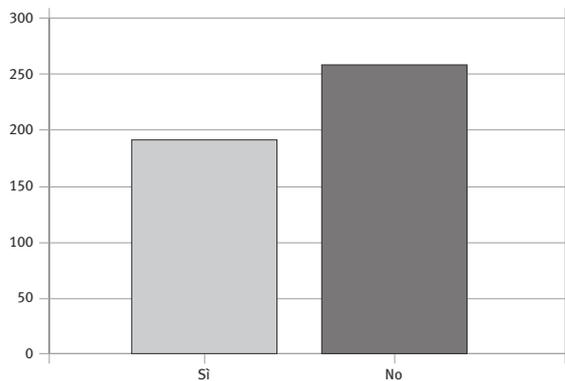


Se si chiede infatti quali tra alcune delle funzionalità più tipicamente interattive dell'attuale web si vorrebbero disponibili in futuro, molti utenti si esprimono con nettezza: l'84,8% desidererebbe potersi iscrivere online all'associazione, ai corsi e agli eventi, il 63,6% vorrebbe poter acquistare le pubblicazioni, il 47,7% auspica una newsletter. Altrettanto netti, ma con percentuali meno schiaccianti, gli utenti che vorrebbero la possibilità di scaricare feed RSS (34,7%), uno o più blog (33,8%), wiki (30,7%) e funzionalità di social tagging per i contenuti di AIB-WEB (15,9%).

2.5 Conclusione

Molto interessante è anche la lettura dei commenti e suggerimenti a testo libero, lasciati da ben 56 utenti che approfittano dell'occasione del questionario per formulare proposte talvolta dettagliate, talvolta più sintetiche. Cercando di raggrupparle per macro-temi e partendo dal tema più rilevante, spiccano i 14 utenti che richiedono più contenuti per la ricerca, lo studio e la professione: 6 di tipo bibliografico e catalografico, 5 sulla formazione e la professione, 3 su temi generici. Seguono i commenti che incitano a un "rinnovamento nella continuità" di AIB-WEB: sono 11 i suggerimenti di intervenire sulla grafica e sulla struttura complessiva del sito, che vanno letti insieme agli 11 che auspicano una maggiore interazione tra sito e utenti, anche applicando le tecniche del Web 2.0 e ai 7 che suggeriscono caldamente l'adozione di un *Content Management System* per una più efficace gestione de contenuti del sito. Se 3 utenti formulano proposte precise per una maggiore internazionalizzazione di AIB-WEB, vanno citati i ben 9 interventi di apprezzamento sia per il sito, i suoi contenuti e lo staff che lo ha finora gestito, sia per questo questionario che ha permesso di raccogliere le opinioni dell'intera comunità che usa AIB-WEB.

TI INTERESSEREBBE FAR PARTE DI UN GRUPPO DI UTENTI PER TESTARE IL NUOVO PROTOTIPO DI AIB-WEB?



Infine, per concludere, si chiedeva agli utenti che avevano fin lì compilato il questionario dell'eventuale interesse a partecipare, nel caso lo si fosse attivato, a un focus group per il testing della nuova versione di AIB-WEB. Dei 451 che hanno risposto, il 57% (cioè 257 utenti) si è detto interessato, contro il 43% negativo. Va comunque notato che di questi 257 solo 195 hanno inserito la propria e-mail, indispensabile per essere contattati in caso di avvio dell'attività di test. Timore di inserire il proprio contatto online?

D'altra parte, a onore dello spirito volontaristico e generoso dell'ampio campione che ha compilato il questionario, va ricordato che pur essendo in palio tra i partecipanti un corso di formazione AIB presente nel calendario 2009 e a scelta del vincitore, solo 371 utenti su 645 (il 57,5%) hanno inserito la propria e-mail per partecipare all'estrazione del premio.

3. Considerazioni conclusive

La decisione, in occasione della revisione del sito associativo, di realizzare un'indagine online sulla soddisfazione degli utenti ha avuto dei riscontri senz'altro positivi, visto l'al-

to numero di rispondenti che hanno partecipato molto seriamente all'iniziativa (645 questionari raccolti, con una percentuale molto alta di risposte portate a termine, pari a circa il 75%). La survey aveva lo scopo di verificare il valore del servizio web erogato dall'Associazione, attraverso un confronto aperto e collaborativo con la propria utenza.

Va sottolineato che, pur se l'AIB non è un ente pubblico, tale iniziativa si coniuga perfettamente con quanto espresso dalle recenti *Linee guida per i siti web della PA: art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*⁸ che al paragrafo 6.1 recitano che «Per migliorare la qualità della comunicazione istituzionale e dei servizi, attraverso i diversi canali di contatto con il cittadino, le amministrazioni pubbliche devono adottare, in maniera sistematica, sistemi di valutazione centrati sugli utilizzatori dei servizi, che siano in grado di registrare in modo continuo la qualità percepita».

Volendo sintetizzare i risultati fin qui presentati, si può affermare che la comunità di utilizzatori di AIB-WEB è composta in gran parte da donne, che la media degli utenti ha più di 35 anni di età ed è altamente scolarizzata. Tra questi, prevalgono i bibliotecari universitari e pubblici, seguiti da quelli di biblioteche speciali ed enti di ricerca, mentre i bibliotecari delle due Nazionali sembrano snobbare il sito dell'Associazione (oppure più semplicemente non hanno partecipato alla survey). Interessante constatare che diversi operatori non si definiscono “bibliotecari”, pur dichiarando di effettuare attività prettamente bibliotecarie.

Circa la provenienza geografica dei rispondenti, vi è una netta prevalenza di Lazio, Emilia-Romagna, Lombardia, Toscana: curiosamente questi dati non corrispondono alla distribuzione degli iscritti all'Associazione. In ogni caso, circa i due terzi dei rispondenti sono soci AIB, molti dei quali partecipano alla vita dell'Associazione e sono iscritti ad AIB-CUR.

I rispondenti dichiarano a gran voce che gli obiettivi del sito sono definiti chiaramente, che consultano il sito con una certa assiduità, che riescono ad individuare i contenuti abbastanza facilmente.

Di estremo interesse, soprattutto per quanti coinvolti nel restyling del sito, la tipologia di contenuti che gli utenti vorrebbero trovare nel sito: innanzitutto eventi e notizie, seguiti da informazioni sulle offerte formative e sulle iniziative a livello nazionale e regionale. L'interesse per le risorse digitali e documentali è senza dubbio consistente, ma secondario. Forse, molte delle informazioni che transitano in AIB-CUR, dovrebbero trovare maggior spazio anche nelle pagine del sito, visto che la popolare lista di discussione professionale è una delle opzioni maggiormente cliccate dalla *homepage* di AIB-WEB.

Da quest'ultima gli utenti accedono spesso anche alle sezioni inerenti le attività associative nazionali e regionali e ai congressi. Il restyling dovrebbe pertanto tener conto di questo fattore e facilitare il più possibile l'utente nel reperimento delle informazioni più spesso cercate.

Curiosamente dalla *homepage* gli utenti accedono, infatti, solo raramente alla sezione “Struttura AIB”, che nelle sue sottosezioni “Commissioni” e “Gruppi” contiene i documenti realizzati dai gruppi di lavoro. Ci si domanda se ciò sia dovuto allo scarso interesse da parte degli utenti o, con maggior probabilità, a una difficoltà di navigazione. Trattandosi di un punto nodale del sito, andrebbero effettuate indagini incrociate sulle statistiche di accesso a queste pagine.

I contenuti del sito vengono giudicati dalla gran parte di buona qualità, pur facendo poco uso delle funzioni di ricerca. Tutti gli utenti intervistati sono esperti cono-

8 <http://www.innovazionepa.gov.it/media/353748/presentazione_lg_siti_web.pdf>.

scrittori dei meandri di AIB-WEB oppure le funzionalità di ricerca non sono abbastanza efficienti? Anche questo tema necessiterebbe di un approfondimento.

Passando agli aspetti tecnici del sito, pur se non valutati troppo negativamente, non sono nemmeno giudicati eccellenti: infatti più della metà dei rispondenti è favorevole a un restyling del sito che preveda una maggiore interazione con l'utenza.

Proprio su quest'ultimo punto, gli utenti invitano l'Associazione a prevedere nel nuovo sito un rafforzamento dei servizi online, in primo luogo la possibilità di associarsi e acquistare le pubblicazioni, in secondo luogo la possibilità di ricevere la newsletter. Meno interesse riscuotono i servizi web 2.0, quali Feed RSS, blog, wiki, social tagging. Sarebbe interessante investigare se il minor interesse verso questi ultimi sia dovuto o meno a una scarsa alfabetizzazione al riguardo e alla poca dimestichezza con strumenti che in altri paesi costituiscono strumenti quotidiani a uso professionale.

Un gran numero di rispondenti si è dichiarato favorevole a effettuare dei test sulla nuova proposta di sito. Sarebbe interessante, nell'immediato futuro, selezionare tra questi un *panel* ristretto che giudichi in un apposito *focus group* la nuova proposta anche alla luce dei risultati di questa indagine. Si potrebbe cioè prevedere una fase prototipale della nuova versione di AIB-WEB, da sottoporre a un campione scelto di utenti, cui somministrare innanzitutto un questionario *ad hoc*, cui potrebbero affiancarsi uno o più incontri moderati sul territorio per la verifica soggettiva di singoli aspetti del sito.

ABSTRACT Bollettino AIB, ISSN 1121-1490, vol. 50 n. 3 (settembre 2010), p. 189-218.

PIERLUIGI FELICIATI, Università di Macerata, Dipartimento di beni culturali, via Brunforte, 13, 63023 Fermo, e-mail pierluigi.feliciati@unimc.it.

MARIA TERESA NATALE, Osservatorio tecnologico per i beni e le attività culturali, c/o ICCU, viale Castro Pretorio 105, 00185 Roma, e-mail mariateresa.natale@gmail.com.

Una ricerca online sulla soddisfazione degli utenti di AIB-WEB: metodologia e risultati

AIB-WEB, <<http://www.aib.it>>, il sito web dell'Associazione italiana biblioteche, gestito internamente all'Associazione con il contributo degli organi territoriali (sezioni regionali) e non territoriali (commissioni, gruppi, segreteria nazionale), promuove la conoscenza sulle attività associative e offre servizi a bibliotecari e altre tipologie di utenza, cui vengono forniti contenuti relativi al mondo dei bibliotecari e delle biblioteche.

In occasione della decisione dell'Associazione di procedere al restyling e alla ristrutturazione del sito web istituzionale, passando da un modello statico di implementazione delle pagine all'utilizzo di uno strumento dinamico, vale a dire a un CMS (*Content Management System*), si è deciso di effettuare un'indagine sulla soddisfazione degli utenti di AIB-WEB, dalla cui analisi potessero emergere risultati utili per la rimodellazione del sito e il suo futuro arricchimento.

Per la tecnica d'indagine si è scelto di sfruttare la metodologia più diffusa e meno impegnativa sul piano delle risorse organizzative e finanziarie impegnate, ovvero l'intervista standardizzata sotto forma di somministrazione di domande strutturate, proposte a tutti gli utenti per via telematica.

An online survey on AIB-WEB users' satisfaction: methodology and results

AIB-WEB, <<http://www.aib.it>>, the website of the Italian Library Association, is managed internally with the contribution of regional sections, committees, working groups, and the national secretariat. AIB-WEB

disseminates social activities and offers services and professional contents to librarians and other users. Recently the Association management decided to carry on the restyling and restructuring of the institutional website, passing from a static model to a Content Management System (CMS). It was the right occasion to run a survey on AIB-WEB users' satisfaction, whose analysis would have provided suggestions about the improvement of the website under restyling.

It was decided to use the most diffused and less expensive methodology, the standardised interview, submitted through an online survey.