



GLI UTENTI DELLE BIBLIOTECHE DIGITALI: UN CASO DI STUDIO SU BISOGNI, ASPETTATIVE E COMPETENZE

Anna Maria Tamaro
Fondazione Rinascimento Digitale

Abstract

La presentazione riferisce sui risultati di un'indagine dell'utenza di quattro diversi studi di caso di biblioteche digitali. La Fondazione Rinascimento Digitale ha promosso l'indagine con lo scopo di stimolare la cooperazione negli studi sulla soddisfazione dell'utenza della biblioteca digitale. L'obiettivo principale dell'indagine è stato quello di valutare l'uso e la natura dell'uso delle risorse digitali e dei servizi. Un ulteriore obiettivo è stato quello di raccogliere un feedback dagli utenti sui livelli di soddisfazione rispetto ai bisogni ed alle aspettative, oltre a suggerimenti per migliorare. L'indagine è inoltre servita alla sperimentazione di alcuni indicatori di qualità e di una metodologia concordata di indagine dell'utenza.

Il gruppo di utenti selezionato per l'indagine è stato diverso, in relazione al tipo di istituzione ed alla missione dell'organizzazione. Insieme al questionario, sono state svolte delle interviste approfondite per esplorare le aspettative degli utenti delle biblioteche digitali. Un questionario è stato anche distribuito ai responsabili delle istituzioni culturali coinvolti nell'indagine dell'utenza, per valutare l'evidenza del successo della missione istituzionale e dell'organizzazione del servizio nelle risposte degli utenti.

I risultati dell'indagine hanno reso evidente i diversi bisogni degli utenti nei diversi studi di caso di biblioteche digitali. Tuttavia gli utenti usano abitualmente i servizi di più di una istituzione culturale. C'è in genere un atteggiamento positivo per i servizi della biblioteca digitale ma c'è anche una carenza di capacità di saperli usare ed una mancanza di consapevolezza del servizio che si potrebbe avere. E' ritenuta importante l'accessibilità dell'interfaccia ma più questa è sofisticata e più si ha bisogno dell'assistenza dello staff. In conclusione si discutono le implicazioni di questi risultati per le biblioteche digitali in genere ed in particolare il valore di un approccio cooperativo per periodiche indagini sull'utenza delle biblioteche digitali.