DEFINIZIONE DEL TARGET DEL SERVIZIO EROGATO E INDIVIDUAZIONE DI EVENTUALE TARGET POTENZIALE.

L'analisi del target del Polo culturale "Mattia Preti" è stata effettuata attraverso la consultazione del software SebinaNEXT, piattaforma digitale usata per la gestione unificata e integrata dei servizi bibliotecari.

Il SebinaNEXT comprende una sezione anagrafica degli utenti iscritti contenente tutti i dati (sia obbligatori, sia opzionali) presenti sul modulo di iscrizione cartacea o sul *form* di iscrizione *on line* disponibile sul sito.

Dalla ricerca effettuata risulta che l'utenza del Polo si compone di 2.716 utenti. L'analisi ha poi approfondito 3 parametri: l'età, il genere e la tipologia di utenza.

Per quanto riguarda i primi due parametri, occorre evidenziare che la popolazione dell'utenza si riduce a 2533 utenti, corrispondenti a persone fisiche.

Si osserva, infatti, che fra gli iscritti risultano anche 143 biblioteche, 14 scuole, 4 classi, 6 associazioni, categorie che non saranno pertanto computate nell'indagine sull'età e sul genere dell'utenza.

Per quanto riguarda l'età, si rileva che le classi di età, già date automaticamente dal sistema, presentano intervalli quantitativi diversi in riferimento al valore minimo e al valore massimo delle classi, come si può evincere dall'allegato "Statistica per fascia d'età".

Alla luce dei risultati elaborati, emerge che più del 50% dell'utenza si concentra nella fascia d'età 26–40 anni (1474 iscritti); seguono in successione, la fascia d'età 41–60 (628 iscritti), la fascia d'età 61-90 (252 iscritti), la fascia d'età 18-25 (162 iscritti).

Si appura che, in rapporto all'intervallo quantitativo delle classi sopra riportate, la fascia d'età 18-25, con 162 iscritti, risulta essere la terza fascia d'età più numerosa.

Per quanto riguarda il genere, l'utenza del Polo - su una popolazione di 2.533 persone fisiche - è costituita da 1539 utenti di genere femminile, pari al 60,75%, e 994 utenti di genere maschile, pari al 39,25%.

Per quanto riguarda la tipologia d'utente, sono state individuate 31 categorie relative alla professione o status dell'utenza. Si evidenzia che all'interno della statistica sulla Tipologia di utenza rientrano anche gli enti e le organizzazioni iscritte al Polo, come sopra già riportato.

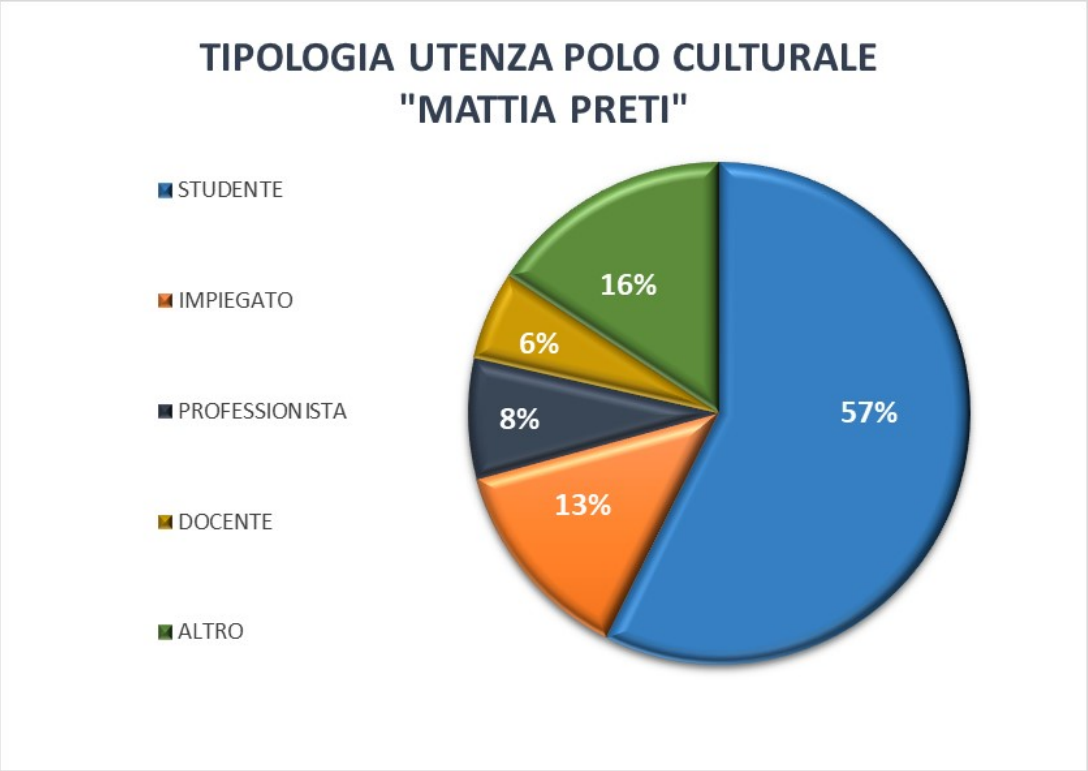
La ricerca ha prodotto 2.522 risultati su 2.716 iscritti, poiché il dato sulla professione non è un campo obbligatorio ai fini dell'iscrizione al Polo culturale e, pertanto, la compilazione è a discrezione dell'utente.

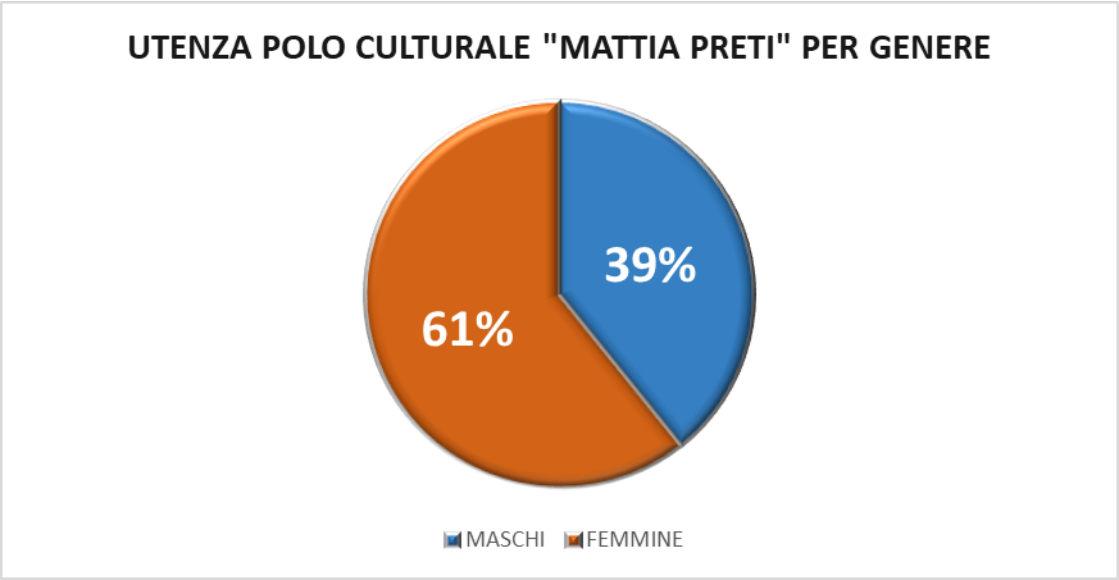
Dai dati posseduti, risulta evidente che il maggior numero di utenti è rappresentato dagli studenti universitari (1448) e costituisce il 57,5% dell'utenza complessiva del Polo culturale. La seconda categoria più numerosa è invece rappresentata dagli impiegati che risultano 337, a cui fanno seguito 196 professionisti e 144 docenti.

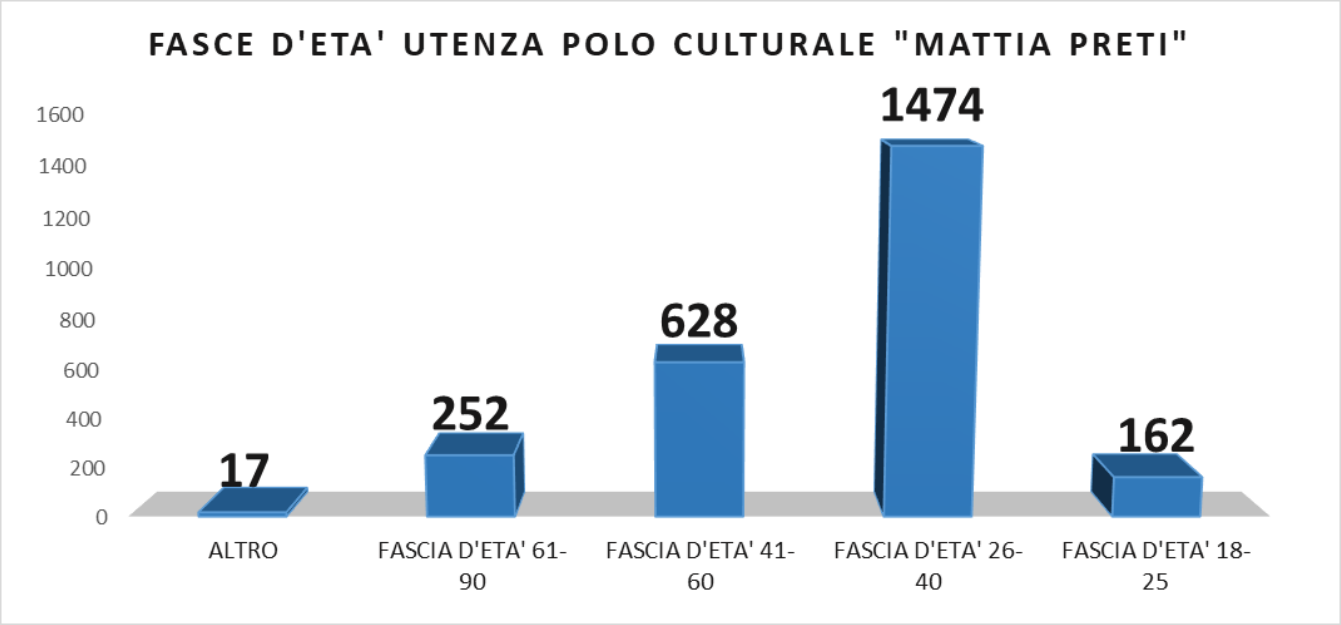
In base ai dati disponibili e a seguito delle elaborazioni effettuate, è stato possibile profilare l'utenza "tipo" del Polo culturale che, in sintesi, è rappresentata dalla categoria degli studenti universitari e post-universitari o specializzandi nelle discipline delle scienze sociali; prevalentemente di genere femminile e con un'età inclusa tra i 26 e i 40 anni.

Tale risultato è supportato da due ordini di ragioni:

1. l'ampia e aggiornata disponibilità di testi, documenti, banche dati digitali nelle discipline giuridiche e sociali, determinata dall'attività legislativa e amministrativa dell'Ente.
2. la distanza logistica della biblioteca della facoltà universitaria di Giurisprudenza (situata nel centro storico cittadino) dai plessi in cui si svolgono le attività e le lezioni universitarie.







A questo punto, è bene evidenziare che l'utenza finale non è rappresentata esclusivamente da chi usufruisce dei servizi, poiché per la modalità della sua erogazione, il servizio pubblico coinvolge una molteplicità di attori e punti di vista.

Innanzitutto, occorre recuperare il punto di vista dei responsabili e degli operatori dei servizi, poiché anche coloro che lavorano per l'organizzazione devono potere trarre soddisfazione dal servizio erogato.

Infatti, secondo l'autorevole opinione del Prof. Enrico Deidda Gagliardo, non si può creare valore pubblico all'esterno, se non si realizza valore pubblico all'interno dell'organizzazione dell'ente erogatore del servizio.

Pertanto, per proseguire in tale direzione, si ritiene utile operare un'ulteriore distinzione tra cliente esterno, rappresentato dall'utente, e cliente interno, rappresentato dalle risorse umane.

Per il miglioramento del livello di qualità erogata, infatti, è fondamentale conoscere il punto di vista degli operatori per poterlo incrociare con la valutazione degli utenti. Ciò concorre a stipulare una sorta di alleanza operatore/utente, contro le resistenze al cambiamento e contro il rischio di conflitto tra utenti "bravi" che valutano operatori "cattivi", favorendo invece il confronto tra ragioni e punti di vista diversi (Cristiano Gori, *Utenti*, in Luca Fazzi (a cura di) *Cultura organizzativa del non-profit*, Franco Angeli, 2000).

A tal fine, la scrivente - in qualità di responsabile dell'Ufficio Polo culturale - ha ritenuto utile coinvolgere attivamente i bibliotecari del Polo non solo per l'elaborazione dei dati sull'utenza reale, ma soprattutto per una riflessione sull'utenza potenziale sulla base della loro esperienza diretta con gli utenti.

Gli utenti potenziali sono rappresentati da tutti coloro che non usufruiscono del servizio, pur avendo potenzialmente diritto ad accedervi e ricavarne un beneficio. Non è sempre facile per un servizio confrontarsi con i propri utenti potenziali, che solo in alcuni casi sono facilmente identificabili e direttamente interpellabili.

In un settore in cui spesso l'offerta è sottodimensionata rispetto alle necessità della popolazione ed esiste un legame debole tra condizione di bisogno ed effettiva fruizione del servizio, c'è il rischio che i bisogni di un segmento debole di cittadinanza rimangano inespressi e i loro interessi non vengano tutelati nella definizione degli standard qualitativi e delle modalità di erogazione del servizio, favorendo quindi l'esclusione sociale (Luca Lo Schiavo, *Le misure di qualità e la customer satisfaction*, in Giovanni Azzone e Bruno Dente (a cura di), *Valutare per governare. Il nuovo sistema dei controlli nelle pubbliche amministrazioni*, Etas, 1999).

Sulla base di queste osservazioni, rappresentano utenza potenziale per il Polo culturale tutti coloro che risiedono in aree periferiche e non adeguatamente collegate logisticamente al centro urbano, dove è situato il palazzo del Consiglio regionale della Calabria.

Tuttavia, si è cercato di agevolare l'utenza territorialmente distante grazie sia alla digitalizzazione di alcuni servizi come il "*document delivery*" e il "*digital lending*" (attraverso la piattaforma MLOL), sia attraverso la possibilità di iscrizione on line (realizzata durante il periodo pandemico), indispensabile per usufruire dei servizi stessi.

Una riflessione a parte merita l'utenza debole che non accede ai servizi per l'assenza di software e strumentazione tecnologica specifica e che può riferirsi a utenti potenziali con condizioni di disabilità.

Premesso che né l'accesso al Polo, né la permanenza negli ambienti della sala lettura presentano barriere architettoniche che potrebbero costituire limitazioni aggiuntive, si è ritenuto utile soffermarsi sull'utente con condizioni di disabilità che necessita l'utilizzo di tecnologie informatiche indispensabili per usufruire del servizio, come ad esempio programmi quali Jaws o NDVA per non vedenti o persone affette da disturbi visivi (dislessici) o di lettura. A tal proposito, una considerazione ulteriore merita anche l'esigenza concreta per questa tipologia di utenza di ricevere assistenza adeguata anche durante tutte le fasi di fruizione del servizio.

Alla luce di quanto rappresentato, infine, si ritiene che il raggiungimento di questo target potenziale richieda investimenti sia in termini di strumentazione tecnologica, sia in termini di risorse umane adeguatamente formate.

Statistica sugli Utenti nel Periodo per:Anno d'iscrizione

Stampa relativa alla biblioteca F3 POLO CULTURALE DEL CONSIGLIO REGIONALE DELLA CALABRIA
Stato: tutti
Abilitazioni: Abilitati e Non abilitati
Sesso: tutti
Data iscrizione utenti da: 13/02/2014 a: 29/05/2023

Anno d'iscrizione	Totale
2014	578
2015	300
2016	251
2017	360
2018	437
2019	282
2020	125
2021	142
2022	154
2023	87
Totale	**2716**

Statistica sugli Utenti nel Periodo per:Tipo Utente

Stampa relativa alla biblioteca F3 POLO CULTURALE DEL CONSIGLIO REGIONALE DELLA CALABRIA
Stato: iscritto nella biblioteca
Abilitazioni: Abilitati e Non abilitati
Sesso: tutti
Tipo utente: tutti
Data iscrizione utenti da: 01/01/2014 a: 25/05/2023

Tipo Utente	Totale
10 - Gestione tecnica e amministrativa in agricoltura	1
15 - Scienze e tecnologie alimentari	1
1 - BIBLIOTECARIO	4
2 - MEDICO	3
3 - BIOLOGOOP	1
6 - INFERMIERE	3
8 - Tesisti	1
9 - Gestione tecnica del territorio agroforestale e sviluppo rurale	1
A - AGRICOLTORE	1
B - BIBLIOTECA	33
BBR - BIBLIOTECARIO SOL	5
BIB - BIBLIOTECA SOL	110
C - COMMERCIANTE	3
CON - Consigliere regionale	1
D - DOCENTE	144
F - IMPRENDITORE	7
G - CASALINGA	15
H - RICERCATORE	29
I - IMPIEGATO	337
K - ASSOCIAZIONI VARIE	6
L - ARTIGIANO	1
M - MILITARE	2
N - DISOCCUPATO	57
O - OPERAIO	2
P - PROFESSIONISTA	196
Q - PENSIONATO	73
SM - Scuola Media (11-13)	5
SMS - Scuola Media Superiore (14-18)	4
SP - Scuola primaria (6-10)	5
S - STUDENTE	1448
T - CLASSE SCOLASTICA	4
UU - NON DETERMINATO	8
W - MOSTRA	1
Z - ALTRA CATEGORIA	10
Totale	**2522**

Statistica sugli Utenti nel Periodo per:Anno d'iscrizione

Stampa relativa alla biblioteca F3 POLO CULTURALE DEL CONSIGLIO REGIONALE DELLA CALABRIA
Stato: tutti
Abilitazioni: Abilitati e Non abilitati
Sesso: M
Data iscrizione utenti da: 13/02/2014 a: 25/05/2023

Anno d'iscrizione	Totale
2014	210
2015	110
2016	98
2017	112
2018	157
2019	115
2020	41
2021	50
2022	67
2023	34
Totale	**994**

Statistica sugli Utenti nel Periodo per:Anno d'iscrizione

Stampa relativa alla biblioteca F3 POLO CULTURALE DEL CONSIGLIO REGIONALE DELLA CALABRIA
Stato: tutti
Abilitazioni: Abilitati e Non abilitati
Sesso: F
Data iscrizione utenti da: 13/02/2014 a: 25/05/2023

Anno d'iscrizione	Totale
2014	366
2015	189
2016	143
2017	202
2018	242
2019	143
2020	67
2021	74
2022	69
2023	44
Totale	**1539**

Statistica sugli Utenti nel Periodo per:Fascia d'età

Stampa relativa alla biblioteca F3 POLO CULTURALE DEL CONSIGLIO REGIONALE DELLA CALABRIA
Stato: tutti
Abilitazioni: Abilitati e Non abilitati
Sesso: tutti
Fascia d'età: 0 - 90
Data iscrizione utenti da: 13/02/2014 a: 25/05/2023

Fascia d'età	Totale
00 - 05	5
06 - 10	1
11 - 14	2
15 - 17	2
18 - 25	162
26 - 40	1474
41 - 60	628
61 - 90	252
Non specificato	7
Totale	**2533**