

Cap. 4. La soddisfazione degli utenti della Biblioteca Civica di Cologno Monzese.

In questo capitolo verrà presentato un rapporto di ricerca sul grado di soddisfazione e gradimento dell'utenza rispetto alle strutture e ai servizi offerti dalla Biblioteca Civica di Cologno Monzese. Tale rapporto è stato stilato sulla base dei dati ottenuti da un'indagine effettuata con metodologia quantitativa nel periodo di due mesi, ovvero novembre e dicembre 2005.

Da precisare che il mio contributo alla ricerca si limita solo ad alcune fasi della stessa, dal momento che ho iniziato ad occuparmene in corso d'opera, quando era già stata strutturata dalla direzione della biblioteca. In particolare, riprendendo la suddivisione introdotta nel capitolo precedente, la direzione si è occupata della:

- I. Definizione dell'obiettivo di ricerca e il livello di generalizzazione dei risultati → la soddisfazione e il gradimento dell'utenza rispetto alle strutture e ai servizi offerti dalla Biblioteca.
- II. Analisi preliminare del tema oggetto di studio → attraverso le statistiche prodotte negli ultimi anni.
- III. Definizione della modalità di rilevazione, ovvero la scelta dello strumento più idoneo per raccogliere le informazioni, la scelta del campione, del periodo in cui effettuare la ricerca, del tipo di questionario da somministrare → si sono scelte due differenti modalità di rilevazione per lo stesso questionario: via internet, all'indirizzo www.biblioteca.colognomonzese.mi.it , e cartacei, a disposizione degli utenti in sede.
- IV. Predisposizione del set di domande (vedere allegato A)

mentre personalmente mi sono occupato della:

- I. Raccolta delle informazioni, ovvero la fase operativa del sondaggio (field work). Per quanto concerne i questionari on-line,

una volta messo a punto il form da compilare, non ci sono stati particolari problemi poiché i dati sono stati raccolti automaticamente in una tabella in formato elettronico che è stata successivamente importata nel software di elaborazione¹. Per quanto riguarda i questionari cartacei, è stato necessario un lungo lavoro di “data entry” e di interpretazione delle informazioni fornite dai rispondenti.

II. Registrazione, elaborazione ed analisi dei risultati.

Dal momento che sono state scelte due diverse modalità di rilevazione, in questa sede verranno analizzate e presentate separatamente, in modo da individuare eventuali differenze ed evidenziarne i conseguenti vantaggi e svantaggi.

Da ricordare che le stime ottenute sono state calcolate in modo tale da garantire il 95% di probabilità che il valore del parametro riferito alla popolazione sia compreso nell'intervallo di confidenza indicato.

¹ Ovvero SPSS ver.13.

4.1 L'indagine via Internet

Metodologia utilizzata	
Universo di riferimento	Individui con la possibilità di accedere ad internet
Campione	autoselezionato
Metodologia	Interviste mediante questionari autocompilati pubblicati sul sito internet della biblioteca
Numero di interviste eseguite	320
Periodo di rilevazione	Novembre e dicembre 2005

	Composizione popolazione²	Composizione Campione³	Composizione Campione iscritti⁴
Sesso	%	%	%
→ maschi	51	56	56
→ femmine	49	44	44
Classi di età			
→ 0 – 6 anni	0,8	Non rilevato	Non rilevato
→ 6 - 14 anni	9,1	0,3	0,3
→ 15 – 19 anni	9,5	1,6	1,6
→ 20 – 34 anni	46,4	48,3	49
→ 35 – 54 anni	26	43,3	43
→ 55 – 64 anni	5	5,3	4,8
→ più di 65 anni	3,2	1,3	1,3
Provenienza			
→ Cologno Monzese	68,2	49,5	50
→ altri sistema bibliotecario NordEst	14,6	19,9	19,6
→ comune Milano	5,6	12,1	11,7
→ comune Monza	1,4	2,8	2,8
→ provincia Milano	8,1	14	14,2
→ Altri italiani	2,1	1,6	1,6
Tipo lettore			
→ studente	48,5	17	17,3
→ casalinga	3,9	0,6	0,3
→ lavoratore bassa qualifica	8	1,6	1,6
→ lavoratore media qualifica	20,8	50,3	50,2
→ lavoratore alta qualifica	11,3	24,2	24,3
→ pensionato	4,2	5,3	5,4
→ disoccupato	3,2	0,9	1
Titolo di studio			
→ Laurea	n.d.	46,3	46
→ media superiore	n.d.	50	50,2
→ media inferiore	n.d.	3,1	3,2
→ elementare/nessuno	n.d.	0,6	0,6
Nazionalità			
→ italiana	n.d.	96,6	96,5
→ estera	n.d.	3,4	3,5

² I dati sulla popolazione si riferiscono agli utenti iscritti.

³ Comprende gli utenti iscritti ed i non iscritti, rispettivamente il 98,4 e l'1,6% dei casi del campione.

⁴ Comprende solo gli utenti iscritti alla biblioteca.

La somministrazione dei questionari è stata predisposta attraverso un form pubblicato sul sito della Biblioteca, al quale, tuttavia, potevano accedere anche i non iscritti⁵, dal momento che è possibile usufruire di alcuni servizi (consultazione, emeroteca, fotocopie ecc...) anche se sprovvisti di tessera. È stato introdotto un controllo sull' I.P., in modo da non potere compilare più di una volta il questionario dalla stessa macchina ed evitare eventuali record gemelli.

Infine, gli utenti iscritti alla newsletter hanno ricevuto un invito alla compilazione via e-mail.

Se si comparano i dati relativi al campione degli iscritti ai dati riferiti alla popolazione, risulta evidente come il metodo di rilevazione abbia influenzato la composizione del campione stesso:

- Per quanto riguarda la variabile sesso, si conferma la nota tendenza degli uomini ad utilizzare di più gli strumenti informatici, come peraltro rilevato nel secondo capitolo.
- Per quanto riguarda le classi d'età, vi è una netta sottorappresentazione delle classi "6 – 14 anni" e "15 – 19 anni", ed una conseguente netta sovra-rappresentazione della classe "35 – 54 anni". Per quanto riguarda gli anziani, categoria generalmente svantaggiata nella possibilità di accesso agli strumenti informatici ed in particolare ad internet, solo dai 65 anni in su si manifesta una rilevante sottorappresentazione.
- Per quanto riguarda la provenienza, vi è una importante sottorappresentazione dell'utenza di Cologno Monzese e una conseguente sovra-rappresentazione delle altre classi; questo fenomeno può essere legato al fatto che parte degli utenti abitanti a Cologno potrebbero aver scelto di compilare il questionario cartaceo in biblioteca, mentre per coloro che abitano lontano è sicuramente più comodo compilare la versione on-line.

⁵ Per individuare la quota di non iscritti è stata inserita una domanda apposita.

- Per quanto riguarda il tipo lettore, si rileva la grande sottorappresentazione della classe studenti⁶, delle casalinghe, dei lavoratori a bassa qualifica e dei disoccupati. A parte gli studenti, le altre classi rappresentano categorie generalmente considerate in difficoltà nell'uso degli strumenti informatici. A riguardo, sorprendente è il dato relativo ai pensionati, che, al contrario delle aspettative, risultano lievemente sovra-rappresentati. Ciò potrebbe essere dovuto al fatto che, presso la Biblioteca di Cologno Monzese, è attiva un'associazione (gli "Amici della Biblioteca") che si pone come obiettivo quello di educare all'informatica le persone anziane, attraverso corsi sull'utilizzo di PC, la navigazione in Internet ecc. Attesa, al contrario, era la sovra-rappresentazione delle classi lavoratrici di medio-alto livello, in genere con un grado di istruzione alto ed abituati ad utilizzare il PC per lavoro.

I dati sulle quote campionarie evidenziano quindi le già discusse problematiche che nascono dall'utilizzo della modalità di rilevazione attraverso Internet: la disomogenea possibilità di accesso ad internet, infatti, comporta una forte auto-selezione del campione dei rispondenti, con la prevedibile (ed effettiva) sottorappresentazione delle categorie svantaggiate.

Passiamo ora all'analisi delle singole variabili prese in esame:

Domanda 1 → *"Indichi quali dei seguenti servizi della biblioteca conosce e quali ha utilizzato nell'ultimo anno (contrassegnando con una crocetta e dando anche più di una risposta se necessario)":*

La domanda era finalizzata a verificare la conoscenza o meno dei servizi della biblioteca: in caso di risposta affermativa il rispondente avrebbe

⁶ Si ricorda tuttavia che questa classe comprende gli studenti dalle scuole elementari fino all'università, quindi comprende quelle classi d'età (6-14 e 15-19 anni) che abbiamo già visto essere sottorappresentate nel campione.

dovuto barrare la casella conoscenza (e indicare anche l'eventuale utilizzo), altrimenti non segnare nulla.

Domanda 1	CONOSCENZA			NON CONOSCENZA	Errore di campionamento
	%	Solo Conoscenza	Utilizzo	% non risposte	
servizio prestito	97,5	11	89	2,5	1,69
sezione ragazzi	68,8	65	35	31,2	5,03
Sala Macchine	62,9	67	33	37,1	5,25
Fonoteca	81,9	40	60	18,1	4,18
emeroteca	57,3	45	55	42,7	5,37
servizi informazione e consulenza	43,9	69	31	56,1	5,39
ILL-DD	66	64	36	34	5,14
Sale lettura	76,6	61	39	23,4	4,6
sezione lingue originale	45,2	68	32	54,8	5,41
Accesso via internet	78,5	42	58	21,5	4,46

La tabella relativa alla domanda 1 riassume i risultati ottenuti e presenta i relativi errori di campionamento. È quindi possibile affermare, ad esempio, che il 97,5% degli utenti della Biblioteca, con un margine di errore di $\pm 1,69\%$, sono a conoscenza del Servizio di Prestito adulti. La probabilità che nell'intervallo di confidenza calcolato (stima minima: 95,81%, stima massima: 99,19%) si situi il valore reale del parametro "conoscenza del Servizio di Prestito adulti", relativo all'universo non conosciuto, è pari al 95%. In generale, quindi, i servizi della biblioteca sono ben conosciuti dall'utenza, con l'eccezione dei "servizi d'informazione e consulenza" e della "sezione di lingue originali", sconosciuti a più della metà degli utenti. La classifica dei servizi più utilizzati vede in testa il "servizio di prestito adulti" (86,9% dei casi), seguito dalla "fonoteca" (48,9%), mentre in coda abbiamo i "servizi d'informazione e consulenza" (13,7) e della "sezione di lingue originali" (14,6%).

Domanda 2 → *Le chiediamo ora di assegnare un punteggio da 1 a 5 (1=del tutto insoddisfatto, 2=insoddisfatto 3=abbastanza soddisfatto 4=soddisfatto*

5=molto soddisfatto) ai seguenti aspetti dei servizi specificando anche se ritiene che le prestazioni nell'ultimo anno siano migliorate, peggiorate o rimaste uguali:

Domanda 2 - frequenze	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	% Casi non validi
Possibilità di trovare informazioni o documenti cercati	0,9	3,4	27,4	39,3	21,5	7,5
Nell'ultimo anno la situazione è	54,2% → invariata, 27,1% → migliorata, 3,4% → peggiorata					15,3
Utilizzo del catalogo in biblioteca	2,8	5,9	26,8	30,5	18,4	15,6
Nell'ultimo anno la situazione è	54,2% → invariata, 29,6% → migliorata, 6,2% → peggiorata					19,3
Utilizzo del catalogo via internet da casa	1,2	1,9	17,1	22,7	29,9	27,1
Nell'ultimo anno la situazione è	35,5% → invariata, 29,8% → migliorata, 2,2% → peggiorata					32,4
Disponibilità e cortesia del personale	2,5	6,2	19	29,9	33,6	8,7
Nell'ultimo anno la situazione è	61,7% → invariata, 16,2% → migliorata, 6,5% → peggiorata					15,6
Capacità e competenza del personale	1,2	2,5	17,8	43	26,8	8,7
Nell'ultimo anno la situazione è	63,9% → invariata, 14% → migliorata, 7,2% → peggiorata					15
Rapidità delle operazioni di prestito	1,6	3,7	19	34,3	33	8,4
Nell'ultimo anno la situazione è	57,9% → invariata, 17,8% → migliorata, 6,9% → peggiorata					17,4
Comodità delle sale di lettura	2,8	10,3	24,6	15	10,3	37,1
Nell'ultimo anno la situazione è	45,2% → invariata, 7,2% → migliorata, 6,5% → peggiorata					41,1
Silenzio nelle sale di lettura	5,3	12,1	19,3	17,4	6,2	39,6
Nell'ultimo anno la situazione è	41,1% → invariata, 15,6% → peggiorata, 1,9% → migliorata					41,4
Completezza della dotazione periodici	0,6	3,4	14,6	26,8	15,9	38,6
Nell'ultimo anno la situazione è	36,8% → invariata, 17,1% → migliorata, 3,4% → peggiorata					42,7
Completezza della dotazione libraria	1,2	3,7	20,9	26,1	17,1	20,9
Nell'ultimo anno la situazione è	40,5% → invariata, 28% → migliorata, 4,7% → peggiorata					26,8
Completezza del patrimonio musicale	1,6	5,6	16,2	23,7	17,4	64,5
Nell'ultimo anno la situazione è	28,3% → invariata, 25,2% → migliorata, 4,7% → peggiorata					41,7
Completezza del patrimonio video	1,2	8,1	21,5	22,7	14	32,4
Nell'ultimo anno la situazione è	31,8% → migliorata, 24,9% → invariata, 4,4% → peggiorata					38,9
Funzionamento dei servizi di SalaMacchine	1,2	2,2	19,3	11,5	6,9	58,9
Nell'ultimo anno la situazione è	27,1% → invariata, 9,3% → migliorata, 1,6% → peggiorata					62
Assistenza SmAC	1,2	3,4	17,8	11,8	5,9	59,8
Nell'ultimo anno la situazione è	26,2% → invariata, 7,5% → migliorata, 2,5% → peggiorata					63,9
Cura della vetrina libraria	2,2	5	17,8	26,5	10,3	38,3

Nell'ultimo anno la situazione è	28% → invariata, 22,1% → migliorata, 5,3% → peggiorata					44,5
Ordine sugli scaffali dei libri dei cd dei dvd	2,5	6,9	22,4	32,4	13,4	22,4
Nell'ultimo anno la situazione è	43,9% → invariata, 18,1% → migliorata, 6,5% → peggiorata					31,5
Assistenza e consulenza	0,9	4,4	20,6	28	17,1	29
Nell'ultimo anno la situazione è	43,9% → invariata, 15,6% → migliorata, 4,7% → peggiorata					71
Spazio disponibile / affollamento	3,1	11,2	26,8	23,4	8,1	27,4
Nell'ultimo anno la situazione è	44,9% → invariata, 16,8% → peggiorata, 6,9% → migliorata					31,5
Segnaletica interna	3,1	12,5	32,4	18,7	9	24,3
Nell'ultimo anno la situazione è	53,6% → invariata, 9% → peggiorata, 6,2% → migliorata					31,2
orari d'apertura	3,7	10,3	23,7	33	11,2	81,9
Nell'ultimo anno la situazione è	61,4% → invariata, 5% → migliorata, 4,7% → peggiorata					29
servizi per ragazzi	0,6	0,9	10,6	17,1	8,4	62,3
Nell'ultimo anno la situazione è	26,2% → invariata, 7,8% → migliorata, 0,9% → peggiorata					65,1
Solleciti via e-mail	2,8	3,4	15,5	24,6	22,1	34,6
Nell'ultimo anno la situazione è	29,9% → migliorata, 24% → invariata, 5,8% → peggiorata					40,2
Desiderata	2,5	2,2	14	14,6	12,5	54,2
Nell'ultimo anno la situazione è	26,2% → invariata, 14,3% → migliorata, 1,6% → peggiorata					57,9

La domanda 2 ha l'obiettivo di misurare la soddisfazione degli utenti della biblioteca rispetto alle caratteristiche presentate: i risultati ottenuti scontano per la maggior parte una elevato tasso di non risposte, soprattutto per quanto concerne la percezione temporale di eventuali miglioramenti. Da notare che verso il fondo della batteria di domande il numero di non risposte risulta più elevato, segno che la lunghezza della batteria potrebbe aver "stancato" il rispondente. Ad ogni modo, ri-codificando in due modalità "soddisfatti" e "non soddisfatti" la scala originaria, è possibile constatare come l'utenza della biblioteca sia in generale molto soddisfatta rispetto agli item proposti, sebbene il tasso di non risposte in alcuni casi provoca un aumento dell'errore di campionamento, e quindi una maggior incertezza delle stime ottenute. Interessante notare come i livelli di soddisfazione più bassi si rilevano sugli item relativi alla struttura fisica della biblioteca (come il rapporto spazio/affollamento, la comodità nelle sale di lettura...) mentre gli utenti si dichiarano molto soddisfatti sia della consistenza del patrimonio che dell'erogazione dei servizi, e conseguentemente del personale che la garantisce.

Domanda 2 - Soddisfazione	<i>Soddisfatti</i> %	<i>Non soddisfatti</i> %	<i>Errore di campionamento (%)</i>
Possibilità di trovare informazioni o documenti cercati	95,3	4,7	2,39
Utilizzo del catalogo in biblioteca	89,7	10,3	3,6
Utilizzo del catalogo via internet da casa	95,7	4,3	2,58
Disponibilità e cortesia del personale	90,4	9,6	3,35
Capacità e competenza del personale	95,9	4,1	2,25
Rapidità delle operazioni di prestito	94,2	5,8	2,65
Comodità delle sale di lettura	79,2	20,8	5,57
Silenzio nelle sale di lettura	71,1	28,9	6,35
Completezza della dotazione periodici	93,4	6,6	3,45
Completezza della dotazione libraria	93,7	6,3	2,97
Completezza del patrimonio musicale	88,9	11,1	4,26
Completezza del patrimonio video	86,2	13,8	5,86
Funzionamento dei servizi di SalaMacchine	91,7	8,3	4,69
Assistenza SmAC	88,4	11,6	5,51
Cura della vetrina libraria	88,4	11,6	4,44
Ordine sugli scaffali dei libri dei cd dei dvd	88	12	4,01
Assistenza e consulenza	92,5	7,5	3,40
Spazio disponibile / affollamento	80,3	19,7	5,08
Segnaletica interna	79,4	20,6	5,06
orari d'apertura	82,9	17,2	4,53
servizi per ragazzi	95,9	4,1	3,52
Solleciti via e-mail	90,5	9,5	3,94
Desiderata	89,8	10,2	4,87

Dai risultati in tabella è possibile affermare, sotto una probabilità del 95% di non sbagliare se si inferisce la stima all'universo, che il 95,3% degli utenti è soddisfatto della "Possibilità di trovare informazioni o documenti cercati", con un margine di errore di $\pm 2,39\%$, e via di seguito.

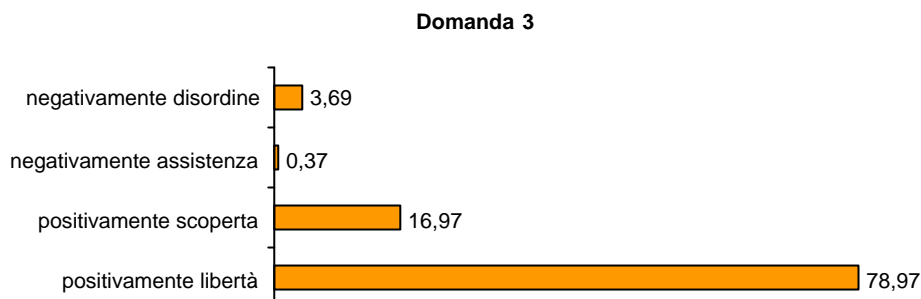
Per quanto riguarda la percezione di eventuali miglioramenti nel tempo, le indicazioni sono poco attendibili, dal momento che l'elevato tasso di non risposta ha fatto lievitare in maniera importante l'errore di campionamento: le stime ottenute sono quindi poco precise. Ad ogni modo è possibile affermare che, in generale, i rispondenti non hanno percepito cambiamenti sostanziali nel corso dell'ultimo anno, tranne che per pochi item come i "solleciti via e-mail", mentre l'alto numero di non rispondenti potrebbe essere diviso fra coloro che non hanno mai utilizzato l'item, e quindi sono

impossibilitati a percepire eventuali cambiamenti, e coloro che non sono riusciti a dare una valutazione.

Domanda 2 – percezione miglioramenti	CASI VALIDI			Errore di campionamento (%)
	<i>Migliorata</i> %	<i>Peggiorata</i> %	<i>Invariata</i> %	
Possibilità di trovare informazioni o documenti cercati	32	4	64	11
Utilizzo del catalogo in biblioteca	25,1	7,7	67,2	10,48
Utilizzo del catalogo via internet da casa	44,2	3,2	52,5	13
Disponibilità e cortesia del personale	19,2	7,7	73,1	9,43
Capacità e competenza del personale	16,5	8,4	75,1	9,93
Rapidità delle operazioni di prestito	21,5	8,3	70,2	9,9
Comodità delle sale di lettura	12,2	11,1	76,7	9,78
Silenzio nelle sale di lettura	3,2	26,6	70,2	7,6
Completezza della dotazione periodici	29,9	6	64,1	13,09
Completezza della dotazione libraria	38,3	6,4	55,3	12,14
Completezza del patrimonio musicale	43,3	8	48,7	13,71
Completezza del patrimonio video	52	7,1	40,8	13,30
Funzionamento dei servizi di SalaMacchine	24,6	4,1	71,3	15,30
Assistenza SmAC	20,7	6,9	72,4	14,85
Cura della vetrina libraria	39,9	9,6	50,6	13,87
Ordine sugli scaffali dei libri dei cd dei dvd	26,4	9,5	64,1	11,5
Assistenza e consulenza	24,3	7,3	68,4	11,66
Spazio disponibile / affollamento	10	24,5	64,5	8,81
Segnaletica interna	9	13,2	77,8	8,28
orari d'apertura	7	6,6	87,4	7,1
servizi per ragazzi	22,3	2,7	75	15,48
Solleciti via e-mail	50	9,9	40,1	13,33
Desiderata	34	3,7	62,2	15,87

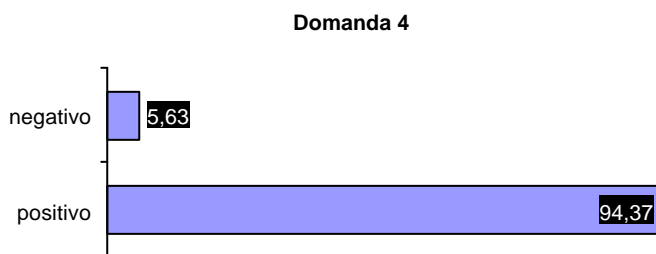
Dai risultati in tabella è possibile affermare, sotto una probabilità del 95% di non sbagliare se si inferisce la stima all'universo, che il 64% degli utenti percepisce "invariata" rispetto all'anno scorso la "Possibilità di trovare informazioni o documenti cercati", con un margine di errore di $\pm 11\%$, e via di seguito.

Domanda 3 → *Da qualche tempo i cd in fonoteca sono collocati “a scaffale aperto”, e non è quindi più necessario rivolgersi al personale per visionarli e sceglierli. Come giudica questa novità?*



La domanda 3 va a rilevare una caratteristica precisa rispetto al servizio erogato dal settore fonoteca: è possibile affermare che la quasi totalità dei rispondenti sia soddisfatta della novità introdotta, soprattutto per la maggiore libertà acquisita, sebbene la percentuale di non risposte sia del 15,6%. Quest'ultima potrebbe essere ricondotta alla mancanza di una categoria residuale (ad esempio “Altro”) nella quale avrebbero potuto inserirsi i rispondenti che non si fossero riconosciuti in nessuna delle altre modalità della classificazione proposta. Le stime ottenute, quindi, soffrono di un errore di campionamento pari al $\pm 7,8\%$.

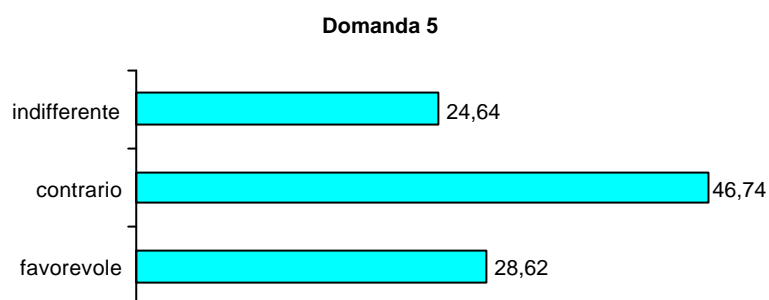
Domanda 4 → *In “Sala Macchine” molte postazioni sono state attrezzate con un programma che permette all’utente di effettuare da solo il collegamento senza passare dall’operatore. Come giudica questa novità?*



La domanda 4 è finalizzata a rilevare il gradimento dell’utenza rispetto all’introduzione dell’accesso automatico alle postazioni: quasi la totalità dei rispondenti ha risposto positivamente, sebbene vi sia un 28% di non

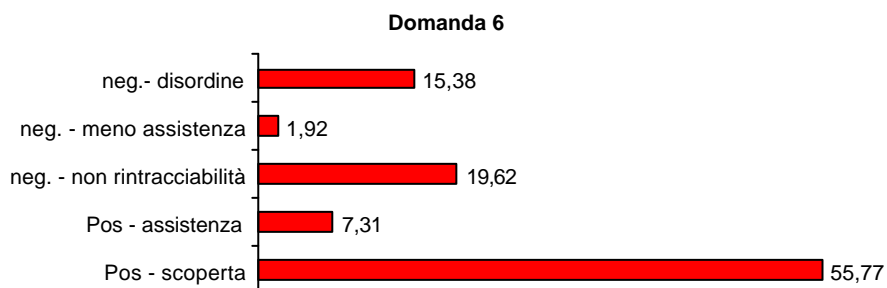
risposte, presumibilmente riferibile alle persone che non utilizzano la Sala Macchine. In questo caso, il basso grado di varianza della misurazione ha determinato un errore di campionamento pari al $\pm 2,9\%$.

Domanda 5 → *Lei sarebbe favorevole o contrario all'introduzione di sistemi di rilevamento dell'impronta digitale per accertare l'identità della persona quando accede al computer in Sala Macchine?*



La domanda 5 ha l'obiettivo di rilevare il livello di gradimento rispetto ad una eventuale innovazione nel settore Sala Macchine: la maggioranza relativa dei rispondenti risulta contraria; la percentuale di non rispondenti è del 14%, mentre l'errore di campionamento è pari a $\pm 8,5\%$.

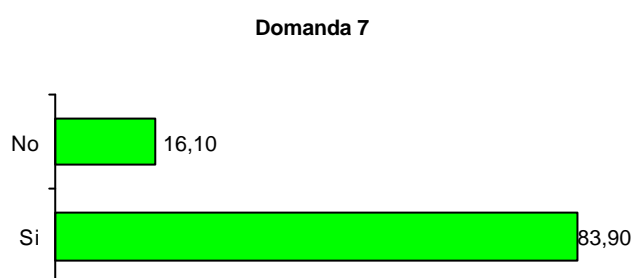
Domanda 6 → *Da qualche tempo le videocassette sono state poste accanto (o tra) i libri : come giudica la nuova collocazione?*



La domanda 6 è finalizzata a rilevare se la fusione fra materiale librario e video abbia incontrato il gradimento dell'utenza: il 63% dei rispondenti si

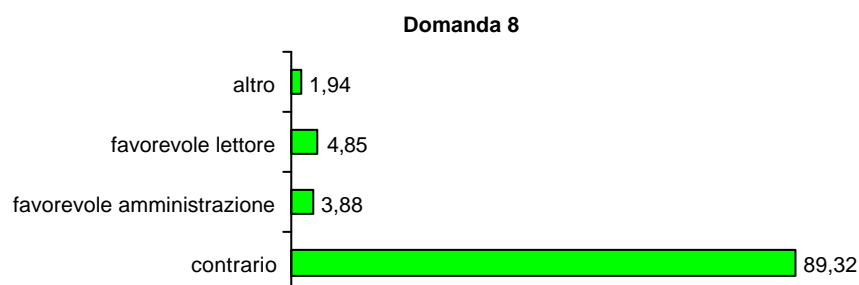
dichiara favorevolmente colpito dalla novità, in maggior misura per la possibilità di scoprire nuovi documenti, mentre il restante 37% si lamenta soprattutto per il maggior disordine e la minor rintracciabilità dei documenti. La percentuali di non rispondenti è pari al 19% (anche qui manca una categoria residuale), mentre l'errore di campionamento è pari a $\pm 5,83\%$.

Domanda 7 → *Lei è a conoscenza del fatto che una Direttiva europea potrebbe introdurre il pagamento del servizio di prestito nelle biblioteche italiane?*



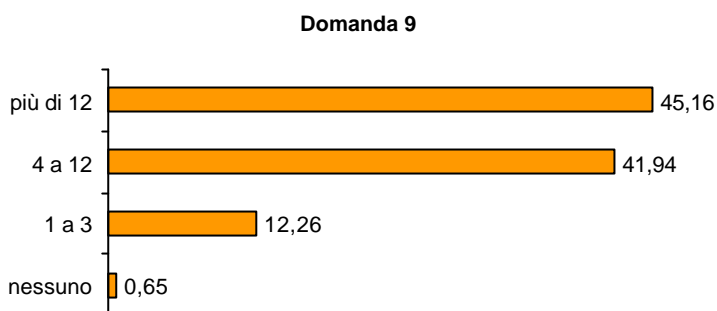
Una larga maggioranza dei rispondenti si dichiara a conoscenza della Direttiva Europea che potrebbe introdurre il pagamento del servizio di prestito: la campagna di sensibilizzazione promossa dalla Biblioteca tramite il sito www.nopago.org ha evidentemente raggiunto lo scopo di informare l'utenza. Solo nel 3,4% dei casi, infatti, non si sono ottenute risposte. L'errore di campionamento risulta quindi pari a $\pm 4,06\%$.

Domanda 8 → *Rispetto a all'introduzione di un sistema di pagamento del prestito lei è favorevole:*



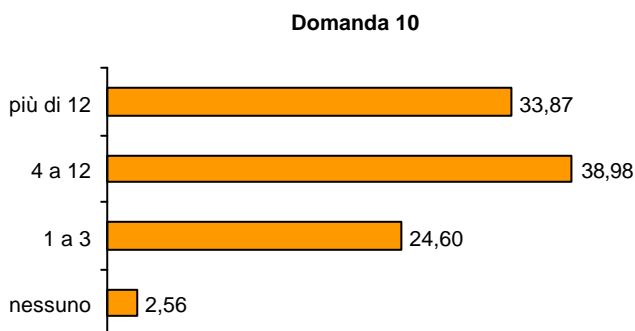
La stragrande maggioranza dei rispondenti si dichiara contraria al prestito a pagamento; la percentuale di non risposte è del 3,7% mentre le stime ottenute soffrono di un errore di campionamento pari a $\pm 6,07\%$.

Domanda 9 → *Quanti libri legge all'anno?*



La domanda 9, prima domanda (contesto) di una serie che vuole determinare il rapporto esistente fra utenza ed abitudine alla lettura, rileva una generale (ed ovvia trattandosi di utenti di una biblioteca) inclinazione dei rispondenti alla lettura. L'errore di campionamento delle stime risulta pari al 7,8%.

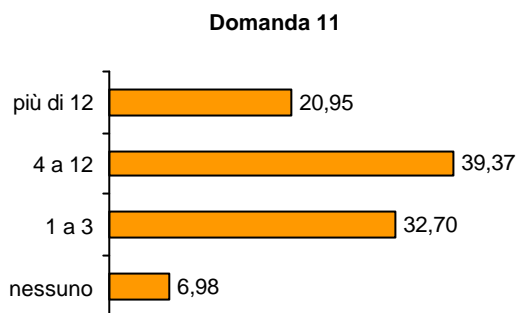
Domanda 10 → *Quanti libri mediamente prende in prestito all'anno presso biblioteche pubbliche?*



La domanda 10 rileva il numero di libri presi in prestito nelle biblioteche pubbliche: rispetto alle percentuali ottenute nella domanda precedente rispetto ai libri letti, calano le quote delle modalità superiori e crescono quelle delle modalità inferiori. Ciò potrebbe essere dovuto al fatto che le persone, per recuperare i documenti di proprio interesse, non si rivolgono

solo al prestito presso le biblioteche, ma anche all'acquisto presso le librerie. La percentuale di non risposte è pari al 2,5% mentre l'errore di campionamento al 9,1%.

Domanda 11 → *Quanti libri mediamente Lei acquista in libreria in un anno?*



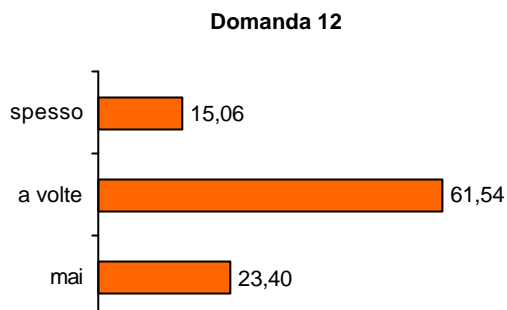
I dati sulla domanda 11 sembrano confermare l'ipotesi esposte poco sopra: l'utenza della biblioteca, infatti, acquista documenti nelle librerie in maniera importante (l'errore di campionamento risulta pari al 9,5%). Se si mettono in relazione i risultati riguardanti i libri presi in prestito (Domanda 10) e i libri acquistati (domanda 11), non risulta una evidente influenza di questi ultimi sui primi. In altri termini, il prestito di libri presso le biblioteche pubbliche non sembra essere concorrenziale e quindi condizionare l'acquisto dei libri in libreria: come evidenzia la tabella, ad esempio, solo il 3,8% di coloro che prendono in prestito più di 12 libri all'anno non acquista nessun libro.

Libri presi in prestito e libri acquistati

% within libri presi in prestito

		libri acquistati				Total
		nessuno	1 a 3	4 a 12	più di 12	
libri presi in prestito	nessuno		25,0%	50,0%	25,0%	100,0%
	1 a 3	7,8%	45,5%	35,1%	11,7%	100,0%
	4 a 12	9,8%	37,7%	39,3%	13,1%	100,0%
	più di 12	3,8%	17,9%	41,5%	36,8%	100,0%
Total		7,0%	32,6%	39,3%	21,1%	100,0%

Domanda 12 → *Le è mai successo di prendere in prestito un libro in biblioteca e poi di acquistarne una copia in libreria o di farne acquistare una copia ad amici o parenti?*



I dati riferiti alla domanda 12 forniscono un'ulteriore conferma di quanto detto sopra. Un'ampia maggioranza degli utenti della biblioteca, infatti, attraverso il prestito di un libro ha poi deciso di effettuarne o consigliarne l'acquisto. L'errore di campionamento per questa stima risulta pari al 6,7%.

Domanda 13 → *La preghiamo di indicare quali di queste iniziative della Biblioteca Le sono conosciute e, se vi ha partecipato, di abbozzare una valutazione di massima Punteggio (1=del tutto insoddisfatto, 2=insoddisfatto 3=abbastanza soddisfatto 4=soddisfatto 5=molto soddisfatto):*

Domanda 13	Conoscenza	Non conoscenza	Errore di campionamento
Stagioni di lettura	26,2	73,8	5,2
Gruppi di lettura	55,9	44,1	5,7
Orecchio verde	23,8	76,2	5,1
La resistenza della memoria	31,2	68,8	5,5
Maratona di racconti di lettura	68,9	31,1	5,4
Visite guidate in biblioteca	14	86	4,2
Corsi Internet	36,5	63,5	5,7
Ora del racconto	21,1	78,9	4,9

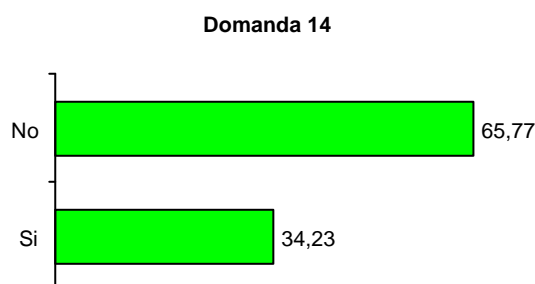
La domanda 13 ha come obiettivo rilevare la conoscenza e la valutazione dell'utenza rispetto alle iniziative culturali promosse dalla biblioteca: come facilmente osservabile in tabella, ad eccezione della Maratona di lettura

(peraltro pubblicizzata in maniera massiccia, anche mediante spot radiofonici su Radio Popolare), le iniziative culturali risultano poco, o per nulla, conosciute. Di conseguenza le valutazioni saranno poco attendibili, poiché relative ad numero di caso molto ristretto: le variabili sono state quindi ri-codificate in due sole modalità (“soddisfatti” e “insoddisfatti”) in modo da ridurre la varianza e quindi ottenere stime più precise.

Domanda 13 - Valutazione	<i>Soddisfatti</i> %	<i>Non soddisfatti</i> %	<i>Errore di campionamento (%)</i>
Stagioni di lettura	68,1	31,9	13,45
Gruppi di lettura	87	13	7,5
Orecchio verde	90,9	9,1	9,9
La resistenza della memoria	87,2	12,8	9,6
Maratona di racconti di lettura	71,7	28,3	8,9
Visite guidate in biblioteca	95,5	4,5	8,8
Corsi Internet	94,2	5,8	6,3
Ora del racconto	64,5	35,5	17,12

È comunque possibile affermare che i pochi utenti che partecipano alle iniziative culturali si dichiarano soddisfatti delle stesse.

Domanda 14 → *Lei è a conoscenza dell'attività degli "Amici della biblioteca"?*



Il 66% dell’utenza della biblioteca non conosce l’attività dell’associazione Amici della Biblioteca, con un margine di errore di $\pm 5,3\%$.

Domanda 15 → Quali di queste misure di espansione dei servizi le sembrano prioritarie per la biblioteca di Cologno (indichi con un numero l'ordine di priorità) 1=per niente prioritario; 2=prioritario 3=abbastanza prioritario 4=molto prioritario:

Domanda 15	<i>Più prioritario (%)</i>	<i>Meno prioritario (%)</i>	<i>Errore di campionamento (%)</i>
Ampliamento degli spazi	64,5	35,5	5,5
Introduzione di macchine per il prestito automatico	47,3	52,7	5,8
Ampliamento orari d' apertura: sabato fino alle 19.00	62,2	37,8	5,5
Ampliamento orari d' apertura: alcune sere in settimana	75,6	24,4	4,91
Arricchimento patrimonio	52,8	47,2	5,8
Aumento personale	49,7	50,3	5,8
Maggior numero di iniziative culturali	41,2	58,8	5,7
Miglioramento servizi accessori	53,4	46,6	6,1
Potenziamento attrezzature Sala Macchine	66,4	33,6	5,4

La Domanda 15 propone una serie di misure d'espansione dei servizi e chiede all'utenza una valutazione. Anche in questo caso è stato necessario ri-codificare la variabile in due modalità ("più prioritario" e "meno prioritario"), in modo da ottenere stime più precise. L'utenza ha indicato come più prioritario l'"Ampliamento degli orari di apertura", l'"Ampliamento degli spazi" e il "Potenziamento delle strutture della Smac", mentre per gli altri item le indicazioni non risultano attendibili.

Concludendo, si deve ricordare che i risultati ottenuti potrebbero essere distorti poiché non tutte le categorie di utenti hanno la medesima possibilità di accesso ad internet e quindi alcune opinioni potrebbero pesare più di altre. Ad esempio, il fatto che le classi d'età più basse risultino fortemente sottorappresentate (generalmente i bambini e gli adolescenti non hanno libertà nell'utilizzo di internet) potrebbe aver condizionato in maniera decisiva le risposte alle domande riferite alla sezione Ragazzi (0 – 15 anni): i dati evidenziano infatti un tasso di non risposte superiore alle altre.

4.2 L'indagine in Biblioteca

Metodologia utilizzata	
Universo di riferimento	Individui che frequentano la biblioteca
Campione	autoselezionato
Metodologia	Interviste mediante questionari autocompilati a disposizione dell'utenza in diversi luoghi della biblioteca
Numero di interviste eseguite	149
Periodo di rilevazione	Novembre e dicembre 2005

	Composizione popolazione	Composizione Campione Cartaceo⁷	Composizione Campione Internet⁸
Sesso	%	%	%
→ maschi	51	60,8	56
→ femmine	49	39,2	44
Classi di età			
→ 0 – 6 anni	0,8	Non rilevato	Non rilevato
→ 6 - 14 anni	9,1	0	0,3
→ 15 – 19 anni	9,5	3,5	1,6
→ 20 – 34 anni	46,4	51,4	49
→ 35 – 54 anni	26	27,5	43
→ 55 – 64 anni	5	11,3	4,8
→ più di 65 anni	3,2	6,3	1,3
Provenienza			
→ Cologno Monzese	68,2	70,3	50
→ altri sistema bibliotecario NordEst	14,6	14,2	19,6
→ comune Milano	5,6	5,4	11,7
→ comune Monza	1,4	0	2,8
→ provincia Milano	8,1	8,1	14,2
→ Altri italiani	2,1	2	1,6
Tipo lettore			
→ studente	48,5	37,1	17,3
→ casalinga	3,9	2,1	0,3
→ lavoratore bassa qualifica	8	6,3	1,6
→ lavoratore media qualifica	20,8	14,7	50,2
→ lavoratore alta qualifica	11,3	21	24,3
→ pensionato	4,2	15,4	5,4
→ disoccupato	3,2	3,5	1
Titolo di studio			
→ Laurea	n.d.	32,2	46
→ media superiore	n.d.	56,2	50,2
→ media inferiore	n.d.	11,6	3,2
→ elementare/nessuno	n.d.	0	0,6
Nazionalità			
→ italiana	n.d.	96,6	96,5
→ estera	n.d.	3,4	3,5

⁷ Solo iscritti alla biblioteca.

⁸ Solo iscritti alla biblioteca.

I questionari sono stati messi a disposizione dell'utenza in vari punti della biblioteca, indicati da un apposita segnaletica; sono stati più volte distribuiti nelle Sale Lettura, in Emeroteca, in Fonoteca ed in Sala Macchine, lasciando comunque piena libertà agli individui di restituire o meno il questionario.

Se si comparano i dati relativi al campione degli iscritti ai dati riferiti alla popolazione ed al campione dei questionari elettronici, risulta evidente come il metodo di rilevazione abbia influenzato la composizione del campione stesso:

- Per quanto riguarda la variabile sesso, si riconferma la tendenza degli uomini a collaborare maggiormente rispetto alle donne. Tale collaborazione non è da attribuire solamente alla maggiore dimestichezza degli uomini con le tecnologie informatiche, dal momento che la loro quota è cresciuta nettamente nel campione cartaceo.
- Per quanto riguarda le classi d'età, rispetto alla popolazione le modalità inferiori ("6-14 anni" e "15-19 anni") sono sotto-rappresentate, a favore di una sovra-rappresentazione delle modalità superiori ("55-64 anni" e "più di 65 anni"): evidentemente la struttura viene frequentata più assiduamente dalle persone anziane rispetto ai giovanissimi, i quali presumibilmente hanno anche meno tempo (e voglia) di partecipare a questo tipo di iniziative. Le modalità centrali più o meno rispecchiano le quote della popolazione. Rispetto al campione internet diminuisce nettamente la modalità "35-54 anni", ovvero la classe d'età dei lavoratori: quasi il 90% dei casi di questa modalità, infatti, risulta occupata e, avendo meno tempo a disposizione per frequentare la biblioteca, si è indirizzata quindi sulla compilazione via Internet. Al contrario, gli individui dai 55 anni in su, in grande maggioranza pensionati, hanno preferito compilare la versione cartacea.

- Per quanto riguarda la provenienza, è interessante notare come le percentuali del campione “cartaceo” siano sostanzialmente paragonabili a quelle della popolazione: è dunque possibile affermare che gli utenti recatisi in biblioteca nel periodo di rilevazione siano omogenei (rispetto alla variabile presa in esame) al complesso degli utenti della Biblioteca. Diversamente, le percentuali riferite al campione internet evidenziano che quanto più l’utenza risiede lontano da Cologno, tanto più ha scelto di compilare il questionario on-line: lo “strumento internet” ha dunque permesso di rilevare informazioni su utenti altrimenti meno facilmente raggiungibili.
- Per quanto riguarda il tipo lettore, sono sovra-rappresentate rispetto alla popolazione le classi “pensionati” e “lavoratori alta qualifica”, mentre la maggioranza relativa dei compilatori è rappresentata dalla classe “studenti”. Ciò da un lato potrebbe indicare uno sfruttamento maggiore della struttura da parte dei pensionati, i quali hanno più tempo libero per recarvisi, e lavoratori AQ, dall’altro che la biblioteca è frequentata soprattutto queste due categorie più gli studenti. Da rilevare inoltre che, non considerando la categoria “pensionati”, al crescere del livello professionale cresce la percentuale di rispondenti. Rispetto al campione “internet”, infine, le percentuali del campione cartaceo risultano più vicine a quelle della popolazione, con un minor squilibrio fra le modalità.
- Per quanto riguarda la variabile titolo di studio, non esistono dati riferiti alla popolazione, dunque non è possibile una comparazione con i campioni. In ogni caso è possibile rilevare come l’utenza che ha risposto via Internet abbia un livello d’istruzione elevato più elevato rispetto a coloro che hanno compilato il questionario in Biblioteca: come già visto precedentemente il livello d’istruzione influenza l’attitudine degli individui a utilizzare gli strumenti informatici.

In generale, è possibile affermare che il processo di autoselezione del campione “cartaceo” abbia dato luogo a quote campionarie più vicine alle quote riferite alla popolazione, mentre il metodo di rilevazione via Internet,

nonostante abbia permesso di recuperare informazioni sugli utenti meno facilmente raggiungibili, ha dato luogo a quote campionarie maggiormente squilibrate.

Passiamo ora all'analisi delle singole variabili prese in esame:

Domanda 1 → *“Indichi quali dei seguenti servizi della biblioteca conosce e quali ha utilizzato nell’ultimo anno (contrassegnando con una crocetta e dando anche più di una risposta se necessario)”*:

La domanda era finalizzata a verificare la conoscenza o meno dei servizi della biblioteca: in caso di risposta affermativa il rispondente avrebbe dovuto barrare la casella conoscenza (e indicare anche l’eventuale utilizzo), altrimenti non segnare nulla.

Domanda 1	CONOSCENZA			NON CONOSCENZA	Errore di campionamento
	%	Solo Conoscenza	Utilizzo	% non risposte	
servizio prestito	98,6	9	91	1,4	1,88
sezione ragazzi	75,5	61	39	24,3	6,89
Sala Macchine	77	46	54	23	6,76
Fonoteca	84,5	34	66	15,5	5,81
emeroteca	58,8	45	55	41,2	7,90
servizi informazione e consulenza	51,4	36	64	48,6	8,02
ILL-DD	68,9	56	44	31,1	7,43
Sale lettura	83,8	69	31	16,2	5,91
sezione lingue originale	51,4	67	33	48,6	8,02
Accesso via internet	73	51	49	27	7,13

I risultati scaturiti dall’analisi del campione “cartaceo” sono sostanzialmente simili a quelli del campione Internet, con due sole eccezioni: i “servizi di informazione e consulenza” e la “sezioni di lingua originale” risultano più conosciuti dai rispondenti al questionario cartaceo, che presumibilmente frequentano più spesso la struttura. L’errore di campionamento risulta

mediamente più elevato nel caso del campione “cartaceo” a causa soprattutto della minor numerosità.

Domanda 2 → *Le chiediamo ora di assegnare un punteggio da 1 a 5 (1=del tutto insoddisfatto, 2=insoddisfatto 3=abbastanza soddisfatto 4=soddisfatto 5=molto soddisfatto) ai seguenti aspetti dei servizi specificando anche se ritiene che le prestazioni nell’ultimo anno siano migliorate, peggiorate o rimaste uguali:*

Anche in questo caso si è reso necessario ri-codificare la variabile in due modalità “Soddisfatti” e “Non soddisfatti”, in modo da diminuire la varianza ed ottenere stime più precise:

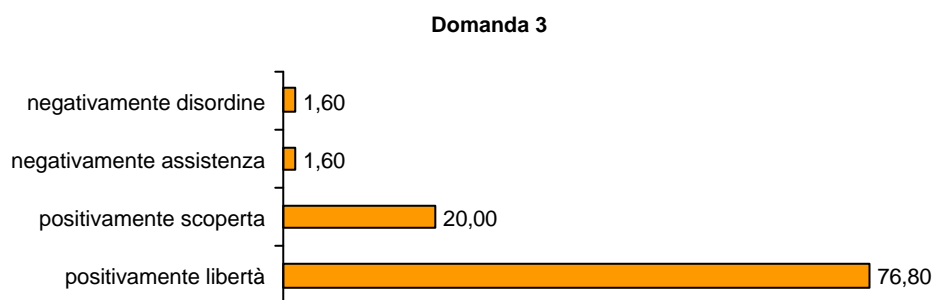
Domanda 2 - Soddisfazione	<i>Soddisfatti</i> %	<i>Non soddisfatti</i> %	<i>Errore di campionamento (%)</i>
Possibilità di trovare informazioni o documenti cercati	96,4	3,6	3,12
Utilizzo del catalogo in biblioteca	96,5	3,5	3,39
Utilizzo del catalogo via internet da casa	91	9	6,38
Disponibilità e cortesia del personale	92,4	7,6	4,3
Capacità e competenza del personale	98,6	1,4	1,93
Rapidità delle operazioni di prestito	97,9	2,1	2,33
Comodità delle sale di lettura	87,2	12,8	6,07
Silenzio nelle sale di lettura	73	27	8,12
Completezza della dotazione periodici	93,2	6,8	4,54
Completezza della dotazione libraria	94,8	5,2	3,77
Completezza del patrimonio musi cale	94,3	5,7	4,4
Completezza del patrimonio video	92,3	7,7	4,85
Funzionamento dei servizi di SalaMacchine	93,2	6,8	5,27
Assistenza SmAC	84,6	15,4	8,05
Cura della vetrina libraria	97,2	2,8	3,16
Ordine sugli scaffali dei libri dei cd dei dvd	90,9	9,1	5,12
Assistenza e consulenza	96,5	3,5	3,36
Spazio disponibile / affollamento	82,9	17,2	6,5
Segnaletica interna	83,6	16,4	6,42
orari d'apertura	88,3	11,7	5,3
servizi per ragazzi	98,4	1,6	3,95
Solleciti via e-mail	93,8	6,3	4,84
Desiderata	95,6	4,4	4,92

Rispetto al campione via Internet, coloro che hanno compilato il questionario in Biblioteca si ritengono in generale ugualmente soddisfatti, con poche non rilevanti eccezioni. Anche in questo caso gli item di cui l'utenza è meno soddisfatta sono quelli relativi alla struttura fisica della Biblioteca, quali il rapporto spazio/affollamento ed il silenzio nelle sale di lettura.

Per quanto riguarda la percezione di eventuali miglioramenti nell'ultimo anno, l'elevato tasso di non risposte non permette di ottenere stime attendibili; ad ogni modo, come peraltro già successo nel campione Internet, i rispondenti per la quasi totalità degli item proposti hanno dichiarato di non aver colto una variazione significativa.

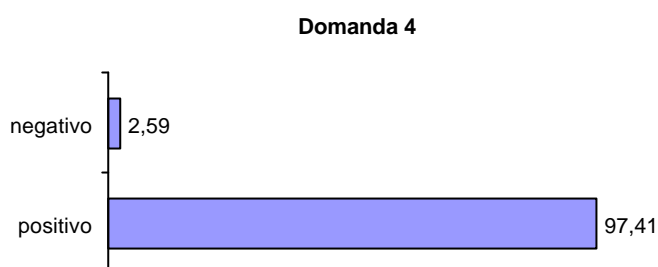
Da segnalare che, durante l'operazione di inserimento dati era evidente la tendenza di molti individui di replicare sistematicamente la propria risposta per tutte le domande della batteria.

Domanda 3 → *Da qualche tempo i cd in fonoteca sono collocati "a scaffale aperto", e non è quindi più necessario rivolgersi al personale per visionarli e sceglierli. Come giudica questa novità?*



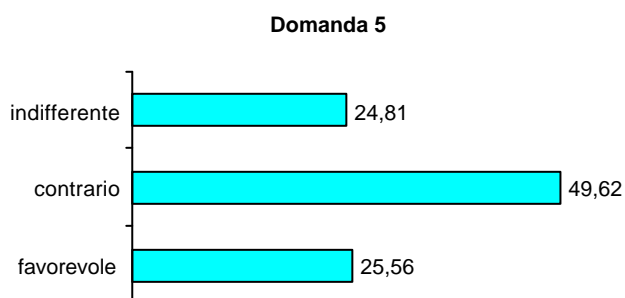
é possibile affermare che la quasi totalità dei rispondenti sia soddisfatta della novità introdotta, soprattutto per la maggiore libertà acquisita, sebbene la percentuale di non risposte sia del 15,5%. Le stime ottenute soffrono di un errore di campionamento pari al $\pm 10,07\%$. I risultati replicano sostanzialmente quelli riferiti al campione Internet.

Domanda 4 → *In “Sala Macchine” molte postazioni sono state attrezzate con un programma che permette all’utente di effettuare da solo il collegamento senza passare dall’operatore. Come giudica questa novità?*



Quasi la totalità dei rispondenti ha risposto positivamente, sebbene vi sia un 21,6% di non risposte, presumibilmente riferibile alle persone che non utilizzano la Sala Macchine. In questo caso, il basso grado di varianza della misurazione ha determinato un errore di campionamento pari al $\pm 2,9\%$. Anche in questo caso i dati risultano in linea con quelli del campione Internet.

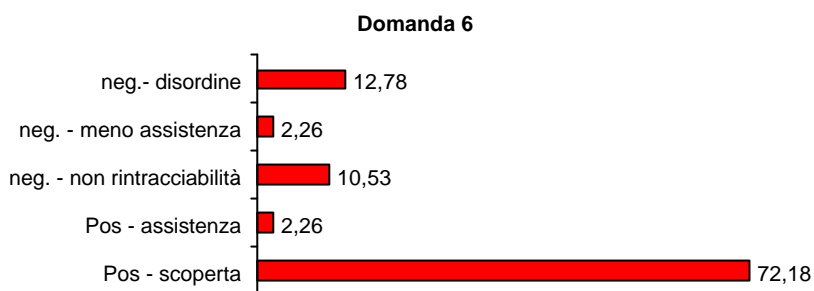
Domanda 5 → *Lei sarebbe favorevole o contrario all’introduzione di sistemi di rilevamento dell’impronta digitale per accertare l’identità della persona quando accede al computer in Sala Macchine?*



Quasi la maggioranza assoluta dei rispondenti risulta contraria; la percentuale di non rispondenti è del 10%, mentre l’errore di campionamento

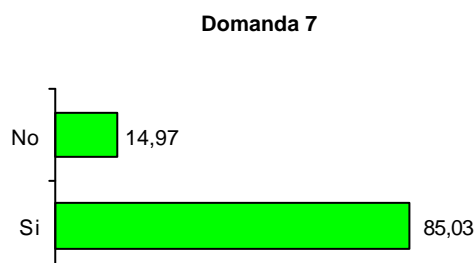
è pari a $\pm 12,1\%$. Anche in questo caso i dati risultano in linea con quelli del campione Internet.

Domanda 6 → *Da qualche tempo le videocassette sono state poste accanto (o tra) i libri : come giudica la nuova collocazione?*



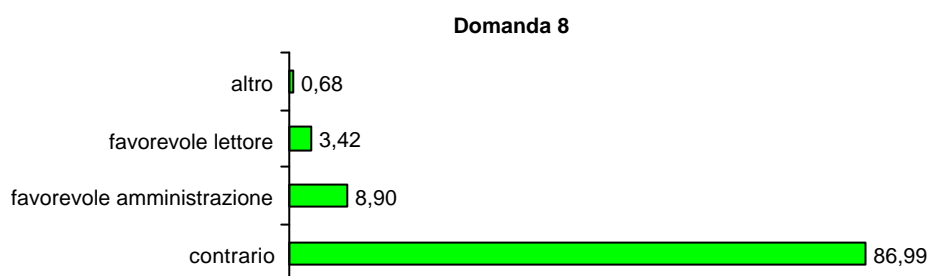
Il 74% dei rispondenti si dichiara favorevolmente colpito dalla novità, in maggior misura per la possibilità di scoprire nuovi documenti, mentre il restante 26% si lamenta soprattutto per il maggior disordine e la minor rintracciabilità dei documenti. La percentuali di non rispondenti è pari al 10% (anche qui manca una categoria residuale), mentre l'errore di campionamento è pari a $\pm 7,43\%$. Rispetto ai risultati del campione Internet, aumenta il numero di chi si dichiara soddisfatto dell'innovazione introdotta.

Domanda 7 → *Lei è a conoscenza del fatto che una Direttiva europea potrebbe introdurre il pagamento del servizio di prestito nelle biblioteche italiane?*



Una larga maggioranza dei rispondenti si dichiara a conoscenza della Direttiva Europea che potrebbe introdurre il pagamento del servizio di prestito. Solo nello 0,7% dei casi, infatti, non si sono ottenute risposte. L'errore di campionamento risulta quindi pari a $\pm 5,76\%$.

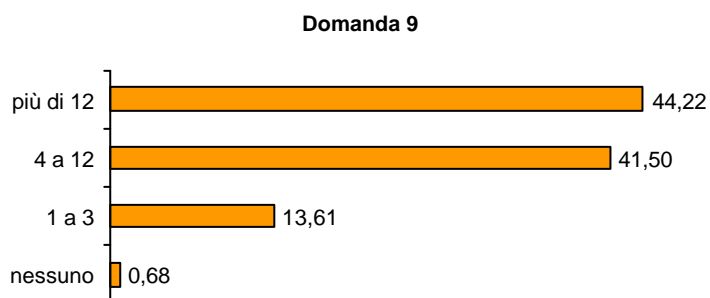
Domanda 8 → *Rispetto a all'introduzione di un sistema di pagamento del prestito lei è favorevole:*



La stragrande maggioranza dei rispondenti si dichiara contraria al prestito a pagamento; la percentuale di non risposte è del 1,4% mentre le stime ottenute soffrono di un errore di campionamento pari a $\pm 8,21\%$.

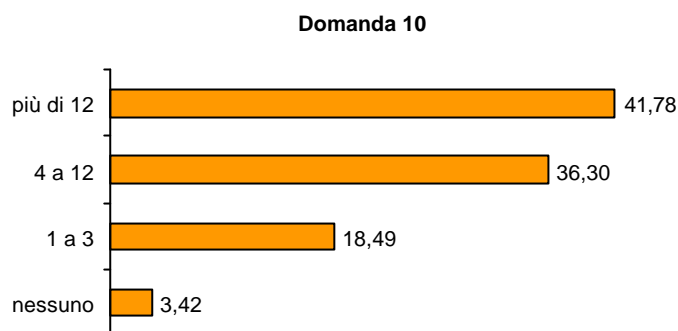
Anche per quanto riguarda le domande relative alla direttiva europea, le percentuali ottenute sono sostanzialmente uguali al quelle riferite al campione Internet.

Domanda 9 → *Quanti libri legge all'anno?*



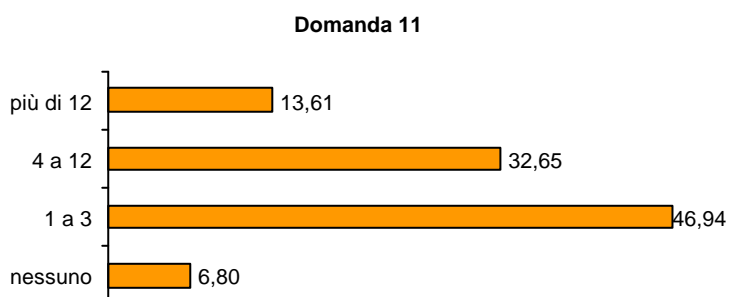
I risultati sono in linea con quelli ottenuti dall'analisi del campione Internet.
L'errore di campionamento delle stime risulta pari all'11,69%.

Domanda 10 → *Quanti libri mediamente prende in prestito all'anno presso biblioteche pubbliche?*



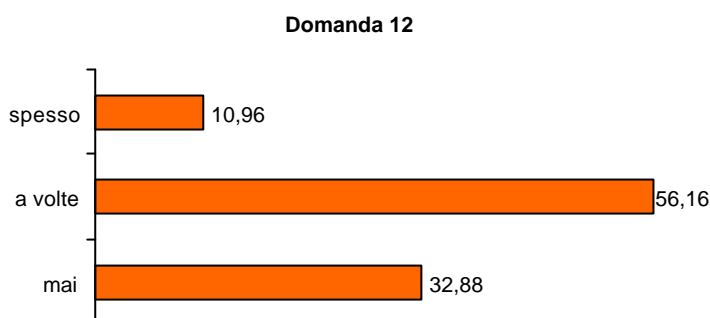
La percentuale di non risposte è pari al 1,4% mentre l'errore di campionamento al 13,7%. Non si rilevano differenze rispetto ai risultati ottenuti dall'analisi del campione internet.

Domanda 11 → *Quanti libri mediamente Lei acquista in libreria in un anno?*



La percentuale di non risposte è pari allo 0,7% mentre l'errore di campionamento è del 13,11%. Coloro che hanno risposto al questionario cartaceo, che presumibilmente frequentano spesso la biblioteca, dichiarano di comprare meno libri rispetto a coloro che hanno compilato il questionario via Internet.

Domanda 12 → *Le è mai successo di prendere in prestito un libro in biblioteca e poi di acquistarne una copia in libreria o di farne acquistare una copia ad amici o parenti?*



Un'ampia maggioranza degli utenti della biblioteca attraverso il prestito di un libro ha poi deciso di effettuarne o consigliarne l'acquisto. L'errore di campionamento per questa stima risulta pari al 10,14%. Rispetto ai risultati ottenuti dal campione Internet aumenta lievemente la percentuale della modalità "mai". Considerando anche i risultati della domanda precedente, sembra ragionevole affermare che coloro i quali frequentano in maniera più intensiva la biblioteca tendono ad acquistare meno libri nelle librerie.

Domanda 13 → *La preghiamo di indicare quali di queste iniziative della Biblioteca Le sono conosciute e, se vi ha partecipato, di abbozzare una valutazione di massima Punteggio (1=del tutto insoddisfatto, 2=insoddisfatto 3=abbastanza soddisfatto 4=soddisfatto 5=molto soddisfatto):*

Domanda 13	Conoscenza	Non conoscenza	<i>Errore di campionamento</i>
Stagioni di lettura	29,8	70,2	8,16
Gruppi di lettura	51,6	48,4	8,81
Orecchio verde	19	81	7,24
La resistenza della memoria	30,6	69,4	8,22
Maratona di racconti di lettura	58,2	41,8	8,76
Visite guidate in biblioteca	28,3	78,7	8,08
Corsi Internet	45	55	8,92
Ora del racconto	17,4	82,6	6,94

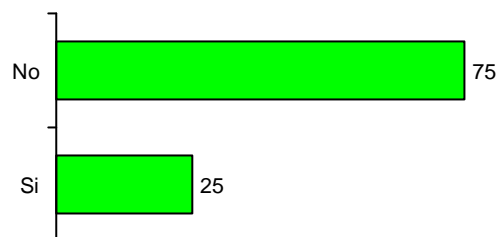
L'analisi dei dati del campione cartaceo indica per ciascun item proposto un livello di conoscenza del tutto simile a quello relativo al campione internet. Anche in questo caso l'iniziativa più conosciuta è "La maratona di racconti di lettura", forse perché da un lato è stata molto pubblicizzata, dall'altro è una delle più recenti.

Domanda 13 - Valutazione	<i>Soddisfatti</i> %	<i>Non soddisfatti</i> %	<i>Errore di campionamento (%)</i>
Stagioni di lettura	100	0	-
Gruppi di lettura	100	0	-
Orecchio verde	88,9	11,1	21,76
La resistenza della memoria	100	0	-
Maratona di racconti di lettura	86,2	13,8	12,75
Visite guidate in biblioteca	100	0	8,8
Corsi Internet	90,5	9,5	6,3
Ora del racconto	100	0	12,82

Per quanto riguarda la valutazione, l'esiguo numero di casi ha portato a stime poco attendibili: l'indicazione per tutte le iniziative risulta comunque positiva, così come lo era nell'analisi del campione internet.

Domanda 14 → *Lei è a conoscenza dell'attività degli "Amici della biblioteca"?*

Domanda 14



Il 75% degli utenti che hanno compilato il questionario cartaceo, in aumento rispetto ai rispondenti del questionario via Internet, non conosce l'attività dell'associazione Amici della Biblioteca, con un margine di errore di $\pm 7,18\%$.

Domanda 15 → Quali di queste misure di espansione dei servizi sembrano prioritarie per la biblioteca di Cologno (indichi con un numero l'ordine di priorità) 1=per niente prioritario; 2=prioritario 3=abbastanza prioritario 4=molto prioritario:

Domanda 15	<i>Più prioritario (%)</i>	<i>Meno prioritario (%)</i>	<i>Errore di campionamento (%)</i>
Ampliamento degli spazi	69,4	30,6	8,07
Introduzione di macchine per il prestito automatico	15,5	84,5	7,02
Ampliamento orari d' apertura: sabato fino alle 19.00	47,3	52,7	10,18
Ampliamento orari d' apertura: alcune sere in settimana	64,9	35,1	9,52
Arricchimento patrimonio	70,9	29,1	8,79
Aumento personale	24	76	8,56
Maggior numero di iniziative culturali	36	64	10,01
Miglioramento servizi accessori	27,1	72,9	8,92
Potenziamento attrezzature Sala Macchine	46,2	53,8	10,27

Sull'introduzione di eventuali misure di espansione si rileva la prima sostanziale differenza fra i dati riferiti al campione cartaceo e i dati riferiti al campione Internet. I rispondenti al questionario cartaceo, che si presume

frequentino assiduamente la biblioteca, dissentono in maniera netta dai loro omologhi per quanto riguarda:

- L'introduzione di macchine per il prestito automatico, ritenute non prioritarie
- L'arricchimento del patrimonio, ritenuto prioritario in grande maggioranza
- L'aumento del personale, ritenuto non prioritario
- Il miglioramento dei servizi accessori, ritenuto non prioritario in grande maggioranza.

C'è invece accordo sull' "Ampliamento degli spazi" e sull' "Aperture in alcune sere della settimana".

Concludendo, sembra possibile affermare che, nonostante il differente metodo di rilevazione delle informazioni, non vi siano rilevanti differenze di opinioni fra i due campioni auto-selezionati rispetto agli item proposti. Vi sono invece delle differenze per quanto concerne le quote campionarie, che risultano squilibrate sia fra i due campioni, sia rispetto la popolazione di riferimento. Si procederà ora all'unione dei due sub-campioni in un campione complessivo, sul quale verrà effettuata l'analisi definitiva, in modo da verificare se lo squilibrio fra le quote campionarie si attenui o meno.

4.3 L'indagine complessiva.

Metodologia utilizzata	
Universo di riferimento	Individui che frequentano la biblioteca
Campione	autoselezionato
Metodologia	Interviste mediante questionari autocompilati a disposizione dell'utenza in diversi luoghi della biblioteca e sul sito internet
Numero di interviste eseguite	462
Periodo di rilevazione	Novembre e dicembre 2005

	Composizione popolazione ⁹	Composizione Campione complessivo
Sesso	%	%
→ maschi	51	57,7
→ femmine	49	42,3
Classi di età	%	%
→ 0 – 6 anni	0,8	Non rilevato
→ 6 - 14 anni	9,1	0,2
→ 15 – 19 anni	9,5	2,2
→ 20 – 34 anni	46,4	49,6
→ 35 – 54 anni	26	38,5
→ 55 – 64 anni	5	6,6
→ più di 65 anni	3,2	2,9
Provenienza	%	%
→ Cologno Monzese	68,2	56,4
→ altri sistema bibliotecario NordEst	14,6	17,8
→ comune Milano	5,6	9,8
→ comune Monza	1,4	2
→ provincia Milano	8,1	12,4
→ Altri italiani	2,1	1,7
Tipo lettore	%	%
→ studente	48,5	23,6
→ casalinga	3,9	0,9
→ lavoratore bassa qualifica	8	3,1
→ lavoratore media qualifica	20,8	38,9
→ lavoratore alta qualifica	11,3	23,4
→ pensionato	4,2	8,4
→ disoccupato	3,2	1,8
Titolo di studio	%	%
→ Laurea	n.d.	41,7
→ media superiore	n.d.	52
→ media inferiore	n.d.	5,9
→ elementare/nessuno	n.d.	0,4
Nazionalità	%	%
→ italiana	n.d.	96,5
→ estera	n.d.	3,5

L'unione dei due subcampioni nel campione complessivo ha determinato un certo riequilibrio delle quote, che tuttavia non rispettano le proporzioni delle quote della popolazione. Tuttavia è da evidenziare che la popolazione di riferimento, ovvero gli utenti iscritti alla biblioteca dal 1976 ad oggi, risulta essere meramente formale, dal momento che molti individui, seppure iscritti, non utilizzano più i servizi e non si recano più nella struttura da anni. La popolazione attiva, ovvero quella che nel 2004 ha rinnovato la tessera, consta infatti di soli 9005 individui, di cui però non si dispongono i dati sociodemografici; inoltre, poiché per usufruire di alcuni servizi non è necessario aver rinnovato la tessera e poiché nel questionario non è stata

⁹ I dati sulla popolazione si riferiscono agli utenti iscritti.

inserita nessuna domanda sul rinnovo, non è possibile stabilire con certezza l'utenza reale che usufruisce e frequenta la biblioteca.

Nella presente analisi si è scelto quindi di non considerare i casi riguardanti i non iscritti, peraltro solo 6 su quasi 500 interviste, in modo da poter paragonare i dati del campione con quelli della popolazione, tenendo sempre ben presente che non si tratta di una popolazione reale ma virtuale. Le variabili socio-demografiche riferite ai casi campionari potrebbero quindi descrivere in maniera più attendibile, benché non precisa e scientifica, la popolazione che usufruisce dei servizi e frequenta la Biblioteca di Cologno Monzese.

Si riconferma lo squilibrio fra utenza maschile, la cui quota campionaria è sovra-rappresentata rispetto alla popolazione di riferimento, ed utenza femminile, che a fronte di una quota nella popolazione pari al 51% ha compilato solo il 42,7% dei questionari.

Per quanto concerne le classi d'età, sono sottorappresentate le classi inferiori (fino ai 19 anni), a favore di una sovra-rappresentazione della classe "35 – 54" anni, mentre le altre risultano pressoché in linea con le quote della popolazione. Il basso grado di rappresentatività soprattutto dell'utenza più giovane ha determinato un elevato tasso di non risposte nelle domande riferite alla sezione ragazzi.

Rispetto alla popolazione di riferimento, è sottorappresentata la categoria di utenza proveniente da Cologno (-12%); tale percentuale si distribuisce poi in maniera abbastanza uniforme nelle altre categorie.

Infine, per quanto riguarda il tipo lettore, la categoria degli studenti risulta fortemente sottorappresentata, dal momento che sconta il basso grado di risposta dei ragazzi sotto i 19 anni. Al di là del dato relativo agli studenti, risulta evidente come il tasso di risposta cresca al crescere del livello professionale, con categorie come disoccupati e casalinghe fortemente sottorappresentate. Da segnalare l'elevato tasso di risposta dei pensionati, che evidentemente hanno più tempo e voglia di collaborare a questo genere di iniziative.

Domanda 1 → *“Indichi quali dei seguenti servizi della biblioteca conosce e quali ha utilizzato nell’ultimo anno (contrassegnando con una crocetta e dando anche più di una risposta se necessario)”*:

Domanda 1	CONOSCENZA			NON CONOSCENZA	Errore di campionamento
	%	Solo Conoscenza	Utilizzo	% non risposte	
servizio prestito	98,1	9,7	90,3	1,9	2,70
sezione ragazzi	71,4	63,6	36,4	28,6	4,08
Sala Macchine	68,2	59	41	31,8	4,20
Fonoteca	83,3	37,9	62,1	16,7	3,37
emeroteca	58,2	39,4	60,6	41,8	4,45
servizi informazione e consulenza	46,5	57,2	42,8	54,5	4,50
ILL-DD	67,1	61,3	38,7	32,9	4,24
Sale lettura	79	50,4	49,6	21	3,68
sezione lingue originale	47,8	67,4	32,6	52,2	4,51
Accesso via internet	76,6	44,1	55,9	23,4	3,82

I servizi della biblioteca appaiono ben conosciuti dall'utenza, ad eccezione della sezione lingue originali e dei servizi di informazione e consulenza. In termini assoluti, i servizi più utilizzati sono il “servizio prestito adulti” (409 casi) e la “fonoteca” (239 casi), mentre i meno utilizzati sono la “sezione lingue originali (72 casi) e, di nuovo, i “servizi di informazione e consulenza” (92 casi).

Domanda 2 → *Le chiediamo ora di assegnare un punteggio da 1 a 5 (1=del tutto insoddisfatto, 2=insoddisfatto 3=abbastanza soddisfatto 4=soddisfatto 5=molto soddisfatto) ai seguenti aspetti dei servizi specificando anche se ritiene che le prestazioni nell’ultimo anno siano migliorate, peggiorate o rimaste uguali:*

Domanda 2 - frequenze						
	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	% Casi non validi
<i>Possibilità di trovare informazioni o documenti cercati</i>	0,9	3,2	24,7	41,3	22,5	7,4

Nell'ultimo anno la situazione è	52,4% → invariata, 27,3% → migliorata, 2,4% → peggiorata					18
Utilizzo del catalogo in biblioteca	2,2	4,5	25,1	31,8	18,4	18
Nell'ultimo anno la situazione è	51,1% → invariata, 19,5% → migliorata, 4,5% → peggiorata					24,9
Utilizzo del catalogo via internet da casa	2	3,3	15,8	22,3	24,7	33,8
Nell'ultimo anno la situazione è	54,5% → invariata, 42,9% → migliorata, 1,5% → peggiorata					40,5
Disponibilità e cortesia del personale	2,2	6,3	19,3	30,5	35,3	6,5
Nell'ultimo anno la situazione è	57,6% → invariata, 16,9% → migliorata, 6,5% → peggiorata					19
Capacità e competenza del personale	1,1	1,9	18,8	41,1	29,9	7,1
Nell'ultimo anno la situazione è	58,7% → invariata, 16% → migliorata, 6,3% → peggiorata					19
Rapidità delle operazioni di prestito	1,1	3,2	19	36	34,2	6,3
Nell'ultimo anno la situazione è	55,4% → invariata, 19,5% → migliorata, 5,4% → peggiorata					19,7
Comodità delle sale di lettura	2,6	9,5	26,6	18,6	11,5	31,2
Nell'ultimo anno la situazione è	45% → invariata, 7,8% → migliorata, 6,6% → peggiorata					39,6
Silenzio nelle sale di lettura	6,1	12,6	22,7	18,2	6,9	33,5
Nell'ultimo anno la situazione è	40% → invariata, 16% → peggiorata, 1,7% → migliorata					40,3
Completezza della dotazione periodici	1,1	3,7	15,2	30,1	18,2	31,8
Nell'ultimo anno la situazione è	37,2% → invariata, 17,3% → migliorata, 4,3% → peggiorata					41,1
Completezza della dotazione libraria	1,5	3,5	21,6	39	17,7	16,7
Nell'ultimo anno la situazione è	39,2% → invariata, 29,2% → migliorata, 3,7% → peggiorata					27,7
Completezza del patrimonio musicale	1,7	4,3	17,7	25,1	18,4	32,7
Nell'ultimo anno la situazione è	28,1% → invariata, 26,2% → migliorata, 3,7% → peggiorata					42
Completezza del patrimonio video	1,3	6,9	22,9	25,3	15,6	27,9
Nell'ultimo anno la situazione è	32,7% → migliorata, 25,8% → invariata, 3% → peggiorata					38,5
Funzionamento dei servizi di SalaMacchine	1,3	2,4	18,4	18,2	7,4	52,4
Nell'ultimo anno la situazione è	28,6% → invariata, 11,3% → migliorata, 2,8% → peggiorata					57,4
Assistenza SmAC	1,4	4,5	19,3	12,3	7,1	55,4
Nell'ultimo anno la situazione è	26,8% → invariata, 8,4% → migliorata, 3,7% → peggiorata					61
Cura della vetrina libraria	1,7	3,9	19,5	28,6	12,1	34,2
Nell'ultimo anno la situazione è	28% → invariata, 22,1% → migliorata, 5,3% → peggiorata					44,5
Ordine sugli scaffali dei libri dei cd dei dvd	2,2	6,7	22,3	33,5	15,2	20,1
Nell'ultimo anno la situazione è	43,3% → invariata, 17,5% → migliorata, 6,5% → peggiorata					32,7
Assistenza e consulenza	0,9	3,7	2,1	28,1	20,8	26,4
Nell'ultimo anno la situazione è	43,9% → invariata, 15,2% → migliorata, 4,1% → peggiorata					36,8
Spazio disponibile / affollamento	3,5	11,5	29,2	25,1	8,4	22,3
Nell'ultimo anno la situazione è	42,9% → invariata, 17,3% → peggiorata, 8,4% → migliorata					31,4
Segnaletica interna	3,7	11,7	33,1	19,7	11,7	20,1

Nell'ultimo anno la situazione è	55,4% → invariata, 6,9% → peggiorata, 5,4% → migliorata					312,3
orari d'apertura	3,9	9,1	23,8	34,6	14,5	14,1
Nell'ultimo anno la situazione è	61,5% → invariata, 5% → migliorata, 3,2% → peggiorata					30,3
servizi per ragazzi	0,6	0,6	9,5	18,6	10,2	60,4
Nell'ultimo anno la situazione è	26,4% → invariata, 8% → migliorata, 0,6% → peggiorata					64,9
Solleciti via e-mail	2,3	3,2	13,4	26,3	20,8	34
Nell'ultimo anno la situazione è	28,1% → migliorata, 24,5% → invariata, 5,4% → peggiorata					42
Desiderata	1,7	2,2	14,7	16	11,7	53,7
Nell'ultimo anno la situazione è	24% → invariata, 15,4% → migliorata, 1,3% → peggiorata					59,3

L'elevato tasso di non risposte non permette di ottenere stime precise riguardo gli item proposti nella domanda 2. La variabile verrà quindi ricodificata in due modalità, "Soddisfatti" e "Insoddisfatti", in modo da diminuire la varianza.

Domanda 2 - Soddisfazione	<i>Soddisfatti</i> %	<i>Non soddisfatti</i> %	<i>Errore di campionamento (%)</i>
Possibilità di trovare informazioni o documenti cercati	95,6	4,4	1,92
Utilizzo del catalogo in biblioteca	91,8	8,2	2,7
Utilizzo del catalogo via internet da casa	94,8	5,2	2,49
Disponibilità e cortesia del personale	91	9	2,67
Capacità e competenza del personale	97,7	3,3	1,67
Rapidità delle operazioni di prestito	95,4	4,6	1,95
Comodità delle sale di lettura	81,4	17,6	4,17
Silenzio nelle sale di lettura	72	28	5
Completezza della dotazione periodici	93	7	2,79
Completezza della dotazione libraria	94	6	2,34
Completezza del patrimonio musicale	91	9	2,63
Completezza del patrimonio video	88,6	11,4	3,39
Funzionamento dei servizi di SalaMacchine	92,3	7,7	3,53
Assistenza SmAC	86,9	13,1	4,59
Cura della vetrina libraria	91,4	8,6	3,12
Ordine sugli scaffali dei libri dei cd dei dvd	88,9	11,1	3,18
Assistenza e consulenza	93,8	6,2	2,54
Spazio disponibile / affollamento	80,8	19,2	4,05
Segnaletica interna	80,8	19,2	4
orari d'apertura	84,8	15,1	4,06
servizi per ragazzi	96,7	3,3	2,58
Solleciti via e-mail	91,5	8,5	3,11
Desiderata	91,6	8,4	3,70

Il 95,6% ($\pm 1,92\%$) dei rispondenti si ritengono soddisfatti per quanto riguarda la variabile “Possibilità di trovare informazioni o documenti cercati”, con una probabilità del 95% di non sbagliare inferendo il dato alla popolazione di riferimento.

In generale l’utenza si ritiene soddisfatta dei servizi di cui usufruisce: i livelli di soddisfazione più bassa si riscontrano nelle domande riferite alle caratteristiche fisiche della struttura, come il rapporto spazio/affollamento, il silenzio e la comodità nelle sale di lettura, la segnaletica interna. Molto buono risulta il livello di soddisfazione rispetto ai servizi erogati e al personale.

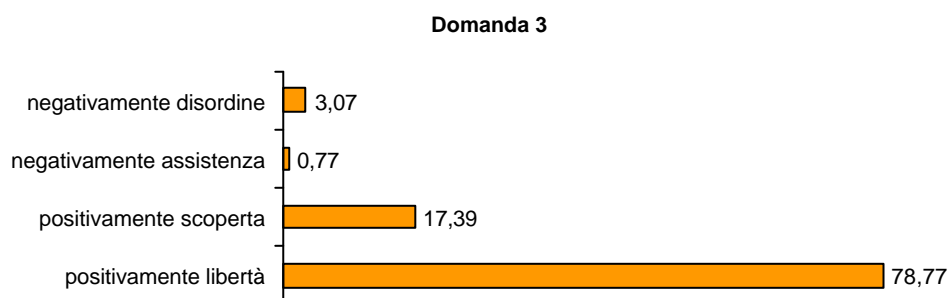
La ricodifica ha permesso di ottenere stime con un errore compreso fra l’1,5 ed il 5%.

<i>Domanda 2 – percezione miglioramenti</i>	CASI VALIDI			<i>Errore di campionamento (%)</i>
	<i>Migliorata %</i>	<i>Peggiorata %</i>	<i>Invariata %</i>	
<i>Possibilità di trovare informazioni o documenti cercati</i>	33,2	2,9	63,9	9,37
<i>Utilizzo del catalogo in biblioteca</i>	25,9	6,1	68	9,1
<i>Utilizzo del catalogo via internet da casa</i>	44,9	2,5	54,5	11,54
<i>Disponibilità e cortesia del personale</i>	20,7	8	71,3	8,25
<i>Capacità e competenza del personale</i>	19,8	7,8	72,5	8,08
<i>Rapidità delle operazioni di prestito</i>	24,3	6,7	69	8,65
<i>Comodità delle sale di lettura</i>	12,9	15,5	74,6	8,21
<i>Silenzio nelle sale di lettura</i>	6,2	26,8	67	7,06
<i>Completezza della dotazione periodici</i>	29,4	7,4	63,2	10,67
<i>Completezza della dotazione libraria</i>	40,4	5,1	54,5	10,28
<i>Completezza del patrimonio musicale</i>	45,1	6,3	48,5	11,54
<i>Completezza del patrimonio video</i>	53,2	4,9	41,9	11,21
<i>Funzionamento dei servizi di SalaMacchine</i>	26,4	6,6	67	12,23
<i>Assistenza SmAC</i>	21,7	9,4	68,9	12,05
<i>Cura della vetrina libraria</i>	41,2	7,7	51,2	11,58
<i>Ordine sugli scaffali dei libri dei cd dei dvd</i>	26	9,6	64,3	9,63
<i>Assistenza e consulenza</i>	24	6,5	69,5	9,74
<i>Spazio disponibile / affollamento</i>	12,3	25,2	62,5	7,72
<i>Segnaletica interna</i>	8	10,2	81,8	6,5
<i>orari d'apertura</i>	7,1	4,7	88,2	5,91
<i>servizi per ragazzi</i>	22,8	1,9	75,3	13,36
<i>Solleciti via e-mail</i>	48,5	9,3	42,2	11,33
<i>Desiderata</i>	37,8	3,2	60	13,72

Per quanto concerne la percezione di eventuali miglioramenti nell'ultimo anno, è da segnalare un livello di incertezza delle stime piuttosto alto, prodotto dall'elevato tasso di non risposte. Da segnalare altresì che nella fase di data entry nel software statistico si è manifestata la tendenza di molti rispondenti a replicare la stessa modalità di risposta per tutta la (forse troppo lunga) serie di domande: ciò può aver in parte distorto i risultati scaturiti dall'analisi.

Ad ogni modo, l'utenza della biblioteca di Cologno non sembra aver percepito un cambiamento riguardo l'erogazione dei servizi. Per quasi tutti gli item proposti, infatti, la situazione nell'ultima anno viene definita invariata. Tuttavia, se non ci sono stati evidenti miglioramenti, non ci sono stati neanche evidenti peggioramenti della situazione, dal momento che le relative percentuali risultano in maggior misura molto basse. Anche in questo caso gli item riguardanti la struttura fisica della biblioteca risultano i più esposti alla critica dell'utenza.

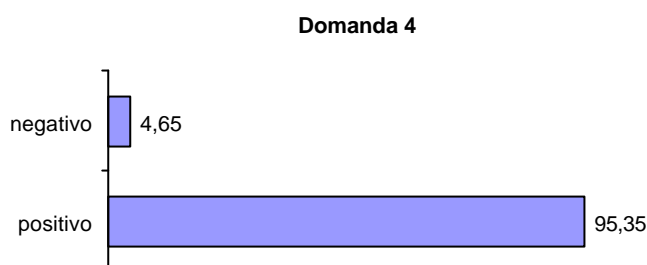
Domanda 3 → *Da qualche tempo i cd in fonoteca sono collocati "a scaffale aperto", e non è quindi più necessario rivolgersi al personale per visionarli e sceglierli. Come giudica questa novità?*



L'introduzione del sistema "a scaffale aperto" è stato accolto dall'utenza della Biblioteca molto positivamente: solo il 4% considera l'innovazione negativa, soprattutto per il maggior disordine, mentre la quasi totalità dei rispondenti (96% ± 1,92% di errore di campionamento) la considera positivamente, soprattutto per la maggior libertà acquisita nella scelta. Da

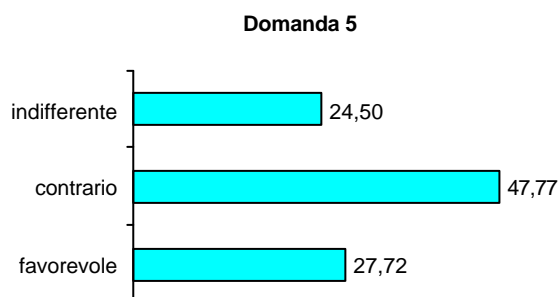
segnalare che manca una categoria residuale per coloro che non si riconoscessero in nessuna delle modalità proposte.

Domanda 4 → *In “Sala Macchine” molte postazioni sono state attrezzate con un programma che permette all’utente di effettuare da solo il collegamento senza passare dall’operatore. Come giudica questa novità?*



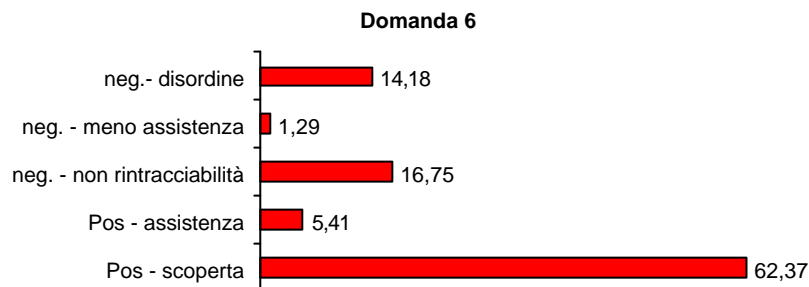
Quasi la totalità dei rispondenti ha risposto positivamente, sebbene vi sia un 25,5% di non risposte, presumibilmente riferibile alle persone che non utilizzano la Sala Macchine. In questo caso, il basso grado di varianza della misurazione ha determinato un errore di campionamento pari al $\pm 2,2\%$. È possibile affermare che l’utenza giudica molto positivamente l’introduzione del sistema automatico d’accesso alle postazioni, che non necessita della mediazione dell’addetto.

Domanda 5 → *Lei sarebbe favorevole o contrario all’introduzione di sistemi di rilevamento dell’impronta digitale per accertare l’identità della persona quando accede al computer in Sala Macchine?*



La maggioranza relativa degli utenti giudica negativamente l'eventuale introduzione di un sistema di riconoscimento basato sulla rilevazione dell'impronta digitale, presumibilmente poiché si tratta di un sistema troppo invasivo. Le stime ottenute risultano viziate da un errore di campionamento pari al 7%.

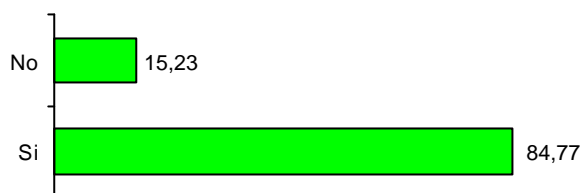
Domanda 6 → *Da qualche tempo le videocassette sono state poste accanto (o tra) i libri : come giudica la nuova collocazione?*



Il 68% dell'utenza ($\pm 4,6\%$ di errore) giudica positivamente, in gran parte per la possibilità di scoprire documenti, la nuova collocazione delle video cassette nello stesso settore che ospita le raccolte librerie. Al contrario, coloro che hanno risposto negativamente, circa il 32%, indicano come fattori problematici la maggior difficoltà a rintracciare i documenti cercati ed il maggior disordine prodotto dalla novità.

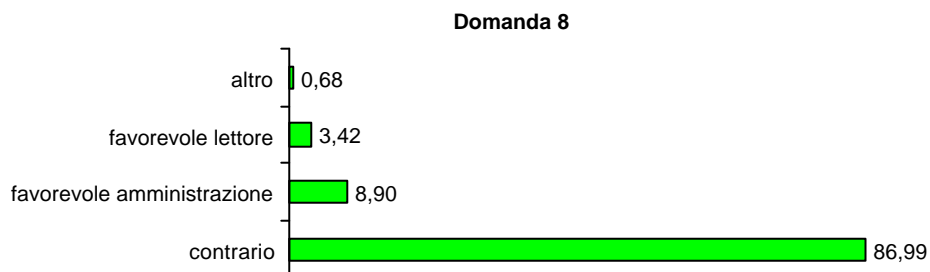
Domanda 7 → *Lei è a conoscenza del fatto che una Direttiva europea potrebbe introdurre il pagamento del servizio di prestito nelle biblioteche italiane?*

Domanda 7



L'utenza risulta in gran parte informata riguardo la direttiva europea sul prestito a pagamento (84,77% \pm 3,27%); la campagna di informazione promossa dalla Biblioteca di Cologno attraverso varie iniziative¹⁰ ha evidentemente raggiunto l'obiettivo di sensibilizzare l'utenza su questa problematica che potrebbe cambiare radicalmente il sistema bibliotecario europeo.

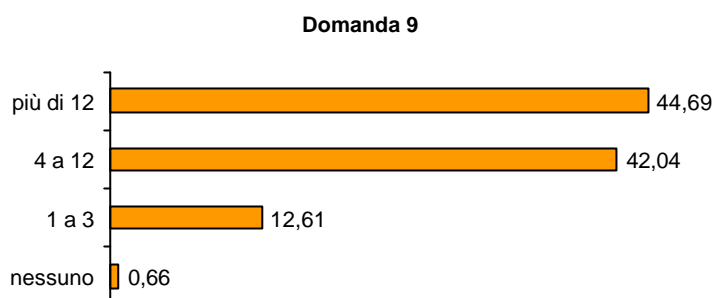
Domanda 8 \rightarrow *Rispetto a all'introduzione di un sistema di pagamento del prestito lei è favorevole:*



L'87% (\pm 5,34%) dell'utenza della biblioteca si dichiara contraria all'introduzione del prestito a pagamento, mentre fra i favorevoli risultano in maggioranza coloro che preferirebbero che la spesa fosse a carico dell'amministrazione. Interessante notare come in questa e nella precedente domanda, entrambe riferite ad un problema che tocca da vicino l'utenza, il tasso di mancate risposte è rispettivamente dell' 2,2% e dell'1,9%, ovvero molto basso se confrontato con quello delle altre variabili.

¹⁰ Si ricorda in particolare la campagna denominata "nopago", www.nopago.org.

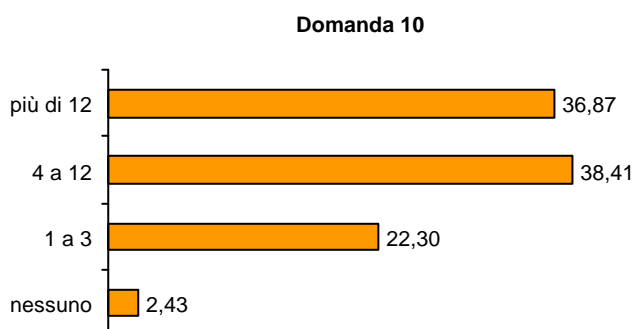
Domanda 9 → *Quanti libri legge all'anno?*



La domanda 9 è la prima di una serie di quattro domande (contesto) che hanno in primo luogo l'obiettivo di verificare l'abitudine alla lettura dell'utenza della biblioteca, in secondo luogo di verificare se l'utenza percepisce il servizio di prestito erogato dalle biblioteche in competizione con l'acquisto nelle librerie.

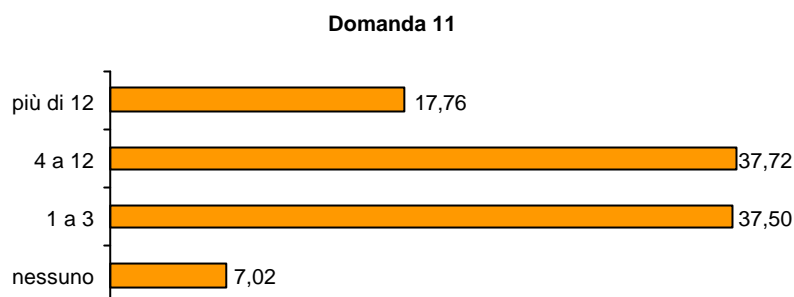
Le stime dei parametri in questo caso soffrono di un errore di campionamento pari al 6,5%.

Domanda 10 → *Quanti libri mediamente prende in prestito all'anno presso biblioteche pubbliche?*



Rispetto alla Domanda 9, calano le percentuali della modalità superiori e crescono quelle delle modalità inferiori; ciò potrebbe significare che non tutti i libri letti dall'utenza vengono presi in prestito nelle biblioteche. L'intervallo di confidenza della stime ottenute risulta pari a $\pm 7,5\%$.

Domanda 11 → Quanti libri mediamente Lei acquista in libreria in un anno?



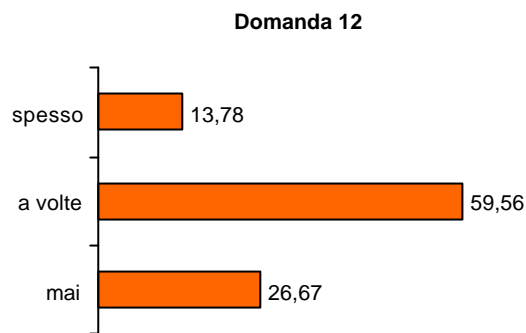
In linea con l'ipotesi fatta precedentemente, l'utenza della biblioteca dichiara di servirsi delle librerie per l'acquisto di libri, sebbene in minor misura di quanto si serva della biblioteca. Ulteriore conferma si ha se si va a verificare l'influenza che il prestito ha sull'acquisto: la seguente tabella evidenzia infatti che chi legge molto si serve ugualmente delle biblioteche quanto delle librerie (oltre il 70% di chi prende in prestito più di 12 libri l'anno acquista più di 4 libri nelle librerie) e, più in generale, non si rinviene una relazione fra il prestito e l'acquisto di libri.

Libri presi in prestito e libri acquistati

% within libri presi in prestito

		libri acquistati				Total
		nessuno	1 a 3	4 a 12	più di 12	
libri presi in prestito	nessuno	9,1%	36,4%	36,4%	18,2%	100,0%
	1 a 3	9,9%	46,5%	35,6%	7,9%	100,0%
	4 a 12	8,6%	44,8%	35,6%	10,9%	100,0%
	più di 12	3,6%	24,6%	41,3%	30,5%	100,0%
Total		7,1%	37,5%	37,7%	17,7%	100,0%

Domanda 12 → *Le è mai successo di prendere in prestito un libro in biblioteca e poi di acquistarne una copia in libreria o di farne acquistare una copia ad amici o parenti?*



A conferma di quanto esposto sopra, il 74% circa dell'utenza dichiara di aver acquistato lo stesso libro preso precedentemente in prestito in una biblioteca, sebbene non frequentemente. Il restante 26,67% ($\pm 6,7\%$) dichiara di non averne mai avuto l'occasione.

Concludendo l'analisi di questa serie di quattro domande, è possibile affermare quanto segue:

- L'utenza della biblioteca dichiara di avere un livello di frequenza di letture medio-alto.
- Gli utenti si riforniscono di libri in primo luogo in biblioteca, in secondo luogo nelle librerie.
- Il prestito di libri, tuttavia, non sembra essere in competizione con l'acquisto, ma piuttosto complementare ad esso.
- In più, nella maggioranza dei casi il prestito veicola un acquisto.

Domanda 13 → *La preghiamo di indicare quali di queste iniziative della Biblioteca Le sono conosciute e, se vi ha partecipato, di abbozzare una valutazione di massima Punteggio (1=del tutto insoddisfatto, 2=insoddisfatto 3=abbastanza soddisfatto 4=soddisfatto 5=molto soddisfatto):*

Domanda 13	Conoscenza	Non conoscenza	Errore di campionamento
Stagioni di lettura	27,6	72,4	4,43
Gruppi di lettura	54,9	45,1	4,84
Orecchio verde	22,6	77,4	4,18
La resistenza della memoria	31,5	68,5	4,63
Maratona di racconti di lettura	65,9	34,1	4,6
Visite guidate in biblioteca	18,7	81,3	3,89
Corsi Internet	39,5	60,5	4,87
Ora del racconto	20,2	79,8	4,06

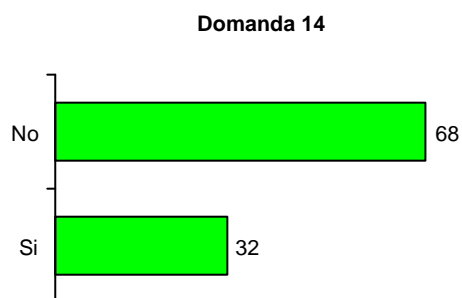
Ad eccezione della Maratona di lettura, peraltro molto pubblicizzata, e dei gruppi di studio, le iniziative della Biblioteca risultano sconosciute alla maggior parte dell'utenza. Per quanto riguarda la valutazione delle stesse, il basso numero di utenti che vi hanno partecipato è causa dell'elevata imprecisione delle stime ottenute: anche in questo caso si è reso necessario ri-codificare le variabili in due sole modalità ("soddisfatti" e "insoddisfatti") in modo da ridurre la varianza e minimizzare l'intervallo di fiducia.

Domanda 13 - Valutazione	<i>Del tutto insoddisfatti</i> %	<i>Insoddisfatti</i> %	<i>Abb. Soddisfatti</i> %	<i>Soddisfatti</i> %	<i>Molto Soddisfatti</i> %	<i>Casi validi</i>
Stagioni di lettura	4,5	16,4	41,8	26,9	10,4	67
Gruppi di lettura	2	8	40	30	20	100
Orecchio verde	2,4	7,1	21,4	45,2	23,8	42
La resistenza della memoria	4,4	4,4	29,4	41,2	20,6	68
Maratona di racconti di lettura	19,7	5,5	24,4	21,3	29,1	127
Visite guidate in biblioteca	2,9	0	23,5	47,1	26,5	34
Corsi Internet	5,4	1,4	27,4	32,9	32,9	73
Ora del racconto	24,4	2,4	26,8	26,8	19,5	41

Domanda 13 - Valutazione	<i>Soddisfatti</i> %	<i>Non soddisfatti</i> %	<i>Errore di campionamento (%)</i>
Stagioni di lettura	79,1	20,9	9,8
Gruppi di lettura	90	10	5,9
Orecchio verde	90,5	9,5	8,9
La resistenza della memoria	91,2	8,8	6,7
Maratona di racconti di lettura	74,8	26,2	7,5
Visite guidate in biblioteca	97,1	2,9	5,7
Corsi Internet	93,2	6,8	5,8
Ora del racconto	73,2	26,8	13,71

È comunque possibile affermare che i pochi utenti che partecipano alle iniziative culturali si dichiarano soddisfatti, sebbene in gradi diversi, delle stesse.

Domanda 14 → *Lei è a conoscenza dell'attività degli "Amici della biblioteca"?*



Il 68% ($\pm 4,35\%$) dell'utenza non conosce l'attività dell'associazione "Amici della biblioteca". Interessante notare come all'aumentare dell'età aumenta la percentuale di coloro che si dichiarano a conoscenza dell'Associazione.

Relazione Età / Domanda 14

% within età

		amici della biblio		Total
		sì	no	
età	6-14		100,0%	100,0%
	15-19		100,0%	100,0%
	20-34	24,1%	75,9%	100,0%
	35-54	38,1%	61,9%	100,0%
	55-64	53,8%	46,2%	100,0%
	più di 65	75,0%	25,0%	100,0%
Total		32,1%	67,9%	100,0%

Domanda 15 → Quali di queste misure di espansione dei servizi le sembrano prioritarie per la biblioteca di Cologno (indichi con un numero l'ordine di priorità) 1=per niente prioritario; 2=prioritario 3=abbastanza prioritario 4=molto prioritario:

La distribuzione di frequenze in tabella presenta i diversi livelli di priorità indicati dall'utenza per quanto riguarda possibili espansioni dei servizi.

L'elevato tasso di risposte valide può essere considerato un indicatore della volontà di partecipare allo sviluppo futuro dei servizi della Biblioteca.

Domanda 15 - Frequenze	<i>Per niente prioritario</i> %	<i>Abbastanza prioritario</i> %	<i>Prioritario</i> %	<i>Molto prioritario</i> %	<i>Casi validi</i> %
ampliamento spazi	8,7	24,9	37,4	29	85
prestito automatico	38,1	22,9	24	14,9	81
orari: sabato fino 19	14,8	26,6	28,9	29,7	83
orari: sera	6,5	20,8	39,2	33,5	83
arricchimento patrimonio	11,8	35,2	32,5	20,5	82
Aumento personale	19,5	37,4	27,6	15,5	82
iniziative culturali	25,1	35	26,8	13,1	79
servizi accessori	19,3	34,6	31,4	14,7	75
potenziamento sala macchine	14,5	24,2	30,5	30,8	82

Ri-codificando la variabile nelle due modalità "Più prioritario" e "Meno prioritario" è possibile rilevare in maniera chiara, e con un maggiore livello di precisione delle stime, le indicazioni fornite dai rispondenti per quanto concerne le possibili innovazioni.

Domanda 15 - Valutazione	<i>Più prioritario</i> (%)	<i>Meno prioritario</i> (%)	<i>Errore di campionamento</i> (%)
Ampliamento degli spazi	66,4	33,6	4,6
Introduzione di macchine per il prestito	38,9	61,1	4,9

automatico			
Ampliamento orari d' apertura: sabato fino alle 19.00	58,6	41,4	4,8
Ampliamento orari d' apertura: alcune sere in settimana	72,7	27,3	4,4
Arricchimento patrimonio	53	43	4,9
Aumento personale	43,2	56,8	4,9
Maggior numero di iniziative culturali	39,9	60,1	5
Miglioramento servizi accessori	53,9	46,1	5,2
Potenziamento attrezzature Sala Macchine	61,3	38,7	4,8

L'utenza indica chiaramente come prioritari per la Biblioteca l'ampliamento degli orari di apertura, soprattutto alcune sere in settimana, l'ampliamento degli spazi ed il potenziamento delle attrezzature della Sala Macchine. Viceversa non vengono ritenuti importanti l'introduzione di macchine per il prestito automatico, ulteriori iniziative culturali e l'aumento di personale.

4.4 Conclusioni.

L'indagine sul grado di soddisfazione e gradimento dell'utenza rispetto alle strutture e ai servizi offerti dalla Biblioteca Civica di Cologno Monzese ha prodotto dei risultati chiari e precisi, in linea con le aspettative in base alle quali era stata predisposta.

Dal punto di vista metodologico, le due differenti modalità di rilevazione scelte non sembra abbiano influenzato in maniera sostanziale i risultati, dal momento che i dati ottenuti dai due sub-campioni sono per la più parte identici. Per quanto riguarda la struttura dei sub-campioni, tuttavia, l'autoselezione dei casi ha prodotto quote campionarie sostanzialmente differenti. In primo luogo, si è verificato nei fatti come il metodo di rilevazione internet produca quote campionarie disomogenee a causa della disomogenea possibilità di accedere ad web unita alla differente attitudine all'utilizzo delle tecnologie informatiche da parte delle diverse categorie di utenza: giovanissimi, casalinghe, disoccupati, risultano essere le classi maggiormente sottorappresentate rispetto alla popolazione di riferimento. In questo senso, il processo di autoselezione del campione Internet sembra

essere stato influenzato dalla variabile “provenienza”, dal momento che risultano sovra-rappresentate rispetto alla popolazione di riferimento le modalità riferite a zone di provenienza lontane da Cologno Monzese; ciò ha però permesso di recuperare anche l’opinione degli utenti meno facilmente raggiungibili poiché dispersi territorialmente.

D’altro canto, la struttura del sub-campione riferito ai questionari cartacei è caratterizzata da quote più simili a quelle della popolazione di riferimento, soprattutto per quanto concerne le variabili “provenienza” e “tipo lettore”; unica eccezione è rappresentata dalla variabile sesso: in questo caso l’utenza maschile ha risposto in maniera più massiccia di quella femminile, con una percentuale perfino superiore a quella riferita al campione Internet, le cui unità risultano comunque caratterizzate da un livello d’istruzione più alto.

Per quanto riguarda i risultati ottenuti dall’analisi dei dati, non si sono evidenziate differenze fra le opinioni riferite ai due sub-campioni, ad eccezione della batterie di domande relative alle possibili innovazioni da introdurre. I rispondenti al questionario cartaceo, infatti, sembrano volere cose diverse rispetto ai rispondenti del questionario su Internet: gli item su cui vi è maggiore distanza di opinione sono tutti riferibili al grado di frequentazione della struttura, come ad esempio il “miglioramento dei servizi accessori” (bibite, fotocopie...) e “l’introduzione di macchine per il prestito automatico”.

L’unione dei due sub-campioni nel campione complessivo ha permesso un certo riequilibrio delle quote campionarie, sebbene permangano delle differenze rispetto la popolazione di riferimento, soprattutto per quanto riguarda la variabile “età” e la variabile “tipo lettore”. Da ricordare tuttavia che la popolazione di riferimento non rappresenta l’utenza reale che frequenta e utilizza i servizi della biblioteca, ma è piuttosto un utenza nominale, dal momento che per una buona metà è composta da utenti passivi da molti anni.

Per quanto riguarda la struttura fisica del questionario, è da rilevare l’eccessiva lunghezza dello stesso, ed in particolare della Domanda 2: in

fase di data entry, infatti, si è potuto facilmente notare come gran parte dei rispondenti abbia replicato sistematicamente la stessa risposta per tutti, o quasi tutti, gli item proposti, indipendentemente dal loro contenuto; ciò potrebbe aver dato luogo a distorsioni di tipo “content free”¹¹, inficiando in tutto od in parte l’attendibilità dei risultati.

Questi ultimi, tuttavia, indicano un elevato livello di soddisfazione dell’utenza, sebbene non manchino le “note dolenti”. Suddividendo le domande del questionario in aree tematiche è possibile formulare un giudizio generale e sintetico:

- Il livello di conoscenza delle strutture e dei servizi risulta medio-alto, con due sole eccezioni rilevanti: “i servizi di informazioni e consulenza” e la “sezione lingue originali” sono sconosciuti alla maggioranza degli utenti.
- Seppure in diversi gradi, un’ampissima maggioranza di utenti si dichiara soddisfatta dei servizi e delle strutture offerti; i punti più criticati sono tutti relativi a caratteristiche riconducibili alla struttura fisica della Biblioteca.
- Il livello di conoscenza della Direttiva Europea per il prestito a pagamento da parte dell’utenza è molto alto, ed il giudizio su di essa risulta fortemente negativo.
- L’abitudine alla lettura è molto sviluppata nell’utenza, tanto che la domanda di libri viene coperta in parte dai servizi offerti dalla biblioteca in parte dall’acquisto nelle librerie.
- Le iniziative culturali risultano scarsamente conosciute, ad eccezione della Maratona di lettura che tuttavia ha beneficiato di un’importante campagna pubblicitaria, e conseguentemente scarsamente seguite. Ad ogni modo l’utenza si dichiara in generale soddisfatta.
- Gli interventi ritenuti più prioritari dall’utenza riguardano l’ampliamento degli spazi e degli orari d’apertura, soprattutto per quanto riguarda alcune sere in settimana.

¹¹ Cfr. Cap. 3.

Le indicazioni scaturite dalla presente indagine risultano quindi essere in linea con le indicazioni prodotte dall'analisi dei dati statistici e degli indicatori di qualità effettuata nel capitolo 2 di questo lavoro; la buona qualità dei servizi offerti è stata infatti confermata dall'elevato livello di soddisfazione espresso dall'utenza rispetto agli item ad essi riferiti. Per quanto concerne i punti negativi, la ristrettezza degli spazi che affligge la struttura, certificata dai valori degli indici di superficie ed affollamento, è ritenuta anche dall'utenza la principale fonte di insoddisfazione ed il principale problema da risolvere.