

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA CIVICA DI COLOGNO MONZESE, NOVEMBRE – DICEMBRE 2008

La presente relazione presenta i risultati del sondaggio di soddisfazione dell'utenza della Biblioteca Civica di Cologno Monzese realizzato nei mesi di novembre e dicembre 2008. Come nella precedente edizione (novembre-dicembre 2005) la raccolta dei dati si è svolta in due modalità: distribuzione di un questionario cartaceo (192 rispondenti), e predisposizione di un questionario on line, disponibile sul sito internet della biblioteca (145 rispondenti).

Il rapporto è suddiviso nelle seguenti sezioni:

1. I rispondenti all'indagine:
 - a) Caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti
 - b) Le abitudini di lettura
 - c) Confronto con l'indagine ISTAT sulla lettura in Italia
2. Frequentazione della biblioteca e utilizzo dei servizi
3. Valutazione dei servizi:
 - a) Introduzione
 - b) Confronto con la precedente edizione del questionario
 - c) Percezione della variazione della qualità dei servizi
4. Conoscenza e valutazione delle iniziative della biblioteca
5. L'opinione degli utenti sulle scelte future:
 - a) Impronta digitale in Sala Macchine
 - b) Diritti di prestito
 - c) Raccolta dati
 - d) Priorità di espansione
6. Osservazioni e suggerimenti (risposta aperta)
7. Conclusioni

1) I RISPONDENTI ALL'INDAGINE

a) Caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti

Tra i rispondenti del **questionario cartaceo** che hanno compilato i dati relativi alle caratteristiche socio-demografiche si registrano 99 maschi (53% dei rispondenti) e 88 femmine. Le fasce di età degli utenti che hanno risposto alla relativa domanda sono distribuite come segue:

Fascia d'età	Percentuale
6 - 14	2,7%
15 - 19	4,9%
20 - 34	29,1%
35 - 54	39%
55 - 64	14,3%
Più di 65	9,9%

La netta maggioranza ha almeno un diploma di scuola media superiore (o è studente¹): solo 13 persone hanno indicato un titolo di studio inferiore e 11 non hanno compilato questo dato. I laureati sono 64, vale a dire il 36,5% di coloro che indicato il titolo di studio. In tabella sono riportate le percentuali per titolo di studio tra i lettori che hanno risposto a questa domanda.

Titolo di Studio	Percentuale
Licenza	1%
Licenza media	5%
Scuola superiore	37%
Laurea	36,5%
Studenti	20,5%

¹ I lettori e le lettrici che hanno indicato come professione quella di studente sono stati qui raggruppati in una categoria a sé, e non rientrano nel computo del numero dei lettori inclusi nelle altre categorie.

Per quanto riguarda l'occupazione lavorativa dei rispondenti, le categorie più numerose (che nell'insieme raccolgono il 70% dei rispondenti) risultano essere: impiegate/i (22,5%), studenti (20%), pensionate/i (15,5%) e insegnanti (12,5%).

Si segnala inoltre un numero relativamente alto di residenti fuori dal comune di Cologno Monzese. Tra i lettori che hanno risposto, infatti, 133 sono i residenti in città (il 70% dei rispondenti), 54 risiedono in altri comuni (tra questi, 12 a Milano e 11 a Sesto San Giovanni)².

Infine, tra i 182 utenti che hanno indicato la loro nazionalità, 176 sono italiani (96,7%).

Tramite l'**indagine via internet** si sono raccolti invece 145 questionari. Tra questi rispondenti si registrano 69 maschi (48% dei rispondenti) e 74 femmine. Contrariamente alla precedente edizione del questionario, più donne hanno dunque usato lo strumento informatico per rispondere al questionario rispetto agli uomini (mentre al questionario cartaceo hanno risposto più uomini che donne).

Le fasce di età dei rispondenti sono distribuite come segue:

Fascia d'età	Percentuale
6 - 14	2,1%
15 - 19	4,1%
20 - 34	23,4%
35 - 54	48,3%
55 - 64	17,2%
Più di 65	4,1%

Rispetto al questionario cartaceo, risulta dunque sopra rappresentata la fascia di età 35-54 anni. Solo 12 persone (esclusi gli studenti) hanno indicato un titolo di studio inferiore al diploma di scuola media superiore. I laureati (esclusi gli studenti post

² Gli altri comuni indicati sono: Bellusco, Brugherio, Cernusco sul Naviglio, Dalmine, Desio, Longone al Segrino, Monza, Pioltello, Reading (UK), Segrate, Trezzano Rosa, Vimodrone.

laurea) sono 46, vale a dire il 32,5%. In tabella sono riportate le percentuali per titolo di studio tra i lettori che hanno risposto a questa domanda.

Titolo di Studio	Percentuale
Licenza elementare	3,5%
Licenza media	5%
Scuola superiore	43,5%
Laurea	32,5%
Studenti	15,5%

Si può notare come tra i rispondenti al questionario on line si registri una percentuale più bassa, rispetto al questionario cartaceo, di laureati e studenti. Anche in questo caso, come già per il genere, sembra dunque contraddetta l'aspettativa di un digital divide che avrebbe visto i maschi con un alto livello di istruzione rispondere più facilmente al questionario cartaceo.

Per quanto riguarda l'occupazione lavorativa dei rispondenti, le categorie più numerose (che nell'insieme raccolgono il 70% dei rispondenti) risultano anche qui essere: impiegate/i (36,5%), studenti (15,5%), pensionate/i (11,5%) e insegnanti (6,5%).

Tra i rispondenti si registrano inoltre 93 residenti in Cologno Monzese, il 64% di coloro che hanno indicato il comune di residenza (una percentuale lievemente inferiore rispetto al questionario cartaceo dunque, come facile prevedere data la modalità di rilevazione) e 44 residenti altrove (10 residenti in Milano e 7 in Brugherio)³.

Infine, dei 145 questionari raccolti via internet, 141 rispondenti hanno indicato come nazionalità quella italiana (97,2%).

Inoltre, le tabelle seguenti confrontano le caratteristiche socio-demografiche presenti nella popolazione di riferimento (gli iscritti alla biblioteca) con i rispondenti dei due

³ Gli altri comuni indicati sono: Alessandria, Carate Brianza, Cassina De Pecchi, Castelletto, Cernusco sul Naviglio, Cinisello Balsamo, Gessate, Monza, Pietradefusi, San Donato Milanese, Segrate, Trezzano Rosa, Vimodrone.

questionari (aggregando i dati di entrambe le modalità di rilevazione). Si tenga però presente che i dati riferiti alla popolazione si riferiscono a tutti coloro che si sono iscritti alla biblioteca, non a chi effettivamente ne usa gli spazi, e includono dunque, perciò, anche coloro che non utilizzano la biblioteca da molti anni. Da questo punto di vista le discrepanze tra la composizione del campione e della popolazione non riflettono necessariamente una selezione distorta delle caratteristiche dei rispondenti, ma, con qualche cautela, possono essere considerati piuttosto come una descrizione più precisa delle persone che effettivamente usano frequentemente la biblioteca e i suoi servizi.

Genere	Indagine	Popolazione
Femmine	50,9%	51,3%
Maschi	49,1%	48,7%

Comune di residenza	Indagine	Popolazione
Cologno Monzese	69,7%	60,6%
Altro Comune	30,2%	39,4%

Classe di età	Indagine	Popolazione ⁴
6 - 14	2,5%	5,4%
15 - 19	4,6%	9,5%
20 - 34	26,7%	42,6%
35 - 54	43,3%	31,6%
55 - 64	15,6%	6,4%
Più 65	7,4%	4,4%

Per quanto riguarda il genere, il confronto tra popolazione e composizione del campione non rivela grandi differenze, anche se vi è una leggera sovra

⁴ Esclusi gli iscritti con età inferiore a 6 anni.

rappresentazione degli uomini (da questo punto di vista l'indagine via internet riflette meglio la composizione della popolazione). I residenti nel territorio del comune di Cologno Monzese risultano, come prevedibile, sovra rappresentati, in particolare per quanto riguarda l'indagine svolta in biblioteca. Per quanto riguarda le fasce di età degli iscritti ci sono invece maggiori discrepanze. Da questo punto di vista, l'indagine cartacea svolta in biblioteca sembra molto più rappresentativa della popolazione di riferimento (con le cautele sopra espresse) rispetto all'indagine via internet.

b) Le abitudini di lettura

Alcune domande del questionario hanno riguardato le abitudini di lettura e quelle relative all'acquisto di libri degli utenti della biblioteca. Le tabelle seguenti riportano le risposte relative ad entrambi i questionari.

Quanti libri legge all'anno?

	Questionario cartaceo	Questionario internet
Nessuno	1%	0,7%
Da 1 a 3	9,9%	13,5%
Da 4 a 12	34,6%	36,9%
Più di 12	54,5%	48%

Quanti libri mediamente prende in prestito all'anno presso biblioteche pubbliche?

	Questionario cartaceo	Questionario internet
Nessuno	2,7%	3,5%
Da 1 a 3	16,5%	19,1%
Da 4 a 12	30,3%	36,2%
Più di 12	50,5%	41,1%

Quanti libri mediamente Lei acquista in libreria in un anno?

	Questionario cartaceo	Questionario internet
Nessuno	9%	6,3%
Da 1 a 3	35,6%	35,7%
Da 4 a 12	36,2%	37,1%
Più di 12	19,1%	21%

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

	Questionario cartaceo	Questionario internet
No, mai	31,4%	23,1%
Si, qualche volta	54,1%	62,2%
Si, spesso	14,6%	14,7%

Le risposte a queste quattro domande relative alle abitudini di lettura non evidenziano particolari differenze tra le due modalità dei questionari, ad eccezione di una propensione leggermente superiore da parte dei rispondenti al questionario cartaceo a leggere molto (lettura e prestito di più di 12 libri all'anno). In ogni caso, se il 54,5% dei rispondenti al questionario cartaceo ha dichiarato di leggere più di 12 libri all'anno, e il 50,5% di prendere in prestito in biblioteche pubbliche lo stesso numero di libri, sono anche, rispettivamente, il 48% e il 41% dei rispondenti al questionario via internet ad indicare la stessa risposta. Riassumendo questi dati, si può dunque rilevare come la metà degli utenti intervistati legga almeno un libro al mese, molti dei quali sono presi a prestito in biblioteche pubbliche.

Qual è invece il rapporto tra fruizione della biblioteca e acquisto di libri? Il prestito di libri in biblioteca è una fonte di materiale librario alternativa o complementare rispetto

all'acquisto? I dati riportati nelle due tabelle sopra, relative alle domande sull'acquisto di libri mostrano come questo, sia pure più limitato rispetto alla lettura e al prestito, rientri nelle abitudini di consumo degli utenti della biblioteca. Si può notare, in particolare, come ben il 68,7% dei rispondenti all'indagine fatta in biblioteca e il 76,9% dell'indagine via internet ha dichiarato di aver acquistato, o fatto acquistare, un libro precedentemente preso in prestito in biblioteca almeno qualche volta.

Per mettere meglio a fuoco il rapporto tra utilizzo del servizio di prestito bibliotecario e l'acquisto di libri si possono osservare le due tavole di contingenza sotto riportate, che mettono in relazione le due variabili. Come si può notare, per entrambe le indagini gli utenti che prendono a prestito più libri in biblioteca risultano anche i maggiori acquirenti.

Questionario cartaceo – libri presi in prestito in un anno * libri acquistati in un anno

		libri acquistati			Total
		fino a 3	da 4 a 12	più di 12	
libri presi in prestito	fino a 3	23 63,9%	11 30,6%	2 5,6%	36 100,0%
	da 4 a 12	29 51,8%	22 39,3%	5 8,9%	56 100,0%
	più 12	31 33,0%	34 36,2%	29 30,9%	94 100,0%
Total		83 44,6%	67 36,0%	36 19,4%	186 100,0%

c) Confronto con l'indagine ISTAT sulla lettura in Italia

Inoltre, è possibile confrontare questi dati sulle abitudini di lettura degli utenti della biblioteca di Cologno Monzese con i dati ISTAT relativi alla lettura tratti dall'indagine Multiscopo sulle famiglie italiane⁵.

L'indagine sopra citata include anche domande sulla frequentazione delle biblioteche e può dunque essere interessante per confrontare le caratteristiche dei rispondenti alla

⁵ ISTAT (2007) *La lettura dei libri in Italia*

nostra indagine con quelle risultanti dall'indagine ISTAT. Come ricordato, infatti, per quanto riguarda la biblioteca di Cologno Monzese abbiamo dati disponibili sulla totalità degli iscritti alla biblioteca, ma non sulle persone che effettivamente usufruiscono dei suoi servizi. Pur con l'avvertenza che i dati a livello nazionale non riflettono necessariamente la realtà locale, il confronto può dare un'idea della sovra rappresentazione di alcune categorie di rispondenti, ma anche, specie per quanto riguarda l'indagine svolta in biblioteca per cui ci si può aspettare una minore distorsione dovuta alla modalità di rilevazione, un quadro delle specificità del tipo di utenza della biblioteca.

In Italia le persone che sono state in biblioteca almeno una volta nei 12 mesi precedenti l'indagine (nel tempo libero o per motivi di studio o lavoro) sono, in base all'indagine ISTAT 2006, l'11,7% della popolazione (ma nell'Italia nord-occidentale tale percentuale sale a 13,55), il 13,2% delle donne (che tendono anche a frequentare più spesso le biblioteche) e l'11,7% degli uomini. Questo dato è coerente con quello ottenuto nella nostra indagine, a parte una probabile leggermente maggiore propensione degli uomini a rispondere al questionario, come già sopra notato.

Come facilmente prevedibile, e coerentemente con l'alta percentuale di laureati e studenti che hanno risposto all'indagine della biblioteca di Cologno Monzese, l'indagine ISTAT rileva come al crescere del livello di istruzione cresce la propensione a recarsi in biblioteca.

Per quanto riguarda l'età, i dati nazionali indicano una maggiore frequentazione delle biblioteche tra i più giovani (ragazzini e adolescenti tra gli 11 e i 19 anni, e tra i giovani fino a 24 anni) che declina rapidamente (e progressivamente) già a partire dai 25 anni. Si è già rilevato come, al confronto con i dati disponibili sugli iscritti, la fascia di età 35 - 54 anni risultasse, in particolare nell'indagine on line, sovra rappresentata. Il confronto con i dati ISTAT sembra confermare questa ipotesi, benché l'alto numero di questionari compilati dagli utenti di questa fascia d'età anche nell'indagine svolta in biblioteca, che per la modalità di somministrazione presenta una auto-selezione dei rispondenti più contenuta rispetto all'indagine svolta via internet, sembra

parzialmente riflettere una frequentazione importante della biblioteca di Cologno Monzese anche da parte della popolazione adulta attiva.

Venendo infine alle abitudini di lettura, è possibile confrontare i dati relativi al numero di libri letti in un anno tra i lettori italiani nel tempo libero (l'indagine Istat suddivide la lettura tra "lettura nel tempo libero" e "lettura per motivi di studio o professionali") e i risultati della nostra indagine (in cui tale distinzione non è però presente). Si noti che qui dalla base dati sono stati esclusi gli - per altro pochissimi, 3 - utenti che hanno dichiarato di non leggere libri.

Libri letti	Indagine Cologno	ISTAT - Lettura tempo libero	ISTAT - Lettura scolastici	ISTAT - Lettura professionale
Da 1 a 3	11,4%	31,4%	58,2%	58,2%
Da 4 a 12	35,5%	45,5%	33,7%	29,5%
Più di 12	52,1%	14,4%	5,8%	6,2%

2) FREQUENTAZIONE DELLA BIBLIOTECA E UTILIZZO DEI SERVIZI

La prima domanda del questionario riguardava i motivi principali della frequentazione della biblioteca. Il motivo largamente prioritario per la frequentazione della biblioteca risulta essere il **prestito** (174 persone per l'indagine svolta in biblioteca, 126 per quella via internet) seguito dalla lettura o consultazione di materiale della biblioteca (62 persone per l'indagine svolta in biblioteca, 55 per quella svolta via internet) ma tutti i servizi offerti dalla biblioteca sono stati indicati tra i motivi principali della sua frequentazione.

Motivi principali della visita in biblioteca	Questionario cartaceo	Questionario internet
Prestito libri/riviste	90,6%	86,9%

Lettura libri propri	13,5%	8,3%
Lettura materiale della biblioteca	32,3%	37,9%
Richiesta informazioni e aiuto ricerche	8,9%	11,7%
Navigazione in internet	12,5%	7,6%
Consultazione banche dati	2,6%	5,5%
Consultazione catalogo	7,3%	6,9%
Fotocopie	5,2%	4,1%
Altro	14,1%	10,3%

Si è inoltre chiesto agli utenti di indicare quali tra i servizi offerti dalla biblioteca erano loro conosciuti, e quali avevano utilizzato nell'ultimo anno. La tabella qui sotto riporta le percentuali relative ad entrambe le domande per entrambe le modalità di questionario.

Servizi della Biblioteca:	Conoscenza (questionario cartaceo)	Utilizzo (questionario cartaceo)	Conoscenza (questionario internet)	Utilizzo (questionario internet)
Prestito	95,3%	87,5%	92,4%	80%
Biblioteca ragazzi	66,7%	29,7%	64,1%	27,6%
Sala Macchine (computer)	68,2%	24,5%	57,2%	19,3%
Fonoteca	73,8%	42,7%	64,8%	34,5%
Emeroteca	49,7%	26%	46,2%	23,4%
Informazione e consulenza	40,3%	16,1%	35,2%	13,1%
Prestito interbibliotecario	54,7%	25,5%	50,3%	20,7%
Sale di lettura	62%	28,3%	60,7%	16,6%
Sezione lingua	35,9%	16,7%	34,5%	11,7%

originale, corsi di lingue				
Accesso Servizi della biblioteca via internet	47,4%	20,3%	61,4%	36,6%

I servizi che risultano essere meno conosciuti e meno utilizzati sono i servizi di informazione e consulenza e la sezione in lingua originale e i corsi di lingue.

Si può notare inoltre come per gli utenti che hanno compilato il questionario cartaceo in biblioteca si registri, rispetto a coloro che hanno compilato il questionario via internet, una percentuale più alta di persone che dichiarano sia di conoscere che di aver utilizzato nell'ultimo anno i vari servizi della biblioteca. Questo dato sembra indicare che, come prevedibile, coloro che hanno compilato il questionario on line sono probabilmente frequentatori meno assidui della biblioteca e dei suoi spazi rispetto a coloro che hanno compilato il questionario cartaceo. L'unico servizio che registra una percentuale più alta di conoscitori e utilizzatori tra coloro che hanno compilato il questionario via internet è, ovviamente, la possibilità di accedere ai servizi offerti dalla biblioteca via internet.

3) VALUTAZIONE DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

a) Introduzione

Per quanto riguarda il **questionario cartaceo** la soddisfazione dell'utenza in merito a tutti i servizi offerti registra pochissime valutazioni decisamente negative (punteggio 1 in una scala da 1 a 5) che sono anche del tutto assenti per molti servizi.

In questo **quadro molto positivo** si evidenziano come **punti deboli**, come già riscontrato nella prima edizione del questionario, un gruppo di servizi che potremmo raggruppare sotto l'etichetta di "problemi logistici", connessi all'uso delle sale di

lettura. Mentre per quasi tutti gli altri servizi il numero di coloro che assegnano un punteggio pari a 1 o 2 risulta trascurabile, la valutazione della comodità delle sale (il 14,8% ha espresso un giudizio inferiore a 3), del **silenzio nelle sale** (23% di insoddisfatti), del **rapporto tra spazio disponibile e affollamento** nelle sale (20,4%) e della **chiarezza della segnaletica** (18,5%) rilevano qualche motivo di criticità. Qualche motivo di insoddisfazione si registra anche riguardo la **completezza del patrimonio video** (12,9% di utenti che ha espresso un giudizio inferiore a 3) e gli **orari di apertura** (14,3%).

I **punteggi più alti** (voto pari a 4 o 5 per almeno l'80% di coloro che hanno espresso un'opinione) sono stati attribuiti al **personale** (**disponibilità**: 87,5%, **competenza**: 83,9%) e ai servizi che prevedono un contatto con il personale, come la **rapidità del prestito** (86,5%) e **l'assistenza nella ricerca di informazioni** (81,7%), oltre che riguardo alla **possibilità di trovare informazioni e documenti** (80,4%) e ai **servizi per i ragazzi** (81,1%).

Gli utenti che hanno risposto all'indagine **via internet sono stati più critici** rispetto a coloro che hanno risposto all'indagine in biblioteca, attribuendo punteggi generalmente più bassi.

Anche in questo caso i **punteggi più bassi** (inferiori al voto 3) sono stati attribuiti al **silenzio nelle sale** (25% di rispondenti insoddisfatti), al **rapporto tra spazio disponibile e affollamento** (29,2%), alla **segnaletica** (23,6%) e agli **orari di apertura** (17,2%) oltre che alla **completezza del patrimonio musicale** (20%) e **all'ordine degli scaffali** (19,6%).

I **punteggi più alti** ottenuti dai servizi nel questionario on line sono riscontrabili nella valutazione della **disponibilità del personale** (il 70,4% di chi ha attribuito una valutazione ha attribuito un punteggio pari o superiore a 4), della **capacità e competenza del personale** (69,7%) e riguardo i **solleciti via e-mail, sms o telefonate automatiche** (71,8%).

b) Confronto con la precedente edizione del questionario

Veniamo ora al confronto con la precedente edizione dell'indagine. Qui sotto sono riportate, per entrambe le modalità di rilevazione, due tabelle riassuntive che contengono una sintesi dei punteggi ottenuti dai vari servizi. Qui le valutazioni sono state aggregate dividendo le risposte in due modalità: insoddisfatti (valutazione 1 o 2) e soddisfatti (da 3 a 5).

Indagine questionario cartaceo:

Soddisfazione - indagine in biblioteca	Soddisfatti % 2005	Soddisfatti % 2008	Non soddisfatti % 2005	Non soddisfatti % 2008
Possibilità di trovare informazioni o documenti cercati	96,4	99,4	3,6	0,6
Utilizzo del catalogo in biblioteca	96,5	97,4	3,5	2,6
Utilizzo del catalogo via internet da casa	91	91,7	9	8,3
Disponibilità e cortesia del personale	92,4	96,7	7,6	3,3
Capacità e competenza del personale	98,6	98,9	1,4	1,1
Rapidità delle operazioni di prestito	97,9	98,9	2,1	1,1
Comodità delle sale di lettura	87,2	85,2	12,8	14,8
Silenzio nelle sale di lettura	73	77	27	23
Completezza della dotazione periodici	93,2	96,7	6,8	3,3
Completezza della dotazione	94,8	95,5	5,2	4,5

libreria				
Completezza del patrimonio musicale	94,3	97,3	5,7	2,7
Completezza del patrimonio video	92,3	87,1	7,7	12,9
Funzionamento dei servizi di SalaMacchine	93,2	95,1	6,8	4,9
Assistenza SmAC	84,6	97,2	15,4	2,8
Cura della vetrina libreria	97,2	97,2	2,8	2,8
Ordine sugli scaffali dei libri dei cd dei dvd	90,9	91,8	9,1	8,2
Assistenza e consulenza	96,5	98,6	3,5	1,4
Spazio disponibile / affollamento	82,9	79,6	17,2	20,4
Segnaletica interna	83,6	81,5	16,4	18,5
orari d'apertura	88,3	85,7	11,7	14,3
servizi per ragazzi	98,4	96,5	1,6	3,5
Solleciti via e-mail	93,8	91,7	6,3	8,3
Desiderata	95,6	90,1	4,4	9,9

Come si può vedere dalla tabella sopra riportata (relativa all'indagine svolta in biblioteca tramite questionario cartaceo), le valutazioni indicate per la maggior parte degli item sono per lo più invariate o registrano un leggero miglioramento. Un lieve peggioramento nella valutazione si registra però riguardo ad una minoranza di item. Nella tabella sopra sono evidenziati in verde gli item in cui si registra un miglioramento di almeno cinque punti percentuali rispetto al questionario realizzato nel 2005, e in giallo quelli in cui si registra un equivalente peggioramento.

Indagine via internet:

Soddisfazione - indagine via	Soddisfatt	Soddisfatt	Non	Non
------------------------------	------------	------------	-----	-----

internet	i % 2005	i % 2008	soddisfatt i % 2005	soddisfatt i % 2008
Possibilità di trovare informazioni o documenti cercati	95,3	88,6	4,7	11,4
Utilizzo del catalogo in biblioteca	89,7	85,8	10,3	14,2
Utilizzo del catalogo via internet da casa	95,7	87,7	4,3	12,3
Disponibilità e cortesia del personale	90,4	87,2	9,6	12,8
Capacità e competenza del personale	95,9	85,3	4,1	14,7
Rapidità delle operazioni di prestito	94,2	85,7	5,8	14,3
Comodità delle sale di lettura	79,2	85,1	20,8	14,9
Silenzio nelle sale di lettura	71,1	75	28,9	25
Completezza della dotazione periodici	93,4	87,4	6,6	12,6
Completezza della dotazione libreria	93,7	90,2	6,3	9,8
Completezza del patrimonio musicale	88,9	80	11,1	20
Completezza del patrimonio video	86,2	82,4	13,8	17,6
Funzionamento dei servizi di SalaMacchine	91,7	87,5	8,3	12,5
Assistenza SmAC	88,4	85,5	11,6	14,5
Cura della vetrina libreria	88,4	87,4	11,6	12,6
Ordine sugli scaffali dei libri dei	88	80,4	12	19,6

cd dei dvd				
Assistenza e consulenza	92,5	85,1	7,5	14,9
Spazio disponibile / affollamento	80,3	70,8	19,7	29,2
Segnaletica interna	79,4	76,4	20,6	23,6
orari d'apertura	82,9	82,8	17,2	17,2
servizi per ragazzi	95,9	85,5	4,1	14,5
Solleciti via e-mail	90,5	89,9	9,5	10,1
Desiderata	89,8	90,9	10,2	9,1

Come si vede, si rileva un leggero peggioramento nelle valutazioni riportate nell'indagine via internet rispetto alla precedente edizione, coerente anche con la differenza di valutazione notata rispetto all'indagine cartacea. Si noti comunque che la variazione è lieve e non supera quasi mai i 10 punti. Inoltre, la grande maggioranza degli utenti rimane comunque soddisfatta dei servizi (infatti solo per 3 degli item gli insoddisfatti sono pari a circa $\frac{1}{4}$ dei rispondenti).

Ad ogni modo, le ragioni di questa minore soddisfazione degli utenti che hanno compilato il questionario on line è di difficile interpretazione. La lettura dei dati socio-demografici relativi non evidenzia particolari differenze. Forse si può ipotizzare che la possibilità di ottenere informazioni da casa tramite connessioni veloci via internet ha reso questi utenti più esigenti nei confronti della biblioteca?

Si tenga inoltre presente che, come evidenziato nella sezione sulla frequentazione della biblioteca e sull'uso dei servizi, i lettori che hanno risposto al questionario on line sono fruitori meno assidui degli spazi e dei servizi della biblioteca rispetto a coloro che hanno risposto al questionario cartaceo. Per esempio, solo il 16,6% degli utenti che ha risposto al questionario internet ha dichiarato di aver usufruito delle sale lettura nell'ultimo anno e solo il 13,1% del servizio di informazione e consulenza. Questa insoddisfazione nei confronti dei servizi della biblioteca da parte di alcuni degli utenti che hanno compilato il questionario via internet potrebbe dunque essere in

parte il risultato di una precedente insoddisfazione nell'uso di tali servizi che ha influito sul non utilizzo attuale, piuttosto che una reale percezione di un peggioramento degli stessi.

D'altro canto, la percezione di questi elementi di criticità nell'utilizzo degli spazi e dei servizi della biblioteca, sia pure limitato ad una minoranza di utenti, potrebbero aver spinto ad una disaffezione nei confronti della biblioteca risultante in una minore frequentazione.

Per avere un quadro d'insieme della soddisfazione nei confronti dei servizi della biblioteca, infine, la tabella sotto riporta le percentuali di soddisfatti e insoddisfatti aggregando i dati relativi alle due modalità di indagine (in biblioteca e via internet) e confrontando i corrispondenti dati 2005 e 2008.

Soddisfazione - indagine complessiva	Soddisfatti	Soddisfatti	Non soddisfatti	Non soddisfatti
	% 2005	% 2008	% 2005	% 2008
Possibilità di trovare informazioni o documenti cercati	95,6%	94,9%	4,4%	5,1%
Utilizzo del catalogo in biblioteca	91,8%	92,4%	8,2%	7,6%
Utilizzo del catalogo via internet da casa	94,8%	89,7%	5,2%	10,3%
Disponibilità e cortesia del personale	91%	92,9%	9%	7,1%
Capacità e competenza del personale	97,7%	93,2%	3,3%	6,8%
Rapidità delle operazioni di prestito	95,4%	93,4%	4,6%	6,6%
Comodità delle sale di lettura	81,4%	85,1%	17,6%	14,9%
Silenzio nelle sale di lettura	72%	76,2%	28%	23,8%

Completezza della dotazione periodici	93%	92,8%	7%	7,2%
Completezza della dotazione libraria	94%	93,3%	6%	6,7%
Completezza del patrimonio musicale	91%	90,1%	9%	9,9%
Completezza del patrimonio video	88,6%	85,2%	11,4%	14,8%
Funzionamento dei servizi di SalaMacchine	92,3%	91,7%	7,7%	8,3%
Assistenza SmAC	86,9%	91,8%	13,1%	8,2%
Cura della vetrina libraria	91,4%	93,2%	8,6%	6,8%
Ordine sugli scaffali dei libri dei cd dei dvd	88,9%	87,6%	11,1%	12,4%
Assistenza e consulenza	93,8%	93,2%	6,2%	6,8%
Spazio disponibile / affollamento	80,8%	76,2%	19,2%	23,8%
Segnaletica interna	80,8%	79,4%	19,2%	20,6%
orari d'apertura	84,8%	84,5%	15,1%	15,5%
servizi per ragazzi	96,7%	91,6%	3,3%	8,4%
Solleciti via e-mail	91,5%	90,9%	8,5%	9,1%
Desiderata	91,6%	90,5%	8,4%	9,5%

Da questa tabella, che riassume i dati di entrambe le modalità di indagine, si può notare come la valutazione degli utenti relativamente ai servizi sono rimaste sostanzialmente invariate nell'indagine 2008 rispetto all'indagine 2005 (per la maggior parte degli item proposti i margini di miglioramento erano del resto molto limitati, data la quasi unanimità nell'esprimere soddisfazione per il servizio già riscontrata nella prima edizione del questionario). L'utilizzo del **catalogo via internet** registra un **peggioramento** di 5 punti percentuali, un analogo **miglioramento** è invece

registrato per quanto riguarda **l'assistenza in sala macchine**. Si può inoltre notare che due aspetti dei servizi che hanno riscontrato meno soddisfazione, **la comodità e il silenzio nelle sale lettura**, risultano al confronto con la precedente edizione registrare percentuali di soddisfazione un po' **più alte** tenendo conto congiuntamente delle valutazioni espresse in entrambi i questionari. Non è così invece per **l'affollamento** nelle sale, che registra una percentuale di soddisfatti leggermente **più bassa**.

c) Percezione della variazione della qualità dei servizi

Oltre al confronto con la precedente edizione del questionario, un altro strumento per cogliere la percezione degli utenti della biblioteca in merito ad eventuali variazioni della qualità dei servizi nel corso del tempo è poi dato da un'ulteriore valutazione richiesta ai rispondenti (oltre al giudizio sui servizi offerti con un voto compreso tra 1 e 5) vale a dire, la richiesta di indicare se, a loro giudizio, la qualità degli stessi era migliorata, peggiorata o invariata nel corso dell'ultimo anno.

La tabella sotto riporta i dati relativi al questionario **cartaceo**:

Questionario cartaceo - Nell'ultimo anno la situazione dei seguenti servizi è:	Migliorata	Peggiorata	Invariata
Possibilità di trovare informazioni o documenti cercati	38,4%	0,7%	61%
Utilizzo del catalogo in biblioteca	34,4%	4,9%	60,7%
Utilizzo del catalogo via internet da casa	31,7%	2,4%	65,9%
Disponibilità e cortesia del personale	29%	1,4%	69,6%
Capacità e competenza del personale	23,1%	1,5%	75,4%

Rapidità delle operazioni di prestito	36,1%	0,8%	63,2%
Comodità delle sale di lettura	23,2%	8,4%	68,4%
Silenzio nelle sale di lettura	12,4%	13,4%	74,2%
Completezza della dotazione periodici	26,4%	2,2%	71,4%
Completezza della dotazione libraria	42,2%	1,7%	56%
Completezza del patrimonio musicale	45,9%	1,2%	52,9%
Completezza del patrimonio video	51,1%	0%	48,9%
Funzionamento dei servizi di Sala Macchine	39,7%	3,2%	57%
Assistenza SmAC	30,4%	3,6%	66,1%
Cura della vetrina libraria	46,7%	6,5%	46,7%
Ordine sugli scaffali dei libri dei cd dei dvd	35,3%	6%	58,6%
Assistenza e consulenza	28,6%	1%	70%
Spazio disponibile / affollamento	19,3%	22,9%	57,8%
Segnaletica interna	18,3%	5,8%	75,8%
orari d'apertura	19,4%	0%	80,6%
servizi per ragazzi	30,6%	1,6%	67,7%
Solleciti via e-mail	32,3%	8,3%	59,4%
Desiderata	39,3%	5,4%	55,4%

Come si può vedere nella tabella sopra riportata (relativa all'indagine svolta in biblioteca mediante questionario cartaceo) la maggior parte dei rispondenti ritiene non solo che la qualità dei servizi non sia peggiorata, ma anzi una percentuale

considerevole afferma che molti servizi sono migliorati. In tabella sono evidenziati in verde quei servizi per i quali si è registrata una percentuale almeno pari al 25% (1 utente su 4) di persone che hanno affermato di aver percepito un miglioramento del servizio (si può in particolare notare come la completezza del patrimonio, librario, audio e video, sfiora o anche raggiunge la metà degli intervistati). L'affollamento e il silenzio nelle sale (evidenziati in giallo) risultano anche in questa valutazione problematici, dato che sono gli unici due servizi che registrano una percezione di peggioramento superiore alla percentuale relativa alla percezione di un miglioramento (e, anche anche se di poco, superiore al 10% delle risposte).

La seguente tabella riporta invece i dati relativi al questionario via **internet** per la stessa domanda:

Questionario internet - Nell'ultimo hanno la situazione dei seguenti servizi è:	Migliorata	Peggiorata	Invariata
Possibilità di trovare informazioni o documenti cercati	40,3%	16,8%	42,9%
Utilizzo del catalogo in biblioteca	32,1%	15,6%	52,3%
Utilizzo del catalogo via internet da casa	41,9%	12,4%	45,7%
Disponibilità e cortesia del personale	27%	16,4%	56,6%
Capacità e competenza del personale	23,6%	14,6%	61,8%
Rapidità delle operazioni di prestito	25,8%	14,2%	60%
Comodità delle sale di lettura	18,1%	20,5%	61,4%
Silenzio nelle sale di lettura	13,4%	28%	58,5%
Completezza della dotazione periodici	26,3%	15,8%	57,9%

Completezza della dotazione libraria	32%	13,6%	54,4%
Completezza del patrimonio musicale	31,2%	14,3%	54,5%
Completezza del patrimonio video	38,6%	15,7%	45,8%
Funzionamento dei servizi di SalaMacchine	24,2%	16,1%	59,7%
Assistenza SmAC	23,7%	20,3%	55,9%
Cura della vetrina libraria	41,5%	12,8%	45,7%
Ordine sugli scaffali dei libri dei cd dei dvd	22%	22%	56%
Assistenza e consulenza	33,3%	14%	52,7%
Spazio disponibile / affollamento	15,2%	27,2%	57,6%
Segnaletica interna	10,8%	20,6%	68,6%
orari d'apertura	19,4%	13,6%	67%
servizi per ragazzi	29,4%	14,7%	55,9%
Solleciti via e-mail	47,3%	15,1%	37,6%
Desiderata	25,4%	19,4%	55,2%

Anche nella tabella sopra riportata (relativa all'indagine svolta mediante questionario internet), pur coerentemente con la messa in luce delle maggiori criticità già evidenziate dalle valutazioni espresse nei confronti dei servizi, emerge come la maggior parte dei rispondenti ritenga non solo la qualità dei servizi non peggiorata, ma anzi una percentuale considerevole afferma che a loro giudizio molti servizi sono migliorati. Anche in questa tabella sono evidenziati in verde quei servizi per i quali si è registrata una percentuale almeno pari al 25% (1 utente su 4) di persone che hanno affermato di aver percepito un miglioramento del servizio (anche in questo caso si può

notare come per diversi servizi una percentuale superiore al 40% dei rispondenti ritenga vi sia stato un miglioramento).

Tuttavia, a differenza dell'indagine cartacea, in cui la quasi totalità degli item proposti non evidenziava una indicazione di peggioramento superiore al 10% degli intervistati, in questo caso tutti i servizi registrano una minoranza di risposte che evidenziano un peggioramento di qualità superiore al 10% di coloro che hanno espresso una opinione, anche se quasi mai superiore al 20%. In particolare, l'affollamento e il silenzio nelle sale, insieme alla comodità delle stesse, all'ordine sugli scaffali e alla segnaletica interna, risultano anche in questa valutazione problematici, dato che registrano una percezione di peggioramento superiore alla percentuale relativa alla percezione di un miglioramento.

4) CONOSCENZA E VALUTAZIONE DELLE INIZIATIVE DELLA BIBLIOTECA

La tabella sotto riportata indica la percentuale di persone che hanno affermato, per ciascuna delle iniziative elencate, se ne erano a conoscenza⁶.

Iniziativa	Questionario cartaceo	Questionario internet
"Parole lette"	31,3%	31,7%
Gruppi di lettura	53,6%	55,2%
Percorsi di ascolto musicale "Orecchio verde"	18,8%	13,1%
"Nati per leggere"	30,7%	24,8%

⁶ Questa domanda ha registrato un alto tasso di non risposte, anche perché spesso i rispondenti hanno indicato solo se conoscevano l'iniziativa. Le percentuali riportate dunque si riferiscono alla percentuale delle risposte affermative sul totale dei questionari, mentre le non risposte sono state contate come non conoscenza.

Maratona di racconti di lettura	62,5%	59,3%
Visite guidate in biblioteca	24,5%	19,3%
Corsi per la navigazione internet	44,8%	31%
L'ora del racconto	46,4%	48,3%

Come si può notare la conoscenza delle iniziative non è omogenea. Alcune, come la maratona di racconti o i gruppi di lettura, sono molto conosciute, mentre altre risultano sconosciute alla maggioranza dei rispondenti (in particolare i percorsi di ascolto musicale e le visite guidate).

Per quanto riguarda la valutazione delle iniziative, si è chiesto agli utenti di esprimere una valutazione indicando un punteggio compreso tra 1 e 5 qualora avessero partecipato all'evento. Questa domanda ha inevitabilmente registrato un alto tasso di non risposte, dato che interessava solo coloro che avevano effettivamente partecipato alle iniziative (e scelto di dare una valutazione). Per questo motivo nella tabella sotto riportata, che indica le valutazioni date alle iniziative dividendo tra non soddisfatti (punteggio: 1-2) e soddisfatti (3-5), è riportato numero delle risposte date (valori assoluti) anziché le percentuali.

Valutazione Iniziativa	Questionario cartaceo: soddisfatti	Questionario cartaceo: insoddisfatti	Questionario internet: soddisfatti	Questionario internet: insoddisfatti
"Parole lette"	18	0	25	10
Gruppi di lettura	28	0	32	6
Percorsi di ascolto musicale "Orecchio verde"	20	0	12	6
"Nati per leggere"	19	2	20	4

Maratona di racconti di lettura	40	3	49	4
Visite guidate in biblioteca	15	0	25	2
Corsi per la navigazione internet	26	1	22	3
L'ora del racconto	24	1	33	7

La tabella seguente riporta invece le percentuali dei soli soddisfatti (punteggio 3-5) e le confronta con lo stesso dato dell'indagine 2005 per quelle iniziative organizzate in entrambi i periodi.

Valutazione Iniziativa	Questionario cartaceo 2005	Questionario cartaceo 2008	Questionario internet 2005	Questionario internet 2008
"Parole lette"	-	100%	-	71,4%
Gruppi di lettura	100%	100%	87%	84,2%
Percorsi di ascolto musicale "Orecchio verde"	88,9%	100%	90,9%	66,7%
"Nati per leggere"	-	90,5%	-	83,3%
Maratona di racconti di lettura	86,2%	93%	71,7%	92,5%
Visite guidate in biblioteca	100%	100%	95,5%	92,6%
Corsi per la navigazione internet	90,5%	96,3%	94,2%	88%
L'ora del racconto	100%	96%	64,5%	82,5%

Pur ricordando che questi dati riflettono l'opinione di un piccolo numero di utenti, si può comunque affermare che tutte le iniziative della biblioteca sono state valutate molto positivamente, sia nella precedente che nell'attuale edizione del questionario. L'unica parziale eccezione riguarda l'iniziativa "Orecchio verde" che, se ha suscitato il

100% del gradimento di coloro che hanno risposto all'indagine in biblioteca, ha però registrato 6 valutazioni negative (su un totale di 18 rispondenti) nell'indagine on line. La seguente tabella riporta invece le percentuali di soddisfatti (valutazione 3-5) e insoddisfatti (1-2) aggregando il dato 2008 per entrambi i questionari (cartaceo e via internet) e confrontando le percentuali con il relativo dato dell'indagine svolta nel 2005 per le iniziative organizzate in entrambi i periodi.

Valutazione Iniziativa	Soddisfatti Questionario 2005	Soddisfatti Questionario 2008	Insoddisfatti Questionario 2005	Insoddisfatti Questionario 2008
"Parole lette"	-	81,1%	-	18,9%
Gruppi di lettura	90%	90,9%	10%	9,1%
Percorsi di ascolto musicale "Orecchio verde"	90,5%	84,2%	9,5%	15,8%
"Nati per leggere"	-	86,7%	-	13,3%
Maratona di racconti di lettura	74,8%	92,7%	26,2%	7,3%
Visite guidate in biblioteca	97,1%	95,2%	2,9%	4,8%
Corsi per la navigazione internet	93,2%	92,3%	6,8%	7,7%
L'ora del racconto	73,2%	87,7%	26,8%	12,3%

Si può qui notare, in particolare, come gli utenti che hanno partecipato alle iniziative e le hanno valutate hanno valutato **molto più positivamente** la **"maratona di racconti"** e **"l'ora del racconto"** nell'edizione 2008 del questionario rispetto all'edizione 2005. Infine, la domanda relativa alla conoscenza delle attività degli **"Amici della biblioteca"** (si è chiesto agli utenti se erano, o meno, a conoscenza delle stesse) ha riportato nel questionario cartaceo compilato in biblioteca una percentuale di rispondenti a conoscenza delle attività del gruppo pari al 43,8%, nel questionario on line del 40,7%.

Nella precedente edizione la conoscenza di queste attività era invece, rispettivamente, del 32% e del 34,2%: benché non ancora conosciute alla maggioranza degli utenti, negli ultimi anni vi è stata dunque una maggiore diffusione della conoscenza di queste attività.

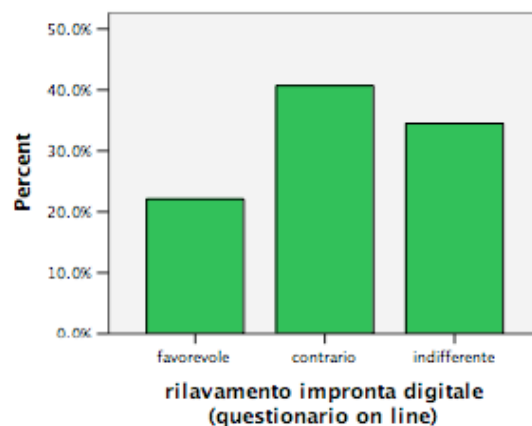
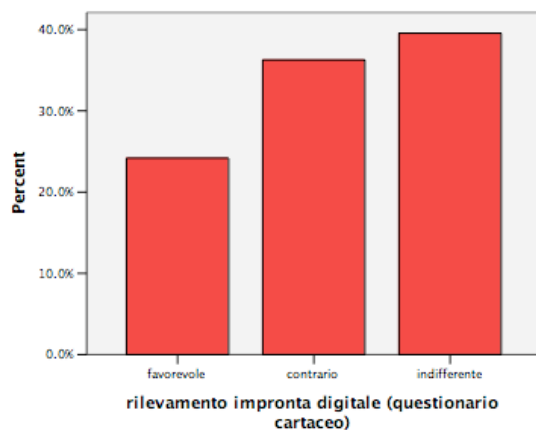
5) L'OPINIONE DEGLI UTENTI SULLE SCELTE FUTURE

a) Impronta digitale in Sala Macchine:

Nel questionario è stata inserita una domanda relativa alla possibilità di utilizzare sistemi di rilevamento dell'impronta digitale nell'accesso ai computer della Sala Macchine, chiedendo agli utenti di esprimere il loro parere (favorevole, contrario o indifferente) in merito.

Tra i rispondenti al questionario on line, 50 si sono dichiarati indifferenti alla questione, 59 contrari e 32 favorevoli. Tra i rispondenti del questionario cartaceo si registrano 72 indifferenti, 66 contrari e 44 favorevoli. I **favorevoli** sono dunque, **complessivamente**, 76 rispondenti su 337, pari al **22,5%** (i **contrari** 125, il **37%**).

Una valutazione più accurata in merito alla decisione di introdurre questo controllo dovrebbe però prendere in considerazione in modo particolare coloro che usano effettivamente questo servizio. Tra i 43 rispondenti al questionario cartaceo che hanno dichiarato di aver utilizzato la Sala Macchine nell'ultimo anno 12 si sono detti favorevoli all'introduzione di questo strumento di identificazione. Tra i 28 rispondenti del questionario on line che hanno dichiarato di aver utilizzato la Sala Macchine nell'ultimo anno solo 1 si è espresso favorevolmente. Complessivamente, tra i fruitori della Sala Macchine, solo il 18% è favorevole, mentre i contrari sono complessivamente 40 su 71, pari al 56% di coloro che hanno usato la Sala Macchine nell'ultimo anno.

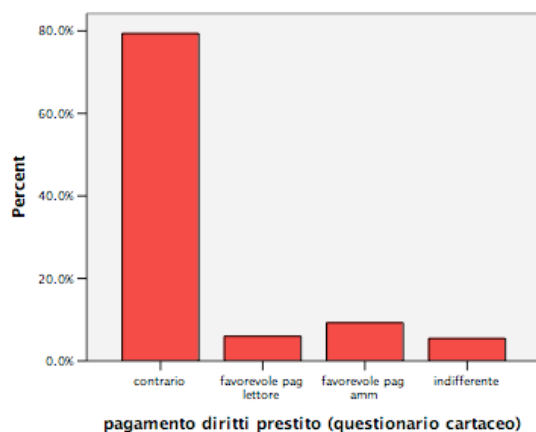


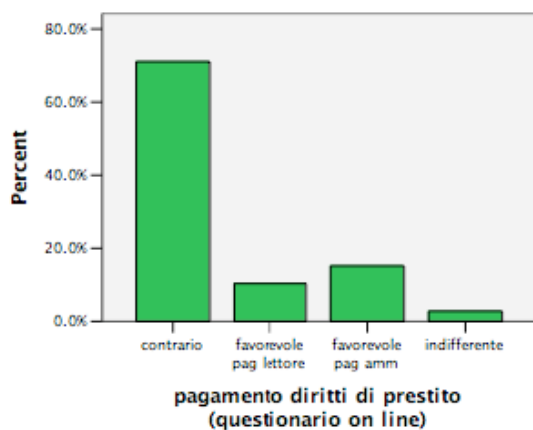
b) Diritti di Prestito

In merito all'introduzione dei diritti di prestito in biblioteca a favore di autori ed editori, si è chiesto agli utenti se, nell'eventualità dell'introduzione del prestito a pagamento, sarebbero stati comunque contrari, favorevoli anche con pagamento a carico del lettore, favorevoli solo se il pagamento fosse stato a carico dell'Amministrazione, oppure indifferenti.

Nei questionari on line si sono registrati 103 contrari, nei cartacei 146.

Complessivamente, il 72,5% di chi ha risposto a questa domanda è dunque **contrario** in ogni caso al pagamento (ma una percentuale più alta di contrari si era registrata nella precedente edizione dell'indagine, in cui i pareri negativi erano complessivamente intorno all'87%).



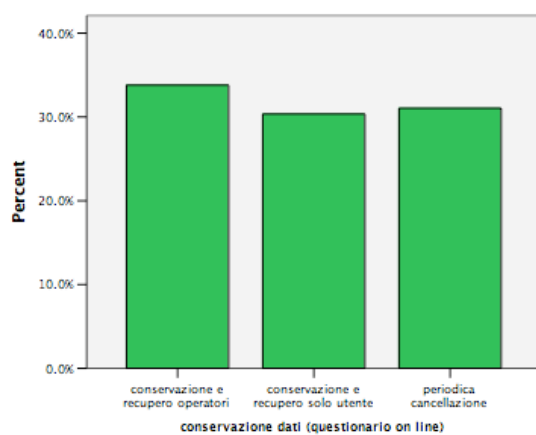
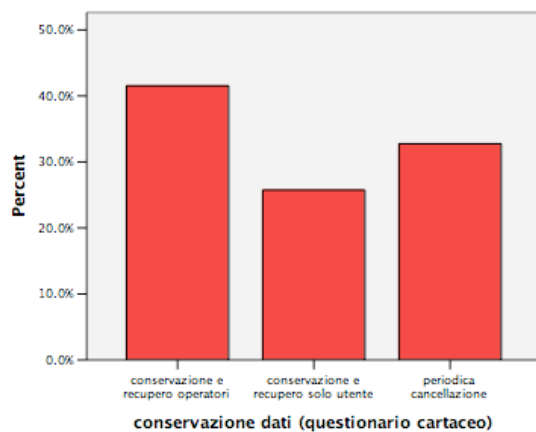


c) Raccolta Dati

Un'altra domanda del questionario ha riguardato la conservazione dei dati relativi ai prestiti, attualmente conservati. Si è chiesto agli utenti se avrebbero preferito che questi dati continuassero ad essere conservati (e, se sì, se solo l'utente avrebbe potuto avere accesso ad essi, o anche gli operatori, su sua richiesta) oppure che i dati fossero periodicamente cancellati.

Tra i rispondenti al questionario cartaceo le opinioni sono distribuite tra le tre opzioni, con una prevalenza per la possibilità di conservare i dati e di accesso anche chiedendoli agli operatori (71 persone, pari al 41,5% di coloro che hanno espresso un'opinione).

Tra coloro che hanno risposto al questionario tramite internet la distribuzione risulta ancora più omogenea (la modalità leggermente preferita risulta essere ancora la conservazione con accesso agli operatori, per il 33,8% dei rispondenti che hanno espresso un'opinione). **Complessivamente**, tra i 309 rispondenti che hanno espresso un'opinione su questo tema coloro che sono **favorevoli** alla **conservazione** dei dati con **accesso anche da parte degli operatori** sono il **38,8%** dei rispondenti, coloro che preferirebbero avere **accesso esclusivo** ai dati sono il **28,4%**, coloro che preferirebbero la **periodica cancellazione** sono il **32,6%**.



d) Priorità

Quali espansioni dei servizi sono prioritarie secondo gli utenti della biblioteca?

Per quanto riguarda il questionario cartaceo, si rileva, come nella precedente edizione, un alto tasso di non risposte. La domanda risente infatti di essere posta in fondo al questionario. Inoltre alcune persone hanno semplicemente indicato quali ritenevano essere le priorità di ampliamento dei servizi senza indicare un punteggio, come richiesto (da 1 per niente prioritario a 4, molto prioritario). In questo caso si è attribuito il punteggio 4 ai servizi indicati.

A causa dell'alto numero di non risposte, inoltre si è deciso qui di prendere in considerazione il numero di persone che hanno indicato come prioritario o molto

prioritario l'ampliamento dei servizi, piuttosto che la percentuale di coloro che avevano espresso un'opinione. In questo contesto secondo i servizi che i rispondenti del questionario cartaceo necessitano espansione sono **l'arricchimento del patrimonio librario** (89 rispondenti), **l'ampliamento degli spazi** (81 rispondenti) e **l'ampliamento degli orari di apertura alcune sere in settimana** (73 persone, contro le 54 che preferirebbero un'apertura al sabato fino alle 19 e altrettante all'ora di pranzo)⁷.

Il questionario on line, con un tasso di risposte più alto, riflette esattamente le stesse priorità nell'ampliamento dei servizi: innanzitutto **l'arricchimento del patrimonio librario** (105 rispondenti), poi **l'ampliamento degli spazi** (85 rispondenti) seguito **dall'ampliamento degli orari di apertura, in particolare alcune sere nella settimana** (85 persone). A seguire, l'apertura nell'intervallo del pranzo con 74 e il sabato fino alle 19 con 73.

Complessivamente, dunque, 194 utenti, pari al **57,6%** dei rispondenti al questionario, hanno indicato tra le priorità **l'arricchimento del patrimonio librario**, 166 utenti, pari al **49,2%** dei rispondenti al questionario, ha indicato tra le priorità **l'ampliamento degli spazi**, e 158 utenti, pari al **46,8%** dei rispondenti al questionario, ha indicato come prioritaria l'apertura della biblioteca **alcune sere a settimana**.

Si rileva inoltre che già nella precedente edizione del questionario l'ampliamento degli spazi e l'ampliamento degli orari di apertura, in particolare alcune sere nella settimana, erano emerse come priorità da migliorare secondo gli utenti.

6) OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI (RISPOSTA APERTA)

Entrambe le modalità di indagine, infine, hanno previsto la possibilità di aggiungere osservazioni o suggerimenti al termine del questionario. Accanto a complimenti e ringraziamenti per il servizio e il lavoro svolto, ci sono in particolare quattro tipi di

⁷ Gli orari di apertura erano stati infatti tra i servizi di cui era stata rilevata minor soddisfazione nella domanda relativa alla valutazione dei servizi.

suggerimenti e osservazioni ricorrenti, che riflettono i risultati delle domande a risposta chiusa:

- l'invito, da parte di molti lettori, a far rispettare maggiormente il **silenzio** in biblioteca,
- la richiesta di un **ampliamento degli orari** di apertura della biblioteca, in particolare la sera durante la settimana o la domenica
- una richiesta di ampliamento degli **spazi**, o una loro sistemazione (ad esempio separando il banco del prestito dagli spazi dedicati alla lettura). In particolare i bagni della biblioteca sono stati da più persone indicati come necessitanti una ristrutturazione
- altre richieste riguardano l'invito ad un **ampliamento della collezione** dei DVD e CD disponibili, ma anche dei libri (in particolare differenziando maggiormente la collezione).

7) CONCLUSIONI

Riassumendo, per quanto riguarda la valutazione dei servizi della biblioteca e delle iniziative qui svolte emergono i seguenti risultati:

Per quanto riguarda i **servizi** della biblioteca, la maggior parte degli utenti sono soddisfatti o molto soddisfatti degli stessi. Il confronto con la precedente edizione del questionario, oltre che la stessa valutazione degli utenti in merito alla variazione della qualità dei servizi nel corso del tempo, confermano per lo più una generale soddisfazione per la gestione dei servizi nel corso degli anni. In questo quadro emergono però alcuni elementi di criticità, in particolare espressi da quegli utenti che hanno compilato il questionario via internet, su cui è opportuno soffermarsi. Queste riguardano in particolare le strutture e l'uso della biblioteca come spazio dove poter leggere. Se l'affollamento e la scomodità delle sale sono problemi di più difficile soluzione, la lamentela per lo scarso silenzio della biblioteca potrebbe più facilmente trovare soluzione con una campagna di sensibilizzazione degli utenti su questo tema.

Anche l'insoddisfazione nei confronti della segnaletica è un problema che potrebbe più facilmente essere risolto, idealmente cercando di capire quali sono le difficoltà degli stessi utenti e cosa, a loro giudizio, si potrebbe cambiare per rendere più comprensibile la segnaletica.

Le iniziative svolte in biblioteca hanno ottenuto giudizi molto positivi da parte degli utenti che vi hanno partecipato. Tali iniziative risultano però, spesso, poco conosciute alla maggior parte degli utenti e, da questo punto di vista, richiederebbero forse una maggiore pubblicità.

Infine, dalle quattro domande in cui si chiedeva l'opinione degli utenti su alcune scelte future, emerge che l'introduzione della lettura dell'impronta digitale per l'uso della sala macchine suscita il favore solo di una minoranza di utenti (ancora inferiore per coloro che usano effettivamente questo servizio). La gran parte degli utenti sono inoltre ancora contrari all'introduzione dei diritti di prestito. In merito alla conservazione dei dati relativi al prestito non emerge invece una chiara maggioranza. Forse in questo caso, se possibile si potrebbe dunque pensare di chiedere direttamente agli utenti, al momento del rinnovo annuale della tessera, se desiderano o meno che i loro dati siano cancellati. Per finire, l'arricchimento del patrimonio librario, l'ampliamento degli spazi e degli orari di apertura (in particolare la sera durante la settimana) sono state indicate dai rispondenti come priorità su cui investire nel prossimo futuro.

Un'ultima osservazione riguarda invece la composizione del campione di intervistati: l'indagine, del resto progettata avendo come target degli adulti, ha raccolto solo in modo molto marginale l'opinione di bambini e giovanissimi, ma vede anche probabilmente sotto rappresentate le opinioni dei giovani tra 20 e i 25 anni. Un'eventuale futura nuova indagine volta a valutare la soddisfazione degli utenti della biblioteca potrebbe dunque essere destinata specificamente a questa fascia di utenti.

NOTA SUL METODO

Dato che si è trattato di un questionario di soddisfazione dell'utenza in cui gli utenti sono stati invitati a compilare il questionario quando si recavano in biblioteca o via internet, e dunque non si è usato un campione casuale, non è qui opportuno fare stime sull'errore di campionamento. I lettori possono però avere un'indicazione della rilevanza del sondaggio tenendo presente che, stabilendo un livello di probabilità di non commettere errori pari al 95% (come solitamente usato nelle scienze sociali) se i 337 questionari avessero costituito un campione casuale di tutti gli iscritti alla biblioteca, ipotizzando il caso di maggiore variabilità della domanda relativa alla soddisfazione degli utenti in cui le opinioni fossero state equamente distribuite al 50% (si noti invece che per tutti gli item le opinioni sono molto più omogeneamente distribuite in favore della soddisfazione) questo numero di questionari avrebbe garantito una stima della reale soddisfazione degli utenti con un errore di campionamento del 5%.