

INDAGINE DI SODDISFAZIONE SUI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

Dati di sintesi (anno 2016)

Nel mese di marzo 2016 la Biblioteca di Cologno Monzese ha proposto ai propri utenti un questionario di soddisfazione, da compilare online, sul sito della biblioteca, o su carta, in biblioteca. Agli utenti della Biblioteca di Cologno Monzese è stata inviata una mail, con un invito a rispondere al questionario.

Oltre a rilevare la soddisfazione sui singoli servizi offerti dalla biblioteca, scopo del questionario è stato anche quello di capire quali sono le motivazioni per cui gli utenti vengono in biblioteca e quelle per cui hanno eventualmente scelto di abbandonarla; inoltre, è stato chiesto di indicare cosa servirebbe per migliorare la biblioteca.

Il questionario on-line è stato realizzato attraverso il software gratuito Limesurvey. La biblioteca si è avvalsa della collaborazione di alcuni studenti dell'Istituto Tecnico "C. Besta", all'interno del progetto Ministeriale dell'alternanza "scuola-lavoro".

Partecipazione

Sono stati analizzati 1006 questionari, di cui 316 cartacei (la percentuale di questionari eliminati perché incompleti o incongruenti è stata del 2,5%).

Rispetto alle edizioni precedenti del questionario, si registra una partecipazione dell'utenza nettamente superiore (nel 2008, in due mesi, erano stati raccolti 337 questionari, nel 2005 i questionari raccolti erano stati 469).

Chi ha risposto

Vale la pena di sottolineare che si tratta di un campione statistico autoselezionato, che non riflette con precisione la composizione della nostra utenza e dove alcune categorie di utenti sono sottorappresentate. In particolare, il confronto campione-universo, per quanto riguarda la composizione professionale, presenta i seguenti scostamenti:

Professione	Campione	%	Universo	%
Lavoratore dipendente	407	43,53	3655	35,31
Pensionato	182	19,47	794	7,67
Universitario	104	11,12	1030	9,95
Disoccupato	78	8,34	202	1,95
Lavoratore autonomo	74	7,91	631	6,10
Studente (non univ.)	52	5,56	3231	31,21
Altro	27	2,89	809	7,81
Totale	935	100,00	10352	100,00

Si tratta di scostamenti in alcuni casi prevedibili (ad esempio, vista la relativa complessità del questionario, è naturale che la componente degli studenti di età più bassa sia sottorappresentata) e che non inficiano la significatività dei dati rilevati.

Sesso: tra i rispondenti al questionario che hanno inserito i dati relativi, si registrano 570 femmine e 384 maschi (60% femmine, 40% maschi). Questo dato è allineato con quello dell'universo degli iscritti della biblioteca che è per il 62% femmine, e 38% maschi.

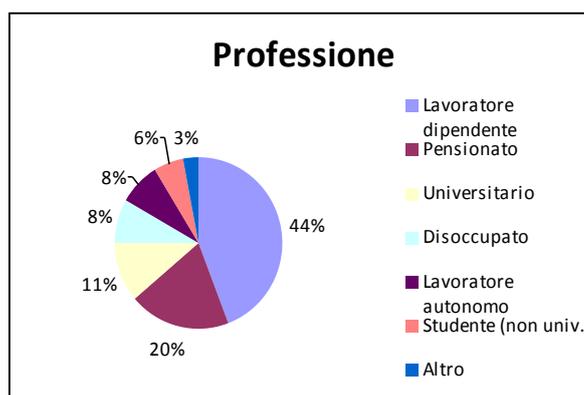
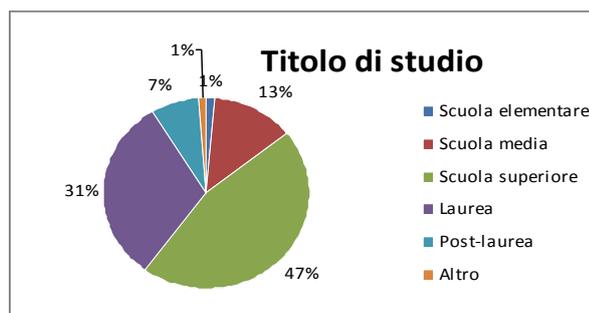
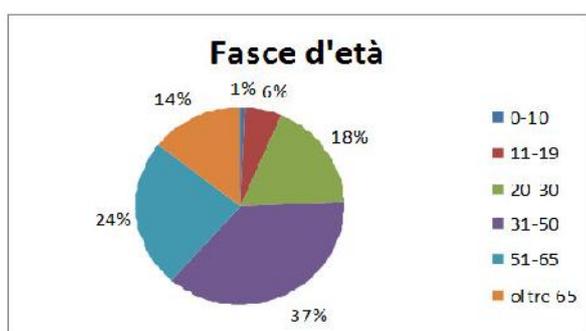
Età: la fascia d'età più rappresentata è quella dai 31 ai 50 anni (36,87%), leggermente sovrarappresentata rispetto all'universo (29,59%) seguita da quella dai 51 ai 65 (24,37%; universo: 19,04%). Lo scostamento dell'età verso l'alto deriva dal minore coinvolgimento dei settori di più giovane età, come già evidenziato. Per maggiori dettagli, vedi il grafico sotto.

Titolo di studio: Il 46% dei risponditori ha un titolo di studio di scuola media superiore, seguito da laurea (31,34%) e post-laurea (7,49%). Per maggiori dettagli, vedi il grafico sotto.

Professione: per quanto riguarda la condizione occupazionale, le categorie più rappresentate sono i lavoratori dipendenti (44%) e i pensionati (20%). Per maggiori dettagli, vedi il grafico sotto.

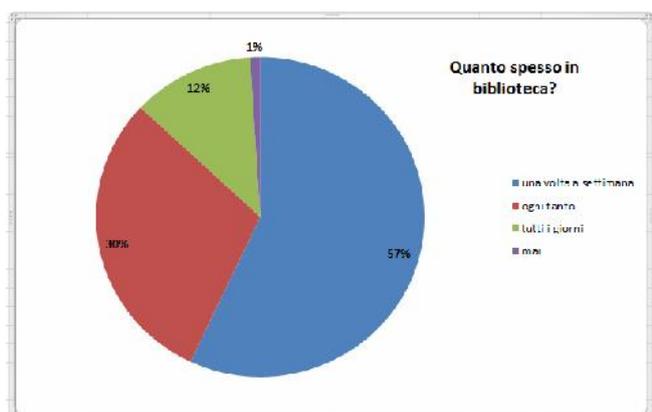
Nazionalità: la nazionalità dei risponditori è per il 97% italiana e la provenienza è per il 72% "Cologno Monzese".

Il 95% di chi ha risposto dichiara di essere iscritto alla biblioteca e l'80% di usare i suoi servizi.

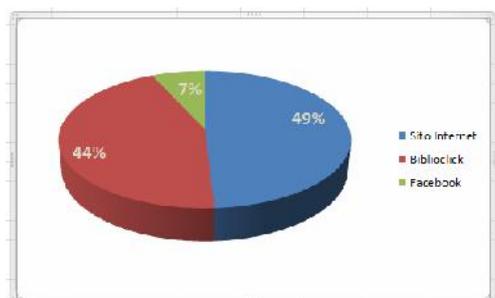


In biblioteca: perché e quanto spesso

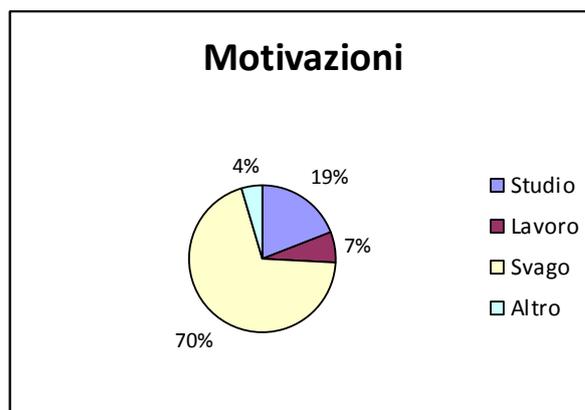
La stragrande maggioranza di chi ha risposto, usufruisce dei servizi bibliotecari per motivi di svago e interesse personale (70%), una parte per motivi di studio (19%), una parte più ridotta per motivi di lavoro (7%), una parte più ridotta per motivi di lavoro (6%).



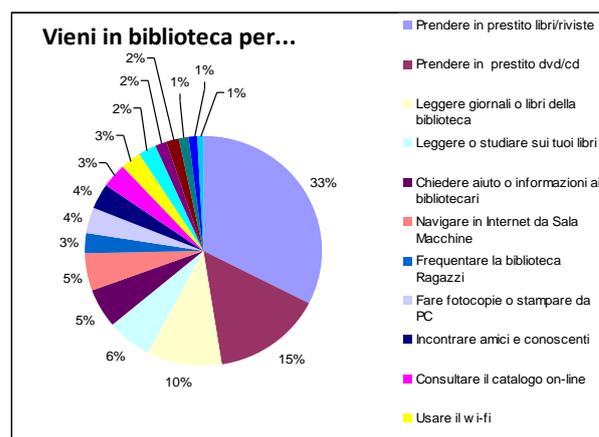
Alla domanda qui a fianco (“vieni in biblioteca per...”) era possibile dare più di una risposta. Come si può notare dal grafico, la biblioteca è utilizzata principalmente per i servizi di prestito (33% libri/riviste e 15% dvd/cd) e per la lettura in sede di giornali/libri (10%).



Biblioclick viene utilizzato principalmente per consultare il catalogo (38%) e fare operazioni on-line (30%: richieste di prestito, prenotazioni, proroghe etc.).

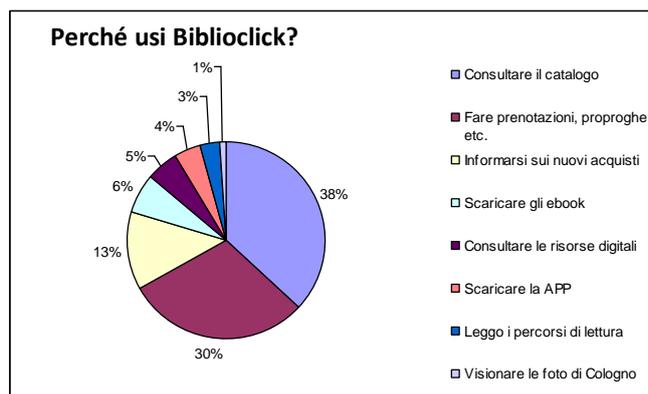


Il 57% dei risponditori si reca in biblioteca “ogni tanto”, il 30% una volta la settimana. Solo il 12% dichiara di venire in biblioteca tutti i giorni.



Servizi digitali

Il servizio digitale maggiormente utilizzato dagli utenti risulta essere il sito Internet della Biblioteca (49%), seguito dal portale “Biblioclick” (44,12%) e dalla pagina Facebook (6,80%).



La soddisfazione dell'utenza

Complessivamente gli utenti che si dichiarano soddisfatti del servizio rappresentano il 98,90% del totale (16,14% abbastanza soddisfatti, 48,55% soddisfatti, 34,21% molto soddisfatti). Il 61,23% degli utenti ritiene che la qualità dei servizi nell'ultimo anno sia rimasta eguale, il 33,75% che sia migliorata e il 5,02 che sia peggiorata.

La soddisfazione dell'utenza nei diversi servizi della biblioteca

La tabella che segue illustra il grado di soddisfazione per i principali servizi della biblioteca (ordinati secondo la percentuale di gradimento realizzata) e lo confronta con i risultati dei questionari del 2008 e 2005, per dare un'idea delle tendenze in atto.

Come si vede, per i principali servizi della biblioteca il risultato è ampiamente positivo e presenta dati in miglioramento rispetto a quelli del 2008 e, in molti casi, anche del 2005. Si evidenzia quindi una tendenza alla "ripresa" dopo la lieve flessione del 2008. Stiamo parlando comunque di risultati di assoluta eccellenza, vista la percentuale, sempre molto alta, di gradimento espresso.

Il confronto con gli anni precedenti¹ fa emergere alcuni elementi molto significativi:

- i principali servizi della biblioteca (Servizio prestito, Servizio informazioni, Biblioteca Ragazzi, ecc.) si collocano ai vertici della classifica di gradimento, con l'eccezione di "Sala macchine" che probabilmente paga lo scotto della più volte denunciata obsolescenza delle dotazioni hardware e software;
- si conferma la professionalità del personale e la buona organizzazione del servizio, apprezzata rispettivamente dal 96,33% e dal 96,5% del campione, sebbene su alcuni punti (disponibilità, gestione reclami, gestione regole) vi sia una percentuale di gradimento leggermente più bassa;
- i punti dolenti continuano a essere rappresentati dagli spazi (comfort, comodità, tranquillità, quantità posti lettura, pulizia), dagli orari e, ultimamente, dal servizio wi-fi, che ha avuto diverse difficoltà e problemi di funzionamento, solo parzialmente risolti;
- per quanto riguarda i servizi online e i servizi digitali occorre rilevare l'ottimo risultato del sito Biblioclick (cataloghi online, prenotazioni, bibliografie ecc.), mentre meno soddisfacente appare quello del prestito ebook, forse a causa della limitatezza di titoli disponibili, della relativa complicazione delle procedure di download e delle politiche proprietarie di editori e distributori.

¹ Tale confronto è stato operato con i questionari degli anni 2011, 2008 e 2005, aggregando le risposte in due macrocategorie: **insoddisfatti** (1=del tutto insoddisfatto, 2=insoddisfatto) e **soddisfatti** (3=abbastanza soddisfatto 4=soddisfatto 5=molto soddisfatto). Ciò per mantenere l'omogeneità con le rilevazioni precedenti, ove possibile. Per quanto riguarda il questionario del 2011 il confronto è solo parziale, visto che il questionario era mirato all'analisi delle motivazioni degli abbandoni e il gradimento era stato conteggiato solo per i servizi principali e con una declaratoria leggermente differente. Cfr. STEFANO CRIVELLARO, *La Biblioteca Civica di Cologno Monzese vista con gli occhi dell'utenza*, tesi di laurea, Università degli Studi di Milano, 2005; EDDA ORLANDI, *Questionario sulla soddisfazione dell'utenza della Biblioteca di Cologno Monzese. Report finale*, 2008.

Classifica dei servizi e delle loro caratteristiche per grado di soddisfazione

La tabella riporta la percentuale di coloro che si dichiarano “soddisfatti” “molto soddisfatti” o “abbastanza soddisfatti” e il punteggio medio in una scala da 1 a 5. In giallo i servizi di Sistema. Le frecce verdi indicano una tendenza all’aumento della soddisfazione, quelle rosse il contrario.

	%	p.m.	2011	2008	2005	----- Confronti -----		
						con 2011	con 2008	con 2005
1. Prestito adulti	98,26	4,5	97,3	93,4	95,4	↑	↑	↑
2. Catalogo Biblioclick	96,92	4,2		89,7	94,8		↑	↑
3. Servizio info	96,67	4,3	88,2	93,2	93,8	↑	↑	↑
4. Comunicazione	96,65	4,3						
5. Organizzazione	96,50	4,2						
6. Professionalità personale	96,33	4,3		93,2	97,7		↑	↓
7. Biblio Ragazzi	96,20	4,3	95	91,6	96,7	↑	↑	↓
8. Prestito in rete	96,16	4,4						
9. Assistenza personale	95,87	4,3						
10. Vetrina	95,72	4,0		93,2	91,4		↑	↑
11. Prestito ILL	95,52	4,1						
12. Servizio info on line	95,09	4,2						
13. Prestito on line	95,08	4,3						
14. Dotazione periodici	94,81	3,9	[93,4]	92,8	93	↑	↑	↑
15. Dotazione altro mat.	94,24	3,8						
16. Dotazione musicale	94,05	3,9	[91,8]	90,1	91	↑	↑	↑
17. Disponibilità	94,03	4,3		92,9	91		↑	↑
18. Dotazione libraria	93,82	3,9		93,3	94		↑	↓
19. Iniziative ragazzi	93,40	4,0						
20. Pulizia locali	92,87	3,9						
21. Iniziative adulti	92,80	3,9						
22. Gestire reclami	92,59	4,1						
23. Ordine a scaffale	92,15	3,8		87,6	88,9		↑	↑
24. Gestire regole	92,11	4,1						
25. Dotazione video	91,76	3,8		85,2	88,6		↑	↑
26. Desiderata	91,70	3,9		90,5	91,6		↑	↑
27. Servizi accessori	91,49	3,8						
28. Segnaletica	91,05	3,9		79,4	80,8		↑	↑
29. Tranquillità	90,33	3,8		76,2	72		↑	↑
30. Collocazione	89,33	3,7						
31. Comfort	88,74	3,7		85,1	81,4		↑	↑
32. Orari	88,57	3,9		84,5	84,8		↑	↑
33. Disponibilità ebook	88,26	3,5						
34. App Biblioclick	88,21	3,7						
35. Sala Macchine	86,84	3,6	94	91,7	92,3	↓	↓	↓
36. Comodità sale lettura	86,46	3,5		85,1	81,4		↑	↑
37. Semplicità download ebook	85,57	3,5						
38. Durata prest. ebook	84,47	3,5						
39. Wi-fi	84,00	3,6						
40. Quantità Posti lettura	81,41	3,5		76,2	80,8		↑	↑
41. Pulizia servizi	80,65	3,4						

Proposte di miglioramento

Tra le proposte di miglioramento indicate (era possibile la scelta di 3 opzioni), ai primi posti la richiesta di ambienti più comodi e spaziosi, di arricchimento patrimonio e di ampliamento degli orari di apertura. Come si vede, si tratta di proposte coerenti con i livelli di gradimento analizzati sopra.

Risposta	
Ambienti più comodi e spaziosi	314
Arricchimento patrimonio	307
Ampliamento degli orari di apertura - orario continuato	251
Ampliamento degli orari di apertura - alcune sere in settimana	233
Ampliamento degli orari di apertura - il sabato fino alle 19.00	220
Maggior numero di iniziative culturali	145
Maggior numero di corsi formativi	123
Potenziamento attrezzature Sala Macchine	98
Potenziamento spazi e servizi rivolti a bambini e ragazzi	95
Altro	80
Nuove postazioni per l'autoprestito	76
Miglioramento dei servizi accessori (fotocopie, bibite, ecc.)	61
Aumento personale	56

Dei 268 commenti/suggerimenti inseriti dagli utenti (risposta aperta):

- 65 riguardano complimenti al personale e ai servizi.

Da rilevare, tra le richieste più ricorrenti, quelle relative a:

- (18) ampliamento di orari: orario continuato, apertura domenicale o serale, apertura mattutina della Biblioteca Ragazzi d'estate;
- (18) incremento patrimonio: aumento quantità libri, dvd, audiolibri, ebook, periodici, blu-ray;
- (17) offerta corsi e iniziative: incremento dei corsi di lingua e dei corsi per l'apprendimento delle nuove tecnologie (es. download ebook, uso Facebook app) , possibilmente gratuiti, incremento iniziative culturali, anche su temi di attualità;
- (13) manutenzione e arredi: sistemazione porte, rinnovo arredi, bagni, maggior numero di tavoli e sedie, maggior pulizia dei bagni, miglioramento generale della struttura, sostituzione ascensore;
- (11) incremento spazi: aree studio ed emeroteca più ampie, bar letterario, spazio per riunioni o assemblee, collocazione del materiale disponibile su palchetti sempre facilmente accessibili;
- (9) personale: maggior cortesia e professionalità
- (7) sala macchine e wi-fi: miglior funzionamento del wi-fi, stampanti e pc più performanti.

Il 34% delle risposte richiede ampliamenti di orario, in particolare l'orario continuato: è la voce largamente prevalente, seguita dalla richiesta di ambienti più comodi e spaziosi e da quella relativa all'arricchimento del patrimonio. Nel questionario del 2008, il 57,6% dei rispondenti² al questionario aveva indicato tra le priorità l'arricchimento del patrimonio librario, seguita dall'ampliamento degli spazi (49,2%), e dall'apertura della biblioteca alcune sere a settimana (46,8%). Anche nella precedente edizione del questionario (2005) 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.

Gli abbandoni

Alle persone che non utilizzano più la biblioteca è stato chiesto di specificarne i motivi. Occorre tener presente che questa parte del questionario è stata compilata solo da coloro che dichiaravano di non aver utilizzato mai la biblioteca nell'ultimo anno (184 persone con 248 risposte; era possibile dare più di una risposta).

La motivazione che ha raccolto il maggior numero di indicazioni è stata la mancanza di tempo (34,68%), seguita dall'utilizzo di Internet per la ricerca delle informazioni (10,89%), dall'utilizzo dei servizi di un'altra biblioteca (8,06%), e dal cambio di residenza (7,66%). Complessivamente i motivi riguardanti il funzionamento del servizio raggiungono l'11,69% (orari scomodi 5,24%; spazi inadeguati 1,21%; difficoltà a trovare quello che si cerca 1,21%; mancanza di professionalità del personale 0,81%; mancanza di cordialità del personale 2,02%; peggioramento generale dei servizi 1,21%). Nel caso gli utenti abbiano scelto di utilizzare un'altra biblioteca i motivi principali di questa scelta riguardano la collocazione vicino a casa (36,97%), la spaziosità (9,24%), gli orari (6,72%), la professionalità e i comportamenti del personale (3,36% e 3,36%).

Rispetto al questionario del 2011 sugli abbandoni si nota che la mancanza di tempo, il cambio di residenza e le motivazioni riguardanti il funzionamento dei servizi sono diminuite (rappresentavano rispettivamente il 59,13, il 17,31% e il 23,56% delle risposte), ma i valori non sono comparabili perché nel 2016 sono state introdotte nuove risposte riguardanti l'utilizzo di altre biblioteche, di cataloghi e servizi su Internet ecc.

Anche alle persone che hanno abbandonato il servizio è stato chiesto di suggerire i principali miglioramenti da introdurre. Rispetto a quanto indicato dagli utenti attivi dei servizi (proposte analizzate nella pagina precedente) si notano alcune differenze. La richiesta di spazi più ampi è superiore (15,25% delle risposte rispetto al 12,61%), così come quella dell'incremento del patrimonio (13,01% rispetto a 11,20), mentre quella di orari più ampi è sostanzialmente invariata, e diminuisce la richiesta di maggiori iniziative. Si conferma quindi che uno dei motivi più importanti di allontanamento dal servizio è costituito dall'insufficienza degli spazi.

² Attenzione perché le percentuali calcolate sul totale delle risposte, indicate sopra per il 2016, e quelle sul totale dei rispondenti, utilizzate nei questionari del 2008 e 2005, non sono confrontabili, essendo possibile dare più di una risposta. L'ordine delle priorità però resta valido.

Alcuni confronti tra il campione "digitale" e quello "cartaceo"

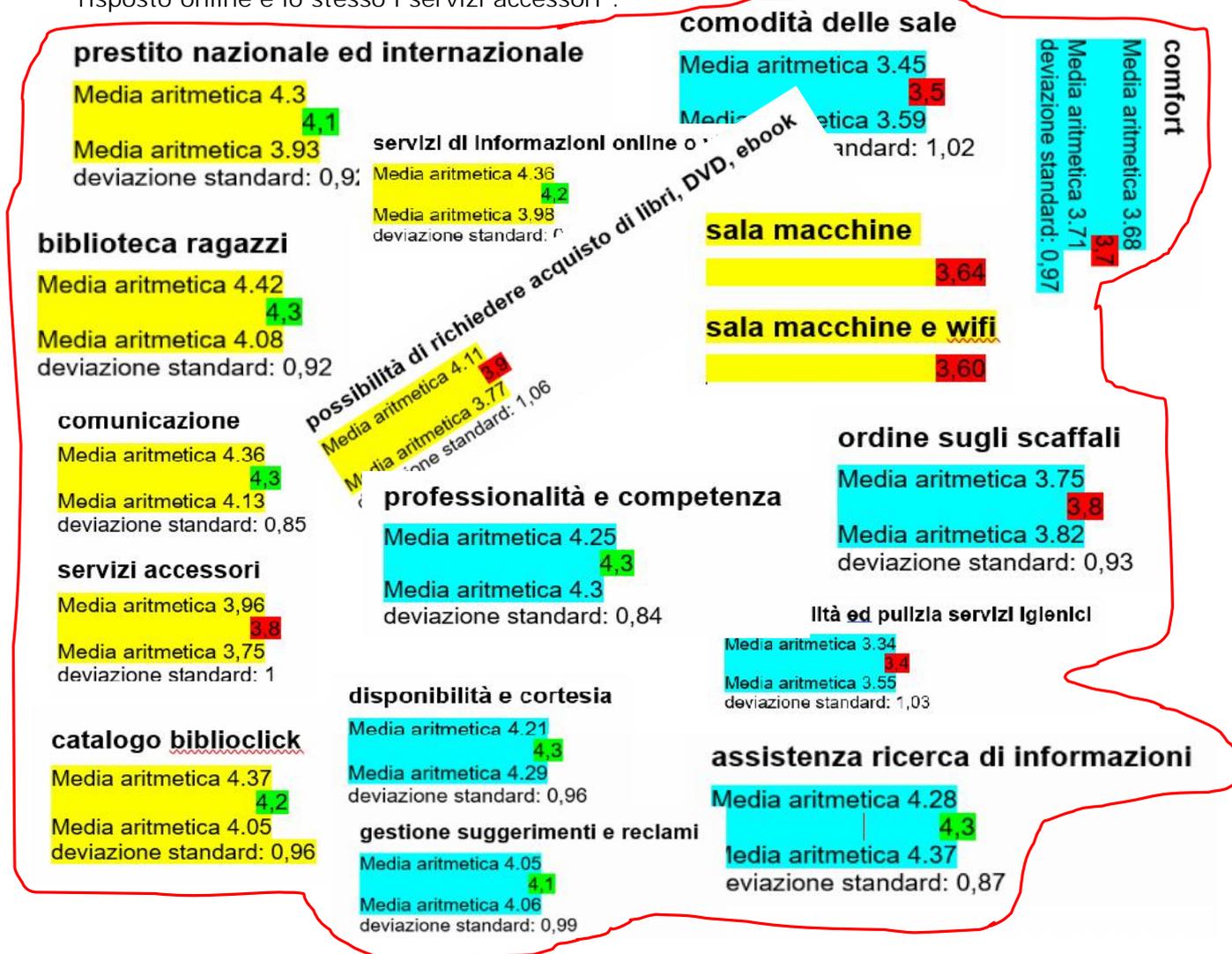
A differenza di quello che in genere si verifica o si ritiene che si verifichi, chi ha risposto al questionario online non è caratterizzato né da un'età più giovanile, né da prevalente appartenenza al sesso maschile (quello più "tecnologico"). Infatti la componente femminile, che è del 60% sul totale del campione, sale al 63% tra quelli che hanno risposto online. I giovani sotto i trent'anni sono il 24,26% del campione totale, ma scendono al 19,11% nella componente digitale...

E' interessante anche notare alcuni differenti comportamenti nelle risposte sul grado di soddisfazione dei servizi.

Nello schema seguente vengono indicati in **giallo** i servizi (o le caratteristiche dei servizi – si veda sopra a p. 4) che ottengono un miglior piazzamento nel campione che ha risposto online, e in **turchese** quelli che lo ottengono nel campione "cartaceo".

In **verde** la media del punteggio (da 1 a 5) quando è superiore a 3,99. In **rosso** la media quando è inferiore a 3,9.

Mentre alcune difformità sembrano ovvie (ad esempio, tutti gli aspetti riferiti alla spazialità sono maggiormente apprezzati da chi fa un uso fisico e quotidiano della biblioteca e viceversa i servizi digitali sono più apprezzati da chi risponde online), altre sono di minore evidenza. I servizi per ragazzi, ad esempio, ricevono un gradimento più alto tra chi ha risposto online e lo stesso i servizi accessori³.



³ Anche se si può presumere che chi ha risposto via internet sia più abituato all'utilizzo dei servizi online, occorre notare come moltissimi utenti della biblioteca fisica abbiano scelto di compilare il questionario su internet, perché più comodo e veloce.