

INDAGINE DI SODDISFAZIONE SUI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

Dati di sintesi (anno 2017)

Nel mese di dicembre 2017 la Biblioteca di Cologno Monzese ha proposto ai propri utenti, a distanza di circa un anno e mezzo dal precedente, un 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. I dati sono stati confrontati con quelli del questionario precedente (2016).

Partecipazione

Sono stati analizzati 1120 questionari, di cui 888 interamente compilati.

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	589	60,00	4162	41,57
Studente	112	11,00	3649	36,44
Pensionato	192	20,00	871	8,70
Casalinga	36	4,00	459	4,58
Disoccupato	46	5,00	199	1,99

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.

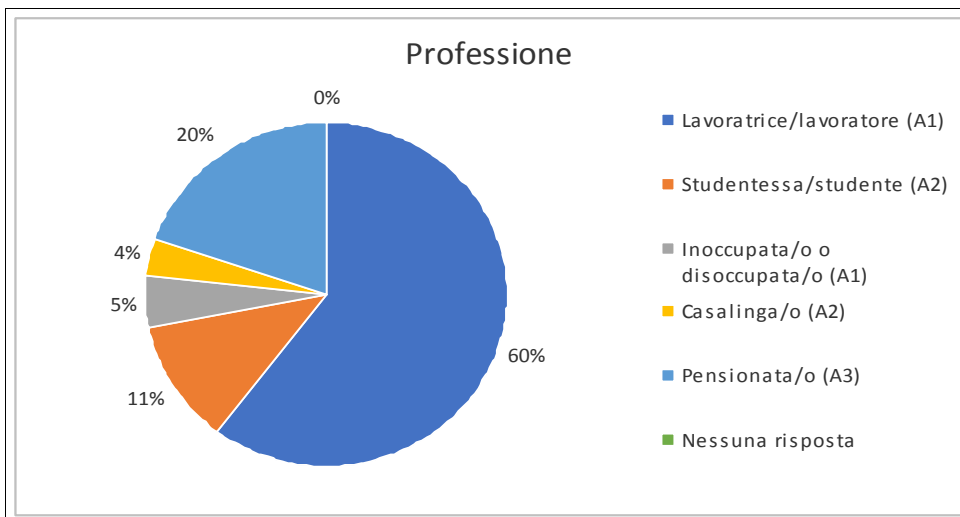
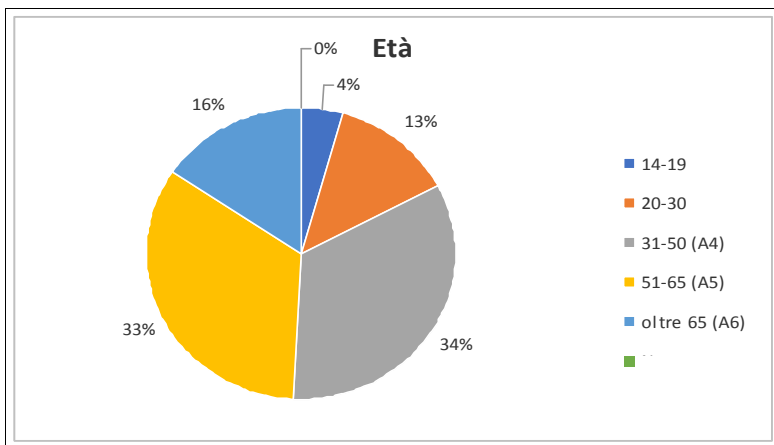
Sesso: tra i rispondenti al questionario che hanno inserito i dati relativi a questa domanda, si registrano 576 donne 435 uomini (55% donne, 42% uomini, il 3% non ha risposto alla domanda). L'universo degli iscritti della biblioteca è costituito per il 61,39% da donne e per il 38,6% da uomini.

Età: la fascia d'età più rappresentata, come lo scorso anno, è quella dai 31 ai 50 anni (34%), seguita immediatamente da quella dai 51 ai 65 (33%).

Professione: per quanto riguarda la condizione occupazionale, le categorie più rappresentate sono i lavoratori (60%) e i pensionati (20%). Per maggiori dettagli, vedi il grafico sotto.

Nazionalità: la nazionalità dei risponditori è per circa il 97% italiana e la provenienza è per il 52% "Cologno Monzese" (inferiore di circa il 20% rispetto al questionario somministrato nel 2016); seguono gli utenti con provenienza Brugherio (10,5%).

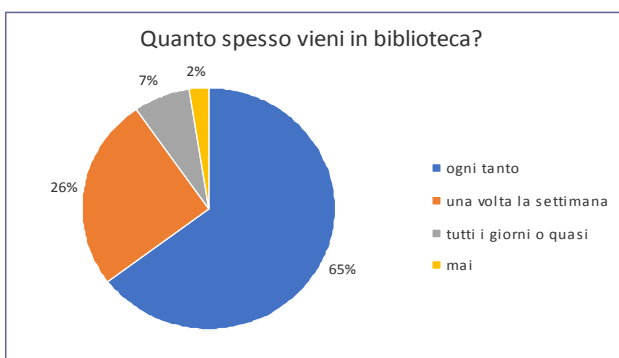
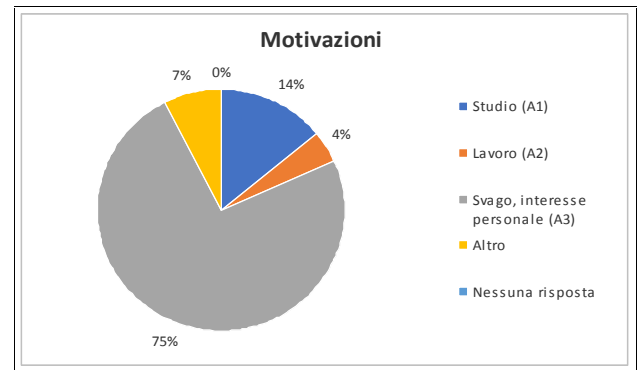
Il 95% di chi ha risposto dichiara di essere iscritto alla biblioteca e circa l'88% di usare i suoi servizi.



In biblioteca: perché e quanto spesso

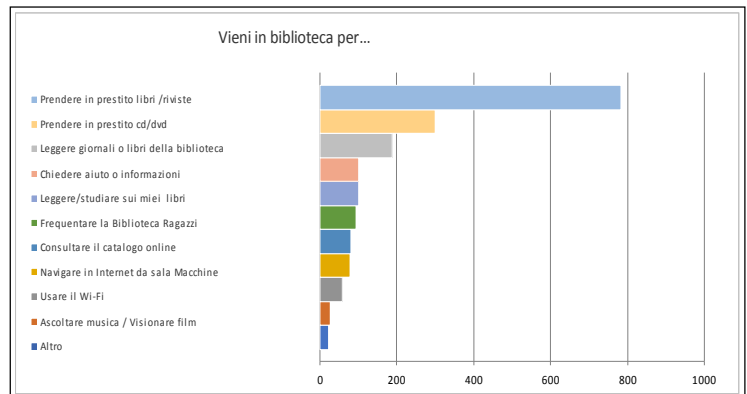
La stragrande maggioranza di chi ha risposto usufruisce dei servizi bibliotecari per motivi di svago e interesse personale (75%), una parte per motivi di studio (14%), una parte più ridotta per motivi di lavoro (4%).

Vengono riconfermati i dati dello scorso anno, con un aumento del 5% di chi utilizza la biblioteca per motivi di svago.



Il 65% dei risponditori si reca in biblioteca "ogni tanto", il 26% una volta la settimana. Solo il 7% dichiara di venire in biblioteca tutti i giorni.

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 (42,7% libri/ riviste e 15% dvd/cd) e per la lettura in sede di giornali/libri (13%). Seguono, a pari merito, le richieste di informazioni ai bibliotecari e lo studio in sede (12,08%).



Rispetto allo scorso anno, è diminuita la percentuale di chi viene in biblioteca per leggere/studiare sui suoi libri (da 6,3% a 4,3%), ma è aumentata la percentuale di coloro che vengono per prendere in prestito libri/riviste (da 32% a 42,7%) e cd/dvd (da 15% a 16,4%). Questo dato sembra riconducibile alla generale carenza di spazio e di posti di lettura di cui soffre la biblioteca.

Tra le risposte libere segnaliamo, tra le più ricorrenti, le seguenti motivazioni: incontrare amici, partecipare a corsi e/o a iniziative.

La soddisfazione dell'utenza

Complessivamente gli utenti che si dichiarano soddisfatti del servizio rappresentano il 97,43% (-1,47 rispetto al 2016): 13,61% (-2,53) abbastanza soddisfatti, 47,37% (-1,18) soddisfatti, 36,45% (+2,24) molto soddisfatti. La piccola flessione nella quantità complessiva di utenti soddisfatti è compensata dall'aumento dei "molto soddisfatti". In termini di punteggio, visto che il gradimento era espresso in una scala da 1 a 5, il risultato complessivo è stato di 4,16 (identico a quello del 2016).

Il dato rappresenta una conferma dei livelli molto alti di gradimento del servizio, superiori a quelli mediamente rilevati nei servizi pubblici, e anche in altre biblioteche. Per fare un esempio, nel questionario di customer satisfaction della biblioteca Sala Borsa di Bologna¹ (una delle più importanti di Italia), si è registrato un livello di soddisfazione generale di 7,95 punti su 10, che tradotto in una scala da 1 a 5 è pari a 3,97.

Il 33,8 per cento dei rispondenti (+0,05 rispetto al 2016) trova che il servizio sia migliorato nell'ultimo anno; il 61,83 che sia rimasto uguale (+0,6); e solo il 4,24% che sia peggiorato (-0,78).

Il 39,7% (+3% rispetto al 2016) ritiene che la qualità del servizio cambi a seconda del bibliotecario in servizio; il 38,32% (-0,74) che ne sia poco o per nulla influenzata. Il 21,86% (+6,92) risponde di non saperlo.

La soddisfazione dell'utenza nei diversi servizi della biblioteca

La tabella 1 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 2016, 2011, 2008 e 2005, per dare un'idea delle tendenze in atto².

Il risultato rende conto con una certa precisione, sia pur sul versante della qualità percepita, degli sforzi e degli investimenti compiuti e dei punti di criticità presenti nei servizi. Ad esempio, la ripresa di un regolare approvvigionamento documentario, dopo un periodo caratterizzato da alti e bassi per motivi finanziari, vede in progresso tutti i valori di gradimento riferiti a quest'ambito di servizio. La soddisfazione per la completezza del patrimonio librario passa infatti da 93,82% al 95,97 (+2,15), e, in termini di posizioni di "classifica", dal 18° al 6° posto. Guadagnano in gradimento anche la dotazione periodici, la dotazione audio-video, la dotazione musicale. Anche piccoli progressi, come quelli fatti sulla pulizia dei locali e dei servizi igienici, con una più sistematica segnalazione delle situazioni problematiche, trovano riscontro in un aumento dei livelli di soddisfazione. Significativo l'aumento di gradimento per le attività di comunicazione della biblioteca, svolte

¹ La relazione di sintesi è consultabile all'url <https://goo.gl/zTGXb3>.

² Tale confronto è stato operato con i questionari degli anni 2016, 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). 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.

Tabella 1

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”, in ordine discendente. In **giallo** i servizi di Sistema. Le frecce verdi ↑ indicano una tendenza all’aumento della soddisfazione nel confronto tra il 2017 e l’anno indicato, quelle rosse ↓ il contrario; il numero delle frecce segnala l’entità dello scostamento: una freccia < 1,5; due frecce: tra 1,5 e 3; tre frecce: > 3.

< - P e r c e n t u a l e d i s o d d i s f a t t i - >						
	2017	2016		2011	2008	2005
1. Prestito adulti	98,23	98,3	↓	97,3 ↑	93,4 ↑↑↑	95,4 ↑↑
2. Comunicazione (sito, mail, ecc)	97,18	96,6	↑			
3. Prestito in rete	97,10	96,2	↑			
4. Organizzazione	96,82	96,5	↑			
5. Prestito ILL	96,71	95,5	↑			
6. Dotazione libraria	95,97	93,8	↑		93,3 ↑↑	94 ↑↑
7. Vetrina	95,59	95,7	↓		93,2 ↑	91,4 ↑
8. Dotazione periodici	95,47	94,8	↑	[93,4] ↑↑	92,8 ↑↑	93 ↑↑
9. Biblio Ragazzi	95,42	96,2	↓	95 ↑	91,6 ↑↑↑	96,7 ↓
10. Catalogo Biblioclick	95,42	96,9	↓		89,7 ↑↑↑	94,8 ↑
11. Professionalità personale	95,27	96,3	↓		93,2 ↑↑	97,7 ↓↓
12. Servizio info	95,20	96,7	↓	88,2 ↑↑↑	93,2 ↑↑	93,8 ↑
13. Prestito online	94,63	95	↓			
14. Assistenza da parte del personale	94,44	95,9	↓			
15. Dotazione audio-video	94,38	91,8	↑↑		85,2 ↑↑↑	88,6 ↑↑↑
16. Dotazione musicale	94,23	94	↑	[91,8] ↑↑	90,1 ↑↑↑	91 ↑↑↑
17. Iniziative adulti	93,95	92,8	↑			
18. Cortesia personale	93,75	94	↓		92,9 ↑	91 ↑↑
19. Iniziative ragazzi	93,60	93,4	↑			
20. Servizio *Chiedilo a noi*	93,52	95	↓			
21. Disponib. altri materiali (digitali)	92,61	94,2	↓↓			
22. Pulizia locali	92,49	92,9	↓			
23. Tranquillità	91,92	90,3	↑↑		76,2 ↑↑↑	72 ↑↑↑
24. Desiderata	91,89	91,7	↑		90,5 ↑	91,6 ↑
25. Servizi accessori	91,69	91,5	↑			
26. App Biblioclick	91,55	88,2	↑↑↑			
27. Ordine sugli scaffali	91,19	92,1	↓		87,6 ↑↑↑	88,9 ↑↑
28. Gestire reclami	91,15	92,6	↓			
29. Orari	90,94	88,6	↑↑		84,5 ↑↑↑	84,8 ↑↑↑
30. Gestire regole	90,90	92,1	↓			
31. Sala Macchine	90,70	86,8	↑↑↑	94 ↓↓↓	91,7 ↓	92,3 ↓↓
32. Disponibilità ebook	90,29	88,3	↑↑			
33. Segnaletica	89,82	91	↓		79,4 ↑↑↑	80,8 ↑↑↑
34. Comfort	89,32	88,7	↑		85,1 ↑↑↑	81,4 ↑↑↑
35. Semplicità download ebook	88,94	85,6	↑↑↑			
36. Collocazione (criteri)	87,51	89,3	↓↓			
37. Wi-fi	86,30	84	↑↑			
38. Durata prest. ebook	84,69	84,5	↑			
39. Pulizia servizi igienici	83,84	80,7	↑↑↑			
40. Comodità sale lettura	83,55	86,5	↓↓		85,1 ↓↓	81,4 ↑↑
41. Disponibilità Posti lettura	81,97	81,4	↑		76,2 ↑↑↑	80,8 ↑

attraverso il sito, i social network e il mailing, massivo o personalizzato, rivolto agli utenti. Queste attività si piazzano al secondo posto della classifica. Pure importante è l'aumento di gradimento espresso per le iniziative culturali organizzate (+1,15).

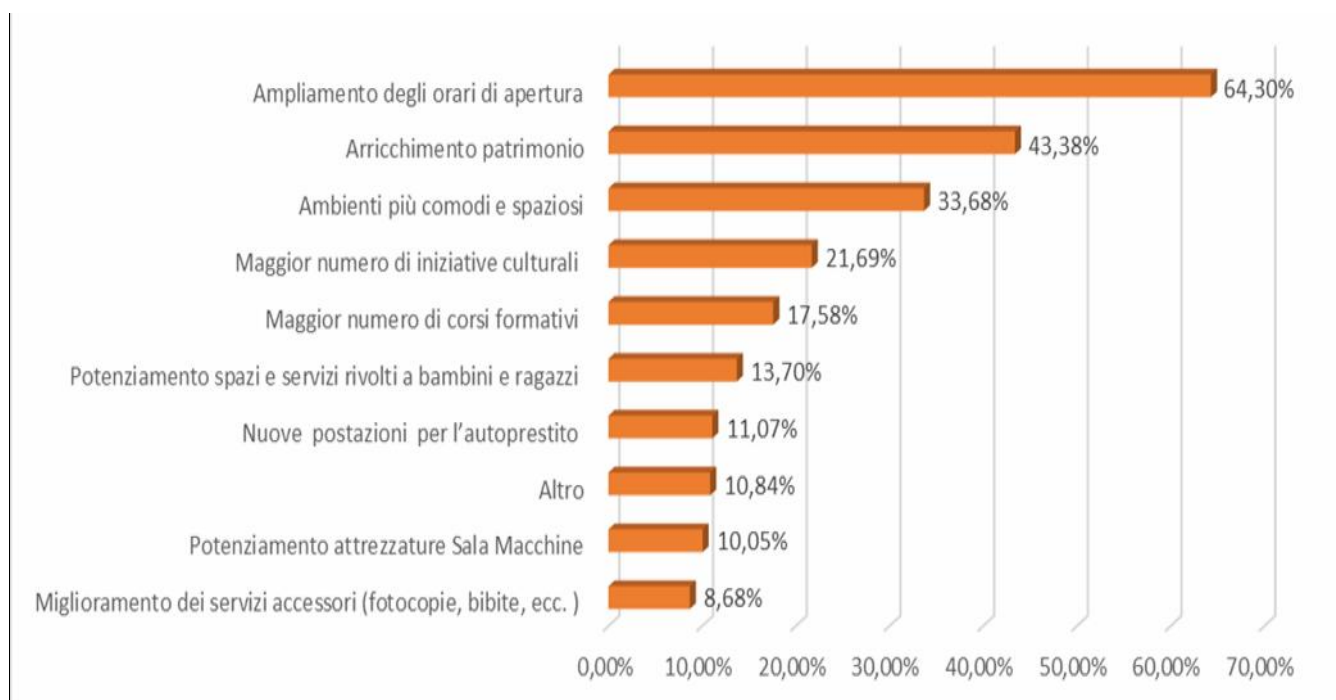
La soddisfazione è invece in calo per gli aspetti maggiormente legati alla insufficienza degli spazi (segnalata in tutte le relazioni di servizio dal 2000 in poi) e alla diminuzione di personale. In fondo alla classifica, infatti, finiscono la disponibilità di posti e la comodità delle sale di lettura, che infatti sono spesso affollate, e che nell'ultima parte dell'anno, quella della rilevazione, hanno visto tra l'altro il susseguirsi di problemi tecnici agli impianti di riscaldamento. Sempre a problemi spaziali è imputabile il calo di soddisfazione riguardante l'ordine sugli scaffali (-0,96), i criteri di collocazione (-1,82), la segnaletica (-1,23), che hanno risentito infatti dello stato di congestione e della occupazione di tutti i posti sui ripiani, dello stazionamento provvisorio di libri sui carrelli, della mancanza o del continuo spostamento della segnaletica, ecc.

Pare invece riferibile alla diminuzione del personale presente nei turni al pubblico, il calo di soddisfazione relativo al rispetto delle regole interne (-1,21), alla gestione dei reclami (-1,44), all'assistenza (-1,43), ecc.

Proposte di miglioramento

Tra le proposte di miglioramento indicate (era possibile la scelta di 3 opzioni), ai primi posti la richiesta di ampliamento degli orari di apertura (64% dei rispondenti), di arricchimento patrimonio (43,38%) e di ambienti più comodi e spaziosi 33,68%. Come si vede, si tratta di proposte coerenti con i livelli di gradimento analizzati sopra.

Tra coloro che hanno scelto l'opzione "ampliamento orari di apertura", circa il 50% vorrebbe l'orario continuato, il 48% l'apertura della biblioteca alcune sere in settimana, il 36,50% il prolungamento dell'apertura al sabato fino alle 19.



* Il totale delle percentuali supera 100 perché era possibile dare più di una risposta

Dei 194 commenti/suggerimenti inseriti dagli utenti (risposta aperta):

- 76 riguardano complimenti al personale e ai servizi (11 in più rispetto al 2016, nonostante il numero di commenti sia inferiore)

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

- (14) prestito: prestito interbibliotecario delle riviste, minor numero di solleciti, tempo più lungo per prestiti ebook ;
- (13) personale: maggior cortesia e disponibilità;
- (13) manutenzione e arredi: maggior pulizia, rinnovo arredi, miglioramento dell'illuminazione.
- (11) incremento patrimonio: più acquisti di libri a carattere scientifico, un maggior numero di dvd e ebook;
- (8) incremento spazi: ambienti più comodi e silenziosi, in particolare per quanto riguarda l'emeroteca;
- (8) personale: maggior cortesia e professionalità
- (8) 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 (118 persone con 141 risposte; era possibile dare più di una risposta).

La motivazione che ha raccolto il maggior numero di indicazioni è stata la mancanza di tempo (36,28%), seguita dall'utilizzo dei servizi di un'altra biblioteca (22,12%), dall'uso di Internet per la ricerca delle informazioni (17,70%), di librerie online per scaricare ebook (5,31%) e dalla scomodità nel raggiungimento della sede (3,54%).

Complessivamente i motivi riguardanti il funzionamento del servizio raggiungono l'22,1% (personale non cordiale 6,19; peggioramento generale dei servizi offerti 4,42%; difficoltà a trovare quello che si cerca 4,42%; orari di apertura scomodi 3,54%; spazi inadeguati 2,65%; mancanza di professionalità del personale 0,88%)

Il cambio di residenza ha riguardato il (1,77%) del campione.

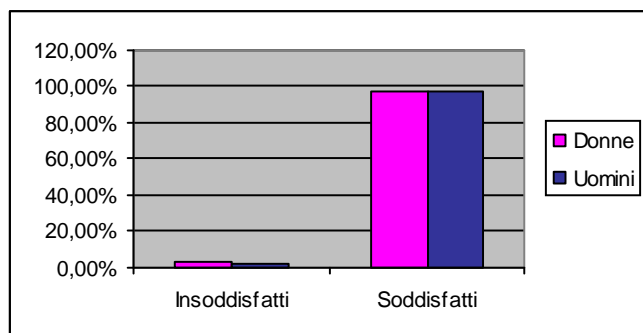
Nel caso gli utenti abbiano scelto di utilizzare un'altra biblioteca i motivi principali di questa

scelta sono relativi alla sua collocazione vicino a casa o alla comodità nel raggiungerla (44,04%), all'entità del patrimonio librario e multimediale (9,17%), alla professionalità e ai comportamenti del personale (3,67% e 5,50%), alla spaziosità (6,42%), agli orari migliori (4,59%).

Rispetto al questionario del 2016 per quanto riguarda gli abbandoni si rileva che sono aumentate le motivazioni inerenti la mancanza di tempo, il funzionamento del servizio, l'utilizzo di altre biblioteche e l'uso di internet per la ricerca delle informazioni (rappresentavano il 34,68%, l'11,69%, l'8,06% e il 10,89%;)³. Diminuiscono invece i cambi di residenza (erano pari al 7,66%)

Alcuni dati sugli scostamenti di genere e di condizione sociale

Prima di verificare se esistono differenze significative tra le risposte femminili e maschili al questionario, occorre considerare che la rappresentanza maschile, leggermente sovradimensionata rispetto all'universo, come si è visto a p. 1, è costituita da persone in età più avanzata (il 23,72% ha più di 65 anni, contro il 9,54% delle donne) e frequenta più assiduamente la biblioteca (il 10,99% la frequenta ogni giorno contro il 4,35% delle donne). Nella componente maschile il gruppo dei pensionati è molto più presente che in quello femminile (29,79% contro 12,09%) Si tratta quindi di un particolare segmento dell'utenza maschile, quella che segue più da vicino la vita della biblioteca, in alcuni casi che la abita quotidianamente. Questo gruppo si caratterizza infatti per un maggiore utilizzo degli spazi dell'emeroteca (80,2% contro 22,6%⁴), della Sala Macchine (28,29% contro 12,33%), del wifi (20,39% contro 9,25%), e, viceversa, per un utilizzo inferiore della biblioteca ragazzi (16,45% contro 23,63%).



Per quanto riguarda la soddisfazione generale del servizio non si notano significative differenze tra uomini e donne, come si vede nel grafico a fianco. Ma andando a vedere i singoli servizi o aspetti dei servizi, appare che le donne sono, proporzionalmente, più soddisfatte degli uomini del funzionamento dei seguenti servizi: Prestito (98,43% contro 97,97%⁵), Sala

Macchine (91,5% contro 89,56%), wifi (87,27% contro 84,79%), ambiente e arredi (92,49% contro 91,17%). Sono invece meno soddisfatte degli uomini dei servizi di Biblioteca Ragazzi (94,60% contro 96,94%), dei servizi di informazione (93,08% contro 98,19%), compreso Chiedilo a noi! (92,43% contro 95,23%), di tutti i servizi digitali (ad es., per quanto riguarda la disponibilità di ebook 88,26% contro 93,33%), del comportamento del personale (professionalità: 93,13% contro 97,97%; cortesia: 90,93% contro 97,39%; gestione suggerimenti/reclami: 89,97% contro 92,86%), del patrimonio, in particolare di quello musicale (92,68% contro 96,23%). Le donne ritengono, più degli uomini, che nell'ultimo

³ Le domande relative all'utilizzo di librerie online per scaricare ebook, e alla scomodità della sede non erano previste nel questionario precedente

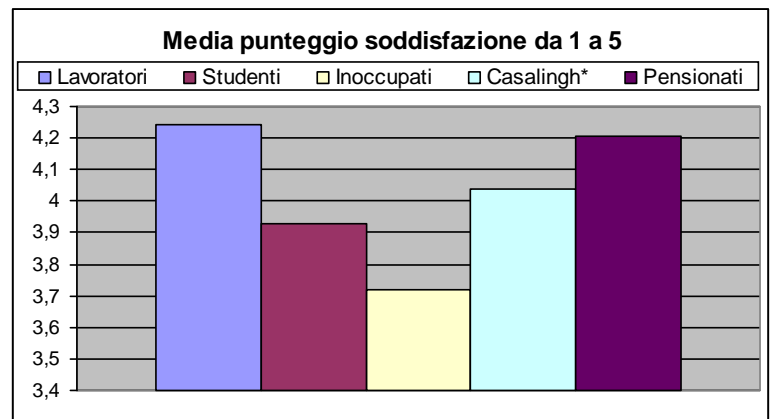
⁴ Il totale è superiore a 100 perché era possibile dare più di una risposta.

⁵ Le percentuali riguardano il numero di persone che si sono dichiarate molto soddisfatte, soddisfatte o abbastanza soddisfatte dei servizi.

anno i servizi della biblioteca siano migliorati (35,40% contro 31,69%), e che la qualità dei servizi cambi a seconda dei bibliotecari in servizio (24,55% contro 16,91%). Come primo tra i miglioramenti auspicati le donne indicano l'ampliamento di orario (con una percentuale comunque nettamente inferiore agli uomini: 64,65% contro 90,05%), mentre gli uomini al primo posto mettono l'arricchimento del patrimonio (96,34% contro 59,21%); in terza posizione entrambi indicano ambienti più comodi e spaziosi.

Operando invece con il filtro della condizione lavorativa si verifica che i lavoratori sono quelli che maggiormente utilizzano la biblioteca come punto di prestito libri (83,05% contro una media del 69,57%)⁶, o di cd/dvd (35,25% contro 26,78%), mentre i pensionati utilizzano in misura proporzionalmente maggiore l'emeroteca (24,35% contro 16,81%). Gli studenti la utilizzano come luogo di lettura dei propri libri in misura enormemente superiore alle altre categorie (54,46% contro una media del 9,07%). Gli studenti sono anche i maggiori utilizzatori della connessione wifi (18,75% contro 5,16%) e gli inoccupati della "Sala Macchine" (17,39% contro 7,03%).

I lavoratori sono anche i più soddisfatti, complessivamente parlando, dei servizi della biblioteca, come si vede nel grafico a fianco. Considerando il punteggio di soddisfazione⁷ i lavoratori totalizzano una media di 4,24 (su 5), i pensionati di 4,21, i/le casalingh* di 4,04, gli studenti di 3,93 e gli inoccupati di 3,72. Il valore medio, come indicato a pag. 4, è di 4,16.



⁶ Queste percentuali, a differenza di quelle riportate a pag. 3, sono state ricavate conteggiando il numero totale dei questionari (1120) – e non delle risposte ai singoli item – per mantenere la omogeneità con il segmento estratto sulla base della condizione lavorativa. Anche se cambiano i valori percentuali non cambia l'indicazione del trend risultante.

⁷ Ottenuto attribuendo 5 punti alla risposta "molto soddisfatto", 4 alla risposta "soddisfatto", 3 alla risposta "abbastanza soddisfatto", 2 alla risposta "insoddisfatto", 1 alla risposta "del tutto insoddisfatto".