

Rapporto n. 14 2004

dmsia  unibg.it



Daniele Toninelli

Le indagini di customer
satisfaction nei servizi.
Il caso di una applicazione
ai servizi bibliotecari

Serie Ricerca

**Dipartimento
di Matematica, Statistica,
Informatica e Applicazioni
“Lorenzo Mascheroni”**

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BERGAMO



DMSIA

DIPARTIMENTO DI
MATEMATICA
STATISTICA, INFORMATICA ED APPLICAZIONI

Quaderno del Dipartimento N° 14 – Serie Ricerca 2004

Daniele Toninelli

Le indagini di customer
satisfaction nei servizi.
Il caso di una applicazione
ai servizi bibliotecari



Biblioteca Civica di Vimercate

- Sezione Adulti -

Dipartimento di Matematica, Statistica, Informatica ed Applicazioni
Università degli Studi di Bergamo
Via dei Caniana, 2
24127 – Bergamo
daniele.toninelli@unibg.it

INDICE

I. PREMESSA	4
II. INTRODUZIONE	6
1. Progetto “Carta dei Servizi 2004”	6
1.1. La Biblioteca Civica di Vimercate e i suoi servizi	6
1.2. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini	7
1.3. Scopo dell’indagine: la “Carta dei Servizi”	9
1.4. Obiettivi dell’indagine	10
1.5. Indagine esplorativa preliminare	11
2. Pianificazione dell’indagine	12
2.1. Che tipo di indagine	13
2.2. Il questionario	15
2.3. Le domande del questionario	17
2.4. La scala di valutazione	19
2.5. Fattori di soddisfazione	22
2.6. Tempi dell’indagine	22
III. I RISULTATI	24
3. Gli utenti della Biblioteca	25
4. La Valutazione Complessiva	34
4.1. VGM (Valutazione Globale Media)	37
5. Struttura, personale ed orari	37
6. Suggerimenti e problemi (Struttura)	38
6.1. Suggerimenti	38
6.2. Problemi	40

7. Panoramica sui servizi	41
8. Valutazione dei Servizi	47
8.1. Importanza, grado di utilizzo e valutazione	50
9. I Servizi nel dettaglio	53
9.1. Lettura Libri	53
9.2. Lettura Giornali / Riviste	54
9.3. Prestito di Libri e Giornali/Riviste	55
9.4. Ascolto/Visione in sede di CD, DVD, VHS, dischi.....	57
9.5. Prestito di materiale multimediale	59
9.6. Sezione di Storia Locale	60
9.7. Consulenza / Informazioni	62
9.8. Sito Web / Servizi on-line	63
9.9. Iniziative promozionali / Corsi	64
9.10. Internet	64
10. Affidabilità dei risultati: livello di confidenza e distribuzione	66
11. Suggerimenti e problemi (Servizi)	68
IV. CONCLUSIONI	71
V. APPENDICI	73
1 - Il Questionario	74
2 - Suggerimenti e problemi (Struttura).....	78
3 - Suggerimenti e problemi (Servizi)	80
VI. BIBLIOGRAFIA	83

I. PREMESSA

Il progetto relativo all'indagine di *customer satisfaction* per gli Utenti della Biblioteca Civica di Vimercate è stato realizzato presso la sede dell'Università degli Studi di Bergamo di via dei Caniana, ed è proceduto sotto la supervisione della Prof.ssa Silvia Biffignandi, direttore del Dipartimento di Matematica, Statistica, Informatica e Applicazioni "Lorenzo Mascheroni" e docente dei corsi di Statistica Economica e Analisi di Mercato e Statistica Aziendale.

L'importanza del lavoro svolto risulta evidente se si considera il fatto che è la prima volta che si realizza, all'interno della Biblioteca di Vimercate, una indagine di questo tipo e su così vasta scala. Essa ha consentito non solo di sopperire ad alcune lacune e far luce su alcuni coni d'ombra lasciati dalle statistiche della Biblioteca (spesso non tempestivamente aggiornate) ma anche di costruire una solida e ricca base conoscitiva dalla duplice valenza. Da una parte, grazie al prezioso e cospicuo patrimonio di informazioni raccolte, per la prima volta è stato possibile avere un riscontro della valutazione dei servizi e conoscere in modo più approfondito l'utenza della Biblioteca; dall'altra i dati rilevati saranno un *benchmark* di riferimento per eventuali indagini successive e uno strumento estremamente utile, in futuro, per la allocazione delle risorse (umane e finanziarie) da parte della direzione della Biblioteca. La conoscenza dell'opinione dell'utenza consentirà in questo modo di andare incontro alle sue esigenze in modo più mirato e di raggiungere standard qualitativi sempre più elevati nell'erogazione dei servizi.

La presente pubblicazione trae spunto dalla presentazione dei principali risultati dell'indagine per arrivare alla trattazione di numerose tematiche di metodo cruciali nelle indagini volte a rilevare la *customer satisfaction* nel settore dei servizi. Infatti, nell'ambito di questa ricerca, sono stati affrontati problemi quali la progettazione e la stesura del questionario, la pianificazione di un appropriato piano di indagine (con la riflessione sulle diverse modalità di ricerca e la scelta di quella considerata più opportuna, considerati costi, tempi di consegna dei risultati e obiettivi della ricerca), la stima della affidabilità dei risultati ottenuti, l'utilizzo dell'indispensabile supporto fornito da *software* statistici di uso molto diffuso (con cui sono state fatte le elaborazioni), e così via.

La fase di stesura del questionario e le successive fasi di elaborazione e presentazione dei risultati hanno portato a numerosi incontri con il gruppo di lavoro cui, dalla direzione della Biblioteca Vimercate, è stato assegnato il progetto "Carta dei Servizi".

Per questo motivo, devo sentitamente ringraziare Fausto Galbiati, Silvia Ornago e Sonia Visconti per la loro costante disponibilità a venire incontro sempre tempestivamente alle mie richieste, ai miei dubbi, ai miei quesiti e per la preziosa collaborazione con cui, assieme al resto del personale della Biblioteca di Vimercate, hanno dato il loro indispensabile contributo alla realizzazione dell'indagine.

Un particolare ringraziamento al Dott. Massimo Pesenti, per essersi provvidenzialmente ricordato di me in questa occasione. Spero con queste poche righe di avere in parte ricambiato la importante opportunità che mi ha dato.

Un sentito ringraziamento anche al Direttore della Biblioteca, Dott. Angelo Marchesi, che, oltre a darmi la possibilità di affrontare questo stimolante progetto, si è sempre manifestato disponibile e comprensivo; la speranza è di aver ricambiato la sua fiducia

fornendo dei preziosi strumenti di lavoro e degli interessanti spunti di riflessione che saranno sicuramente utili alla sua illuminata direzione della Biblioteca di Vimercate.

Grazie infinite anche alla Prof.ssa Silvia Biffignandi, per avermi consentito di accrescere notevolmente, con una esperienza che si è rivelata fondamentale, la mia formazione professionale ed il mio bagaglio culturale. La ringrazio sentitamente anche per avermi dato la possibilità di sviluppare il progetto dell'indagine di *customer satisfaction* presso l'Università degli Studi di Bergamo e per i preziosi consigli ed il grande aiuto che mi ha voluto dare in questi ultimi anni.

II. INTRODUZIONE

1. Progetto “Carta dei Servizi 2004”

La Biblioteca Civica di Vimercate, comune in provincia di Milano, ha deciso di realizzare, nel Maggio 2004, una indagine di *customer satisfaction*, cioè una indagine finalizzata alla misurazione del grado di soddisfazione degli utenti, ovvero del grado di qualità dei servizi legati alla Biblioteca percepito da parte dei cittadini. Il traguardo finale di questo progetto è stato identificato con la stesura della “Carta dei Servizi” per l’anno 2004. Per la verità, la “Carta dei Servizi” più che un punto di arrivo sarà il primo passo di un percorso volto al raggiungimento di standard qualitativi sempre più elevati nell’erogazione dei servizi legati alla Biblioteca.

La prima parte dell’indagine, oggetto di trattazione della presente pubblicazione, verte la propria attenzione sui servizi relativi alla **Sezione Adulti**, e si rivolge quindi agli utenti che hanno un’età superiore a 13 anni. I risultati dell’indagine sono stati presentati il 14 Settembre 2004 alla Direzione ed a tutto il personale della Biblioteca e, il 27 Ottobre 2004, in occasione di una conferenza stampa tenutasi presso il Comune di Vimercate.

È stata successivamente affrontata una seconda fase dell’indagine in cui si è concentrata l’attenzione sulla Sezione Ragazzi (destinata ad accogliere gli utenti da 0 a 13 anni compresi). I risultati di questa indagine (non presenti all’interno di questa pubblicazione) sono stati presentati al personale della Biblioteca il 10 Novembre 2004.

1.1. La Biblioteca Civica di Vimercate e i suoi servizi ¹

La Biblioteca Civica di Vimercate fa della Città di Vimercate un polo culturale di primaria importanza. Dispone infatti di un patrimonio librario comprendente circa 80.000 documenti e si occupa dell’erogazione di un gran numero di Servizi, i quali verranno illustrati in dettaglio nella parte dedicata ai risultati dell’indagine (vedi Par. 10). Si riporta di seguito un elenco dei principali Servizi:



- Prestiti
- Internet
- Informazioni e Consulenza
- Settore “Suono e Visione”
- Settore Giornali e Riviste
- Attività di promozione e di animazione
- Documentazione Locale.

La gamma dei servizi disponibili è arricchita da altre due importanti componenti, di cui non si parlerà in questa pubblicazione:

¹ Fonti: opuscolo “Biblioteca Vimercate” in distribuzione presso la sede di Piazza Unità d’Italia, 2/G, Vimercate (MI); sito *web* della Biblioteca di Vimercate (www.sbv.mi.it/vimercate/biblioteca) (01-10-2004, h 10,00).

- Settore Ragazzi dove si trovano letteratura, libri, giochi e riviste espressamente rivolti ad un'utenza di bambini con meno di 14 anni di età e dove si svolgono letture animate, concorsi e laboratori. Relativamente al Settore Ragazzi è stata effettuata una indagine *ad-hoc* rivolta a Bambini di età inferiore ai 14 anni.
- Consultazione Rapida: comprende postazioni per la consultazione di banche dati, enciclopedie, dizionari, periodici su CD-Rom; sono presenti anche alcune postazioni informatizzate per lo studio o le ricerche individuali. Nel questionario non erano presenti quesiti riguardanti questo servizio.

La Biblioteca comprende tre sedi decentrate nelle frazioni del Comune (Velasca, Oreno, Ruginello) e fa parte (col ruolo di sede e punto centrale di coordinamento) del Sistema Bibliotecario del Vimercatese, un *network* che raggruppa 30 biblioteche di 26 comuni limitrofi.²

Il Sistema Bibliotecario, complessivamente, può vantare un patrimonio di circa 160.000 titoli di cui esiste un catalogo *on-line* all'indirizzo del sito della Biblioteca (www.sbv.mi.it/vimercate/biblioteca).

1.2. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini

Il progetto relativo alla indagine di *customer satisfaction* prende avvio dalla constatazione della necessità del miglioramento della qualità dei servizi erogati dagli enti e dalle amministrazioni pubbliche, necessità ribadita dalla direttiva che il Ministro della Funzione Pubblica ha emanato al riguardo. Attraverso il programma "Cantieri" il Dipartimento della Funzione Pubblica ha coinvolto centinaia di amministrazioni pubbliche e migliaia di funzionari e dirigenti.

Già con il decreto legge n. 29 del 1993 (art. 12) e con una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 si poneva l'attenzione sulla qualità dei servizi pubblici ed in particolare su come il cittadino avesse un ruolo centrale, dato che la sua partecipazione e le sue opinioni venivano ritenute degli utili strumenti per verificare il livello di qualità ed efficacia dei servizi stessi.

Il cambiamento di atteggiamento di questi ultimi anni, attestato dalla direttiva di cui sopra, e l'importanza delle finalità che ci si propone di raggiungere nel settore dei servizi sono molto ben delineati nel passaggio di un articolo sulla *customer satisfaction* pubblicato sul sito *web* dell'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale (INPS), che viene proposto nel seguito.

"Da tempo è in atto nel paese un processo di mutamento che deve condurre la Pubblica Amministrazione italiana a competere con i più alti livelli europei. La logica della qualità, trasparenza ed efficienza dei servizi offerti è ormai da anni affermata anche all'interno della

² Il Sistema Bibliotecario del Vimercatese raggruppa le Biblioteche dei seguenti comuni: Agrate Brianza, Aicurzio, Arcore, Basiano, Bellusco, Bernareggio, Burago Molgora, Busnago, Cambiagio, Caponago, Carnate, Cavenago Brianza, Concorezzo, Cornate d'Adda, Lesmo, Masate, Mezzago, Ornago, Ronco Briantino, Sulbiate, Trezzano Rosa, Trezzo sull'Adda, Usmate Velate, Vaprio d'Adda, Vimercate.

"Il Sistema è lo strumento mediante cui le biblioteche aderenti, fatta salva l'autonomia di ciascuna, coordinano l'acquisizione, la conservazione, la pubblica fruizione dei beni librari e dei documenti posseduti dalle biblioteche, realizzano un sistema informativo integrato distribuito in tutte le biblioteche, con il risultato di mettere a disposizione dei cittadini dei Comuni aderenti un più vasto e valido patrimonio per le personali esigenze di studio, informazione, lettura, documentazione e svago. Il sistema accoglie e si fa promotore di collaborazioni con strutture e servizi socio-culturali del territorio, con particolare riguardo alla scuola."

www.sbv.mi.it (12-11-2004, h 11,00).

Per maggiori informazioni: www.sbv.mi.it.

Pubblica Amministrazione, grazie non soltanto agli interventi legislativi intervenuti, tutti volti al recupero di efficienza ed economicità dell'azione amministrativa, al fine di fornire un servizio di qualità all'utenza, ma anche grazie ad un cambio di mentalità, all'interno della Pubblica Amministrazione, che ha permesso che dalla cultura degli "adempimenti" si passasse alla cultura del risultato. Non dimentichiamo infatti che la Pubblica Amministrazione trova la sua ragione di esistere non nel generare profitto, come l'industria, ma nel fornire ai cittadini quei servizi che permettano al Paese di mantenere i livelli di funzionamento europei. Anche il cittadino sta cambiando: cresce la consapevolezza dei suoi diritti nei confronti della gestione pubblica, crescono le sue aspettative nei confronti dei servizi pubblici; in altre parole diventa "cliente" cioè destinatario di quella stessa attenzione volta alla soddisfazione dei bisogni che gli attribuiscono le aziende private e non più semplicemente "utente", cioè passivo fruitore di servizi pubblici burocratici".³

Non bisogna dimenticare, infatti, che l'utente (sia esso un individuo o un'impresa) è al tempo stesso "fondatore e azionista principale dell'amministrazione, colui che decide l'istituzione e la legittimazione di un ente pubblico e che gli attribuisce delle finalità e delle proprietà di servizio pubblico"; in sostanza l'utente è la sua stessa "ragion d'essere". Inoltre, rispetto a quanto accade nel settore privato, le motivazioni e le finalità di un servizio pubblico non sono le stesse: in questo caso non si vuole aumentare la competitività allo scopo di conseguire un profitto più alto o di aumentare la propria quota di mercato, si cerca invece di ottimizzare la propria attività per meglio tutelare e soddisfare i bisogni del cittadino.

Quanto detto sottolinea come la *customer satisfaction* possa facilitare ed, anzi, essere indispensabile strumento per il nuovo orientamento ideologico della amministrazione pubblica: l'ente pubblico supera la propria "autoreferenzialità" (ponendo al centro dell'attenzione l'utente e le sue esigenze ed aspettative, mettendo in secondo piano la "norma" e l'"adempimento" a favore della soddisfazione dei bisogni del cittadino), passa da una valutazione basata sulle sensazioni ad una osservazione più scientifica basata su dati e fatti che consentano di rilevare le percezioni dei cittadini ("cultura della misura"), orienta la propria attività al servizio del cittadino (spesso è necessario riuscire, per assolvere a questa funzione, a mettersi nei suoi panni), motiva tutto il personale rendendolo partecipe e profondamente coinvolto in questo processo.

In questa ottica risulta evidente quanto sia importante disporre di strumenti affidabili che consentano in primo luogo di attestare quale sia il livello di soddisfazione del pubblico nei confronti di un determinato servizio ed, in secondo luogo, di monitorare costantemente eventuali evoluzioni future della soddisfazione degli utenti, allo scopo di effettuare interventi mirati e consapevoli per andare incontro sempre di più a quelle che sono le loro esigenze ed aspettative.

Nel comunicato stampa del 26 Marzo 2004 (riguardante la direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica) si pone in particolare l'attenzione sul fatto che "le indagini di *customer satisfaction*, ovvero di misurazione della qualità percepita da cittadini e imprese, aiutano le amministrazioni a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi. Occorre che le amministrazioni diventino maggiormente capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici. [...] La direttiva impegna quindi le amministrazioni a:

- progettare e svolgere periodiche rilevazioni della qualità percepita

³ Fonte: <http://www.inps.it/Doc/Trasparenza/Customersatisfaction/cosafatto.HTM>. (12-11-04, h 12,30)

- diffondere i risultati delle rilevazioni
- predisporre interventi di miglioramento dei servizi in relazione ai bisogni e alle valutazioni emerse dalle rilevazioni
- promuovere la cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità coinvolgendo i diversi livelli decisionali e tutti gli operatori dei servizi
- formare le competenze professionali necessarie per progettare e gestire le indagini di *customer satisfaction*".⁴

Ma la *customer satisfaction* va vista anche nell'ottica della consapevolezza, della sensibilizzazione e del coinvolgimento dei cittadini rispetto alle attività della pubblica amministrazione e alla realizzazione delle politiche pubbliche, in quanto risulta strumento indispensabile alla creazione di un rapporto tra amministrazione e amministrati che si basi, da parte di questi ultimi, sulla fiducia e sulla legittimazione della azione pubblica stessa.

Si può notare, inoltre, come si insista molto sul fatto che le attività volte a rilevare la *customer satisfaction* debbano avere carattere continuativo: solo in questo modo è possibile mantenere costantemente monitorato il livello di soddisfazione del cliente finale (avendo una precisa idea della sua evoluzione temporale), registrare eventuali discrepanze tra le sue aspettative e il livello di qualità percepito nella fase di fruizione dei servizi, individuare eventuali aree di criticità che possono esistere o venire a crearsi con il tempo, e così via. Non bisogna dimenticare, infatti, che il processo di miglioramento continuo su cui si deve basare l'azione di una pubblica amministrazione, una volta raggiunto un determinato standard qualitativo, deve intraprendere frequenti azioni di mantenimento di esso. Questo perché in genere gli standard raggiunti tendono a "deteriorarsi" col passare del tempo: gli utenti vi si abituano e arrivano a pretenderli (chiedendo sempre di più). Inoltre eventuali successive indagini di *customer satisfaction* possono essere utilizzate come validi strumenti valutativi: intrapresa una azione correttiva sulle modalità di erogazione di un servizio, è possibile valutare se ed in che misura si è agito in modo efficace rispetto ai fini che ci si proponeva di raggiungere; in questo modo è altresì possibile storicizzare e prevedere eventuali andamenti del livello di soddisfazione degli utenti.

1.3.Scopo dell'indagine: la "Carta dei Servizi"

La "Carta dei Servizi" è un documento ufficiale con duplice valenza che perfettamente si colloca in questo contesto di orientamento al cittadino.

Da una parte vuole presentare agli utenti e alle istituzioni preposte le attività svolte ed i servizi erogati dalla Biblioteca (caratteristiche, modalità di erogazione e fruizione del servizio, ...).

Dall'altra, vuole essere la sottoscrizione di un "patto" con gli utenti del servizio: si prende un impegno nei loro confronti, cioè assicurare i servizi e apportare gli eventuali miglioramenti alle loro attuali caratteristiche allo scopo di mantenere o raggiungere, nell'erogazione, un determinato standard qualitativo.

La "Carta dei Servizi" ha inoltre lo scopo di informare sulle forme di tutela che vengono garantite in caso di mancata soddisfazione dell'utente e vuole essere, al contempo, uno strumento utile a suggerire come esso può collaborare attivamente per fare in modo che i servizi possano essere resi sempre migliori.

⁴ Fonte: http://www.governo.it/GovernoInforma/Dossier/pa_qualita/comunicato.html. (12-11-04, h 12,30)
Il testo integrale della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (Dipartimento della Funzione Pubblica) si trova al seguente indirizzo *web*:
http://www.governo.it/GovernoInforma/Dossier/pa_qualita/rilevazione.html. (12-11-04, h 12,30)

Per questi motivi si è resa necessaria un'indagine di *customer satisfaction* con finalità sia descrittive che valutative. In primo luogo l'indagine ha consentito di avere un quadro affidabile delle caratteristiche degli utenti che effettivamente usufruiscono dei servizi offerti dalla Biblioteca e che ne frequentano la sede; in questo modo si è potuto sopperire alla carenza informativa delle statistiche, che, per molti aspetti e per una larga fetta dell'utenza, erano ferme all'atto dell'iscrizione alla Biblioteca. In secondo luogo si è voluto accertare il gradimento degli utenti per quanto riguarda i servizi disponibili, e, in particolare, per alcune loro caratteristiche, allo scopo di fare emergere punti di forza ma anche aspetti che offrano margini di miglioramento e opportunità di intervento in questa direzione. Per tale ragione sono stati ritenuti di enorme importanza suggerimenti, proposte e critiche che, tramite l'indagine, sono stati trasmessi da ciascun utente al personale della Biblioteca.

1.4. Obiettivi dell'indagine

E' sempre buona norma, prima della fase di progettazione di una indagine di *customer satisfaction*, concordare e discutere nei dettagli con le persone assegnate dall'ente al progetto numerosi aspetti di rilievo in modo da chiarificare eventuali dubbi e avere ben presente ciò che ci si aspetta come risultato della attività intrapresa. E' per questo necessario informarsi dettagliatamente sulle finalità conoscitive che interessano all'ente (e sul contenuto del rapporto finale), sui livelli di precisione che ci si aspetta, sulle metodologie di indagine ritenute più opportune (per valutare se sono effettivamente realizzabili), sulla disponibilità di budget per il progetto, sulla popolazione di interesse (che sarà oggetto di studio), e così via.

Una volta definito lo scopo dell'indagine, prima di passare alla parte della sua pianificazione, si rende necessaria una approfondita riflessione sugli obiettivi: ovvero sugli argomenti/aspetti su cui concentrare l'attenzione e sulla popolazione da considerare come campione.

Sarà inoltre indispensabile agire sempre a stretto contatto con il personale dell'ente, attraverso frequenti *briefing*, in modo da poter non solo fugare dubbi o ottenere informazioni indispensabili alla attività di ricerca, ma anche per trarre spunti e suggerimenti su aspetti di particolare interesse, sulle modalità di erogazione dei servizi, e su qualsiasi altra informazione o suggerimento che possa rendersi utile ad apportare valore aggiunto ai risultati dell'indagine.

In questo modo, sotto lo stretto controllo dell'ente che dovrebbe essere preferibilmente rappresentato da un singolo interlocutore, si potrà inoltre agire in modo mirato, identificando le fasi che l'ente ha inteso affidare all'esterno e quelle che prevede di svolgere all'interno, verificando le esigenze riguardanti i tempi di realizzazione, evitando di andare "fuori rotta" o di seguire percorsi di scarso interesse per il committente, verificando la realizzabilità delle metodologie proposte, riducendo eventuali perdite di tempo e riuscendo a contenere significativamente i costi delle operazioni.

Nel caso dell'indagine sugli utenti della Biblioteca di Vimercate l'obiettivo primario, come già visto sopra, era quello di conoscere la valutazione degli utenti riguardo i servizi erogati dalla Biblioteca stessa. Per questo motivo si è deciso di effettuare una ricerca che coprisse tutti i servizi disponibili e che avesse un campione il più possibile rappresentativo della popolazione reale degli iscritti effettivi (di quegli utenti, cioè, che in un anno solare hanno almeno una volta utilizzato uno dei servizi della Biblioteca).

È risultata evidente, però, pure la necessità di conoscere meglio la popolazione stessa degli utenti della Biblioteca, anche allo scopo di meglio identificare (tramite le caratteristiche socio-demografiche) a che *target* specifico di utenti ciascun servizio vada prevalentemente a rivolgersi. Anche in questo caso, il lavoro a contatto con il personale della Biblioteca ha

consentito di identificare con esattezza quelle variabili (e quelle codifiche delle stesse) che potessero essere oggetto di particolare interesse.

In occasione degli incontri con i collaboratori assegnati al progetto, si è poi ritenuto opportuno indagare su altri aspetti ritenuti di rilievo quali l'importanza attribuita dagli utenti a ciascun servizio e altre importanti caratteristiche (frequenza di utilizzo, modalità di utilizzo, fasce orarie, ...) in modo da avere, come risultato finale, un quadro completo della situazione, sia per quanto riguarda la popolazione degli utenti, sia per quanto riguarda le diverse tipologie di servizio (per importanza, frequenza, gradimento, utenza tipica, ...).

È stata anche prospettata la possibilità che una prima indagine "intensiva" di questo tipo (cioè considerante tutti i servizi ed il maggior numero di utenti, e quindi in grado di fotografare la realtà del momento) fosse poi il punto di partenza per successive iniziative analoghe volte ad un monitoraggio continuativo ripetuto a periodi fissi, eventualmente anche mirate solo a particolari aspetti dell'attività dell'ente o a particolari *target* di utenza, in modo da avere la possibilità di tracciare un andamento storico del gradimento manifestato dal pubblico e di poter verificare che gli eventuali interventi correttivi volti a migliorare l'erogazione dei servizi vengano recepiti positivamente da parte dell'utente finale.

C'è infine da considerare che la scelta di assegnare l'indagine all'esterno ha consentito da una parte di servirsi di collaboratori con le adeguate competenze, dall'altra di incrementare notevolmente il livello di qualità dell'indagine stessa, riducendo notevolmente (data la certificazione esterna) i sospetti di eventuali conflitti di interesse che sarebbero derivati dall'eventuale realizzazione interna dell'indagine. Inoltre questa scelta ha consentito di raggiungere l'obiettivo di valorizzare la cultura della "misura" scientifica di aspetti (dei servizi) o comportamenti (degli utenti) che, rilevati dal personale della Biblioteca, avrebbero potuto risentire di un metodo eccessivamente basato sulle impressioni (più che sulle "misurazioni") e sarebbe potuto risultato viziato da una impostazione e da una interpretazione pesantemente filtrate dalla personalità di chi avrebbe curato il progetto.

1.5. Indagine esplorativa preliminare

Nella fase iniziale delle indagini di *customer satisfaction* in genere è opportuno, prima della rilevazione vera e propria, effettuare una o più indagini esplorative preliminari. L'utilità di queste indagini è dovuta a diversi motivi.

Innanzitutto in questa fase preliminare è possibile recuperare numerosi dati secondari, cioè informazioni già disponibili in quanto raccolte da altri enti o istituzioni esterne (o da altri uffici interni all'ente stesso che promuove l'indagine). Questi dati secondari possono rivelarsi molto utili sia in fase di progettazione (permettono di esplorare aspetti del fenomeno oggetto di studio già indagati in precedenza, permettono in alcuni casi di identificare correttamente un campione rappresentativo consentendo di ridurre i costi, forniscono spunti per la costruzione del questionario) che in fase di realizzazione dell'indagine stessa (possono dare informazioni utili sul modo di procedere o sul modo di affrontare un determinato problema).

È chiaro che nel caso si utilizzino dati secondari si deve anche affrontare un processo di valutazione volto ad attestare la qualità del dato a disposizione, ma anche la sua conformità al contesto in cui è destinato ad essere utilizzato. In particolare, di un dato o di una serie di dati si devono verificare:

- l'attendibilità (deriva dall'attività di enti ufficialmente riconosciuti? Sono dati affidabili?)
- completezza (è in grado di rispondere alla esigenza informativa per cui viene utilizzato o deve essere integrato con informazioni derivanti da altra fonte? Prende in considerazione solo un aspetto di un determinato argomento di interesse o rappresenta una informazione completa?)

- metodologia utilizzata per la sua rilevazione (si potrebbe scoprire che un particolare tipo di rilevazione arriva a produrre dati che non sono ritenuti di particolare interesse per il progetto che si sta affrontando)
- metodologia di costruzione del dato (alcuni indici, qualora se ne osservi la modalità di costruzione, potrebbero rivelarsi inadatti al loro utilizzo in un determinato contesto)
- livello di aggiornamento (un dato potrebbe contenere delle informazioni non più valide o significative, perché è passato troppo tempo dalla sua rilevazione/costruzione)
- grado di dettaglio (l'informazione contenuta nel dato potrebbe non arrivare a soddisfare le proprie esigenze conoscitive, in quanto troppo generica, riferita ad un ambito troppo vasto o poco particolareggiata)
- fonte non affidabile (potrebbero verificarsi conflitti di interesse da parte dell'ente/ufficio che ha costruito il dato e ciò potrebbe pericolosamente portare ad utilizzare informazioni distorcenti ai fini dell'indagine).

Per verificare le qualità di un dato secondario è possibile eventualmente fare confronti con altre ricerche analoghe, anche effettuate da altri enti, oppure confrontare fonti differenti. Ma è comunque indispensabile ricostruire come il dato è stato costruito e rilevato.

Nel presente caso di studio non si sono individuati molti dati che potessero rivelarsi utili ai fini dell'indagine, a parte le statistiche sull'utenza della Biblioteca. Non si poteva trascurare, però, un problema di fondo di questi dati: a parte le statistiche su prestiti e iscritti, molte informazioni sugli utenti non risultavano essere aggiornate (impiego, livello di istruzione, ...) e, inoltre, non era data la possibilità di distinguere, all'interno della popolazione degli iscritti, quali fossero gli utenti che effettivamente usufruiscono dei servizi della Biblioteca. Da qui la necessità di inserire all'interno del questionario alcune domande contenenti informazioni che potessero essere utili a delineare una quadro dell'utenza della struttura.

2. Pianificazione dell'indagine

Fissati scopo, oggetto e popolazione obiettivo dell'indagine, si è potuti passare alla fase della sua progettazione, cioè a delineare metodi di ricerca, procedure, tempi di realizzazione e a preventivarne i costi.

La prima decisione presa è stata quella di realizzare l'indagine di *customer satisfaction* tramite la somministrazione di questionario. Si è arrivati a ciò tenendo conto di alcune esigenze ritenute irrinunciabili quali: l'anonimato del rispondente (per evitare di influire sul suo giudizio), il minore costo in termini di impegno del personale (un questionario può essere auto-compilato senza bisogno di assistenza, se non minima), la possibilità di poter raggiungere (sulle modalità si discuterà nel seguito) una popolazione di qualsiasi tipo, eventualmente anche selezionata a priori in fase di progettazione della ricerca allo scopo di ridurre tempi e costi di realizzazione del progetto.

La somministrazione di un questionario ha consentito inoltre di approfondire tutte le tematiche di interesse e, nonostante la ricchezza e la quantità di informazioni rilevate, tramite un sistema di salti al contempo ha permesso di ridurre il tempo necessario alla sua

compilazione. Le informazioni raccolte con questo strumento inoltre, essendo omogenee ed uniformi per ogni intervista, ha facilitato notevolmente la fase di *data entry*.

2.1. Che tipo di indagine?

Identificato come strumento di rilevazione più appropriato il questionario, si è a lungo discusso sulla modalità della sua somministrazione.

E' stata presa in considerazione la possibilità di effettuare una **indagine postale**. In questo caso i vantaggi sarebbero stati il fatto di poter avere un campione rappresentativo (selezionato a priori tramite la lista degli iscritti alla Biblioteca), e di poter lasciare ai rispondenti la possibilità di compilarlo in tutta comodità, negli eventuali momenti liberi della giornata e senza fretta. Questi aspetti positivi non sono stati ritenuti sufficienti, però, a compensare i lati negativi di un'indagine di questo tipo: tempi di risposta molto lunghi, tassi di risposta molto bassi, problemi per la organizzazione delle modalità di riconsegna (si sarebbe richiesto all'utente di consegnare il questionario in Biblioteca, ma ciò sarebbe stato uno sforzo che non molti avrebbero accettato e avrebbe scoraggiato ulteriormente la compilazione; nel caso di spedizione del questionario, inoltre, la Biblioteca avrebbe dovuto sostenere il costo di eventuali buste pre-affrancate per la risposta), elevati costi di spedizione dei questionari (e, appunto, di eventuali buste pre-affrancate per la risposta), possibilità di una pericolosa auto-selezione del campione (che avrebbe portato alcune categorie di utenti ad essere sovra-rappresentate rispetto ad altre, dando in definitiva un quadro irrealistico della situazione), statistiche sugli utenti non completamente aggiornate (ferme all'atto dell'iscrizione).

E' stata presa in considerazione anche la possibilità di organizzare una **indagine face-to-face**, che prevedesse la presenza di una figura di intermediario, cioè l'intervistatore. Anche in questo caso sarebbe stata salvaguardata la rappresentatività del campione convocando gli utenti per l'intervista oppure selezionandoli in fase di proposizione dell'intervista stessa; inoltre, ulteriori vantaggi sarebbero stati la possibilità di andare in "profondità" su alcuni aspetti di particolare interesse, la possibilità di fare subito chiarezza su eventuali passaggi poco chiari delle domande e la possibilità (data all'intervistatore) di valutare direttamente alcuni aspetti e stimolare la collaborazione del rispondente. In questo modo, poi, si sarebbe evitato il pericolo che una stessa persona compilasse più volte il questionario. Anche questo tipo di indagine, però, avrebbe comportato tempi di realizzazione eccessivamente lunghi, un impegno del personale su questo fronte molto pesante per la struttura e rischi molto elevati di rifiuto dell'intervista; inoltre non avrebbe garantito l'anonimato dell'indagine (rischiando di condizionare anche pesantemente, pur senza volerlo, i giudizi dell'utente) e sarebbe stato necessario affrontare costi di realizzazione molto alti (per la presenza dell'intervistatore, ma anche perché si sarebbe richiesto uno spazio apposito dove poter svolgere l'indagine) e tempi molto lunghi per avere i risultati; infine non solo l'intervistato non avrebbe avuto piena libertà di scegliere il tempo di risposta, ma ci sarebbe stato il rischio di avere problemi dovuti alla presenza della figura dell'intervistatore, nel caso in cui questo non venga accuratamente preparato per non influire sul giudizio espresso dall'utente o per svolgere l'intervista nel modo più appropriato.

E' stata presa in considerazione anche la possibilità di una somministrazione del **questionario via Web** (cioè utilizzando una pagina pubblicata sul sito della Biblioteca, oppure inviando all'utente il questionario via *e-mail*). In questo caso i costi di realizzazione sarebbero stati molto bassi, i dati sarebbero risultati immediatamente inseriti in un *data-base*,

la compilazione sarebbe presumibilmente risultata più veloce e gradevole per gli utenti, non ci sarebbero stati problemi di raggiungibilità (questionario sempre disponibile sul sito o compilabile senza vincoli di tempo e con tranquillità in ogni momento della giornata) o di eccessivo disturbo per i rispondenti (per una eventuale riconsegna del questionario), inoltre si sarebbe potuto selezionare a priori un campione rappresentativo. I problemi sono sorti nel momento in cui si è andata a considerare la scarsa copertura degli utenti in termini di indirizzi *e-mail* in possesso della Biblioteca: sono registrati gli indirizzi di solamente il 10% degli utenti. Se, oltre a questo fatto, si considerano i costi di connessione che l'utente dovrebbe sostenere per partecipare all'indagine (in caso di pubblicazione su Sito, ma anche per rispedito il questionario una volta compilato), le probabili difficoltà di identificazione dell'utente e i problemi dovuti ad una probabile auto-selezione del campione (con il rischio di avere alcune categorie non molto avvezze all'utilizzo di Internet scarsamente rappresentate) si capisce come un'indagine via *Web* sia stata ritenuta non idonea al caso.

Anche l'**indagine telefonica**, somministrata eventualmente con modalità *CATI* (*Computer Assisted Telephone Interviewing*), avrebbe comportato tempi di *data entry* dei questionari pressoché nulli (velocizzando notevolmente l'indagine) e avrebbe eliminato problemi di raggiungibilità (tutti i numeri di telefono sono disponibili perché forniti all'atto dell'iscrizione) e di mancata rappresentatività del campione. Gli svantaggi sarebbero stati però anche qui di un certo rilievo: molte categorie di utenti probabilmente sarebbero state sì facilmente raggiungibili (tramite elenchi telefonici), ma difficilmente reperibili (se non in particolari orari) per motivi di lavoro; i costi sarebbero stati medio-alti (per la connessione telefonica, ma anche per la presenza della figura dell'intervistatore), si sarebbero verificati inoltre i classici problemi dovuti al "filtro" e alla possibile influenza dell'intervistatore stesso, sarebbero stati molto elevati i rischi di rifiuto dell'intervista da parte dei potenziali rispondenti (anche a causa dell'associazione negativa con le vendite telefoniche o della tendenza a sospettare scherzi telefonici), il questionario avrebbe dovuto essere piuttosto breve (l'attenzione del rispondente nelle interviste telefoniche cala molto più velocemente rispetto a quanto succede nelle interviste personali), ci sarebbe stato un elevato rischio di auto-selezione del campione (con la prevalenza di alcune specifiche categorie di utenti, a causa di problemi di reperibilità o di tempo a disposizione per l'intervista).

Dopo queste riflessioni si è ritenuta, come modalità più appropriata, la **somministrazione in Biblioteca dei questionari, da auto-compilarsi**, a tutti gli utenti che si fossero recati all'interno della struttura in un periodo di tempo predefinito. In questo modo si sarebbe potuto sondare il parere degli utenti effettivamente interessati ai servizi erogati (o comunque a conoscenza di essi), sarebbe stato possibile registrare l'opinione degli utenti rilevando la valutazione di tutti i servizi, non ci sarebbe stato alcun problema a garantire l'anonimato del rispondente (si è pensato di fare imbucare in una apposita urna il questionario compilato all'atto della consegna), in caso di bisogno per la compilazione sarebbe stato immediatamente disponibile l'aiuto del personale della Biblioteca, i costi della somministrazione sarebbero stati molto bassi, sarebbe stato possibile eventualmente distribuire piccoli omaggi a chi restituisce il questionario (incoraggiando in questo modo gli utenti a partecipare all'indagine), si sarebbe evitata la presenza potenzialmente distortiva dell'intervistatore, si sarebbe lasciato al rispondente tutto il tempo per meditare sulle risposte da dare e la possibilità di scegliere il momento migliore per la compilazione (portando eventualmente a casa il questionario).

Con un'indagine di questo tipo si correvano però alcuni rischi di un certo rilievo: la possibilità che una persona compilasse più di una volta il questionario, il fatto che il campione non fosse selezionabile a priori e quindi rischiasse di non essere rappresentativo, l'auto-

selezione del campione, la possibilità (in presenza di domande particolarmente difficili) che l'utente non rispondesse e la mancata sicurezza sull'effettiva identità del rispondente.

Per risolvere il primo problema si è pensato di registrare il codice della tessera dell'utente, nel momento della riconsegna del questionario. Operativamente questa operazione, però, risultava rallentare notevolmente i tempi di riconsegna e suscitava dubbi agli utenti che non ne capivano il motivo; quindi, dopo il primo giorno di somministrazione, si è deciso di non proseguire su tale strada. D'altra parte, data la lunghezza del questionario, sarebbe stato poco probabile che una stessa persona avesse avuto voglia di compilarlo più di una volta; inoltre, all'inizio dello stesso, era stata posta una domanda-filtro volta ad accertarsi che la stessa persona non avesse compilato lo stesso questionario nei giorni precedenti.

Per quanto riguarda il problema della eventuale non rappresentatività del campione, si è ritenuto opportuno procedere nel seguente modo: confrontare, una volta ultimato il periodo di rilevazione, la distribuzione del campione con quella dell'universo di riferimento, almeno per quanto permesso dalle informazioni disponibili, ed eventualmente sopperire ad eventuali carenze, per alcune categorie socio-demografiche, proseguendo l'indagine con interviste telefoniche ad utenti appartenenti alle categorie sottorappresentate.

Si è cercato inoltre di redigere le domande nel modo più semplice e diretto possibile, per evitare al rispondente fraintendimenti, confusioni, dubbi e cercando altresì di evitare termini tecnici che potessero rivelarsi troppo difficili da comprendere.

In conclusione, si è deciso di proporre la compilazione (o meglio, la auto-compilazione) del questionario a tutti gli utenti che si fossero recati in Biblioteca nel periodo coperto dall'indagine. Per questo motivo, oltre ad un adeguato sistema di cartellonistica volto a segnalare e sottolineare l'importanza della iniziativa, è stata predisposta una postazione strategica, direttamente nelle vicinanze dell'ingresso/uscita, a cui è stato assegnato un membro del personale con il compito di proporre e promuovere la compilazione dei questionari, fornire assistenza per eventuali difficoltà nella fase di compilazione e sovrintendere e controllare le operazioni di restituzione. E' stata anche prevista una ulteriore postazione, piuttosto isolata, in cui l'utente avrebbe trovato il materiale per la compilazione (penna, questionario) e un ambiente più tranquillo in cui sarebbe stato possibile garantire maggiormente l'anonimato e la tranquillità necessaria ad una migliore concentrazione.

Per garantire la copertura di tutti i giorni della settimana, di ogni tipo di servizio e di ogni fascia oraria (e quindi non escludere preventivamente nessuna categoria dei potenziali utenti), il questionario è stato proposto durante tutti gli orari di apertura della Biblioteca. Ciò ha consentito di avere un quadro molto affidabile e altamente rappresentativo dell'utenza-tipo della struttura.

2.2. Il Questionario

Si è posta molta attenzione nella fase di progettazione e stesura del questionario; tutto ciò per limitare al minimo eventuali errori della impostazione, di linguaggio o grammaticali che avrebbero potuto originare problemi operativi in fase di inserimento ed elaborazione dei dati. Il fatto di predisporre uno strumento il più possibile senza pecche di "funzionamento" sarà poi molto utile nel caso si decidessero di realizzare indagini future, dato che, evitando modifiche sostanziali del questionario, non si avranno problemi di confrontabilità.

Per questo motivo, una volta preparata la bozza del questionario (dopo l'analisi della documentazione disponibile al riguardo), questa è stata collaudata attraverso un *focus-group* di utenti scelti in modo tale da avere tutte le categorie rappresentative della popolazione degli iscritti alla Biblioteca. A questo gruppo di persone è stato chiesto di compilare le versioni

provvisorie del questionario e, in un secondo momento, di fare eventuali commenti su di esse (punti non chiari o lacunosi, proposte di modifica, ...). In seguito a segnalazioni, proposte e obiezioni emerse dal *focus-group*, il questionario è stato in parte modificato e rielaborato (allo scopo di rendere più chiara la comprensione dei quesiti e delle modalità di risposta e più lineare la compilazione) ed ampliato (per approfondire ulteriormente alcuni aspetti dei diversi servizi come le modalità e i tempi di fruizione, l'importanza attribuita a ciascun servizio, ...).

Si è deciso di utilizzare un linguaggio molto semplice, in modo che fosse comprensibile senza difficoltà ad ogni potenziale utente, usando il più possibile termini comuni (e non da "addetti ai lavori") e di facile ed univoca comprensione ed interpretazione. Si è cercato anche di disporre le diverse domande in modo che la mente del rispondente potesse in un certo senso seguire un ordine logico mentale, cercando di aumentare la fluidità del questionario e di ottenere anche una certa concisione (proponendo solo le domande indispensabili e redigendole con stile asciutto). Allo stesso modo si è cercato di evitare la presenza di doppi riferimenti (chiedere due cose con la stessa domanda) che avrebbero potuto provocare dei dubbi durante la compilazione.

Nonostante questo, il questionario proposto è risultato piuttosto lungo. Considerato però il fatto che una indagine di questo tipo non era mai stata fatta e che, comunque, i temi di indagine risultavano essere numerosi, l'impresa di un maggiore alleggerimento è risultata ardua: si è cercato di comprimere nei limiti del possibile la lunghezza, cercando comunque di considerare tutti gli aspetti che avessero un ruolo fondamentale per il grado di soddisfazione dell'utente. Da ciò derivano molte delle scelte fatte per l'impostazione grafica.

In genere, soprattutto nel caso di questionari particolarmente lunghi, si preferisce lasciare la parte relativa ai dati del rispondente alla fine dell'intervista; questo per evitare di posizionare delle domande particolarmente complesse, o che richiedano grossi sforzi di valutazione, nella parte finale del questionario (le domande sui dati anagrafici in genere richiedono un impegno pressoché nullo). Nel presente caso si è comunque deciso di lasciare questa parte subito dopo la presentazione, altrimenti si sarebbe rischiato di avere un cospicuo numero di questionari (e valutazioni) cui non sarebbe stato possibile associare una classificazione in base alle caratteristiche socio-demografiche del rispondente. Il rischio che si correva, con questo tipo di posizionamento, era quello di provocare numerose rinunce alla compilazione per motivi legati alla *privacy*. Per questo si è deciso di sottolineare, nell'introduzione, che comunque i questionari sarebbero stati anonimi e sarebbero stati elaborati in ottemperanza alla legislazione vigente sulla *privacy* dei cittadini. Il posporre la parte relativa ai dati anagrafici al termine del questionario avrebbe comportato la necessità di ribadire ulteriormente questo concetto.

In conclusione, si è deciso di aprire il questionario con una brevissima dichiarazione in cui, oltre al riferimento alle normative vigenti per il trattamento dei dati personali (legge sulla *privacy*) si sono illustrati sinteticamente il tipo di utilizzo cui sarebbero state destinate le informazioni raccolte e le finalità dell'indagine, sottolineando in particolare il fatto che sarebbe comunque stato garantito l'anonimato del rispondente. Tutto ciò anche per sensibilizzare i rispondenti sull'importanza delle loro risposte al questionario, al fine di ottenere informazioni utili alla realizzazione del progetto.

Il questionario è stato strutturato in tre distinte parti ⁵.

Nella **prima** è stato chiesto all'utente di fornire alcuni dati, ritenuti di rilievo per l'indagine, riguardanti la sua persona (sesso, età, nazionalità, residenza, titolo di studio,

⁵ Il testo integrale del questionario si trova in APPENDICE 1.

professione); inoltre si è chiesto di specificare con quale frequenza il rispondente visita la Biblioteca e da quanto tempo è iscritto al servizio.

Nella **seconda** parte l'utente ha potuto esprimere un giudizio sulla struttura, sia per quanto riguarda alcune caratteristiche esterne (segnaletica, parcheggi) che su altri aspetti del servizio (orari, personale) o della struttura (accessibilità, organizzazione degli spazi, arredi, pulizia).

Nella **terza** e ultima parte si sono approfonditi alcuni aspetti dei servizi erogati dalla Biblioteca. Una prima domanda ha volto l'attenzione sui motivi per cui l'utente fa visita alla struttura, nel seguito il questionario invece si è focalizzato sui singoli servizi. Per ogni servizio si è chiesto all'utente se fosse o meno a conoscenza della sua esistenza per poi passare a chiedere una valutazione dell'importanza attribuita al servizio stesso tramite una scala ordinale organizzata in 5 punti (*irrilevante, poco importante, abbastanza importante, importante, molto importante*)⁶. Subito dopo è stata posta una domanda volta ad attestare quanto frequentemente l'utente utilizzi il servizio in questione, seguita da un'altra in cui si è chiesto in quale fascia oraria ne faccia uso e, infine, da una domanda in cui si è chiesto all'utente se la modalità di fruizione del servizio sia prevalentemente autonoma od assistita dal personale della Biblioteca. Per ogni servizio, poi, l'utente ha potuto esprimere un giudizio su alcuni degli aspetti fondamentali di esso utilizzando una scala di valutazione articolata in 5 punti:

- 1 = per nulla soddisfatto,
- 2 = poco soddisfatto,
- 3 = abbastanza soddisfatto,
- 4 = soddisfatto,
- 5 = molto soddisfatto.

Al termine della terza parte è stato chiesto all'utente di esprimere, utilizzando la stessa scala di valutazione, un giudizio generale sui servizi offerti dalla Biblioteca.

2.3. Le domande del questionario

Come si diceva, in apertura della sezione relativa a ciascun servizio è stata posta una prima **domanda**, con la funzione di **filtro**. Se il rispondente non era a conoscenza dell'esistenza del servizio, avrebbe dovuto apporre una croce sulla apposita casella. Questa impostazione è stata molto utile non solo per abbreviare i tempi di compilazione, ma anche per evitare che un utente fosse forzato a rispondere a domande su un servizio che in realtà non conosce. Nella fase di elaborazione dei dati è però emerso un altro problema: alcuni utenti hanno dichiarato di non conoscere il servizio e, in seguito, hanno risposto ad alcune domande che lo riguardavano. Tendenzialmente queste risposte, nelle successive fasi di elaborazione, non sono state considerate.

All'interno del questionario sono state poste, poi, **due domande aperte** in cui l'utente ha potuto fare le proprie osservazioni e/o dare suggerimenti più in generale sulla struttura (domanda posta al termine della seconda parte) o sui singoli servizi (in questo caso la domanda è stata posta alla fine della terza parte, prima della domanda finale riguardante il giudizio complessivo sui servizi della Biblioteca). Si è anche presa in considerazione l'ipotesi di inserire una domanda aperta dopo la sezione dedicata ad ogni servizio, ma l'idea è stata in seguito bocciata per il fatto che, nei questionari auto-compilati, in genere la presenza di numerose domande aperte riduce notevolmente il livello di collaborazione degli intervistati.

⁶ Sull'argomento "scale di valutazione" vedere il successivo par. 2.3.

La principale difficoltà riscontrata in seguito all'inserimento di queste domande è dovuta al fatto che, soprattutto relativamente alla parte sui servizi, si è avuta una elevata dispersione dei suggerimenti/osservazioni rilevati che ha comportato una estrema difficoltà (e tempi piuttosto lunghi) per effettuare una sintesi dei risultati.

Nella prima versione del *report* era compreso un elenco dettagliato degli spunti emersi da queste due domande, suddivisi e classificati in base al fatto che si trattasse di "Suggerimenti" o "Problemi" e in base all'area tematica (servizi, struttura, orari, ...) cui erano attinenti. Il materiale si è rivelato essere di grande utilità per il personale della Biblioteca, ed in particolare per i Bibliotecari cui è stato affidato il progetto "Carta dei Servizi". Infatti sono emersi molti spunti, tutti presi seriamente in considerazione, tanto che sono già state intraprese ed attuate (dove possibile) numerose migliorie ai servizi e alla struttura che tenessero conto di suggerimenti e problemi segnalati dagli utenti. Si è tenuto conto che numerosi aspetti (specialmente per la parte dei servizi) sono stati segnalati a volte da un solo rispondente, ma tutte le considerazioni sono state recepite con attenzione, dato che ognuna offriva interessanti suggerimenti o spunti di riflessione.

In Appendice 2 è riportato un elenco sintetico delle osservazioni e dei problemi segnalati dagli utenti riguardo gli argomenti trattati dalla seconda parte del questionario. In Appendice 2 lo stesso sintetico elenco è riferito alla parte sui servizi (la terza); in quest'ultimo caso l'opera di sintesi è stata molto più ardua, visto il disperdersi delle segnalazioni dei rispondenti su numerose tematiche fortemente legate agli interessi personali.

Nel questionario, a parte i casi sopra visti, sono state però utilizzate prevalentemente **domande chiuse** (sesso, titolo di studio, servizi per cui ci si reca in Biblioteca, ...) per le quali si è cercato di prevedere tutte le categorie di risposta senza rischiare di forzare artificialmente la risposta dell'intervistato rispetto alle opzioni presentate; in questo modo si sono voluti incoraggiare i rispondenti, semplificandone e velocizzandone il compito.

Inoltre sono state inserite anche **domande semi-chiuse**, cioè domande che, oltre alle possibilità di risposta precodificate prevedessero anche la voce "altro" con la possibilità di specificare nel dettaglio altre categorie non elencate precedentemente; queste domande sono state adottate per gli argomenti "residenza" e "professione", per i quali sarebbe stato difficile prevedere ogni possibilità di risposta. In effetti, è stato segnalato un gran numero di comuni (82), successivamente aggregati per provincia e per sistema Bibliotecario, e una gran quantità di professioni, che sono state poi raggruppate con le categorie proposte o hanno costituito delle modalità a sé stanti, per il fatto che risultavano essere di particolare interesse ai fini della ricerca.

Oltre a domande a risposta singola, sono state utilizzate anche **domande a risposta multipla**, in cui cioè l'utente poteva segnalare più di una delle opzioni elencate; questo è avvenuto, ad esempio, nella domanda iniziale della terza parte, in cui si chiedeva all'utente per quali servizi in genere si recasse in Biblioteca, oppure nelle domande in cui si indagava sulle fasce orarie e sulla modalità di utilizzo dei singoli servizi.

Per tutte le domande inserite nel questionario è stato adottato un **sistema di numerazione progressivo**, in modo da facilitare le operazioni di inserimento dei dati nel *data-base* e, allo stesso tempo, limitare la possibilità di commettere errori di *data-entry*; con questo sistema è stata creata una precisa e ben definita griglia di riferimenti che ha altresì consentito di evitare equivoci nella fase di codifica e ricodifica dei dati.

2.4. La scala di valutazione

Per la misurazione della soddisfazione dell'utente sono state considerate diverse alternative. Si è riflettuto molto al proposito, visto che si aveva la necessità di misurare un fenomeno come la soddisfazione, cioè tradurre e quantificare un complesso oggetto teorico e soggettivo su un piano empirico.

La prima di queste possibilità prevedeva l'utilizzo del differenziale semantico: la valutazione consiste nell'auto-posizionamento, da parte del rispondente, su un *continuum* rappresentato nel questionario in genere da un segmento o da una scala numerata, ai cui estremi si pongono due aggettivi o concetti tra loro opposti. In questo caso sarebbe stato possibile agire in due differenti modi: valutare la soddisfazione dell'utente in relazione alle proprie aspettative, oppure valutare la soddisfazione *tout-court*.

Nel primo dei due casi un modo di procedere sarebbe stato il seguente. Si indica con un simbolo grafico (preferibilmente lo "0") il livello in corrispondenza del quale le aspettative del cliente siano state appagate. A sinistra di questo valore si pone una scala (ad esempio di 5 valori) crescente verso sinistra in cui il rispondente si colloca a seconda di quanto le sue aspettative sono andate deluse, a destra una scala crescente verso destra, dello stesso numero di valori della scala di sinistra, in cui il rispondente si colloca a seconda di quanto il servizio offerto abbia superato le sue aspettative. I risultati avrebbero indicato quanto le aspettative di un utente risultano essere soddisfatte o deluse da un determinato servizio, ma non avrebbero consentito di quantificare il giudizio su di esso o su un suo particolare aspetto.

ESEMPIO: Le sue aspettative sono state superate o deluse?



E' però possibile misurare direttamente il livello di soddisfazione del cliente senza che la sua valutazione venga messa in relazione con le aspettative che ha verso un determinato servizio. Si chiede di porsi lungo un *continuum* (una scala numerica preferibilmente estesa da 1 a 10, oppure un segmento) all'estremo dei quali sono riportati le due indicazioni "non soddisfatto", sulla sinistra, e "soddisfatto", sulla destra; oppure "per nulla soddisfatto" e "completamente soddisfatto". Il rispondente, a questo punto, deve valutare la propria posizione relativamente ai due concetti estremi ed auto-collocarsi all'interno del *continuum*.

ESEMPIO: Come ritiene la qualità del servizio erogato?

Per nulla soddisfacente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Molto soddisfacente*

ESEMPIO: Come si dichiara rispetto al servizio ricevuto ?

Per nulla soddisfatto ●—————● *Molto soddisfatto*

Lo svantaggio di utilizzare metodi basati sul differenziale semantico è che in primo luogo si sarebbero potute verificare delle difficoltà in fase di codifica (in particolare nel caso in cui il *continuum* sia rappresentato da un segmento), in secondo luogo si rischiava di avere due tipologie di utenti: quelli più predisposti a dare una valutazione che tenesse conto delle

proprie aspettative ed altri più propensi a dare una valutazione "asettica" del livello di qualità percepito. In particolare, per utenti di vecchia data sarebbe stato piuttosto difficile relazionare la valutazione con quelle che erano le aspettative, in origine, sul servizio, visto che ormai da molto tempo lo utilizzano. Inoltre in questo caso l'utente conosce alla perfezione cosa gli viene offerto, quindi si sarebbe rischiato di avere una prevalenza di giudizi neutri, dato che in questa situazione le aspettative tendono a diventare coincidenti con ciò che il servizio è in grado di offrire. Analogamente problematico potrebbe risultare il caso in cui l'utente non abbia attese vere e proprie. C'è anche da tener presente il fatto che questo tipo di domande avrebbe appesantito le istruzioni da dare ai rispondenti e la fase di compilazione del questionario allungandone notevolmente i tempi.

Per questi motivi si è scelta una differente soluzione, che avrebbe comportato un miglioramento in direzione della chiarezza della compilazione e della semplificazione grafica del questionario, cioè l'utilizzo di una scala di valutazione "ponderata", ovvero una scala numerica cui vengono associati precisi riferimenti semantici attraverso una semplice legenda (posta in chiara evidenza all'interno del questionario, di semplice lettura e facile da ricordare); questo per fare in modo che tutti gli utenti associno lo stesso significato ai medesimi valori numerici. Si chiede all'utente, con la scala già presentata, di auto-valutare il proprio grado di soddisfazione, preferendo lasciare a parte la domanda volta a valutare l'importanza attribuita ad ogni servizio per non generare confusione tra i due concetti. L'utilizzo di scale codificate in questo modo avrebbe inoltre consentito di rendere più fluida e veloce la fase di *data entry* dei questionari.

Si è a lungo riflettuto anche sul numero di termini da utilizzare per le scale di valutazione inserite nel questionario. Scale composte da pochi livelli (ad es. da 1 a 3) avrebbero certamente avvantaggiato la comprensione da parte dell'intervistato e sarebbero state più facili da gestire (anche nell'ambito di elaborazione dei dati), ma avrebbero avuto "effetti collaterali" quali una insoddisfacente precisione delle risposte (in molti casi forzate dalle poche alternative disponibili, non prevedendo posizioni intermedie tra i due estremi) e un grado di dettaglio e precisione non molto elevato. Scale più lunghe (11, 13 termini) avrebbero consentito di ricavare dei risultati molto più dettagliati, ma avrebbero comportato probabili problemi di chiarezza (per la comprensione dell'intervistato) e di univocità (per l'interpretazione, da parte del rispondente, dei singoli livelli).

Per bilanciare pregi e difetti di scale eccessivamente lunghe e eccessivamente corte, si è deciso di adottare una scala che avesse un numero di termini intermedio (5), che quindi avesse una maggior precisione rispetto alle scale di pochi termini, ma che fosse in grado di restituire, in termini di risultati, anche un certo grado di dettaglio.

È stata scartata anche l'idea di utilizzare una scala di valutazione a 10 termini: da una parte sarebbe stata molto adatta alla *forma mentis* del rispondente e non avrebbe avuto grosse difficoltà di interpretazione (riprendendo il metro di giudizio scolastico), dall'altra però avrebbe notevolmente appesantito il questionario (anche dal punto di vista grafico) scoraggiando molti dei potenziali rispondenti.

Non si è ritenuto opportuno comunque scegliere un numero di livelli pari: si sarebbe infatti forzato il rispondente a dare una risposta positiva o negativa, senza la possibilità di avere una posizione di indifferenza; si è ritenuto opportuno fare questa scelta anche per limitare il rischio di un numero troppo elevato di mancate risposte.

La scala proposta è quella già indicata al paragrafo precedente 2.2. In genere da alcuni ricercatori è ritenuta una scelta opportuna quella di inserire, tra le possibilità di risposta (ed in particolare nel caso si tratti di scale a 5 o 7 punti) una casella neutra, che nel nostro caso si potrebbe identificare con la modalità "non so" o "non saprei". Si opta per questa scelta per

evitare distorsioni dovute al fatto che si forza l'utente a fare una scelta; inoltre nel caso un rispondente non abbia una posizione ben precisa o sia indeciso, ha la possibilità di rispondere onestamente. Da altri ricercatori l'inserimento della modalità neutra è sconsigliata per il fatto che una sua scelta potrebbe assumere diversi significati sui quali non è possibile fare chiarezza con il questionario: rifiuto a rispondere alla domanda, ambivalenza del rispondente, disinteresse del soggetto verso l'intervista, mancata conoscenza dell'argomento trattato, domanda non compresa... Inoltre la presenza di una "opzione neutra" potrebbe rivelarsi come una vera e propria scappatoia per chi non vuole esprimere la propria opinione.⁷

Considerando il fatto che, dunque, la presenza della modalità neutra avrebbe in realtà dato poche informazioni e uno scarso contributo agli scopi informativi che si proponeva la ricerca, e considerando il fatto che un suo inserimento per tutti i punti avrebbe appesantito notevolmente la struttura del questionario (sia dal punto di vista grafico sia per il tempo di compilazione) e avrebbe reso meno chiara ed immediata la comprensione della legenda, si è deciso di escludere la modalità di risposta neutra.

Nonostante il ridotto numero di termini della scala numerica, si correva comunque il rischio che non ci fosse una univocità dell'interpretazione dei diversi livelli presenti nella scala: alcuni utenti avrebbero potuto ritenere buona una valutazione pari a 3 (su 5 punti), altri avrebbero potuto assegnare al valore "3" un significato di "appena sufficiente" e così via. Per ovviare a queste possibili divergenti interpretazioni, come detto si è deciso di porre in evidenza, all'inizio delle domande relative alla valutazione, una legenda che provvedesse a codificare semanticamente il valore di ogni singolo livello della scala e che, allo stesso tempo, fosse facile da ricordare per non dovere tornare a consultarla ad ogni domanda.

La scala numerica utilizzata, sia in questo caso sia per la valutazione dell'importanza di ciascun servizio, è però in realtà una espressione/codifica discreta di un atteggiamento che in realtà si "spalma" su un *continuum* compreso tra il livello 1 ("per nulla soddisfatto") e il livello 5 ("molto soddisfatto"), cioè vuole misurare un atteggiamento che varia in modo continuo da un individuo all'altro. I punteggi ottenuti dall'elaborazione dei dati, quindi, vanno considerati come una misura imperfetta della soddisfazione oggetto dell'indagine: ad esempio, non è detto che il rispondente percepisca come identica la distanza tra il "soddisfatto" e il "molto soddisfatto", né che attribuisca a questa differenza la stessa quantificazione teorica (corrispondente, dal punto di vista numerico della scala adottata, ad una unità) della distanza tra l'"abbastanza soddisfatto" e il "poco soddisfatto". Né è detto che il significato (e la quantificazione delle distanze) attribuito a questi termini sia interpretato allo stesso modo dal ricercatore che si occupa della realizzazione dell'indagine.

I valori numerici che si sono ottenuti come risultati delle elaborazioni di variabili quasi-cardinali⁸ assumono comunque una importanza di rilievo in particolar modo nell'ambito del confronto, ad esempio, tra le valutazioni medie relative a ciascuno dei servizi presi in considerazione e, all'interno di ogni servizio, per sottolineare in modo immediato quale aspetto contribuisca in maggiore o minore misura ad un certo livello di gradimento.

Con la presenza della scala numerica, la scelta di un numero di termini dispari, la indicazione di una chiave di lettura comprensibile da tutti e con la scelta di termini che approssimativamente si ponessero equidistanziati all'interno del *continuum* rappresentato dall'opinione dell'utente, si è cercato di ovviare a questi problemi. Inoltre sono stati scelti, nella scala, punti in contrapposizione approssimativamente simmetrici rispetto al punto centrale e si è cercato, in definitiva, di utilizzare un metodo di misurazione che potesse essere

⁷ Delle ricerche effettuate riguardo la questione sul punto neutro si trovano numerose informazioni nel volume di Schuman e Presser (1981, cap. 6; vedi Bibliografia).

⁸ Sono definite variabili "quasi-cardinali" le variabili, assimilabili alle cardinali, che in realtà sono espressione e misurazione di concetti complessi delle scienze sociali. Per approfondimenti, si veda il capitolo IV di "La ricerca sociale: metodologie e tecniche - II. Le tecniche quantitative" (Corbetta, 2003; v. Bibliografia)

il più possibile intersoggettivo, cioè condiviso e interpretato allo stesso modo dal maggior numero di persone.

Per quanto riguarda la valutazione di importanza relativa ad ogni servizio e la frequenza di utilizzo, si è deciso di non inserire nel questionario scale a 5 valori, ma i corrispettivi semantici cui, in fase di inserimento e codifica dei dati, sono stati associati i valori da 1 a 5. In questo caso le alternative di scelta proposte erano: “per nulla importante”, “poco importante”, “abbastanza importante”, “importante”, “molto importante” (per l’importanza dei servizi) e “mai”, “quasi mai”, “talvolta”, “spesso”, “sempre” (per la frequenza di utilizzo). Si è fatta questa scelta per evitare che il rispondente facesse confusione tra tre scale numeriche identiche (non arrivando a distinguere nettamente la differenza tra valutazione, importanza e frequenza di utilizzo). Si è inoltre utilizzato un analogo strumento di misura, avendo delle risposte approssimativamente comparabili con i primi due valori (1 e 2) corrispondenti ad importanza e frequenze di utilizzo basse, una situazione intermedia (corrispondente al valore 3) e alti valori di importanza attribuita e frequenza di utilizzo dei servizi per valori corrispondenti al livello 4 e 5. In sostanza si è cercato di costruire queste scale con la stessa logica utilizzata per le valutazioni.

Agendo come sopra, oltre a rilevare la soddisfazione e gli altri aspetti considerati in modo puntuale, sarà possibile in futuro fare anche una analisi di tipo diacronico, cioè confrontare, attraverso il cosiddetto “termometro del cambiamento”, il livello di soddisfazione attuale con quello del passato. In questo caso la domanda verterà sul miglioramento della erogazione dei servizi o dei loro singoli aspetti rispetto al passato. È anche chiaro che questa rilevazione può essere opportunamente fatta solo se si hanno risultati relativi ad una indagine pregressa (per vedere quanto la situazione sia migliorata) e non è quindi confacente al caso oggetto di studio.

2.5. Fattori di soddisfazione

Per ogni servizio si è riflettuto a lungo sull’identificazione dei fattori di soddisfazione cui applicare, per una misurazione del gradimento dell’utente, le scale di cui si è parlato al paragrafo precedente. L’identificazione di questi fattori è stata utile per capire, in una fase successiva (cioè alla luce dei risultati), su quali aspetti agire con l’obiettivo di andare maggiormente incontro alle esigenze dell’utente. Per lo stesso motivo si è cercato di coprire, con i fattori di soddisfazione relativi a ciascun servizio, le principali aree e aspetti che potessero influire sulla percezione del servizio da parte del rispondente.

Ad esempio, nel caso del prestito e della lettura in Biblioteca, si sono fatte domande riguardanti la qualità del materiale a disposizione, le sue condizioni fisiche, la possibilità di scelta (e quindi la quantità di volumi disponibili), la velocità e la semplicità delle procedure (di prestito, ricerca, catalogazione, ...).

La stessa cosa, più in generale, è stata fatta riguardo il personale e la struttura, predisponendo domande atte a rilevare il grado di soddisfazione dell’utente riguardo aspetti quali: orari di apertura, accessibilità, possibilità di parcheggio, tranquillità dell’ambiente, cortesia e disponibilità del personale e così via.

2.6. Tempi dell’indagine

Si è scelto di svolgere l’indagine in un lasso temporale che si estendesse per due settimane tipiche (prima, quindi, della fine dei corsi scolastici) e complete (che quindi non

prevedessero al loro interno giorni festivi). Questo perché tra gli utenti della Biblioteca si possono identificare abitudini di frequenza (in termini di fasce orarie e/o di giorni di frequenza) spesso molto nette e radicate: si ha il “tipico” utente del Sabato, il “tipico” utente della fascia del mezzogiorno del Mercoledì, il “tipico” frequentatore serale del Settore “Suono e Visione”, e così via.

Si è inoltre ritenuto opportuno effettuare la rilevazione considerando due settimane contigue, in modo da limitare l’eventualità che una stessa persona compilasse il questionario più volte di seguito. Questa decisione è stata presa in relazione alla tempistica della restituzione del materiale che gli utenti possono prendere in prestito (un mese per il materiale librario e per le riviste, una settimana per il materiale multimediale).

L’indagine si è svolta tra Lunedì 7 e Sabato 19 Giugno 2004. La prima settimana è stata scelta allo scopo di ricavare un quadro affidabile dell’utenza-tipo dei periodi in cui sono ancora in pieno svolgimento i corsi scolastici ed universitari e in cui si è ancora nel pieno delle attività lavorative, quindi periodi con caratteristiche analoghe ad un contesto autunnale e tardo-primaverile; la seconda settimana avrebbe invece rappresentato una situazione caratterizzata da differenti condizioni riguardanti la vita sociale e le abitudini dell’utenza (vacanze scolastiche, mutate condizioni climatiche, ...) senza per questo porsi in un contesto fortemente condizionato dalle assenze dovute alle partenze per le vacanze.

La compilazione dei questionari (anonimi), come si diceva, è stata proposta a tutti gli utenti che si sono recati presso la Biblioteca nel periodo compreso tra le date indicate.

III. I RISULTATI

Il successo dell'indagine è attestato dal cospicuo numero di questionari rientrati: 972, su un'utenza potenziale (utenti attivi, cioè utenti che nell'ultimo anno hanno ritirato almeno un documento presso la Biblioteca) pari a 9.195 individui⁹. Il tasso di copertura della popolazione di riferimento è risultato quindi pari al 10,6%.

L'osservazione della distribuzione per fascia d'età del campione¹⁰ e il confronto con la popolazione di riferimento ha escluso che si possano avere particolari problemi riguardanti la rappresentatività del campione: non sono presenti classi sovra o sotto rappresentate. I risultati dell'indagine campionaria possono quindi considerarsi estendibili con un margine d'errore campionario molto ristretto, all'intera popolazione degli utenti della Biblioteca di Vimercate.¹¹

Osservando la distribuzione dei questionari per giorno di compilazione (Grafico 1), si nota come nella prima settimana (da Lunedì 7 a Sabato 12 Giugno 2004) sia rientrata la maggior parte dei questionari (695, pari al 72,1% del totale dei questionari rientrati). Già da questo dato si capisce come ci sia una buona percentuale di utenti che visita con frequenza settimanale la Biblioteca.

I questionari che risultano essere stati compilati Domenica 13 sono stati consegnati nella settimana successiva: alcuni utenti infatti hanno chiesto di poter portare a casa il questionario e riconsegnarlo nei giorni successivi, dopo la compilazione.

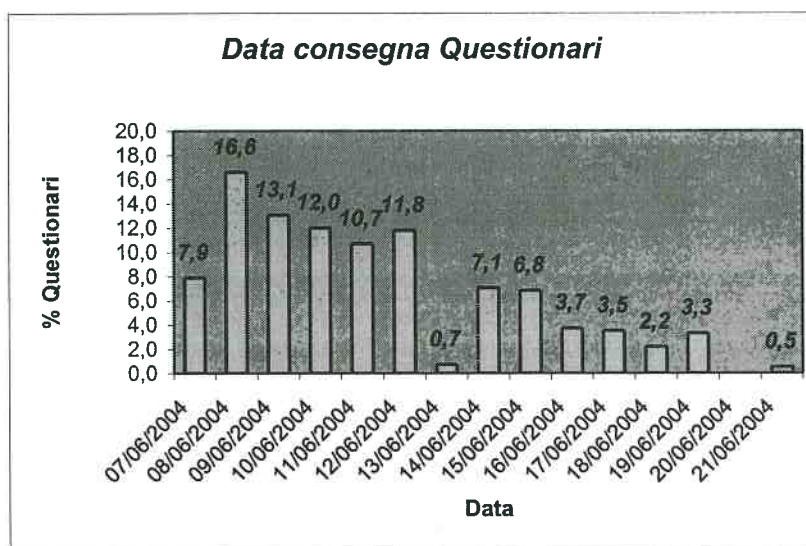


Grafico 1. Compilazione dei questionari (per data)

Dalla distribuzione di Grafico 1 si nota anche come le percentuali più basse siano state rilevate in corrispondenza a due giorni in cui la Biblioteca è aperta solo di pomeriggio (senza, quindi, la apertura mattutina e/o serale)¹²; questi dati sono conferma di come orari

⁹ Fonte: statistiche Biblioteca di Vimercate. Anno: 2003.

¹⁰ Nel seguito della pubblicazione con il termine "campione" si indicherà l'insieme delle unità statistiche intervistate nelle due settimane di riferimento tramite la somministrazione del questionario.

¹¹ Al proposito, si veda il Paragrafo 11

¹² Per gli orari di apertura si veda il Paragrafo 6

differenziati di apertura possano garantire l'utilizzo dei servizi a categorie di utenti che altrimenti risulterebbero penalizzate.

In questo contesto, il dato anomalo di Lunedì 15 è spiegabile col fatto che probabilmente molti utenti che avevano chiesto di portare a casa il questionario, lo abbiano poi compilato nel fine settimana e lo abbiano riconsegnato nel giorno immediatamente successivo. Alcuni questionari (0,5%) sono stati riconsegnati, per lo stesso motivo, dopo la data di conclusione della rilevazione.¹³

3. Gli utenti della Biblioteca

L'utenza della Biblioteca Civica di Vimercate è caratterizzata dall'aver una forte prevalenza del **genere** maschile: il 51,9% delle persone che hanno compilato il questionario appartiene a questa categoria (Grafico 2).

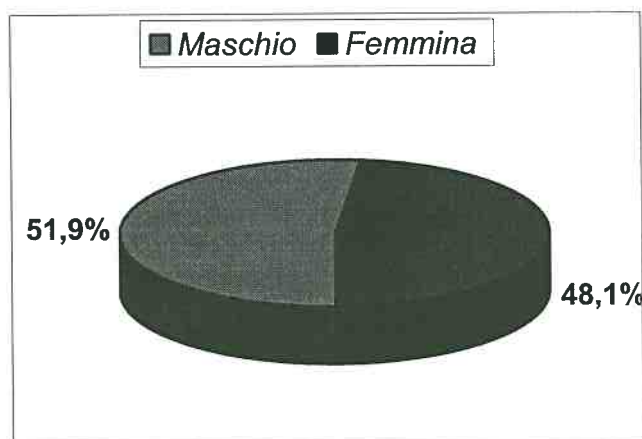


Grafico 2. Utenti della Biblioteca per Sesso (dati campionari: 945 osservazioni)

La situazione viene confermata anche dai dati riguardanti l'assiduità di frequenza delle visite alla struttura: il genere femminile fa registrare percentuali più alte per le basse frequenze di visita ("qualche volta l'anno" / "una volta al mese"), addirittura doppie rispetto a quelle relative al genere maschile; gli uomini invece presentano tassi nettamente superiori a quelli delle donne per quel che riguarda le frequenze di visita più elevate: il 59,6% va in Biblioteca una volta la settimana (contro il 48,7% delle donne), il 19,7% tutti i giorni (contro il 12,8% delle donne) (Tabella 1).

	<i>Qualche volta l'anno</i>	<i>Una volta al mese</i>	<i>Una volta alla settim.</i>	<i>Tutti i giorni</i>	<i>TOTALE %</i>
<i>Maschi</i>	4,9	15,8	59,6	19,7	100 %
<i>Femmine</i>	8,8	29,6	48,7	12,8	100 %
TOTALE	6,8	22,4	54,4	16,4	100 %

Tabella 1. Frequenza di visita alla struttura per sesso (940 osservazioni)

¹³ Alcuni questionari non riportavano la data di compilazione; è stata assegnata loro la data di riconsegna in sede.

Se si analizza la scomposizione del campione per fascia d'età (Grafico 3), si nota una netta prevalenza delle classi medio-basse: il 50,9% degli utenti campionati si concentra nella fascia che va dai 19 ai 35 anni. Le due classi meno rappresentate sono invece quelle che comprendono i minorenni (14-18 anni, le fasce d'età inferiori sono state volutamente escluse dall'indagine in previsione di un approfondimento riguardante la sezione Ragazzi) e gli over-65-enni, che, singolarmente, non raggiungono il 4% del campione.

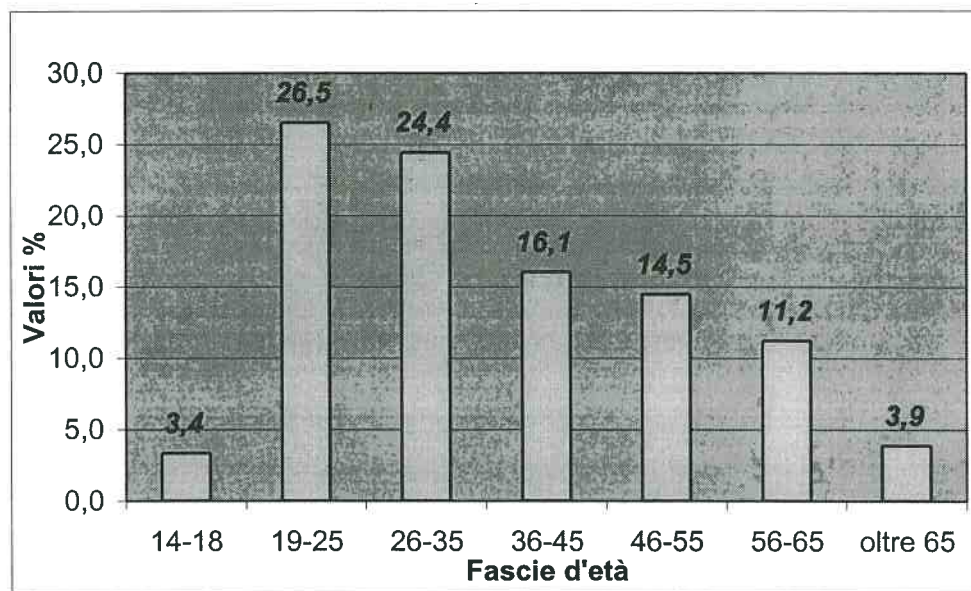


Grafico 3. Distribuzione campione per fascia d'età (945 osservazioni)

SISTEMI BIBLIOTECARI o PROV.	Freq.	%
<u>SBV Sistema Bibliotecario Vimercatese</u>	757	79,6
<u>Sistema di Merate</u>	68	7,2
Comuni Prov. MI	43	4,5
Altro Comune (Non Dichiarato)	23	2,4
<u>Sistema di Monza</u>	15	1,6
Comuni Fuori Lombardia	10	1,1
<u>Sistema Brianza</u>	9	0,9
<u>Sistema Nord-Est</u>	8	0,8
<u>Sistema Melzo</u>	6	0,6
Comuni della Prov. BG	5	0,5
Comuni della Prov. LC	4	0,4
Comuni della Prov. CO	2	0,2
<u>Sistema di Desio</u>	1	0,1
<i>Totale</i>	<i>951</i>	<i>100,0</i>

Tabella 2. Distribuzione campione per Sistema Bibliotecario
(i sistemi sono sottolineati, gli altri comuni sono raggruppati per provincia)
(951 osservazioni; dati ricavati dai comuni di residenza dichiarati)

Prendendo in considerazione i restanti **dati anagrafici** su cui l'indagine ha concentrato la propria attenzione, si è notato come il campione di utenti sia quasi completamente di nazionalità italiana (96,8% contro il 2,6% di nazionalità straniera; non dichiarata: 0,6%) e

residente per la maggioranza nel comune di Vimercate (53,8%; sono stati rilevati ben 82 comuni di residenza) o, comunque, nei comuni del Sistema Bibliotecario del Vimercatese, di cui la Biblioteca di Vimercate fa parte (79,6%); il secondo Sistema Bibliotecario in ordine di importanza è il sistema di Merate (con il 7,2% degli utenti) (Tabella 2).

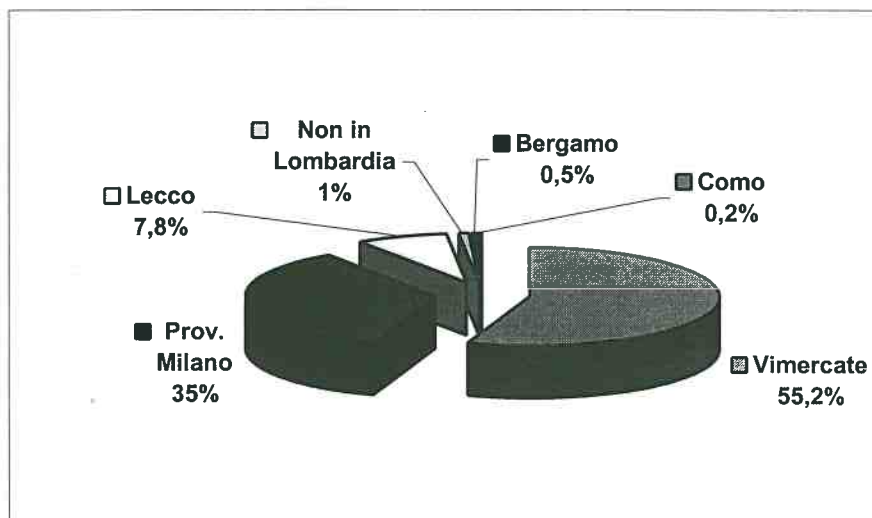


Grafico 4. Residenza utenti per Provincia
(il Comune di Vimercate è rappresentato a parte; comuni non dichiarati esclusi) (928 osservazioni)

Se si analizzano i dati per provincia (Grafico 4), alla provincia di Milano appartengono il 90% circa degli utenti. Tra le altre province di residenza, spicca solo la percentuale di presenze provenienti dalla provincia di Lecco (8%), mentre circa l'1% degli utenti arriva da comuni esterni alla regione Lombardia.

Altra caratteristica di rilievo dell'utenza della Biblioteca di Vimercate è l'elevato livello di scolarità presentato, se si considera la distribuzione del campione per **Titolo di Studio** (Grafico 5). Solo il 17,3% degli utenti ha un titolo di studio pari alla Licenza Media od inferiore. Il restante 82,7% del campione ha almeno il Diploma di Scuola Media Superiore; interessante poi notare come possieda una laurea il 30% circa degli utenti.

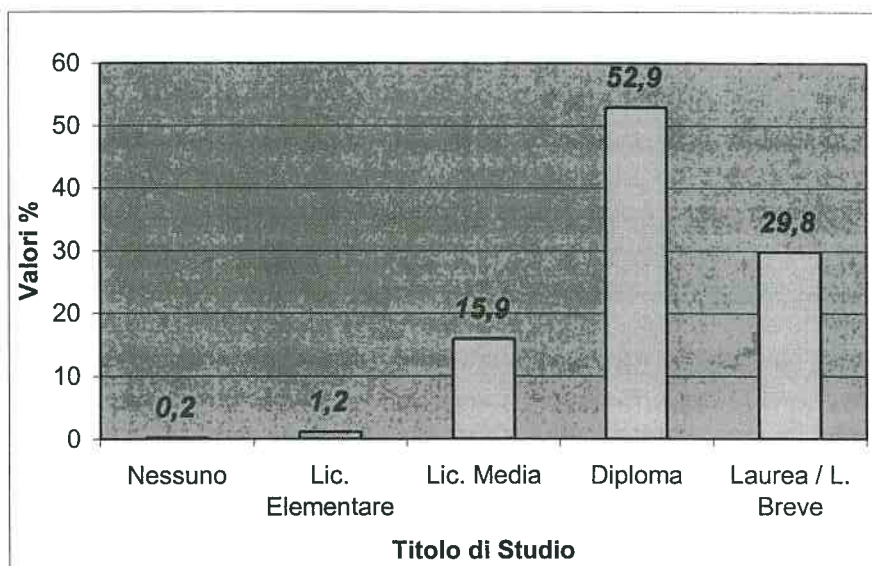


Grafico 5. Distribuzione utenti per titolo di studio (956 osservazioni)

Sia la distribuzione per sesso che quella per fascia d'età e per titolo di studio sono quindi conferma della particolare connotazione socio-demografica della popolazione che in genere frequenta la Biblioteca di Vimercate.

Dal seguente Grafico 6 si osserva l'incrocio tra **titolo di studio e fascia d'età**.

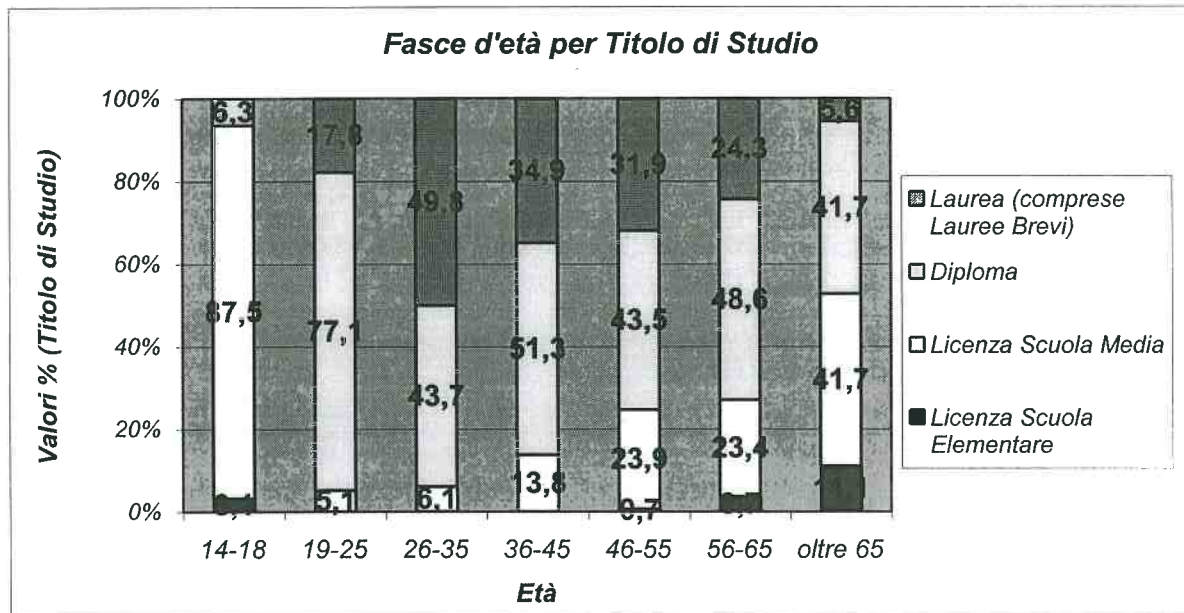


Grafico 6. Distribuzione utenti per titolo di studio (954 osservazioni; escluso "nessun titolo")

Gli utenti con Licenza di Scuola Media Inferiore costituiscono l'87,5% dei ragazzi con età compresa tra i 14 e i 18 anni. Molto meno cospicua la quota relativa ai diplomati (6,3%) e quella relativa a chi possiede solamente la Licenza di Scuola Elementare (3,1%).

La classe dei diplomati è invece la più rappresentativa se si considerano tutte le restanti fasce d'età: il picco del 77,1% di diplomati si riscontra in corrispondenza dei 19-25enni, mentre per tutte le fasce successive la percentuale di diplomati rappresenta una quota compresa tra il 41 e il 51% della popolazione di fascia.

Solo tra i 26 e i 35 anni la presenza di laureati (in questa categoria sono stati conteggiati anche gli utenti che hanno conseguito una laurea breve) risulta superiore a quella dei diplomati (49,8 rispetto al 43,7%). La percentuale dei laureati tende poi a scendere gradualmente all'aumentare dell'età: 34,9% per i 36-45enni, 31,9% per gli utenti dai 46 ai 55 anni, 24,3% per le persone con età compresa tra 56 e 65 anni. Questo decremento del numero dei laureati va a favore di coloro che hanno conseguito la Licenza di Scuola Media Inferiore (il cui peso aumenta di 10 punti percentuali per la classe 46-55 anni rispetto alla precedente) e di coloro che hanno conseguito solo la Licenza di Scuola Elementare e il Diploma di Scuola Media Superiore, che per la classe 56-65 anni guadagnano, rispettivamente, 3 e 5 punti percentuali in più rispetto alla classe precedente.

Le persone con più di 65 anni presentano il tasso di laureati più basso (5,6%), escludendo ovviamente i ragazzi tra 14 e 18 anni. Per questa stessa fascia d'età, inoltre, si riscontra una perfetta parità di peso nel campione tra chi possiede il Diploma e chi ha la Licenza di Scuola Media Inferiore (entrambe le percentuali sono pari al 41,7%). Sempre tra le persone che hanno più di 65 anni si registra la maggiore presenza di utenti che hanno conseguito la Licenza di Scuola Elementare (11,1%).

Particolare anche la distribuzione per **Professione** del campione (Grafico 7). La professione più rappresentata risulta quella dei Lavoratori Dipendenti (33,1%). Tra le altre professioni spiccano, in particolar modo, le percentuali relative alla categoria degli Studenti (31,1% se si comprendono anche gli Studenti-Lavoratori), dei Pensionati (13,6%), delle Casalinghe (6,2%) e degli Insegnanti/Docenti/Educatori (3,2%). Questi valori sottolineano come da una parte il fatto di frequentare la Biblioteca sia favorito dalla elevata disponibilità di tempo libero (prime tre categorie), ma anche come la Biblioteca e i suoi servizi siano spesso utilizzati come validi “strumenti di lavoro”, in particolare in relazione a contesti riguardanti l’istruzione (Insegnanti e Studenti).

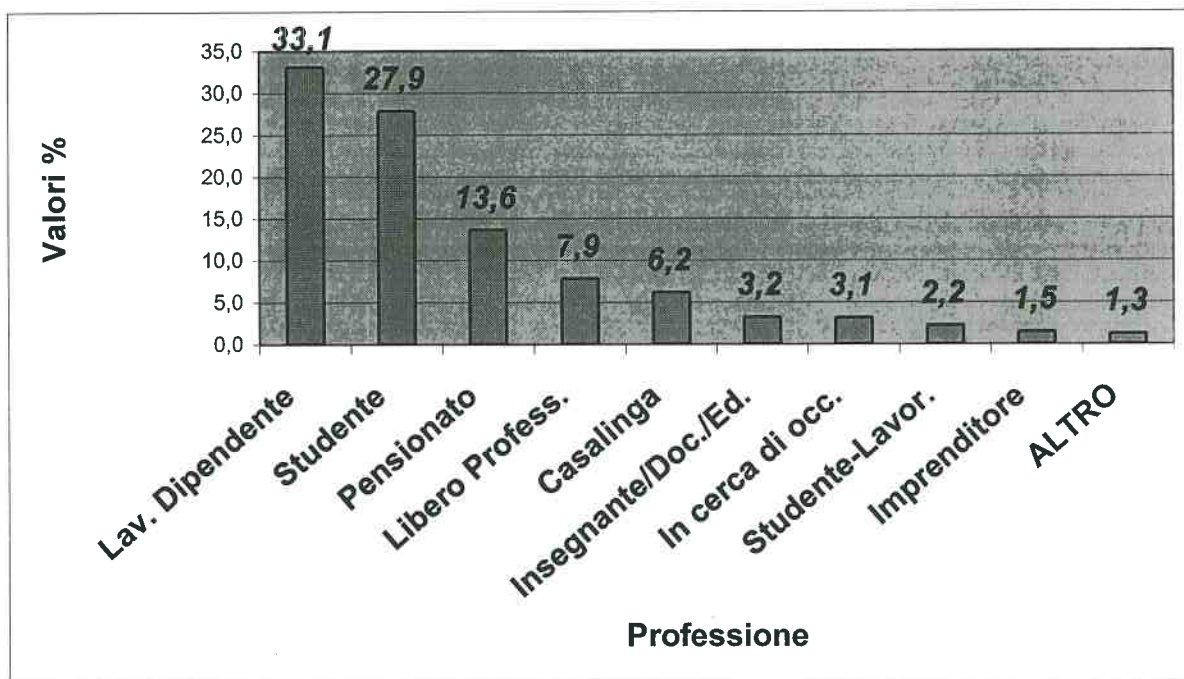


Grafico 7. Distribuzione utenti per Professione (954 osservazioni)

Nel seguente Grafico 8 il campione è stato classificato per Fascia d’età e per Professione: in particolare viene messa in evidenza la distribuzione degli utenti di ogni fascia d’età considerandone la professione.

Si nota così che gli Studenti costituiscono il 93,8% della classe 14-18, che comprende (con percentuali pari al 3,1%) anche Lavoratori Dipendenti e Liberi Professionisti.

Tra i 19-25enni risulta prevalere di nuovo la categoria degli Studenti (78,7%, cui va aggiunto il 4,3% degli Studenti-Lavoratori); al secondo posto, per importanza, la categoria “Lavoratori Dipendenti” (11,9%).

Solo nella classe da 26 a 35 anni prende il sopravvento quest’ultima professione nella maggioranza degli intervistati (53,4%); è però ancora costituita da Studenti il 15,5% della classe (cui vanno aggiunti gli Studenti-Lavoratori, 3,9%). Inoltre cominciano ad assumere un certo peso anche i Liberi Professionisti (13,4%) e, in minor misura, le persone in cerca di occupazione (5,6%) e gli Insegnanti/Docenti/Educatori (3,0%).

Tra i 36-45enni il peso dei Liberi professionisti rimane sostanzialmente invariato (13,3%) mentre le percentuali si spalmano più uniformemente all’interno del campione tra Insegnanti/Docenti/Educatori (8%), Casalinghe (6%), persone in cerca di occupazione (4%), Imprenditori (3,3%); la categoria predominante, però, rimane quella dei Lavoratori Dipendenti (64%).

A discapito di questi ultimi (scesi al 37,7%), nella fascia **46-55** comincia a prendere quota la categoria dei pensionati (13,8%), mentre aumenta considerevolmente anche il peso delle Casalinghe (21% del campione). Sostanzialmente stabili Imprenditori (2,9%), persone in cerca di occupazione (3,6%), Insegnanti/Docenti/Educatori (lieve calo al 5,8%).

Nella fascia **56-65** anni la categoria più rappresentativa risulta essere quella dei Pensionati (71,7%); seguono le Casalinghe (15,1%) e i Lavoratori Dipendenti (9,4%). Le altre professioni sono presenti con percentuali comprese tra lo 0 e il 2%.

Gli utenti con **oltre 65** anni si riducono a tre sole categorie occupazionali: Pensionati (91,7%), Casalinghe (5,6%) e Imprenditori (2,8%).

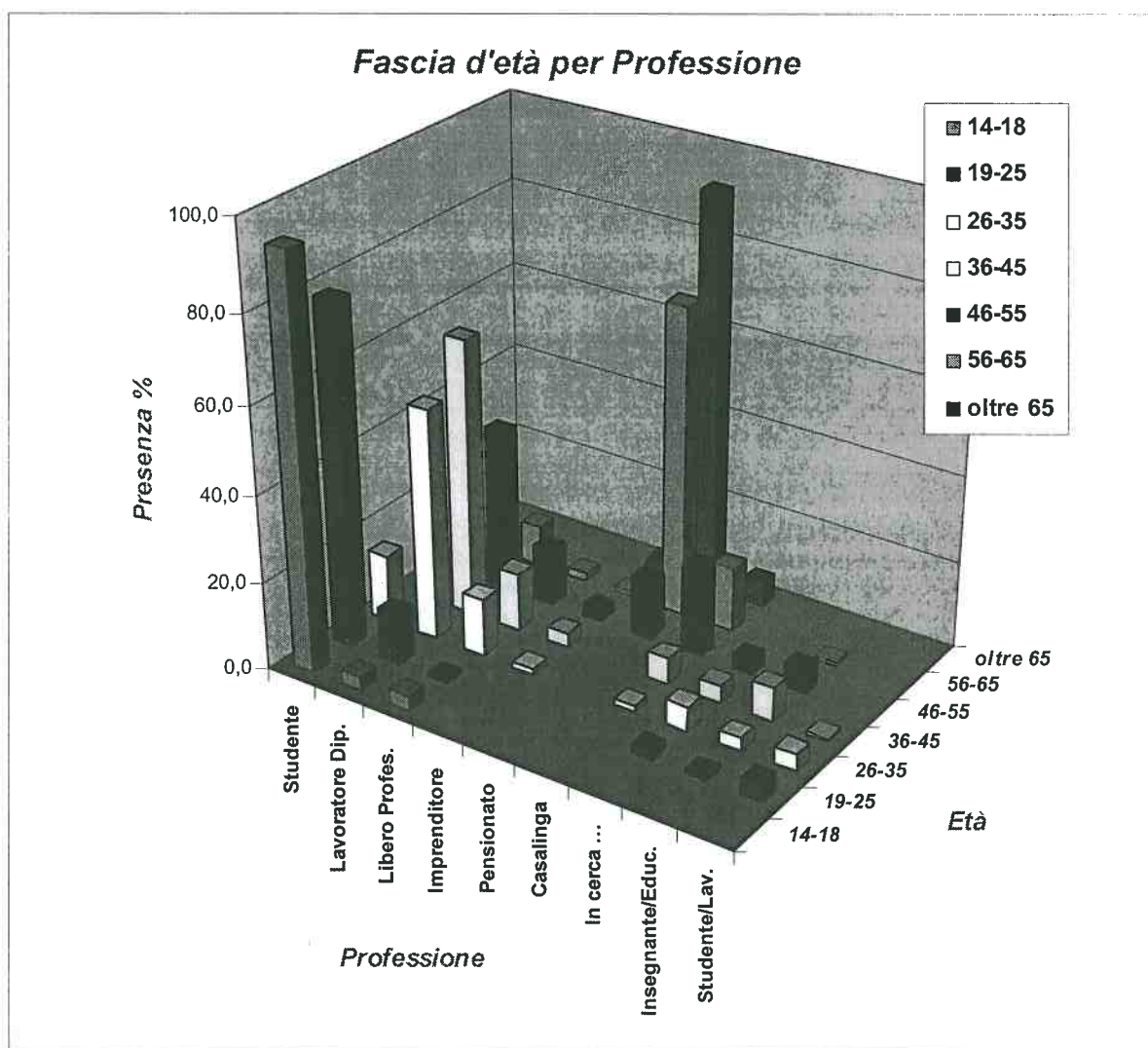


Grafico 8. Distribuzione rispondenti: Fascia d'età per Professione (947 osservazioni)

Gli stessi dati possono anche essere visti tramite una differente chiave di lettura, messa in evidenza dai due seguenti Grafici 9/a e 9/b, rappresentanti la distribuzione delle differenti Professioni per Fascia d'età.

Dal Grafico 9/a si nota che gli **Insegnanti/Educatori/Docenti** hanno per la maggioranza età tra i 36 e i 45 anni (38,7%) o nella classe 46-55 (25,8%) oppure tra i 26 e i 35 (22,6%). Il 9,7% ha tra i 19 e i 25 anni.

Gli **Imprenditori** hanno distribuzione perfettamente analoga, con la quota percentuale più elevata di presenze in corrispondenza della classe 36-45 anni (35,7%) e due percentuali piuttosto elevate in corrispondenza dei 46-55 anni (28,6%) e dei 26-35 (21,4%).

Liberi Professionisti e Lavoratori Dipendenti, invece, collocano la percentuale di presenza più alta in corrispondenza della classe 26-35 anni (rispettivamente 41,9 e 39,6%), seguita a ruota dalla classe 36-45 (27 e 30,7%) e 46-55 anni (24,3 e 16,6%). I Liberi Professionisti sono anche la categoria lavorativa più "longeva" (il 7,1% ha età tra 56 e 65 anni e oltre 65 anni).

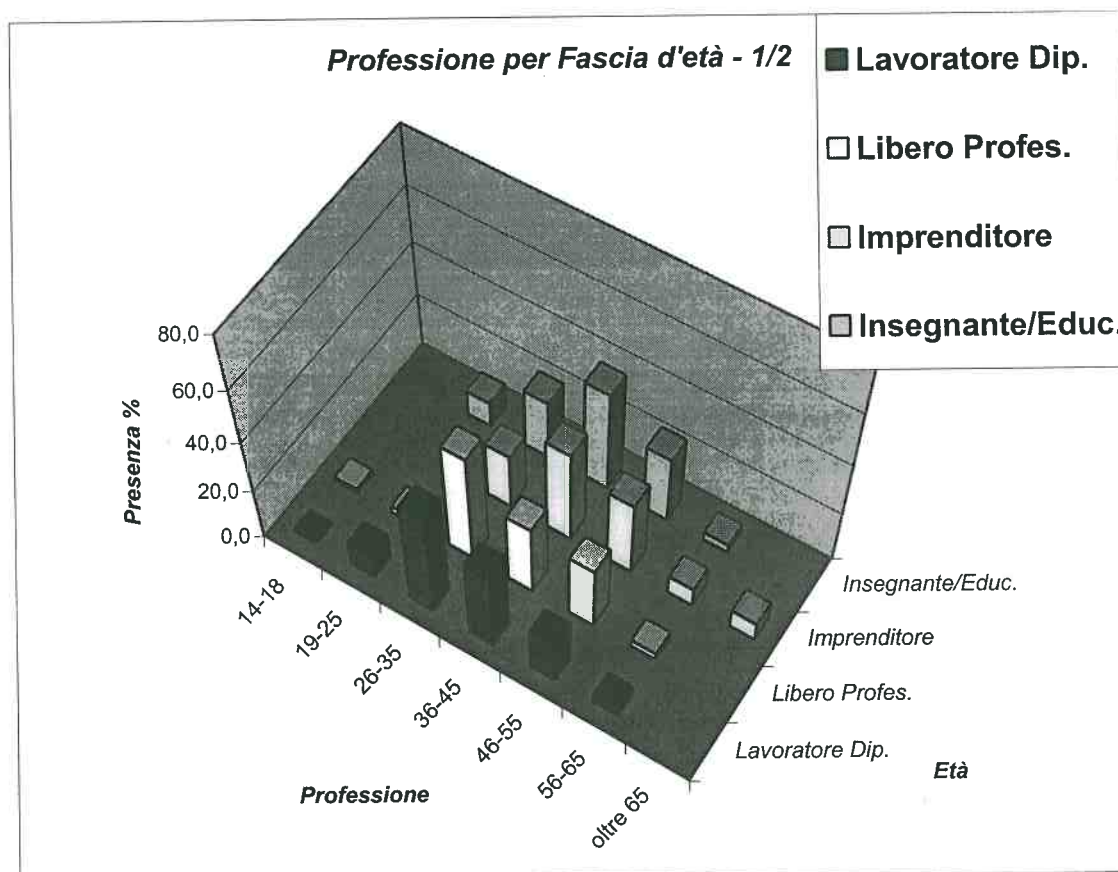


Grafico 9/a. Distribuzione rispondenti per Professione e Fascia d'età (947 osservazioni)

Nel Grafico 9/b, gli **Studenti-Lavoratori** si distribuiscono prevalentemente tra i 19-25enni (52,4%) e i 26-35enni (42,9%).

Le **persone in cerca di occupazione** caratterizzano le fasce d'età comprese tra i 19 e i 55 anni con un picco di presenze tra i 26 e i 35 anni (43,3%) ed una distribuzione più omogenea delle altre categorie: il 20% è 19-25enne e 36-45enne, il 16,7% ha tra i 46 e i 55 anni.

Le **Casalinghe** hanno distribuzione pressoché simmetrica attorno al picco centrale che si ha in corrispondenza dei 46-55 anni (49,2%) con due picchi minimi in corrispondenza dei 26-35 anni (5,1%) e degli over-65 (3,4%). Il 15,3% delle Casalinghe ha tra i 36 e i 45 anni, il 27,1% tra i 56 e i 65.

I **Pensionati**, nel 59,4% dei casi, appartengono invece alla classe 56-65 anni o hanno più di 65 anni di età (25,8%). Più ridotta la percentuale di Pensionati con età tra i 46 e i 55 anni (14,8%).

Infine in Grafico 9/b si nota come il 75,1% degli **Studenti** abbia età compresa tra 19 e 25 anni, il 13,6% tra 26 e 35 anni, l'11,3% tra 14 e 18 anni.

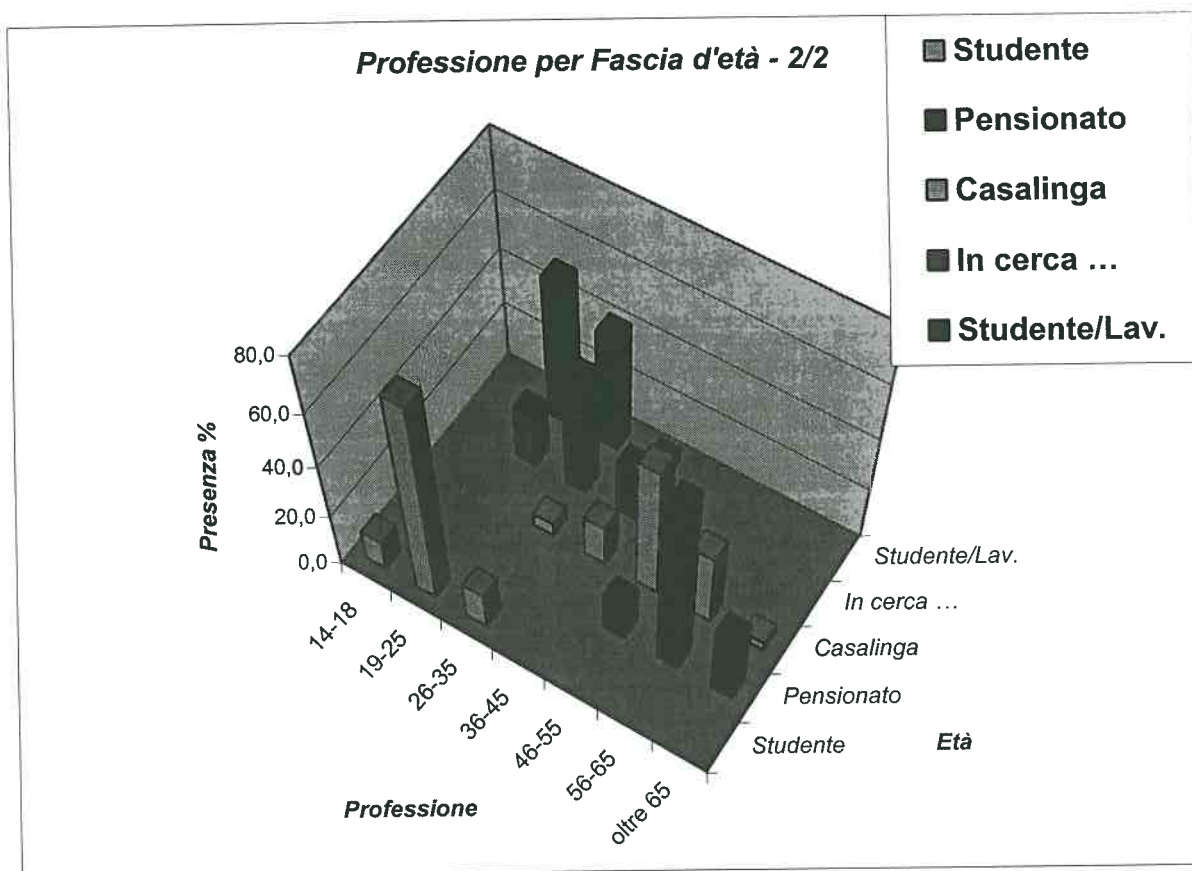


Grafico 9/b. Distribuzione rispondenti per Professione e Fascia d'età (947 osservazioni)

Altro dato che caratterizza l'utenza della Biblioteca Civica di Vimercate è quello relativo all'elevata **frequenza di visita**: il 54,7% degli utenti va in biblioteca una volta alla settimana e ben il 16,3% tutti i giorni, mentre solo il 6,7% visita la Biblioteca qualche volta l'anno (Grafico 10).

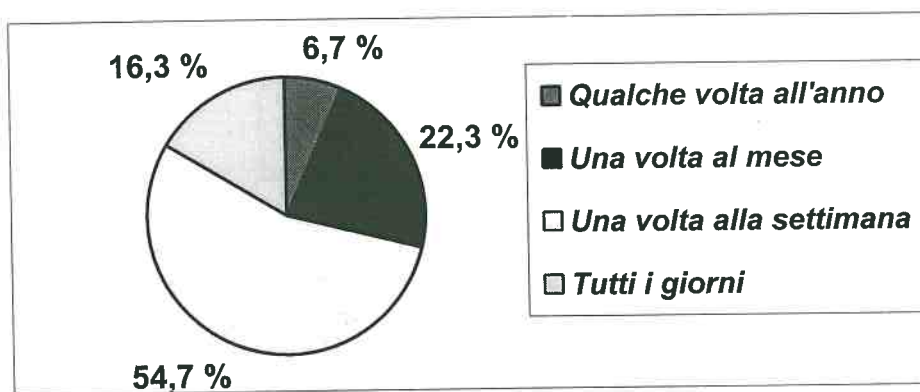


Grafico 10. Frequenza di visita del campione (valori percentuali; 955 osservazioni)

Per quanto concerne la frequenza di visita, è necessario specificare che la classe modale è stata notevolmente influenzata dalla organizzazione dell'indagine: è cioè più probabile, tramite un'indagine svolta nell'arco di due settimane, intercettare gli utenti che si recano in biblioteca una volta alla settimana o tutti i giorni, rispetto a quanto lo sarebbe per le altre categorie. Ciò non toglie che la fotografia delle abitudini e della connotazione dell'utenza di un giorno-tipo sia un aspetto di studio di elevato interesse.

Se si scompone il livello di frequenza di visita per classi d'età (Tabella 3), escludendo la classe modale ("una volta alla settimana" per tutte le fasce), si nota come gli utenti abbiano comportamenti tendenzialmente differenti.

<i>Fasce d'età</i>	<i>Frequenza di Visita</i>				<i>TOTALE</i>
	<i>Qualche volta l'anno</i>	<i>Una volta al mese</i>	<i>Una volta alla sett.</i>	<i>Tutti i giorni</i>	
<i>14-18</i>	18,8	18,8	56,3	6,3	100 %
<i>19-25</i>	4,8	9,1	47,2	38,9	100 %
<i>26-35</i>	5,2	24,1	58,2	12,5	100 %
<i>46-55</i>	9,9	30,9	57,9	1,3	100 %
<i>56-65</i>	7,2	27,5	61,6	3,6	100 %
<i>Oltre 65</i>	5,6	28,0	53,3	13,1	100 %

Tabella 3. *Frequenza di visita per fascia d'età (948 osservazioni)*

Se la fascia dei 19-25-enni (come visto composta per la maggioranza da studenti) è risultata la più assidua frequentatrice della Biblioteca (il 38,9% va in Biblioteca tutti i giorni), per tutte le altre fasce al secondo posto si pone la modalità "una volta al mese", e questo probabilmente in relazione alla tempistica di restituzione del materiale che è possibile prendere in prestito. Discorso a parte per i ragazzi che hanno tra i 14 e i 18 anni: se si esclude la classe modale, le due classi prevalenti risultano quelle relative a visite mensili o annuali ("qualche volta al mese/anno"), entrambe al 18,8%.

Anche il **tasso di "fedeltà"** è piuttosto elevato: il 59% dei rispondenti frequenta la Biblioteca da oltre 5 anni (Grafico 11).

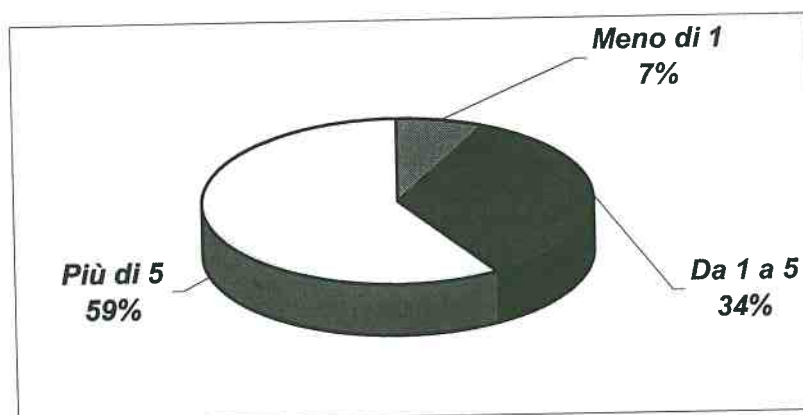


Grafico 11. *Da quanti anni gli utenti frequentano la Biblioteca (valori percentuali; 948 osservazioni)*

Da quanto detto si può concludere che la popolazione degli utenti presenta elevati livelli di istruzione, appartiene prevalentemente a ben specifiche classi socio-demografiche, è molto assidua nelle frequenze di visita, ma è anche piuttosto matura (concentrata tra i 19 e i 35 anni).

4. La Valutazione Complessiva

Per la valutazione dei servizi (e dei singoli aspetti dei servizi) erogati dalla Biblioteca, il questionario è stato strutturato in modo che l'utente potesse esprimere il proprio parere tramite una scala numerica articolata in 5 punti cui è stato dato questo significato semantico:

- 1 = *Del tutto insoddisfatto*
- 2 = *Insoddisfatto*
- 3 = *Abbastanza soddisfatto*
- 4 = *Soddisfatto*
- 5 = *Molto soddisfatto*

Dal punto di vista quantitativo, la valutazione è stata considerata positiva per valori superiori al 3, negativa per valori inferiori a questo livello. Il valore 3 (“Abbastanza Soddisfatto”), va quindi considerato come un punto neutro, in corrispondenza del quale la valutazione del compilante è indifferente (né positiva, né negativa)¹⁴.

Al termine del questionario è stata posta una domanda che chiedeva di valutare complessivamente i servizi della Biblioteca. L'utilità di questa valutazione generale di soddisfazione è dovuta al fatto che sarà possibile, in una successiva fase di analisi, andare a correlare il punteggio di ogni dimensione della qualità (o di ogni singolo servizio) con quello della valutazione complessiva. In questo modo sarà possibile stabilire l'importanza che ciascuna dimensione della qualità (e ciascun servizio) ha per il raggiungimento del livello di soddisfazione complessiva registrato. Più l'indice di correlazione è elevato, più quel servizio (o quell'aspetto del servizio) è importante per soddisfare i clienti ed è quindi meritevole di attenzione da parte di chi si occupa della organizzazione e della erogazione dell'ente erogatore.

Il fatto che abbiano risposto alla domanda finale 913 utenti (su 972 questionari elaborati) pone in evidenza come, nonostante la lunghezza apparente del questionario (dato che un sistema di salti consentiva di esprimere il proprio parere solo per i servizi conosciuti), quasi tutti i rispondenti (cioè il 93,9%) siano arrivati a compilarlo fino alla fine.

E' stato quindi calcolato il valore medio delle valutazioni su 913 questionari. L'eccellente risultato medio della valutazione è risultato pari a 4,16, con una lieve prevalenza di giudizi positivi da parte delle donne (4,20) rispetto agli uomini (4,13). La valutazione non solo rientra nell'area corrispondente alla piena soddisfazione degli utenti, ma va anche oltre il livello 4 (“Soddisfatto”) per porsi tra la piena soddisfazione ed il livello superiore (“Molto Soddisfatto”).

Il risultato è ancora più significativo se si osserva la distribuzione delle frequenze (Grafico 12). Complessivamente gli utenti che hanno espresso una valutazione positiva sui servizi erogati dalla Biblioteca (escludendo dal computo, per i motivi sopra illustrati, oltre alle prime due categorie anche la classe “abbastanza soddisfatto”) sono l'89,4% del totale. La classe modale risulta essere “Soddisfatto”: a questa categoria appartiene il 62,1% delle unità statistiche. Notevole anche il livello degli utenti molto soddisfatti: il 27,3%, cioè più di una persona su 4.

L'estrema positività della valutazione è messa ancor più in evidenza dal numero di utenti che hanno dato un giudizio negativo sui servizi erogati dalla Biblioteca: solo lo 0,4% del totale. Ancora più notevole la completa assenza di persone che hanno dichiarato di essere “per nulla soddisfatte” dei servizi della Biblioteca.

¹⁴ Sull'argomento “scale di valutazione” si veda il Paragrafo 2.3

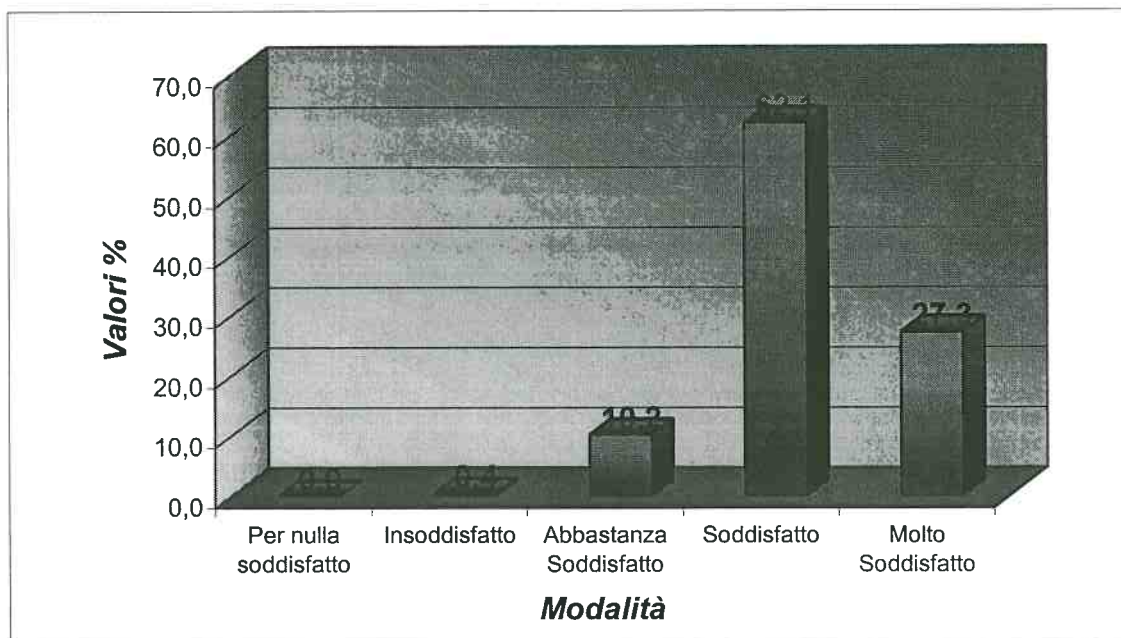


Grafico 12. Distribuzione della Valutazione Complessiva dei rispondenti (913 osservazioni)

Scomponendo per alcune variabili significative la valutazione complessiva, si possono sottolineare aspetti interessanti emersi dall'indagine.

Osservando la classificazione per fascia d'età (Grafico 13), si nota che la valutazione migliore dei servizi deriva dalle due classi "estreme", cioè dai 14-18-enni (valutazione media: 4,26) e, soprattutto, dalle persone con più di 65 anni (4,52). Da sottolineare anche che l'unico punto critico (valutazione inferiore al livello medio, ma comunque ampiamente positiva) si colloca in corrispondenza della classe dei 19-25-enni (4,02), che, in effetti, condiziona notevolmente il risultato pesando sul campione in una misura pari al 26,5%.

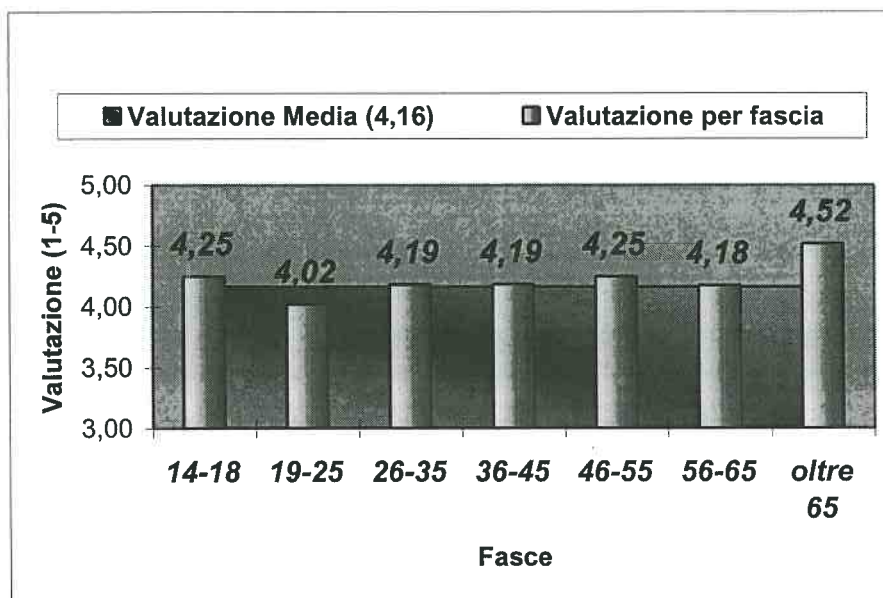


Grafico 13. Valutazione Complessiva (Media per classi d'età; 913 osservaz.)

Osservando la distribuzione per titolo di studio (Grafico 14) si nota come gli utenti Diplomatici risultino i più critici (4,07), mentre tutte le altre categorie danno valutazioni superiori al livello medio (per la precisione, da 4,26 in su).

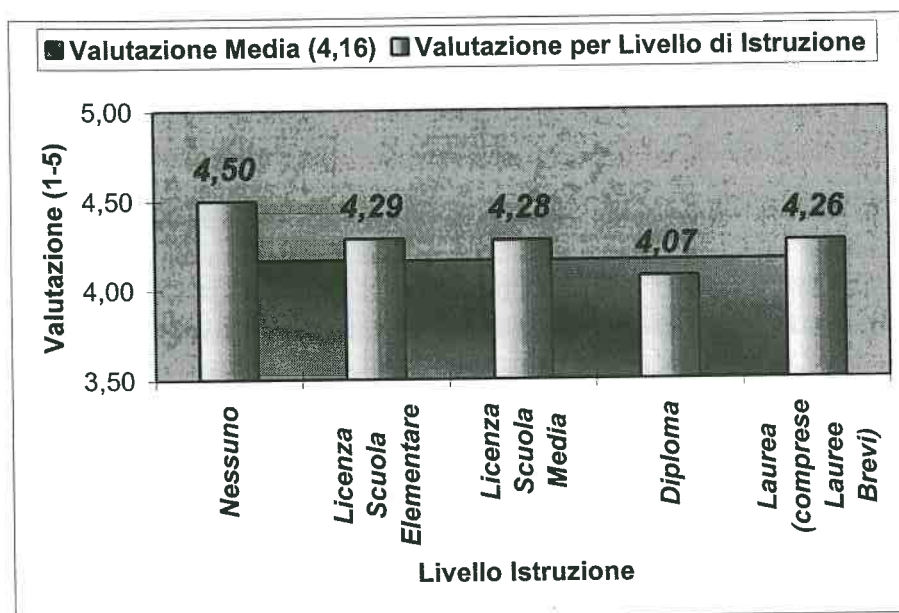


Grafico 14. Valutazione Complessiva (Media per titolo di studio; 913 osservazioni)

Considerando infine la classificazione per professione (Grafico 15), gli utenti che più sembrano apprezzare la Biblioteca di Vimercate sono tre categorie che poco sembrano avere in comune, cioè gli Imprenditori e le Casalinghe (4,43), e gli Insegnanti/Docenti/Educatori (4,39). Gli Studenti sono gli unici ad assegnare una valutazione inferiore alla media (4,03), rimanendo comunque pienamente all'interno dell'area della "soddisfazione".

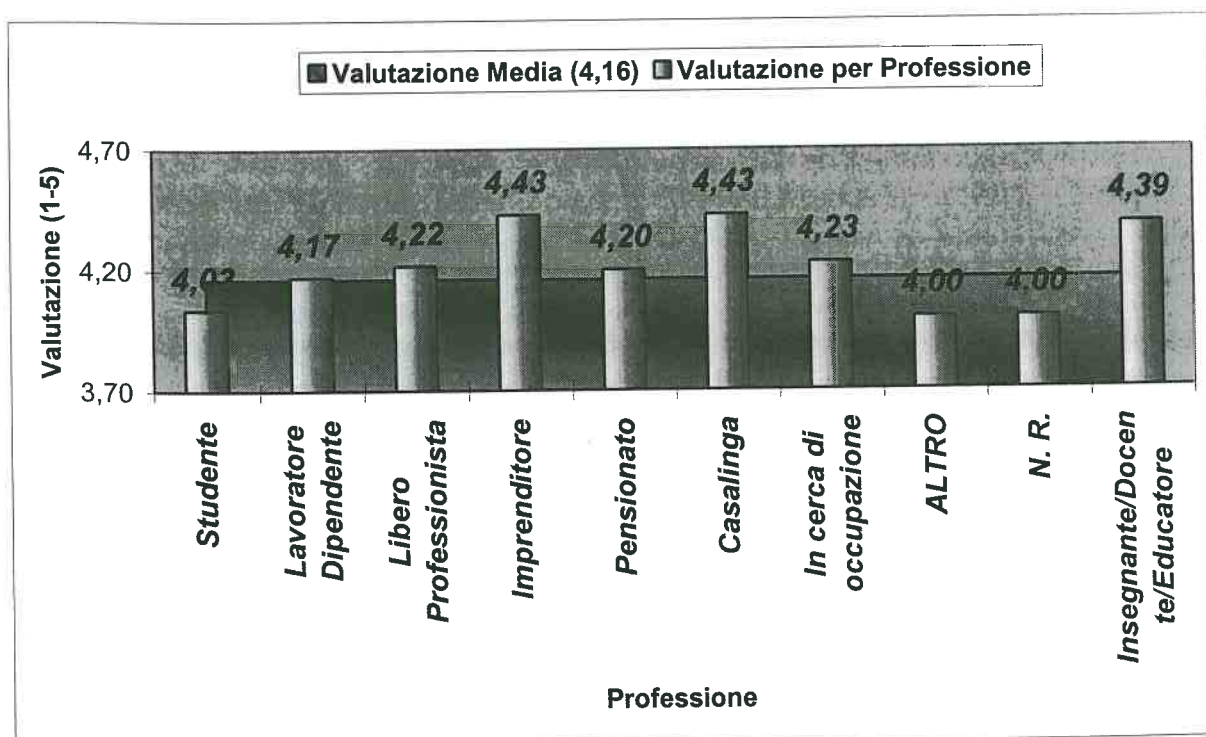


Grafico 15. Valutazione Complessiva (Media per professione; 913 osservazioni)

Considerando il differente peso delle categorie analizzate, si è proceduto calcolando la media semplice delle valutazioni per fascia d'età e per professione e si sono ottenuti due valori medi di poco superiori a 4,16 (rispettivamente 4,20 e 4,22), ma indicativi di come la fascia d'età 19-25 anni e la professione "Studenti" pesino sulla valutazione media ottenuta dall'intero campione.

4.1.VGM (Valutazione Globale Media)

La terza parte del questionario, tra le altre cose, chiedeva al rispondente di valutare, secondo la scala in 5 punti già presentata (par. 2.2), alcuni aspetti dei servizi erogati dalla Biblioteca. Per poter comparare tra di loro le valutazioni relative a ciascun argomento ad un livello più generale, è stato costruito un indicatore denominato "*Valutazione Globale Media*" (nel seguito: *VGM*), che consiste nella media del valore medio di tutte le valutazioni espresse nel questionario da ciascun utente. La *VGM* ottenuta con questa operazione è risultata pari a 3,84; considerato nel seguito come una sorta di "termine di paragone", il valore 3,84 servirà a capire quali servizi siano apprezzati di più (o di meno) rispetto alla media, ma anche quali aspetti dei singoli servizi si discostino in modo significativo (sia in positivo che in negativo) dal valore medio; ciò consentirà di stabilire quali sono i punti di forza e quali le caratteristiche su cui concentrarsi per arrivare ad un miglioramento significativo della qualità percepita dagli utenti della Biblioteca di Vimercate.

5. Struttura, personale ed orari

All'inizio della terza parte del questionario l'indagine ha toccato alcuni temi riguardanti la struttura, gli orari ed il personale.

Si è riscontrata un'area di insoddisfazione degli utenti per quanto riguarda la disponibilità di **Parcheggi** (2,33), ma è evidente anche che il giudizio sulla **Segnaletica stradale** non può rientrare tra le valutazioni positive, collocandosi approssimativamente nella "zona di indifferenza" (3,06).

La **Struttura**, non sembra avere aspetti che suscitano l'insoddisfazione degli utenti, i quali si dichiarano pienamente soddisfatti sia della "accessibilità" all'edificio (3,97), sia della "suddivisione degli spazi in sezioni" (3,92), sia della "gradevolezza degli arredi" (3,95). In area positiva, ma con valori inferiori al livello medio rappresentato dalla *VGM*, si pongono invece la "tranquillità dell'ambiente" (3,76) e, ancor più, il "numero dei posti disponibili" (3,46), due aspetti su cui i rispondenti hanno molto insistito anche nella domanda aperta riservata ad eventuali osservazioni.

Gli utenti sono pienamente soddisfatti della **Pulizia**, in particolare della "pulizia dell'ambiente" (4,18), mentre il giudizio sulla "pulizia dei servizi" (3,89) è stato condizionato da alcuni problemi evidenziati nella parte del questionario relativa ai commenti (mancanza di sapone nei bagni, mancanza di salviettine, ...).

Sugli **Orari**, gli utenti si dichiarano soddisfatti (3,79), ma anche qui in misura inferiore al livello medio rappresentato dalla *VGM*. Sottolineano questo aspetto di nuovo le statistiche riguardanti le osservazioni dell'utente: alcune delle richieste maggiormente ricorrenti riguardavano proprio la proposta dell'ampliamento degli orari di apertura della Biblioteca. In particolare, rispetto alle eventuali possibilità di modifica proposte, la maggioranza degli utenti

si è espressa a favore dell'apertura di una sera in più alla settimana (36,18%). Il resto dei rispondenti si è distribuito abbastanza uniformemente a favore delle altre alternative: "estensione dell'orario fino alle 19" (22,03%), "un giorno in più ad orario continuato" (21,81%), "una mattina in più" (19,98%).

Si riportano, nella seguente Tabella 4, gli orari di apertura della Biblioteca e del Settore "Suono e Visione".

ORARI APERTURA	BIBLIOTECA		SUONO E VISIONE	
	Dalle	alle	Dalle	alle
Lunedì	14,30	18,45	-	-
Martedì	14,30	22,00	15,00	18,30
Mercoledì	9,15	18,45	15,00	18,30
Giovedì	14,30	22,00	15,00	22,00
Venerdì	9,15	12,15	-	-
	14,30	18,45	15,00	18,30
Sabato	9,15	12,15	-	-
	14,30	18,30	15,00	18,30

Tabella 4. Orari di apertura della Biblioteca (aggiornati a Novembre 2004)

La soddisfazione più alta in assoluto viene registrata nei riguardi del **Personale**, sia per quanto riguarda la "competenza e professionalità" (4,37), sia per quanto riguarda la "cortesia" (4,39). Queste due valutazioni non solo sono nettamente superiori alla *VGM*, ma sono anche superiori alla Valutazione Complessiva media espressa sui servizi della Biblioteca (4,16). Inutile sottolineare come il livello di eccellenza con cui è stato valutato il personale sia di enorme importanza per un servizio pubblico in cui il rapporto con gli utenti è una delle componenti di maggiore rilievo, ed, allo stesso tempo, uno degli aspetti preponderanti per una valutazione della qualità del servizio stesso.

6. Suggerimenti e problemi (Struttura)

Al termine delle domande riguardanti struttura, orari e personale è stato lasciato agli utenti uno spazio in cui potessero segnalare problemi e dare suggerimenti riguardo agli argomenti fin lì trattati.

6.1. Suggerimenti

In totale sono stati segnalati dai rispondenti 149 suggerimenti, riguardanti soprattutto temi afferenti alla Struttura (41,6%) e agli Orari di apertura della Biblioteca (40,9%) (vedi Tabella 5 seguente).

PARTE 2

Suggerimenti	Casi	%
Struttura	62	41,6%
Orari	61	40,9%
Persone e personale	12	8,1%
Pulizia e altro	14	9,4%
TOTALE	149	100,0%

Tabella 5. Suggerimenti per la Parte 2 (per argomento)

Considerando i suggerimenti riguardanti la **Struttura**, si è effettuata una ulteriore stratificazione per argomento, osservabile nella successiva Tabella 6.

I suggerimenti più frequenti hanno riguardato l'**organizzazione degli spazi**: la maggior parte degli utenti ha richiesto un incremento delle postazioni destinate allo studio individuale (13 casi), ma anche la creazione di spazi appositi destinati allo studio di gruppo (3 casi) che in molte situazioni risulta essere di disturbo per chi preferisce studiare individualmente. In effetti c'è stata anche la richiesta di approntare un'aula studio separata dove poter studiare senza essere disturbati e una richiesta di isolare il settore Internet dal rumore proveniente dal resto della sala. Il problema della **rumorosità** è stato sottolineato anche da altri utenti che hanno suggerito di approntare un sistema di fono-assorbenza che possa mitigare i rumori molesti dell'ambiente (tra cui il rumore dei lettori ottici utilizzati al banco prestiti) e di separare la zona studio dagli scaffali in cui si trovano i libri e dalla zona del banco prestiti/ingresso.

E' stato anche suggerito (3 casi) di aumentare i tavoli e gli spazi a disposizione per la lettura di giornali e riviste.

SUGGERIMENTI sulla Struttura	Casi	%
Organizzazione spazi	29	46,8%
Clima / Luminosità	12	19,3%
Parcheggi	4	6,4%
Rumorosità	4	6,4%
Altro	13	21,0%
TOTALE	62	100,0%

Tabella 6. Suggerimenti per la Parte 2 (argomento: Struttura)

Altro problema molto sentito è quello delle **condizioni climatiche** e delle condizioni di **luminosità** della sala (12 casi). In particolare la maggior parte delle segnalazioni (6) suggerisce di mettere delle tende sulle vetrate del lato Ovest della sala di lettura, dove di pomeriggio batte il sole rendendo difficoltosi lo studio e la lettura. Inoltre 4 utenti hanno richiesto che vengano in qualche modo migliorati i ricambi d'aria (dando eventualmente la possibilità di aprire le finestre) e che venga potenziato l'impianto di condizionamento.

Ci sono state anche proposte affinché venga migliorata la **segnaletica interna** alla struttura: due utenti hanno chiesto che venga esposta una mappa con rappresentate le sezioni della Biblioteca e un suggerimento proponeva di migliorare la segnaletica sugli scaffali in modo da rendere più facile la ricerca dei volumi (2 casi).

Altro problema molto sentito, già sottolineato dalla valutazione piuttosto bassa relativa all'argomento, è quello dei **parcheggi**: i suggerimenti vanno dalla richiesta di aumentare il numero di parcheggi a quella della creazione di parcheggi più vicini alla struttura per i disabili, alla destinazione di appositi spazi per il parcheggio dei motorini (che spesso

occupano quelli destinati alle biciclette), alla proposta di lasciare la possibilità di parcheggiare per almeno 30 minuti nelle zone circostanti la Biblioteca senza che venga fatto pagare il disco orario.

Sono infine stati fatti alcuni suggerimenti riguardanti, più in generale, la **manutenzione** della struttura. Si è richiesto (4 casi) di riaprire alcuni servizi igienici ora chiusi (al primo piano e sul piano del settore "Suono e Visione") o di aumentare il numero dei bagni, di predisporre la sala di sedie più comode (2 casi), di controllare il funzionamento delle lampadine alle postazioni di lettura/studio (1), di destinare appositi spazi ai fumatori (2) e di aumentare il numero di postazioni con *personal computer* (1).

Molti Suggerimenti (61) sono stati dati anche a proposito degli **orari di apertura** e chiedono, per la quasi totalità, un ampliamento di questi. A parte il suggerimento generico di una loro estensione (12 casi), si segnalano le richieste più frequenti: aprire la struttura (il Sabato od anche altri giorni) ad orario continuato (9), aumentare le aperture mattutine (8 casi), ampliare gli orari di apertura del settore "Suono e Visione" (5), aumentare i giorni di apertura serale (5), istituire una apertura domenicale (3), estendere l'orario di apertura serale fino alle 23,00 (3), estendere l'orario di apertura del settore "Suono e Visione" anche il Martedì fino alle 22 (3) ed eventualmente anche la mattina (2), estendere l'orario di apertura fino alle 19,00 per favorire i lavoratori (2), e così via.

Sono stati fatti anche 12 suggerimenti riguardanti il personale o il comportamento degli altri **utenti**: in particolare si è chiesto di sensibilizzare maggiormente chi frequenta la Biblioteca riguardo al silenzio (3 casi) oppure riguardo al fatto che spesso dei posti risultano occupati per molto tempo senza che l'utente ne faccia uso realmente (3). Riguardo al **personale**, ci sono state 2 richieste di ridurre le occasioni in cui la Biblioteca è chiusa per assemblee e/o scioperi.

6.2. Problemi

In tutto sono state fatte, dai rispondenti al questionario, 71 segnalazioni riguardanti problemi relativi alla Struttura (25), alla Pulizia (25), agli Utenti sessi o al Personale (19), alla ridotta estensione degli Orari di apertura (2) (vedi Tabella 7).

PARTE 2

Problemi	Casi	%
Struttura	25	35,2%
Pulizia e altro	25	35,2%
Persone e personale	19	26,8%
Orari	2	2,8%
TOTALE	71	100,0%

Tabella 7. Problemi segnalati per la Parte 2 per argomento

I problemi più ricorrenti riguardanti la struttura riprendono numerosi temi già affrontati dagli utenti a livello di suggerimenti. In particolare le maggiori ricorrenze si sono verificate per: l'inadeguatezza del sistema di climatizzazione (5), in particolare per le postazioni sul lato Ovest (3), la rumorosità del pavimento (4); i numerosi problemi relativi alla disponibilità di parcheggi (3), la presenza di sedie scomode e rumorose (3).

Ci sono state inoltre numerose segnalazioni per problemi di **silenziosità** (11 casi): alcuni utenti sono stati ritenuti troppo rumorosi e poco educati ed è stato evidenziato il

problema dei cellulari accesi. Sono state registrate poi 3 segnalazioni riguardo la cortesia di alcuni Bibliotecari.

Il problema più ricorrente riguarda però i **servizi igienici**: 16 persone hanno segnalato la mancanza di sapone liquido, 3 la mancanza di salviettine di carta, altri 3 le condizioni carenti a livello di pulizia dei servizi stessi.

Sintetizzando si può sottolineare che le segnalazioni degli utenti riguardo la struttura abbiano segnalato alcuni argomenti particolarmente sentiti: l'estensione degli orari di apertura della Biblioteca e del settore "Suono e Visione" (ritenuta opportuna e auspicata da molti), la mancanza di sapone/carta nei servizi igienici, problemi legati all'impianto di climatizzazione o alle condizioni di luminosità, problemi di rumorosità della sala (per i quali si ritiene che debbano essere maggiormente sensibilizzati gli utenti stessi ma anche che vengano approntate misure appropriate) e problemi di disponibilità e costi dei parcheggi nelle zone circostanti la Biblioteca. Inoltre sono stati dati numerosi suggerimenti per la organizzazione degli spazi e per un migliore sistema di segnaletica interna.

In Appendice 2 è riportato un sintetico elenco dei temi emersi dai suggerimenti e dai problemi segnalati dagli utenti. Al personale della Biblioteca è stata fornita anche la versione dettagliata con i singoli commenti e le frequenze relative a ciascuno di essi.

7. Panoramica sui servizi

Nella terza parte del questionario tra le altre cose sono state approfondite alcune tematiche riguardanti i singoli servizi come: la conoscenza, la frequenza e le modalità di utilizzo, l'importanza attribuita, il livello di gradimento focalizzato sui singoli aspetti del servizio.

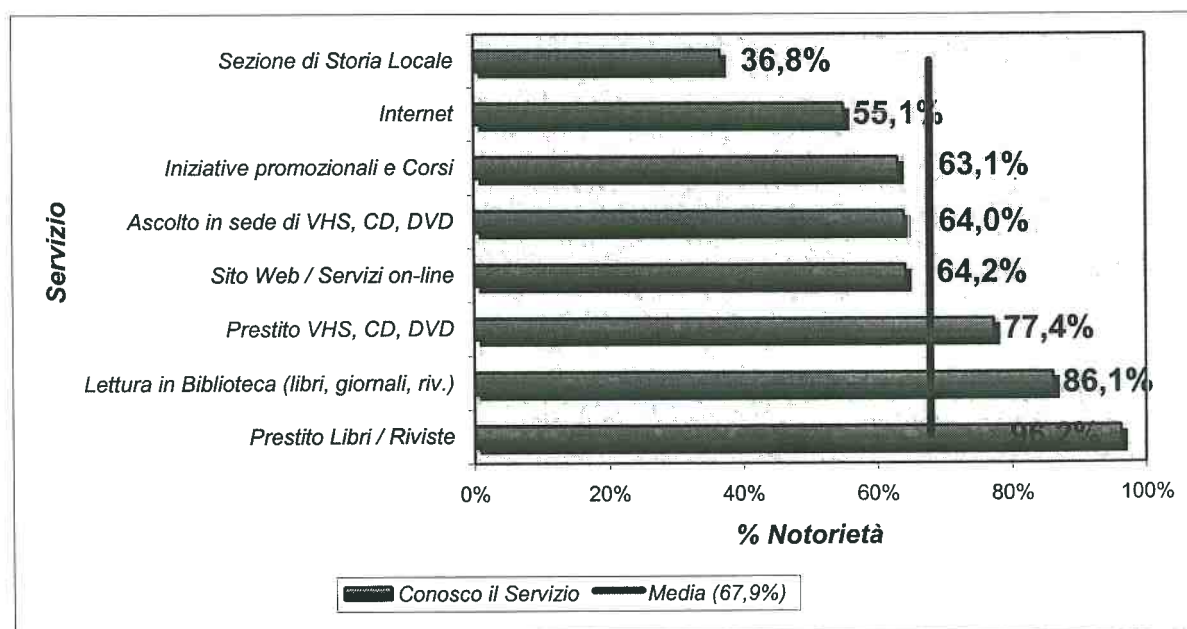


Grafico 16. Grado di conoscenza dei servizi

Per quanto riguarda il **grado di notorietà** di ogni servizio è stata posta all'utente una domanda volta ad accertare la conoscenza della sua esistenza. Come si nota dal Grafico 16, il servizio più conosciuto è risultato il Servizio Prestiti (Libri o Giornali/Riviste), conosciuto dal 96,2% del campione. Rispetto al valore medio delle percentuali di notorietà (67,9%), presentano percentuali superiori anche la Lettura (di Libri o di Giornali/Riviste, 86,1%) e il Prestito di materiale multimediale (77,4%). I valori più bassi sono invece riservati alla possibilità di usare la Connessione a Internet (conosciuta dal 55,1% degli utenti) e dalla Sezione di Storia Locale (solo il 36,8% degli utenti dichiara di conoscerne l'esistenza).

Per la verità c'è da annotare che, dato il modo in cui la domanda è stata strutturata, non è stato possibile identificare con precisione gli utenti che non conoscono il servizio e quelli che invece non hanno risposto alla domanda per il fatto che si sono stancati ed hanno rinunciato a terminare la compilazione del questionario. Però, un confronto tra la graduatoria stilata con queste percentuali, i dati riguardanti il livello di utilizzo di ciascun servizio (Grafico 17) e la segnalazione dei servizi più utilizzati in sede (Tabella 8) ha permesso di concludere che la situazione ritratta dal Grafico 16 è una buona approssimazione della situazione reale.

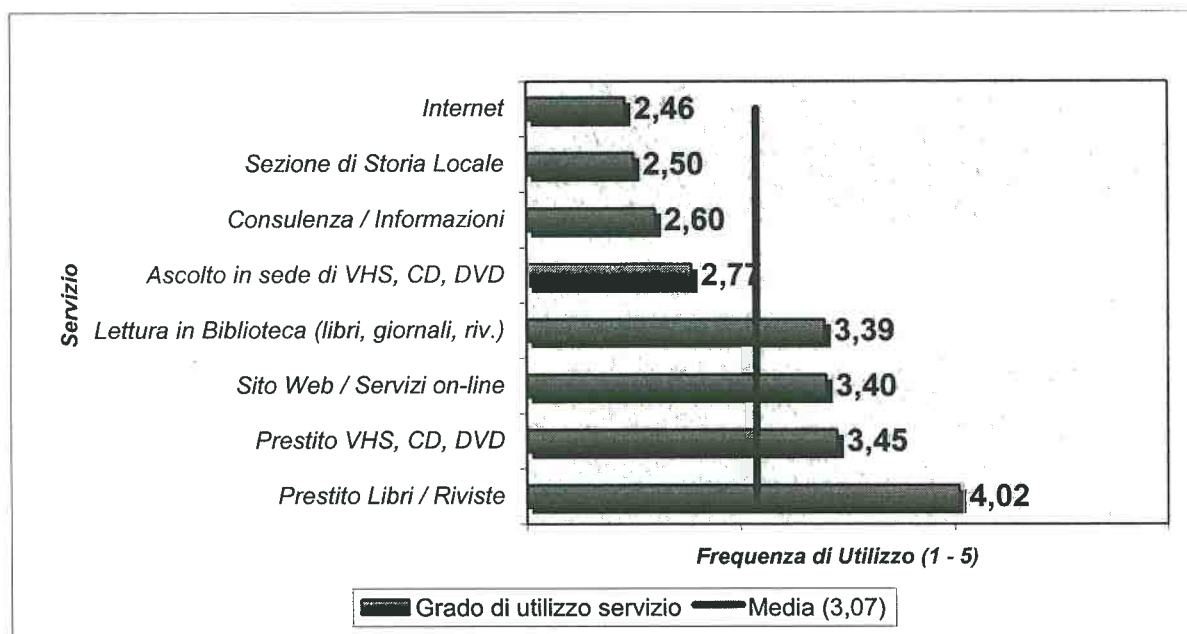


Grafico 17. Grado di utilizzo dei servizi

Il Grafico 17 riporta la **frequenza di utilizzo** dei vari servizi valutata con una scala a 5 punti ricodificati nel seguente modo: 1 = *Mai*, 2 = *Quasi mai*, 3 = *Talvolta*, 4 = *Spesso*, 5 = *Sempre*.

Si nota come i servizi afferenti al Sito Web risultino tra i più utilizzati (3,40) assieme al Prestito di materiale Librario e Riviste/Giornali (4,02), di materiale multimediale (3,45) e alla Lettura in Biblioteca (3,39). Servizi scarsamente utilizzati risultano essere invece la Sezione di Storia Locale (2,50), il servizio di connessione ad Internet (2,46), il servizio di Consulenza / Informazioni (2,60) e l'Ascolto in sede di CD (e la visione di DVD e VHS, 2,77), che, in media, vengono utilizzati dagli utenti ad un livello di frequenza compreso tra il "quasi mai (2)" e il "talvolta (3)".

Nel Grafico 17, si nota un chiaro parallelismo tra la graduatoria dei servizi osservabile in questo e la graduatoria dei servizi più utilizzati, ricavata dalle segnalazioni che gli utenti hanno fatto in merito ai servizi per cui si recano in Biblioteca (Tabella 8, ultime due colonne).

L'unico punto di discordanza tra le due graduatorie riguarda la posizione della voce "Sito Web/Servizi On-Line": questo servizio risulta essere abbastanza conosciuto (64,2%, quarta posizione), ma poco usato in sede (decimo e penultimo posto nella parte destra di Tabella 8). La discordanza è facilmente spiegata con il fatto che il servizio è stato concepito appositamente per consentire di effettuare alcune operazioni senza l'obbligo di recarsi fisicamente in Biblioteca, e abbia quindi una connotazione maggiormente "domestica".

	Conosce il servizio?	# SI	%	Pos. per motivo di visita	Per quali servizi si reca in Biblioteca?*
1	Prestito Libri / Riviste	927	96,20%	1	833
2	Lettura in Biblioteca (libri, riviste)	830	86,10%	2	463
3	Prestito VHS, CD, DVD	746	77,40%	3	390 **
4	Sito Web / Servizi on-line	619	64,20%	10	38
5	Ascolto in sede di VHS, CD, DVD	617	64,00%	3	390 **
6	Iniziative promozionali e Corsi	502	63,10%	6	113
7	Internet	531	55,10%	7	107
8	Sezione di Storia Locale	355	36,80%	11	26
	MEDIA		67,86 %		

Tabella 8. Confronto tra la graduatoria dei servizi più conosciuti (prima colonna) e la graduatoria dei servizi più utilizzati in Biblioteca (penultima colonna)

* = E' indicato il numero delle segnalazioni (indicabili una o più opzioni)

** = Nella domanda i due servizi sono stati considerati insieme

SERVIZIO	FREQUENZA DI UTILIZZO					MEDIA *
	Mai	Quasi Mai	Talvolta	Spesso	Sempre	
Lettura (Libri / Riviste)	3,3	7,8	43,4	37,4	8,0	3,39
Prestito (Libri / Riviste)	0,3	2,6	19,3	50,1	27,6	4,02
Ascolto CD / DVD / VHS	13,4	23,8	39,6	19,2	4,0	2,77
Prestito CD / DVD / VHS	3,0	9,9	37,8	37,9	11,4	3,45
Internet	19,4	31,8	33,8	13,0	2,0	2,47
Sezione Storia Locale	19,9	26,7	40,4	9,6	3,4	2,50
Consulenza e informaz.	11,5	29,5	47,2	10,9	0,8	2,60
Sito / Servizi on-line	2,8	12,4	35,7	40,3	8,9	3,40

Tabella 9. Distribuzione di frequenza: livello di utilizzo per i Servizi (Percentuali per riga)

* = Media di utilizzo del servizio (scala da 1 a 5)

Osservando la precedente Tabella 9 si nota che il Prestito di Libri, Riviste o Giornali si contraddistingue come il più utilizzato: oltre il 50% degli utenti lo utilizza spesso, il 27,6% lo utilizza sempre. Anche il Prestito di materiale multimediale, la Lettura e i Servizi On-Line legati al Sito *Web* presentano percentuali di utilizzo piuttosto elevate con oltre il 37% per la modalità "talvolta". Se il servizio di Ascolto/Visione in sede si pone in una posizione intermedia, il Servizio Consulenza e Informazioni presenta invece una situazione medio-bassa di utilizzo: le percentuali più cospicue degli utenti, infatti, si collocano nelle modalità "quasi mai" (29,5%) e "talvolta" (47,2%). I due servizi che si contraddistinguono per essere poco utilizzati sono invece il servizio di connessione ad Internet e la Sezione di Storia Locale:

rispettivamente il 51,2% e il 46,6% degli utenti ha dichiarato di utilizzare questi servizi “mai” o “quasi mai”.

Osservando in Tabella 10 la scomposizione della frequenza media di utilizzo per età, si nota come i servizi di Prestito (Libri, Riviste, Giornali), Consulenza/Informazioni e Storia Locale siano prevalentemente utilizzati da utenti che hanno più di 65 anni, mentre sono scarsamente utilizzati dai 14-18enni. Questa ultima classe di utenti utilizza poco spesso anche il servizio di Lettura (utilizzato prevalentemente da persone di 56-65 anni) e il Sito Web/Servizi On-Line (utilizzato invece in particolar modo da persone di 46-55 anni). L'Ascolto di CD/DVD/VHS in sede, il Prestito di materiale multimediale e l'utilizzo della connessione ad Internet è invece particolarmente utilizzata da persone appartenenti alle fasce d'età medio-basse (14-45 anni) e presentano frequenze di utilizzo medio superiori di circa 0,2-0,3 punti rispetto a quelle corrispondenti ad utenti appartenenti alle classi d'età successive. Il dato riguardante gli over-65enni, in realtà, è piuttosto elevato, ma ciò è imputabile al basso numero di persone appartenenti a questa fascia che ha risposto alla domanda in questione.

SERVIZIO	FASCE D'ETÀ							MEDIA*
	14-18	19-25	26-35	36-45	46-55	56-65	+ 65	
Lettura	3,04	3,39	3,39	3,27	3,34	3,66	3,58	3,39
Prestito L/G	3,70	3,91	3,97	4,12	4,09	4,19	4,35	4,02
Ascolto CD/DVD	2,95	2,94	2,71	2,73	2,42	2,26	3,00	2,76
Prest. CD/DVD	3,36	3,40	3,54	3,52	3,32	3,26	3,50	3,44
Internet	2,56	2,38	2,58	2,53	2,24	2,18	3,50	2,46
Storia Loc	2,00	2,15	2,47	2,62	2,57	2,63	3,63	2,48
Consul/Info	2,44	2,50	2,58	2,68	2,77	2,56	3,10	2,60
Sito Web / Serv.	3,21	3,40	3,35	3,43	3,67	3,26	3,50	3,40

Tabella 10. Frequenza di utilizzo dei Servizi per fascia d'età
* = Media di utilizzo del servizio (scala da 1 a 5)

SERVIZIO	PROFESSIONE									MEDIA*
	Studente	Lav. Dip.	Lib. Prof.	Imprend.	Pensio.	Casal.	In Cerca di Occ	Ins. / Ed.	Stud.-Lav.	
Lettura	3,41	3,32	3,08	2,75	3,69	3,45	3,76	3,23	3,42	3,39
Prestito L/G	3,89	4,01	4,09	4,15	4,21	4,25	4,15	3,94	3,80	4,02
Asc. CD/DVD	2,96	2,70	2,73	2,60	2,52	2,06	2,88	2,80	2,31	2,76
Prest. CD/...	3,43	3,49	3,47	3,83	3,35	2,96	3,76	3,46	3,50	3,45
Internet	2,42	2,55	2,41	2,00	2,37	2,25	2,50	2,43	2,47	2,46
Storia Loc	2,05	2,55	2,57	2,67	2,86	2,86	2,75	2,00	2,20	2,47
Cons./Info	2,53	2,56	2,54	2,80	2,76	2,75	2,61	2,80	2,59	2,59
Sito	3,42	3,36	3,13	4,29	3,33	4,00	3,07	3,25	3,58	3,39

Tabella 11. Frequenza di utilizzo dei Servizi per professione
* = Media di utilizzo del servizio (scala da 1 a 5)

Osservando i livelli medi di utilizzo per Professione (Tabella 11), si nota che servizi quali l'Ascolto di CD/DVD/VHS e la Lettura sono particolarmente utilizzati da Persone in cerca di occupazione, le quali invece utilizzano poco spesso i servizi legati al Sito Web.

Casalinghe e Pensionati utilizzano più di altre categorie il Prestito (valori rispettivamente pari a 4,25 e 4,21) e, seppure a livelli piuttosto bassi, la Sezione storia locale (2,86). Le Casalinghe sembrano disinteressate al materiale multimediale, sia per quanto riguarda l'Ascolto in sede (2,06), sia, a differenza dei Pensionati (3,35), per quanto riguarda il Prestito (2,96). Questo invece è particolarmente utilizzato dagli Imprenditori (3,83), che si servono molto (rispetto alle altre categorie) anche del servizio di Consulenza e Informazioni (2,80, stesso livello di utilizzo di Insegnanti/Docenti/Educatori) e, soprattutto, dei Servizi On-Line legati al Sito Web (4,29).

L'indagine ha puntato l'obiettivo anche sulle fasce orarie in cui gli utenti del Settore Adulti preferibilmente utilizzano i servizi erogati (Lettura, Prestito, Internet, Storia Locale): si è notato (Tabella 12) come questi si concentrino prevalentemente nella fascia tra le 14,30 e le 17,00 per tutti i servizi. Le percentuali più alte per la fascia mattutina (9-14,30) sono relative al servizio Storia Locale, mentre tra le 17 e le 19 si hanno percentuali particolarmente elevate relativamente alla Lettura (29,7%) e al Prestito (30,9%). Tra le 19 e le 22 la percentuale più rilevante è quella relativa al servizio Internet (20,7%), che però poco si discosta da quelle registrate riguardo agli altri servizi; gli utenti di questa fascia, quindi, tendono ad utilizzare molti più servizi all'interno della gamma di quelli offerti, rispetto a quanto accade di mattina e nel primo pomeriggio.

SERVIZIO	FASCE ORARIE					TOTALE
	9-12	12-14.30	14.30-17	17-19	19-22	
Lettura	9,7%	4,5%	36,8%	29,7%	19,2%	100 %
Prestito L/R	9,2%	4,2%	37,6%	30,9%	18,1%	100 %
Internet	7,4%	3,4%	41,8%	26,6%	20,7%	100 %
Storia Locale	10,5%	9,8%	35,0%	25,2%	19,6%	100 %

Tabella 12. Utilizzo dei servizi del Settore Adulti per fascia oraria

L'utenza del settore multimediale "Suono e Visione" (Tabella 13) si distribuisce prevalentemente, a differenza di quanto succede per l'utilizzo dei servizi del Settore Adulti, su una fascia oraria lievemente più ritardata (tra le 17 e le 18,30) in cui risulta essere concentrata una percentuale pari ad oltre il 41% degli utenti del servizio. Di rilievo, comunque, anche le presenze nella fascia 18,30 - 22, considerato il fatto che il settore "Suono e Visione" è aperto solo una sera alla settimana su 6 giorni di apertura della Biblioteca.

SERVIZIO	FASCE ORARIE			TOTALE
	15-17	17-18.30	18.30-22	
Ascolto CD/DVD	24,1%	41,1%	34,8%	100 %
Prestito CD/DVD	24,7%	41,4%	33,9%	100 %

Tabella 13. Utilizzo dei servizi del settore "Suono e Visione" per fascia oraria

Allo scopo di registrare l'importanza attribuita ad ogni servizio, è stata utilizzata di nuovo una scala di valutazione articolata in 5 punti, codificati come di seguito: 1 = Irrilevante, 2 = Poco Importante, 3 = Abbastanza importante, 4 = Importante, 5 = Molto importante.

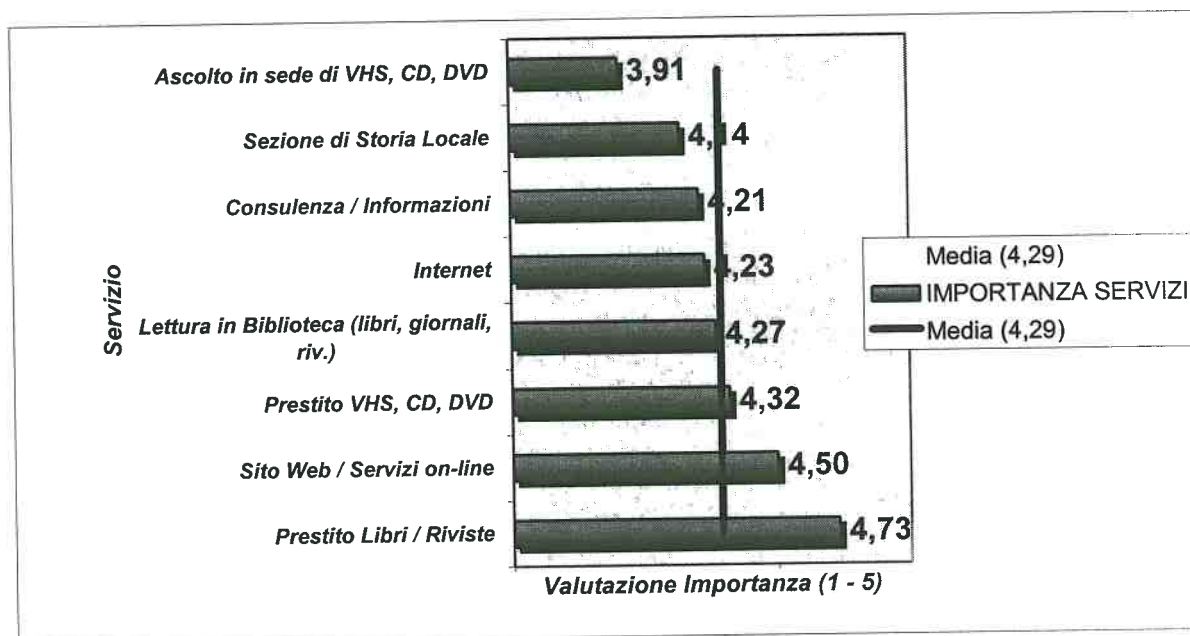


Grafico 18. Importanza attribuita dagli utenti ai singoli servizi

I risultati hanno messo in evidenza quanto tutti i servizi siano ritenuti più che importanti (con valutazioni medie superiori al livello 4), in particolare il servizio Prestiti (Libri e Riviste) che ha ottenuto una valutazione media di importanza pari a 4,73. Molto importante è ritenuto anche il Sito Web e i Servizi On-Line (4,50). Osservando il Grafico 18 si nota come il servizio che si contraddistingue in quanto ritenuto meno importante di altri è l'Ascolto di CD (e la visione di DVD e VHS) in sede: la valutazione di importanza si colloca tra l' "abbastanza importante" e l' "importante": 3,91. Anche la Sezione Storia Locale ottiene valutazioni relative all'importanza inferiori, seppur di poco, alla media (4,12), mentre tutti gli altri servizi sono caratterizzati da valori medi compresi tra 4,20 e 4,32, e sono quindi ritenuti più che importanti.

Da sottolineare, comunque, che per tutti i servizi la classe modale è risultata essere la 5 ("molto importante").

SERVIZIO	FASCE D'ETA'							MEDIA
	14-18	19-25	26-35	36-45	46-55	56-65	+ 65	
Lettura	4,00	4,26	4,42	4,18	4,22	4,32	3,90	4,27
Prestito L/G	4,67	4,74	4,84	4,80	4,60	4,66	4,52	4,74
Ascolto CD/DVD	4,26	3,95	4,10	3,55	3,86	3,22	4,00	3,91
Prest. CD/DVD	4,59	4,33	4,49	4,26	4,09	4,03	4,00	4,32
Internet	4,00	4,20	4,35	4,21	4,27	3,81	3,50	4,23
Storia Loc	5,00	4,17	4,29	3,90	3,80	4,29	4,00	4,14
Consul/Info	4,30	4,10	4,29	4,32	4,29	3,98	4,14	4,21
Sito Web / Serv.	4,29	4,57	4,58	4,60	4,38	3,89	3,00	4,51

Tabella 14. Importanza attribuita ai servizi per fascia d'età

Andando a scomporre la attribuzione di importanza per fascia d'età (Tabella 14), si ha la conferma di quanto ritengano importanti i materiali multimediali (sia per il Prestito, media pari a 4,59, che per l'Ascolto in sede, 4,26) gli utenti giovani (14-18 anni); Lettura e Prestito di materiale librario e Riviste/Giornali sono invece ritenuti particolarmente importanti

(rispettivamente 4,42 e 4,84) dai 26-35enni, che attribuiscono un punteggio piuttosto elevato anche a Internet (4,35), alla sezione di Storia Locale (4,29), al servizio di Consulenza/Informazioni (4,29). Quest'ultimo, con il Sito Web/Servizi On-Line è ritenuto particolarmente importante da utenti tra 36 e 45 anni (l'importanza media attribuita è pari, rispettivamente, a 4,32 e 4,60).

Fatto notevole è considerare i valori medi di importanza assegnati ai diversi servizi dalle persone con più di 65 anni: in genere risultano in media più bassi di quelli che si riscontrano per le altre categorie. La stessa classe di over-65enni, come si vedrà nel seguito, risulterà invece essere quella che presenta i valori più alti per quanto riguarda la valutazione dei servizi.

Dalla Tabella 15 seguente si nota come Ascolto/Visione di materiale multimediale (4,20), Internet (4,60), Consulenza e Informazioni (4,50) e Sito Web (4,86) siano ritenuti molto importanti dagli Imprenditori; Sezione di Storia Locale e Lettura in sede sono indispensabili, invece, per gli utenti in cerca di occupazione (con un punteggio pari rispettivamente a 4,75 e 4,44); gli Insegnanti/Educatori/Docenti ritengono particolarmente importante il servizio Prestiti (Libri/Giornali/Riviste, 4,91) mentre gli Studenti-Lavoratori assegnano al servizio Prestiti di materiale multimediale il valore più alto, pari a 4,54.

SERVIZIO	PROFESSIONE									MEDIA
	Studente	Lav. Dip.	Lib. Prof.	Imprend.	Pensio.	Casai.	In.Cerca	Ins. / Ed.	Stud. Lav.	
Lettura	4,28	4,26	4,33	3,75	4,19	4,27	4,44	4,33	4,36	4,40
Prestito L/G	4,76	4,76	4,80	4,85	4,58	4,65	4,85	4,91	4,71	4,75
Asc. CD/DVD	4,04	3,77	4,07	4,20	3,48	3,94	3,94	4,38	4,00	3,69
Prest. CD/DVD	4,39	4,33	4,38	4,50	3,90	4,22	4,29	4,22	4,54	4,63
Internet	4,19	4,23	4,14	4,60	3,89	4,38	4,56	4,20	4,43	4,60
Storia Loc	4,07	4,14	4,00	4,00	4,25	4,33	4,75	4,00	4,00	4,20
Cons./Info	4,16	4,22	4,28	4,50	4,16	4,33	4,25	4,00	4,25	4,22
Sito	4,57	4,50	4,33	4,86	3,89	4,83	4,71	4,67	4,42	4,58

Tabella 15. *Importanza attribuita ai servizi per professione*

8. Valutazione dei Servizi

Per avere un'idea precisa di come la qualità di ciascun servizio della Biblioteca è percepita dagli utenti, è stato costruito, per ciascun servizio, un indicatore che potesse evidenziare come il servizio si colloca, in termini di gradimento, rispetto agli altri. Per questo motivo è stata fatta una media, per ogni servizio, della valutazione che ogni utente ha espresso per i diversi aspetti che sono stati analizzati nel questionario; il risultato di questi calcoli è riportato in Grafico 19. Il valore relativo ad ogni servizio è stato considerato come una approssimazione molto affidabile di come, in termini di qualità, il servizio venga percepito dall'utente. Il valore calcolato in questo modo è anche facilmente raffrontabile con

l'indicatore calcolato in precedenza, la Valutazione Globale Media (VGM pari a 3,84, vedi par. 3), ovvero il valor medio delle medie delle valutazioni di ciascun utente per tutti i servizi.

Anche in questo caso per la valutazione del significato dei dati numerici, bisogna tener presente la usuale scala già utilizzata per la valutazione generale dei servizi della Biblioteca: 1 = *Del tutto insoddisfatto*, 2 = *Insoddisfatto*, 3 = *Abbastanza soddisfatto*, 4 = *Soddisfatto*, 5 = *Molto soddisfatto*.

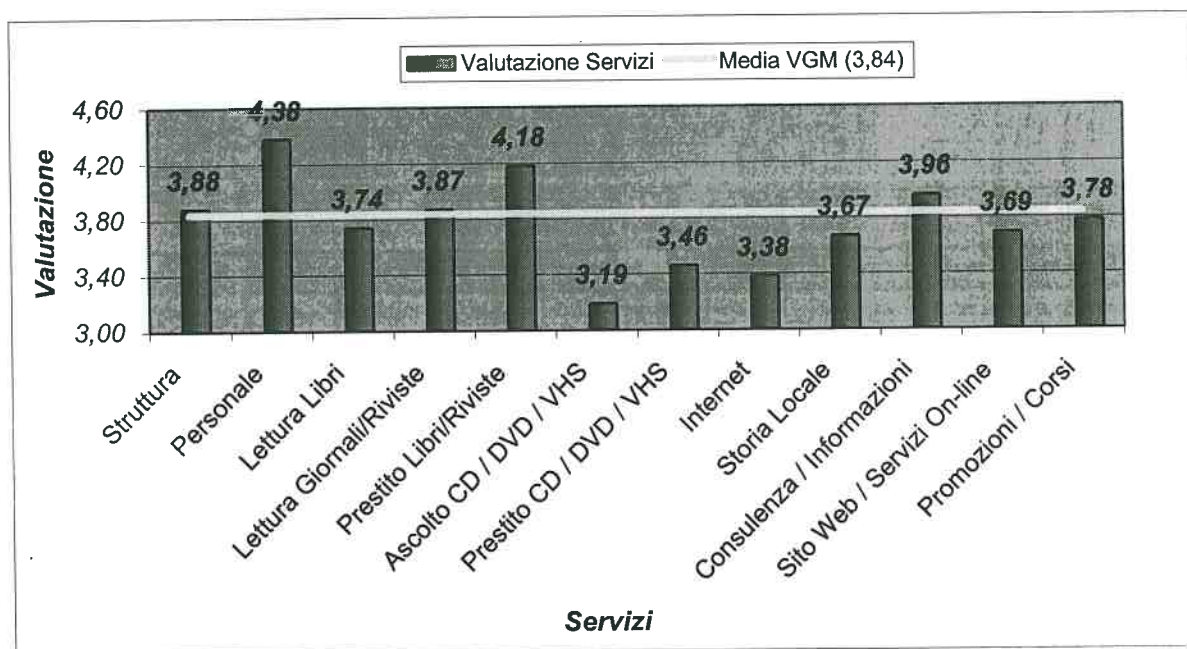


Grafico 19. Valutazione media dei singoli servizi

Gli utenti della Biblioteca hanno dimostrato di gradire molto Personale (4,38, moda: 5) e Servizio Prestiti (4,18, moda: 5). Molto graditi anche i servizi Consulenza e Informazioni (3,96), la Struttura (3,88), la Lettura di Giornali e Riviste (3,87) e la Lettura Libri (3,74); per tutti questi servizi la classe modale corrisponde alla modalità 4, "Soddisfatto". Ottengono invece valutazioni inferiori al livello medio, ma con una classe modale pure corrispondente a "Soddisfatto", Promozioni e Corsi (3,78), Lettura Libri (3,74), Servizi legati al Sito Web (3,69), Sezione Storia Locale (3,67) e Prestito di materiali multimediali (3,46). Le due valutazioni medie più basse si riscontrano per i servizi di connessione a Internet (3,38, moda: 3) e l'Ascolto di CD/DVD/VHS (3,19, moda: 3).

Osservando la valutazione per fascia d'età (Tabella 16), si nota come i giudizi più positivi, in genere, vengano attribuiti ai vari servizi dalle persone con più di 65 anni (la stessa categoria che attribuiva, in termini di importanza, valutazioni in genere più basse per tutti i servizi della Biblioteca). Si nota, invece, che le valutazioni più basse sono riscontrabili in genere in corrispondenza delle classi 14-18 e 19-25 anni. Unica eccezione il servizio di Ascolto CD/DVD/VHS, che sembra essere meno gradito a chi ha un'età compresa tra 56 e 65 anni.

SERVIZIO	FASCE D'ETÀ							MEDIA
	14-18	19-25	26-35	36-45	46-55	56-65	+ 65	
Lettura Libri	3,70	3,68	3,74	3,71	3,83	3,77	3,97	3,74
Lettura Giornali	3,72	3,80	3,85	3,90	3,95	3,92	4,30	3,87
Prestito L/G	3,97	3,97	4,20	4,17	4,37	4,34	4,55	4,18
Ascolto CD/DVD	3,25	3,12	3,25	3,16	3,35	3,10	3,88	3,19
Prestito CD/DVD	3,55	3,34	3,49	3,44	3,58	3,57	4,28	3,46
Internet	3,56	3,22	3,33	3,64	3,75	3,79	3,50	3,37
Storia Loc	4,00	3,70	3,61	3,50	3,63	3,81	4,29	3,69
Consul. /Info	3,64	3,74	4,01	4,13	4,13	3,95	4,55	3,96
Sito / Servizi OL	3,63	3,68	3,66	3,72	3,86	3,68	4,00	3,70
Promoz./Corsi	3,88	3,61	3,72	3,72	4,03	3,78	4,10	3,79
VALUT. MEDIA	3,76	3,67	3,85	3,94	4,05	4,06	4,46	3,89

Tabella 16. Valutazione media dei servizi per fascia d'età

SERVIZIO	FASCE D'ETÀ									MEDIA
	Studente	Lavorat. Dipend.	Libero Prof.	Imprenditore	Pensionato	Casalinga	In Cerca di Lav.	Ins. / Ed. / Doc.	Stud. - Lav.	
Lettura Libri	3,67	3,74	3,77	3,89	3,81	3,83	3,77	3,85	3,76	3,71
Lettura Gior.	3,76	3,87	3,85	4,18	3,98	3,97	4,02	3,78	4,05	3,83
Prestito L/G	3,96	4,19	4,23	4,39	4,37	4,41	4,30	4,35	4,30	4,21
Asc. CD/DVD	3,13	3,16	3,26	3,11	3,34	3,60	3,12	3,52	3,31	3,19
Prest. CD/DVD	3,39	3,40	3,59	3,57	3,63	3,75	3,38	3,64	3,68	3,45
Internet	3,26	3,47	3,36	3,53	3,83	3,56	3,07	3,65	3,96	3,29
Storia Loc	3,64	3,56	3,75	3,88	3,79	3,83	3,33	4,00	3,75	3,88
Consul. /Info	3,71	4,08	3,97	4,33	4,06	4,17	4,17	3,88	4,26	3,91
Sito / Serv. OL	3,64	3,67	3,60	4,04	4,02	3,94	3,86	3,14	4,04	3,89
Promoz./Corsi	3,69	3,77	3,56	3,93	3,80	4,17	3,64	4,33	4,10	3,40
VALUT. MEDIA	3,66	3,91	3,92	4,14	4,12	4,13	3,86	3,86	4,11	3,76

Tabella 17. Valutazione media dei servizi per professione

Valutando la scomposizione per professione (Tabella 17) si può notare come gli Studenti assegnino le valutazioni più basse (la media, per questa categoria, è pari a 3,66). In particolar modo la Lettura di Libri (3,67), la Lettura di Giornali e Riviste in sede (3,76), il Servizio Prestiti (3,96) e il servizio di Consulenza / Informazioni (3,71) non sembrano essere graditi dagli Studenti allo stesso livello delle altre categorie. Gli Imprenditori, invece, assegnano ai quattro servizi elencati le valutazioni più alte; questi, a parte la Lettura Libri (3,89), presentano valori di valutazione superiori al 4,18; i servizi della Biblioteca, in genere, risultano incontrare particolarmente il gradimento di questa categoria che, in media, assegna valutazioni più alte delle altre (4,14), anche se di poco differenti dalla valutazione media di Pensionati (4,12) e Casalinghe (4,13). L'Ascolto di CD/DVD/VHS in sede sembra essere un servizio molto gradito dalle Casalinghe (3,60), ma meno dagli Imprenditori (3,11) che assegnano la valutazione più bassa. Anche il prestito di materiale multimediale risulta essere apprezzato in particolar modo dalla categoria delle Casalinghe (3,75), mentre gli utenti in cerca di occupazione in questo caso fanno registrare il valore più basso (3,38). La stessa

categoria assegna i voti più bassi anche alla Sezione di Storia Locale (3,33) e alla Connessione a Internet (3,07), due servizi che invece risultano più graditi, rispettivamente, a Studenti Lavoratori (4,00) e a Insegnanti/Educatori/Docenti (3,96). Quest'ultima categoria non sembra apprezzare molto i Servizi On-Line legati al sito Web (3,14), che sono invece ritenuti molto soddisfacenti da Imprenditori e Studenti-Lavoratori (4,04). Infine, se Corsi e Promozioni si assicurano un elevato gradimento da parte di Insegnanti/Educatori/Docenti (4,33), non sono apprezzati allo stesso livello dai Liberi Professionisti (3,56).

8.1. Importanza, grado di utilizzo e valutazione

Nei due grafici seguenti è evidenziata in modo più immediato la corrispondenza tra grado di utilizzo, importanza e valutazione dei servizi analizzati.

Dal Grafico 20 si nota come l'importanza attribuita ai servizi sia strettamente legata alla **frequenza di utilizzo**. Infatti, considerando il posizionamento sul Grafico dei singoli Servizi rispetto ai livelli medi rappresentati dai due assi, si contraddistinguono due gruppi ben distinti. Del primo, caratterizzato da attribuzioni di importanza superiori alla media, fanno parte alcuni servizi (Prestito di materiale multimediale e, soprattutto, Sito Web e Prestito di Libri e Riviste) che sono utilizzati molto di frequente (rispetto al livello medio di utilizzo di tutti i servizi della Biblioteca); il caso "Lettura" è particolare: pur risultando parecchio utilizzato, non è ritenuto di importanza molto elevata (siamo attorno al livello medio). Del secondo gruppo, caratterizzato da bassi livelli di utilizzo, fanno parte alcuni servizi (Ascolto di CD/DVD, Consulenza/Informazioni, sezione Storia Locale, connessione a Internet) cui gli utenti attribuiscono un livello di importanza inferiore al livello medio.

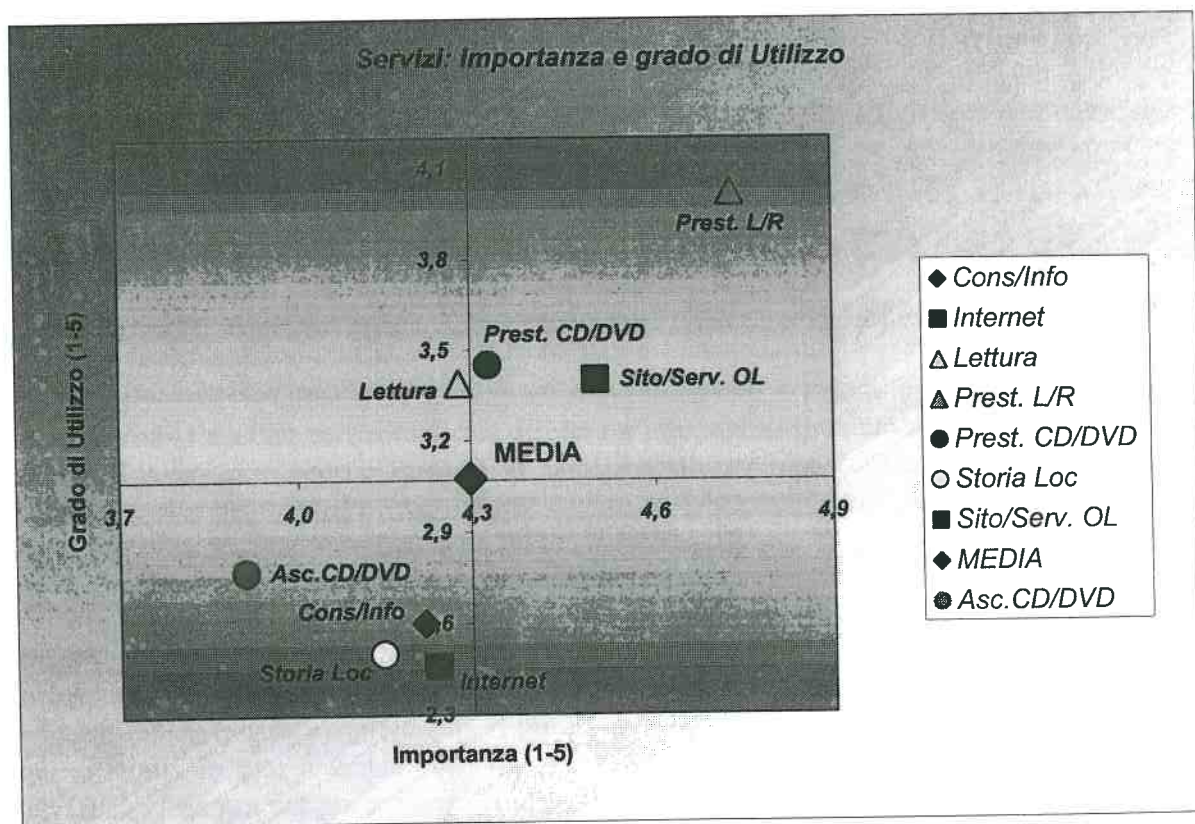


Grafico 20. Importanza (media: 4,29) VS Frequenza di Utilizzo (media: 3,07) per i Servizi della Biblioteca

In conclusione, quindi, l'utente come logico attribuisce maggiore importanza ai servizi che utilizza di più: infatti non sono presenti Servizi che presentano elevati livelli di utilizzo e basse attribuzioni di importanza o, viceversa, che risultano molto importanti ma sono, poi, poco utilizzati.

Risulta essere di particolare interesse l'analisi congiunta di **importanza** e **valutazione**: dalla mappa di posizionamento rispetto a queste due variabili vengono evidenziati i servizi che rappresentano punti di forza della Biblioteca (per i quali sarebbe opportuno avviare strategie di mantenimento) e eventuali aree di debolezza (sulle quali si dovrebbe intervenire il più velocemente possibile con efficaci azioni di miglioramento).

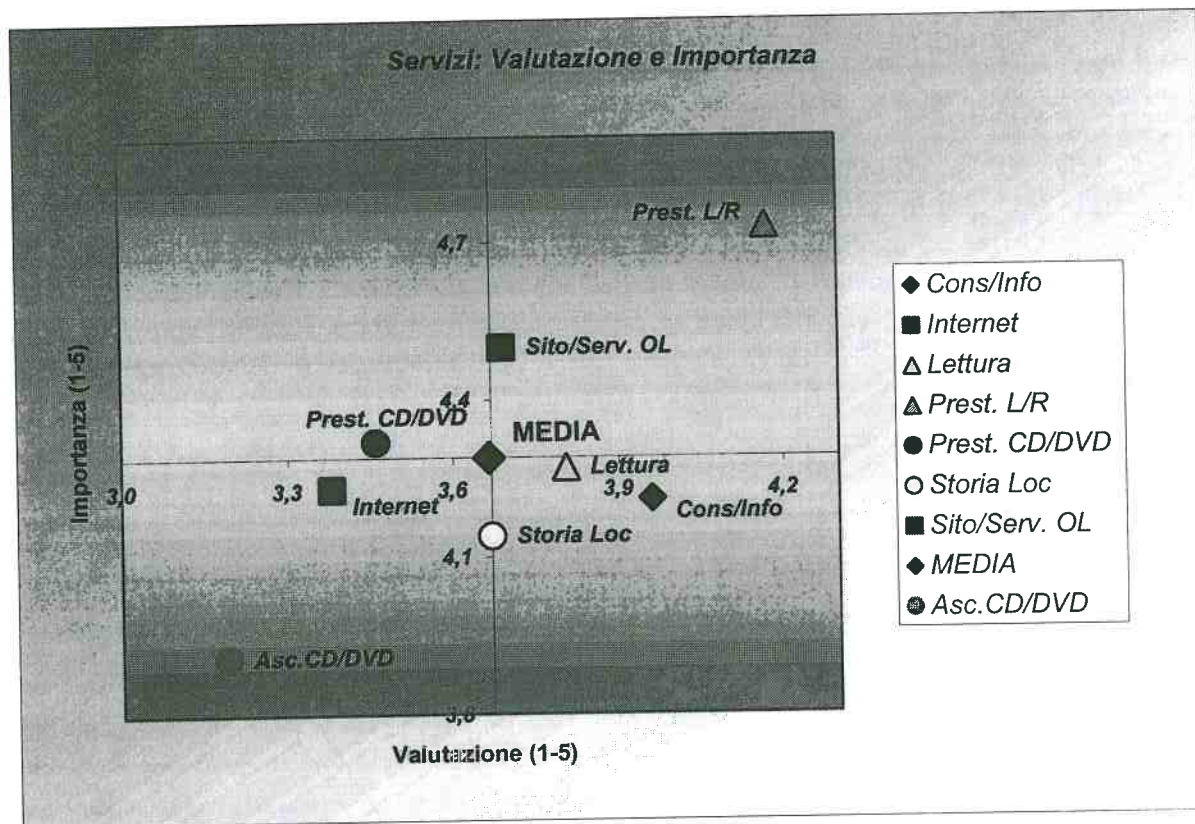


Grafico 21. *Importanza (media: 4,29) VS Valutazione (media: 3,67) per i Servizi della Biblioteca*

Osservando il Grafico 21 la prima osservazione che si evince è che in generale non si può dire che ci sia una corrispondenza diretta tra importanza e valutazione, a parte il caso dei servizi di Ascolto in sede e Prestito di Libri/Riviste per i quali si presenta una situazione diametralmente opposta: il primo dei due è ritenuto poco importante, e ha una valutazione di molto inferiore al livello medio; il secondo, invece, è ritenuto tra gli altri il più importante, e per di più consegue anche una valutazione molto elevata.

In generale, leggendo il Grafico, si potranno individuare servizi nel riquadro in alto a sinistra che registrano valutazioni inferiori alla media ma sono ritenuti importanti dagli utenti; su questi servizi bisognerà agire in modo prioritario, dato che il loro peso relativo sarà in grado di condizionare pesantemente il giudizio complessivo (Prestito CD/DVD). Il fatto che nell'estremità in alto a sinistra del quadrante non sia presente nessun servizio (il Prestito CD/DVD vi rientra per pochi punti) è un aspetto molto positivo, significa che nessun servizio ritenuto molto importante ha una valutazione inferiore al livello medio.

Nel quadrante in alto a destra, invece, si ubicheranno quei servizi ritenuti molto importanti (e quindi di gran peso per la valutazione finale) che sono anche valutati molto

positivamente; per questi servizi sarà necessaria una strategia di “presidio”, ovvero di mantenimento della attuale situazione (Servizio Prestiti ed, in parte, il Sito Web).

Nel quadrante in basso a sinistra si andranno a collocare i servizi non ritenuti di primaria importanza per i quali però sarà opportuno intraprendere politiche di miglioramento, visto che il livello di soddisfazione ad essi relativo risulta essere inferiore alla media. A questo gruppo di servizi appartengono l'Ascolto/Visione di CD/DVD in sede e il servizio di connessione ad Internet, su cui si dovrà intervenire in modo prioritario dato che tra i due è quello ritenuto più importante dagli utenti.

Nel riquadro in basso a destra, infine, si potrà individuare una ulteriore tipologia di servizi, cioè quelli per cui, a fronte di una valutazione del gradimento superiore al livello medio non si ha una attribuzione proporzionale di importanza: ciò potrebbe significare che il servizio funziona bene, ma è poco conosciuto; l'azione più opportuna da intraprendere sarà quindi una strategia di valorizzazione e di sensibilizzazione della considerazione degli utenti nei suoi riguardi (di questa tipologia di servizi fanno parte “Lettura” e “Consulenza/Informazioni”).

Particolare il posizionamento speculare di “Sezione Storia Locale” e “Sito Web/Servizi On-Line”: risultano graditi ad un livello molto vicino alla media, ma hanno un comportamento differenziato se si considera la importanza attribuita ad essi dagli utenti: il primo (Storia locale) è considerato non molto importante, il secondo (Sito Web) è ritenuto molto più importante. Quindi, dovendo scegliere su quale dei due servizi investire, si dovrà cercare di privilegiare il secondo.

9. I Servizi nel dettaglio

Nel presente paragrafo tutti i servizi verranno analizzati nel dettaglio. Dopo una breve introduzione sulle caratteristiche del servizio, verranno prese in considerazione le valutazioni dei singoli aspetti di ciascuno. Per ogni servizio si riporta una tabella con, per ciascuna delle caratteristiche prese in considerazione, il numero dei rispondenti (N), la valutazione media, la varianza e la differenza rispetto alla media delle valutazioni attribuite a tutte le caratteristiche. Nella parte in alto a destra di ciascuna tabella viene riportata la valutazione media raggiunta dal servizio (ottenuta facendo la media delle valutazioni di tutti gli aspetti presi in considerazione) e la differenza rispetto alla Valutazione Globale Media già presentata in paragrafo 4.1.

Si metteranno inoltre in relazione le valutazioni con le osservazioni e i problemi emersi dalle domande aperte e, per alcuni servizi, verranno analizzati aspetti su cui con il questionario si è voluto indagare (tra cui, dove disponibili, i dati riguardanti l'utilizzo dei servizi per classe d'età e fascia oraria).

9.1. Lettura Libri

Letture Libri

MEDIA	VGM	Diff. **
3,74	3,84	- 0,10

ASPETTI del servizio	N	Media	Varianza	Differ. *
Quantità Titoli	745	3,89	0,553	0,15
Qualità Titoli	741	3,88	0,498	0,14
Semplicità Ricerche	716	3,77	0,746	0,03
Chiarezza Risultati	714	3,72	0,793	-0,02
Condizioni Fisiche	738	3,43	0,584	-0,31
Novità	718	3,71	0,788	-0,03
Funzionalità Spazi Esp.	733	3,78	0,640	0,04

Tabella 18. Valutazione degli aspetti del servizio Lettura Libri.
Scala da 1 (= per nulla soddisfatto) a 5 (= molto soddisfatto)
* = differenze rispetto alla valutazione media del servizio
** = differenza della valutazione media rispetto alla VGM.

All'interno della Biblioteca di Vimercate sono presenti degli spazi riservati alla Lettura (di libri, riviste, ...). Oltre a diverse postazioni dotate di tavolo, sedia, piccola lampada e ripiano, sono dislocate un po' ovunque per la sala poltrone sulle quali gli utenti possono soffermarsi a leggere e/o consultare i libri messi a disposizione degli utenti o portati da casa.

Confrontando Tab. 18 con Tab. 19, si nota una prevalenza di valutazioni positive per quanto riguarda la Lettura di Giornali/Riviste (3,87) piuttosto che la lettura di Libri (3,74) e questo, probabilmente, in relazione ai problemi di "tranquillità dell'ambiente" rilevati nella sezione "osservazioni" del questionario.

Di questo servizio vengono particolarmente apprezzate la quantità dei titoli disponibili (3,89) e la qualità del materiale (3,88), che presentano anche una varianza inferiore rispetto a quella riscontrata per gli altri aspetti analizzati. Anche la semplicità delle ricerche (3,77) e la funzionalità degli spazi espositivi (3,78) sembrano incontrare il gradimento degli utenti e ottengono valutazioni superiori alla media del servizio, anche se lievemente inferiori al livello

della VGM. Se la semplicità delle ricerche a catalogo elettronico è comunque apprezzata (3,77), meno lo è la chiarezza dei risultati (3,72). Allo stesso modo non è molto apprezzata (3,71) la quantità di novità proposte. L'aspetto che risulta però meno gradito agli utenti è quello riguardante le condizioni fisiche del materiale a disposizione (3,43). Il dato è significativo, in quanto da un lato mette in evidenza quanto frequentemente il materiale disponibile venga consultato dai lettori, dall'altro dovrebbe spingere ad effettuare eventuali campagne di sensibilizzazione volte ad incrementare il rispetto di alcune categorie di utenti per il materiale della Biblioteca. D'altra parte, visti i risultati relativi a questa domanda, molti utenti hanno già dimostrato di essere sensibili rispetto a questo tema.

9.2. Lettura Giornali / Riviste

Letture Giornali/Riviste

MEDIA	VGM	Diff. **
3,87	3,84	+ 0,03

ASPETTI del servizio	N	Media	Varianza	Differ. *
Quantità Titoli	692	3,93	0,603	0,06
Qualità Titoli	684	3,94	0,566	0,07
Semplicità Ricerche	648	3,78	0,610	-0,09
Chiarezza Risultati	631	3,74	0,664	-0,13
Condizioni Fisiche	674	3,81	0,579	-0,06
Funzionalità Spazi Esp.	674	4,00	0,596	0,13

Tabella 19. Valutazione degli aspetti del servizio Lettura Giornali / Riviste.
 Scala da 1 (= per nulla soddisfatto) a 5 (= molto soddisfatto)
 * = differenze rispetto alla valutazione media del servizio
 ** = differenza della valutazione media rispetto alla VGM.

Nel settore Giornali/Riviste, sono a disposizione numerose postazioni (tavoli e poltrone) per la consultazione di testate giornalistiche e riviste italiane e straniere. Sono disponibili, per la consultazione in sede o per il prestito, 11 quotidiani nazionali, 2 quotidiani e 6 riviste in lingua straniera, 3 periodici di informazione locale, Gazzette Ufficiali, 15 riviste per ragazzi, ... per un totale di 220 abbonamenti a riviste¹⁵. Questo materiale è messo a disposizione su espositori che consentono di dare rilievo all'ultima copia disponibile (solo in consultazione, non può essere prestata) e offrono anche la possibilità di consultare le copie precedenti (che invece possono essere prese in prestito). Particolarmente gradita risulta la funzionalità degli spazi espositivi, per la quale gli utenti si dichiarano essere, in media, pienamente soddisfatti (4,00). Apprezzate anche qualità (3,94) e quantità (3,93) dei titoli disponibili. Si riscontrano invece valutazioni inferiori alla media, analogamente a quanto successo per il servizio Lettura Libri, riguardo alle condizioni fisiche del materiale (3,81) e, in particolare, al catalogo elettronico, sia per quanto concerne la semplicità delle ricerche (3,78) che per la chiarezza dei risultati (3,74).

I dati relativi a questi primi due servizi sottolineano, dunque, come, a fronte di un buon gradimento della struttura, della funzionalità degli spazi e del materiale a disposizione (sia per quanto riguarda il livello qualitativo che quantitativo) si riscontra invece una carenza riguardante il catalogo elettronico, focalizzata in particolare sulla chiarezza dei risultati.

¹⁵ Fonti: opuscolo "Biblioteca Vimercate" in distribuzione presso la sede di Piazza Unità d'Italia, 2/G, Vimercate (MI); sito web della Biblioteca di Vimercate (www.sbv.mi.it/vimercate/biblioteca) (01-10-2004, h 10,00).

LETTURA	Fascia d'età							Totale
	14-18	19-25	26-35	36-45	46-55	56-65	oltre 65	Tot (n.casi)
9 - 12	2,4	20,2	20,2	14,3	10,7	23,8	8,3	100 (84)
12 - 14,30	7,9	28,9	18,4	23,7	7,9	7,9	5,3	100 (38)
14,30 - 17	4,7	35,1	18,0	12,7	13,9	12,7	2,8	100 (316)
17 - 19	2,8	25,2	29,5	15,0	15,0	10,6	2,0	100 (254)
19 - 22	0,0	23,2	40,2	18,9	9,8	6,7	1,2	100 (164)
Composiz. Campione	3,4	26,5	24,4	16,1	14,5	11,2	3,9	100 (964)

Tabella 20. Distribuzione per età dell'utenza di ciascuna fascia oraria per il servizio Lettura (valori percentuali).

È possibile analizzare la composizione dell'utenza che utilizza il servizio di lettura in sede (sia di Libri che di Giornali/Riviste) confrontando le percentuali delle differenti fasce orarie per età e le percentuali riguardanti l'intero campione (riportate nell'ultima riga della precedente Tabella 20). È stato evidenziato in grassetto il valore percentuale più elevato relativo ad ogni classe d'età.

Dalla tabella si nota come, per il servizio di Lettura, l'utenza caratteristica della fascia mattutina sia concentrata prevalentemente su fasce d'età piuttosto elevate (da 56 anni in poi), dato che il loro peso percentuale in quella determinata fascia (9-12) è pari, rispettivamente, al 23,8% e all'8,3%, quando il peso delle due classi, nel campione, risulta essere pari, rispettivamente, all'11,2% e al 3,9%.

Dalle 12 alle 14,30 la percentuale più cospicua risulta essere relativa agli utenti con età da 36 a 45 anni (23,7%). Comincia invece ad aumentare la presenza dei giovani con 25 anni o meno (dal 22,6% al 36,8%) a discapito degli utenti con 46 anni ed oltre (la cui presenza percentuale si dimezza: dal 42,8% al 21,1%).

Nella fascia 14,30 - 17, invece, l'età media dell'utenza si abbassa notevolmente: il 39,8% ha infatti un'età uguale od inferiore ai 25 anni (rispetto al 29,9% medio del campione).

Nella fascia che va dalle 17 alle 19 si coglie una massiccia presenza di persone di età più avanzata: il 69,5% degli utenti ha tra i 26 e i 55 anni.

Nella successiva fascia oraria (19-22) aumenta notevolmente il peso dei 26-35enni (dal 29,5% al 40,2%, rispetto al 24,4% medio) e quello dei 36-45enni (dal 15% al 18,9%), mentre diminuisce la presenza percentuale delle persone con età uguale o superiore ai 46 anni che perdono 10 punti percentuali (dal 27,6% al 17,7%) e la presenza di 19-25enni (con due punti percentuali in meno); nelle aperture serali, inoltre, non è risultato esserci, nel campione dei rispondenti, nessun utente di età compresa tra i 14 e i 18 anni.

9.3. Prestito di Libri e Giornali/Riviste

È prevista la possibilità di prendere in prestito libri, riviste, giornali, ...; tramite il prestito interbibliotecario è possibile anche ottenere materiale da tutte le altre Biblioteche del Sistema Bibliotecario del Vimercatese e dalle Biblioteche presenti sul territorio italiano. La quasi totalità dei documenti librari può essere presa in prestito dagli utenti, di solito per un periodo di tempo pari ad un mese. Sono escluse dal prestito alcune particolari pubblicazioni (in genere enciclopedie, dizionari, ...), mentre per altre, in alcuni casi, è possibile un prestito "ridotto" in determinati periodi dell'anno (ad esempio le guide turistiche, in estate, possono essere prese in prestito solo per 15 giorni). Per potere usufruire del prestito è necessario iscriversi alla Biblioteca presentando semplicemente un documento di identità ed il codice

fiscale (l'iscrizione è gratuita). Ogni utente può avere in prestito al più 9 documenti (tra i quali, al massimo 3 del settore "Suono e Visione": CD, dischi, DVD, VHS).

Prestito Libri / Giornali

MEDIA	VGM	Diff. **
4,17	3,84	+ 0,33

ASPETTI del servizio	N	Media	Varianza	Differ. *
Proc. Iscr. Rapida	846	4,19	0,598	0,02
Proc. Iscr. Semplice	841	4,22	0,551	0,05
Proc. Reg. Rapida	858	4,28	0,554	0,11
Proc. Reg. Semplice	851	4,35	0,450	0,18
Proc. Reg. Self-check	765	4,06	0,854	-0,11
Proc. Rinnovo	825	4,20	0,603	0,03
Prenotazione Titoli	820	4,12	0,688	-0,05
N. Docum. Prestabili	822	3,99	0,799	-0,18
Prestito Interbibliot.	790	4,16	0,727	-0,01

*Durata
Distribuzione testi
d'esame*

Tabella 21. Valutazione degli aspetti del servizio Prestito Libri e Giornali/Riviste.

Scala da 1 (= per nulla soddisfatto) a 5 (= molto soddisfatto)

* = differenze rispetto alla valutazione media del servizio

** = differenza della valutazione media rispetto alla VGM.

Il Prestito di Libri/Riviste risulta, come visto, particolarmente apprezzato da utenti con età superiore ai 46 anni (valutazioni medie superiori a 4,30) e da pensionati (4,37), imprenditori (4,49) e casalinghe (4,41).

Globalmente il servizio ottiene un livello di valutazione molto superiore (+ 0,33 punti) rispetto alla VGM: con un valore medio di 4,17 risulta uno dei più graditi.

Apprezzate risultano essere le procedure di iscrizione alla Biblioteca, che si svolgono presso il banco prestiti, sia per quanto riguarda la rapidità (4,19), sia per la semplicità delle stesse (4,22). Meno gradito, relativamente alle altre valutazioni, viene ritenuto l'aspetto "numero massimo di documenti prestabili" (3,99).

Le procedure di registrazione dei prestiti sono eseguibili non solo presso il banco prestiti (dove un bibliotecario registra i prestiti effettuati da ogni utente), ma anche tramite una apposita postazione *self-check* che consente all'utente (grazie ad un sistema di lettura ottico che riconosce la tessera dell'utente e il codice di catalogo del libro preso in prestito) di registrare da sé i propri prestiti, evitando eventuali attese al banco. L'utilizzo del *self-check* è considerato pienamente soddisfacente (4,06).

Come mostrato dalla precedente Tabella 21, le procedure di registrazione fanno registrare un alto livello di gradimento, sia per la rapidità (4,28) che per la semplicità (4,35).

PRESTITO L/G	Fascia d'età							Totale Tot (n.casi)
	14-18	19-25	26-35	36-45	46-55	56-65	oltre 65	
9 - 12	2,0	18,6	14,7	12,7	17,6	24,5	9,8	100 (102)
12 - 14,30	4,3	28,3	10,9	23,9	10,9	8,7	13,0	100 (46)
14,30 - 17	4,4	33,7	17,4	14,0	14,5	12,6	3,4	100 (413)
17 - 19	2,9	24,5	27,4	19,2	14,7	8,6	2,7	100 (339)
19 - 22	1,0	21,1	40,2	21,6	10,1	5,5	0,5	100 (199)
Composiz. Campione	3,4	26,5	24,4	16,1	14,5	11,2	3,9	100 (964)

Tabella 22. Distribuzione per età dell'utenza di ciascuna fascia oraria per il servizio Prestiti (valori percentuali).

Anche nel caso del servizio Prestiti si è andata ad analizzare la tipologia di utenza caratteristica di ciascuna fascia oraria (Tabella 22). Si può notare come la distribuzione degli utenti per fascia d'età relativamente alle differenti fasce orarie non rispecchi esattamente quanto rilevato nella precedente Tabella 20 relativa al servizio "Lettura in sede".

Dalle 9 alle 12 utilizzano il servizio di Prestiti soprattutto utenti tra i 46 e i 65 anni (42,1% rispetto alla media complessiva del 25,7%).

Nella fascia a cavallo dell'ora di pranzo (12-14,30) si fa più cospicuo l'utilizzo del servizio da parte di 14-18enni (presenza più che raddoppiata: dal 2,0 al 4,3%), 19-25enni (che guadagnano quasi 10 punti percentuali in termini di presenza percentuale: dal 18,6 al 28,3%) e 36-45enni (la fascia predominante: dal 12,7 al 23,9%).

Dalle 14,30 alle 17 cresce soprattutto, a discapito di quest'ultima classe d'età, il peso relativo di giovani da 19 a 25 anni (33,7%) e da 26 a 35 anni (17,4%), che guadagnano, rispettivamente, circa 5 e 7 punti percentuali.

Dalle 17 alle 19 si ha una maturazione dell'età media dell'utenza del servizio Prestiti: il peso dei 26-45enni sale dal 31,4% al 46,6%, soprattutto a discapito dell'utenza più giovane e degli utenti con più di 56 anni; stabile, invece, la presenza percentuale di 46-55enni (14,7%).

Anche nella fascia 19-22 sono prevalentemente gli utenti da 26 a 35 anni (40,2%) e quelli da 36 a 45 anni (21,6%) a utilizzare il servizio Prestiti: globalmente il loro peso percentuale arriva al 61,8%.

9.4. Ascolto/Visione in sede di CD, DVD, VHS, dischi

Il servizio di utilizzo del materiale multimediale (CD, DVD, VHS) in sede mette a disposizione degli utenti una serie di attrezzature (impianti stereo, lettori DVD, schermi, postazioni con connessioni per l'ascolto di CD/dischi, ...) che consentono di consultare e/o visionare il materiale nelle ore di apertura del settore "Suono e Visione". È inoltre attivato un sistema di prestito riguardante i materiali multimediali.

Ascolto CD/DVD/VHS

MEDIA	VGM	Diff. **
3,19	3,84	- 0,65

ASPETTI del servizio	N	Media	Varianza	Differ. *
Orari "Suono e Visione"	440	2,98	0,863	-0,21
Quantità Titoli	438	3,09	0,719	-0,10
Qualità Titoli	438	3,30	0,865	0,11
Funzionalità Spazi	438	3,29	0,916	0,10
Attrezzature	417	3,39	0,935	0,20
Novità	432	2,99	0,930	-0,20
Tranquillità ambiente	436	3,35	1,198	0,16

Tabella 23. Valutazione degli aspetti del servizio di Ascolto/Visione in sede di CD, DVD, VHS, dischi.

Scala da 1 (= per nulla soddisfatto) a 5 (= molto soddisfatto)

* = differenze rispetto alla valutazione media del servizio

** = differenza della valutazione media rispetto alla VGM.

La valutazione del servizio di Ascolto/Visione in sede (vedi Tab. 23) risulta essere la più bassa (3,19) rispetto alla VGM (- 0,65 punti). I più critici, sono i 19-25-enni (3,12), e i 55-65-enni (3,10). Se ci si riferisce alla scomposizione per professione, la valutazione media più bassa, come visto, viene data da Imprenditori (3,11), Persone in cerca di occupazione (3,12), Studenti (3,13), Lavoratori Dipendenti (3,16).

Gli aspetti più apprezzati sembrano essere la qualità dei titoli (3,30), la funzionalità degli spazi espositivi (3,29) e, soprattutto, le attrezzature messe a disposizione (3,39) e la tranquillità dell'ambiente (3,35). A questo proposito c'è da sottolineare una lieve discordanza tra i dati: nell'analisi qualitativa dei commenti degli utenti ai servizi si sono riscontrate alcune segnalazioni riguardanti proprio la tranquillità dell'ambiente. Alcune persone hanno rimarcato come in alcuni casi la visione di un film o l'ascolto di musica siano disturbati da altri utenti che in quel momento stanno cercando il materiale o discutono tra loro. La discordanza probabilmente è dovuta al fatto che molti rispondenti, che pure hanno dichiarato di conoscere il servizio e quindi si sono espressi per valutarne le caratteristiche, non hanno poi occasione di utilizzarlo spesso, e quindi, pur apprezzando, ad esempio, la quantità/qualità della attrezzature a disposizione e la apparente tranquillità dell'ambiente, non si rendono conto di alcuni problemi evidenti solo a chi il servizio può averlo utilizzato in diverse occasioni.

Salta invece all'occhio in modo evidente come aspetti poco graditi risultino la "quantità di titoli disponibili" (3,09) e l'"offerta di novità" (2,99), aspetti fortemente collegati tra di loro. Le novità sono in genere difficilmente reperibili, dato che risultano essere per molto tempo in prestito e, una volta rientrate, vengono subito riprese da altri utenti: questo contribuirebbe a dare l'impressione che non si abbia a disposizione una quantità sufficiente di titoli. Inoltre, per la normativa vigente, non è possibile prestare materiale multimediale prima che siano trascorsi 24 mesi dalla data dell'uscita sul mercato. E ciò ha certamente influenzato il giudizio espresso.

Come per l'"offerta di novità", non raggiungono il livello di soddisfazione nemmeno gli Orari del settore "Suono e Visione" (2,98). Questo punto dolente del servizio ha riscontro anche nelle segnalazioni emerse dall'analisi dei commenti degli utenti, che richiedono massicciamente un ampliamento degli orari di apertura, attualmente molto limitati rispetto a quelli della Biblioteca.

ASCOLTO CD/DVD	Fascia d'età							Totale
	14-18	19-25	26-35	36-45	46-55	56-65	oltre 65	Tot (n.casi)
Fascia oraria								
15 - 17	6,1	49,0	19,4	6,1	9,2	7,1	3,1	100 (98)
17 - 18,30	6,0	35,5	25,9	19,9	9,0	3,6	0,0	100 (166)
18,30 - 22	0,7	29,4	43,4	18,2	6,3	2,1	0,0	100 (143)
Composiz. Campione	3,4	26,5	24,4	16,1	14,5	11,2	3,9	100 (964)

Tabella 24. Distribuzione per età dell'utenza di ciascuna fascia oraria per il servizio Ascolto CD/DVD/VHS (valori percentuali).

L'utenza che utilizza il servizio di Ascolto CD / Visione DVD e VHS è prevalentemente giovanile per la fascia 15-17: il 56% ha età uguale od inferiore ai 25 anni (vedi Tabella 24).

Rispetto a questa fascia, la presenza percentuale di giovani diminuisce progressivamente passando alle successive (17-18,30 e 18,30-22) a vantaggio, in particolare degli utenti con età compresa tra 26 e 35 anni che hanno un peso percentuale del 25,9% dalle 17 alle 18,30 (+ 6,5 punti percentuali) e del 43,4% dalle 18,30 alle 22 (con un guadagno di 17,5 punti percentuali). Anche gli utenti con età compresa tra 46 e 65 anni vedono diminuire progressivamente la propria presenza rispetto all'avanzare delle fasce orarie, mentre le persone con oltre 65 anni utilizzano (in piccola misura) il servizio solo nella fascia pomeridiana (15-17).

9.5.Prestito di materiale multimediale

Prestito CD/DVD/VHS

MEDIA	VGM	Diff. **
3,46	3,84	- 0,38

ASPETTI del servizio	N	Media	Varianza	Differ. *
Orari "Suono e Visione"	569	3,00	0,863	-0,46
Quantità Titoli	571	3,13	0,741	-0,33
Qualità Titoli	569	3,32	0,841	-0,14
Condizioni Fisiche Mat.	569	3,41	0,757	-0,05
Funzionalità Spazi Esp.	567	3,37	0,862	-0,09
Novità	555	3,15	0,963	-0,31
Proc. Registr. Rapida	565	3,98	0,840	0,52
Proc. Registr. Semplice	565	4,06	0,784	0,60
Prenotazione Titoli	527	3,78	0,860	0,32
N. Docum. Prestabili	554	3,40	1,250	-0,06

Tabella 25. Valutazione degli aspetti del servizio Prestito CD, DVD, VHS.

Scala da 1 (= per nulla soddisfatto) a 5 (= molto soddisfatto)

* = differenze rispetto alla valutazione media del servizio

** = differenza della valutazione media rispetto alla VGM.

Come per il materiale librario e le Riviste/Giornali, è possibile prendere in prestito VHS, CD, DVD e dischi del settore "Suono e Visone", che possono essere riportati in sede dall'utente entro 7 giorni. E' possibile, per ogni utente, avere in prestito solo 3 documenti facenti parte del patrimonio multimediale della Biblioteca, tra i 9 prestiti complessivi che si possono avere in corso.

Si nota subito che il servizio di Prestito, pur ottenendo una valutazione inferiore a quella del livello medio (VGM), è comunque più apprezzato del servizio di Ascolto/Visione in sede considerato in precedenza. I punti meno graditi risultano essere analoghi: quantità titoli (3,13), novità (3,15) e, in particolar modo, non sono ritenuti molto soddisfacenti gli orari del settore "Suono e Visione" (3,00). Per l'aspetto "quantità", probabilmente l'ingente afflusso di utenti causa la carenza di titoli disponibili (le ultime novità e i titoli più richiesti rischiano di essere non disponibili per lunghi periodi di tempo); la valutazione dell'offerta di novità, invece, potrebbe essere dovuta al fatto, cui si è già accennato, che non sia prestabile il materiale multimediale se non una volta trascorsi due anni dalla data della sua uscita.

La qualità dei titoli è valutata in linea con l'analogo aspetto relativo al servizio precedente (3,32 a fronte del precedente 3,30), ma non risulta essere in questo caso un aspetto particolarmente apprezzato. Analogo discorso per la funzionalità degli spazi espositivi (3,37 contro 3,29). La lieve divergenza tra le due valutazioni è probabilmente dovuta a due differenti tipologie di utenti: chi utilizza il servizio prestiti in genere risulta più soddisfatto di chi invece si ferma a consultare il materiale in sede.

Le condizioni fisiche dei materiali e il numero di documenti che è possibile avere in prestito rivelano valutazioni di poco inferiori rispetto alla media (rispettivamente 3,41 e 3,40) ma di molto inferiori rispetto alla VGM; comunque, relativamente agli altri aspetti del servizio, non sembrano essere punti per cui l'utente manifesta scarso gradimento.

In questo ambito sembrano essere invece molto graditi (a conferma di quanto visto in precedenza per il Prestito di materiale librario) le procedure di registrazione dei prestiti, sia per quanto concerne la rapidità (3,98) che per la semplicità (4,06). Apprezzata anche la possibilità di prenotare titoli già in prestito (3,78).

PRESTITO CD/DVD	Fascia d'età							Totale
	14-18	19-25	26-35	36-45	46-55	56-65	oltre 65	Tot (n.casi)
Fascia oraria								
15 - 17	4,5	41,3	19,4	9,7	14,2	8,4	2,6	100 (155)
17 - 18,30	4,6	31,3	25,5	17,0	12,7	7,7	1,2	100 (259)
18,30 - 22	1,4	26,3	42,7	19,7	6,1	3,3	0,5	100 (213)
Composiz. Campione	3,4	26,5	24,4	16,1	14,5	11,2	3,9	100

Tabella 26. Distribuzione per età dell'utenza di ciascuna fascia oraria per il servizio Prestito CD/DVD/VHS (valori percentuali).

Osservando le percentuali per classe d'età relative a ciascuna fascia oraria (Tabella 26) si nota, per il servizio di Prestito di materiali multimediali, un comportamento analogo a quello denotato da Tab. 24 (relativo all'Ascolto/Visione in sede).

Il peso piuttosto basso degli utenti con 46 anni ed oltre (25,2%) decresce gradualmente all'avanzare della fascia oraria considerata, fino al 9,9% relativo alla fascia serale (18,30-22).

Anche la presenza dei 14-25enni diminuisce progressivamente: i ragazzi fino a 18 anni passano dal 4,5% circa delle due fasce 15-17 e 17-18,30 all'1,4% delle 18,30-22 mentre i ragazzi con età compresa tra 19 e 25 anni passano dal 41,3% al 26,3%.

Comportamento inverso delle fasce d'età intermedie (da 26 a 45 anni): dalle 15 alle 17 rappresentano il 29,1% degli utenti che utilizzano il servizio, mentre dalle 18,30 alle 22 il loro peso percentuale, relativamente alle altre classi d'età, sale al 62,5%.

9.6. Sezione di Storia Locale

In Biblioteca, nel Settore di Storia Locale, sono raccolti circa 1.000 documenti riguardanti la storia del Vimercatese (opuscoli, monografie, periodici, archivio fotografico comunale, ...).

La valutazione del settore è di 0,17 punti inferiore rispetto al livello della VGM (3,67 contro 3,84): ricordiamo che è particolarmente apprezzato da Insegnanti/ Docenti/ Educatori (4,00) e da persone con più di 65 anni d'età (4,29).

Sezione Storia Locale

MEDIA	VGM	Diff. **
3,67	3,84	- 0,17

ASPETTI del servizio	N	Media	Varianza	Differ. *
Tipologia Documenti	122	3,64	0,580	-0,03
Collocazione/Suddivis.	122	3,71	0,619	0,04

Tabella 27. Valutazione degli aspetti del settore Storia Locale.

Scala da 1 (= per nulla soddisfatto) a 5 (= molto soddisfatto)

* = differenze rispetto alla valutazione media del servizio

** = differenza della valutazione media rispetto alla VGM.

Si ha un lievissimo vantaggio della "collocazione e suddivisione per località" (3,71) rispetto al gradimento riscontrato per la "tipologia di documenti disponibili" (3,64). Il dato che però salta all'occhio è l'esiguo numero di persone che ha risposto a domande relative al servizio: probabilmente il settore Storia Locale, già penalizzato da un posizionamento piuttosto defilato all'interno della struttura, dovrebbe essere maggiormente promosso e segnalato in modo molto più efficace ed adeguato.

In seguito alla presentazione dei primi risultati dell'indagine e constatata la valutazione e la frequenza di utilizzo della sezione di Storia Locale, è emersa la necessità di un approfondimento riguardante il servizio in questione. In particolare è stata richiesta, dalla direzione della Biblioteca, una analisi più dettagliata di tre importanti aspetti scomposti per residenza: il livello di conoscenza del servizio, l'importanza ad esso attribuita e la valutazione dei vari aspetti. Quello che è stato proposto di verificare è se la valutazione e le modalità di utilizzo del settore di Storia Locale da parte dei cittadini di Vimercate si differenziasse in qualche modo rispetto ai dati analoghi riferiti agli utenti residenti in altri comuni. I risultati ottenuti sono per certi versi opposti a quanto ci si sarebbe aspettato.

Come è evidente dalla seguente Tabella 28 e dai Grafici 22/23, dal punto di vista della notorietà del servizio, il 41,8% dei residenti nel Comune di Vimercate dichiara di conoscerlo, contro una percentuale più bassa (30,1%) relativa ai residenti in altri comuni.

	VIMERCATE	ALTRI COMUNI
Sì	41,8%	30,1%
No	58,2%	69,9%
TOTALE	100,0%	100,0%

Tabella 28. Notorietà del settore Storia Locale (residenti a Vimercate e non).

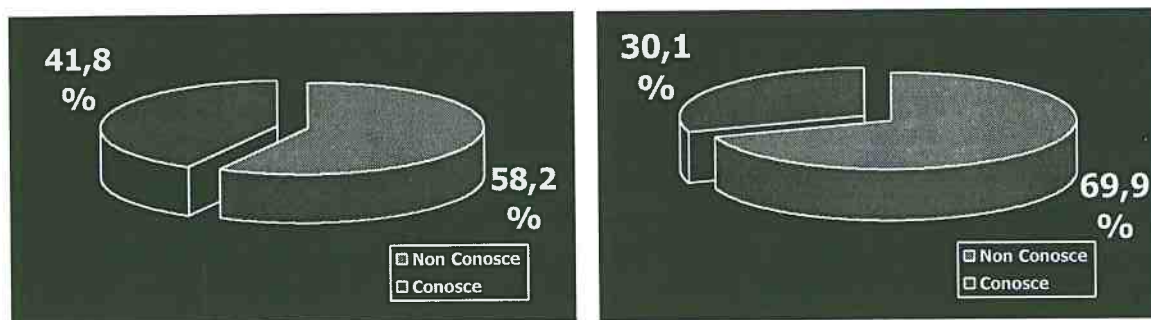


Grafico 22/23. Notorietà del settore di Storia Locale per i residenti di Vimercate (Grafico 18, a sinistra) e per i residenti fuori dal comune di Vimercate (Grafico 19, a destra)

Analizzando invece i dati relativi all'importanza attribuita al servizio (Tabella 29, prima riga), si nota come esso sia ritenuto decisamente più importante dai residenti in altri comuni (4,37), piuttosto che dagli utenti vimercatesi (4,01).

	TOTALE	RESIDENZA	
	Tutti gli Utenti	Vimercate	Altri Comuni
IMPORTANZA	4,14	4,01	4,37
FREQUENZA DI UTILIZZO	2,50	2,58	2,27
VALUTAZIONE MEDIA	3,67	3,65	3,79
- Tipologia documenti disponibili	3,64	3,62	3,75
- Collocazione e suddivisione per località	3,72	3,66	3,87

Tabella 29. Importanza, frequenza di utilizzo e valutazione della sezione di Storia Locale per tutti gli utenti, i residenti a Vimercate, i residenti in altri comuni.

Per quanto riguarda il livello di utilizzo del servizio (Tabella 29, seconda riga), si è attestata una lieve prevalenza dell'utenza vimercatese (2,58) rispetto all'utenza proveniente da altri comuni (2,27), ma in entrambi i casi la frequenza di utilizzo è piuttosto bassa, se confrontata con quella degli altri servizi, e si attesta tra il livello 2 (= *quasi mai*) e 3 (= *talvolta*).

Se si considera la valutazione media del servizio (Tabella 29, terza riga) infine si nota come esso sia maggiormente gradito agli utenti residenti in altri comuni (3,79) piuttosto che ai residenti nel comune di Vimercate (3,65), sia per quanto riguarda la tipologia dei documenti disponibili (differenza di 0,13 punti) sia per quanto riguarda la collocazione e suddivisione per località (+ 0,21 punti per gli utenti non residenti a Vimercate).

STORIA LOCALE	Fascia d'età							Totale
	14-18	19-25	26-35	36-45	46-55	56-65	oltre 65	Tot (n.casi)
Fascia oraria								
9 - 12	0,0	33,3	13,3	6,7	0,0	33,3	13,3	100 (15)
12 - 14,30	7,1	42,9	7,1	14,3	7,1	7,1	14,3	100 (14)
14,30 - 17	2,0	38,8	18,4	12,2	12,2	6,1	10,2	100 (49)
17 - 19	0,0	13,9	30,6	27,8	5,6	13,9	8,3	100 (36)
19 - 22	0,0	17,9	46,4	17,9	3,6	14,3	0,0	100 (28)
Composiz. Campione	3,4	26,5	24,4	16,1	14,5	11,2	3,9	100 (964)

Tabella 30. Distribuzione per età dell'utenza di ciascuna fascia oraria per il servizio Storia Locale (valori percentuali).

La Sezione di Storia Locale (Tabella 30) viene frequentata molto poco da ragazzi tra 14 e 18 anni (soprattutto fra le 12 e le 14,30, 7,1%) e dai 46-55enni (soprattutto nella fascia 14,30-17, 12,2%): basta confrontare le percentuali relative a queste classi d'età con quelle di composizione del campione totale (ultima riga di Tab. 30).

Come già visto, invece, è molto diffuso l'utilizzo del servizio da parte di utenti con 56 anni ed oltre, in particolare nella fascia mattutina (33,3% per le persone con età compresa tra i 56 e i 65 anni, 13,3% per gli over-65enni). Il peso della prima classe crolla poi, tra le 12 e le 17, attorno al 6-7% di presenza relativa, mentre gli utenti con oltre 65 anni, pur essendo il 3,9% del campione, mantengono un peso relativo superiore al 10,2% con un picco del 14,3% in corrispondenza della fascia 12-14,30.

L'utilizzo del servizio da parte di 19-25enni è molto assiduo soprattutto di mattina e nel primo pomeriggio (33,3% e 38,8% tra chi utilizza il servizio) ma ancora di più tra le 12 e le 14,30 (42,9%). Per le fasce del tardo pomeriggio e serali, il peso percentuale di questa classe d'età arriva a dimezzarsi.

Discorso opposto vale per le fasce da 26 a 45 anni, per le quali il peso percentuale passa del 20% relativo alle 9-12 al 64,3% relativo alle 19-22, con un picco del 27,8% per i 36-45enni tra le 17 e le 19 e del 46,4% per gli utenti con età compresa tra 26 e 35 anni tra le 19 e le 22.

9.7.Consulenza / Informazioni

I bibliotecari forniscono agli utenti tutte le informazioni necessarie sui servizi e li assistono per consultazioni del catalogo, metodi di ricerca, utilizzo delle banche dati, consigli di lettura, altre informazioni di vario genere.

Consulenza/Informaz.

MEDIA	VGM	Diff. **
3,96	3,84	+ 0,12

ASPETTI del servizio	N	Media	Varianza	Differ. *
Soddisfazione Risposte	626	3,96	0,608	-0,00
Sodd. Resp. Telefoniche	279	4,00	0,773	0,04

Tabella 31. Valutazione degli aspetti del servizio di Consulenza / Informazioni.
 Scala da 1 (= per nulla soddisfatto) a 5 (= molto soddisfatto)
 * = differenze rispetto alla valutazione media del servizio
 ** = differenza della valutazione media rispetto alla VGM.

Il servizio di Consulenza ed Informazioni risulta particolarmente gradito: i rispondenti si ritengono pienamente soddisfatti sia per le risposte ricevute in sede (3,96), sia per le risposte ottenute da chi ha utilizzato il servizio tramite telefono (4,00).

A questo proposito si può notare dal seguente Grafico 24 come al 35 % degli utenti sia capitato di richiedere informazioni telefoniche.

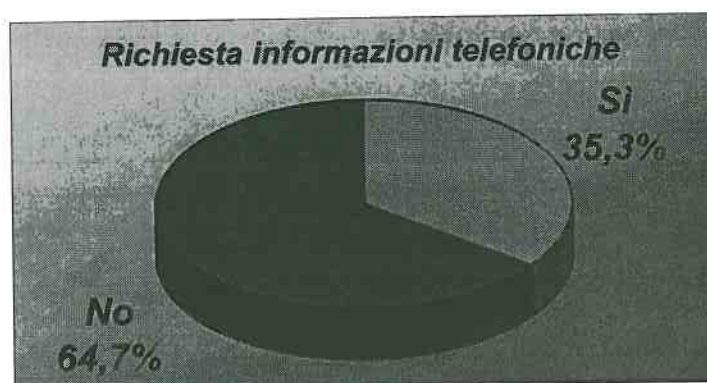


Grafico 24. Percentuali di persone che hanno richiesto ai bibliotecari informazioni via telefono

I maggiori estimatori del servizio si identificano con le fasce d'età comprese tra 26 e 55 anni (valutazione superiore a 4,00) e con le persone di 65 anni ed oltre (4,55). Valori medi inferiori al 4, ma comunque positivi, sono stati registrati per Studenti (3,71) e Insegnanti/Docenti/Educatori (3,88).

9.8.Sito Web / Servizi on-line

Sito Web/Servizi O.-L.

MEDIA	VGM	Diff. **
3,69	3,84	- 0,15

ASPETTI del servizio	N	Media	Varianza	Differ. *
Completezza/Chiarezza	387	3,72	0,808	0,03
Servizi on-line	386	3,80	0,859	0,11
Data Base Corsi/Eventi	355	3,66	0,814	-0,03
Mailing List	328	3,56	0,828	-0,13

Tabella 32. Valutazione degli aspetti del servizio Sito Web / Servizi On-line.
 Scala da 1 (= per nulla soddisfatto) a 5 (= molto soddisfatto)
 * = differenze rispetto alla valutazione media del servizio
 ** = differenza della valutazione media rispetto alla VGM.

Il sito Web della Biblioteca (www.sbv.mi.it) risulta essere particolarmente gradito per completezza e chiarezza di contenuti (3,72) e, in particolare, per i Servizi On-Line offerti (3,80): rinnovo prestiti senza recarsi in sede, prenotazione titoli, controllo situazione della propria tessera, e così via. Più carenti, nell'ambito del servizio, vengono considerati gli aspetti legati al *data-base* corsi ed eventi (3,66) e alla *mailing list* (3,56).

I Servizi On-Line legati al Sito Web e il sito della Biblioteca si rivolgono a fasce di pubblico ben definite: sono apprezzati in particolar modo (valutazioni superiori al 4,00) da Imprenditori, Pensionati e Studenti-Lavoratori, mentre se si analizza il gradimento per fascia d'età, a parte il valore pari a 4,00 registrato in corrispondenza degli over-65-enni e il 3,86 relativo alla fascia 46-55 anni, non si notano grosse differenze: la valutazione è compresa tra 3,63 e 3,72.

9.9. Iniziative promozionali / Corsi

Promozioni / Corsi

<i>MEDIA</i>	<i>VGM</i>	<i>Diff. **</i>
3,78	3,84	- 0,06

ASPETTI del servizio	N	Media	Varianza	Differ. *
Gradimento Iniziative	191	4,04	0,609	0,26
Pubblicità Iniziative	187	3,56	0,883	-0,22

Tabella 33. Valutazione degli aspetti del servizio Iniziative Promozionali e Corsi.

Scala da 1 (= per nulla soddisfatto) a 5 (= molto soddisfatto)

* = differenze rispetto alla valutazione media del servizio

** = differenza della valutazione media rispetto alla VGM.

Le Iniziative Promozionali sono articolate in diversi appuntamenti a tema: rappresentazioni teatrali, aperitivi letterari, letture drammatizzate o animate, visite guidate, mostre fotografiche o tematiche.

Le Iniziative organizzate dalla Biblioteca e i Corsi (computer, internet, informatica e di altro genere...) sono molto apprezzate (4,04); però, a parere degli utenti, dovrebbero essere pubblicizzate in modo più efficace. Il gradimento delle iniziative è stato spesso messo in evidenza nel questionario anche nella domanda aperta relativa alla parte dei servizi.

Gli utenti delle fasce d'età 46-55 e over-65 si sono dichiarati più che soddisfatti (rispettivamente 4,03 e 4,10), mentre più critici (pur se con valutazioni superiori a 3,56) si sono manifestati i Liberi Professionisti e le Persone in cerca di occupazione.

9.10. Internet

La Biblioteca di Vimercate mette a disposizione, previo pagamento di una tariffa oraria pari a 1,5 euro¹⁶, una serie di postazioni presso le quali è possibile connettersi e navigare in rete per fare ricerche, consultare la posta elettronica,

Il servizio di connessione ad Internet è in genere utilizzato per ricerche (56,5%), piuttosto che per leggere la posta elettronica (31,4%) o per l'utilizzo di Servizi On-Line o commerciali (12%), come mostra il seguente Grafico 25.

¹⁶ Tariffa al Settembre 2004

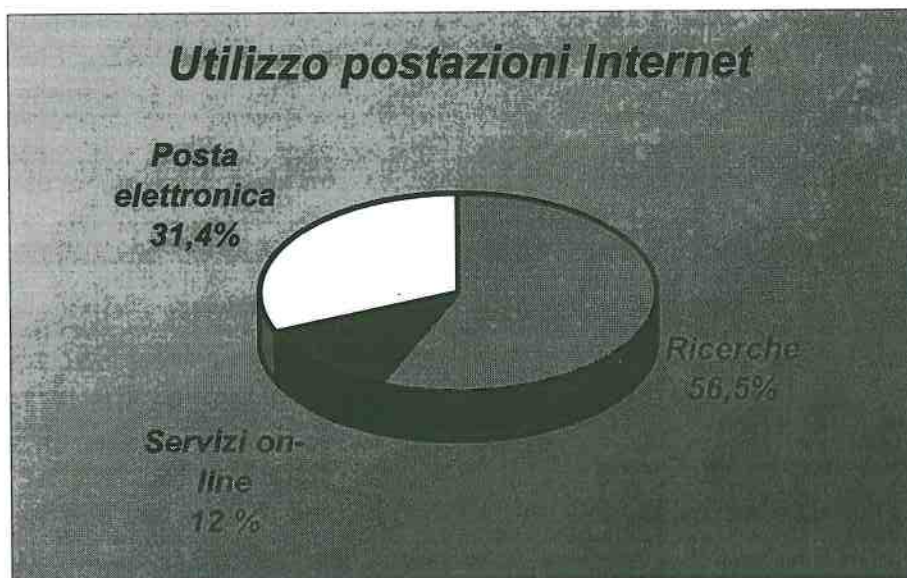


Grafico 25. Modalità di utilizzo delle postazioni Internet in Biblioteca

Il servizio è gradito soprattutto a Studenti-Lavoratori (3,96) e Pensionati (3,83), mentre è meno apprezzato dalle Persone in cerca di occupazione (3,07) e dagli Studenti (3,26).

Internet

MEDIA	VGM	Diff. **
3,38	3,84	- 0,46

ASPETTI del servizio	N	Media	Varianza	Differ. *
Tempo di Connessione	287	3,66	0,624	0,28
Prenotazione postaz.	285	3,70	0,647	0,32
Tariffe	287	3,26	0,982	-0,12
Software/Browser	270	3,15	0,818	-0,23
Stampe/Download	266	3,10	0,907	-0,28

Tabella 34. Valutazione degli aspetti del servizio connessione a Internet.

Scala da 1 (= per nulla soddisfatto) a 5 (= molto soddisfatto)

* = differenze rispetto alla valutazione media del servizio

** = differenza della valutazione media rispetto alla VGM.

Venendo ai singoli aspetti di questo servizio (che ottiene una valutazione inferiore alla VGM), si nota nella Tabella 34 come gli utenti siano propensi a valutare (con una dispersione relativamente bassa, denotata dalla varianza) in modo positivo sia il tempo a disposizione per la connessione (3,66), sia le procedure di prenotazione delle postazioni (3,70). Meno soddisfacenti paiono invece le tariffe di connessione (3,26) e, soprattutto, alcuni aspetti tecnici legati alle performance di *Software* e *Browser* (3,15) e a *Stampe* e *Download* (3,10).

Il servizio di connessione ad Internet per tutte le fasce orarie viene utilizzato molto poco da utenti con 56 anni ed otre, con percentuali molto inferiori a quelle relative al peso di queste due classi sul campione (Tabella 35). Analogo discorso lo si può fare anche per i ragazzi da 14 a 18 anni, che concentrano l'utilizzo del servizio esclusivamente nelle fasce orarie che vanno dalle 14,30 alle 17,00. La presenza più massiccia, in termini percentuali, è relativa alla categoria "19-25 anni", che ha una presenza percentuale tra le 9 e le 17 superiore al 45% (con un picco del 54,5% corrispondente alla fascia a ridosso dell'ora di pranzo).

Speculare il comportamento dei 26-35enni, il cui utilizzo del servizio Internet si concentra prevalentemente nelle fasce più tarde: si passa dal 16,7% (h 9-12) al 50,8% (dalle 19 alle 22).

INTERNET	Fascia d'età							Totale
	14-18	19-25	26-35	36-45	46-55	56-65	oltre 65	Tot (n.casi)
Fascia oraria								
9 - 12	0,0	45,8	16,7	20,8	8,3	8,3	0,0	100 (24)
12 - 14,30	0,0	54,5	18,2	0,0	27,3	0,0	0,0	100 (11)
14,30 - 17	3,0	47,4	25,2	10,4	7,4	5,2	1,5	100 (135)
17 - 19	5,8	30,2	44,2	14,0	2,3	3,5	0,0	100 (86)
19 - 22	0,0	15,4	50,8	23,1	10,8	0,0	0,0	100 (65)
Composiz. Campione	3,4	26,5	24,4	16,1	14,5	11,2	3,9	100 (964)

Tabella 35. Distribuzione per età dell'utenza di ciascuna fascia oraria per il servizio Internet (valori percentuali).

Il servizio Internet, all'ora di pranzo (12-14,30) è molto utilizzato anche da utenti con età compresa tra 46 e 55 anni (27,3% rispetto al 14,5% con cui sono presenti nel campione).

Particolare il comportamento degli utenti con età compresa tra 36 e 45 anni: il loro peso percentuale per quanto riguarda il servizio Internet è piuttosto cospicuo per le fasce 9-12 e 19-22 (oltre il 20%), mentre è molto più basso nelle fasce centrali della giornata: arriva a dimezzarsi tra le 14,30 e le 17 e si riduce a 0 nella fascia a ridosso dell'ora di pranzo.

10. Affidabilità dei risultati: livello di confidenza e distribuzione

In base ai dati campionari ottenuti, si è calcolato un intervallo di confidenza sul livello di Valutazione Complessiva Media (4,16) allo scopo di verificare il grado di affidabilità dell'indagine.

È stato calcolato un intervallo di confidenza al 95%, considerando una numerosità dell'universo di riferimento N (utenti effettivi) pari a 9.195 unità, una numerosità del campione (n) pari a 913 utenti ed una varianza campionaria (Var), calcolata sul valore della Valutazione Complessiva Media, pari a 0,366.

In questo modo si è potuto facilmente calcolare lo Standard Error, ovvero l'errore standard di campionamento (es) in base alla seguente formula, in cui è stato utilizzato il fattore di aggiustamento per popolazioni finite (secondo termine del prodotto sotto radice):

$$es = \sqrt{\frac{Var * (N - n)}{n * (N - 1)}} = \sqrt{\frac{0,366 * (9.195 - 913)}{913 * (9.195 - 1)}} = 0,02$$

Ciò significa che, rispetto al valore medio campionario di 4,16, il valore reale della valutazione riferito a tutta la popolazione universo di riferimento (gli utenti effettivi della Biblioteca) con una probabilità del 95% sarà compreso tra i due estremi $4,16 \pm 0,02$, ovvero in una forchetta compresa tra 4,14 e 4,18.

Quindi l'intervallo di confidenza al 95% di probabilità è: (4,14 ; 4,18).

Ci si è proposti anche di calcolare un analogo intervallo di confidenza considerando il caso peggiore, quello cioè per cui la Valutazione Globale Media (*VGM*) fosse stata calcolata sul campione meno rappresentativo in termini di numerosità. È stata quindi considerata la valutazione media relativa alla Sezione di Storia Locale (3,67). In questo caso $n = 139$, $Var = 0,365$ e lo Standard Error (*es*) calcolato è risultato pari a 0,0623. L'intervallo, ad un livello di confidenza pari al 95%, per la valutazione della Sezione di Storia Locale è risultato il seguente: (3,61 – 3,73).

Allo scopo di valutare l'effettiva corrispondenza del campione con la popolazione di riferimento (utenti effettivi della Biblioteca) si sono anche confrontati i grafici relativi alle due distribuzioni per fascia d'età.

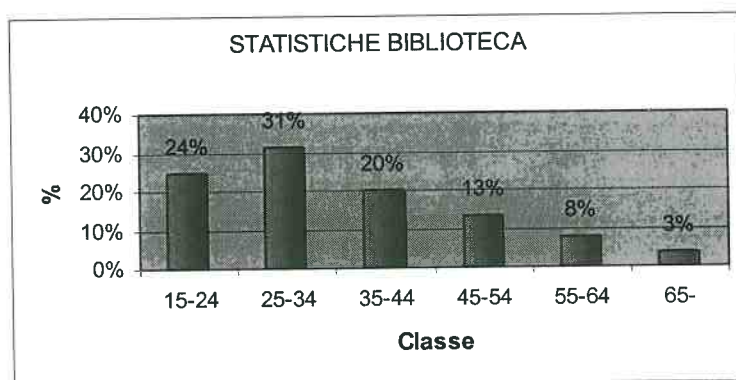


Grafico 26. Distribuzione Utenti Effettivi (9.195 utenti) per fascia d'età (fonte: Statistiche Biblioteca 2003)

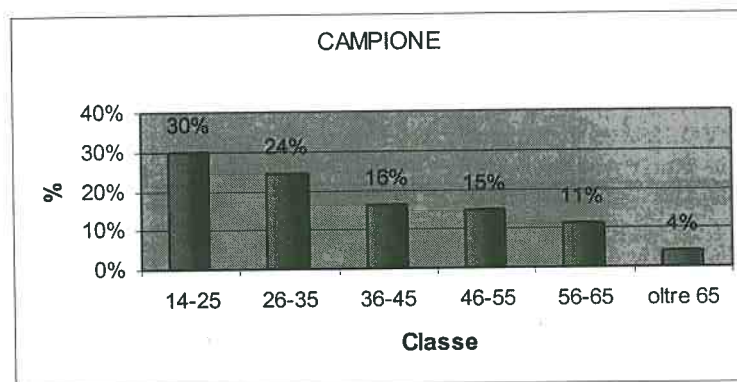


Grafico 27. Distribuzione campione per fascia d'età (953 unità) (fonte: elaborazione dati campionari)

Dai precedenti Grafici (26 e 27) si nota una analoga distribuzione del campione rispetto alla popolazione universo di riferimento. Non è stato possibile fare un confronto più preciso, per via della diversa classificazione per classi: in particolare gli estremi di classe, (a parte la prima e l'ultima) nel campione risultano spostati in avanti di un anno.

Si può comunque osservare, a colpo d'occhio, la analoga distribuzione, a parte la differenza relativa alle prime due classi per le quali si possono fare delle ulteriori considerazioni riguardanti la diversa classificazione. La prima classe d'età risulta comprendere, nel primo grafico, gli anni che vanno da 15 a 24, mentre nel secondo comprende un arco temporale più esteso, che va dai 14 a 25 anni, quindi di due anni più lungo. Il peso di questa classe, dovrebbe essere, quindi, del 20% circa maggiore nel secondo grafico, rispetto a quanto accade nel primo, dato che vengono considerati 12 anni anziché

10.¹⁷ In termini di peso relativo, il 20%, rispetto al 30% relativo al Grafico 27, è pari a circa 6 punti percentuali. Dato che risulta probabile un maggior peso numerico della classe 24-25 rispetto a quello della classe 14-15, nel Graf. 27 si possono aggiungere quasi tutti questi 6 punti percentuali alla classe successiva (26-35 anni) che arriverebbe a rappresentare circa il 30% del campione, analogamente a quanto riscontrato sulla popolazione di riferimento (Graf. 26).

Il fatto che le percentuali di distribuzione del campione relativamente alla terza, quarta e quinta classe d'età siano lievemente superiori a quelle della popolazione di universo di utenti può essere invece spiegato dalla considerazione che queste classi sono slittate di un anno verso le classe centrali (e più giovani), quelle cioè che sono risultate essere le più numerosamente affollate.

Fatte queste considerazioni, si può concludere che il campione ottenuto dalla somministrazione dei questionari rappresenta abbastanza verosimilmente la popolazione universo di riferimento riprendendone approssimativamente la distribuzione per fascia d'età.

11. Suggerimenti e problemi (Servizi)

Al termine della sezione relativa ai Servizi è stato chiesto agli utenti di dare suggerimenti, segnalare eventuali problemi o fare osservazioni riguardanti le attività della Biblioteca.

PARTE 3

Suggerimenti	Casi	%	Problemi	Casi	%
Lettura e Prestito	30	32,6%	Lettura e Prestito	10	40,0%
Suono e Visione	21	22,8%	Internet, Sito, Servizi On-line	5	20,0%
Corsi e altre iniziative	19	20,7%	Suono e Visione	4	16,0%
Internet, Sito, Servizi On-line	11	12,0%	Corsi e altre iniziative	3	12,0%
Altro	11	12,0%	Altro	3	12,0%
TOTALE	92	100,0%	TOTALE	25	100,0%

Tabella 36. Suggerimenti e Problemi segnalati dagli utenti (Parte 3).

Rispetto a quanto avvenuto con la analoga domanda posta alla fine della seconda parte del questionario, i suggerimenti fatti dai rispondenti sono risultati molto più dispersi su numerosi aspetti.

Per quanto riguarda l'ambito **Lettura e Prestito** (sia di Libri che di Giornali / Riviste) la seguente Tabella 37 mostra quali sono stati i suggerimenti più ricorrenti.

La maggioranza degli utenti ha richiesto il potenziamento in termini di acquisti di diversi settori (arte/architettura, libri in lingua originale, *software* e manuali di informatica, fotografia, antiquariato, matematica...). Sono state registrate anche 7 segnalazioni riguardanti l'ampliamento del settore riviste (su lavori manuali, riviste giovanili, riviste straniere) ed è

¹⁷ Questo sotto l'ipotesi di una distribuzione uniforme del campione all'interno delle classi, fatto peraltro poco probabile; si ritiene più ragionevole l'ipotesi di una distribuzione asimmetrica verso il centro dell'intervallo 14-65, cioè asimmetrica verso destra per le prime due classi e verso sinistra per le ultime tre.

stato richiesto che vengano messe a disposizione più copie dei giornali più richiesti e venga predisposto un cartello riportante la lista delle pubblicazioni disponibili. A questo proposito è stato segnalato anche un ulteriore problema: molti utenti non rimettono al loro posto i quotidiani, una volta consultati, e questo li rende frequentemente non disponibili.

SUGGERIMENTI PARTE 3	
Per Lettura / Prestito	
Potenziamento acquisti libri	13
Potenziamento riviste	7
Servizi On line-Mail	4
Prestito Interbibliotecario	2
Altro	6
TOTALE	32

Tabella 37. *Suggerimenti e Problemi segnalati dagli utenti*
(Servizio: Lettura / Prestito Libri, Giornali e Riviste).

Altro problema riguarda le condizioni fisiche di libri e giornali/riviste: è stato chiesto da alcuni rispondenti che si sensibilizzino maggiormente gli utenti a trattare con cura il materiale messo a disposizione in Biblioteca. Inoltre si suggerisce di fare maggiore attenzione al problema di libri presi in prestito che non rientrano più in sede o a volumi che risultano poi essere smarriti.

Alcuni utenti hanno inoltre suggerito di rendere più chiare le procedure di prestito (immediatezza controlli della tessera personale, semplificazione procedure di ricerca, chiarezza risultati delle ricerche a catalogo, difficoltà ad orientarsi con la collocazione dei libri sugli scaffali) e di potenziare il prestito interbibliotecario, magari estendendolo ad altri comuni ora non compresi nel Sistema Bibliotecario Vimercatese; sempre per quanto riguarda i prestiti, è stata suggerita la possibilità di avvisare via *mail* o tramite *sms* quando un prestito sta per scadere.

Riguardo il settore “Suono e Visione”, è stato chiesto (4 casi) che il prestito interbibliotecario possa essere esteso ai materiali multimediali o via Internet, magari costruendo un catalogo “multimediale” (destinato eventualmente anche alla rete) in cui sia riportata la disponibilità dei materiali. E’ stato anche suggerito di ampliare e potenziare il settore sia in termini di orari sia in riferimento alla ricchezza del materiale a disposizione con particolare riguardo ad alcune categorie di interesse individuale (6 casi). Dati i problemi riscontrati per la tranquillità del luogo, è stato suggerito anche di destinare dei *box* individuali alla visione di VHS e DVD.

I **Servizi on-line** legati al **sito Web** della Biblioteca secondo alcuni utenti potrebbero essere arricchiti (con un catalogo di materiale multimediale e la possibilità di prenotazioni on-line), migliorati o rinnovati nella grafica (rendendo più semplice la consultazione e più chiari i risultati).

L’utilizzo di **Internet** in sede, invece, dovrebbe mettere a disposizione una connessione alla rete meno lenta.

Su “**Corsi e altre iniziative promozionali**” si sono espressi molti utenti, chiedendo sostanzialmente un rafforzamento in termini di offerta degli stessi (13 casi), ma anche una maggiore pubblicità (4 casi) delle iniziative, estesa possibilmente a tutti i paesi del vimercatese, ed un “ampliamento di orizzonti” che vada a coprire dal punto di vista informativo, anche le attività dei comuni circostanti o di strutture cinematografiche e teatrali ubicate nei paesi limitrofi (3 casi). In particolare è stata sottolineata l’importanza di alcune iniziative quali: aperitivo letterario, conferenze di argomento cinematografico, corsi di

aggiornamento per docenti, corsi di informatica o su Internet, esposizioni di quadri/sculture, incontri su attualità, cultura e politica.



IV. CONCLUSIONI

L'indagine ha condotto ad importanti risultati tracciando un preciso quadro di riferimento riguardo le caratteristiche dell'utenza della Biblioteca, permettendo di registrare il livello e le modalità di fruizione dei servizi erogati in termini quantitativi e sondando il gradimento che gli utenti attribuiscono a ciascun servizio e alla Biblioteca stessa.

Il successo dell'indagine è attestato dal cospicuo numero di questionari rientrati (972) su un'utenza potenziale (utenti effettivi) pari a 9.195 individui.

L'**utenza** della Biblioteca Civica di Vimercate è caratterizzata dall'aver una forte prevalenza del genere maschile: gli uomini per di più presentano tassi nettamente superiori a quelli delle donne per quanto riguarda le frequenze di visita più elevate. Si nota, tra gli utenti, una netta prevalenza delle classi d'età intermedie: il 50,9% del campione si concentra nella fascia dai 19 ai 35 anni. Il campione risulta essere quasi completamente di nazionalità italiana (97%) e residente per la maggioranza nel comune di Vimercate (53,8%) o nei comuni del Sistema Bibliotecario del Vimercatese (79,6%). Alla provincia di Milano appartengono il 90% circa degli utenti.

I livelli di istruzione sono molto elevati: l'82,7% del campione ha almeno il Diploma e possiede una laurea il 30% circa degli utenti.

Oltre ai Lavoratori Dipendenti (33,1%), tra le altre professioni spiccano gli Studenti (con gli Studenti-Lavoratori raggiungono una quota del 31,1%), i Pensionati (13,6%), le Casalinghe (6,2%) e degli Insegnanti /Docenti /Educatori (3,2%).

La frequenza di visita è elevata: il 54,7% degli utenti va in biblioteca una volta alla settimana e il 16,3% tutti i giorni.

Gli utenti si concentrano prevalentemente nella fascia tra le 14,30 e le 17,00, ma tra le 19 e le 22 tendono ad utilizzare molti più servizi tra la gamma di quelli offerti, rispetto a quanto accade di mattina e nel primo pomeriggio. L'utenza del settore "Suono e Visione" si distribuisce invece prevalentemente su una fascia oraria lievemente più ritardata (tra le 17 e le 18,30).

L'eccellente risultato medio della **valutazione** è risultato pari a 4,16, con una lieve prevalenza di giudizi positivi da parte delle donne (4,20) rispetto agli uomini (4,13). Notevole il livello degli utenti molto soddisfatti (27,3%) mentre ha dato un giudizio negativo sui servizi erogati dalla Biblioteca solo lo 0,4% del totale e risalta la completa assenza di persone "per nulla soddisfatte".

L'unica valutazione inferiore al livello medio, ma comunque ampiamente positiva, riguarda la classe 19-25 anni (4,02), che condiziona notevolmente il risultato pesando sul campione in una misura pari al 26,5%. Gli utenti Diplomatici risultano i più critici (4,07), mentre le professioni che hanno registrato le valutazioni più alte sono Imprenditori e Casalinghe (4,43) e Insegnanti/Docenti/Educatori (4,39); gli studenti sono gli unici ad assegnare una valutazione inferiore alla media (4,03).

Si è riscontrata un'area di insoddisfazione degli utenti per quel che riguarda la disponibilità di Parcheggi e la Segnaletica stradale, aspetti legati all'esterno della struttura. È stata invece registrata soddisfazione riguardo ad altre caratteristiche dell'interno: la accessibilità alla struttura, la suddivisione degli spazi in sezioni, la gradevolezza degli arredi e, in generale, la pulizia. In area positiva, ma con valori inferiori al livello medio

rappresentato dalla *VGM*¹⁸, si pongono la tranquillità dell'ambiente e il numero dei posti disponibili, due aspetti su cui i rispondenti hanno molto insistito.

Sugli Orari, gli utenti si dichiarano soddisfatti, ma alcune delle richieste più ricorrenti riguardano la proposta di un loro ampliamento: in particolare si sono espressi a favore dell'apertura di una sera in più alla settimana (36,18%).

La soddisfazione più alta in assoluto viene registrata nei riguardi del Personale, sia per quanto riguarda competenza e professionalità (4,37), sia per quanto riguarda la cortesia (4,39): le valutazioni non solo sono nettamente superiori alla *VGM*, ma sono anche superiori alla Valutazione Complessiva media espressa sui servizi della Biblioteca (4,16).

Tra i vari **servizi**, il più conosciuto è risultato il servizio Prestiti (Libri o Giornali/Riviste), noto al 96% circa del campione. Rispetto al valore medio si pongono in una zona positiva anche la Lettura (di Libri o di Giornali/Riviste) e il Prestito di materiale multimediale. Relativamente poco conosciuti risultano essere la possibilità di connettersi a Internet (nota al 55% degli utenti) e la Sezione di Storia Locale (36%).

Osservando la frequenza di utilizzo, i servizi afferenti al Sito Web risultano tra i più utilizzati insieme al Prestito (di materiale librario, di Riviste/Giornali e di materiale multimediale) e alla Lettura in Biblioteca. Servizi scarsamente utilizzati risultano essere invece la Sezione di Storia Locale, il servizio di connessione ad Internet, il servizio di Consulenza/Informazioni e l'Ascolto/Visione in sede di CD/DVD/VHS.

Dalle valutazioni dell'importanza con cui i servizi vengono percepiti risulta che tutti quelli considerati sono ritenuti più che importanti (con valutazioni medie superiori al livello 4), in particolare il servizio Prestiti (Libri e Riviste) (4,73). Ritenuto meno importante di altri invece l'Ascolto/Visione in sede di CD/DVD/VHS (3,91). Per tutti i servizi, comunque, la classe modale è risultata essere la 5 ("molto importante").

I **suggerimenti** più ricorrenti hanno riguardato una estensione degli orari di apertura. Inoltre è stato proposto di aumentare il numero di posti a disposizione. E' stato anche proposto, in merito, di creare una zona separata destinata allo studio di gruppo e si è sottolineato il fatto che di frequente i posti rimangono occupati ma non utilizzati per lunghi periodi di tempo. Da alcuni utenti è stato poi suggerito di apportare miglioramenti alla segnaletica interna (scaffali, mappa della struttura, cartelli, ...).

Per quanto riguarda i Servizi offerti, i suggerimenti sono risultati molto dispersi su numerosi aspetti. Ricorrente è stata la proposta di un potenziamento del settore "Suono e Visione" (ampliamento orari di apertura, maggiore velocità negli acquisti, maggiore volume di acquisti); inoltre alcuni utenti hanno richiesto di inserire anche i materiali multimediali nel sistema del prestito interbibliotecario e delle prenotazioni dei titoli via Internet. Su corsi e altre iniziative promozionali è stato richiesto sostanzialmente un rafforzamento in termini di offerta, una maggiore pubblicità ed un "ampliamento di orizzonti" che vada a coprire anche le iniziative dei comuni circostanti.


I **problemi** più segnalati riguardano invece le "condizioni climatiche": molti utenti hanno lamentato l'assenza di tende sulle vetrate del lato Ovest o le condizioni di eccessiva calura nei mesi estivi; probabilmente i risultati sono stati condizionati dal periodo di somministrazione del questionario. Altri problemi emersi sono la difficoltà a trovare parcheggi liberi e/o non a pagamento e la presenza di eccessivo rumore nell'ambiente (persone che parlano, pavimento scricchiolante, cellulari accesi). Il problema più segnalato, però, riguarda i servizi igienici: gli utenti si sono lamentati per la frequente mancanza di sapone liquido o salviettine di carta nei *dispenser*.


¹⁸ Per la *VGM* (Valutazione Globale Media), vedi Par. 4.1

V. APPENDICI

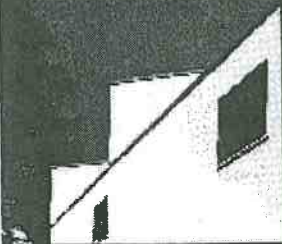
1 – IL QUESTIONARIO

Questionario – 1 / 4 (frontespizio, facciata 7)



CITTA' DI VIMERCATE


Biblioteca
Vimercate


in m. EBSFC 3004



**QUESTIONARIO
SUI
SERVIZI
DELLA
BIBLIOTECA
CIVICA**



**QUESTIONARIO
SUI
SERVIZI
DELLA
BIBLIOTECA
CIVICA**


Biblioteca
Vimercate

Biblioteca Civica
Piazza Unità d'Italia 2/G
20059 Vimercate MI
tel 039 66 59 291
fax 039 66 59 296

www.sbv.mi.it/vimercate/biblioteca
bibvimercate@sbv.mi.it

sette settore adulti

QUESTIONARIO SUI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA

Gentile utente,

Le chiediamo di compilare il seguente questionario, i cui risultati serviranno per la redazione della Carta dei Servizi: un "patto" che la biblioteca sottoscrive con i suoi utenti, per precisare i servizi che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della loro fruizione.

Come potrà capire, conoscere la Sua opinione è per noi molto importante.

Il questionario è anonimo e i dati anagrafici richiesti servono unicamente a fini statistici.

La ringraziamo per la gentile collaborazione.

Cordialmente,

Lo Staff della Biblioteca

I dati raccolti saranno utilizzati per fini statistici e nel rispetto del decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali.

PRESENTAZIONE E MODALITA' DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

Il questionario è suddiviso in tre parti.

Nella prima Le chiediamo alcuni dati che la riguardano (anonimi). Nella seconda un parere sugli orari di apertura, sugli spazi, sugli arredi, sulla segnaletica e sul personale.

Nella terza parte sono elencati tutti i servizi che la biblioteca offre. Non si spaventi: Le chiediamo un giudizio solo su quelli che Lei utilizza.

PRIMA PARTE : INFORMAZIONI GENERALI

1. Data di compilazione del questionario: _____

a) Le è già capitato di compilare questo questionario sì no

2. SESSO M F

3. ETA' fino a 13 anni
 da 14 a 18 anni
 19-25
 26-35
 36-45
 46-55
 56-65
 oltre 65

4. NAZIONALITA' italiana straniera

5. RESIDENZA Vimercate Altro Comune (specificare) _____

6. TITOLO DI STUDIO

- nessuno
 licenza scuola elementare
 licenza scuola media
 diploma
 laurea (comprese lauree brevi)

7. PROFESSIONE

- Studente
 Lavoratore dipendente
 Libero professionista
 Imprenditore
 Pensionato
 Casalinga
 In cerca di occupazione
 Altro (specificare) _____

8. CON QUALE FREQUENZA VISITA LA BIBLIOTECA?

- Tutti i giorni
 Una volta alla settimana
 Una volta al mese
 Qualche volta all'anno

9. DA QUANTI ANNI FREQUENTA LA BIBLIOTECA?

- Da meno di 1 anno
 Da 1 a 5 anni
 Da più di 5 anni

SECONDA PARTE: LA STRUTTURA

Potrà ora esprimere la Sua valutazione attribuendo un punteggio come di seguito:

- 1 = del tutto insoddisfatto
2 = insoddisfatto
3 = abbastanza soddisfatto
4 = soddisfatto
5 = molto soddisfatto

1. QUAL E' IL SUO GIUDIZIO IN MERITO A:

- a) disponibilità di parcheggi 1 2 3 4 5
b) segnaletica stradale per la biblioteca 1 2 3 4 5
c) orari di apertura della biblioteca 1 2 3 4 5

2. QUALORA LA BIBLIOTECA FOSSE NELLE CONDIZIONI DI MODIFICARE IL PROPRIO ORARIO, LEI GRADIREBBE:

(possibile 1 sola risposta)

- una mattina in più
 una sera in più
 un giorno in più ad orario continuato
 l'estensione dell'orario di apertura fino alle 19

QUAL E' IL SUO GIUDIZIO IN MERITO A:

3. SPAZI E ARREDI
a) accessibilità e barriere architettoniche 1 2 3 4 5
b) suddivisione degli spazi in sezioni 1 2 3 4 5
c) gradevolezza degli arredi 1 2 3 4 5
d) numero dei posti disponibili 1 2 3 4 5
e) tranquillità dell'ambiente 1 2 3 4 5

4. PERSONALE

- a) competenza e professionalità 1 2 3 4 5
b) cortesia 1 2 3 4 5

Questionario – 3 / 4 (facciata 3, facciata 4)

5. PULIZIA

- a) dell'ambiente e degli arredi 1 2 3 4 5
 b) dei servizi igienici 1 2 3 4 5

Ha osservazioni e/o suggerimenti sugli argomenti sopra trattati?

**TERZA PARTE:
I SERVIZI**

1. PER QUALI SERVIZI VIENE ABITUAMENTE IN BIBLIOTECA?
(indichi una o più delle caselle sottostanti)

- Lettura di libri in biblioteca
 Lettura di giornali e/o riviste in biblioteca
 Prestito di libri e/o riviste
 Ascolto in sede e/o prestito di VHS, CD, DVD
 Uso di Internet
 Consulenza e/o informazioni
 Consultazione della Sezione di Storia Locale
 Utilizzo del Sito web e Servizi on-line
 Iniziative promozionali e Corsi
 Studio individuale
 Altro

LE CHIEDIAMO ORA UN GIUDIZIO SUI SINGOLI SERVIZI EROGATI DALLA BIBLIOTECA.

2. LETTURA IN BIBLIOTECA (libri, giornali e/o riviste)

- Non conosco il servizio *(passare al punto 3)*
 a) Che importanza attribuisce a questo servizio?
 irrilevante poco importante abbastanza importante
 importante molto importante
 b) Con quale frequenza utilizza questo servizio?
 mai quasi mai talvolta spesso sempre
 c) In quale fascia oraria utilizza questo servizio?
 9-12 12-14.30 14.30-17 17-19 19-22
 d) Cerca i documenti che interessano
 da solo/a chiedendo aiuto ai bibliotecari

LETTURA LIBRI:

qual è il Suo giudizio in merito a:

- e) quantità dei titoli disponibili 1 2 3 4 5
 f) qualità dei titoli disponibili 1 2 3 4 5
 g) semplicità delle ricerche a catalogo 1 2 3 4 5
 h) chiarezza dei risultati delle ricerche a catalogo 1 2 3 4 5
 i) condizioni fisiche dei libri 1 2 3 4 5
 j) offerta di novità: tempestività degli acquisti 1 2 3 4 5
 k) funzionalità degli spazi espositivi 1 2 3 4 5

LETTURA DI GIORNALI E/O RIVISTE:

qual è il Suo giudizio in merito a:

- l) quantità dei titoli disponibili 1 2 3 4 5
 m) qualità dei titoli disponibili 1 2 3 4 5
 n) semplicità delle ricerche a catalogo 1 2 3 4 5
 o) chiarezza dei risultati delle ricerche a catalogo 1 2 3 4 5
 p) condizioni fisiche delle riviste 1 2 3 4 5
 q) funzionalità degli spazi espositivi 1 2 3 4 5

3. PRESTITO DI LIBRI E/O RIVISTE

- Non conosco il servizio *(passare al punto 4)*
 a) Che importanza attribuisce a questo servizio?
 irrilevante poco importante abbastanza importante
 importante molto importante
 b) Con quale frequenza utilizza questo servizio?
 mai quasi mai talvolta spesso sempre
 c) In quale fascia oraria utilizza questo servizio?
 9-12 12-14.30 14.30-17 17-19 19-22
 d) Cerca i documenti che Le interessano
 da solo/a chiedendo aiuto ai bibliotecari

QUAL È IL SUO GIUDIZIO IN MERITO A:

- Procedure di iscrizione:
 e) rapidità 1 2 3 4 5
 f) semplicità 1 2 3 4 5
 Procedure di registrazione dei prestiti:
 g) rapidità 1 2 3 4 5
 h) semplicità 1 2 3 4 5
 i) utilizzo del self-check 1 2 3 4 5
 j) rinnovo del prestito 1 2 3 4 5
 k) prenotazione di titoli già in prestito 1 2 3 4 5
 l) numero massimo dei documenti prestabili 1 2 3 4 5
 m) prestito interbibliotecario locale e nazionale 1 2 3 4 5

4. ASCOLTO IN SEDE DI VHS, CD, DVD

- non conosco il servizio *(passare al punto 5)*
 a) Che importanza attribuisce a questo servizio?
 irrilevante poco importante abbastanza importante
 importante molto importante
 b) Con quale frequenza utilizza questo servizio?
 mai quasi mai talvolta spesso sempre
 c) In quale fascia oraria utilizza questo servizio?
 15-17 17-18.30 18.30-22

QUAL È IL SUO GIUDIZIO IN MERITO A:

- d) orari del settore "Suono&Visione" 1 2 3 4 5
 e) quantità dei titoli disponibili 1 2 3 4 5
 f) qualità dei titoli disponibili 1 2 3 4 5
 g) funzionalità degli spazi espositivi 1 2 3 4 5
 h) attrezzature per la visione e l'ascolto in sede 1 2 3 4 5
 i) offerta di novità 1 2 3 4 5
 j) tranquillità dell'ambiente 1 2 3 4 5

5. PRESTITO DI VHS, CD, DVD

- Non conosco il servizio *(passare al punto 6)*
 a) Che importanza attribuisce a questo servizio?
 irrilevante poco importante abbastanza importante
 importante molto importante
 b) Con quale frequenza utilizza questo servizio?
 mai quasi mai talvolta spesso sempre
 c) In quale fascia oraria Le utilizza questo servizio?
 15-17 17-18.30 18.30-22
 d) Cerca i documenti che Le interessano
 da solo/a chiedendo aiuto ai bibliotecari

Questionario – 4 / 4 (facciata 5, facciata 6)

Potrà esprimere la Sua valutazione attribuendo un punteggio come di seguito:

- 1 = del tutto insoddisfatto
 2 = insoddisfatto
 3 = abbastanza soddisfatto
 4 = soddisfatto
 5 = molto soddisfatto

QUAL È IL SUO GIUDIZIO IN MERITO A:

- e) orari del settore "Suono&Visione" 1 2 3 4 5
 f) quantità dei titoli disponibili 1 2 3 4 5
 g) qualità dei titoli disponibili 1 2 3 4 5
 h) condizioni fisiche dei materiali 1 2 3 4 5
 i) funzionalità degli spazi espositivi 1 2 3 4 5
 j) offerta di novità 1 2 3 4 5

*ricordiamo che la legge non consente di prestare i materiali prima di 8 mesi dall'uscita degli stessi

Procedure di registrazione dei prestiti:

- k) rapidità 1 2 3 4 5
 l) semplicità 1 2 3 4 5
 m) possibilità prenotazione di titoli già in prestito 1 2 3 4 5
 n) numero massimo dei documenti prestabili 1 2 3 4 5

6. INTERNET

non conosco il servizio (passare al punto 7)

a) che importanza attribuisce a questo servizio?
 irrilevante poco importante abbastanza importante
 importante molto importante

b) con quale frequenza utilizza questo servizio?
 mai quasi mai talvolta spesso sempre

c) in quale fascia oraria utilizza questo servizio?
 9-12 12-14.30 14.30-17 17-19 19-22

Ha utilizzato Internet per:
 ricerche nella rete
 utilizzo di servizi on-line e/o commerciali
 posta elettronica

QUAL È IL SUO GIUDIZIO IN MERITO A:

- g) tempo consentito per l'utilizzo delle postazioni 1 2 3 4 5
 h) modalità di prenotazione delle postazioni 1 2 3 4 5
 i) tariffe 1 2 3 4 5
 j) software e browser 1 2 3 4 5
 k) stampe e download (salvataggio su floppy-disk) 1 2 3 4 5

7. SEZIONE DI STORIA LOCALE

Non conosco il servizio (passare al punto 8)

a) Che importanza attribuisce a questo servizio?
 irrilevante poco importante abbastanza importante
 importante molto importante

b) Con quale frequenza utilizza questo servizio?
 mai quasi mai talvolta spesso sempre

c) In quale fascia oraria utilizza questo servizio?
 9-12 12-14.30 14.30-17 17-19 19-22

d) Lei cerca i documenti che Le interessano:
 da solo/a chiedendo aiuto ai bibliotecari

QUAL È IL SUO GIUDIZIO IN MERITO A:

- e) tipologia dei documenti disponibili 1 2 3 4 5
 f) collocazione e suddivisione per località 1 2 3 4 5

8. CONSULENZA E INFORMAZIONI

a) Che importanza attribuisce a questo servizio?
 irrilevante poco importante abbastanza importante
 importante molto importante

b) Con quale frequenza utilizza questo servizio?
 mai quasi mai talvolta spesso sempre

c) Indichi il grado di soddisfazione delle risposte ricevute
 1 2 3 4 5

d) Le capita di richiedere informazioni telefonicamente? sì no
 e) Livello di soddisfazione delle risposte ricevute telefonicamente
 1 2 3 4 5

9. SITO WEB www.sbv.mi.it E SERVIZI ON-LINE

non conosco il servizio (passare al punto 10)

a) Che importanza attribuisce a questo servizio?
 irrilevante poco importante abbastanza importante
 importante molto importante

b) Con quale frequenza utilizza questo servizio?
 mai quasi mai talvolta spesso sempre

QUAL È IL SUO GIUDIZIO IN MERITO A:

- c) completezza e chiarezza delle pagine del sito 1 2 3 4 5
 d) servizi on-line e loro modalità d'uso 1 2 3 4 5
 e) banca dati corsi ed eventi 1 2 3 4 5
 f) mailing list 1 2 3 4 5

10. INIZIATIVE PROMOZIONALI E CORSI

La biblioteca organizza corsi di Internet e di Scrittura creativa e propone nel corso dell'anno varie attività di promozione (aperitivi letterari, incontri con l'autore, mostre, conferenze...)
 Ne è a conoscenza?

Sì No (passare al punto 11)

Se ha partecipato a qualcuno di questi incontri, esprima un giudizio in merito a:

- a) gradimento delle iniziative realizzate 1 2 3 4 5
 b) pubblicità 1 2 3 4 5

Ha osservazioni e/o suggerimenti sugli argomenti sopra trattati?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

11) VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Per finire, Le chiediamo di esprimere una valutazione complessiva sui servizi offerti dalla biblioteca

1 2 3 4 5

*(In biblioteca troverà un'urna dove depositare il questionario.)
 Grazie ancora per la Sua gentile collaborazione.*

2 – SUGGERIMENTI E PROBLEMI (STRUTTURA)

Suggerimenti e problemi *Parte 2* per argomento.

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI (PARTE 2)

SUGGERIMENTI (STRUTTURA) - più di 2 segnalazioni

	Segnalazioni
PIU' POSTAZIONI PER STUDIO	13
TENDE DA SOLE O ALTRO SU LATO OVEST	6
MIGLIORARE I RICAMBI D'ARIA/SISTEMA CONDIZIONAMENTO	5
MIGLIORARE LA SILENZIOSITA'	5
RISOLVERE PROBLEMI DI PARCHEGGIO / PARCHEGGI A PAGAMENTO	5
AUMENTARE IL NUMERO DI SERVIZI / RIAPRIRE SERVIZI	4
MAPPA CON SEZIONI / MIGLIORARE SEGNALETICA INTERNA	4
PARTE DEDICATA A LAVORI / STUDIO DI GRUPPO	3

PROBLEMI (STRUTTURA) - più di 2 segnalazioni

	Segnalazioni
SILENZIOSITA'	6
CALDO / INADEGUATEZZA SISTEMA CLIMATIZZAZIONE	5
PARCHEGGI	4
CONDIZIONI DI LUMINOSITA'/CALORE AL LATO OVEST	4
SEDIE RUMOROSE / SCOMODE	3

SUGGERIMENTI (ORARI) - più di 2 segnalazioni

	Segnalazioni
ESTENDERE ORARIO APERTURA	17
PIU' APERTURE DI MATTINA	8
AMPLIAMENTO ORARI MEDIATECA	8
PIU' GIORNI CON APERTURA SERALE (FINO ALLE 22)	7
PIU' GIORNI AD ORARIO CONTINUATO	5
APERTURA DOMENICALE	3
APERTURA FINO ALLE 23 NEI GIORNI DI APERTURA SERALE	3
SABATO AD ORARIO CONTINUATO	3

SUGGERIMENTI (PERSONE & PERSONALE) - più di 2 segnalazioni

	Segnalazioni
CAMPAGNA DI EDUCAZIONE /SORVEGLIANZA PRO-SILENZIO	5
CONTROLLO SUI POSTI OCCUPATI (RIMANGONO VUOTI PER MOLTO TEMPO)	3

PROBLEMI (PERSONE & PERSONALE) - più di 2 segnalazioni

	Segnalazioni
TROPPO RUMORE	9
ALCUNE PERSONE MOLTO CORTESI, ALTRE MOLTO POCO	3
CELLULARI ACCESI / CHE SQUILLANO	3

PROBLEMI (PULIZIA ED ALTRO) - più di 2 segnalazioni

	Segnalazioni
MANCA IL SAPONE IN BAGNO	16
MANCA SEMPRE CARTA NEI BAGNI	3
PULIZIA BAGNI	3

3 – SUGGERIMENTI E PROBLEMI (SERVIZI)

Suggerimenti e problemi *Parte 3*

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI (PARTE 3)

SUGGERIMENTI (LETTURA E PRESTITO LIBRI E RIVISTE)

	Segnalazioni
MAGGIORE SPAZIO PER ALCUNI SPECIFICI SETTORI	6
NUOVI ABBONAMENTI A RIVISTE	3
PIU' COPIE DI ALCUNI GIORNALI MOLTI RICHIESTI	2
UTILIZZARE SERVIZIO AVVISI E-MAIL / SMS	2
PIU' RIVISTE SU LAVORI MANUALI E PRESTITI PIU' LUNGHI	1
ESTENDERE PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO AD ALTRI COMUNI	1
MAGGIOR NUMERO DI TITOLI NUOVI	1
CARTELLO CON ELENCO RIVISTE DISPONIBILI	1
INSERIMENTO NUOVE RIVISTE	1
MIGLIORARE QUANTITA' / QUALITA' CATALOGO	1
OBBLIGARE UTENTI A RIMETTERE RIVISTE AL LORO POSTO	1
PIU' CHIAREZZA NEL PRESTITO LIBRI	1
PIU' CONTROLLI SU LIBRI RUBATI E NON PIU' RICONSEGNA TI	1
PIU' VELOCI NEGLI ACQUISTI	1
PIU' DIRETTO IL CONTROLLO DELLA TESSERA	1
PIU' IMMEDIATA LA DISLOCAZIONE DEI LIBRI	1
RICERCA DEI TESTI VIA PC: POSSIBILITA' DI FILTRARE PER BIBLIOTECA	1
CAMPAGNA EDUCAZIONE UTENTI (RISPETTO MATERIALE)	1
SVILUPPARE SEZIONE PRESTITI INTERNAZIONALI	1
SVILUPPARE RICERCA TESTI "RARI"	1

PROBLEMI (LETTURA E PRESTITO LIBRI E RIVISTE)

	Segnalazioni
DIFFICOLTA' CON DISLOCAZIONE / COLLOCAMENTO LIBRI	2
DIFFICOLTA' CONSULTAZIONE CATALOGO E PRENOTAZIONE	2
ELIMINARE PENALITA' PER RITARDI	1
NON RISPETTO PER I LIBRI (FOGLI/PAGINE STRAPPATE)	1
IRREPERIBILITA' DI ALCUNI TITOLI A SCAFFALE (PER FURTO O MANCATA RESTITUZIONE)	1
POCHI LIBRI DI MATEMATICA	1
PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO RIVISTE ASSENTE	1
VARIETA' TITOLI INSUFFICIENTE	1

SUGGERIMENTI (SUONO & VISIONE)

	Segnalazioni
PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO ANCHE PER MATERIALI MULTIMEDIALI	3
RIVEDERE / AMPLIARE / POTENZIARE SETTORE CD E DVD	3
SPAZIO INDIVIDUALE / BOX (ISOLATO) PER VISIONE VHS-CD-DVD	2
PRENOTAZIONE MATERIALI MULTIMEDIALI VIA INTERNET	2
ACQUISTO MAGGIORI NOVITA'	2
LUOGHI PIU' TRANQUILLI PER ASCOLTO DI CD E VIDEO	1
ACQUISTO MATERIALE GENERE SPORTIVO	1
MAGGIORI ACQUISTI MATERIALI MUSICALI	1
NON CONSENTIRE L'USO DI DUE TESSERE PER PRESTITI	1
ORARI SETTORE COME QUELLI DELLA BIBLIOTECA	1
POSSIBILITA' DI PRENDERE A PRESTITO I CD DEI GIOCHI PER BAMBINI	1
POTER SCORRERE BRANI DI UN CD DURANTE L'ASCOLTO IN SEDE	1
SCELTA FILM E MUSICA DI QUALITA' (CLASSICA, LIRICA)	1
SUL SITO LISTA AGGIORNATA DI TUTTI I MATERIALI NON LIBRARI	1

PROBLEMI (SUONO & VISIONE)

	Segnalazioni
ASCOLTO/VISIONE DISTURBATA DA UTENTI CHE CERCANO MATERIALE	1
AUDIO TELEVISORI DEFICIENTE	1
DIFFICOLTA' REPERIMENTO MATERIALI	1
VELOCIZZARE IL RIPOSIZIONAMENTO SUGLI SCAFFALI	1

SUGGERIMENTI (INTERNET, SITO E SERVIZI WEB)

	Segnalazioni
PRENOTAZIONE MATERIALI MULTIMEDIALI VIA INTERNET	2
MAGGIORE UTILIZZO COMUNICAZIONI VIA MAIL / SMS	2
ELIMINAZIONE TARIFFE / LIMITI DI TEMPO PER POSTAZIONI INTERNET	2
INDICAZIONE DISPONIBILITA' TITOLI PER PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO	1
MIGLIORARE FACILITA' NAVIGAZIONE SITO	1
RINNOVO GRAFICA SITO	1
SUL SITO LISTA AGGIORNATA DI TUTTI I MATERIALI NON LIBRARI	1
SITO COME VETRINA INIZIATIVE COMUNI DEL VIMERCATESE / TREZZESE	1

PROBLEMI (INTERNET, SITO E SERVIZI WEB)

	Segnalazioni
CONNESSIONE INTERNET TROPPO LENTA	2
INFORMAZIONI VIA INTERNET NON CORRISPONDENTI A QUELLE DEL BANCO	1
SISTEMA INTERROGAZIONE CATALOGO INSUFFICIENTE	1
CATALOGO NON DI FACILE CONSULTAZIONE	1

SUGGERIMENTI (CORSI E ALTRE INIZIATIVE)

	Segnalazioni
POTENZIAMENTO CORSI DI INFORMATICA / COMPUTER / INTERNET	5
AGGIORNAMENTO SU PROGRAMMAZIONE CINEMATOGRAFICA	2
AGGIORNAMENTO SU INIZIATIVE / PROGRAMMI DI ALTRE BIBLIOTECHE	1
APERITIVI LETTERARI ANTICIPATI E PUNTUALI	1
APERITIVO LETTERARIO PIU' FREQUENTE	1
ESTENDERE PUBBLICITA' A TUTTI I PAESI DEL VIMERCATESE	1
ESTENSIONE INIZIATIVE PROMOZIONALI	1
CICLO DI CONFERENZE SUL TEMA "CINEMA"	1
MAGGIOR PUBBLICITA' IN ISTITUTI DI CORSI AGGIORNAMENTO PER DOCENTI	1
CORSI IN ORARI SERALI PER I LAVORATORI	1
ESTENDERE DURATA CORSI	1
MAGGIORE PUBBLICITA' DELLE MANIFESTAZIONI	1
PIU' ESPOSIZIONI DI QUADRI / SCULTURE	1
PROMUOVERE PIU' INCONTRI SU ATTUALITA'-CULTURA-POLITICA	1

PROBLEMI (CORSI E ALTRE INIZIATIVE)

	Segnalazioni
CORSO DI STORIA DI VIMERCATE	1
INIZIATIVE PROMOZIONALI POCO PUBBLICIZZATE	1
NUMERO DI POSTI INSUFFICIENTE PER I CORSI	1

SUGGERIMENTI (ALTRO)

	Segnalazioni
I RICAVATI DAL MERCATINO DELL'USATO PER EMERGENCY O COOP	1
SELEZIONE DEL PUBBLICO PER MAGGIORE ORDINE, SERIETA' E PULIZIA	1
PIU' POSTAZIONI DESTINATE A GIOCHI PER BAMBINI	1
POLTRONE ALLE MACCHINE DEL CAFFE'	1
PROGRAMMI SU CD DI LEGGI STATALI PIU' SEMPICI	1
FARE RISPETTARE UN VINCOLO MASSIMO DI 10 MINUTI NEI POSTI	1
MAGGIORE SEVERITA' PER CELLULARI ACCESI E SILENZIO	1
ATTIVARE ULTERIORI SERVIZI A PAGAMENTO	1
APRIRE I SERVIZI IN OCCASIONE DI CONFERENZE	1

PROBLEMI (ALTRO)

	Segnalazioni
QUESTIONARIO LUNGO E RIPETITIVO / SPRECO DI TEMPO	3
MANCATO RISPETTO PER I LIBRI (FOGLI/PAGINE STRAPPATE)	1

VI. BIBLIOGRAFIA

- Bastin G., *“Le tecniche sociometriche”*, ed. Sei, Torino, 1963
- Biorcio R., Pagani S., *“Introduzione alla ricerca sociale”*, ed. La Nuova Italia Scientifica, Urbino, 1997
- Bailey, K. D., *“Metodi della ricerca sociale”*, ed. Il Mulino, Bologna, 1995
- Capozza D., *“Il Differenziale Semantico”*, ed. Patron, Bologna, 1977
- Corbetta P., *“La ricerca sociale: metodologie e tecniche – II. Le tecniche quantitative”*, ed. Il Mulino, Bologna, 2003
- Corbetta P., *“La ricerca sociale: metodologie e tecniche – III. Le tecniche qualitative”*, ed. Il Mulino, Bologna, 2003
- Corbetta P., *“La ricerca sociale: metodologie e tecniche – IV. L’Analisi dei dati”*, ed. Il Mulino, Bologna, 2003
- Corposanto C., *“Il ciclo statistico della ricerca sociale”*, ed. Franco Angeli, Milano, 2002
- Danese A., Negro G., Gramigna A., a cura di *“La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche : valutare la qualita` percepita dai cittadini”*, ed. Rubbettino, 2003
- De Vincentiis M., *“La perfetta customer satisfaction”*, ed. Lupetti, 2002
- Delvecchio F., *“Scale di misura e indicatori sociali”*, ed. Cacucci, Bari, 1995
- De Vellis R. F., *“Scale Development: Theory and Applications”* XXVI, ed. Newbury Park, Sage, Londra, 1991
- Giampaglia G., *“Lo scaling unidimensionale nella ricerca sociale”*, ed. Liguori, Napoli, 1990
- Hayes B. E., Ughetto G., *“Misurare la soddisfazione dei clienti : sviluppo, controllo, utilizzazione dei questionari, tecniche per l’analisi dei risultati”*, ed. Franco Angeli, Milano, 2000
- Johnson M. D., Gustafsson A., *“Customer Satisfaction”*, ed. Guerini e Associati, Milano, Giugno 2003
- Leppard J., Molyneux L., *“Come controllare e migliorare il vostro servizio al cliente – la base per il successo”* ed. Franco Angeli, Milano 1995

- Marbach G., Tassinari G., *“Nuovi contributi sulla tematica delle scale di valutazione”*
- Marbach G., *“La scelta della scala di valutazione: contributi ad un tema inesauribile”*, in *“Micro & Macro Marketing”* (numero di Dicembre 1997, pp. 473-488)
- Marradi A., *“L’analisi monovariata”*, ed. Franco Angeli, Milano, 1993
- Marradi A., Gasperoni G., *“Costruire il dato”*, ed. Franco Angeli, Milano, 2002
- Mattioli F., *“Sociometria e sociologia”*, ed. Elia, Roma, 1977
- Schuman H., Presser S., *“Questions and Answer in Attitude Surveys”*, ed. Academic Press, New York, 1981
- Sheatsley P.B., *“Questionnaire Construction and Item Writing”*; in Rossi P.H., Wright G.D., Anderson A.B., *“Handbook of Survey Research”* ed. Academic Press, San Diego, 1983
- Stevens S.S. *“Teoria delle scale di misura”*, in *“Il linguaggio delle variabili”* a cura di Cardano M., Miceli R., ed. Rosenberg & Sellier, Torino, 1991
- Thurstone L.L., Chave E.J. *“The Measurement of Attitude”*, ed. University Press, Chicago; tradotto in Arcuri L., Flores D’Arcais B., *“La misura degli atteggiamenti”*, ed. Giunti-Martello, Firenze, 1974
- Turri U., *“Riprogettare la distribuzione – Miglioramento delle performance e customer satisfaction”*, ed. Franco Angeli, Milano, 1997
- *“Valutazione della qualità e customer satisfaction: il ruolo della statistica – aspetti oggettivi e soggettivi della qualità (atti della giornata di studio)”*, atti della Giornata di studio promossa della Facoltà di Economia, Dipartimento di scienze statistiche Paolo Fortunati, Università degli studi di Bologna, Ed. Vita e Pensiero, Bologna, 24 Settembre 1999