



CITTÀ DI VIMERCATE

***Relazione sull'indagine
di Customer Satisfaction
per i servizi della Biblioteca Civica***



25 Maggio - 6 Giugno 2009

A cura di:

Silvia Ornago – Ufficio Direzione – Sistema di Gestione Qualità

Alessandro Agustoni – Biblioteca Civica di Vimercate

Validazione scientifica dei risultati: Stefano Sardi – Team Quality

1.	INTRODUZIONE.....	3
2.	DATI ANAGRAFICI.....	3
3.	SERVIZI DELLA BIBLIOTECA	5
4.	SITO WEB E SERVIZI ON-LINE.....	9
5.	ALTRI ASPETTI DA VALUTARE SULL'UTILIZZO DEI SERVIZI	11
6.	USO DEL TEMPO LIBERO E ABITUDINI D' ACQUISTO.....	16
7.	DISPONIBILITÀ DI ATTREZZATURE E SERVIZI TECNOLOGICI	18
8.	GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELLA BIBLIOTECA.....	21

1. INTRODUZIONE

L'iniziativa risponde all'impegno preso coi cittadini nella carta dei Servizi e, più generalmente, dal sistema di gestione qualità certificato, di tornare a chiedere un giudizio sulla Biblioteca, con l'obiettivo di ottenere ulteriori indicazioni e suggerimenti al fine di migliorare continuamente la qualità del servizio offerto. I questionari sono stati resi disponibili presso la Biblioteca nel periodo Maggio – Giugno 2009 (precisamente dal 25 Maggio al 6 Giugno) e venivano consegnati da un incaricato ai "clienti" della Biblioteca. Il sondaggio è stato effettuato su un campione predefinito in base alle età degli utenti proporzionato sul numero di utenti "attivi" della biblioteca articolati per le stesse fasce d'età (per utente "attivo" si intende un utente che abbia effettuato almeno un prestito nel corso dell'ultimo anno).

La prima parte del questionario è dedicata all'anagrafica, ovvero alla richiesta dei dati necessari per le successive analisi statistiche. La parte centrale del questionario riguarda i quesiti circa la soddisfazione relativa all'erogazione dei servizi della Biblioteca. Per rendere più semplice all'utente l'espressione di un giudizio rispetto al servizio, si è scelto di utilizzare una doppia scala: numerica (da 1 a 5) accompagnata a una semantica (da *Per nulla soddisfatto* a *Molto soddisfatto*). Questa è la scelta metodologicamente più corretta per la successiva analisi statistica dei dati.

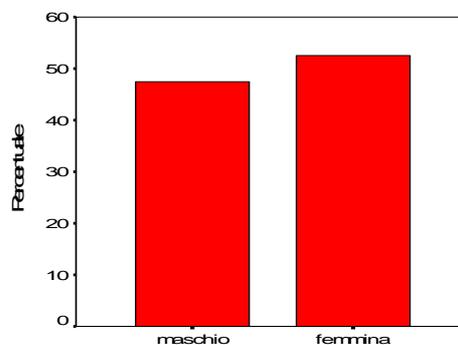
L'ultima parte del questionario invece è volta ad indagare le abitudini d'acquisto di libri e quotidiani, la frequenza di lettura, l'abitudine a usufruire di musica e film sulla rete nonché la disponibilità di attrezzature/servizi tecnologici degli utenti. Queste abitudini di "consumo" risultano importanti per una migliore lettura e interpretazione dei dati e per uno sviluppo futuro dei servizi.

Nei questionari è stato previsto uno spazio per consentire ai cittadini di poter esprimere liberamente le proprie opinioni: il 25,6% del campione (120 persone) hanno utilizzato questa possibilità.

2. DATI ANAGRAFICI

Viene qui analizzata la composizione socio-demografica del campione. Le variabili indipendenti che sono state prese in considerazione riguardano il genere, l'età, la cittadinanza, la residenza o domicilio, la professione ed infine il titolo di studio. Per quanto riguarda il genere possiamo notare dal grafico una leggera prevalenza femminile all'interno del nostro campione:

Genere				
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	maschio	209	44,0	47,4
	femmina	232	48,8	52,6
	Total	441	92,8	100,0
Mancanti	99	34	7,2	
Totale		475	100,0	



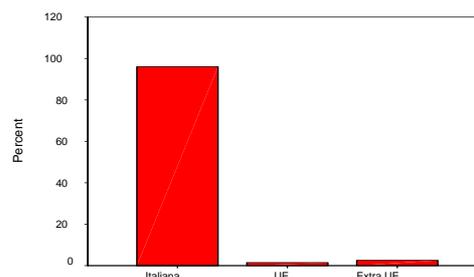
Relativamente all'età il numero delle schede è stato regolamentato dal "campione" prestabilito:

15 – 24	25 – 34	35 – 44	45 – 54	55 – 65	65 – 74	Oltre i 75
108	107	98	69	52	21	20

Il 95,8% degli utenti che hanno compilato il questionario è di cittadinanza italiana; l'1,5% è comunitario mentre il 2,5% (corrispondenti a 12 questionari) è cittadino extra-comunitario.

cittadinanza

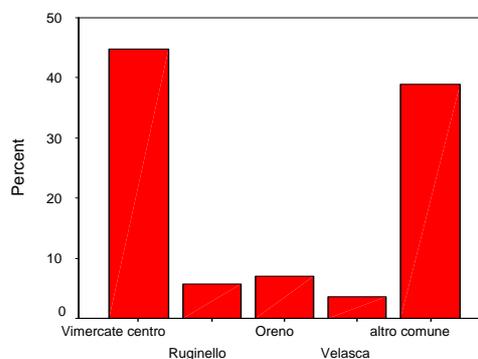
	Frequency	Percent	Valid Percent
Valide			
Italiana	455	95,8	96,0
Cittadino UE	7	1,5	1,5
Altra nazionalità	12	2,5	2,5
Total	474	99,8	100,0
Mancanti di sistema	99		
Totale	475	100,0	



Il numero delle frequenze, riguardanti la residenza, evidenzia che molti utenti della Biblioteca di Vimercate, il 39% del campione, proviene da comuni esterni. Un dato questo che può far pensare ad una buona apprezzabilità del servizio reso e ad una significativa capacità di richiamo sovra territoriale. Per il resto, la maggioranza degli utenti (44,8%), proviene dal quartiere del centro.

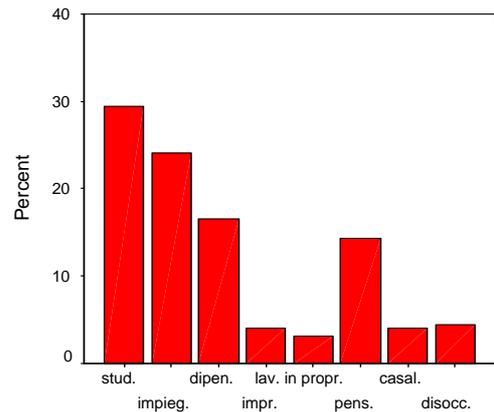
Residenza

	Frequenze	% generale	% risposte ottenute
Valide			
Vimercate centro	212	44,6	44,8
Ruginello	27	5,7	5,7
Oreno	33	6,9	7,0
Velasca	17	3,6	3,6
altro comune	184	38,7	38,9
Totale	473	99,6	100,0
Mancate risposte	99		
Totale	475	100,0	



Con riguardo alla professione si nota che le categorie "studente" e "impiegato" sono le più rappresentate all'interno del campione con il 29,4% e il 24,1% dei casi rispettivamente. Seguono poi "dipendenti" e "pensionati" con il 16,5% e il 14,4%. Le restanti categorie, invece, sono presenti in percentuali poco "incisive" che sommate tutte assieme arrivano appena al 15,6%.

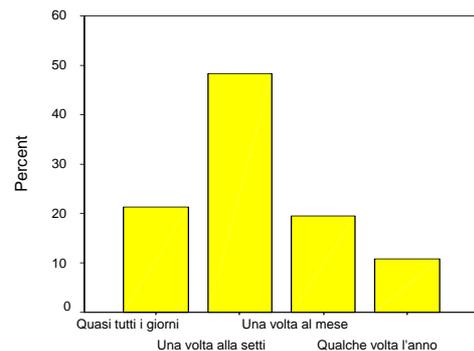
Professione		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	studente	139	29,3	29,4
	impiegato, quadro o dirigente	114	24,0	24,1
	altro lavoratore dipendente	78	16,4	16,5
	imprenditore o libero professionista	19	4,0	4,0
	lavoratore in proprio	15	3,2	3,2
	pensionato	68	14,3	14,4
	casalinga	19	4,0	4,0
	non occupato	21	4,4	4,4
	Totale	473	99,6	100,0
	Mancate risposte	99	2	,4
Totale	475	100,0		



3. SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

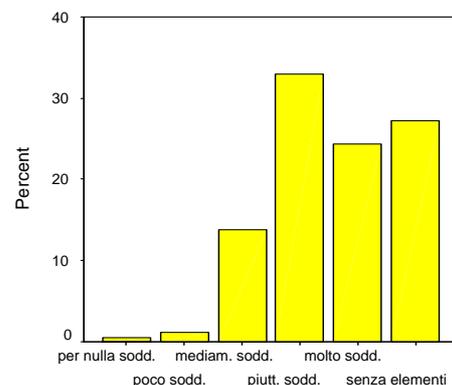
In questa sezione verranno mostrate le distribuzioni di frequenza relative ai vari servizi forniti dalla biblioteca. La prima variabile riguarda la frequenza di visita da parte del "campione". Il maggior numero di utenti usufruisce della biblioteca una volta alla settimana, dato che si impone con il 48,3%.

Frequenza biblioteca		Frequenze	% generale	% risposte ottenute
Valide	Quasi tutti i giorni	101	21,3	21,4
	Una volta alla settimana	228	48,0	48,3
	Una volta al mese	92	19,4	19,5
	Qualche volta l'anno	51	10,7	10,8
	Totale	472	99,4	100,0
Mancate risposte	99	3	,6	
Totale	475	100,0		



Passiamo ora all'analisi delle variabili riguardanti i servizi della Biblioteca: Lettura in loco dei libri della biblioteca, Lettura giornali, Prestito di libri, Prestito di CD, Prestito di DVD, Utilizzo internet, Informazioni e consulenze, Consultazione storia locale, Partecipazione eventi, Studio individuale con testi propri, Visita mostre fotografiche, Altro. La misura dell'efficacia del servizio reso è divisa su sei punti di gradimento: 1 - per nulla soddisfatto, 2 - poco soddisfatto, 3 - mediamente soddisfatto, 4 - piuttosto soddisfatto, 5 - molto soddisfatto, 6 - senza elementi per giudicare. Di seguito i risultati:

Letture libri in biblioteca		Frequenze	% generale	% risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	2	,4	,6
	poco soddisfatto	4	,8	1,1
	mediamente soddisfatto	48	10,1	13,8
	piuttosto soddisfatto	115	24,2	33,0
	molto soddisfatto	85	17,9	24,4
	non ho elementi sufficienti per giudicare	95	20,0	27,2
Totale	349	73,5	100,0	
Mancate risposte	99,00	126	26,5	
Totale	475	100,0		



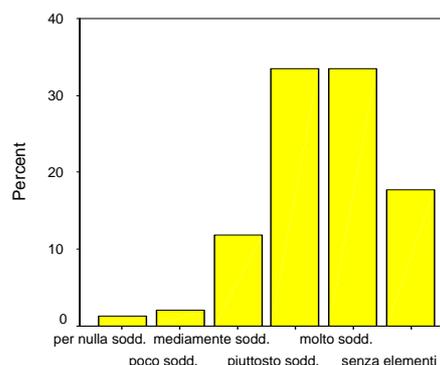
Relativamente alla lettura in loco dei libri della biblioteca complessivamente il 57,4% degli utenti si dichiara soddisfatto (33% piuttosto soddisfatto e 24,4% molto soddisfatto). Significativa la percentuale di

coloro che non hanno elementi sufficienti per giudicare (27,2%), ovverosia di utenti che non hanno mai fatto sosta in biblioteca a leggere limitandosi “a prendere in prestito”; forse la biblioteca non offre accoglienti, appetibili o ben posizionate “sedute informali” (poltroncine, divanetti, sgabelli, panche, tappeti, ecc.) che favoriscono questo tipo di fruizione?

Per la lettura di riviste e giornali invece la % di chi non ha sufficienti elementi per giudicare si abbassa al 18%. La soddisfazione complessiva per questa tipologia di servizio si attesta sul 54,8%.

Letture di giornali / riviste in biblioteca

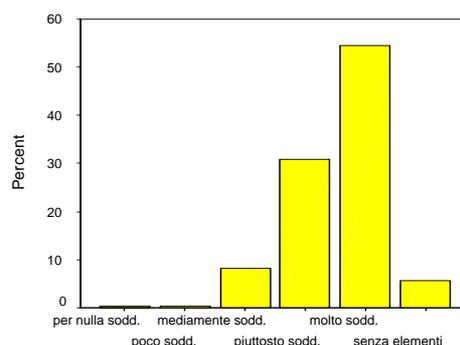
		Frequenze	% generale	% risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	5	1,1	1,3
	poco soddisfatto	8	1,7	2,1
	mediamente soddisfatto	46	9,7	11,9
	piuttosto soddisfatto	130	27,4	33,5
	molto soddisfatto	130	27,4	33,5
	non ho elementi sufficienti per giudicare	69	14,5	17,8
	Totale	388	81,7	100,0
Mancate risposte	99,00	87	18,3	
Totale		475	100,0	



Risultato molto positivo per la variabile “prestito libri”, ovverosia il “core-business” della biblioteca, con una percentuale di utenti che si considerano molto soddisfatti del 51,4%; e con una percentuale complessiva dei soddisfatti che sale all’80,5%. Questo è senza dubbio un ottimo risultato anche perché il ciclo di attività necessarie a realizzare il prestito hanno a che vedere con i principali processi di funzionamento della biblioteca: tempestività degli acquisti, ampiezza della raccolta libraria, cicli di lavorazione necessari per la messa a disposizione del libro acquistato (catalogazione, etichettatura, ecc.).

Prestito di libri

		Frequency	% generale	% risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	2	,4	,4
	poco soddisfatto	2	,4	,4
	mediamente soddisfatto	37	7,8	8,3
	piuttosto soddisfatto	138	29,1	30,8
	molto soddisfatto	244	51,4	54,5
	non ho elementi sufficienti per giudicare	25	5,3	5,6
	Totale	448	94,3	100,0
Mancate risposte	99,00	27	5,7	
Totale		475	100,0	

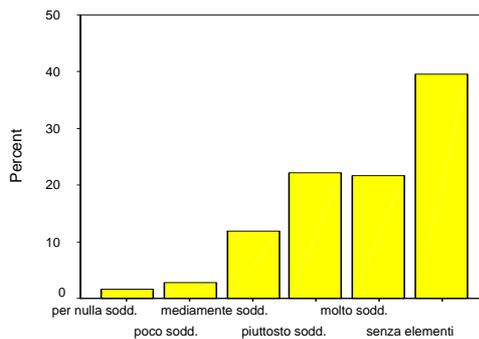


Per il resto dei servizi erogati dalla biblioteca, come si può vedere dalle tabelle seguenti, la maggioranza assoluta è data da coloro che non hanno sufficienti elementi per giudicare; cioè da coloro che di fatto non usufruiscono di tali servizi. Nello specifico il servizio meno utilizzato è la “consultazione della storia locale” col 70% di “clienti” che non hanno elementi di giudizio. E’ comunque interessante notare che le attività svolte dagli utenti in biblioteca (a prescindere dal livello di soddisfazione) sono molteplici; risultano una minoranza coloro che frequentano per l’utilizzo di un solo servizio.

Fra coloro che utilizzano questi servizi complessivamente i più numerosi si dichiarano soddisfatti, a parte l’utilizzo di internet che invece risulta essere quello meno apprezzato.

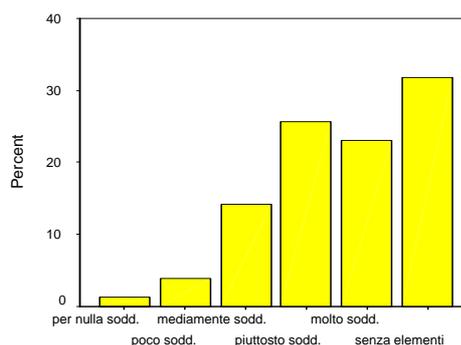
Prestito di CD musicali

		Frequenze	% generale	% risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	6	1,3	1,7
	poco soddisfatto	10	2,1	2,8
	mediamente soddisfatto	42	8,8	12,0
	piuttosto soddisfatto	78	16,4	22,2
	molto soddisfatto	76	16,0	21,7
	non ho elementi sufficienti per giudicare	139	29,3	39,6
	Totale	351	73,9	100,0
Mancate risposte	99,00	124	26,1	
Totale		475	100,0	



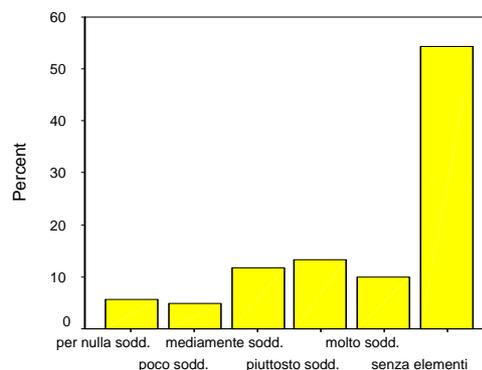
Prestito di DVD

		Frequenze	% generale	% risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	5	1,1	1,3
	poco soddisfatto	15	3,2	3,9
	mediamente soddisfatto	54	11,4	14,2
	piuttosto soddisfatto	98	20,6	25,7
	molto soddisfatto	88	18,5	23,1
	non ho elementi sufficienti per giudicare	121	25,5	31,8
	Totale	381	80,2	100,0
Mancate risposte	99,00	94	19,8	
Totale		475	100,0	



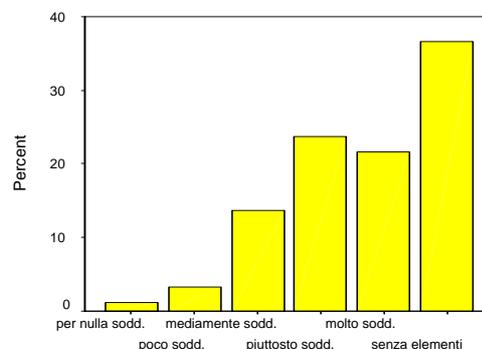
Utilizzo di Internet

		Frequenza	% generale	% risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	19	4,0	5,7
	poco soddisfatto	16	3,4	4,8
	mediamente soddisfatto	39	8,2	11,8
	piuttosto soddisfatto	44	9,3	13,3
	molto soddisfatto	33	6,9	10,0
	non ho elementi sufficienti per giudicare	180	37,9	54,4
	Totale	331	69,7	100,0
Mancate risposte	99,00	144	30,3	
Totale		475	100,0	



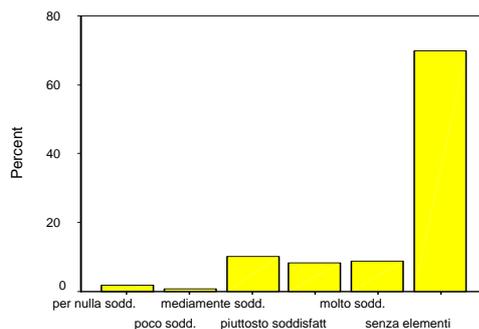
Informazioni bibliografiche e consulenze dei bibliotecari

		Frequenze	% generale	% risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	4	,8	1,2
	poco soddisfatto	11	2,3	3,2
	mediamente soddisfatto	47	9,9	13,7
	piuttosto soddisfatto	81	17,1	23,7
	molto soddisfatto	74	15,6	21,6
	non ho elementi sufficienti per giudicare	125	26,3	36,5
	Totale	342	72,0	100,0
Mancate risposte	99,00	133	28,0	
Totale		475	100,0	



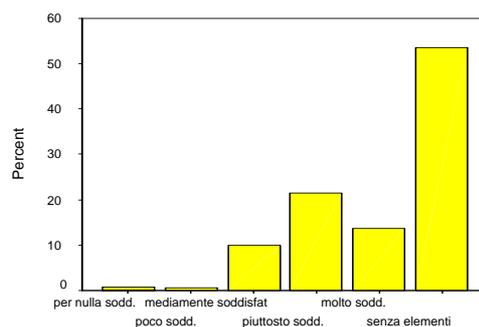
Consultazione della sezione di storia locale

		Frequenze	% generale	% risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	6	1,3	1,8
	poco soddisfatto	3	,6	,9
	mediamente soddisfatto	34	7,2	10,2
	piuttosto soddisfatto	28	5,9	8,4
	molto soddisfatto	30	6,3	9,0
	non ho elementi sufficienti per giudicare	233	49,1	69,8
	Totale	334	70,3	100,0
Mancate risposte	99,00	141	29,7	
Totale		475	100,0	



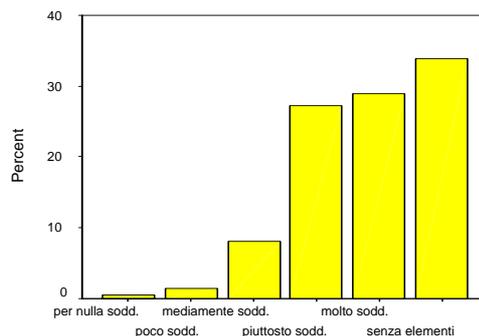
Partecipazione a eventi e corsi realizzati in biblioteca

		Frequenze	% generali	% risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	3	,6	,8
	poco soddisfatto	2	,4	,6
	mediamente soddisfatto	36	7,6	10,0
	piuttosto soddisfatto	77	16,2	21,4
	molto soddisfatto	49	10,3	13,6
	non ho elementi sufficienti per giudicare	192	40,4	53,5
	Totale	359	75,6	100,0
Mancate risposte	99,00	116	24,4	
Totale		475	100,0	



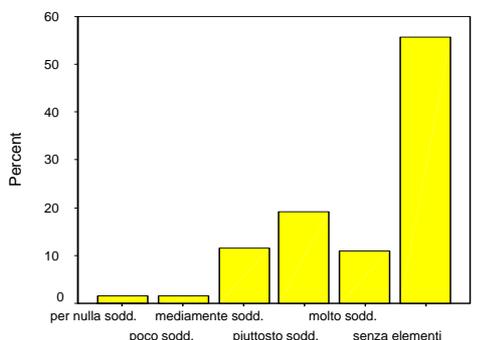
Studio individuale

		Frequenze	% generale	% risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	2	,4	,6
	poco soddisfatto	5	1,1	1,4
	mediamente soddisfatto	28	5,9	8,1
	piuttosto soddisfatto	94	19,8	27,2
	molto soddisfatto	100	21,1	28,9
	non ho elementi sufficienti per giudicare	117	24,6	33,8
	Totale	346	72,8	100,0
Mancate risposte	99,00	129	27,2	
Totale		475	100,0	



Visita di mostre fotografiche realizzate in biblioteca

		Frequenze	% generale	% risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	5	1,1	1,5
	poco soddisfatto	5	1,1	1,5
	mediamente soddisfatto	39	8,2	11,4
	piuttosto soddisfatto	65	13,7	19,1
	molto soddisfatto	37	7,8	10,9
	non ho elementi sufficienti per giudicare	190	40,0	55,7
	Totale	341	71,8	100,0
Mancate risposte	99,00	134	28,2	
Totale		475	100,0	



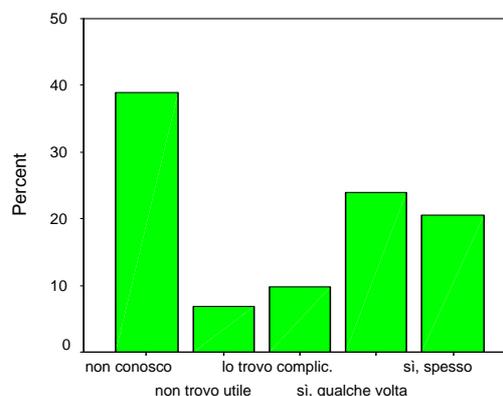
L'ultima variabile presa in analisi (Altro) riguarda tutti i suggerimenti per i servizi diversi da quelli già elencati. Il 96% degli utenti non ha risposto a questa domanda; da questo risultato si può affermare che la variabile non è da tenere in considerazione.

4. SITO WEB E SERVIZI ON-LINE

Le successive due variabili (“Ha mai utilizzato i servizi On-Line” e “Quale canale di comunicazione ha scelto”) mirano a definire il numero di utenti che usufruisce dei servizi sulla rete e qual è il “mezzo” preferito per l’utilizzo di questi. Il 39% del campione selezionato dichiara di non conoscere il servizio; il 24% ne fa un uso saltuario mentre il 20% ne usufruisce con continuità: quello che emerge è una scarsa diffusione della conoscenza dei servizi della rete tra gli utenti.

Ha mai utilizzato i servizi on-line di prestito?

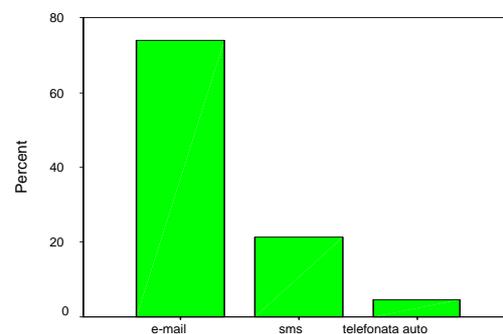
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	non conosco il servizio	180	37,9	38,9
	no, non trovo utile il servizio	32	6,7	6,9
	no, ne trovo complicato l'uso	45	9,5	9,7
	si, qualche volta	111	23,4	24,0
	si, spesso	95	20,0	20,5
	Totale	463	97,5	100,0
Mancate risposte	99,00	12	2,5	
Totale		475	100,0	



Degli utenti che utilizzano i servizi in linea la stragrande maggioranza preferisce utilizzare le **e-mail 74,1%**, seguono poi gli **sms 21,2%** e infine **telefonate automatiche 4,7%**.

Quale canale di comunicazione ha scelto per l'esito delle richieste?

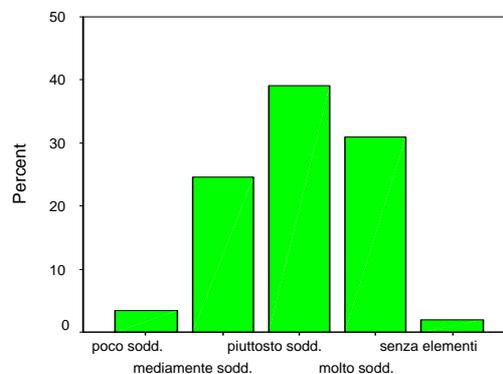
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	e-mail	157	33,1	74,1
	sms	45	9,5	21,2
	telefonata automatica	10	2,1	4,7
	Totale	212	44,6	100,0
Mancate risposte	99,00	10	2,1	
System		253	53,3	
Totale		263	55,4	
Totale		475	100,0	



Vediamo ora le percentuali di soddisfazione per chi utilizza i servizi on-line:

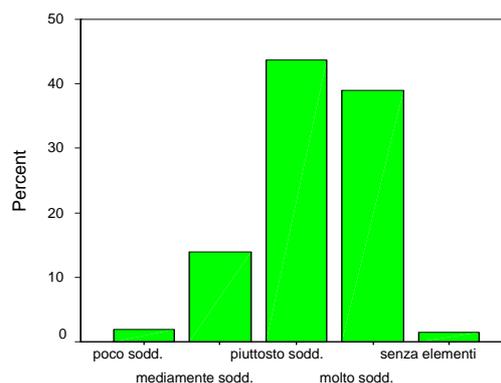
Semplicità e chiarezza nelle ricerche a catalogo

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	7	1,5	3,4
	mediamente soddisfatto	51	10,7	24,6
	piuttosto soddisfatto	81	17,1	39,1
	molto soddisfatto	64	13,5	30,9
	non ho elementi sufficienti per giudicare	4	,8	1,9
	Totale	207	43,6	100,0
Mancate	99,00	15	3,2	
System		253	53,3	
Totale		268	56,4	
Totale		475	100,0	



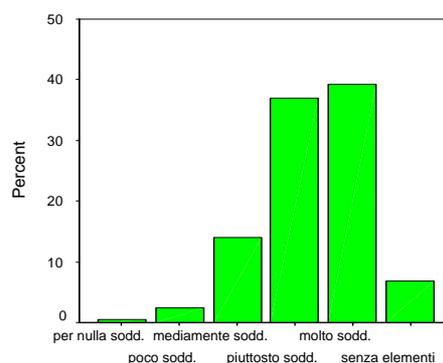
Semplicità della procedura di "prestito" e "prenotazione"

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	4	,8	1,9
	mediamente soddisfatto	29	6,1	13,9
	piuttosto soddisfatto	91	19,2	43,8
	molto soddisfatto	81	17,1	38,9
	non ho elementi sufficienti per giudicare	3	,6	1,4
	Totale	208	43,8	100,0
Mancate risposte	99,00	14	2,9	
	System	253	53,3	
	Totale	267	56,2	
Totale		475	100,0	



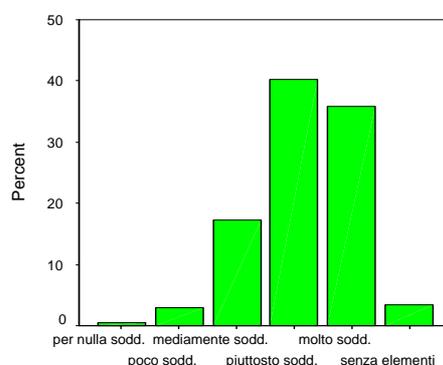
Semplicità della procedura di "rinnovo"

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	1	,2	,5
	poco soddisfatto	5	1,1	2,4
	mediamente soddisfatto	29	6,1	14,1
	piuttosto soddisfatto	76	16,0	36,9
	molto soddisfatto	81	17,1	39,3
	non ho elementi sufficienti per giudicare	14	2,9	6,8
	Totale	206	43,4	100,0
Mancate risposte	99,00	16	3,4	
	System	253	53,3	
	Totale	269	56,6	
Totale		475	100,0	



Chiarezza delle comunicazioni automatiche di conferma operazioni

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	1	,2	,5
	poco soddisfatto	6	1,3	2,9
	mediamente soddisfatto	36	7,6	17,2
	piuttosto soddisfatto	84	17,7	40,2
	molto soddisfatto	75	15,8	35,9
	non ho elementi sufficienti per giudicare	7	1,5	3,3
	Totale	209	44,0	100,0
Mancate risposte	99,00	13	2,7	
	System	253	53,3	
	Totale	266	56,0	
Totale		475	100,0	



In tutte le variabili esaminate le risposte più incisive sono state **“Piuttosto soddisfatto e molto soddisfatto”**:

Semplicità e chiarezza nelle ricerche di catalogo	70% (39,1 + 30,9)
Semplicità della procedura di “prestito” e prenotazione”	82,7% (43,8 + 38,9)
Semplicità della procedura di “rinnovo”	76,2% (36,9 + 39,3)
Chiarezza nelle comunicazioni automatiche di conferma delle operazioni richieste	76,1% (40,2 + 35,9)

Queste percentuali di gradimento portano a validare l’ipotesi secondo la quale lo scarso utilizzo dei servizi on-line non è da spiegarsi con una scarsa qualità di quest’ultimi, bensì probabilmente con una mancata conoscenza del servizio o una poca dimestichezza di alcune fasce di utenza verso questi servizi.

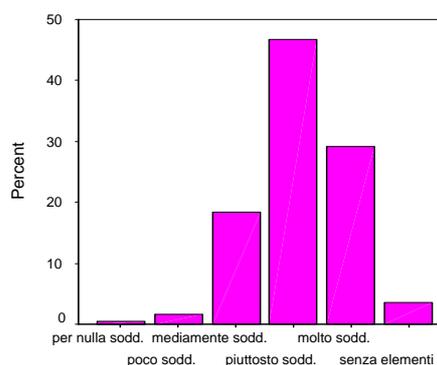
5. ALTRI ASPETTI DA VALUTARE SULL'UTILIZZO DEI SERVIZI

Procediamo ora con l'analisi dei vari aspetti legati all'erogazione dei servizi. Essendo le variabili distribuite su tre "macroaree" – aspetti di tipo generale, aspetti legati al personale, aspetti legati alla struttura – intendiamo per ognuna sommare i punteggi ottenuti per verificarne l'andamento "generale" della relativa soddisfazione.

• ASPETTI DI TIPO GENERALE

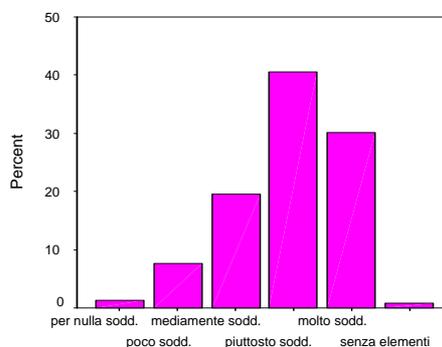
Tempo di attesa per essere serviti dal bibliotecario

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	2	,4	,4
	poco soddisfatto	8	1,7	1,7
	mediamente soddisfatto	86	18,1	18,3
	piuttosto soddisfatto	219	46,1	46,7
	molto soddisfatto	137	28,8	29,2
	non ho elementi sufficienti per giudicare	17	3,6	3,6
Totale		469	98,7	100,0
Mancate risposte	99,00	6	1,3	
Totale		475	100,0	



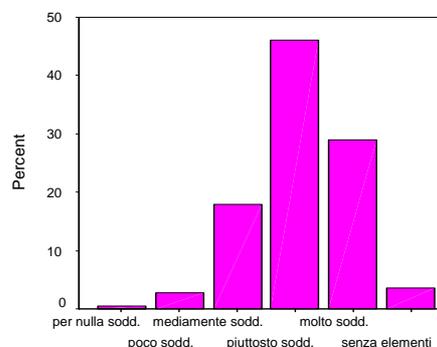
Ampiezza d'orario di apertura della biblioteca civica

		Frequenze	% generale	% risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	6	1,3	1,3
	poco soddisfatto	36	7,6	7,6
	mediamente soddisfatto	92	19,4	19,5
	piuttosto soddisfatto	191	40,2	40,6
	molto soddisfatto	142	29,9	30,1
	non ho elementi sufficienti per giudicare	4	,8	,8
Totale		471	99,2	100,0
Mancante risposte	99,00	4	,8	
Totale		475	100,0	



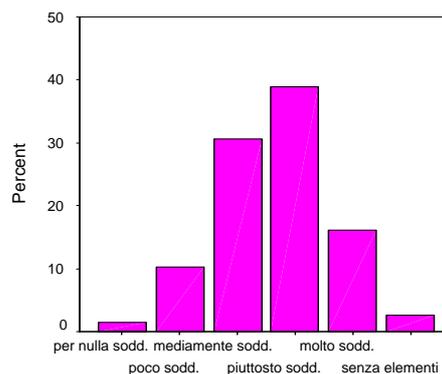
Ampiezza e adeguatezza della raccolta libraria

		Frequenze	% generale	% risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	2	,4	,4
	poco soddisfatto	13	2,7	2,8
	mediamente soddisfatto	84	17,7	17,9
	piuttosto soddisfatto	216	45,5	46,2
	molto soddisfatto	136	28,6	29,1
	non ho elementi sufficienti per giudicare	17	3,6	3,6
Totale		468	98,5	100,0
Mancate risposte	99,00	7	1,5	
Totale		475	100,0	



Efficacia e comprensibilità della segnaletica interna

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	7	1,5	1,5
	poco soddisfatto	48	10,1	10,3
	mediamente soddisfatto	142	29,9	30,5
	piuttosto soddisfatto	181	38,1	38,9
	molto soddisfatto	75	15,8	16,1
	non ho elementi sufficienti per giudicare	12	2,5	2,6
Totale		465	97,9	100,0
Mancate risposte	99,00	10	2,1	
Totale		475	100,0	

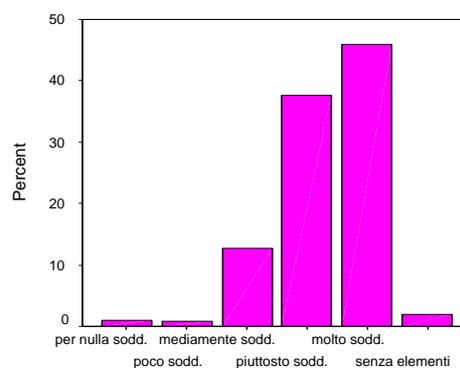


Di tutte le variabili prese in esame in questo settore il giudizio che raccoglie in ogni occasione il maggior numero di risposte è “piuttosto soddisfatto”. Il secondo giudizio in ordine di preferenze è “molto soddisfatto”. L’unica variabile in cui gli utenti che si dichiarano molto soddisfatti vengono superati da coloro che si dichiarano mediamente soddisfatti è l’ultima: “efficacia e comprensibilità della segnaletica interna”. Salvo quest’ultimo aspetto, per il quale urge un intervento, possiamo dire pertanto che il livello di soddisfazione per gli aspetti “generali” è buono.

• ASPETTI LEGATI AL PERSONALE

Cortesia del personale

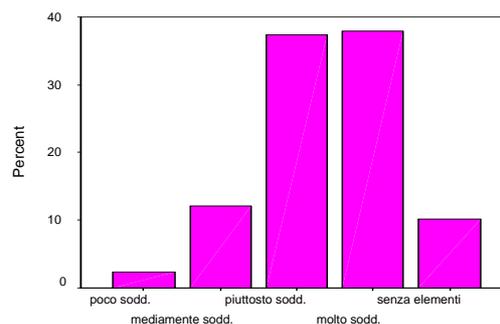
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	5	1,1	1,1
	poco soddisfatto	4	,8	,8
	mediamente soddisfatto	60	12,6	12,7
	piuttosto soddisfatto	178	37,5	37,6
	molto soddisfatto	217	45,7	45,9
	non ho elementi sufficienti per giudicare	9	1,9	1,9
Totale		473	99,6	100,0
Mancate risposte	99,00	2	,4	
Totale		475	100,0	



Relativamente alla cortesia del personale il 45,9% si dichiara molto soddisfatto, mentre il 37,6% risulta piuttosto soddisfatto. Complessivamente il livello di soddisfazione per la dimensione cortesia si attesta sull’83,5% del campione.

Competenza e preparazione del personale

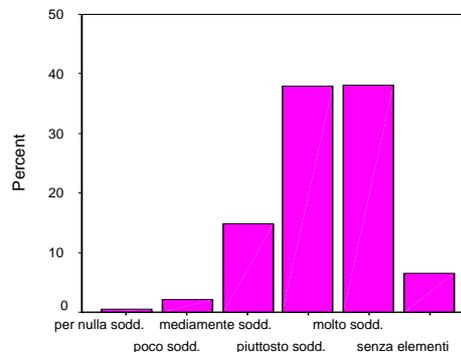
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	11	2,3	2,3
	mediamente soddisfatto	57	12,0	12,1
	piuttosto soddisfatto	176	37,1	37,4
	molto soddisfatto	178	37,5	37,9
	non ho elementi sufficienti per giudicare	48	10,1	10,2
Totale		470	98,9	100,0
Mancate risposte	99,00	5	1,1	
Totale		475	100,0	



Per quanto riguarda “chiarezza e completezza delle informazioni”, “capacità di far sentire a proprio agio le persone” le percentuali di coloro che si dichiarano molto soddisfatti e piuttosto soddisfatti sono praticamente identiche: 37,5 e 37,7 nel primo caso; 36,0 e 36,6 nel secondo. Anche qui le percentuali di soddisfazione complessive sono molto alte: 75,2 per chiarezza e completezza delle informazioni e 72,6 per capacità di far sentire a proprio agio le persone.

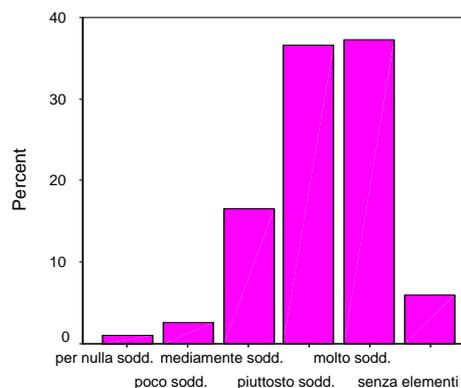
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	2	,4	,4
	poco soddisfatto	10	2,1	2,1
	mediamente soddisfatto	70	14,7	14,9
	piuttosto soddisfatto	178	37,5	37,9
	molto soddisfatto	179	37,7	38,1
	non ho elementi sufficienti per giudicare	31	6,5	6,6
	Totale	470	98,9	100,0
Mancate risposte	99,00	5	1,1	
Totale		475	100,0	



Capacità di far sentire a proprio agio le persone

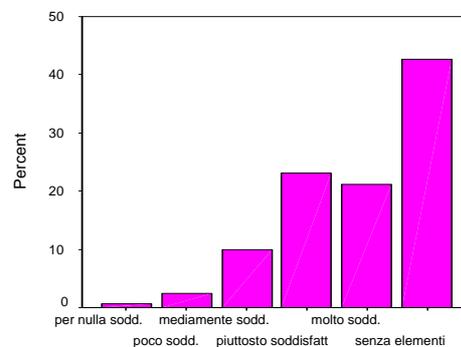
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	5	1,1	1,1
	poco soddisfatto	12	2,5	2,6
	mediamente soddisfatto	77	16,2	16,5
	piuttosto soddisfatto	171	36,0	36,6
	molto soddisfatto	174	36,6	37,3
	non ho elementi sufficienti per giudicare	28	5,9	6,0
	Totale	467	98,3	100,0
Mancate risposte	99,00	8	1,7	
Totale		475	100,0	



Circa la disponibilità a dare informazioni telefoniche notiamo che la maggioranza degli utenti (42,7%) non utilizza questo servizio, questo dato conferma lo scarso utilizzo del telefono registrato nei servizi on-line di prestito. Fra coloro che li utilizzano si registra comunque una buona percentuale di gradimento (42,3%).

Disponibilità a dare informazioni telefoniche

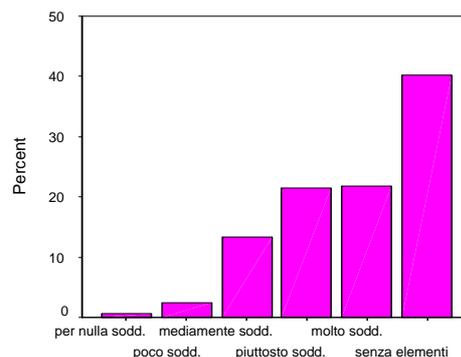
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	3	,6	,7
	poco soddisfatto	11	2,3	2,4
	mediamente soddisfatto	45	9,5	9,9
	piuttosto soddisfatto	105	22,1	23,1
	molto soddisfatto	96	20,2	21,1
	non ho elementi sufficienti per giudicare	194	40,8	42,7
	Totale	454	95,6	100,0
Mancate risposte	99,00	21	4,4	
Totale		475	100,0	



Infine, anche per la consulenza personalizzata, la maggior parte degli utenti non la utilizza (o la biblioteca non la incentiva?); infatti il 40,2 % degli intervistati dichiara di non avere elementi sufficienti per giudicare.

Capacità di offrire una consulenza personalizzata

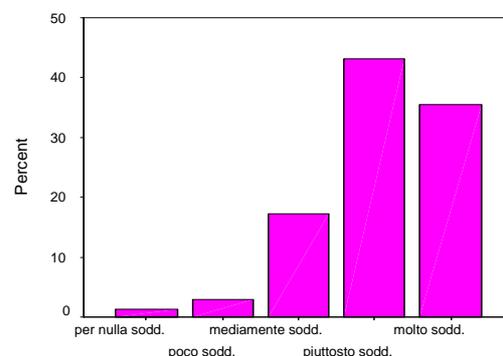
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	3	,6	,7
	poco soddisfatto	11	2,3	2,4
	mediamente soddisfatto	61	12,8	13,4
	piuttosto soddisfatto	98	20,6	21,5
	molto soddisfatto	99	20,8	21,8
	non ho elementi sufficienti per giudicare	183	38,5	40,2
Totale		455	95,8	100,0
Mancate risposte	99,00	20	4,2	
Totale		475	100,0	



ASPETTI LEGATI ALLA STRUTTURA

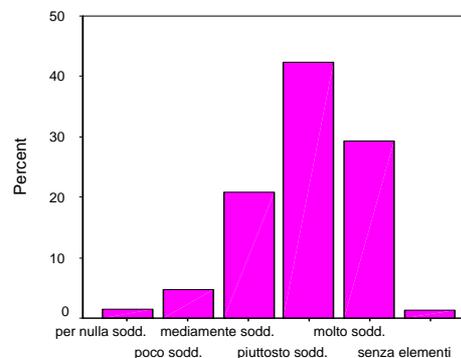
Adeguatezza ambienti

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	6	1,3	1,3
	poco soddisfatto	14	2,9	3,0
	mediamente soddisfatto	81	17,1	17,2
	piuttosto soddisfatto	203	42,7	43,1
	molto soddisfatto	167	35,2	35,5
Totale		471	99,2	100,0
Mancate risposte	99,00	4	,8	
Totale		475	100,0	



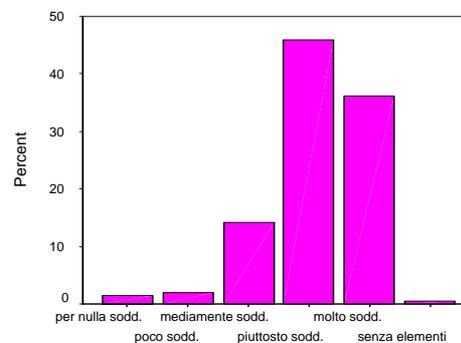
Qualità e comodità arredi

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	7	1,5	1,5
	poco soddisfatto	22	4,6	4,7
	mediamente soddisfatto	98	20,6	20,9
	piuttosto soddisfatto	199	41,9	42,3
	molto soddisfatto	138	29,1	29,4
	non ho elementi sufficienti per giudicare	6	1,3	1,3
Totale		470	98,9	100,0
Mancate risposte	99,00	5	1,1	
Totale		475	100,0	



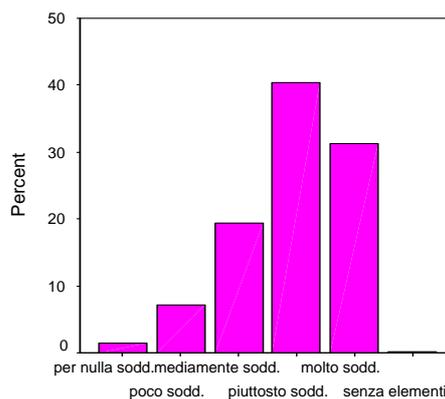
Pulizia degli ambienti

		Frequenze	% generali	% risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	7	1,5	1,5
	poco soddisfatto	9	1,9	1,9
	mediamente soddisfatto	67	14,1	14,2
	piuttosto soddisfatto	216	45,5	45,9
	molto soddisfatto	170	35,8	36,1
	non ho elementi sufficienti per giudicare	2	,4	,4
Totale		471	99,2	100,0
Mancate risposte	99,00	4	,8	
Totale		475	100,0	



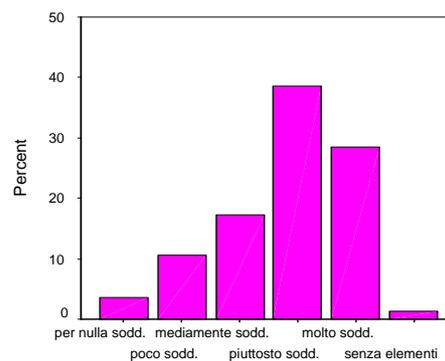
Tranquillità e distensione dell'ambiente

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	7	1,5	1,5
	poco soddisfatto	34	7,2	7,2
	mediamente soddisfatto	91	19,2	19,4
	piuttosto soddisfatto	190	40,0	40,4
	molto soddisfatto	147	30,9	31,3
	non ho elementi sufficienti per giudicare	1	,2	,2
Totale		470	98,9	100,0
Mancate	99,00	5	1,1	
Totale		475	100,0	



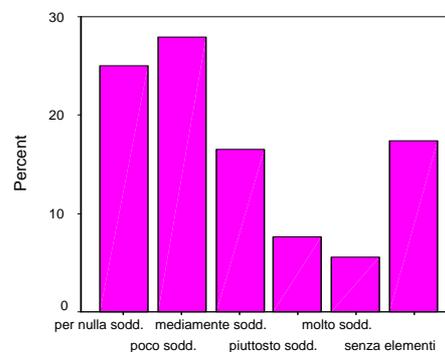
Climatizzazione

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	17	3,6	3,6
	poco soddisfatto	50	10,5	10,7
	mediamente soddisfatto	81	17,1	17,3
	piuttosto soddisfatto	181	38,1	38,6
	molto soddisfatto	134	28,2	28,6
	non ho elementi sufficienti per giudicare	6	1,3	1,3
Totale		469	98,7	100,0
Mancate risposte	99,00	6	1,3	
Total		475	100,0	



Disponibilità di parcheggi

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	112	23,6	25,0
	poco soddisfatto	125	26,3	27,9
	mediamente soddisfatto	74	15,6	16,5
	piuttosto soddisfatto	34	7,2	7,6
	molto soddisfatto	25	5,3	5,6
	non ho elementi sufficienti per giudicare	78	16,4	17,4
Totale		448	94,3	100,0
Mancate risposte	99,00	27	5,7	
Totale		475	100,0	



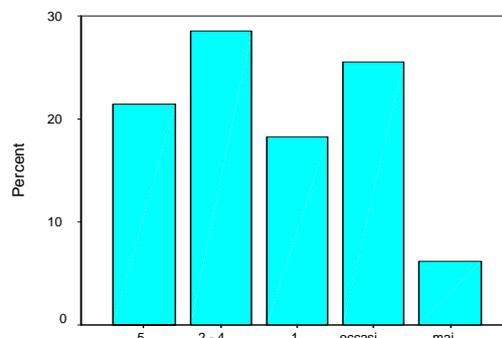
A parte l'ultima in tutte le variabili analizzate, la percentuale maggiore degli utenti si dichiara "piuttosto soddisfatto" in ciascuna delle sei dimensioni analizzate. Seguono poi i molto soddisfatti, lasciando trasparire in questo modo che esistono margini di miglioramento rispetto agli aspetti strutturali della biblioteca. Sulla disponibilità di parcheggi invece la maggior parte degli utenti, il 52,9%, si dichiara insoddisfatta. Il 17,4 non ha elementi sufficienti per giudicare mentre il restante 29,7 è così suddiviso: 16,5 mediamente soddisfatti e 13,2 di soddisfatti.

6. USO DEL TEMPO LIBERO E ABITUDINI D' ACQUISTO

Prendiamo ora in analisi le variabili orientate a conoscere meglio le abitudini culturali e d'acquisto degli utenti. Conoscere questi aspetti aiuterà ad interpretare meglio le risultanze sinora emerse. La prima variabile dimostra come la maggioranza degli utenti legga regolarmente quotidiani.

Con quale frequenza legge quotidiani in una settimana?

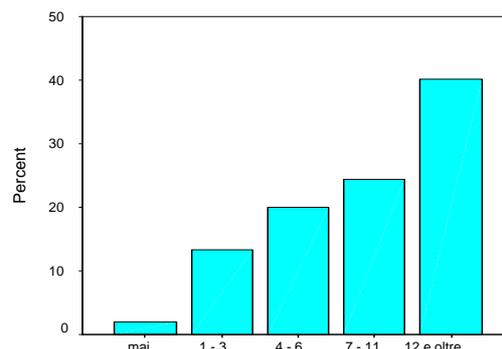
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	almeno 5 volte	101	21,3	21,5
	da 2 a 4 volte	134	28,2	28,5
	1 volta	86	18,1	18,3
	solo occasionalmente	120	25,3	25,5
	mai	29	6,1	6,2
	Totale	470	98,9	100,0
Mancate risposte	99,00	5	1,1	
Totale		475	100,0	



Anche la seguente variabile, come la precedente, evidenzia l'attitudine alla lettura da parte dei fruitori della biblioteca: il 40,2% legge più di 12 libri all'anno, 24,5% da 7 a 11, il 20% da 4 a 6, il 13,4% da 1 a 3 e solo 1,9% non legge nessun libro.

Quanti libri legge in un anno?

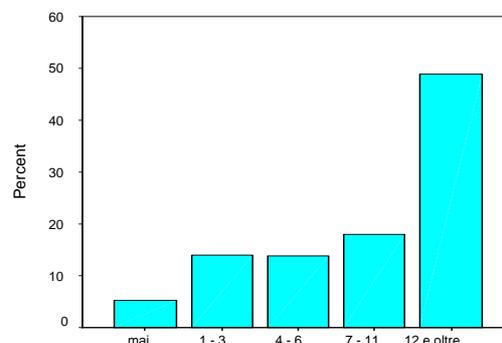
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	zero	9	1,9	1,9
	da 1 a 3	63	13,3	13,4
	da 4 a 6	94	19,8	20,0
	da 7 a 11	115	24,2	24,5
	12 o più di 12	189	39,8	40,2
	Totale	470	98,9	100,0
Mancate risposte	99,00	5	1,1	
Totale		475	100,0	



Interessante è notare come la variabile "prestito libri all'anno" sia correlata alla precedente, cioè chi più legge più prende libri in prestito.

Quanti libri prende in prestito nelle biblioteche in un anno?

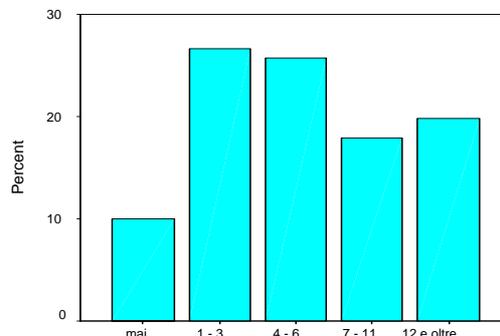
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	zero	25	5,3	5,3
	da 1 a 3	66	13,9	14,0
	da 4 a 6	65	13,7	13,8
	da 7 a 11	85	17,9	18,0
	12 o più di 12	231	48,6	48,9
	Totale	472	99,4	100,0
Mancate risposte	99,00	3	,6	
Totale		475	100,0	



Come è logico aspettarsi anche le abitudini di acquisto non possono che essere in linea con le evidenze sino ad ora emerse: solo il 10% del campione non acquista libri, mentre il 63,4% compra dai 4 ai 12 (o più di 12) libri l'anno.

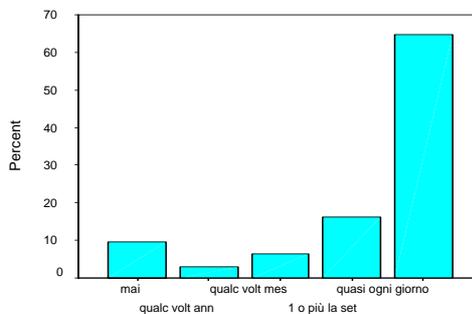
Quanti libri acquista in un anno?

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	zero	47	9,9	10,0
	da 1 a 3	125	26,3	26,6
	da 4 a 6	121	25,5	25,7
	da 7 a 11	84	17,7	17,9
	12 o più di 12	93	19,6	19,8
	Totale	470	98,9	100,0
Mancate risposte	99,00	5	1,1	
Totale		475	100,0	



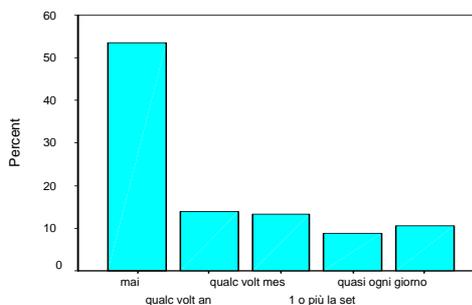
Quanto spesso naviga in internet?

		Frequenze	% generale	% sulle risposte ottenute
Valide	mai	45	9,5	9,7
	qualche volta l'anno	14	2,9	3,0
	qualche volta al mese	30	6,3	6,5
	1 o più volte la settimana	75	15,8	16,1
	quasi tutti i giorni	301	63,4	64,7
	Totale	465	97,9	100,0
Mancate risposte	99,00	10	2,1	
Totale		475	100,0	



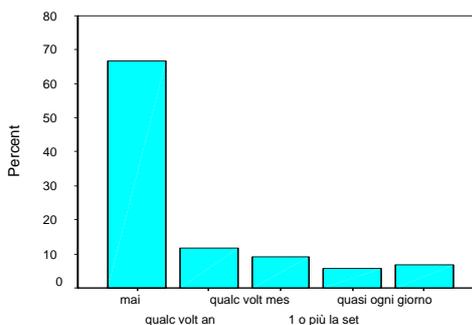
Quanto spesso "scarica" musica da internet?

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	mai	247	52,0	53,5
	qualche volta l'anno	64	13,5	13,9
	qualche volta al mese	61	12,8	13,2
	1 o più volte la settimana	41	8,6	8,9
	quasi tutti i giorni	49	10,3	10,6
	Totale	462	97,3	100,0
Mancate risposte	99,00	13	2,7	
Totale		475	100,0	



Quanto spesso "scarica" film da internet?

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	mai	308	64,8	66,8
	qualche volta l'anno	54	11,4	11,7
	qualche volta al mese	42	8,8	9,1
	1 o più volte la settimana	26	5,5	5,6
	quasi tutti i giorni	31	6,5	6,7
	Totale	461	97,1	100,0
Mancate risposte	99,00	14	2,9	
Totale		475	100,0	



Le ultime tre variabili evidenziano quanto sia diffuso l'utilizzo di internet tra gli utenti con il 64,7% che dichiara di utilizzarlo tutti i giorni, 25,6% degli utenti che dichiara di utilizzarlo saltuariamente e solo il

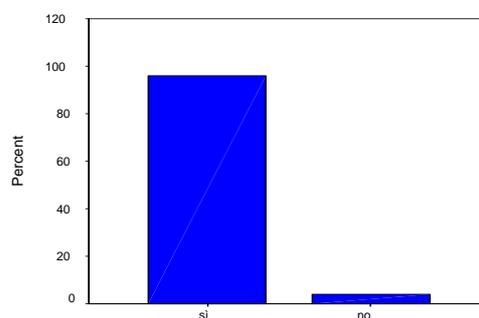
9,7% che dichiara di non utilizzarlo mai. Interessante è anche il fatto che la maggioranza dei dichiaranti non utilizza internet per scaricare film o musica in formato digitale. Le conclusioni definiscono un dato contrastante con la precedente variabile riguardante i servizi On-Line: nonostante la conoscenza e l'utilizzo di internet da parte degli utenti, i servizi On-Line non vengono sfruttati. Questo porta a validare la considerazione emersa in precedenza, ovverosia una scarsa conoscenza da parte degli utenti della facoltà di avvalersi dei servizi on-line.

7. DISPONIBILITÀ DI ATTREZZATURE E SERVIZI TECNOLOGICI

In questa ultima sezione si intende sondare la disponibilità, da parte dei singoli utenti, di servizi e apparecchiature tecnologiche più comuni come PC portatili, televisore, abbonamenti TV a pagamento, telefono cellulare ecc. Vediamo le distribuzioni di frequenza:

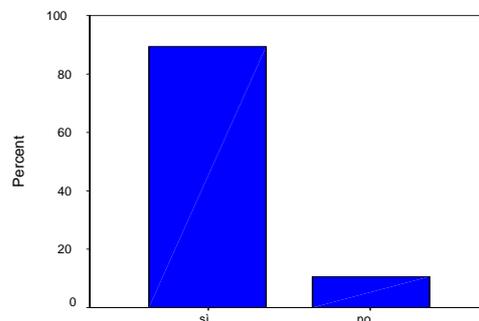
Possiede un televisore?

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	sì	448	94,3	95,9
	no	19	4,0	4,1
	Totale	467	98,3	100,0
Mancate risposte	99,00	8	1,7	
Totale		475	100,0	



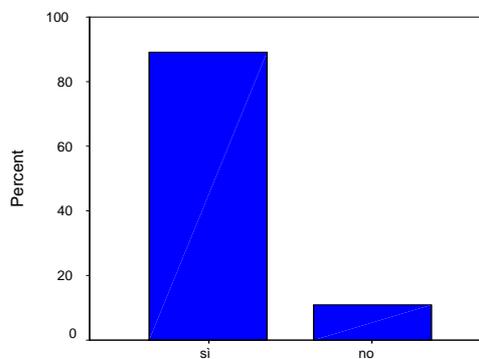
Possiede un PC?

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	sì	411	86,5	89,5
	no	48	10,1	10,5
	Totale	459	96,6	100,0
Mancate risposte	99,00	16	3,4	
Totale		475	100,0	



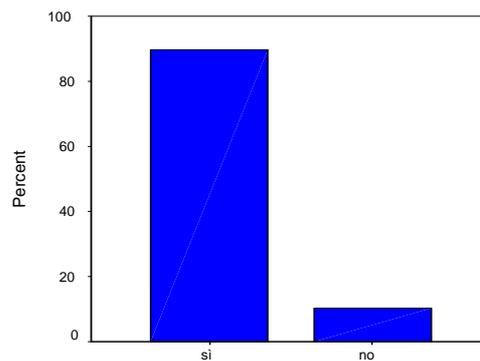
Possiede una connessione internet?

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	sì	408	85,9	89,1
	no	50	10,5	10,9
	Totale	458	96,4	100,0
Mancate risposte	99,00	17	3,6	
Totale		475	100,0	



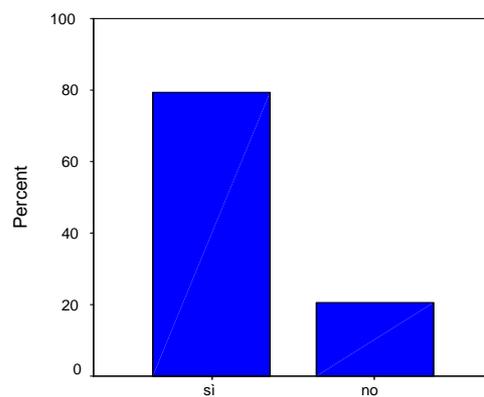
Possiede un lettore DVD collegato alla TV?

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	sì	408	85,9	89,7
	no	47	9,9	10,3
	Totale	455	95,8	100,0
Mancate risposte	99,00	20	4,2	
Totale		475	100,0	



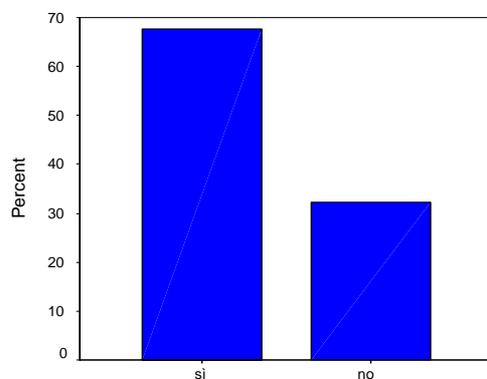
Possiede un HI-FI

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	sì	356	74,9	79,5
	no	92	19,4	20,5
	Totale	448	94,3	100,0
Mancate risposte	99,00	27	5,7	
Totale		475	100,0	



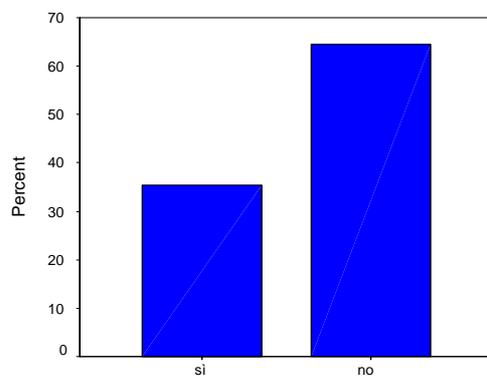
Possiede un lettore di file-audio portatile (Ipod o altri lettori mp3)?

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	sì	293	61,7	67,7
	no	140	29,5	32,3
	Totale	433	91,2	100,0
Mancate risposte	99,00	42	8,8	
Totale		475	100,0	



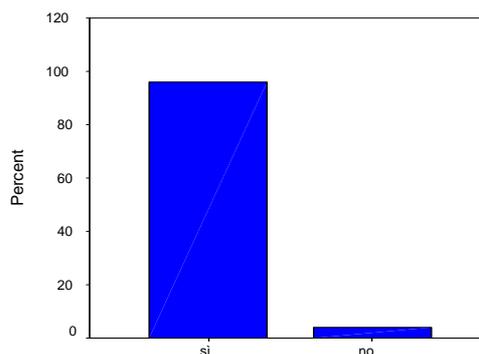
Possiede un abbonamento alla TV a pagamento?

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	sì	154	32,4	35,5
	no	280	58,9	64,5
	Totale	434	91,4	100,0
Mancate risposte	99,00	41	8,6	
Totale		475	100,0	



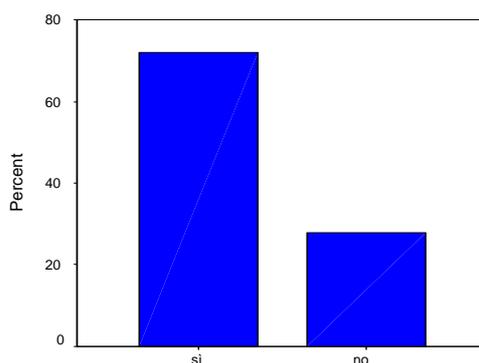
Possiede un telefono cellulare?

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	sì	449	94,5	96,1
	no	18	3,8	3,9
	Totale	467	98,3	100,0
Mancate risposte	99,00	8	1,7	
Totale		475	100,0	



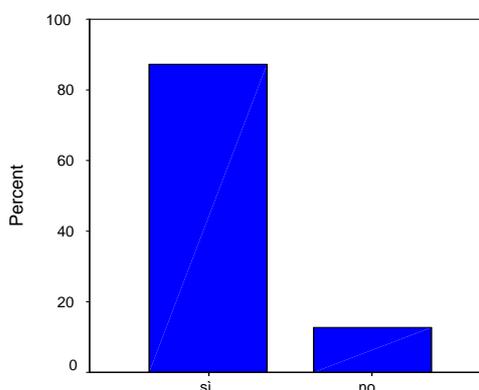
Possiede un PC portatile?

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	sì	317	66,7	72,0
	no	123	25,9	28,0
	Totale	440	92,6	100,0
Mancate risposte	99,00	35	7,4	
Totale		475	100,0	



Possiede un indirizzo di posta elettronica (utilizzato almeno settimanalmente)?

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	sì	393	82,7	87,3
	no	57	12,0	12,7
	Totale	450	94,7	100,0
Mancate risposte	99,00	25	5,3	
Totale		475	100,0	



Per ultimo sono stati raccolti dei suggerimenti facoltativi. Tali suggerimenti possono essere sintetizzati in sei tematiche fondamentali:

1. Acquisto, ampliamento e aggiornamento di libri, riviste, giornali esteri, CD e DVD – **24** segnalazioni;
2. Ampliamento orari di apertura – **19** segnalazioni;
3. Installazione di una rete Wi-Fi gratuita – **18** segnalazioni;
4. Miglioramento rumorosità ambientale (sedie, pavimentazione ecc.) e rispetto del silenzio – **15** segnalazioni;
5. Ampliamento parcheggi e agevolazioni sul pagamento – **13** segnalazioni;
6. Miglioramento della climatizzazione dei locali – **9** segnalazioni.

8. GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELLA BIBLIOTECA

Ci sembra giusto concludere questa relazione riportando i risultati della variabile "grado di soddisfazione complessiva" della biblioteca quale variabile finale riassuntiva. I dati dicono che ben il **95,6%** del campione si dichiara complessivamente soddisfatto. Come si evince dalle analisi precedenti i servizi di punta della biblioteca sono la lettura di libri e di giornali/riviste, il prestito libri, lo studio individuale e, fra chi li utilizza, il prestito di CD e DVD.

Qual'è il suo grado di soddisfazione complessiva riguardo la biblioteca?

		Frequenze	% generale	% sulle risposte ottenute
Valide	scarso	1	,2	,2
	sufficiente	18	3,8	3,8
	buono	274	57,7	57,9
	ottimo	180	37,9	38,1
	Totale	473	99,6	100,0
Mancate risposte	99,00	2	,4	
Totale		475	100,0	

