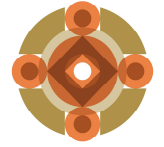




Comune di Bologna



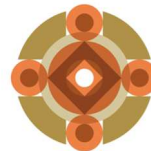
Cultura
è Bologna

Customer satisfaction Istituzione Biblioteche di Bologna

Dati di sintesi
(questionari online & questionari cartacei)



Aprile 2016



Coordinamento: Francesca Bruni, Pierangelo Bellettini, Patrizia Stefanelli, Natascia Nuzzo.

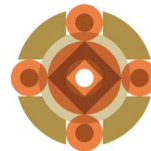
Gruppo di lavoro: Giacomo Nerozzi (Archiginnasio), Tiziana Nanni/Silvia Masi, Antonio Ciccarone (Sala Borsa), Adriano Bertolini (Coordinatore Biblioteche di Quartiere) con il supporto metodologico di Natascia Nuzzo e dell'Ufficio Controllo di gestione - Area Cultura e Rapporti con l'Università (Patrizia Stefanelli, Matteo Arcangeli, Luca Bruzzi).

Gruppo comunicazione: Marilena Buscarini, Liu Palmieri, Ruggero Ruggeri.

Gruppo operativo 1 (somministrazione questionari cartacei): Luca Alessandrini, Gloria Bertocchi, Adriano Bertolini, Claudia Cacciari, Giulia Gadaleta, Monica Grilli, Miria Gualandi, Anna Manfron, Silvia Masi, Monica Matassini, Paola Picco, Enrico Piscaglia/Maria Ersilia Lattanzi, Michele Righini, Elisa Rosignoli, Simonetta Santucci, Anna Maria Tagliavini, Elena Tripodi; hanno inoltre partecipato gli studenti universitari (collaboratori 150 ore).

Gruppo operativo 2 (inserimento ed elaborazioni dati): Matteo Arcangeli, Luca Bruzzi, Carlotta Fontana, Natascia Nuzzo, Patrizia Stefanelli, Silvia Tabellini.

Un particolare ringraziamento al Presidente e al Consiglio di Amministrazione dell'Istituzione Biblioteche di Bologna.

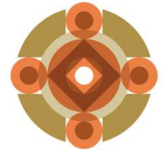


INDICE

1. Relazione di sintesi	4
2. Presentazione dell'indagine	7
3. Partecipazione dell'utenza	13
4. Profilo dei rispondenti	16
5. Motivi e orari di frequenza	24
6. Soddisfazione	28
7. Impatto	35



1. RELAZIONE DI SINTESI



RELAZIONE DI SINTESI

Presentazione dell'indagine. Nel corso del 2015 l'Istituzione Biblioteche di Bologna ha realizzato un'ampia indagine sulla percezione dei servizi bibliotecari da parte degli utenti: si tratta della prima rilevazione di questo genere, dalla nascita dell'Istituzione nel 2008, in cui siano state coinvolte tutte le biblioteche del sistema comunale.

È stata definita *customer satisfaction* "rafforzata" perché, oltre a rilevare il livello di soddisfazione degli utenti, si è posta l'obiettivo di capire il ruolo della biblioteca nella vita del cittadino e della comunità.

Il presente documento riporta in sintesi alcuni dei risultati più significativi emersi dall'indagine.

Partecipazione dell'utenza. Nel complesso sono state coinvolte 17 biblioteche e raccolti oltre 9.900 questionari, compilati online (oltre l'80%) o in modalità cartacea (al fine di raccogliere l'opinione anche degli utenti meno abituati all'uso delle nuove tecnologie). Dopo un'operazione di pulizia (eliminazione di questionari incompleti o incongruenti), sono stati analizzati 8.628 questionari – cifra estremamente elevata, particolarmente rara per ricerche di questo genere.

Profilo dei rispondenti. I rispondenti hanno un'età media di 43,4 anni, sono al 37,3% uomini e al 62,7% donne, in maggioranza laureati (59,9%). Quanto alla condizione occupazionale, si tratta di lavoratori dipendenti per il 43,1%, di lavoratori autonomi per il 12,4%; il 18,5% è rappresentato da studenti universitari, il 13,5% da pensionati e il 6,3% da disoccupati. Le biblioteche dell'Archiginnasio e Salaborsa vedono tra i propri utenti una quota di lavoratori leggermente più elevata rispetto alle altre biblioteche; i pensionati sono numerosi soprattutto nelle biblioteche di Quartiere, i disoccupati nelle biblioteche specializzate (trattasi perlopiù di disoccupati giovani e laureati) e nelle biblioteche di Quartiere (dove prevalgono disoccupati più avanti nell'età e mediamente meno istruiti). Il livello di istruzione dell'utenza è massimo nelle biblioteche specializzate, più basso nelle biblioteche di Quartiere.

Quasi il 30% degli utenti delle biblioteche dell'Istituzione risiede in Comuni diversi da Bologna: il 12,4% in altri Comuni della Città Metropolitana, il 16,4% da fuori provincia (in prevalenza studenti e lavoratori fuorisede). La mobilità dalla cintura urbana è dunque elevata e interessa tutte le biblioteche, ovviamente con Comuni di provenienza differenti a seconda della dislocazione territoriale delle varie biblioteche. La mobilità interna alla città riguarda invece alcune biblioteche più di altre (ovviamente Salaborsa, Archiginnasio e biblioteche specializzate, che attraggono utenti indipendentemente dal Quartiere di domicilio, ma anche alcune biblioteche di Quartiere come R. Ruffilli, frequentata da molti studenti universitari, e J.L. Borges).

Motivi e orari di frequenza. Gli utenti frequentano le biblioteche in tutto l'arco della giornata: comprensibilmente i lavoratori, soprattutto se dipendenti, sono poco presenti la mattina e molto nel pomeriggio, anche dopo le 17.30; pensionati e disoccupati frequentano molto la mattina; gli studenti, universitari e non, hanno un picco significativo nel primo pomeriggio. Le più frequentate la mattina sono l'Archiginnasio e le altre biblioteche specializzate (in cui molti lavorano).

La stragrande maggioranza degli utenti delle biblioteche usufruisce dei servizi bibliotecari per motivi di svago e interesse personale (78,8%), molti per motivi di studio (39,0%), una parte più ridotta ma comunque significativa per motivi di lavoro (oltre il 15%). Ovviamente le ragioni di studio e lavoro prevalgono all'Archiginnasio e nelle altre biblioteche specializzate, oltre che nella biblioteca R. Ruffilli, che si connota per la frequentazione "universitaria".

Soddisfazione. La soddisfazione degli utenti per le biblioteche dell'Istituzione risulta essere estremamente elevata, sia in generale sia per gli



aspetti specifici del servizio. Da notare che i risultati leggermente più bassi (ma comunque eccellenti) per Salaborsa e la Biblioteca dell'Archiginnasio risentono probabilmente delle elevate aspettative prodotte da queste biblioteche, considerate le più rappresentative del sistema, alle quali di conseguenza si tende a "richiedere" di più in termini di servizi. In una scala da 1 a 10, la soddisfazione media è sempre prossima, se non superiore, all'otto.

Emergono alcune parziali criticità su aspetti specifici di alcune biblioteche (relativamente, ad esempio, alle sedi) o circa conoscenza e soddisfazione per determinati aspetti dei servizi digitali, sulle quali è possibile lavorare per un ulteriore miglioramento dei servizi.

Quanto alle prospettive di miglioramento, i più si esprimono a favore dell'ampliamento di orario alla sera, al sabato pomeriggio e alla domenica (sono soprattutto gli uomini, gli utenti più istruiti e i giovani), percentuali significative anche per il potenziamento delle iniziative formative (più gettonate tra donne, disoccupati e casalinghe, rispetto ad altre categorie) e la disponibilità di informazioni sul territorio (più le donne degli uomini, più gli utenti con titoli di studio medio/bassi che quelli laureati). Come da aspettative, ad essere più interessati alle iniziative per bambini e ragazzi sono le donne e i 30/40enni, ad essere più interessati ai servizi per stranieri sono proprio gli stranieri.

Impatto. Per oltre il 75% degli utenti la biblioteca è una risorsa importante per lo svago e il tempo libero, per il 40% un luogo in cui maturare interessi e competenze, per quasi il 28% un'opportunità per lo studio e il lavoro; non mancano tuttavia ricadute importanti su altri aspetti della vita, che denotano un impatto della biblioteca oltre il suo ruolo tradizionale: ad esempio, per il 15% circa dell'utenza la biblioteca è un luogo di socialità, per il 20% è uno strumento di conoscenza del territorio.

Sorprendente, forse, notare che la biblioteca è un servizio indispensabile per oltre il 90% dei suoi utenti: per oltre un terzo dei rispondenti sarebbe stato impossibile ottenere gli stessi benefici senza la biblioteca per la quale ha espresso la propria opinione, per un altro terzo sarebbe stato possibile solo con un dispendio di tempo e risorse maggiore, per un 20% sarebbe stato possibile, ma comunque solo in un'altra biblioteca. Una riflessione merita però il fatto che tale "indispensabilità" sembra essere percepita soprattutto dagli utenti meno giovani: l'età media di chi non potrebbe fare a meno della biblioteca è quasi dieci anni superiore rispetto all'età media di chi al posto della biblioteca avrebbe potuto utilizzare altri strumenti e canali.

Rimandando alle pagine successive per ulteriori approfondimenti, si segnala infine il grafico di pag. 40, che evidenzia la diversa identità e la diversa funzione sociale delle biblioteche cittadine: mentre Archiginnasio e biblioteche specializzate sono più di altre opportunità di studio, di lavoro e di sviluppo di competenze e capacità (oltre che luogo di socialità, ma soprattutto in virtù del fatto che sono frequentate da un'utenza più giovane), mentre Salaborsa si conferma (così come emerge da tutti i dati) biblioteca "trasversale" a tutte le utenze e a tutte le funzioni, le biblioteche di Quartiere si caratterizzano per una spiccata funzione sociale, essendo per molti utenti (in questo caso, spesso di età più avanzata e titolo di studio medio/basso) occasione di socialità (23,7%, contro il 21,3% se si considerano tutte le biblioteche dell'Istituzione) e di inclusione (8,1%, contro il 6,4% se si considerano tutte le biblioteche dell'Istituzione).



2. PRESENTAZIONE DELL'INDAGINE



L'ISTITUZIONE BIBLIOTECHE DEL COMUNE



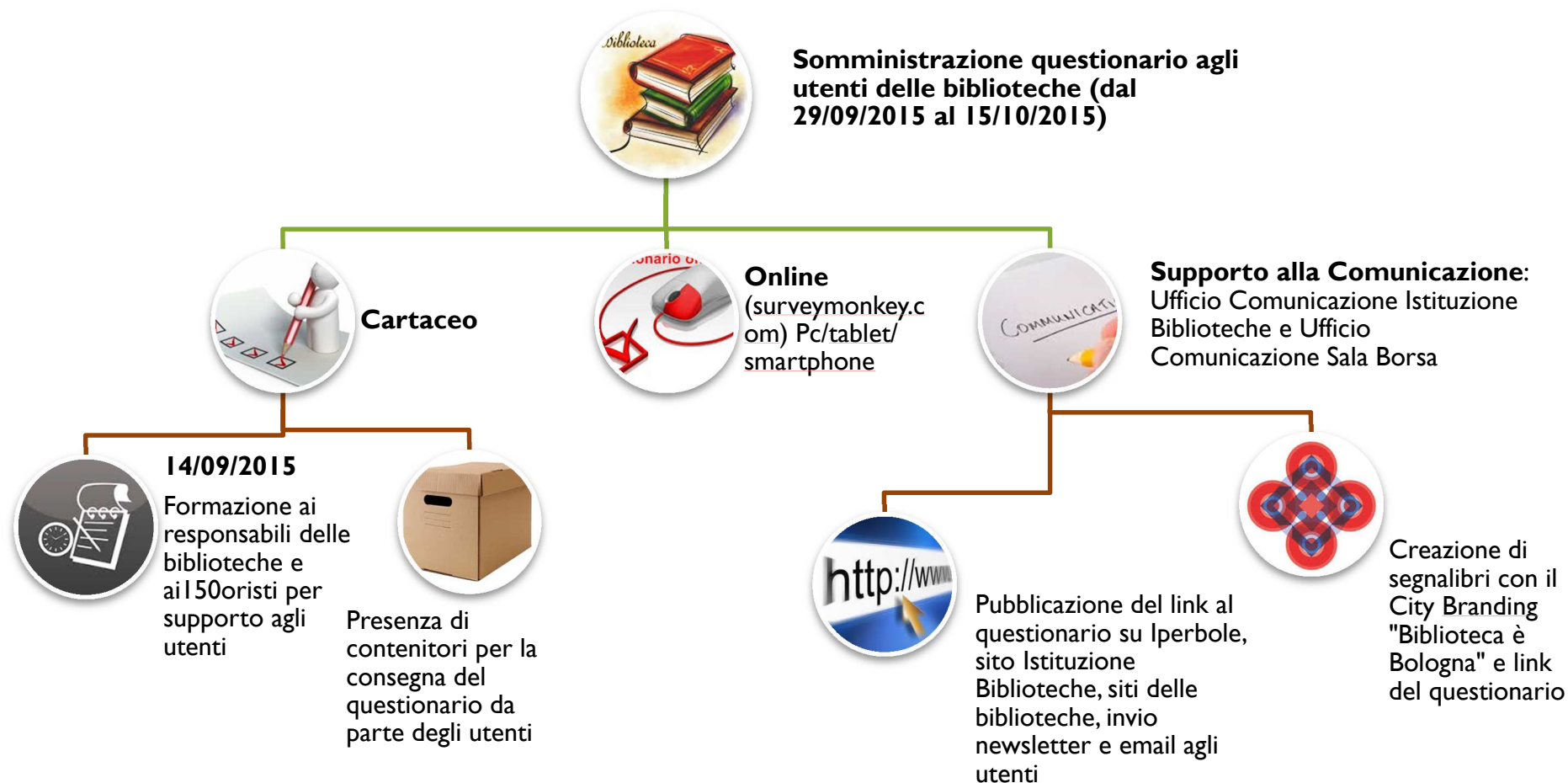
Ricordiamo che l'Istituzione Biblioteche è nata nel 2008: si tratta dunque della prima *Customer satisfaction* in cui sono coinvolte tutte le biblioteche dell'Istituzione



MAPPA DELLE BIBLIOTECHE DELL'ISTITUZIONE



L'ORGANIZZAZIONE DELL'INDAGINE



IL QUESTIONARIO



Destinatari: utenti dell'Istituzione Biblioteche

OGGETTO DELLA RILEVAZIONE

PROFILO DELL'UTENTE (Chi sei?)

UTILIZZO DEI SERVIZI (Quali servizi usi e quanto spesso?)

SODDISFAZIONE (Quanto sei soddisfatto dei servizi?)

IMPATTO (Quale impatto/ruolo ha la biblioteca nella tua vita?)



17 biblioteche coinvolte

9.956 rispondenti

59.238 email inviate (utenti attivi 2014)

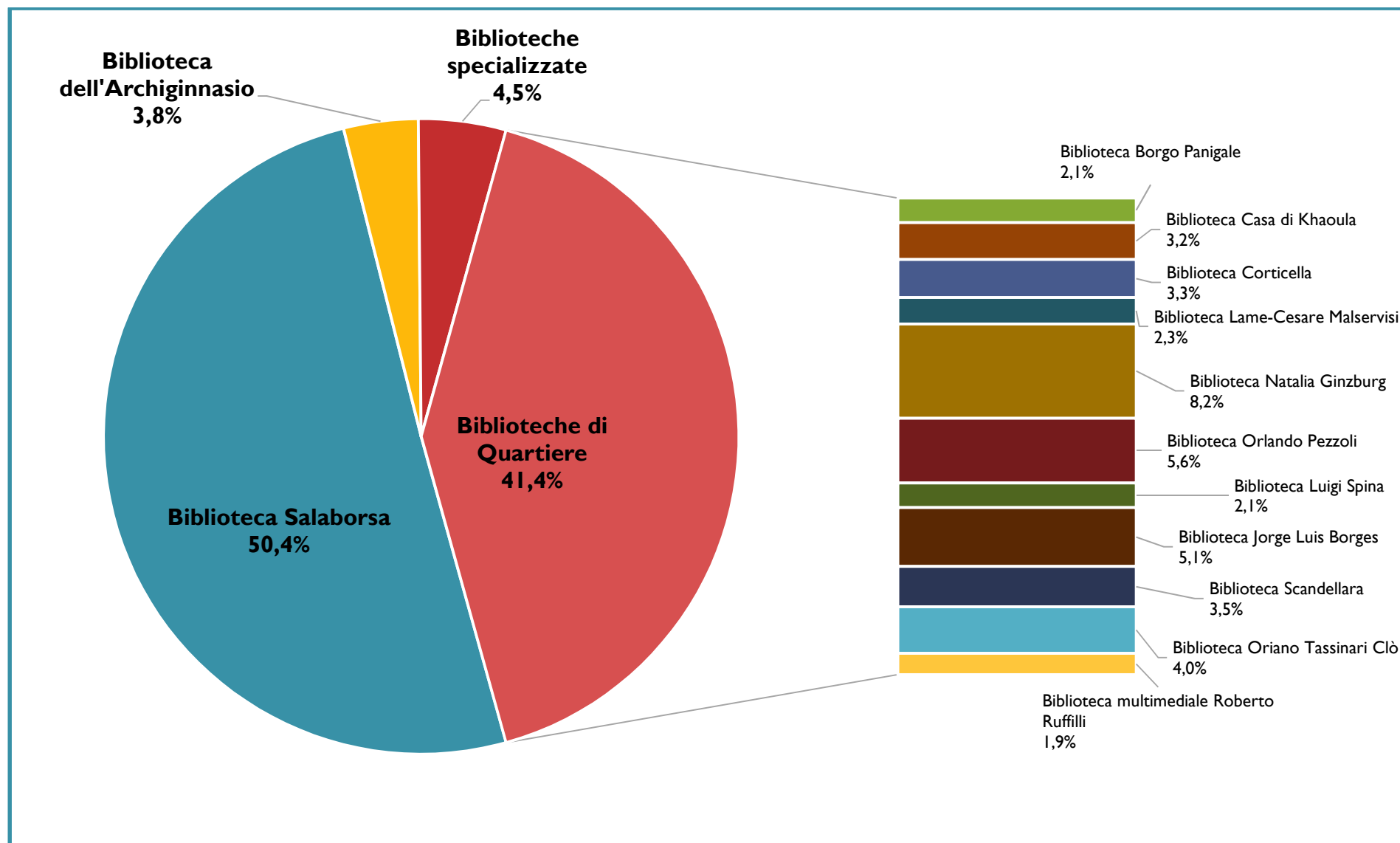
**Periodo di somministrazione questionari:
dal 21/09/2015 al 15/10/2015**



3. PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA



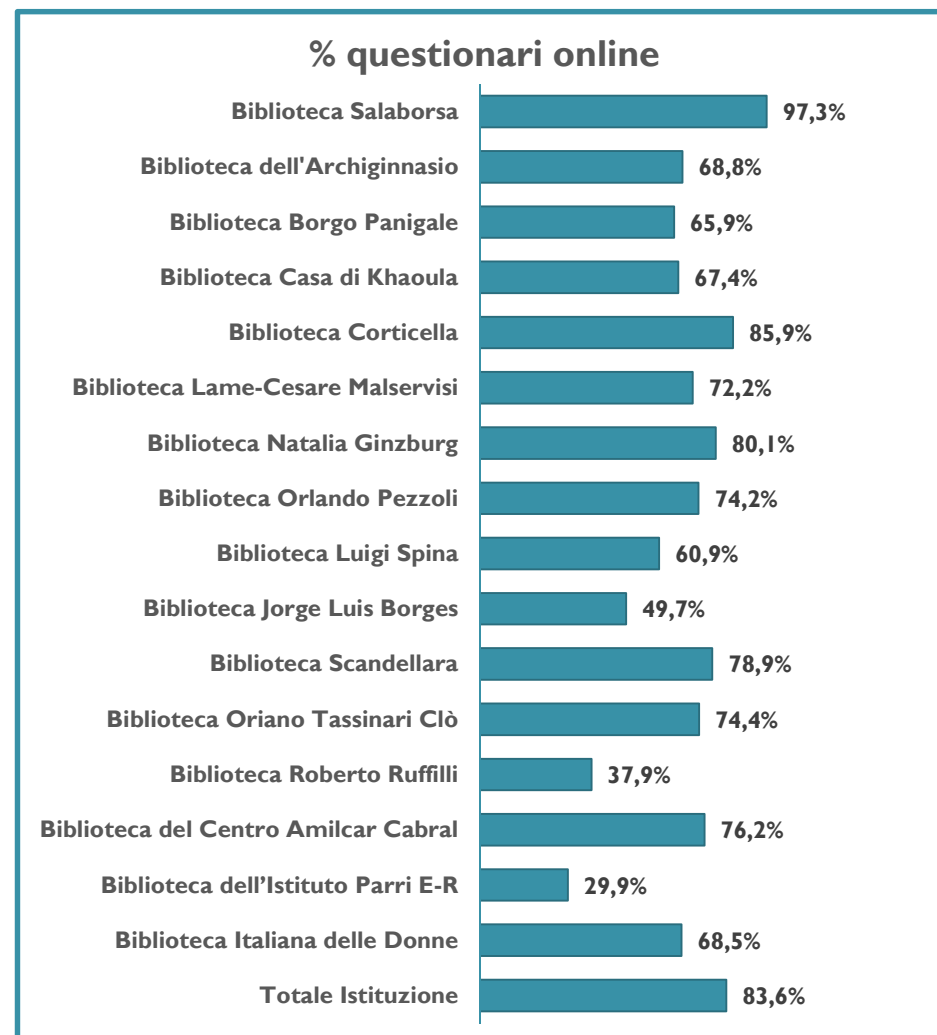
PERCENTUALE DI RISPONDENTI PER BIBLIOTECA





QUESTIONARI PER MODALITÀ DI COMPILAZIONE

	Online	Cartacei	Totale
Biblioteca Salaborsa	4.227	119	4.346
Biblioteca dell'Archiginnasio	225	102	327
Biblioteca Borgo Panigale	122	63	185
Biblioteca Casa di Khaoula	186	90	276
Biblioteca Corticella	244	40	284
Biblioteca Lame-Cesare Malservisi	143	55	198
Biblioteca Natalia Ginzburg	566	141	707
Biblioteca Orlando Pezzoli	360	125	485
Biblioteca Luigi Spina	112	72	184
Biblioteca Jorge Luis Borges	219	222	441
Biblioteca Scandellara	239	64	303
Biblioteca Oriano Tassinari Clò	258	89	347
Biblioteca multimediale Roberto Ruffilli	61	100	161
Biblioteca del Centro Amilcar Cabral	109	34	143
Biblioteca-archivio di Casa Carducci ¹	9	0	9
Biblioteca dell'Istituto Parri E-R	20	47	67
Biblioteca Italiana delle Donne	113	52	165
<i>Totale Istituzione</i>	<i>7.213</i>	<i>1.415</i>	<i>8.628</i>



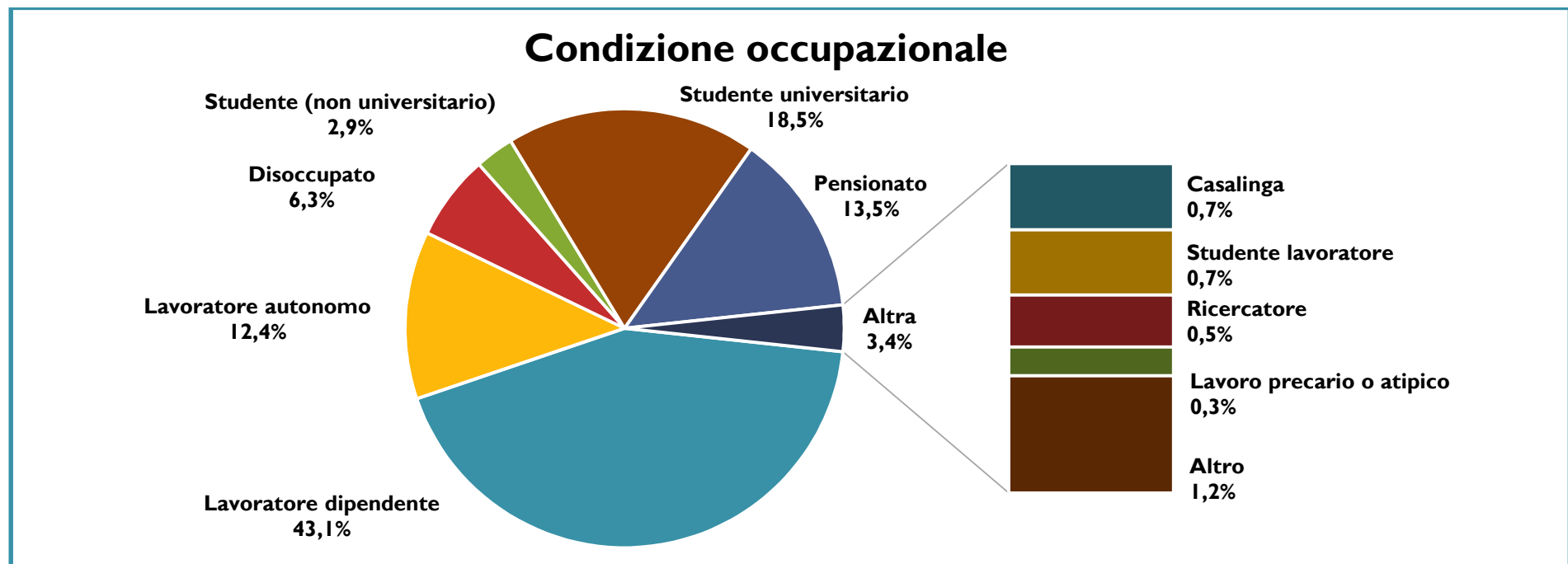
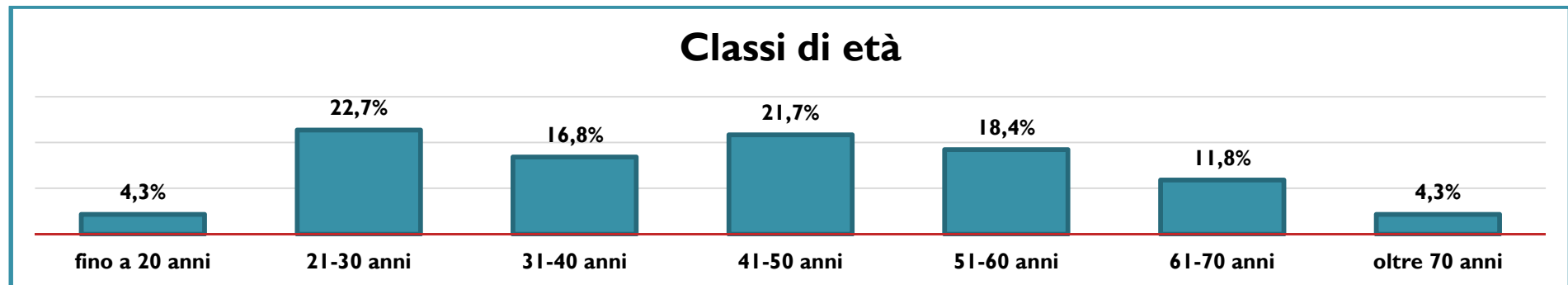
¹ Visto il numero esiguo di rispondenti per la Biblioteca-archivio di Casa Carducci, nei grafici e nelle tabelle con percentuali, in tutto il documento, è omissa il dato relativo a questa biblioteca.



4. PROFILO DEI RISPONDENTI



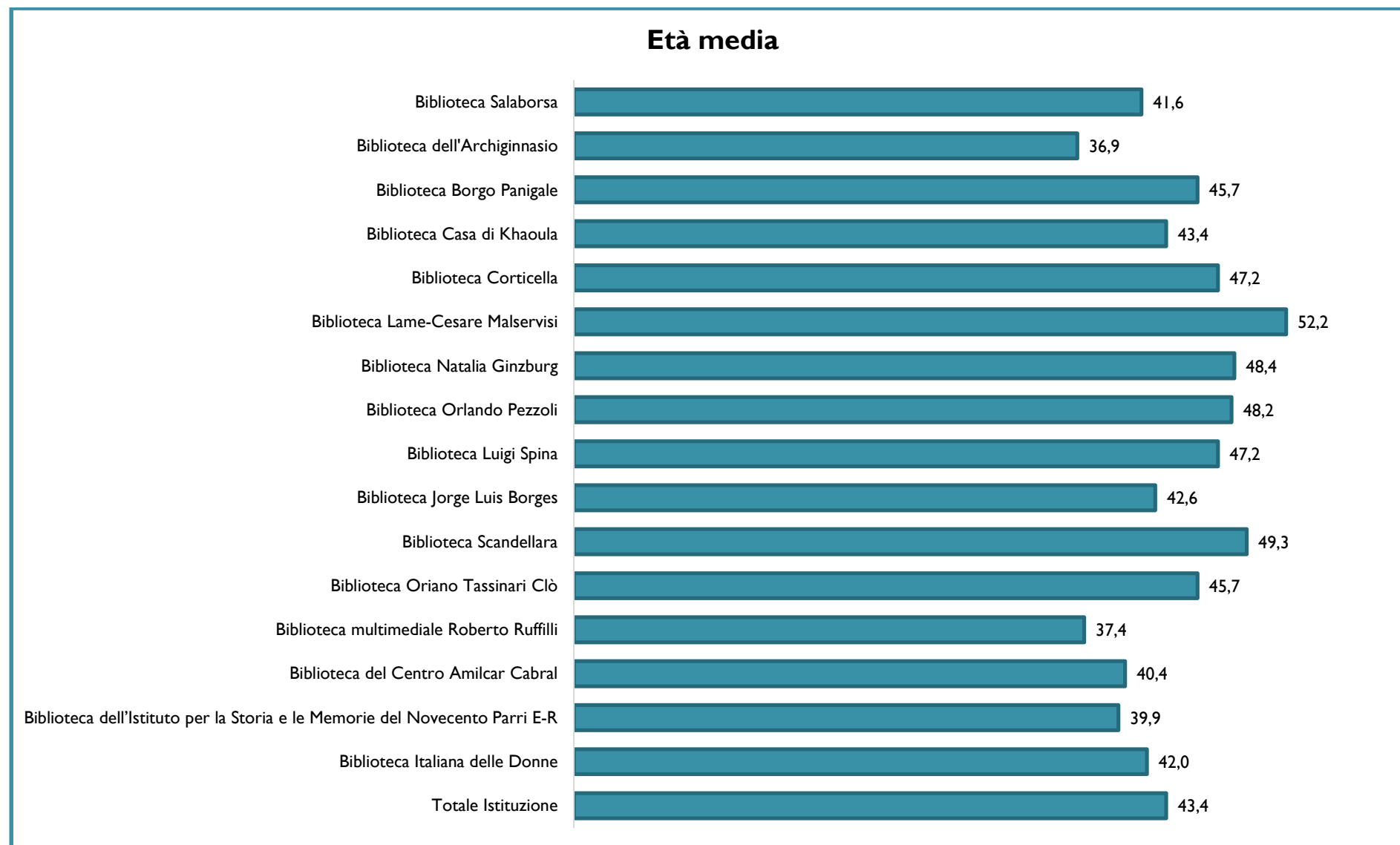
PROFILO DEI RISPONDENTI



37,3% Maschi • 62,7% Femmine • 59,9% Laureati

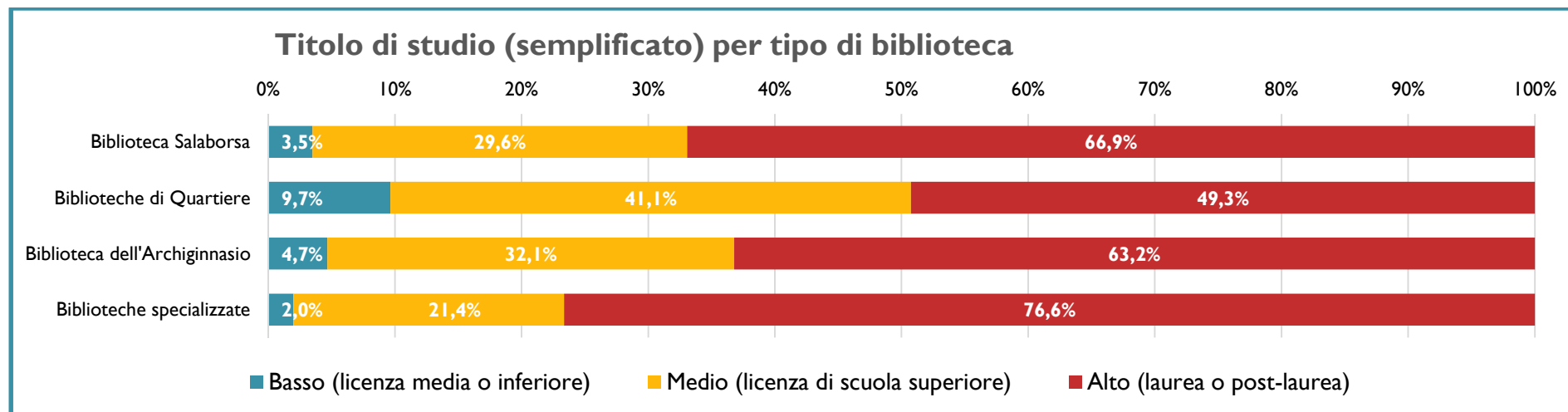
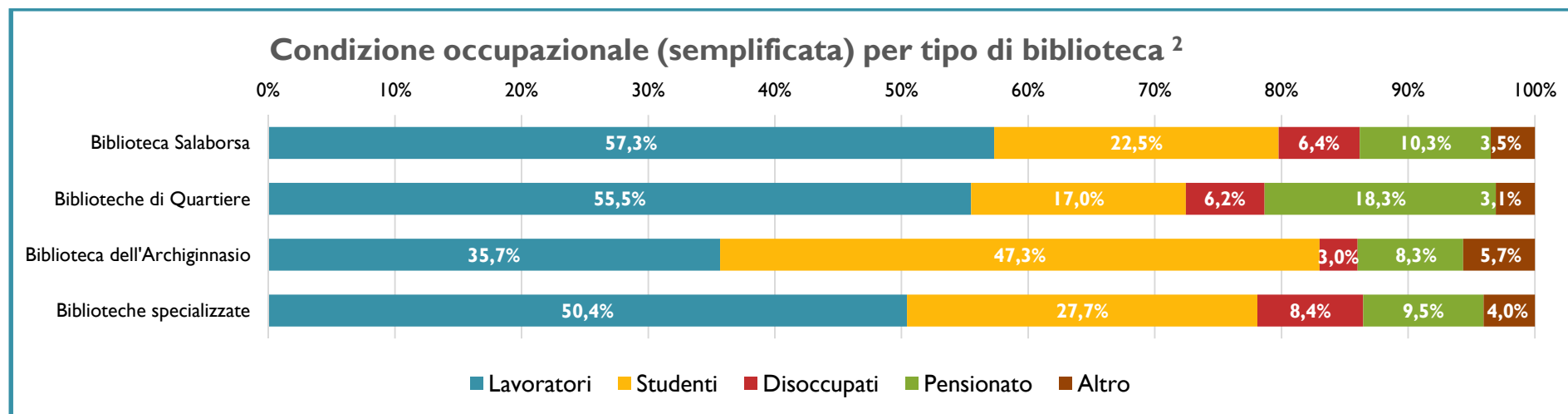


PROFILO DEI RISPONDENTI: ETÀ MEDIA PER BIBLIOTECA





PROFILO DEI RISPONDENTI: CONDIZIONE OCCUPAZIONALE E LIVELLO DI ISTRUZIONE PER TIPO DI BIBLIOTECA



² Si noti che i disoccupati delle diverse biblioteche presentano profili molto diversi tra loro: quasi metà dei disoccupati delle biblioteche specializzate sono giovani (21-30 anni) altamente istruiti (laurea/post-laurea); nelle biblioteche di Quartiere i disoccupati sono soprattutto 30/40/50enni con istruzione medio-bassa.



RESIDENZA DEGLI UTENTI

	Comune di Bologna	Altro Comune della Città metropolitana	Altro
Biblioteca Salaborsa	64,3%	13,9%	21,7%
Biblioteca dell'Archiginnasio	53,8%	10,0%	36,2%
Biblioteca Borgo Panigale	85,9%	12,4%	1,8%
Biblioteca Casa di Khaoula	87,2%	6,6%	6,2%
Biblioteca Corticella	76,0%	21,0%	3,1%
Biblioteca Lama-Cesare Malservisi	89,2%	5,9%	4,8%
Biblioteca Natalia Ginzburg	78,3%	16,9%	4,7%
Biblioteca Orlando Pezzoli	87,6%	11,1%	1,3%
Biblioteca Luigi Spina	90,8%	6,3%	2,9%
Biblioteca Jorge Luis Borges	78,1%	6,4%	15,5%
Biblioteca Scandellara	89,1%	7,0%	3,9%
Biblioteca Oriano Tassinari Clò	85,2%	8,9%	5,8%
Biblioteca multimediale Roberto Ruffilli	61,3%	3,9%	34,8%
Biblioteca del Centro Amilcar Cabral	61,5%	12,3%	26,2%
Biblioteca dell'Istituto Parri E-R	58,8%	15,9%	28,6%
Biblioteca Italiana delle Donne	71,3%	11,1%	30,1%
<i>Totale Istituzione</i>	<i>71,3%</i>	<i>12,4%</i>	<i>16,4%</i>



COMUNI DELLA CITTÀ METROPOLITANA PIÙ RAPPRESENTATI TRA GLI UTENTI DELLE BIBLIOTECHE

L'immagine sottostante aiuta a comprendere da dove provengono gli utenti di ogni biblioteca.

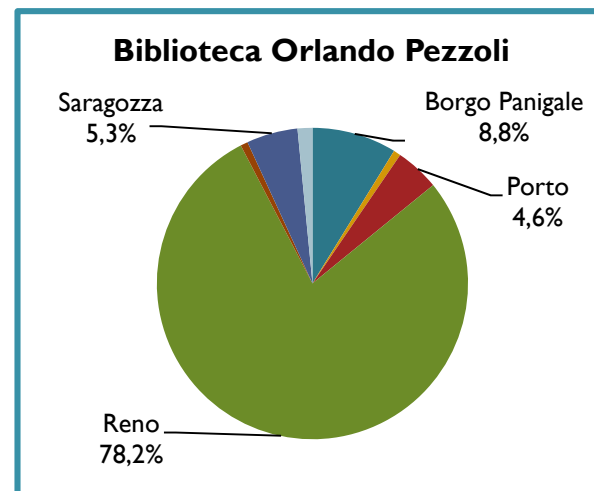
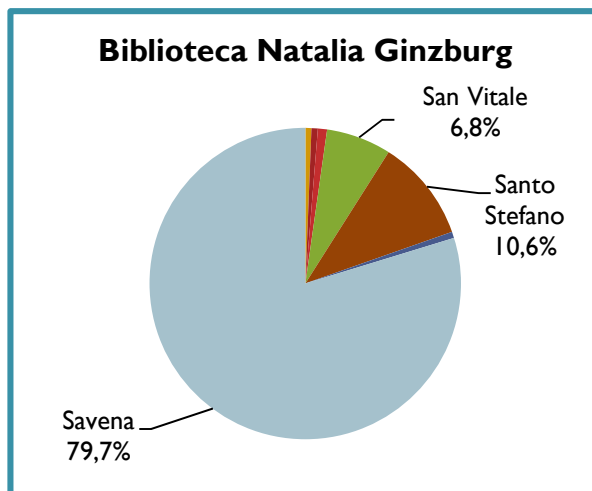
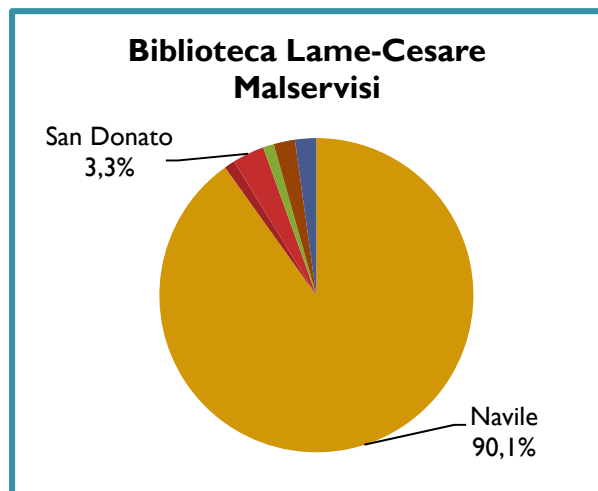
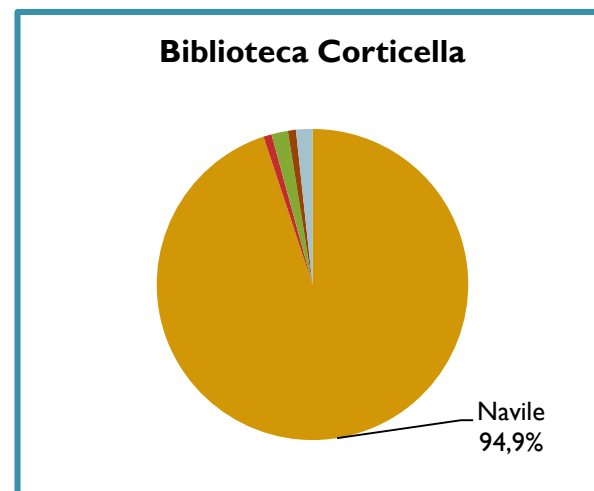
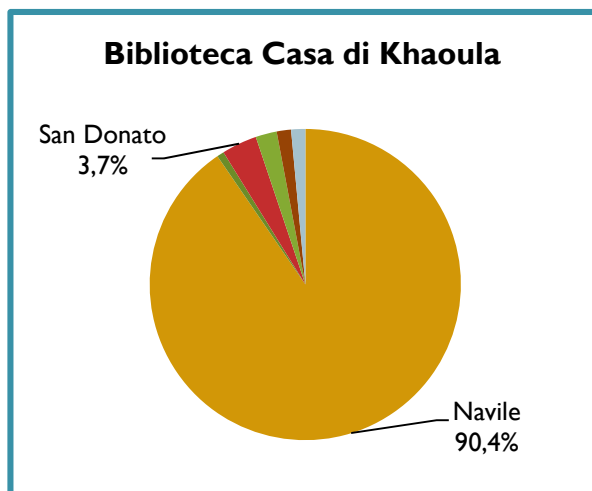
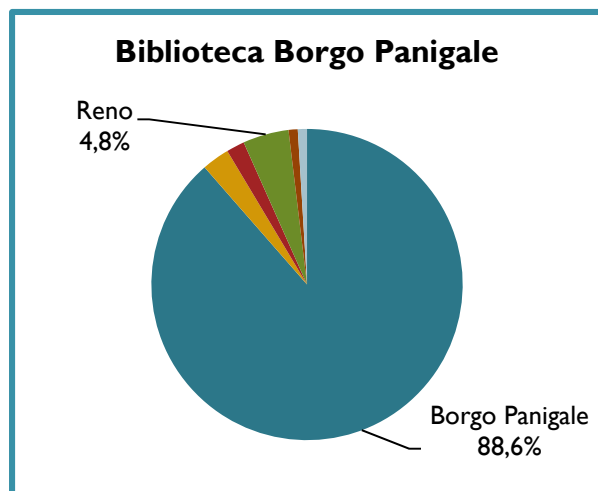
La percentuale a fianco di ogni Comune indica quanti lo hanno indicato come propria residenza, calcolata rispetto al totale di coloro che hanno indicato un luogo di residenza diverso dal Comune di Bologna (N).

Le biblioteche non menzionate sono quelle per cui non esiste un Comune metropolitano che prevalga sugli altri.

Biblioteca Salaborsa <ul style="list-style-type: none">•Casalecchio di Reno (6,8%)•San Lazzaro di Savena (4,4%)•[N = 1.420]	Biblioteca dell'Archiginnasio <ul style="list-style-type: none">•Casalecchio di Reno (4,4%)•San Lazzaro di Savena (4,4%)•[N = 135]	Biblioteca Borgo Panigale <ul style="list-style-type: none">•Calderara di Reno (20,8%)•Casalecchio di Reno (16,7%)•[N = 24]	Biblioteca Casa di Khaoula <ul style="list-style-type: none">•Castel Maggiore (9,4%)•Granarolo (9,4%)•[N = 32]	Biblioteca Corticella <ul style="list-style-type: none">•Castel Maggiore (59,0%)•[N = 61]	Biblioteca Natalia Ginzburg <ul style="list-style-type: none">•Pianoro (8,5%)•Ozzano (6,4%)•[N = 141]
Biblioteca Orlando Pezzoli <ul style="list-style-type: none">•Casalecchio di Reno (32,1%)•[N = 56]	Biblioteca Luigi Spina <ul style="list-style-type: none">•Granarolo dell'Emilia (25,0%)•[N = 16]	Biblioteca Jorge Luis Borges <ul style="list-style-type: none">•Casalecchio di Reno (9,8%)•[N = 82]	Biblioteca Scandellara <ul style="list-style-type: none">•Castenaso (13,3%)•San Lazzaro di Savena (13,3%)•[N = 30]	Biblioteca Oriano Tassinari Clò <ul style="list-style-type: none">•Casalecchio di Reno (22,9%)•Sasso Marconi (12,5%)•[N = 48]	

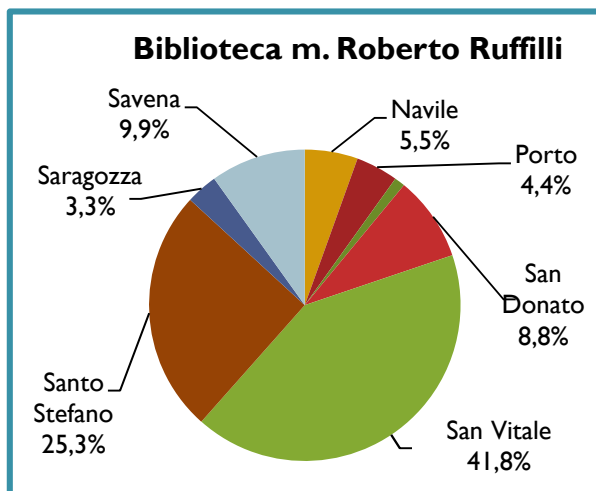
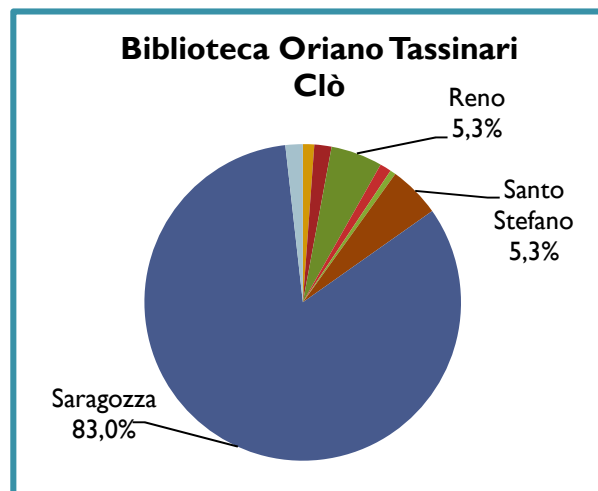
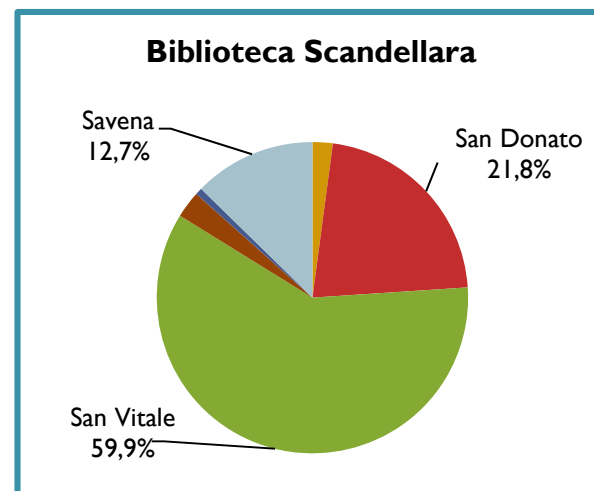
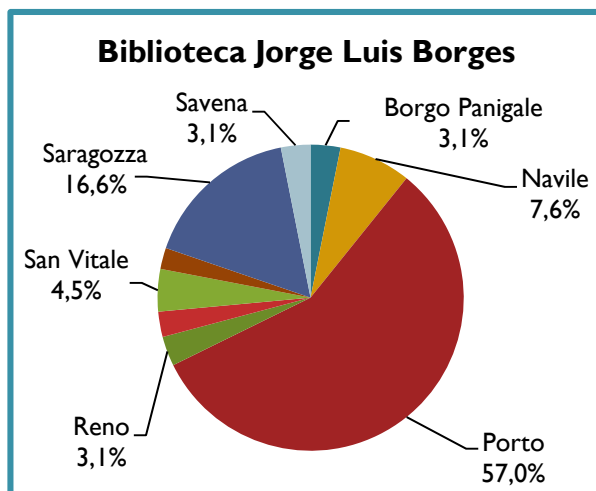
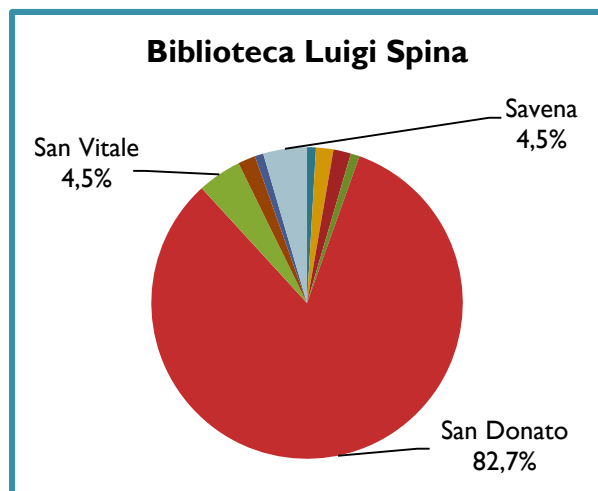


PROVENIENZA: QUARTIERI DI DOMICILIO (1)





PROVENIENZA: QUARTIERI DI DOMICILIO (2)



Si riportano i grafici solo per le biblioteche di Quartiere, ovvero quelle per cui la "prossimità" agli utenti è una caratteristica rilevante. Per via delle rispettive peculiarità, infatti, Biblioteca Salaborsa e le biblioteche specializzate, compresa la Biblioteca dell'Archiginnasio, attirano gli utenti prevalentemente per il materiale e i servizi a disposizione, mentre assume un'importanza marginale la loro collocazione sul territorio comunale.



5. MOTIVI E ORARI DI FREQUENZA



IN QUALI FASCE ORARIE SI RECA PIÙ FREQUENTEMENTE IN BIBLIOTECA? (1)

– DATI PER CONDIZIONE OCCUPAZIONALE

(possibili più risposte, quindi totale diverso da 100,0%)

	Mattina (prima delle 12.00)	Ora di pranzo (12.00-14.30)	Primo pomeriggio (14.30-17.30)	Dopo le 17.30
Lavoratore/lavoratrice dipendente	28,6%	17,1%	43,1%	45,7%
Lavoratore/lavoratrice autonomo/a	40,9%	23,1%	39,1%	35,9%
Disoccupato/a	50,1%	19,2%	57,1%	25,7%
Studente/studentessa (non universitario/a)	16,7%	13,7%	76,2%	29,1%
Studente/studentessa universitario/a	44,7%	20,2%	70,8%	25,8%
Pensionato/a	62,8%	9,9%	41,8%	15,8%
<i>Totale Istituzione</i>	39,9%	17,6%	49,2%	34,3%



IN QUALI FASCE ORARIE SI RECA PIÙ FREQUENTEMENTE IN BIBLIOTECA? (2)

– DATI PER BIBLIOTECA

(possibili più risposte, quindi totale diverso da 100,0%)

	Mattina (prima delle 12.00)	Ora di pranzo (12.00-14.30)	Primo pomeriggio (14.30-17.30)	Dopo le 17.30
Biblioteca Salaborsa	34,4%	20,4%	47,9%	39,2%
Biblioteca dell'Archiginnasio	56,7%	18,1%	56,4%	16,3%
Biblioteca Borgo Panigale	31,4%	14,1%	56,2%	35,7%
Biblioteca Casa di Khaoula	41,5%	10,3%	51,8%	32,0%
Biblioteca Corticella	45,6%	10,6%	46,6%	33,9%
Biblioteca Lama-Cesare Malservisi	47,2%	10,2%	37,6%	34,5%
Biblioteca Natalia Ginzburg	39,8%	12,4%	48,7%	33,7%
Biblioteca Orlando Pezzoli	43,7%	12,2%	50,1%	29,8%
Biblioteca Luigi Spina	52,7%	9,8%	47,8%	26,1%
Biblioteca Jorge Luis Borges	39,8%	16,6%	60,7%	27,6%
Biblioteca Scandellara	47,2%	17,8%	47,2%	33,3%
Biblioteca Oriano Tassinari Clò	51,9%	12,2%	44,3%	28,6%
Biblioteca multimediale Roberto Ruffilli	43,7%	27,2%	50,6%	33,5%
Biblioteca del Centro Amilcar Cabral	54,6%	25,5%	58,2%	25,5%
Biblioteca dell'Istituto Parri E-R	56,7%	10,4%	55,2%	16,4%
Biblioteca Italiana delle Donne	52,7%	27,9%	47,3%	14,5%
<i>Totale Istituzione</i>	39,9%	17,6%	49,2%	34,3%



PER QUALI MOTIVI FREQUENTA LA BIBLIOTECA O UTILIZZA I SUOI SERVIZI?

(possibili più risposte, quindi totale diverso da 100,0%)

	Per motivi di studio	Per motivi di lavoro	Per svago e interesse personale	Per i servizi accessori (bar, bagni, ecc.)
Biblioteca Salaborsa	40,8%	16,5%	83,3%	6,3%
Biblioteca dell'Archiginnasio	80,1%	22,0%	25,4%	2,8%
Biblioteca Borgo Panigale	25,0%	8,7%	87,5%	1,1%
Biblioteca Casa di Khaoula	31,0%	14,2%	78,5%	2,2%
Biblioteca Corticella	27,4%	14,9%	84,7%	0,7%
Biblioteca Lame-Cesare Malservisi	24,2%	15,7%	82,8%	2,5%
Biblioteca Natalia Ginzburg	26,8%	10,5%	83,8%	2,6%
Biblioteca Orlando Pezzoli	21,0%	6,4%	86,7%	0,4%
Biblioteca Luigi Spina	26,1%	15,0%	81,1%	2,2%
Biblioteca Jorge Luis Borges	43,9%	16,4%	71,4%	2,5%
Biblioteca Scandellara	22,4%	9,2%	88,1%	2,3%
Biblioteca Oriano Tassinari Clò	33,4%	12,5%	78,2%	2,9%
Biblioteca multimediale Roberto Ruffilli	65,0%	22,5%	53,1%	3,1%
Biblioteca del Centro Amilcar Cabral	63,6%	28,7%	60,8%	0,7%
Biblioteca dell'Istituto Parri E-R	68,7%	16,4%	38,8%	0,0%
Biblioteca Italiana delle Donne	62,4%	24,8%	58,2%	3,0%
<i>Totale Istituzione</i>	<i>39,0%</i>	<i>15,4%</i>	<i>78,8%</i>	<i>4,2%</i>

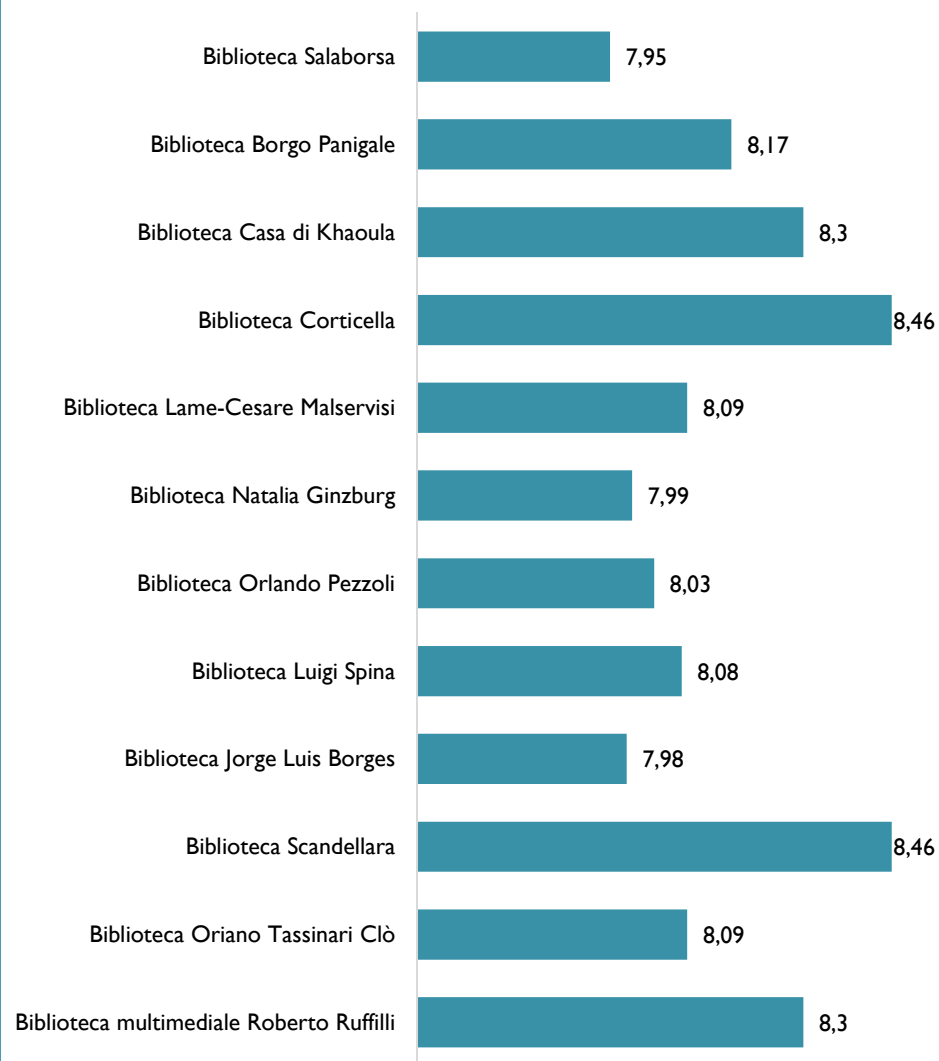


6. SODDISFAZIONE

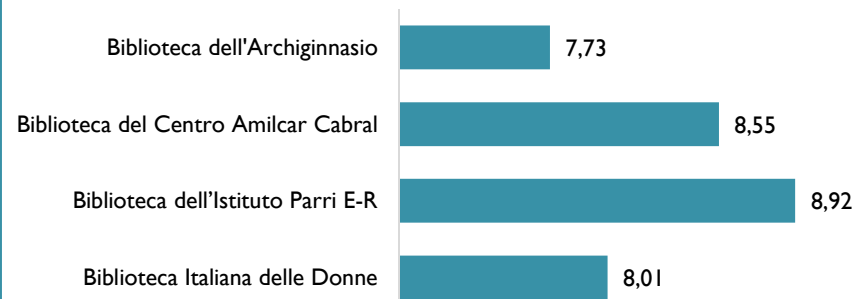
SODDISFAZIONE GENERALE PER I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA (SCALA DA 1 A 10)



SALABORSA E BIBLIOTECHE DI QUARTIERE



ARCHIGINNASIO E BIBLIOTECHE SPECIALIZZATE



La soddisfazione degli utenti per le biblioteche dell'Istituzione risulta essere estremamente elevata, sia in generale sia (come si vedrà nelle slide successive) per gli aspetti specifici del servizio.

Va anche sottolineato che rilevare una soddisfazione alta è piuttosto comune in un'indagine di *customer satisfaction* di questo genere, per una serie di motivi tra cui, ad esempio, il fatto che gli utenti scontenti tendono a parteciparvi meno, che non viene intercettato il non-pubblico (coloro che, per diverse ragioni, non frequentano le biblioteche) e che è richiesto il parere su un servizio percepito come gratuito (in quanto finanziato dalla collettività).

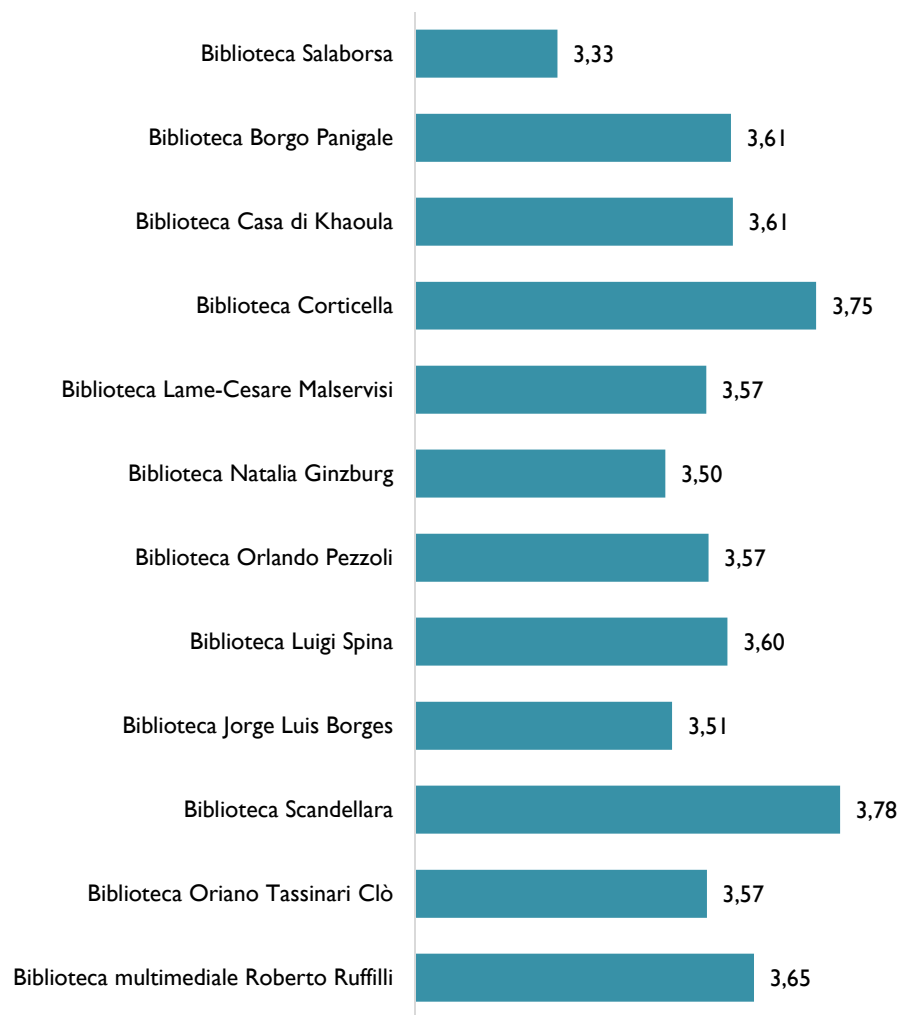
Pertanto, risulta necessario leggere i dati, oltre che nel loro valore assoluto, anche confrontando tra loro i risultati ottenuti dalle varie biblioteche. A tal fine è stato ritenuto opportuno mantenere distinte le biblioteche "generaliste" dalle biblioteche "specializzate".

Si noti, infine, che i risultati relativamente bassi per Salaborsa e la Biblioteca dell'Archiginnasio risentono probabilmente, in parte, delle elevate aspettative prodotte da queste biblioteche, considerate le più rappresentative del sistema, alle quali di conseguenza si tende a "richiedere" di più in termini di servizi.

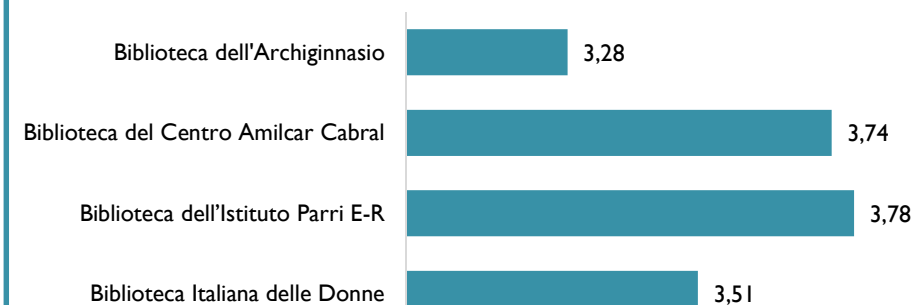


SODDISFAZIONE PER IL PERSONALE (SCALA DA 1 A 4)

SALABORSA E BIBLIOTECHE DI QUARTIERE



ARCHIGINNASIO E BIBLIOTECHE SPECIALIZZATE



L'indice di soddisfazione per il personale è stato calcolato come media delle risposte alle seguenti sette domande:

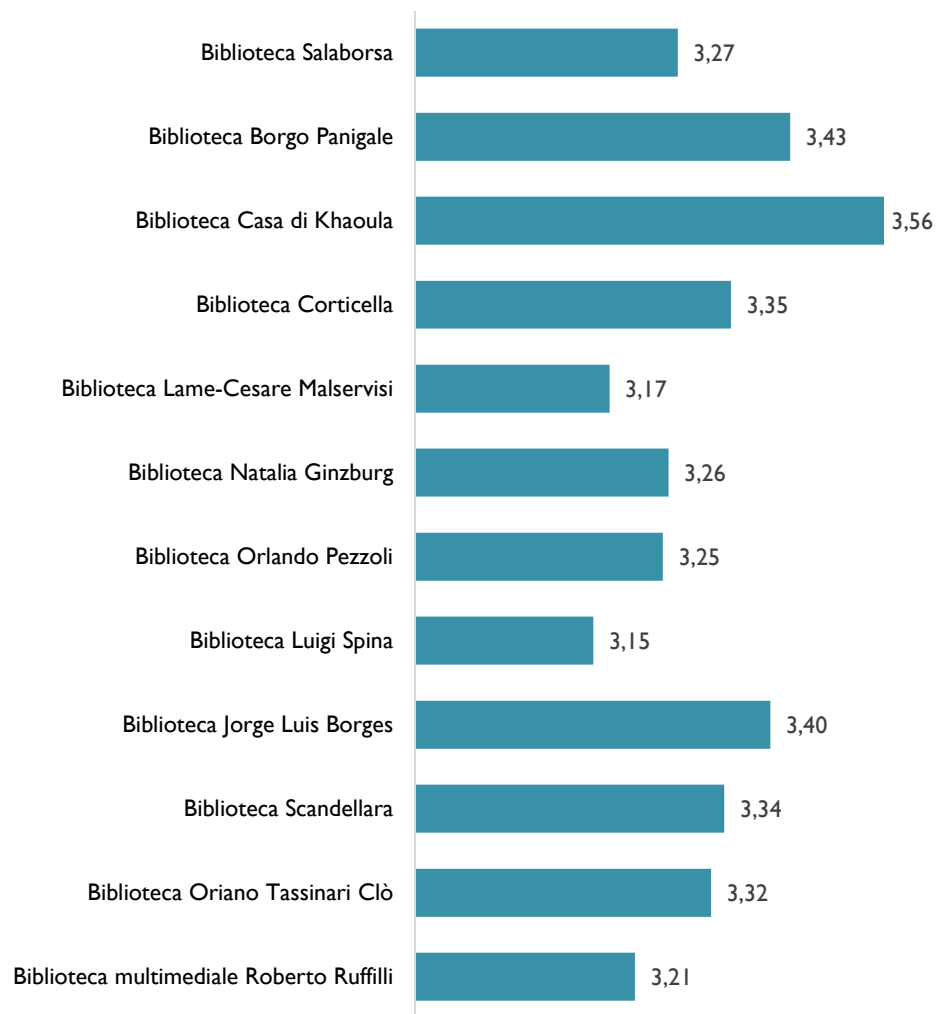
"Relativamente ai servizi offerti da questa biblioteca, indichi quanto si ritiene soddisfatto/a de:" (B.1) Competenza e professionalità del personale; (B.2) Cortesia e disponibilità del personale; (B.3) Capacità di ascolto di suggerimenti e reclami da parte del personale; (B.4) Capacità del personale di far rispettare le regole di buon comportamento agli utenti; (B.14) Rapidità nell'erogazione del servizio e nell'ottenere risposte/informazioni; (B.15) Assistenza nella ricerca bibliografica; (B.23); Efficienza del servizio di prestito, prenotazione e proroga.

Per ogni domanda, le risposte previste erano: "per niente" (=1), "poco" (=2), "abbastanza" (=3) e "molto" (=4).

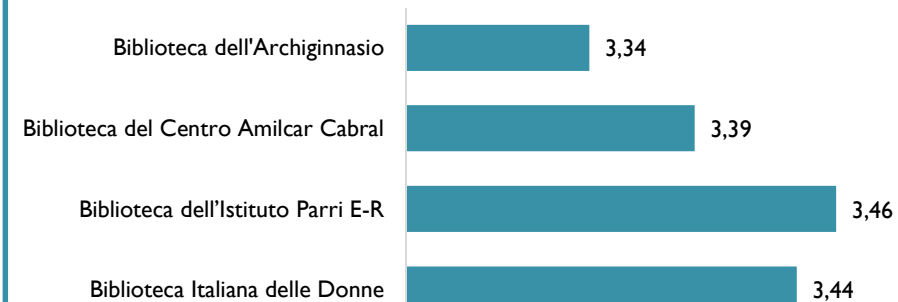


SODDISFAZIONE PER LA STRUTTURA (SCALA DA 1 A 4)

SALABORSA E BIBLIOTECHE DI QUARTIERE



ARCHIGINNASIO E BIBLIOTECHE SPECIALIZZATE



L'indice di soddisfazione per la struttura è stato calcolato come media delle risposte alle seguenti sei domande:

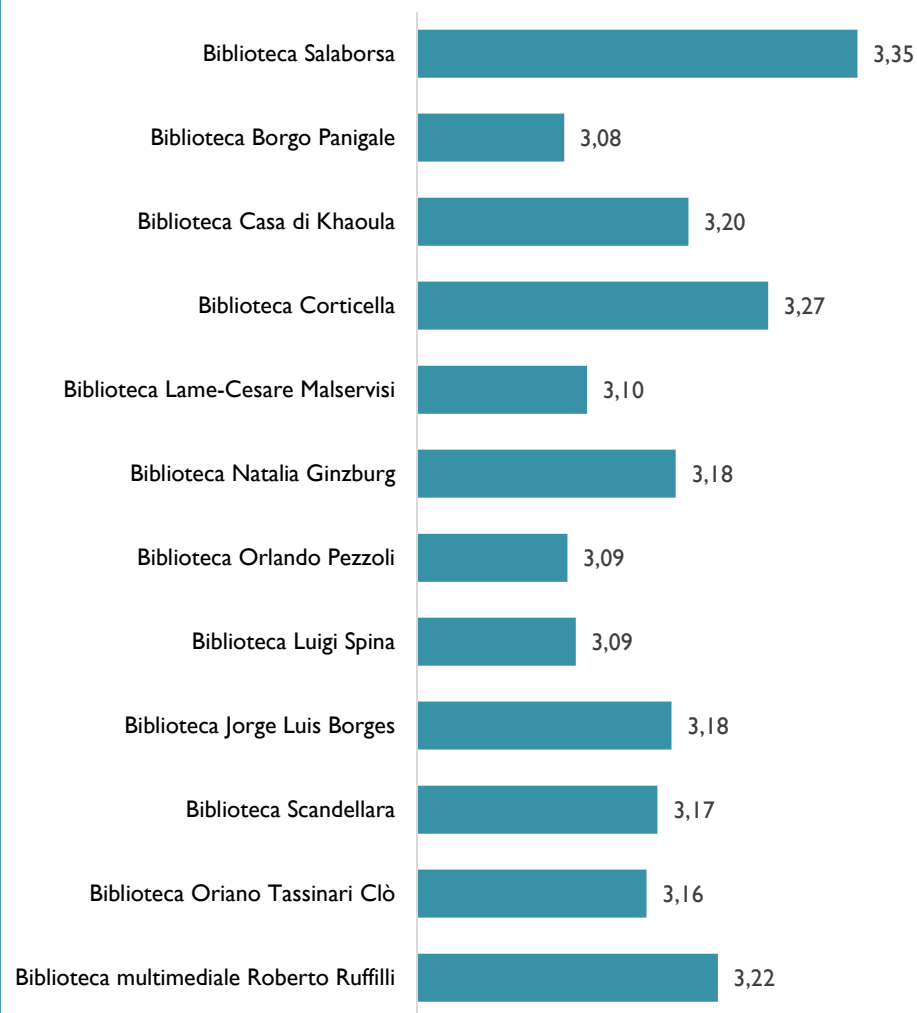
"Relativamente ai servizi offerti da questa biblioteca, indichi quanto si ritiene soddisfatto/a de:" (B.7) Luminosità degli ambienti; (B.8) Tranquillità degli ambienti; (B.9) Pulizia e ordine degli spazi; (B.10) Comfort degli ambienti e degli arredi; (B.11) Estetica degli ambienti e degli arredi; (B.12) Funzionalità e pulizia dei servizi igienici.

Per ogni domanda, le risposte previste erano: "per niente" (=1), "poco" (=2), "abbastanza" (=3) e "molto" (=4).

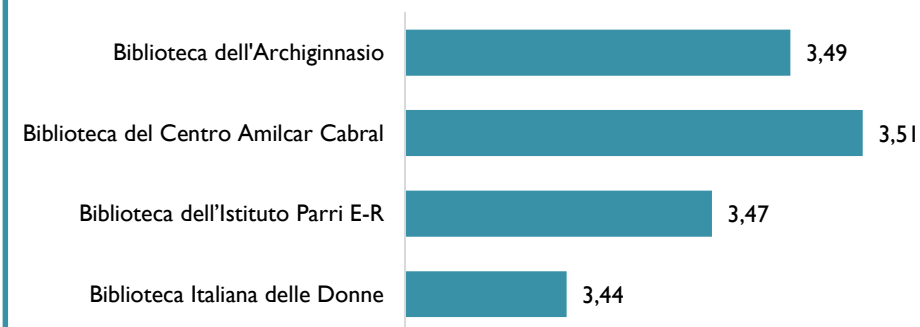


SODDISFAZIONE PER IL PATRIMONIO (SCALA DA 1 A 4)

SALABORSA E BIBLIOTECHE DI QUARTIERE



ARCHIGINNASIO E BIBLIOTECHE SPECIALIZZATE



L'indice di soddisfazione per il patrimonio è stato calcolato come media delle risposte alle seguenti sei domande:

"Relativamente ai servizi offerti da questa biblioteca, indichi quanto si ritiene soddisfatto/a de:" (B.28) Quantità e varietà dei volumi disponibili; (B.29) Quantità e varietà di quotidiani e periodici disponibili; (B.30) Quantità e varietà del materiale audio, video e multimediale disponibile; (B.31) Disponibilità di materiale in lingua straniera; (B.32) Stato di conservazione del materiale disponibile; (B.33) Possibilità di accedere direttamente ai libri, periodici, cd, ecc.

Per ogni domanda, le risposte previste erano: "per niente" (=1), "poco" (=2), "abbastanza" (=3) e "molto" (=4).



SODDISFAZIONE SUI SERVIZI DIGITALI (MEDIALIBRARYONLINE - MLOL) (SCALA DA 1 A 4)

Disponibilità di e-book (quantità e varietà di titoli presenti su MLOL)
[N=1525]

• 2,80

Effettiva disponibilità degli e-book per il prestito e tempi di attesa
[N=1375]

• 2,66

Durata del prestito
[N=2002]

• 2,99

Disponibilità di quotidiani e riviste
[N=1644]

• 3,11

Disponibilità di materiali per bambini e ragazzi
[N=1069]

• 3,20

Disponibilità di altro materiale (musica, video, ecc.)
[N=1429]

• 3,06



AMBITI DI MIGLIORAMENTO: CATEGORIE DI UTENTI PIÙ INTERESSATI

Ampliamento dell'orario nelle fasce serali, al sabato pomeriggio e alla domenica

- Uomini
- Utenti più istruiti
- Giovani

Potenziamento delle iniziative formative

- Donne
- Dissoccupati e casalinghe

Potenziamento di spazi e servizi rivolti a bambini e ragazzi

- Donne
- 30enni e 40enni

Potenziamento di servizi rivolti agli stranieri

- Stranieri
- Giovani

Maggiore disponibilità di informazioni sui servizi della città

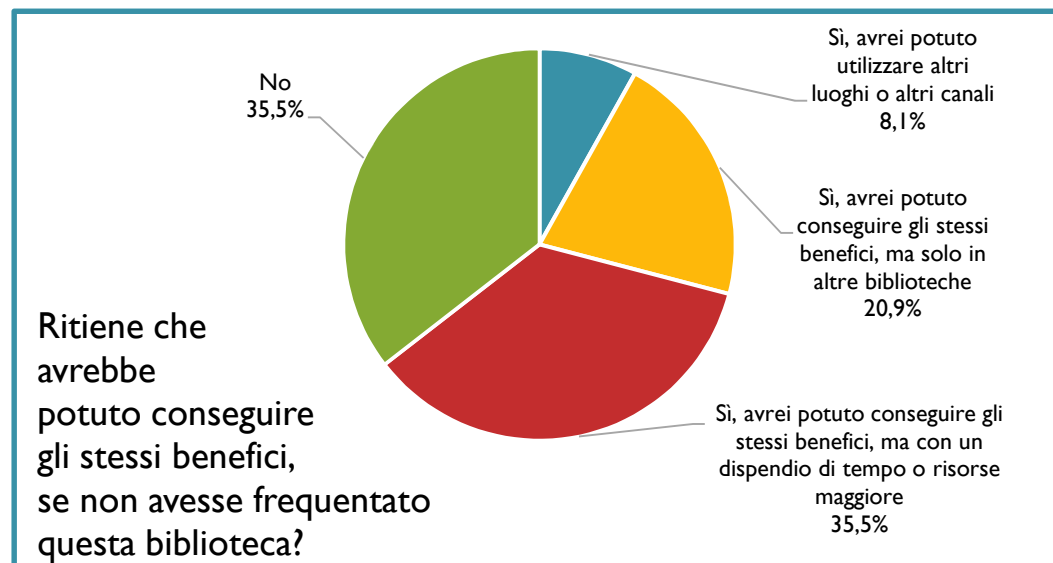
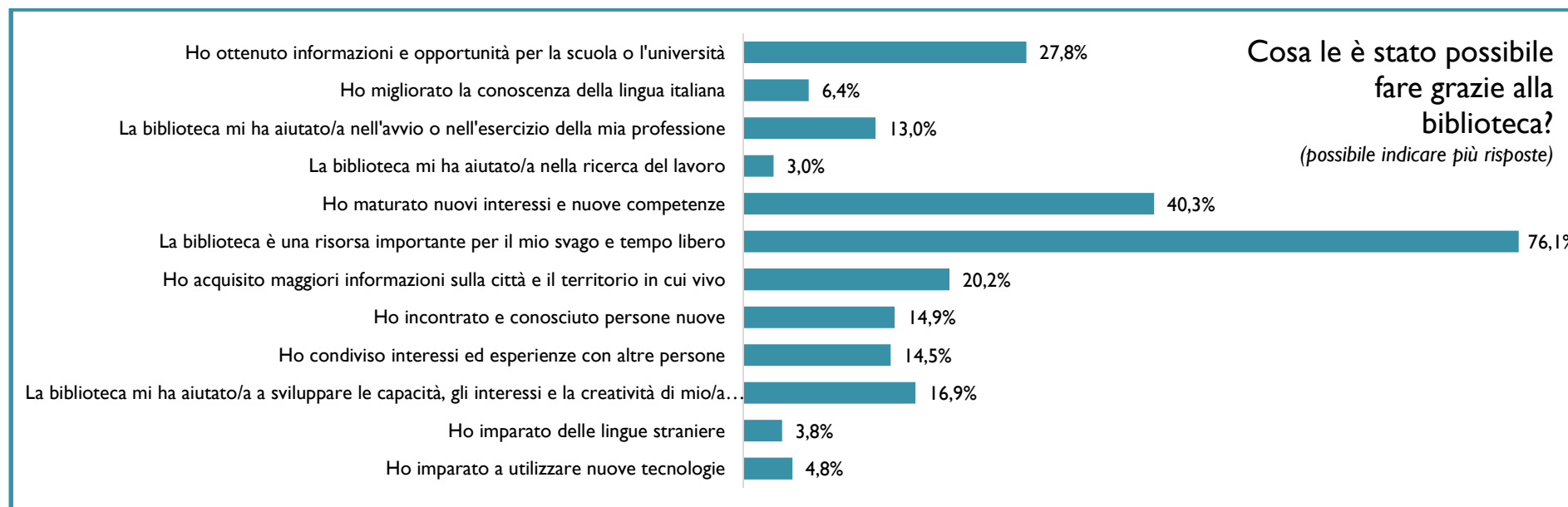
- Donne
- Utenti meno istruiti



7. IMPATTO



IMPATTO (1)



Ritiene che avrebbe potuto conseguire gli stessi benefici, se non avesse frequentato questa biblioteca?

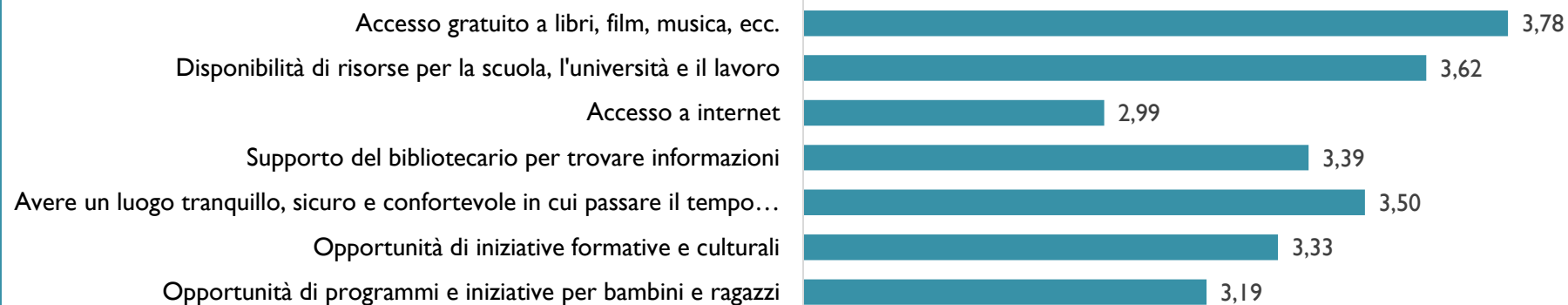
Età media (anni)

Sì, avrei potuto utilizzare altri luoghi o altri canali (es. internet, amici, istituzioni pubbliche)	37,5
Sì, avrei potuto conseguire gli stessi benefici, ma solo in altre biblioteche	42,2
Sì, avrei potuto conseguire gli stessi benefici, ma con un dispendio di tempo e risorse maggiore	44,3
No	45,5



IMPATTO (2)

Quanto sono importanti, per lei e la sua famiglia, i seguenti servizi offerti dalla biblioteca?
(scala da 1 a 4)



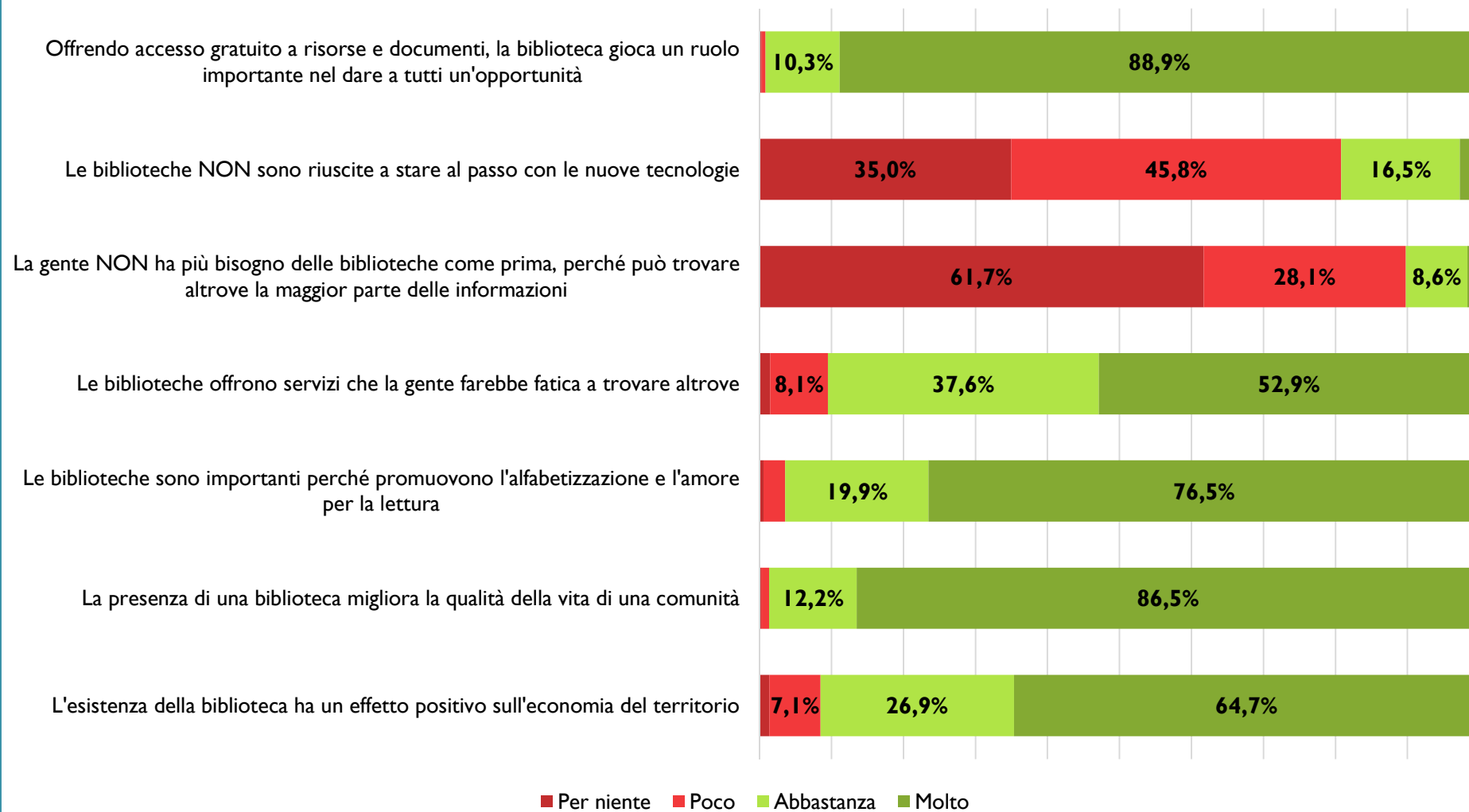
In base alla sua esperienza, la biblioteca è:
(possibile indicare max 2 risposte)



IMPATTO (3)

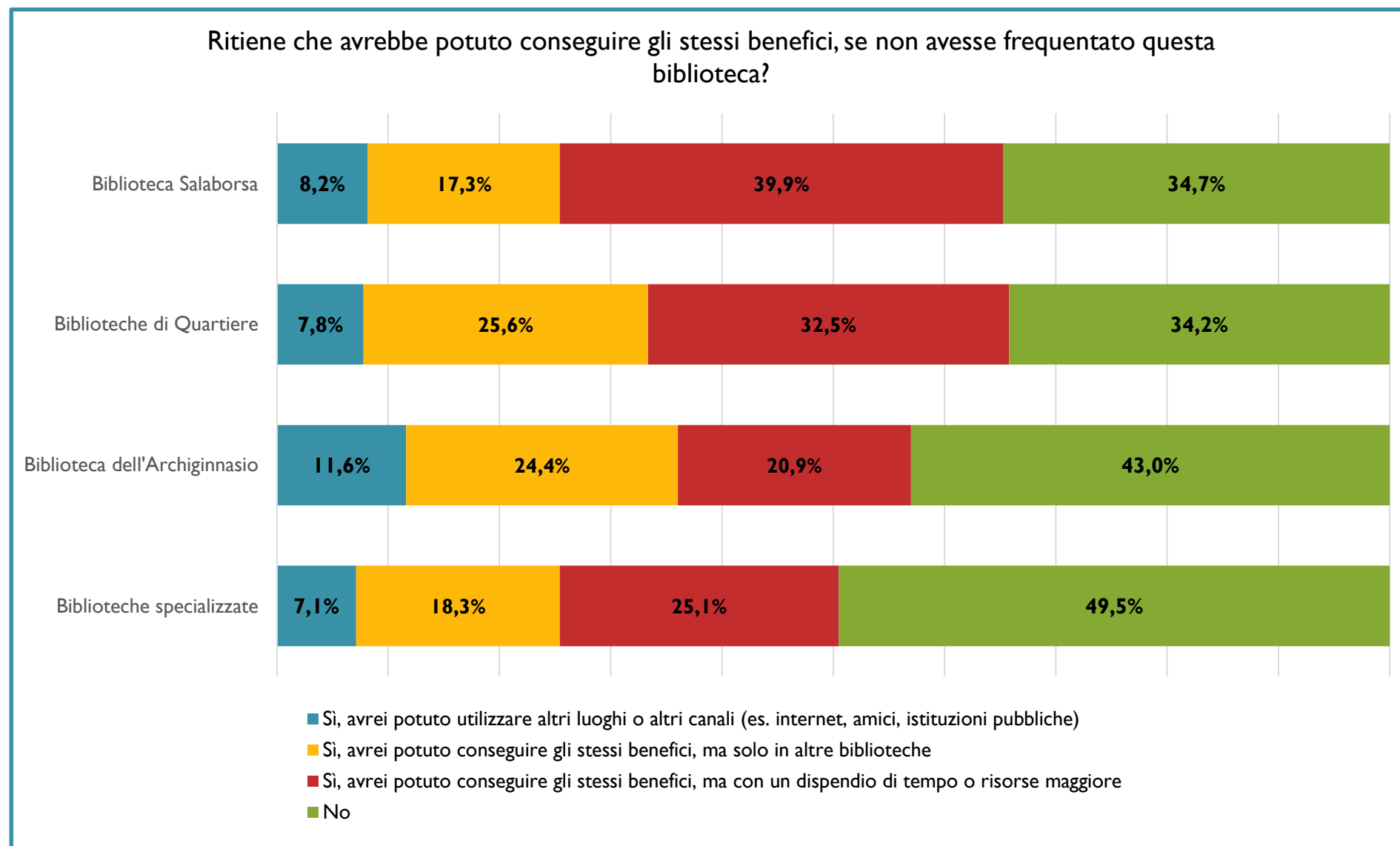


Quanto si ritiene d'accordo con le seguenti affermazioni:



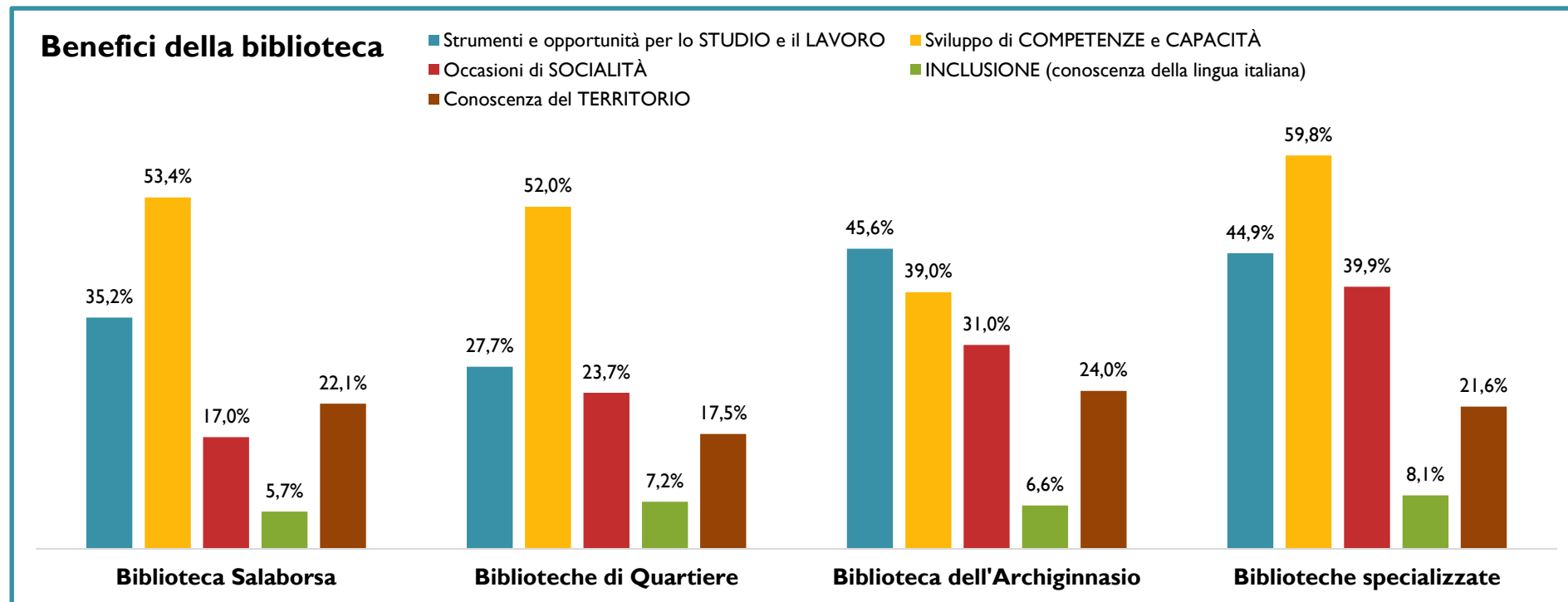


IMPATTO PER TIPO DI BIBLIOTECA (1)





IMPATTO PER TIPO DI BIBLIOTECA (2)



La variabile "Benefici della biblioteca" presentata nel grafico è stata calcolata sulla base della domanda "Cosa le è stato possibile fare grazie alla biblioteca?", ed in particolare:

- Strumenti e opportunità per lo STUDIO e il LAVORO – conteggiato chi ha indicato almeno una delle seguenti risposte:
 - "Ho ottenuto informazioni e opportunità per la scuola o l'Università;
 - "La biblioteca mi ha aiutato/a nell'avvio o nell'esercizio della mia professione";
 - "La biblioteca mi ha aiutato/a nella ricerca del lavoro (ho imparato a scrivere un curriculum, ho cercato annunci di lavoro online, ecc.)";
- Sviluppo di COMPETENZE e CAPACITÀ – conteggiato chi ha indicato almeno una delle seguenti risposte:
 - "Ho maturato nuovi interessi e nuove competenze";
 - "La biblioteca mi ha aiutato/a a sviluppare le capacità, gli interessi e la creatività di mio/a figlio/a, nipote, ecc.";
 - "Ho imparato delle lingue straniere";
 - "Ho imparato a utilizzare nuove tecnologie";
- Occasioni di SOCIALITÀ – conteggiato chi ha indicato almeno una delle seguenti risposte:
 - "Ho incontrato e conosciuto persone nuove";
 - "Ho condiviso interessi ed esperienze con altre persone";
- INCLUSIONE (conoscenza della lingua italiana) – conteggiato chi ha indicato la risposta:
 - Ho migliorato la conoscenza della lingua italiana;
- Conoscenza del TERRITORIO – conteggiato chi ha indicato la risposta:
 - "Ho acquisito maggiori informazioni sulla città e il territorio in cui vivo".