



**Comune di Modena**

Direzione Generale

Ufficio Organizzazione, qualità e  
ricerche

**Settore Cultura, sport e politiche giovanili**

Servizio di biblioteche comunali

---

# La soddisfazione degli utenti delle biblioteche comunali di Modena

Sintesi delle risultanze

## INDICE

---

INFORMAZIONI METODOLOGICHE.....	3
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE.....	4
FREQUENZA DI UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA .....	6
ACCESSIBILITA' .....	12
CAPACITA' DI RISPOSTA.....	13
INFORMAZIONI .....	14
SPAZI E COMFORT .....	15
PERSONALE.....	16
ALTRI ASPETTI.....	17
VALUTAZIONI COMPLESSIVE .....	18
I SERVIZI ON-LINE .....	25
VALUTAZIONI DI NUOVE ATTIVITA' .....	28

## INFORMAZIONI METODOLOGICHE

Universo di riferimento	Iscritti alle biblioteche comunali di Modena(Delfini, Crocetta, Rotonda, Villaggio Giardino) di età pari o superiore a 15 anni che dal 1/11/2014 al 31/10/2015 hanno effettuato almeno un prestito o restituzione – n°19.879 (64,9% degli iscritti hanno lasciato un proprio indirizzo e-mail)
Numerosità campionaria *	<u>On-line</u> : estrazione casuale semplice con passo sistematico di un campione di 4000 nominativi
	<u>Cartaceo</u> : distribuzione questionario agli utenti che frequentano la biblioteca Delfini
Ponderazione	In sede di elaborazione il campione in rientro è stato pesato in modo da rispettare i valori dell'universo di riferimento per genere, età e numero di prestiti

\* Per esigenze di costo si è scelto di svolgere l'indagine on-line rivolgendosi a coloro che avevano lasciato un proprio indirizzo e-mail. Gli iscritti senza indirizzo e-mail sono stati raggiunti con un questionario cartaceo distribuito all'interno della sola biblioteca Delfini.

Metodologia di rilevazione	On-line - interviste auto-compilate su PC (metodologia CAWI); Questionario strutturato
	Cartaceo - interviste auto compilate su questionario cartaceo; Questionario strutturato
Data di realizzazione sondaggio	On-line: rilevazione effettuata dal 10 novembre al 14 dicembre 2015
	Cartaceo: rilevazione effettuata nel mese di novembre 2015

Riepilogo contatti	
Inviti inviati tramite indirizzo e-mail	4000
Indirizzi e-mail errati	190
Totale rifiuti (on-line)	88
Totale non risposte (on-line)	2514
<b>Interviste realizzate on-line</b>	<b>1208</b>
<b>% rientri su indirizzi e-mail validi</b>	<b>31,71</b>
<b>Questionari raccolti cartacei</b>	<b>73</b>

Margine d'errore massimo	%	+/- 2,74
	media voto	+/- 0,25

## CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

### Sesso

	n	%
Femmina	811	63
Maschio	470	37
Totale	1281	100

### Età

	n	%
15-24	309	24
25-34	277	22
35-44	242	19
45-54	236	18
55 e oltre	217	17
Totale	1281	100

### Titolo di studio

	n	%
Licenza media inferiore	38	3
Diploma di scuola professionale (2/3 anni)	44	3,4
Diploma di scuola media superiore/maturità (5 anni)	519	41
Laurea breve - triennale	190	15
Laurea magistrale (5 anni) o vecchio ordinamento	484	38
Titolo di studio non comparabile	6	0,5
Totale	1281	100

### Professione

	n	%
autonomo	147	12
dipendente	627	49
studente	326	25
pensionato	111	8,6
non occupato	71	5,5
Totale	1281	100

**Residenza**

	n	%
Modena comune	920	72
Modena provincia	191	15
Altro comune dell'Emilia Romagna	69	5,4
Altro comune d'Italia	99	7,7
Altro (paese estero)	1	0,1
Totale	1281	100

**Cittadinanza**

	n	%
Italiana	1241	97
Comunitaria (europea)	7	0,6
Extra-comunitaria	33	2,6
Totale	1281	100

**Libri, cd, dvd o altro materiale, presi in prestito nell'ultimo anno**

	n	%
Fino a 2	337	26
Tra i 3 e i 5	265	21
Tra i 6 e i 10	221	17
Tra i 10 e i 20	182	14
Oltre i 20	276	22
Totale	1281	100

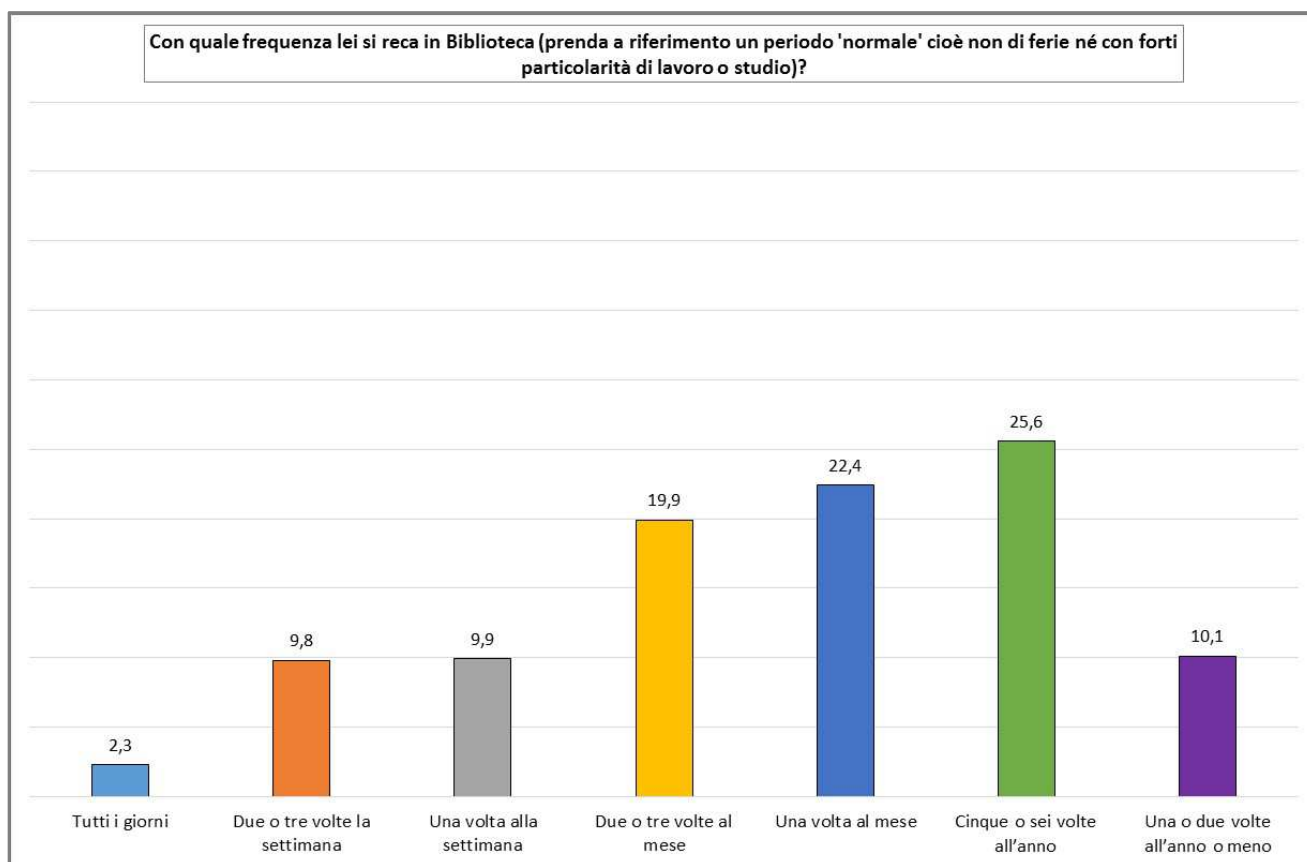
## FREQUENZA D'UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA

La prima area di indagine del questionario era rivolta alla frequenza di utilizzo della biblioteca, sia in termini quantitativi che di attività e comportamenti.

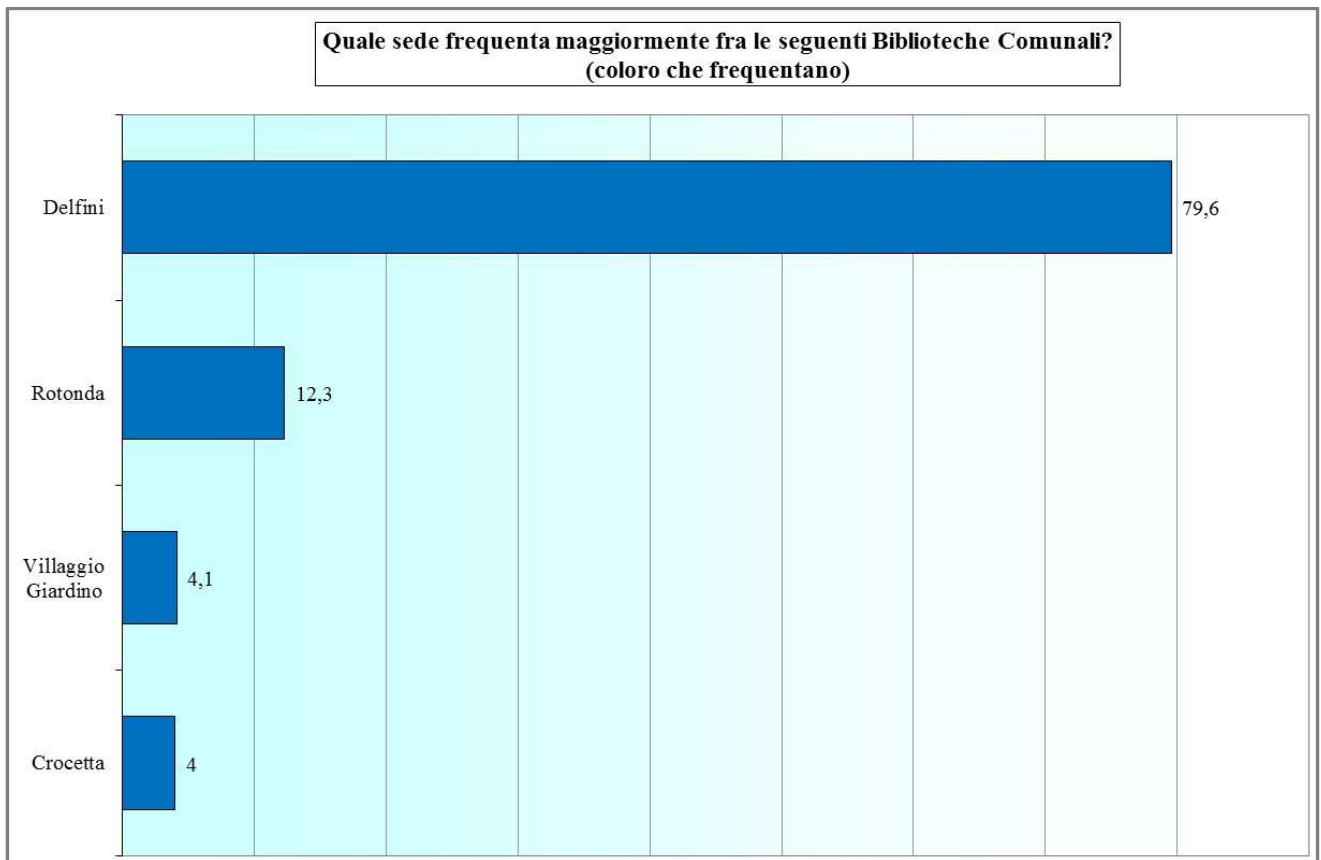
In un periodo "normale" (non di ferie né di forti particolarità di lavoro o studio) la maggioranza degli utenti – 58,1% di intervistati – dichiara di frequentare la biblioteca una volta al mese o meno con un 10,1% di coloro che dichiarano di recarsi in biblioteca una o due volte all'anno o meno.

Seguono un 19,9% di utenti che frequentano la biblioteca comunale due o tre volte al mese e un 9,9% di coloro che la frequentano una volta a settimana.

Solo il 12,1% di utenti intervistati frequenta la biblioteca tutti i giorni (2,3%) o due/tre volte la settimana (9,8%).

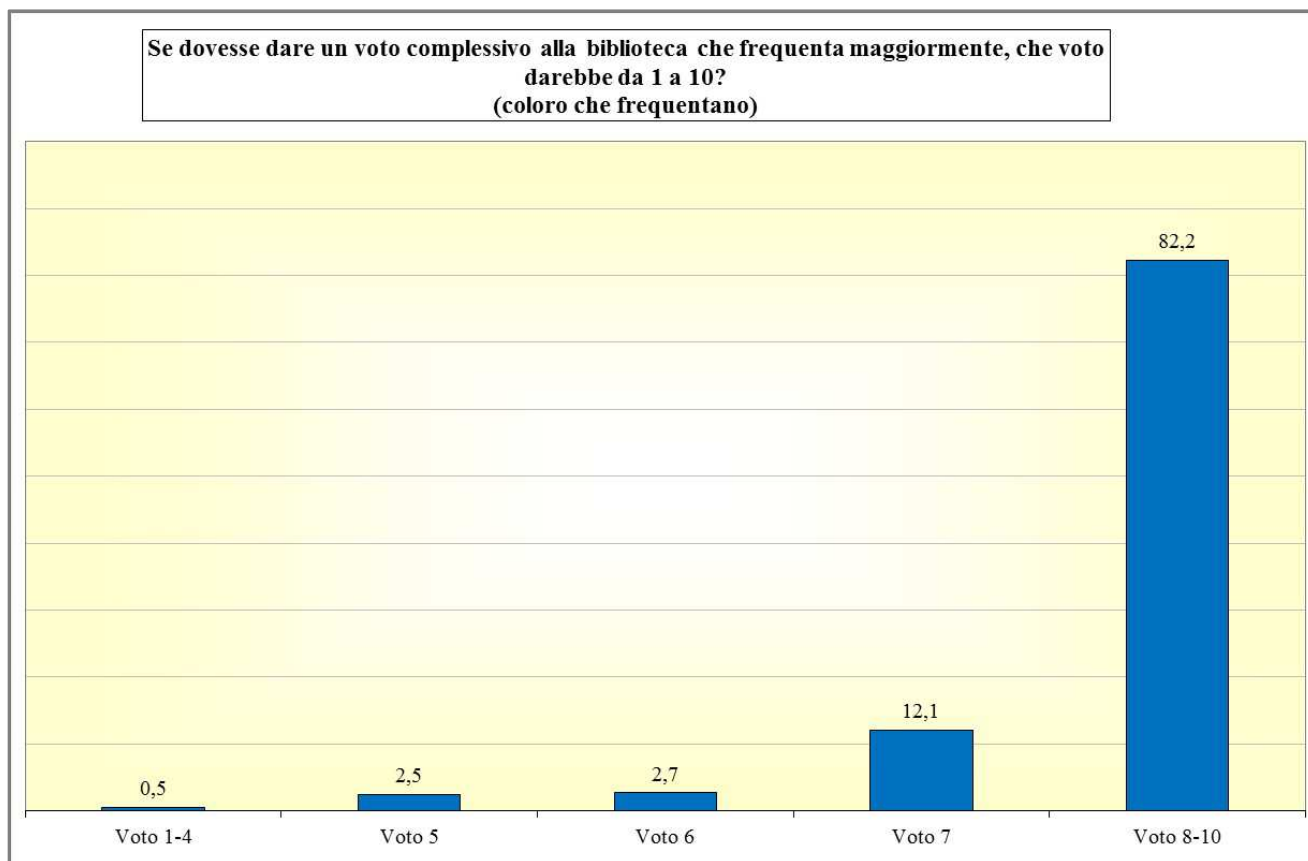


Tra le biblioteche comunali quella maggiormente frequentata è la Delfini con il 79,6% di utenti intervistati. Segue, a grande distanza, la biblioteca Rotonda con solo il 12,3% di utenti. Infine, con il 4,1% e il 4% rispettivamente di utenti chiudono le biblioteche Villaggio Giardino e Crocetta.



La prima domanda di soddisfazione che veniva posta agli intervistati (dopo alcune informazioni anagrafiche e di frequenza della biblioteca) richiedeva un voto complessivo alla Biblioteca maggiormente frequentata, dunque una valutazione immediata, d'istinto.

Il voto medio (su una scala da 1 a 10) è 8,4 con una deviazione standard (misura che descrive il grado di omogeneità della media) di 1,2; si osserva infatti, dal grafico sottostante, che l'82,2% degli intervistati esprime un voto compreso fra l'8 e il 10 contro un 3% che dà un voto insufficiente (da 1 a 5). Il 2,7% degli intervistati esprime un voto di sufficienza pari a 6 ad indicare la presenza di alcune criticità anche se non tali da portare all'insufficienza. Infine il 12,1% assegna voto 7, voto positivo ma con un margine di miglioramento.



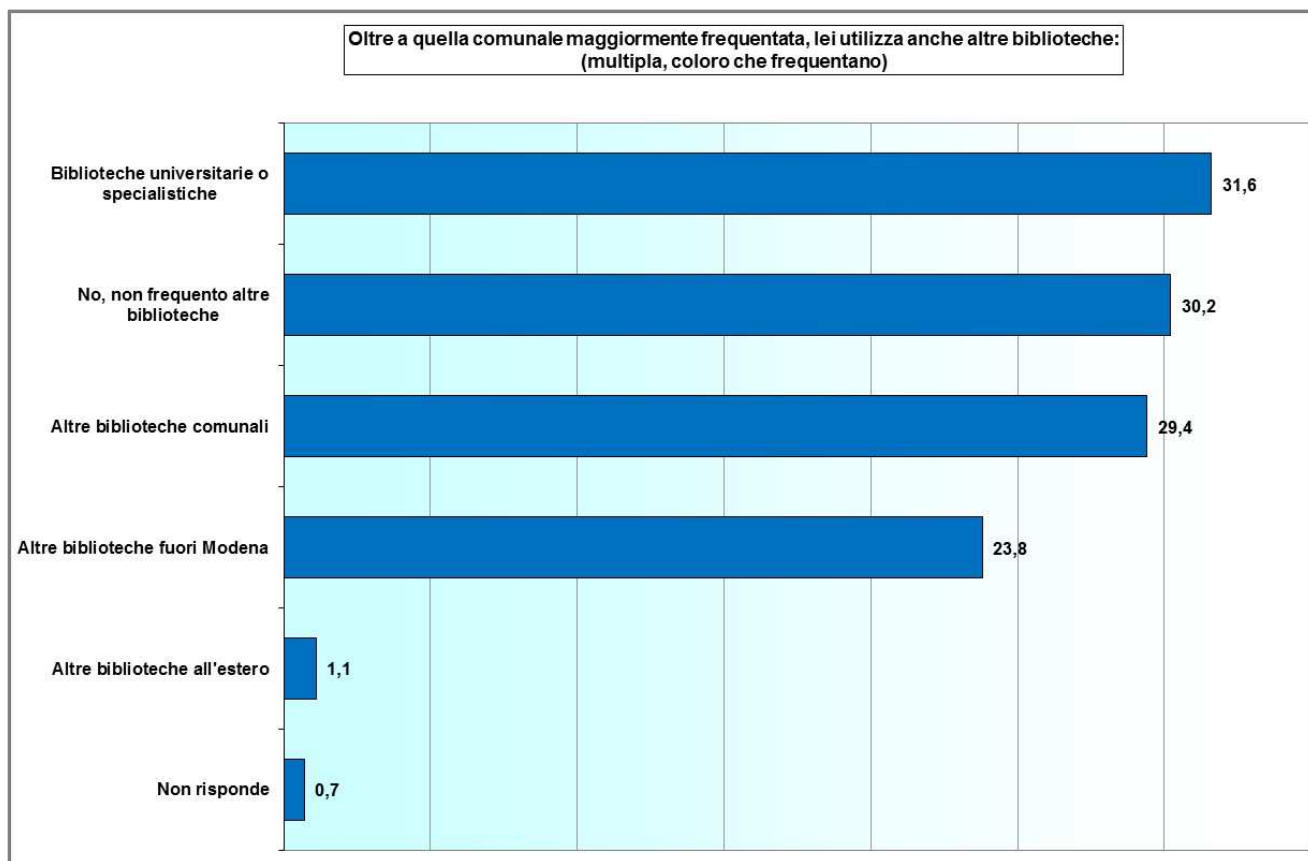


Oltre alla biblioteca comunale maggiormente frequentata, il 31,6% degli utenti intervistati dichiara di utilizzare anche biblioteche universitarie o specialistiche mentre il 29,4% dichiara di frequentare altre biblioteche comunali oltre a quella già indicata.

Le biblioteche fuori Modena sono frequentate dal 23,8% degli intervistati mentre le altre biblioteche all'estero da solo l'1,1%.

Coloro che utilizzano solo una biblioteca comunale e non altre costituiscono il 30,2%.

Lo 0,7% degli utenti preferisce non rispondere a questa domanda.

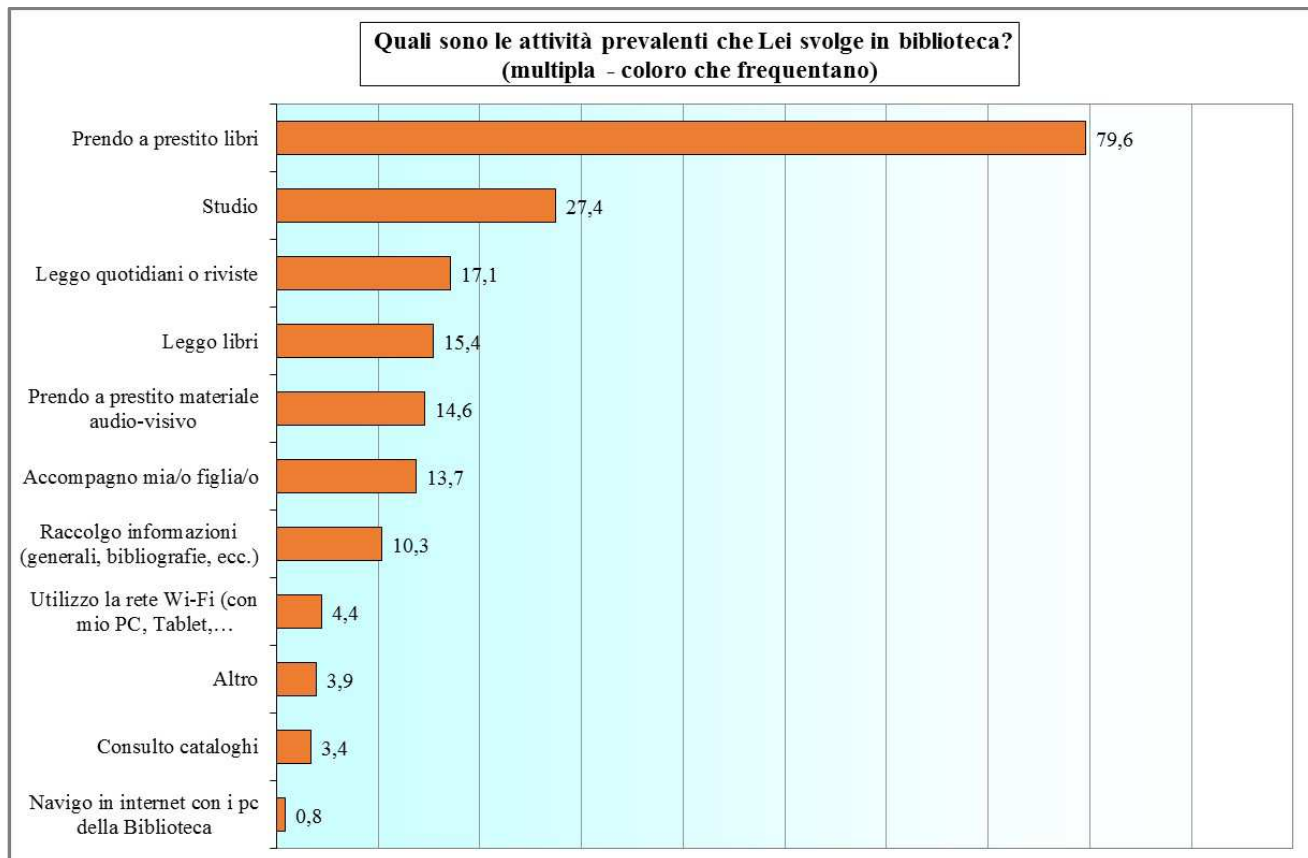


Fra le attività svolte in biblioteca, il prestito librario è l'attività più diffusa (79,6% degli utenti), seguito dallo studio (a notevole distanza con il 27,4%) e dalla lettura di quotidiani o riviste e libri (rispettivamente il 17,1% e il 15,4% degli intervistati).

Il 14,6% dichiara di prendere a prestito materiale audio-visivo e il 13,7% di non effettuare nessuna attività diretta in biblioteca ma di accompagnare solamente il proprio figlio/a.

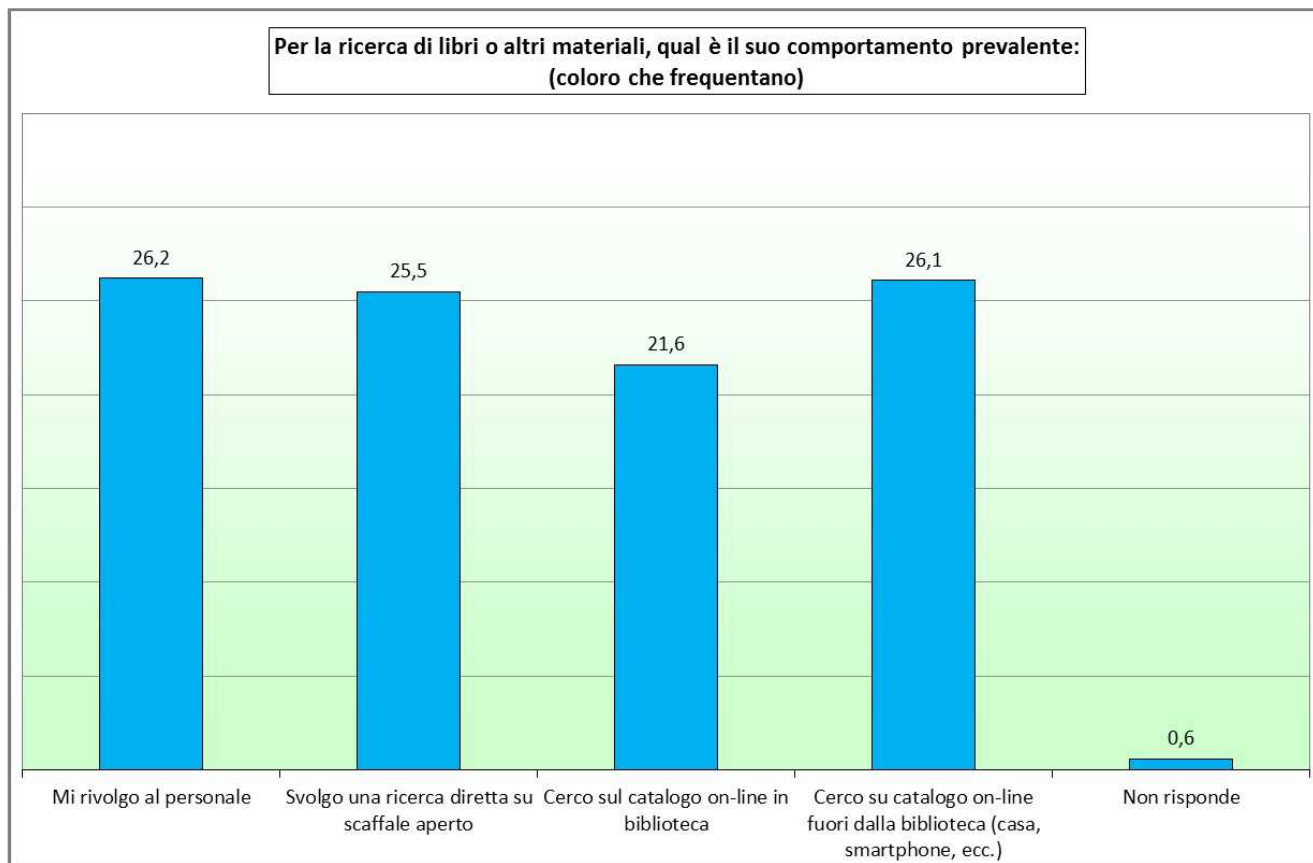
Solo il 10,3% di utenti dichiara di utilizzare la biblioteca per raccogliere informazioni (generalì, bibliografie, ecc.).

Tutte le altre attività registrano percentuali inferiori al 5%.



Per la ricerca di libri o di altri materiali, i comportamenti prevalenti sono abbastanza variegati, non concentrati su una singola modalità: ogni possibilità è utilizzata in una percentuale che varia tra il 20% e il 30%. È interessante notare come l'uso di strumenti informatici (in biblioteca o da luogo esterno) è nell'insieme prevalente e riguarda circa il 47% degli utenti.

La ricerca diretta presso gli scaffali è dichiarata dal 25,5% degli intervistati, mentre si rivolgono direttamente al personale il 26,2% degli intervistati.



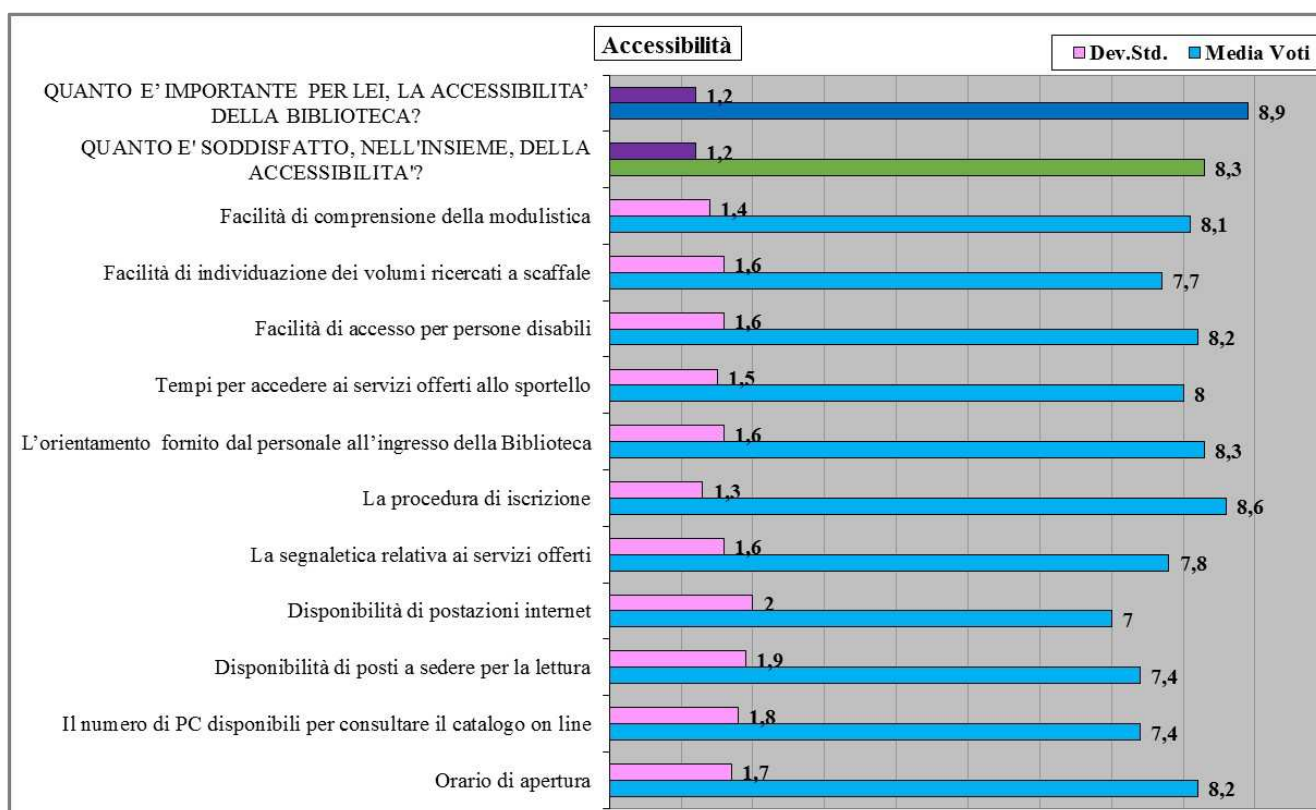
## ACCESSIBILITA'

Nell'insieme, l'area dell'accessibilità registra un'alta soddisfazione con media voto di 8,3 e una buona omogeneità fra le risposte (deviazione standard pari a 1,2).

L'aspetto maggiormente gradito è la *procedura di iscrizione* che presenta il voto medio di soddisfazione più alto e pari a 8,6. Seguono, con media voto sempre superiore all'8, *l'orientamento fornito dal personale all'ingresso della Biblioteca* (voto medio 8,3), la *facilità di accesso per persone disabili* e *l'orario di apertura* (entrambe con media voto 8,2) e la *facilità di comprensione della modulistica* (voto medio 8,1). I *tempi per accedere ai servizi offerti allo sportello* registrano media voto pari a 8 mentre *la segnaletica relativa ai servizi offerti* e *la facilità di individuazione dei volumi ricercati a scaffale* hanno rispettivamente media voto pari a 7,8 e 7,7.

Le voci che riportano voti medi di soddisfazione più bassi sono la *disponibilità di posti a sedere per la lettura*, il *numero di PC disponibili per consultare il catalogo on line* (entrambi con media voto pari a 7,4) e la *disponibilità di postazione internet* che chiude questa area con 7.

Lo scarto tra il voto medio di soddisfazione e quello di importanza è di 0,6.



## CAPACITA' DI RISPOSTA

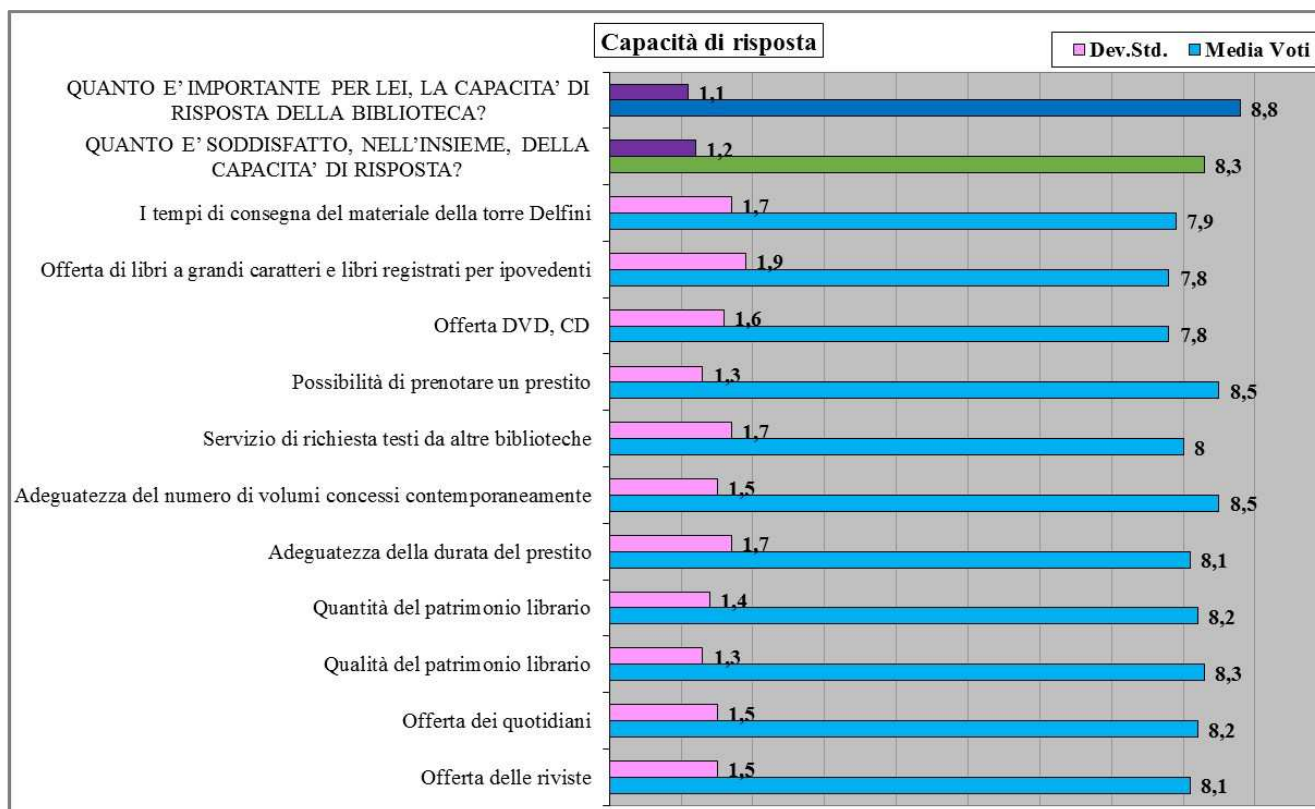
La soddisfazione attribuita alla capacità di rispostasi compone di varie voci, tutte con voti medi superiori al 7,5 ed una discreta omogeneità di risposta.

Gli aspetti che presentano il voto di soddisfazione più basso e pari a 7,8 sono *l'offerta di libri a grandi caratteri e libri registrati per ipovedenti* e *l'offerta di DVD, CD*. Seguono i *tempi di consegna del materiale della torre Delfini* e il *servizio di richiesta testi da altre biblioteche* con media voto rispettivamente di 7,9 e 8.

*L'offerta di riviste* e *l'adeguatezza della durata del prestito* registrano entrambe voto medio pari a 8,1 mentre assegnano voto medio pari a 8,2 *all'offerta dei quotidiani* e alla *quantità del patrimonio librario*. Le voci che registrano la soddisfazione maggiore sono *l'adeguatezza del numero di volumi concessi contemporaneamente* e la *possibilità di prenotare un prestito*, entrambe con voto medio 8,5.

Nell'insieme, la capacità di risposta ha un voto medio di 8,3 con una deviazione standard di 1,2.

Lo scarto con l'importanza attribuita a questo servizio è di 0,5 nei due voti medi.



## INFORMAZIONI

L'area delle informazioni registra un voto medio complessivo di 8,3.

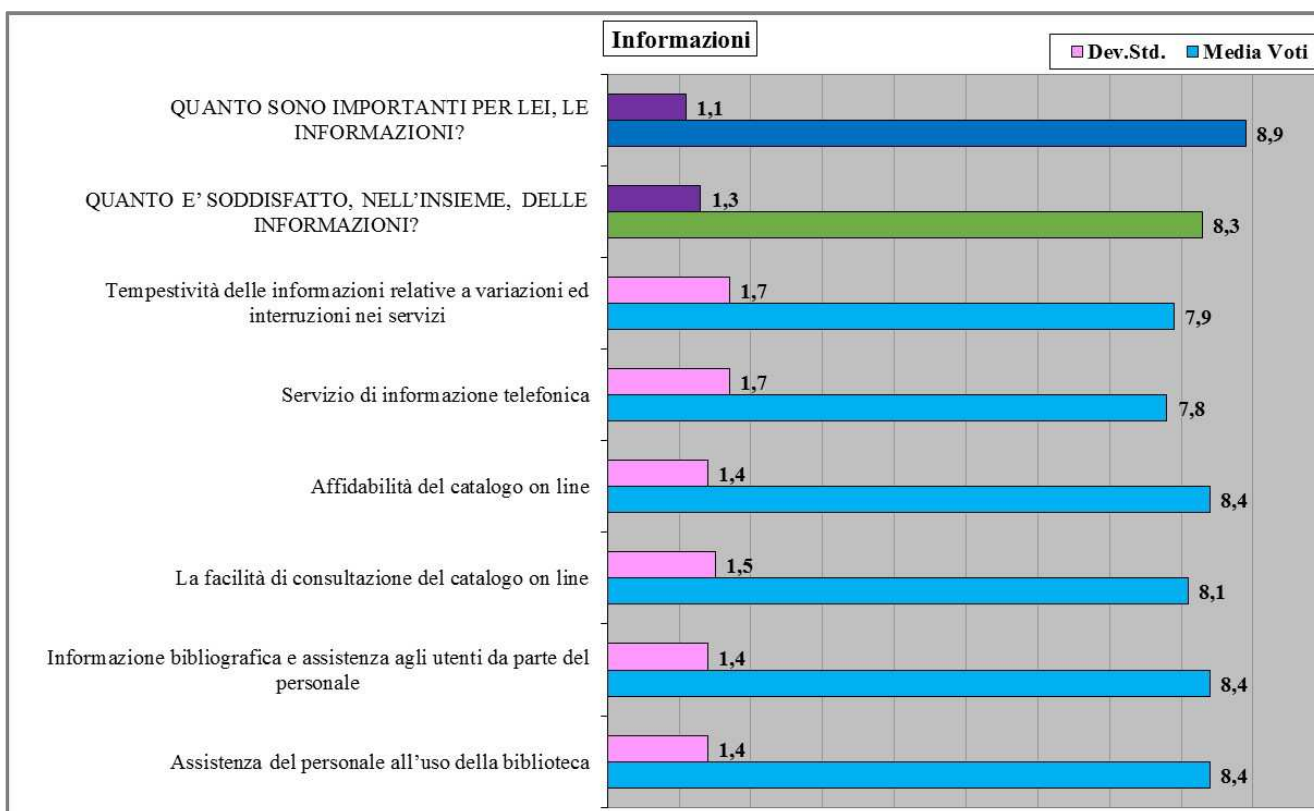
Questa area si compone di sei voci, fra le quali quelle che riportano la soddisfazione minore sono la *tempestività delle informazioni relative a variazioni e interruzioni dei servizi* e il *servizio di informazione telefonica* con media voti rispettivamente di 7,9 e 7,8.

Segue la *facilità di consultazione del catalogo on-line* con media voto paria 8,1.

Le restanti tre voci - *affidabilità del catalogo on-line*, *informazioni bibliografica e assistenza agli utenti da parte del personale* e *assistenza del personale all'uso della biblioteca* – registrano tutte e tre il voto medio più alto e pari a 8,4.

Le deviazioni standard risultano comprese fra 1,4 e 1,7 ad indicare una discreta omogeneità fra le risposte date.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza (voti medi) è di 0,6.



## SPAZI E COMFORT

L'area relativa alla soddisfazione degli spazi e del comfort si compone di diversi aspetti che variano dalla tranquillità per la lettura al comfort degli ambienti passando per gli spazi a libera disposizione degli utenti.

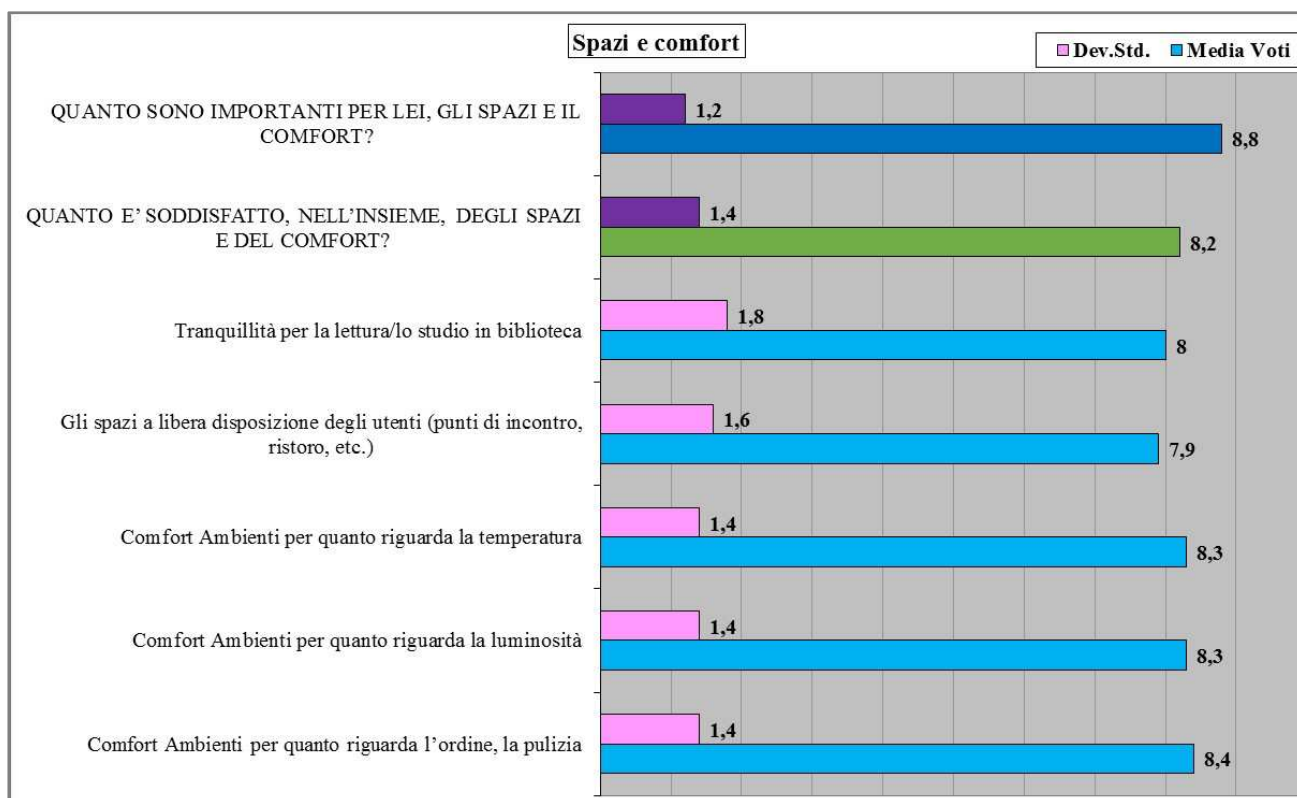
La voce che presenta la soddisfazione più bassa è quella relativa agli *spazi a libera disposizione degli utenti (punti di incontro, ristoro, ecc.)* con voto medio di 8 e deviazione standard piuttosto alta e pari a 1,6 ad indicare una disomogeneità delle risposte date.

Segue, con soddisfazione pari a 8 di voto medio, la *tranquillità per la lettura/lo studio in biblioteca*, anch'esso con una deviazione alta e pari a 1,8.

Infine, il comfort degli ambienti registra voti di soddisfazione tutti superiori all'8 con una deviazione standard più contenuta e pari a 1,4. Nello specifico il *comfort degli ambienti per quanto riguarda la temperatura e la luminosità* registra una soddisfazione pari a 8,3 mentre il *comfort degli ambienti per quanto riguarda l'ordine e la pulizia* registra una soddisfazione pari a 8,4.

Il voto medio complessivo agli spazi e comfort coincide con la media aritmetica dei singoli voti medi dati agli aspetti sopra elencati, ed è pari a 8,2 con una buona omogeneità fra le risposte (deviazione standard di 1,4).

Lo scarto con l'importanza attribuita a questo servizio è di 0,6 nei due voti medi.



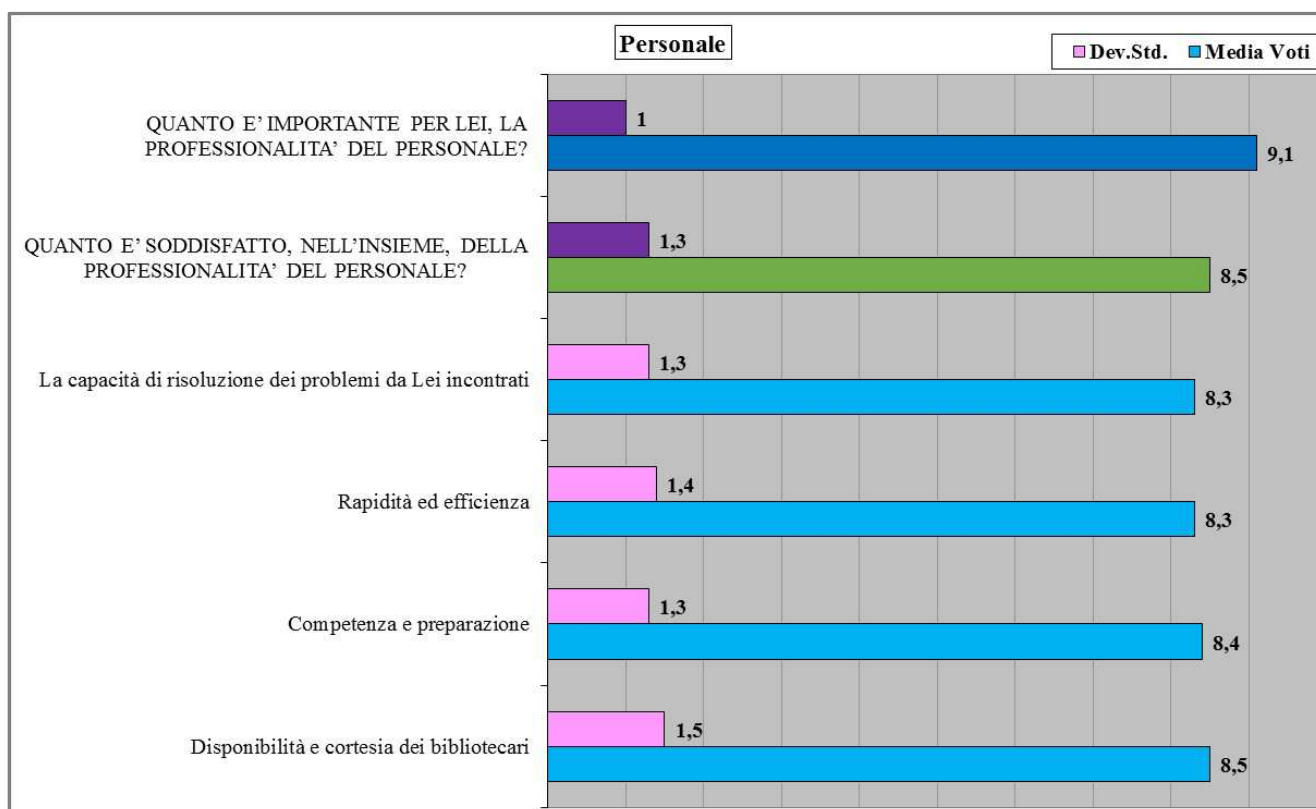
## PERSONALE

Il personale registra una soddisfazione media alta e pari a 8,5 con una buona omogeneità fra le risposte (deviazione standard di 1,3).

Tutte le voci che compongono quest'area mostrano una soddisfazione superiore all'8 ed in particolare, l'aspetto maggiormente gradito è la *disponibilità e cortesia dei bibliotecari* (voto medio 8,5) seguito dalla *competenza e preparazione* (voto medio 8,4).

La *capacità di risoluzione dei problemi* e la *rapidità ed efficienza* registrano entrambe voto medio pari a 8,3.

Lo scarto con l'importanza attribuita a questo servizio è di 0,6 nei due voti medi.



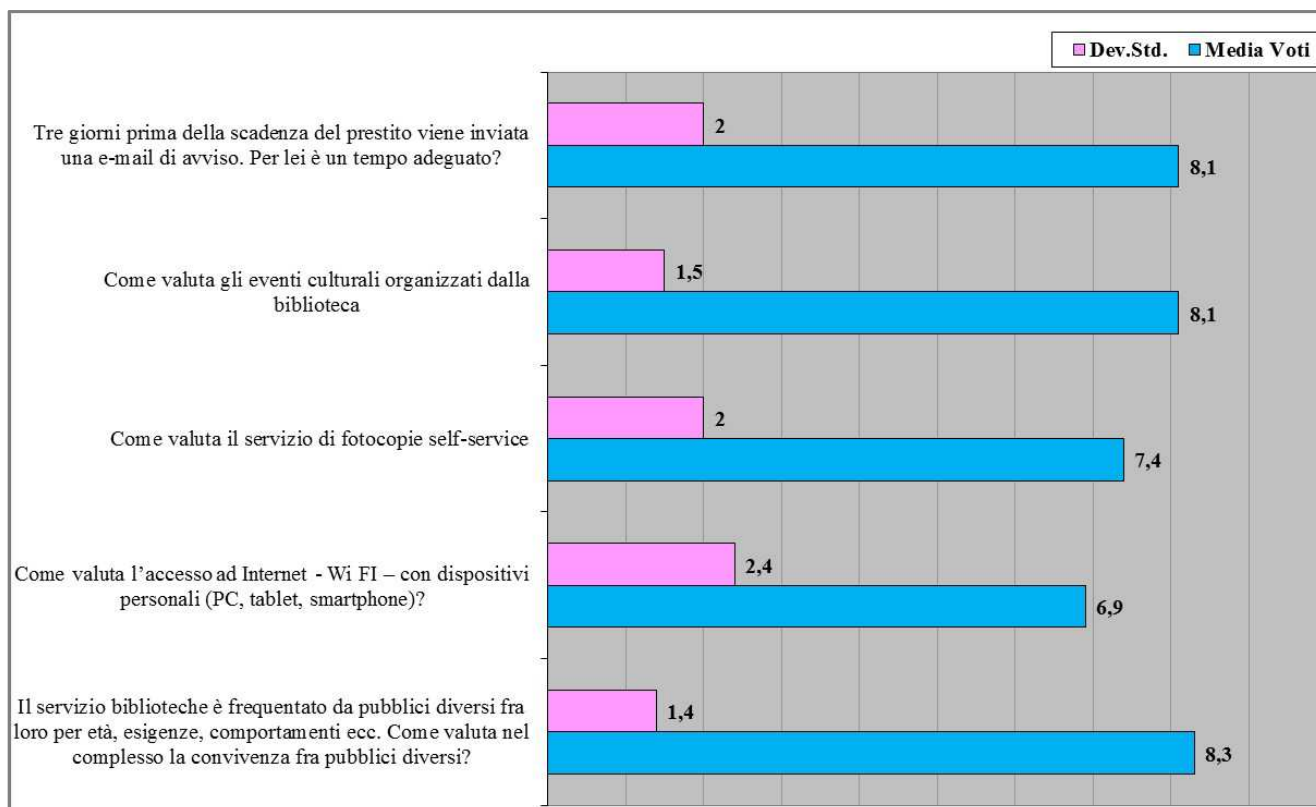


## ALTRI ASPETTI

Sono infine stati esaminati altri aspetti della biblioteca più o meno utilizzati e conosciuti; il servizio fotocopie self-service e la wi-fi per PC personali non sono conosciuti o utilizzati rispettivamente dal 66,2% e 47,5% degli intervistati, ma anche gli eventi culturali organizzati dalla biblioteca raggiungono una percentuale di non conoscenza/utilizzo del 40,5%.

Fra coloro che conoscono e utilizzano questi servizi, la voce che riporta la soddisfazione maggiore è la *convivenza fra pubblici diversi*, voto medio pari a 8,3 seguito dalla *comunicazione con e-mail della scadenza del prestito* e dagli *eventi culturali organizzati dalla biblioteca*, entrambe con voto medio pari a 8,1.

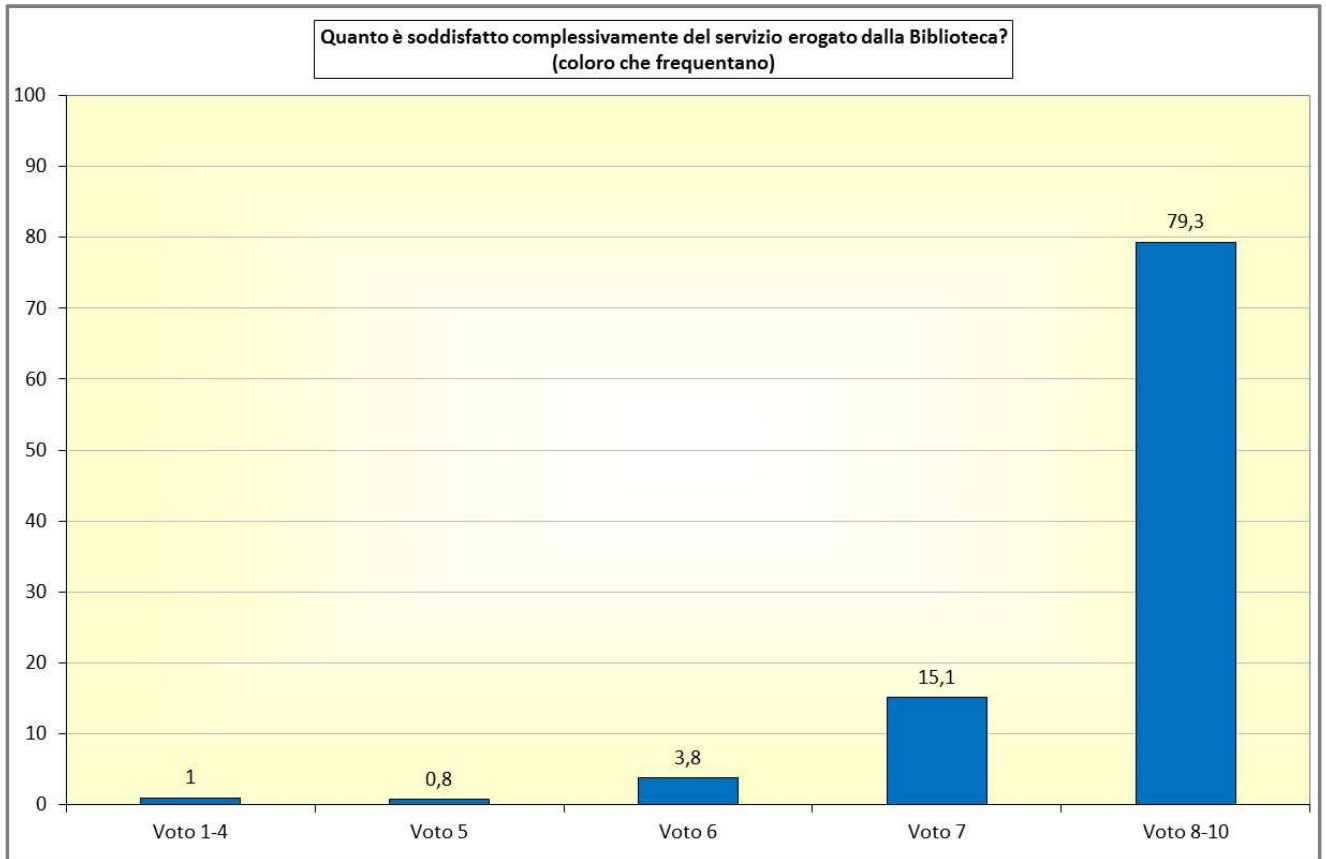
I servizi meno graditi sono quello di *fotocopie self-service* e *l'accesso ad internet - WI-FI con dispositivi personali* che hanno rispettivamente medie voti pari 7,4 e 6,9.



## VALUTAZIONI COMPLESSIVE

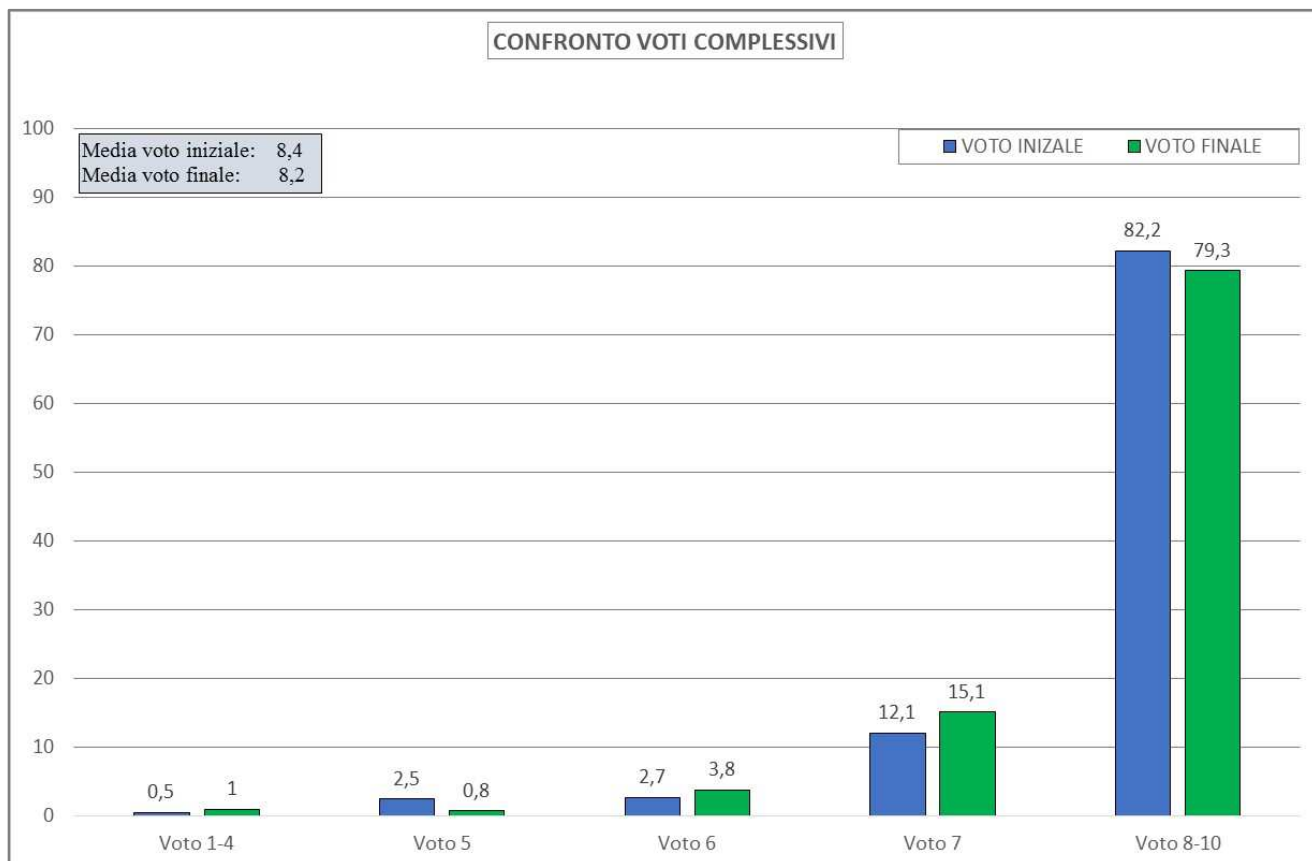
Al termine dell'analisi delle tante aree che compongono il servizio biblioteca è stato chiesto agli utenti di esprimere un giudizio di soddisfazione complessivo al servizio erogato assegnando un voto da 1 a 10.

Nel complesso, gli utenti esprimono voto medio pari a 8,2, con una percentuale di voti insufficienti inferiore al 2% mentre il 79,3% di voti risulta compreso fra l'8 e il 10.



Lo stesso voto di soddisfazione, chiesto ad inizio intervista, aveva l'obiettivo di raccogliere una valutazione immediata, più "istintiva", mentre questo giudizio chiesto alla conclusione, vuole raccogliere una valutazione più meditata, in quanto i soggetti hanno avuto il tempo necessario per esaminare e riflettere sui vari aspetti che compongono il servizio stesso.

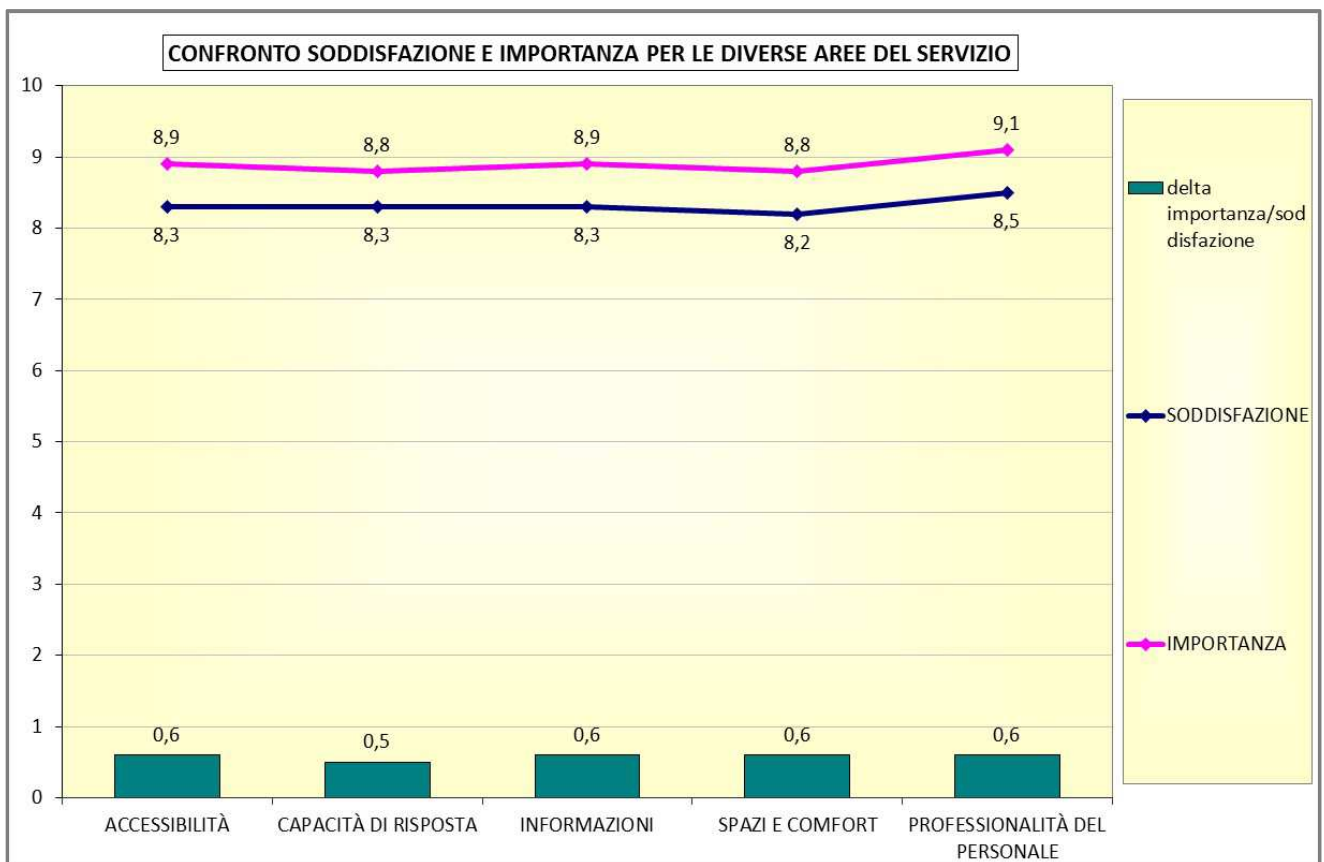
Dal confronto dei due voti medi di soddisfazione non si osservano differenze statisticamente significative ed è quindi possibile affermare che vi sia coincidenza fra l'aspettativa sul servizio di biblioteca e il servizio realmente offerto.



Per ogni area oggetto di indagine è stato rilevato anche il grado di importanza che viene ad essa attribuito da parte degli utenti, così come visto in precedenza.

Dal confronto fra importanza e soddisfazione attribuite ai cinque ambiti esaminati, vanno evidenziati i seguenti aspetti:

- I livelli di importanza attribuiti sono abbastanza omogenei tra 8,2 e 8,5 dove ai due estremi vi sono gli “spazi e comfort” e la “professionalità del personale”;
- Gli scarti fra importanza attribuita e grado di soddisfazione sono tutti pari a 0,6 ad eccezione della “capacità di risposta” che registra uno scarto inferiore e pari allo 0,5; scarto dovuto non tanto ad una soddisfazione contenuta quanto ad una minore importanza;
- In ogni caso gli scarti importanza/soddisfazione sono bassi, a conferma di un buon gradimento del servizio.



Un buon livello di soddisfazione e omogeneità nella valutazione dei diversi ambiti è dato anche dal confronto tra voto complessivo e media voto dei cinque ambiti: i valori tendono infatti a coincidere.

	MEDIA VOTO
Quanto e' soddisfatto nell'insieme dell'accessibilità?	8,3
Quanto e' soddisfatto, nell'insieme, degli spazi e del comfort?	8,2
Quanto e' soddisfatto, nell'insieme, della capacità di risposta?	8,3
Quanto e' soddisfatto, nell'insieme, della professionalità del personale?	8,5
Quanto e' soddisfatto, nell'insieme, delle informazioni?	8,3
<b><i>media aspetti rilevati</i></b>	<b>8,3</b>
Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio erogato dalla Biblioteca?	8,2

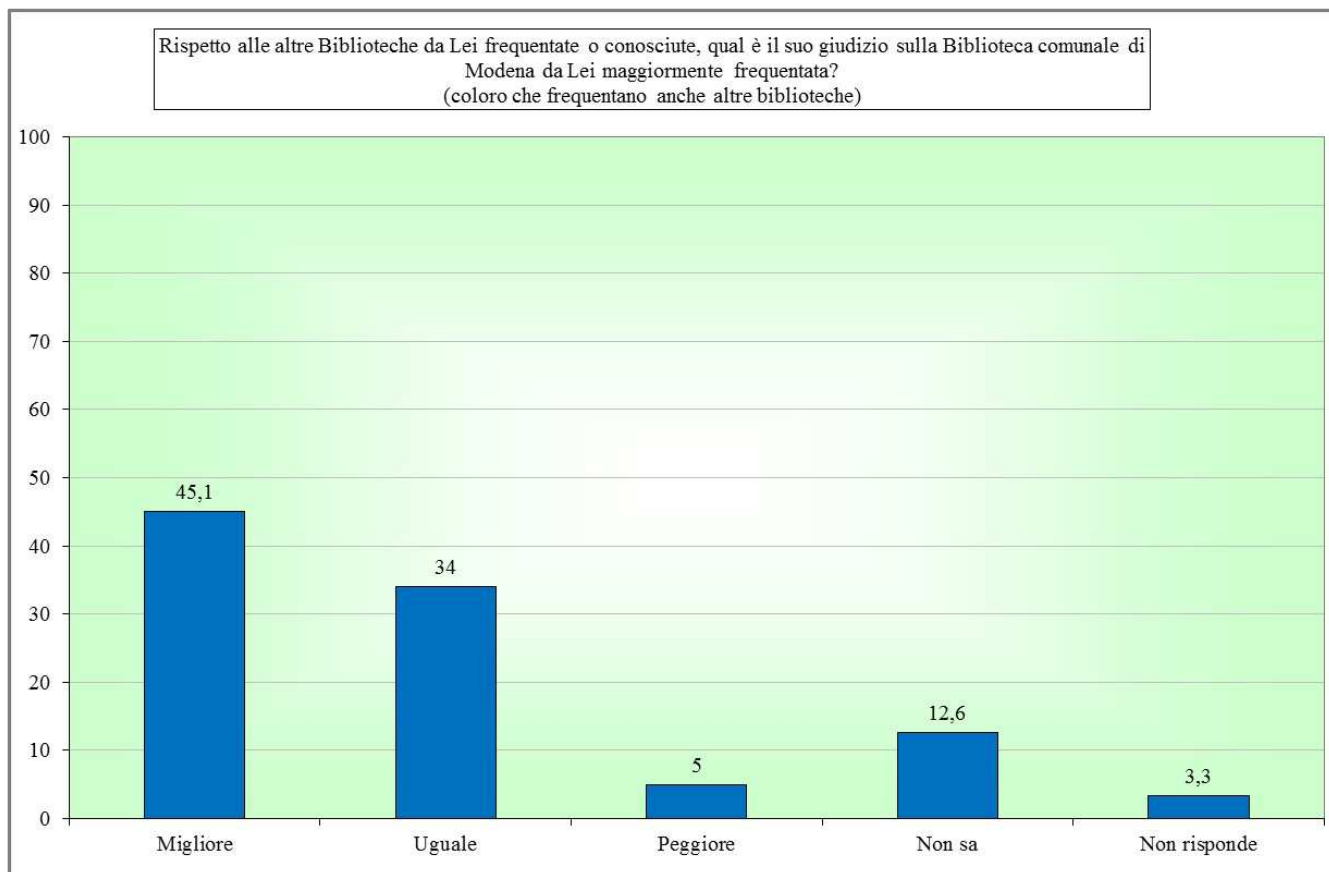
La tabella che segue riepiloga tutti i voti di soddisfazione espressi (macro e micro fattori, giudizi complessivi iniziale e finale) per le biblioteche comunali.

<b>Riepilogo medie voto di soddisfazione ordine decrescente</b>	<b>MEDIA VOTO</b>
ACCESSIBILITÀ - La procedura di iscrizione	<b>8,6</b>
CAPACITÀ DI RISPOSTA - Adeguatezza del numero di volumi concessi contemporaneamente	<b>8,5</b>
CAPACITÀ DI RISPOSTA - Possibilità di prenotare un prestito	<b>8,5</b>
PERSONALE - Disponibilità e cortesia dei bibliotecari	<b>8,5</b>
PERSONALE - SODDIFAZIONE NELL'INSIEME	<b>8,5</b>
<b>SODDIFAZIONE COMPLESSIVA INZIALE</b>	<b>8,4</b>
INFORMAZIONI - Assistenza del personale all'uso della biblioteca	<b>8,4</b>
INFORMAZIONI - Informazione bibliografica e assistenza agli utenti da parte del personale	<b>8,4</b>
INFORMAZIONI - Affidabilità del catalogo on line	<b>8,4</b>
SPAZI E COMFORT - Comfort Ambienti per quanto riguarda l'ordine, la pulizia	<b>8,4</b>
PERSONALE - Competenza e preparazione	<b>8,4</b>
ACCESSIBILITÀ - L'orientamento fornito dal personale all'ingresso della Biblioteca	<b>8,3</b>
ACCESSIBILITÀ - SODDIFAZIONE NELL'INSIEME	<b>8,3</b>
CAPACITÀ DI RISPOSTA - Qualità del patrimonio librario	<b>8,3</b>
CAPACITÀ DI RISPOSTA - SODDIFAZIONE NELL'INSIEME	<b>8,3</b>
INFORMAZIONI - SODDIFAZIONE NELL'INSIEME	<b>8,3</b>
SPAZI E COMFORT - Comfort Ambienti per quanto riguarda la luminosità	<b>8,3</b>
SPAZI E COMFORT - Comfort Ambienti per quanto riguarda la temperatura	<b>8,3</b>
PERSONALE - Rapidità ed efficienza	<b>8,3</b>
PERSONALE - La capacità di risoluzione dei problemi da Lei incontrati	<b>8,3</b>
ALTRI ASPETTI - Il servizio biblioteche è frequentato da pubblici diversi fra loro per età, esigenze, comportamenti ecc. Come valuta nel complesso la convivenza fra pubblici diversi?	<b>8,3</b>
ACCESSIBILITÀ - Orario di apertura	<b>8,2</b>
ACCESSIBILITÀ - Facilità di accesso per persone disabili	<b>8,2</b>
CAPACITÀ DI RISPOSTA - Offerta dei quotidiani	<b>8,2</b>
CAPACITÀ DI RISPOSTA - Quantità del patrimonio librario	<b>8,2</b>
SPAZI E COMFORT - SODDIFAZIONE NELL'INSIEME	<b>8,2</b>
<b>SODDIFAZIONE COMPLESSIVA FINALE</b>	<b>8,2</b>
ACCESSIBILITÀ - Facilità di comprensione della modulistica	<b>8,1</b>

CAPACITÀ DI RISPOSTA - Offerta delle riviste	<b>8,1</b>
CAPACITÀ DI RISPOSTA - Adeguatezza della durata del prestito	<b>8,1</b>
INFORMAZIONI - La facilità di consultazione del catalogo on line	<b>8,1</b>
ALTRI ASPETTI - Come valuta gli eventi culturali organizzati dalla biblioteca	<b>8,1</b>
ALTRI ASPETTI - Tre giorni prima della scadenza del prestito viene inviata una e-mail di avviso. Per lei è un tempo adeguato?	<b>8,1</b>
ACCESSIBILITÀ - Tempi per accedere ai servizi offerti allo sportello	<b>8</b>
CAPACITÀ DI RISPOSTA - Servizio di richiesta testi da altre biblioteche	<b>8</b>
SPAZI E COMFORT - Tranquillità per la lettura/lo studio in biblioteca	<b>8</b>
CAPACITÀ DI RISPOSTA - I tempi di consegna del materiale della torre Delfini (solo Delfini: 1120 casi)	<b>7,9</b>
INFORMAZIONI - Tempestività delle informazioni relative a variazioni ed interruzioni nei servizi	<b>7,9</b>
SPAZI E COMFORT - Gli spazi a libera disposizione degli utenti (punti di incontro, ristoro, etc.)	<b>7,9</b>
ACCESSIBILITÀ - La segnaletica relativa ai servizi offerti	<b>7,8</b>
CAPACITÀ DI RISPOSTA - Offerta DVD, CD (solo Delfini: 1120 casi)	<b>7,8</b>
CAPACITÀ DI RISPOSTA - Offerta di libri a grandi caratteri e libri registrati per ipovedenti (solo Delfini: 1120 casi)	<b>7,8</b>
INFORMAZIONI - Servizio di informazione telefonica	<b>7,8</b>
ACCESSIBILITÀ - Facilità di individuazione dei volumi ricercati a scaffale	<b>7,7</b>
ACCESSIBILITÀ - Il numero di PC disponibili per consultare il catalogo on line	<b>7,4</b>
ACCESSIBILITÀ - Disponibilità di posti a sedere per la lettura	<b>7,4</b>
ALTRI ASPETTI - Come valuta il servizio di fotocopie self-service	<b>7,4</b>
ACCESSIBILITÀ - Disponibilità di postazioni internet	<b>7</b>
ALTRI ASPETTI - Come valuta l'accesso ad Internet - Wi FI – con dispositivi personali (PC, tablet, smartphone)?	<b>6,9</b>

Alla richiesta di indicare com'è il servizio ricevuto rispetto alle altre biblioteche frequentate, gli intervistati hanno così risposto:

- il 45,1% dichiara che il servizio ricevuto dalla biblioteca comunale è migliore di quello ricevuto dalle altre biblioteche che frequenta;
- il 34% degli intervistati ritiene che il servizio ricevuto sia uguale a quello delle altre biblioteche;
- le percentuali di delusi (coloro che ritengono il servizio peggiore rispetto a quello ricevuto in altre biblioteche) sono pari al 5% degli utenti;
- il 12,6% non sa rispondere a questa domanda mentre il 3,3% preferisce non rispondere.



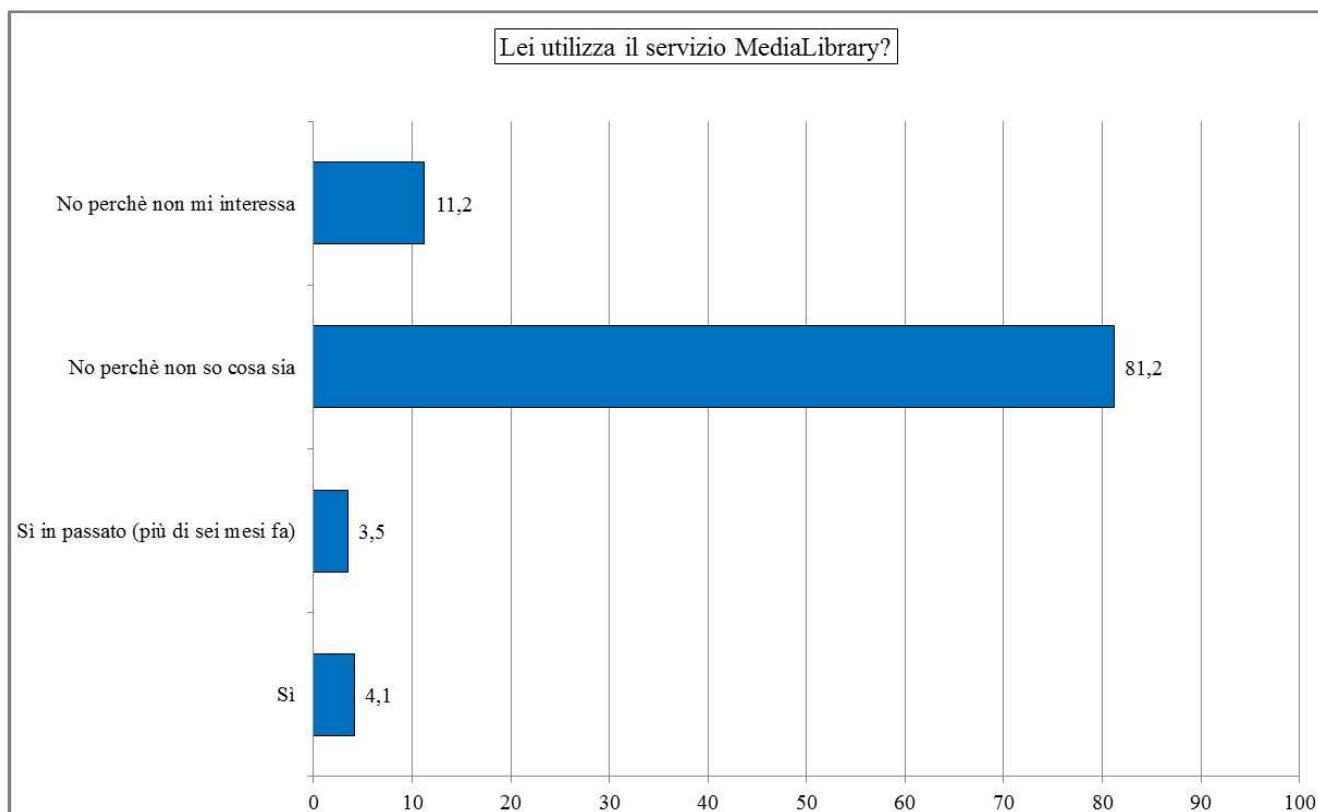


## I SERVIZI ON-LINE

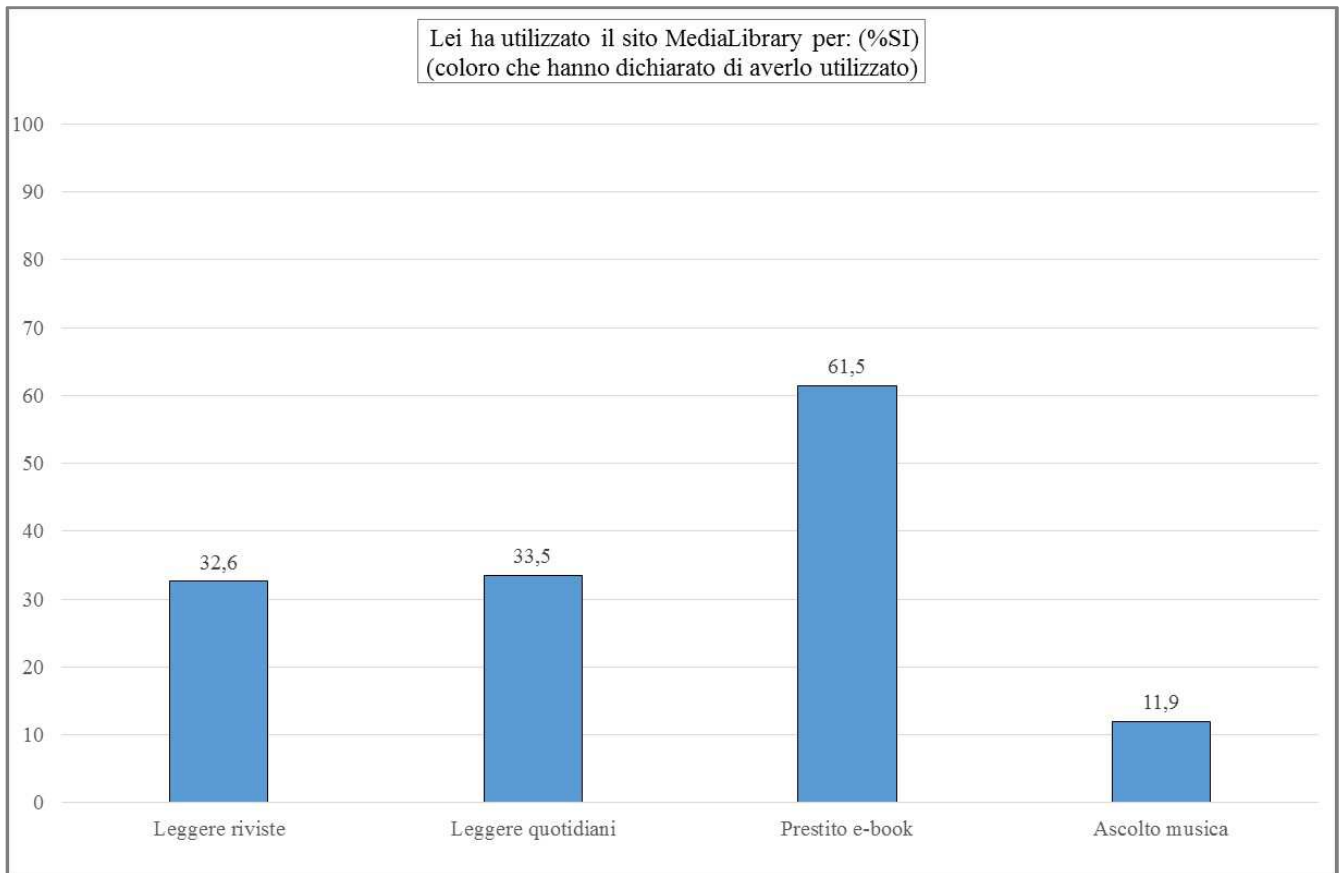
Il servizio MediaLibrary (piattaforma di prestito on-line, catalogo di e-book, libri digitalizzati, video e quotidiani) non è conosciuto e dunque poco utilizzato: l'81,2% non sa cosa sia e anche fra coloro che dichiarano di conoscerlo l'11,2% non lo utilizza perché non gli interessa.

Solo il 4,1% dichiara di utilizzarlo e il 3,5% di averlo utilizzato più di sei mesi fa.

Dunque un servizio che necessita di una maggiore conoscenza e diffusione.



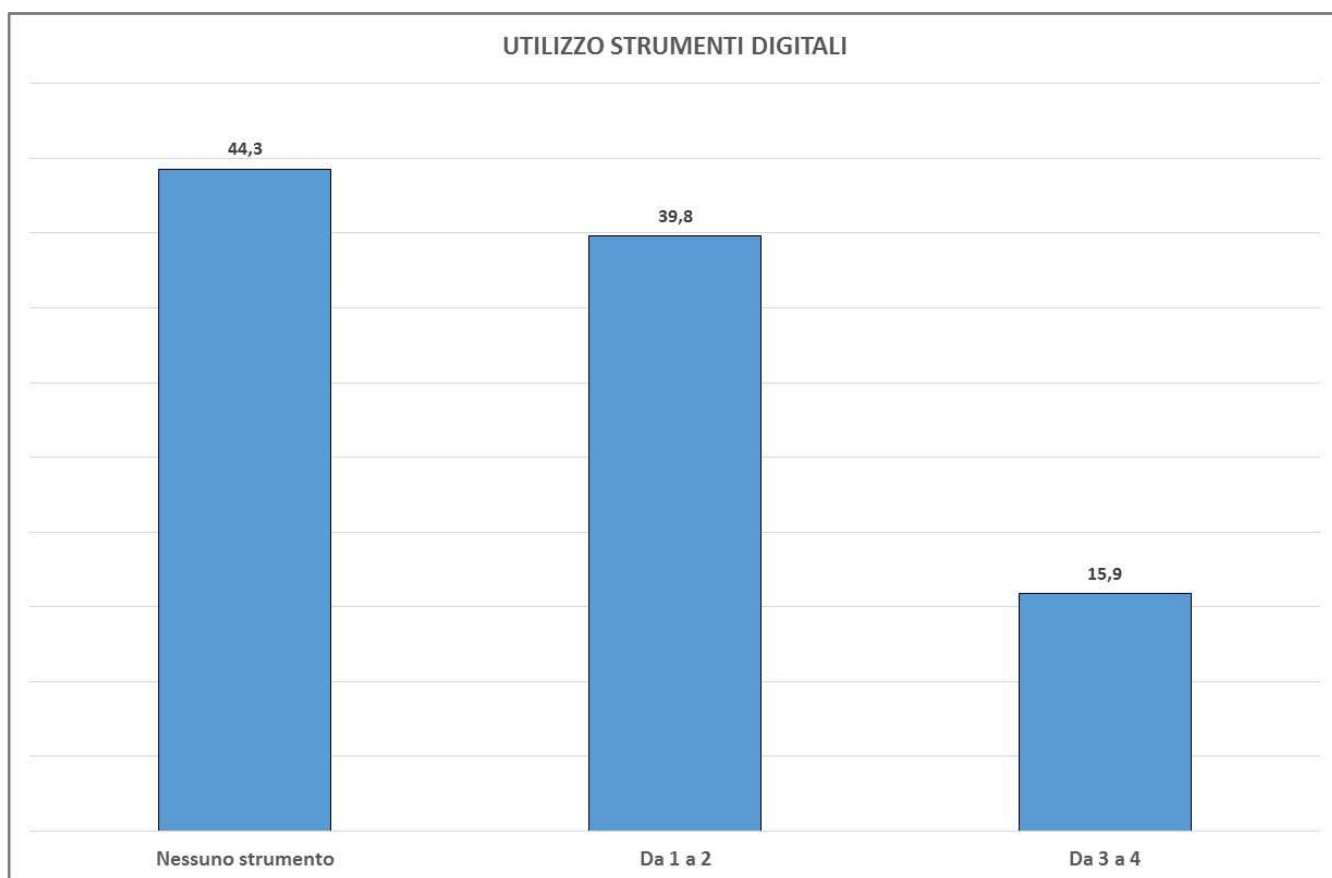
Tra coloro che hanno utilizzato MediaLibrary la funzione più utilizzata è stata il prestito di e-book; seguono (con valori percentuali fra loro analoghi) la lettura di riviste e quella di quotidiani, infine l'ascolto di musica.



Il grafico che segue descrive gli intervistati raggruppandoli per numero di strumenti/comportamenti che hanno dichiarato nelle domande precedenti, in particolare sei azioni: l'utilizzo del sito delle biblioteche comunali, la consultazione del catalogo on line, l'utilizzo del servizio MediaLibrary, l'acquisto on-line di e-book, la lettura di e-book, l'ascolto di audiolibri.

Poco meno del 40% ha svolto 1 o 2 delle azioni richiamate che, tra coloro che si servono dell'on-line, potremmo definire utilizzatori medio bassi; circa il 16% invece dichiara da 3 a 4 azioni fra quelle proposte, e li potremmo definire utilizzatori medio alti. Infine il 44,3% dichiara di non avere svolto nessuna delle azioni esaminate, cioè di non utilizzare strumenti digitali on-line.

Fra questi ultimi sono maggiormente presenti persone delle fasce d'età più basse (15-24 anni) e più alte (55 anni e oltre), meno scolarizzate, pensionati, con un numero di prestiti più basso.

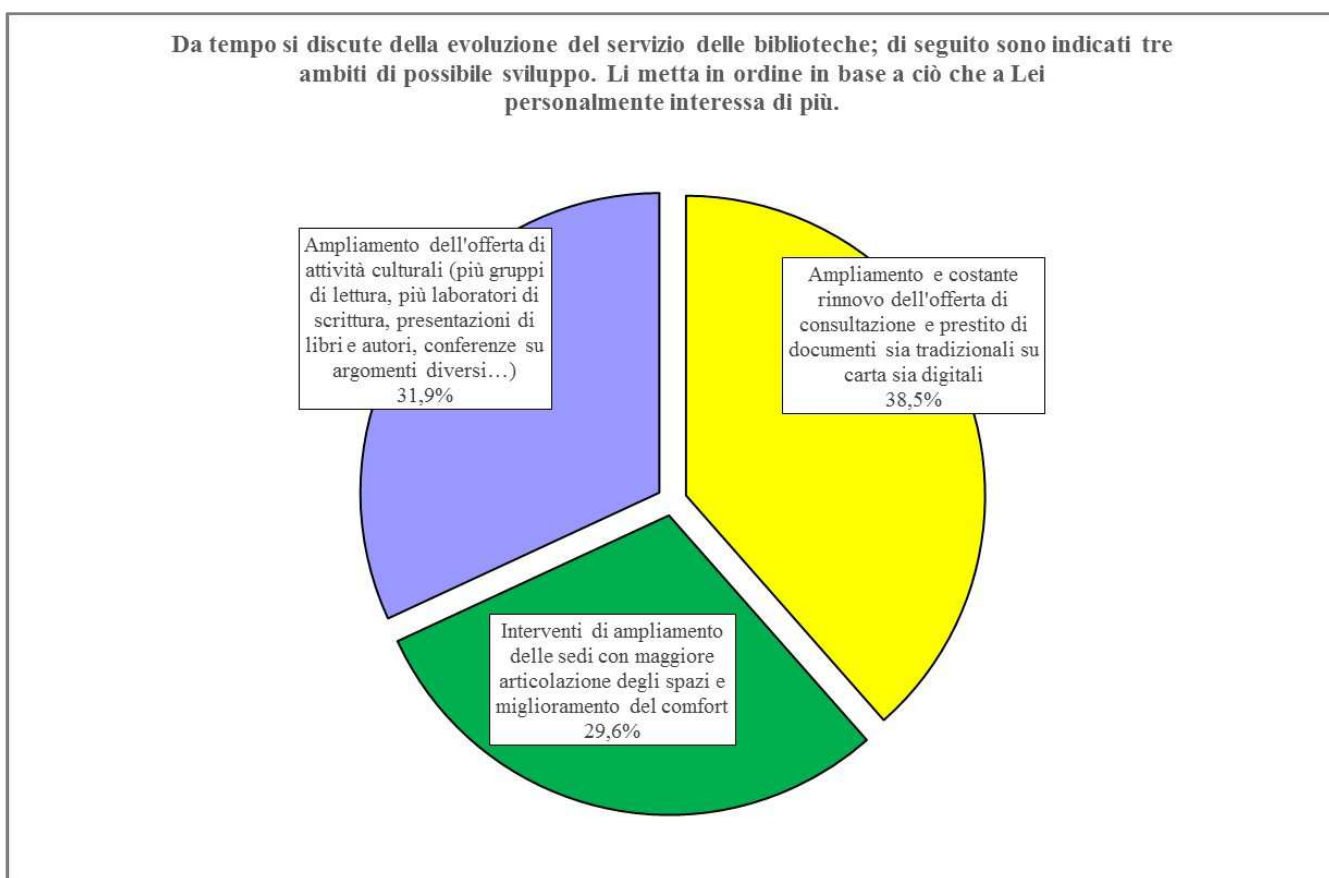


## VALUTAZIONI DI NUOVE ATTIVITA'

L'ultima area di indagine ha riguardato i possibili sviluppi dei servizi delle biblioteche.

Agli intervistati sono state proposte tre ipotesi: *ampliamento dell'offerta di attività culturali, ampliamento e costante rinnovo dell'offerta di consultazione e prestito di documenti sia tradizionali su carta sia digitali ed interventi di ampliamento delle sedi con maggiore articolazione degli spazi e miglioramento del comfort*. Gli utenti intervistati dovevano ordinare le predette voci in base al proprio interesse.

Dal grafico che segue, dove sono riportate per ogni voce le percentuali di coloro che le hanno indicate come prima azione, si osserva che non c'è un'ampia differenza fra le tre voci. Ne risulta quindi che nessuna delle tre proposte avanzate risulta più urgente rispetto alle altre.



Un altro 26,2% di intervistati ha proposto (con domanda a risposta aperta) altre possibili iniziative ritenute interessanti da inserire nell'attività futura della biblioteca.