



Comune di Modena



BIBLIOTECHE COMUNALI
Ricerca sulla soddisfazione
dell'utenza

SINTESI DEI RISULTATI

Modena, novembre 2013

Indice

	pagina
Informazioni metodologiche	3
Caratteristiche degli intervistati	4
Informazioni sul questionario	5
On line	6
La frequenza	13
La soddisfazione dell'utenza	18
Giudizi complessivi e confronti	23
Il futuro	29

Informazioni metodologiche

Universo di riferimento	
Iscritti attivi	Tutti gli "iscritti attivi", ovvero coloro che hanno effettuato almeno un prestito o restituzione (libri, cd, dvd, ...) nell'ultimo anno
Biblioteche considerate	Delfini, Crocetta, Rotonda, Villaggio Giardino
Periodo di riferimento	Iscritti attivi dal 01/09/2012 al 31/08/2013
Età di riferimento	15 anni e oltre
Utenti attivi	n° 20592
% e-mail disponibili su utenti attivi	56,6%

Si è scelto di rivolgere l'indagine on-line a coloro che hanno lasciato un indirizzo e-mail. La diffusione e raccolta di questionari cartacei per coloro che non hanno lasciato un indirizzo e-mail non ha dato risultati significativi e dunque non sono stati considerati.

Metodologia di rilevazione	on-line - metodologia CAWI
Periodo di rilevazione	rilevazione effettuata nel mese di novembre 2013
Campione	Estrazione casuale semplice con passo sistematico di un campione di 4000 nominativi.
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

Riepilogo contatti	
e-mail valide	3679
rifiuti	48
non risposte	2166
rientri	1.465
% su e-mail valide	39,82%

Margine d'errore massimo	
%	+/- 2,34
media voto	+/- 0,23

In sintesi: il campione è rappresentativo degli iscritti attivi, delle quattro biblioteche considerate, di 15 anni e oltre, nel periodo settembre 2012 agosto 2013, con indirizzo e-mail e che costituiscono il 56,6% del totale degli iscritti attivi. È questa una definizione precisa del campione e della sua rappresentatività, non estendibile all'insieme degli iscritti.

Tuttavia gli scarti per genere, età e numero prestiti fra coloro che hanno un indirizzo e-mail e coloro che non lo hanno lasciato (potrebbero infatti avere una mail ma non averla lasciata al momento dell'iscrizione) non sono particolarmente rilevanti; l'unico riguarda la fascia d'età superiore a 65 anni (con una percentuale superiore tra chi non ha mail) e la fascia 25-34 anni (con una percentuale inferiore fra chi non ha una mail).

Si può ipotizzare che anche i comportamenti e le valutazioni sulla biblioteca potrebbero non essere particolarmente influenzati dal possesso della mail, se non per la parte della ricerca che riguarda l'on-line, e che dunque il campione oltre ad essere sicuramente rappresentativo del 56,6% degli utenti lo è anche per il totale degli iscritti attivi alle biblioteche comunali.

Caratteristiche degli intervistati

CAMPIONE		
- caratteristiche socioanagrafiche -		

Genere

	n	%
Maschio	543	37,1
Femmina	922	62,9
Totale	1465	100

Età

	n	%
15-17	28	1,9
18-24	313	21,3
25-34	348	23,8
35-44	298	20,3
45-54	262	17,9
55-64	147	10
65 e oltre	69	4,7
Totale	1465	100

Professione

	n	%
autonomo	132	9
dipendente	709	48,4
studente	390	26,6
casalinga	24	1,6
pensionato	123	8,4
non occupato	87	5,9
Totale	1465	100

Scolarità

	n	%
Fino a licenza media inferiore	75	5,1
Diploma di scuola professionale (2/3 anni)	38	2,6
Diploma di scuola media superiore/maturità (5 anni)	566	38,7
Laurea o superiore	786	53,6
Totale	1465	100

Residenza

	n	%
Modena comune	1041	71
Modena provincia	271	18,5
Altro comune dell'Emilia Romagna	65	4,5
Altro comune d'Italia	85	5,8
Altro (paese estero)	4	0,3
Totale	1465	100

Numero prestiti nell'ultimo anno (Libri, cd, dvd o altro materiale)

	n	%
Fino a 2	409	27,9
Tra i 3 e i 5	283	19,3
Tra i 6 e i 10	250	17,1
Tra i 10 e i 20	207	14,2
Oltre i 20	315	21,5
Totale	1465	100

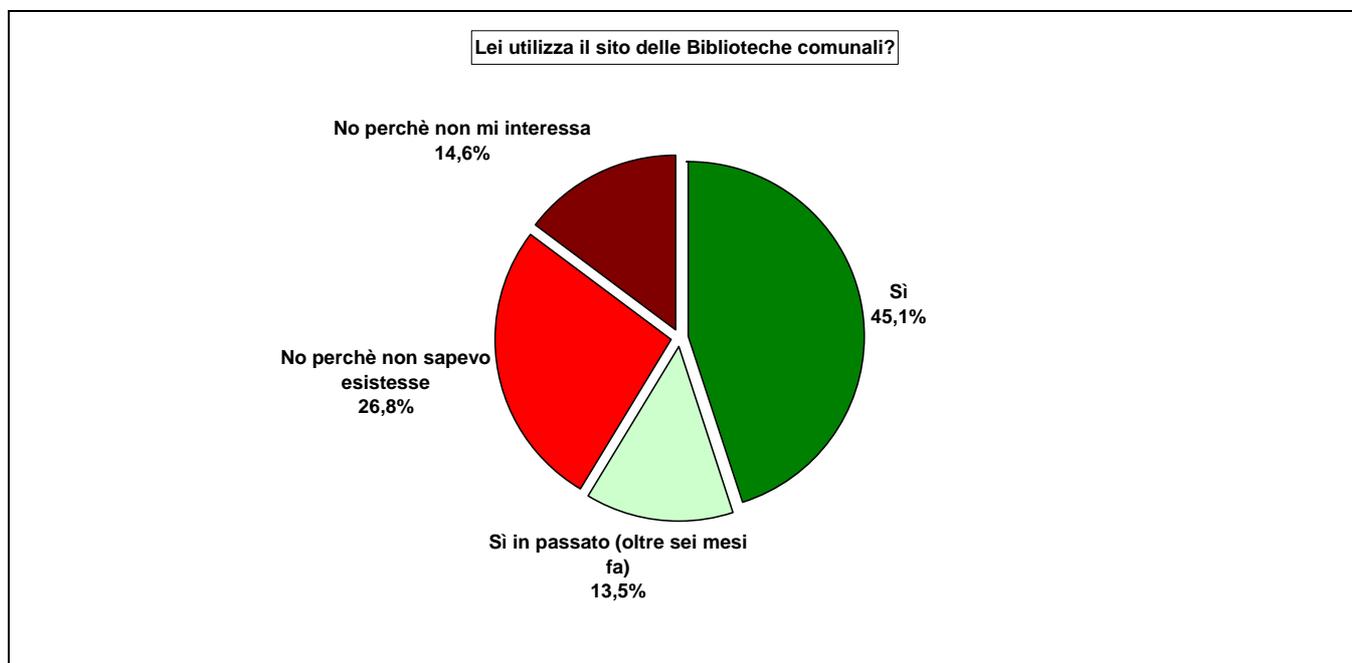
Informazioni sul questionario

aree di indagine	
ON LINE	il sito
	Il catalogo on line
	MediaLibrary
	e-book
FREQUENZA	Caratteristiche quantitative e qualitative
SODDISFAZIONE E IMPORTANZA DEL SERVIZIO	Accessibilità
	Capacità di risposta
	Informazioni
	Spazi e comfort
	Personale
	Altri aspetti
VALUTAZIONE COMPLESSIVA	Voti
	Suggerimenti
IL FUTURO	Valutazione nuove attività

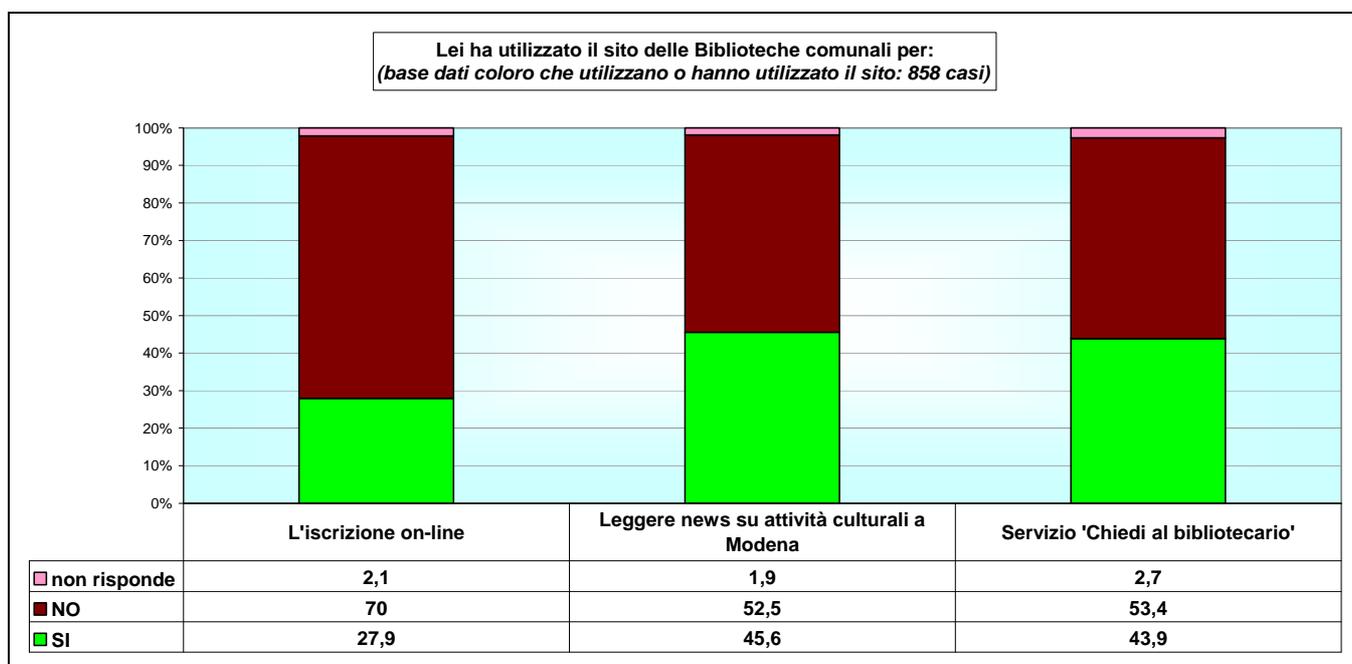
ON LINE

Il 45,1% degli intervistati utilizza il sito delle biblioteche comunali; ad esso si aggiunge un 13,5% che lo ha utilizzato in passato ma non attualmente. Il 26,8% non ne conosce l'esistenza, al 14,6% non interessa.

Nel complesso un utilizzo vasto che riguarda poco meno del 60% degli intervistati, uno strumento diffuso e utilizzato con ulteriori capacità espansiva in relazione all'area di non conoscenza.

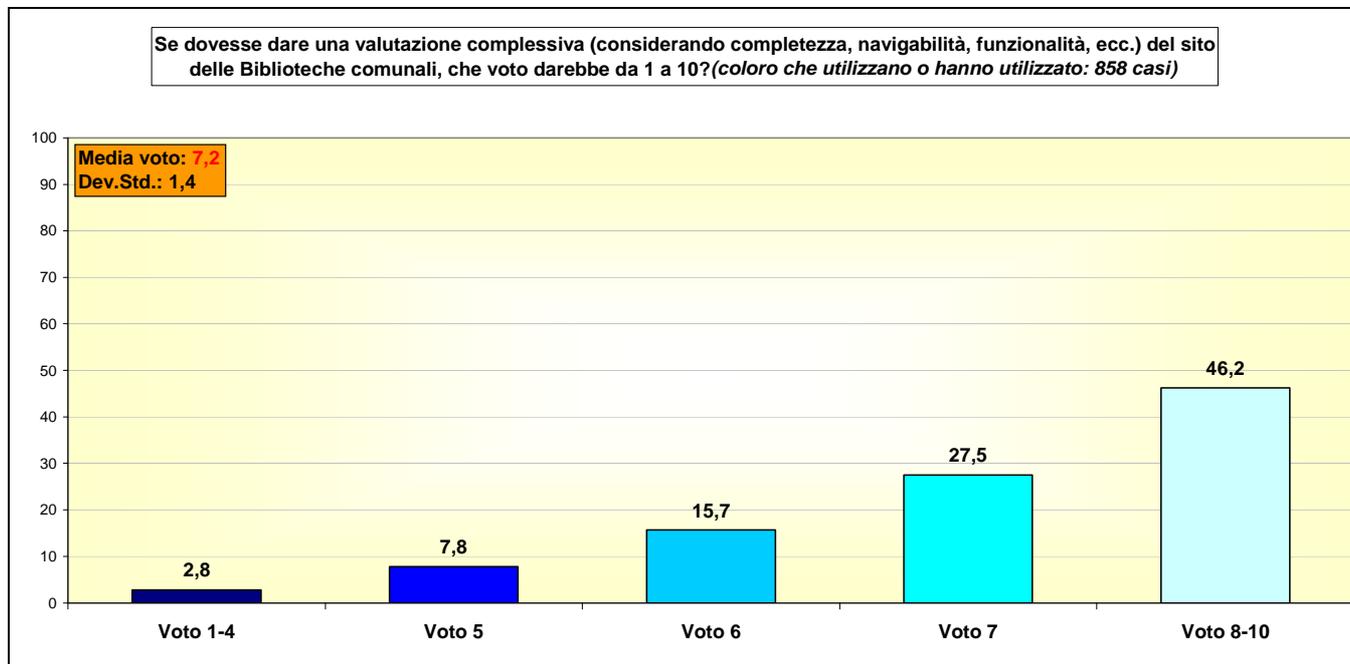


L'utilizzo più ampio riguarda la lettura di notizie su attività culturali a Modena; di analoghe dimensioni l'utilizzo del servizio "chiedi al bibliotecario". L'iscrizione on-line ha riguardato il 27,9% degli utilizzatori del sito; evidentemente per tutti gli altri l'iscrizione è avvenuta nei modi tradizionali e l'accesso al sito vi è stato in momenti successivi e per altri motivi.

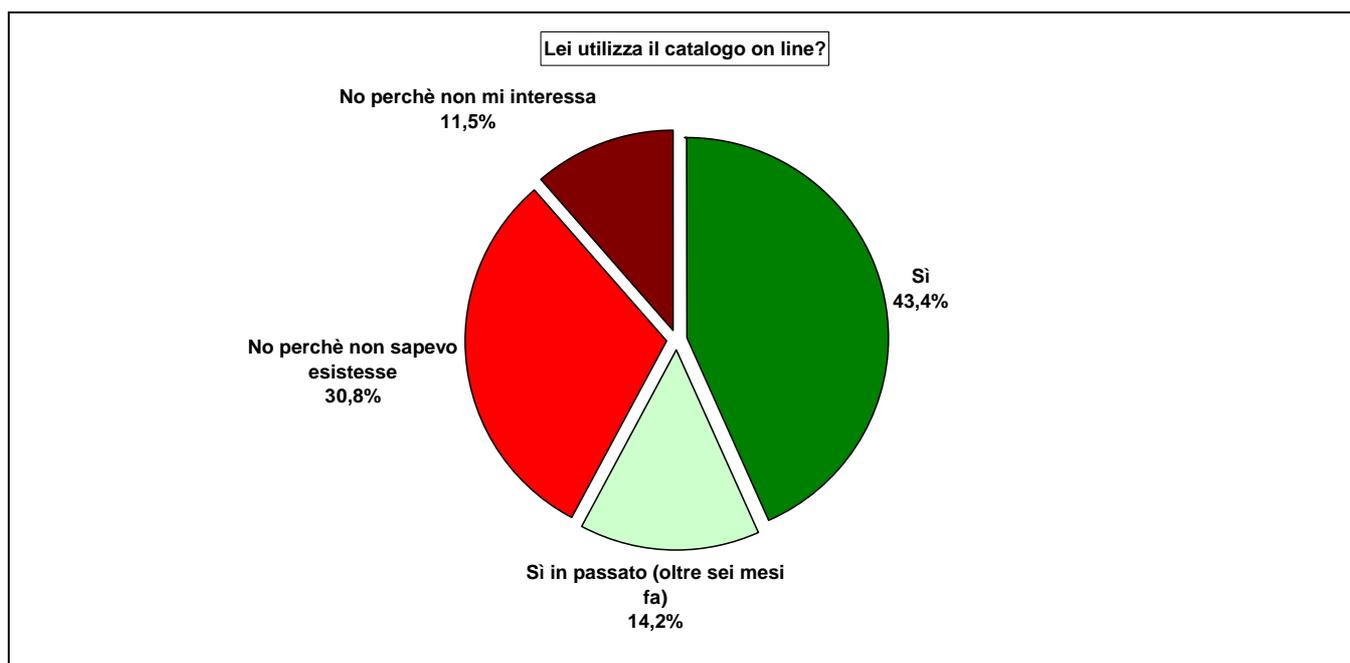


La valutazione del sito, considerando l'insieme di completezza, navigabilità e funzionalità, si attesta su una media voto di 7,2 (nella scala da 1 a 10); i voti insufficienti sono intorno al 10%, i voti sufficienti sono poco meno del 90% e quelli tra 8 e 10 sono il 46,2%. Dunque una valutazione positiva e abbastanza omogenea (la deviazione standard è di 1,4).

L'omogeneità del voto medio riguarda anche i sottocampioni per genere, età e scolarità dove le medie oscillano tra 7 e 7,6.

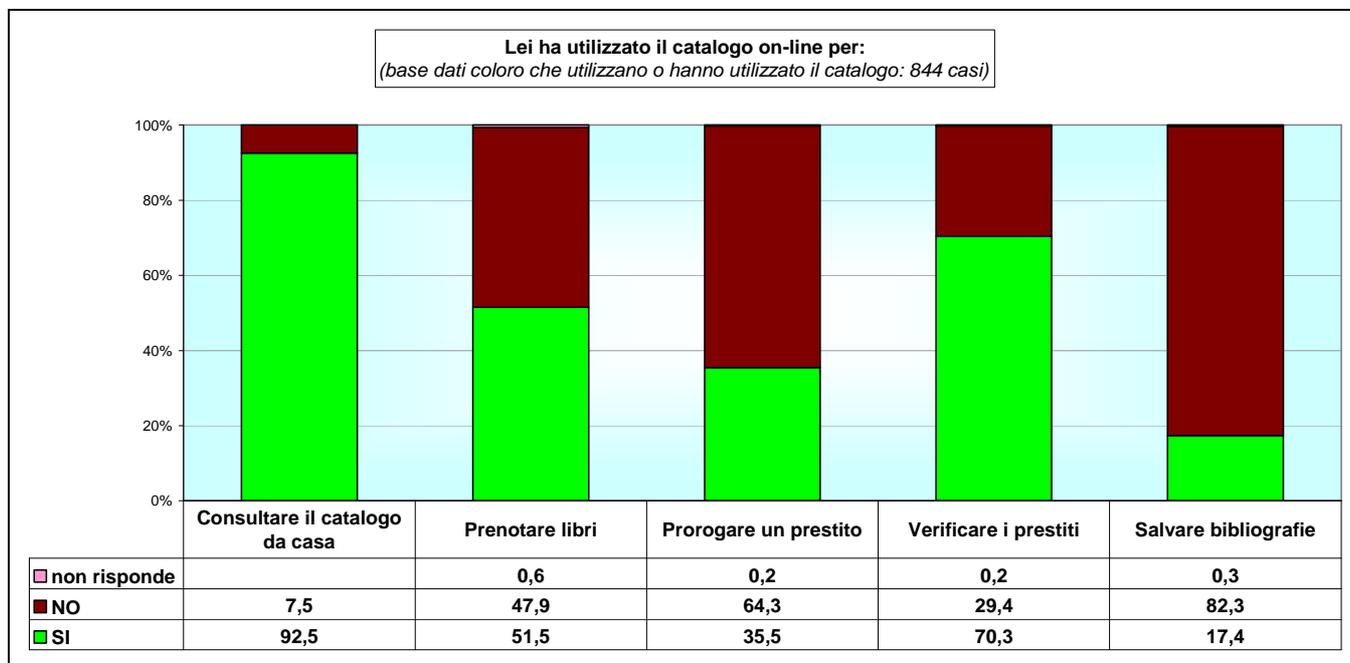


L'utilizzo del catalogo on line registra percentuali simili a quelle di coloro che utilizzano il sito; si può ipotizzare che larga parte di chi utilizza il sito utilizza anche il catalogo on line. Il catalogo è consultato dal 43,4% a cui si può aggiungere il 14,2% che lo ha fatto in passato. Il 30,8% non ne conosceva l'esistenza e costituisce un'area di possibile espansione. L'11,5% non è interessato.



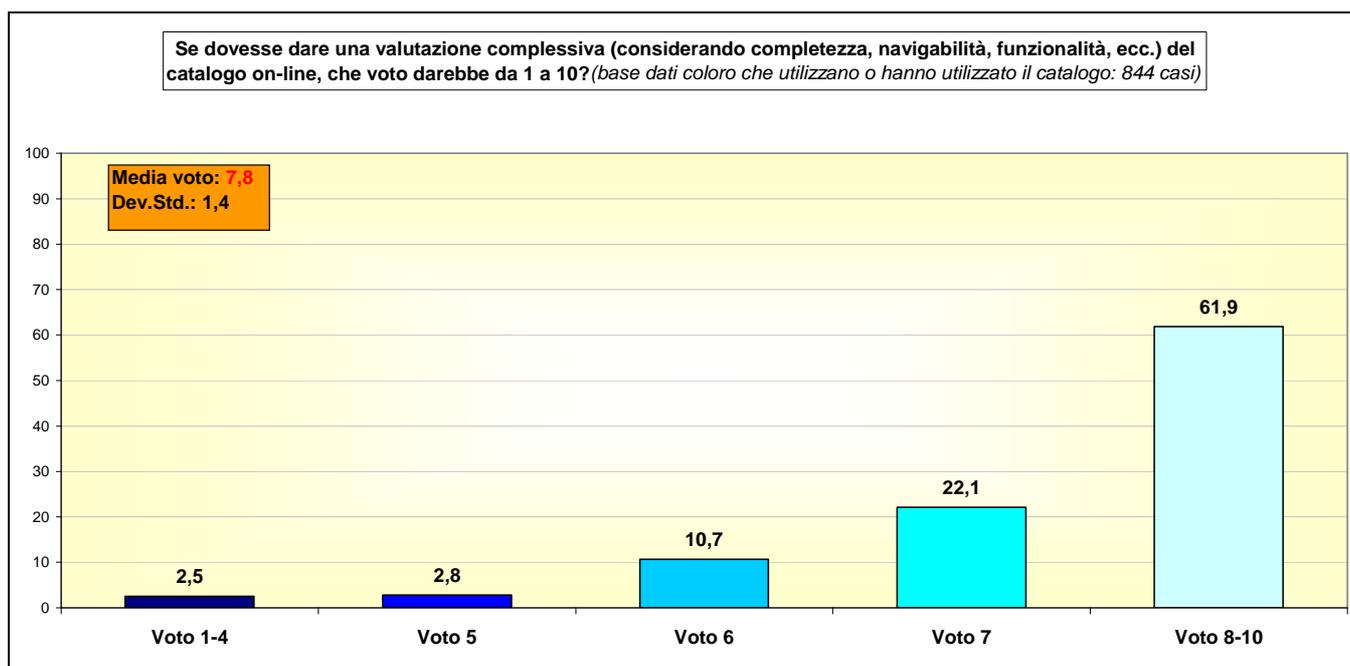
La ragione principale dell'utilizzo del catalogo on-line consiste nella consultazione da casa e riguarda il 92,5% di chi ha scelto questa opportunità; secondo motivo, citato anch'esso da una larga maggioranza, è di verificare i prestiti in atto. Segue la funzione di prenotazione che è dichiarata da oltre il 50%. Infine, ma con percentuali minoritarie troviamo la proroga del prestito e la consultazione e salvataggio di bibliografie.

Dunque un utilizzo differenziato tra funzioni di gestione del prestito e consultazione ed informazione.

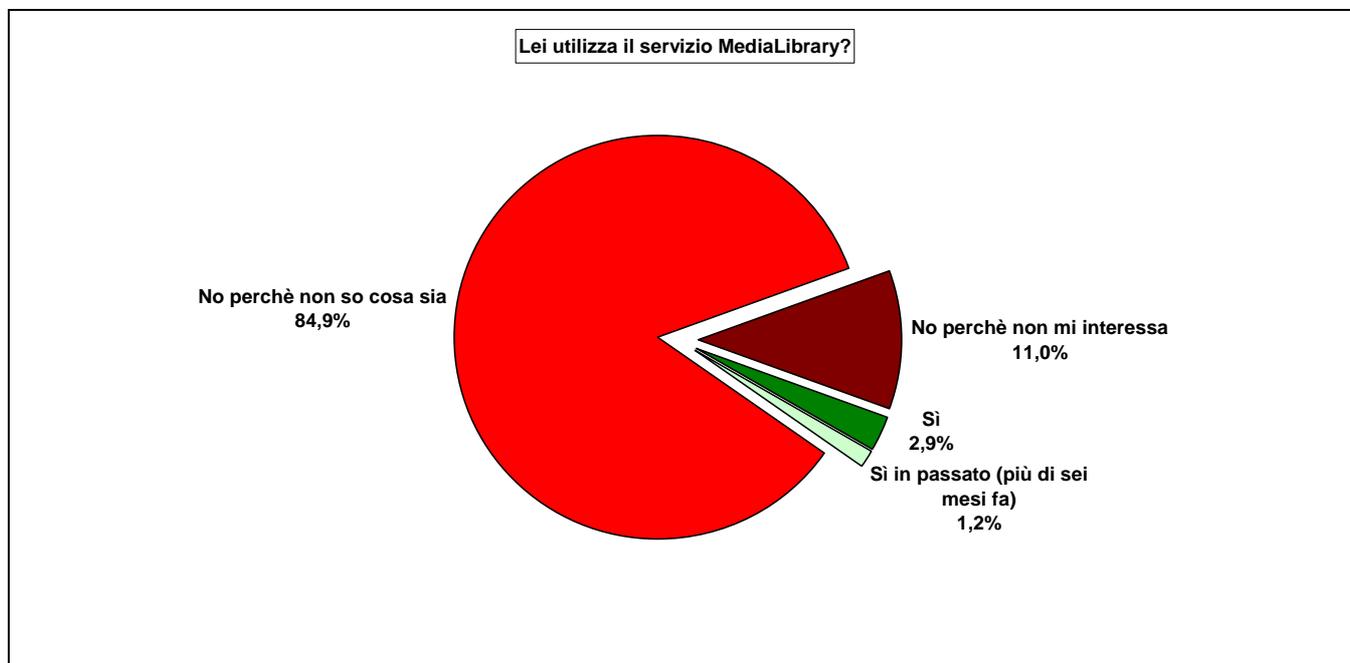


La valutazione complessiva sul catalogo on-line registra un voto medio di 7,8; i voti insufficienti sono intorno al 5% contro il 95% di quelli sufficienti, mentre i voti tra 8 e 10 sono il 62%. Anche in questo caso i voti sono abbastanza omogenei (deviazione standard di 1,4).

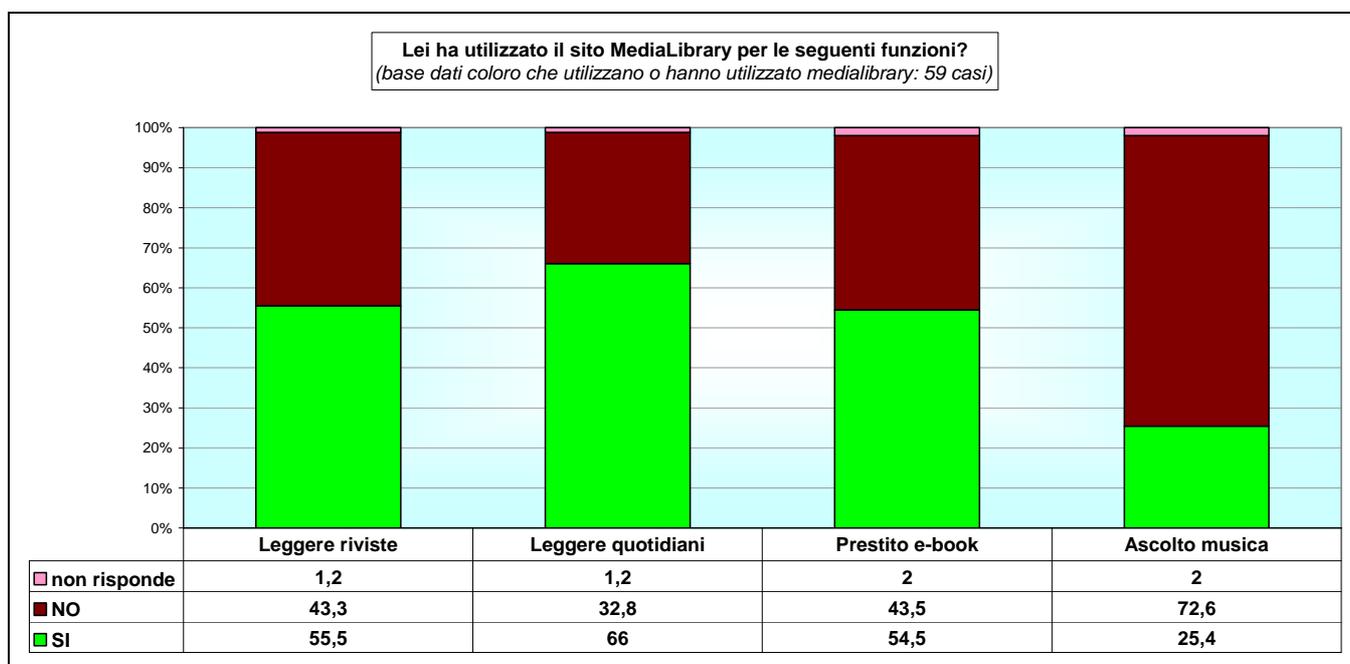
Anche fra i sottocampioni di genere, età e scolarità i voti medi oscillano tra 7,5 e 8,1.



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'85% non sa cosa sia. Fra coloro che dichiarano di conoscerlo una larga parte dichiara di non utilizzarlo perché non interessata. Poco più del 4% invece dichiara di utilizzarlo o averlo utilizzato. Dunque un servizio che in termini di conoscenza e diffusione non ha ancora dispiegato le proprie potenzialità.

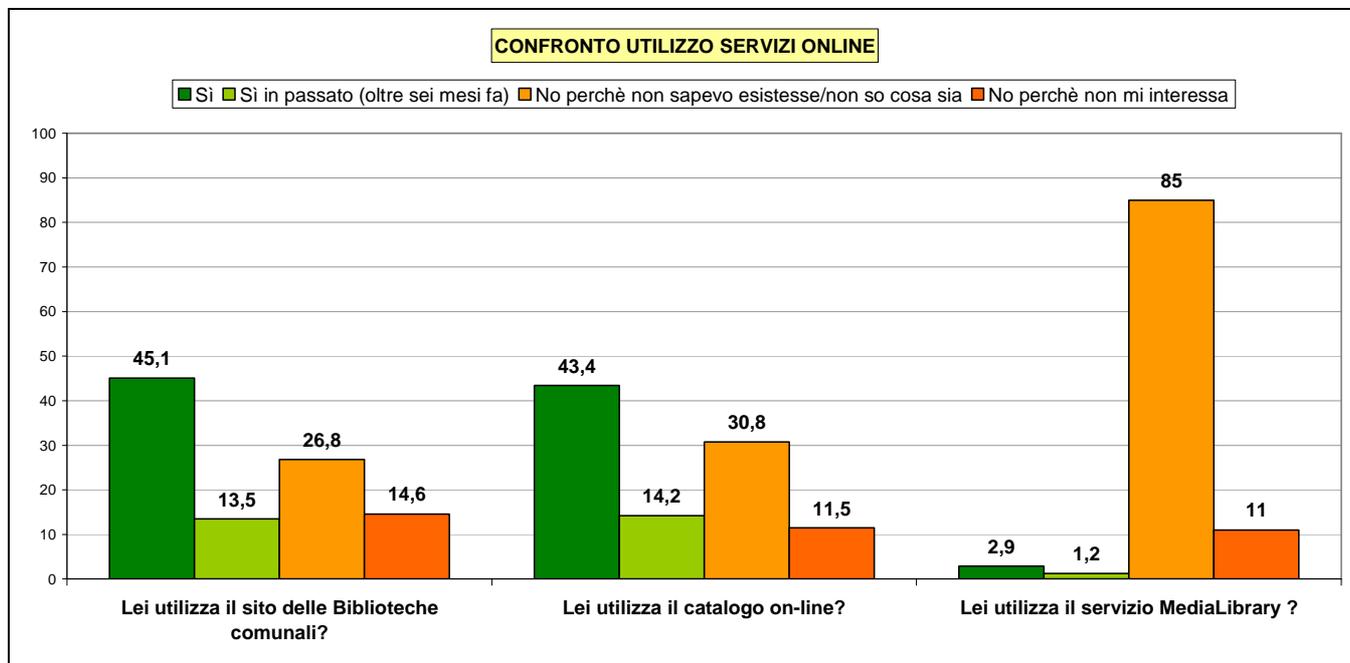


Tra coloro che hanno utilizzato MediaLibrary la funzione più utilizzata è stata la lettura di quotidiani, seguono (con valori percentuali fra loro analoghi) la lettura di riviste e il prestito di e-book, infine l'ascolto di musica.



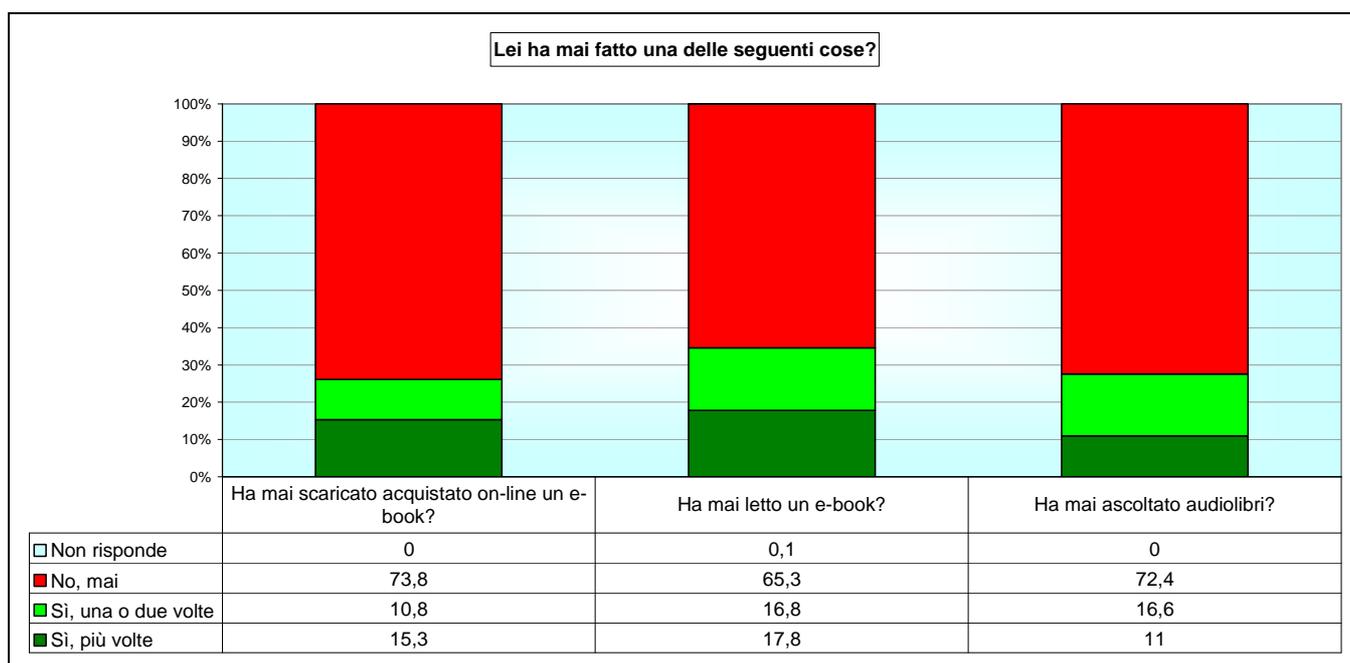
Il grafico che segue riassume l'utilizzo dei tre servizi on-line: il sito in generale, il catalogo e MediaLibrary. Si evidenziano alcuni aspetti:

- Il grado di utilizzo del sito e del catalogo è molto simile
- Il non interesse ai servizi on-line è piuttosto contenuto, tra l'11% e il 15%
- Il livello di conoscenza è buono per i servizi del sito e del catalogo, molto meno conosciuto è il servizio MediaLibrary.



È stata poi rilevata la frequenza di alcuni comportamenti che concorrono a descrivere un approccio diverso e con strumenti nuovi alla lettura. Si collocano tra il 25% e il 35% degli intervistati coloro che hanno scaricato o acquistato on-line un e-book, hanno letto un e-book, hanno ascoltato audiolibri.

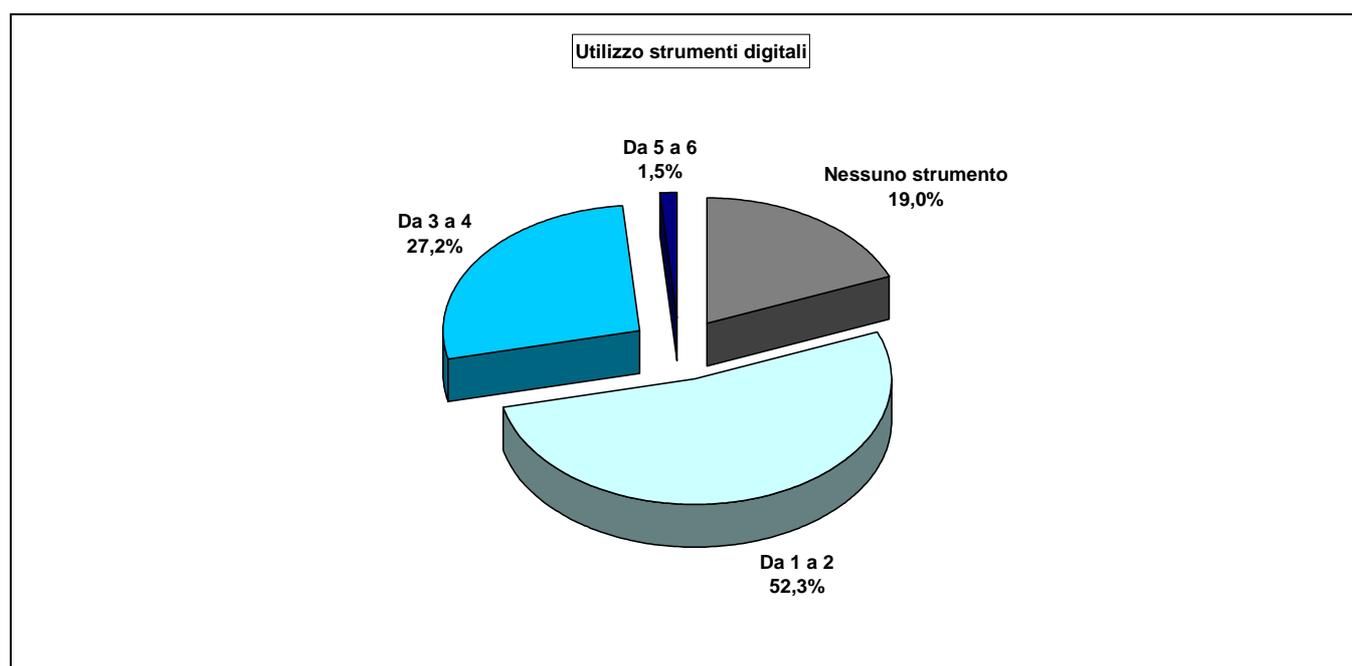
Sono comportamenti che coinvolgono già una parte significativa della popolazione e che sembrano in fase espansiva. È interessante che in tutti i tre comportamenti proposti sia la fascia d'età 35-44 a dichiarare una maggiore frequenza rispetto al totale.



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.

Oltre il 50% ha svolto 1 o 2 delle azioni richiamate che, tra coloro che si servono dell'on-line, potremmo definire utilizzatori medio bassi; circa il 30% invece dichiara da 3 a 6 azioni fra quelle proposte, e li potremmo definire utilizzatori medio alti. Infine poco meno del 20% dichiara di non avere svolto nessuna delle azioni esaminate, cioè di non utilizzare strumenti digitali on-line.

Fra questi ultimi sono maggiormente presenti persone della fascia d'età più alta, meno scolarizzate, pensionati e casalinghe, con un numero di prestiti più basso.

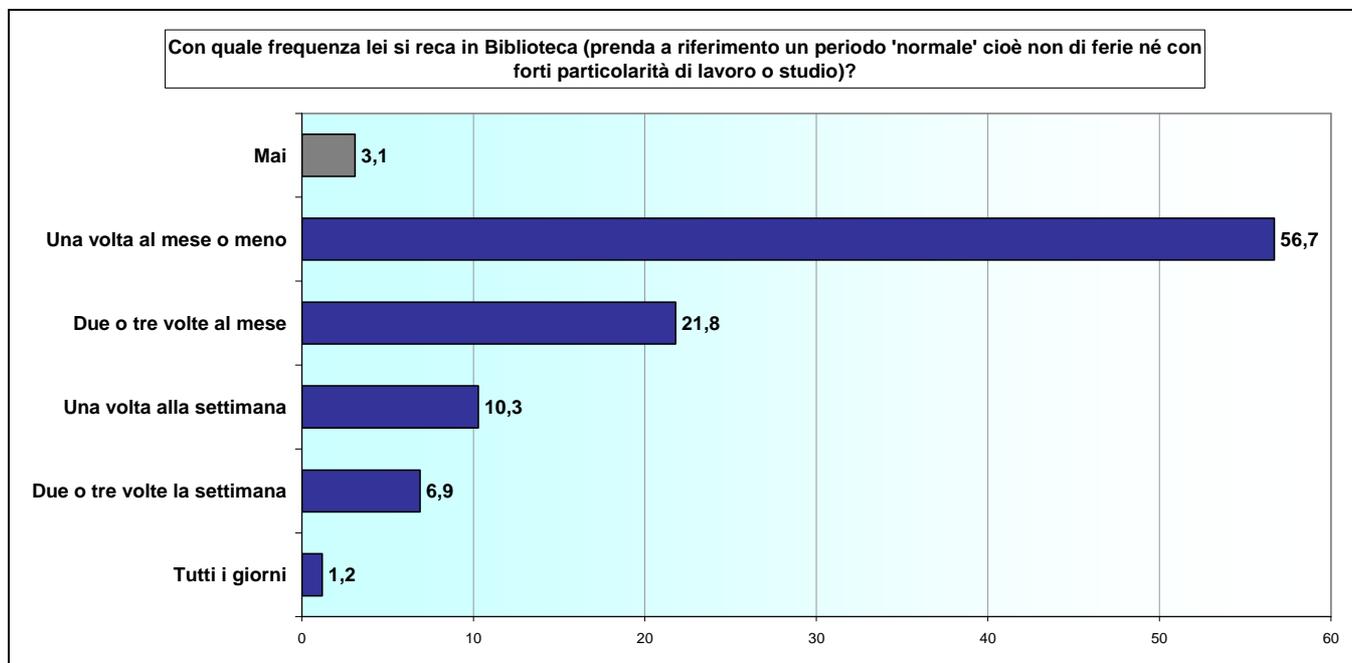


LA FREQUENZA

Questa area d'indagine prende in considerazione le caratteristiche della frequenza, sia in termini quantitativi che di attività e comportamenti.

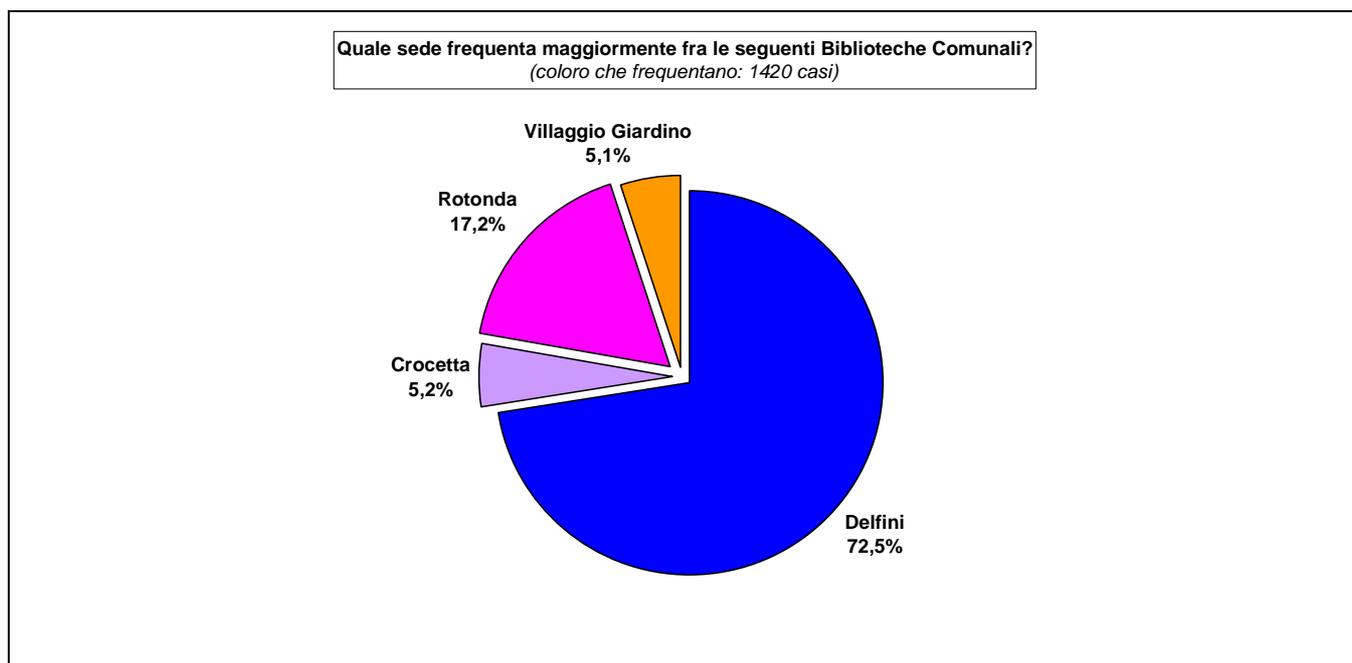
In un periodo "normale", veniva specificato non di ferie né con forti particolarità di lavoro o di studio, il 56,7% degli intervistati si reca in biblioteca una volta al mese o meno; il 21,8% due o tre volte al mese; il 18,4% una o più volte la settimana.

Nella fascia di frequenza "una volta al mese o meno" sono maggiormente presenti le persone di età tra i 35 e i 44 anni, coloro che hanno un numero medio di prestiti più basso, chi frequenta biblioteche comunali diverse dalla Delfini.



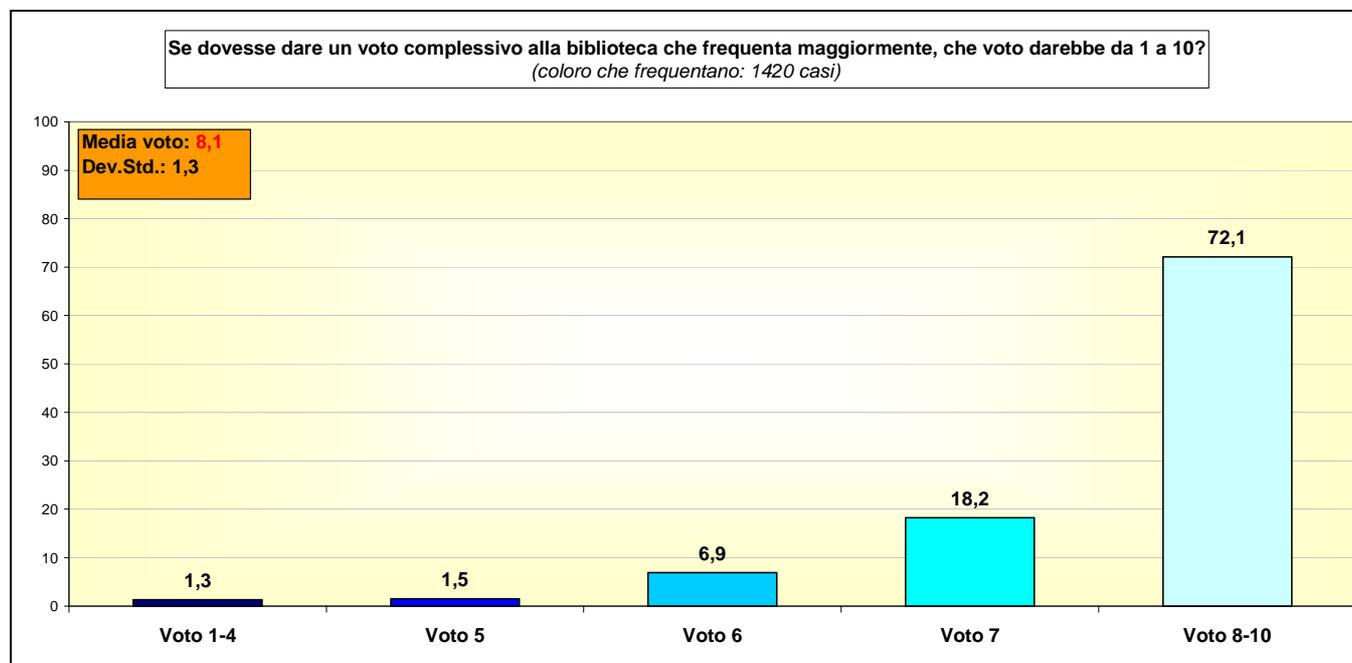
Tra le Biblioteche comunali quella maggiormente frequentata è indubbiamente la Delfini che raccoglie oltre il 70% degli intervistati. Al secondo posto, ma a notevole distanza, la Rotonda con poco più del 17% degli utenti. Infine, con una percentuale analoga intorno al 5% le biblioteche della Crocetta e del Villaggio Giardino.

La biblioteca Delfini rispetto al totale dei frequentanti registra una più marcata presenza delle fasce d'età più giovani, dei lavoratori autonomi e degli studenti, di chi proviene da fuori Comune.



Il voto medio complessivo alla biblioteca maggiormente frequentata si attesta su 8,1, dove l'insufficienza è espressa solo dal 2,8% e il voto tra 8 e 10 dal 72,1%. Per questa concentrazione significativa sul polo positivo della valutazione la deviazione standard risulta bassa (1,3) pertanto il voto medio è anche omogeneo e il giudizio non divide particolarmente gli intervistati.

Le oscillazioni del voto medio per sottocampioni di genere, fasce d'età e scolarità sono entro un intervallo fra 7,8 e 8,5. Il voto medio non cambia per genere, cresce al crescere dell'età, non varia particolarmente in relazione alla scolarità.



Il voto medio si differenzia anche per sede e registra una valutazione molto positiva della Delfini (8,2) e questo era stato in parte preannunciato dalla dimensione della frequenza che indicava un'offerta piuttosto ampia e differenziata, ma anche della biblioteca Villaggio Giardino (8,3) che evidentemente è riuscita a creare un clima positivo di appartenenza pure a fronte di un'offerta più contenuta. Poco distante dalle prime due anche la valutazione media della Crocetta (7,9). Qualche aspetto critico in più (in questo caso si accentua il voto 7 ma non i voti insufficienti) per quanto riguarda la Rotonda che comunque ottiene una media voto pari a 7,6.

		Se Lei dovesse dare un voto complessivo alla biblioteca che frequenta maggiormente, che voto darebbe?				
		Totale	Quale sede frequenta maggiormente fra le seguenti Biblioteche Comunali?			
			Delfini	Crocetta	Rotonda	Villaggio Giardino
Voto 1-4	%	1,3	0,8		4	1,3
Voto 5	%	1,5	1,5	1,5	1,5	
Voto 6	%	6,9	6,3	10,8	7,1	11,4
Voto 7	%	18,2	14,7	20,6	34,2	11,1
Voto 8-10	%	72,1	76,6	67,1	53,2	76,1
Totale	n	1420	1029	74	244	73
	%	100	100	100	100	100
Media voto		8,1	8,2	7,9	7,6	8,3
Dev.Std.		1,3	1,3	1,1	1,4	1,4

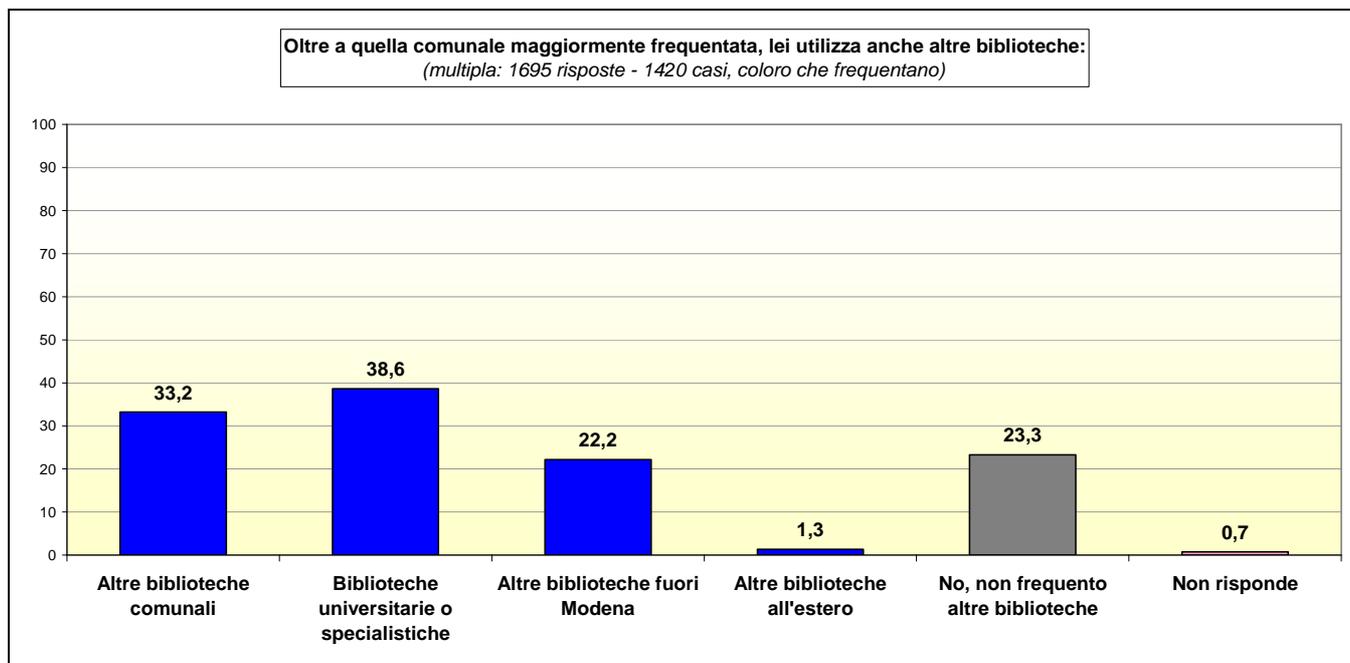
Oltre alla biblioteca comunale maggiormente frequentata, il 38,6% degli utenti utilizza anche biblioteche universitarie o specialistiche; si tratta in larga parte di studenti e persone fra i 15 e i 34 anni, tuttavia quote anche significative si rintracciano in diverse fasce d'età e condizioni professionali.

Circa un terzo degli utenti frequenta anche altre biblioteche comunali oltre quella indicata come principale riferimento.

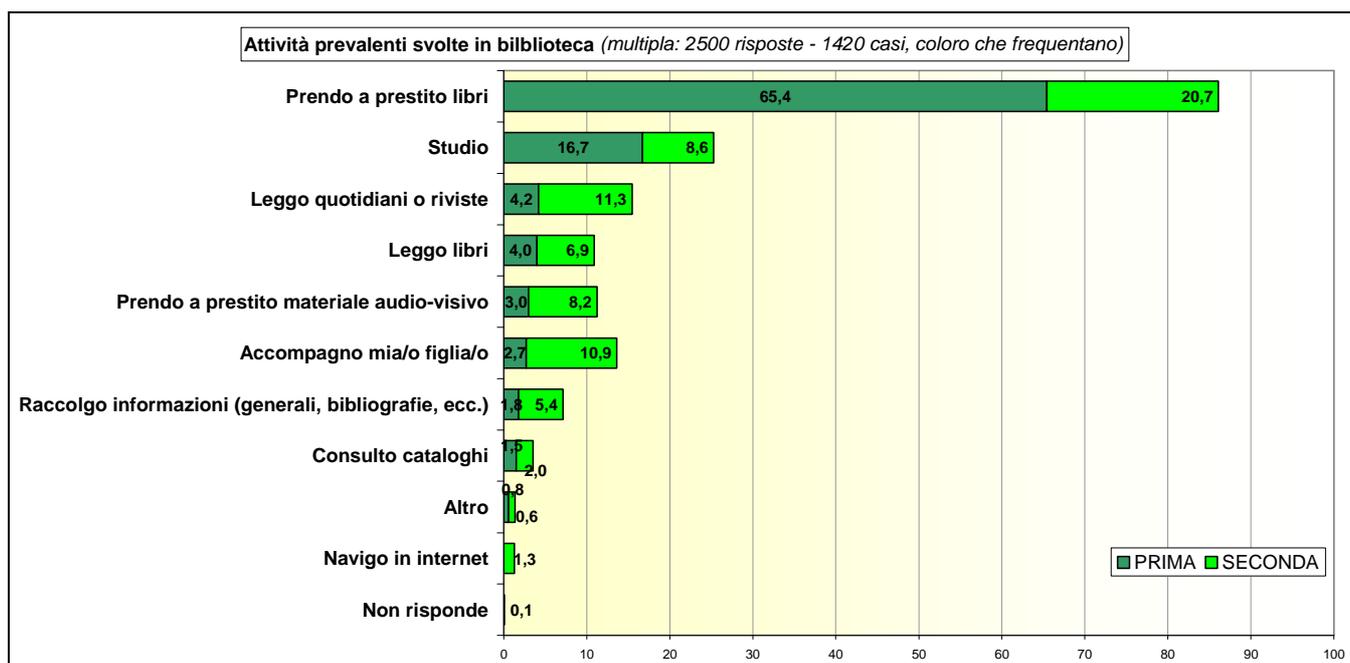
Le biblioteche fuori Modena sono frequentate, ovviamente, da coloro che non risiedono nel Comune di Modena ma anche da un 10% di utenti cittadini modenesi.

Molto contenuta è la quota che utilizza anche biblioteche all'estero.

Infine coloro che utilizzano solo una biblioteca comunale e non altre costituiscono il 23,3%.

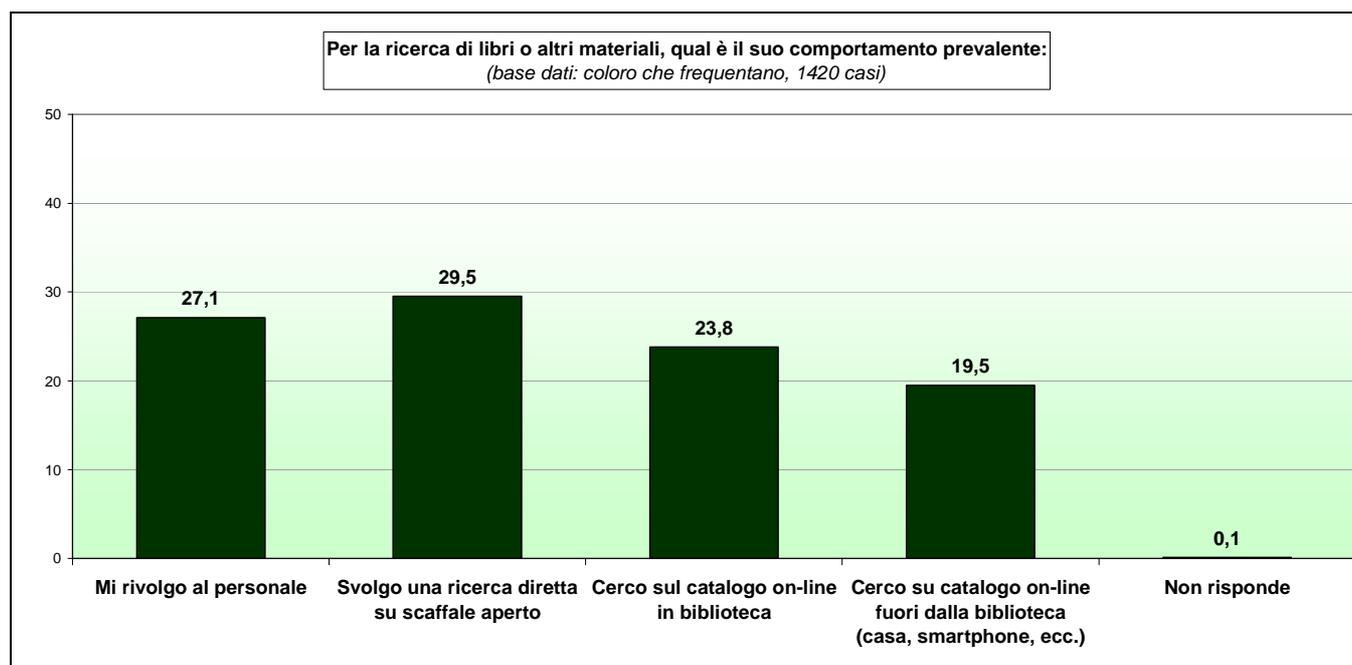


Oltre il prestito librario che è di gran lunga l'attività più diffusa (65,4% nella prima indicazione), lo studio (a notevole distanza con il 16,7%) rappresenta la seconda attività. Tutte le altre attività registrano percentuali inferiori al 5%.



Per la ricerca di libri o di altri materiali i comportamenti prevalenti sono abbastanza variegati, non concentrati su una modalità, ogni possibilità è utilizzata in una percentuale che varia tra il 20% e il 30%. È interessante notare come l'utilizzo di strumenti informatici (in biblioteca o da luogo esterno) è nell'insieme prevalente e (come già visto in precedenza) riguarda circa il 43% degli utenti. La ricerca diretta presso gli scaffali è dichiarata dal 29,5% mentre si rivolgono direttamente al personale il 27,1% degli utenti.

La ricerca on-line è più marcata nelle fasce d'età più giovani (fino a 34 anni), quella diretta presso gli scaffali nelle fasce d'età oltre i 34 anni; la richiesta al personale è trasversale e abbastanza omogenea fra tutte le età ed è più frequente fra coloro che fanno un numero minimo annuale di prestiti.



LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Per la misurazione della soddisfazione dell'utenza sono stati presi in considerazione i seguenti ambiti (macro fattori): accessibilità, capacità di risposta, informazioni, spazi e comfort, personale, e infine altri servizi ed attività presso le biblioteche.

Per ogni ambito è stato raccolto il grado di soddisfazione e l'importanza ad esso attribuita.

Per ciascun ambito il grado di soddisfazione è stato articolato in una serie di aspetti (micro fattori).

Per ogni macro e micro fattore è stato chiesto un voto di soddisfazione sulla scala da 1 a 10.

La base dati è costituita da coloro che frequentano il servizio biblioteche, pari a 1420 casi su un campione totale di 1465.

Le valutazioni degli utenti qui riportate non sono articolate per singola biblioteca e rappresentano un voto medio al servizio biblioteche del Comune di Modena nel suo complesso.

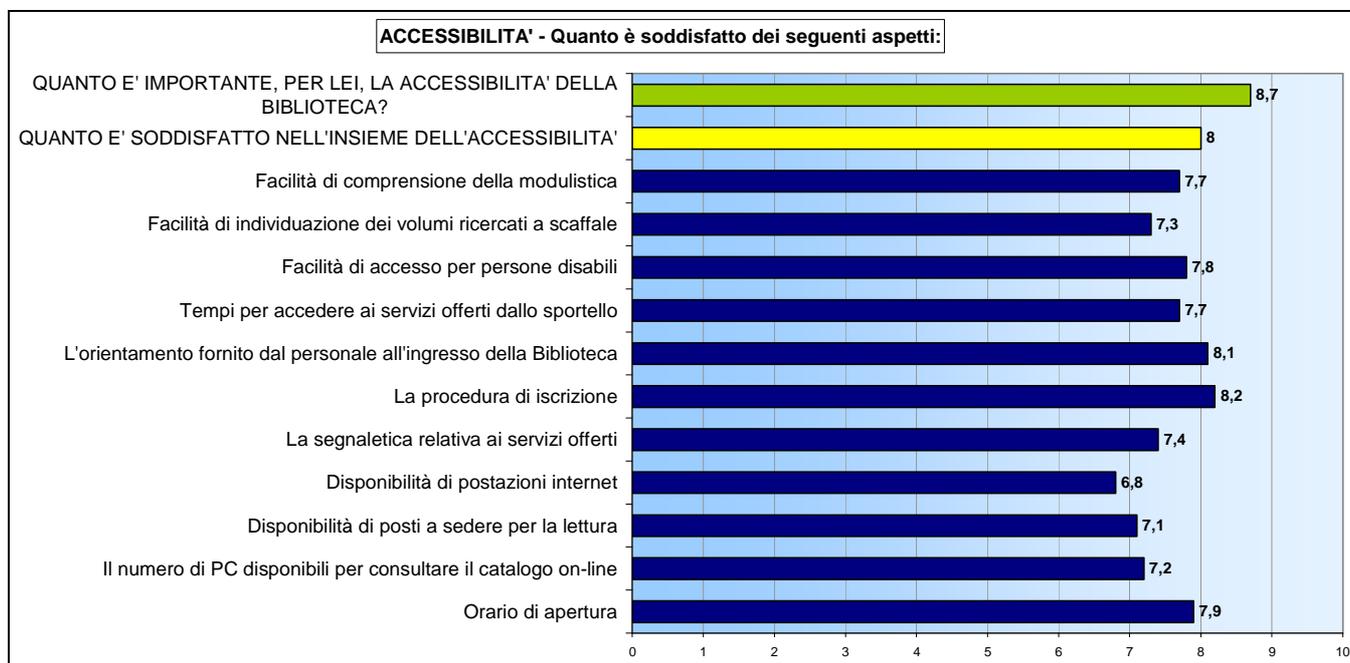
Per quanto riguarda l'accessibilità due sono gli aspetti che ottengono una media voto superiore ad 8: la procedura di iscrizione e l'orientamento fornito dal personale all'ingresso.

L'aspetto con più criticità (voto medio inferiore a 7) riguarda la disponibilità di postazioni internet.

Tutti gli altri aspetti registrano un voto medio tra 7 e 8.

La media di tutti i microfattori considerati è 7,6 mentre la soddisfazione complessiva relativa all'accessibilità raggiunge un voto medio di 8, segno che non tutti i micro fattori pesano nello stesso modo e concorrono in modo diverso al voto totale.

L'importanza attribuita all'aspetto dell'accessibilità della biblioteca è pari a 8,7.

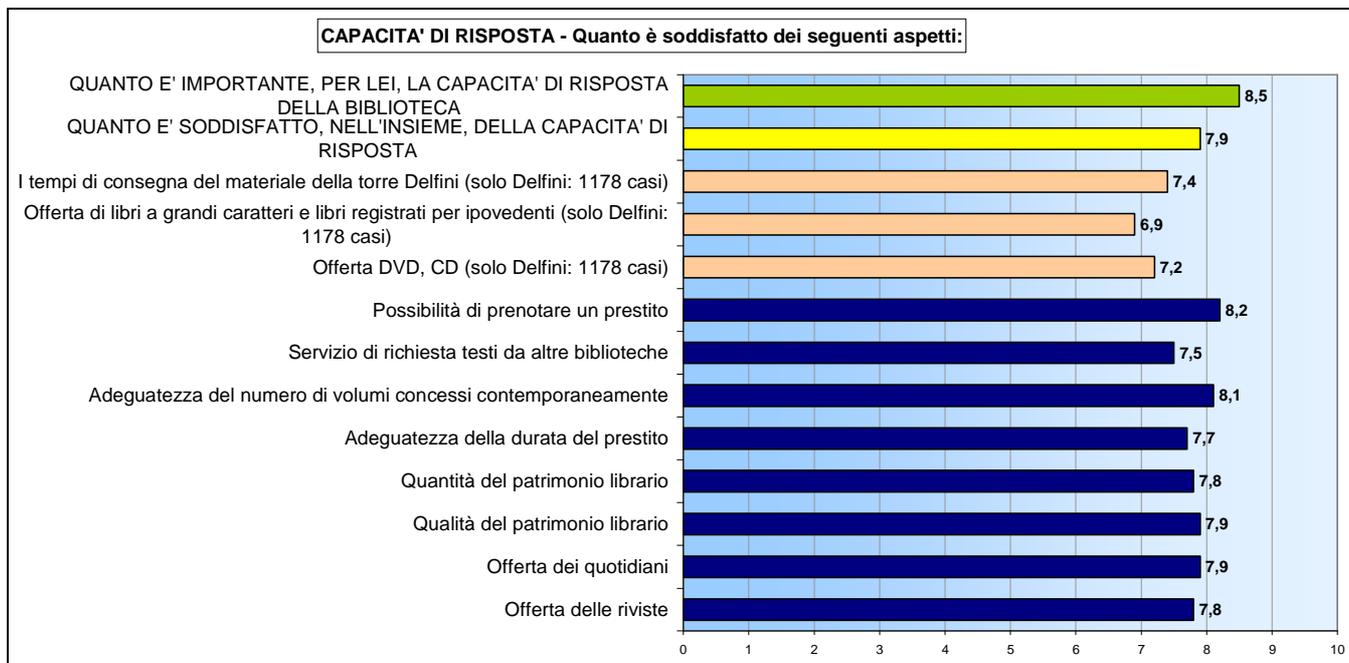


Relativamente alla “capacità di risposta” due aspetti superano la media voto di 8: la possibilità di prenotare un prestito e l’adeguatezza del numero di volumi concessi contemporaneamente. Tutti gli altri aspetti ottengono una media voto tra 7,5 e 7,9.

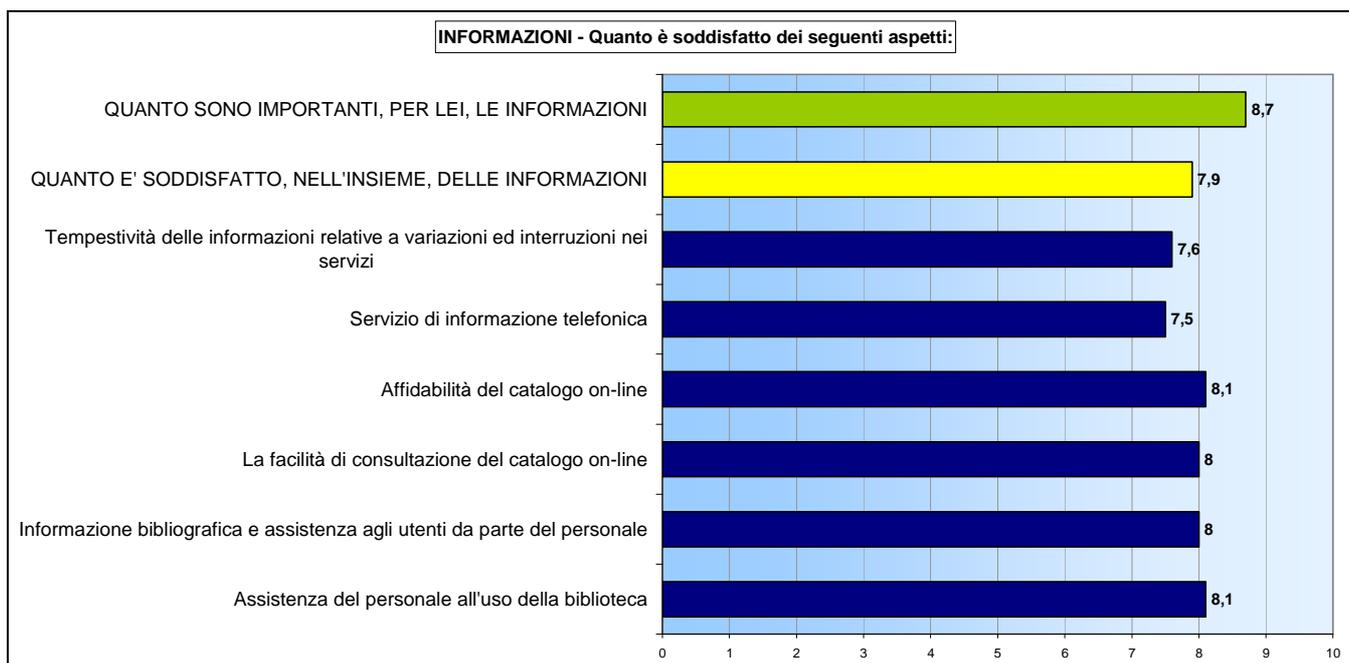
Tre aspetti specifici hanno riguardato solo la biblioteca Delfini e consideravano i tempi di consegna del materiale della torre (quello non in esposizione), l’offerta di libri a grandi caratteri e libri registrati, l’offerta di DVD e CD; tre aspetti con percentuali di non conoscenza superiori al 50%. I voti medi sono tra 6,9 e 7,4.

Il voto medio complessivo all’aspetto della “capacità di risposta” è pari a 7,9 mentre la media dei microfattori si attesta a 7,7.

L’importanza attribuita alla “capacità di risposta” è pari a 8,5.



Relativamente all’ambito delle informazioni due aspetti ottengono un voto medio superiore a 8: l’affidabilità del catalogo on line e l’assistenza del personale all’uso della biblioteca. Gli altri aspetti oscillano tra 7,5 e 8. Il servizio di informazione telefonica non è conosciuto/utilizzato da oltre il 50% degli intervistati. Il voto medio complessivo è 7,9 e coincide con la media dei microfattori. L’importanza attribuita all’informazione è pari a 8,7.

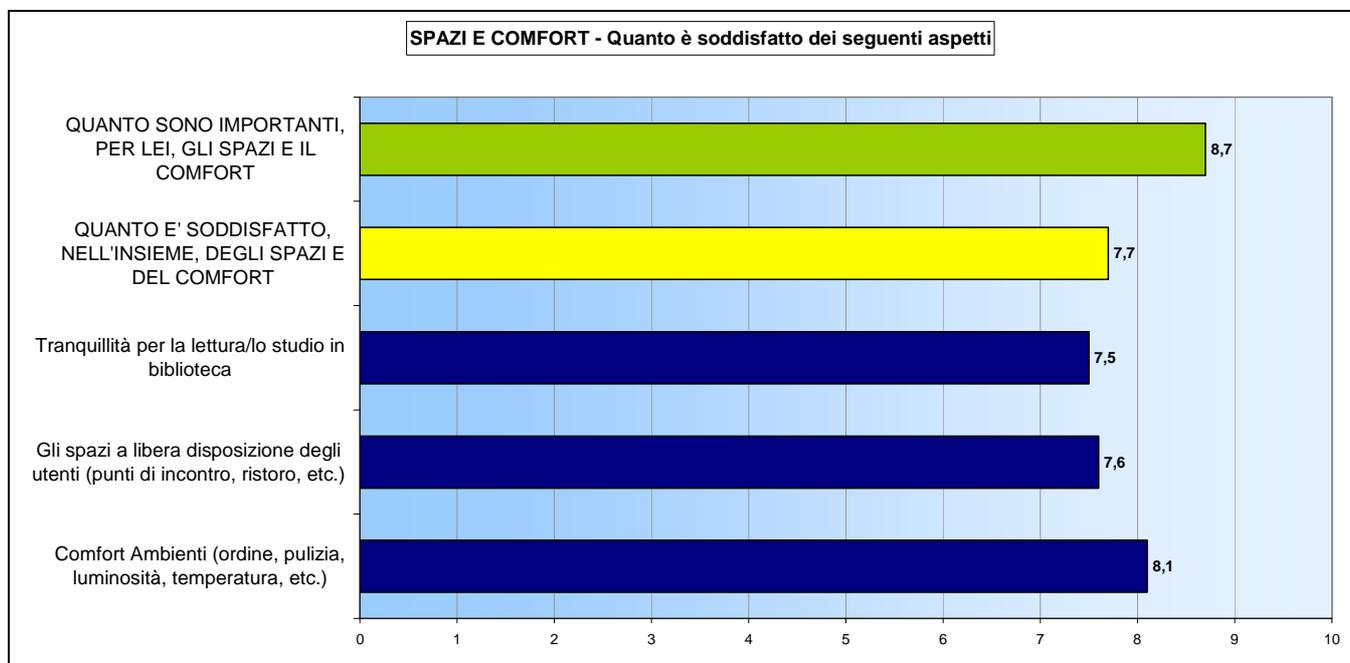


Per quanto riguarda gli spazi e il comfort l'aspetto di maggiore soddisfazione riguarda il comfort degli ambienti (nella domanda venivano esplicitati in particolare ordine, pulizia, luminosità, temperatura ecc.) con voto medio di 8,1.

La tranquillità per la lettura e gli spazi a libera disposizione ottengono un voto medio rispettivamente di 7,5 e 7,6.

La soddisfazione complessiva per spazi e comfort si attesta su 7,7, valore coincidente con la media dei tre microfattori esaminati.

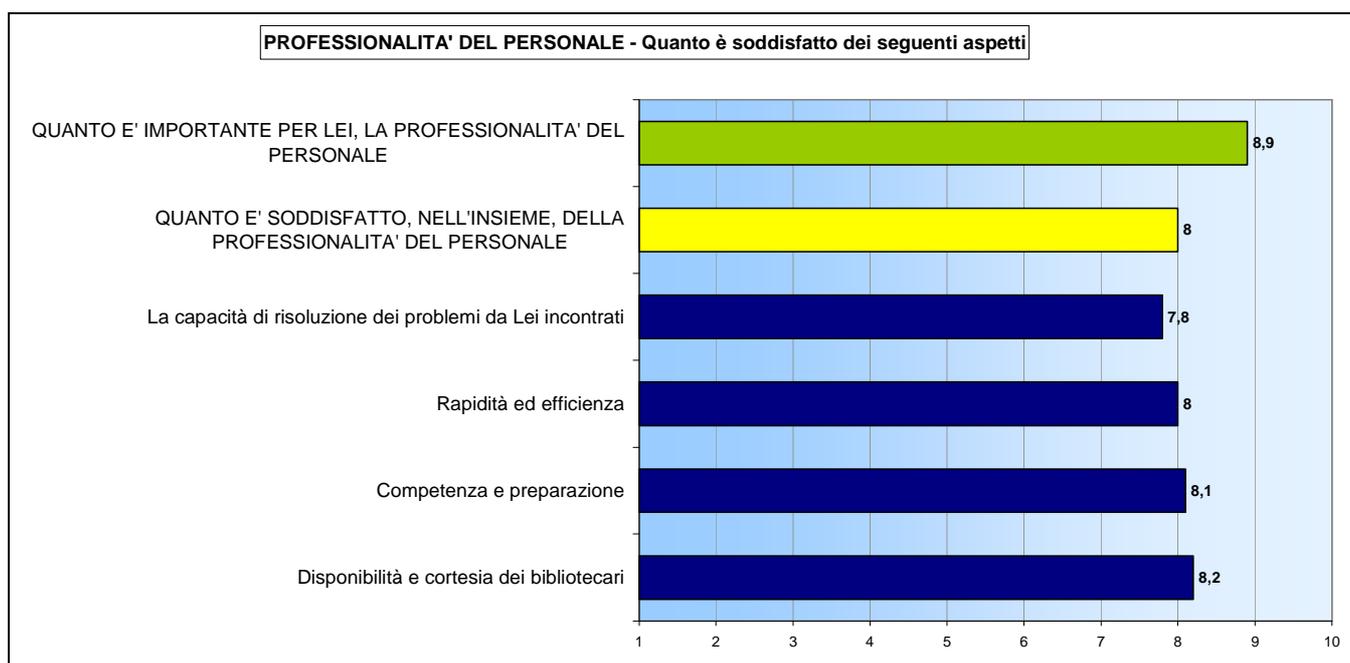
Il grado medio di importanza attribuita all'ambito spazi e comfort è di 8,7.



La professionalità del personale vede due aspetti apprezzati con una media voto superiore ad 8; per primo disponibilità e cortesia, per secondo competenza e preparazione. Inoltre ottengono 8 la rapidità ed efficienza e 7,8 la capacità di risoluzione dei problemi.

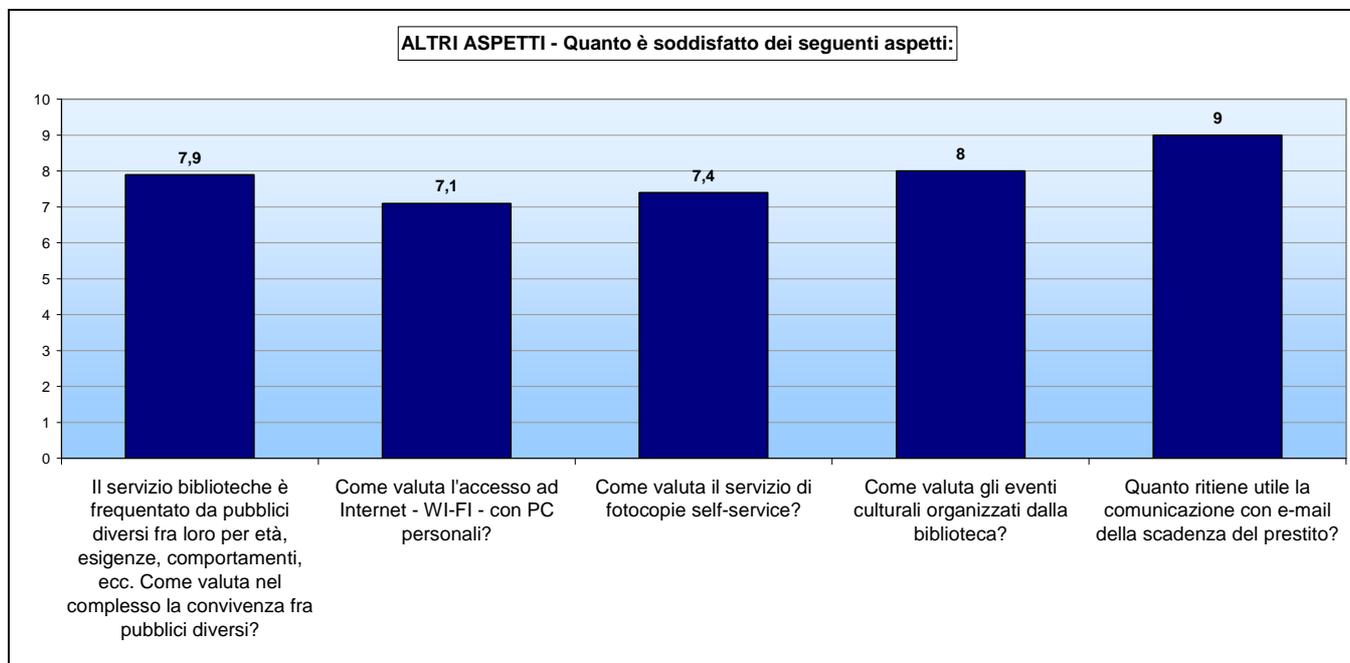
Il voto medio di soddisfazione complessiva della professionalità del personale è di 8 ed è coincidente con la media dei microfattori esaminati.

L'importanza attribuita alla professionalità del personale è pari a 8,9, la più alta degli ambiti fin qui esaminati.



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 da ben oltre il 50% degli intervistati, ma anche gli eventi culturali organizzati dalla biblioteca raggiungono una percentuale di non conoscenza/utilizzo del 44%.

La comunicazione con e-mail della scadenza del prestito ottiene una media voto di soddisfazione pari a 9. Voti medi di 8 per gli eventi culturali, 7,9 per la convivenza fra pubblici diversi, 7,4 per il servizio fotocopie self-service, 7,1 per l'accesso wi-fi.

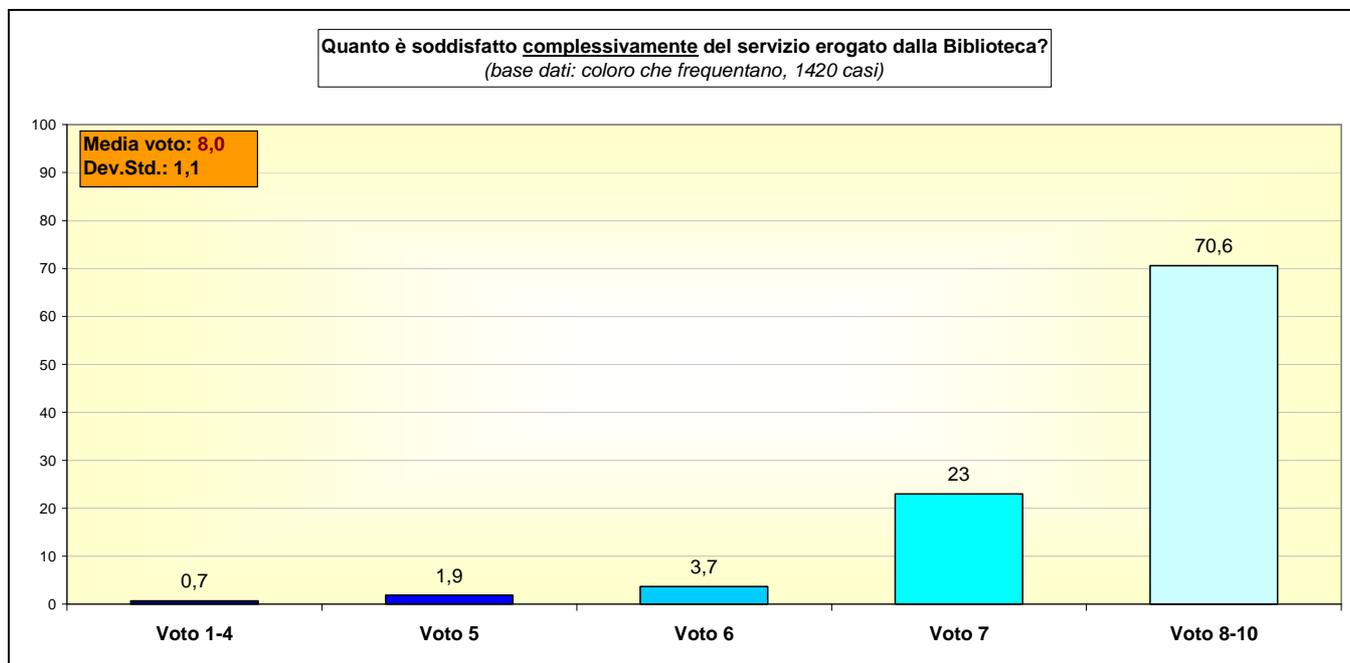


GIUDIZI COMPLESSIVI E CONFRONTI

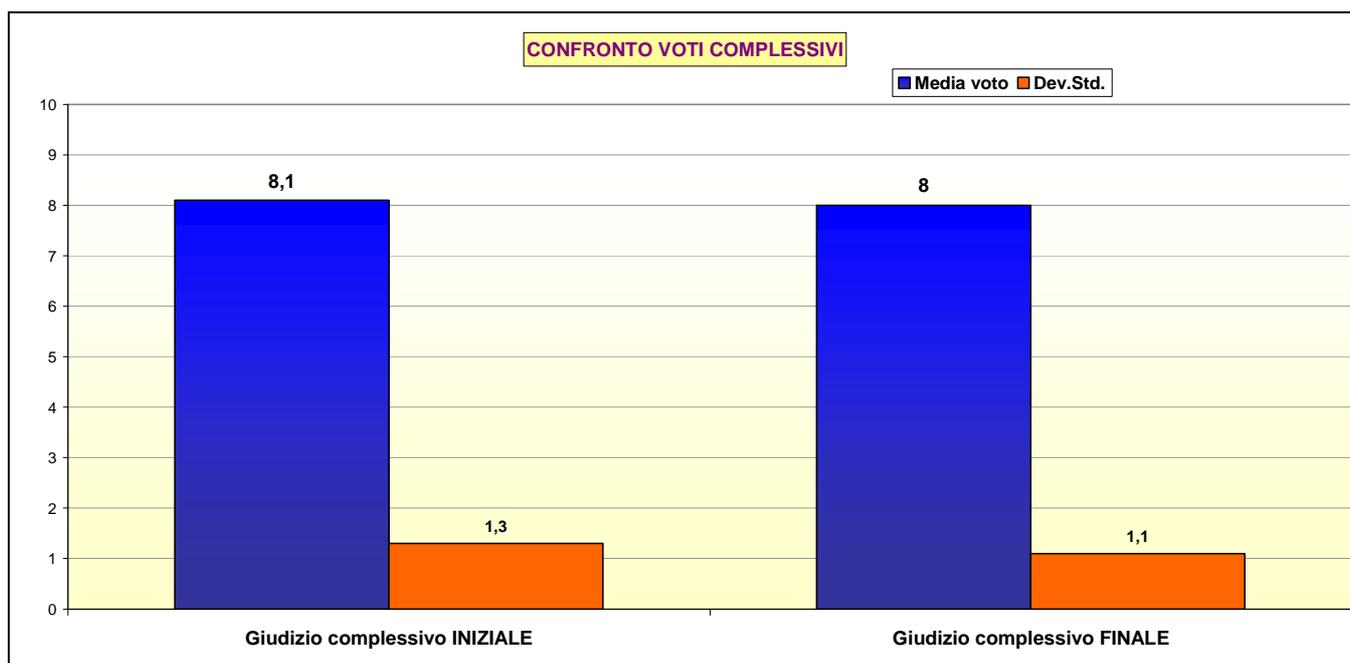
Il voto medio complessivo al servizio erogato dalla biblioteca è di 8, con una percentuale di voto insufficiente pari al 2,6% e del voto fra 8 e 10 pari al 70,6%.

La deviazione standard è bassa dunque il voto (come peraltro si evidenzia nel grafico) è molto omogeneo.

Per sottocampioni di genere, età, professione e scolarità l'oscillazione del voto medio è fra 7,7 e 8,5, i più critici sono nell'età 15-24 anni, i più favorevoli sono tra i pensionati.

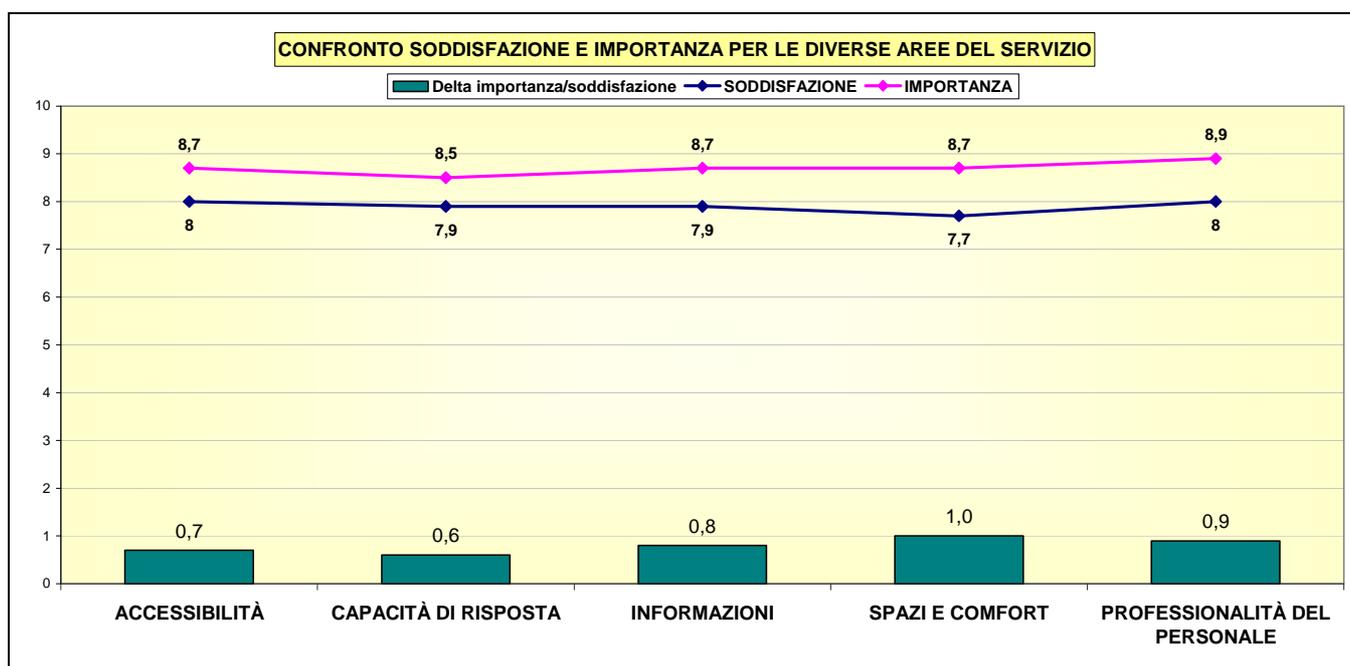


Un voto complessivo alla biblioteca era stato richiesto anche ad inizio questionario; i due voti si differenziano soprattutto perché il primo è più immediato, emotivo mentre il secondo viene espresso dopo una valutazione di dettaglio che ha ripercorso molti aspetti del servizio, dunque si può supporre essere un voto più meditato. In ogni caso le due medie voto sono praticamente coincidenti (lo scarto di 0,1 è statisticamente non significativo). Anche il grado di omogeneità è molto simile.



Per quanto riguarda il confronto fra importanza e soddisfazione attribuite ai cinque ambiti esaminati, vanno evidenziati i seguenti aspetti:

- I livelli di importanza attribuiti ai diversi ambiti sono abbastanza omogenei tra 8,5 e 8,9 dove ai due estremi vi sono la “capacità di risposta” e la “professionalità del personale”;
- Lo scarto maggiore fra importanza attribuita e grado di soddisfazione è nell’ambito di “spazi e comfort”, non tanto per un picco di importanza attribuita quanto per un grado di soddisfazione più contenuto;
- Lo scarto minore tra importanza e soddisfazione è nell’ambito della “capacità di risposta” e questo invece non tanto per una soddisfazione contenuta quanto per una minore importanza attribuita;
- 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, degli spazi e del comfort?	7,7
Quanto e' soddisfatto nell'insieme dell'accessibilità	8,0
Quanto e' soddisfatto, nell'insieme, della capacità di risposta?	7,9
Quanto e' soddisfatto, nell'insieme, delle informazioni?	7,9
Quanto e' soddisfatto, nell'insieme, della professionalità del personale?	8,0
Media ambiti rilevati	7,9
Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio erogato dalla Biblioteca?	8,0

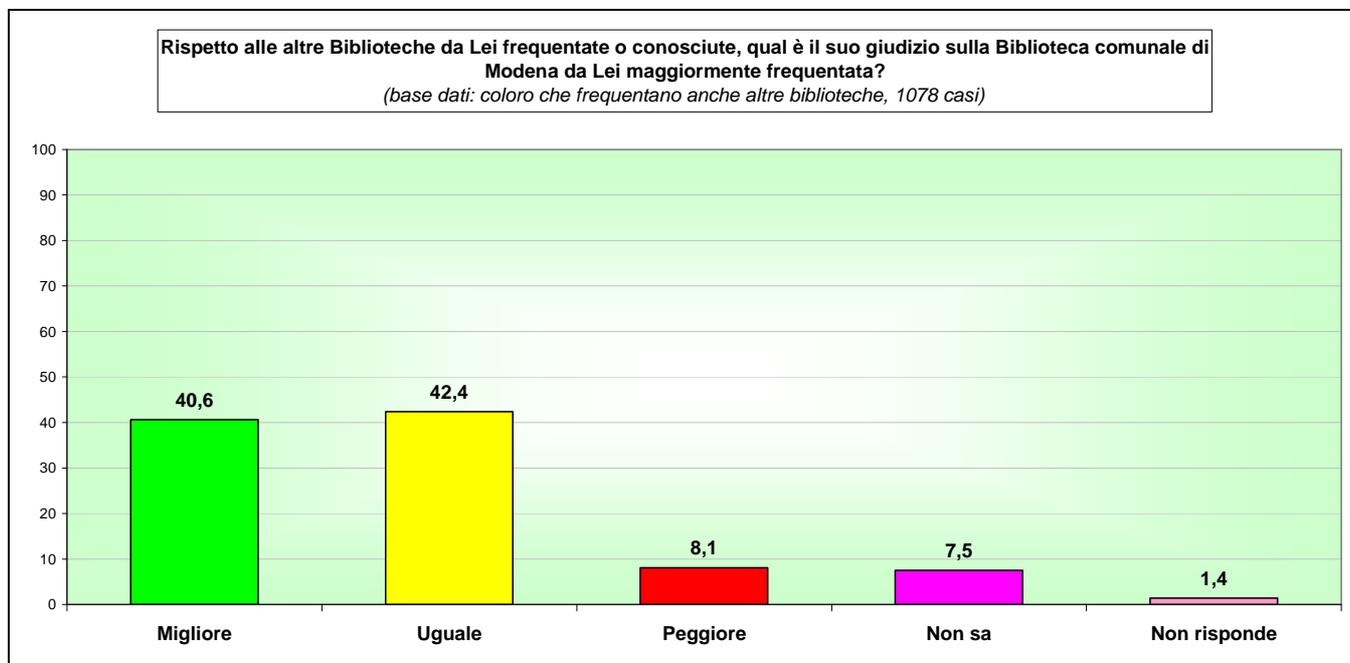
La tabella che segue riepiloga tutti i voti di soddisfazione espressi (macro e micro fattori, giudizi complessivi iniziale e finale) per le biblioteche comunali.

RIEPILOGO MEDIE VOTO DI SODDISFAZIONE	
<i>ordine decrescente</i>	
ASPETTI RILEVATI	MEDIA VOTO
Quanto ritiene utile la comunicazione con e-mail della scadenza del prestito	9,0
La procedura di iscrizione	8,2
Possibilità di prenotare un prestito	8,2
Disponibilità e cortesia dei bibliotecari	8,2
Voto COMPLESSIVO alla biblioteca che frequenta maggiormente (INZIALE)	8,1
L'orientamento fornito dal personale all'ingresso della Biblioteca	8,1
Adeguatezza del numero di volumi concessi contemporaneamente	8,1
Assistenza del personale all'uso della biblioteca	8,1
Affidabilità del catalogo on-line	8,1
Comfort Ambienti (ordine, pulizia, luminosità, temperatura, etc.)	8,1
Competenza e preparazione	8,1
QUANTO E' SODDISFATTO NELL'INSIEME DELL'ACCESSIBILITA'	8,0
Informazione bibliografica e assistenza agli utenti da parte del personale	8,0
La facilità di consultazione del catalogo on-line	8,0
Rapidità ed efficienza	8,0
QUANTO E' SODDISFATTO, NELL'INSIEME, DELLA PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE	8,0
Come valuta gli eventi culturali organizzati dalla biblioteca?	8,0
Quanto è soddisfatto COMPLESSIVAMENTE del servizio erogato dalla Biblioteca? (FINALE)	8,0
Orario di apertura	7,9
Offerta dei quotidiani	7,9
Qualità del patrimonio librario	7,9
QUANTO E' SODDISFATTO, NELL'INSIEME, DELLA CAPACITA' DI RISPOSTA	7,9
QUANTO E' SODDISFATTO, NELL'INSIEME, DELLE INFORMAZIONI	7,9
Il servizio biblioteche è frequentato da pubblici diversi fra loro per età, esigenze, comportamenti, ecc. Come valuta nel complesso la convivenza fra pubblici diversi?	7,9
Facilità di accesso per persone disabili	7,8
Offerta delle riviste	7,8
Quantità del patrimonio librario	7,8
Valutazione complessiva (considerando completezza, navigabilità, funzionalità, ecc.) del CATALOGO ONLINE	7,8
La capacità di risoluzione dei problemi da Lei incontrati	7,8
Tempi per accedere ai servizi offerti dallo sportello	7,7
Facilità di comprensione della modulistica	7,7
Adeguatezza della durata del prestito	7,7
QUANTO E' SODDISFATTO, NELL'INSIEME, DEGLI SPAZI E DEL COMFORT	7,7
Tempestività delle informazioni relative a variazioni ed interruzioni nei servizi	7,6
Gli spazi a libera disposizione degli utenti (punti di incontro, ristoro, etc.)	7,6
Servizio di richiesta testi da altre biblioteche	7,5
Servizio di informazione telefonica	7,5
Tranquillità per la lettura/lo studio in biblioteca	7,5
La segnaletica relativa ai servizi offerti	7,4
Come valuta il servizio di fotocopie self-service?	7,4
Facilità di individuazione dei volumi ricercati a scaffale	7,3
Il numero di PC disponibili per consultare il catalogo on-line	7,2
Valutazione complessiva (considerando completezza, navigabilità, funzionalità, ecc.) del SITO delle Biblioteche comunali	7,2
Disponibilità di posti a sedere per la lettura	7,1
Come valuta l'accesso ad Internet - WI-FI - con PC personali?	7,1
Disponibilità di postazioni internet	6,8

La tabella che segue riepiloga il valore della deviazione standard relativa ai voti di soddisfazione espressi (gli stessi item della tabella precedente). Le valutazioni meno omogenee, in altri termini gli aspetti che dividono maggiormente gli intervistati, riguardano l'accesso wi-fi e la tranquillità per la lettura/studio. Il voto più omogeneo è quello finale sull'insieme del servizio erogato dalle biblioteche.

RIEPILOGO DEVIATIONE STANDARD VOTI DI SODDISFAZIONE	
ordine decrescente	
ASPETTI RILEVATI	DEV. STD.
Come valuta l'accesso ad Internet - WI-FI - con PC personali?	2,4
Tranquillità per la lettura/lo studio in biblioteca	2
Servizio di richiesta testi da altre biblioteche	1,8
Servizio di informazione telefonica	1,8
Il numero di PC disponibili per consultare il catalogo on-line	1,8
Disponibilità di posti a sedere per la lettura	1,8
Disponibilità di postazioni internet	1,8
Come valuta il servizio di fotocopie self-service?	1,8
La segnaletica relativa ai servizi offerti	1,7
Facilità di individuazione dei volumi ricercati a scaffale	1,7
Facilità di accesso per persone disabili	1,7
Adeguatezza della durata del prestito	1,7
Tempestività delle informazioni relative a variazioni ed interruzioni nei servizi	1,6
Orario di apertura	1,6
L'orientamento fornito dal personale all'ingresso della Biblioteca	1,6
La capacità di risoluzione dei problemi da Lei incontrati	1,6
Il servizio biblioteche è frequentato da pubblici diversi fra loro per età, esigenze, comportamenti, ecc. Come valuta nel complesso la convivenza fra pubblici diversi?	1,6
Gli spazi a libera disposizione degli utenti (punti di incontro, ristoro, etc.)	1,6
Disponibilità e cortesia dei bibliotecari	1,6
Adeguatezza del numero di volumi concessi contemporaneamente	1,6
Tempi per accedere ai servizi offerti dallo sportello	1,5
QUANTO E' SODDISFATTO, NELL'INSIEME, DELLA PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE	1,5
QUANTO E' SODDISFATTO, NELL'INSIEME, DEGLI SPAZI E DEL COMFORT	1,5
Quantità del patrimonio librario	1,5
Informazione bibliografica e assistenza agli utenti da parte del personale	1,5
Valutazione complessiva (considerando completezza, navigabilità, funzionalità, ecc.) del SITO delle Biblioteche comunali	1,4
Valutazione complessiva (considerando completezza, navigabilità, funzionalità, ecc.) del CATALOGO ONLINE	1,4
Rapidità ed efficienza	1,4
Quanto ritiene utile la comunicazione con e-mail della scadenza del prestito?	1,4
Qualità del patrimonio librario	1,4
Possibilità di prenotare un prestito	1,4
Offerta delle riviste	1,4
Offerta dei quotidiani	1,4
La procedura di iscrizione	1,4
La facilità di consultazione del catalogo on-line	1,4
Facilità di comprensione della modulistica	1,4
Comfort Ambienti (ordine, pulizia, luminosità, temperatura, etc.)	1,4
Come valuta gli eventi culturali organizzati dalla biblioteca?	1,4
Assistenza del personale all'uso della biblioteca	1,4
Affidabilità del catalogo on-line	1,4
Voto COMPLESSIVO alla biblioteca che frequenta maggiormente (INZIALE)	1,3
QUANTO E' SODDISFATTO, NELL'INSIEME, DELLE INFORMAZIONI	1,3
Competenza e preparazione	1,3
QUANTO E' SODDISFATTO, NELL'INSIEME, DELLA CAPACITA' DI RISPOSTA	1,2
QUANTO E' SODDISFATTO NELL'INSIEME DELL'ACCESSIBILITA'	1,2
Quanto è soddisfatto COMPLESSIVAMENTE del servizio erogato dalla Biblioteca? (FINALE)	1,1

Per avere un termine di paragone della valutazione espressa sul servizio biblioteche è stato chiesto un confronto con altre biblioteche frequentate o conosciute. Per il 42,4% la valutazione è uguale, per il 40,6% la biblioteca frequentata a Modena è valutata migliore di altre, per l'8,1% il confronto comporta un giudizio peggiore. Dunque nel complesso la valutazione d'insieme positiva del servizio si conferma anche nel confronto con altre biblioteche.



C'è qualcosa di particolare che vuole segnalare sulla sua esperienza di questo servizio oppure un suo suggerimento per migliorare la qualità del servizio della Biblioteca?

Con questa domanda a risposta aperta si è cercato di cogliere elementi utili al servizio, sia relativamente ai temi fin qui trattati, sia relativamente a nuovi ambiti e attività.

Sono state oltre 500 le indicazioni, su temi e con spunti i più diversi, non catalogabili e riassumibili in termini quantitativi (se non con il rischio di perderne la ricchezza informativa). Pertanto saranno a disposizione del servizio e verranno analizzate singolarmente al fine di raccogliere i suggerimenti più interessanti.

IL FUTURO



L'ultima area di indagine ha riguardato i possibili sviluppi dei servizi delle biblioteche; sono state proposte nove ipotesi ed è stato chiesto di indicare quelle (massimo 3) che riscuotevano maggiore interesse da parte dell'intervistato.

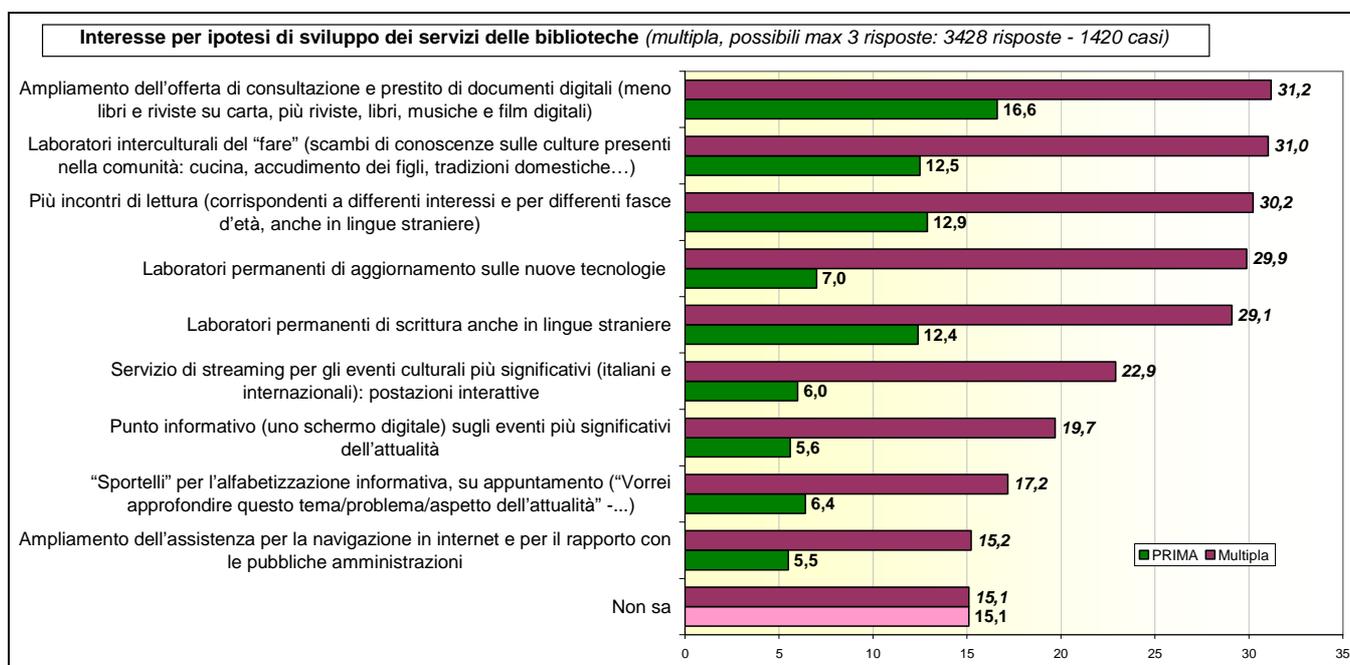
Nel grafico che segue sono riportate sia la prima indicazione data sia la somma delle indicazioni (multipla).

Prendendo in considerazione le risposte multiple si evidenzia un primo gruppo di proposte che ha ottenuto maggiori indicazioni di interesse:

- Ampliamento dell'offerta di consultazione e prestito di documenti digitali
- Laboratori interculturali del "fare"
- Più incontri di lettura
- Laboratori permanenti di aggiornamento sulle nuove tecnologie
- Laboratori permanenti di scrittura anche in lingue straniere

Minore interesse hanno ottenuto:

- Ampliamento dell'assistenza per la navigazione in internet e per il rapporto con le pubbliche amministrazioni
- "Sportelli" per l'alfabetizzazione informativa, su appuntamento



Un altro 10% di intervistati ha proposto (con domanda a risposta aperta) altre possibili iniziative ritenute interessanti da inserire nell'attività futura della biblioteca.

Le risposte alla domanda precedente e le indicazioni della domanda a risposta aperta sono state utilizzate (anche insieme ai risultati generali della ricerca) per progettare due gruppi motivazionali finalizzati ad approfondire gli aspetti delle attività delle biblioteche nel futuro prossimo; questa parte di ricerca tramite analisi qualitativa è riassunta in uno specifico rapporto di ricerca.