

Analisi dei dati emersi dal questionario sulla soddisfazione degli utenti

N. 1.352 questionari distribuiti di cui N. 1.021 riconsegnati e analizzati

Sesso:

Femmine	53,6 %
Maschi	46,4 %

Età:

26-35 anni	42,5 %
18-25 anni	27,9 %
36-50 anni	16,8 %
oltre i 50 anni	12,8 %

Titolo di studio:

Diploma Media Superiore	46,4%
Laurea	37,2%
Dottorato di ricerca	13,4%
Licenza media	3,0%

Nazionalità:

Italiana	90,6%
Unione Europea	5,1%
Altra	4,3%

Ambito di attività:

Studenti universitari	46,3%
Dottorandi o borsisti	13,3%
Docenti universitari	9,5%
Studiosi per interessi propri	8,0%
Altro	7,5%
Professionisti	5,3%
Insegnanti	5,1%
Giornalisti	2,3%
Operatori Beni Culturali	2,0%
Studenti Medie Superiori	0,7%

Da quanto tempo frequenta la BNCF:

Oltre 3 anni	49,1%
Da 3 mesi a un anno	18,7%
Da 0 a 3 mesi	16,5%
Da 1 a 3 anni	15,6%

Modalità di frequenza in BNCF:

Saltuariamente	50,4%
Regolarmente	44,6%
Raramente	5,0%

Frequenta altre biblioteche:

Si	90,1%
No	9,7%

Se si, quali:

Biblioteche universitarie	65,2%
Biblioteche comunali	25,4%
Biblioteche specialistiche	6,5%

Frequenta biblioteche in altri paesi:

No	75,4%
Si	24,5%

Compiti istituzionali attribuiti, dagli intervistati, alla BNCF:

Raccogliere e conservare ecc.	47,9%
Fornire fotocopie e libri in prestito	22,9%
Produrre la BNI	20,8%
Promuovere la lettura nei giovani	8,4%

Motivi per frequentare la BNCF:

E' molto fornita	49,7%
Non ha trovato altrove il materiale	33,5%
E' facile da raggiungere	8,7%
Consigliata dal professore	4,2%
Consigliata da altre biblioteche	0,5%
Consigliata da altri	3,3%

Servizi di cui ci si avvale prevalentemente:

Lettura in sede	52,1%
Prestito	24,9%
Ricerche bibliografiche	16,3%
Riproduzioni	6,7%

Sale frequentate prevalentemente:

Sala lettura	44,0%
Sala consultazione	30,2%
Sala periodici	12,1%
Sala manoscritti	10,1%
Sala musica	2,3%
Gabinetto stampe	0,7%
Carte geografiche	0,6

Cataloghi utilizzati prevalentemente:

OPAC	42,7%
Generale per autore	22,8%
Per soggetto	13,9%
Fondi antichi	9,0%
Periodici	8,5%
Per classi	1,8%
Materiali speciali	1,2%

Utilizzo dei Repertori elettronici: viene dopo

No	69,7%
Si	30,3%

Utilizzo dell'OPAC dall'esterno: viene dopo

Si	71,7%
No	28,3%

Utilizzo del servizio delle richieste remote:

No	70,2%
Si	29,7%

Problemi riscontrati nell'utilizzo delle richieste remote:

No	78,0%
Si	22,0%

Quali problemi:

Servizio sospeso	46,3%
Non ha eseguito l'operazione	22,4%
Non comodo	16,4%
Lentezza	6,0%
Mancano informazioni e chiarezza	6,0%
Difficile da usare	3,0%

Giudizio globale sulla BNCF:

Risposte valide **964** (punteggio tra **1** e **5**, media **3**)

Giudizio espresso **3,49** (media tra le risposte date)

Valutazione dei singoli servizi: (vedi allegato 1)

1. Correlazioni significative **sostituire** *(tra il giudizio globale e la soddisfazione o insoddisfazione maggiore riscontrata nei servizi)* **con:** *(tra gli estremi del giudizio globale e i singoli servizi e cioè i più soddisfatti per quali singoli servizi sono soddisfatti, e i meno soddisfatti per quali singoli servizi sono meno soddisfatti)*

Soddisfazione:

(in elenco i servizi valutati con valore superiore a 3, che rappresenta la media):

- Orario della biblioteca
- Segnaletica interna
- Modalità e tempi di ammissione
- Postazioni informatiche
- Strumenti elettronici
- Pagina web
- Catalogo OPAC
- Richieste automatizzate
- Ambiente sala lettura
- Cortesia prime informazioni*
- Competenza nella ricerca

Insoddisfazione:

(in elenco i servizi valutati con valore inferiore a 2, e quindi chiaramente sotto la media):

- Indicazioni stradali
- Informazioni su variazioni e interruzioni servizi
- Orientamento all'ingresso
- Tempi di consegna del materiale
- Ampiezza e aggiornamento sala lettura e gabinetto stampe
- Comfort Sala manoscritti
- Spazi a disposizione degli utenti
- Cortesia prime informazioni*
- Capacità e tempi di risoluzione dei problemi incontrati

* la cortesia delle prime informazioni è un aspetto soggettivo nel rapporto utente-operatore, ed è possibile che presenti i casi più estremi di soddisfazione e insoddisfazione

2. Relazione tra le singole valutazioni e il giudizio complessivo sulla biblioteca (vedi allegato 2) e cioè quali sono le singole valutazioni che concorrono maggiormente (con significatività statistica) a determinare il giudizio complessivo sulla biblioteca

Gli aspetti di valutazione più legati al giudizio complessivo (e quindi le priorità su cui intervenire eventualmente) sono:

- Orario di apertura della biblioteca
- Segnaletica orientativa all'interno della biblioteca
- Documentazione sui servizi
- Comunicazioni su variazioni servizi
- Orientamento e tempi di accesso all'ingresso della biblioteca
- Numero e dislocazioni postazioni informatiche
- Strumenti di ricerca elettronici
- Facilità di consultazione dell'OPAC e la sua affidabilità
- Spazi a libera disposizione degli utenti
- Cortesìa con cui ha ricevuto le prime informazioni
- Competenza con cui ha ricevuto assistenza nella ricerca
- Capacità di risoluzione dei problemi incontrati

3. Valutazione dei servizi prioritari

Tempi di consegna del materiale	16,2 %
Completezza raccolte di monografie italiane	6,8 %
Competenza assistenza ricerca	5,8 %
Affidabilità OPAC	5,3%
Errori e mancanze materiale consegnato	4,8%
Cortesìa delle prime informazioni	4,0%
Capacità di risoluzione dei problemi	4,0%
Spazi liberi per utenti	3,9%
Completezza raccolte periodici	3,8%
Facilità consultazione OPAC	3,6%
Confort sala lettura	3,6%
Sistema di ricerca automatizzato	2,7%
Strumenti di ricerca elettronici	2,6%
Aggiornamento sale di consultazione	2,3%
Tempi di risoluzione dei problemi	2,3%
Cataloghi cartacei affidabilità	2,2%
Aggiornamento sale lettura	2,0%
Confort sale di consultazione	1,8%
Offerta di repertori elettronici	1,2%
Idoneità degli strumenti (lettori di microfilm ecc.)	1,1%

4. Sono state raggruppate le valutazioni per contenuto e sono state correlate con il giudizio globale sulla biblioteca (vedi allegato 3)

a) sulle medie totali (comprendenti anche le non risposte):

Soddisfazione maggiore:

Tempi di apertura	3,1
Elettronica	3,0

Insoddisfazione maggiore:

Aggiornamento sale	0,8
Assistenza	1,4
Ambiente	1,5
Comunicazione	1,7

b) sulle medie calcolate solo sulle scelte espresse:

Soddisfazione maggiore

Elettronica	3,6
Ambiente*	3,5
Cataloghi	3,4
Assistenza*	3,2
Tempi di apertura	3,2
Comunicazione	3,1

Insoddisfazione maggiore

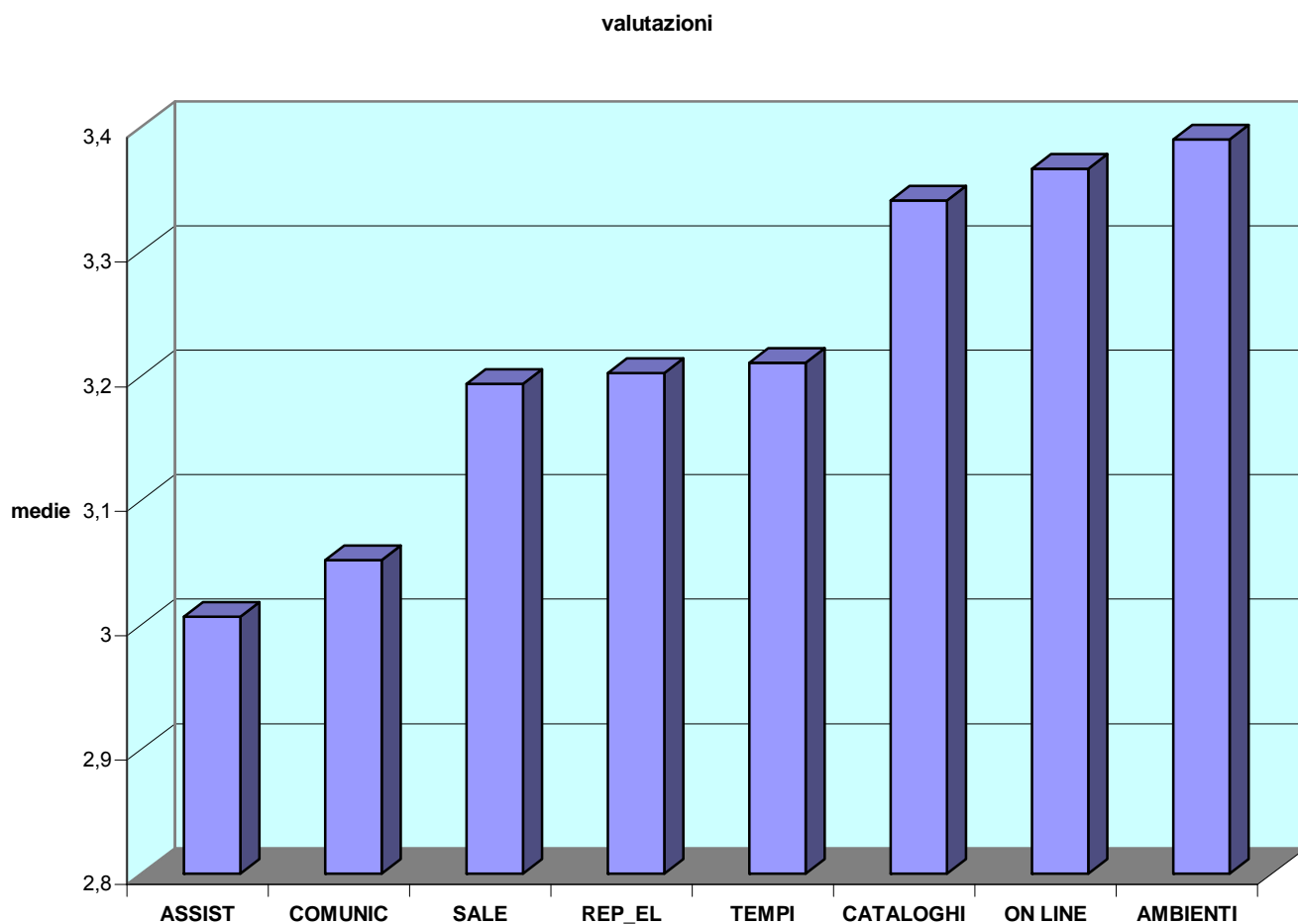
Assistenza*	1,7
Ambiente*	1,7

*essendo valutazioni raggruppate, è possibile che ci si riferisca ad aspetti diversi nello stesso ambito, che sono motivo sia di soddisfazione che di insoddisfazione

5. Confronto fra le medie delle valutazioni (raggruppate per contenuto)

(la parte sinistra del grafico si riferisce alla totalità dei questionari raccolti, e comprende quindi anche i “non risponde”, mentre la parte destra del grafico, da “tempi 2” a “apertura 2”, si riferisce solo alle valutazioni espresse, e può essere **maggiormente indicativa perché si riferisce a chi ha utilizzato il servizio in esame**)

n.b. in questo caso si è fatta una distinzione tra “apertura”, che si riferisce all’orario di apertura della biblioteca, e “tempi”, che si riferisce alla riconsegna del materiale e ai tempi di ammissione **Scegliere il due, ma calcolare i non valutabili in quali servizi**



Presenza dei suggerimenti:

Si	52,4 %
No	47,6 %

Suggerimenti espressi (con una frequenza superiore all'1% raggruppati per tipologia)

Modificare eccessive restrizioni e orario troppo ridotto del prestito	16,8 %
Ampliamento degli orari dei servizi e della biblioteca	8,6 %
Lunghezza dei tempi di consegna del materiale	8,5 %
Eccessive esclusioni del materiale da fotocopiare	7,7 %
Suggerimenti vari	7,3 %
Illuminazione, arredi, temperatura (comfort)	5,5 %
Maggiore cortesia del personale	4,6 %
Bar	4,1 %
Spazi per conversazione	3,5 %
Chiarezza e tempestività delle comunicazioni agli utenti	3,3 %
Segnalazione delle mancanze su OPAC	3,0 %
Riconversione cataloghi a stampa e automatizzazione delle richieste	2,9 %
Formazione del personale	2,8 %
Aumento del personale	2,7 %
Costi elevati delle fotocopie	2,4 %
Aggiornamento del materiale a scaffale aperto	2,2 %
Sale rumorose	1,9 %
Utilizzo dei libri propri	1,6 %
Automazione completa delle richieste	1,6 %
Più postazioni	1,6 %
Segnalazione dei libri esclusi dal prestito	1,4 %
Maggior quantità op. straniere	1,3 %
Lunghezza tempi di passaggio dalla lettura al prestito	1,1 %
Assistenza ai principianti	1,1 %

Altre elaborazioni:

1. Relazione sesso e uso dei repertori elettronici (Grafico1)

I maschi usano più i repertori elettronici rispetto alle donne, le donne usano di più l'Opac remoto degli uomini

2. Relazione età e uso dei rep.elettronici e dell'Opac dall'esterno (Grafico2)

La fascia di età che usa maggiormente questi strumenti è quella tra 26-35 anni

3. Relazione fra titoli di studio, uso dei repertori elettronici e dell'Opac dall'esterno (Grafico3)

I repertori elettronici e l'Opac sono usati maggiormente dagli universitari (tit. di studio 2, diploma Medie superiori) seguiti dai laureati

4. Confronto delle medie e del giudizio (Grafico4):

- Chi non frequenta altre biblioteche dà un giudizio medio superiore a chi frequenta altre biblioteche
- Chi frequenta da un periodo più breve la biblioteca dà un giudizio più favorevole
- Chi ha un titolo di studio più alto è meno soddisfatto
- I maschi sono più soddisfatti delle femmine

5. Relazione tra il voto dato alla biblioteca (Valutazione globale) e i compiti attribuiti alla biblioteca stessa (Grafico5)

L'obiettivo era di evidenziare la valutazione globale dato dagli utenti che attribuiscono alla biblioteca compiti non congruenti con le sue finalità istituzionali. Questo tipo di utenti, che è minoritario, dà comunque un giudizio positivo, anche se inferiore al giudizio espresso dagli "utenti congrui" (n.b. nel grafico il giudizio è espresso in voti e non in media).

Per valutare il numero delle risposte “incongrue”, cfr. Tabella utenti “incongrui”.

Si tratta di utenti prevalentemente giovani, con livello di istruzione inferiore agli altri (obbligo o scuola media superiore), che può frequentare anche da più di un anno, ma con modalità di frequenza saltuaria.

6. Cortesia delle prime indicazioni (v.Tabella cortesia)

Da evidenziare che:

- viene dato una valutazione globale peggiore (ma comunque di poco inferiore alla media) da quegli utenti che frequentano la biblioteca da un tempo maggiore e con una frequenza regolare.
- viene dato una valutazione globale peggiore della biblioteca da coloro che danno un giudizio peggiore sulla cortesia. (si tratta comunque di un gruppo fortemente minoritario).

L'elemento “cortesia” ha un'alta deviazione standard dalla media, e quindi un'alta variabilità di giudizio poiché si tratta di una valutazione che risente molto di modificazioni e aspetti soggettivi.

Allegato 1 ipertesto

Chi è più soddisfatto, per quale servizio è più soddisfatto (**rosso**),
e chi non lo è, per quale servizio non lo è (**blù**)
(tutte le correlazioni sono significative;
n.b. la valutazione 18 è significativa perché sotto la media, **verde**)

(n.b. ci possono essere molto soddisfatti e molto insoddisfatti per lo stesso motivo, che in questo caso, item 38, è comprensibile, trattandosi di un aspetto che varia secondo le esperienze avute dai diversi soggetti in diverse situazioni)

1.	Le indicazioni stradali per raggiungere la Biblioteca
2.	L'orario di apertura della Biblioteca
3.	La segnaletica orientativa all'interno della Biblioteca
4.	La documentazione che illustra i servizi offerti
5.	Le informazioni relative a variazioni ed interruzioni nei servizi della Biblioteca
6.	Le modalità e i tempi di ammissione alla BNCF
7.	L'orientamento all'ingresso della Biblioteca
8.	Il numero e la dislocazione delle postazioni informatiche
9.	I cataloghi cartacei (leggibilità, correttezza, etc.)
10.	Gli strumenti di ricerca elettronici (complessivamente)
11.	Gli aspetti grafici e la facilità di navigazione della pagina web della BNCF
12.	La facilità di consultazione del nostro catalogo in linea (OPAC)
13.	L'affidabilità del catalogo in linea (OPAC)
14.	I collegamenti ad altre biblioteche ed enti di ricerca dalla pagina web
15.	L'offerta di repertori elettronici (CD ROM, basi dati)
16.	Il sistema di richiesta automatizzata del materiale
17.	I tempi di consegna del materiale
18.	La corrispondenza tra il materiale richiesto e quello consegnato
19.	La completezza delle raccolte di monografie
20.	La completezza delle raccolte di periodici
21.	L'ampiezza e l'aggiornamento delle collezioni a scaffale aperto della Sala di Lettura
22.	L'ampiezza e l'aggiornamento delle collezioni a scaffale aperto della Sala Periodici
23.	L'ampiezza e l'aggiornamento delle collezioni a scaffale aperto delle Sale di Consultazione
24.	L'ampiezza e l'aggiornamento delle collezioni a scaffale aperto della Sala Manoscritti
25.	L'ampiezza e l'aggiornamento delle collezioni a scaffale aperto della Sala Musica
26.	L'ampiezza e l'aggiornamento delle collezioni a scaffale aperto della gabinetto stam
27.	Il comfort ambientale della Sala di Lettura (spazio, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia, etc.)
28.	Il comfort ambientale della Sala Periodici (spazio, tranquillità, illuminazione, tem.)
29.	Il comfort ambientale delle Sale di Consultazione (spazio, tranquillità, illuminazione)
30.	Il comfort ambientale della Sala Manoscritti (spazio, tranquillità, illuminazione, t.)
31.	Il comfort ambientale della Sala Musica (spazio, tranquillità, illuminazione, temp.)
32.	Il comfort ambientale del Gabinetto Stampe (spazio, tranquillità, illuminazione, t...)
33.	Gli spazi a libera disposizione degli utenti (punti di incontro, ristoro, zona fumatori, idoneità degli strumenti (microfilm)
34.	Il numero e la dislocazione delle prese per i PC portatili
35.	La disponibilità a fornire informazioni richieste telefonicamente
36.	La velocità e precisione nel fornire risposte alle richieste di informazione via posta, fax, e-mail.
38.	La cortesia con cui ha ricevuto le prime informazioni * La cortesia con cui ha ricevuto le prime informazioni *
39.	La competenza con cui ha ricevuto assistenza nella ricerca
40.	La capacità di risoluzione dei problemi da Lei incontrati
41.	I tempi di risoluzione dei problemi da Lei incontrati

Allegato 2

Relazione tra le singole valutazioni (tutte le risposte) e il giudizio complessivo sulla biblioteca

(in **rosso** le singole valutazioni molto correlate al giudizio complessivo, in **verde** le valutazioni correlate in misura minore, in nero le valutazioni senza correlazione significativa con il giudizio)

1.	Le indicazioni stradali per raggiungere la Biblioteca
2.	L'orario di apertura della Biblioteca
3.	La segnaletica orientativa all'interno della Biblioteca
4.	La documentazione che illustra i servizi offerti
5.	Le informazioni relative a variazioni ed interruzioni nei servizi della Biblioteca
6.	Le modalità e i tempi di ammissione alla BNCF
7.	L'orientamento all'ingresso della Biblioteca
8.	Il numero e la dislocazione delle postazioni informatiche
9.	I cataloghi cartacei (leggibilità, correttezza, etc.)
10.	Gli strumenti di ricerca elettronici (complessivamente)
11.	Gli aspetti grafici e la facilità di navigazione della pagina web della BNCF
12.	La facilità di consultazione del nostro catalogo in linea (OPAC)
13.	L'affidabilità del catalogo in linea (OPAC)
14.	I collegamenti ad altre biblioteche ed enti di ricerca dalla pagina web
15.	L'offerta di repertori elettronici (CD ROM, basi dati)
16.	Il sistema di richiesta automatizzata del materiale
17.	I tempi di consegna del materiale
18.	La corrispondenza tra il materiale richiesto e quello consegnato
19.	La completezza delle raccolte di monografie
20.	La completezza delle raccolte di periodici
21.	L'ampiezza e l'aggiornamento delle collezioni a scaffale aperto della Sala di Lettura
22.	L'ampiezza e l'aggiornamento delle collezioni a scaffale aperto della Sala Periodici
23.	L'ampiezza e l'aggiornamento delle collezioni a scaffale aperto delle Sale di Consul
24.	L'ampiezza e l'aggiornamento delle collezioni a scaffale aperto della Sala Manoscrit.
25.	L'ampiezza e l'aggiornamento delle collezioni a scaffale aperto della Sala Musica
26.	L'ampiezza e l'aggiornamento delle collezioni a scaffale aperto della gabinetto stam
27.	Il comfort ambientale della Sala di Lettura (spazio, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia, etc.)
28.	Il comfort ambientale della Sala Periodici (spazio, tranquillità, illuminazione, tem.)
29.	Il comfort ambientale delle Sale di Consultazione (spazio, tranquillità, illuminazione)
30.	Il comfort ambientale della Sala Manoscritti (spazio, tranquillità, illuminazione, t.)
31.	Il comfort ambientale della Sala Musica (spazio, tranquillità, illuminazione, temp.)
32.	Il comfort ambientale del Gabinetto Stampe (spazio, tranquillità, illuminazione, t...)
33.	Gli spazi a libera disposizione degli utenti (punti di incontro, ristoro, zona fumatori,)
34.	idoneità degli strumenti (microfilm)
35.	Il numero e la dislocazione delle prese per i PC portatili
36.	La disponibilità a fornire informazioni richieste telefonicamente
37.	La velocità e precisione nel fornire risposte alle richieste di informazione via posta, fax, e-mail.
38.	La cortesia con cui ha ricevuto le prime informazioni
39.	La competenza con cui ha ricevuto assistenza nella ricerca
40.	La capacità di risoluzione dei problemi da Lei incontrati
41.	I tempi di risoluzione dei problemi da Lei incontrati

Allegato 3

Correlazioni significative tra valutazione complessiva della biblioteca e valutazioni dei singoli servizi, raggruppati per contenuto (il calcolo è solo sulle risposte date, escludendo i “non risponde”)
 (chi è soddisfatto, per quale gruppo di servizi lo è,
 e chi non è soddisfatto per quale gruppo di servizi non lo è)¹

	GIUDIZIO	N	Mean	Std. Deviation
AMBIENTE	>= 3	73	3,5110	,6588
	< 3	5	1,7000	,5745
ON_LINE	>= 3	853	3,4340	,8680
	< 3	81	2,8930	,8891
CATALOGHI	>= 3	418	3,4145	,7090
	< 3	49	2,6531	,7250
TEMPI	>= 3	785	3,2960	,8379
	< 3	74	2,2117	,7736
REPERTORI ELETTRONICI	>= 3	337	3,2463	,9949
	< 3	36	2,7222	1,2097
SALE	>= 3	77	3,2316	,8473
	< 3	3	2,2778	,3849
ASSISTENZA	>= 3	157	3,2070	,9438
	< 3	25	1,7067	,6496
COMUNICAZ	>= 3	327	3,1323	,7788
	< 3	32	2,2266	,6266

¹ n.b. ci possono essere utenti molto soddisfatti e molto insoddisfatti per lo stesso motivo

Grafico 1

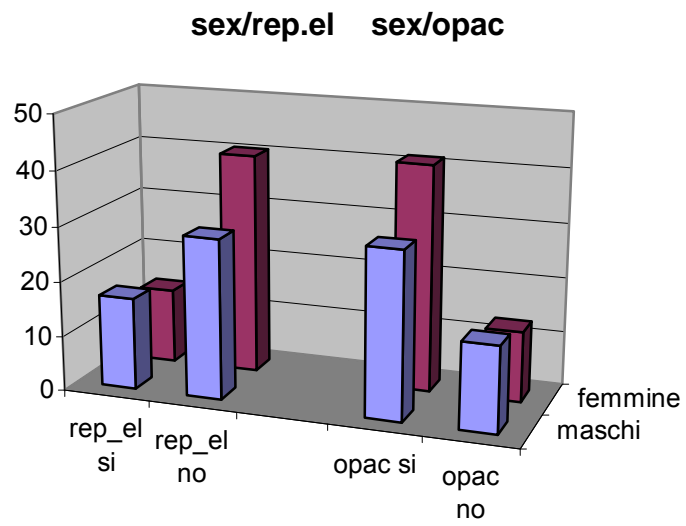


Grafico 2

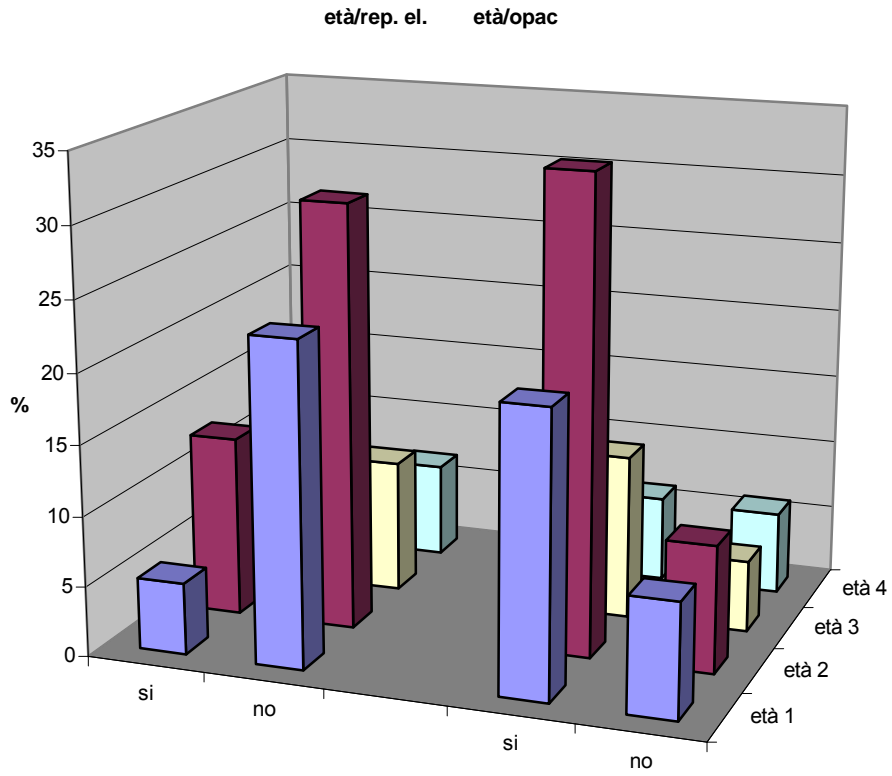


Grafico 3

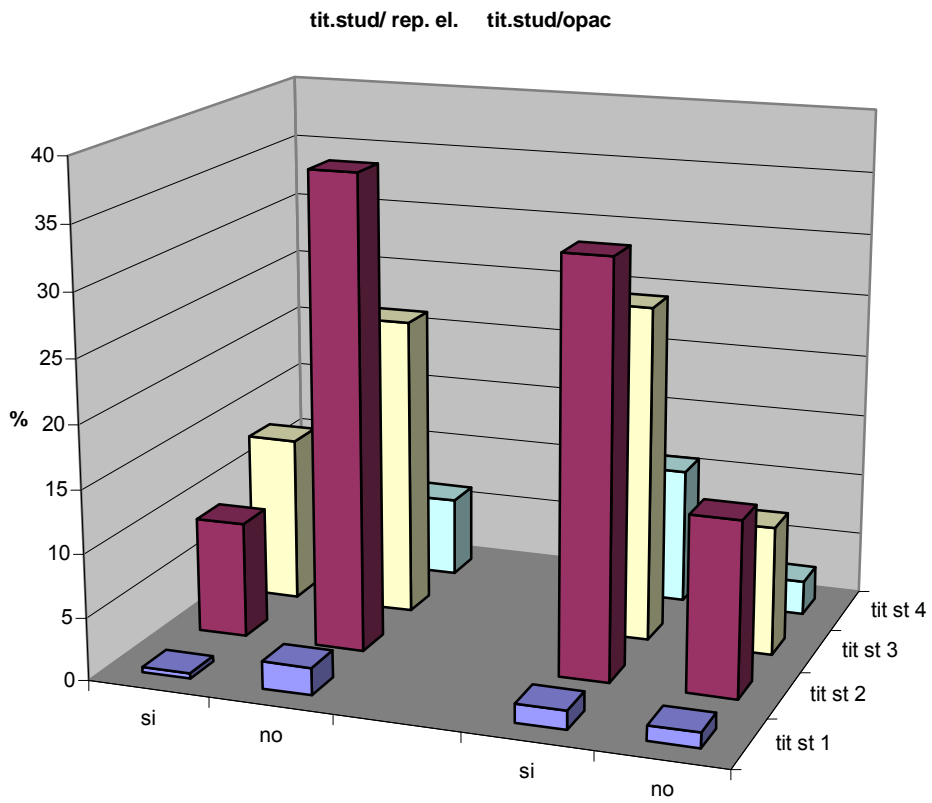


Grafico 4

confronto tra le medie della valutazione globale e caratteristiche degli utenti

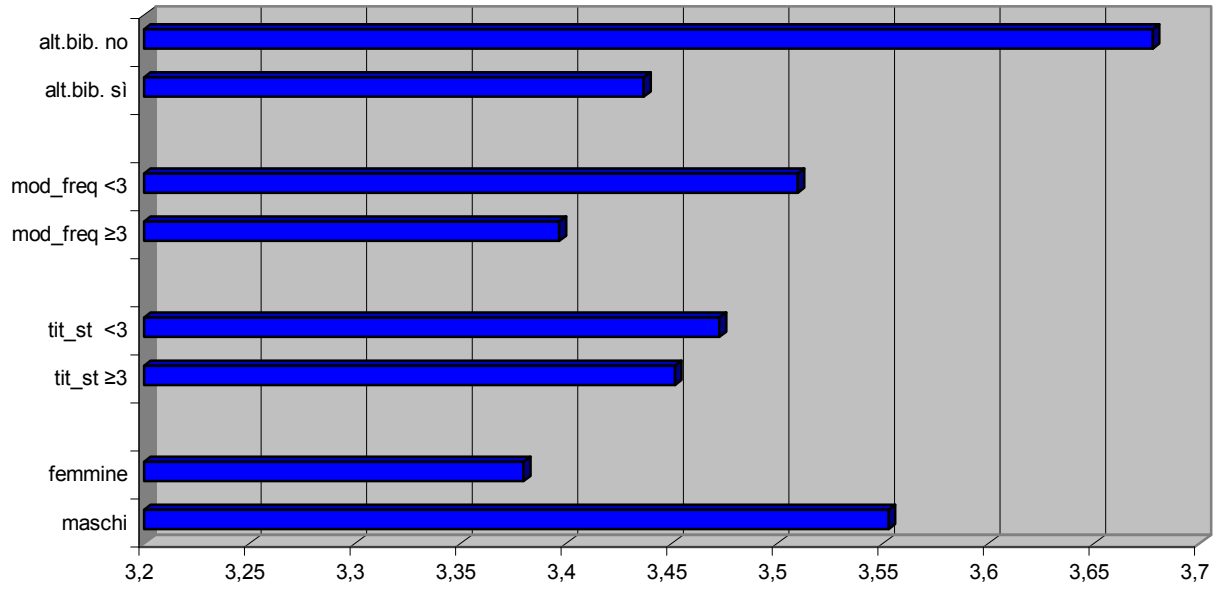


Grafico 5

compiti attribuiti alla BNCF e valutazione globale (espressa in voti da 1 a 5)

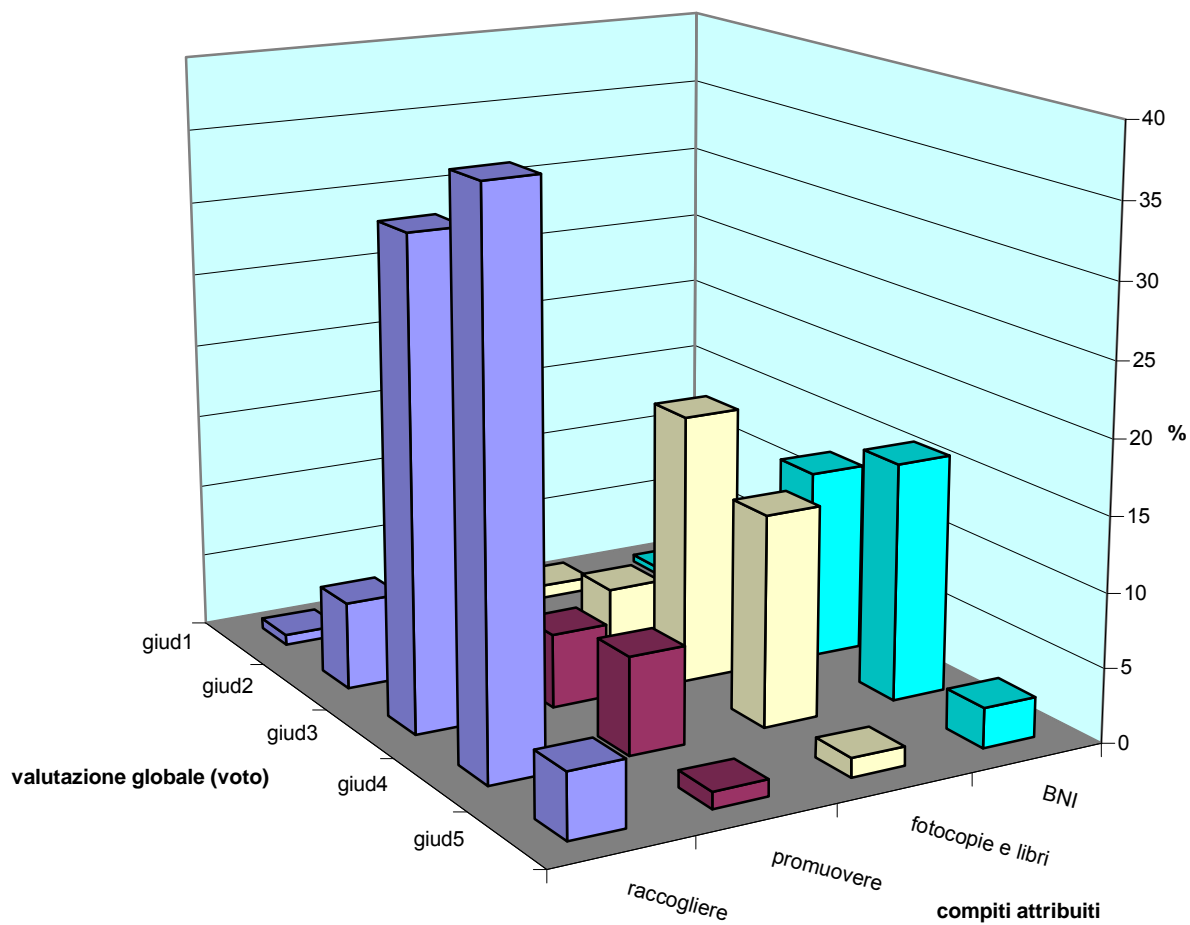


Tabella utenti "incongrui"

(derivata dalla Tabella: Compiti attribuiti alla BNCF: 983 risposte, 38 non risponde)

TIPO DI RISPOSTA	N° SOGGETTI	% DELLE RISPOSTE (TOTALI)	% DEI SOGGETTI CHE HANNO DATO, TRA LE ALTRE, ANCHE LA RISPOSTA INDICATA
Raccogliere e documentare	792	47,9	80,6
Promuovere la lettura	138	8,4	14,0
Fornire fotocopie e libri in prestito	379	22,9	38,6
Produrre la BNI	343	20,8	34,9
TOTALE	1652	100%	168,1 *

* la percentuale è maggiore di 100 perché è stata data più di una risposta

Tabella Cortesia

TEMPO FREQUENZA	N° SOGGETTI	MEDIA VALUTAZIONE CORTESIA	DEVIAZIONE STANDARD
>=3	638	2,97	1,60
<3	347	3,22	1,51
MODALITÀ FREQUENZA	N° SOGGETTI	MEDIA VALUTAZIONE CORTESIA	DEVIAZIONE STANDARD
>=3	396	2,90	1,66
<3	491	3,18	1,50
VALUTAZIONE GLOBALE (MEDIA)	N° SOGGETTI	MEDIA VALUTAZIONE CORTESIA	DEVIAZIONE STANDARD
>=3	879	3,26	1,48
<3	85	1,61	1,05