



FLUSSI DI UTENZA DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

Risultati indagine campionaria febbraio – marzo 2010

Siena, marzo 2010



PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE

Gruppo di lavoro, redazione questionario, test, formazione personale

RISULTATI DELL'INDAGINE **Flussi di utenza**

Analisi dei flussi di utenza per i giorni di rilevazione, per orari di entrata ed uscita, per attività svolte.

RISULTATI DELL'INDAGINE **Caratteristiche degli utenti**

Analisi sociografica degli intervistati.

RISULTATI DELL'INDAGINE **I flussi e l'utilizzo dei servizi**

Analisi dei flussi e delle tipologie di utente relativi alle varie attività, ai vari tipi di servizio e alle modalità di fruizione.



PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE

PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE (1)



Gruppo di lavoro - Il gruppo di lavoro è composto dal dott. Luciano Borghi per la biblioteca, dal prof. Giulio Ghellini del Dipartimento di Metodi Quantitativi dell'Università di Siena, dal dott. Samuele Bracci e dal dott. Giovanni Gennai per Metodia; le attività di rilevazione, inserimento dati, predisposizione dell'archivio informatico sono state realizzate dal personale di Metodia opportunamente formato, coordinato e supervisionato in ogni fase della ricerca.

Formazione del personale - Il personale di Metodia addetto alla raccolta dati ha partecipato alle fasi di costruzione e test del questionario; in seguito è stato opportunamente formato in merito alla procedura di raccolta dati e alla somministrazione *face to face* del questionario, anche attraverso simulazioni di rilevazione.



PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE (2)



Modalità operativa – Lo scopo principale dell'indagine è quello di stimare i flussi di utenza nella biblioteca nel suo complesso, considerando sia la parte pubblica che quella di consultazione; per questo si è reso necessaria – nei giorni della rilevazione – la copertura da parte degli intervistatori dell'intero arco della giornata.

Ogni giorno è stata garantita la presenza continua di almeno due rilevatori, posti all'uscita dell'edificio: inoltre è stato assicurato un maggior numero di personale per la rilevazione – tramite una turnazione programmata – negli orari di maggior flusso di utenza individuati grazie alle indicazioni del personale della biblioteca stessa.

Gli utenti sono stati intervistati solo nel caso stessero effettivamente lasciando la biblioteca, manifestando l'intenzione di non ritornare nella giornata. Coloro i quali non si sono resi disponibili per l'intervista (o l'avessero già rilasciata nei giorni precedenti) sono stati comunque conteggiati per ottenere una stima attendibile dei flussi di utenza.

PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE (3)



Redazione e test del questionario - Il questionario è frutto della partecipazione di tutto il gruppo di lavoro che ha provveduto a valutare il numero e la tipologia di domande, tenendo presenti gli obiettivi conoscitivi dell'indagine e le esigenze legate alla modalità di rilevazione (durata dell'intervista, facilità delle domande, ecc.).

Nella predisposizione del questionario è stata considerata l'esperienza legata alla precedente indagine di *customer satisfaction* effettuata negli ultimi mesi del 2009 su più di 500 utenti della biblioteca pubblica, attraverso questionario autocompilato. Alcune evidenze emerse hanno consentito di riformulare certe domande per garantirne una migliore comprensione e una più facile interpretazione.



Una volta concluso il questionario è stato testato attraverso la somministrazione ad un campione pilota di utenti: ciò ha consentito di apportare delle ulteriori modifiche nell'impostazione di alcune domande consentendo nella fase attiva dell'indagine di minimizzare le difficoltà.

PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE (4)



Si ricorda che gli obiettivi principali del questionario sono due:

1. **Determinare una stima dei flussi d'utenza della biblioteca**
2. **Individuare le principali modalità di fruizione dei servizi offerti da parte dell'utenza**

Per questo in testa al questionario è stata riportata la linea operativa da seguire da parte dei rilevatori, illustrata di seguito:

Pensa di ritornare in biblioteca oggi ? *(in caso affermativo non somministrare il questionario e **non contare** l'utente)*

Lei è già stato intervistato? *(in caso affermativo non somministrare il questionario ma **contare** l'utente)*

La biblioteca sta facendo un'indagine sui suoi servizi. Ci può aiutare rispondendo ad alcune semplici domande: bastano soltanto 2 minuti.

In questo modo tutti gli utenti che hanno utilizzato i servizi della biblioteca sono stati contati ogni giorno, una sola volta, senza incorrere nel rischio di considerare le uscite temporanee. Inoltre anche chi non si è reso disponibile a rilasciare l'intervista, è comunque entrato a far parte della stima giornaliera dei flussi.



1° Sezione del questionario

Informazioni relative alla tipologia di utente, al suo tempo di permanenza nella biblioteca e alle varie attività svolte nella giornata e nell'ultimo mese.

- D1.** È studente/utente universitario ? SI NO *(se sì vai alla D3)*
- D2.** È iscritto alla biblioteca ? SI NO
- D3.** Dispone dell'accesso ad internet dalla biblioteca ? SI NO *(se sì e D2=no allora check)*
- D4.** Oggi, a che ora è arrivato in biblioteca per la prima volta? ____:____
- D5.** Se oggi è già uscito almeno una volta dalla biblioteca, può dirmi all'incirca per quanto tempo è stato fuori? ore ____ minuti ____
- D6.** Oggi ha chiesto aiuto al personale per effettuare ricerche bibliografiche ? SI NO
- D7.** Oggi ha effettuato ricerche bibliografiche consultando il materiale negli scaffali, i cataloghi, o servendosi delle postazioni ? SI NO
- D8.** Nell'ultimo mese quanti giorni è venuto in biblioteca *(compreso oggi)* ? _____
- D9.** Quando viene in biblioteca, in media quante ore si trattiene ? *(per periodi inferiori all'ora inserire i minuti)* ore ____ minuti ____

D10. Adesso le elencherò alcune attività che si possono svolgere in biblioteca:

	D10a	D10b				
	Quali attività ha effettuato oggi ?	Quante volte nell'ultimo mese ha effettuato le attività ?				
		1 volta	2-3 volte	1 volta a settimana	2 volte a settimana	Più di 2 volte a settimana
Prendere in prestito libri						
Prendere in prestito DVD e CD						
Accedere ad internet						
Studiare/leggere libri propri						
Consultare libri biblioteca						
Consultare manoscritti e libri rari						
Consultare periodici, riviste e quotidiani in sala						
Consultare periodici, riviste o quotidiani in deposito						
Consultare materiale digitalizzato						
Consultare dizionari, enciclopedie, guide, ecc.						
Fotocopiare materiale						



2° Sezione del questionario

Informazioni relative all'utilizzo della biblioteca per ragazzi, del Fondo Senese e della partecipazione ad iniziative organizzate in biblioteca.

D1. Nell'ultimo mese è mai stato nella biblioteca per ragazzi ? *(se no vai alla D13)*

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 volta	2-3 volte	4-6 volte	Oltre 6 volte	No

D2. Oggi è stato nella biblioteca per ragazzi ? SI NO

Nel caso in cui l'intervistato sia in compagnia di uno o più bambini (meno di 14 anni) registrare per ognuno di essi, genere e anno di nascita

Genere	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Anno di nascita	_____	_____	_____	_____

D3. Conosce il Fondo senese o Fondo locale? (E' una sezione in cui sono state raccolte le pubblicazioni artistiche e storiche su Siena) *(se no vai alla D16)* SI NO

D4. Oggi ha consultato materiali del Fondo Senese ? SI NO

D5. Quante volte nell'ultimo mese ha effettuato consultazioni nel Fondo Senese ?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 volta	2-3 volte	4-6 volte	Oltre 6 volte	Mai

D6. Negli ultimi sei mesi quante volte ha partecipato a iniziative della biblioteca (come ad esempio, mostre, incontri, presentazioni di libri, ecc.) ?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 volta	2-3 volte	4-6 volte	Oltre 6 volte	Mai

3° Sezione del questionario

Anagrafica dell'utente intervistato.

D1. Genere *(a cura dell'intervistatore)* M F

D2. Anno di nascita _____

D3. Titolo di studio

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nessuno	elementare	media	superiore	laurea	post-laurea

D4. Condizione lavorativa

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
occupato	in cerca di occupazione	disoccupato	studente	pensionato	altro

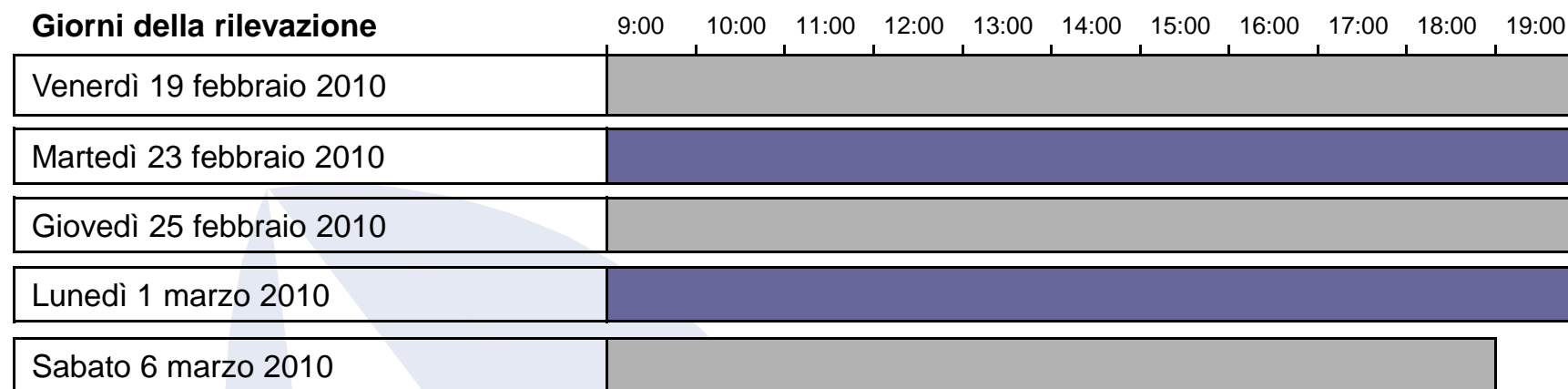
D5. Comune di residenza _____ Sigla provincia _____

D6. Comune di domicilio _____ Sigla provincia _____



***RISULTATI
DELL'INDAGINE
Flussi di utenza***

I FLUSSI DI UTENZA (1)



DATA	INTERVISTATI	NON INTERVISTATI	TOTALE
ven 19/02/2010	185	112	297
mar 23/02/2010	161	206	367
gio 25/02/2010	147	209	356
lun 01/03/2010	79	261	340
sab 06/03/2010	111	182	293
TOTALE	683	970	1.653

Utenti che, all'uscita dalla biblioteca, non ritenevano di rientrare nell'arco della giornata, ma si sono rifiutati di rispondere al questionario oppure avevano già partecipato all'indagine nei giorni precedenti.

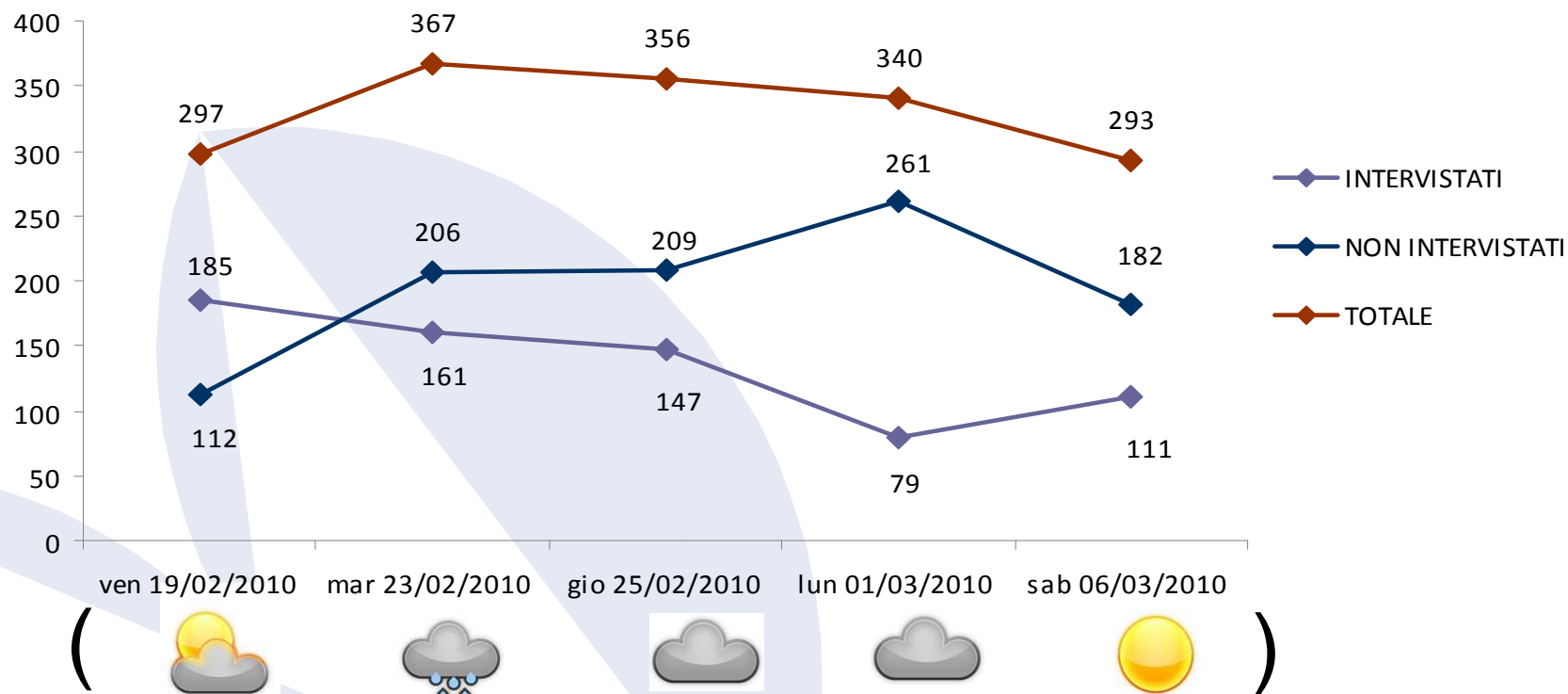
Utenti che, all'uscita dalla biblioteca, non ritenevano di rientrare nell'arco della giornata.

Flusso totale giornaliero degli utenti della biblioteca.

I FLUSSI DI UTENZA (2)



GIORNI DELLA RILEVAZIONE – I FLUSSI¹



Come si nota i flussi di utenti sembrano essere leggermente più elevati nei giorni dal lunedì al giovedì, probabilmente per la maggiore presenza di studenti fuori sede che risiedono a Siena soltanto per la settimana corta. Nei giorni in cui è stata effettuata l'indagine, i flussi non sembrano aumentare in relazione al bel tempo (come si era ipotizzato).

¹ Come si può notare con il passare dei giorni il numero degli intervistati è diminuito a causa degli utenti che via via avevano già partecipato all'indagine ai quali non è stato somministrato nuovamente il questionario.

I FLUSSI DI UTENZA (3)



Considerando i dati relativi ai flussi totali della giornata (utenti complessivi) e i tassi di risposta per ogni giorno dell'indagine (utenti intervistati), è stata calcolata la **stima dei flussi settimanali di utenza per ogni attività/servizio**⁽¹⁾.

I dati presentati, perciò, saranno da considerarsi una stima dei flussi effettivi di utenza per una *settimana tipo*: a questo proposito si sottolinea la scelta di condurre l'indagine in un periodo "neutrale" (lontano da festività, ponti o eventi particolari).

Nei casi in cui risultasse interessante, i dati sono presentati distinguendo la stima dei flussi per giorni infrasettimanali (da lunedì a venerdì) e per il sabato.

La stima finale ottenuta è di **1.993 utenti alla settimana**, che utilizzano uno o più servizi offerti dalla Biblioteca Comunale. Di questi utenti, 1.700 sono presenti nei giorni infrasettimanali e 293 il sabato.

(1) Sono stati utilizzati due coefficienti di correzione per la stima dei flussi totali: uno legato ai tassi di risposta e di non risposta per ogni giornata dell'indagine, ed uno che considerasse nella stima dei flussi totali anche il mercoledì, giornata nella quale non sono state condotte le interviste e per la quale è stata considerata una situazione dei flussi di utenza analoga agli altri giorni infrasettimanali. Si sottolinea che nella stima dei flussi vi è un possibile errore in difetto (sottostima) vista l'eventualità che alcuni utenti non siano stati contattati nei giorni dell'indagine per svariati motivi.

I FLUSSI DI UTENZA (4)

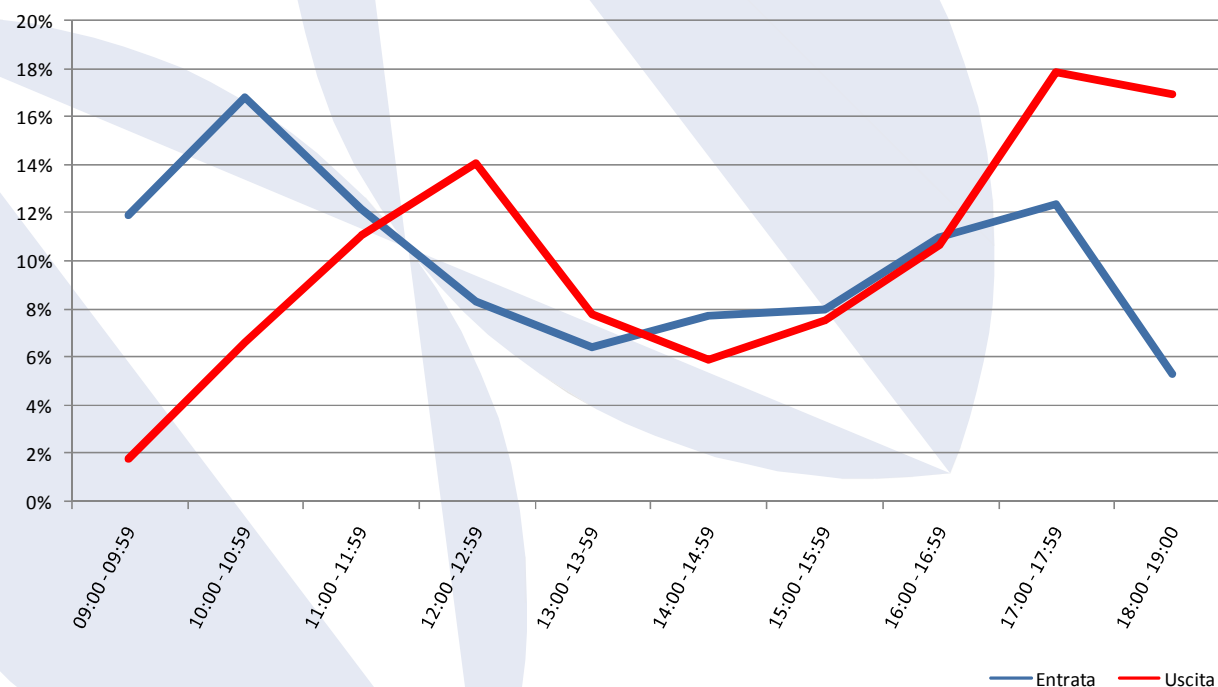


	Orario entrata			Orario uscita		
	N.	%	Cum.	N.	%	Cum.
09:00 - 09:59	238	12%	12%	35	2%	2%
10:00 - 10:59	335	17%	29%	131	7%	8%
11:00 - 11:59	242	12%	41%	220	11%	19%
12:00 - 12:59	165	8%	49%	280	14%	33%
13:00 - 13:59	128	6%	56%	155	8%	41%
14:00 - 14:59	154	8%	63%	118	6%	47%
15:00 - 15:59	159	8%	71%	150	8%	55%
16:00 - 16:59	219	11%	82%	212	11%	65%
17:00 - 17:59	247	12%	95%	355	18%	83%
18:00 - 19:00	105	5%	100%	337	17%	100%
Totale	1.993	100%	-	1.993	100%	-

Tasso di risposta:

100%

99,4%



Dall'osservazione dei dati relativi all'entrata e uscita dalla biblioteca si nota un andamento piuttosto prevedibile dei flussi. L'evidenza più interessante è legata al fatto che, mentre nella mattinata entrate e uscite sembrano avere un andamento opposto, ciò non accade nel resto della giornata.

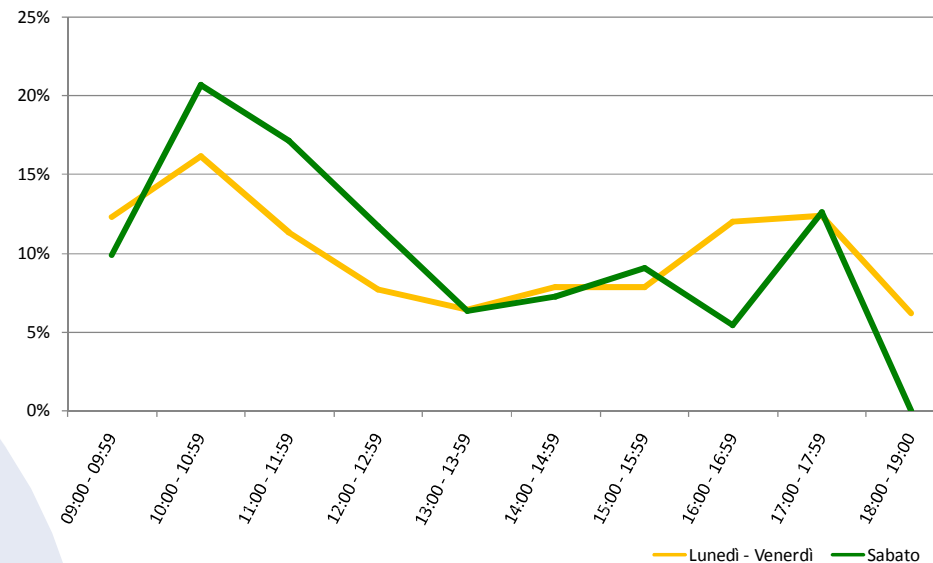
Inoltre interessante evidenziare che l'inevitabile picco di uscite dalle 17:00 in poi, è accompagnato da un piccolo "salto" dei flussi in entrata.

Per cui nel tardo pomeriggio (dalle 17:00 alle 18:00, orario in cui molte persone si liberano dal proprio lavoro), si ha il massimo movimento di utenti considerando i flussi in entrata e in uscita.

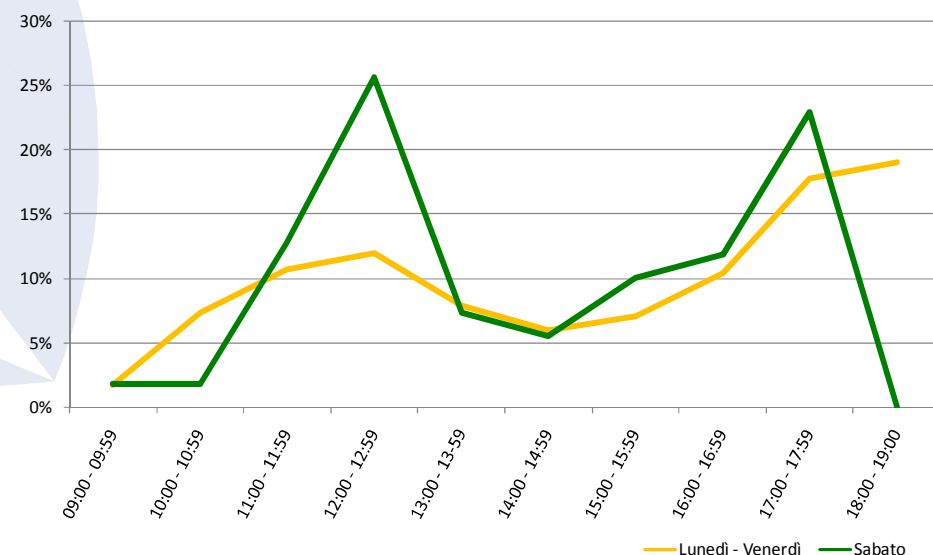
I FLUSSI DI UTENZA (5)



ORARIO ENTRATA	Lunedì – Venerdì (1.700 utenti)	Sabato (293 utenti)	Settimana (1.993utenti)
09:00 - 09:59	12%	10%	12%
10:00 - 10:59	16%	21%	17%
11:00 - 11:59	11%	17%	12%
12:00 - 12:59	8%	12%	8%
13:00 - 13:59	6%	6%	6%
14:00 - 14:59	8%	7%	8%
15:00 - 15:59	8%	9%	8%
16:00 - 16:59	12%	5%	11%
17:00 - 17:59	12%	13%	12%
18:00 - 19:00	6%	0%	5%
Totale	100%	100%	100%



ORARIO USCITA	Lunedì – Venerdì (1.700 utenti)	Sabato (293 utenti)	Settimana (1.993utenti)
09:00 - 09:59	2%	2%	2%
10:00 - 10:59	7%	2%	7%
11:00 - 11:59	11%	13%	11%
12:00 - 12:59	12%	26%	14%
13:00 - 13:59	8%	7%	8%
14:00 - 14:59	6%	6%	6%
15:00 - 15:59	7%	10%	8%
16:00 - 16:59	10%	12%	11%
17:00 - 17:59	18%	23%	18%
18:00 - 19:00	19%	-	16%
Totale	100%	100%	100%



I FLUSSI DI UTENZA (6)

Quasi la metà degli utenti intervistati è rimasta in biblioteca meno mezz'ora, mentre un utente su sei si è trattenuto per più di tre ore. Naturalmente sono molte le attività che si possono svolgere in pochi minuti (restituire/prendere in prestito libri, DVD, CD): ciò va letto anche alla luce di quanto evidenziato in precedenza e cioè l'elevato numero di flussi presenti nel tardo pomeriggio.

Permanenza	N.	%	Cum.
Meno di 15 minuti	689	35%	35%
Tra 15 e 30 minuti	250	13%	47%
Tra 30 minuti e 1 ora	290	15%	62%
Tra 1 ora e 3 ore	433	22%	83%
Tra 3 ore e 6 ore	252	13%	96%
Oltre 6 ore	79	4%	100%
Totale	1.993	100%	-

Tasso di risposta: 99,3%

È interessante andare a confrontare questi risultati con quanto emerso relativamente alla “permanenza media dichiarata” da ogni utente, ovvero osservare le risposte alla domanda: “Quando viene in biblioteca, in media quante ore si trattiene?”.

Come si nota i risultati sembrano abbastanza diversi, con una netta diminuzione della permanenza “mordi e fuggi” (la permanenza inferiore ai 15 minuti passa dal 35% al 12% degli utenti) e una crescita delle classi con periodi di permanenza più ampi.

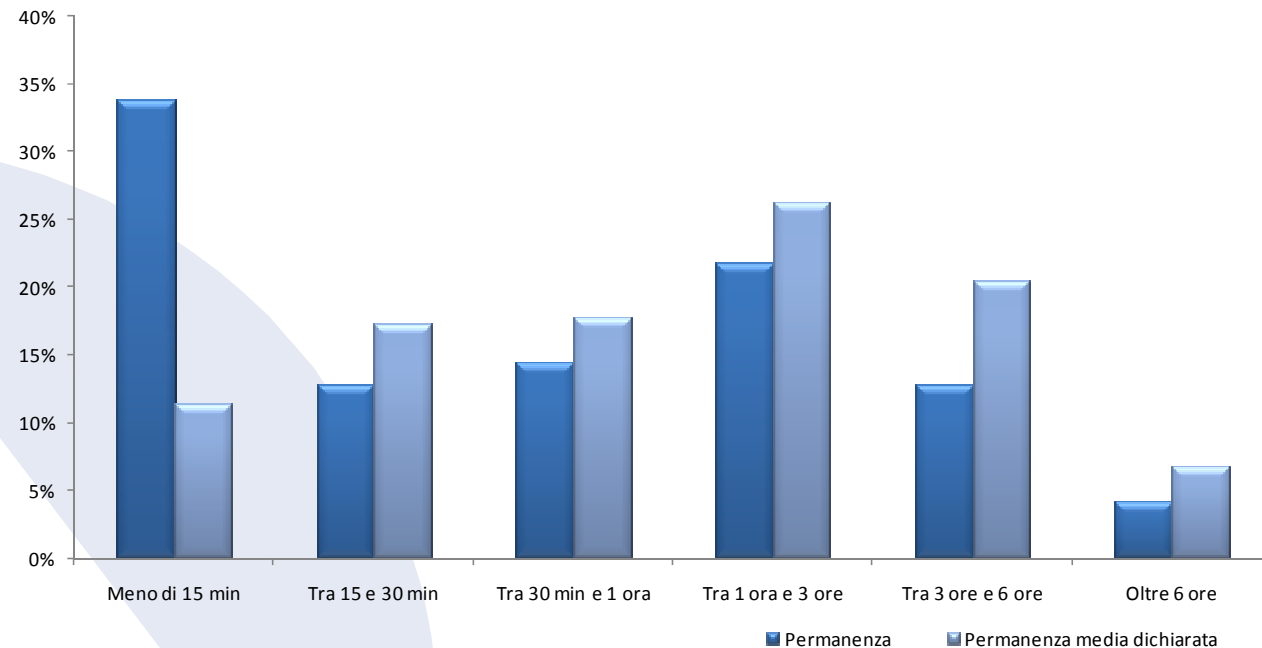
Permanenza media dichiarata	N.	%	Cum.
Meno di 15 minuti	245	12%	12%
Tra 15 e 30 minuti	335	17%	29%
Tra 30 minuti e 1 ora	360	18%	47%
Tra 1 ora e 3 ore	502	25%	72%
Tra 3 ore e 6 ore	427	21%	94%
Oltre 6 ore	125	6%	100%
Totale	1.993	100%	-

Tasso di risposta: 98,1%

I FLUSSI DI UTENZA (7)



Il grafico mostra la differenza tra la permanenza misurata nel giorno dell'intervista e quella media dichiarata dagli utenti. Il "crollo" delle permanenze molto brevi e il conseguente incremento delle classi successive dipende, con ogni probabilità, da due motivi principali che sono di seguito riportati:



1. Alcuni utenti sono stati intervistati in giornate nelle quali, effettivamente, si sono trattenuti in biblioteca meno del solito
2. Molti utenti, nel momento in cui è stato loro chiesto fare una valutazione hanno effettuato una sovrastima del dato¹: questo perché in molti casi nel valutare la loro permanenza media (come può venire spontaneo) non hanno considerato le utenze effettuate per la semplice riconsegna di materiale o per l'utilizzo di internet, ma mentalmente si sono riferiti soltanto alle utenze più significative in termini di tempo.

¹ Ciò sembra essere confermato dal fatto che tre utenti su quattro hanno dichiarato una permanenza media superiore a quella effettiva della giornata.



***RISULTATI
DELL'INDAGINE
Anagrafica utenti***



Di seguito si riportano alcuni risultati relativi alle caratteristiche anagrafiche degli intervistati (genere, età, titolo di studio, condizione lavorativa, comune di residenza). I risultati sono molto simili a quelli ottenuti attraverso l'analisi di *Customer Satisfaction* svolta alla fine del 2009 e ciò rappresenta la conferma di due aspetti principali:

1. Le indagini, se pur condotte con modalità di rilevazione e tempi diversi, hanno prodotto risultati attendibili sulla popolazione di riferimento.
2. Attraverso i risultati delle ricerche si dispone di una stima attendibile della composizione dell'utenza della biblioteca.

Il riepilogo dei risultati, proprio perché molto simile a quello ricavato dall'indagine già presentata, sarà illustrato di seguito attraverso tavole sinottiche sintetiche.



RISULTATI – ANAGRAFICA (2)



		N	%	Grafico
GENERE	Maschio	835	42%	
	Femmina	1.158	58%	
ETÀ	Da 10 a 19 anni	160	8%	
	Da 20 a 26 anni	927	47%	
	Da 27 a 35 anni	408	20%	
	Da 36 a 55 anni	371	19%	
	Oltre 55 anni	125	6%	
TITOLO DI STUDIO	Nessuno	3	0%	
	Elementare	13	1%	
	Media	202	10%	
	Superiore	923	46%	
	Laurea	766	39%	
	Post-Laurea	86	4%	
CONDIZIONE LAVORATIVA	Studente	1.263	63%	
	Disoccupato	29	1%	
	In cerca di occ.	84	4%	
	Occupato	486	24%	
	Pensionato	87	4%	
	Altro	42	2%	

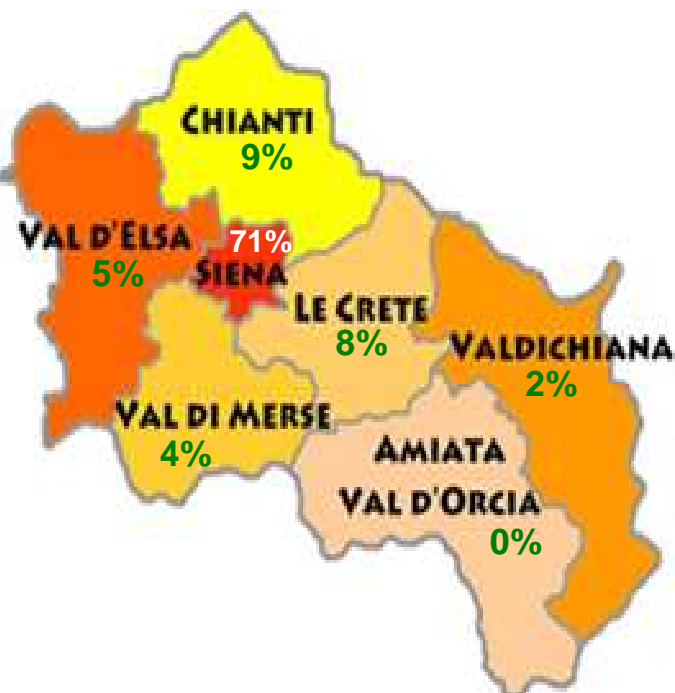
RISULTATI – ANAGRAFICA (3)



Residenza	N	%
Toscana	1.356	68%
Resto d'Italia	580	29%
Eestero	57	3%
Totale	1.993	100%

Province	N	%
Siena	1.208	89%
Grosseto	61	4%
Firenze	31	2%
Arezzo	26	2%
Altre province	30	2%
Totale Toscana	1.356	100%

Provincia di Siena



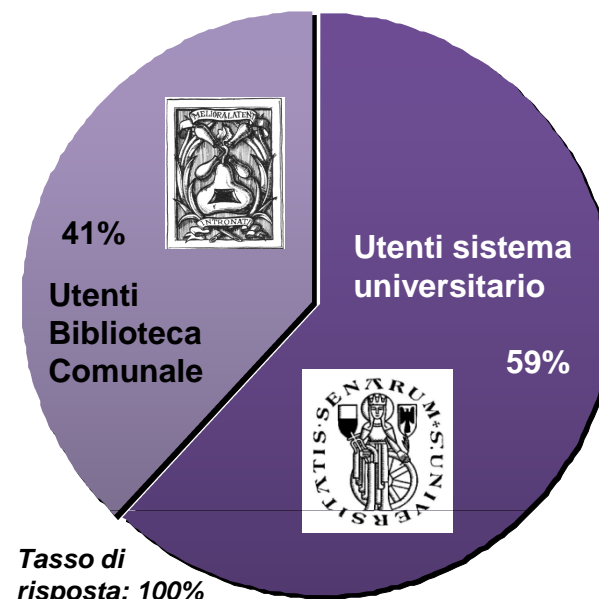
Comuni della provincia di Siena		%
SIENA	SIENA	68,1%
	MONTERIGGIONI	3,1%
	CASTELNUOVO BERARDENGA	7,4%
CHIANTI SENESE	CASTELLINA IN CHIANTI	0,5%
	GAIOLE IN CHIANTI	0,5%
	RADDA IN CHIANTI	0,5%
	GREVE IN CHIANTI	0,2%
	MONTERONI D'ARBIA	4,1%
LE CRETE	ASCIANO	2,9%
	RAPOLANO TERME	1,2%
	BUONCONVENTO	0,2%
ALTA VAL D'ELSA	COLLE VAL D'ELSA	3,1%
	POGGIBONSI	1,4%
VAL DI MERSE	SOVICILLE	3,1%
	MURLO	0,7%
	CHIUSDINO	0,2%
	MONTICIANO	0,2%
	MONTEPULCIANO	0,7%
VAL DI CHIANA SENESE	SINALUNGA	0,7%
	CHIANCIANO TERME	0,2%
	SARTEANO	0,2%
	TORRITA DI SIENA	0,2%
	TREQUANDA	0,2%

RISULTATI – ANAGRAFICA (4)



Anche i risultati relativi alle iscrizioni confermano quanto emerso dall'indagine di *Customer Satisfaction* ; l'unica differenza è la diminuzione della quota di utenti iscritti appartenenti al sistema universitario: dal 71% al 59%: naturalmente è da tenere presente che l'indagine sui flussi, a differenza di quella precedente, ha come oggetto di analisi l'utenza della Biblioteca nel suo complesso e non solo quella relativa alla sezione con materiale a scaffale aperto. Ben il 93% degli utenti è iscritto alla biblioteca per il prestito libri, DVD e CD (1.856 su 1.993); di questi sono il 59% appartenenti al sistema universitario, mentre il 41% ha effettuato l'iscrizione direttamente presso la Biblioteca Comunale.

Poco più della metà degli utenti, il 56% (1.119 su 1.993) è iscritta per l'accesso ad internet; di questi il 67% sono appartenenti al sistema universitario mentre il 33% sono iscritti alla Biblioteca Comunale.





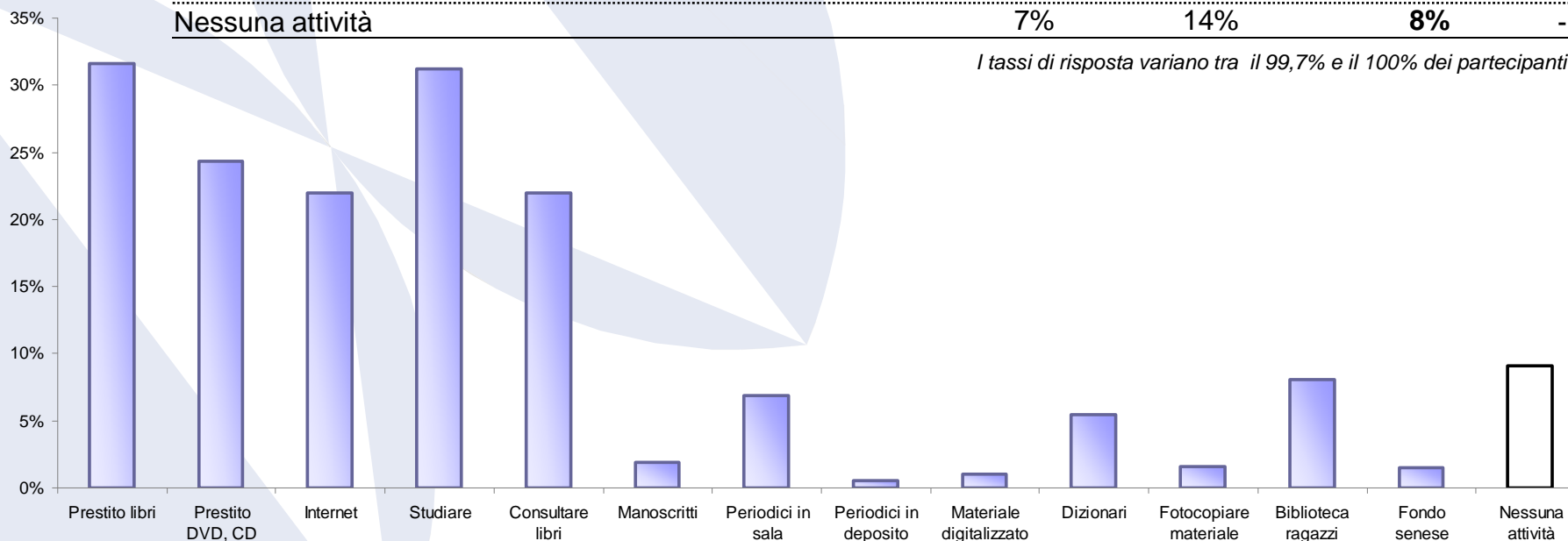
RISULTATI DELL'INDAGINE I flussi e l'utilizzo dei servizi

RISULTATI – UTILIZZO DEI SERVIZI (1)



Attività effettuate oggi	Lunedì – venerdì (1.700 utenti)	Sabato (293 utenti)	Settimana (1.993 utenti)	Rank
Utilizzo del servizio di prestito libri	34%	25%	33%	1°
Utilizzo del servizio di prestito DVD e CD	23%	29%	24%	3°
Accedere ad internet	22%	23%	22%	4°
Studiare/leggere libri propri	32%	29%	32%	2°
Consultare libri biblioteca	21%	26%	22%	4°
Consultare manoscritti e libri rari	1%	4%	2%	8°
Consultare periodici, riviste e quotidiani in sala	8%	3%	7%	6°
Consultare periodici, riviste o quotidiani in deposito	1%	0%	0%	12°
Consultare materiale digitalizzato	1%	0%	1%	11°
Consultare dizionari, enciclopedie, guide, ecc.	5%	3%	5%	7°
Fotocopiare materiale	2%	2%	2%	9°
Biblioteca per ragazzi	6%	17%	8%	5°
Consultazione del Fondo Senese	2%	1%	1%	10°
Nessuna attività	7%	14%	8%	-

I tassi di risposta variano tra il 99,7% e il 100% dei partecipanti



RISULTATI – UTILIZZO DEI SERVIZI (2)



È stato inoltre richiesto agli utenti di indicare le attività svolte nell'ultimo mese a partire dal giorno della rilevazione. Ciò naturalmente dipende dalla tipologia di attività che può indurre ad una frequenza giornaliera della struttura (studiare, accedere ad internet, consultare quotidiani) o, al contrario, indurre ad una frequenza bassa nel breve periodo prevedendo tempi di fruizione ad intervalli di tempo piuttosto ampi (prestito libri, prestito DVD, CD).

Attività effettuate nel mese	1 volta al mese	2-3 volte al mese	1 volta a settimana	2 volte a settimana	Più di 2 volte a settimana	Base di calcolo
Utilizzo del servizio di prestito libri	37%	43%	13%	3%	4%	1.126
Utilizzo del servizio di prestito DVD e CD	31%	35%	25%	4%	5%	899
Accedere ad internet	17%	24%	13%	11%	35%	702
Studiare/leggere libri propri	19%	25%	14%	8%	34%	957
Consultare libri biblioteca	25%	35%	15%	7%	18%	874
Consultare manoscritti e libri rari	42%	31%	12%	5%	10%	134
Consultare periodici, riviste e quotidiani in sala	25%	27%	22%	9%	17%	359
Consultare periodici, riviste o quotidiani in deposito	46%	39%	0%	4%	11%	47
Consultare materiale digitalizzato	38%	39%	4%	14%	5%	51
Consultare dizionari, enciclopedie, guide, ecc.	28%	26%	17%	11%	18%	253
Fotocopiare materiale	32%	37%	15%	10%	6%	166
Biblioteca per ragazzi	45%	40%	12%	3%	-	323
Consultazione del Fondo Senese	48%	31%	16%	5%	-	113

RISULTATI – UTILIZZO DEI SERVIZI (3)



Il 38% degli utenti intervistati (754 su 1.993) ha svolto più di un attività in biblioteca nel giorno dell'intervista, mentre il 54% (1.074 su 1.993) ha svolto esclusivamente un'attività⁽¹⁾.

Si osserva, per ogni attività, la quota di utenti che la effettua singolarmente, ovvero coloro che si recano nella struttura esclusivamente per svolgere quel tipo di attività. Si nota chiaramente che certe attività, più di altre, si prestano ad essere svolte in maniera "esclusiva".

(1) Il restante 8% è rappresentato da coloro che si sono recati in biblioteca senza svolgere alcuna delle attività elencate

Attività	Effettuate oggi	Effettuate singolarmente	% attività singolarmente
Utilizzo del servizio di prestito libri	651 su 1.993	352 su 651	54%
Utilizzo del servizio di prestito DVD e CD	479 su 1.993	249 su 479	52%
Accedere ad internet	436 su 1.993	95 su 436	22%
Studiare/leggere libri propri	629 su 1.993	233 su 629	37%
Consultare libri biblioteca	431 su 1.993	59 su 431	14%
Consultare manoscritti e libri rari	35 su 1.993	6 su 35	17%
Consultare periodici, riviste e quotidiani in sala	139 su 1.993	38 su 139	28%
Consultare periodici, riviste o quotidiani in deposito	9 su 1.993	2 su 9	22%
Consultare materiale digitalizzato	16 su 1.993	0 su 16	0%
Consultare dizionari, enciclopedie, guide, ecc.	96 su 1.993	8 su 96	9%
Fotocopiare materiale	34 su 1.993	0 su 34	0%
Biblioteca per ragazzi	150 su 1.993	29 su 150	19%
Consultazione Fondo Senese	30 su 1.993	3 su 30	10%

RISULTATI – UTILIZZO DEI SERVIZI (4)

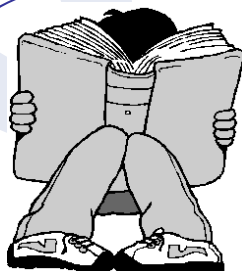


Attraverso l'indagine è possibile anche valutare quali sono i servizi effettuati nell'ambito di una stessa utenza dagli utilizzatori della biblioteca. È interessante, in definitiva, capire se e come gli utenti "combinano" tra di loro certe attività:



SERVIZIO DI PRESTITO LIBRI - 33% degli utenti (651 su 1.993)

Prestito libri (attività singola)	352 su 651	54%
Prestito libri & Consultare libri	127 su 651	20%
Prestito libri & Biblioteca ragazzi	79 su 651	12%
Prestito libri & Internet	48 su 651	7%
Prestito libri & Studiare	50 su 651	8%



STUDIARE/LEGGERE LIBRI PROPRI - 32% degli utenti (629 su 1.993)

Attività singola	233 su 629	37%
Studiare & Internet	228 su 629	36%
Studiare & Dizionari	73 su 629	12%
Studiare & Internet&Consultare libri	76 su 629	12%
Studiare & Prestito libri	50 su 629	8%



SERVIZIO DI PRESTITO DVD E CD - 24% degli utenti (479 su 1.993)

Attività singola	249 su 479	52%
Prestito DVD/CD & Consultare libri	68 su 479	14%
Prestito DVD/CD & Internet	67 su 479	14%
Prestito DVD/CD & Prestito Libri & Consultare libri	41 su 479	9%

RISULTATI – UTILIZZO DEI SERVIZI (5)



ACCEDERE AD INTERNET - 22% degli utenti (436 su 1.993)

Attività singola	95 su 436	22%
Internet & Studiare	228 su 436	52%
Internet & Consultare libri	128 su 436	29%
Internet & Studiare & Consultare libri	76 su 436	17%
Internet & Prestito DVD/CD	67 su 436	15%
Internet & Prestito Libri	48 su 436	11%
Internet & Periodici Sala	47 su 436	11%



CONSULTARE I LIBRI - 22% degli utenti (431 su 1.993)

Attività singola	59 su 431	14%
Consultare libri & Studiare	197 su 431	46%
Consultare libri & Prestito libri	127 su 431	29%
Consultare libri & Internet	128 su 431	30%
Consultare libri & Dizionari	72 su 431	17%
Consultare libri & Prestito DVD/CD	68 su 431	16%
Consultare libri & Studiare & Internet	76 su 431	18%
Consultare libri & Biblioteca ragazzi	55 su 431	13%
Consultare libri & Prestito libri & Prestito DVD/CD	41 su 431	10%

RISULTATI – UTILIZZO DEI SERVIZI (6)



Attività per giorno della settimana	lunedì	martedì	giovedì	venerdì	sabato
Utilizzo del servizio di prestito libri	39%	29%	37%	30%	25%
Utilizzo del servizio di prestito DVD e CD	22%	22%	26%	24%	29%
Accedere ad internet	24%	26%	13%	24%	23%
Studiare/leggere libri propri	37%	32%	27%	33%	29%
Consultare libri biblioteca	20%	20%	20%	23%	26%
Consultare manoscritti e libri rari	1%	1%	1%	3%	4%
Consultare periodici, riviste e quotidiani in sala	10%	6%	5%	10%	3%
Consultare periodici, riviste o quotidiani in deposito	0%	0%	1%	2%	0%
Consultare materiale digitalizzato	0%	1%	0%	3%	0%
Consultare dizionari, enciclopedie, guide, ecc.	4%	4%	3%	11%	3%
Fotocopiare materiale	3%	2%	1%	2%	2%
Biblioteca per ragazzi	3%	6%	8%	6%	17%
Consultazione Fondo Senese	3%	0%	1%	3%	1%

Osservando i risultati per giorno della settimana si nota che alcune attività presentano una certa variazione fra i giorni e hanno la tendenza a concentrarsi maggiormente all'inizio o alla fine della settimana, mentre altre non sembrano variare nei giorni.

La biblioteca per ragazzi naturalmente presenta un picco il sabato dato dall'organizzazione delle letture animate per bambini la mattina.



RISULTATI – UTILIZZO DEI SERVIZI (7)



Si presentano di seguito le principali attività svolte all'interno della biblioteca per determinate caratteristiche degli utenti; questo tipo di analisi sottolinea un eventuale utilizzo maggiore di certi servizi per tipologia di utente o può aiutare a delineare dei "profili" di fruitori legati a specifiche attività. Per ogni variabile caratterizzante si è valutato tramite opportuni test statistici se vi fosse una differenza significativa tra le varie tipologie di utente in relazione allo svolgimento di ciascuna attività: sono evidenziati in rosso i casi in cui il test abbia sottolineato differenze significative.

	Genere		Classe d'età			Scolarizzazione		Studente		Tipologia utente			Permanenza		
	Femmina	Maschio	Giovane	Adulto	Senior	Alta	Bassa	Studente	Non studente	Utente raro	Utente occasionale	Utente affezionato	Meno di 1 ora	Tra 1 e 3 ore	Oltre 3 ore
Utilizzo del servizio di prestito libri	36,7%	27,1%	26,9%	32,6%	50,8%	40,6%	26,9%	29,3%	38,8%	41,7%	32,7%	19,0%	46,2%	12,0%	9,6%
Utilizzo del servizio di prestito DVD e CD	25,9%	21,5%	24,9%	22,8%	25,4%	21,1%	26,3%	23,9%	24,0%	24,4%	31,9%	16,1%	32,0%	14,2%	7,1%
Accedere ad internet	21,2%	22,8%	23,8%	24,7%	7,2%	19,4%	23,7%	24,5%	17,5%	10,5%	22,3%	38,7%	12,4%	27,5%	49,9%
Studiare/ leggere libri propri	30,4%	33,2%	42,7%	28,9%	6,7%	23,1%	38,0%	42,1%	13,6%	25,6%	26,7%	45,2%	8,0%	52,3%	90,7%
Consultare libri biblioteca	22,3%	20,7%	18,0%	24,2%	24,7%	23,6%	20,2%	19,0%	26,2%	18,3%	23,5%	24,9%	15,4%	28,4%	36,1%

Classe d'età: Giovane = meno di 25 anni; Adulto = tra 25 e 45 anni; Senior = oltre 45 anni

Scolarizzazione: Alta scolarizzazione = laurea e post-laurea; Bassa scolarizzazione = nessun titolo, elementari, medie e superiori

Tipologia utente (nell'ultimo mese): Raro = tra 1 e 3 volte; Occasionale = tra 1 e 2 volte la settimana; Afferionato = 3 o più volte la settimana



Ricerche materiale a scaffale o a cataloghi

Per quanto riguarda le ricerche di materiale a scaffale o a cataloghi, 935 utenti su 1.993 (47%) hanno effettuato tale attività; naturalmente si tratta di persone che hanno effettuato delle **ricerche in loco**, prendendo visione del materiale a scaffale aperto, consultando i cataloghi servendosi delle apposite postazioni o chiedendo aiuto al personale della Biblioteca.

Ricerche materiale a scaffale o a cataloghi	N.	%
Autonome	651	70%
Con aiuto del personale	80	9%
Autonome e con aiuto del personale	204	22%
Totale	935	100%

Non è detto che gli altri utenti intervistati non abbiano effettuato delle ricerche bibliografiche proprie: è possibile che abbiano consultato i cataloghi altrove o che abbiano chiesto delle informazioni presso altre biblioteche. In particolare questa situazione può essersi verificata per coloro che hanno effettuato dei prestiti di libri nella giornata:

Ricerche materiale a scaffale o a cataloghi <i>in loco</i> degli utenti che hanno preso in prestito libri	N	%
SI	402	62%
NO	249	38%
Totale	651	100%



Biblioteca per ragazzi

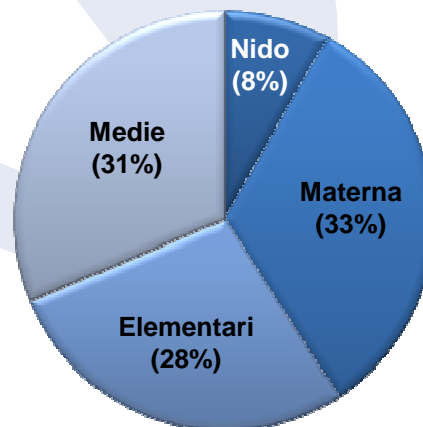
Circa l'8% degli utenti (155 su 1.993) ha usufruito dei servizi della biblioteca per ragazzi nei giorni dell'indagine, mentre il 16% (323 su 1.993) ha dichiarato di aver usufruito di tale sezione almeno una volta nell'ultimo mese.

La maggioranza degli utenti sono donne (80%) che mediamente si recano nella biblioteca per ragazzi una volta alla settimana (3,5 volte al mese in media).

Relativamente ai "piccoli" utilizzatori della Biblioteca, le bambine e le ragazze rappresentano il 65% degli utenti (61 su 94) mentre i bambini e i ragazzi il 35% (33 su 94).

È interessante osservare che, mentre il sabato la maggioranza degli utenti si reca nella biblioteca per ragazzi insieme a bambini (85%), ciò non avviene nei giorni infrasettimanali, in cui più della metà degli utenti vi si reca in modo autonomo, per visionare il materiale e la struttura.

	Lunedì –Venerdì (105 utenti)	Sabato (53utenti)
Utenti con bambini	47%	85%



I bambini e gli adolescenti che frequentano la biblioteca per ragazzi si distribuiscono su tutte le fasce di età dai bambini piccolissimi, fino ai tredicenni.

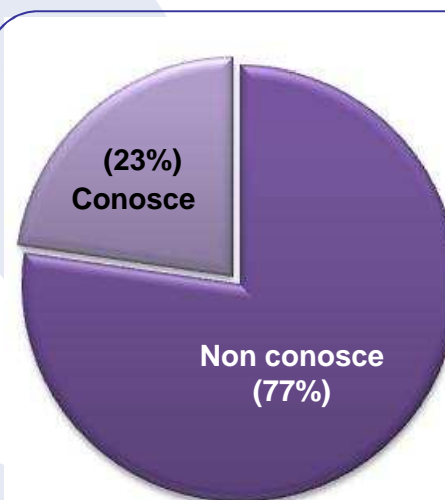
Nido (sotto i 3 anni); Materna (da 3 a 5 anni); Elementari (da 6 a 10 anni); Medie (da 11 a 13 anni)



Fondo Senese

Soltanto l'1% degli utenti (29 su 1.993) si è recato nel fondo Senese, mentre il 6% (113 su 1.993) ha fruito di tale sezione almeno una volta nell'ultimo mese. Gli utilizzatori del Fondo Senese sono per lo più utenti abituali della Biblioteca (10 utenze medie nell'ultimo mese) e ben 76% degli utenti (85 utenti su 113) è formato da soggetti ad alta scolarizzazione (laureati o con titolo post-laurea).

Il Fondo sembra essere conosciuto ed utilizzato quasi esclusivamente da "utenti esperti" della Biblioteca, che conoscono e utilizzano la sezione di consultazione (oltre alla parte pubblica con materiale a scaffale aperto) ed hanno un atteggiamento di fedeltà nei confronti della struttura (come indica anche la partecipazione, in misura molto maggiore rispetto al resto dell'utenza, alle iniziative della biblioteca).




Soltanto il 23% dell'utenza conosce il Fondo Senese; l'impressione ricavata effettuando le interviste, però, è che spesso tale conoscenza si limiti alla semplice consapevolezza dell'esistenza del Fondo, senza che vi sia una nozione precisa della tipologia di fonti in esso raccolte e dell'ubicazione dello stesso all'interno della Biblioteca.



Iniziativa proposta dalla biblioteca

L'ultima domanda del questionario riguarda la partecipazione degli utenti negli ultimi sei mesi alle iniziative organizzate dalla Biblioteca (o da altri enti al suo interno). Soltanto il 13% del campione ha dato risposta affermativa: la metà di questi ha partecipato soltanto in un'occasione negli ultimi sei mesi.

Partecipazione ad iniziative della biblioteca negli ultimi sei mesi	N	%
Una volta	127	6%
2-3 volte	109	6%
4-6 volte	25	1%
Più di 6 volte	6	0%
Mai	1.727	87%
Totale	1.993	100,0%



RIFLESSIONI FINALI



La ricerca condotta ha prodotto risultati soddisfacenti per diversi motivi:

- L'indagine è stata condotta successivamente a quella di valutazione della *Customer Satisfaction* svolta alla fine del 2009 sugli utenti della sezione della Biblioteca con materiale a scaffale aperto e postazioni internet. I risultati hanno confermato quanto emerso nell'ambito di tale indagine relativamente alle informazioni sugli utenti già rilevate, per cui ciò conferma l'attendibilità dei dati raccolti.
- Si sono evidenziati dei risultati che hanno permesso di fare luce su aspetti particolari dell'utilizzo della biblioteca: tali indicazioni sono andate o meno a confermare impressioni già presenti negli operatori e nei coordinatori della Biblioteca, oltre a suggerire interpretazioni nuove relativamente all'utilizzo della Biblioteca da parte degli utenti.
- Si è ottenuta una stima dei flussi come distribuzione degli utenti sui vari servizi, svolti singolarmente o svolti in concomitanza con altri nell'arco della stessa giornata.

RIFLESSIONI FINALI (2)



- È di grande interesse – a questo punto – mettere in atto una serie di iniziative che permettano di avere periodicamente per ogni attività della Biblioteca una stima puntuale dei flussi (numero di utenti).

Si propone una linea operativa:

- Per le attività che “lasciano traccia”, che prevedono cioè la compilazione di una modulistica o l’accesso tramite un codice utente, ciò risulta piuttosto semplice: basta prevedere l’inserimento di un’informazione (ad esempio il Codice Fiscale) che colleghi i vari archivi degli accessi :

- ✓ Prestiti
- ✓ Accesso ad internet: prevedere l’inserimento del CF nella scheda di iscrizione
- ✓ Libri rari: prevedere l’inserimento del CF nella scheda di consultazione
- ✓ Periodici in magazzino: prevedere l’inserimento del CF nella scheda di consultazione

Il CF rappresenta una chiave univoca per la quasi totalità dell’utenza (esclusi gli studenti erasmus ed altri casi particolari) che permette di collegare archivi differenti.

- La stima dei flussi: un approfondimento metodologico per il miglioramento delle stime.

***FINE
PRESENTAZIONE***