



LA SODDISFAZIONE SUI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DI CONSULTAZIONE

Risultati indagine campionaria ottobre - novembre 2010

Siena, dicembre 2010



Oggi, una biblioteca ha necessità di monitorare giornalmente la propria utenza, sia in termini di fabbisogni, sia rispetto il livello di soddisfazione percepita nell'utilizzo dei servizi offerti. Il nuovo modo di fare biblioteca prevede un'attenzione maggiore verso l'utente, che spesso si traduce in una capacità di cambiamento nel breve periodo oltre che nel migliorare la qualità dei propri servizi.

Per riuscire a vincere tale sfida è necessario che la biblioteca, da un lato disponga di un sistema informativo, snello e veloce, che fornisca dati e indicatori attendibili e aggiornati sui servizi erogati, dall'altro lato che preveda l'utilizzo costante di strumenti di consultazione e analisi dell'utenza reale e potenziale quali le indagini di *customer satisfaction*, i sondaggi sulla comunità locale, lo studio delle diverse tipologie di utenza (segmentazione) e l'analisi dei fabbisogni.





L'utente, messo in condizioni di comunicare, diventa una nuova risorsa direttamente interessata al miglioramento della qualità dei servizi e permette lo sviluppo della struttura che può offrire servizi sempre migliori basati non soltanto sulla qualità e sulla professionalità delle risorse, ma su un sistema costruito a partire dai bisogni e dalle aspettative dei destinatari del servizio.

In quest'ambito si colloca l'indagine sui servizi offerti nella sezione storica della biblioteca. Fanno parte di questi servizi la consultazione di libri del Fondo Senese e Repertori, di libri rari e manoscritti; la consultazione di periodici, riviste e quotidiani presenti in sala e nel magazzino, la gestione delle sale lettura e delle postazioni per la consultazione del materiale digitalizzato.



La ricerca è il completamento del percorso intrapreso lo scorso anno nell'ambito delle analisi sull'utenza della sezione Pubblica della Biblioteca realizzata a settembre 2009.

AGENDA



PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE

Gruppo di lavoro, redazione questionario, test, formazione personale

REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE

Periodo di rilevazione, modalità di raccolta interviste, risultati della rilevazione.

RISULTATI DELL'INDAGINE

Analisi dell'anagrafica utenti, dell'utilizzo dei servizi della biblioteca e dei livelli di soddisfazione espressi.



***PREDISPOSIZIONE
DELL'INDAGINE***

PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE (1)



Gruppo di lavoro - Il gruppo di lavoro è composto dal dott. Daniele Danesi, il dott. Luciano Borghi e da Roberto Nencini per la Biblioteca degli Intronati (oltre a tutto il personale di *front-office* dell'area di consultazione della biblioteca che è stato coinvolto per la consegna dei questionari). Il prof. Giulio Ghellini del Dipartimento di Economia Politica della facoltà di Economia di Siena è il coordinatore scientifico della ricerca. Il dott. Samuele Bracci (responsabile del progetto) e il dott. Giovanni Gennai sono i referenti di Metodia coordinatori del progetto.



Redazione e test del questionario per autocompilazione - Il questionario è stato redatto dalla collaborazione di tutto il gruppo di lavoro, valutando la tipologia ed il numero di domande, oltre alla veste grafica del *form*. La versione definitiva del questionario è stata sottoposta ad una fase di test che ha portato alla modifica dell'impostazione di alcune domande.

Formazione del personale - Il personale di servizio della biblioteca, addetto alla consegna e raccolta dei questionari, è stato opportunamente formato e affiancato per la prima settimana di rilevazione.

PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE (2)

Il **questionario** utilizzato per la rilevazione è stato strutturato in quattro pagine, presentate in un modulo pieghevole agli utenti. In ogni pagina sono riportate le domande relative alle quattro sezioni elencate di seguito, presentate più approfonditamente nelle prossime slide.

1° Sezione

Anagrafica utenti e accesso
alla Biblioteca

2° Sezione

Frequenza di Utilizzo dei
Servizi della Biblioteca

3° Sezione

Customer Satisfaction area
di Consultazione della
Biblioteca

4° Sezione

Customer Satisfaction relativa
alla Sala Periodici e alla sala
Manoscritti, libri rari, stampe.

PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE (3)



1. La prima sezione del questionario rileva le informazioni anagrafiche dei rispondenti e richiede informazioni relative alla frequenza nell'utilizzo della biblioteca da parte degli utenti.

1) Genere maschio femmina

2) Nazionalità Italiana Altra nazionalità, _____

3) Comune residenza _____

4) Comune domicilio _____

5) 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 |

6) 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 |

7) Qual è il suo anno di nascita? _____

8) È uno studente/dipendente dell'Università di Siena? SI NO

9) Da quanto tempo frequenta questa biblioteca?

| | | | | | |
|-----------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| è la prima volta (passare alla domanda 12) | da meno di un anno | da 1 a 2 anni | da 3 a 5 anni | da 5 a 10 anni | da oltre 10 anni |

10) Con quale frequenza viene in questa biblioteca?

| | | | | |
|--------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| tutti i giorni o quasi | almeno una volta a settimana | almeno una volta al mese | alcune volte all'anno | più raramente |

11) In quali fasce orarie si reca più di frequente in questa biblioteca? (è possibile indicare più alternative)

| | | | |
|--------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| mattina (9.00 - 12.00) | ora di pranzo (12.00 - 14.30) | primo pomeriggio (14.30 - 17.30) | tardo pomeriggio (dopo le 17.30) |

PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE (4)

2. La **seconda sezione** del questionario è relativa alla rilevazione della frequenza nell'utilizzo dei servizi offerti dalla biblioteca.

12) Facendo riferimento alla SALA PERIODICI, nell'ultimo anno con quale frequenza ha:

| | Tutti i giorni o quasi | Almeno una volta a settimana | Almeno una volta al mese | Alcune volte l'anno | Mai |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Letto/consultato quotidiani, periodici, riviste a SCAFFALE APERTO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Compilato il modulo per richiedere quotidiani, periodici, riviste COLLOCATI IN MAGAZZINO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Consultato quotidiani, periodici, riviste in FORMATO DIGITALE | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

13) Facendo riferimento alla SALA CONSULTAZIONE LIBRI RARI, MANOSCRITTI, STAMPE nell'ultimo anno con quale frequenza ha:

| | Tutti i giorni o quasi | Almeno una volta a settimana | Almeno una volta al mese | Alcune volte l'anno | Mai |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Consultato libri del Fondo Senese o Repertori nella SALA CONSULTAZIONE | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Compilato il modulo per richiedere manoscritti o libri rari COLLOCATI IN MAGAZZINO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Consultato manoscritti, libri rari, stampe in FORMATO DIGITALE (CD) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Utilizzato il servizio di DEPOSITO per manoscritti o libri rari | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

14) Facendo riferimento alle seguenti attività, nell'ultimo anno con quale frequenza si è recato in biblioteca per:

| | Tutti i giorni o quasi | Almeno una volta a settimana | Almeno una volta al mese | Alcune volte l'anno | Mai |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Navigare in internet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Leggere/studiare libri propri | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Prendere in prestito libri | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Prendere in prestito DVD e CD | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Leggere/consultare libri della Biblioteca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Effettuare ricerche bibliografiche (ricerca su catalogo, richiesta al personale o ricerca autonoma a scaffale) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE (5)



3. La **terza sezione** riguarda la rilevazione dei livelli di soddisfazione relativi al personale e agli ambienti dell'area di consultazione della Biblioteca degli Intronati, oltre ad un giudizio di soddisfazione complessivo sull'area di consultazione.

15) Faccia riferimento **SOLO ALLA BIBLIOTECA DI CONSULTAZIONE** e per ogni aspetto considerato, esprima un giudizio sulla Sua soddisfazione utilizzando la scala che segue:

| | | | | | | |
|------------------------------|------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|----------------------------|
| 1 - 😞 Molto insoddisfatto | 2 - 😞 Insoddisfatto | 3 - 😞 Lievemente insoddisfatto | 4 - 😞 Né soddisfatto, né insoddisfatto | 5 - 😊 Lievemente soddisfatto | 6 - 😊 Soddisfatto | 7 - 😊 Molto soddisfatto |
|------------------------------|------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|----------------------------|

Nel caso in cui non abbia mai utilizzato il servizio segni la casella "Non in grado di rispondere".

| Soddisfazione sul personale | Non in grado di rispondere | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Competenza e professionalità | <input type="checkbox"/> | 😞 | 😞 | 😞 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 |
| Cortesìa e gentilezza | <input type="checkbox"/> | 😞 | 😞 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 |
| Disponibilità e presenza | <input type="checkbox"/> | 😞 | 😞 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 |
| Rapidità nell'erogazione del servizio | <input type="checkbox"/> | 😞 | 😞 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 |
| Capacità di risolvere questioni poste dagli utenti | <input type="checkbox"/> | 😞 | 😞 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 |
| Capacità di ascolto di suggerimenti e reclami | <input type="checkbox"/> | 😞 | 😞 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 |
| Capacità di far rispettare regole di buon comportamento agli utenti | <input type="checkbox"/> | 😞 | 😞 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 |
| Soddisfazione sugli ambienti e arredi | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Luminosità degli ambienti | <input type="checkbox"/> | 😞 | 😞 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 |
| Pulizia e ordine degli spazi | <input type="checkbox"/> | 😞 | 😞 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 |
| Comfort degli ambienti e degli arredi | <input type="checkbox"/> | 😞 | 😞 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 |
| Estetica degli ambienti e degli arredi | <input type="checkbox"/> | 😞 | 😞 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 |
| Disponibilità di box all'ingresso per depositare oggetti | <input type="checkbox"/> | 😞 | 😞 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 |
| Facilità di utilizzo dei box | <input type="checkbox"/> | 😞 | 😞 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 |
| Funzionalità e pulizia dei servizi igienici | <input type="checkbox"/> | 😞 | 😞 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 |

16) Complessivamente, rispetto al servizio offerto dalla biblioteca di consultazione, Lei si ritiene:

| | | | | | | | |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | 😞 | 😞 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 |

PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE (6)

4. Infine, la quarta sezione prende in esame la soddisfazione degli utenti per quanto riguarda i servizi offerti nella sala periodici e quelli della sala manoscritti e libri rari.

Compili questa parte solo se nell'ultimo anno ha consultato almeno una volta QUOTIDIANI, PERIODICI, RIVISTE

| Soddisfazione sull'organizzazione | Non in grado di rispondere | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Tempi di attesa per ottenere risposte/informazioni | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Adeguatezza orari di apertura | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Offerta di servizi complementari (fotocopiatrice, prestito interbibliotecario, ricerche bibliografiche, ecc.) | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Molteplicità di canali disponibili per utilizzare i servizi bibliotecari (sito web, e-mail, telefono, fax) | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Efficacia dei mezzi e canali di comunicazione attivati per informare gli utenti | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Gestione reclami e suggerimenti | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Soddisfazione sulla consultazione | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Disponibilità dei posti riservati alla lettura di quotidiani, periodici, riviste | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Facilità di individuare quotidiani, periodici e riviste sugli scaffali | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Mantenimento dell'ordine dei quotidiani, periodici e riviste sugli scaffali | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Disponibilità quotidiani, periodici, riviste in formato digitale | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Facilità d'uso di quotidiani, periodici e riviste in formato digitale | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Tempi di attesa al bancone per ottenere quotidiani, periodici e riviste digitalizzati (CD) | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Facilità d'uso della modulistica utilizzata per la consultazione dei quotidiani, periodici e riviste archiviati in magazzino | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Tempi di attesa al bancone per ottenere quotidiani, periodici e riviste archiviati in magazzino | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Adeguatezza del servizio di fotocopiazione/scansione | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |

Compili questa parte solo se nell'ultimo anno ha consultato almeno una volta MANOSCRITTI, LIBRI RARI, LIBRI DEL FONDO SENESE O REPERTORI

| Soddisfazione sull'organizzazione | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Tempi di attesa per ottenere risposte/informazioni | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Adeguatezza orari di apertura | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Offerta di servizi complementari (fotocopiatrice, prestito interbibliotecario, ricerche bibliografiche, ecc.) | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Molteplicità di canali disponibili per utilizzare i servizi bibliotecari (sito web, e-mail, telefono, fax) | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Efficacia dei mezzi e canali di comunicazione attivati per informare gli utenti | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Gestione reclami e suggerimenti | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Soddisfazione sulla consultazione di manoscritti, libri rari, libri del Fondo Senese e repertori | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Disponibilità di posti riservati alla lettura di manoscritti e libri rari | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Facilità di individuare manoscritti e libri rari sui cataloghi | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Disponibilità manoscritti e libri rari in formato digitale | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Facilità utilizzo manoscritti e libri rari in formato digitale | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Facilità d'uso della modulistica utilizzata per la consultazione dei manoscritti e libri rari archiviati in magazzino | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Tempi di attesa al bancone per ottenere manoscritti e libri rari archiviati in magazzino | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Facilità di individuare libri del Fondo Senese e repertori sugli scaffali | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Mantenimento dell'ordine dei libri del Fondo Senese e repertori sugli scaffali | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Adeguatezza del servizio di deposito | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| Adeguatezza del servizio di fotocopiazione/scansione | <input type="checkbox"/> | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |



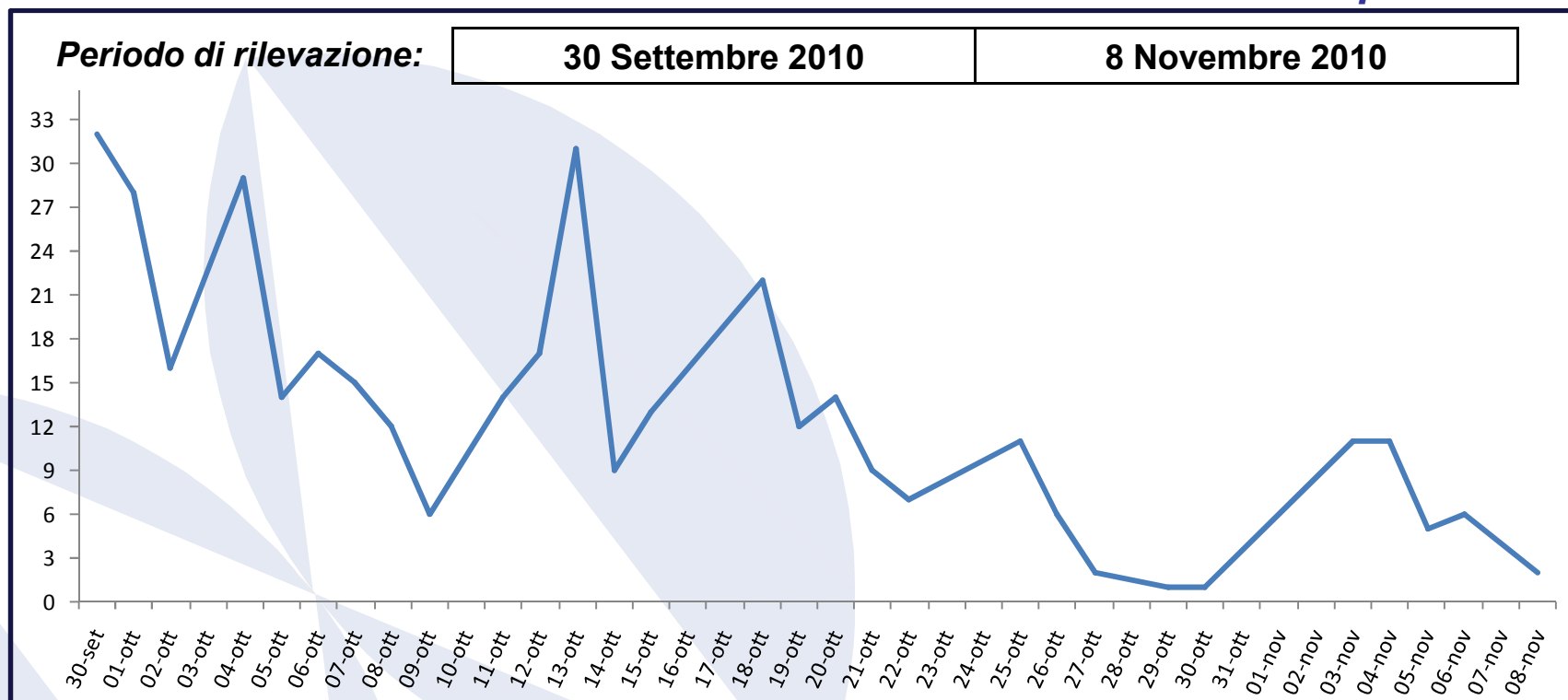
REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE

REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE (1)



L'indagine è stata svolta a partire dal 30 settembre ed ha previsto la raccolta dei dati per ogni giorno di apertura della biblioteca.

La raccolta dei questionari



Modalità di rilevazione:

Il compito di distribuire i questionari è stato affidato al **personale di servizio della biblioteca** opportunamente formato e affiancato durante la prima settimana di rilevazione. Il personale situato al bancone all'ingresso dell'area di consultazione della biblioteca ha consegnato il questionario agli utenti che non avessero già preso parte all'indagine nei giorni precedenti. Inoltre, al fine di garantire l'anonimato degli utenti, è stato predisposto un box all'uscita della biblioteca nel quale inserire autonomamente il questionario una volta compilato.

REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE (2)



Come evidenziato nel grafico precedente, la raccolta dei questionari non è stata omogenea durante tutto il periodo di rilevazione, questo a causa dell'alternarsi del personale di servizio della biblioteca, più o meno attento nel rispettare le procedure di consegna dei moduli (si notano dei picchi in corrispondenza dei giorni in cui il personale della biblioteca è stato affiancato da operatori di Metodia). Oltre a questo vi è un naturale calo dei questionari raccolti nel tempo poiché molti utenti abituali hanno preso parte all'indagine nei primi giorni di rilevazione.

In ogni caso alla fine sono stati raccolti 373 questionari, di cui 341 validi sui quali poter basare le elaborazioni. Sono stati annullati i questionari non compilati, quelli compilati solo in parte e quelli con incongruenze nelle risposte. Inoltre, trenta questionari (9%) non presentano giudizi sulla soddisfazione.

Risultati della rilevazione

| | |
|---------------------------|------------|
| Questionari Raccolti | 373 |
| Questionari annullati | 32 |
| Questionari validi | 341 |



***RISULTATI
DELL'INDAGINE
Anagrafica utenti e
accesso alla Biblioteca***

Come già illustrato in precedenza, la prima parte del questionario riguarda la raccolta di informazioni anagrafiche degli utenti intervistati: considerando che i risultati si riferiscono alla terza indagine condotta negli ultimi mesi dalla Biblioteca degli Intronati sulla propria utenza, si evita di presentare nuovamente nel dettaglio la distribuzione del campione per genere, età, titolo di studio, condizione lavorativa, comune di residenza.

Si sottolinea che i risultati relativi alla composizione del campione, da un punto di vista anagrafico, sono molto simili a quelli rilevati nelle due indagini precedenti (lievi differenze si notano nella maggiore presenza di giovani, di utenti con alta scolarizzazione e di pensionati).

Quindi si può concludere che:

1. Le caratteristiche dell'utenza della Biblioteca della sezione pubblica e della sezione di consultazione non risultano, da un punto di vista di caratteristiche anagrafiche, significativamente diverse.
2. Le indagini, se pur condotte con modalità di rilevazione e tempi diversi, hanno prodotto risultati attendibili sulla popolazione di riferimento.
3. Attraverso i risultati delle ricerche si dispone di una stima attendibile della composizione dell'utenza della biblioteca.



Naturalmente le informazioni relative a genere, età, titolo di studio, condizione lavorativa, ecc. sono di grande interesse per effettuare approfondimenti sulle domande relative alle sezioni successive del questionario.

RISULTATI – Accesso alla Biblioteca (1)



Si presentano di seguito i risultati relativi alle domande che riguardano le modalità di accesso alla Biblioteca da parte degli utenti.

Da quanto tempo frequenta questa biblioteca ?

| D9 | N. | % | % cumulata |
|--------------------|------------|-------------|-----------------------|
| E' la prima volta | 16 | 5% | 5% |
| Da meno di un anno | 53 | 16% | 21% |
| Da 1 a 2 anni | 78 | 24% | 45% |
| Da 3 a 5 anni | 99 | 30% | 75% |
| Da 5 a 10 anni | 40 | 12% | 87% |
| Oltre 10 anni | 41 | 13% | 100% |
| Totale | 327 | 100% | - |

Tra gli utenti che hanno partecipato all'indagine, 16 persone (5% del campione), si erano recate per la prima volta in biblioteca il giorno della compilazione del questionario: il risultato legato ai "nuovi utilizzatori" è simile a quello emerso nelle indagini svolte precedentemente tra gli utenti della Biblioteca degli Intronati, perciò è verosimile concludere che all'interno della struttura esiste un lento ma continuo rinnovo dell'utenza durante tutto il periodo dell'anno.

Naturalmente la compilazione del questionario da parte dei "nuovi utilizzatori" è parziale, pertanto la quasi totalità delle analisi successive si basa sulle risposte del restante 95% del campione (325 utenti).

RISULTATI – Accesso alla Biblioteca (2)



Confrontando i risultati relativi alle modalità di accesso degli utenti alla biblioteca emersi in questa indagine e in quella effettuata alla fine del 2009 sulla biblioteca pubblica, si notano risultati piuttosto simili: le uniche differenze sono da rilevare in una percentuale maggiore di utenti “anziani” (utenti che frequentano da oltre 5 anni la biblioteca sono il 25% contro il 19% dell’indagine passata) e una quota più alta di utilizzatori abituali (“Tutti i giorni o quasi” rappresentano il 23% del campione contro il 15% dell’indagine sulla sezione Pubblica della Biblioteca).

Tali differenze, che comunque non sono elevatissime, potrebbero essere legate alla diversa composizione dell’utenza della sezione Pubblica rispetto a quella di Consultazione della Biblioteca.

Con quale frequenza viene in questa biblioteca ?

| D10 | N. | % | % Cumulata |
|------------------------------|------------|-------------|---------------|
| Tutti i giorni o quasi | 72 | 23% | 23% |
| Almeno una volta a settimana | 129 | 41% | 64% |
| Almeno una volta al mese | 72 | 23% | 87% |
| Alcune volte all'anno | 33 | 11% | 98% |
| Più raramente | 7 | 2% | 100% |
| Totale | 313 | 100% | - |

In quali fasce orarie si reca più di frequente in questa biblioteca ?

(risposta multipla)

| D11 | N. | % |
|----------------------------------|------------|-----|
| Mattina (9:00 - 12:00) | 131 su 313 | 42% |
| Ora di pranzo (12:00 - 14:30) | 52 su 313 | 17% |
| Primo pomeriggio (14:30 - 17:30) | 191 su 313 | 61% |
| Tardo pomeriggio (dopo le 17:30) | 64 su 313 | 20% |



***RISULTATI
DELL'INDAGINE
Frequenza utilizzo
servizi della Biblioteca***



Come già descritto in precedenza i questionari sono stati consegnati agli utenti che si sono recati nell'area di consultazione della Biblioteca degli Intronati. D'altro canto, oltre all'utilizzo dei servizi della sala periodici o della sala consultazione manoscritti e libri rari, vi sono altri motivi per i quali le persone possono recarsi in questa area della Biblioteca (dall'utilizzo dei box per depositare oggetti personali, alla richiesta di informazioni al personale del bancone, dall'utilizzo dei servizi igienici, alla semplice "visita" di piacere, ecc.).

Somministrare il questionario a tutti gli utenti dell'area di consultazione è sembrata comunque la scelta più opportuna per due principali motivi:

- ✓ Garantire una procedura di rilevazione più semplice per la consegna del questionario;
- ✓ Permettere una valutazione di massima su quali siano i reali utilizzatori della sala periodici, della sala di consultazione manoscritti e libri rari tra tutti i frequentatori dell'area di consultazione.

LA SALA PERIODICI – Gli utenti (1)



Tra i 325 utenti presi in esame (non prendendo in considerazione i questionari incongruenti e quelli dei “nuovi utilizzatori”) **218 utilizzano i servizi della sala periodici**; quindi tra gli utenti che si sono recati in sala consultazione nei giorni dell’indagine e che hanno compilato il questionario, due su tre risultano utilizzatori della sala periodici. Sono considerati utilizzatori coloro che hanno svolto un’attività in sala periodici almeno alcune volte nell’ultimo anno.

Come riportato nella tabella sottostante l’attività svolta maggiormente dagli utenti è quella di consultazione di periodici e quotidiani a **scaffale aperto**; la richiesta di periodici in **magazzino** o la consultazione del materiale in **formato digitale** sono attività svolte in misura minore e, in ogni caso, quasi sempre in associazione alla prima⁽¹⁾.

| CON QUALE FREQUENZA NELL’ULTIMO ANNO HA: | Tutti i giorni o quasi | Almeno una volta a sett. | Almeno una volta al mese | Alcune volte l’anno | TOTALE | UTENTI |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------|-------------|------------|
| Letto o consultato quotidiani, periodici o riviste a scaffale aperto | 9% | 30% | 25% | 35% | 100% | 190 |
| Compilato il modulo per richiedere quotidiani, periodici o riviste collocati in magazzino | 1% | 15% | 28% | 56% | 100% | 108 |
| Consultato quotidiani, periodici o riviste in formato digitale | 1% | 16% | 31% | 51% | 100% | 68 |

(1) Soltanto 17 utenti (8% degli utilizzatori della sala periodici e 5% dell’intero campione) si recano in sala periodici per effettuare esclusivamente l’attività di consultazione del materiale in magazzino, mentre altri 12 utenti (5% degli utilizzatori della sala periodici e 4% dell’intero campione) vi si recano per la sola consultazione del materiale in formato digitale.

LA SALA PERIODICI – Gli utenti (2)



Gli utenti che si recano in Biblioteca esclusivamente per usufruire dei servizi della sala periodici sono appena 9 (pari al 3% del campione), in accordo a quanto già emerso nelle indagini precedenti e cioè che la maggior parte degli utenti beneficia di più servizi nel momento in cui si reca alla Biblioteca degli Intronati.

Nella tabella seguente sono riportate le percentuali degli utenti della sala periodici suddivise per variabili anagrafiche (genere, età, scolarizzazione, studente e tipologia di utente della Biblioteca degli Intronati): questo tipo di analisi permette di evidenziare un eventuale maggiore utilizzo dei servizi della sala periodici per tipologia di utente e può essere d'ausilio per delineare un "profilo" di utilizzatore di specifici servizi.

| UTENTE SALA PERIODICI | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|---------|--------------|--------|--------|-----------------|------|----------|--------------|------------------|-------------|------|--------|
| Genere | | Classe d'età | | | Scolarizzazione | | Studente | | Tipologia utente | | | Totale |
| Femmina | Maschio | Giovane | Adulto | Senior | Bassa | Alta | Studente | Non Studente | Affezionato | Occasionale | Raro | |
| 58% | 80% | 54% | 74% | 86% | 59% | 75% | 60% | 79% | 72% | 60% | 55% | 67% |

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. Raro: Alcune volte l'anno o più raramente; Occasionale: Almeno 1 volta al mese; Affezionato: Tutti i giorni o almeno 1 volta a settimana

LA SALA MANOSCRITTI – Gli utenti (1)



Tra i 325 utenti presi in esame **150 utilizzano i servizi della sala manoscritti e libri rari**, ovvero tra gli utenti che si sono recati in sala consultazione nei giorni dell'indagine e che hanno compilato il questionario, quasi uno ogni due (46%) risulta utilizzatore della sala manoscritti e libri rari. Come per la sala periodici, sono considerati utilizzatori coloro che hanno svolto un'attività in sala periodici almeno alcune volte nell'ultimo anno.

| CON QUALE FREQUENZA NELL'ULTIMO ANNO HA: | Tutti i giorni o quasi | Almeno una volta a sett. | Almeno una volta al mese | Alcune volte l'anno | TOTALE | UTENTI |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------|--------|--------|
| Consultato libri del Fondo Senese o Repertori nella sala consultazione | 5% | 13% | 25% | 57% | 100% | 110 |
| Compilato il modulo per richiedere manoscritti o libri rari collocati in magazzino | 3% | 11% | 25% | 61% | 100% | 101 |
| Consultato manoscritti, libri rari, stampe in formato digitale(CD) | 2% | 18% | 18% | 61% | 100% | 49 |
| Utilizzato il servizio di deposito per manoscritti o libri rari | 4% | 7% | 26% | 63% | 100% | 57 |

Come riportato nella tabella le attività svolte maggiormente dagli utenti sono quelle di consultazione di libri del **Fondo Senese o Repertori** e di richiesta del materiale in **magazzino**, attività quest'ultima associata alla prima nella maggior parte dei casi (72%). La consultazione del materiale in **formato digitale** è un'attività svolta in misura minore e, anche in questo caso, quasi sempre in associazione alle prime due (solo 6 utenti intervistati si recano nella sala manoscritti esclusivamente per la consultazione del materiale digitalizzato).

Il **servizio di deposito** è quello utilizzato in misura minore e risulta naturalmente associato in tutti i casi ad almeno una delle attività precedenti.

LA SALA MANOSCRITTI – Gli utenti (2)



Gli utenti che si recano in Biblioteca esclusivamente per usufruire dei servizi della sala manoscritti e libri rari sono soltanto 3 (pari al 1% del campione).

In tabella si riportano anche in questo caso le percentuali degli utenti della sala manoscritti e libri rari nelle varie classi di alcune variabili anagrafiche (genere, età, scolarizzazione, studente e tipologia di utente della Biblioteca degli Intronati) per evidenziare un eventuale utilizzo maggiore dei servizi della sala periodici per tipologia di utente e tentare di delineare un “profilo” di fruitore legato a tali specifici servizi.

Le analisi mostrano risultati in certi casi meno marcati rispetto alla sala periodici, mentre per altre variabili si riscontrano evidenze opposte nella caratterizzazione degli utenti; ad esempio la tipologia di utente della sala manoscritti sembrerebbe principalmente caratterizzata da femmine (mentre per la sala periodici era nettamente evidente la caratterizzazione maschile), così come si può notare l’elevata percentuale di utenti “rari” utilizzatori della sala manoscritti.

| UTENTE SALA MANOSCRITTI | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|---------|--------------|--------|--------|-----------------|------|----------|--------------|------------------|-------------|------|--------|
| Genere | | Classe d'età | | | Scolarizzazione | | Studente | | Tipologia utente | | | Totale |
| Femmina | Maschio | Giovane | Adulto | Senior | Bassa | Alta | Studente | Non Studente | Affezionato | Occasionale | Raro | |
| 49% | 42% | 37% | 53% | 50% | 37% | 54% | 39% | 55% | 42% | 49% | 63% | 46% |

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. Raro: Alcune volte l'anno o più raramente; Occasionale: Almeno 1 volta al mese; Affezionato: Tutti i giorni o almeno 1 volta a settimana



***RISULTATI
DELL'INDAGINE
Customer Satisfaction***



Nelle sezioni successive del presente lavoro sono riportati i risultati relativi all'analisi di *Customer Satisfaction* sull'area di consultazione della Biblioteca degli Intronati.

In primo luogo sono presentate le valutazioni sul **personale** e sugli **ambienti e arredi** (Sezione 3); questa parte del questionario poteva essere compilata da ogni utente recatosi per qualsiasi motivo nell'area di consultazione.

In secondo luogo si riportano i risultati relativi ai giudizi di soddisfazione sull'organizzazione e le caratteristiche di consultazione nella **sala periodici, quotidiani, riviste** (Sezione 4); questa parte del questionario poteva essere compilata solo dagli utenti di tali servizi: il 66% dei 218 utilizzatori della sala periodici ha compilato adeguatamente questa sezione, pertanto è possibile effettuare le elaborazioni su 144 questionari.

Infine sono illustrati i risultati relativi ai giudizi di soddisfazione sull'organizzazione e le caratteristiche di consultazione nella **sala manoscritti, libri rari, libri del Fondo Senese e Repertori** (Sezione 4); questa parte del questionario poteva essere compilata solo dagli utenti di tali servizi: dei 150 utilizzatori della sala manoscritti il 56% ha compilato adeguatamente la sezione, pertanto le elaborazioni sono state fatte su 84 questionari.

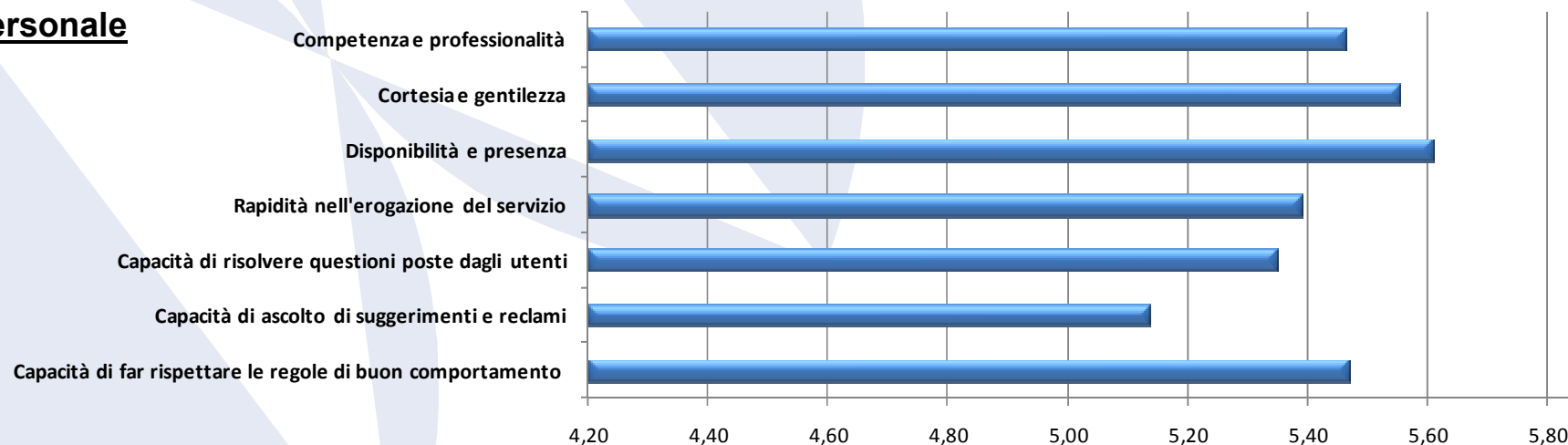
Customer Satisfaction – Biblioteca di consultazione



I livelli di soddisfazione degli utenti sono riportati nella tabella sottostante. Graficamente sono rappresentati i punteggi medi ottenuti dai vari aspetti sui quali gli utenti hanno espresso la propria soddisfazione, considerando la scala che va da 1 (Molto insoddisfatto) a 7 (Molto soddisfatto).

| SODDISFAZIONE SUL PERSONALE | Molto insoddisfatto | | Lievemente insoddisfatto | | Né insoddisfatto né soddisfatto | | Lievemente soddisfatto | | Soddisfatto | | Totale |
|------------------------------------------------------------|---------------------|----|--------------------------|-----|---------------------------------|-----|------------------------|---|-------------|------|--------|
| | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| Competenza e professionalità | 2% | 3% | 4% | 13% | 19% | 36% | 24% | | | 100% | |
| Cortesia e gentilezza | 3% | 1% | 4% | 8% | 21% | 36% | 27% | | | 100% | |
| Disponibilità e presenza | 2% | 3% | 3% | 12% | 16% | 36% | 29% | | | 100% | |
| Rapidità nell'erogazione del servizio | 3% | 3% | 7% | 9% | 19% | 36% | 23% | | | 100% | |
| Capacità di risolvere questioni poste dagli utenti | 4% | 4% | 5% | 10% | 21% | 34% | 23% | | | 100% | |
| Capacità di ascolto di suggerimenti e reclami | 5% | 3% | 6% | 14% | 19% | 30% | 21% | | | 100% | |
| Capacità di far rispettare le regole di buon comportamento | 2% | 3% | 4% | 12% | 22% | 29% | 27% | | | 100% | |

Personale

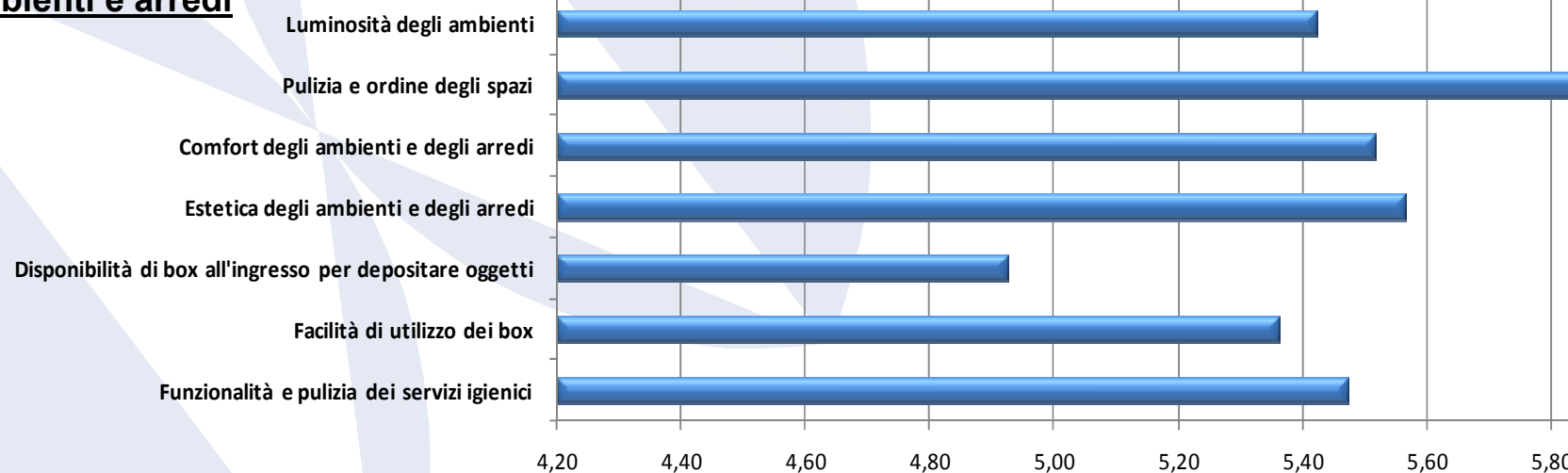


Customer Satisfaction – Biblioteca di consultazione



| SODDISFAZIONE AMBIENTI E ARREDI | Molto insoddisfatto | | Lievemente insoddisfatto | Né insoddisfatto né soddisfatto | Lievemente soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Totale |
|----------------------------------------------------------|---------------------|----|--------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------|-------------------|--------|
| | ☹️ | ☹️ | ☹️ | ☹️ | 😊 | 😊 | 😊 | |
| Luminosità degli ambienti | 2% | 3% | 5% | 13% | 22% | 32% | 24% | 100% |
| Pulizia e ordine degli spazi | 1% | | 2% | 8% | 18% | 36% | 33% | 100% |
| Comfort degli ambienti e degli arredi | 1% | 2% | 6% | 11% | 23% | 29% | 28% | 100% |
| Estetica degli ambienti e degli arredi | 1% | 2% | 4% | 10% | 22% | 36% | 25% | 100% |
| Disponibilità di box all'ingresso per depositare oggetti | 6% | 3% | 11% | 15% | 21% | 25% | 19% | 100% |
| Facilità di utilizzo dei box | 3% | 3% | 6% | 14% | 20% | 29% | 26% | 100% |
| Funzionalità e pulizia dei servizi igienici | 3% | 3% | 4% | 11% | 19% | 32% | 28% | 100% |

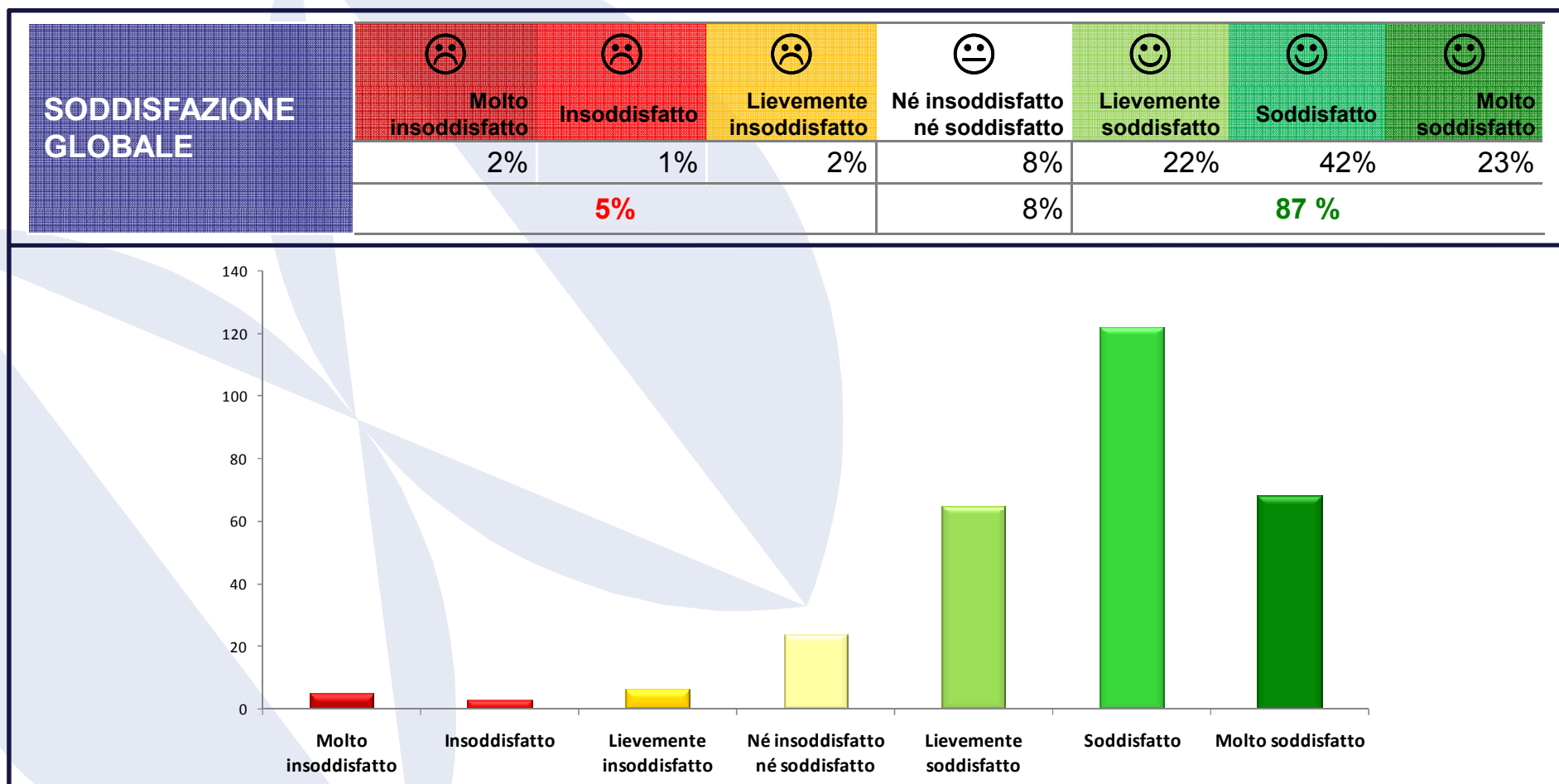
Ambienti e arredi



Customer Satisfaction – Biblioteca di consultazione



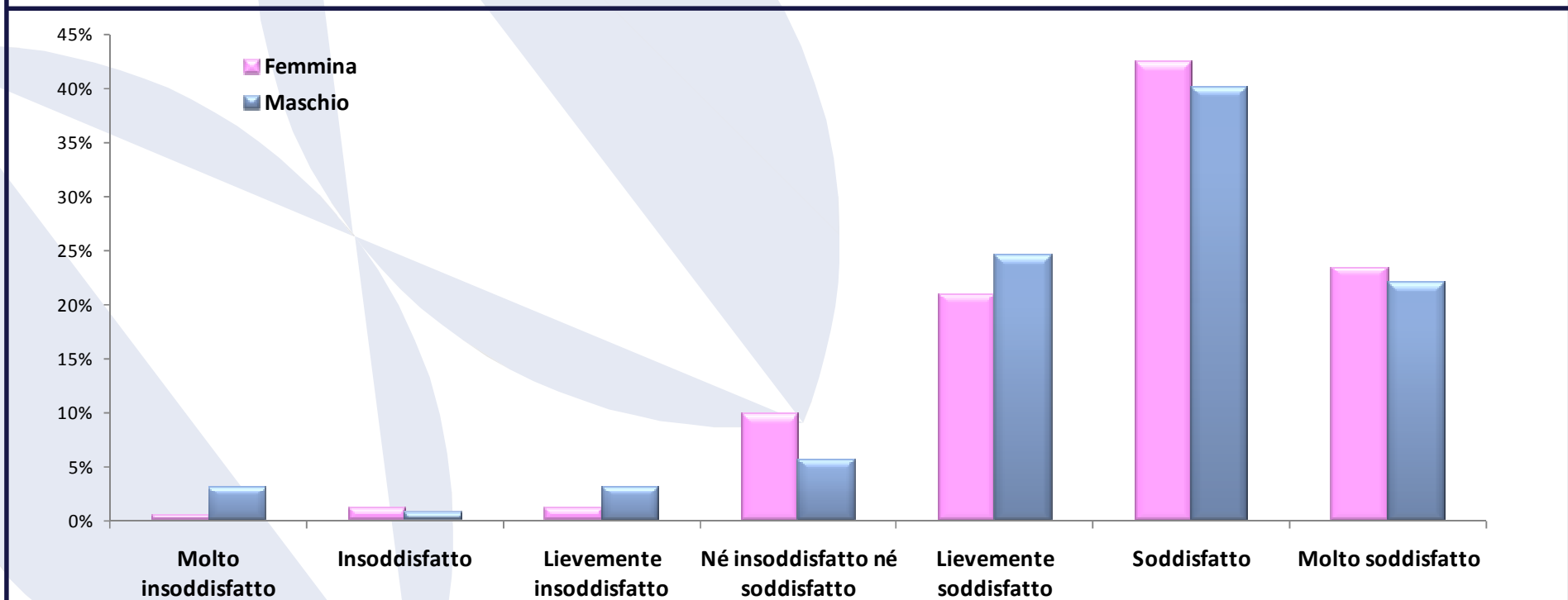
Come visto nelle slide precedenti i livelli di soddisfazione sono piuttosto elevati rispetto agli aspetti fin qui analizzati; anche per la soddisfazione globale sulla biblioteca di consultazione le valutazioni degli utenti sono positive: soltanto un 5% è non soddisfatto dei servizi e un 8% non si ritiene né soddisfatto né insoddisfatto.



RISULTATI – SODDISFAZIONE / ANAGRAFICA UTENTE



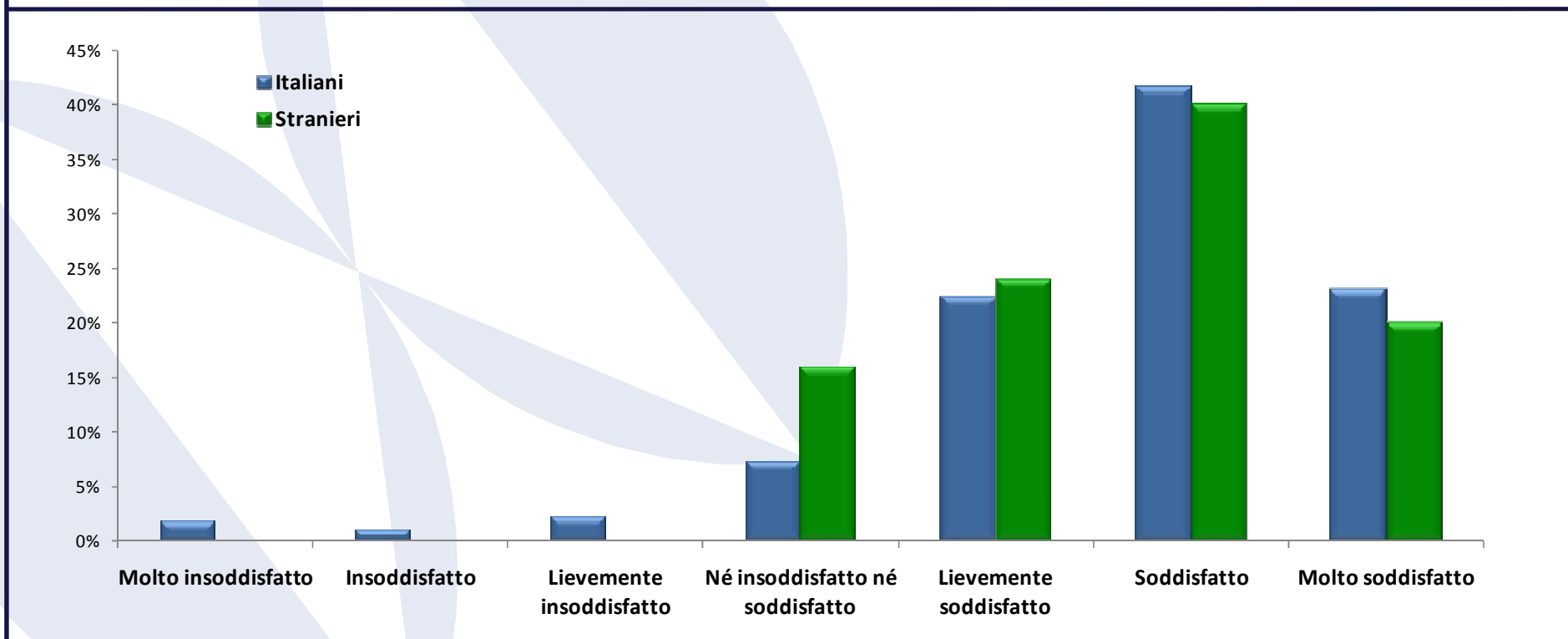
| SODDISFAZIONE PER GENERE | ☹️ | | ☹️ | ☹️ | ☹️ | 😊 | 😊 | 😊 | Totale |
|--------------------------|---------------------|---------------|--------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------|-------------------|-------------|--------|
| | Molto insoddisfatto | Insoddisfatto | Lievemente insoddisfatto | Né insoddisfatto né soddisfatto | Lievemente soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | | |
| Femmina | 1% | 1% | 1% | 10% | 21% | 43% | 23% | 100% | |
| Maschio | 3% | 1% | 3% | 6% | 25% | 40% | 22% | 100% | |
| Totale | 2% | 1% | 2% | 8% | 23% | 42% | 23% | 100% | |



RISULTATI – SODDISFAZIONE / ANAGRAFICA UTENTE



| SODDISFAZIONE PER NAZIONALITÀ | ☹️ | | ☹️ | ☹️ | 😊 | 😊 | 😊 | Totale |
|-------------------------------|---------------------|---------------|--------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------|-------------------|-------------|
| | Molto insoddisfatto | Insoddisfatto | Lievemente insoddisfatto | Né insoddisfatto né soddisfatto | Lievemente soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | |
| Italiani | 2% | 1% | 2% | 7% | 22% | 42% | 23% | 100% |
| Altra nazionalità | - | - | - | 16% | 24% | 40% | 20% | 100% |
| Totale | 2% | 1% | 2% | 8% | 23% | 42% | 23% | 100% |



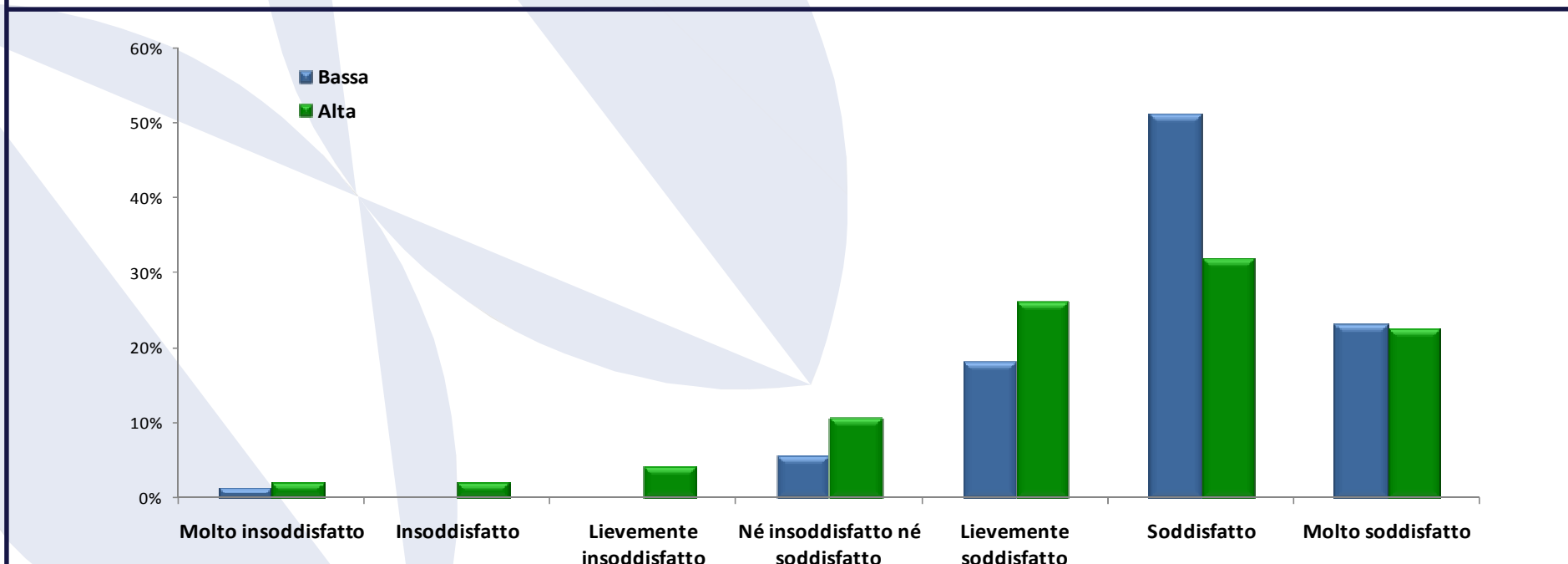
RISULTATI – SODDISFAZIONE / ANAGRAFICA UTENTE



| SODDISFAZIONE PER SCOLARIZZAZIONE | Insoddisfatto | | Lievemente insoddisfatto | Né insoddisfatto né soddisfatto | Lievemente soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Totale |
|-----------------------------------|---------------------|---------------|--------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------|-------------------|-------------|
| | Molto insoddisfatto | Insoddisfatto | | | | | | |
| Bassa scolarizzazione | 1% | - | - | 6% | 18% | 51% | 23% | 100% |
| Alta scolarizzazione | 2% | 2% | 4% | 11% | 26% | 32% | 23% | 100% |
| Totale | 2% | 1% | 2% | 8% | 23% | 42% | 23% | 100% |

Bassa scolarizzazione: fino al diploma di scuola media superiore

Alta scolarizzazione: laurea o post-laurea



RISULTATI – SODDISFAZIONE / ANAGRAFICA UTENTE

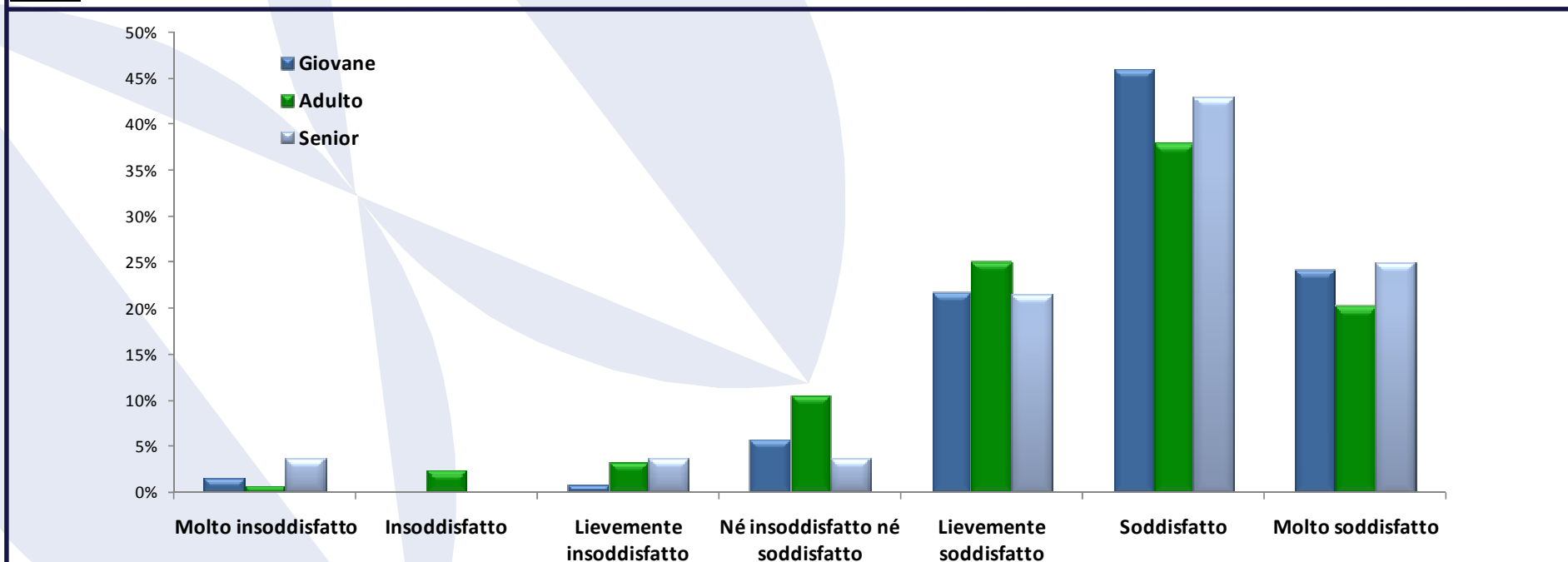


| SODDISFAZIONE PER CLASSE DI ETÀ | Molto insoddisfatto | | Insoddisfatto | | Lievemente insoddisfatto | | Né insoddisfatto né soddisfatto | | Lievemente soddisfatto | | Soddisfatto | | Molto soddisfatto | | Totale |
|---------------------------------|---------------------|-----------|---------------|-----------|--------------------------|------------|---------------------------------|-------------|------------------------|--|-------------|--|-------------------|--|--------|
| | ☹️ | | ☹️ | | ☹️ | | ☹️ | | 😊 | | 😊 | | 😊 | | |
| Giovane | 2% | - | 1% | 6% | 22% | 46% | 24% | 100% | | | | | | | |
| Adulto | 1% | 2% | 3% | 10% | 25% | 38% | 20% | 100% | | | | | | | |
| Senior | 4% | - | 4% | 4% | 21% | 43% | 25% | 100% | | | | | | | |
| Totale | 2% | 1% | 2% | 8% | 23% | 42% | 23% | 100% | | | | | | | |

Giovane: meno di 25 anni

Adulto: tra 25 e 45 anni

Senior: oltre 45 anni



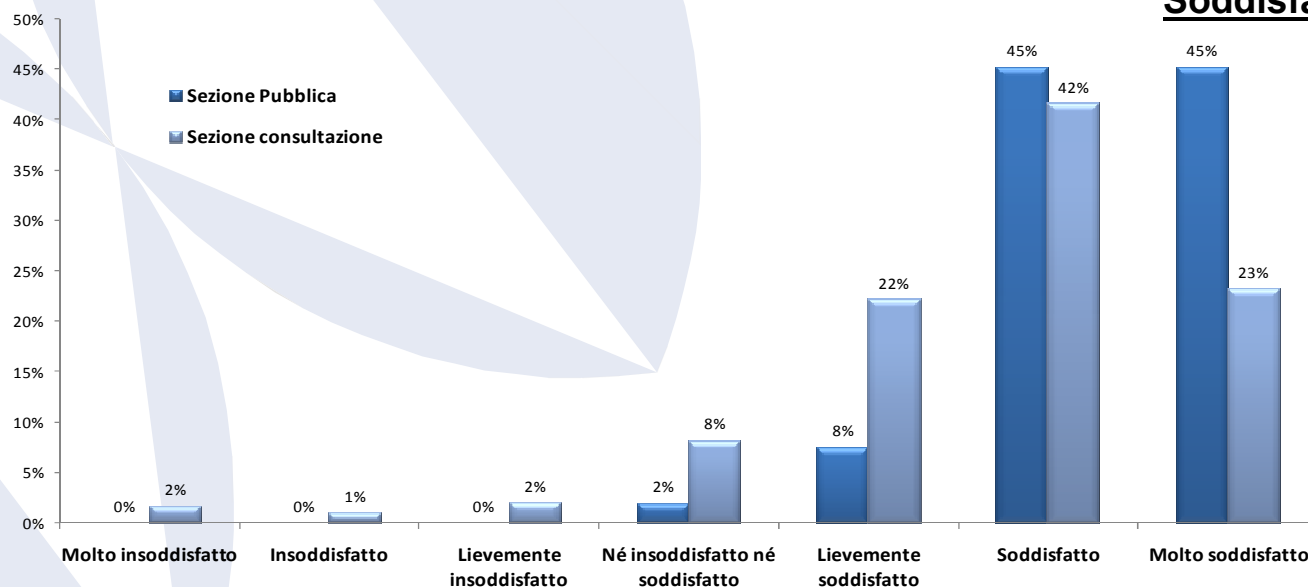
Customer Satisfaction – Confronto Pubblica/Consultazione



Anche se i risultati risultano piuttosto soddisfacenti, il confronto con quanto emerso dall'indagine del 2009 sulla Biblioteca Pubblica mostra un'evidente differenza nei livelli di soddisfazione tra gli utenti.

| SODDISFAZIONE GLOBALE | Molto insoddisfatto | | Insoddisfatto | | Lievemente insoddisfatto | | Né insoddisfatto né soddisfatto | | Lievemente soddisfatto | | Soddisfatto | | Molto soddisfatto | |
|-----------------------|---------------------|--|---------------|--|--------------------------|--|---------------------------------|--|------------------------|--|-------------|--|-------------------|--|
| | - | | - | | - | | 2% | | 8% | | 45% | | 45% | |
| SEZIONE PUBBLICA | - | | - | | - | | 2% | | 8% | | 45% | | 45% | |
| | 0% | | | | | | 2% | | 98% | | | | | |
| SEZIONE CONSULTAZIONE | 2% | | 1% | | 2% | | 8% | | 22% | | 42% | | 23% | |
| | 5% | | | | | | 8% | | 87% | | | | | |

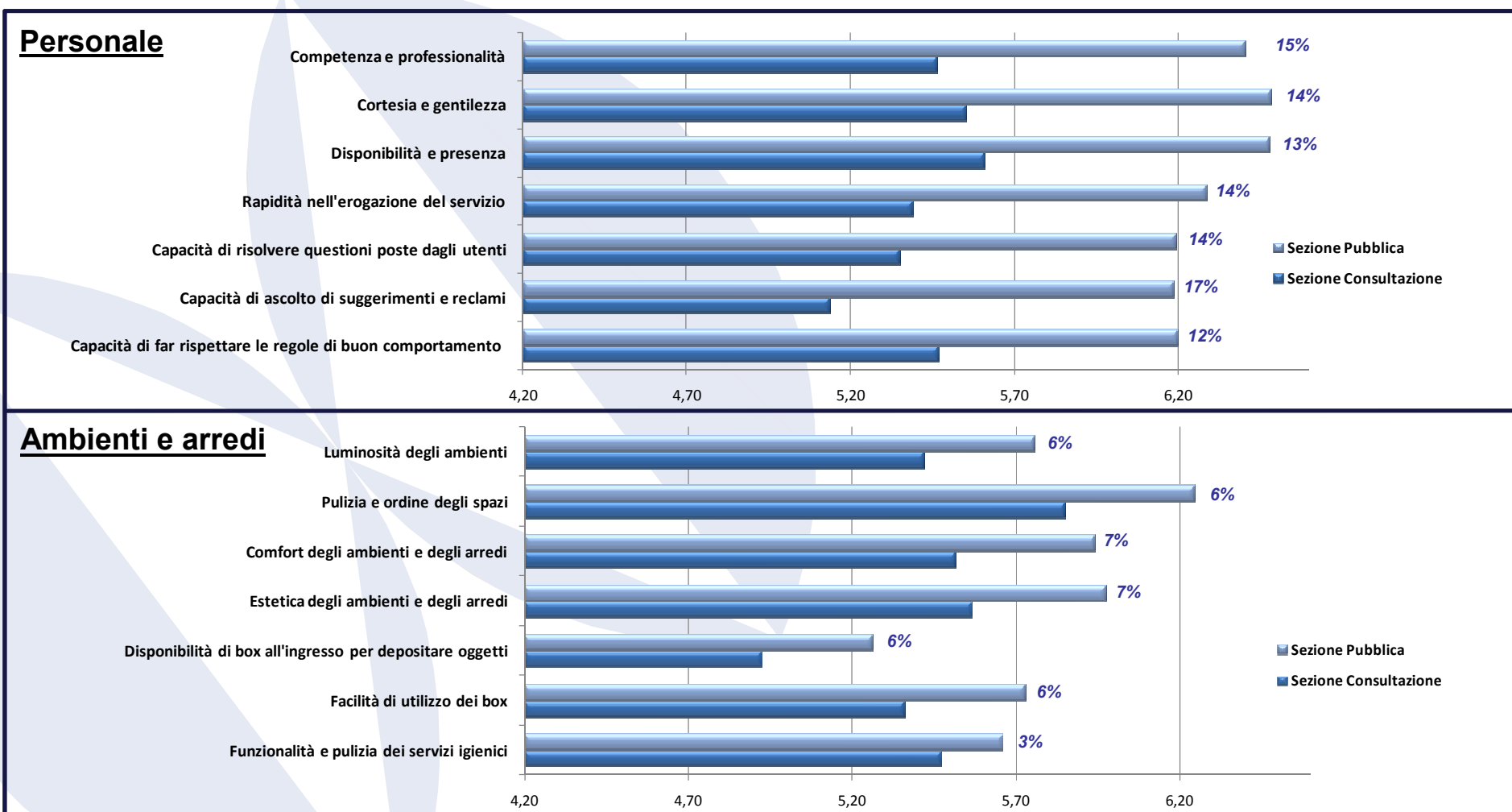
Soddisfazione globale



Customer Satisfaction – Confronto Pubblica/Consultazione



Anche il confronto fra i giudizi di soddisfazione per ogni aspetto relativo al personale e agli ambienti/arredi, evidenzia una differenza significativa tra le valutazioni degli utenti nelle due indagini. In particolare le differenze maggiori sembrano essere quelle legate ai giudizi sul personale di servizio della Biblioteca, mentre meno rilevanti appaiono i *gap* nei giudizi sugli ambienti/arredi, anche se la tendenza degli utenti della sezione pubblica sono più “bendisposti” in generale.

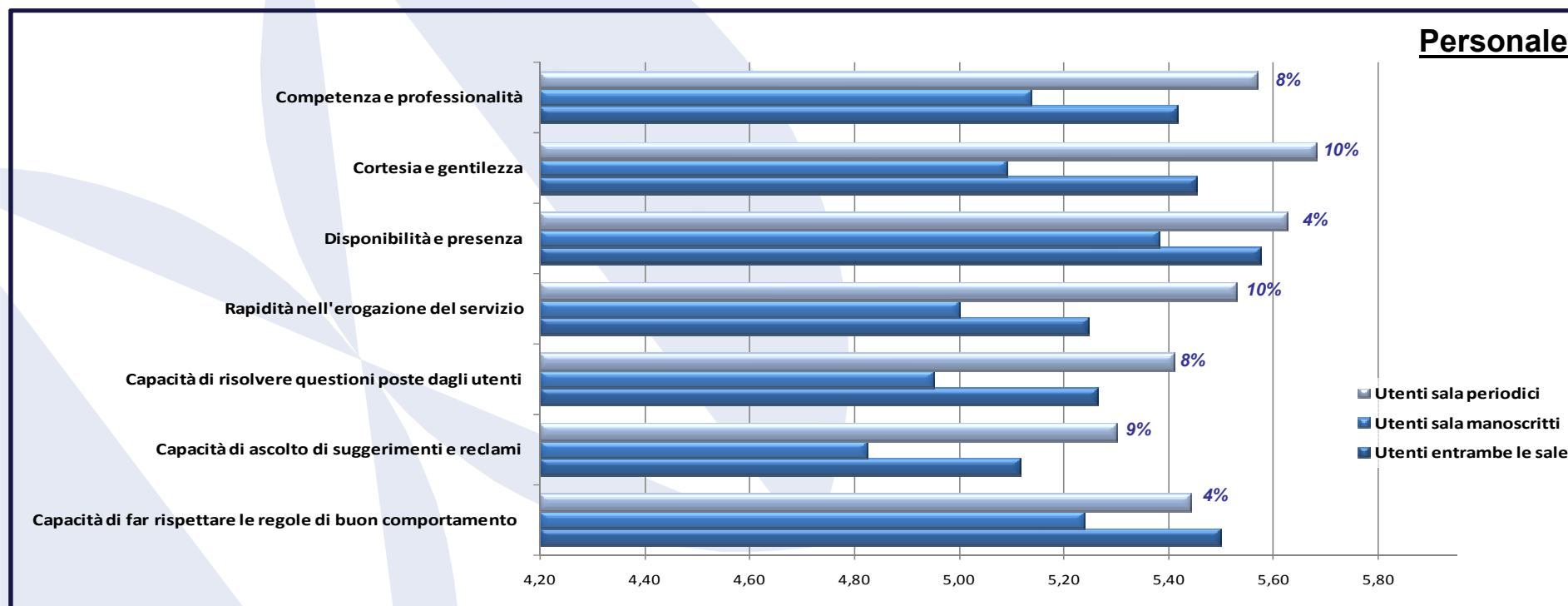


Customer Satisfaction – Confronto Periodici/Manoscritti



È interessante valutare se vi siano delle differenze nei giudizi di soddisfazione sugli aspetti dell'area di consultazione della Biblioteca (personale e ambienti/arredi) tra gli utenti della sala periodici, quelli della sala manoscritti e coloro che sono utilizzatori di entrambi i servizi⁽¹⁾.

Dalla rappresentazione grafica sotto riportata, sembrerebbe che riguardo al personale gli utenti della sala periodici risultino globalmente più soddisfatti rispetto agli utenti della sala manoscritti (gli aspetti sui quali la differenza appare più marcata sono quelli relativi alla cortesia e alla rapidità di erogazione dei servizi).

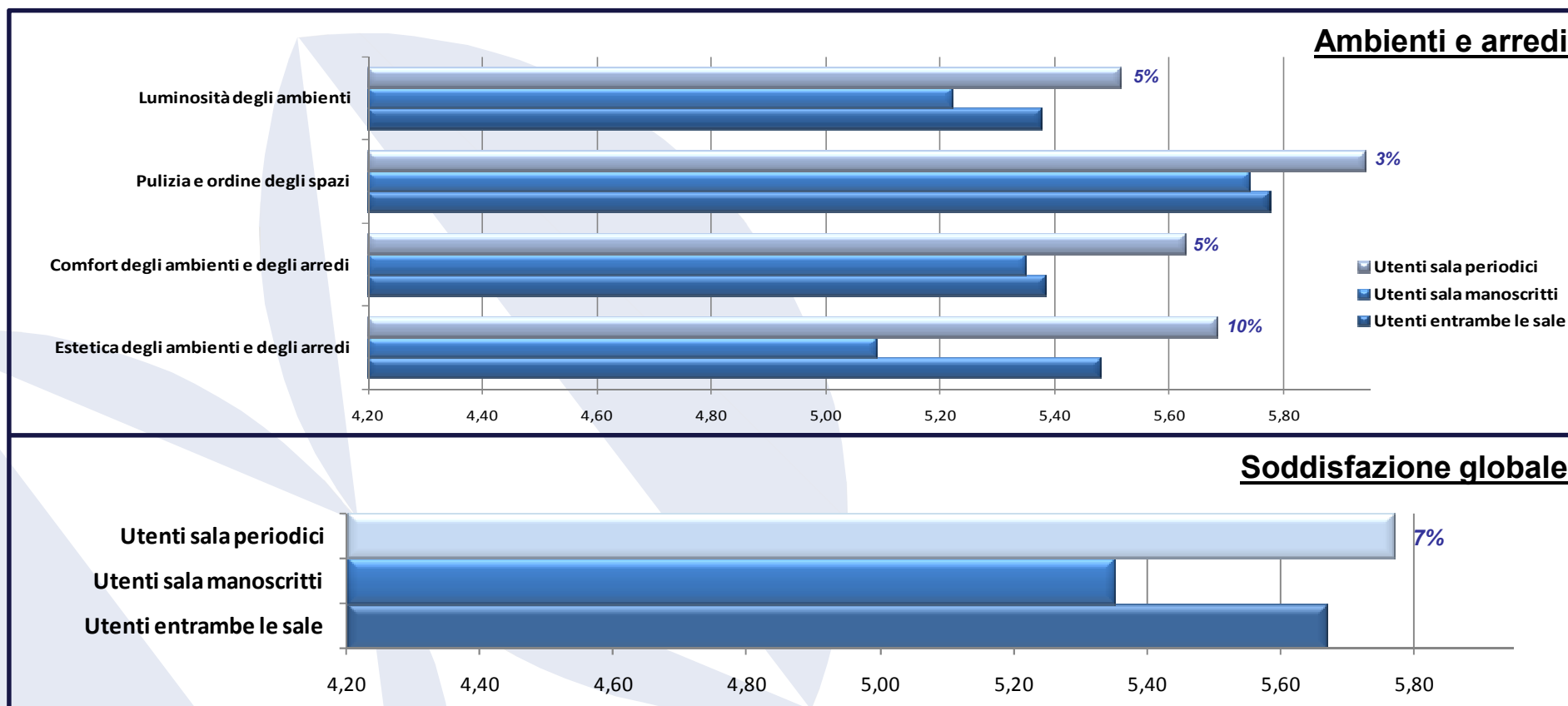


(1) Sottolineiamo che le valutazioni degli utenti non si riferiscono direttamente al personale della sala periodici o della sala manoscritti, poiché è richiesto di dare un giudizio generale sul personale della biblioteca di consultazione: nelle valutazioni, perciò, potrebbe essere considerato anche il personale del bancone o altri addetti con i quali gli utenti possano aver avuto un contatto. D'altra parte è logico ritenere che gli utilizzatori "esclusivi" della sala periodici abbiano formato le loro opinioni sul personale riferendosi per lo più agli addetti di quella sala così come gli utilizzatori "esclusivi" della sala manoscritti.

Customer Satisfaction – Confronto Periodici/Manoscritti



Anche riguardo agli ambienti e agli arredi della biblioteca le valutazioni degli utenti della sala periodici appaiono migliori rispetto a quelli della sala manoscritti, anche se i *gap* risultano molto meno evidenti rispetto ai giudizi espressi sul personale (solo per l'aspetto relativo all'estetica degli ambienti si nota una differenza significativa tra le valutazioni).

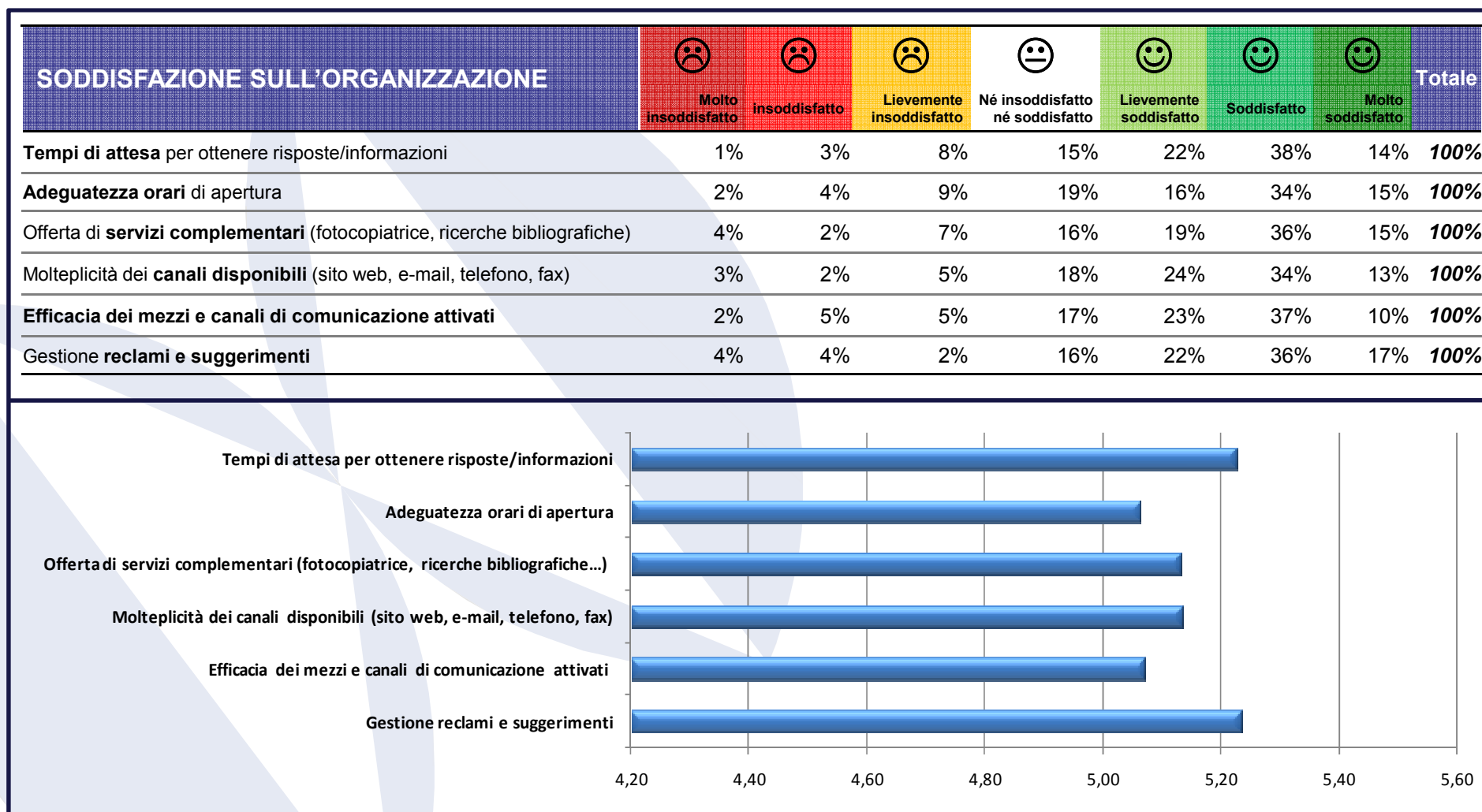


Quindi da un primo confronto delle risposte degli utenti, le valutazioni sembrano in generale più positive per chi utilizza i servizi della sala periodici rispetto a coloro che utilizzano quelli della sala manoscritti, come mostrano anche i giudizi di soddisfazione globale; il fatto che la media dei giudizi di coloro che utilizzano entrambi i servizi si collocano quasi sempre a metà strada tra quelli degli “utilizzatori esclusivi” dell’una o dell’altra sala, andrebbe a confermare quanto detto.

Customer Satisfaction – LA SALA PERIODICI



I livelli di soddisfazione degli utenti sono riportati nella tabella sottostante. Graficamente sono rappresentati i punteggi medi ottenuti dai vari aspetti sui quali gli utenti hanno espresso la propria soddisfazione, considerando la scala che va da 1 (Molto insoddisfatto) a 7 (Molto soddisfatto).





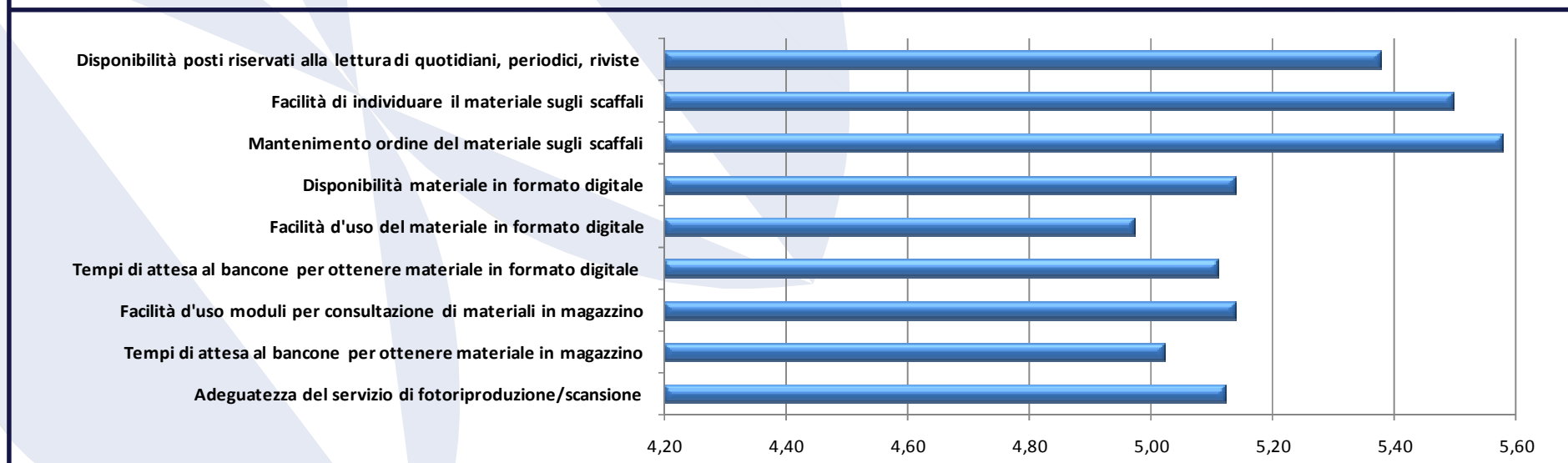
Per quanto riguarda l'**organizzazione della sala periodici** non si osserva una grande differenza tra i giudizi sui vari aspetti da parte dei rispondenti; i *tempi di attesa per ottenere risposte* è il fattore che ha giudizi migliori insieme alla *gestione dei reclami*, mentre *l'adeguatezza degli orari di apertura* rileva percentuali più alte di utenti non soddisfatti.

Customer Satisfaction – LA SALA PERIODICI



Di seguito i risultati relativi ai giudizi di soddisfazione sugli aspetti legati alla consultazione in sala periodici:

| SODDISFAZIONE SULLA CONSULTAZIONE | Molto insoddisfatto | | Lievemente insoddisfatto | Né insoddisfatto né soddisfatto | Lievemente soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Totale |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|--------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------|-------------------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Disponibilità posti riservati alla lettura di quotidiani, periodici, riviste | 1% | 3% | 5% | 9% | 28% | 36% | 18% | 100% |
| Facilità di individuare il materiale sugli scaffali | | 3% | 4% | 11% | 24% | 37% | 21% | 100% |
| Mantenimento ordine del materiale sugli scaffali | 1% | | 4% | 10% | 29% | 35% | 22% | 100% |
| Disponibilità materiale in formato digitale | 3% | 2% | 9% | 12% | 29% | 30% | 15% | 100% |
| Facilità d'uso del materiale in formato digitale | 4% | 3% | 7% | 15% | 27% | 35% | 8% | 100% |
| Tempi di attesa al bancone per ottenere materiale in formato digitale | 1% | 1% | 9% | 16% | 32% | 23% | 16% | 100% |
| Facilità d'uso moduli per consultazione di materiali in magazzino | 2% | 5% | 4% | 15% | 26% | 34% | 14% | 100% |
| Tempi di attesa al bancone per ottenere materiale in magazzino | 5% | 2% | 7% | 16% | 26% | 28% | 16% | 100% |
| Adeguatezza del servizio di fotocopie/scansione | 4% | 2% | 5% | 14% | 34% | 28% | 14% | 100% |





Rispetto alla **consultazione in sala periodici** le valutazioni più buone sono legate alla consultazione dei quotidiani, periodici e riviste a scaffale aperto, soprattutto per quanto riguarda il *mantenimento dell'ordine sugli scaffali* e la *facilità di individuare il materiale*.

I livelli di soddisfazione sul materiale digitalizzato sono nettamente più bassi (anche se non negativi) soprattutto relativamente alla *facilità d'uso* del materiale.

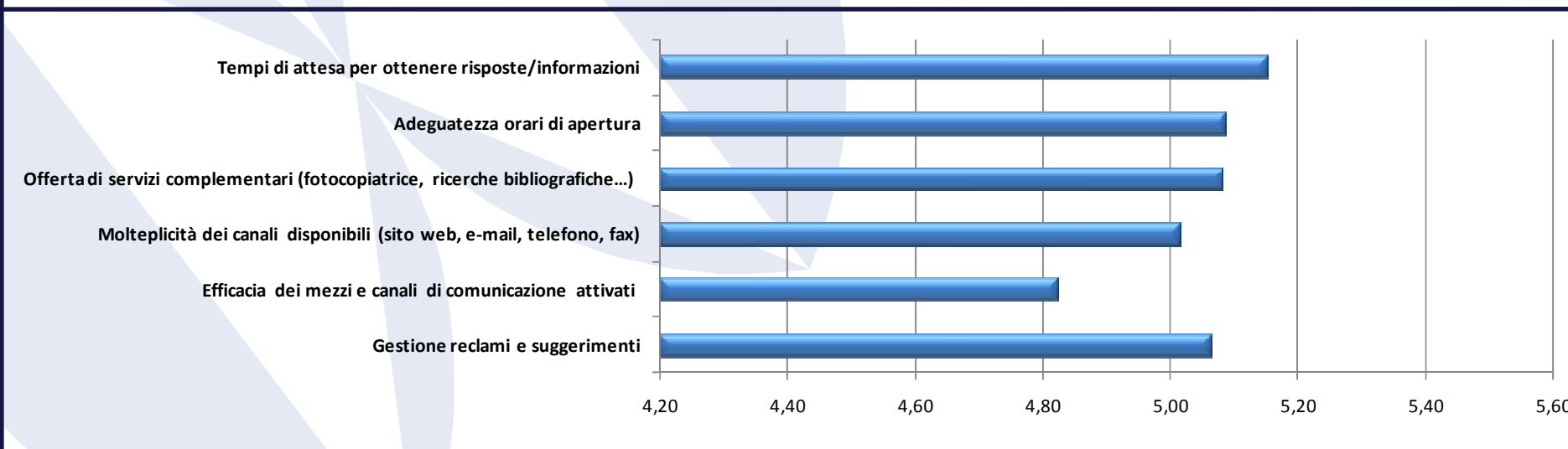
I livelli di soddisfazione sul servizio di consultazione dei materiali in magazzino sono simili a quelli per il materiale digitalizzato, anche se in questo caso il “punto debole” non è legato alla facilità d'uso, quanto ai *tempi di attesa al bancone*.

Customer Satisfaction – LA SALA MANOSCRITTI



Di seguito sono riportati i risultati relativi all'organizzazione della sala manoscritti e libri rari. Come fatto in precedenza nella tabella sono riportati i livelli di soddisfazione degli utenti, mentre graficamente sono rappresentati i punteggi medi ottenuti dai vari aspetti sui quali gli utenti hanno espresso la propria soddisfazione, considerando la scala che va da 1 (Molto insoddisfatto) a 7 (Molto soddisfatto).

| SODDISFAZIONE SULL'ORGANIZZAZIONE | Molto insoddisfatto | | Lievemente insoddisfatto | Né insoddisfatto né soddisfatto | Lievemente soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Totale |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|--------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------|-------------------|--------|
| | ☹ | ☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | |
| Tempi di attesa per ottenere risposte/informazioni | 1% | 4% | 5% | 23% | 21% | 29% | 18% | 100% |
| Adeguatezza orari di apertura | 1% | 3% | 9% | 20% | 25% | 26% | 16% | 100% |
| Offerta di servizi complementari (fotocopiatrice, ricerche bibliografiche) | 3% | 3% | 8% | 21% | 21% | 26% | 19% | 100% |
| Molteplicità dei canali disponibili (sito web, e-mail, telefono, fax) | 1% | 3% | 10% | 16% | 27% | 30% | 12% | 100% |
| Efficacia dei mezzi e canali di comunicazione attivati | 3% | 4% | 12% | 16% | 29% | 24% | 12% | 100% |
| Gestione reclami e suggerimenti | 3% | 3% | 5% | 17% | 30% | 27% | 14% | 100% |



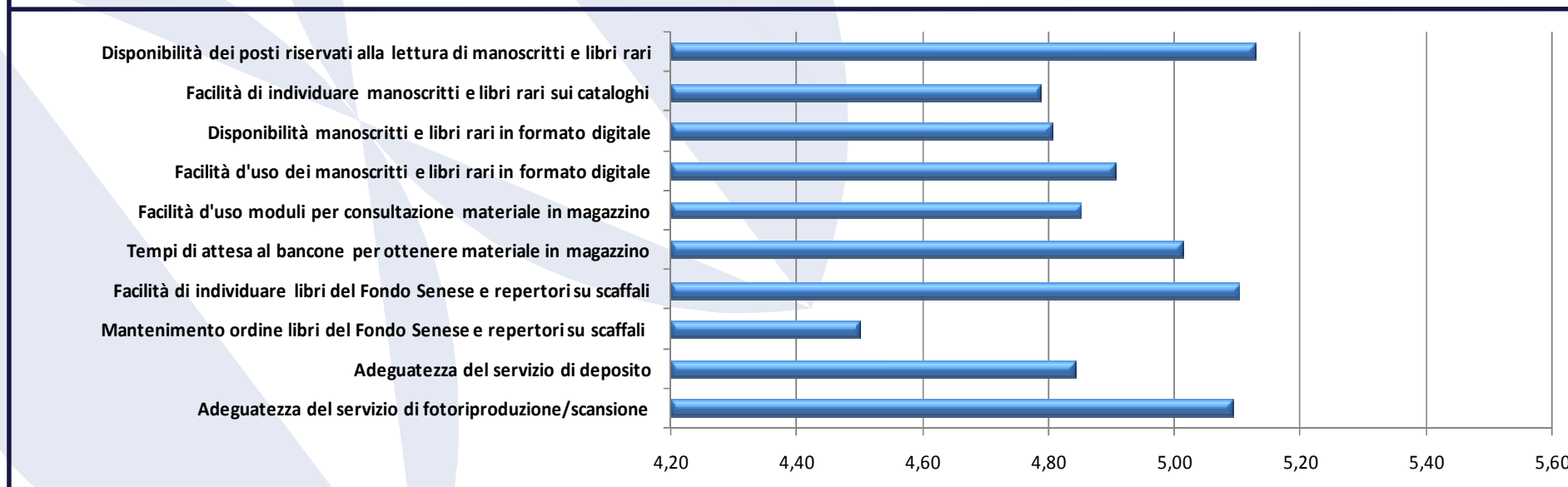


Anche per quanto riguarda l'**organizzazione della sala manoscritti** non si osserva una grande differenza tra i giudizi sui vari aspetti da parte dei rispondenti; le valutazioni sono tendenzialmente più basse rispetto a quelle sulla sala periodici come già emerso per i risultati precedentemente illustrati. L'aspetto per il quale spicca una quota maggiore di utenti non soddisfatti è quello legato all'*efficacia dei canali di comunicazione*.

Customer Satisfaction – LA SALA MANOSCRITTI



| SODDISFAZIONE SULLA CONSULTAZIONE | Molto insoddisfatto | | Lievemente insoddisfatto | Né insoddisfatto né soddisfatto | Lievemente soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Totale |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------|-------------------|--------|
| | Molto insoddisfatto | Molto insoddisfatto | Lievemente insoddisfatto | Né insoddisfatto né soddisfatto | Lievemente soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | |
| Disponibilità dei posti riservati alla lettura di manoscritti e libri rari | 1% | 4% | 10% | 10% | 28% | 32% | 14% | 100% |
| Facilità di individuare manoscritti e libri rari sui cataloghi | 3% | 7% | 6% | 21% | 32% | 18% | 13% | 100% |
| Disponibilità manoscritti e libri rari in formato digitale | 4% | 2% | 11% | 13% | 35% | 30% | 4% | 100% |
| Facilità d'uso dei manoscritti e libri rari in formato digitale | 5% | 2% | 2% | 28% | 26% | 26% | 12% | 100% |
| Facilità d'uso moduli per consultazione materiale in magazzino | 4% | 4% | 6% | 15% | 38% | 22% | 10% | 100% |
| Tempi di attesa al bancone per ottenere materiale in magazzino | 5% | 3% | 8% | 12% | 27% | 27% | 16% | 100% |
| Facilità di individuare libri del Fondo Senese e repertori su scaffali | 1% | 1% | 4% | 21% | 34% | 24% | 13% | 100% |
| Mantenimento ordine libri del Fondo Senese e repertori su scaffali | 3% | 4% | 18% | 28% | 20% | 18% | 9% | 100% |
| Adeguatezza del servizio di deposito | 3% | 1% | 11% | 26% | 29% | 11% | 19% | 100% |
| Adeguatezza del servizio di fotoriproduzione/scansione | 8% | 3% | 2% | 9% | 34% | 28% | 17% | 100% |





Rispetto alla **consultazione in sala manoscritti** le valutazioni sono molto varie: da segnalare che gli aspetti con valutazioni migliori sono quelli legati alla *disponibilità di posti per la lettura, la facilità di individuare libri del Fondo Senese o Repertori sugli scaffali, l'adeguatezza del servizio di scansione e i tempi di attesa per il materiale in magazzino.*

La valutazione nettamente più bassa rispetto alle altre è quella legata al *mantenimento dell'ordine dei libri del Fondo Senese o Repertori sugli scaffali* (aspetto per il quale un utente su quattro non è soddisfatto).



***FINE
PRESENTAZIONE***