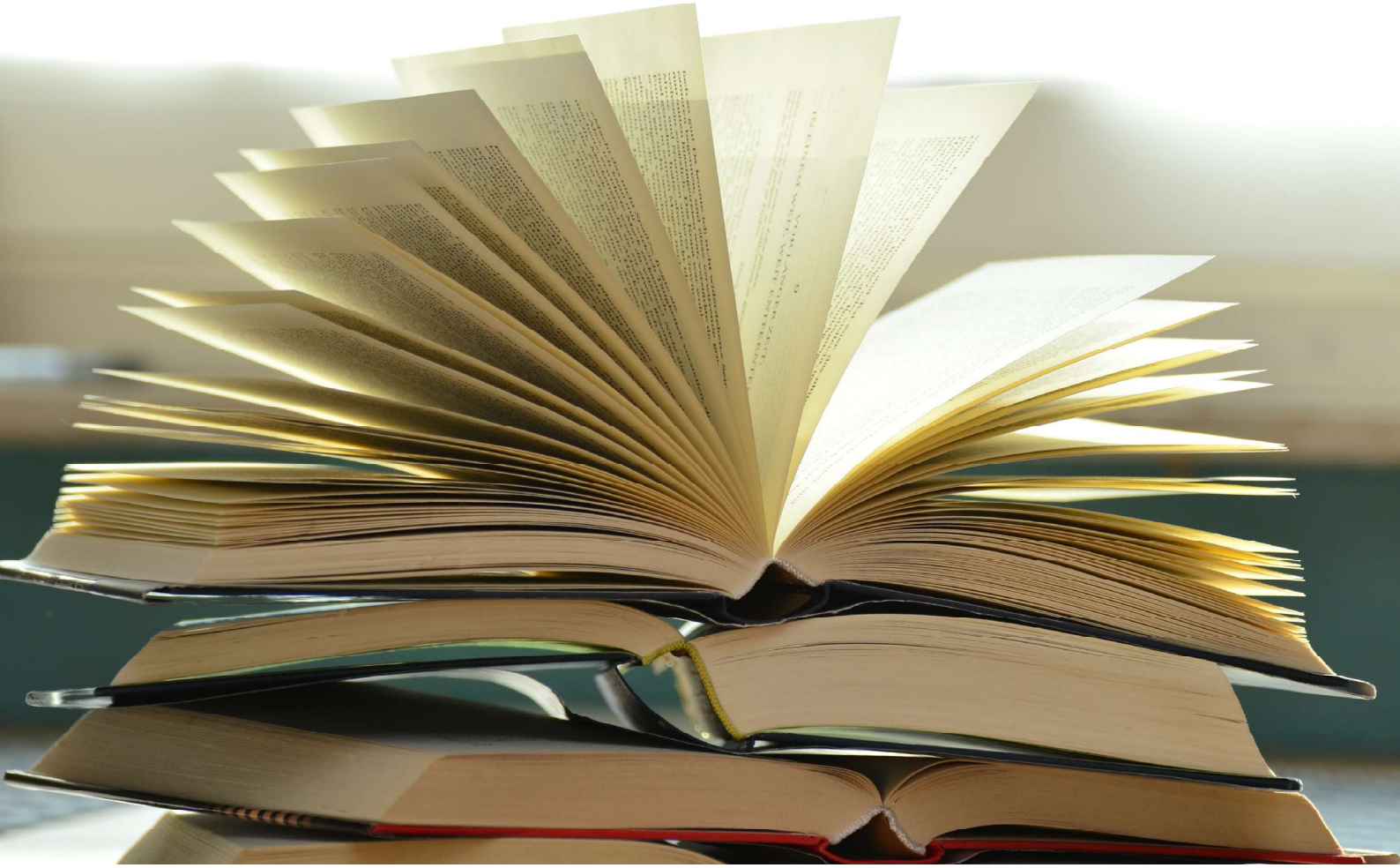
Direzione Generale
Ufficio Sviluppo Organizzativo, Programmazione e Controlli
Settore Cultura, Sport, Giovani e Promozione della Città

# La soddisfazione degli utenti delle biblioteche comunali di Modena

## Edizione indagine di gradimento 2023

Report finale
Ottobre 2023



Comune di Modena
POLEIS

# Nota metodologica

L'indagine di *customer satisfaction* sulla soddisfazione degli utenti delle biblioteche comunali di Modena si è svolta nel periodo compreso tra 24 maggio e 19 giugno 2023, attraverso la somministrazione online di un questionario strutturato.
L'universo di riferimento era costituito dagli utenti attivi delle biblioteche cittadine, che avessero compiuto i 18 anni di età: a questo fine la Committenza ha fornito un elenco di 11.094 contatti e-mail, corredati delle basilari informazioni anagrafiche (genere ed età). Nella tabella seguente è riportata la distribuzione della popolazione di riferimento per genere e classe d'età.

| **Universo di riferimento: utenti attivi delle biblioteche comunali di Modena** | | 18-24 anni | 25-34 anni | 35-44 anni | 45-54 anni | 55 o più anni | Totale |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Femmine | N | 1.052 | 1.317 | 1.410 | 1.416 | 2.163 | 7.358 |
| | % | 9,5 | 11,9 | 12,7 | 12,8 | 19,5 | 66,3 |
| Maschi | N | 459 | 565 | 547 | 658 | 1.507 | 3.736 |
| | % | 4,1 | 5,0 | 4,9 | 5,9 | 13,6 | 33,7 |
| *Totale* | *N* | *1.511* | *1.882* | *1.957* | *2.074* | *3.670* | *11.094* |
| | *%* | *13,6* | *17,0* | *17,6* | *18,7* | *33,1* | *100* |

Si è proceduto ad una somministrazione esaustiva del questionario, con un primo invito alla compilazione trasmesso via e-mail, seguito da successivi recall.
Complessivamente sono state raccolte 1.835 risposte complete, con un numero di cadute (ossia di interruzioni nella compilazione) pari a 554, per un tasso di risposta complessivo del 16,5%, significativamente inferiore rispetto al 32,5% registrato, per le sole interviste online, nella precedente edizione del 2018[1].

| **Riepilogo contatti** | N |
|---|---|
| Popolazione di riferimento | 11.094 |
| Totale contatti | 11.094 |
| Interviste completate | 1.835 |
| Cadute | 554 |
| Tasso di risposta | 16,5% |

Le risposte complete pervenute hanno poi subito un'operazione di ponderazione volta a riproporre, all'interno del campione, le proporzioni presenti nell'universo di riferimento, compensando in tal modo una carenza di risposte provenienti dai giovani fino ai 34 anni (erano complessivamente il 15,2% del campione contro il 30,6% previsto).
All'interno del report, dunque, tutti i dati presentati, a partire dalle semplici distribuzioni di frequenza, sono ponderati.

[1] Nonostante le operazioni di pulizia e selezione dei contatti e-mail presenti nel database degli utenti attivi fornito, ad esempio selezionando dove possibile le caselle di posta personali e non quelle afferenti al luogo di lavoro o all'Università di iscrizione, che con maggiore probabilità potevano non essere più aggiornate, si è registrato un numero consistente di mancate aperture della stessa mail di invito alla compilazione. È possibile, dunque, che buona parte degli indirizzi forniti non siano più attivi o comunque quotidianamente utilizzati.

## Glossario statistico

Nel corso della presentazione dei risultati dell'indagine si farà riferimento a vari strumenti o indicatori statistici. Di seguito proponiamo un breve glossario dei termini più ricorrenti, per facilitare la lettura del report.

Misure di tendenza centrale:

- Moda: si intende per categoria *modale* o *moda* quella che raccoglie la frequenza più alta, o, in altri termini, il maggior numero di risposte.
- Mediana: quando abbiamo a che fare con variabili a cui possiamo attribuire un ordine (come, ad esempio, il livello di inquadramento gerarchico), una misura di tendenza centrale che possiamo individuare è la mediana, ossia *"la modalità del caso che occupa il posto di mezzo nella distribuzione ordinata dei casi secondo quella variabile"*; in altre parole, la modalità entro cui ricade il 50% della distribuzione.
- Media: si intende la media aritmetica, ossia la *"somma dei valori assunti dalla variabile su tutti i casi divisa per il numero di casi"*.

Misure di dispersione e margine d'errore:

- Deviazione standard (abbreviata "st. dev."): è una misura sintetica che indica il grado di dispersione del campione rispetto alla media. È data dalla radice quadrata della somma degli scarti dei singoli casi dalla media, elevata al quadrato e divisa per il numero totale di casi.

$$St.dev = \sqrt{\frac{\Sigma(X_i - \underline{X})^2}{N}}$$

- Margine d'errore: detto anche intervallo di confidenza, restituisce un'indicazione rispetto all'affidabilità di un risultato rispetto all'effettivo orientamento della popolazione. Il suo valore è determinato dal rapporto tra la deviazione standard della misurazione di nostro interesse e la radice quadrata della numerosità del campione, il tutto moltiplicato per un valore critico corrispondente al livello di confidenza desiderato (nel nostro caso, si applica uno score di 1,96, a fronte di un livello di confidenza del 95%).

$$Margine\ d'errore = \frac{St.dev}{\sqrt{N}} * z$$

Misure di associazione:

- r (o coefficiente di correlazione): calcola l'intensità di una relazione tra due variabili cardinali o quasi-cardinali (come, ad esempio, giudizi di soddisfazione o di importanza espressi tramite punteggi di una scala). Può avere valori compresi tra -1 e +1, rispettivamente corrispondenti ad una perfetta correlazione negativa (una variazione unitaria di una variabile determina un'esatta e opposta variazione unitaria della seconda variabile) o positiva (al crescere del valore di una variabile ugualmente cresce l'altra). In assenza di associazione tra le due variabili, r assume valore 0. In certi casi può essere utilizzato il coefficiente di determinazione $R^2$, dato dal prodotto di r*r, avente campo di variazione tra 0 e 1.
- $\eta^2$ (Eta quadrato): calcola l'intensità di una relazione tra una variabile indipendente categoriale (come il genere) ed una variabile dipendente cardinale o quasi-cardinale (come, ad esempio, la soddisfazione per il servizio offerto, su una scala da 1 a 10). Può assumere valori compresi tra 0 e 1, dove a 0 corrisponde la completa assenza di relazione tra le due variabili e ad 1, invece, la massima associazione.
- V di Cramèr: questo indicatore, con campo di variazione tra 0 (nessuna associazione) e 1 (massima associazione), restituisce l'intensità di una relazione tra due variabili categoriali (dunque di natura non numerica).

## La struttura del questionario

Su indicazione della Committenza, il questionario sottoposto agli utenti ricalcava in larga parte quello utilizzato nelle precedenti tornate di indagini, per garantire una comparabilità dei principali risultati.
La struttura dell'intervista prevedeva, per sommi capi, una prima sezione volta a rilevare le principali caratteristiche sociodemografiche del rispondente, con attenzione particolare alla zona cittadina o al Comune di residenza (se diverso da Modena).
Secondariamente, si indagava il profilo dell'intervistato quale fruitore del servizio: principale biblioteca frequentata ed eventuali altre biblioteche visitate durante l'anno, cadenza degli accessi, modalità di accesso al prestito e numero di documenti acquisiti, attività svolte all'interno del servizio.
Da queste due prime aree del questionario sono state tratte le variabili utilizzate quali indipendenti in sede di analisi bivariata e multivariata.
A seguire, erano proposte diverse batterie di valutazione tramite scale da 1 a 10, che entravano nel dettaglio di molteplici aspetti in grado di determinare la soddisfazione degli utenti del servizio bibliotecario modenese; per ciascuna di esse, oltre ad un giudizio sugli item specifici, era richiesto di attribuire un punteggio complessivo sulla soddisfazione e sull'importanza di quell'aspetto. In particolare, erano affrontate le seguenti aree:

- Accessibilità;
- Patrimonio e prestito;
- Comunicazione;
- Spazi e comfort;
- Personale.

Era poi naturalmente richiesta una valutazione di gradimento generale, che tenesse conto delle valutazioni di dettaglio espresse fino a quel momento.
A alla conclusione dell'intervista, alcune domande erano riservate a saggiare i pareri del campione a proposito dei servizi di auto-prestito e a quelli offerti online, mentre l'ultimo quesito chiedeva di individuare una priorità rispetto a nuove offerte da attivare presso le biblioteche cittadine.
Era infine possibile (ma non obbligatorio) esplicitare segnalazioni o suggerimenti sul tema attraverso una domanda a risposta aperta.

# Il campione: aspetti sociodemografici

Nella descrizione del campione, che qui iniziamo a partire dagli aspetti anagrafici, bisogna tener conto di quanto premesso in nota metodologica, ossia che esso è stato ponderato per riflettere le proporzioni dell'universo di riferimento per ciò che concerne genere ed età. Inevitabilmente, dunque, anche tra i nostri 1.835 intervistati troveremo il 33,6% di maschi ed il 66,4% di femmine. Quanto all'età, la classe modale è quella degli iscritti con almeno 55 anni (33,1%), mentre, a seguito della ponderazione, anche le fasce più giovani hanno ritrovato l'incidenza che vantano realmente nella popolazione degli utenti attivi nell'ultimo anno; l'età media del campione è di 45,84 anni.
Proseguendo con le variabili rispetto alle quali non sono stati introdotti correttivi nel campione, segnaliamo la netta prevalenza di cittadini italiani (97,8%), rispetto a comunitari ed extracomunitari (1,1% per entrambe le provenienze).
Segnaliamo inoltre che abbiamo a che fare con rispondenti in larga maggioranza laureati, o comunque dotati di altri titoli accademici (59,8%); data tale preponderanza, in sede di analisi accorperemo tutti i livelli di scolarità inferiore in un'unica classe, in modo da poter confrontare gruppi dalla consistenza numerica paragonabile.
Sono, infine, 918 i lavoratori dipendenti: l'esatta metà del campione; meritano una menzione anche i pensionati (20,8%) e gli studenti (14,2%), mentre i lavoratori autonomi non vanno oltre l'8,7%. In fase di analisi proporremo una riclassificazione in quattro gruppi: lavoratori dipendenti, autonomi, studenti, inattivi (comprendendo dunque oltre ai pensionati anche casalinghe e disoccupati).

| **Aspetti sociodemografici** | | N | % |
|---|---|---|---|
| **Genere** | Maschio | 617 | 33,6 |
| | Femmina | 1.219 | 66,4 |
| **Classe d'età (età media=45,84 anni)** | Fino ai 24 anni | 251 | 13,7 |
| | 25-34 anni | 309 | 16,9 |
| | 35-44 anni | 323 | 17,6 |
| | 45-54 anni | 344 | 18,8 |
| | 55+ anni | 608 | 33,1 |
| **Cittadinanza** | Italiana | 1.795 | 97,8 |
| | Comunitaria (europea) | 19 | 1,1 |
| | Extracomunitaria | 21 | 1,1 |
| **Titolo di studio** | Altro | 3 | 0,1 |
| | Fino alla licenza elementare | 3 | 0,2 |
| | Licenza media inferiore | 64 | 3,5 |
| | Diploma professionale (2/3 anni) | 52 | 2,8 |
| | Diploma di scuola media superiore | 607 | 33,1 |
| | Laurea ed altri titoli accademici | 1.098 | 59,8 |
| | Preferisco non rispondere | 8 | 0,4 |
| **Condizione professionale** | Altro | 16 | 0,9 |
| | Lavoratore/lavoratrice dipendente | 918 | 50,0 |
| | Lavoratore/lavoratrice autonomo/a | 160 | 8,7 |
| | Studente/essa | 261 | 14,2 |
| | Disoccupato/a | 50 | 2,7 |
| | Casalinga/o | 32 | 1,7 |
| | Pensionato/a | 382 | 20,8 |
| | Preferisco non rispondere | 17 | 0,9 |
| *Totale* | | *1.835* | *100* |

In seconda battuta, affrontiamo il tema della residenza.
Come possiamo osservare nella tabella seguente, l'80,2% dei rispondenti abita a Modena, mentre il 18,3% fruisce sì delle biblioteche cittadine, ma spostandosi da altri Comuni.

| **Lei è residente a Modena?** | N | % |
|---|---|---|
| Sì | 1.472 | 80,2 |
| No | 336 | 18,3 |
| Preferisco non rispondere | 28 | 1,5 |
| *Totale* | *1.835* | *100* |

Tra i modenesi, il 17,3% si concentra nel Quartiere 1 – Centro Storico, San Cataldo; il 23,1% nel Quartiere 2 – Crocetta, San Lazzaro, Modena Est; il 31,9% nel Quartiere 3 – Buon Pastore, Sant'Agnese, San Damaso; il 25,3%, infine, nel Quartiere 4 – San Faustino, Saliceta San Giuliano, Madonnina, Quattro Ville.
Non ci soffermiamo particolarmente sui rioni urbanistici di residenza, dato l'oggetto della ricerca; ci limitiamo soltanto a segnalare le aree da cui proviene il maggior numero di risposte. Ci riferiamo, in particolare, a:

- Centro Storico, 15,4%
- San Faustino, 6,8%
- Morane, 6,3%
- Villaggio Giardino, 6,2%
- Crocetta, 6,1%
- San Lazzaro, 5,9%
- Modena Est, 5,6%
- Buon Pastore, 5,1%.

| **In quale quartiere di Modena risiede?** | N | % |
|---|---|---|
| Q1: Centro Storico - San Cataldo | 254 | 17,3 |
| Q2: Crocetta - San Lazzaro - Modena Est | 339 | 23,1 |
| Q3: Buon Pastore - Sant'Agnese - San Damaso | 469 | 31,9 |
| Q4: San Faustino - Saliceta San Giuliano - Madonnina - Quattro Ville | 373 | 25,3 |
| Non saprei | 14 | 0,9 |
| Preferisco non rispondere | 23 | 1,6 |
| *Totale* | *1.472* | *100* |

Interessante è anche osservare i Comuni di residenza di quanti risiedono fuori Città, per verificare quanto si estenda il bacino di utenza del servizio bibliotecario cittadino. Nella tabella seguente è proposta una classificazione per Unioni comunali, che vede al primo posto in termini di frequenze quella del Sorbara (72 utenti in arrivo, pari al 21,1% dei "pendolari della lettura", in prevalenza da Castelfranco Emilia, Nonantola, Bomporto). Seguono l'Unione dei Comuni del Distretto Ceramico (sospinta dagli utenti formiginesi), l'Unione Terre di Castelli e l'Unione Terre d'Argine.
Da non sottovalutare anche l'apporto dato da fruitori provenienti da altri Comuni emiliano-romagnoli o addirittura fuori regione.
Occorre segnalare, però, che tra i residenti fuori Modena la percentuale degli studenti raddoppia, rispetto a quella rilevata sull'intero campione; dunque, tale quota è con buona probabilità composta anche da fuori sede che mantengono però la residenza formale nel proprio territorio d'origine.

| **In quale Comune (diverso da Modena) risiede?** | N | % |
|---|---|---|
| Unione dei Comuni "Terre di Castelli" | 39 | 11,4 |
| Unione Comuni del Sorbara | 72 | 21,1 |
| Unione dei Comuni del Distretto Ceramico | 52 | 15,2 |
| Unione dei Comuni del Frignano | 8 | 2,3 |
| Unione dei Comuni Modenesi dell'area Nord | 23 | 6,7 |
| Unione delle Terre d'Argine | 39 | 11,4 |
| Altri comuni Provincia di Modena | 5 | 1,5 |
| Altri comuni Emilia-Romagna | 27 | 7,9 |
| Altri comuni italiani | 57 | 16,7 |
| Estero | 5 | 1,5 |
| Non valide | 1 | 0,3 |
| Preferisco non rispondere | 1 | 0,3 |
| *Totale* | *329* | *100* |

Di seguito proponiamo un elenco dei principali Comuni della Provincia di Modena per numero di utenti del servizio bibliotecario cittadino.

| **Primi 10 Comuni della Provincia di Modena per provenienza degli utenti** | N | % |
|---|---|---|
| Formigine | 35 | 10,2 |
| Castelfranco Emilia | 30 | 8,8 |
| Castelnuovo Rangone | 22 | 6,4 |
| Carpi | 21 | 6,1 |
| Nonantola | 19 | 5,6 |
| Bastiglia | 12 | 3,5 |
| Bomporto | 9 | 2,6 |
| Campogalliano | 8 | 2,3 |
| San Prospero | 8 | 2,3 |
| Sassuolo | 8 | 2,3 |
| Soliera | 8 | 2,3 |

## Frequentazione e utilizzo delle biblioteche

All'interno di questa sezione descriveremo quali biblioteche gli intervistati frequentino, con che cadenza, quali attività svolgano al loro interno e con quale assiduità ricorrano al prestito di documenti. Ciò ci permetterà da un lato di integrare la descrizione del campione e presentare variabili che utilizzeremo in sede di analisi bivariata, ma, al tempo stesso, cominceremo ad entrare nel merito dei risultati dell'indagine, anche attraverso un confronto, quando possibile, con i dati rilevati nella precedente edizione.
La prima domanda riguarda la quantità di materiali (siano essi libri, CD, DVD o altro) presi in prestito dalla biblioteca nell'ultimo anno. Nella tabella seguente possiamo osservare che il nostro campione è composto in prevalenza da utenti molto attivi su questo versante: il 40,7% dei rispondenti, infatti, ha potuto disporre di oltre 20 documenti, cui si aggiunge un ulteriore 22,9% che, nei dodici mesi, ha ritirato tra 10 e 20 documenti. In fase di analisi bivariata, abbiamo considerato queste due fasce d'utenza, accorpando poi tutti coloro che non hanno preso in prestito più di 10 libri, CD o DVD (il 34,1% del campione).
Non è in questo caso possibile effettuare un confronto con i dati pubblicati a proposito dell'indagine 2018, poiché in quella circostanza anche questa variabile era stata oggetto di ponderazione. Nel nostro caso, non disponendo delle informazioni necessarie ad effettuare tale operazione, ci limitiamo ad osservare di aver a che fare con un campione di fruitori fedeli ed *engaged*, che inevitabilmente sotto-rappresenta gli utenti occasionali.

| **Indicativamente, quanti CD, libri, DVD o altro materiale, ha preso in prestito dalla biblioteca nell'ultimo anno?** | N | % |
|---|---|---|
| Fino a 2 | 123 | 6,7 |
| Tra i 3 e i 5 | 219 | 11,9 |
| Tra i 6 e i 10 | 283 | 15,4 |
| Tra i 10 e i 20 | 421 | 22,9 |
| Oltre i 20 | 748 | 40,7 |
| Non saprei | 36 | 2,0 |
| Preferisco non rispondere | 5 | 0,3 |
| *Totale* | *1.835* | *100* |

Ma le biblioteche comunali, per la molteplicità di servizi offerti, non sono soltanto "prestito". Il questionario indagava dunque la frequenza di accesso al servizio – variabile rispetto cui possiamo abbozzare un confronto con il 2018, nonostante vi si proponesse una classificazione cui manca un intervallo (oltre alle opzioni *"non saprei"* e *"preferisco non rispondere"*).
Sono complessivamente il 20,4% i rispondenti che si recano in biblioteca una o più volte a settimana (erano il 18,7% nel 2018); Il 23,9% degli intervistati la frequentano due o tre volte al mese (4,4% in più rispetto al 2018), il 30,3% lo fa una volta al mese (9,6% in più della precedente edizione), mentre cumuliamo complessivamente il 23,1% del campione considerando chi accede meno di una volta al mese (erano il 41,2% cinque anni fa).
Questo evidente aumento delle frequenze tra le ultime due tornate di indagine non deve però ingannare: ricordiamo che nel 2018 era stata effettuata una ponderazione relativa alla quantità di documenti fruiti dagli utenti, andando probabilmente a ripianare una sproporzione che avrebbe potuto favorire, come nel caso attuale, quelli più attivi. Dal momento che una relazione direttamente proporzionale tra numero di accessi e numero di prestiti risulta altamente plausibile, è possibile che anche la distribuzione del campione 2018 per accessi alle biblioteche sia risultata "corretta" nello stesso senso.

| **Con quale frequenza Lei si reca in Biblioteca?** | N | % | *% 2018* |
|---|---|---|---|
| Tutti i giorni | 30 | 1,6 | *1* |
| Due o tre volte alla settimana | 126 | 6,9 | *7,6* |
| Una volta alla settimana | 217 | 11,8 | *10,1* |
| Due o tre volte al mese | 438 | 23,9 | *19,5* |
| Una volta al mese | 557 | 30,3 | *20,7* |
| Cinque o sei volte all'anno | 250 | 13,6 | *28,3* |
| Tre o quattro volte all'anno | 111 | 6,1 | |
| Una o due volte all'anno | 63 | 3,4 | *12,9* |
| Utilizzo solo i servizi online | 13 | 0,7 | |
| Non saprei | 26 | 1,4 | |
| Preferisco non rispondere | 2 | 0,1 | |
| *Totale* | *1.835* | *100* | *100* |

Verifichiamo ora quali siano le Biblioteche Comunali più frequentate dal campione. La centrale Delfini è il primo punto di riferimento per il 68,7% dei rispondenti (erano il 73,2%), seguita dalla Rotonda (16,5%, in crescita di due punti percentuali rispetto al 2018), mentre le biblioteche del Villaggio Giardino e della Crocetta rimangono minoritarie (quest'ultima però raddoppia le frequenze rilevate nella scorsa edizione).

| **Quale sede frequenta maggiormente fra le seguenti Biblioteche Comunali?** | N | % | % 2018 |
|---|---|---|---|
| Delfini | 1.261 | 68,7 | 73,2 |
| Crocetta | 116 | 6,3 | 3 |
| Rotonda | 303 | 16,5 | 14,4 |
| Giardino | 141 | 7,7 | 9,4 |
| Preferisco non rispondere | 14 | 0,8 | 0 |
| *Totale* | *1.835* | *100* | *100* |

Una seconda domanda consentiva ai rispondenti di indicare quali altre biblioteche frequentassero, oltre a quella appena indicata come principale. Presentiamo di seguito i risultati, pur segnalando una difficoltà di interpretazione della richiesta da parte di molti intervistati, che ha richiesto correzioni ex-post. Incrociando, infatti, le risposte in merito alla biblioteca principale indicata in precedenza, una quota tra il 15% ed il 20% degli utenti di ciascuna di esse, tornava a indicare la medesima anche in questa seconda domanda, invece di selezionare biblioteche diverse o avvalersi dell'opzione "*non frequento altre biblioteche*".
Si è dunque resa necessaria un'operazione di pulizia a posteriori delle risposte raccolte, depurando tutte le distorsioni di cui sopra. In tal modo, chi ha ribadito nella seconda domanda la medesima sede indicata prima come principale, ha visto mantenute soltanto le altre biblioteche secondarie menzionate, oppure, cambiato il suo stato in "*non frequento altre biblioteche*".
Ciò che ne risulta è rappresentato nella tabella seguente, che riporta le citazioni raccolte da ciascuna biblioteca in termini di percentuale sul totale dei casi.
Iniziamo dicendo che il 26,5% degli intervistati non frequenta alcuna biblioteca, oltre a quella indicata come principale, mentre il 19,6% cita (anche) istituti situati in altri Comuni. Raccolgono 335 menzioni le strutture universitarie, storiche, specialistiche (dunque tale opzione viene selezionata dal 18,3% dei rispondenti), mentre la Biblioteca civica Poletti è menzionata dall'8,6% del campione. Molto contenute, poi, risultano le frequenze relative ai punti lettura, che non vanno mai oltre l'1,2% di quello allestito a Modena Est.
In questo caso, a differenza di quanto avveniva per la domanda precedente, non effettueremo un confronto con l'indagine 2018, sia perché quest'ultima proponeva opzioni

di risposta differenti, sia alla luce delle operazioni ex-post effettuate sulla versione attuale del quesito.

| **Oltre quella comunale, maggiormente frequentata, Lei utilizza altre biblioteche?** | N | % sul totale dei casi |
|---|---|---|
| Biblioteca Crocetta | 265 | 14,4 |
| Biblioteca Delfini | 300 | 16,4 |
| Biblioteca Giardino | 200 | 10,9 |
| Biblioteca Rotonda | 336 | 18,3 |
| Biblioteca civica Poletti | 158 | 8,6 |
| PL Baggiovara | 10 | 0,6 |
| PL Cognento | 6 | 0,3 |
| PL Madonnina | 10 | 0,6 |
| PL Modena Est | 22 | 1,2 |
| PL Quattro Ville | 6 | 0,3 |
| PL San Damaso | 10 | 0,6 |
| Universitarie, storiche, specialistiche | 335 | 18,3 |
| Altre all'estero | 18 | 1 |
| Altre fuori Modena | 359 | 19,6 |
| Non frequento altre biblioteche | 487 | 26,5 |
| Preferisco non rispondere | 13 | 0,7 |
| *Totale* | *2.535* | 138,7 |

Dopo aver indicato la biblioteca comunale di riferimento e le eventuali altre frequentate, gli intervistati erano chiamati ad esprimere un primo giudizio sulla prima in confronto alle altre. Naturalmente, a questa domanda hanno risposto soltanto coloro i quali hanno indicato un secondo polo oltre al principale.
Ebbene, come mostra la tabella seguente, per il 40,8% dei rispondenti la biblioteca comunale modenese più frequentata è migliore delle altre conosciute, mentre il 47,1% le ritiene di fatto comparabili; soltanto il 4,7% esprime una posizione critica. Questa distribuzione ricorda quella del 2018, almeno rispetto alle frequenze degli estremi, mentre aumentano, rispetto a cinque anni fa, le risposte "*uguale*" a discapito dei "*non saprei*" e dei "*preferisco non rispondere*".

| **Rispetto alle altre Biblioteche da lei frequentate o conosciute, qual è il suo giudizio sulla Biblioteca comunale di Modena da lei maggiormente frequentata?** | N | % | % 2018 | % per biblioteca principale | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Delfini | Crocetta | Rotonda | Giardino |
| Migliore | 544 | 40,8 | 40,6 | 48,1 | 24,2 | 22,1 | 31,0 |
| Uguale | 629 | 47,1 | 40,5 | 40,7 | 68,4 | 61,8 | 57,0 |
| Peggiore | 63 | 4,7 | 5,3 | 4,4 | 6,3 | 5,1 | 6,0 |
| Non saprei | 87 | 6,5 | 10,1 | 6,1 | 1,1 | 10,6 | 5,0 |
| Preferisco non rispondere | 11 | 0,8 | 3,4 | 0,8 | | 0,5 | 1,0 |
| *Totale* | *1.335* | *100* | *100* | *100* | *100* | *100* | *100* |

La tabella include anche un dettaglio delle risposte a seconda della biblioteca comunale di riferimento, che dunque funge da termine di paragone. Come si può osservare la Delfini "stacca" ampiamente le altre in termini di giudizi che la vedono migliore delle altre

frequentate (48,1%) – con il polo Giardino (31%), quello della Crocetta (24,2%) e quello della Rotonda (22,1%) a seguire. Ciò, tuttavia, non significa che queste ultime tre biblioteche "perdano" il confronto con le altre conosciute dagli utenti, dal momento che la quota di intervistati che le dichiara peggiori rimane in linea con quella complessiva del campione; aumentano però sensibilmente le risposte che certificano una equivalenza (dal 57% dei fruitori della biblioteca Giardino al 68,4% di quelli della Crocetta).

Il questionario richiedeva poi agli intervistati di indicare quali attività svolgessero d'abitudine all'interno delle biblioteche, potendo esprimere una scelta prioritaria e una secondaria per importanza, all'interno di un elenco proposto.
La tabella seguente presenta le distribuzioni percentuali delle risposte rispetto alla prima e alla seconda attività condotte, ed un'ulteriore distribuzione percentuale calcolata sul totale dei casi.
Ciò che spicca è, naturalmente, il prestito di libri, vocazione fondante del servizio, citato come aspetto prevalente dal 73,5% dei rispondenti e come secondaria da un aggiuntivo 15,3% (in altri termini, poco meno di nove intervistati su dieci si reca in biblioteca ritirare volumi). Per completare il quadro relativo al prestito, aggiungiamo che il 10% del campione menziona, tra le proprie attività, quello di materiale audiovisivo, mentre è molto meno diffuso quello di giochi (2,5%).
La seconda attività che raccoglie più citazioni è lo studio presso gli appositi spazi allestiti all'interno delle biblioteche comunali: per il 9,1% degli intervistati è la motivazione principale, e per un'ulteriore 10,7% la secondaria.
A seguire, il 16,6% dei rispondenti si reca presso le biblioteche principalmente o anche per accompagnare i propri figli.
Vi sono poi tutte quelle attività che potremmo ricomprendere nella macro-area della consultazione svolta in sede; pur essendo più frequentemente menzionate in seconda battuta, rivestono infatti una certa importanza: il 16,5% degli intervistati legge quotidiani o riviste, il 14% libri, il 10,1% raccoglie informazioni bibliografiche, il 4,5% consulta i cataloghi, mentre soltanto l'1,2% si reca in biblioteca per navigare in internet (e, d'altronde, la diffusione della connessione è da tempo capillare e accessibile).
Concludiamo questa disamina, non esaustiva, evidenziando che la partecipazione ad iniziative culturali e laboratori non è quasi mai la ragione principale di frequentazione (1% delle risposte), ma è comunque complessivamente un attrattore importante (10,1% sul totale delle attività).
In tabella abbiamo riportato, per confronto, le percentuali sul totale dei casi rilevate nella precedente edizione del 2018. La principale differenza, in un contesto dove la maggioranza delle voci fa segnare scostamenti minimi e non significativi, è data dall'incidenza del prestito di libri (era menzionato, allora, dal 70,7% degli intervistati, contro l'88,9% attuale). Ancora una volta, però, questo scarto così ampio può essere in parte dovuto alla ponderazione effettuata cinque anni fa, che aveva diminuito l'incidenza di quanti disponevano più frequentemente di quello specifico servizio.
Rispetto alla ricerca precedente, invece, cala di quasi dieci punti il numero di rispondenti che dichiarano di recarsi in biblioteca per studiare.

| **Quali sono le due attività prevalenti che Lei svolge in biblioteca?** | Prima attività | | Seconda attività | | **Totale attività** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | N | % | N | % | N | % su N casi | % su N casi 2018 |
| Studio | 167 | 9,1 | 197 | 10,7 | 364 | 19,8 | 28,3 |
| Leggo libri | 71 | 3,9 | 187 | 10,2 | 258 | 14,0 | 14,8 |
| Leggo quotidiani o riviste | 44 | 2,4 | 258 | 14,1 | 302 | 16,5 | 15,6 |
| Raccolgo informazioni (generali, bibliografiche, ecc..) | 18 | 1,0 | 167 | 9,1 | 185 | 10,1 | 8,8 |
| Navigo in internet con i pc della Biblioteca | 7 | 0,4 | 14 | 0,8 | 21 | 1,2 | 2,2 |
| Consulto cataloghi | 9 | 0,5 | 74 | 4,0 | 83 | 4,5 | 3,9 |
| Prendo a prestito libri | 1.349 | 73,5 | 282 | 15,3 | 1.630 | 88,9 | 70,7 |
| Prendo a prestito materiale audiovisivo | 42 | 2,3 | 142 | 7,7 | 184 | 10,0 | 10,6 |
| Prendo a prestito giochi | 7 | 0,4 | 38 | 2,1 | 45 | 2,5 | |
| Accompagno mia/o figlia/o | 91 | 5,0 | 212 | 11,6 | 304 | 16,6 | 15,4 |
| Utilizzo la rete Wi-Fi (con mio PC, Tablet, Smartphone) | 3 | 0,2 | 33 | 1,8 | 37 | 2,0 | 5,1 |
| Partecipo alle iniziative culturali (reading, incontri con l'autore, conferenze, laboratori, ecc) | 17 | 1,0 | 168 | 9,2 | 186 | 10,1 | 10,2 |
| Altro | 9 | 0,5 | 62 | 3,4 | 71 | 3,9 | 6,3 |
| *Totale* | *1.835* | *100* | *1.835* | *100* | *3.670* | *200* | *191,7* |

Per concludere questa sezione confrontiamo come siano mutate le abitudini degli utenti nella ricerca di libri e materiali, tra 2018 e 2023. Come possiamo osservare nella tabella sottostante, nel corso di questi cinque anni è pressoché dimezzata la percentuale di utenti che si rivolge al personale (passando dal 32,2% al 17,6%), mentre è sensibilmente aumentato il numero di quanti facciano le loro ricerche online, al di fuori della biblioteca, recandovisi dunque a seconda della disponibilità dei materiali prescelti (dal 21,7% del 2018 si cresce fino al 37,5% attuale). Sostanzialmente immutate, invece, le percentuali di chi si lascia ispirare da una ricerca a scaffale (ad oggi, il 28,9% del campione) e di chi accede sì al catalogo online, ma in sede (15,7%).

| **Per la ricerca di libri o altri materiali, qual è il suo comportamento prevalente:** | N | % | % 2018 |
|---|---|---|---|
| Mi rivolgo al personale | 323 | 17,6 | 32,2 |
| Svolgo una ricerca diretta a scaffale aperto | 531 | 28,9 | 27,9 |
| Cerco sul catalogo on-line in biblioteca | 288 | 15,7 | 16,9 |
| Cerco sul catalogo on-line fuori dalla biblioteca (casa, smartphone, ecc.) | 689 | 37,5 | 21,7 |
| Preferisco non rispondere | 5 | 0,3 | 1,3 |
| *Totale* | *1.835* | *100* | *100* |

# Le valutazioni sul servizio

Come anticipato in nota metodologica illustrando la struttura del questionario, ci addentriamo ora in una sezione composta da batterie di valutazione che toccano molteplici aspetti che caratterizzano un servizio bibliotecario. Presenteremo i risultati di ciascuna batteria, effettuando dove possibile un confronto con la precedente edizione dell'indagine, e approfondendo eventuali differenze significative tra componenti del campione, in termini di soddisfazione complessiva o nel dettaglio di specifiche voci sottoposte a giudizio.

## L'accessibilità

Piena soddisfazione è mostrata dal campione rispetto a tutto ciò che concerne l'accessibilità delle biblioteche comunali, come ben riassume il giudizio di gradimento complessivo medio di 8,6 su 10, con poco meno di quattro risposte su cinque collocate tra 8 e 10. In questo contesto, segnaliamo un alto numero di *"non so"* o *"preferisco non rispondere"* rispetto alla disponibilità di pc per la consultazione in sede del catalogo online (45,4%) ed in generale per la navigazione internet (59,2%): due necessità cui gli utenti possono ormai facilmente assolvere in autonomia, ad esempio tramite smartphone.
Proprio questi due aspetti, oltre alla disponibilità di posti a sedere per la lettura, ottengono un punteggio medio inferiore ad 8; in particolare, rispetto agli spazi dove leggere o consultare materiale, annoveriamo un 13,1% di giudizi pari o inferiori a 5, cui si aggiunge un 9,3% di intervistati che attribuisce un 6. Se dovessimo citare un aspetto su cui emergono prospettive di ulteriore miglioramento, sarebbe a quest'ultimo che guarderemmo.
La tabella seguente consente inoltre di confrontare i punteggi medi rilevati nella presente edizione con quelli della precedente indagine del 2018. Ne traspare un generale miglioramento, marcato in particolar modo per ciò che concerne i tempi di accesso allo sportello (da 8,1 a 8,6) e gli orari di apertura (da 8 a 8,4). Cresce, infine, di due decimi, anche la soddisfazione complessiva.

| **Per quanto concerne l'accessibilità, quanto è soddisfatto/a…** | % Voti 1-4 | % Voto 5 | % Voto 6 | % Voto 7 | % Voti 8-10 | % NS/NR | **Media** | St. Dev. | Media 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Procedura di iscrizione | 0,8 | 1,6 | 3,8 | 9,0 | 73,6 | 11,2 | **8,8** | 1,41 | 8,6 |
| Orientamento fornito dal personale all'ingresso della Biblioteca | 2 | 1,9 | 4,1 | 7,1 | 74,8 | 10,1 | **8,7** | 1,57 | 8,5 |
| Tempi per accedere ai servizi offerti allo sportello | 1,6 | 1,7 | 3,4 | 11,3 | 74,5 | 7,4 | **8,6** | 1,46 | 8,1 |
| Orario di apertura | 3,6 | 3,0 | 6,3 | 11,3 | 75,4 | 0,7 | **8,4** | 1,80 | 8 |
| Facilità di accesso per persone disabili | 0,9 | 1,3 | 3,6 | 4,3 | 26,9 | 63 | **8,3** | 1,76 | 8,1 |
| Facilità di comprensione della modulistica | 1,4 | 2,2 | 5,3 | 11,4 | 47,9 | 31,8 | **8,2** | 1,55 | 8,1 |
| Segnaletica relativa ai servizi offerti | 2,6 | 3,8 | 9,0 | 15,5 | 57,4 | 11,7 | **8,0** | 1,66 | 8 |
| Facilità di individuazione dei volumi ricercati a scaffale | 2,9 | 4,3 | 9,2 | 15,9 | 65,4 | 2,3 | **8,0** | 1,68 | 7,7 |
| Numero di PC disponibili per consultare il catalogo on line | 3,2 | 3,7 | 5,8 | 8,7 | 33,2 | 45,4 | **7,7** | 1,97 | 7,4 |
| Disponibilità di posti a sedere per la lettura | 6,2 | 6,9 | 9,3 | 15,2 | 42,5 | 19,9 | **7,4** | 2,04 | 7,3 |
| Disponibilità di postazioni internet | 4,1 | 3,4 | 6,0 | 6,3 | 20,9 | 59,2 | **7,2** | 2,19 | 7 |
| SODDISFAZIONE COMPLESSIVA | 0,7 | 0,7 | 4,7 | 11,8 | 78,9 | 3,1 | **8,6** | 1,32 | 8,4 |
| IMPORTANZA DELL'AMBITO | 0,6 | 0,7 | 2,0 | 5,6 | 86,4 | 4,6 | **9,1** | 1,17 | 9 |

Nella tabella seguente, invece, abbiamo riportato le componenti del campione dalle quali emergono valutazioni di soddisfazione complessiva significativamente diverse dalle altre in merito alla accessibilità. Attenzione: si intende una significatività statistica, che certifica che le differenze tra i voti dei diversi gruppi non sono aleatorie; ciò non deve, tuttavia, portarci a sovrastimare scarti spesso limitati a pochi decimi di punto.
Fatta questa premessa, osserviamo una lenta e progressiva crescita del gradimento al crescere dell'età degli utenti, dall'8,4 dei 25-34enni all'8,8 della fascia più adulta (con l'unica parziale eccezione dei 18-24enni da cui proviene un 8,5). Coerentemente, gli studenti sono tra i più "critici" (usiamo questo aggettivo tra virgolette, dal momento che il giudizio espresso è comunque 8,4) mentre gli inattivi, in larga parte pensionati si attestano sull'8,8.
Racchiusi in tre decimi i voti ottenuti dalle quattro biblioteche comunali, ossia tra l'8,5 espresso da quanti frequentano principalmente la biblioteca Crocetta e l'8,8 degli utenti della biblioteca Giardino.
Infine, al crescere del numero di documenti presi in prestito ogni anno, migliora il giudizio sull'accessibilità del servizio, pur a fronte di una forbice di due soli decimi.

| **Sotto media** | **Accessibilità: Soddisfazione complessiva** | **Sopra media** |
|---|---|---|
| Dai 25 ai 34 anni (8,4)<br>Dai 18 ai 24 anni (8,5) | Media: 8,6<br>St. Dev.: 1,32 | 55 anni o più (8,8) |
| Studenti (8,4) | | Inattivi (8,8) |
| Crocetta (8,5) | | Giardino (8,8) |
| Fino a 10 documenti (8,5) | | 10-20 documenti (8,7)<br>Oltre 20 documenti (8,7) |

## Patrimonio e prestito

Particolarmente corposa anche la batteria che riguardava il patrimonio nella disponibilità degli utenti e le modalità di prestito. Anche in questo caso, ancor più che nell'ambito commentato in precedenza, sono stati raccolti riscontri ampiamente positivi, come peraltro emerge dalla valutazione di gradimento complessiva di 8,8 su 10 (peraltro con una ridottissima deviazione standard, 1,29, determinata da 5 voti pari o superiori a 10 ogni 6).
Alcuni aspetti di dettaglio indagati riguardano esplicitamente il prestito librario, e coinvolgono la quasi totalità del campione, stando alle rare risposte "*non so*" o "*preferisco non rispondere*": ampiamente promosse qualità (8,6) e quantità del patrimonio librario (8,5), durata del prestito (8,3), numero di volumi contemporaneamente ritirabili (8,9), possibilità di prenotare il prestito (8,8).
Consultazione delle riviste o dei quotidiani, prestito interbibliotecario: su questi tre aspetti si esprime una quota limitata degli utenti consultati, con una quota di risposte non valide tra il 42,2% ed il 55,2%, a testimonianza del fatto che tali servizi non sono fruiti dalla totalità del campione; nell'ordine, comunque, annoveriamo due 8,2 ed un 8,1 su 10.
Lusinghieri anche i risultati di gradimento a proposito dell'offerta di DVD e CD e dei tempi di consegna della torre libraria – servizi presenti solo presso la biblioteca Delfini: i punteggi pari a 8,3 e 8,4 migliorano di sei e cinque decimi le medie del 2018.
Infine, a proposito degli scostamenti tra le ultime due edizioni dell'indagine, osserviamo un tendenziale miglioramento, ancorché limitato a pochi decimi, se si escludono i due aspetti citati in precedenza ed il gradimento complessivo (+0,4).

| **Per quanto concerne il patrimonio e il prestito, quanto è soddisfatto/a…** | % Voti 1-4 | % Voto 5 | % Voto 6 | % Voto 7 | % Voti 8-10 | % NS/NR | **Media** | St. Dev. | Media 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Offerta delle riviste | 1,3 | 1,8 | 4,1 | 7,7 | 36,7 | 48,4 | **8,2** | 1,66 | 8,1 |
| Offerta dei quotidiani | 0,8 | 1,7 | 4,0 | 6,1 | 32,2 | 55,2 | **8,2** | 1,62 | 8,2 |
| Qualità del patrimonio librario | 1,2 | 0,8 | 3,4 | 11,1 | 80,7 | 2,8 | **8,6** | 1,35 | 8,4 |
| Quantità del patrimonio librario | 1,5 | 1,8 | 5,0 | 11,3 | 78 | 2,5 | **8,5** | 1,44 | 8,4 |
| Adeguatezza della durata del prestito | 3,7 | 4,3 | 5,9 | 12,8 | 73 | 0,3 | **8,3** | 1,78 | 8,2 |
| Adeguatezza del numero di volumi concessi contemporaneamente | 1,5 | 1,5 | 3,0 | 7,4 | 84,1 | 2,6 | **8,9** | 1,43 | 8,6 |
| Servizio di richiesta testi da altre biblioteche | 3,3 | 3,1 | 4,6 | 6,9 | 39,9 | 42,2 | **8,1** | 2,06 | 8 |
| Possibilità di prenotare un prestito | 1,5 | 2,2 | 3,6 | 7,9 | 74,2 | 10,6 | **8,8** | 1,55 | 8,7 |
| Offerta DVD, CD (Presente solo presso la Biblioteca Delfini) | 0,8 | 1,1 | 2,8 | 5,5 | 28,5 | 61,2 | **8,3** | 1,57 | 7,7 |
| I tempi di consegna del materiale della torre Delfini (Presente solo presso la Biblioteca Delfini) | 1 | 1,0 | 3,3 | 5,0 | 32 | 57,7 | **8,4** | 1,65 | 7,9 |
| Offerta giochi e videogiochi (Presente solo presso la Biblioteca Crocetta) | 0,4 | 0,3 | 0,7 | 1,7 | 8,9 | 88 | **8,4** | 1,82 | |
| SODDISFAZIONE COMPLESSIVA | 0,7 | 1,1 | 3,2 | 9,0 | 83,3 | 2,7 | **8,8** | 1,29 | 8,4 |
| IMPORTANZA DELL'AMBITO | 0,2 | 0,5 | 2,6 | 5,9 | 87,4 | 3,4 | **9,0** | 1,13 | 8,8 |

In un contesto di diffusa e marcata soddisfazione, l'unica variabile per cui dal campione emergono divergenze statisticamente significative è il numero di documenti presi in prestito nell'anno: chi ne ritira dieci o più nel periodo è più soddisfatto degli utenti meno assidui (8,9 contro 8,6).

| **Sotto media** | **Patrimonio e prestito: Soddisfazione complessiva** | **Sopra media** |
|---|---|---|
| Fino a 10 documenti (8,6) | Media: 8,8<br>St. Dev.: 1,29 | 10-20 documenti (8,9)<br>Oltre 20 documenti (8,9) |

## Informazioni

Promosso a pieni voti anche l'aspetto di informazione e comunicazione tra servizio, personale ed utenti, con una valutazione di gradimento complessiva pari ad 8,6 su 10, con il 79% di risposte tra 8 e 10 e soltanto il 2,3% di voti pari o inferiori a 5. Un dato in crescita di due decimi rispetto all'edizione 2018, coerentemente con il lieve aumento registrato su tutte le voci di dettaglio (l'unico scostamento superiore ai due decimi è registrato a proposito della facilità di consultazione del catalogo online, che passa da 8,1 a 8,5).
Anche questa batteria, come le precedenti, vaglia aspetti del servizio su cui si esprime una ridotta quota dei rispondenti, addirittura minoritaria a proposito del servizio di informazione telefonica (per il quale annoveriamo il 52,5% di *"non so"* o *"preferisco non rispondere"*).

| **Per quanto concerne le informazioni, quanto è soddisfatto/a…** | % Voti 1-4 | % Voto 5 | % Voto 6 | % Voto 7 | % Voti 8-10 | % NS/NR | **Media** | St. Dev. | Media 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Assistenza del personale all'uso della biblioteca | 1,3 | 0,9 | 3,8 | 9,7 | 77,8 | 6,5 | **8,7** | 1,42 | 8,6 |
| Informazione bibliografica e assistenza agli utenti da parte del personale | 1 | 1,7 | 3,5 | 8,9 | 72 | 13 | **8,7** | 1,41 | 8,5 |
| Facilità di consultazione del catalogo on line | 1,7 | 1,9 | 5,0 | 8,9 | 63,6 | 19 | **8,5** | 1,57 | 8,1 |
| Affidabilità del catalogo on line | 1,1 | 2,1 | 4,3 | 8,5 | 64,1 | 19,9 | **8,6** | 1,49 | 8,4 |
| Servizio di informazione telefonica | 1,1 | 1,1 | 3,6 | 5,4 | 36,6 | 52,5 | **8,4** | 1,65 | 8,2 |
| Servizio di informazione online | 1 | 1,5 | 4,1 | 6,7 | 52,3 | 34,3 | **8,5** | 1,53 | |
| Tempestività delle informazioni relative a variazioni ed interruzioni nei servizi | 2,1 | 2,0 | 4,6 | 9,9 | 58 | 23,4 | **8,4** | 1,65 | 8,2 |
| SODDISFAZIONE COMPLESSIVA | 1 | 1,3 | 3,7 | 11,1 | 79 | 3,9 | **8,6** | 1,34 | 8,4 |
| IMPORTANZA DELL'AMBITO | 0,6 | 0,9 | 3,0 | 7,0 | 84 | 4,5 | **8,9** | 1,21 | 8,9 |

Soltanto la classe d'età e la condizione professionale, almeno in alcune componenti, determinano differenze statisticamente significative nella soddisfazione complessiva a proposito delle modalità di informazione e comunicazione del servizio bibliotecario.
Nuovamente, troviamo giudizi sotto media tra i giovani tra 25 ed i 34 anni (8,4) e tra gli studenti (8,5); sopra media tra gli utenti con 55 anni e più (8,8) e tra gli inattivi, in prevalenza pensionati (8,8).

| **Sotto media** | **Informazioni: Soddisfazione complessiva** | **Sopra media** |
|---|---|---|
| Dai 25 ai 34 anni (8,4) | Media: 8,6 | 55 anni o più (8,8) |
| Studenti (8,5) | St. Dev.: 1,34 | Inattivi (8,8) |

## Spazi e comfort

Spazi confortevoli e accoglienti incentivano gli utenti a trascorrere tempo all'interno delle biblioteche comunali e a non fruirne soltanto come sportello di ritiro e consegna di documenti in prestito.
La batteria seguente indaga vari aspetti, che ottengono un uniforme apprezzamento: l'ordine e la pulizia degli ambienti ottiene 8,6 su 10 e pari valutazione ottiene la loro luminosità; 8,4 è il giudizio medio sulla temperatura degli ambienti, 8 quello sugli spazi accessori come luoghi di incontro e punti ristoro, 8,2, infine, quello sulla tranquillità per la lettura e lo studio in sede. Queste due ultime voci fanno i conti con una quota di circa un sesto di risposte non valide (ossia "*non so*" e "*preferisco non rispondere*").
Visti i diversi giudizi di dettaglio, non stupisce che il voto di gradimento complessivo è pari a 8,4 su 10, con il 72,6% di voti dall'8 in su e meno del 4% di "insufficienze"; questo dato migliora di due decimi quello rilevato nella precedente edizione dell'indagine, coerentemente con un incremento sostanzialmente sovrapponibile per tutti gli aspetti specifici.

| **Per quanto concerne spazi e comfort, quanto è soddisfatto/a…** | % Voti 1-4 | % Voto 5 | % Voto 6 | % Voto 7 | % Voti 8-10 | % NS/NR | **Media** | St. Dev. | Media 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ordine e pulizia degli ambienti | 1,3 | 1,3 | 3,4 | 12,5 | 80,1 | 1,2 | **8,6** | 1,45 | 8,4 |
| Luminosità degli ambienti | 1 | 1,8 | 5,0 | 12,5 | 78,3 | 1,4 | **8,6** | 1,42 | 8,4 |
| Temperatura degli ambienti | 2 | 2,4 | 5,7 | 12,4 | 74,9 | 2,7 | **8,4** | 1,55 | 8,2 |
| Spazi a libera disposizione degli utenti (punti di incontro, ristoro, etc.) | 3 | 3,6 | 8,8 | 14,1 | 53,4 | 17,2 | **8,0** | 1,76 | 7,7 |
| Tranquillità per la lettura/lo studio in biblioteca | 3 | 2,0 | 4,8 | 13,3 | 60 | 16,4 | **8,2** | 1,73 | 7,9 |
| SODDISFAZIONE COMPLESSIVA | 1,9 | 1,8 | 5,6 | 14,1 | 72,6 | 4 | **8,4** | 1,52 | 8,2 |
| IMPORTANZA DELL'AMBITO | 0,5 | 1,4 | 3,0 | 6,5 | 83,4 | 5,2 | **8,9** | 1,24 | 8,9 |

Anche in questo caso troviamo gli studenti tra i rispondenti più critici (pur con un ottimo 8,1), mentre dagli inattivi proviene un 8,5. Più interessante notare che l'unico giudizio sotto media, suddividendo il campione per frequenza, provenga da quanti si recano nelle biblioteche comunali almeno una volta alla settimana (8,1): una maggiore esperienza del servizio può forse portare a riconoscere anche i rari aspetti su cui ancora vi sono margini di miglioramento.
In apparente contrasto con questa ipotetica lettura, il fatto che esprimano una valutazione leggermente al di sotto della media gli utenti meno propensi al prestito di documenti (8,2).

| **Sotto media** | **Spazi e comfort: Soddisfazione complessiva** | **Sopra media** |
|---|---|---|
| Studenti (8,1) | Media: 8,4<br>St. Dev.: 1,24 | Inattivi (8,5) |
| Frequenza meno di una volta al mese (8,5) | | Frequenza almeno una volta a settimana (8,1) |
| Fino a 10 documenti (8,2) | | 10-20 documenti (8,5)<br>Oltre 20 documenti (8,4) |

## Personale

La penultima batteria di valutazione sottoposta al campione vede ampiamente promosso il personale delle biblioteche comunali: gli operatori risultano disponibili e cortesi (voto medio di 8,9), competenti e preparati (8,9), rapidi ed efficienti (8,8), in grado di risolvere i problemi (8,8, con un decimo di risposte tra "*non so*" e "*preferisco non rispondere*").
Complessivamente, non può che emergere un altissimo gradimento complessivo, con un giudizio medio di 8,9 su 10 determinato da un 86,2% di voti pari o superiori a 8.
Osserviamo inoltre un tendenziale miglioramento rispetto alla precedente rilevazione del 2018, che si esplicita nei tre decimi in più nella valutazione generale ed ancor più nei 4 decimi di crescita in materia di competenza e preparazione del personale.

| **Per quanto concerne il personale, quanto è soddisfatto/a…** | % Voti 1-4 | % Voto 5 | % Voto 6 | % Voto 7 | % Voti 8-10 | % NS/NR | **Media** | St. Dev. | Media 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Disponibilità e cortesia dei bibliotecari | 1,1 | 1,4 | 2,9 | 7,6 | 85,5 | 1,5 | **8,9** | 1,37 | 8,7 |
| Competenza e preparazione | 1,1 | ,8 | 3,1 | 7,3 | 83 | 4,7 | **8,9** | 1,35 | 8,5 |
| Rapidità ed efficienza | 1,1 | 1,1 | 3,4 | 9,1 | 82,9 | 2,3 | **8,8** | 1,39 | 8,5 |
| Capacità di risoluzione dei problemi da Lei incontrati | 1,3 | 1,2 | 2,6 | 7,4 | 77,3 | 10,2 | **8,8** | 1,41 | 8,5 |
| SODDISFAZIONE COMPLESSIVA | 1,1 | 1,2 | 2,7 | 7,1 | 86,2 | 1,6 | **8,9** | 1,36 | 8,6 |
| IMPORTANZA DELL'AMBITO | 0,4 | ,3 | 1,1 | 4,3 | 92,1 | 1,7 | **9,2** | 1,04 | 9,2 |

A fronte di giudizi così alti risulta quantomeno strano parlare di giudizi critici o sotto media, dal momento che tra questi ultimi annoveriamo l'8,7 espresso dalle due fasce d'età più giovani del campione, dagli studenti o dagli utenti che ricorrono con meno assiduità al prestito. All'opposto, troviamo, come ormai d'abitudine, i rispondenti più anziani, gli inattivi e quanti si avvalgono maggiormente del prestito.

| **Sotto media** | **Personale: Soddisfazione complessiva** | **Sopra media** |
|---|---|---|
| Dai 18 ai 25 anni (8,7)<br>Dai 25 ai 34 anni (8,7) | Media: 8,9<br>St. Dev.: 1,36 | 55 anni o più (9,1) |
| Studenti (8,7) | | Inattivi (9,1) |
| Fino a 10 documenti (8,7) | | 10-20 documenti (9)<br>Oltre 20 documenti (8,9) |

## Valutazioni sulla biblioteca maggiormente frequentata

L'ultima batteria presente nel questionario, a differenza delle precedenti, non prendeva in esame un aspetto coerente del servizio, riassumendo poi il tutto in una valutazione di gradimento generale, bensì richiedeva un giudizio, sulla consueta scala da 1 a 10, su quattro aspetti residuali – ma non per questo meno importanti – che non potevano essere inclusi in nessuno degli ambiti già trattati.
Il primo item riguardava la convivenza tra i diversi pubblici che frequentano le biblioteche comunali, che inevitabilmente hanno esigenze e abitudini d'uso diverse. Ebbene, oltre i tre quarti degli intervistati si mostra pienamente soddisfatto, attribuendo punteggi pari o superiori ad 8, mentre gli insoddisfatti non raggiungono nemmeno il 3%. Un miglioramento di quattro decimi rispetto alla precedente tornata di indagine.
Passiamo ora al giudizio sugli eventi culturali organizzati presso le sedi del servizio: il voto medio di 8,3, sostanzialmente in linea con quello rilevato nel 2018, è indubbiamente positivo, ma sostenuto da poco più della metà del campione: il 45,4% dei rispondenti *non sa* o *non risponde*, a rappresentare un'ampia platea di utenti che non sono al momento interessati da tali proposte.
Ancora più alto il numero di risposte non valide per ciò che concerne l'accesso ad internet tramite wi-fi con dispositivi personali, all'interno delle biblioteche: soltanto il 44,7% del campione esprime un giudizio, che comunque sfiora l'8 (7,9, in miglioramento di mezzo punto rispetto al 2018).
Infine, soltanto il 21% degli utenti coinvolti dall'indagine dichiara un voto rispetto al servizio di fotocopie e stampe self-service; anche in questo caso, pur a fronte di una quota di utenti

minoritaria che se ne avvale, l'offerta è giudicata positivamente (7,8, contro il 7,1 della precedente edizione).

| **Infine, pensando alla biblioteca che Lei frequenta prevalentemente, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?** | % Voti 1-4 | % Voto 5 | % Voto 6 | % Voto 7 | % Voti 8-10 | % NS/NR | **Media** | St. Dev. | Media 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Il servizio biblioteche è frequentato da pubblici diversi fra loro per età, esigenze, comportamenti ecc. Come valuta nel complesso la convivenza fra pubblici diversi? | 1,2 | 1,6 | 4,4 | 10,8 | 77,5 | 4,5 | **8,6** | 1,46 | 8,2 |
| Come valuta l'accesso ad Internet - Wi FI – con dispositivi personali (PC, tablet, smartphone)? | 2,3 | 2,0 | 5,1 | 7,0 | 28,3 | 55,3 | **7,9** | 1,96 | 7,4 |
| Come valuta il servizio di fotocopie/stampe self-service | 1,2 | 1,2 | 2,5 | 2,2 | 13,8 | 79 | **7,8** | 2,07 | 7,1 |
| Come valuta gli eventi culturali organizzati dalla biblioteca | 1,5 | 1,3 | 3,2 | 6,8 | 41,7 | 45,4 | **8,3** | 1,65 | 8,2 |

Anticipiamo in questa sede la presentazione delle risposte ad una domanda collocata più avanti nel questionario, relativa all'adeguatezza dei tempi di notifica della scadenza dei prestiti in corso. Per il 46,4% dei rispondenti i tre giorni di preavviso attualmente adottati sono "molto adeguati" e per altrettanti intervistati lo sono "abbastanza".
Non è possibile fare un confronto diretto con le risposte raccolte nella precedente edizione della ricerca, essendo variata la tecnica di scaling adottata (qui, una Likert a quattro punti, allora, invece, la consueta scala da 1 a 10). In ogni caso, si conferma il sostegno a queste modalità, che nel 2018 avevano conseguito un ampiamente positivo 8,1 su 10.

| **Tre giorni prima della scadenza del prestito viene inviata una e-mail di avviso. Per lei è un tempo adeguato?** | N | % |
|---|---|---|
| Per nulla adeguato | 8 | 0,4 |
| Poco adeguato | 99 | 5,4 |
| Abbastanza adeguato | 852 | 46,4 |
| Molto adeguato | 851 | 46,4 |
| Non saprei | 20 | 1,1 |
| Preferisco non rispondere | 6 | 0,3 |
| *Totale* | *1.835* | *100* |

## Il giudizio complessivo

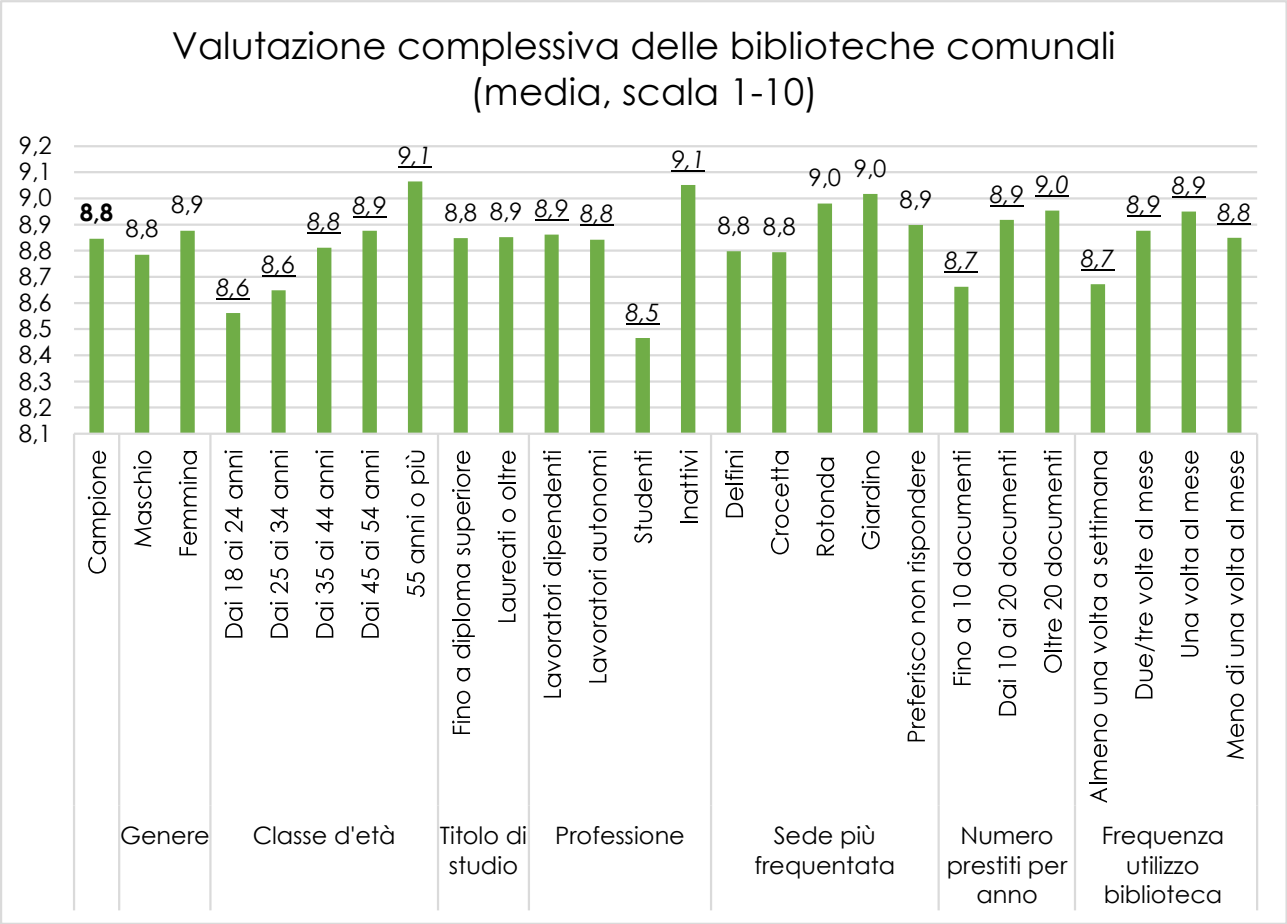
Dopo aver affrontato con apposite batterie i diversi ambiti che contribuiscono a determinare la qualità del servizio bibliotecario comunale, il questionario richiedeva un'ultima valutazione sulla ormai abituale scala da 1 a 10, ossia un giudizio complessivo finale.
La tabella seguente, che riporta la distribuzione di frequenza delle risposte, lascia poco spazio ad interpretazioni: l'87,1% attribuisce un giudizio pari o superiore ad 8, ed addirittura il 65% dà almeno 9 (come rivela anche la collocazione della mediana). Soltanto l'1% del campione, d'altra parte, esprime un punteggio inferiore a 6.
Il giudizio medio che ne risulta è pari a 8,8, in crescita di tre decimi rispetto al 2018, confermando una dinamica già osservata nelle diverse batterie, che, a nostro avviso, non risente particolarmente dell'impossibilità di ponderare il campione anche rispetto al numero di prestiti, come avvenuto nel precedente studio. Gli utenti meno attivi da questo punto di vista sono sì leggermente più critici degli altri intervistati, e plausibilmente sottostimati, ma come vedremo nel grafico seguente, la loro valutazione media si fermava soltanto un decimo al di sotto di quella generale del campione.

| **Valutazione complessiva delle biblioteche comunali (scala 1-10)** | N | % |
|---|---|---|
| Voti 1-4 | 8 | 0,4 |
| Voto 5 | 11 | 0,6 |
| Voto 6 | 50 | 2,7 |
| Voto 7 | 152 | 8,3 |
| Voti 8-10 | 1.598 | 87,1 |
| NS/NR | 16 | 0,9 |
| *Totale* | *1.835* | *100* |
| **Media 2023** | **8,8** | |
| Media 2018 | 8,5 | |
| Mediana | 9 | |
| St. Dev. | 1,19 | |

Ma veniamo ora al già citato grafico seguente che racchiude i giudizi medi espressi da tutte le principali componenti del campione, cui già avevamo fatto ricorso in precedenza in termini di analisi bivariata. Ci riferiamo ai diversi gruppi per caratteristiche sociodemografiche (genere, classe d'età, professione e titolo di studio) o per fruizione del servizio (principale biblioteca frequentata, numero di prestiti e numero di accessi).
Le variabili all'interno delle quali si evidenziano differenze statisticamente significative sono evidenziate attraverso la sottolineatura dei valori raggiunti da ciascuna modalità.
Ritroviamo in questa sede differenze già emerse nell'analisi delle batterie:

- Classe d'età: se le due fasce più giovani (18-24 e 25-34) si assestano attorno all'8,6, gli utenti di 55 anni o più raggiungono un giudizio medio di 9,1.
- Condizione professionale: a determinare la significatività delle differenze all'interno di questa variabile è in particolare il giudizio sotto media degli studenti (8,5), che si contrappone al 9,1 emerso tra gli inattivi.
- Numero di prestiti annui: come avevamo accennato in precedenza, gli utenti che non fruiscono di più di dieci documenti all'anno paiono lievemente più critici (8,7) degli intervistati che ritirano tra i dieci e i venti (8,9) ed oltre venti documenti (9).
- Frequenza degli accessi: in apparente contraddizione con quanto emerge dalla variabile precedente, qui ad un maggiore vissuto delle biblioteche (almeno un accesso alla settimana) corrisponde un giudizio leggermente inferiore alla media (8,7).

Ci pare opportuno segnalare, infine, che i giudizi per biblioteca comunale frequentata principalmente non fanno emergere differenze statisticamente significative: gli utenti di Delfini e Crocetta si assestano sull'8,8, mentre quelli delle biblioteche Rotonda o Giardino raggiungono un giudizio complessivo di 9.




Da ultimo, abbiamo impostato un modello di regressione lineare multipla con l'obiettivo di comprendere quali aspetti del servizio contribuiscano maggiormente a determinare un giudizio complessivo così marcatamente positivo. La semplice importanza di ciascun ambito dichiarata alla fine delle rispettive batterie, con valori medi compresi tra 8,9 e 9,2 e frequenze di voti pari o superiori a 8 compresa tra 84% e 92,1% potrebbe portarci a concludere che, al di là di queste piccole oscillazioni, *è tutto importante*.
Abbiamo così costruito un modello che ha come variabile dipendente il gradimento complessivo e come indipendenti tutte le valutazioni di soddisfazione e di importanza area per area (accessibilità, patrimonio e prestito, comunicazione, spazi e comfort, personale).
Questo modello appare piuttosto efficace da un punto di vista statistico: il valore del coefficiente $R^2$=0,69 su un massimo di 1 dice, in altri termini, che esso spiega il 69% della varianza dei voti di gradimento complessivo.
Nella tabella seguente abbiamo riportato i coefficienti beta standardizzati che specificano di quanto cambi la variabile dipendente ad ogni cambiamento unitario delle indipendenti, e la loro significatività (per essere tali, con un margine di incertezza del 5%, il valore deve essere inferiore a 0,05).
Le sette variabili evidenziate in verde sono quelle che influenzano significativamente il giudizio finale sulle biblioteche comunali: particolarmente importanti sono le valutazioni di soddisfazione, nell'ordine, per l'accessibilità, per la professionalità del personale, per gli spazi e il comfort, per l'aspetto informativo, e, in misura minore, per la risposta alle esigenze

di prestito. Significativa, anche se meno determinante anche la valutazione sull'importanza della professionalità del personale, mentre merita una spiegazione più dettagliata il dato sull'importanza delle informazioni (significativo ma con coefficiente negativo). Dovremmo interpretare che tanto più si ritengono importanti le informazioni sul servizio, tanto più basso sarà il voto attribuito al servizio? In realtà, questi segni meno possono essere provocati anche dalle "interferenze" tra le diverse variabili supposte indipendenti, che il modello non riesce a depurare, dunque, dato anche il valore molto basso del Coefficiente Beta standardizzato, tenderemmo a considerare "rumore" questo valore.
In breve, dunque, ciò che "conta di più" sembra essere l'accessibilità agli spazi (che meritava un giudizio di soddisfazione medio di 8,6), seguita a stretto giro dalla professionalità del personale (soddisfazione: 8,9), dalla qualità degli spazi (soddisfazione: 8,4) e, leggermente meno rilevanti, la diffusione delle informazioni (soddisfazione: 8,6) e, ancor meno, la risposta rispetto al prestito (soddisfazione: 8,8). Se, abitualmente, da un'analisi del genere emergono con chiarezza gli ambiti sui quali orientare politiche di ulteriore sviluppo e miglioramento, una così unanime approvazione del servizio nel complesso rende meno evidenti gli ambiti cui attribuire la massima priorità.

| **Modello di regressione lineare multipla**<br>Variabile dipendente: gradimento complessivo per il servizio (scala 1-10)<br>Variabili indipendenti: valutazioni di soddisfazione e importanza delle aree del servizio (scale 1-10)<br>*Sono evidenziati in verde i coefficienti significativi con un margine di confidenza del 5%* | Coefficiente Beta Standardizzato | Sig. |
|---|---|---|
| Quanto è soddisfatto/a, nell'insieme, dell'accessibilità? | 0,248 | 0 |
| Quanto è soddisfatto/a, nell'insieme, della professionalità del personale? | 0,242 | 0 |
| Quanto è soddisfatto/a, nell'insieme, degli spazi e del comfort? | 0,218 | 0 |
| Quanto è soddisfatto/a, nell'insieme, delle informazioni? | 0,183 | 0 |
| Quanto è soddisfatto/a, nell'insieme, della capacità di risposta della biblioteca rispetto al prestito (Patrimonio e prestito)? | 0,104 | 0 |
| Quanto è importante per Lei, la professionalità del personale? | 0,064 | 0,001 |
| Quanto sono importanti per Lei, gli spazi e il comfort? | 0,005 | 0,789 |
| Quanto è importante per Lei, la capacità di risposta della biblioteca rispetto al prestito (Patrimonio e prestito)? | -0,002 | 0,913 |
| Quanto è importante per Lei, l'accessibilità della biblioteca? | -0,016 | 0,398 |
| Quanto sono importanti per Lei, le informazioni? | -0,045 | 0,026 |

# I servizi online

Avvicinandosi alla conclusione del questionario, gli intervistati erano sollecitati a proposito dell'uso e delle funzioni di due diversi servizi online, ossia Emilib (Media Library Online) e il portale web delle biblioteche Bibliomo.
Commenteremo brevemente i risultati emersi e riportati nelle tabelle che seguono, potendo disporre, per il primo dei due portali, dei dati rilevati nella precedente indagine del 2018.
Complessivamente, il 39% del campione ha utilizzato Emilib, più recentemente (il 23,9% del totale) o oltre sei mesi fa (15,1%); il 44% dei rispondenti invece non è a conoscenza dell'esistenza della piattaforma, mentre un restante 17%, pur conoscendola, si dichiara non interessato ad avvalersene.
Nel confronto con il 2018 emerge con chiarezza la crescita nella diffusione di questo servizio online, di cui allora soltanto il 16,1% degli utenti avevano detto di fare uso. Oltre alla promozione operata delle biblioteche comunali, l'ulteriore diffusione di device e accessi a internet e, soprattutto, l'abitudine alla fruizione di contenuti culturali online maturata durante il periodo pandemico, possono essere identificate come ragioni del più che raddoppio della platea.
Il 72,9% dei 716 utenti di Emilib vi fanno ricorso per ottenere ebook o audiolibri in prestito, mentre la lettura di riviste e quotidiani online è menzionata da poco meno di un fruitore su due. Molto meno diffuso l'ascolto di musica in streaming (citato dall'8,2% del campione), probabilmente per la grande disponibilità di piattaforme d'ascolto sul web, gratuite o in abbonamento. La principale differenza rispetto al 2018, quantomeno in proporzione al numero di utenti, ben più contenuto di oggi, sta nell'aumento di oltre quindici punti percentuali di quanti accedono al prestito di ebook e audiolibri.

| **Lei utilizza i servizi della biblioteca digitale EmiLib (MediaLibraryOnLine)?** | N | % | % 2018 |
|---|---|---|---|
| Sì | 438 | 23,9 | 10,4 |
| Sì, in passato (oltre sei mesi fa) | 277 | 15,1 | 5,7 |
| No, perché non so cosa sia | 808 | 44,0 | 67,3 |
| No, perché non mi interessa | 312 | 17,0 | 16,5 |
| *Totale* | *1.835* | *100* | *100* |

| **Lei ha utilizzato EmiLib (MediaLibraryOnLine) per le seguenti funzioni?** | N | % | % di casi | % di casi 2018 |
|---|---|---|---|---|
| Leggere riviste / quotidiani | 338 | 36,0 | 47,1 | 46,7 |
| Prestito ebook / audiolibri | 523 | 55,7 | 72,9 | 55 |
| Ascolto in streaming | 59 | 6,3 | 8,2 | 12,7 |
| Altro | 18 | 2,0 | 2,6 | 2,9 |
| *Totale* | *939* | *100* | *130,8* | *117,3* |

Più conosciuta ed utilizzata Bibliomo: il 54,3% del campione, infatti, vi ha fatto ricorso recentemente, ed un ulteriore 13,5% lo ha fatto oltre sei mesi fa. Soltanto un quinto degli intervistati (che ricordiamo essere, però, utenti tendenzialmente più attivi e interessati della media, anche per la mera ragione di aver partecipato a questa indagine) non conosce il portale, mentre il restante 10,6% non è interessato a disporre delle funzionalità della piattaforma.
Tra le attività svolte all'interno del portale, raccolgono un numero di menzioni pressoché sovrapponibile la consultazione della situazione personale, la prenotazione di documenti per il prestito e la proroga degli stessi; ciascuna di queste voci è menzionata da circa due rispondenti su tre. Minore l'incidenza di quanti forniscono suggerimenti d'acquisto (24,1% degli utenti di Bibliomo).

| **Lei utilizza i servizi online del portale delle biblioteche Bibliomo?** | N | % |
|---|---|---|
| Sì | 996 | 54,3 |
| Sì, in passato (oltre sei mesi fa) | 248 | 13,5 |
| No, perché non so cosa sia | 396 | 21,6 |
| No, perché non mi interessa | 195 | 10,6 |
| *Totale* | *1.835* | *100* |

| **Lei ha utilizzato Bibliomo per le seguenti funzioni?** | N | % | % di casi |
|---|---|---|---|
| Prenotare documenti | 811 | 28,5 | 65,2 |
| Proroga prestiti | 783 | 27,6 | 63,0 |
| Suggerimenti d'acquisto | 300 | 10,5 | 24,1 |
| Consultazione situazione personale | 836 | 29,4 | 67,2 |
| Altro | 112 | 3,9 | 9,0 |
| *Totale* | *2.842* | *100* | *228,4* |

## Valutazione di nuove attività

L'ultima domanda del questionario sottoponeva agli intervistati tre prospettive di evoluzione dell'offerta del servizio bibliotecario, richiedendo di indicare quella che suscitava maggiore interesse.
Una simile domanda era stata posta anche nell'edizione 2018, ma il confronto con i risultati comunque riportati nella tabella seguente può essere letto soltanto in termini ordinali, e non nella variazione delle distribuzioni percentuali, non essendo state incluse, allora, le opzioni "*nessuna delle precedenti*", "*non saprei*" e "*preferisco non rispondere*".
Ciò detto, al netto del 14,6% del campione odierno che non saprebbe su quale iniziativa orientarsi, del 5,5% che non opterebbe per nessuna delle proposte presentate e dell'1% che sceglie di non rispondere, la maggioranza relativa degli intervistati richiede l'introduzione di nuovi servizi e attività collaterali (31,2%). Pressoché equivalente il peso di quanti richiedono un intervento infrastrutturale, con ampliamento degli spazi e miglioramento del comfort (29,5%) – nella precedente edizione, questo risultava l'esigenza prioritaria. Meno avvertita la necessità di un ampliamento dell'offerta di risorse digitali (come ebook e audiolibri) rispetto a libri e riviste cartacee, forse, nuovamente, per le numerose alternative a disposizione dei lettori di disporre in autonomia (anche se tendenzialmente a pagamento) di simili prodotti.

| **Da tempo si discute della evoluzione del servizio delle biblioteche; di seguito sono indicati tre ambiti di possibile sviluppo. Indichi per favore quello che a lei interessa di più.** | N | % | % 2018 |
|---|---|---|---|
| Ampliamento dell'offerta di ebook e risorse digitali rispetto a libri e riviste cartacee | 334 | 18,2 | 28 |
| Interventi di ampliamento delle sedi con maggiore articolazione degli spazi e miglioramento del comfort (es. spazi flessibili, zone ristoro, aree gioco, sale per attività autogestite) | 541 | 29,5 | 42,6 |
| Introduzione di nuovi servizi e attività collaterali (es. corsi per il tempo libero, giochi tradizionali o elettronici, laboratori e workshop) | 572 | 31,2 | 29,4 |
| Nessuna delle precedenti | 101 | 5,5 | |
| Non saprei | 269 | 14,6 | |
| Preferisco non rispondere | 18 | 1,0 | |
| *Totale* | *1.835* | *100* | *100* |

# Appendice: le risposte aperte

In conclusione, proponiamo una schematica classificazione dei suggerimenti liberamente forniti da 515 rispondenti al termine del questionario, corredando le classi più ampie di una o due risposte esemplificative.

| **Classificazione suggerimenti finali** | **N** | **Esempio 1** | **Esempio 2** |
|---|---|---|---|
| Estendere orari e giornate di apertura | 59 | *"Data la carenza nell'offerta delle biblioteche universitarie in tal senso, un prolungamento degli orari d'apertura di sera e durante il fine settimana accoglierebbe le esigenze di molti studenti"* | *"Capisco le difficoltà ma essendo le biblioteche un servizio ai cittadini penso che si debbano fare più sforzi per garantire orari di apertura quando le persone che lavorano possono andarci"* |
| Ampliare scelta libri | 48 | *"Più novità nell'offerta libraria"* | *"Ampliare l'offerta di materiale in alcuni ambiti specifici"* |
| Maggiore comfort | 46 | *Sedie più confortevoli"* | *"Porre più attenzione alla climatizzazione degli ambienti poiché spesso ho riscontrato una eccessiva differenza di temperatura tra l'esterno e gli interni"* |
| Allungare tempistiche prestiti | 45 | *"Gradirei avere la possibilità di fare prestiti più lunghi senza dover fare la proroga"* | *"La durata di 30 giorni del prestito per alcuni libri è poca"* |
| Maggiori spazi/spazi meglio organizzati | 38 | *"Ampliare gli spazi per una maggiore offerta di libri"* | *"Curare gli spazi e le sale di ogni biblioteca per favorire incontri"* |
| Aumentare/migliorar e attività e iniziative | 35 | *"Eventi collaterali come incontri con l'autore, gruppi di lettura, conferenze su testi o giochi"* | *"Mi piacerebbero più presentazioni di libri, incontri con autori, gruppi di lettura"* |
| Troppo rumore | 22 | *"Spesso c'è molto rumore nelle sale dedicate alla lettura"* | *"Credo che si debba prestare maggiore attenzione a garantire il silenzio"* |
| Migliorare Bibliomo | 14 | *"Ho spesso riscontrato problemi nell'utilizzo del sito Bibliomo"* | *"Trovo macchinoso e difficile da usare il portale Bibliomo"* |
| Migliorare qualità bagni | 9 | *"I bagni sono vecchi, sporchi ed inadeguati per una biblioteca così bella, frequentata e funzionante"* | *"Migliorate la qualità dei bagni"* |
| Scaffali scomodi (troppo alti o troppo bassi) | 9 | *"Per gli anziani, per lo meno per me è complicato leggere e prendere libri in alto o troppo in basso, ci vorrebbero più scalette in ogni corsia che facciano anche da sedile per non piegarsi troppo"* | *"L'unica cosa è che a volte i libri sono negli scaffali molto alti ed è un po' difficoltoso arrivarci"* |
| Migliorare disposizione libri | 8 | *"Facilitare la consultazione sullo scaffale con maggior ordine e catalogazione"* | *"Maggiore cura dell'ordine alfabetico dei DVD"* |
| Migliorare prestito interbibliotecario | 8 | *"Potenziare il prestito interbibliotecario (copertura e gratuità)"* | *"Migliorare il prestito interbibliotecario"* |
| Personale scortese/ non professionale | 8 | *"Il personale è ciò che mi lascia più sgomenta, dovrebbero essere preparati e cortesi. Invece tendono a essere scontrosi e spesso, dietro richiesta di assistenza, paiono infastiditi"* | *"Migliorare la cortesia e disponibilità del personale"* |
| Migliorare servizio ebook | 7 | *"Sarebbe più agile se un ebook si potesse scaricare in formato pdf magari con password, per vostra sicurezza"* | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Eliminare spid come modalità di accesso online | 7 | *"Trovo complicato l'utilizzo dello spid; preferivo la password. Non ne comprendo la necessità"* | |
| Libri mal conservati | 7 | *"Alcuni libri sono molto datati e mal conservati"* | |
| Migliorare servizio suggerimenti d'acquisto | 7 | *"Sono un po' frustrato dal ripetuto rifiuto delle mie proposte di acquisto, dovrebbero essere più chiari i parametri/requisiti che il personale adotta per decidere"* | |
| Migliore accesso a internet | 6 | | |
| Tempi d'attesa troppo lunghi | 6 | | |
| Migliorare servizio di restituzione | 6 | | |
| Controlli attività non consone | 5 | | |
| Migliorare comunicazione | 5 | | |
| Migliorare Emilib | 4 | | |
| Accesso ai cani | 2 | | |
| Ampliare scelta dvd | 2 | | |
| Ampliare scelta cd | 2 | | |
| Migliorare servizio di autopresito | 2 | | |
| Digitalizzare volumi | 2 | | |
| Più biblioteche | 2 | | |
| Consegna volumi a domicilio | 1 | | |
| Apprezzamenti | 50 | | |
| Fuori tema/non chiare | 43 | | |
| ***Totale*** | ***515*** | | |