



**Lazzerini,
la Biblioteca
di tutti**



Report conclusivo indagine di Customer Satisfaction 2013

A cura di:
Biblioteca Lazzerini
Ufficio di Statistica

In collaborazione con:
Alice Giuliani
Ester Macrì
Gabriele Filippo Di Domenico
Viola Casaglieri
(tirocinanti)

1. Introduzione

Il 24 novembre 2009 apre l'Istituto Culturale e di Documentazione Lazzerini nella nuova sede nell'ex fabbrica Campolmi. Dopo tre anni è nata la necessità di verificare il valore della biblioteca per la città di Prato e l'efficienza dei molteplici servizi offerti a tutti i cittadini.

Questa indagine si inserisce nel progetto dell'osservatorio sulla qualità dei servizi del Comune di Prato. Lo staff della Biblioteca Lazzerini e l'Ufficio di Statistica del Comune di Prato hanno collaborato alla realizzazione dell'indagine.

Sono stati realizzati diversi incontri preliminari, è stata studiata la letteratura esistente ed è stato infine compiuto un sopralluogo presso la biblioteca. In base a quanto emerso da questa prima fase è stato organizzato un pretest su una prima versione del questionario. Dalla successiva analisi del pretest, si è arrivati alla stesura del questionario (di 4 pagine) nella sua versione definitiva.

Oltre alla discussione e validazione dello strumento di rilevazione, il team di ricerca si è confrontato anche sulle modalità di somministrazione dello stesso. Alla luce delle caratteristiche del servizio e degli utenti della Biblioteca, la soluzione più idonea è apparsa quella di somministrare lo strumento a tappeto, consegnandolo a tutti coloro che entravano da uno dei due ingressi della Biblioteca, per un'intera settimana.

La rilevazione è avvenuta tra il 29 gennaio e il 3 febbraio 2013.

A ogni ingresso della Biblioteca erano presenti addetti alla somministrazione del questionario, ed è stato previsto anche un addetto al sostegno alla compilazione (principalmente per utenti non madrelingua italiani o anziani, ma anche per rispondere alle eventuali domande degli utenti della biblioteca).

Sono stati così consegnati al pubblico circa 2.000 questionari, e il ritorno complessivo dei questionari è stato del 70% circa, molto buono per indagini di questo tipo.

Di seguito sono sintetizzati il processo di costruzione dell'indagine e i principali risultati emersi. In una prima parte verrà esposto il disegno della ricerca, con particolare attenzione agli aspetti innovativi dello stesso. In secondo luogo verranno riportati i risultati emersi dalla somministrazione del questionario, sia attraverso un'analisi di tipo descrittivo (medie e percentuali) sia attraverso un'esplorazione sperimentale del dato in ottica multivariata (Cluster Analysis e analisi delle corrispondenze). Verranno infine proposti due focus tematici: uno sull'analisi delle risposte dei cittadini stranieri e uno sulla formazione continua degli utenti della Biblioteca Lazzerini.

2. Il disegno della ricerca: aspetti innovativi della metodologia – premesse teoriche e operative dell'indagine (report e ricognizione parametri LIBQUAL e SERVQUAL)

Il disegno della ricerca dell'indagine di Customer Satisfaction sui servizi della Biblioteca Lazzerini è stato articolato in varie più fasi.

Innanzitutto è importante sottolineare la multidisciplinarietà del team di ricerca, che ha visto il coinvolgimento di figure professionali diverse (esperti in gestione dei servizi bibliotecari, esperti in statistica, esperti in sociologia e ricerca sociale, esperti in comunicazione) e due diverse realtà del Comune di Prato, lo staff della Biblioteca Lazzerini e lo staff dell'Ufficio di Statistica.

In una prima fase i due staff hanno lavorato separatamente:

- lo staff della Biblioteca Lazzerini ha realizzato una prima ricognizione sulle richieste e i suggerimenti del pubblico della biblioteca, partendo dalla raccolta dei moduli presenti ai desk attraverso i quali si possono fare presenti proposte, richieste e/o suggerimenti: sono stati consultati quelli registrati a partire dal Marzo 2011 fino al dicembre 2012, integrandoli con e-mail e dati dei form compilabili online.

È stato effettuato anche un approfondimento teorico sui temi della personalizzazione del servizio bibliotecario, dei modelli di analisi per la Customer Satisfaction (SERVQUAL, LIBQUAL, EFQM) e dalla consultazione di indagini effettuate in altre biblioteche pubbliche e universitarie, che ha portato a classificare le osservazioni singole emerse dalle proposte, richieste e suggerimenti in sei diverse categorie:

- Aspetti materiali (servizi igienici, temperatura e illuminazione delle sale, pulizia e attrezzature);
- Collezioni e proposte d'acquisto
- Gestione spazi e risorse
- Ambiente e immagine della biblioteca
- Servizi (servizio in generale, prestito, consultazione/visione in sede, servizi online, accesso a internet, risorse elettroniche e digitali, servizi per bambini e ragazzi, visite guidate, information literacy, attività, accessibilità, personale)
- Comunicazione, promozione ed eventi

Da questa analisi preliminare sono emerse le principali criticità della Biblioteca da poter sviluppare meglio attraverso il questionario.

- lo staff dell'Ufficio Statistica ha invece raccolto la propria esperienza nelle indagini di Customer Satisfaction, esperienza che prosegue in maniera attiva dal 2007 ed è stata applicata a diversi servizi del Comune di Prato, tentando di adattarla nella maniera più consona e funzionale possibile ai servizi bibliotecari, ambito che non si era mai indagato nel passato.

Nei primi incontri dei due staff si è quindi proceduto a unire e integrare i due lavori e proceduto a costruire un primo strumento condiviso, che integrasse le criticità emerse dall'indagine preliminare e la letteratura esistente e al tempo stesso si adattasse il più possibile alla metodologia utilizzata dal Comune di Prato per le indagini di Customer Satisfaction, in modo da porsi in continuità con i lavori svolti precedentemente dall'Ufficio Statistica e permettere una certa comparabilità e trasferibilità del dato raccolto.

Lo staff dell'Ufficio Statistica ha poi supervisionato i locali della Biblioteca ed effettuato una prima osservazione sull'uso degli spazi, sui principali servizi e sugli utenti.

Lo strumento nato da questa condivisione è stato un questionario strutturato di quattro pagine.

Vista la complessità dell'elaborazione dello strumento e l'assoluta novità, per il Comune di Prato, dell'argomento della ricerca e del contesto, si è scelto di procedere con un pre-test¹ nei giorni venerdì 11 Gennaio 2013 (dalle ore 11.00 alle ore 14:00 e dalle ore 15:30 alle ore 19:30) e domenica 13 gennaio 2013 (dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:30 alle ore 17:30).

Sono stati somministrati in tutto 28 questionari ripartiti per le categorie di utenti che maggiormente frequentano la biblioteca. Alcuni di questi utenti sono stati scelti casualmente dai ricercatori, mentre quelli definiti "testimoni privilegiati" sono stati selezionati tra gli utenti più assidui e partecipi della Biblioteca, su suggerimento del personale della biblioteca.

Il pre-test consisteva nella somministrazione assistita del questionario, durante la quale veniva presa nota di ogni dubbio o commento da parte dell'intervistato.

Hanno partecipato al pre-test:

- 3 studenti delle scuole superiori
- 11 studenti universitari (di cui 3 testimoni privilegiati)
- 9 adulti tra i 30 e i 65 anni (di cui 3 testimoni privilegiati)
- 5 adulti over-65 anni (di cui 2 testimoni privilegiati)

Alla luce dei risultati del pre-test il questionario è stato corretto e ri-adattato, al fine di risultare il più possibile funzionale agli obiettivi cognitivi dell'indagine.

Oltre alla discussione e validazione dello strumento di rilevazione, il team di ricerca si è confrontato anche sulle modalità di somministrazione dello stesso. Alla luce delle caratteristiche del servizio e degli utenti della Biblioteca, la soluzione più idonea è apparsa quella di somministrare lo strumento a tappeto, consegnandolo a tutti coloro che entravano da uno dei due ingressi della Biblioteca, in ogni momento di apertura per un'intera settimana (compresa l'apertura serale e quella domenicale). Agli utenti era chiesto di compilare il questionario e riconsegnarlo nella apposite urne predisposte in vari punti della Biblioteca.

¹ Si definisce pre-test la pratica, molto utilizzata nella ricerca sociale, di somministrare uno strumento di rilevazione (in genere un questionario, ma potrebbe essere anche una griglia di rilevazione) ad alcuni potenziali rispondenti con la finalità di testarne la comprensibilità, la chiarezza e la funzionalità.

Alcuni operatori erano sempre disponibili per il sostegno alla compilazione (soprattutto per utenti non madrelingua italiani o anziani) e per rispondere a eventuali domande relative al questionario. Sono stati così consegnati al pubblico circa 2.000 questionari dal 29 Gennaio al 3 Febbraio 2013, e sono stati riconsegnati dagli utenti 1.448 questionari, dei quali 1.331 sono da considerarsi validi (compilati per intero e senza incongruenze evidenti).

Il ritorno complessivo dei questionari è stato quindi circa del 70%, molto buono per indagini di questo tipo.

Una volta conclusa la fase di rilevazione, si è subito iniziato ad inserire i dati raccolti nella maschera di inserimento costruita ad hoc sulla piattaforma LimeSurvey.

Durante la fase dell'inserimento sono stati scartati quei questionari palesemente incompleti o incongruenti, che sono stati comunque inseriti ma contrassegnati come non validi.

Al termine dell'inserimento dei dati si è proceduto, secondo le tecniche classiche, alla pulizia dei dati e alla correzione degli errori, raggiungendo quindi il numero di 1.331 questionari validi, sui quali è stata effettuata l'elaborazione dei dati.

3. Analisi descrittiva dei dati raccolti

Di seguito sono riportati i principali risultati dell'indagine, partendo dall'analisi dei risultati della parte del questionario relativa alla rilevazione delle dimensioni della soddisfazione complessiva.

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media	% di risposte da 8 a 10
GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OFFERTO DALLA BIBLIOTECA	8,09	
A - ASPETTO ESTERIORE E AMBIENTE DELLA BIBLIOTECA		
1) La biblioteca è un luogo accogliente in cui è piacevole passare il tempo	8,28	80,71%
2) Le sale sono confortevoli (illuminazione, temperatura, pulizia)	7,64	71,02%
3) C'è un numero adeguato di postazioni per la navigazione internet	7,09	55,17%
4) C'è un numero adeguato di postazioni per la fruizione delle risorse multimediali e digitali (film, cd, quotidiani on-line, tv satellitare, corsi di formazione on-line...)	7,42	58,98%
B - CAPACITA' DI FORNIRE IL SERVIZIO CON ACCURATEZZA E PRECISIONE		
1) La biblioteca possiede i libri e i periodici che mi interessano	8,02	75,90%
2) La biblioteca possiede una ricca raccolta di cd musicali e film	7,66	64,86%
3) La biblioteca fornisce un adeguato servizio di accesso a internet	7,54	66,50%
4) Le risorse digitali (quotidiani on-line, tv satellitare, corsi di formazione on-line...) messe a disposizione sono interessanti/utili	7,64	67,26%
5) Il catalogo on-line è funzionale e di facile consultazione	7,89	73,36%
6) Il sito web della biblioteca consente di trovare agevolmente le informazioni di cui ho bisogno	7,87	71,73%
C - PRONTEZZA E RAPIDITA' DEL SERVIZIO		
1) I tempi di attesa per accedere ai servizi che utilizzo in biblioteca sono brevi	8,04	75,82%
2) Quando chiedo un'informazione la ottengo in tempi rapidi	8,28	81,20%
3) Il servizio di prestito si svolge in modo semplice e veloce	8,69	88,50%
D - AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO E CORTESIA DEGLI OPERATORI		
1) I cambiamenti di orario sono comunicati con adeguato preavviso	8,05	75,78%
2) Gli avvisi relativi al servizio di prestito (scadenza del prestito, disponibilità del materiale prenotato...) facilitano l'uso del servizio	8,52	83,90%
3) Il personale della biblioteca ha un atteggiamento disponibile e cortese	7,94	76,41%
4) Per le mie ricerche ricevo un'assistenza adeguata	8,13	77,99%
5) Le informazioni sui servizi offerti sono sufficientemente chiare	8,00	72,94%
E - ATTENZIONE E CAPACITA' DI ASCOLTO DEI SUOI BISOGNI		
1) Quando ho avuto bisogno le mie esigenze hanno ricevuto ascolto e comprensione	8,02	75,28%
2) Mi sono offerti strumenti adeguati a presentare proposte di acquisto di nuovi materiali e/o suggerimenti sulla biblioteca	7,30	65,48%
3) Mi sono offerti strumenti adeguati a presentare eventuali reclami	6,83	52,03%
4) La segnaletica a scaffale e nelle sale mi permette di orientarmi facilmente	7,49	63,43%

Per essere la prima rilevazione realizzata sui servizi offerti dalla Biblioteca Lazzerini, il voto 8,09 sul giudizio complessivo mostra come gli utenti siano molto soddisfatti.

Da queste affermazioni, su cui l'utente doveva esprimere un accordo in scala 1-10 (ad 1 corrisponde il minimo accordo e a 10 il massimo), si può vedere come i voti più alti siano quelli riferiti alle affermazioni riguardanti il servizio di prestito (C3 e D2).

Tutti gli altri voti risultano essere superiori al 7, ad eccezione della E3 sugli strumenti per effettuare reclami: evidentemente gli utenti non sono molto a conoscenza degli strumenti per poter presentare un reclamo, stessa cosa (anche se qui il voto è 7,30) si può dire della conoscenza che hanno su come presentare proposte di acquisto e/o suggerimenti.

Accanto alle singole medie è stata inserita la percentuale di voti 8-9-10 sul totale, per evidenziare quanta parte di pubblico ha dato un voto molto positivo rispetto al totale dei rispondenti.

Da un punto di vista prettamente statistico metodologico, questo tipo di lettura del dato è anche più corretta e completa rispetto alla valutazione della media.

Anche esaminando la colonna della percentuale dei voti da 8 a 10 si può quindi dedurre che il servizio di prestito sia il servizio che gli utenti della Biblioteca Lazzerini ritengono il più efficiente.

Se consideriamo queste percentuali, l'affermazione sugli strumenti per presentare reclamo ha una percentuale inferiore alle altre, ma guardando altre con valori inferiori al 60% anche le affermazioni A3 e A4 sulle postazioni per la navigazione internet e per la fruizione delle risorse multimediali risultano aspetti su cui fare eventuali focus, infatti anche le medie sono appena sopra il 7, quindi per quanto il voto sia positivo sono comunque servizi che gli utenti vorrebbero veder potenziati.

Se analizziamo i voti per "dimensione" si nota come le sezioni sulla rapidità e l'affidabilità del servizio abbiano voti più alti delle altre. Va detto che queste due dimensioni risentono dei voti molto positivi sul prestito.

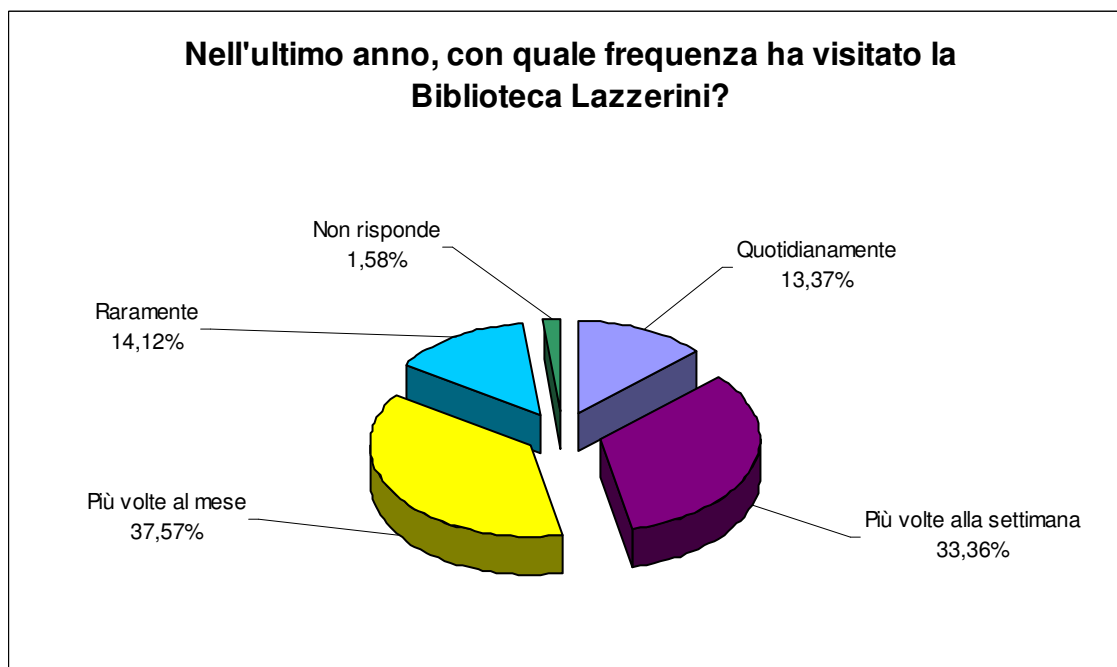
La dimensione che ha il voto più basso è quella che più di tutte contiene domande riguardo alla comunicazione tra utente e "biblioteca", il che come si vedrà in seguito è uno degli aspetti che gli utenti vorrebbero vedere migliorato.

In ogni caso tutte le dimensioni della metodologia SERVQUAL presentano voti medi molto alti, come mostra sinteticamente la tabella successiva.

CARATTERISTICHE RILEVATE	MEDIA
A - aspetto esteriore e ambiente della biblioteca	7,61
B - capacità di fornire il servizio con accuratezza e precisione	7,77
C - prontezza e rapidità del servizio	8,34
D - affidabilità del servizio e cortesia degli operatori	8,13
E - attenzione e capacità di ascolto dei suoi bisogni	7,41

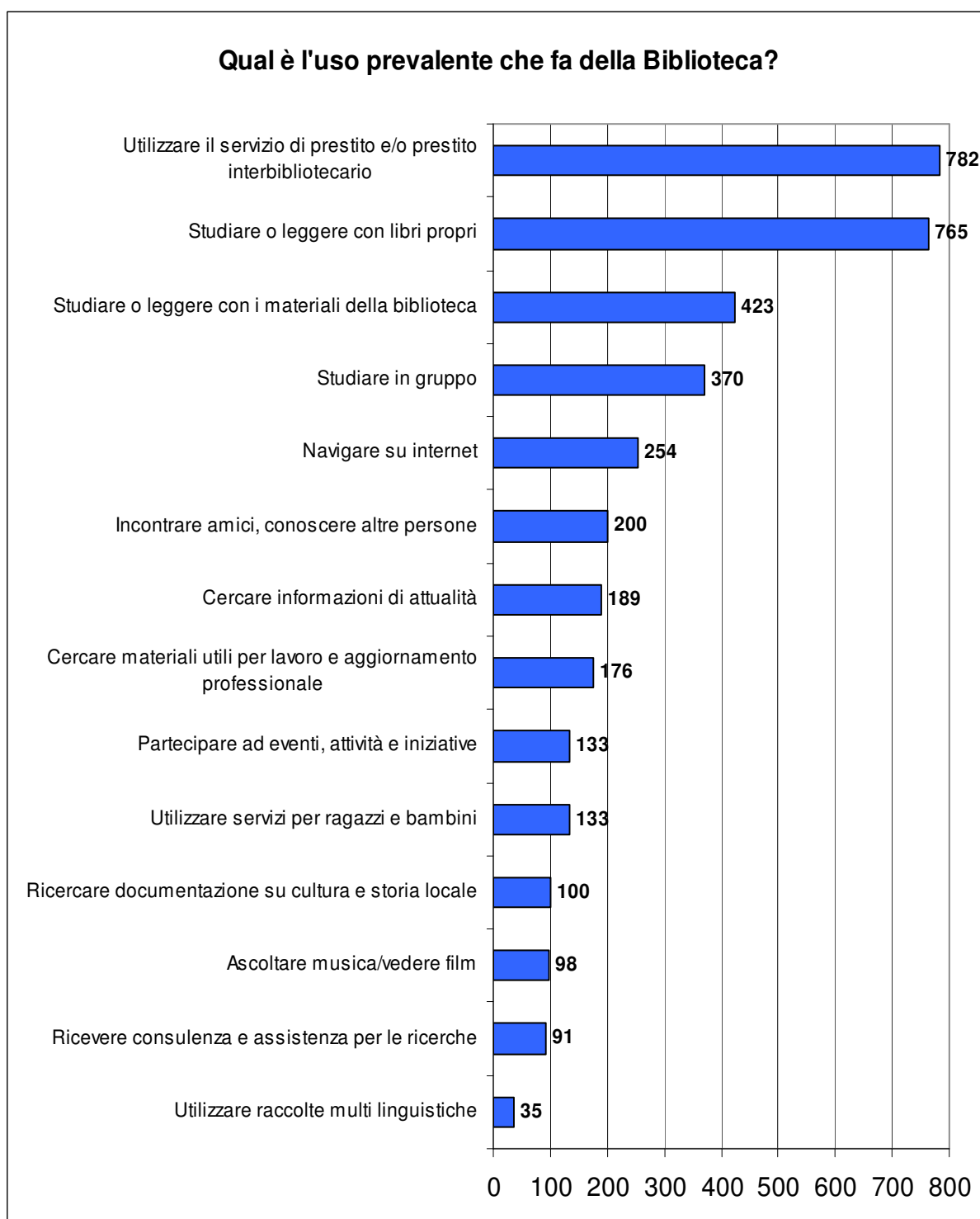
Di seguito invece sono riportate le frequenze relative sulle domande che riguardano le abitudini e le caratteristiche degli utenti che frequentano la Biblioteca. Seguendo l'ordine del questionario (allegato infondo al report) si riportano prima le domande generali sulle abitudini degli utenti, poi l'uso dei servizi singoli e infine le domande di tipo anagrafico sulle caratteristiche dell'utenza.

1) Nell'ultimo anno, con quale frequenza ha visitato la Biblioteca Lazzerini?



Il grafico mostra come i rispondenti all'indagine si dividano quasi perfettamente tra quelli che vengono più assiduamente (quotidianamente o più volte alla settimana) e quelli che vengono in maniera più sporadica (più volte al mese o raramente).

2) Qual è l'uso prevalente che fa della Biblioteca Lazzerini? (possibili max 4 risposte)



Da questo grafico si evince che una buona parte degli utenti utilizza la Biblioteca Lazzerini per il servizio di prestito e come luogo per poter studiare. Il primo è uno dei servizi di maggior vanto per la Biblioteca Lazzerini, sia per disponibilità di materiali sia per l'efficienza nel fornire il servizio. Il secondo uso prevalente ci mostra che la biblioteca è meta frequente da parte degli studenti perché trovano in essa un "locus amenus" per poter studiare, sia con materiali propri

che con il materiale della Biblioteca (si ricorda l'ampia disponibilità di materiale a scaffale aperto).

3) Quali sono secondo Lei gli aspetti della Biblioteca Lazzerini che hanno più valore per la città di Prato? (possibili max 3 risposte)



Questa domanda mette in luce gli aspetti per cui la Biblioteca Lazzerini è un valore aggiunto per la città di Prato. Su tutti spicca l'orario di apertura che va a soddisfare le esigenze di tutti gli utenti, poi si trovano l'ampia disponibilità di materiale a scaffale aperto e il recupero di un edificio di archeologia industriale. Questi due fattori sottolineano come l'utenza tenga particolarmente sia agli aspetti pratici che a quelli puramente estetici.

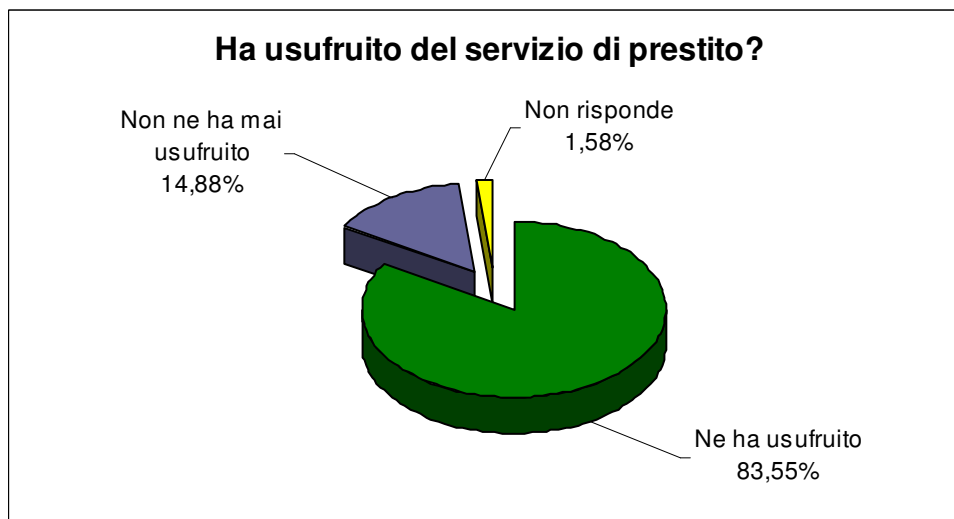
F1) E' soddisfatto del servizio di prestito?

La domanda prevedeva 5 modalità di risposta:

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto
- Non ne ho mai usufruito

Il primo grafico mostra quanto gli utenti usino il servizio di prestito. Il secondo invece mostra, per gli utenti che hanno utilizzato il servizio, la loro soddisfazione. Per quest'ultima torta è stata utilizzata una ri-classificazione dicotomica così creata:

- Soddisfatto, se l'utente aveva risposto alla domanda utilizzando le categorie "Abbastanza" e "Molto"
- Insoddisfatto, se l'utente aveva risposto alla domanda utilizzando le categorie "Poco" e "Per niente"



Da questi grafici si può apprezzare il fatto che l'84% dei rispondenti ha utilizzato il servizio di prestito e che di questi, quasi il 99% è soddisfatto dello stesso. Ciò conferma una volta di più come il servizio sia molto utilizzato ed efficiente, quindi di conseguenza molto apprezzato dal pubblico.

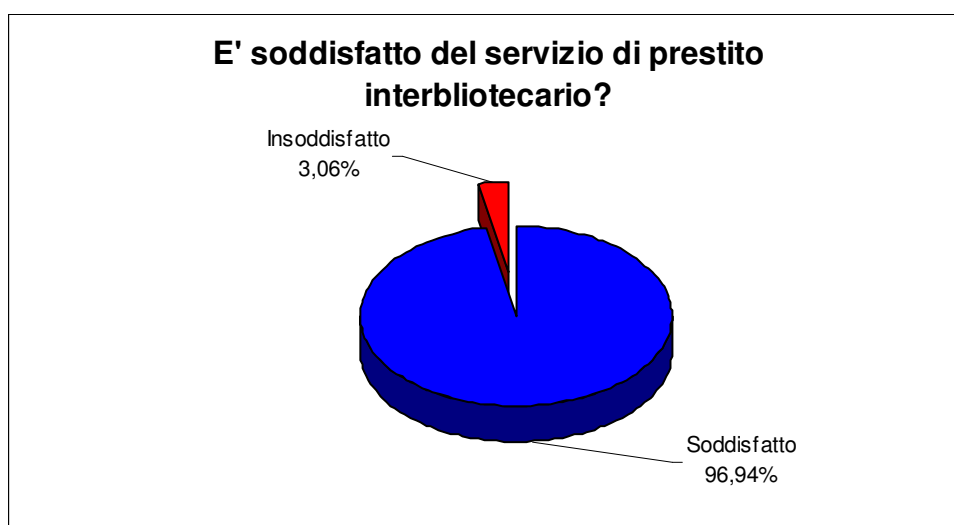
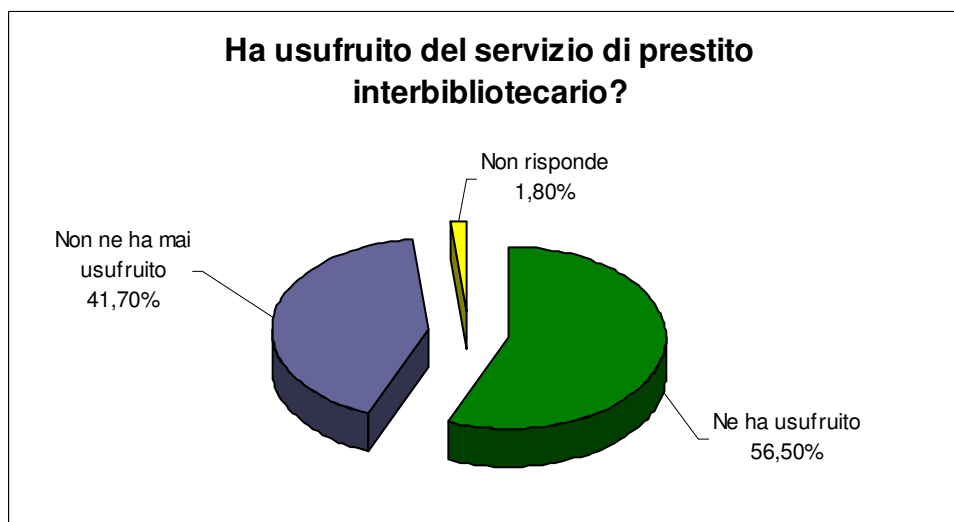
F2) La Biblioteca fornisce un servizio di prestito interbibliotecario. E' soddisfatto del servizio?

La domanda prevedeva 5 modalità di risposta:

- Per niente
- Poco

- Abbastanza
- Molto
- Non ne ho mai usufruito

Il primo grafico mostra quanto gli utenti usino il servizio di prestito. Il secondo invece mostra, per gli utenti che hanno utilizzato il servizio, la loro soddisfazione. Anche per questa torta è stata utilizzata la ri-classificazione dicotomica spiegata in precedenza.



L'analisi sul prestito interbibliotecario rivela che più del 50% dei rispondenti ne ha usufruito, e di questi il 97% è soddisfatto del servizio.

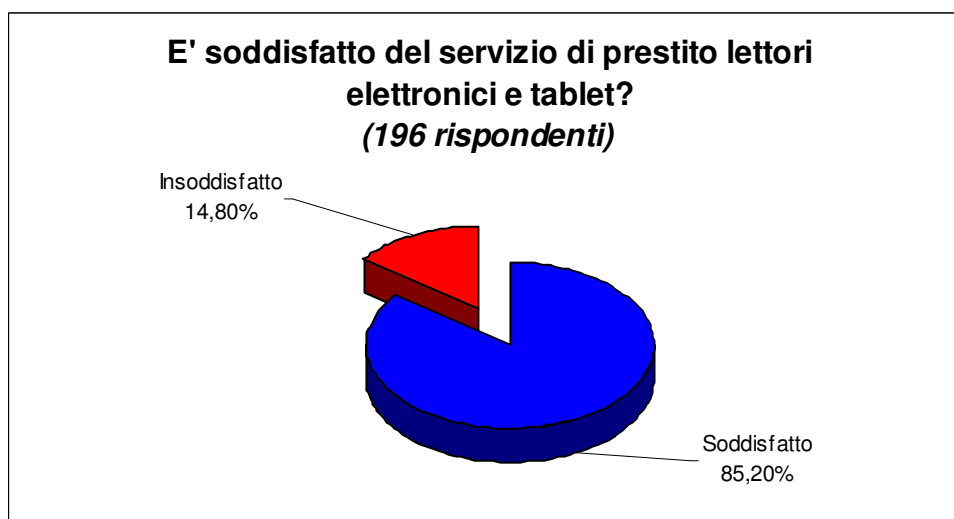
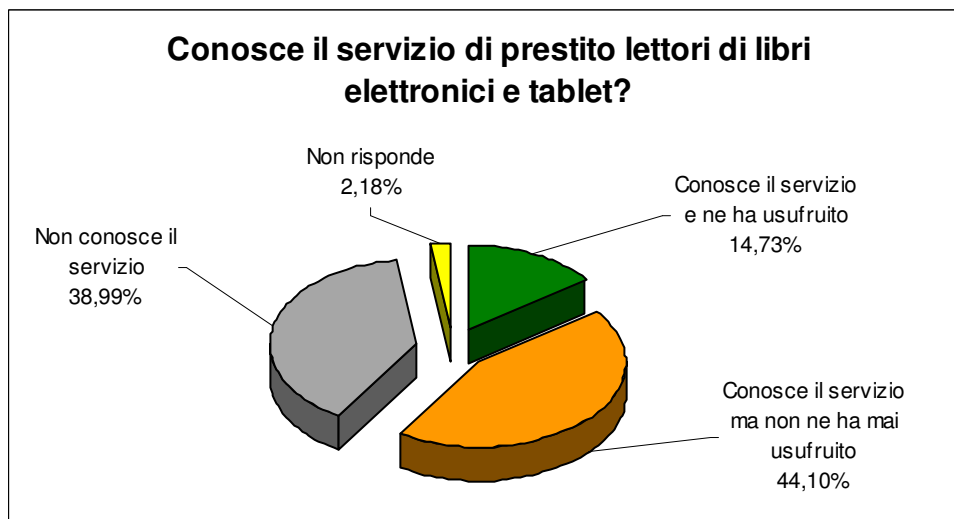
F3) La Biblioteca fornisce in prestito lettori di libri elettronici (eBook readers) e tablet. E' soddisfatto di questo servizio?

La domanda prevedeva 6 modalità di risposta:

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

- Non conosco il servizio
- Conosco il servizio ma non ne ho mai usufruito

Il primo grafico ci mostra quanto l'utenza conosce e usufruisce del servizio. Il secondo invece quanto ne è soddisfatta (avendolo utilizzato), sempre secondo la classificazione dicotomica "Soddisfatto-Insoddisfatto".



Se si considera chi conosce il servizio di prestito di lettori elettronici e tablet la percentuale è del 60%, ma ne ha usufruito solo il 15% dei rispondenti. Chi ha utilizzato il servizio è rimasto soddisfatto, come si vede dal grafico sopra.

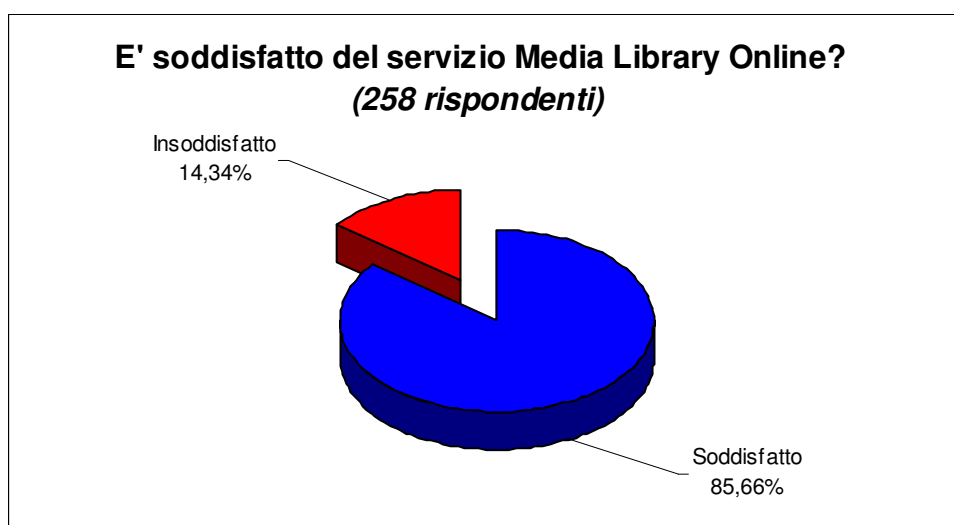
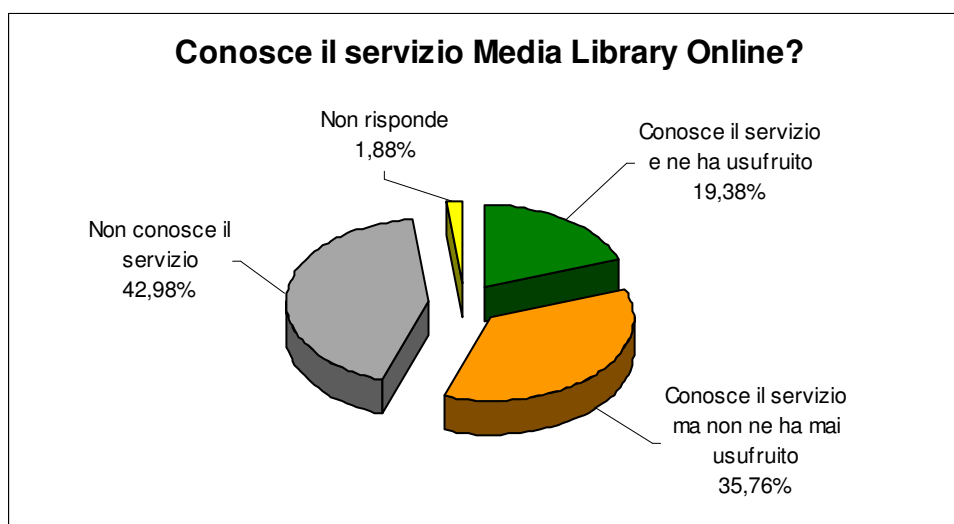
F4) La Biblioteca ha aderito al progetto regionale Media Library Online, attraverso cui viene resa disponibile al pubblico una grande quantità e varietà di risorse digitali (quotidiani e riviste, eBooks, musica, audiolibri, ecc...). E' soddisfatto di questo servizio?

La domanda prevedeva 6 modalità di risposta:

- Per niente
- Poco
- Abbastanza

- Molto
- Non conosco il servizio
- Conosco il servizio ma non ne ho mai usufruito

Il primo grafico ci mostra quanto l'utenza conosce e usufruisce del servizio. Il secondo invece quanto ne è soddisfatta (avendolo utilizzato), sempre secondo la classificazione dicotomica "Soddisfatto-Insoddisfatto".



Riguardo il servizio Media Library Online, il 55% dei rispondenti dichiara di conoscerne l'esistenza, e solo il 19% ne ha usufruito. Anche questo servizio risulta soddisfacente, come si può vedere dal fatto che l'86% dei 258 rispondenti ha dato un giudizio tra "Abbastanza" e "Molto" riguardo la loro soddisfazione.

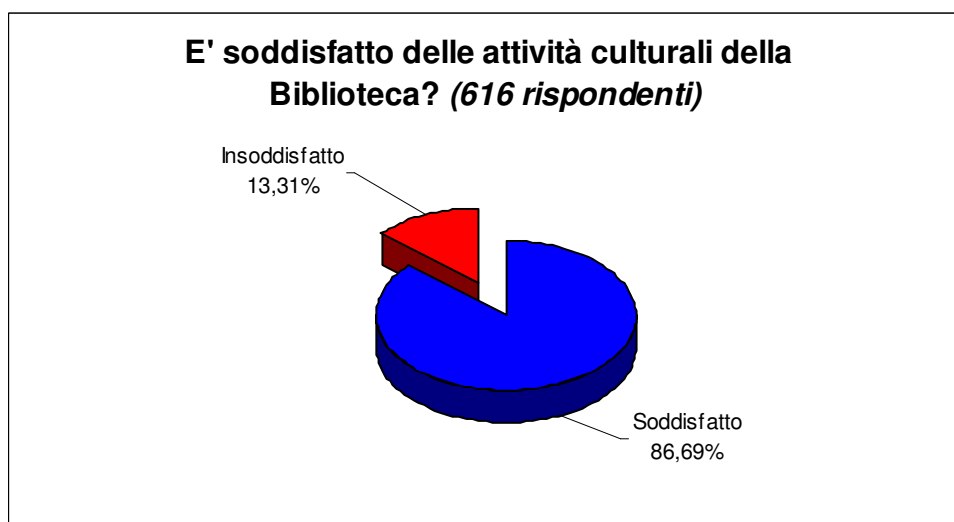
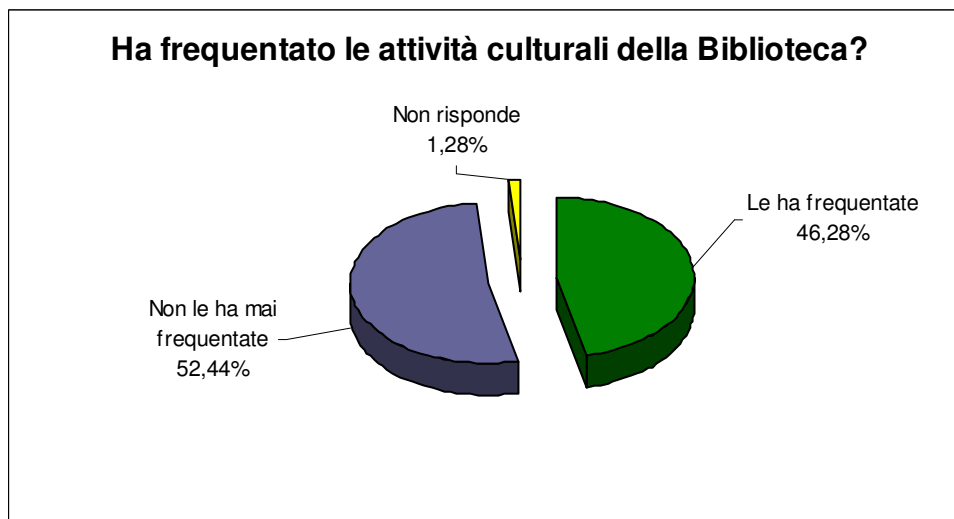
F5) E' soddisfatto delle attività culturali (conferenze, eventi, ecc...) della Biblioteca?

La domanda prevedeva 5 modalità di risposta:

- Per niente
- Poco
- Abbastanza

- Molto
- Non le ho mai frequentate

Il primo grafico mostra quanti utenti abbiamo frequentato le attività culturali, mentre il secondo mostra quanto ne sono soddisfatti.



Il 46% dei rispondenti ha dichiarato di aver partecipato alle attività culturali (eventi, conferenze) organizzati dalla Biblioteca Lazzerini. Il dato conferma l'interesse da parte del pubblico per tali attività, su cui la Biblioteca ha investito molto. Inoltre si può apprezzare anche il fatto che degli utenti che hanno almeno una volta partecipato ad un evento o ad una conferenza, l'87% è rimasto soddisfatto.

A questa domanda gli utenti potevano anche specificare il motivo per il quale non hanno mai frequentato le attività culturali della biblioteca. La tabella sottostante mostra i risultati.

F5a) Se non le ha frequentate, perché?	v.a.	%
Non le conosco	265	37,97%
Non mi interessano	222	31,81%
Non ho tempo	65	9,31%
Non ho avuto occasione per parteciparvi	10	1,43%
Ho avuto impedimenti personali	28	4,01%
Non vengo spesso in biblioteca	5	0,72%
Orari non adeguati alle mie esigenze	14	2,01%
Sono pigro	1	0,14%
Sono poco pubblicizzate	6	0,86%
Non indicato	82	11,75%
Totale	698	100,00%

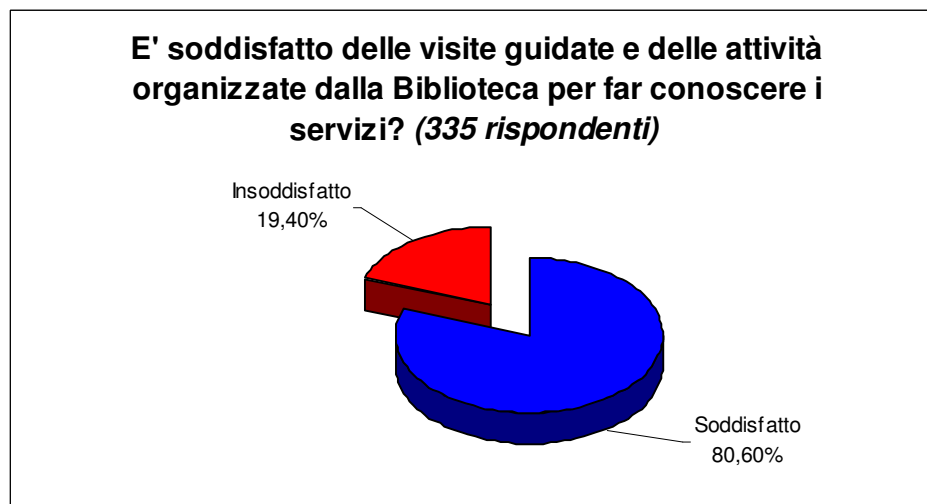
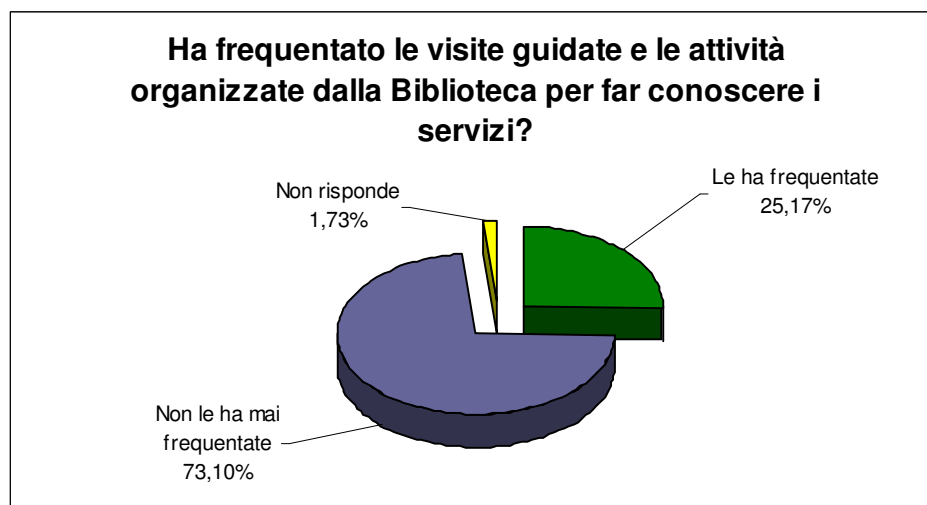
Questa tabella ci mostra che invece che di quel 52% di rispondenti che non hanno mai partecipato alle attività culturali organizzate dalla Biblioteca, solo il 30% non sono interessati, gli altri o non le conosco (e hanno suggerito di pubblicizzarle di più, mostrando quindi interesse verso queste iniziative) oppure per diversi motivi non hanno potuto mai parteciparvi.

F6) E' soddisfatto delle visite guidate e delle attività organizzate dalla Biblioteca per far conoscere i servizi?

La domanda prevedeva 5 modalità di risposta:

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto
- Non le ho mai frequentate

La prima tabella mostra quanti utenti abbiamo frequentato le visite guidate, mentre la seconda mostra quanto ne sono soddisfatti.



Questi grafici si mostrano che su un rispondente su 4 ha almeno una volta usufruito delle visite guidate organizzate dalla Biblioteca. Anche qui il livello di soddisfazione è alto.

Ad ogni modo anche a questa domanda gli utenti potevano specificare il motivo per il quale non hanno mai frequentato le visite guidate e le attività organizzate dalla Biblioteca per far conoscere i servizi. La tabella sottostante mostra i risultati.

F6a) Se non le ha frequentate, perché?	v.a.	%
Non le conosco	332	34,12%
Non mi interessano	197	20,25%
Sono già informato	269	27,65%
Non ho tempo	37	3,80%
Non ho avuto occasione per parteciparvi	2	0,21%
Ho avuto impedimenti personali	17	1,75%
Non vengo spesso in biblioteca	1	0,10%
Orari non adeguati alle mie esigenze	2	0,21%
Sono pigro	1	0,10%
Non indicato	115	11,82%
Totale	973	100,00%

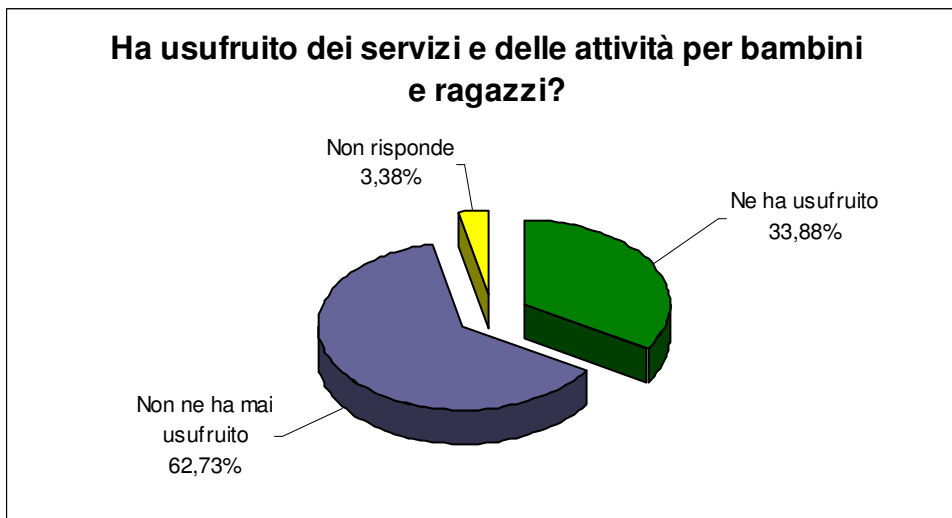
Il 48% ha dichiarato di esser già informato sui servizi offerti dalla Biblioteca o che queste visite guidate non gli interessano. Inoltre molti hanno dichiarato che non conosco questo servizio che la Biblioteca offre ai cittadini.

F7) E' soddisfatto dei servizi e delle attività per bambini e ragazzi?

La domanda prevedeva 5 modalità di risposta:

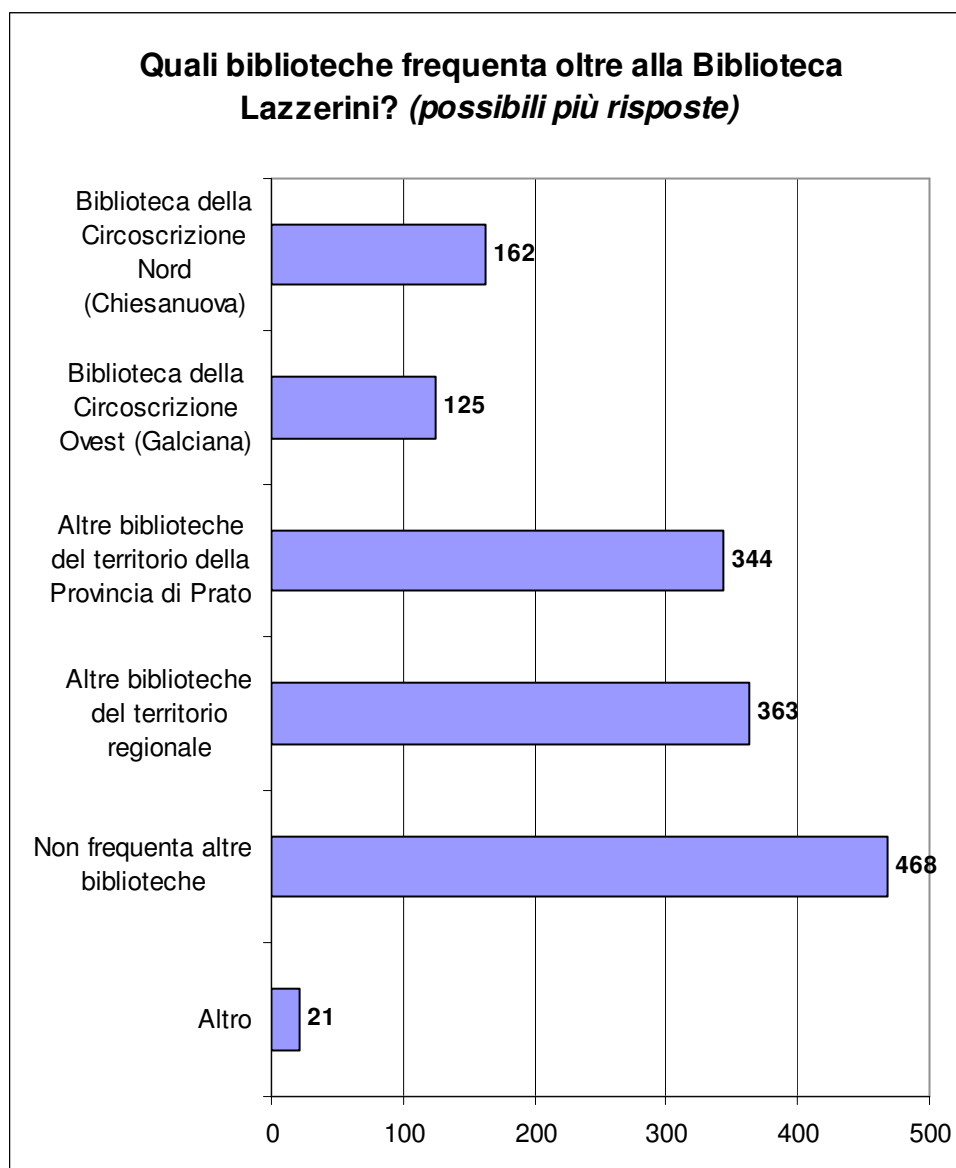
- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto
- Non ne ho mai usufruito

La prima tabella mostra quanti utenti abbiano utilizzato il servizio, mentre la seconda ci dice quanto ne sono soddisfatti, sempre secondo la classificazione dicotomia “Soddisfatto-Insoddisfatto”.



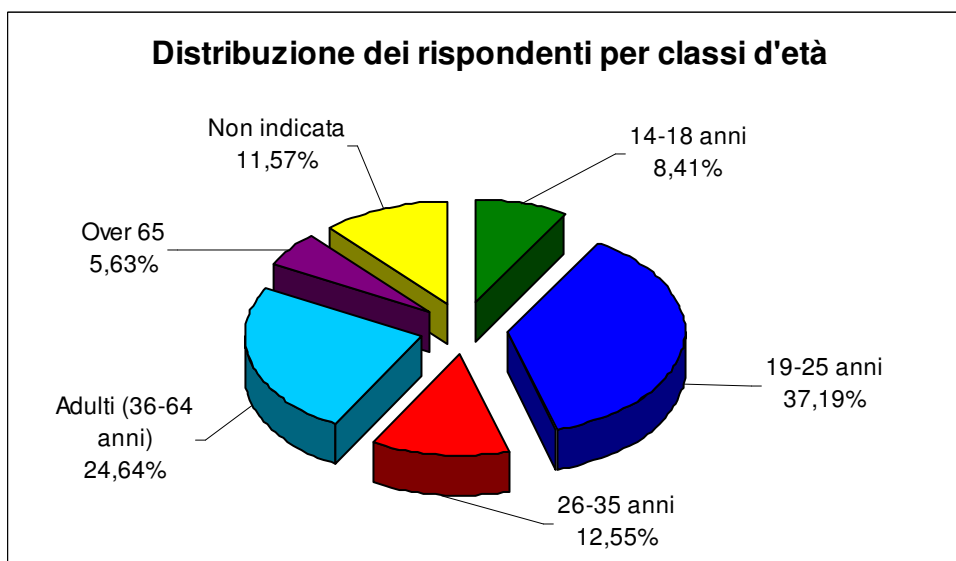
Un terzo dei rispondenti ha utilizzato i servizi e le attività per bambini e ragazzi, e questo è un dato molto positivo, ed è altrettanto positivo il fatto che il 93% ha dichiarato di essere soddisfatto di questo servizio.

F8) Quali biblioteche frequenta oltre alla Biblioteca Lazzerini? (possibili più risposte)



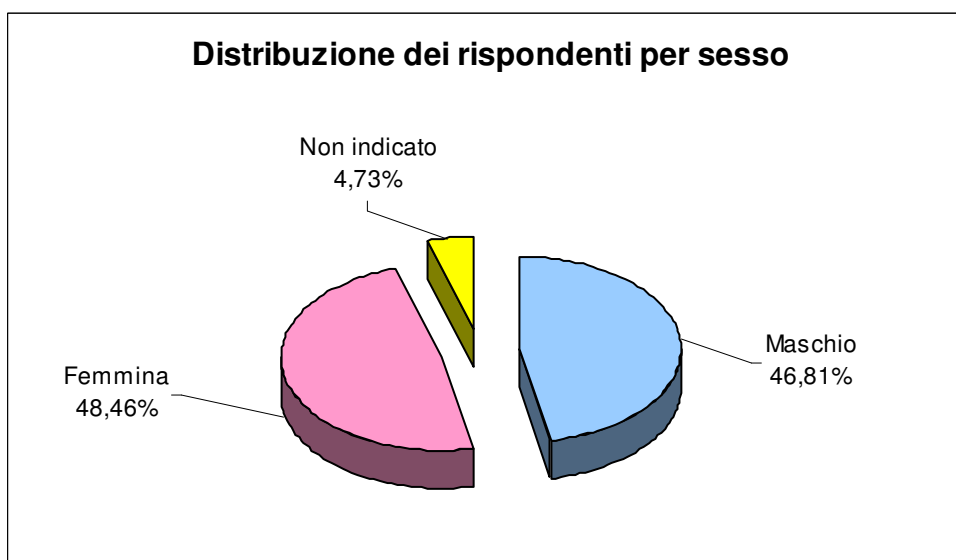
Dal grafico si evince che circa un terzo dei rispondenti non frequenta altre biblioteche, però è interessante notare che invece la maggior parte dei rispondenti frequenta altre biblioteche, sia a livello provinciale che regionale. Considerando che circa una metà dei rispondenti a questa indagine è risultato essere uno studente, è ragionevole pensare che una parte delle biblioteche indicate si possano identificare con le biblioteche universitarie.

G1) Età



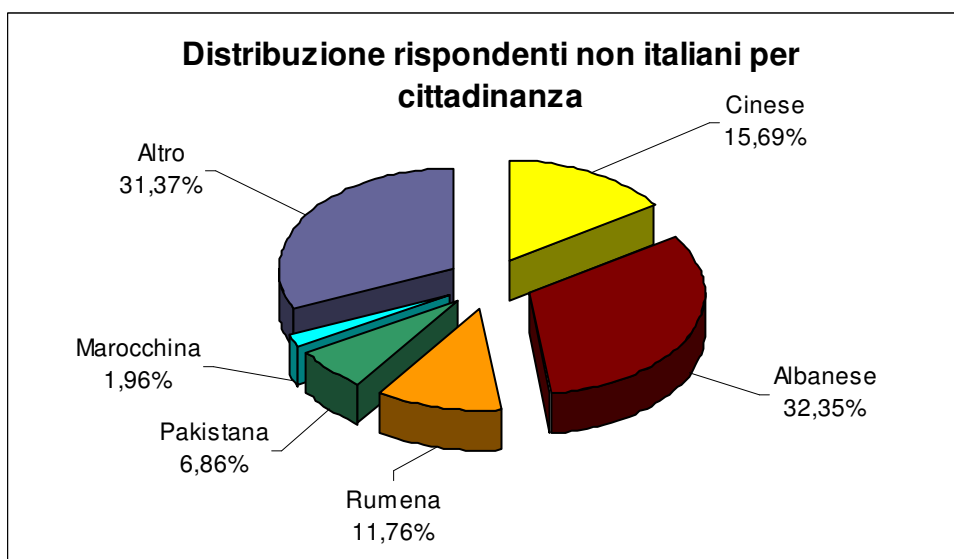
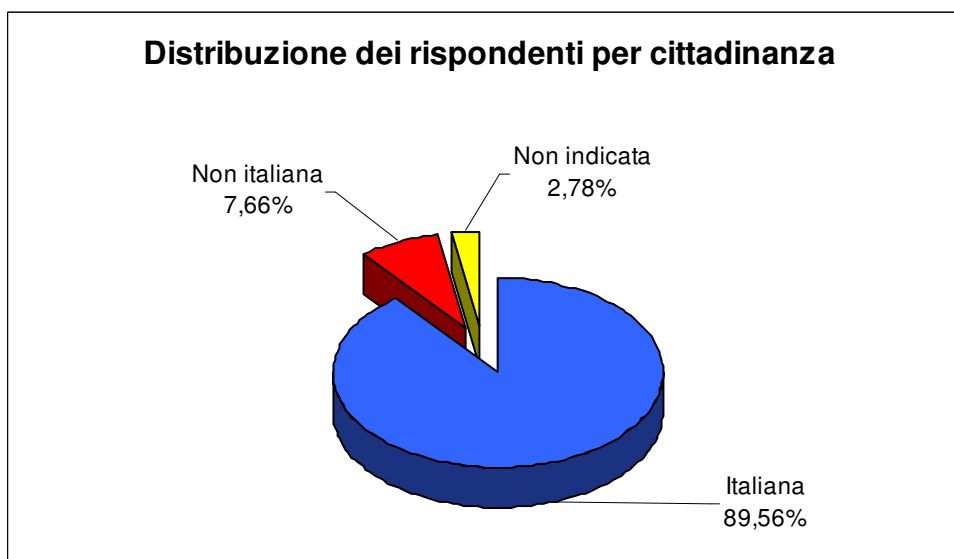
La distribuzione per età dei rispondenti ci mostra come le fasce d'età più rappresentate siano quelle 19-25 anni e 36-64 anni. Da notare come ci sia stata in questa domanda, un'elevata quantità di non risposte.

G2) Sesso



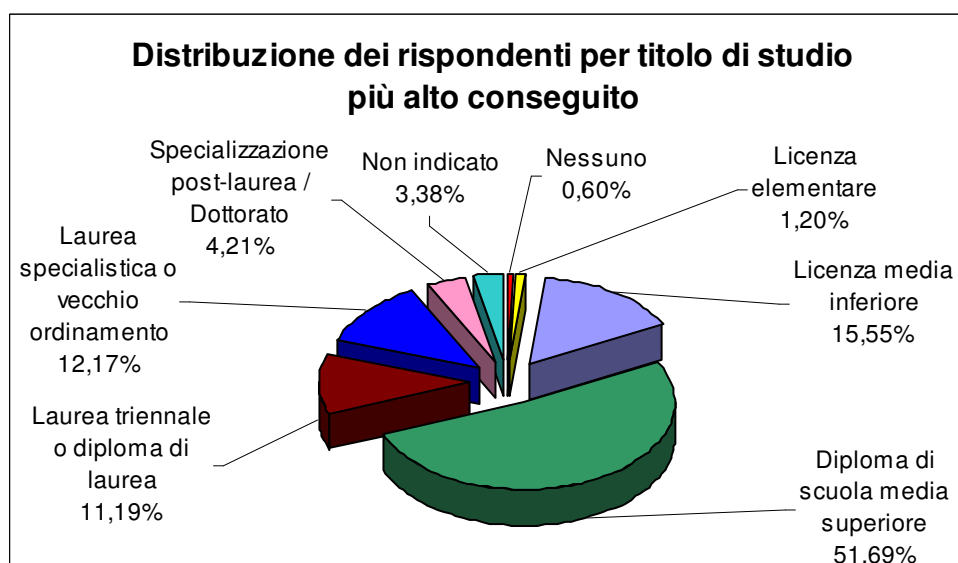
La distribuzione per sesso dei rispondenti ci mostra come l'utenza della biblioteca si divida quasi equamente tra maschi e femmine.

G3) Cittadinanza



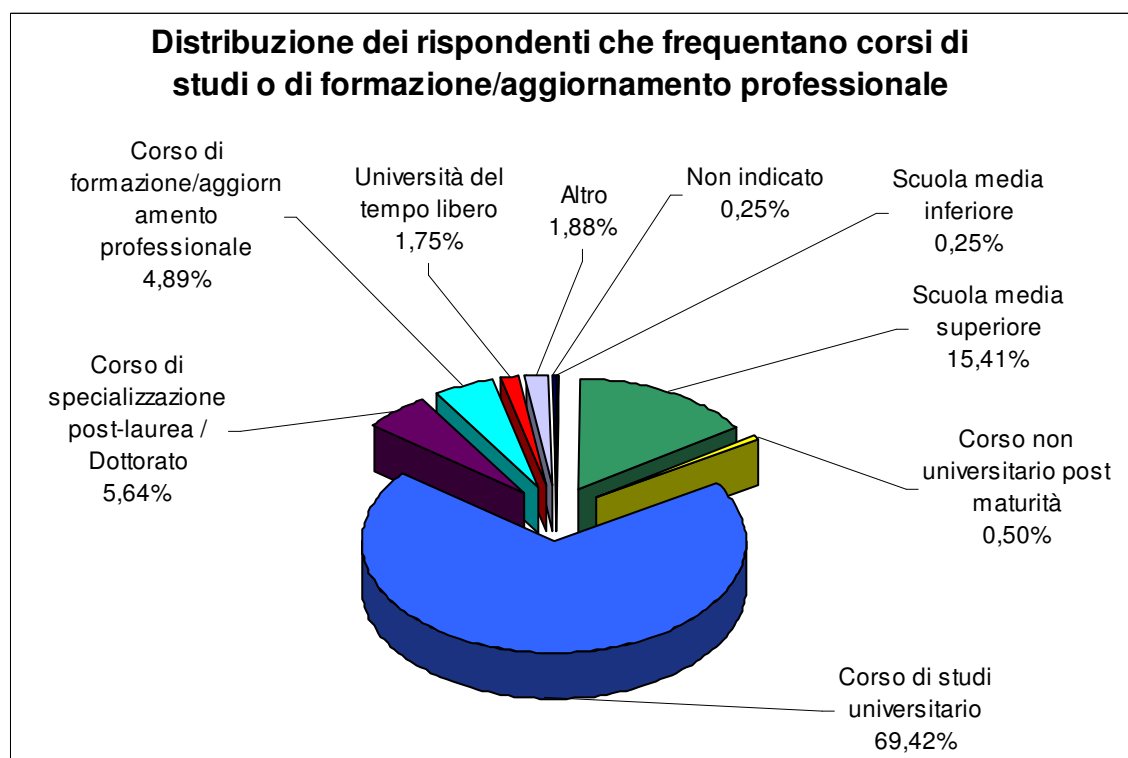
I grafici ci mostrano che la maggior parte dei rispondenti all'indagine è italiana. Tuttavia è necessario far presente che per quest'indagine non si disponevano di questionari tradotti in cinese e in urdu, quindi è ragionevole pensare che si sia persa una buona parte dell'utenza straniera

G4) Titolo di studio più alto conseguito

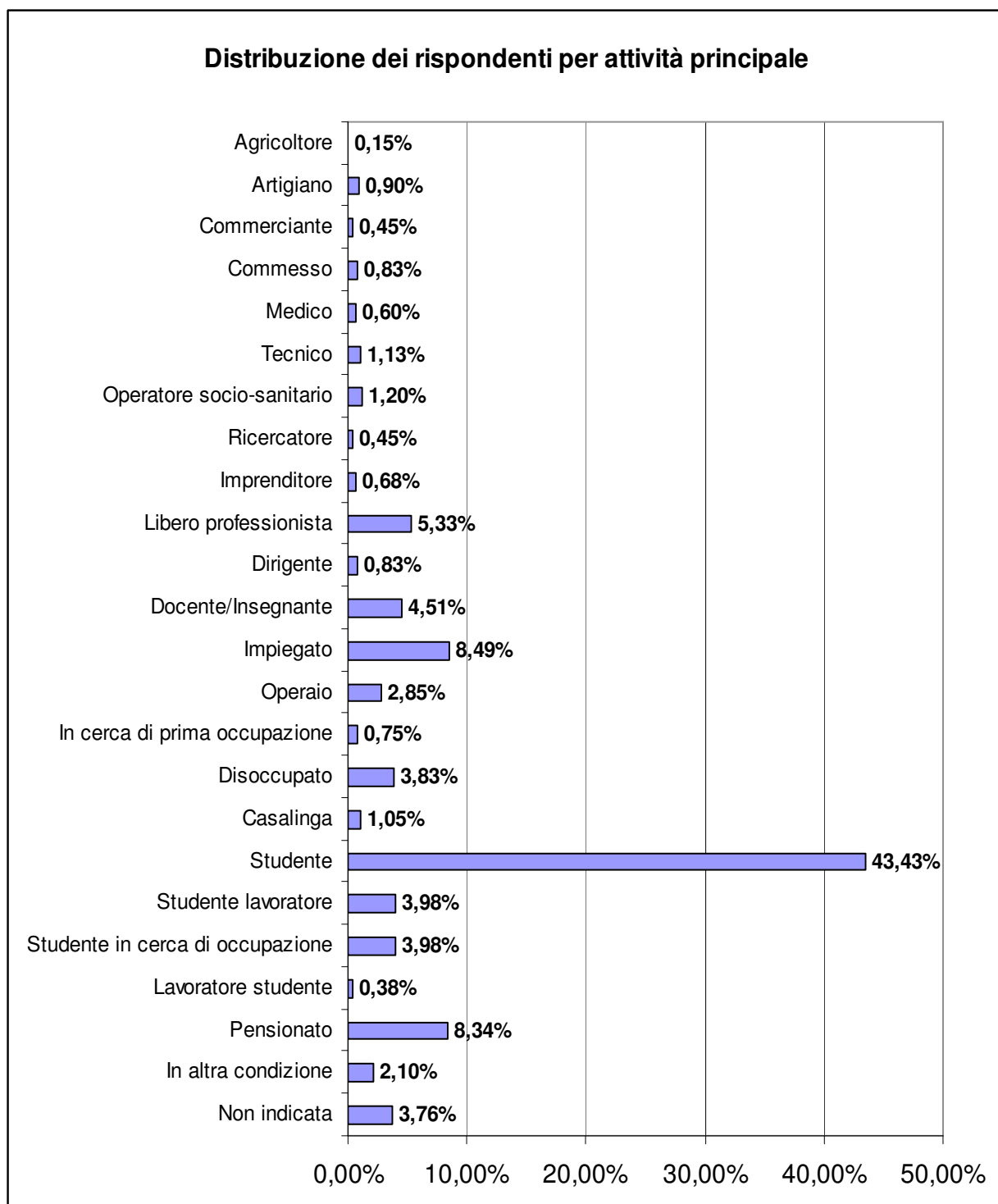


La distribuzione per titolo di studio ci dice che la maggior parte degli utenti ha il diploma di scuola media superiore, questo è legato all'utenza specifica della biblioteca, visto che circa la metà degli utenti ha dichiarato di essere uno studente universitario. I grafici che seguono (relativi all'attività principale e al corso di formazione seguito dagli utenti) ci confermano il dato sugli studenti che frequentano la Biblioteca Lazzerini.

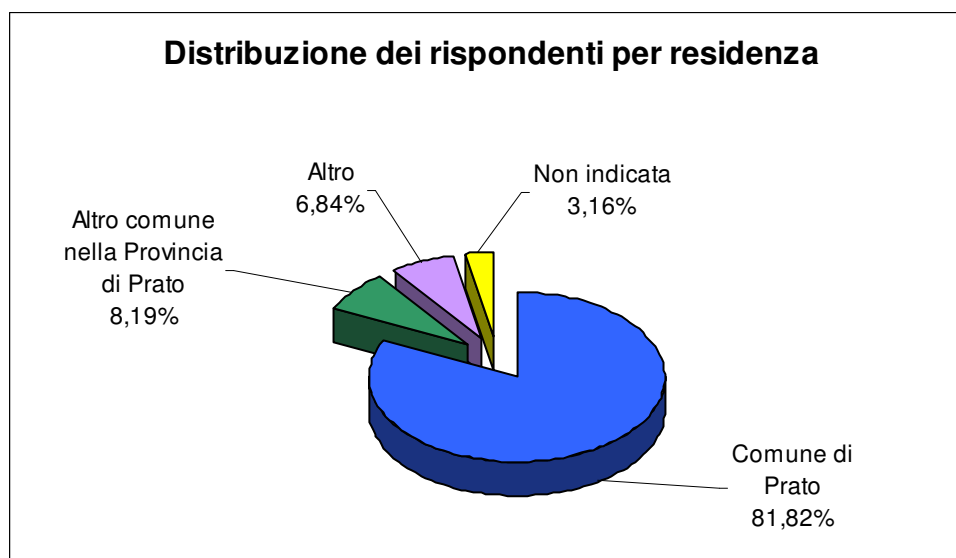
G7a) Corso di studi o di formazione/aggiornamento professionale frequentato



G6) Attività principale



G5) Residenza



La distribuzione degli utenti per residenza ci mostra come più dell'80% dei rispondenti all'indagine viva all'interno del Comune di Prato. Se consideriamo i residenti nella Provincia la quota sale al 90% dei rispondenti. Il dato conferma come la Biblioteca Lazzerini sia un punto di incontro per i cittadini pratesi, che vivono la Biblioteca con diversi usi ma la ritengono un valore importante per la città stessa.

L'ultima domanda posta agli utenti riguardava eventuali suggerimenti o precisazioni che volevano porre all'attenzione della Dirigenza della Biblioteca. La tabella sottostante mostra i risultati che derivano dall'analisi della domanda aperta.

H) Indichi un suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio	v.a.
Migliorare l'illuminazione	200
Aumentare i posti studio	169
Migliorare la climatizzazione	126
Suggerimenti di acquisto di titoli e raccolte	73
Migliorare i bagni	72
Sgombrare posti occupati a vuoto	55
Migliorare l'atteggiamento del personale	52
Modificare l'orario di apertura	47
Maggiore silenzio	40
Migliorare la sicurezza della biblioteca	40
Migliorare il servizio internet (Wi-Fi e computer)	35
Creare uno spazio ristoro/pranzo	33
Commenti di lode e apprezzamento	30
Migliorare la situazione parcheggio	29
Proposte di riorganizzazione dello spazio	25
Migliorare la chiarezza della segnaletica	14
Evitare le visite guidate nelle sale di studio	13
Creazione di sale studio di gruppo	13
Pubblicizzare meglio eventi e servizi della Biblioteca	11
Apportare migliorie estetiche	9
Aumentare le prese elettriche e migliorare la manutenzione	4
Altro	79

Come si evince dalle frequenze riportate, le richieste più frequenti non riguardano i servizi della Biblioteca, bensì hanno a che fare con aspetti legati alla "vivibilità" dell'edificio. Problemi relativi all'illuminazione e alla climatizzazione dei locali e ai bagni (la richiesta più frequente è la divisione dei bagni per genere) sono riconducibili a disagi percepiti dagli utenti nel "vivere" la Biblioteca Lazzerini. Stessa cosa si può dire della richiesta di aumentare le postazioni di lettura, anche se la capienza della biblioteca è uno dei suoi punti di forza dato l'alto numero di postazioni a disposizione degli utenti (anche considerando il confronto con altre biblioteche comunali).

Differente invece è il discorso relativo alle richieste di acquisto di materiale (sia libri che multimediali): nel 38% chi ha inserito un suggerimento di acquisto nella domanda aperta ha anche dichiarato nella risposta E2 ("Mi sono offerti strumenti adeguati a presentare proposte di acquisto di nuovi materiali e/o suggerimenti sulla biblioteca") di non aver mai utilizzato il servizio. Questo mette in luce che una buona fetta di utenti non conosce le modalità con cui può presentare le richieste di acquisto di materiali.

4. Una proposta di analisi multivariata

Al fine di analizzare i dati dell'indagine sui servizi della Biblioteca Lazzerini si è adottata l'analisi dei gruppi (in inglese cluster analysis). L'analisi dei gruppi è un metodo esplorativo con cui da n osservazioni in p variabili si arriva ad un numero di gruppi $g < n$. Questi gruppi di osservazioni sono al loro interno omogenei, e tra di loro invece sono il più eterogenei possibile.

Un insieme di osservazioni statistiche può essere classificato in diversi modi. Questa analisi parte dal presupposto di voler analizzare le tipologie dei rispondenti dell'indagine. Per le modalità di somministrazione del questionario quindi, i gruppi che andremo a trovare possono identificare gli "utenti-tipo" della Biblioteca.

La scelta delle variabili da analizzare per identificare questi gruppi è soggettiva ed è dettata dalla conoscenza del fenomeno studiato da parte dei ricercatori. In base al questionario compilato si è deciso di utilizzare la domanda "Qual è l'uso prevalente che fa della Biblioteca?" come variabile per definire i gruppi di utenti. Infatti è ragionevole pensare che diversi gruppi di utenti utilizzino la Biblioteca per usi diversi. La domanda, per altro, era a risposta multipla (fino a 4 risposte) e prevedeva 14 diverse modalità di risposta (elencate di seguito):

- [1] Ricevere consulenza e assistenza per le ricerche
- [2] Ricercare documentazione su cultura e storia locale
- [3] Utilizzare il servizio di prestito e/o prestito interbibliotecario
- [4] Ascoltare musica/vedere film
- [5] Studiare o leggere con i materiali della biblioteca
- [6] Studiare o leggere con libri propri
- [7] Studiare in gruppo
- [8] Cercare informazioni di attualità (riviste, quotidiani, quotidiani on-line, tv satellitare)
- [9] Partecipare ad eventi, attività e iniziative
- [10] Navigare su internet
- [11] Incontrare amici, conoscere altre persone
- [12] Utilizzare servizi per ragazzi e bambini
- [13] Utilizzare raccolte multi linguistiche
- [14] Cercare materiali utili per lavoro e aggiornamento professionale

Tuttavia questa variabile (che prevedeva più di una possibile risposta) era stata scomposta all'interno del dataset in 14 diverse variabili (una per ogni possibile risposta) a carattere dicotomico: 1=Sì e 2=No.

Dopo aver scelto le variabili con cui poter identificare i diversi gruppi, ci si è concentrati sul numero di gruppi. Infatti la cluster analysis è un processo iterativo che individua tante "famiglie" di gruppi: partendo da una famiglia di gruppi in cui tutte le osservazioni sono distinte e ognuna è un gruppo a sè, si arriva a quella in cui tutte le osservazioni sono riunite in un unico gruppo. La scelta poi del numero di gruppi ottimale sta nella valutazione di quanto siano omogenei al loro

interno i diversi gruppi e di quanto siano eterogenei tra di loro. Occorre tener presente che esiste un trade-off tra il numero dei gruppi e l'omogeneità all'interno degli stessi: riducendo il numero dei gruppi si aumenta l'eterogeneità delle osservazioni al loro interno ma si ottiene una classificazione più sintetica, aumentandone il numero si diminuisce l'eterogeneità però i gruppi diventano più difficili da interpretare.

Definiti questi aspetti preliminari e analizzati i risultati della cluster analysis si è deciso di selezionare 3 gruppi di uso principale di uso della Biblioteca.

I tre gruppi di uso principale della Biblioteca individuati sono così interpretabili:

1. Uso per studio: sono coloro che usano la Biblioteca Lazzerini soprattutto per studiare e incontrare amici. All'interno di questa categoria l'uso prevalente è quello dello studio con materiali propri, a cui seguono lo studio di gruppo e quello con materiali della Biblioteca, e poi l'uso del servizio di prestito e l'abitudine a frequentare la biblioteca per incontrare gli amici o conoscere altre persone. Quest'ultima, insieme allo studio di gruppo e a quello con materiali propri è anche l'attività che distingue maggiormente questo gruppo dagli altri due, nei quali è presente con una percentuale interna molto più bassa. È opportuno sottolineare che questi utenti usano la Biblioteca anche per il servizio di prestito, ma in abbinamento con l'attività di studio, cosa che non avviene per i membri del secondo gruppo, che abbinano l'uso del servizio di prestito ad altri tipi di servizio. Questo abbinamento e gli altri aspetti rilevati possono suggerire che gli utenti di questa categoria abbiano un'esperienza della biblioteca soprattutto come aula studio e in ogni caso funzionale alle esigenze della loro attività principale, rilevata nel profilo professionale. Chiameremo questo gruppo, per sinteticità e per una migliore leggibilità nei grafici, con l'etichetta "studio".

2. Uso per prestito: sono coloro che in percentuale maggiore rispetto agli altri, usano la Biblioteca Lazzerini per il servizio di prestito e il servizio di prestito interbibliotecario, per ricercare documentazione su cultura e storia locale, per partecipare a eventi e iniziative e per utilizzare i servizi per bambini e ragazzi. Queste due ultime attività sono anche quelle che distinguono maggiormente questo gruppo rispetto agli altri, nei quali sono presenti in percentuale interna relativamente bassa. Nonostante l'aspetto della partecipazione sia in questo senso rilevante, il gruppo è stato denominato "prestito" perché l'attività prevalente al suo interno è nettamente quella del prestito, con uno scarto significativo rispetto all'uso degli altri servizi. Inoltre, nonostante l'uniformità con cui l'utilizzo del servizio di prestito è distribuito nei diversi gruppi, questo è anche il gruppo che aggrega questo uso della biblioteca in percentuale maggiore rispetto agli altri.

Guardando alla combinazione dei diversi aspetti, il gruppo "prestito" sembra dunque identificare quegli utenti che fanno esperienza della biblioteca soprattutto per il suo servizio di base e per l'offerta culturale.

3. Utenti multi servizio: sono coloro che in percentuale maggiore sugli altri utilizzano la Biblioteca Lazzerini per ascoltare musica e vedere film, per navigare su internet, per ricevere consulenza e assistenza per le ricerche, per utilizzare raccolte multi linguistiche, per cercare informazioni di attualità e materiali utili per lavoro e aggiornamento professionale. Questo gruppo è caratterizzato da una certa eterogeneità degli usi che lo caratterizzano: le numerosità più alte all'interno sono il servizio di prestito, la ricerca di informazioni di attualità e la navigazione su internet; seguono poi lo studio e l'ascolto di musica/visione di film. L'attività più esclusiva e dunque distintiva del gruppo risulta la ricerca di informazioni e attualità. Si può anche dire che questo gruppo mette insieme coloro che utilizzano la biblioteca per usi diversi rispetto agli altri due gruppi, e in una certa maniera quindi è un gruppo "residuale" (anche per numerosità). In relazione alle caratteristiche rilevate, chiameremo questo gruppo "multi servizio".

La tabella che segue illustra in maniera dettagliata l'uso prevalente della Biblioteca dei tre gruppi individuati e permette di interpretare meglio quanto detto sopra.

2) Qual è l'uso prevalente che fa della Biblioteca? <i>(possibili più risposte)</i>	Multiservizio		Prestito		Studio		Totale
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Ricevere consulenza e assistenza per le ricerche	37	40,66%	32	35,16%	22	24,18%	91
Ricerca documentazione su cultura e storia locale	19	19,00%	55	55,00%	26	26,00%	100
Utilizzare il servizio di prestito e/o prestito interbibliotecario	182	23,27%	359	45,91%	241	30,82%	782
Ascoltare musica/vedere film	54	55,10%	27	27,55%	17	17,35%	98
Studiare o leggere con i materiali della biblioteca	77	18,20%	78	18,44%	268	63,36%	423
Studiare o leggere con libri propri	57	7,45%	78	10,20%	630	82,35%	765
Studiare in gruppo	7	1,89%	13	3,51%	350	94,59%	370
Cercare informazioni di attualità	135	71,43%	29	15,34%	25	13,23%	189
Partecipare ad eventi, attività e iniziative	21	15,79%	102	76,69%	10	7,52%	133
Navigare su internet	133	52,36%	13	5,12%	108	42,52%	254
Incontrare amici, conoscere altre persone	18	9,00%	16	8,00%	166	83,00%	200
Utilizzare servizi per ragazzi e bambini	20	15,04%	105	78,95%	8	6,02%	133
Utilizzare raccolte multi linguistiche	14	40,00%	10	28,57%	11	31,43%	35
Cercare materiali utili per lavoro e aggiornamento professionale	110	62,50%	26	14,77%	40	22,73%	176

Le numerosità dei tre gruppi individuati sono distribuite in questo modo:

Utenti per studio	Utenti del prestito	Utenti multi servizio
649 osservazioni su 1331	393 osservazioni su 1331	289 osservazioni su 1331

Una volta individuati, tramite la Cluster Analysis, i tre gruppi di utenti tipo della Biblioteca, si è deciso di esplorarli attraverso l'applicazione di un'ulteriore tecnica di Analisi Multivariata, l'Analisi delle Corrispondenze Semplici.

L'idea di applicare questa tecnica ai risultati ottenuti tramite la Cluster Analysis nasce con una doppia finalità: innanzitutto interpretare al meglio i gruppi individuati, in secondo luogo capire come i tre gruppi si posizionano in termini di soddisfazione e utilizzo dei servizi della Biblioteca Lazzerini.

L'Analisi delle Corrispondenze è una tecnica che nasce nell'ambito della scuola francese dell'Analyse des Donees a partire dagli anni '70.

L'intento della scuola francese, guidata dallo statistico Jean-Paul Benzecri, era quello di individuare tecniche di analisi sofisticate per le variabili di tipo categoriale, cioè poter utilizzare le informazioni derivate da domande che prevedono categorie di risposta verbali e non numeriche in chiave comunque statistico-quantitativo.

La finalità principale dell'Analisi delle Corrispondenze è quella di ridurre una vasta mole di informazioni in termini di associazione tra categorie di risposta di alcune domande, fornendone una lettura grafica immediata di tipo geometrico.

Semplificando al massimo, potremmo dire che l'Analisi delle Corrispondenze è una sorta di trasposizione grafica della distribuzione congiunta di due domande.

Il grafico che otterremo mostrerà infatti la posizione, in uno spazio cartesiano, di tutte le categorie di risposta delle domande comprese nell'analisi.

Immaginiamo, ad esempio, di avere due domande alle quali possono essere date delle risposte non di tipo numerico ma verbale, una domanda sul colore preferito e una domanda sul gusto di gelato preferito, e di voler capire se esiste una qualche associazione tra le preferenze sui colori e le preferenze sui gusti del gelato.

Applichiamo quindi l'Analisi delle Corrispondenze alle nostre due domande.

Ogni categoria di risposta di una domanda verrà messa in relazione con le categorie di risposta di un'altra domanda e disposta su un grafico di tipo cartesiano. Le categorie di risposta che si avvicinano maggiormente tra loro nel grafico delle corrispondenze sono quelle più associate tra loro. Se due punti corrispondenti a due categorie di risposta sono molto vicini tra loro, ciò significa che, ad esempio, coloro che hanno risposto "rosso" alla domanda sul colore preferito hanno risposto sempre "cioccolato" alla domanda sul gusto di gelato preferito. In questo caso di potrebbe ipotizzare un'associazione tra la preferenza per il colore rosso e la scelta del gusto di gelato "cioccolato".

Viceversa, se sono molto lontani ciò significa che non ci sono associazioni in termini di risposta tra loro, cioè che coloro che hanno risposto "verde" alla domanda sul colore preferito hanno risposto in maniera varia alla domanda sul gusto di gelato preferito, qualcuno ha risposto "pistacchio", qualcuno "fragola", qualcuno "crema".

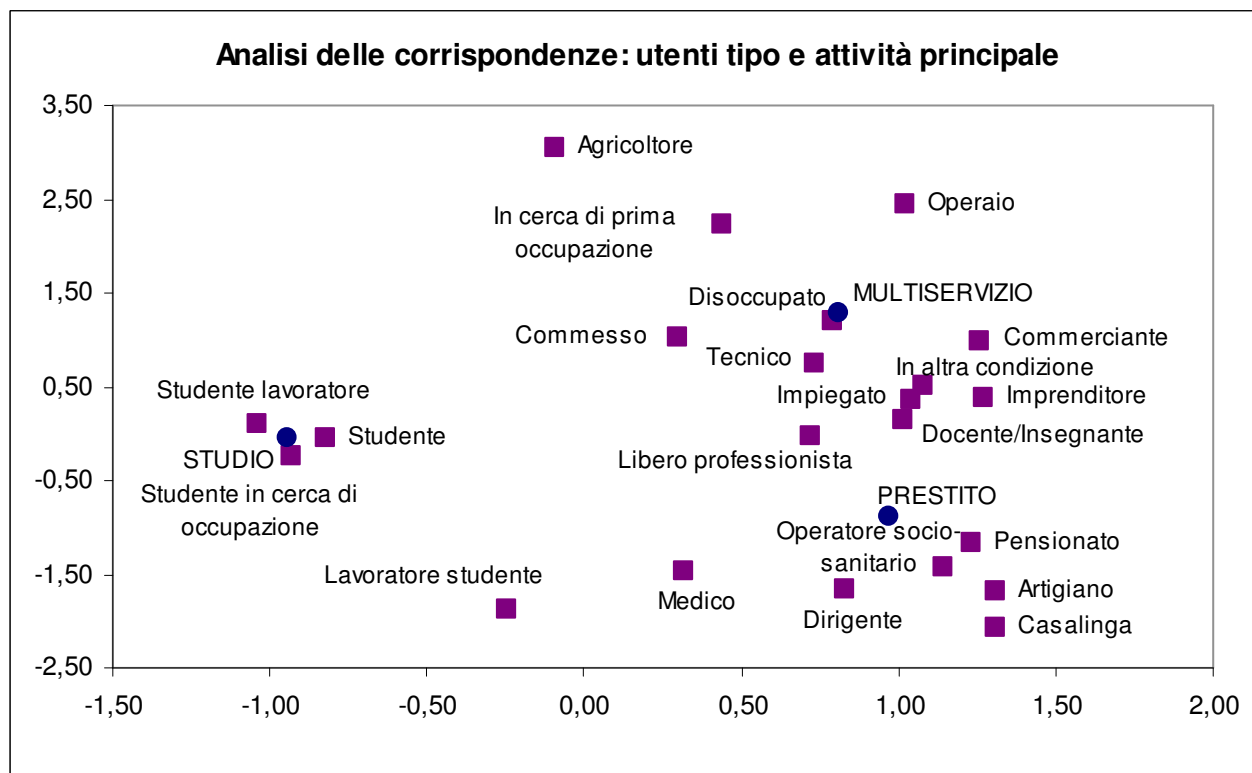
In questo caso non è possibile ipotizzare alcuna associazione tra la preferenza del colore verde e la scelta del gusto del gelato.

E' opportuno sottolineare che si possono individuare anche associazioni tra le singole categorie e non tra i due concetti per intero. Riprendendo l'esempio, dall'analisi delle corrispondenze applicata alle domande sul colore preferito e sul gusto di gelato preferito emergerebbe che c'è un'associazione tra i due gusti solo per quanto riguarda chi preferisce il colore rosso e il gelato al cioccolato, ma ciò non vale per chi preferisce il colore verde e altri gusti di gelato.

Nel caso dell'analisi dei dati dell'Indagine di Customer Satisfaction per la Biblioteca Lazzerini utilizziamo l'Analisi delle Corrispondenze per capire come hanno risposto alle altre domande del questionario i tre gruppi di utenti individuati tramite la Cluster Analysis.

Al fine di confermare l'interpretazione dei tre gruppi, abbiamo effettuato una prima analisi delle corrispondenze tra i tre cluster e l'attività principale svolta dagli intervistati.

La figura successiva mostra in sintesi i risultati di questa prima analisi.



Come si può notare nel grafico, il gruppo di coloro che usano la Biblioteca soprattutto per studiare, che abbiamo chiamato "studio" coincide con coloro che hanno indicato come attività principale di essere studenti, studenti lavoratori e studenti in cerca di occupazione.

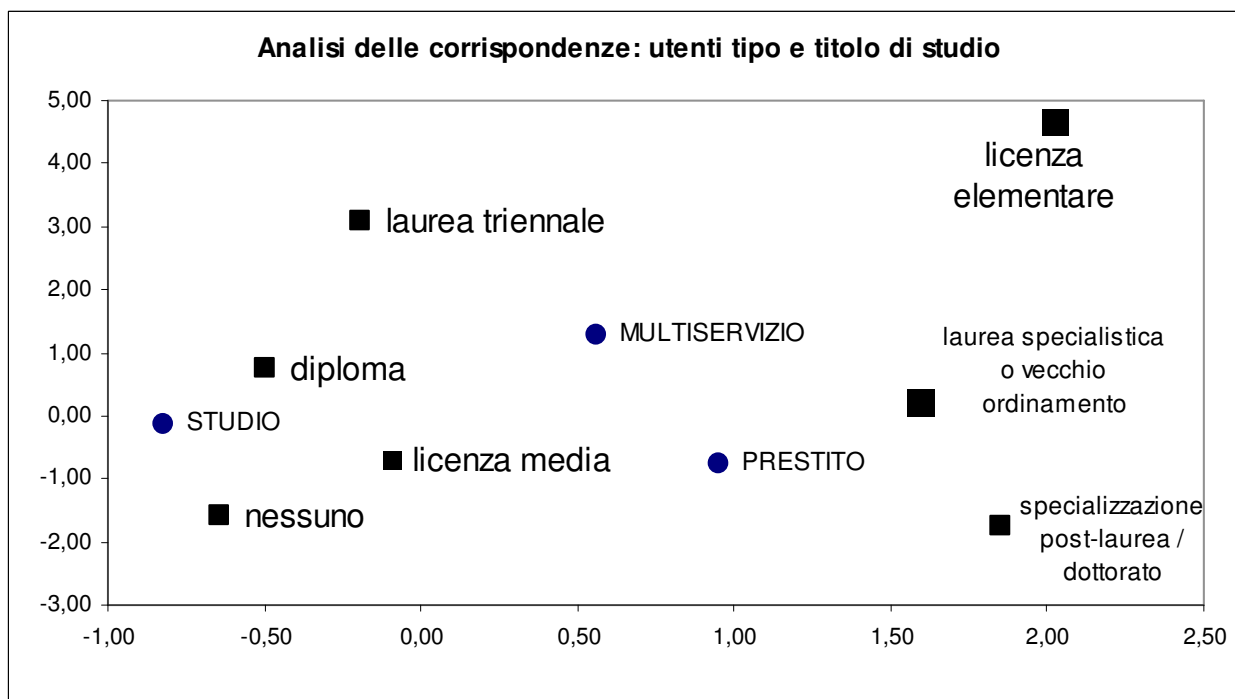
Il gruppo di coloro che usano la Biblioteca soprattutto per il prestito, invece, si trova vicino alle categorie dei pensionati, degli operatori socio-sanitari, degli artigiani, delle casalinghe ma anche dei medici, dei dirigenti e dei liberi professionisti.

Il gruppo di coloro che usufruiscono, invece, di tutti gli altri servizi della Biblioteca si trova molto vicino alla categoria dei disoccupati e in prossimità delle categorie dei commercianti, dei tecnici, dei commessi, degli operai, dei docenti e degli impiegati.

Sempre con la finalità di confermare la scelta e la corretta interpretazione dei tre gruppi, è stata effettuata un'analisi delle corrispondenze tra i tre cluster e il titolo di studio.

Dai risultati di questa analisi, mostrati nel dettaglio nella figura successiva, emerge chiaramente come il gruppo di coloro che si recano in Biblioteca soprattutto per studiare possieda per lo più il diploma di scuola superiore.

Gli utenti del prestito, invece, sembrano dividersi tra i titoli di studio più alti e i titoli di studio più bassi, e ciò è coerente con quello che emerge dai risultati precedenti, cioè che molti degli utenti che frequentano la Biblioteca essenzialmente per il prestito sono pensionati. I pensionati che hanno risposto all'indagine si dividono infatti, per titolo di studio, tra titoli di studio bassi (scuole elementari e medie inferiori) e molto alti (laurea e specializzazione post laurea).

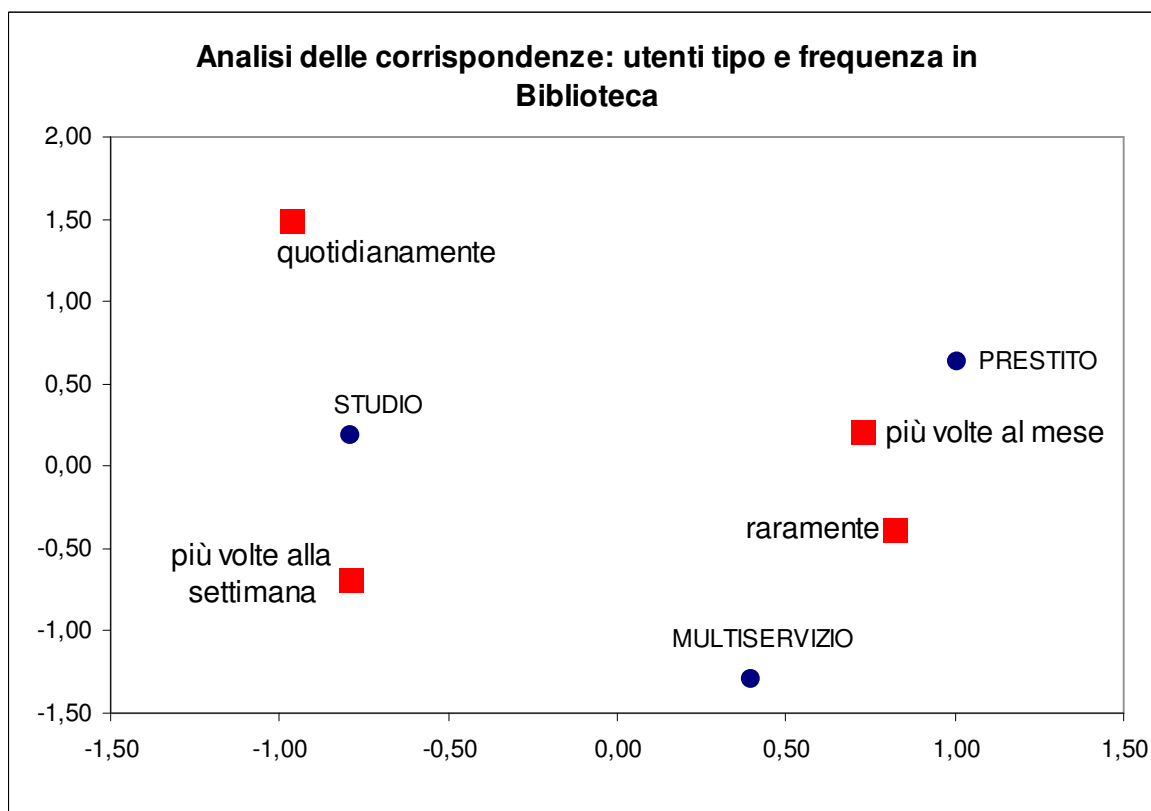


Questa prima lettura è sicuramente interessante e sembra confermare l'interpretazione dei tre gruppi estratti tramite la Cluster Analysis.

E' stata quindi ipotizzata un'associazione tra i tre gruppi di utenti tipo e la frequenza con cui gli utenti visitano la Biblioteca Lazzerini.

Il grafico seguente mostra i risultati dell'analisi delle corrispondenze applicata ai tre gruppi di utenti tipo e alla frequenza con cui gli utenti visitano la Biblioteca.

Come si può notare dal grafico, coloro che utilizzano soprattutto il prestito tendenzialmente frequentano la Biblioteca più volte al mese, ma non più di una volta alla settimana. Coloro che frequentano la biblioteca raramente si dividono abbastanza equamente tra il gruppo 'prestito' e quello 'multi servizio'. La gran parte di coloro che si recano in Biblioteca soprattutto per studiare la frequentano più volte alla settimana; lo studio caratterizza anche, quasi in modo esclusivo, gli utenti che frequentano la biblioteca quotidianamente. Tuttavia, è opportuno considerare che nei giorni in cui è stata effettuata la rilevazione il servizio internet non era disponibile a causa di un problema tecnico, e ciò ha sicuramente allontanato molti degli utenti che abitualmente frequentano la Biblioteca per questo servizio, che non hanno quindi partecipato all'indagine.

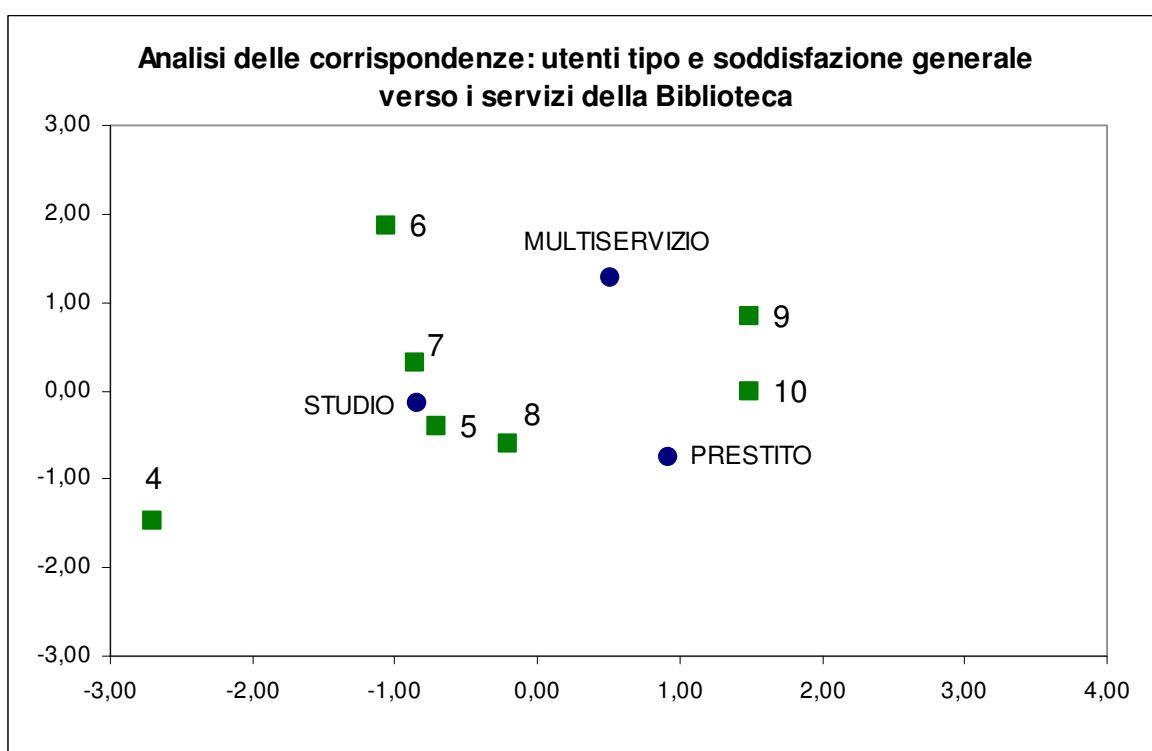


Si è dunque proceduto con un confronto tra i tre gruppi di utenti tipo della Biblioteca individuati tramite l'analisi dei cluster e la soddisfazione verso il servizio offerto nel complesso dalla Biblioteca, rilevata nel questionario tramite una scala da 1 a 10.

I meno soddisfatti sembrano essere coloro che si trovano nel gruppo degli studenti, molto vicini alle categorie 5 e 7.

I più soddisfatti del servizio offerto nel complesso dalla Biblioteca sembrano invece essere coloro che vi si recano soprattutto per usufruire del prestito, che sono i più vicini alla categoria della massima soddisfazione, 10.

Infine, coloro che utilizzano tutti gli altri servizi si collocano in posizione intermedia tra le categorie 6 e 7 e le categorie 9 e 10. Sembrano quindi nel complesso soddisfatti, come mostra il grafico seguente.



Una volta analizzata la soddisfazione generale, è stato deciso di applicare l'analisi delle corrispondenze ad alcuni item relativi alle dimensioni della qualità del servizio e rilevati tramite la scala da 1 a 10.

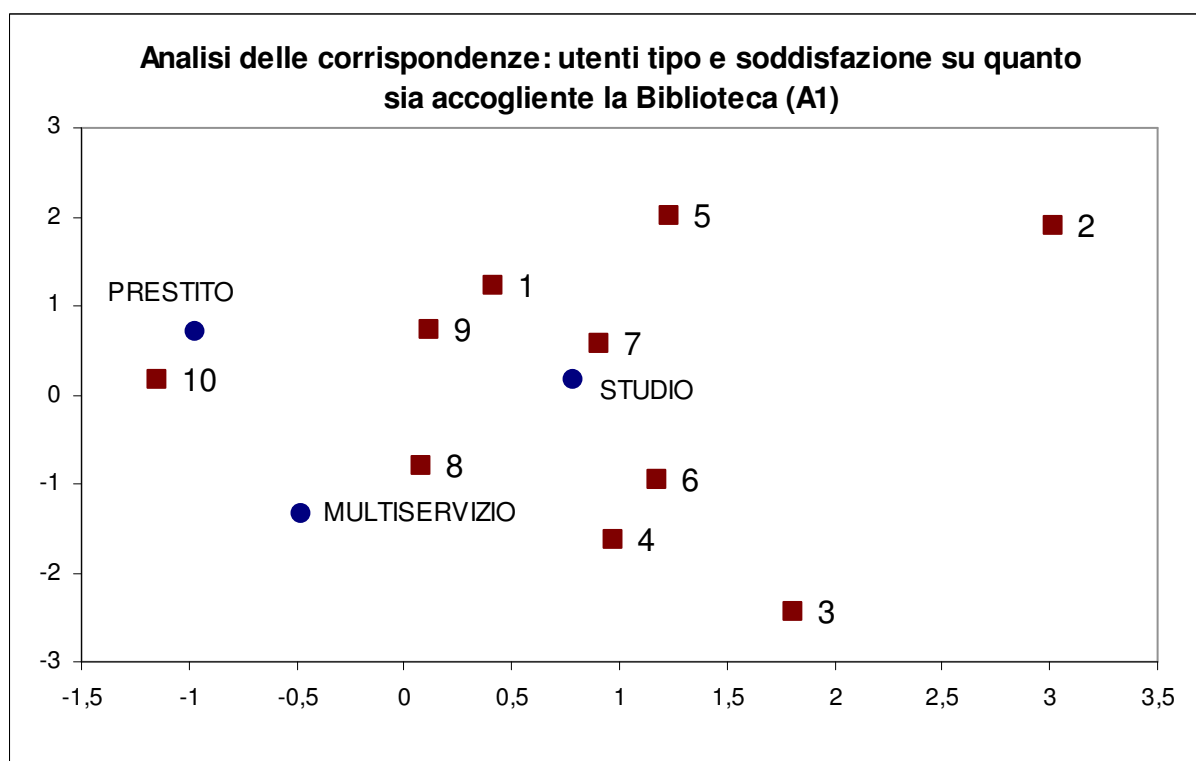
Gli item sono stati selezionati tra quelli che avevano registrato i valori più alti e più bassi.

Il primo item ad essere analizzato in relazione ai tre gruppi di uso della Biblioteca tramite l'analisi delle corrispondenze è stato l'item A1: "La biblioteca è un luogo accogliente in cui è piacevole passare il tempo", che aveva registrato una soddisfazione molto alta.

Come si può notare nella figura successiva, il gruppo di coloro che usano la biblioteca soprattutto per il servizio di prestito si trova molto vicino alla categoria 10, mentre il gruppo "multi servizio" è più vicino alla categoria 8.

Infine, il terzo gruppo, cioè quello di coloro che usano la Biblioteca soprattutto per studiare, si posiziona più vicino alla categoria 7.

Coloro che sembrano apprezzare maggiormente la Biblioteca in termini di accoglienza degli spazi sono quindi coloro che si recano in Biblioteca soprattutto per usufruire del servizio di prestito.

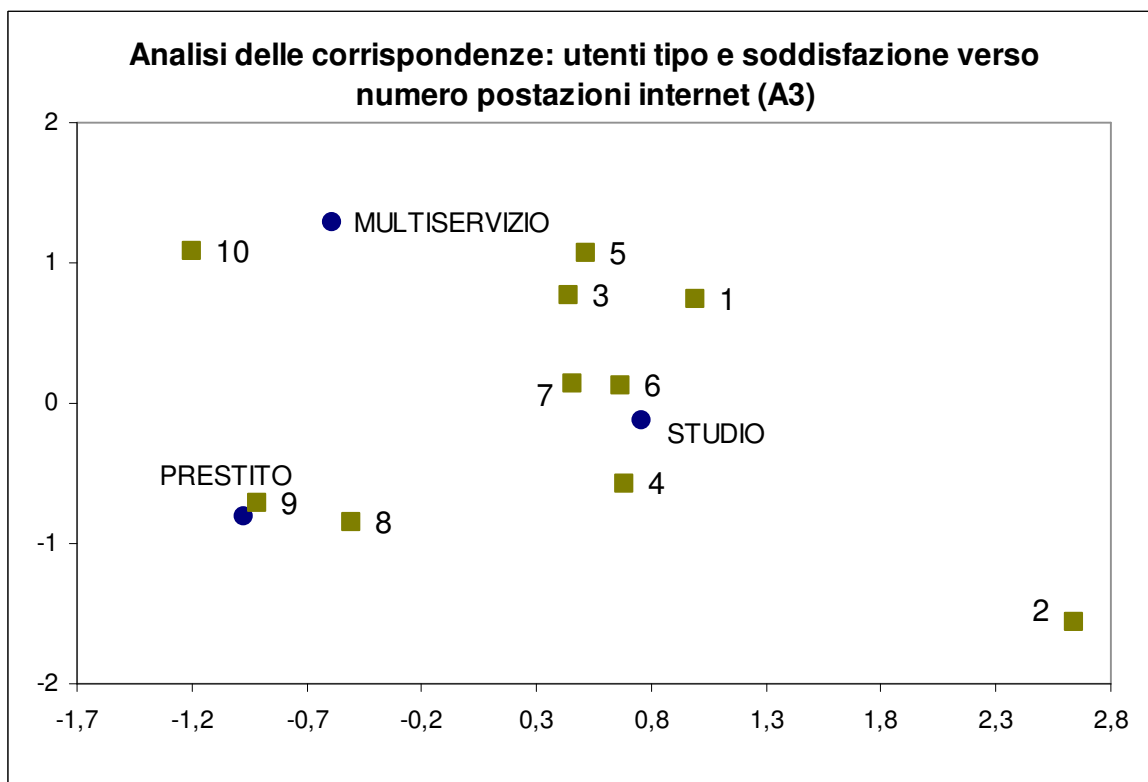


Il secondo item analizzato è l'item A3: "C'è un numero adeguato di postazioni per la navigazione internet", che aveva invece registrato valori più bassi degli altri.

Coloro che usano la Biblioteca soprattutto per studiare si collocano su voti medi e bassi.

Gli utenti che usano maggiormente il servizio internet, cioè gli utenti del gruppo "multi servizio", si dividono tra una valutazione ottima (10), comunque prevalente, e valutazioni parzialmente negative (5) o molto negative (3).

Chi frequenta la Biblioteca fondamentale per il prestito valuta decisamente adeguato il numero delle postazioni internet, con voti che si dividono quasi esclusivamente tra 8 e 9.

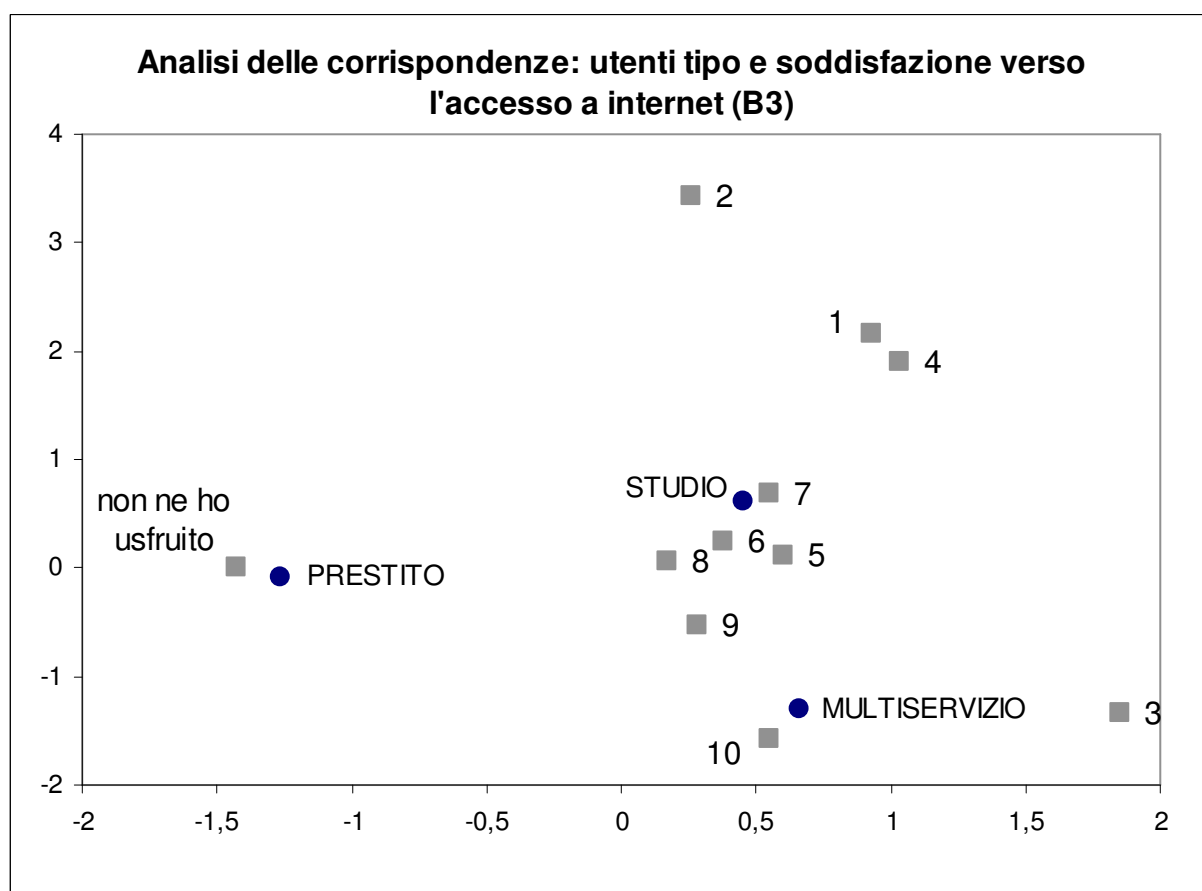


La conferma di uno scarso utilizzo, da parte di coloro che usano la Biblioteca soprattutto per il prestito, del servizio internet, si ha dall'applicazione dell'Analisi delle Corrispondenze all'item B3: "La biblioteca fornisce un adeguato servizio di accesso a internet", dalla quale emerge, come mostra la figura seguente, una chiara corrispondenza tra coloro che vengono in Biblioteca soprattutto per il prestito e la categoria "non ho mai usufruito del servizio internet".

Ciò è verosimile se si pensa che il servizio prestito è un servizio molto mirato e rapido, per cui molti utenti si recano in Biblioteca per il tempo strettamente necessario a scegliere il materiale da prendere in prestito e restituire quello preso in precedenza, senza soffermarsi ad utilizzare altri servizi. Ciò non è vero, ovviamente, per tutti gli utenti del prestito, ma è una descrizione che si adatta a quelli del gruppo che abbiamo individuato tramite la cluster analysis. E' tuttavia opportuno sottolineare che gli utenti di questo gruppo usano la Biblioteca anche per partecipare ad iniziative culturali e utilizzare i servizi per bambini e ragazzi, quindi si soffermano anche per periodi più lunghi in Biblioteca, ma in attività che non richiedono l'utilizzo del servizio di accesso a internet.

In questo caso gli utenti del gruppo "multi servizio" risultano i più soddisfatti e molto vicini alla categoria 10.

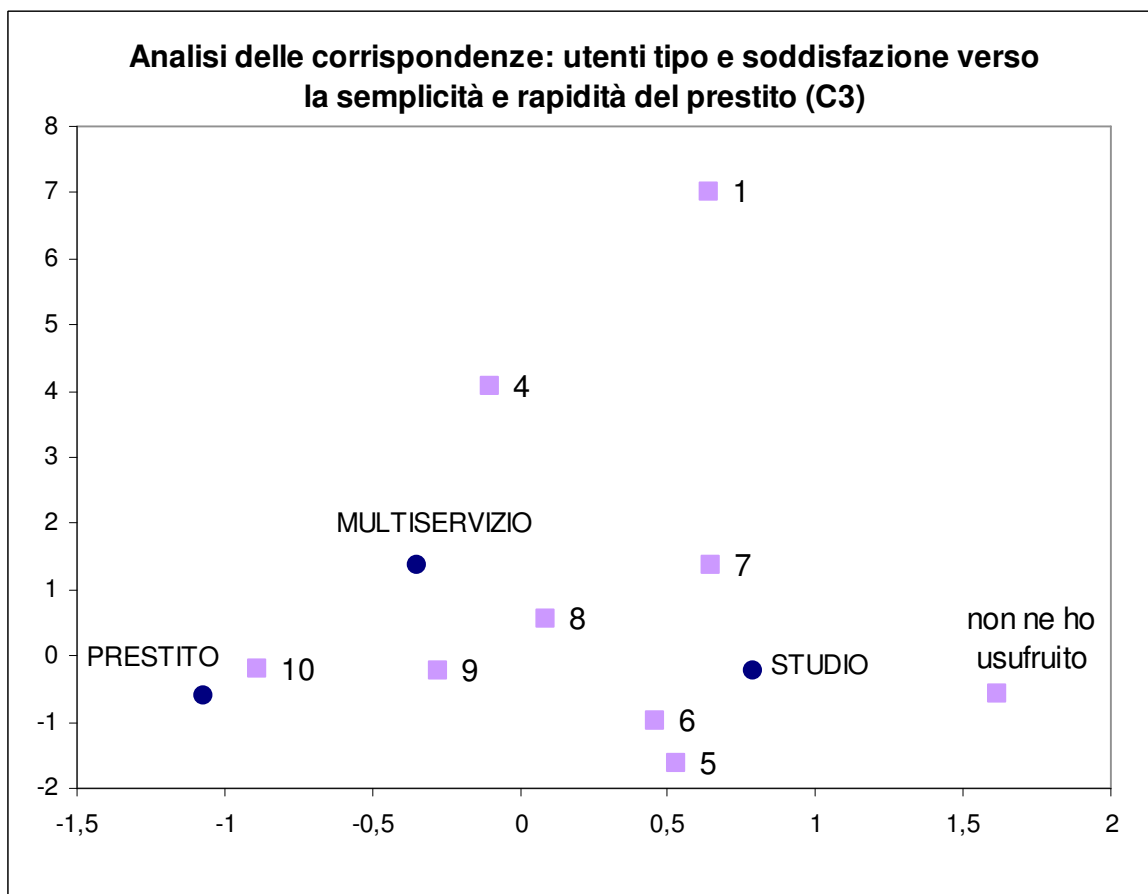
Il gruppo di coloro che usano la Biblioteca soprattutto per studiare si colloca invece vicino soprattutto alla categoria 7, ma anche a tante altre: 6, 5, 8 e 9. Gli utenti di questo gruppo hanno dato quindi giudizio molto vari rispetto a questo item.



Per quanto riguarda invece l'item C3: "Il servizio di prestito si svolge in modo semplice e veloce", secondo i risultati dell'applicazione dell'analisi delle corrispondenze, gli utenti che sembrano aver usufruito meno del servizio di prestito sono quelli del gruppo "studio", che sono anche vicini alle categorie di risposta 7, 6 e 5, come mostra la figura che segue.

Il gruppo di coloro che usano la Biblioteca soprattutto per il prestito sono anche i più soddisfatti verso la semplicità e la velocità dello stesso, e si collocano infatti molto vicini alla categoria 10.

In questo caso invece il gruppo "multi servizio" si trova in una posizione intermedia tra molte categorie di risposta: 4, 7, 8, 9 e 10, mostrando quindi una forte variabilità nella scelta dei voti da parte degli utenti appartenenti a questo gruppo.

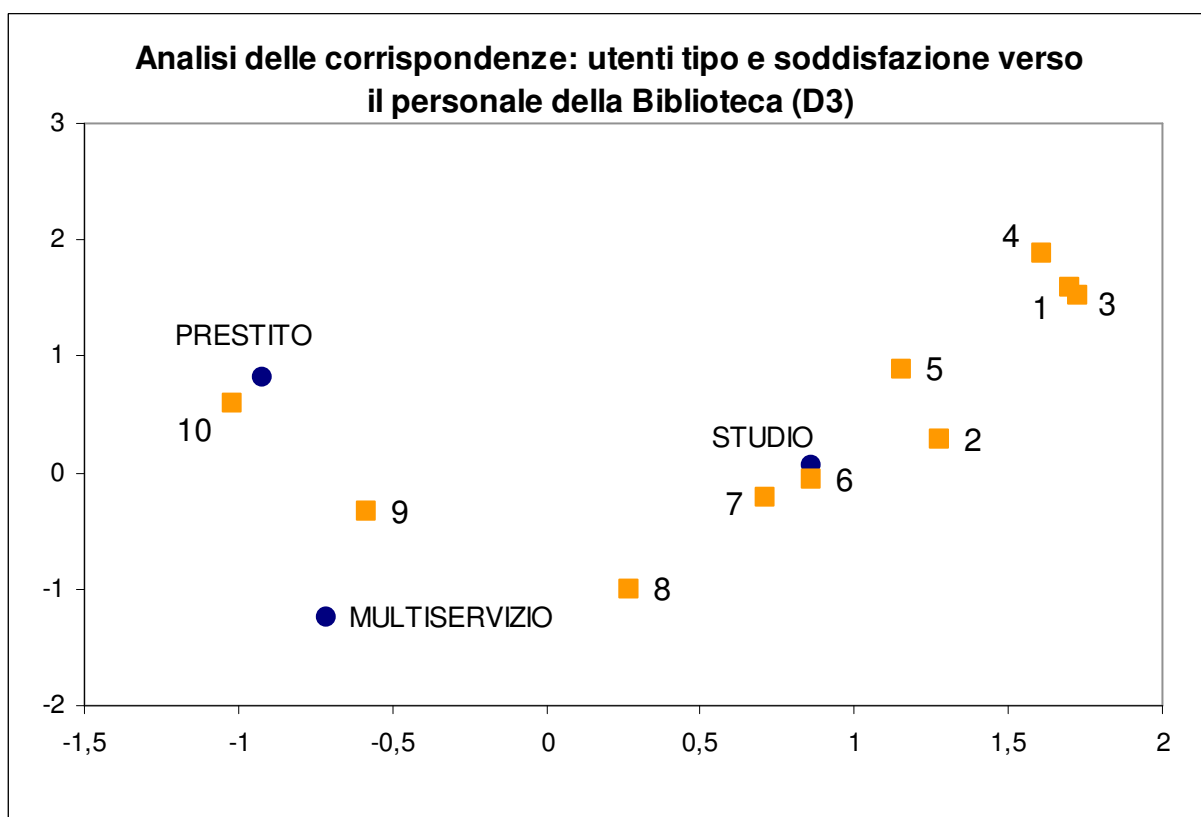


Rispetto all'item D3: "Il personale della biblioteca ha un atteggiamento disponibile e cortese" , gli utenti che sembrano aver dato un giudizio più favorevole sono quelli del gruppo "prestito", molto vicini alla categoria 10.

Ciò indica, verosimilmente, che gli operatori sono efficienti nel gestire il servizio di prestito al desk.

Gli utenti del gruppo "multi servizio" si collocano invece a metà tra le categorie 9 e 8, quindi in una posizione di alto gradimento verso l'atteggiamento del personale della Biblioteca.

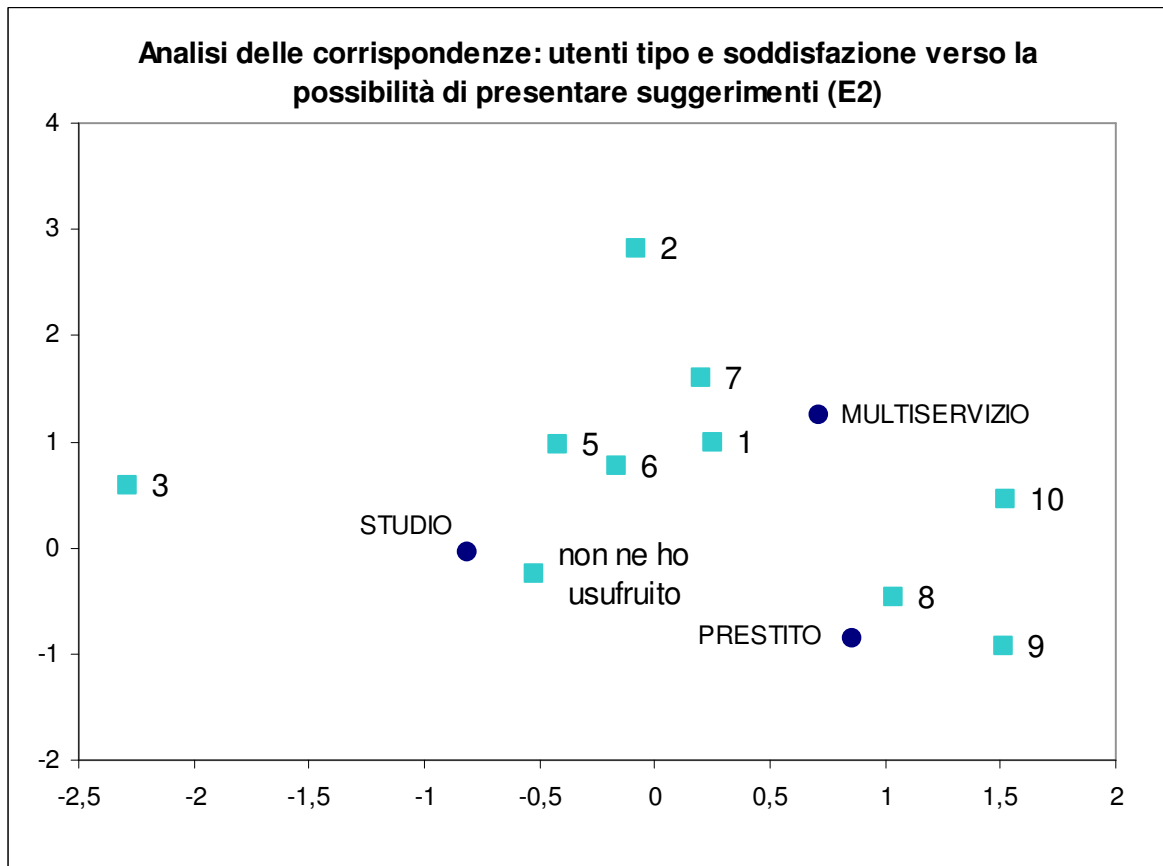
I più critici sembrano essere, anche in questo caso, coloro che vengono in Biblioteca soprattutto per studiare. Questo gruppo, infatti, nei risultati dell'applicazione dell'analisi delle corrispondenze, si va a sovrapporre alla categoria di risposta 6 ed è vicino anche alle categorie di risposta 7, 5 e 2.



Passando ad applicare l'analisi delle corrispondenze ai risultati dell'item D2: "Mi sono offerti strumenti adeguati a presentare proposte di acquisto di nuovi materiali e/o suggerimenti sulla biblioteca", è possibile notare che, in questo caso, il gruppo di coloro che vengono in Biblioteca specialmente per studiare si colloca molto vicino a "non ne ho usufruito", come mostra la figura successiva.

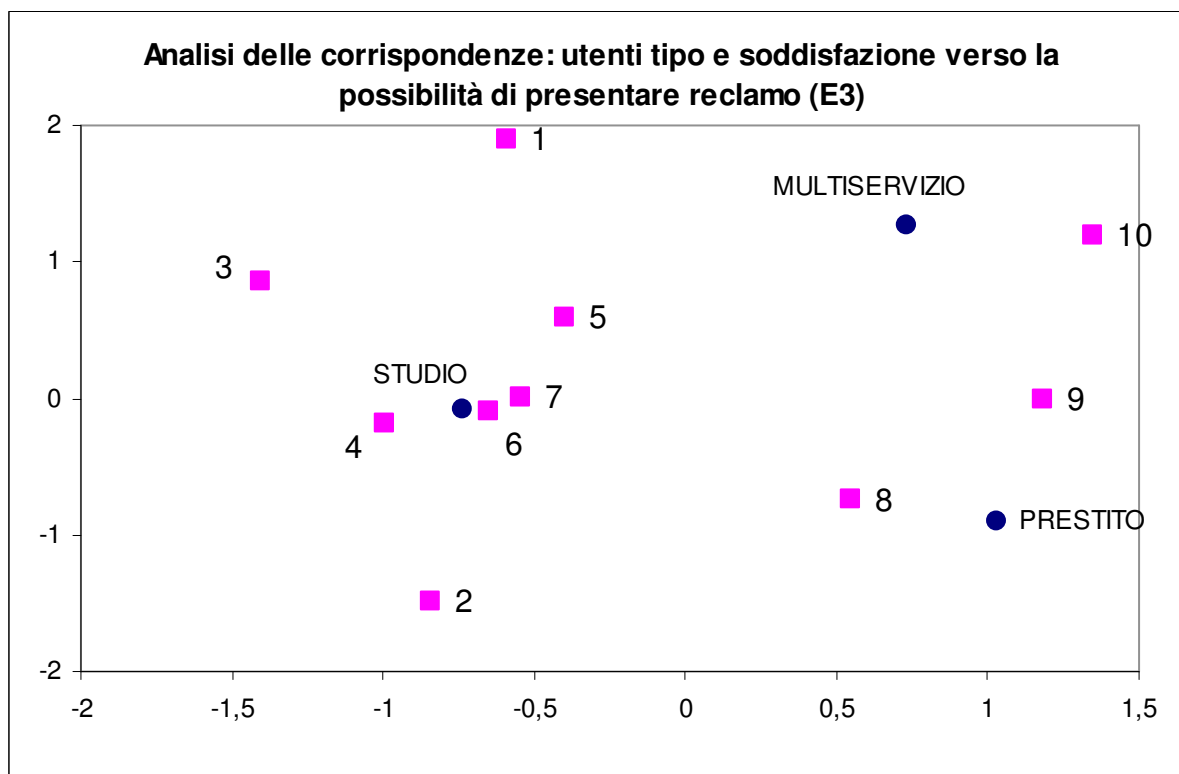
Gli utenti del gruppo "prestito" si collocano invece vicino alle categorie 8 e 9.

Il gruppo "multi servizio" si frammenta anche in questo caso, trovandosi vicino a diverse categorie: 7, 1 e 10.



Infine, applicando l'analisi delle corrispondenze ai risultati dell'item che, tra tutti, ha registrato un valore più basso, e cioè l'item E3: "Mi sono offerti strumenti adeguati a presentare eventuali reclami" si può notare che il gruppo di coloro che vengono in Biblioteca soprattutto per studiare è senza dubbio quello che contribuisce in maniera più forte al basso punteggio di questo item, e infatti questo gruppo si colloca, come si può vedere nella figura successiva, vicino alle categorie 6, 7, 5 e 4.

Il gruppo "multi servizio" è più vicino alla categoria 10, mentre il gruppo di coloro che usano la Biblioteca soprattutto per il prestito si colloca in una posizione molto vicina alle categorie 8 e 9.



5. Un focus sugli utenti stranieri

La Biblioteca Lazzerini è frequentata assiduamente anche da molti cittadini stranieri.

Al questionario sulla soddisfazione verso i servizi della Biblioteca Lazzerini hanno risposto 102 cittadini stranieri, di cui 33 albanesi, 16 cinesi, 12 rumeni, 7 pakistani, 2 marocchini e 32 cittadini con altre nazionalità, come mostra in sintesi la tabella successiva.

Cittadinanza	v.a.	%
Cinese	16	1,2
Albanese	33	2,48
Rumena	12	0,9
Pakistana	7	0,53
Marocchina	2	0,15
Altro	32	2,4
Totale	102	100

La numerosità dei rispondenti stranieri sottostima sicuramente il numero degli effettivi utenti stranieri della Biblioteca, e ciò è dovuto a diversi motivi. Innanzitutto il guasto al servizio di accesso a internet durante la settimana della rilevazione, ma già a partire da quella precedente, ha fatto sì che molti degli utenti stranieri che si recano in Biblioteca con assiduità soprattutto per utilizzare la connessione internet non si siano presentati durante i giorni della rilevazione, proprio perché erano a conoscenza del disservizio.

In secondo luogo i questionari erano stati tradotti solo nelle lingue veicolari, inglese e francese, e si è quindi dovuto escludere dalla rilevazione tutti quegli utenti non capaci di compilare il questionario in italiano o in almeno una delle lingue veicolari.

Hanno quindi risposto al questionario quegli utenti stranieri capaci di compilare il questionario in italiano o in una delle due lingue veicolari e frequentano la Biblioteca non solo per il servizio di accesso ad internet.

Per quanto riguarda la soddisfazione verso il servizio offerto in generale dalla Biblioteca, la media dei soli utenti stranieri è leggermente più alta di quella dell'intera popolazione, e cioè pari a 8,14 contro 8,09, come mostra la tabella seguente, che sintetizza le medie registrate per i soli cittadini stranieri su tutte le dimensioni della soddisfazione verso i servizi della Biblioteca.

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media totale	Media stranieri
GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OFFERTO DALLA BIBLIOTECA	8,09	8,14
A - ASPETTO ESTERIORE E AMBIENTE DELLA BIBLIOTECA		
1) La biblioteca è un luogo accogliente in cui è piacevole passare il tempo	8,28	8,20
2) Le sale sono confortevoli (illuminazione, temperatura, pulizia)	7,64	7,88
3) C'è un numero adeguato di postazioni per la navigazione internet	7,09	7,02
4) C'è un numero adeguato di postazioni per la fruizione delle risorse multimediali e digitali (film, cd, quotidiani on-line, tv satellitare, corsi di formazione on-line...)	7,42	7,46
B - CAPACITA' DI FORNIRE IL SERVIZIO CON ACCURATEZZA E PRECISIONE		
1) La biblioteca possiede i libri e i periodici che mi interessano	8,02	7,76
2) La biblioteca possiede una ricca raccolta di cd musicali e film	7,66	7,71
3) La biblioteca fornisce un adeguato servizio di accesso a internet	7,54	8,05
4) Le risorse digitali (quotidiani on-line, tv satellitare, corsi di formazione on-line...) messe a disposizione sono interessanti/utili	7,64	7,57
5) Il catalogo on-line è funzionale e di facile consultazione	7,89	7,78
6) Il sito web della biblioteca consente di trovare agevolmente le informazioni di cui ho bisogno	7,87	8,04
C - PRONTEZZA E RAPIDITA' DEL SERVIZIO		
1) I tempi di attesa per accedere ai servizi che utilizzo in biblioteca sono brevi	8,04	8,04
2) Quando chiedo un'informazione la ottengo in tempi rapidi	8,28	8,40
3) Il servizio di prestito si svolge in modo semplice e veloce	8,69	8,71
D - AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO E CORTESIA DEGLI OPERATORI		
1) I cambiamenti di orario sono comunicati con adeguato preavviso	8,05	8,30
2) Gli avvisi relativi al servizio di prestito (scadenza del prestito, disponibilità del materiale prenotato...) facilitano l'uso del servizio	8,52	8,38
3) Il personale della biblioteca ha un atteggiamento disponibile e cortese	7,94	8,32
4) Per le mie ricerche ricevo un'assistenza adeguata	8,13	8,39
5) Le informazioni sui servizi offerti sono sufficientemente chiare	8,00	8,13
E - ATTENZIONE E CAPACITA' DI ASCOLTO DEI SUOI BISOGNI		
1) Quando ho avuto bisogno le mie esigenze hanno ricevuto ascolto e comprensione	8,02	8,23
2) Mi sono offerti strumenti adeguati a presentare proposte di acquisto di nuovi materiali e/o suggerimenti sulla biblioteca	7,30	7,49
3) Mi sono offerti strumenti adeguati a presentare eventuali reclami	6,83	6,82
4) La segnaletica a scaffale e nelle sale mi permette di orientarmi facilmente	7,49	7,75

In termini di medie, i giudizi dei soli cittadini stranieri non si discostano in maniera significativa da quelli dell'intera popolazione e seguono la tendenza della stessa.

Per quanto riguarda invece la parte H, quella relativa ai suggerimenti rilevati tramite la risposta aperta, 13 cittadini stranieri hanno suggerito di apportare migliorie al sistema di illuminazione, 9 hanno suggerito l'acquisto di particolari titoli (in molti casi titoli nella propria lingua di origine o

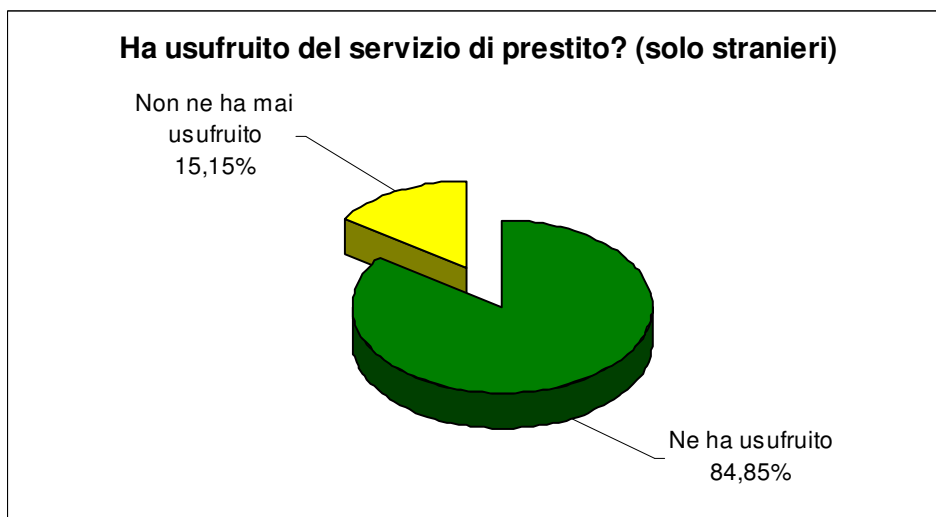
quotidiani del proprio paese di origine), 7 hanno suggerito di migliorare i bagni, 7 di aumentare le postazioni studio e 6 di migliorare la climatizzazione degli spazi.

La tabella successiva mostra in sintesi tutte le principali osservazioni riportate dagli utenti stranieri che hanno risposto al questionario.

H) Suggerimenti o commenti	v.a.
Maggiore silenzio	0
Eliminare posti occupati a vuoto	2
Migliorare l'illuminazione	13
Aumentare i posti studio	7
Apportare migliorie estetiche	0
Migliorare la climatizzazione	6
Migliorare il servizio internet (Wi-Fi e computer)	2
Evitare le visite guidate nelle sale di studio	0
Migliorare i bagni	7
Creare uno spazio ristoro/pranzo	1
Pubblicizzare meglio eventi e servizi della Biblioteca	1
Migliorare la chiarezza della segnaletica	1
Suggerimenti di acquisto di titoli e raccolte	9
Modificare l'orario di apertura	5
Migliorare la situazione parcheggio	0
Migliorare l'atteggiamento del personale	2
Migliorare la sicurezza della biblioteca	1
Proposte di riorganizzazione dello spazio	1
Creazione di sale studio di gruppo	0
Aumentare le prese elettriche e migliorare la manutenzione	0
Commenti di lode e apprezzamento	3
Altro	10

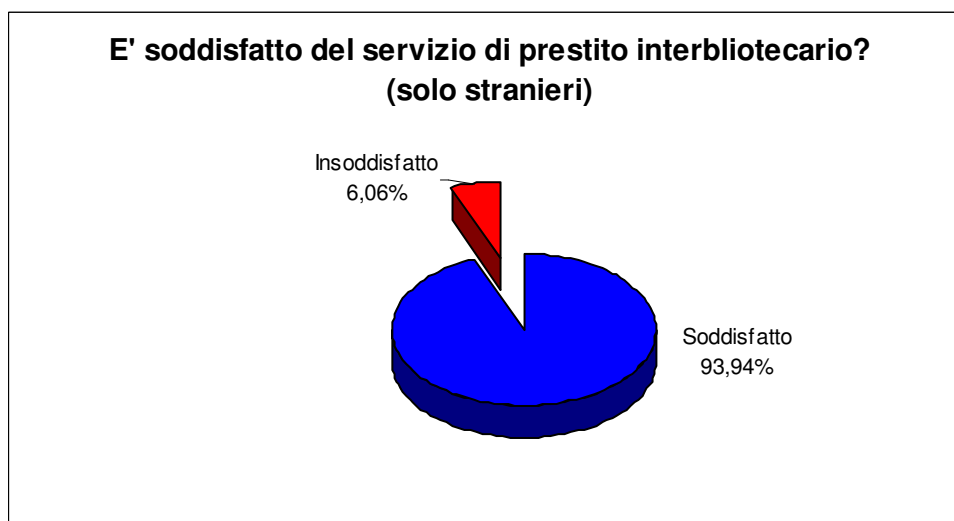
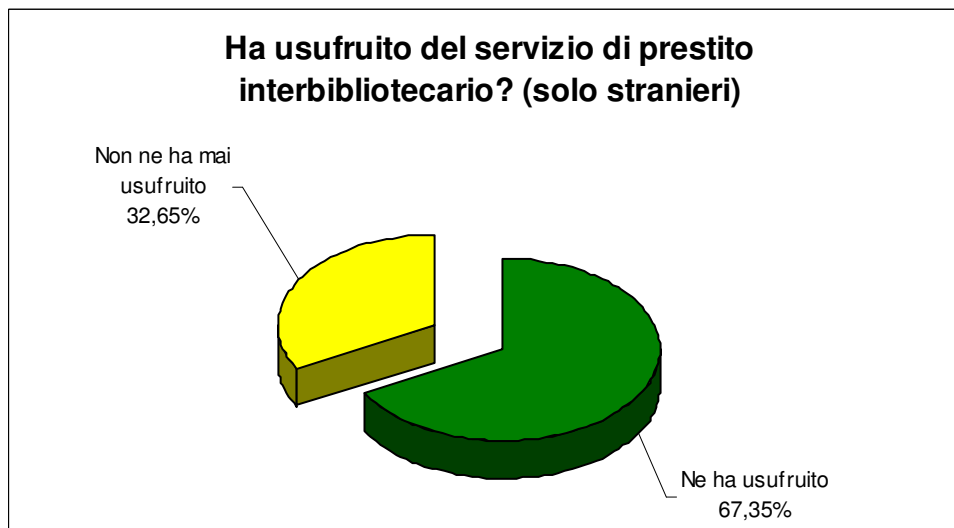
Rispetto all'utilizzo dei principali servizi della Biblioteca, l'84,85% degli utenti stranieri che ha risposto al questionario ha utilizzato il servizio di prestito.

Tra coloro che hanno utilizzato il servizio di prestito, il 96,43% si è dichiarato soddisfatto del servizio, come mostrano in sintesi i due grafici seguenti.



Il 67,35% degli utenti stranieri che hanno risposto al questionario ha usufruito anche del servizio di prestito interbibliotecario, contro il 32,65% che non ne ha mai usufruito.

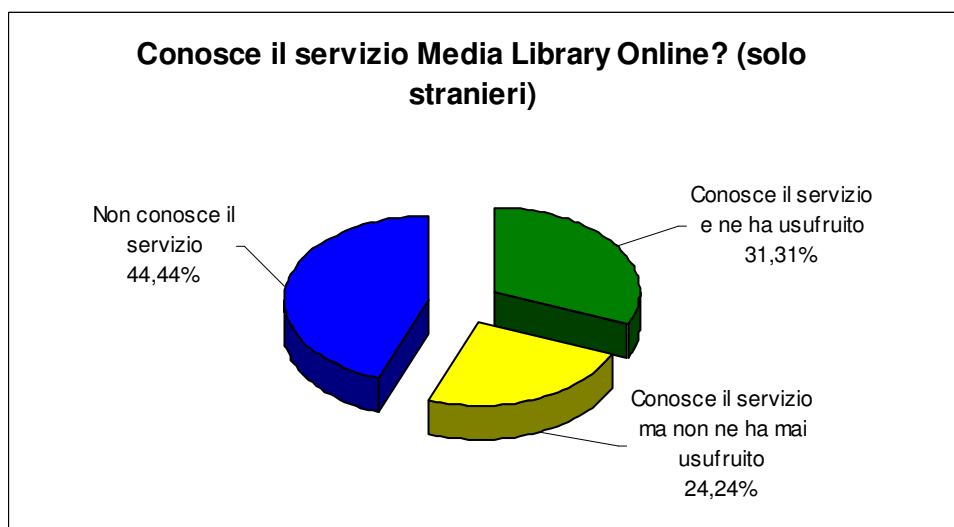
Tra coloro che ne hanno usufruito, il 93,94% si è dichiarato soddisfatto del servizio, come mostrano sinteticamente le due figure successive.



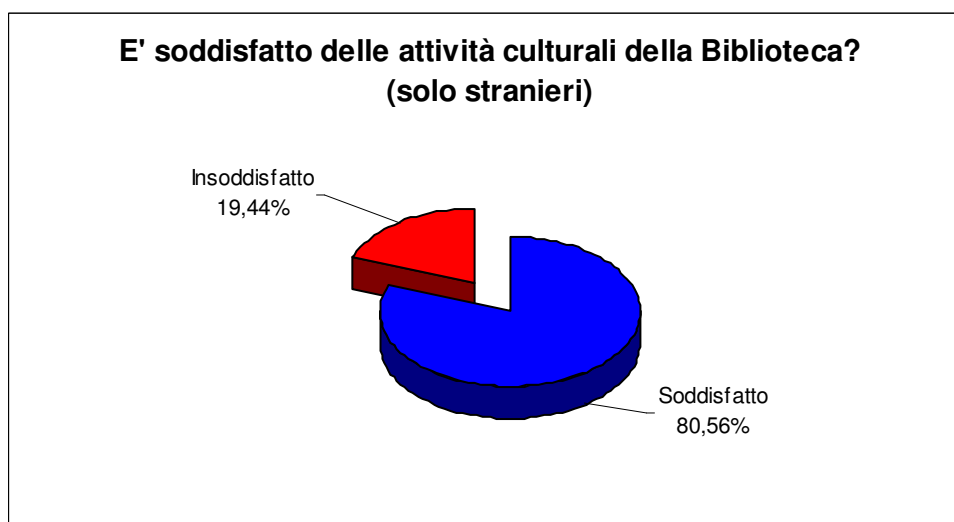
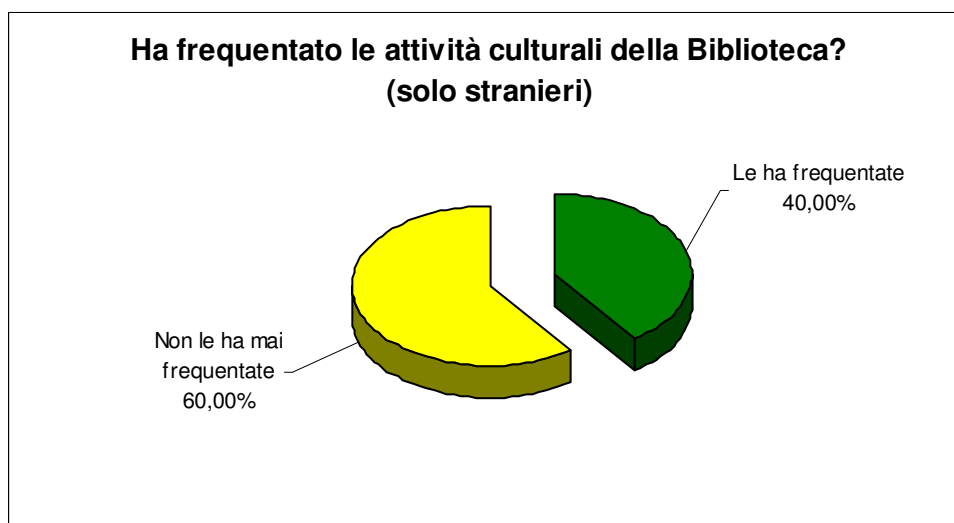
Solo il 20,41% degli utenti stranieri intervistati ha invece utilizzato il servizio di prestito di lettori di libri elettronici e tablet, mentre il 79,59% non ne ha mai usufruito. Vista la scarsa numerosità di chi ha usufruito del servizio, è impossibile fornire le informazioni relative alla soddisfazione verso lo stesso, in quanto risulterebbero non significative.



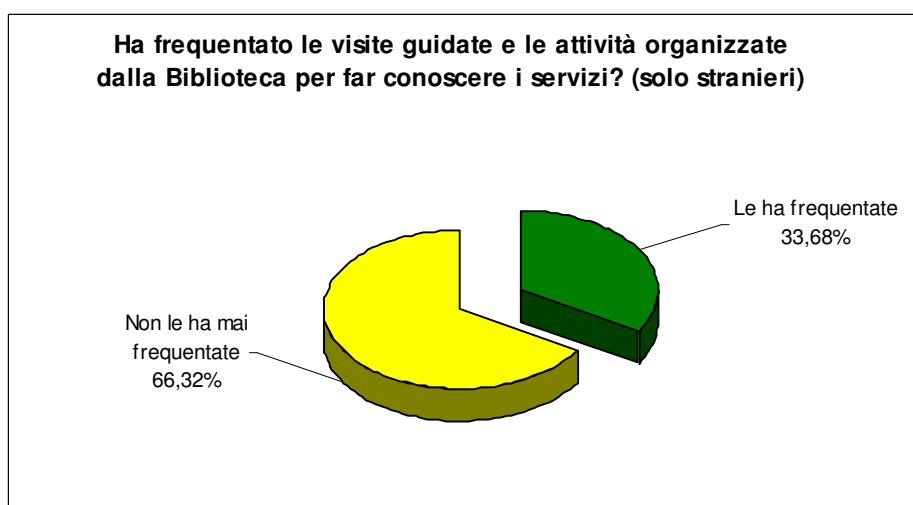
Per quanto riguarda il servizio Media Library Online, il 31,31% degli utenti stranieri che hanno risposto al questionario conosce il servizio e ne ha usufruito, il 24,24% conosce il servizio ma non ne ha mai usufruito e il 44,44% non conosce il servizio.



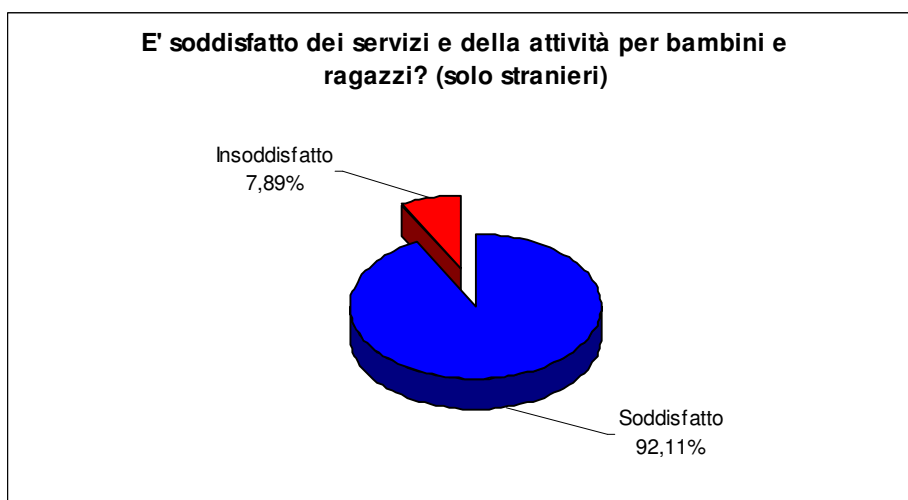
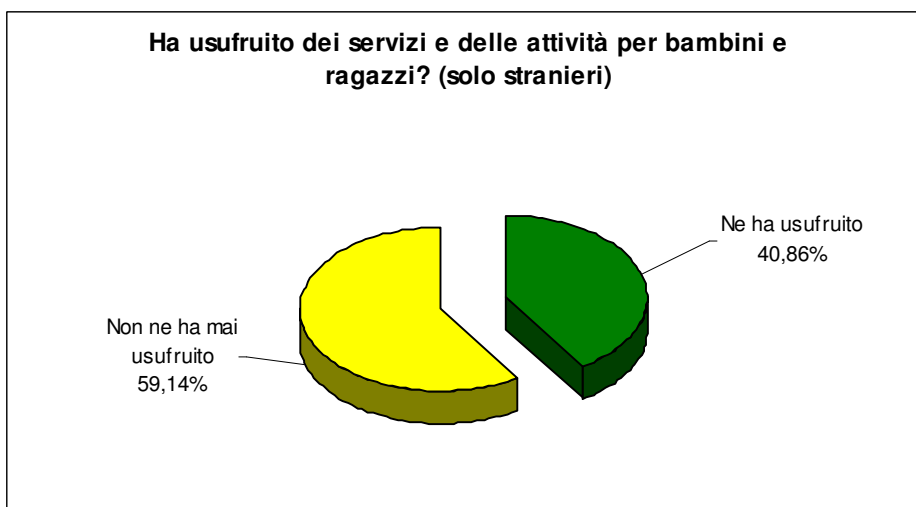
Il 40% degli utenti stranieri intervistati ha frequentato le attività culturali della Biblioteca, e tra coloro che le hanno frequentate l'80,56% si è dichiarato soddisfatto delle stesse.



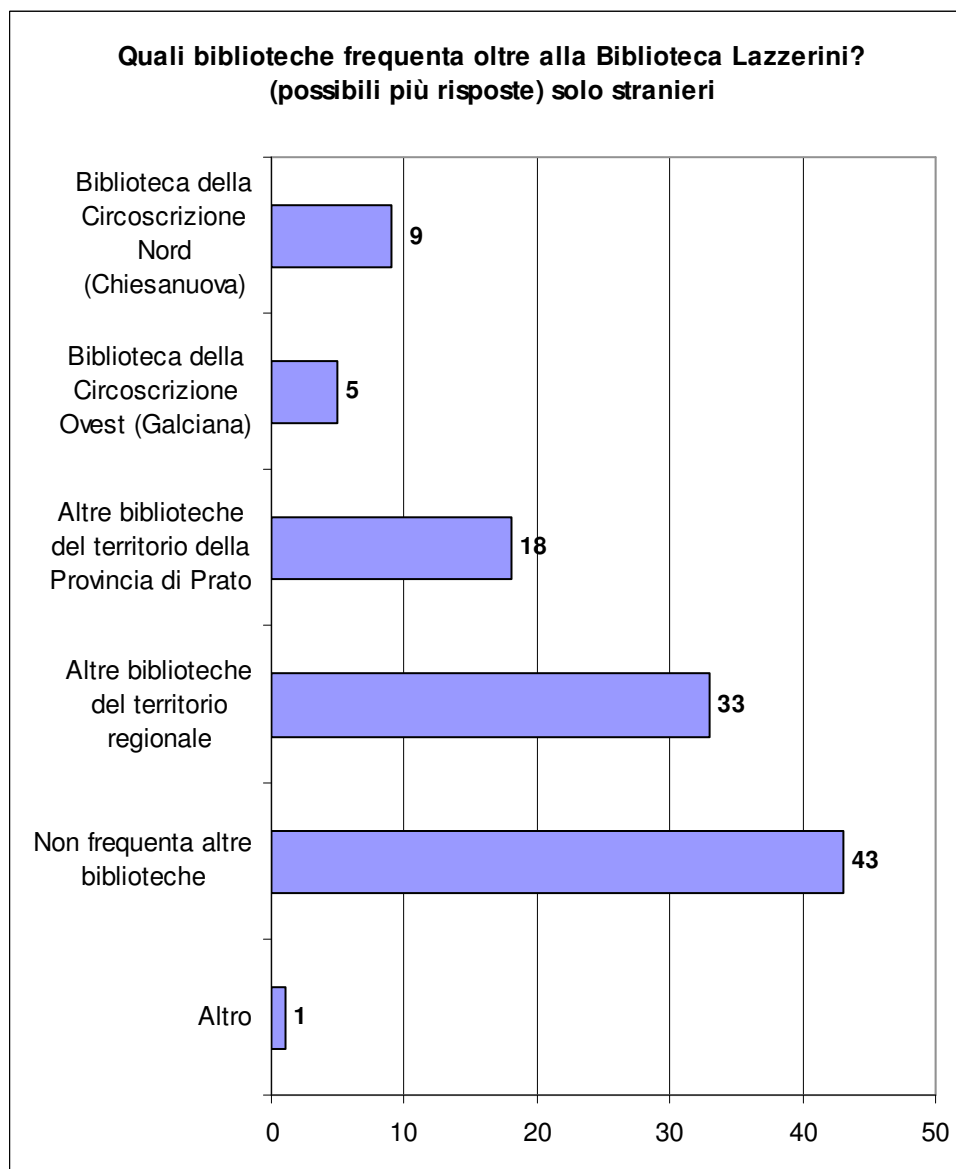
Relativamente invece alle visite guidate alla Biblioteca per fare conoscere i servizi, solo il 33,68% degli utenti stranieri intervistati ha dichiarato di averle frequentate.



Il 40,86% degli utenti stranieri che hanno risposto al questionario, mentre il 59,14% non ne ha mai usufruito. Il 92,11% di chi ne ha usufruito si è detto soddisfatto del servizio.

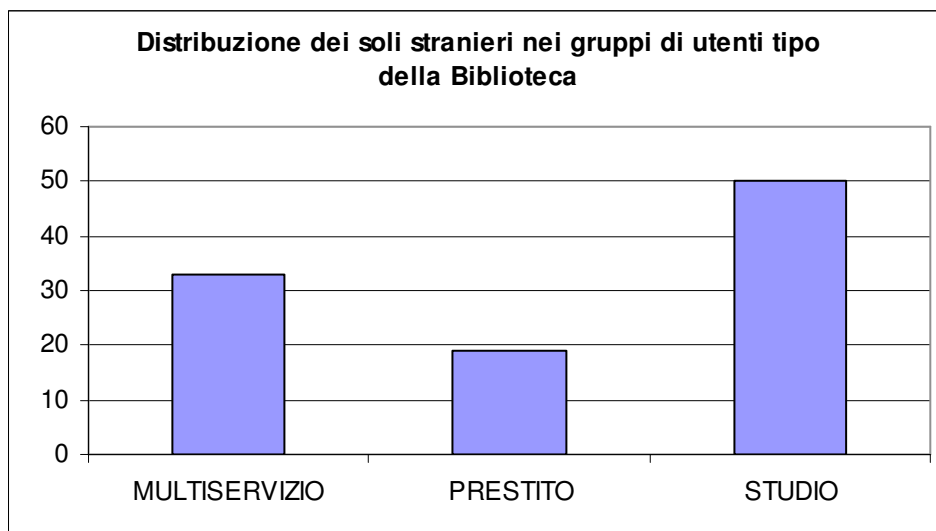


Tra gli utenti stranieri che hanno compilato il questionario, 43 non frequentano altre biblioteche oltre alla Biblioteca Lazzerini, 33 frequentano altre biblioteche sul territorio regionale, 18 altre biblioteche sul territorio della Provincia di Prato, 9 la Biblioteca della Circoscrizione Nord (Chiesanuova) e 5 la Biblioteca della Circoscrizione Ovest (Galciana).



Osservando come si distribuiscono gli utenti stranieri che hanno risposto al questionario nei tre gruppi identificati tramite la Cluster Analysis, notiamo che la maggior parte (circa la metà) rientra nel gruppo di coloro che usano la Biblioteca soprattutto per studiare.

Il 33% degli utenti stranieri intervistati rientra invece nel gruppo che utilizza altri servizi e che è stato chiamato "multi servizio".



5.1 Analisi per cittadinanza

Si è proceduto ad effettuare un'analisi dei risultati dell'indagine anche per cittadinanza, considerando le tre cittadinanze più numerose tra i rispondenti, cioè albanese (33 rispondenti), cinese (16 rispondenti) e rumena (12 rispondenti).

E' opportuno sottolineare che solitamente gli utenti di origine straniera della Biblioteca sono più numerosi rispetto a quelli presenti nella settimana della rilevazione. Infatti in quella settimana (e in quella precedente) in Biblioteca si era verificato un guasto all'accesso Internet, per cui ciò ha fatto sì che tutti gli utenti stranieri che frequentano la Biblioteca soprattutto per navigare in internet non si siano presentati in tutta la settimana, poiché a conoscenza del disservizio.

Tra coloro che hanno risposto, non si registrano grandi differenze, in termini di risultati, rispetto a quelli dell'intera popolazione.

Per quanto riguarda la soddisfazione generale notiamo però che i cittadini cinesi risultano meno soddisfatti, come mostra la tabella seguente, mentre i cittadini albanesi risultano i più soddisfatti.

cittadinanza	voto medio
albanese	8,38
cinese	7,08
rumena	8,30
solo stranieri	8,14
popolazione totale	8,09

6. Un focus su corsi di formazione/aggiornamento professionale

Sono 39 gli utenti che hanno dichiarato di frequentare un corso di formazione o aggiornamento professionale. Il dato ovviamente è sottostimato in quanto la domanda chiedeva se si frequentavano corsi durante la settimana di rilevazione e non su un lasso temporale più ampio.

Ad ogni modo si può notare come un quarto degli utenti in questione siano docenti e a seguire troviamo i disoccupati.

Attività principale	v.a.	%
Medico	1	2,56%
Tecnico	1	2,56%
Operatore socio-sanitario	1	2,56%
Libero professionista	7	17,95%
Docente/Insegnante	10	25,64%
Impiegato	3	7,69%
Operaio	3	7,69%
Disoccupato	7	17,95%
Studente	1	2,56%
Lavoratore studente	1	2,56%
In altra condizione	2	5,13%
Non indicata	2	5,13%
Totale	39	100,00%

Analizzando invece questa utenza per età e sesso si può verificare come questa sia a maggioranza persone tra i 36 e i 64 anni.

Età	Sesso		Totale
	Maschio	Femmina	
19-25	1	1	2
26-35	2	7	9
Adulti (36-64)	8	13	21
Over 65	1	-	1
Non indicata	2	4	6
Totale	14	25	39

7. Conclusioni

Per concludere, si può affermare che la soddisfazione degli utenti verso i servizi della Biblioteca Lazzerini, rilevata attraverso l'indagine di Customer Satisfaction, è decisamente alta.

Il ritorno dei questionari è stato numericamente buono (circa il 70% di quelli distribuiti sono stati restituiti compilati), il che è di per sé segno di un interesse verso il servizio da parte degli utenti, che avvertono un coinvolgimento tale da essere disponibili a partecipare all'indagine.

I questionari non validi o incompleti sono appena 117 su un totale di 2.000 questionari distribuiti, un numero appunto basso, soprattutto alla luce della modalità di somministrazione, che prevedeva l'auto-compilazione; anche questo è un segno di interesse verso la rilevazione e verso il servizio bibliotecario da parte degli utenti.

Tramite l'indagine è stato possibile conoscere meglio le caratteristiche socio-anagrafiche degli utenti della Biblioteca Lazzerini e l'uso che essi fanno della biblioteca. In particolare sono stati individuati tre gruppi di utilizzo della biblioteca: uso per studio, uso per servizio prestito e multi uso. In generale, i tre gruppi, pur usando la biblioteca per finalità diverse, registrano tutti una soddisfazione alta verso i servizi bibliotecari, segno che tutti i numerosi servizi della Biblioteca Lazzerini funzionano.

Complessivamente, dai risultati dell'indagine, la Biblioteca Lazzerini si configura come uno spazio aperto a tutti i cittadini, in cui sono compresenti linguaggi, tecnologie e testi diversi, in cui è centrale l'idea di ospitalità nei confronti di modalità diversificate di lettura, incontro, studio, comunicazione e in cui è forte il radicamento ai luoghi e agli spazi simbolo della città, ma con una identità proiettata al futuro.

La Biblioteca Lazzerini appare come un luogo funzionale ma anche gradevole per trascorrere il tempo, un luogo di aggregazione ed incontro, uno spazio di lettura e ricerca in cui si incontrano tante lingue (dei libri, ma anche dei cittadini che frequentano la biblioteca), in cui il forte ricorso alla tecnologia ed alle risorse digitali si sposa con spazi per l'auto-apprendimento, il tempo libero, il confronto e in cui sono ospitate, favorite e accolte modalità diverse di lettura, incontro e comunicazione.

Dai risultati del questionario emerge inoltre che uno dei servizi di punta è sicuramente quello del prestito e del prestito interbibliotecario, che registra un grado di soddisfazione molto alto dal punto di vista della rapidità ed efficienza del servizio, della cortesia degli operatori e della disponibilità di titoli.

Tramite la somministrazione del questionario è stato anche possibile prendere coscienza delle principali criticità che gli utenti si sono fatti carico di segnalare, sia esprimendosi con una votazione bassa sia con l'uso dello spazio previsto per i suggerimenti.

Le principali possibili migliorie segnalate dagli utenti che hanno partecipato all'indagine sono:

- migliorare la segnaletica a scaffale
- migliorare la promozione degli eventi
- separare i servizi igienici per genere e garantirne una maggiore pulizia

- migliorare l'illuminazione e la climatizzazione degli spazi
- rendere più funzionali i punti ristoro
- aumentare le postazioni studio
- migliorare la sicurezza all'interno della biblioteca

Alla luce dei risultati e delle altre criticità emerse, si potrebbe inoltre suggerire di:

- rendere più chiare la possibilità e la modalità di presentazione di suggerimenti di acquisto e reclami (infatti 73 tra i suggerimenti indicati nella parte finale del questionario hanno riguardato proposte di acquisto e chi le ha presentate ha per la maggior parte risposto di non aver mai utilizzato gli strumenti della biblioteca per le proposte e i suggerimenti);
- fare più chiarezza sulle principali finalità della biblioteca pubblica, dunque sulla necessaria pluralità dei suoi servizi e dei tipi di utenti a cui si rivolge. Questa evidenza emerge dal fatto che si è registrata una soddisfazione generale leggermente più bassa da parte di chi utilizza la biblioteca quasi esclusivamente per studio – e che si identifica con l'attività 'studente'. La minor soddisfazione in questo caso va forse legata allo scostamento tra le attese dell'utente – più vicine a quelle a cui risponde una biblioteca universitaria – e i principi legati alla mission di una biblioteca pubblica. E' da segnalare comunque a questo riguardo la collaborazione con il PIN mediante il progetto Univercity, che ha permesso di avvicinare maggiormente la realtà della Biblioteca Lazzerini a quella dell'Università (in particolare al polo universitario di Prato), sottolineando la funzione della biblioteca pubblica;
- promuovere maggiormente il servizio di prestito di e-book reader e tablet (infatti il 38,99% dei rispondenti non conosce il servizio);
- promuovere maggiormente il servizio di MediaLibraryOnLine (infatti il 42,98% dei rispondenti non conosce il servizio).

In definitiva la prima indagine di Customer Satisfaction sui servizi della Biblioteca Lazzerini ha costituito un importante tassello nel percorso, già avviato da anni e mai interrotto, di costruzione di una biblioteca sempre più vicina al cittadino che sia anche punto di incontro e di scambio culturale nel cuore di Prato, con un'attenzione costante alle evoluzioni della società e della città e uno sguardo privilegiato sulle differenze linguistiche e culturali che la popolano.