Indagine sulla soddisfazione dell'utente alla Biblioteca cantonale di Bellinzona

Anno 2008

Introduzione

Dal 7 al 19 aprile 2008 si è svolta la terza indagine sulla soddisfazione dell'utenza della Biblioteca cantonale di Bellinzona.

Si riscontra una sostanziale stabilità nella composizione dell'utenza e nell'uso dei servizi offerti dalla Biblioteca con quanto emerso nelle precedenti indagini (2005 e 2006).

L'utenza che frequenta la Biblioteca cantonale di Bellinzona ha un carattere indigeno nella misura in cui 7 utenti su 10 risiedono nel Bellinzonese. A questa caratteristica di tipo "locale" se ne affianca un'altra di tipo "mobile" per quel che concerne l'utilizzo e la frequenza di altre biblioteche sul territorio cantonale e non: il 62% degli utenti afferma di frequentare anche altre biblioteche. Rassicura inoltre notare come nel corso degli anni la Biblioteca sia riuscita a "catturare" un proprio pubblico di utenti fedeli: il 70% degli utenti frequenta la Biblioteca da oltre 3 anni.

Il giudizio generale che emerge dagli utenti è confortante. I risultati confermano un aumento della conoscenza e dell'utilizzo dei servizi offerti e consentono di affermare un aumento generale dello standard qualitativo, già emerso dalla precedente inchiesta.

La cortesia e la disponibilità dei bibliotecari nel soddisfare i "desiderata" degli utenti sono largamente apprezzati dai fruitori della Biblioteca, come pure la competenza professionale dei bibliotecari.

L'orario di apertura merita una riflessione a parte. Da un lato la soddisfazione risulta elevata (92.3%) ed in crescita rispetto alla precedente indagine (+3.6%). Per contro emerge una severità nel giudizio da parte degli utenti-studenti, riscontrata nelle osservazioni raccolte a fine questionario. Non poteva essere diversamente, visto che gli studenti, soprattutto coloro che frequentano una Università, vorrebbero disporre di un tempo di apertura più "lungo" nella giornata di sabato e nelle ore diurne (apertura prolungata anche oltre le 19.00). L'impressione che si ricava è che gli utenti-studenti sono globalmente soddisfatti, ma "vorrebbero sempre di più". L'importanza dell'orario continuato (apertura 12.00 – 13.30) consente di ottimizzare il tempo a disposizione.

La Biblioteca, al di là della sua natura culturale per la quale è "programmata", rimane il luogo per effettuare il prestito di libri, riviste e opere elettroniche: il 95% degli utenti indica il prestito come uno dei motivi per frequentare la Biblioteca. Oltre a ciò gli utenti frequentano la Biblioteca soprattutto per leggere riviste (33%) o studiare (30%).
Le motivazioni legate direttamente alla studio (*Studiare*, *Fotocopiare*, *Utilizzare Internet*) prevalgono nell'uso della Biblioteca da parte degli utenti-studenti.
La biblioteca è altresì un luogo di incontro e di socializzazione, ci si reca in biblioteca anche per assistere a manifestazioni o attività culturali (il cui livello di soddisfazione è considerato ottimo) e per incontrare persone. A cogliere fino in fondo l'importanza di queste opportunità sono maggiormente gli utenti con attività professionale.

I nostri utenti apprezzano particolarmente l'aspetto di pubblica lettura della Biblioteca. Così come l'analisi dei dati statistici dei prestiti effettuati, anche la presente indagine conferma come l'argomento più ricercato da oltre il 50% degli utenti sia la narrativa.

Premessa

"La qualità di un servizio è rappresentata dalle caratteristiche che gli consentono di soddisfare le attese di chi lo utilizza". Partendo da questa breve ma indicativa affermazione, il presente rapporto illustra i risultati dell'inchiesta sulla soddisfazione degli utenti che si recano presso la Biblioteca cantonale di Bellinzona. Obiettivo dell'inchiesta è raccogliere informazioni sulle caratteristiche dell'utenza, sulla conoscenza e l'uso dei servizi bibliotecari e sulla percezione della qualità dei servizi offerti, nonché l'individuazione di suggerimenti e opportunità d'intervento.
Il gruppo di lavoro incaricato della presente indagine, ringrazia gli utenti che hanno accettato di compilare il questionario e i bibliotecari per la collaborazione.

Il giudizio degli utenti è un *input* prezioso. Per la Biblioteca cantonale l'attenta valutazione dei risultati è di fondamentale importanza, poiché consente di perfezionare la qualità del servizio e migliorare la politica di orientamento verso colui che rimane il principale attore, l'utente, come è stato il caso nel 2005 con l'introduzione di due postazioni supplementari per la consultazione di Internet per ovviare alla crescente richiesta di questo servizio, oppure nel 2006 con l'accesso a Internet dal proprio PC.

Metodo

Le informazioni sono state raccolte mediante la somministrazione, agli utenti della Biblioteca, di un questionario individuale, anonimo, organizzato in 30 domande a risposta chiusa (il questionario è riportato in appendice).
L'indagine si è concretizzata in tre fasi operative: la fase di predisposizione del questionario, la fase di somministrazione e la fase di elaborazione e analisi dei dati.
Rispetto all'indagine del 2006, alcune domande sono state eliminate ed altre aggiunte. Nello specifico sono state eliminate le domande:
=> In quali orari della giornata preferisce recarsi presso la Biblioteca cantonale di Bellinzona?
=> Con quale mezzo si reca presso la Biblioteca cantonale di Bellinzona?
=> Ritiene il numero di parcheggi sufficiente?
=> Cosa consulta in Biblioteca?
=> Di norma, come cerca i documenti che si trovano presso la Biblioteca cantonale di Bellinzona?
=> Da quando esiste Internet frequenta più o meno spesso la Biblioteca?
Per la valutazione dei servizi della Biblioteca è stata introdotta una domanda relativa alla pulizia dello stabile. Inoltre è stata aggiunta una domanda concernente l'utilizzo del proprio computer portatile per accedere ad Internet ed una pertinente ad un possibile ampliamento dell'offerta delle riviste in sala Emeroteca.
Il questionario è stato somministrato dal 7 al 19 aprile 2008 durante gli orari di apertura della Biblioteca.
206 utenti hanno raccolto l'invito dei bibliotecari a rispondere alle domande del questionario e a depositarlo nell'apposita urna una volta compilato.
I risultati sono stati strutturati in due direttrici analitiche. La prima, di carattere generale, relativa all'identificazione dell'utente-tipo, con ramificazioni sul versante della conoscenza dei servizi offerti dalla Biblioteca.

La seconda, partendo dalla disaggregazione dei dati relativi all'attività svolta (domanda 3), traccia un paragone tra le due tipologie di utenti, che possiamo identificare in *utenti-studenti* e *utenti con attività professionale*.
Le informazioni raccolte sono state trattate dai responsabili del progetto in modo anonimo.
I dati raccolti sono stati elaborati tramite il programma SPSS 14.0.
Si rinvia all'appendice per l'esposizione completa di tutti i risultati.

Caratteristiche dell'utenza (utente-tipo)

Il nostro utente tipo è donna, risiede nel Bellinzonese, frequenta la Biblioteca da molti anni e viene una o due volte al mese rimanendovi giusto il tempo per scegliere i libri e fare il prestito (circa mezz'ora); inoltre non disdegna di frequentare altre biblioteche.

Difatti l'utenza oggetto della presente indagine presenta il seguente profilo:

- Il 65.5% degli utenti dichiara di svolgere un'attività professionale, mentre il restante 34.5% dichiara di essere studente.

  Nella tipologia *utenti con attività professionale* sono comprese le categorie: pensionati, casalinghe e persone attualmente alla ricerca di impiego.

  Un approfondimento della componente studentesca rivela che si tratta in larga misura di studenti universitari (32%) e studenti iscritti alla Scuola cantonale di commercio SCC (26.8%), a questa percentuale si aggiunge un 14.1% di utenti che frequenta il Liceo cantonale.
- L'utenza ha un carattere decisamente locale, confermato dal fatto che la grande maggioranza degli utenti (62.1%) risiede nel Bellinzonese. Più equilibrata risulta essere la distribuzione di coloro che abitano nel Luganese (10.2%), Locarnese e Valli (8.3%), Riviera e Mendrisiotto entrambi con il 6.8%.
- La composizione dell'utenza per genere ci conferma una maggioranza femminile 54.4%, mentre la componente maschile è pari al 45.6%.
- Un approfondimento del tempo di frequenza, rivela come nel corso degli anni la Biblioteca sia riuscita a conquistare un nocciolo duro di utenti: il 69.4% degli utenti afferma di frequentare la Biblioteca da oltre 3 anni. La percentuale sale all'88.3% se si considera anche un secondo gruppo, più ridotto ma non trascurabile, di coloro che frequentano la BCB da 1-3 anni (18.9%).
- La maggior parte degli utenti (44.2%) si reca in Biblioteca *1-2 volte al mese*. Più equilibrate risultano essere le tre successive voci: *3-4 volte al mese* (19.4%), *1-2 volte a settimana* (17.5%), *3-4 volte all'anno* (17%).
- Il tempo di permanenza presso la Biblioteca che ha riscosso il maggior numero di adesioni tra gli utenti risulta essere *30 min.-1 h* (49.5%).
- La stragrande maggioranza degli utenti (86.9%) asserisce inoltre di orientarsi facilmente in Biblioteca.

- È interessante notare come l'utenza che si reca presso la Biblioteca sia un'utenza "mobile" sul territorio: il 62.6% degli utenti frequenta altre biblioteche. Nello specifico sono le biblioteche cantonali, le biblioteche universitarie e le biblioteche scolastiche a raccogliere i "favori" degli utenti.

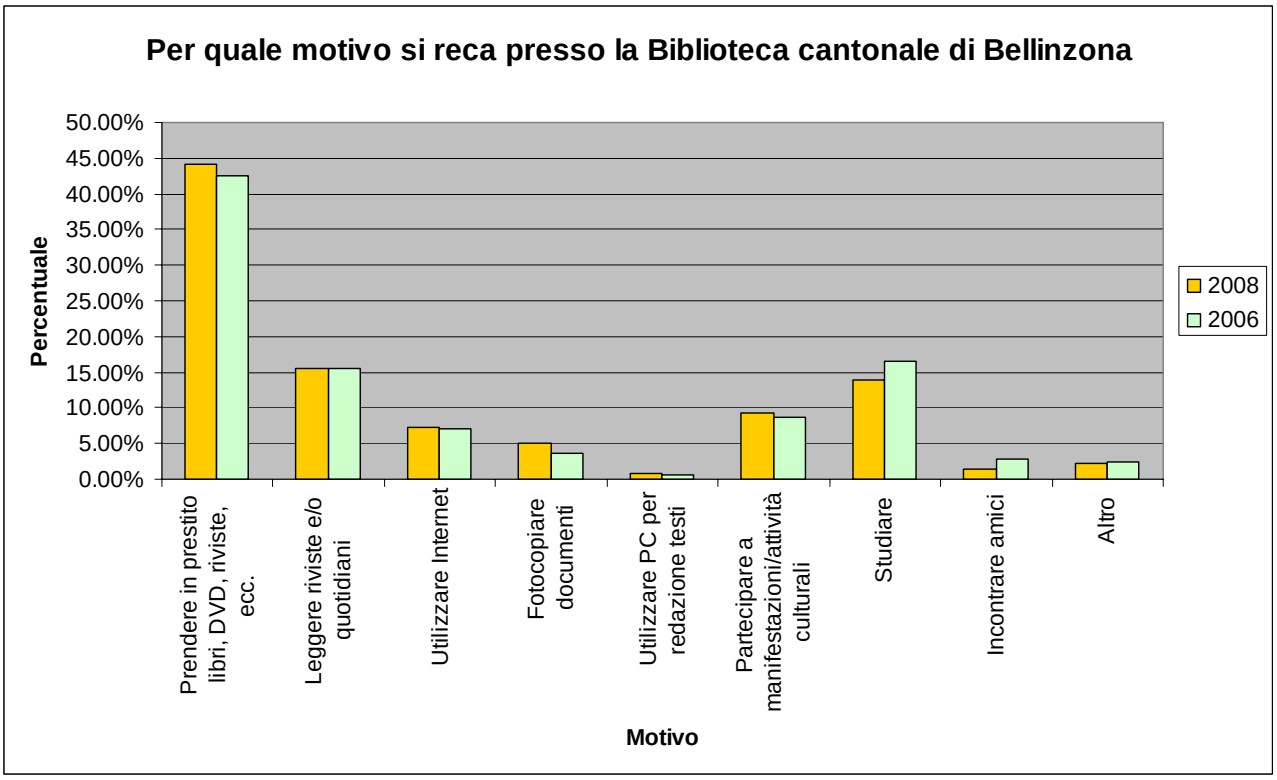
  Rispetto agli studenti, gli utenti con un'attività professionale, tendono a utilizzare maggiormente le Biblioteche cantonali di Locarno e Lugano, le biblioteche per ragazzi o comunali e le biblioteche specializzate. Non stupisce rilevare come gli studenti utilizzino maggiormente le biblioteche universitarie (sia svizzere che estere), benché la percentuale fra coloro che svolgono un'attività professionale risulti altrettanto buona.

Comportamento degli utenti

Motivo per recarsi alla Biblioteca cantonale (domanda 12)

I risultati ottenuti evidenziano un sostanziale equilibrio rispetto alla precedente indagine. Il motivo principale per recarsi in Biblioteca resta legato principalmente al prestito di libri, DVD e riviste, marcando un leggero aumento rispetto al 2006 (+1.7%). Le altre due attività principali restano *Leggere riviste o quotidiani* e *Studiare*. Seguono: *Partecipare ad attività culturali, Utilizzare Internet* e *Fotocopiare.*

Da un confronto con i dati del 2006, si nota un aumento: *Fotocopiare* (+1.4%), *Partecipare a manifestazioni/attività culturali* (+0.5%), *Utilizzare Internet* (+0.3%), *Utilizzare PC per redazione testi* (+0.2%). Una debole flessione viene per contro riscontrata alla voce *Studiare* (-2.6%), *Incontrare amici* (-1.5%) e *Altro* (-0.1%).

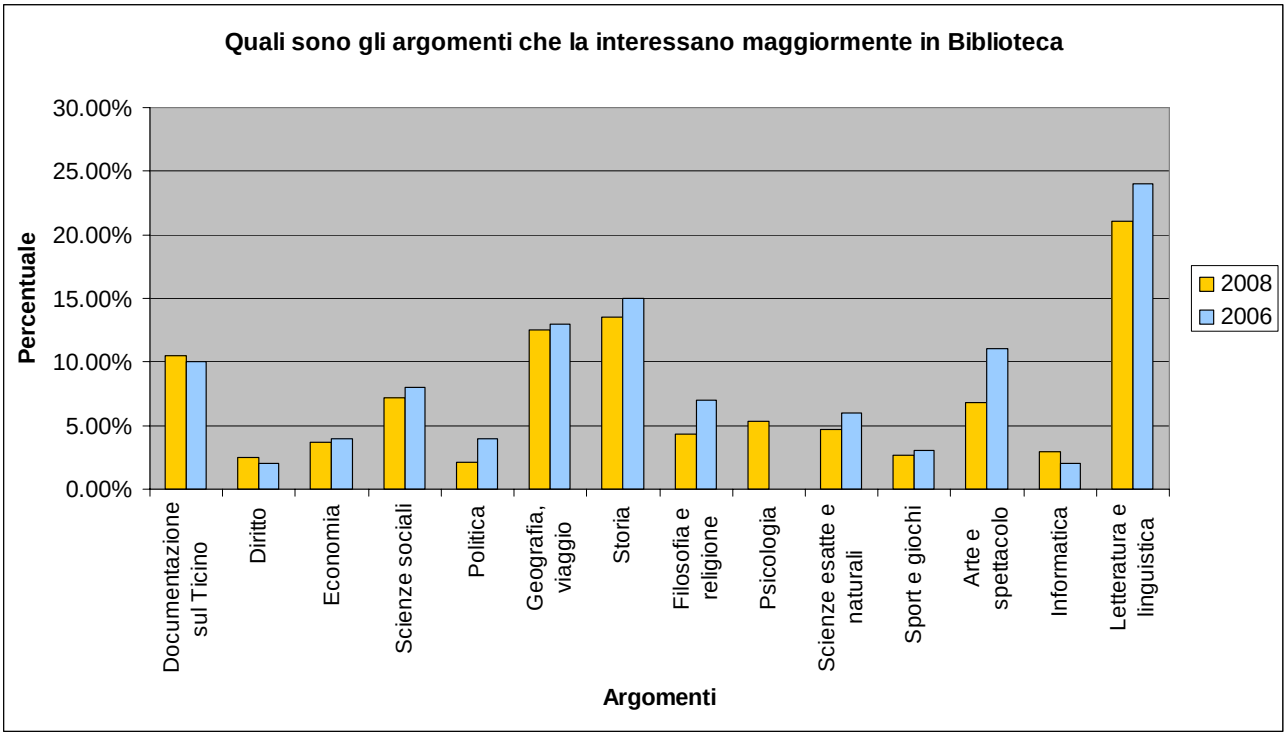


Argomenti che la interessano maggiormente in Biblioteca (domanda 13)

In linea generale si nota una flessione degli argomenti che interessano maggiormente l'utenza della Biblioteca, rispetto all'indagine svolta nel 2006. Ciò potrebbe essere dovuto all'introduzione nel questionario dell'argomento *Psicologia*, che difatti sembra riscuotere un certo interesse, o a una maggiore diversificazione degli interessi degli utenti

La *Letteratura e linguistica* conquista l'interesse maggiore degli utenti, benché in leggera flessione rispetto a due anni fa (-2.9%). Le specializzazioni della Biblioteca cantonale di Bellinzona (ossia le scienze sociali, la storia e la geografia) raccolgono sempre un buon interesse da parte dei nostri utenti, anche se sorprende il calo di interesse per la politica.

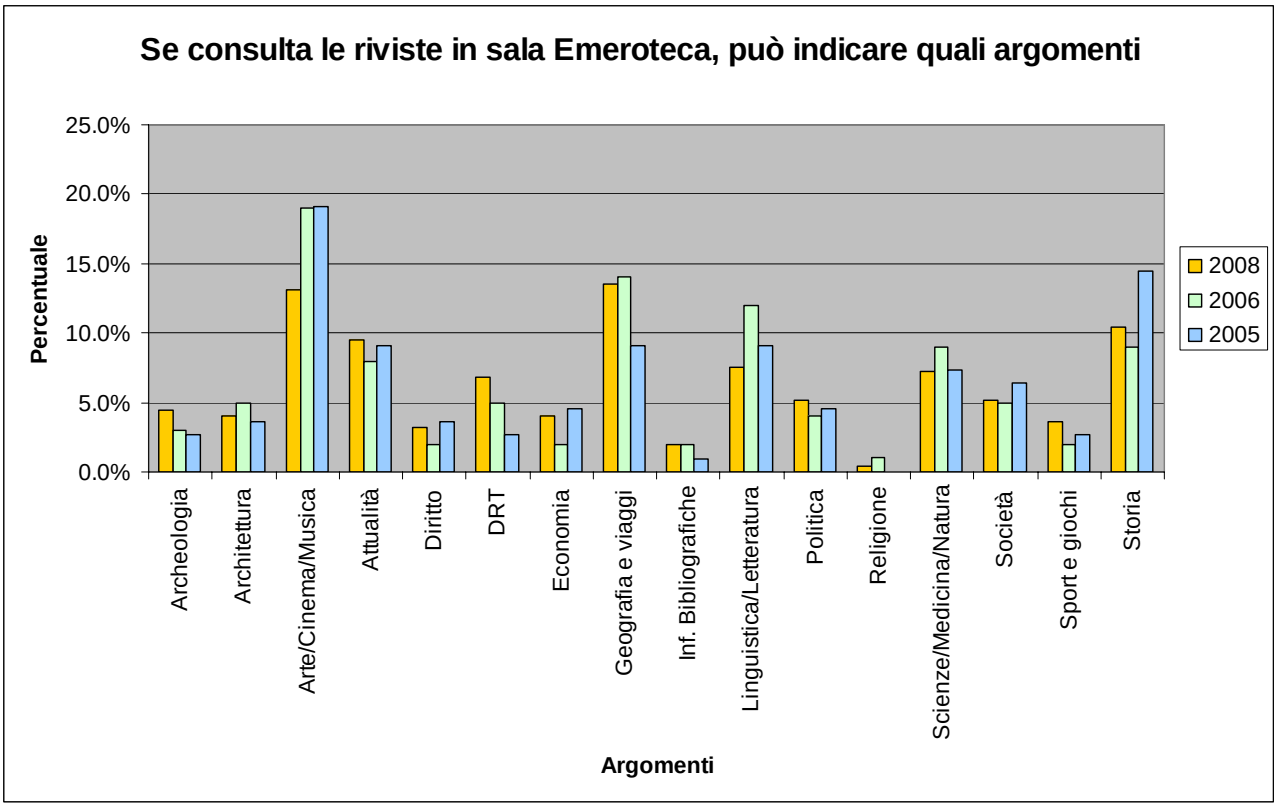
Anche la *Documentazione sul Ticino,* di cui disponiamo un ricco fondo, risulta essere un argomento amato.



Argomenti consultati in Emeroteca (domanda 21)

È interessante notare come i risultati conseguiti per gli argomenti consultati in sala Emeroteca, ripropongano il medesimo *trend* registrato alla domanda 13, ovvero una flessione per le voci *Letteratura e linguistica* e *Arte/Cinema/Musica* con percentuali del -4.5% rispettivamente del -5.9%.

La *Documentazione sul Ticino* ribadisce un confortante aumento nelle preferenze degli utenti (+3.8%).



Conoscenza dei servizi

Agli utenti interpellati nel corso dell'indagine, veniva chiesto di rispondere ad alcune domande pertinenti i servizi offerti dalla Biblioteca.

Il profilo che scaturisce dai risultati ottenuti e analizzati in rapporto alla precedente indagine (2006) risulta essere più che soddisfacente. Infatti possiamo constatare:

- un aumento dell'utilizzo del servizio di prestito interbibliotecario: 63.1% degli utenti fa capo a questo servizio (+13.9% rispetto al 2006).
- una migliore conoscenza del Centro di documentazione sociale: 44.7% (+7.9%)
- una migliore conoscenza dei dossier documentari prodotti dalla DRT: 35.9% (+10%)
- un aumento dell'utilizzo delle prestazioni offerte dal Servizio audiovisivi (SAV): 20.4% (+8.7%)
- la consultazione delle riviste in sala Emeroteca risulta pressoché stabile: 47.8% (-0.3%)

Gli incrementi constatati possono esseri ricondotti in parte all'opera di informazione svolta dalla *Newsletter* della Biblioteca (primo numero apparso: settembre 2007). Si tratta di una pubblicazione in formato elettronico con scadenza mensile, inviata a tutti gli interessati e a tutti i nuovi iscritti che ne fanno esplicita richiesta sul modulo di iscrizione. La *Newsletter*, oltre a segnalare le proposte culturali che si svolgono presso la Biblioteca, offre uno spazio di visibilità e approfondimento ai servizi presenti presso la stessa Biblioteca.

Il servizio Internet presso la Biblioteca è utilizzato da un terzo degli utenti (33%). Il risultato ottenuto risulta, nel complesso, buono anche se si nota una diminuzione rispetto al 2006 (-9.5%). Difatti si deve tenere in considerazione che a partire dal 2007 è stato introdotto un'ulteriore servizio: l'accesso gratuito a Internet a partire dal proprio computer portatile. Il 10.7% fa capo a questo specifico servizio.

Le attività culturali proposte dalla Biblioteca cantonale registrano un incremento di consensi sia a livello quantitativo che a livello qualitativo: difatti il 52.9% (ossia +4% rispetto al 2006) degli intervistati partecipa agli eventi culturali della biblioteca e la percentuale di coloro che si ritengono soddisfatti o molto soddisfatti è del 99% (+4.4%).

Soddisfazione generale

Agli utenti è stato chiesto di esprimere un giudizio su alcuni aspetti specifici del servizio. In particolare è stato chiesto loro di indicare il grado di soddisfazione per mezzo di una scala di soddisfazione a cinque voci (*Per niente soddisfacente*, *Poco soddisfacente*, *Soddisfacente*, *Molto soddisfacente*, *Non so*). Le caratteristiche sottoposte a giudizio fanno capo all'orario di apertura al pubblico, alla cortesia e alla disponibilità del personale, alla competenza del personale e alla pulizia dello stabile.

Nel complesso, queste caratteristiche raccolgono elevati livelli di soddisfazione, specie per quanto attiene il personale bibliotecario che raccoglie valutazioni fortemente favorevoli alle voci "*Cortesia e disponibilità del personale*", "*Competenza del personale*". La soddisfazione riscontrata è persino maggiore di quella osservata nella precedente indagine.

In relazione all'orario di apertura osservazioni "negative" sono giunte da parte degli studenti, raccolte nello spazio lasciato a disposizione alla fine del questionario.

Infine, anche la pulizia dello stabile viene giudicata molto soddisfacente.

La tabella riportata di seguito, indica i valori medi dei giudizi espressi e le relative deviazioni standard (valori che rivelano la relativa dispersione o meno dei giudizi: più la deviazione standard assume un valore basso, più i singoli giudizi tendono a convergere verso la media). In primo luogo si può notare come il giudizio complessivo sia relativamente elevato. Inoltre: la deviazione standard è relativamente bassa, il che significa che i giudizi individuali tendono ad allontanarsi poco da questa media, ossia che si registra un grado di consenso elevato intorno a questo giudizio medio.

Media e Deviazione Standard Orario - Cortesia/Disponibilità - Competenza - Pulizia dello stabile

	Orario	***Cortesia/Disponibilità***	***Competenza***	***Pulizia***
Media	3.3398	3.8544	3.8058	3.8775
Deviazione standard	0.64850	0.36713	0.45389	0.44354

Utenti-studenti versus Utenti con attività professionale

L'analisi comparativa è stata prevista sulla base di due distinti gruppi di utenti, precedentemente definiti: *utenti-studenti* (34.5%) e *utenti con attività professionale* (65.5%). In questo secondo gruppo sono rappresentati anche i pensionati, le casalinghe e coloro che sono in cerca di una occupazione.

A livello di permanenza in Biblioteca, sorprende come la maggioranza degli studenti (53.5%) tende a rimanere in Biblioteca *30 min. - 1 ora*, mentre coloro che rimangono oltre le 3 ore rappresenti il 9.9%. Ci si aspettava una permanenza più alta da parte degli studenti, in considerazione del fatto che questo gruppo utilizza la Biblioteca quale luogo di studio. Difficile individuare una ipotetica ragione di questo comportamento.
Per il 28.1% degli utenti con attività lavorativa la permanenza in Biblioteca si traduce in un lasso di tempo inferiore a 30 minuti. Si tratta di fruitori che usufruiscono del breve tempo per effettuare le rese dei libri presi in prestito e andare a "colpo sicuro" sulle novità librarie esposte negli appositi spazi.

Dal profilo delle motivazioni che spingono gli utenti a frequentare la Biblioteca emerge, in particolare, una similitudine tra i due gruppi per *Prendere in prestito libri, DVD, riviste, ecc.* (93% rispettivamente 96%), a conferma della funzione tradizionale della Biblioteca quale luogo privilegiato per il reperimento del materiale, sia cartaceo che non. La graduatoria cambia a livello di *Leggere riviste e/o quotidiani* e *Partecipare a manifestazioni/attività culturali* che vengono maggiormente utilizzate dagli utenti con attività professionale (39% rispettivamente 29%). Per contro le motivazioni legate direttamente allo studio (*Utilizzo di Internet con il proprio computer*, *Fotocopiare* e *Studiare*) sono utilizzate maggiormente degli utenti-studenti. È un dato che non sorprende se si pensa al ruolo e alla natura che la biblioteca assume per gli studenti.

Dal profilo degli argomenti il 50% degli utenti di entrambi i gruppi si dichiara interessato alla letteratura. Emergono differenze per quanto riguarda altri settori. Gli utenti con attività professionale prediligono, rispetto agli studenti, la scelta di materiale che verte sulla *Documentazione regionale ticinese* e sulla *Geografia*, mentre gli studenti sono più interessati alle *Scienze sociali*, *Politica*, *Psicologia*, *Sport e giochi* .

Al fine di ottenere una rappresentazione sintetica degli argomenti consultati sfogliando le riviste in sala Emeroteca, emerge una prima forte componente di utilizzo da parte degli utenti con attività professionale. I risultati evidenziano come in corrispondenza degli argomenti *Arte/Cinema/Musica*, *Geografia e viaggi, Storia* si osservino i valori con le percentuali più alte. A raccogliere i maggiori favori del gruppo utenti-studenti risulta essere l'argomento *Attualità*.

Appendice

Risultati – 2008 versus 2006

Domanda 1: Sesso

	2008		2006	
	F	**%**	**F**	**%**
Donne	112	54.4%	151	53.8%
Uomini	94	45.6%	115	40.6%
Non risponde	0	0.0%	15	5.6%
Totale	206	100.0%	266	100.0%

Domanda 2: Età

	2008		2006	
	F	**%**	**F**	**%**
< 15 anni	3	1.5%	0	0.0%
15-19 anni	28	13.6%	34	12.8%
20-24 anni	28	13.6%	38	14.3%
25-29 anni	26	12.6%	33	12.4%
30-34 anni	19	9.2%	22	8.3%
35-39 anni	21	10.2%	33	12.4%
40-44 anni	18	8.7%	27	10.2%
45-49 anni	11	5.3%	25	9.4%
50-54 anni	16	7.8%	19	7.1%
55-59 anni	12	5.8%	11	4.1%
60-64 anni	10	4.9%	11	4.1%
65 > anni	13	6.3%	12	4.5%
Non risponde	1	0.5%	1	0.4%
Totale	206	100.0%	266	100.0%

Domanda 3: Attività svolta attualmente

	2008		2006	
	F	**%**	**F**	**%**
Studenti	71	34.5%	72	27.1%
Attività professionale	135	65.5%	194	72.9%
Totale	206	100.0%	266	100.0%

Domanda 4: <u>Se studente,</u> quale scuola frequenta attualmente

	2008		2006	
	F	**%**	**F**	**%**
Scuola media	4	5.6%	1	1.4%
Liceo cantonale	10	14.1%	10	13.9%
Scuola cantonale di commercio	19	26.8%	23	31.9%
Scuola professionale	2	2.8%	0	0.0%
Scuola professionale superiore	1	1.4%	1	1.4%
Scuola universitaria professionale	1	1.4%	2	2.8%
Scuola specializzata superiore	4	5.6%	5	6.9%
Scuola d'arti e mestieri	0	0.0%	1	1.4%
Alta scuola pedagogica	4	1.9%	3	4.2%
Università - Svizzera	21	29.6%	20	27.8%
Università - estero	5	2.4%	3	4.2%
Altro	0	0.0%	3	4.2%
Totale studenti	71	100.0%	72	100.0%

Domanda 5: Dove abita

	2008		2006		2005
	F	%	F	%	%
Bellinzonese	128	62.1%	161	60.5%	
Blenio	1	0.5%	3	1.1%	68.0%*
Leventina	4	1.9%	9	3.4%	
Riviera	14	6.8%	6	2.3%	
Locarnese e Valli	17	8.3%	31	11.7%	13.0%
Luganese	21	10.2%	33	12.4%	13.0%
Mendrisiotto	14	6.8%	9	3.4%	3.0%
Grigioni	2	1.0%	9	3.4%	n.p.**
Altro	5	2.4%	4	1.5%	3.0%
Non risponde	0	0.0%	1	0.4%	0.0%
Totale	206	100.0%	266	100.0%	100.0%

* Nel questionario del 2005 figurava un'unica voce "*Bellinzona – Valli*".
** n.p.: La voce "*Grigioni*" non figurava tra le possibili risposte presenti nel questionario distribuito nel 2005

Domanda 6: Se non abita nel Bellinzonese per quale motivo principale frequenta la Biblioteca cantonale di Bellinzona

	2008		2006		2005
	F	%	F	%	%
Lavoro o studio a Bellinzona	40	51.3%	58	55.8%	37.5%
Trovo il materiale	30	38.5%	36	34.6%	28.2%
Frequento ASTi	4	5.1%	4	3.8%	9.4%
Incontro amici	1	1.3%	1	1.0%	18.8%
Altro	3	3.8%	3	2.9%	0.0%
Non risponde	0	0.0%	2	1.9%	6.3%
Totale	78	100.0%	104	100.0%	100.0%

Domanda 7: Da quanto tempo frequenta la Biblioteca cantonale di Bellinzona

	2008		2006		2005
	F	%	F	%	%
0-3 mesi	10	4.9%	17	6.4%	7.0%
3 mesi - 1 anno	13	6.3%	33	12.4%	12.0%
1-3 anni	39	18.9%	62	23.3%	32.0%
> 3 anni	143	69.4%	150	56.4%	48.0%
Non risponde	1	0.5%	4	1.5%	1.0%
Totale	206	100.0%	266	100.0%	100.0%

Domanda 8: Frequenta altre biblioteche

	2008		2006		2005
	F	%	F	%	%
Sì	129	62.6%	157	59.0%	64.0%
No	77	37.4%	107	40.2%	36.0%
Non risponde	0	0.0%	2	0.8%	0.0%
Totale	206	100.0%	266	100.0%	100.0%

Domanda 9: Se frequenta altre biblioteche, può indicare quali

	2008		2006	
	P	**% su 129**	**P**	**% su 157**
Biblioteca cantonale di Locarno	43	33.3%	47	29.9%
Biblioteca cantonale di Lugano	36	27.9%	38	24.2%
Biblioteca cantonale di Mendrisio	16	12.4%	15	9.6%
Biblioteca universitaria di Lugano	16	12.4%	15	9.6%
Biblioteca Accademia di Mendrisio	10	7.8%	7	4.5%
Biblioteche scuole universitarie professionali	9	7.0%	9	5.7%
Biblioteche per ragazzi o comunali	24	18.6%	38	24.2%
Biblioteche scolastiche ticinesi	32	24.8%	34	21.7%
Biblioteche universitarie svizzere	37	28.7%	41	26.1%
Biblioteche universitarie estere	11	8.5%	14	8.9%
Biblioteche specializzate	16	12.4%	9	5.7%

Domanda 10: Con quale frequenza si reca presso la Biblioteca cantonale di Bellinzona

	2008		2006		2005
	F	**%**	**F**	**%**	**%**
Quotidianamente	3	1.5%	7	2.6%	12.0%
1 - 2 volte a settimana	36	17.5%	44	16.5%	30.0%
3 - 4 volte al mese	40	19.4%	53	19.9%	n.p.
1 - 2 volte al mese	91	44.2%	123	46.2%	48.0%
3 - 4 volte all'anno	35	17.0%	32	12.0%	8.2%
Prima volta	1	0.5%	6	2.3%	2.0%
Non risponde	0	0.0%	1	0.4%	0.0%
Totale	206	100.0%	266	100.0%	100.0%

Domanda 11: Di norma quanto tempo resta presso la Biblioteca cantonale di Bellinzona

	2008		2006		2005
	F	**%**	**F**	**%**	**%**
< 30 min.	47	22.8%	69	25.9%	14.0%
30 min. - 1 h	102	49.5%	129	48.5%	42.0%
1 h - 3 h	43	20.9%	58	21.8%	34.0%
> 3 h	12	5.8%	9	3.4%	8.0%
Non risponde	2	1.0%	1	0.4%	2.0%
Totale	206	100.0%	266	100.0%	100.0%

Domanda 12: Per quali **motivi** si reca presso la Biblioteca cantonale di Bellinzona (max 3 risposte)

	2008		2006	
	P	**%**	**P**	**%**
Prendere in prestito libri, DVD, riviste, ecc.	195	44.2%	235	42.5%
Leggere riviste e/o quotidiani	69	15.6%	86	15.6%
Utilizzare Internet	32	7.3%	39	7.0%
Fotocopiare documenti	22	5.0%	20	3.6%
Utilizzare PC per redazione testi	4	0.9%	4	0.7%
Partecipare a manifestazioni/attività culturali	41	9.3%	48	8.7%
Studiare	62	14.0%	92	16.6%
Incontrare amici	6	1.4%	16	2.9%
Altro	10	2.3%	13	2.4%
Totale	441	100.0%	553	100.0%

Domanda 13: Quali sono gli **argomenti** che la interessano maggiormente in Biblioteca (max 3 risposte)

	2008		2006		2005	
	P	**%**	**P**	**%**	**P**	**%**
Documentazione sul Ticino	54	10.5%	55	10%	0	0.0%
Diritto	13	2.5%	14	2%	12	5.6%
Economia	19	3.7	24	4%	18	8.4%
Scienze sociali	37	7.2	46	8%	17	7.9%
Politica	11	2.1	21	4%	7	3.3%
Geografia, viaggio	64	12.5	78	13%	11	5.1%
Storia	69	13.5	87	15%	28	13.1%
Filosofia e religione	22	4.3	43	7%	17	7.9%
Psicologia	27	5.3	--*	--*	--*	--*
Scienze esatte e naturali	24	4.7	36	6%	13	6.1%
Sport e giochi	14	2.7	15	3%	6	2.8%
Arte e spettacolo	35	6.8	61	11%	29	13.6%
Informatica	15	2.9%	13	2%	5	2.3%
Letteratura e linguistica	108	21.1%	140	24%	51	23.8%
Totale	**512**	**100.0%**	**578**	**100.0%**	**214**	**100.0%**

* Nel 2006 e 2005 non compariva l'argomento *Psicologia*

Domanda 14: Si orienta facilmente in Biblioteca

*Una volta in possesso della segnatura trova facilmente il documento (2006 e 2005)

	2008		2006*		2005*
	F	**%**	**F**	**%**	**%**
Sì	179	86.9%	189	71.1%	63.0%
No	25	12.1%	62	23.3%	32.0%
Non risponde	2	1.0%	15	5.6%	5.0%
Totale	206	100.0%	266	100.0%	100.0%

Domanda 15: Utilizza il servizio di prestito interbibliotecario per richiedere documenti posseduti da altre biblioteche

	2008		2006		2005
	F	**%**	**F**	**%**	**%**
Sì	130	63.1%	131	49.2%	54.0%
No	76	36.9%	126	47.4%	43.0%
Non risponde	0	0.0%	9	3.4%	3.0%
Totale	206	100.0%	266	100.0%	100.0%

Domanda 16: Sa che la Biblioteca cantonale di Bellinzona ospita il Centro di documentazione sociale (CDS)

	2008		2006	
	F	**%**	**F**	**%**
Sì	92	44.7%	98	36.8%
No	114	55.3%	155	58.3%
Non risponde	0	0.0%	13	4.9%
Totale	206	100.0%	266	100.0%

Domanda 17: Sa che la DRT produce dei dossier documentari su temi di attualità regionale

	2008		2006	
	F	**%**	**F**	**%**
Sì	74	35.9%	69	25.9%
No	132	64.1%	187	70.3%
Non risponde	0	0.0%	10	3.8%
Totale	206	100.0%	266	100.0%

Domanda 18: Trova il contenuto dei dossier della DRT rispondente alle sue aspettative

	2008		2006	
	F	%	F	%
Sì	31	15.0%	30	11.3%
No	2	1.0%	3	1.1%
Non li ho mai consultati	171	83.0%	215	80.8%
Non risponde	2	1.0%	18	6.8%
Totale	206	100.0%	266	100.0%

Domanda 19: Ha già usufruito delle prestazioni del SAV

	2008		2006	
	F	%	F	%
Sì	42	20.4%	31	11.7%
No	109	52.9%	154	57.9%
Non conosco il SAV	54	26.2%	73	27.4%
Non risponde	1	0.5%	8	3.0%
Totale	206	100.0%	266	100.0%

Domanda 20: Consulta le riviste che si trovano in sala riviste (sala Emeroteca)

	2008		2006	
	F	%	F	%
Sì	98	47.8%	128	48.1%
No	106	51.7%	130	48.9%
Non risponde	1	0.5%	8	3.0%
Totale	205	100.0%	266	100.0%

Domanda 21: Se consulta le riviste in sala Emeroteca, può indicare quali **argomenti** (max 3 risposte)

	2008		2006		2005	
	P	%	P	%	P	%
Archeologia	11	4.4%	10	3.0%	3	2.7%
Architettura	10	4.0%	17	5.0%	4	3.6%
Arte/Cinema/Musica	33	13.1%	63	19.0%	21	19.1%
Attualità	24	9.5%	25	8.0%	10	9.1%
Diritto	8	3.2%	5	2.0%	4	3.6%
DRT	17	6.8%	16	5.0%	3	2.7%
Economia	10	4.0%	6	2.0%	5	4.5%
Geografia e viaggi	34	13.5%	45	14.0%	10	9.1%
Inf. Bibliografiche	5	2.0%	7	2.0%	1	0.9%
Linguistica/Letteratura	19	7.5%	38	12.0%	10	9.1%
Politica	13	5.2%	12	4.0%	5	4.5%
Religione	1	0.4%	2	1.0%	0	0.0%
Scienze/Medicina/Natura	18	7.2%	30	9.0%	8	7.3%
Società	13	5.2%	16	5.0%	7	6.4%
Sport e giochi	9	3.6%	7	2.0%	3	2.7%
Storia	26	10.4%	28	9.0%	16	14.5%
Totale	251	100.0%	327	100.0%	110	100.0%

Domanda 22: Vorrebbe vedere ampliata l'offerta di riviste di un determinato argomento

	2008	
	F	%
Sì	45	21.8%
No	123	59.7%
Non risponde	38	18.4%
Totale	206	100.0%

Domanda 23: Nello scorso anno è venuto in Biblioteca per vedere delle esposizioni e/o per ascoltare delle conferenze

	2008		2006		2005
	F	%	F	%	%
Sì	109	52.9%	130	48.9%	40.0%
No	95	46.1%	132	49.6%	59.0%
Non risponde	2	1.0%	4	1.5%	1.0%
Totale	206	100.0%	266	100.0%	100.0%

Domanda 24: Se sì, come giudica il livello delle proposte

	2008		2006	
	F	%	F	%
Per niente soddisfacente	0	0.0%	1	0.8%
Poco soddisfacente	0	0.0%	6	4.6%
Soddisfacente	60	55.0%	78	60.0%
Molto soddisfacente	48	44.0%	45	34.6%
Non sa	1	0.9%	n.p.	
Totale	109	52.9%	130	100.0%

Domanda 25: Con quale frequenza utilizza il servizio Internet presso la Biblioteca cantonale di Bellinzona

	2008		2006	
	F	%	F	%
Quotidianamente	1	0.5%	6	2.3%
1 - 2 volte a settimana	6	2.9%	14	5.3%
3 - 4 volte al mese	14	6.8%	19	7.1%
1 - 2 volte al mese	21	10.2%	36	13.5%
3 - 4 volte all'anno	26	12.6%	38	14.3%
Non usufruisco di questo servizio	136	66.0%	144	54.1%
Non risponde	2	1.0%	9	3.4%
Totale	206	100.0%	266	100.0%

Domanda 26: Utilizza il suo computer portatile per accedere a Internet in Biblioteca

	2008	
	F	%
Sì	22	10.7%
No	160	77.7%
Non conosco questa possibilità	23	11.2%
Non risponde	1	0.5%
Totale	206	100.0%

Domande 27-30: Valutazione Orario - Cortesia/Disponibilità - Competenza - Pulizia dello stabile

	Orario		*Cortesia/Disponibilità*		*Competenza*		*Pulizia**	
				2006				
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**		
Per niente soddisfacente	5	1.9%	2	0.8%	2	0.8%		
Poco soddisfacente	19	7.1%	4	1.5%	2	0.8%		
Soddisfacente	125	47.0%	34	12.8%	60	22.6%		
Molto soddisfacente	111	41.7%	220	82.7%	190	71.4%		
Non sa	2	0.8%	2	0.8%	8	3.0%		
Non risponde	4	1.5%	4	1.5%	4	1.5%		
Totale	266	100.0%	266	100.0%	266	100.0%		
				2008				
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**
Per niente soddisfacente	2	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Poco soddisfacente	13	6.3%	1	0.5%	3	1.5%	2	1.0%
Soddisfacente	105	**51.0%**	28	13.6%	36	17.5%	28	13.6%
Molto soddisfacente	85	41.3%	177	**85.9%**	165	**80.1%**	167	**81.1%**
Non sa	1	0.5%	0	0.0%	2	1.0%	7	3.4%
Non risponde	2	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Totale	206	100.0%	206	100.0%	206	100.0%	204	100.0%

* Domanda introdotta a partire dal 2008

Risultati: confronto utenti-studenti e utenti con attività lavorativa

Domanda 5: Dove abita

	Bellinzonese	Blenio	Leventina	Riviera	Locarnese e Valli	Luganese	Mendrisiotto	Grigioni	Altro	Totale
Attività professionale	**68.1%**	0.0%	2.2%	5.9%	7.4%	**8.1%**	5.2%	1.5%	1.5%	100.0%
Studente	**50.7%**	1.4%	1.4%	8.5%	9.9%	**14.1%**	9.9%	0.0%	4.2%	100.0%

Domanda 6: Se non abita nel Bellinzonese per quale motivo principale frequenta la Biblioteca

	Lavoro o studio a Bellinzona		Trovo il materiale che mi interessa		Frequento ASTi		Incontro degli amici		Altro		Totale	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Attività professionale	22	51.2%	17	39.5%	3	**7.0%**	1	**2.3%**	0	**0.0%**	43	100.0%
Studente	18	51.4%	13	37.1%	1	**2.9%**	0	**0.0%**	3	**8.6%**	35	100.0%

Domanda 7: Da quanto tempo frequenta la Biblioteca cantonale di Bellinzona

	0 - 3 mesi	3 mesi - 1 anno	1 - 3 anni	> 3 anni	Non risponde	Totale
Attività professionale	3.0%	6.7%	11.9%	**77.8%**	0.7%	100.0%
Studente	8.5%	5.6%	32.4%	**53.5%**	0.0%	100.0%

Domanda 8: Frequenta altre biblioteche

	Sì	No	Totale
Attività professionale	**54.8%**	45.2%	100.0%
Studente	**77.5%**	22.5%	100.0%

Domanda 9: Se frequenta altre biblioteche, può indicare quali

	Totale (129)		Studenti (55)		Attività professionale (74)	
	P	%	P	%	P	%
Biblioteca cantonale di Locarno	43	33.3%	15	27.3%	28	**37.8%**
Biblioteca cantonale di Lugano	36	27.9%	11	20.0%	25	33.8%
Biblioteca cantonale di Mendrisio	16	12.4%	8	14.5%	8	10.8%
Biblioteca universitaria di Lugano	16	12.4%	7	12.7%	9	12.9%
Biblioteca Accademia di Mendrisio	10	7.8%	3	5.5%	7	**9.7%**
Biblioteche scuole universitarie professionali	9	7.0%	5	**9.1%**	4	5.4%
Biblioteche per ragazzi o comunali	24	18.6%	6	10.9%	18	**24.3%**
Biblioteche scolastiche ticinesi	32	24.8%	14	25.5%	18	24.3%
Biblioteche universitarie svizzere	37	28.7%	20	**36.4%**	17	23.0%
Biblioteche universitarie estere	11	8.5%	4	7.3%	7	9.5%
Biblioteche specializzate	16	12.4%	4	7.3%	12	**16.2%**

Domanda 10: Con quale frequenza si reca presso la Biblioteca cantonale di Bellinzona

	Quotidianamente	*1 - 2 volte/ sett.*	*3 - 4 volte/ mese*	*1 - 2 volte/ mese*	*3 - 4 volte/ anno*	*Prima volta*	*Totale*
Attività professionale	**2.2%**	17.8%	18.5%	**47.4%**	14.1%	0.0%	100.0%
Studente	0.0%	16.9%	21.1%	38.0%	22.5%	1.4%	100.0%

Domanda 11: Di norma, quanto tempo resta presso la Biblioteca cantonale di Bellinzona

	< 30 min.	*30 min. – 1 h*	*1 h – 3 h*	*> 3 h*	*Non risponde*	*Totale*
Attività professionale	**28.1%**	47.4%	20.0%	**3.7%**	0.7%	100.0%
Studente	12.7%	**53.5%**	22.5%	**9.9%**	1.4%	100.0%

Domanda 12: Per quali **motivi** si reca presso la Biblioteca cantonale di Bellinzona (max 3 risposte)

	Totale (206)		**Studenti (71)**		**Attività professionale (135)**	
	P	**%**	**P**	**%**	**P**	**%**
Prendere in prestito libri, DVD, riviste, ecc.	195	95.0%	66	**93.0%**	129	**96.0%**
Leggere riviste e/o quotidiani	79	33.0%	17	24.0%	62	39.0%
Utilizzare Internet	32	16.0%	14	20.0%	18	13.0%
Fotocopiare documenti	22	11.0%	11	15.0%	11	8.0%
Utilizzare PC per redazione testi	4	2.0%	0	0.0%	4	3.0%
Partecipare a manifestazioni/attività culturali	41	20.0%	2	3.0%	39	**29.0%**
Studiare	62	30.0%	46	**65.0%**	16	12.0%
Incontrare amici	6	3.0%	2	3.0%	4	3.0%
Altro	10	5.0%	5	7.0%	5	4.0%

Domanda 13: Quali sono gli **argomenti** che la interessano maggiormente in Biblioteca (max 3 risposte)

	Totale (206)		Studenti (71)		Attività professionale (135)	
	P	%	P	%	P	%
Documentazione sul Ticino	54	26.0%	13	18.0%	41	**30.0%**
Diritto	13	6.0%	6	8.0%	7	5.0%
Economia	19	9.0%	8	11.0%	11	8.0%
Scienze sociali	37	18.0%	16	**23.0%**	21	16.0%
Politica	11	5.0%	6	**8.0%**	5	4.0%
Geografia, viaggio	64	31.0%	15	21.0%	49	**36.0%**
Storia	69	33.0%	24	34.0%	45	33.0%
Filosofia e religione	22	11.0%	6	8.0%	16	12.0%
Psicologia	27	13.0%	14	**20.0%**	13	10.0%
Scienze esatte e naturali	24	12.0%	11	15.0%	13	10.0%
Sport e giochi	14	7.0%	7	**10.0%**	7	5.0%
Arte e spettacolo	35	17.0%	12	17.0%	23	17.0%
Informatica	15	7.0%	5	7.0%	10	7.0%
Letteratura e linguistica	108	52.0%	37	52.0%	71	53.0%

Domanda 14: Si orienta facilmente in Biblioteca

	Sì	*No*	*Non risponde*	*Totale*
Attività professionale	**88.9%**	10.4%	0.7%	100.0%
Studente	**83.1%**	15.5%	1.4%	100.0%

Domanda 15: Utilizza il servizio di prestito interbibliotecario per richiedere documenti posseduti da altre biblioteche

	Sì	*No*	*Totale*
Attività professionale	**63.7%**	36.3%	100.0%
Studente	**62.0%**	38.0%	100.0%

Domanda 16: Sa che la Biblioteca cantonale di Bellinzona ospita il Centro di documentazione sociale (CDS)

	Sì	*No*	*Non risponde*	*Totale*
			2006	
Attività professionale	39.0%	55.0%	6.0%	100.0%
Studente	32.0%	67.0%	1.0%	100.0%
			2008	
Attività professionale	**45.9%**	54.1%	100.0%	100.0%
Studente	**42.3%**	57.7%	100.0%	100.0%

Domanda 17: Sa che la Documentazione regionale ticinese (DRT) produce dei dossier documentari su temi di attualità regionale (disponibili anche in rete)

	Sì	*No*	*Non risponde*	*Totale*
			2006	
Attività professionale	29.0%	66.0%	5.0%	100.0%
Studente	18.0%	81.0%	1.0%	100.0%
			2008	
Attività professionale	**38.5%**	61.5%	0.0%	100.0%
Studente	**31.0%**	69.0%	0.0%	100.0%

Domanda 19: Ha già usufruito delle prestazioni del SAV

	Sì	*No*	*Non conosco il SAV*	*Non risponde*	*Totale*
			2006		
Attività professionale	12.4%	55.7%	28.4%	3.6%	100.0%
Studente	9.7%	63.9%	25.0%	1.4%	100.0%
			2008		
Attività professionale	**20.7%**	50.4%	28.1%	0.7%	100.0%
Studente	**19.7%**	57.7%	22.5%	0.0%	100.0%

Domanda 20: Consulta le riviste che si trovano in sala riviste (sala Emeroteca)

	Sì	*No*	*Non risponde*	*Totale*
Attività professionale	**51.5%**	47.8%	0.7%	100.0%
Studente	40.8%	**59.2%**	0.0%	100.0%

Domanda 21: Se consulta le riviste in sala Emeroteca, può indicare quali **argomenti** (max 3 risposte)

	Totale		**Studenti (71)**		**Attività professionale (135)**	
	P	**%**	**P**	**%**	**P**	**%**
Archeologia	11	4.4%	3	10.3%	8	11.5%
Architettura	10	4.0%	1	3.4%	9	**13.0%**
Arte / Cinema / Musica	33	13.1%	5	17.2%	28	**40.5%**
Attualità	24	9.5%	10	**34.4%**	14	20.2%
Diritto	8	3.2%	2	6.9%	6	8.6%
Documentazione regionale ticinese	17	6.8%	3	10.2%	14	**20.2%**
Economia	10	4.0%	4	13.7%	6	8.7%
Geografia e viaggi	34	13.5%	8	**27.5%**	26	**37.6%**
Informazione bibliografica	5	2.0%	0	0.0%	5	**7.1%**
Linguistica / Letteratura	19	7.5%	7	**24.0%**	12	17.3%
Politica	13	5.2%	6	**20.6%**	7	10.1%
Religione	1	0.4%	1	3.4%	0	0.0%
Scienze / Medicina / Natura	18	7.2%	5	17.2%	13	18.8%
Società	13	5.2%	6	**20.6%**	7	10.1%
Sport e giochi	9	3.6%	4	**13.8%**	5	7.2%
Storia	26	10.4%	5	17.2%	21	**30.4%**

Domanda 23: Nello scorso anno è venuto in Biblioteca per vedere delle esposizioni e/o per ascoltare delle conferenze

	Sì	*No*	*Non risponde*	*Totale*
			2006	
Attività professionale	59.3%	38.7%	2.2%	100.0%
Studente	20.8%	79.2%	0.0%	100.0%
			2008	
Attività professionale	**63.0%**	36.3%	0.7%	100.0%
Studente	**33.8%**	64.8%	1.4%	100.0%

Domanda 25: Con quale frequenza utilizza il servizio Internet (1° piano) presso la Biblioteca cantonale di Bellinzona

	Ogni giorno	*1 - 2 volte/ sett.*	*3 - 4 volte/ mese*	*1 - 2 volte/ mese*	*3 - 4 volte/ anno*	*Non usufruisco*	*Non risponde*	*Totale*
				2006				
Attività professionale	1.5%	4.1%	7.7%	11.9%	12.4%	57.7%	4.6%	100.0%
Studente	4.2%	8.3%	5.6%	18.1%	19.4%	44.4%	0.0%	100.0%
				2008				
Attività professionale	0.7%	3.7%	5.9%	**11.9%**	9.6%	66.7%	1.5%	100.0%
Studente	0.0%	1.4%	8.5%	7.0%	**18.3%**	64.8%	0.0%	100.0%

Domanda 26: Utilizza il suo computer portatile per accedere a Internet in Biblioteca

	Sì	*No*	*Non conosco questa possibilità*	*Non risponde*	*Totale*
Attività professionale	8.9%	79.3%	11.1%	0.7%	100.0%
Studente	**14.1%**	74.6%	11.3%	0.0%	100.0%

Domanda 27: Come valuta => Orario settimanale di apertura al pubblico

	Per niente soddisfacente	*Poco soddisfacente*	*Soddisfacente*	*Molto soddisfacente*	*Non sa*	*Totale*
Attività professionale	0.7%	3.0%	47.4%	48.9%	0.0%	100.0%
Studente	1.4%	**12.7%**	57.7%	26.8%	1.4%	100.0%

Legenda: F = Frequenza
P = Preferenza

Osservazioni degli utenti

Logistica Palazzo Franscini

70 Fare manutenzione agli armadietti
70 D'estate fa troppo caldo
110 Troppo caldo
156 Rendere più comodo le posizioni di studio (poltrone scomode!)
157 Sostituire il meccanismo di chiusura delle porte, perchè troppo rumoroso. Grazie

Posteggi

33 Difficoltà di posteggio. Spesse volte sono tornato indietro, non potevo posteggiare
70 Mancano i posteggi
92 Peccato che non ci siano posteggi nei dintorni (pochi), così bisogna fare in fretta

Buvette

160 La buvette dovrebbe avere un orario più allargato

Servizi offerti

19 Grazie per aver fatto la bibliografia dell'omosessualità. Grande segno di apertura
197 Il servizio di prestito interbibliotecario è fantastico. Il prestito dalla Svizzera è però troppo caro
197 Le fotocopie sono troppo care - per ragioni che certo sfuggono al controllo della biblioteca - perché possa essere un vero strumento di lavoro

Riviste / Periodici

197 Manca un quotidiano nazionale tedesco (esempio: FAZ) e uno spagnolo (esempio: El país)

Proposte utenti

205 Le proposte d'acquisto dovrebbero essere tenute maggiormente in considerazione. L'utente dovrebbe essere avvisato in caso di accettazione rispettivamente rifiuto della richiesta d'acquisto

Ampliamento fondi

74 Scelta più ampia di autori di lingua tedesca (lingua originale)
92 Sarebbe bello avere in consultazione anche CD e Video
114 Ampliare la proposta DVD
114 Ampliare la raccolta favole illustrate per bambini
131 Ampliare le proposte di lettura nell'ambito spirituale
158 Possibile un reparto più ampio per ragazzi?
183 Gradirei una più ampia scelta di DVD. Grazie
191 C'è pochino per i bambini, ma capisco che occorre selezionare dei settori su cui magari specializzarsi di più e c'è diversificazione tra biblioteche
194 Dotare la biblioteca di film per ragazzi e adulti

Aperture/Orario

15 Personalmente avrei qualche risentimento sull'orario di apertura del lunedì: è scomodo per me dover aspettare le 17:00 per riportare un libro
49 Dovrebbe aprire prima delle 10:00, almeno alle 09:00
79 Poiché sono fuori Ticino durante la settimana, sarebbe più comodo se il sabato la biblioteca fosse aperta anche il pomeriggio
88 Il sabato sarebbe bello avere tutta la giornata a disposizione e anche il lunedì
89 Sarebbe utile che la biblioteca rimanesse aperta anche il sabato pomeriggio, soprattutto per noi universitari che torniamo solo nei w.-e.
140 Il sabato la biblioteca dovrebbe rimanere aperta più a lungo; dovrebbe inoltre essere aperta anche di lunedì
153 Lunedì aperto tutto il giorno. Durante le vacanze scolastiche dovrebbe essere aperto
158 Orario esteso => sabato pomeriggio. Sarebbe bello come genitori avere questo da proporre, altrimenti i ragazzi vogliono girare i negozi o fare giochi sul computer di casa… non proprio cose belle
163 Apertura sabato pomeriggio (mattino no) ; prolungare l'apertura alle sera di 1 ora (per chi lavora poco sfruttabile)
182 Come negli USA, una biblioteca dovrebbe essere aperta 24h/24h. Troppo restrittivi sono gli orari in Ticino. Una vergogna!!
196 Sarebbe utile un'apertura alla domenica

Orientamento in Biblioteca

49 Non è facile trovare i libri
141 A volte alcuni libri sono introvabili nonostante in Internet ci fossero
167 Titoli tematici e alfabeto grandi (visibili a distanza) auspicabili

Ritardi/Multe

7 Creare un conto passivo legato alla tessera per i ritardi nella consegna dei libri in modo da poter pagare annualmente

Cortesia/Competenza personale

15 Tranne questo mi sento di dire che la biblioteca di Bellinzona è veramente un luogo accogliente. Grazie
19 Grazie per la grande simpatia del personale
22 Grazie a tutto il personale per la cortesia e l'ottima competenza
45 La signora Anita è la mia consulente
78 Grazie per la gentilezza del personale
100 Complimenti a Claudia e Manuela per l'accoglienza il lunedì sera
102 La competenza e cortesia del personale mi ha particolarmente agevolato nel corso di ricerche specifiche
125 Ritornando alla domanda 14: Mi oriento facilmente ma se non trovo qualcosa chiedo alle persone di riferimento che sono sempre state molto gentili!
202 Ottimo ambiente, personale ben preparato e cordiale!

Varie

39 Continuate così. Ad meliora
44 Trovo molto utile avere una biblioteca a disposizione. Grazie
149 Complimenti!

Sommario

Introduzione	0
Premessa	2
Metodo	2
Caratteristiche dell’utenza (utente-tipo)	3
Comportamento degli utenti	4
Conoscenza dei servizi	7
Soddisfazione generale	8
Utenti-studenti versus Utenti con attività professionale	9
Appendice	10
Osservazioni degli utenti	22
Sommario	24