



SISTEMA BIBLIOTECARIO TICINESE

L'utenza presso le biblioteche cantonali ticinesi

Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Rita Chianese e Mauro Maffeis

Gennaio 2016

Sommario

L'essenziale in breve.....	2
Introduzione	3
Metodologia	3
Il questionario	4
I risultati	4
Profilo dell'utenza.....	5
Comportamento degli utenti.....	8
Motivi per frequentare la biblioteca.....	8
Altre biblioteche frequentate.....	8
Gli orari	10
Uso dei servizi online.....	12
Perché recarsi in biblioteca?	13
Argomenti di maggior interesse	14
Conoscenza dei servizi.....	16
Grado di soddisfazione.....	18
Valutazione sulla soddisfazione generale	18
Valutazione sulla soddisfazione di singoli servizi	18
Le categorie di utenti “studenti” e utenti “non studenti”	21
Perché recarsi in biblioteca? Differenze tra “studenti” e “non studenti”	21
Altre biblioteche frequentate. Differenze tra “studenti” e “non studenti”	22
Grado di soddisfazione. Differenze tra “studenti” e “non studenti”	23
Argomenti di maggior interesse. Differenze tra “studenti” e “non studenti”	25
Conclusioni	26
Allegato 1: Questionario sulla soddisfazione dell'utente, anno 2014.....	27

L'essenziale in breve

- Il 59.4% degli utenti delle quattro biblioteche cantonali sono donne.
- La popolazione studentesca rappresenta il 15.8% dell'utenza complessiva.
- La maggioranza degli utenti preferisce frequentare la biblioteca più vicina al proprio luogo di residenza.
- Il 59.1% degli utenti opta per soluzioni rispettose dell'ambiente quando si reca in biblioteca, privilegiando l'utilizzo della bicicletta, dei mezzi pubblici o a piedi.
- Nel corso degli anni le biblioteche cantonali hanno saputo catalizzare un pubblico di utenti fedeli: l'80.6% degli utenti frequenta la propria biblioteca da oltre 3 anni.
- Il 42.1% degli utenti si reca in biblioteca 1-2 volte al mese e il 34.0% 1-2 volte a settimana o giornalmente.
- Il motivo principale per frequentare la biblioteca cantonale è legato al prestito di documenti.
- Interessante notare come le biblioteche diventino sempre più luogo d'incontro: molti utenti vengono in biblioteca per le attività culturali o per essere aggiornati sulle novità.
- La narrativa / romanzi si conferma come l'argomento preferito degli utenti. Grande interesse suscitano anche la storia e la geografia e viaggi.
- La maggioranza dei servizi è ben conosciuta dall'utenza.
- Gli utenti esprimono soddisfazione per i singoli servizi offerti e un'ottima valutazione complessiva della biblioteca.

Introduzione

Dopo aver effettuato quattro indagini sulla soddisfazione degli utenti alla Biblioteca cantonale di Bellinzona (2005, 2006, 2008 e 2011) si è deciso di procedere con un'analisi che prendesse in considerazione le quattro biblioteche cantonali ticinesi (Bellinzona, Lugano, Locarno e Mendrisio). Scopo della presente indagine è conoscere meglio l'uso delle biblioteche cantonali (di seguito BC) da parte delle diverse tipologie di utenza che le frequentano e registrare il grado di soddisfazione attribuito dagli utenti ai servizi erogati.

L'indagine è stata voluta dalla direzione del Sistema bibliotecario ticinese (Sbt) e affidata al Gruppo statistiche (di seguito GStat).

Prima di procedere con l'indagine qualitativa, il GStat, ha messo a fuoco e riordinato una serie di dati statistici quantitativi, basandosi sulla Statistica svizzera delle biblioteche e su dati forniti dal Sbt. Terminata questa prima fase il GStat ha elaborato un questionario sulla soddisfazione dell'utente (cfr. *Allegato 1*).

Nella fase esplorativa di realizzazione del questionario il GStat ha collaborato a stretto contatto con i rappresentanti delle BC: Mauro Maffei e Rita Chianese per la Biblioteca cantonale di Bellinzona, Magda Bontà per la Biblioteca cantonale di Locarno, Urs Vögeli per la Biblioteca cantonale di Lugano e Rolando Schärer per la Biblioteca cantonale e del Liceo di Mendrisio.

Il questionario finale è la somma delle considerazioni scaturite dagli incontri con i colleghi delle BC prendendo in considerazione le tipologie delle singole biblioteche.

Si tratta dunque di una prima indagine di "customer satisfaction" a livello cantonale che concerne le quattro biblioteche cantonali.

Metodologia

Il questionario è stato somministrato agli utenti delle quattro BC durante il periodo compreso tra il 17 e il 29 novembre 2014. Due le modalità per la compilazione del questionario: cartacea o online. Questa doppia modalità è stata scelta con l'intento di raccogliere il maggior numero di questionari fra la popolazione che frequenta le BC, tenuto conto delle differenze di età, sesso e percorso scolastico che contraddistinguono gli utenti degli istituti.

La promozione dell'indagine è stata veicolata tramite il sito web del Sbt, i siti web delle singole biblioteche e le newsletter (fatta eccezione per la Biblioteca cantonale di Mendrisio che non dispone di un servizio newsletter).

La compilazione cartacea del questionario era possibile direttamente in biblioteca e richiedeva un tempo di esecuzione di 10 minuti. Una volta compilato, il questionario veniva depositato in un'urna. Il questionario in forma elettronica era disponibile sul sito web del Sbt.

Al termine del periodo di somministrazione i questionari cartacei sono stati raccolti e inviati alla Biblioteca cantonale di Bellinzona, che ha provveduto all'immissione dei dati per il tramite dei responsabili del GStat.

La realizzazione del questionario online è stata resa possibile con il supporto tecnico di Mauro Stanga, collaboratore scientifico dell'Ufficio di statistica (Ustat), che si è adoperato anche per la successiva elaborazione dei dati, eseguita attraverso l'uso del programma di statistica *IBM SPSS Statistics 21*.

Si ringraziano i direttori delle BC, Gerardo Rigozzi e Stefano Vassere per aver sostenuto l'iniziativa, i collaboratori delle singole biblioteche per l'impegno profuso, Mauro Stanga dell'Ufficio di statistica per l'aiuto fornito.

Infine si ringraziano gli utenti che hanno partecipato all'indagine.

Il questionario

Il questionario, individuale e anonimo, presentava complessivamente 21 domande di cui 4 a risposta aperta (*età, domicilio, ultimo titolo di studio conseguito* e una domanda indirizzata ai soli studenti *indicare quale scuola frequenta attualmente*). Per tre domande vi era la possibilità di risposta multipla.

Il questionario presentava una domanda centrale concepita per rilevare la soddisfazione dell'utente su 32 aspetti della biblioteca di riferimento. L'utente poteva esprimere il proprio grado di soddisfazione basandosi su una scala di valutazione di quattro gradi (*per niente soddisfacente, poco soddisfacente, soddisfacente, molto soddisfacente*) e un grado *non so*.

Si è voluto inoltre rilevare la conoscenza e l'utilizzo dei servizi offerti quali E-book e MediaLibraryOnLine (MLOL), Archivio digitale dei quotidiani, Prestito interbibliotecario, Attività culturali e/o animazioni, Postazioni informatiche (Internet), Wi-Fi, Banca dati della Fonoteca Nazionale, Banca dati della RSI MMuseo.

Ogni utente esprimeva la propria opinione facendo riferimento ai servizi offerti dalla biblioteca che frequenta con più assiduità (denominata "biblioteca di riferimento").

Le domande erano quindi concepite con lo scopo di ottenere informazioni generali sull'utenza, sul suo comportamento, sulle sue conoscenze e l'utilizzo dei servizi, una sua valutazione sulla biblioteca in generale e su singoli aspetti.

I risultati

Complessivamente sono stati raccolti 544 questionari, di cui 367 (ossia il 67.5% del totale) sono stati compilati nella versione online e altri 177 (ossia il 32.5% del totale) nella versione cartacea.

Come illustrato nella *Tabella 1* è interessante notare come la categoria dei "non studenti" abbia privilegiato la compilazione online del questionario, mentre la categoria degli "studenti" (più avvezzi all'utilizzo delle nuove tecnologie) ha privilegiato la modalità cartacea rispetto a quella online.

Tabella 1: Metodo di compilazione del questionario

	Online	Cartaceo	
Non studenti	73.8%	26.2%	100.0%
Studenti	33.7%	66.3%	100.0%
Totalità utenti	67.5%	32.5%	100.0%

Una prima analisi tra coloro che hanno compilato il questionario permette di identificare *quale biblioteca frequenta abitualmente*:

- 247 persone asseriscono frequentare la Biblioteca cantonale di Bellinzona;
- 136 persone la Biblioteca cantonale di Locarno;
- 106 persone la Biblioteca cantonale Lugano;
- 53 persone la Biblioteca cantonale di Mendrisio.

Questa diversa percentuale di partecipazione rende più difficile il confronto tra le utenze delle diverse biblioteche.

Un confronto (cfr. *Tabella 2*) con il numero di utenti attivi delle diverse BC (ossia quelli che nel corso dell'anno hanno effettuato almeno un prestito) permette di individuare il grado di partecipazione rispetto al totale degli utenti: globalmente quasi il 5.0% degli utenti ha contribuito alla riuscita di questa indagine.

Tabella 2: Confronto tra gli utenti che hanno compilato il questionario e gli utenti attivi

	Quale biblioteca frequenta abitualmente?	Utenti attivi nel 2014 ¹	Percentuale di partecipazione (valido)
Biblioteca cantonale di Bellinzona	247	3276	7.54
Biblioteca cantonale di Locarno	136	3414	3.98
Biblioteca cantonale di Lugano	106	2988	3.55
Biblioteca cantonale di Mendrisio	53	1226	4.32
Non ha risposto	2		
Totale	544		
Totale valido	542	10904	4.97

Profilo dell'utenza

L'utente tipo delle biblioteche è donna, adulto e con una buona formazione scolastica. Dai dati emerge che il 59.4% degli utenti sono donne, la fascia di età più rappresentata si situa tra i 55-60 anni (cfr. *Grafico 1*) e quasi la metà degli utenti ha una formazione universitaria (52.3%). La popolazione studentesca è pari al 15.8%.

L'utenza ha un carattere prevalentemente locale, dato confermato (cfr. *Tabella 3*) dal fatto che ogni biblioteca è frequentata soprattutto da persone provenienti dal distretto dove la biblioteca ha sede: l'utenza della BC di Bellinzona proviene per il 65.4% dal distretto di Bellinzona, quella della BC di Locarno per l'88.1% dal distretto di Locarno, quella della BC di Lugano per l'88.3% dal distretto di Lugano e quella della BC di Mendrisio per il 92.0% da distretto di Mendrisio.

La *Tabella 4* presenta la modalità con la quale gli utenti si recano in biblioteca. Molti utenti (40.9%) prediligono utilizzare mezzi propri, quali l'automobile (36.6%) o un mezzo a due ruote motorizzato (moto/motorino/scooter) (4.3%). Nel contempo ben il 59.1% dell'utenza opta per soluzioni più rispettose dell'ambiente, difatti il 30.1% degli utenti si reca in biblioteca *a piedi*, il 15.1% *con i mezzi pubblici* e il 13.9% *in bicicletta*.

¹ Dati tratti da *Situazione delle biblioteche pubbliche delle città, in Ticino, dal 2004 al 2014*, pubblicato dall'Ufficio di statistica, 2014.

I dati riportati nella *Tabella 5* indicano il grado di scolarizzazione degli utenti: più della metà degli intervistati (52.3%) ha ottenuto un titolo universitario, mentre il 21.2% ha conseguito un diploma presso una scuola media superiore. Coloro che non hanno terminato la scolarizzazione rappresentano lo 0.6% a fronte di un 7.8% che asserisce aver conseguito un diploma alla fine delle scuole dell'obbligo (scuole elementari o scuole medie).

Come accennato in precedenza, la popolazione di studenti che frequenta le BC è pari al 15.8% (cfr. *Tabella 6*). Analizzando nel dettaglio il tipo di scuola frequentata (cfr. *Tabella 6.1*), osserviamo come le Scuole medie superiori siano maggiormente rappresentate (44.7% degli utenti studenti). A seguire: Università (29.4%), Scuole professionali (14.1%), SUPSI (5.9%) e Scuole medie (3.5%).

Grafico 1: Suddivisione dell'utenza per fasce d'età

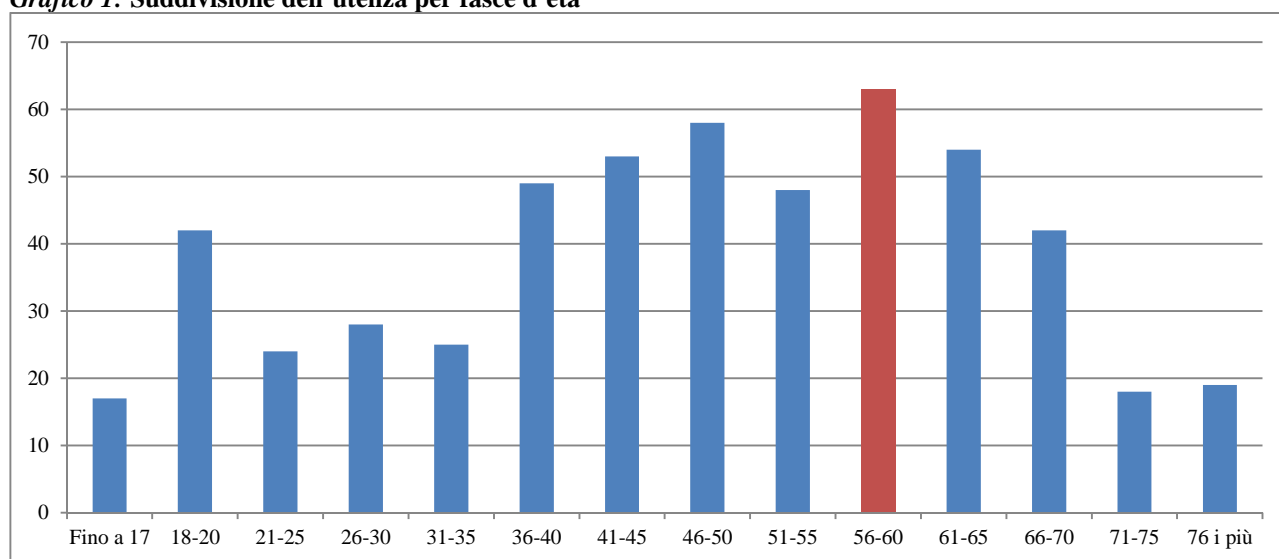


Tabella 3: Domicilio

Biblioteca di riferimento	Distretto di provenienza										Totale
	Bellinzona	Blenio	Leventina	Locarno	Lugano	Mendrisio	Riviera	Vallemaggia	Altri cantoni	Estero	
BC Bellinzona	65.4%	1.7%	3.3%	5.8%	10.8%	4.6%	5.4%	0.0%	2.9%	0.0%	100.0%
BC Locarno	0.7%	0.0%	0.7%	88.1%	2.2%	0.0%	0.7%	5.2%	0.7%	1.5%	100.0%
BC Lugano	1.9%	0.0%	0.0%	1.0%	88.3%	5.8%	0.0%	1.0%	0.0%	1.9%	100.0%
BC Mendrisio	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.0%	92.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%	100.0%

Tabella 4: Con quale mezzo si reca più spesso nella sua biblioteca di riferimento? Dare una sola risposta

	Frequenza	Percentuale valida
A piedi	162	30.1
In bicicletta	75	13.9
In moto / motorino / scooter	23	4.3
In automobile	197	36.6
Con i mezzi pubblici	81	15.1
Totale validi	538	100.0
Mancante di sistema	6	
Totale	544	

Tabella 5: Ultimo titolo di studio

	Frequenza	Percentuale valida
Nessuna formazione terminata	3	6.0
Scuola dell'obbligo (elementari o medie)	39	7.8
Formazione professionale	68	13.6
Scuole medie superiori	106	21.2
Uni, poli, SUP	262	52.3
Altro	23	4.6
Totale validi	501	100.0
Mancante di sistema	43	
Totale	544	

Tabella 6: Numero di studenti

	Frequenza	Percentuale valida
Non studenti	458	84.2
Studenti	86	15.8
Totale	544	100.0

Tabella 6.1: Scuola frequentata attualmente

	Frequenza	Percentuale valida
Università	25	29.4
SUPSI	5	5.9
Scuole professionali	12	14.1
Scuole medie superiori	38	44.7
Scuole medie	3	3.5
Altro	2	2.4
Totale validi	85	100.0
Mancante di sistema	1	
Totale	86	

Comportamento degli utenti

Motivi per frequentare la biblioteca

Agli utenti è stato chiesto per quali motivi tendono a preferire una biblioteca piuttosto che un'altra. La maggior parte (cfr. *Tabella 7*), opta per un criterio di prossimità, indicando nel 66.4% dei casi la risposta è *la più vicina al luogo dove abito*. Quasi 1/5 degli utenti (18.9%) predilige un criterio di "comodità", legato alla vicinanza della biblioteca al posto di lavoro o studio. Meno frequenti coloro che scelgono una sede perché vi trovano la documentazione richiesta (8.1% con risposta è *quella che risponde meglio alle mie esigenze di lavoro/studio*, 6.7% con risposta è *maggiormente in linea con i miei interessi*).

Si costata una differenza tra la categoria "studenti" e quella "non studenti": i primi, pur privilegiando il criterio di prossimità (il 52.3% degli studenti opta per la risposta è *la più vicina al luogo dove abito*), hanno una maggiore propensione rispetto ai "non studenti" verso la biblioteca vicina alla propria scuola (33.7% degli studenti ha dato la risposta è *quella più vicina al luogo dove lavoro/studio* ; mentre solo il 7.3% dei "non studenti" l'ha selezionata).

Tabella 7: Perché frequenta proprio questa biblioteca? Dare una sola risposta

	Frequenza	Percentuale valida	Non studenti	Studenti
È la più vicina al luogo dove abito	359	66.4	69.0%	52.3%
È quella che risponde meglio alle mie esigenze di lavoro/studio	44	8.1	7.3%	12.8%
È la più vicina al luogo dove lavoro/studio	102	18.9	16.0%	33.7%
È quella maggiormente in linea con i miei interessi	36	6.7	7.7%	1.2%
Totale	541	100.0		
Mancante	3			
Totale	544			

Altre biblioteche frequentate

L'utenza delle BC è molto mobile. Il 68.3% degli utenti (cfr. *Tabella 8*) asserisce frequentare, oltre alla propria biblioteca di riferimento, anche altri istituti. Tra coloro che frequentano altre biblioteche, un terzo (ossia 33.5% delle risposte affermative a questa domanda) predilige le biblioteche cantonali, mentre quasi un quinto (ossia 19.9% delle risposte affermative) dichiara di frequentare le biblioteche scolastiche.

Numerosi pure coloro che frequentano le biblioteche universitarie svizzere e all'estero (31.3% delle risposte affermative).

Un'analisi più approfondita mostra come sussistano alcune differenze tra gli utenti delle varie biblioteche.

La *Tabella 9* illustra come gli utenti della Biblioteca cantonale di Lugano tendano a essere più mobili: solo il 20.8% dichiara di non frequentare altre biblioteche, mentre gli utenti delle Biblioteche cantonali di Locarno, Mendrisio e Bellinzona sono più legati alla propria sede (39.6% per Locarno, 34.0% per Mendrisio e 31.8% per Bellinzona).

Nel confronto tra gli utenti delle varie biblioteche, si notano altre differenze. Gli utenti della BC di Lugano, rispetto a quelli degli altri tre istituti, tendono a frequentare maggiormente le biblioteche universitarie e specializzate. Gli utenti delle sedi di Bellinzona, Locarno e Mendrisio si

caratterizzano, rispetto a quelli della BC di Lugano, per una maggiore frequenza delle biblioteche per ragazzi e comunali. Gli utenti delle sedi di Lugano e Mendrisio, rispetto a quelli delle BC di Bellinzona e Locarno, hanno una maggiore propensione per le altre biblioteche cantonali.

Tabella 8: Oltre alla sua biblioteca di riferimento, quali altre biblioteche frequenta? (Più risposte possibili)

Totale risposte	Valide	Mancanti	Totale
	537	7	544

	Numero risposte	Percentuale	Percentuale su casi validi (537)
Biblioteche cantonali	180	23.3	33.5
Biblioteche scolastiche	107	13.8	19.9
Biblioteche universitarie in Ticino	79	10.2	14.7
Biblioteche universitarie in Svizzera	58	7.5	10.8
Biblioteche universitarie all'estero	31	4.0	5.8
Biblioteche universitarie professionali	23	3.0	4.3
Biblioteche per ragazzi e comunali	67	8.7	12.5
Biblioteche specializzate	34	4.4	6.3
Nessuna	170	22.0	31.7
Altro	24	3.1	4.5
Totale	773	100.0	

Tabella 9: Confronto tra biblioteca di riferimento e altre biblioteche frequentate

		Biblioteca di riferimento			
		BC Bellinzona	BC Locarno	BC Lugano	BC Mendrisio
Biblioteche cantonali	Numero risposte	73	41	42	23
	% entro biblioteca di riferimento	30.2%	30.6%	39.6%	43.4%
Biblioteche scolastiche	Numero risposte	56	30	14	7
	% entro biblioteca di riferimento	23.1%	22.4%	13.2%	13.2%
Biblioteche universitarie in Ticino	Numero risposte	24	9	36	10
	% entro biblioteca di riferimento	9.9%	6.7%	34.0%	18.9%
Biblioteche universitarie in Svizzera	Numero risposte	23	10	18	5
	% entro biblioteca di riferimento	9.5%	7.5%	17.0%	9.4%
Biblioteche universitarie all'estero	Numero risposte	11	4	13	3
	% entro biblioteca di riferimento	4.5%	3.0%	12.3%	5.7%
Biblioteche universitarie professionali	Numero risposte	8	7	7	1
	% entro biblioteca di riferimento	3.3%	5.2%	6.6%	1.9%
Biblioteche per ragazzi e comunali	Numero risposte	33	19	5	10
	% entro biblioteca di riferimento	13.6%	14.2%	4.7%	18.9%
Biblioteche specializzate	Numero risposte	9	6	16	2
	% entro biblioteca di riferimento	3.7%	4.5%	15.1%	3.8%
Nessuna	Numero risposte	77	53	22	18
	% entro biblioteca di riferimento	31.8%	39.6%	20.8%	34.0%
Altro	Numero risposte	9	4	8	3
	% entro biblioteca di riferimento	3.7%	3.0%	7.5%	5.7%
Totale	Numero risposte	242	134	106	53

Gli orari

Come riportato nella *Tabella 10*, si conferma una tipologia di utenza fidelizzata. La maggior parte degli utenti (80.6%) frequenta la propria biblioteca da oltre tre anni. Ovviamente, data l'età tendenzialmente giovane degli studenti, tra questi ultimi vi sono più utenti che frequentano la biblioteca da meno tempo.

Se l'utente usufruisce dei servizi della biblioteca già da molti anni, si è cercato pure di scoprire con quale frequenza vi si reca (cfr. *Tabella 11*). Molti utenti (42.1%) optano per una cadenza di *1-2 volte al mese*. Il 27.0% degli utenti viene *1-2 volte a settimana*, mentre il 23.8% ha una frequenza più sporadica (*meno di 1 volta al mese*). Non bisogna infine dimenticare gli utenti più assidui: un buon 7.0% si reca *quasi tutti i giorni* in biblioteca.

Sono riscontrate differenze di comportamento tra le due categorie utenti "studenti" e utenti "non studenti". La maggior parte degli utenti "non studenti" si reca in biblioteca *1-2 volte al mese* (44.1% di questa categoria) o *meno di 1 volta al mese* (26.8% di questa categoria), mentre la frequenza quotidiana (*quasi tutti i giorni*) è stata indicata solo dal 5.9% da questa tipologia di utenti. Gli utenti "studenti" prediligono venire in biblioteca *1-2 volte a settimana* (47.1% di questa categoria) e si rileva inoltre una buona corrispondenza per la frequenza quotidiana (12.9%).

L'analisi delle fasce orarie di frequenza (cfr. *Tabella 12*) indica come il 43.6% del totale degli utenti non abbia un orario preferito per frequentare la biblioteca di riferimento. Tra le altre opzioni di risposta emerge come il 20.8% preferisca recarsi in biblioteca al *pomeriggio*, il 12.0% la *sera*, il 9.9% *il mattino* e il 6.3% sul *mezzogiorno*. Solo il 2.4% dichiara di frequentare la biblioteca esclusivamente al *sabato*.

Gli studenti mostrano un comportamento diverso rispetto agli utenti della categoria "non studenti". Da un lato gli studenti preferiscono andare in biblioteca nel *pomeriggio* (41.2% di questa categoria) o fermarvisi tutto il giorno (12.9%), mentre la tipologia "non studente" ha optato per queste risposte solo per il 17.0% (*pomeriggio*) e per il 3.5% (*mi fermo tutto il giorno*).

Gli utenti della BC di Bellinzona, unica biblioteca aperta anche una sera la settimana fino alle 21.00, sembrano apprezzare quest'offerta. Difatti ben il 19.5% dei suoi utenti preferisce la fascia oraria serale.

Tabella 10: Da quanto tempo frequenta la sua biblioteca di riferimento?

	Frequenza	Percentuale valida		Non studenti	Studente
0 mesi - 3 mesi	12	2.2		1.3%	7.0%
3 mesi - 1 anno	21	3.9		3.1%	8.1%
1 anno - 3 anni	71	13.2		10.2%	29.1%
Oltre 3 anni	433	80.6		85.4%	55.8%
Totale validi	537	100.0			
Mancante	7				
Totale	544				

Tabella 11: Con quale frequenza si reca presso la sua biblioteca di riferimento?

	Frequenza	Percentuale valida		Non studenti	Studente
Quasi tutti i giorni	38	7.0		5.9%	12.9%
1-2 volte a settimana	146	27.0		23.2%	47.1%
1-2 volte al mese	228	42.1		44.1%	31.8%
Meno di 1 volta al mese	129	23.8		26.8%	8.2%
Totale validi	541	100.0			
Mancante	3				
Totale	544				

Tabella 12: In quale fascia oraria frequenta preferibilmente la sua biblioteca di riferimento? Dare una sola risposta

	Frequenza	Percentuale valida		Non studenti	Studenti
Mi fermo tutto il giorno	27	5.0		3.5%	12.9%
Mattino	54	9.9		11.1%	3.5%
Mezzogiorno	34	6.3		6.6%	4.7%
Pomeriggio	113	20.8		17.0%	41.2%
Sera	65	12.0		11.8%	12.9%
Non ho un orario preferito	237	43.6		47.6%	22.4%
Solo al sabato	13	2.4		2.4%	2.4%
Totale validi	543	100.0			
Mancante	1				
Totale	544				

Uso dei servizi online

Una buona parte degli utenti dichiara di consultare i servizi online, ossia il sito Web del Sbt e il catalogo cantonale online (79.1% rispettivamente 76.4%). Solo il 20.1% rispettivamente il 23.6% dichiara di non consultarlo mai (cfr. *Tabella 13* e *Tabella 14*).

Contrariamente a quanto ci si potrebbe aspettare, la categoria “studenti” tende a consultare meno il sito Web del Sbt e il catalogo cantonale online rispetto alla categoria “non studenti”. Una possibile interpretazione può essere data analizzando le differenze nella modalità di compilazione del questionario tra le due categorie. Gli utenti “non studenti” hanno preferito compilare il questionario online, mentre gli utenti “studenti” hanno preferito rispondere al questionario utilizzando la versione cartacea (cfr. *Tabella 1*).

Tabella 13: Con quale frequenza consulta il sito Web del Sistema bibliotecario ticinese (Sbt)?

	Frequenza	Percentuale valida		Non studenti	Studenti
Giornalmente	32	6.0		6.9%	1.2%
Settimanalmente	140	26.3		28.3%	15.3%
Mensilmente	254	47.7		47.3%	49.4%
Mai	107	20.1		17.4%	34.1%
Totale validi	533	100.0			
Mancante	11				
Totale		100.0			

Tabella 14: Con quale frequenza consulta il catalogo cantonale online?

	Frequenza	Percentuale valida		Non studenti	Studenti
Giornalmente	35	6.5		7.8%	0.0%
Settimanalmente	138	25.8		27.4%	17.4%
Mensilmente	236	44.1		43.4%	47.7%
Mai	126	23.6		21.4%	34.9%
Totale validi	535	100.0			
Mancante	9				
Totale	544				

Perché recarsi in biblioteca?

Conoscere i principali motivi che spingono gli utenti a frequentare la propria biblioteca di riferimento può rilevarsi utile nell'ottica di adattare l'offerta proposta con i reali bisogni dell'utenza.

La funzione primaria della biblioteca, ossia quella di fornire dei documenti in prestito, è confermata: l'83.8% degli utenti ha indicato questo motivo (cfr. *Tabella 15*).

Tra gli altri motivi spiccano la necessità di *usufruire del prestito interbibliotecario* (45.5%) e il desiderio di *consultare documenti in sede* (35.9%). La biblioteca rappresenta inoltre un luogo di studio sia per *studiare con propri documenti* (17.3%) sia per *studiare con documenti della biblioteca* (12.9%).

La biblioteca diventa anche un luogo d'incontro e di svago: quasi un quarto degli utenti (23.9%) dichiara di frequentarla per *partecipare ad attività culturali*.

Il 19.5% degli utenti si reca in biblioteca per essere aggiornato sulle novità (libri, attività proposte o altro). Questa percentuale, estrapolata per singola biblioteca, mostra come il 30.2% dell'utenza della BC di Locarno abbia il desiderio di *essere aggiornata sulle novità (libri, attività proposte, ...)*.

La BC di Bellinzona si profila come luogo prediletto dagli studenti per lo studio in gruppo (7.3%) a fronte di percentuali quasi nulle raccolte negli altri istituti. Inoltre questa biblioteca è molto frequentata per partecipare al ricco programma culturale apprezzato dal 27.2% dei suoi utenti.

Tabella 15: Indichi i tre motivi principali per i quali frequenta la sua biblioteca di riferimento

Totale risposte	Valide	Mancanti	Totale
	543	1	544

	Numero risposte	Percentuale di casi validi (543)
Prendere in prestito documenti	455	83.8%
Consultare documenti in sede	195	35.9%
Studiare con i propri documenti	94	17.3%
Studiare con documenti della biblioteca	70	12.9%
Studiare in gruppo	19	3.5%
Utilizzare postazioni Internet e/o Wi-Fi	39	7.2%
Utilizzare computer per l'elaborazione di testi	6	1.1%
Usufruire del prestito interbibliotecario	247	45.5%
Partecipare ad attività culturali	130	23.9%
Socializzare / Incontrare amici	25	4.6%
Essere aggiornati sulle novità	106	19.5%
Altro	8	1.5%
Totale	1394	

Argomenti di maggior interesse

Sempre nell'ottica di rispondere ai reali bisogni dell'utenza il questionario proponeva una domanda su quali argomenti interessino maggiormente l'utenza (con la possibilità di fornire al massimo cinque preferenze).

La *narrativa / romanzi* con il 64.3% delle preferenze è certamente il settore più amato (cfr. *Tabella 16*).

Le materie umanistiche suscitano grande interesse. Difatti molti utenti hanno indicato la *storia* (29.4% degli utenti) e la *geografia e viaggi* (26.6% degli utenti) come temi di loro interesse.

Forte l'interesse anche per *giornali e riviste* (25.9%). Seguono l'*arte* (23.3%), il *cinema e film* (23.1%) e i *saggi di letteratura* (22.2%).

Interessante il dato legato ai *libri per bambini e ragazzi*: nonostante solo una biblioteca abbia un settore loro dedicato (BC di Locarno) molte persone hanno dichiarato di essere interessati a questo tipo di libri (cfr. *Tabella 16*).

Tabella 16. Quali argomenti le interessano maggiormente? Indichi al massimo cinque preferenze

Totale risposte	Valide	Mancanti	Totale
	541	3	544

	Numero risposte	Percentuale di casi (541)
Filosofia	82	15.2%
Psicologia	85	15.7%
Religioni e spiritualità	54	10.0%
Scienze sociali	92	17.0%
Politica	60	11.1%
Economia	48	8.9%
Diritto	30	5.5%
Pedagogia / Educazione	74	13.7%
Scienze / Matematica	54	10.0%
Giardinaggio	27	5.0%
Hobby e sport	49	9.1%
Informatica	35	6.5%
Ingegneria	13	2.4%
Benessere e salute	87	16.1%
Arte	126	23.3%
Musica	81	15.0%
Cinema e film	125	23.1%
Linguistica	52	9.6%
Saggi di letteratura	120	22.2%
Narrativa / Romanzi	348	64.3%
Geografia e viaggi	144	26.6%
Storia	159	29.4%
Libri per bambini e ragazzi	71	13.1%
Materiale multimediale	47	8.7%
Documentazione ticinese	96	17.7%
Giornali e riviste	140	25.9%
Totale	2299	425.0%

Ogni biblioteca cantonale è specializzata in un'area tematica particolare. Con questa domanda miravamo a scoprire se l'utenza si differenziava per tipo di interesse a seconda della biblioteca frequentata. Una risposta chiara è resa difficile dalla variazione dei tassi di partecipazione tra le diverse biblioteche. Emergono però alcuni dati interessanti (cfr. *Grafico 2*).

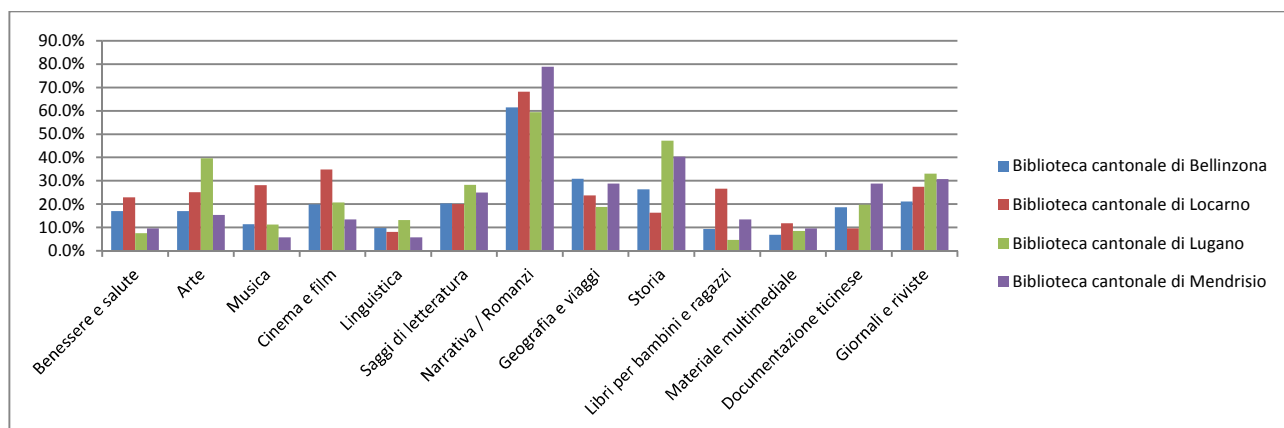
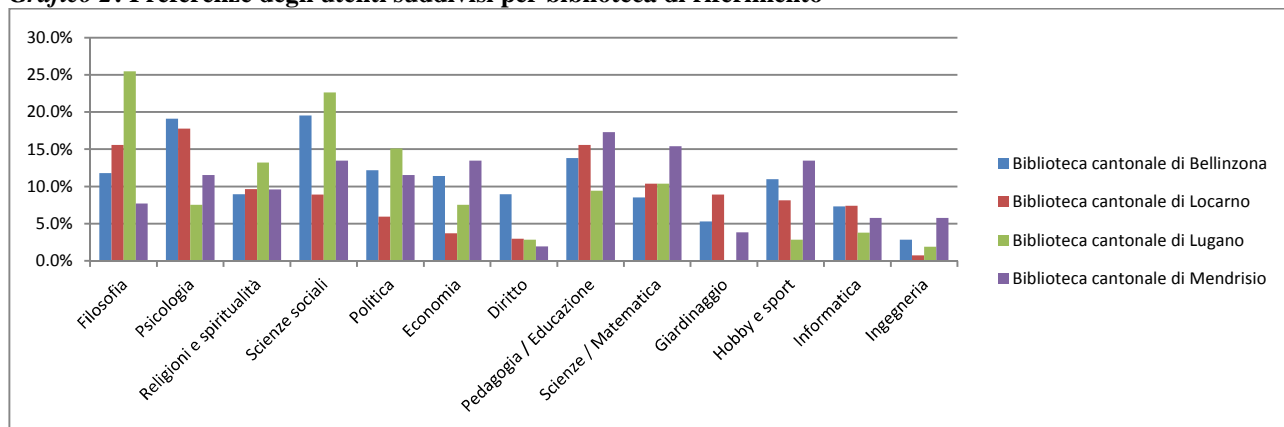
La Biblioteca cantonale di Locarno è specializzata in filosofia, cinema e musica. Se per la filosofia non si nota un particolare interesse da parte dei suoi utenti rispetto a quelli di altre biblioteche, per quanto riguarda il cinema e la musica, il discorso cambia: 34.8% degli utenti di Locarno è interessato al cinema e 28.1% alla musica, percentuali ben superiori rispetto a quelli degli utenti delle altre biblioteche cantonali.

La Biblioteca cantonale di Bellinzona è specializzata in storia, in geografia e nelle scienze sociali (economia, diritto, politica, sociologia). Rispetto agli utenti di altre biblioteche, non si denota in quelli di Bellinzona un maggiore interesse per le sue specializzazioni, anche se restano dei settori molto amati. Per le *scienze sociali* e la *politica*, le percentuali sono simili alla BC di Lugano, per *economia* e *geografia* e *viaggi* sono simili alla BC di Mendrisio, mentre per la *storia* si denota un maggiore interesse nelle BC di Lugano e Mendrisio. Solo nel *diritto* si vede maggior interesse da parte degli utenti della BC di Bellinzona rispetto a quelli degli altri istituti.

La Biblioteca cantonale di Lugano è specializzata in arte e letteratura, settori che raccolgono, da parte dei propri utenti, più preferenze rispetto alle altre biblioteche (39.6% degli utenti ha indicato *arte*, 28.3% *saggi di letteratura*, 13.2% *linguistica*).

La Biblioteca cantonale di Mendrisio è specializzata nelle scienze esatte e naturali. Rispetto alle altre biblioteche una maggiore percentuale di utenti ha indicato questo ambito (15.4% *scienze / matematica*).

Grafico 2: Preferenze degli utenti suddivisi per biblioteca di riferimento



Conoscenza dei servizi

I dati raccolti per l'utilizzo dei servizi offerti dalle BC, presentano una percentuale di non risposta pari, in media, al 10% a seconda della domanda (cfr. *Tabella 18.1*).

Nonostante potrebbe essere plausibile assimilare le non risposte con la mancata conoscenza del servizio, si è deciso di escluderle dalla valutazione.

La *Tabella 17* mostra come il *prestito interbibliotecario* sia di gran lunga il servizio più conosciuto e utilizzato: il 77.8% degli utenti dichiara di conoscerlo e farne uso. Una conferma di questa tendenza è data dal fatto che il 45.5% degli utenti indichi, come uno dei motivi principali per recarsi in biblioteca, il poter *usufruire del prestito interbibliotecario* (cfr. *Tabella 15*).

Vi è anche una grande partecipazione alle *attività culturali e/o animazioni*: la metà degli utenti (51.5%) conosce e partecipa al programma culturale delle biblioteche.

Le postazioni informatiche con accesso a Internet e la rete Wi-Fi sono entrambi servizi conosciuti e vengono utilizzati dal 28.9% rispettivamente 28.5% delle persone che hanno risposto alla domanda.

Conosciuti ma solo in parte utilizzati sono i servizi di *E-book e MediaLibraryOnLine (MLOL)* e *Archivio digitale dei quotidiani (ADQ)*: MLOL è conosciuto del 64.5% degli utenti mentre solo il 15% dichiara di utilizzarlo; la banca dati ADQ invece è conosciuta dal 68.0% degli utenti mentre solo il 21.7% ne fruisce.

Le banche dati della Fonoteca Nazionale e della RSI MMuseo non sono molto conosciute: la prima è sconosciuta a ben il 48.3% degli utenti, la seconda al 57.8% degli utenti. Coloro che usufruiscono di queste banche dati sono il 5.7% per la Fonoteca Nazionale e il 6.5% per RSI MMuseo. Si tratta di servizi di nicchia per cui è comprensibile un minor utilizzo rispetto agli altri servizi. Sarebbe auspicabile una maggiore pubblicizzazione del servizio.

Nel confronto tra le categorie di utenti "studenti" e utenti "non studenti", emerge che gli studenti tendono a utilizzare maggiormente le *postazioni informatiche (Internet)* e la rete *Wi-Fi*, mentre per quanto riguarda tutti gli altri servizi tendono a conoscerli e a utilizzarli meno rispetto ai "non studenti" (cfr. *Tabella 18*).

Tabella 17: Utilizza i seguenti servizi offerti dalla biblioteca? (Dati escluse le mancate risposte)

	conosco e utilizzo	conosco e non utilizzo	non conosco e non utilizzo
E-book e MediaLibraryOnLine (MLOL)	15.0	49.5	35.5
Archivio digitale dei quotidiani	21.7	46.3	32.0
Prestito interbibliotecario	77.8	18.1	4.0
Attività culturali e/o animazioni	51.5	39.9	8.6
Postazioni informatiche (Internet)	28.9	60.9	10.2
Wi-Fi	28.5	54.3	17.1
Banca dati della Fonoteca Nazionale	5.7	46.0	48.3
Banca dati della RSI MMuseo	6.5	35.7	57.8

Tabella 18: Utilizza i seguenti servizi offerti dalla biblioteca? (Confronto “studenti” – “non studenti”)

	Tipologia utente	Conosco e utilizzo	Conosco ma non utilizzo	Non conosco e non utilizzo	
E-book e MediaLibraryOnLine (MLOL)	Non studenti	16.0%	51.1%	32.9%	100%
	Studenti	10.5%	41.9%	47.7%	100%
	Totalità utenti	15.0%	49.5%	35.5%	100%
Archivio digitale dei quotidiani ADQ	Non studenti	23.1%	44.7%	32.3%	100%
	Studenti	15.3%	54.1%	30.6%	100%
	Totalità utenti	21.7%	46.3%	32.0%	100%
Prestito interbibliotecario	Non studenti	79.9%	15.9%	4.2%	100%
	Studenti	67.4%	29.1%	3.5%	100%
	Totalità utenti	77.8%	18.1%	4.0%	100%
Attività culturali e/o animazioni	Non studenti	57.6%	35.2%	7.2%	100%
	Studenti	21.4%	63.1%	15.5%	100%
	Totalità utenti	51.5%	39.9%	8.6%	100%
Postazioni informatiche (Internet)	Non studenti	26.8%	62.9%	10.3%	100%
	Studenti	38.6%	51.8%	9.6%	100%
	Totalità utenti	28.9%	60.9%	10.2%	100%
WI-FI	Non studenti	21.4%	60.3%	18.3%	100%
	Studenti	61.2%	27.1%	11.8%	100%
	Totalità utenti	28.5%	54.3%	17.1%	100%
Banca dati della Fonoteca Nazionale	Non studenti	6.4%	47.1%	46.5%	100%
	Studenti	2.4%	41.2%	56.5%	100%
	Totalità utenti	5.7%	46.0%	48.3%	100%
Banca dati della RSI MMuseo	Non studenti	7.2%	36.8%	56.0%	100%
	Studenti	3.5%	30.6%	65.9%	100%
	Totalità utenti	6.5%	35.7%	57.8%	100%

Tabella 18.1: Utilizza i seguenti servizi offerti dalla biblioteca?(Dati comprese le mancate risposte)

	conosco e utilizzo	conosco e non utilizzo	non conosco e non utilizzo	Non risposte
E-book e MediaLibraryOnLine (MLOL)	13.6	44.9	32.2	9.4
Archivio digitale dei quotidiani ADQ	19.5	41.5	28.7	10.3
Prestito interbibliotecario	74.3	17.3	3.9	4.6
Attività culturali e/o animazioni	47.2	36.6	7.9	8.3
Postazioni informatiche (Internet)	25.0	52.8	8.8	13.4
WI-FI	24.8	47.2	14.9	13.1
Banca dati della Fonoteca Nazionale	5.0	40.3	42.3	12.5
Banca dati della RSI MMuseo	5.7	31.3	50.6	12.5

Grado di soddisfazione

Valutazione sulla soddisfazione generale

A livello generale, il grado di soddisfazione dimostrato dagli utenti nei confronti delle quattro BC è molto positivo: il 97.4% degli utenti totali delle BC danno una valutazione positiva della propria biblioteca di riferimento, con percentuali del 60.7% tra coloro che hanno espresso un giudizio molto soddisfacente e del 36.7% per chi si ritiene soddisfatto. Solo l'1.5% degli utenti si considera poco soddisfatto, mentre l'1.1% degli utenti preferisce non esprimersi.

Tabella 19: Valutazione complessiva della sua biblioteca di riferimento

	Frequenza	Percentuale valida
Poco soddisfacente	8	1.5
Soddisfacente	195	36.7
Molto soddisfacente	323	60.7
Non so	6	1.1
Totale validi	532	100.0
Mancante di sistema	12	
Totale	544	

Valutazione sulla soddisfazione di singoli servizi

Con la domanda numero 12 (*esprima il grado di soddisfazione per i seguenti aspetti della sua biblioteca di riferimento*), si chiedeva all'utenza di esprimere un giudizio sui diversi servizi erogati. Anche in questo caso vi sono stati molti utenti che hanno preferito non rispondere ad alcune domande piuttosto che indicare *non so*. Non è chiaro se le persone non avevano un'opinione in merito oppure se non conoscevano il servizio. Tendenzialmente il giudizio espresso sui singoli servizi è positivo, con una media di 3.6 in una scala che prevedeva valori compresi da 1 a 4 (*per niente soddisfacente, poco soddisfacente, soddisfacente, molto soddisfacente*). La Tabella 20 illustra la media ottenuta per ciascun servizio.

Il grado di soddisfazione varia secondo il tipo di servizio. L'utenza valuta positivamente la *competenza del personale nel fornire risposte* (media 3.7 su 4) e la *gentilezza e disponibilità del personale* (media 3.69 su 4). Un giudizio che non può non rallegrarci.

Questi altri aspetti hanno ottenuto una valutazione positiva:

- Pulizia delle sale (media 3.66)
- Prestito interbibliotecario (media 3.62)
- Tempestività nel fornire risposte alle richieste via e-mail (media 3.55)
- Capacità del personale nel far rispettare le regole e le buone maniere da parte degli utenti (media 3.50)
- Numero di quotidiani a disposizione (media 3.48)
- Illuminazione delle sale (media 3.48)
- Pulizia dei servizi igienici (media 3.48)

Altri aspetti hanno per contro ricevuto una valutazione meno positiva:

- Orario di chiusura serale (media 3.08)
- Copertura del segnale Wi-Fi (media 3.08)
- Orario di apertura giornaliero (media 3.11)
- Portale MediaLibraryOnLine (MLOL) (media 3.12)
- Qualità del sito Web del Sbt (media 3.13)
- Numero delle fotocopiatrici (media 3.13)
- Quantità di armadietti per sistemare le borse e materiali (se presenti) (media 3.16)

Lo *spazio ristoro, distributori automatici* riceve il giudizio più negativo da parte della nostra utenza, con una media di 2.92 su 4.

Molti di questi servizi dipendono dalla sede da cui sono offerti. È quindi importante capire se vi siano differenze nel grado di soddisfazione espresso da utenti che frequentano biblioteche diverse.

Gli utenti della Biblioteca cantonale di Locarno sono tendenzialmente i più soddisfatti: in quasi tutti i campi mostrano un maggior grado di soddisfazione. Solo sotto alcuni aspetti sono meno soddisfatti rispetto la media, ossia quando si esprimono rispetto ai *giorni di apertura, all'orario di apertura giornaliero* e al *numero dei posti a sedere*.

Gli utenti della Biblioteca cantonale di Bellinzona, essendo i più numerosi, sono anche quelli che influenzano maggiormente la media generale. Gli aspetti per cui sono meno soddisfatti sono la *quantità di armadietti disponibili per sistemare borse e materiale* e il *numero di postazioni del catalogo online*.

Gli utenti della Biblioteca cantonale di Lugano mostrano uno scarso grado di soddisfazione rispetto allo *spazio ristoro, distributori automatici, alla copertura del segnale Wi-Fi* e all'*orario di chiusura serale*. In confronto agli utenti delle altre biblioteche sono pure meno soddisfatti rispetto alla *pulizia dei servizi igienici* e della loro newsletter. Sono maggiormente soddisfatti rispetto alla *quantità di armadietti per sistemare borse e materiale* e al *numero di postazioni per il catalogo online*.

Gli utenti della Biblioteca cantonale di Mendrisio mostrano uno scarso grado di soddisfazione rispetto al *numero di fotocopiatrici, alla quantità di armadietti per sistemare borse e materiale, al numero di postazioni per il catalogo online* e alla *copertura del segnale Wi-Fi*. La *frequenza delle attività culturali e/o animazioni* non è ritenuta soddisfacente. Sono per contro soddisfatti dalla *capacità del personale di far rispettare le regole e le buone maniere* così come della *competenza del personale nel fornire risposte*.

Tabella 20: Valutazione su singoli servizi (con suddivisione a seconda della biblioteca di riferimento)

	Numero Validi	Numero Mancanti	Media	BC Bellinzona	BC Locarno	BC Lugano	BC Mendrisio
Numero delle fotocopiatrici	255	289	3.13	3.01	3.34	3.25	2.82
Illuminazione delle sale	502	42	3.48	3.42	3.53	3.56	3.49
Temperatura dei locali	504	40	3.39	3.34	3.51	3.30	3.47
Pulizia delle sale	507	37	3.66	3.59	3.73	3.71	3.74
Pulizia dei servizi igienici	407	137	3.49	3.52	3.65	3.24	3.56
Quantità di armadietti per sistemare le borse (se presenti)	247	297	3.16	2.98	3.34	3.58	2.42
Numero di postazioni per il catalogo online	380	164	3.21	3.06	3.33	3.56	2.91
Facilità di utilizzo del catalogo online	430	114	3.27	3.20	3.34	3.36	3.21
Numero dei posti a sedere	482	62	3.32	3.33	3.17	3.36	3.58
Atmosfera delle sale	508	36	3.41	3.43	3.46	3.32	3.42
Spazio ristoro, distributori automatici	406	138	2.92	2.99	2.95	2.77	2.83
Materiale illustrativo dei servizi (brochures, dépliant)	413	131	3.23	3.19	3.34	3.22	3.18
Segnaletica fornita al punto di ingresso	482	62	3.24	3.18	3.39	3.29	3.05
Qualità delle attività culturale e/o animazioni	365	179	3.38	3.39	3.46	3.31	3.19
Frequenza delle attività cultura e/o animazioni	360	184	3.26	3.32	3.26	3.30	2.86
Gentilezza e disponibilità del personale	530	14	3.70	3.63	3.83	3.72	3.62
Competenza del personale nel fornire risposte	525	19	3.70	3.62	3.80	3.74	3.80
Capacità del personale nel far rispettare le regole e le buone maniere da parte degli utenti	425	119	3.51	3.42	3.62	3.44	3.76
Qualità del sito Web del Sbt	429	115	3.14	3.03	3.25	3.15	3.26
Newsletter della sua biblioteca di riferimento	376	168	3.39	3.38	3.51	3.22	3.34
Tempestività con cui vengono messe a disposizione le novità librarie	375	169	3.37	3.27	3.54	3.36	3.33
Giorni di apertura	524	20	3.21	3.19	3.15	3.28	3.32
Orario di apertura giornaliero	524	20	3.11	3.12	3.07	3.18	3.14
Orario di chiusura serale	498	46	3.09	3.09	3.18	2.93	3.18
Varietà delle collezioni librarie	449	95	3.37	3.32	3.47	3.38	3.31
Numero di quotidiani a disposizione	375	169	3.48	3.41	3.62	3.45	3.48
Varietà del materiale audiovisivo (DVD, Blu-ray Disc, Audiolibri, ...)	328	216	3.30	3.19	3.54	3.23	3.03
Prestito interbibliotecario	447	97	3.62	3.55	3.73	3.66	3.65
Copertura del segnale Wi-Fi	200	344	3.08	3.07	3.47	2.95	2.63
Modulistica online (Formulario prestito interbibliotecario, Proposte di acquisto)	346	198	3.32	3.25	3.57	3.18	3.36
Tempestività nel fornire risposte alle richieste via mail	303	241	3.56	3.49	3.67	3.54	3.63
Portale MediaLibraryOnline (MLOL)	139	405	3.13	3.00	3.36	3.18	3.21
Valutazione complessiva della sua biblioteca di riferimento	526	18	3.60				

Le categorie di utenti “studenti” e utenti “non studenti”

Gli studenti costituiscono un’utenza privilegiata, sia perché dovrebbero essere naturalmente spinti a frequentare la biblioteca sia perché ben due istituti svolgono la doppia funzione di biblioteca pubblica e di biblioteca scolastica (la sede di Mendrisio è biblioteca del Liceo e la sede di Bellinzona è la biblioteca della Scuola cantonale di commercio).

Hanno risposto al questionario 86 studenti che rappresentano il 15.8% del totale (cfr. *Tabella 21*).

La BC di Bellinzona è quella con il maggior numero di studenti (23.1% l’hanno definita come biblioteca di riferimento). Stupisce la bassa percentuale di Mendrisio, ma probabilmente ciò è dovuto al basso tasso di risposte generali (53) (cfr. *Tabella 21.1*).

Tabella 21: Numero di studenti

	Frequenza	Percentuale valida
Non studente	458	84.2
Studente	86	15.8
Totale	544	100.0

Tabella 21.1: Numero di studenti suddivisi per biblioteca di riferimento

	Biblioteca cantonale di Bellinzona	Biblioteca cantonale di Locarno	Biblioteca cantonale di Lugano	Biblioteca cantonale di Mendrisio	Totale
Non studente	76.9%	93.4%	86.8%	90.6%	84.3%
Studente	23.1%	6.6%	13.2%	9.4%	15.7%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%

Perché recarsi in biblioteca? Differenze tra “studenti” e “non studenti”

Cosa spinge gli studenti a frequentare la biblioteca? Vi sono differenze rispetto agli utenti “non studenti”?

Il motivo principale per recarsi in biblioteca, come a livello generale, è per *prendere in prestito dei documenti* (77.9% degli studenti lo ritiene uno dei motivi principali) (cfr. *Tabella 22*).

Le differenze rispetto alla popolazione non studentesca si notano invece negli ambiti dello studio: il 64.0% degli studenti frequenta perché desidera *studiare con propri documenti* (contro il 8.5% della categoria “non studenti”), il 32.6% perché *studia con documenti della biblioteca* (contro il 9.2% della categoria “non studenti”), mentre il 17.4% perché vuole *studiare in gruppo* (contro 0.9% della categoria “non studenti”). Maggiore propensione rispetto ai “non studenti” emerge anche nell’*utilizzo di postazioni Internet e/o Wi-Fi* e nell’*utilizzo di computer per l’elaborazione di testi*.

Gli studenti sono invece meno propensi a frequentare la biblioteca rispetto ai “non studenti” su altri aspetti, quali il *partecipare ad attività culturali e/o animazioni* (27.6% dei “non studenti” rispetto ai 4.7% degli studenti) o l’*essere aggiornati sulle novità* (22.8% dei “non studenti” rispetto ai 2.3% degli studenti).

Sorprende la maggiore propensione della tipologia “non studenti” a *usufruire del prestito interbibliotecario* rispetto agli studenti (48.4% rispettivamente 30.2%).

Tabella 22: Indichi i tre motivi principali per i quali frequenta la sua biblioteca di riferimento

	Numero risposte		Percentuale di casi	
	Non studenti	Studenti	Non studenti (457)	Studenti (86)
Prendere in prestito documenti	388	67	84.9%	77.9%
Consultare documenti in sede	164	31	35.9%	36.0%
Studiare con i propri documenti	39	55	8.5%	64.0%
Studiare con documenti della biblioteca	42	28	9.2%	32.6%
Studiare in gruppo	4	15	0.9%	17.4%
Utilizzare postazioni Internet e/o Wi-Fi	29	10	6.3%	11.6%
Utilizzare computer per l'elaborazione di testi	4	2	0.9%	2.3%
Usufruire del prestito interbibliotecario	221	26	48.4%	30.2%
Partecipare ad attività culturali	126	4	27.6%	4.7%
Socializzare / Incontrare amici	23	2	5.0%	2.3%
Essere aggiornati sulle novità	104	2	22.8%	2.3%
Altro	6	2	1.3%	2.3%
Totale	1150	244		

Altre biblioteche frequentate. Differenze tra “studenti” e “non studenti”

Gli studenti frequentano altre biblioteche oltre a quella indicata come di riferimento? Rispetto ai “non studenti” tendono a usufruire dei servizi in più biblioteche (solo il 16.5% dichiara di non frequentarne nessuna), in particolare hanno una maggiore propensione a frequentare le biblioteche scolastiche, com’era facilmente intuibile (cfr. *Tabella 23*).

Tabella 23: Oltre alla sua biblioteca di riferimento, quali altre biblioteche frequenta? (Più risposte possibili)

	Numero risposte		Percentuali su casi	
	Non Studenti (452)	Studenti (85)	Non Studenti (452)	Studenti (85)
Biblioteche cantonali	156	24	34.5%	28.2%
Biblioteche scolastiche	71	36	15.7%	42.4%
Biblioteche universitarie in Ticino	67	12	14.8%	14.1%
Biblioteche universitarie in Svizzera	47	11	10.4%	12.9%
Biblioteche universitarie all'estero	24	7	5.3%	8.2%
Biblioteche universitarie professionali	19	4	4.2%	4.7%
Biblioteche per ragazzi e comunali	61	6	13.5%	7.1%
Biblioteche specializzate	31	3	6.9%	3.5%
Nessuna	156	14	34.5%	16.5%
Altro	23	1	5.1%	1.2%
Totale	655	118		

Grado di soddisfazione. Differenze tra “studenti” e “non studenti”

Entrambe le categorie di utenti esprimono una valutazione positiva nei confronti della biblioteca, ma si nota una tendenza a una minore soddisfazione degli studenti. La risposta *molto soddisfacente* è stata scelta dal 62.7% della categoria “non studente” e dal 50.0% dell’utenza “studente”. Rispondono con *soddisfacente* invece il 34.6% dei “non studenti” e il 47.6% degli studenti (cfr. *Tabella 24*).

La *Tabella 25* illustra le variazioni tra le due tipologie nella valutazione su singoli servizi. Anche in questo caso, gli studenti mostrano una tendenza a una minore soddisfazione rispetto agli utenti “non studenti”. È interessante notare come questa differenza sia diffusa per alcuni aspetti particolarmente importanti per la popolazione studentesca, come gli orari di apertura e il numero di posti a sedere.

Tabella 24: Valutazione complessiva della sua biblioteca di riferimento

	Non Studente	Studente	Totale		Non studente	Studente	Totale
Poco soddisfacente	6	2	8		1.3%	2.4%	1.5%
Soddisfacente	155	40	195		34.6%	47.6%	36.5%
Molto soddisfacente	281	42	323		62.7%	50.0%	60.5%
Non so	6	0	6		1.3%	0.0%	1.1%
Totale	448	84	534		100.0%	100.0%	100.0%

Tabella 25: Valutazione su singoli servizi (con suddivisione “studenti” e “non studenti”)

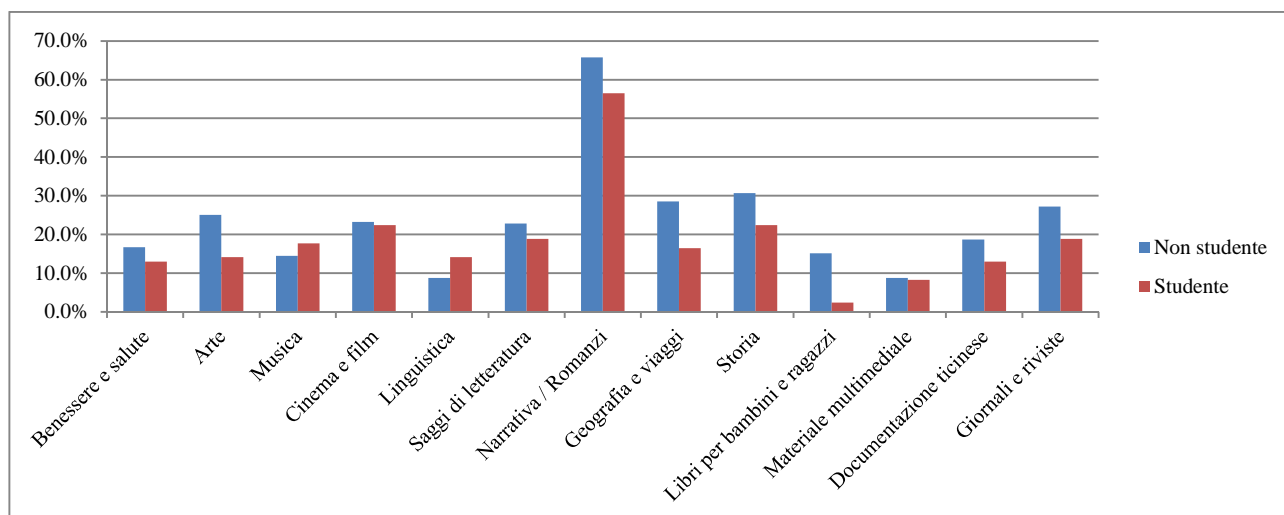
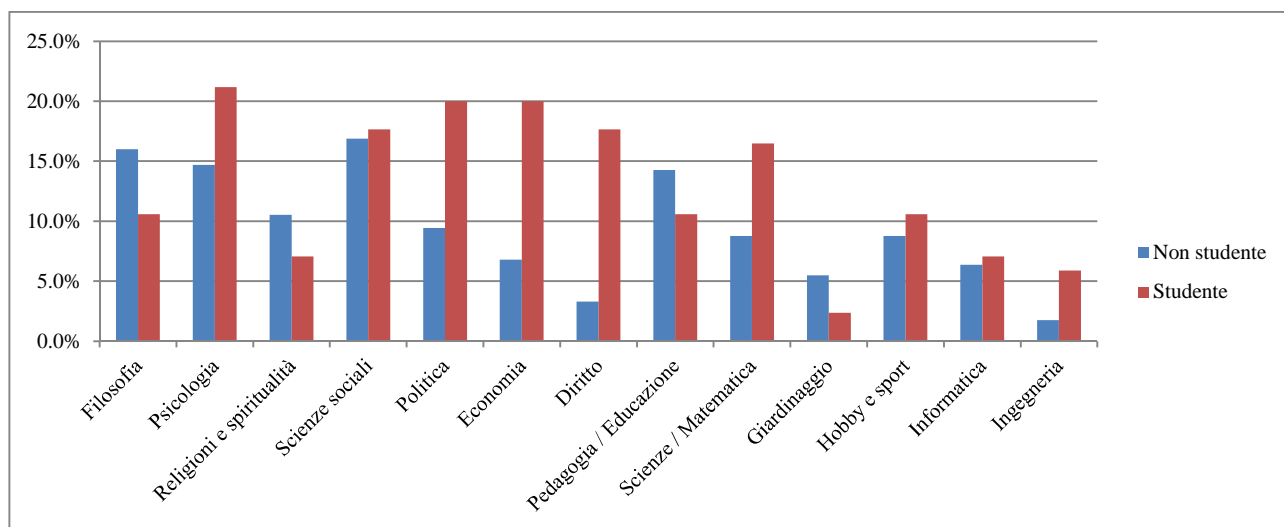
	Numero Validi	Numero Mancanti	Media	Non studenti Media	Studenti Media
Numero delle fotocopiatrici	255	289	3.13	3.13	3.16
Illuminazione delle sale	502	42	3.48	3.47	3.55
Temperatura dei locali	504	40	3.39	3.40	3.36
Pulizia delle sale	507	37	3.66	3.65	3.72
Pulizia dei servizi igienici	407	137	3.49	3.47	3.56
Quantità di armadietti per sistemare le borse (se presenti)	247	297	3.16	3.14	3.28
Numero di postazioni per il catalogo online	380	164	3.21	3.24	3.10
Facilità di utilizzo del catalogo online	430	114	3.27	3.30	3.08
Numero dei posti a sedere	482	62	3.32	3.38	3.06
Atmosfera delle sale	508	36	3.41	3.42	3.37
Spazio ristoro, distributori automatici	406	138	2.92	2.90	3.01
Materiale illustrativo dei servizi (brochures, dépliant)	413	131	3.23	3.24	3.17
Segnaletica fornita al punto di ingresso	482	62	3.24	3.23	3.27
Qualità delle attività culturale e/o animazioni	365	179	3.38	3.38	3.32
Frequenza delle attività cultura e/o animazioni	360	184	3.26	3.28	3.13
Gentilezza e disponibilità del personale	530	14	3.70	3.73	3.51
Competenza del personale nel fornire risposte	525	19	3.70	3.73	3.57
Capacità del personale nel far rispettare le regole e le buone maniere da parte degli utenti	425	119	3.51	3.52	3.45
Qualità del sito Web del Sbt	429	115	3.14	3.17	2.96
Newsletter della sua biblioteca di riferimento	376	168	3.39	3.42	3.17
Tempestività con cui vengono messe a disposizione le novità librarie	375	169	3.37	3.37	3.38
Giorni di apertura	524	20	3.21	3.26	2.93
Orario di apertura giornaliero	524	20	3.11	3.15	2.95
Orario di chiusura serale	498	46	3.09	3.11	2.95
Varietà delle collezioni librarie	449	95	3.37	3.37	3.39
Numero di quotidiani a disposizione	375	169	3.48	3.48	3.51
Varietà del materiale audiovisivo (DVD, Blu-ray Disc, Audiolibri, ...)	328	216	3.30	3.31	3.23
Prestito interbibliotecario	447	97	3.62	3.64	3.54
Copertura del segnale Wi-Fi	200	344	3.08	3.09	3.05
Modulistica online (Formulario prestito interbibliotecario, Proposte di acquisto)	346	198	3.32	3.33	3.28
Tempestività nel fornire risposte alle richieste via mail	303	241	3.56	3.56	3.51
Portale MediaLibraryOnline (MLOL)	139	405	3.13	3.11	3.22
Valutazione complessiva della sua biblioteca di riferimento	526	18	3.60		

Argomenti di maggior interesse. Differenze tra “studenti” e “non studenti”

Un confronto incrociato tra le risposte alla domanda 13 (*quali argomenti le interessano maggiormente?*) con la categoria “studente” / “non studente”, rende possibile verificare se vi siano interessi diversi tra queste due tipologie di utenti (cfr. *Grafico 3*).

La categoria “non studenti” sembra privilegiare, rispetto alla categoria “studenti”, argomenti quali l’*arte*, la *narrativa / romanzi*, *geografia e viaggi*, *storia* e i *libri per bambini e ragazzi*. Gli studenti mostrano invece una maggiore attenzione per temi quali la *politica*, l’*economia* e il *diritto*.

Grafico 3: Quali argomenti le interessano maggiormente? Indichi al massimo cinque preferenze



Conclusioni

Una biblioteca deve conoscere la propria utenza per offrire un servizio che risponda nel miglior modo possibile alle sue esigenze. Questa conoscenza può passare attraverso l'osservazione quotidiana del comportamento degli utenti o l'ascolto attento delle loro richieste. Per un'analisi approfondita, però, è necessario un approccio sistematico che permetta la raccolta di dati oggettivi. In questo senso una ricerca sulla soddisfazione dell'utenza tramite questionario fornisce numerose informazioni oggettive sul profilo degli utenti, sul loro comportamento, sulla loro conoscenza e uso dei servizi e soprattutto sul giudizio che hanno del servizio offerto.

L'utenza delle quattro biblioteche cantonali si presenta con molteplici interessi ed è attenta conoscitrice dei servizi offerti. Ha una visione positiva della biblioteca e dà una buona valutazione sia a livello generale sia sui singoli servizi.

Il profilo dell'utenza rivela che le fasce di età più rappresentate sono quelle tra i 36 e i 70 anni. Sarebbe stato utile poter confrontare questa informazione con dati statistici sull'età effettiva degli utenti attivi. Purtroppo questi dati statistici non esistono e quindi non è stato possibile verificare se coloro che hanno risposto al questionario siano realmente rappresentativi dell'utenza globale sotto questo punto di vista.

Oltre a rispondere a un compito conoscitivo sugli utenti di una singola biblioteca, la presente indagine si prefiggeva di avere una panoramica generale su un gruppo di istituti, diversi tra loro ma strettamente connessi. Il confronto tra utenti di biblioteche diverse è stato reso difficile dal fatto che vi sia stato un diverso grado di partecipazione secondo la sede. Sono comunque emersi alcuni spunti interessanti, in particolare rispetto agli argomenti di maggiore interesse e al grado di soddisfazione su singoli servizi. Inoltre è importante rilevare come molti utenti frequentino più istituti: non si è utenti di una sola biblioteca ma di più biblioteche contemporaneamente. Tenendo conto di questo aspetto si potrebbe pensare di potenziare i servizi a favore di questa ampia tipologia di utenti, ad esempio facilitando la riconsegna dei documenti in biblioteche diverse da quelle dove si sono presi.

I dati raccolti sugli argomenti di maggiore interesse possono aiutare a migliorare la politica degli acquisti in direzione delle preferenze dell'utenza. Una lettura attenta del giudizio poco favorevole espresso nei confronti di alcuni servizi (ad esempio lo spazio ristoro, la copertura del segnale Wi-Fi, o gli orari di apertura) può stimolare allo sviluppo di soluzioni più soddisfacenti. Alcuni servizi (come l'accesso alle banche dati della Fonoteca Nazionale e della RSI MMuseo) sono sconosciuti a metà delle persone che hanno risposto al questionario; anche se non verranno utilizzati, sarebbe importante garantire una maggiore informazione a tutti gli utenti rispetto ai servizi esistenti.

L'indagine ha rilevato pure che vi è una minore soddisfazione espressa dalla categoria utenti "studenti" rispetto alla categoria utenti "non studenti". Sarebbe quindi auspicabile una maggiore attenzione nei confronti delle esigenze della popolazione studentesca, per migliorare il loro gradimento della biblioteca.

La quinta legge S. R. Ranganathan indica che la biblioteca è un organismo che cresce. Le informazioni raccolte grazie a quest'indagine possono aiutare a migliorare il servizio offerto per renderlo più vicino alle esigenze della sua utenza.

Allegato 1: Questionario sulla soddisfazione dell'utente, anno 2014

1. Quale biblioteca frequenta abitualmente? Dare una sola risposta

- Biblioteca cantonale di Bellinzona
- Biblioteca cantonale di Locarno
- Biblioteca cantonale di Lugano
- Biblioteca cantonale di Mendrisio

2. Perché frequenta proprio questa biblioteca? Dare una sola risposta

- È la più vicina al luogo dove abito
- È quella che risponde meglio alle mie esigenze di lavoro/studio
- È la più vicina al luogo dove lavoro/studio
- È quella maggiormente in linea con i miei interessi

3. Oltre alla sua biblioteca di riferimento, quali altre biblioteche frequenta?

- Biblioteche cantonali
- Biblioteche scolastiche
- Biblioteche universitarie in Ticino
- Biblioteche universitarie in Svizzera
- Biblioteche universitarie all'estero
- Biblioteche universitarie professionali
- Biblioteche per ragazzi e comunali
- Biblioteche specializzate
- Nessuna
- Altro _____

4. Indichi i tre motivi principali per i quali frequenta la sua biblioteca di riferimento

- Prendere in prestito documenti (libri, riviste, quotidiani, DVD, ...)
- Consultare documenti in sede (libri, riviste, quotidiani, DVD, ...)
- Studiare con i propri documenti
- Studiare con documenti della biblioteca
- Studiare in gruppo
- Utilizzare postazioni Internet e/o Wi-Fi (se presenti)
- Utilizzare computer per l'elaborazione di testi (se presenti)
- Usufruire del prestito interbibliotecario
- Partecipare ad attività culturali e/o animazioni
- Socializzare / Incontrare amici
- Essere aggiornati sulle novità (libri, attività proposte, ...)
- Altro _____

5. Da quanto tempo frequenta la sua biblioteca di riferimento?

- 0 mesi – 3 mesi
- 3 mesi – 1 anno
- 1 anno – 3 anni
- Oltre 3 anni

6. Con quale frequenza si reca presso la sua biblioteca di riferimento?

- Quasi tutti i giorni
 1-2 volte a settimana
 1-2 volte al mese
 Meno di 1 volta al mese

7. In quale fascia oraria frequenta preferibilmente la sua biblioteca di riferimento?

Dare una sola risposta

- Mi fermo tutto il giorno
 Mattino
 Mezzogiorno
 Pomeriggio
 Sera
 Non ho un orario preferito
 Solo al sabato

8. Con quale frequenza consulta il sito Web del Sistema bibliotecario ticinese (Sbt)?

- Giornalmente
 Settimanalmente
 Mensilmente
 Mai

9. Con quale frequenza consulta il catalogo cantonale online?

- Giornalmente
 Settimanalmente
 Mensilmente
 Mai

10. Con quale mezzo si reca più spesso nella sua biblioteca di riferimento? Dare una sola risposta

- A piedi
 In bicicletta
 In moto / motorino / scooter
 In automobile
 Con i mezzi pubblici

11. Utilizza i seguenti servizi offerti dalla biblioteca?

	<i>Conosco e utilizzo</i>	<i>Conosco ma non utilizzo</i>	<i>Non conosco e non utilizzo</i>
1. E-book e MediaLibraryOnLine (MLOL)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Archivio digitale dei quotidiani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Prestito interbibliotecario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Attività culturali e/o animazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Postazioni informatiche (Internet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Wi-Fi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Banca dati della Fonoteca Nazionale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Banca dati della RSI MMuseo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Esprima il grado di soddisfazione per i seguenti aspetti della sua biblioteca di riferimento

① Per niente soddisfacente

② Poco soddisfacente

③ Satisfacente

④ Molto soddisfacente

⑤ Non so

Grado di soddisfazione

	1	2	3	4	Non so
1. Numero delle fotocopiatrici	①	②	③	④	⑤
2. Illuminazione delle sale	①	②	③	④	⑤
3. Temperatura dei locali	①	②	③	④	⑤
4. Pulizia delle sale	①	②	③	④	⑤
5. Pulizia dei servizi igienici	①	②	③	④	⑤
6. Quantità di armadietti per sistemare borse e materiale (se presenti)	①	②	③	④	⑤
7. Numero di postazioni per il catalogo online	①	②	③	④	⑤
8. Facilità di utilizzo del catalogo online	①	②	③	④	⑤
9. Numero dei posti a sedere	①	②	③	④	⑤
10. Atmosfera delle sale	①	②	③	④	⑤
11. Spazio ristoro, distributori automatici	①	②	③	④	⑤
12. Materiale illustrativo dei servizi (brochures / dépliants)	①	②	③	④	⑤
13. Segnaletica fornita al punto di ingresso / ai piani	①	②	③	④	⑤
14. Qualità delle attività culturali e/o animazioni	①	②	③	④	⑤
15. Frequenza delle attività culturali e/o animazioni	①	②	③	④	⑤
16. Gentilezza e disponibilità del personale	①	②	③	④	⑤
17. Competenza del personale nel fornire risposte	①	②	③	④	⑤
18. Capacità del personale nel far rispettare le regole e le buone maniere da parte degli utenti	①	②	③	④	⑤
19. Qualità del sito Web del Sbt	①	②	③	④	⑤
20. Newsletter della sua biblioteca di riferimento	①	②	③	④	⑤
21. Tempestività con cui vengono messe a disposizione le novità librarie	①	②	③	④	⑤
22. Giorni di apertura	①	②	③	④	⑤
23. Orario di apertura giornaliero	①	②	③	④	⑤
24. Orario di chiusura serale	①	②	③	④	⑤
25. Varietà delle collezioni librarie	①	②	③	④	⑤
26. Numero di quotidiani a disposizione	①	②	③	④	⑤
27. Varietà del materiale audiovisivo (DVD, Blu-ray Disc, Audiolibri, ...)	①	②	③	④	⑤
28. Prestito interbibliotecario	①	②	③	④	⑤
29. Copertura del segnale Wi-Fi	①	②	③	④	⑤
30. Modulistica online (Formulario richiesta prestito interbibliotecario / Proposte di acquisto)	①	②	③	④	⑤
31. Tempestività nel fornire risposte alle richieste via e-mail	①	②	③	④	⑤
32. Portale MediaLibraryOnLine (MLOL)	①	②	③	④	⑤

13. Quali argomenti le interessano maggiormente? Indichi al massimo cinque preferenze

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="radio"/> Filosofia | <input type="radio"/> Giardinaggio | <input type="radio"/> Saggi di letteratura |
| <input type="radio"/> Psicologia | <input type="radio"/> Hobby e sport | <input type="radio"/> Narrativa / Romanzi |
| <input type="radio"/> Religioni e spiritualità | <input type="radio"/> Informatica | <input type="radio"/> Geografia e viaggi |
| <input type="radio"/> Scienze sociali | <input type="radio"/> Ingegneria | <input type="radio"/> Storia |
| <input type="radio"/> Politica | <input type="radio"/> Benessere e salute | <input type="radio"/> Libri per bambini e ragazzi |
| <input type="radio"/> Economia | <input type="radio"/> Arte | <input type="radio"/> Materiale multimediale |
| <input type="radio"/> Diritto | <input type="radio"/> Musica | <input type="radio"/> Documentazione ticinese |
| <input type="radio"/> Pedagogia / Educazione | <input type="radio"/> Cinema e film | <input type="radio"/> Giornali e riviste |
| <input type="radio"/> Scienze / Matematica | <input type="radio"/> Linguistica | |

14. Valutazione complessiva della sua biblioteca di riferimento

- | | | |
|--|---|------------------------------|
| <input type="radio"/> Per niente soddisfacente | <input type="radio"/> Soddisfacente | <input type="radio"/> Non so |
| <input type="radio"/> Poco soddisfacente | <input type="radio"/> Molto soddisfacente | |

15. Sesso

- Maschio
 Femmina

16. Età

17. Domicilio

18. Ultimo titolo di studio conseguito

19. Conosce il Regolamento della biblioteca?

- Sì
 No

**20. SOLO SE STUDENTI
indicare quale scuola frequenta attualmente**

21. Ha effettuato almeno un prestito nel corso del 2014?

- Sì
 No

Data di compilazione _____

GRAZIE PER LA PREZIOSA COLLABORAZIONE

Suggerimenti: