



Città di Bolzano
Stadt Bozen

INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE BIBLIOTECHE COMUNALI DI BOLZANO

Presentazione dei risultati

Marzo 2007

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città

INDICE

1.	Premessa	2
2.	Obiettivi dell'indagine	2
3.	Metodologia utilizzata	2
4.	I risultati dell'indagine	3
	4.1 Biblioteca Civica	3
	4.2 Biblioteche Succursali	10
5.	Considerazioni finali	17

1. Premessa

Nel periodo dal 5 marzo al 17 marzo 2007 è stata svolta durante 12 giorni consecutivi (esclusa la domenica) in diverse fasce orarie (da un'ora a due ore ciascuna) un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione degli utenti della Biblioteca Civica del Comune di Bolzano. A tale fine sono stati distribuiti questionari anonimi ad un campione rappresentativo di 503 persone.

Inoltre si è provveduto a misurare il grado di soddisfazione delle 6 Biblioteche Succursali. Per questa indagine, nel periodo dal 5 marzo al 17 marzo 2007 durante 6 giorni (nella succursale Don Bosco durante 5 giorni) in diverse fasce orarie (da un'ora a due ore ciascuna) sono stati distribuiti questionari anonimi ad un campione di complessivamente 563 utenti.

Di seguito vengono presentati i risultati delle indagini.

2. Obiettivi dell'indagine

L'intento dell'indagine è stato quello di:

1. rilevare/verificare il grado di soddisfazione degli utenti delle biblioteche comunali di Bolzano relativo ai servizi offerti
2. sulla base delle risultanze provvedere ad un continuo miglioramento del servizio stesso
3. focalizzare l'attenzione anche sulle eventuali differenze tra diverse tipologie di utenti
4. cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.

Nel questionario veniva chiesto un giudizio sui molteplici aspetti che compongono le biblioteche, quali gli orari di apertura, l'adeguatezza delle sale di lettura, la competenza del personale, ecc.

3. Metodologia utilizzata

Sono stati impostati gli obiettivi delle indagini, sono state svolte le indagini con questionari distribuiti agli utenti che frequentano le biblioteche di Bolzano, che li hanno compilati con l'assistenza di rilevatori presenti in loco. Alla fine i dati raccolti sono stati inseriti in un foglio elettronico Excel ed elaborati convertendole in SPSS, un programma utilizzato per l'ottimale analisi di dati statistici.

4. I risultati dell'indagine

4.1 Biblioteca Civica

Il campione

L'età media degli 503 intervistati risulta essere pari a 44,3 anni. Nel grafico che segue vengono riportate le percentuali di 5 fasce di età.

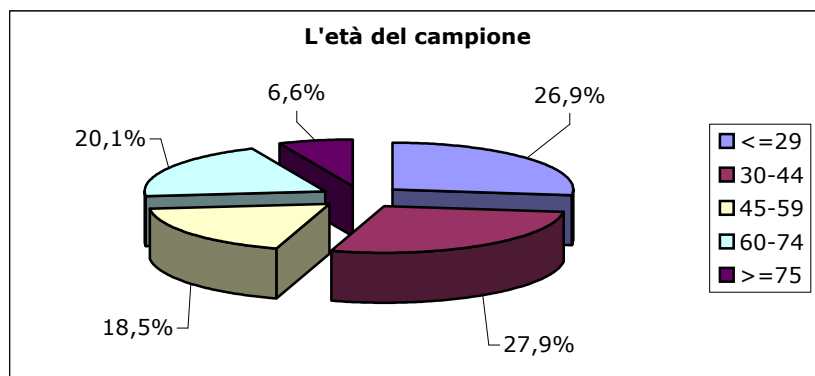


Grafico 1

Il 58,6% degli intervistati è di sesso femminile, mentre il 40,8% maschile.



Grafico 2

L'89,5% ha compilato il questionario in lingua italiana, mentre il 10,5% in lingua tedesca.

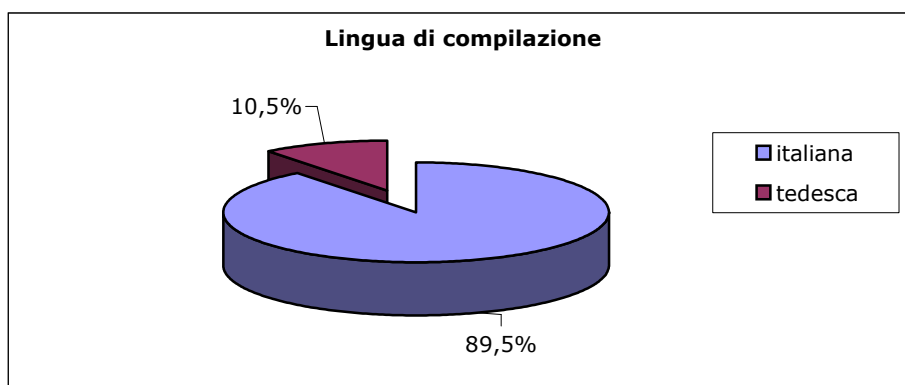


Grafico 3

Il 44,9% ha compilato il questionario di mattina, mentre il 55,1% negli orari di apertura al pubblico pomeridiani.

Nel grafico che segue vengono riportate le frequenze percentuali relative alla situazione occupazionale degli intervistati.

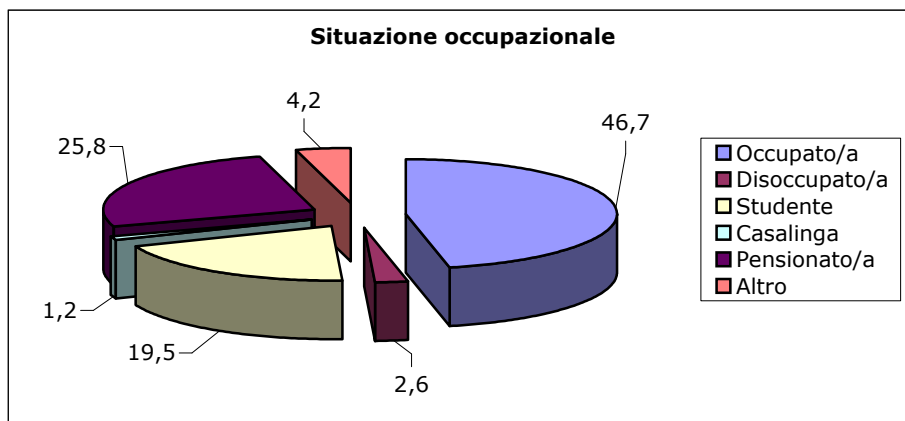


Grafico 4

Alla data della rilevazione un terzo del campione ha frequentato la Biblioteca Civica di Bolzano saltuariamente, un terzo più volte al mese e un terzo più volte nel corso della settimana.

Nel grafico che segue vengono riportate le frequenze percentuali relative ai servizi utilizzati degli intervistati: la gran parte degli utenti frequenta la biblioteca civica per il prestito e la lettura di giornali o riviste.

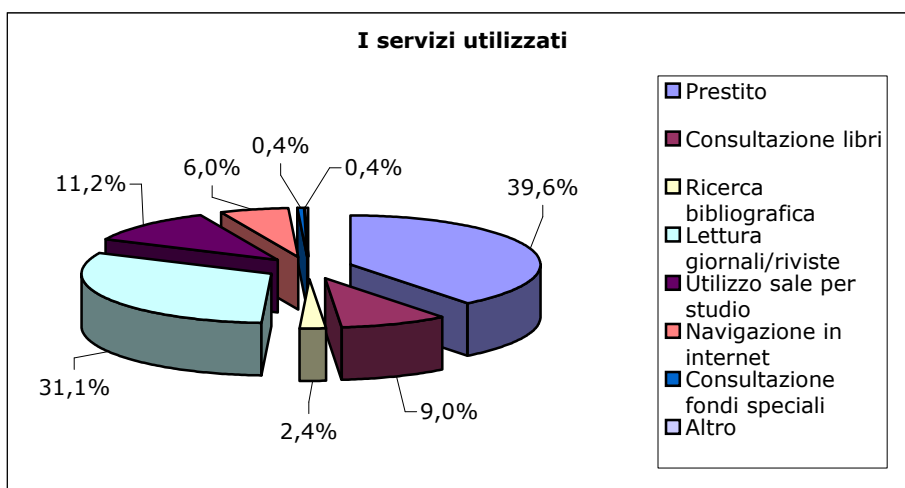


Grafico 5

Il 62,8% degli intervistati frequentano la Biblioteca Civica per interesse personale, il 30,4% per motivi di studio e il 6,8% per motivi di lavoro.

Alla domanda se si frequentano altre biblioteche a Bolzano oltre alla Civica, 196 persone hanno risposto che frequentano altre biblioteche succursali della Civica, 209 persone frequentano altre biblioteche non comunali a Bolzano e 141 persone non frequentano altre biblioteche.

Nel seguente grafico si vedono i servizi accessori offerti dalla Biblioteca Civica ed il relativo numero degli utenti che li utilizzano.

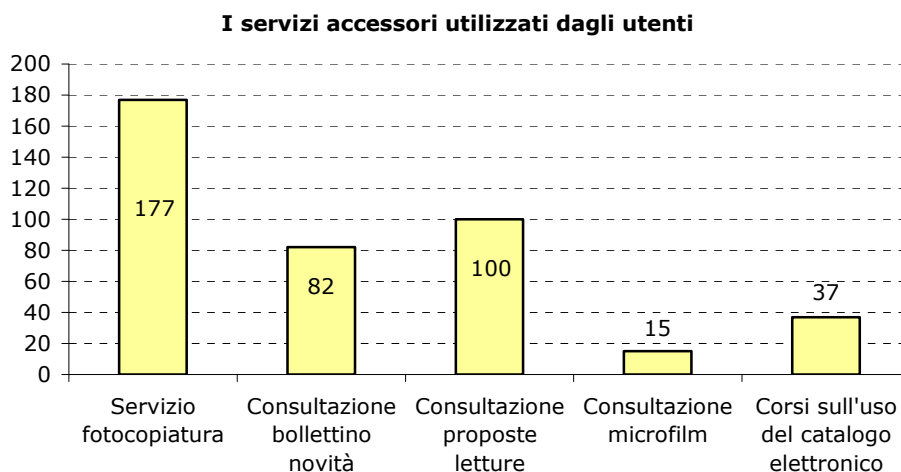


Grafico 6

Il 20,7% degli utenti rispondenti alla domanda (95%) ha dichiarato di aver letto la Carta dei Servizi. Su una scala da 1 (=per niente soddisfatto) a 10 (=molto soddisfatto) la media della valutazione degli utenti sull'utilità della Carta dei Servizi si posiziona sul punteggio 7,9.

Nell'espressione di un giudizio complessivo sulla Biblioteca Civica di Bolzano in una scala da 1 a 10, la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio 8,1 con una deviazione standard¹ dell'1,4. Nel 2004 la soddisfazione complessiva era pari a 7,4 con una deviazione standard dell'1,8.

In particolare, come mostra il grafico seguente, il valore più ricorrente (con 171 risposte) è rappresentato dal voto "8", mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in 18 risposte, su un totale di 493 valutazioni.

¹ La deviazione standard è una misura di dispersione (o variabilità) della distribuzione di una variabile; consiste di fatto nella media degli scarti dei valori dei singoli casi dalla media e ci dice quanto i valori assunti dalla variabile sui singoli casi sono prossimi al valore medio oppure variabili attorno ad esso.

Istogramma del giudizio complessivo

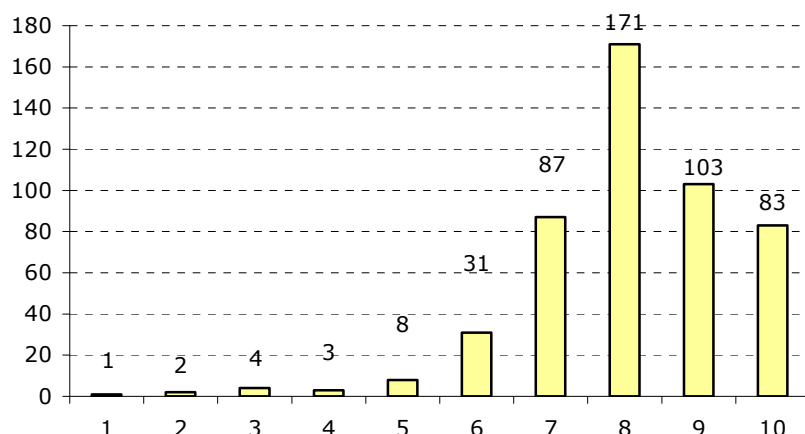


Grafico 7

Analizzando il giudizio complessivo per età del campione, il voto più basso (7,6) proviene da utenti fino ai 29 anni, mentre gli utenti di 75 anni ed oltre esprimono un giudizio molto positivo con un voto medio di 8,7.

In base al criterio "frequenza della biblioteca" il voto più alto (8,4) proviene dagli utenti che frequentano la Biblioteca Civica più volte nel corso della settimana.

In riferimento ai servizi offerti la media più alta proviene da coloro che utilizzano la Civica prevalentemente per la lettura di giornali e riviste (voto 8,4).

Per quanto riguarda il giudizio analizzato per sesso, il voto più alto è risultato essere assegnato dagli uomini (8,3).

Livello di soddisfazione complessiva per i servizi prevalentemente utilizzati

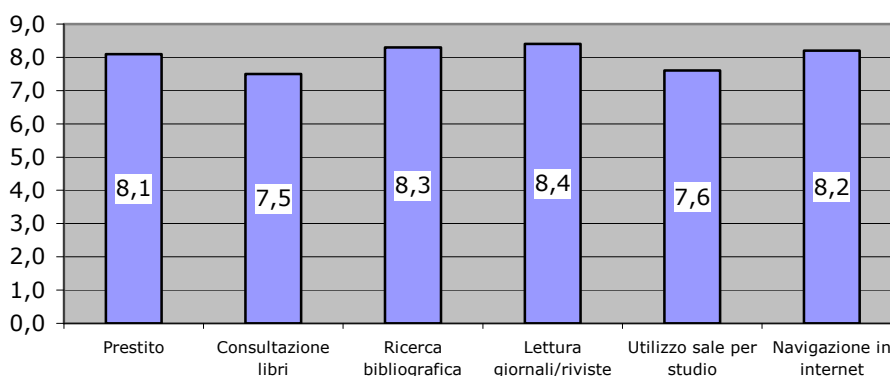


Grafico 8

Per valutare il gradimento della Biblioteca Civica per aspetti specifici, gli utenti intervistati hanno espresso la propria opinione rispetto a 19 affermazioni graduate su una scala da 1 (assolutamente falso) a 10 (assolutamente vero).

Il seguente grafico riporta le medie dei giudizi, la relativa tabella le medie in ordine decrescente.

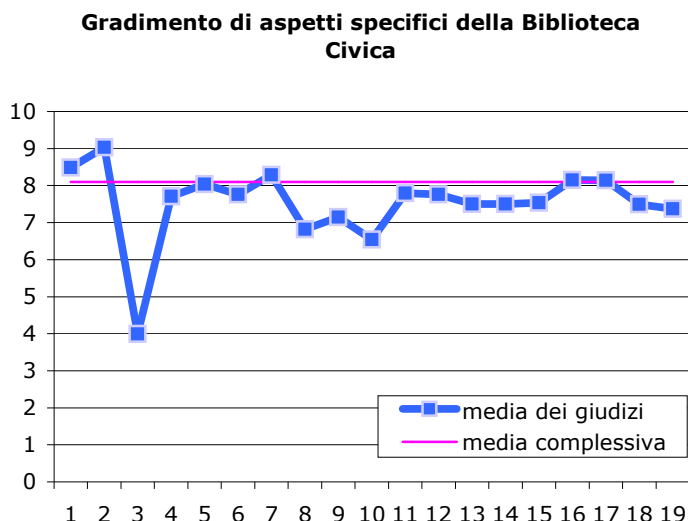


Grafico 9

- 1 orari di apertura adeguati
- 2 facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici
- 3 di facile accesso anche per persone disabili
- 4 sale lettura/consultazione adeguatamente attrezzate
- 5 necessaria tranquillità per lettura/studio
- 6 offerta di testi adeguata
- 7 offerta di giornali e riviste adeguata
- 8 offerta di materiale audio, video, CD-ROM adeguata
- 9 sufficienti postazioni informatiche per consultazione catalogo elettronico
- 10 sufficienti postazioni Internet e multimediali
- 11 bibliotecari competenti e disponibili
- 12 personale di sportello gentile e disponibile
- 13 servizio di assistenza nella ricerca bibliografica adeguato
- 14 necessarie informazioni via telefono
- 15 necessarie informazioni via internet
- 16 consegna in tempi rapidi di libri in prestito/lettura
- 17 servizio di prenotazione e proroga testi efficace e rapido
- 18 servizio di richiesta testi da altre biblioteche efficace e rapido
- 19 offre interessanti eventi culturali

La Biblioteca Civica di Bolzano...	Voto
è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici	9,0
dispone di orari di apertura al pubblico adeguati alle esigenze degli utenti	8,5
dispone di un'offerta di giornali e riviste adeguata alle esigenze degli utenti	8,3
consegna in tempi rapidi i libri in prestito/lettura	8,2
dispone di un efficace e rapido servizio di prenotazione e proroga testi	8,1
offre la necessaria tranquillità per la lettura/lo studio in biblioteca	8,0
ha bibliotecari competenti e disponibili	7,8
dispone di un'offerta di testi adeguata alle esigenze degli utenti	7,8
ha personale di sportello gentile e disponibile	7,8
dispone di sale lettura/consultazione adeguatamente attrezzate	7,7
fornisce le necessarie informazioni via internet	7,5
offre un adeguato servizio di assistenza nella ricerca bibliografica	7,5
fornisce le necessarie informazioni via telefono	7,5
dispone di un efficace e rapido servizio di richiesta testi da altre biblioteche	7,5
offre interessanti eventi culturali (es. "Tuffati in un libro", ecc.)	7,4
dispone di sufficienti postazioni informatiche per la consultazione del catalogo elettronico	7,2
dispone di un'offerta di materiale audio, video, CD-ROM ecc. adeguata alle esigenze degli utenti	6,8
dispone di sufficienti postazioni Internet e multimediali	6,5
è di facile accesso anche per persone disabili	4,0

I punti di forza

L'ambito dei punti di forza è costituito dall'insieme degli aspetti che hanno raggiunto una media di gradimento superiore al voto 8,0 e che sono precisamente:

- raggiungibilità della struttura con mezzi pubblici (9,0)
- adeguatezza degli orari di apertura alle esigenze degli utenti (8,5)
- adeguatezza dell'offerta di giornali e riviste alle esigenze degli utenti (8,3)
- consegna in tempi rapidi di libri in prestito/lettura (8,2)
- efficace e rapido servizio di prenotazione e proroga testi (8,1)

I punti di attenzione

Nell'ambito di una valutazione complessivamente positiva emerge comunque un profilo decisamente negativo, che è la difficoltà di accesso per persone disabili (4,0).

Un altro punto vicino al livello di attenzione è la scarsa presenza di postazioni Internet e multimediali (6,5) e quella di materiale audio, video, CD-ROM ecc.

I punti di forza e di attenzione secondo gli intervistati di alcune categorie

Nei giudizi espressi non sono riscontrabili sostanziali differenze tra diverse categorie, nelle quali è stato suddiviso il campione in sede di elaborazione dati. L'unica tendenza visibile risulta dalle risposte degli over 65enni che esprimono su tutti gli aspetti un giudizio positivo, quasi sempre superiore alla media.

Altre osservazioni del campione

135 intervistati hanno formulato complessivamente 180 suggerimenti in apposito spazio.

Tra i principali suggerimenti vanno segnalati:

- più postazioni internet (12 citazioni)
- agevolare l'accesso ai disabili (11 citazioni)
- un'estensione degli orari alla sera (10 citazioni)
- più educazione e disponibilità da parte del personale (9 citazioni)
- un'estensione degli orari la domenica mattina (8 citazioni)

Confronto con l'indagine dell'anno 2004

I risultati di questa indagine sono stati confrontati con l'indagine effettuata nel 2004. La soddisfazione complessiva è aumentata da 7,4 a 8,1.

Di seguito viene proposta una tabella di confronto delle medie delle risposte date alle domande relative agli aspetti particolari della Biblioteca Civica.

La Biblioteca Civica di Bolzano...	Voto 2004	Voto 2007	tend.
soddisfazione complessiva	7,4	8,1	+
dispone di orari di apertura al pubblico adeguati alle esigenze degli utenti	8,7	8,5	-
è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici	8,7	9,0	+
è di facile accesso anche per persone disabili	4,3	4,0	-
dispone di sale lettura/consultazione adeguatamente attrezzate	7,3	7,7	+
offre la necessaria tranquillità per la lettura/lo studio in biblioteca	7,3	8,0	+
dispone di un'offerta di testi adeguata alle esigenze degli utenti	7,3	7,8	+
dispone di un'offerta di giornali e riviste adeguata alle esigenze degli utenti	7,8	8,3	+
dispone di un'offerta di materiale audio, video, CD-ROM ecc. adeguata alle esigenze degli utenti	5,3	6,8	+
dispone di sufficienti postazioni informatiche per la consultazione del catalogo elettronico	6,0	7,2	+
dispone di sufficienti postazioni Internet e multimediali	4,7	6,5	+
ha bibliotecari competenti e disponibili	7,0	7,8	+
ha personale di sportello gentile e disponibile	7,1	7,8	+
offre un adeguato servizio di assistenza nella ricerca bibliografica	6,8	7,5	+
fornisce le necessarie informazioni via telefono	6,1	7,5	+
fornisce le necessarie informazioni via internet	6,4	7,5	+
consegna in tempi rapidi i libri in prestito/lettura	8,0	8,2	+
dispone di un efficace e rapido servizio di prenotazione e proroga testi	7,9	8,1	+

dispone di un efficace e rapido servizio di richiesta testi da altre biblioteche	6,6	7,5	+
offre interessanti eventi culturali (es. "Tuffati in un libro", ecc.)	6,8	7,4	+

Come dimostra la tabella per quasi tutti gli aspetti particolari la soddisfazione è aumentata dal 2004 al 2007; è diminuita invece la soddisfazione con la disponibilità degli orari di apertura al pubblico (da 8,7 a 8,5).

4.2 Biblioteche Succursali

Il campione

L'indagine è stata effettuata anche nelle Biblioteche Succursali, che sono la Biblioteca Gries, la Biblioteca Oltrisarco, la Biblioteca Europa, la Biblioteca Novacella, la Biblioteca Ortles ed il Punto di prestito Don Bosco.

Nelle tabelle che seguono vengono riportate le composizioni dei campioni delle singole succursali.

Frequenziazione delle biblioteche succursali:

	Saltuariamente	Più volte al mese	Più volte nel corso della settimana	TOTALE
Gries	22,5%	60,5%	17,1%	100,0%
Oltrisarco	24,6%	64,6%	10,8%	100,0%
Europa	27,6%	47,8%	24,6%	100,0%
Novacella	32,7%	49,0%	18,3%	100,0%
Ortles	17,3%	57,7%	25,0%	100,0%
Don Bosco	35,4%	43,0%	21,5%	100,0%
TOTALE	27,2%	53,1%	19,7%	100,0%

Frequenziazione di altre biblioteche a Bolzano:

	Biblioteca Civica	Altre succursali	Altre biblioteche non comunali	Nessuna	TOTALE rispondenti
Gries	59	39	22	42	162
Oltrisarco	16	12	8	33	69
Europa	39	63	23	23	148
Novacella	41	47	9	27	124
Ortles	15	24	4	17	60
Don Bosco	29	31	7	28	95
TOTALE	199	216	73	170	658

I servizi utilizzati nelle succursali:

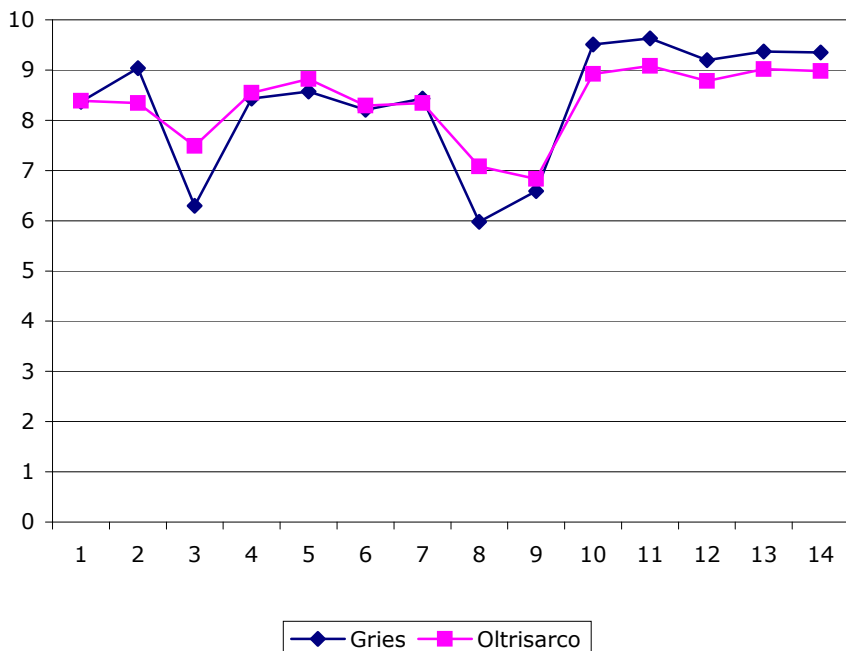
	Prestito	Consultazione libri	Ricerca bibliografica	Letture giornali /riviste	Utilizzo sale per studio	Altro	TOTALE
Gries	66,7%	3,9%	0,8%	24,8%	3,1%	0,8%	100,0%
Oltrisarco	63,1%	1,5%	1,5%	27,7%	4,6%	1,5%	100,0%
Europa	60,4%	3,7%	1,5%	32,1%	2,2%		100,0%
Novacella	72,1%	4,8%		23,1%			100,0%
Ortles	80,8%	9,6%		9,6%			100,0%
Don Bosco	73,4%	6,3%	2,5%	16,5%	1,3%		100,0%
TOTALE	68,0%	4,6%	1,1%	24,0%	2,0%	0,4%	100,0%

Motivo di frequentazione delle succursali:

	Per lavoro	Per studio	Per interesse personale	TOTALE
Gries	2,3%	0,8%	96,9%	100,0%
Oltrisarco	1,5%	6,2%	92,3%	100,0%
Europa	3,7%	2,2%	94,0%	100,0%
Novacella	1,0%		99,0%	100,0%
Ortles	1,9%	7,7%	90,4%	100,0%
Don Bosco	5,1%	3,8%	91,1%	100,0%
TOTALE	2,7%	2,7%	94,7%	100,0%

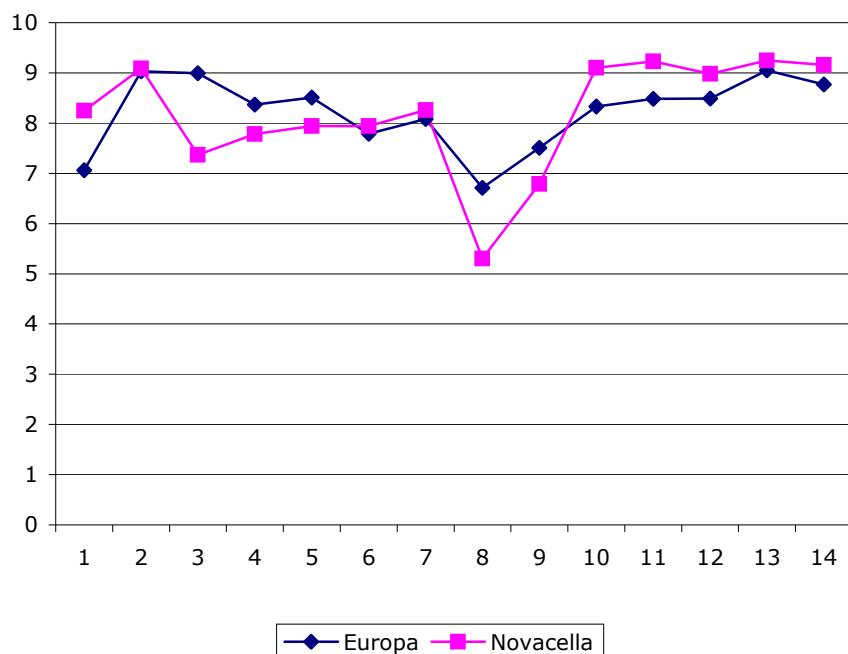
Nel valutare aspetti specifici delle Biblioteche Succursali, gli utenti intervistati hanno espresso la propria opinione relativamente a 14 affermazioni, su una scala graduata da 1 (=assolutamente falso) a 10 (=assolutamente vero).

Il seguente grafico e la relativa tabella riportano le medie dei giudizi dati per Succursale.



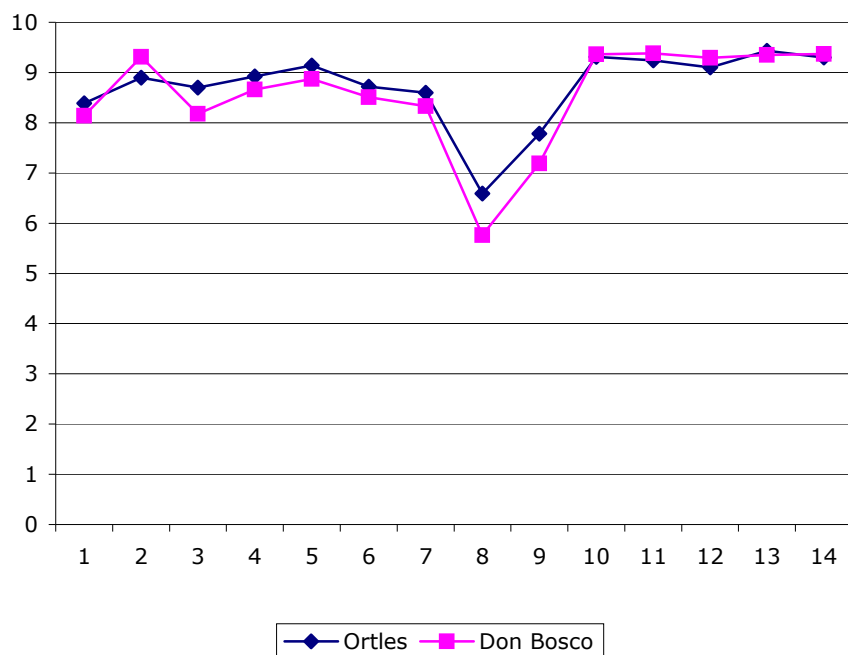
- 1 orari di apertura adeguati
- 2 facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici
- 3 di facile accesso anche per persone disabili
- 4 sale lettura/consultazione adeguatamente attrezzate
- 5 necessaria tranquillità per lettura/studio
- 6 offerta di testi adeguata
- 7 offerta di giornali e riviste adeguata
- 8 offerta di materiale audio, video, CD-ROM adeguata
- 9 sufficienti postazioni informatiche per consultazione catalogo elettronico
- 10 bibliotecari competenti e disponibili
- 11 personale di sportello gentile e disponibile
- 12 necessarie informazioni via telefono
- 13 procedure veloci di prestito
- 14 servizio di prenotazione e proroga testi efficace e rapido

Grafico 10



- 1 orari di apertura adeguati
- 2 facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici
- 3 di facile accesso anche per persone disabili
- 4 sale lettura/consultazione adeguatamente attrezzate
- 5 necessaria tranquillità per lettura/studio
- 6 offerta di testi adeguata
- 7 offerta di giornali e riviste adeguata
- 8 offerta di materiale audio, video, CD-ROM adeguata
- 9 sufficienti postazioni informatiche per consultazione catalogo elettronico
- 10 bibliotecari competenti e disponibili
- 11 personale di sportello gentile e disponibile
- 12 necessarie informazioni via telefono
- 13 procedure veloci di prestito
- 14 servizio di prenotazione e proroga testi efficace e rapido

Grafico 11



- 1 orari di apertura adeguati
- 2 facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici
- 3 di facile accesso anche per persone disabili
- 4 sale lettura/consultazione adeguatamente attrezzate
- 5 necessaria tranquillità per lettura/studio
- 6 offerta di testi adeguata
- 7 offerta di giornali e riviste adeguata
- 8 offerta di materiale audio, video, CD-ROM adeguata
- 9 sufficienti postazioni informatiche per consultazione catalogo elettronico
- 10 bibliotecari competenti e disponibili
- 11 personale di sportello gentile e disponibile
- 12 necessarie informazioni via telefono
- 13 procedure veloci di prestito
- 14 servizio di prenotazione e proroga testi efficace e rapido

Grafico 12

Gradimento di aspetti specifici delle Biblioteche Succursali:

	Gries	Oltrisarco	Europa	Novacella	Ortles	Don Bosco
orari di apertura adeguati	8,4	8,4	7,1	8,3	8,4	8,1
facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici	9,0	8,3	9,0	9,1	8,9	9,3
di facile accesso anche per persone disabili	6,3	7,5	9,0	7,4	8,7	8,2
sale lettura/consultazione adeguatamente attrezzate	8,4	8,6	8,4	7,8	8,9	8,7
necessaria tranquillità per lettura/studio	8,6	8,8	8,5	8,0	9,1	8,9
offerta di testi adeguata	8,2	8,3	7,8	7,9	8,7	8,5
offerta di giornali e riviste adeguata	8,4	8,3	8,1	8,3	8,6	8,3
offerta di materiale audio, video, CD-ROM adeguata	6,0	7,1	6,7	5,3	6,6	5,8
sufficienti postazioni informatiche per consultazione catalogo elettronico	6,6	6,9	7,5	6,8	7,8	7,2
bibliotecari competenti e disponibili	9,5	9,0	8,3	9,1	9,3	9,4
personale di sportello gentile e disponibile	9,6	9,1	8,5	9,2	9,2	9,4
necessarie informazioni via telefono	9,2	8,8	8,5	9,0	9,1	9,3
procedure veloci di	9,4	9,0	9,1	9,3	9,4	9,4

prestito						
servizio di prenotazione e proroga testi efficace e rapido	9,4	9,0	8,8	9,2	9,3	9,4

I punti di forza e di attenzione

I punti di forza per le Biblioteche Succursali sono:

- le procedure veloci di prestito; per la succursale Gries voto 9,4, Oltrisarco 9,0, Europa 9,1, Novacella 9,1, Ortles 9,4 e Don Bosco 9,4
- gentilezza e disponibilità del personale di sportello; per la succursale Gries voto 9,6, Oltrisarco 9,1, Europa 8,5, Novacella 9,2, Ortles 9,2 e Don Bosco 9,4

Come punti di attenzione vanno segnalati:

- la carenza nell'offerta di materiale audio, video, CD-ROM; per la succursale Gries voto 6,0, Oltrisarco 7,1, Europa 6,7, Novacella 5,3, Ortles 6,6 e Don Bosco 5,8
- la carenza di postazioni informatiche per consultazione catalogo elettronico; per la succursale Gries voto 6,6, Oltrisarco 6,8, Europa 7,5, Novacella 6,8, Ortles 7,8 e Don Bosco 7,2

Altre osservazioni del campione

120 intervistati (su 563) hanno formulato complessivamente 145 suggerimenti in apposito spazio.

Tra i suggerimenti generalizzati a tutte le Succursali emerge un unico profilo degno di nota:

oltre ad un orario generalmente più lungo, è auspicata l'apertura il sabato e anche il lunedì mattina, la sera, nei giorni festivi e anche l'anticipazione dell'apertura al mattino (complessivamente 35 citazioni)

I principali suggerimenti riferiti a singole Succursali danno invece il seguente quadro:

- garantire meglio gli orari di apertura (10 citazioni): Europa 10
- un maggior numero di giornali (8 cit.): Don Bosco 4, Europa 2, Gries 1, Ortles 1
- gli spazi sono insufficienti (5 cit.): Gries 3, Don Bosco 2

Confronto con l'indagine dell'anno 2004

I risultati di questa indagine sono stati confrontati con l'indagine del 2004. La soddisfazione complessiva

- per Gries è aumentata da 8,9 a 9,2
- per Oltrisarco è aumentata da 8,6 a 8,7
- per Europa è diminuita da 8,5 a 8,2
- per Novacella è aumentata da 8,2 a 8,7
- per Ortles è aumentata da 9,1 a 9,2
- per Don Bosco è diminuita da 9,2 a 9,0

Di seguito viene proposta una tabella di confronto delle medie delle risposte date alle domande relative agli aspetti particolari delle Biblioteche Succursali.

	Gries		Oltrisarco		Europa		Novacella		Ortles		Don Bosco	
	Voto 2004	Voto 2007	Voto 2004	Voto 2007	Voto 2004	Voto 2007	Voto 2004	Voto 2007	Voto 2004	Voto 2007	Voto 2004	Voto 2007
soddisfazione complessiva	8,9	9,2	8,6	8,7	8,5	8,2	8,2	8,7	9,1	9,2	9,2	9,0
orari di apertura adeguati	8,3	8,4	7,7	8,4	7,6	7,1	7,9	8,3	8,4	8,4	8,2	8,1
facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici	8,8	9,0	8,2	8,3	9,2	9,0	8,9	9,1	8,6	8,9	9,3	9,3
di facile accesso anche per persone disabili	6,3	6,3	2,4	7,5	9,2	9,0	5,6	7,4	8,7	8,7	3,2	8,2
sale lettura/consultazione adeguatamente attrezzate	8,6	8,4	7,5	8,6	8,4	8,4	7,6	7,8	8,8	8,9	8,3	8,7
necessaria tranquillità per lettura/studio	8,7	8,6	8,0	8,8	8,7	8,5	7,8	8,0	8,9	9,1	8,7	8,9
offerta di testi adeguata	8,3	8,2	7,8	8,3	7,8	7,8	7,7	7,9	8,5	8,7	8,4	8,5
offerta di giornali e riviste adeguata	8,4	8,4	7,8	8,3	8,4	8,1	8,5	8,3	8,8	8,6	8,5	8,3
offerta di materiale audio, video, CD-ROM adeguata	5,3	6,0	4,9	7,1	6,4	6,7	4,6	5,3	4,5	6,6	4,3	5,8
sufficienti postazioni informatiche per consultazione catalogo elettronico	7,1	6,6	6,4	6,9	7,5	7,5	5,8	6,8	7,0	7,8	5,5	7,2
bibliotecari competenti e disponibili	9,4	9,5	9,0	9,0	8,4	8,3	9,0	9,1	9,2	9,3	9,7	9,4
personale di sportello gentile e disponibile	9,5	9,6	9,0	9,1	8,7	8,5	9,2	9,2	9,5	9,2	9,8	9,4
necessarie informazioni via telefono	9,6	9,2	8,8	8,8	8,8	8,5	8,9	9,0	9,1	9,1	9,6	9,3
procedure veloci di prestito	9,5	9,4	9,0	9,0	9,1	9,1	9,1	9,3	9,4	9,4	9,4	9,4
servizio di prenotazione e proroga testi efficace e rapido	9,4	9,4	8,9	9,0	9,2	8,8	9,0	9,2	9,4	9,3	9,5	9,4

Come mostra la tabella la soddisfazione per alcuni aspetti particolari è aumentata nel 2007; per la Succursale Gries la soddisfazione è aumentata per 8 aspetti particolari (su 14 aspetti), per la Succursale Oltrisarco la soddisfazione è aumentata per tutti gli aspetti particolari, per la Succursale Europa la soddisfazione è aumentata per soli 5 aspetti particolari, per la Succursale Novacella la soddisfazione è aumentata per 13 aspetti particolari, per la Succursale Ortles la soddisfazione è aumentata per 11 aspetti particolari e per il Punto di prestito Don Bosco la soddisfazione è aumentata per 8 aspetti particolari.

In particolare la soddisfazione è diminuita con l'offerta di giornali e riviste, con il ricevimento di necessarie informazioni via telefono e con il servizio di prenotazione e proroga testi.

5. Considerazioni finali

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un buon grado di soddisfazione per i servizi forniti dalla Biblioteca Civica alle esigenze degli utenti, specialmente per la raggiungibilità con i mezzi pubblici, per la disponibilità di orari di apertura al pubblico adeguati e per la disponibilità di un'offerta di giornali e riviste adeguata, mentre qualche riserva emerge sull'accessibilità per persone disabili, sulla disponibilità di sufficienti postazioni Internet e multimediali e sulla disponibilità di un'offerta di materiale audio, video, CD-ROM ecc. adeguata.

Voti alti anche per i servizi forniti dalle Biblioteche Succursali: gli utenti sono soddisfatti con le procedure veloci di prestito, con il personale di sportello, con il rapido servizio di prenotazione e proroga testi, con i bibliotecari competenti e disponibili e con la raggiungibilità con i mezzi pubblici, però l'offerta di materiale audio, video, CD-ROM ecc. non è adeguata alle esigenze degli utenti.