

**ANALISI DEI DATI DEL QUESTIONARIO
DI UTILITÀ E GRADIMENTO
SULL'APERTURA DEL SABATO
DELLA SEDE DI GARDOLO (BCT).**

SOMMARIO

Introduzione.....	p. 1
Nota metodologica.....	p. 1
1. Anagrafica dell'utenza.....	p. 2
2. Genere dell'utenza.....	p. 3
3. Professione dell'utenza.....	p. 3
4. Informazione e pubblicità.....	p. 4
5. Giudizio sull'iniziativa.....	p. 6
6. Frequenza, utilizzo, periodo, e fascia oraria privilegiata.....	p. 7
7. Chiusura estiva.....	p. 9
Conclusioni.....	p. 9

INTRODUZIONE

Così come ideato e configurato, il questionario ha permesso un'analisi descrittiva (qualitativa e quantitativa) dei livelli di gradimento e utilità relativi all'apertura di sabato della sede di Gardolo (Biblioteca comunale di Trento).

Il test è stato somministrato nell'arco temporale di circa 30 giorni a partire dalla metà di dicembre 2017 fino alla metà di gennaio 2018 (escluse ferie natalizie) a 200 utenti maggiorenni, divisi in frequentatori abituali della Biblioteca, saltuari, e nuovi iscritti al servizio.

Il numero degli intervistati, seppur inferiore a quello complessivo degli utenti di Gardolo, si è rivelato adeguato per l'individuazione di un campione variegato in termini di genere, età, e professione. Ciò ha consentito di ottenere anche un dato icastico riconducibile all'anagrafica dell'utenza e allo status sociale della stessa, vale a dire una conoscenza trasversale utile anche per una politica degli acquisti ancora più calibrata e mirata.

Le domande hanno inoltre rappresentato una fonte diretta e indiretta di ulteriori elementi cognitivi, quali ad esempio le modalità di trasmissione e acquisizione delle notizie, l'utilizzo degli spazi e dei servizi della Biblioteca, la chiusura estiva.

NOTA METODOLOGICA

Il questionario è stato distribuito in forma cartacea, e si è scelto di adottare per le domande uno stile semplice e chiaro. Entrambi gli espedienti hanno consentito:

1. una compilazione immediata (rari i casi di utenti che hanno preferito riempirlo presso il domicilio);
2. di fornire eventuali chiarimenti sui quesiti;
3. di ottenere la partecipazione anche di persone anziane che non utilizzano internet o, in generale, gli strumenti informatici.

Inoltre è stato garantito l'anonimato così da rendere più autentiche le risposte.

Il test è stato diviso in otto domande a risposta multipla, alcune delle quali recanti in calce uno spazio aperto per argomentare l'opzione scelta o per inoltrare suggerimenti e pareri.

Per quanto concerne l'analisi dei dati, si è scelto di individuare fin da subito tre cluster differenti basati sull'età degli intervistati (**18-39 anni; 40-59 anni; 60-79 anni**), ulteriormente scissi in altri tre sottogruppi (**18-29/30-39 anni; 40-49/50-59 anni; 60-69/70-79 anni**). Tali divisioni sono servite ad ottenere risultati più dettagliati.

Nella fase successiva, i questionari sono stati visionati uno per volta, e i dati ottenuti inseriti manualmente in un file Excel; nonostante ciò, le revisioni successive hanno minimizzato la percentuale di errore sistematico di tipo operativo.

I grafici, perlopiù diagrammi circolari e istogrammi a barre, sono stati costruiti su base percentuale¹ assumendo come denominatore il dato complessivo di 200, ossia il numero totale dei questionari. Il denominatore è mutato solo in alcuni casi e di conseguenza le percentuali sono state ricavate tramite calcolo ponderato. Vale a dire:

1. in quesiti la cui risposta era consequenziale e consequenziale alla domanda precedente, e quest'ultima, quindi, propedeutica a quella successiva;
2. nei dati delle singole fasce d'età, ricavati tenendo conto dei denominatori relativi.

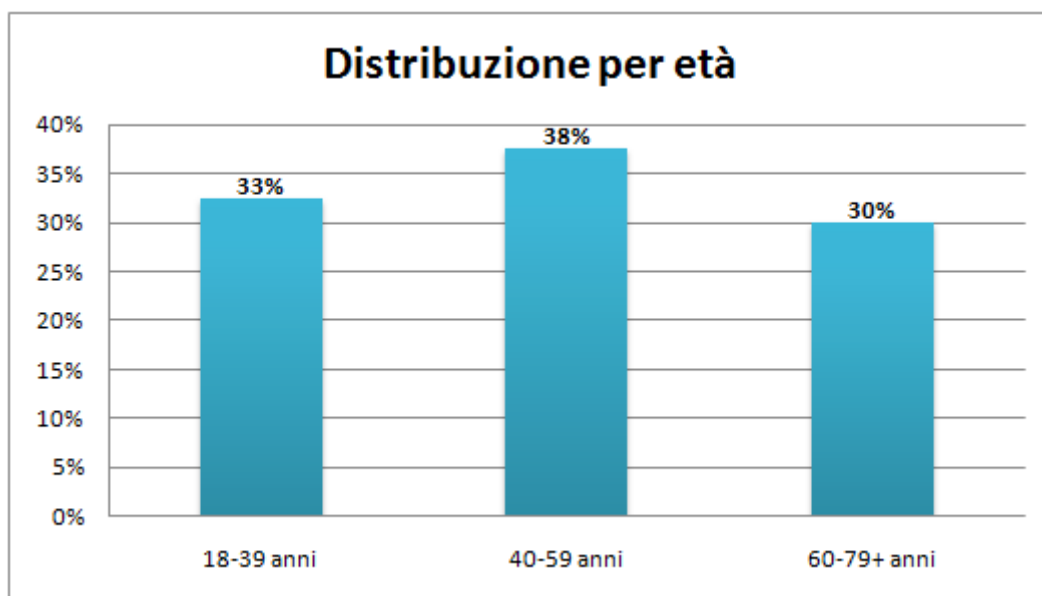
¹ I dati numerici sono riportati nel file Excel in allegato (cfr. Allegato 1)

Infine, i paragrafi sono stati organizzati in modo tale da trasmettere nell'immediato i risultati complessivi dei tre principali gruppi d'età, per poi, successivamente, mostrare quelli dei sottogruppi.

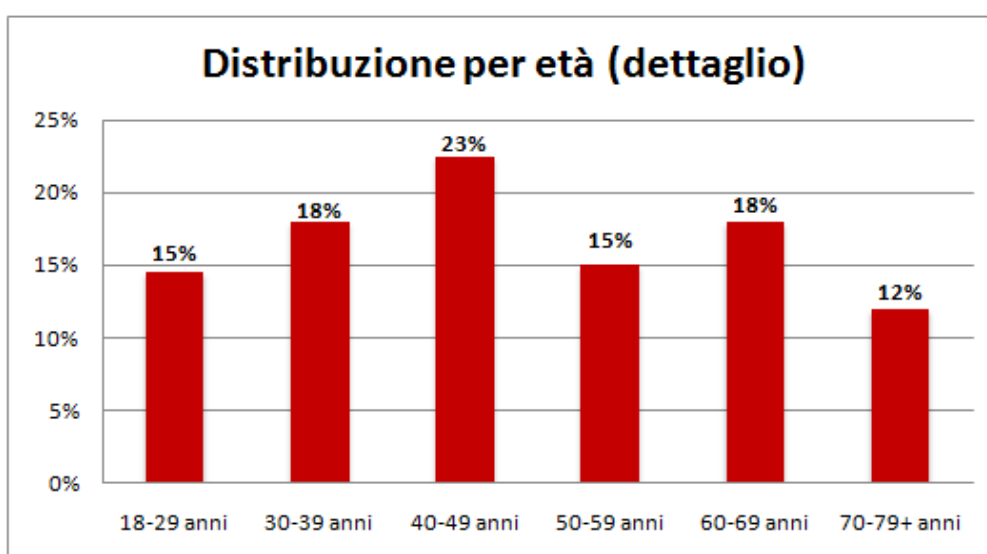
1. ANAGRAFICA DELL'UTENZA

Come accennato in precedenza, i questionari sono stati divisi per età in tre macro gruppi, ciascuno rappresentante una generazione di circa venti anni.²

Dai grafici in basso è possibile osservare la distribuzione del campione preso in esame.



Dall'immagine appare evidente come le tre fasce d'età siano pressoché bilanciate con un leggero picco ascendente che riguarda quella compresa tra i 40 e i 59 anni. Ciò è con ogni probabilità sintomo di una fruizione generale ed equilibrata della Biblioteca da parte della comunità di Gardolo. In basso, invece, sono riportati i dati ricavati da un'indagine più dettagliata.

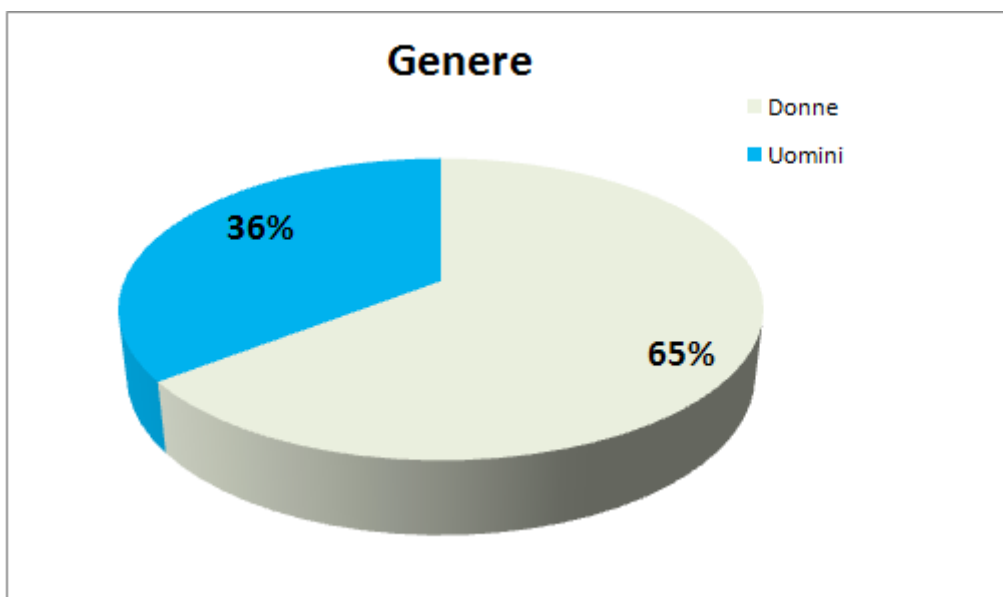


² Di solito una generazione è racchiusa in un arco temporale tra i 15 e i 25 anni. Non essendoci una definizione unanime che affronti la questione dal punto di vista quantitativo, si è scelto di adottare una media tra i due estremi.

2. GENERE DELL'UTENZA

Stando ai risultati del questionario, il genere che frequenta maggiormente la Biblioteca di Gardolo è quello femminile, e ciò sembra essere in sintonia con un dato diverso ma affine, diffuso dall'Istat nell'indagine *La produzione e la lettura in Italia*, pubblicata nel dicembre 2017 e relativa al 2016, secondo cui a leggere è il **47,1%** delle donne contro il **33,5%** degli uomini.

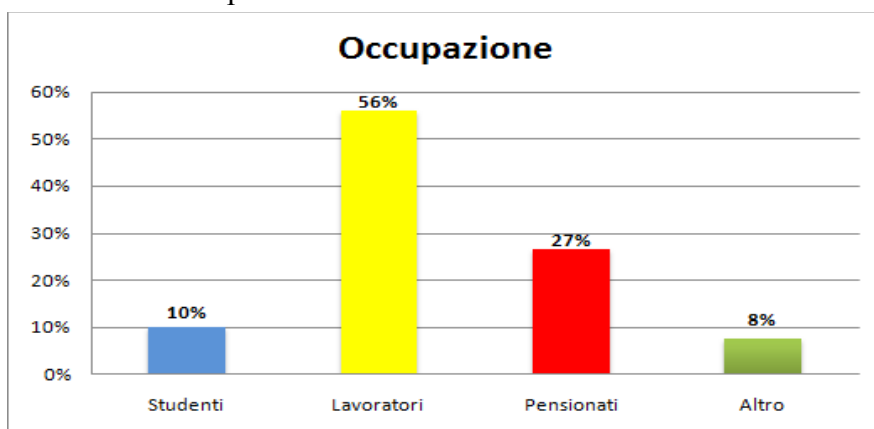
Anche se il grafico sottostante si riferisce al numero di coloro che hanno risposto al questionario, e presumibilmente anche al genere che frequenta in modo più assiduo la Biblioteca, la coerenza tra i due dati sembra comunque essere interessante.



Lo scarto appare evidente soprattutto per quanto riguarda le fasce d'età racchiuse tra i 18-39 anni (71% di donne contro il 29% degli uomini) e tra i 40-59 anni (65% delle donne contro il 35% degli uomini), mentre si rivela molto meno marcata in quella tra i 60-79 anni (57% delle donne contro il 43% degli uomini).

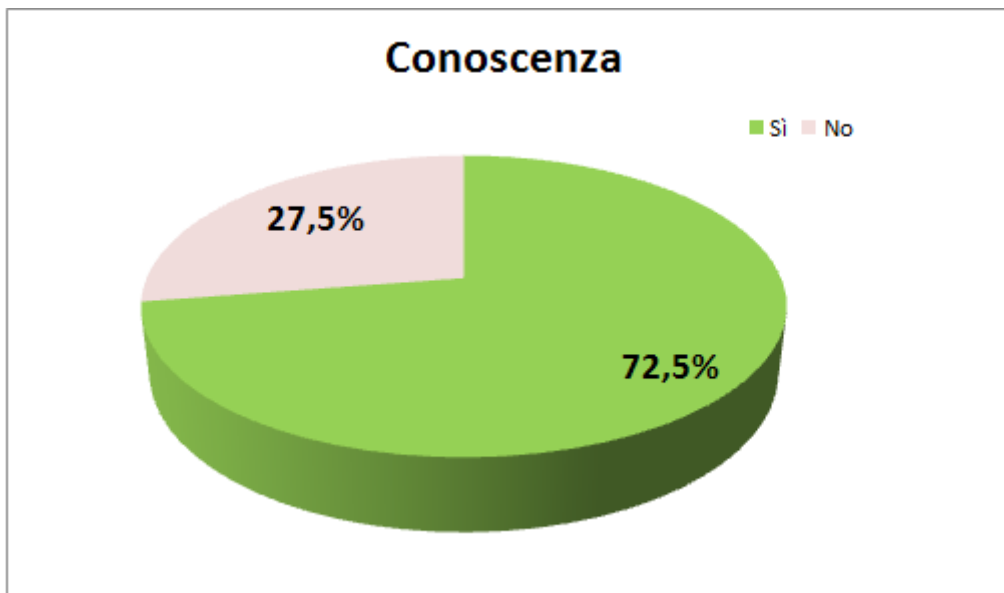
3. PROFESSIONE DELL'UTENZA

Per quanto riguarda la professione svolta dal campione intervistato, risulta che più della metà degli intervistati ha un'occupazione.

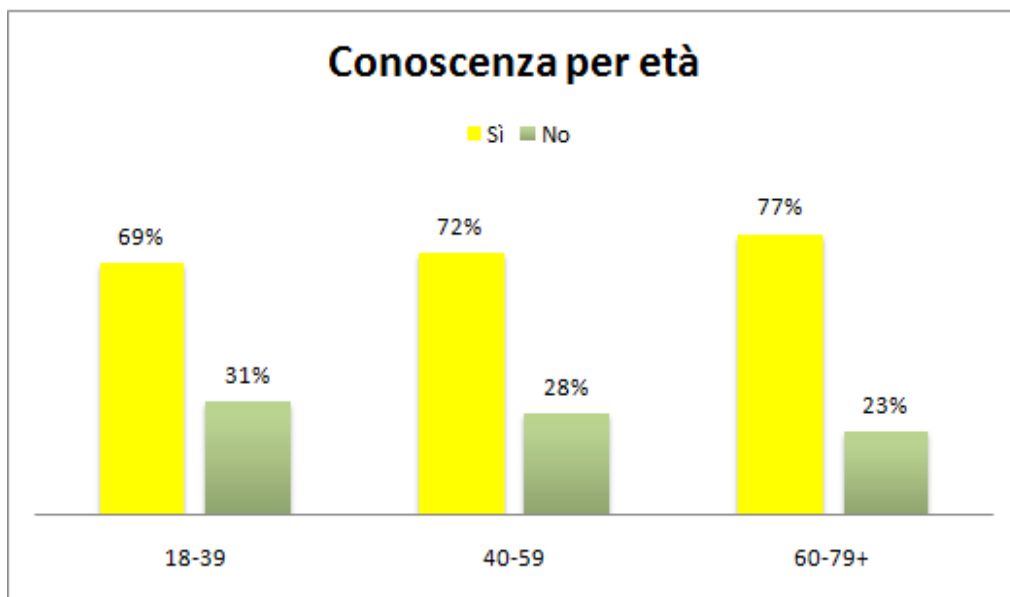


4. INFORMAZIONE E PUBBLICITÀ

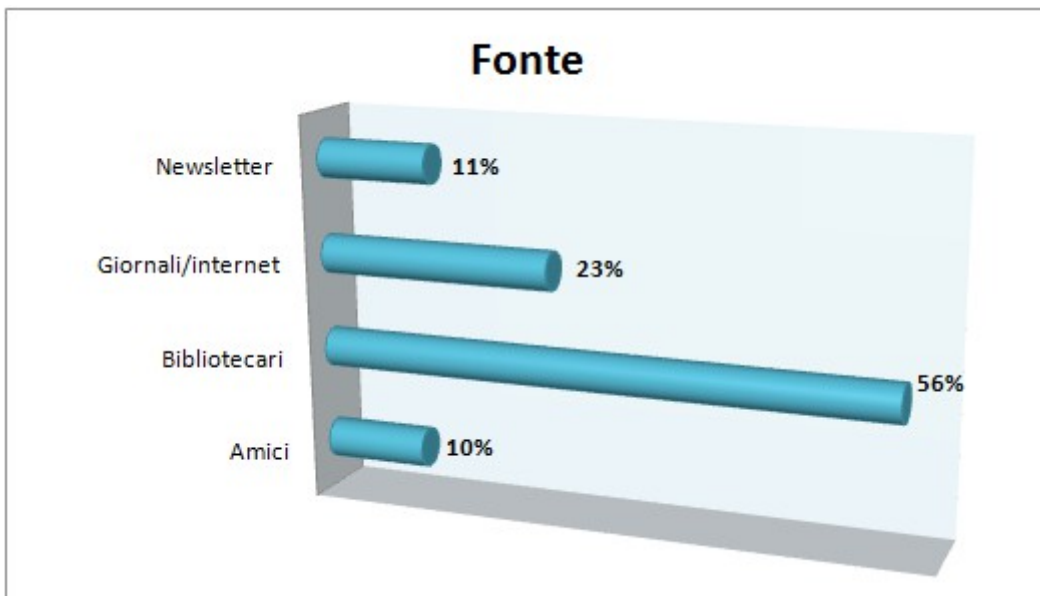
Partita in forma sperimentale, l'apertura del sabato è divenuta con il passare dei mesi un appuntamento fisso soprattutto per quella fetta di popolazione impossibilitata durante la settimana a godere dei servizi della biblioteca. Tuttavia, è sembrato opportuno chiedere al campione intervistato l'effettiva conoscenza dell'iniziativa e la fonte dell'informazione. Nei grafici a seguire sono esplicitati i dati nel dettaglio.



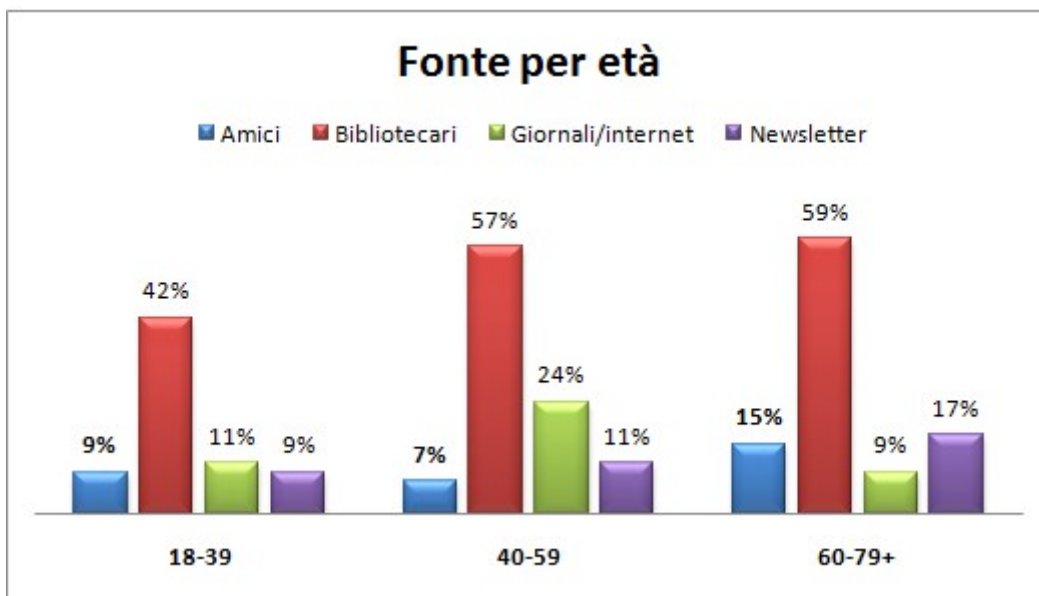
Dal grafico successivo, ricavato da dati ponderati sulla percentuale dei sì espressi nella domanda precedente, si evince di come l'informazione circa l'apertura del sabato sia pressoché bilanciata rispetto alle fasce d'età, con una leggera flessione verso l'alto del cluster 60-79+.



Per quanto concerne la fonte pubblicitaria, più della metà del campione l'ha individuata nei bibliotecari, e in modo minore nei giornali o in internet (social network), negli amici o nella newsletter mensile.

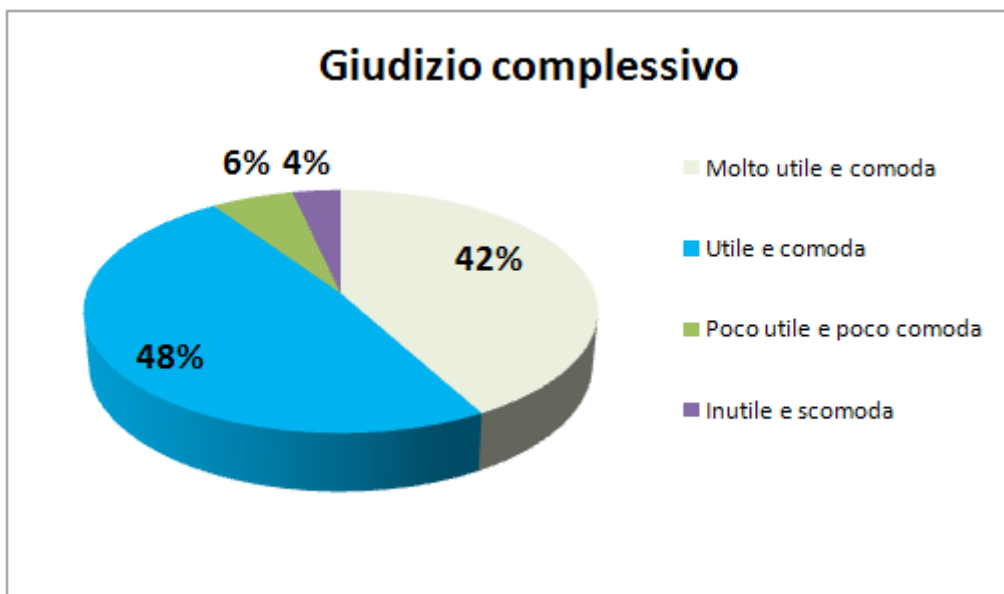


Dal dettaglio dei dati mostrati nel grafico successivo, appare interessante constatare come la percentuale di utenti che sono venuti a conoscenza dell'iniziativa dalla newsletter sia maggiore nella fascia d'età compresa tra i 60 e i 79 anni (17%) e minore in quella compresa tra i 18 e i 39 (9%).

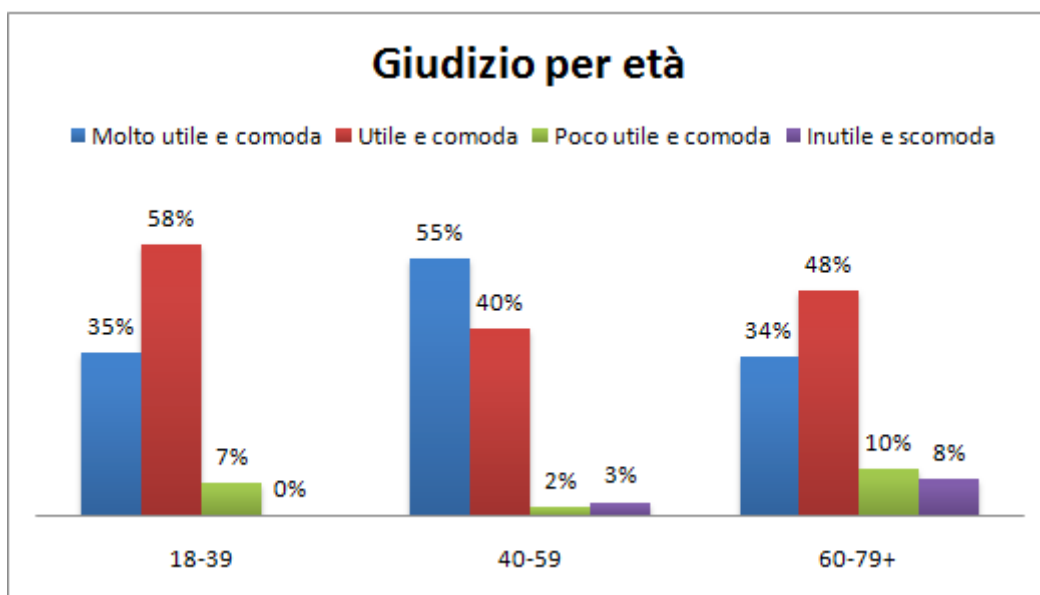


5. GIUDIZIO SULL'INIZIATIVA

Uno dei quesiti più significativi sottoposti al campione riguarda senza dubbio il giudizio complessivo all'iniziativa. L'incremento di presenze registrato mese dopo mese lasciava intuire un grado di soddisfazione alto, e i dati che seguono sembrano confermare tale percezione.

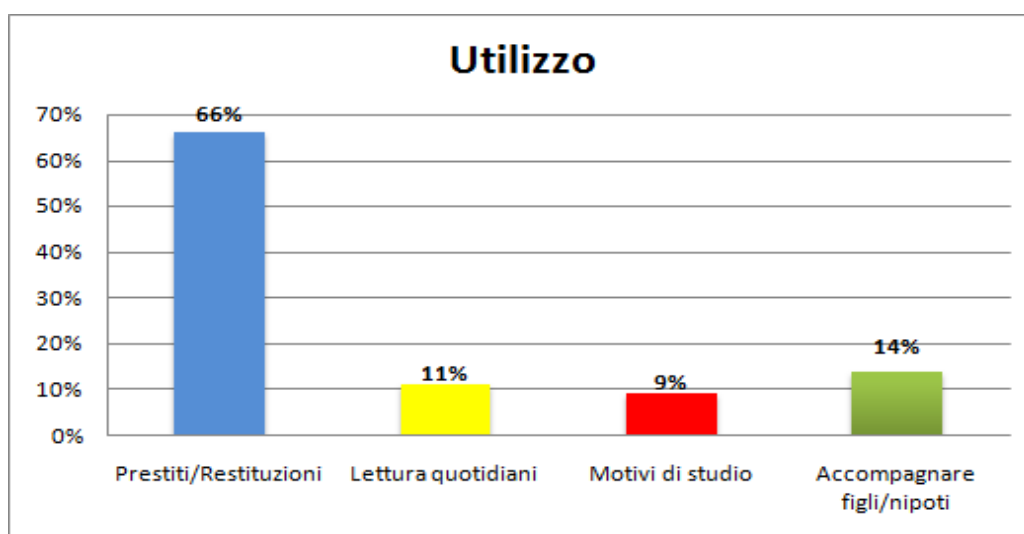
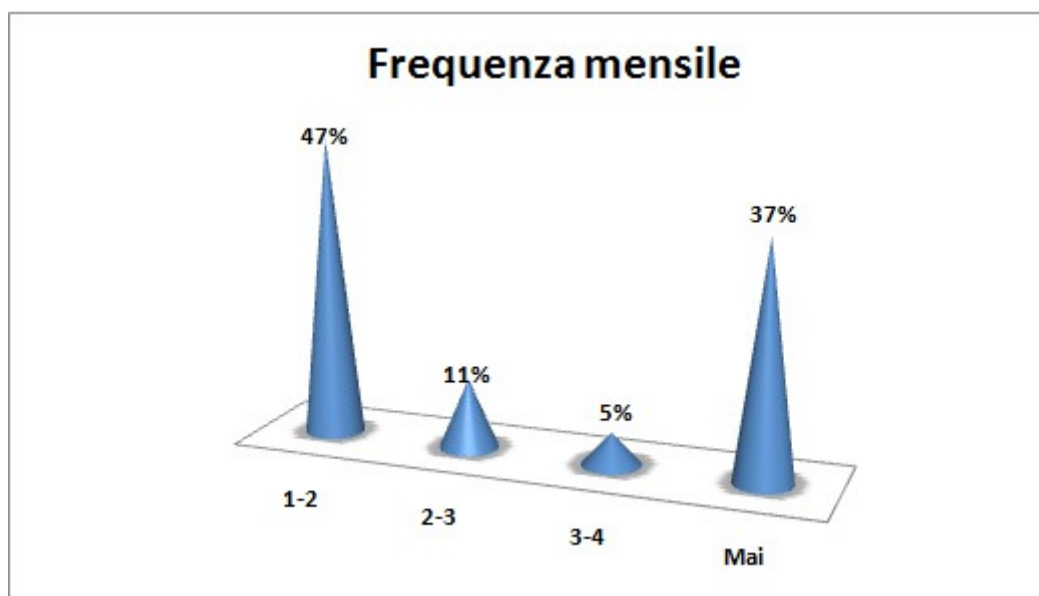


Anche l'analisi più dettagliata e relativa al parere riscontrato nell'ambito delle diverse fasce d'età sancisce la positività dell'esperienza.

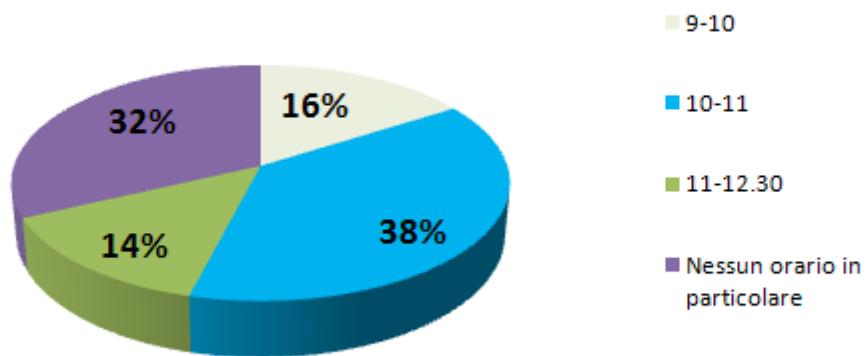


6. FREQUENZA, UTILIZZO, PERIODO E FASCIA ORARIA PRIVILEGIATA

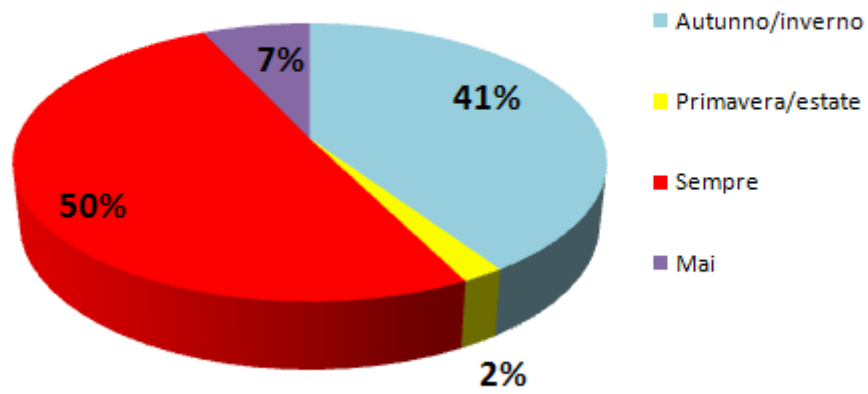
A dispetto dei risultati esposti nel quesito precedente, la maggior parte degli utenti intervistati ha dichiarato di frequentare la biblioteca una o due volte al mese pur mostrando un notevole apprezzamento nei confronti dell'iniziativa. Come si evince dai grafici successivi, ciò pare coerente anche con le percentuali relative all'uso che se ne fa della biblioteca il sabato, vale a dire nella maggioranza dei casi per prestiti e restituzioni, procedura che, tenuto conto dei tempi di lettura, non richiede una frequenza costante. L'orario di visita privilegiato attesta inoltre il bisogno di sfruttare i servizi con grande rilassatezza senza l'assillo del lavoro o di altre incombenze tipiche dei giorni feriali. Un buon **37%**, pur esprimendo soddisfazione per l'apertura, ha sostenuto di non recarsi mai in biblioteca. Le spiegazioni di tale scelta sono forse da ricercare nella volontà delle persone di sfruttare il sabato mattina anche per soddisfare altre esigenze, oppure solo per raccogliersi in famiglia. Interessante infine notare come il campione si sia espresso con parere positivo nel tenere aperta la biblioteca di sabato tutto l'anno, facendo però registrare il desiderio di goderne dei servizi soprattutto nel periodo autunnale e invernale.



Fascia oraria

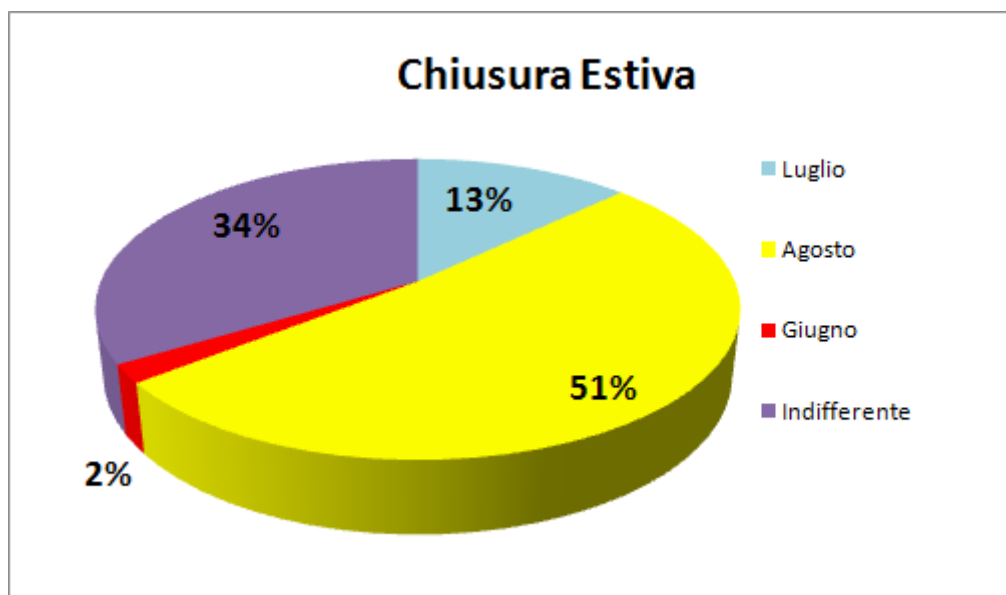


Periodo



7. CHIUSURA ESTIVA

Nell'ultimo quesito previsto dall'indagine, si è chiesto al campione di esprimere una preferenza riguardo la chiusura estiva della sede. Dai dati emerge che poco più della metà degli intervistati ha scelto agosto come mese più opportuno, ma una buona percentuale ha mostrato anche una sostanziale indifferenza.



CONCLUSIONI

Partendo dai dati raccolti e dalle considerazioni esposte nei paragrafi precedenti, è possibile trarre le seguenti conclusioni:

- L'utilizzo di un questionario è stato accolto in maniera favorevole dall'utenza che non si è mai mostrata contraria dinnanzi all'invito di compilazione. Inoltre, la forma cartacea si è rivelata significativa e indispensabile al fine del coinvolgimento di fasce d'età che hanno poca o nessuna dimestichezza con internet;
- l'utenza di Gardolo è pressoché bilanciata per ciò che concerne le fasce d'età;
- l'apertura del sabato è vista di buon grado, soprattutto per le persone i cui orari di lavoro durante la settimana coincidono con quelli della biblioteca. Nelle risposte aperte è stato infatti più volte evidenziato questo aspetto, anche perché favorisce la conciliazione dei tempi di vita e lavoro;
- dai risultati emergerebbe che i mezzi di comunicazione più efficaci per raggiungere il pubblico sono quelli riconducibili al rapporto tra utenti e bibliotecari, a discapito di quelli virtuali.