

**QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
UTENTI BIBLIOTECA CENTRALE GIURIDICA
ANNO 2014**

Sommario

- 1) Premessa**
 - 2) Caratteristiche demografiche degli utenti**
 - 3) Preferenze degli utenti della Biblioteca**
 - 4) Interesse degli utenti riguardo il patrimonio librario**
 - 5) Valutazione della soddisfazione**
 - 6) Proposte di formazione, valutazione degli ambienti ed orari della biblioteca, servizi a pagamento**
 - 7) Pagine web della Biblioteca**
 - 8) Analisi storica**
 - 9) Variazioni dati 2004-2014 e nuovi dati**
- Allegato A: questionario somministrato all'utenza nell'attuale rilevazione**
Allegato B: note tecniche sulla costruzione del questionario elettronico

Documento redatto da: dott.ssa Isabella De Cesare Funzionario Bibliotecario (BCG), Dott. Giampiero Brunelli, Funzionario Bibliotecario (BCG), Dott.ssa Paola Barbaro, Funzionario Contabile (Ufficio I e II Capo DAG), sig. Roberto Baiosto, Assistente Informatico (Ufficio II Capo DAG).

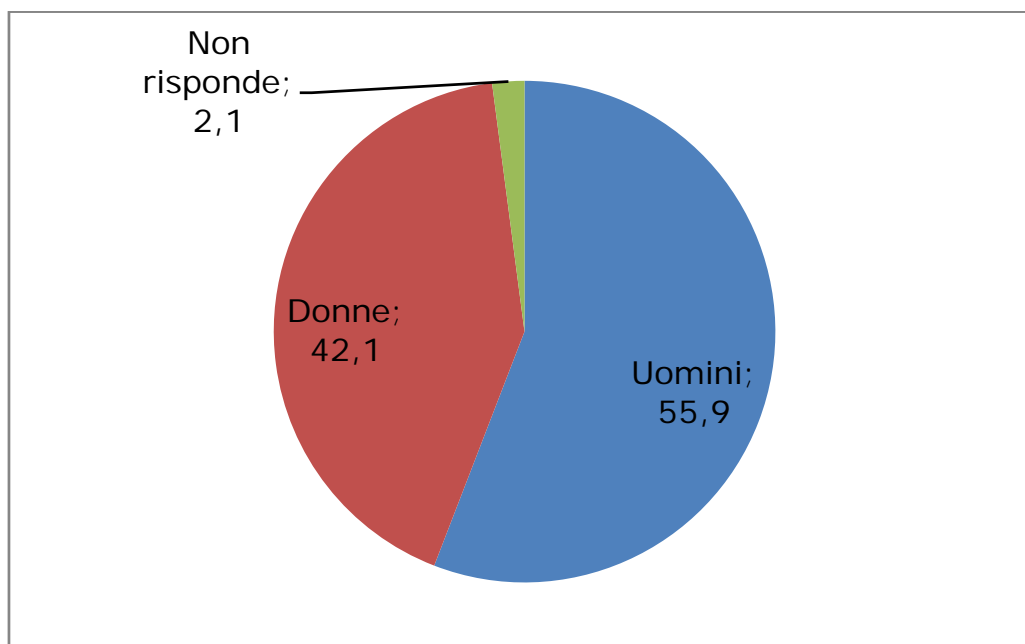
1) Premessa

Tra il 10 novembre ed il 10 dicembre 2014, ad un campione dell'utenza della Biblioteca Centrale Giuridica è stato somministrato un questionario riguardante il gradimento dei servizi erogati, il cui testo è presente nell'allegato 1. Per la prima volta, lo stesso è stato somministrato nella duplice veste cartacea ed elettronica, con la stessa struttura di domande per entrambe le versioni. I dettagli tecnici sono evidenziati nell'allegato 2. Sono stati compilati 154 questionari, 113 in formato elettronico e 41 in forma cartacea. Dei 154 compilati, 9 vengono scartati in sede di elaborazione perché privi di risposte valide; ne sono stati mantenuti 4 parzialmente compilati. I questionari validi in totale sono 145 e su di essi vengono effettuate le elaborazioni. L'analisi comparativa è stata effettuata con gli ultimi dati a disposizione, quelli del 2004, se non diversamente specificato. I confronti storici vengono riportati in appendice. Se non altrimenti specificato, i risultati riportati fanno riferimento alla rilevazione del 2014. A causa degli arrotondamenti automatici, talvolta la somma delle modalità può essere leggermente diversa da 100.

2) Caratteristiche demografiche degli utenti

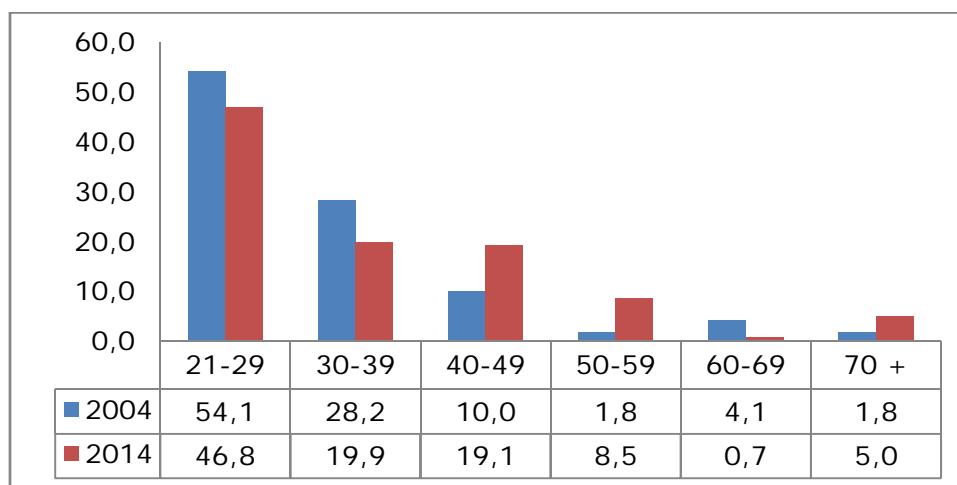
Nel campione esaminato, gli uomini sono la maggioranza, 55,9% contro 42,1% delle donne, mentre il 2,1% degli intervistati non ha risposto, come rappresentato nel grafico 1. Tale dato è sostanzialmente invariato rispetto alla rilevazione 2004.

Grafico 1: distribuzione per genere degli utenti della BCG.



L'età media degli utenti della Biblioteca è di 36 anni, con una mediana di 31 anni (età centrale della distribuzione delle età dichiarate dai rispondenti) ed una moda (età più frequente) di 25 anni. La distribuzione delle classi di età è evidenziata nel grafico 2.

Grafico 2: classi di età degli utenti della BCG, anni 2004-2014.



La classe d'età più rappresentata è quella dei 21-29 anni, decrescendo progressivamente, sino alla classe dei 70 ed oltre.

Rispetto alla precedente rilevazione (2004) si può notare un aumento di tre anni circa dell'età media dell'utenza, passata da 33 anni a 36 anni. Anche la struttura per età mostra una certa tendenza alla traslazione da una classe verso quella superiore. Questi due dati mostrano una struttura comunque giovane dell'utenza della Biblioteca, a fianco di un certo consolidamento e fidelizzazione degli utenti stessi nel corso degli anni, segnale di apprezzamento verso la struttura.

In tabella 1 è evidenziata la distribuzione dei rispondenti nelle varie categorie ammesse all'ingresso in Biblioteca. Per scelta iniziale si è deciso di non sottoporre ad intervista le persone che accedono per la prima volta in BCG, per cui, rispetto alla distribuzione degli accessi degli ultimi dodici mesi, tale gruppo non risulta presente. Avvocati e studenti universitari sono le categorie maggiormente rappresentate, seguono le altre categorie in ordine decrescente, tutte con percentuali inferiori al 10% ciascuna.

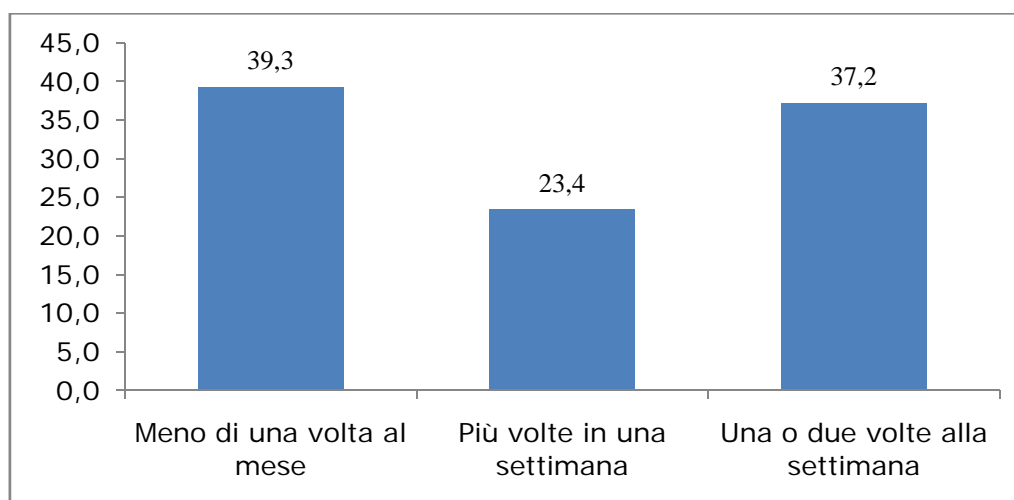
Tabella 1: distribuzione dei rispondenti per categoria ammessa all'accesso.

Categoria di appartenenza	%
AV - AVVOCATO	34,5
SU - STUDENTE UNIVERSITARIO	21,4
ST - STUDIOSO UNIVERSITARIO	6,2
SS - SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	5,5
DU - DOCENTE UNIVERSITARIO	4,8
S - STUDENTE	4,8
MA - MAGISTRATO	4,1
PN - PRATICANTE NOTAIO	2,8
Altro - Praticante Avvocato	2,8
AG - ACCESSO GIORNALIERO	2,1
H - RICERCATORE	2,1
MG - DIPENDENTE MINISTERO DELLA GIUSTIZIA	2,1
PA - DIP. P.AMMINISTRAZIONE GENERICA	2,1
D - DOCENTE	1,4
OP - ORDINI PROFESSIONALI	1,4
GO - GIUDICE ONORARIO	0,7
M - MILITARE	0,7
NO - NOTAIO	0,7
<i>Totale</i>	<i>100</i>

3) Preferenze degli utenti della Biblioteca

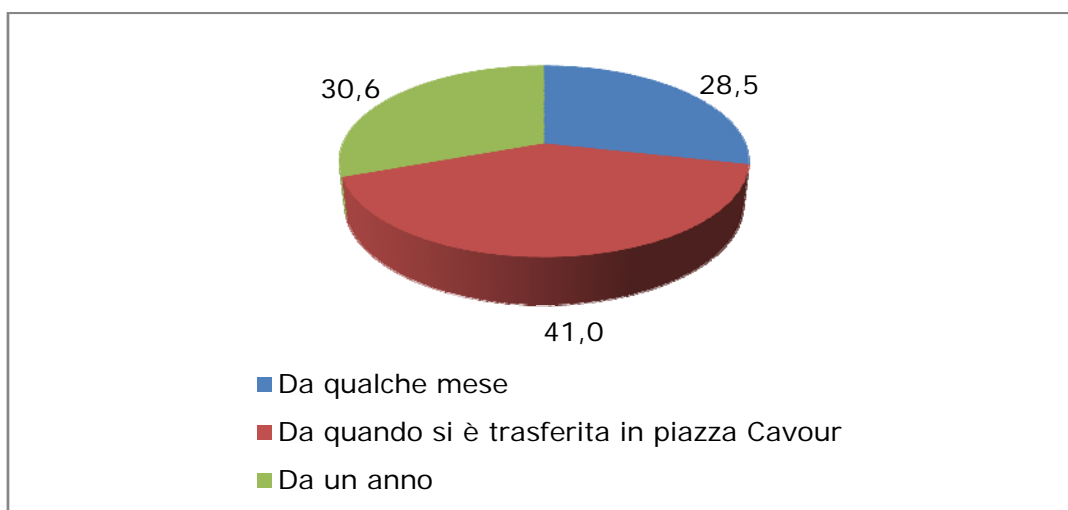
Nel grafico 3 è evidenziata la frequenza con la quale gli utenti accedono in BCG: essi si dividono tra una presenza occasionale (39,3%) ed una più assidua (60,7%), quest'ultima data dalla somma delle risposte "più volte in una settimana" e "una o due volte alla settimana". Rispetto alla precedente rilevazione si riscontra un aumento della frequenza occasionale (era il 35,46%) a sfavore della presenza assidua, diminuita di quasi quattro punti percentuali.

Grafico 3: frequenza di accesso alla BCG.



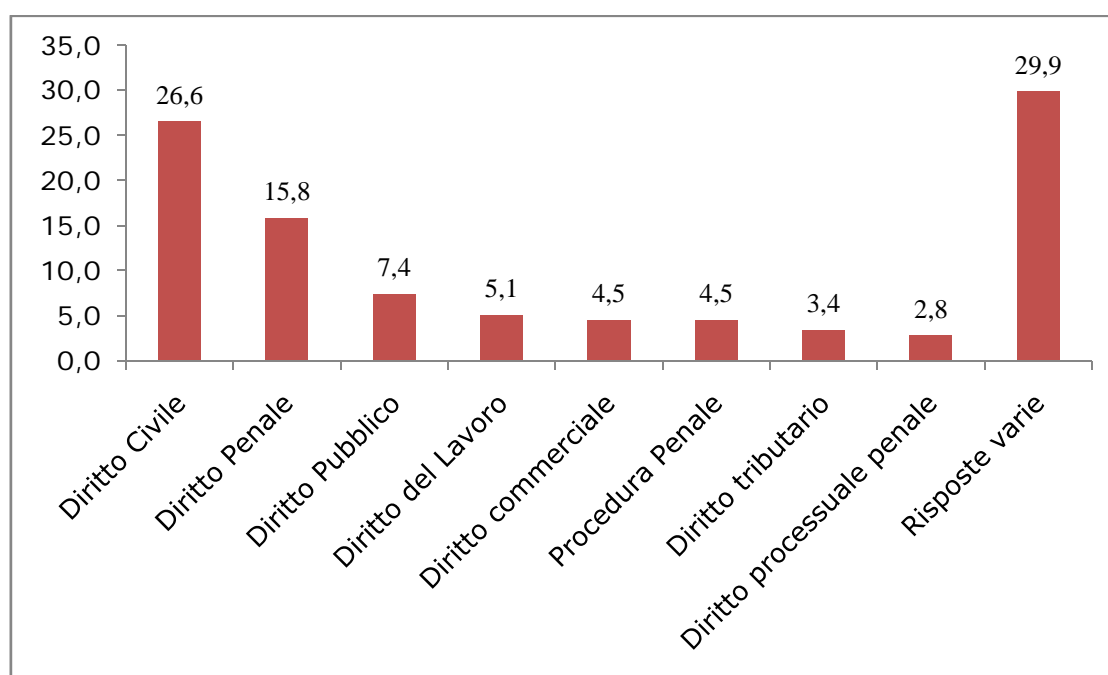
La costanza con cui gli utenti frequentano la BCG è testimoniata dal gruppo di fedelissimi che la frequenta da quasi 20 anni, dalla data di trasferimento in Piazza Cavour, il 41% del totale, seguiti dal 36% di coloro che la frequentano da un anno e dal restante 28,5% che dichiara di recarvisi da qualche mese. Nessuno ha dichiarato di frequentarla da qualche settimana, forse proprio per la restrizione di cui alla scelta iniziale precedentemente riportata. Nel grafico 4 si mostrano i risultati dell'attuale rilevazione.

Grafico 4. Costanza di accesso alla BCG.



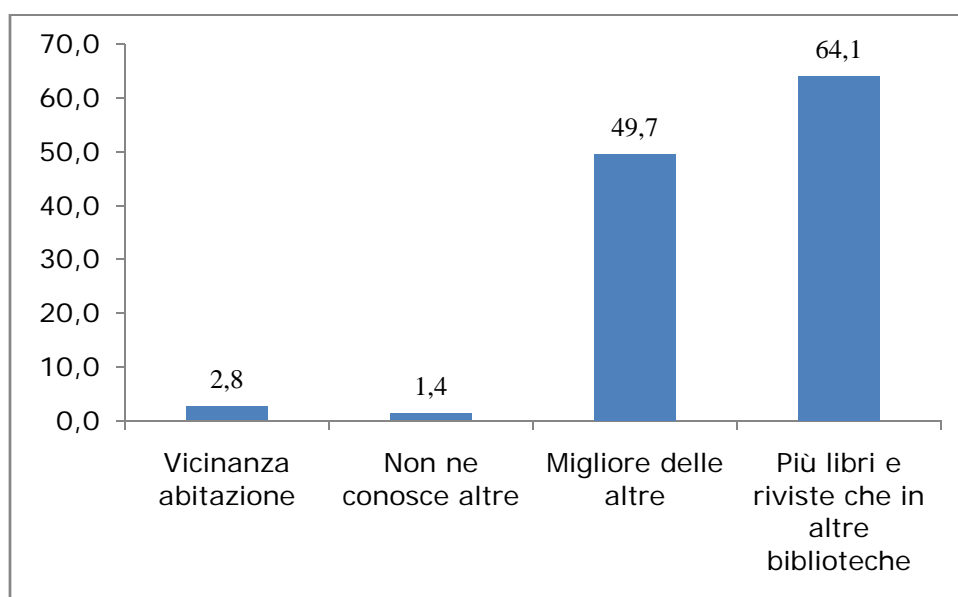
Il campo di preminente interesse degli utenti della BCG è indicato nel grafico 5, raggruppato per le principali categorie dichiarate. Come nella scorsa rilevazione, anche in questa occasione il Diritto Civile e quello Penale sono le aree di maggior interesse per gli utenti, con una differenziazione in varie branche del diritto che non superano ciascuna la quota del 7,5%.

Grafico 5: campo di preminente interesse degli utenti.



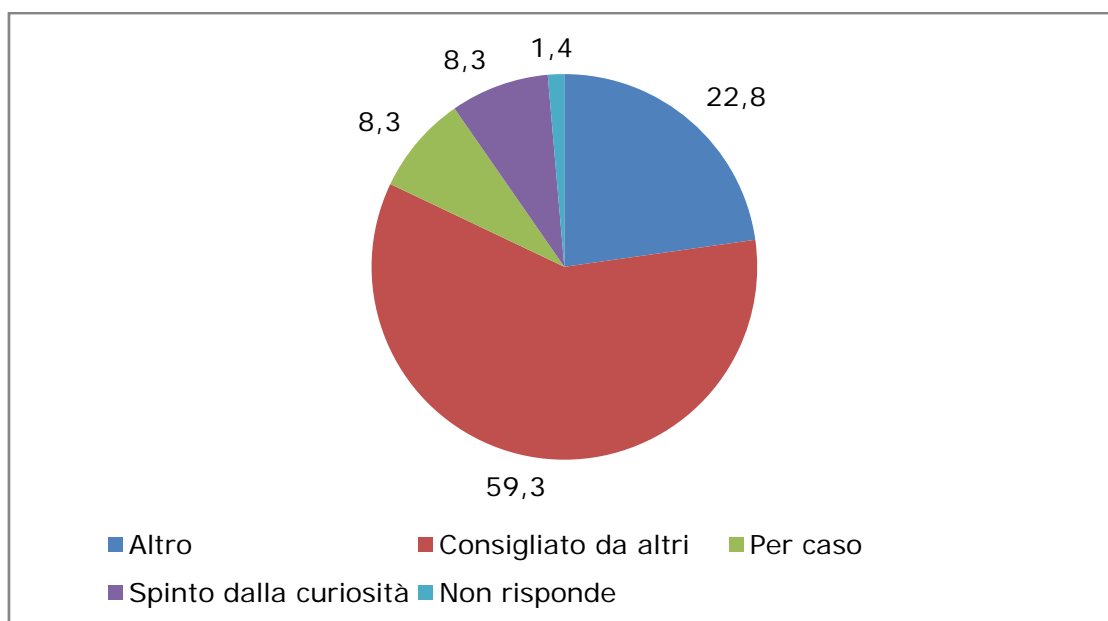
Gli utenti, come evidenziato nel grafico 6, scelgono di frequentare la Biblioteca perché conserva più libri e riviste rispetto alle altre (64,1% con un incremento del 4,2%) e perché viene giudicata migliore delle altre (49,7%, con un incremento del 7,9%) (per il quesito era possibile fornire più di una risposta). Si evidenzia chiaramente che gli utenti scelgono di frequentare la Biblioteca per la sua qualità, piuttosto che per inerzia (non ne conosce altre) o per comodità (vicinanza all'abitazione), queste ultime con percentuali molto basse. Questi risultati positivi testimoniano che la Biblioteca è stata in grado di mantenere, col passare degli anni, un elevato standard di qualità percepita dagli utenti.

Grafico 6: motivo della scelta di frequentare la BCG.



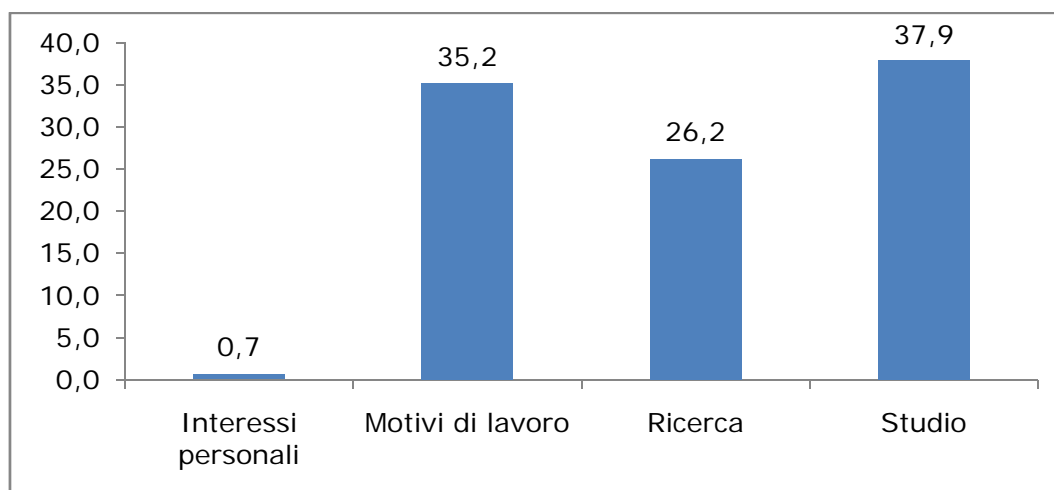
Nel grafico 7 viene esplicitato in che modo l'utente abbia iniziato a frequentare la BCG. È di tutta evidenza che la positiva esperienza altrui ed il passaparola siano il maggior volano che ha spinto a frequentare la BCG, con una percentuale che si avvicina al 60%. Rispetto al 2004, la percentuale di coloro che sono stati consigliati da altri è cresciuta del 7%, segno che l'esperienza di frequenza della BCG è sempre positiva e consigliata. Nel novero del 22,8% degli altri motivi, quello più frequente è sicuramente lo studio, in particolare in occasione della preparazione della tesi di laurea/specializzazione/dottorato.

Grafico 7: motivo per cui ha iniziato a frequentare la BCG.



Questo ultimo dato viene confermato dalle risposte alla domanda riguardante il motivo per cui l'utente si rechi in BCG (evidenziate nel grafico 8), dove studio e motivi di lavoro sono prioritari, rispetto alle esigenze di ricerca. Decisamente marginali sono gli interessi personali. Rispetto alla scorsa rilevazione, sono sensibilmente diminuite le esigenze di studio e, in misura inferiore, anche quelle professionali, mentre sono aumentate le motivazioni di ricerca. Era possibile fornire più risposte.

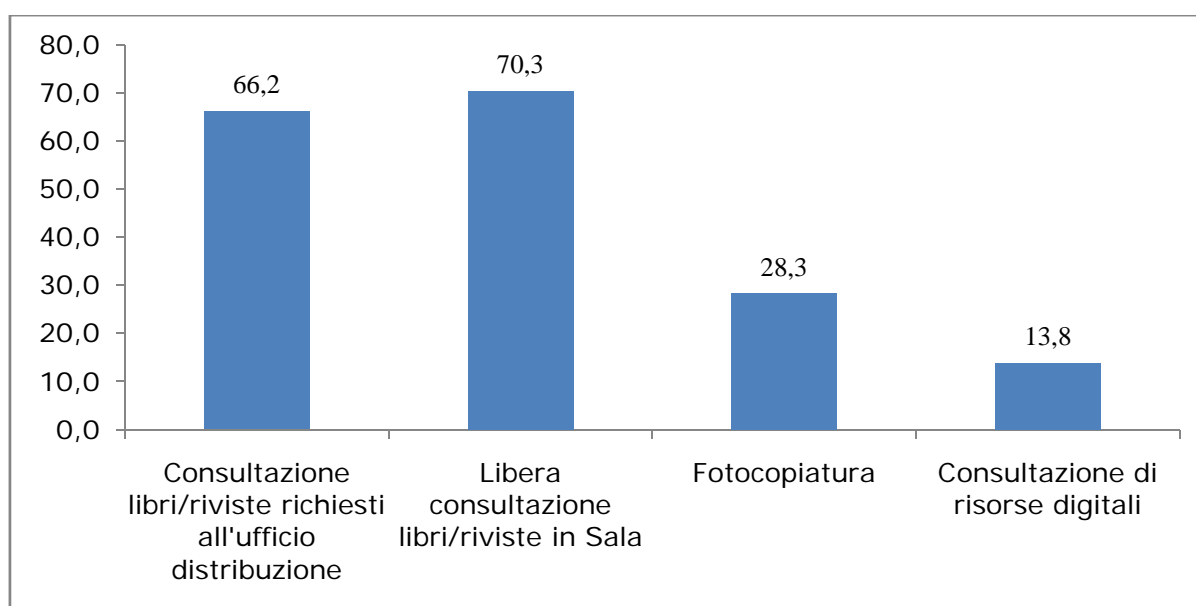
Grafico 8: motivo per cui l'utente si reca in BCG.



Gli utenti della BCG frequentano anche altre biblioteche nella misura del 60% circa, principalmente quelle universitarie, della Camera dei Deputati ed altre, tra le quali si possono citare quelle comunali. Questo dato è in lieve calo rispetto a dieci anni fa, quando detta frequenza si attestava al 63,37%.

I servizi utilizzati in via prioritaria dagli utenti sono quelli relativi alla consultazione di libri e riviste, sia libera effettuata in sala (70,3%) sia con richiesta all'ufficio distribuzione (66,2%). In seconda battuta, la fotocopiatrice è usata dal 28,3% degli utenti e la consultazione di risorse digitali dal 13,8%. Rispetto alla scorsa rilevazione si può riscontrare il quasi dimezzamento dell'utilizzo della fotocopiatrice, un lieve aumento delle consultazioni in sala ed alla distribuzione dal magazzino. Nonostante la consultazione di risorse digitali nella Sala banche dati sia un servizio tuttora indicato come il meno fruito, essa riscontra un forte aumento della rispetto alla rilevazione del 2004.

Grafico 9: servizi utilizzati dagli utenti BCG.



L'utenza dichiara di utilizzare molto poco (17,2%) le risorse on-line della BCG, segnatamente Infobib (9,7%) e l'alerting (7,6%). La nuova offerta di informazioni bibliografiche e di indici di periodici in uscita, lanciata via web tramite il sito della BCG, non ha ancora trovato un adeguato bacino d'utenza.

4) Interesse degli utenti riguardo il patrimonio librario

In questa sezione verranno evidenziati i risultati relativi alle preferenze ed interesse degli utenti circa il patrimonio librario presente in BCG.

Ben l'83,3% dell'utenza trova i libri e riviste di proprio interesse, con un incremento di circa 7 punti percentuali rispetto al 2004. Il 70,1% degli utenti trova spesso tra i libri e riviste quelli di più recente pubblicazione, con un aumento del 13% rispetto a 10 anni fa. Il 50,7% cerca spesso libri dei quali conosce solo l'argomento, "talvolta" nel 43,1% dei casi, con un aumento rispettivamente del 4,2% e del 4,7% rispetto al 2004.

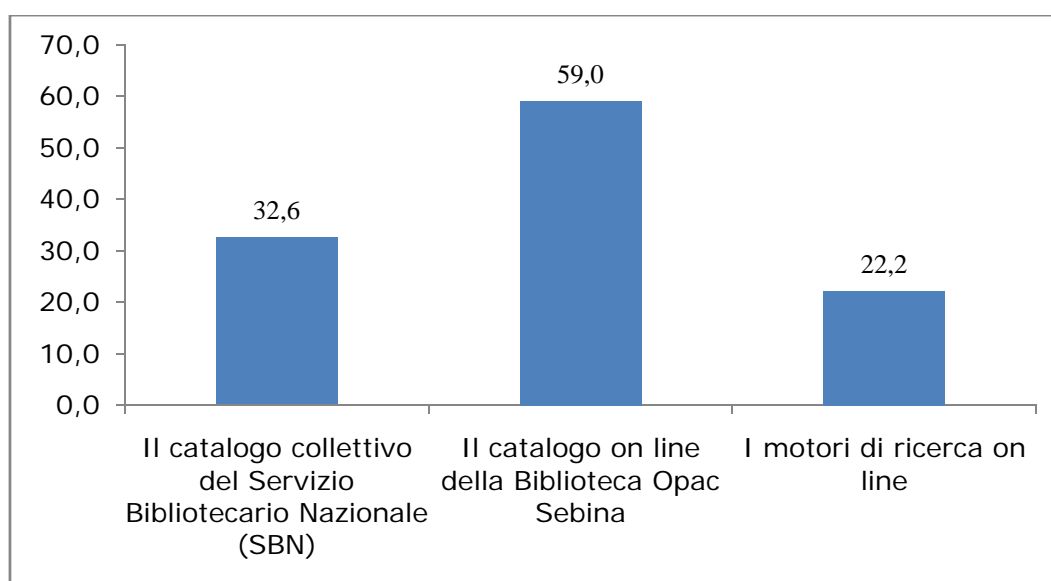
Il 62,1% degli utenti sarebbe più propenso a prendere un libro in prestito piuttosto che a leggerlo in biblioteca, una cifra in leggero calo rispetto alla precedente rilevazione (era il 66,86%).

Solo il 33,8% degli utenti consulta le novità librarie esposte in vetrina.

Nel 59% dei casi gli utenti della biblioteca utilizzano, per le proprie ricerche bibliografiche, il catalogo online della Biblioteca, l'Opac Sebina, per il 32,6% il catalogo collettivo SBN e circa un quinto utilizza motori di ricerca sul web. Da questo dato

emerge che poco più della metà dell'utenza si rivolge direttamente allo strumento di ricerca specifico per la Biblioteca, Opac Sebina, un altro terzo utilizza un link dal quale è possibile reperire libri anche presso altre biblioteche; il quinto rimanente si affida a ricerche su motori di ricerca generici. Da questa analisi emerge il grado di competenza dell'utenza, che utilizza nella maggior parte dei casi gli strumenti più appropriati. Dieci anni fa, solamente nel 15,11% dei casi l'utenza dichiarava di utilizzare la pagina dell'Opac, mentre erano ampiamente consultati gli strumenti cartacei (cataloghi a cassetto, 34%; il fascicoletto "riviste di sala" , 32,5%, il Repertorio del Foro italiano, 25%).

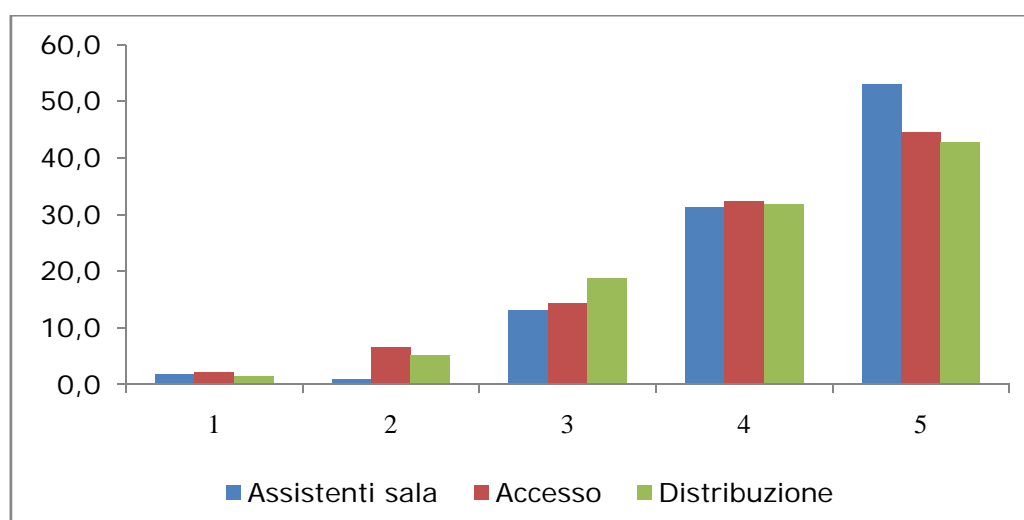
Grafico 10: strumento utilizzato per ricerche bibliografiche



Infine, tra coloro che hanno dichiarato di utilizzare l'Opac Sebina, il 49,3% degli utenti trova facile cercare per soggetto o per argomento.

5) Valutazione della soddisfazione

Grafico 11: distribuzione delle valutazioni degli assistenti di sala, accesso ed ufficio distribuzione (1: scarso, 5: ottimo)



In questa sezione saranno esplicitate le valutazioni che l'utenza ha espresso in base alla soddisfazione nel rapporto con il personale impegnato. La prima evidenza è che il 73,6% degli utenti chiede la consulenza degli *assistenti di sala*. Il loro ausilio è valutato in media con 4,3 punti su 5, con una percentuale di valutazioni positive (4 e 5) dell'84,3% , del 13,6% di valutazioni neutre (3) e del 2,6% di quelle negative (1 e 2). La valutazione media espressa per "l'ufficio Accesso" è di 4,1 su 5, col 77% di valutazioni positive, del 14,4% di valutazioni neutre e dell'8,6% di valutazioni negative. La valutazione media per "l'ufficio distribuzione" è di 4,0 su 5, col 74,6% di valutazioni positive, il 18,8% di valutazioni neutre ed il 6,5% di valutazioni negative. Nel grafico 11 vi è la rappresentazione grafica della distribuzione delle valutazioni.

6) Proposte di formazione, valutazione degli ambienti ed orari della biblioteca, servizi a pagamento.

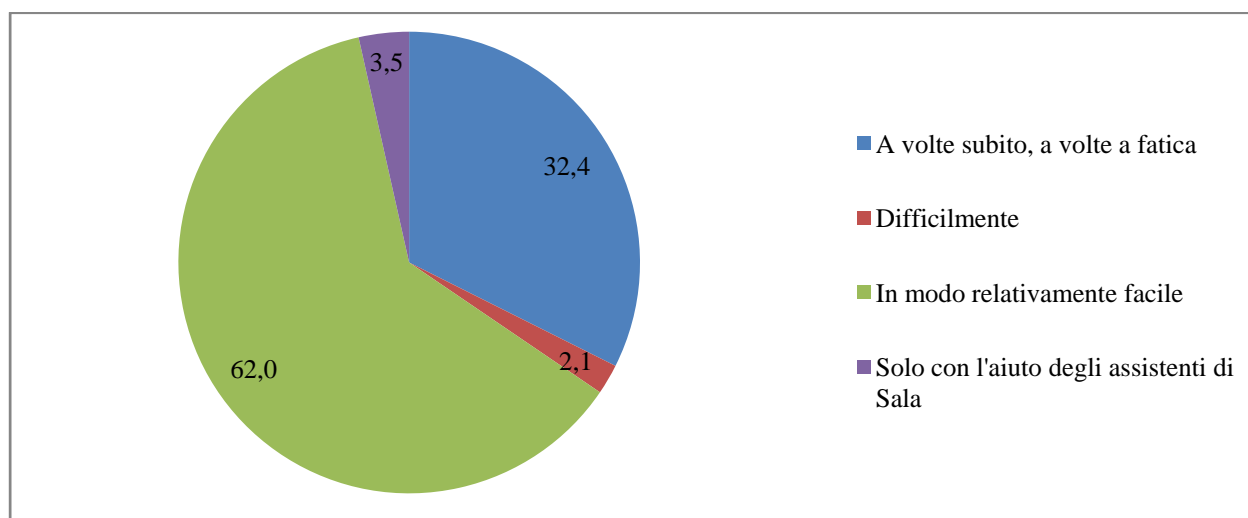
Per quel che riguarda i corsi di formazione degli utenti, il 40,3% degli utenti dice di conoscere l'iniziativa, peraltro gratuita. I *desiderata* rispetto ai moduli formativi, per i quali era possibile esprimere più di una preferenza, sono espressi nella tabella 2; più di metà del campione dichiara di voler apprendere il funzionamento delle banche dati; quasi il 30% poi vorrebbe imparare le modalità di accesso digitale al full text. Unendo questo dato a quello del persistente limitato utilizzo della Sala banca dati, emerge chiaramente che è per il deficit delle competenze che non ci si avvicina alle soluzioni informative digitalizzate disponibili in Biblioteca.

Tabella 2: preferenze dei moduli formativi gratuiti proposti all'utenza.

Se decidesse di iscriversi ad un modulo formativo, sarebbe più interessato ad apprendere	%
Trovare normativa/giurisprudenza/dottrina nelle banche dati	54,8
Scaricare/stampare articoli di periodici	29,6
Impostare ricerca mediante repertori, enciclopedie, bibliografie etc.	25,9
Utilizzare il catalogo informatico per trovare libri/articoli/interventi a convegni	24,4
Principali siti giuridici liberamente accessibili sul web	24,4
Non risponde	5,9
<i>Risposte</i>	<i>135</i>

Per quanto riguarda la Sala, nel grafico 12 si osservano i feedback degli utenti relativi alla facilità di reperibilità dei libri. Rispetto alla precedente rilevazione, gli utenti risultano essere più facilitati nel reperire autonomamente i libri, con un evidente ribaltamento delle percentuali tra le prime due risposte più indicate. La risposta "in modo relativamente facile cresce di ben 23,63 punti percentuali, segno che la collocazione dei volumi in Sala, per quanto di non facile gestione, ottiene i risultati programmati. La risposta "a volte subito, a volte con fatica" fa registrare un calo di quasi 19 punti percentuali. Mentre le due risposte che indicano un'estrema difficoltà degli utenti nel reperire il libro cercato rimangono sostanzialmente inalterate ed insieme sommano il 5,6%.

Grafico 12: reperibilità dei libri e riviste in sala di consultazione.



L'86,9% dell'utenza dichiara di trovare spesso la risorsa libraria richiesta, con un aumento di ben 20 punti percentuali rispetto alla precedente tornata di rilevazioni. Tra le motivazioni addotte per la mancata reperibilità si può citare l'essere fuori posto, in prestito o lettura o per riferimenti di richiesta errati; quasi mai il libro risulta essere smarrito.

In generale, l'87,6% degli utenti trova gli ambienti della biblioteca accoglienti. Il dato conforta la defatigante attività ordinaria di gestione e manutenzione degli spazi.

Chi la trova carente, dichiara in ordine decrescente di frequenza, che essa è poco luminosa, con pochi posti a sedere, troppo rumorosa, con poche fotocopiatrici o troppo affollata. Chi ritiene i servizi insoddisfacenti, suggerisce alcune soluzioni di seguito riportate nella tabella 3.

Tabella 3: cosa potrebbe migliorare i servizi della Biblioteca Centrale Giuridica

	Risposte
Nulla da migliorare/soddisfacente/no osservazioni	37
Luminosità ambienti/postazioni	15
Cortesia personale	9
Orario di apertura più lungo	7
Disponibilità maggior numero monografie/testi stranieri/riviste	6
Riscaldamento/climatizzazione	6
Pulizia dei servizi igienici	5
Fotocopiatrici moderne/servizio migliore/locali fotocopiatrice separati	5
Informatizzazione/pc a disposizione in loco	4
Migliorare copertura rete wireless	3
Rumorosità/isolamento biblioteca	3
Minore attesa ingresso	3
Minori attese distribuzione	3
Prestito monografie/testi laureandi	2
Diminuzione costo fotocopie	2
Più posti	2
Più assistenti	2
Informazione su risorse disponibili/formazione	2
Ergonomia postazioni di lavoro	1
Convenzione parcheggio	1
Dispenser di acqua e caffè	1
Guide sui moduli formativi gratuiti	1
Salvataggio file gratuito in banca dati	1
Migliore Collocazione testi/periodici	1
Aree relax	1
Velocità consultazione	1
Velocità reperimento volumi	1
Educazione utenti	1
Riporre i libri a posto	1
Meno persone all'accesso	1
Meno personale alla distribuzione	1
Conservazione migliore libri	1
Potenziamento servizio online	1
Più raccolte sentenze anni precedenti	1
Richieste libri online da catalogo	1
<i>Totale risposte</i>	<i>100</i>

Le risposte più frequenti, a parte un 37% di soddisfatti, riguardano varie aree quali, ad esempio, il miglioramento dell'illuminazione, la cortesia del personale, l'allungamento dell'orario di apertura, la disponibilità di testi stranieri, climatizzazione, pulizia dei servizi igienici, migliori fotocopiatrici, etc. Rispetto alla precedente rilevazione, venivano richieste in ordine decrescente, tra le principali, più fotocopiatrici, un numero maggiore di richieste alla distribuzione con minori tempi di attesa, maggior personale in sala più orientato all'utenza.

Per quanto riguarda gli orari di apertura della biblioteca, il 55,9% degli utenti non li ritiene adeguati, praticamente la stessa percentuale di dieci anni fa (55,81%). Essi propongono principalmente un'apertura generica pomeridiana, poi, in ordine decrescente, un'apertura anche al sabato, un prolungamento dell'orario pomeridiano con orari specifici (dalle 16,30 sino alle ore 20) o con apertura pomeridiana bisettimanale.

Il 64,8% dell'utenza non sarebbe disposto a pagare un canone periodico per il servizio bibliotecario. Di coloro che sarebbero disposti a corrispondere una cifra annuale, il 51,1% spenderebbe tra i 5 ed i 15 euro, il 36,2% oltre i 15 euro e solo il 12,8% spenderebbe sino a 5 euro annui. Con questo dato l'utenza favorevole ad un canone annuo riconosce che il servizio offerto è di qualità e pagherebbe una cifra medio-massima tra le tre proposte.

Riguardo l'istituzione della quale si ritiene che la biblioteca faccia parte, il 66,9% degli utenti ritiene correttamente che la BCG sia parte del Ministero della Giustizia, il 25,5% della Cassazione, edificio nel quale è fisicamente situata. Rispetto a 10 anni fa tale impressione non è significativamente mutata, se non per un lieve aumento di coloro che indicano il Ministero della Giustizia ed un calo di coloro che la ritengono parte della Corte di Cassazione.

7) Pagine web della Biblioteca

Il 57,9% del campione non conosce le pagine della biblioteca sul sito web del Ministero della Giustizia. Fra coloro che hanno dichiarato di conoscerle, cercavano principalmente informazioni pratiche (40,4%) e notizie su libri/riviste/banche dati possedute (38,6%). In misura inferiore cercavano informazioni circa i servizi offerti e regole di iscrizione (10,5% entrambe). Nel 50,9% dei casi ha reperito le informazioni con facilità, il 40,4% dopo qualche tentativo; hanno trovato difficoltà o non vi sono riusciti il restante 8,8%. L'ultimo suggerimento degli utenti riguarda altre informazioni che vorrebbe reperire sul sito della biblioteca, tra i quali si segnalano l'elenco delle acquisizioni recenti di testi o di aggiornamenti per materia.

8) Analisi storica

Il questionario del 2004, i cui risultati sono stati già più volte ricordati non è stato il primo effettuato in Biblioteca. Ne fu somministrato uno a un campione di utenti appena due anni dopo il trasferimento della Biblioteca nei locali attuali.

In questa sezione si analizzeranno i risultati riguardanti i precedenti sondaggi effettuati negli anni 1998, 2002, 2004, 2014 per confrontare i dati ed evidenziarne eventuali tendenze. Per comparazione si utilizzeranno, ove possibile, i dati più significativi e disponibili per alcune delle domande già presenti nelle precedenti rilevazioni, espressi in forma tabellare e grafica.

Tabella 4: Età media degli utenti in percentuale sul totale.

	1998	2002	2004	2014
20-45 anni	83,47	89,21	88,95	79,4
Di cui 20-30 anni	-	67,32	63,37	48,22

Grafico 13: frequenza degli utenti in biblioteca

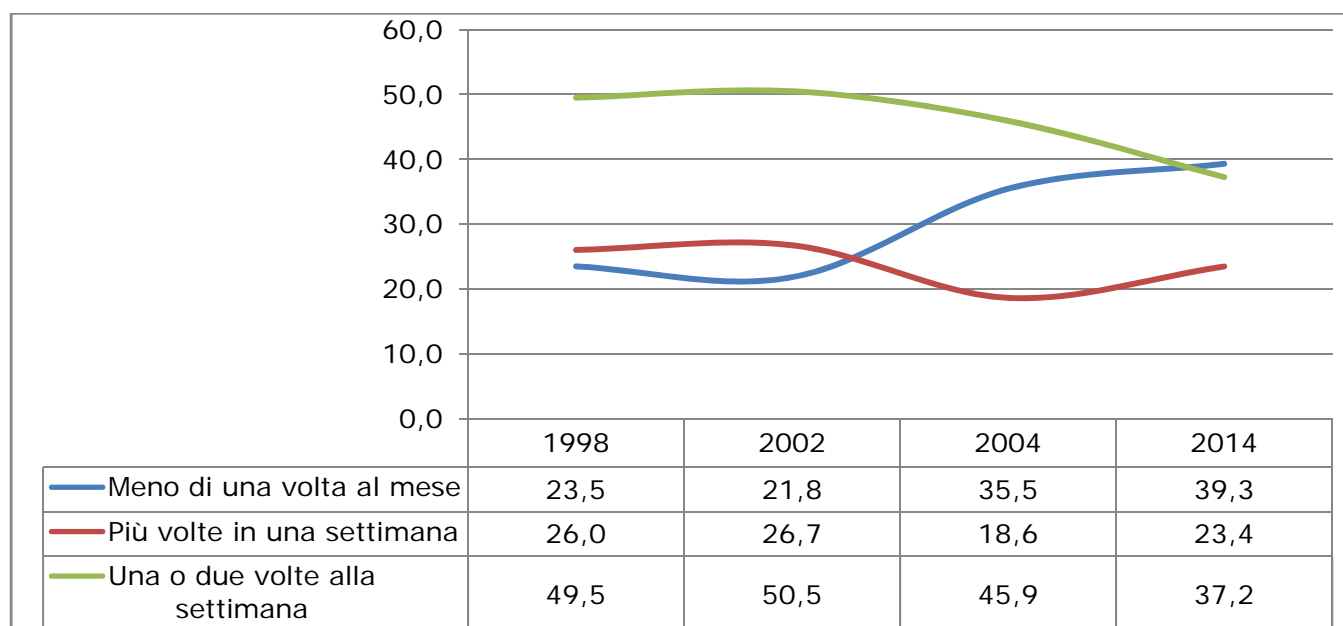


Tabella 5: Principale campo di interesse degli utenti (primi due risultati) in percentuale.

	1998	2002	2004	2014
Diritto Civile	48,7	31,0	25,6	26,6
Diritto Penale	21,0	24,0	24,4	15,8

Tabella 6: costanza di accesso alla Biblioteca

	1998	2002	2004	2014
Da più anni	39,0	52,0	57,0	41,0

Tabella 7: motivo della scelta di frequentare la BCG

	1998	2002	2004	2014
Migliore delle altre	62,6	44,0	41,9	49,7
Più libri e riviste che in altre biblioteche	56,5	62,0	59,9	64,1

Tabella 8: motivo per cui ha iniziato a frequentare la BCG.

	1998	2002	2004	2014
Consigliato da altri	50,4	65,0	52,5	59,3

Tabella 9: motivo prevalente per cui l'utente si reca in BCG.

	1998	2002	2004	2014
Lavoro	45,2	25,0	37,2	35,2
Ricerca	18,0	20,0	22,7	26,2
Studio	34,7	36,0	50,6	37,9

Tabella 10: frequenza di altre biblioteche oltre alla Centrale Giuridica.

	1998	2002	2004	2014
Si	66,9	63,0	63,37	58,6
No	33,0	38,0	33,72	41,4

Tabella 11: servizi maggiormente utilizzati in biblioteca.

	1998	2002	2004	2014
Consultazione libri/riviste richiesti all'Ufficio Distribuzione	55,6	51,0	64,0	66,2
Libera consultazione libri/riviste in Sala	60,8	60,0	65,7	70,3
Fotocopiatura	55,6	40,0	58,1	28,3
Consultazione di risorse digitali / cd rom	-	-	5,2	13,8

Tabella 12: preferenza di fruizione della risorsa reperita

	1998	2002	2004	2014
Leggerla in biblioteca	27,7	34,0	28,5	35,9
Prenderla in prestito	71,3	65,0	66,9	62,1

Tabella 13: frequenza con cui vengono reperiti i testi di interesse dell'utente.

	1998	2002	2004	2014
Di rado	0,8	1,0	1,16	2,8
Spesso	87,8	91,0	76,16	83,3
Talvolta	10,4	9,0	19,18	13,9

Grafico 14: frequenza con cui vengono reperiti i testi più recenti.

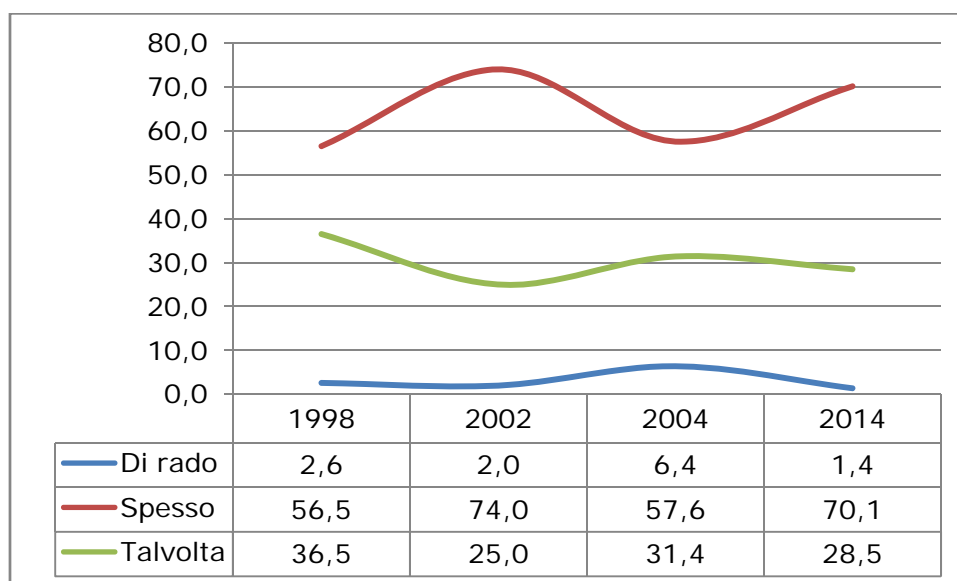


Grafico 15: frequenza di ricerca di testi di cui si conosce solo l'argomento.

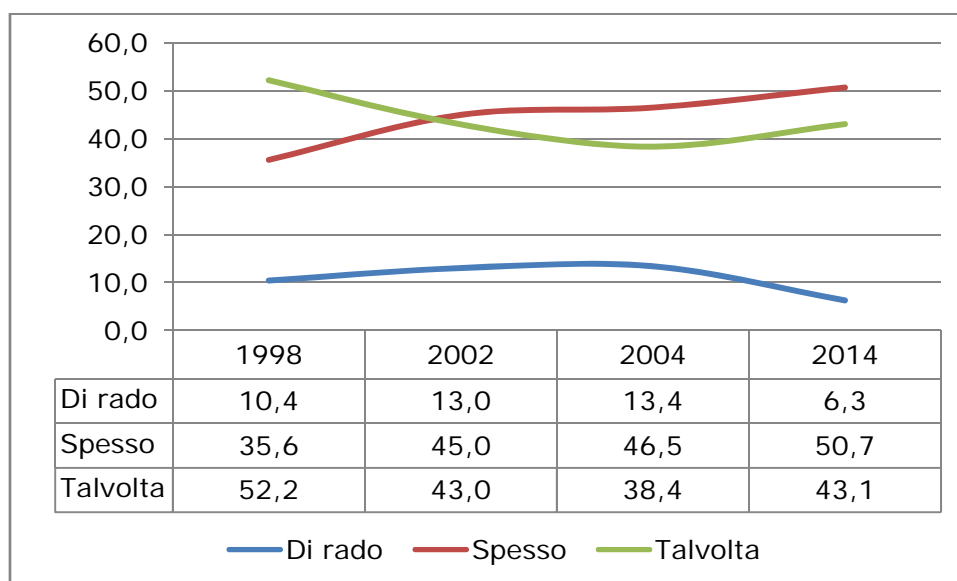


Tabella 14: ricorso all'aiuto dei funzionari di sala

	1998	2002	2004	2014
Si	70,0	72,0	78,48	73,6
No	27,0	29,0	17,44	24,3

Tabella 15: valutazione della qualità del servizio fornito dagli assistenti di sala

Valutazione	1998	2002	2004	2014
Sbrigativo	1,7	6,0	7,6	
Di sufficienza	7,0	8,0	11,6	
Abbastanza valido	43,0	41,0	40,1	
Efficace e competente	42,0	42,0	33,1	
Positivi	85,0	83,0	73,2	84,3
Negativi	8,7	14,0	19,2	15,6

N.b. Per l'anno 2014, al fine di ottenere una comparazione quanto più compatibile con le precedenti scale di classificazione, le valutazioni neutre (valore 3 della domanda di valutazione nel questionario 2014, sono state sommate con quelle negative (valori 1 e 2), quelle definite positive accorpano i valori 4 e 5.

Tabella 16: adeguatezza dell'orario di apertura alle esigenze dell'utenza.

	1998	2002	2004	2014
Si	22,6	45,0	39,5	42,1
No	49,4	56,0	55,8	55,9

Tabella 17 (a): cosa cambierebbe degli orari attuali di accesso alla Biblioteca. Rilevazioni 1998 e 2002

	1998	2002
Più esteso	23,4	8,0
Più pomeriggi	26,0	47,0
Orario attuale	22,6	64,0*

* era articolato su sei giorni con due aperture pomeridiane

Tabella 17 (b): cosa cambierebbe degli orari attuali di accesso alla Biblioteca. Rilevazioni 2004 e 2014

	2004	2014
Orari pomeridiani	52,9	88,0
Sabato	7,55	12,0

9) Variazioni dati 2004-2014 e nuovi dati

Un'ultima tabella riepiloga le variazioni più significative fra i dati del 2004 e quelli dell'ultima rilevazione.

In crescita	In diminuzione
Età media (+3 anni)	
Frequenza occasionale (+4%)	Presenza assidua in biblioteca (-4%)
Consigliati da altri a venire in biblioteca (+7%)	Utenti che frequentano la biblioteca da più anni (-16%)
Non si reca in altre biblioteche (+6,4%)	
Qualità percepita dei servizi offerti come spinta motivazionale a venire in biblioteca (+12)	
Utilizzo delle risorse digitali	Fotocopiatura dei documenti
Servizio utilizzato maggiormente: consultazione di Sala ed Emeroteca (+5,4%)	
	(scarso ricorso ad <i>alerting</i> e <i>infobib</i>)
Reperimento di libri e fascicoli periodici di recente pubblicazione (+13%)	
Non ricorre agli assistenti di Sala (+7%)	
Utilizzo dell'Opac Sebina (+44%)	
Reperimento dei libri in modo autonomo (+23,6%)	
Il 58% non conosce le pagine web della BCG; fra chi risponde di sì, il 60% complessivamente cercava informazioni pratiche, regole di iscrizione, servizi (e il feedback degli utenti per lo sviluppo del sito è scarso)	
Non capita spesso che il libro richiesto non si trovi (+20%)	
Ambienti della BCG complessivamente accoglienti (+13%)	
Trova adeguati gli orari di apertura (+2,6%)	

Le novità che emergono da questa rilevazione sono le seguenti:

- il 40% del campione** di intervistati è a conoscenza della disponibilità corsi di moduli formativi gratuiti riguardanti le modalità di reperimento e stampa di testi riguardanti normativa, giurisprudenza e dottrina.
- Quasi metà del campione non risponde alla domanda "Se utilizza l'opac Sebina trova facile cercare libri per soggetto o per argomento?" Si può ipotizzare che la ricerca per stringa unica abbia di fatto soppiantato la stessa idea di una ricerca

differenziata per autore, titolo o soggetto. Potrebbe essere interessante riformulare la domanda alla prossima rilevazione periodica, in modo da comprendere questo fenomeno, e per proporre al fornitore eventuali modifiche alle maschere di ricerca.

Allegato 1: questionario somministrato all'utenza nell'attuale rilevazione.

MINISTERO DELLA GIUSTIZIA
BIBLIOTECA CENTRALE GIURIDICA
QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI UTENTI

Dati personali

Età:

Sesso: M F

Attività o professione:

- | | |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> AG - ACCESSO GIORNALIERO | <input type="checkbox"/> NO - NOTAIO |
| <input type="checkbox"/> AV - AVVOCATO | <input type="checkbox"/> OP - ORDINI PROFESSIONALI |
| <input type="checkbox"/> B - BIBLIOTECA | <input type="checkbox"/> PA - DIPENDENTE P. AMM.NE |
| <input type="checkbox"/> CF - CORSO FORMAZIONE | <input type="checkbox"/> PD - PA TEMPO DETERMINATO |
| <input type="checkbox"/> D - DOCENTE | <input type="checkbox"/> PN - PRATICANTE NOTAIO |
| <input type="checkbox"/> DU - DOCENTE UNIVERSITARIO | <input type="checkbox"/> S - STUDENTE |
| <input type="checkbox"/> GO - GIUDICE ONORARIO | <input type="checkbox"/> SS - SCUOLE DI
SPECIALIZZAZIONE |
| <input type="checkbox"/> H - RICERCATORE | <input type="checkbox"/> ST - STUDIOSO UNIVERSITARIO |
| <input type="checkbox"/> M - MILITARE | <input type="checkbox"/> SU - STUDENTE UNIVERSITARIO |
| <input type="checkbox"/> MA - MAGISTRATO | <input type="checkbox"/> TC - TIROCINANTE CASSAZIONE |
| <input type="checkbox"/> MG - DIPENDENTE MIN.GIUSTIZIA | |

Avvertenze per la compilazione:

barrare la casella della risposta che si ritiene più vicina alle proprie opinioni o scrivere liberamente quando vi è spazio a questo scopo predisposto; dare risposte multiple solo quando compare l'avviso "(è possibile dare più di una risposta)".

[Si informano gli utenti che i dati personali comunicati al momento della compilazione del questionario sono utilizzati esclusivamente per finalità interne a questo Ufficio, in conformità a quanto previsto dall'art. 27 comma 1° della legge n. 675 del 31/12/1996.]

a1) Frequenta la nostra Biblioteca

- 1. meno di una volta al mese
- 2. una o due volte alla settimana
- 3. più volte in una settimana

a2) Qual è il suo preminente campo di interesse?

.....
.....

a3) Da quanto tempo frequenta la nostra Biblioteca?

- 1. da quando si è trasferita in piazza Cavour (aprile 1996)
- 2. da un anno
- 3. da qualche mese
- 4. da qualche settimana

a4) Sceglie di frequentare la nostra Biblioteca

(è possibile dare più di una risposta)

- 1. perché è più vicina a casa sua
- 2. perché non ne conosce altre
- 3. perché la ritiene migliore delle altre che ha frequentato
- 4. perché vi trova più libri e più riviste che nelle altre biblioteche

a5) Ha iniziato a frequentare la nostra Biblioteca

- 1. per caso
- 2. consigliato da altri
- 3. spinto dalla curiosità
- 4. altri motivi:

.....

a6) A quale scopo prevalente si reca nella nostra Biblioteca?

- 1. motivi di lavoro
- 2. interessi personali
- 3. studio
- 4. ricerca

a7) Si reca in altre biblioteche?

- 1. no
- 2. sì

a8) Se si reca in altre biblioteche vuole cortesemente dire quali?
(è possibile dare più di una risposta)

- 1. biblioteche universitarie
 - 2. biblioteca dell'Ordine degli avvocati
 - 3. biblioteca dei magistrati
 - 4. biblioteca della Camera dei deputati
 - 5. altra:
-

a9) Quali servizi della nostra Biblioteca utilizza maggiormente?
(è possibile dare più di una risposta)

- 1. consultazione di libri e riviste richiesti al banco della distribuzione
- 2. libera consultazione di libri e riviste esposti in Sala
- 3. fotocopiatura
- 4. consultazione di risorse digitali nella Sala banche dati

a10) Se consulta la banca dati, quali link o quali DVD utilizza più spesso?

.....
.....
.....
.....

a11) Utilizza i servizi on line offerti dalla Biblioteca?

- 1. no
- 2. sì

a12) Se sì, quali?

- 1. informazioni bibliografiche per email (infobib.bcg@giustizia.it)
- 2. invio degli indici delle riviste più recenti (*alerting*)

a13) Se trova un libro di suo interesse preferisce (o preferirebbe, se fosse ammesso):

- 1. prenderlo in prestito
- 2. leggerlo in biblioteca

a14) Trova i libri e le riviste di suo interesse?

- 1. di rado
- 2. talvolta
- 3. spesso

a15) Tra i libri e le riviste trova quelli di recente pubblicazione?

- 1. di rado
- 2. talvolta
- 3. Spesso

a16) Consulta le novità esposte in vetrina?

- 1. no
- 2. sì

a17) Cerca libri e riviste dei quali conosce solo l'argomento?

- 1. di rado
- 2. talvolta
- 3. spesso

a18) Per le proprie ricerche bibliografiche utilizza:

- 1. il catalogo collettivo del Servizio bibliotecario nazionale (SBN)
- 2. il catalogo on line della Biblioteca (Opac Sebina "<http://opac.giustizia.it>")
- 3. i motori di ricerca on line (Google, Bing, etc.)

a19) Se utilizza l'opac Sebina (<http://opac.giustizia.it>) trova facile cercare libri per soggetto (o, in generale, per argomento)?

- 1. no
- 2. sì

a20) Quando si trova in Biblioteca, ricorre all'aiuto dei funzionari assistenti di Sala?

- 1. no
- 2. sì

a21) Come definirebbe l'aiuto prestato dagli assistenti di Sala (in una scala da 1 a 5, dove 1 è "scarso" e 5 è "ottimo")?

- 1 2 3 4 5

a22) Come definirebbe l'aiuto prestato dal personale dell'Ufficio Accesso? (in una scala da 1 a 5, dove 1 è "scarso" e 5 è "ottimo")?

a23) Come definirebbe l'aiuto prestato dal personale dell'Ufficio Distribuzione?(in una scala da 1 a 5, dove 1 è "scarso" e 5 è "ottimo")?

a24) E' al corrente del programma di formazione degli utenti offerto dalla Biblioteca?

- 1. no
- 2. sì

a25) Se decidesse di iscriversi ad un modulo formativo, sarebbe più interessato ad apprendere

- 1. come impostare una ricerca mediante repertori, enciclopedie, bibliografie etc.
- 2. come utilizzare il catalogo informatico per trovare: libri, articoli, interventi a convegni
- 3. come trovare velocemente normativa, giurisprudenza e dottrina nelle banche dati
- 4. come scaricare e stampare gli articoli dei periodici
- 5. quali sono i principali siti giuridici liberamente accessibili sul web

a26) Trova i libri collocati nella Sala di consultazione

- 1. solo con l'aiuto degli assistenti di Sala
- 2. difficilmente
- 3. a volte subito, a volte a fatica
- 4. in modo relativamente facile

a27) Capita spesso che il libro o la rivista che cerca non si trovi?

- 1. no
- 2. sì

a28) Se ha risposto sì, per quali motivi il libro da lei richiesto le viene detto che non si trova?

(è possibile dare più di una risposta)

- 1. perché fuori posto
- 2. perché smarrito
- 3. per riferimenti di richiesta errati (ad es. per errori nel segnare la collocazione)
- 4. perché è in prestito o in lettura.

a29) Trova gli ambienti della Biblioteca adeguatamente accoglienti?

- 1. no
- 2. sì

a30) Se ha risposto no alla precedente domanda, quali elementi a suo giudizio rendono la sistemazione della Biblioteca carente?

(è possibile dare più di una risposta)

- 1. troppo rumorosa
- 2. poco luminosa
- 3. pochi posti a sedere
- 4. troppo affollata
- 5. poche macchine per fotocopie

a31) Se ritiene insoddisfacenti i servizi offerti in loco dalla nostra Biblioteca o la sua sistemazione strutturale, cosa potrebbe, a suo giudizio, migliorare il quadro?

.....

.....

.....

a32) Trova adeguati gli orari di apertura della Biblioteca?

- 1. no.
- 2. sì

a33) Cosa cambierebbe degli orari della Biblioteca?

.....

.....

a34) Sarebbe disposto a pagare un canone periodico per il servizio?

- sì no

a35) Se ha risposto sì alla precedente domanda, quale cifra sarebbe disposto a corrispondere annualmente?

- Sino a 5 € Tra 5 e 15 € Oltre 15€

b1) Sa dire di quale istituzione è espressione la nostra Biblioteca?

- 1. non lo so
- 2. della Corte di Cassazione
- 3. di altra

istituzione:

- 4. del Ministero della Giustizia

b2) Conosce le pagine web della Biblioteca sul sito www.giustizia.it?

- 1. no
- 2. sì

b3) Se le ha visitate, quali informazioni cercava ?

- 1. regole di iscrizione
- 2. informazioni pratiche (dove si trova, orari, contatti, etc.)
- 3. servizi offerti
- 4. notizie su libri, riviste e banche dati possedute

b4) Le ha trovate

- 1. no
- 2. sì, ma con difficoltà
- 3. sì, dopo qualche tentativo
- 4. sì, facilmente

b5) quali altre informazioni vorrebbe trovare sul sito web della Biblioteca?

.....
.....
.....
.....

Allegato B: note tecniche sulla costruzione del questionario elettronico.

Per la realizzazione del questionario elettronico, del tutto simile a quello proposto all'utenza in forma cartacea, è stato utilizzato il software specializzato open source Limesurvey. Tale prodotto è stato configurato con un server WAMP, anch'esso open source, per consentire a Limesurvey di poter gestire i dati inseriti dagli utenti all'interno di un database MySQL. All'inserimento dei dati hanno provveduto elettronicamente i singoli utenti tramite un personal computer dedicato in sala consultazione per il tempo strettamente necessario alla raccolta dei dati. Anche i risultati dei questionari cartacei sono stati inseriti nello stesso database, al fine di poterne elaborare più velocemente i risultati. Periodicamente si è provveduto all'esportazione dei risultati su di un foglio excel, al solo scopo di conservare una copia dei dati inseriti sino a quel momento.