



PERCORSO PARTECIPATIVO A.U.R.I.S. – ABBIAMO UNA RISORSA INSIEME VERSO UNA BIBLIOTECA ALL’ASCOLTO DEI CITTADINI - APPROFONDIMENTI -

Relazione sui risultati dell’indagine di customer satisfaction volta a rilevare il livello di soddisfazione del servizio offerto dalla biblioteca comunale Francesco Selmi – Auris di Vignola

L’amministrazione comunale ha svolto un’indagine conoscitiva ai fini di valutare la qualità dei servizi offerti dalla Biblioteca comunale “F. Selmi”. L’iniziativa rientra nell’avviato processo di valutazione e miglioramento delle performance organizzative, anche in vista della prossima apertura della Biblioteca ragazzi presso Villa Trenti. Data la volontà dell’Amministrazione di promuovere la partecipazione dei cittadini a scelte comuni, gli utenti della biblioteca sono stati invitati a compilare un breve questionario in forma anonima sulla qualità della struttura e dei servizi della biblioteca.

Modalità di raccolta dei dati

La rilevazione è stata condotta nel mese di maggio 2016 e ha riguardato diversi aspetti relativi alla qualità della struttura e dei servizi offerti. La diffusione e la pubblicizzazione dell’indagine è stata attuata attraverso la promozione del questionario cartaceo direttamente all’interno della biblioteca; i questionari compilati manualmente sono stati raccolti in un’urna sigillata, appositamente dedicata alla rilevazione. In merito alla compilazione del questionario on-line è stato inserito il link sulla home page dei siti istituzionali della biblioteca e del comune di Vignola. In totale i questionari raccolti sono stati 417 di cui 395 cartacei e 22 on-line; i questionari validi e oggetto di analisi sono 403, quelli nulli sono 13 e 1 è bianco.

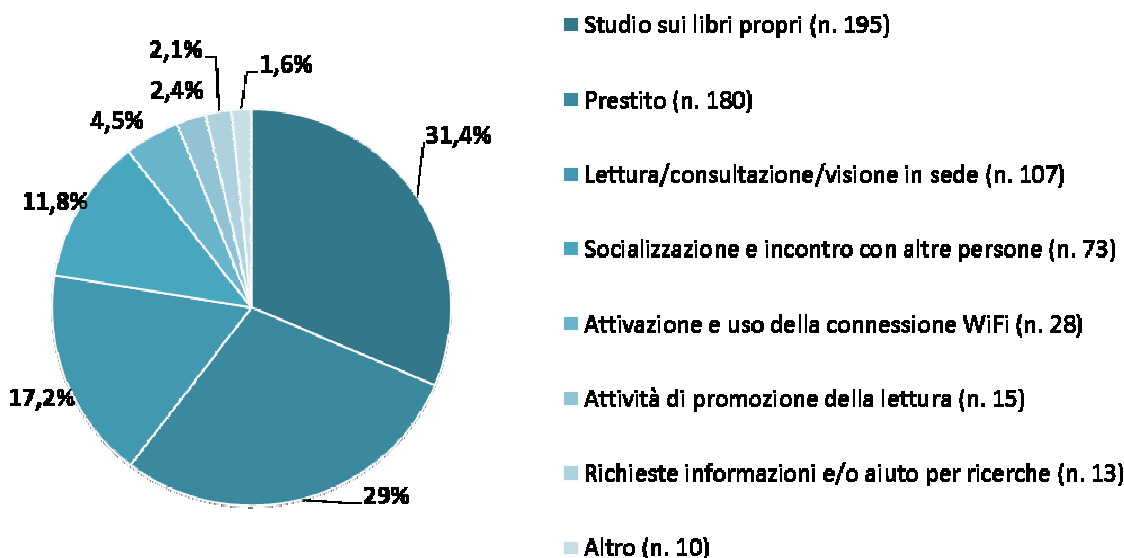
Gli utenti sono stati invitati a rispondere a 19 quesiti, di cui 17 a risposta chiusa e 2 a risposta aperta; il questionario può essere suddiviso in 4 sezioni che permettono di identificare i diversi punti presi in esame:

- sezione 1: abitudini di utilizzo del servizio
- sezione 2: servizi maggiormente conosciuti e utilizzati
- sezione 3: valutazione relativa ai servizi utilizzati, indicando gli aspetti della biblioteca maggiormente apprezzati e quelli ritenuti meno soddisfacenti
- sezione 4: dati socio-anagrafici dell’utenza

Sezione 1: abitudini di utilizzo del servizio

Le percentuali di risposta maggiori sono quelle relative ai due principali e tradizionali servizi che una biblioteca offre: studio su libri propri con il 31,4% e prestito con il 29% delle risposte. L'altra risposta maggiormente indicata è lettura/consultazione/visione in sede scelta dal 17,2% degli utenti; la biblioteca viene indicata dall' 11,8% degli intervistati come luogo di socializzazione e incontro con altre persone; la connessione Wi-Fi viene utilizzata dal 4,5% degli intervistati mentre l'attività di promozione della lettura dal 2,4%; la richiesta di informazioni e/o aiuto per ricerche è indicata dal 2,1% e l'1,6% non specifica il motivo principale per il quale viene in biblioteca.

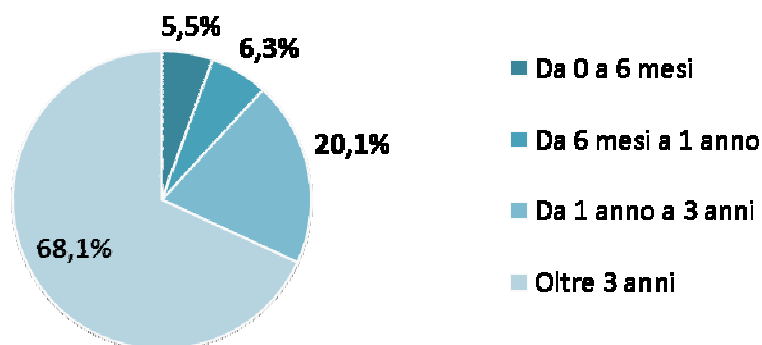
Qual è il motivo principale per il quale frequenta la biblioteca?



*Ogni utente aveva la possibilità di indicare più risposte

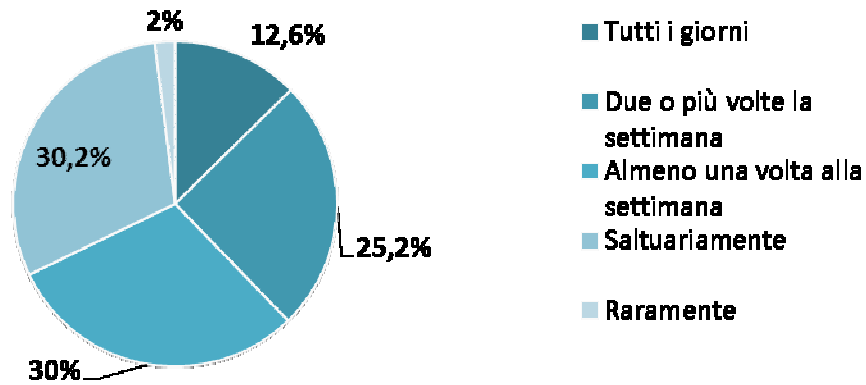
La biblioteca è frequentata principalmente da utenti fidelizzati: il 68,1% da oltre 3 anni e il 20,1% da 1 anno a 3 anni; il 6,3% frequenta la biblioteca da 6 mesi a 1 anno e il 5,5% da 0 a 6 mesi.

Da quanto tempo frequenta la biblioteca?



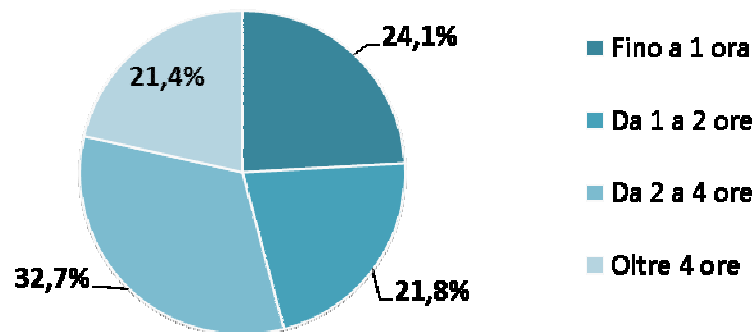
Relativamente alla frequenza il 30,2% degli intervistati utilizza il servizio almeno una volta alla settimana e il 30% saltuariamente; il 25,2% indica di andare in biblioteca due o più volte alla settimana e il 12,6% tutti i giorni. Il 2% raramente (non più di due o tre volte l'anno).

Con quale frequenza viene in biblioteca?



Il 32,7% del campione intervistato dichiara di trascorrere mediamente in biblioteca da 2 a 4 ore, il 24,1% fino a un'ora, il 21,8% da 1 a 2 ore, il 21,4% oltre 4 ore.

Quanto tempo trascorre in biblioteca?



Sezione 2: servizi maggiormente utilizzati e conosciuti

Nella tabella che segue sono presentati in ordine decrescente i servizi della biblioteca maggiormente utilizzati nell'ultimo anno e conosciuti dagli utenti.

SERVIZI	Uso e conoscenza	Solo conoscenza	Non risponde
Prestito libri	64,2%	24,8%	11%
Sala studio	44,5%	20%	35,5%
Lettura e consultazione libri della biblioteca	41,7%	29,3%	29%
Connessione wi-fi	35%	26,8%	38,2%
Proroga dei prestiti	32,5%	29%	38,5%
Nuovo sito web della biblioteca	27,3%	21,3%	51,4%
Catalogo BiblioMo	27,3%	17,9%	54,8%
Prestito multimediali	27,1%	39,2%	33,7%
Lettura quotidiani e riviste	24,3%	43,7%	32%
Prenotazione dei libri	19,9%	36,7%	43,4%
Prestito interbibliotecario	14,2%	35,5%	50,3%
Consulenza bibliografica e reference	12,7%	23,8%	63,5%
Fotocopie	11,7%	37,7%	50,6%
MediaLibrary On-Line	10%	19,3%	70,7%
Visione di film e documentari	6,7%	39%	54,3%
Document delivery	3,8%	17,1%	79,1%

Sezione 3: valutazione relativa ai servizi utilizzati

Agli utenti è stato chiesto di esprimere una valutazione da 1 a 10 in merito ai diversi servizi utilizzati; era prevista la possibilità di esprimere un parere anche solo su alcuni aspetti. Per maggiore chiarezza i voti sono stati raggruppati in 4 categorie:

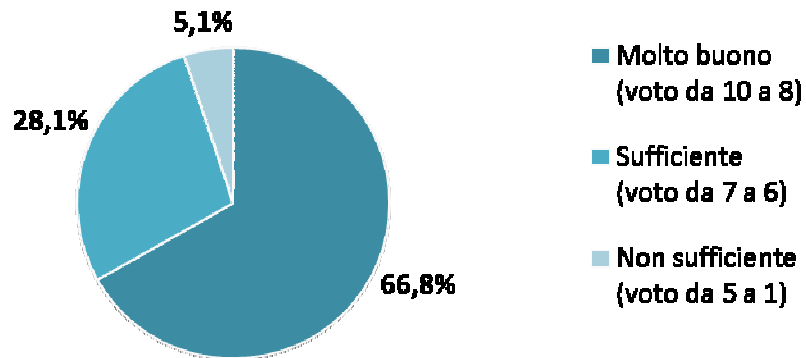
- voto da 10 a 8: molto soddisfatto
- voto da 7 a 6: soddisfatto
- voto da 5 a 4: poco soddisfatto
- voto da 3 a 1: per niente soddisfatto

Nella tabella che segue sono presentati in ordine decrescente gli aspetti della biblioteca elencati in base ai risultati della colonna *molto soddisfatto*.

ASPETTI	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Rapidità delle operazioni di prestito	82,7%	13,5%	2,3%	1,5%
Accoglienza e comfort dei locali	74,8%	17,9%	3,8%	3,5%
Qualità e offerta delle sezioni Piccoli, Ragazzi e Giovani	72%	23%	3,2%	1,8%
Ordine sugli scaffali	71%	22,4%	3,8%	2,8%
Cortesìa e disponibilità del personale	70,9%	18,2%	6,1%	4,8%
Qualità e offerta delle sezioni Narrativa e Saggistica	70,7%	24,2%	3,6%	1,5%
Orario di apertura della biblioteca	68%	24,4%	4,8%	2,8%
Chiarezza delle indicazioni e delle informazioni ricevute	67,9%	26,3%	2,9%	2,9%
Qualità e offerta delle attività di promozione della lettura	63,4%	28,6%	6%	2%
Qualità e offerta delle vetrine tematiche	62,9%	30,5%	2,7%	3,9%
Segnaletica di orientamento della biblioteca	60,4%	29,6%	5,5%	4,5%
Qualità e offerta delle novità editoriali	57,8%	32,1%	8%	2,1%
Prestito interbibliotecario	57,4%	35,2%	5,8%	1,6%
Pulizia dei locali e dei servizi igienici	56,6%	25,1%	10,5%	7,8%
Qualità e assortimento di riviste e quotidiani	54,6%	31,8%	7,9%	5,7%
Facilità di utilizzo del catalogo BiblioMo	49,6%	36,7%	8,1%	5,6%
Qualità e navigabilità del nuovo sito web	48,5%	33,9%	7,6%	10%
Numero di posti a sedere	47,3%	31%	12,1%	9,6%
Pulizia e manutenzione delle aree esterne	46,9%	30,9%	9,7%	12,5%
Qualità e adeguatezza della rete Wi-fi	46,1%	25,5%	9,3%	19,1%
Qualità e offerta di MediaLibrary OnLine	41,8%	46%	7,5%	4,7%

La **valutazione complessiva** sui servizi offerti dalla biblioteca è la seguente: esprime un giudizio molto positivo (voto da 8 a 10) il 66,8%, il 28,1% esprime una valutazione globale sufficiente (voto da 6 a 7), il 5,1% non esprime un giudizio sufficiente (voto da 0 a 5).

Valutazione complessiva



Anche per le **aperture aggiuntive** e il **Bibliocafè** è stato chiesto di esprimere un giudizio su 3 diversi aspetti:

APERTURE AGGIUNTIVE	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Cortesia e disponibilità dei volontari	78,6%	17%	2,6%	1,8%
Orari di apertura	73,6%	18,9%	5%	2,5%
Assistenza e vigilanza delle sale	63,4%	27,1%	5,3%	4,2%

BIBLIOCAFÈ	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Cortesia e disponibilità del personale	82,7%	14,1%	1,8%	1,4%
Orari di apertura	78,6%	17,7%	1,4%	2,3%
Qualità e assortimento delle proposte giornaliere	76,5%	19%	2,7%	1,8%

Alla domanda a risposta aperta relativa agli aspetti maggiormente apprezzati della biblioteca, la possibilità d'espressione offerta è stata sfruttata in 232 casi (su un totale di 403 questionari validi) fornendo un ulteriore apprezzamento della struttura, esprimendo un parere positivo sia sui servizi che sul personale.

Riportiamo nel dettaglio le osservazioni che ricorrono maggiormente e il numero di volte in cui l'aspetto è stato indicato:

- ambiente confortevole 67
- presenza del Bibliocafè 60
- differenti sale e ambienti organizzati 59
- ampio assortimento del patrimonio (riviste, libri, novità editoriali) 46
- personale disponibile e professionale 32
- ampiezza degli orari 24
- accesso alla rete Wi-Fi 18
- postazioni di autoprestito 16
- iniziative e promozione della lettura 13
- aperture aggiuntive 8
- tutto 8

La domanda a risposta aperta relativa agli aspetti meno soddisfacenti è stata compilata in 222 casi e i commenti degli utenti hanno evidenziato aspetti non completamente positivi dei servizi oppure hanno fornito suggerimenti di miglioramento.

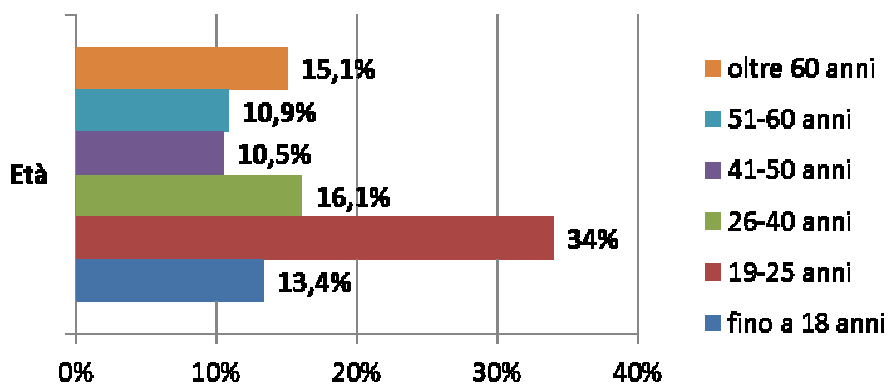
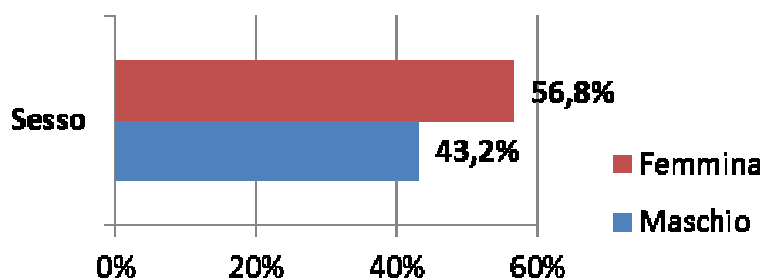
Riportiamo nel dettaglio le osservazioni maggiormente indicate:

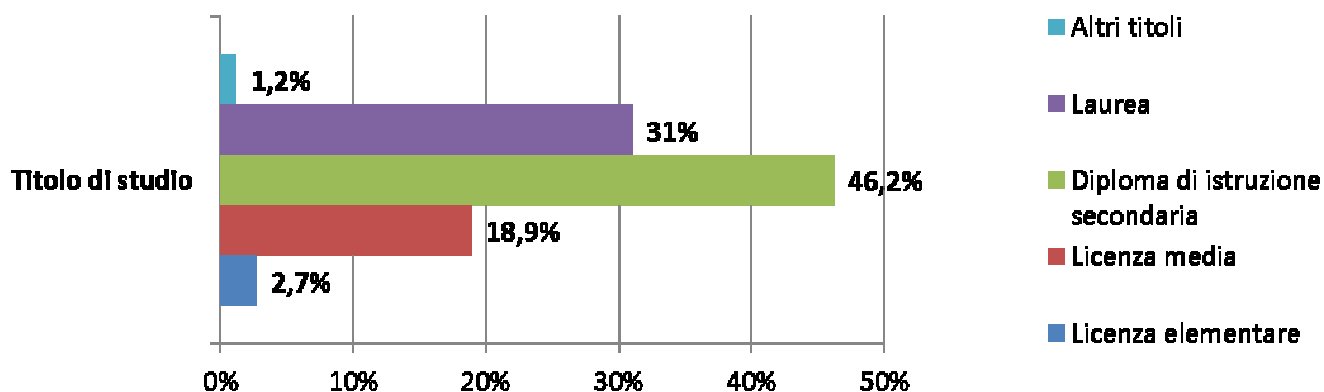
- carenza di numero di posti per lo studio individuale 50
- aumento delle aperture serali e ampliamento dell'orario di apertura 38
- accesso e funzionamento della rete Wi-Fi 36
- maggiore manutenzione e pulizia delle aree verdi 34
- comfort all'interno della struttura (clima all'interno delle sale, qualità dell'aria, silenzio, pulizia e allestimento degli spazi) 33
- maggiore manutenzione e pulizia dei bagni 28
- ripristino delle postazioni pc riservate agli utenti 20
- incremento del numero e della varietà di riviste e di quotidiani 17
- incremento del patrimonio 13
- poca disponibilità del personale 11
- apertura del bar durante le aperture aggiuntive 7

- aumento del numero di iniziative 5
- parcheggio 4
- possibilità di consultare i fondi speciali 4

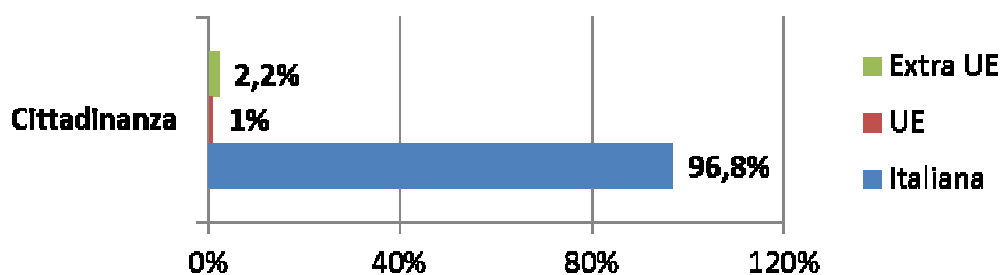
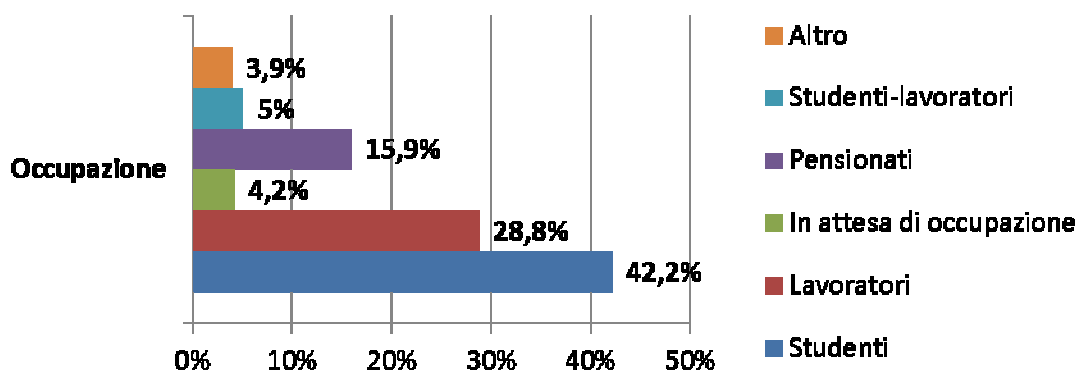
Sezione 4: dati socio – anagrafici

Gli utenti sono prevalentemente di sesso femminile (56,8%) e in maggioranza hanno un'età compresa fra i 19 e i 25 anni (34%) e possiedono il diploma di scuola media superiore (46,2%).





La maggior parte dei frequentatori sono studenti (42,2%) e di nazionalità italiana (96,8%).



Il dato di residenza più alto è rappresentato da Vignola (52,4%) e dai comuni dell'Unione Terre di Castelli (34%); l'85,4% degli intervistati risulta iscritto alla biblioteca.

