

RISULTATI DELL'INDAGINE



QUESTIONARIO SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA

27/10/2016

CITTÀ DI VIGNOLA

1

PUNTO DI PARTENZA

- L'Amministrazione intende promuovere la partecipazione dei cittadini alle scelte comuni
- L'iniziativa rientra nell'avviato processo di valutazione e miglioramento delle performance organizzative, anche in vista della prossima apertura di Villa Trenti
- 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 e attraverso l'inserimento di **un link** sulla home page dei **siti istituzionali della biblioteca e del comune di Vignola**



NUMERI

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**



LE DOMANDE DEL QUESTIONARIO

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

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

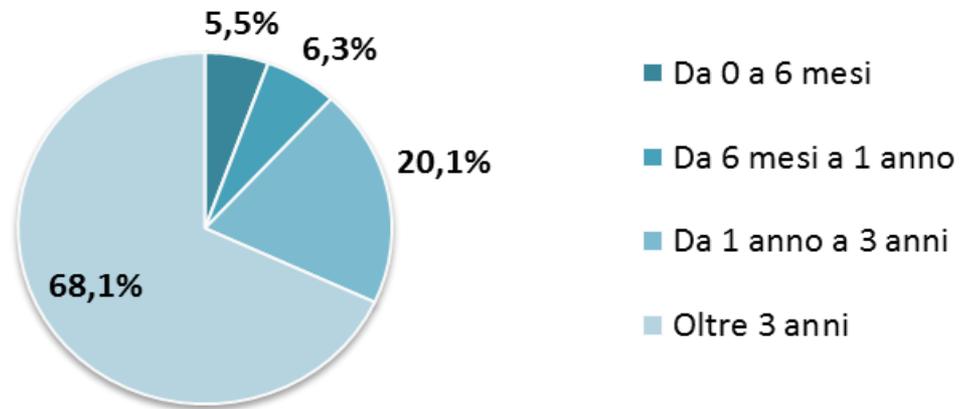


Le percentuali di risposta maggiori sono quelle relative ai due principali e tradizionali servizi che una biblioteca offre: studio su libri propri con il 31,4% e prestito con il 29% delle risposte.

SEZIONE 1

ABITUDINI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

Da quanto tempo frequenta la biblioteca?

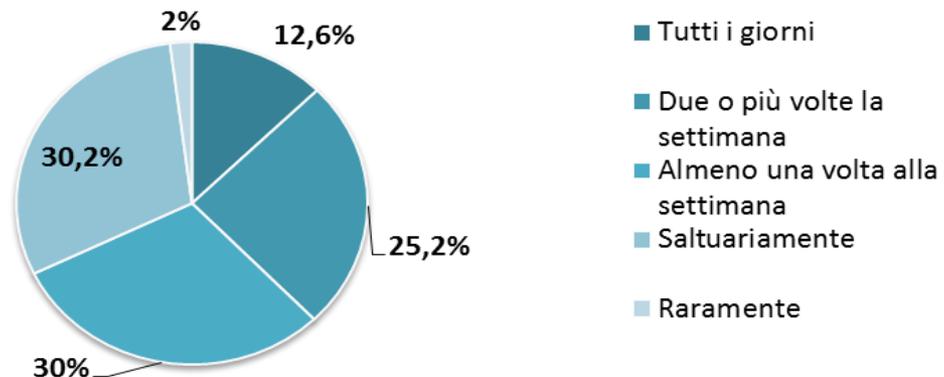


La biblioteca è frequentata principalmente da utenti fidelizzati: il 68,1% da oltre 3 anni e il 20,1% da 1 anno a 3 anni; il 6,3% frequenta la biblioteca da 6 mesi a 1 anno e il 5,5% da 0 a 6 mesi.

SEZIONE 1

ABITUDINI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

Con quale frequenza viene in biblioteca?

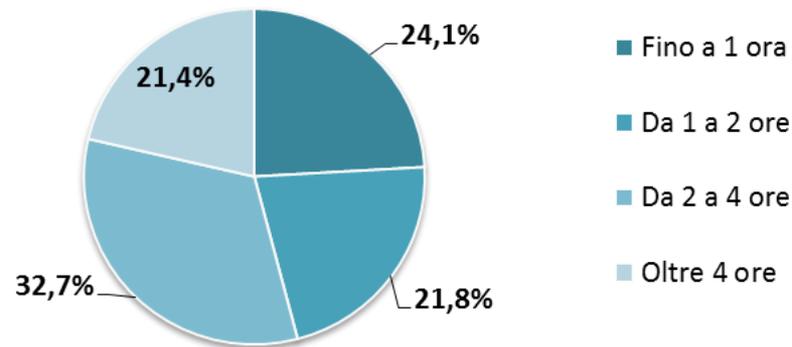


Relativamente alla frequenza il 30,2% degli intervistati utilizza il servizio almeno una volta alla settimana e il 30% saltuariamente; il 25,2% indica di andare in biblioteca due o più volte alla settimana e il 12,6% tutti i giorni. Il 2% raramente (non più di due o tre volte l'anno).

SEZIONE 1

ABITUDINI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

Quanto tempo trascorre 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.

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

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%



PARTECIPATIVA
PARTECIPAZIONE E CITTADINANZA ATTIVA

27/10/2016

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%

27/10/2016

SEZIONE 3

VALUTAZIONE RELATIVA AI SERVIZI UTILIZZATI

La valutazione complessiva sui servizi offerti dalla biblioteca è la seguente:

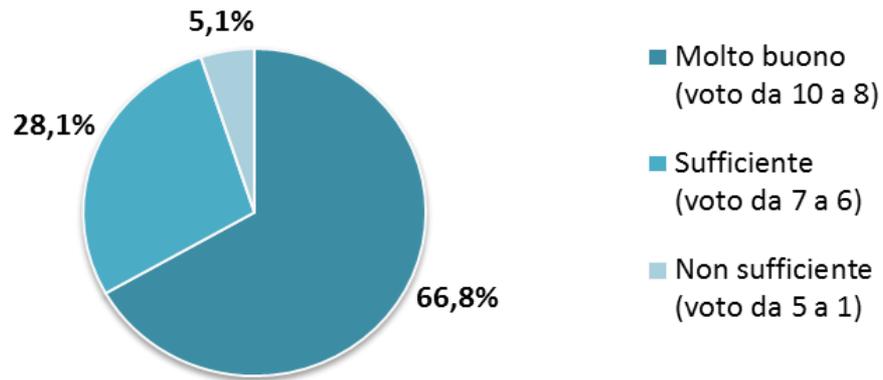
- esprime un giudizio molto positivo (voto da 8 a 10) il 66,8% degli utenti
- esprime una valutazione globale sufficiente (voto da 6 a 7) il 28,1% degli utenti
- non esprime un giudizio sufficiente (voto da 0 a 5) il 5,1% degli utenti



SEZIONE 3

VALUTAZIONE RELATIVA AI SERVIZI OFFERTI

Valutazione complessiva



Sezione 3

VALUTAZIONE RELATIVA AI SERVIZI UTILIZZATI

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



SEZIONE 3

VALUTAZIONE RELATIVA AI SERVIZI UTILIZZATI

APERTURE AGGIUNTIVE	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Cortesìa e disponibilit� 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%



Sezione 3

VALUTAZIONE RELATIVA AI SERVIZI UTILIZZATI

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%



PARTECIPATIVA
PARTECIPAZIONE E CITTADINANZA ATTIVA

27/10/2016

Sezione 3

VALUTAZIONE RELATIVA AI SERVIZI UTILIZZATI

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.



PARTECIPATIVA
PARTECIPAZIONE E CITTADINANZA ATTIVA

ASPETTI MAGGIORMENTE APPREZZATI

- 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



Sezione 3

VALUTAZIONE RELATIVA AI SERVIZI UTILIZZATI

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. Di seguito le osservazioni maggiormente indicate.



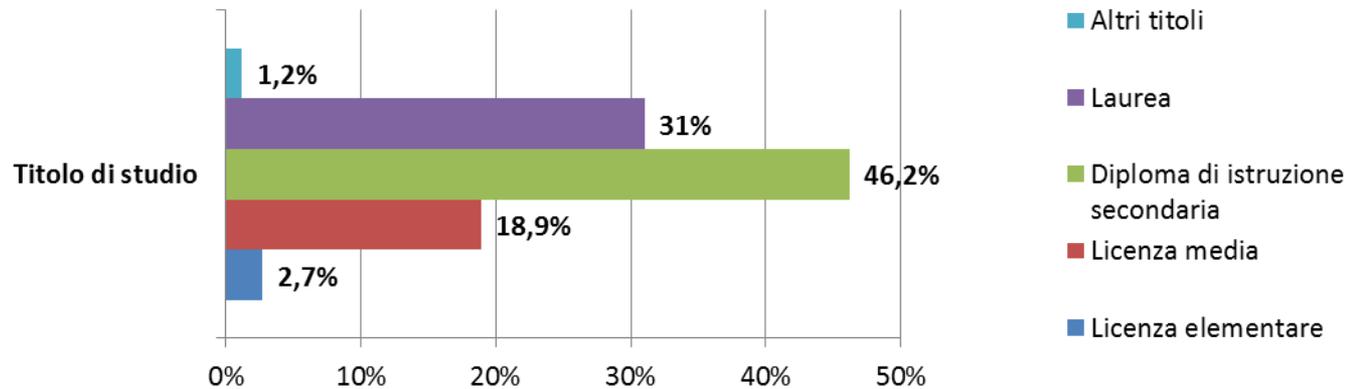
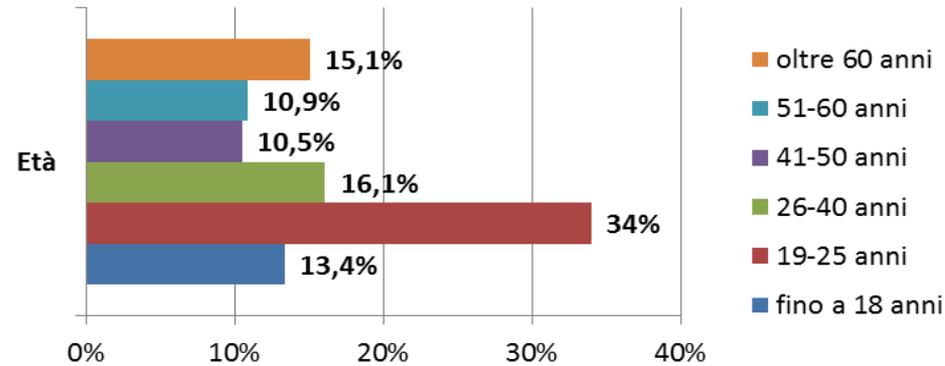
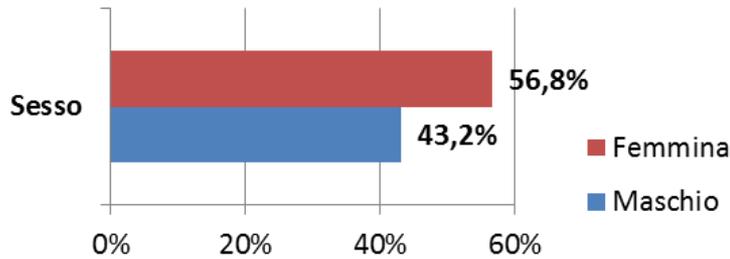
PARTECIPATTIVA
PARTECIPAZIONE E CITTADINANZA ATTIVA

ASPETTI MENO SODDISFACENTI

- **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, 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**

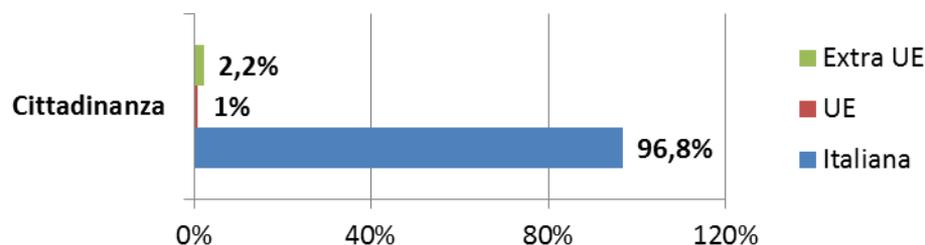
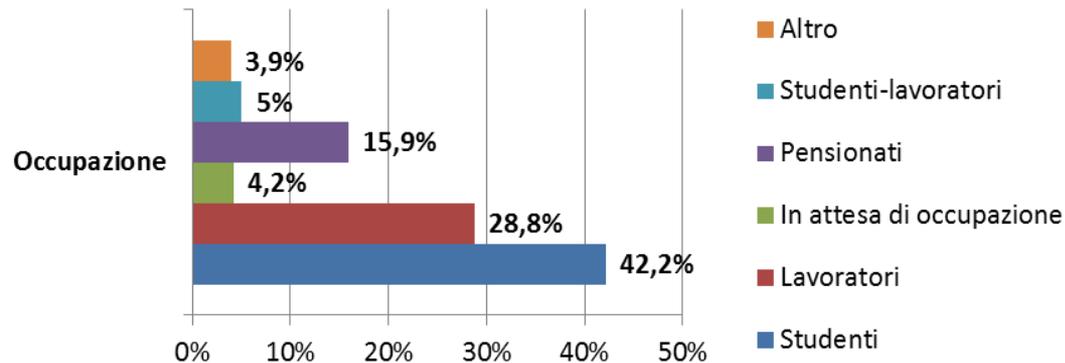


SEZIONE 4: DATI SOCIO – ANAGRAFICI



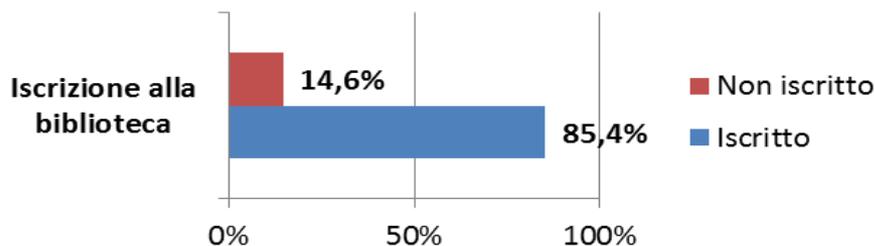
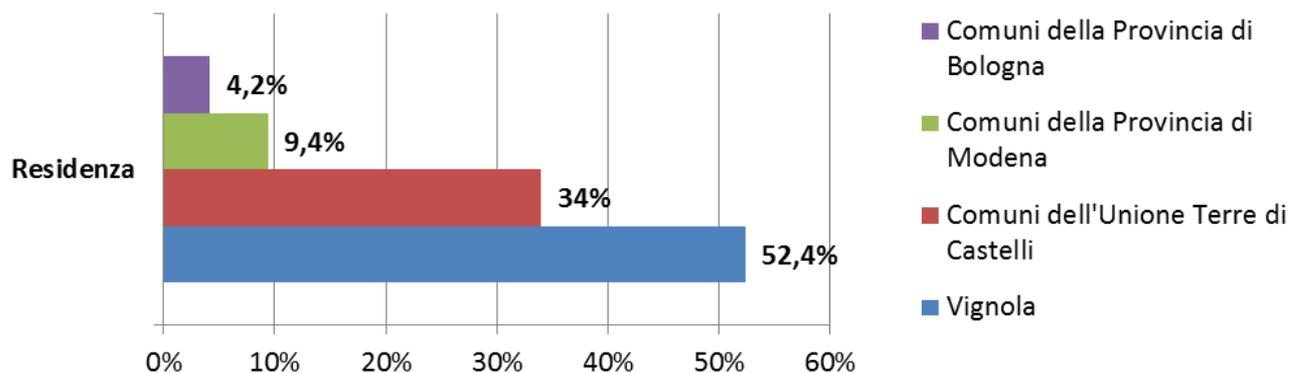
Gli utenti sono prevalentemente di sesso femminile (56,8%) e in maggioranza hanno un'età compresa fra i 19 e i 25 anni (34%) e possiedono il diploma di scuola media superiore (46,2%).

SEZIONE 4: DATI SOCIO – ANAGRAFICI



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

SEZIONE 4: DATI SOCIO – ANAGRAFICI



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.

Per approfondimenti sul percorso partecipato di revisione del Regolamento-Carta dei Servizi della biblioteca e degli altri percorsi partecipativi in atto nel Comune di Vignola:

www.partecipattiva.it

www.auris.it



LA BIBLIOTECA IN CIFRE

Patrimonio a scaffale aperto

complessivamente circa 68.800 documenti

- 46.444 libri per adulti, di cui 11.506 di narrativa
- 1.816 cd musicali
- 2.840 dvd
- 366 audiolibri
- 12.370 libri per ragazzi e adolescenti
- 4.936 libri per bambini di età prescolare
- 39 periodici in abbonamento (di cui 9 quotidiani)



Tutti i dati sono relativi all'anno 2015

27/10/2016

LA BIBLIOTECA IN CIFRE

Posti lettura, studio e consultazione
complessivamente 237

- per adulti: 119 posti studio e consultazione, 45 sedute su poltrone e divani, 2 postazioni video con divani a due posti
- per ragazzi: 31 posti studio e consultazione, 1 postazione video con divano a due posti
- per bambini di età prescolare: 16 posti lettura, 26 sedute informali, 1 postazione video con due poltroncine

Saletta conferenze

66 sedute con tavoletta ribaltabile o in alternativa 49 posti studio



Tutti i dati sono relativi all'anno 2015

LA BIBLIOTECA IN CIFRE

Dati statistici

- Abitanti 25.353
- Iscritti 26.453
- Nuovi iscritti 1.004
- Utenti attivi 4.868
- Presenze 140.000 (dato stimato)
- Giornate di apertura 320 (incluse 34 domeniche)
- Prestiti 56.921
- Prestiti interbibliotecari complessivi 705 (250 chiesti ad altre biblioteche, 455 chiesti da altre biblioteche)
- Documenti catalogati 3.189
- Laboratori didattici e attività con le scuole 50 incontri (43 classi partecipanti)
- Visite guidate 43 (39 classi)
- Attività di promozione della lettura per utenza libera 32 iniziative (circa 700 partecipanti)
- Vetrine tematiche 130
- Consigli di lettura 44 bibliografie



27/10/2016