

Riepilogo "Valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio
Biblioteca comunale anno 2017
Questionario distribuito tra l'11 ed il 30 dicembre 2017

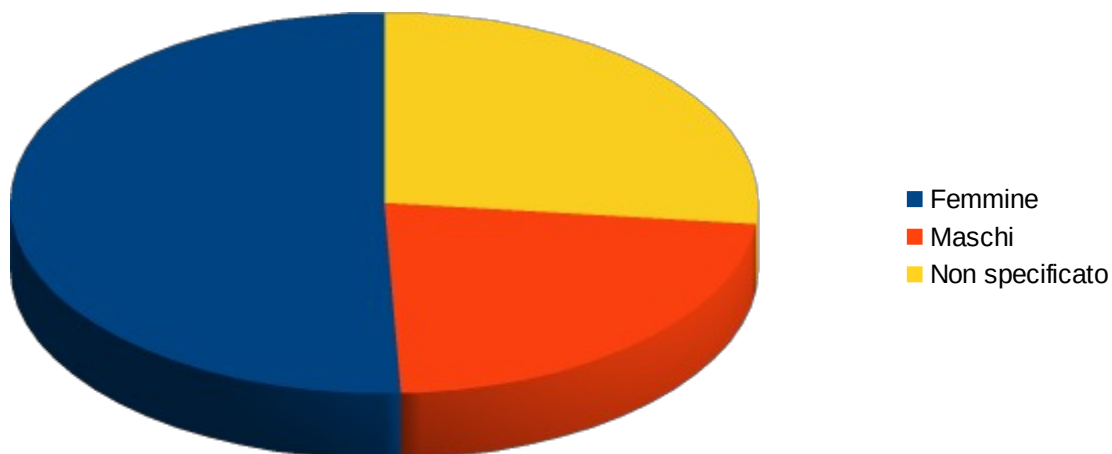
Totale complessivo delle schede raccolte: **213**

PROFILO UTENTE

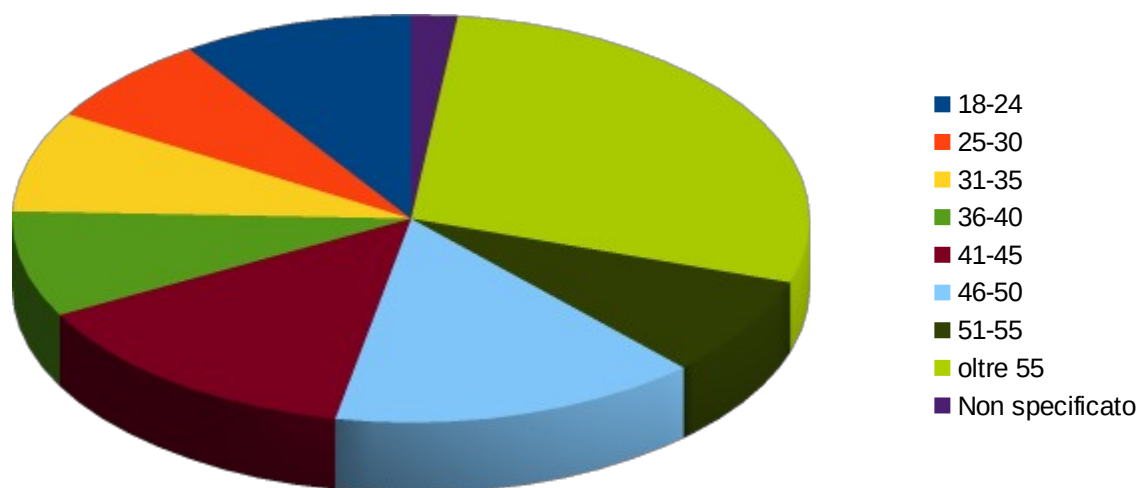
SESSO	Femmine	Maschi	Non specificato*
	108	48	57
	50,70%	22,54%	26,76%

*Nella compilazione della griglia iniziale, così come in altre parti del questionario, si evidenzia la generale difficoltà che gli utenti hanno avuto nella sua compilazione. Molti stranieri e anziani hanno preferito non compilarlo e in diversi lo hanno portato a casa giudicandolo troppo lungo e complesso.

Dal conteggio delle presenze dell'anno 2017 si evidenzia che: su 32.983 presenze il 62,50% sono femmine e il 37,50% sono maschi.



ETA'*		%
18-24	20	9,38
25-30	15	7,05
31-35	17	7,98
36-40	18	8,45
41-45	30	14,09
46-50	32	15,02
51-55	17	7,98
oltre 55	60	28,17
Non specificato	4	1,88



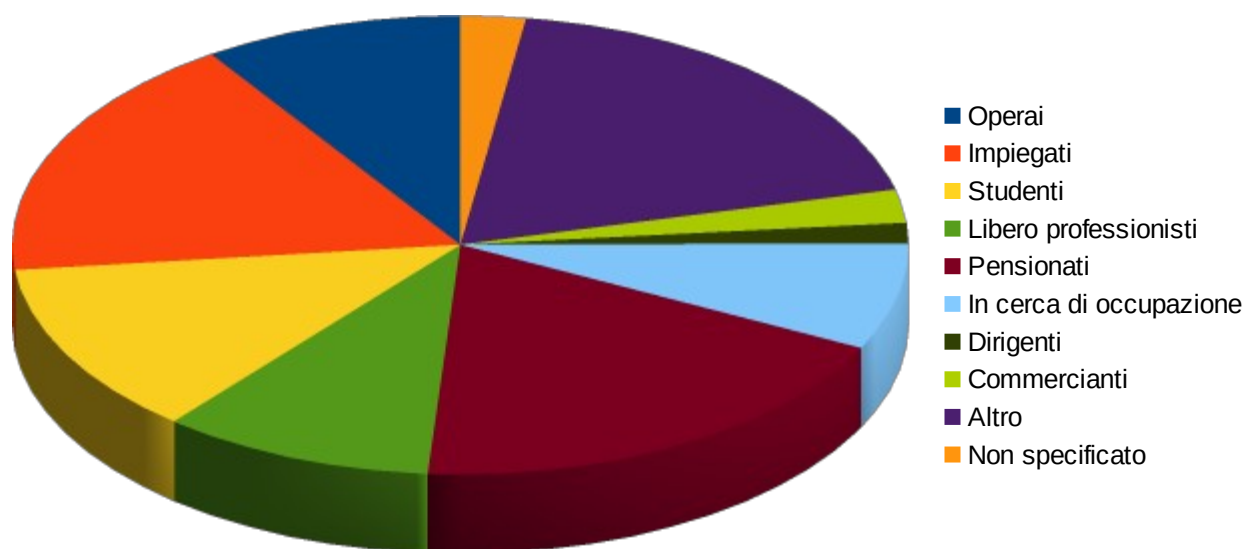
*Suddividendo le presenze dell'anno 2017 secondo le fasce d'età indicate dalla Regione Toscana per il rilevamento statistico, si evidenzia la seguente composizione:

0-14	28,28%
15-24	17,07%
25-35	10,16%
34-64	35,64%
oltre 64	8,85%

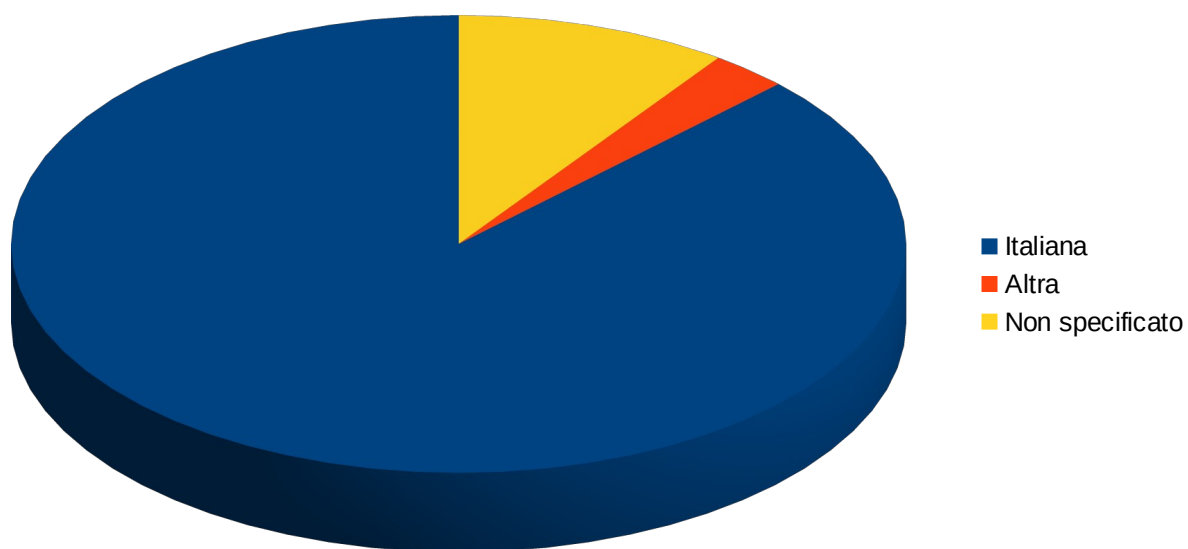
Sarebbe auspicabile, considerata la giovane età della maggior parte della nostra utenza, abbassare l'età del rilevamento a partire da 16 anni così come previsto nel questionario proposto dal MiBAC

http://www.ufficiostudi.beniculturali.it/mibac/multimedia/UfficioStudi/documenti/1258113635739_Questionario_Customer_Satisfaction_biblioteche_pt_06_07.pdf

PROFESSIONE		%
Operaio	20	9,40
Impiegato	37	17,37
Studente	26	12,20
Libero professionista	21	9,86
Pensionato	40	18,78
In cerca di occupazione	16	7,51
Dirigente	3	1,40
Commerciante	5	2,35
Altro (casalinghe, insegnanti, un sacerdote, un barista)	40	18,78
Non specificato	5	2,35



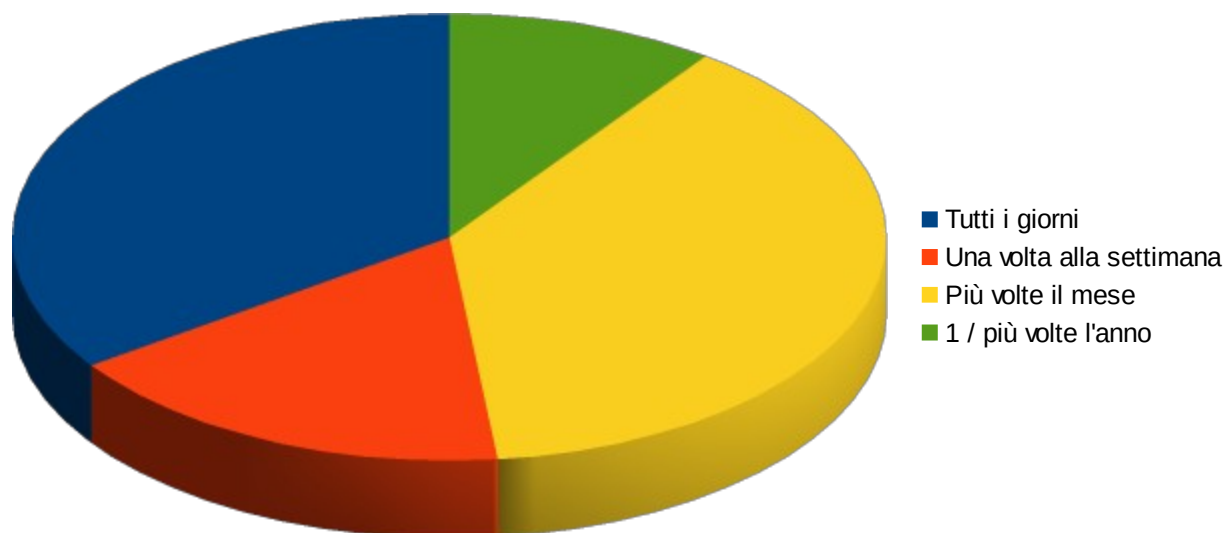
NAZIONALITA'		%
Italiana	186	87,32
Altro*	6	2,82
Non specificato	21	9,86



*Il dato sulla percentuale dei non italiani, emerso dal questionario, è poco attendibile. La difficoltà linguistica ha impedito a molti di poterlo compilare. Di fatto, se si va ad analizzare il numero degli utenti che hanno effettuato almeno un prestito nell'anno 2017, il 10,77% di loro sono stranieri. A questo dato andrebbero aggiunti poi coloro che hanno la tessera della biblioteca ma che in realtà non usufruiscono del servizio di prestito ma solo di quello Internet.

1. Con quale frequenza si reca in biblioteca?

Tutti i giorni	10	4,70 %
Una volta alla settimana	53	24,88 %
Più volte al mese	119	55,8%
1 / più volte all'anno	31	14,55 %



2. Per quale motivo utilizza la biblioteca?

Studio/ricerca/lavoro	26	12,20 %
Lettura riviste/quotidiani	8	3,76 %
Prestiti	85	39,91 %
Richiesta informazioni bibliografiche e/o informazioni in genere	2	0,94 %
Lettura libri propri	18	8,45 %
Partecipazione ad attività di promozione della lettura		
2 tra le precedenti opzioni	43	20,19 %
2 tra le precedenti opzioni + internet	22	10,33 %
3 o più delle precedenti opzioni + internet	3	1,40 %
Internet*	2	0,94 %
Non specificato	4	1,88 %

* Visto il numero annuo degli accessi a Internet (per il 2017: n. 5808) e considerato che lo strumento è utilizzato sia per lo studio, il lavoro, la ricerca in genere ma anche per aspetti della vita pratica (posta elettronica, profili social, gestione di utenze, biglietteria elettronica, etc.) si può affermare che Internet interessa oltre il 50% degli utenti

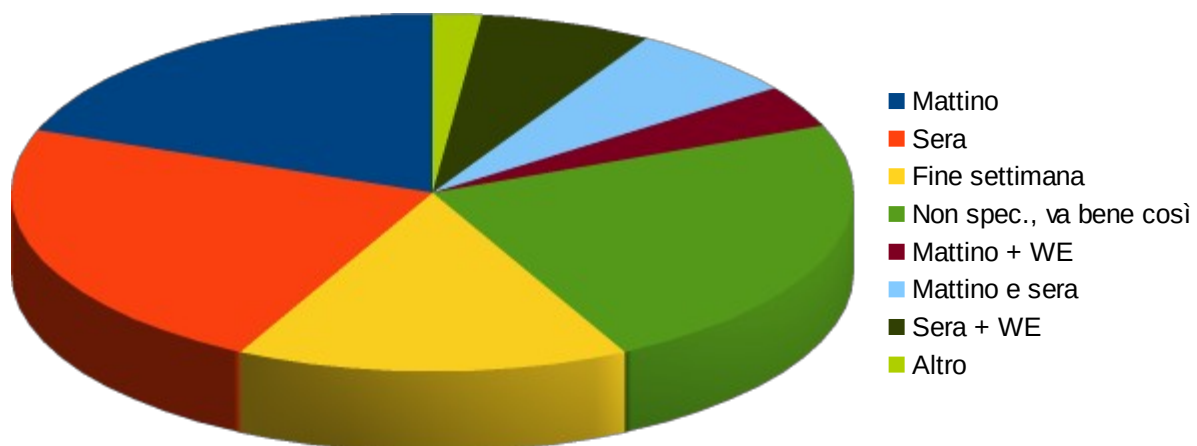


- Studio/ricerca/lavoro
- Lettura riviste/quotidiani
- Prestiti
- Informazioni bibliografiche
- Lettura libri propri
- Partecipazione ad attività
- 2 tra le precedenti opzioni
- 2 tra le precedenti opzioni + internet

3. Quale ampliamento dell'orario dell'orario della biblioteca gradirebbe maggiormente?

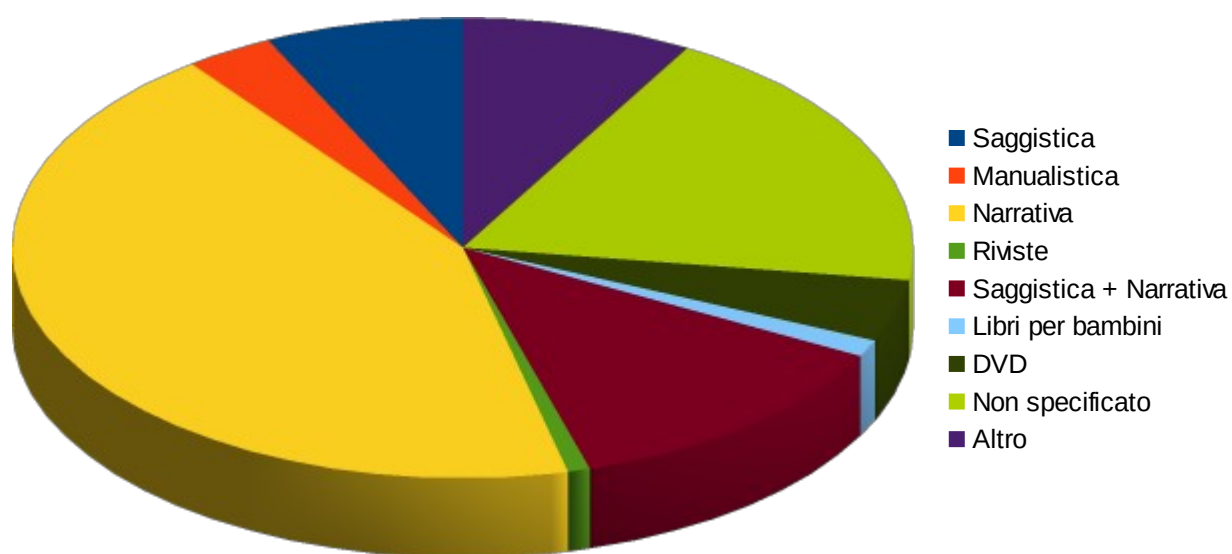
Mattino	41	19,25 %
Sera*	49	23,00 %
Fine settimana	32	15,02%
Non specificato e dichiarato che va bene così	51	23,94 %
Mattino + WE	8	3,76 %
Mattino e sera	14	6,57 %
Sera + WE	14	6,57 %
Altro	4	1,88 %

*Molti hanno specificato pomeriggio nel dubbio che sera volesse significare dopocena



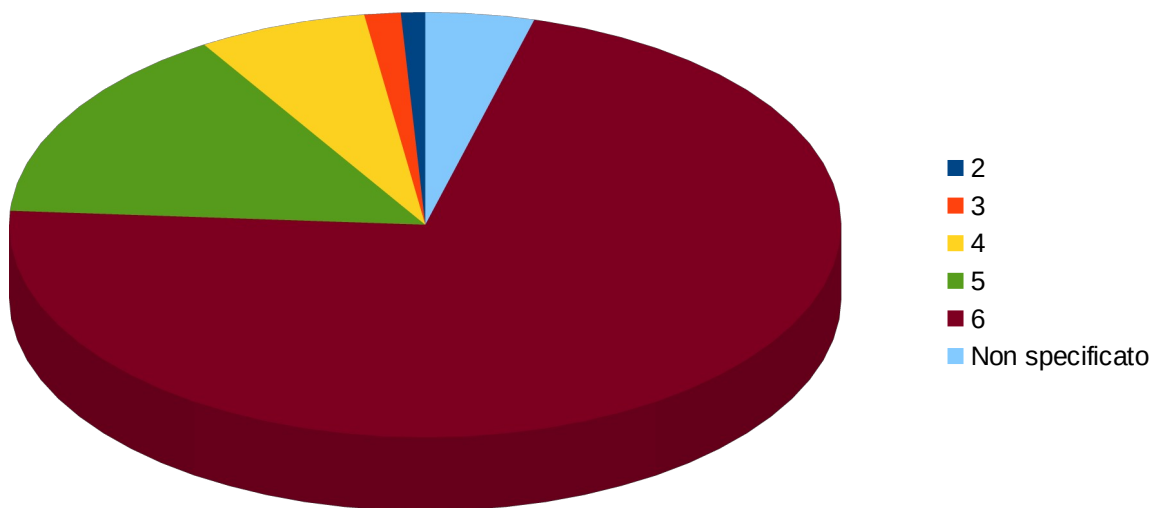
4. Il suo interesse verso i prestiti è più orientato verso?

Saggistica	18	8,45 %
Manualistica	8	3,76 %
Narrativa	110	51,64 %
Riviste/quotidiani	2	0,94 %
Saggistica + Narrativa	32	15,02 %
Libri per bambini	3	1,41 %
DVD	11	5,16 %
Non specificato	8	3,76 %
Altro	21	9,86 %



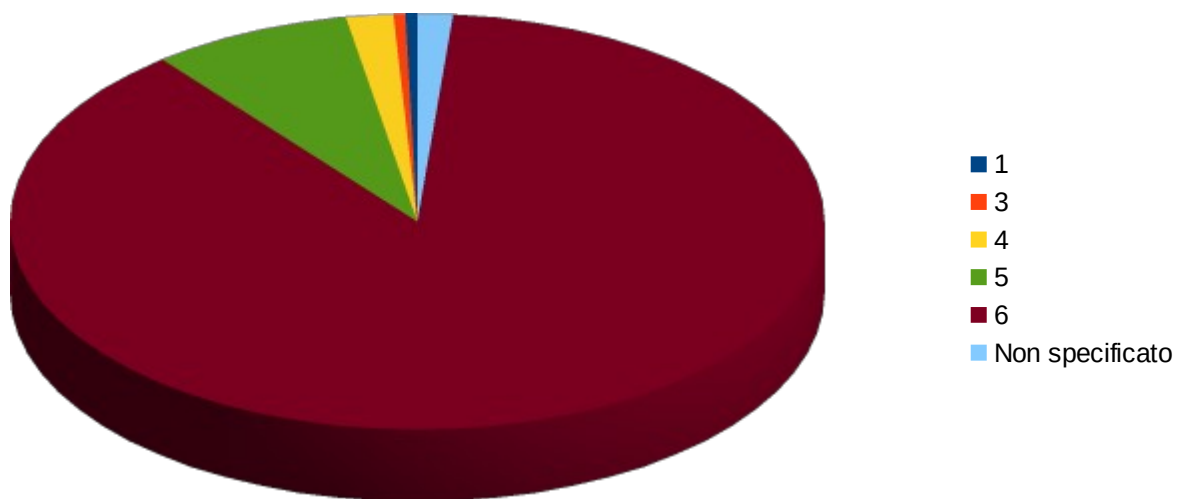
A1. La qualità del servizio è soddisfacente

1		
2	2	0,94 %
3	3	1,14 %
4	14	5,57 %
5	32	15,02 %
6	153	71,83 %
Non so	9	4,23 %



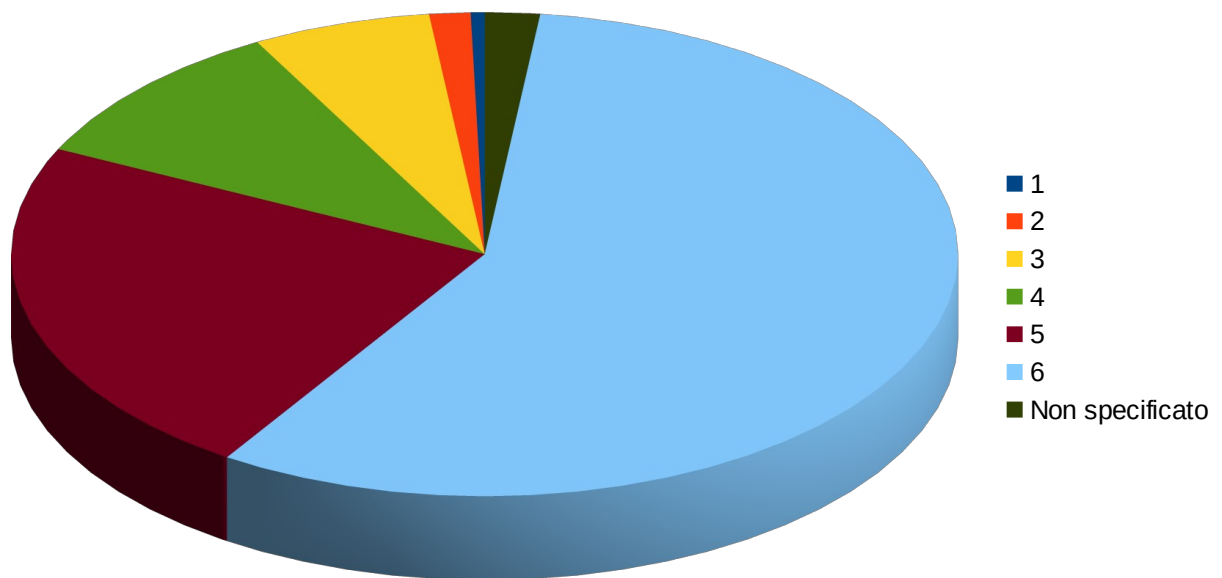
A2. Cortesia e disponibilità del personale

1	1	0,47 %
2		
3	1	0,47 %
4	4	1,88 %
5	17	7,98 %
6	187	87,79 %
Non so	3	1,41 %



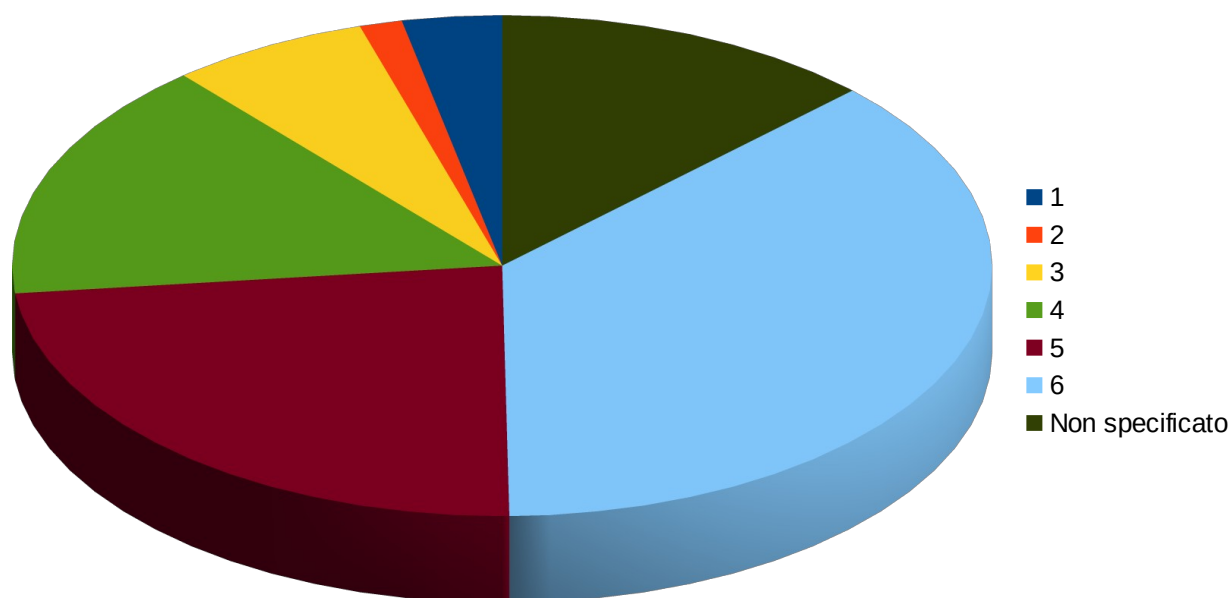
A3. Comfort degli spazi (accessibilità, rispetto del silenzio, pulizia)

1	1	0,47 %
2	3	1,40 %
3	13	6,10 %
4	21	9,86 %
5	49	23,00 %
6	122	57,29 %
Non so	4	1,88 %



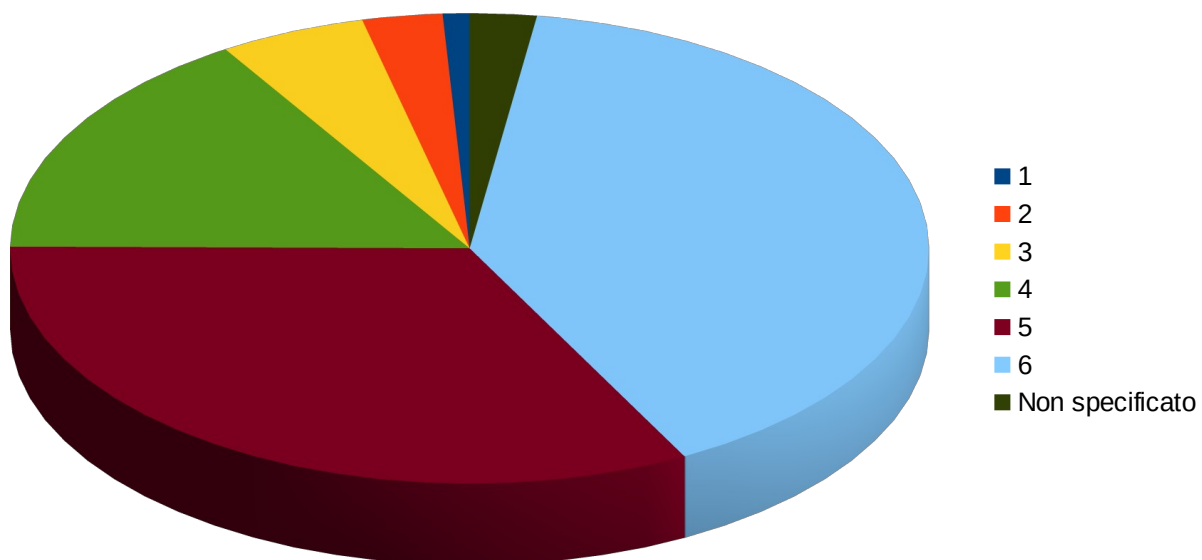
A4. Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico

1	7	3,29 %
2	3	1,14 %
3	14	6,57 %
4	33	15,49 %
5	50	23,47 %
6	79	37,09 %
Non so	27	12,68 %



A5. Aggiornamento del patrimonio librario

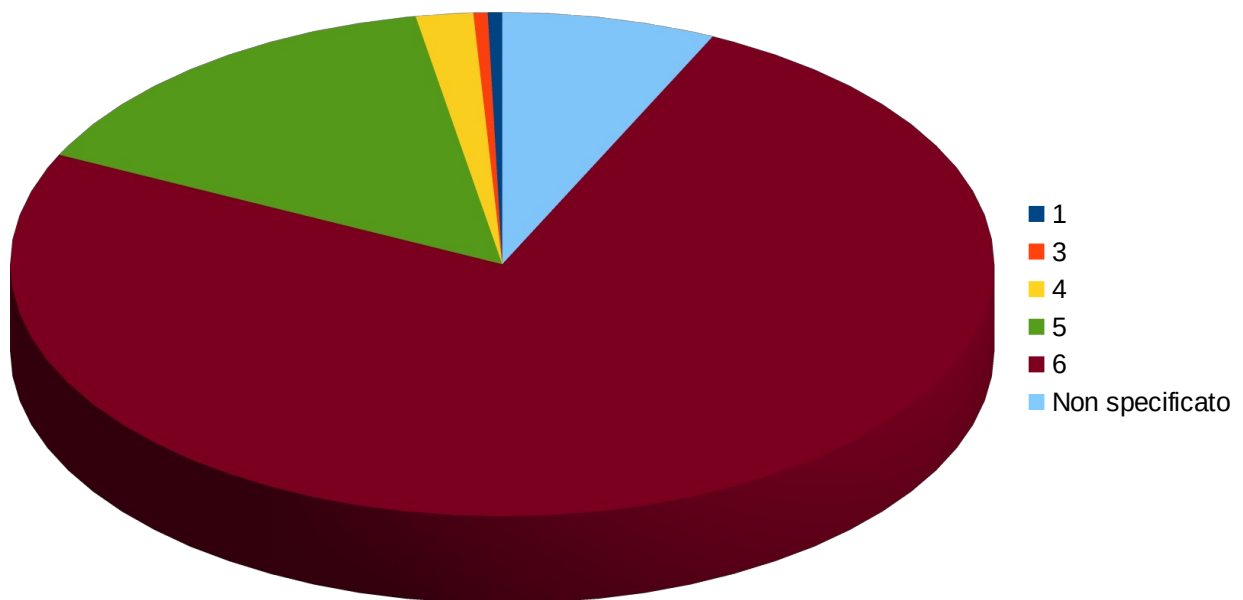
1	2	0,94 %
2	6	2,82 %
3	11	5,16 %
4	34	15,96 %
5	70	32,86 %
6	85	39,91 %
Non so	5	2,35 %



A6. Servizio prestito

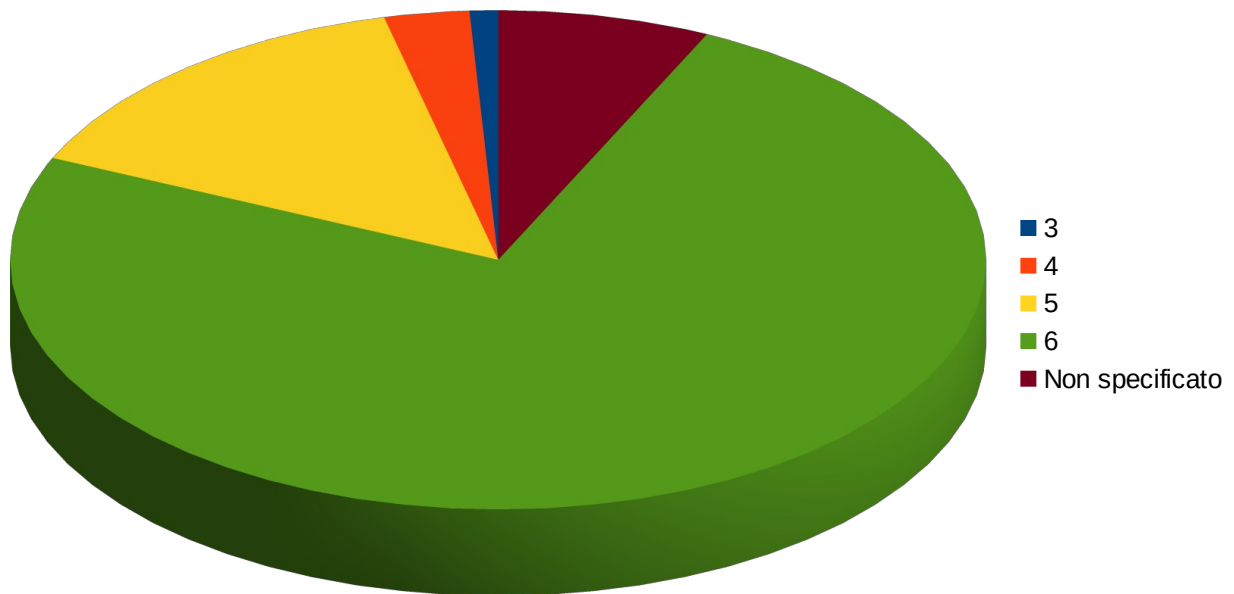
- chiarezza delle regole

1	1	0,47 %
2		
3	1	0,47 %
4	4	1,88 %
5	32	15,02 %
6	160	75,12 %
Non so	15	7,04 %



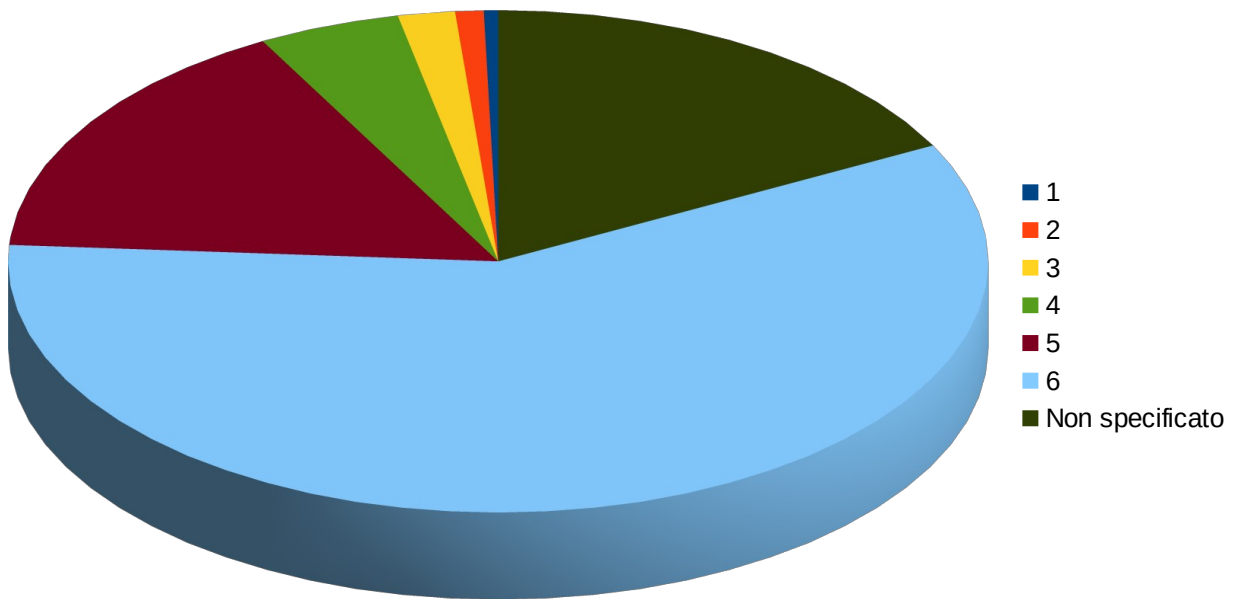
- facilità d'uso del servizio prenotazione

1		
2		
3	2	0,94 %
4	6	2,82 %
5	31	14,55 %
6	159	74,65 %
Non so	15	7,04 %



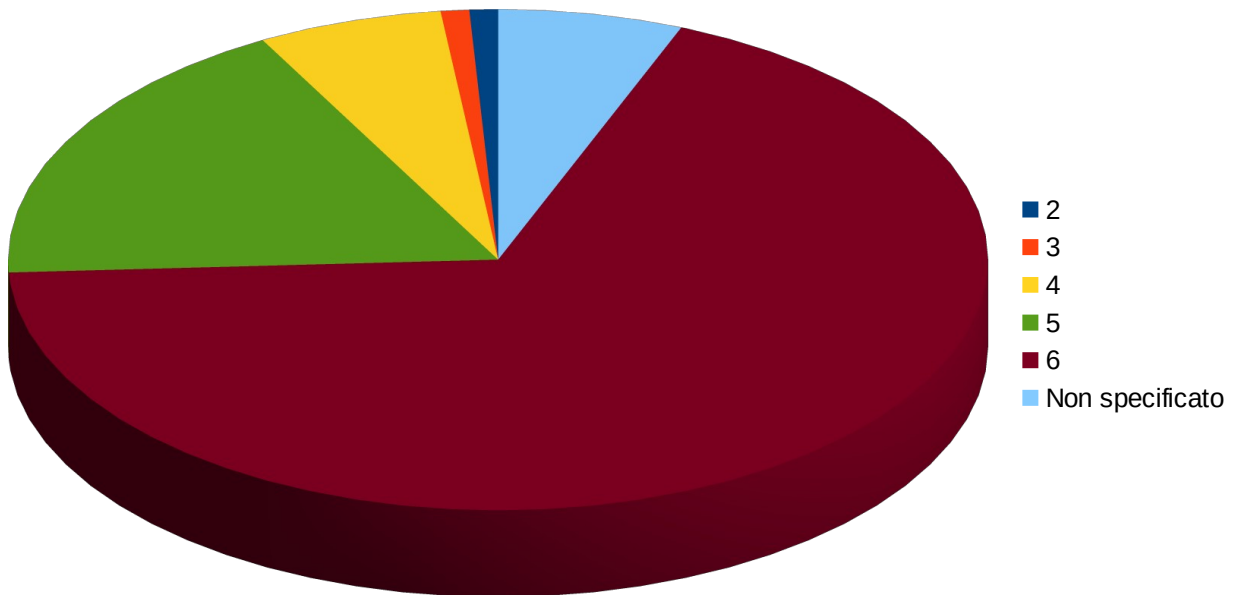
- rinnovo on line

1	1	0,47%
2	2	0,94%
3	4	1,88%
4	10	4,69%
5	34	15,96%
6	125	58,69%
Non so	37	17,37%



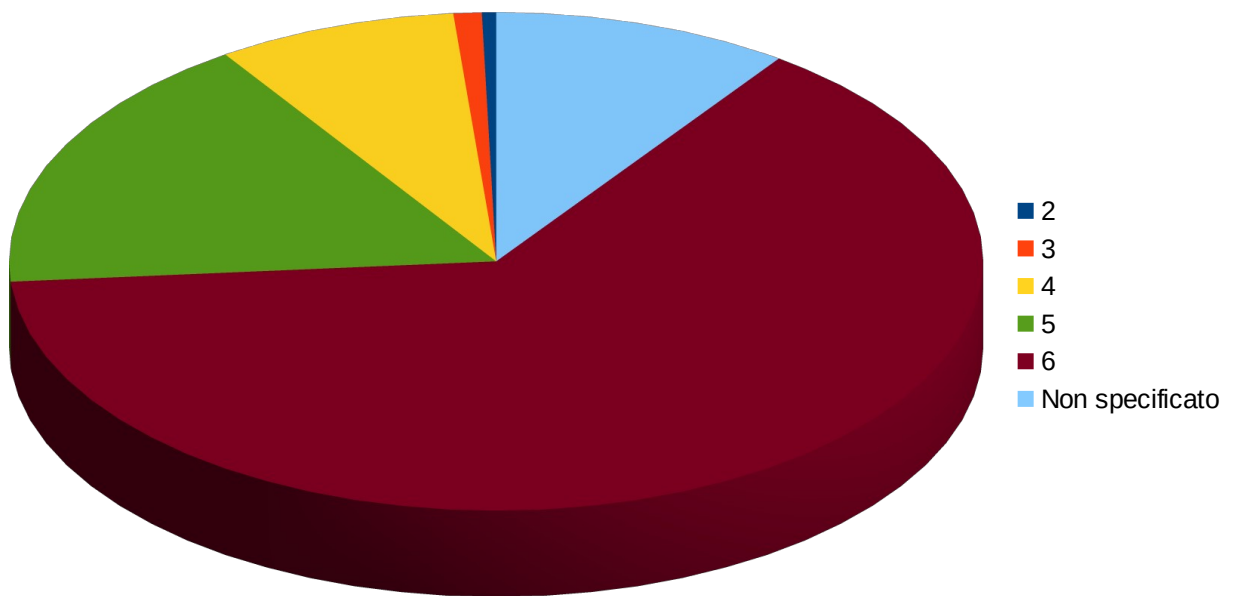
- durata del prestito

1		
2	2	0,94%
3	2	0,94%
4	13	6,10%
5	38	17,84%
6	145	68,08%
Non so	13	6,10%



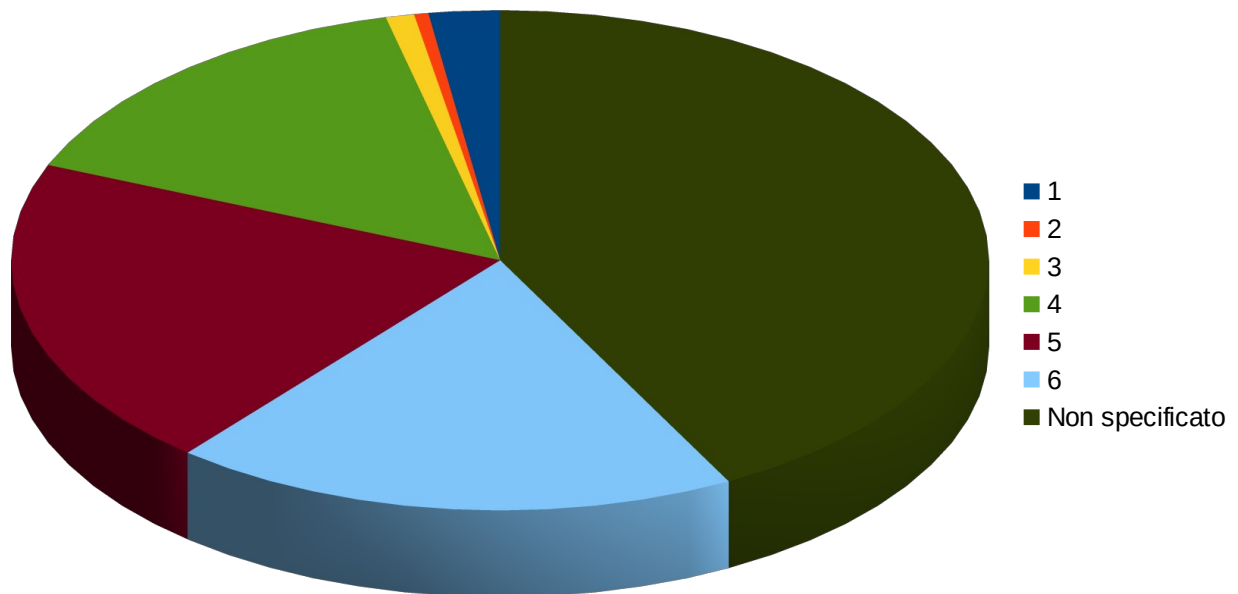
- numero di opere prestate

1		
2	1	0,47%
3	2	0,94%
4	17	7,98%
5	36	16,90%
6	136	63,85%
Non so	21	9,86%



A7. Partecipazione ad attività e laboratori

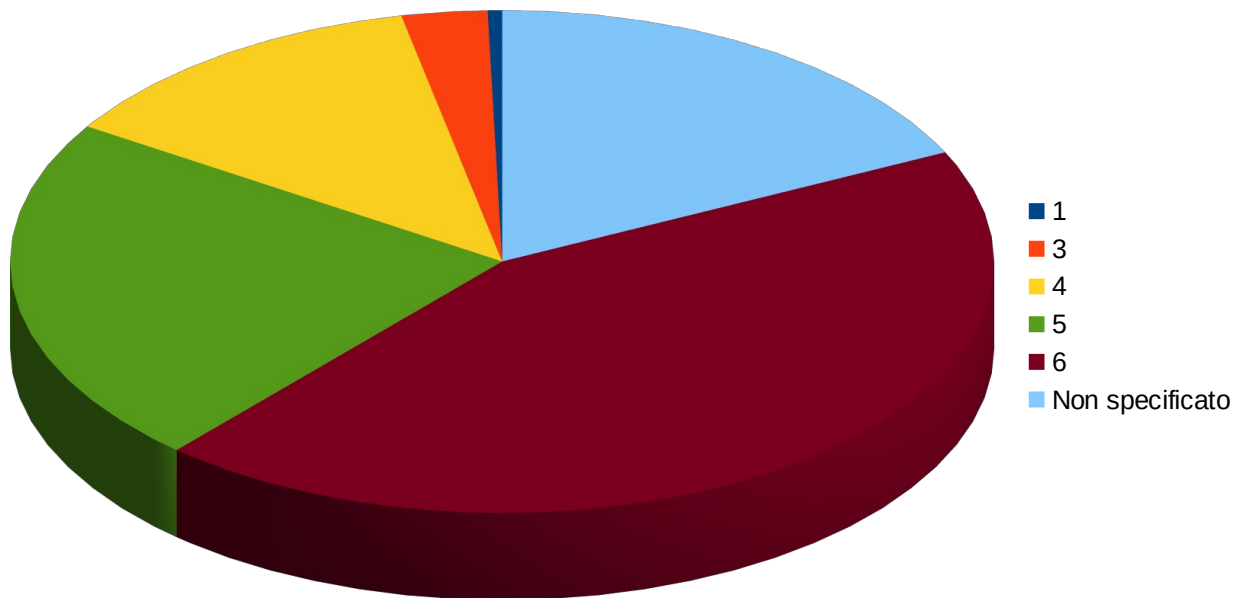
1	5	2,35%
2	1	0,47%
3	2	0,94%
4	32	15,02%
5	43	20,19%
6	40	18,78%
Non so	90	42,25 %



A8. Quanto sei soddisfatto dei seguenti servizi bibliotecari?

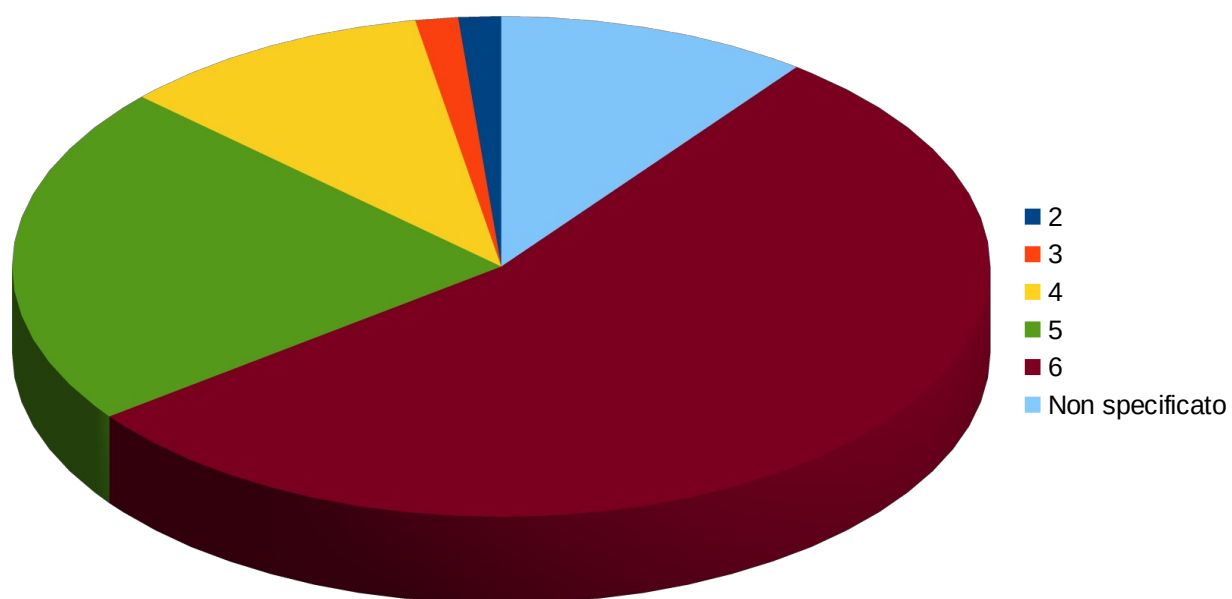
- sala lettura

1	1	0,47%
2		
3	6	2,82%
4	27	12,68%
5	48	22,53%
6	93	43,66%
Non so	38	17,84%



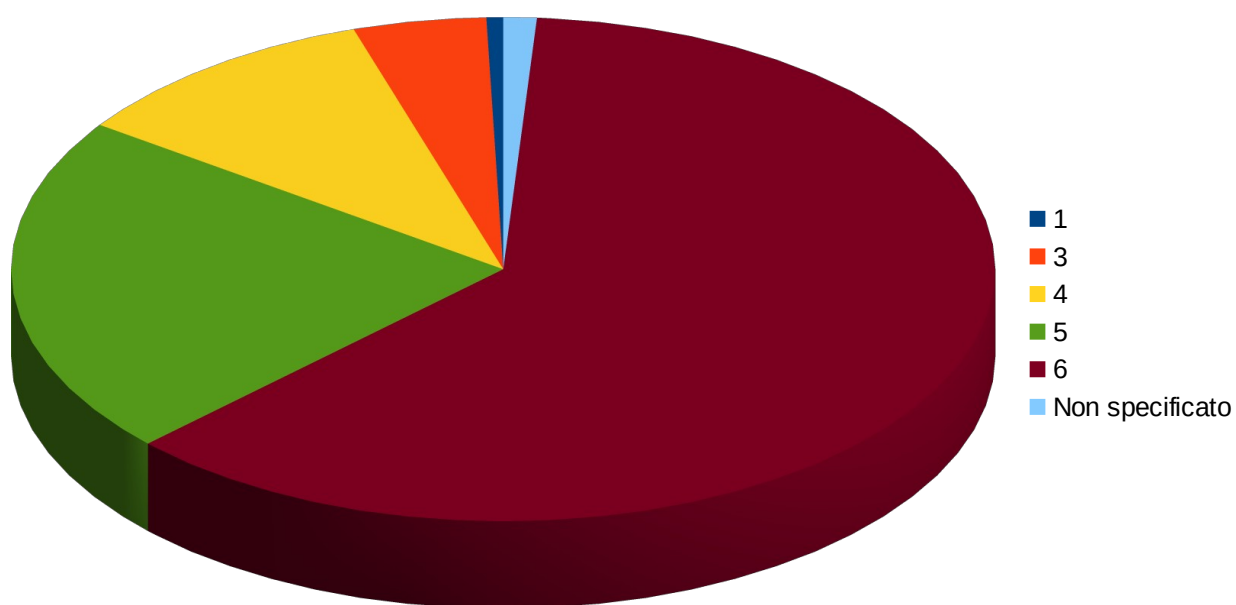
- servizio prestito interbibliotecario nazionale

1		
2	3	1,40%
3	3	1,40%
4	22	10,33%
5	47	22,07%
6	116	54,47%
Non so	22	10,33 %



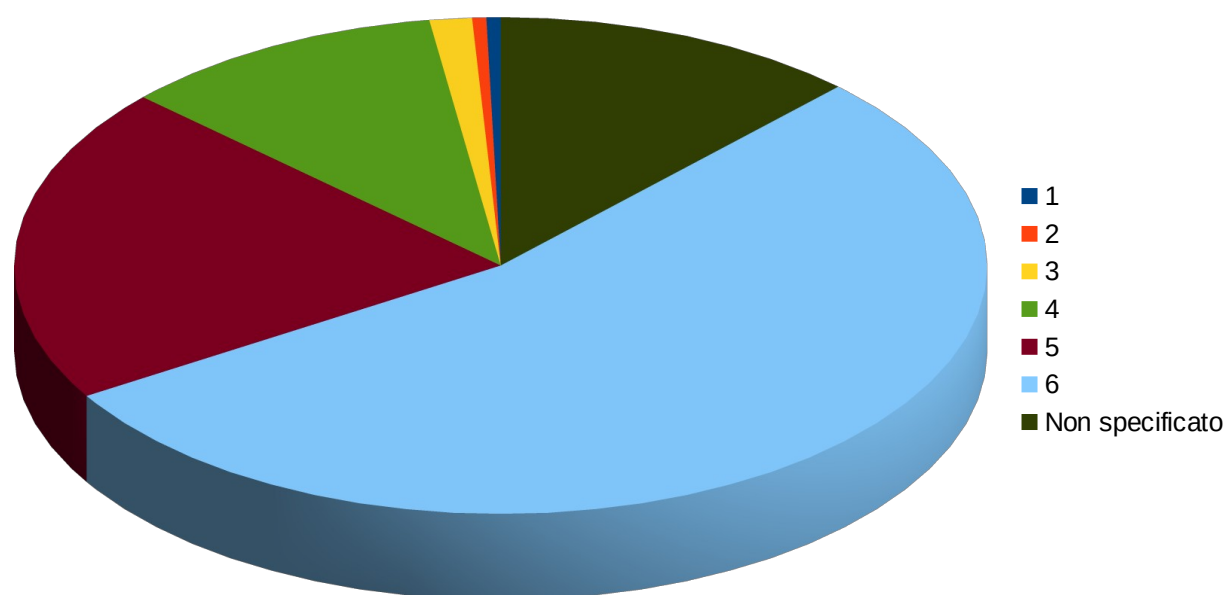
- consultazione libri, riviste, enciclopedie ecc.

1	1	0,47%
2		
3	8	3,76%
4	19	8,92%
5	40	18,78%
6	113	53,05%
Non so	32	15,02%



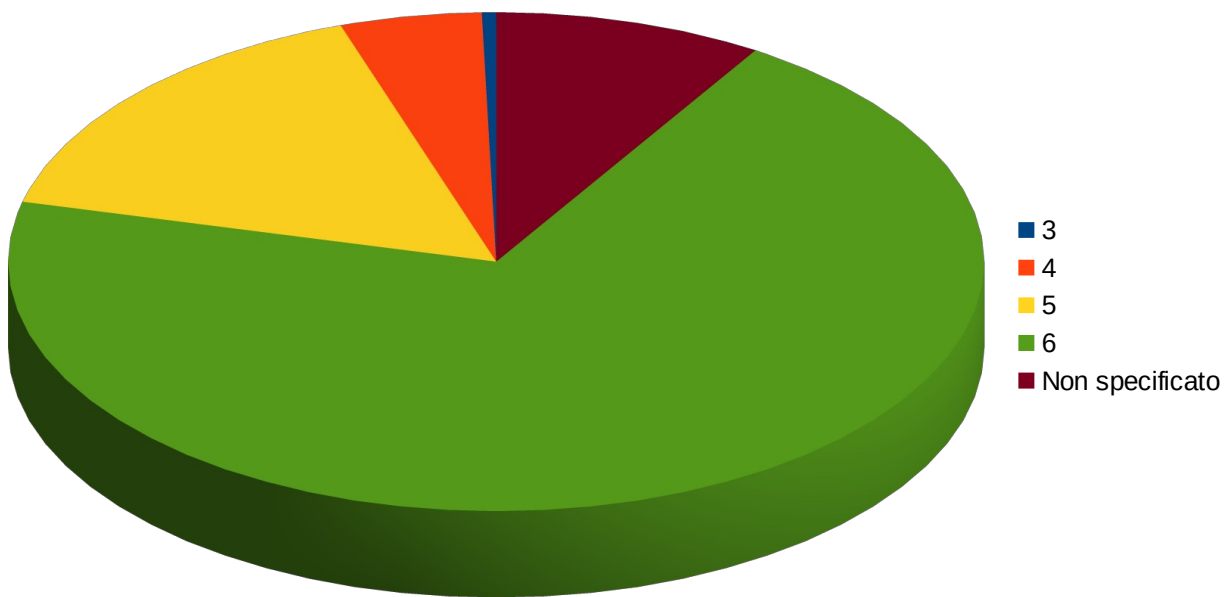
- prestito libri, DVD, CD, ecc.

1	1	0,47%
2	1	0,47%
3	3	1,40%
4	23	10,80%
5	44	20,66%
6	115	53,99%
Non so	26	12,21%



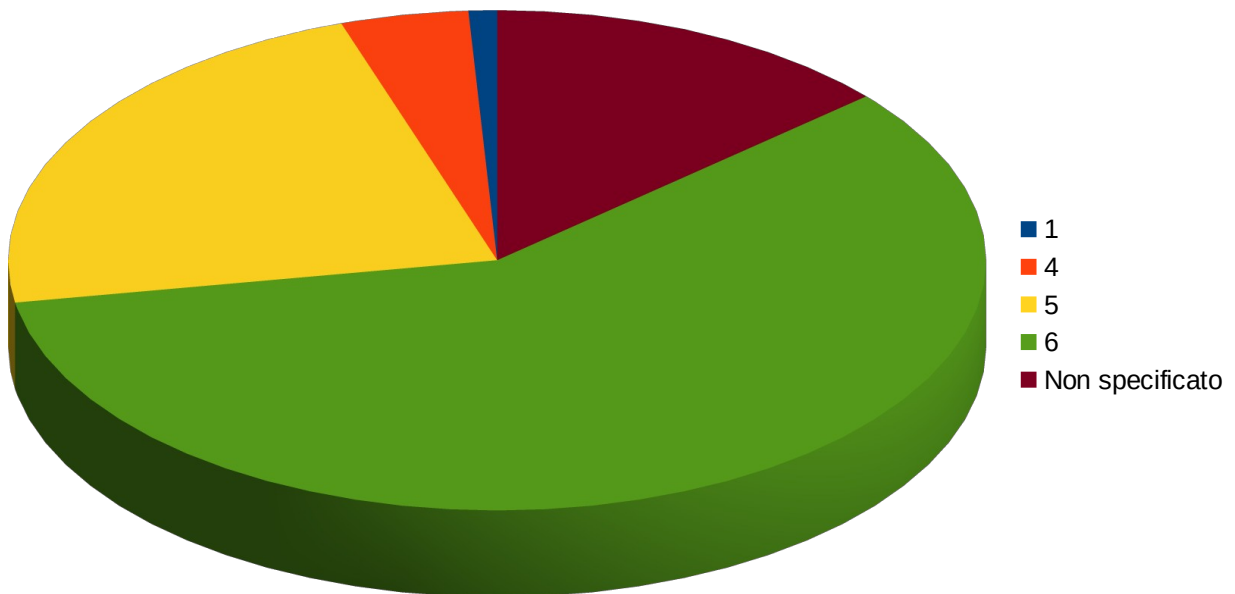
- informazione bibliografica e assistenza agli utenti

1		
2		
3	1	0,47%
4	10	4,70%
5	34	15,96%
6	149	69,95%
Non so	19	8,92%



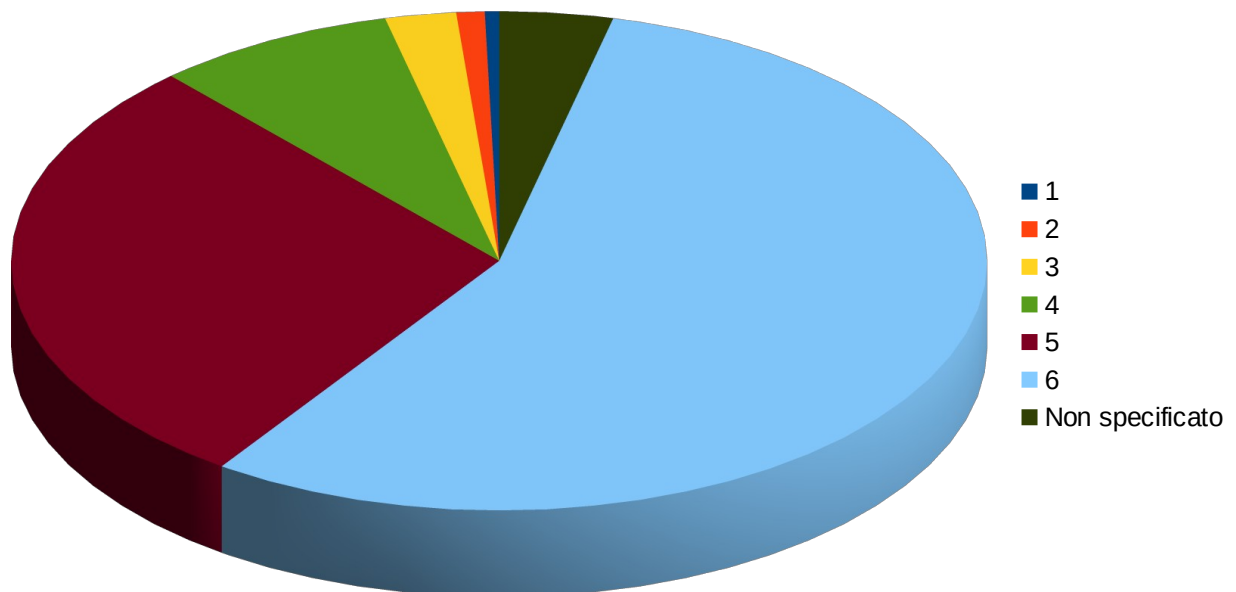
A9. Giudizio complessivo

1	2	0,94%
2		
3		
4	9	4,23%
5	48	22,54%
6	125	58,68%
Non so	29	13,61%



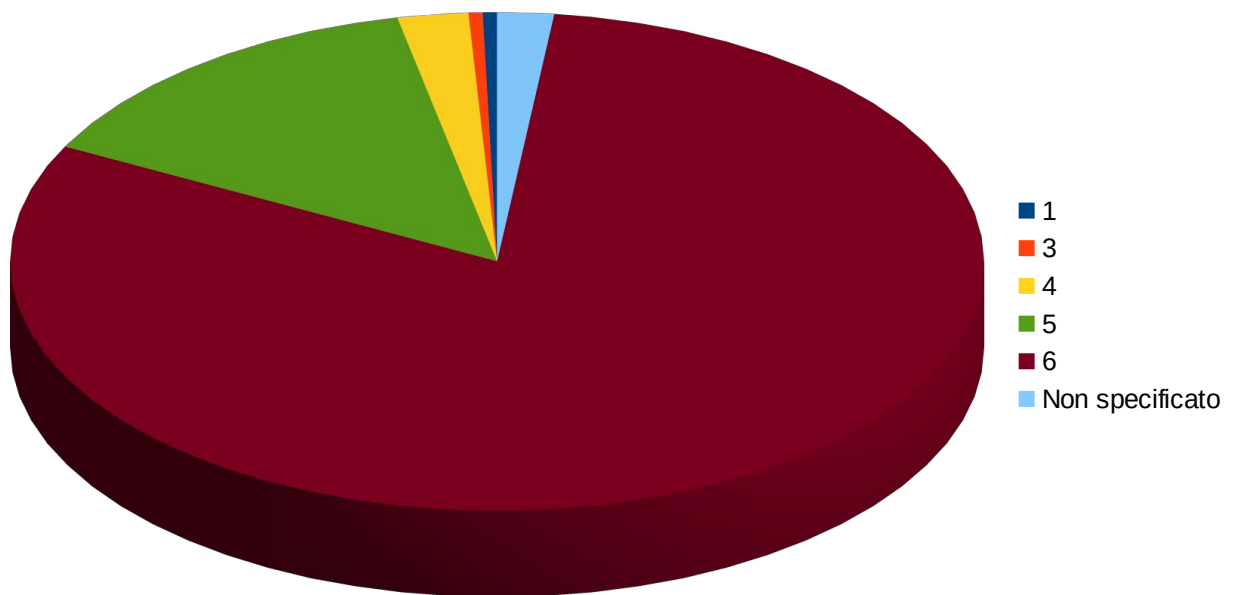
A10. Ambienti (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura...)

1	1	0,47%
2	2	0,94%
3	5	2,35%
4	17	7,98%
5	61	28,64%
6	119	55,86%
Non so	8	3,76%



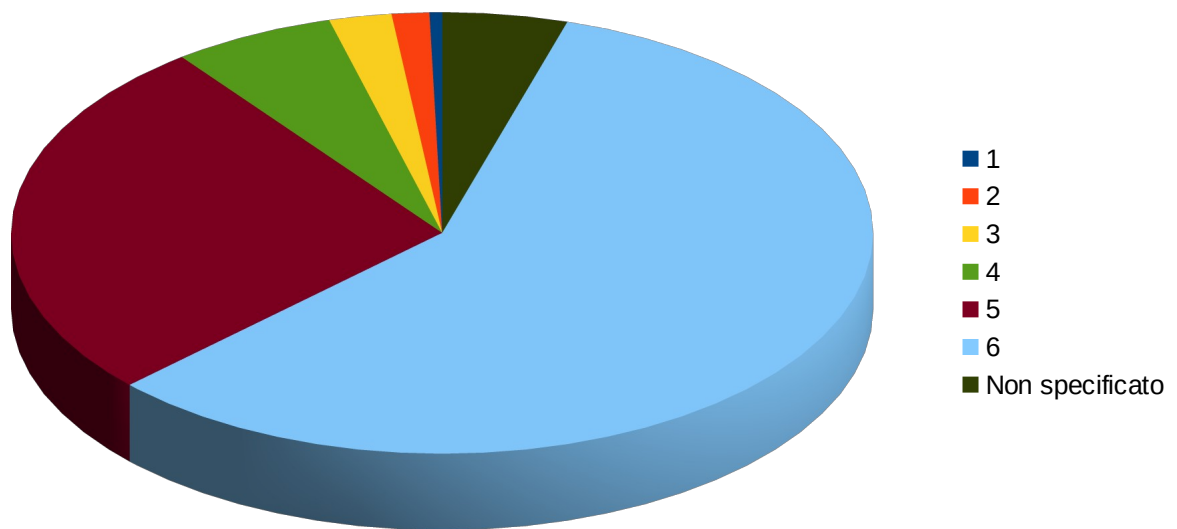
A11. Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza...)

1	1	0,47%
2		
3	1	0,47%
4	5	2,35%
5	30	14,08%
6	172	80,75%
Non so	4	1,88%



A12. Servizi fruibili (ricchezza, varietà e qualità)

1	1	0,47%
2	3	1,40%
3	5	2,35%
4	13	6,10%
5	57	26,76%
6	124	58,22%
Non so	10	4,70%



Schede con osservazioni finali

SI	74	34,74 %
NO	139	65,26 %

Molte delle osservazioni risultano essere in realtà apprezzamenti per il servizio e il personale.

Le richieste relative al miglioramento del servizio riguardano (in ordine di frequenza decrescente):

- maggiore manutenzione e pulizia degli ambienti (soprattutto i bagni)
- miglioramento della rete WI-FI e della dotazione PC
- acquisto di più DVD
- ampliamento dell'orario
- acquisto di più libri e abbonamento a più riviste
- maggiore rispetto del silenzio
- più attività rivolte ai bambini
- presenza di distributori automatici di bevande
- incontri e corsi di formazione per adulti
- migliore climatizzazione degli ambienti