



Bibliotest 2012 La biblioteca sotto esame

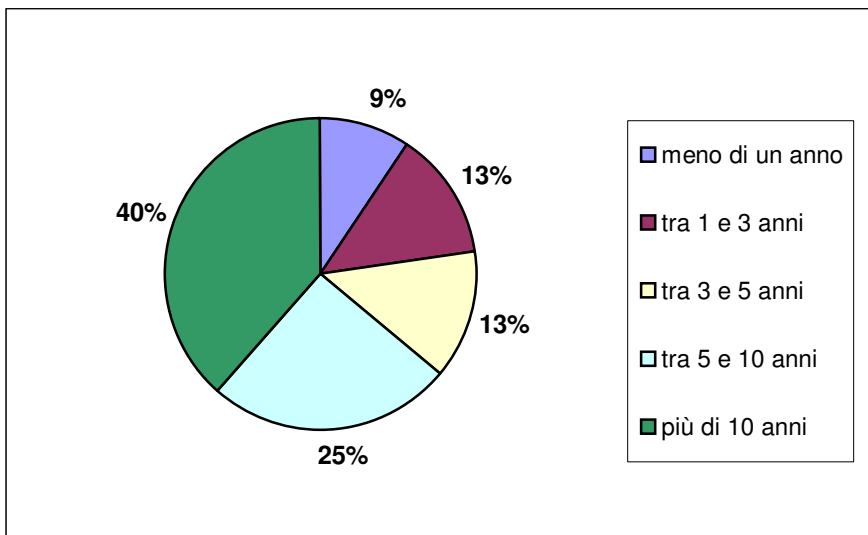
Risultati dell'indagine sui servizi bibliotecari - marzo 2012

Per l'indagine di soddisfazione sui servizi bibliotecari sono stati distribuiti agli utenti dal 5 al 24 marzo 2012 n. 345 moduli e ne sono stati restituiti compilati entro il 31 marzo n. 150 pari al 43,47%.

Modalità di frequenza

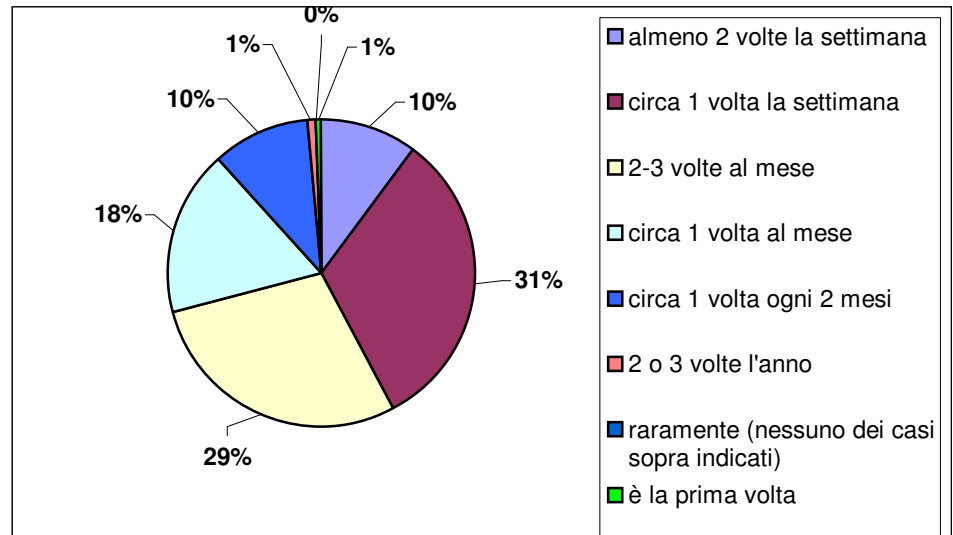
1. Quando all'incirca ha cominciato a frequentare la biblioteca?

risposte totali n. 150



2. Con che frequenza di solito viene in biblioteca?

(escluso il periodo estivo) risposte totali n. 147

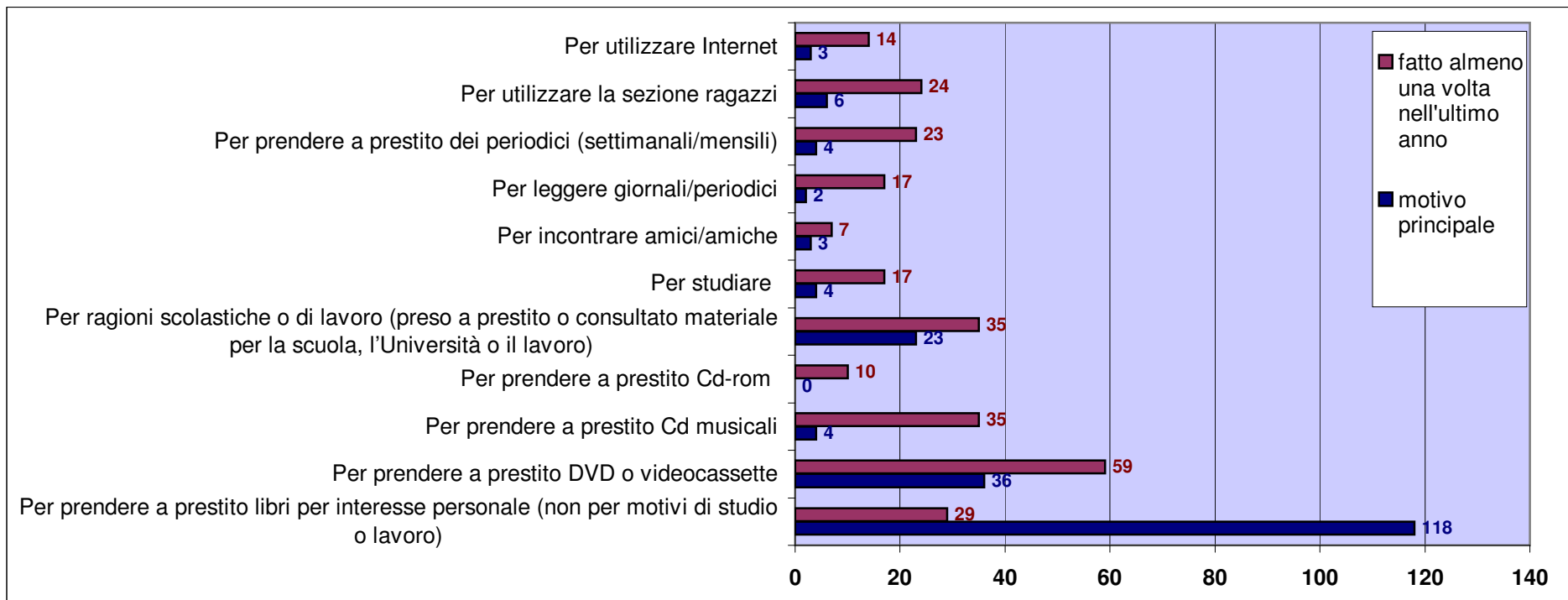


Perché vengo in biblioteca

3. Abbiamo elencato alcuni motivi per cui si va in biblioteca. Indichi qual è il motivo principale.

A questa domanda gli utenti avrebbero dovuto dare una sola risposta, ma molti hanno indicato più "motivi principali", pertanto si è deciso di conteggiarli nel totale considerando che ciò non avrebbe influito eccessivamente sul dato statistico

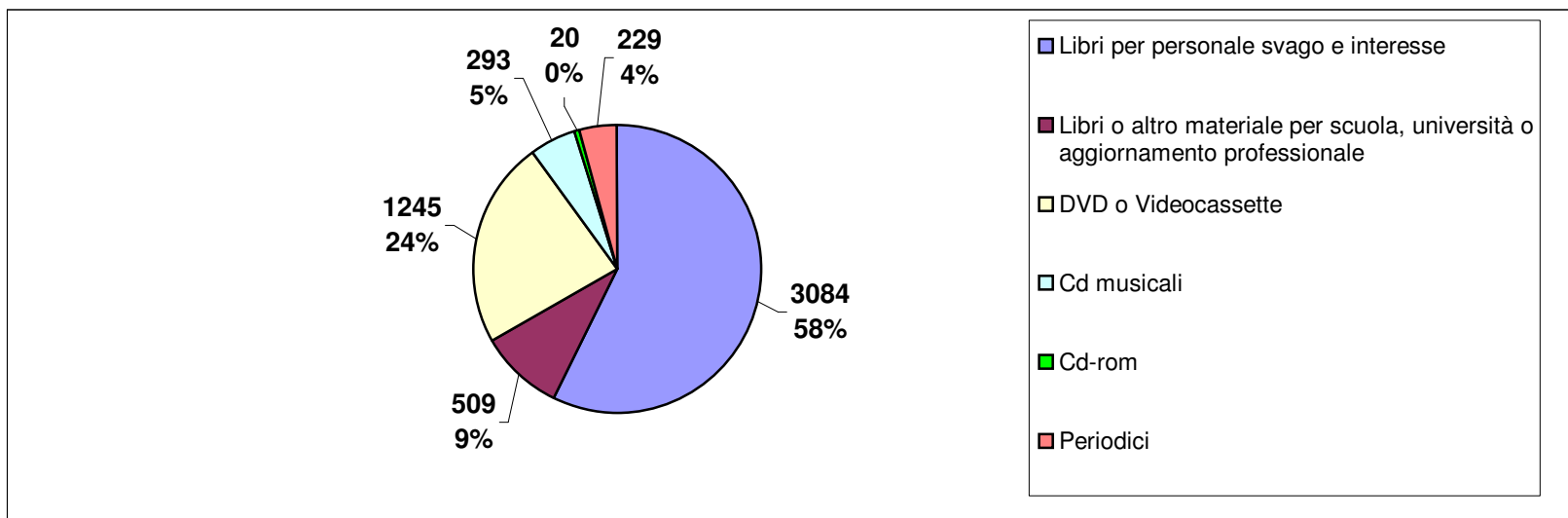
Tra quelle da Lei indicate, le è capitato di farle almeno una volta nel corso dell'ultimo anno (possibili più risposte)



Se ho preso in prestito materiale, cosa scelgo (prestiti)

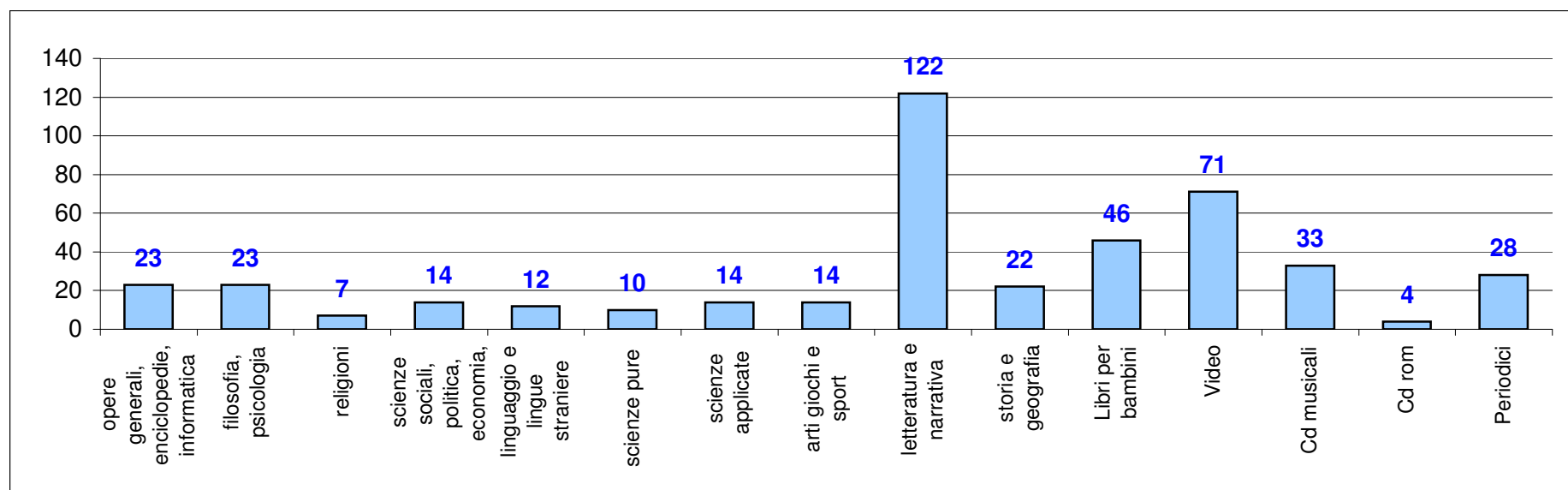
4. Per ogni tipo di materiale riportato qui sotto ci indichi approssimativamente quanti prestiti fa ogni anno

(totale prestiti n. 5.380)

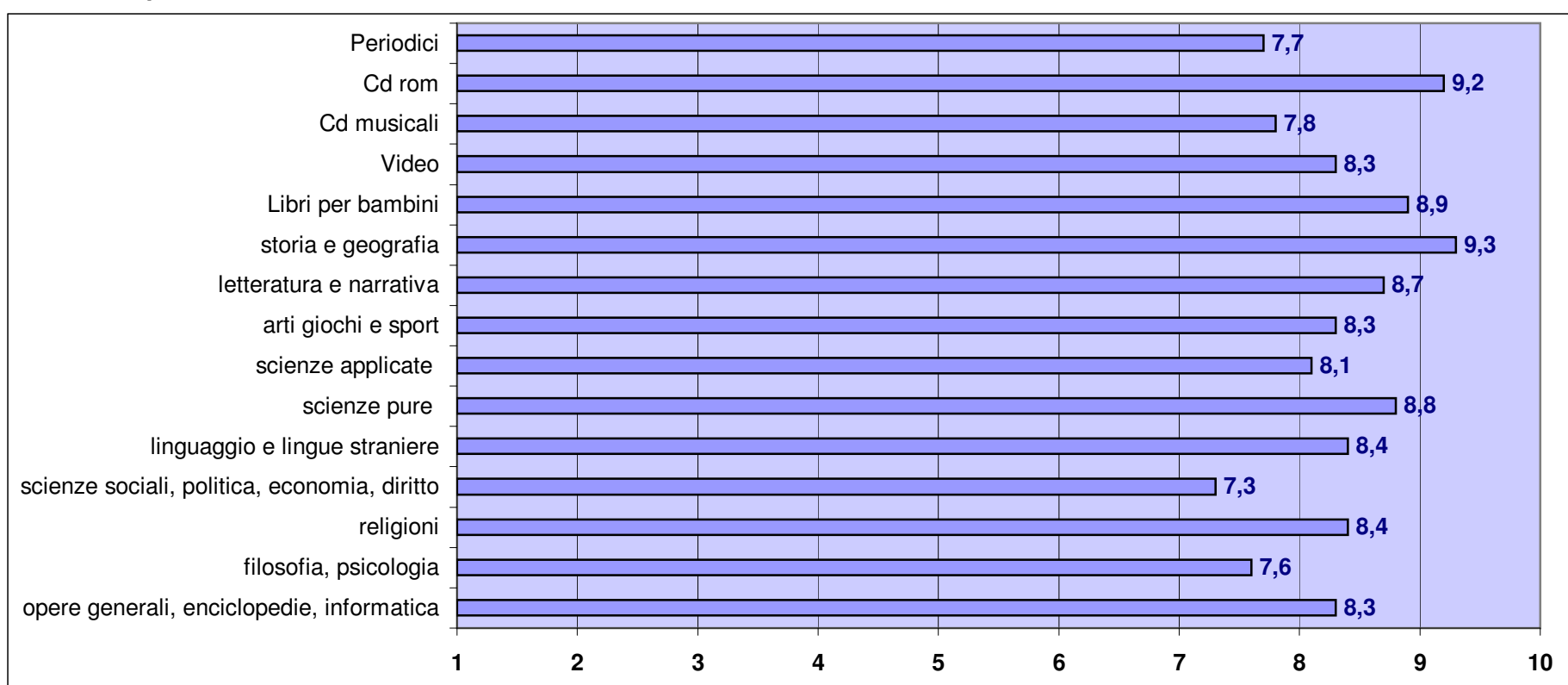


Come giudico il materiale che trovo nella biblioteca

5. Abbiamo elencato i vari settori in cui è suddiviso il patrimonio della biblioteca. Per ciascuno ci indichi quali ha utilizzato nell'ultimo anno

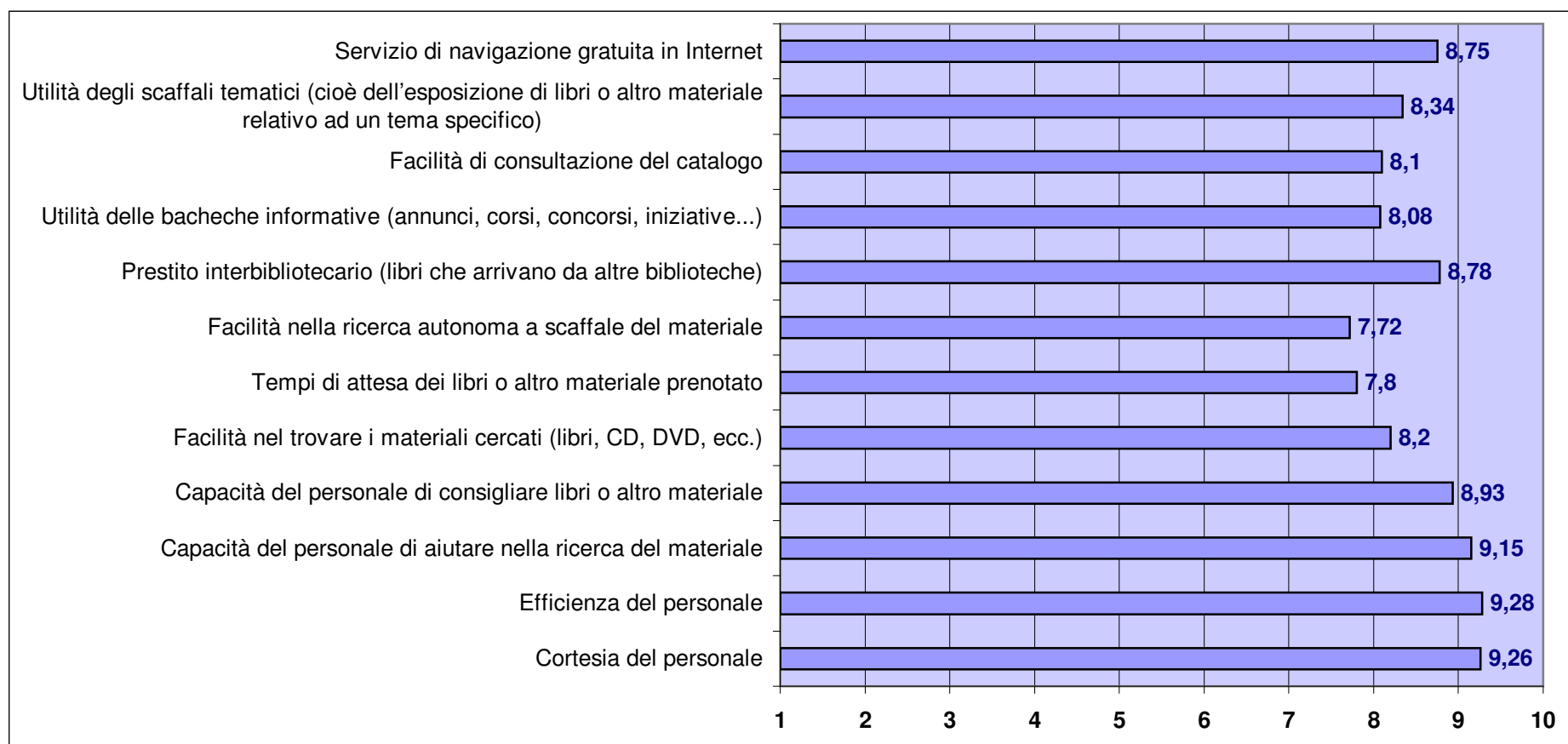


Ora indichi quanto è soddisfatto della disponibilità di materiale che vi ha trovato, con un voto da 1 (= per niente soddisfatto) a 10 (= completamente soddisfatto)



Come giudico i servizi utilizzati

6. Ci dia un giudizio sul funzionamento di ognuno dei servizi indicati qui sotto, con un voto da 1 (= servizio pessimo) a 10 (= servizio ottimo). Usi i punteggi intermedi per graduare meglio il suo giudizio



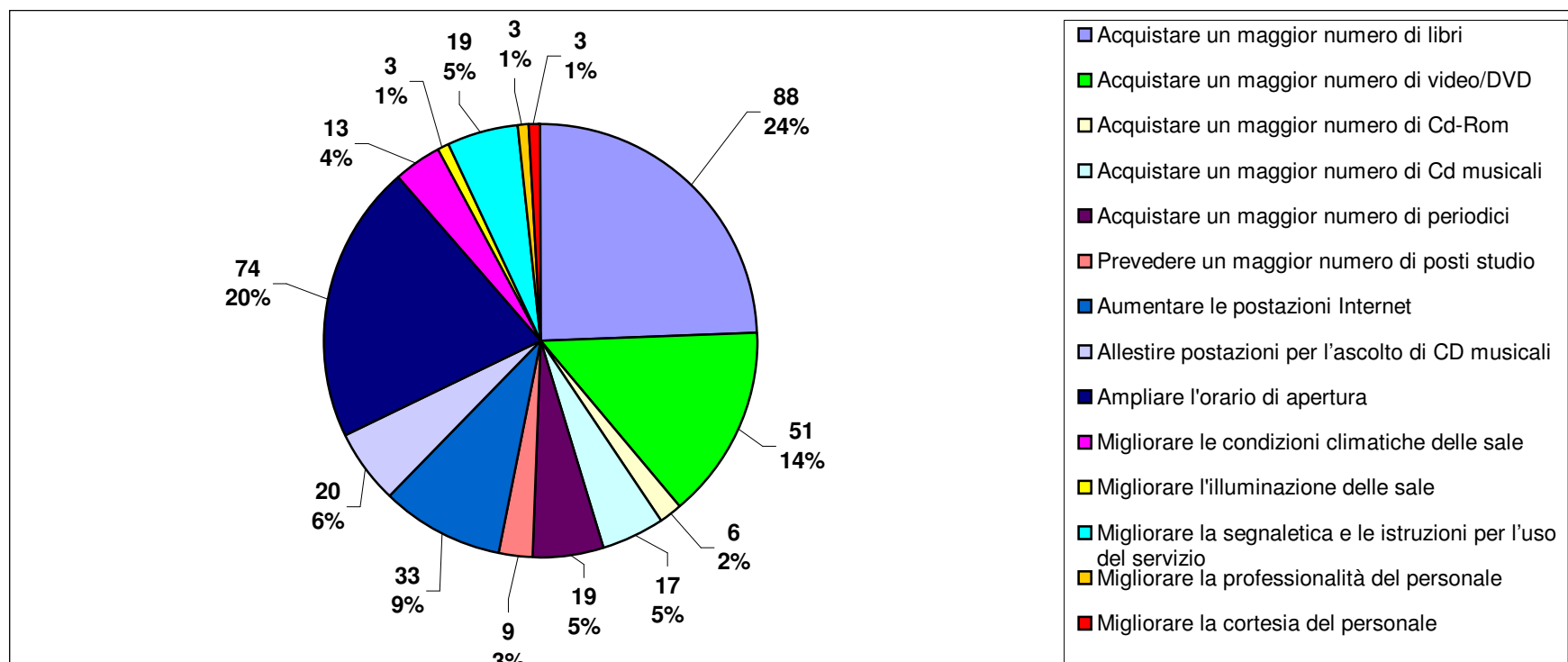
Aiutaci a migliorare

7. Qui sotto sono elencate alcune attività o interventi che si potrebbero fare per migliorare il servizio della biblioteca.

Indichi i tre interventi che ritiene più importanti

L'intervento più importante è considerato l'acquisto di un maggior numero di libri

Il meno importante "Migliorare la professionalità del personale" e "Migliorare la cortesia del personale" (a pari merito).



Mi piacerebbe che...

8. Qui sotto sono elencate alcune iniziative che la biblioteca sta facendo o potrebbe fare.

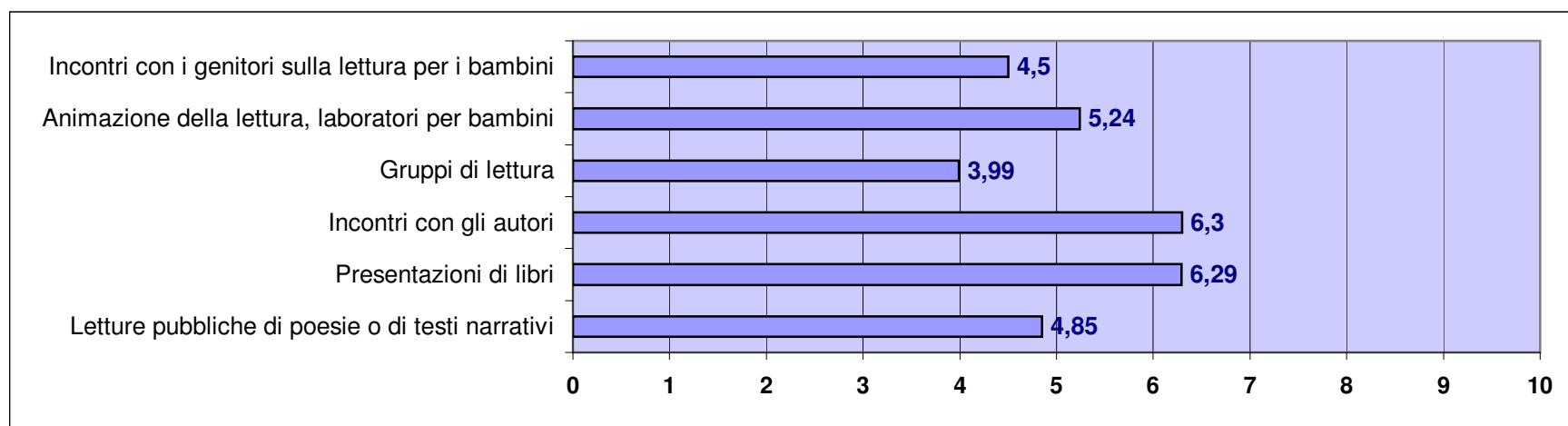
Per ciascuna iniziativa ci dica quanto è o sarebbe interessante per lei con un voto da 1 (= non mi interessa per niente)

a 10 (= mi interessa molto)

E' stato attribuito il valore più basso "1" quando l'utente non ha dato nessuna indicazione di interesse per una iniziativa

Ciò ha abbassato la media assoluta delle singole voci ma non ha influito sulla "scala degli interessi"

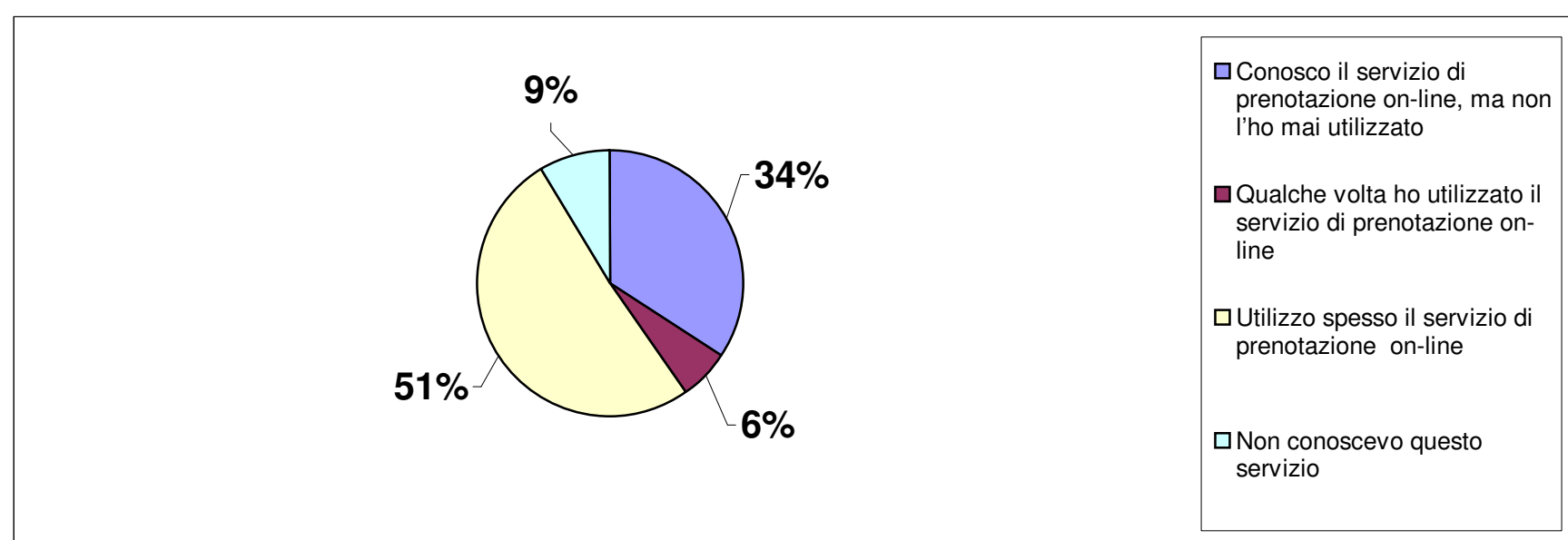
dichiarata dai nostri utenti, che indica al primo posto gli incontri con gli autori e all'ultimo i gruppi di lettura.



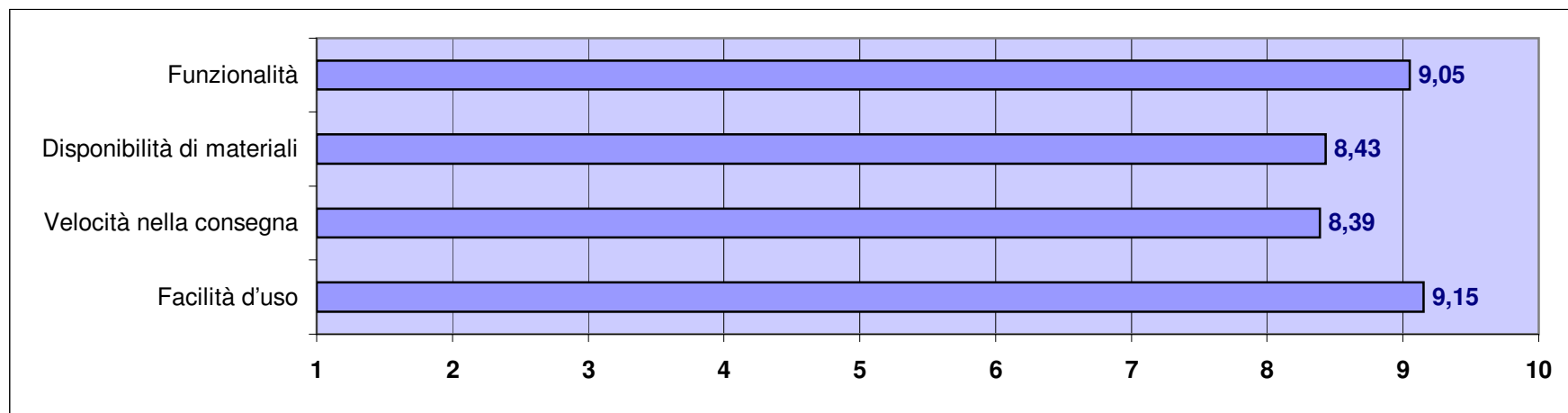
La biblioteca con un click (prenota on-line)

9. Conosce e utilizza il servizio di prenotazione on-line (attraverso Internet) dei materiali disponibili nel catalogo

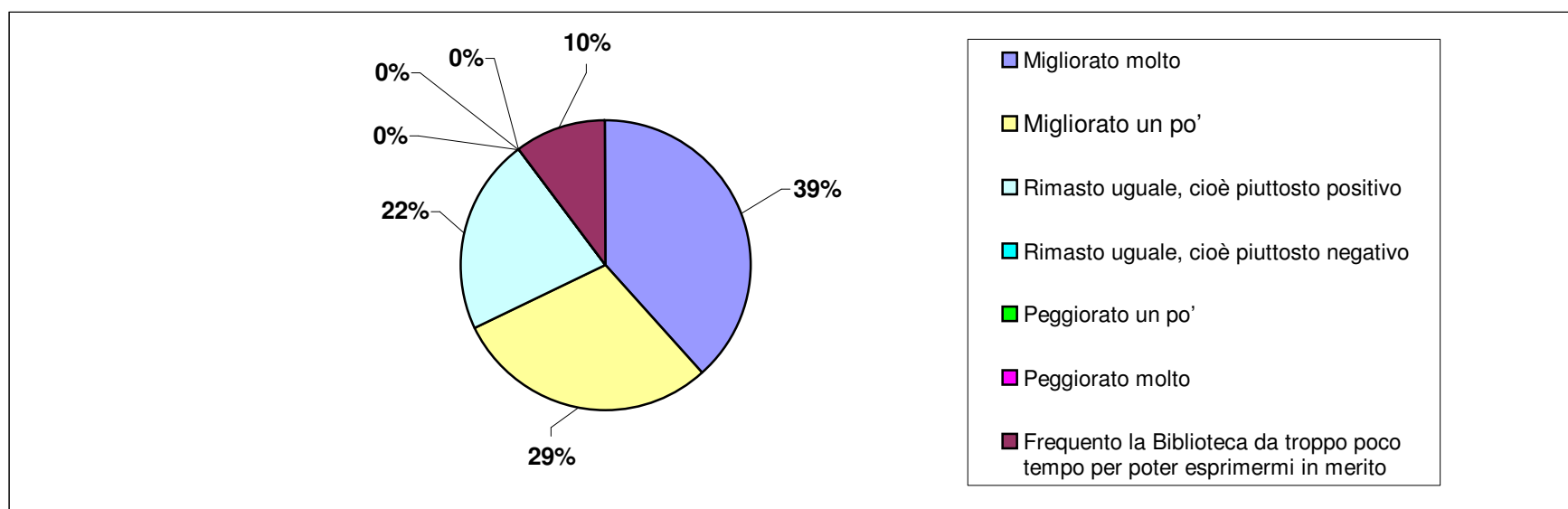
delle biblioteche del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest? Risposte totali n. 149



10. Se utilizza o ha utilizzato il servizio di prenotazione on line, abbiamo elencato alcune caratteristiche del servizio.
Per ciascuna di esse dia un voto da 1(= giudizio completamente negativo) a 10(= giudizio completamente positivo)



11. Negli ultimi anni, le sembra che il servizio della Biblioteca sia...





Bibliotest 2012

La biblioteca sotto esame

RISULTATI DELL'INDAGINE SUI SERVIZI BIBLIOTECARI - marzo 2012

Per l'indagine di soddisfazione sui servizi bibliotecari sono stati distribuiti agli utenti dal 5 al 24 marzo 2012 n. 345 moduli e ne sono stati restituiti compilati entro il 31 marzo n. 150 pari al 43,47%.

In questa prima rilevazione abbiamo voluto acquisire anche alcuni dati statistici che esulano dalla valutazione sui servizi ma che possono darci un'immagine del cliente-tipo della biblioteca. Nelle prossime rilevazioni ci si concentrerà maggiormente sulla customer satisfaction, rendendo il modulo più snello e meno impegnativo per gli utenti.

Modalità di frequenza

1. Quando all'incirca ha cominciato a frequentare la biblioteca?

- Meno di un anno fa..... 1 – 14 (9,3%)
- Tra uno e tre anni fa 2 – 20 (13,3%)
- Tra tre e cinque anni fa..... 3 – 20 (13,3%)
- Tra cinque e dieci anni fa 4 – 38 (25,3%)
- Più di dieci anni fa..... 5 – 58 (38,6%)

Domanda 1: risposte totali n. 150. Le cifre in rosso indicano la somma delle risposte per ogni singola voce e la relativa percentuale.

2. Con che frequenza di solito viene in biblioteca? (escludere il periodo estivo)

- Almeno 2 volte la settimana..... 1 -15 (10,2%)
- Circa una volta la settimana 2 – 47 (31,9%)
- 2/3 volte al mese..... 3 – 42 (28,5%)
- Circa una volta al mese..... 4 – 26 (17,7%)
- Circa una volta ogni due mesi 5 – 15 (10,2%)
- Due o tre volte l'anno..... 6 – 1 (0,6%)
- Raramente (nessuno dei casi sopra indicati)..... 7 - 0
- È la prima volta 8 – 1 (0,6%)

Domanda 2: risposte totali n. 147. Le cifre in rosso indicano la somma delle risposte per ogni singola voce e relativa percentuale.

Perché vengo in biblioteca

3. Qui sotto abbiamo elencato alcuni motivi per cui si va in biblioteca. Nella prima colonna indichi con una crocetta quello che per lei è il motivo principale (quindi una sola risposta), nella seconda indichi se le è capitato di farlo almeno una volta nel corso dell'ultimo anno (sono quindi possibili più risposte)

Motivi per cui si frequenta la biblioteca	Il motivo principale	Fatto almeno una volta
Per prendere a prestito libri per interesse personale (non per motivi di studio o lavoro)	<input type="checkbox"/> 1 - 118	<input type="checkbox"/> 1 - 29
Per prendere a prestito DVD o videocassette	<input type="checkbox"/> 2 - 36	<input type="checkbox"/> 2 - 59
Per prendere a prestito Cd musicali	<input type="checkbox"/> 3 - 4	<input type="checkbox"/> 3 - 35
Per prendere a prestito Cd-rom	<input type="checkbox"/> 4 - 0	<input type="checkbox"/> 4 - 10
Per ragioni scolastiche o di lavoro (preso a prestito o consultato materiale per la scuola, l'Università o il lavoro)	<input type="checkbox"/> 5 - 23	<input type="checkbox"/> 5 - 35
Per studiare	<input type="checkbox"/> 6 - 4	<input type="checkbox"/> 6 - 17
Per incontrare amici/amiche	<input type="checkbox"/> 7 - 3	<input type="checkbox"/> 7 - 7
Per leggere giornali/periodici	<input type="checkbox"/> 8 - 2	<input type="checkbox"/> 8 - 17
Per prendere a prestito dei periodici (settimanali/mensili)	<input type="checkbox"/> 9 - 4	<input type="checkbox"/> 9 - 23
Per utilizzare la sezione ragazzi	<input type="checkbox"/> 10 - 6	<input type="checkbox"/> 10 - 24
Per utilizzare Internet	<input type="checkbox"/> 11 - 3	<input type="checkbox"/> 11 - 14

Domanda 3:

a questa domanda gli utenti avrebbero dovuto dare una sola risposta nella colonna di sinistra ma molti hanno indicato più "motivi principali", pertanto si è deciso di conteggiarli nel totale considerando che ciò non avrebbe influito eccessivamente sul dato statistico. In ogni caso sarebbe stato arbitrario eliminare alcune delle risposte in eccesso o considerarle nulle.

Se ha preso in prestito materiale (libri, videocassette, CD, periodici, ecc.) prosegua, altrimenti passi alla domanda 6

Cosa scelgo (prestiti)

4. Per ogni tipo di materiale riportato qui sotto ci indichi approssimativamente quanti prestiti fa ogni anno.

	N° prestiti per anno
--	-----------------------------

Libri per personale svago e interesse	3.084
Libri o altro materiale per scuola, università o aggiornamento professionale	509
DVD o Videocassette	1.245
Cd musicali	293
Cd-rom	20
Periodici	229

Domanda 4: nella colonna di destra è indicata la somma dei prestiti dichiarati dagli utenti per ogni singola voce.

Come giudico il materiale che trovo nella biblioteca

5. Nella tabella qui sotto abbiamo elencato i vari settori in cui è suddiviso il patrimonio della biblioteca. Per ciascuno ci indichi con una crocetta nella prima colonna quali ha utilizzato nell'ultimo anno e, nella colonna accanto, quanto è soddisfatto della disponibilità di materiale che vi ha trovato, con un voto da 1 (= per niente soddisfatto) a 10 (= completamente soddisfatto)

	Utilizzato nell'ultimo anno	Soddisfazione (voto da 1 a 10) Voto medio
000: opere generali, enciclopedie, informatica	<input type="checkbox"/> 1 - 23	8,3
100: filosofia, psicologia	<input type="checkbox"/> 2 - 23	7,6
200: religioni	<input type="checkbox"/> 3 - 7	8,4
300: scienze sociali, politica, economia, diritto	<input type="checkbox"/> 4 - 14	7,3
400: linguaggio e lingue straniere	<input type="checkbox"/> 5 - 12	8,4
500: scienze pure (es: matematica, astronomia, fisica, chimica...)	<input type="checkbox"/> 6 - 10	8,8
600: scienze applicate (es: ingegneria, agricoltura, culinaria, ...)	<input type="checkbox"/> 7 - 14	8,1
700: arti giochi e sport	<input type="checkbox"/> 8 - 14	8,3
800: letteratura e narrativa	<input type="checkbox"/> 9 - 122	8,7
900: storia e geografia	<input type="checkbox"/> 10 - 22	9,3
Libri per bambini	<input type="checkbox"/> 11 - 46	8,9
Video	<input type="checkbox"/> 12 - 71	8,3
Cd musicali	<input type="checkbox"/> 13 - 33	7,8
Cd rom	<input type="checkbox"/> 14 - 4	9,2
Periodici	<input type="checkbox"/> 15 - 28	7,7

Domanda 5: nella prima colonna è indicata la somma delle "crocette" per ogni singola voce. Nella seconda il voto medio attribuito alla voce corrispondente.

Come giudico i servizi utilizzati

6. Ci dia un giudizio sul funzionamento di ognuno dei servizi indicati qui sotto, con un voto da 1 (= servizio pessimo) a 10 (= servizio ottimo). Usi i punteggi intermedi per graduare meglio il suo giudizio.

	Voto da 1 a 10 Voto medio
Cortesia del personale	9,26
Efficienza del personale	9,28
Capacità del personale di aiutare nella ricerca del materiale	9,15
Capacità del personale di consigliare libri o altro materiale	8,93

Facilità nel trovare i materiali cercati (libri, CD, DVD, ecc.)	8,20
Tempi di attesa dei libri o altro materiale prenotato	7,80
Facilità nella ricerca autonoma a scaffale del materiale	7,72
Prestito interbibliotecario (libri che arrivano da altre biblioteche)	8,78
Utilità delle bacheche informative (annunci, corsi, concorsi, iniziative...)	8,08
Facilità di consultazione del catalogo	8,10
Utilità degli scaffali tematici (cioè dell'esposizione di libri o altro materiale relativo ad un tema specifico)	8,34
Servizio di navigazione gratuita in Internet	8,75

Aiutaci a migliorare

7. Qui sotto sono elencate alcune attività o interventi che si potrebbero fare per migliorare il servizio della biblioteca. Indichi i **tre** interventi che ritiene più importanti.
(l'indicazione di un numero superiore di interventi renderà non valutabile la risposta)

Acquistare un maggior numero di libri	<input type="checkbox"/> 1 88
Acquistare un maggior numero di video/DVD	<input type="checkbox"/> 2 51
Acquistare un maggior numero di Cd-Rom	<input type="checkbox"/> 3 6
Acquistare un maggior numero di Cd musicali	<input type="checkbox"/> 4 17
Acquistare un maggior numero di periodici	<input type="checkbox"/> 5 19
Prevedere un maggior numero di posti studio	<input type="checkbox"/> 6 9
Aumentare le postazioni Internet	<input type="checkbox"/> 7 33
Allestire postazioni per l' ascolto di CD musicali	<input type="checkbox"/> 8 20
Ampliare l' orario di apertura	<input type="checkbox"/> 9 74
Migliorare le condizioni climatiche delle sale	<input type="checkbox"/> 10 13
Migliorare l' illuminazione delle sale	<input type="checkbox"/> 11 3
Migliorare la segnaletica e le istruzioni per l'uso del servizio	<input type="checkbox"/> 12 19
Migliorare la professionalità del personale	<input type="checkbox"/> 13 3
Migliorare la cortesia del personale	<input type="checkbox"/> 14 3

*Domanda 7: Le cifre in rosso indicano la somma delle risposte per ogni singola voce. L'intervento più importante è considerato l'acquisto di un maggior numero di libri, il meno importante "Migliorare la **professionalità** del personale" e "Migliorare la **cortesia** del personale" (a pari merito).*

Se lo ritiene opportuno, nelle righe qui sotto può integrare dettagliando nello specifico le sue ragioni

Mi piacerebbe che...

8. Qui sotto sono elencate alcune iniziative che la biblioteca sta facendo o potrebbe fare. Per ciascuna iniziativa ci dica quanto è o sarebbe interessante per lei.
Risponda con un voto da 1 (= non mi interessa per niente) a 10 (= mi interessa molto)

	Voto da 1 a 10
Lecture pubbliche di poesie o di testi narrativi	4,85
Presentazioni di libri	6,29
Incontri con gli autori	6,30
Gruppi di lettura	3,99
Animazione della lettura, laboratori per bambini	5,24
Incontri con i genitori sulla lettura per i bambini	4,50

Domanda 8: in questo caso è stato attribuito il valore più basso “1” quando l’utente non ha dato nessuna indicazione di interesse per una iniziativa. Ciò ha abbassato la media assoluta delle singole voci ma non ha influito sulla “scala degli interessi” dichiarata dai nostri utenti che indica al primo posto gli incontri con gli autori e all’ultimo i gruppi di lettura.

La biblioteca con un click (prenota on-line)

9. Conosce e utilizza il servizio di prenotazione on-line (attraverso Internet) dei materiali disponibili nel catalogo delle biblioteche del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest?

- **Conosco** il servizio di prenotazione on-line, ma non l’ho **mai** utilizzato..... 1 **51 (34,2%)**
- **Qualche volta** ho utilizzato il servizio di prenotazione on-line..... 2 **9 (6%)**
- Utilizzo **spesso** il servizio di prenotazione on-line..... 3 **76 (51%)**
- **Non conoscevo** questo servizio 4 **13 (8,7%)**

Se utilizza o ha utilizzato il servizio di prenotazione on line, risponda alla domanda 10, altrimenti passi alla domanda 11.

10. Qui sotto abbiamo elencato alcune caratteristiche del servizio di *prenotazione on line*. Per ciascuna di esse dia un voto da 1(= giudizio completamente negativo) a 10(= giudizio completamente positivo)

	Voto da 1 a 10 (Voto medio)
Facilità d’uso	9,15
Velocità nella consegna	8,39
Disponibilità di materiali	8,43
Funzionalità	9,05

11. **Negli ultimi anni, le sembra che il servizio della Biblioteca sia...**

- Migliorato molto..... 1 **38,35%**
- Migliorato un po’ 2 **29,45%**
- Rimasto uguale, cioè piuttosto positivo 3 **21,91%**
- Rimasto uguale, cioè piuttosto negativo..... 4 **0,00%**

- Peggiorato un po' 5 0,00%
- Peggiorato molto 6 0,00%
- Frequento la Biblioteca da troppo poco tempo
per poter esprimermi in merito..... 7 10.27%

12. Se ha osservazioni, suggerimenti, critiche o valutazioni non previste dal questionario, le registri qui sotto.

Dipartimento Cultura e Politiche Sociali
Il Responsabile del Settore Cultura e Biblioteca
Luciano Rizzello