

## Questionario di gradimento settembre/ottobre 2019

### Valutazione delle esigenze e degli interessi delle persone che frequentano il Sistema Bibliotecario di Fano, Mediateca Montanari – Memo e Biblioteca Federiciana

Il questionario 2019 è stato rivisto rispetto a quello delle edizioni precedenti mantenendo la struttura di base; il questionario è diviso in 6 diverse sezioni e composto di n. 33 domande che mirano a indagare su temi che coincidono con i nuovi indicatori che sono stati individuati per il PDO 2019 (vitalità; lifelong learning; lettura; digitalizzazione; gradimento delle iniziative; Partecipazione).

L'ultimo campo libero chiede ai rispondenti di esprimere suggerimenti e osservazioni. Il questionario è stato somministrato nelle due biblioteche del Sistema Bibliotecario di Fano dal 23 settembre al 25 ottobre 2019.

Sono stati raccolti 252 **questionari** di cui 200 online e 52 cartacei in biblioteca e in 2 classi delle scuola superiori.

Il questionario è unico per i due servizi e richiede risposte agli utenti per entrambe i servizi.

#### 1. Composizione degli intervistati (dalla 1 alla 6)

Hanno risposto 164 donne (65,3%) e 87 uomini (34,7%) tra i 15 e gli over 60 anni così distribuiti:

- da 15 a 17 anni con una percentuale del 4,1%
- da 18 a 25 anni con una percentuale del 19,8%
- da 26 a 40 anni con una percentuale del 24,6%
- **da 41 a 60 anni con una percentuale del 31,7%**
- oltre i 60 anni con una percentuale del 19,8%

Di questi

- 18 con licenza media inferiore (7,3%)
- 85 con la licenza media superiore (34,4%)
- **139 con la laurea (56,3%)**
- 5 con dottorato o master (2%)

La composizione professionale degli intervistati risulta avere una prevalenza di

- **26,3% occupati (125)**
- 24,2% studenti (60)
- 16,1% pensionati (40)
- 7% disoccupati (17)
- 3,7% tra insegnanti, liberi professionisti, commerciante, casalinga, inoccupato e studente lavoratore (6)

Alla domanda su residenza e nazionalità rispondono in 252.

**Il 75,4% (190) sono residenti a Fano**, il 14,7% (37) in comuni della Provincia e il 9,1 (23) in comuni fuori dalla nostra Provincia. 2 hanno la residenza all'estero.

Il 99,2% (250) sono italiani mentre il resto (0,8%) sono europei.

#### 2. le biblioteche e i servizi (dalla 7 alla 19)

Dichiara di frequentare la memo il 59,7% (148), il 5,2% frequenta la Federiciana, ma il 37,1% (92) dichiara di frequentare entrambe.

Alla richiesta se sono iscritti in biblioteca rispondono in 251 dichiarando per l'89,2% che sono iscritti, mentre il 10,8% dichiara di non essere iscritto (27 dei rispondenti).

Di questo 10,8% rispondono con le motivazioni in 23:

12 dicono che vengono in biblioteca solo per studiare

3 dicono che le biblioteche sono lontane da casa

gli altri dichiarano che gli orari non sono adeguati, vengono con i loro figli o nipoti, o vengono saltuariamente.

Le persone che frequentano le biblioteche, si impegnano in varie cose e pochissimi prendono libri in prestito:

131 partecipano alle iniziative

112 leggono

90 studiano

65 visitano le mostre

59 incontrano persone

51 accompagnano i propri figli

43 partecipano ai corsi di formazione

33 lavorano

30 partecipano a laboratori

solo 12 prendono libri in prestito

e 1 dichiara di suonare il pianoforte.

Il questionario chiede se le persone hanno contribuito in maniera diretta o indiretta alla crescita della biblioteca:

21 dichiarano di fare volontariato in biblioteca (192 no)

31 di donare libri (186 no)

11 di aver donato con art bonus (195 no)

51 di aver suggerito acquisto di libri o altro materiale (169 no)

45 di aver suggerito iniziative (174 no)

Alla domanda sulla frequenza di utilizzo dei servizi rispondono in 250

il 40% (100) dice di frequentare le biblioteche 1 volta al mese

il 29,6% (74) 1 volta alla settimana

il 16,8% (42) raramente (4 volte l'anno)

il 9,6% (24) tutti i giorni

il 10% quasi mai

I servizi più usati (237 risposte):

187 dichiarano di usare prestito e autoprestito

122 usano il memocfè

83 usano la rete internet

63 usano servizi di reference

61 consultano documenti

43 usano i cataloghi

30 usufruiscono del servizio di stampe

22 usano l'emeroteca

20 usano servizio di prestito interbibliotecario

11 sono utenti di agenzia giovani

250 persone rispondono alla domanda sull'uso del catalogo: il 65,2% (163) dichiara di non aver mai usato il catalogo BiblioMarcheNord. Il 34,8% (87) dichiara di usarlo.

Le motivazioni sono per lo più la non conoscenza dello strumento (163 persone) e 34 persone dichiarano che preferiscono chiedere ai bibliotecari. 3 dicono che è difficile da usare.

Alla richiesta se sono iscritte a MLOL rispondono 251 e di queste 173 (68,9%) dice che non è iscritto. 78 invece sono iscritti (31,1%).

171 motivano come segue la non iscrizione a MLOL:

102 non lo conoscono

67 preferiscono il formato cartaceo

10 non hanno dispositivi adatti.

E' stato chiesto quanto sono soddisfacenti i principali servizi

	molto sodd	sodd	poco sodd	per nulla
prestito	137	60	2	
autoprestito	107	46	4	
reference	117	56	4	2
internet	53	65	16	
consultazione	44	56	7	
ag	27	34	8	
memocafe	64	87	14	3
mlol	45	36	10	2
catalogo	38	42	20	3
interbibliotecario	31	33	7	2
stampe	38	34	6	4
emeroteca e manoscritti	34	32	7	2

231 rispondono alla domanda „Le biblioteche vorrebbero attivare nuovi servizi/attività, quali tra questi ritiene più utili? „

109 chiedono la realizzazione di una biblioteca digitale

107 chiedono la realizzazione di corsi di alfabetizzazione digitale

106 chiedono la realizzazione di attività di promozione alla salute

67 chiedono la realizzazione di un coderdojo

1 solo l'apertura serale della biblioteca

### 3. Le attività (dalla 20 alla 25)

Alla domanda „a quante attività ha partecipato nell'ultimo anno“ rispondono in 248.

il 50,5% (125) ha partecipato da 1 a 5 iniziative

il 23,8% (59) a nessuna

il 15,3% (38) da 6 a 10

il 7,3% (18) da 11 a 20

il 3,2 (8) a più di 20

Alla domanda „Come valuta le attività organizzate dalle biblioteche a cui Lei ha partecipato rispetto alle Sue esigenze?“ abbiamo avuto i seguenti risultati

	molto sodd.	sodd.	poco sodd.	per nulla
conferenza	93	85	3	1
corsi	45	60	5	2
letture	52	57	6	1
laboratori	43	51	6	0
mostre	52	75	8	1
attività bambini	57	35	2	1
proiezioni	27	50	12	3

dai quali si desume che le persone sono mediamente molto soddisfatte dalle attività proposte dal sistema Bibliotecario di Fano.

In particolare nella domanda successiva le risposte dicono che le persone pensano che sia molto importante che le biblioteche si impegnino nell'ambito della formazione continua per tutto l'arco della vita:

149 persone (65,9%) pensa sia molto importante

55 persone (24,3%) pensa sia importante

21 persone (9,3%) pensa sia poco importante

1 persona (0,4%) non pensa sia importante.

Per le persone le biblioteche di Fano comunicano bene i propri servizi?

Rispondono di sì, molto il 37,4% (89)

molto il 35,3% (84)

mediamente il 21,8% (52)

e poco il 5,5% (13)

A proposito delle modalità di informazione sulle attività e servizi le 242 risposte ci dicono che

121 persone (50%) si informano attraverso il sito

106 (43,8%) attraverso la newsletter

99 (40,9%) attraverso fb

88 (36,4%) attraverso il passaparola

Il sito e la newsletter, strumenti molto tradizionali, risultano quindi essere molto utilizzati.

Le persone pensano che l'immagine delle biblioteche sia

il 63% (155) pensa che sia molto buona

il 36,2% (89) pensa sia buona

lo 0,8% (2) pensano sia indifferente.

#### 4. Gli spazi, organizzazione e personale (dalla 26 alla 29)

Dalle domande di questa sezione si desumono le opinioni del pubblico sul confort degli spazi, la gentilezza e professionalità die bibliotecari e gestione tempi – modulistica e risposte:

	sempre	spesso	poco	Per nulla	Totale risposte
Ambienti confortevoli	119	118	6	0	243
Posti a sedere per studio e svago sufficienti	47	113	51	15	226
Sedute comode	88	104	35	4	231
Ambienti puliti	135	90	16	0	241
Bagni puliti	98	86	34	7	225
riscaldamento	88	107	32	12	239
Bibliotecari cortesi	173	61	5	0	239
Bibliotecari competenti e professionali	162	73	3	0	238
Informazioni complete	157	79	6	0	242
Orari adeguati	61	151	13	19	244
Tempi attesa rapidi	108	110	5	0	223
„burocrazia veloce“	106	109	6	6	227
Gestione efficace di suggerimenti e reclami	78	91	7	8	184
Collezioni rispondenti alle sue esigenze	62	121	16	7	206
Facile prenotare iscrizione ad attività	94	84	7	9	194
	1576	1497	242	87	

Le persone dimostrano molto apprezzamento per spazi, personale e accessibilità al servizio. I parametri più critici sono quelli sui posti a sedere, sul riscaldamento e sugli orari di apertura.

Su 245 rispondenti 119 persone (48,6%) dimostrano un altissimo grado di valutazione complessiva; 108 (44,1%) molto alto; 16 (6,5%) basso; 2 (0,8%) bassissimo.

### **5. La lettura (dalla 30 alla 32)**

Alla domanda sui formati privilegiati per la lettura di libri e giornali rispondono 247 persone: il 54,7% (135) risponde che preferisce il formato cartaceo; il 39,3% (97) usa entrambe i formati; il 5,7% usa solo il formato digitale (14 persone). 1 dichiara di fare piccoli passi nel digitale.

I rispondenti preferiscono leggere la narrativa per il 41,3% (99); 33 persone dicono di preferire la saggistica (13,8%); ma il 42,9% (103) legge entrambe i generi.

Il 35,6% (83 persone) dichiara di leggere più di 12 libri all'anno; il 25,5% (63) dichiara di leggere da 4 a 6 libri; il 18,6% (46) ne legge da 7 a 12; il 17,4 (43) ne legge da 1 a 3.

### **6. Suggerimenti (solo la 33)**

La sezione dei suggerimenti vede 65 risposte che contengono complessivamente 87 suggerimenti; i suggerimenti sono suddivisi nelle seguenti aree e per ciascuna si riporta il numero di sollecitazioni:

1. Servizi	9
2. Personale	3
3. Spazi e confort	22
4. Silenzio e atmosfera	5
5. Collezioni	7
6. Orari di apertura	16
7. Iniziative culturali	7
8. Servizi informatici	4
9. Strumentazione	0
10. Utenza	0
11. Comunicazione	3
12. Bar	1
13. Apprezzamenti	8

Le osservazioni sugli spazi sono relative in particolare alla mancanza di tavoli e al malfunzionamento del riscaldamento. Sono molte anche le sollecitazioni che chiedono di ampliare gli orari di apertura.