

RISULTATI DELL'INDAGINE 2010

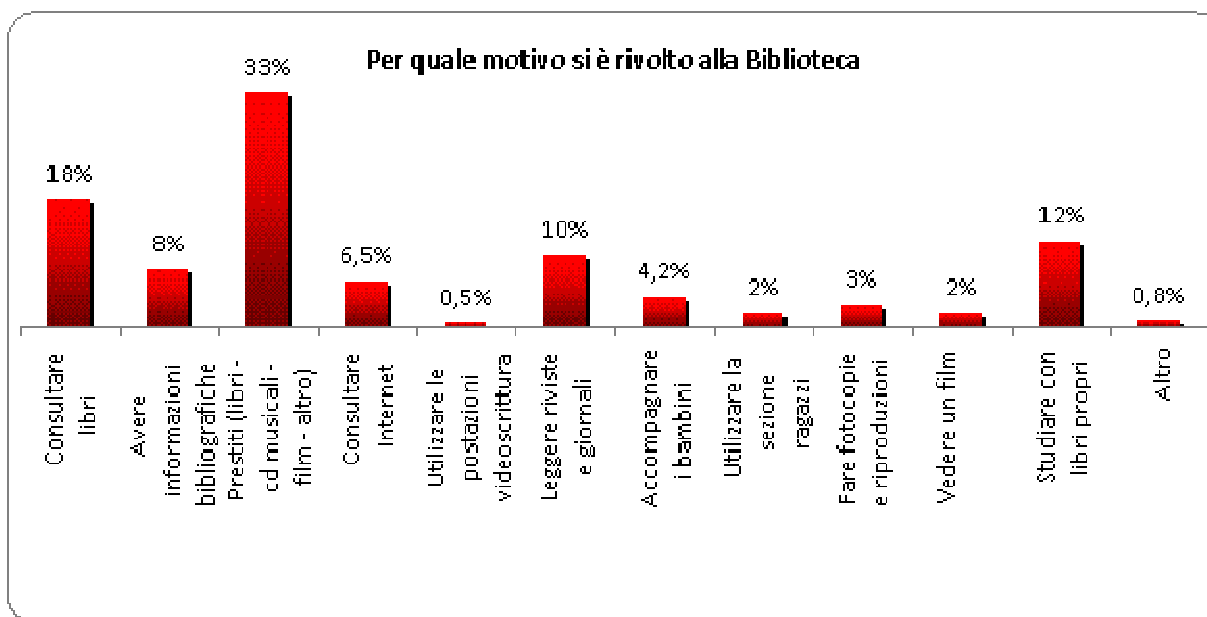
Si è realizzata nel periodo ottobre - novembre 2009 l'indagine periodica sulla rilevazione della soddisfazione presso i frequentatori della Biblioteca Baratta. Il campione è costituito da 242 utenti del servizio. Gli aspetti sottoposti a valutazione riguardano l'organizzazione generale, nuove implementazioni e nuovi servizi.

Di seguito una sintesi dei risultati dell'indagine:

1. MOTIVI PRINCIPALI DI ACCESSO ALLA BIBLIOTECA

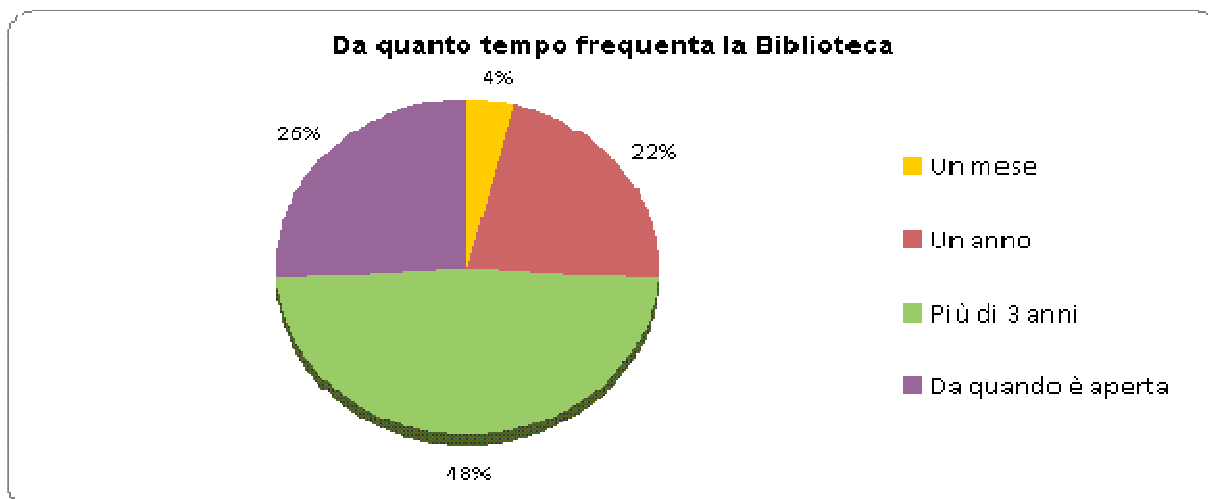
In linea con le rilevazioni precedenti, si riconfermano: "consultare libri" 18% , "prestito libri" 18% seguiti da "studiare con libri propri" 12%.

Complessivamente il servizio prestiti si attesta al 33% del campione, così suddiviso:



1.1 FREQUENZA ALLA BIBLIOTECA

Il 4% del campione frequenta la Biblioteca da un mese e il 22% da un anno; si riconfermano per gli utenti abituali le seguenti percentuali di fidelizzazione: 48% più di tre anni e 26% dall'apertura.

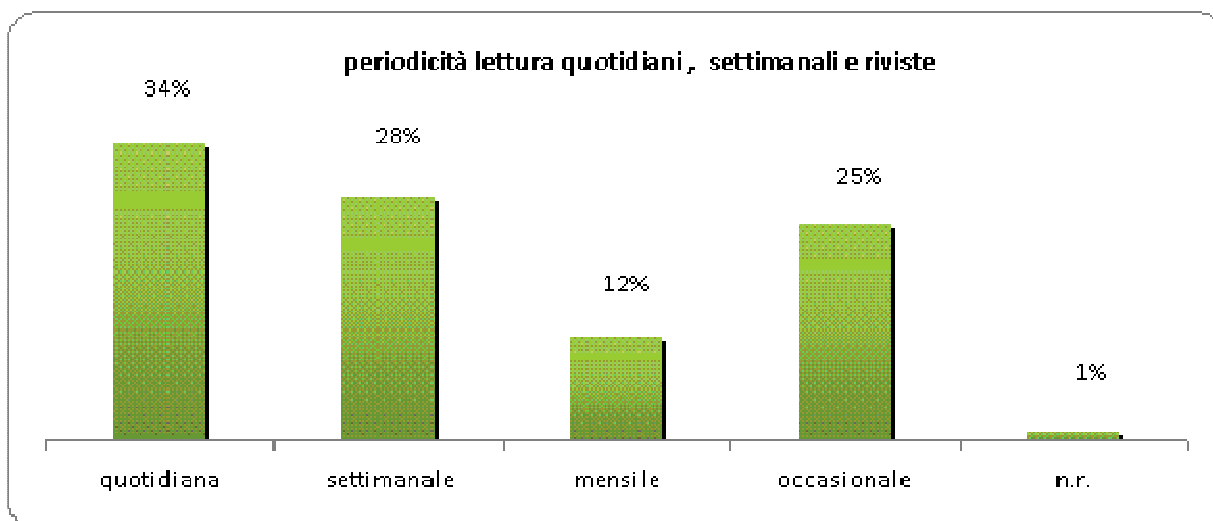


2. NUOVI ALLESTIMENTI, MATERIALI, SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

E' stato chiesto un giudizio sul nuovo allestimento espositivo per le novità librarie. L'83% degli intervistati ritiene utile il nuovo spazio dedicato. Il giudizio medio di soddisfazione è di 7,6 su una scala da 1 a 10.

2.1 EMEROTECA

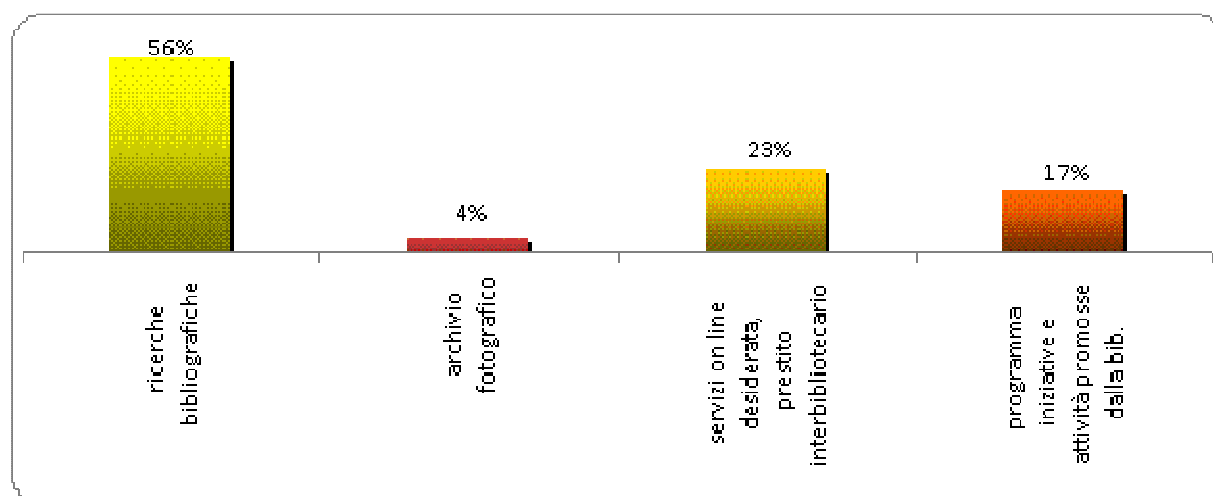
Per quanto riguarda il servizio EMEROTECA, quotidiani, settimanali e riviste della Biblioteca vengono letti dal 50% degli intervistati con la periodicità indicata nel grafico:



Le postazioni on line dell'EMEROTECA per la consultazione dei periodici sono note solo al 34% del campione.

3. SERVIZI ON-LINE, INTERNET

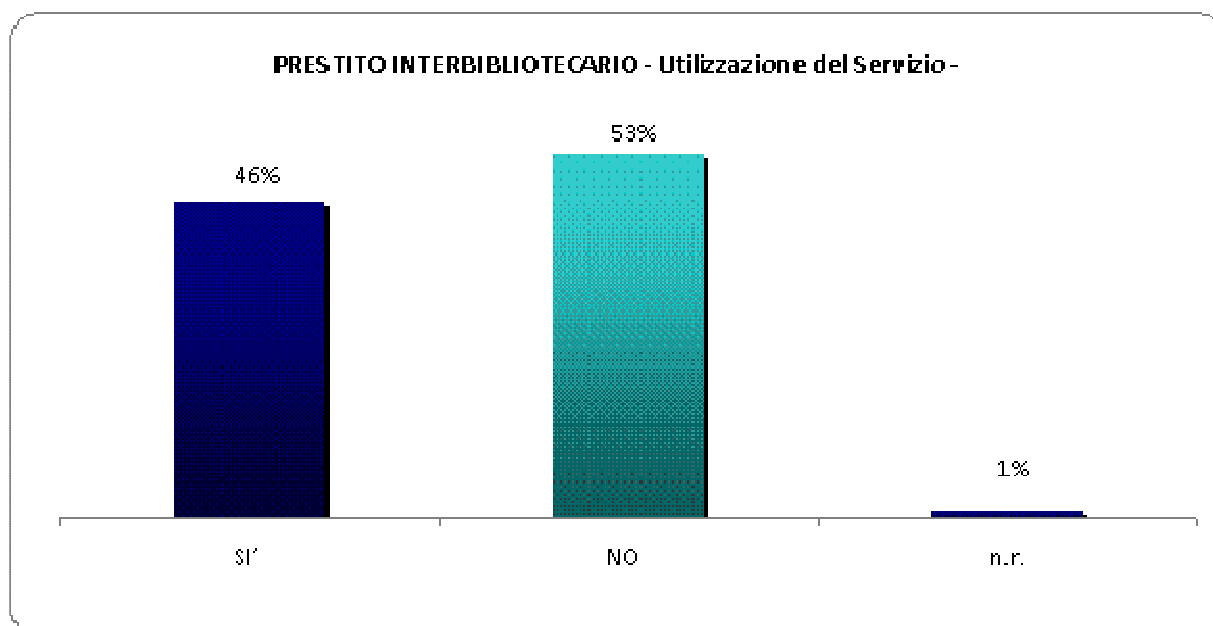
Il sito INTERNET della Biblioteca è consultato dal 40% degli utenti che hanno risposto al questionario, per i motivi e con le percentuali riportati nel seguente grafico:



Le nuove modalità d'accesso al servizio internet sono state già utilizzate dal 36% del campione. Di questi, il 65% per navigazione internet e il 35% per connessione WiFi, rilevando una soddisfazione media di 7 su una scala da 1 a 10.

4. SERVIZIO PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

Il servizio è utilizzato dal 46% degli intervistati.



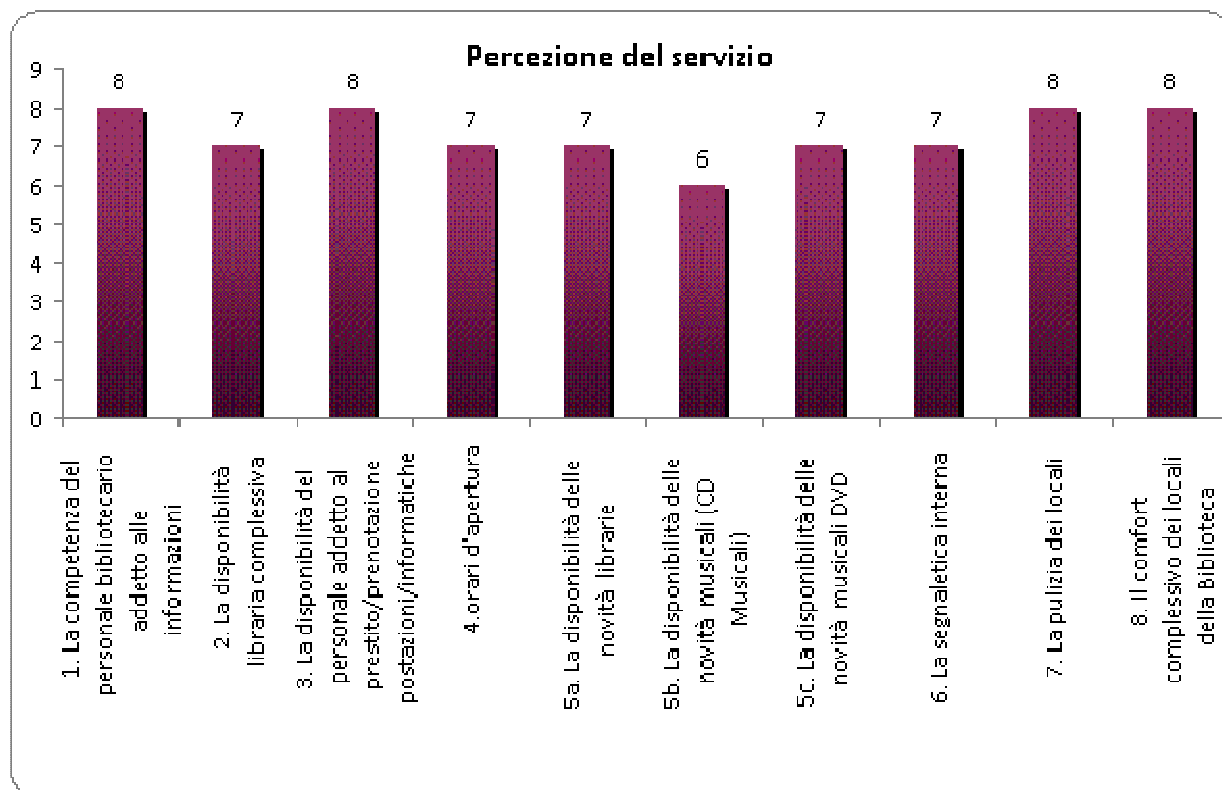
Si è rilevata una soddisfazione media di 8,4 su una scala da 1 a 10, superiore quindi alla media generale di giudizio.



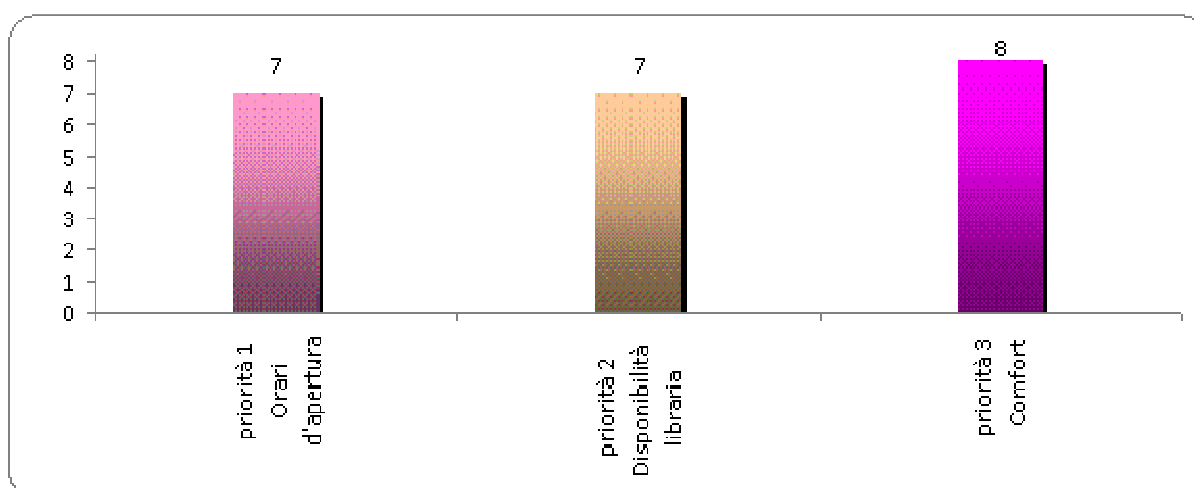
La soddisfazione media di chi ha risposto di utilizzare il servizio è di 7 su una scala da 1 a 10.

5. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

In merito al giudizio complessivo, utilizzando una scala di valutazione da 1 a 10, dove 1 vuol dire "per niente soddisfatto" e 10 "molto soddisfatto" e stata rilevata una soddisfazione media di 7,8 (in aumento rispetto al giudizio generale raccolto nel 2007 che era di 7,5).

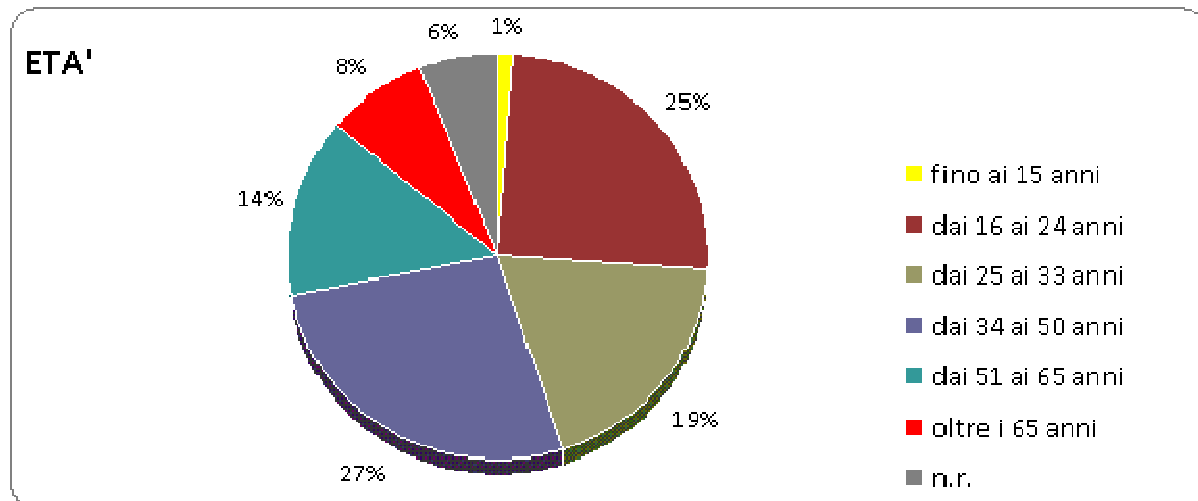


Alla richiesta "indicare i 3 aspetti considerati più importanti per la qualità del servizio Biblioteca fra i dieci sopra elencati", sono state individuate le seguenti priorità:



È stato riscontrato, tra coloro che frequentano la Biblioteca esclusivamente per lo studio con libri propri, un giudizio di soddisfazione con una media più bassa rispetto a quello di tutto il campione.

ANALISI DEGLI INTERVISTATI

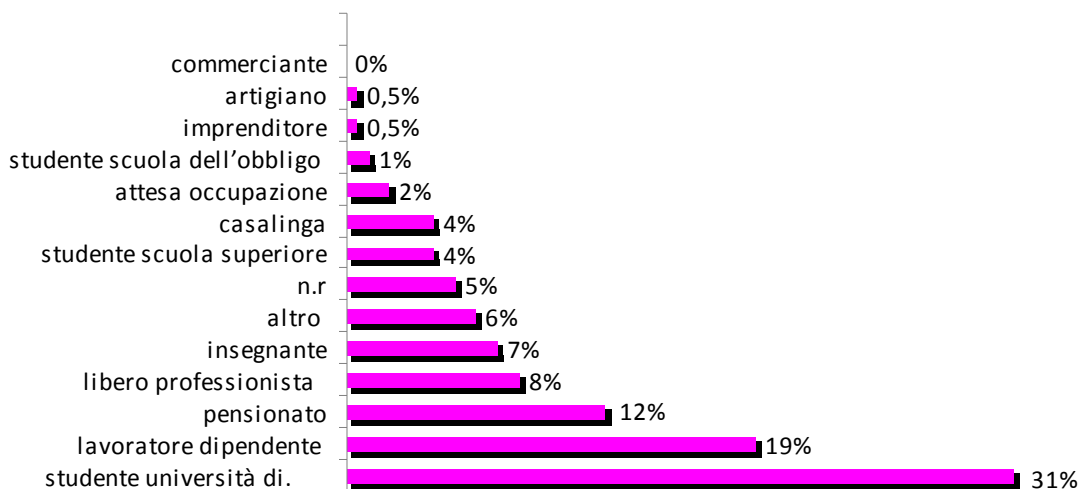


Il Campione intervistato era costituito da 242 utenti della Biblioteca Baratta: di questi, rispetto alle fasce di età individuate, il 27 % si colloca fra i 34 e 50 anni, il 25% fra i 16 e 24 anni.

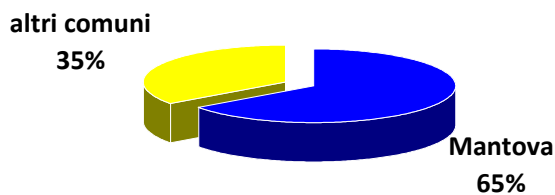
La professione più dichiarata è quella studente universitario 31%, seguita dal lavoratore dipendente al 19%.

Rispetto alla scolarità il 54% del campione ha frequentato l'università ed il 26% la scuola superiore.

PROFESSIONE



Residenza



APPROFONDIMENTI

Nell'ambito della rilevazione sulla soddisfazione degli utenti, si è ritenuto di riservare una sezione del questionario per coloro che partecipano a due specifiche offerte coordinate dalla Biblioteca: l'attività del Gruppo di lettura e le attività rivolte ai bambini nella sezione ludoteca.

L'indagine ha rilevato che il loro giudizio sui servizi offerti dalla Biblioteca è generalmente più alto del giudizio medio generale.

