



SERVIZIO BIBLIOTECHE
BIBLIOTECA MEDIATECA
GINO BARATTA



INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA

novembre - dicembre 2011

*come valutano i servizi
gli utenti della Biblioteca*

universo di riferimento totale utenti
tipo di Indagine quantitativa
totale questionari raccolti 200

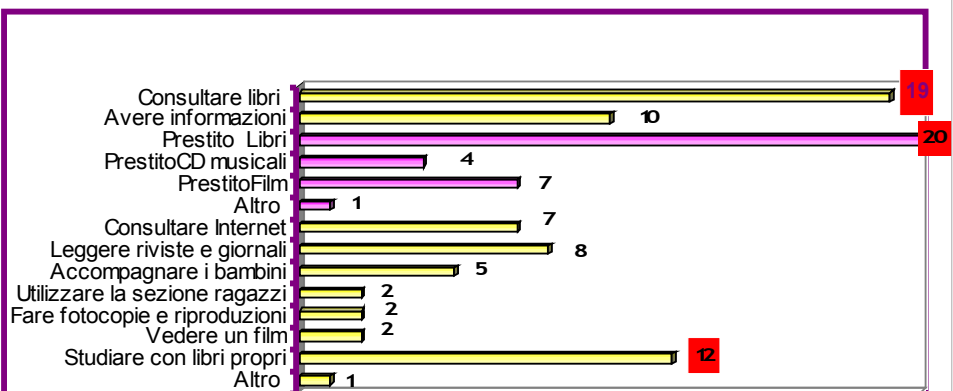
La rilevazione è stata effettuata attraverso questionari in autocompiazione distribuiti agli utenti della Biblioteca.
 Periodo di svolgimento dell'indagine da novembre-dicembre 2011.
 Il campione individuato, senza la pretesa di assoluta rappresentatività, risponde ai criteri per una ricerca di informazioni e raccolta dati.
 Il rischio di autoselezione del campione e di scarsa rappresentatività statistica verranno tenute in considerazione nell'elaborazione dei dati, tanto è che i risultati numerici e percentuali verranno prudenzialmente letti come indicazioni di massima.

Tempi e modalità di frequenza alla Biblioteca

Motivi principali di frequenza alla Biblioteca, dichiarati dal nostro campione ,sono" **prestito Libri 20% " consultazione libri " 19% "studiare con libri propri"12%**; il servizio prestiti (libri,Cd, film e altro) rappresenta il 42% delle richieste degli utenti mentre gli altri servizi si caratterizzano come proposte collaterali. I dati raccolti sono in linea con la rilevazione effettuata nel 2009 e riconfermano come principale motivazione di accesso al servizio quella di poter usufruire della disponibilità libraria della Biblioteca

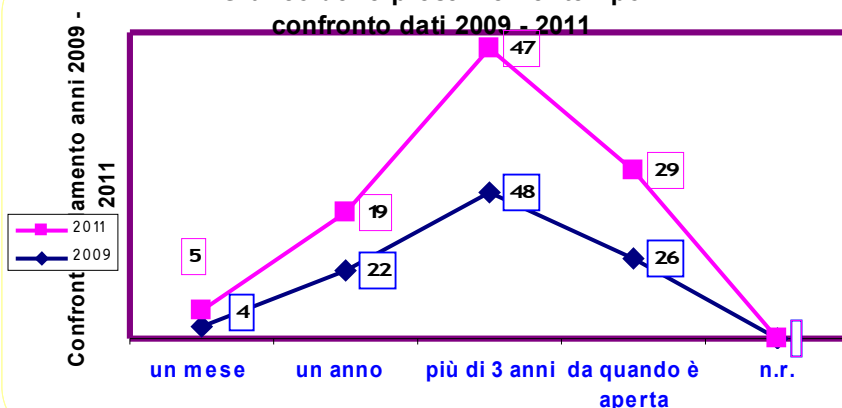
	2009%	2011%
Consultare libri	18	19
informazioni bibl.	8	10
Prestito Libri	18	20
Prestito CD musicali	6	4
Prestito Film	8	7
Altro	1	1
Consultare Internet	6,5	7
Leggere riviste giornali	10	8
Accomp.. bambini	4,2	5
Utilizz. sezione ragazzi	2	2
Fare fotocopie riproduz..	2	2
Studiare con libri propri	12	12
Altro	1	1

Motivi di frequenza alla biblioteca



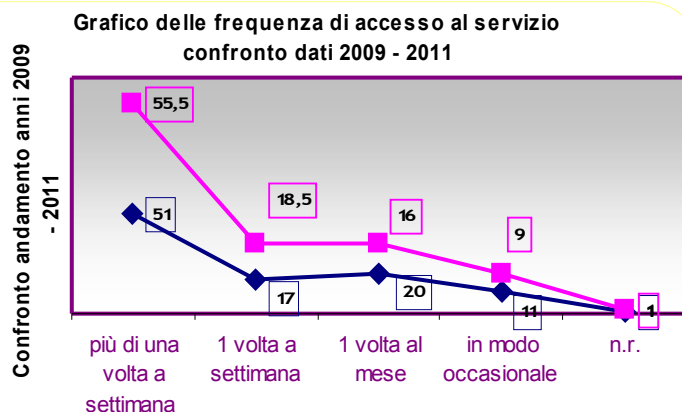
Tempo di frequenza - Fidelizzazione al servizio e nuovi ingressi

Grafico delle presenze nel tempo
confronto dati 2009 - 2011



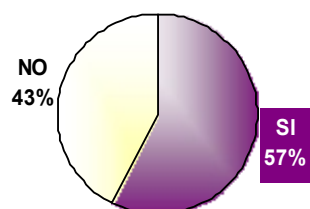
Le abitudini di frequenza alla Biblioteca si sono mantenute costanti in questi due anni. Il servizio registra una percentuale di 29 di utenti fissi dall'apertura del servizio e di 47 da più di 3 anni ed un incremento annuale del 4/5 % di nuovi ingressi. Più del 50% dichiara di accedere alla biblioteca più di una volta a settimana. La disponibilità libraria si conferma come principale motivazione di accesso, mentre l'utilizzo e la consultazione on line pur mantenendosi costanti non costituiscono ancora una richiesta forte da parte del pubblico.

Frequenza degli accessi alla Biblioteca

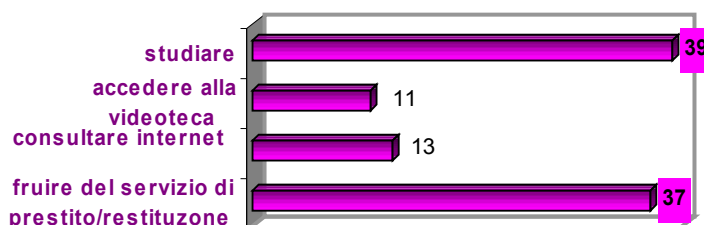


Nuovi orari di apertura - feed back

Utilizzo della biblioteca dopo le 18,30

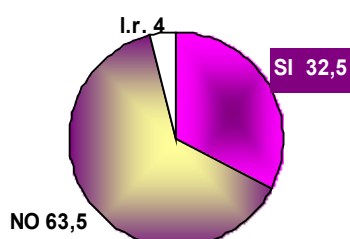


Se Si per quale motivo ?



Materiale multimediale

Utilizza il materiale Multimediale della Biblioteca



L'utilizzo del materiale multimediale è stato così dichiarato

	%
DVD VHS	61
CD Musicali	39

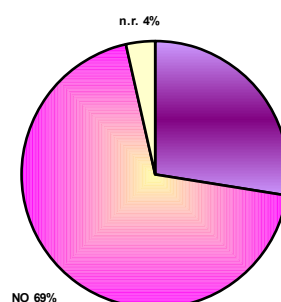
Servizio proposte nuovi acquisti

La **soddisfazione media** sul Servizio Desiderata, che consiste nella possibilità di proporre nuovi acquisti, espressa dagli utilizzatori (28% del campione) è di **8,4 su una scala da 1(-) a 10(+)**

trend soddisfazione media

2009	7
2011	8,4

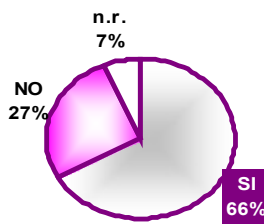
Utilizzo Servizio "desiderata"



Proposta di comunicazione tramite SMS

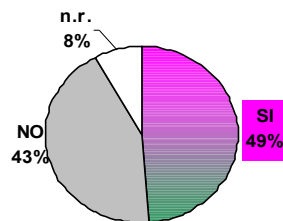
E' stata richiesto un parere circa la possibilità di inviare tramite SMS comunicazioni personali su prenotazioni libri, prestito interbibliotecario, desiderata ecc.; il 66 % del campione si è dichiarato favorevole

Comunicazioni tramite SMS



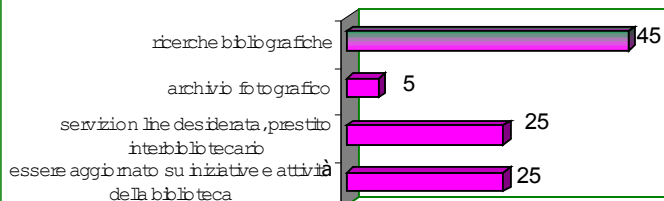
Utilizzo dei Servizi on line della Biblioteca

Consultazione Sito Internet
www.bibliotecabaratta.it

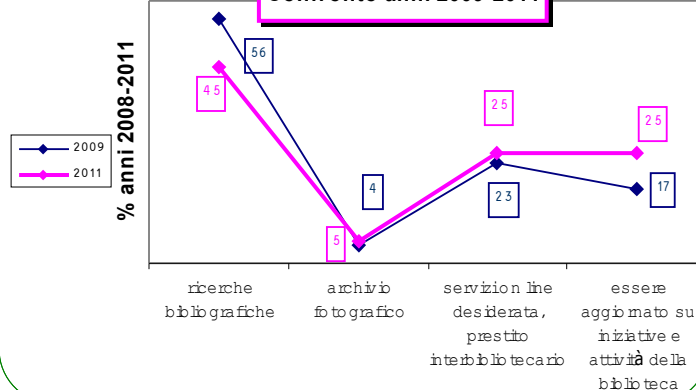


Nella rilevazione 2009 il 40% del campione aveva dichiarato di accedere al sito

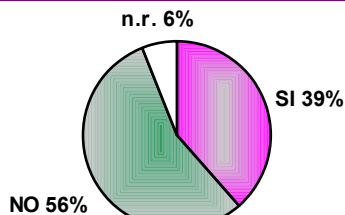
Ricerche sul Sito Internet della Biblioteca per.....



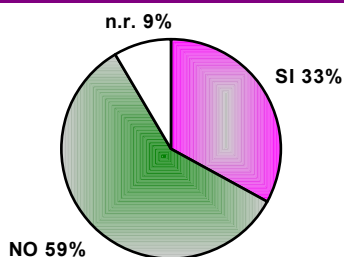
Ricerche su Sito
Confronto anni 2009-2011



Utilizzo servizio Internet della biblioteca



Utilizzo connessione WiFi della biblioteca



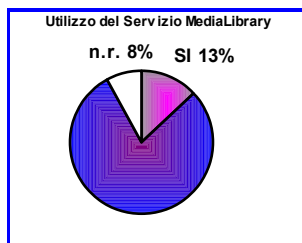
Emergono dai commenti (v. elenco allegato) delle segnalazione sulla lentezza delle connessioni ad internet e WiFi e sul numero ridotto delle postazioni; aspetti che influiscono sulla fruibilità del servizio ed in parte determinano le % di utilizzo. Solo il 7% del campione dichiara di venire in Biblioteca per consultare Internet.

I dati raccolti dal nostro campione sull'utilizzo dei servizi on line rispetto alle rilevazioni fatte nel 2009 registrano una tendenza in aumento per quanto riguarda la consultazione del sito della biblioteca (+9%) e del servizio internet (+3%), una leggera flessione sulla connessione WiFi (-2%); la consultazione del sito si attesta vicino al 50% mentre l'utilizzo del servizio Internet e della connessione Wi Fi non raggiungono il 40%.



Nuovi servizi on-line

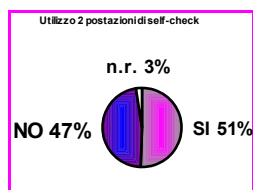
A settembre 2011 è stato istituito un nuovo servizio **MediaLibrary: la tua biblioteca on-line** che dà la possibilità di consultare 1300 testate giornalistiche versione edicola. Si è voluto verificare quanti lo utilizzano e che valutazione esprimono



La **soddisfazione media** sul servizio espressa dagli utilizzatori (13% del campione) è di **7,6** su una scala da 1(-) a 10(+)

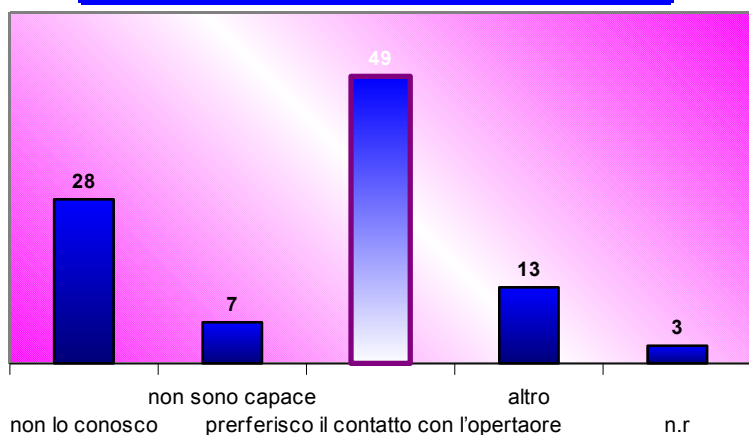
Postazioni self-check

Al piano terra della sala lettura sono in funzione 2 postazioni di self-check per il prestito e la restituzione dei libri



La **soddisfazione media** sulle postazioni di Self-Check espressa dagli utilizzatori (50% del campione) è di **8,6** su una scala da 1(-) a 10(+)

Motivi di non utilizzo del servizio di autoprestito

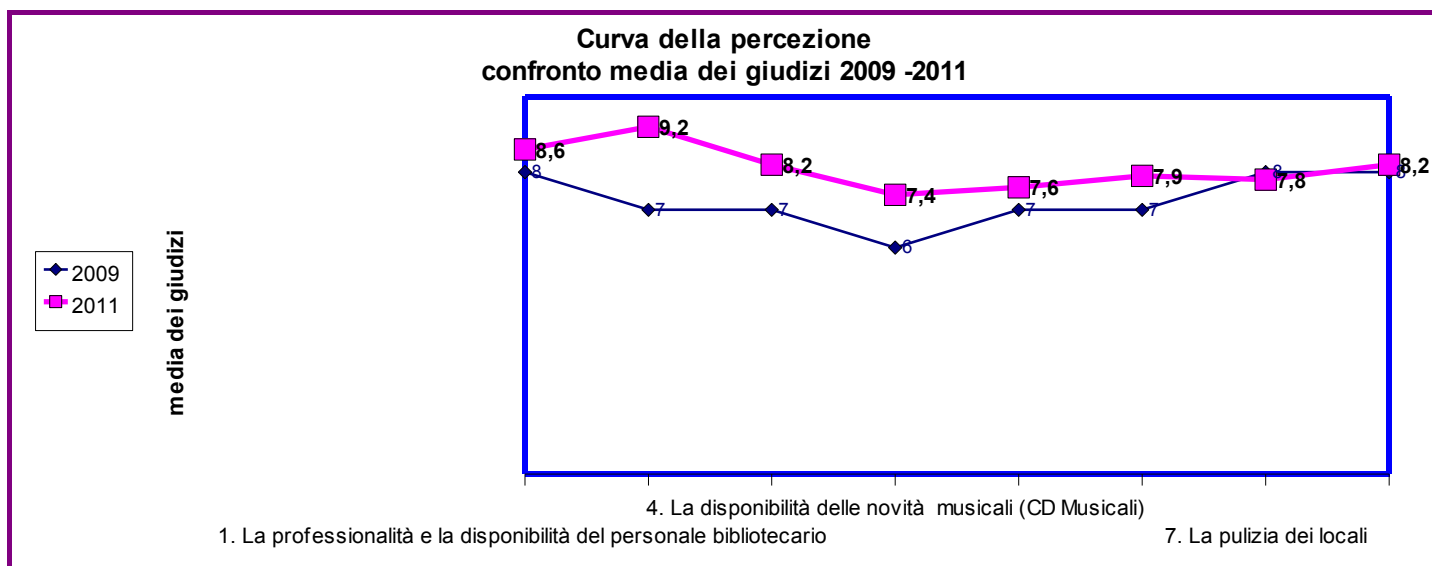


Motivi di non utilizzo indicati alla voce altro

- . non ho ancora avuto modo di prendere in prestito alcun libro
- . i commessi devono lavorare di più
- . non funziona la tessera sanitaria
- . non prendo libri in prestito
- . no perché i dipendenti altrimenti non lavorano
- . macchine inutili, soldi spesi male!
- . perché interferisce con in prestito presso le biblioteche civiche di Milano, città il cui abitavo fino ad un anno fa
- . per ora non ho avuto bisogno di libri della biblioteca
- . non prendo libri

Valutazione del servizio

Giudizio Complessivo sul servizio 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 8,6** in progressione rispetto a quella rilevata nel 2007 di 7,5 e nel 2009 di 7,8

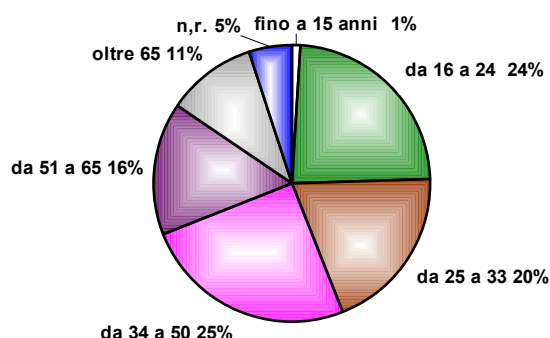


Alla domanda di "**indicare i 3 aspetti considerati più importanti per la qualità del servizio Biblioteca fra gli otto sopra elencati**" sono state segnalate le seguenti priorità

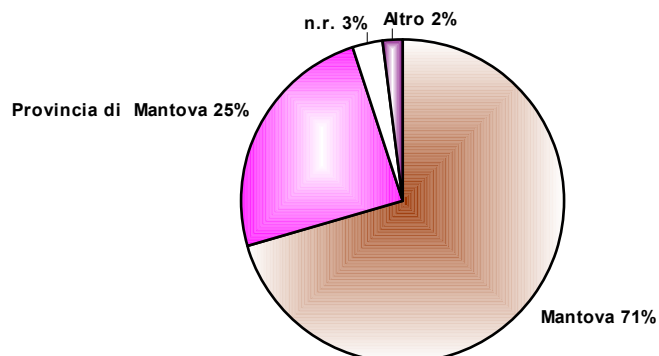
ordine priorità	aspetto del servizio	media di giudizio
1° priorità	professionalità disponibilità del personale	8,6
2° priorità	disponibilità libraria	8,2
3° priorità	comfort	8,2
tabella elenco priorità incrociata con le medie di giudizio relativ e alla qualità percepita dai rispondenti		

Dati del rispondente

ETÀ

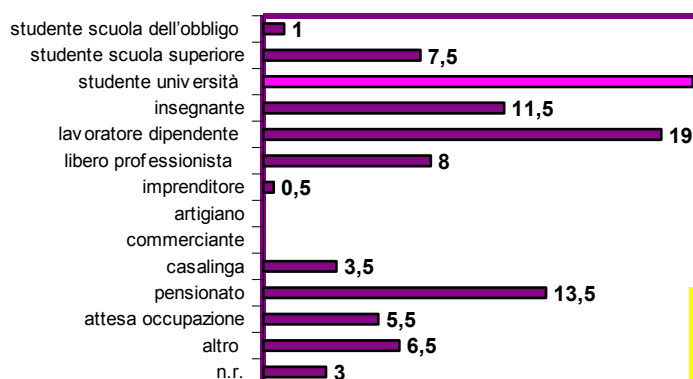


RESIDENZA



Il campione che ha risposto al questionario presso la Biblioteca si caratterizza: rispetto alle fasce di età le più rappresentate sono dai 31 ai 50 anni con una % di 24; dai 16 ai 14 con una % di 23 e dai 25 ai 33 con una % di 20. Rispetto alla professione gli studenti universitari si collocano al 20,5% e i più 38% frequentano l'Università di Verona. Il 70% del campione risiede Mantova

Professione



Università frequentate

