Questionario di gradimento anno 2022 Risultati dell'indagine

BIBLIOTECA COMUNALE DI SPINEA

Via Roma, 265
30038 Spinea (VE)

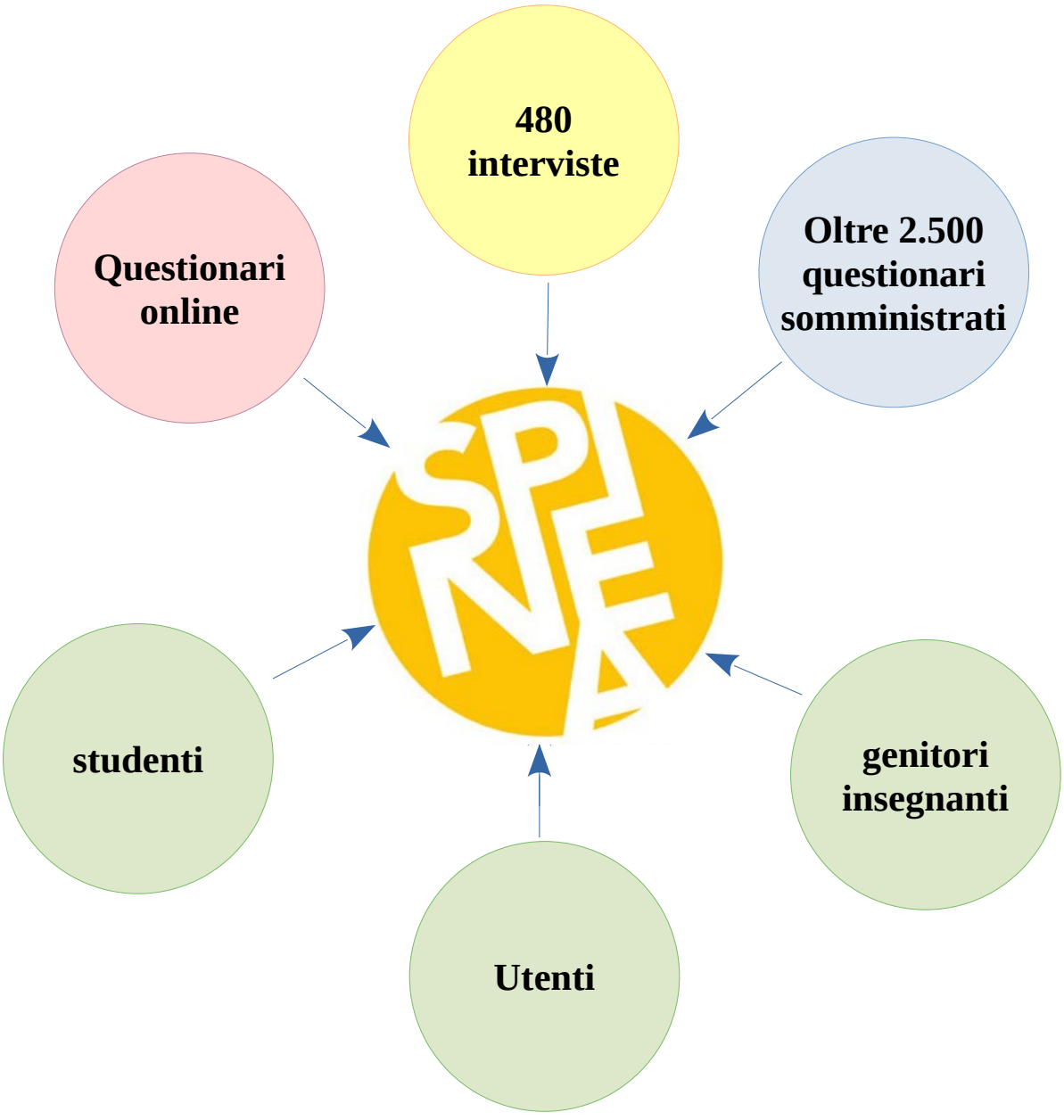
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO 2022
RISULTATI

Sono stati distribuiti oltre 2.500 e raccolti 480 questionari somministrati in forma cartacea e online ad un campione casuale di utenti, in modo da rappresentare l'intera utenza che abitualmente frequenta la biblioteca, in momenti diversi nell'arco della settimana e secondo diverse modalità d'uso di spazi e servizi.
Abbiamo inoltre predisposto un questionario per genitori ed insegnanti contenente una sezione appositamente pensata per loro.

Molti degli utenti intervistati hanno espresso il loro interesse e la loro stima nei confronti della Biblioteca di Spinea ed hanno

Abbiamo chiesto agli utenti di dedicare qualche minuto per rispondere a poche e brevi domande con l'intento di raccogliere spunti utili per valutare il gradimento dei servizi della Biblioteca comunale di Spinea convinti che solo insieme possiamo migliorarla.

Condividiamo le risposte ricevute e un grazie a tutti per la preziosa collaborazione !



Lo scopo principale del monitoraggio è, come sempre, quello di far emergere gli aspetti considerati critici dagli utenti, con il fine di migliorarli. Tempo fa era già stata effettuata una rilevazione ed erano stati estrapolati i dati relativi agli utenti della nostra Biblioteca, ma soprattutto a seguito della pandemia Covid19 la realtà è profondamente cambiata così come le esigenze, gli interessi degli utenti.

Riveste importanza fondamentale per noi il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza sia in merito a quanto viene messo a disposizione in termini di strumenti e risorse, sia su come viene percepito il rapporto complessivo con la struttura stessa attraverso la manifestazione del livello di soddisfazione ottenuto.

Pur essendo ormai affiancato da una serie di strumenti statistici, che consentono una rilevazione automatizzata di alcuni dati di fondamentale ausilio per la valutazione delle *performance* offerte al pubblico dei propri utenti (ingressi, prestiti,…), il questionario rimane la base imprescindibile per effettuare indagini che consentano di analizzare in termini quantitativi, ma soprattutto qualitativi, quell'insieme di fattori che definiscono il concetto di *user satisfaction*, inteso come giudizio e percezione dell'utente della rispondenza alle proprie necessità degli strumenti a sua disposizione e del funzionamento di singoli settori e di quello generale della struttura.

Tale strumento permette quindi di tastare realmente il polso dell'utenza di una biblioteca e di come i destinatari dei servizi offerti giudicano la qualità e l'efficienza di quanto viene messo a loro disposizione. Il questionario costituisce pertanto uno strumento indispensabile per comprendere dove e come intervenire a livello di organizzazione della struttura, di strategie da attuare, di miglioramento delle prestazioni.

Struttura del questionario

In entrambi i modelli ("generico" e "genitori-insegnanti") si è tenuto conto dei seguenti criteri strutturali:
● una prima parte per consentire di profilare il settore di studio e lavoro, e le caratteristiche e le abitudini degli utenti;
● un secondo blocco di domande che, entrando nello specifico dei servizi e delle attività offerte, determinasse il grado di soddisfazione conseguita per ciascuna delle voci prospettate;
● infine una sezione generale tesa a determinare la valutazione complessiva della biblioteca, oltre alla possibilità di indicare eventuali suggerimenti e osservazioni a campo libero.

Nel questionario "genitori-insegnanti" è stata inserita un'ulteriore sezione riguardante le attività per le scuole comunali che vengono svolte in biblioteca.

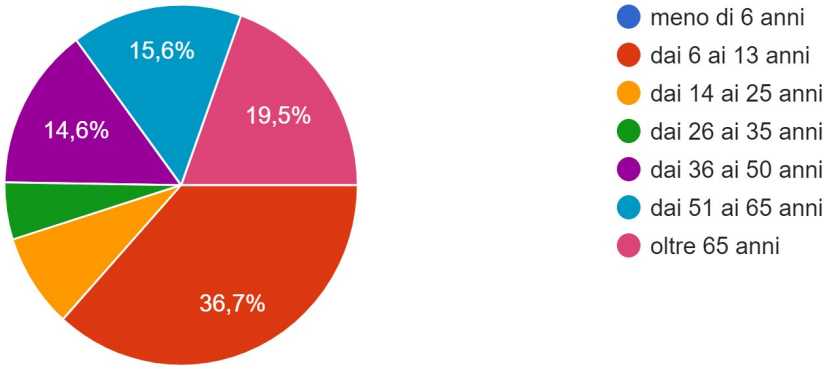
Analisi dei risultati

Pur consentendo i dati raccolti le più svariate forme di aggregazione, si è ritenuto di sviluppare soltanto alcune di queste, ritenute le più importanti ed interessanti che riportiamo nelle prossime pagine.

QUESTIONARIO “generico”
Sez. “PARLACI DI TE”

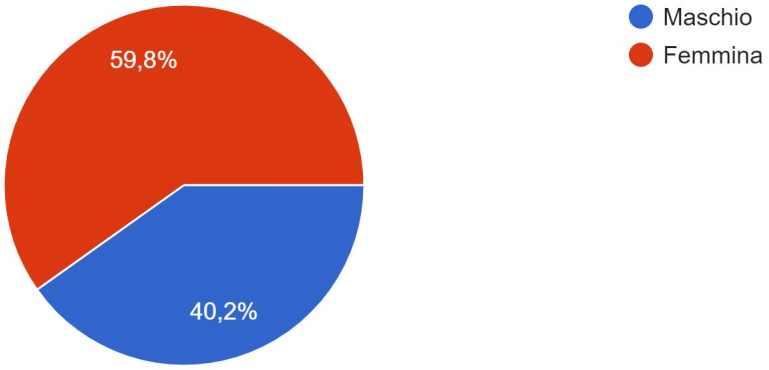
Quanti anni hai?

390 risposte



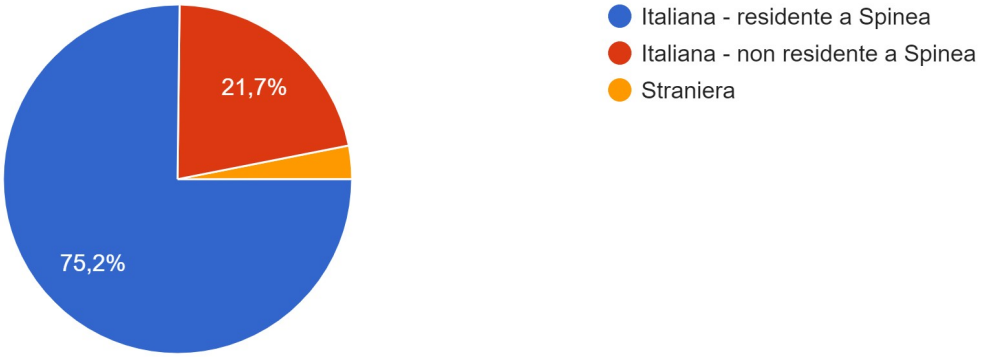
Sesso

361 risposte



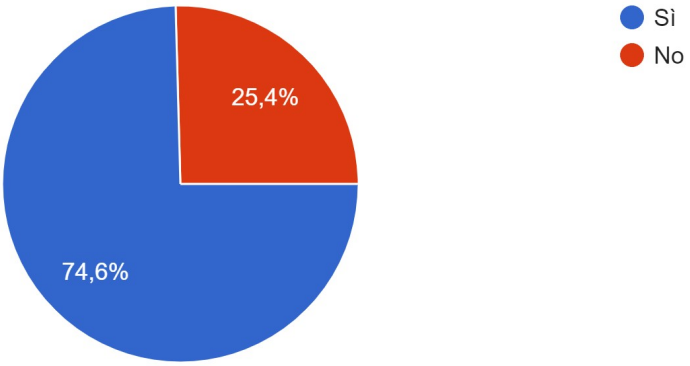
Nazionalità

387 risposte



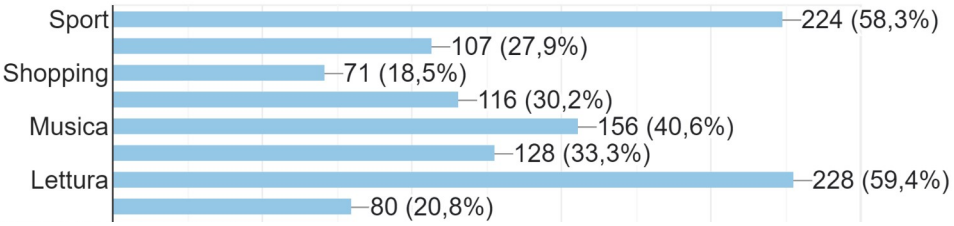
Frequenti le librerie / le edicole?

354 risposte



Cosa fai nel tempo libero? Quali sono i tuoi hobby?

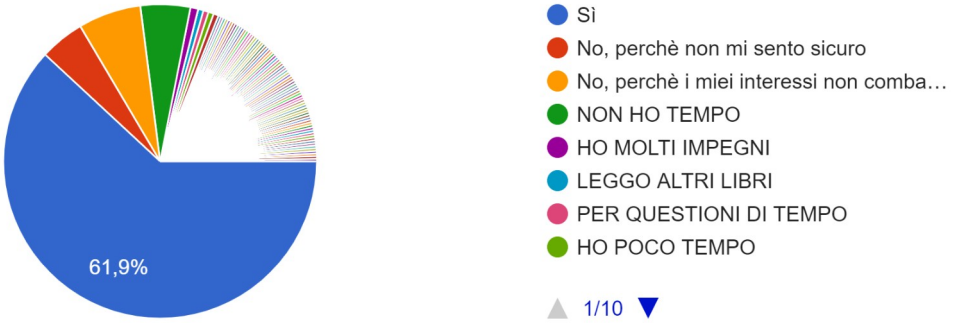
384 risposte



Sez. “LA BIBLIOTECA“

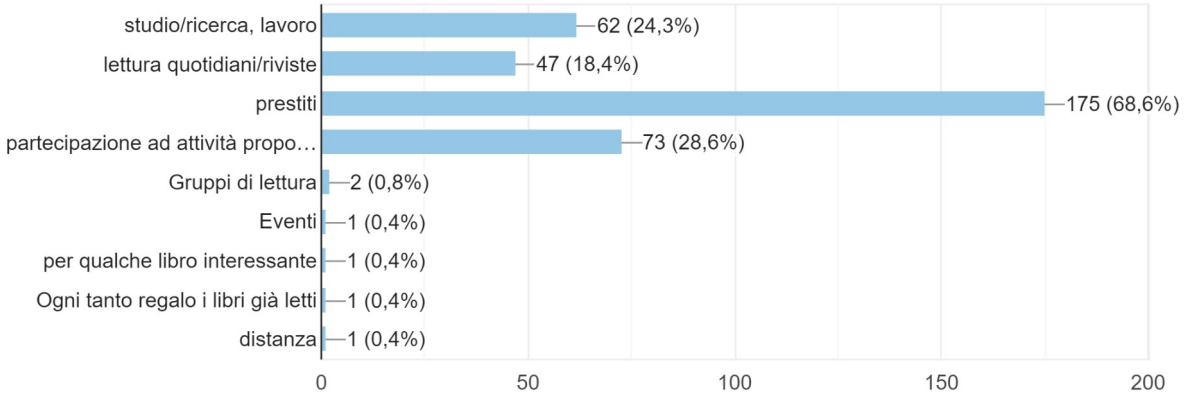
Frequenti attualmente la Biblioteca?

370 risposte



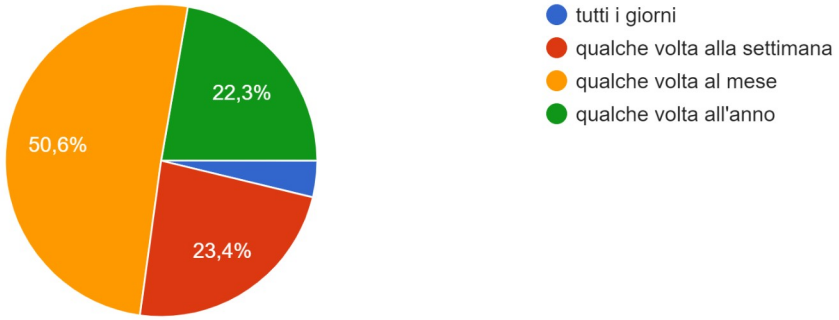
Per quale motivo vieni?

255 risposte



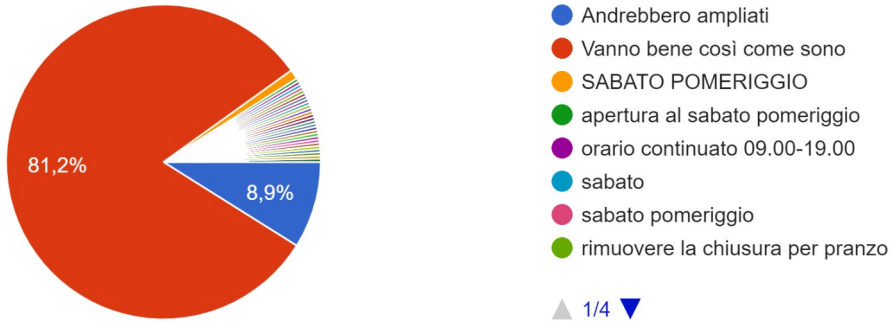
Con quale frequenza vieni in Biblioteca?

265 risposte



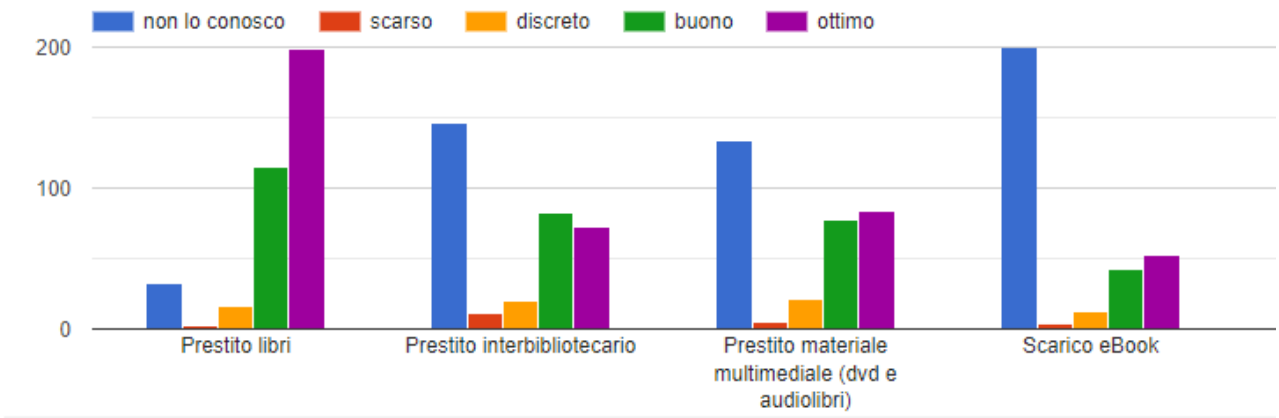
Cosa ne pensi degli orari di apertura?

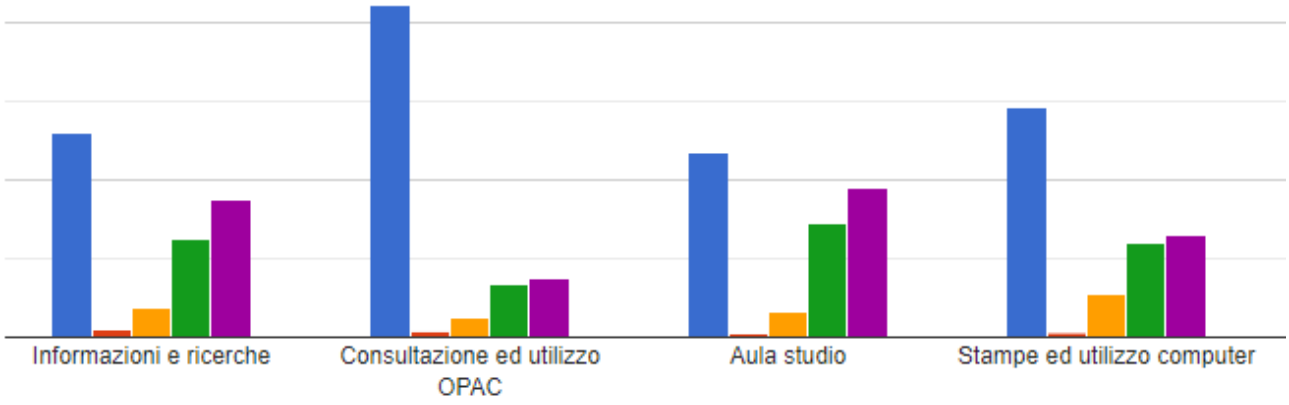
303 risposte

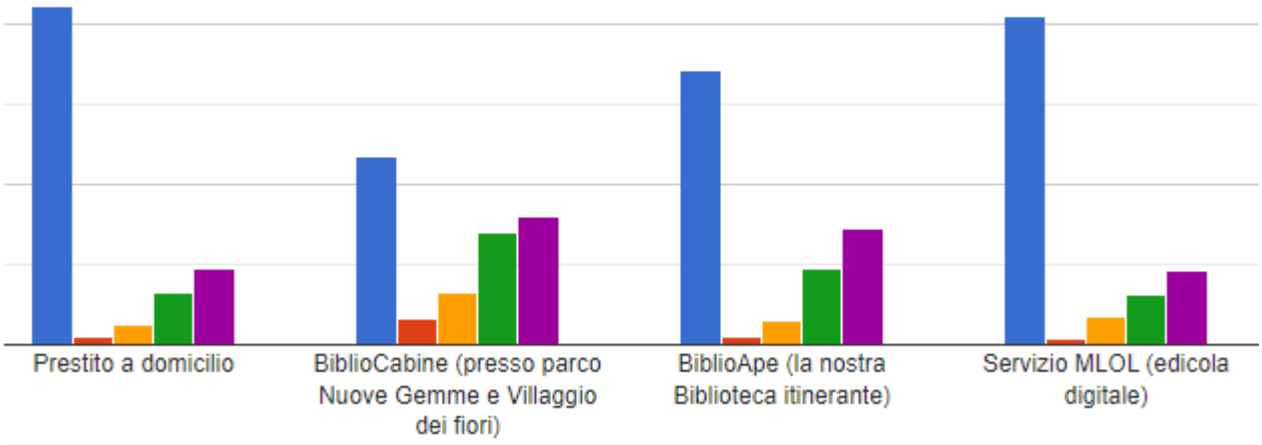


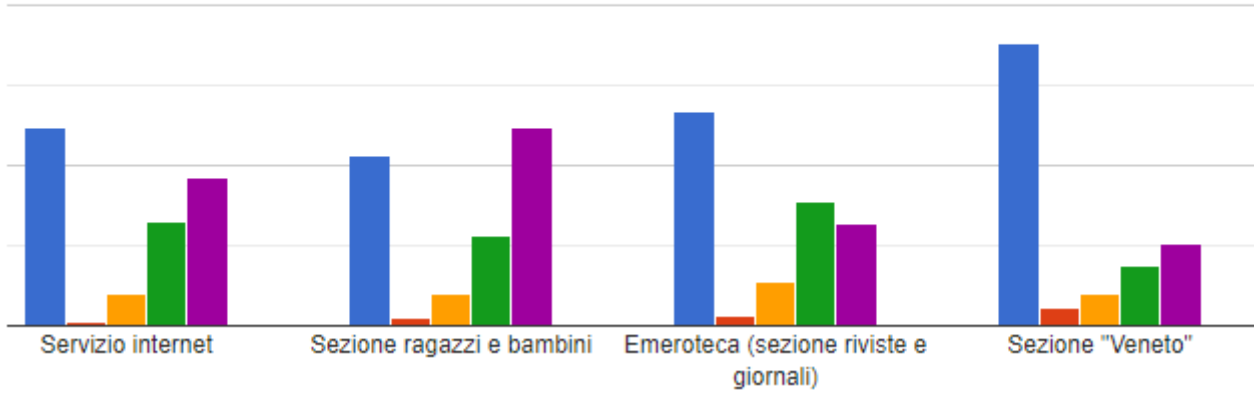
Cosa ne pensi dei servizi offerti dalla Biblioteca?

Copia



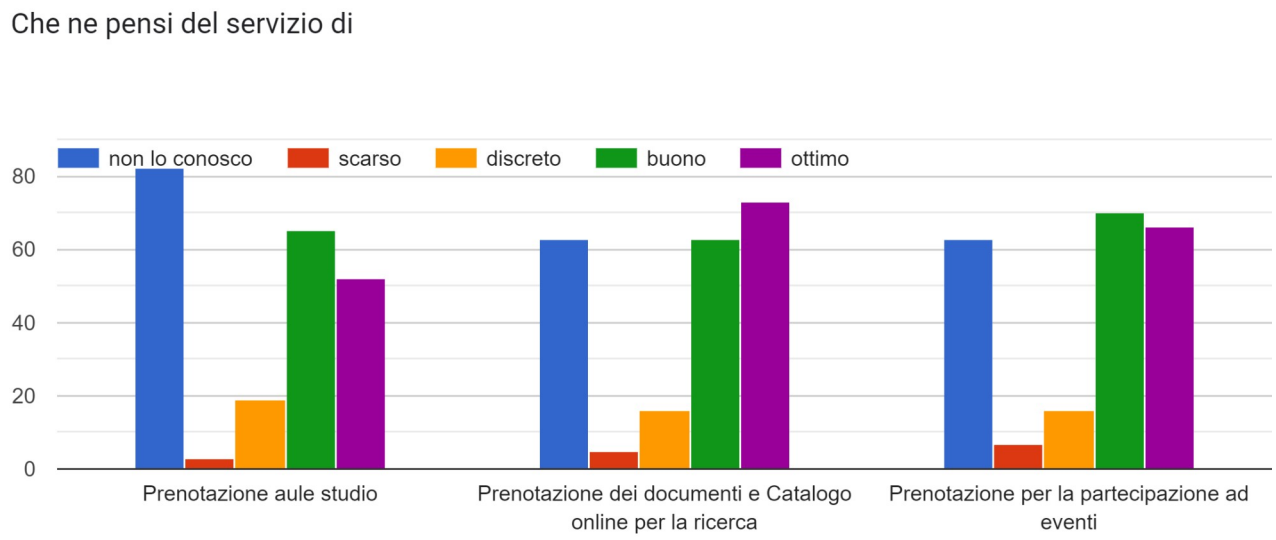






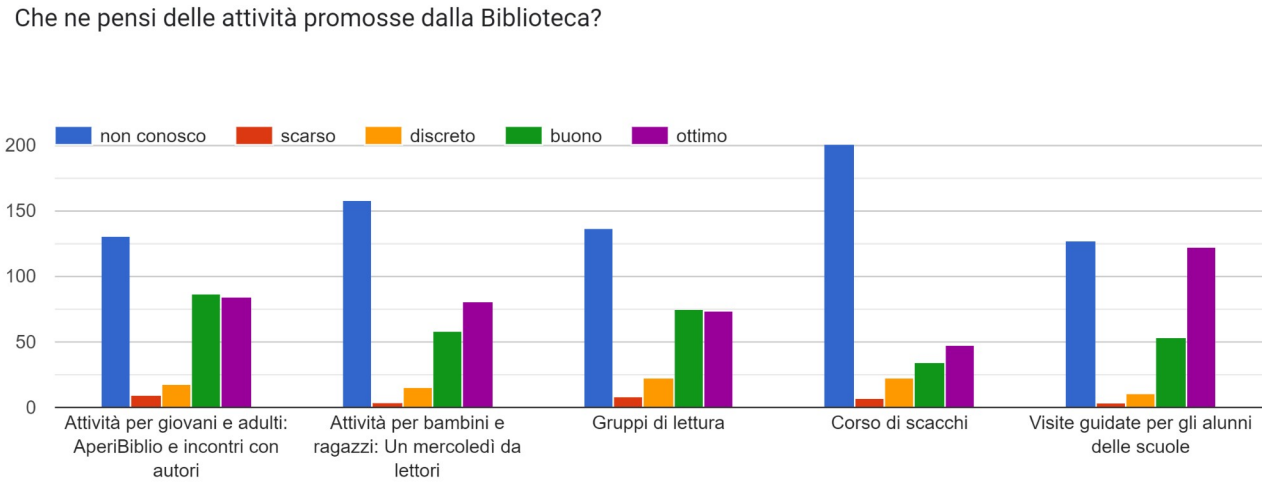
Il questionario ha evidenziato che i servizi più apprezzati e conosciuti sono il prestito libri, l'aula studio e la sezione ragazzi-bambini.
I servizi che invece sono meno conosciuti sono lo scarico ebook, la consultazione tramite terminale OPAC, il prestito a domicilio e il servizio di edicola digitale MLOL.

Sez. “SERVIZI CON PRENOTAZIONE”



Nel periodo di pandemia è stato necessario attivare il servizio di prenotazione che è stato apprezzato ed utilizzato dagli adulti considerandolo buono/ottimo.
Il servizio “prenotazione”, come potevamo aspettarci, non è stato utilizzato dalla fascia 6-13 che non fruisce dei servizi per i quali era stata predisposta.

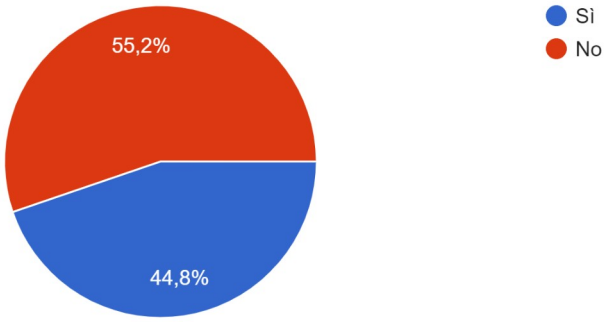
Sez. “ATTIVITÀ IN PRESENZA“



Sez. “BIBLIOTECA ON LINE”

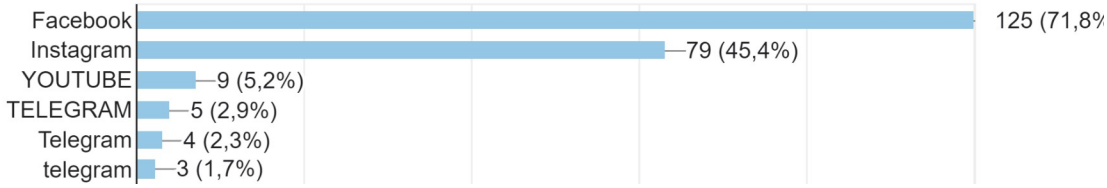
Ci segui?

277 risposte



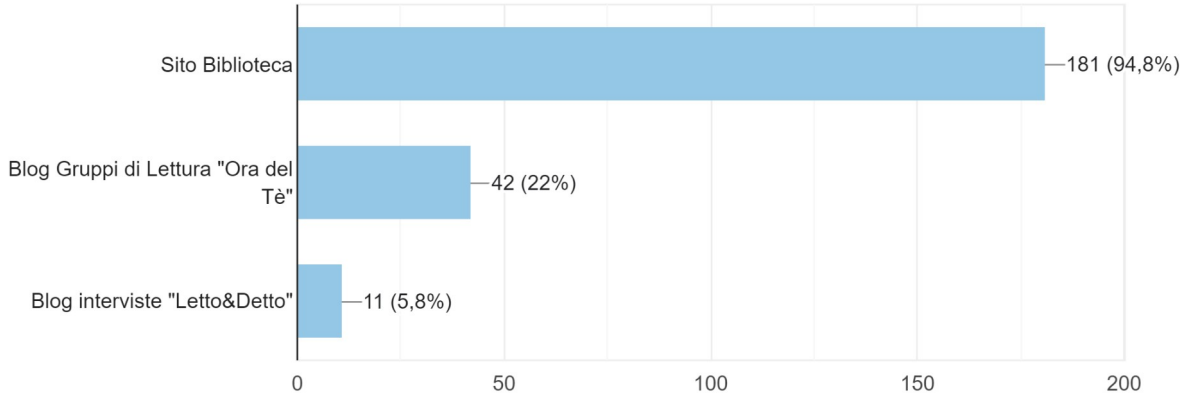
Quali di questi social utilizzi di solito?

174 risposte

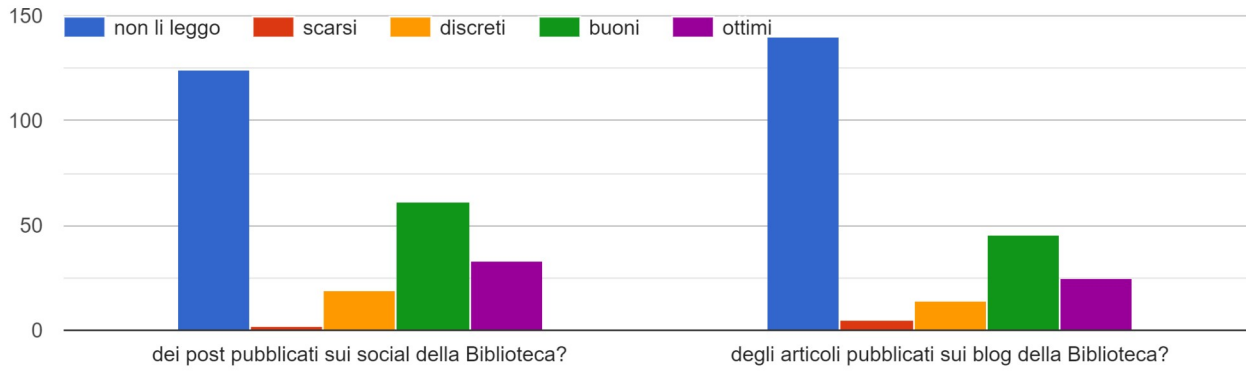


Quali di questi altri canali conosci?

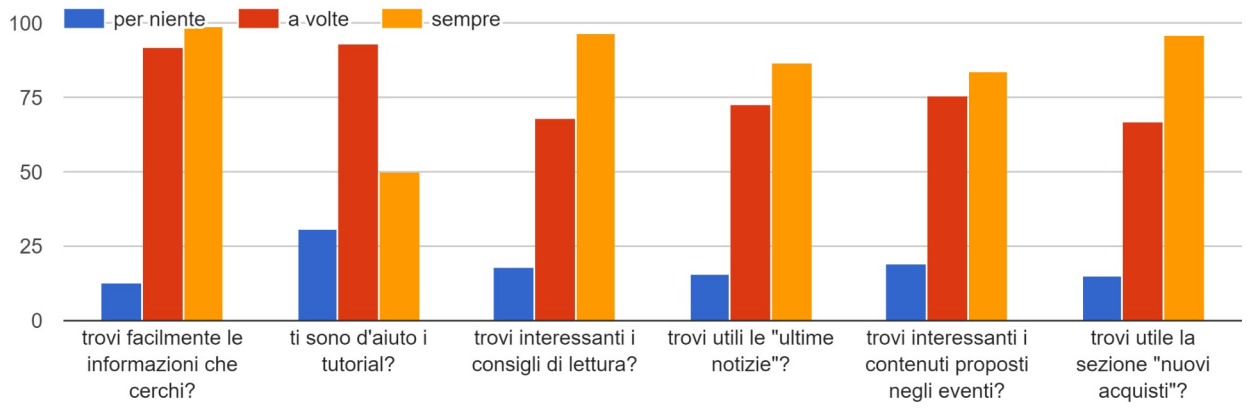
191 risposte



Che ne pensi

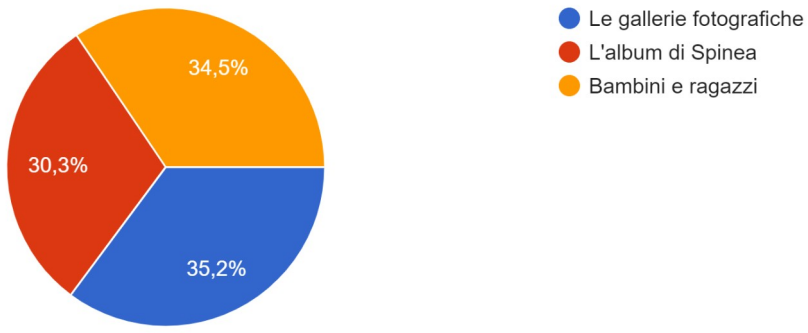


Nel sito della Biblioteca



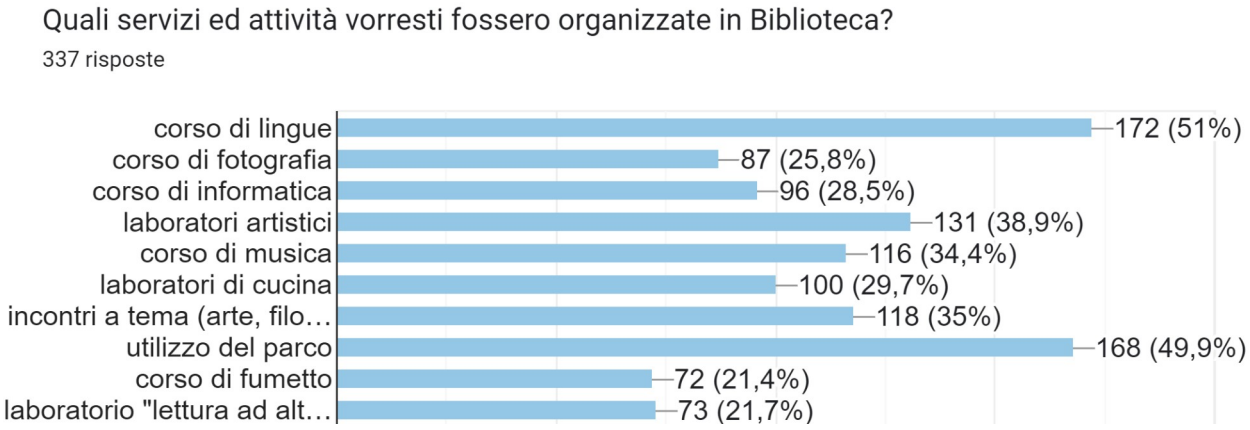
Qual è la rubrica che ti piace di più?

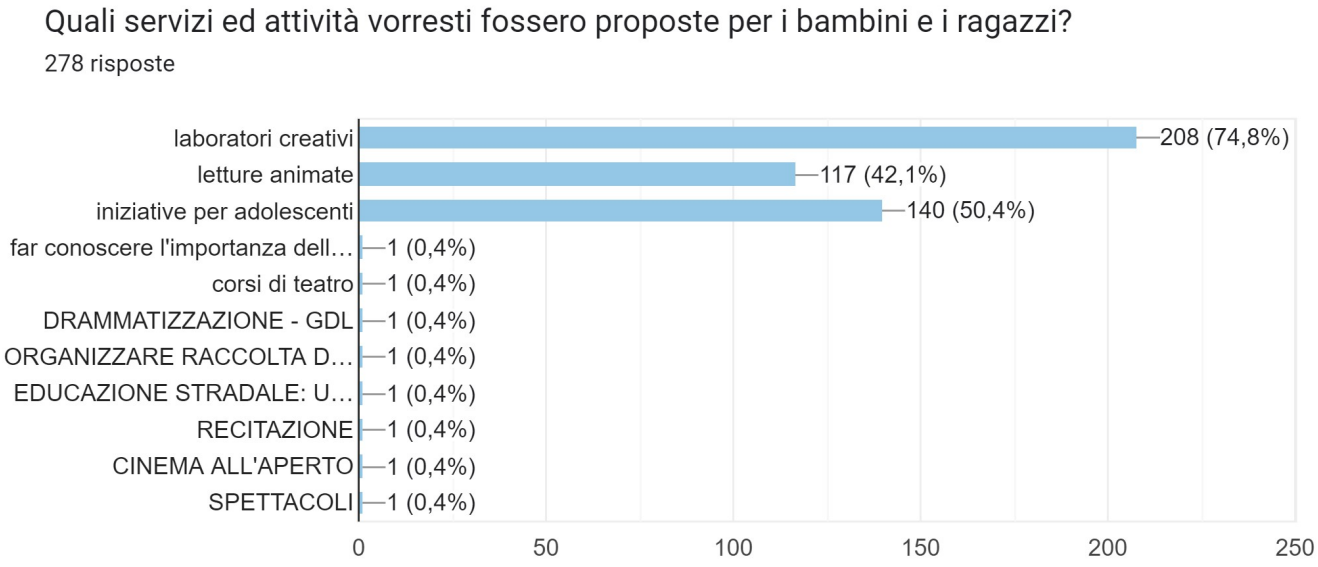
145 risposte



Sez. “LA BIBLIOTECA CHE VORREI”

Di particolare importanza è stata la sezione del questionario “la biblioteca che vorrei” dove ciascuno ha potuto esprimere i propri desideri e ha trovato spazio per esporre suggerimenti, idee e pensieri.





Secondo te come dovrebbe essere una Biblioteca?

Tra le risposte date dagli utenti, troviamo:
- con più laboratori manuali sia per ragazzi che per adulti
- più interessante a livello di eventistica, cercando il mix giusto tra cultura e frivolezza
- un posto in cui trovare conoscenze, conversazione e confronto, apertura ad esperienze e iniziative diversificate, possibilità di studio e lettura, aiuto ed "accompagnamento" nella ricerca personale o di gruppo, possibilità d' incontro con esperti e personaggi delle varie arti,…
- dovrebbe essere un luogo in cui si offre un'ampia varietà di servizi, contemplando sia la definizione classica di biblioteca che andando ad ampliare l'offerta di essi attraverso una diversificazione di attività, persone e servizi in funzione dei bisogni dei cittadini
- dovrebbe stare al passo con i tempi e le nuove tecnologie, nuovi social.
- capace di offrire stimoli e collegamenti tra letture ed esperienza
- dovrebbe essere un luogo che rende accessibile la lettura a tutti, un luogo d'incontro per la discussione e la condivisione di cultura

Tra gli aggettivi più usati troviamo: accessibile, accogliente, tranquilla, inclusiva, ricca, propositiva, creativa, accogliente, stimolante, ben fornita, silenziosa, viva, ampia, colorata, divertente, aggiornata, spaziosa, luminosa,

Se ti dico "Biblioteca" a cosa pensi?

Tra le risposte date dagli utenti, troviamo:
- luogo di ritrovo e punto d'incontri per migliorare la nostra conoscenza letteraria e culturale
- alla moltitudine di storie, dati, personaggi, fatti, informazioni, contenuti: grande possibilità di conoscenza e di scambio, culturale e umano
- un luogo fisico di conservazione di libri e documenti, professionisti esperti cioè bibliotecari competenti, prestito, attività culturali e di svago, socialità
- Penso ad un luogo che possa offrire un'infinità di informazioni, di scambio di opinioni, di emozioni e di conoscenza dell'altro, tramite diversi contenuti, mezzi, metodi ed obiettivi e, che, infine, soddisfi le necessità dei diversi utenti a cui si rivolgono
- Grazie per poter avere un'infinità di possibilità di leggere e ampliare le conoscenze senza dover pagare niente.
- Luogo di conoscenza e cultura multietnica
- un’oasi per sognare
- al luogo più importante della città
- un mondo a portata di occhi e cuore, il sapere che si allarga dentro di noi
- Un luogo che mi trasmette tranquillità e mi fa sentire "a casa", che apre una finestra su infiniti "mondi possibili"
- luogo di aggregazione dove si fa cultura a 360°, aperto a tutti ma con regole condivisibili, luogo-rifugio dove soddisfare esigenze culturali ma anche un luogo dove fare incontri stimolanti
- il mio tappeto volante. Alle volte chiave ed alle volte grimaldello

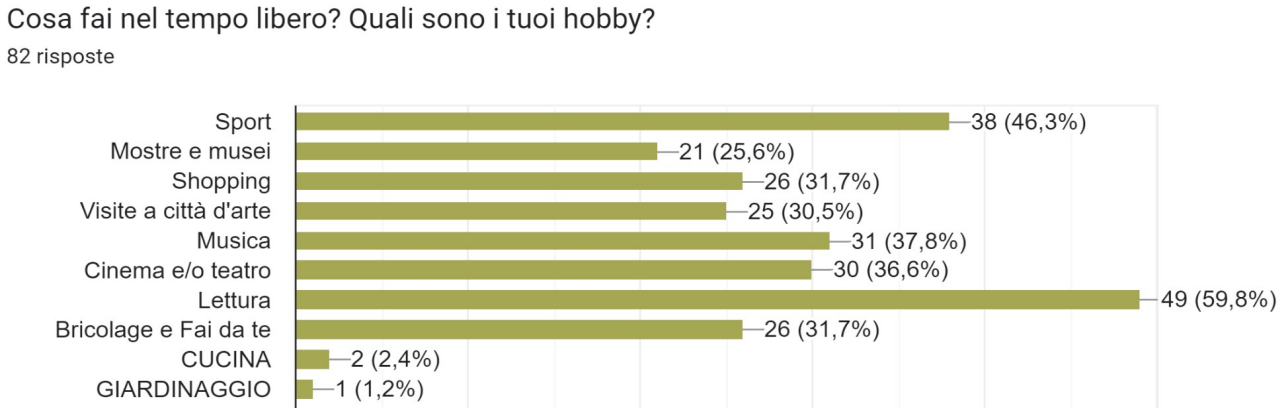
Tra le parole più usate troviamo: cultura, crescita umana, centro culturale, libri e giornali, socialità, studio, compagnia, aggregazione, accoglienza, incontro, sapere, benessere mentale, pace, fermenti intellettuali, comunità, educazione, elevazione sociale, relax, fantasia.

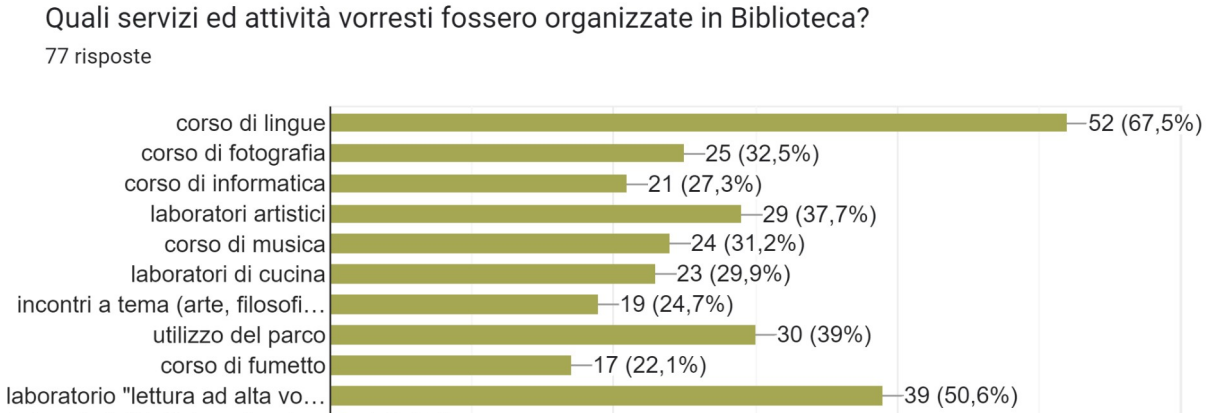
QUESTIONARIO “genitori-insegnanti”

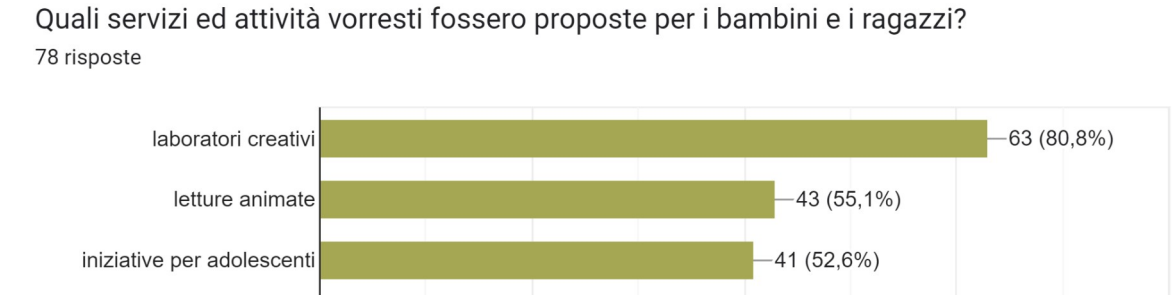
La partecipazione di insegnanti e genitori è stata molto importante perché ci ha regalato una visione unica della nostra biblioteca.

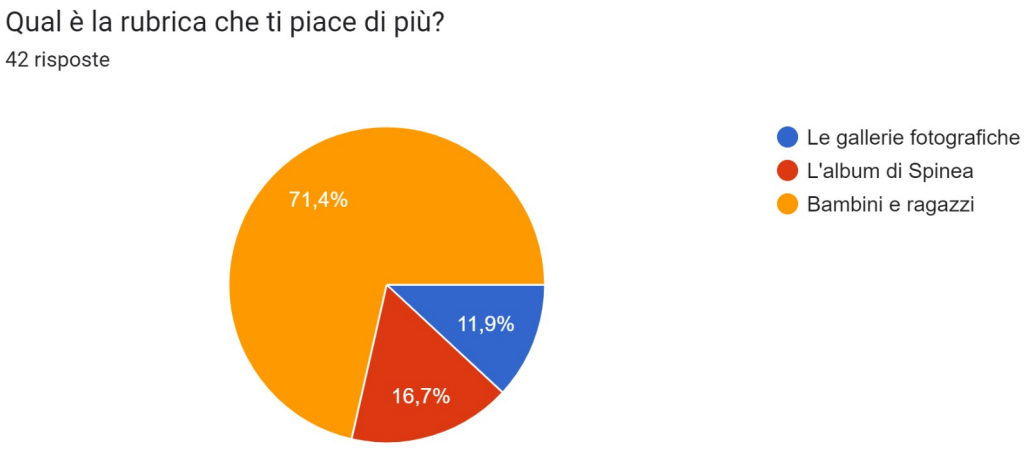
Molto frequentata da genitori ed insegnanti è la sezione bambini-ragazzi così come la pagina dedicata nel sito della biblioteca.

Abbiamo capito che il servizio maggiormente apprezzato è il servizio di prestito libri che viene effettuato più volte al mese e che le visite guidate per le scuole con le attività didattiche sono conosciute e richieste.









Secondo te come dovrebbe essere una Biblioteca?

Tra le risposte date dagli utenti, troviamo:
- Dovrebbe esser uno spazio aperto e di condivisione che promuova attività di carattere culturale rivolte a tutte le fasce di età
- Un centro di iniziative che esplichino l'utilità di quanto appreso leggendo
- Dovrebbe adeguarsi ai tempi e andare incontro alle esigenze degli utenti
- Ai passi coi tempi

Tra le parole più usate troviamo: accogliente, semplice, aggiornata, libera, ricca, ordinata, silenziosa, spaziosa, creativa, aperta, facilmente fruibile, dinamica.

Se ti dico "Biblioteca" a cosa pensi?

Tra le risposte date dagli utenti, troviamo:
- A quella di Spinea (e' il fiore all'occhiello del nostro comune)
- Un ambiente silenzioso con tante cose da scoprire ed imparare, un canale per arricchire le menti e dove si impara ad amare i libri. Uno spazio dove si può anche trovare un confronto con altre persone che condividono la passione per i libri
- All'odore della carta e alla polvere di magia
- La magia delle parole a portata di mano
- Centro culturale polifunzionale
- Un luogo tempio magico

Tra le parole più usate troviamo: cultura, tranquillità, benessere, libri, silenzio, relax, studio, amore per la lettura, ritrovo, prestito, libertà.