

## Questionario di gradimento novembre/dicembre 2017

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

Il questionario è composto di 20 domande, diviso in **5 sezioni diverse**. L'ultima a campo libero chiede di esprimere suggerimenti e osservazioni. E' stato somministrato nelle due biblioteche del Sistema Bibliotecario di fano dal 27 novembre al 10 dicembre 2017.

Sono stati raccolti **423 questionari** di cui 151 online e 272 in presenza tra la Memo e la Federiciana.

Da quest'anno il questionario è unico per i due servizi e richiede risposte agli utenti per entrambe i servizi.

E' possibile consultare i risultati del questionario nella loro completezza al link

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeW6ZC0jDgJoL2aJla0trO5HxUUFr5c9ITMIGY3SdQ2OYRkPg/viewanalytics>

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

Hanno risposto donne (54,4%) e uomini (45,5%) tra i 15 e gli over 60 così distribuiti:

- da 15 a 17 anni con una percentuale del 6%
- da 18 a 25 anni con una percentuale del 31,2%
- da 26 a 40 anni con una percentuale del 17,6%
- da 41 a 60 anni con una percentuale del 30,2%
- oltre i 60 anni con una percentuale del 15%

Di questi

- 3 con la licenza elementare (0,8%)
- 55 con licenza media inferiore (13,9%)
- 153 con la licenza media superiore (38,7%)
- 186 con la laurea (46,3%)

La composizione professionale degli intervistati risulta avere una prevalenza di

- 26,3% Studenti universitari con un totale di 109 rispondenti
- 15,2% Impiegati con un totale di 63 rispondenti
- 12,3% Pensionati con un totale di 51 rispondenti
- 9,4% Studenti scuola media superiore con un totale di 39 rispondenti
- 8,7% Insegnanti con un totale di 36 rispondenti
- 8,7% Liberi professionista con un totale di 36 rispondenti
- 4,1% In attesa di occupazione con un totale di 17 rispondenti
- 2,9% Casalinghe con un totale di 12 rispondenti
- 2,9% Funzionari/Quadro con un totale di 12 rispondenti
- 2,2% Operai con un totale di 9 rispondenti
- 1% Dirigenti con un totale di 4 rispondenti
- 1% Imprenditori con un totale di 4 rispondenti
- 0,7% Artigiani con un totale di 3 rispondenti
- 4,6% Altro con un totale di 19 rispondenti
- 0% Agricoltori e Commercianti

Alla domanda su residenza e nazionalità rispondono in 392.

Il 74,5% (292) sono residenti a Fano, il 17,9% (70) in comuni della Provincia e il 7,7 (30) in comuni fuori dalla nostra Provincia.

Il 96,2% (377) sono italiani mentre il resto sono tra europei ed extra europei. Il 2% (7) sono europei e l'1,8% (8) sono extra europei.

## **2. Informazione sui servizi (dalla 7 alla 13)**

I rispondenti alla domanda 7 sono 418. Dichiarano di frequentare la memo il 37,8% (158) dall'apertura nel 2010,

il 25,8% (108) dichiara di frequentarla da 3/5 anni,

il 23,7% (99) da 1/3 anni,

l'8,6% (36) da meno di un anno,

il 2,4% (10) dichiarano di non frequentare la memo e l'1,7% (7) dichiara che è la prima volta che la frequenta.

Alla stessa domanda sulla biblioteca Federiciana (n.8) rispondono in 400:

il 33,8% (135) dichiara di non frequentare la biblioteca Federiciana,

il 25,3% (101) dice di frequentarla da più di 10 anni,

il 15,8% (63) da 3/5 anni,

il 13,5% (54) da 1/3 anni,

il 10% (40) da meno di un anno,

l'1,8% (7) dice che è la prima volta.

Alla richiesta quante volte utilizzano i servizi del sistema bibliotecario di Fano (n.9)

126 per la Memo e 181 per la Federiciana rispondono raramente; 141 per la memo e 39 per la Federiciana rispondono "da una a tre volte al mese" e 149 per la memo e 63 per la Federiciana rispondono "Più di tre volte al mese".

(n. 10) Di solito le persone quando vengono in biblioteca dicono di trattenersi:

meno di 1 h (103 alla memo e 95 alla federiciana); da una a tre ore (196 alla memo e 61 alla federiciana) o più di tre ore (112 alla memo e 83 alla federiciana).

(n. 11) Dei rispondenti il 42,6% non consulta mai il sito del sistema bibliotecario, il 33,8% lo utilizza raramente, il 15,1% da una a tre volte al mese e l'8,5% più di tre volte al mese.

(n. 12) La maggior parte dei rispondenti non segue la pagina FB della Memo e non è iscritto alla newsletter del sistema bibliotecario:

solo 122 seguono la pagina della memo mentre non la seguono in 282, e solo 140 sono iscritti alla newsletter, mentre non lo sono 234.

(n. 13) Le persone quando frequentano le biblioteche di Fano svolgono in prevalenza le seguenti attività:

alla memo 234 dicono di prendere in prestito i materiali, 186 per il bar, 169 vengono per studiare, 146 per incontrare persone. 140 per leggere giornali e riviste, 139 per partecipare ad attività culturali.

Alla federiciana 115 persone dicono di frequentarla per studio, 101 per il prestito di materiali, 43 per il wi-fi, 41 per l'assistenza nella ricerca.

### 3. Gradimento dei servizi (dalla 14 alla 18)

(n.14) Alle persone è stato chiesto il livello di gradimento dei diversi servizi e si riporta la tabella completa in cui si riscontra in particolare un alto gradimento del servizio di prestito e del memocaffè.

	rispondenti Memo						rispondenti Federiciana						
	😊😊😊😊😊😊						😊😊😊😊😊😊						
1 - Prestito esterno	278	174	85	13	4	2	150	71	60	12	4	3	
2 - Consultazione dei materiali	242	128	91	21	2	0	129	52	42	29	4	2	
3 - Postazioni informatiche	199	75	72	42	8	2	93	25	24	28	9	7	
4 - Rete wireless	216	99	68	32	13	4	107	38	25	22	12	10	
5 - Videogiochi	68	23	18	18	6	3							
6 - Postazioni cinema	89	33	22	23	8	3							
7 - Postazioni studio e lettura	240	83	78	54	16	9	136	49	57	17	5	8	
8 - Pianoforte	101	40	27	16	3	15							
9 - Corsi di formazione	107	34	44	23	5	1							
10 - Attività culturali	205	96	77	25	4	3	71	18	26	21	3	3	
11 - Agenzia Giovani, progetto Dedalo	74	24	27	16	2	2							
12 - Emeroteca locale	0						70	24	27	16	2	2	
13 - Sala manoscritti	0						55	21	15	14	2	3	
14 - Servizio di prestito interbibliotecario	73	46	35	10	2	0	60	24	21	10	2	3	
15 - Postazioni linguistiche	71	29	23	29	5	0							
16 - Servizio fotocopie e stampe	119	49	34	30	6	0	63	18	18	22	2	3	
17 - Area Archeologica	105	51	29	21	4	0							
18 - MemoCaffè	269	190	85	43	8	3							

(n.15) I rispondenti dichiarano di apprezzare più fra tutti i servizi online il servizio di newsletter (molto buono 56 e buono 47) e il servizio del catalogo online (molto buono 53 e buono 47), segue il sito, la pagina fb, il controllo della situazione del prestito online e MLOL (la biblioteca digitale).

(n.16) In Federiciana i rispondenti (174) dichiarano di consultare prevalentemente libri moderni (140), libri antichi (46), giornali e riviste (38), fondi archivistici (17), stampe e disegni (14), carte (9) e materiale manoscritto (7). I dati rilevano che 47 dei rispondenti usa

la sala manoscritti.

(n.17) I rispondenti hanno dichiarato di aver tratto benefici dai diversi servizi delle biblioteche e in particolare credono che sia un luogo piacevole dove trascorrere il tempo (157), un luogo confortevole dove leggere in tranquillità (153), che sia importante per il tempo libero (132), per ampliare gli interessi culturali e artistici. (128) per fare risparmiare denaro (122) e per trovare materiale utile per i propri studi (109).



1 - Trovo materiali e/o informazioni utili per i miei studi	109	142	30	6	
2 - Raggiungo nuove conoscenze e/o competenze; ho scoperto nuovi interessi	94	136	63	6	
3 - Amplio i miei interessi culturali e artistici	128	143	46	4	
4 - Miglioro le mie capacità nell'uso delle attrezzature digitali e multimediali	50	81	87	28	4
5 - Mi oriento meglio nella navigazione in rete	38	75	88	30	7
6 - Trovo informazioni utili sulla città (servizi, uffici, eventi ecc.)	51	109	74	20	3
7 - La biblioteca è importante per il mio tempo libero	132	135	19	15	6
8 - La biblioteca è utile per le mie attività lavorative	95	87	54	14	4
9 - La biblioteca mi fa risparmiare tempo	77	95	70	13	2
10 - La biblioteca mi fa risparmiare denaro	122	102	50	5	2
11 - La biblioteca mi è utile nella ricerca di un lavoro	41	48	97	23	11
12 - La biblioteca facilita la mia partecipazione alla vita della comunità	75	124	57	9	4
13 - In biblioteca ho modo di scambiare idee con altre persone	90	125	46	14	4
14 - La biblioteca è un luogo piacevole, dove amo trascorrere un po' di tempo	157	126	26	2	2
15 - La biblioteca è un luogo confortevole, dove posso leggere o studiare in tranquillità	153	120	21	9	0
16 - La biblioteca offre opportunità di sviluppo ai miei bambini/nipoti attraverso il gioco, l'animazione, la lettura ecc.	112	80	55	3	3
17 - La biblioteca aiuta i miei figli/nipoti negli studi	36	58	67	2	4
18 - Altro (specificare) ..... .....					

(n.18) I rispondenti dichiarano che i servizi di biblioteca pubblica costituiscono il patrimonio culturale locale (225), sostengono la qualità della vita dei cittadini (216), promuovono il patrimonio sia direttamente che indirettamente (206) contribuiscono alla costruzione del senso civico dei cittadini (192).



### Le biblioteche pubbliche:

	😊	🙂	😐	☹️	😡
Contribuiscono, direttamente o indirettamente, allo sviluppo economico locale	67	74	52	2	2
1 - Aiutano la vita democratica delle comunità	18 6	13 8	44	8	0
2 - Sostengono la qualità della vita e al benessere dei cittadini	21 6	14 1	27	6	0
3 - Facilitano l'inclusione sociale e il contrasto alle disuguaglianze	16 7	14 4	55	7	2
4 - Contribuiscono allo sviluppo del senso civico dei cittadini	19 2	15 0	36	2	0
5 - Promuovono direttamente o indirettamente il patrimonio storico artistico	20 6	13 1	30	4	0
6 - Costituiscono il patrimonio culturale locale	22 5	13 2	15	2	0
7 - Contribuiscono alla costruzione dell'identità culturale della comunità	18 6	19 7	38	3	2

### 4. Informazioni sui servizi in rete (solo la 19)

Alla domanda sull'utilizzo dei servizi in rete rispondono in 386 che dichiarano di usare prevalentemente il servizio di email (326 pari all'84,4%), usare wikipedia (262 pari al 67,9%), usano youtube (241 pari al 62,4%), usano i social network (239 pari al 61,9%), scaricano ebook (218 pari al 56,5%) e leggono o scrivono blog (205 pari al 16,8%).

### 5. Suggerimenti (solo la 20)

La sezione dei suggerimenti vede 141 note compilate che abbiamo suddiviso nelle seguenti aree:

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

In particolare le persone hanno suggerito di aumentare le sedute e i tavoli per lo studio (39), suggeriscono di ampliare gli orari di apertura (11), di aumentare le collezioni di libri e

dvd (11), di migliorare i servizi informatici (8), di migliorare il silenzio (9), di migliorare i servizi (9). In 16 dichiarano di apprezzare molto spazi e servizi.

### Sintesi

Al questionario sulle esigenze e gli interessi delle biblioteche del Comune di Fano hanno risposto in prevalenza donne dai 41 ai 60 anni con una laurea e studenti universitari. La maggioranza dei rispondenti è proveniente da Fano e sono italiani, solo il 3,8% stranieri. La maggioranza frequenta la Memo fin dalla sua apertura e la maggioranza dichiara di non frequentare la Federiciana.

Oltre 2/3 dei rispondenti dichiarano di frequentare assiduamente i servizi di biblioteca a Fano.

La maggioranza non usa il sito del sistema bibliotecario, non segue la pagina fb e non è iscritto alla newsletter. Alla Memo i rispondenti svolgono principalmente attività di prestito, studio e vengono per socializzare. Molti dichiarano di venire per usare il bar. La Federiciana è frequentata principalmente per studio e per il prestito dei materiali.

I servizi più graditi alla Memo sono quelli del bar, del prestito e della consultazione dei materiali, a seguire la rete wifi e le attività culturali. Alla Federiciana il prestito, la consultazione dei materiali e le postazioni studio.

Tra i rispondenti della Memo c'è un alto gradimento per il servizio della newsletter e il catalogo online, mentre in Federiciana i rispondenti dichiarano di apprezzare la consultazione del materiale moderno, dell'antico e del materiale d'archivio.

Per i rispondenti le biblioteche sono luoghi da cui traggono benefici in particolare dove trascorrono piacevolmente il tempo e li ritengono luoghi confortevoli dove leggere in tranquillità.

I rispondenti sono convinti che le biblioteche costituiscono il patrimonio culturale locale.

I rispondenti alla richiesta di quali servizi online utilizzano prevalentemente, dichiarano di usare email, wikipedia e youtube.

Tra i suggerimenti il maggiore e più frequente è di aumentare i posti studio e di ampliare gli orari di apertura.