

Questionario sulle esigenze e sugli interessi delle persone che frequentano la Mediateca Montanari e la Biblioteca Federiciana

Anno 2015

La relazione presenta i dati provenienti dalla somministrazione del "Questionario sulle esigenze e sugli interessi delle persone che frequentano la Mediateca Montanari", con valutazione ed elaborazione di eventuali proposte di interventi migliorativi.

La rilevazione viene effettuata periodicamente ogni due anni e precedentemente è stata svolta nel 2011 e 2013.

Le rivelazioni periodiche qualitative rivolte all'utenza fanno parte di una raccolta dati che le biblioteche stanno portando avanti e che comprendono anche dati quantitativi relativi a dati statistici mensili sulle attività, e monitoraggio delle attività del personale.

Sono stati distribuiti due diversi questionari uno per la Mediateca Montanari ed uno per la Biblioteca Federiciana che presentano delle domande in comune mentre si differenziano per quanto riguarda il tipo di servizi.

I questionari della **Memo** hanno la seguente struttura:

Il questionario è composto da **16 domande**.

- le prime 6 riguardano l'anagrafica (età, sesso, residenza)
- 7 domande riguardano l'uso dei servizi
- 2 domande riguardano la percezione dei servizi
- 1 domanda con risposta in campo aperto per i suggerimenti.

I questionari sono stati somministrati dal 25 ottobre al 7 di novembre del 2015 (due settimane), sono stati distribuiti un totale di **n. 210 questionari che hanno avuto n. 204 risposte**.

Il questionario della **Biblioteca Federiciana** è composto invece da **20 domande** che sono le stesse della Memo ma che presentano servizi differenti, più 3 domande apposite che riguardano il patrimonio storico.

I questionari distribuiti alla Federiciana dal 25 ottobre al 7 di novembre del 2015 (due settimane), per un totale un totale di **n. 91 questionari** in formato cartaceo che sono stati fatti compilare agli utenti che frequentano la Biblioteca Federiciana.

I questionari sono stati distribuiti in formato cartaceo agli utenti maggiori di 18 anni, le risposte sono state poi elaborate separatamente utilizzando il modulo Form di Google, una piattaforma online gratuita che mette a disposizione dei suoi utenti una risorsa dedicata alle statistiche e all'elaborazione dei dati: in questo modo è stato possibile visualizzare le risposte con dei grafici e aggregare i dati in forma critica.

I risultati dei due questionari nel presente documento vengono riportati aggregati.

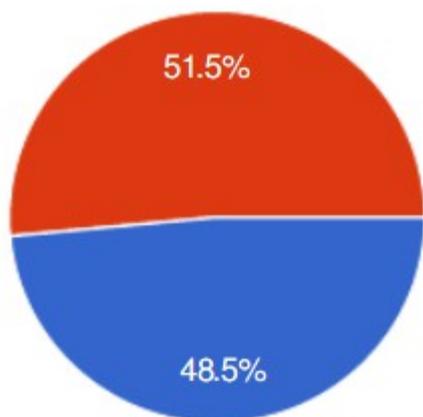
Memo

210 questionari somministrati
204 risposte
16 domande

Federiciana

91 questionari somministrati
91 risposte
20 domande

MEMO

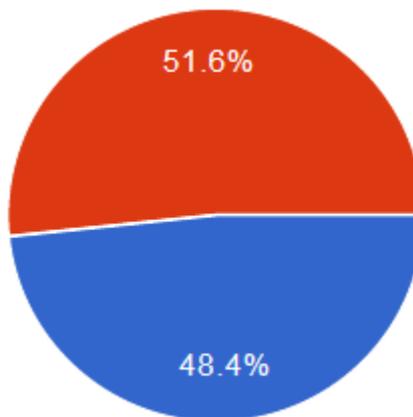


M **99** 48.5%

F **105** 51.5%

SESSO

FEDERICIANA

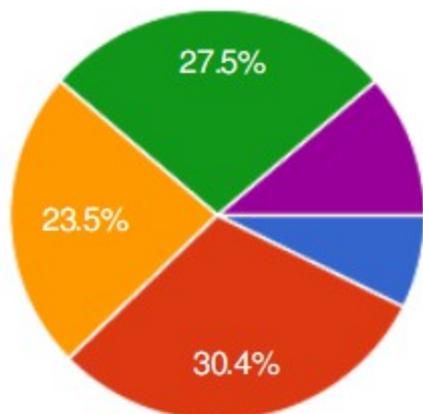


M **44** 48.4%

F **47** 51.6%

La percentuale di uomini e donne che frequentano le due biblioteche è all'incirca uguale, e si può dividere in 48% uomini e 51% donne.

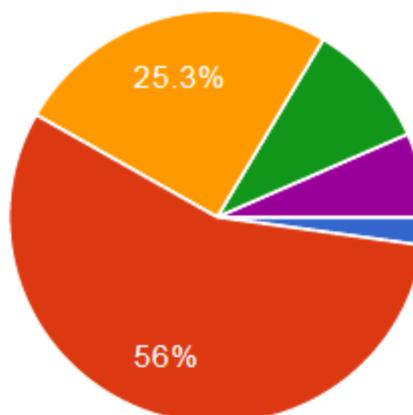
MEMO



da 15 a 17 anni	2	2.2%
da 18 a 25 anni	51	56%
da 26 a 40 anni	23	25.3%
da 41 a 60 anni	9	9.9%
oltre i 60 anni	6	6.6%

ETÀ

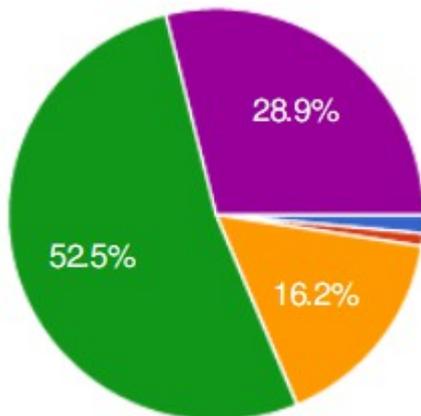
FEDERICIANA



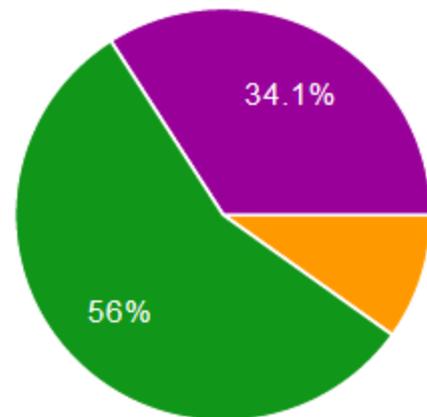
da 26 a 40 anni	48	23.5%
da 41 a 60 anni	56	27.5%
oltre i 60 anni	23	11.3%

Osserviamo invece che per quanto riguarda l'età le due biblioteche si differenziano molto, la Memo accoglie utenti di diverse fasce d'età le principali tre fasce vanno in ordine di età dai 18 – 25, 41 – 60, 26 – 40.

Mentre per la biblioteca Federiciana i maggiori frequentatori sono studenti tra i 18 – 25 anni seguiti dalla fascia d'età che va dai 26 – 40 che potrebbero essere dei ricercatori piuttosto che i soli frequentatori della sala lettura.

MEMO**TITOLO DI STUDIO****FEDERICIANA**

Nessuno	3	1.5%
Elementare	2	1%
Media inferiore	33	16.2%
Media superiore	107	52.5%
Laurea	59	28.9%

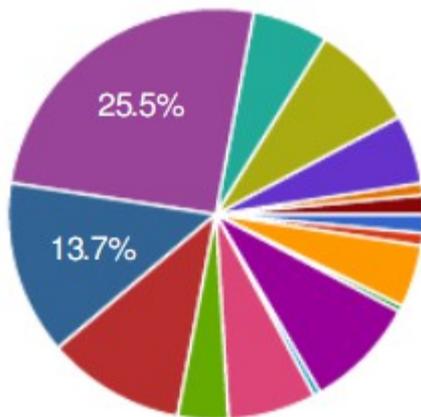


nessuno	0	0%
elementare	0	0%
media inferiore	9	9.9%
media superiore	51	56%
laurea	31	34.1%
Other	0	0%

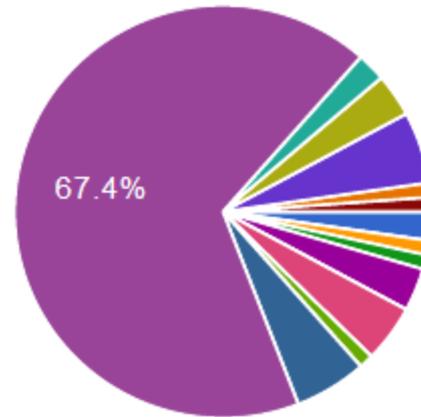
La metà dei frequentatori delle biblioteche ha il titolo di studio superiore: 52% e 56%.

I laureati costituiscono la seconda categoria con una percentuale che va dal 28% della Memo al 34% della Federiciana.

Pochi i frequentanti della Federiciana che hanno solo il titolo di studio di scuola media inferiore il 9% mentre sono di più quelli che vengono alla Memo il 16%.

MEMO

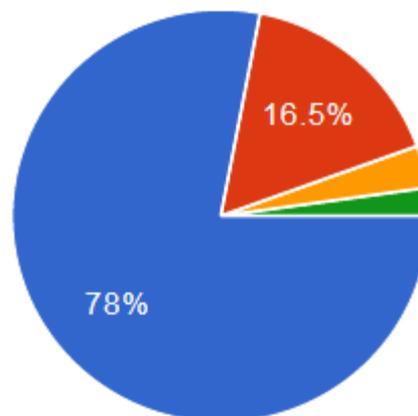
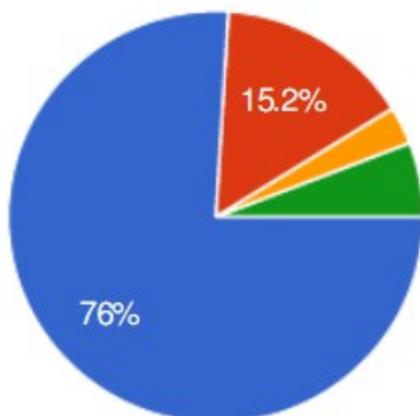
Agricoltore	3	1.5%
Artigiano	2	1%
Casalinga	10	4.9%
Dirigente	1	0.5%
Impiegato	18	8.8%
Imprenditore	1	0.5%
Libero professionista	14	6.9%
Operaio	8	3.9%
Pensionato	22	10.8%
Studente scuola media superiore	28	13.7%
Studente universitario	52	25.5%
Altro	12	5.9%
In attesa di occupazione	17	8.3%
Insegnante	11	5.4%
Commerciante	2	1%
Funzionario/Quadro	3	1.5%

PROFESSIONE**FEDERICIANA**

Agricoltore	2	2.2%
Artigiano	0	0%
Casalinga	1	1.1%
Dirigente	1	1.1%
Impiegato	3	3.4%
Imprenditore	0	0%
Libero professionista	4	4.5%
Operaio	1	1.1%
Pensionato	0	0%
Studente scuola media superiore	5	5.6%
Studente universitario	60	67.4%
Altro	2	2.2%
In attesa di occupazione	3	3.4%
Insegnante	5	5.6%
Commerciante	1	1.1%
Funzionario/Quadro	1	1.1%
Other	0	0%

Un quarto di chi frequenta la Memo è studente universitario il 25%, seguono il 13% di studenti di scuola media superiore, i pensionati 10%, gli impiegati e le persone in attesa di occupazione con una percentuale dell'8%. Gli insegnanti sono solo il 5.4%.

Alla biblioteca Federiciana troviamo principalmente studenti universitari che sono il 67%, seguono a grande distanza le categorie di insegnante 5.6% e studente di scuola media superiore 5,6%.

MEMO**RESIDENZA****FEDERICIANA**

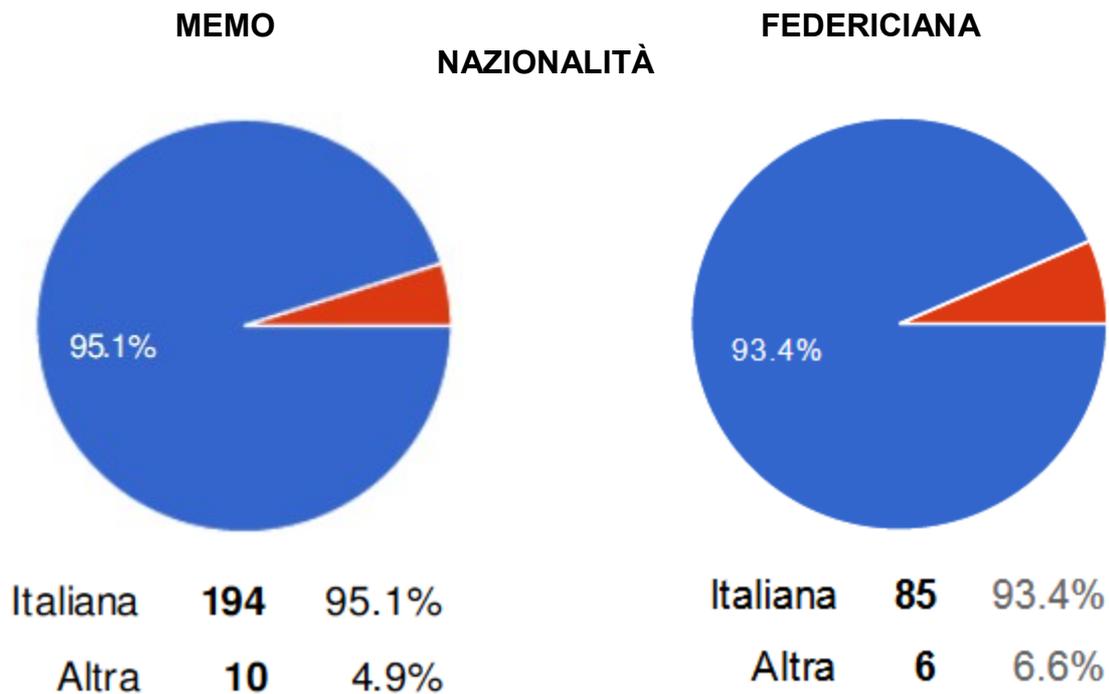
Comune di Fano	155	76%
In altro Comune della Provincia	31	15.2%
In altro Comune della Regione	6	2.9%
Altrove, in Italia	12	5.9%
Altrove, in un altro Paese	0	0%

Comune di Fano	71	78%
In altro Comune della Provincia	15	16.5%
In altro Comune della Regione	3	3.3%
Altrove, in Italia	2	2.2%
Altrove, in un altro Paese	0	0%

I tre quarti dei frequentatori delle biblioteche appartiene al Comune di Fano, le percentuali sono il 76% per la Memo ed il 78% per la Federiciana.

Tra il 15-16% sono le persone che risiedono in un comune della provincia per entrambe le biblioteche.

La percentuale di residenti da altre provincie italiane che alla Memo supera quelli della Federiciana 5,9% contro i 2,2%.

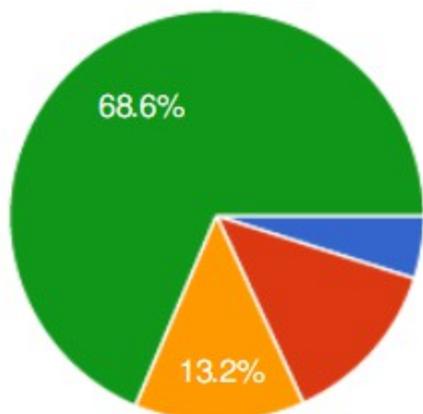


Sono simili le percentuali che riguardano la nazionalità dei frequentatori delle due biblioteche, circa il 95% è italiano mentre una media del 5% non ha la nazionalità italiana.

Bisogna fare attenzione all'interpretazione di questo dato. È strano infatti che la percentuale dei cittadini stranieri della Memo e della Federiciana sia molto simile e molto bassa per quanto riguarda la Memo.

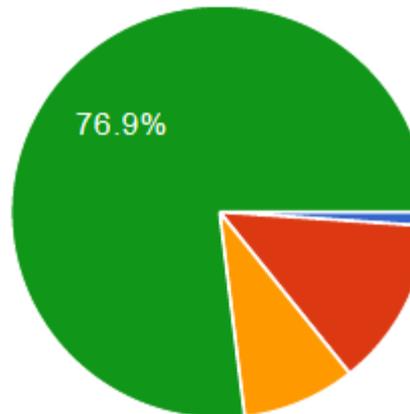
Molto probabilmente i cittadini stranieri che costituiscono una parte importante di frequentatori anche abituali probabilmente non è stata coinvolta nella rilevazione anche per le difficoltà linguistiche che questo comporta.

**MEMO
DA QUANTO TEMPO FREQUENTA LA
MEMO?**



E' la prima volta	10	4.9%
Dall'anno scorso	27	13.2%
Da quest'anno	27	13.2%
Dagli anni precedenti	140	68.6%

**FEDERICIANA
DA QUANTO TEMPO FREQUENTA LA
FEDERICIANA?**



E' la prima volta	1	1.1%
Dall'anno scorso	12	13.2%
Da quest'anno	8	8.8%
Dagli anni precedenti	70	76.9%

Essendo l'anno di riferimento il 2015, si possono identificare in modo molto simile nelle due biblioteche utenti che sono entrati per la prima volta durante la somministrazione del questionario "è la prima volta" il 10% alla Memo e l'1% alla Federiciana.

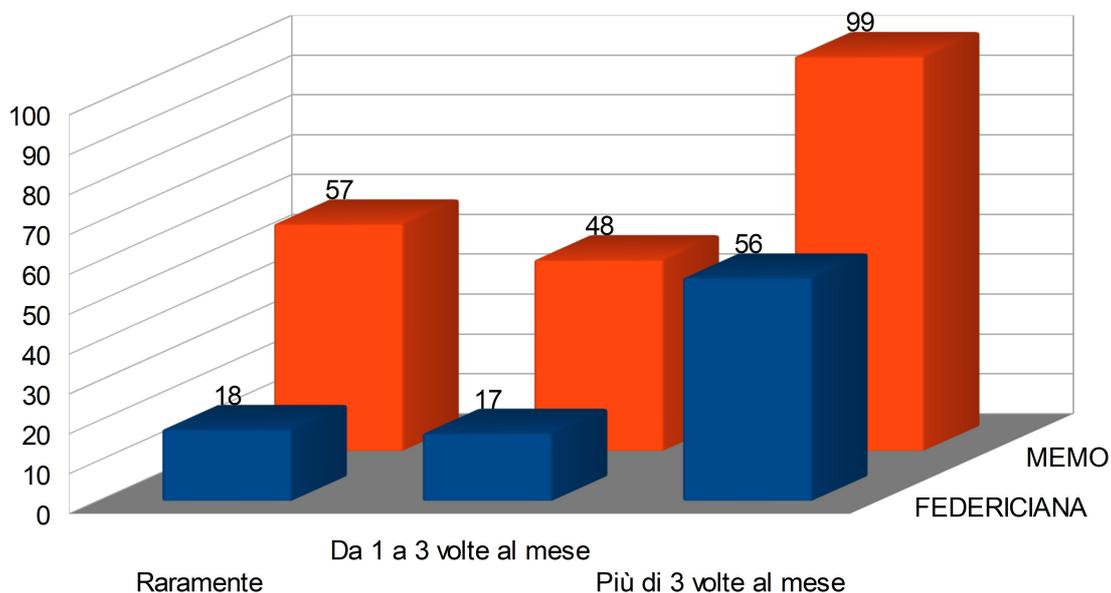
Il 13,2% della Memo e l'8% degli utenti della Federiciana sono entrati in biblioteca "da quest'anno", vale a dire il 2015.

Il 13% frequenta entrambe le biblioteche "dallo scorso anno", cioè dal 2014.

La percentuale più grande, quasi tre quarti degli utenti ci frequentava già prima del 2014.

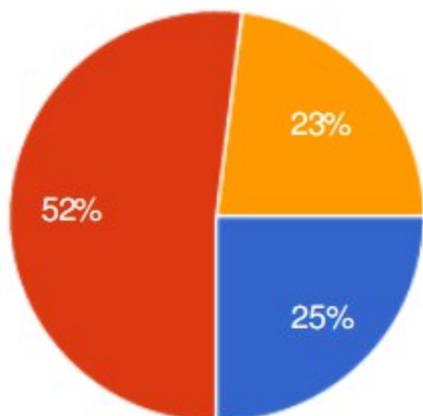
**MEMO
DA QUANTO TEMPO USA I SERVIZI
DELLA MEMO?**

**FEDERICIANA
DA QUANTO TEMPO USA I SERVIZI
DELLA FEDERICIANA?**



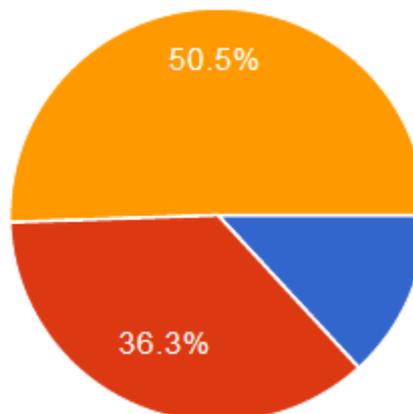
Osserviamo che gli utenti che frequentano la Federiciana più di 3 volte al mese sono il 61,5%, e quelli della Memo sono il 48,5%.
Ci frequentano da 1 a tre volte al mese il 18,7% degli utenti della Federiciana e il 23,5% della Memo.
Vengono raramente il 19,8% degli utenti della Federiciana ed il 27,9% di quelli della Memo.

**MEMO
QUANDO VIENE IN MEDIATECA LEI SI
TRATTIENE?**



Meno di un'ora	51	25%
Da 1 a 3 ore	106	52%
Più di 3 ore	47	23%

**FEDERICIANA
QUANDO VIENE IN FEDERICIANA LEI SI
TRATTIENE?**



Meno di un'ora	12	13.2%
Da 1 a 3 ore	33	36.3%
Più di 3 ore	46	50.5%

Si percepisce dal grafico la differenza della tipologia di biblioteche dal tempo in cui i nostri utenti rimangono nelle strutture, la Memo biblioteca di pubblica e la Federiciana biblioteca storica e di ricerca.

La metà degli utenti della Memo 52% rimane da 1 a 3 ore, mentre la metà degli utenti della Federiciana 50,5% rimane oltre le 3 ore.

Il 25% degli utenti della Memo rimane meno di un'ora, potrebbero rientrare in questo gruppo tutti quelli che riconsegnano velocemente i documenti presi in prestito.

Il sito web non è mai consultato dal 38,7% dei rispondenti o raramente dal 30,4% dei rispondenti.

Il 71,4% dichiara di sapere che la Federiciana ha un sito web. Quindi quasi tre quarti degli utenti che hanno risposto al questionario non usa il sito del Sistema Bibliotecario.

Il 56,4% dei visitatori della memo prende in prestito i materiali e il 42% studia Il 34% si collega a internet, il 39% frequenta il bar, ma è interessante sapere che l'8% lavora. In Federiciana oltre il 68% va in biblioteca per studiare.

Seguono due domande sulla conoscenza e utilizzo del patrimonio storico in Federiciana e si richiede che tipo di materiale consulta in Federiciana. E' interessante rilevare che oltre il 57% dei rispondenti non sa che in Federiciana si conserva patrimonio storico e che in questa biblioteca la maggioranza dei rispondenti consulta il patrimonio dell'emeroteca (50%).

FEDERICIANA
Conosce il patrimonio storico della
Biblioteca Federiciana?

SI	39	42.9%
NO	52	57.1%

FEDERICIANA
ha mai utilizzato per ricerche il
patrimonio storico della Biblioteca
Federiciana?

SI	15	16.5%
NO	76	83.5%

FEDERICIANA
Se sì, che tipo di materiale ha consultato?

giornali e riviste	8	50%
libri antichi	4	25%
Fotografie fondi archivistici	2+2	12.5%

Tra i servizi online più usati delle biblioteche c'è il sito, facebook e il blog (il 21%), ma ben il 49,7% dice di non usare questo tipo di servizi tra i rispondenti della Memo. Tra i rispondenti della Federiciana invece viene apprezzato il catalogo online (23%) e comunque oltre il 37% dei rispondenti dichiara di non usare questi servizi.

MEMO
Quali servizi online della nostra mediateca usa?

Catalogo online	36	18.1%
Newsletter	27	13.6%
Controllo situazione prestiti online	15	7.5%
La biblioteca in rete: sito, Facebook, blog	42	21.1%
Non uso i servizi online della biblioteca	99	49.7%
Altro	14	7.0%

FEDERICIANA
Quali servizi online della Biblioteca Federiciana usa?

Catalogo	21	23.3%
Newsletter	8	8.9%
La biblioteca in rete: sito, Facebook, blog	10	11.1%
non uso i servizi online della biblioteca	34	37.8%
Catalogo 2.0	11	12.2%
MLOL	7	7.8%

La maggioranza (46,6% e 74,2%) pensa che le nostre biblioteche siano luoghi confortevoli dove si può leggere e studiare in tranquillità.

MEMO
Pensa di aver tratto benefici dall'uso della nostra mediateca o dei suoi servizi online? Se sì, in che modo?

La mediateca è un luogo confortevole, dove posso leggere o studiare in tranquillità	95	46.6%
La mediateca è un luogo piacevole, dove amo	90	44.1%

FEDERICIANA
Pensa di aver tratto benefici dall'uso della Biblioteca Federiciana o dei suoi servizi online? Se sì, in che modo?

La Biblioteca Federiciana è un luogo confortevole, dove posso leggere o studiare in tranquillità	66	74.2%
Trovo materiali e/o informazioni utili per i miei	33	37.1%

trascorrere un po' di tempo			studi		
La Memo è utile per il mio tempo libero	69	33.8%	La Biblioteca Federiciana è utile per le mie attività lavorative	20	22.5%

Gli utenti che hanno risposto al questionario sono fortemente d'accordo o d'accordo che le biblioteche producano grandi benefici nella vita delle persone.

La maggioranza usa i servizi online in genere e tra questi il più usato è wikipedia (52,5%) per gli utenti della Memo e le email (87,9%) per gli utenti della Federiciana

	MEMO		FEDERICIANA	
Può dirci quali tra questi servizi disponibili in rete usa o frequenta abitualmente				
siti di quotidiani o di informazione	87	42.6%		
youtube	99	48.5%	youtube	60 65.9%
wikipedia	107	52.5%		
social network (es.: facebook, twitter, ecc.)	86	42.2%	social network (es.: facebook, twitter, ecc.)	66 72.5%
email			email	80 87,90%

L'ultima domanda del questionario è aperta e si richiede agli utenti di dare dei suggerimenti per il miglioramento del servizio. I suggerimenti sono divisi per 13 sezioni che qui si riportano le 94 risposte ottenute.

1 - SERVIZI

- n. 3 suggerimenti

I rispondenti chiedono di poter tenere in prestito più tempo i DVD, di ripristinare il contributo annuale per l'iscrizione e iniziare a far pagare qualunque cosa (magari in modo simbolico) perché "è giusto".

2 - PERSONALE

- n. 5 suggerimenti

I rispondenti dichiarano nella maggior parte dei casi di essere soddisfatti del personale. In alcuni casi viene riscontrata una mancanza di gentilezza.

3 - SPAZI e confort

- n. 15 suggerimenti

La maggioranza richiede di aggiungere tavoli per lo studio e fa notare che gli spazi potrebbero essere meglio gestiti.

4 - SILENZIO

- n. 7 suggerimenti

I suggerimenti relativi a questa sezione fanno notare che il silenzio non viene molto rispettato.

5 - COLLEZIONI

- n. 8 suggerimenti

Per le collezioni i rispondenti chiedono un ampliamento e di curare meglio le sezioni scientifiche e verso le altre culture. Richiedono più titoli "alternativi" su spiritualità, cucina vegana, yoga, ecc.

6 - ORARIO

- n. 16 suggerimenti

Sono molti i suggerimenti che chiedono di ampliare gli orari di apertura della memo in particolare.

Forte è la richiesta di aperture serali fino alle 24,00.

7 - INIZIATIVE CULTURALI

- n. 3 suggerimenti

I rispondenti chiedono maggior attività culturale d'avanguardia, di ampliare l'attività di presentazione di libri di autori contemporanei di spessore magari con presenza dell'autore e di ampliare l'attività cinematografica.

8 - SERVIZI INFORMATICI

- n. 9 suggerimenti

I rispondenti sono abbastanza critici sui servizi informatici. Chiedono di aggiornare il sito internet, dichiarano che la connessione internet è problematica e si è spesso costretti a cambiare postazione per mancanza di collegamenti. Suggestiscono un potenziamento del wifi.

9 - STRUMENTAZIONE

- n. 1 suggerimento

Il rispondente dichiara che non ci sono abbastanza lettori DVD per i bambini

10 - UTENZA

- n. 2 suggerimenti

Si fa riferimento al disagio di avere senza tetto in biblioteca e alla scortesia di alcuni utenti.

11 – COMUNCAZIONE

- n. 0 suggerimenti

12 - BAR

- n. 5 suggerimenti

I rispondenti chiedono di aumentare i posti del bar e in due casi di riportare il bar alla gestione precedente.

13 - APPREZZAMENTI

- n. 24

Sono molti gli apprezzamenti per lo spazio, il servizio e il personale.