

Analisi complessiva dei dati quantitativi e qualitativi ricavati dalla somministrazione del “questionario sulle esigenze e sugli interessi delle persone che frequentano la Biblioteca Federiciana”, con valutazione ed elaborazione di eventuali proposte di interventi migliorativi.

La presente analisi nasce a seguito della somministrazione di un questionario sui servizi “*Questionario sulle esigenze e sugli interessi delle persone che frequentano la Biblioteca Federiciana*” erogato per la prima volta presso la Biblioteca Federiciana tra il 14 e il 31 ottobre 2013.

Il questionario riprende lo stesso che ha somministrato nel 2011 la Mediateca Montanari partecipando a un progetto di AIB Marche da cui, a seguito dei dati raccolti insieme ad altre biblioteche nelle Marche, è nata la pubblicazione “L'impatto delle biblioteche pubbliche: obiettivi, modelli e risultati di un progetto valutativo” creando per la Mediateca Montanari l'avvio della raccolta di dati qualitativi.

Nel caso della Federiciana, la raccolta di dati qualitativi prende avvio a novembre 2013 con la distribuzione dello stesso questionario, rivisto appositamente alla luce dei servizi specifici della Federiciana. Questo lavoro permetterà al servizio di approfondire la conoscenza che al momento ha solo empirica della sua utenza e della percezione del servizio, dando strumenti reali alla Direzione per poter lavorare nell'ottica del miglioramento continuo e della soddisfazione dell'utenza.

Il presente questionario si inserisce inoltre in un'operazione più ampia di raccolta dati (di tipo quantitativo e qualitativo), che per la Federiciana ha avuto inizio in modo sistematico nel 2013 e che, oltre al presente questionario, comprende:

- la rilevazione delle attività di reference rilevate dal personale in servizio in tre momenti diversi dell'anno (dal 18 al 30 marzo 2013, dall'8 al 20 luglio 2013, dal 10 al 24 novembre 2013);
- la raccolta di dati statistici mensili del 2013 sull'andamento dei servizi della biblioteca.

Il questionario sui benefici e i servizi è composto da 20 domande.

Per una migliore lettura dei dati raccolti, nella presente analisi abbiamo suddiviso in tre parti le risposte:

- 1 relativa ai dati sull'utenza che descrive il contesto generale,
- 1 relativa all'utilizzo dei servizi,
- 1 relativa alle abitudini e alla percezione dei servizi.

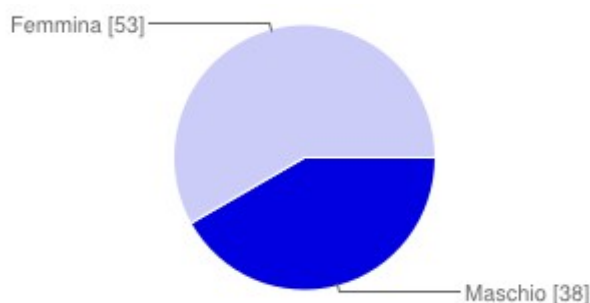
Le rilevazioni e i questionari hanno coinvolto tutti i colleghi della biblioteca Federiciana.

Sono stati distribuiti n.109 questionari e ne sono stati restituiti compilati n.92. I questionari sono stati compilati in modo preciso e completo.

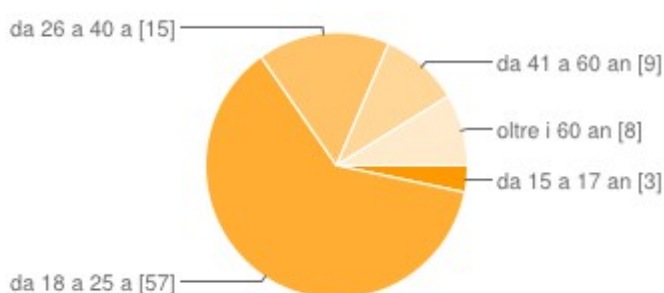
I dati dei questionari sono stati poi elaborati utilizzando il modulo Survey di Google Drive, una risorsa online gratuita che mette a disposizione dei suoi utenti una risorsa dedicata alle statistiche e all'elaborazione dei dati: in questo modo è stato possibile visualizzare le risposte e aggregare i dati in forma critica.

1. Descrizione del contesto generale

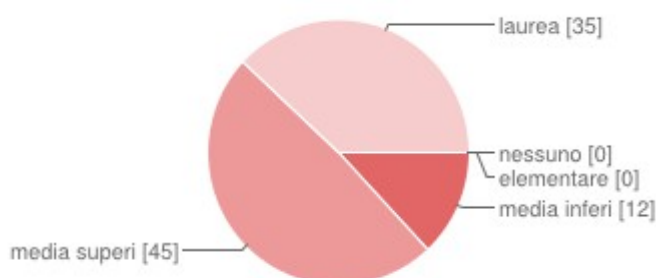
Al questionario hanno risposto 38 **maschi** (42%) e 53 **femmine** (58%).



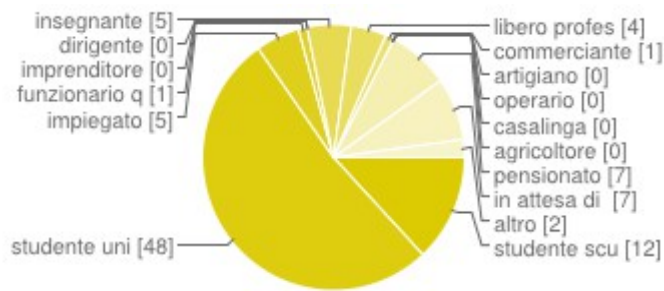
Il 62% dei rispondenti fa parte della **fascia d'età** dai 18 ai 25 anni, il 16% della fascia dai 26 ai 40, il 10% dai 41 ai 60, il 9% supera i 60 anni e solo il 3% rientra nella fascia dai 15 ai 17 anni.



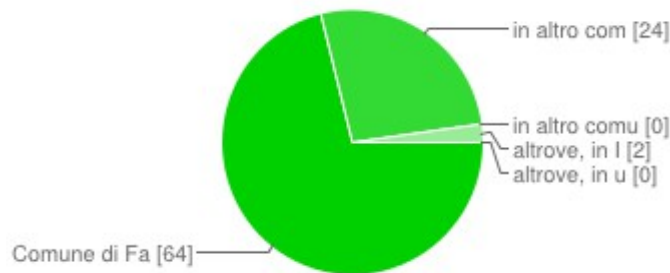
La maggior parte dei rispondenti, il 49% (45 persone), sono persone con il **titolo di studio** di scuola media superiore, seguono i laureati con il 38% (35 persone) e le persone con un titolo di scuola media inferiore sono solo il 13% (12 persone).



I dati sono confermati dalla **professione** dei rispondenti: dichiarano infatti di essere per il 42% studenti universitari e per il 13% studenti di scuola media superiore. L'8% sono pensionati, un altro 8% sono in attesa di occupazione, un 5% insegnanti ed un altro 5% impiegati, il 4% liberi professionisti, il 2% indica "altro" senza specificare la professione, l'1% dichiara di essere un funzionario quadro e un altro 1% commerciante.

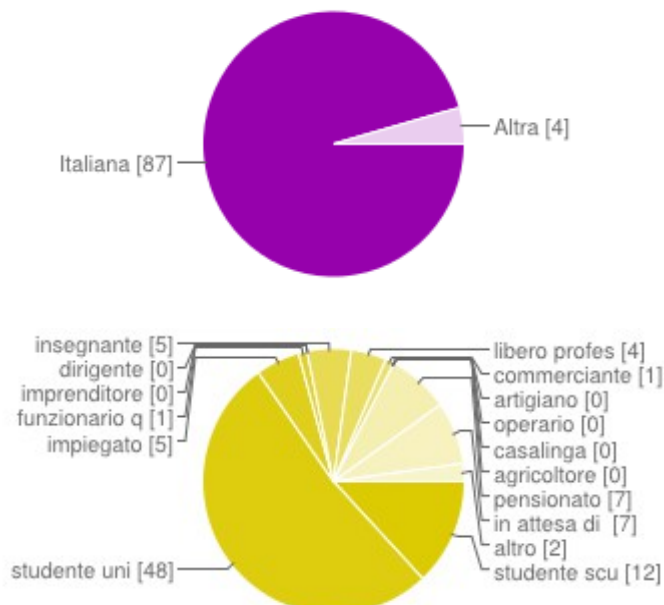


La **provenienza** delle persone che hanno risposto al questionario è per il 71% la città di Fano, il 27% da altri comuni della Provincia e il 2% dal resto d'Italia (in particolare Roma e Salerno).



Tra i rispondenti sono presenti persone provenienti da Serra Sant'Abbondio, Pesaro, Mondolfo, Piagge, Lucrezia di Cartoceto, Fratte Rosa, Serrungarina, Urbino, Saltara, Monteporzio, Isola del Piano, Cartoceto, Cagli, San Costanzo.

Tra queste 87 hanno residenza in Italia (96%) e 4 hanno altra residenza (4%) in altro Paese (Albania, Macedonia, Romania).



- *La fascia d'età più presente è quindi quella degli studenti che, accorpando le percentuali di quelli delle superiori con quelli universitari, è rappresentata dal 65% dei rispondenti. Il dato rileva che l'87% dei rispondenti ha quindi un titolo di studio*

elevato.

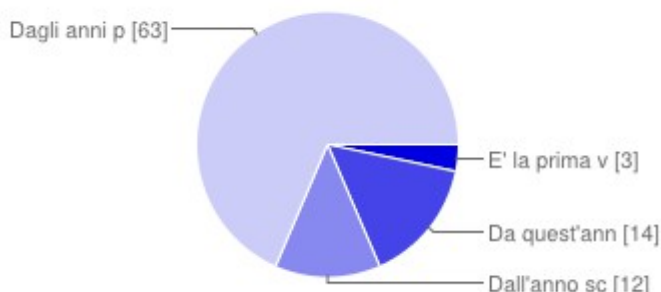
Solo il 21% dei rispondenti fa parte della categoria dei lavoratori, tra cui si fanno rientrare anche l'8% dei rispondenti che dichiarano di essere pensionati. I professionisti rappresentati sono di una fascia medio alta, non sono presenti tra i rispondenti operai, casalinghe, artigiani e agricoltori, ma neanche dirigenti e imprenditori.

La maggior parte dei rispondenti, il 55%, sono studenti.

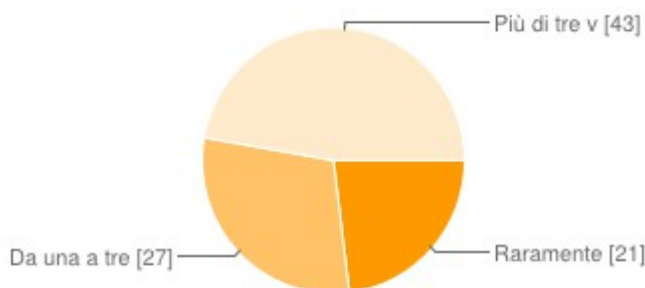
L'utenza della Federiciana è prevalentemente locale. Sono scarsamente rappresentati gli stranieri presenti in città e Provincia.

2. Utilizzo dei servizi

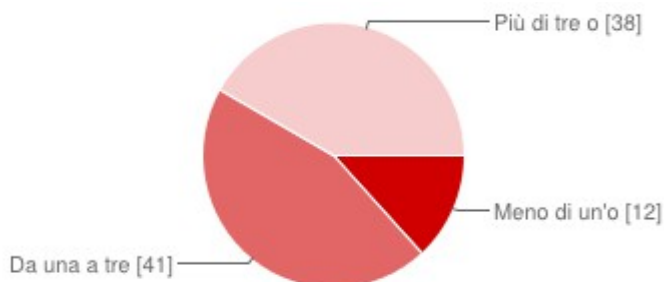
Alla richiesta **da quanto tempo frequenta la Federiciana** rispondono in 3 dicendo che è la prima volta (3%), in 14 dicendo da quest'anno (15%), in 12 dichiarando l'anno scorso (13%) e in 63 (68%) dagli anni precedenti.



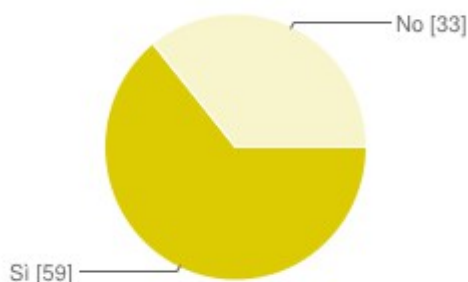
La maggior parte degli utenti che hanno compilato il questionario, 43 pari al 47%, hanno dichiarato di frequentare la biblioteca Federiciana più di tre volte al mese, 27 pari al 30%, la frequentano da una a tre volte al mese e 21, pari al 23%, dichiarano di frequentarla raramente.



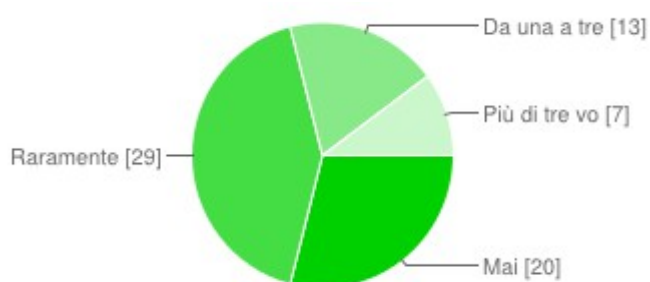
La maggior parte delle persone che vengono alla Federiciana, 41 degli intervistati pari al 45%, si trattengono da 1 a 3 ore, 38 pari al 42% più di tre ore e solo 12 (il 13%) per meno di 1 ora.



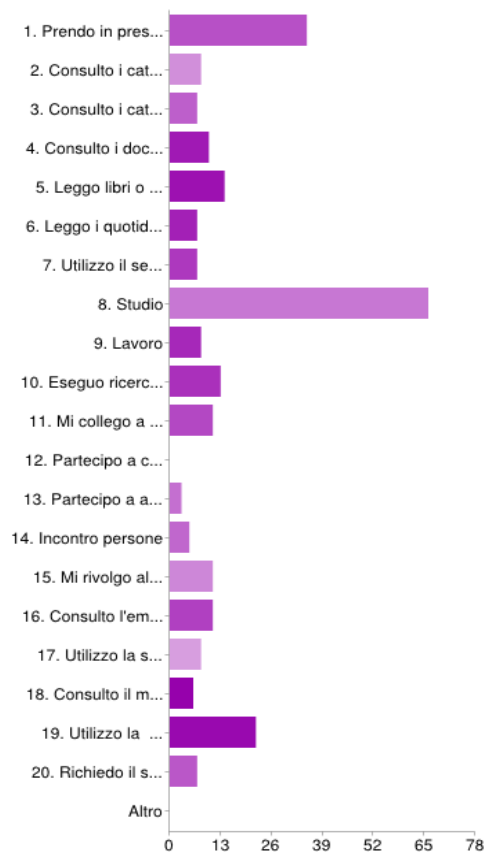
Il 64% degli utenti che hanno compilato il questionario sa dell'esistenza del **sito web** della Federiciana mentre il 36% ne ignora l'esistenza.



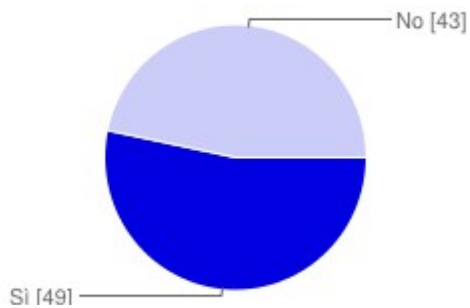
Solo il 10% degli intervistati dichiara di usare il sito web più di tre volte al mese, il 19% lo usa da una a tre volte al mese e la maggior parte, il 42% lo usa raramente. Il 29% degli intervistati non usa mai il sito web della Federiciana.



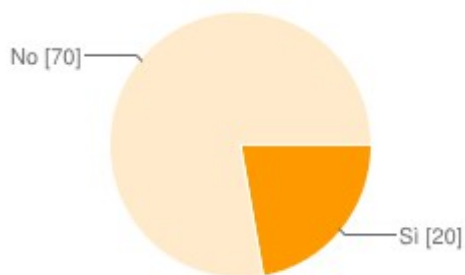
La maggior parte dei rispondenti in biblioteca Federiciana viene per studiare (66 intervistati pari al 25%) e per prendere libri in prestito (35 intervistati pari al 14%). L'8% utilizza la rete wireless. Il 5% esegue ricerche bibliografiche per studio e legge libri e riviste. Il 4% consulta i documenti, utilizza i pc fissi per collegarsi a internet, si rivolge al personale per ricerche informazioni e assistenza bibliografica, e consulta l'emeroteca locale. Il 3% consulta cataloghi on line, e i cataloghi cartacei, legge i quotidiani, utilizza il servizio di fotocopie, lavora, utilizza la sala manoscritti e richiede il prestito interbibliotecario. Il 2% viene per incontrare persone e consultare il materiale antico. Solo l'1% dichiara di partecipare alle attività culturali. Non ci sono utenti che dichiarano di partecipare ai corsi di formazione.



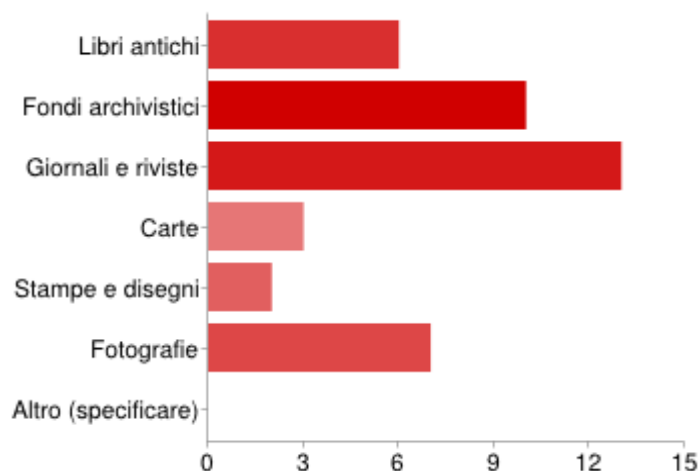
Solo il 53% dei rispondenti dichiara di conoscere il **patrimonio storico** della Federiciana, mentre il 47% non lo conosce.



Il 78% degli utenti dichiara di non aver mai utilizzato il patrimonio storico della biblioteca Federiciana.



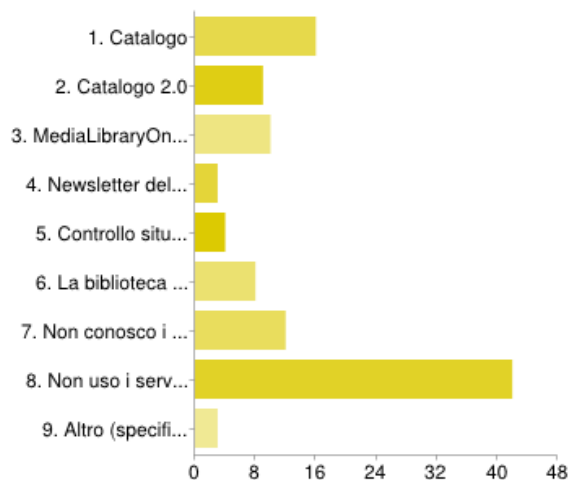
Il 22% che utilizza il patrimonio antico e raro dichiara di utilizzare per la maggior parte (32%) l'emeroteca locale, il 24% i fondi archivistici, il 17% I fondi fotografici, il 15% I libri antichi, il 7% le carte, il 5% le stampe e i disegni.



La maggior parte degli intervistati, il 39%, non usa i **servizi online** della biblioteca Federiciana e l'11% dichiara anche di non conoscerne nemmeno l'esistenza.

Tra i servizi online più usati troviamo il catalogo con il 15%, MLOL con il 9%, il catalogo 2.0 con l'8%, la biblioteca in rete con fb, blog, sito con il 7%. Solo il 4% dichiara di usare il controllo della situazione prestiti online e il 3% di usare il servizio di newsletter.

Nella categoria altro alcuni specificano Sebina, opac e controllo gli orari: tali servizi sono riconducibili alla consultazione del catalogo online e all'utilizzo del servizio del sito internet.



- *I dati sui servizi confermano che la biblioteca è usata prevalentemente per i suoi spazi e non per i servizi. Pur essendo utenti che apprezzano i servizi online su internet, non vengono allettati neanche dai servizi in remoto della Biblioteca Federiciana. Il 71% sembra non usare mai il sito web della biblioteca; il 50% non usa mai I servizi on line della biblioteca; il 53% dichiara di conoscere il patrimonio storico ma il 78% non lo ha mai utilizzato per le sue ricerche.*

Tra gli utenti che dichiarano di utilizzare il patrimonio storico, il 22%, la raccolta più apprezzata è certamente quella dell'emeroteca: i dati sono incrociabili con quelli quantitativi che a nov.2013 riportano 73 richieste di consultazione dell'emeroteca.

3. Abitudini e percezione dei servizi.

Gli utenti che hanno risposto al questionario dimostrano di ritenere di avere **benefici nell'utilizzo dei servizi** della biblioteca. Il 27% dei rispondenti ritiene che la Federiciana sia un luogo confortevole dove poter leggere e studiare in tranquillità. Il 15% trova materiali e informazioni utili per i suoi studi. L'8% dei rispondenti ritiene la Federiciana utile per le sue attività lavorative e ritiene che faccia loro risparmiare denaro. Il 7% crede che utilizzare la Federiciana faccia loro risparmiare tempo. Il 6% che è importante per il proprio tempo libero e che qui ha modo di scambiare idee con altre persone. Il 5% ritiene che faciliti la partecipazione alla vita della comunità e amplia i suoi interessi culturali ed artistici.

Il 4% ritiene che grazie alla Federiciana abbia raggiunto nuove competenze e conoscenze e ha scoperto nuovi interessi; il 2% ritiene che qui possa migliorare le sue capacità nell'uso delle attrezzature digitali e multimediali, che sia utile nella ricerca del lavoro, l'1% ritiene che grazie alla Federiciana si orienta meglio nella navigazione in rete.



Il 2% suggerisce **altri benefici** come:

1. la necessità di studiare/aggiornarmi su questioni attinenti il mio ambito futuro (auspicato) impiego e trovare quindi in ambiente ideale (silenzioso, rete wireless) fuori casa;
2. saltuariamente necessità di consultare libri se disponibili;
3. aiuta le mie ricerche;
4. insostituibile luogo di cultura alta e mediata dalle esigenze contemporanee e del territorio. Non da ultimo, il fascino, l'accoglienza e la cortesia esperta del personale;
5. è utile per studi e pubblicazioni;
6. raggiungo il nirvana.

Agli utenti è stato chiesto di esprimere un **parere sulle seguenti 5 affermazioni**:

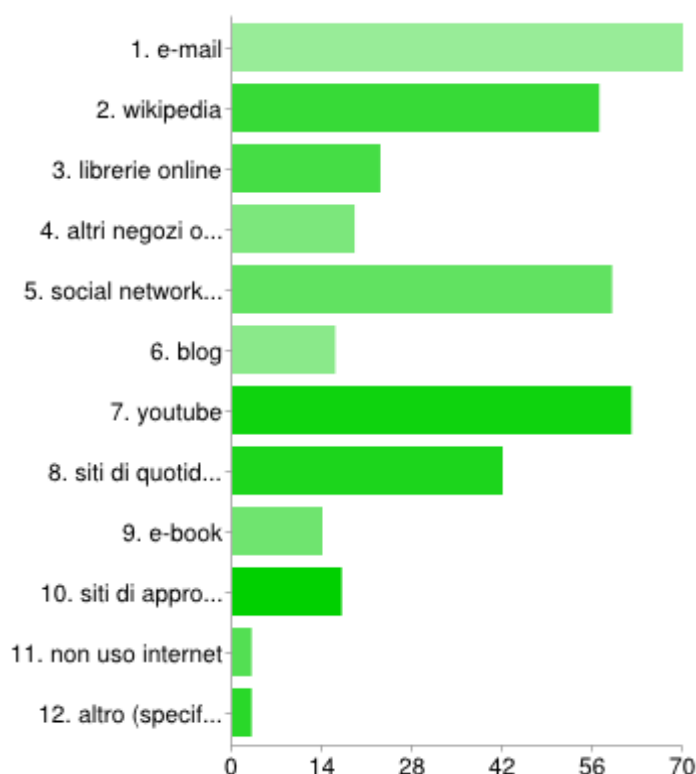
1. Contribuiscono alla costruzione dell'identità culturale della comunità;
2. Promuovono direttamente e indirettamente il patrimonio storico artistico;
3. Contribuiscono, direttamente o indirettamente, allo sviluppo economico locale;
4. Costituiscono il patrimonio culturale locale;
5. Sono punto di riferimento per studiosi e ricercatori.

Il pubblico ha espresso prevalentemente accordo con le affermazioni proposte. Sono fortemente d'accordo in 4 casi su 5.

Solo l'affermazione sui benefici economici diretti o indiretti dei servizi bibliotecari ha dato risultati non in linea con le altre affermazioni: infatti qui abbiamo solo il 18% fortemente d'accordo, in disaccordo è il 16% dei rispondenti e non sa il 26%. Il 30% si dichiara d'accordo con l'affermazione.

La maggior parte degli intervistati utilizza **servizi disponibili in rete**: in assoluto il servizio più utilizzato è quello delle email con il 18%, il 16% utilizza youtube, il 15% i social network e wikipedia, l'11% i siti di informazione e i quotidiani online, il 6% le librerie online, il 5% altri negozi online, il 4% siti di approfondimento culturale, i blog e gli ebook.

Solo l'1% dichiara di non usare internet e l'1% indica anche altri utilizzi come "SBN", "libri digitalizzati", "corsi online" e "siti di manifestazioni con eventi locali e non".



- *I rispondenti dimostrano quindi di essere dei forti fruitori dei servizi gratuiti messi a disposizione su internet, ma sono meno predisposti verso l'utilizzo dei servizi online messi a disposizione dalle biblioteche e dal Polo USB della Provincia di Pesaro Urbino. In effetti solo il 2% dei rispondenti dichiara che l'utilizzo della Federiciana*

possa migliorare le sue competenze nell'ambito informatico.

Solo il 43,48% dei rispondenti si cimenta nell'ultima domanda a risposta aperta: 40 dei 92 intervistati hanno comunque riportato con l'ultima domanda (*Desidera esprimere suggerimenti oppure osservazioni riguardanti la nostra biblioteca?*) una serie di **suggerimenti e proposte (26)** molto interessanti riassumibili nelle seguenti 7 macro-aree contenenti:

6 (12,76%) esprimono suggerimenti sui servizi informatici e alla strumentazione elettrica

3 fanno richiesta di avere più prese elettriche per attaccare i pc, 1 richiede un pc fisso in più e 2 fanno riferimento alla rete wi-fi richiedendo in un caso maggiore accessibilità e libertà e nell'altro più controllo proponendo di bloccare i siti "diversi" da quelli di uso comune.

10 (20,14%) esprimono suggerimenti sugli orari di apertura

Le 9 persone che hanno suggerito una variazione di orario sono tutte concordi nel prolungare l'orario di apertura: in 1 caso fino alle 19:30, in 2 casi fino alle 20:00, in 1 caso fino alle 22:00 e 1 chiede genericamente di tenere aperta la Federiciana anche la sera. 3 delle rilevazioni fanno anche riferimento all'apertura "tutti i giorni" e uno di questi tre in modo esplicito richiede l'apertura anche il "sabato e la domenica". Uno tra i 9 rispondenti suggerisce una variazione degli orari della sala manoscritti invertendo l'orario attuale e cambiandolo in "2 giorni antimeridiani, 1 giorno pomeridiano". Tra queste un rispondente riporta anche l'insoddisfazione per gli orari estivi della Mediateca Montanari.

2 (4,25%) esprimono suggerimenti sulle iniziative culturali

Due dei rispondenti sollecitano l'attivazione di iniziative culturali come eventi di lettura, conoscenza e divulgazione spettacolare dei documenti posseduti dalla Federiciana e incontri con scrittori.

11 (24,53%) esprimono suggerimenti sugli spazi e i confort

Uno dei rispondenti fa esplicita richiesta di facilitare l'accesso ai portatori di handicap e ai passeggini. Viene richiesto uno spazio per eventuale pausa pranzo, più areazione e luminosità, macchinette per bibite e snack, una tessera utenti per fotocopie (di testi anche privati) e lo scaffale aperto in modo tale da poter consultare, anche in giorni limitati, in modo autonomo la collezione.

Su 11, 3 fanno richiesta di maggiori spazi e dell'ampliamento del numero di posti della sala studio: uno fa riferimento alla carenza di posti per lo studio in Mediateca Montanari.

6 (12,76%) esprimono suggerimenti sul silenzio e l'atmosfera

I rispondenti sono molto attenti al fattore silenzio in biblioteca: 6 su 6 fanno esplicito riferimento alla necessità di tranquillità e silenzio, sottolineando aspetti fastidiosi come l'utilizzo di cellulari che, fanno notare, è una norma non rispettata. Due dei rispondenti fanno riferimento a persone non molto pulite che disturbano e a episodi definiti raccapriccianti.

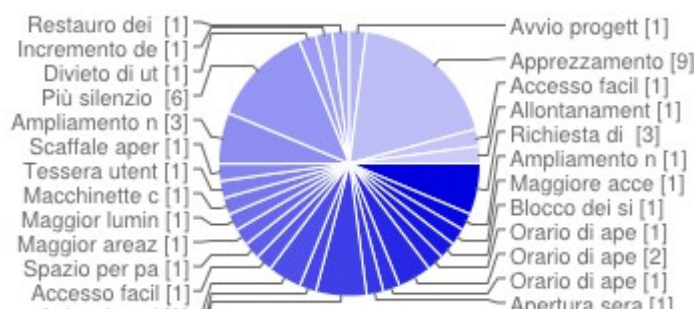
3 (6,38%) esprimono suggerimenti sulle collezioni

Solo tre dei rispondenti danno suggerimenti sulle collezioni: uno di questi richiede maggiori acquisizioni nelle materie di chimica, fisica, matematica, storia della scienza. Uno suggerisce il restauro di un periodico storico (la Concordia) posseduto dalla Federiciana e

un altro suggerisce un importante lavoro di digitalizzazione di una parte dell'emeroteca locale.

9 (19,14%) esprimono soddisfazione per il servizio

Quasi il 20% dei rispondenti si complimenta per il servizio, dell'integrazione/interazione dei due servizi (Memo e Federiciana), si complimentano per l'introduzione dell'orario continuato, dichiarano che il personale è sempre disponibile e competente, dicono che la Federiciana è un posto tranquillo dove studiare ed auspicano che rimanga aperta per molto altro tempo ancora.



suggerimenti sui servizi informatici e alla strumentazione elettrica

Richiesta di maggiori prese elettriche	6%
Ampliamento numero pc	2%
Maggiore accessibilità rete Wi-Fi	2%
Blocco dei siti diversi da quelli di uso comune	2%

suggerimenti sugli orari di apertura

Orario di apertura fino alle 19:30	2%
Orario di apertura fino alle 20:00	4%
Orario di apertura fino alle 22:00	2%
Apertura serale	2%
Apertura tutti i giorni	6%
Inversione dell'orario di apertura della sala manoscritti	2%

suggerimenti sulle iniziative culturali

Attivazione iniziative culturali presso la Federiciana	4%
--	----

suggerimenti sugli spazi e i confort

Accesso facilitato disabili	2%
Accesso facilitato per i passeggiatori	2%
Spazio per pausa pranzo	2%
Maggior areazione	2%
Maggior luminosità	2%
Macchinette con snack e bibite	2%
Tessera utenti per fotocopie	2%
Scaffale aperto	2%
Ampliamento numero posti per lo studio	6%

suggerimenti sul silenzio e l'atmosfera

Più silenzio e tranquillità	13%
-----------------------------	-----

Divieto di utilizzo del cellulare	2%
Allontanamento persone che disturbano	2%
suggerimenti sulle collezioni	
Incremento delle collezioni	2%
Restauro dei materiali	2%
Avvio progetti di digitalizzazione	2%
soddisfazione per il servizio	
Apprezzamento per il servizio	19%

Dalla presente analisi possiamo delineare un **profilo dell'utente tipo** della biblioteca Federiciana.

- 1.Femmina
- 2.Studentessa universitaria
- 3.Originaria di Fano
- 4.Frequenta la Federiciana da vari anni e per più di tre volte al mese trattenendosi da 1 a 3 ore ogni volta.
- 5.Conosce il sito web della biblioteca, ma lo usa raramente.
- 6.Viene in biblioteca soprattutto per studiare
- 7.Sa che la Federiciana possiede un patrimonio storico ma non lo ha mai utilizzato
- 8.Non usa i servizi online della biblioteca e, se li usa, utilizza il catalogo online.
- 9.Ritiene che la Federiciana sia un luogo confortevole dove poter leggere e studiare in tranquillità.
- 10.E' fortemente d'accordo sul fatto che le biblioteche contribuiscono alla costruzione dell'identità culturale della comunità, sul fatto che promuovono direttamente e indirettamente il patrimonio storico artistico, costituiscono il patrimonio culturale locale e sul fatto che sono punto di riferimento per studiosi e ricercatori. E' semplicemente d'accordo invece sul fatto che contribuiscono, direttamente o indirettamente, allo sviluppo economico locale.
- 11.Tra i servizi online usa prevalentemente il servizio di email.
- 12.Suggerisce e vorrebbe orari di apertura più estesi della Federiciana.

Versione_01_09.12.2013_Analisi questionario benefici Federiciana.