

Analisi complessiva dei dati quantitativi e qualitativi ricavati 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 presente analisi nasce a seguito della somministrazione di un questionario sui servizi dal titolo “Questionario sulle esigenze e sugli interessi delle persone che frequentano la Mediateca Montanari” erogato presso la Mediateca Montanari tra il 14 e il 31 ottobre 2013.

Il questionario riprende lo stesso che la Mediateca Montanari ha somministrato nel 2011 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: questo lavoro ha l'obiettivo di approfondire la conoscenza del servizio dal punto di vista qualitativo, 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 anche quantitativo), che per la Mediateca Montanari ha avuto inizio in modo sistematico fin dall'inaugurazione del servizio e che, oltre al presente questionario, comprende:

- la raccolta di dati statistici mensili sull'andamento dei servizi e delle attività della biblioteca;
- l'individuazione di una batteria di indicatori che descrivono l'impatto che il servizio ha sulla comunità di riferimento;
- la rilevazione delle attività di reference avviata nel 2013 (dal 18 al 30 marzo 2013, dall'8 al 20 luglio 2013, dal 10 al 24 novembre 2013).

Il questionario sui benefici e i servizi della Memo è composto da 16 domande.

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

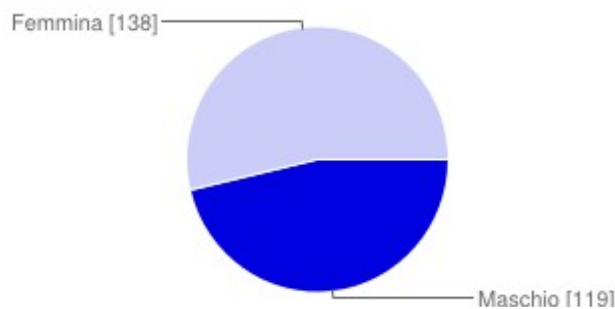
- 1 relativa ai dati sull'utenza che descrive il contesto generale,
- 1 relativa all'utilizzo dei servizi,
- 1 relativa alle abitudini e alla percezione dei servizi.

Sono stati raccolti n.276 questionari. 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 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.

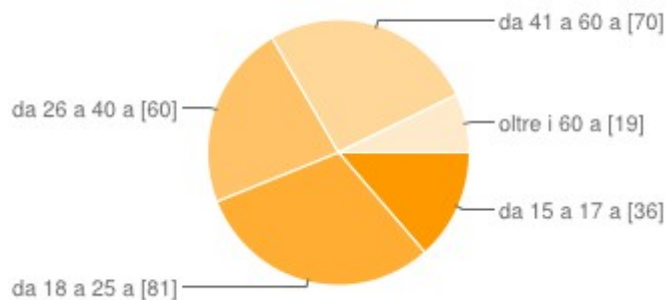
1- Descrizione del contesto generale

Il presente questionario è stato compilato da 138 donne, pari al 54% dei rispondenti, e da 119 uomini, pari al 46% dei rispondenti.

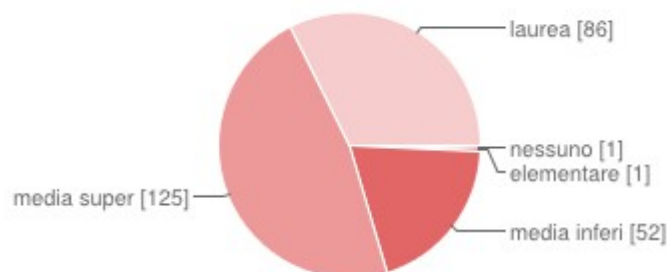


La maggior parte dei rispondenti, il 30%, hanno un'età compresa tra i 18 e i 25 anni. Il 26% hanno un'età tra i 41 e i 60 anni; il 23% tra i 26 e i 40 anni, il 14% tra i 15 e i 18 anni e il 7% oltre i 60 anni.

La maggior parte degli utenti sono giovani (44%) ma non mancano le fasce intermedie d'età della popolazione: tra i 26 e i 60 anni infatti sono il 49% dei rispondenti e sono ben rappresentati anche gli over 60 con il 7%.



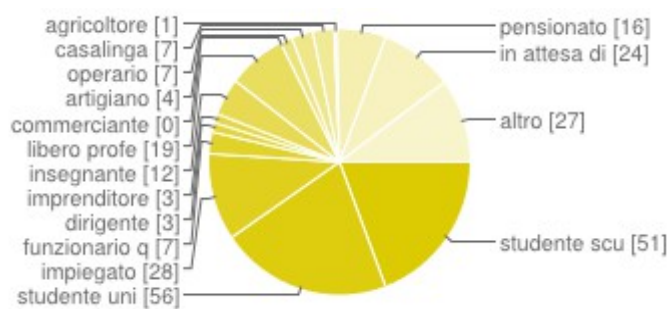
3 – La maggior parte dei rispondenti ha come titolo di studio la media superiore (47%), seguiti dai laureati con il 32%. Solo 1 persona risponde di avere il titolo di studio delle elementari e una sola persona risponde “nessuno”. Si deduce che i rispondenti hanno un titolo di studio alto.



Il 21% dei rispondenti sono studenti universitari, mentre il 19% sono studenti di scuola media superiore. Il 40% dei rispondenti sono quindi studenti. L'11% impiegati, il 10% dichiara di fare “altro” e il 9% è in attesa di occupazione.

Il 7% sono liberi professionisti, il 6% pensionati e il 5% insegnanti.

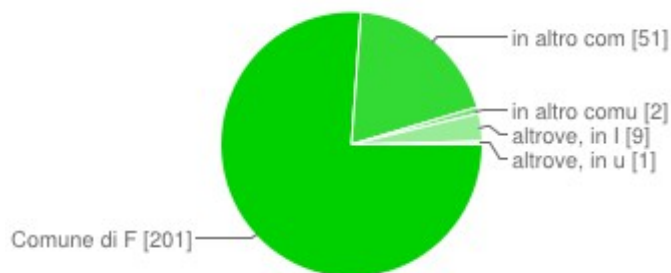
Al 3% si attestano funzionari quadro, operai, casalinghe. Solo l'1% dirigenti e imprenditori



5 – Residenza

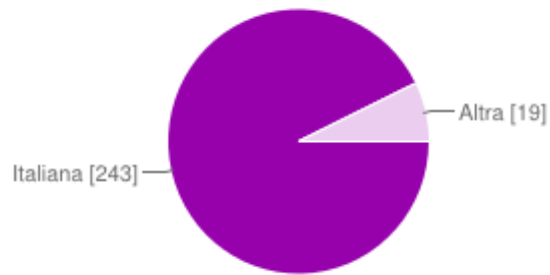
La maggior parte dei rispondenti sono residenti nel Comune di Fano, ben il 76%. Il 19% sono residenti in altro comune della Provincia (Pesaro, Mondolfo, Cuccurano, Orciano, Montelabbate, Serrungarina, San Costanzo, Lucrezia, Montemaggiore al Metauro Cartoceto, Saltara), il 3% dichiara di essere residente in altro comune italiano (Corigliano, Milano, Sant'Omero (TE), Bologna, Merano, Napoli riviera sud - Salerno, Caprarola), solo l'1% dice di vivere in un altro comune della Regione e solo 1 persona dichiara di essere residente in un altro Paese (Albania).

- Comune di Fano 201 76%
- in altro comune della Provincia 51 19%
- in altro comune della Regione 2 1%
- altrove, in Italia 9 3%
- altrove, in un altro Paese 1 0%



6 – Nazionalità

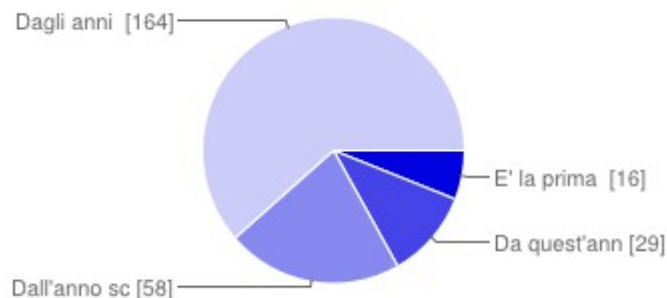
E' decisamente maggior la percentuale delle persone di nazionalità italiana con il 93% dei rispondenti mentre solo il 7% dichiara di essere di nazionalità straniera. I rispondenti stranieri sono 4 romeni (4), senegalesi (1), russi (2) slavi (1), marocchini (1), peruviani (1), statunitensi (1), albanesi (1), cecoslovacchi (1), messicani (1), moldavo (1), canadese (1).



2. Utilizzo dei servizi

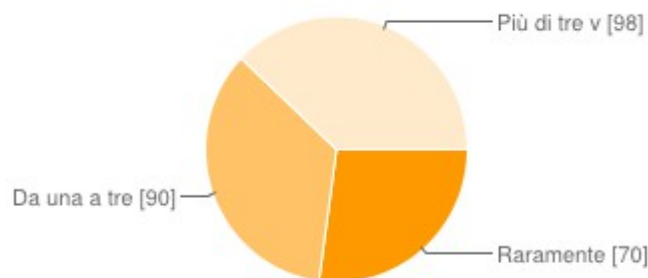
7 - Da quanto tempo frequenta la nostra mediateca?

Il 61% dichiara di usare i servizi della Mediateca dagli anni precedenti, il 22% dall'anno scorso, l'11% da quest'anno e solo il 6% dichiara che è la prima volta. Più della metà dei rispondenti frequenta presumibilmente la Memo dalla sua apertura.



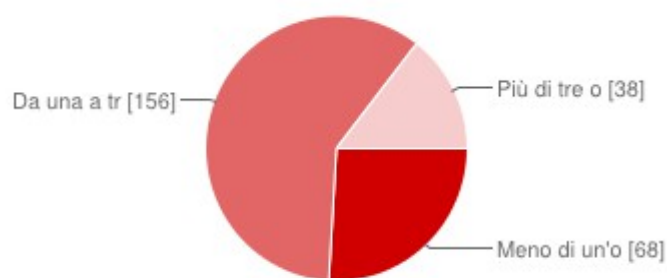
8 - Quante volte utilizza i servizi della nostra mediateca?

Il 38% frequentano la Memo più di tre volte al mese. Il 35% da una a tre volte al mese. Ciò significa che il 73% dei rispondenti sono frequentatori assidui dei nostri servizi. Il 27% dichiara di utilizzare i servizi raramente.



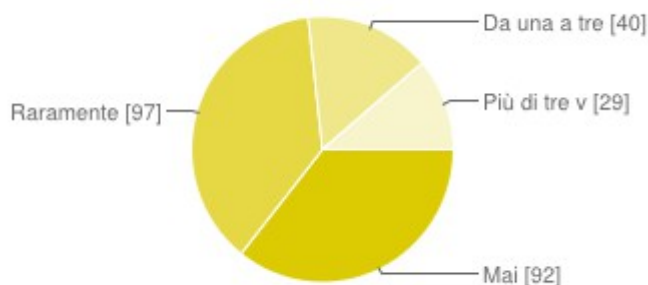
9 - Di solito, quando viene in mediateca, lei si trattiene

Il 60% dei rispondenti si trattiene in biblioteca da una a tre ore e il 15% più di tre ore: i nostri utenti non sono quindi fugaci. Solo il 26% si trattiene meno di un'ora.



10 - Quante volte consulta le nostre pagine Web?

Le pagine web non sono molto frequentate: il 36% dichiara di non usarle mai e il 38% di usarle raramente. Solo l'11% dichiara di frequentarle più di tre volte al mese e il 16% da una a tre volte.



11 - Può dirci cosa fa quando visita la nostra mediateca?

Il 17% (166) prende in prestito o restituiscono libri, riviste, ecc.

L'11% (106) si collegano a internet

l'11% (114) dichiara di studiare

il 10% (100) frequenta il memocaffè

il 9% (86) legge libri o riviste

l'8% (75) incontra persone

il 6% (56) si rivolge al personale per assistenza, informazioni, consigli di lettura, ricerche, ecc.

Il 5% (51) legge i quotidiani

il 4% (39) frequenta l'area bambini insieme a mio figlio/nipote/in qualità di babysitter ecc.

il 4% (35) consulta i cataloghi online

il 4% (37) partecipa a attività culturali

il 3% (25) utilizza il servizio fotocopie

il 2% (18) consulta i documenti

il 2% (21) guarda i video, film

il 2% (19) lavora

l'1% (9) ascolta musica , (10) partecipa ai corsi di formazione, (9) utilizza i videogiochi, (12) utilizza gli i-pad, e sempre l'1% (9) dichiara di fare altro.

Per "altro" specifica attività come:

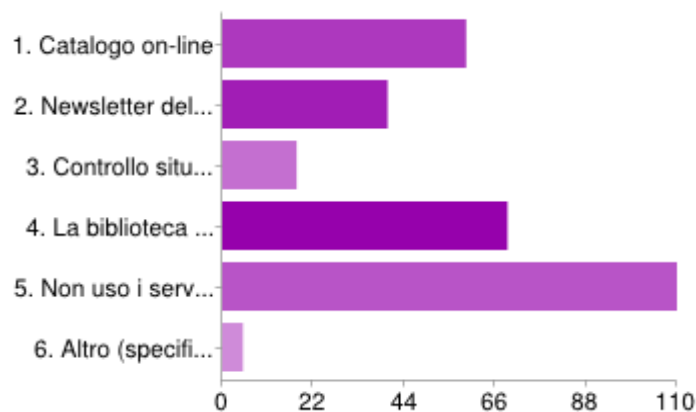
laboratori per bambini/laboratori per adulti - letture domenicali - accompagno i miei alunni vado in bagno con le chiavi - incontro altre persone - converso - cerco documenti che purtroppo sono assenti.

Le attività specificate sono principalmente riconducibili all'ambito dei servizi per bambini e ragazzi, l'aspetto sociale della mediateca e l'utilizzo dei bagni.



12 - Quali servizi online della nostra mediateca usa?

Il 37% (110) dei rispondenti dichiara di non usare I servizi online della biblioteca. Il 23% (69) dichiara di usare I servizi offerti dal sito, facebook e blog. Il 20% (59) usa il catalogo online. Il 13% il servizio di newsletter, solo il 6% (18) il servizio di controllo dei prestiti online. Due specificano che non usano i servizi della Mediateca mentre un altro specifica di usare MLOL.



3. Abitudini e percezione dei servizi.

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

Per il 13% (126) dei rispondenti la mediateca è un luogo confortevole, dove si può leggere o studiare in tranquillità;

Per l'11% (111) la mediateca è un luogo piacevole, dove si può trascorrere un po' di tempo

Il 10% (98) trova materiali e/o informazioni utili per gli studi;

Per il 10% (98) la mediateca è importante per il proprio tempo libero;

Il 9% (86) dichiara di ampliare i propri interessi culturali e artistici;

Il 7% (67) dice che la mediateca fa risparmiare denaro;

Il 5% (54) afferma che la mediateca è utile per le attività lavorative;

Sempre il 5% (54) in mediateca ha modo di scambiare idee con altre persone;

il 5% (50) dice che la mediateca offre opportunità di sviluppo ai bambini/nipoti attraverso il gioco, l'animazione, la lettura ecc.;

Il 5% (48) dice che raggiunge nuove conoscenze e/o competenze ed ha scoperto nuovi interessi;

il 4% (44) dichiara che la mediateca gli fa risparmiare tempo;

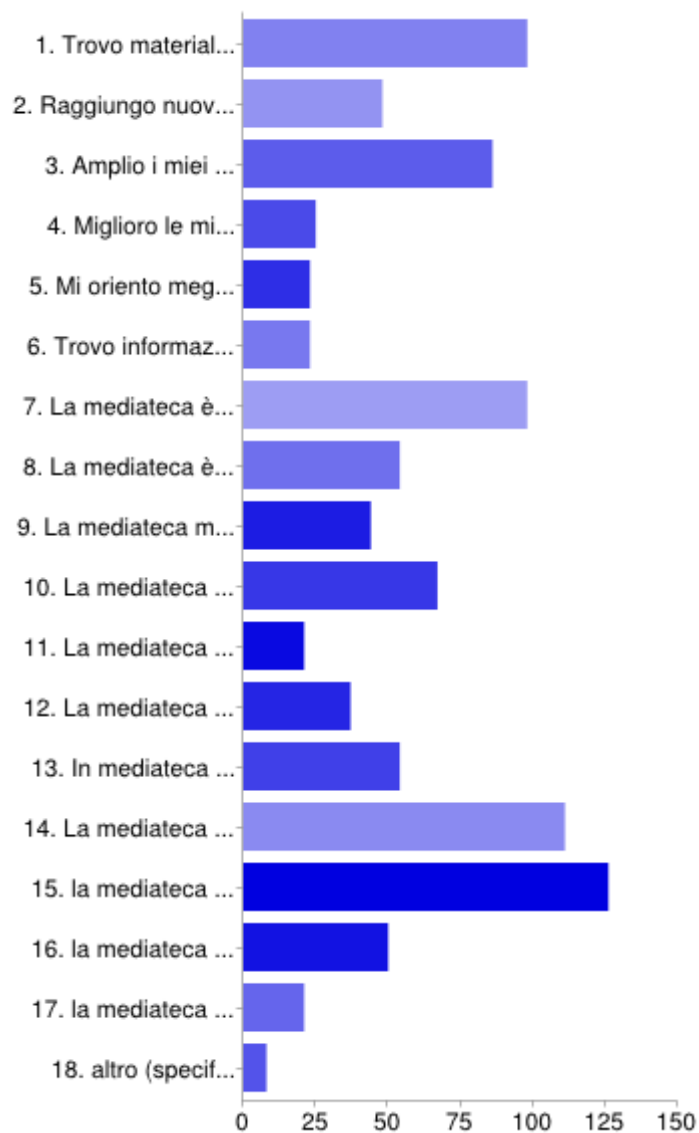
il 4% (37) dice che la mediateca facilita la partecipazione alla vita della comunità;

il 3% (25) migliora le proprie capacità nell'uso delle attrezzature digitali e multimediali;

il 2% (23) si orienta meglio nella navigazione in rete, sempre il 2% (23) trova informazioni utili sulla città (servizi, uffici, eventi ecc.), (21) trova che la mediateca è utile nella ricerca di un lavoro, e (21) aiuta i figli/nipoti negli studi.

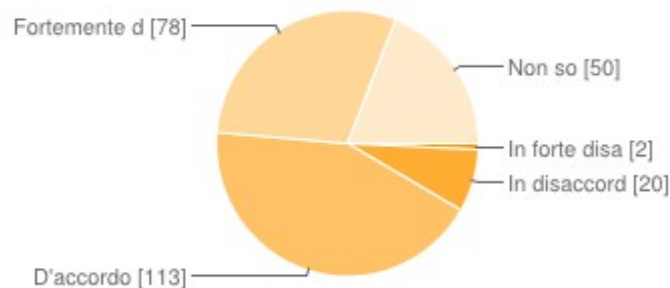
L'1% (8) barra altro e specifica che:

è comoda per del bar all'interno della struttura - non sa usare internet - "il primo anno è stato un evento davvero importante. in seguito l'area cinema è stata decimata in ambito bibliografico e la mediateca ha perso gran parte del suo interesse, così come l'intera offerta a fano".



14 - Può segnalarci se è in accordo o disaccordo con le seguenti affermazioni?

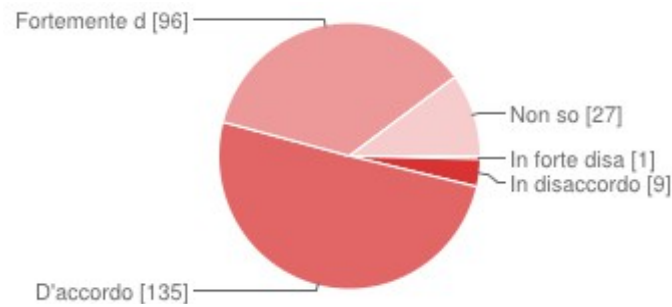
“le biblioteche pubbliche contribuiscono, direttamente o indirettamente, allo sviluppo economico locale”



E' d'accordo il 43% dei rispondenti (113)
 È fortemente d'accordo il 30% dei rispondenti (78)
 Non sa il 19% dei rispondenti (50)
 è in disaccordo l'8% dei rispndenti (20)

è in forte disaccordo l'1% dei rispondenti (2).

“le biblioteche pubbliche aiutano la vita democratica delle comunità”



E' d'accordo il 50% dei rispondenti (135)

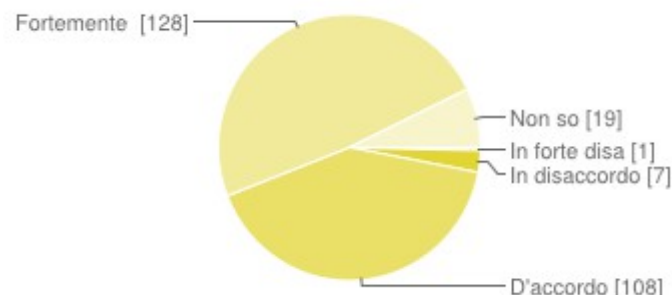
È fortemente d'accordo il 36% dei rispondenti (96)

Non sa il 10% dei rispondenti (27)

è in disaccordo l'3% dei rispndenti (9)

è in forte disaccordo lo 0% dei rispondenti (1).

“le biblioteche pubbliche sostengono la qualità della vita e al benessere dei cittadini”



È fortemente d'accordo il 49% dei rispondenti (128)

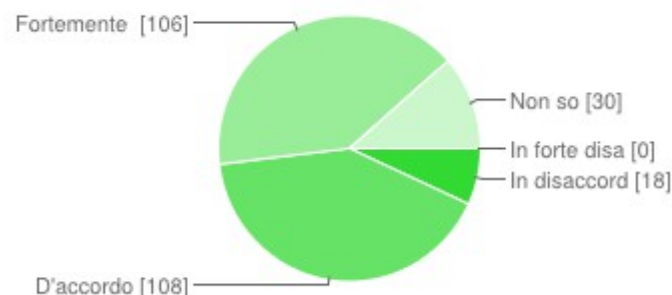
E' d'accordo il 41% dei rispondenti (108)

Non sa il 7% dei rispondenti (19)

è in disaccordo l'3% dei rispndenti (7)

è in forte disaccordo lo 0% dei rispondenti (1).

“le biblioteche pubbliche facilitano l'inclusione sociale e il contrasto alle disuguaglianze”



E' d'accordo il 41% dei rispondenti (108)

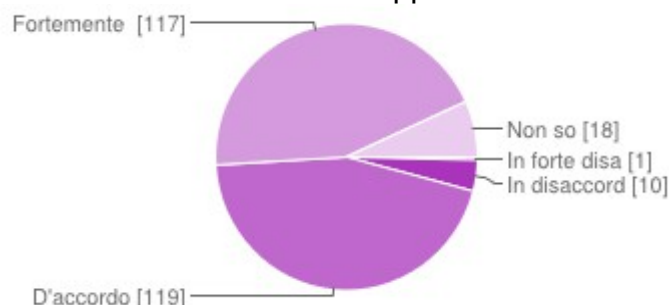
È fortemente d'accordo il 40% dei rispondenti (106)

Non sa il 11% dei rispondenti (30)

è in disaccordo l'7% dei rispndenti (18)

è in forte disaccordo lo 0% dei rispondenti (0).

“le biblioteche pubbliche contribuiscono allo sviluppo del senso civico dei cittadini”



E' d'accordo il 45% dei rispondenti (119)

È fortemente d'accordo il 44% dei rispondenti (117)

Non sa il 7% dei rispondenti (18)

è in disaccordo il 4% dei rispndenti (10)

è in forte disaccordo lo 0% dei rispondenti (1).

15 - Può dirci quali tra questi servizi disponibili in rete usa o frequenta abitualmente (da casa, in mediateca, in viaggio ecc.)?

Il 21% (199) dichiara di usare abitualmente il servizio di e-mail;

Il 16% (154) wikipedia;

il 15% (137) youtube;

il 15% (137) social network (es.: facebook, twitter ecc.);

l'11% (108) siti di quotidiani o di informazione;

l'8% (72) altri negozi o vendite online;

l'8% (72) altri negozi o vendite online;

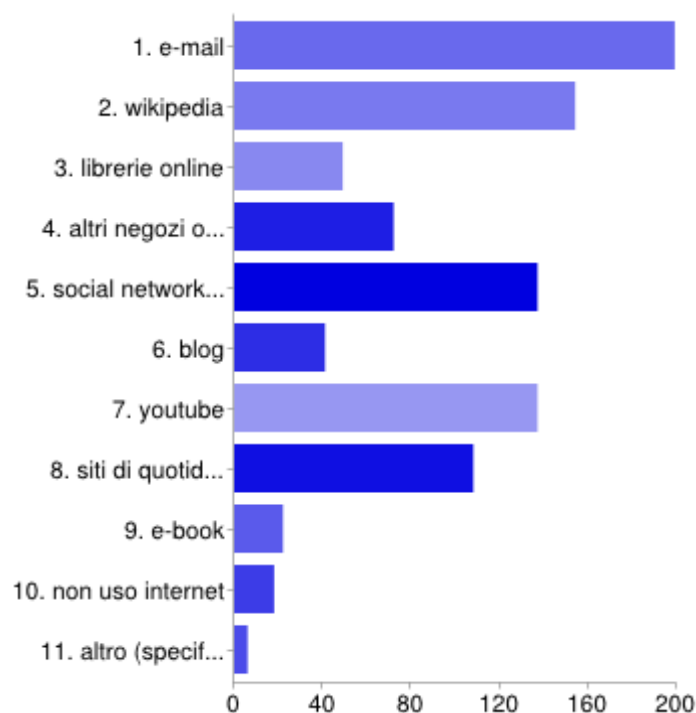
il 5% (49) librerie online;

il 4% (41) blog;

il 2% (22) e-book ;

il 2% (18) dichiara di non usare internet.

l'1% (6) dichiara altro e specifica: videogiochi per bambini, servizi bancari, applicazioni (Spotify, dropbox ecc.), sito banca, trivago, tripadvisor, medialibrary, eventi culturali, sito università, siti sportivi.

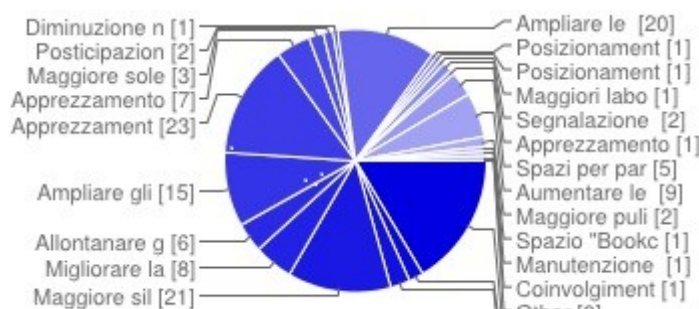


16 - Desidera esprimere suggerimenti oppure osservazioni riguardanti la nostra biblioteca?

Su un totale di 276 solo 123 dei rispondenti compila l'ultima domanda. Analizzando le risposte si arriva a un un totale di 166 differenti sollecitazioni così riassumibili:

Maggiori spazi per gli studenti	27	16%
Apprezzamento generale su servizi e struttura	23	14%
Maggiore silenzio	21	13%
Ampliare le collezioni	20	12%
Ampliare gli orari di apertura	15	9%
Aumentare le iniziative e attività	9	5%
Migliorare la rete internet e wifi	8	5%
Allontanare gli utenti "difficili"	6	4%
Apprezzamento sulla disponibilità e professionalità del personale bibliotecario	7	4%
Spazi per parlare	5	3%
Migliorare la comunicazione verso l'esterno	3	2%
Separare la zona studio dalla zona di svago	4	2%
Maggiore solerzia del personale in casi critici	3	2%
Posticipazione degli eventi rivolti al pubblico	2	1%
Diminuzione numero di prestiti per singolo utente	1	1%
Posizionamento di isole ecologiche all'interno della Memo	1	1%
Posizionamento di posacenere all'ingresso	1	1%
Maggiori laboratori	1	1%
Segnalazione novità	2	1%
Apprezzamento iniziative	1	1%
Maggiore pulizia	2	1%

Spazio "Bookcrossing"	1	1%
Manutenzione segnaletica esterna	1	1%
Coinvolgimento degli anziani	1	1%



In un'analisi delle risposte, per una lettura più interessante, si possono accorpate le risposte in 9 macro aree (2 in più rispetto all'analisi svolta per la biblioteca Federiciana) così distinte:

1. **soddisfazione** per il servizio
2. **spazi** e i confort
3. **silenzio** e l'atmosfera
4. **collezioni**
5. **orari di apertura**
6. **iniziative culturali**
7. **servizi informatici** e alla strumentazione elettrica
8. **utenza**
9. **comunicazione**

C'è una buona percentuale di **soddisfazione per il servizio**: un totale del 19% dei rispondenti. Il 14% esprime un apprezzamento generale, il 4% esprime apprezzamento per il personale e l'1% apprezzamento per le iniziative. Vengono apprezzati gli spazi, la gentilezza, la professionalità del personale. Delle iniziative viene detto che sono di interesse.

La maggior parte delle sollecitazioni (16%) arrivano sugli **spazi** e sulla mancanza, in particolare, di tavoli e sedute per lo studio. In alcuni casi (2%) si richiede addirittura la divisione tra lo spazio studio e di "svago" (viene così definito dagli utenti). Sugli spazi l'1% richiede maggior pulizia dell'area bambini e maggiore manutenzione della segnaletica esterna. Sempre l'1% richiede di posizionare posacenere all'ingresso e un'isola ecologica all'interno per promuovere la raccolta differenziata.

Legata a questa esigenza il pubblico (13%) lamenta confusione e il poco rispetto del **silenzio** in biblioteca: legato a questo tema è anche la richiesta (2%) che il personale sia più solerte nell'intervenire in situazioni caotiche.

Il 31% delle risposte possono essere ricondotte a una richiesta complessiva e piuttosto forte di creare condizioni migliori per lo studio.

Molto alta (12%) è la richiesta di migliorare le **collezioni**, aumentando il numero dei volumi e arricchendo le aree disciplinari, in particolare con tecnologia, informatica, libri romantici,

fumetti, cinema, moda e riviste. L'1% richiede di diminuire il numero di prestiti per utente.

Il 9% richiede un ampliamento degli **orari** di apertura: sono maggiormente richieste le mattine, con un'apertura dalle 8 in modo analogo alla Federiciana e maggiori aperture serali. In particolare è l'orario estivo a destare insoddisfazione.

Sulle **iniziative culturali** c'è un buon apprezzamento ma si chiede di aumentare il numero di iniziative, di continuare con laboratori, di inserire la formazione per gli utenti. Viene suggerita dall'1% l'attivazione di un servizio di scambio dei libri (tipo bookcrossing) e di mercatini di libri. Sono suggerite sempre dall'1% attività in cui si possano coinvolgere gli anziani e in particolare i sessantenni. L'1% chiede la posticipazione degli orari degli eventi culturali.

Sui **servizi informatici** la richiesta (5%) riguarda l'ampliamento del tempo di navigazione e di miglioramento della rete wireless.

Il 4% dei rispondenti segnalano intolleranza e fastidio verso alcuni tipi di **utenza**, in particolare barboni e stranieri. In realtà il fenomeno dell'intolleranza è ben più ampio se si inseriscono anche tutte le lamentele riguardanti i bambini, ritenuti non idonei per un posto dove si studia.

Il 2% chiede di migliorare la **comunicazione** verso l'esterno, di essere maggiormente informato delle attività e delle novità negli acquisti.