



BIBLIOTECA COMUNALE

REPORT CONTROLLO DI QUALITA' ANNUALE 2016

Sono stati 73 gli utenti che hanno compilato il questionario proposto per verificare il grado di soddisfazione nei confronti del servizio Biblioteca i cui risultati analitici sono riportati all'allegato n.1 al presente report.

Si tratta comunque di un campione significativo e quanti si sono sottoposti alla compilazione, hanno contribuito con le proprie risposte a "disegnare" una mappa conoscitiva di un servizio che negli ultimi anni sta conoscendo una crescita esponenziale in presenze, proposte e iniziative grazie anche all'ampliamento di orario e ai molteplici appuntamenti rivolti ad adulti e bambini. Il forte aumento di presenze (basti pensare che nel 2016 sono state più di 2000 rispetto all'anno precedente) riguarda proprio l'infanzia e gli studenti che sempre in numero maggiore frequentano la sala studio. Non solo, da qualche tempo la biblioteca sta diventando un punto di aggregazione e di socializzazione, ciò significa che le indicazioni degli utenti, pure se a campione, debbono comunque far riflettere per migliorare sempre di più.

Entrando nel merito del questionario i dati che emergono rispetto alle risposte dei primi quesiti sono: la quasi totalità di chi frequenta la biblioteca lo fa almeno qualche volta alla settimana; la categoria che la utilizza con maggiore frequenza è quella degli studenti.

L'utente che accede al servizio lo fa in alta percentuale (almeno il 70%) per il prestito librario; mentre nella parte generale del questionario, dove si è chiamati ad esprimere una valutazione circa l'orario di apertura, esso viene considerato dalla maggior parte buono, soprattutto in virtù del fatto che dal mese di settembre 2016 la Biblioteca ha ampliato l'orario con l'accesso pomeridiano esteso anche al martedì e mercoledì oltre che al lunedì, giovedì e venerdì. Nonostante ciò, alcuni utenti sottolineano come un orario continuato senza la chiusura della pausa pranzo, sarebbe molto gradito. Sulla disponibilità dei posti c'è una valutazione positiva, altrettanto si può dire per la voce "accoglienza da parte del personale della biblioteca nei confronti degli utenti" che all'unanimità viene confermata come disponibile e cortese.

Per quanto concerne il patrimonio librario, nonostante il gradimento mostrato dalla maggior parte di coloro che consultano e prendono in prestito i libri e nonostante un acquisto più cospicuo di volumi nel corso del 2016, gli scriventi indicano che esso andrebbe potenziato e aggiornato costantemente con nuovi acquisti tali da rendere l'offerta sempre attuale. La biblioteca non possiede un patrimonio audiovisivo (film, musica, documentari) quindi a questa voce raramente si trovano risposte ma chi lo ha fatto ha indicato dei suggerimenti in base al proprio interesse nel poter attingere informazioni e letture non soltanto di tipo cartaceo ma anche attraverso la consultazione di strumenti alternativi al libro classico.

Sia il prestito che la consultazione vengono ritenuti buoni grazie anche all'attivazione del servizio prestito inter-bibliotecario, potenziato e sempre più utilizzato negli ultimi anni, tale da essere in grado di poter accogliere le richieste di volumi che non essendo presenti nella nostra biblioteca, possono facilmente essere reperiti nelle altre biblioteche facenti parte del Polo Bibliotecario di Macerata e più in generale con quelle nazionali che hanno all'attivo questo servizio molto apprezzato.

Per quello che riguarda le attività culturali e altri eventi promossi presso i locali del servizio, la maggior parte degli utenti, abituali e non, affermano di aver accompagnato con una certa consuetudine un minore. Le occasioni sono quelle in cui si organizzano laboratori, letture animate, letture ad alta voce, queste ultime rese possibili anche grazie alla collaborazione con l'Associazione Nati per Leggere e agli insegnanti dei due Istituti comprensivi scolastici presenti sul territorio.

Dalle risposte le postazioni internet sistemate nel proprio spazio si possono definire sufficienti rispetto alla richiesta dell'utenza; sull'efficienza della connessione wi-fi il questionario rileva la sola nota negativa: gli utenti la ritengono molto lenta e ne consigliano il potenziamento.

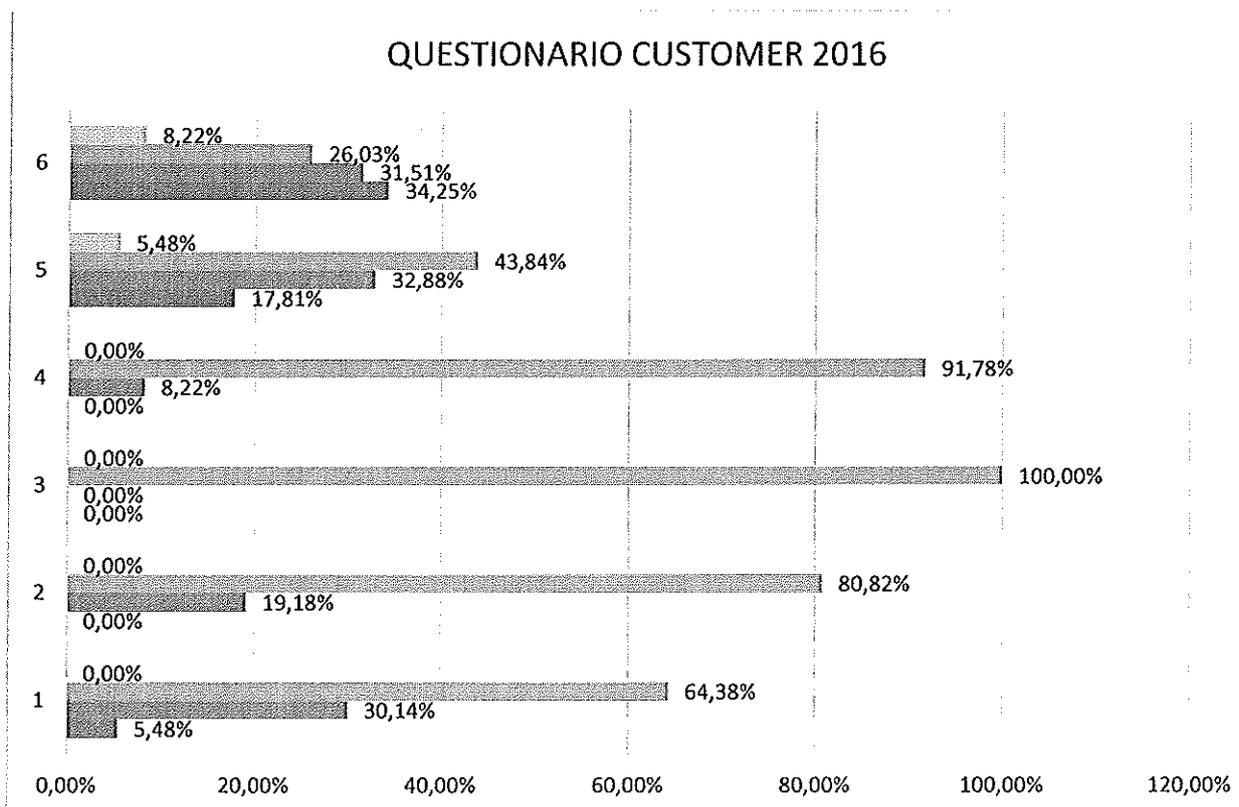


BIBLIOTECA COMUNALE

C'è soddisfazione invece alla voce "comunicazione": come si legge dalle risposte degli interpellati gli eventi e le iniziative promosse all'interno della Biblioteca vengono diffuse in maniera adeguata e puntuale. Alla domanda "che cosa vorresti che cambiasse in biblioteca", almeno un 40% gradirebbe l'orario continuato dalle 9:00 alle 19:00 dal lunedì al venerdì.

I dati specifici relativi alla soddisfazione dell'utenza sono sintetizzati nel grafico che segue:

	N.1 Come valuti l'orario di apertura della Biblioteca?	N.2 Come valuti la disponibilità dei posti?	N.3 Come valuti la disponibilità e la cortesia dei bibliotecari?	N.4 Come valuti il servizio di consultazione e prestito?	N.5 Come valuti la disponibilità delle postazioni Internet?	N.6 Come valuti la qualità del servizio internet (tempo disponibile, wi-fi, velocità della connessione)?
INSUFFICIENTE	5,48%	0,00%	0,00%	0,00%	17,81%	34,25%
SUFFICIENTE	30,14%	19,18%	0,00%	8,22%	32,88%	31,51%
BUONO	64,38%	80,82%	100,00%	91,78%	43,84%	26,03%
NON RISPONDE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,48%	8,22%



L'analisi dei dati è sintetizzabile nei seguenti indicatori:

Totale utenti intervistati:	73	31.12.2016
Tipologia:		Risultato



BIBLIOTECA COMUNALE

N.1 Correttezza con l'utenza	N° giudizi positivi alla domanda n.3/n° totale utenti intervistati	100,00%
N.2 Compiutezza del servizio	Media giudizi positivi alle domande n. 2 e 5/n° totale utenti intervistati	62,33%
N.3 Affidabilità del servizio	Media giudizi positivi alle domande n.4 e 6/n° totale utenti intervistati	58,90%
N.4 Accessibilità delle informazioni	N° giudizi positivi alla domanda n.1/n° totale utenti intervistati	64,38%

I dati definitivi confermano che gli aspetti più critici riguardano l'affidabilità del servizio soprattutto con riferimento alle postazioni ed ai servizi internet e l'accessibilità del servizio. Con riferimento a tale ultimo punto, sulla base degli esiti del primo semestre l'Ente ha già provveduto a rispondere alla richiesta dell'utenza di una maggiore apertura nei pomeriggi adottando un nuovo orario dal 1° settembre 2016 che prevede l'apertura pomeridiana dal Lunedì al Venerdì. Andrà pertanto verificato se questa modifica è apprezzata dagli utenti nel corso dell'anno 2017.

Sulla frequentazione dell'utenza, i dati raccolti quotidianamente e utilizzati per redigere statistiche mensili e annuali, fanno emergere la predilezione della fascia oraria mattutina anche se negli ultimi mesi dell'anno si è riscontrato un alto tasso di frequenza pomeridiana grazie alla massiccia presenza di studenti. Tra i pomeriggi di apertura quelli maggiormente frequentati sono il lunedì e il mercoledì. I numeri ovviamente cambiano quando sono in programma eventi e iniziative importanti (vedi "Natale in Biblioteca" nel mese di dicembre che smentisce questo dato: 1018 sono le presenze registrate nel pomeriggio mentre 768 quelle della mattina).

Entrando nel merito dei dati richiesti relativamente all'età, sesso, fascia oraria di frequentazione, professione e titolo di studio (per motivi di privacy gli utenti non hanno inteso specificare questa voce), si riportano di seguito le rilevazioni mensili da gennaio a dicembre 2016:

- **Gennaio 1247** (693 maschi e 554 femmine) gli utenti complessivi di cui: 737 studenti (fascia età 7-28); 46 0-6 (bambini piccoli dalla nascita sino al compimento del sesto anno); 144 pensionati (over 55); 320 gli utenti della fascia 29-55 che comprende casalinghe, operai, impiegati, docenti e altro;

- **Febbraio 899** (398 maschi e 501 femmine) gli utenti complessivi di cui: 454 studenti; 26 0-6; 155 pensionati; 264 la fascia 29-55

- **Marzo 875** (470 maschi e 405 femmine) gli utenti complessivi di cui: 423 studenti; 41 0-6; 141 pensionati; 250 la fascia 29-55.

- **Aprile 1076** (588 maschi e 488 femmine) gli utenti complessivi di cui: 547 studenti; 41 0-6; 140 pensionati; 338 la fascia 29-55.

- **Maggio 1081** (519 maschi e 562 femmine) gli utenti complessivi di cui: 563 studenti; 77 0-6; 127 pensionati; 314 la fascia 29-55.

- **Giugno 1117** (472 maschi e 645 femmine) gli utenti complessivi di cui: 615 studenti; 79 0-6; 121 pensionati; 302 la fascia 29-55.



BIBLIOTECA COMUNALE

- **Luglio 773** (351 maschi e 422 femmine) gli utenti complessivi di cui: 329 studenti; 39 0-6; 97 pensionati; 308 la fascia 29-55.

- **Agosto 645** (260 maschi e 385 femmine) gli utenti complessivi di cui: 302 studenti; 27 0-6; 81 pensionati; 235 la fascia 29-55.

- **Settembre 1077** (416 maschi e 661 femmine) gli utenti complessivi di cui: 584 studenti; 27 0-6; 121 i pensionati; 345 la fascia 29-55.

- **Ottobre 1031** (518 maschi e 513 femmine) gli utenti complessivi di cui: 468 studenti; 30 gli 0-6; 133 i pensionati; 400 la fascia 29-55.

- **Novembre 1262** (587 maschi e 675 femmine) gli utenti complessivi di cui: 572 studenti; 51 gli 0-6; 157 i pensionati; 482 la fascia 29-55.

- **Dicembre 1786** (819 maschi e 967 femmine) gli utenti complessivi di cui: 883 studenti; 74 gli 0-6; 138 i pensionati; 691 la fascia 29-55.

Infine, relativamente al dato richiesto sulla fascia oraria (suddivisa in mattino e pomeriggio) di frequentazione i risultati sono i seguenti: a Gennaio si sono registrate 760 presenze di mattina e 479 di pomeriggio; a Febbraio 578 di mattina e 321 di pomeriggio; a Marzo 402 di mattina e 473 di pomeriggio; ad Aprile 706 la mattina e 370 il pomeriggio; a Maggio 654 di mattina e 427 di pomeriggio; a Giugno 773 di mattina e 344 di pomeriggio; a Luglio 630 di mattina e 143 di pomeriggio; ad Agosto 645 di mattina (chiusura estiva di pomeriggio, i sabato mattina e la settimana di Ferragosto); a Settembre (inizio ampliamento orario pomeridiano) 641 di mattina e 436 di pomeriggio; a Ottobre 660 di mattino e 371 di pomeriggio; a Novembre 667 di mattina e 595 di pomeriggio; a Dicembre 768 la mattina e 1018 di pomeriggio.

Recanati, 30 Gennaio 2017

Il Dirigente
Dott.ssa Angela Barbieri
