

BIBLIOTECA DI MONTEBELLUNA – INDAGINE

maggio 2010

CHI FREQUENTA PIU' ASSIDUAMENTE

Nel periodo marzo-aprile 2010 sono stati raccolti **307** questionari somministrati ad un campione casuale di utenti, in modo da rappresentare l'intera utenza che abitualmente frequenta la biblioteca, in momenti diversi nell'arco della settimana e secondo diverse modalità d'uso di spazi e servizi. Il 93% risulta iscritto alla biblioteca mentre il 7% non è in possesso della tessera.



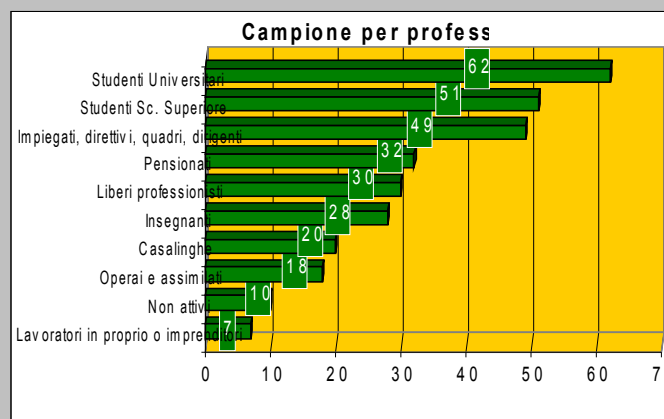
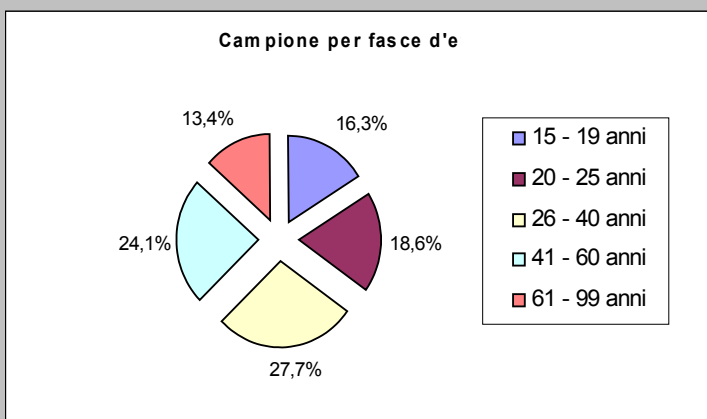
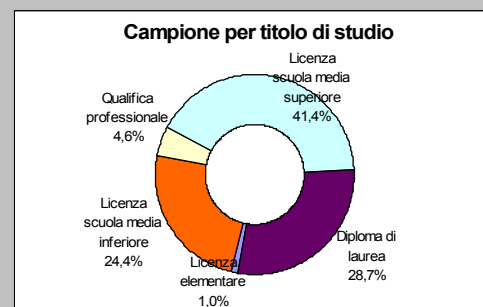
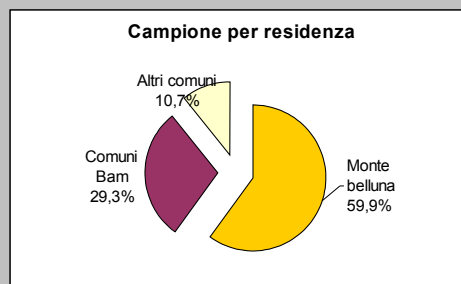
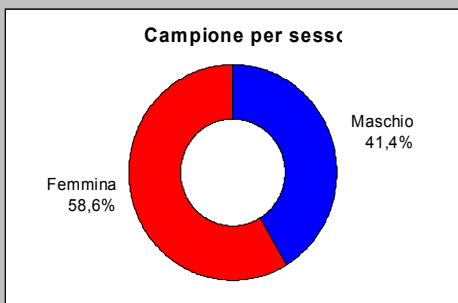
Hanno risposto al questionario **180 donne** e **127 uomini**. Di questi: 184, **(59,9%) residenti a Montebelluna**, 90 (29,3%), in comuni facenti parte della rete interbibliotecaria Bam e 33 (10,7%), in altri comuni.

La **fascia d'età** più rappresentata è quella dai 26 ai 40 anni il 27,7%, seguita da quella dai 41 ai 60, poi da giovani e adolescenti e infine dagli ultrasessantenni.

Da notare che manca la parte di utenza costituita da bambini e ragazzi fino ai 14 anni in quanto la rilevazione era limitata al pubblico adulto.

Per **professione**, il gruppo più numeroso è quello degli studenti universitari e superiori, il meno presente quello dei lavoratori autonomi.

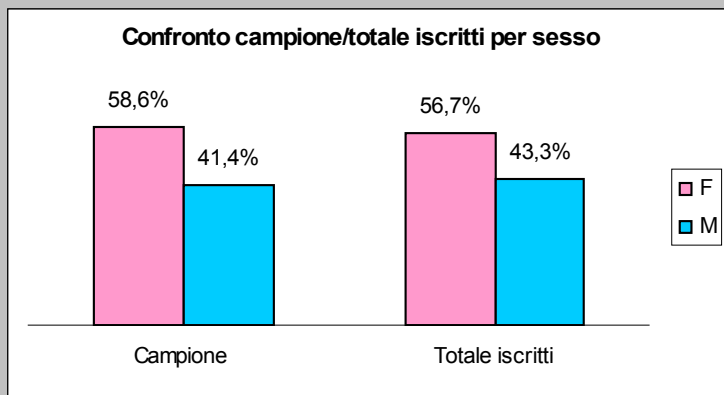
Il **titolo di studio** più frequente è il diploma di scuola superiore seguito da quello di laurea.



DATI DI CONFRONTO

tra il campione che ha risposto al questionario e il totale degli iscritti

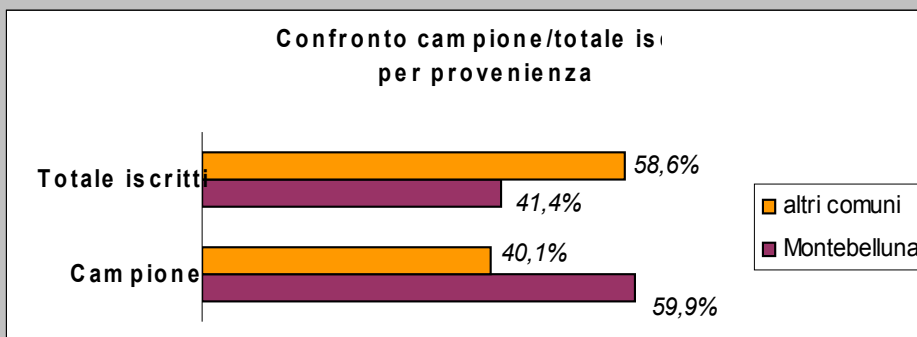
**Totale iscritti
al 30.4.10
= 29.500**



Cfr per sesso →

I dati personali richiesti alle persone che hanno compilato il questionario sono serviti a definire il campione e a metterlo a confronto con la popolazione costituita dal totale degli utenti iscritti alla biblioteca.

Se relativamente al sesso le percentuali tendono a coincidere, pur con una leggera prevalenza di donne nel campione (58,63 contro il 56,72) così non è invece per la provenienza (comune di residenza dichiarato).

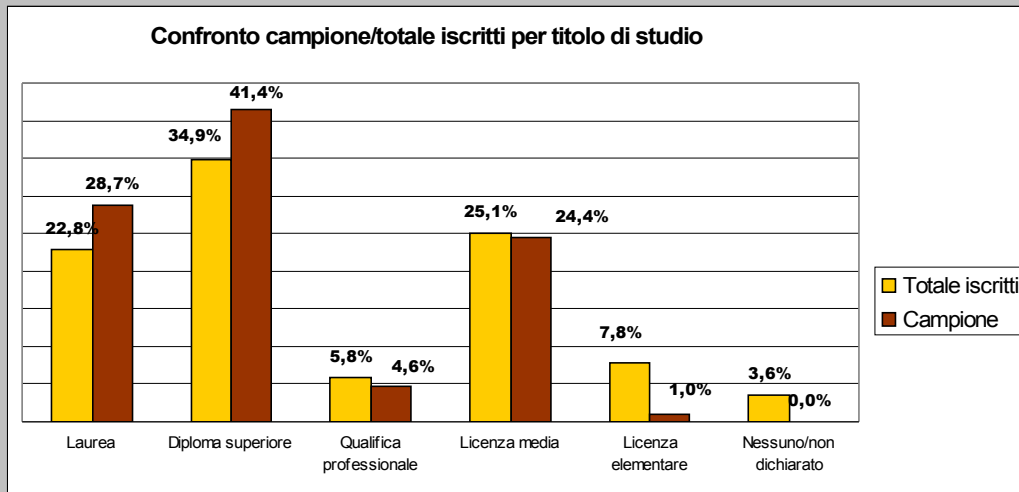


Cfr per provenienza →

Nel campione si nota infatti una **percentuale molto maggiore di utenti di Montebelluna** rispetto ai non residenti (59,93 contro al 41,36), rapporto che è invertito se si considera il totale degli iscritti.

Potremmo quindi concludere che, indipendentemente dall'iscrizione, gli utenti più abituali che frequentano la biblioteca siano i residenti di Montebelluna

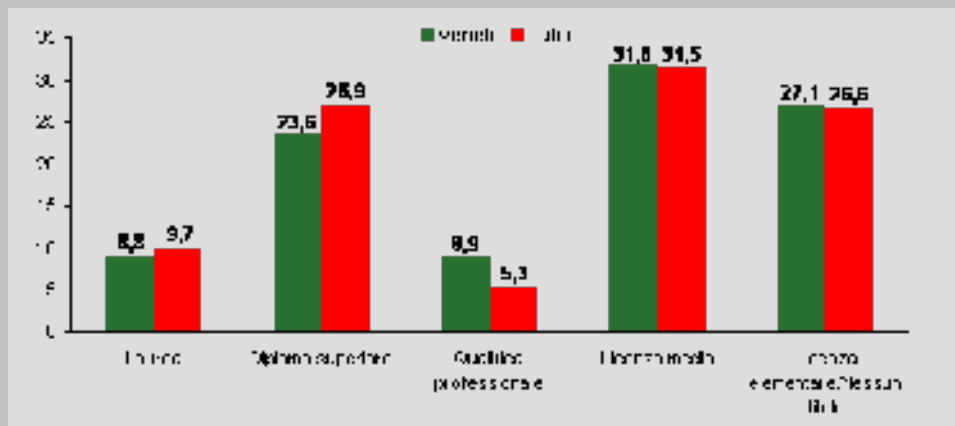
IL GRADO DI SCOLARIZZAZIONE



Il campione e il totale degli iscritti alla biblioteca sono stati confrontati, nella loro rispettiva composizione, anche per quanto riguarda il titolo di studio posseduto.

Anche il confronto per titolo di studio posseduto, tra il campione e il totale degli iscritti, registra qualche scostamento in percentuale.

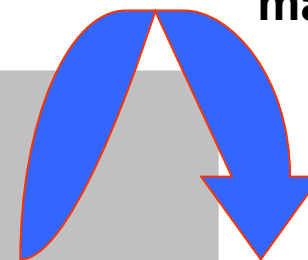
Rispetto al totale degli iscritti, chi frequenta abitualmente la biblioteca è in possesso di un titolo di studio mediamente superiore. Il titolo più presente è in ogni caso il **diploma di scuola media superiore** ma nel campione vi è anche una netta percentuale in più di laureati.



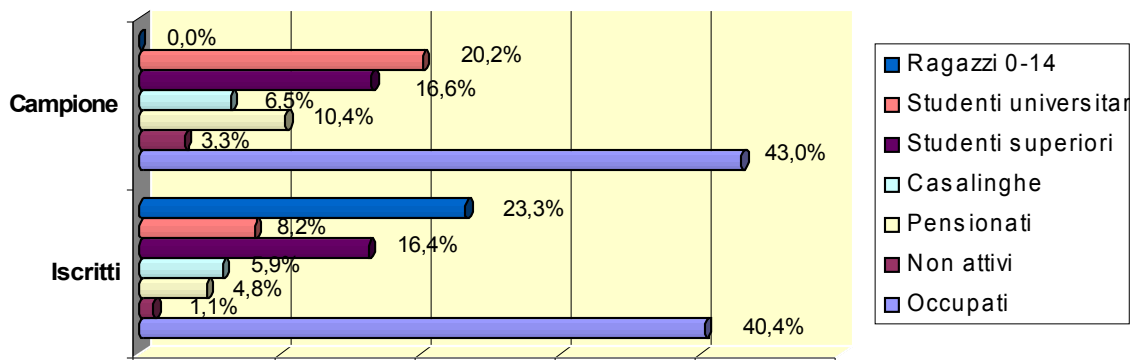
Distribuzione percentuale della popolazione di 15anni e oltre per titolo di studio. Veneto e Italia - Anno 2006

Per un confronto generale con i dati sull'istruzione in Italia e nel Veneto si confronti la tabella qui a fianco, riferita ai dati ISTAT 2006.

FASCE D'ETA' E PROFESSIONI

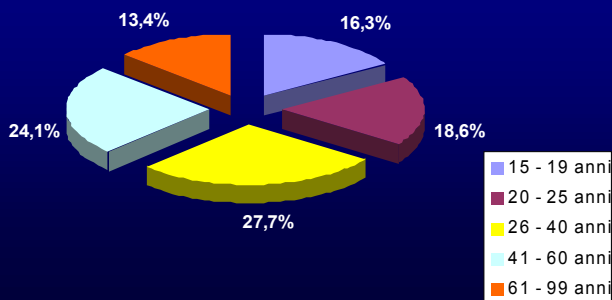


Confronto campione/totale iscritti per categorie d'utenza

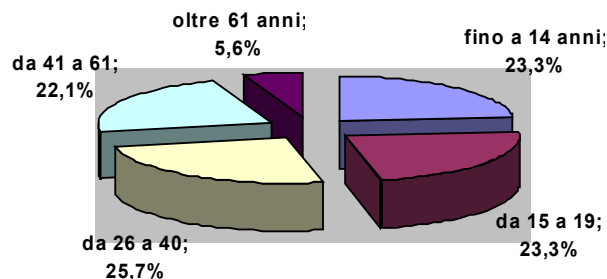


Il questionario è stato sottoposto solo a utenti adulti al di sopra dei 15 anni d'età, per cui il confronto con la totalità degli iscritti esclude bambini e ragazzi, che costituiscono il 23,3% dell'utenza attuale.

Campione per età



Totale iscritti per età



Malgrado la disomogeneità dei dati, risulta comunque evidente che nel campione sono maggiormente rappresentati, per quanto riguarda le età al di sopra dei 15 anni, gli **studenti universitari e le persone oltre i 61 anni.**

I NOSTRI LETTORI FREQUENTANO ALTRE BIBLIOTECHE ?



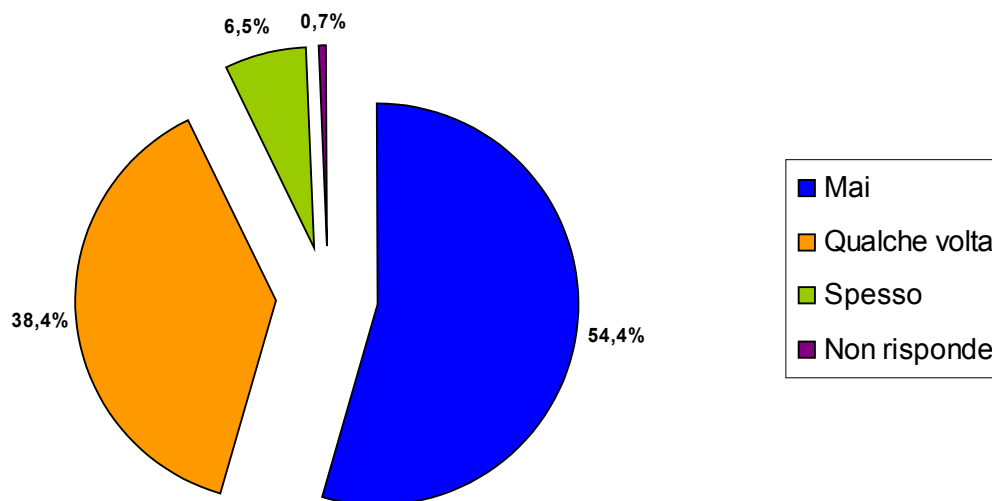
Di tutti coloro che hanno risposto a questa domanda, più della metà (il 54,4% ha dichiarato di non frequentare nessun'altra biblioteca oltre a quella di Montebelluna. Il 38,4% frequenta invece spesso anche altre biblioteche.

Se si considerano le stesse **risposte in relazione al comune di provenienza**, si vede che delle persone residenti a Montebelluna circa il 29% frequenta altre biblioteche qualche volta, il 2,7% spesso; dei residenti in altri comuni, il 52,8% qualche volta, il 12,2% spesso.

In generale quindi, malgrado la differenza tra residenti e non, gli utenti della Bcm dimostrano di eleggere la struttura a luogo abituale di frequentazione.

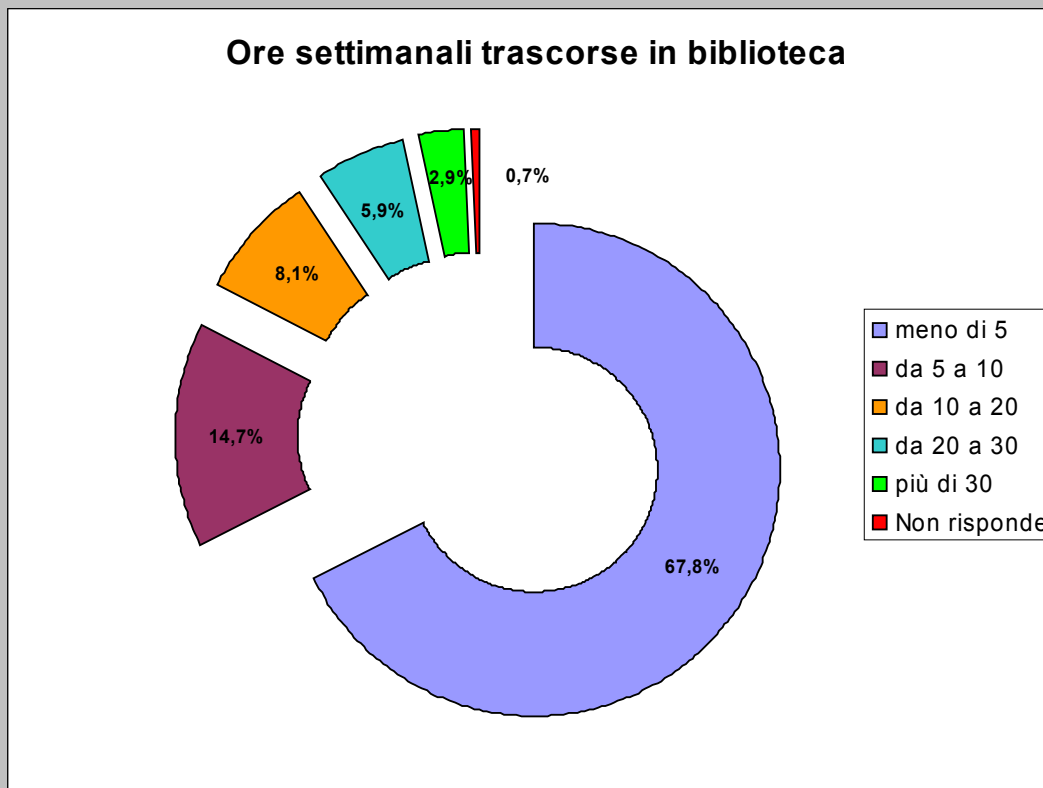


Frequenzazione altre biblioteche



QUAL E' IL TEMPO ABITUALMENTE TRASCORSO IN BIBLIOTECA?

il 2,9%
più di 30 ore
in biblioteca!



La maggior parte delle persone intervistate, il **67,8%**, dichiara di trascorrere mediamente in biblioteca **meno di cinque ore** alla settimana.

I valori intermedi, da 5 a 10 ore, da 10 a 20, da 20 a 30, assommano ad un altro **28,7%**. Lo **0,7%** non risponde.

C'è poi un gruppo meno numeroso di "irriducibili", il **2,9%**, che permane in biblioteca ogni settimana per più di 30 ore.

QUALI SONO I SERVIZI DELLA Bcm MAGGIORMENTE UTILIZZATI?

Il servizio che è stato indicato dalla maggioranza degli utenti è il prestito di libri ed altro materiale documentario. Era possibile esprimere più opzioni.



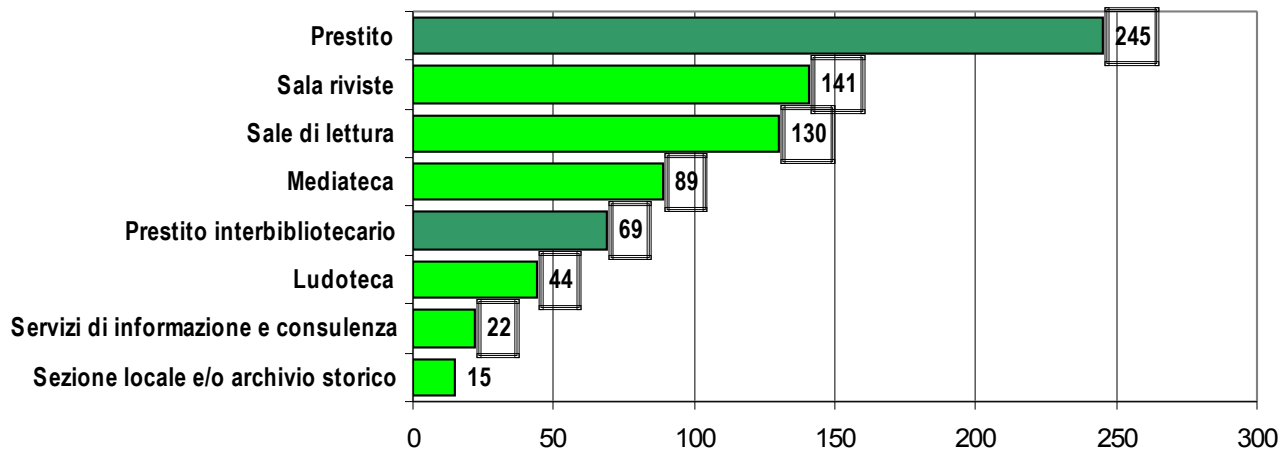
Su 307 persone la grande maggioranza si avvicina alla biblioteca in primo luogo per il **prestito librario, sia locale che interbibliotecario**.

Segue l'utilizzo dell'Emeroteca, delle sale di lettura e della Mediateca.

E' da notare che anche in questo caso è assente l'uso della Sezione ragazzi - che è invece molto frequentata come si desume dal numero degli iscritti fino ai 14 anni (v. grafici precedenti) – a causa della scelta del campione solo sulla fascia adulta.

Seguono la Ludoteca, il Reference e la consultazione della Sezione locale/Archivio storico.

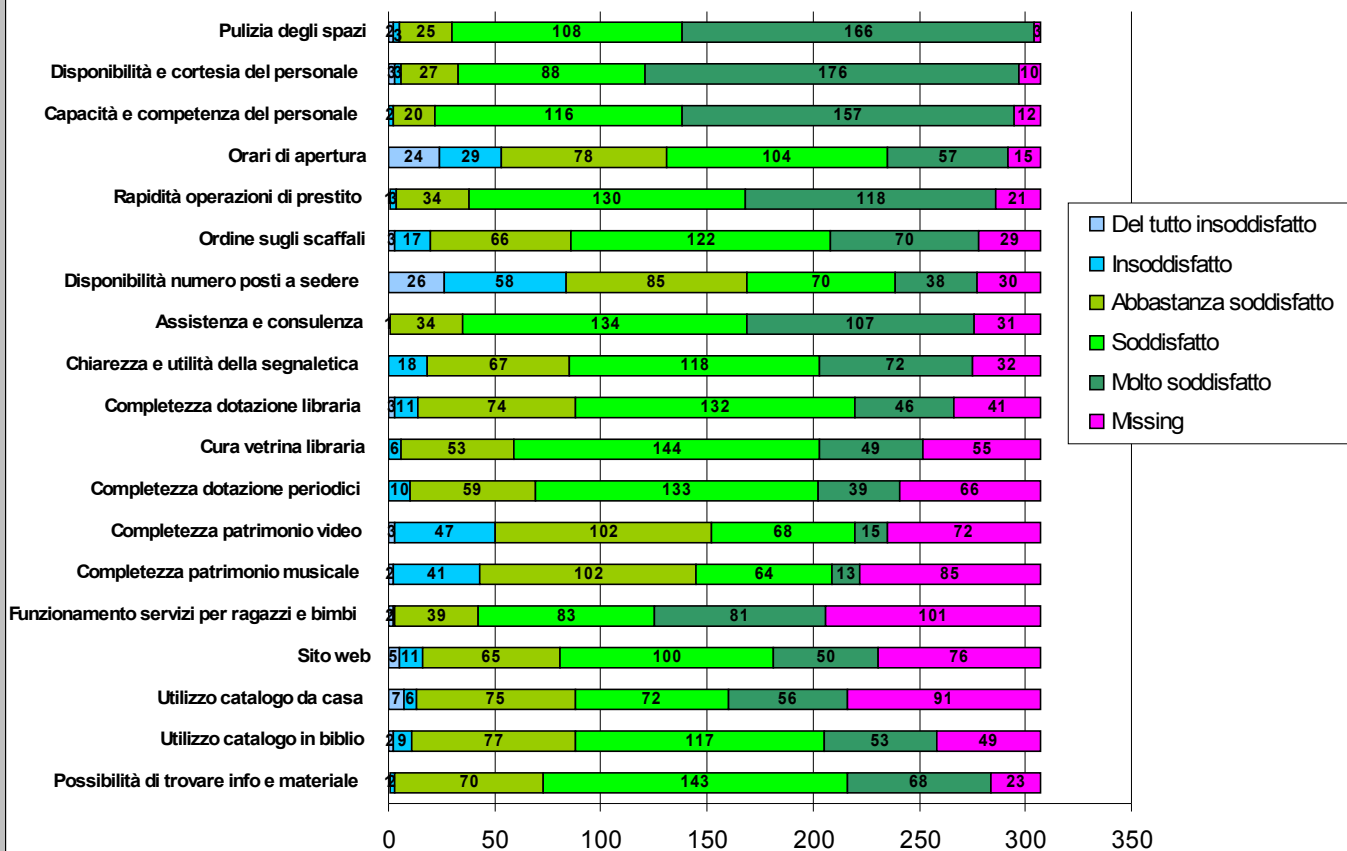
I servizi maggiormente utilizzati



UTENTI SODDISFATTI?



Gradimento dei Servizi



E' stato chiesto di indicare, da 1 a 5, il grado di soddisfazione individuale rispetto ai diversi servizi resi dalla biblioteca. La risposta complessiva più consistente si colloca **tra il punto 4 e 5** (soddisfatto e molto soddisfatto), come risulta più evidente dai grafici successivi relativi ai valori accorpati.

Gli aspetti **più graditi** risultano essere la **pulizia degli spazi e la qualità del personale**. Subito dopo si collocano gli orari di apertura.

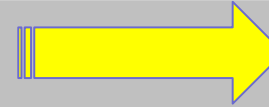
Le mancate risposte (missing) riguardano per lo più servizi meno utilizzati o servizi esclusi dall'indagine (Sezione ragazzi)

Emerge poi una più **scarsa soddisfazione** circa le dotazioni di documenti **multimediali e il numero di posti a sedere**.

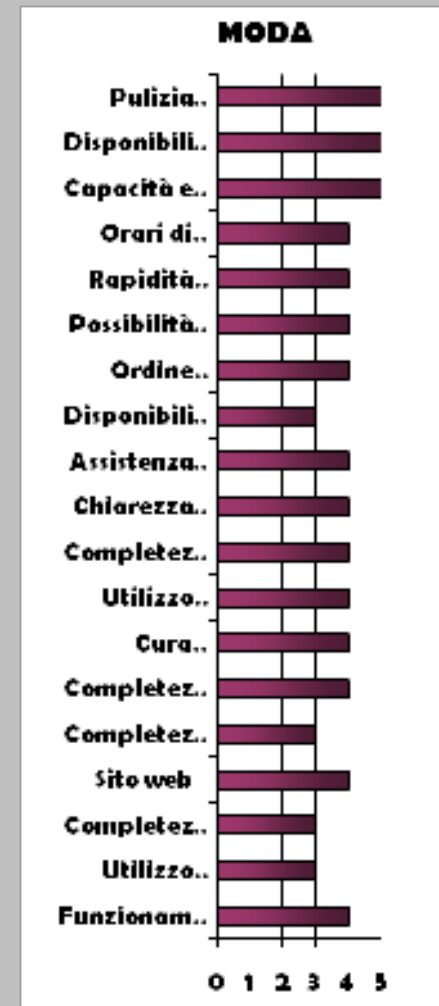
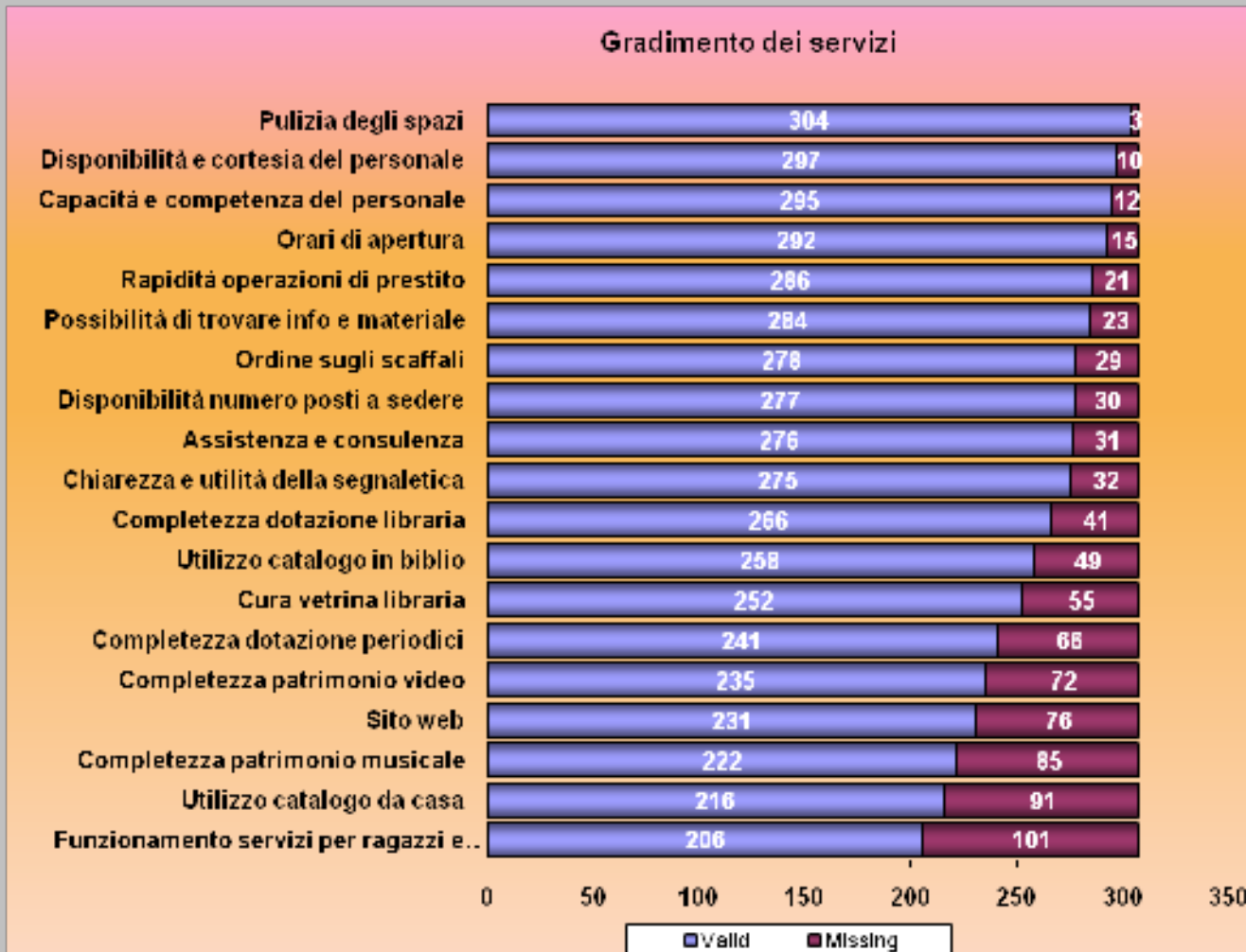
BIBLIOTECA DI MONTEBELLUNA – INDAGINE

maggio 2010

MA QUANTO SODDISFATTI?



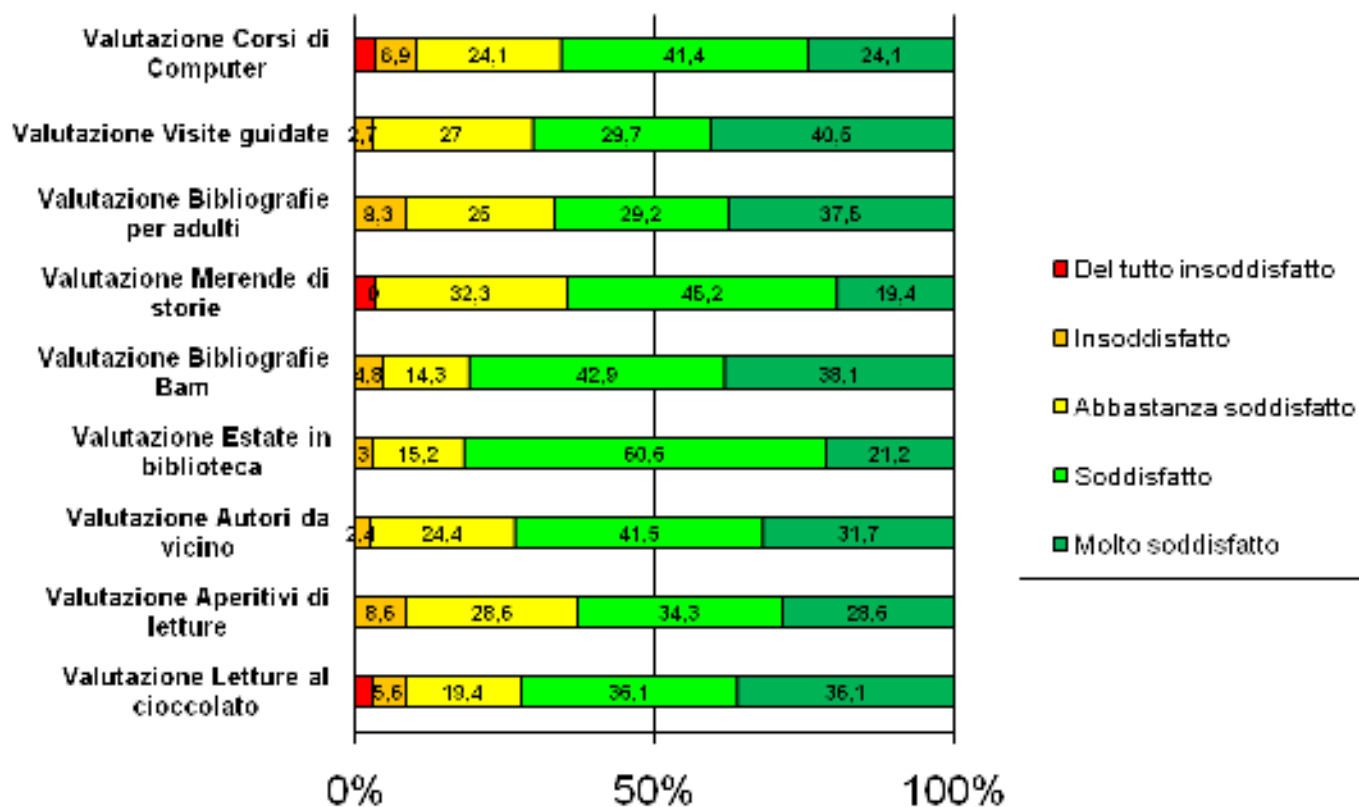
MODA= il valore più frequente nelle risposte



GLI UTENTI ABITUALI CONOSCONO E APPREZZANO LE INIZIATIVE DI PROMOZIONE?



Valutazione iniziative (%)



E' stato chiesto di indicare quali iniziative, tra quelle ricorrenti, sono note e quanto sono gradite.

Il **56,4%** del campione afferma di conoscere le proposte della biblioteca; nonostante ciò la maggior parte dello stesso non esprime alcuna valutazione.

Tra gli utenti che conoscono le attività della biblioteca, il 29,5% vorrebbe più iniziative; la restante parte non manifesta ulteriori richieste, mentre il **livello di soddisfazione** sulle iniziative già frequentate è **buono o molto buono**.

La richiesta di più iniziative viene anche, in misura minore (20,1%), da chi non conosce quelle già organizzate.

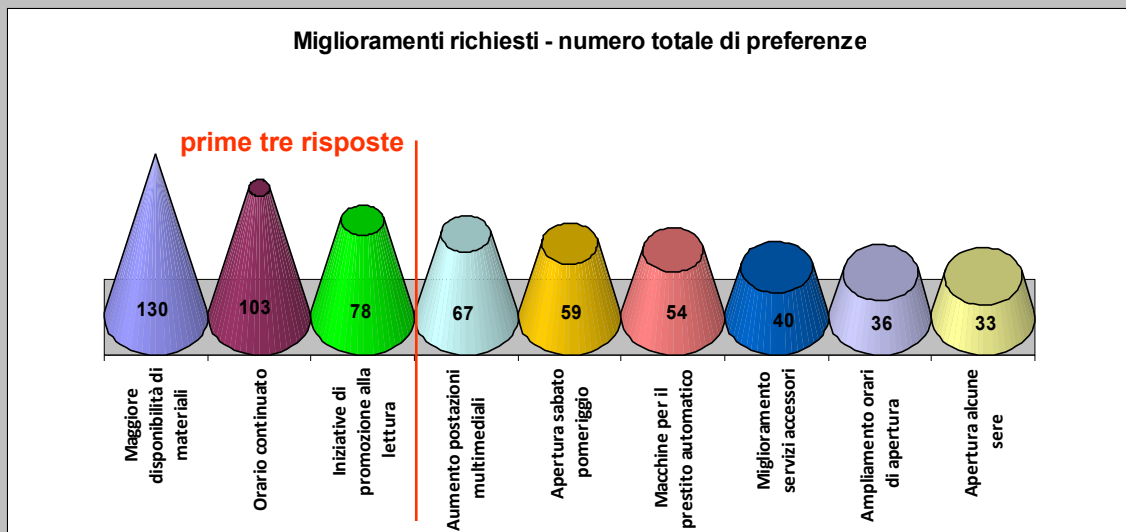
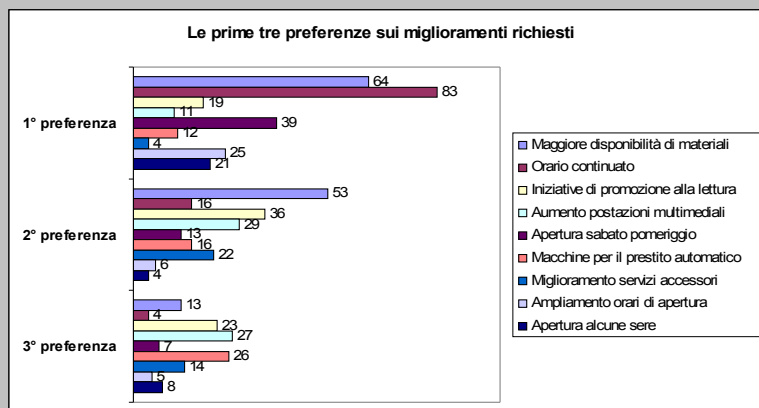
In generale non sembra esservi una corrispondenza significativa tra il pubblico dei servizi bibliotecari e quello delle attività di promozione.

BIBLIOTECA DI MONTEBELLUNA – INDAGINE

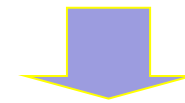
SI POTREBBE FARE DI PIU'?

È stato chiesto di esprimere, in via prioritaria, tre preferenze circa i servizi che potrebbero essere migliorati. Sommando tutte le risposte date, senza tener conto dell'ordine di preferenza, i primi tre miglioramenti desiderati sono:

- più libri e altri documenti (130 preferenze)
- orario di apertura continuato (103)
- più iniziative di promozione (78)
- Considerando solo la prima risposta, è invece **l'orario continuato** a prevalere con 83 preferenze (v. anche grafico nella pag. successiva).



maggio 2010



Tra i *desiderata* del campione compaiono nell'ordine **più libri**, più **orario continuato** e più iniziative di **promozione**.

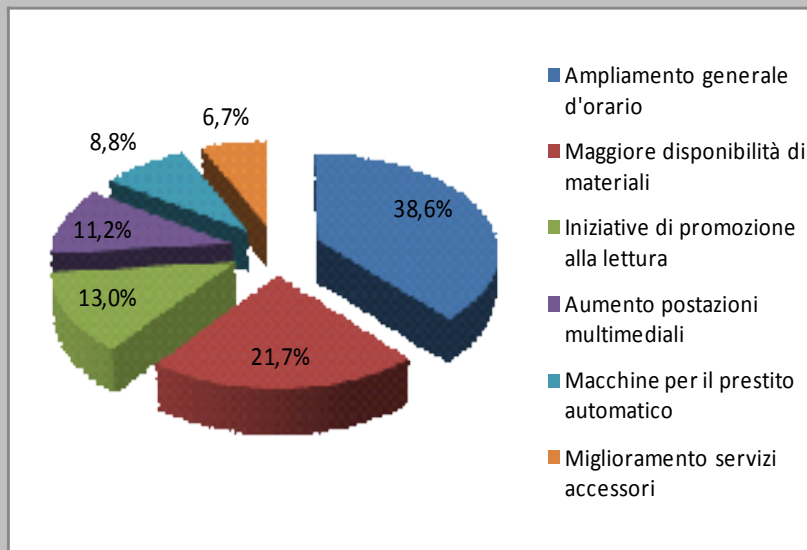
Una richiesta consistente riguarda anche la disponibilità di **postazioni multimediali**.

Percentuali più modeste vorrebbero invece il miglioramento dei servizi accessori (precisati nelle risposte libere) e orari più ampi al sabato o in fascia serale.

Sugli orari si veda il grafico specifico.

L'ORARIO IDEALE DELLA BIBLIOTECA

Sommando tutte le preferenze espresse nel grafico precedente riguardanti in generale un ampliamento di orario, indipendentemente dalla priorità espressa, **il 38,6%** di tutti i miglioramenti richiesti riguarda l'orario settimanale di apertura al pubblico, sebbene con notevoli diversità rispetto alle fasce orarie desiderate.



Orari

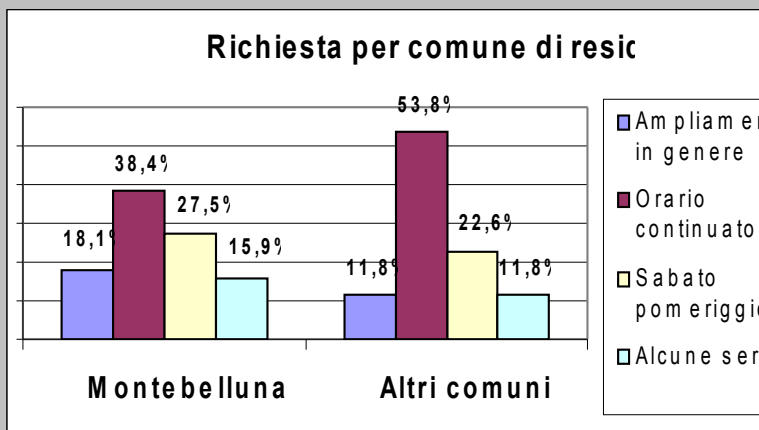
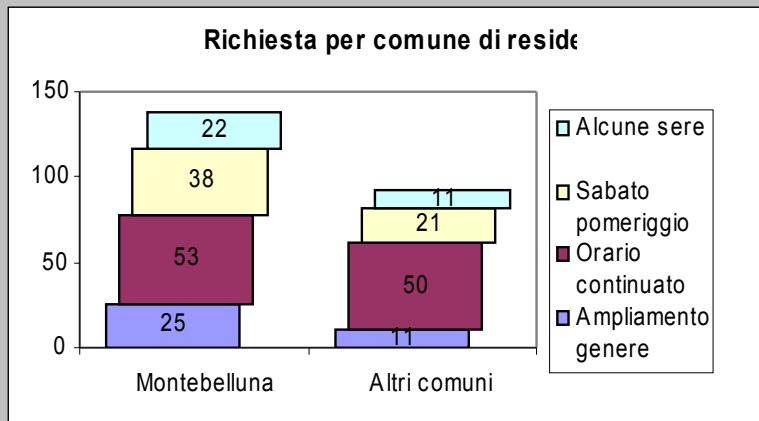
La domanda relativa al possibile ampliamento degli orari di apertura settimanali dava la possibilità di differenziare le risposte tra: più orario in generale, orario continuato, orario del sabato pomeriggio e orario serale. Tra le preferenze espresse prevale nettamente:

- con il **44,6%**, l'orario continuato
- segue con il **25,5%** il sabato
- e con il **14,3%** la sera.



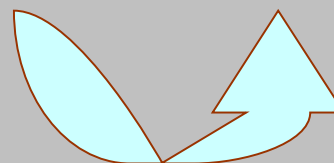
CHI CHIEDE ORARI PIU' ESTESI?

La richiesta di ampliamento degli orari della biblioteca è stata messa in relazione con la provenienza di chi ha espresso una preferenza sugli orari (=38,5% sul totale dei miglioramenti richiesti).



Tra i non residenti a Montebelluna prevale una più netta indicazione per l'orario continuato (53,8%).

Anche i residenti preferiscono l'orario continuato (38,4%) ma la distribuzione delle risposte è più diversificata.



Orari

Una lettura dei dati da diversi punti di vista offre una migliore comprensione della richiesta espressa dagli utenti circa gli orari.

Sul campione, le risposte dei residenti di Montebelluna (i quali costituiscono il gruppo più numeroso) sono numericamente maggiori.

Se invece si considera la percentuale delle risposte rispetto alla residenza, si possono vedere le **diversità nella richiesta**.

CHI CHIEDE ORARI PIU' ESTESI?

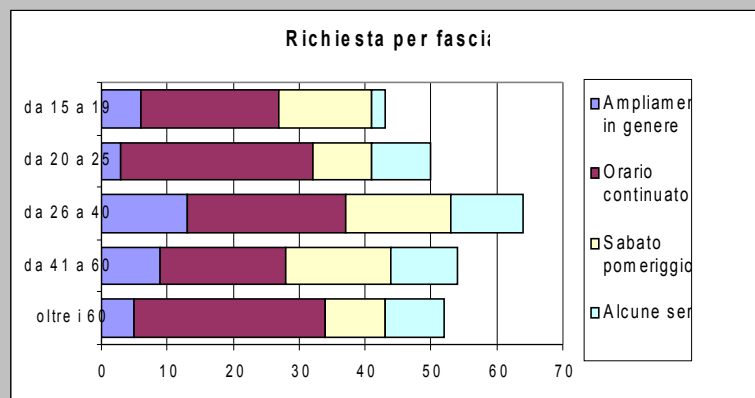
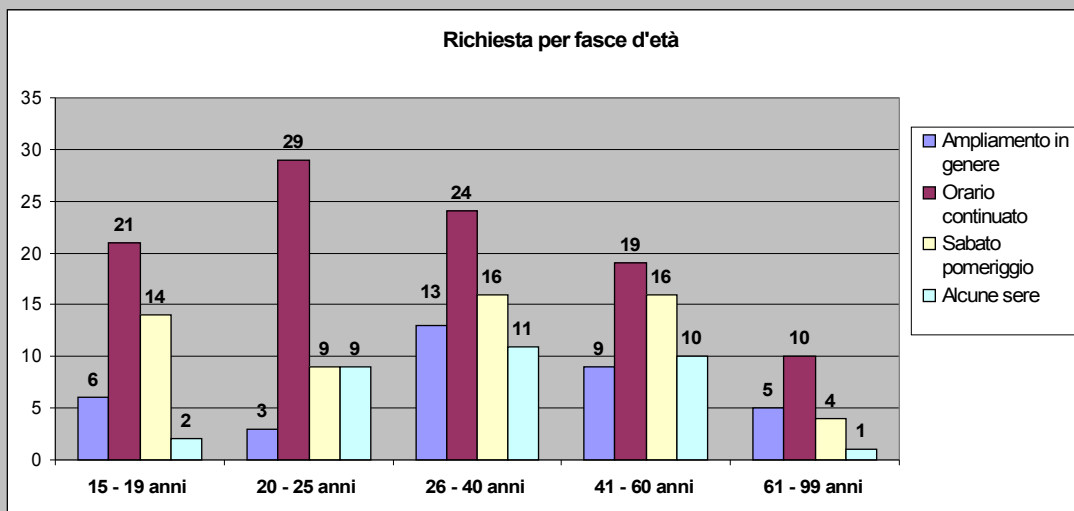
La richiesta di ampliamento degli orari della biblioteca è stata poi messa in relazione l'età di chi ha espresso una preferenza sugli orari (=38,5% sul totale dei miglioramenti richiesti).



Orari

Se si confrontano i due grafici si vede che le fasce d'età che richiedono in generale orari settimanali più estesi sono quelle delle persone generalmente in età lavorativa (dai 26 ai 60).

Scendendo nel dettaglio, l'orario continuato è preferito soprattutto dai giovani dai 20 ai 25 anni.



CHI CHIEDE ORARI PIU' ESTESI?

La richiesta di ampliamento degli orari della biblioteca è stata infine messa in relazione con le professioni di appartenenza di chi ha espresso una preferenza sugli orari (=38,5% sul totale dei miglioramenti richiesti).



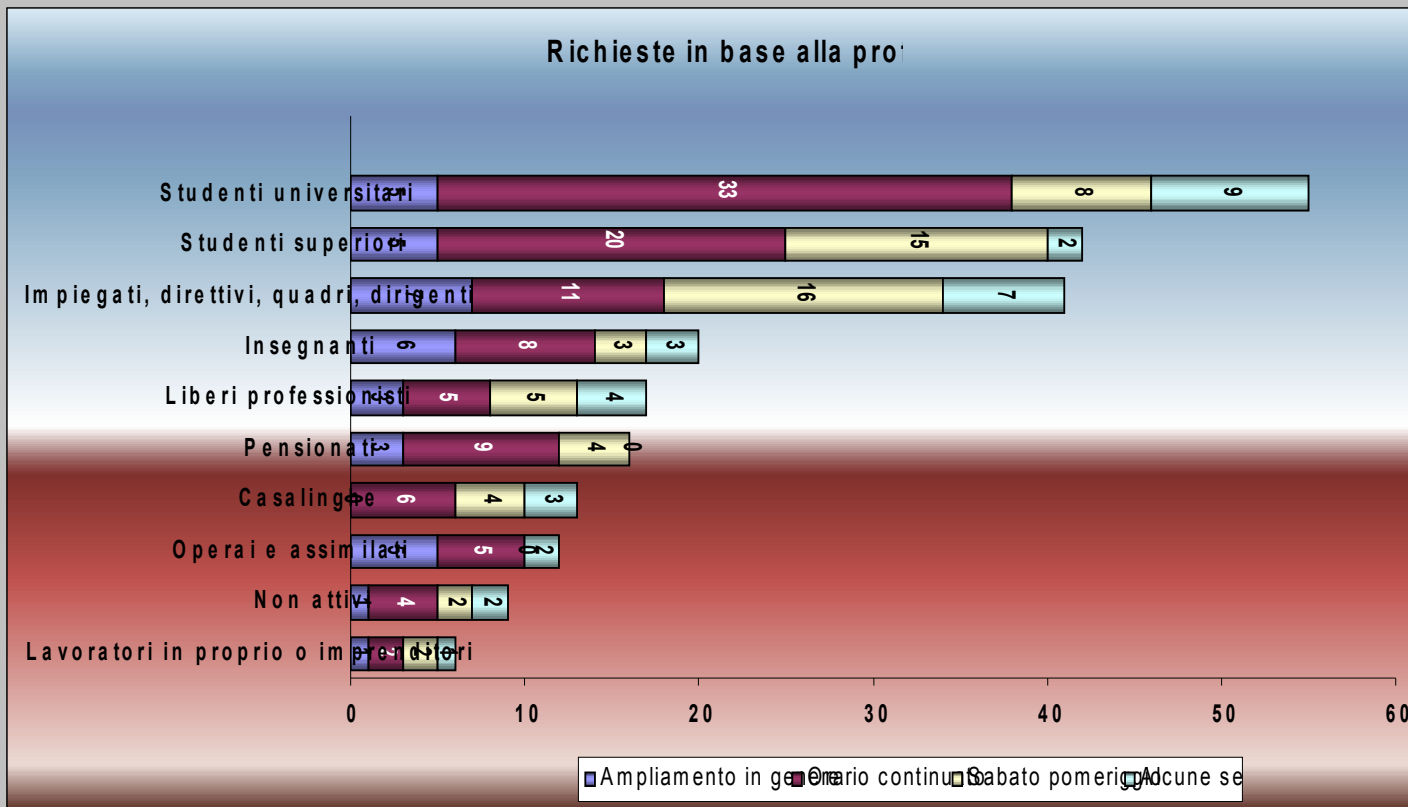
Orari

Anche la relazione tra richiesta d'orario e professione conferma che nel gruppo dei giovani, in particolare tra gli **studenti universitari**, vi è una preferenza quasi esclusiva per l'**orario continuato**.

Gli **studenti di scuola superiore** vorrebbero accedere alla biblioteca anche il **sabato pomeriggio**, così anche le persone in attività lavorativa, sebbene con alcune differenze rispetto alle diverse professioni.

L'orario serale risulta invece molto meno richiesto.

Richieste in base alla professione



RISULTATI IN SINTESI

- Il campione si può considerare rappresentativo dell'utenza più assidua della biblioteca. Non ci sono sostanziali differenze tra la sua composizione e quella della totalità degli iscritti per quanto riguarda il sesso e il titolo di studio posseduto. Si nota invece un capovolgimento del rapporto tra residenti e non residenti. Un altro dato rilevante è la maggiore presenza nel campione di studenti universitari e pensionati.
- L'utilizzo della biblioteca è decisamente orientato al prestito sia locale che interbibliotecario.
- Il gradimento dei servizi si è rivelato positivo, pur con alcune differenze tra i vari aspetti considerati. I punti di forza sembrano essere, oltre alla pulizia degli spazi (voto 5=molto soddisfatto), la professionalità e la disponibilità del personale (voto 5). Il gradimento più basso (voto 3=abbastanza soddisfatto) è andato alla completezza del materiale audio e video e alla disponibilità di posti a sedere.
- Le iniziative di promozione sono poco conosciute o non interessano una parte consistente del campione. Da parte di chi invece le conosce e le frequenta il gradimento risulta essere molto alto. Un'ipotesi verosimile, che si può trarre anche dall'esperienza diretta del personale, è che in realtà l'utenza che frequenta abitualmente la biblioteca per i suoi servizi istituzionali, non coincida se non in parte con quella delle iniziative.
- Tra i miglioramenti richiesti dal campione compare al primo posto la disponibilità di libri e materiali multimediali, l'estensione dell'orario continuato e l'ampliamento delle iniziative di promozione.
- Sull'estensione degli orari, che era un dato di particolare rilievo per gli scopi dell'indagine, si è avuta conferma di una notevole richiesta di ampliamento, sia pure abbastanza diversificata a seconda della tipologia di utente. Nonostante ciò, l'orario attuale di apertura al pubblico (v. grafici sul miglioramento dei servizi) ha riscontrato un buon grado di soddisfazione da parte degli utenti (voto 4=soddisfatto).