

**Comune di
Pavullo nel
Frignano**

Provincia di Modena



SERVIZIO CULTURA SPORT TEMPO LIBERO E TURISMO
Biblioteca comunale "Giovanni Santini"
via Giardini, 3 - (Palazzo Ducale) - 41026 Pavullo nel Frignano (MO)
Tel. 0536/21213 Fax 0536/29025
e-mail: <biblioteca@comune.pavullo-nel-frignano.mo.it>
Cod. fisc. e P.IVA 00223910365
Sito Internet <http://www.comune.pavullo-nel-frignano.mo.it>



REPORT

QUESTIONARIO DI

GRADIMENTO DEL

SERVIZIO

ANNO 2017

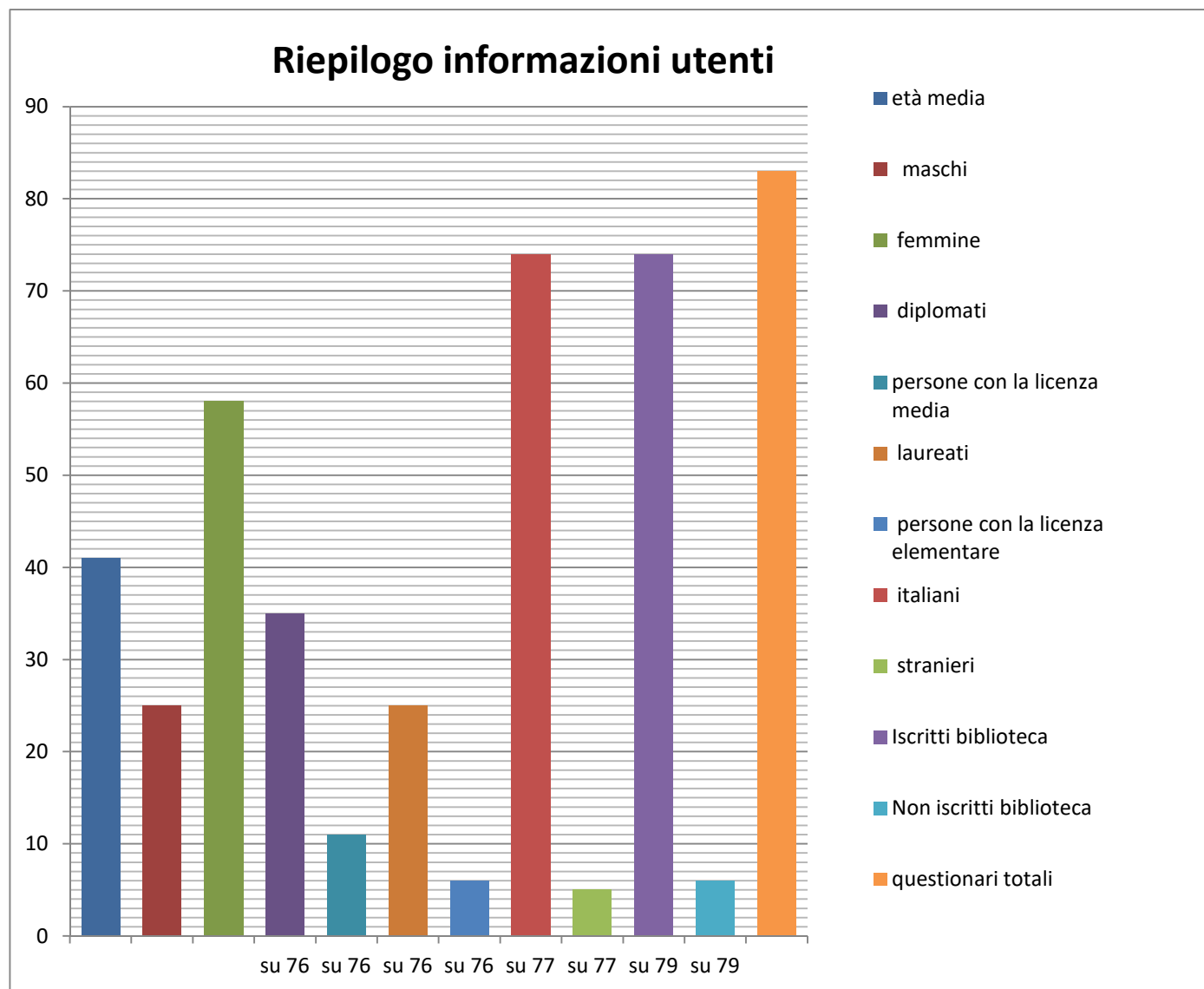
Agli utenti,

ringraziamo tutti quelli che hanno partecipato al sondaggio di gradimento della Biblioteca Comunale "G. Santini".

Il questionario è stato somministrato presso la Biblioteca Comunale da metà febbraio fino a fine Giugno.

Hanno risposto 83 utenti.

Ecco cosa dicono della nostra Biblioteca "G. Santini":



DOMANDA 1

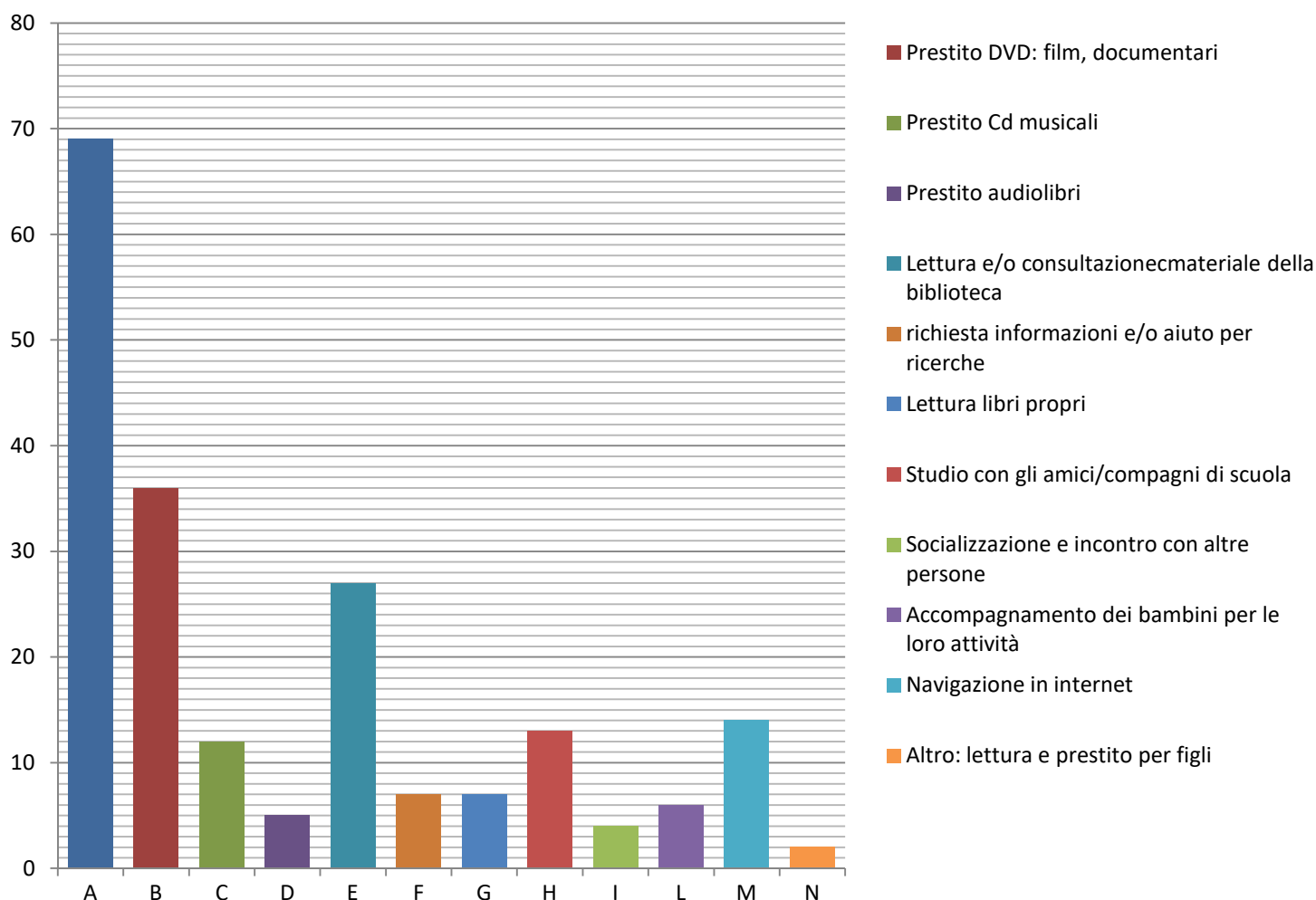
Alla prima domanda hanno risposto tutti, e in base ai dati raccolti è possibile osservare dal grafico che il motivo principale di frequentazione della Biblioteca è il prestito di libri/riviste.

Di seguito è riportata la domanda, in cui era possibile scegliere più opzioni:

Qual è in genere il motivo principale per il quale frequenta la Biblioteca?

- | | |
|--|--|
| ☐ Prestito di libri/riviste; | ☐ Lettura libri propri; |
| ☐ Prestito DVD: film, documentari; | ☐ Studio con gli amici/compagni di scuola; |
| ☐ Prestito CD musicali | ☐ Socializzazione e incontro con altre persone; |
| ☐ Prestito audiolibri | ☐ Accompagnamento dei bambini per le loro attività; |
| ☐ Lettura e/o consultazione materiale della biblioteca; | ☐ Navigazione in internet |
| ☐ Richiesta informazioni e/o aiuto per ricerche; | ☐ Altro_____ |

Motivi di frequentazione della biblioteca



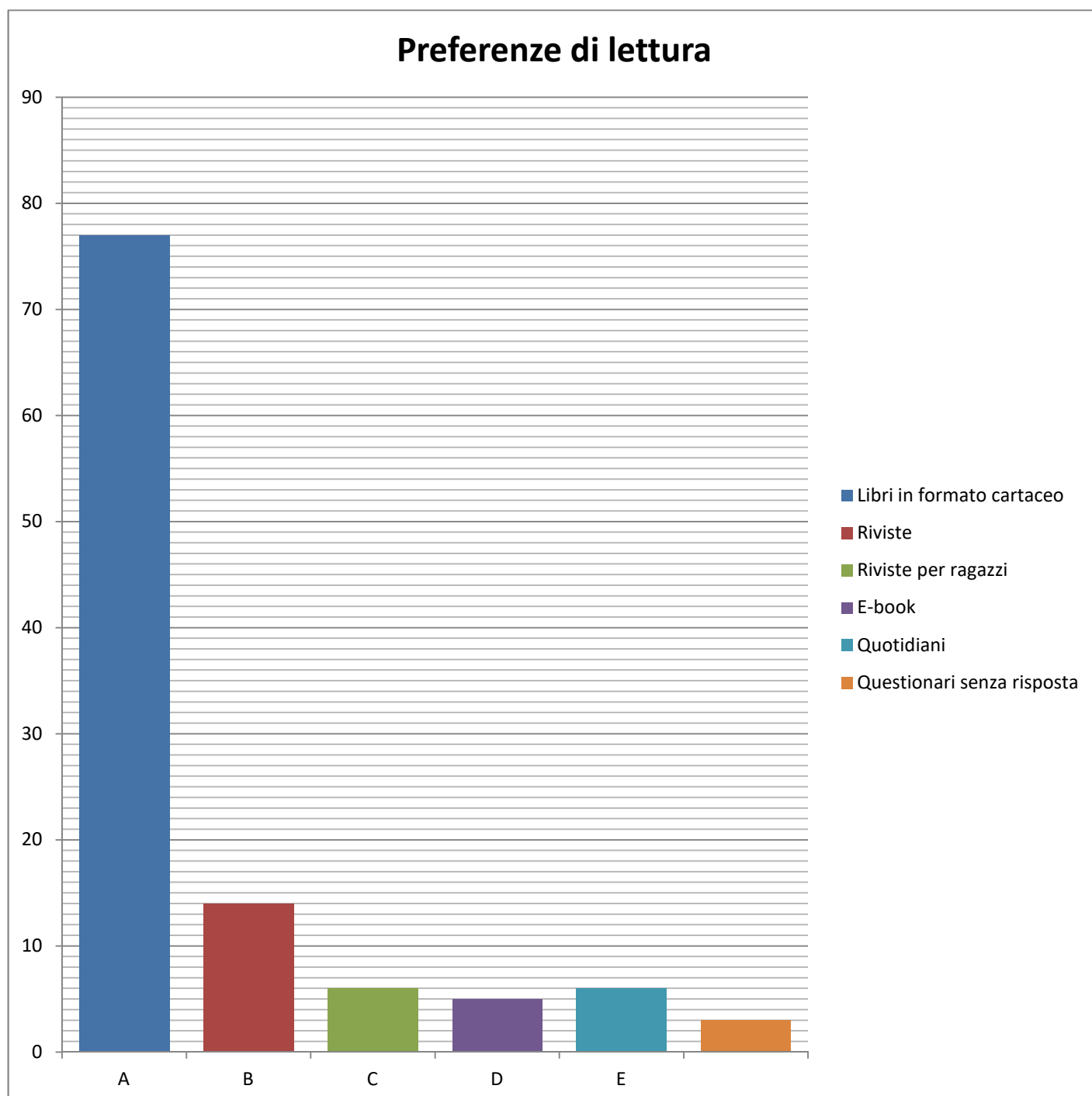
DOMANDA 2

Per quanto riguarda la seconda domanda, ci sono stati 3 questionari senza risposta, pertanto le valutazioni sono state eseguite su un totale di 80 questionari. L'opzione più votata è stata la prima; ciò ci suggerisce che circa il 97 % degli utenti preferisce leggere libri in formato cartaceo.

Per questa domanda era possibile segnare più risposte:

Preferenze di lettura:

- | | |
|--|-------------------------------------|
| ☐ Libri in formato cartaceo | ☐ E - book |
| ☐ Riviste | ☐ Quotidiani |
| ☐ Riviste per ragazzi | |



DOMANDA 3

Anche per questa domanda 3 sono stati i questionari senza risposta. Osservando i grafici, è evidente la risposta votata maggiormente.

Secondo quanto riportato dai dati, 62 persone su 80 frequentano la biblioteca da più di 3 anni.

Per questa domanda, non era possibile segnare più di una casella.

Da quanto tempo frequenta la nostra Biblioteca?

☐

da 0 a 6 mesi

☐

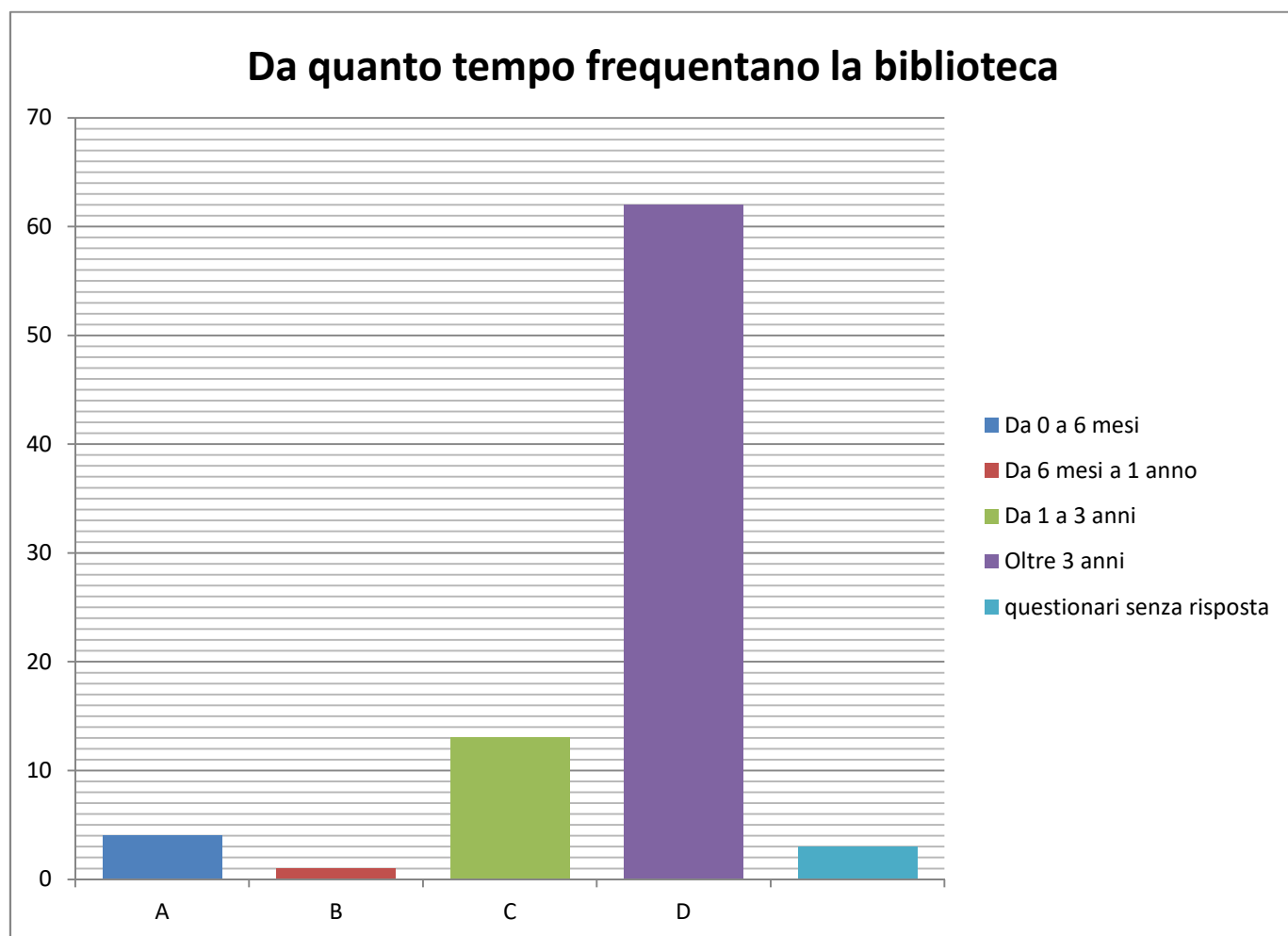
da 6 mesi a 1 anno

☐

da 1 a 3 anni

☐

oltre 3 anni



DOMANDA 4

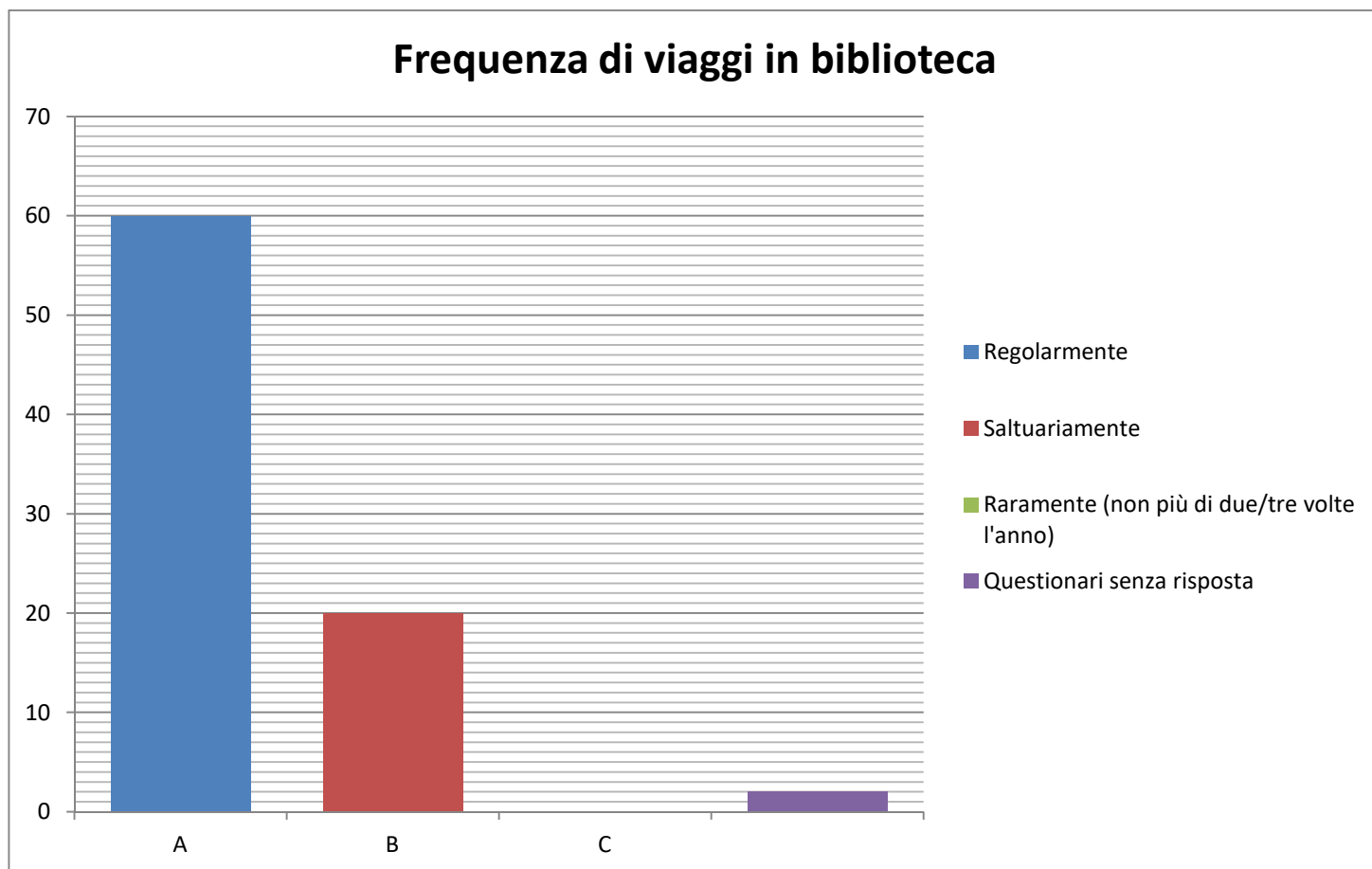
Alla quarta domanda hanno risposto 81 utenti, ed è emerso che 60 di questi frequenta la biblioteca regolarmente, mentre nessun utente la frequenta raramente.

Con quale frequenza si reca in Biblioteca?

☐ Regularmente;

☐ saltuariamente

☐ Raramente (non più di due/tre volte l'anno)



DOMANDA 5

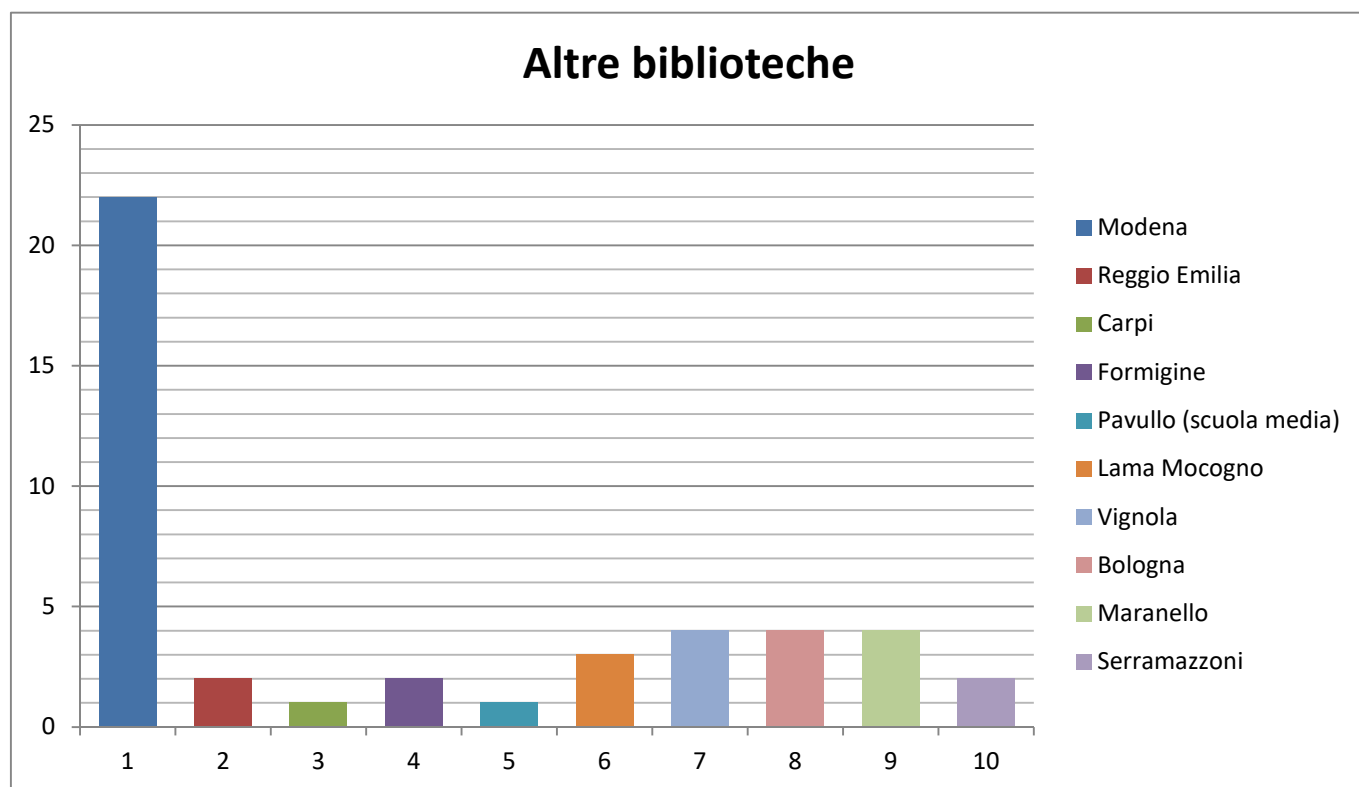
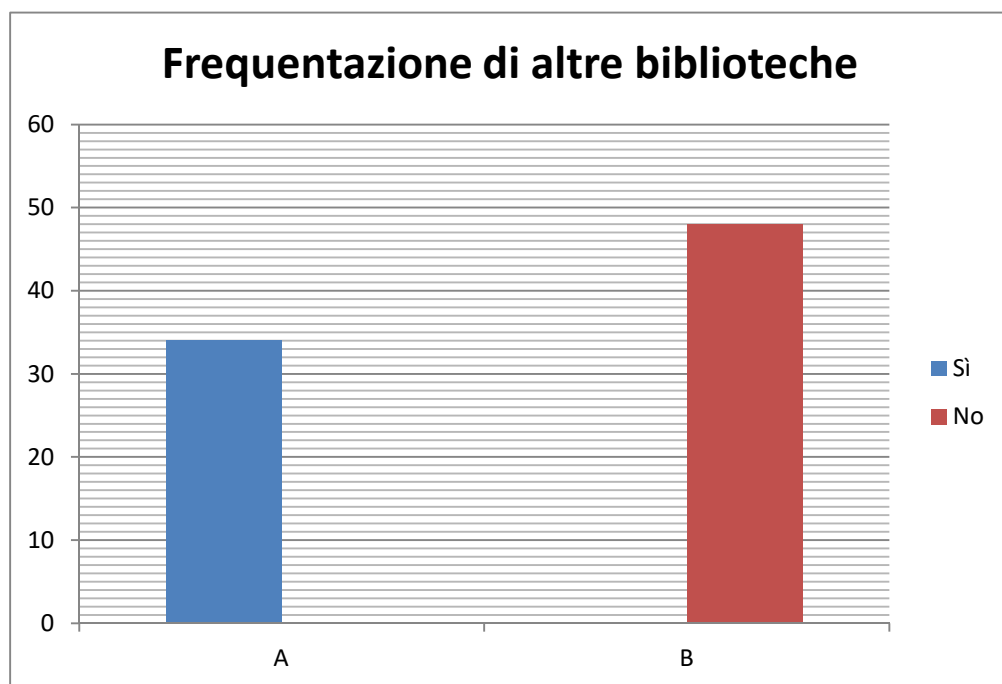
In base ai dati raccolti, emerge che di 83 utenti che circa il 41 % frequenta altre biblioteche, la maggior parte delle quali si trovano a Modena.

Frequenta altre biblioteche?

☐ Sì

☐ no

Se sì, quali? _____



DOMANDA 6

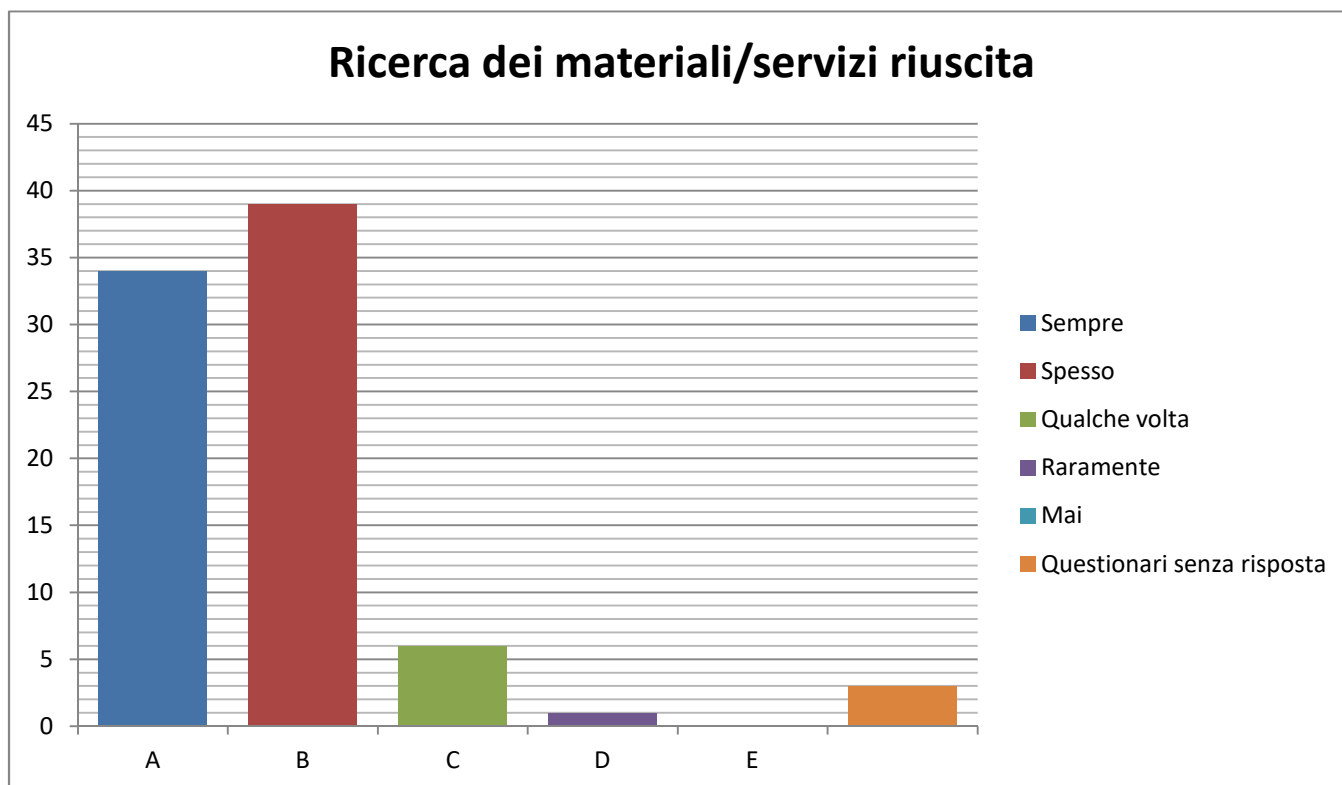
Per quanto riguarda questa domanda, le risposte più votate sono state “sempre” e “spesso”, con le rispettive percentuali di 42,5 % e 48,75 %.

I questionari senza risposta sono 3.

Ha trovato il materiale/servizio che ha cercato?

- ☐ Sempre
☐ Qualche volta
☐ Mai

- ☐ Spesso
☐ Raramente



DOMANDA 7

Per la settima domanda 2 sono stati i questionari senza risposta.

Su 81 utenti 65 hanno avuto talora bisogno di aiuto da parte del personale.

Ha avuto bisogno di aiuto da parte del personale?

☐

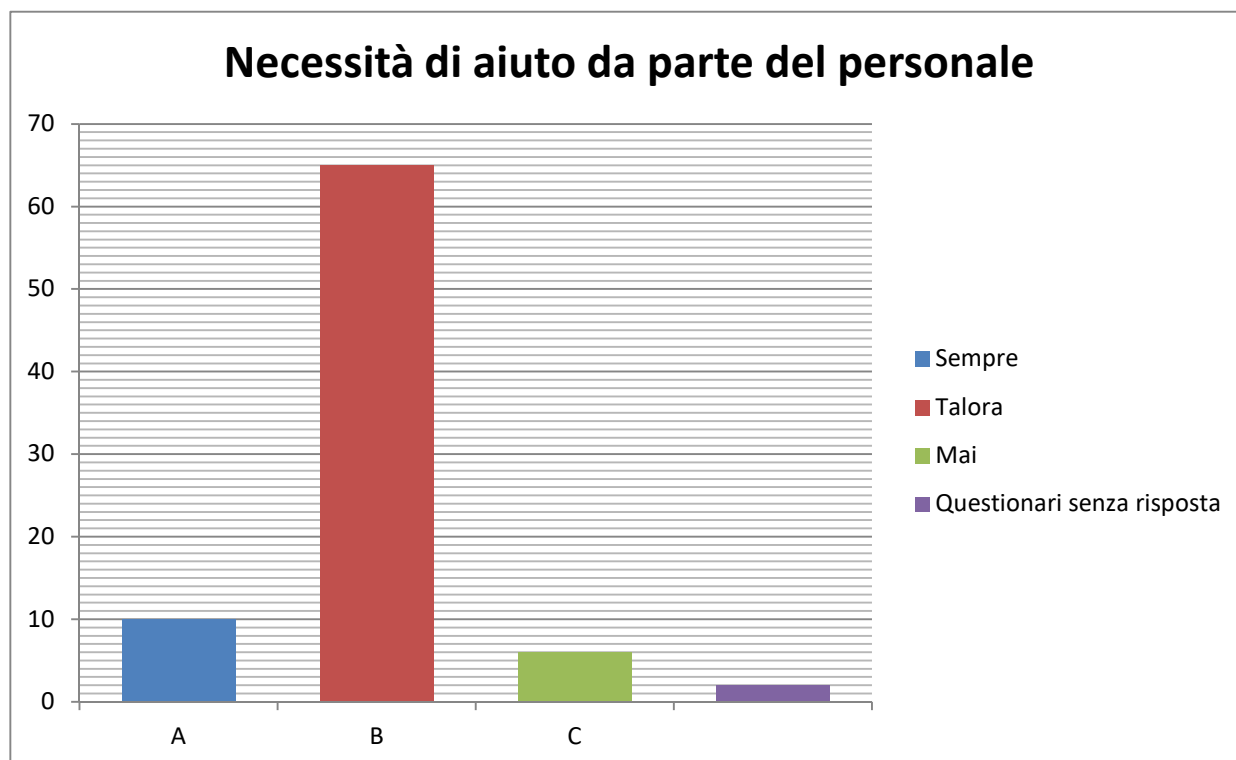
Sempre

☐

Talora

☐

Mai



***La domanda 8 si trova in fondo**

DOMANDA 9

Diversamente dalle altre, questa domanda non fornisce opzioni da scegliere ma dà assoluta libertà di risposta all'utente.

Di seguito sono riportate le iniziative proposte.

Quali altri servizi vorrebbe trovare in Biblioteca e quali proposte suggerisce per migliorare i servizi esistenti? _____

Iniziative proposte:

1. Potenziare iniziative culturali
2. Ampliare orario di apertura (comprendere anche il sabato pomeriggio).
3. Introdurre newsletter sulle iniziative (non comunicarle solo sul sito del comune.)
4. Una maggiore attenzione verso i fumetti
5. Avviare corsi di lingue straniere con CD e DVD.
6. Disporre anche di libri appena usciti
7. Maggior numero di libri a grandi caratteri per anziani.
8. Lettura di quotidiani
9. Doposcuola per i ragazzi
10. Ascolto musica
11. Caffetteria
12. Incremento delle riviste
13. Attuare una suddivisione più accurata dei libri narrativi.
14. Maggiore privacy tra le postazioni internet
15. Inserire un distributore di snack
16. Più letture e laboratori per bambini
17. Meno differenziazioni tra orario estivo e orario invernale
18. Aggiungere un luogo di dibattito
19. Migliorare la condizione dei DVD
20. Esporre sempre i libri di saggistica su temi sociali, spirituali
21. Aumentare il numero di sedie e di aule per lo studio.
22. Aumentare il numero d'incontri
23. Scegliere i libri da acquistare sondando gli utenti con questionari.
24. Aumentare il numero di libri in inglese
25. Incoraggiare l'offerta di libri riguardanti aspetti sociali/politici di attualità.
26. Trovare un'altra sistemazione ai libri "novità" (ora si trovano nel corridoio, zona di passaggio che obbliga a spostarsi e a distogliere l'attenzione dalla consultazione.)
27. Trovare una nuova sistemazione, orientata ad accogliere bambini e ragazzi, senza barriere architettoniche e possibilmente al piano terra, con ampi spazi per la sosta e la lettura, un'illuminazione naturale e orari ampi per 7 giorni la settimana.
28. Disporre di divisorie magari fornite con spine.
29. Aggiornare stock DVD e CD

DOMANDA 10

Livello di gradimento dei servizi offerti: qui era richiesto di indicare in modo sintetico la qualità dagli utenti percepita del servizio bibliotecario e indicare possibili aree/settori di miglioramento.

Livello di gradimento dei servizi offerti:

- Alta qualità generale dei servizi;
- Apprezzamento del personale, ritenuto veramente educato, disponibile, paziente e competente;
- Apprezzamento delle iniziative volte al miglioramento di conoscenze informatiche.

DOMANDA 8

In questa domanda era richiesto di dare un voto da 1 a 5 a vari fattori caratterizzanti la Biblioteca.

Tra le varie scelte, quella con meno voti è stata “La qualità e l’assortimento degli audiolibri”, che ha accumulato ben 50 caselle vuote.

L’opzione che ha ricevuto più 5, invece, è stata “La disponibilità e la cortesia del personale”, con ben 68 voti.

L’orario di apertura è stato il meno apprezzato, considerando che 9 utenti su 81 l’hanno votato con 1.

Come valuta da **1 (=insufficiente)** a **5 (=ottimo)** i seguenti punti?:

- | | |
|---|--|
| ☐ L’orario di apertura | ☐ La qualità e l’assortimento dei documenti della sezione locale (notizie su Pavullo e sul Frignano) |
| ☐ La disponibilità e cortesia del personale | ☐ La qualità e l’assortimento di riviste e periodici |
| ☐ La professionalità del personale | ☐ I tempi di attesa per il prestito |
| ☐ La chiarezza delle indicazioni e delle informazioni ricevute | ☐ I tempi di attesa per la consegna dei documenti del fondo locale richiesti in consultazione |
| ☐ La capacità da parte del personale di risoluzione dei problemi da lei incontrati | ☐ La durata del prestito |
| ☐ Il numero di posti a sedere per la consultazione e lo studio | ☐ Il prestito interbibliotecario |
| ☐ Il numero e la dislocazione delle postazioni informatiche | ☐ La tranquillità degli ambienti |
| ☐ Qualità e adeguatezza del servizio informatico | ☐ La luminosità degli ambienti |
| ☐ La qualità e l’assortimento dei documenti consultabili a scaffale aperto: | ☐ La climatizzazione degli ambienti |
| ☐ LIBRI | ☐ La pulizia degli ambienti |
| ☐ DVD | ☐ La pulizia dei servizi igienici |
| ☐ CD | ☐ Le iniziative culturali proposte dalla Biblioteca (presentazione di libri, mostre, letture animate realizzate in Biblioteca.) |
| ☐ AUDIOLIBRI | |

