

COMUNE DI UDINE



PROGETTO CITIZEN SATISFACTION 2010

**ANALISI DEL SERVIZIO
BIBLIOTECA**

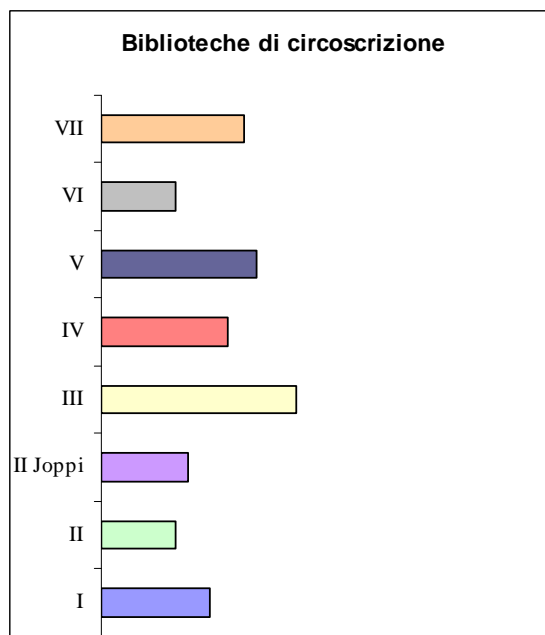
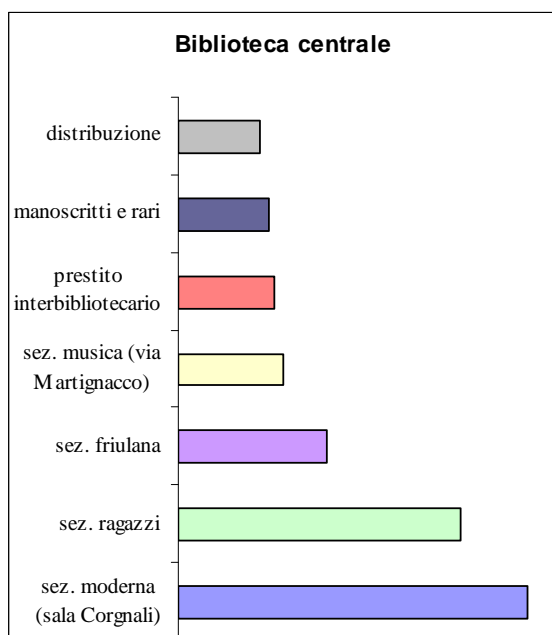
Numero questionari rilevati: 419
 Numero questionari scartati: 10
 Percentuale scartati: 2%

Questionari analizzati 409.

In alcune tabelle e in alcuni grafici, la somma delle percentuali delle frequenze relative può non essere pari a 100% a causa degli arrotondamenti automatici di Excel.

Tab.1, Fig.1, 2 - Frequenze assolute sedi di rilevazione e numero di questionari.

Sede	Numero
Biblioteca centrale: sez. moderna (sala Corgnali)	73
sez. ragazzi	59
sez. friulana	31
sez. musica (via Martignacco)	22
prestito interbibliotecario	20
manoscritti e rari	19
distribuzione	17
Bibl. di circoscrizione: I	19
II	13
II Joppi	15
III	34
IV	22
V	27
VI	13
VII	25



I RISULTATI

Domanda 1: Oggi quanto tempo ha trascorso in Biblioteca?

Fig.3 - Tempo trascorso in Biblioteca (Sedi Centrali)

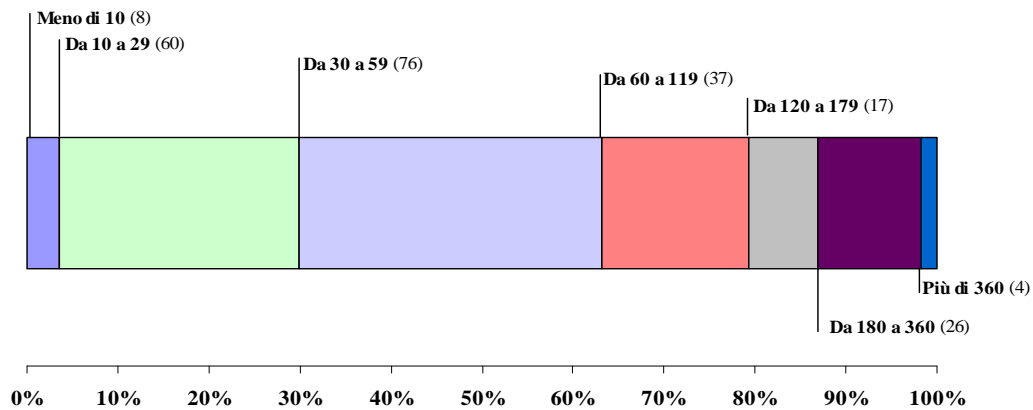
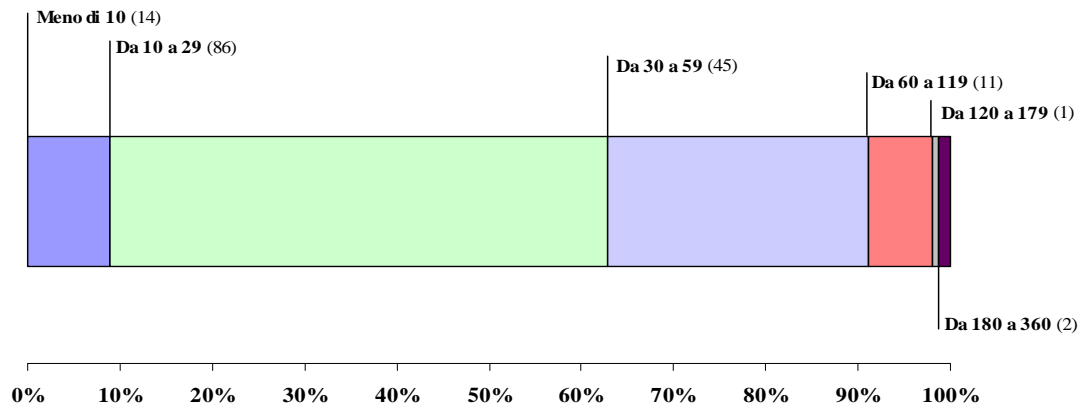


Fig.4 - Tempo trascorso in Biblioteca (Sedi Circoscrizionali)



La sede Centrale registra, permanenze di durata mediamente maggiore rispetto alle sedi Circoscrizionali.

Dati aggregati: 98 persone (25% del totale) hanno trascorso in biblioteca un tempo superiore all'ora

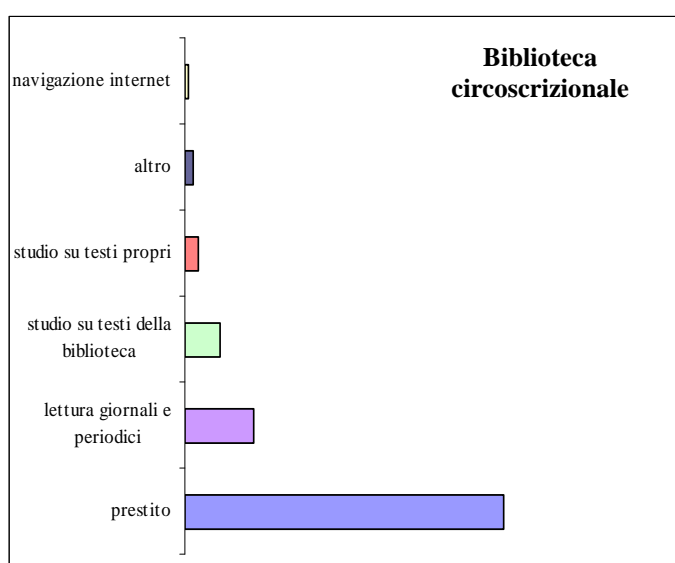
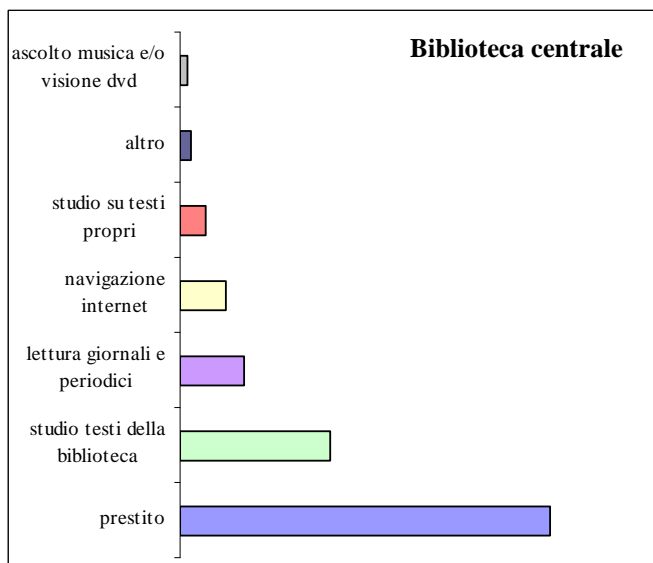
Tasso di non risposta: 3% per Sedi Centrali e 8% Sedi Circoscrizionali.

Domanda 2: Per quale servizio si reca più spesso in Biblioteca?

Il numero totale di servizi supera quello dei questionari compilati, in quanto la domanda permetteva di selezionare più di un servizio.

Tab.2, Fig.5, 6 - Frequenze relative ed assolute su servizi maggiormente fruiti.

Servizio	Risposte	
	Numero	Percentuale
Biblioteca Centrale		
prestito	193	55%
studio testi della biblioteca	78	22%
lettura giornali e periodici	33	9%
navigazione internet	24	7%
studio su testi propri	13	4%
altro	6	2%
ascolto musica e/o visione dvd	4	1%
non risponde	1	0%
Biblioteche di circoscrizione		
prestito	162	71%
lettura giornali e periodici	35	15%
studio su testi della biblioteca	18	8%
studio su testi propri	7	3%
altro	4	2%
navigazione internet	2	1%



Dati aggregati: oltre il 60% dei rispondenti utilizza principalmente il servizio di prestito libri; il 3% dichiara di utilizzare la biblioteca per studiare su testi propri; il 17% sfrutta i testi disponibili in biblioteca per consultazioni e studio.

La voce "altro" comprende: "prestito interbibliotecario" (4), "lettura storie e laboratori ricreativi per bambini" (4), "aiuto".

Domanda 3: Qual è la sua soddisfazione per:

- orari di apertura
- semplicità di accesso ai locali
- silenziosità della sala
- disponibilità dei posti a sedere per la lettura
- disponibilità postazioni internet

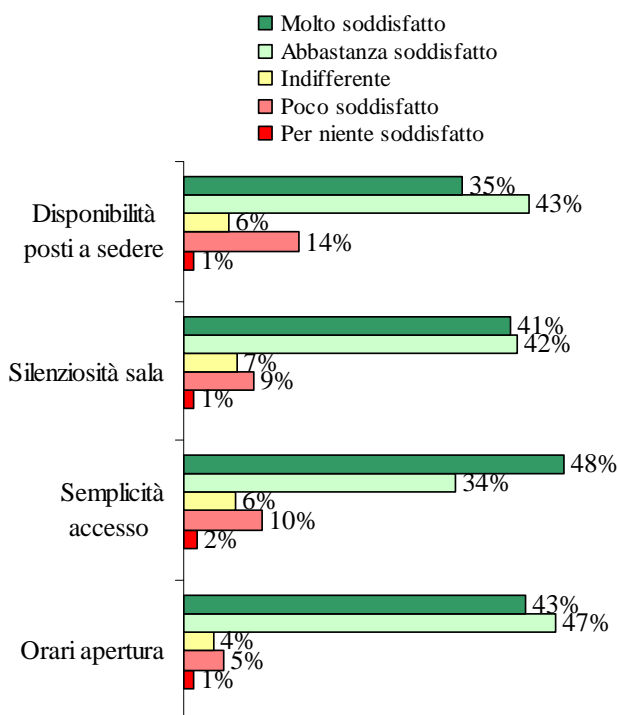
Tasso di non risposta:

- “disponibilità postazioni internet”: 12% Sede Centrale e 42% Circostrizionali (NB: le Sedi Circostrizionali non hanno disponibilità di postazioni internet);
- altre domande: circa 4% (sia per Sedi Centrali che Circostrizionali).

Tab.3, Fig.6, 7 - Livello di soddisfazione per elementi delle strutture.

Valutazione	Orari apertura	Semplicità accesso	Silenziosità sala	Disponibilità posti a sedere
Biblioteca centrale				
Per niente soddisfatto	3	4	3	3
Poco soddisfatto	12	23	21	33
Indifferente	9	15	16	13
Abbastanza soddisfatto	111	80	99	99
Molto soddisfatto	102	112	97	80
Biblioteche di circostrizione				
Per niente soddisfatto	0	1	0	1
Poco soddisfatto	9	0	3	8
Indifferente	8	6	6	13
Abbastanza soddisfatto	87	47	48	41
Molto soddisfatto.	61	109	105	93

Biblioteca Centrale



Biblioteche di Circostrizione

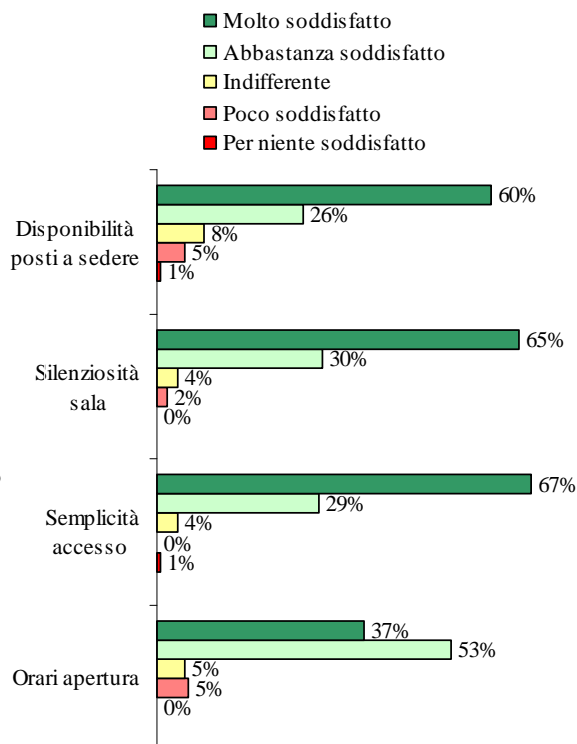
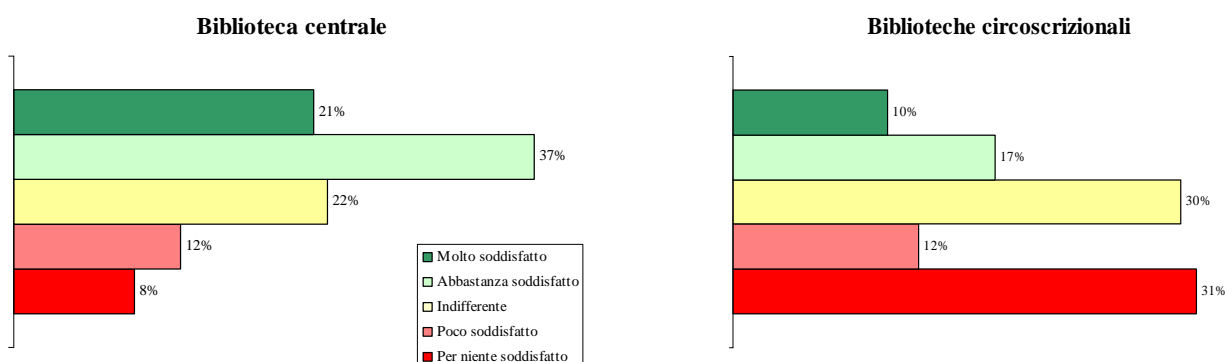


Fig.8, 9 - Livello di soddisfazione per “disponibilità postazioni internet”.



NB: Le postazioni internet sono disponibili solo in alcune sezioni della Biblioteca Centrale.

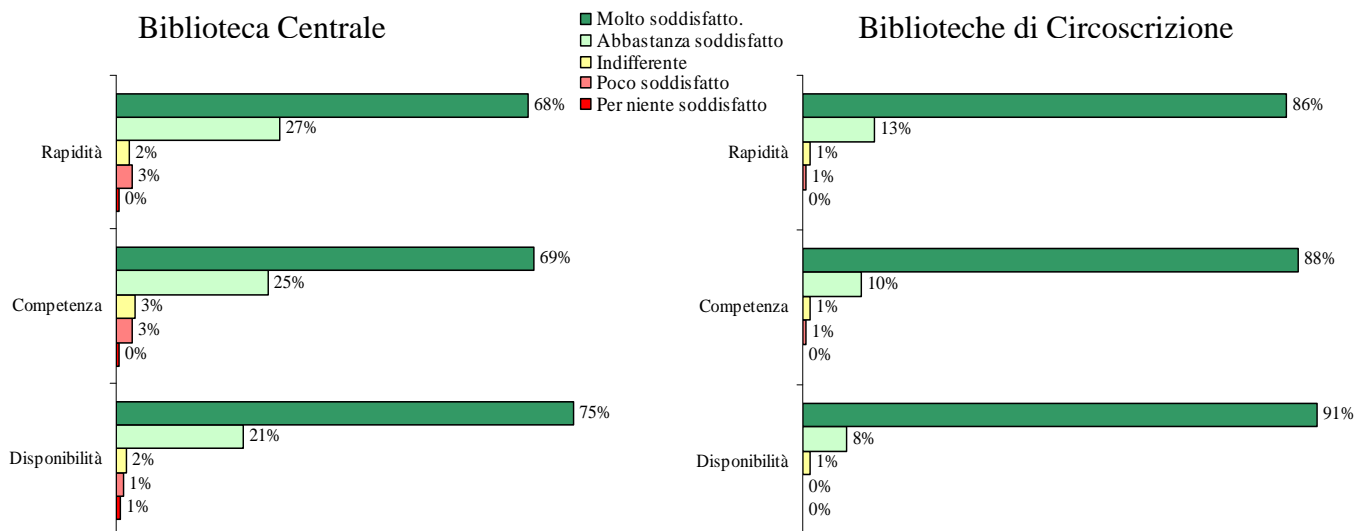
Tasso di non risposta: 12% Biblioteca Centrale; 42% per sedi Circoscrizionali

Domanda 4: Quanto è soddisfatto del servizio erogato dalla Biblioteca per quanto riguarda:

- *disponibilità e cortesia*
- *competenza e preparazione*
- *rapidità ed efficienza*

Tab.5, Fig.10, 11 - Livello di soddisfazione per elementi del servizio.

Valutazione	Disponibilità Competenza Rapidità		
	Biblioteca centrale		
Per niente soddisfatto	2	1	1
Poco soddisfatto	3	6	6
Indifferente	4	7	5
Abbastanza soddisfatto	50	58	63
Molto soddisfatto.	180	159	159
	Biblioteche circoscrizionali		
Per niente soddisfatto	0	0	0
Poco soddisfatto	0	1	1
Indifferente	2	2	2
Abbastanza soddisfatto	13	17	21
Molto soddisfatto.	153	144	143



Dati aggregati: risultati ottimi per tutti gli item; le valutazioni negative non superano mai il 3%. Per le Sedi Circoscrizionali l'item "disponibilità" non presenta alcuna valutazione negativa.

Domanda 5: E' la prima volta che si reca in una delle sedi della Biblioteca?

5.a - Se no: Quale sede frequenta maggiormente?

(sezione Moderna/Manoscritti e Rari/Friulana/Musica/Ragazzi/Circoscrizione)

5.b - Se no: In un anno mediamente quante volte si reca in Biblioteca?

(settimanalmente/mensilmente/ogni tanto)

5.c - Se no: Da quanto frequenta la Biblioteca?

(da meno di un anno/1-3 anni/4-8 anni/oltre 8 anni)

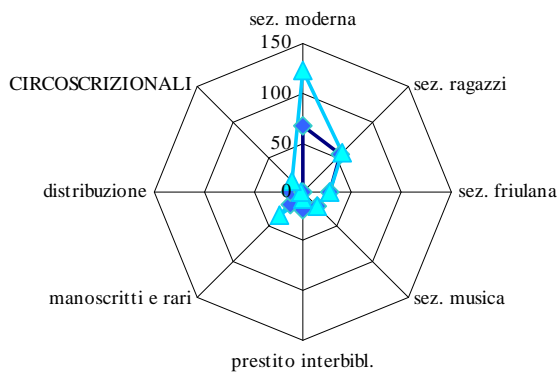
Tab.6 - Frequenze assolute sedi maggiormente frequentate.

Sede	Numero
Biblioteca centrale:	
sez. moderna (sala Corgnali)	145
manoscritti e rari	35
sez. friulana	39
prestito interbibliotecario	8
sez. musica (via Martignacco)	26
distribuzione	1
sez. ragazzi	64
Bibl. di circoscrizione:	
I	15
II	16
II Joppi	11
III	36
IV	11
V	24
VI	17
VII	24

Alcuni rispondenti hanno indicato più di una sede; 5 persone hanno risposto con la modalità "altro", indicando Biblioteca del seminario "Bertolla", emeroteca.

Fig.12, 13 - Numero risposte sede di rilevazione e sedi maggiormente frequentate (Sede centrale e Sedi circoscrizionali)

Sede Centrale

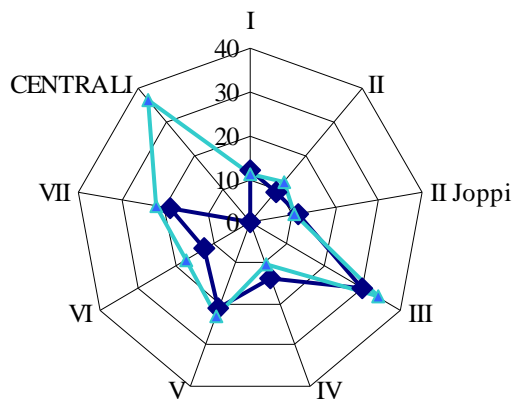


La Sezione Moderna risulta molto frequentata anche dai compilatori delle altre Sedi Centrali.

◆ Sede rilevazione questionario

▲ Sede maggiormente frequentate

Sedi Circoscrizionali



Per le Sedi Circoscrizionali, si rileva coerenza tra la sede di compilazione del questionario e la sede indicata come più frequentata.

◆ Sede rilevazione questionario

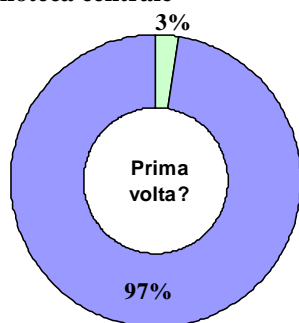
▲ Sede maggiormente frequentate

Tab.7 - Frequenze assolute e relative su utilizzo del servizio.

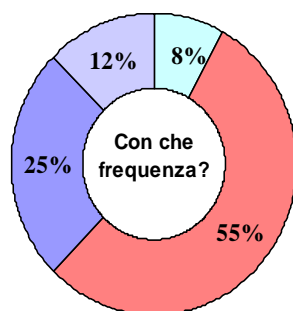
Modalità	Bibl. Centrale		Bibl. Circostrizionale	
	Numeri	Percentuale	Numeri	Percentuale
Nuovi fruitori	6	2%	2	1%
Fruitori non per la prima volta	234	97%	166	99%
a. frequenza di utilizzo del servizio:				
ogni giorno	19	8%	5	3%
settimanalmente	127	54%	56	34%
mensilmente	59	25%	86	52%
ogni tanto	29	12%	17	10%
non risponde	0	0%	2	1%
b. da quanto utilizza il servizio:				
meno di 1 anno	14	6%	9	5%
da 1 a 3 anni	48	21%	21	13%
da 4 a 8 anni	59	25%	50	30%
più di 8 anni	111	47%	84	51%
non risponde.	2	1%	2	1%
Non risponde	1	0%	0	0%
Totale	241	100,0%	168	100,0%

Fig.14 - Frequenze relative sui rispondenti.

Biblioteca centrale



si no

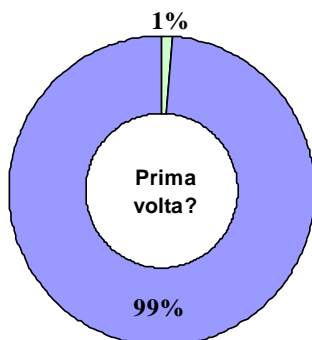


ogni giorno settimanalmente
mensilmente ogni tanto

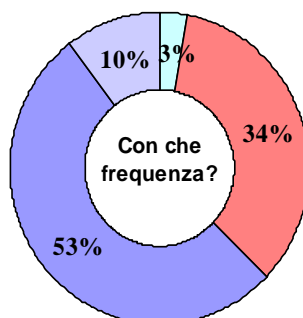


meno di 1 anno da 1 a 3 anni
da 4 a 8 anni più di 8 anni

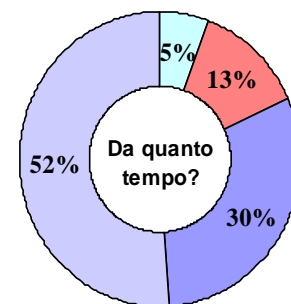
Biblioteche di circoscrizioni



si no



ogni giorno settimanalmente
mensilmente ogni tanto



meno di 1 anno da 1 a 3 anni
da 4 a 8 anni più di 8 anni

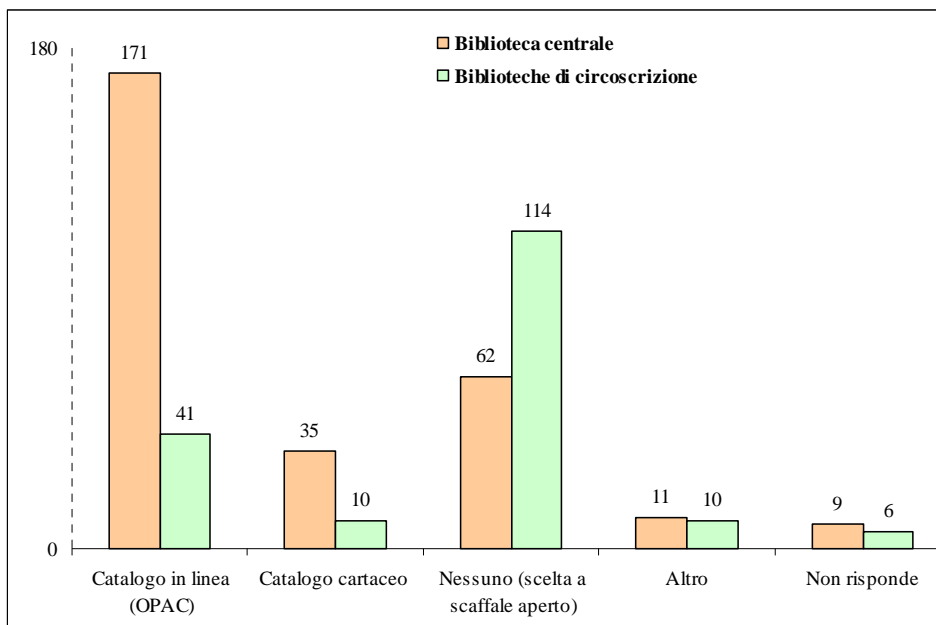
Dati aggregati:

- gli utilizzatori delle Biblioteche risultano “fidelizzati”: la percentuale di chi si è recato in Biblioteca per la prima volta non supera l’1%; l’elevata fidelizzazione rappresenta un importante fattore di qualità delle valutazioni: si può infatti ipotizzare che i rispondenti dedichino scrupolosa attenzione alla compilazione del questionario.
- molto elevata è la percentuale di chi frequenta la biblioteca da oltre 4 anni e di chi vi si reca mensilmente o settimanalmente; si segnala una diversa frequenza fra le diverse Sedi bibliotecarie: settimanale per chi frequenta la Biblioteca Centrale; mensile per i frequentatori delle sedi Circostrizionali.

Domanda 6: Che catalogo utilizza prevalentemente?

(catalogo in linea OPAC/catalogo cartaceo/nessuno, scelgo a scaffale aperto/altro)

Fig.15 - Catalogo maggiormente utilizzato.



Chi frequenta la Sede Centrale utilizza prevalentemente il catalogo OPAC, chi si reca nelle Sedi Circostrizionali sceglie i libri a scaffale aperto. Il dato deve tener conto dell’assenza di postazioni internet nelle Sedi Circostrizionali.

Domanda 7: Ha mai telefonato in Biblioteca?

7.a - Se sì: è entrato facilmente in contatto con gli operatori?

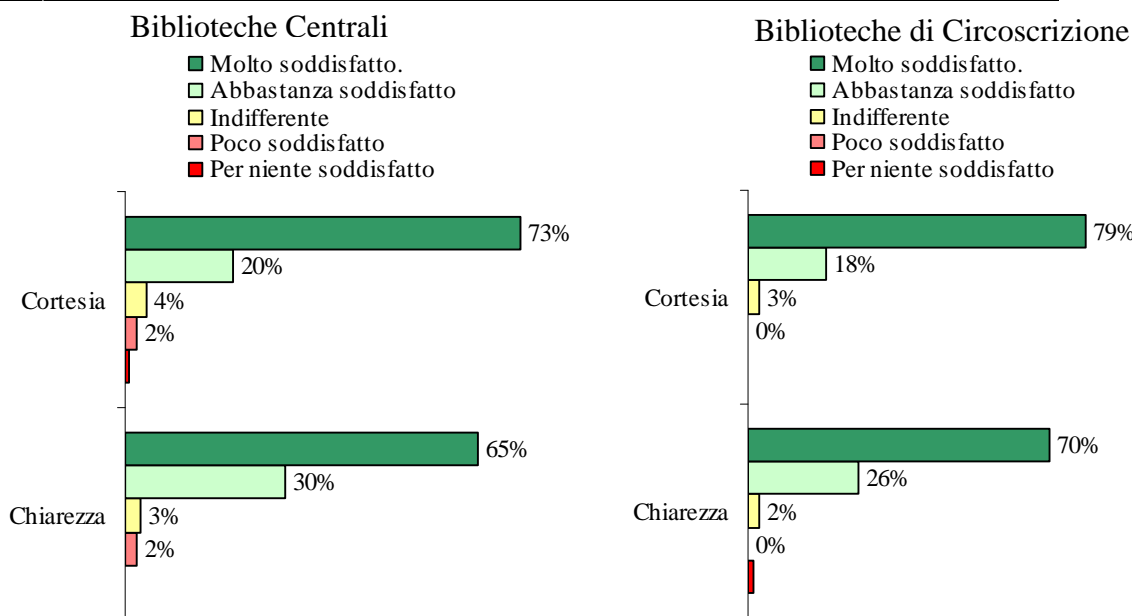
7.b - Se no: perché? (la linea era a lungo occupata/il telefono squillava a vuoto/altro)

7.c - E' soddisfatto del servizio al telefono per quanto riguarda:

- chiarezza nel fornire le informazioni
- disponibilità e cortesia

Tab.8, Fig.16, 17 - Frequenze assolute e relative servizio telefonico/valutazione del servizio.

Variabili	Bibl.			
	Centrale	Circoscrizionale		
Fruitori del servizio telefonico	135	84		
di cui:				
entrati in contatto con facilità	123	77		
non entrati in contatto con facilità	6	4		
motivazion linea occupata	3	0		
squillava a vuoto	2	4		
altro	0	0		
non risponde	1	0		
Non fruitori del servizio telefonico	98	75		
Valutazione	Bibl. Centrale		Bibl. Circoscrizionale	
	Chiarezza	Cortesia	Chiarezza	Cortesia
Per niente soddisfatto	0	1	1	0
Poco soddisfatto	3	3	0	0
Indifferente	4	5	2	2
Abbastanza soddisfatto	40	26	21	14
Molto soddisfatto.	88	96	57	61



Dati aggregati: Gli utilizzatori del servizio telefonico sono il 55% del totale; nel 95% dei casi sono entrati facilmente in contatto con l'operatore.

La soddisfazione è molto alta sia per chiarezza che per cortesia.

Domanda 8: Quanto è soddisfatto complessivamente per il servizio erogato dalla Biblioteca?

Tab.9 - Valutazione soddisfazione complessiva.

Valutazione	Bibl. Centrale		Bibl. Circoscrizionali	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Per niente soddisfatto	1	0%	0	0%
Poco soddisfatto	8	3%	0	0%
Indifferente	1	0%	1	1%
Abbastanza soddisfatto	111	46%	54	32%
Molto soddisfatto.	119	49,6%	113	67%

Fig.18 - Frequenze relative cumulate soddisfazione complessiva (Biblioteca centrale).

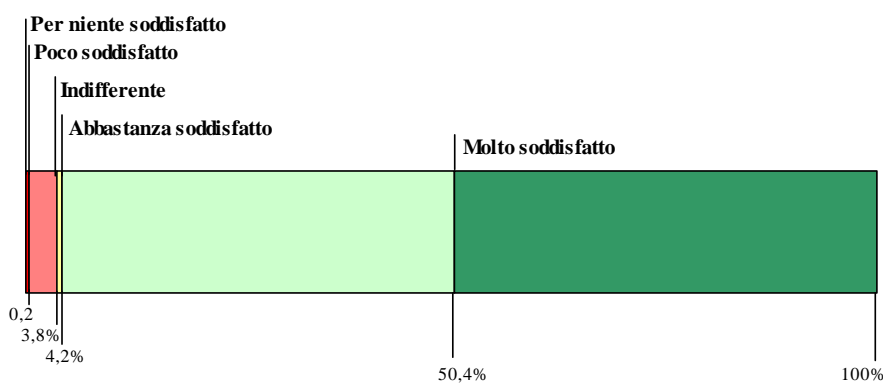
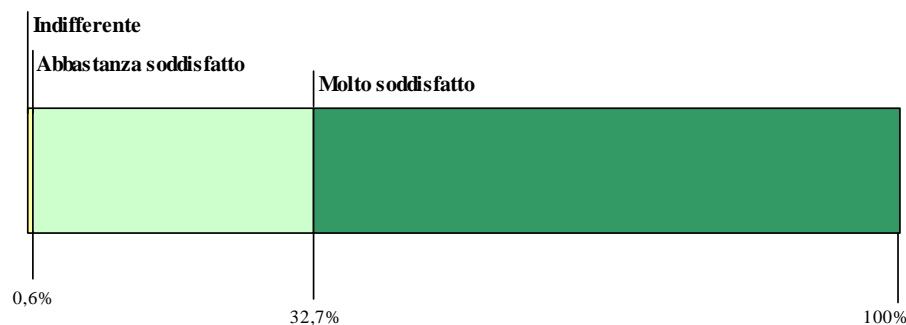


Fig.19 - Frequenze relative cumulate soddisfazione complessiva (Biblioteche Circoscrizionali)



Dati aggregati: la valutazione complessiva è coerente con le valutazioni delle domande precedenti ed è molto positiva.

La Biblioteca Centrale registra il 4% di valutazioni negative (“poco/per niente soddisfatto”); le Biblioteche di Circoscrizione non registrano alcun giudizio negativo.

Incrociando soddisfazione complessiva/servizi utilizzati, emerge un’insoddisfazione concentrata su “consultazione e studio testi della biblioteca” e “navigazione internet”.

Domanda 9: Ordini per importanza da 1 (*il più importante*) a 5 (*il meno importante*) i seguenti elementi di qualità del servizio:

- qualità del patrimonio
- quantità del patrimonio
- competenza e preparazione del personale
- disponibilità e cortesia del personale
- orari

A questa domanda hanno risposto in maniera errata il 34% dei rispondenti; il 6% non ha risposto.

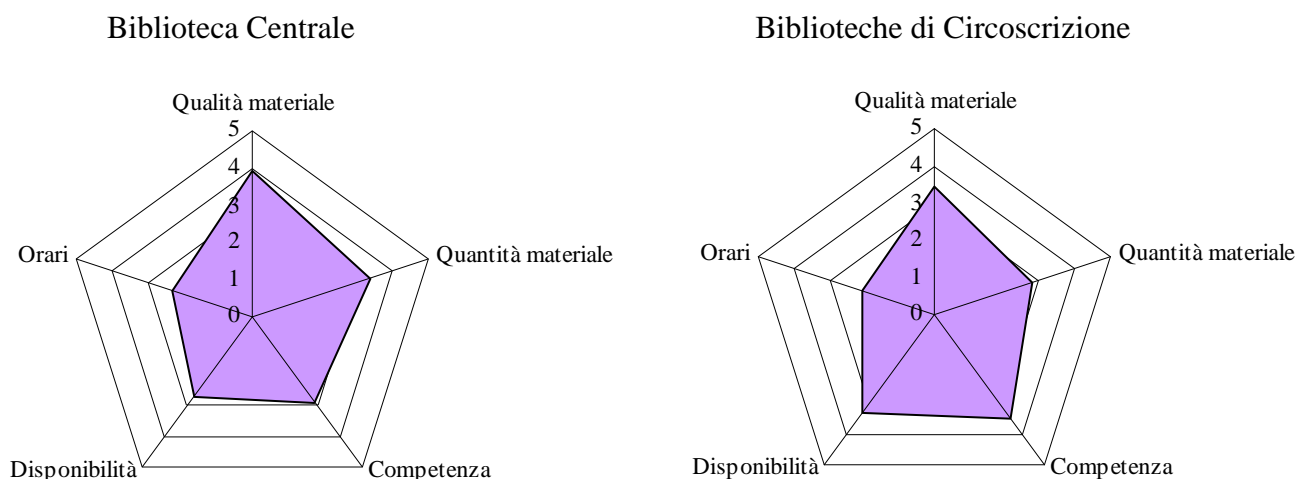
Tab.10 - Frequenze assolute valutazione importanza elementi di qualità.

Importanza attribuita	Elementi di qualità				
	Qualità materiale	Quantità materiale	Competenza	Disponibilità	Orari
Il più importante	99	44	37	44	21
Secondo per importanza	45	67	67	43	23
Terzo per importanza	50	30	55	58	52
Quarto per importanza	36	67	64	48	30
Il meno importante	15	37	22	52	119

Fig.20, 21 – Importanza elementi di qualità.

Il grafico radar è realizzato utilizzando un indicatore che attribuisce un coefficiente pari a 1 all'elemento indicato come "il meno importante" e, a seguire, in base al numero degli elementi considerati (es. se 5 elementi: coefficiente 1 per "il meno importante", coefficiente 2 per "il penultimo per importanza",, coefficiente 5 per "il più importante").

Il valore dell'indicatore risulta dalla sommatoria delle frequenze assolute di ogni elemento di qualità moltiplicate per il coefficiente relativo al livello d'importanza, diviso per il numero totale di risposte (per uniformare la scala in presenza di numerosità diverse).



Emerge una differenza nell'importanza per "qualità" e "quantità" del materiale (patrimonio), generalmente più importante per chi frequenta la Sede Centrale. Per chi frequenta le Sedi Circoscrizionali, "disponibilità" e "competenza" appaiono invece più rilevanti.

Domanda 10: C'è qualcosa di particolare che vuole segnalare sulla sua esperienza di questo servizio?

Domanda 11: Il suo suggerimento per migliorare la qualità del servizio della Biblioteca:

Lo scopo di queste domande è conoscere le tematiche/problematiche di maggiore interesse per i rispondenti.

Si è deliberatamente scelto di fare due domande molto “simili”, per stimolare a fornire indicazioni sia in termini negativi (eventuali lamentele) che positivi (proposte di miglioramento); in effetti, molti rispondenti hanno utilizzato indifferentemente una o l'altra domanda per segnalare/suggerire; per questo motivo, si è deciso di trattare in modo aggregato le risposte.

142 persone hanno risposto alle domande 10 e 11 (86 frequentatori delle Sedi Centrali, 56 delle Sedi Circostrizionali), per un totale di 212 commenti; le risposte sono state suddivise in macroaree. Il commento alle aree di interesse è stato fatto aggregando le risposte dei questionari delle Biblioteche Centrale e di Circostrizione, perché le segnalazioni/suggerimenti potevano anche riferirsi a sedi diverse da quella di compilazione.

Tab.11 - Frequenze assolute e relative delle segnalazioni/suggerimenti per principali tematiche di interesse.

TEMATICHE DI INTERESSE	Segnalazioni/Suggerimenti BIBLIOTECA CENTRALE		Segnalazioni/Suggerimenti BIBLIOTECHE	
	Numero	Val. Perc.	Numero	Val. Perc.
Altro	32	25,40%	19	22,09%
Internet	16	12,70%	23	26,74%
Materiale	33	26,19%	16	18,60%
Orari	19	15,08%	8	9,30%
Servizi	12	9,52%	9	10,47%
Struttura	14	11,11%	11	12,79%
TOTALE	126	100%	86	100%

Materiale_ presenta la maggior percentuale di commenti; es: *“Talvolta CD musicali sono andati perduti perciò introvabili”*, *“Vorrei testi meno alla moda (bestsellers) tra le novità ma più ricercati e più biografie recenti”*, *“Acquistare qualche copia in più di libri la cui notorietà fa prevedere larghe richieste, onde eliminare lunghe liste di attesa prestito”*,. In questa categoria sono stati inclusi anche i molti commenti (oltre il 40%) riguardanti il malfunzionamento o assenza dei computer: es. *“Supporti informatici inadeguati”*, *“Non ci sono i p.c.!”*, *“Computer a disposizione per consultazione catalogo”*.

Servizi_ es. *“Difficoltà di consultazione del catalogo cartaceo per sovrabbondanza di riferimenti e talvolta catalogazione incerta”*, *“Poter prendere a prestito più di un audiovisivo o cassetta alla volta e per più di una settimana”*. Altri es: *“Avere delle persone a disposizione per seguire passo passo gli utenti che non sono mai venuti in biblioteca e che cercano un testo (spesso le notizie date sono frammentate e l'utente è un po' perplesso sul da farsi)”*, *“Organizzare momenti di lettura con scambio di parere sui libri, presentare libri interessanti,...”*.

Orari_ orari e giornate di apertura delle biblioteche sono stati ritenuti inadeguati in particolar modo da chi svolge attività di consultazione di testi per lavoro, es: *“Molti ricercatori debbono utilizzare la biblioteca usufruendo dei giorni di ferie perché il sabato questa è chiusa”, “Apertura sabato mattina”, “Per le biblioteche circoscrizionali, maggiori orari di apertura pomeridiana” e “Aperture festivi e prefestivi e aperture serali”*.

Per una migliore valutazione dei commenti sugli “Orari”, bisogna considerare che le varie sedi della Biblioteca presentano orari e giorni di apertura differenti tra loro.

Internet_ es: *“Aumentare la disponibilità di internet e facilitarne l'accesso”, “Sarebbe utile un servizio internet wi-fi”, “Avere la postazione internet”*.

Struttura_ es: *“La pulizia dei locali è assolutamente insufficiente”, “Rendere il luogo più accogliente, è decisamente decadente e poco invitante”, “Arredamento migliorabile, più scaffali espositivi, posti a sedere più comodi”*.

Altro_ la categoria raggruppa tutte le segnalazioni/suggerimenti non aggregabili alle diverse aree di segnalazione, perché:

- non di interesse dell'indagine, anche se inerenti alle biblioteche, es: *“Scambiare informazioni, essere stimolati a leggere di più”*;
- focalizzati su aspetti diversi, anche se di interesse per la rilevazione:
 - il temporaneo trasferimento della Sezione Musica (es: *“E' scomodissima la posizione attuale, spero che la sezione musica torni al più presto in centro”*);
 - la confusione in sala di lettura, es: *“Poca silenziosità della sala” e “Più attenzione agli utenti che utilizzano il cellulare in biblioteca, invitare di più a spegnerlo”*;
- meno utili allo scopo originale, ma di interesse perché utilizzati per esprimere ulteriore apprezzamento sui servizi (es: *“E' un servizio molto importante ed utile”*) o sul personale.

Si riportano di seguito integralmente le segnalazioni/suggerimenti.

SEZIONE MODERNA

SEGNALAZIONI

- Servizio ottimo sia per la disponibilità di materiale che per il personale
- C'è troppa tolleranza verso i telefonini
- scomodissimo il metodo dei "gettoni" per internet: io uso internet per 5-10 minuti
- pc davvero troppo pochi e troppo lenti: siamo nel 2010!
- Le postazioni internet sono lente, in particolar modo la 3
- io se possibile rinnoverei i computer
- è un posto molto bello dove passare il tempo
- ormai una buona connessione a internet è indispensabile
- biblioteca di via Bartolini con troppe sezioni nello stesso spazio, si crea confusione
- internet insoddisfacente - pc obsoleti ed operatori poco competenti
- internet scandaloso - hardware e software lenti
- i computer sono troppo lenti

- contrario alla chiusura di una settimana in agosto
- la sezione moderna è rumorosa, la biblioteca poco pulita
- Soddisfazione generale per un servizio che sento "vicino"

SUGGERIMENTI

- Nessuno: va benissimo così!
- Cambiare orario del sabato
- Aggiornarsi sulle novità più importanti (es: premi campiello, ecc...) e lasciare al prestito anche dvd più recenti
- sarebbe utile un servizio internet wi-fi
- allungare l'orario di apertura per permettere più ore di studio.
- terminali per internet troppo lenti, più attenzione agli utenti che utilizzano il cellulare in biblioteca, invitare di più a spegnerlo.
- far rientrare più velocemente i prestiti in ritardo di consegna se il libro è stato prenotato da altri utenti.
- mettere macchine più nuove
- metterei una o due postazioni in più
- dvd più recenti
- sarebbe utile l'installazione di una rete wi-fi per internet nelle sale studio
- incrementare il volume di materiale
- possibilità di conoscere in nuovi acquisti attraverso il catalogo on line
- maggior numero postazioni internet e computer più efficienti
- contattare fornitori migliori e più veloci (per i terminali)
- mettere pc nuovi - mancano le novità, catalogo POG non aggiornato
- pc nuovi - angolo lettura con comode poltrone - acquisto nuovo di vecchie edizioni di libri
- giornali stranieri - internet con card
- orario sede centrale insufficiente per venerdì e sabato
- aprire anche il lunedì
- cambiare mouse e tastiere dei computer
- computer da rinnovare ed aggiungere
- connessione a internet troppo lenta e tempo limitato. Sarebbe da mettere a disposizione una rete wifi
- non ci sono accessi per persone invalide - i pc sono vecchi e lenti
- Incentivare la fruizione delle Biblioteche di Circostrizione, aumentare il numero di copie dei libri novità editoriali narrativa
- Più libri più recenti
- Ampliamento personale e strutture
- Orari e giorni di chiusura da migliorare
- Maggiore spazio per lettura quotidiani
- Nuovi computer

SEZIONE MANOSCRITTI E RARI

SEGNALAZIONI

- difficoltà nella consultazione dei periodici in cartaceo
- difficoltà di consultazione del catalogo cartaceo per sovrabbondanza di riferimenti e talvolta catalogazione incerta

SUGGERIMENTI

- un ulteriore ampliamento dell'orario di apertura
- apertura serale auspicabile
- più maestri in biblioteca con le scolaresche etc. più ausili per facilitarne l'accesso anche in pomeriggi ad hoc.
- maggior rapidità nel rendere disponibile al lettore manoscritti
- una più veloce possibilità per fotocopie di pubblicazioni dell'800 e anteriori
- microfilmare i periodici in cartaceo
- apertura anche venerdì pomeriggio e sabato mattina
- ampliamento orari apertura

SEZIONE FRIULANA

SEGNALAZIONI

- mancano pc ecc, fotocopiatrice digitale strumentazione inadeguata
- pc inadeguati
- Il primo impatto è un po' problematico a causa della dislocazione delle sedi
- Soddissatto della semplicità di accesso ai locali tranne che per la sede di Via Martignacco
- Supporti informatici inadeguati
- Talvolta CD musicali sono andati perduti perciò introvabili
- Molti ricercatori debbono utilizzare la biblioteca usufruendo dei giorni di ferie perché il sabato questa è chiusa.

SUGGERIMENTI

- aumentare la strumentazione per numero e per qualità
- rinnovo di locali e attrezzature
- sostituire i pc
- Disponibilità maggiore nella riproduzione dei testi antichi e anteriori al 1000 (i corsi di riproduzione rendono positiva la ricerca sia per gli enti che per i privati)
- Rendere i fondi più direttamente fruibili dall'utente. Consentire la riproduzione dei fondi senza oneri economici.
- Apertura sabato mattina

SEZIONE MUSICA (VIA MARTIGNACCO)

SEGNALAZIONI

- E' scomodissima la posizione attuale, spero che la sezione musica torni al più presto in centro
- la sezione di musica era più facile da raggiungere nella precedente sede, in centro
- La nuova sezione musica si trova in posto disagiato nonché di una struttura non adeguata

- La connessione internet non è sempre facilmente accessibile per problemi di server/lentezza
- Tutto ok

SUGGERIMENTI

- sede più consona per la sezione musica
- Miglior utilizzo del patrimonio culturale e opinioni della cittadinanza
- Prestito cd leggermente più lungo (10 giorni)
- Attenzione ai percorsi storici, una maggiore attenzione qualità delle edizioni
- Il prestito riviste internazionali

SEZIONE RAGAZZI

SEGNALAZIONI

- Molto disponibili e competenti
- Ottima preparazione e risposte coerenti (sez. ragazzi) molto apprezzata la disponibilità del personale nei colloqui coi ragazzi.
- Poca silenziosità della sala
- Ottimo per avvicinare i bimbi alla lettura

SUGGERIMENTI

- Mettere più postazioni internet e magari ordinare (negli scaffali) i libri in base al lettore e al genere
- Aumento quantità
- Continuate così. Bravi
- Poter prendere a prestito più di un audiovisivo o cassetta alla volta e per più di una settimana
- Orari di apertura anche nel week-end

SEZIONE PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

SEGNALAZIONI

- Ottimo servizio l'Ufficio Prestiti Interbibliotecari
- Il servizio interbibliotecario è ottimo ed il personale molto cortese
- Servizio Prestito Interbibliotecario ottimo
- Ho scoperto un servizio ottimo e funzionale con personale molto cortese, il prestito interbibliotecario
- Servizio ottimo personale disponibile e molto preparato
- Prestito interbibliotecario: eccellente
- Pessimo giudice perché sono soddisfatta di tutto

SUGGERIMENTI

- Aumentare la disponibilità di internet e facilitarne l'accesso
- Mi piacerebbe che il prestito interbibliotecario avesse un'apertura pomeridiana
- Un aiuto per le persone invalide sulla carrozzina ed anche alle persone anziane, troppe scale e poca pazienza da parte del personale

SEZIONE DISTRIBUZIONE

SEGNALAZIONI

- E' abbastanza fastidioso dover tornare giorni dopo perché il libro scelto è in magazzino diverso dalla sede della biblioteca
- Scarsa efficienza accesso internet; richiesta copertura orario maggiore
- I calcolatori sono obsoleti ed hanno troppi filtri
- Ottimo il servizio on-line del testo da avere in prestito
- Sono operatori/operatrici che amano il loro lavoro

SUGGERIMENTI

- Estensione orari/giorni di apertura, anche con personale minimo
- Rendere il luogo più accogliente, è decisamente decadente e poco invitante
- Ampliare orari, sostituire PC per collegamento internet nella sezione "La Moderna"
- Istituire il servizio senza fili (wi-fi) nella seziona moderna
- Aumentare orari di apertura
- Se possibile ampliare l'orario fino alle 19.00 ed anche il sabato
- Avere delle persone a disposizione per seguire passo passo gli utenti che non sono mai venuti in biblioteca e che cercano un testo (spesso le notizie date sono frammentate e l'utente è un po' perplesso sul da farsi)

I CIRCOSCRIZIONE

SEGNALAZIONI

- La bibliotecaria della 4° Circoscrizione è molto scortese.
- Nessuna biblioteca circoscrizionale è aperta venerdì pomeriggio per lettura giornali

SUGGERIMENTI

- Acquisti di qualche copia in più di libri la cui notorietà fa prevedere larghe richieste, onde eliminare lunghe liste di attesa prestito.
- Scambiare informazioni, Essere stimolati a leggere di più
- Per quanto riguarda la 3a circoscrizione, mi piacerebbe che ci fossero dei comodi divani per legger quei giornali che richiedono anche più di un'ora e avere così meno dolore al collo a fine lettura :)
- Va bene com'è
- Migliorare gli orari

II CIRCOSCRIZIONE

SEGNALAZIONI

- Il percorso di lettura suggerito da Francesca e, quando le sue figlie erano piccole, l'ora di lettura delle storie (2° cambiato l'orario)
- I topolini mancano dei numeri 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 ecc, ci sono solo quelli di adesso.

SUGGERIMENTI

- Predisporre più postazioni internet. Ampliare orari apertura e di servizio al pubblico
- Inserire postazioni internet
- Testi in lingua inglese semplici per la mia età (10/11 e qualche mese) testi in lingua friulana.

- Ampliare l'orario di apertura, avere qualche settimanale e mensile.
- I tavoli per la lettura hanno gli orli con gli spigoli troppo vivi (non arrotondati) per appoggiare le braccia.
- Più Topolini

II JOPPI CIRCOSCRIZIONE

SEGNALAZIONI

- Manca postazione accesso internet e accesso cataloghi. La pulizia dei locali è assolutamente insufficiente.
- Arredamento migliorabile, più scaffali espositivi, posti a sedere più comodi
- La biblioteca di circoscrizione funziona molto bene ma ci vorrebbero postazioni internet.
- Mancano postazioni internet

SUGGERIMENTI

- Aperture festivi e prefestivi e aperture serali
- Postazione internet e macchinetta del caffè
- Aggiungere una postazione internet, mancanza di un condizionatore d'aria
- Climatizzatore e postazione internet, mancanza di un condizionatore d'aria
- Manca l'aria condizionata
- Postazione internet che manca, macchina del caffè distributore di bibite e climatizzatore!
- Condizionatore
- Una postazione internet
- Migliorie nell'arredo, condizionatore, espositore per riviste e posti a sedere.
- Come più volte suggerito: postazioni internet, accesso privato cataloghi, pulizia locali (dire che è approssimativa e poco) condizionatore.
- Postazioni internet, orari più prolungati e anche al mattino

III CIRCOSCRIZIONE

SEGNALAZIONI

- La biblioteca è ghetizzata in un posto infelice ed è poco visibile
- Assenti postazioni internet
- Và tutto bene così!
- Non ci sono i p.c.!
- Nella 3ª circoscrizione (da me frequentata)manca la disponibilità postazioni internet
- La grandissima disponibilità della sig.ra Antonietta
- Segnalo la mancanza dei PC in ogni circoscrizione
- Pochi fondi per libri nuovi
- Non vi sono le postazioni internet
- Mancano i pc perla consultazione del materiale
- Sottolineo la disponibilità dell'impiegata, molto carina

SUGGERIMENTI

- Organizzare momenti di lettura con scambio di pareri sui libri, presentare libri interessanti,...

- Per quanto riguarda la 3a circoscrizione, mi piacerebbe che ci fossero dei comodi divani per legger quei giornali che richiedono anche più di un'ora e avere così meno dolore al collo a fine lettura :)
- Mancando in questa circoscrizione del tutto l'accesso a internet si chiede di poter utilizzare anche nella biblio tale servizio
- Tutto ok
- Computer a disposizione per consultazione catalogo, possibilità di utilizzo di postazioni internet
- Una macchinetta per il caffè non stonerebbe!!!
- Mancano dei pc per la consultazione del catalogo
- Vorrei testi meno alla moda (bestsellers) tra le novità ma più ricercati e più biografie recenti

IV CIRCOSCRIZIONE

SEGNALAZIONI

- è un servizio molto importante ed utile

SUGGERIMENTI

- ci dovrebbe essere un limite di tempo per il ritiro di un libro quando lo si è prenotato ed è disponibile, specialmente in presenza di più prenotazioni
- richiesta apertura sabato mattina e lunedì mattina. Non chiusura per ferie (biblioteca centrale)

V CIRCOSCRIZIONE

SEGNALAZIONI

- Ottima iniziativa

SUGGERIMENTI

- disponibilità di accesso a testi anche in lingua straniera specie se di argomenti su problematiche attuali
- Semplice: acquistare sempre più libri, soprattutto di cultura friulana
- Dotare di una postazione internet
- Postazione internet gratuita!

VI CIRCOSCRIZIONE

SEGNALAZIONI

- ottimo

SUGGERIMENTI

- poter tenere per un periodo maggiore i cd musicali
- avere la postazione internet
- già ottimo

VII CIRCOSCRIZIONE

SEGNALAZIONI

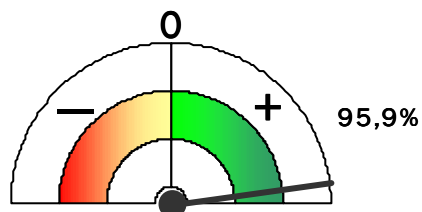
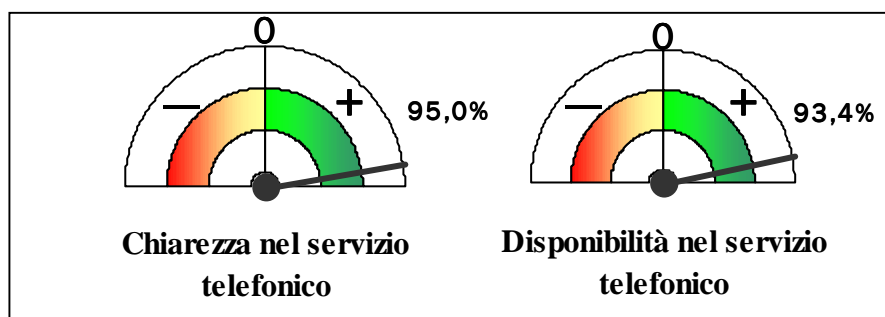
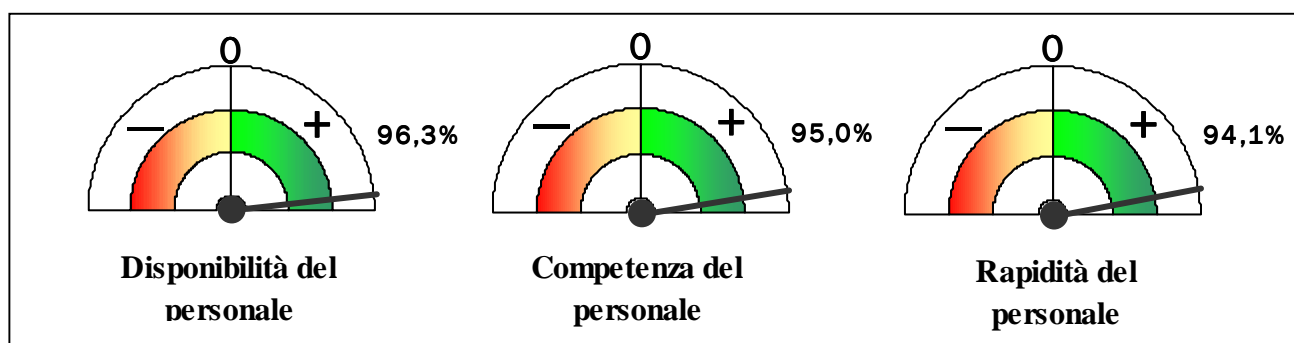
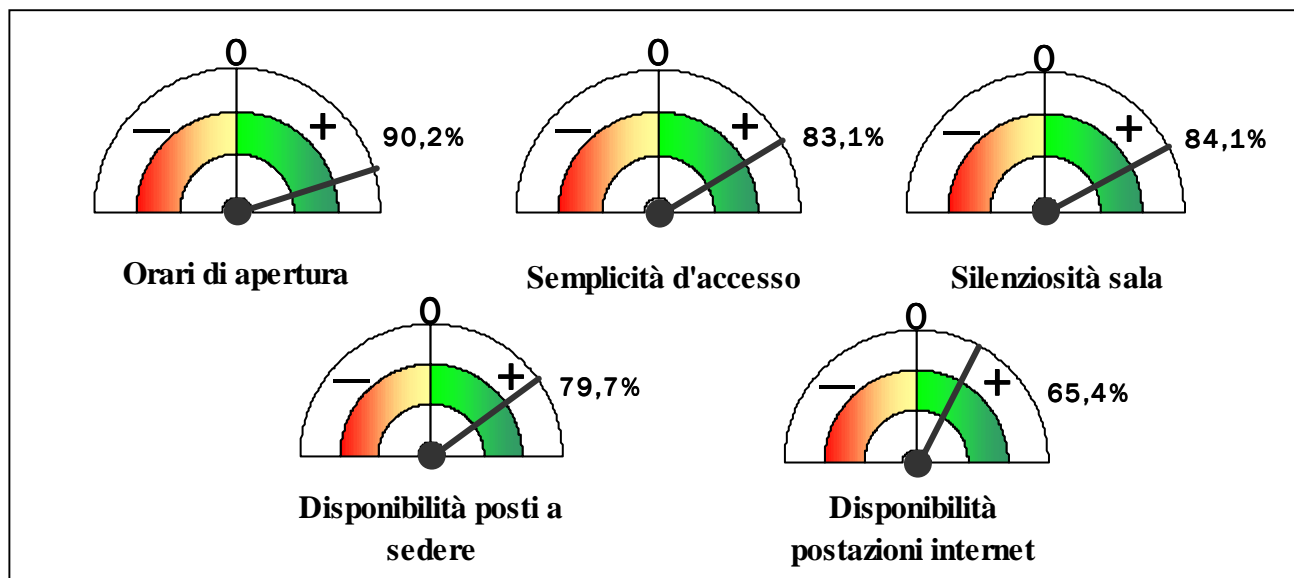
- La straordinaria competenza della responsabile della Biblioteca Circ. 7
- Il servizio è ottimo e promuove lo sviluppo culturale del territorio
- Sono molto soddisfatta
- Assente la disponibilità di postazioni internet
- Ho aspettato troppo (quasi due settimane) per un DVD che la Biblioteca Centrale (Sezione Moderna) non mi ha mandato!!!

SUGGERIMENTI

- Introduzione del catalogo in linea. Accesso a Internet.
- Più libri
- Ampliare la quantità e la qualità del patrimonio
- Per le biblioteche circoscrizionali, maggiori orari di apertura pomeridiana
- Possibilità di consultare catalogo biblioteca attraverso computer
- Postazione internet; catalogo in linea

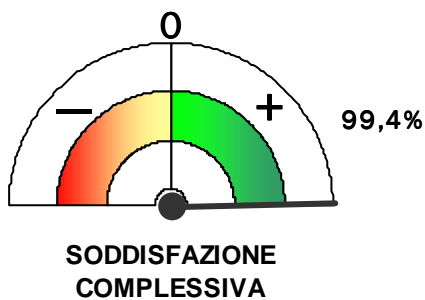
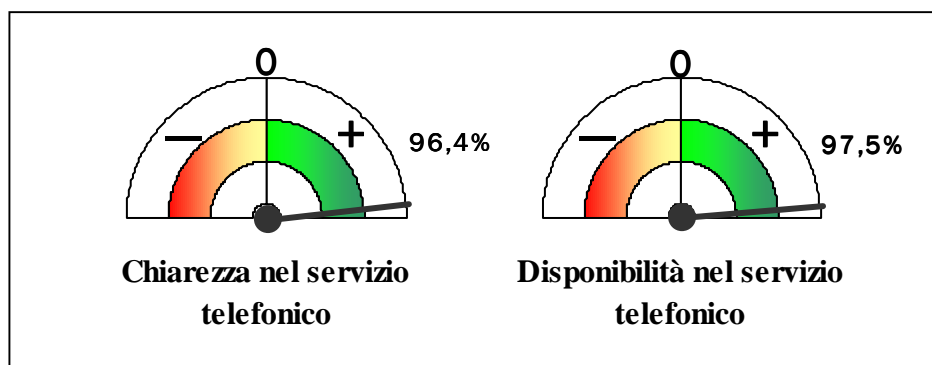
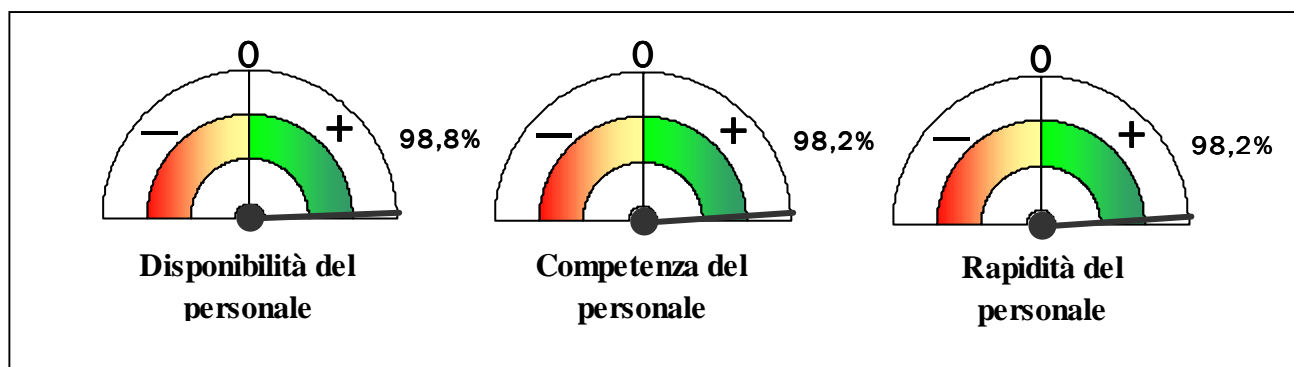
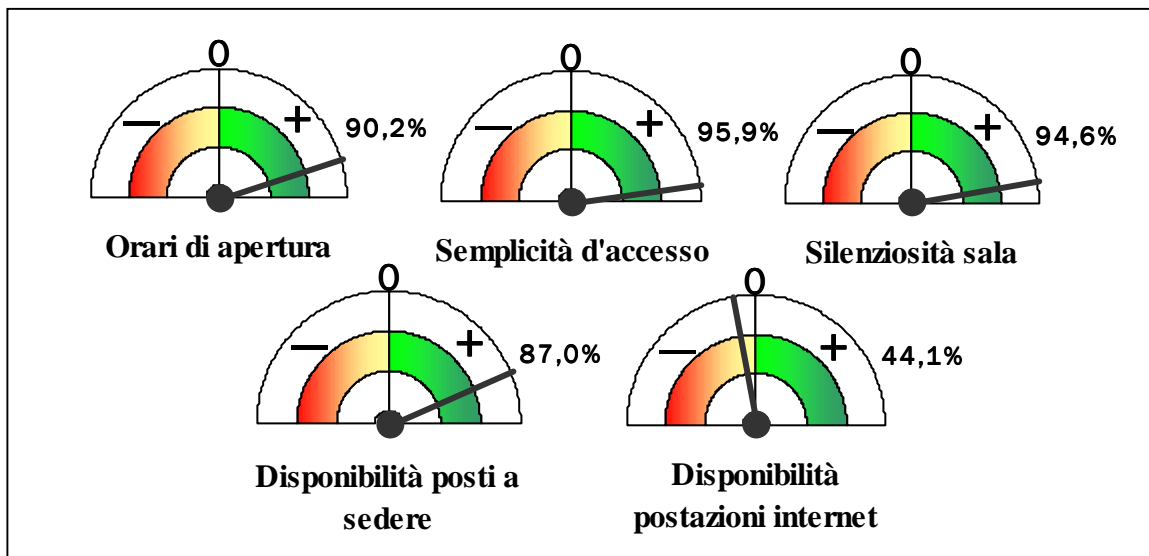
CONCLUSIONI

BIBLIOTECA CENTRALE



**SODDISFAZIONE
COMPLESSIVA**

BIBLIOTECHE DI CIRCOSCRIZIONE



Domande socio-anagrafiche

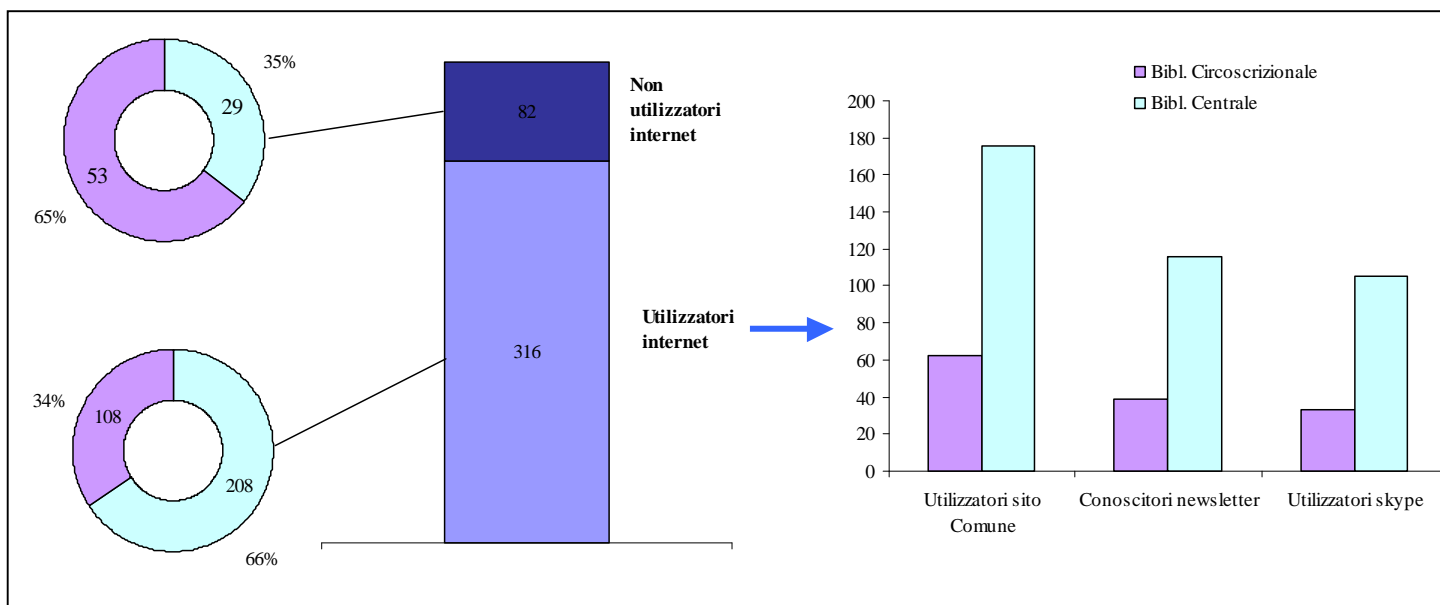
Iscrizione al prestito bibliotecario

N. iscritti al prestito: 394 (227 Biblioteca Centrale - 167 Biblioteche Circostrizionali).

Percentuale iscritti al prestito: 92%

Utilizzo internet

Fig.22 - Utilizzatori di internet, del sito del Comune di Udine, skype e conoscitori newsletter.



N.B.

Considerando la sede di rilevazione dei questionari, si ha che il tasso di “Utilizzatori internet” per gli utenti della Biblioteca Centrale (circa 88%) è molto superiore rispetto a quello degli utenti delle Sedi Circostrizionali (circa 67%).

Anagrafiche

Variabili	Bibl. Centrale		Bibl. Circostrizioni	
	Numerosità	Percentuale	Numerosità	Percentuale
Genere				
Maschi	119	49%	42	25%
Femmine	116	48%	122	73%
Non risponde	6	2%	4	2%
TOTALE	241	100%	168	100%
Nazionalità				
Italiana	221	92%	155	92%
Altro	9	4%	4	2%
Non risponde	11	5%	9	5%
TOTALE	241	100%	168	100%
Residenza				
Udine	160	66%	151	90%
Altro	79	33%	14	8%
Non risponde	2	1%	3	2%
TOTALE	241	100%	168	100%
Classe di età				
meno di 21	15	6%	17	10%
da 21 a 30	44	18%	15	9%
da 31 a 40	65	27%	22	13%
da 41 a 50	58	24%	52	31%
da 51 a 60	30	12%	26	15%
da 61 a 70	20	8%	28	17%
più di 70	9	4%	7	4%
Non risponde	0	0%	1	1%
TOTALE	241	100%	168	100%
Titolo di studio				
Licenza elementare	2	1%	9	5%
Licenza di scuola media inf.	18	7%	24	14%
Qualifica professionale	8	3%	10	6%
Diploma di scuola sup.	75	31%	69	41%
Laurea/Master	135	56%	53	32%
Nessuno	0	0%	0	0%
Non risponde	3	1%	3	2%
TOTALE	241	100%	168	100%
Attività lavorativa				
Studente	38	16%	21	13%
Lavoratore dipendente	77	32%	66	39%
Libero professionista	42	17%	12	7%
In attesa di occupazione	16	7%	5	3%
Pensionato	32	13%	37	22%
Altro	34	14%	24	14%
Non risponde	2	1%	3	2%
TOTALE	241	100%	168	100%

Dato che accomuna i frequentatori delle Biblioteche Centrali e di Circoscrizione riguarda la nazionalità, italiana nel 92% dei casi.

Le principali differenze nel profilo dei rispondenti per le Sedi Centrali e Circoscrizionali:

- residenza: proviene da fuori Udine oltre il 30% di chi frequenzia la Sede Centrale;
- classi d'età: la fascia di età 21-40 anni ha un'incidenza percentuale doppia in Centrale rispetto alle Circoscrizioni; si riscontra invece una maggior percentuale di minori di 21 anni e di ultra60enni nelle sedi circoscrizionali;
- titolo di studio: le Sedi Centrali vedono una più alta percentuale di laureati; la percentuale di persone con titolo di studio elementare/medie/qualifica professionale raddoppia nei rispondenti delle Sedi Circoscrizionali;
- lo scostamento per attività lavorativa riguarda i pensionati, che sono il 22% in Circoscrizione contro il 13% in Centrale.