

Il totale dei questionari raccolti è di 62 tra cartacei (5) e online (57).

### **CHI SONO GLI INTERVISTATI**

La maggioranza degli intervistati è donna (51 su 62), le età sono varie, ma per la maggior parte si tratta di adulti che hanno più di 35 anni (in quattro non hanno risposto alla domanda):

6 sotto i 25 anni

6 tra i 26 e i 35 anni

17 tra i 36 e i 45 anni

24 tra i 46 e i 60 anni

5 tra i 61 e 74

Il 77,4% degli intervistati lavora, soltanto in quattro sono studenti e in due pensionati (otto persone non hanno risposto).

Circa la metà degli intervistati è laureata o ha un dottorato (52,4%), il 41% possiede il diploma di scuola superiore e il 6,6% ha il diploma di scuola media.

L'88,4% vive a Offanengo (gli altri vivono in paesi del cremasco) e tutti sono italiani.

### **FREQUENZA E MOTIVAZIONI**

il 71% degli intervistati frequenta solo la biblioteca di Offanengo, mentre il 19,4% frequenta sia la biblioteca di Offanengo che altre biblioteche.

Del totale l'83,6% frequenta la biblioteca da più di cinque anni.

Per quanto riguarda la frequenza degli accessi il 12,9% viene in biblioteca una o più volte a settimana, il 43,5% una o due volte al mese e il 32,3% occasionalmente.

L'88,7% si avvale dei servizi della biblioteca per il prestito di libri scelti per letture personali. Di questi però solo pochissimi intervistati dichiarano di non fare altro, in quasi tutti i casi si abbinano attività legate allo studio o alla partecipazione alle iniziative.

Tra le motivazioni per cui le persone intervistate vengono in biblioteca le seguenti risultano essere scelte da meno del 10% degli intervistati:

- Chiedere informazioni
- Studiare o fare i compiti su libri propri
- Consultare riviste e quotidiani
- Usare i computer
- Servizi digitali (MLOL)

### **GIORNI E ORARI DI ACCESSO**

Il sabato risulta essere il giorno maggiormente indicato dagli intervistati per i loro accessi alla biblioteca, seguito da giovedì e venerdì. Il giorno meno scelto è invece il lunedì (selezionato soltanto in 11 questionari).

Per quanto riguarda la fascia oraria maggiormente scelta per recarsi in biblioteca si rileva una sostanziale parità tra mattina, prima metà del pomeriggio e seconda metà del pomeriggio.

Il 90% degli intervistati ritiene gli attuali orari soddisfacenti.

Sono stati comunque dati dei suggerimenti per eventuali modifiche, quelle maggiormente proposte sono di aumentare le aperture fino alle 19 e/o aggiungere delle aperture serali. Da rilevare anche l'esistenza di intervistati che chiedono apertura nelle pause pranzo o comunque fuori dagli orari lavorativi (soltanto 6 intervistati hanno dichiarato di non essere stati in biblioteca nell'ultimo anno, e di questi in due hanno fatto riferimento a problemi di orari).

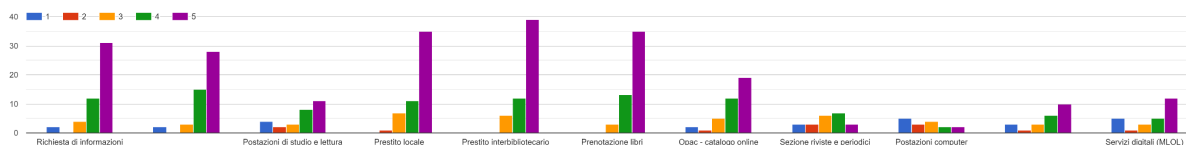
## VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Tra i vari elementi dei servizi bibliotecari quello che risulta essere ritenuto il più importante è il personale, per quanto tutti gli elementi (personale, ambienti e spazi, qualità delle raccolte e loro accessibilità, organizzazione e molteplicità dei servizi, comunicazione) hanno ottenuto una maggioranza di punteggi elevati.

Per quanto riguarda la valutazione di tali servizi, quelli che sembrano i più apprezzati sono il prestito (locale, ma in particolar modo interbibliotecario) e la prenotazione dei libri. Molto apprezzata la presenza di personale che facilita l'avvalersi di servizi di prenotazione e prestito. La maggioranza dei votanti assegna punteggi positivi anche alla richiesta di informazioni, richiesta di consigli e suggerimenti di lettura e al catalogo online Opac, ma aumenta la presenza di valutazioni negative.

Meno conosciuti e meno apprezzati tra i votanti i servizi digitali, le promozioni alla lettura (per questo servizio è bene specificare che è indirizzato a bambini e ragazzi, mentre i votanti sono quasi tutti adulti, tra questi gli under 25 hanno assegnato punteggi medio-alti a tale servizio) e le postazioni di studio e lettura. Sono state negativamente valutate le postazioni computer e la sezione riviste.

Hai usufruito di questi servizi almeno una volta? Se sì, assegna un punteggio da 1 a 5 in base al grado di soddisfazione (altrimenti lascia in bianco)



Da queste risposte è interessante rilevare la preferenza a rivolgersi al personale anziché utilizzare gli strumenti online (che permetterebbero maggiore autonomia dell'utente nelle richieste di prestito e prenotazione). Questa tendenza è solo parzialmente confermata nel momento in cui abbiamo chiesto agli utenti come preferiscono cercare i testi, infatti il 41,9% dice di preferire l'aiuto del personale e il 38,7% dichiara di utilizzare l'Opac (gli intervistati restanti, 12, dicono di preferire la ricerca autonoma sul posto tra gli scaffali).

Tra le varie tipologie documentarie il 98,4% utilizza principalmente libri, seguiti dai DVD per quanto sia una percentuale decisamente inferiore rispetto ai libri (19,7%).

Da notare la bassissima percentuale di chi utilizza risorse digitali (soltanto due persone le hanno scelte come risorse utilizzate)

Relativamente alla partecipazione alle iniziative proposte il 66% ha partecipato almeno una volta, almeno a un evento; il 34% invece non ha partecipato a nessuna di queste proposte.

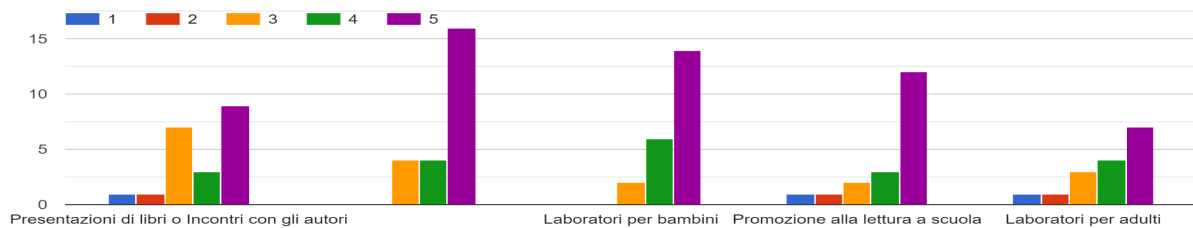
Tra chi non ha mai partecipato non abbiamo molte risposte utili per capire le motivazioni.

Le letture per bambini sono la proposta più partecipata, quella di cui gli intervistati hanno fatto meno esperienza invece sono i laboratori per adulti.

Per quanto tutte le iniziative abbiano ottenuto una maggioranza di valutazioni molto positive le più apprezzate sembrano essere quelle dedicate a bambini e ragazzi.

Anche se alla richiesta esplicita di cosa hanno trovato particolarmente soddisfacente o insoddisfacente sono stati fatti commenti positivi agli incontri con autori e ai laboratori per gli adulti (da ricordare però che la maggioranza degli intervistati è over 40)

Se hai partecipato, valuta su una scala da 1 a 5 queste iniziative in base al grado di soddisfazione



Più volte compare la richiesta di aumentare la proposta di iniziative sia per quantità che per varietà, tra i suggerimenti:

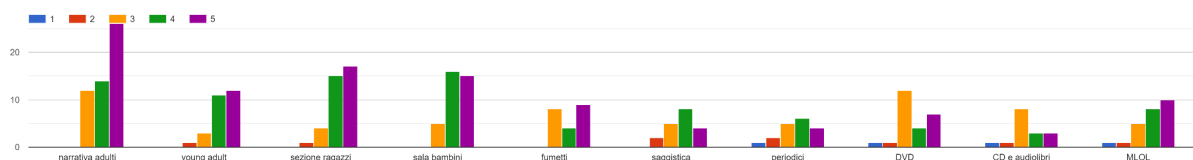
- Maggiori attività per bambini 7-10 (soprattutto periodo invernale)
- Utilizzazione anche dello spazio esterno (con postazioni di studio/lettura)
- Maggiori attività per adulti: degustazioni e serate a tema, serate con psicologi o sociologi magari legate ai temi relazionali e socializzazione, corsi o serate legate al tema della cura della propria immagine
- Proposte culturali: corsi di lingua straniera, cineforum, lettura teatrale
- Club del libro
- Proposte di gite culturali

## COLLEZIONI E PATRIMONIO DELLA BIBLIOTECA

La sezione adulti è la maggiormente conosciuta e valutata piuttosto positivamente, così come vengono ritenute soddisfacenti la sezione ragazzi e la sezione bambini.

Meno della metà degli intervistati si è espressa nella valutazione delle altre sezioni (Young Adult, fumetti, saggi, periodici, DVD, CD e audiolibri, MLOL), delle quali quelle che ricevono le valutazioni meno positive sono: periodici, saggistica, CD e audiolibri.

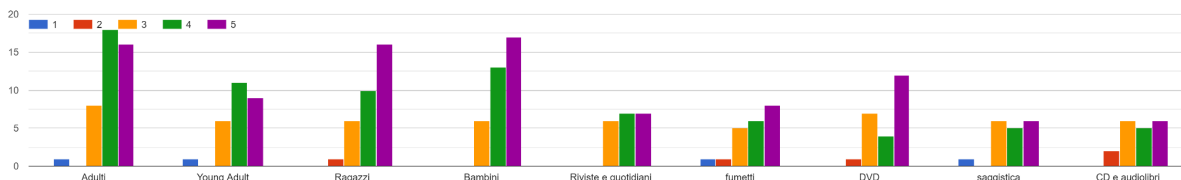
Qual è il tuo livello di soddisfazione per quanto riguarda la ricchezza delle nostre collezioni per ciascuna sezione?



Chiedendo di valutare la disponibilità, varietà e aggiornamento delle raccolte è valutata molto positivamente la disponibilità, invece ha ricevuto una valutazione media l'aggiornamento.

Per la disposizione del materiale posseduto le valutazioni maggiormente positive sono per la sala ragazzi e la sala bambini, seguite dalla narrativa adulti. Le altre sezioni hanno (come nelle precedenti domande) ricevuto meno valutazioni e tendenzialmente medio-alte. Non si rileva particolare insoddisfazione per la disposizione del materiale.

Come giudichi la disposizione (e comprensione della disposizione) delle opere nelle varie sezioni?



Tra i suggerimenti relativi al patrimonio e la sua disposizione c'è la richiesta di aumentare la disponibilità di: audiolibri, libri in lingua, testi formativi (saggistica) cercare di tenere aggiornate le edizioni dei testi e inserire una segnaletica che faciliti l'individuazione dei generi letterari dei libri.

## VALUTAZIONE ALTRI ELEMENTI

Gli ambienti sono stati valutati piuttosto positivamente da tutti i punti di vista (comfort, disponibilità posti a sedere, disposizione arredi...)

Una valutazione particolarmente positiva è stata assegnata anche al personale, anche qui sotto tutti i punti di vista (cortesia, competenza, disponibilità...)

Dal punto di vista comunicativo le valutazioni sono positive, calano leggermente solo per quanto riguarda la comunicazione delle iniziative e la gestione dei reclami.

In generale il 68,9% degli intervistati si dichiarano molto soddisfatti della biblioteca di Offanengo.

Tra i suggerimenti ricevuti quello di cercare di tornare a mantenere il più possibile costanti le proposte e i servizi prestando attenzione alla comunicazione per poter dare avvisi immediati all'utenza in caso di variazioni.

## COMUNICAZIONE

Secondo gli intervistati i mezzi di comunicazione che maggiormente raggiungono gli utenti sono i social, il passaparola e le bacheche/volantini in paese. Soltanto il 13,1% viene a conoscenza di eventi, proposte e informazioni attraverso i siti ufficiali del comune o dell'Opac.

Molto importante è proprio il ruolo degli utenti stessi nella promozione e sponsorizzazione della nostra biblioteca, infatti l'83,9% degli intervistati ha dichiarato di aver suggerito almeno una volta ad altre persone i servizi o le proposte della biblioteca di Offanengo e il cento per cento degli intervistati ha dichiarato che tornerà in questa biblioteca o suggerirà ad altri di usufruire dei servizi della biblioteca di Offanengo.

Il 67,7% degli intervistati ha cercato online notizie relative alla biblioteca e il 92,3% ha detto di aver trovato informazioni corrette.

Da sottolineare, in conclusione, che tra i servizi comunali l'83,6% degli intervistati ritiene la biblioteca un servizio molto importante e il 16,4% comunque lo giudica importante.

