



COMUNE DI SALUZZO



RELAZIONE QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE "SACHAROV"

A cura dell'Ufficio Controllo Interno di Gestione

ottobre 2013

PREMESSA

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti il Comune di Saluzzo ha promosso lo svolgimento di un'indagine di customer satisfaction finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione relativamente al Servizio bibliotecario della sezione ragazzi.

Obiettivo dell'indagine è quello di ricavare una visione più completa del servizio destinato ai bambini e ai ragazzi, di età compresa tra i 4 ed i 14 anni per trarne nuovi orientamenti.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare, in maniera sintetica ma completa, i risultati emersi dall'indagine svolta nel periodo 17 novembre 2012 – 31 gennaio 2013.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE

L'indagine è stata condotta, tra novembre e gennaio, tramite la somministrazione di un questionario cartaceo strutturato sulla base di una lista di domande a risposta chiusa che prevedevano, talvolta, una singola scelta all'interno di una coppia di opzioni, in altri casi, invece, lasciavano la possibilità di individuare più risposte tra quelle elencate.

Il questionario, progettato dall'Ufficio controllo di gestione e preventivamente sottoposto al giudizio della responsabile della Biblioteca, del Segretario Comunale e del Dirigente del Settore, è stato autocompilato ed ha richiesto, nel caso dei più piccoli, il coinvolgimento attivo dei genitori.

I questionari compilati sono stati complessivamente 46 su un totale di circa 630 giovani utenti che hanno usufruito del servizio. Il tasso di risposta è quindi di circa il 7%.

Per quanto riguarda l'interpretazione dei valori di soddisfazione registrati con il questionario, è stato considerato un riscontro positivo del grado di soddisfazione da parte degli utenti quando in più del 70% dei casi sono state scelte risposte di connotazione positiva.

Prima di riportare gli esiti dei questionari si rimanda ad una lettura del questionario utilizzato, annesso in appendice (Allegato).

ESITO DELL'INDAGINE

Sono stati considerati i seguenti aspetti:

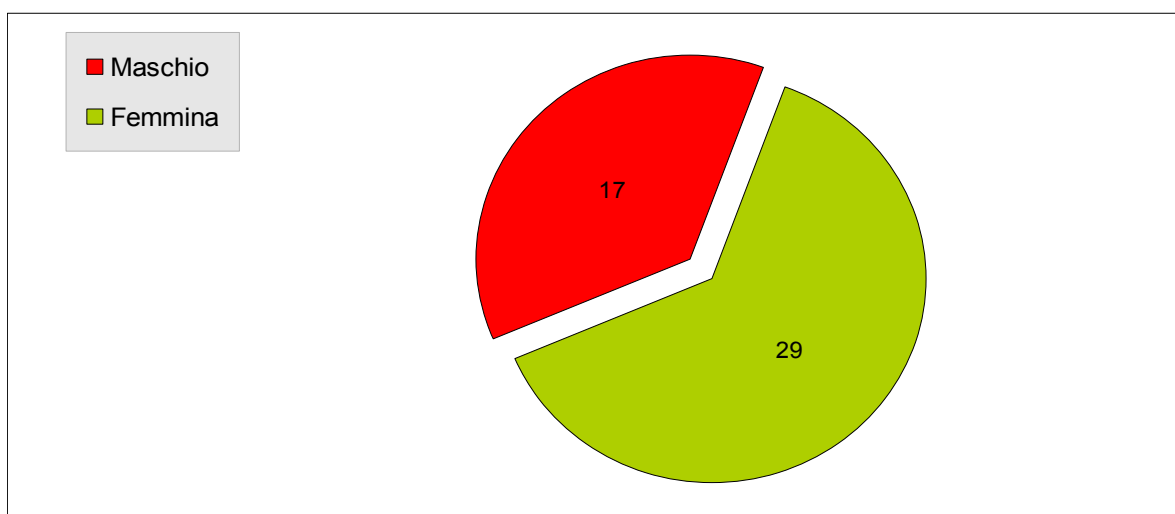
- i dati anagrafici dei giovani utenti (sesso, età) al fine di avere una migliore conoscenza del campione rilevato;

- l'utilizzo del servizio (*Con chi vieni in biblioteca?*) (*Quante volte vieni in biblioteca?*);
- le motivazioni che spingono i giovani utenti a recarsi in biblioteca (*Per quale motivo vieni in biblioteca?*);
- il livello di soddisfazione in merito agli ambienti della biblioteca;
- le preferenze dei giovani lettori utenti (*Quale genere di libro preferisci prendere in prestito?*);
- cosa vorrebbero fare in biblioteca oltre ad usufruire dei servizi già disponibili.

DATI UTENTE

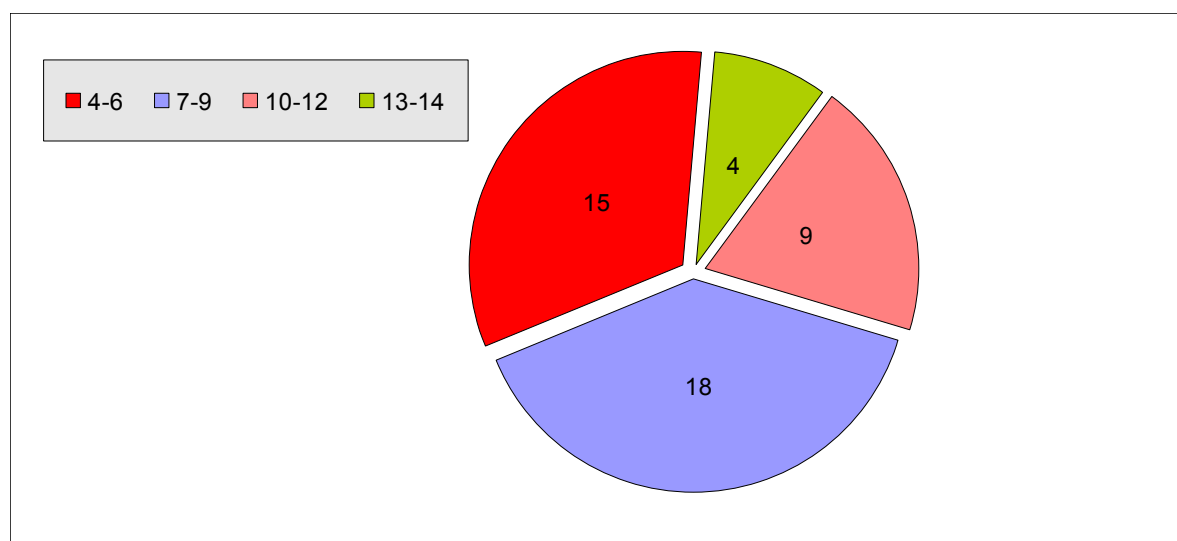
Dall'analisi del questionario somministrato emerge come primo dato significativo una maggiore partecipazione femminile all'indagine svolta. Questo dato potrebbe essere indicativo di una maggiore frequentazione di giovani di sesso femminile dei servizi offerti dalla biblioteca, oppure di una maggiore collaborazione di queste ultime rispetto ai coetanei maschi.

Genere		
	N.	%
Maschio	17	36,96
Femmina	29	63,04
	46	100

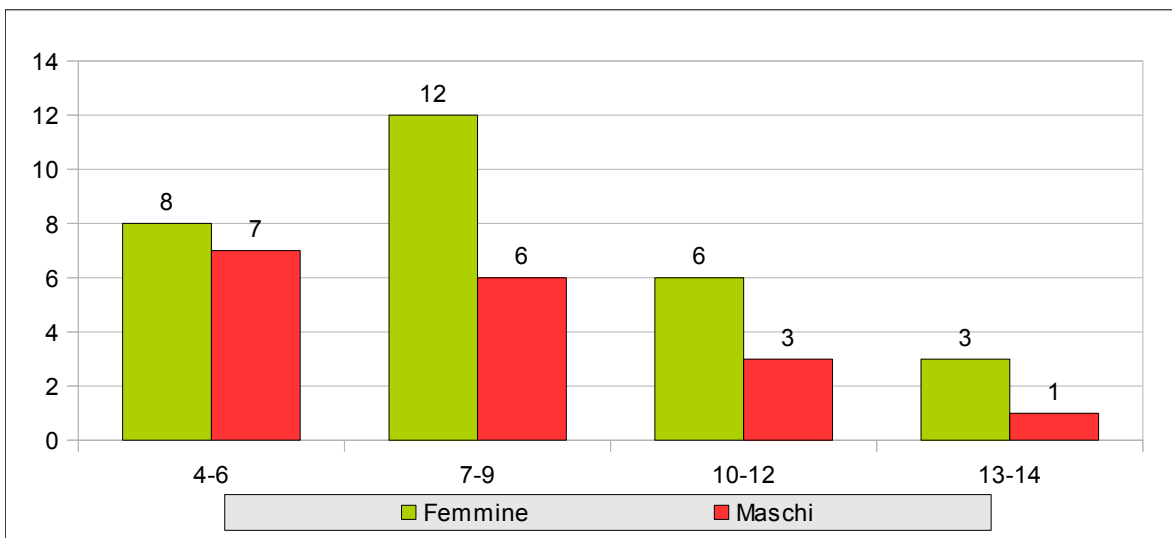


Per quanto riguarda l'età la fascia più rappresentata è quella compresa tra i 7 e i 9 anni (il 39,13%) seguita dalla fascia 4-6 anni (il 32,61%), di poco distanziata rispetto alla prima. Il numero degli utenti scende fino a dimezzarsi tra i ragazzi di età compresa tra i 10 e i 12 anni (19,56%) mentre sottorappresentata è la fascia compresa tra i 13 ed i 14 anni (solamente 8,70%): si può pertanto affermare che la struttura sia maggiormente frequentata dai bambini rispetto ai ragazzi più grandi, i quali, essendo già impegnati con lo studio, preferiscono forse dedicare il tempo libero ad attività diverse rispetto alla lettura.

Fascia di età		
	N.	%
4-6	15	32,61
7-9	18	39,13
10-12	9	19,56
13-14	4	8,7
	46	100



Mettendo in relazione le variabili “genere” e “fascia di età” si può notare che gli utenti della biblioteca sono principalmente femmine di età compresa tra i 7 e i 9 anni, mentre risulta pressochè nullo il numero di maschi di 13 e 14 anni frequentanti i locali della biblioteca (soltanto 1 sull'intero campione).



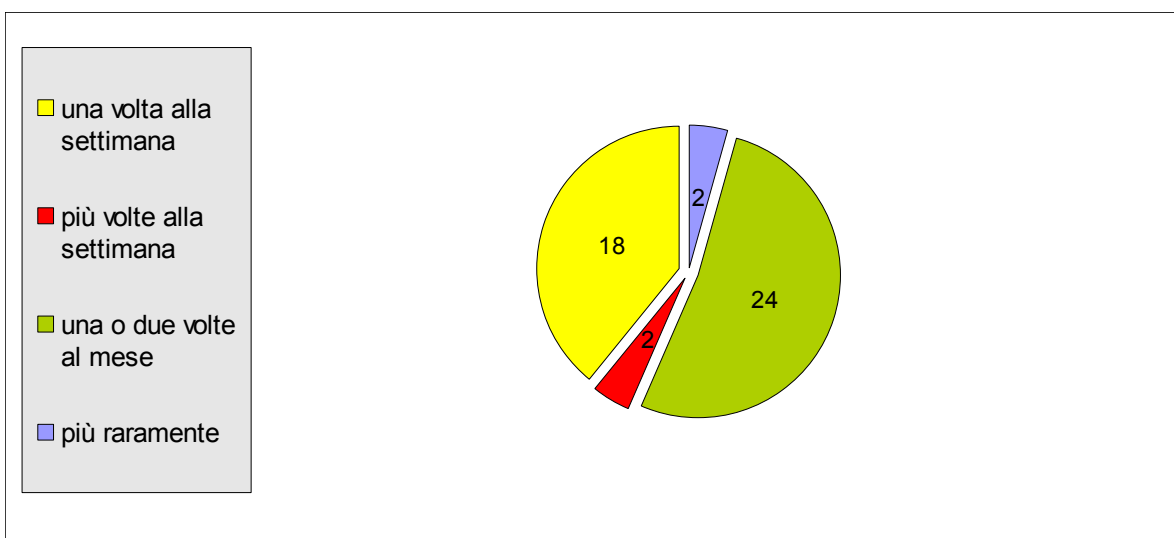
UTILIZZO DEL SERVIZIO

La domanda **“Quante volte vieni in biblioteca?”** prevedeva le seguenti modalità di risposta:

- una volta alla settimana;
- più volte alla settimana;
- una o due volte al mese;
- più raramente.

I giovani frequentatori della biblioteca si possono senza dubbio definire abituali, la maggior parte (complessivamente il 91,30%) dichiara di venire regolarmente (una o due volte al mese) o spesso (una volta alla settimana), possiamo affermare quindi che la biblioteca è vissuta dagli intervistati come un luogo di riferimento.

Quante volte vieni in biblioteca?		
	N.	%
una volta alla settimana	18	39,13
più volte alla settimana	2	4,35
una o due volte al mese	24	52,17
più raramente	2	4,35
	46	100



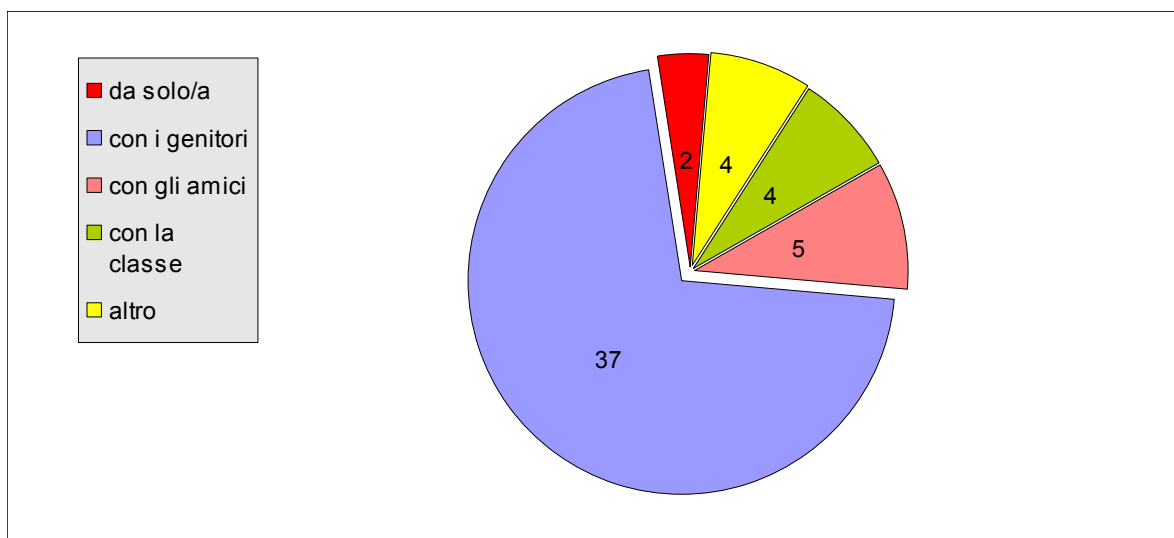
E' stato chiesto **“Con chi vieni in biblioteca?”**, a questa domanda era possibile fornire anche più risposte:

- da solo/a;
- con i genitori;
- con gli amici;
- con la classe;
- altro.

La maggior parte degli utenti della sezione ragazzi si reca in biblioteca insieme ai genitori (ben 37 ragazzi su 46), sono soltanto 5 i ragazzi che frequentano la biblioteca con i loro amici, 4 insieme alla loro classe e 2 da soli.

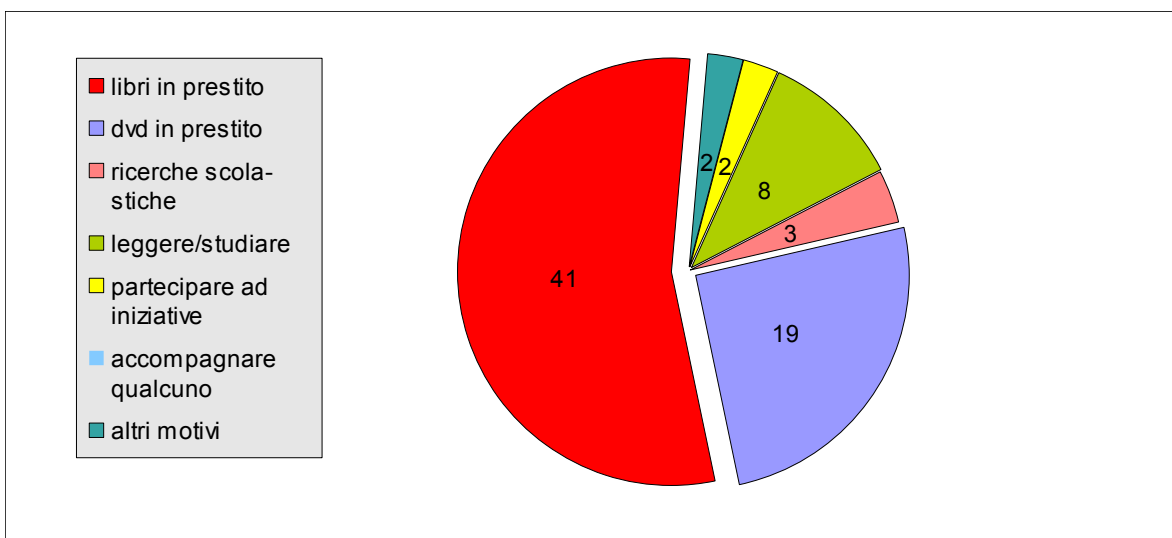
Essendo prevista la possibilità di scegliere più risposte tra quelle elencate, occorre precisare che tra coloro che si recano in biblioteca con i genitori, quattro hanno indicato di andare anche insieme alla classe; mentre coloro che hanno affermato di recarsi in biblioteca da soli hanno dichiarato di frequentarla anche in compagnia degli amici. I quattro utenti che hanno risposto “altro” hanno specificato di essere accompagnati dalla nonna, dalla zia o dal fratello

Nel grafico che segue vengono illustrati i dati:



Si è poi ritenuto utile chiedere **per quale motivo vieni in biblioteca?** nella quale il campione intervistato aveva la facoltà di inserire più risposte. La seguente tabella riassume il numero di risposte attribuite a ciascuna possibilità di scelta.

Per quali motivi viene in biblioteca?	
	N.
prendere libri in prestito	41
prendere dvd in prestito	19
fare ricerche scolastiche	3
leggere/studiare	8
partecipare ad iniziative organizzate in biblioteca	2
accompagnare qualcuno	0
altri motivi	2



La frequenza degli utenti alla biblioteca ragazzi si deve principalmente al prestito, in primo luogo di libri (ben 41 utenti su 46) seguito dal prestito di dvd (19 utenti). Si riduce notevolmente il numero di coloro che usufruiscono degli ulteriori servizi offerti; sono soltanto 8 i ragazzi che sfruttano i locali della biblioteca per leggere o studiare ed il loro numero diminuisce ulteriormente con riferimento alle ricerche scolastiche (3 utenti) ed alla partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca (2 utenti). Un bambino aggiunge ai motivi elencati di recarsi in biblioteca per poter stare più tranquillo, un altro per vedere quali libri ci sono. Nessuno tra gli utenti del campione risponde invece di accompagnare altre persone.

I dati emersi dimostrano che la funzione della biblioteca per i giovani fruitori rimane ancora quella classica, ossia un servizio di utilità "pratica" in quanto permette il prestito di libri e dvd.

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE RISPETTO ALL'AMBIENTE DELLA BIBLIOTECA

Ai ragazzi intervistati è stato chiesto di indicare se gradiscono o meno l'ambiente della biblioteca attraverso una semplice e netta scelta tra "sì" e "no" alla domanda **ti piace l'ambiente della biblioteca?**

Tutti gli utenti si trovano concordi nell'esprimere un giudizio positivo, risultato da considerarsi decisamente soddisfacente.

La successiva domanda **come ti sembra l'ambiente della biblioteca?** prevedeva una scelta per ciascuna di quattro coppie di aggettivi contrari tra loro, ovvero:

- confortevole-scomodo
- grande-piccolo
- colorato-grigio
- allegro-noioso

per ogni aspetto analizzato il risultato è stato positivo, anche se non tutti hanno risposto alle quattro opzioni: il 96% circa ritiene che la biblioteca sia confortevole, il 72% grande, il 91% colorata e l'89% confortevole.

Ambiente biblioteca		
	N.	%
confortevole	44	95,65
scomodo	0	0
non risponde	2	4,35
grande	33	71,74
piccolo	6	13,04
non risponde	7	15,22
colorato	42	91,3
grigio	0	0
non risponde	4	8,7
allegro	41	89,13
noioso	1	2,17
non risponde	4	8,7

Confortevole, colorata e allegra possono essere considerati tre veri punti di forza per la biblioteca, soprattutto tenendo conto che il riferimento va ad una sezione dedicata in particolar modo ai bambini e ai ragazzi, per i quali queste caratteristiche risultano fondamentali.

PREFERENZE E SUGGERIMENTI

Per capire quali sono gli interessi e quali libri prediligono bambini e ragazzi, è stato chiesto esplicitamente **quali libri preferisci prendere in prestito?** a cui era possibile fornire più risposte.

La seguente tabella indica le opzioni suggerite con il relativo numero di risposte.

Libri preferiti		
	N.	%
fiabe e favole	28	60,87
avventura	26	56,52
fumetti	10	21,74
biografici	5	10,87
filastrocche	12	26,09
romanzi storici	2	4,35
gialli	3	6,52
miti e leggende	7	15,22
fantasy	14	30,43
comici	14	30,43
fantascienza	6	13,04
western	1	2,17
horror	4	8,7
altro	7	15,22

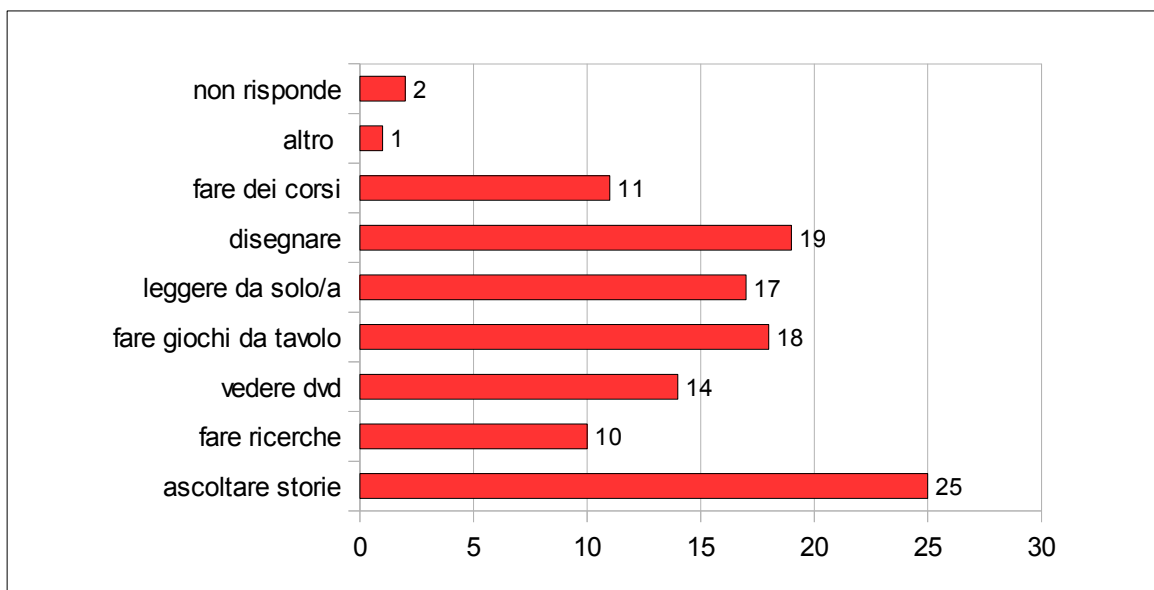
Tra le preferenze emergono soprattutto fiabe e favole, lette da quasi il 61% degli intervistati, libri di avventura, apprezzati dal 57% dei ragazzi, libri fantasy e comici (scelti dal 30% degli utenti), libri di filastrocche e fumetti.

Il fatto che tra le preferenze spicchi il genere fiabe e favole è probabilmente da attribuirsi al fatto che il 72% del campione è costituito da bambini con età compresa tra i 4 e i 9 anni. Sono invece i libri avventura e fantasy quelli particolarmente apprezzati dai ragazzi compresi nella fascia di età 13-14 anni, anche se dai dati emerge una grande variabilità individuale.

Alla richiesta **che cosa ti piacerebbe fare in biblioteca?**, a cui era possibile fornire più risposte, oltre il 50% ha indicato che vorrebbe ascoltare delle storie; anche in questo caso l'elevata percentuale riferita a questa opzione potrebbe essere determinata dal fatto che la maggior parte dei questionari è stata compilata dai bambini di età compresa tra i 4 e i 9 anni. Seguono disegnare, fare giochi da tavolo e leggere.

La tabella sottostante ed il grafico illustrano le proposte suggerite ed il numero di utenti:

Possibili attività		
	N.	%
ascoltare storie	25	54,35
fare ricerche	10	21,74
vedere dvd	14	30,43
fare giochi da tavolo	18	39,13
leggere da solo/a	17	36,96
disegnare	19	41,3
fare dei corsi	11	23,91
altro	1	2,17
non risponde	2	4,35



CONCLUSIONI

I risultati testimoniano l'alto livello del servizio reso dalla Biblioteca e portano ad un'indubbia soddisfazione, lo dimostrano anche il numero dei tesserati (circa 187 nuove iscrizioni nell'anno 2012), il flusso dei visitatori (circa 30 presenze giornaliere nel 2012) e il riscontro dei volumi dati in prestito (circa 45 prestiti al giorno nel corso del 2012).

Tuttavia merita una breve riflessione il target anagrafico dei fruitori del servizio: sono soprattutto i bambini con un'età compresa tra i 4 ed i 9 anni i principali frequentatori della Biblioteca mentre si rileva una significativa flessione nelle fasce d'età successive, in modo

particolare la fascia 13-14 anni.

Se è vero che a leggere e ad amare i libri si impara da piccoli, è altrettanto vero che tra i dieci e i sedici anni – quando non si è più gli stessi bambini di prima, né ci si sente ancora dei giovani adulti – può essere facile perdere per strada quella curiosità.

“Gli adolescenti richiedono particolare attenzione, poiché spesso la lettura volontaria viene abbandonata proprio a quest’epoca della vita. Il loro avvicinamento a una gamma più vasta di libri, adeguata al mutamento dei loro interessi, va incoraggiato dai bibliotecari e da chi è cosciente della loro crescita psicologica ed emotiva”.

(Carta del lettore, Comitato Internazionale del libro e Associazione Internazionale degli Editori, 1992).

La sezione ragazzi della biblioteca, pur mantenendo la propria identità, dovrebbe aspirare a diventare, soprattutto per gli adolescenti, un luogo dove incontrarsi, informarsi, studiare, leggere, ascoltare e vedere. La sua finalità, pertanto, non dovrebbe esaurirsi nell'aumento del numero dei prestiti ma il suo compito dovrebbe essere soprattutto formativo.

Proporre quindi uno spazio intrigante, elastico, plurifunzionale e realmente multimediale per sviluppare la pratica della lettura. Intesa in tutte le sue forme, da quelle tradizionali alle più recenti multimediali e ipertestuali. Ma comunque sempre lettura!