

## **Sintesi risultati rilevazione Biblioteca anno 2018.**

Il questionario utilizzato per la rilevazione della qualità del servizio, è omogeneo a quello degli altri Istituti ed Enti che fanno parte della Rete Documentaria Aretina, a cui aderisce la Biblioteca "Dionisio Roberti" del Comune di Sansepolcro.

La rilevazione che viene ordinariamente effettuata riguarda, oltre agli aspetti qualitativi del medesimo, per avere indicazioni utili a migliorarlo, anche il profilo degli utenti che lo frequentano, al fine di soddisfare al meglio le loro esigenze, ma anche per adottare strategie di richiamo per altri potenziali utenti.

Per ottenere dati facilmente interpretabili, i questionari sono stati organizzati in domande a risposta chiusa. Tuttavia, per non perdere eventuali rilievi o suggerimenti importanti, viene lasciato in calce un apposito spazio libero.

Tutti gli utenti dai 15 anni in su che frequentano la Biblioteca possono compilare il questionario, in forma anonima, in ogni momento dell'anno, depositandolo poi dentro apposito contenitore chiuso. E' in previsione la predisposizione di questionari anche per i lettori più piccoli. (Si tenga conto comunque che il gradimento del servizio dei bambini è in parte rilevato con il questionario di rilevazione della soddisfazione delle attività didattiche che la Biblioteca fornisce alle scuole).

I questionari compilati sono stati esaminati producendo poi un'analisi statistica e grafica della parte a risposta chiusa.

Sono stati raccolti 85 questionari (anonimi), di cui solo 78 attendibili, da cui risulta che la fascia di età prevalente degli utenti, per il 47%, è fatta di persone tra i 20 e i 30 anni, seguita da un 21% di utenti in fascia 15/19; inoltre il 50% dichiara di essere studente, per il 43% in possesso del diploma di maturità e per il 40% di Laurea: la convergenza di questi dati confermano che la Biblioteca è frequentata prevalentemente da studenti universitari e di scuola superiore.

Il 41% degli utenti dichiara inoltre di frequentare il servizio più volte alla settimana, e il 32 più volte al mese. Il 55% ritiene che la Biblioteca sia il luogo adatto per studiare con materiali propri e il 40% che sia il luogo dove studiare anche utilizzando il servizio di prestito in loco o interbibliotecario.

Le criticità emerse riguardano: l'orario, in quanto sarebbe gradita l'apertura continuata del servizio, e anche di sabato; in numero di postazioni PC (4) che si chiede di aumentare, e il wireless, che si chiede di potenziare.

Su una scala di punteggi da 0 a 10 relativa alla valutazione del servizio, la votazione più frequente, per il 40% è 8, per il 22% è 9 e per il 12% è 10.

Si rileva dunque una generale soddisfazione degli utenti del servizio, tuttavia, gli elementi di insoddisfazione emersi, sopra indicati, saranno essere motivo di riflessione da condividere con il personale (e con gli Amministratori per gli aspetti strutturali) al fine di migliorare ulteriormente la qualità del servizio.