



Città di Preganziol

2021

Indagine di customer satisfaction sui servizi della Biblioteca comunale



SOMMARIO

| | |
|---|----|
| Premessa | 2 |
| Elaborazione e interpretazione dei dati | 3 |
| 1. Informazioni generiche dell'utenza | 4 |
| 2. Valutazione dei servizi e delle attività | 6 |
| a. Comunicazione | 6 |
| b. Personale | 7 |
| c. Patrimonio | 8 |
| d. Organizzazione dei servizi | 9 |
| e. Servizi digitali | 11 |
| f. Attività | 13 |
| 3. Suggerimenti degli utenti | 17 |
| Conclusioni | 18 |

PREMESSA

Dal 24 maggio al 20 luglio 2021 è stato somministrato ai cittadini di Preganziol e agli utenti reali della Biblioteca il questionario di gradimento sui servizi offerti.

L'anno 2020 è stato segnato dall'emergenza sanitaria Covid-19 che ha costretto la Biblioteca a rivedere e riorganizzare i propri servizi. L'indagine intende rilevare anche la percezione dell'utenza rispetto alle nuove modalità di fruizione dei servizi, introdotte per il contenimento della pandemia.

Il questionario, in formato elettronico, è stato somministrato tramite newsletter, news sul sito istituzionale, pagina Facebook del Comune di Preganziol, e a tutti gli utenti che si sono rivolti alla Biblioteca per accedere ai servizi in presenza e da remoto.

Il questionario è composto da tre sezioni:

- Informazioni generiche sull'utente
- Valutazione dei servizi e delle attività con scala a 5 livelli (da 0 = non utilizzato a 4 = molto soddisfatto)
- Suggerimenti (osservazioni/suggerimenti)

Non è stata fatta una comparazione con il precedente questionario, distribuito all'utenza nel corso del 2016 in formato cartaceo, in quanto l'obiettivo principale della rilevazione è finalizzato a comprendere quanto l'utenza sia in grado di servirsi dei nuovi servizi digitali, divenuti ormai predominanti dal 2020 in poi, e li apprezzi.

Si evidenzia che le domande poste tengono conto anche dei servizi erogati nella normale attività svolta dalla biblioteca: in periodo pandemico c'è stata infatti una soppressione e/o limitazione di alcuni dei principali servizi quali esposizioni organizzate presso lo Spazio dell'Arte, corsi e laboratori, consultazione in sede del materiale posseduto.

ELABORAZIONE E INTERPRETAZIONE DEI DATI

L'indagine, costituita da 42 domande, è suddivisa nelle seguenti sezioni:

- 1. Informazioni generiche dell'utente con caratteristiche anagrafiche, modalità di frequenza e motivazioni**
- 2. Valutazione dei servizi e delle attività**
 - *Comunicazione*
 - *Personale*
 - *Patrimonio*
 - *Organizzazione dei servizi*
 - *Servizi digitali*
 - *Attività*
 - *Servizi alternativi Covid-19*
- 3. Suggerimenti per il miglioramento del servizio**

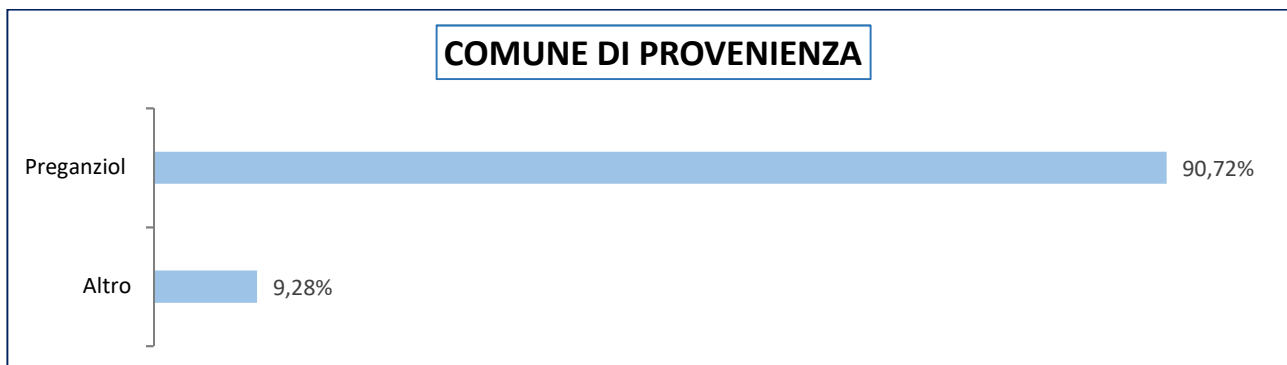
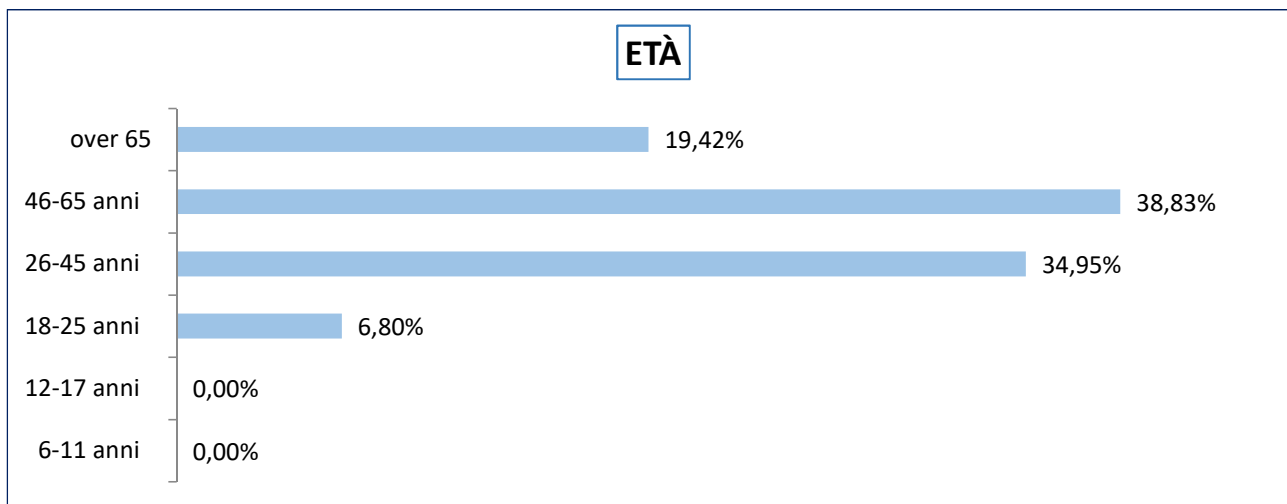
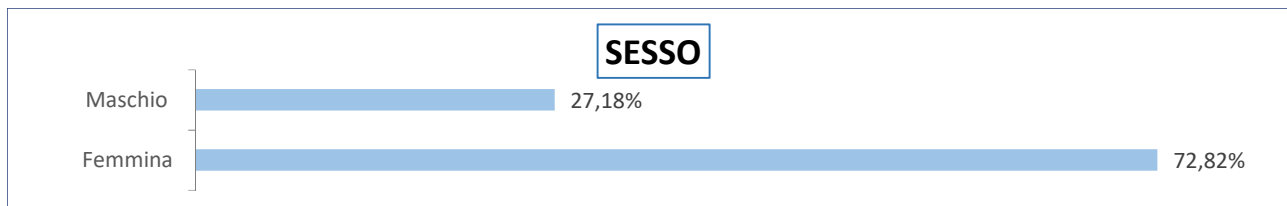
Le risposte al questionario sono state 142 di cui 103 complete in tutte le sue parti.

Si evidenzia che il periodo pandemico, che ha comportato una iniziale interruzione dei normali servizi bibliotecari, sostituiti da altri in modalità digitale, e una successiva limitazione degli accessi, ha portato ad una notevole riduzione dell'affluenza in biblioteca.

Seguendo regole criteri fissati in fase di pianificazione dell'indagine, le risposte al questionario sono state tradotte in valori numerici di importanza e soddisfazione successivamente elaborati statisticamente e riprodotti nel presente documento.

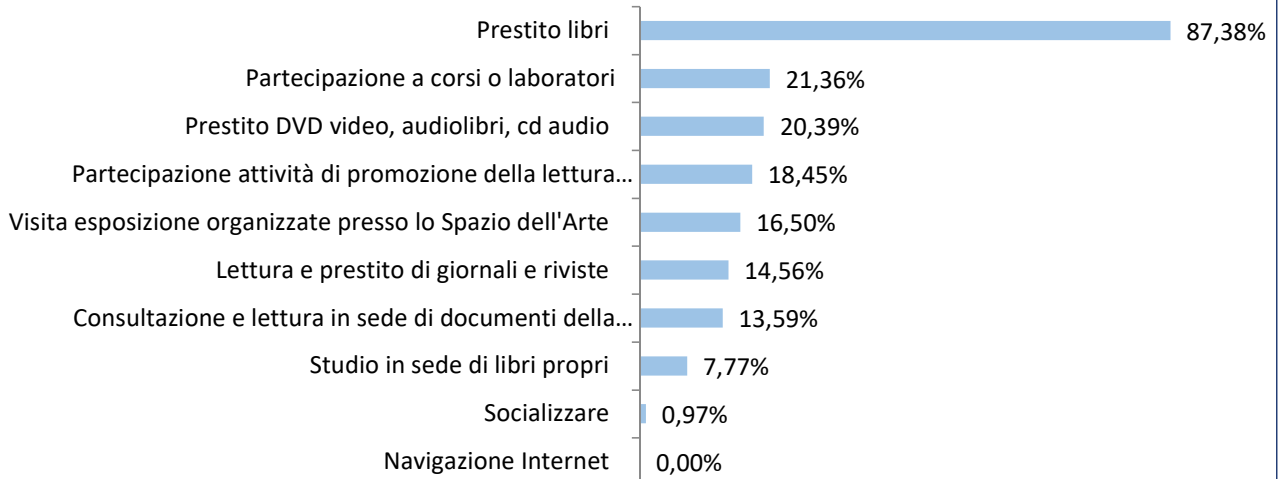
1. Informazioni generiche dell'utenza

L'utenza che ha partecipato al sondaggio risulta così composta:

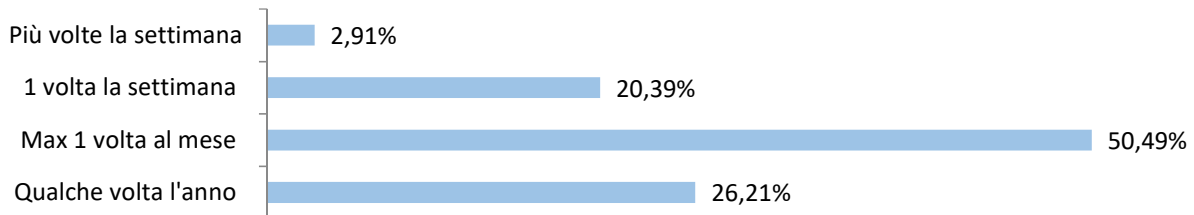


Il campione di risposte ha evidenziato la preferenza per il servizio di prestito dei libri (87,38%) e, di conseguenza, una frequenza mensile (50,49%).

MOTIVI PER FREQUENTARE LA BIBLIOTECA



FREQUENZA



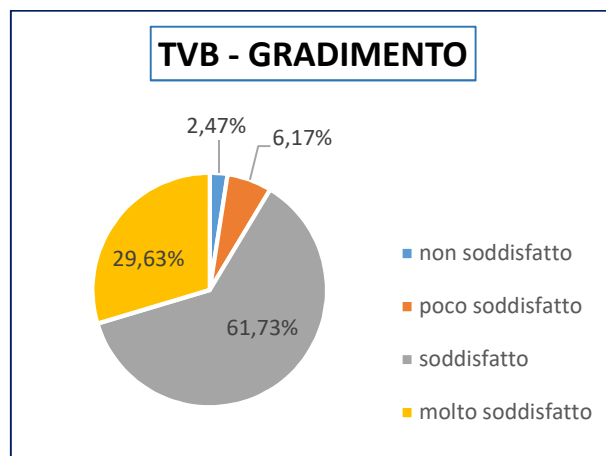
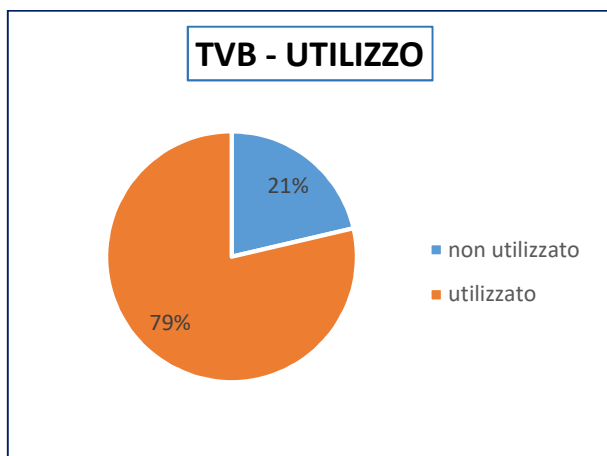
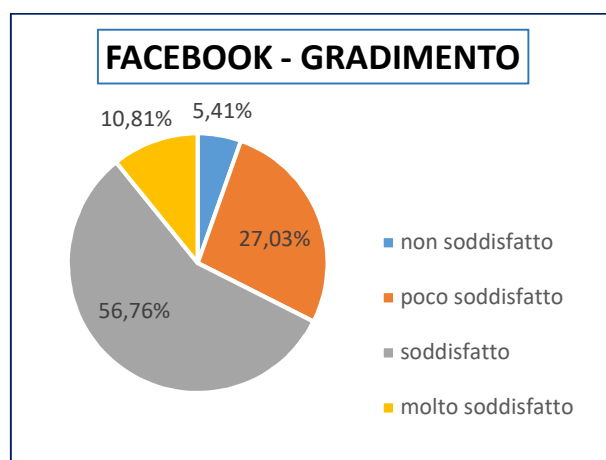
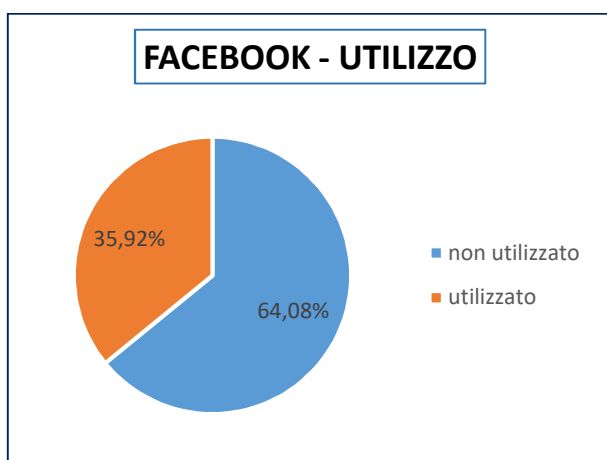
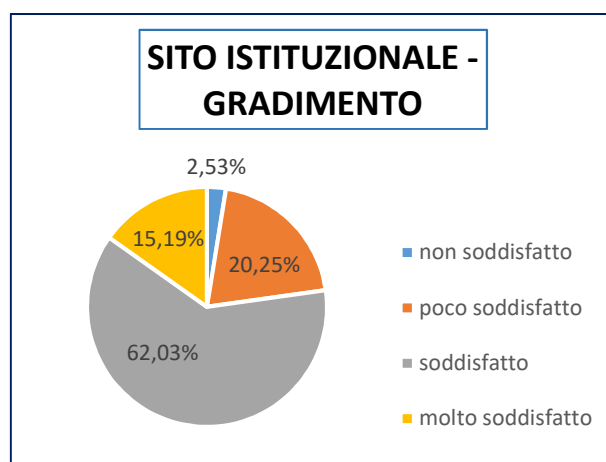
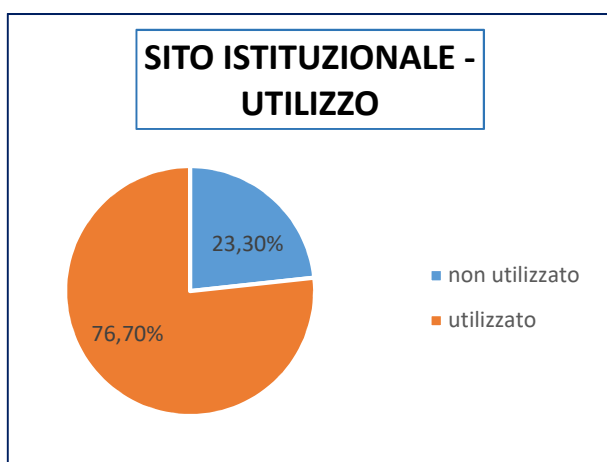
2. Valutazione dei servizi e delle attività

a. Comunicazione

Le risposte relative alla comunicazione delle attività organizzate dalla biblioteca evidenziano come ci sia una tendenza a reperire le informazioni sulle pagine relative alla biblioteca sul portale delle Biblioteche Trevigiane TVB (79%) e sul sito istituzionale del Comune di Preganziol (76,70 %).

La pagina Facebook del Comune si rivela il canale meno utilizzato (35,92%).

Tutti i canali utilizzati hanno ottenuto alti livelli di gradimento (Sito istituzionale 87,22%, pagina Facebook 67,57%, TVB 91,36%).

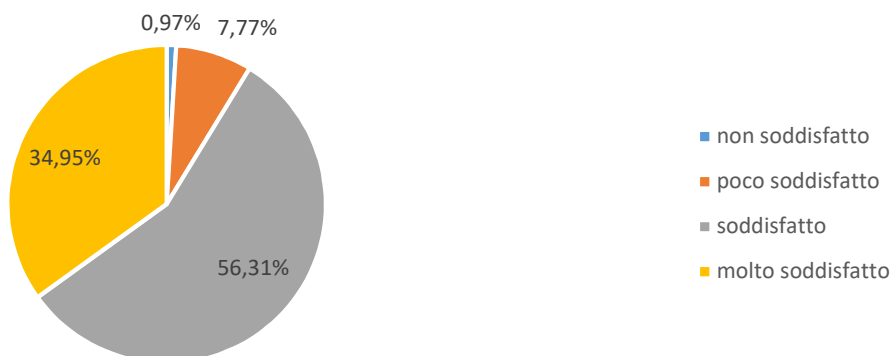


b. Personale

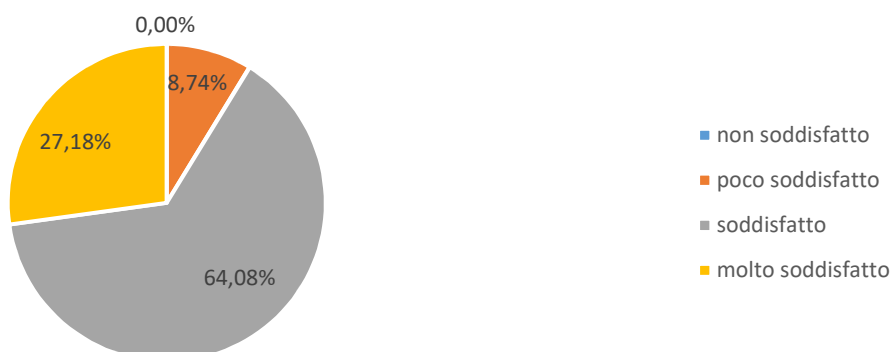
La soddisfazione dell'utenza si attesta oltre il 90% per competenza e professionalità, e prontezza di risposta, e oltre l'85% per cortesia e disponibilità.

Durante il 2020 la prontezza di risposta alle numerose richieste via telefono e via mail da parte dell'utenza è stato un servizio particolarmente cruciale e quindi apprezzato.

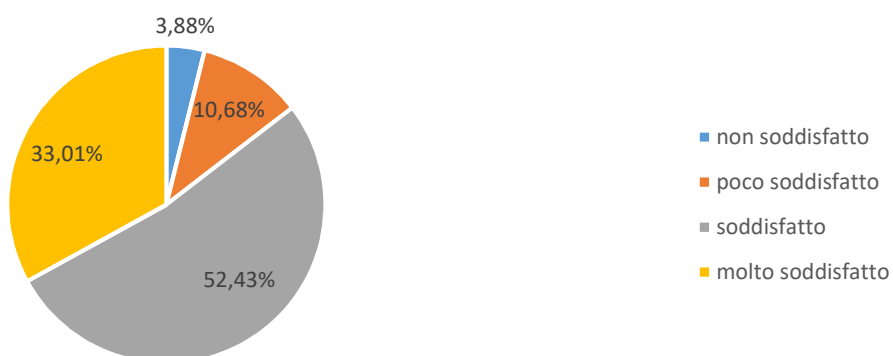
COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ



PRONTEZZA DI RISPOSTA



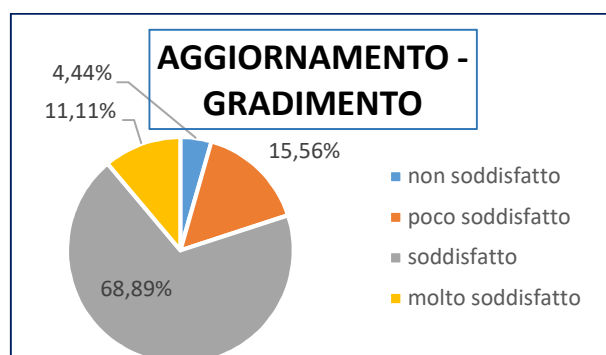
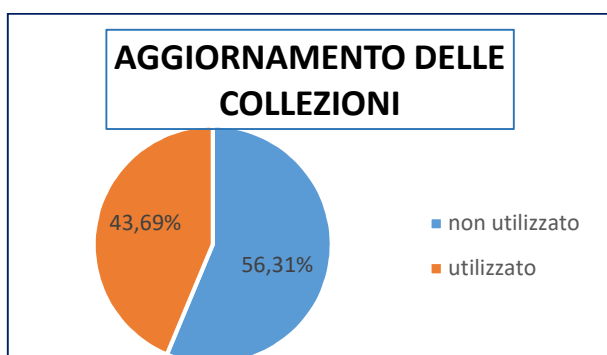
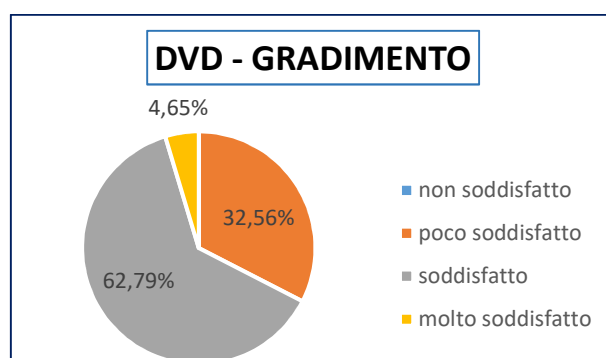
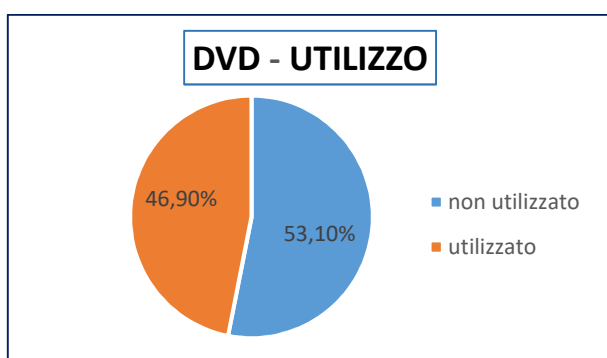
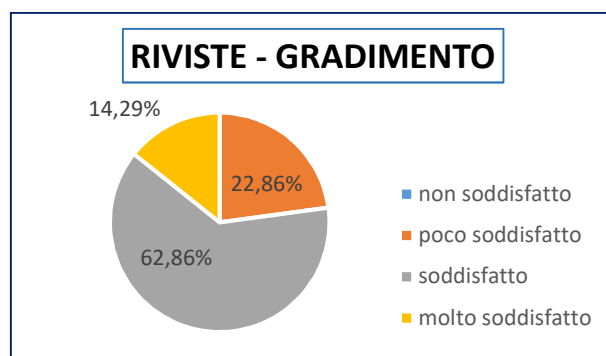
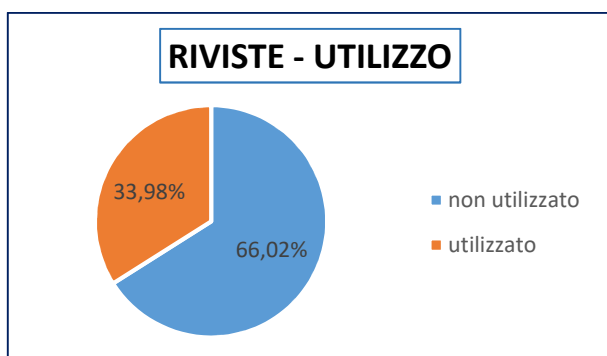
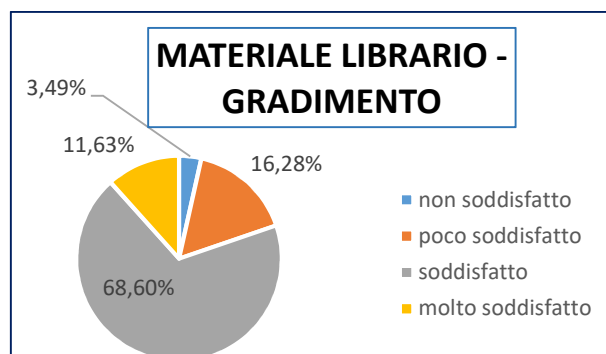
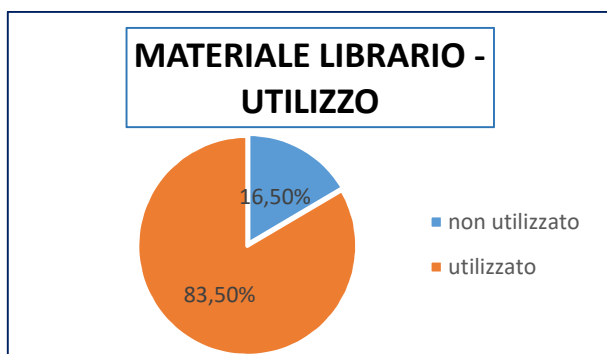
CORTESIA E DISPONIBILITÀ



c. Patrimonio

La soddisfazione dell'utenza si attesta in media oltre il 70% per il materiale posseduto dalla biblioteca.

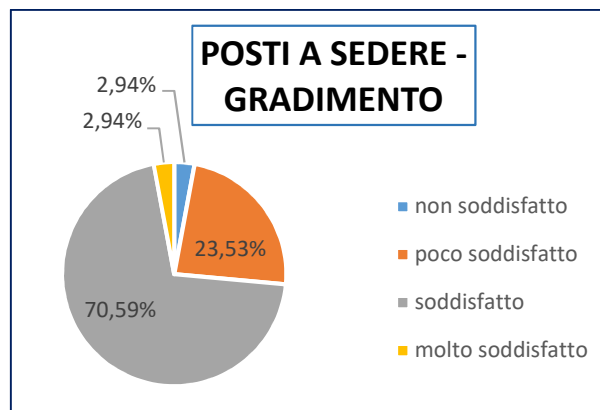
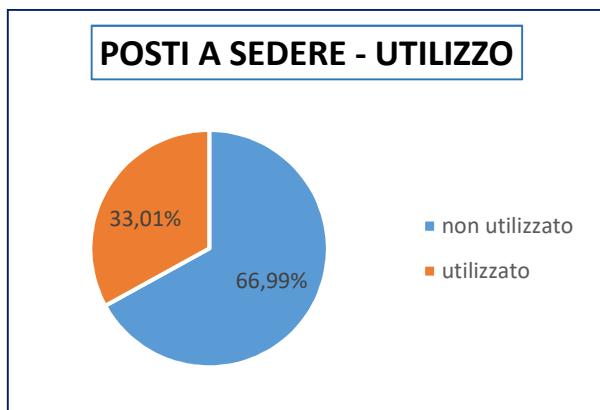
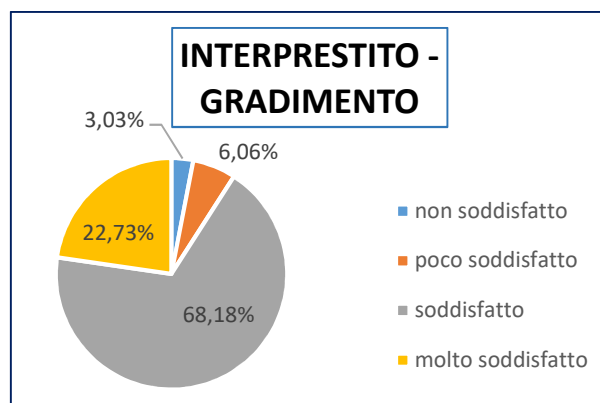
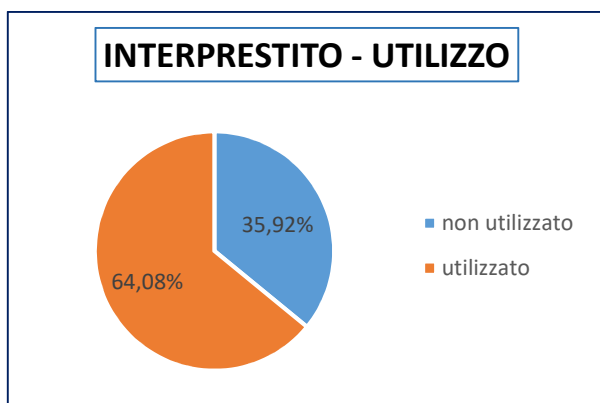
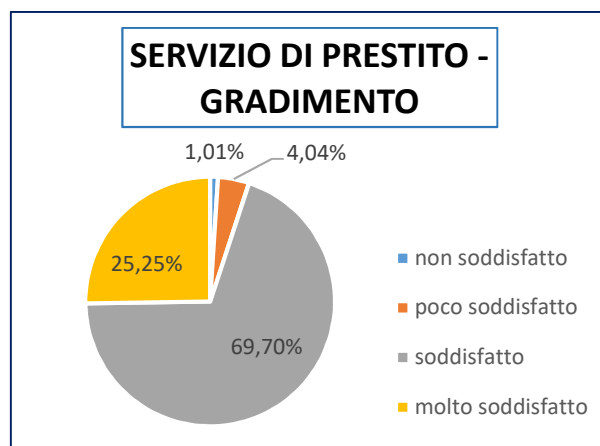
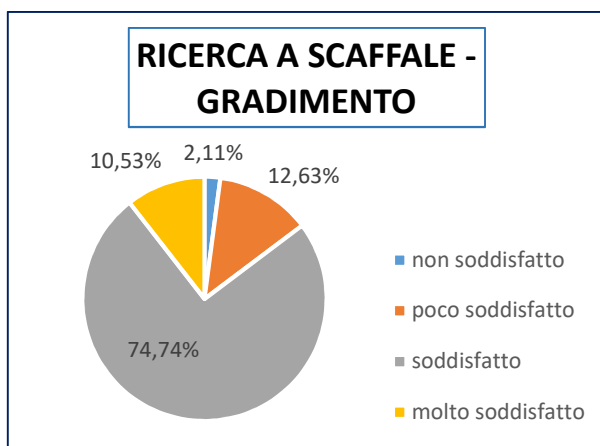
Si rileva uno scarso utilizzo delle riviste presenti (33,98%). Risulta comunque particolarmente gradito l'aggiornamento di tutte le collezioni (80%).



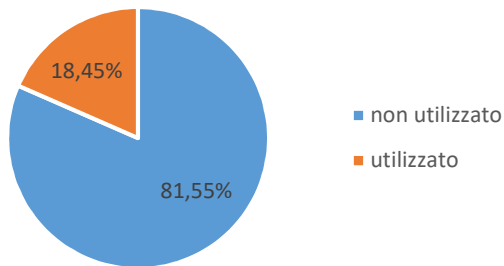
d. Organizzazione dei servizi

Il gradimento dei principali servizi offerti all'utenza si attesta su voti alti, soprattutto il servizio di inter prestito, che ha permesso all'utenza nel corso del 2020 di utilizzare testi provenienti da altre biblioteche.

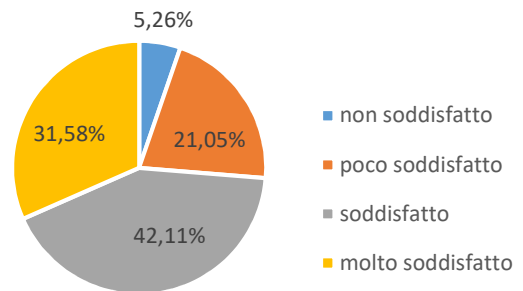
Si evidenzia uno scarso numero di risposte pervenute da studenti, che sono i principali fruitori del servizio di studio in sede (33,1%), servizio che si rivela molto gradito durante l'apertura normale (73,53%), mentre risulta poco utilizzato nelle ore serali (18,45%).



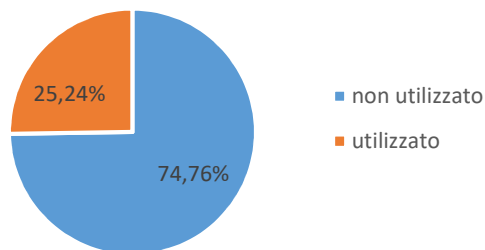
APERTURE SERALI - UTILIZZO



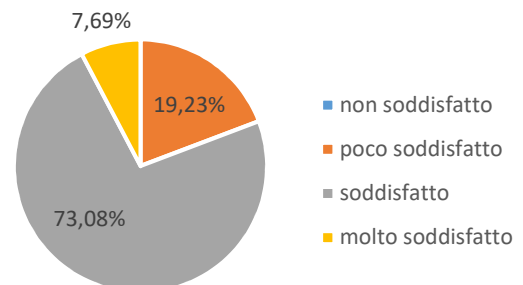
APERTURE SERALI - GRADIMENTO



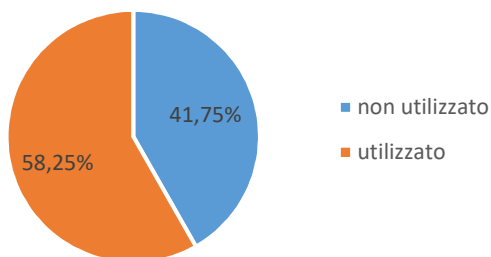
DISTRIBUTORI AUTOMATICI - UTILIZZO



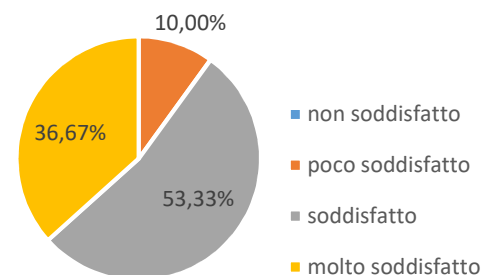
DISTRIBUTORI AUTOMATICI - GRADIMENTO



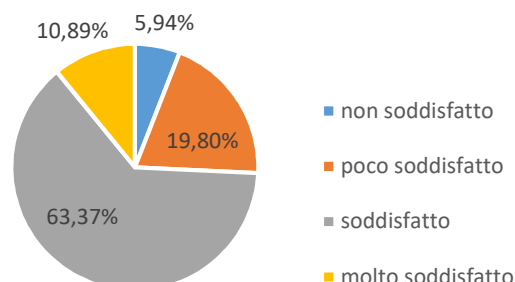
GIARDINO - UTILIZZO



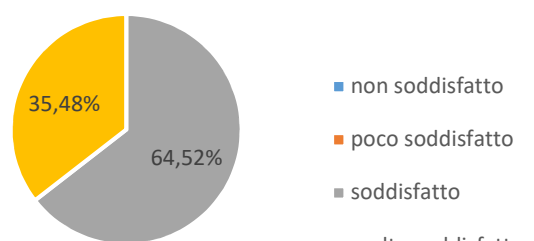
GIARDINO - GRADIMENTO



ORARI DI APERTURA - GRADIMENTO



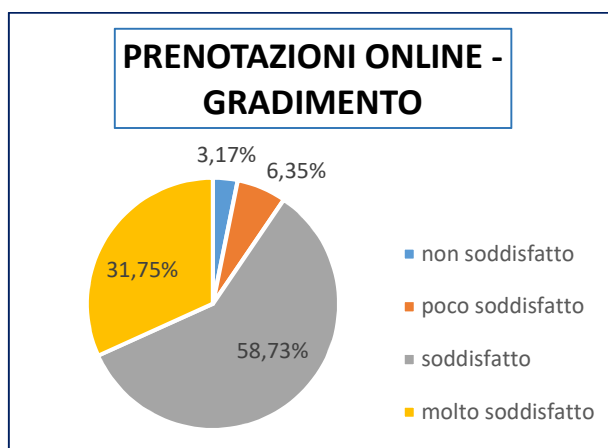
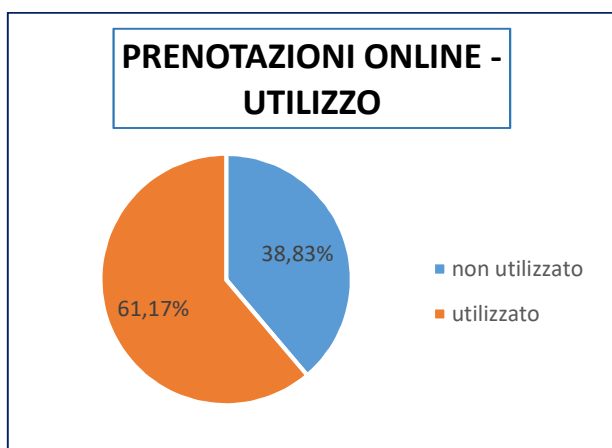
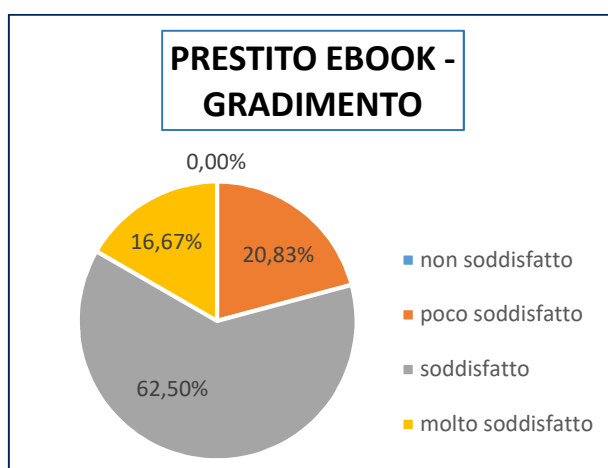
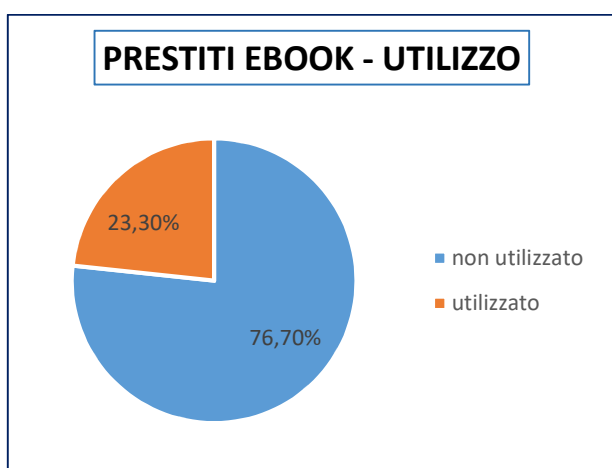
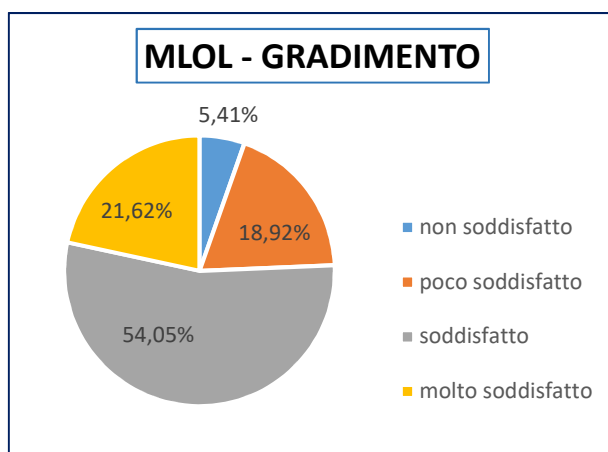
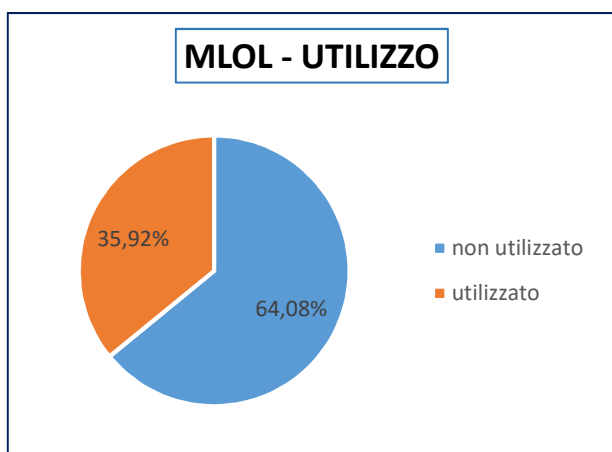
PULIZIA E COMFORT - GRADIMENTO



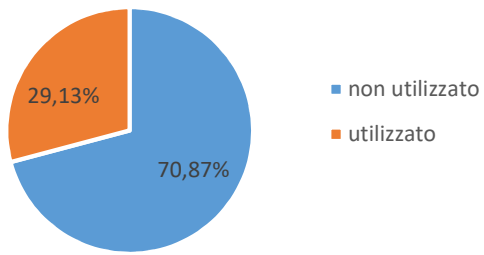
e. Servizi digitali

Dal 2020 i servizi digitali hanno avuto un'importanza sempre maggiore, a dimostrazione delle capacità dell'utenza di adeguarsi alle novità di tipo tecnologico necessarie per superare le difficoltà oggettive comportate dalla pandemia.

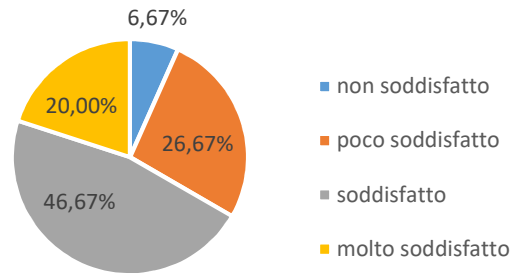
L'aiuto da parte del personale nel supportare l'utenza nell'utilizzo delle modalità digitali ha portato ad un incremento del servizio di prenotazione on-line (61,17% con un gradimento del 90,48%), facilitando l'erogazione dei prestiti.



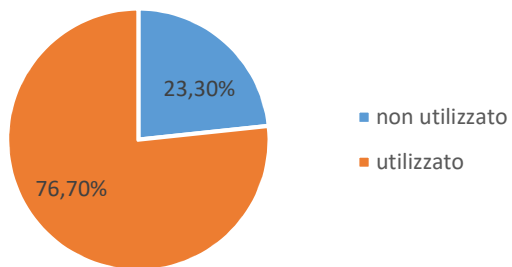
SUGGERIMENTI D'ACQUISTO - UTILIZZO



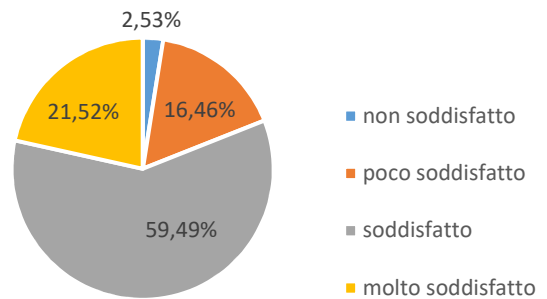
SUGGERIMENTI D'ACQUISTO - GRADIMENTO



NAVIGAZIONE SU TVB - UTILIZZO



NAVIGAZIONE SU TVB - GRADIMENTO

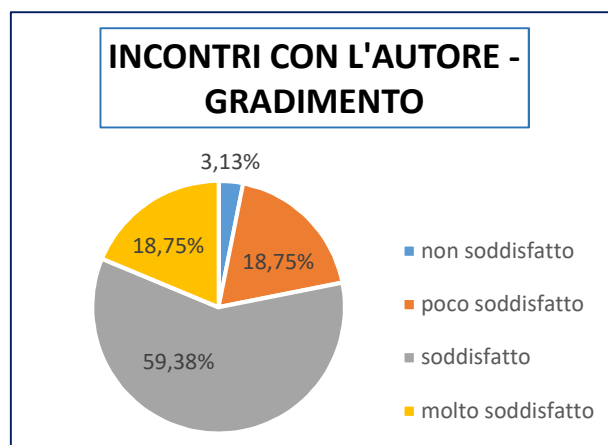
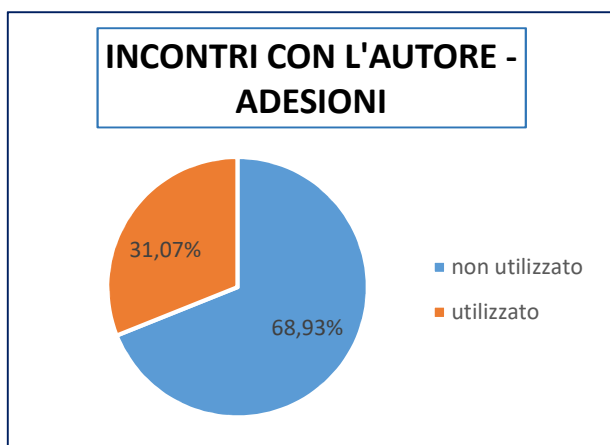
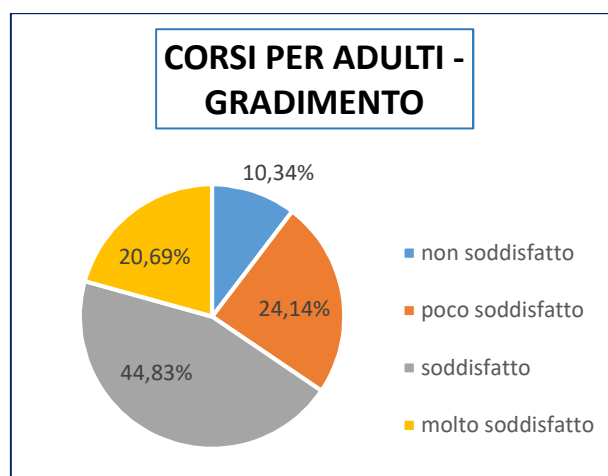
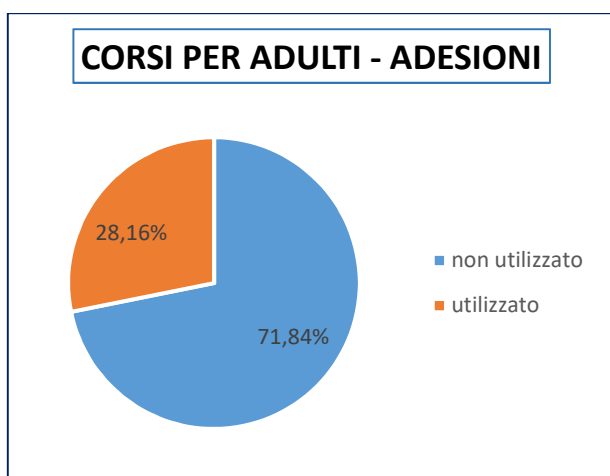
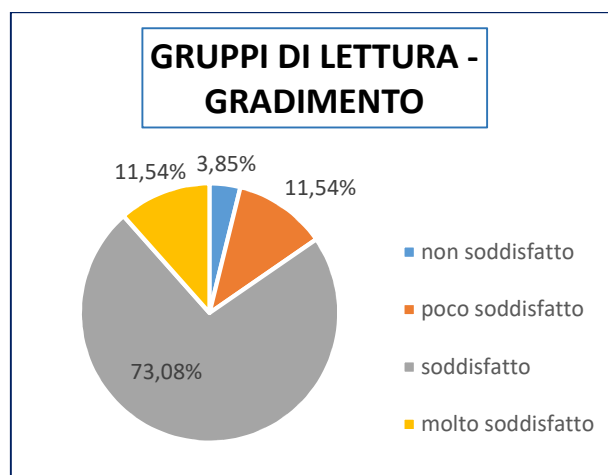
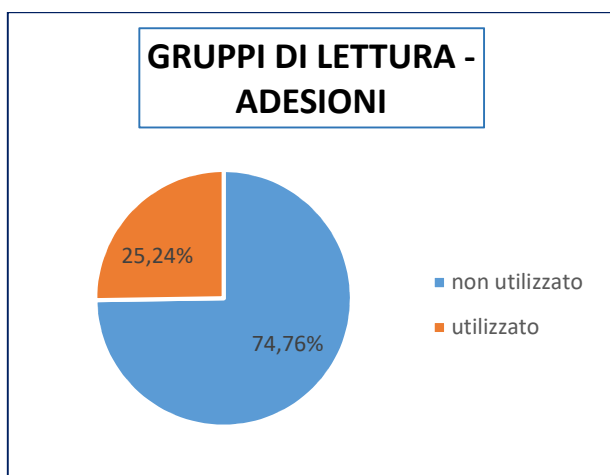


f. Attività

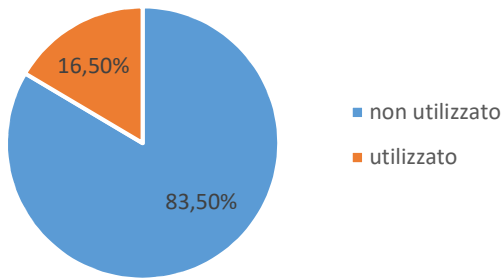
Si è voluto capire quanto le attività proposte dalla biblioteca trovino adesioni tra le diverse tipologie di utenza e la percentuale di gradimento di chi li utilizza.

Le attività organizzate per i gruppi di adulti trovano adesione per almeno un 25% di utenti ma hanno un livello di soddisfazione che va dal 65% dei corsi vari per adulti al 79% degli incontri con l'autore fino oltre l'80% per le esposizioni dello Spazio dell'Arte.

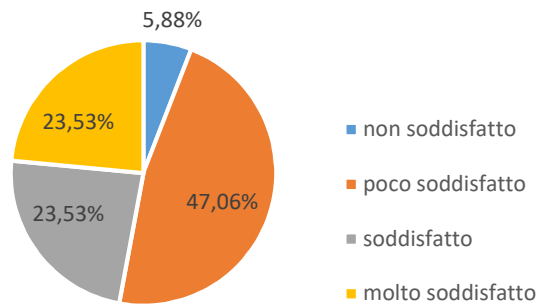
Da migliorare l'offerta del cineforum.



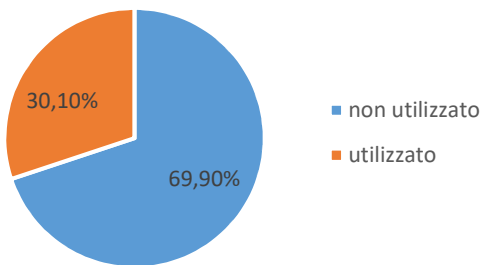
CINEFORUM - ADESIONI



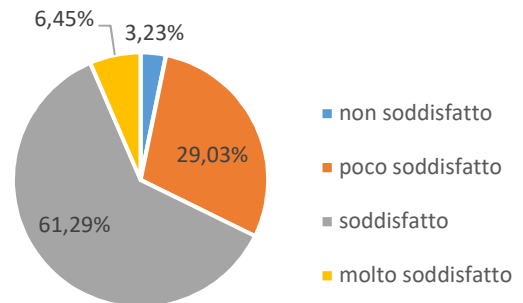
CINEFORUM - GRADIMENTO



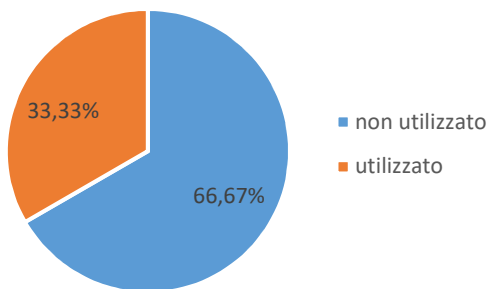
INCONTRI SCIENTIFICI - ADESIONI



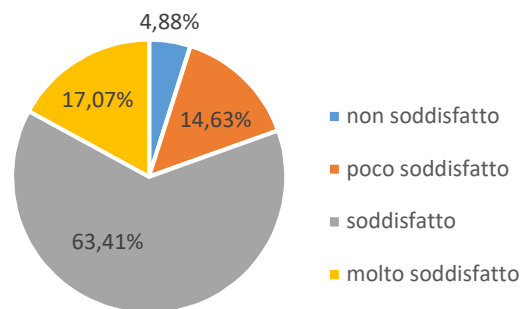
INCONTRI SCIENTIFICI - GRADIMENTO



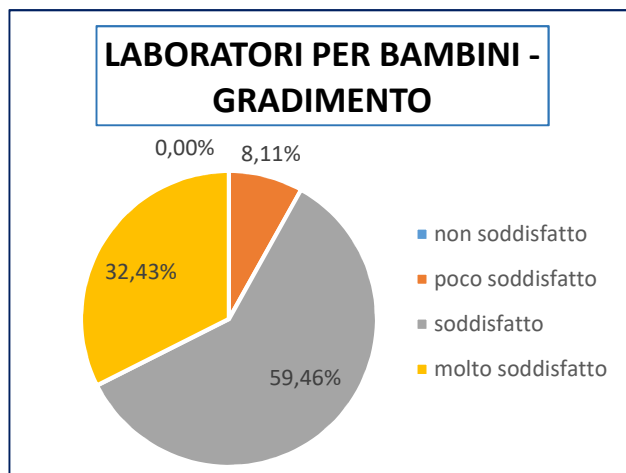
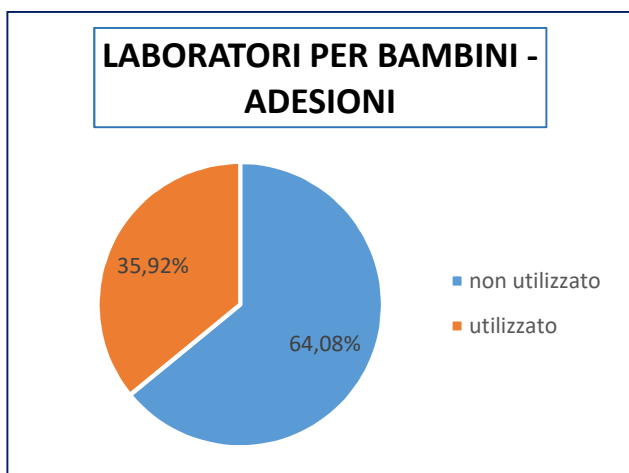
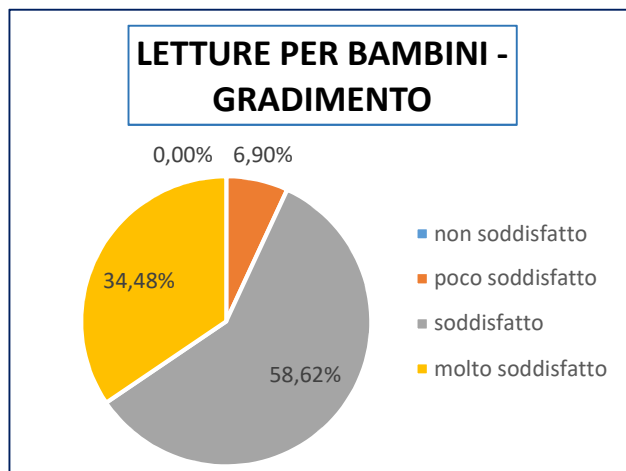
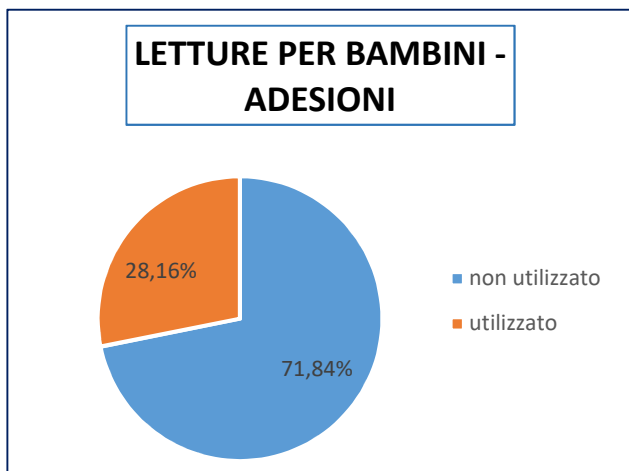
MOSTRE SPAZIO DELL'ARTE - ADESIONI



MOSTRE SPAZIO DELL'ARTE - GRADIMENTO



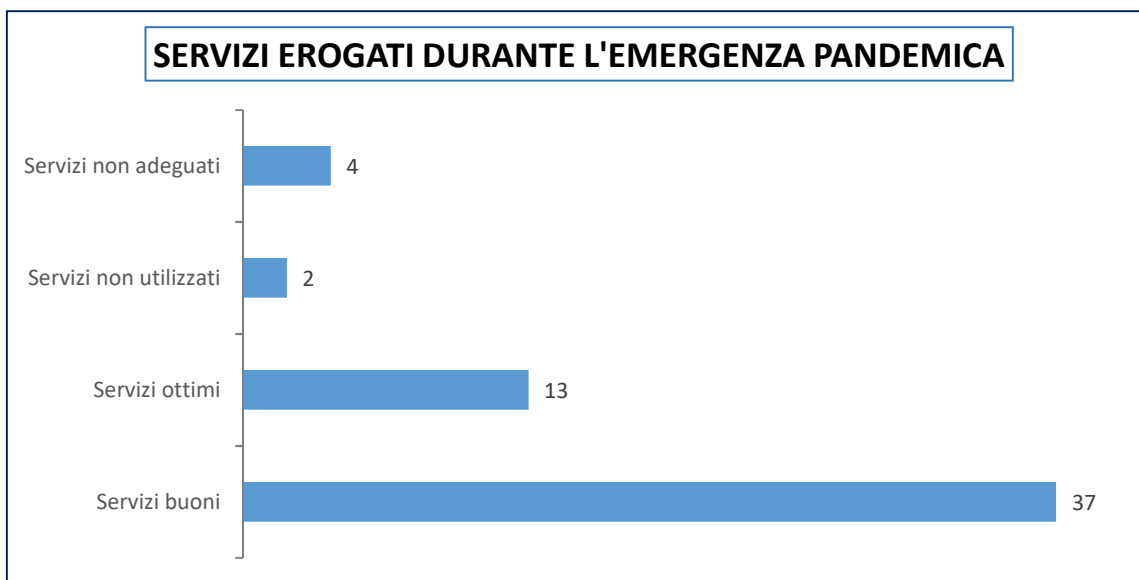
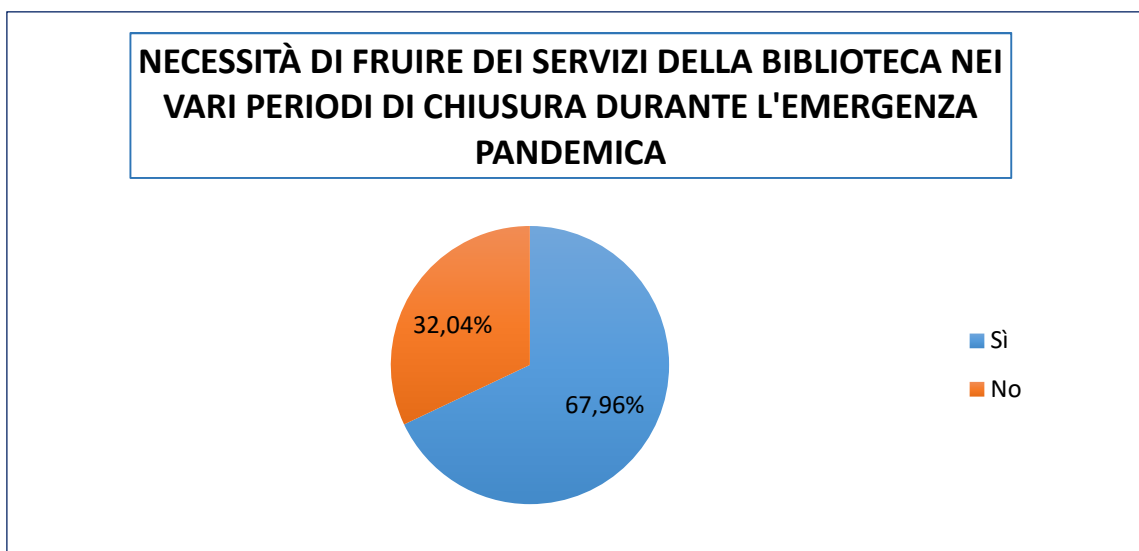
Le attività per ragazzi sono più seguite (circa il 30% di adesioni) e risultano avere un livello di gradimento molto alto (circa 83% per i laboratori e letture ad alta voce).



Nel questionario 2021 è stata introdotta una nuova sezione per capire le esigenze dell'utenza durante il periodo dell'emergenza pandemica e valutare i servizi erogati dalla biblioteca.

Oltre il 67 % degli utenti ha avuto necessità di usufruire dei servizi di prestito anche durante i vari periodi di chiusura, a dimostrazione del fatto che la biblioteca si rivela un servizio essenziale per la cittadinanza.

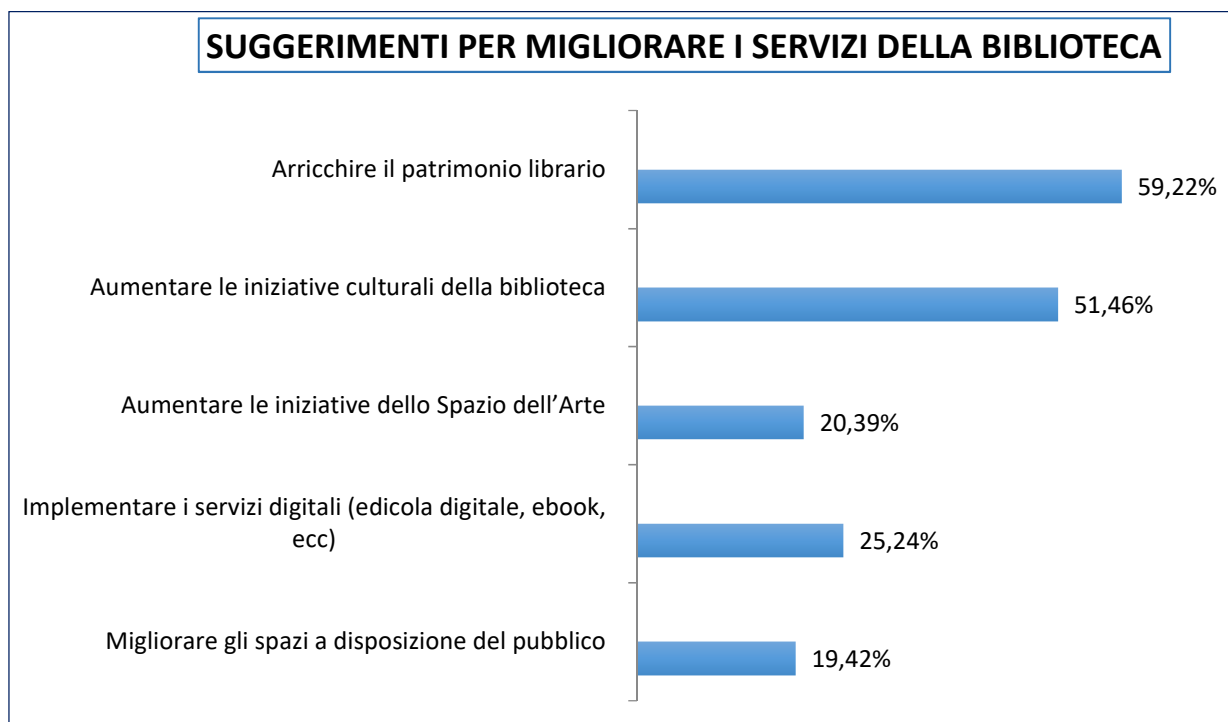
Le strategie messe in campo dalla biblioteca durante i periodi di chiusura (servizio di reference telefonico e via mail, incentivazione dei servizi online, prestito take away) sono state giudicate positivamente da quasi il 90% dell'utenza.



3. Suggerimenti degli utenti

I suggerimenti raccolti in questa seconda parte di questionario tengono conto dei suggerimenti degli utenti ed evidenziano l'importanza di continuare ad investire nel patrimonio librario e nelle proposte culturali.

Meno rilevanti sono ritenuti gli interventi sugli spazi a disposizione del pubblico, sulle iniziative dello Spazio dell'Arte e sui servizi digitali, servizi probabilmente considerati già soddisfacenti.



CONCLUSIONI

Dall'esame dei dati raccolti è possibile concludere che il grado di soddisfazione sui servizi offerti dalla biblioteca è molto positivo.

L'utenza, in particolar modo, ha apprezzato le soluzioni digitali introdotte, soluzioni che si stanno confermando fondamentali nell'erogazione dei principali servizi bibliotecari.

Emerge dall'analisi dei dati, la difficoltà di "comunicare" con l'utenza.

Si ritiene necessario intervenire in questo ambito anche con l'adozione di nuovi canali social (pagina Facebook della biblioteca, profilo Instagram) per far conoscere all'utenza alcuni settori del patrimonio poco conosciuti (Riviste), alcuni servizi offerti (aperture serali) e le attività proposte.