

INDAGINE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA – OTTOBRE 2013 RACCOLTA DEI DATI

Il questionario è stato distribuito ai maggiori di 15 anni che si sono recati in biblioteca tra il 1° e il 31 ottobre 2013 e a chi ha partecipato alle iniziative culturali comprese nello stesso mese; inoltre è stato inviato via posta elettronica agli iscritti alla mailing list.

In totale hanno consegnato il questionario 111 persone.

Il questionario è stato compilato in forma anonima; la raccolta è avvenuta tramite appositi contenitori distribuiti in biblioteca. Unica eccezione è rappresentata da chi ha scelto di inviarlo tramite mail rendendo di fatto riconoscibile il mittente.

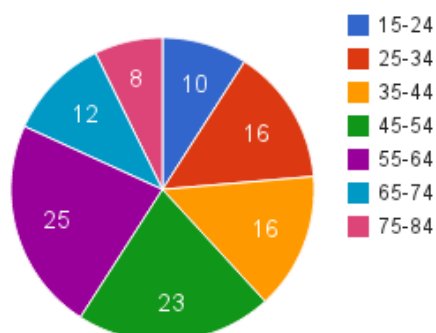
I risultati della raccolta di dati sono i seguenti:

Sesso	Unità	Percentuale
M	33	29.7%
F	78	70.2%
NON DICHIARATO	0	

Il profilo di coloro che hanno risposto al questionario è il seguente:

Età	Unità	%
15-24	10	9 %
25-34	16	14.41 %
35-44	16	14.41 %
45-54	23	20.72 %
55-64	25	22.52 %
65-74	12	10.81 %
75-84	8	7.2 %
NON DICHIARATO	1	

Età



Professione	Unità	%
Pensionato	28	25.22
Impiegato	25	22.5
Insegnante	13	11.71
Studente	11	9.9
Casalinga	9	8.1
Disoccupato	7	6.3
Libero professionista	4	3.6
Operatore della ristorazione	2	1.8
Ricercatore	2	1.8
Educatrice	2	1.8
Infermiere	2	1.8
NON DICHIARATO	2	1.8
Polizia di Stato	1	0.9
Vigile del Fuoco	1	0.9
Edilizia	1	0.9
Giornalista	1	0.9
Tecnico di radiologia	1	0.9

Titolo di studio	Unità	Percentuale
Elementari	4	3.6%
Medie inferiori	16	14.41%
Qualifica professionale	1	0.9%
Diploma	52	46.84%
Laurea	33	29.72%
NON DICHIARATO		

Comune di residenza	Unità
Alpignano	76
Pianezza	11
Rivoli	6
Torino	6
Val Della Torre	3
Almese	1
Caslette	1
Taggia (IM)	1

Avigliana	1
Rosta	1
Venaria Reale	1
Cuceglio	1
Aosta	1
NON DICHIARATO	1

1. Quante volte l'anno utilizza la biblioteca di Alpignano?

Da 1 a 5	10	
Da 5 a 10	21	
Da 10 a 20	19	
Più di 20	61	
NON DICHIARATO	0	

2. Frequenta altre biblioteche comunali?

Sì	45	
No	64	
NON DICHIARATO	2	

3. Se sì, quali prevalentemente?

Biblioteca	Frequenza
Rivoli	17
Pianezza	17
Collegno	8
Torino	7
Biblioteche fuori regione	2
Val della Torre	2
Rivalta	2
Grugliasco	1
Avigliana	1
Venaria Reale	1
Caselle	1
Coazze	1
Caselle Torinese	1
Cambiano	1

Pino Torinese	1
Rosta	1

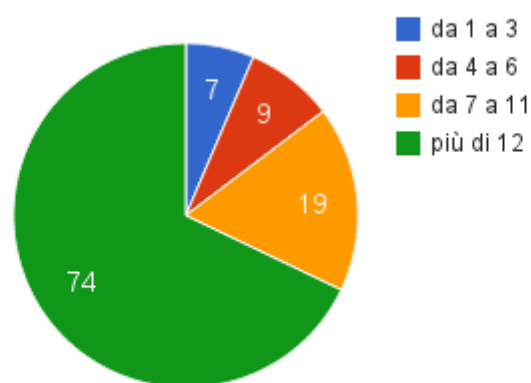
4. Quali motivazioni la spingono a frequentare altre biblioteche rispetto ad Alpignano?

Maggior vicinanza al luogo di abitazione/lavoro/studio	31	
Orari di apertura più adeguati alle proprie esigenze	12	
Maggiore facilità a reperire materiali (libri, cd, dvd...)	9	
Ambiente più consono alle proprie esigenze	5	

5. Quanti libri legge all'incirca in un anno?

Da 1 a 3	7	
Da 4 a 6	9	
Da 7 a 11	19	
Più di 12	74	
NON DICHIARATO	2	

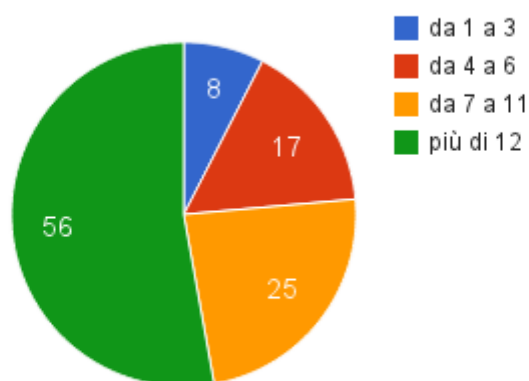
Quanti libri legge all'incirca in un anno?



6. Quanti libri prende in prestito in biblioteca in un anno?

Da 1 a 3	8	
Da 4 a 6	17	
Da 7 a 11	25	
Più di 12	56	
NON DICHIARATO	5	

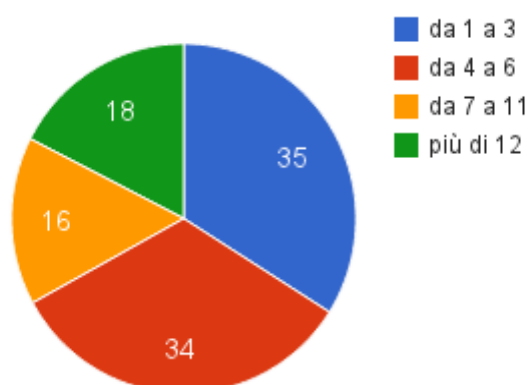
Quanti libri prende in prestito in biblioteca in un anno?



7. Quanti libri compra in libreria in un anno?

Da 1 a 3	35	
Da 4 a 6	34	
Da 7 a 11	16	
Più di 12	18	
NON DICHIARATO	8	

Quanti libri compra in libreria in un anno?



8. Per quale di questi motivi frequenta la biblioteca di Alpignano?

Per prendere in prestito libri, dvd, cd, periodici per interesse personale (non per motivi di studio o lavoro)	108	
Per partecipare ad iniziative culturali	44	
Per leggere giornali/periodici	40	
Per ragioni scolastiche o di lavoro (preso in prestito o consultato materiale per la scuola, l'Università o il lavoro)	33	
Per partecipare ad attività della biblioteca (gruppi lettura, Biblioknit, English Playgroups, SOS Matematica, ecc...)	28	
Per incontrare amici/amiche	20	
Per accompagnare nello spazio ragazzi o nello spazio piccoli figli o nipoti	17	
Per navigare in internet	15	
Per studiare	13	

9. Esprima un giudizio sui servizi e le attività di seguito indicati, soltanto se ne ha usufruito

	Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Cortesìa del personale	0	0	0	16	93
Capacità di rispondere alle esigenze degli utenti	0	0	0	25	80
Prestito interbibliotecario	0	0	4	31	51
Utilità dei consigli di lettura	0	0	2	46	50
Servizio internet e videoscrittura (numero di postazioni, velocità di navigazione)	1	1	7	27	13
Spazio per la visione dei film	1	0	11	21	14
Box esterni (per restituire i libri anche fuori dall'orario di apertura della biblioteca)	1	1	5	23	50
Iniziative culturali per adulti e bambini	0	2	5	33	39

10. Esprima un giudizio sul patrimonio della biblioteca					
	Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Disponibilità di novità e testi aggiornati	0	1	10	56	38
Stato fisico (integrità dei materiali in prestito)	0	0	1	57	45
Varietà dei periodici (quotidiani, riviste)	0	0	7	38	38

11. Esprima un giudizio sulla funzionalità degli spazi in biblioteca					
	Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Postazione per la navigazione Internet e la videoscrittura	1	1	11	41	11
Sala periodici (quotidiani, riviste)	0	1	5	44	31
Spazio ragazzi	0	1	3	38	28
Spazio piccoli	0	0	3	36	28
Distribuzione generale degli spazi	0	0	5	53	40

12. Quali di questi servizi hanno secondo lei funzioni economiche e/o sociali, oltre che culturali?		
<i>Servizi</i>	<i>Funzione economica</i>	<i>Funzione sociale</i>
Prestito libri, multimediale, periodici	92	63
Disponibilità di spazi per lo studio individuale	23	82
Disponibilità di spazi per incontrare altre persone	14	93
Attività che favoriscono la socializzazione (gruppi di lettura, Biblioknit...)	11	94
Servizi di sostegno allo studio (materiale didattico, SOS matematica...)	71	54
Utilizzo gratuito di internet, videoscrittura, accesso libero al wi-fi	76	37
Offerta di incontri, serate, spettacoli, percorsi culturali	23	86
Offerta di materiale per la formazione personale (corsi di lingue, manuali di preparazione ai concorsi, guide di informatica, ecc.)	80	46
Disponibilità di spazi per la lettura e l'incontro di/con i bambini	18	84

Coinvolgimento di soggetti del territorio per acquisto di materiale o fornitura di servizi	59	43
Offerta di documenti/servizi per stranieri	45	72
Offerta di documenti/servizi per ipovedenti/non vedenti	36	74

13. Tenendo conto di quanto espresso nella precedente domanda, potrebbe fare una stima di quanto risparmia grazie ai servizi della biblioteca?

Queste sono le quantificazioni che risultano:

Valore in €	Numero di persone che lo hanno indicato
entro 50	9
Tra 50 e 100	6
100	6
Tra 100 e 150	1
150	1
Tra 150 e 200	5
200	10
250	2
Tra 200 e 300	7
300	4
Tra 300 e 400	1
400	2
Oltre 400	1
500	4
700	1
810	1
800-1000	1
1100-1200	2
1800	1

Seguono i commenti alla domanda e, in ultimo, le precisazioni alle quantificazioni fatte:

- Non sono disposta a rinunciare al diritto alla cultura e all'informazione, non quantifico pertanto il valore sociale.
- Spiacente, mai fatto calcoli in tal senso. E mi rifiuto di farli, specie in questo contesto. Non risponderò quindi alle 2 domande che seguono; forse le ipotesi non hanno alcun fondamento reale, ma di nome non faccio Biancaneve, e non ho più, come avrete notato, l'età in cui si crede alle favole. La cultura non dà ritorni economici come intesi dai manager d'azienda. Ma anche i manager nelle aziende sanno che esistono "benefici non quantificabili". Questo è la cultura. Questo è la biblioteca. Se lo appuntassero i politici. Tutti.
- Purtroppo la mia stima non può essere precisa. Ad ogni modo risparmio moltissimo soprattutto con internet e la possibilità di stampare. Il prestito dei libri inoltre mi aiuta a studiare i libri senza essere costretta a comprarli.
- Parecchio!! Spesso porto mio figlio (2 anni) nello spazio piccoli, lui adora leggere libri. Se non ci fosse dovrei andare in ludoteca pagando! Per quanto riguarda me ho accesso a tutti i libri che voglio gratis! E' un gran risparmio!

- Tantissimo perchè compro i libri nei negozi dell'usato. Sono troppo cari in libreria. La biblioteca mi aiuta a risparmiare anche sulle ultime novità librerie che qui posso trovare.
 - Abbastanza prendendo in prestito riviste e libri
 - Alcune "cose" non le farei se dovessi provvedere da sola. Es. prendere in prestito un libro di un autore che non si conosce è diverso da scegliere di comprarlo.
 - Non una stima monetaria, ma posso leggere dei libri che non potrei comprarmi.
 - Risparmio notevole.
 - Moltissimo
 - Tantissimo, se dovessi comprare tutti i libri che leggo!!
 - Tanto...
-
- Media di 15 libri all'anno a 20 euro ciascuno, di quasi 15 ne acquisterei almeno la metà; quindi un risparmio di 150 euro per poter leggere testi; il prestito interbibliotecario, inoltre, è impagabile!
 - Impossibile fare una stima precisa, però di sicuro tra € 150/200 euro. I soldi risparmiati li posso perciò utilizzare per comprare film e cd che non trovo in biblioteca.
 - Circa 50 libri all'anno e 10 DVD di film
 - Alcune centinaia di euro
 - ¼ del contratto per internet (ipotetico)
 - Essendo un lettore "forte" e leggendo circa 80 libri all'anno tramite il prestito bibliotecario, posso stimare a circa 700 euro l'anno il mio risparmio personale. A questi vanno aggiunti i soldi risparmiati per l'acquisto di riviste e film che possono essere presi in prestito in biblioteca ma che non saprei stimare precisamente.

14. Se la biblioteca dovesse chiudere e l'Amministrazione intendesse versare a ciascun cittadino un indennizzo annuale per il mancato servizio, a quanto riterrebbe di aver diritto?

Da 5 a 20 euro	13	
Da 20 a 50 euro	11	
Da 50 a 100 euro	20	
Oltre 100 euro	53	
NON DICHIARATO	14	

15. Se la biblioteca richiedesse un pagamento per accedere all'insieme di servizi che offre, quanto sarebbe disposto a versare annualmente?

Da 5 a 20 euro	31	
Da 20 a 50 euro	42	
Da 50 a 100 euro	20	
Oltre 100 euro	2	
NON DICHIARATO	16	

A queste domande sono state fatte molte precisazioni che indichiamo di seguito:

- Non ritengo possibile quantificare un risparmio in quanto i servizi offerti dalla biblioteca non sono monetizzabili.
- Auspico un sempre maggior potenziamento delle risorse per la biblioteca tali da garantire le importanti iniziative da sempre proposte nonché il costante aggiornamento di libri e riviste.
- Cosa è? Una nuova tassa anche sulla cultura? Tagliate le spese inutili.
- Servizio pubblico sancito dalla Costituzione
- La chiusura della biblioteca non ha prezzo. Ritengo di non dover mai pagare per il diritto alla cultura.
- La biblioteca: non è ammissibile anche solo pensare di chiuderla, anzi andrebbe sempre sviluppata con più personale e più libri.
- La crisi in cui viviamo non è solo delle amministrazioni ma è di tutti. Pertanto non ci penso proprio di dover pagare per avere i servizi che elargisce la stessa, in quanto ritengo che sia un mio diritto usufruirne gratuitamente visto che per legge devo pagare le tasse.
- Non sarei disposta a versare alcuna somma, comprerei i libri che mi interessano, magari qualcuno in meno.
- Non monetizzabile
- Non richiedere soldi ai pensionati

16. Suggerimenti per migliorare il servizio della biblioteca

I suggerimenti pervenuti riguardano diversi aspetti del servizio:

Patrimonio

- Più libri (ovvio), ma ci sono costi.
- Maggiore disponibilità novità librerie.
- Più libri!
- Più nuovi libri. Più saggi, bibliografie, storia, scienze, ecc... Meno narrativa alla moda che dura lo spazio di qualche mese.
- Continuate nel possibile ad offrire novità librerie.
- Più novità di libri in tempo reale: a volte bisogna aspettare troppo per leggere i libri appena usciti. Più riviste.
- Vorrei un abbonamento a una rivista femminile in tedesco (ma so che è impossibile...)
- Maggiore disponibilità di libri in lingua originale o con testo a fronte.
- Maggior numero di cd musicali.
- Libri in lingua (francese – inglese) di diverso grado di difficoltà. Sempre presenti novità letterarie.
- Acquisto di testi di informatica aggiornati
- Utilizzo di libri da leggere con apparecchi tecnologici non cartacei
- Poco spazio dedicato all'arte
- Aumentare box in Alpignano
- Esposizione frontale dei libri a scaffale.

Struttura

- Acquistare stampanti meno obsolete

- Mettere più computer ed avere sempre le stampanti a posto.
- Maggior numero di computer per navigazione internet.
- Ampliare spazio internet.
- Costruire uno spazio isolato per lo studio.
- Creare uno spazio (anche piccolo) dove la gente può parlare senza disturbare le persone che vogliono studiare o leggere in silenzio.
- Poltrone/divanetti per lettura
- Un bollitore elettrico per scaldare l'acqua: le bustine di tisana me le porto da casa, così come zucchero e bicchiere!

Iniziative culturali

- Il servizio offerto dalla biblioteca mi pare più che buono. Sugerirei di organizzare più eventi in biblioteca e pubblicizzarli maggiormente. (So che questo non è un problema di volontà ma di fondi!!!). Speriamo in maggiori investimenti in cultura... ma...
- Incontri culturali
- Aumentare le iniziative culturali.
- Attività culturali di maggiore livello
- Iniziative culturali di qualità elevata.
- Più attività culturali cioè incontri con autori e laboratori di lettura per bambini.
- Maggior numero di attività culturali di ambito scientifico.
- Riprendere l'impostazione a tema riguardo alle iniziative culturali, non riscontratasi nell'ultimo anno.
- Più iniziative rivolte agli adolescenti e per i giovani che cercano lavoro (con Informagiovani) e sviluppare il reparto per l'inglese.
- Come l'università popolare a Torino o l'Unitre, anche le biblioteche del circuito Sbam potrebbero offrire corsi ed iniziative culturali a costi contenuti interagendo tra loro per diventare sempre di più centri di aggregazione a livello anche sovracomunale.
- Sarebbe gradito un corso di inglese base più lettura in lingua una volta a settimana
- Lingua giapponese – lingua cinese mandarino+cantonese. Lezioni di cultura ed usanze associate alla lingua insegnata.

Servizi

- Apertura sabato
- Apertura al sabato
- Apertura sabato per favore.
- Apertura sabato mattina.
- Apertura sabato (difficile lo so ma bello!!)
- Aprire anche al mattino di sabato, così da permettere a chi non può in settimana di venire.
- Allargare orario di apertura al sabato, anche 2 volte al mese, magari fare un giorno settimanale con meno ore
- Un sabato ogni tanto avere la biblioteca aperta e, con il contributo delle associazioni di Alpignano, far organizzare giochi e passatempi!
- Aumentare l'orario di apertura al pubblico durante l'inverno
- Un giorno alla settimana orario continuato nella pausa pranzo
- Potenziare (ove possibile) orari e giorni di apertura al pubblico, specie nei

festivi/prefestivi e in estate, magari qualificando dei “volontari” idonei

- Orario flessibile (pausa pranzo)
- Orari più flessibili
- Apertura giorni festivi (per socializzare)
- Estendere il prestito dei DVD ad almeno 15 giorni.
- Dovreste aumentare il tempo di scadenza dei libri e dei DVD
- Aumentare i periodi di prestito dei film in DVD. Modulare il periodo di prestito dei libri in funzione della loro lunghezza e complessità.
- Aumentare giorni per il prestito.
- In merito alla durata del prestito, opterei per allungare di almeno una settimana il periodo di prestito: se da 15 si passasse a 20, non si dovrebbe correre e leggere più velocemente per restituire i libri in tempo, e così non ci si gode appieno la lettura.
- Se fosse possibile estendere il prestito interbibliotecario alle principali biblioteche di Torino, le possibilità di trovare certi libri meno richiesti sarebbero decisamente maggiori.
- Blog a cura del gruppo lettura sui titoli scelti
- Recensioni libri/film.
- Stretta connessione (anche fisica... a piedi e con scuolabus) biblioteca/scuole cittadine: per educare i giovani “alla biblioteca”.
- Riduzione tempi per acquisto volumi richiesti dagli utenti.
- Un controllo più severo verso 5/6 bulli stupidi che fanno schiamazzo e qualche volta d'inverno qualcuno ha anche fumato nelle scale. Il resto va bene. E buon lavoro a tutti voi.
- La grave lacuna di questa biblioteca è che viene frequentata spesso volte da persone che credono di essere in un circolo ricreativo, disturbando chi studia e chi viene per leggere. Pregherei il personale di essere più severo con questi elementi, e di farli uscire.

Complimenti

- Va bene com'è!
- Sugeriamo alla biblioteca di suggerire alle altre biblioteche di seguire il suo esempio! :-)
- Innanzitutto bisogna partire dal presupposto che tutte le biblioteche dovrebbero modernizzarsi come questa: wi-fi, ala multimediale, prestito cd-dvd... Detto ciò, non sarebbe male se anche le altre biblioteche prevedessero un prestito (soprattutto a livello interbibliotecario) di materiale audiovisivo.
- Bravi e complimenti a tutti.
- Complimenti. E' l'unico / o tra i pochi (?) spazio utile ed utilizzabile del comune.
- Va bene così com'è.