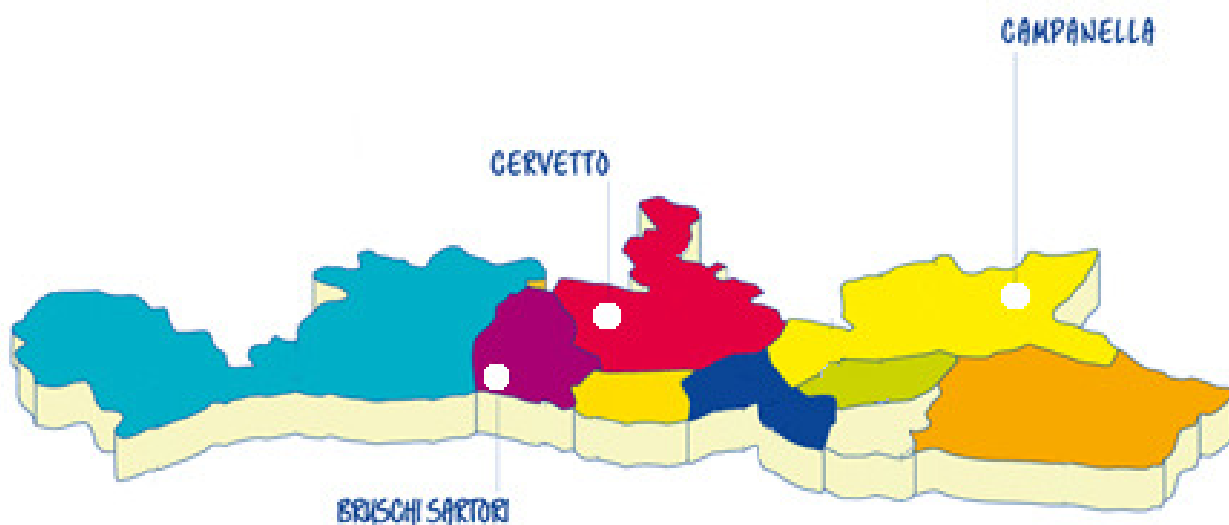


COMUNE DI GENOVA

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

BIBLIOTECHE ***2010***



Direzione Pianificazione, Organizzazione, relazioni Sindacali e Sviluppo Risorse Umane

Settore Pianificazione, Controllo di gestione e Sistemi di Valutazione

16124 Genova – Via Garibaldi, 9

L'indagine sul Sistema Bibliotecario Urbano

Nell'anno 2010 è stata realizzata, sul modello di quella già sperimentata e realizzata nel 2009, un'indagine di *Customer Satisfaction* relativamente alle Biblioteche di Municipio Campanella, Cervetto e Bruschi-Sartori.

Gli utenti potevano compilare il questionario in formato cartaceo, distribuito all'ingresso delle biblioteche.

I questionari sono stati somministrati dal 20 al 29 ottobre coprendo l'intera giornata (fascia mattutina e pomeridiana).

La difficoltà nell'individuazione dell'universo di riferimento è un problema ricorrente nel caso di indagini su pubblici servizi e particolarmente rilevante nel caso in oggetto; infatti l'utenza delle biblioteche non solo è "mobile" ma anche e soprattutto "ricorrente" ossia lo stesso cliente utilizza i servizi più volte nell'arco anche di un mese.

QUESTIONARIO

Il questionario è stato strutturato in 3 parti:

1. parte A: informativa-conoscitiva in cui si raccolgono informazioni sulla tipologia di servizi fruiti, le biblioteche frequentate abitualmente, e la frequenza di utilizzo.
2. parte B dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione e importanza degli aspetti caratterizzanti il servizio.

La scala di valutazione adottata sia per il livello di soddisfazione che per l'assegnazione dell'importanza è a quattro opzioni semantiche ("per niente importante/soddisfatto", "poco importante/soddisfatto", "importante/soddisfatto", "molto importante/soddisfatto") convertibili in una scala numerica da 1 a 4. La scelta è stata fatta in coerenza con le linee guida condivise con il Gruppo di Lavoro "Benchmarking Q-Club" di cui il Comune di Genova fa parte assieme ad altri sette Civiche Amministrazioni. Ciò permetterà, tenendo conto delle peculiarità delle singole Amministrazioni, un confronto sui servizi erogati e l'individuazione delle "best practices" da condividere e adottare.

L'utente poteva esprimere la propria soddisfazione anche relativamente a un'altra biblioteca oltre a quella in cui si trovava.

Una parte del questionario è stata inoltre dedicata ad eventuali osservazioni, suggerimenti che il cittadino poteva esprimere sul servizio

3. La parte anagrafica per definire la tipologia di utenza: genere, età, professione e nazionalità

QUESTIONARIO

PARTE A

USO DEL SERVIZIO

1. Con quale frequenza vieni in biblioteca?

- Tutte le settimane
Una volta al mese
Ogni tre/sei mesi

2. Quali servizi offerti dalla Biblioteca conosci?

- Lettura in sede di opere della biblioteca
Consultazione testi propri
Servizio di prestito
Richiesta di informazioni bibliografiche
Visite guidate
Servizio informatico e multimediale (laboratori di auto apprendimento informatico, linguistico, DVD, Internet, ascolto musica,)
Eventi culturali (convegni, mostre, spettacoli, presentazioni di libri)
Partecipazione a laboratori e attività (laboratori di legatoria, creativi, gruppi di lettura, sportello internazionale Unicef, Informagiovani)

3. In genere perché vieni in biblioteca?

- Lettura in sede di opere della biblioteca
Consultazione testi propri
Utilizzo del servizio di prestito
Richiesta di informazioni bibliografiche
Visite guidate
Utilizzo di attrezzature informatiche (laboratori di auto apprendimento informatico, linguistico, DVD, Internet, ascolto musica,)
Partecipazione ad eventi culturali (convegni, mostre, spettacoli, presentazioni di libri)
Partecipazione a laboratori e attività (laboratori di legatoria, creativi, gruppi di lettura, sportello internazionale Unicef, Informagiovani)

4. Nel caso tu non abbia mai partecipato ad Eventi culturali organizzati dalla Biblioteca, esprimine il motivo:

- Orari disagiati Tematiche poco interessanti
Scarsa pubblicizzazione Altro

.....

PARTE B

IMPORTANZA ATTRIBUITA AL SERVIZIO

Utilizzando una scala da 1 (per niente importante) a 4 (molto importante) indica quale importanza attribuisce ai diversi aspetti del servizio

1. (per niente importante) 2 (poco importante) 3 (importante) 4 (molto importante)

1. Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Facilità d'uso del catalogo informatizzato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Comfort degli spazi:				
- <i>accessibilità</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- <i>rispetto del silenzio</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- <i>pulizia</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Aggiornamento del patrimonio librario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Completezza dell'informazione ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Servizio prestito:				
- <i>chiarezza delle regole</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- <i>facilità d'uso del servizio di prenotazione e rinnovo on line</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- <i>durata del prestito</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- <i>numero di opere prestate</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Partecipazione ad attività e laboratori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Esprimi il tuo giudizio sulla biblioteca in cui ti trovi: *indica quanto sei soddisfatto, con riferimento ai diversi aspetti del servizio offerto, assegnando un voto da 1 (“per niente soddisfatto”) a 4 (“molto soddisfatto”)* ?

Non barrare alcuna casella in corrispondenza di servizi non utilizzati

	Per niente soddisfatto 1	Poco soddisfatto 2	Soddisfatto 3	Molto soddisfatto 4
1. Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Facilità d'uso del catalogo informatizzato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Comfort degli spazi:				
a. accessibilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. rispetto del silenzio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. pulizia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Aggiornamento del patrimonio librario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Completezza dell'informazione ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Servizio prestito:				
a. chiarezza delle regole	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. facilità d'uso del servizio di prenotazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e rinnovo on line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. durata del prestito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. numero di opere prestate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Partecipazione ad attività e laboratori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio

PARTE C

ANAGRAFICA

1. Genere

Maschio
Femmina

2. Età

da 14 a 18 anni
da 19 a 24 anni
da 25 a 30 anni
da 31 a 40 anni
da 41 a 50 anni
da 51 a 64 anni
da 65 a 75 anni
da 76 anni in poi

specificare

3. Professione

Studente
Casalinga
Lavoratore dipendente
Disoccupato
Pensionato
Lavoratore autonomo

4. Nazionalità

italiana
non italiana
.....

5. Quali altre biblioteche frequenti oltre a questa?

Berio	<input type="checkbox"/>	Firpo	<input type="checkbox"/>
Benzi	<input type="checkbox"/>	Gallino	<input type="checkbox"/>
Brocchi	<input type="checkbox"/>	Guerrazzi	<input type="checkbox"/>
Bruschi-Sartori	<input type="checkbox"/>	Lercari	<input type="checkbox"/>
Campanella	<input type="checkbox"/>	Piersantelli	<input type="checkbox"/>
Cervetto	<input type="checkbox"/>	Podestà	<input type="checkbox"/>
De Amicis	<input type="checkbox"/>	Saffi	<input type="checkbox"/>
Altre	<input type="checkbox"/>	<i>(specificare)</i>	

6. Frequenti una delle seguenti biblioteche in convenzione?

Palasciano	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Servitana	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

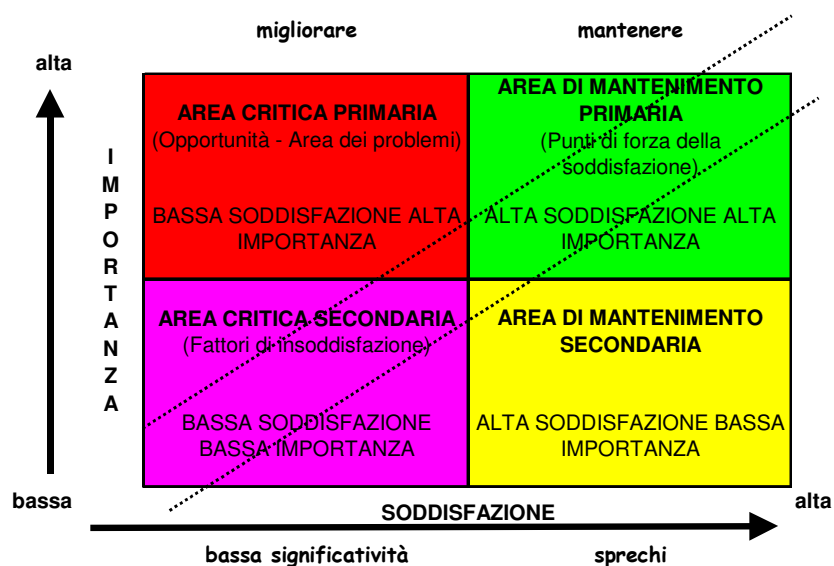
RISULTATI

BIBLIOTECHE CAMPANELLA, CERVETTO, BRUSCHI-SARTORI

L'analisi incrociata di soddisfazione e importanza dei requisiti attraverso una tabella a doppia entrata consente di rappresentare in maniera semplice ma efficace le indicazioni raccolte sui requisiti indagati e consente di individuare dove le azioni di miglioramento sono necessarie.

I requisiti che in base al loro grado di importanza e soddisfazione si trovano nell'area mantenimento secondaria (bassa importanza ma alta soddisfazione) richiederanno azioni mirate alla loro valorizzazione mentre quelli rientranti nell'area critica secondaria (bassa soddisfazione e bassa importanza) possono richiedere generiche azioni di miglioramento, non prioritarie, o in taluni casi possono rivelarsi addirittura elementi non significativi per il servizio e quindi non più oggetto di valutazione e investimento.

Mentre l'area di mantenimento primaria raggruppa i requisiti eccellenti del servizio, che pertanto debbono essere costantemente monitorati affinché la qualità raggiunta venga mantenuta, l'area in rosso rappresenta la vera area di criticità; gli elementi che ricadono in questa area richiedono una grande attenzione nell'individuare le motivazioni che hanno portato a una bassa soddisfazione e azioni prioritarie efficaci.

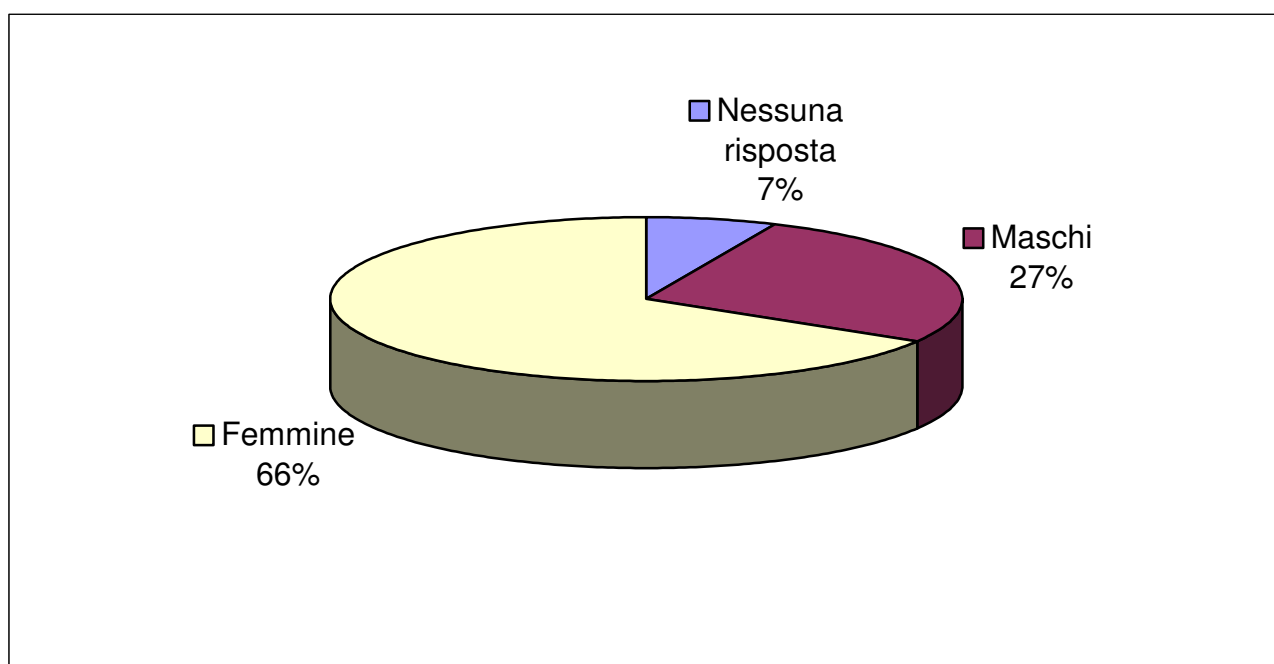


I risultati relativi alle biblioteche oggetto d'indagine hanno evidenziato generalmente un buona soddisfazione da parte dell'utenza.

BIBLIOTECA CAMPANELLA

Il campione

GENERE



ETA'

nessuna risposta	2,89%
da 14 a 18 anni	8,65%
da 19 a 24 anni	4,81%
da 25 a 30 anni	1,92%
da 31 a 40 anni	8,65%
da 41 a 50 anni	20,19%
da 51 a 64 anni	30,77%
da 65 a 75 anni	15,38%
da 76 anni in poi	6,74%

PROFESSIONE

lavoratore dipendente	29,81%
pensionato	23,08%
studente	13,46%
casalinga	12,50%
lavoratore autonomo	7,69%
nessuna risposta	6,73%
disoccupato	5,77%
altro	0,96%

NAZIONALITA'

italiana	86,54%
nessuna risposta	13,46%
non italiana	0,00%

ALTRE BIBLIOTECHE FREQUENTATE

Saffi	24,04%
Berio	19,23%
De Amicis	11,54%
Podestà	3,85%
Lercari	1,92%
Benzi	0,96%

FREQUENTAZIONE BIBLIOTECHE CONVENZIONATE

	SI	NO	Nessuna risposta
Palasciano	0,96%	63,46%	35,58%
Servitana	0,00%	63,46%	36,54%

UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA

servizio di prestito	50,78%
richiesta di informazioni bibliografiche	11,40%
lettura in sede di opere della biblioteca	10,36%
eventi culturali	8,29%
consultazione testi propri	6,74%
servizio informatico e multimediale	6,74%
laboratori e attività	4,15%
visite guidate	1,55%

FREQUENZA DI UTILIZZO

Una volta al mese	66,35%
Tutte le settimane	23,08%
ogni tre/sei mesi	8,65%
nessuna risposta	1,92%

BIBLIOTECA CAMPANELLA - RISULTATI

QUESTIONARI N. 104

	Valutazione	Importanza	Area
Cortesìa e disponibilit� del personale	3,84	3,74	
Facilit� d'uso del catalogo informatizzato	3,24	3,27	
Comfort degli spazi - ACCESSIBILITA'	3,43	3,37	
Comfort degli spazi - RISPETTO DEL SILENZIO	3,54	3,25	
Comfort degli spazi- PULIZIA	3,59	3,40	
Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	3,26	3,22	
Aggiornamento del patrimonio librario	3,23	3,60	
Completezza dell'informazione ricevuta	3,62	3,66	
Servizio prestito - CHIAREZZA DELLE REGOLE	3,64	3,58	
Servizio prestito - FACILITA' USO SERVIZIO PRENOTAZIONE E RINNOVO	3,56	3,34	
Servizio prestito - DURATA DEL PRESTITO	3,36	3,49	
Servizio prestito - NUMERO DI OPERE PRESTATE	3,40	3,40	
Partecipazione ad attivit� e laboratori	3,20	2,59	

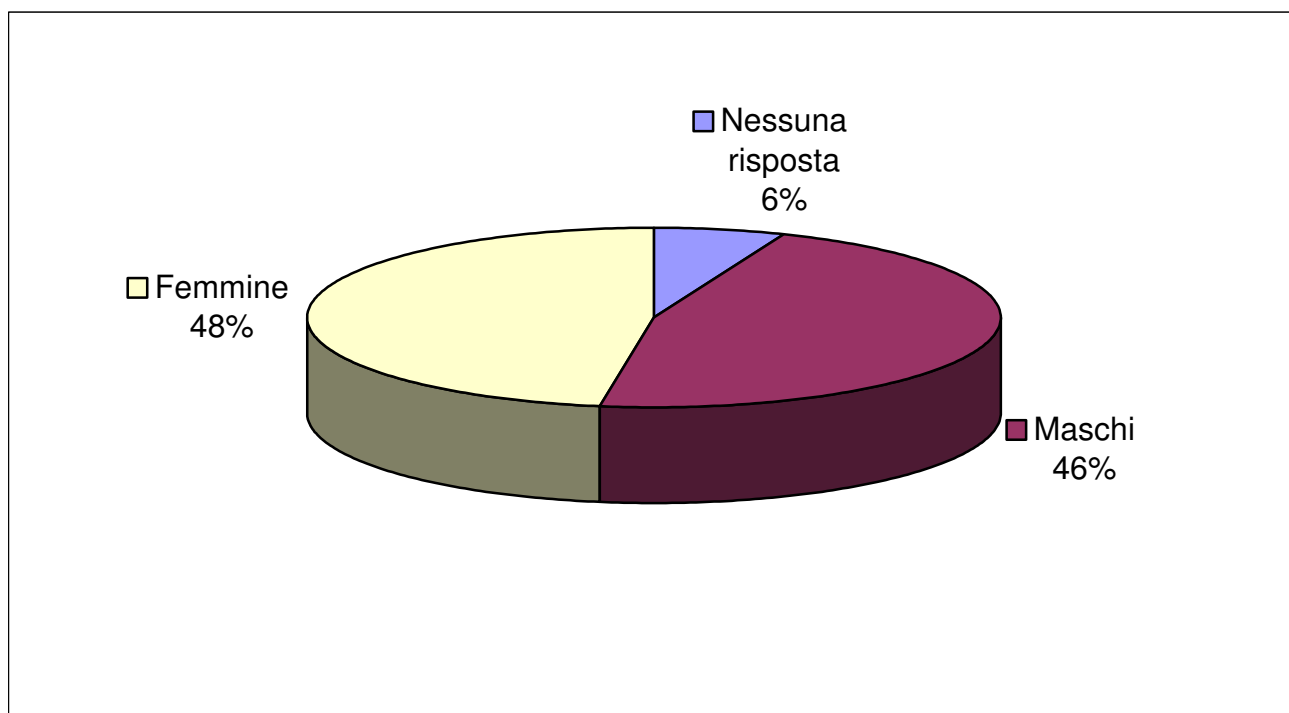
SUGGERIMENTI/RICHIESTE/OSSERVAZIONI

- aggiornamento del patrimonio librario
- allungamento del periodo di prestito

BIBLIOTECA CERVETTO

Il campione

GENERE



ETA'

nessuna risposta	2,05%
da 14 a 18 anni	13,16%
da 19 a 24 anni	14,91%
da 25 a 30 anni	10,23%
da 31 a 40 anni	10,23%
da 41 a 50 anni	10,23%
da 51 a 64 anni	18,13%
da 65 a 75 anni	14,91%
da 76 anni in poi	6,14%

PROFESSIONE

studente	30,99%
lavoratore dipendente	18,71%
pensionato	17,54%
disoccupato	13,16%
casalinga	11,40%
nessuna risposta	4,68%
lavoratore autonomo	2,63%
Altro	0,88%

NAZIONALITA'

italiana	77,19%
non italiana	12,28%
nessuna risposta	10,53%

Solo ¼ dell'utenza non italiana ha specificato il paese di provenienza: circa la metà (55,5%) da albanesi, la restante parte è suddivisa equamente tra sudamericani (Perù, Ecuador) e africani (Camerun, Nigeria).

ALTRE BIBLIOTECHE FREQUENTATE

Berio	43,57%
De Amicis	20,47%
Gallino	10,23%
Piersantelli	6,43%
Firpo	5,56%
Brocchi	3,51%
Lercari	3,22%
Benzi	2,92%
Campanella	2,63%
Bruschi-Sartori	2,05%
Guerrazzi	2,05%
Podestà	1,17%
Saffi	1,17%

FREQUENTAZIONE BIBLIOTECHE CONVENZIONATE

	SI	NO	Nessuna risposta
Palasciano	2,05%	70,76%	27,19%
Servitana	1,17%	71,05%%	27,78%

UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA

servizio di prestito	30,01%
consultazione testi propri	16,64%
lettura in sede di opere della biblioteca	16,51%
servizio informatico e multimediale	10,37%
richiesta di informazioni bibliografiche	8,05%
laboratori e attività	7,78%
visite guidate	5,46%
eventi culturali	5,18%

FREQUENZA DI UTILIZZO

tutte le settimane	60,53%
una volta al mese	30,41%
ogni tre/sei mesi	6,14%
nessuna risposta	2,92%

BIBLIOTECA CERVETTO - RISULTATI

QUESTIONARI N. 342

	Valutazione	Importanza	Area
Cortesìa e disponibilit� del personale	3,63	3,58	
Facilit� d'uso del catalogo informatizzato	3,21	3,23	
Comfort degli spazi - ACCESSIBILITA'	3,50	3,51	
Comfort degli spazi - RISPETTO DEL SILENZIO	3,42	3,48	
Comfort degli spazi- PULIZIA	3,55	3,55	
Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	3,20	3,25	
Aggiornamento del patrimonio librario	3,12	3,45	
Completezza dell'informazione ricevuta	3,40	3,47	
Servizio prestito - CHIAREZZA DELLE REGOLE	3,52	3,46	
Servizio prestito - FACILITA' USO SERVIZIO PRENOTAZIONE E RINNOVO	3,42	3,24	
Servizio prestito - DURATA DEL PRESTITO	3,31	3,39	
Servizio prestito - NUMERO DI OPERE PRESTATE	3,39	3,32	
Partecipazione ad attivit� e laboratori	2,99	2,67	

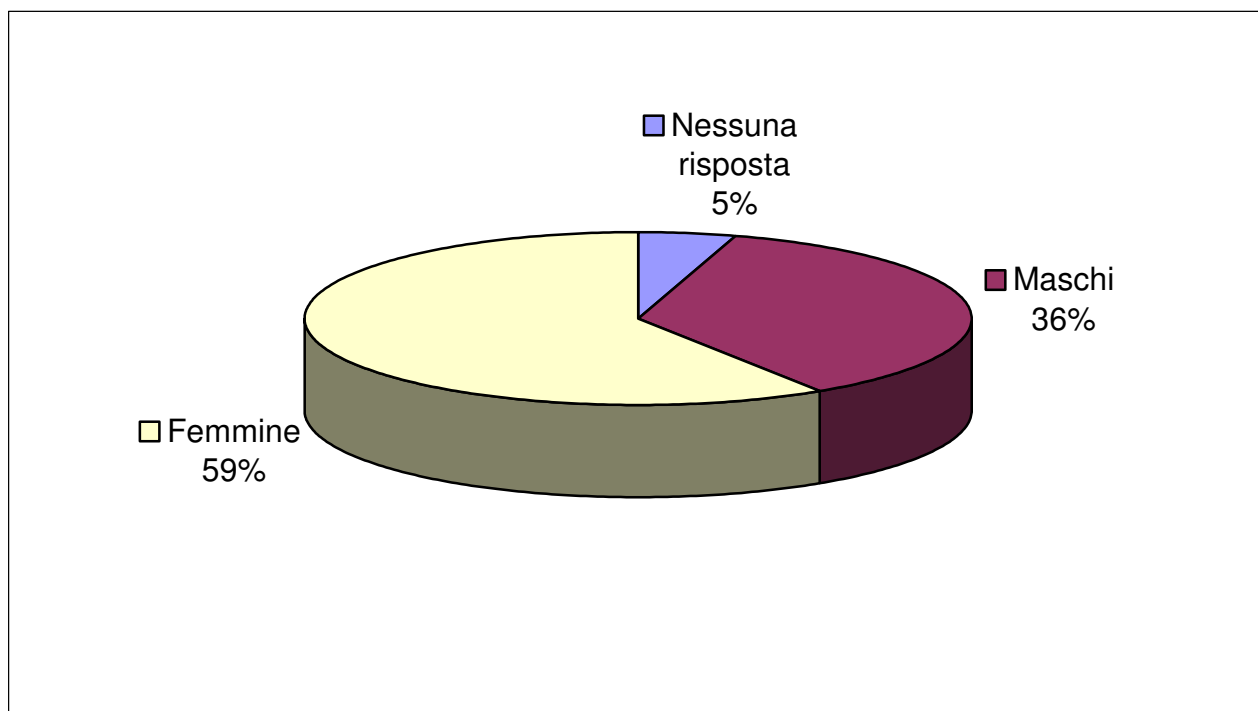
SUGGERIMENTI/RICHIESTE/OSSERVAZIONI

- aggiornamento strumenti informatici
- apertura biblioteca sabato mattina
- organizzare pi  eventi culturali

BIBLIOTECA BRUSCHI-SARTORI

Il campione

GENERE



ETA'

nessuna risposta	3,59%
da 14 a 18 anni	17,96%
da 19 a 24 anni	38,32%
da 25 a 30 anni	5,39%
da 31 a 40 anni	1,80%
da 41 a 50 anni	4,79%
da 51 a 64 anni	16,77%
da 65 a 75 anni	9,58%
da 76 anni in poi	1,80%

PROFESSIONE

studente	59,88%
lavoratore dipendente	10,18%
pensionato	10,18%
casalinga	7,19%
nessuna risposta	5,99%
disoccupato	5,39%
lavoratore autonomo	1,20%
altro	0,00%

NAZIONALITA'

italiana	89,22%
non italiana	2,40%
nessuna risposta	8,38%

ALTRE BIBLIOTECHE FREQUENTATE

Berio	46,11%
De Amicis	12,57%
Benzi	10,78%
Guerrazzi	4,19%
Cervetto	3,59%
Podestà	2,40%
Firpo	1,80%
Gallino	1,80%
Lercari	1,20%
Saffi	1,20%
Brocchi	0,60%
Campanella	0,60%
Piersantelli	0,00%

FREQUENTAZIONE BIBLIOTECHE CONVENZIONATE

	SI	NO	Nessuna risposta
Palasciano	0,00%	79,64%	20,36%
Servitana	0,00%	78,44%%	21,56%

UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA

consultazione testi propri	40,91%
servizio di prestito	32,58%
lettura in sede di opere della biblioteca	12,50%
servizio informatico e multimediale	7,58%
richiesta di informazioni bibliografiche	3,41%
eventi culturali	1,89%
visite guidate	0,76%
laboratori e attività	0,38%

FREQUENZA DI UTILIZZO

tutte le settimane	60,49%
una volta al mese	28,74%
ogni tre/sei mesi	7,78%
nessuna risposta	2,99%

BIBLIOTECA BRUSCHI-SARTORI - RISULTATI

QUESTIONARI N. 53

	Valutazione	Importanza	Area
Cortesìa e disponibilit� del personale	2,94	3,37	
Facilit� d'uso del catalogo informatizzato	2,86	3,10	
Comfort degli spazi - ACCESSIBILITA'	3,12	3,42	
Comfort degli spazi - RISPETTO DEL SILENZIO	2,68	3,49	
Comfort degli spazi- PULIZIA	3,25	3,55	
Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	2,77	3,19	
Aggiornamento del patrimonio librario	2,73	3,27	
Completezza dell'informazione ricevuta	2,97	3,29	
Servizio prestito - CHIAREZZA DELLE REGOLE	3,11	3,10	
Servizio prestito - FACILITA' USO SERVIZIO PRENOTAZIONE E RINNOVO	2,97	2,88	
Servizio prestito - DURATA DEL PRESTITO	2,85	3,09	
Servizio prestito - NUMERO DI OPERE PRESTATE	2,91	2,92	
Partecipazione ad attivit� e laboratori	2,57	2,16	

SUGGERIMENTI/RICHIESTE/OSSERVAZIONI

- ampliamento orari di apertura
- rispetto del silenzio
- collegamento wireless
- sostituzione tavoli rotondi con postazioni studio

**N. QUESTIONARI COMPLESSIVAMENTE COMPILATI: 613,
COSI' SUDDIVISI:**

Bruschi	167	27,24%
Campanella	104	16,97%
Cervetto	342	55,79%

ANAGRAFICA

Genere				
Risposta	Totale	Bruschi	Campanella	Cervetto
Nessuna risposta	5,87%	4,79%	6,73%	6,14%
Maschio	40,29%	35,93%	26,92%	46,49%
Femmina	53,83%	59,28%	66,35%	47,37%

Età				
Risposta	Totale	Bruschi	Campanella	Cervetto
Nessuna risposta	2,61%	3,59%	2,88%	2,05%
da 14 a 18 anni	13,70%	17,96%	8,65%	13,16%
da 19 a 24 anni	19,58%	38,32%	4,81%	14,91%
da 25 a 30 anni	7,50%	5,39%	1,92%	10,23%
da 31 a 40 anni	7,67%	1,80%	8,65%	10,23%
da 41 a 50 anni	10,44%	4,79%	20,19%	10,23%
da 51 a 64 anni	19,90%	16,77%	30,77%	18,13%
da 65 a 75 anni	13,54%	9,58%	15,38%	14,91%
da 76 anni in poi	5,06%	1,80%	6,73%	6,14%

Professione				
Risposta	Totale	Bruschi	Campanella	Cervetto
Nessuna risposta	5,38%	5,99%	6,73%	4,68%
studente	35,89%	59,88%	13,46%	30,99%
casalinga	10,44%	7,19%	12,50%	11,40%
lavoratore dipendente	18,27%	10,18%	29,81%	18,71%
disoccupato	9,79%	5,39%	5,77%	13,16%
pensionato	16,48%	10,18%	23,08%	17,54%
lavoratore autonomo	3,10%	1,20%	7,69%	2,63%
Altro	0,65%	0,00%	0,96%	0,88%

Nazionalità				
Risposta	Totale	Bruschi	Campanella	Cervetto
Nessuna risposta	10,44%	8,38%	13,46%	10,53%
italiana	82,06%	89,22%	86,54%	77,19%
non italiana	7,50%	2,40%	0,00%	12,28%

Solamente **10** (su 613 questionari compilati e su 46 utenti che si dichiarano non italiani) sono gli utenti che specificano il Paese di provenienza (fra cui 5 utenti provenienti dall'Albania)

Tra le **biblioteche più frequentate**, oltre a quella dove viene compilato il questionario: la **Berio (32,67%)** e la **De Amicis (13,68%)**. Bisogna però rilevare che, in questo caso, spesso non è stato inteso il senso della domanda, la quale chiedeva quali altre biblioteche siano frequentate dall'utente, oltre a quella cui era riferita l'indagine: molti utenti (il 27,33%, per la Cervetto, il 18,99% per la Campanella e il 19,44% per la Bruschi) hanno infatti barrato anche il nome della biblioteca di riferimento. Soltanto l'1,31% e lo 0,65% degli utenti che hanno risposto al questionario dichiarano di frequentare rispettivamente le biblioteche in convenzione Palasciano e Servitana.

Frequentazione della Biblioteca

Risposta	Totale	Bruschi	Campanella	Cervetto
Nessuna risposta	2,77%	2,99%	1,92%	2,92%
tutte le settimane	54,16%	60,48%	23,08%	60,53%
una volta al mese	36,05%	28,74%	66,35%	30,41%
ogni tre/sei mesi	7,01%	7,78%	8,65%	6,14%

Utilizzo dei Servizi

Risposta	totale	bruschi	campanella	cervetto
lettura in sede di opere della biblioteca	14,62%	12,50%	10,36%	16,51%
consultazione testi propri	20,42%	40,91%	6,74%	16,64%
utilizzo del servizio di prestito	33,95%	32,58%	50,78%	30,01%
richiesta di informazioni bibliografiche	7,56%	3,41%	11,40%	8,05%
visite guidate	3,78%	0,76%	1,55%	5,46%
utilizzo di attrezzature informatiche (laboratori di auto apprendimento informatico, linguistico, DVD, Internet, ascolto musica)	9,16%	7,58%	6,74%	10,37%
partecipazione ad eventi culturali	4,96%	1,89%	8,29%	5,18%
partecipazione a laboratori e attività	5,55%	0,38%	4,15%	7,78%

SUGGERIMENTI: 86 (14,03%). Concernenti, in particolare, l'aumento della durata dei prestiti, il miglioramento delle dotazioni informatiche (Cervetto), l'attivazione di un servizio Wi-Fi (soprattutto Bruschi), l'incremento del patrimonio bibliografico (diffuso), rispetto del silenzio da parte del personale (Bruschi), miglioramento dell'illuminazione (Bruschi).

I servizi meno utilizzati risultano anche quelli meno conosciuti dagli Utenti: visite guidate 4,63%, laboratori e attività 4,72%. Più conosciuti sono complessivamente gli Eventi, con l'11,25%, percentuale da ritenersi comunque piuttosto bassa.

Rispetto alla mancata partecipazione ad Eventi era però stata formulata una domanda specifica:

Nel caso tu non abbia mai partecipato ad Eventi culturali organizzati dalla biblioteca, esprimine il motivo				
Risposta	Totale	Bruschi	Campanella	Cervetto
orari disagiati	22,68%	12,50%	26,92%	26,81%
scarsa pubblicizzazione	27,89%	39,84%	23,08%	22,98%
tematiche poco interessanti	17,23%	14,84%	1,28%	23,83%
Altro	32,20%	32,81%	48,72%	26,38%

Rispetto a chi ha risposto "Altro", la maggior parte degli utenti non specifica, mentre, tra chi si esprime, emergono problematiche quali lo scarso tempo libero a disposizione, la distanza dall'abitazione, un disinteresse generico alla partecipazione a questo genere di iniziative.