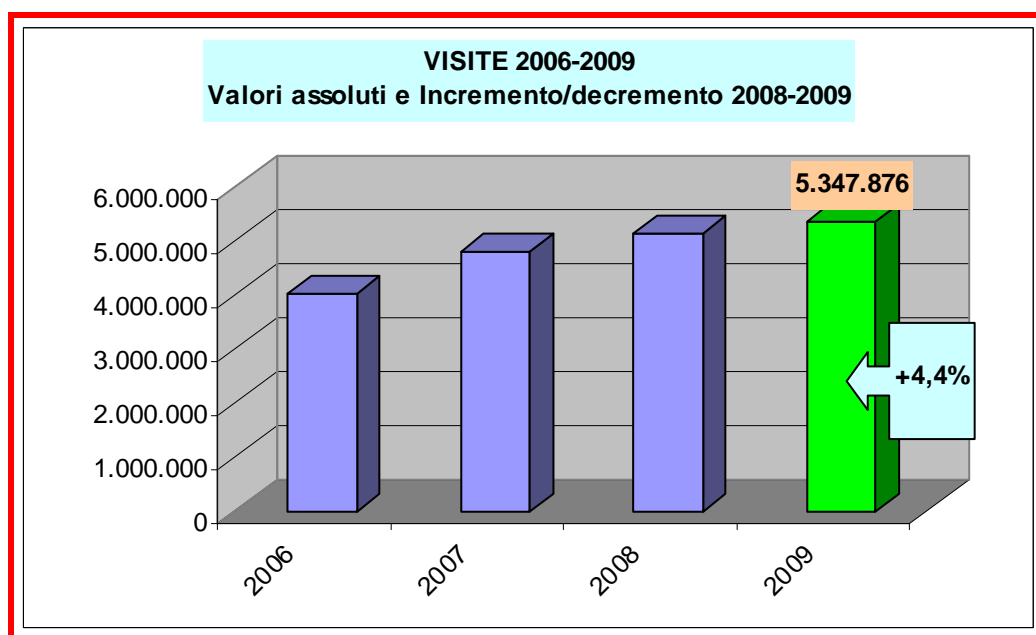




REGIONE DEL VENETO

PROGETTO
MISURAZIONE E VALUTAZIONE DEI SERVIZI BIBLIOTECARI
DEL VENETO

MANUALE
PER LA RACCOLTA DEI DATI DEL CENSIMENTO
PER LE BIBLIOTECHE DI PUBBLICA LETTURA



CENSIMENTO
10 novembre 2011

a cura di Antonio Zanon

Ottobre 2011

MANUALE PER LA RACCOLTA DEI DATI DI SERVIZIO NELLA GIORNATA DI RIFERIMENTO

Introduzione

Lo scopo del censimento è quello di individuare tutte le biblioteche presenti nel territorio regionale, anche se temporaneamente chiuse al pubblico.

Con il censimento ci si propone di costituire una anagrafe il più possibile aggiornata e completa delle biblioteche venete e nel contempo di raccogliere un insieme minimo di dati di servizio in una giornata di riferimento, che è stata individuata nel **10 novembre 2011**, per avere una “istantanea” del servizio bibliotecario nel Veneto in ogni tipologia di biblioteca.

A questo scopo l’attività del censimento si può dividere in due momenti, la raccolta dei dati anagrafici e la raccolta dei dati di servizio nella giornata di riferimento.

I dati anagrafici verranno messi a disposizione degli utenti sia localmente, nelle apposite pagine del sito regionale e nell’ormai prossimo Portale delle biblioteche del Veneto, sia a livello nazionale mediante la loro esportazione verso l’Anagrafe nazionale delle biblioteche gestita dall’Istituto Centrale per il Catalogo Unico (ICCU).

I dati di servizio verranno utilizzati per dare corpo alla fotografia dei servizi bibliotecari regionali e per individuare la presenza di eventuali nuovi servizi da monitorare nella nuova versione del questionario annuale di rilevazione dei dati di servizio.

Questo manuale si occupa della raccolta dei dati di servizio nella giornata di riferimento, del monitoraggio delle dotazioni tecnologiche presenti nelle biblioteche di pubblica lettura e della rilevazione di nuovi servizi. Le istruzioni per la compilazione della parte anagrafica sono state raccolte in un apposito manuale, comune a tutte le tipologie di biblioteca, al quale si rimanda.

Per comodità di consultazione questo manuale è articolato in tre parti che di seguito si dettagliano:

- **Apertura della biblioteca:** parte dedicata alla verifica dello stato di apertura al pubblico dei servizi della biblioteca, nonché alla verifica degli eventuali motivi che ne impediscono l’apertura;
- **Dotazione tecnologica e nuovi servizi:** parte dedicata alla rilevazione delle dotazioni tecnologiche presenti nelle biblioteche nonché ai servizi rivolti all’utenza svantaggiata e alle forme di comunicazione con gli utenti;
- **Dati di servizio:** parte dedicata alla raccolta dei risultati di alcuni indicatori di servizio nella giornata di riferimento, con lo scopo di individuare la quantità di operazioni effettuate e il numero delle persone che hanno utilizzato i servizi della biblioteca.

Per le biblioteche di pubblica lettura la scheda di rilevazione dei dati del censimento sarà contenuta all’interno del questionario per la raccolta dei dati di servizio 2010 e sarà compilabile nello stesso intervallo di date del questionario.

Tutte le domande che sono poste in questa seconda parte del censimento fanno riferimento al giorno **10 novembre 2011**, che è stato scelto come giornata di rilevazione per fissare una fotografia dello stato dei servizi delle biblioteche. Pertanto, quando ad esempio alla domanda 9 si chiede se la biblioteca ha istituito una sezione multiculturale per favorire l’integrazione degli

utenti di madrelingua straniera, va inteso che la tale sezione deve essere attiva alla data del 10 novembre. Analogamente quando alla domanda 5.4 si chiede quante postazioni sono presenti in biblioteca per la sola visione di videoregistrazioni si intendono quelle effettivamente attive nella giornata di rilevazione.

Le domande di questa seconda parte hanno anche lo scopo di fare emergere fenomeni legati al servizio di biblioteca meritevoli di ulteriori approfondimenti, sia attraverso un aggiornamento delle domande che compongono il questionario delle biblioteche pubbliche, sia attraverso lo strumento del sondaggio, previsto dal progetto PMV anche se non ancora realizzato nella pratica.

In questo manuale non ci si limita a dare indicazioni sulle modalità di compilazione e a chiarire il significato delle domande, ma, per facilitare la rilevazione dei dati del censimento, assieme a ciascuna domanda viene presentato anche lo schema con le risposte che è identico a quello che verrà pubblicato on-line. Questo permette ai bibliotecari di conoscere in anticipo le domande del censimento e di non trovarsi impreparati nella fase di rilevazione dei dati nella giornata di rilevazione.

Parte prima: Apertura della biblioteca

In questa prima parte si rileva l'effettiva apertura al pubblico della biblioteca nella giornata di riferimento, la durata dell'apertura e, qualora la biblioteca fosse rimasta chiusa, i motivi che ne hanno impedito l'apertura.

L'intento è di rappresentare numericamente il servizio bibliotecario Veneto dal punto di vista dell'accessibilità: il numero delle biblioteche aperte rispetto al numero delle biblioteche esistenti; la quantità di ore di apertura e la loro distribuzione nelle tre fasce orarie; i motivi che hanno impedito l'apertura delle biblioteche che sono rimaste chiuse nella giornata di riferimento.

Domande

1 – Nella giornata di giovedì 10 novembre 2011 la biblioteca ha svolto servizio di apertura al pubblico?

- SI NO

Per saperne di più

Per **apertura al pubblico** si intende la messa a disposizione della generalità dei servizi della biblioteca ad un pubblico indifferenziato. L'apertura al pubblico indifferenziato avviene secondo un orario prestabilito. Solitamente l'orario di apertura al pubblico ha cadenza settimanale. In tale orario l'accesso alla biblioteca è libero per tutte le persone e non è vincolato ad una specifica attività.

Secondo questa definizione non può essere considerata apertura al pubblico una attività che prevede la sola presenza di un pubblico preselezionato, ad esempio una o più classi di una scuola, o la sola organizzazione di attività di promozione alla lettura quali incontri con l'autore, letture animate, mostre, senza che nello stesso momento, o nello stesso giorno, sia possibile accedere ai servizi della biblioteca da parte di tutti gli altri utenti. Allo stesso modo la presenza del personale nella sede della biblioteca per lo svolgimento di attività di back office non può essere considerata apertura al pubblico.

2 – Se ha risposto “SI” alla domanda 1: Giovedì 10 novembre quante ore di apertura al pubblico, espresse in minuti, ha effettuato la biblioteca?

- | | | |
|-----|--------------------|------|
| 2.1 | Mattino (8-14) | ____ |
| 2.2 | Pomeriggio (14-20) | ____ |
| 2.3 | Sera (20-24) | ____ |

Modalità di rilevazione

Il periodo di apertura va rilevato nelle tre fasce orarie ed espresso in minuti.

Esempio: nell'ipotesi che la biblioteca sia stata aperta dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 22.30 l'apertura si dovrà rilevare nel modo seguente:

Mattino	240 (minuti corrispondenti alle 4 ore di apertura del mattino)
Pomeriggio	330 (minuti corrispondenti alle 5 ore e mezza di apertura pomeridiana)
Sera	150 (minuti corrispondenti alle 2 ore e mezza di apertura serale)

3 – Se ha risposto “NO” alla domanda 1: Se giovedì 10 novembre la biblioteca era chiusa per motivi diversi dall'orario, qual è stato il motivo principale che ne ha impedito l'apertura?

- | | | |
|-----|---------------------------------------|---|
| 3.1 | Assenza del personale; | _ |
| 3.2 | Lavori di manutenzione al patrimonio; | _ |
| 3.3 | Lavori di manutenzione alla sede; | _ |
| 3.4 | Sospensione del servizio; | _ |
| 3.5 | Altro | _ |

Modalità di rilevazione

Non si deve rispondere a questa domanda se nella giornata di riferimento la biblioteca era chiusa semplicemente perché l'orario non ne prevedeva l'apertura. Se invece la biblioteca era chiusa per motivi diversi dall'orario si deve indicare il motivo che ne ha impedito l'apertura. La scelta deve avvenire sulla lista di valori predisposta, selezionando una sola risposta.

Per saperne di più

Le **assenze del personale** sono solitamente dovute a ferie o malattie dello stesso non coperte da sostituzioni.

Per lavori di **manutenzione al patrimonio** si intendono operazioni che riguardano le raccolte, ad esempio la verifica inventariale periodica, piuttosto che lavori straordinari di riorganizzazione o riordino del patrimonio che richiedano la chiusura della biblioteca.

I **lavori alla sede** possono essere dovuti a:

- lavori di **manutenzione ordinaria** quali, ad esempio, la tinteggiatura delle pareti, la riparazione degli impianti idrici o elettrici, la riparazione di arredi;
- **trasloco** in nuovi locali o **riorganizzazione degli spazi** con conseguente spostamento degli arredi;
- lavori di **manutenzione straordinaria**.

Infine si ha una **sospensione del servizio** quando l'ente gestore della biblioteca interrompe il servizio per motivi diversi da quelli precedentemente indicati e, in genere, senza fissare una nuova data di apertura. Ci si trova nella situazione in cui la biblioteca è formalmente attiva ma il suo servizio è sostanzialmente sospeso. La sospensione può essere dovuta, ad esempio, al passaggio dalla gestione in economia ad una gestione esternalizzata oppure ad una interruzione del servizio

in vista di una riorganizzazione profonda della biblioteca in una nuova sede e/o con nuovi presupposti.

4. – Se ha risposto alla domanda 3: Se giovedì 10 novembre la biblioteca è rimasta chiusa per motivi diversi dall’orario di apertura, da quanto tempo era chiusa?

- | | | |
|-----|----------------------------|---|
| 4.1 | Solo un giorno | _ |
| 4.2 | Fino a una settimana prima | _ |
| 4.3 | Fino a un mese prima | _ |
| 4.4 | Fino a tre mesi prima | _ |
| 4.5 | Fino a sei mesi prima | _ |
| 4.6 | Fino a un anno prima | _ |
| 4.7 | Oltre un anno prima | _ |

Modalità di rilevazione

Se nella giornata di riferimento la biblioteca è stata chiusa per motivi diversi dall’orario di apertura si deve indicare da quanto tempo era chiusa. Il conteggio va fatto a ritroso a partire dalla data della giornata di riferimento fino all’ultima data di apertura della biblioteca. La scelta deve avvenire all’interno della lista di valori predisposta, selezionando una sola risposta.

Parte seconda: Dotazioni tecnologiche e nuovi servizi

Lo scopo di questa sezione è quello di rilevare la presenza di dotazioni tecnologiche e nuovi servizi, anche in vista di una revisione del questionario di rilevazione, pertanto si deve rispondere a questa seconda parte anche se la biblioteca è stata chiusa nella giornata di riferimento.

Domande

5 – Indipendentemente dal fatto che la biblioteca sia rimasta aperta o chiusa al pubblico giovedì 10 novembre, in questo giorno quante postazioni di lavoro per il pubblico erano presenti o potenzialmente utilizzabili?

- 5.1 – Postazioni multifunzione (per videoscrittura e/o multimediali e/o per la navigazione in Internet) |____|
- 5.2 – Postazioni per la sola videoscrittura |____|
- 5.3 – Postazioni per il solo ascolto di audioregistrazioni |____|
- 5.4 – Postazioni per la sola visione di videoregistrazioni |____|
- 5.5 – Postazioni per la visione collettiva delle videoregistrazioni |____|

Modalità di rilevazione

La domanda intende censire il numero delle postazioni di lavoro, presenti in biblioteca nella giornata di rilevazione, destinate alla consultazione in sede di documenti che richiedono l’uso di una attrezzatura specifica quali le audio e videoregistrazioni ed i documenti elettronici locali e remoti, nonché le postazioni per la navigazione in Internet.

Le postazioni devono essere esclusivamente, o quanto meno prevalentemente, a disposizione degli utenti, che le devono poter usare indipendentemente dalle attività del bibliotecario. Non devono essere conteggiate le postazioni di lavoro normalmente utilizzata dal bibliotecario che

saltuariamente vengono utilizzate dagli utenti. Per ciascun tipo di postazione si deve dare il numero complessivo.

Per saperne di più

I tipi di postazioni di lavoro per il pubblico che si propongono al censimento sono dettagliate di seguito:

Postazioni multifunzione: si intendono postazioni prevalentemente a disposizione degli utenti, solitamente composte da un personal computer, che permettono di svolgere più di una attività, ad esempio navigare in Internet, visionare filmati e svolgere lavori di videoscrittura; navigare in Internet e svolgere lavori di videoscrittura; visionare filmati e svolgere lavori di videoscrittura.

Postazioni per la sola videoscrittura: si intendono postazioni prevalentemente a disposizione del pubblico, solitamente composte da un personal computer, nelle quali viene svolta unicamente una attività di videoscrittura.

Postazioni per il solo ascolto di audioregistrazioni: si intendono **postazioni fisse** destinate al solo ascolto in sede delle audioregistrazioni, su qualsiasi supporto. L'ascolto del materiale può essere gestito direttamente dall'utente, che inserisce autonomamente nel dispositivo il documento da ascoltare, oppure dal bibliotecario che lo gestisce attraverso una consolle di regia che invia le audioregistrazioni alle varie postazioni. Non si devono comprendere in questa voce lettori portatili di CD audio.

Postazioni per la sola visione di videoregistrazioni: si intendono **postazioni fisse** destinate alla sola visione in sede di videoregistrazioni su qualsiasi supporto. Le postazioni possono essere costituite da un visore collegato ad un lettore di videocassette e/o di DVD comandato direttamente dall'utente oppure gestito dal bibliotecario attraverso una consolle di regia che invia i video alle varie postazioni.

Postazioni per la visione collettiva delle videoregistrazioni: si intendono postazioni fisse destinate alla sola visione in sede di videoregistrazioni in uno spazio predisposto per la visione collettiva di un gruppo di utenti. Come per le postazioni singole esse possono essere costituite da un visore collegato ad un lettore di videocassette e/o di DVD comandato direttamente dall'utente oppure gestito dal bibliotecario attraverso una consolle di regia che provvede ad inviare i video. Non vanno conteggiate in questa tipologia le attrezzature utilizzate dalla biblioteca per organizzare proiezioni collettive di materiale video nell'ambito di iniziative culturali quali, ad esempio, le rassegne cinematografiche.

6 – Indipendentemente dal fatto che la biblioteca sia rimasta aperta o chiusa giovedì 10 novembre, in questo giorno quali delle seguenti dotazioni tecnologiche erano presenti o potenzialmente utilizzabili?

- | | | | | |
|---|----|--------------------------|----|--------------------------|
| • 6.1 – Conteggio automatico degli accessi | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| • 6.2 – Sistema antitaccheggio | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| • 6.3 – Tecnologia RFID | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| • 6.4 – Postazioni per l'autoprestito da parte degli utenti | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| • 6.5 – Distributore automatico di libri | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| • 6.6 – Connessione WI-FI | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |

Modalità di rilevazione

La domanda intende censire la presenza in biblioteca, nella giornata di rilevazione, di una serie di dotazioni tecnologiche tese a favorire l'automazione di determinati compiti o servizi quali il controllo degli accessi, il controllo del patrimonio, l'autoprestito, ecc.

La risposta va data per ciascun servizio. Va risposto "SI" se il servizio era attivo o potenzialmente utilizzabile alla data del 10 novembre, anche se la biblioteca in quella giornata era chiusa.

Per saperne di più

Le dotazioni tecnologiche che si propongono al censimento sono dettagliate di seguito:

Conteggio automatico degli accessi: si intende un dispositivo che permette il conteggio automatico degli utenti che accedono alla biblioteca indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, per esempio attraverso una fotocellula contapersone.

Sistema antitaccheggio: si intende presente anche se il sistema non è esteso a tutto il materiale della biblioteca ma solo a una tipologia, ad esempio solo ai dvd o solo ai libri di pregio oppure solo al materiale più recente.

Tecnologia Rfid: si intende presente anche se non è estesa a tutto il materiale della biblioteca ma solo ad una tipologia di materiale oppure solo al materiale più recente ed anche se non è utilizzata per tutti gli impieghi possibili ma solamente per alcuni di essi, ad esempio solamente per l'antitaccheggio ma non per l'autoprestito da parte degli utenti.

Postazione per l'autoprestito da parte degli utenti: si intende una postazione presso la quale l'utente possa effettuare il prestito autonomamente, senza l'intervento del bibliotecario. La postazione può essere basata sulla tecnologia Rfid, sul codice a barre o su eventuali altri sistemi.

Distributore automatico di libri: si intende un dispositivo autonomo che permette il prestito e la restituzione automatica dei libri. Solitamente il distributore contiene una selezione di libri che possono essere scelti ed erogati in maniera analoga a quanto avviene per altri prodotti, ad esempio bibite, merendine, ecc., previo riconoscimento dei dati dell'utente per poter registrare il prestito. Il distributore può essere installato nell'edificio della biblioteca ma anche al di fuori di esso, ad esempio presso un ospedale o un supermercato. Solitamente è accessibile al di fuori dell'orario di apertura della biblioteca anche quando è collocato nello stesso edificio.

Connessione wi-fi: il servizio si intende presente sia che esso venga offerto in forma gratuita sia che lo stesso venga fornito a pagamento anche attraverso una convenzione con un fornitore esterno rispetto alla biblioteca.

7 – Indipendentemente dal fatto che la biblioteca sia rimasta aperta o chiusa giovedì 10 novembre, in questo giorno era attivo o potenzialmente attivabile il servizio di prestito degli e-book?

- SI | | NO |

Per saperne di più

Per prestito degli ebook si intende un servizio che permetta all'utente di scaricare nel proprio device (eReader, tablet, smartphone) un e-book da leggere per un tempo predeterminato, ad esempio 14 giorni, dopo di che l'e-book stesso diventa illeggibile, oppure di ottenere in prestito dalla biblioteca, per un tempo predeterminato, un device con una serie di e-book precaricati.

Non si può parlare di prestito degli e-book, ma semplicemente di download, per tutti quegli e-book che l'utente può scaricare liberamente da web, in quanto non coperti da diritti, e che l'utente stesso può utilizzare nel proprio dispositivo di lettura senza limiti di tempo.

8 – Se ha risposto “SI” alla domanda 7: Potrebbe descrivere sinteticamente le modalità utilizzate per il prestito degli e-book?

Modalità di rilevazione

Si tratta di una domanda a risposta aperta, pertanto il bibliotecario può descrivere liberamente, seppure in maniera succinta, le modalità di erogazione del servizio di prestito degli e-book. Sono a disposizione del compilatore 255 caratteri.

Per saperne di più

Il prestito degli e-book è un fenomeno molto recente che non ha ancora trovato un metodo prevalente di fornitura del servizio. Piuttosto che predisporre un elenco con alcuni sistemi di prestito, correndo il rischio di tralasciarne altri dei quali non si è a conoscenza, si è preferito introdurre una domanda aperta che permetta di descrivere brevemente le modalità di erogazione del servizio, ad esempio attraverso il prestito sul lettore dell'utente mediante un servizio on-line; il prestito sul lettore dell'utente dal server della biblioteca oppure il prestito del lettore con una serie di e-book precaricati. Poiché si è convinti che questo sarà un servizio in espansione e quindi dovrà trovare accoglienza nei futuri questionari, si invitano tutte le biblioteche che risponderanno Si alla domanda 7 di compilare anche la domanda 8, descrivendo sinteticamente le modalità di erogazione del prestito.

9 – Indipendentemente dal fatto che la biblioteca sia rimasta aperta o chiusa al pubblico giovedì 10 novembre, erano attivi o potenzialmente attivabili alcuni dei servizi per lettori svantaggiati di seguito elencati?

- | | | | | |
|---|----|--------------------------|----|--------------------------|
| • 9.1 – Postazioni per persone con disabilità visive | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| • 9.2 – Postazioni per persone con disabilità motorie | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| • 9.3 – Audiolibri | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| • 9.4 – Servizio del libro parlato | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| • 9.5 – Raccolta di edizioni a grandi lettere | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| • 9.6 – Raccolta di libri e/o riviste in braille | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |

Modalità di rilevazione

La risposta va data per ciascun servizio. Va risposto Si se il servizio è attivo alla data del 10 novembre, anche se la biblioteca in quella giornata era chiusa. Casi particolari, validi per un solo tipo di dotazione, sono riportati negli approfondimenti che seguono.

Per saperne di più

I servizi per gli utenti svantaggiati che si propongono al censimento sono dettagliate di seguito:

Postazioni per persone con disabilità visive o motorie: si intendono tutti i tipi di postazioni composte da un personal computer e una serie di dispositivi accessori atti a facilitare l'utilizzo dello stesso alle persone con disabilità visive o motorie, sia per facilitare la navigazione in Internet sia per la consultazione dei documenti della biblioteca. I personal computer possono essere dotati di sintesi vocale, programmi di ingrandimento dei caratteri, tastiere per ipovedenti, schermo touchscreen, joystick, trackball ed essere collocati su tavoli ergonomici. Se la o le postazioni sono attrezzate per un solo tipo di disabilità si deve indicare il caso specifico. Se in biblioteca sono presenti una o più postazioni attrezzate per favorire, nella stessa postazione, sia gli utenti con difficoltà visive sia quelli con difficoltà motorie, rispondere si ad ambedue le domande.

Audiolibri: si deve rispondere affermativamente a questa domanda se la biblioteca ha attivato intenzionalmente una raccolta di audiolibri a favore degli utenti con difficoltà visive, anche se gli audiolibri possono essere presi in prestito da tutti gli utenti. La presenza in biblioteca di alcuni audiolibri non è sufficiente per rispondere affermativamente.

Servizio del libro parlato: questa domanda ha lo scopo di rilevare se la biblioteca svolge il servizio di fornitura di audiolibri alle persone con difficoltà visive. Il servizio può essere organizzato anche attraverso accordi con i centri di distribuzione del libro parlato effettuati a livello di gruppi di biblioteche o reti di coordinamento territoriali.

Raccolte di edizioni a grandi lettere e/o libri e riviste in braille: si deve rispondere affermativamente a questa domanda solo se la biblioteca ha *attivato intenzionalmente* una sezione dedicata alla raccolta di libri in edizione a grandi lettere o materiale in braille. La presenza occasionale in biblioteca di alcuni libri a grandi lettere o in braille, dovuti per esempio a donazioni, non è sufficiente per rispondere affermativamente.

10 – Indipendentemente dal fatto che la biblioteca sia rimasta aperta o chiusa al pubblico il 10 novembre, in questo giorno era attiva una sezione multiculturale?

- SI NO

Per saperne di più

Con **sezione multiculturale** si intende una raccolta di libri e/o altri documenti multimediali dedicati alla multiculturalità. Attraverso questa sezione la biblioteca intende offrire i propri servizi anche ai nuovi cittadini provenienti da altri paesi del mondo e contemporaneamente di fare da punto di riferimento per gli italiani che desiderano approfondire i temi della diversità, dell'emarginazione, dell'immigrazione, delle culture diverse, della tolleranza, della reciproca conoscenza e integrazione tra culture, pertanto essa non va confusa con l'eventuale raccolta dei libri in lingua straniera allestita per favorire la conoscenza delle principali lingue straniere da parte degli utenti di lingua italiana. La presenza occasionale in biblioteca di documenti dedicati alla multiculturalità non è sufficiente per rispondere affermativamente alla domanda.

11 – Indipendentemente dal fatto che la biblioteca sia rimasta aperta o chiusa al pubblico giovedì 10 novembre, in questo giorno quali dei seguenti strumenti per la comunicazione con gli utenti erano attivi o potenzialmente attivabili?

- 10.1 – Newsletter o mailing list SI NO
- 10.2 – Sito web SI NO

- 10.3 – Social network SI NO
- 10.4 – SMS SI NO
- 10.5 – Monitor e/o display per annunci SI NO

Modalità di rilevazione

La risposta va data per ciascuno strumento. Va risposto Si se lo strumento era attivo alla data del 10 novembre, anche se la biblioteca in quella giornata era chiusa.

Per saperne di più

Questa misura ha lo scopo di verificare gli strumenti di cui si è dotata la biblioteca per comunicare con gli utenti al fine di fornire informazioni sui propri servizi e le proprie iniziative, ma anche, come nel caso dei social forum, per ricevere dagli stessi richieste e suggerimenti.

Le tipologie di strumenti che si propongono al censimento sono dettagliate di seguito:

Newsletter o mailing list: si intende l’invio mediante posta elettronica di notiziari, con frequenza più o meno regolare, per informare sulle iniziative della biblioteca, sui nuovi acquisti, sulle variazioni di orario o su quant’altro la biblioteca ritenga utile comunicare ai propri utenti;

Sito web: si intende la predisposizione da parte della biblioteca di un insieme di pagine web tra loro correlate al fine di pubblicare informazioni e materiali utili a comunicare i servizi e le attività della biblioteca. Per rispondere affermativamente alla domanda NON è sufficiente la presenza di una singola pagina web, solitamente con gli orari ed i recapiti della biblioteca, ospitata nel sito del comune o dell’ente di riferimento.

Social network: si intende l’attivazione da parte della biblioteca di un proprio profilo, in uno o più social network (aNobii, Facebook, MySpace, ecc.), attraverso il quale comunicare con gli utenti;

SMS: si intende l’invio di messaggi agli utenti attraverso il servizio Short Message Service. I messaggi possono riguardare sia avvisi legati al servizio di prestito, ad esempio avvisi della disponibilità in biblioteca di un documento o avvisi di restituzione, sia messaggi che avvisano su iniziative della biblioteca. Il servizio di messaggistica via SMS si intende presente se la biblioteca lo ha effettivamente attivato, ad esempio acquistando un pacchetto di messaggi prepagati, e non se il servizio è solo potenzialmente a disposizione in quanto fa parte delle funzionalità del software di gestione.

Monitor e/o display per annunci: si intende un dispositivo composto da un monitor collegato ad un computer, oppure composto da un display luminoso nel quale scorrono avvisi testuali, mediante il quale la biblioteca invia propri avvisi agli utenti sui servizi e sulle attività in corso, ad esempio fornendo informazioni sulle procedure di accesso ai servizi o proponendo il calendario delle iniziative culturali in calendario.

12 – Indipendentemente dal fatto che la biblioteca sia rimasta aperta o chiusa al pubblico giovedì 10 novembre, in questo giorno erano attivi o potenzialmente attivabili nuovi servizi o nuovi strumenti oltre a quelli di cui si è chiesto finora?

Modalità di compilazione

Si tratta di una domanda a risposta aperta, pertanto il bibliotecario può descrivere liberamente, seppure in maniera succinta, nuovi servizi o nuove attrezzature attivi in biblioteca o potenzialmente attivabili il 10 novembre 2011 che non sono stati proposti per la rilevazione nelle domande da 5 a 11. Sono a disposizione del compilatore 255 caratteri.

Per saperne di più

Questa domanda permette alla biblioteca che lo riterrà opportuno di segnalare nuovi servizi o nuove attrezzature presenti che non sono state previste in fase di predisposizione del questionario. Le segnalazioni verranno raccolte e valutate sia nella fase di elaborazione dei dati del censimento sia nella fase di revisione dei questionari per il prossimo quinquennio.

Sezione terza: Attività nella giornata di riferimento

Le domande di questa sezione si riferiscono a **giovedì 10 novembre** ed hanno lo scopo di rilevare i principali dati di servizio e la partecipazione alle attività di promozione organizzate dalla biblioteca o che si sono svolte nei locali della biblioteca.

Domande

13 – Se ha risposto sì alla domanda 1: Giovedì 10 novembre la biblioteca ha realizzato i seguenti dati di servizio:

- 13.1 – Visite (ingressi in biblioteca)
- 13.2 – Prestiti agli utenti
- 13.3 – Connessioni ad Internet

Modalità di rilevazione

La risposta deve essere espressa con il numero dei fenomeni rilevati nella giornata, pertanto si riporterà il totale delle visite, il totale dei prestiti agli utenti, ed il totale delle connessioni ad Internet senza disaggregare i valori, ad esempio distinguendo i prestiti della sezione ragazzi o i prestiti del materiale video.

Questa domanda non deve essere compilata dalle biblioteche che erano chiuse nella giornata di riferimento.

Per saperne di più

Visite (=ingressi): Poiché la rilevazione si basa sulle presenze di una sola giornata, si chiede a tutte le biblioteche di rilevare questo dato. Si sollecitano le biblioteche che non hanno sistemi automatizzati di conteggio delle presenze ad effettuare il conteggio manualmente. Il risultato potrà essere di aiuto per la valutazione quantitativa del fenomeno delle visite, che nel

questionario annuale di rilevazione per le biblioteche di pubblica lettura è un dato rilevato da una minoranza di biblioteche.

Le visite misurano il numero di persone che hanno frequentato la biblioteca durante il normale orario di apertura per usufruire di uno o più servizi. Le persone che frequentano più volte la biblioteca in una stessa giornata vengono conteggiate ogni volta che vi entrano. Le persone che hanno partecipato unicamente ad iniziative organizzate od ospitate dalla biblioteca vanno conteggiate rispondendo alla domanda 14. Le persone che hanno utilizzato i servizi della biblioteca ed hanno partecipato anche alle iniziative culturali vanno conteggiate in entrambe le domande. Per facilitare il conteggio manuale delle visite è stato predisposto un modulo allegato a questo manuale.

Prestiti agli utenti: si intende il numero totale dei documenti concessi agli utenti affinché possano consultarli al di fuori della biblioteca per un periodo di tempo determinato. Vanno conteggiati anche i prestiti effettuati direttamente agli utenti con documenti di altre biblioteche della stessa rete o di reti diverse.

Connessioni ad Internet: viene richiesto il numero delle connessioni effettuate sia dalle postazioni fisse della biblioteca, sia mediante il servizio di wi-fi nelle biblioteche che lo hanno attivato. Si deve riportare il totale delle connessioni senza disaggregare il dato tra le connessioni da postazioni della biblioteca e quelle da wi-fi.

14 – Indipendentemente dal fatto che la biblioteca sia rimasta aperta o chiusa al pubblico giovedì 10 novembre, quante persone hanno partecipato alle attività culturali e di promozione della lettura che si sono svolte in biblioteca?

- 14.1 – Visite guidate alla biblioteca |____|
- 14.2 – Incontri di promozione della lettura con gruppi preselezionati |____|
- 14.3 – Incontri di promozione della lettura ad accesso libero |____|
- 14.4 – Attività di gruppi formalizzati |____|
- 14.5 – Corsi |____|
- 14.6 – Mostre organizzate od ospitate dalla biblioteca |____|
- 14.7 – Attività culturali ad accesso libero |____|
- 14.8 – Altre attività |____|

Questa domanda ha lo scopo di censire il tipo di attività culturali e di promozione alla lettura che si sono svolte presso la biblioteca o che sono state organizzate dalla biblioteca e la quantità di persone che vi hanno partecipato. Poiché l'intento è quello di rilevare nella maniera più ampia il tipo di iniziative culturali che ruotano intorno alla biblioteca e il numero delle persone che vi partecipano, in questa risposta vanno comprese *anche* le attività organizzate da gruppi, associazioni culturali o altri enti, che sono semplicemente ospitate nei locali della biblioteca.

Modalità di rilevazione

La risposta deve essere espressa con il numero dei partecipanti all'attività. Se una attività è stata ripetuta, ad esempio se sono state effettuate due visite guidate alla biblioteca, si deve riportare il totale dei partecipanti. Il conteggio deve essere effettuato sui destinatari dell'attività e pertanto, di norma, sono escluse dal conteggio le persone che fanno parte dell'organizzazione dell'evento. Nel caso in cui ad una attività non abbia partecipato nessuna persona, non andrà fornita nessuna risposta.

Per saperne di più

Per facilitare la compilazione si danno di seguito alcune indicazioni sul contenuto delle voci:

Visite guidate alla biblioteca: si intendono le visite delle classi scolastiche, o di altri gruppi organizzati, in un orario concordato, per conoscere i servizi della biblioteca o per il prestito di libri. Se nella visita alla biblioteca vengono svolte anche attività di animazione e queste risultano prevalenti si deve scegliere la voce successiva.

Attività di promozione della lettura con gruppi organizzati: si tratta di attività legate al libro o alla lettura svolte secondo un calendario programmato alle quali partecipa un pubblico predeterminato, ad esempio le classi scolastiche o gli iscritti ad una associazione. Si può trattare di letture animate, incontri con l'autore; laboratori del libro, lezioni/conferenze su un autore o su un movimento letterario ecc.

Attività di promozione della lettura ad accesso libero: in questa voce vanno comprese le attività legate al libro o alla lettura – indicate al punto precedente – che vengono proposte direttamente ad un pubblico generico senza l'intermediazione di gruppi od enti che determinano a priori la composizione dei partecipanti.

Riunioni di gruppi organizzati: in questa voce vanno comprese le attività che prevedono un accordo tra la biblioteca e un gruppo organizzato di persone che si ritrovano, con una frequenza più o meno regolare, nei locali della biblioteca ed in genere organizzano con essa delle attività. Sono esempi di associazioni di questo tipo gli Amici della biblioteca, la locale Associazione dei poeti; il fotoclub; il gruppo di lettura, ecc.

Corsi: in questa voce vanno comprese tutte quelle attività che prevedono una serie ordinata di lezioni o esercitazioni con un gruppo di persone in genere predeterminato. Sono esempi di questo tipo i corsi per l'uso del catalogo on line, i corsi di alfabetizzazione informatica, ma anche i corsi di lingue o i corsi di cucito e ricamo.

Mostre: in questa voce vanno comprese sia le esposizioni organizzate dalla biblioteca sia quelle semplicemente ospitate nei locali gestiti dalla biblioteca.

Attività culturali ad accesso libero: in questa voce vanno comprese le attività culturali che non rientrano in una delle definizioni precedenti, ad esempio proiezioni di film, dibattiti, incontri informativi, ecc. che si sono svolte nei locali della biblioteca.



REGIONE DEL VENETO

PROGETTO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE dei servizi bibliotecari veneti

CENSIMENTO DELLE BIBLIOTECHE DEL VENETO GIOVEDI' 10 NOVEMBRE 2011

DENOMINAZIONE DELLA BIBLIOTECA:

.....

RILEVAZIONE DELLE VISITE IN BIBLIOTECA

Mattino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140
	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150										
Pomeriggio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140
	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150										
Sera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140
	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150										

TOTALE _____

Visite guidate alla biblioteca	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140
	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150										

TOTALE

Incontri di promozione della lettura con gruppi preselezionati	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140
	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150										

TOTALE

Incontri di promozione della lettura ad accesso libero	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140
	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150										

TOTALE

Attività di gruppi formalizzati	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140
	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150										

TOTALE

Corsi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140
	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150										

TOTALE

Mostre organizzate od ospitate dalla biblioteca	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140
	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150										

TOTALE

Attività culturali ad accesso libero	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140
	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150										

TOTALE

Altre attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140
	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150										

TOTALE
