



COMUNE DI NONANTOLA

# **Bilancio sociale dei servizi culturali del Comune di Nonantola**

*Anno 2013*

## *Niente cultura, niente sviluppo.*

### **Introduzione**

Valutare la bontà di un servizio culturale significa mettere in relazione le sue prestazioni effettive con le finalità e gli obiettivi prefissati.

Nel corso del 2012-2013 alcuni servizi culturali, su sollecitazione dell'Assessorato alla Cultura del Comune di Nonantola, hanno iniziato un percorso. Questo percorso si è dato un nome: *Officine Culturali* (*officine* come luoghi di produzione dell'ingegno umano, *culturali* perché l'individuo e la comunità possano avvantaggiarsi della rete di conoscenze e di saperi, locali e globali) e un obiettivo: dare ai cittadini un'offerta unitaria che intrecci differenti linguaggi e attività (leggere, ascoltare, giocare, narrare, vedere, imparare e condividere).

Come servizio pubblico di base, come spazio di accoglienza e condivisione, come centro di promozione della lettura, della musica, del gioco, *Officine Culturali* intende dunque favorire il diritto di ciascuno, nessuno escluso, ad esplorare nella quotidianità e durante tutto l'arco della vita, la propria personale strada verso l'informazione e la conoscenza, costruendo il proprio percorso di esperienze e saperi, utilizzando le raccolte, i servizi, le nuove tecnologie e le risorse remote che queste veicolano.

*Officine Culturali* intende inoltre contribuire alla costruzione dell'identità del territorio, favorendo l'incontro dei cittadini con i diversi produttori di contenuti culturali per integrare i saperi locali nell'orizzonte più ampio della contemporaneità.

*Officine Culturali* opera nel rispetto dei principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta, accessibilità, chiarezza, trasparenza e tutela della privacy; promuove e favorisce la partecipazione, considerando l'ascolto degli utenti come un canale privilegiato di apprendimento e crescita. I servizi di base, ovvero l'accesso alle sedi, la consultazione e il prestito sono gratuiti.

*Officine Culturali per ora è Biblioteca, è Ludoteca, è Fonoteca;*

*Officine Culturali fa Intercultura.*



## I numeri

I numeri che seguono, relativi alle risorse strutturali e documentarie dei servizi culturali, compreso il Cinema Teatro Massimo Troisi, e relativi all'uso che di essi viene fatto, testimoniano l'effettiva adesione dei cittadini di Nonantola, e ci suggeriscono la strada da percorrere.

### Gli spazi

Biblioteca	18 posti totali a sedere Sez. adulti - 12 posti totali a sedere Sez. ragazzi postazioni dedicate: internet-catalogo sez. adulti e sez. ragazzi saletta studio Sez. adulti
Ludoteca	45 posti totali a sedere postazioni dedicate: wii - play 2 - x box cortile esterno
Fonoteca	10-30 posti totali a sedere postazioni dedicate: internet-catalogo 6 postazioni ascolto e visione
Intercultura	30 posti totali a sedere scuola di italiano
Teatro	198 posti + 2 (per carrozzine) 2 camerini – biglietteria - foyer
Ceas	sportello sostenibilità aula didattica Casa della Guardia campo ed.ne stradale

### Il personale

personale di ruolo c/o i servizi: 9 persone (5 f.t. + 1 p.t./ 28 ore + 3 p.t./ 24 ore)  
personale di ruolo amministrativo: 2 persone 1 f.t. + 1 p.t./ 30 ore)  
personale esterno / collaborazioni: per un tot. monte ore equivalenti full time = 1,4

### Le risorse e i servizi

Biblioteca	37.091 libri (incremento annuo: 775) 109 cd/dvd/audiolibri 4 testate quotidiani - 11 testate periodici Servizi offerti: prestito, prestito interbibliotecario, prestito alle classi, consultazione internet (1 h./giorno/per utente), sale studio. Attività: corsi, incontri, attività didattica.
Ludoteca	1.184 giochi (incremento annuo:61) - 78 videogiochi (incremento annuo: 10) 360 libri Servizi offerti: prestito, prestito alle classi, gioco in sede, biglietteria teatro. Attività: attività di gioco nelle classi, incontri, centri estivi.
Fonoteca	9.534 Cd/Lp/Dvd (incremento annuo:121) 6 testate riviste specializzate - libri

Servizi offerti: prestito, prestito alle classi, ascolto e visione in sede, segreteria  
Officine Musicali, noleggio sala prove.

Attività: corsi, incontri, attività didattica, eventi.

Intercultura 170 libri (incremento annuo:15)

Materiale didattico auto costruito per insegnamento lingua italiana come lingua 2  
Servizi offerti: alfabetizzazione e mediazione per le scuole del territorio prestito,  
progettazione con enti, associazioni o persone singole.

Attività: Scuola di italiano per adulti migranti, corsi, incontri, attività didattica,  
eventi.

Ceas 40 libri specializzati

50/60 materiale didattico informatizzato - 30 materiale didattico cartaceo

Servizi offerti: prestito alle classi, sportello sostenibilità, campo di educazione  
stradale.

Attività: attività didattica di educazione ambientale e stradale, laboratori, corsi,  
incontri, eventi.

### **Gli utenti**

*Al 31.12.2013 gli abitanti Nonantola sono 15.558, di cui 1.651 (pari al 10,4%)  
cittadini stranieri di composizione eterogenea. Fra questi il 23,8% sono minori e  
il 53,5% sono donne.*

Biblioteca 7.047 iscritti, di cui 1.865 hanno preso in prestito almeno un libro nel corso  
dell'anno (iscritti attivi), con un indice di impatto dell'8,34% sul totale della  
popolazione. L'incremento dell'anno è stato di 332 nuovi iscritti.

Il 61% sono residenti a Nonantola, il 39% fuori Nonantola.

Il 34% sono maschi e il 66% femmine.

Distribuzione per fasce d'età: fino a 5 anni 4.3%, 06-11anni 15.8%, 11-14 anni  
16.00%, 15-29 anni 18.2%, 30-60 anni 33.2%, oltre 61 anni 9.5%, non rilevati  
3.00%.

Ludoteca 2.740 iscritti "storici", purtroppo con un sistema che non rileva il numero di  
iscritti attivi. L'80% è residente a Nonantola, il 30% fuori Nonantola.

Il 48% sono maschi e il 52% femmine.

Distribuzione per fasce d'età: fino a 4 anni 5%, 5-7anni 10%, 8-10 anni 11%,  
11-14 anni 15%, 15-17 anni 10%, oltre 18 anni 49%.

Fonoteca 5.248 iscritti "storici", di cui 15 nuovi iscritti nell'anno 2013, purtroppo con un  
sistema che non rileva il numero di iscritti attivi. Il 27% è residente a Nonantola,  
il 73% viene da fuori Nonantola, e sono prevalentemente (se non quasi  
esclusivamente) maschi.

Distribuzione per fasce d'età: fino a 11 anni 0%, 11-14anni 1%, 15-29 anni 2%,  
30-60 anni 94%, oltre 61 anni 3%.

Utenti scuola di musica Officine Musicali nell'anno scolastico 2012-2013: 274,  
di cui 157 nella sede di Nonantola, 23 Bomporto, 17 Bastiglia, 9 Ravarino, 16  
Sorbara e 52 nella sede di Castelfranco. 134 allievi pari al 49% sono sotto i 14  
anni, 72 (26%) sono ragazzi fino ai 20 anni e 68 (25%) sono adulti. Il 43% degli  
allievi (119) è di Nonantola.

### **Gli accessi**

- Biblioteca** Aperta per 24 ore settimanali nel periodo invernale e 22 ore settimanali nel periodo estivo, per 236 giorni nell'anno 2013 oltre a 2 aperture straordinarie. Ha effettuato 21.891 prestiti, i prestiti interbibliotecari in entrata sono stati 165 e 398 in uscita. 1.400 prestiti alle classi sono stati 1.400. Consultazioni internet 1.568. Presenze annue 13.000 nella sezione adulti, 11.049 nella sezione ragazzi, per un totale di 24.049, con una media giornaliera di 102 accessi.
- Ludoteca** Aperta per 17 ore settimanali nel periodo invernale e 21 ore settimanali nel periodo estivo, per 202 giorni nell'anno 2013 oltre a 10 aperture straordinarie. Ha effettuato 2.041 prestiti, di cui circa 600 alle classi. Presenze annue 10.004, di cui 2.349 adulti, con una media giornaliera di 49/50 accessi, una media presenza minima di 22 ed una massima di 97.  
Centri estivi: 12 turni settimanali frequentati da 324 ragazzi.
- Fonoteca** Aperta per 12 ore settimanali, per 120 giorni nell'anno 2013 oltre a 1 apertura straordinaria. Ha effettuato 1.486 prestiti e 375 consultazioni internet. Presenze annue 2.113, con una media giornaliera di 18 accessi.
- Teatro** Nella stagione 2012-2013 sono stati 5.956 gli spettatori del cartellone promosso dall'A.C.
- Ceas** Lo sportello sostenibilità è stato aperto 41 giorni (il sabato mattina) nell'anno 2013, oltre a 3 aperture straordinarie, con una media giornaliera di 15/25 presenze.

### **Le attività con la scuola (a.sc. 2012-2013)**

- Biblioteca** Incontri con la scuola elementare: 5  
Lecture ad alta voce: 8 per le elementari, 3 per le medie.  
Caccia al libro: 6 appuntamenti con le medie.
- Ludoteca** Hanno visitato la Ludoteca 4 sezioni della materna (8 incontri) e 15 classi delle elementari (18 incontri). A cura delle operatrici della Ludoteca 8 interventi in classe (elementari). 22 classi hanno effettuato 2/3 cambi di prestito di "paccogiochi" per la classe.  
Corso di yoga per le classi quarte elementari: 60 incontri.
- Teatro** 4 spettacoli (nido/materne), 4 spettacoli (elementari) e 2 spettacoli (medie).
- Fonoteca** 12 incontri con 6 classi della scuola media. Officine Musicali: 54 partecipanti a 4 corsi pomeridiani, di 20 appuntamenti ciascuno.
- Ceas** Sono stati effettuati 617 incontri con le classi delle scuole dell'Unione del Sorbara: 506 incontri di educazione ambientale e 111 di educazione stradale. Quelli svolti per le scuole di Nonantola: materne 96, elementari 158, medie 78.

<b>Le attività</b>	<b>Servizi</b>	<b>n. appuntamenti</b>	<b>tot. partecipanti</b>
Befana	Ludoteca	2	398
maternità e dintorni	Intercultura	8	35
corso Fare scuola, fare città	Intercultura	6	20
carnevale	Biblioteca	2	67
Giornata scout del pensiero	Intercultura con 20 ragazzi scout del gruppo Agesci Nonantola		
giornata regionale scout	Intercultura con 40 ragazzi scout del gruppo Civitas della		
Guidoncini verdi	Regione Emilia Romagna		
corteo e festa Primo marzo	Intercultura con associazioni		150 persone
Salto nel Suono	Fonoteca + Biblioteca	18 + 1	media 30 / 90
Nati per Leggere - Nati per la Musica	Biblioteca / Fonoteca	6	115
conferenze streaming Fond. S. Carlo	Biblioteca	12	22
lab. Ciack si gira	Ludoteca	10	6
corso hip hop	Ludoteca	4	15
corso DJ lab	Fonoteca	18	8
coro	Intercultura	10	15
angolo delle storie	Biblioteca	4	32
facilitazione digitale	Biblioteca	27	60
Saggi fine anno corsi	Officine Musicali	4	1.000
Festa della Musica	Fonoteca + comitato centro storico	1/2 giorni	2.000
festa dei ragazzi	Ludoteca	1	230
apposta per te estate	Biblioteca	22	119
PiazzaLiberaTutti!	Intercultura + associazioni	1	250
estate adulti	Biblioteca	3	170
estate bambini	Biblioteca-Ludoteca- Fonoteca	25	1.765
Visita guidata studenti scuola di italiano	Intercultura con Partecipanza Agraria	1	50
tappa Carovana Jus migrandi	Intercultura	1	100
apposta per te autunno	Biblioteca	9	68
halloween	Ludoteca	1	80
lettura Natale	Biblioteca	1	35
il colore arancio	Intercultura	1	200
n. iniziative/appuntamenti ragazzi	Ceas	5	50/70
n. iniziative/appuntamenti adulti	Ceas	7	15/20
n. iniziative/appuntamenti tutti	Ceas	2	25/30

**Gli appuntamenti a Teatro**  
**stagione 12-13**

	a cura A.C.	a cura di terzi	tot
Note di passaggio	6		6
Teatro ragazzi	6	7	13
Teatro per la scuola	9		9
Musica	12	8	20
Prosa	4	9	13
Nn Film festival	12		12
altro	33	11	44
tot.	82	35	117

**Quanto costano i servizi**

**Entrate**

centri estivi	€ 23.511,00
finanz.to regionale Piano di zona	€ 6.114,00
biglietti teatro	€ 9.039,00
noleggio teatro	€ 2.960,00
contributi	€ 15.000,00
sponsor	€ 21.500,00
proventi lezioni Ceas	€ 1.852,00
finanziamenti regionali	€ 17.195,00
quote Ceas partner Unione	€ 17.293,00
quote Biblioteca partner Unione	€ 4.754,00
<b>tot.</b>	<b>€119.218,00</b>

**Uscite**

personale interno	€325.368,00
personale esterno	€ 72.916,00
centri estivi personale	€ 32.292,00
locazioni	€ 9.200,00
utenze	€ 7.650,00
servizio pulizie	€ 64.000,00
Officine Musicali Nonantola	€ 25.297,00
quota sistema bibliotecario	€ 6.246,00
manutenzione / arredi	€ 16.419,00
materiale / attrezzature	€ 14.400,00
patrimonio	€ 13.600,00
attività	€ 34.980,00
pubblicità	€ 8.000,00
centri estivi funzionamento	€ 12.599,00
Siae	€ 3.965,00
servizi audio-luce	€ 18.356,00
servizi tecnici di biglietteria teatro	€ 1.000,00
cartellone teatro	€ 28.905,00
<u>Nonantola Film Festival</u>	<u>€ 24.410,00</u>
<b>tot</b>	<b>€719.603,00</b>

## Quanto denaro fanno risparmiare i servizi

Quotidiani	(media costo quotidiani a disposizione) x (n.° dei quotidiani consultati) = €1,20 x 3.017 = € 3.620,00
Riviste	(media costo riviste a disposizione) x (n.° delle riviste prese in prestito) = €5,00 x 165 = € 825,00
Libri	(media costo libro secondo l'A.I.E.) x (n.° prestiti) = €10,00 x 21.891 = €218.910,00
Internet	(costo medio di una sessione navigazione di 1 ora c/o un Internet caffè) x (n.° utenti) = €2,50 x (1.568 + 375) = €4.857,50
Multimediali (DvD, Cd)	(media costo materiale a disposizione) x (n.° prestiti) = €16,00 x 1.486 = €23.776,00
Giochi	(media costo materiale a disposizione) x (n.° prestiti) = €30,00 x 1.486 = €44.580,00
Cinema	(valore attribuito per proiezione) x (n.° presenze serate Nonantola Film festival e Cinekids) = €4,00 x (1.470 + 120) = €6.360,00

Totale denaro risparmiato sulla base dei dati disponibili  
(che non coprono tutta l'offerta erogata) €302.928,50

Totale denaro speso (spese – entrate) €600.385,00

### **ROI (Return On Investments)**

**0,5**

(valore de servizi e benefici prodotti/finanziamento annuale)

*Ma non tutto è stato misurato per es. non ci sono i dati specifici sull'uso in sede di libri, riviste, giochi e materiale audio video, non sono state calcolate le attività ricreative e formative e culturali offerte gratuitamente, e altro ancora.*

*Ma non tutto è misurabile: non esprimibile in termini monetari, ma altrettanto fondamentale per il paese, è il contributo alla costruzione del capitale sociale ed al miglioramento della qualità della vita di tutta la popolazione.*

## Soddisfazione degli utenti

**Il campione:** hanno restituito il questionario della Customer Satisfaction 2013 di Officine Culturali 166 utenti, per un totale di 306 risposte sui singoli servizi. Per misurare la soddisfazione degli utenti, questione basilare per un bilancio sociale, è stato approntato un questionario anonimo, unico (all'interno del quale però trovavano spazio i singoli servizi), pensato in modo da garantirne la replicabilità nel tempo e la correttezza metodologica.

La somministrazione del questionario ha avuto la durata di un mese, dal 25 novembre al 20 dicembre, e si è svolta tanto in formato cartaceo quanto online, attraverso le mailing list dei servizi.

Il questionario completo, che è stato anche tradotto in inglese, può essere visionato alla pagina AREA SERVIZI ALLA PERSONA (Servizi Sociali-Scuola & Cultura) > Cultura sul sito [www.comune.nonantola.mo.it](http://www.comune.nonantola.mo.it)

## **BIBLIOTECA customer satisfaction 2013**

Hanno compilato la sezione relativa alla biblioteca 100 utenti, 27 maschi e 73 femmine, con un'età media di 41 anni, prevalentemente residenti a Nonantola (83%) e di nazionalità italiana (93%). 74 su 100 sono utenti abituali (ossia accedono al servizio almeno una volta al mese).

**Conoscere la biblioteca** 35 utenti su 100 sono venuti a conoscenza del servizio offerto dalla biblioteca attraverso le attività con le scuole; 21 su 100 su consiglio di un conoscente; 12 su 100 frequentando un'iniziativa pubblica. Significativa (21 su 100) la quota di quanti specificano la voce "altro": per molti rispondenti, infatti, la biblioteca è un servizio talmente familiare che, semplicemente, "c'è".

*"conosco la biblioteca da quando sono nata" - "l'ho sempre frequentata"- "vivo a Nonantola..."*

**Perchè si frequenta** Si frequenta la biblioteca per accedere al prestito (57%), ma anche per assistere a letture o iniziative pubbliche (19%), o per studiare o consultare materiale in sede (12%).

**Spazi, orari e personale** 24 utenti su 100 giudicano insoddisfacenti gli spazi in cui è collocata la biblioteca. Sono inoltre 30 le risposte alla domanda aperta "Qual è, a tuo avviso, il maggiore difetto del servizio offerto dalla biblioteca?" che riguardano la scarsità di spazi, causa di difficoltà nella ricerca e nell'archiviazione dei volumi e dell'assenza di aree riservate a varie attività quali lo studio e la consultazione. Per 83 utenti su 100 gli orari di apertura risultano soddisfacenti, mentre il personale è giudicato "molto professionale" dall'80% dei rispondenti e "molto disponibile" dall'86%.

**Il prestito** I rispondenti risultano prevalentemente soddisfatti della qualità del patrimonio (95% di risposte positive), della sua quantità (88% di risposte positive) e del suo aggiornamento (86% di risposte positive). Promosse anche le modalità di prestito, sia nella durata che nella quantità (96% di risposte positive in entrambi i casi).

**La biblioteca e gli altri servizi** Dei 100 utenti della biblioteca, 58 frequentano anche la ludoteca (di cui 35 utenti abituali); 32 anche la fonoteca (di cui 18 utenti abituali); 10 anche il centro intercultura (di cui 6 utenti abituali); 52 anche il Teatro Troisi.

**Il voto** Il servizio complessivo offerto dalla biblioteca ottiene un voto medio pari a **8,31** (in una scala da 0 a 10); il punteggio minimo registrato è pari a 3, quello massimo è pari a 10.

### **La voce degli utenti**

Qual è, a tuo avviso, il maggior pregio del servizio offerto dalla biblioteca?

- *"La possibilità di ampliare le proprie conoscenze, scoprire nuovi interessi, mantenersi aggiornati, il tutto gratuitamente (non male per il periodo di crisi) e stimolando la propria curiosità"*
- *"Il personale riesce a guidarmi nella scelta consigliandomi anche autori che non conoscevo"*
- *"La cosa più bella della biblioteca è che ci sono libri in abbondanza"*
- *"Che c'è!"*

Qual è, a tuo avviso, il maggiore difetto del servizio offerto dalla biblioteca?

- *"La mancanza di uno spazio nuovo completamente dedicato e con tutti i servizi (compresi quelli igienici)"*
- *"Lo spazio disponibile per i libri, che a volte sono in doppia fila, rendendo poco comoda la ricerca."*
- *"Il fatto che parecchie volte con le scuole chiuse anche la biblioteca rimane chiusa"*
- *"Probabilmente, con maggiori risorse, gioverebbe avere uno spazio più grande e moderno"*

Quali interventi suggeriresti, per migliorare il servizio offerto dalla biblioteca?

- *"Un'apertura serale a settimana per dare la possibilità a chi lavora dalle 8 alle 17,30 di fruire dei servizi della biblioteca"*
- *"Un maggior aggiornamento del catalogo e ampliamento degli spazi. Fare conoscere le iniziative con cartelloni nei posti nevralgici della città (scuole, piazze, comune, chiesa)"*
- *"Migliorare gli spazi (per esempio nella biblioteca dei ragazzi in cui coesistono molte funzioni in poco spazio)"*
- *"Dotare la biblioteca di wi-fi, aula studio apposita"*

### **LUDOTECA customer satisfaction 2013**

La sezione relativa alla ludoteca è stata compilata da un campione di 67 utenti, prevalentemente donne (74%), con un'età media relativamente giovane (37 anni), in larga parte di nazionalità italiana (88%) e residenti a Nonantola (83%). 41 rispondenti su 67 dichiarano di frequentare la Ludoteca almeno una volta al mese.

**Conoscere la ludoteca** Il 45% del campione rivela di essere venuto a conoscenza del servizio su consiglio di un parente o di un amico; un ulteriore quarto dei rispondenti cita le attività con le scuole; meno nutrite le restanti categorie.

**Perché si frequenta** Il campione si divide pressoché equamente tra chi si reca in ludoteca per accedere al prestito di giochi (43%) e chi per giocare in sede (45%).

**Spazi, orari e personale** 60 utenti su 67 giudicano soddisfacenti o molto soddisfacenti gli spazi in cui è collocato il servizio. Lievemente meno graditi gli orari di apertura, per quanto comunque 56 rispondenti li giudichino sufficienti. Particolarmente apprezzata, infine, la professionalità e la disponibilità del personale: si dichiarano "molto soddisfatti", rispettivamente, 51 e 52 utenti su 67, mentre le risposte negative si limitano, nell'ordine, ad una e a tre.

**Il prestito** Secondo il parere dei 67 rispondenti, il servizio di prestito appare più che soddisfacente, sia per quanto riguarda la quantità e la qualità del patrimonio di giochi (oltre il 90% di risposte sufficienti), sia per quanto concerne il suo aggiornamento (anche se, in questo caso, prevale la risposta "abbastanza soddisfatto, con il 47%, indice che miglioramenti sono ancora possibili). Per quanto riguarda le modalità di prestito, all'interno di un contesto comunque positivo, il 10% dei rispondenti che usufruiscono di questo specifico servizio ritiene che la durata non sia adeguata.

**La ludoteca e gli altri servizi** Dei 67 utenti della ludoteca rispondenti, 58 frequentano anche la biblioteca (di cui 44 utenti abituali); 19 anche la fonoteca (di cui 8 utenti abituali); 6 anche il centro intercultura (di cui 3 utenti abituali); 34 anche il Teatro Troisi.

**Il voto** Il servizio complessivo offerto dalla ludoteca ottiene un voto medio pari a **8,48** (in una scala da 0 a 10); il punteggio minimo registrato è pari a 6, quello massimo è pari a 10.

### **La voce degli utenti**

Qual è, a tuo avviso, il maggior pregio del servizio offerto dalla ludoteca?

- *"Uno spazio dove i bambini si conoscono e imparano a condividere giochi, stando al sicuro"*
- *"Il fatto di poter giocare e io vedo molti bambini socializzare e darsi appuntamento il pomeriggio per passare qualche ora e giocare insieme"*
- *"La possibilità di giocare con i miei figli con giochi diversi e anche con altri bambini"*

Qual è, a tuo avviso, il maggiore difetto del servizio offerto dalla ludoteca?

- *"L'orario di apertura è pensato per quelli che vanno a scuola o all'asilo, ma ci sono tanti bimbi che per diversi motivi non lo frequentano quindi devono aspettare"*
- *"Per i bambini da 0 a 6 anni si dovrebbe essere uno spazio adeguato e riservato alle loro esigenze"*
- *"Essendo un locale unico, il rumore che si crea quando ci sono molti bambini"*

Quali interventi suggeriresti, per migliorare il servizio offerto dalla ludoteca?

- *"Mi piacerebbe che ci fosse uno spazio più ampio e strutturato attraverso l'uso dei colori e di tematiche"*
- *"Soprattutto di inverno potrebbero aprire più spesso alla domenica"*
- *"Creare delle giornate a tema per conoscere giochi di società e fare tornei"*

### **FONOTECA customer satisfaction 2013**

65 utenti hanno valutato il servizio offerto dalla Fonoteca. Il campione è composto prevalentemente da maschi (60%), con un'età media pari a 41 anni, pressoché totalmente di nazionalità italiana (97%). Tra i rispondenti, soltanto il 60% risiede a Nonantola: uno su tre proviene dalla provincia di Modena, il restante 8% da fuori provincia. Appare notevole, dunque, la capacità di attirare appassionati del settore anche al di fuori del territorio comunale. 39 rispondenti su 65 sono "utenti abituali", ossia accedono al servizio almeno una volta al mese.

**Conoscere la fonoteca** 30 rispondenti su 65 hanno scoperto la fonoteca su suggerimento di un conoscente; a seguire, 11 su 65 attraverso le attività con le scuole e 10 attraverso uno degli altri servizi culturali.

**Perché si frequenta** Ben distribuite le risposte degli utenti relativamente al motivo principale per cui frequentano la fonoteca: il 36% per usufruire del servizio di prestito; il 24% per partecipare a concerti o rassegne; il 16% per attività inerenti alla scuola di musica; il 15% per prendere parte a laboratori attivati in sede.

**Spazi, orari e personale** Il 72% dei rispondenti si dichiara "abbastanza soddisfatto" degli spazi della fonoteca, a questi si aggiunge un ulteriore 23% di "molto soddisfatti", a testimonianza di un solido gradimento. Altrettanto può essere detto per gli spazi dedicati alla Scuola di Musica (90% di risposte positive) e, in misura minore, della Sala Prove (86%). Promossi anche gli orari di apertura, con un gradimento superiore al 90%.

Gli utenti coinvolti nella ricerca risultano pienamente soddisfatti riguardo alla professionalità del personale (87% di risposte "molto soddisfatto" e nessuna risposta negativa), nonché alla disponibilità (82% di risposte "molto soddisfatto").

**Il prestito** Il patrimonio di dischi e dvd a disposizione degli utenti risulta largamente apprezzato (oltre il 90%), in particolare per quanto riguarda la qualità (una sola risposta negativa), mentre il grado di aggiornamento è insufficiente per un rispondente ogni dieci. Con simili percentuali vengono promosse anche la quantità di dischi in prestito e la durata di quest'ultimo.

**La fonoteca e gli altri servizi** Dei 65 utenti della fonoteca rispondenti, 32 frequentano anche la biblioteca (di cui 23 utenti abituali); 19 anche la ludoteca (di cui 10 utenti abituali); 3 anche il centro intercultura (di cui 1 utente abituale); 30 anche il Teatro Troisi.

**Il voto** Il servizio complessivo offerto dalla fonoteca ottiene un voto medio pari a **8,76** (in una scala da 0 a 10); il punteggio minimo registrato è pari a 6, quello massimo è pari a 10.

#### **La voce degli utenti**

Qual è, a tuo avviso, il maggior pregio del servizio offerto dalla fonoteca?

- *"...il fatto di esserci. Una delle poche esperienze del genere in provincia per numero di materiale discografico e qualità"*
- *"E' gestita da persone molto competenti, tecnicamente preparate e con grande disponibilità e non ultimo apprezzabili anche da un punto di vista umano il che rende la fonoteca un luogo piacevole ed invitante"*
- *"Il gusto per la musica in tutte le sue forme"*

Qual è, a tuo avviso, il maggiore difetto del servizio offerto dalla fonoteca?

- *"Mi piacerebbe ci fossero più eventi pubblici "*
- *"Personalmente penso sia poco conosciuta "*
- *"Gli orari di apertura. Aprire il sabato mattina/pomeriggio?"*

Quali interventi suggeriresti, per migliorare il servizio offerto dalla fonoteca?

- *"Prestito superiore alla settimana. Per chi viene da altri comuni, obbliga ad esserci tutte le settimane. Peraltro nasce una dipendenza quasi patologica"*
- *"Più laboratori audio video introdurre il video (magari in collaborazione con Nonantola Film Festival)"*
- *"Integrare la vasta scelta di materiale musicale con alcune riviste specializzate nel settore, che diano risalto alle recensioni dei dischi in uscita sul mercato. Inoltre estenderei il prestito a due settimane"*

#### **CENTRO INTERCULTURA - customer satisfaction 2013**

Hanno compilato la sezione relativa al Centro Intercultura 30 utenti della Scuola di italiano Frisun, a cui vanno aggiunti altri nove che hanno riconsegnato il questionario nella sua versione in inglese.

Peculiarità del Centro Intercultura è la composizione della propria popolazione di utenti: 23 cittadini su 39 sono di origine straniera, in gran parte extra-europea (molto rappresentata, in particolare, la comunità ghanese, con 10 rispondenti). Oltre l'85% di quanti si sono sottoposti al questionario risiedono a Nonantola. Prevale largamente la presenza femminile (oltre il 70%). L'età media si attesta attorno ai 35 anni.

**Conoscere il Centro Intercultura** Il 75% degli utenti (29 su 39) sono venuti a conoscenza dei servizi offerti dal Centro Intercultura, in particolare la scuola di italiano, attraverso il suggerimento di un amico o di un conoscente.

**Perchè si frequenta il Centro Intercultura** Come facilmente prevedibile, 27 utenti su 39, naturalmente tutti provenienti da altri Paesi, dichiarano di frequentare la Scuola di Italiano; ecco alcune risposte:

- *"To understand the Italian language, culture and behaviour. To communicate effectively with others. To improve my job opportunities"* (Per comprendere la lingua, la cultura e le abitudini italiane. Per comunicare efficacemente con gli altri. Per migliorare le mie opportunità di lavoro)
- *"Well, I am here to be able to speak, write and also to be able to express myself in public"* (Sono qui per imparare a parlare, scrivere ed esprimermi in pubblico)
- *"Al tempo stesso, buona parte degli italiani che frequentano il servizio, tendono a sottolinearne l'importante ruolo di arricchimento personale e di confronto con culture differenti"*
- *"Per crescita personale e per ampliare le mie esperienze e abbattere i pregiudizi. mettermi in gioco" in una nuova situazione*
- *"Perchè interessata alla conoscenza di culture diverse dalla mia e allo scambio interpersonale"*
- *"Letture interculturali rivolte alle classi delle scuole del territorio"*

**Quanto si frequenta il Centro Intercultura** La frequenza al Centro Intercultura, e in particolare alle lezioni della Scuola di Italiano, risulta assidua (ossia almeno una volta a settimana) per 26 utenti su 39, pari al 66%.

**Il voto** Il servizio complessivo offerto dal Centro Intercultura ottiene un voto medio pari a **9,28** (in una scala da 0 a 10); il punteggio minimo registrato è pari a 8, quello massimo è pari a 10.

#### **La voce degli utenti**

Qual è il tuo giudizio sui servizi offerti dal centro intercultura?

- *"Ben organizzato e con un personale preparato, con tanta voglia di fare e tanta energia anche se con spazi un po' limitati"*
- *"L'attività realizzata è importante e crea realmente rete. Gli stranieri trovano un luogo dove emanciparsi. Peccato che non sia più possibile realizzare attività anche con i bimbi di mamme frequentanti la scuola. Gli spazi sono piuttosto esigui"*
- *"Organizzato bene. Ottima iniziativa anche la scuola di italiano. Indispensabile per una scelta di inclusione"*
- *"It provides very good services that needs to be commended. The personnels are very gentle, understanding and social. They are not racist (provide equal opportunities to everyone)"* (Fornisce un ottimo servizio che deve essere elogiato.

*Il personale è molto gentile, comprensivo e socievole. Non sono razzisti (offrono uguali opportunità a tutti)*

Che consiglio daresti per migliorare il centro intercultura?

- *"Ritengo sia un servizio fondamentale ed è molto interessante e innovativa la metodologia proposta per le varie attività"*
- *"Secondo me va bene ma da una parte visto che non so niente della lingua mi farebbe piacere se si potesse concentrare più sulle cose essenziali come l'alfabeto insomma le cose base della lingua e grazie"*
- *"La scuola di italiano è un ottimo servizio. permette agli stranieri di imparare la nostra lingua e allo stesso tempo è un luogo di comunicazione e relazione tra le persone. penso che la scuola sia importantissima per loro perchè li accoglie sempre a braccia aperte"*
- *"Certificates should be given often every stage. If people knows that they will receive certificates, they would take the school more seriously" (Dovrebbero essere assegnati attestati ad ogni fase. Se le persone sanno che riceveranno attestati, prenderebbero la scuola più seriamente)*

### **TEATRO TROISI customer satisfaction 2013**

68 utenti dei servizi culturali hanno completato la sezione relativa al Teatro Troisi. Si tratta di un campione composto prevalentemente da donne (76%), la cui età media si attesta attorno ai 45 anni. Tre su quattro risiedono a Nonantola: esiste, d'altro canto, un quarto di persone provenienti da altri comuni, che usufruiscono dell'offerta del Teatro Troisi.

**Gli accessi al teatro per categoria di spettacoli** Agli intervistati è stato chiesto di indicare a quale genere di spettacoli si fossero recati nel corso del 2013 e con quale frequenza. Nella tabella sottostante sono indicati i risultati. Si ricordi che era possibile indicare più risposte.

	Numero utenti frequentanti	Totale accessi
Teatro per ragazzi	42	109
Note di passaggio	19	50
Cartellone di prosa	10	27
Nonantola Film Festival	32	93
Iniziative di terzi	35	85

**L'adeguatezza delle strutture** Il 54% dei rispondenti giudicano la struttura del Teatro Troisi "abbastanza soddisfacente", il 28% si dichiara "molto soddisfatto", mentre il 18% denuncia delle carenze, optando per la possibilità di risposta "poco soddisfatto". A quanti esprimessero un giudizio negativo, era richiesto di specificarne la causa nella successiva domanda aperta: dalla lettura delle risposte emerge una ragione in particolare, cioè la scarsa visibilità dalle ultime file.

- *"Il fatto che le poltroncine hanno la stessa altezza e quindi chi è in fondo non riesce a vedere bene"*
- *"Disposizione delle poltrone. Fai fatica a vedere lo schermo"*
- *"Spazi accoglienza non adeguati, visibilità scarsa"*

**L'offerta dell'Amministrazione Comunale** Relativamente agli spettacoli proposti dall'Amministrazione Comunale, i rispondenti erano chiamati ad

esprimersi su: servizio di biglietteria, servizio di informazione / pubblicità, varietà dell'offerta e qualità dell'offerta.

Il servizio di biglietteria viene approvato da nove utenti su dieci: prevalente la modalità di risposta "abbastanza soddisfatto", che raccoglie il 66% delle risposte. Maggiori criticità vengono evidenziate in materia di informazioni e pubblicità degli spettacoli, con il 17% di risposte negative, pur in un contesto di decisa approvazione.

La varietà e la quantità dell'offerta sollevano maggiori critiche, con oltre un quarto di risposte negative (rispettivamente 25,8% e 25,4%); sembra esserci spazio per miglioramenti, dunque, pur partendo da un cartellone promosso da tre utenti su quattro.

**Il voto** Il servizio complessivo offerto dal Teatro Troisi ottiene un voto medio pari a **7,65** (in una scala da 0 a 10); il punteggio minimo registrato è pari a 3, quello massimo è pari a 10.

### **La voce degli utenti**

Quali interventi suggeriresti, per migliorare il servizio offerto dal Teatro Troisi?

- *"Gli spettacoli che ho visto sono sempre di ottima qualità, sarebbe bello poter aumentare il numero di spettacoli"*
- *"Più spettacoli per bambini alla domenica (che ritengo fantastici) e stampa dei biglietti per gli spettacoli in abbonamento non all'ingresso (ci si perde davvero tanto tempo in fila!). E...l'aggiunta di qualche proiezione anche per adulti durante l'anno"*
- *"In occasione dei saggi, erano presenti molti ragazzi. Essendo ormai estate tanti sono venuti in bicicletta e chiaramente le hanno addossata ai muri ed alle colonne. Ma costano così tanto le rastrelliere?"*
- *"Servizio fisso di riferimento informazioni e biglietteria"*
- *"Sarebbe auspicabile poter scegliere tra una varietà maggiore di spettacoli teatrali"*

### **C.E.A.S. customer satisfaction 2013**

Per il C.E.A.S. specificatamente sono stati distribuiti 50 questionari, tutti restituiti compilati. Gli utenti che hanno risposto sono 4 maschi e 46 femmine, con un'età media di 47 anni, residenti a Nonantola per il 63% e di nazionalità italiana (98%).

**Perchè si frequenta** Si frequenta il C.E.A.S. prevalentemente per attività legata alla scuola: attività didattica (42%), educazione stradale (18%), ma anche per corsi e laboratori (19%).

**Spazi, orari e personale** 30 utenti su 50 giudicano discreti e/o buoni gli spazi in cui è collocato il C.E.A.S. Per 40 utenti su 50 gli orari di apertura risultano soddisfacenti, mentre è giudicata "buona" la competenza e preparazione del personale dal 68% dei rispondenti, la capacità di soluzione dal 50%. Alta la valutazione "buona", con percentuali fra i rispondenti dal 72% all'80%, relativa alla disponibilità del personale, alla capacità di ascolto e cortesia, alla correttezza e trasparenza.

**Il voto** Il servizio complessivo offerto dal C.E.A.S., in una scala che prevedeva 4 valori: insufficiente-sufficiente-discreto-buono, risulta per il 57% dei rispondenti

“buono”, per il 35% “discreto”, per l’8% “sufficiente”, nessuno dei rispondenti lo giudica “insufficiente”.

## Il giudizio delle scuole

La Direzione didattica stessa richiede agli insegnanti un giudizio sull’offerta didattica proposta dalle agenzie del territorio, e tale valutazione viene ogni anno inviata ai servizi.

Per l’a.sc. 2012-2013 hanno risposto tutti gli insegnanti interessati della scuola dell’infanzia e della scuola primaria, non tutti i docenti della scuola secondaria di primo grado.

La scuola dell’infanzia ha dato in gran maggioranza un giudizio “buono”, corrispondente anche al grado di accoglimento da parte dei bambini. Positivi gli apprezzamenti legati alla flessibilità degli operatori, qualche osservazione negativa riguarda la rigidità di alcune proposte in termini di tempistica e logistica.

La scuola primaria ha organizzato i giudizi per progetti e per classi, assegnando punteggi nella maggioranza positivi: 3 su 6 “alti” fra le prime, 3 su 3 “alti” fra le seconde, 3 “ottimi” e 6 “buoni” fra le terze, 6 “alti” e 3 “medi” fra le quarte, 9 “medio-alti” su 11 fra le quinte. Sottolineati, fra gli aspetti positivi, la flessibilità degli operatori, la collaborazione e la capacità di coinvolgere i ragazzi. Di nuovo, per quanto riguarda le osservazioni negative, alcuni progetti vengono valutati “po’ rigidi nella loro formulazione, diciamo con un percorso precostituito già delineato”.

Per la scuola secondaria di primo grado hanno risposto i docenti di lettere, con una maggioranza di giudizi più che positivi. L’unica osservazione riguarda lo spettacolo in cartellone “Teatro per la scuola”, giudicato poco in sintonia con i gusti dei ragazzi.

## La voce degli operatori

*Officine culturali*, in quanto processo di trasformazione dei servizi, mette in gioco il lavoro dei singoli operatori, portatori ognuno di professionalità specifiche e differenti: oltre alla motivazione al lavoro - che nasce dall’orgoglio di ogni operatore culturale di contribuire al raggiungimento di un obiettivo di pubblica utilità particolarmente prezioso e importante per la qualità della vita dei cittadini - va alimentata anche una motivazione al lavoro di gruppo, entro il quale si condividono obiettivi, strategie, informazioni, programmi. Per una buona riuscita e tenuta dei risultati, il giudizio dei singoli operatori è altrettanto importante quanto quello degli utenti.

**Gli obiettivi del progetto *Officine Culturali*** sono condivisi dagli operatori, che hanno contribuito fortemente a definirli, in un processo partecipato con l’A.C. Chi proviene da altre esperienze lavorative non manca di sottolineare le differenze, apprezzando lo sforzo di cercare sempre e comunque sinergia, integrazione, lavoro di squadra.

**La valutazione sugli esiti** è cauta, nella consapevolezza che si è solo agli inizi, che si tratta di un progetto ambizioso ancora da esplorare. La sinergia delle attività, la parte più visibile del lavoro, ma di impatto sui cittadini, è solo una piccola parte.

**Fra le attività/iniziativa proposte giudicate dagli operatori di maggior successo** si collocano: l'estate, Apposta per te (in particolare le letture e i laboratori per bambini in Biblioteca), Salto nel Suono (che ha allargato il proprio pubblico), il Teatro Ragazzi, le aperture domenicali per tutti in Ludoteca (non altrettanto quelle riservate solo agli adolescenti). Segnalato il parziale insuccesso degli incontri per adulti sui videogiochi. Per il Centro Intercultura particolarmente impegnativa è stata l'iniziativa *PiazzaLiberaTutti!* che ha coinvolto persone, gruppi e associazioni aggregando un pubblico eterogeneo per età e provenienza geografica che ha partecipato attivamente alla giornata di piazza, sia come proponente sia come fruitore di proposte. Opinione di diversi operatori è che il notevole incremento di proposte abbia forse rischiato di saturare un po' l'offerta.

**Per migliorare l'offerta** – non tanto in termini di ampliamento, dal momento che gli operatori sono ben consapevoli dei vincoli sulle risorse umane ed economiche per la Pubblica Amministrazione – c'è chi sottolinea una “razionalizzazione effettiva delle funzioni di ciascuno”, “fare meno e fare meglio” concentrarsi sul patrimonio e sull'utenza (il cuore dei servizi culturali), lavorando sia sulla qualità sia sulla quantità delle proposte, cercando di non accumulare e concatenare troppi appuntamenti. In particolare verso gli adolescenti, si potrebbe creare “zone” comuni fra servizi dove i ragazzi più grandi possano accedere. Tutti rimarcano la necessità di lavorare maggiormente e meglio sulla comunicazione.

**Il grado di soddisfazione sull'organizzazione interna** sembra buono, nonostante il grande impegno richiesto in termini anche di tempi organizzativi. Si è consapevoli di un forte scarto fra i tempi richiesti dagli utenti e dalle esigenze intrinseche alle attività e i tempi della macchina amministrativa e organizzativa. Il lavoro di gruppo può apparire a volte come un ulteriore incombenza ma “indietro non si torna”. La sfida è alta e gli strumenti organizzativi e gestionali non sembrano ancora adeguati.

Infine dagli stessi operatori vengono individuate **le competenze richieste** nello svolgimento del loro lavoro: oltre alle competenze tecniche specialistiche, si sottolineano quelle di tipo relazionale (lavorare in staff; comunicare, ascoltare), culturale (conoscenza, uso, e promozione delle “nuove” tecnologie; immaginare il futuro possibile delle esperienze, supportando l'iniziativa che spontaneamente il territorio esprime), organizzativo (pianificare), operative (facchinaggio). Alcuni sono consapevoli che il meglio di sé lo danno solo in alcuni ambiti e non in altri ... ma generalmente **il sentimento di adeguatezza** è abbastanza buono, fiduciosi e ottimisti che la sfida possa essere affrontata, fin tanto che c'è divertimento intellettuale e motivazione.