



Città di Seriate

Settore 4
Biblioteca

Allegato 5

Relazione questionari Biblioteca 2019

Distribuzione 21 settembre-31 ottobre 2019

A cura di: Stefano Rinaldi, Cristina Gioia

1. Premessa

I questionari di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio della biblioteca sono stati distribuiti tra il 21 settembre (in corrispondenza con l'evento Biblioparty) e il 31 ottobre 2019. Oltre ad un *form* compilabile online e alla distribuzione al banco della biblioteca, sono state effettuate due rilevazioni presso **la piscina comunale** e presso **il centro sportivo**, scegliendo il giorno della settimana e la fascia oraria con maggiore affluenza di pubblico. Ciò ha consentito di estendere il questionario anche al di fuori della cerchia di utenti che abitualmente frequentano la biblioteca, con l'obiettivo è quello di censire sia i cittadini che frequentano la biblioteca sia quelli che non la frequentano.

Al termine del periodo di compilazione, sono stati raccolti complessivamente n. 310 questionari.

L'esito della rilevazione evidenzia che la maggioranza degli intervistati si reca in biblioteca almeno 1 volta alla settimana (93%) e tra questi frequentatori vi è un buon livello di soddisfazione dell'utenza, che ha dato risposte pressoché positive a tutti i quesiti posti.

2. Campione intervistato

Come già anticipato, il questionario è stato compilato da 310 persone. Di queste, circa il 60% è costituito da donne.

Tabella 1 – Composizione per sesso

Sesso	Intervistati	%
Femmine	188	60,6
Maschi	113	36,5
Senza risposta	9	2,9
Totale	305	

Considerando, invece, la fascia d'età, si rileva che la maggioranza degli intervistati ha tra i 31 e i 65 anni (61,8%), con una spiccata prevalenza di persone con età compresa tra i 31 e i 50 anni.

Tabella 2 – Composizione per età

Fasce d'età	Conteggio di Fascia d'età	%
0-14	19	6,3
15-18	3	1,0
19-30	48	15,8
31-50	115	37,8
51-65	73	24,0
più di 65	41	13,5
Senza risposta	5	1,6
Totale complessivo	304	100,0

Di tutti coloro che hanno indicato la propria residenza, più del 70% è residente a Seriate, mentre circa il 25% proviene dai comuni limitrofi, in particolare Bergamo, Brusaporto, Pedrengo e Gorle.

Tabella 3 – Residenza

Comune di provenienza	Intervistati	%
Seriate	225	73,29
altro comune	78	25,41
Senza risposta	4	1,30
Totale complessivo	73	100

Tabella 4 – Comuni di residenza utenti extra-Seriate

Comune	Intervistati	Comune	Intervistati
Bergamo	21	Aviatico	1
Brusaporto	12	Calcinante	1
Pedrengo	9	Cavernago	1
Gorle	7	Nembro	1
Grassobbio	3	Orio al serio	1
Scanzorosciate	3	Piacenza	1
Seriate	3	S. Paolo d'Argon	1
Albano S. Alessandro	2	San Pellegrino	1
Bagnatica	2	Torre Boldone	1
Costa di Mezzate	2	Villa di Serio	1
Verdellino	2	Senza risposta	94

Quasi tutti gli intervistati sono di cittadinanza italiana e per circa il 50% sono lavoratori dipendenti, seguiti dai pensionati (20,45%).

Tabella 5 – Cittadinanza

Cittadinanza	Intervistati
Di uno stato dell'Unione Europea	1
Di uno stato extracomunitario	2
Italiana	299
Senza risposta	4
Totale complessivo	306

Tabella 6 – Professione

Professione	Intervistati	%
Lavoratore autonomo o dipendente	149	48,38
Pensionato/a	63	20,45
Studente	59	19,16
Casalingo/a	22	7,14
In cerca di occupazione	12	3,90
Senza giudizio	3	0,97
Totale complessivo	308	100,00

3. Vado in biblioteca: quanto e perché...

Gli intervistati sono stati invitati a scegliere un aggettivo per descrivere la biblioteca di Seriate. Le impressioni che gli intervistati riportano sono in gran parte positive. Fatta eccezione per 7 persone che la giudicano "vecchia" ed una "migliorabile", la maggior parte la reputa accogliente, attiva, interessante e dinamica.

Tabella 7 – Se dovessi descrivere la biblioteca di Seriate, quale termine sceglieresti?

Aggettivo	Intervistati
accogliente	139
attiva	57
interessante	36
dinamica	27
senza giudizio	14
statica	11
vivace	8
vecchia	7
colorata	6
collaborativa	1
migliorabile	1
Rilassante	1
straordinaria	1
utile	1
Totale complessivo	310

Quasi tutti gli intervistati sono frequentatori abituali della biblioteca: quasi il 72% dichiara infatti di andarci una o più volte al mese. Di questi, un percentuale del 16% vi si reca anche 2/3 volte alla settimana.

Nel campione, però, sono rientrati anche cittadini che hanno dichiarato di non frequentare mai la biblioteca (6%).

Tabella 8 – Grado di frequentazione della biblioteca

Frequenza	Intervistati	%
1 volta al mese	84	27,10
1 volta alla settimana	77	24,84
2/3 volte alla settimana	50	16,13
meno di 10 volte all'anno	65	20,97
mai	20	6,45
ogni giorno	12	3,87
Senza giudizio	2	0,65
Totale complessivo	310	100,00

A chi frequenta la biblioteca è stato richiesto di indicare almeno due motivi per cui visitano la biblioteca di Seriate. Su 426 motivazioni scelte, le più popolari riguardano il tradizionale *core business* della biblioteca, ovvero il prestito e la consultazione del patrimonio e lo studio.

È interessante notare, però, che più del 18% degli intervistati dichiara di recarsi in biblioteca per assistere a spettacoli e film, frequentare corsi e laboratori o semplicemente socializzare.

Tabella 9 – Motivi per cui si frequenta la biblioteca

Motivazione	Intervistati	%
prestito/consultazione libri e DVD	233	55%
studiare	52	12%
leggere quotidiani e riviste	43	10%
assistere a spettacoli e film	37	9%
frequentare corsi e laboratori	30	7%
fare due chiacchiere	11	3%
utilizzare computer e wifi	8	2%
Altro (giocare, chiedere informazioni, Gruppo di lettura, Mercatino, Spazio per lavorare)	12	3%

4. La biblioteca e i suoi spazi

Nella seconda parte del questionario, gli intervistati sono stati chiamati a esprimere un giudizio sui diversi ambienti della biblioteca (da 1: pessimo a 10: ottimo).

Per ottenere un quadro delle risposte il più realistico possibile, nel conteggio della percentuale non sono state considerate le risposte di chi ha indicato "non so" perché non conosce o non ha mai usufruito/frequentato gli spazi menzionati.

Il giudizio dei frequentatori della biblioteca è in genere positivo. Circa il 70% degli intervistati che ha risposto al quesito ha infatti espresso una valutazione positiva sui vari spazi.

Tabella 10-11 – Valutazione degli ambienti

Giudizio	PIANOTERRA						
	Giardino	Ingresso atrio	Sala giornali	Sala computer	Auditorium	Laborat. esterno	Tenso-struttura
1	0,8	1,6	1,1	0,7	0,6	1,9	1,6
2	3,6	3,6	4,3	2,9	4,1	5,6	4,8
3	3,2	4,8	4,3	5,8	2,9	2,8	3,2
4	2,0	1,6	2,7	3,6	2,9	1,9	3,2
5	5,9	6,0	4,9	3,6	2,3	6,5	3,7
6	10,7	20,9	12,0	13,1	8,8	10,2	11,2
7	18,2	19,3	24,5	21,2	18,7	23,1	19,7
8	25,7	22,9	22,3	25,5	26,9	24,1	28,2
9	14,6	8,8	14,7	10,9	18,1	10,2	12,2
10	15,4	10,4	9,2	12,4	14,6	13,9	12,2
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Giudizio	PRIMO PIANO				Giudizio	SECONDO PIANO	
	Sala studio	Saletta studio esterna	Zona narrativa	Sala fumetti dvd		Saletta studio	Sezione ragazzi
1	2,2	2,8	1,2	1,4	1	1,4	1,1
2	3,3	4,9	4,3	3,4	2	4,2	3,4
3	2,2	2,8	3,1	1,4	3	1,4	2,8
4	1,6	1,4	0,0	1,4	4	1,4	2,3
5	7,7	7,6	1,8	3,4	5	3,5	1,7
6	14,3	17,4	9,8	10,9	6	13,4	5,1
7	16,5	18,1	20,9	17,0	7	17,6	13,0
8	22,0	22,9	26,4	28,6	8	23,9	26,0
9	17,0	11,1	15,3	16,3	9	17,6	18,6
10	13,2	11,1	17,2	16,3	10	15,5	26,0
	100,0	100,0	100,0	100,0		100,0	100,0

L'auditorium risulta l'ambiente più apprezzato del pianoterra, seguito dal giardino. È importante sottolineare, però, che una media del 16% degli utenti giudica negativamente gli ambienti, in particolare modo il laboratorio esterno.

Tabella 12 - Valutazione degli ambienti al pianoterra

% utenti che hanno espresso un giudizio	PIANOTERRA						
	Giardino	Ingresso atrio	Sala giornali	Sala pc	Auditorium	Laboratorio esterno	Tensostruttura
da 1 a 5	15,4	17,6	17,3	16,6	12,8	18,7	16,5
dai 6 in su	84,6	82,4	70,7	83,4	87,2	81,3	83,5
Totale	100	100	100	100	100	100	100

Gli spazi al primo piano riservati al patrimonio di libri e dvd, nei quali sono presenti poltroncine e tavolini per gli utenti, piacciono molto ai frequentatori della biblioteca, che appaiono un po' meno soddisfatti rispetto alla sala studio della sezione adulti e della saletta studio, collocata nello spazio antistante i bagni.

La sezione ragazzi si conferma come il luogo più amato, con una media di 83% di giudizi superiori al 7 (quasi il 44% dà un giudizio compreso tra 9 e 10).

Tabella 13 e 14 - Valutazione degli ambienti al primo e secondo piano

PRIMO PIANO					SECONDO PIANO	
Giudizio	Sala studio	Saletta studio esterna	Zona narrativa	Sala fumetti/dvd	Saletta studio	Sezione ragazzi
da 1 a 5	17	19,4	10,4	10,9	11,09	11,3
dai 6 in su	83	80,6	89,6	89,01	88,01	88,7
Totale	100	100	100	100	100	100

5. Servizi e attività della biblioteca

Agli intervistati è stato chiesto di esprimere un'opinione su quali servizi e attività della biblioteca vorrebbero vedere potenziati, indicando almeno due opzioni.

In analogia con quanto emerso nel quesito relativo ai motivi per cui si reca in biblioteca, il patrimonio documentario ricopre ancora un posto di rilievo. Il 54,6% degli utenti vorrebbe che venissero ancor più valorizzati il patrimonio (libri, dvd, cd e riviste/quotidiani) e la promozione della lettura.

È interessante come, subito dopo il patrimonio, il 20,6% degli utenti richieda più corsi di (lingue, hobbistica, informatica e scrittura) e l'11% delle risposte si concentri sulla richiesta di un servizio bar.

Tabella 15- Servizi ed attività da potenziare

Servizi/aree da potenziare	Risposte	%
patrimonio libri (varietà / numerosità)	111	24,3
attività di promozione alla lettura	53	11,6
patrimonio film (varietà / numerosità)	51	11,2
servizio bar	50	11,0
corsi di lingue	43	9,4
conferenze/dibattiti	42	9,2
corsi hobbistica	29	6,4
patrimonio musicale (varietà / numerosità)	18	3,9
patrimonio quotidiani e riviste (varietà/numerosità)	16	3,5
corsi informatica	13	2,9
corsi di scrittura	9	2,0
Altro	21	4,6

Tutti e 310 intervistati hanno indicato due attività che vorrebbero trovare nella loro biblioteca ideale.

Oltre alla possibilità di leggere (23%), il 14% degli intervistati ritiene che la biblioteca debba essere un luogo di educazione permanente, deputato all'apprendimento di nuove competenze ed abilità.

Ma non solo: dalle risposte emerge con sempre maggiore chiarezza che la biblioteca è un luogo di socializzazione in cui la gente vorrebbe incontrare ed entrare in relazione con altre persone, rilassarsi e fare due chiacchiere davanti al caffè (30% degli intervistati).

Tabella 17– Attività da svolgere nella propria biblioteca ideale

Attività	Risposte	%
leggere	140	23,0
incontrare persone	115	18,9
imparare cose nuove: arte, uso pc, interviste a tema, giocare, maglia, carte, giardinaggio, fare ricerche	85	14,0
rilassarsi o fare due chiacchiere davanti a un caffè	69	11,3
studiare	50	8,2
imparare a suonare	45	7,4
vedere film	33	5,4
ascoltare musica	30	4,9
usare internet	14	2,3
vedere eventi sportivi	13	2,1
Altro	8	1,3
giocare	7	1,1

6. I servizi della rete

Parte del questionario è stata dedicata ad alcuni servizi della Rete Bibliotecaria Bergamasca, per i quali è stato richiesto di indicare l'eventuale frequenza di utilizzo e un giudizio complessivo.

Il portale della Rete (www.rbbg.it), dal quale gli utenti possono consultare il catalogo, visionare le informazioni e gli eventi della rete, gestire la propria scheda personale, è conosciuto e utilizzato da quasi il 70% degli utenti. Questi ultimi ne fanno un uso frequente e ne danno un giudizio molto positivo (il 75% gli assegna un voto tra 8 e 10).

Tabella 18– Portale www.rbbg.it

Utilizzo	Utenti	Frequenza utilizzo	Utenti	%	Valutazione	Utenti	%
sì	214	1	18	8,4	1	0	0,0
no	86	2	11	5,1	2	0	0,0
Senza giudizio	10	3	16	7,5	3	2	1,0
Totale	310	4	8	3,7	4	4	2,0
		5	18	8,4	5	9	4,6
		6	10	4,7	6	13	6,6
		7	16	7,5	7	20	10,2
		8	33	15,4	8	54	27,4
		9	28	13,1	9	40	20,3
		10	56	26,2	10	55	27,9

La biblioteca digitale della Rete (<https://bergamo.medialibrary.it>) è conosciuta da circa un terzo degli utenti della biblioteca di Seriate. Circa il 40% ne fa un uso sporadico, bilanciati però da un 30% circa che ne usufruisce frequentemente.

Tabella 19– MLOL Media Library On Line

Utilizzo	Utenti	Frequenza utilizzo	Utenti	%	Valutazione	Utenti	%
sì	102	1	21	20,4	1	1	1,1
no	184	2	7	6,8	2	1	1,1
senza giudizio	18	3	15	14,6	3	2	2,2
Totale	304	4	3	2,9	4	5	5,5
		5	8	7,8	5	8	8,8
		6	11	10,7	6	12	13,2
		7	5	4,9	7	12	13,2
		8	12	11,7	8	20	22,0
		9	13	12,6	9	21	23,1
		10	8	7,8	10	9	9,9

Il servizio di *reference* digitale “Chiedilo a noi” (www.chiediloanoi.it), attraverso il quale gli utenti possono porre dei quesiti a tutti i bibliotecari della RBBG, del sistema bibliotecario Nord Est di Milano e del sistema bibliotecario del comune di Milano, è conosciuto solo dal 20% delle persone che hanno risposto al quesito.

Di questi, solo una ventina di utenti ne fa un uso frequente, con un grado di soddisfazione alquanto elevato. Più della metà degli utenti, però, pur conoscendo il servizio, se ne è avvalsa molto raramente.

Tabella 20– Servizio “Chiedilo a noi”

Utilizzo	Utenti	Frequenza di utilizzo	Utenti	%	Valutazione	Utenti	%
no	216	1	22	31,9	1	4	6,9
sì	62	2	6	8,7	2	0	0,0
senza giudizio	21	3	8	11,6	3	3	5,2
Totale	299	4	4	5,8	4	1	1,7
		5	4	5,8	5	0	0,0
		6	5	7,2	6	5	8,6
		7	3	4,3	7	6	10,3
		8	7	10,1	8	13	22,4
		9	5	7,2	9	7	12,1
		10	5	7,2	10	19	32,8

7. L'offerta della biblioteca di Seriate

Nell'ultima parte del questionario, si è richiesto agli intervistati di esprimere un giudizio su alcuni aspetti della biblioteca di Seriate:

- Offerta libri e DVD
- Orari di apertura
- Servizio prestito (interprestito, prenotazioni, servizi online)
- Offerta iniziative e corsi
- Competenza e cortesia del personale

L'utenza appare generalmente molto soddisfatta dell'offerta di libri e dvd presente in biblioteca, esito del costante ed accurato rinnovamento delle collezioni operato dai bibliotecari.

Anche gli orari di apertura sembrano soddisfare la maggioranza dell'utenza, anche se un buon 20% di coloro che hanno risposto alla domanda li hanno giudicati negativamente.

Tabella 21- Valutazione patrimonio ed orari di apertura

Patrimonio libri e dvd			Orari di apertura		
Valutazione	Risposte	%	Valutazione	Risposte	%
1	2	0,8	1	10	3,9
2	8	3,2	2	12	4,6
3	6	2,4	3	7	2,7
4	4	1,6	4	9	3,5
5	10	4,0	5	11	4,2
6	16	6,4	6	32	12,4
7	54	21,7	7	39	15,1
8	77	30,9	8	61	23,6
9	42	16,9	9	43	16,6
10	30	12,0	10	35	13,5
Totale	249	100,0	Totale	259	100,0
Non sa/non risponde	46		Non sa/non risponde	39	
Totale complessivo	295		Totale complessivo	298	

Il servizio prestiti si conferma come uno dei più apprezzati (quasi l'80% di coloro che hanno risposto ha dato un giudizio più che positivo). Anche l'offerta di iniziative e corsi della biblioteca viene generalmente gradita dagli utenti (75% ha dato un voto pari o superiore a 7).

Tabella 22- Valutazione servizio prestito ed offerta di iniziative e corsi

Servizio prestiti			Offerta iniziative e corsi		
Valutazione	Risposte	%	Valutazione	Risposte	%
1	3	1,2	1	1	0,5
2	4	1,6	2	7	3,6
3	8	3,1	3	5	2,6
4	0	0,0	4	7	3,6
5	6	2,3	5	12	6,3
6	8	3,1	6	15	7,8
7	29	11,3	7	53	27,6
8	71	27,7	8	54	28,1
9	55	21,5	9	22	11,5
10	72	28,1	10	16	8,3
Totale	256	100,0	Totale	192	100,0
Non sa/non risponde	43		Non sa/non risponde	91	
Totale complessivo	299		Totale complessivo	283	

Il personale è stato valutato molto cortese e competente da quasi il 90% degli intervistati.

Anche gli spazi, nell'opinione di quasi l'80% degli intervistati, sono considerati funzionali.

Tabella 23– Valutazione competenza e cortesia del personale e funzionalità degli spazi

Competenza e cortesia del personale			Funzionalità spazi		
Valutazione	Risposte	%	Valutazione	Risposte	%
1	2	0,8	1	1	0,4
2	4	1,6	2	3	1,2
3	6	2,4	3	7	2,8
4	1	0,4	4	6	2,4
5	4	1,6	5	10	4,0
6	15	6,1	6	21	8,5
7	21	8,6	7	42	17,0
8	51	20,8	8	70	28,3
9	66	26,9	9	41	16,6
10	75	30,6	10	46	18,6
Totale	245	100,0	Totale	247	100,0
Non sa/non risponde	45		Non sa/non risponde	47	
Totale complessivo	290		Totale complessivo	294	

8. Conclusioni schematiche

1. Spazi: nel complesso gli spazi della biblioteca risultano gradevoli ma da migliorare;
2. Servizi della biblioteca: la biblioteca si conferma come luogo di lettura (da potenziare) ma anche di socializzazione e aggregazione;
3. Servizi dai bibliotecari: i corsi, le iniziative e gli orari di apertura sono da migliorare/ implementare.