

Relazione sul questionario di gradimento dei servizi bibliotecari dell'Unione Reno Galliera - Anno 2019

Il questionario è stato pubblicato online dal 15 novembre al 14 dicembre 2019 sul sito Internet dell'Unione Reno Galliera, sui siti dei singoli comuni e su quello delle biblioteche del Distretto culturale Pianura Est, oltre che sulle pagine Facebook delle singole biblioteche e attraverso le newsletter (ove presenti). Nello stesso periodo è stato distribuito in forma cartacea presso le nostre sedi, salvaguardando l'anonimato dei compilatori.

Dei **683 utenti** che hanno compilato il questionario, oltre il 71% sono donne, hanno un'età compresa tra i 31 e i 50 anni (36,6%), sono di nazionalità italiana (97%), quasi tutti sono residenti nei comuni dell'Unione Reno Galliera, la maggior parte hanno un diploma di scuola secondaria di secondo grado (49%), circa il 25% sono laureati, del resto sono quasi tutti studenti. Il 43% sono lavoratori dipendenti, il 24,5% sono pensionati, il 12%, appunto, studenti. [\[Domande 2-7\]](#)

Si tratta di utenti fidelizzati, che frequentano la biblioteca di riferimento da oltre 3 anni (75%), con frequenza quotidiana (6%), settimanale (33%) o mensile (49%). Il 43% frequenta anche altre biblioteche. [\[Domande 8-9, 11-12\]](#)

I **servizi più utilizzati**, oltre a prestito librario (78%) e consultazione/lettura in sede (27%) sono le attività rivolte a bambini e ragazzi (21%). [\[Domanda 10\]](#)

L'**orario di apertura** è considerato ottimale nel 52% delle risposte, buono nel 39%. Stesse risposte e percentuali circa la qualità e il comfort degli spazi. [\[Domande 13-14\]](#)

Nel 96% dei casi non si segnalano difficoltà nel reperire libri o altri materiali a scaffale. [\[Domanda 15\]](#)

La cortesia del **personale** è considerata ottimale nel 92% delle risposte e buona nel 6%. La competenza: ottimale (89%) o buona (10%). [\[Domande 16-17\]](#)

Il **patrimonio librario** andrebbe potenziato e aggiornato nel 29% delle risposte, risulta completo e aggiornato nel 56%, dovrebbe essere potenziato in alcuni settori 13%. [\[Domanda 18\]](#)

Il servizio di **prestito** viene valutato ottimale nel 71% dei casi, buono nel 26%. Analoga la valutazione per il prestito interbibliotecario: ottimale 68%, buono 29%. [\[Domande 19-20\]](#)

Risultano ancora relativamente poco utilizzati sia il catalogo online Sebina You, sia la biblioteca digitale EmiLib. [\[Domanda 21\]](#)

Le **iniziative culturali** proposte sono giudicate ottime nel 49% delle risposte, buone nel 41%. L'attività di comunicazione/informazione: ottima 59%, buona 34%. [\[Domande 22-24\]](#)

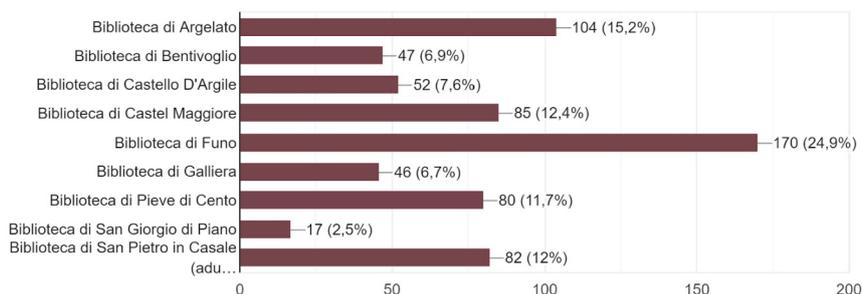
Tra le proposte per migliorare i servizi esistenti si segnalano: ampliamento degli spazi, estensione degli orari di apertura, accesso a giochi con sala dedicata. [\[Domanda 25\]](#)

La media delle risposte configura una percezione complessivamente positiva dei servizi bibliotecari. Emergono: l'indicazione di orientare gli acquisti verso il potenziamento e l'aggiornamento di alcune aree della conoscenza; la necessità di promuovere attivamente i servizi online.

Domanda 1

Scelga la biblioteca che vuole valutare

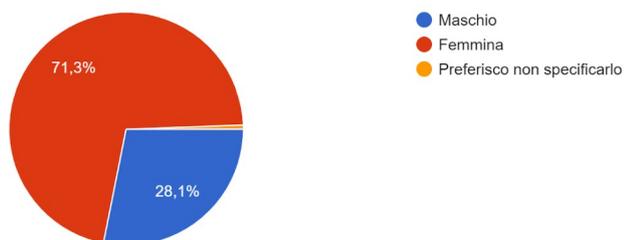
683 risposte



Domanda 2

Genere

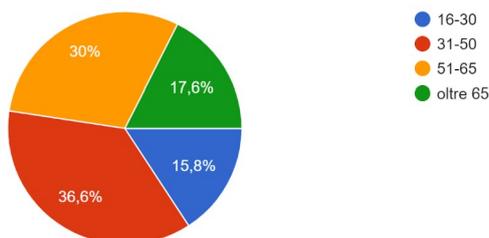
683 risposte



Domanda 3

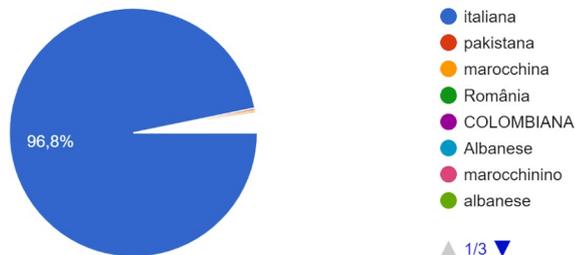
Età

683 risposte



Domanda 4

Nazionalità
683 risposte



Domanda 5

Comune di residenza

Per leggere tutte le risposte clicca [qui](#)

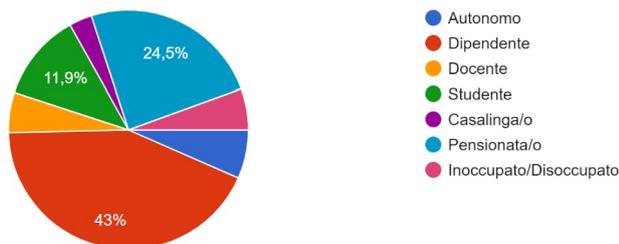
Domanda 6

Titolo di studio
683 risposte



Domanda 7

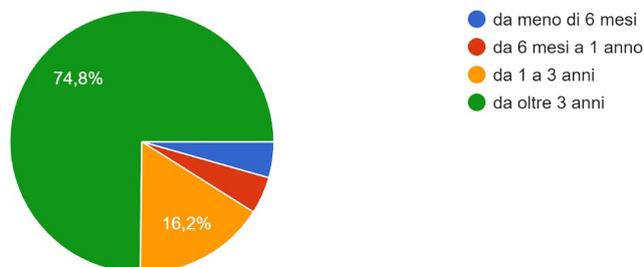
Professione
683 risposte



Domanda 8

Da quanto tempo frequenta la biblioteca?

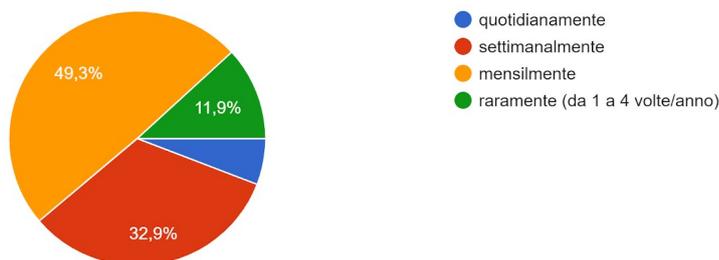
679 risposte



Domanda 9

Con quale frequenza si reca in biblioteca?

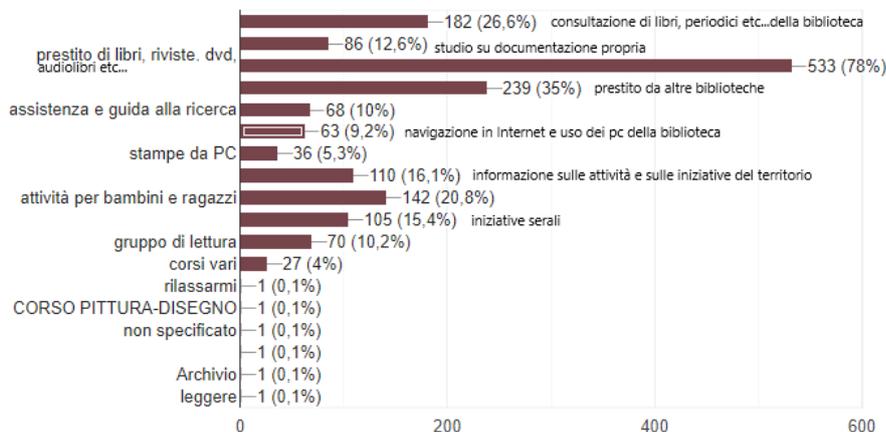
683 risposte



Domanda 10

Di quale servizio si avvale prevalentemente?

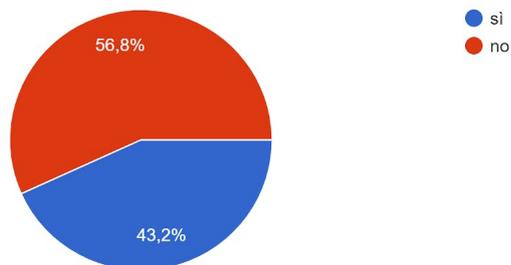
683 risposte



Domanda 11

Frequenta altre biblioteche?

680 risposte



Domanda 12

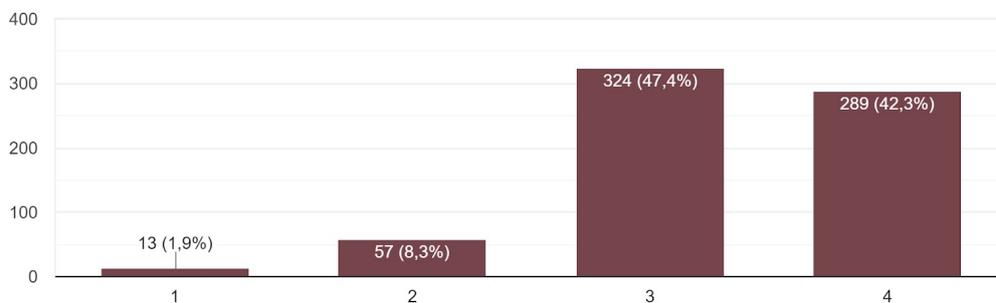
Se sì, quali?

Per leggere le risposte clicca [qui](#)

Domanda 13

Come valuta l'orario di apertura della biblioteca?

683 risposte

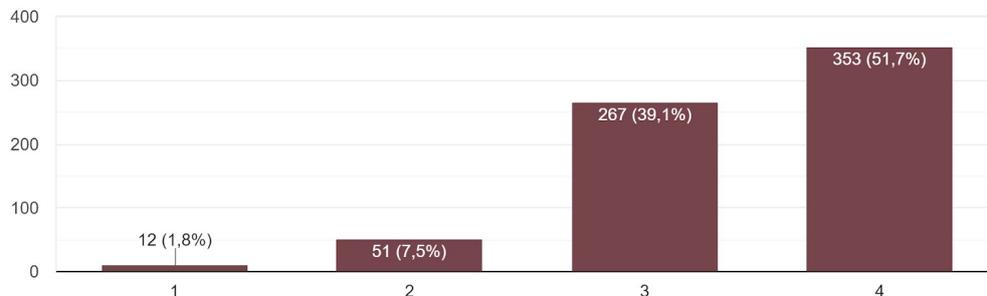


1 = insufficiente 4 = ottimale

Domanda 14

Come valuta la qualità degli spazi (luminosità, tranquillità, climatizzazione, pulizia, servizi igienici)?

683 risposte

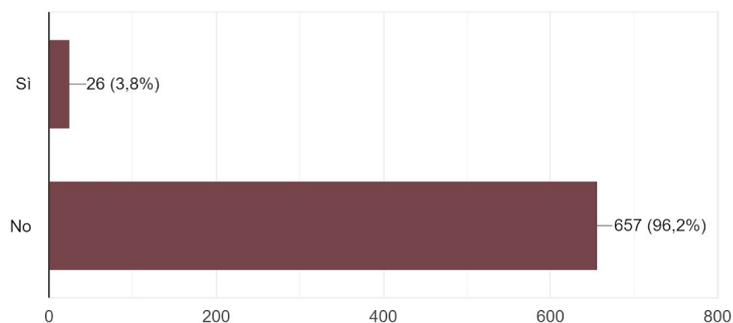


1 = insufficiente 4 = ottimale

Domanda 15

Ha avuto difficoltà a reperire i documenti (libri, DVD, quotidiani, riviste) a scaffale?

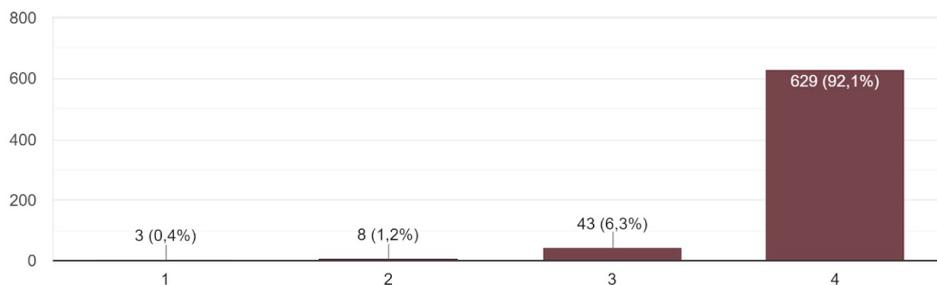
683 risposte



Domanda 16

Come valuta disponibilità e cortesia del personale?

683 risposte

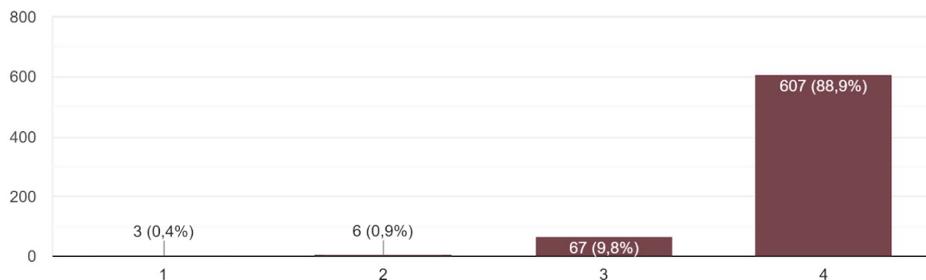


1 = insufficiente 4 = ottimale

Domanda 17

Come valuta la competenza del personale?

683 risposte



1 = insufficiente 4 = ottimale

Domanda 18

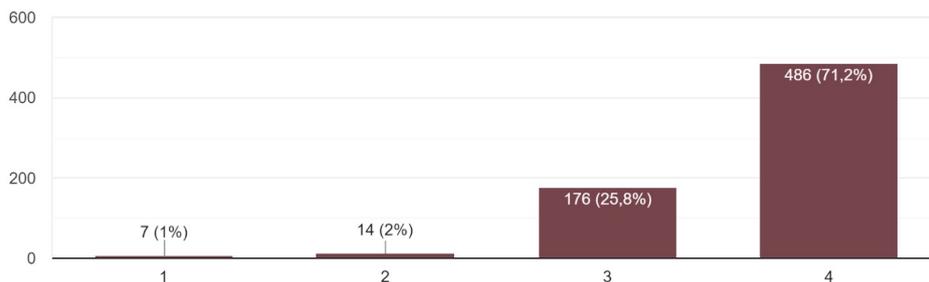
Come valuta la qualità del patrimonio librario?

Per leggere le risposte clicca [qui](#)

Domanda 19

Come valuta il servizio di prestito (numero dei documenti, durata, proroga, prenotazione)?

683 risposte

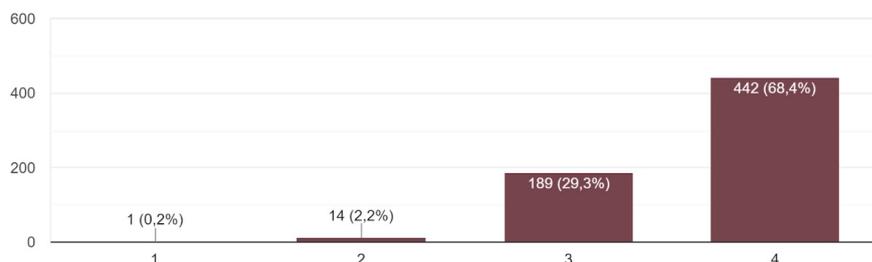


1 = insufficiente 4 = ottimale

Domanda 20

Come valuta l'efficienza del servizio di prestito interbibliotecario (risorse disponibili, tempo di attesa, puntualità di consegna)?

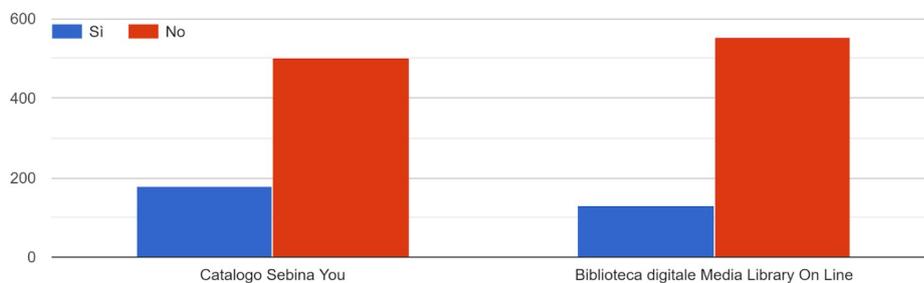
646 risposte



1 = insufficiente 4 = ottimale

Domanda 21

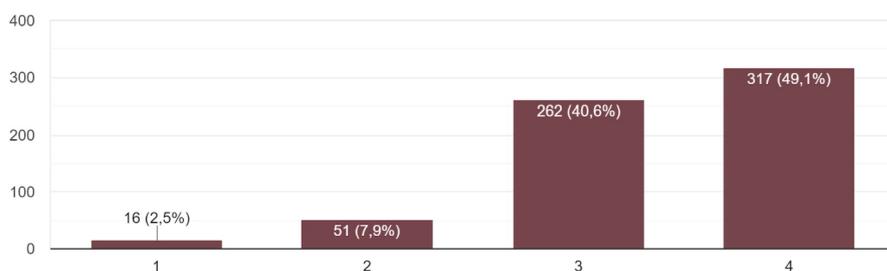
Utilizza il catalogo del Polo bibliotecario bolognese (Sebina You) e la biblioteca digitale Media Library On Line (EmiLib)?



Domanda 22

Come valuta le iniziative culturali proposte dalla biblioteca (presentazione di libri, conferenze, mostre, gruppo di lettura etc...)?

646 risposte

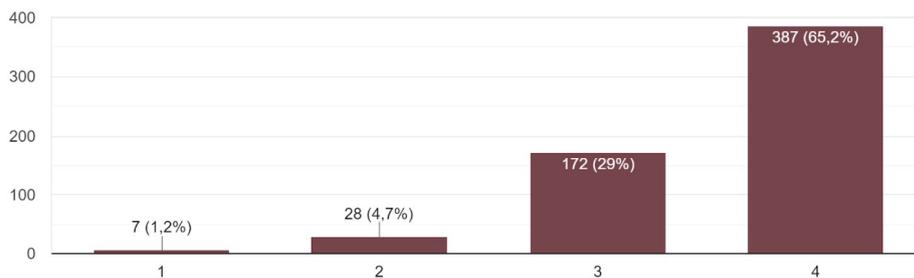


1 = insufficiente 4 = ottimale

Domanda 23

Come valuta le attività rivolte ai bambini proposte dalla biblioteca (letture, animazioni, laboratori etc...)?

594 risposte

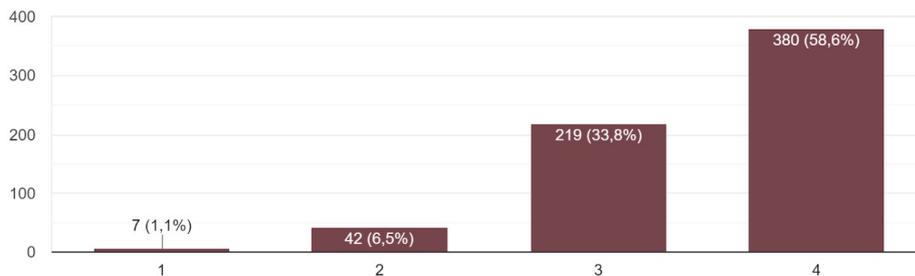


1 = insufficiente 4 = ottimale

Domanda 24

Come valuta le modalità (Facebook, newsletter, volantini, avvisi etc...) con cui la biblioteca la informa sulle variazioni di orario, interruzioni del servizio, attività culturali o altro?

648 risposte



1 = insufficiente 4 = ottimale

Domanda 25

Quali altri servizi vorrebbe trovare in biblioteca e quali proposte suggerisce per migliorare i servizi esistenti?

Riportiamo di seguito una sintesi delle proposte più frequenti:

- corsi di lingua e di informatica e potenziamento delle sale multimediali

- aumentare le attività rivolte ai/le bambini/e e ai ragazzi/e
- incrementare la sezione di audiovisivi
- aumentare le iniziative rivolte alla cittadinanza (incontri con l'autore, conferenze su temi attuali, corsi etc...)
- creare gruppi di lettura
- ampliare gli spazi
- ampliare l'orario di apertura (prevedere anche aperture serali)
- punto ristoro/caffetteria o macchinetta acqua/bibite
- creare sale giochi