

# Report questionario di valutazione dei servizi della Biblioteca Comunale

## “Sabino Loffredo di Barletta – Anno 2025.

Dal 10 Novembre al 10 Dicembre 2025 sono stati distribuiti i questionari di soddisfazione per i servizi bibliotecari sia in modalità online (attraverso la piattaforma Google form) che presso i front office della Biblioteca sede centrale del Castello, della Biblioteca Community Library di Palazzo San Domenico, della Sezione ragazzi decentrata “Aylan Kurdi” presso Parco dell’Umanità e della Biblioteca dell’ex Cantina Sperimentale presso la Palazzina Reichlin.

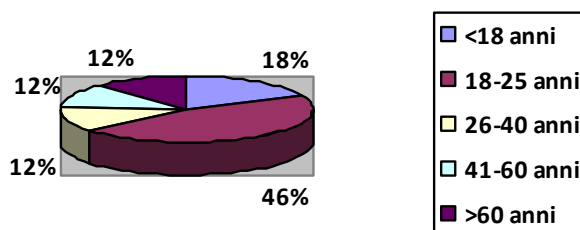
Hanno partecipato al rilevamento dei dati 250 utenti, suddivisi in 225 questionari cartacei e n.25 ricevuti in modalità online.

## 1. Informazioni generali sull’utente.

### 1.1 ETA’

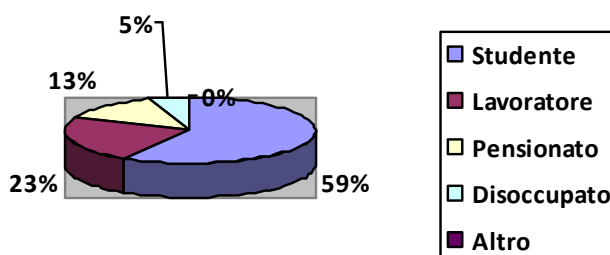
Gli utenti che hanno compilato il questionario sono distribuiti secondo le età come di seguito specificato:

- < 18 anni: n. 45
- tra i 18 e i 25 anni: n. 115
- tra i 26 e i 40 anni: n. 29
- tra i 41 e i 60 anni: n. 31
- > 60: n. 30



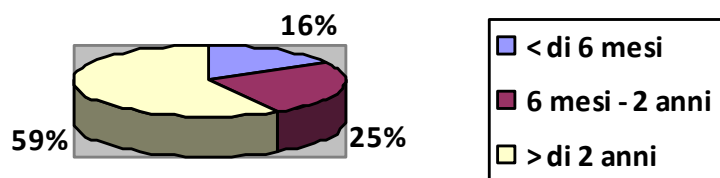
### 1.2 OCCUPAZIONE

Risulta preponderante la frequenza di utenti studenti con 147 risposte e una percentuale del 59%, a seguire 57 utenti risultano lavoratori, 33 utenti pensionati e 13 utenti disoccupati.



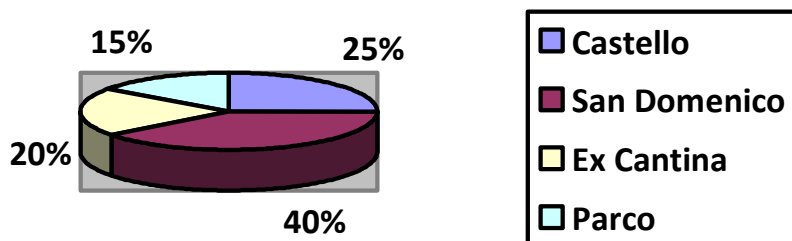
### 1.3 DA QUANTO TEMPO FREQUENTI LA BIBLIOTECA?

Alla domanda “Da quanto tempo frequenti la biblioteca?” è emerso che il 61% degli utenti frequenta la biblioteca da più di 2 anni. A seguire 63 utenti dai 6 mesi ai 2 anni e 41 utenti da meno di 6 mesi.



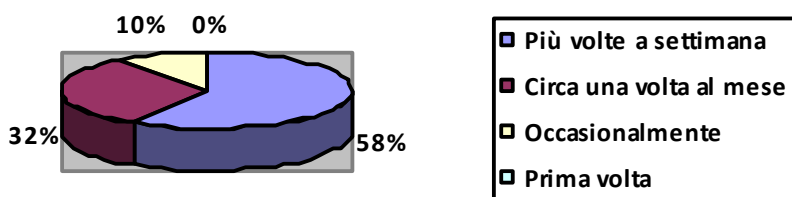
### 1.4 QUALE SEDE UTILIZZI CON MAGGIORE FREQUENZA?

Emerge il dato significativo della biblioteca di Palazzo San Domenico quale sede più frequentata dagli utenti con una percentuale del 40% a cui fa seguito la sede centrale del Castello con il 25% dell'utenza, seguito dal 20% della biblioteca presso la Palazzina Reichlin e conclude con il 15% la sede ragazzi decentrata di Parco dell'Umanità.



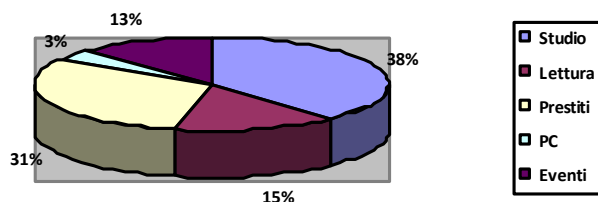
### 1.5 QUANTO SPESSO LA FREQUENTI?

La domanda sulla frequenza di utilizzo della biblioteca consente di analizzare il grado di assiduità degli utenti nella fruizione del servizio che risulta più volte a settimana con una percentuale del 58%.



## 1.6 PER QUALI MOTIVI VIENI DI SOLITO IN BIBLIOTECA?

Le risposte alla domanda “Per quali motivi vieni di solito in biblioteca?” consentono di analizzare le diverse motivazioni di accesso alla biblioteca, mettendo in luce le funzioni più rilevanti del servizio che risultano essere per il 38% l’accesso alle sale per motivi di studio e per il 31% il servizio di prestito libri.



## 2. Soddisfazione generale.

(Legenda: 1 = Non soddisfatto; 2 = Poco soddisfatto; 3 = sufficientemente soddisfatto; 4 = Soddisfatto 5 = molto soddisfatto)

| ASPETTO                                                                 | 1  | 2  | 3  | 4  | 5   |
|-------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|-----|
| Soddisfazione complessiva verso la biblioteca.                          | 5  | 13 | 7  | 52 | 173 |
| Chiarezza e facilità d'uso dei servizi                                  | 11 | 25 | 3  | 69 | 142 |
| Facilità di accesso alle informazioni (sito web, catalogo, segnaletica) | 22 | 4  | 56 | 75 | 93  |

## 3. Valutazione dei servizi.

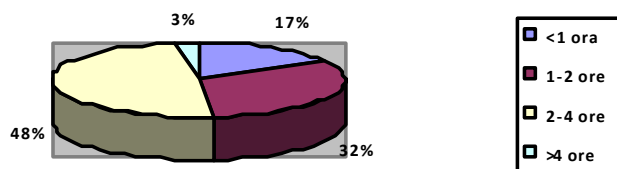
(Legenda: 1 = Non soddisfatto; 2 = Poco soddisfatto; 3 = sufficientemente soddisfatto; 4 = Soddisfatto 5 = molto soddisfatto)

| SERVIZIO                                                        | 1  | 2   | 3   | 4   | 5   |
|-----------------------------------------------------------------|----|-----|-----|-----|-----|
| Orari di apertura.                                              | 0  | 46  | 96  | 82  | 26  |
| Accoglienza e cortesia.                                         | 8  | 21  | 36  | 85  | 100 |
| Competenza e disponibilità del personale.                       | 0  | 0   | 17  | 45  | 188 |
| Accessibilità per persone con disabilità o esigenze specifiche. | 32 | 77  | 59  | 54  | 28  |
| Adeguatezza degli spazi per studio e lettura.                   | 16 | 5   | 14  | 92  | 85  |
| Dotazione di libri e materiali.                                 | 30 | 27  | 64  | 112 | 47  |
| Servizio di prestito e restituzione.                            | 12 | 24  | 48  | 74  | 128 |
| Servizi digitali/catalogo online.                               | 4  | 0   | 156 | 13  | 81  |
| Attività culturali e laboratori.                                | 5  | 21  | 45  | 72  | 112 |
| Postazione studio e Wi-Fi                                       | 11 | 104 | 21  | 85  | 29  |

## 4. Frequenza d'uso e bisogni informativi.

### 4.1 Quanto tempo trascorri in media in biblioteca per ogni visita?

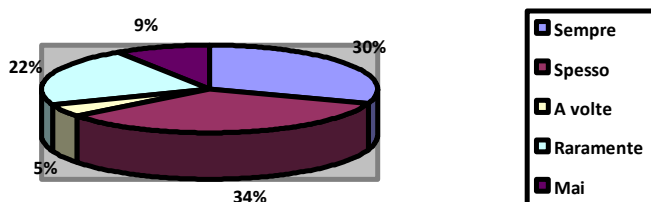
La domanda indaga sulla durata della permanenza degli utenti in biblioteca facendo emergere il dato che il 48% degli utenti fruisce degli spazi dalle 2 alle 4 ore giornaliere.



### 4.2 Trovi facilmente il materiale che cerchi?

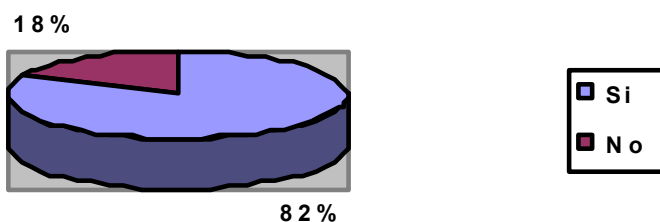
La domanda indaga la facilità con cui gli utenti riescono a reperire il materiale desiderato durante le loro visite in biblioteca. Le informazioni raccolte hanno permesso di valutare l'efficacia dell'utilizzo dei libri e degli strumenti di ricerca, evidenziando eventuali aree di miglioramento per rendere più agevole la consultazione delle risorse.

Il dato emerso è che per il 34% degli utenti spesso trovano le risorse desiderate.



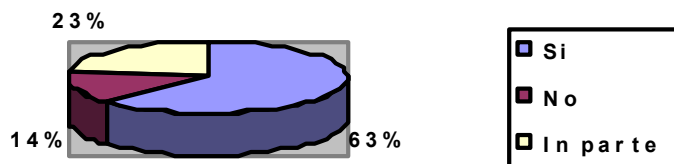
### 4.3 Hai mai chiesto assistenza al personale per la ricerca di informazioni?

La domanda intende raccogliere informazioni sull'eventuale ricorso degli utenti al supporto del personale della biblioteca. Le risposte con l'82% di affermazione positiva consentono di capire quanto spesso gli utenti richiedano assistenza nella ricerca di materiali o informazioni.



#### 4.4 Se sì, sei rimasto soddisfatto del supporto ricevuto?

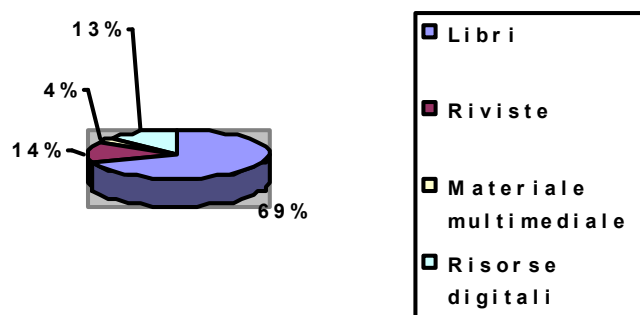
Attraverso la domanda si è inteso comprendere se sia percepito dagli utenti il supporto fornito dal personale della biblioteca come efficace e utile. Il 63% ha riscontrato positivamente alla soddisfazione del servizio ricevuto, il che dimostra che l'assistenza offerta è in linea con le esigenze degli utenti e contribuisce a orientare eventuali interventi per migliorare l'esperienza di fruizione dei servizi.



#### 4.5 Che tipo di risorse cerchi più spesso?

Attraverso questa domanda si sono volute approfondire le preferenze degli utenti riguardo ai materiali disponibili in biblioteca. Le informazioni raccolte aiutano a capire che gli utenti cercano principalmente libri, riviste, articoli, risorse digitali che rappresentano le priorità nella loro esperienza di fruizione.

I libri per il 69% degli utenti della biblioteca risultano essere le risorse più cercate.



### 5. Percezione e immagine della biblioteca.

#### 5.1 In che misura ritieni che la biblioteca sia:

(Legenda: 1 = Non soddisfatto; 2 = Poco soddisfatto; 3 = sufficientemente soddisfatto; 4 = Soddisfatto 5 = molto soddisfatto)

|                                                    | 1  | 2  | 3  | 4   | 5   |
|----------------------------------------------------|----|----|----|-----|-----|
| Un luogo accogliente e inclusivo.                  | 12 | 25 | 45 | 75  | 93  |
| Un punto di riferimento culturale per la comunità. | 32 | 29 | 20 | 105 | 64  |
| Un ambiente moderno e innovativo.                  | 5  | 36 | 21 | 63  | 125 |

#### 5.2 Come descriveresti la biblioteca in tre parole?

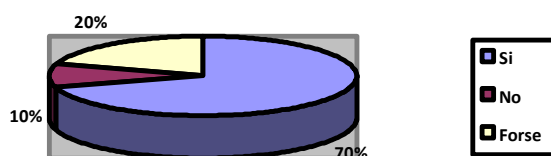
La domanda invita gli utenti a descrivere la biblioteca attraverso tre parole che sintetizzino la loro esperienza e percezione del luogo. Le risposte raccolte offrono uno spaccato immediato delle impressioni più spontanee, evidenziando gli aspetti che maggiormente caratterizzano la biblioteca dal punto di vista degli utenti. Tra le parole più indicate emergono concetti legati all'ambiente fisico e all'atmosfera, come "bella", "accogliente", "rilassante", "silenziosa" e "piacevole", che sottolineano come la biblioteca sia percepita non solo come uno

spazio funzionale per lo studio e la ricerca, ma anche come un luogo gradevole e confortevole in cui trascorrere il tempo. Questo tipo di valutazione qualitativa permette di cogliere le sensazioni soggettive degli utenti, integrando le informazioni quantitative sulle modalità di fruizione dei servizi e contribuendo a delineare un quadro completo dell'esperienza complessiva.

### 5.3 Consigliaresti la biblioteca ad amici o conoscenti?

La domanda intende raccogliere l'opinione degli utenti riguardo alla loro propensione a raccomandare la biblioteca ad amici o conoscenti. Le risposte forniscono indicazioni sul grado di soddisfazione generale e sulla percezione della qualità dei servizi offerti, evidenziando se la biblioteca è considerata un luogo affidabile, accogliente e utile. La disponibilità a consigliare il servizio rappresenta un importante indicatore di fidelizzazione e di reputazione tra gli utenti, offrendo spunti preziosi per valutare punti di forza, eventuali criticità e opportunità di miglioramento.

Il 70% degli utenti ha risposto in maniera positiva e solo il 10% non consiglierebbe la biblioteca ad un amico.



## 6. Suggerimenti e commenti.

In questa sezione gli utenti hanno avuto la possibilità di esprimere liberamente le proprie osservazioni, commenti e suggerimenti riguardo ai servizi, all'organizzazione e all'esperienza complessiva in biblioteca. Le risposte raccolte offrono un quadro approfondito delle aspettative, delle necessità e dei desideri di chi utilizza quotidianamente o occasionalmente la struttura, evidenziando sia gli aspetti positivi apprezzati sia le aree in cui gli utenti percepiscono margini di miglioramento. Tra i suggerimenti più frequentemente segnalati emerge la richiesta di un'estensione degli orari di apertura, in modo da garantire maggiore flessibilità e permettere a studenti, lavoratori e cittadini di accedere ai servizi anche in momenti della giornata o della settimana attualmente non coperti. Viene inoltre sottolineata l'importanza di mantenere gli spazi sempre puliti e ordinati, per garantire un ambiente confortevole e funzionale che favorisca lo studio, la lettura e la concentrazione. Numerosi utenti hanno inoltre espresso il desiderio di vedere organizzati più eventi culturali, come incontri, laboratori, presentazioni di libri o attività educative, che possano rendere la biblioteca non solo un luogo di consultazione e studio, ma anche un punto di riferimento culturale e sociale all'interno della comunità. Altri suggerimenti riguardano l'incremento delle postazioni internet e la disponibilità di strumenti digitali, fondamentali per rispondere alle esigenze di chi deve svolgere ricerche, attività formative o lavoro a distanza. Infine, è stata più volte evidenziata la necessità di prevedere aperture nel weekend, così da consentire a un pubblico più ampio, che durante la settimana potrebbe avere impegni lavorativi o scolastici, di usufruire dei servizi offerti. Complessivamente, questi commenti rappresentano una preziosa fonte di informazioni, fornendo indicazioni concrete e dettagliate su come migliorare la fruizione della biblioteca, potenziare l'offerta di servizi, valorizzare gli spazi e rendere l'esperienza degli utenti più completa, soddisfacente e piacevole. Analizzare e considerare attentamente questi suggerimenti permette di orientare le strategie di sviluppo in modo mirato, contribuendo a consolidare la biblioteca come un punto di riferimento importante per tutta la comunità.