



Istituzione Pubblica Culturale del Comune di Vicenza  
BIBLIOTECA CIVICA BERTOLIANA

# Questionario di gradimento **la Bertoliana: la biblioteca che piace?**

Relazione  
sugli esiti della rilevazione della qualità  
percepita dai cittadini (*customer satisfaction*)  
1.4.2019-30.9.2019

Lettura dei dati a cura di Chiara Peruffo in collaborazione con l'Ufficio statistica del  
Comune di Vicenza. Relazione del 13 marzo 2020



## Il campione dei rispondenti

Di seguito vengono riportate informazioni sulle persone che hanno risposto al questionario proposto nelle sette biblioteche cittadine e nell'emeroteca nel periodo 1.4.2019 - 30.9.2019.

**Sono stati compilati 762 questionari** (di questi non ne sono risultati leggibili per il sw 56).

Sede di raccolta	n. questionari compilati
Palazzo S. Giacomo	239
Emeroteca	40
Palazzo Costantini	123
Riviera Berica	57
Villa Tacchi	112
Anconetta	24
Laghetto	75
Villaggio del Sole	92
<b>TOTALE</b>	<b>762</b>

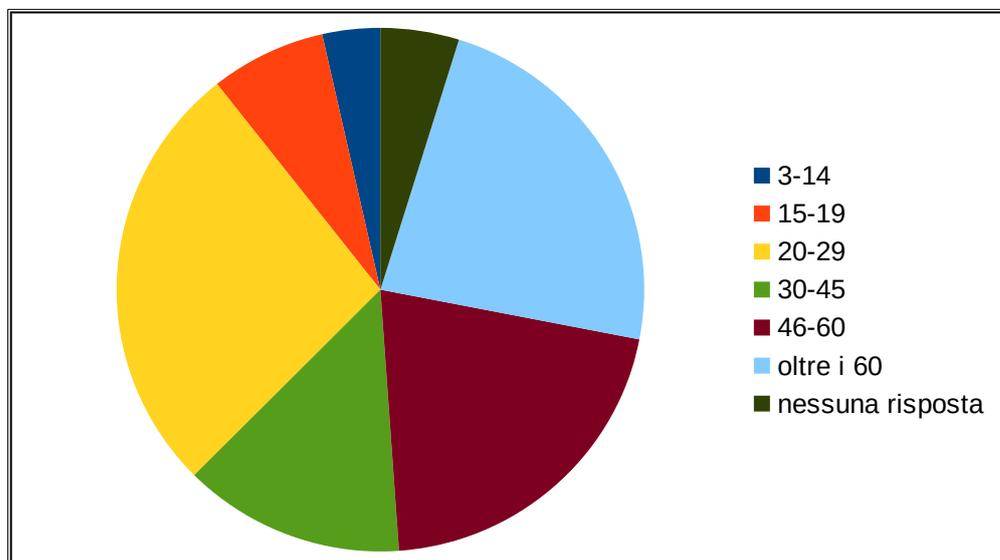
### 1) Rispondenti per età

Ha risposto il **5,79%** degli utenti che nel 2019 hanno utilizzato le biblioteche cittadine per il prestito e il 2,89 % delle presenze mediamente conteggiate nel semestre d'interesse. Si può considerare che nell'ambito della ricerca sociale un risultato tra il 6% e il 10% può essere trasposto alla intera popolazione di riferimento, con le dovute sottolineature dato che non riflette con precisione la composizione della nostra utenza e dove alcune categorie sono sottorappresentate (in particolare la fascia 3-14).

Fascia di età	Numero risposte	% sul totale dei questionari
3-14	25	3,54%
15-19	50	7,08%
20-29	190	26,91%
30-45	96	13,60%
46-60	147	20,82%
oltre i 60	164	23,23%
nessuna risposta	34	4,82%
Totale risposte	762	



Le fasce di età maggiormente rappresentate nelle risposte sono la fascia 20-29 (l'utenza universitaria è prevalente); la fascia 46-60 (utenza legata al prestito, all'emeroteca e alla consultazione internet); over 60 (utenza legata al prestito e all'emeroteca in prevalenza).



Iscritti attivi per fascia di età	Totale sedi cittadine	% per fascia di età
0-14	2263	18,75%
15-18	824	6,83%
19-35	3018	25,00%
36-60	3667	30,38%
over 60	2113	17,50%
non definita	186	1,54%
<b>TOTALE</b>	<b>12071</b>	

E' possibile notare come raffrontando le fasce di età tra i rispondenti e gli utenti attivi, per quanto riguarda la fascia 0-14 i rispondenti siano stati solo una minima parte degli utenti di quella fascia che hanno utilizzato il servizio di prestito nel 2019 (hanno risposto il 3,54% del totale, quando rappresentano il 18,75% degli utenti attivi). Ciò è comprensibile in quanto la modalità questionario cartaceo non favorisce la risposta nella fascia dei più piccoli.

Per quanto riguarda la fascia di età (15-19 del questionario e 15-18 della statistica utenti, di poco diversa tra le due tabelle), la percentuale dei rispondenti sul totale (7,08%) è vicina a quella degli utenti (6,83%) e può quindi essere rappresentativa delle opinioni di quella fascia di età.

Più complessa la lettura della fascia adulta, in quanto la suddivisione è molto diversificata. Se si considera in totale la fascia adulta considerandola tra i 19 e i 60 anni, in modo da unificare i dati delle due diverse modalità di rilevazione per età, si può notare che rappresenta il 61,33% dei rispondenti e il 55,38% degli utenti attivi.

Anche in questo caso quindi le opinioni espresse possono essere rappresentative della fascia di età complessiva.

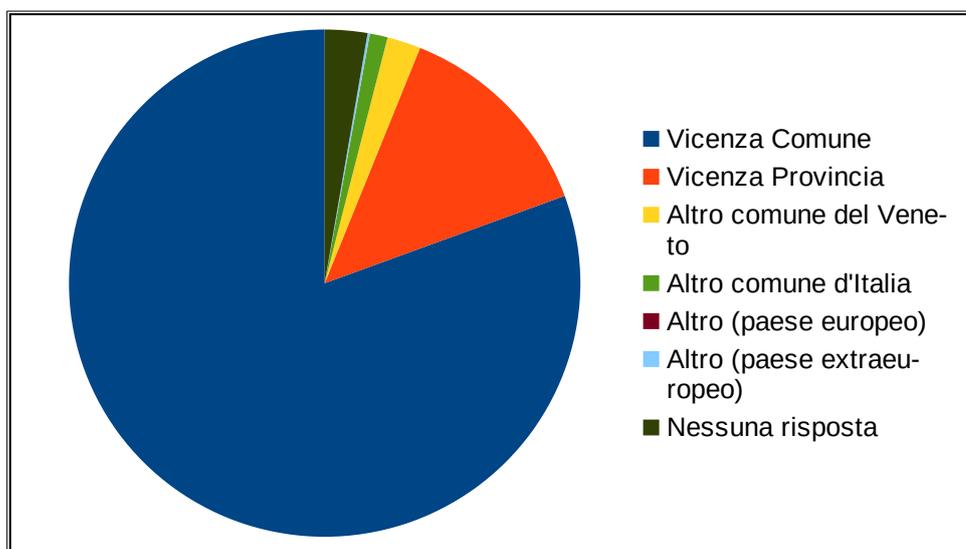


Per quanto riguarda la fascia anziana (over 60) invece, la percentuale di risposta è stata molto più alta (23,23%) di quella degli utenti attivi della stessa fascia (17,50%), il che significa che le risposte sovra-rappresentano l'utenza che realmente utilizza il servizio di prestito, mentre probabilmente ben rappresenta altri servizi (per esempio la lettura di quotidiani e periodici).

## 2) Residenza e Nazionalità

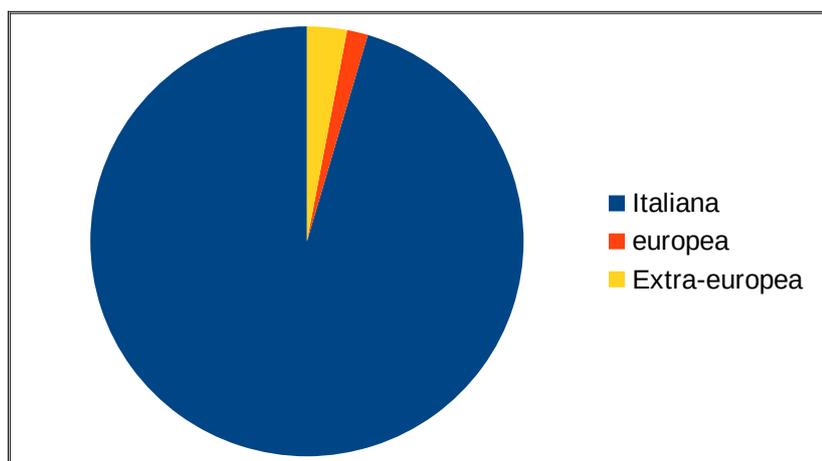
**Rispondenti per residenza:** la quasi totalità dell'utenza (80,60%) che ha risposto al questionario è residente nel territorio comunale.

Residenza	n. risposte	percentuale
Vicenza Comune	569	80,60 %
Vicenza Provincia	94	13,32 %
Altro comune del Veneto	15	2,12 %
Altro comune d'Italia	8	1,13 %
Altro (paese europeo)	0	0,00 %
Altro (paese extraeuropeo)	1	0,14 %
Nessuna risposta	19	2,69 %
Totale risposte	706	



**Rispondenti per nazionalità:** la quasi totalità degli utenti che hanno risposto (95,47%) è italiana.

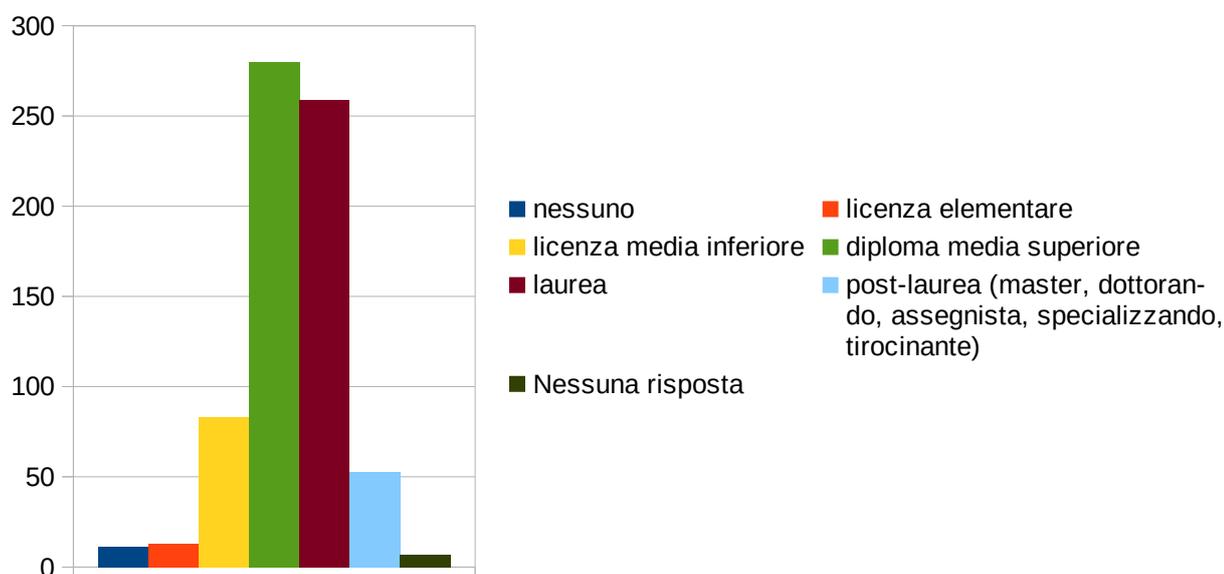
Nazionalità	n. risposte	percentuale
Italiana	674	95,47%
europea	11	1,56 %
Extra-europea	21	2,97 %
Totale risposte	706	



### 3) Titolo di Studio

**Rispondenti per titolo di studio:** i titoli di studio prevalenti di chi ha risposto sono il diploma superiore (39,66%) e laurea (36,69%) che insieme coprono il **76,35%** dei rispondenti.

Titolo di studio dichiarato	n. risposte	percentuale
nessuno	11	1,56 %
licenza elementare	13	1,84 %
licenza media inferiore	83	11,76 %
diploma media superiore	<b>280</b>	<b>39,66 %</b>
laurea	<b>259</b>	<b>36,69 %</b>
post-laurea (master, dottorando, assegnista, specializzando, tirocinante)	53	7,51 %
Nessuna risposta	7	0,98,27%
	706	

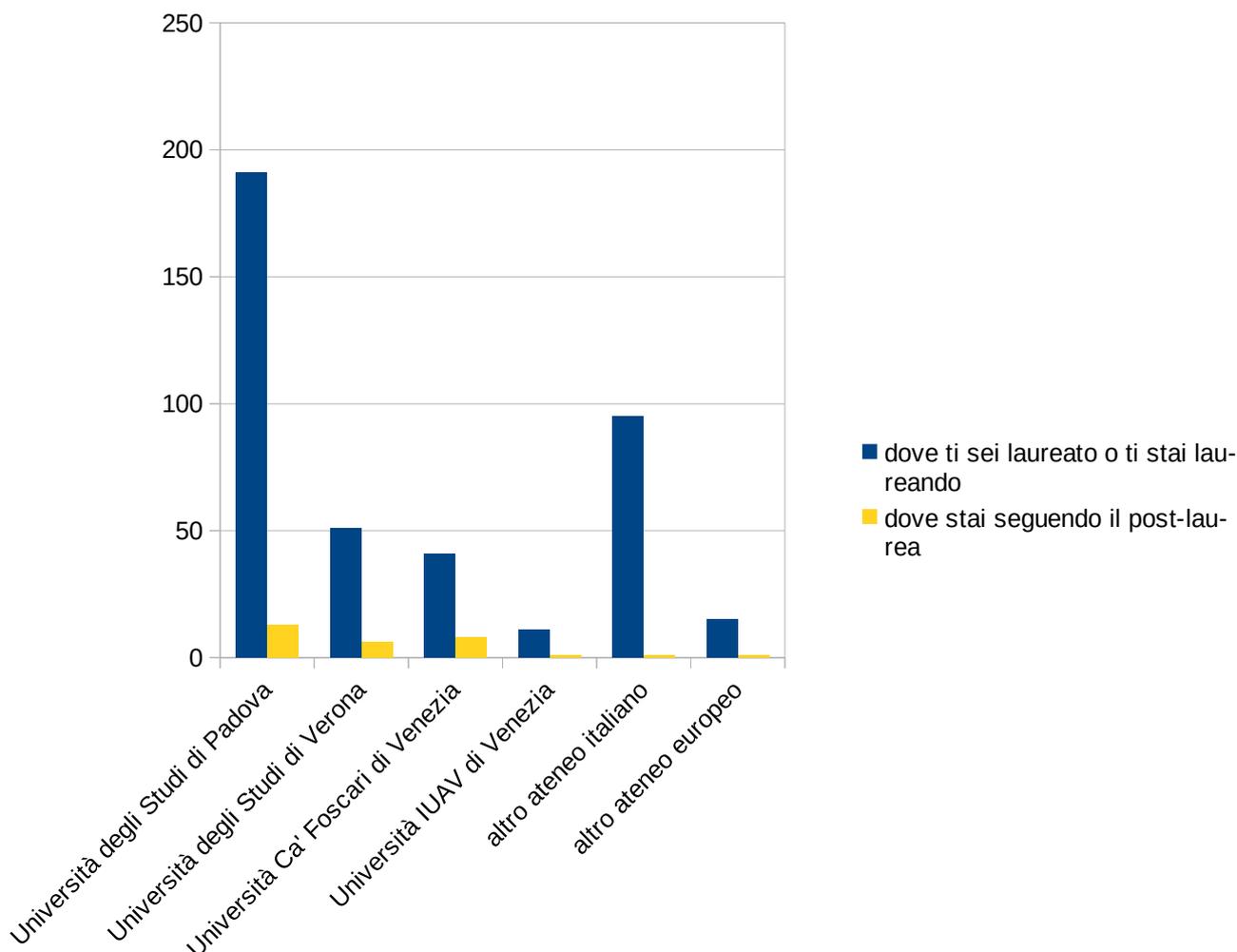




### 3.1) A quale Ateneo sei iscritto o hai frequentato?

Ha risposto il 74,95 % di coloro che avevano dichiarato come titoli di studio il diploma superiore o la laurea. Tra questi la maggioranza, che rappresenta però solo un quarto delle risposte totali, frequenta l'Università di Padova.

Atenei	dove ti sei laureato o ti stai laureando		dove stai seguendo il post-laurea	
	n. risposte	percentuale	n. risposte	percentuale
Università degli Studi di Padova	191	47,285	13	43,34 %
Università degli Studi di Verona	51	12,62%	6	20,00 %
Università Ca' Foscari di Venezia	41	10,15%	8	26,67 %
Università IUAV di Venezia	11	2,72%	1	3,33 %
altro ateneo italiano	95	23,52%	1	3,33 %
altro ateneo europeo	15	3,71 %	1	3,33 %
Totale risposte	404		30	





#### 4) È la prima volta che entri in questa biblioteca?

La quasi totalità delle persone che ha risposto frequenta la biblioteca abitualmente: questo significa che chi ha risposto è utenza reale, fidelizzata e non potenziale, o che casualmente è stata intercettata dalla biblioteca.

	n. risposte	percentuale
Sì	18	2,55%
No	652	92,35%
Nessuna risposta	36	5,10%
Totale risposte	706	

Per contestualizzare il dato: il Report annuale ISTAT su Produzione e lettura libri dati anno 2018 indica che solo il 15,3% di persone con 3 anni e più vanno in biblioteca almeno una volta nell'anno.

LETTURA DI LIBRI persone di 6 anni e più	valore assoluto	Percentuale su totale popolazione
Lettori/lettrici	23.231.000	40,6 %
Lettori/lettrici di libri cartacei	21.339.000	37,3 %
Lettori/lettrici di e-book/libri on line	4.794.000	8,4 %
<b>FRUITORI DI BIBLIOTECHE</b> persone di 3 anni e più (dato 2019)	8.959.000	15,3 % valore nazionale

**Sulla composizione dei lettori a livello nazionale:** nel 2018 la quota più alta di lettori continua a essere quella dei **giovani**. La quota di lettori tra i 15 e i 17 anni è pari al 54,5% nel 2018, in crescita rispetto al 47,1% del 2016.

Tra **uomini e donne** c'è un divario rilevante. Nel 2018 la percentuale delle lettrici è del 46,2% e quella dei lettori è al 34,7%. Il divario si manifesta dal 1988.

In assoluto, il pubblico più affezionato alla lettura è rappresentato dalle ragazze tra gli 11 e i 19 anni (oltre il 60% ha letto almeno un libro nell'anno). La quota di lettrici scende sotto il 50% dopo i 55 anni mentre per i maschi è sempre inferiore al 50% in tutte le classi di età.

La lettura risulta molto più diffusa nelle **regioni** del Nord: ha letto almeno un libro il 49,4% delle persone residenti nel Nord-ovest e il 48,4% di quelle del Nord-est.

Al Sud la quota di lettori scende al 26,7% mentre nelle Isole si conferma una realtà molto differenziata tra Sicilia (24,9%) e Sardegna (44,7%)

Il **livello di istruzione** si conferma elemento determinante: legge libri il 73,6% dei laureati (75,0% nel 2015), il 46,7% dei diplomati e solo il 26,5% di chi possiede al più la licenza elementare.

Nel 2018, poco meno della metà dei lettori (46,5%) dichiara di aver letto al più tre libri nei 12 mesi precedenti l'intervista: si tratta dei così detti "**lettori deboli**" tra i quali si ritrovano la metà dei lettori maschi (50,2%) e delle persone tra 11 e 17 anni (48,6%), gli individui con al più la licenza media (52,6 %) e i residenti nel Sud (58,7%).

Solo il 14,3% si annovera tra i "**lettori forti**" (con almeno 12 libri letti nell'ultimo anno).

La maggiore propensione delle donne alla lettura si ritrova anche nell'intensità della lettura: il 15,3% dichiara di leggere in media un libro al mese contro il 12,9% degli uomini.



Nel 2018 una famiglia su dieci non ha alcun **libro in casa**, valore costante da quasi un ventennio.

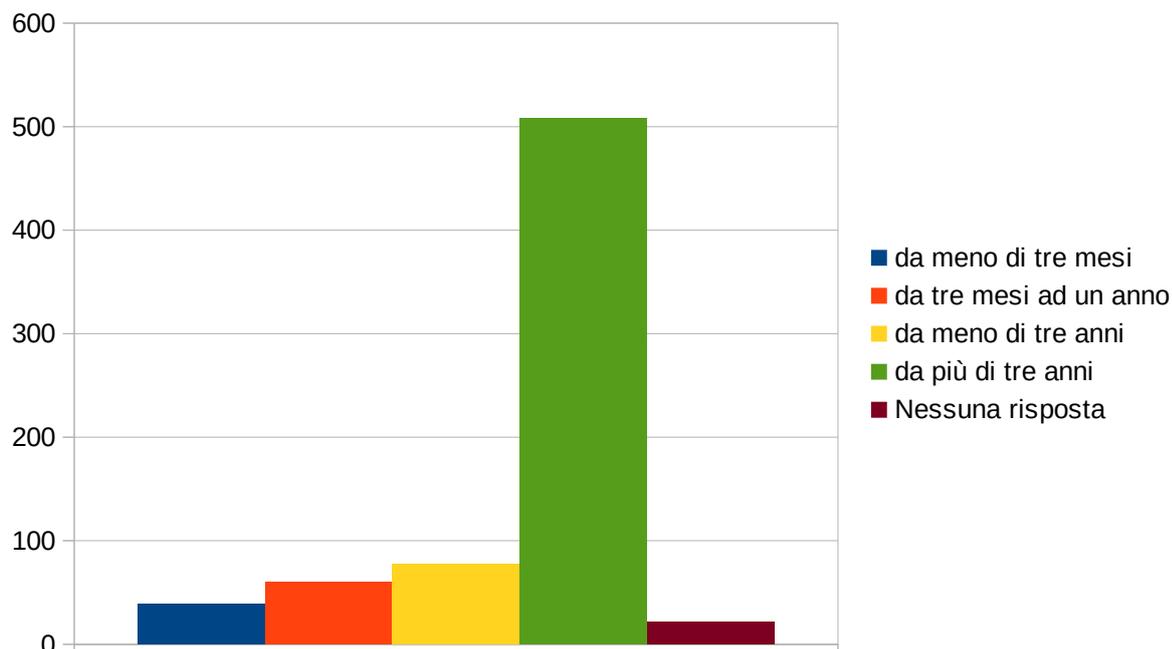
Anche nei casi in cui è presente una libreria domestica, il numero di libri disponibili è molto contenuto: il 31% delle famiglie possiede non più di 25 libri e il 64% ha una libreria con al massimo 100 titoli. Tra le persone che dichiarano di disporre di oltre 400 libri in casa, circa una su cinque (23,1%) non ne ha letto nemmeno uno.

## 5) Vieni in biblioteca? Frequentazione e frequenza

### 5.1) Da quanto tempo frequenti la biblioteca?

La grande maggioranza delle persone che ha risposto è utente abituale della biblioteca da lungo tempo. La fidelizzazione dell'utenza è una caratteristica della Bertoliana.

	n. risposte	percentuale
da meno di tre mesi	39	5,52 %
da tre mesi ad un anno	60	8,50%
da meno di tre anni	77	10,91 %
<b>da più di tre anni</b>	<b>508</b>	<b>71,95 %</b>
Nessuna risposta	22	3,12 %
Totale risposte	706	

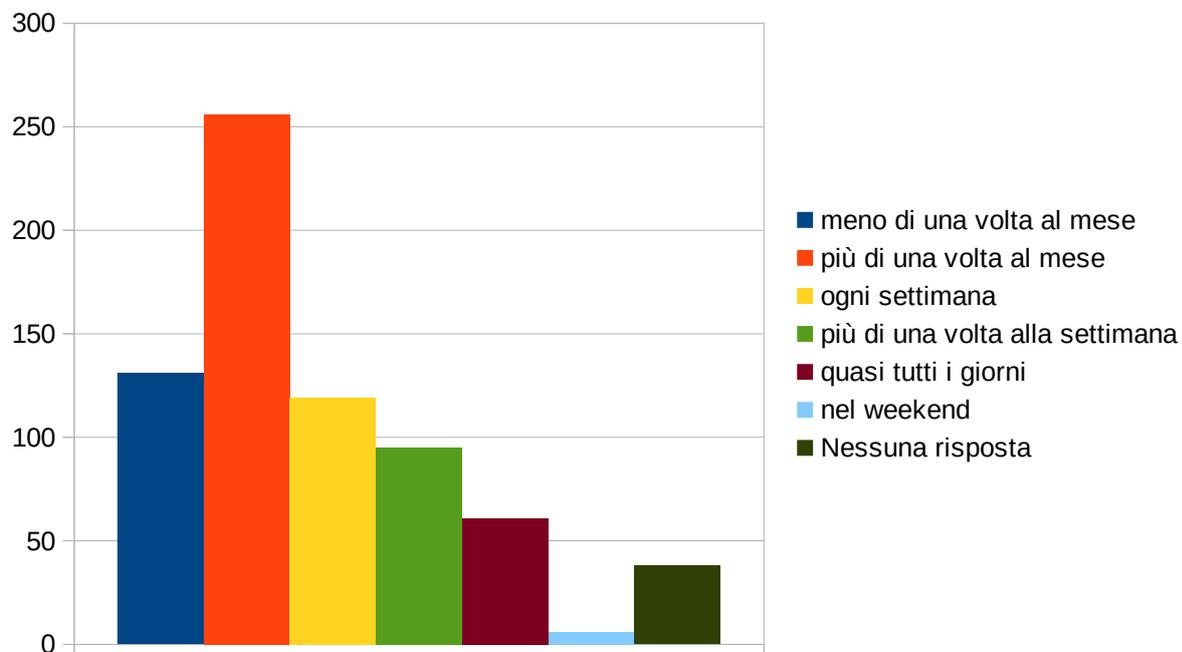


### 5.2) Con quale frequenza vieni in biblioteca?

Dal risultato a questa domanda emerge che il **54,81%** di chi ha risposto utilizza la biblioteca mensilmente o anche meno: si tratta facilmente dell'utenza riferibile al prestito librario che ha una scadenza mensile; il 39,81% di chi ha risposto viene in biblioteca tutte le settimane (accorpare chi viene una volta, più volte o nel weekend): si tratta del pubblico maggiormente stanziale che nelle biblioteche cittadine è rappresentato soprattutto da studenti, da lettori di quotidiani e periodici, da utilizzatori di internet gratuito.



	<b>n. risposte</b>	<b>percentuale</b>
meno di una volta al mese	131	18,55%
più di una volta al mese	256	36,26 %
ogni settimana	119	16,86 %
più di una volta alla settimana	95	13,46%
quasi tutti i giorni	61	8,64 %
nel weekend	6	0,85 %
Nessuna risposta	38	5,38 %
Totale risposte	706	





## 6) Sei un utente ammesso al prestito in questa biblioteca?

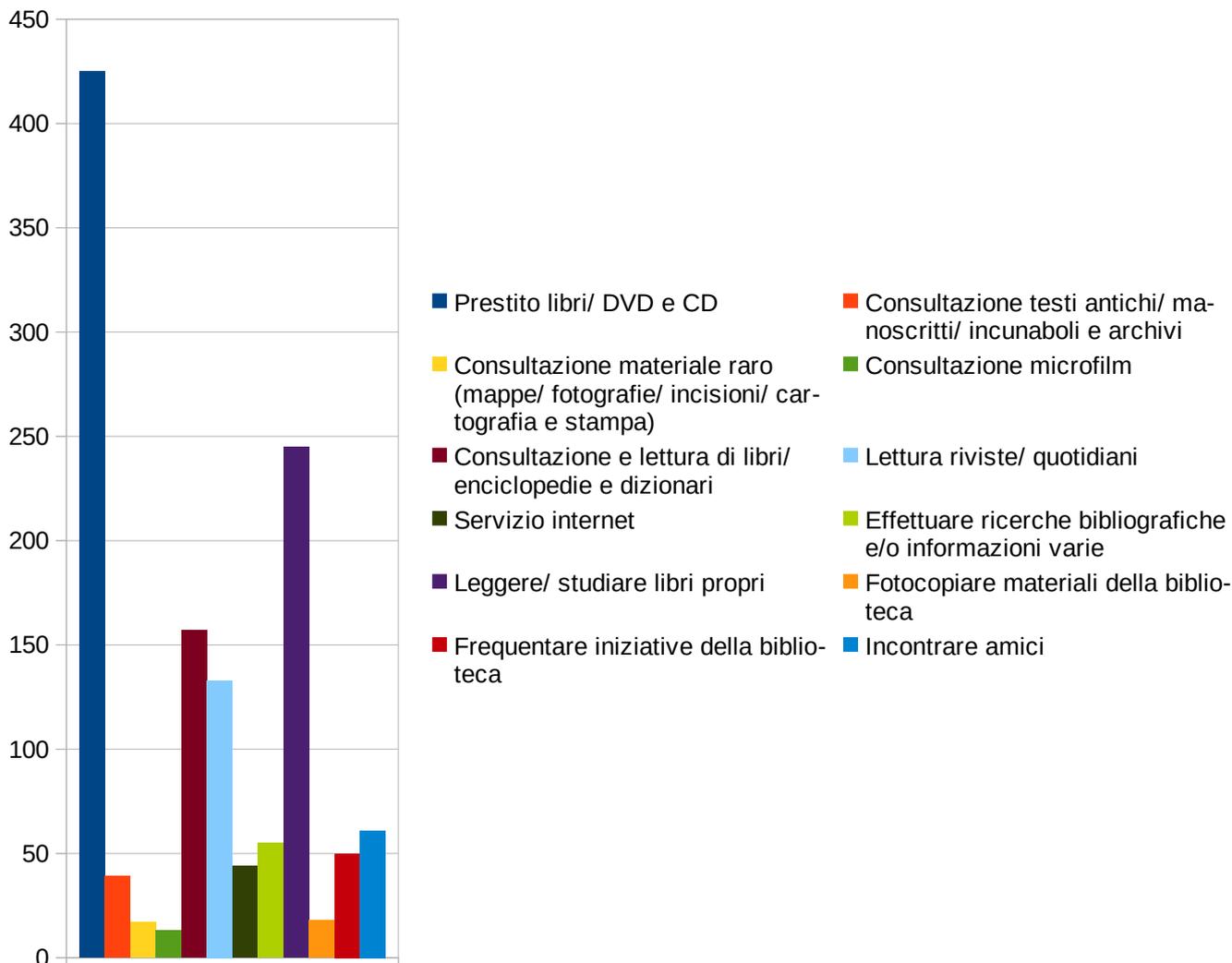
L'**80,03%** delle persone che hanno risposto sono iscritte alla biblioteca, essendo la condizione necessaria per accedere al prestito.

	n. risposte	percentuale
<b>Sì</b>	<b>565</b>	<b>80,03%</b>
No	35	4,96%
Non so	46	6,52%
Nessuna risposta	60	8,49%
Totale risposte	706	

## 7) Per quale motivo ti rechi in biblioteca?

A questa domanda era possibile dare più risposte. Appare evidente come il primo utilizzo da parte degli utenti è il prestito di libri e altri media (33,81%). Si tratta del *core business* della biblioteca. La consultazione in sede è la seconda voce, specie se si unificano i dati relativi a lettura libri, periodici, testi antichi, materiale raro, che sommati rappresentano il 28,55%. E' evidente che l'utilizzo della documentazione antica e rara a fini di studio e ricerca rappresenta una frazione contenuta degli utilizzi (5,48 %). Emerge inoltre come la biblioteca sia utilizzata abitualmente come luogo di studio dal 19,49% come frequenza delle attività culturali dal 3,98 %, e come luogo di socialità dal 4,87%.

	n. risposte	percentuale
<b>Prestito libri/ DVD e CD</b>	<b>425</b>	<b>33,81 %</b>
Consultazione testi antichi/ manoscritti/ incunaboli e archivi	39	3,10 %
Consultazione materiale raro (mappe/ fotografie/ incisioni/ cartografia e stampa)	17	1,35 %
Consultazione microfilm	13	1,03 %
<b>Consultazione e lettura di libri/ enciclopedie e dizionari</b>	<b>157</b>	<b>12,49 %</b>
<b>Lettura riviste/ quotidiani</b>	<b>133</b>	<b>10,58 %</b>
Servizio internet	44	3,50 %
Effettuare ricerche bibliografiche e/o informazioni varie	55	4,37 %
<b>Leggere/ studiare libri propri</b>	<b>245</b>	<b>19,49 %</b>
Fotocopiare materiali della biblioteca	18	1,43 %
Frequentare iniziative della biblioteca	50	3,98 %
Incontrare amici	61	4,87 %
Totale Risposte	1.257	



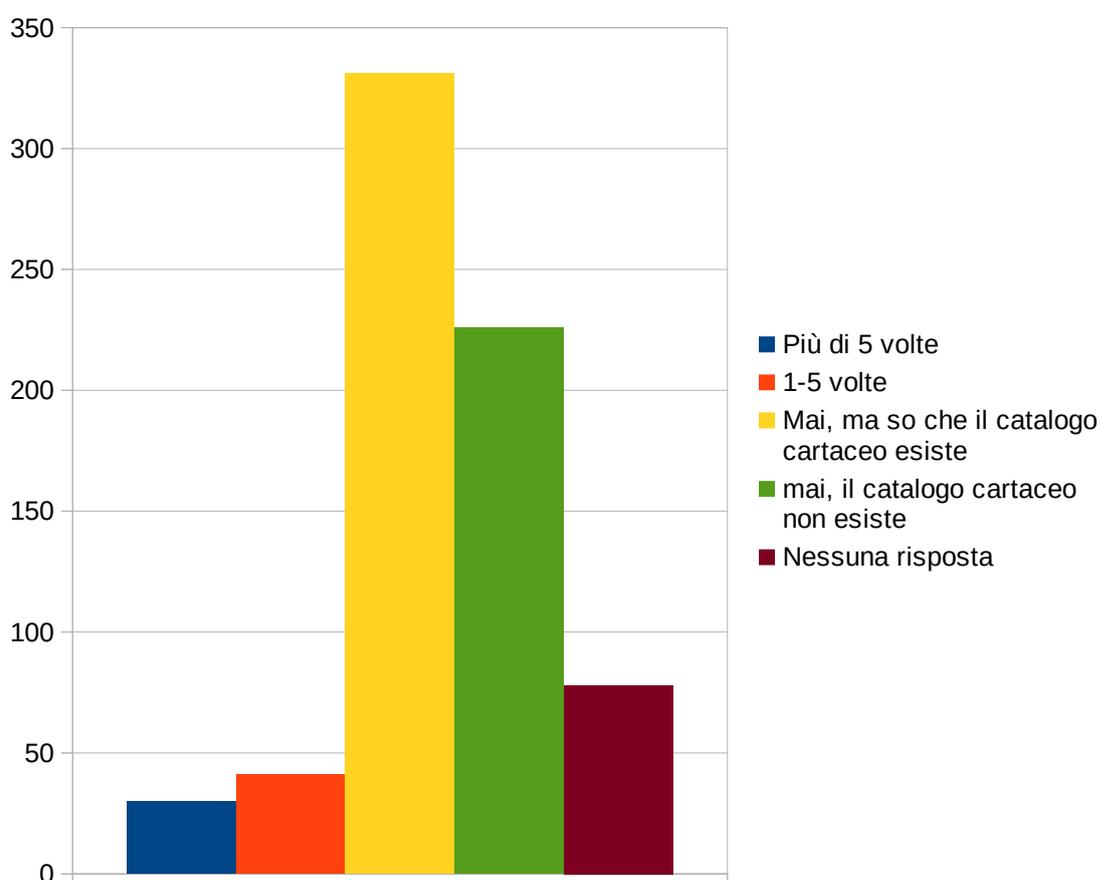
## 8) Quante volte hai consultato il catalogo cartaceo negli ultimi 6 mesi?

La risposta a questa domanda conferma che il catalogo cartaceo è uno strumento ormai non più utilizzato dall'utenza che addirittura in parte nemmeno ne conosce l'esistenza. Infatti il catalogo elettronico on line (OPAC), dopo anni di campagne, non ancora terminate, di recupero del patrimonio catalogato in modalità cartacea, raccoglie in totale di 497.713 documenti visibili.

Infine la parte del patrimonio entrata dopo il 1990, che più frequentemente viene richiesta in prestito, è totalmente visibile dal catalogo elettronico. Le persone che utilizzano il catalogo cartaceo sono ricercatori che se ne avvalgono soprattutto per ricercare materiale antico non ancora presente nel catalogo elettronico.



	n. risposte	percentuale
Più di 5 volte	30	4,25 %
1-5 volte	41	5,81 %
<b>Mai, ma so che il catalogo cartaceo esiste</b>	<b>331</b>	<b>46,88 %</b>
<b>Mai: il catalogo cartaceo non esiste</b>	<b>226</b>	<b>32,01 %</b>
Nessuna risposta	78	11,05 %
Totale risposte	706	



## 9) Hai mai richiesto libri in lettura e/o a prestito attraverso il catalogo elettronico della biblioteca?

Le risposte date a questa domanda mostrano come sia ormai entrato nell'uso di più della metà degli utenti l'utilizzo del catalogo elettronico per ricercare e richiedere sia i documenti posseduti dalla biblioteca, sia quelli delle reti di cooperazione bibliotecaria di cui la Bertoliana fa parte. Si tratta del catalogo SBN-Polo Veneto che riunisce 281 biblioteche della regione Veneto, e il catalogo Rete Biblioteche Vicentine che raccoglie 91 comuni della provincia di Vicenza.



	n. risposte	percentuale
<b>Sì</b>	438	<b>62,04%</b>
No	253	35,24%
Nessuna risposta	15	2,12%
Totale risposte	706	

### 9.1) Se sì, è stato semplice?

Per la quasi totalità, chi ha dato risposta positiva all'utilizzo del catalogo elettronico, ritiene il catalogo on line come amichevole e semplice da usare, mentre una piccola minoranza trova ancora delle difficoltà. Sono comunque interessanti le osservazioni portate alla difficoltà d'uso perché rispecchiano reali e già segnalate mancanze del sw che gestisce questo servizio.

	n. risposte	percentuale
<b>Sì</b>	408	<b>93,17 %</b>
No	19	4,33 %
Non so	1	0,22%
Nessuna risposta	10	2,28%
Totale risposte	438	

### Quali difficoltà e problemi hai riscontrato?

- 1 Non permette la prenotazione per la lettura
- 2 Difficoltà nel reperire libri nelle diverse sedi
- 3 Non mi piace internet
- 4 Difficoltà nella compilazione dei dati
- 5 Problemi con l'accesso al portale.  
E' difficile cambiare la password perché forse non viene aggiornata.  
Automaticamente. Dopo averla cambiata non si riesce ad entrare
- 6 Catalogo confuso
- 7 Il portale è poco intuitivo e alquanto macchinoso
- 8 Entrare nel catalogo
- 9 Riconoscimento della password
- 10 Il computer si bloccava e alla fine della procedura il sistema diceva che non si poteva procedere alla richiesta
- 11 Via internet la richiesta di prestito non è poi così agevole. Devo chiedere sempre agli addetti
- 12 Libri ripetuti più volte per biblioteche diverse
- 13 Difficoltà nella navigazione
- 14 Il sito non è intuitivo
- 15 Ho dovuto cercare il libro in varie sedi
- 16 Non si capisce in che biblioteca è stato prenotato il libro
- 17 Difficoltà a consultare il menù e a ricordare *username* e *password*
- 18 Non è chiaro scegliere DVD o libro



**9.2) Come valuti il sistema di richiesta automatizzata di prestito e/o lettura?**  
(assegnare un punteggio da 1 a 5 dove 5 esprime la valutazione più alta; la casella n.v. -non valutabile- indica il caso in cui tu non conosca o non ti avvalga del servizio).

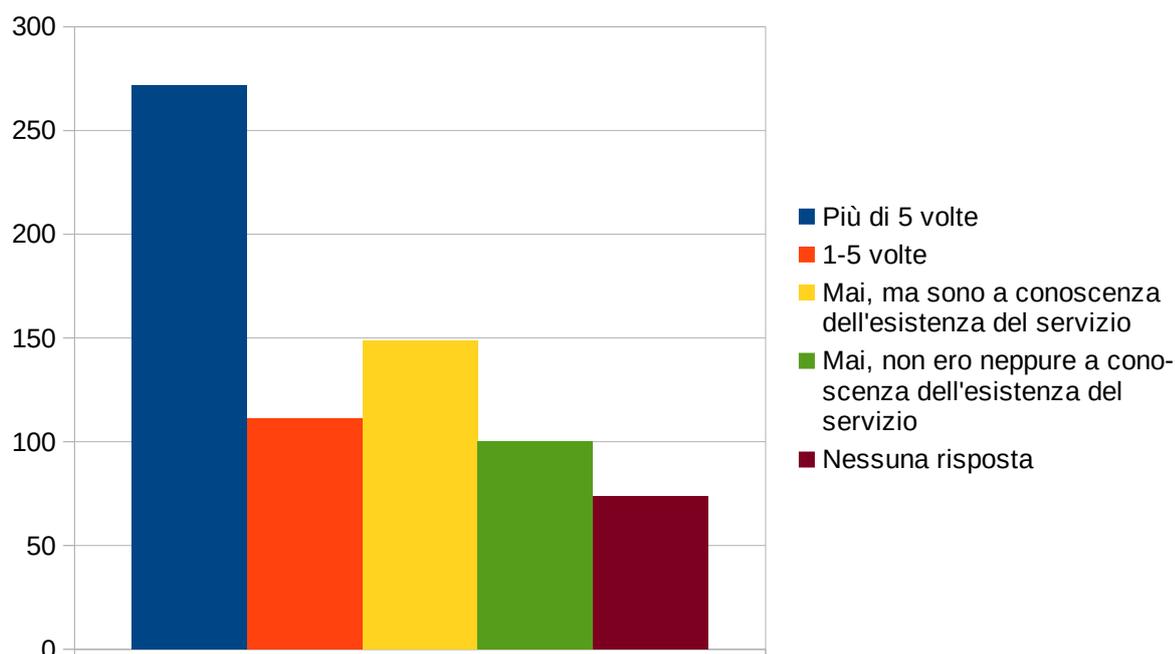
Più della metà di coloro che utilizzano il catalogo elettronico danno una valutazione altamente positiva della qualità del sistema di richiesta del prestito e della lettura in sede.

Punteggi assegnati	n. risposte	percentuale
1	3	0,47%
2	7	1,10%
3	39	6,15%
4	148	23,34%
5	233	36,76%
Nessuna risposta	204	32,18%
Totale risposte	634	

**10) Quante volte hai consultato il catalogo elettronico su web negli ultimi 6 mesi?**

Il **54,26%** di coloro che hanno risposto al questionario ha utilizzato il catalogo elettronico, quindi, risultano attendibili anche i giudizi espressi sulla qualità dello stesso. Colpisce che ancora il **35,26%** degli utenti non utilizzino e addirittura non siano a conoscenza della possibilità di prenotare, richiedere e rinnovare da casa i documenti per il prestito, visto che ormai da vent'anni questo servizio è stato pubblicizzato all'utenza.

	n. risposte	percentuale
Più di 5 volte	272	38,54 %
1-5 volte	111	15,72 %
Mai, ma sono a conoscenza del servizio	149	21,10 %
Mai: non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del servizio	100	14,16 %
Nessuna risposta	74	10,48 %
Totale risposte	706	



### 10.1) Come valuti lo strumento di ricerca elettronico Binp Bertoliana (Opac della Regione Veneto)?

(assegnare un punteggio da 1 a 5 dove 5 esprime la valutazione più alta; la casella n.v. -non valutabile- indica il caso in cui tu non conosca o non ti avvalga del servizio)

Si può notare come chi esprime un giudizio sul catalogo on-line del Polo SBN Veneto per il 54,26% dia una valutazione alta dello strumento per ricercare i documenti posseduti dalla biblioteca conservativa di Palazzo San Giacomo e dalle altre 280 biblioteche venete. Si presenta come rilevante la percentuale di mancata risposta che potrebbe essere dovuta alla non conoscenza del catalogo.

Punteggi assegnati	n. risposte	percentuale
1	4	0,78 %
2	9	1,74%
3	45	8,72 %
4	142	<b>27,52%</b>
5	138	<b>26,74%</b>
Nessuna risposta	178	34,50%
Totale risposte	516	

### 11) Hai usato, e quante volte, il servizio di MediaLibraryOnLine

(per il prestito e la condivisione di contenuti digitali come quotidiani, riviste e e-book) negli ultimi 6 mesi?)

Il servizio di prestito digitale e di edicola digitale è entrato nella nostra biblioteca, tramite l'utilizzo della piattaforma *Media library on-line*, in condivisione con la Rete Biblioteche Vicentine ma ancora una quota limitata di utenti usufruisce del servizio.

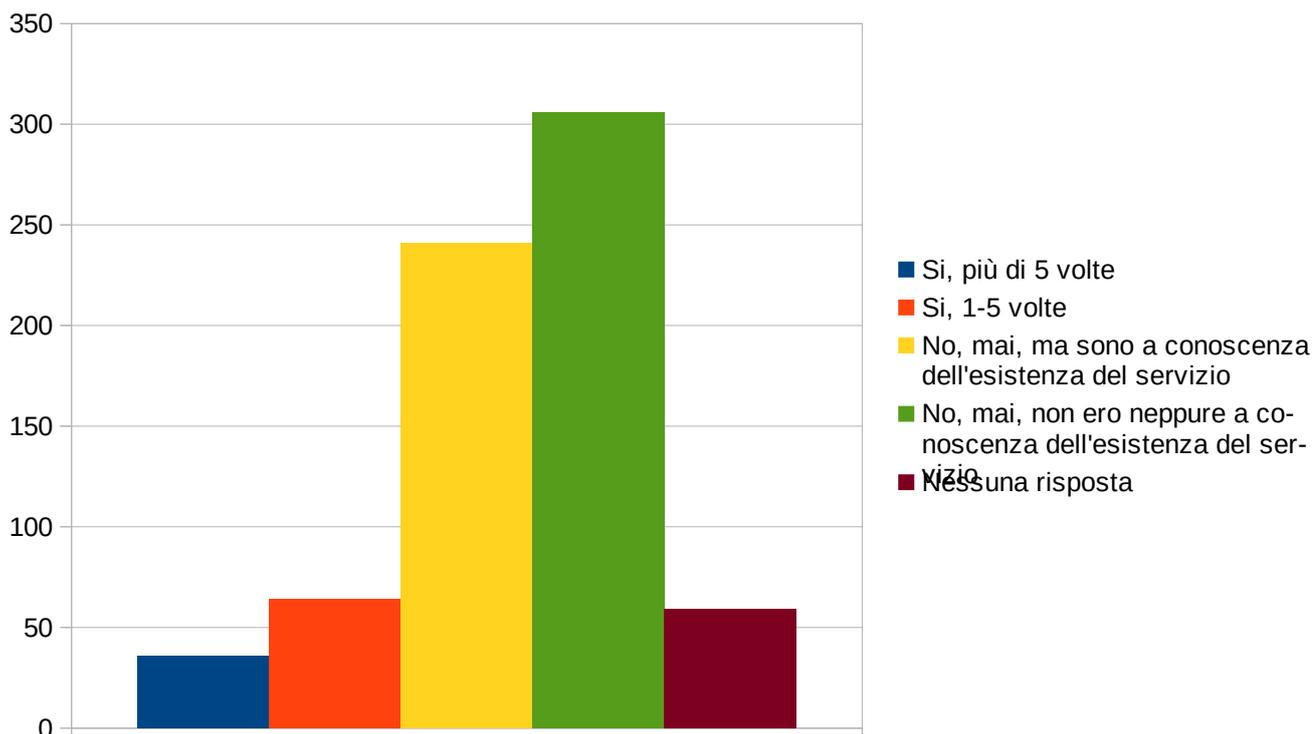


Il **77,47%** delle risposte evidenzia il non utilizzo e addirittura, in misura maggiore, la non conoscenza del servizio offerto.

La percentuale di coloro che hanno dichiarato di usare il prestito digitale in modo più o meno intensivo rappresenta il 14,17% di coloro che hanno risposto.

E' sicuramente un servizio da promuovere, sebbene l'offerta disponibile a catalogo sia limitata, il numero dei prestiti mensili contingentato a due e la durata del prestito digitale limitata a 14 giorni. Questi vincoli sono posti dalla scarsità dei documenti disponibili ma anche dalle limitazioni poste dagli editori che favoriscono invece l'acquisto.

	n. risposte	percentuale
Più di 5 volte	36	5,10 %
1-5 volte	64	9,07 %
<b>Mai, ma sono a conoscenza del servizio</b>	<b>241</b>	<b>34,14 %</b>
<b>Mai: non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del servizio</b>	<b>306</b>	<b>43,33 %</b>
Nessuna risposta	59	8,36 %
Totale risposte	706	



**Per contestualizzare:** va tenuto in conto che dal rapporto annuale ISTAT Produzione e lettura di libri in Italia - anno 2018 -, emerge che il 40,6% della popolazione legge almeno un libro all'anno, dato stabile nell'ultimo triennio, ma che il 78,4% dei lettori legge solo libri cartacei.

Nel 2018, circa 4 milioni 800 mila persone hanno dichiarato di aver letto e-book e/o libri online ( l'8,4% della popolazione di 6 anni e più, pari al 20,6% dei lettori).



Se si aggiungono anche coloro che scaricano libri on-line, il numero sale a 6 milioni 280 mila, l'11% della popolazione di 6 anni e più, dato in crescita rispetto all'8,2% del 2015.

La lettura di libri in formato digitale (in modo esclusivo o complementare a quella di libri cartacei) è più diffusa tra i giovani lettori di 15-34 anni e molto meno nelle fasce di età successive, quasi sparendo dopo i 75 anni.

Considerando l'accesso ai libri in formato digitale, il tradizionale *digital divide* territoriale che differenzia il Nord e il Sud Italia sembra confermato: l'attività di lettura di questi prodotti riguarda una quota di persone tra il 10,9% del Nord-Ovest e il 5,5% del Sud.

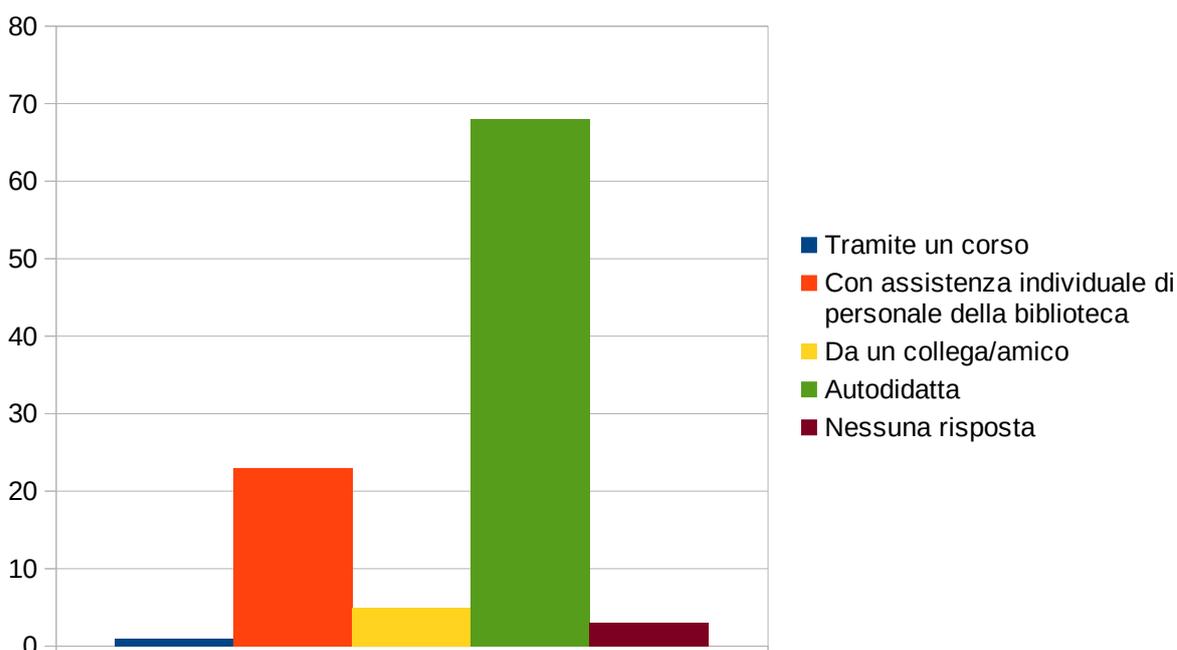
Si confermano anche le differenze legate alla dimensione comunale: la lettura di e-book/libri on-line risulta più diffusa nei Comuni centro delle aree metropolitane (11,5%), rispetto ai Piccoli centri (7% nei Comuni fino ai 2mila abitanti).

Infine ad oggi gli ebook valgono il 5% del mercato nazionale dei libri il 24% degli acquisti di libri avvengono dalle librerie on-line.

### 11.1) Se sì, come hai imparato ad usarlo?

Dalla risposta a questa domanda emerge che, sebbene il supporto del personale della biblioteca abbia avuto un peso nell'apprendimento di questa nuova modalità di lettura, l'autoformazione è di gran lunga l'accesso più diffuso.

	n. risposte	percentuale
Tramite un corso	1	1,00 %
Con assistenza individuale di personale della biblioteca	23	23,00 %
Da un collega/amico	5	5,00 %
<b>Autodidatta</b>	<b>68</b>	<b>68,00 %</b>
Nessuna risposta	3	3,00 %
Totale risposte	100	

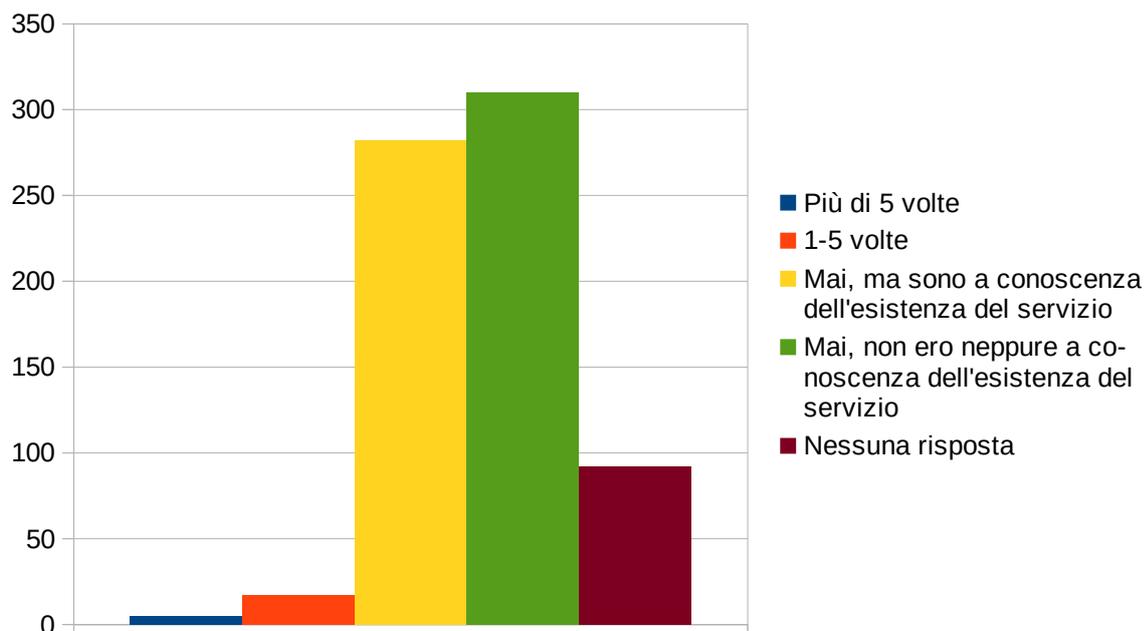




## 12) Quante volte hai usato il servizio di periodici elettronici dalle postazioni di questa biblioteca negli ultimi 6 mesi?

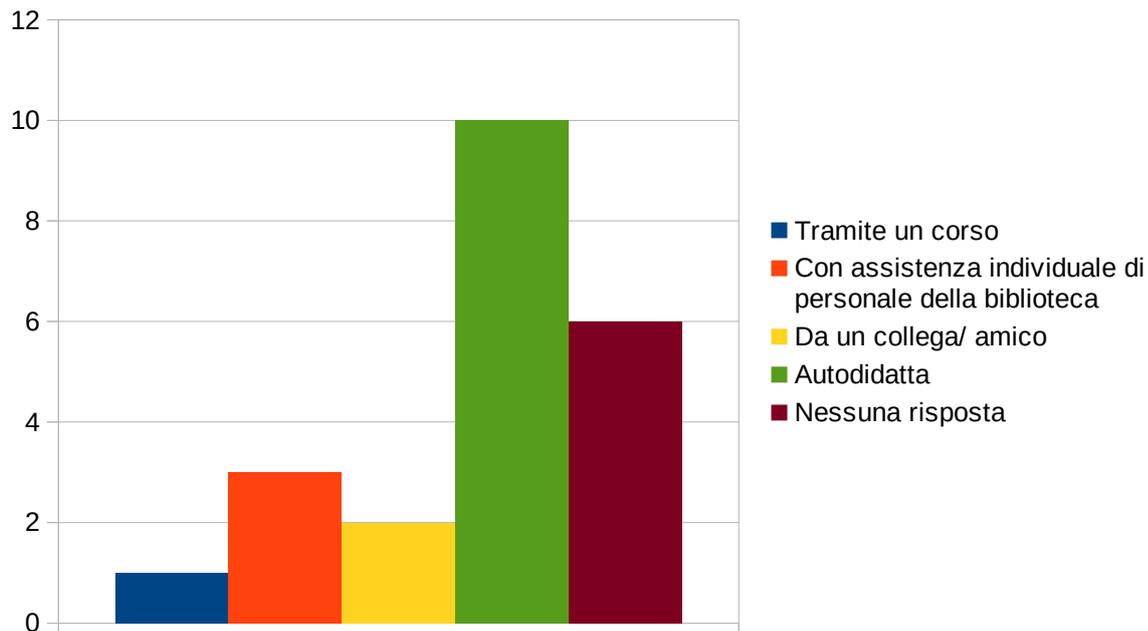
Emerge da queste risposte un numero ancora inferiore di persone che conosce e utilizza l'edicola digitale, nonostante vi siano 12 postazioni internet gratuite a disposizione degli utenti nelle biblioteche cittadine. E' sicuramente un servizio da promuovere visti anche i costi, soprattutto dei quotidiani italiani e stranieri che la Bertoliana offre ai propri lettori.

	n. risposte	percentuale
Più di 5 volte	5	0,71 %
1-5 volte	17	2,41 %
<b>Mai, ma sono a conoscenza del servizio</b>	<b>282</b>	<b>39,94 %</b>
<b>Mai: non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del servizio</b>	<b>310</b>	<b>43,91 %</b>
Nessuna risposta	92	13,03 %
Totale risposte	706	



### 12.1) Se sì, come hai imparato ad usarlo?

	n. risposte	percentuale
Tramite un corso	1	4,55 %
Con assistenza individuale di personale della biblioteca	3	13,64 %
Da un collega/amico	2	9,09 %
Autodidatta	10	45,45 %
Nessuna risposta	6	27,27 %
Totale risposte	22	



### 13) Quanto ti senti soddisfatta/o dei nostri servizi?

(barrare una sola casella per ogni tipologia : non soddisfatto; né soddisfatto né insoddisfatto; soddisfatto)

Nella pagina successiva, scorrendo i giudizi espressi sui singoli aspetti di servizio è possibile notare di primo acchito che le valutazioni negative sono molto basse percentualmente, e quelle positive sono invece molto alte riguardo alla cortesia e competenza del **personale**.

A seguire più della metà di chi risponde si ritiene soddisfatto dall'**accessibilità** della biblioteca (orari, n. posti a sede, comfort, silenziosità, pulizia, illuminazione, segnaletica interna) e dall'**efficacia** dell'offerta documentaria sia per qualità che per quantità.

Anche l'**efficienza** (tempi di consegna prestito locale, interbibliotecario) vede la soddisfazione degli utenti.

**Cala** drasticamente la valutazione positiva in merito ai **tempi di riproduzione** dei documenti, al servizio **internet** e alla qualità delle **attrezzature informatiche** messe a disposizione.

Viene lamentata la **carenza** di prese di alimentazione per i tablet e pc e le condizioni dei servizi igienici.



	non soddisfatto	né soddisfatto né insoddisfatto	soddisfatto	nessuna risposta
Orario di apertura	7,37%	22,24%	65,58%	4,81%
Spazi disponibili (posti a sedere)	6,23%	30,03%	52,83%	10,91%
Comfort dei posti di lettura	7,08%	31,30%	48,45%	13,17%
Silenziosità delle sale di lettura	4,82%	24,50%	59,07%	11,61%
Segnaletica interna alla biblioteca	3,12%	31,02%	51,42%	14,44%
Chiarezza e completezza della modulistica	1,56%	30,03%	51,81%	16,60%
Capacità, cortesia e disponibilità del personale	2,83%	10,20%	81,30%	5,67%
Competenza professionale del personale	2,13%	12,61%	76,35%	8,91%
Qualità del materiale librario (rispondenza alle necessità e stato di conservazione)	1,56%	30,45%	57,08%	10,91%
Qualità del materiale librario (aggiornamento, disponibilità di più copie)	4,53%	36,26%	45,89%	13,32%
Catalogo in linea	2,12%	26,63%	49,01%	22,24%
Tempi di risposta alle richieste di lettura/prestito libri	2,41%	20,40%	63,60%	13,59%
Tempi di consegna del prestito interbibliotecario	3,26%	25,35%	52,69%	18,70%
Tempi di consegna delle riproduzioni digitali	2,69%	31,30%	26,35%	39,66%
Servizio internet	7,65%	27,20%	27,62%	37,53%
Numero postazioni informatiche	11,19%	34,98%	15,16%	38,67%
Qualità delle attrezzature informatiche	11,05%	35,41%	13,17%	40,37%
Disponibilità di prese di corrente elettrica (per computer portatili)	14,87%	31,59%	19,83%	33,71%
Pulizia degli ambienti	7,37%	25,07%	55,67%	11,89%
Illuminazione degli ambienti	5,24%	28,47%	51,56%	14,73%
Accessibilità e condizioni dei servizi igienici	19,83%	32,58%	28,19%	19,40%

#### 14) Quanto sono importanti i seguenti servizi?

1=non importante 2=poco importante 3=importante 4=molto importante

Nella pagina successiva, la priorità data dalle risposte è sicuramente al *core business* della biblioteca e cioè il prestito librario e la disponibilità di uno spazio confortevole e silenzioso dove poter leggere e studiare.

È notevole anche il gradimento per l'aspetto di promozione culturale e per la possibilità di colmare il *digital divide* tramite un accesso a internet garantito sia dalle postazioni fisse a disposizione dell'utenza, sia dal servizio wifi gratuito.

Apprezzata anche la mediazione informativa offerta dal personale di cui nella tabella precedente si apprezzava la competenza e disponibilità.

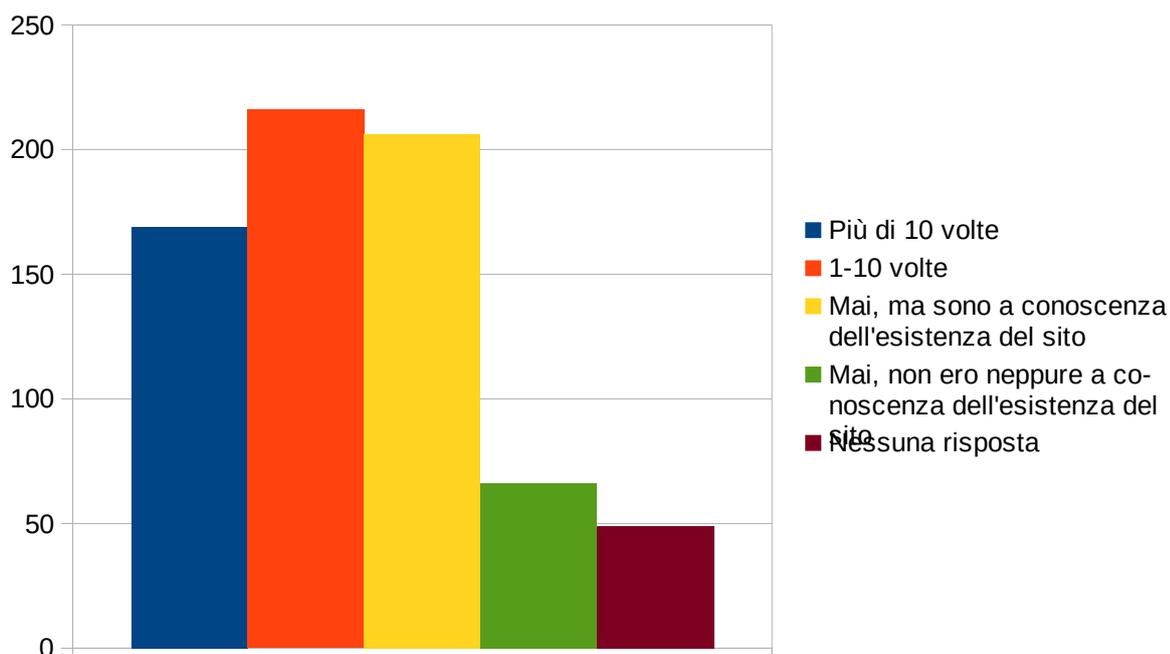


	1	2	3	4	Nessuna risposta
1 Prestito libri	1,42%	1,98%	13,88%	77,48%	5,24%
2 Consultazione e lettura in sede	0,57%	7,37%	25,49%	54,81%	11,76%
3 Consultazione documentazione antica, manoscritti, archivi, materiale grafico	5,24%	13,17%	24,50%	38,68%	18,41%
4 Consultazione microfilm	11,05%	20,54%	24,22%	20,40%	23,79%
5 Iniziative promozione alla lettura: presentazione libri, letture animate, mostre, attività culturali, etc.	4,39%	7,93%	28,89%	43,92%	14,87%
6 Servizio internet	3,96%	8,50%	23,94%	44,91%	18,69%
7 Servizio di aiuto e orientamento nella ricerca delle informazioni e dei documenti	2,12%	4,96%	24,36%	53,68%	14,88%

### 15) La COMUNICAZIONE della Bertoliana. Quante volte hai visitato il sito web di questa biblioteca negli ultimi 6 mesi?

La metà di coloro che hanno risposto conosce e utilizza il sito internet della biblioteca con le informazioni sui servizi e le attività culturali, come pure l'accesso ai cataloghi. Solo il 9,35 % dei rispondenti non conosce nemmeno l'esistenza del sito della biblioteca.

	n. risposte	percentuale
Più di 10 volte	169	23,94 %
1-10 volte	216	30,59 %
Mai, ma sono a conoscenza del sito	206	29,18 %
Mai: non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del sito	66	9,35 %
Nessuna risposta	49	6,94 %
Totale risposte	706	





### 15.1) Indica il tuo grado di soddisfazione sul sito web della biblioteca

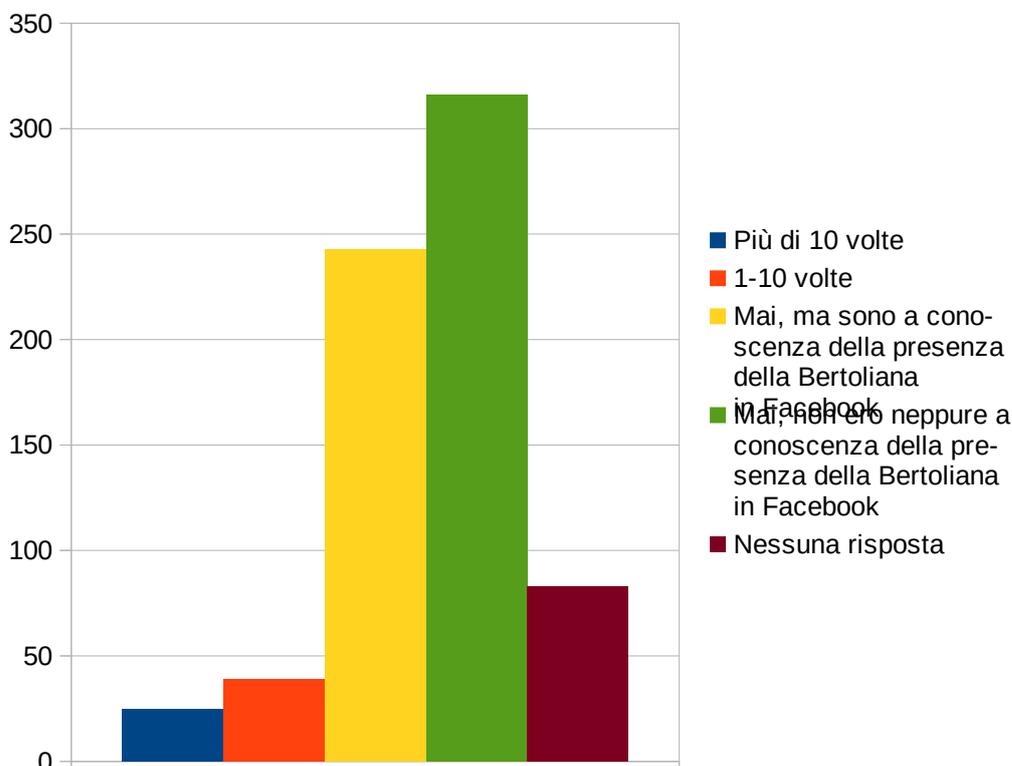
1=molto insoddisfatto 2=poco soddisfatto 3=soddisfatto 4=molto soddisfatto =non so

Giudizio sull'utilizzo del sito va da soddisfatto a molto soddisfatto in tutti gli aspetti considerati.

	1	2	3	4	non so	nessuna risposta
Qualità e quantità dell'informazione contenuta nel sito web	0,99%	2,12%	27,62%	18,56%	3,54%	47,17%
Chiarezza del sito web	7,10%	3,97%	26,35%	14,04%	3,40%	45,14%
Aggiornamento del sito web	1,13%	3,54%	24,22%	15,01%	5,52%	50,58%

### 16) La COMUNICAZIONE della Bertoliana. Quante volte hai visitato le pagine Facebook di questa biblioteca negli ultimi 6 mesi?

	n. risposte	percentuale
Più di 10 volte	25	3,54 %
1-10 volte	39	5,52 %
<b>Mai: ma sono a conoscenza del sito</b>	<b>243</b>	<b>34,42 %</b>
<b>Mai: non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del sito</b>	<b>316</b>	<b>44,76 %</b>
Nessuna risposta	83	11,76 %
Totale risposte	706	





## 17) La COMUNICAZIONE della Bertoliana. Sei iscritto alla newsletter della biblioteca?

	n. risposte	percentuale
<b>Sì</b>	279	39,52%
<b>No</b>	376	<b>53,26%</b>
Nessuna risposta	51	7,22%
Totale risposte	706	

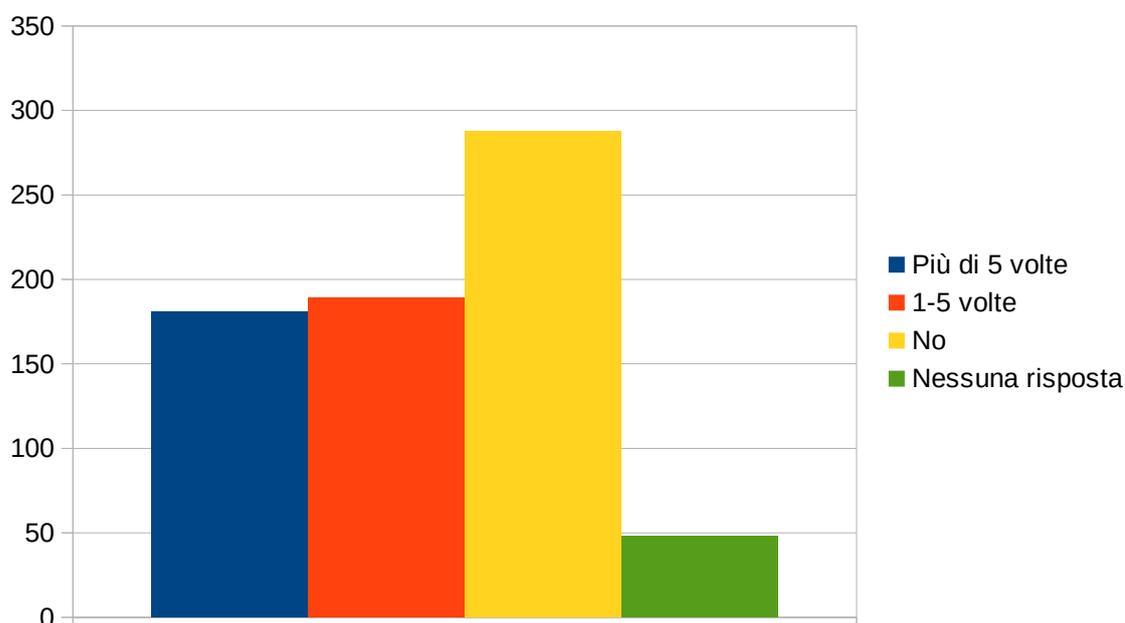
### 17.1) Se sì, la ritieni utile per conoscere le iniziative della biblioteca?

	n. risposte	percentuale
<b>Sì, molto</b>	163	<b>58,42 %</b>
Si, abbastanza	99	35,48 %
No	9	3,23 %
Nessuna risposta	8	2,87 %
Totale risposte	279	

## 18) Negli ultimi 6 mesi hai frequentato altre sedi centrali/decentrate della Bertoliana?

Il **52,41%** dell'utenza che ha risposto, ha utilizzato qualche volta anche altre sedi rispetto a quella dove abitualmente si reca, il **40,79%** invece è affezionato in via esclusiva alla sede che abitualmente frequenta. E' quindi abbastanza rilevante la preferenza per una sede particolare, probabilmente dovuta a vicinanza abitativa o a particolari servizi che si ricevono in una sede (per esempio le attività di riproduzione, di consultazione materiale antico o raro, la consultazione dei periodici in emeroteca o maggior numero di posti studio o laboratori per bambini). Questo risulta evidente nel caso di Riviera Berica e Anconetta che essendo molto lontane dal resto dei quartieri sono meta di cambio sede solo in misura irrilevante.

	n. risposte	percentuale
Più di 5 volte	181	25,64 %
1-5 volte	189	26,77 %
<b>No</b>	288	<b>40,79 %</b>
Nessuna risposta	48	6,80
Totale risposte	706	



### 18.1) Specificare quali

Biblioteca	Percentuale
Costantini	26,77%
Villa Tacchi	13,65%
Anconetta	6,96%
Riviera Berica	3,15%
San Giacomo	17,19%
Laghetto	10,10%
Villaggio del Sole	10,24%
Cordellina	1,71%

### 19) Il PRESENTE della Bertoliana

Quali consigli desideri darci per migliorare la qualità dei servizi oggi erogati dalla Biblioteca e quali servizi gradiresti venissero offerti?

### 20) Verso la Nuova Bertoliana: immaginala con noi!

Ti chiediamo di condividere con noi i tuoi suggerimenti e proposte per la **Nuova Bertoliana**.

Le risposte sono state 265 per la **domanda 19** e 165 per la **domanda 20**. Però, anche quando la risposta era una, all'interno spesso conteneva più indicazioni che sono state suddivise e inserite per tipologia, insieme ad altre. *Le indicazioni ricevute sono quindi superiori al numero delle risposte compilate.*



Poiché molte delle risposte vertono sulle stesse aree di interesse, richiedono le stesse cose in modo diverso, si può leggere come specifico della domanda **n. 19** (che cosa migliorare) una serie di proposte atte a migliorare l'esistente, e queste verranno lette nella prima parte.

Tutte le risposte che invece ipotizzano diversa filosofia del servizio, esprimono desideri legati ad una biblioteca che davvero risponda ai bisogni della comunità, le richieste di cambiamento di sede, di tipologia di servizi offerti, di concezione di biblioteca, vengono accorpate come risposte di fatto alla domanda **n. 20**.

In questo modo infatti è possibile leggere in modo unitario le esigenze del pubblico verso un nuovo servizio bibliotecario per la città.

### **Richieste di miglioramento strutturale e di pulizia ordinaria**

Viene richiesta la riapertura di sedi chiuse, il miglioramento delle sedi attualmente disponibili ma anche una maggiore pulizia delle stesse.

<b>Biblioteche</b>	<b>Interventi di miglioramento strutturale e di servizio nelle sedi attuali</b>	<b>n. risposte</b>
Palazzo Costantini	migliore area bambini PCOST con personale addetto e iniziative specifiche	3
Palazzo Costantini	aumentare lo spazio emeroteca ora troppo ridotto	1
Villa Tacchi	restauro conservativo per la biblioteca di Villa Tacchi	1
Anconetta	maggior pulizia dei locali, soprattutto quelli adibiti ai bambini: i cuscini e il divano sono palesemente di "poco pulito", così come il pavimento	1
Palazzo San Giacomo	ristrutturazione <i>sala borse</i>	1
Palazzo S. Giacomo	riaprire sale chiuse da tempo (es. manoscritti)	1
Palazzo S. Giacomo e Palazzo Costantini	più pulizia sale e tavoli (specie spazio macchinette distributori)	11
<b>Tutte le sedi</b>	<b>più pulizia nei bagni</b>	<b>45</b>
Tutte le sedi	più pulizia sale e tavoli con cura particolare nello spazio distributori bevande e snack	11
Sedi centrali	più silenzio nelle sale di lettura, maggior controllo da parte del personale	10

### **Are problematiche**

Viene rilevata come molto sentita la condizione di degrado dei servizi igienici, a cui si sta facendo fronte nelle sedi centrali con il rinnovamento dei bagni di Palazzo S. Giacomo, (conclusosi a metà gennaio di quest'anno) e di Palazzo Costantini, (in previsione per la primavera 2020) ma che al momento della rilevazione versavano in stato miserando. Questa situazione continua purtroppo a Villaggio del Sole che è ospitata in una struttura parrocchiale obsoleta.

A fronte della questione però, vi è una diversa valutazione sull'accesso ai servizi igienici da parte di tipologie diverse di utenti. Da una parte, mancando la città di servizi igienici aperti e gratuiti, oppure essendo offerto alle fasce disagiate l'accesso a bagni pubblici in fasce orarie particolari in zona decentrata, questa tipologia di utenza da anni utilizza la biblioteca quasi esclusivamente per questo servizio.



A ciò si aggiungano persone anziane che si trovano in centro e non vogliono fermarsi negli esercizi pubblici. Sicuramente per queste fasce di pubblico un accesso meno sorvegliato ai bagni della biblioteca viene ritenuto meno umiliante dell'attuale condizione che costringe gli utenti a chiedere l'apertura elettrica della porta di accesso agli stessi.

Dall'altra c'è il fastidio dell'utenza vera e propria, utenti che utilizzano la biblioteca per il prestito, la lettura in sede, la lettura dei periodici, lo studio, che trovano spesso i servizi igienici in condizioni pessime per un uso improprio che ne viene fatto.

Sono sicuramente due esigenze reali, che confliggono tra loro, determinando proposte più o meno estreme per risolvere il problema. Una di queste è di prevedere personale di sorveglianza nei bagni, oppure di mettere tornelli con badge riservato a utenti iscritti che attivamente utilizzano la biblioteca.

Viene suggerito inoltre di aprire più spesso le finestre nelle sale di lettura per la costante mancanza di aria ossigenata legata al sovraffollamento.

Osservando il tenore di una serie di proposte, si nota che non è stata compresa la motivazione legata al deposito delle borse per chi si reca a Palazzo San Giacomo. Non viene compreso in particolare che una biblioteca di conservazione, dotata di rilevante patrimonio antico, raro e di pregio, ha la necessità di monitorare attentamente gli ingressi per scoraggiare furti che in passato sono avvenuti.

L'utenza inoltre non immagina che la Bertoliana non può rendere accessibili direttamente i magazzini documentari, sia per la preziosità del materiale, sia per l'ampiezza delle raccolte, sia per la tipologia di collocazione bibliometrica che risponde alla migliore conservazione dei volumi ma renderebbe impossibile il reperimento del materiale all'utente.

E' sicuramente necessaria una comunicazione più efficace in tal senso.

<b>Biblioteche</b>	<b>Interventi di miglioramento strutturale e di servizio nelle sedi attuali</b>	<b>n. risposte</b>
Area bagni	Bagni ristrutturati: specie sedi centrali e Villaggio del Sole	33
Accesso biblioteca/ bagni: limitazione/ controllo	tornello e badge magnetico solo per utenti iscritti o studenti in possesso di documenti che attestino tale status. per maggiore controllo accesso e regole chiare applicate a tutti (specie i bagni e persone disagiate): non siamo i servizi sociali; Accesso ai bagni solo con tessera della biblioteca.	11
Accesso biblioteca/ bagni: liberalizzazione	bagni S. Giacomo accessibili liberamente (apertura automatica) con citofono per farsi aprire	10
Deposito borse S. Giacomo	Possibilità di tenere con sé i propri effetti personali; Non obbligare a depositare negli armadietti se non si devono recare in sala consultazione	2
Palazzo S. Giacomo	Libri nei magazzini non possono essere sfogliati: tutti i libri accessibili	1



## Suggerimenti per il miglioramento servizio

### ACCESSIBILITÀ

#### Gli orari

Sono numerose le segnalazioni inerenti quest'area di interesse, in totale 62 segnalazioni. La maggior parte di esse è relativa alle sedi centrali (Palazzo S. Giacomo e Costantini) con la richiesta di prolungamento dell'orario serale fino alle 24, di orario continuato e apertura fino alle 20 anche nel weekend. Viene richiesto che siano aperte nel weekend anche sale studio nelle biblioteche decentrate e di queste biblioteche viene richiesta l'apertura anche al mattino, almeno qualche volta, soprattutto per Villa Tacchi.

Sicuramente questa richiesta proviene dalla componente studentesca che maggiormente è rappresentata nel campione che ha risposto al questionario, ma l'apertura al mattino sicuramente favorisce la popolazione anziana.

**Per quanto riguarda l'apertura serale di Palazzo Costantini, si rileva che nei periodi normali, l'utenza per lo più studentesca presente alle 21.30 è tra le 4 e le 10 unità, per raggiungere le 20/25 unità durante le sessioni di esami universitari. Più frequentata la fascia immediatamente precedente, fino alle 20.30, dove si riscontrano in media una trentina di presenza, a volte anche di più.**

#### Miglioramento strumentazioni, arredi, personale

Ci sono una serie di segnalazioni che sottolineano carenze impiantistiche o di manutenzione o di livelli di servizio:

- maggiore manutenzione e tinteggiatura di interni e infissi in tutte le sedi;
- una maggiore manutenzione degli spazi esterni (cortili, area verde) anche nelle decentrate;
- climatizzazione delle sale, invivibili d'estate in tutte le sedi cittadine e adeguamento del riscaldamento, spesso troppo basso;
- maggiore illuminazione nelle sale lettura: vi sono molte richieste di lampade da tavolo;
- tavoli e sedute nuovi, più ampi e comodi. Sono soprattutto le sedute oggetto richiesta di miglioramento;
- miglioramento del tendaggio nella *Sala Economica* di Palazzo san Giacomo;
- togliere fonti rumore nelle sale studio: neon che ronzano, riscaldamento ad aria;
- più armadietti per il deposito delle borse;
- più distributori di caffè/snack, con prodotti più interessanti, erogatore dell'acqua per evitare plastica in tutte le sedi;
- aumentare il numero di posti biciclette e se possibile coperti e custoditi;
- maggiore pulizia delle sale, dei tavoli, degli scaffali in tutte le sedi;
- più silenzio, sale più silenziose per studio: maggiore controllo del personale;
- personale più accogliente, cordiale e competente; meno volontari e più personale con aumento delle assunzioni e delle sostituzioni del personale mancante; questo anche per diminuire i tempi di attesa nella distribuzione del materiale richiesto;
- importanza di avere personale competente in *front office*, capace anche di consigliare letture;
- maggiore sorveglianza in emeroteca, per evitare che più giornali vengano trattiene da una sola persona.



### **Esposizione a scaffale aperto**

Viene richiesto che i libri siano situati a media altezza e non vicini a terra, per favorire le persone, soprattutto anziane, nel reperimento dei libri.

Lo stesso problema, ma dal versante opposto, viene segnalato dalla richiesta di disponibilità sgabelli e scalette per arrivare ai palchetti più alti.

Si tratta in entrambi i casi di un uso intensivo della scaffalatura disponibile legato alla scarsità di spazio espositivo nelle sedi: vengono usati i ripiani più alti e più bassi creando difficoltà all'utente nell'accesso diretto al materiale.

E' stato richiesto inoltre maggiore spazio tra gli scaffali di esposizione e i tavoli per evitare di disturbare chi legge. Anche in questo caso la segnalazione sottolinea la scarsità degli spazi e la doppia destinazione delle sale: esposizione a scaffale aperto per il prestito e sala lettura.

Ci sono poi proposte alquanto fantasiose sull'esposizione dei libri a scaffale per soggetto (quando attualmente la *classificazione* è per materia e sulle etichette a scaffale viene esplicitata l'area disciplinare) o addirittura per casa editrice. Ovviamente la biblioteca si rifà a norme nazionali e internazionali e l'esposizione a scaffale potrà essere eventualmente modificata per piccole parti del patrimonio e in modo temporaneo. Questa attività comporta comunque un elevato carico di lavoro.

E' sentita l'esigenza che vengano allestite più mostre tematiche utilizzando il materiale della biblioteca, e ampliata la zona di esposizione delle novità.

### **Sezione bambini e ragazzi**

Vengono proposte dagli utenti rotazione del materiale per bambini e ragazzi in esposizione nelle diverse sedi urbane di pubblica lettura, in modo da suscitare interesse in un tipo di utenza che non si sposta dalla sede preferita per ovvie difficoltà di spostamento autonomo, e che difficilmente sceglie le proprie letture consultando il catalogo; come pure che la sezione narrativa per bambini e ragazzi venga suddivisa con indicazioni di genere letterario e per fasce di età per facilitare la ricerca.

## **EFFICACIA**

### **Migliorare l'offerta documentaria**

Sono 53 le segnalazioni inerenti un miglioramento delle raccolte librerie, multimediali, digitali.

Viene richiesta un'offerta più ampia e aggiornata di pubblicazioni, un numero maggiore di copie disponibili che abbatta i tempi di attesa dei libri prenotati.

E poi maggiori offerte in ambiti precisi; audiolibri, cd musicali, dvd, e-book;

Molte segnalazioni vertono su specifiche aree tematiche: più libri e periodici in lingua straniera, soprattutto inglese e principali lingue europee ma non solo; più libri di scienze, storia, architettura, arte, politica....

### **Migliorare l'offerta tecnologica**

Sono numerose le segnalazioni inerenti quest'area di interesse, in totale 78 richieste vertono sulla dotazione informatica e sui livelli di servizio internet.

Si è decisamente modificata la modalità di lettura e di studio: ogni utente ormai utilizza pc portatili, tablet, smartphone durante la permanenza in biblioteca. Per questo è molto sentita la scarsità di prese di alimentazione sui tavoli di lettura e questa è una richiesta molto presente nelle risposte.



Emerge poi che soprattutto gli studenti si avvalgono del servizio wifi, ma non sono coscienti, nonostante vi sia una segnaletica presente nelle sedi, che la biblioteca ha un proprio provider. Infatti i loro dispositivi intercettano anche reti esterne (wifi plaza). Quindi non è ben chiaro se le lamentele inerenti la lentezza, la difficoltà di ricezione del segnale riguardino la rete Telemar fornita dalla biblioteca.

Sicuramente non è compreso l'obbligo, per la pubblica amministrazione, di tracciare le sessioni, tramite il provider, per permettere all'autorità giudiziaria l'accertamento di reati informatici che dovessero avvenire tramite il servizio fornito pubblicamente. A questo si deve l'insofferenza di alcuni all'iter di iscrizione al servizio, la necessità di accedere con credenziali. A questa stessa problematica si riferisce la richiesta di togliere la limitazione al numero di dispositivi contemporaneamente connessi (pc o tablet e smartphone).

Viene comunque richiesta una connessione internet a banda più larga per migliorarne la velocità di prestazione, una rete wifi più stabile ed efficiente (e su questo sono stati fatti interventi soprattutto a Palazzo Costantini che ospita, oltre alle sale lettura anche il punto di accesso internet gratuito e assistito) per cui la situazione è migliorata rispetto al momento della rilevazione.

Viene richiesto un maggior numero di postazioni fisse connesse a internet a disposizione dell'utenza, sia per la consultazione del catalogo, sia per uso personale. Anche se questo dato si scontra con il calo davvero notevole del dato di sessioni utilizzate nelle nostre sedi negli ultimi anni. Siamo passati dalle 23.197 sessioni del 2011 alle 3.340 attuali.

Viene richiesto di aggiornare in tutte le sedi la strumentazione informatica a disposizione dell'utenza, in alcuni casi obsoleta.

### **Migliorare il catalogo e il servizio di prestito on-line**

Ci sono un certo numero di segnalazioni relative alle regole del prestito che vengono sentite come restrittive, e altre su un peggioramento del interprestito rispetto agli anni scorsi.

Sono annotazioni che da un lato richiedono un cambiamento delle regole che sono però state adottate di 91 comuni della Provincia di Vicenza che aderiscono alla rete di cooperazione RBV (Rete Biblioteche Vicentine), e dall'altro sono legate all'adozione del sw di rete che ha modificato la modalità di prenotazione, sul titolo invece che sulla copia. Non è possibile perciò rispondere positivamente a richieste di prolungare i prestiti (a scapito di altri utenti in attesa, vista la quantità di materiale disponibile) o di modificare termini di prestito del materiale digitale dettati o dagli accordi della piattaforma utilizzata (MLOL) o da limiti posti dagli editori, o da limiti individuati a livello di rete per la scarsità di documenti digitali al momento disponibili a fronte dei finanziamenti che i comuni sono in grado di affrontare.

Molte di queste però denotano una non conoscenza approfondita sulle modalità di rinnovo del prestito on-line, sulla situazione delle proprie prenotazioni, prestiti in arrivo, prestiti in corso, prestiti scaduti: sono tutte informazioni disponibili sul catalogo on-line entrando con le proprie credenziali. Alcune addirittura derivano dalla mancata lettura della descrizione bibliografica che ogni titolo a catalogo riporta.

Una riflessione da avviare è quella sull'istruzione dell'utente nell'utilizzo del catalogo e del prestito.



### **Servizio consulenza**

- bibliografie aggiornate specializzate per tematiche
- lista di libri consigliati per lettura/consultazione: magari suddivisi per tematiche
- consulenze specializzate filosofiche, psicologiche, scientifiche (on-line o di sportello)

### **Attività culturali**

Sono 80 le segnalazioni inerenti l'aumento delle attività culturali e sono variamente distribuite negli ambiti tematici più diversi. Per numerosità spiccano le richieste relative a attività di promozione della lettura e laboratoriali per bambini e giovani adulti, anche nelle sedi decentrate, e la richiesta di gruppi di lettura.

Viene richiesto di attivare attività corsistica, aumentare le presentazioni di libri, incontri con l'autore, mostre temporanee, dibattiti pubblici su tematiche di attualità, incontri di divulgazione scientifica, specie sulle tematiche ambientali.

### **La comunicazione**

Alcune segnalazioni riguardano la richiesta di una migliore segnaletica esterna (addirittura insegne luminose) che rendano visibili le biblioteche, e interna, anche attraverso simboli grafici, per far conoscere meglio i servizi all'utenza.

Da qualcuno viene suggerito un cartello di benvenuto sulla soglia della biblioteca che inviti ad entrare.

Un altro rilievo viene fatto sulla scarsa pubblicizzazione alla cittadinanza dei servizi della biblioteca e delle attività che vengono promosse. Una serie di suggerimenti però dimostrano la scarsa conoscenza del sito internet della biblioteca, in quanto viene lamentata la mancata pubblicizzazione di chiusure impreviste o addirittura del regolamento, di orari e servizi.

Dagli studenti viene il suggerimento di far trovare sui tavoli dei volantini informativi su servizi e attività promosse favorendo la partecipazione, e una versione del sito più adatta alla visualizzazione su smartphone.

## **La Nuova Bertoliana. La *public library* del futuro**

### **Considerazioni urbanistiche ed esterni**

In questa prima sezione si confrontano idee diverse di biblioteca.

Alcune più legate agli edifici che dal secolo scorso ospitano la Bertoliana, altre che invece guardano alle maggiori realizzazioni europee, con sedi contemporanee.

- ristrutturazione completa per avere una sede più grande mantenendola in centro: ex Tribunale; palazzo Repeta, e/o Palazzo di Cristallo nei Giardini Salvi, e/o l'ex Camera di Commercio; palazzo Thiene; scuola ex Giuriolo); consultare professionisti in materia.

- ristrutturazione completa di Palazzo S. Giacomo: meglio ristrutturare bene l'esistente, grave errore lo spostamento della Bertoliana all'ex tribunale, lasciarla dov'è.

- lo svuotamento di palazzo S. Giacomo, Costantini, Cordellina si aggiunge alla chiusura del Cinema Corso, Banca Nazionale, Banca Popolare con conseguente desertificazione del centro.

- sede nuova più funzionale, non in palazzo antico: sul modello delle biblioteche nordiche; vedi: Musashino Art Library di Fujimoto, Biblioteca di Amsterdam; Nuova sede, senza ridimensionare l'accessibilità e la quantità dei libri cartacei a disposizione degli utenti.



Viene segnalata l'importanza dell'**accessibilità** della biblioteca dall'esterno collegandola ai sistemi viari e alla rete di trasporti:

- vicinanza di parcheggi alla biblioteca; più parcheggi centrali: impossibilità specie post h 18; Sede centrale non lontana da fermate dei mezzi pubblici.

Viene sottolineato lo stretto legame tra **interni ed esterni** con l'attenzione a immergere la biblioteca in una zona verde:

- esterni: spazi verdi, luminosi in comunicazione con gli interni.

### **La nuova biblioteca**

#### **Idea di biblioteca come servizio pubblico**

Sono emerse alcune posizioni che vedono la biblioteca come un servizio a pagamento, quando la caratteristica di luogo gratuito è da sempre perseguita dai governi in una nazione dove il 59,4% della popolazione non ha letto nemmeno un libro nel 2018.

Alcuni dei rispondenti si sono detti:

- soddisfatti/ molto soddisfatti del servizio così com'è
- vorrei contribuire al servizio con almeno 10 euro all'anno
- la cultura va fatta pagare. Ingresso in Bertoliana per soli soci, come fosse un club privato. Riservare la biblioteca a studenti. "La Biblioteca non è la Caritas", cit.
- a pagamento anche la consultazione dei libri rari, pregiati/antichi
- far pagare la mancata restituzione in tempo dei libri.

In questo caso la politica della biblioteca di penalizzare chi ritarda nella restituzione con un periodo corrispondente di esclusione dal prestito si è rivelata molto più convincente del pagamento di 1 € di sollecito.

#### **Come si caratterizza la nuova biblioteca**

- la biblioteca non solo come luogo di cultura, ma anche luogo per socializzare, oltre ai soliti bar del centro
- luogo dinamico
- ambiente più giovane
- i giovani dovrebbero venire in biblioteca non solo per studiare, ma anche per viverla
- spazio più amichevole, confortevole e accogliente, dove sviluppare relazioni
- va mantenuto l'aspetto "familiare" che la biblioteca ha ora
- più servizi per le diverse età e esigenze anche diverse da internet
- pensare anche agli anziani, che non hanno molta dimestichezza con internet
- un ambiente dove il silenzio non sia così imperativo
- un luogo con aree relax, in alcune aree musica rilassante e di sottofondo
- possibilità di ascoltare musica con cuffie mentre si legge un libro
- la biblioteca sia un luogo di svago
- spazi lettura all'aperto: giardino accessibile e con posti a sedere e tavoli per studiare durante le belle giornate

#### **Quali spazi per la biblioteca**

- grandi spazi, ampi, dove passare il tempo
- più trasparenze tra gli ambienti
- più luce naturale, ampie vetrate: aumentare luminosità ambienti; luci non aggressive
- utilizzare illuminazione a basso consumo
- aree ben riscaldate e climatizzate
- piante verdi all'interno degli ambienti



- raccolta differenziata in tutte le biblioteche
- più colore
- biblioteca su più piani
- evitare gli open space
- isolamento acustico, pavimenti più silenziosi: pavimento anti-rumore (moquette o gomma)
- spazio ingresso più ampio con visione novità ampia: sala di esposizione di tutte le nuove acquisizioni, come fosse un negozio di libri, con recensioni
- spazi individuali, con pareti antirumore (vedasi biblioteche in UK)
- più posti a sedere / studio
- sale studio e lettura più numerose ampie
- divisione tra sale di lettura co-working, zona informazioni, spazio bimbi e sale per ragazzi. Separazione aule studio e scaffalatura libri per prestito, così chi cerca un libro non debba sentirsi in colpa di disturbare chi studia; suddivisione degli ambienti per uso: sale silenziose per studio, sale per ritrovo; separazione spazi silenziosi e spazi rumorosi

### **Aree e per tipologie di funzioni**

- Un'area lettura con divani/ poltrone. Creare uno spazio con poltroncine, solo per la lettura
- area di co-working, per realizzare progetti di ricerca insieme
- numerose sale e postazioni per studio di gruppo, gruppi di studio e ripetizioni
- sale per riunioni, o laboratori, o meeting
- sale studio informatiche e per confronto/scambio di opinioni, scambi culturali con altre persone/seminari/conferenze
- area bambini e ragazzi ampia e fornita, anche con spazi di incontro bambini; area bambini e ragazzi più grande, anche nelle decentrate; adattandolo al loro bisogno di parlare, chiedere, commentare i libri; area ludica per i bambini (così i genitori possono consultare i libri). Lo spazio dovrebbe essere chiuso, per non disturbare gli altri utenti
- dedicare una zona giovani: I giovani dovrebbero venire in biblioteca non solo per studiare, ma anche per viverla
- spazio multimediale per adolescenti
- spazi per socializzazione e ristoro: bar, caffetteria (*"sarebbe anche una fonte di guadagno"*, cit.); area pausa pranzo zona con tavoli e sedie dove poter pranzare, con forno a microonde, e distributore del caffè/cibo, erogatore dell'acqua per evitare plastica, succhi frutta; anche fornitura forchette coltelli (usa e getta?)
- distributori del caffè/cibo, erogatore dell'acqua per evitare plastica, anche nelle decentrate
- spazio fumatori
- sala TV e visione di DVD (collettiva)
- zona conferenze in diretta Skype
- aule di musica, con stanze separate per chi vuole provare e chi vuole esibirsi
- spazi per eventi privati: stanza dove poter tenere conferenze, corsi e simili, per chi ne faccia richiesta
- spazio per presentazioni di libri, incontri con gli autori, con un numero maggiore i posti a sedere negli incontri di lettura
- stanze per laboratori pratici per educatori, insegnanti
- avere un caffè interno che propone eventi anche serali e durante il fine settimana
- area destinata a mostre temporanee



- cineteca: costituzione di una sezione della biblioteca dedicata ai "classici del cinema", con almeno quelli girati prima del 2000
- spazi dedicati alla lettura economica, alla filosofia per adulti, ai fumetti

### Arredi e attrezzature per la biblioteca

- studiare i colori dell'arredamento con precisione; puntare sulla praticità, non sul design
- sedie e postazioni più comode: ergonomiche regolabili in altezza o poltroncine o cuscini
- tavoli più ampi
- lampade da tavolo
- leggii sui tavoli
- panchine, tavoli e sedie negli spazi esterni per stare all'aperto e studiare d'estate
- informatizzare tutto ciò che è possibile
- prese alimentazione in tutti i tavoli
- box restituzione h 24 per la restituzione / distributore automatico per prestiti dei libri prenotati: servizi non vincolati all'orario della biblioteca
- area informatica più ampia: più stampanti a disposizione dell'utenza; postazioni internet fisse, ben attrezzate e nuove a disposizione degli utenti
- wifi stabile ed efficiente e veloce, che arrivi in tutte le sale; linea internet a banda più larga, più veloce
- disponibilità rete informatica più veloce e Ipad per consultazione in sede e prestito *device*
- postazioni di consultazione del catalogo non solo sul patrimonio della biblioteca, ma anche sulla città e sul territorio
- fotocopiatrice a disposizione con l'utilizzo di una tessera

### Le sedi decentrate

C'è una richiesta di riqualificazione delle biblioteche di quartiere, da troppo tempo ospitate in sedi inadatte, spesso nei piani seminterrati delle scuole, o nelle opere parrocchiali, o in edifici vecchi. E di pari passo un investimento sugli orari di apertura da ampliare.

Sedi decentrate	Rinforzare il servizio decentrato. Sedi nuove, più ampie, luminose. Maggiore manutenzione e tinteggiature a interni e infissi. Climatizzazione. Maggiore pulizia delle sale e dei bagni	52
Sedi decentrate	Orari: ampliamento. Apertura al mattino, aule studio fine settimana, prolungamento fino alle 20	25
Palazzo Costantini	Interventi per l'area ragazzi, i bagni, il cortile interno da poter utilizzare d'estate	5
Riviera Berica	Trasferire la biblioteca alla scuola Scamozzi. L'attraversamento della Riviera Berica è pericoloso	1
Laghetto	Lo stabile di Laghetto è obsoleto	1
Villaggio del Sole	Una sede meno squallida, con più spazio per muoversi all'interno	2
Villa Tacchi	Restauro conservativo per l'edificio che ospita la biblioteca e gli uffici comunali	1
Ferrovieri	riaprire sede Ferrovieri	2



### **Proposte di servizi aggiuntivi**

- convenzioni con esercizi pubblici dove poter mangiare a tariffa agevolata in quanto utenti della biblioteca
- possibilità di ricevere i libri in prestito a casa per non persone non autosufficienti
- parcheggio biciclette custodito e coperto solo per utenti biblioteca
- parcheggio auto riservato per utenti biblioteca
- possibilità di accedere alle zone a scaffale aperto e al prestito con il cane
- abilitare l'utilizzo della sigaretta elettronica nelle sale di lettura;
- pagamento per stampe con carta di credito/bancomat, e richiesta di tariffe fotocopie più basse
- fogli bianchi o riciclati a disposizione
- utilizzo estivo del giardino interno al chiostro, con posti a sedere e tavoli per studiare all'aperto, e aggiunta di panchine nel cortile esterno di Palazzo Costantini
- box di restituzione automatica h24 e distributore automatico per prestiti prenotati: servizi tecnologici non vincolati all'orario di apertura della biblioteca
- distribuzione gratuita di borse di tela per portare i libri.