



**RELAZIONE SULLA QUALITA' PERCEPITA  
SULLA SEZIONE RAGAZZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA "A.  
GAMBALUNGA" - Dicembre 2007**

**Scopo**

Misurare la qualità percepita della sezione ragazzi. L'attività si inquadra nel processo di miglioramento continuo del SGQ.

**Introduzione al  
Servizio**

Il Servizio è organizzato in:

- Reference
- Area Lettura
- Area riservata ai bimbi in età prescolare
- Area internet composta da 6 postazioni PC collegate ad internet filtrati

**Metodo di  
Somministrazione:**

Il questionario, realizzato in collaborazione con la Direzione, è stato somministrato in autocompilazione a 251 utenti. Il campione così ottenuto riferendosi ad una popolazione di 2000 iscritti risulta essere significativo (con un intervallo di confidenza pari a 5.6)

Il questionario, composto da 5 domande, non chiede l'importanza di aspetti che caratterizzano il servizio, questo allo scopo di rendere più accessibile la sua compilazione.

All'indagine hanno aderito anche i genitori che accompagnavano i bambini piccoli, dando il loro contributo per il miglioramento del servizio.

## Anagrafica

Il campione intervistato è per il:

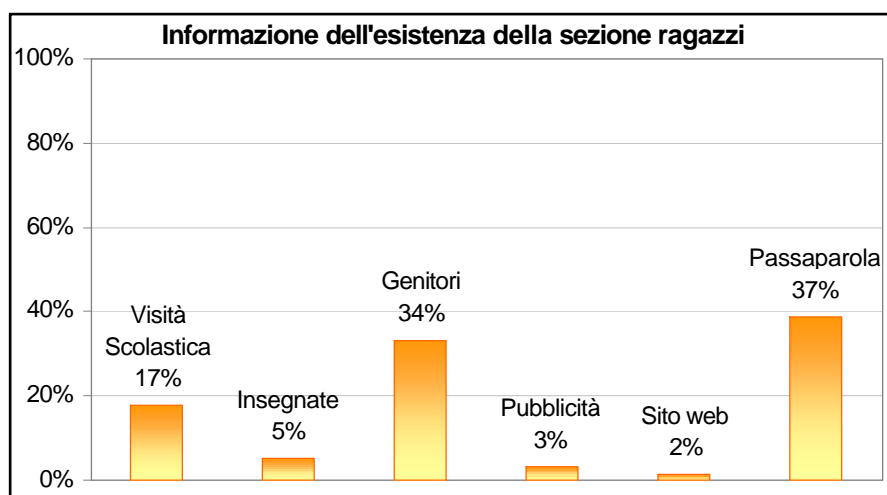
- 72% di sesso femminile con un'età media di 11 anni
- 28% maschile con l'età media di 10 anni

(orientativamente la fascia di età di bambini che frequentano gli ultimi anni delle scuole primarie e medie).

I principali canali di informazione che in genere portano a conoscere la sezione ragazzi sono:

1. Passaparola (37%)
2. Genitori (34%)
3. Visite scolastiche (17%)

Si osserva la scarsa efficacia avuta dal sito web e la pubblicità

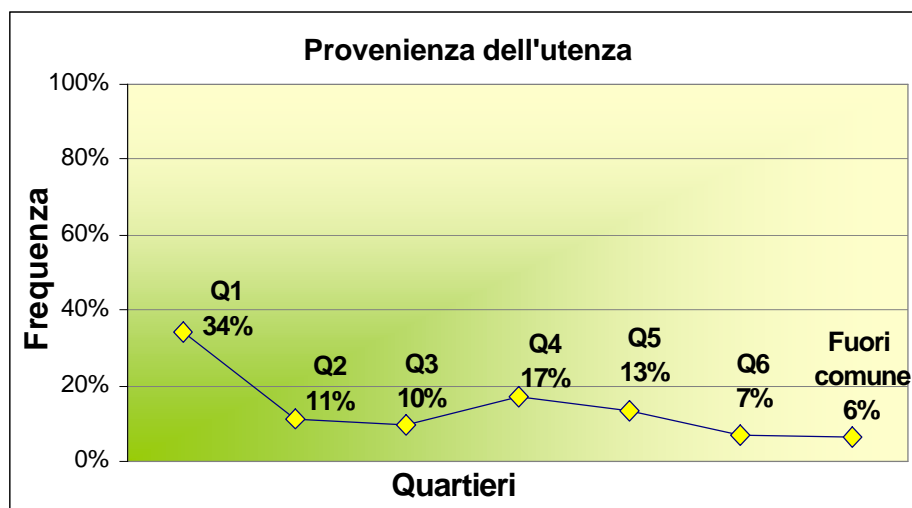


I quartieri di maggior provenienza dei bambini sono:

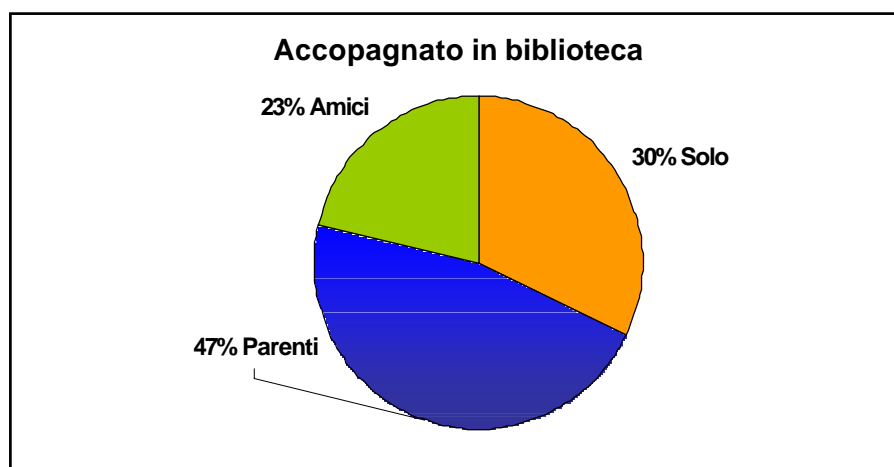
1. Q1: Centro storico – Marina Centro – San Giuliano (più di 1/3 );
2. Q4: Borgo Mazzini - INA casa – Vergiano .- Corpolò (17%);
3. Q5: Celle – Viserba – San Vito – Santa Giustina (13%)

Mentre risultano meno rappresentati:

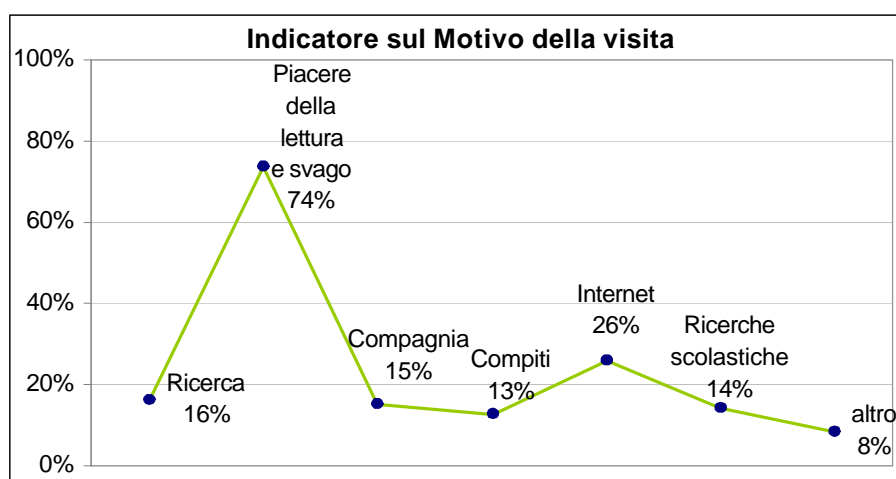
- Q6 V° peep- Grotta rossa- Gaiofana;
- Q3 Bellaria – Miramare;
- Q2 Borgo San Giovanni- Lagomaggio – Marina Lido;



Si osserva che i bambini sono accompagnati quasi nella metà dei casi (47%) da genitori o parenti, mentre per l'altra metà sono indipendenti e vengono da soli o con amici.



La sezione ragazzi è vista come un posto principalmente di lettura e svago, dove si può usare internet. Mentre le ricerche, i compiti e la compagnia non sono i motivi principali in quanto gli indicatori hanno una distribuzione abbastanza uniforme.



## Servizio Biblioteca

Gli aspetti che hanno raggiunto la maggiore soddisfazione sono:

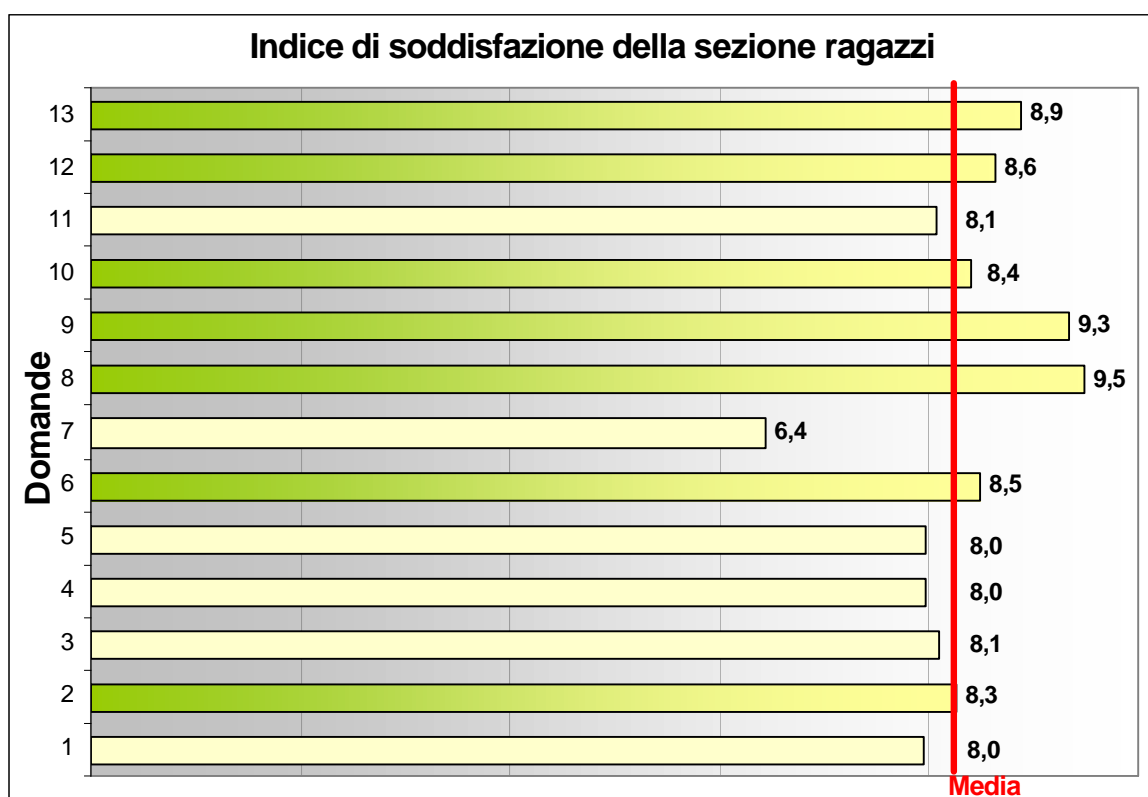
n.	Leve di successo	Voto
1	Cortesia e Disponibilità del personale	9,5
2	Professionalità	9,3
3	Gradimento delle iniziative proposte	8,5

Risultano comunque nella media (8,3-8,4) la disponibilità librai e la facilità di individuare l'ingresso della sezione.

Gli elementi meno soddisfacenti si possono ricavare dalla seguente tabella e riguardano in particolar modo i servizi igienici:

n.	Aspetti migliorativi			Voto
1	servizi igienici			6,4
2	Facilità di raggiungere la biblioteca con mezzi propri	Arredi	Spazi disponibili	8
3	Orario di apertura del servizio	Quantità delle iniziative		8,1

Si osserva che il 2° ed il 3° sono aspetti del servizio che hanno raggiunto una votazione al di sotto della media ma hanno una votazione comunque buona.



La risposta sulla soddisfazione complessiva (13) è di 8.9 che è maggiore della media dei voti 8,3. Questo ci da un'indicazione positiva sulla qualità del questionario somministrato.

### Scheda Riassuntiva

---

L'utente tipo è principalmente una ragazza di 11 anni (72%)  
mentre i ragazzi (28%) hanno un anno in meno

Ha conosciuto l'esistenza della sezione ragazzi tramite passaparola di amici e genitori (71%) o con le visite scolastiche (17%)

abita vicino alla Biblioteca (quartiere n. 1 con 34%)  
zona di borgo Mazzini – Ina Casa- Vergano – Corpolò (quartiere n. 4)  
Celle – Viserba – San Vito – Santa Giustina (quartiere n. 5 )

nella metà dei casi vengono da soli o con amici (53%) mentre il restante è accompagnato da un parente

Vengono in biblioteca per:

1. il piacere della lettura, svago
2. Internet

#### **Apprezzano principalmente:**

1. Cortesia e Disponibilità del personale (9,5)
2. Professionalità (9,3)
3. Iniziative proposte (8,5)

#### **Le leve di miglioramento sono:**

1. Servizi igienici (rilevato dalle proposte di miglioramento che seguono)

Mentre al di sotto della media dei voti (< 8,3)

2. Arredi, Spazi disponibili, facilità di raggiungere la biblioteca con mezzi propri
3. Orario di apertura della sezione, Quantità delle iniziative



N.	Suggerimenti sul servizio di prestito	Frequenza
1	Servizi igienici interni ed adeguati ai bambini	21
2	Più libri	7
3	Aggiungere una stanza apposita per computer	4
	Laboratori di lettura	
	Apertura pomeridiana in estate	
4	Riparare i reggi libri	3
	Una sezione dedicata agli UFO, all'astronomia e ai misteri	
5	Fornire dei buoni parcheggio per chi si reca in biblioteca	2
	Aumentare gli spazi	
	Altri 2 computer	
	Attività con gli scrittori	
	Acquisto libri classici	
	Un bagno più pulito	
	Più libri di collane a colori	
Manca una nursery con il water apposito per i bambini		
6	Babysitter disposte a tenere i bimbi per qualche ora a pagamento	1
7	Far rispettare maggiormente il silenzio in biblioteca	1
8	Aprire delle sezioni distaccate della biblioteca nei vari quartieri della città in modo che sia più accessibile per i ragazzi con i propri mezzi	1
9	Riparare i volumi danneggiati	1
10	Qualche incontro a tema in più	1
11	Comunicare le varie iniziative	1
12	Essere presenti in mezzo ai bambini	1
13	Una ludoteca più vasta e più completa per far sì che i bimbi possano sia leggere che scrivere	1
14	Le iniziative per i bambini piccoli dovrebbero tenere conto degli orari "dei piccoli". L'orario migliore è dalle 17 alle 19.	1
15	Sarebbe bello se qualche volta ci fosse un cantastorie	1
16	Più libri creativi esempio "perline"	1
17	Accedo con frequenza alla biblioteca tanto che mio fratello di 7 anni ha fatto la tessera e credo che il servizio non vada migliorato ulteriormente. E' necessario però che chi prende in prestito i libri li usi con attenzione e cura.	1
18	Suggerirei di organizzare degli eventi, ad esempio la lettura di un libro da parte di una brava narratrice (oppure anche da una nonna disponibile). Oppure degli spettacoli con delle bambole di pezza. Manca un'aula dove i bimbi possano guardare qualche videocassetta di cartoni animati.	1
19	Tavolini nel cortile per leggere o studiare all'aperto	1
20	Mettere i nomi sugli scaffali per rendere più facile la ricerca dei libri	1

21	Proporre un "programma" per aiutare i ragazzi ed i genitori ad orientarli sulla ricerca di libri per farli leggere di più non solo tramite computer	1
22	Titoli per fare ricerche alle elementari	1
23	Le trilogie dovrebbero essere complete	1
24	Separare con chiarezza i libri per i bambini con quelli dei più grandi	1
25	Dovrebbero esserci una mensola con CD, cassette e/o DVD	1
26	Più libri gialli, gli adolescenti non hanno tanti libri adatti a loro... bisognerebbe adeguarsi	1
27	Redigere uno stampato "Consiglio per i libri" dove vi sia una suddivisione per fasce di età 6-8 anni 8-10 anni, ecc	1
28	Allargare lo spazio a disposizione creando più stanze	1
29	Allungare l'orario di apertura d'estate	1
30	Più libri a disposizione in lingua araba e francese	1
31	Inserire qualche poltrona o sedute informali	1
32	Un elenco dei titoli in ogni ripiano distinti con colori a seconda del genere	1
33	Coinvolgere asili, scuole d'infanzia e primarie in attività che vedano partecipe la struttura della biblioteca	1
34	Fare accedere i ragazzi senza password	1
35	Creare insegne più grandi come indicazione e anche una stanza silenziosa per ricerche scolastiche e letture "pesanti"	1
36	Fare in modo da individuare subito i libri nuovi	1
37	Non permettere ai bambini di usare computer per stampare cose non inerenti la scuola	1
38	Aggiungere una zona con giochi per i bambini più piccoli	1
39	Spazio per leggere	1
40	Utilizzo maggiore del chiostro	1
41	Le signore addette sono molto gentili ma forse sono poche quando siamo tutti come oggi. Quando fate delle nuove iniziative? Prima c'erano! Il soppalco poteva essere bello da usare anche per noi! Invece adesso è solo una brutta scala in mezzo alla stanza	1
42	Più visite ed incontri con la scuola	1
43	Vorrei che ci fossero più proiezioni di film alla cineteca.	1
44	Condizionatore - umidificatore	1
45	Cercare di far usare di meno il computer ai bambini troppo piccoli, perché combinano troppa confusione e dare priorità ai ragazzi che fanno ricerche o compiti sul computer	1
46	Organizzare giornate di ricerche su argomenti elementari della vita quotidiana (es. il lavoro nella città di Rimini, conoscere sulla mappa la ns. città, alimentazione, piccoli giochi di carta)	1
47	Fare in modo da individuare subito i libri nuovi	1
48	Iniziative anche a carattere scientifico	1
49	Emeroteca	1
50	Più pubblicità sulle iniziative	1
51	Esporre una classifica mensile dei libri presi più in prestito	1

<b>52</b>	Più libri per i ragazzi delle medie inferiori	1
<b>53</b>	Più scaffali per tenere bene in vista i libri e poterli sfogliare, senza dover consultare solo la costa.	1
<b>54</b>	Un quaderno o uno spazio apposito nel quale poter consigliare i libri, dividendoli anche per età.	1