

## **REPORT INDAGINE SUI SERVIZI BIBLIOTECARI**

Nel periodo compreso tra l'11 dicembre e l'11 gennaio, il Centro civico Agorà ha realizzato un'indagine rivolta alla cittadinanza finalizzata a comprendere l'utilizzo e le esigenze relative ai servizi del Centro civico Agorà.

L'iniziativa si inserisce in un percorso di ascolto e partecipazione finalizzato a rafforzare il ruolo del Centro civico come luogo di cultura, incontro e coesione sociale. La compilazione del questionario ha permesso agli utenti di esprimere valutazioni e proposte sui servizi bibliotecari, sugli spazi per lo studio e le attività, sugli eventi e sulle iniziative culturali, nonché sulle forme di gestione partecipata e sui servizi innovativi introdotti negli ultimi anni.

Hanno partecipato all'indagine **173 persone**, un numero significativo che consente di ottenere un quadro rappresentativo delle diverse tipologie di frequentatori del Centro civico. Le informazioni raccolte permettono di mettere in evidenza punti di forza, criticità e possibili sviluppi futuri, offrendo spunti per la pianificazione interna e la comunicazione verso l'esterno.

### ***Profilo dei partecipanti***

All'indagine hanno partecipato persone con profili differenti per età, genere e condizione professionale, restituendo un quadro variegato dell'utenza del Centro civico.

La componente femminile risulta leggermente prevalente (48%), seguita dagli uomini (38,2%), mentre il 13,9% ha preferito non dichiarare il proprio genere.

Dal punto di vista anagrafico, emerge una forte presenza di giovani tra i 19 e i 25 anni (34,1%), seguiti delle fasce 46–55 anni (13,9%) e 26–35 anni (11%). Significativa anche la partecipazione degli over 65 (16,2%), a conferma della funzione intergenerazionale del Centro civico come spazio culturale e sociale.

Per quanto riguarda la professione, la categoria più rappresentata è quella degli studenti (39,3%), seguita da pensionati (16,8%) e impiegati (16,2%). La presenza di liberi professionisti, lavoratori autonomi e altre forme occupazionali contribuisce a delineare un'utenza eterogenea, che riflette la pluralità di usi e bisogni legati al Centro civico.

### ***Valutazione dei servizi***

Dall'analisi emerge che il Centro Civico si configura come luogo di studio, cultura e socialità. L'attività più diffusa è il prestito dei materiali, indicato dal 57,2% degli utenti, seguita dallo studio, che coinvolge il 43,9%. Accanto a queste funzioni tradizionali si affianca una partecipazione significativa alle proposte culturali: la partecipazione a concerti e spettacoli teatrali raccoglie il 26% delle preferenze, mentre il Caffè letterario coinvolge il 22,5% degli utenti; il Wi-Fi e la possibilità di navigare o lavorare sono utilizzati dal 23,1% degli utenti che hanno partecipato all'indagine.

Una parte del pubblico frequenta il Centro Civico per leggere riviste e quotidiani (11%) o visitare mostre (circa il 20%), mentre altre attività – come i laboratori creativi, i corsi, le presentazioni di libri e l’uso della zona ragazzi – si attestano su valori più contenuti, ma confermano comunque una diversificazione dell’offerta e del pubblico coinvolto. Le attività più ludiche, come giochi e videogiochi o i gruppi di lettura, risultano minoritarie, così come le risposte residuali legate a teatro, Coderdojo o momenti informali di socialità (ognuna allo 0,6%).

Per quanto riguarda l’orario di apertura, la maggior parte dei partecipanti si dichiara soddisfatta degli orari attualmente in vigore (74,6%). Il 25,4% ha invece espresso il desiderio di una maggiore flessibilità, indicando preferenze concentrate principalmente su tre aspetti:

- apertura anticipata al mattino (fascia 8:00–8:30)
- estensione serale
- maggiore accessibilità nel fine settimana, in particolare la domenica

Nel complesso, i commenti mostrano un interesse per un utilizzo più esteso del Centro civico da parte soprattutto di studenti e lavoratori che ne fanno uso continuativo per studio, lavoro e socialità.

Alla domanda sull’apertura della domenica pomeriggio, il 39,3% dichiara di frequentare mentre il 60,7% non frequenta, dato che segnala come la domenica sia percepita più come servizio “integrativo” che come sessione abituale.

#### *Adeguatezza del patrimonio e dei servizi*

Il patrimonio della biblioteca (libri, DVD, giochi, riviste e quotidiani) è stato giudicato complessivamente positivo e adeguato alle esigenze: la maggior parte degli utenti esprime valutazioni alte, mentre le opinioni critiche risultano nettamente minoritarie. Una parte dei partecipanti dichiara inoltre di non aver mai usufruito del patrimonio, segnalando che il Centro viene talvolta utilizzato come spazio di studio, socialità e lavoro, più che per i servizi bibliotecari in senso stretto.

Anche il prestito interbibliotecario viene valutato in modo generalmente molto positivo, con giudizi ancora più alti rispetto al patrimonio interno. Chi lo utilizza lo ritiene un servizio utile ed efficiente, mentre una quota consistente non utilizza il servizio.

#### *Comunicazione*

Per informarsi sulle iniziative e sulle attività del Centro Civico, il pubblico fa riferimento a un mix di canali tradizionali e digitali. I materiali cartacei – manifesti, volantini e pieghevoli – rimangono lo strumento più diffuso, con il 46,8% delle risposte, confermando una forte presenza della comunicazione visiva negli spazi della città e nel Centro Civico stesso.

Tra i canali online, spicca la pagina Instagram del Centro Civico (38,2%), seguita dalla pagina Facebook della biblioteca (23,7%): entrambi i profili rappresentano punti di contatto consolidati con la comunità, capaci di raggiungere fasce di pubblico differenti per età e abitudini digitali. Anche la newsletter settimanale della biblioteca (20,8%) riveste un ruolo significativo, mentre il sito del Comune (16,2%) e gli altri canali istituzionali comunali (13,9%) si confermano fonti di informazione utili, ma meno centrali nel percepito degli utenti.

Accanto ai canali principali emergono modalità più informali: una piccola parte degli intervistati dichiara di venire a conoscenza delle iniziative frequentando direttamente la biblioteca (2,4%) o attraverso passaparola (3%), mentre risposte residuali fanno riferimento a fonti esterne o al sito CSBNO. Solo una quota marginale afferma di non informarsi (0,6%).

La qualità della comunicazione viene giudicata in maniera soddisfacente dal pubblico intervistato: i vari canali – dai social ai materiali informativi fisici, fino alla newsletter – vengono ritenuti efficaci, con un buon equilibrio tra strumenti tradizionali e digitali. Così come la chiarezza delle informazioni su orari, iniziative e servizi viene giudicata in modo soddisfacente: il dato conferma la coerenza dell'ecosistema comunicativo, in cui i diversi canali contribuiscono a costruire un'esperienza informativa adeguata e funzionale.

### *Utilizzo degli spazi e valutazione dei servizi*

L'esperienza degli utenti negli spazi del Centro civico Agorà è prevalentemente soddisfacente: pulizia, comfort e funzionalità favoriscono la permanenza e la fruizione dei servizi. Le valutazioni indicano tuttavia la presenza di alcune esigenze specifiche, specie nell'ambito della consultazione e dello studio.

Per quanto riguarda la valutazione dei diversi servizi:

- *Cortesia ed efficienza del personale*: gli utenti hanno espresso un alto livello di soddisfazione riguardo alla cortesia e all'efficienza del personale, segnalando come punti di forza la disponibilità, la professionalità e l'attenzione verso le esigenze individuali. Le valutazioni più basse sono rare e isolate, indicando una percezione generalmente positiva dell'interazione con il personale.
- *Servizi di supporto e tecnologia*: l'utilizzo di servizi come i locker, il prestito di ebook e l'edicola digitale, così come il servizio Wi-Fi e il catalogo online, mostra una discreta diffusione tra gli utenti. Le risposte indicano che coloro che utilizzano questi servizi li trovano utili e funzionali, anche se alcune persone non hanno ancora avuto occasione di sperimentarli. Ciò suggerisce l'opportunità di migliorare la comunicazione e la promozione di questi strumenti.
- *Iniziative culturali e attività per il pubblico*: le iniziative culturali, tra cui spettacoli teatrali, concerti, presentazioni di libri, mostre e laboratori per bambini, riscuotono un apprezzamento diffuso tra gli utenti che vi partecipano. Anche in questo caso, un numero significativo di utenti non usufruisce di tali attività, indicando margini per aumentare la partecipazione e la visibilità delle iniziative.
- *Aree di studio e relax*: le aule studio e le aree relax sono valutate positivamente dagli utenti che ne fanno uso, con apprezzamenti particolarmente alti per la disponibilità degli spazi e la comodità degli ambienti. Le valutazioni più basse riguardano principalmente casi isolati e suggeriscono piccole opportunità di intervento mirato.

Alla domanda “quali temi o format di eventi ti piacerebbe vedere in futuro”, le preferenze espresse convergono in modo netto su tre tipologie di iniziative: incontri con autori, musica e conferenze. Emergono inoltre interessi crescenti verso format più informali e partecipativi, in particolare il gaming, oltre a laboratori creativi e iniziative per bambini e famiglie. Una piccola parte del campione

dichiara invece di non essere interessata ad attività o di frequentare il Centro principalmente per lo studio.

Infine, tra i servizi presenti all'interno del Centro civico, il bar Afolmet riceve riscontri per lo più positivi, con valutazioni concentrate nelle fasce alte. Si osserva parallelamente una quota significativa di non utilizzatori, che fa emergere una fruizione differenziata del servizio.

A completamento del questionario, i commenti liberi offrono uno sguardo più qualitativo sugli aspetti che gli utenti apprezzano maggiormente e sulle aree considerate migliorabili. Accanto a valutazioni molto positive sul ruolo culturale della biblioteca, emergono richieste legate soprattutto agli spazi di studio, ai servizi complementari (bar, wi-fi, prese elettriche) e alla fruizione degli ambienti in orari diversificati. Le osservazioni evidenziano la coesistenza di pubblici con bisogni differenti, dalla famiglia con bambini allo studente universitario, e la necessità di far convivere tempi, abitudini e modi d'uso.

#### ***Aperture straordinarie sala studio***

Il servizio risulta nel complesso apprezzato e percepito come utile, e le aperture vengono considerate una risorsa in più per lo studio pomeridiano e serale, seppur ancora poco conosciuta da alcuni. Da notare come una quota non trascurabile di utenti (oltre il 64% degli utenti compilatori) non ne ha mai usufruito.

Dal blocco delle osservazioni emergono sia apprezzamenti sia criticità operative. Sul fronte delle proposte ricorrono la richiesta di aumentare o rendere più regolari i giorni di apertura, una comunicazione più chiara e centralizzata sugli orari (non solo tramite social) e la possibilità di introdurre piccoli servizi accessori — come tavoli nell'atrio e l'uso dei microonde nelle fasce serali. Viene inoltre segnalato il tema della sicurezza serale, con suggerimenti per sistemi di accesso controllato.

Accanto alle proposte migliorative compaiono anche commenti molto positivi, che evidenziano l'utilità e il valore del servizio, e altri decisamente critici, in particolare rispetto all'organizzazione, agli spazi percepiti come insufficienti e alla regolarità delle aperture. Nel complesso, l'apertura straordinaria della sala studio viene riconosciuta come un servizio utile e con un potenziale significativo, che potrebbe beneficiare di maggiore stabilità, chiarezza comunicativa e cura logistica per intercettare un pubblico più ampio.