



COMUNE DI BRESCIA

# Customer Satisfaction sul Sistema bibliotecario nella città di Brescia

---

*Ufficio Comunale di Statistica*  
**COMUNE DI BRESCIA**

# L'indagine *Customer Satisfaction* online

Dal 17 maggio al 15 luglio 2019, è stata realizzata **un'indagine statistica** per la valutazione dei servizi bibliotecari offerti dalle biblioteche comunali e sulla soddisfazione dei cittadini utenti.

Sono state contattate *per mail* e invitate a rispondere *via web* le persone che:

- Erano registrate al Sistema bibliotecario cittadino e che avevano indicato quale “preferita” una biblioteca della città (includendo così anche i non residenti nel comune di Brescia)
- Avevano compiuto qualche movimento o attività bibliotecaria nell'ultimo anno e mezzo, come la consultazione/prestito libro (da gennaio 2018 a maggio 2019).

# Tassi di risposta

L'indagine ha riscosso molto interesse e partecipazione da parte delle persone contattate, considerando che *la risposta era del tutto su base volontaria*.

<b>Popolazione iniziale</b>	<b>Rispondenti</b>	<b>Tasso di risposta</b>
<b>16.391</b>	<b>5.179</b>	<b>31,6%</b>

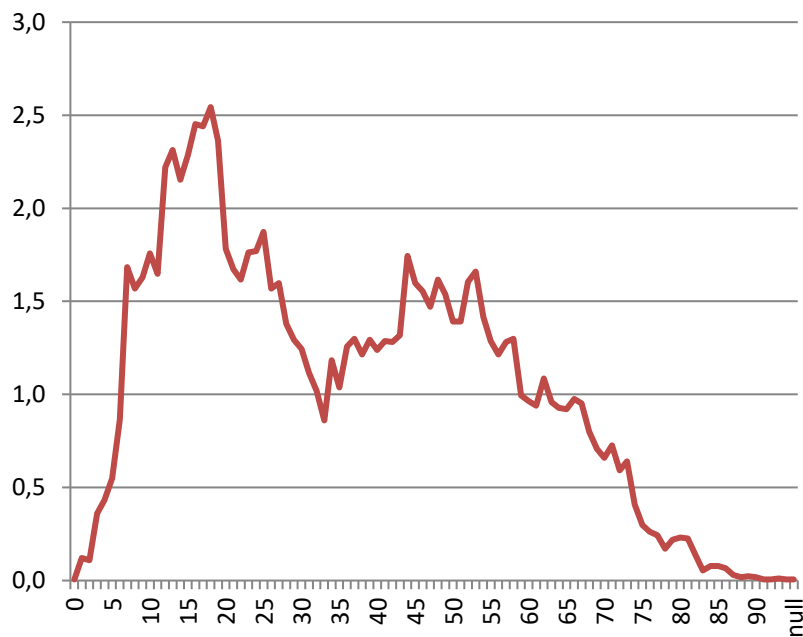
# Confronto popolazione iniziale e rispondenti

	Popolazione iniziale		Rispondenti		Tassi di risposta
	N	%	N	%	
<b>Sesso</b>					
Maschio	5.770	35,2	1.740	33,6	30,2%
Femmina	10.621	64,8	3.439	66,4	32,4%
<b>Totale</b>	<b>16.391</b>	<b>100,0</b>	<b>5.179</b>	<b>100,0</b>	<b>31,6%</b>

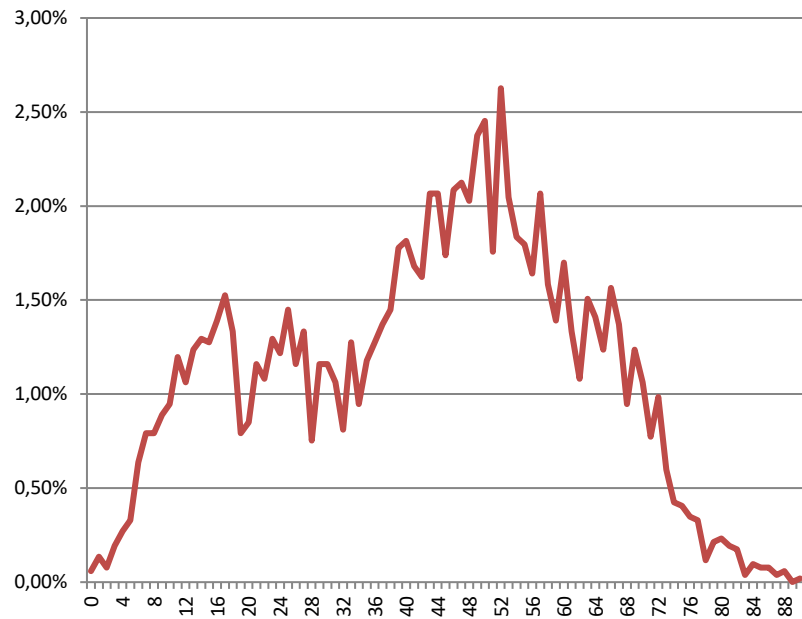
	Popolazione iniziale		Rispondenti		Tassi di risposta
	N	%	N	%	
<b>Cittadinanza</b>					
Italiano	14.461	88,2	4.990	96,4	34,5%
Straniero	1.930	11,8	140	2,7	7,3%
Non indicato	-	-	49	0,9	-
<b>Totale</b>	<b>16.391</b>	<b>100,0</b>	<b>5.179</b>	<b>100,0</b>	<b>31,6%</b>

# Confronto popolazione iniziale e rispondenti

## Distribuzione per età popolazione originaria - %

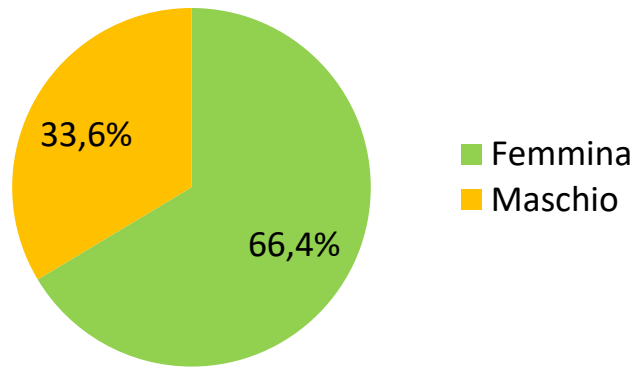


## Distribuzione per età dei rispondenti - %

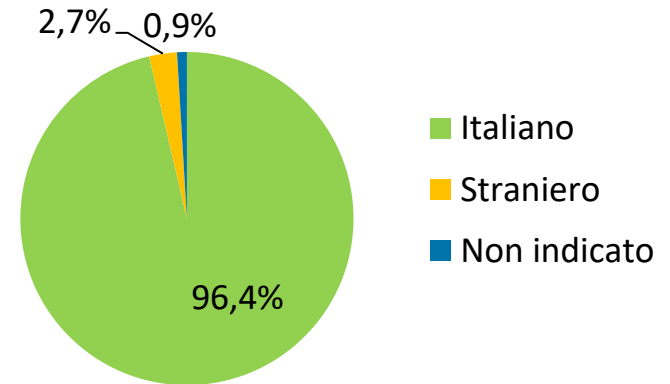


# Caratteristiche dei rispondenti

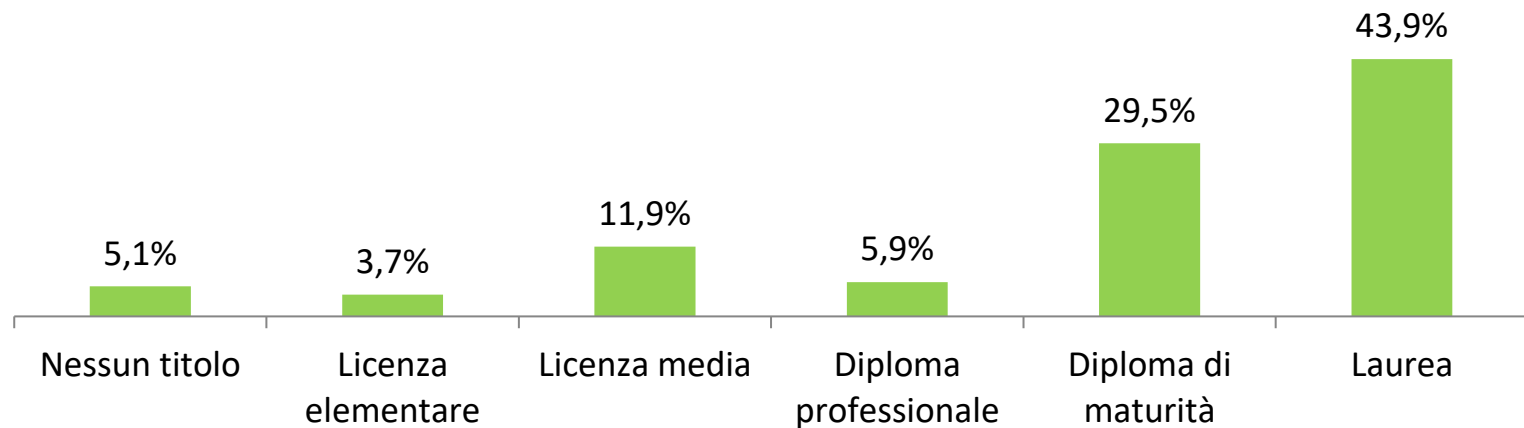
## Genere



## Cittadinanza



## Titolo di studio



# I rispondenti: chi sono?

Regione di residenza	N	%
<b>Lombardia</b>	<b>5.068</b>	<b>97,8%</b>
Altre regioni	111	2,2%
Veneto	18	0,3%
Sicilia	16	0,3%
Marche	12	0,2%
Liguria	10	0,2%
Emilia-Romagna	8	0,2%
Calabria	7	0,1%
Trentino-Alto Adige/Südtirol	7	0,1%
Friuli-Venezia Giulia	6	0,1%
Piemonte	5	0,1%
Puglia	5	0,1%
Lazio	4	0,1%
Sardegna	4	0,1%
Toscana	4	0,1%
Campania	3	0,1%
Abruzzo	1	0,0%
Molise	1	0,0%

Provincia di residenza	N	% sul totale	% sul totale della regione
<b>Brescia</b>	<b>4.985</b>	<b>96,3%</b>	<b>98,4%</b>
Altre province	82	1,6%	1,6%
Bergamo	25	0,5%	0,5%
Cremona	19	0,4%	0,4%
Milano	18	0,3%	0,4%
Mantova	10	0,2%	0,2%
Varese	4	0,1%	0,1%
Sondrio	2	0,0%	0,0%
Lodi	2	0,0%	0,0%
Como	1	0,0%	0,0%
Pavia	1	0,0%	0,0%

Comune di residenza	N	% sul totale	% sul totale della provincia
<b>Brescia</b>	<b>4.404</b>	<b>85,0%</b>	<b>88,3%</b>
Altro comune	579	11,2%	11,6%

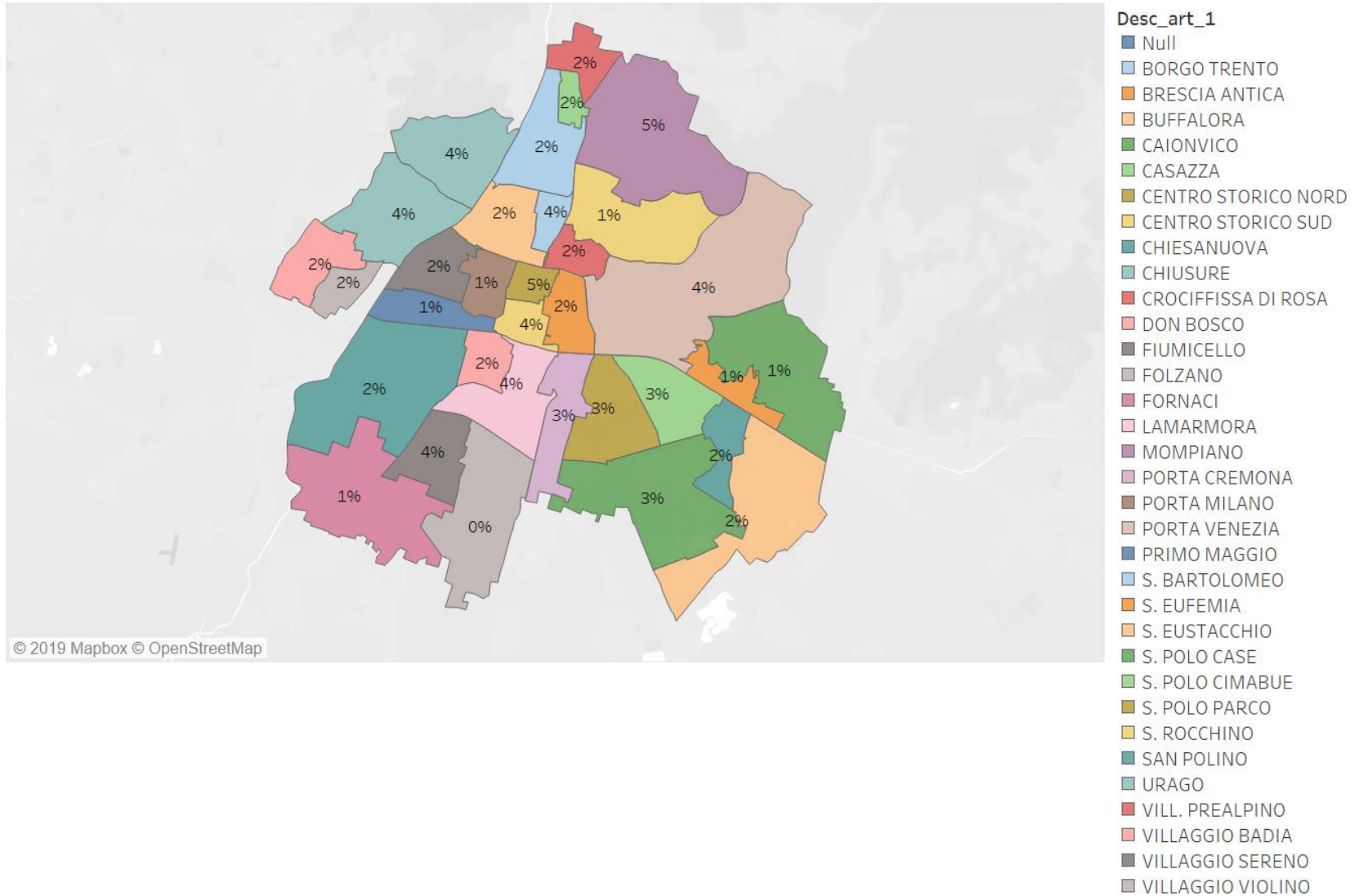
## Caratteristiche dei rispondenti

Residenza	N	%
Brescia	4404	85,0%
Altro comune della provincia di BS	579	11,2%
<i>Totale provincia BS</i>	<i>4983</i>	<i>96,2%</i>
Altre province lombarde	82	1,6%
<i>Totale regione Lombardia</i>	<i>5065</i>	<i>98%</i>
Altre regioni	111	2,1%
Non indicato	3	0,1%
Totale	5179	100,0%

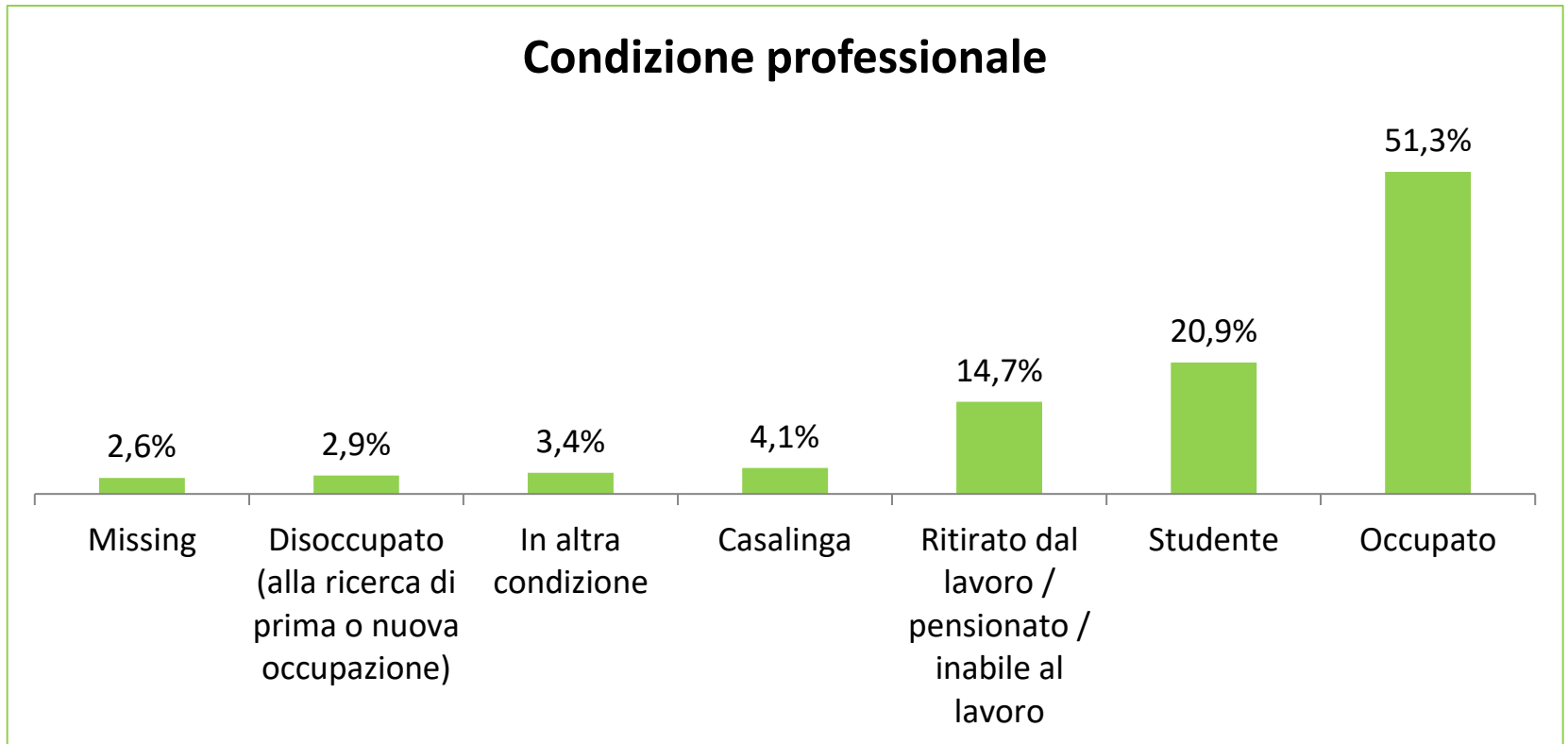


# Caratteristiche dei rispondenti

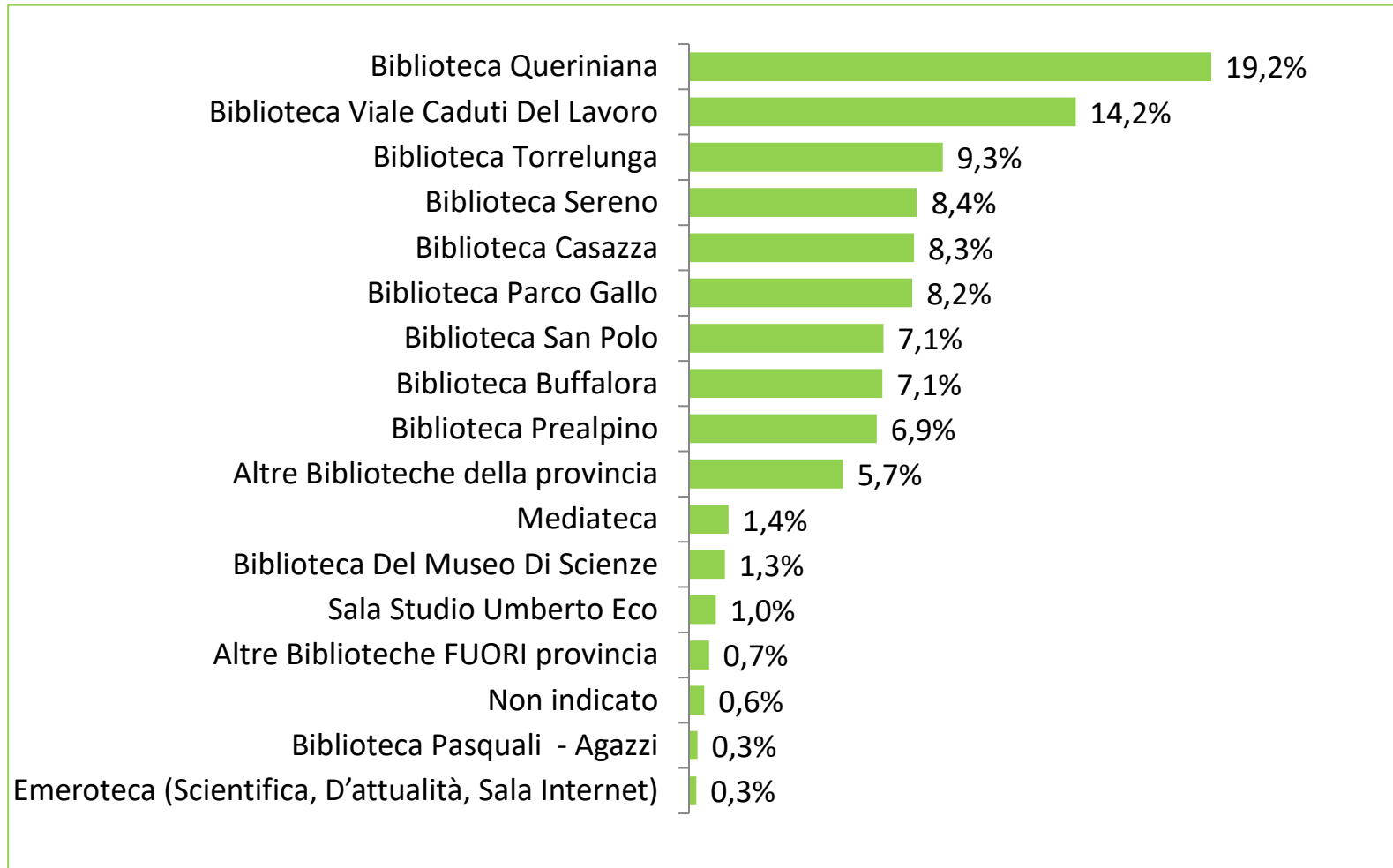
quartiere



# Caratteristiche dei rispondenti

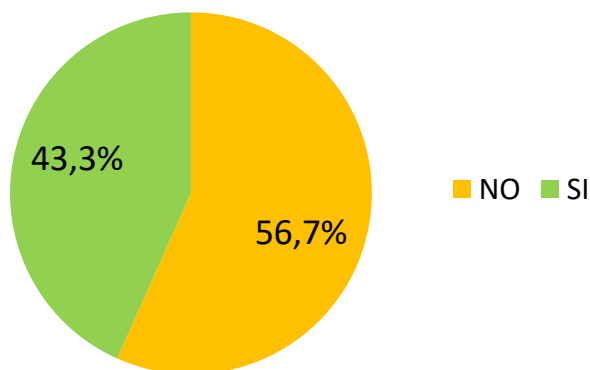


# Biblioteca "preferita"

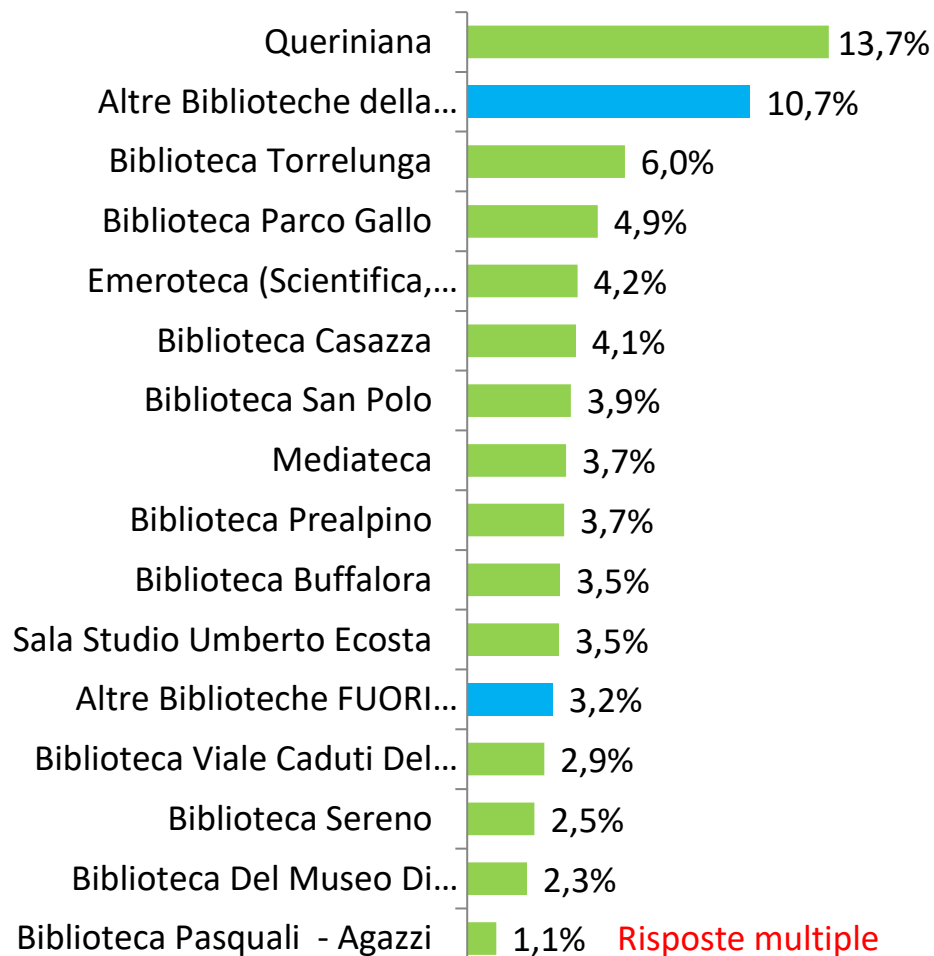


# Altre biblioteche frequentate

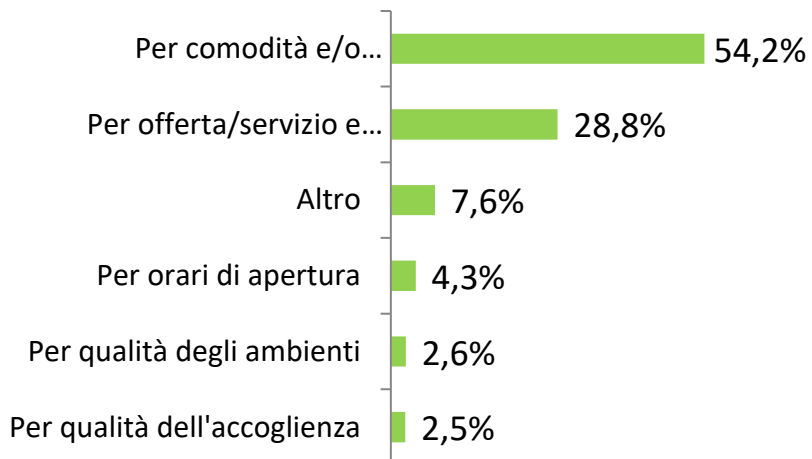
Oltre alla cosiddetta biblioteca "preferita", ne frequenta altre?



Quali biblioteche frequenta oltre quella "preferita"?

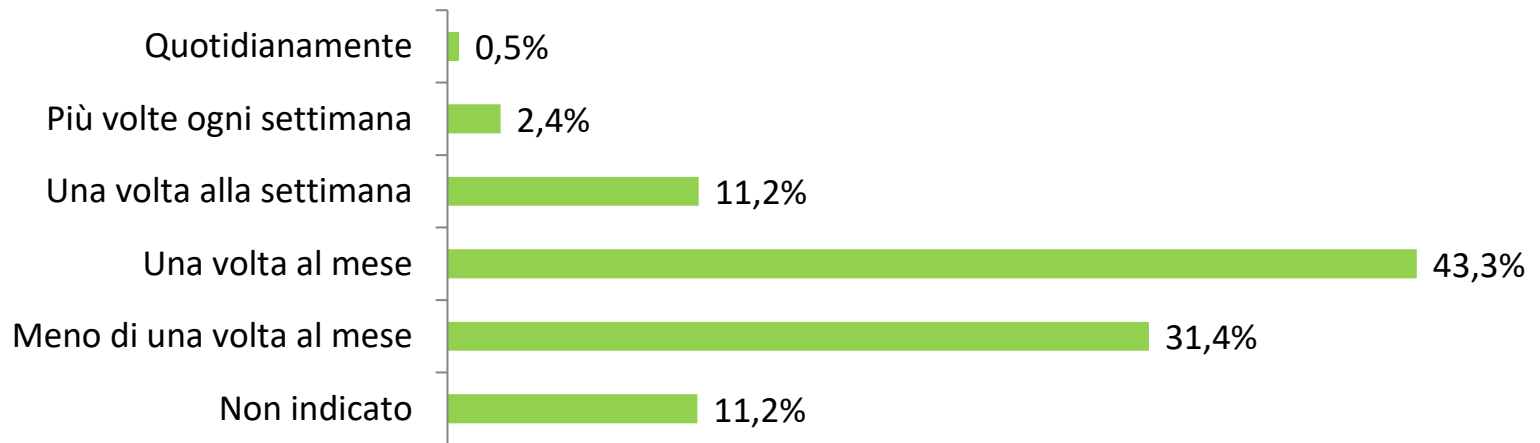


Per quale motivo?

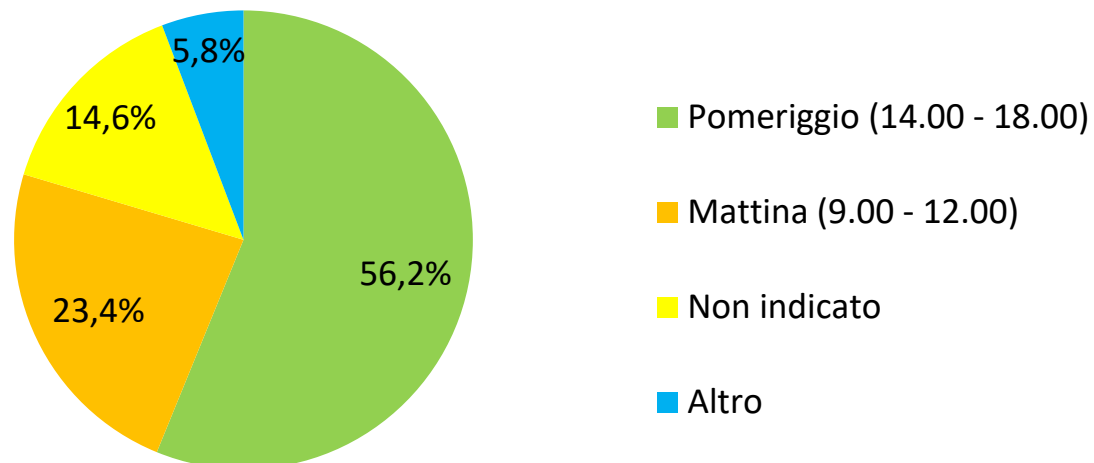


# Frequenza biblioteca "preferita"

## Ogni quanto si reca nella biblioteca "preferita"?

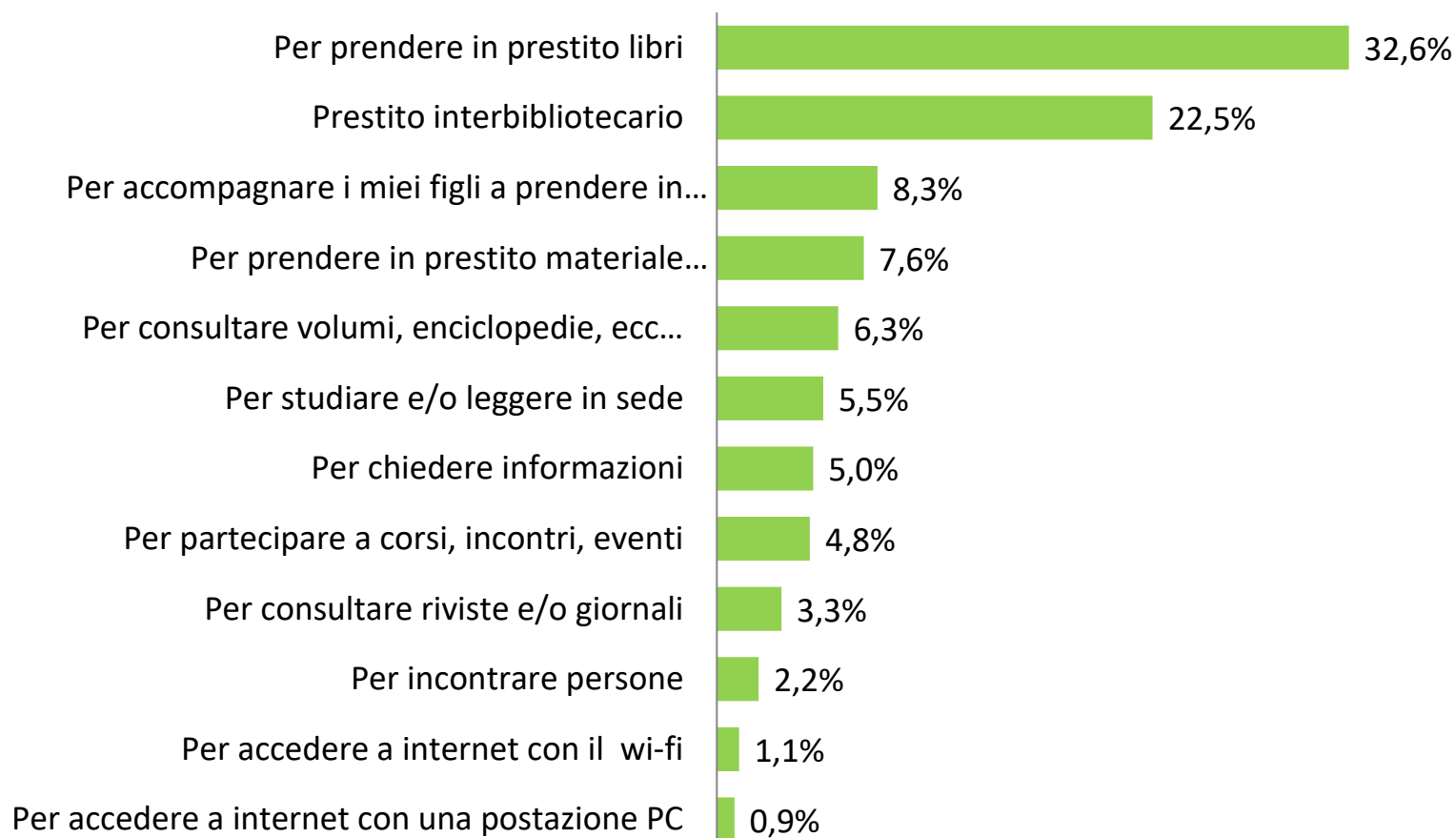


## In quale fascia oraria ?



# Servizi richiesti e utilizzati

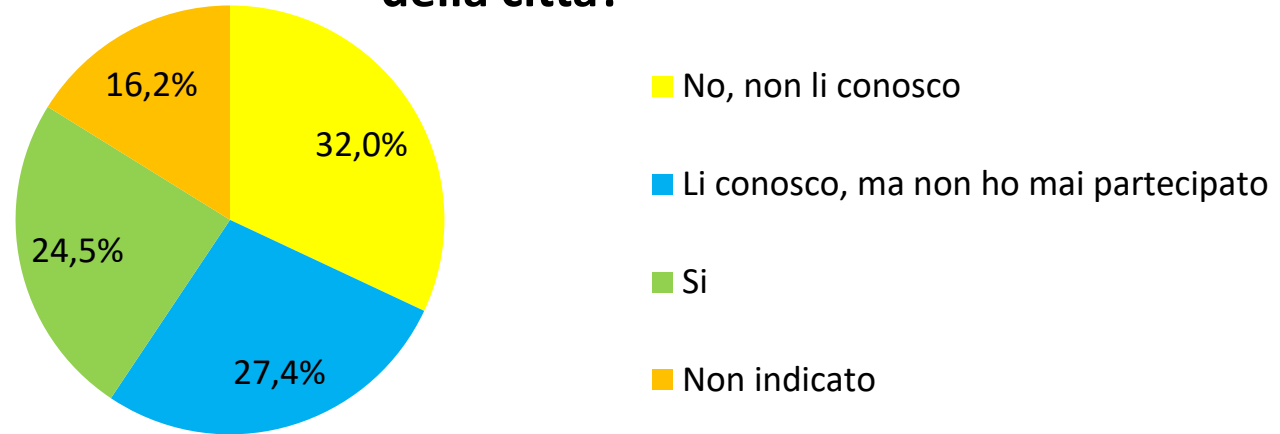
## Per quale motivo frequenta la sua biblioteca "preferita"?



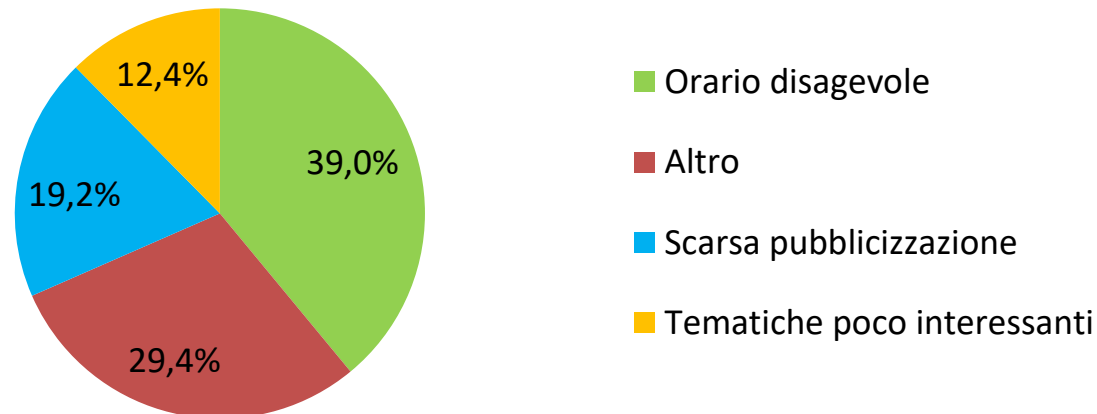
Risposte multiple

# Partecipazione a eventi proposti

**Ha mai partecipato agli eventi proposti dalle biblioteche della città?**

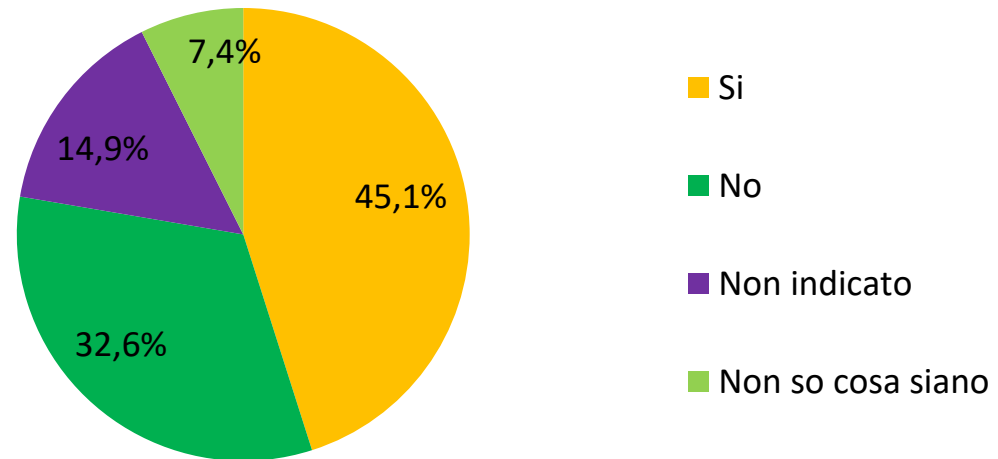


**Per qual motivo non ha mai partecipato? (*solo chi ha risposto che li conosce ma non ha mai partecipato*)**

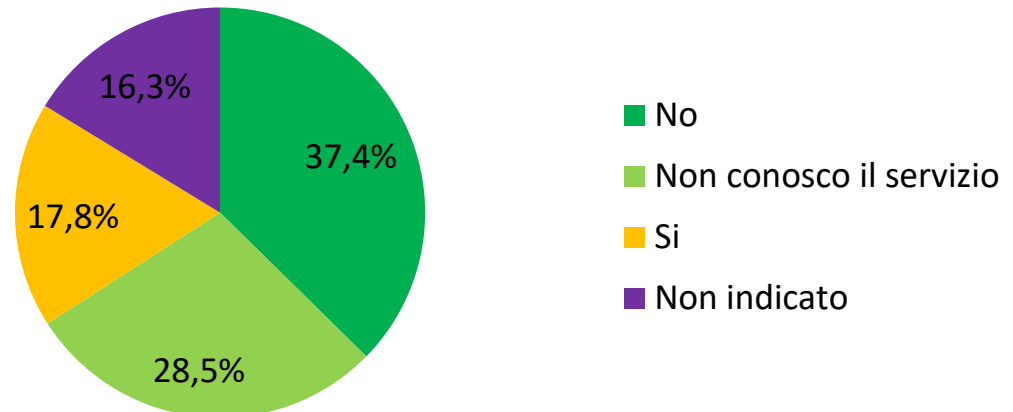


# Servizi utilizzati

**E' a conoscenza che esistono dei gruppi di lettura ?**



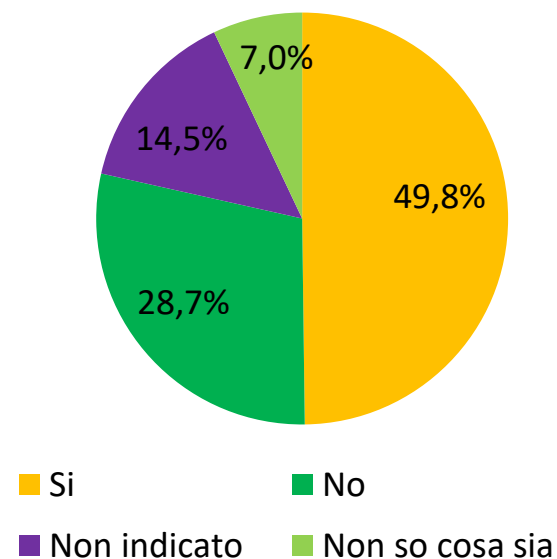
**Utilizza il servizio di Reference online / e/o la mail:  
chiedialbibliotecario@comune.brescia.it?)**



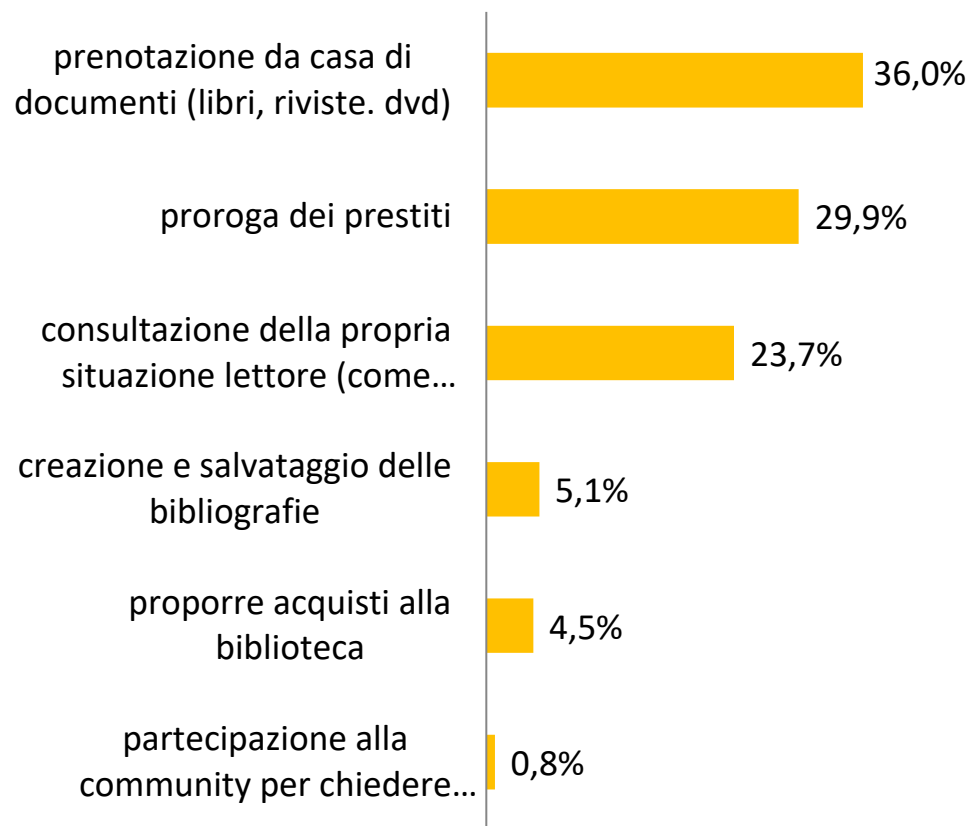


# Servizi utilizzati: catalogo *online*

Utilizza il catalogo online  
(OPAC di RBBC  
opac.provincia.brescia.it) ?



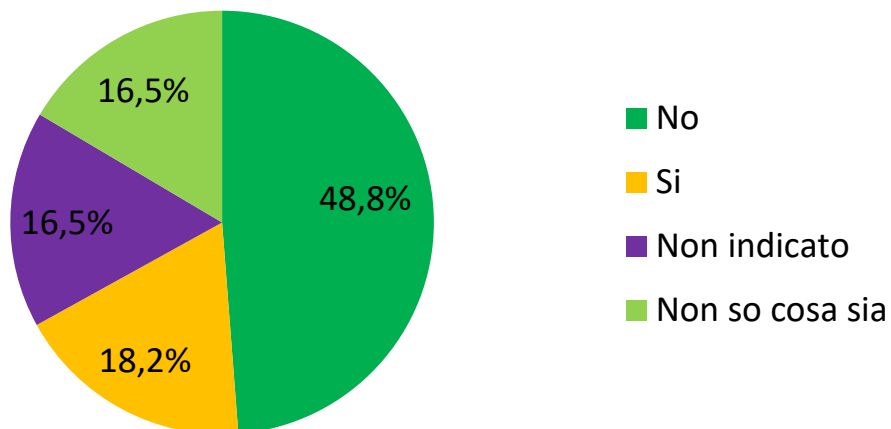
Se sì, quali sono i servizi che  
utilizza generalmente?



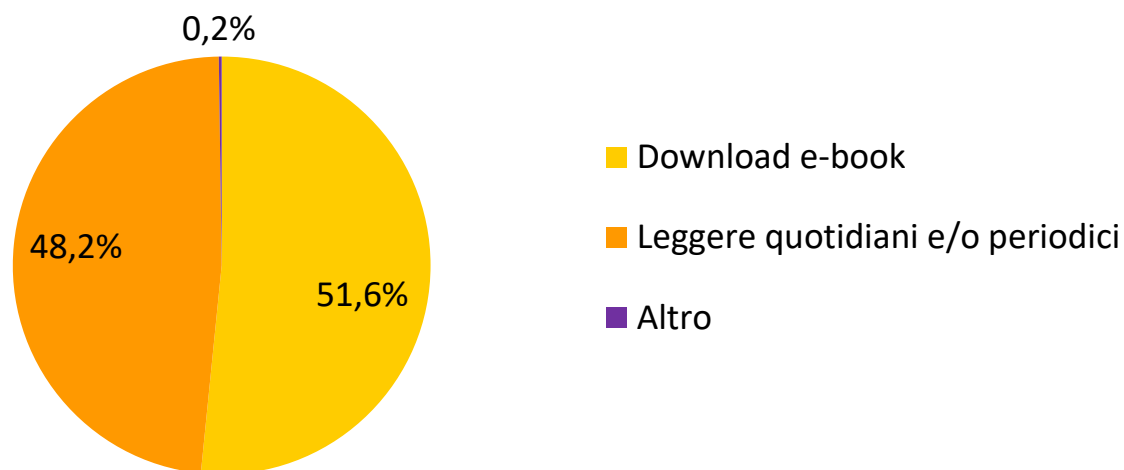
Risposte multiple

# Servizi utilizzati: MediaLibrary online

Utilizza la biblioteca digitale MediaLibrary OnLine?

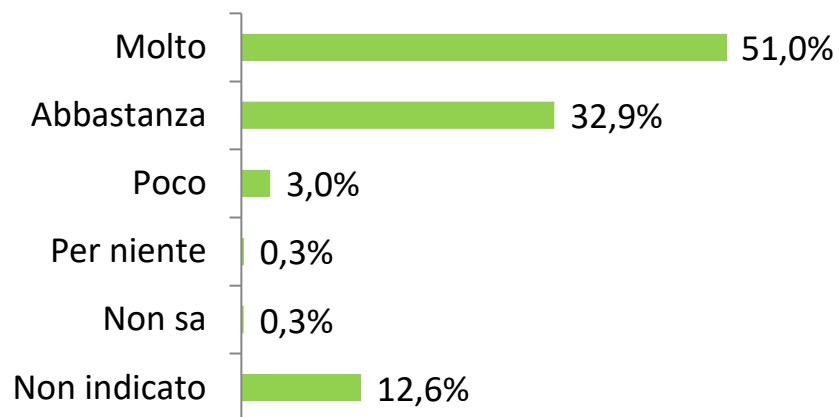


Se sì, generalmente per cosa la usa?

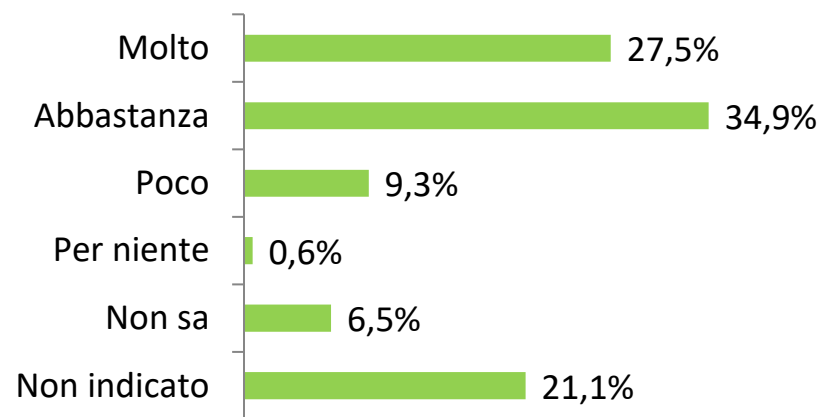


# Soddisfazione SEDE

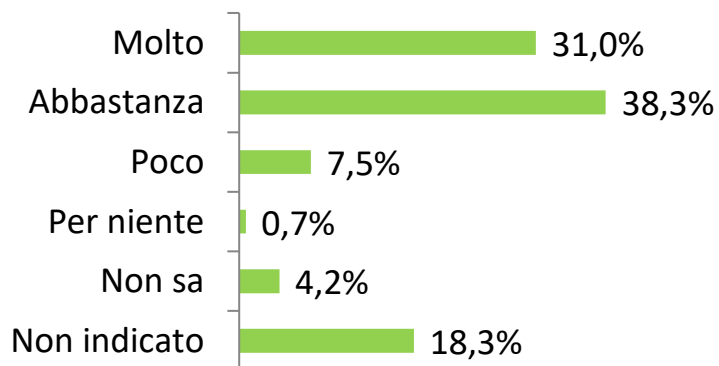
## Accoglienza degli ambienti



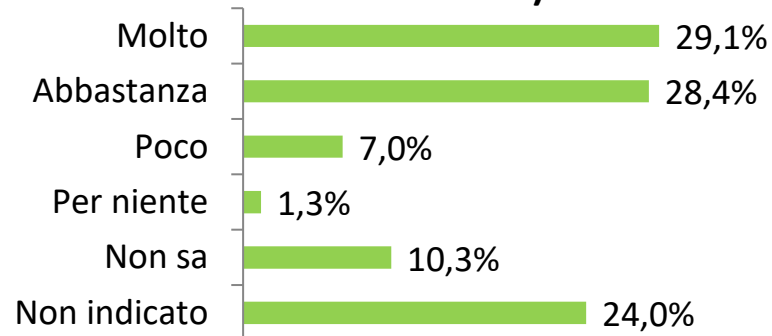
## Spazio a disposizione per la lettura



## Chiarezza e utilità della segnaletica interna e sugli scaffali

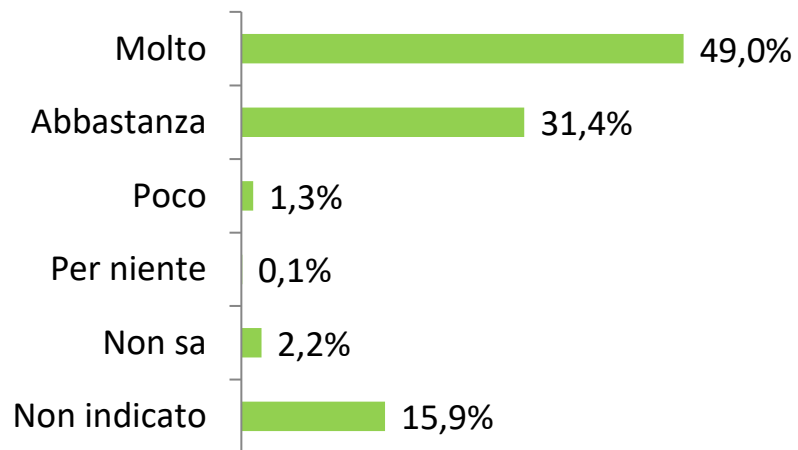


## Accessibilità (per anziani, persone con ridotte capacità motorie, bambini ecc.)

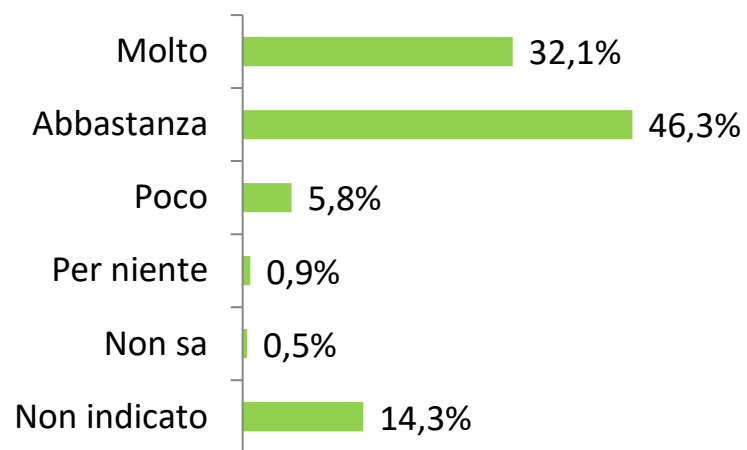


# Soddisfazione SEDE

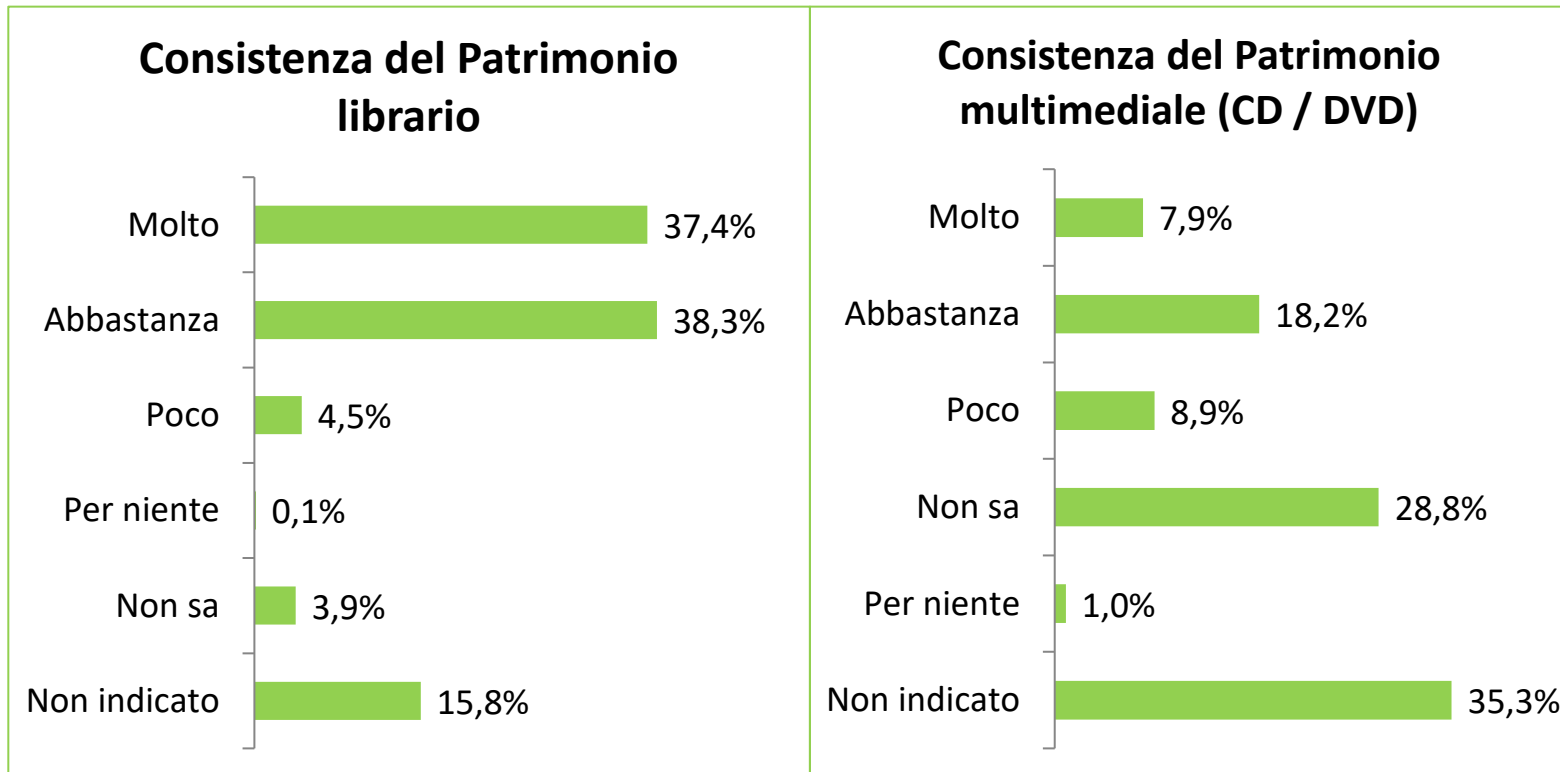
## Pulizia della sede



## Comodità orario

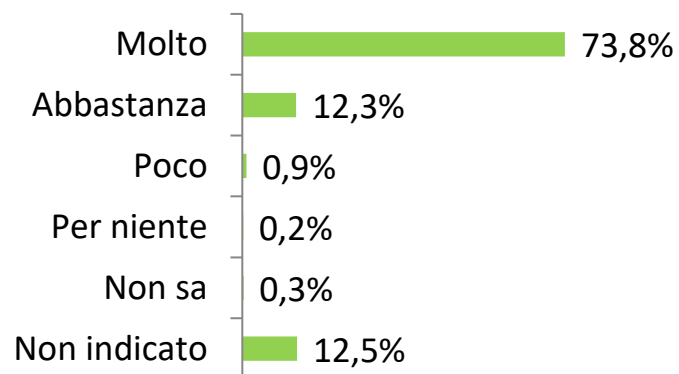


# Soddisfazione PATRIMONIO

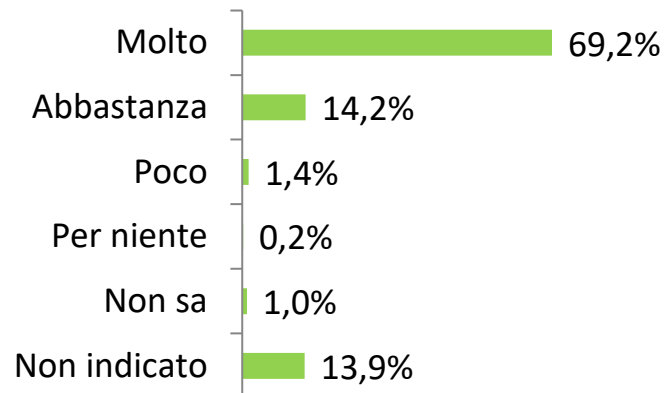


# Soddisfazione LIVELLO DI SERVIZIO

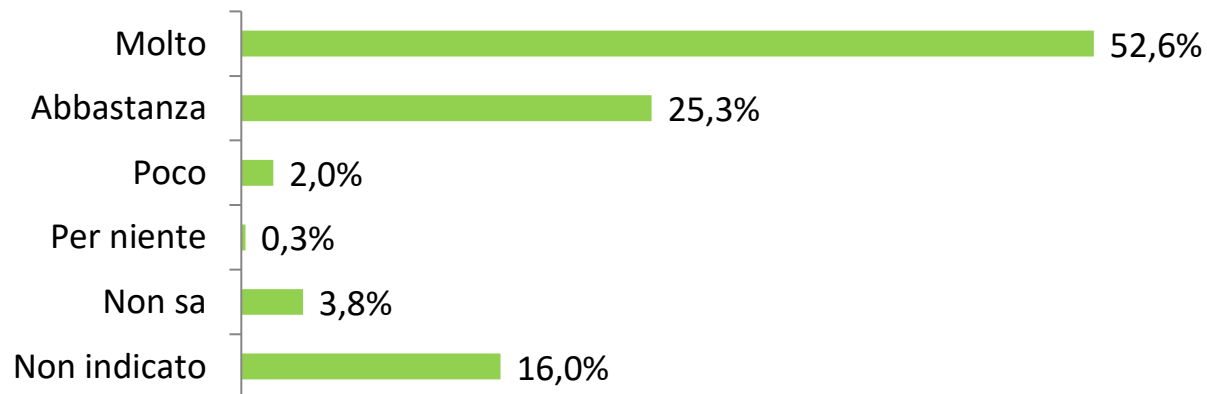
## Disponibilità e cortesia del personale



## Assistenza e consulenza da parte del personale

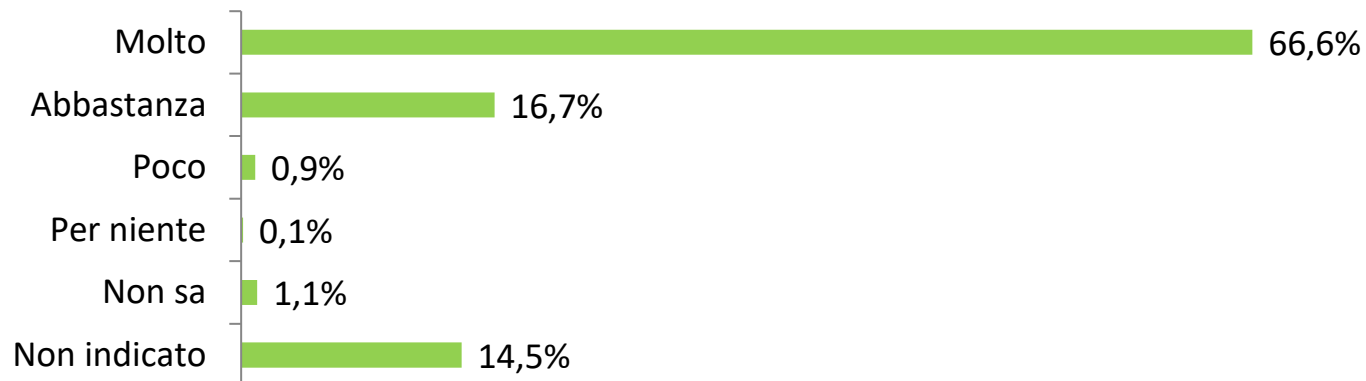


## Tempi di attesa per il servizio di prestito interbibliotecario

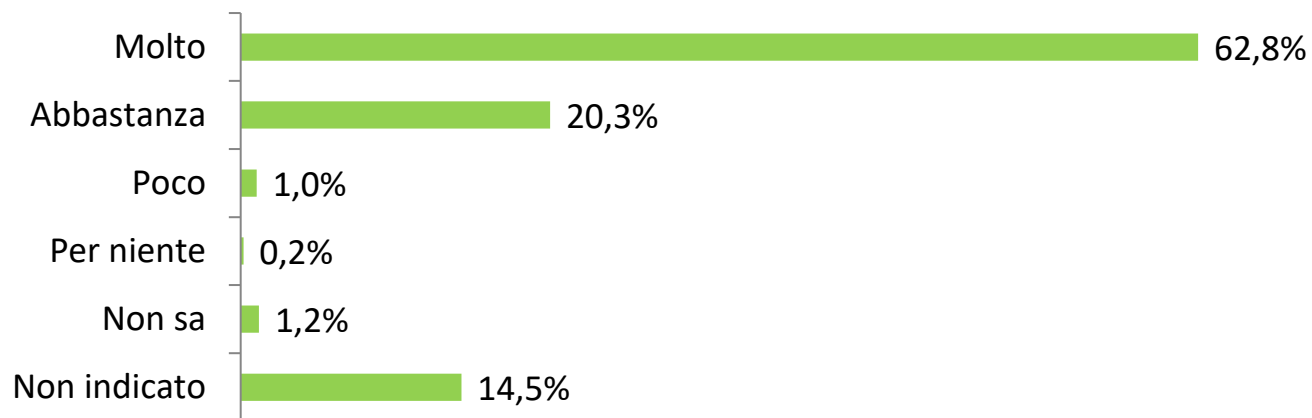


# Soddisfazione LIVELLO DI SERVIZIO

## Tempestività nel fornire informazioni chiare ed adeguate

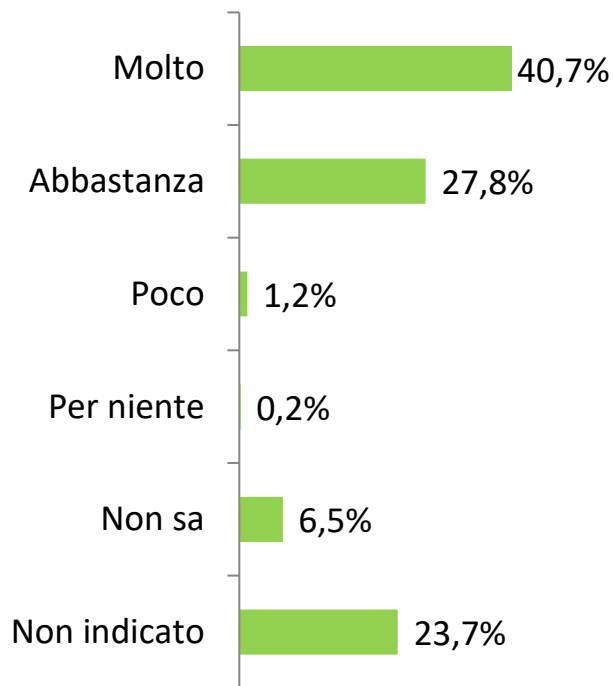


## Rapidità delle operazioni di prestito

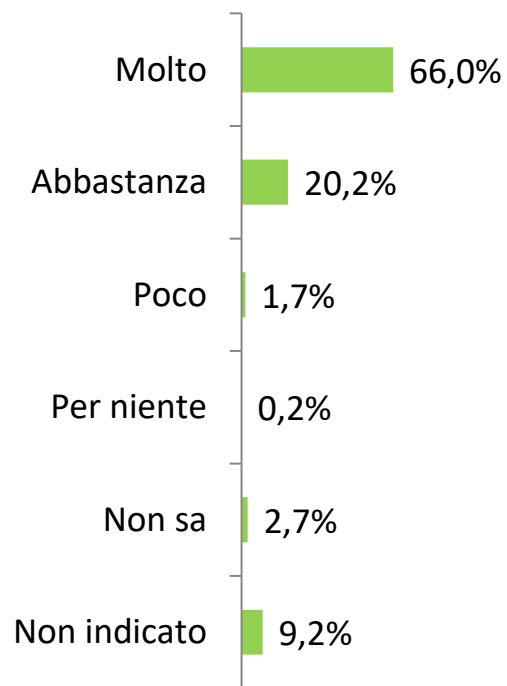


# Soddisfazione SERVIZI

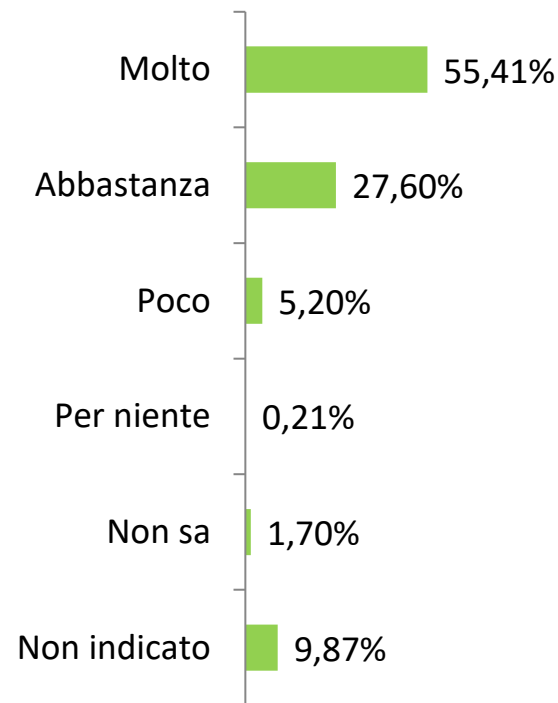
## Reperibilità delle informazioni e/o documenti cercati



## Utilizzo del catalogo via internet (OPAC) (solo per chi lo utilizza)



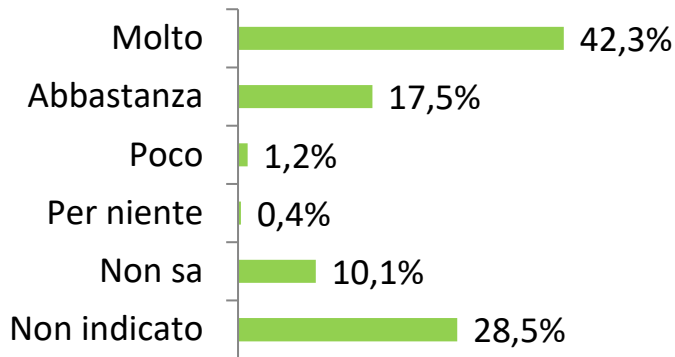
## Utilizzo della biblioteca digitale (MLOL) - (Solo per chi lo utilizza)



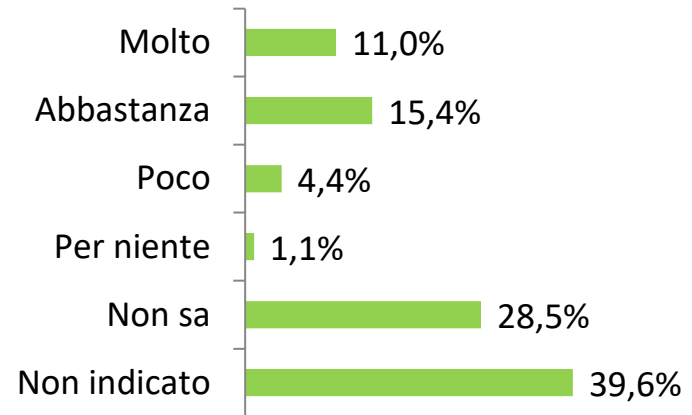


# Soddisfazione SERVIZI

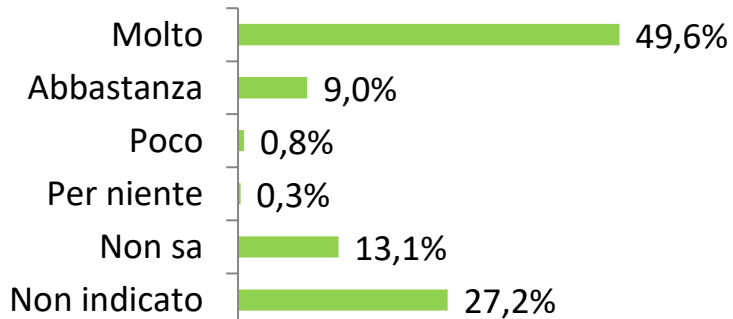
## Reperimento dei documenti attraverso il servizio di “prestito interbibliotecario”



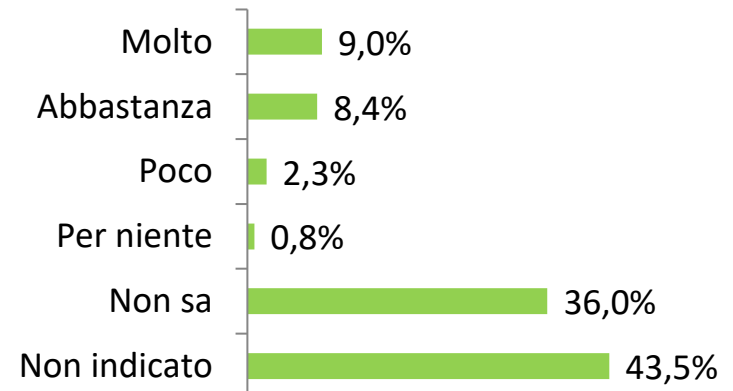
## Iniziative culturali e/o corsi



## Possibilità di restituzione dei documenti in tutte le sedi delle biblioteche comunali

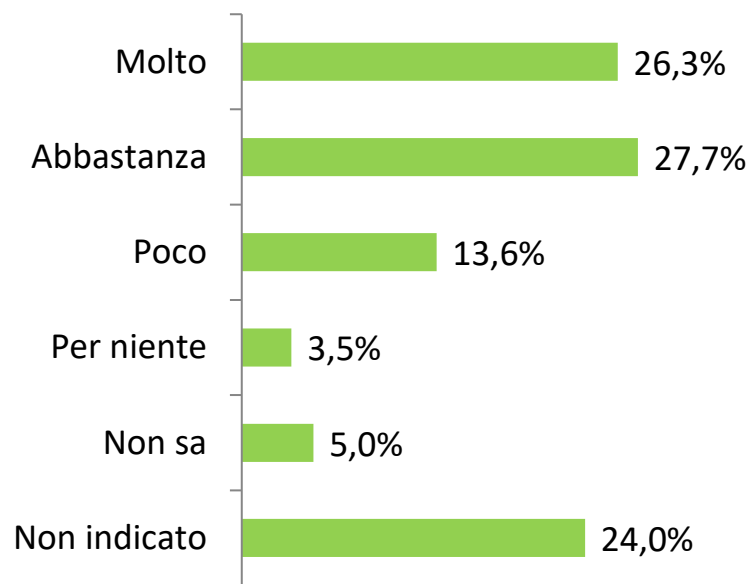


## Funzionalità della connessione wi-fi

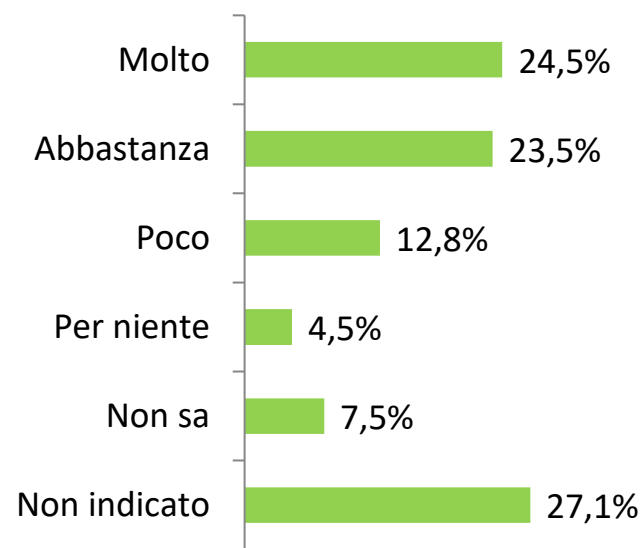


# AREE DI MIGLIORAMENTO: ORARIO

## Ampliamento orario d'apertura

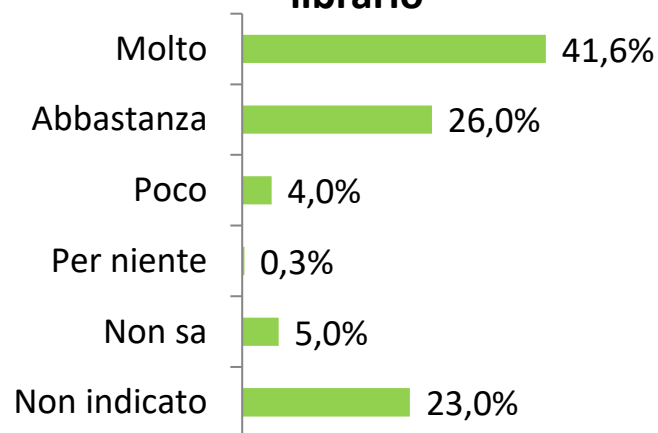


## Aperture straordinarie legate a particolari eventi (Open Day, Notte della Cultura ecc.)

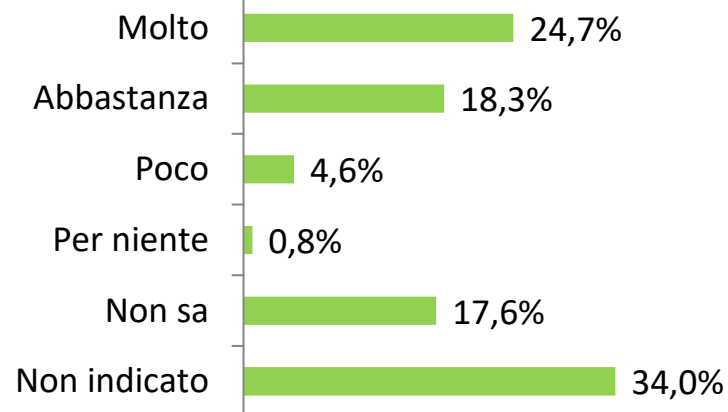


# AREE DI MIGLIORAMENTO: PATRIMONIO

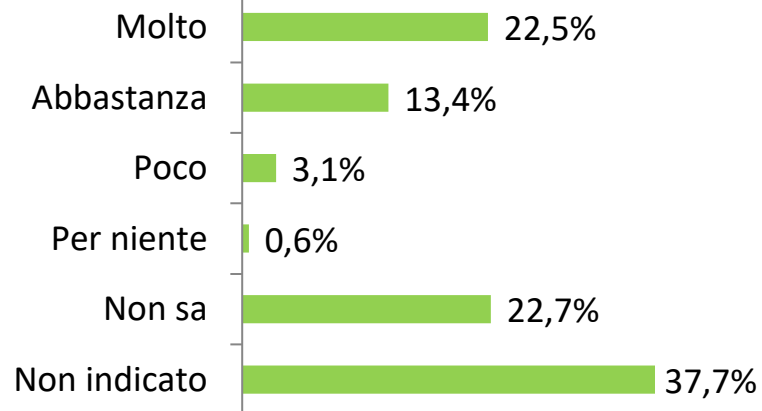
## Aggiornamento patrimonio librario



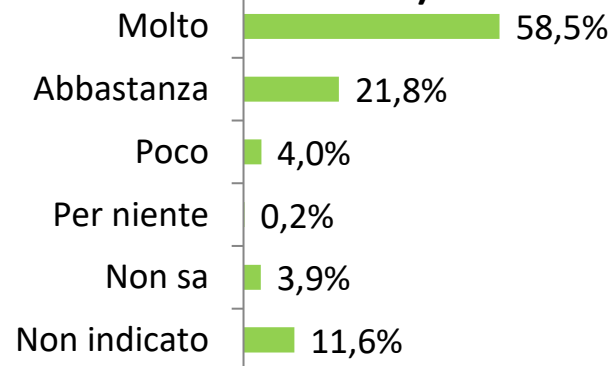
## Aggiornamento patrimonio multimediale



## Incremento patrimonio biblioteca digitale (MLOL)

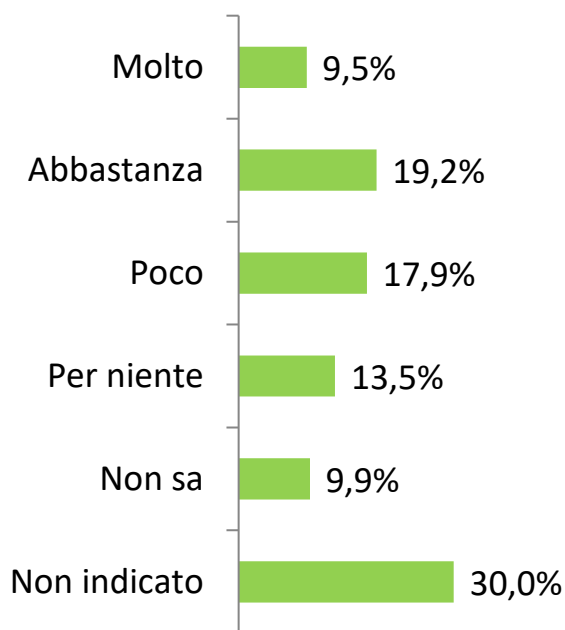


## Incremento patrimonio biblioteca digitale (MLOL) - (solo per chi lo utilizza)

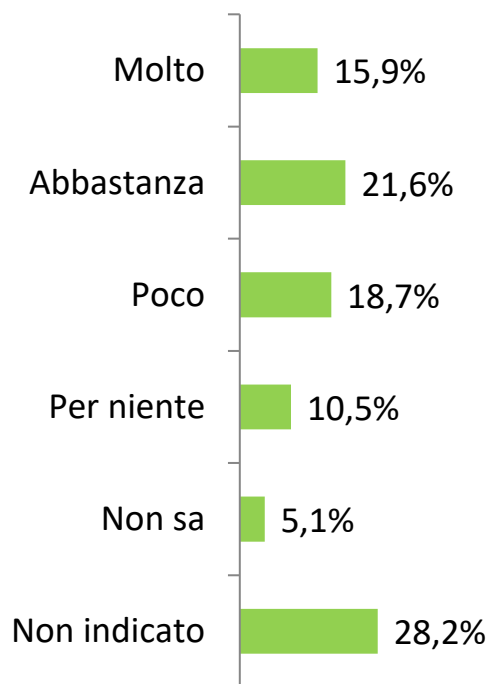


# AREE DI MIGLIORAMENTO: SPAZI

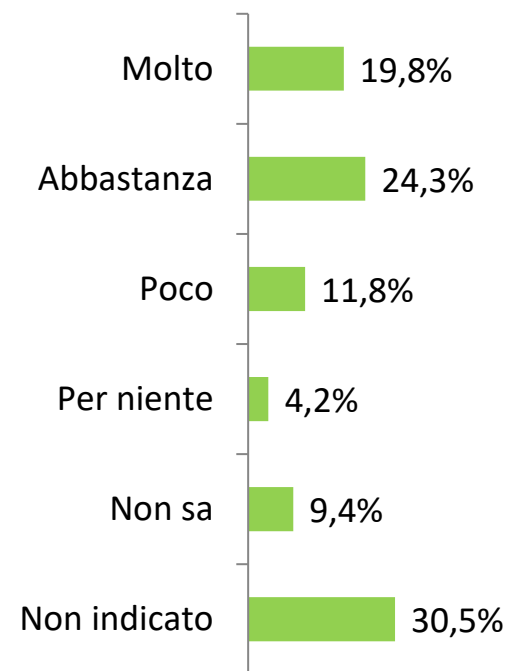
**Ampliamento degli spazi disponibili ANCHE grazie alla riduzione del patrimonio librario posseduto e non utilizzato**



**Allestimento di un'area ristoro (ad es. con macchinette per il caffè)**

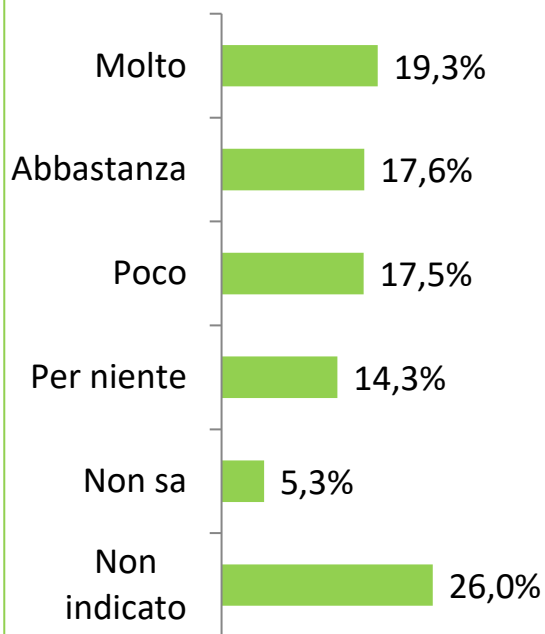


**Spazi di condivisione sociale, di studio condiviso e di conoscenza (incluso coworking)**

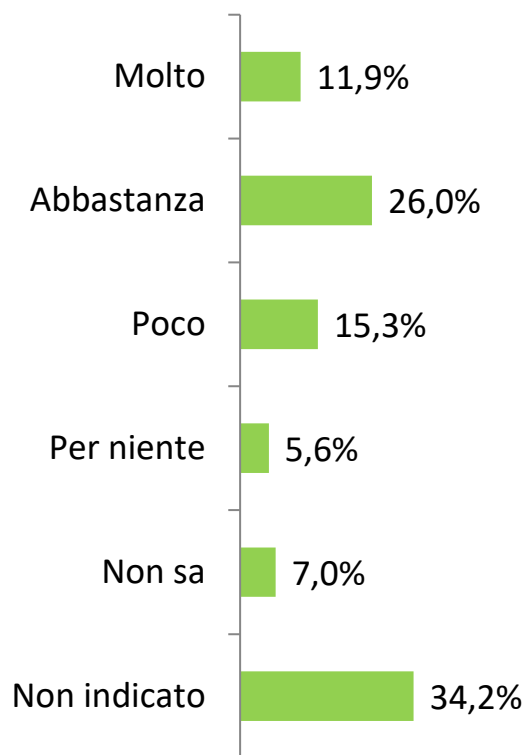


# AREE DI MIGLIORAMENTO: SERVIZI

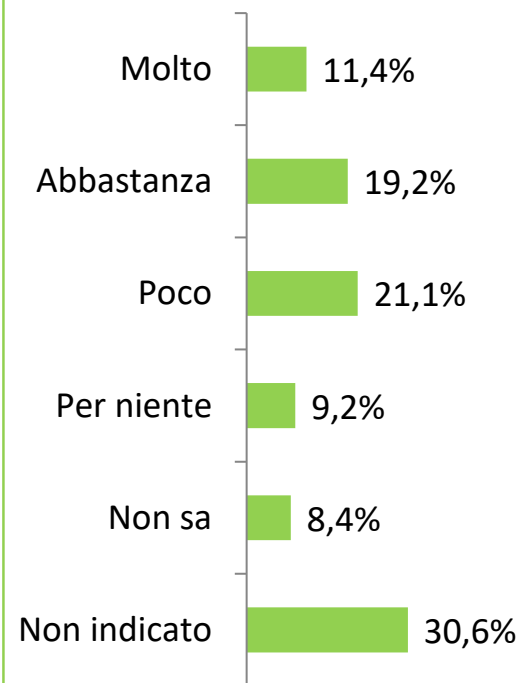
**Introdurre distributori automatici per prendere in prestito o riconsegnare i libri in biblioteca (biblioteca automatica)**



**Migliorare l'attività di consulenza presso la biblioteca**

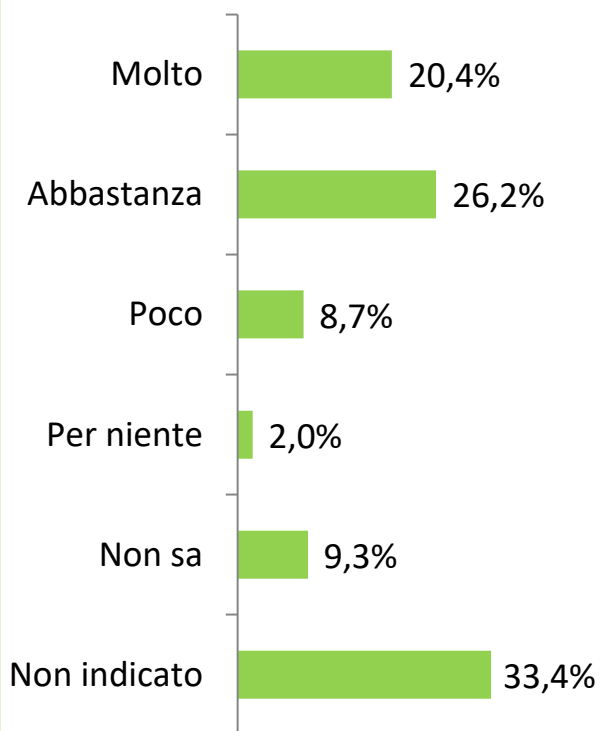


**Introdurre un servizio di assistenza e consulenza in tempo reale in remoto (chat, video chat, skype ecc.)**

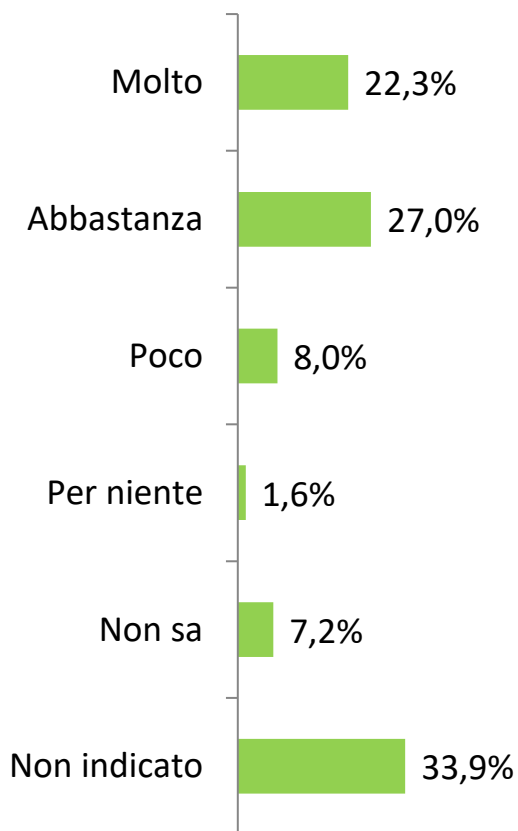


# AREE DI MIGLIORAMENTO: SERVIZI

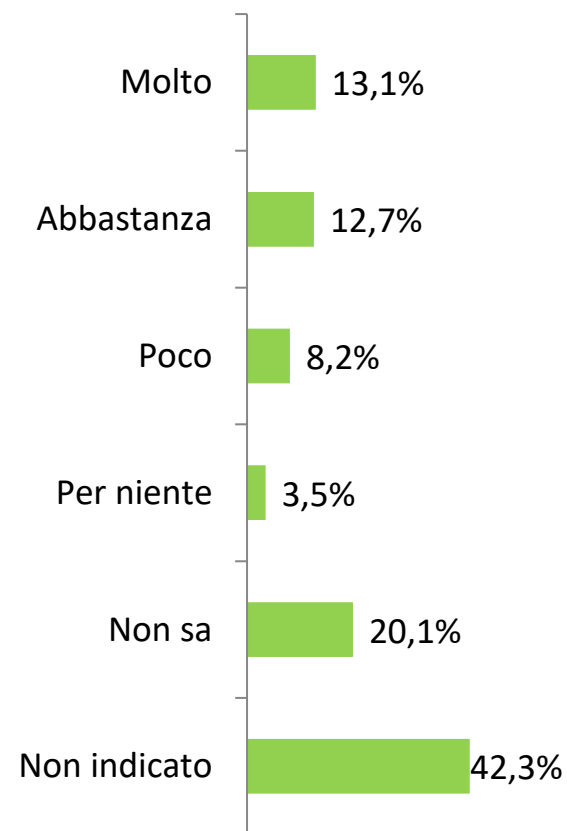
## Maggior numero d'iniziative e offerte culturali connesse al patrimonio delle biblioteche



## Suggerimenti di lettura (bibliografie)



## Potenziamento della connessione Wi-fi



---

# Grazie per l'attenzione

Ufficio Comunale di Statistica  
Settore Informatica, Innovazione e Statistica  
Tel. 030.2978364  
E-mail: [staff\\_statistica@comune.brescia.it](mailto:staff_statistica@comune.brescia.it)