

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

IL SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO NEL COMUNE DI BRESCIA (ANNO 2022)

Aprile 2023

Settore Informatica e Statistica – Via A. Lamarmora, 230 – 25124 Brescia - tel. 030 297910.

Email: statistica@comune.brescia.it

Sommario

1. EXECUTIVE SUMMARY (PRINCIPALI RISULTATI)	3
2. ASPETTI METODOLOGICI	4
3. ANALISI DEL PROFILO RISPONDENTI	5
4. PRINCIPALI RISULTATI	9
4.1. IMPORTANZA DEGLI ASPETTI INDAGATI	9
4.2. BIBLIOTECHE DELLA CITTÀ	10
4.2.1. CARATTERISTICHE DI FREQUENZA E MOTIVAZIONE	10
4.2.2. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI PER ASPETTO INDAGATO	12
4.3. SALE DI LETTURA	18
4.3.1. CARATTERISTICHE DI FREQUENZA E MOTIVAZIONE	18
4.3.2. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI PER ASPETTO INDAGATO	19

Settore Informatica e Statistica – Via A. Lamarmora, 230 – 25124 Brescia - tel. 030 297910.

Email: statistica@comune.brescia.it



BERGAMO
BRESCIA
Capitale Italiana
della Cultura



1. EXECUTIVE SUMMARY (PRINCIPALI RISULTATI)

L'indagine di Customer Satisfaction sul Sistema Bibliotecario Urbano del Comune di Brescia è stata realizzata dall'Ufficio comunale di statistica – Settore informatica e statistica e dal Servizio Biblioteche – Settore cultura, musei e biblioteche del Comune di Brescia nell'anno 2022, con l'obiettivo di indagare la soddisfazione dell'utenza in merito alla fruizione del servizio erogato sia presso le biblioteche, sia presso le sale di lettura della città.

Sono stati invitati a rispondere a un questionario gli utenti che negli ultimi due anni hanno frequentato almeno una volta le biblioteche o le sale di lettura (dal 1.10.2020 al 1.10.2022).

I temi indagati andavano dall'ambiente e spazi delle sedi, alla raggiungibilità e accessibilità delle biblioteche/sale di lettura, all'accessibilità alle informazioni, alla soddisfazione dell'assistenza e consulenza bibliografica, alla consistenza del patrimonio librario e multimediale, alla soddisfazione sul servizio di prenotazione e prestito e, infine, ai servizi erogati durante il Lockdown per il Covid-19.

Le interviste sono state realizzate somministrando il questionario via web (tecnica CAWI - *Computer Assisted Web Interviewing*), nel periodo novembre/dicembre 2022.

Gli utenti che hanno partecipato all'indagine compilando il questionario sono stati 4.801, con un tasso di risposta del **42,2%**. La maggior parte dei rispondenti ha risposto alla parte del questionario relativa alle biblioteche (4.616, pari al 96,1%). Solo il rimanente 3,9% (pari a 184 casi) ha compilato il questionario relativo alle sale di lettura.

Dopo la compilazione, i dati raccolti sono stati sottoposti a controlli, processi di pulizia e validazione. Infine, sono state adottate tecniche di riporto all'universo per garantire la rappresentatività della distribuzione degli utenti per sesso e età rispetto alla popolazione originaria.

I principali risultati riportano una alta soddisfazione dell'utenza: in una scala in decimi, il punteggio medio di soddisfazione è stato pari a **8,6** per le biblioteche e a **8,0** per le sale di lettura.

In relazione ai temi indagati, la soddisfazione espressa dall'utenza è sempre stata medio-alta (ad es. per la cortesia e disponibilità del personale), fatta eccezione per alcune voci, quali la mancanza di parcheggi di alcune sedi bibliotecarie.

2. ASPETTI METODOLOGICI

Con un lavoro congiunto tra l'Ufficio comunale di statistica – Settore informatica e statistica e il Servizio biblioteche – Settore cultura, musei e biblioteche del Comune di Brescia è stato realizzato il questionario da somministrare all'utenza. È stato pensato con due percorsi differenziati tra la fruizione dei servizi bibliotecari e delle sale di lettura della città, ma sostanzialmente simili nei contenuti.

Nel questionario, è stata indagata la soddisfazione dell'utenza rispetto a diversi aspetti della fruizione del servizio (ambiente e spazi delle sedi, raggiungibilità e accessibilità della biblioteca/sala di lettura, accessibilità alle informazioni, soddisfazione dell'assistenza e consulenza bibliografica, consistenza del patrimonio librario e multimediale, soddisfazione sul servizio di prenotazione e prestito e, infine, sui servizi erogati durante il Lockdown per il Covid-19). È stata, inoltre, prevista una sezione del questionario per rilevare il grado di importanza soggettiva degli aspetti indagati per l'utenza coinvolta.

La somministrazione del questionario è stata realizzata via web, ossia con tecnica di indagine CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Per la gestione degli inviti e per la compilazione del questionario online è stato utilizzato un software specifico noto per le indagini statistiche online (Limesurvey 3.24.2 del 2020).

Sono stati invitati a compilare il questionario gli utenti che risultavano essere attivi, ossia che avevano effettuato almeno un'azione concreta presso la biblioteca/sala di lettura negli ultimi due anni (dal 1.10.2020 al 1.10.2022).

La lista iniziale degli utenti contava 12.483 persone di età compresa tra 18 e 92 anni¹. Hanno iniziato a compilare il questionario 5.737 persone: tra queste 465 non hanno concluso la compilazione. Queste risposte parziali, non avendo risposto ai quesiti principali, non sono state ritenute valide ai fini dell'indagine e quindi sono state eliminate. Tra le 5.272 risposte complete, sono state eliminate tutte quelle che erano fuori del campo di osservazione, ossia i frequentanti di biblioteche o di sale di lettura presenti in altri territori, diversi dalla città di Brescia. Alla fine della validazione, le interviste ritenute valide sono state 4.801. Pertanto il tasso di risposta rispetto alla lista iniziale invitata a partecipare è stato del **42,2%**.

Da un'analisi della distribuzione dei rispondenti per singolo anno di età confrontata con la distribuzione per età della popolazione originaria è emerso che i rispondenti per alcune fasce di età erano sottostimate, in particolare i giovani (18-30 anni) e gli anziani (80-90 anni). La fascia adulta, invece, tra i 40 e i 70 anni era ampiamente rappresentata. Pertanto, è stato applicato un piano di correzione dei dati a posteriori, per riequilibrare i pesi tra le fasce di età dei rispondenti, riportandola a quella originaria.

La maggior parte dei rispondenti ha risposto per la parte del questionario relativa alle biblioteche (4.616, pari al 96,1%). Solo 184 risposte si riferiscono alle sale di lettura. Pertanto i risultati che saranno qui mostrati sono robusti e efficienti per le biblioteche, ma sono solo

¹ Non sono stati inclusi nell'indagine i minorenni per motivi legati alla loro minore età

indicativi per le sale di lettura, essendo in questo caso il numero complessivo di risposte piuttosto basso e soggetto a ampia variabilità e errore campionario.

3. ANALISI DEL PROFILO RISPONDENTI

Il 70% dei rispondenti è costituito da donne.

La fascia di età più rappresentata è quella giovane (18-29 anni), pari al 23,3% della popolazione totale².

Hanno risposto soprattutto persone italiane (il 95,4% dei rispondenti possiede la cittadinanza italiana), evidenziando una minore partecipazione della popolazione straniera all'indagine³.

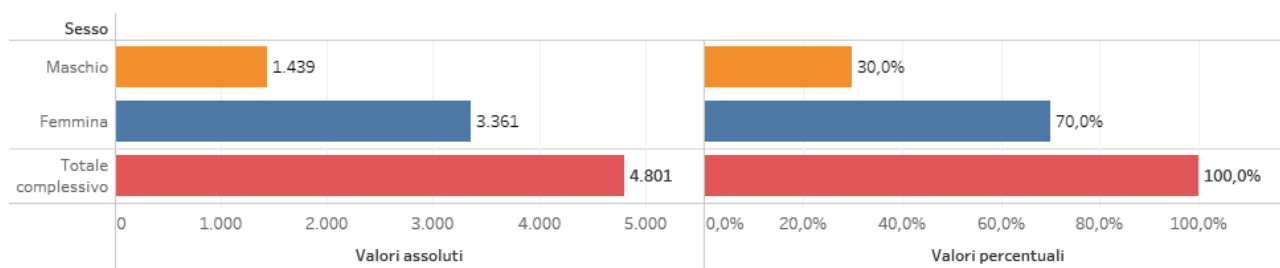
Il 50,6% dei rispondenti ha conseguito un titolo di studio elevato (laurea), seguito da un 34,7% con diploma di maturità.

Il 54,4% dei rispondenti è occupato, il 21,0% è ritirato dal lavoro/pensionato e il 13,9% è studente.

Le biblioteche maggiormente rappresentate sono la biblioteca Queriniana (19,7% dei rispondenti) e la biblioteca Ghetti (19,6% dei rispondenti).

La sala di lettura più rappresentata è la Sala studio Umberto Eco.

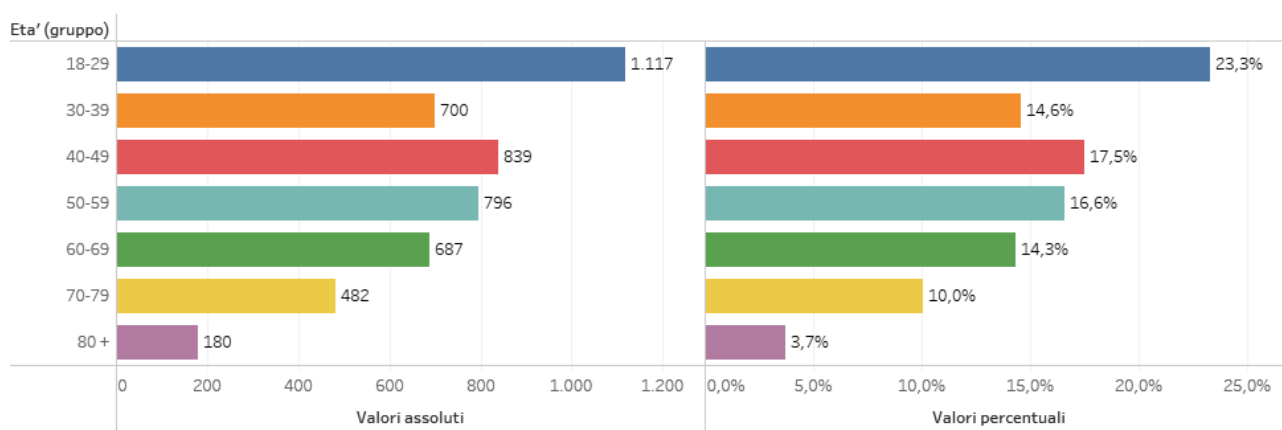
Rispondenti per sesso



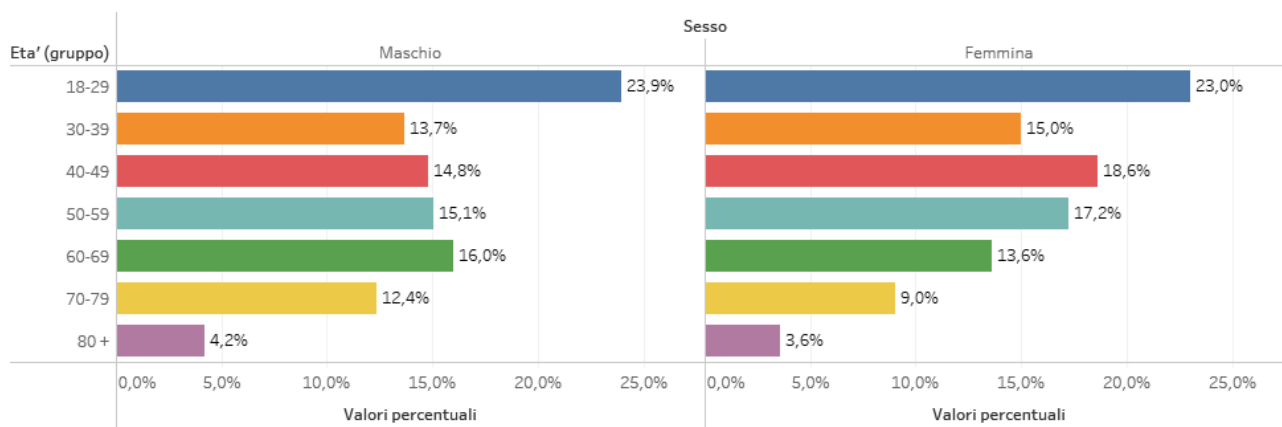
² Si ricorda che poiché la distribuzione per fascia di età è stata oggetto di riproporzionamento a posteriori, questa distribuzione coincide con quella della popolazione originaria.

³ Non è nota la percentuale di utenza straniera. Pertanto non si può effettuare un confronto con il dato campionario e calcolarne il relativo tasso di risposta.

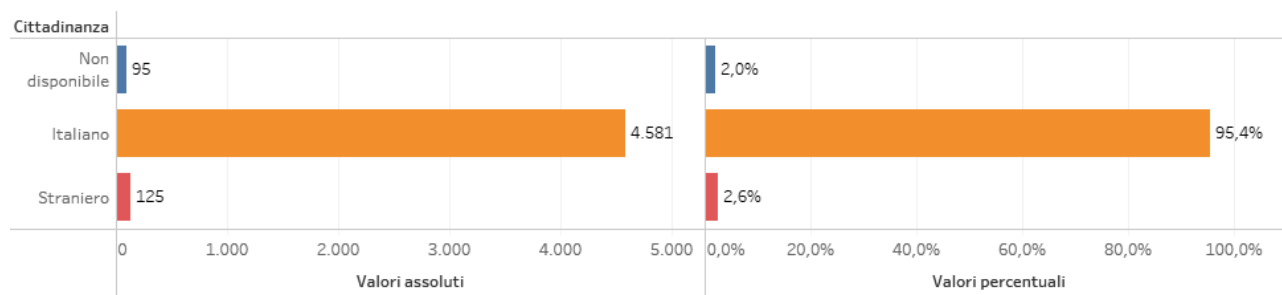
Rispondenti per fasce di età



Rispondenti per fasce di età e sesso



Rispondenti per cittadinanza



Settore Informatica e Statistica – Via A. Lamarmora, 230 – 25124 Brescia - tel. 030 297910.

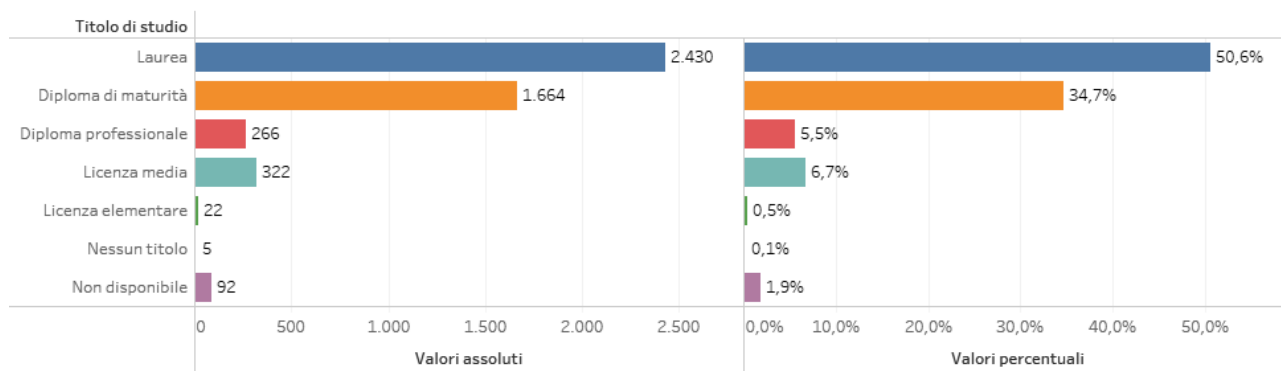
Email: statistica@comune.brescia.it



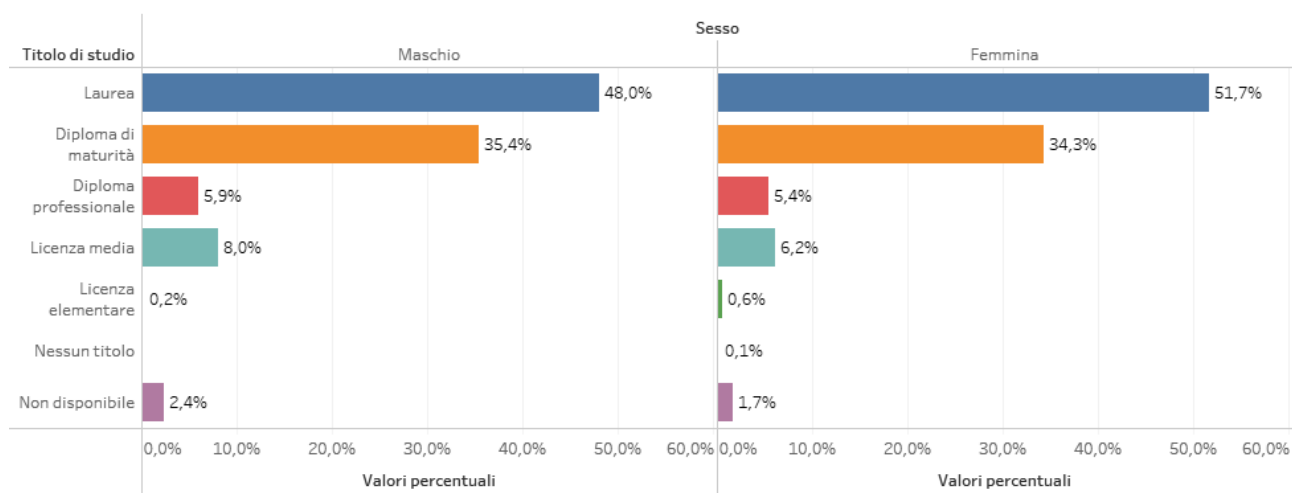
BERGAMO
BRESCIA
Capitale Italiana
della Cultura



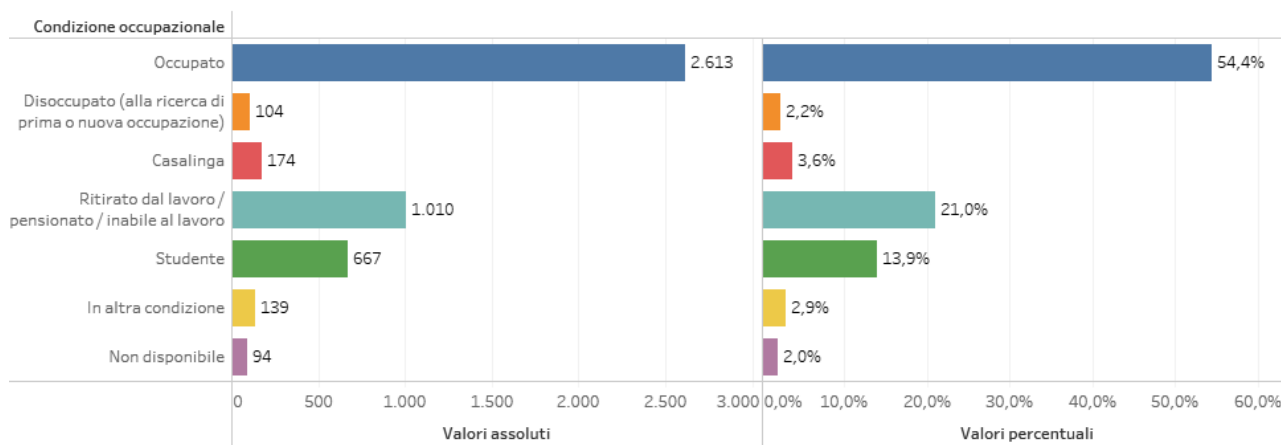
Rispondenti per titolo di studio



Rispondenti per titolo di studio e sesso



Rispondenti per condizione occupazionale



Settore Informatica e Statistica – Via A. Lamarmora, 230 – 25124 Brescia - tel. 030 297910.

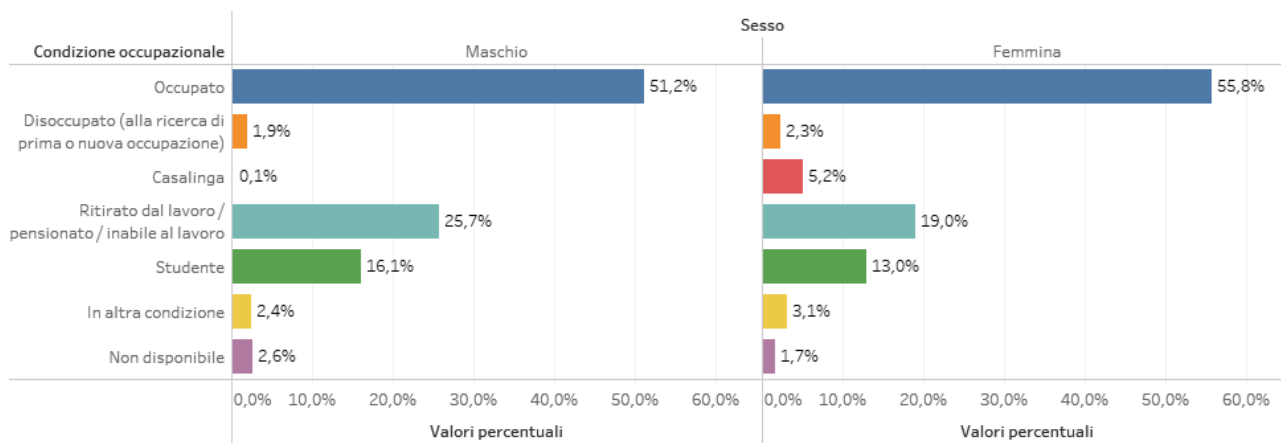
Email: statistica@comune.brescia.it



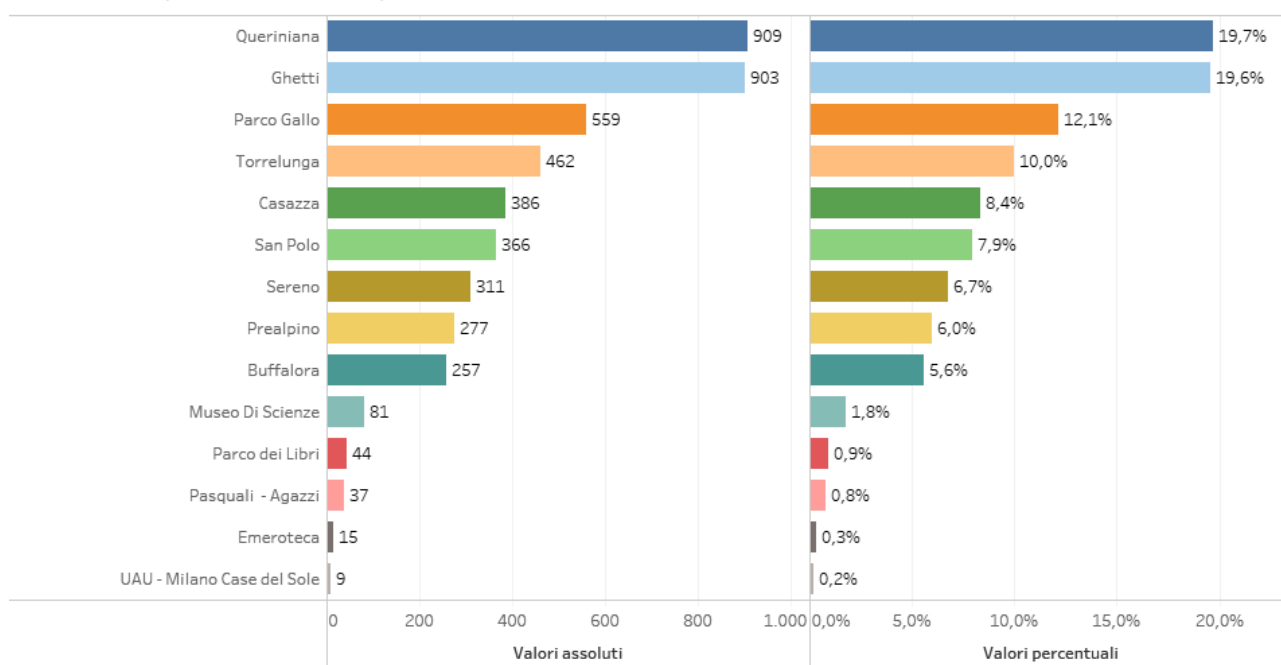
BERGAMO
BRESCIA
Capitale Italiana
della Cultura



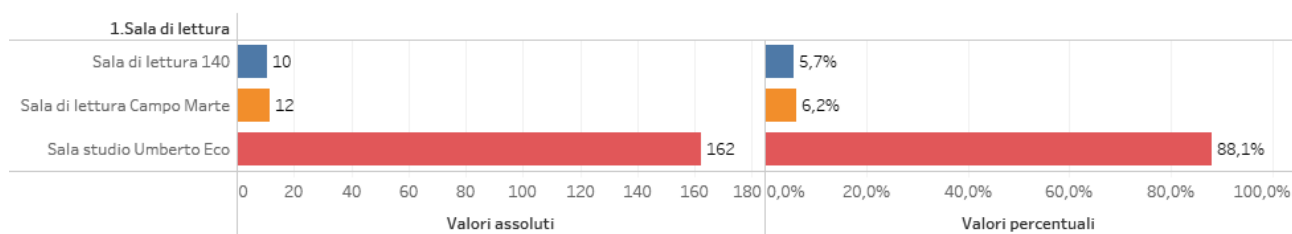
Rispondenti per condizione occupazionale e sesso



Biblioteca "preferita" dei rispondenti



Sala di lettura "preferita" dai rispondenti



Settore Informatica e Statistica – Via A. Lamarmora, 230 – 25124 Brescia - tel. 030 297910.

Email: statistica@comune.brescia.it



BERGAMO
BRESCIA
Capitale Italiana
della Cultura



4. PRINCIPALI RISULTATI

4.1. IMPORTANZA DEGLI ASPETTI INDAGATI

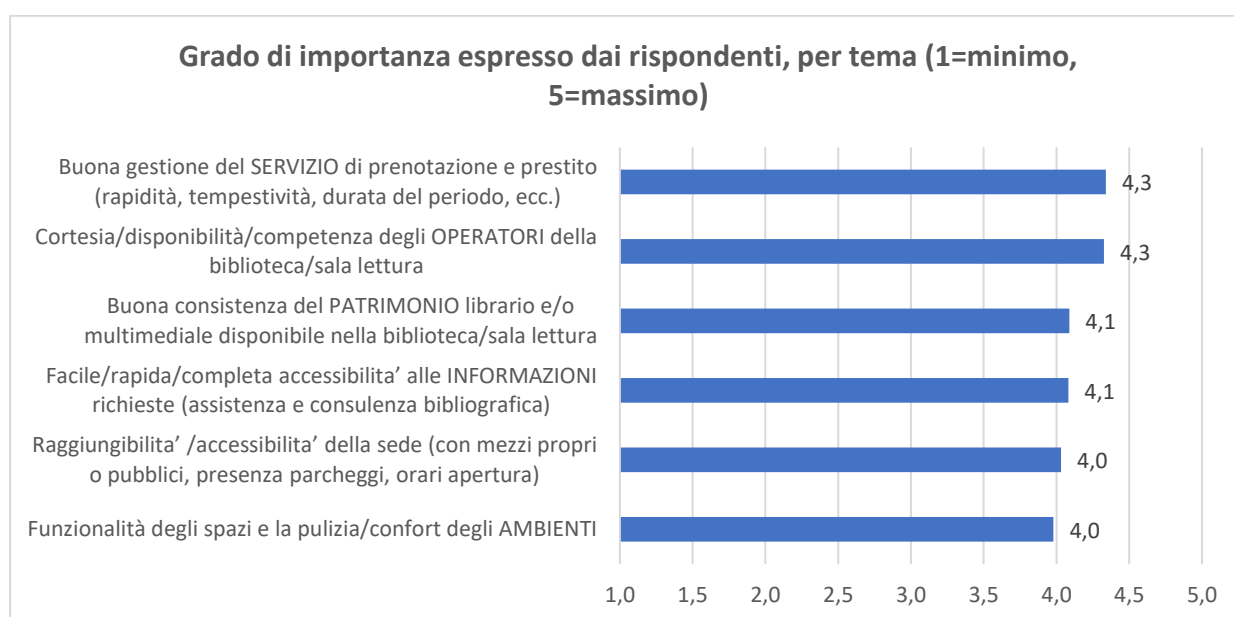
Agli iscritti al Sistema Bibliotecario è stata chiesta l'importanza che per loro hanno alcuni aspetti, quali l'ambiente e lo spazio, la cortesia degli operatori, la facilità di accedere alle informazioni ecc.

Sono gli stessi aspetti per i quali in un'altra sezione del questionario è stata richiesta la soddisfazione dell'utenza.

La metodologia qui adottata prende spunto da quella nota in letteratura come VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE PONDERATA⁴, in cui l'informazione sul grado di importanza rivestito dagli stessi aspetti per i quali si chiede il gradimento può essere valutata assieme alla soddisfazione per poter fare emergere casi di insoddisfazione per aspetti ritenuti importanti.

Dall'analisi dei dati emerge un livello di importanza medio alto per tutti gli aspetti indicati (tra 4 e 4,3 su 5).

In particolare, si dà molta importanza alla buona gestione del servizio di prenotazione e prestito e alla cortesia/disponibilità/competenza operatori (punteggio 4,3 su 5). D'altra parte risulta essere *relativamente* meno importante il tema della pulizia e confort degli ambienti.



Incrocando il punteggio fornito per l'importanza dell'aspetto con la soddisfazione percepita per lo stesso aspetto, emergono i casi di poca o nulla soddisfazione dell'utenza a fronte di una

⁴ Linee Guida per lo svolgimento di indagini di Customer Satisfaction, Ministero dell'Interno DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI - Direzione Centrale per l'Amministrazione Generale e per gli U.T.G. Ufficio per la riforma della P.A, 2005

importanza indicata come massima. Dalle analisi di questi incroci, emerge che i casi di insoddisfazione sono numericamente molto contenuti (si tratta di qualche decina di persone). La maggior parte dell'utenza ha espresso pareri favorevoli concordi con il grado di importanza assegnato.

4.2. BIBLIOTECHE DELLA CITTÀ

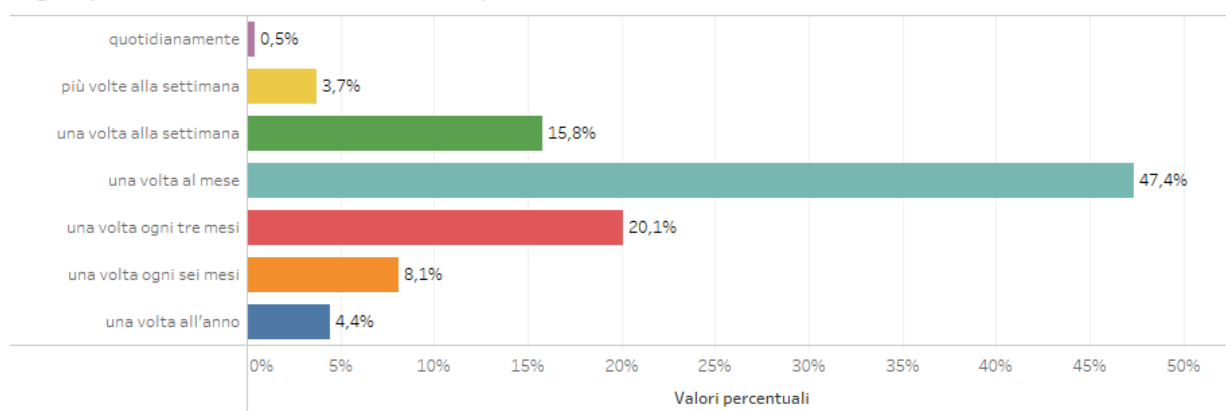
4.2.1. Caratteristiche di frequenza e motivazione

Il 47,4% dei rispondenti frequenta la biblioteca una volta al mese. Il 20% invece si reca presso la biblioteca almeno una volta a settimana (o più volte).

Il pomeriggio è il momento di massima affluenza alle biblioteche (57,9% dei rispondenti). Durante la mattina il 32,5% si reca presso le biblioteche cittadine. Minore la frequenza in altri orari (serali o pausa pranzo).

La motivazione principale per la quale gli utenti intervistati si recano in biblioteca è "per prendere in prestito libri" (94,7%), seguita da "Per accompagnare figli a prendere in prestito libri" (13,5%).

Ogni quanto si reca nella biblioteca "preferita"?



Settore Informatica e Statistica – Via A. Lamarmora, 230 – 25124 Brescia - tel. 030 297910.

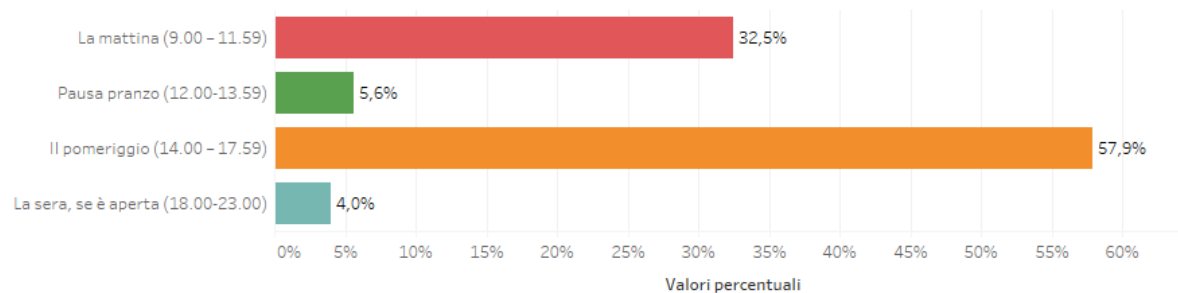
Email: statistica@comune.brescia.it



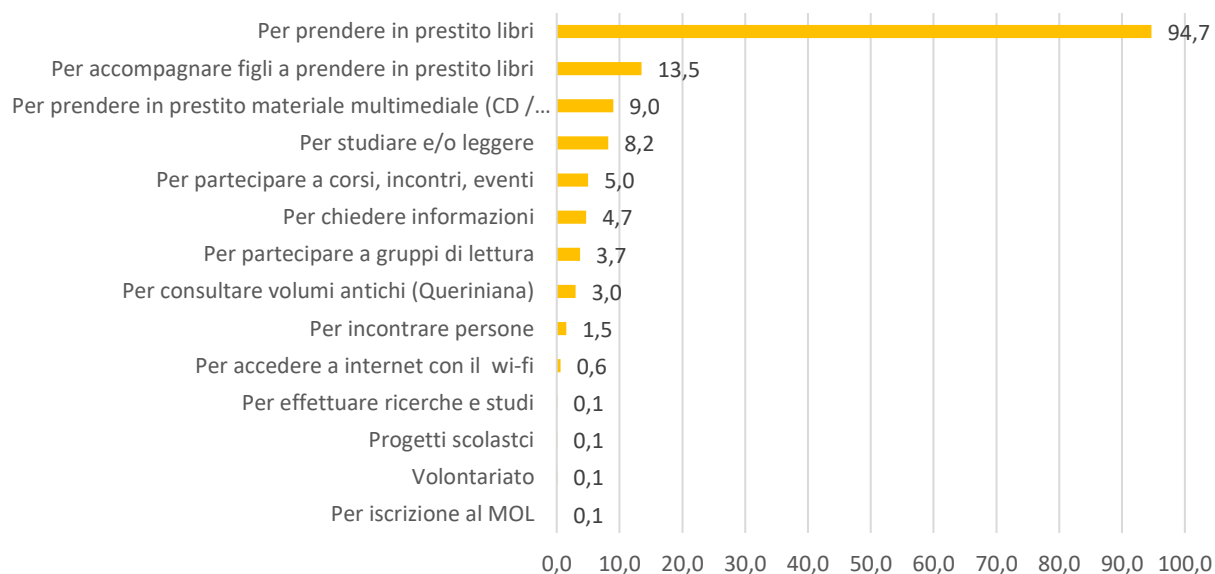
BERGAMO
BRESCIA
Capitale Italiana
della Cultura



In quale fascia oraria frequenta abitualmente la biblioteca "preferita" ?



Per quale dei seguenti motivi, si reca in biblioteca ? (% ogni 100 rispondenti)



Settore Informatica e Statistica – Via A. Lamarmora, 230 – 25124 Brescia - tel. 030 297910.

Email: statistica@comune.brescia.it



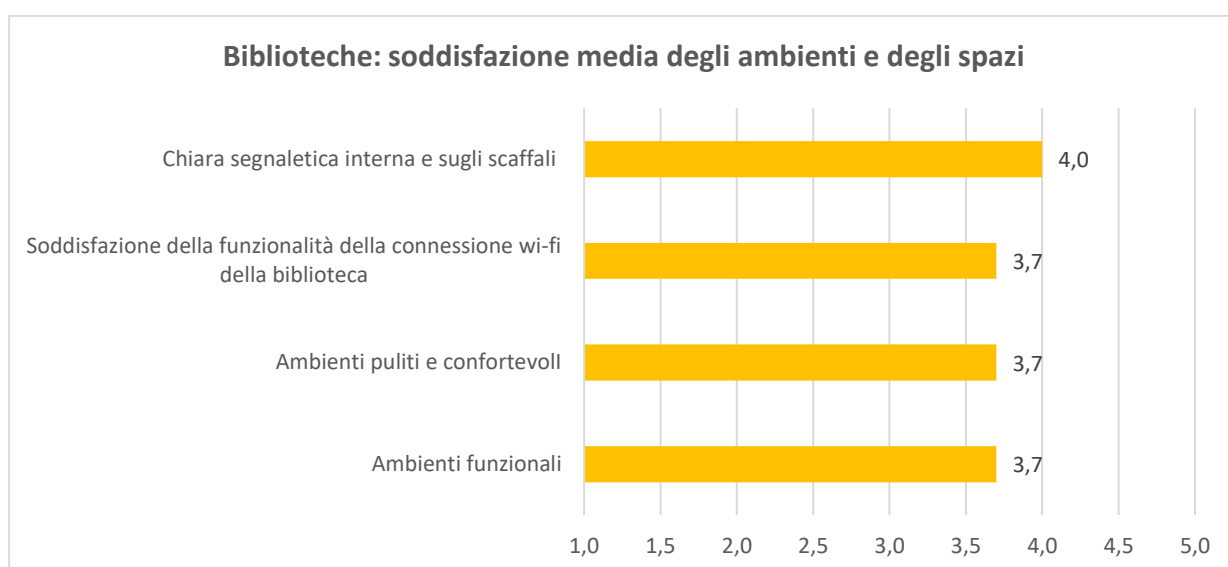
BERGAMO
BRESCIA
Capitale Italiana
della Cultura



4.2.2. Soddisfazione degli utenti per aspetto indagato

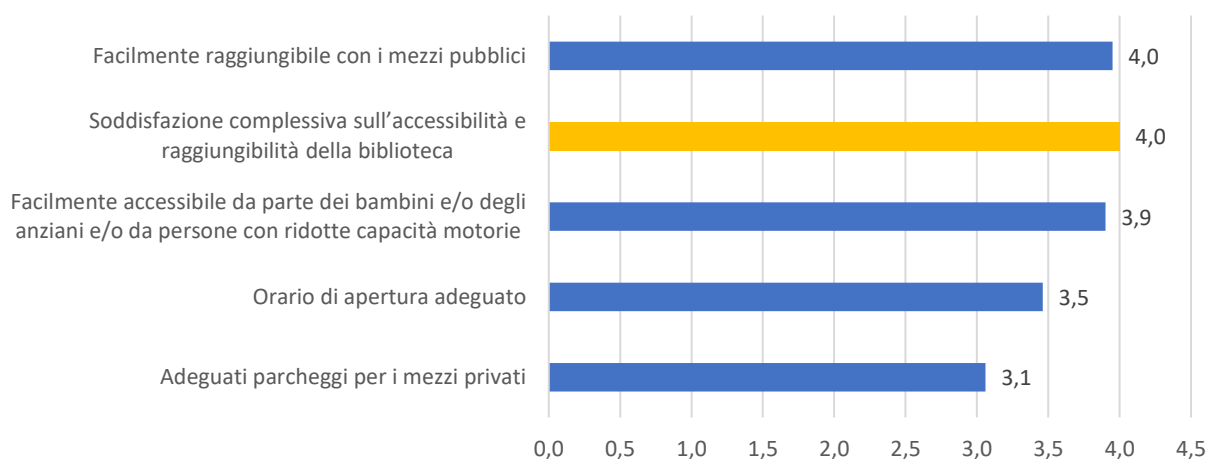
Ai rispondenti è stato chiesto di indicare la loro soddisfazione su diversi temi, relativi alla biblioteca maggiormente frequentata, con un punteggio da 1 a 5, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 5 a quella massima. Gli utenti hanno dato complessivamente giudizi elevati, la maggior parte dei quali sopra il valore centrale di soddisfazione (pari a 3), fatta eccezione per qualche caso che si è collocato al di sotto della media.

- Sugli ambienti e gli spazi delle biblioteche, i giudizi medi variano da 3,7 a 4,0. Il valore massimo è raggiunto dalla chiarezza della segnaletica interna e sugli scaffali.

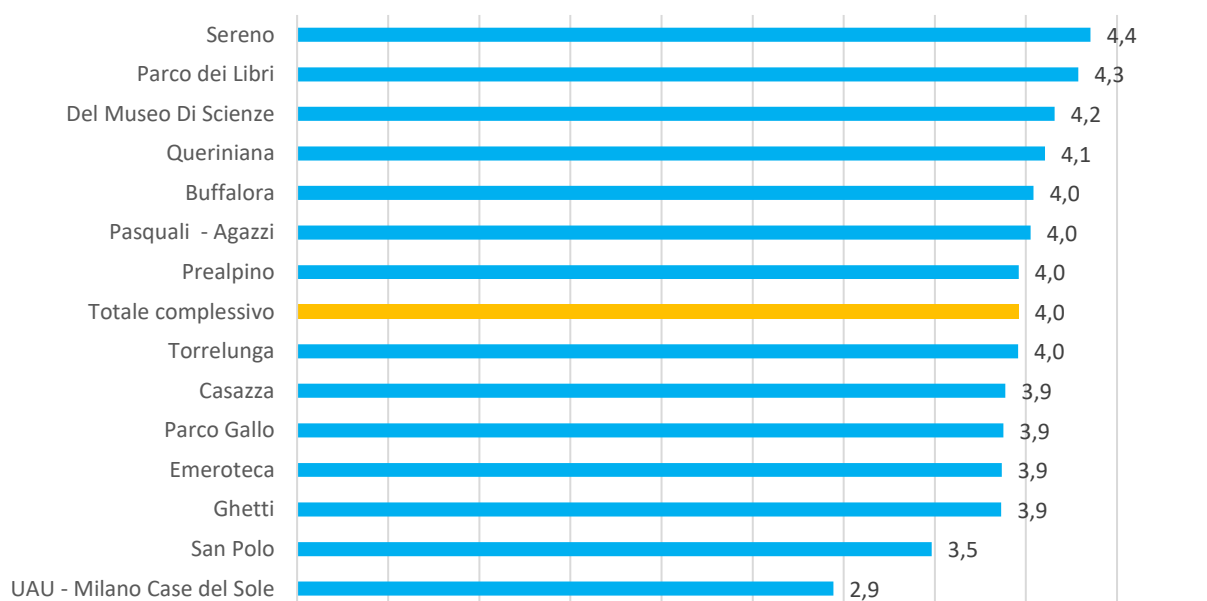


- In relazione alla tema dell'accessibilità e facilità nel raggiungere le biblioteche, pur dando un giudizio complessivo piuttosto buono (pari a 4,0), emerge una minore soddisfazione per la presenza di parcheggi adeguati alle necessità degli utenti (punteggio medio pari a 3,1). Questo dato, analizzato per singola biblioteca, è influenzato dalla bassa soddisfazione dell'utenza per la mancanza di parcheggi della biblioteca Queriniana (1,7) e Emeroteca (2,0). D'altro canto, l'utenza ritiene complessivamente e facilmente raggiungibili le sedi delle biblioteche con i mezzi pubblici (4,0).

Biblioteche: soddisfazione media sull'accessibilità e raggiungibilità



La sede della biblioteca è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici? Soddisfazione media per biblioteca



Settore Informatica e Statistica – Via A. Lamarmora, 230 – 25124 Brescia - tel. 030 297910.

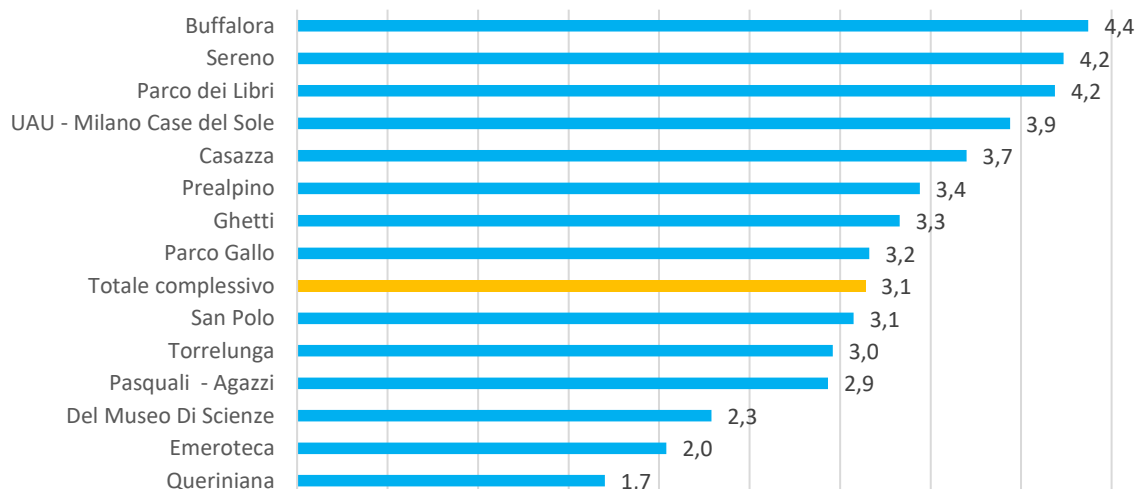
Email: statistica@comune.brescia.it



BERGAMO
BRESCIA
Capitale Italiana
della Cultura



La sede della biblioteca presenta adeguati parcheggi per i mezzi privati?
Soddisfazione media per biblioteca



- Per quanto riguarda invece l'orario di apertura, questo aspetto è considerato poco più che sufficiente, fatta eccezione per la nuova biblioteca UAU - Milano Case del Sole in cui il giudizio sale al punteggio massimo (4,1).

L'orario di apertura della biblioteca è adeguato alle esigenze degli utenti?
Soddisfazione media per biblioteca



Settore Informatica e Statistica – Via A. Lamarmora, 230 – 25124 Brescia - tel. 030 297910.

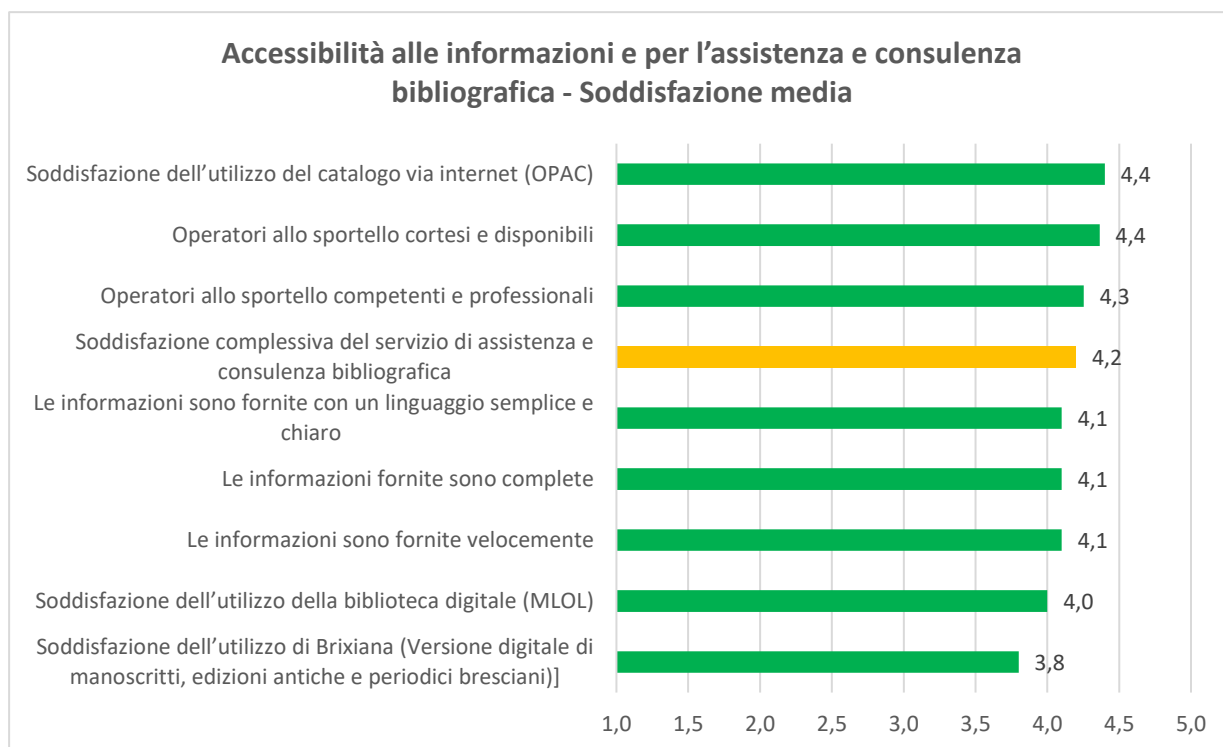
Email: statistica@comune.brescia.it



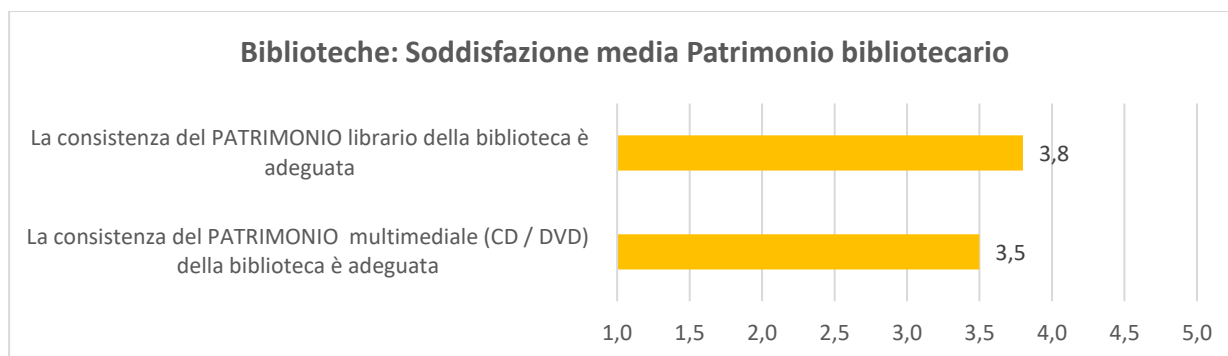
BERGAMO
BRESCIA
Capitale Italiana
della Cultura



- Piuttosto buona la soddisfazione media degli utenti per l'accessibilità alle informazioni e per l'assistenza e consulenza bibliografica (4,2). In particolare sono elevati i giudizi sulla cortesia e disponibilità degli operatori (4,4) e sulla loro competenza e professionalità (4,3).

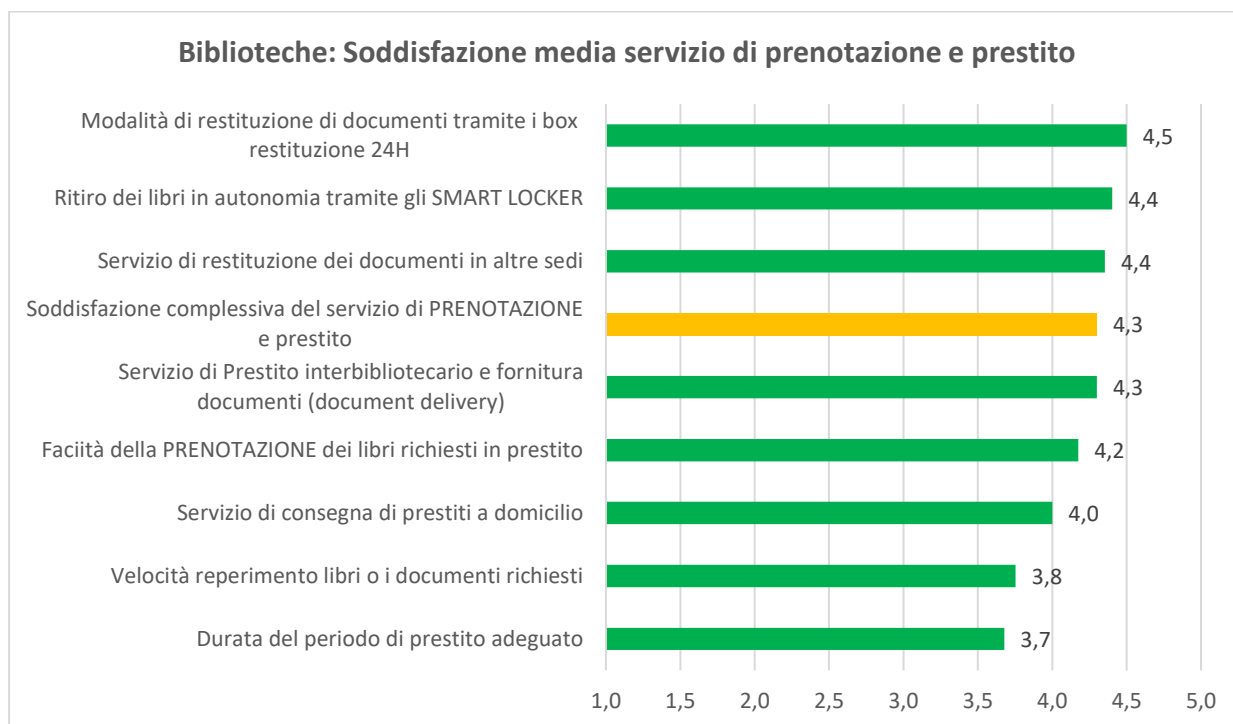


- La soddisfazione media per il patrimonio librario e multimediale è più che sufficiente, leggermente più elevato per il primo. Da notare, però, che molti utenti non si sono espressi sul patrimonio multimediale per loro mancanza di esperienza diretta⁵.



⁵ Hanno risposto al quesito multimediale circa il 30% dei rispondenti.

- Piuttosto elevata la soddisfazione media per il servizio di prenotazione e prestito (4,3). In particolare, è elevato il gradimento per le modalità di restituzione tramite box (4,5), per il ritiro con gli SMART LOCKER (4,4) e per la restituzione in altre sedi (4,4). Meno soddisfatti per la durata del prestito prevista, pur essendo comunque un valore più che sufficiente (3,7). E' comunque da segnalare che pochi utenti sono stati in grado di fornire una valutazione relativa a queste modalità di erogazione del servizio bibliotecario, poiché molti rispondenti non li hanno mai utilizzati (per dettagli sulle numerosità vedere grafici allegato statistico).



- Alla sezione sulla soddisfazione dei servizi erogati durante il lockdown ha risposto poco più del 50% dell'utenza, la restante parte non era in grado di esprimere un giudizio non avendo avuto esperienza diretta del servizio. La soddisfazione media complessiva di coloro che hanno usufruito del servizio nel periodo di Lockdown, è stata positiva (3,9), con picchi di gradimento sulla piattaforma OPAC per la prenotazione dei libri (4,1).

Settore Informatica e Statistica – Via A. Lamarmora, 230 – 25124 Brescia - tel. 030 297910.

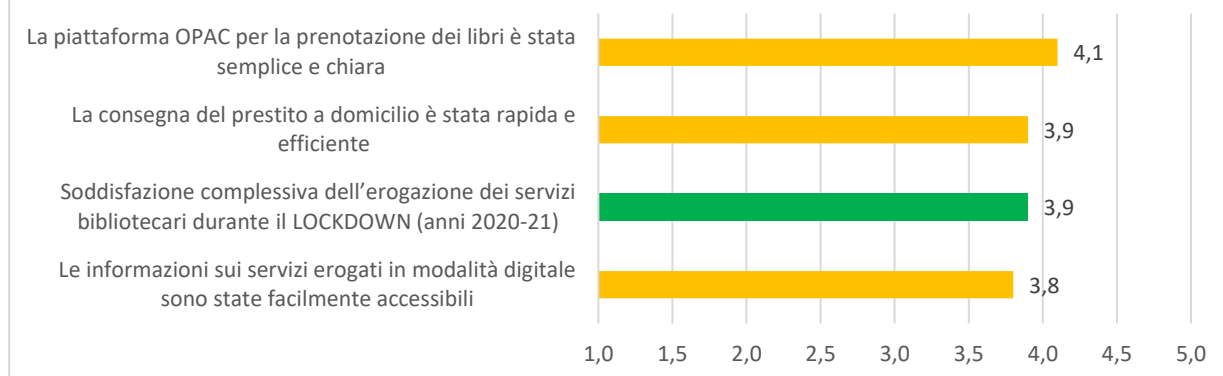
Email: statistica@comune.brescia.it



BERGAMO
BRESCIA
Capitale Italiana
della Cultura

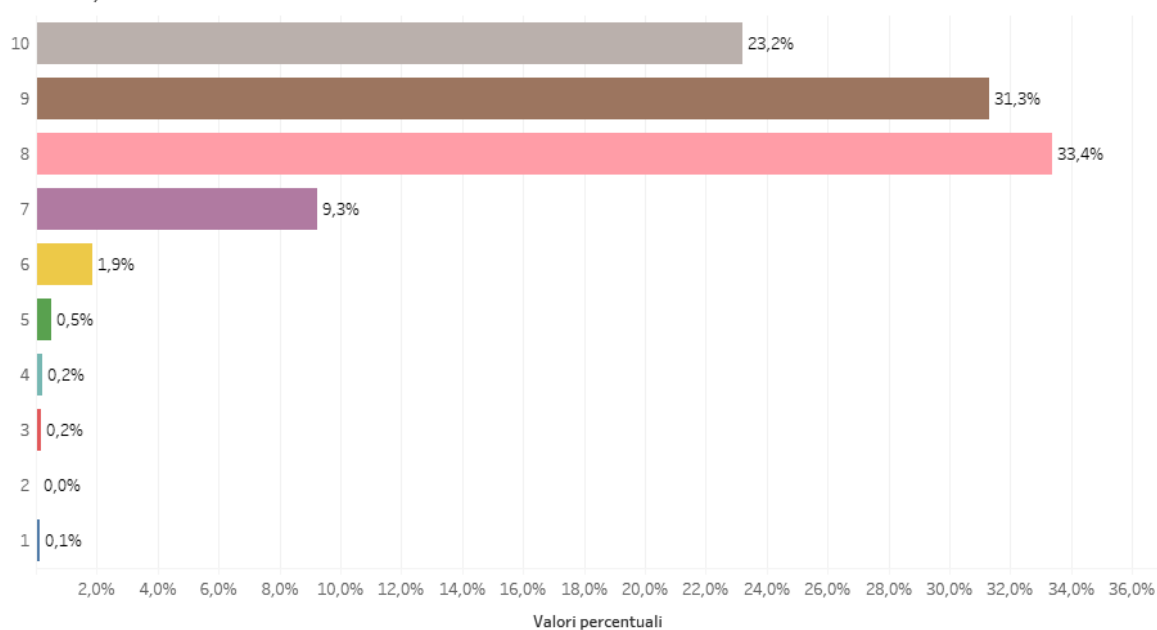


Servizi erogati durante il Lockdown (Covid-19) - Soddisfazione media



- La valutazione complessiva dell'utenza, espressa in punteggio medio sui decimi, è stata pari a 8,6.

Valutazione complessiva da parte dell'utenza sull'attività delle biblioteche (da 1=minimo a 10=massimo)



Settore Informatica e Statistica – Via A. Lamarmora, 230 – 25124 Brescia - tel. 030 297910.

Email: statistica@comune.brescia.it

4.3. SALE DI LETTURA

4.3.1. Caratteristiche di frequenza e motivazione

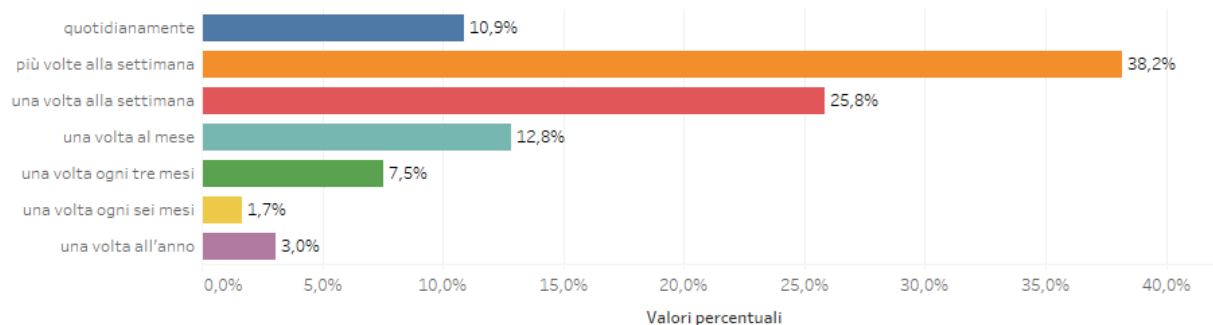
La sala maggiormente frequentata tra le tre indicate è quella di Umberto Eco (88,1%). Sono soprattutto i giovani a frequentarla (tra i 18 e i 29 anni).

Complessivamente, il 74,9% degli utenti che frequentano la sala di lettura, vi si reca almeno una volta a settimana (accorpare le voci "una volta alla settimana", "più volte", e "quotidianamente"). Questa alta percentuale indica che gli utenti delle sale di lettura sono assidui frequentatori.

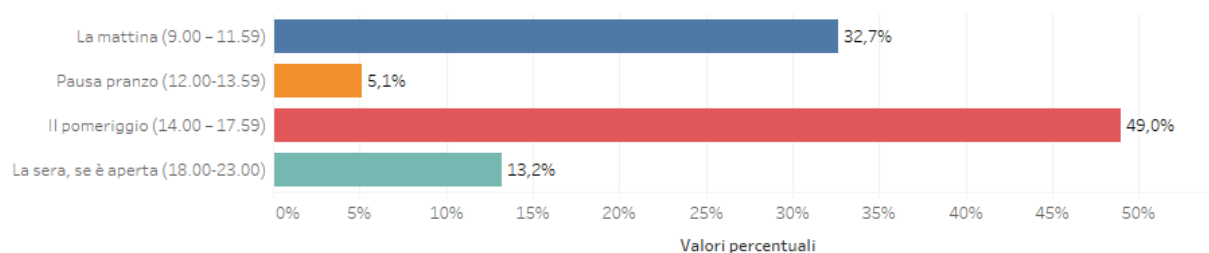
Le fasce orarie preferite sono quella pomeridiana (49,0%) e quella mattutina (32,7%). Rispetto al dato di frequenza delle biblioteche, è piuttosto alta la percentuale di coloro che frequentano la sala di lettura durante le ore serali (13,2%).

La motivazione principale per la quale gli utenti si recano nella sala di lettura è "per leggere e/o studiare" (98,6%).

Ogni quanto si reca nella sala di lettura "preferita"?



In quale fascia oraria frequenta abitualmente la sala di lettura "preferita"?



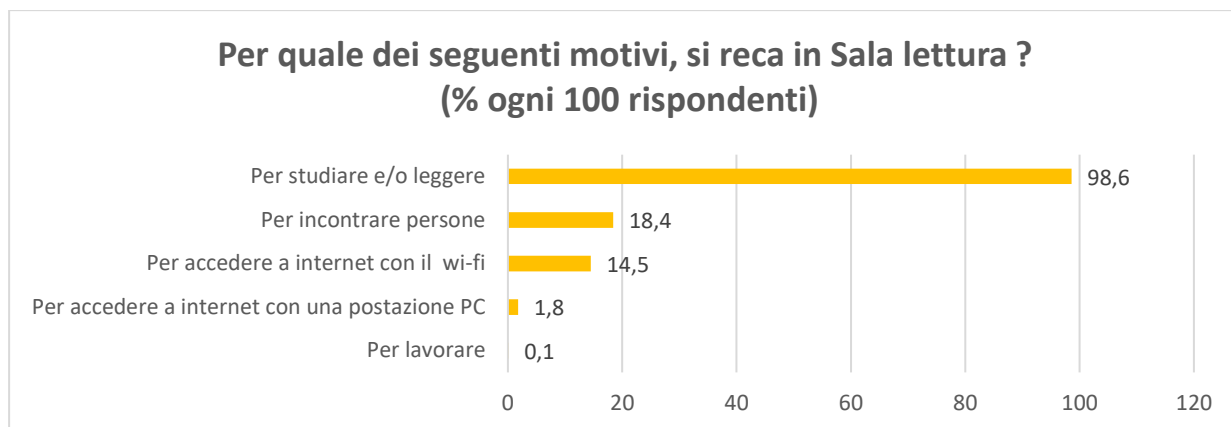
Settore Informatica e Statistica – Via A. Lamarmora, 230 – 25124 Brescia - tel. 030 297910.

Email: statistica@comune.brescia.it



BERGAMO
BRESCIA
Capitale Italiana
della Cultura





4.3.2. Soddisfazione degli utenti per aspetto indagato

In questo paragrafo si riportano i principali risultati per aspetto riferiti alla soddisfazione dell'utenza delle sale di lettura, tenendo conto che le risposte si riferiscono soprattutto alla sala Umberto Eco, poiché l'88,1% dei rispondenti l'ha segnalata come "preferita".

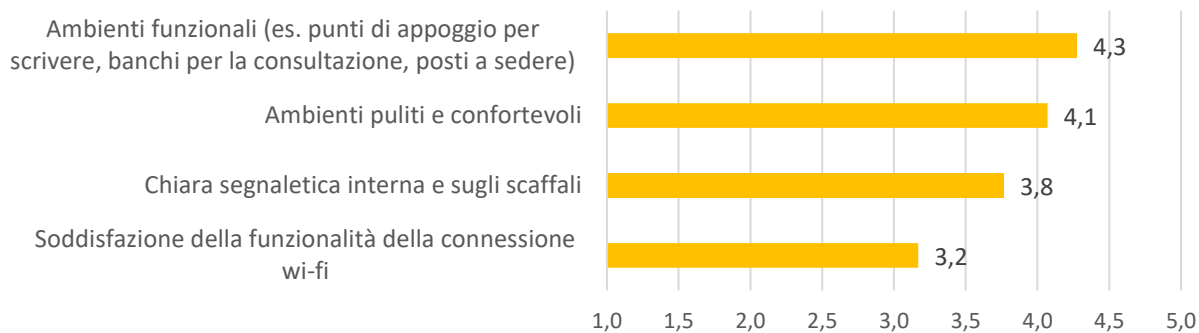
Inoltre, si deve tener conto che le stime presentano ampi margini di errore, poiché hanno risposto ai quesiti di questa sezione poche persone (184 su 4801 rispondenti)⁶.

Pertanto, i risultati qui esposti sono solo indicativi dei fenomeni e non possono essere ulteriormente approfonditi con l'incrocio con altre dimensioni.

- Per le sale di lettura, la soddisfazione media per gli ambienti funzionali è piuttosto elevata (4,3). Al contrario, solo per chi l'ha provato, è solo sufficiente la soddisfazione media per la connessione wi-fi (3,2).

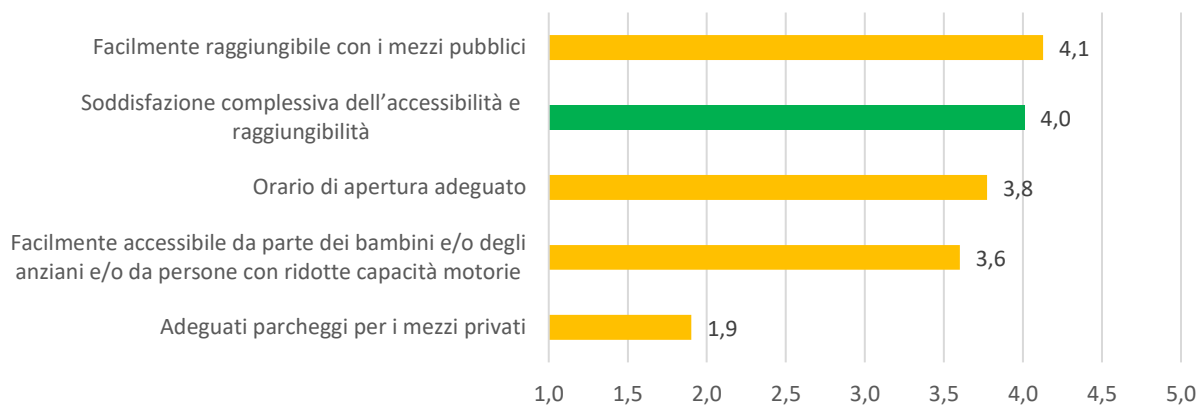
⁶ Inoltre, nei quesiti in cui i rispondenti non sono stati in grado di rispondere per mancanza di esperienza diretta, la numerosità ritenuta valida si è notevolmente ridotta (di un terzo circa).

Sale di lettura: soddisfazione media degli ambienti e degli spazi



- Per quanto riguarda il tema della soddisfazione dell'accessibilità e raggiungibilità delle sale di lettura, la soddisfazione media complessiva è elevata (4,0). In particolare gli utenti si ritengono soddisfatti per i collegamenti con i mezzi pubblici (4,1) e meno con i mezzi privati (1,9)⁷.

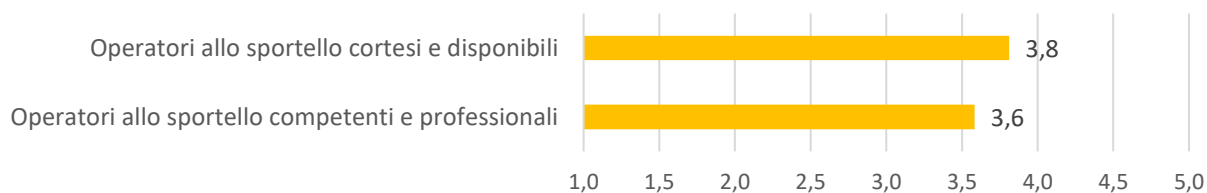
Sale di lettura: soddisfazione media dell'accessibilità e raggiungibilità



- Giudizi più che sufficienti per la cortesia e disponibilità degli operatori (3,8) e per la loro competenza e professionalità (3,6).

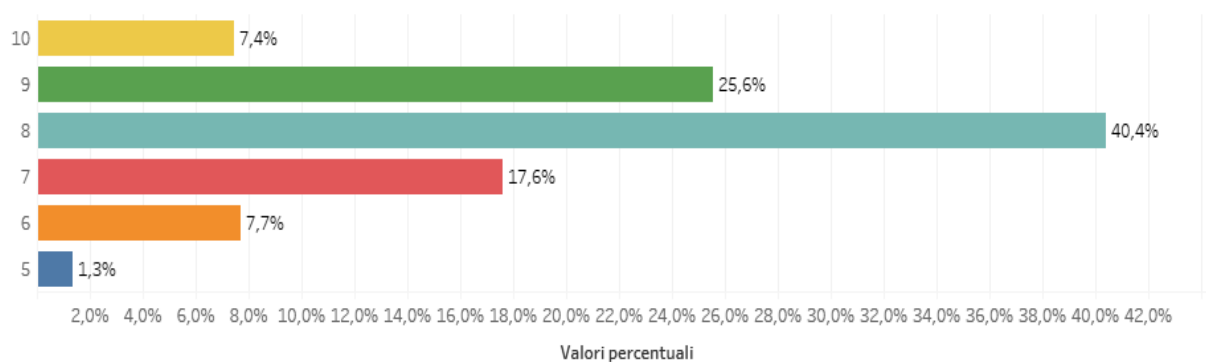
⁷ Ci si riferisce ovviamente soprattutto alla Sala Umberto Eco che si trova nel centro della città.

Sala lettura: soddisfazione media dell'assistenza da parte degli operatori



- La valutazione complessiva dell'utenza, espressa in punteggio medio sui decimi, è stata pari a **8,0**.

Valutazione complessiva da parte dell'utenza sull'attività delle sale di lettura (da 1=minimo a 10=massimo)



Settore Informatica e Statistica – Via A. Lamarmora, 230 – 25124 Brescia - tel. 030 297910.

Email: statistica@comune.brescia.it



BERGAMO
BRESCIA
Capitale Italiana
della Cultura

