

CUSTOMER SATISFACTION

GRADO DI SODDISFAZIONE BIBLIOTECA CIVICA DI BOLZANO

Presentazione dei risultati
Dicembre 2024

a cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città
Comune di Bolzano

1. Premessa

In diverse fasce orarie nel periodo 21-31 ottobre 2024 è stata svolta un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione degli utenti della Biblioteca Civica del Comune di Bolzano. A tale fine sono stati distribuiti questionari anonimi ad un campione rappresentativo di 446 persone (il 70,9% intercettati al 2° piano ed il restante 29,1% al terzo piano in prossimità delle sale lettura).

Di seguito vengono presentati i risultati dell'indagine.

2. Obiettivi dell'indagine

L'intento dell'indagine è stato quello di:

1. rilevare/verificare il grado di soddisfazione degli utenti della Biblioteca Civica di Bolzano relativo ai servizi offerti
2. sulla base delle risultanze provvedere ad un continuo miglioramento del servizio stesso
3. focalizzare l'attenzione anche sulle eventuali differenze tra diverse tipologie di utenti
4. cogliere eventuali richieste attualmente non soddisfatte.

Nel questionario veniva chiesto un giudizio su vari aspetti del servizio, quali orari di apertura, adeguatezza delle sale di lettura, competenza del personale, ecc.

3. Metodologia utilizzata

Sono stati impostati gli obiettivi delle indagini, distribuiti i questionari agli utenti che frequentano la Biblioteca Civica di Bolzano, che li hanno compilati con l'assistenza di rilevatori presenti in loco. Infine, i dati raccolti sono stati inseriti in un foglio elettronico Excel ed elaborati convertendole in SPSS, un programma utilizzato per l'elaborazione dei dati al fine di ottenere un esaustivo quadro analitico degli stessi.

4. I risultati dell'indagine

4.1 Il Campione

La fascia di età tra i 26-50 anni è la più consistente (30,3%) tra i rispondenti, seguita dalla fascia 61-70 (18,6%) e gli over 70 (17,9%). Sono state registrate il minor numero di risposte da parte della fascia dei giovani tra i 19-25 anni. Il 2,7% dei partecipanti ha preferito non rispondere alla domanda. (Grafico 1)

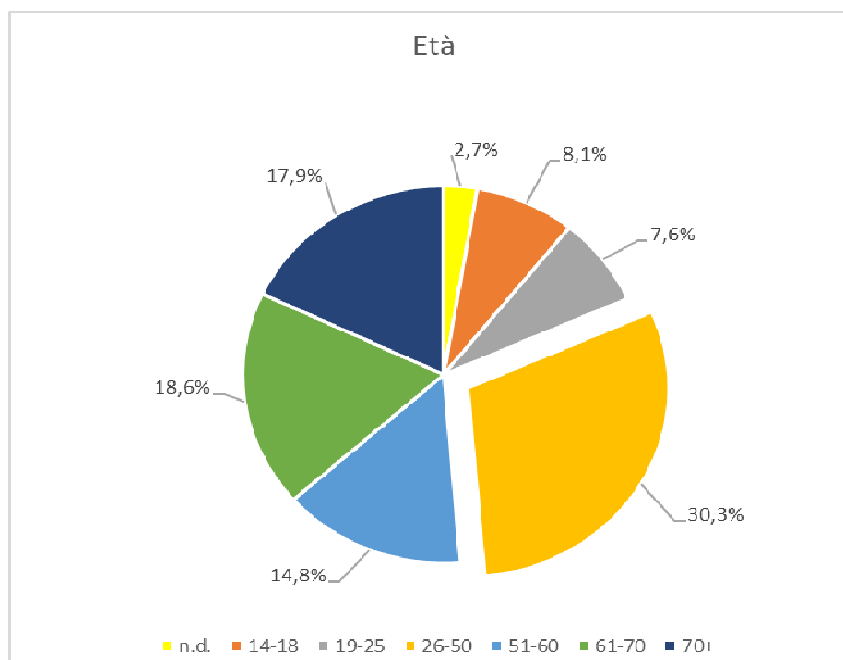


Grafico 1

Il 48,4% degli intervistati si è dichiarato di genere femminile. (Grafico 2)

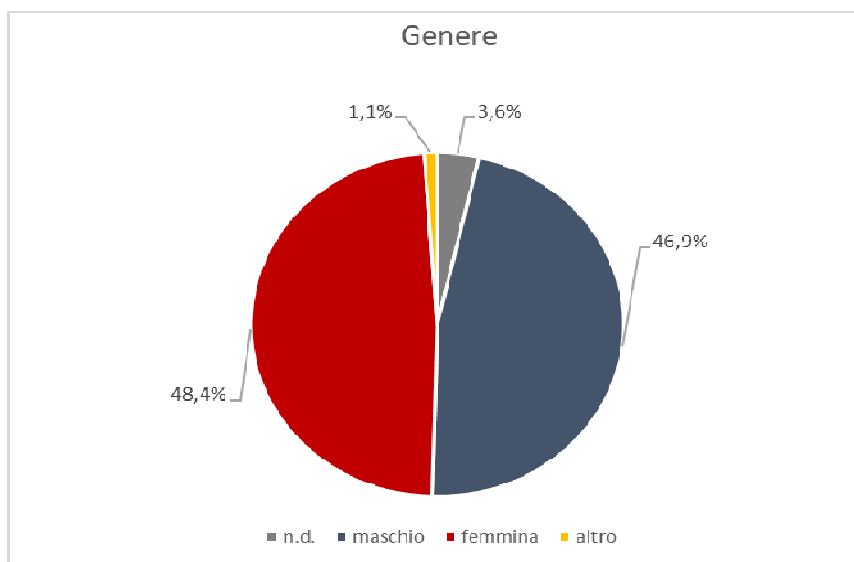


Grafico 2

L'89,5% ha compilato il questionario in lingua italiana, il 9,4% in lingua tedesca e l'1,1% in lingua inglese. (Grafico 3)

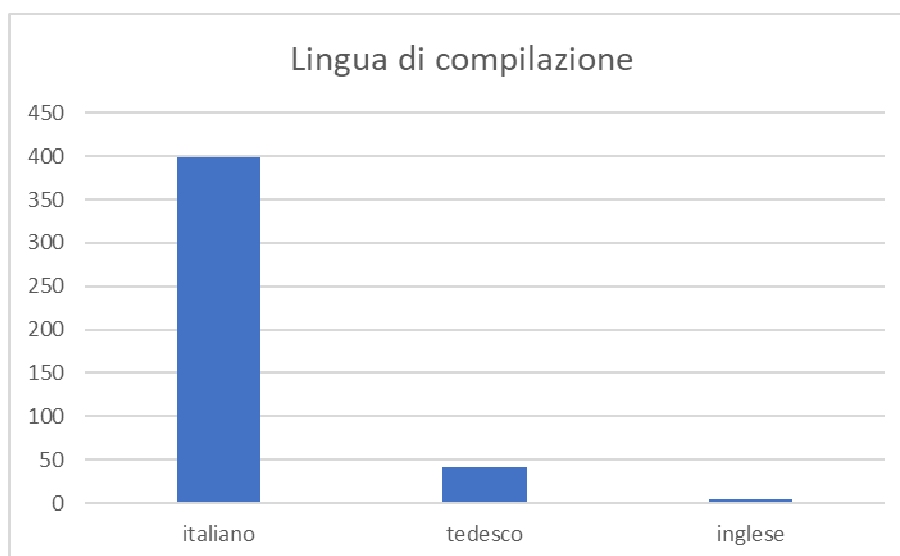


Grafico 2

Il livello di istruzione medio dei rispondenti è tra la formazione superiore e la laurea. Il 5,8% non ha specificato il livello di istruzione, selezionando l'opzione "altro" senza specificare o evitando di rispondere alla domanda. (Grafico 4).

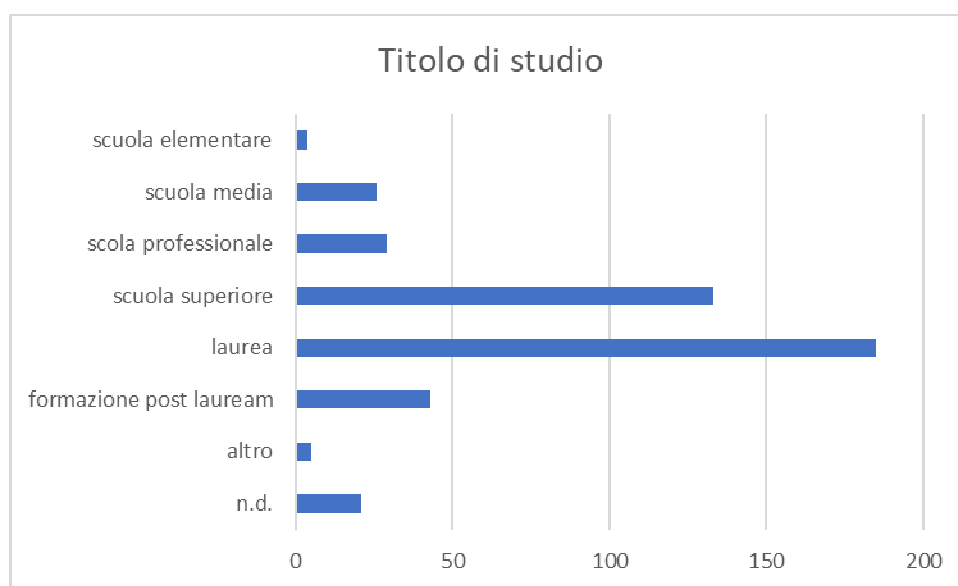


Grafico 3

Abbiamo chiesto agli intervistati, in quali lingue¹ leggessero prevalentemente nel quotidiano e la maggioranza (87,7%) ha indicato tra le opzioni l'italiano, mentre solo il 28,9% ha selezionato il tedesco tra le preferenze (Grafico 5). In 34 rispondenti hanno voluto aggiungere alle lingue di lettura principali le seguenti in ordine di frequenza: spagnolo, arabo, portoghese, albanese, svedese, ed infine latino, olandese, polacco, ucraino e russo.

¹ Domanda a risposta multipla. Le opzioni selezionabili erano le seguenti: italiano, tedesco, ladino, inglese, francese o di indicare ulteriori lingue.
Tutti i riferimenti a domande a risposta multipla verranno contrassegnate nel testo dal simbolo (*).

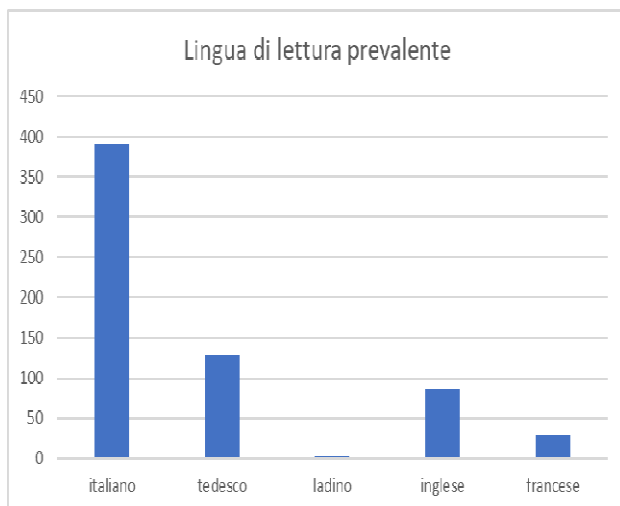


Grafico 5

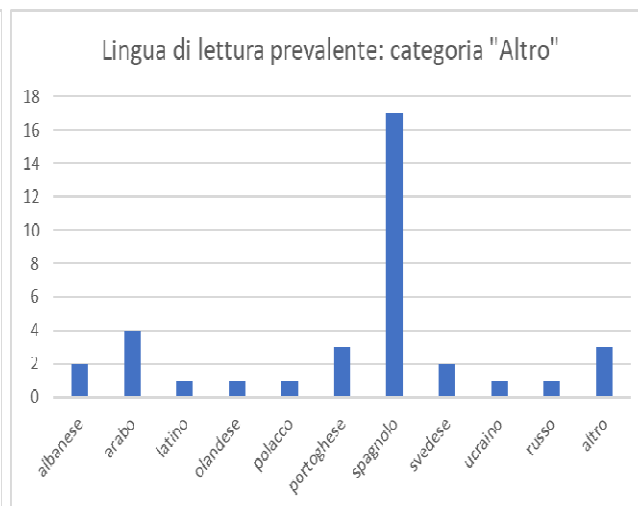


Grafico 6

Tra i rispondenti, solo il 17,3% ha dichiarato di essere un frequentatore assiduo della biblioteca, mentre la maggior parte dei partecipanti (42,2%) la visita solo occasionalmente. Il restante 40,6% afferma di frequentare la biblioteca più volte al mese (Grafico 7).

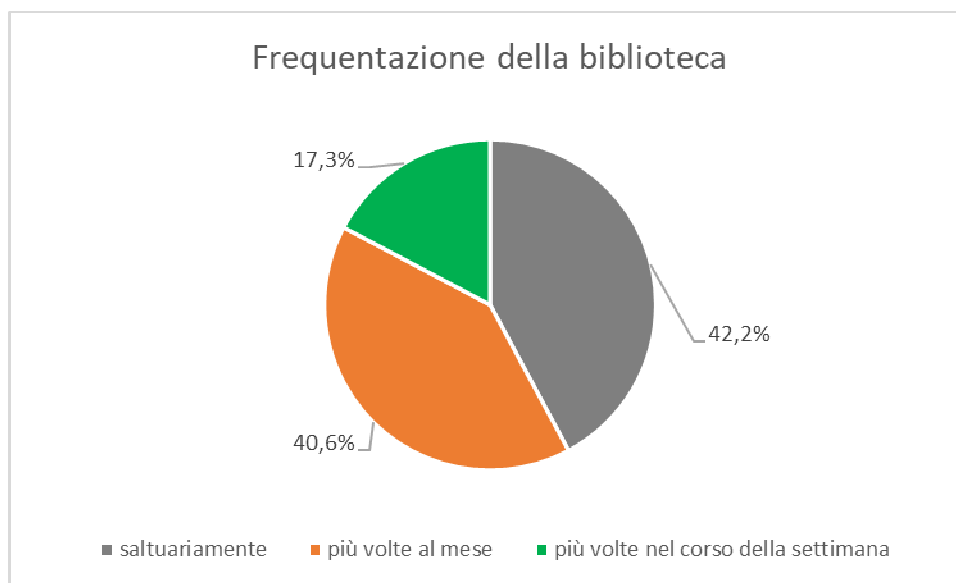


Grafico 7

4.2 La rilevazione in loco

La somministrazione dei questionari da parte dei due rilevatori incaricati (uno per piano) ha riscosso un buon successo nella prima giornata, con 93 risposte (20,9% del totale). Dal secondo giorno, sono stati intervistati in media 39 utenti, con dei picchi nelle giornate di martedì 22, venerdì 25 e lunedì 28. Giovedì 31 ottobre, prefestivo, è stato il giorno con il numero inferiore di questionari compilati: solamente 26.

Come segnalato dai rilevatori presenti in loco, il numero di questionari completati è andato via via diminuendo, in particolare al terzo piano, a seguito della presenza dei medesimi visitatori nelle sale lettura. Per questo motivo, a partire dal 29 ottobre l'indagine è stata condotta solamente al secondo piano.

4.3 Utilizzo della biblioteca

I rispondenti frequentano la biblioteca perlopiù per svago e uso ricreativo del tempo libero (278) e per crescita personale (213), ne segue l'utilizzo per studio (112) o per lavoro (58) ed infine una piccola parte degli utenti (28) dichiara di frequentare gli spazi bibliotecari anche per interazione sociale. (Grafico 9)

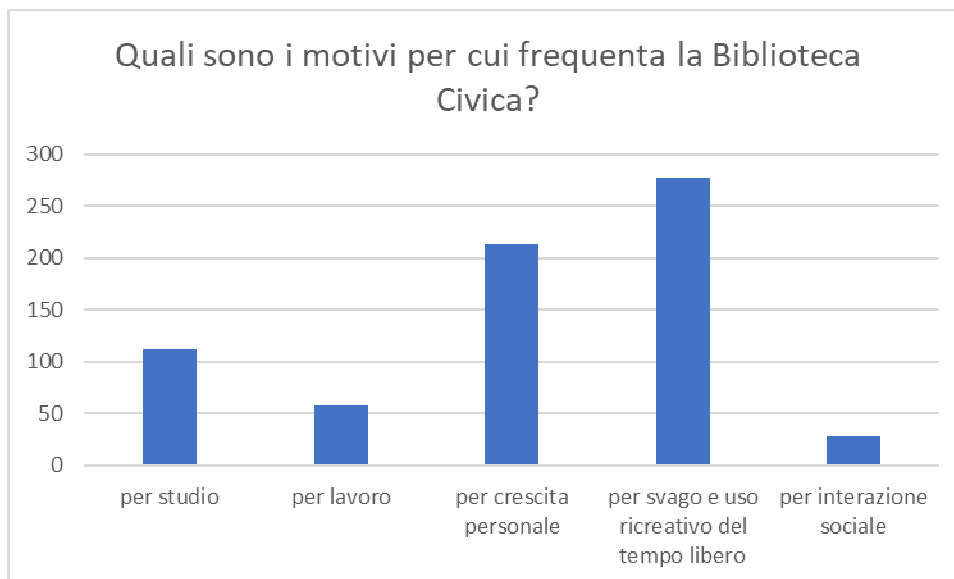


Grafico 9

Il servizio maggiormente fruito da parte del campione rispondente è il prestito (75,3%), mentre i due meno fruiti sono la consultazione di fondi storici, digitalizzazioni, ecc. e l'assistenza digitale per l'utilizzo di Biblioweb.

Più di 1/3 degli utenti indica l'utilizzo della biblioteca per leggere giornali e riviste e poco meno di 1/3 fruisce tra i vari servizi della consultazione in loco dei libri.* (Tabella 1)

servizio utilizzato	frequenza	% di rispondenti che ne usufruisce*
prestito	336	75,3%
prestito interbibliotecario	58	13,0%
prestito e-book su Biblioweb	33	7,4%
consultazione libri	122	27,4%
consultazione fondi storici, digitalizzazioni, ecc.	12	2,7%
lettura giornali/riviste	148	33,2%
lettura quotidiani online	38	8,5%
utilizzo sale per studio o lavoro	67	15,0%
navigazione in Internet (postazione fissa)	30	6,7%
utilizzo Wi-Fi	42	9,4%
assistenza bibliografica (reference)	24	5,4%
assistenza per Biblioweb	12	2,7%
altro	25	5,6%

Tabella 1

Nella categoria "altro" vengono segnalate le seguenti attività offerte e organizzate dalla biblioteca: eventi, letture, conferenze, gruppi lettura e iniziative di vario genere.

4.4 Giudizio complessivo

Nell'espressione di un giudizio complessivo sulla Biblioteca Civica di Bolzano su una scala da 1 a 10, la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio **8,8** con una deviazione standard² dell'1,3. Nel 2013 la soddisfazione complessiva era stata pari a 8,3 (DS=1,5) e nel 2007 a 8,1 (DS=1,5).

Il massimo del giudizio (10/10) è il valore più ricorrente assegnato dai rispondenti ed è stato indicato su 151 questionari, mentre il giudizio più basso registrato, pari a 3/10, è stato registrato solo su 2 questionari.

La valutazione media più elevata è stata conferita da parte degli utenti over 70. In generale, non si osservano grandi scostamenti di giudizio definiti dall'età (Tabella 2).

classe d'età	giudizio medio
[14-18]	8,5
[19-25]	8,7
[26-50]	8,9
[51-60]	8,8
[61-70]	8,7
[70+]	9,0

Tabella 2

Il giudizio cresce all'aumentare della frequenza di visita della Biblioteca, passando da una media di 8,7 a 9,0 (Grafico 10).

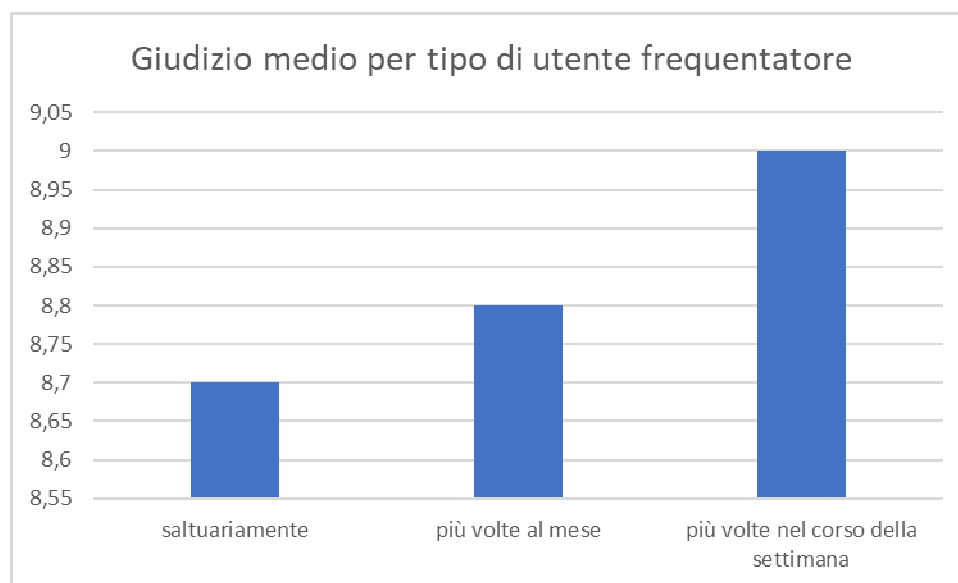


Grafico 10

² La deviazione standard è una misura di dispersione (o variabilità) della distribuzione di una variabile; consiste di fatto nella media degli scarti dei valori dei singoli casi dalla media e ci dice quanto i valori assunti dalla variabile sui singoli casi sono prossimi al valore medio oppure variabili attorno ad esso.

Abbiamo chiesto agli utenti di indicare la tipologia di testi e materiali solitamente consultati e presi in prestito. I libri di narrativa sono i più richiesti (276 su 446 rispondenti), seguiti da saggistica (207) e film su DVD (93). CD musicali, audiolibri, videogiochi e vocabolari/dizionari sono invece i meno richiesti. Nella categoria "altro", le risposte più ricorrenti sono state: testi specialistici o scientifici e guide di viaggio.* (Grafico 11)

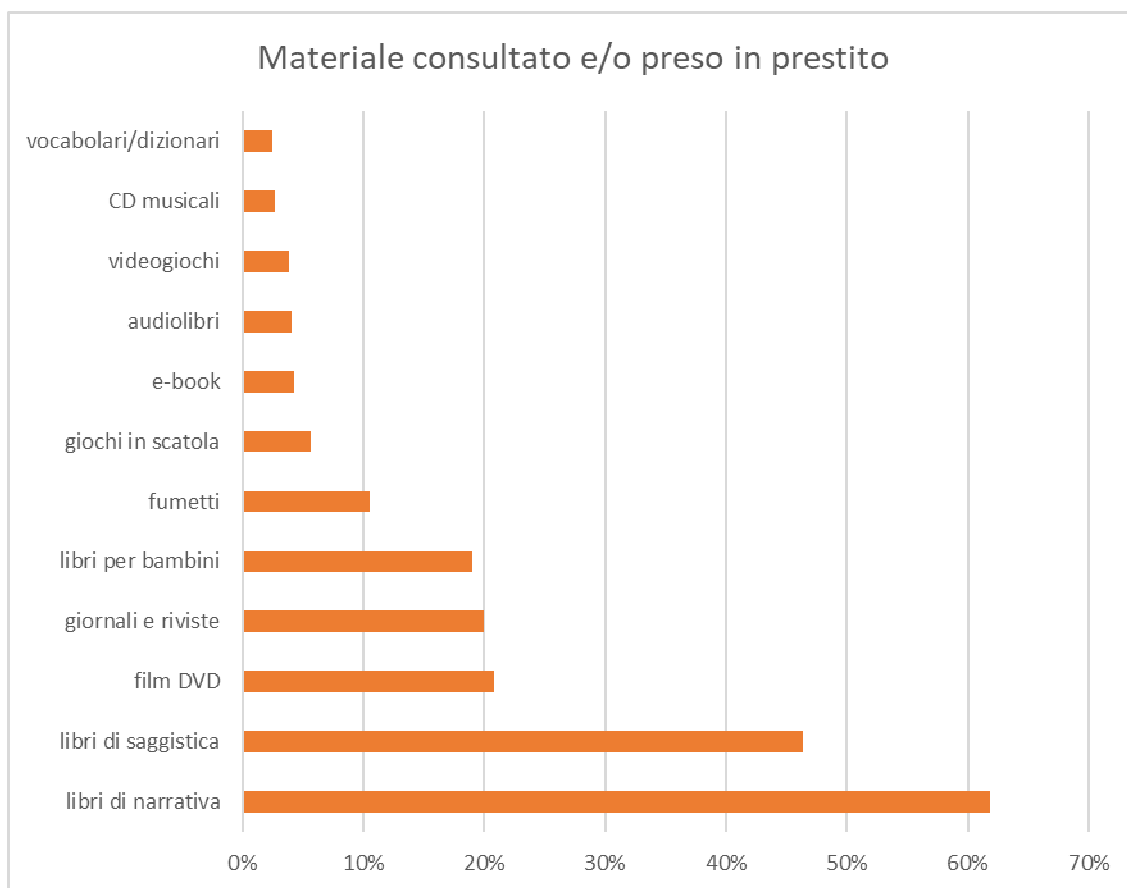


Grafico 11

Giornali e riviste sono la categoria di materiale con un giudizio medio più elevato, pari a 8,75. Giochi in scatola e videogiochi hanno ricevuto il giudizio più basso, pari a 8,37. Nel complesso, tutte le categorie hanno ottenuto un giudizio tra 8 e 9 (Grafico 12).

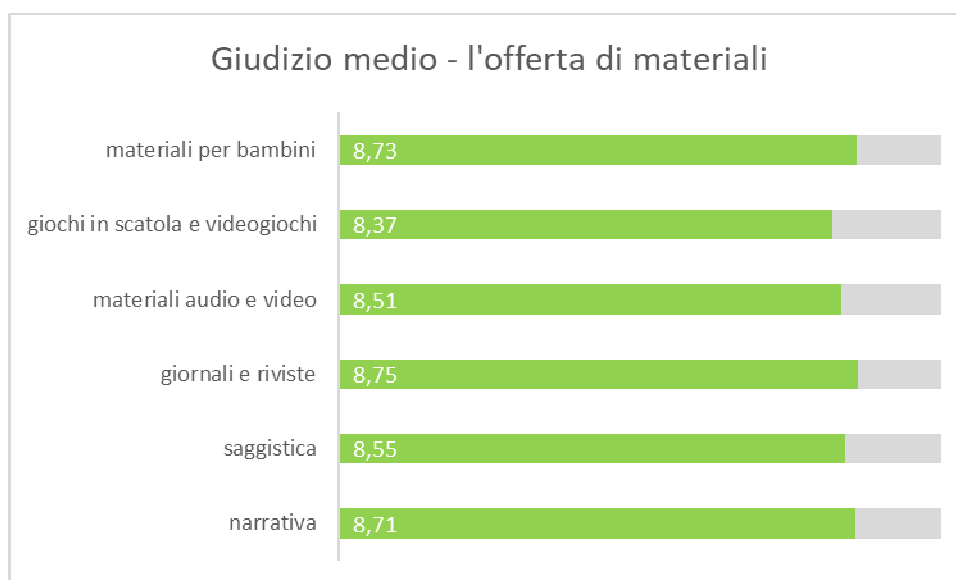


Grafico 12

In generale, i giudizi espressi su vari aspetti indagati nel questionario e servizi offerti della biblioteca sono tutti superiori a 8. Orari (9,24) e modalità di prenotazione e proroga dei prestiti (9,02) sono gli aspetti che hanno ricevuto una valutazione media superiore. (Grafico 13)

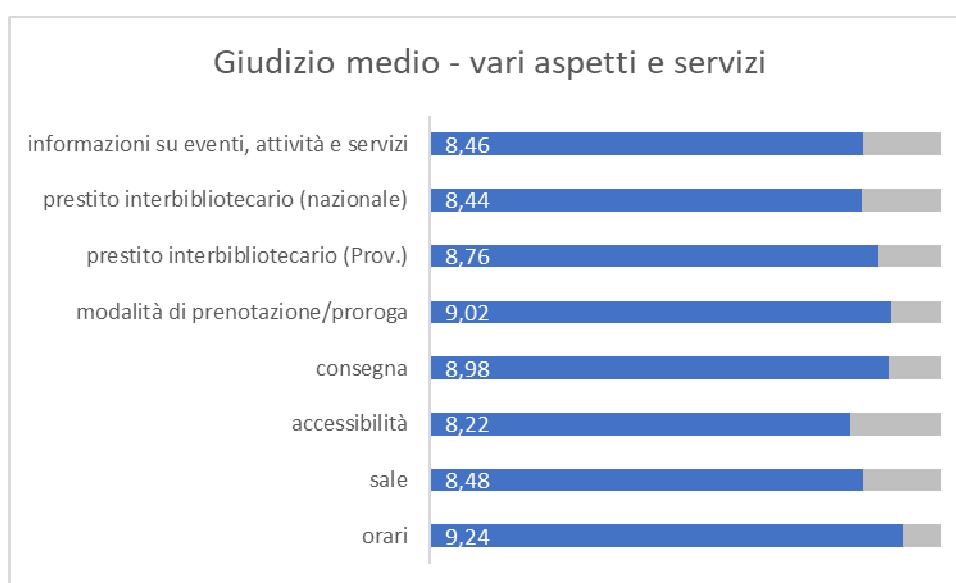


Grafico 13

Il personale ha ricevuto una valutazione complessiva positiva su tutti gli aspetti indagati: assistenza nella ricerca bibliografica, competenza, cortesia e disponibilità. (Grafico 14)

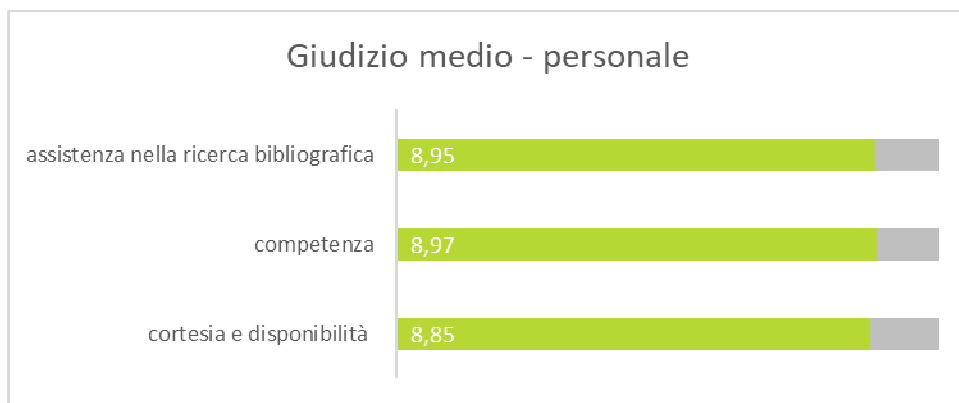


Grafico 14

4.5 Eventi e attività

Abbiamo anche chiesto agli utenti della Biblioteca Civica se frequentino gli eventi culturali proposti ed - in caso di risposta affermativa - in quale modo ne siano venuti a conoscenza.* Di seguito i grafici che mostrano i risultati. (Grafici 15 e 16)

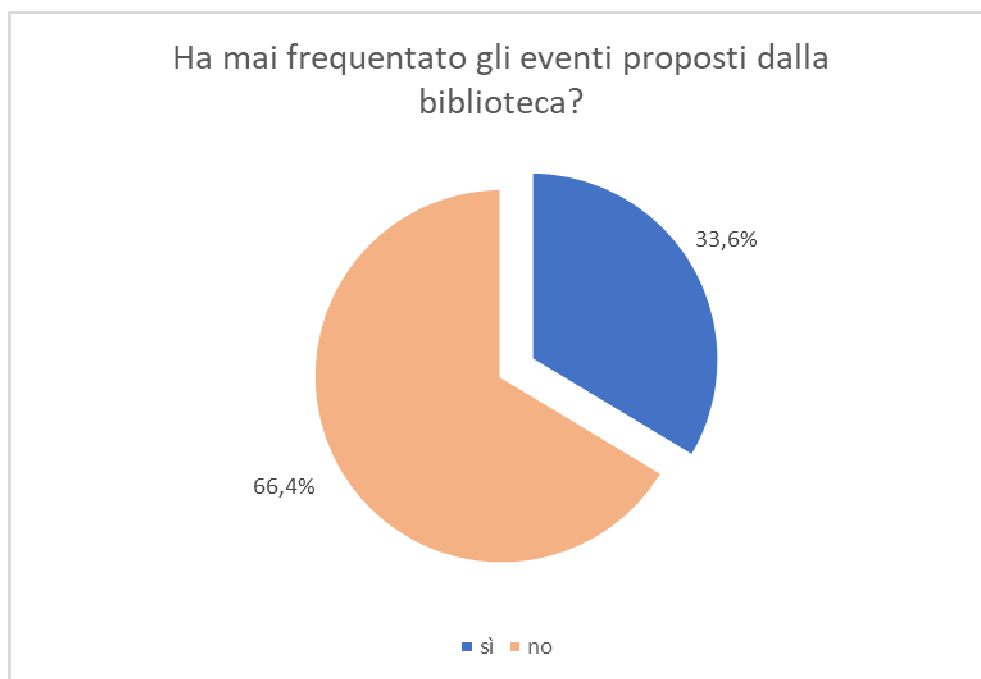


Grafico 15

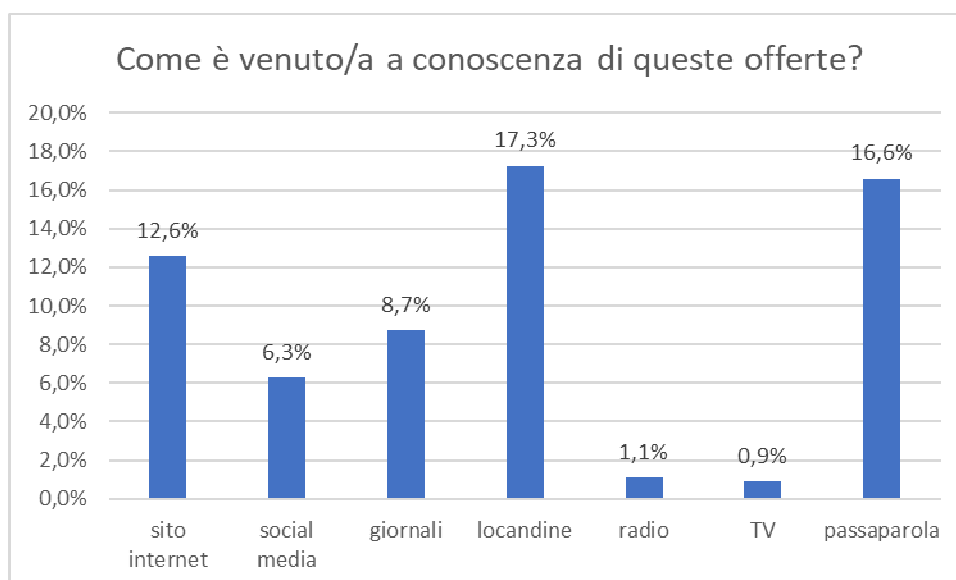


Grafico 16

Le attività organizzate hanno ricevuto tutte un giudizio medio positivo superiore a 8,8. (Grafico 17)

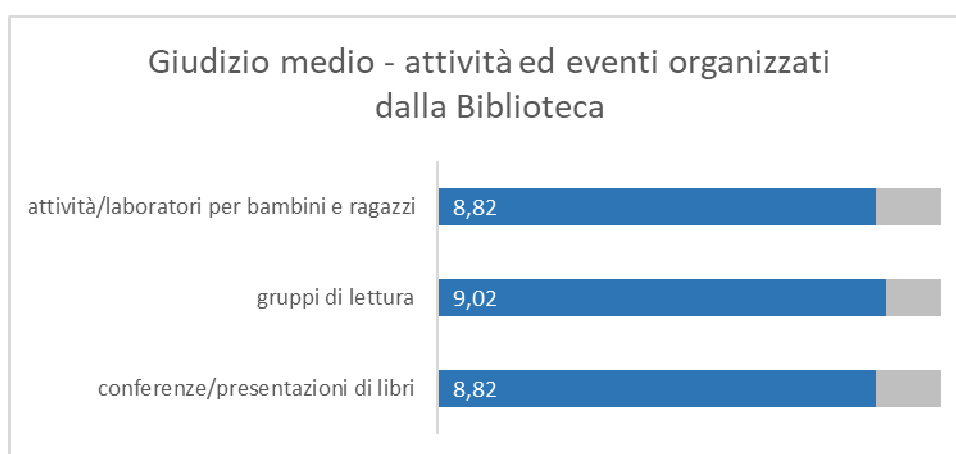


Grafico 17

Come si può vedere dalla distribuzione dei giudizi espressi dagli utenti rispondenti (Grafico 18), solo l'1,6% ha conferito un voto inferiore a 6 nel caso delle conferenze/presentazioni di libri, il 3,0% per i gruppi di lettura (due giudizi pari a 5) ed il 4,0% dei rispondenti per le attività/laboratori per bambini e ragazzi ha conferito una votazione pari a 3 ed una pari a 5. Più del 90% dei rispondenti a tutti e tre i quesiti ha voluto assegnare un voto positivo.

La tabella sottostante evidenzia come i gruppi di lettura sono particolarmente apprezzati dagli utenti di età nella fascia 51-60 (giudizio medio 9,5). Le conferenze e presentazioni di libri sono particolarmente apprezzate dalla fascia centrale che va dai 26-50 (giudizio medio 8,93 con 29 rispondenti)³. Attività e laboratori per bambini hanno ricevuto una votazione particolarmente elevata (pari a 9,33) dalla fascia over 70: si può presumere che si tratti di nonni che accompagnano i nipoti alle attività. (Tabella 3)

³ Per la fascia 14-18 sono state raccolte solamente due risposte troppo poco significative per considerare consistente il giudizio assegnato.

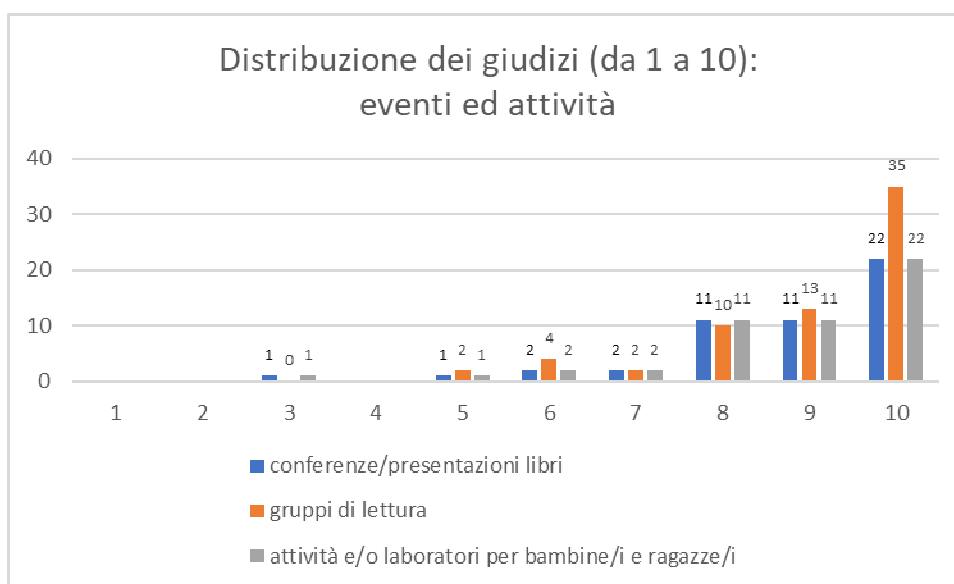


Grafico 18

Giudizio medio per fascia d'età

	conferenze/presentazioni libri	gruppi di lettura	attività e/o laboratori per bambine/i e ragazze/i
14-18	9,00	8,00	8,50
19-25	7,75	8,25	8,50
26-50	8,93	9,26	8,81
51-60	8,77	9,50	8,88
61-70	8,90	9,06	8,00
oltre 70	8,73	9,00	9,33

Tabella 3

4.6 La sezione bambini e ragazzi

Il 34,3% dei rispondenti ha dichiarato di utilizzare la sezione bambini/ragazzi della Biblioteca civica. (Grafico 19)

Di questi, il 24,7% dei rispondenti ha affermato di utilizzare la sezione per prendere in prestito libri e altri materiali, il 10,5% per trascorrere il tempo libero, il 9,0% utilizza la sezione per accompagnare i bambini e leggere insieme, il 4,9% partecipa alle attività organizzate mentre il 4,5% utilizza la sezione bambini/ragazzi per attività di gioco.* (Grafico 20)



Grafico 19

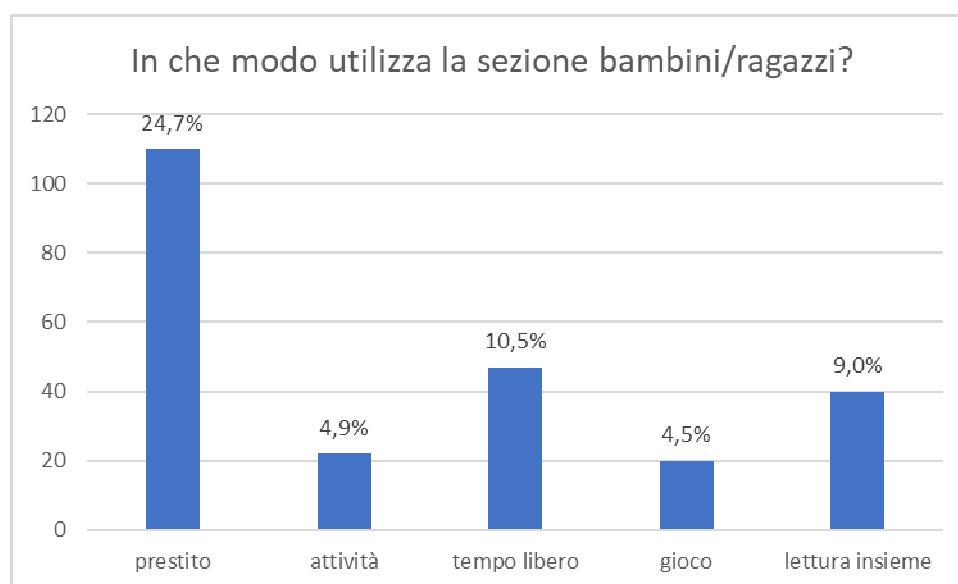


Grafico 20

4.7 Canali di comunicazione della Biblioteca

Il canale di comunicazione più consultato è il sito internet (61,9%), mentre quello utilizzato meno è il canale YouTube (4,3%). (Grafico 21)

I giudizi sono complessivamente positivi, con un voto medio di 8,7 per la newsletter e 8,6 sia per il sito internet che per i social. (Tabella 4)

La distribuzione dei giudizi assegnati ai canali di comunicazione rappresentata nel Grafico 22 mostra come per la categoria "newsletter" i giudizi comunicati sono stati tutti positivi, mentre per il sito internet e i canali social ci sono stati (pochi) giudizi negativi.

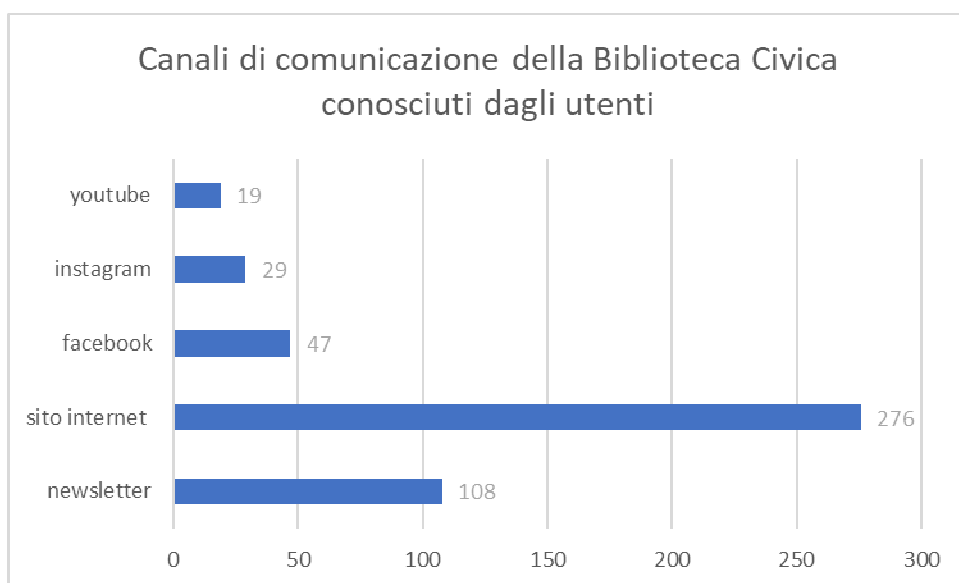


Grafico 21

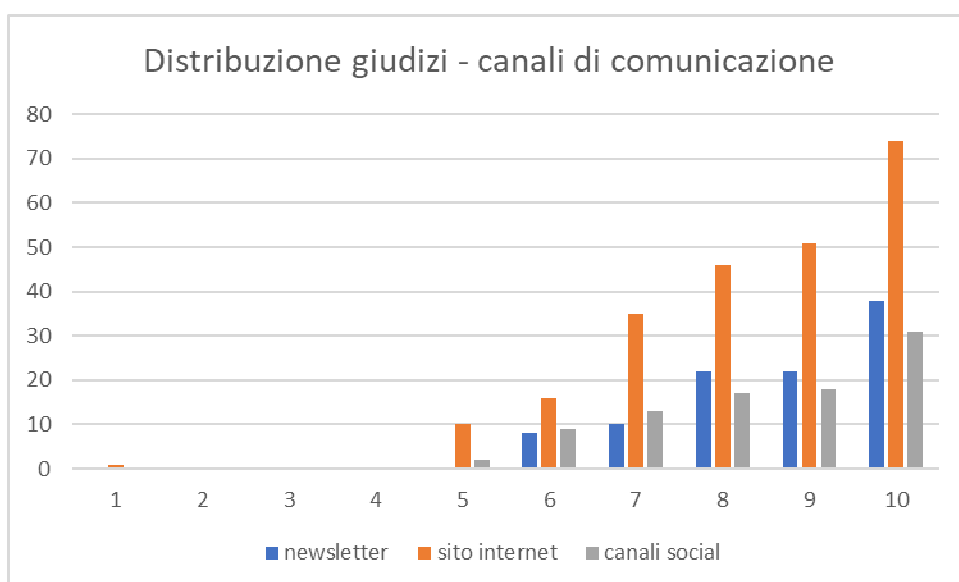


Grafico 22

Giudizio medio ai canali di comunicazione

newsletter	sito internet	canali social
8,72	8,59	8,56

Tabella 4

4.8 Osservazioni del campione

389 intervistati hanno lasciato osservazioni e suggerimenti nello spazio dedicato.

In particolare, sono emerse le seguenti segnalazioni:

- presenza di persone in biblioteca per altri motivi tra cui bivacco per ripararsi dal freddo, telefonare, lavarsi, dormire, mangiare

- utilizzo improprio delle sale lettura per chiacchierare e disturbo della quiete dovuta alla suoneria o musica emessa da alcuni telefoni cellulari o da persone che rispondono alle chiamate
- poca insonorizzazione degli spazi
- sensazione di pericolo, in particolare nei bagni, dovuta a soggetti che occupano impropriamente la biblioteca
- segnalazione di alcuni furti
- la richiesta di ampliare l'offerta di libri in lingue estere (spagnolo, arabo, ecc.)

Alcuni rispondenti hanno al contrario utilizzato questo spazio per esprimere i loro complimenti ai bibliotecari, alla vasta selezione di libri e materiali offerti.

5. Considerazioni finali

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un buon grado di soddisfazione rispetto ai servizi forniti dalla Biblioteca Civica; vengono apprezzati in particolare gli orari di apertura al pubblico e le modalità di prenotazione e proroga dei prestiti. Il personale è ritenuto cortese e competente, anche nel fornire assistenza nella ricerca bibliografica. Gli aspetti negativi che emergono riguardano per lo più gli spazi bibliotecari e l'uso improprio di questi.