



COMUNE DI BRESCIA

Customer Satisfaction sul Sistema bibliotecario nella città 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 (CLAVIS) o 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).

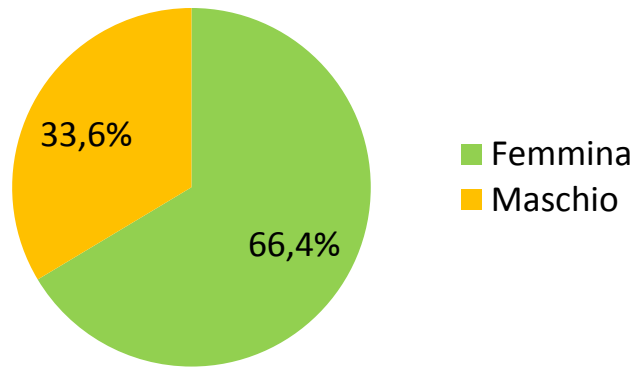
Tassi di risposta

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

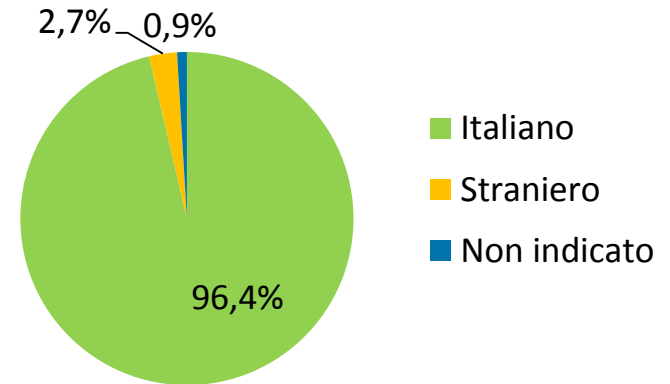
| Popolazione iniziale | Rispondenti | Tasso di risposta |
|-----------------------------|--------------------|--------------------------|
| 16.391 | 5.179 | 31,6% |

Caratteristiche dei rispondenti

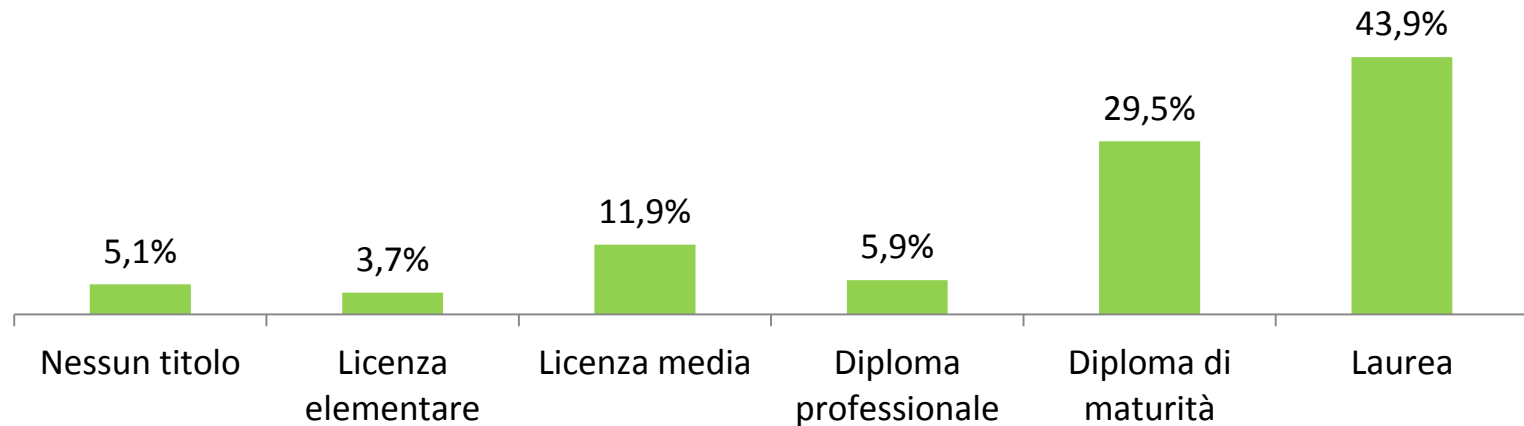
Genere



Cittadinanza



Titolo di studio

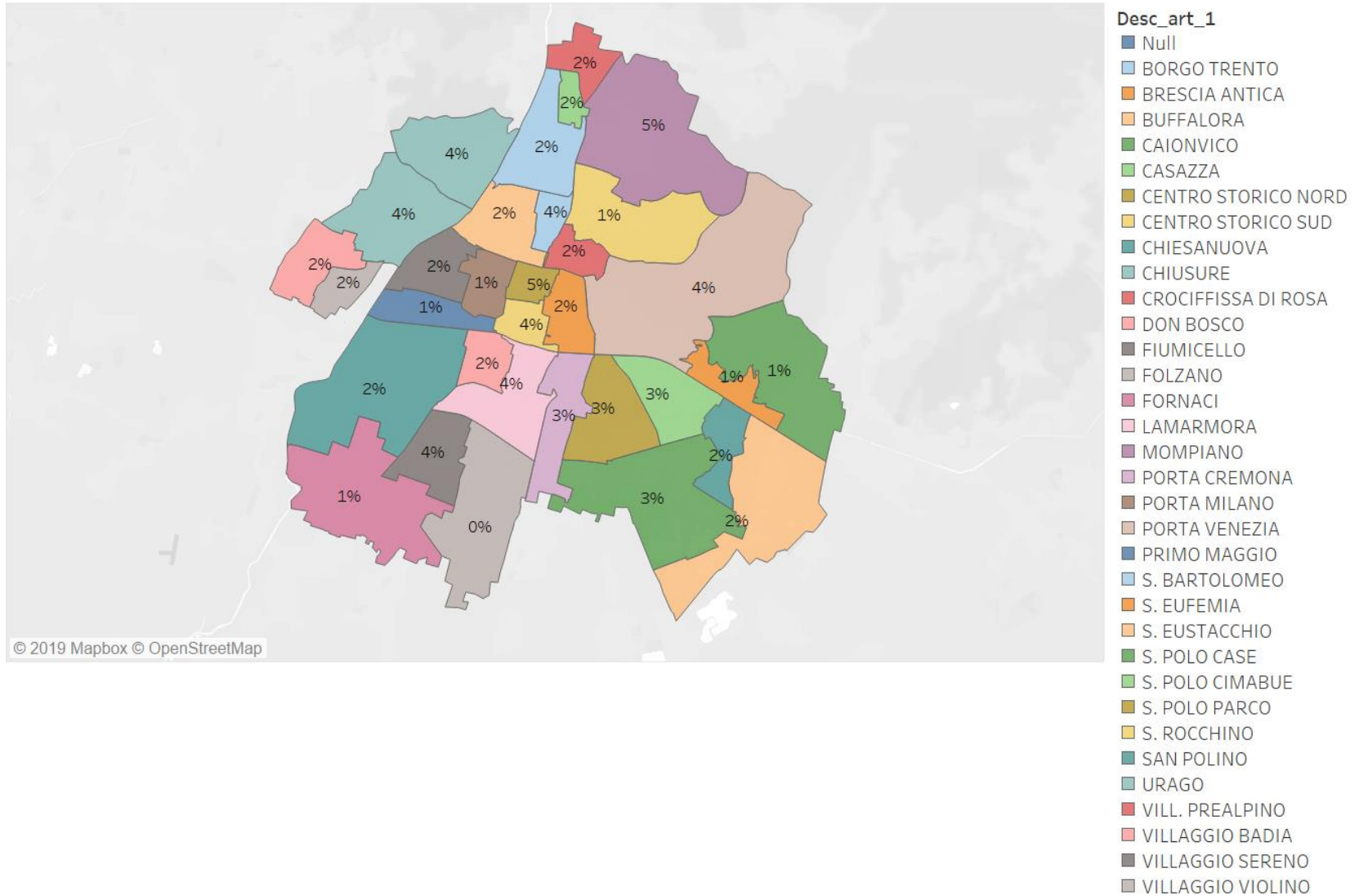


Caratteristiche dei rispondenti

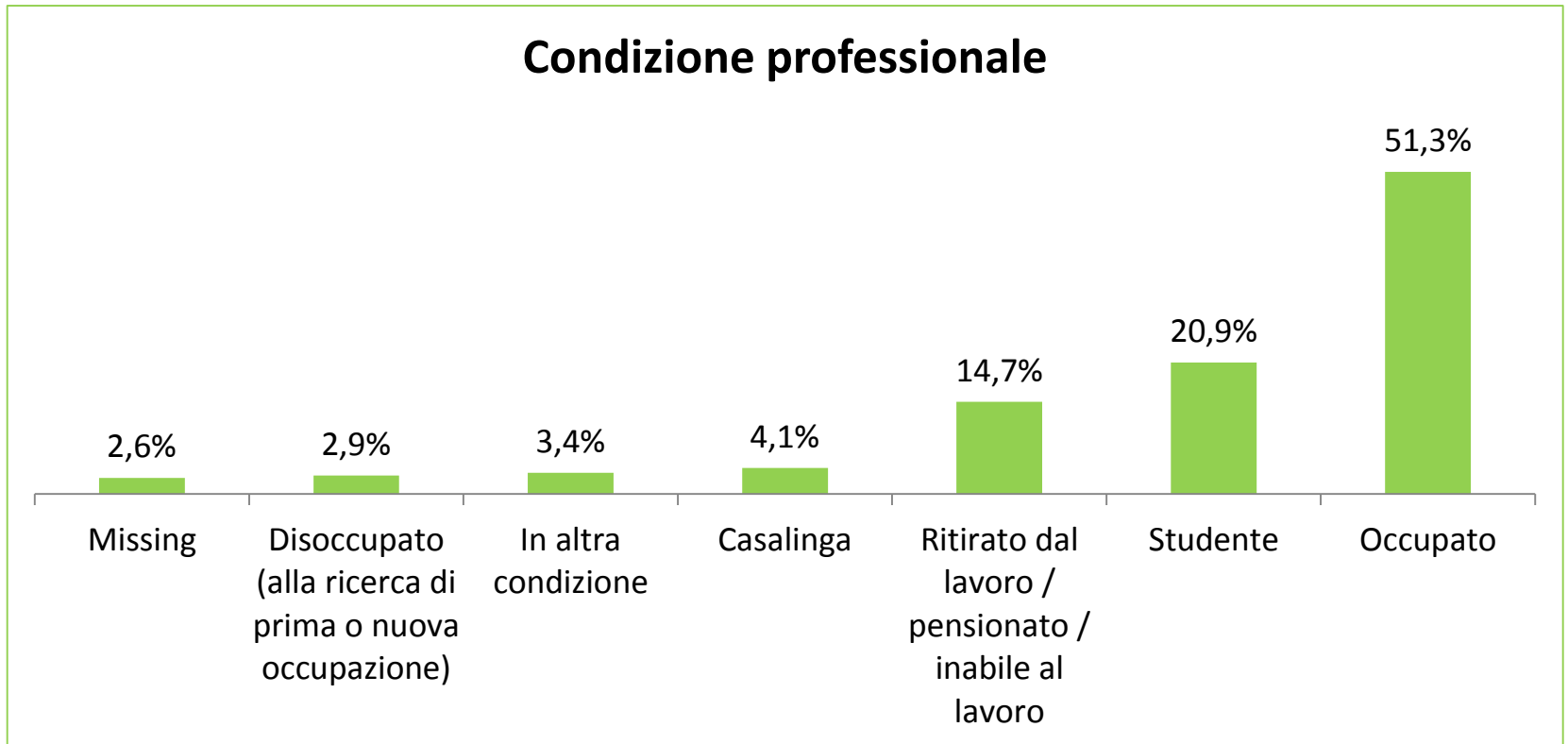
| Residenza | N | % |
|------------------------------------|-------------|--------------|
| Brescia | 4404 | 85,0% |
| Altro comune della provincia di BS | 579 | 11,2% |
| <i>Totale provincia BS</i> | <i>4983</i> | <i>96,2%</i> |
| Altre province lombarde | 82 | 1,6% |
| <i>Totale regione Lombardia</i>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

Caratteristiche dei rispondenti

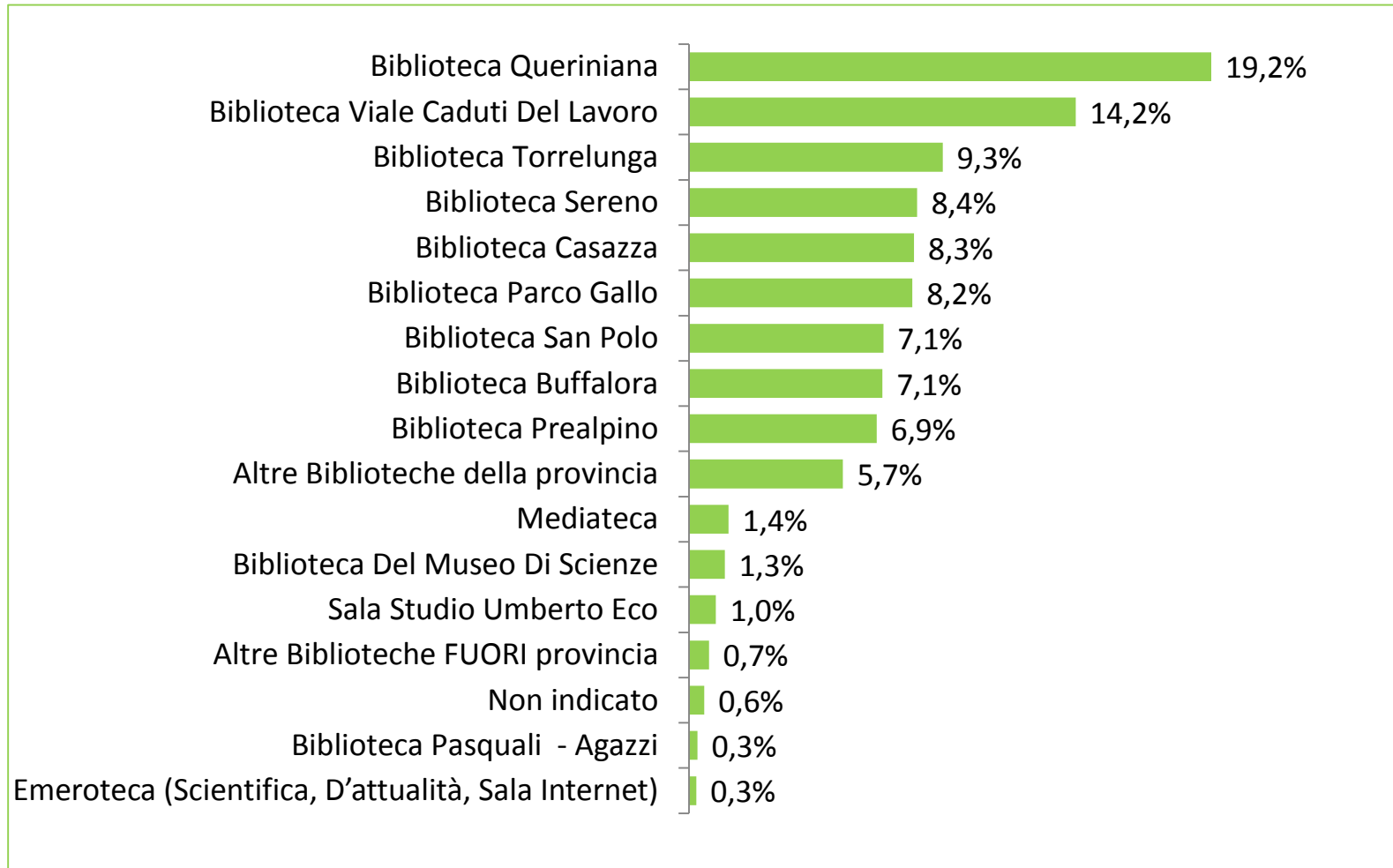
quartiere



Caratteristiche dei rispondenti

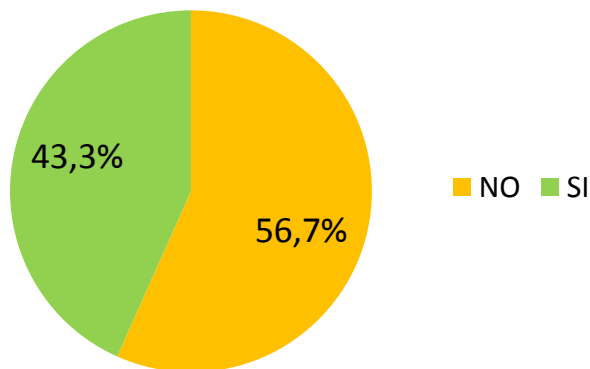


Biblioteca "preferita"

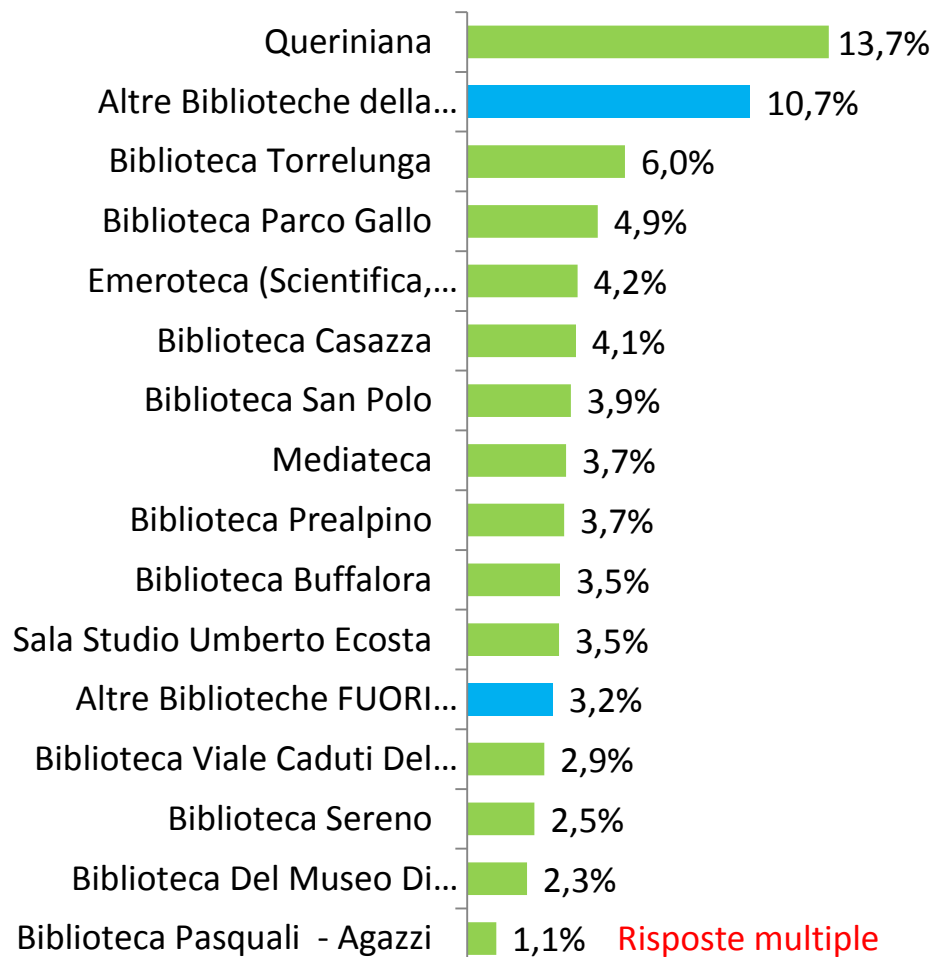


Altre biblioteche frequentate

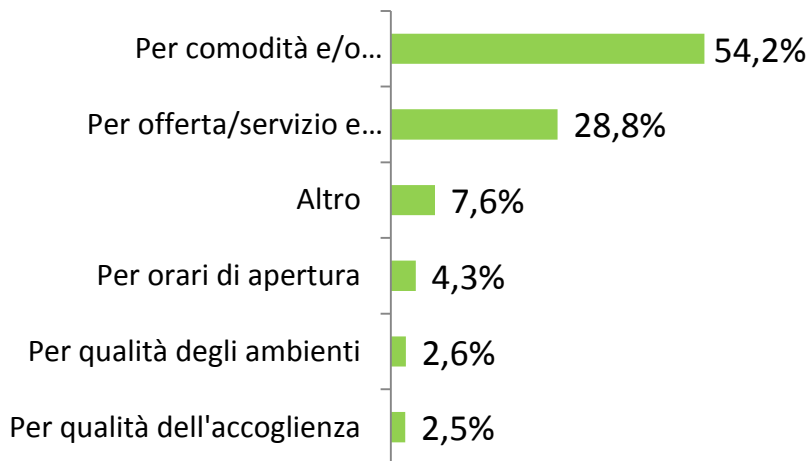
Oltre alla cosiddetta biblioteca "preferita", ne frequenta altre?



Quali biblioteche frequenta oltre quella "preferita"?

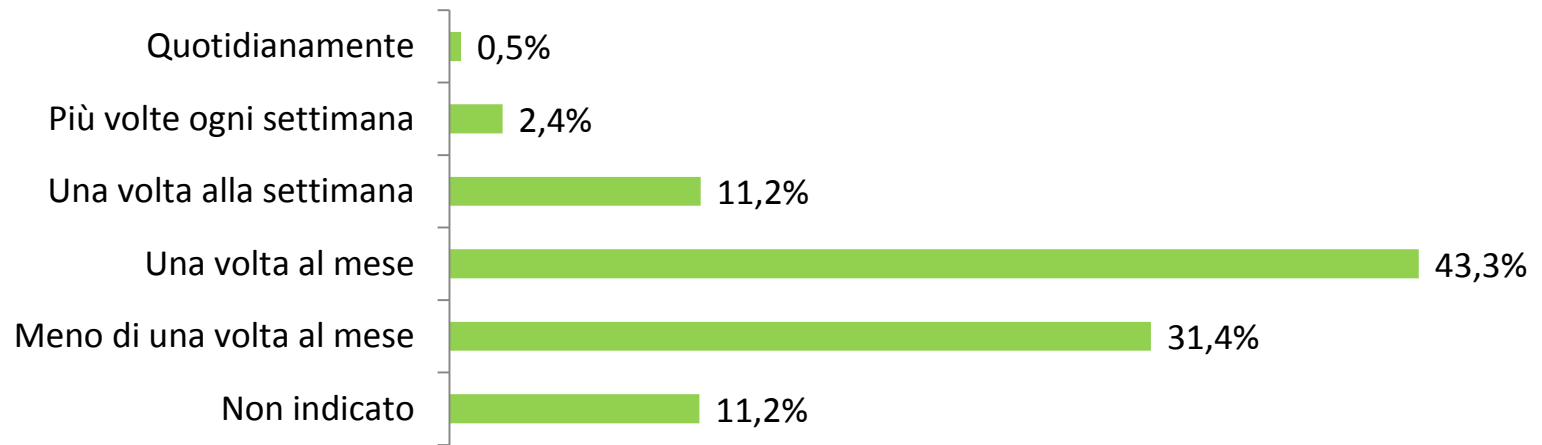


Per quale motivo?

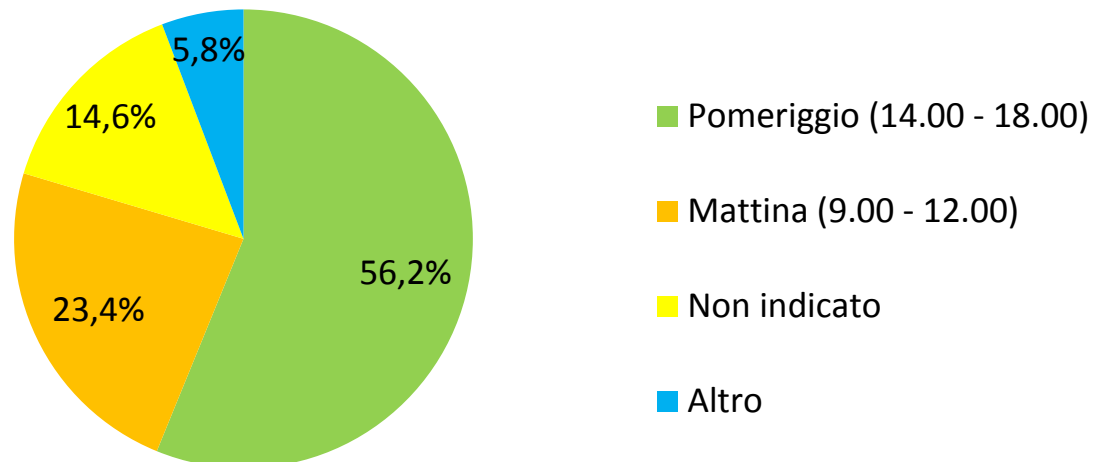


Frequenza biblioteca "preferita"

Ogni quanto si reca nella biblioteca "preferita"?

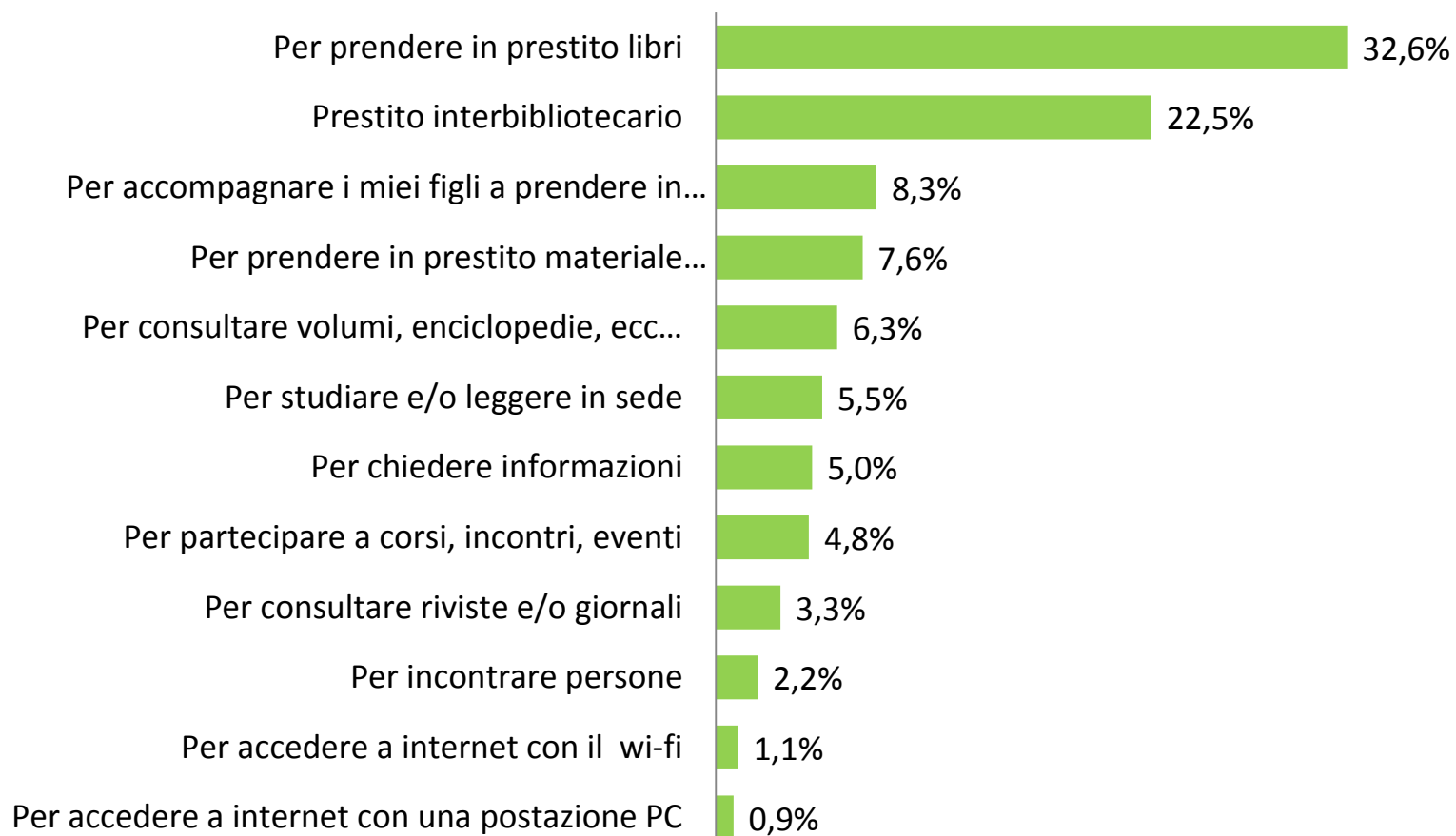


In quale fascia oraria ?



Servizi richiesti e utilizzati

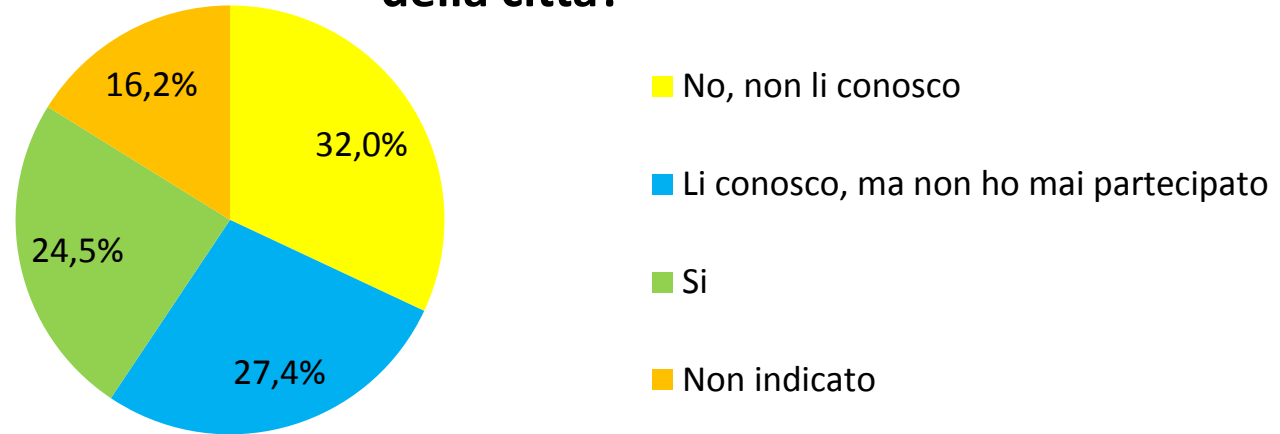
Per quale motivo frequenta la sua biblioteca "preferita"?



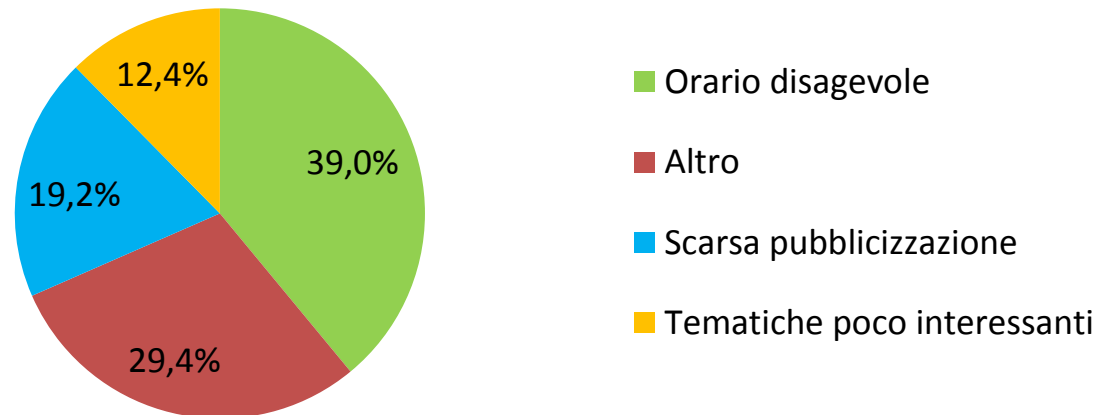
Risposte multiple

Partecipazione a eventi proposti

Ha mai partecipato agli eventi proposti dalle biblioteche della città?

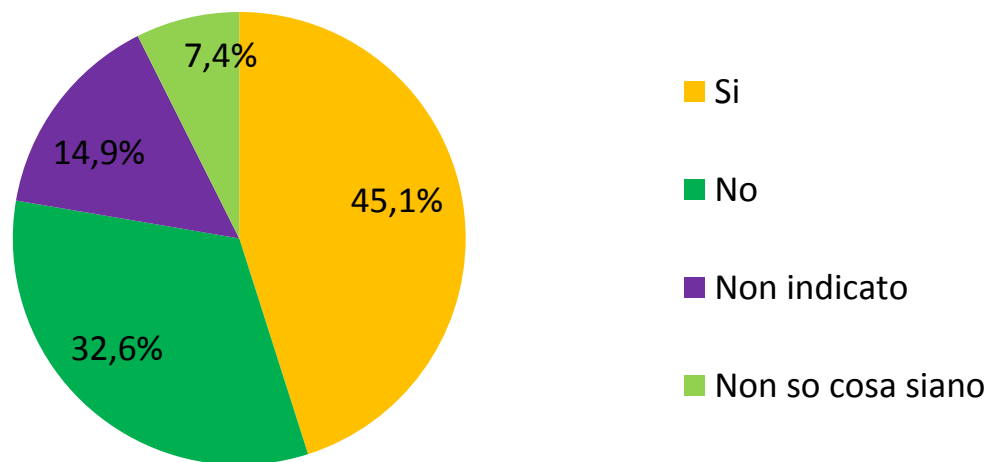


Per qual motivo non ha mai partecipato? (*solo chi ha risposto che li conosce ma non ha mai partecipato*)

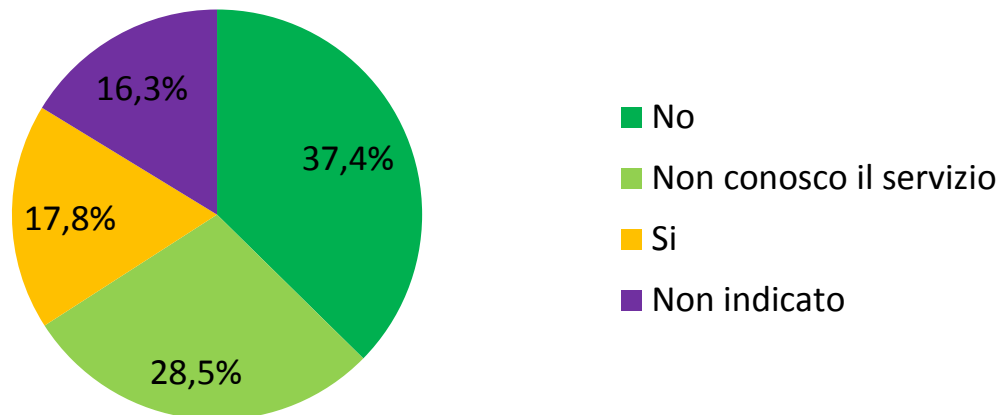


Servizi utilizzati

E' a conoscenza che esistono dei gruppi di lettura ?

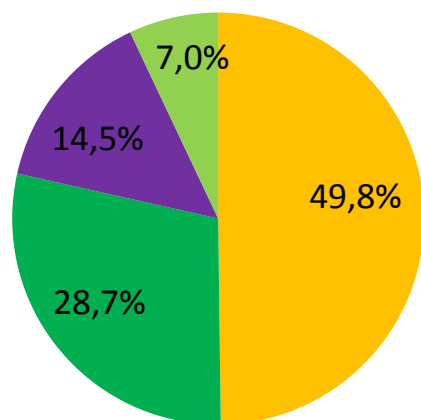


**Utilizza il servizio di Reference online / e/o la mail:
chiedialbibliotecario@comune.brescia.it?)**



Servizi utilizzati: catalogo *online*

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



■ Si ■ No
■ Non indicato ■ Non so cosa sia

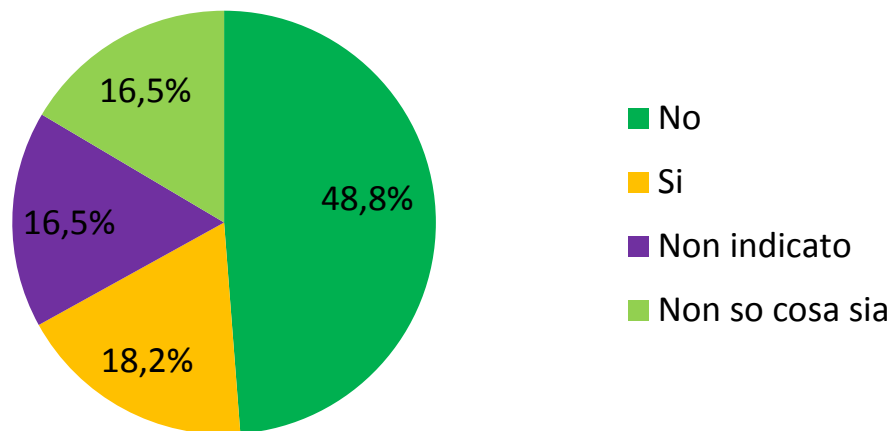
Se sì, quali sono i servizi che
utilizza generalmente?



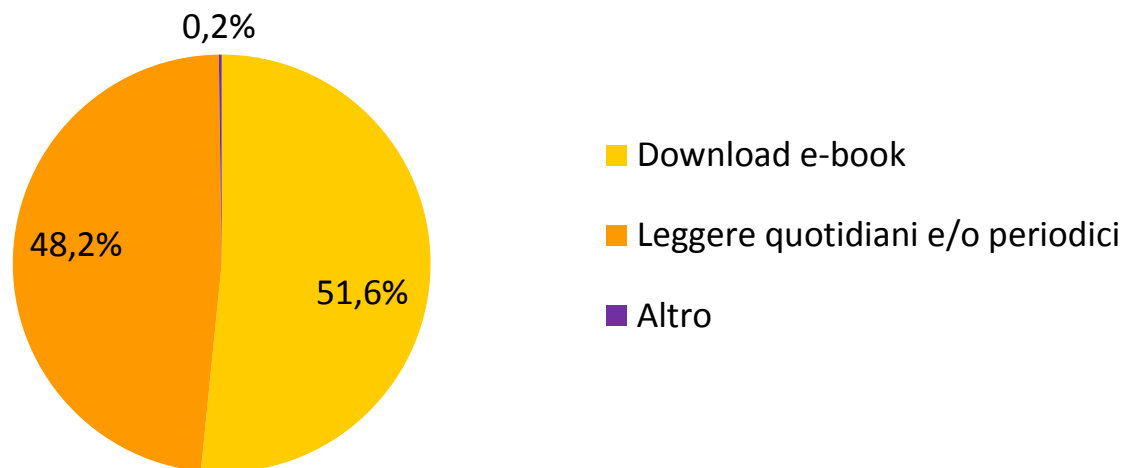
Risposte multiple

Servizi utilizzati: MediaLibrary online

Utilizza la biblioteca digitale MediaLibrary OnLine?

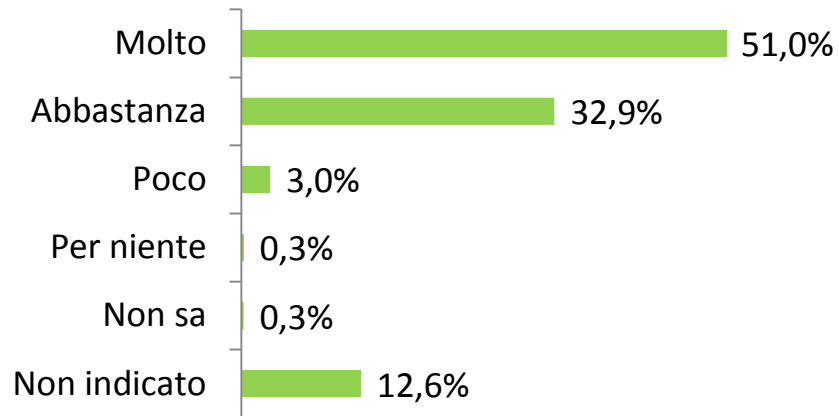


Se sì, generalmente per cosa la usa?

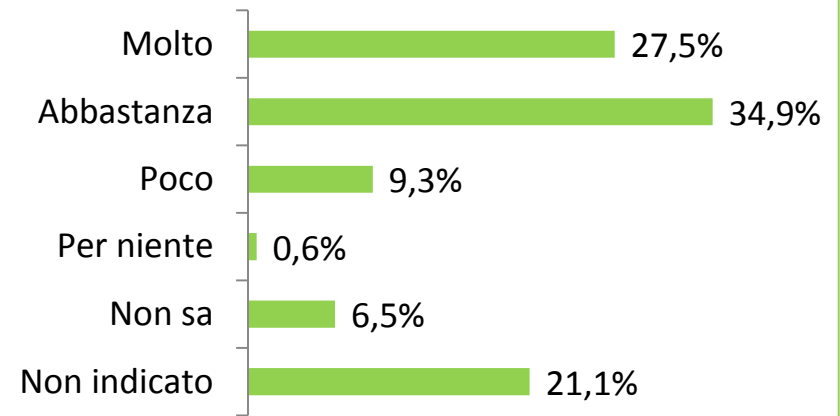


Soddisfazione SEDE

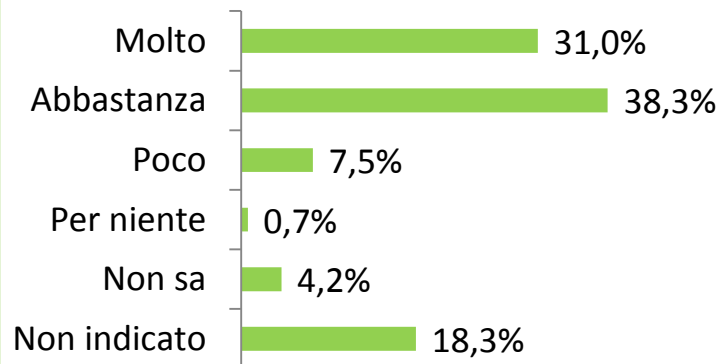
Accoglienza degli ambienti



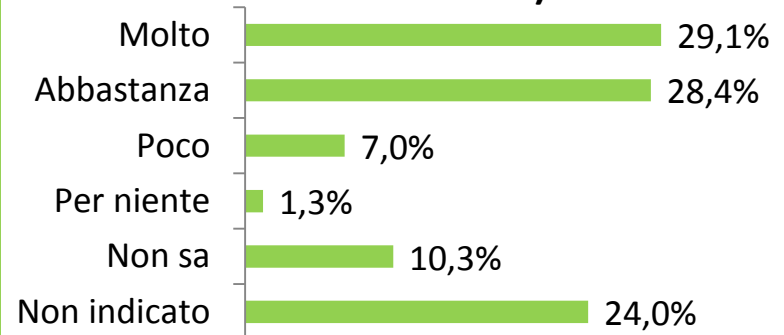
Spazio a disposizione per la lettura



Chiarezza e utilità della segnaletica interna e sugli scaffali

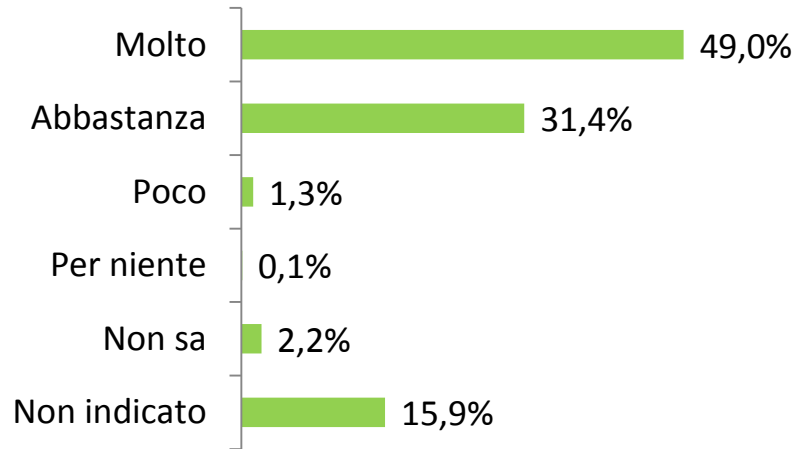


Accessibilità (per anziani, persone con ridotte capacità motorie, bambini ecc.)

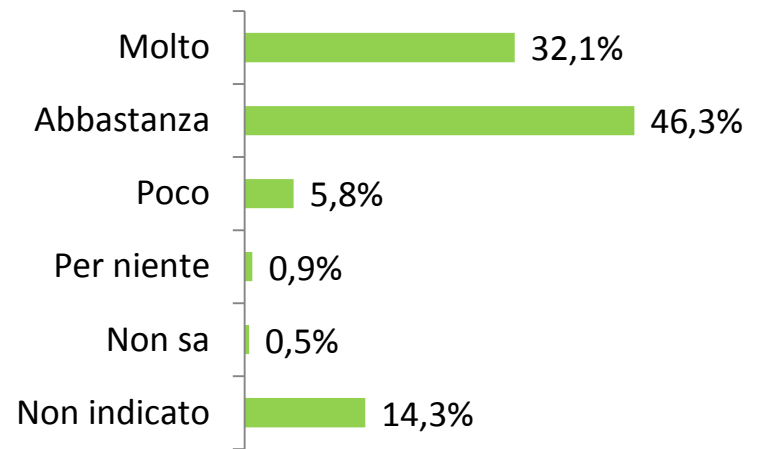


Soddisfazione SEDE

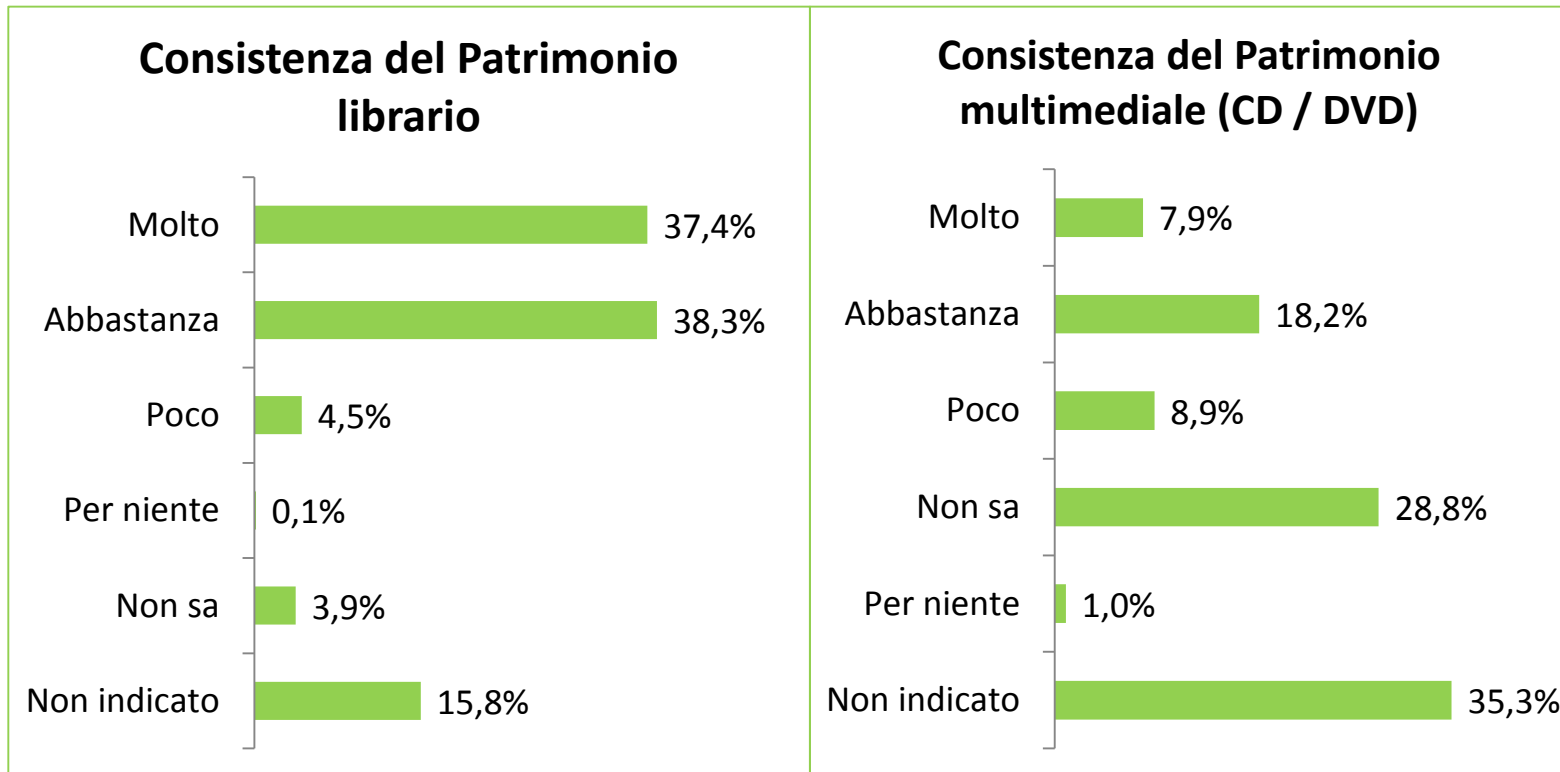
Pulizia della sede



Comodità orario

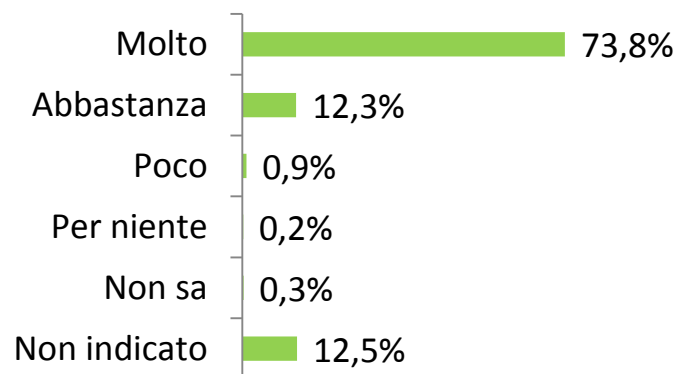


Soddisfazione PATRIMONIO

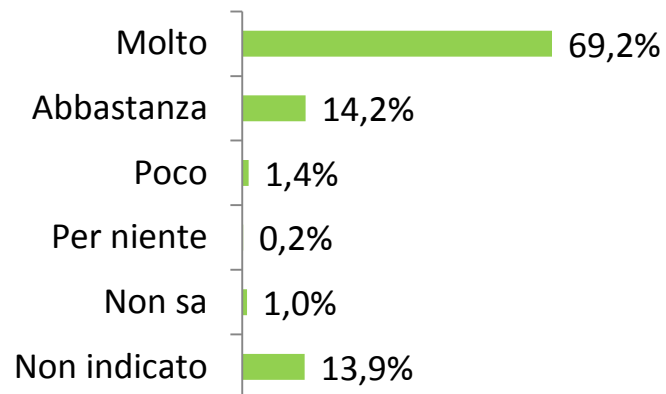


Soddisfazione LIVELLO DI SERVIZIO

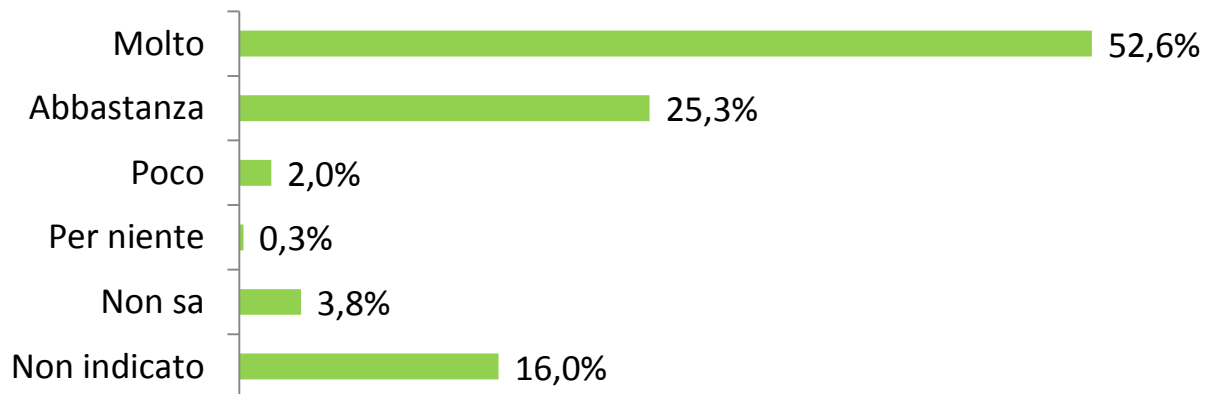
Disponibilità e cortesia del personale



Assistenza e consulenza da parte del personale

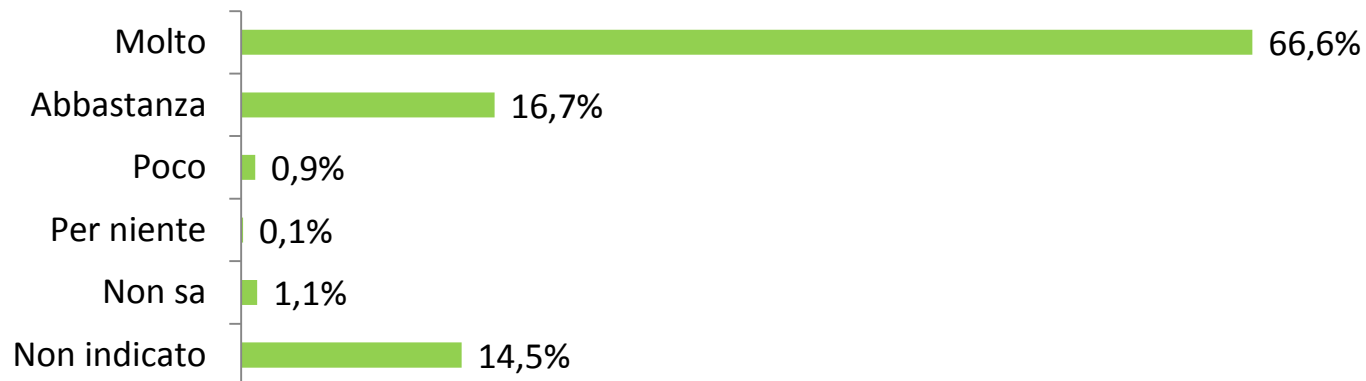


Tempi di attesa per il servizio di prestito interbibliotecario

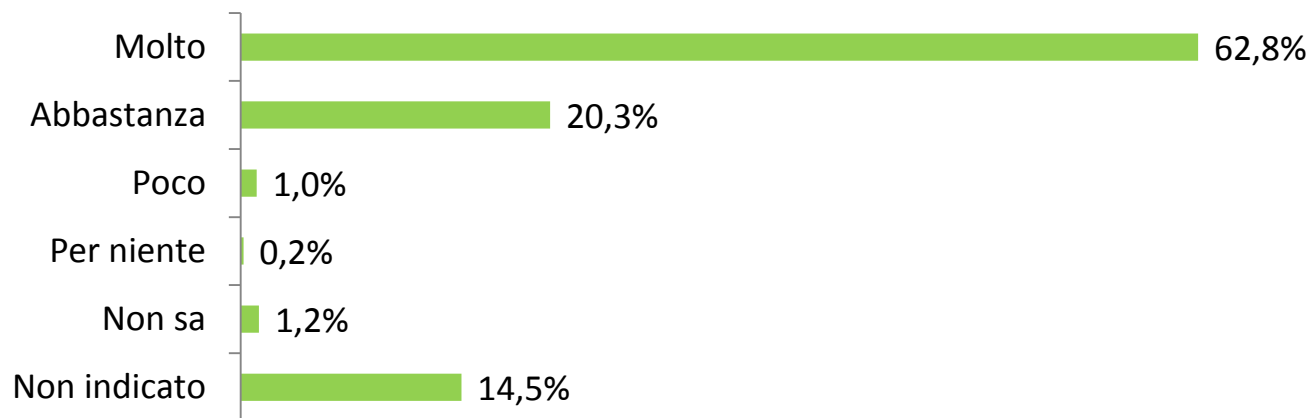


Soddisfazione LIVELLO DI SERVIZIO

Tempestività nel fornire informazioni chiare ed adeguate

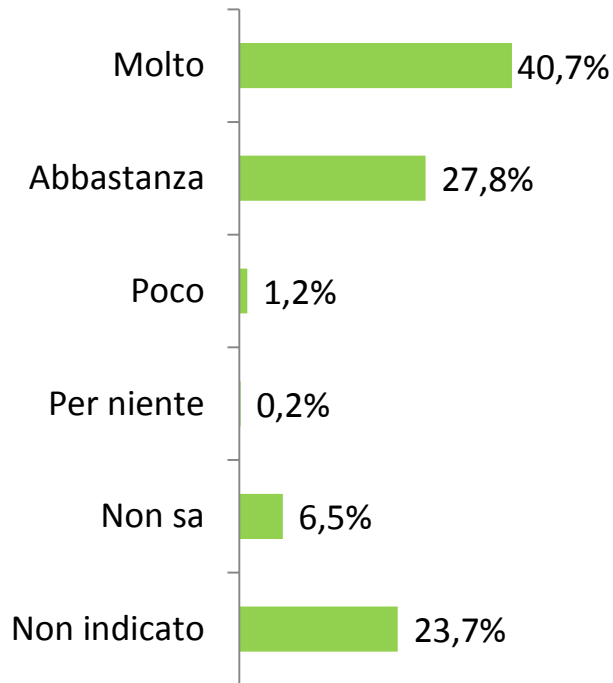


Rapidità delle operazioni di prestito

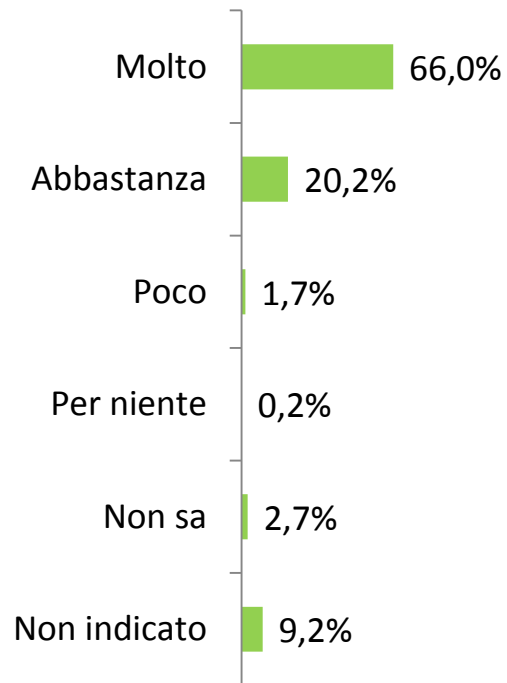


Soddisfazione SERVIZI

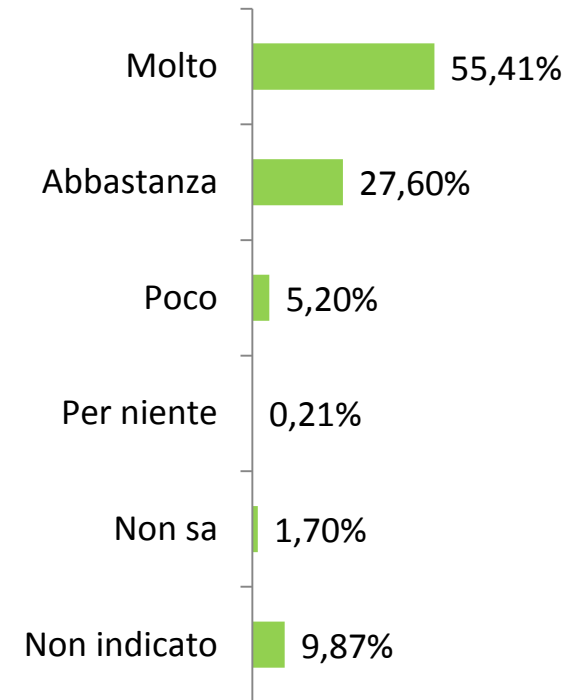
Reperibilità delle informazioni e/o documenti cercati



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

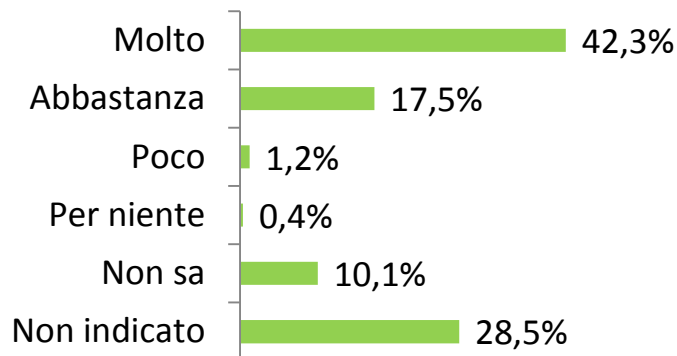


Utilizzo della biblioteca digitale (MLOL) - (Solo per chi lo utilizza)

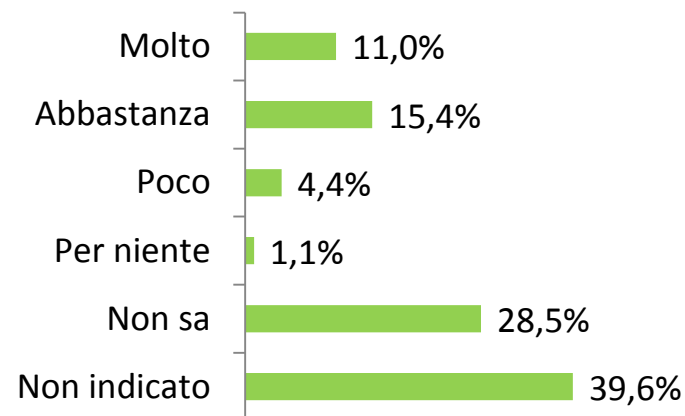


Soddisfazione SERVIZI

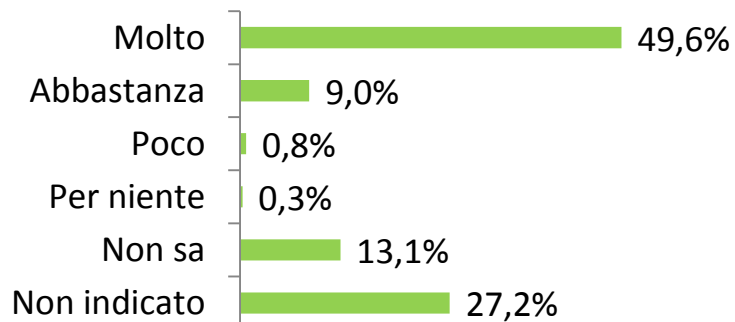
Reperimento dei documenti attraverso il servizio di “prestito interbibliotecario”



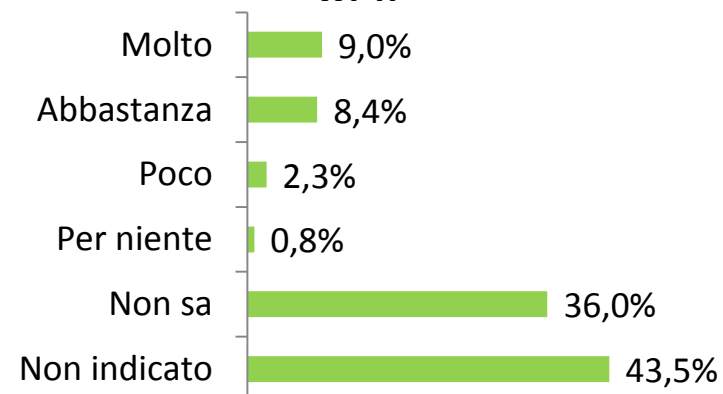
Iniziative culturali e/o corsi



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

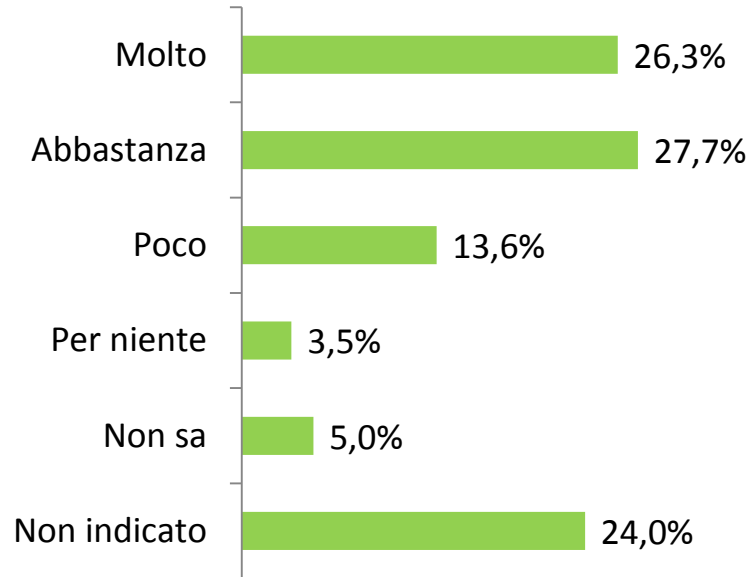


Funzionalità della connessione wi-fi

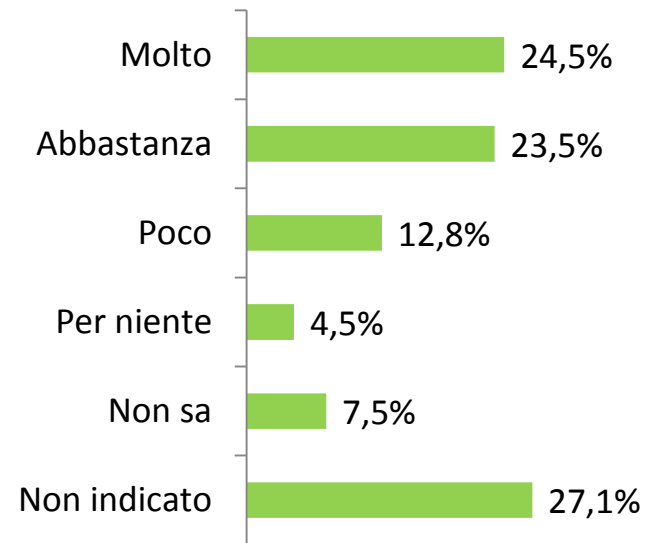


AREE DI MIGLIORAMENTO: ORARIO

Ampliamento orario d'apertura

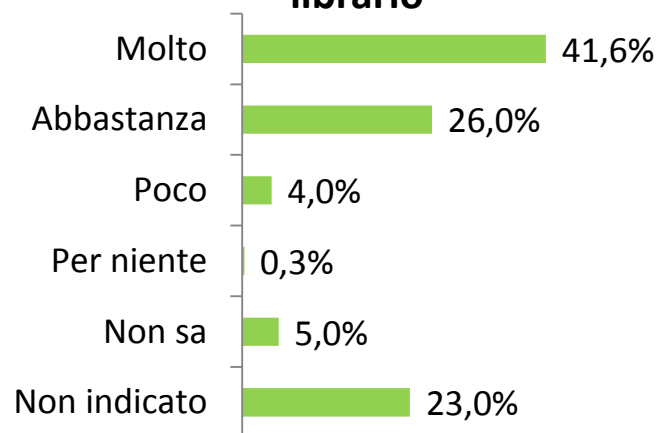


Aperture straordinarie legate a particolari eventi (Open Day, Notte della Cultura ecc.)

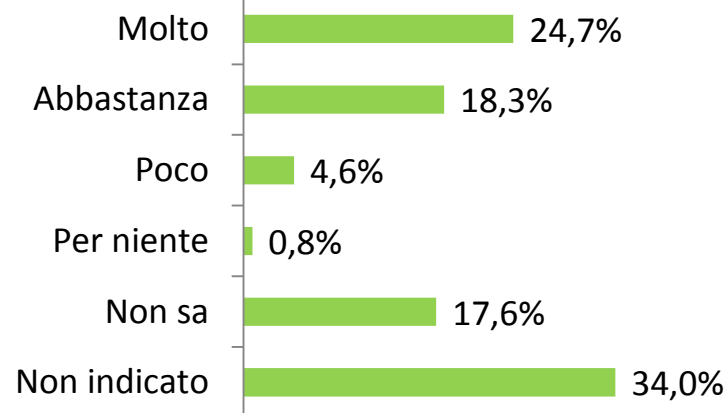


AREE DI MIGLIORAMENTO: PATRIMONIO

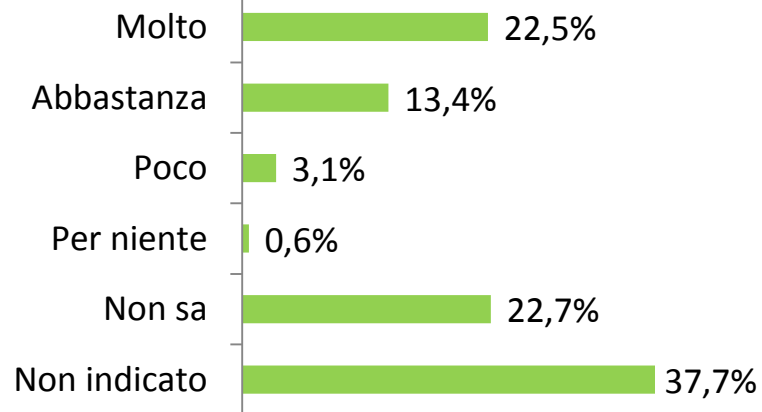
Aggiornamento patrimonio librario



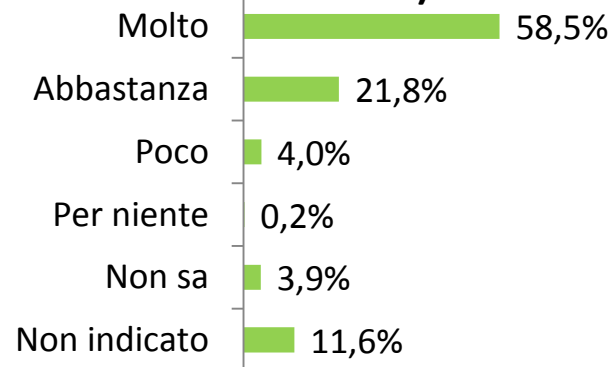
Aggiornamento patrimonio multimediale



Incremento patrimonio biblioteca digitale (MLOL)

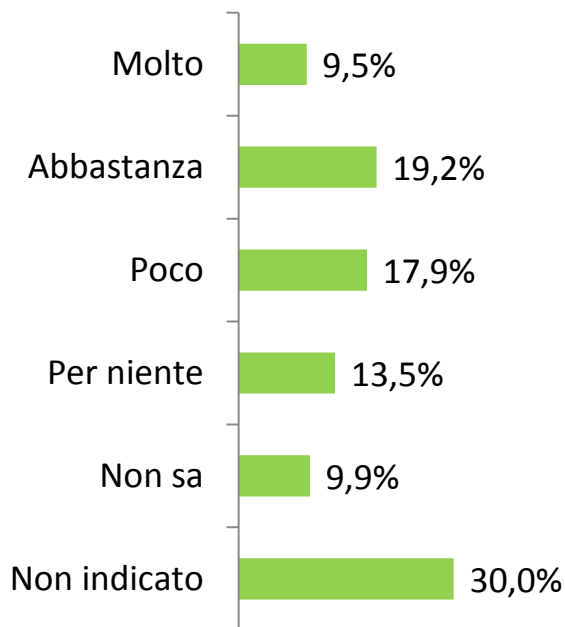


Incremento patrimonio biblioteca digitale (MLOL) - (solo per chi lo utilizza)

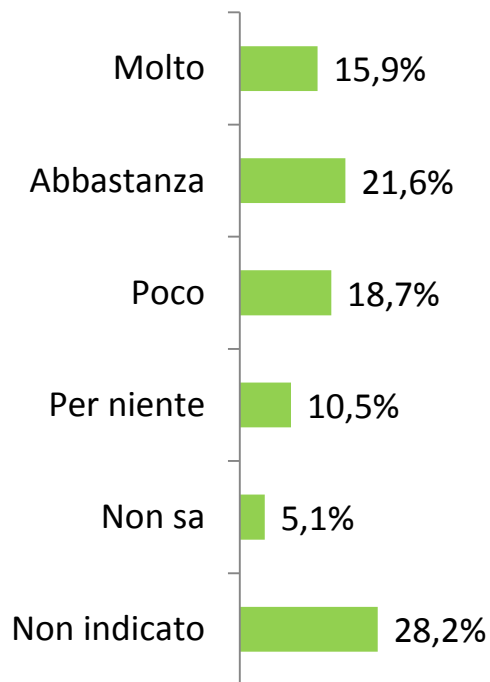


AREE DI MIGLIORAMENTO: SPAZI

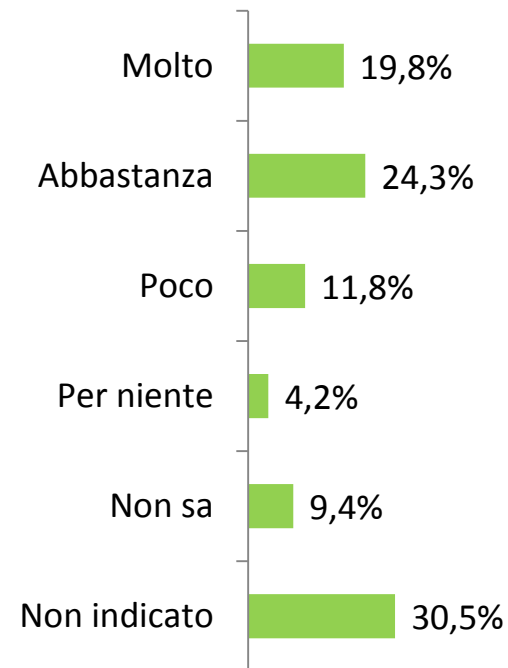
Ampliamento degli spazi disponibili ANCHE grazie alla riduzione del patrimonio librario posseduto e non utilizzato



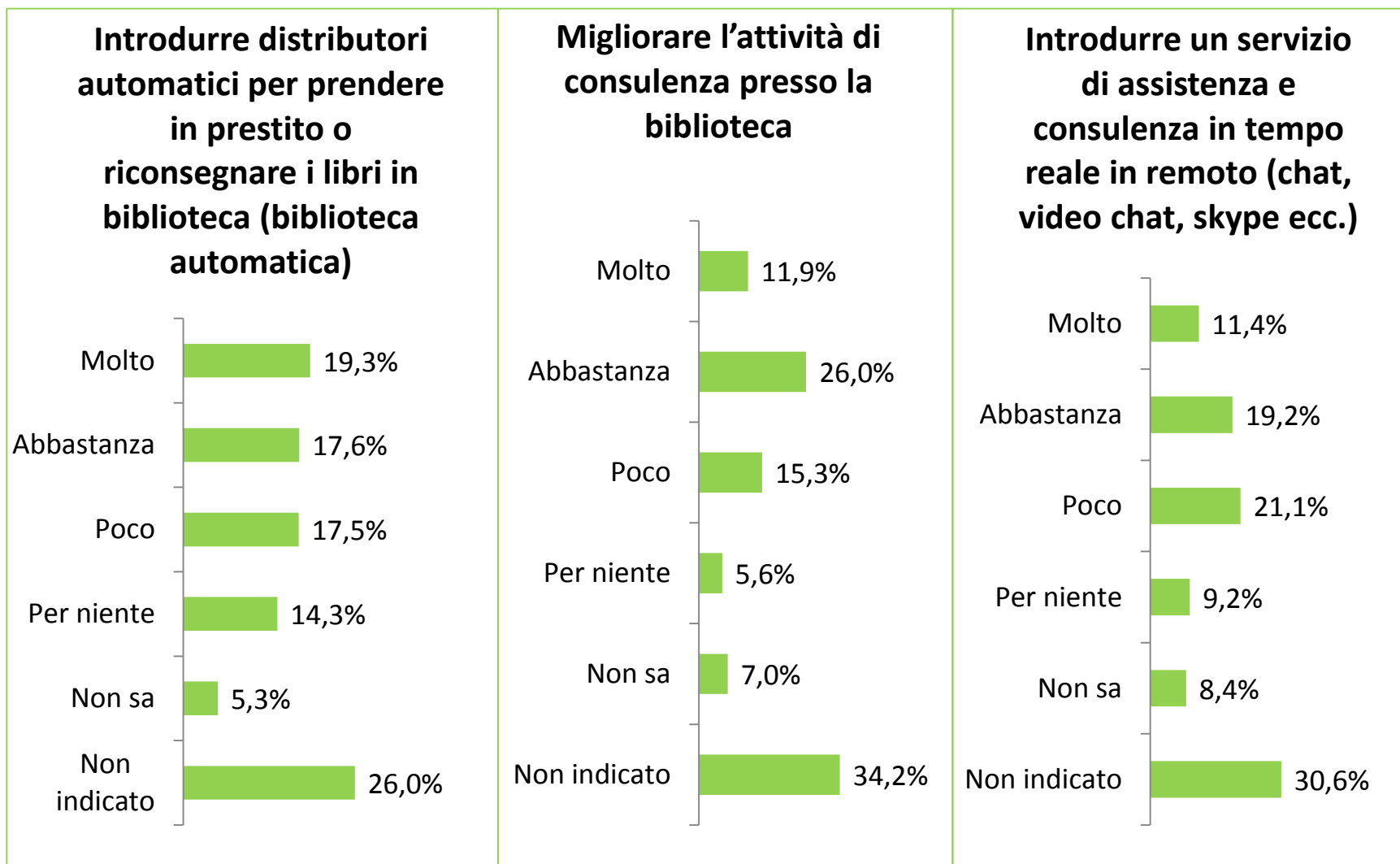
Allestimento di un'area ristoro (ad es. con macchinette per il caffè)



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

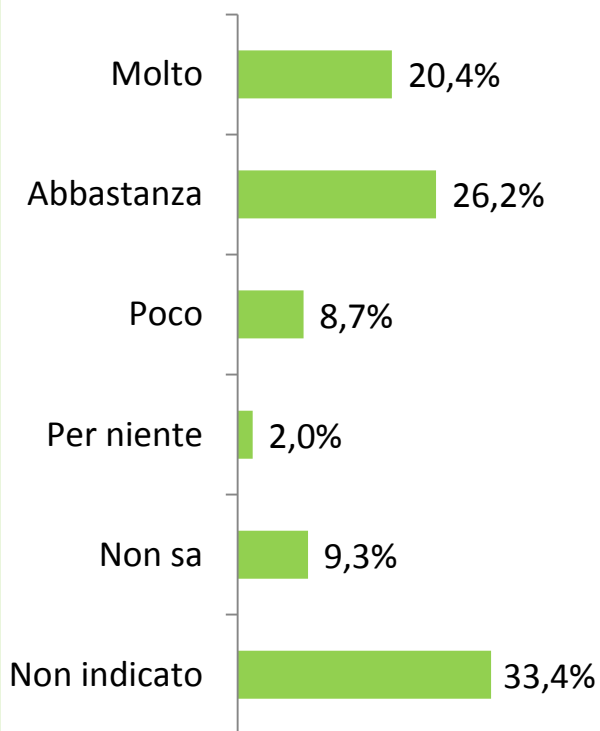


AREE DI MIGLIORAMENTO: SERVIZI

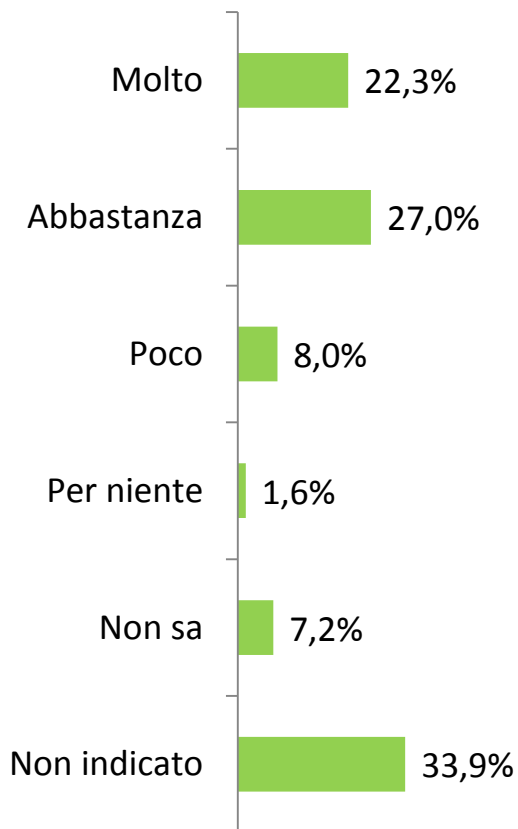


AREE DI MIGLIORAMENTO: SERVIZI

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



Suggerimenti di lettura (bibliografie)



Potenziamento della connessione Wi-fi

