



Comune di Modena

Direzione Generale

Ufficio Organizzazione, formazione,
programmazione e ricerche

Settore Cultura, Sport e Politiche Giovanili

Servizio biblioteche

La soddisfazione degli utenti delle biblioteche comunali di pubblica lettura di Modena

Sintesi delle risultanze



PREMESSA.....	3
INFORMAZIONI METODOLOGICHE	4
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE	5
FREQUENZA E UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA	6
LA SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO.....	9
Accessibilità.....	10
Capacità di risposta.....	11
Informazioni.....	12
Spazi e comfort	13
Personale	14
Altri aspetti.....	15
GIUDIZIO COMPLESSIVO	16
L’AUTOPRESTITO.....	17
I SERVIZI ONLINE	18
LE NUOVE ATTIVITÀ	19

PREMESSA

L'obiettivo dell'indagine di customer satisfaction qui presentata è stato quello di valutare la qualità percepita dagli utenti delle biblioteche comunali di Modena sul servizio, misurare il livello di soddisfazione ad esso relativo, individuare eventuali punti di criticità e indagare la conoscenza in merito ad alcuni servizi aggiuntivi erogati dalle biblioteche.

L'indagine si inserisce nel quadro delle attività svolte dall'Ufficio organizzazione, formazione, programmazione e ricerche della Direzione Generale del Comune di Modena, nell'ambito del *Sistema della qualità dell'ente*, che si pone l'obiettivo di monitorare la soddisfazione dell'utenza e le performance dei servizi, in ottemperanza al sistema vigente dei controlli in tema di qualità dei servizi e di valutazione della performance organizzativa, e di definire correlati piani di miglioramento.

L'indagine sulle biblioteche viene svolta con regolare continuità, come per altri servizi del Comune, al fine di permettere anche il monitoraggio dei dati nel loro *trend* storico e valutare altresì l'efficacia delle azioni di miglioramento introdotte nel tempo.

L'indagine di customer satisfaction rientra inoltre tra gli strumenti indicati nella Carta dei Servizi delle Biblioteche del Comune di Modena, utili anche ai fini della predisposizione di progetti ed azioni di sviluppo del servizio offerto.

INFORMAZIONI METODOLOGICHE

Universo di riferimento	
Iscritti attivi	Tutti gli "iscritti attivi", ovvero coloro che hanno effettuato almeno un prestito o restituzione (libri, cd, dvd, ...) nell'arco degli ultimi 12 mesi presi a riferimento
Biblioteche considerate	Delfini, Crocetta, Rotonda, Villaggio Giardino
Periodo di riferimento	Iscritti attivi dal 01/05/2017 al 30/04/2018
Età di riferimento	15 anni e oltre
Utenti attivi	n° 18384
% e-mail disponibili su utenti attivi	72,0%

L'indagine è stata svolta somministrando il questionario on-line, tramite invio, via e-mail, di un apposito link con one-time password ad un campione di utenti delle biblioteche. Inoltre, è stata messa a disposizione la versione cartacea dello stesso questionario presso la sola biblioteca Delfini per coloro che al momento dell'iscrizione al servizio biblioteche non avevano fornito l'indirizzo e-mail.

Metodologia di rilevazione	CAWI: interviste auto-compilate online Cartaceo: interviste auto-compilate su questionario cartaceo
Periodo di rilevazione	Rilevazione effettuata nel mese di giugno 2018
Campione	On-line: estrazione casuale semplice con passo sistematico di un campione di 4000 nominativi. Cartaceo: distribuzione del questionario agli utenti che hanno frequentato la biblioteca Delfini nel mese di giugno 2018
Ponderazione	In sede di elaborazione il campione in rientro è stato pesato in modo da rispettare i valori dell'universo di riferimento in possesso di indirizzo e-mail per genere, età e numero di prestiti.

<i>Richiesta intervista CAWI</i>	4000
<i>Indirizzi e-mail errati - sostituiti</i>	50
<i>Caselle e-mail piene/indirizzi errati non sostituiti</i>	19
<i>Rifiuti</i>	29
<i>Interviste realizzate on-line</i>	1303
<i>Interviste Cartacee</i>	99
<i>Interviste realizzate complessive</i>	1402

<i>Rapporto interviste/inviti (metodologia CAWI) %</i>	33,73%
--	--------

<i>Margine d'errore massimo</i>	+/- 2,47
---------------------------------	----------

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso

	n	%
Femmina	896	63,9
Maschio	506	36,1
Totale	1402	100

Età

	n	%
15-24	297	21,2
25-34	273	19,5
35-44	245	17,4
45-54	272	19,4
55 e oltre	315	22,5
Totale	1402	100

Cittadinanza

	n	%
Italiana	1366	97,5
Straniera	36	2,5
Totale	1402	100

Residenza

	n	%
Modena comune	1013	72,3
Modena provincia	249	17,8
Fuori Modena	140	10
Totale	1402	100

Professione

	n	%
Autonomo	174	12,4
Dipendente	655	46,8
Studente	329	23,5
Pensionato	166	11,8
Non occupato	77	5,5
Totale	1402	100

Scolarità

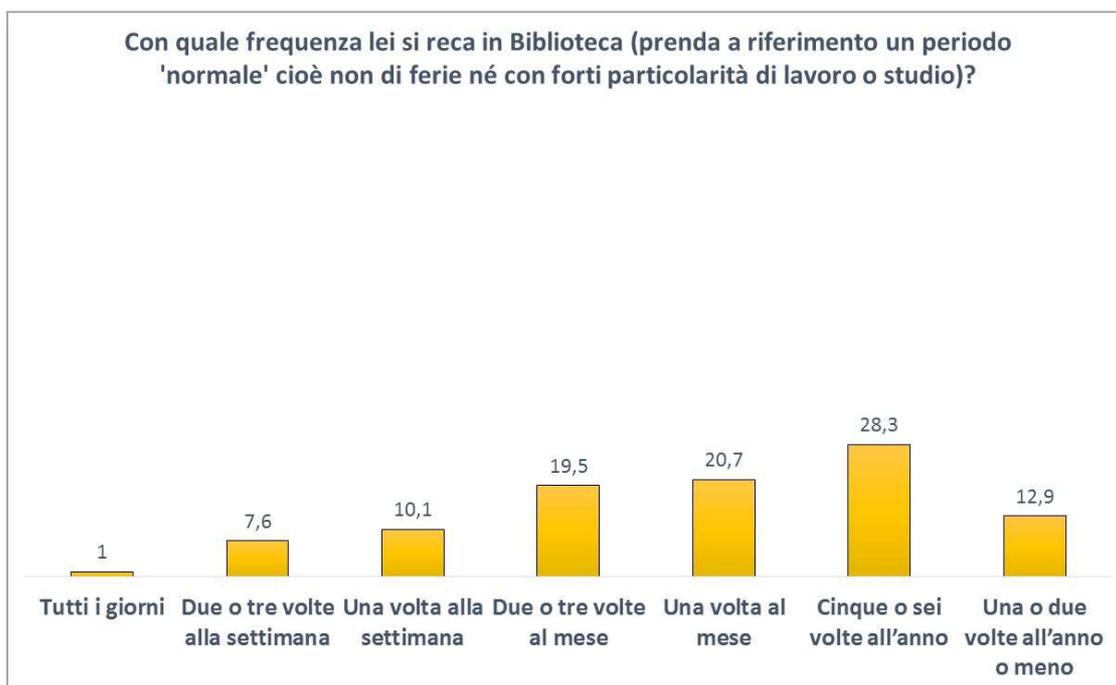
	n	%
Fino a scuola media inferiore	126	9
Diploma	520	37,1
Laurea o superiore	756	53,9
Totale	1402	100

Numero di prestiti annui (libri, cd, dvd o altro materiale)

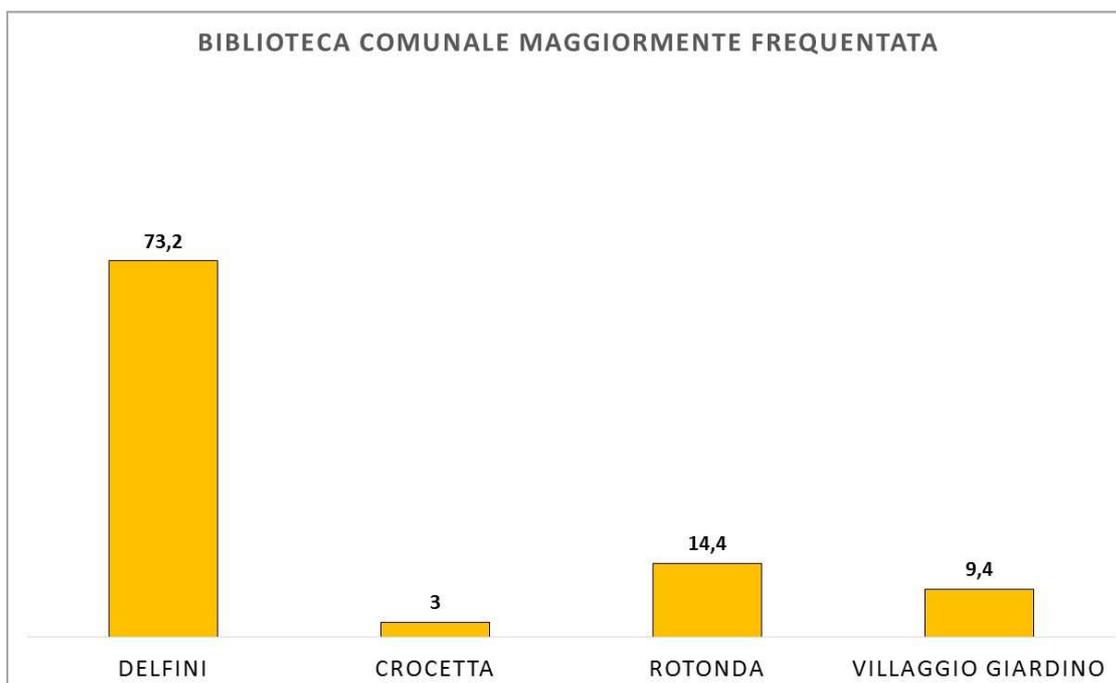
	n	%
Fino a 2	385	27,4
Tra i 3 e i 5	288	20,5
Tra i 6 e i 10	234	16,7
Tra i 10 e i 20	207	14,8
Oltre i 20	288	20,6
Totale	1402	100

FREQUENZA E UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA

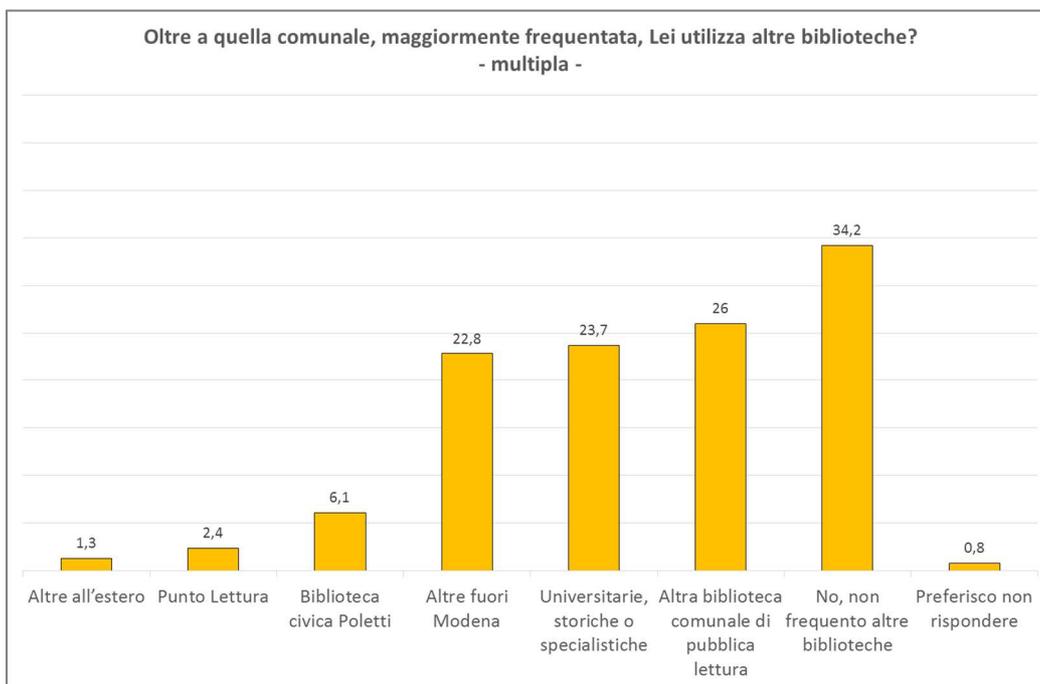
Gli utenti intervistati dichiarano di recarsi in biblioteca abbastanza frequentemente: il 40,2% va in biblioteca con cadenza mensile da una a tre volte, il 17,8% la frequenta da una a tre volte la settimana, un 1% afferma di andarci tutti i giorni. Fra coloro che dichiarano una frequenza meno assidua, si trovano utenti che si recano in biblioteca cinque o sei volte all'anno (28,3%) o una o due volte nell'anno (12,9%).



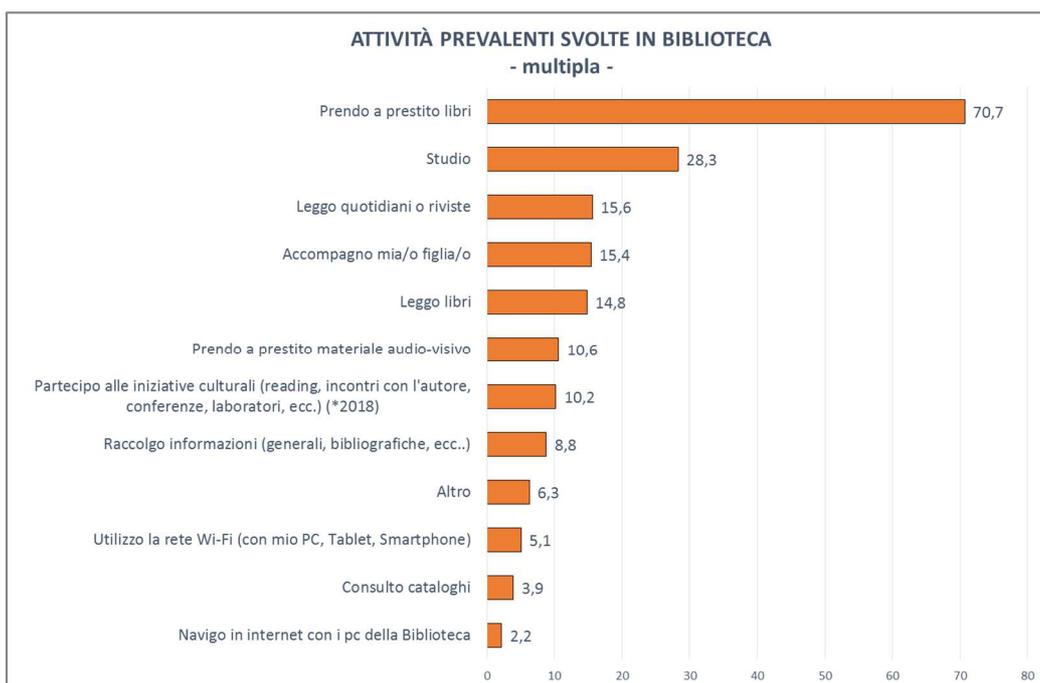
Fra le quattro biblioteche comunali presenti a Modena (Delfini, Crocetta, Rotonda, Villaggio Giardino), la biblioteca più frequentata risulta essere la Delfini con oltre il 70% di indicazioni. Seguono, con percentuali significativamente inferiori, le biblioteche Rotonda (14,4%) e Villaggio Giardino (9,4%). La meno frequentata, con solamente il 3% di coloro che la indicano, è la biblioteca Crocetta.



Il 65% del campione dichiara di andare anche in altre biblioteche oltre a quella principale maggiormente frequentata, mentre il restante 34,2% ne utilizza solo una. Fra le altre biblioteche, si registrano percentuali simili di frequenza tra le *altre biblioteche comunali di pubblica lettura* (26% di scelte), le *biblioteche universitarie/storiche/specialistiche* (23,7%) e le *altre biblioteche fuori Modena* (22,8%). Con percentuali più modeste sono indicate La *biblioteca Poletti* (6,1% di risposte), seguita dai *punti lettura* ancora poco utilizzati (2,4% di risposte) e, in ultimo *altre biblioteche all'estero* (1,3% di indicazioni).

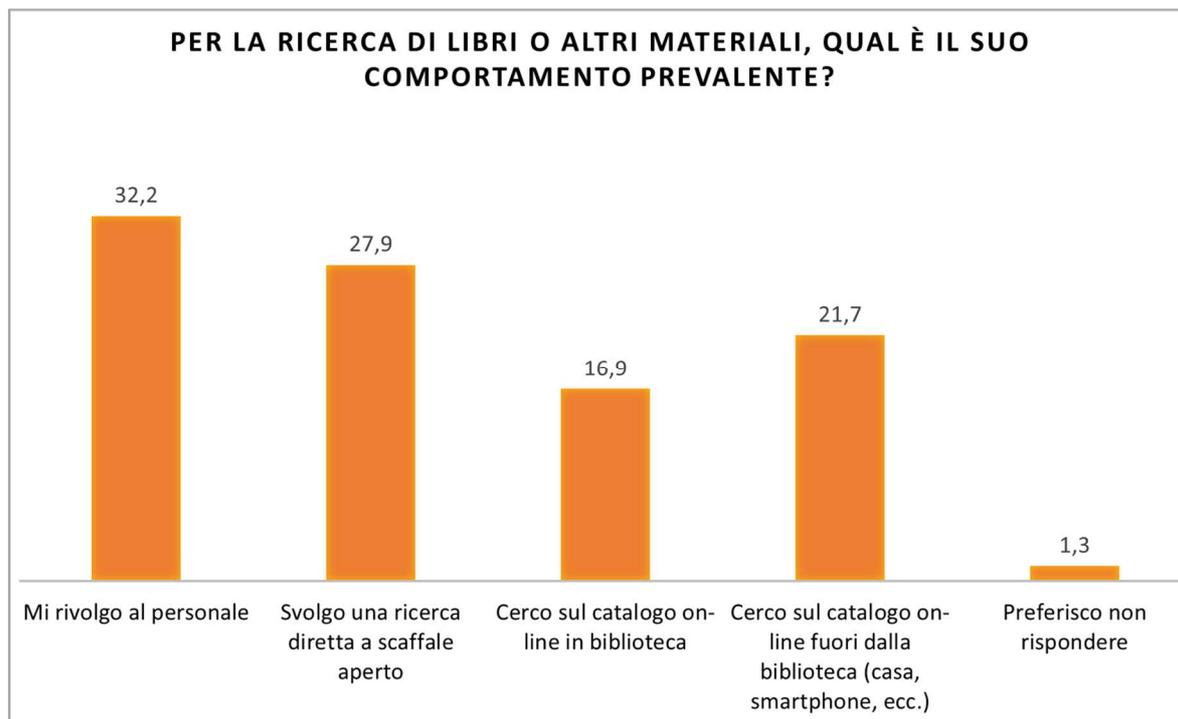


Per il campione intervistato, composto da utenti attivi (vedi info metodologiche), l'attività che viene svolta in prevalenza in biblioteca è il *prestito di libri* con oltre il 70% di risposte, seguita dalle *attività di studio* (28,3%) e *di lettura di quotidiani o riviste* (15,6%). La quarta voce in elenco non riguarda nessuna attività svolta in biblioteca ma è *l'accompagnamento del figlio/a* (15,4% di risposte). A seguire si trova *la lettura di libri*, con il 14,8%. Poco più del 10% sono coloro che prendono in *prestito materiale audio-visivo* (10,6% di risposte) e *partecipano alle iniziative culturali* (10,2%), seguite dall'8,8% di indicazioni relative alla *raccolta di informazioni (general, bibliografiche, ecc.)*. Tutte le altre attività registrano percentuali inferiori al 10%.



Per la ricerca di libri o di altro materiale il comportamento più diffuso è quello della *richiesta al personale* (32,2% di preferenze), seguito dalla *ricerca diretta a scaffale aperto* (27,9%). Solamente il 16,9% degli utenti dichiara invece di utilizzare la *ricerca da catalogo online all'interno della biblioteca*.

La *ricerca da catalogo online* è invece maggiormente diffusa *fuori dalla biblioteca* (21,7%).



LA SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO

La soddisfazione relativa al servizio delle biblioteche di pubblica lettura di Modena si compone di diversi aspetti che possono essere raggruppati in cinque aree principali:

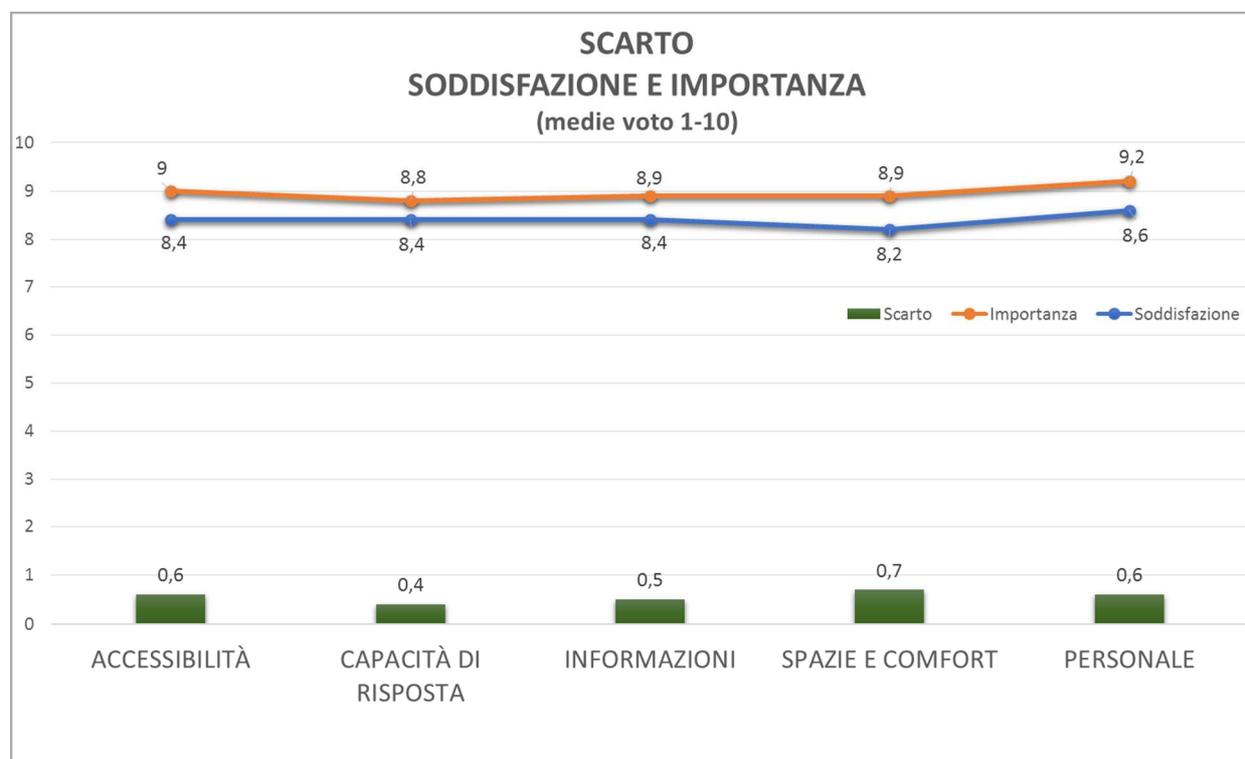
- Accessibilità
- Capacità di risposta
- Informazioni
- Spazi e comfort
- Personale.

Ogni area si articola al suo interno con ulteriori voci di dettaglio, per ognuna delle quali è richiesta una valutazione del livello di soddisfazione tramite un voto espresso in scala da 1 – per niente soddisfatto - a 10 – del tutto soddisfatto. Inoltre, con la medesima scala, viene anche richiesto un giudizio complessivo di valutazione dell'intera area e un voto che esprima il livello di importanza della stessa.

Il grafico sottostante rappresenta i voti di soddisfazione e di importanza delle aree esaminate; si può osservare innanzitutto che tutte e cinque le aree di indagine riportano voti medi superiori all'8 e che non ci sono aree con scarti fra importanza e soddisfazione nettamente superiore ad altri.

In un'ottica di analisi volta al miglioramento dei servizi, si può dedurre una priorità di interventi, in cui l'area che registra il gap maggiore è quella degli *spazi e comfort*: ad una media voto di importanza in linea con le altre aree (8,9) si associa un voto di soddisfazione di poco inferiore (8,2). Il gap minore si registra invece nell'area della *capacità di risposta*: ad un voto di soddisfazione in linea con gli altri (8,4) si associa l'importanza minore fra quelle esaminate, con un voto medio di 8,8.

I restanti aspetti registrano differenze fra il voto di importanza e quello di soddisfazione compreso fra lo 0,5 e lo 0,6 punti di scarto.



Di seguito sono illustrati voti di dettaglio delle diverse aree.

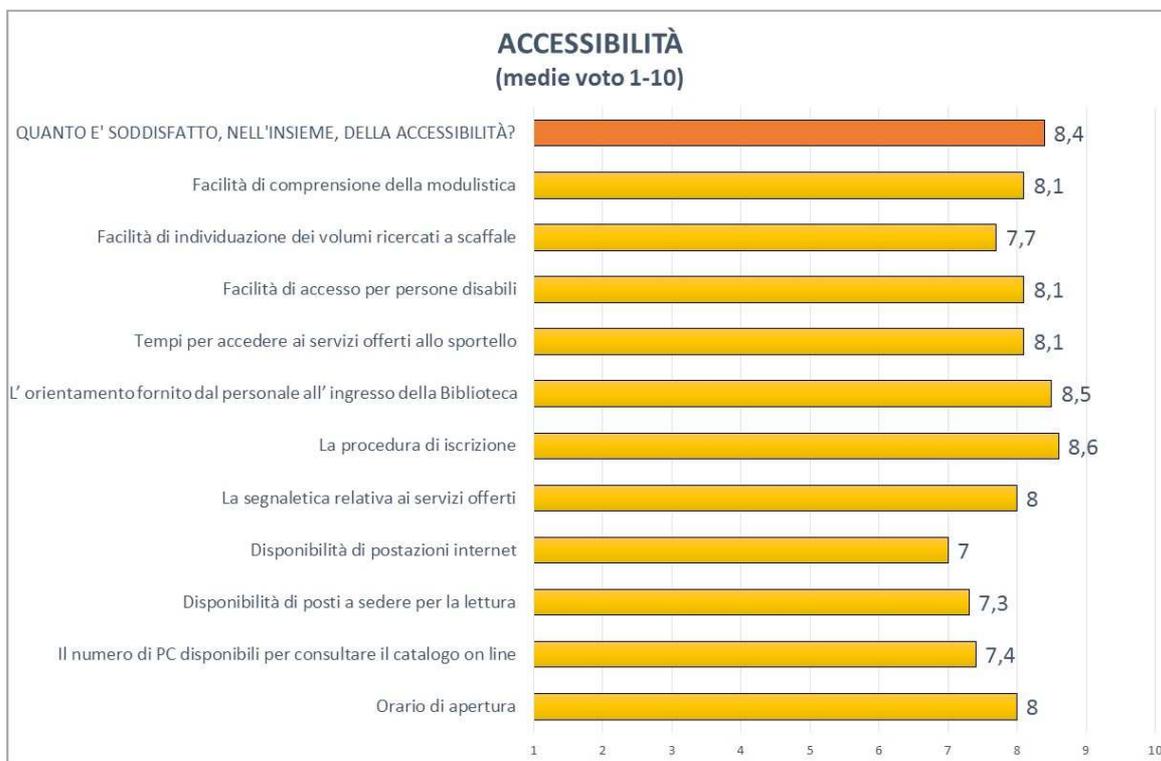
Accessibilità

Gli aspetti che riguardano l'accessibilità alle biblioteche di pubblica lettura di Modena sono, nel complesso, ritenuti dagli utenti soddisfacenti e registrano un voto medio di soddisfazione complessiva per l'intera area pari a 8,4.

La voce con il voto medio più basso è la *disponibilità di postazioni internet* (voto medio 7), seguito dalla *disponibilità di posti a sedere per la lettura* (7,3), dal *numero di pc disponibili per consultare il catalogo on line* (7,4) e dalla *facilità di individuazione dei volumi ricercati a scaffale* (7,7).

Le voci che si posizionano centralmente sui voti medi 8 e 8,1 sono: *orario di apertura* e *segnaletica relativa ai servizi offerti*, entrambi con voto medio 8 e la *facilità di comprensione della modulistica*, *facilità di accesso per persone disabili* e *tempi per accedere ai servizi offerti allo sportello* con voto medio 8,1.

Infine, le due voci con il voto di soddisfazione maggiore sono *l'orientamento fornito dal personale all'ingresso della biblioteca* (voto medio 8,5) e la *procedura di iscrizione* (8,6).

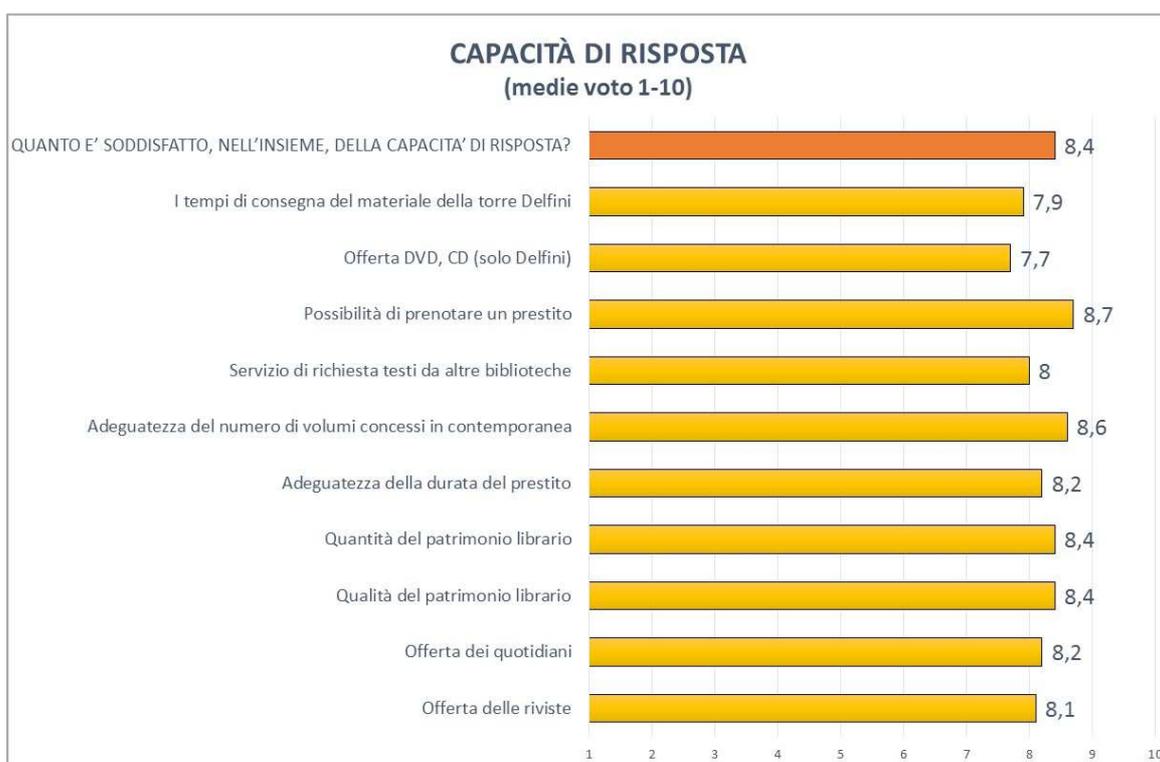


Capacità di risposta

L'area relativa alla capacità di risposta si articola in dieci aspetti specifici, i quali cercano di analizzare la capacità delle biblioteche di pubblica lettura di soddisfare le richieste dei propri utenti. Fra questi, solamente due voci registrano un voto medio inferiore all'8: i *tempi di consegna del materiale dalla torre delfini* (7,9) e *l'offerta di dvd e cd* (7,7). Da precisare che entrambi questi servizi sono presenti solamente nella biblioteca Delfini.

In tutte le altre voci si sono rilevati voti medi compresi fra l'8 e l'8,7. In ordine decrescente si trovano, fra i primi, la *possibilità di prenotare un prestito* (voto medio 8,7) e *l'adeguatezza del numero di volumi concessi in contemporanea* (voto medio 8,6). Seguono, entrambi con voto medio 8,4, la *quantità e la quantità del patrimonio librario* ed ancora a pari merito con voto medio 8,2, *l'offerta di quotidiani* e *l'adeguatezza della durata del prestito*. Le ultime due voci risultano infine *l'offerta di riviste* (8,1) e *il servizio di richiesta di testi da altre biblioteche* (8).

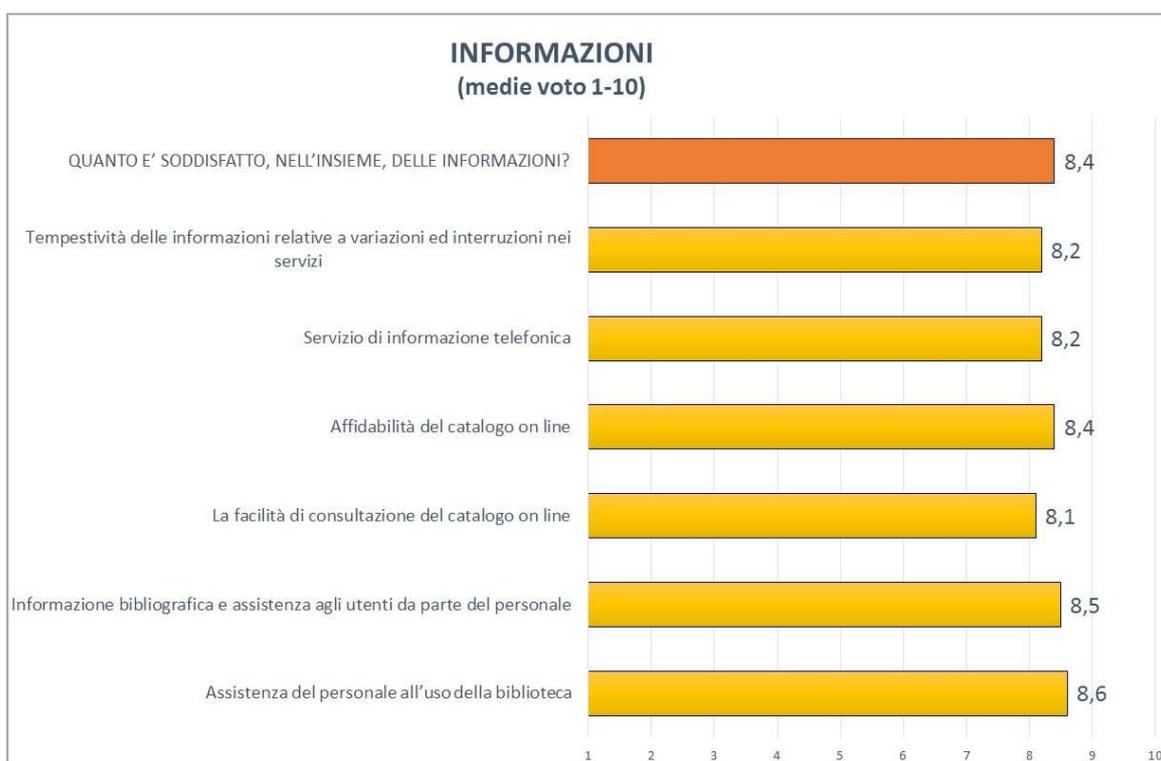
Il voto complessivo anche in questo ambito è pari a 8,4.



Informazioni

Nel complesso, l'area delle informazioni risulta essere apprezzata dagli utenti delle biblioteche comunali di Modena, i quali assegnano un voto medio di soddisfazione complessiva pari a 8,4 in linea con i voti medi di soddisfazione visti nelle due aree precedenti.

Gli aspetti più apprezzati fra quelli che compongono l'area delle informazioni sono l'*assistenza del personale all'uso della biblioteca* (voto medio 8,6), l'*informazione bibliografica e l'assistenza agli utenti da parte del personale* (voto medio 8,5) e l'*affidabilità del catalogo online* (voto medio 8,4). Seguono, entrambe con voto medio 8,2, il *servizio di informazione tecnica* e la *tempestività delle informazioni relative a variazioni ed interruzioni nei servizi*. La *facilità di consultazione del catalogo online* è quella con voto medio più basso fra quelli in elenco in questa area con una media voto di 8,1.

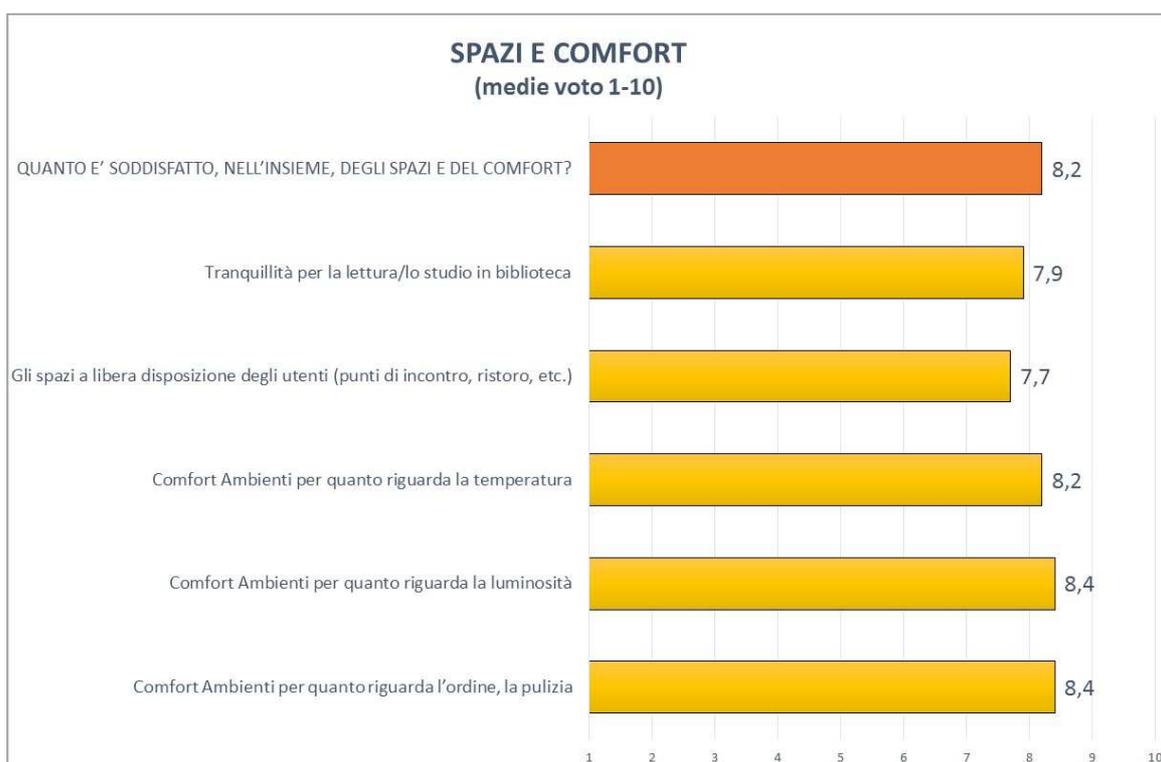


Spazi e comfort

Gli spazi e il comfort delle biblioteche comunali si compongono di diversi aspetti, i quali registrano voti di soddisfazione diversi fra loro.

Il *comfort degli ambienti per quanto riguarda l'ordine e la pulizia* insieme al *comfort degli ambienti per quanto riguarda la luminosità* sono le due voci con la soddisfazione più alta di questa area e pari entrambe ad 8,4. In posizione intermedia si trova il *comfort degli ambienti per quanto riguarda la temperatura* con media voto 8,2. La *tranquillità per la lettura/lo studio in biblioteca* e gli *spazi a libera disposizione degli utenti* sono invece le due voci con la soddisfazione più bassa e rispettivamente pari a 7,9 e 7,7.

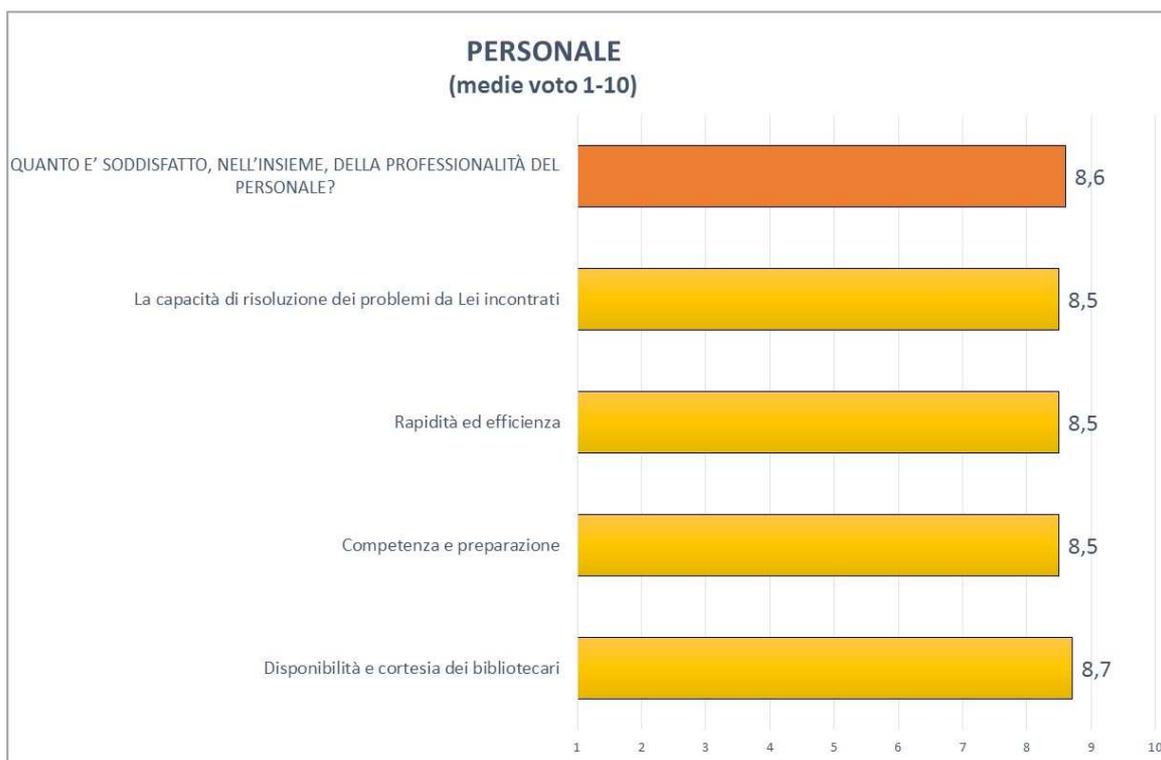
Nel complesso gli spazi e il comfort delle biblioteche riportano una media voto di 8,2.



Personale

Fra gli aspetti delle biblioteche di pubblica lettura presi in esame in questa ricerca, l'area del personale registra la soddisfazione maggiore, con un voto medio complessivo 8,6.

L'aspetto che gli utenti intervistati apprezzano maggiormente è la *disponibilità e cortesia dei bibliotecari* al quale assegnano un voto medio di 8,7. Le altre voci che compongono questa area - *competenza e preparazione, rapidità ed efficacia, capacità di risoluzione dei problemi incontrati* - raccolgono tutte e tre un voto medio di soddisfazione di 8,5.

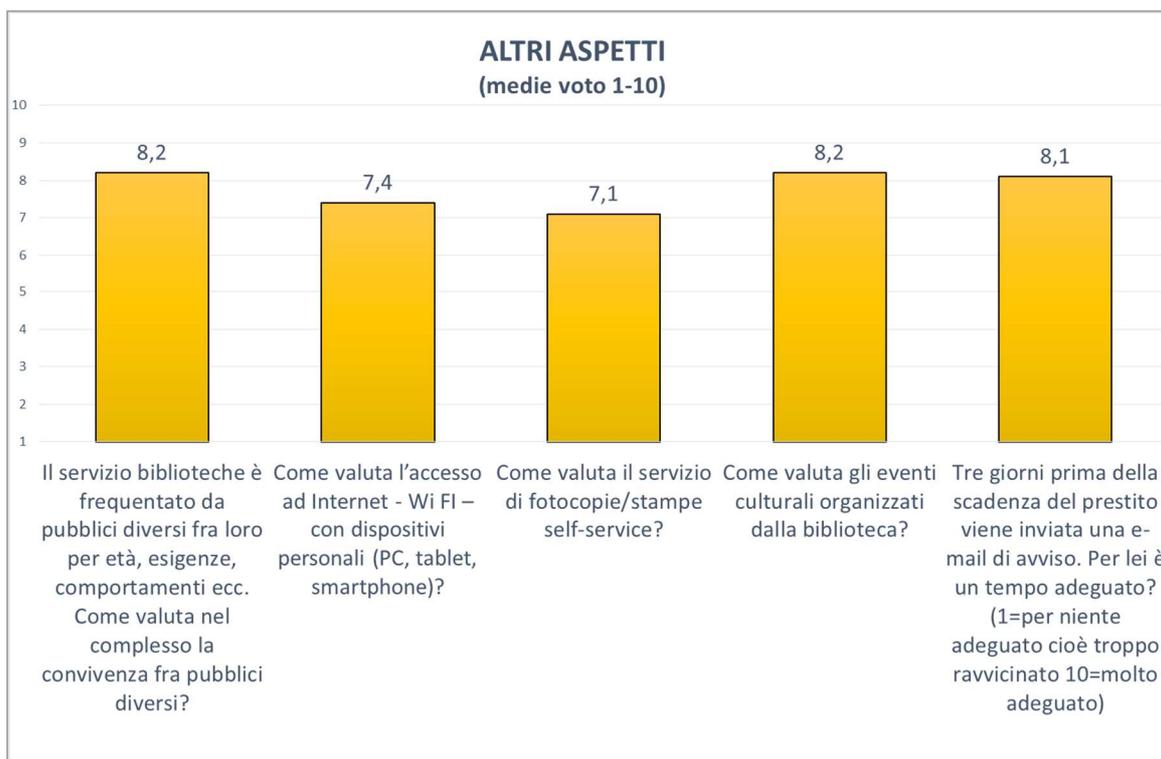


Altri aspetti

Tra i diversi ambiti della soddisfazione, sono state infine inserite altre attività/funzioni della biblioteca; fra questi, il servizio di fotocopie e stampe self-service è conosciuto dal 27,66% degli intervistati, i quali riportano una soddisfazione pari a 7,1. L'accesso ad internet con dispositivi personali tramite il wi-fi è utilizzato dal 49,4% degli utenti intervistati, i quali assegnano a questo servizio un voto medio di 7,4.

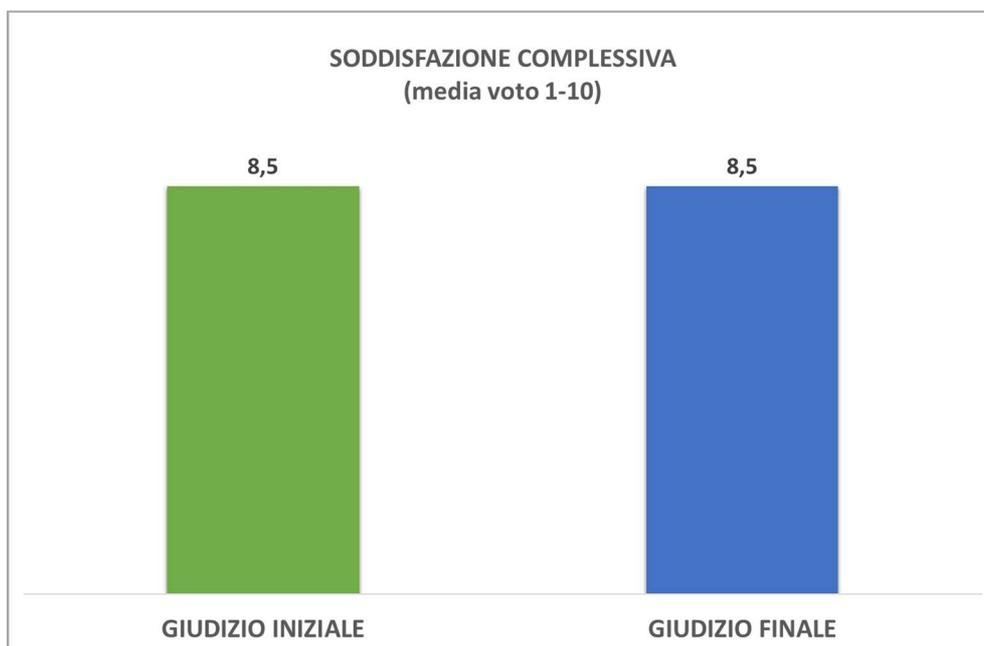
Gli *eventi culturali organizzati dalla biblioteca* sono conosciuti dal 50,7% degli intervistati; questi assegnano un voto medio di soddisfazione di 8,2.

La *convivenza fra pubblici diversi* e il *servizio e-mail di avviso del termine del prestito*, riportano voti di soddisfazione rispettivamente pari a 8,2 e 8,1.



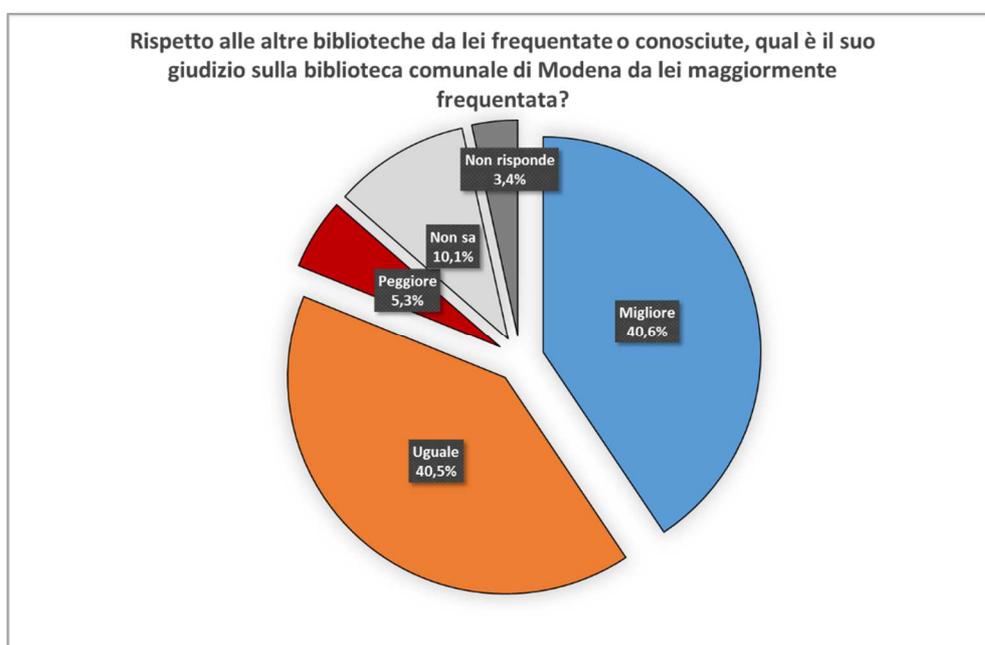
GIUDIZIO COMPLESSIVO

La soddisfazione degli utenti delle biblioteche comunali di Modena è stata misurata attraverso due domande di valutazione complessiva. La prima posta ad inizio questionario, la seconda dopo aver analizzato nel dettaglio i singoli aspetti che compongono il servizio. I due giudizi espressi registrano un voto medio alto, per entrambi pari a 8,5. Su una scala di valutazione con voti da 1 – per niente soddisfatto – a 10 – del tutto soddisfatto.



Al campione è stato infine richiesto di esprimere una valutazione comparativa tra il servizio ricevuto nella biblioteca di pubblica lettura maggiormente utilizzata e altre biblioteche frequentate:

- Il 40,6% dichiara che il servizio ricevuto dalla biblioteca comunale maggiormente frequentata è migliore di quello ricevuto dalle altre biblioteche che frequenta;
- Il 40,5% ritiene il servizio ricevuto uguale a quello delle altre biblioteche;
- La percentuale di coloro che ritengono il servizio peggiore rispetto a quello ricevuto in altre biblioteche è pari al 5,3% dei rispondenti.



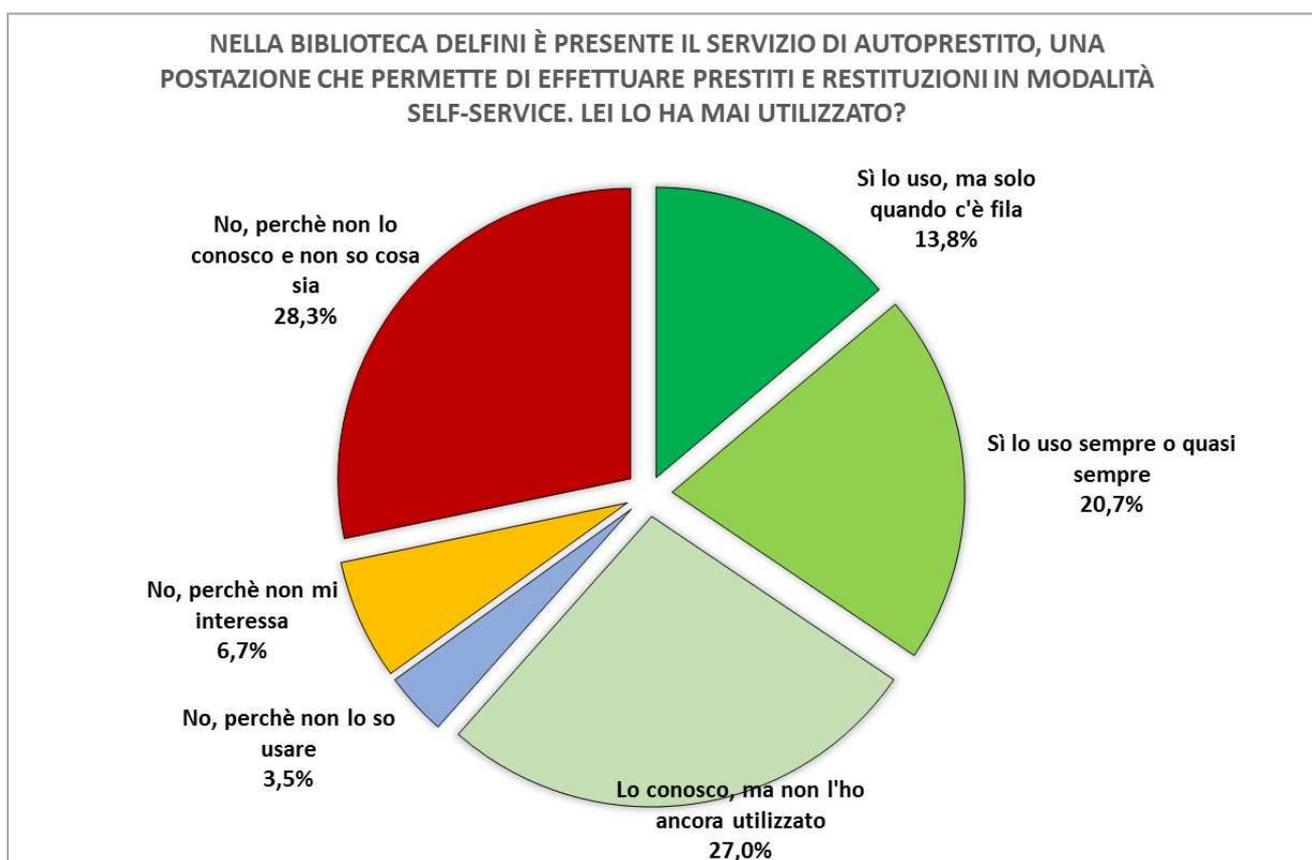
L'AUTOPRESTITO

Presso la biblioteca Delfini di Modena sono installate e attivate cinque postazioni automatizzate per il prestito, Self Check o "stazione di Autoprestito" che consentono di prendere a prestito e/o restituire contemporaneamente fino a 10 documenti, verificare lo stato delle proprie prenotazioni, prorogare i prestiti in atto, e stampare la ricevuta delle operazioni eseguite senza dover fare la fila al prestito.

La conoscenza di questo strumento, fra gli utenti della biblioteca Delfini, è abbastanza diffusa, ma solamente un terzo degli intervistati dichiara di utilizzarlo. Nel dettaglio, il 13,8% lo usa in caso di fila al banco prestito e il 20,7% lo usa sempre o quasi sempre.

Poco più di un terzo degli intervistati - il 27% - conosce il servizio ma non l'ha ancora utilizzato, seguito dal 6,7% di coloro che non lo utilizzano perché non interessati e dal 3,5% di coloro che non lo utilizza perché non lo sa usare.

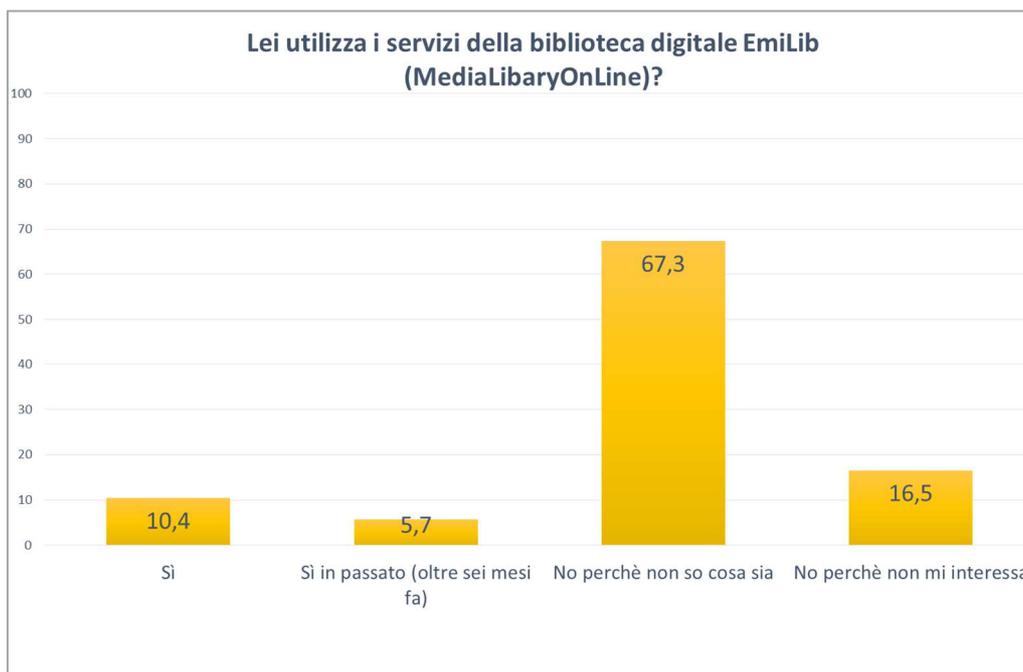
Infine, il 28,3% degli utenti non lo utilizza perché non lo conosce e non sa cosa sia.



I SERVIZI ONLINE

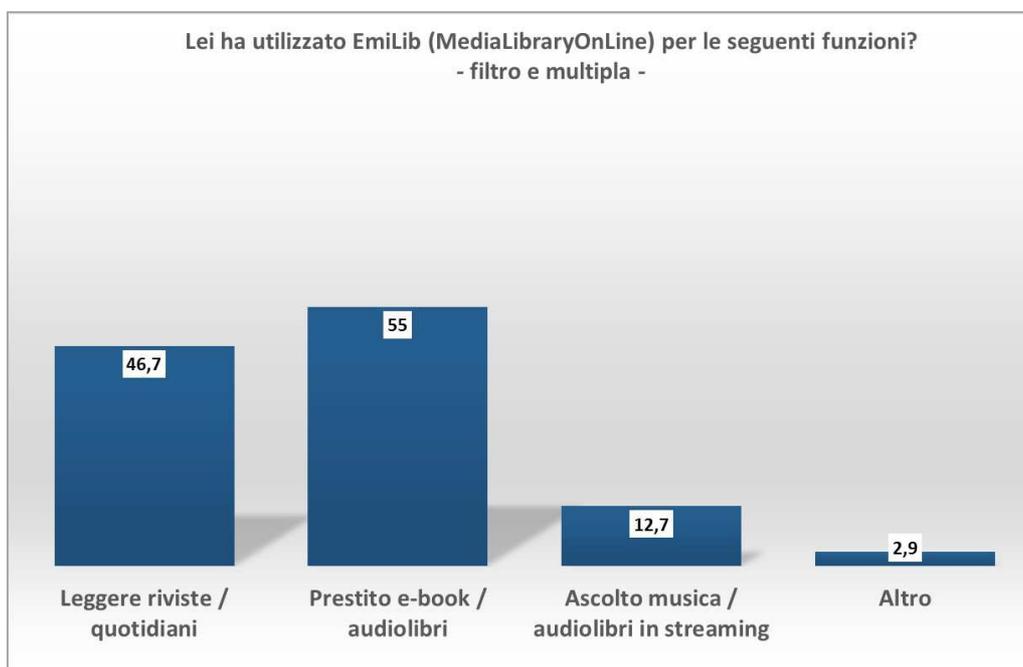
EmiLib è la biblioteca digitale delle province di Bologna, Ferrara, Modena, Parma, Piacenza e Reggio Emilia e aderisce a MediaLibraryOnLine (MLOL), la prima rete italiana di biblioteche pubbliche per il prestito digitale. EmiLib offre l'accesso gratuito da remoto a e-book, riviste, quotidiani italiani e stranieri, musica, audiolibri, risorse open reperibili in rete e altro ancora.

Fra gli utenti attivi delle biblioteche di pubblica lettura del Comune di Modena, solamente il 10,4% utilizza questo servizio, seguito dal 5,7% di coloro che lo hanno utilizzato in passato. Oltre i due terzi del campione (67,3%) non lo utilizza perché non lo conosce, mentre il 16,5% non lo utilizza in quanto non interessato al servizio.



Fra chi usufruisce del servizio EmiLib, la funzione maggiormente utilizzata è quella del prestito di e-book/audiolibri (55% di risposte) seguita dalla lettura di riviste e quotidiani (46,7%). Solamente il 12,7% di risposte sono state raccolte dalla voce ascolto musica/audiolibri in streaming.

Infine, il 2,9% indica altri utilizzi diversi da quelli presenti in elenco.



LE NUOVE ATTIVITÀ

L'ultima area del questionario relativo al servizio di biblioteca comunale di Modena è stata dedicata allo sviluppo futuro del servizio. Agli utenti intervistati sono state proposte tre aree di intervento e è stato chiesto loro di metterle in ordine decrescente di interesse.

Andando ad analizzare le voci considerate come prioritarie, quelle quindi inserite al primo posto dagli intervistati, l'aspetto che registra la percentuale maggiore – 42,6% di preferenze- è la voce relativa agli *interventi di ampliamento delle sedi con maggiore articolazione degli spazi e miglioramento del comfort (es. spazi flessibili, zone ristoro, aree gioco, sale per attività autogestite)*.

Seguono l'*introduzione di nuovi servizi e attività collaterali (es. corsi per il tempo libero, giochi tradizionali o elettronici, laboratori e workshop)* e l'*ampliamento dell'offerta di ebook e risorse digitali rispetto a libri e riviste cartacee* con percentuali rispettivamente pari al 29,4% e 28%.

Da tempo si discute della evoluzione del servizio delle biblioteche; di seguito sono indicati tre ambiti di possibile sviluppo. Li metta in ordine in base a ciò che a Lei personalmente interessa di più.

