



Comune di Parma

Indagine di Customer Satisfaction BIBLIOTECHE

Novembre 2024

-

Febbraio 2025

REPORT

METODOLOGIA

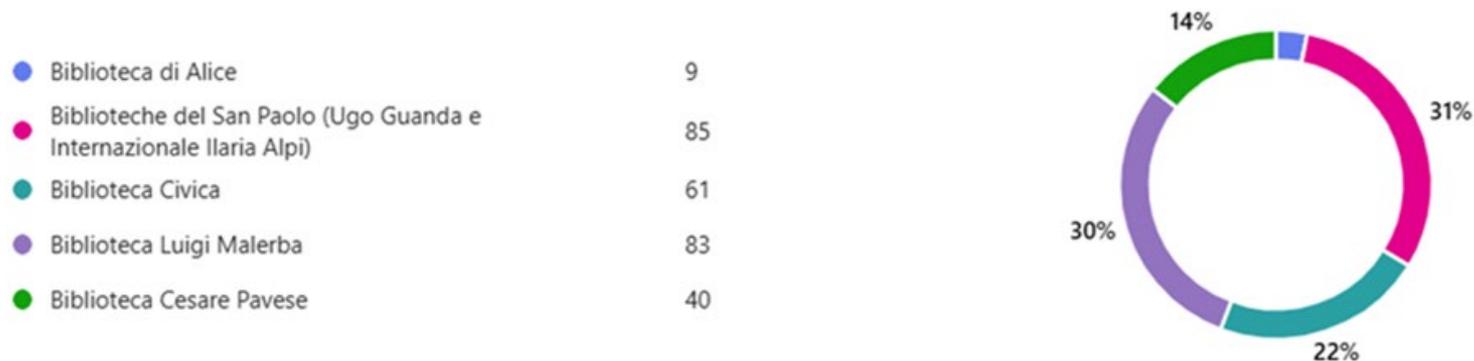
L'indagine ha riguardato le seguenti 5 biblioteche del Comune di Parma:

- Biblioteca di Alice
- Biblioteche del San Paolo (Ugo Guanda e Internazionale Ilaria Alpi)
- Biblioteca Civica
- Biblioteca Cesare Pavese
- Biblioteca Luigi Malerba

L'indagine, rivolta esclusivamente agli utenti maggiorenni, è stata somministrata per la **durata di 3 mesi**, dal 19 novembre 2024 al 19 febbraio 2025 con i seguenti scopi:

- individuare le diverse tipologie di utenza che frequentano la biblioteca
- definire il grado di soddisfazione degli utenti sui vari aspetti della biblioteca
- determinare il livello di conoscenza o preferenza di alcuni servizi offerti al pubblico
- individuare i servizi e gli altri aspetti della struttura della biblioteca che richiedono un intervento volto a migliorare la prestazione
- cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento, concretamente percorribili e verificabili

I questionari compilati sono stati complessivamente solamente 278.



Inoltre i dati disaggregati per singola biblioteca, considerato il basso numero di risposte per singola struttura, rende i dati non significativi per un'analisi di dettaglio.

IL QUESTIONARIO

Si è deciso di somministrare in forma digitale tramite l'utilizzo di un qr code che gli utenti potevano facilmente inquadrare, essendo disponibili su pannelli collocati in diversi punti delle biblioteche.

Il questionario, totalmente anonimo (non è stato raccolto alcun dato ed è stata richiesta obbligatoriamente l'accettazione di una informativa specifica sulla privacy) e disponibile anche in lingua inglese, si compone di 3 parti, di cui le prime 2 obbligatorie e la terza facoltativa. A quest'ultima si poteva accedere scegliendo di volere rispondere ad alcune domande aggiuntive.

6 domande sono relative alla profilazione per rilevare le caratteristiche anagrafiche dell'utente.



BIBLIOTECHE - CUSTOMER SATISFACTION 2024/2025



Gentile Cittadino/a, per migliorare i servizi offerti dalle Biblioteche del Comune di Parma, ti chiediamo cortesemente di rispondere ad alcune domande. Il questionario è anonimo, di facile compilazione e veloce.

Puoi leggere e compilare il questionario anche in lingua inglese. Clicca in alto a destra per scegliere la tua lingua.

Il risultato dell'indagine sarà pubblicato sul portale del Comune di Parma www.comune.parma.it

Sezione 1

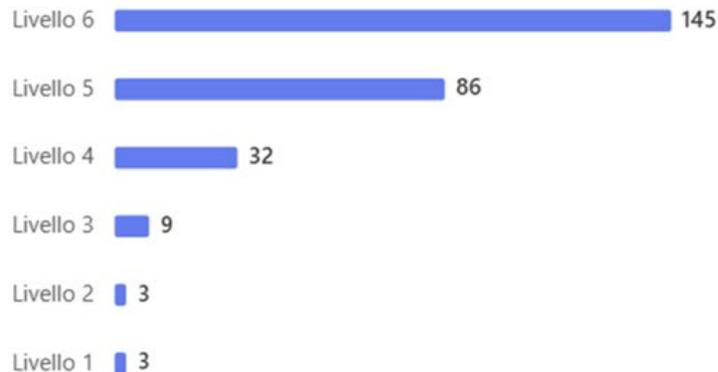
1. QUALI BIBLIOTECHE FREQUENTI? *

	TUTTI I GIORNI	ALMENO UNA VOLTA ALLA SETTIMANA	ALMENO UNA VOLTA AL MESE	RARAMENTE	MAI
Biblioteca di Alice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteche del San Paolo (Ugo Guanda e Internazionale Ilaria Alpi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca Civica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca Cesare Pavese	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca Luigi Malerba	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



RISULTATI DELL'INDAGINE

ESPRIMI UN GIUDIZIO COMPLESSIVO SU QUESTA BIBLIOTECA (DA PESSIMO A ECCELLENTE)



Il grafico mostra il giudizio complessivo espresso dagli utenti sulla biblioteca, su una scala da 1 (pessimo) a 6 (eccellente): La valutazione media è molto alta: 5,27 su 6.

La maggior parte degli utenti ha attribuito il massimo punteggio (Livello 6) con 145 voti, seguita da Livello 5 (86 voti).

Le valutazioni negative (Livelli 1 e 2) sono quasi inesistenti (solo 3 voti ciascuno).

Sintesi: Il servizio bibliotecario gode di un'ottima percezione da parte del pubblico, con un livello di soddisfazione molto elevato e generalizzato.

QUALI BIBLIOTECHE FREQUENTI?

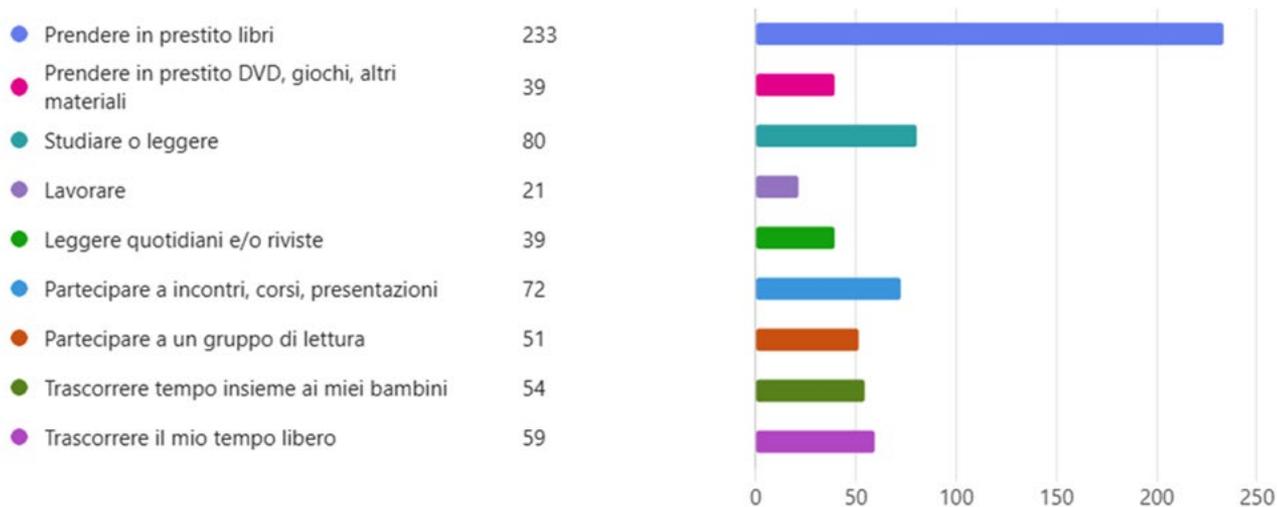


Biblioteche del San Paolo e Biblioteca Luigi Malerba sono le più frequentate regolarmente, con una buona percentuale di utenti che dichiarano di andarci almeno una volta alla settimana o almeno una volta al mese.

Biblioteca Civica e Biblioteca Cesare Pavese presentano anch'esse un uso consistente, sebbene con più risposte nella fascia "raramente".

La Biblioteca di Alice risulta la meno frequentata: la stragrande maggioranza degli utenti dichiara di non andarci mai.

PER QUALE MOTIVO FREQUENTI QUESTA BIBLIOTECA?

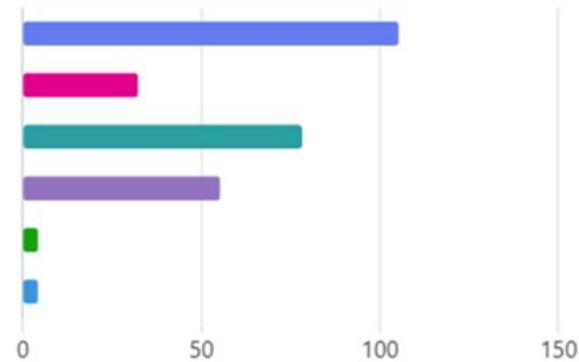


Il motivo dominante è prendere in prestito libri (233 risposte). Seguono studiare o leggere (80), partecipare a eventi (72), e trascorrere il tempo libero (59). Attività come lavorare, gruppi di lettura, e prestito di altri materiali sono meno frequenti.

Le biblioteche sono usate soprattutto per il prestito di libri e come spazi di studio e cultura, ma offrono anche un ruolo sociale e ricreativo.

COME RAGGIUNGI SOLITAMENTE QUESTA BIBLIOTECA?

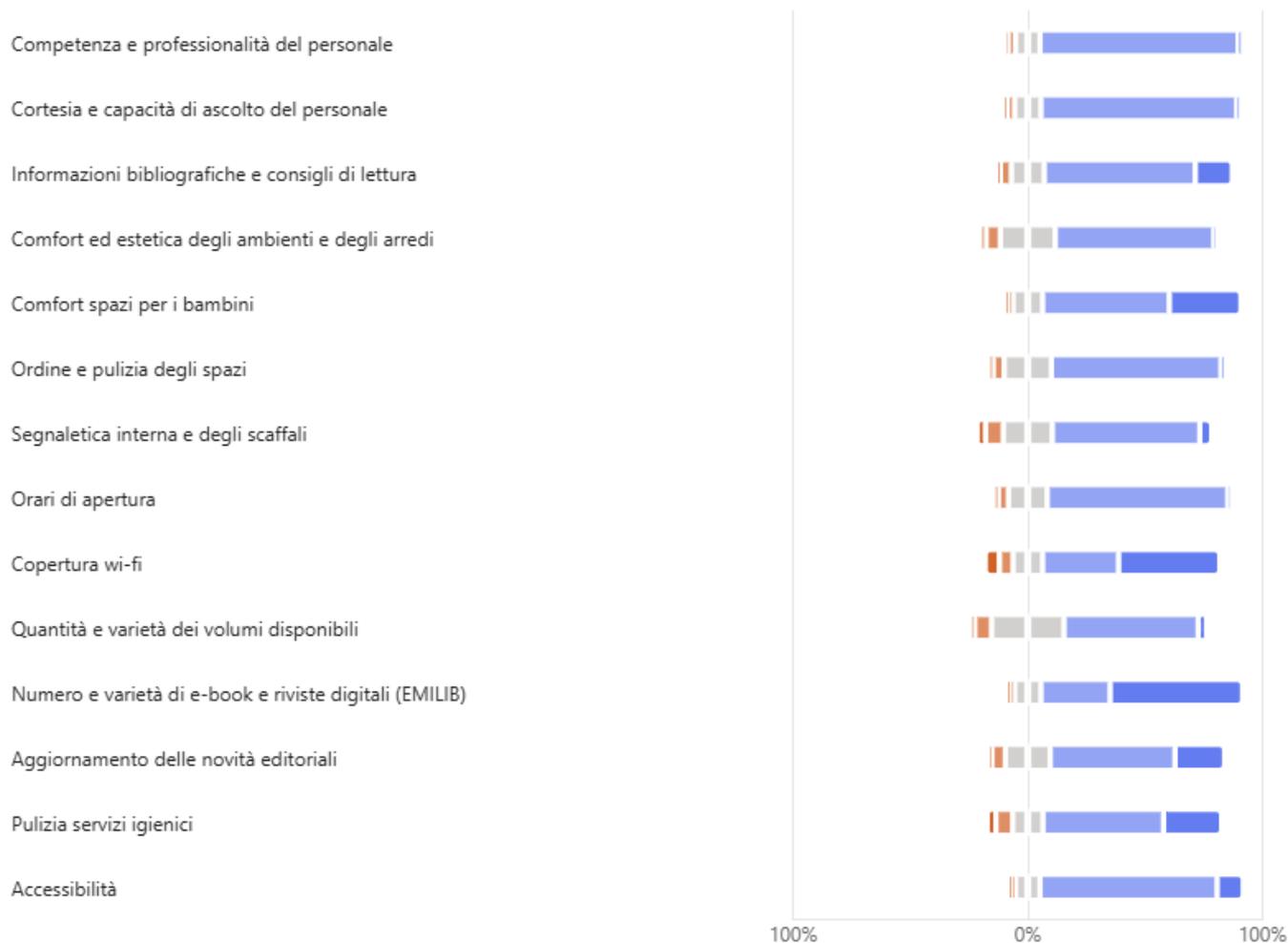
● A piedi	105
● Con i mezzi pubblici	32
● In automobile	78
● In bicicletta	55
● In moto/scooter	4
● Altro	4



La maggior parte degli utenti raggiunge la biblioteca a piedi (105), seguiti da chi usa l'automobile (78) e la bicicletta (55). Meno frequente l'uso dei mezzi pubblici (32), mentre moto/scooter e altro raccolgono solo 4 risposte ciascuno. La biblioteca risulta quindi facilmente accessibile soprattutto con mezzi individuali e sostenibili.

SEI SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

● NO ● POCO ● ABBASTANZA ● SI ● NON SO



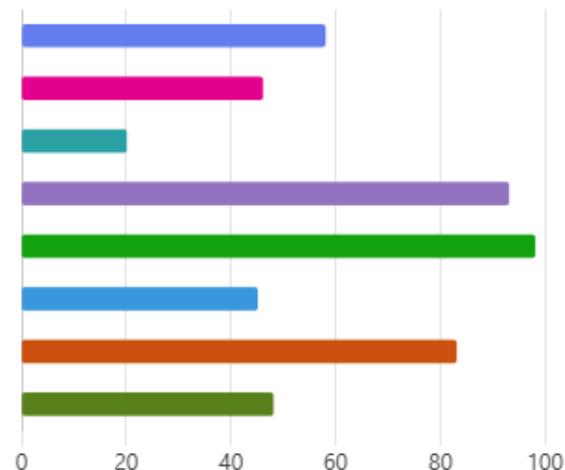
Gli utenti si dichiarano molto soddisfatti in particolare per: Competenza del personale, cortesia, ordine degli spazi, accessibilità e orari di apertura.

Gli aspetti con maggiore incertezza o insoddisfazione sono: Copertura Wi-Fi, pulizia dei servizi igienici, comfort spazi per bambini e quantità/varietà di volumi.

Il personale e l'organizzazione degli spazi ricevono valutazioni molto positive, mentre ci sono margini di miglioramento sui servizi digitali, igienici e strutturali.

QUALE TRA QUESTI ASPETTI VORRESTI MIGLIORARE?

● Incremento attività di formazione per adulti	58
● Incremento spazi per attività condivise (es. studio in gruppo, coworking)	46
● Miglioramento attività di consulenza in Biblioteca e/o in remoto	20
● Incremento del patrimonio, in particolare delle novità editoriali	93
● Eventi e attività culturali	98
● Incremento orari di apertura	45
● Utilizzo spazi esterni	83
● Altro o nessun aspetto	48



Aspetti più richiesti per il miglioramento:

- Eventi e attività culturali (98 voti)
- Incremento del patrimonio, in particolare delle novità editoriali (93)
- Utilizzo degli spazi esterni (83)

Altri aspetti segnalati:

- Attività di formazione per adulti (58)
- Spazi per attività condivise (46)
- Orari di apertura (45)
- “Altro o nessun aspetto” (48) segnala che una parte degli utenti è già soddisfatta o ha suggerimenti personalizzati.

Aspetto meno citato:

- Attività di consulenza in biblioteca o da remoto (solo 20 voti)

Sintesi: Gli utenti chiedono soprattutto più iniziative culturali, aggiornamento del patrimonio librario e maggiore valorizzazione degli spazi, anche all’aperto. I servizi digitali e di supporto personalizzato sono invece meno sentiti come priorità.

61

Risposte

Risposte più recenti

...

17 intervistati (28%) hanno risposto biblio a questa domanda.



I suggerimenti espressi dagli utenti delle biblioteche del Comune di Parma evidenziano un **forte apprezzamento per l'offerta culturale esistente**, accompagnato da richieste di potenziamento in diverse aree. In particolare, emerge il desiderio di **ampliare gli eventi culturali**, le **attività per adulti e bambini**, e i **gruppi di lettura**, con attenzione anche agli **autori locali**.

Molti utenti auspicano **orari di apertura più estesi**, anche serali e domenicali, e una migliore accessibilità agli spazi studio, inclusi ambienti esterni e **aree più confortevoli, dotate di prese elettriche e climatizzazione adeguata**. Sul piano tecnologico, sono frequenti le segnalazioni relative alla **connessione Wi-Fi instabile o assente**, alla scarsità di computer e alla necessità di **digitalizzare i servizi** (prenotazioni, prestiti online).

Si segnala inoltre la volontà di aggiornare e **ampliare il patrimonio librario**, anche con titoli in lingua originale. Alcuni interventi richiesti riguardano l'igiene dei servizi, la sicurezza degli spazi e la gestione della presenza di utenti disturbanti, mentre le opinioni sul personale risultano in parte contrastanti.

Infine, viene sollecitata una maggiore visibilità e **valorizzazione** di strutture specializzate come il **Centro Cinema Lino Ventura e la videoteca comunale**, attualmente percepite come poco integrate nel sistema bibliotecario cittadino.

« Sarebbe bello poter **sfruttare il cortile interno dal lato della Guanda**, arredando con poltroncine tavoli e sedie come in Pavese e rinnovare gli arredi delle sale (tavoli con ruote).» (Biblioteche del San Paolo (Ugo Guanda e Internazionale Ilaria Alpi)

«Credo sarebbe utile **allestire degli spazi studio o lettura (con tavoli) anche all'esterno** per i mesi estivi. Se possibile incrementare gli **eventi di presentazione di libri**. Le iniziative del programma Argento vivo per gli over 65 sono molto interessanti ma vanno tutte esaurite non appena è pubblicato il programma: credo sarebbe utile replicare le iniziative o aumentare i posti a disposizione» (Biblioteca Civica)

In biblioteca non funziona internet. si tratta di una mancanza ormai costante che rende la sala studio inutilizzabile. una **sala studio senza wifi** è come una libreria senza libri. Inoltre in estate il sistema di raffreddamento è inesistente, ciò rende la biblioteca inutilizzabile. Credo sia un peccato perché la biblioteca sarebbe veramente utile nel quartiere. (Biblioteca Malerba)

«Tutte le Biblioteche sono luoghi in cui incontro normalmente **personale gentile e disponibile**, posso solo esserne felice e ringraziare» (Biblioteche del San Paolo (Ugo Guanda e Internazionale Ilaria Alpi)

«Suggerirei alle biblioteche di Parma e provincia di valutare **più progetti degli autori locali** (presentazioni, laboratori condotti da loro, attività di coesione fra lettori e autori,...). E di dare spazio a tutti, non solo ad alcuni, soliti, autori.» (Biblioteche del San Paolo (Ugo Guanda e Internazionale Ilaria Alpi)

«**Posticipare la chiusura alle 20/21**» (Biblioteca Civica)

«**Propongo di valorizzare il Centro Cinema**, che frequento da tempo e trovo sia un bellissimo servizio che potrebbe essere addirittura migliorato, ci sono tante attrezzature del passato e andrebbero valorizzate come alla casa del suono, con un' esposizione degli strumenti con didascalie. E incrementare le collaborazioni con università e licei artistico e umanistici. Qui non è nemmeno menzionata questa struttura, che invece è praticamente un unicum in regione. Propongo di valorizzare il Centro Cinema, che frequento da tempo e trovo sia un bellissimo servizio che potrebbe essere addirittura migliorato, ci sono tante attrezzature del passato e andrebbero valorizzate come alla casa del suono, con un' esposizione degli strumenti con didascalie. E incrementare le collaborazioni con università e licei artistico e umanistici. Qui non è nemmeno menzionata questa struttura, che invece è praticamente un unicum in regione.»

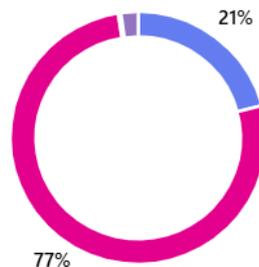
«So che lo spazio a disposizione non è molto, ma per quei pochi tavoli che ci sono per studiare sarebbe utile, in qualità di studenti, avere una **rete wi-fi a cui connettersi per poter lavorare col PC**. La biblioteca è studiata specificatamente per i bambini e sotto questo aspetto sia per gli eventi organizzati sia per le disponibilità di lettura e di visione (dvd) non credo ci sia nulla da suggerire.» (**Biblioteca di Alice**)

«Sarebbe molto comodo **poter accedere al servizio di prestito interbibliotecario direttamente online**, così da poter ordinare – sempre online – libri disponibili in altre biblioteche del circuito di Parma e provincia» (**Biblioteca Luigi Malerba**)

ANGRAFICA CAMPIONI UTENTI

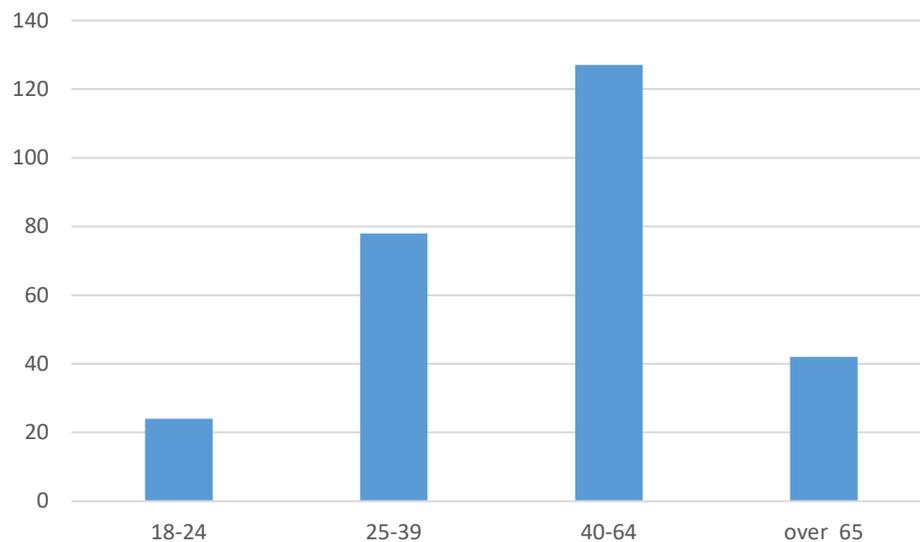
SEI?

Maschio	58
Femmina	213
Altro	1
Preferisco non rispondere	6



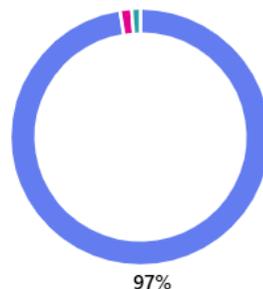
Il grafico mostra che il 77% dei partecipanti alla rilevazione è di sesso femminile, mentre solo il 21% è maschile. Le altre risposte ("Altro" e "Preferisco non rispondere") sono marginali. Questo indica una netta prevalenza femminile tra gli utenti coinvolti, suggerendo un maggiore coinvolgimento delle donne nelle attività delle biblioteche del Comune di Parma.

10. ETA'



NAZIONALITA'

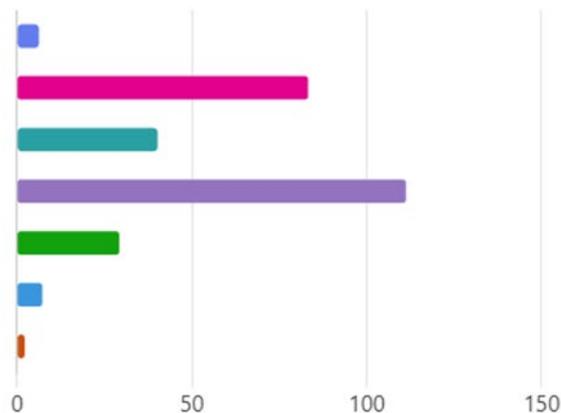
● Italiana	271
● Appartenente all'Unione Europea	4
● Non appartenente all'Unione Europea	3



Relativamente alla nazionalità di appartenenza, il 97% è di nazionalità italiana.

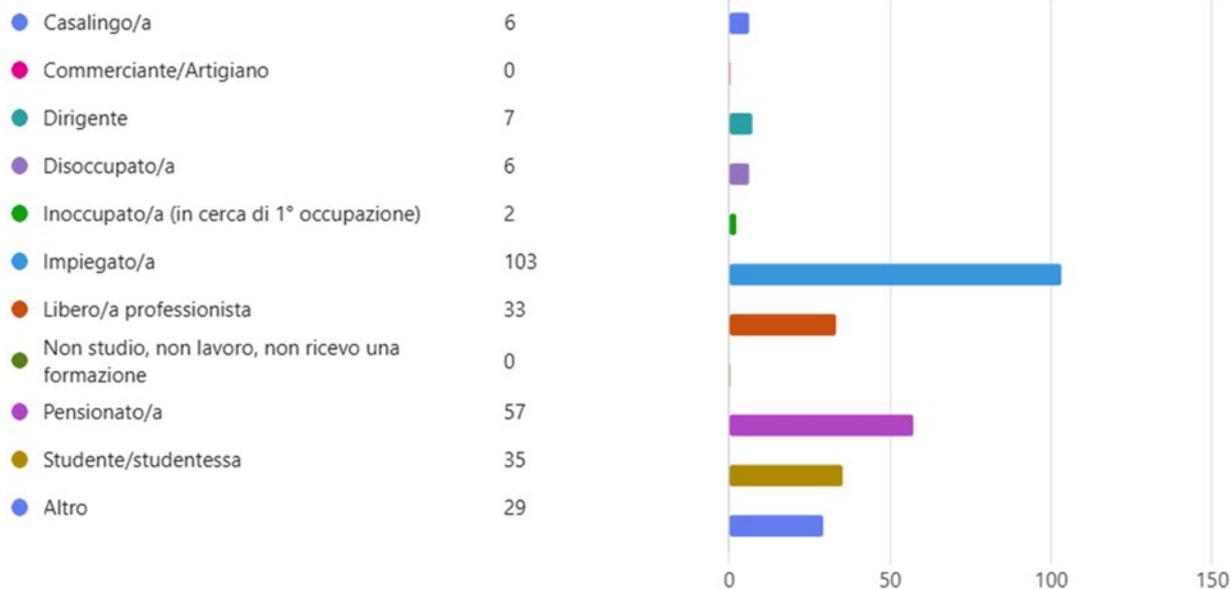
12. TITOLO DI STUDIO

● Diploma di Scuola secondaria di primo grado (Licenza media)	6
● Diploma di Scuola secondaria di secondo grado (Diploma)	83
● Laurea triennale	40
● Laurea (Magistrale o a Ciclo Unico)	111
● Titolo post Laurea (specializzazioni, master, dottorato)	29
● Nessun titolo	7
● Altro	2



Il grafico mostra che la maggior parte degli utenti delle biblioteche del Comune di Parma ha un livello di istruzione medio-alto: prevalgono laureati (magistrali e triennali) e diplomati. Solo una piccola parte ha un titolo di studio basso o nessun titolo. Questo indica che le biblioteche attirano principalmente persone con una formazione scolastica elevata.

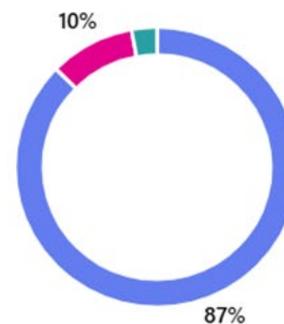
OCCUPAZIONE



La categoria più rappresentata è quella degli impiegati (103), seguita da pensionati (57), studenti (35) e liberi professionisti (33). Sono molto pochi i disoccupati, casalinghi, dirigenti o persone in cerca della prima occupazione, e nessuno ha dichiarato di non studiare né lavorare né formarsi. Nessun utente risulta commerciante o artigiano.

ABITI NEL COMUNE DI PARMA?

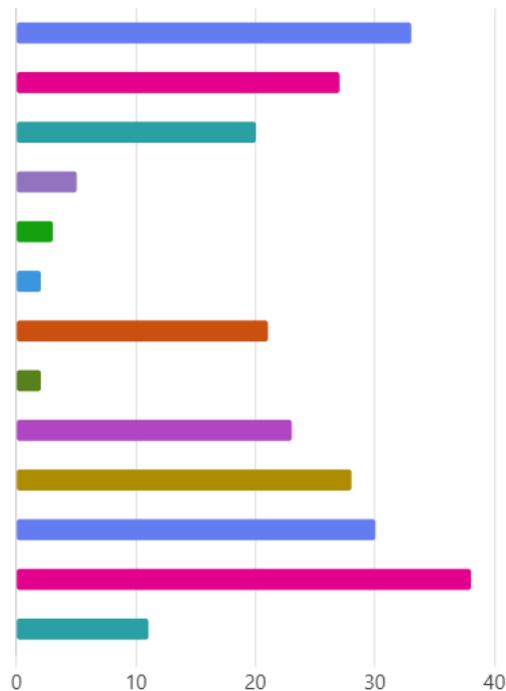
● Si	243
● No, abito in un altro comune della provincia di Parma	27
● No, abito in un'altra provincia	8
● Altro	0



Per quanto riguarda la residenza, l'87% degli utenti vive nel Comune di Parma, il 10% nella sua provincia, il restante fuori dai confini provinciali, solo una percentuale di circa l'1% proviene da fuori provincia

IN QUALE QUARTIERE ABITI?

● Parma centro	33
● Oltretorrente	27
● Molinetto	20
● Pablo	5
● Golese	3
● San Pancrazio	2
● San Leonardo	21
● C.S. Martino	2
● Lubiana	23
● San Lazzaro	28
● Cittadella	30
● Montanara	38
● Vigatto	11

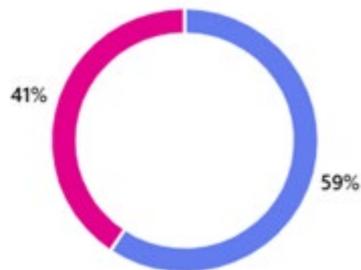


Montanara è il quartiere con il maggior numero di residenti tra i rispondenti (38). Seguono Parma Centro (33), Cittadella (30), e San Lazzaro (28), indicando una forte concentrazione nelle zone centrali e sud-orientali della città.

Quartieri come San Pancrazio, C.S. Martino, e Golese sono scarsamente rappresentati (2–3 risposte), suggerendo una copertura bassa del campione in quelle aree.

VUOI RISPONDERE A QUALCHE ALTRA DOMANDA?

● Sì	165
● No	113



UTILIZZI NELLE BIBLIOTECHE QUESTI SERVIZI O QUESTI DOCUMENTI?

● SI ● NO ● NON CONOSCO

Biblioteca Digitale Emilib

Servizi personali del Catalogo online (prenotazioni, proroghe, servizi bibliografici, suggerimenti di acquisto e altro)

Sportello di facilitazione digitale per assistenza SPID o per altre informazioni digitali

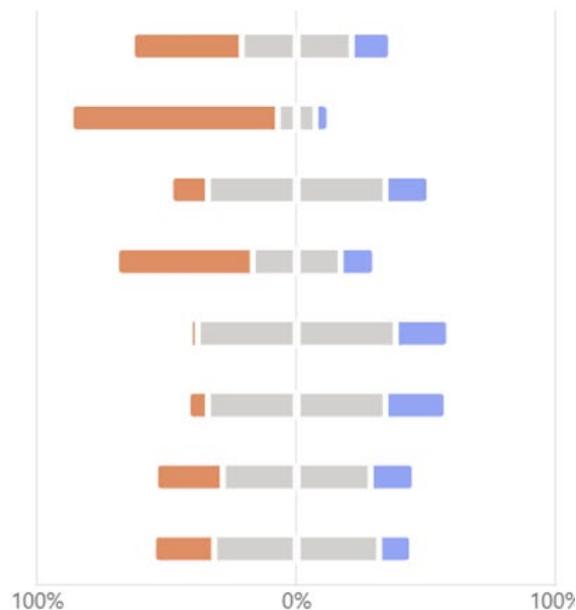
Postazioni per il prestito e il rientro dei documenti in autonomia

Prestito con consegna a domicilio per persone anziane e con impedimento fisico

Collezione libri accessibili (Tattili, Braille, CAA)

Collezione libri nelle lingue straniere europee e extraeuropee e in italiano per stranieri

Gruppi di lettura



Servizi più utilizzati:

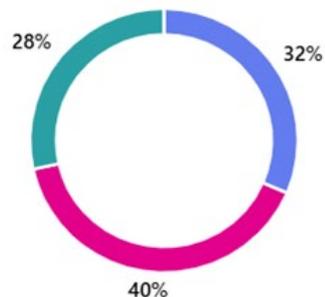
- Servizi personali del catalogo online (prenotazioni, proroghe, suggerimenti): sono i più conosciuti e usati.
- Postazioni per prestito/rientro in autonomia e Biblioteca Digitale EmiLib seguono, con una buona percentuale di utenti che li utilizzano.

Servizi meno conosciuti o utilizzati:

- Prestito a domicilio per anziani e persone con disabilità, collezione di libri accessibili e sportello SPID/assistenza digitale mostrano un'alta percentuale di utenti che non li conoscono.
- Anche i gruppi di lettura e la collezione di libri in lingue straniere sono poco conosciuti o usati.

PARTECIPI ALLE INIZIATIVE, INCONTRI, CORSI, LETTURE, PRESENTAZIONI DELLA BIBLIOTECA DEDICATI AGLI ADULTI?

● Si	52
● No	66
● Ogni tanto	47

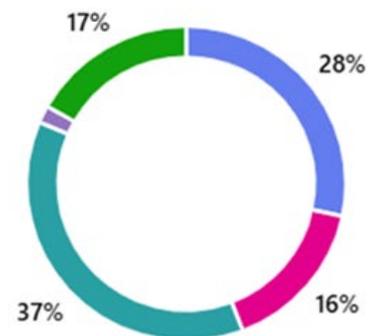


Il grafico mostra la partecipazione degli utenti alle iniziative per adulti organizzate dalle biblioteche del Comune di Parma (incontri, corsi, letture, presentazioni). IL 40% degli utenti non partecipa mai a queste attività, il 32% partecipa regolarmente, il 28% partecipa ogni tanto.

In conclusione, anche se una buona parte degli utenti è coinvolta nelle iniziative culturali, quasi la metà non vi partecipa mai o solo saltuariamente.

SE NON PARTECIPI O PARTECIPI RARAMENTE CI PUOI DARE UNA MOTIVAZIONE?

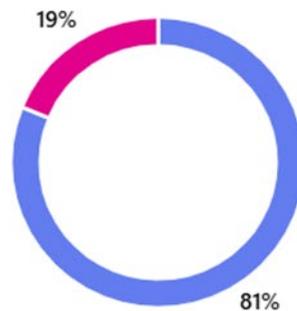
● Non sono informato/a degli eventi	32
● Non sono argomenti di mio interesse	18
● Gli orari e i giorni per me sono scomodi	42
● La biblioteca è scomoda da raggiungere	2
● Altro	19



La motivazione principale per la scarsa partecipazione è la scomodità degli orari e dei giorni (37%), seguita da mancanza di informazione sugli eventi (28%). Un buon 17% ha selezionato "Altro", suggerendo che ci sono cause non coperte dalle opzioni proposte. Solo una minoranza ritiene che gli argomenti non siano interessanti (16%) o che la biblioteca sia difficile da raggiungere (2%).

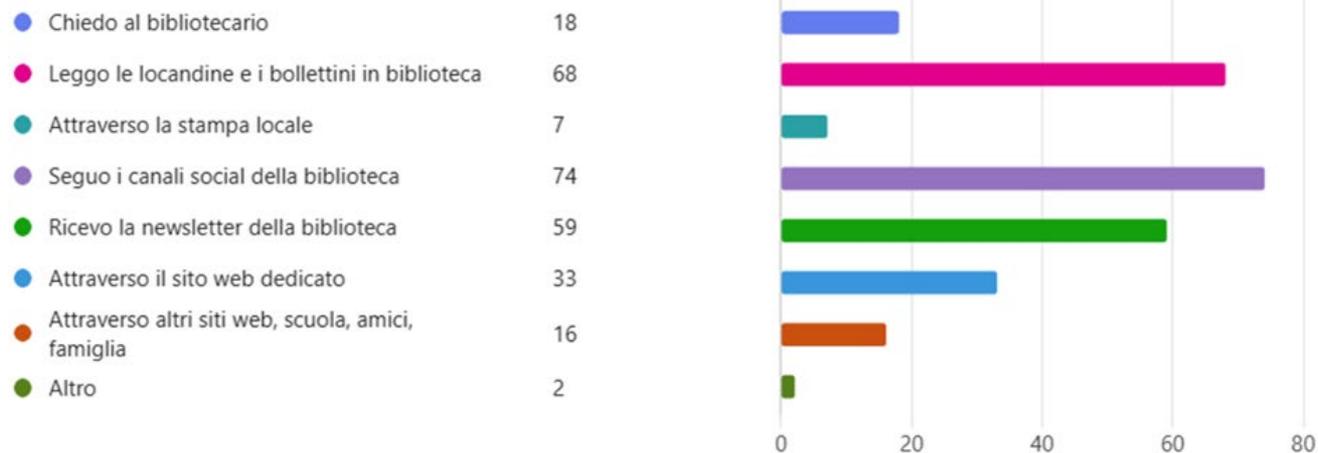
... TI INFORMI SULLE NOVITÀ LIBRARIE E/O SULLE INIZIATIVE CULTURALI DELLE BIBLIOTECHE?

● Si	134
● No	31



La stragrande maggioranza (81%) degli utenti dichiara di informarsi sulle novità librerie e/o sulle iniziative culturali delle biblioteche. Solo una minoranza (19%) non lo fa, indicando che esiste ancora una fascia di utenti potenzialmente da coinvolgere meglio.

IN CHE MODO TI INFORMI?



Il grafico mostra che gli utenti si informano principalmente tramite social della biblioteca (74), locandine e bollettini in sede (68) e newsletter (59). Meno usati risultano il sito web (33) e il passaparola. Canali come la stampa locale o "altro" sono marginali. Nonostante la buona diffusione dei canali informativi, resta una quota di utenti che dichiara di non essere informata, segnalando la necessità di rendere la comunicazione più efficace e accessibile.

102

Risposte

Risposte più recenti

"Spazio di incontro e condivisione"

...

16 intervistati (16%) hanno risposto libri a questa domanda.



Cultura e conoscenza: molti utenti definiscono la biblioteca come un luogo di cultura accessibile, formazione continua, studio, lettura, scoperta e approfondimento personale. Viene vista come una risorsa preziosa per l'apprendimento, sia individuale che familiare.

Casa, rifugio, pace: è descritta spesso come una seconda casa, un rifugio sicuro, uno spazio rilassante e accogliente, in cui si trovano pace, silenzio e benessere. Alcuni la vivono come un porto sicuro, un luogo in cui "tornare" o "sentirsi a casa".

Socialità e condivisione: per molti è anche un luogo di incontro, scambio di idee, socializzazione e aggregazione. Spazi come gruppi di lettura, attività per famiglie e bambini, e ambienti inclusivi sono molto apprezzati.

Ispirazione e crescita personale; la biblioteca è vista come fonte di ispirazione, stimolo per la curiosità, e opportunità di crescita, non solo culturale ma anche emotiva e personale.

Servizio pubblico essenziale: alcuni la definiscono un servizio pubblico indispensabile, un bene civico e democratico, che dovrebbe essere tutelato e valorizzato.

76

Risposte

Risposte più recenti

"Maggior inclusione e apertura a pubblici diversi"

...

11 intervistati (14%) hanno risposto libri a questa domanda.



«Sarebbe interessante un **bookcrossing anche in Guanda**, magari per i libri doppi o tripli in biblioteca»

«Mi piacerebbe **più posto all'esterno**, un bel giardino d'inverno nel chiostro con i banani e tornare a poter uscire nel giardino di San Paolo. Anche un piccolo posto per leggere nel chiostro nuovo di fianco la biblioteca. L'interno è un po' buio.»

«Un maggior numero di **novità editoriali ogni settimana**»

«Più **manga, giochi da tavola** e una sezione anime, oltre che serate dedicate al **gaming** come ad esempio dungeons and dragon»

«**Tavoli attrezzati con prese di corrente** per l'uso del PC personale»

«Maggiori **novità**»

«**Incontri con scrittori**»

Attività e Offerta Culturale

- Più eventi per adulti (presentazioni, gruppi di lettura, incontri con autori).
- Attività per bambini e adolescenti (laboratori, letture animate).
- Maggiore disponibilità di novità editoriali, anche in lingua originale.
- Interesse per temi attuali, tecnologia, sport e società.

Spazi e Comfort

- Miglior uso degli spazi esterni (giardini, chiostrini).
- Tavoli con prese elettriche, più postazioni studio.
- Migliore illuminazione, aria condizionata, silenzio rispettato.

Servizi e Innovazione

- Wi-Fi stabile, distributori d'acqua o tisane.
- App SBP da migliorare.
- Servizi come prestito a domicilio, assistenza tesi, bookcrossing.

Accoglienza e Sicurezza

- Presenza di personale di sicurezza.
- Maggiore empatia e professionalità del personale.
- Controllo su comportamenti disturbanti e pulizia quotidiana.

Inclusione e Partecipazione

- Iniziative per minoranze linguistiche.
- Spazi per socializzare e confrontarsi.
- Coinvolgimento attivo dei cittadini in progetti culturali.