Comune di Parma

REPORT INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUL SISTEMA BIBLIOTECARIO (01/01/2026-31/03/2026)

Introduzione

La rilevazione di Customer Satisfaction relativa alle **biblioteche del Comune di Parma (anno 2025–2026)** è finalizzata a valutare il livello di utilizzo, la qualità percepita dei servizi e il ruolo delle biblioteche nella vita culturale e sociale della città. L'indagine ha raccolto **256 questionari**, offrendo una base informativa ampia e rappresentativa dell'utenza.

I dati evidenziano una **frequentazione diffusa e continuativa** delle biblioteche cittadine, con una presenza significativa di utenti che dichiarano di utilizzarle almeno settimanalmente. Tra le sedi maggiormente rappresentate risultano la **Biblioteca Cesare Pavese** (72 risposte), le **Biblioteche del San Paolo** (61) e la **Biblioteca Civica** (58), seguite dalla **Biblioteca Luigi Malerba** (50) e dalla **Biblioteca di Alice**.

La principale motivazione di accesso è il **prestito librario** (223 risposte), seguita dallo **studio e lettura** (73) e dalla partecipazione a **iniziative culturali, corsi e attività**. Le biblioteche si configurano quindi non solo come luoghi di accesso al patrimonio documentale, ma anche come **spazi polifunzionali di aggregazione, apprendimento e tempo libero**.

Sotto il profilo logistico, gli utenti raggiungono prevalentemente le biblioteche **a piedi (95)** o con mezzi privati (**auto 72, bicicletta 63**), a conferma della dimensione di prossimità territoriale del servizio.

Le valutazioni dei servizi evidenziano un quadro **complessivamente positivo**, con una prevalenza di giudizi "Sì" e "Abbastanza" su aspetti quali:

- competenza e professionalità del personale;
- cortesia e capacità di ascolto;
- qualità delle informazioni bibliografiche;
- ordine, pulizia e accessibilità degli spazi. Il **giudizio complessivo sulle biblioteche** si attesta su un valore medio pari a **5,34 su una scala da 1 a 6**, collocandosi quindi su un livello **medio-alto di soddisfazione**, con una forte concentrazione delle risposte nei livelli più elevati (5 e 6).

Accanto agli elementi di apprezzamento emergono tuttavia alcune aree di miglioramento, che riguardano in particolare:

- il **potenziamento delle attività culturali ed eventi** (86 segnalazioni);
- l'**incremento e aggiornamento del patrimonio librario** (73);
- l'**utilizzo e valorizzazione degli spazi**, anche esterni (80);
- l'**ampliamento degli orari di apertura** (43) e dei servizi di supporto.

L'indagine mette inoltre in luce una **partecipazione ancora limitata alle iniziative per adulti**, dovuta principalmente alla scarsa conoscenza degli eventi e alla non compatibilità degli orari con le esigenze dell'utenza. A conferma di questo dato, la maggioranza degli utenti si informa attraverso canali tradizionali e interni alle biblioteche (locandine, social e newsletter), con margini di rafforzamento della comunicazione esterna.

Dal punto di vista qualitativo, le risposte aperte restituiscono un'immagine particolarmente significativa: la biblioteca viene percepita soprattutto come **"un luogo" di riferimento**, associato a studio, tranquillità, crescita personale e socialità, evidenziando il valore identitario e comunitario del servizio. [

Nel complesso, la rilevazione conferma il ruolo delle biblioteche comunali come **infrastruttura culturale fondamentale**, capace di integrare servizi informativi, educativi e sociali. I risultati costituiscono una base conoscitiva utile per consolidare i punti di forza – in particolare la qualità della relazione con gli operatori e la capillarità del servizio – e per orientare interventi di sviluppo in termini di offerta culturale, accessibilità e comunicazione.

Sintesi dei suggerimenti degli utenti

Dall'analisi delle risposte aperte emergono alcune principali **aree di miglioramento**, riconducibili a specifiche dimensioni dell'offerta bibliotecaria.

1. Spazi e organizzazione

- Necessità di **ampliare e diversificare gli spazi**, con particolare riferimento a:
  - sale polifunzionali per incontri ed eventi;
  - aree dedicate per studio silenzioso separate da spazi per attività e laboratori;
  - maggior numero di **posti a sedere** e tavoli studio;
  - creazione di spazi per **coworking e smart working**.
- Richiesta di una maggiore **cura degli ambienti** (ordine, pulizia, comfort, sedute più adeguate).

2. Spazi esterni

- Forte interesse per la **valorizzazione degli spazi esterni** (cortili e giardini):
  - utilizzo per attività culturali e sociali;
  - creazione di **spazi accoglienti anche per bambini e famiglie**;
  - inserimento di arredi (es. sedute, aree relax).

3. Servizi e dotazioni

- Richiesta di potenziamento dei servizi:
  - introduzione o miglioramento di **autoprestito, totem OPAC e postazioni digitali**;
  - disponibilità di prese elettriche, PC e strumenti per consultazione autonoma;
  - miglioramento dell'**esperienza digitale e dell'app** (es. gestione suggerimenti acquisto, audiolibri).
- Esigenza di servizi accessori:
  - distributori di bevande/snack o acqua;
  - miglioramento dei servizi igienici e dotazioni (es. fasciatoi).

4. Patrimonio e offerta culturale

- Richieste ricorrenti di:
  - **incremento e aggiornamento del patrimonio librario**, soprattutto novità editoriali;

    - maggiore disponibilità di materiali specifici (es. libri in lingua originale, cinema, audiolibri);
    - miglioramento della **manutenzione dei libri**.
- Rafforzamento delle attività:
    - aumento di **eventi culturali e gruppi di lettura** per adulti;
    - ampliamento delle attività per bambini, in particolare fascia **0–3 anni**;
    - sviluppo di laboratori, musica e lettura ad alta voce.

5. Accessibilità, orari e servizi al pubblico

- Richiesta di:
    - maggiore continuità del servizio durante la settimana;
    - sviluppo di servizi come **prestito a domicilio** e prestito interbibliotecario.
- Miglioramento della **segnaletica** e dell'orientamento tra gli scaffali.

6. Sicurezza e gestione

- Segnalata la necessità di:
    - maggiore **sicurezza degli spazi** (presidio, sorveglianza, supporto al personale);
    - migliore organizzazione delle attività per evitare interferenze tra studio ed eventi.

7. Valutazioni qualitative

- Accanto ai suggerimenti, emergono numerosi apprezzamenti per:
    - **qualità degli spazi di studio**;
    - **cortesia e competenza del personale**;
    - ruolo della biblioteca come luogo di riferimento culturale e sociale.

Nel complesso, i feedback evidenziano una domanda orientata non solo al servizio tradizionale di prestito, ma a un modello di biblioteca sempre più **multifunzionale, accessibile e centrato sugli spazi e sulla comunità**, con particolare attenzione all'offerta culturale, alla qualità degli ambienti e ai servizi digitali.

Correlazione territoriale

La distribuzione delle risposte per quartiere evidenzia una relazione significativa tra prossimità territoriale e biblioteca di riferimento. In termini di capacità esplicativa assimilabile a un coefficiente di determinazione, il **pseudo-R^2** risulta pari a **0,239**, confermando che la componente territoriale incide in modo significativo sulla biblioteca di riferimento, pur non esaurendo da sola la variabilità osservata. In altre parole, esiste una **relazione territoriale significativa**, ma la scelta della biblioteca non dipende solo dal quartiere.

In particolare, il quartiere **San Lazzaro** si associa prevalentemente alla Biblioteca Cesare Pavese, **Montanara** alla Biblioteca Luigi Malerba, **Parma centro** alle Biblioteche del San Paolo (Ugo Guanda e Internazionale Ilaria Alpi), mentre **Molinetto**, **Oltretorrente** e **Pablo** mostrano una maggiore incidenza di risposte riferite alla Biblioteca Civica. La correlazione territoriale conferma il ruolo delle biblioteche come presìdi di prossimità radicati nei diversi contesti urbani.

Quartiere	Biblioteca di Alice	Biblioteche del San Paolo (Ugo Guanda e	Biblioteca Civica	Biblioteca Cesare Pavese	Biblioteca Luigi Malerba
C.S Martino	0	0	1	2	0
Cittadella	1	5	3	6	4
Golese	0	0	0	1	1
Lubiana	1	0	1	16	3
Molinetto	2	8	9	1	2
Montanara	1	4	4	0	20
Oltretorrente	3	2	10	2	2
Pablo	0	2	7	1	2
Parma centro	4	22	7	2	1
San Lazzaro	0	6	6	25	3
San Leonardo	1	7	1	3	2
San Pancrazio	0	3	0	0	0
Vigatto	0	1	1	1	2
Totale	**13**	**60**	**50**	**60**	**42**

Età media rispondenti per biblioteca

L'analisi mostra alcune differenze di età media tra le biblioteche:

Biblioteca	N	Età media	Mediana
Biblioteca Cesare Pavese	71	52,8	57
Biblioteche del San Paolo (Ugo Guanda e Internazionale Ilaria Alpi)	61	53,4	55
Biblioteca Civica	58	51,5	54
Biblioteca Luigi Malerba	50	43,9	45,5
Biblioteca di Alice	15	38,8	40

Giudizio complessivo medio per biblioteca

(scala da 1 a 6)

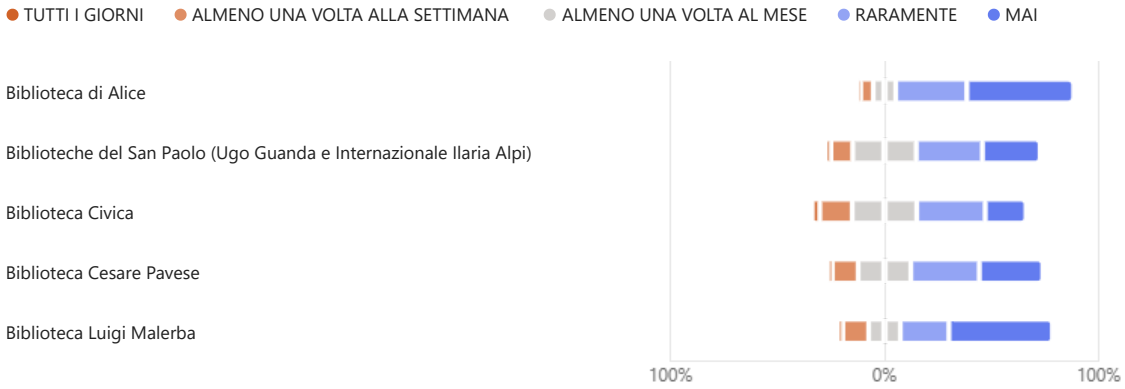
Biblioteca	N risposte	Media	Mediana
Biblioteca Luigi Malerba	50	**5,56**	6
Biblioteca Civica	58	**5,40**	6
Biblioteca Cesare Pavese	72	**5,31**	5
Biblioteca di Alice	15	**5,27**	5
Biblioteche del San Paolo (Ugo Guanda e Internazionale Ilaria Alpi)	61	**5,15**	5

Panoramica delle risposte

Chiuso

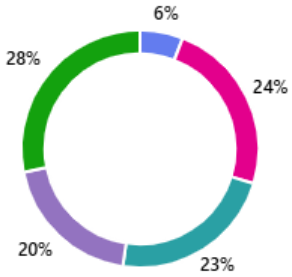
Risposte	Tempo medio	Durata
256	07.43	88 Giorni

1. QUALI BIBLIOTECHE FREQUENTI?



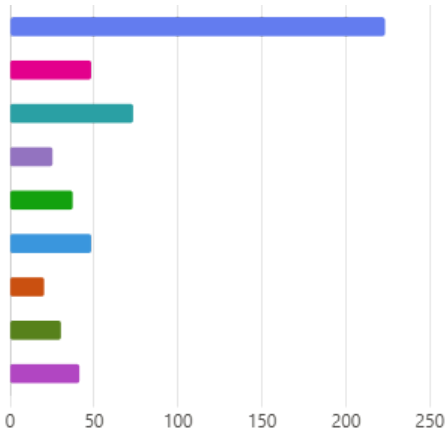
2. PER QUALE BIBLIOTECA CHE FREQUENTI SOLITAMENTE VUOI RISPONDERE?

Biblioteca di Alice	15
Biblioteche del San Paolo (Ugo Guanda e Internazionale Ilaria Alpi)	61
Biblioteca Civica	58
Biblioteca Luigi Malerba	50
Biblioteca Cesare Pavese	72



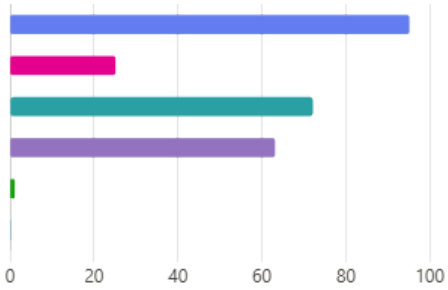
3. PER QUALE MOTIVO FREQUENTI QUESTA BIBLIOTECA?

Prendere in prestito libri	223
Prendere in prestito DVD, giochi, altri materiali	48
Studiare o leggere	73
Lavorare	25
Leggere quotidiani e/o riviste	37
Partecipare a incontri, corsi, presentazioni	48
Partecipare a un gruppo di lettura	20
Trascorrere tempo insieme ai miei bambini	30
Trascorrere il mio tempo libero	41

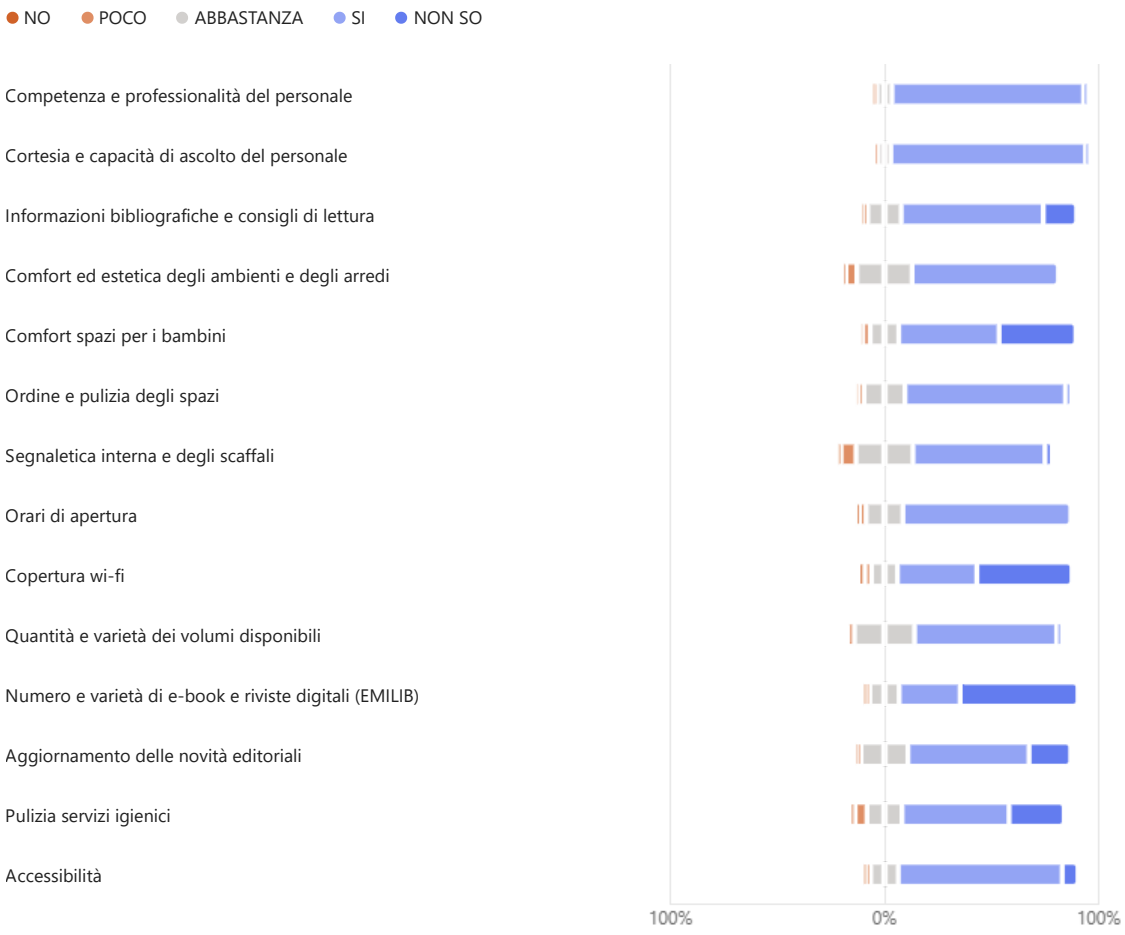


4. COME RAGGIUNGI SOLITAMENTE QUESTA BIBLIOTECA?

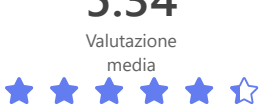
A piedi	95
Con i mezzi pubblici	25
In automobile	72
In bicicletta	63
In moto/scooter	1
Altro	0

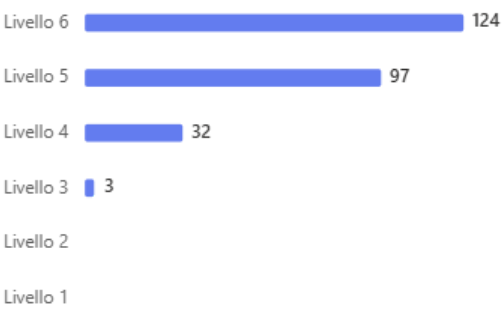


5. SEI SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?



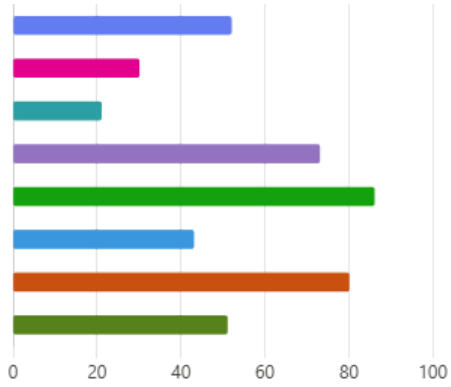
6. ESPRIMI UN GIUDIZIO COMPLESSIVO SU QUESTA BIBLIOTECA (DA PESSIMO A ECCELLENTE)





7. QUALE TRA QUESTI ASPETTI VORRESTI MIGLIORARE?

Incremento attività di formazione per adulti	52
Incremento spazi per attività condivise (es. studio in gruppo, coworking)	30
Miglioramento attività di consulenza in Biblioteca e/o in remoto	21
Incremento del patrimonio, in particolare delle novità editoriali	73
Eventi e attività culturali	86
Incremento orari di apertura	43
Utilizzo spazi esterni	80
Altro o nessun aspetto	51



8. SE HAI SUGGERIMENTI SCRIVILI QUI

65
Risposte

Risposte più recenti

"Controllo e sicurezza per il personale della biblioteca, quasi completamente ... "

"inserire dei distributori automatici per le pause o distributori del caffè"

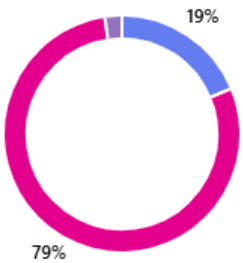
• • •

11 intervistati (17%) hanno risposto lettura a questa domanda.



9. SEI?

Maschio	48
Femmina	202
Altro	0
Preferisco non rispondere	6



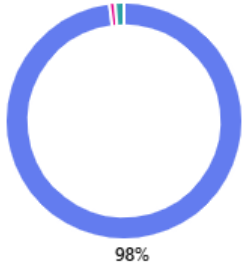
10. ETA' (INDICARE L'ETA' PRECISA)

256
Risposte

49,9 anni
Media

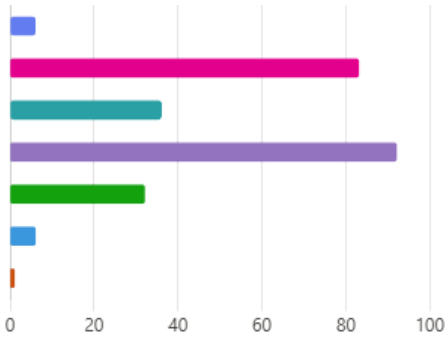
11. NAZIONALITA'

Italiana	251
Appartenente all'Unione Europea	2
Non appartenente all'Unione Europea	3



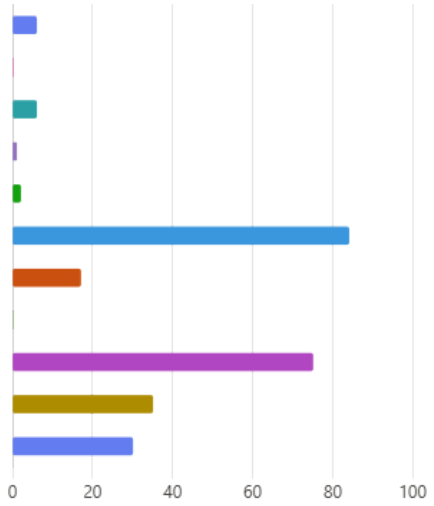
12. TITOLO DI STUDIO

Diploma di Scuola secondaria di primo grado (Licenza media)	6
Diploma di Scuola secondaria di secondo grado (Diploma)	83
Laurea triennale	36
Laurea (Magistrale o a Ciclo Unico)	92
Titolo post Laurea (specializzazioni, master, dottorato)	32
Nessun titolo	6
Altro	1



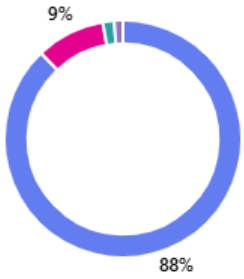
13. OCCUPAZIONE

Casalingo/a	6
Commerciante/Artigiano	0
Dirigente	6
Disoccupato/a	1
Inoccupato/a (in cerca di 1° occupazione)	2
Impiegato/a	84
Libero/a professionista	17
Non studio, non lavoro, non ricevo una formazione	0
Pensionato/a	75
Studente/studentessa	35
Altro	30



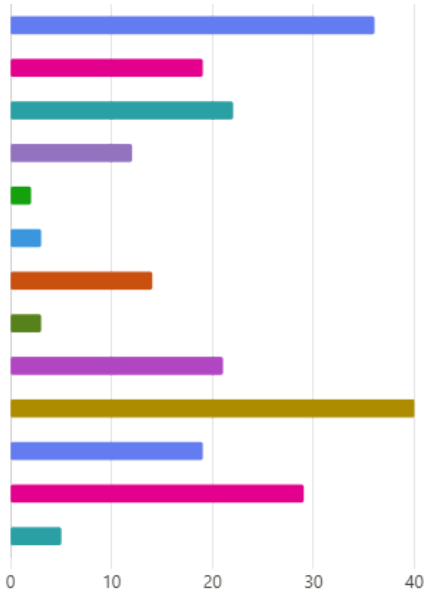
14. ABITI NEL COMUNE DI PARMA?

Si	225
No, abito in un altro comune della provincia di Parma	24
No, abito in un'altra provincia	4
Altro	3



15. IN QUALE QUARTIERE ABITI?

Parma centro	36
Oltretorrente	19
Molinetto	22
Pablo	12
Golese	2
San Pancrazio	3
San Leonardo	14
C.S Martino	3
Lubiana	21
San Lazzaro	40
Cittadella	19
Montanara	29
Vigatto	5



16. VUOI RISPONDERE A QUALCHE ALTRA DOMANDA?

Si	131
No	125



18. 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

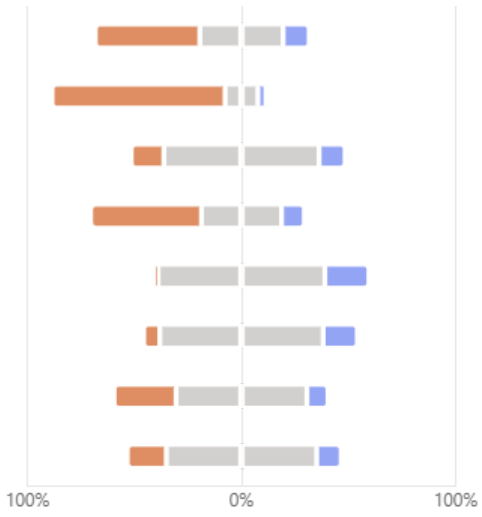
Postazioni per il prestito e il rientro dei documenti in autonomia

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

Collezione libri accessibili (Tattili, Braille, CAA)

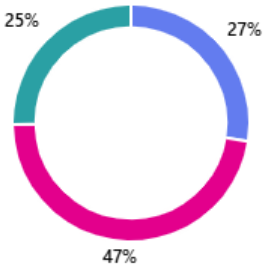
Collezione libri nelle lingue straniere europee e extraeuropee e in italiano per stranieri

Gruppi di lettura



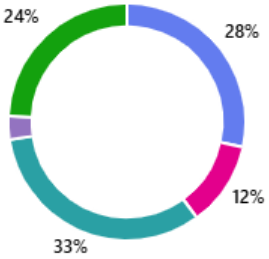
19. PARTECIPI ALLE INIZIATIVE, INCONTRI, CORSI, LETTURE, PRESENTAZIONI DELLA BIBLIOTECA DEDICATI AGLI ADULTI?

Si	36
No	62
Ogni tanto	33



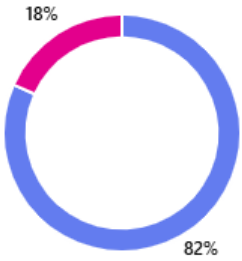
20. SE NON PARTECIPI O PARTECIPI RARAMENTE CI PUOI DARE UNA MOTIVAZIONE?

Non sono informato/a degli eventi	27
Non sono argomenti di mio interesse	11
Gli orari e i giorni per me sono scomodi	31
La biblioteca è scomoda da raggiungere	3
Altro	23



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

Si	107
No	24



22. IN CHE MODO TI INFORMI?

Chiedo al bibliotecario	15
Leggo le locandine e i bollettini in biblioteca	63
Attraverso la stampa locale	7
Seguo i canali social della biblioteca	56
Ricevo la newsletter della biblioteca	50
Attraverso il sito web dedicato	29
Attraverso altri siti web, scuola, amici, famiglia	3
Altro	1

