



RELAZIONE SULLA QUALITA' PERCEPITA SULLA DELLA BIBLIOTECA CIVICA "A. GAMBALUNGA"- Dicembre 2008

Scopo | Misurare la qualità percepita del servizio dell'intera biblioteca. L'attività si inquadra nel processo di miglioramento continuo del SGQ.

Introduzione al Servizio | Il Servizio è organizzato in:

- Reference
- Mediateca
- Area quotidiani
- Sala di consultazione riservata
- Emeroteca
- Scaffale aperto
- Sezione Cineteca
- Sezione ragazzi

Metodo di Somministrazione: | Il questionario, realizzato in collaborazione con la Direzione, è stato somministrato in autocompilazione a 147 utenti (251 nel 2007). Questo forte calo risulta essere dovuto al periodo troppo corto di monitoraggio.

| Il questionario, chiede l'importanza e la soddisfazione sugli aspetti che caratterizzano il servizio della biblioteca in generale.



Anagrafica

Il campione intervistato è per metà uomo e donna ed ha un'età prevalentemente attorno alle fasce di:

1. 23 - 26 anni
2. 18 -22
3. 27 - 35
4. oltre i 36

Quindi l'utente in questione è un giovane studente univesitario

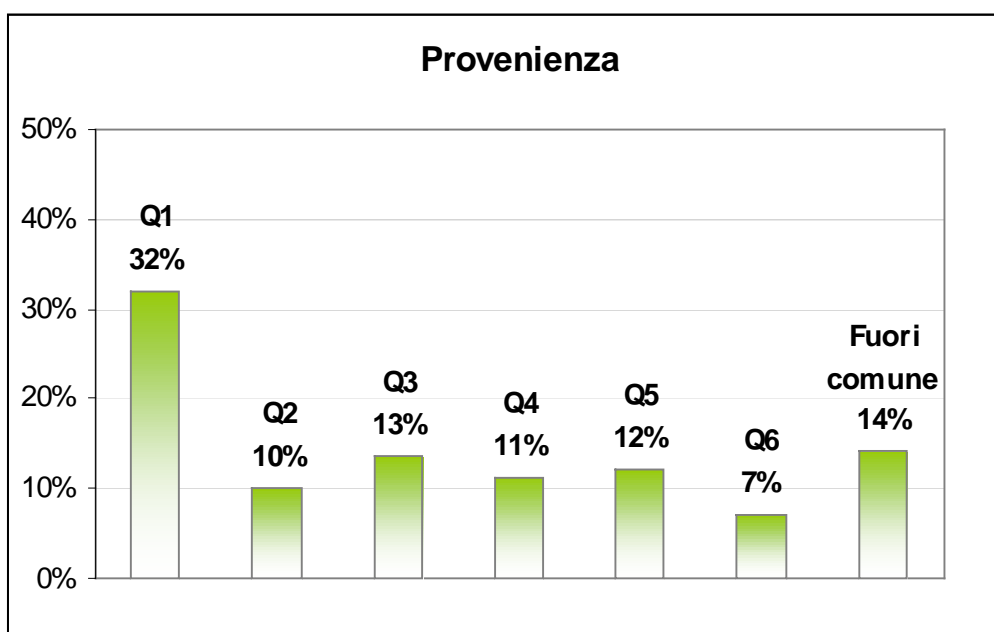
I principali canali di informazione che in genere portano a conoscere l'esistenza della biblioteca sono:

1. Passaparola (62%)
2. Indicazione della scuola (28%)
3. Pubblicità ed iniziative della biblioteca (8%)

Oss. Gli eventi organizzati dalla Biblioteca non risultano essere importanti mezzi di promozione per l'utenza.

I quartieri più rappresentati sono:

1. Q1: Centro storico – Marina Centro – San Giuliano (più di 1/3);
2. Fuori comune, Q3, Q3, Q4, Q5 hanno una distribuzione uniforme attorno al 11%
3. Q6: V Peep, Grotta Rossa Gaiofana

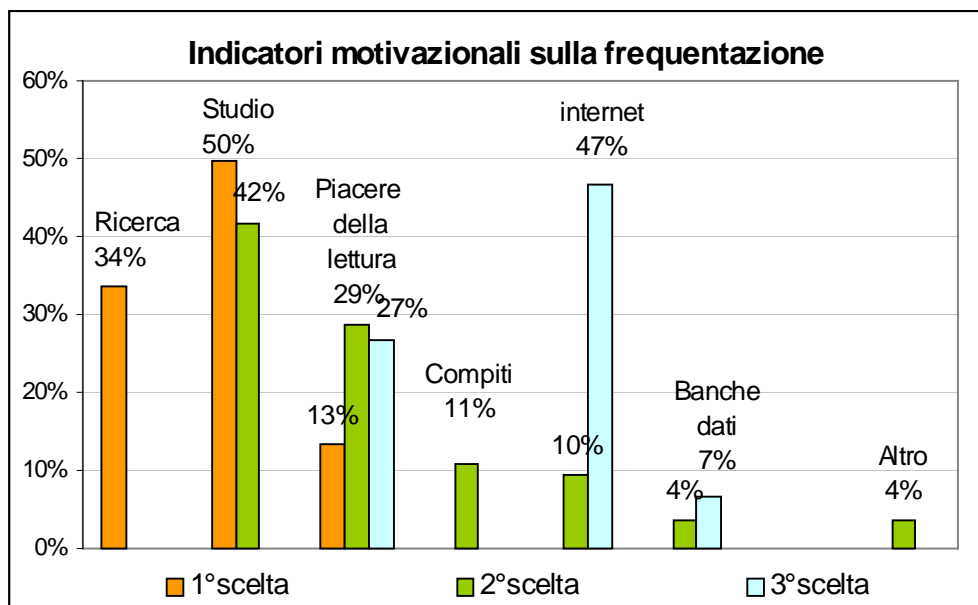


Oss. Importante è la quota dei studenti che vivono in prossimità del centro e anche quelli che vengono fuori dal territorio comunale.

Il principale utilizzo della biblioteca è:

1. Studiare
2. Lettura di libri
3. Internet
4. Ricerche.

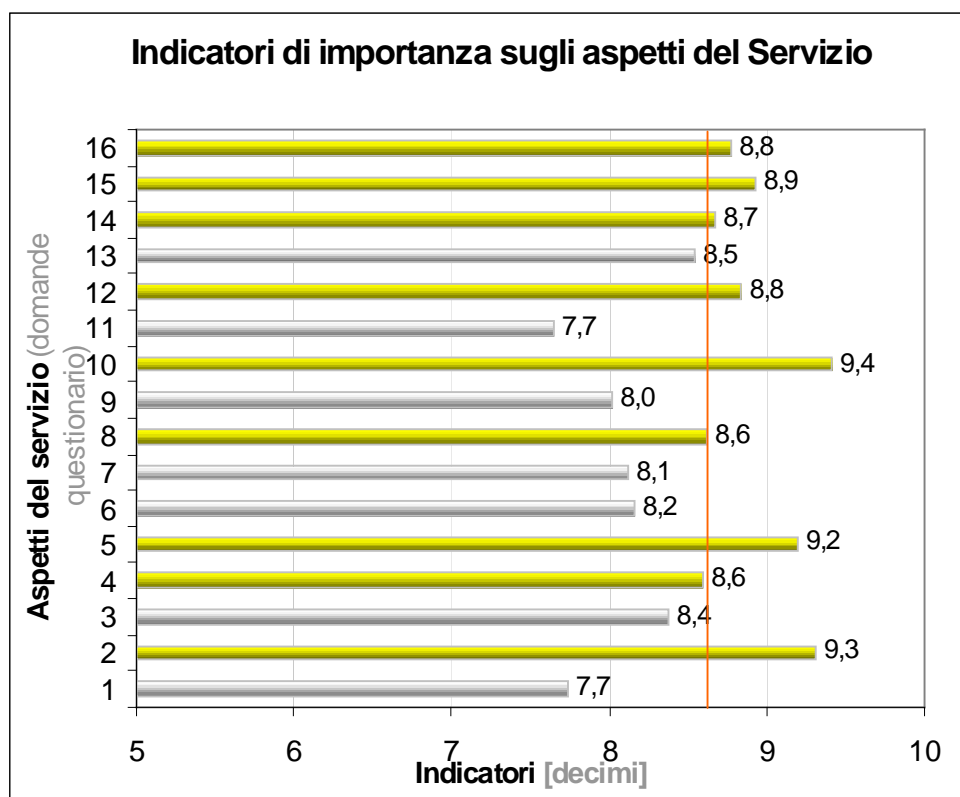




Si osservi come nessuno del campione intervistato non sia andato a consultare le leggi o normative.

Servizio Biblioteca

Al campione è stato chiesto di esprimersi le proprie aspettative sui servizi della Biblioteca



n.	Voto Import	Importanza dei servizi della Biblioteca	
1	9,4	Scaffale aperto	
2	9,3	OPAC	
3	9,2	Disponibilità librai	
4	8,9	Sezione Ragazzi	
5	8,8	Wi Fi area	Servizi igienici
6	8,7	Cineteca	
7	8,6	Sala di consultazioni di opere generali	Reference
8	8,5	Mediateca	
9	8,4	Iniziative culturali	
10	8,2	Area quotidiani	
11	8,1	Area periodici	
12	8	Sala di consultazione riservata	
13	7,7	Riproduzioni digitali	Sito internet

Soddisfazione sul servizio

Ordine Import.	Importanza Val. Medio	Soddisfazione Val Medio	Aspetti del Servizio Nidi
	8,6	7,4	
1°	9,3	7,2	Scaffale aperto
2°	9,2	8,5	OPAC
3°	9,2	7,4	Disponibilità librai
4°	8,9	7,5	Sezione Ragazzi
5°	8,8	7,6	Wi Fi area
		6	Servizi igienici
6°	8,7	7,3	Cineteca
7°	8,6	7,5	Sala di consultazioni di opere generali
		7,6	Reference

In verde si evidenzia la principale leva di successo della Biblioteca è :

1. OPAC che mette in rete i libri di 116 biblioteche delle 3 province romagnole e di seguito
2. Reference
3. Sala di consultazione di opere generali
4. Wi Fi area

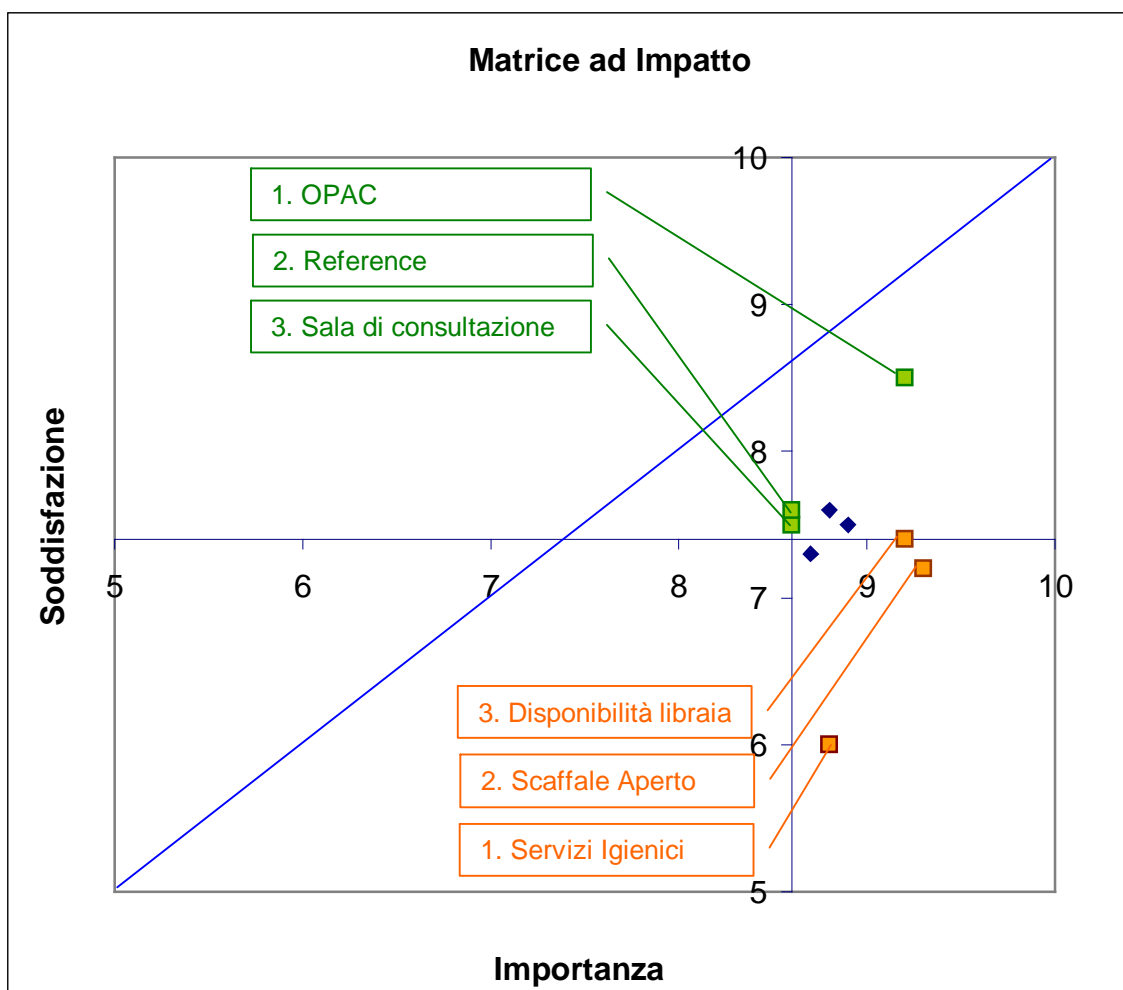
In arancione l'aspetto che ha ottenuto un maggior scostamento tra importanza e soddisfazione:

1. Servizi igienici e di seguito
2. Scaffale aperto



3. Disponibilità libraia

Oss.: Il servizi maggiormente apprezzati sono legati prestito dei libri.



La soddisfazione complessiva più che discreta con una votazione pari a 7,6.

N.	Proposte migliorative del servizio	Frequenza
1	Bagni senza turche ma con water e più caldo d'inverno. Anche imbiancarli togliendo tutte quelle scritte irrispettose. Rubinetti che consumino meno acqua.	18
2	Distributore di snack che dia il resto	7
3	Sala dove si può discutere liberamente senza lamentele della gente che vuole il silenzio	5
4	Cambiare il mobilio della zona quotidiani	4
5	Allargare la banda del collegamento wi-fi per renderla più veloce	3
	Apertura serale	
6	Ampliare il reparto studio	2
	Ampliare repertorio dei libri	
	Un posto per poter parlare a bassa voce di studio	
	aumentare quotidiani	
7	Tenere aperto la biblioteca il sabato pomeriggio	1
	Libri in inglese sulla storia dei balcani, sociologia, educazione e psicologia, sezione ebraica, testi filosofici, arte contemporanea, titoli stranieri anche quotidiani, libri in russo anche classici scritti in italiano, aggiornare vocabolari	
	Evitare che i dipendenti chiacchierino all'ingresso, oltre ad essere poco interessante, non è utile alla concentrazione	
	Zona di lettura dei quotidiani più ampia in quanto poco pratica data la grande affluenza di utenza e la ricchezza del materiale disponibile	
8	Ampliare e Climatizzare le sale di consultazione	1
9	La prenotazione dei libri via internet , se confermata via e-mail o telefono, dovrebbe essere già presente al front office per il ritiro	1
10	Più cortesia del personale: sono indifferenti almeno buongiorno	1
11	A volte la ricerca di un documento fatta in biblioteca con i computer, non è soddisfacente perché i PC non funzionano a dovere	1
12	Mediateca dovrebbero essere un'area libera e sempre aperta (non a pagamento)	1
13	Iniziative di formazione rivolte alle insegnanti	1
14	Non si può aspettare 40 minuti per aspettare un libro	1
15	Nel catalogo OPAC sarebbe utile da un autore/trice avere anche i titoli dei testi critici che lo riguardano (libri di lettura e saggi)	1
16	Mettere gli adesivi di feltro sotto le sedie	1
17	Dedicare una stanza apposta per i periodici	1
18	Personale disponibile come la sezione ragazzi	1
19	Fotocopie meno costose	1
20	Spostare la macchina delle fotocopie	1
21	Cineteca: Se non ci sono posti a sedere, perchè la sala è al completo, evitare di far pagare il biglietto o meglio non fate più entrare.	1
22	Cineteca:Film in lingua originale. Film da prendere in prestito dagli scaffale	1
23	Cineteca: prestito dei film dvd o cassette	1
24		1
25		1

26	Ammodernamento della sala lettura dei periodici	1
27	Dedicare una stanza apposta per i periodici	1



Scheda Riassuntiva

L'utente tipo è indistintamente uomo e donna con un'età dai 23 ai 26 anni

Ha conosciuto l'esistenza della Biblioteca tramite passaparola di amici (71%) o indicazione della scuola (17%)

abita vicino alla Biblioteca (quartiere n. 1 con 32%)
ed in maniera uniforme attorno al 10% un po' da tutti i quartieri. Il quartiere meno presente è il Q6.
Rilevante la fetta di persone che viene da fuori il territorio comunale

Le motivazioni sono tipiche dei studenti universitari fuori sede e non (studiare, lettura di libri, Internet, Ricerche).

Classificano per importanza i servizi di:

1. Scaffale Aperto (9,4 su 10)
2. OPAC (9,3)
3. Disponibilità librai (9,2)

Le leve di successo sono:

1. OPAC
2. Reference
3. Sala di consultazione di opere generali
4. Wi Fi area

Le Leve di miglioramento:

1. Servizi Igienici
2. Scaffale aperto
3. Disponibilità librai

Complessivamente i servizi della biblioteca sono stati giudicati più che positivi con votazione pari a 7,6.



1. Come ha conosciuto la Biblioteca Civica "A. Gambalunga"?

- 1.1 Indicazioni della scuola;
- _2 Partecipando a qualche iniziativa della Biblioteca;
- _3 Materiale pubblicitario (manifesti, brochure);
- _4 Organi di stampa;
- _5 Sito web **www.comune.rimini.it**;
- _6 Amici o passaparola

2. Quante volte viene in un mese (in media)? _____

3. Per quale motivo frequenta la Biblioteca (possibili 2 risposte)

- 3.1 ricerca
- _2 studio
- _3 piacere della lettura, svago
- _4 compiti scolastici
- _5 internet
- _6 banche dati
- _7 leggi e normative
- _8 altro

4. In base ai propri utilizzi esprima un voto da 1 a 10 sull'importanza e sulla Soddi dei seguenti aspetti:

IMPORTANZA	Aspetti del servizio	SODDI
	1 nuovo sito web www.bibliotecagambalunga.it	
	2 L'OPAC (rete che mette a disposizione i volumi di 116 biblioteche delle tre province romagnole per il prestito o proposte d'acquisto).	
	3. Iniziative culturali promosse dalla Biblioteca (Festival, conferenze, presentazione di libri, mostre, ecc.)	
	4. Reference (Informazioni bibliografiche e indirizzi di ricerca)	
	5. Disponibilità libraria	
	6. Area lettura quotidiani	
	7. Sala lettura periodici (emeroteca)	
	8. Sala di consultazione di opere generali	
	9. Sala di consultazione riservata	
	10. Scaffale aperto	
	11. Riproduzioni digitali	
	12. Wi Fi area	
	13. Mediateca	
	14. Sezione Cineteca	
	15. Sezione Ragazzi	
	16. Servizi igienici	
	17. Soddisfazione complessiva del servizio	

Customer Biblioteca 2008

5. Proposte per aiutarci a migliorare il servizio

6. Sesso

- F
 M

7. Età _____

8. In quale quartiere della città vivi?

- Q1 Centro storico- Marina centro - San Giuliano
 Q2 Borgo San Giovanni – Lagomaggio – Marina Lido
 Q3 Bellariva - Miramare
 Q4 Borgo Mazzini – INA Casa – Vergano - Corpolò
 Q5 Celle - Viserba – San Vito - Santa Giustina
 Q6 V°Peep – Grotta rossa – Gaiofana
 Altro / Fuori Comune

***La Biblioteca ed il suo personale vi ringrazia.
I risultati dell'indagine saranno consultabili sul nuovo sito:
www.bibliotecagambalunga.it***