



RELAZIONE SULLA QUALITA' PERCEPITA SUL SERVIZIO DI PRESTITO DELLA BIBLIOTECA CIVICA "A. GAMBALUNGA" Settembre 2006

Scopo

dell'indagine è di misurare la qualità percepita sul Servizio di prestito del patrimonio librario. Il servizio in questione a seguito dell'indagine conoscitiva tenutosi nel 2004 il servizio con il maggior numero di clienti. L'attività d'indagine rientra nel percorso di inserimento del Servizio Biblioteca nel Sistema di Gestione Qualità del comune di Rimini (vedi PG.07.04) oltre a rappresentare una fonte importante per l'attuazione del Miglioramento Continuo.

Introduzione al Servizio

L'accesso informativo sulla presenza di un libro (reference) può essere fatta in tre modi:

- Presentandosi allo sportello
- Tramite il sito che controlla la disponibilità delle biblioteche nella Romagna
- Accesso allo scaffale aperto.

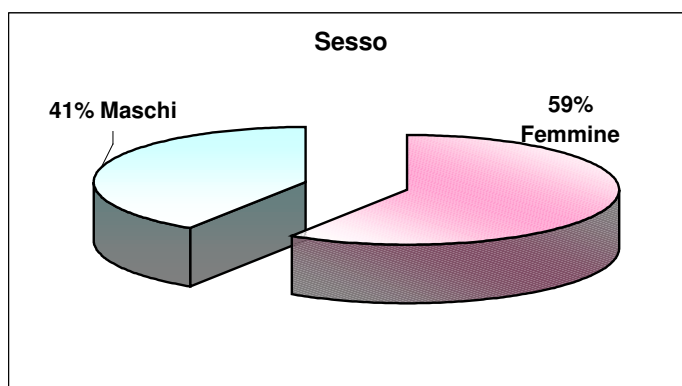
I Servizio da Gennaio 2006 ha avuto 4000 clienti

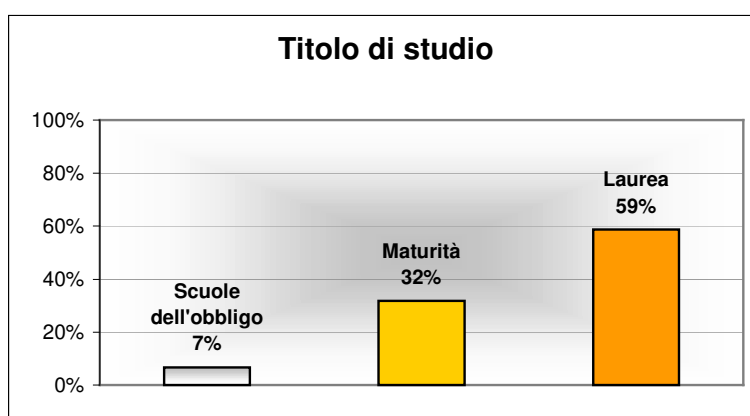
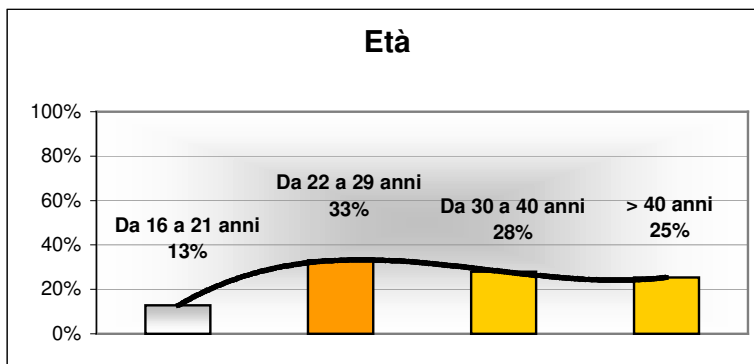
Metodo di Somministrazione:

Il questionario (allegato alla relazione) è stato realizzato in collaborazione con la Direzione poi distribuito dal Personale del Reference a **155** persone in attesa di ricevere i libri richiesti.

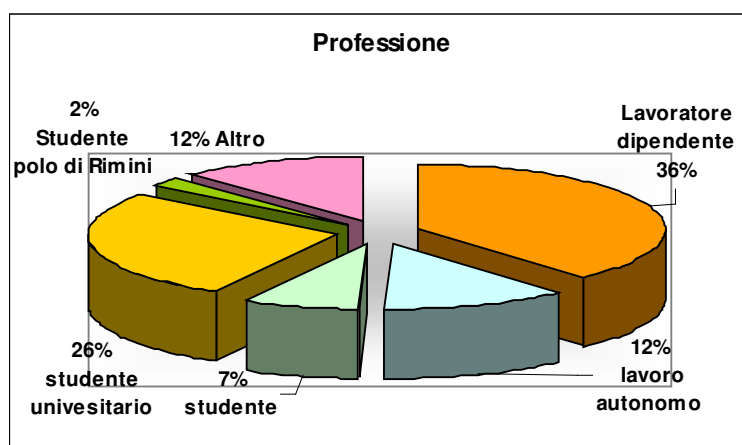
Anagrafica

Il **Pubblico è adulto** (da 21 anni in poi) prevalentemente **femminile**



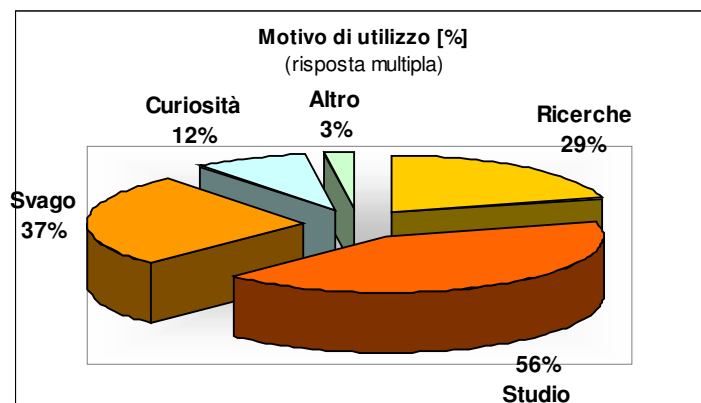


Per il 90% ha un titolo di studio **medio alto** e **svolge un lavoro** mentre **1 su 3 studia**.



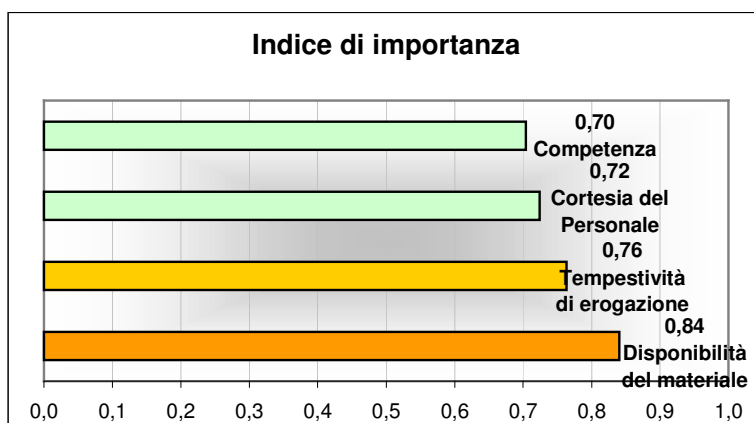
Servizio Biblioteca

Si rivolge al Servizio Prestito principalmente **per motivi di ricerca studio e svago** con una frequenza uniforme tra



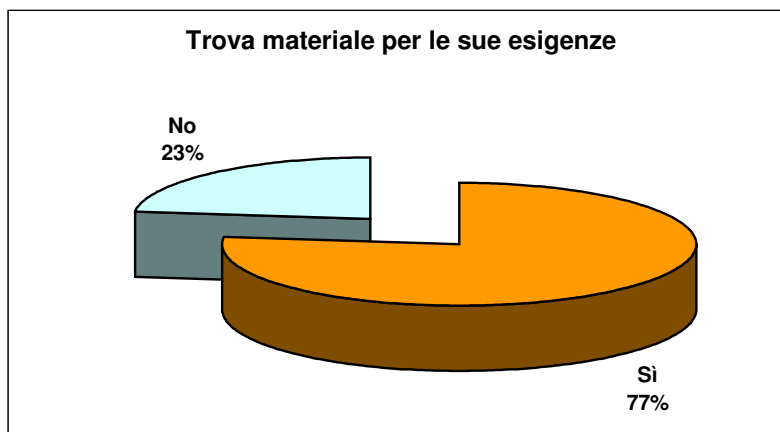
Le **Aspettative** della popolazione su un Servizio di Prestito sono in ordine:

1. **Disponibilità** dei materiali bibliotecari
2. **Tempestività** di erogazione
3. **Cortesia** del personale e **Competenza**

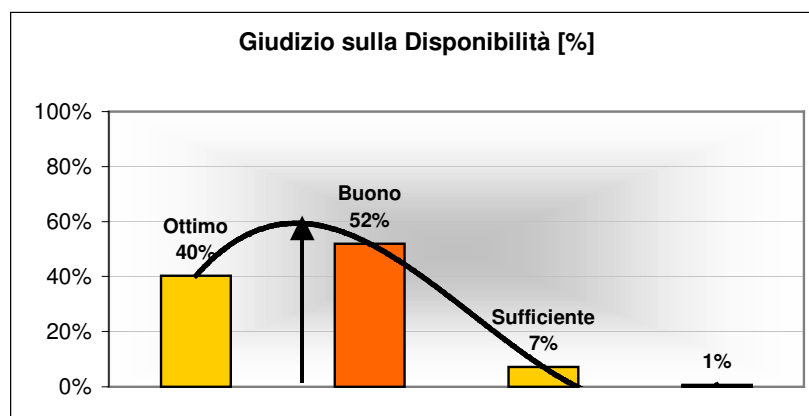
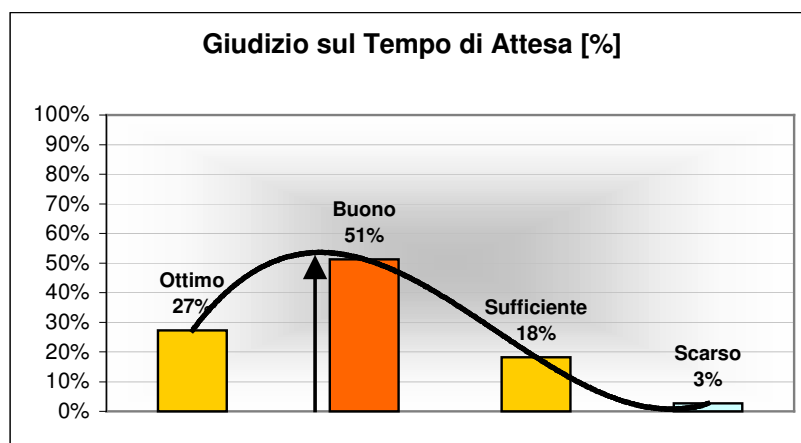


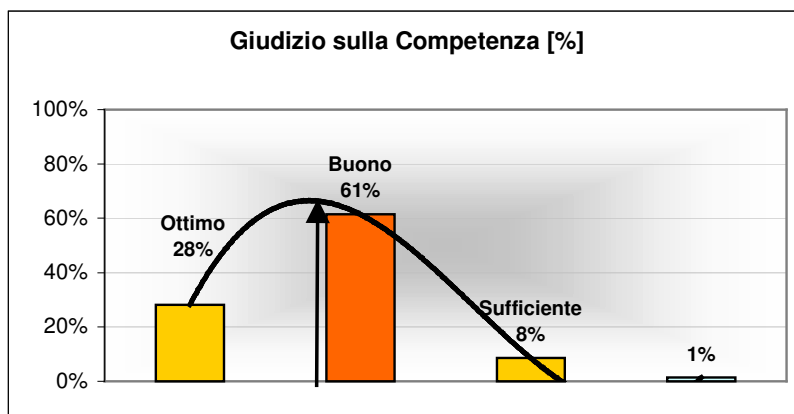
Nel **quasi 80%** dei casi **riesce a trovare il libro che desidera**. I libri di particolare interesse per gli intervistati sono rivolti a testi di:

1. Psicologia
2. Ingegneria informatica, edile- Architettura
3. Libri in Lingua originale (inglese, francese)
4. Libri filosofia, socio economica, storia-archeologia

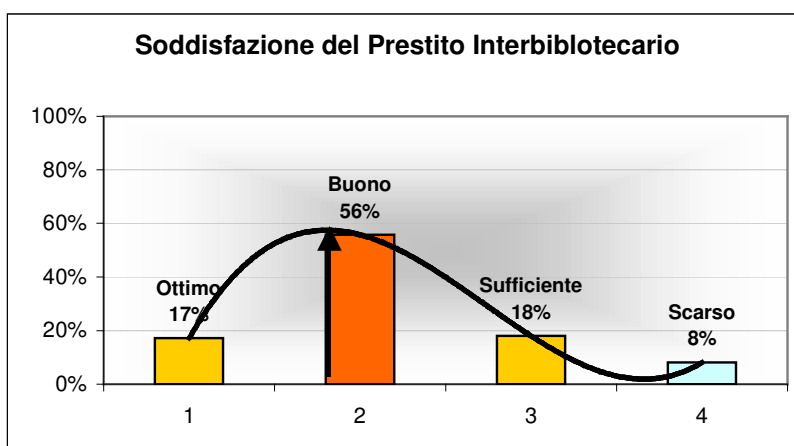


Il tempo di attesa è considerato **positivamente** e molto buona la disponibilità e la competenza del personale.





L'83% degli intervistati è a conoscenza del Servizio del prestito interbibliotecario definendolo positivamente ma a volte lento (più di un mese) e costoso.

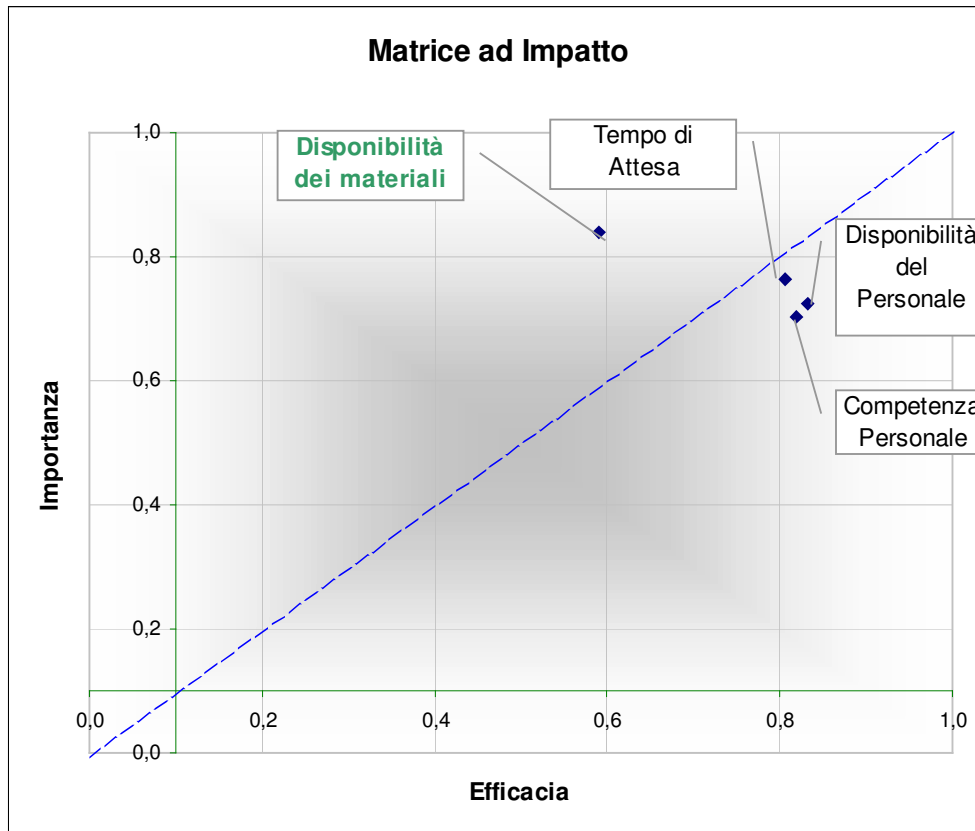


MATRICE AD IMPATTO

Interpolando i dati sull'importanza dei parametri che caratterizzano il servizio:

La disponibilità dei materiali, tempi di attesa, Disponibilità e competenza del personale con i rispettivi indici di efficacia. Questo grafico permette di evidenziare, tramite l'asse di simmetria in blu, eventuali "sbilanciamenti" sulla qualità del servizio.

In particolare si può osservare che, pur essendo i risultati decisamente positivi, il cliente del Servizio Prestito si aspetta una maggiore disponibilità di materiale librario (tendenzialmente testi universitari e lingua originale). Sugli altri aspetti vi è un sufficiente allineamento tra importanza ed efficacia del servizio erogato.



Scheda Riassuntiva

Il cliente è maggiormente **donna** di età **maggiore di 21 anni** è **laureata o diplomata e Lavora o studia**.

Si rivolge al Servizio prestito per motivi di ricerca e studio e ritiene tra gli aspetti caratterizzanti di un Servizio Prestito sono:

Aspetti importanti	Giudizio sulla Biblioteca Gambalunga
1. Disponibilità dei materiali bibliotecari	Quasi 80% dei casi riesce a trovare il libro che desidera
2. Tempestività di erogazione	"Per il 51% è buono ed il 27%ottima"
3. Cortesia e Competenza del personale	Molto buona è la cortesia mentre buona la competenza

Anche se l'80% utilizza gli strumenti informatici solo la **metà usa OPAC**

N.	Suggerimenti sul servizio di prestito	Frequenza
1	Maggiori disponibilità di materiali anche con i suggerimenti di acquisto	6
2	Più personale, a volte sono pochi	5
3	Ampliamento orari di servizio e apertura	4
	Tempi di attesa più brevi	4
4	Diminuire i tempi e i costi per il servizio Prestito Interbibliotecario	2
5	Non sospendere servizio Prestito Interbibliotecario per un periodo così lungo	1
7	15 giorni di prestito per libri universitari sono pochi. Aumentare le copie disponibili	1
8	In più occasioni il tempo per testi richiesti con Prestito Interbibliotecario è stato eccessivamente lungo (più di 1 mese). Si potrebbe forse migliorare con la comunicazione tra le biblioteche	1
9	Avvisare (via e-mail o telefono) il proponente quando un suo suggerimento d'acquisto è stato accolto ed il libro è disponibile	1
10	Ancora più scaffali aperti	1
11	Rendere i volumi accessibili al pubblico, senza dover fare una richiesta scritta per poterli consultare	1
12	Più disponibilità di materiale video	1
13	Più cortesia del personale (che attualmente non rispetta il silenzio nella sala di lettura)	1
14	Più posti lettura/studio	1
15	Più strumenti informatici per le ricerche di materiali	1
16	Servizio di Prestito Interbibliotecario garantito anche nel mese di Agosto	1
17	Disponibilità al prestito di testi datati come edizione e che non possono uscire	1
18	Ascoltare le proposte di acquisto fatte dagli utenti adottandole nei tempi più rapidi	1
19	Aggiornamento periodico della bibliografia cartacea specialmente nella ricerca di "catalogo per autore"	1
20	Maggiore disponibilità nell'assistenza alla ricerca	1
21	Avere più volumi dei testi universitari per permettere di tenerlo in prestito più di 15 gg.	1



22	Trovo che il pagamento in caso di ritardo dovrebbe essere applicato non indiscriminatamente ma solo in caso in cui il libro in questione sia stato prenotato da qualcun altro	1
23	Alla scadenza del prestito di un libro, va immediatamente contattato l'utente in modo che non si verifichino dimenticanze di più mesi.	1
24	Una stanza apposita per la lettura dei quotidiano e riviste	1
25	Aumentare il numero dei terminali e diminuire i tempi si attesa	1
26	Responsabilizzare il personale facendoli girare ed essere abili a fare tutto perché sembra a volte che una cosa lo possa fare solo una persona comportando a volte dei tempi lunghi di attesa	1
27	Dare sempre un foglio dove inserire la data di consegna anche per i libri a scaffale aperto	1
28	Mettere in evidenza nella mediateca il costo ed il regolamento comportamentale	1
29	Dare sempre una risposta sui libri che si suggerisce di comprare magari avvertendo se si scelto di ordinarlo e comunicare quando è arrivato: rendere la cosa trasparente	1

