



RELAZIONE SULLA QUALITA' PERCEPITA SULLA BIBLIOTECA CIVICA "A. GAMBALUNGA" OTTOBRE 2011

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 monitorato e organizzato in:

- Sito web
- Reference
- Prestito libri
- Mediateca
- Area quotidiani
- Iniziative culturali
- Wi Fi area
- Cineteca
- Sezione Ragazzi

Metodo di Somministrazione:

Il questionario, realizzato in collaborazione con la Direzione, è stato compilato da **273 utenti** (205 nel 2010 257 nel 2009 147 nel 2008 e 251 nel 2007).

La relazione si suddivide in sezioni ove si prendono in considerazione le caratteristiche dell'utenza, i desideri ed il livello di soddisfazione sugli aspetti che caratterizzano la biblioteca.



Anagrafica

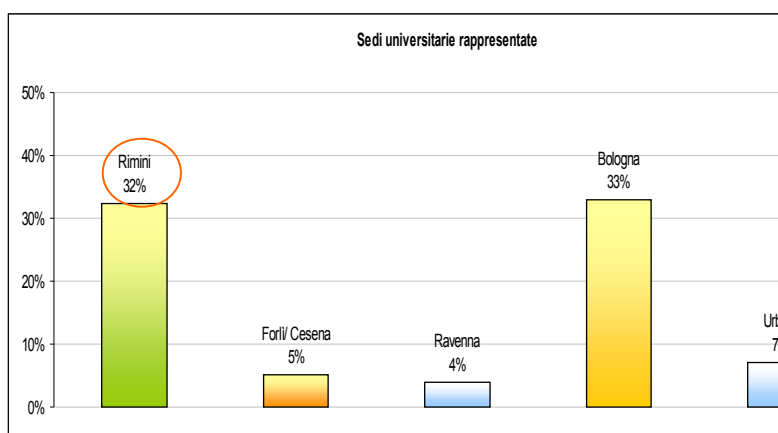
Il campione intervistato è per il 55% donna (costante negli ultimi 2 anni) di età media è di 30 anni ed è così distribuita:

1. 19-26 con il 49% (51% nel 2010)
2. 27-33 con il 15% (17% nel 2010)
3. oltre i 34 con il 29% (26% nel 2010)

Oss. 1: Si osserva la fascia di età dai 15-26 anni è il 54% del campione.

L'utenza è studente nel 61% dei casi (60 nel 2010 50% nel 2009) seguito da un 12% impiegato e 10% libero professionista (8% nel 2010).

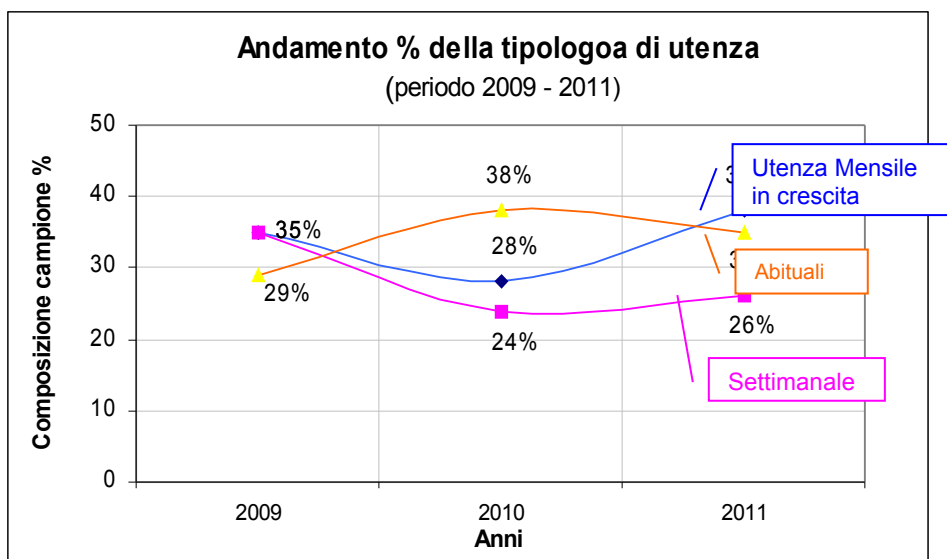
Gli studenti universitari del polo riminese sono stati il 32% (costante dal 2010) e 30% quelli che frequentano il polo bolognese. Gli altri sono uniformemente rappresentati con una percentuale media attorno all'5%



Il 78% dei clienti vivono all'interno del Comune di Rimini, mentre il 12% dalla provincia.

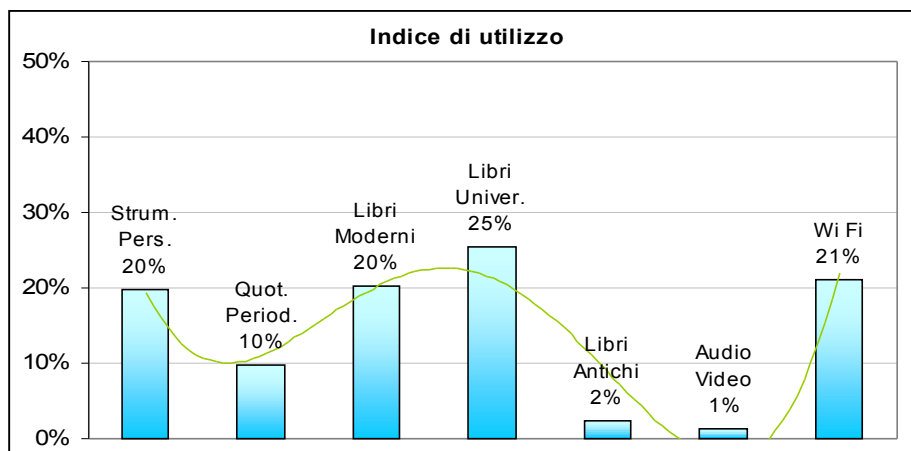
L'analisi delle frequenze di ingresso ha permesso di suddividere l'utenza in tre classi (espresso in N°-ingressi per mese):

- 1) **Mensile** fino a 2 ingressi per mese,
- 2) **Settimanale** da 3 a 8,
- 3) **Abituale** oltre 9. Per rappresentare graficamente l'affluenza si ricava la densità della popolazione per classi.



L'utenza che viene con i libri e strumenti personali è il 28% (37% nel 2009) e le altre utilizzano i:

2. Libri Moderni ed Universitari 25% (1 su 4) mentre l'anno passato era 1 su 5
3. Strumenti personali Libri moderni e Wi Fi sul 20%
4. Quotidiani e periodici 10%



Oss.3: L'utenza abituale utilizza i libri e gli strumenti personali per il 82% (4 utenti abituali su 5)

Servizio Biblioteca

Al campione è stato chiesto quali servizi proposti ritenessero più importanti. Indicando con 8,4 su 10 il valore medio rappresentiamo la piramide delle aspettative dell'utenza:



Aspetti		Importanza val med. = 8,4	Soddisfazione val med = 7,9
1	Prestito	9,4	8,8
2	Pulizia	9	8,2
	Illuminazione		7,8
	OPAC		8,4
3	Consultazione	8,7	8,2
4	Sezione Ragazzi	8,6	8,0
5	Wi Fi area	8,5	7,6
6	Comunicazione e-mail scadenze	8,4	8,2



In verde si evidenzia le principali leve di successo del Servizio (con una soddisfazione adeguata alle aspettative):

1. Sito web **bibliotecagambalunga.it** & Quotidiani e Periodici
2. Vetrine tematiche - Assaggi di magazzino
3. Freschi di Stampa



In arancione

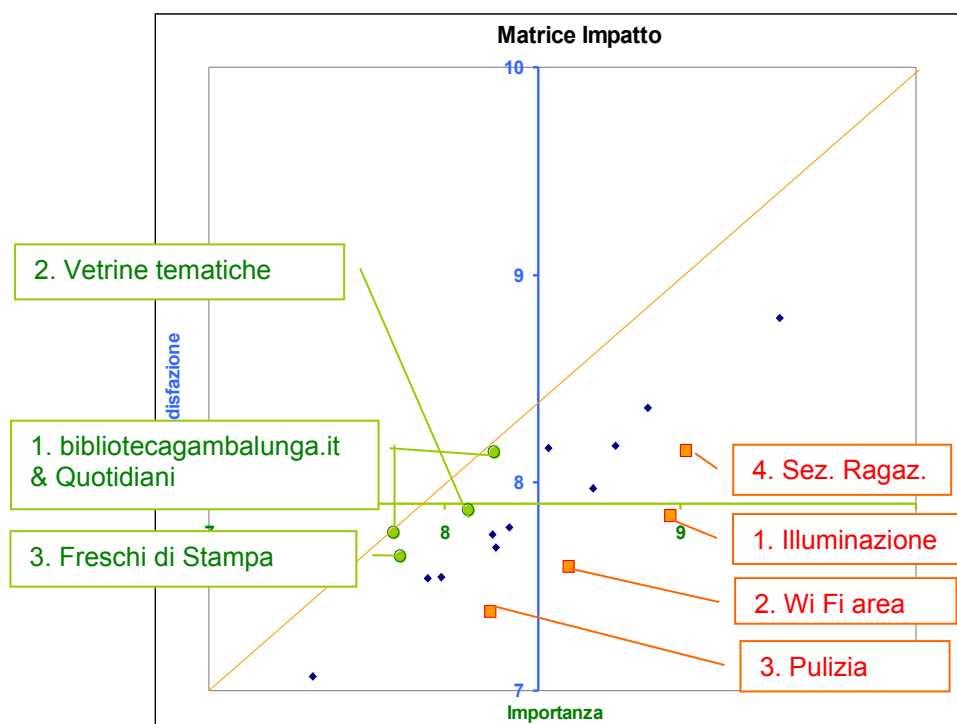
gli aspetti

che ha ottenuto un maggior scostamento tra importanza e soddisfazione:

1. **Illuminazione** (soddisfazione di 7,8 su 10)
2. **Wi Fi area** (soddisfazione di 7,6 su 10)
3. **Pulizia** (con una buona soddisfazione: 8,2 su 10)
4. **Sezione ragazzi** (con soddisfazione buona pari a 8)



La matrice ad impatto che relaziona la soddisfazione con l'importanza:



Oss. 4: La soddisfazione nel complesso di 7,9 (8,2 nel 2010; 8,1 nel 2009 e 7,6 nel 2008). Il valore della soddisfazione pesata con l'importanza è 7,85 su 10 (7,75 nel 2010 7,66 nel 2009).

n°	Proposte migliorative del servizio	Frequenza
1	Aria condizionata nelle sale di consultazioni per poter chiudere le finestre e isolarsi completamente dal chiacchiericcio esterno in strada	5
2	Sedie più comode	2
	Wi fi più stabile	
	Rifare i bagni	
3	Maggiore leggibilità del sito OPAC: es. mettere come scelta di default della biblioteca quella dove si consulta il sistema	
4	Libri di fotografia ed arte	
5	Il costo delle fotocopie è un po' caro	



6	Più fondi a disposizione per aumentare gli incontri con l'autore e le conferenze	
7	Prestiti in cineteca come fa la "Baldini" di Santarcangelo	
8	Più libri da poter richiedere in prestito	
9	Una adeguata pulizia professionale dei servizi igienici almeno una volta all'anno	
11	Aggiornamento del catalogo per le vecchie monografie	
12	Un servizio fotocopie meglio organizzato: spesso l'addetto è introvabile	
13	Differenziare le sale per gli universitari e quelli delle superiori	
14	Bagni usati da senza tetto	
15	Diminuire i tempi di attesa per la consegna degli armadietti che solitamente incrementano nella fascia tra le 14 alle 15,30	
16	Apertura serale per almeno qualche giornata alla settimana	

Scheda Riassuntiva

L'utente donna è il 55% (*costante dal 2010*) ed un'età media di 30 anni
 Nel 60% dei casi è uno studente di cui 1/3 proviene dal polo riminese, mentre poco meno di 1/3 frequenta la sede di Bologna. I rimanenti si suddividono sugli altri poli ed università limitrofe.

il 78% abita nel territorio del comune;
 il 12% all'interno della provincia

L'utenza è distinta da tre tipologie (classi) in base alla frequenza mensile degli ingressi:

- Utenti mensili fino a 2
- Utenti settimanali da 3 a 8
- Abitudinari oltre 9

Le **risorse utilizzate** sono approssimativamente il:

- Libri universitari (1 su 4)
- Strumenti personali e Libri Moderni e Wi-Fi (1 su 5)
- Quotidiani (10%)

I manoscritti sono consultati solo dal 1% dell'utenza.

Classificano per importanza i servizi di:

- Prestito libri (9,3)
- Pulizia; Illuminazione e OPAC
- Consultazione
- Sezione Ragazzi
- Wi Fi area (8,9)
- Comunicazioni e-mail scadenze



Le leve di successo sono:

1. bibliotecagambalunga.it & Quotidiani e Periodici
2. Vettrine Tematiche: Assaggi di Magazzino
3. Freschi di stampa

Le Leve di miglioramento:

1. Illuminazione
2. Wi Fi area (valutazione 7,6 su 10)
3. Pulizia (con una soddisfazione più che buona 8,2)
4. Sezione Ragazzi (anche se è il servizio è apprezzato voto 8 su 10)

La soddisfazione pesata con l'importanza è di 7,85 (7,75 nel 2010 7,66 nel 2009).
Complessivamente l'utente giudica la Biblioteca con 8,2 (costante dal 2010).

