



**RELAZIONE SULLA QUALITA' PERCEPITA
SULLA BIBLIOTECA CIVICA "A. GAMBALUNGA"
DICEMBRE 2009**

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 è organizzato in:

- Reference
 - Mediateca
 - Area quotidiani
 - Sala di consultazione riservata
 - Emeroteca
 - Scaffale aperto
 - Scaffale Libero
-

**Metodo di
Somministrazione:**

Il questionario, realizzato in collaborazione con la Direzione, è stato compilato da **257 utenti** (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.



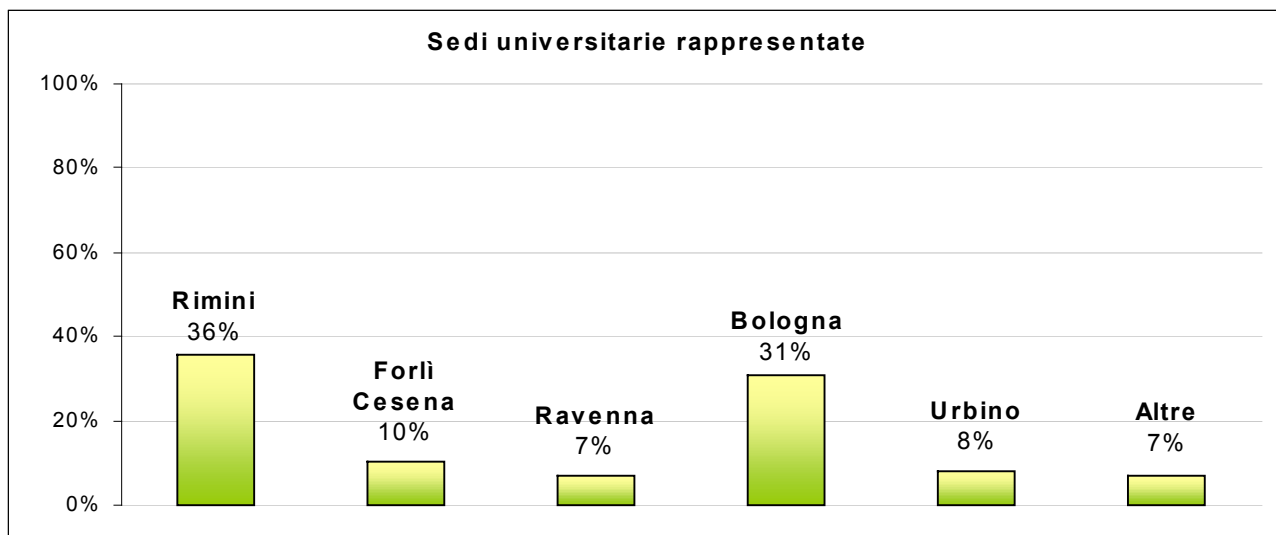
Anagrafica

Il campione intervistato è per il 58% donna di età media poco minore di 30 anni ed è così distribuita:

1. 19-26 con il 44%
2. 27-33 con il 24%
3. oltre i 34 con il 32%

Andando a valutare il profilo professionale si osserva che nella metà dei casi l'utente è uno studente seguito da un 14% impiegato e 11% libero professionista.

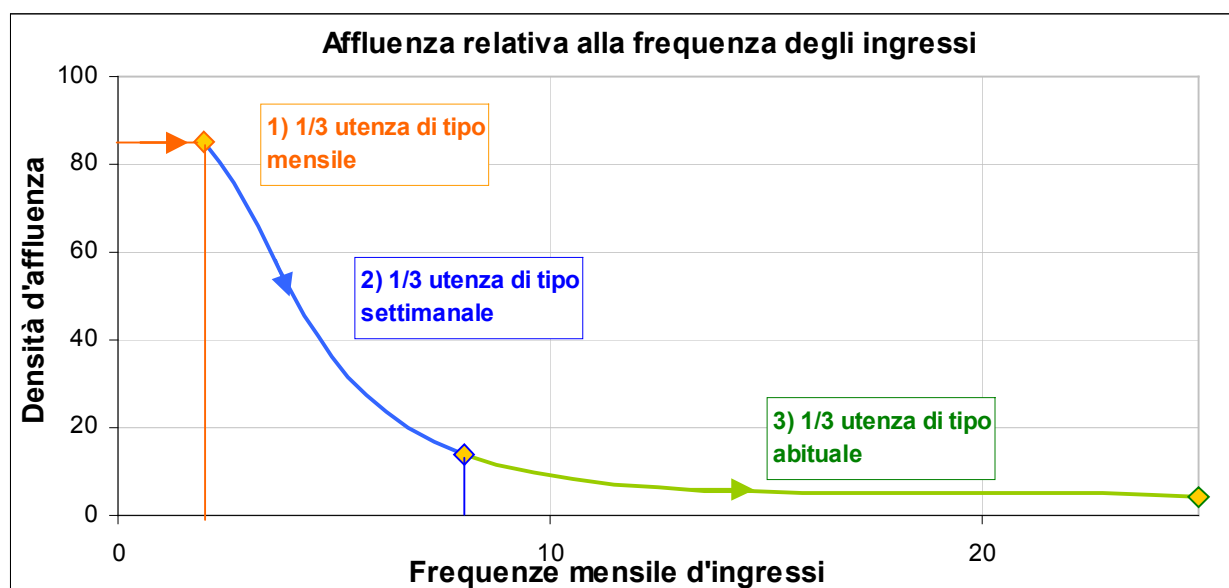
L'appartenenza degli studenti è per il 36% del polo riminese e per 31% per quello bolognese. Mentre gli altri poli sono uniformemente rappresentati con una percentuale attorno all'8%



I quartieri più rappresentati sono:

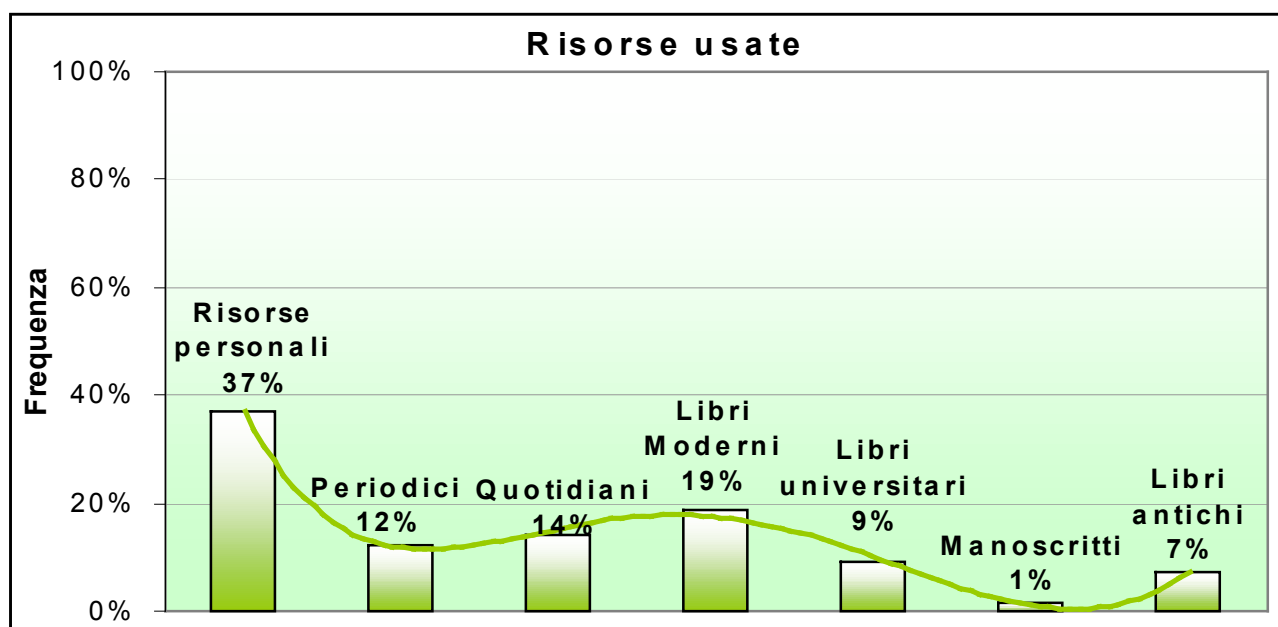
1. Q1: Centro storico – Marina Centro – San Giuliano (30%);
2. Altro/ Fuori comune (20%)
3. Q4: Borgo Mazzini – NA casa – Vergiano – Corpòlo (14%)
4. Q3, Q3, Q5 hanno una distribuzione uniforme attorno al 10%
5. Q6: V Peep, Grotta Rossa Gaiofana

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, **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 37% e le altre utilizzano i:

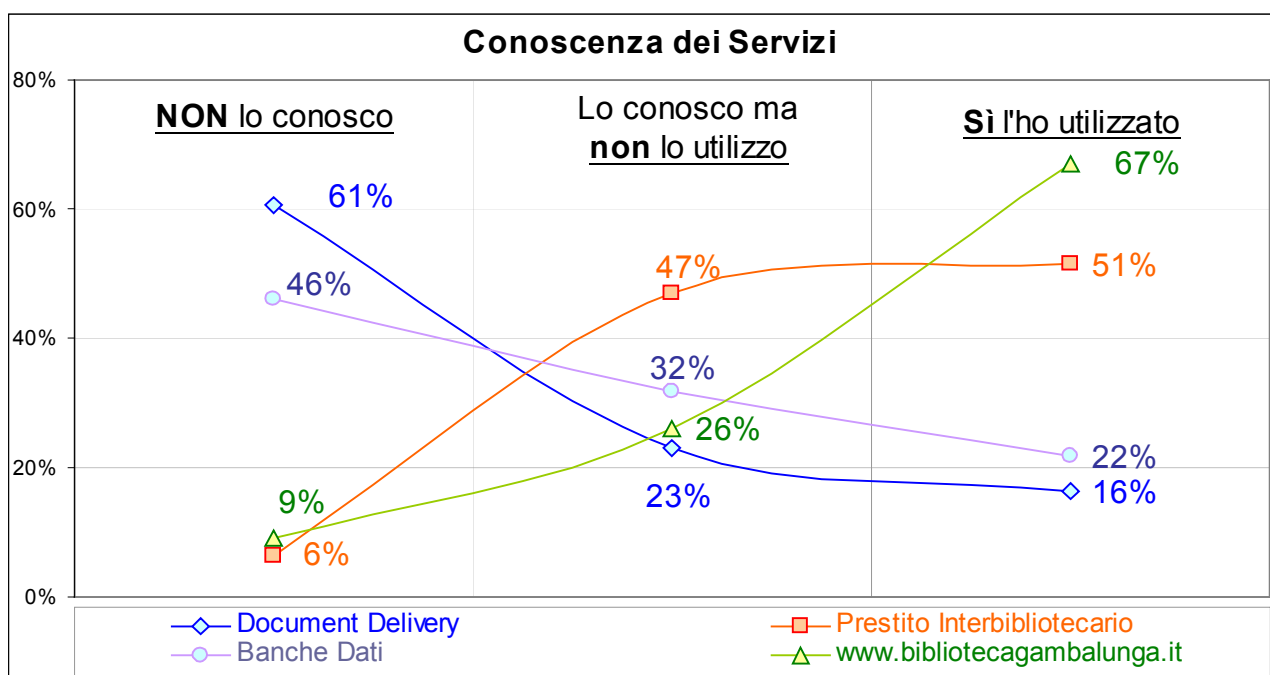
1. Libri moderni 19%
2. Quotidiani (14%) & Periodici (12%)
3. Libri universitari (9%) & Antichi (7%)
4. Manoscritti (1%)



Oss. Il frequentatore abituale che utilizza i libri e gli strumenti personali (72%), guarda prevalentemente i libri universitari e poi i quotidiani.

Sulla conoscenza dei servizi il:

1. Prestito interbibliotecario è un servizio conosciuto (98%) anche se solo la metà l'ha utilizzato;
2. Sito web è conosciuto dal 91% dell'utenza anche se solo il 67% l'ha utilizzato;
3. Le Banche Dati e il Document Delivery sono servizi meno noti (circa la metà dell'utenza) e usati circa da circa 1 su 5;



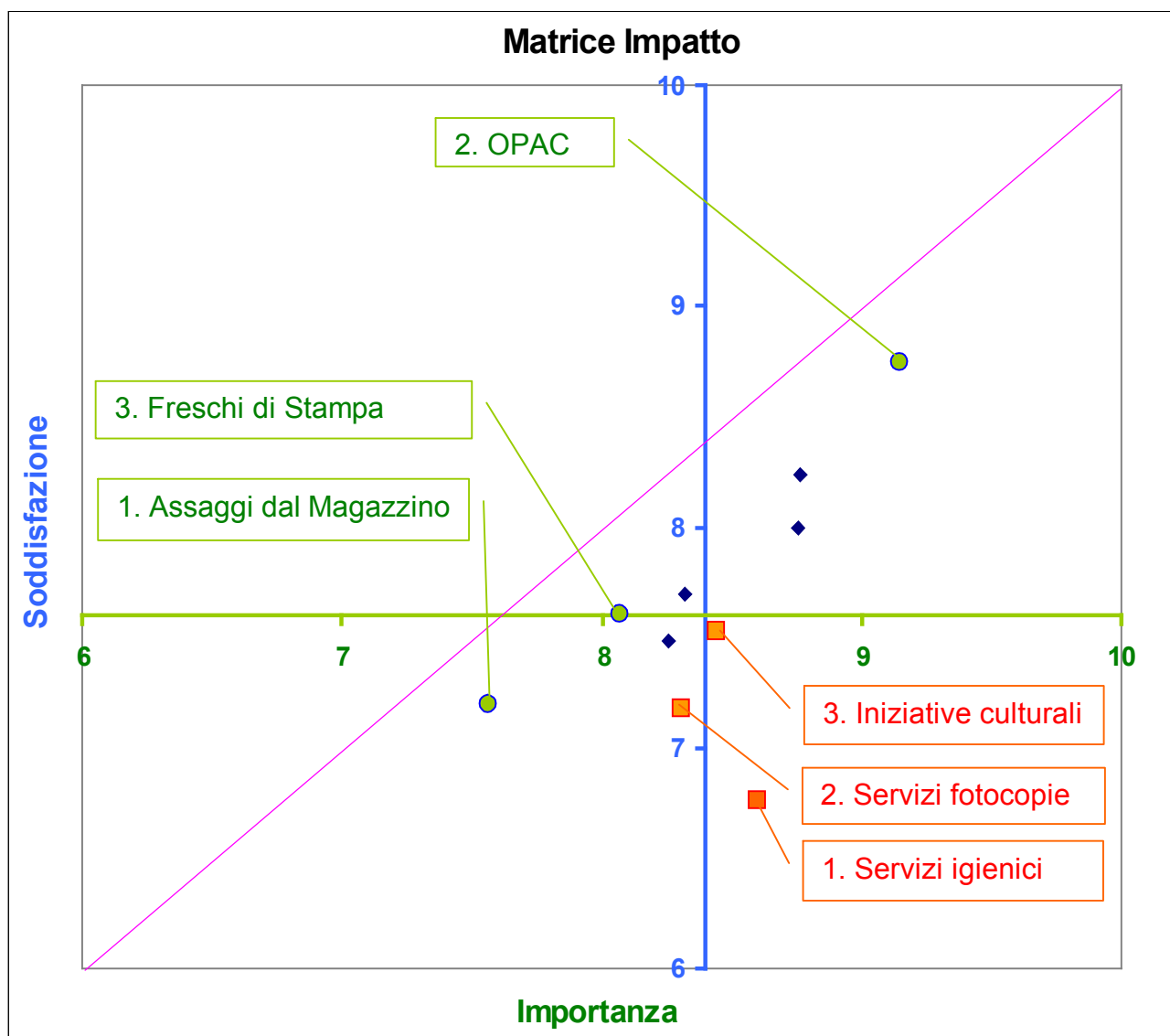
Sulla Carta dei Servizi hanno risposto il 42% delle persone di cui il 82% hanno dato un giudizio positivo.

Servizio Biblioteca

Al campione è stato chiesto quali servizi proposti ritenessero più importanti. Indicando 8,4 su 10 il valore medio si è osservato che:

| Ordine d'importanza | | | Voto in decimi |
|---|------------|-----------|----------------|
| 1. OPAC (Catalogo on line delle biblioteche del polo romagnolo e San Marino) | | | 9,1 |
| 2. Dotazione di quotidiani e Periodici | Wi-Fi area | | 8,8 |
| 3. Servizi Igienici | | | 8,6 |
| 4. Iniziative culturali (Festival, Conferenze, Presentazioni Libri, Mostre, ecc.) | | | 8,4 |
| 5. Mediateca | Fotocopie | Reference | 8,3 |
| 6. I freschi di Stampa | | | 8,1 |
| 7. Assaggi dal magazzino | | | 7,6 |

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



In verde si evidenzia le principali leve di successo del Servizio:

1. Assaggi dal magazzino (Esposizione libri collocati in magazzino)
2. OPAC (Catalogo on line delle biblioteche del polo romagnolo e San Marino)
3. Freschi di Stampa (Novità del mese e bollettino novità)

In arancione gli aspetti che ha ottenuto un maggior scostamento tra importanza e soddisfazione:

1. Servizi igienici (in apprezzabile miglioramento rispetto l'anno 2008 passando da 6 a 6,8 su 10)
2. Servizio fotocopie
3. Iniziative culturali (Festival, conferenze, presentazioni di libri, mostre, ecc.)

La soddisfazione media è di 7,6. (in aumento rispetto il 2008: 7,4) e con una soddisfazione nel complesso di 8,1 su 10 (7,6 nel 2008).

| n° | Proposte migliorative del servizio | Frequenza |
|----|--|-----------|
| 1 | Ampliare l'orario di apertura (es. 19,30; sabato pomeriggio e una o due volte alla sera; Ottobre - Aprile apertura pomeridiana di Sabato fino alle 16-17 per consentire un migliore accesso ai lavoratori, No chiusura estiva al pomeriggio) | 11 |
| 2 | Bagni migliori (separati per uomo e donne, Aumento turni di pulizia; Ristrutturare i servizi igienici; eliminando le scritte sulle porte dei bagni e rendendoli più gradevoli; Togliere la turca) | 7 |
| 3 | Fotocopie a prezzi più bassi (migliore qualità) | 4 |
| 4 | Ampliare gli spazi adibiti ad attività di studio e lettura | 4 |
| 5 | Più velocità nella consegna dei libri | 3 |
| 6 | Migliorare il segnale wi-fi (linea debole, la linea cade spesso) | 2 |
| 7 | Migliorare il sito per le ricerche OPAC (Una ricerca più intuitiva al catalogo on line... attualmente bisognerebbe conoscere il titolo esatto del libro che sta cercando) | 2 |
| 8 | Più libri universitari | 2 |
| 9 | Più quotidiani e riviste straniere (quotidiani esteri come El Pais, Le Monde, Le monde diplomatique, The Guardian) | 2 |
| 10 | Ascoltare proposte più giovanili dando spazio ai giovani e alla tecnologia | |
| 11 | Aumento Libri considerati minori dalla critica | |
| 12 | Avere più libri per gli studenti, in modo da evitare di girare per la regione | |
| 13 | Bisogna unire le conoscenze di varie biblioteche | |
| 14 | Catalogo on line non aggiornato: libri non disponibili per mancata riconsegna | |
| 15 | Cineteca: Consentire il prestito del Film | |
| 16 | Dare più spazio alle nuove acquisizioni ai libri di narrativa rivolti ad un pubblico ampio (non solo testi rivolti a studiosi e ricercatori) | |
| 17 | Distributore di bevande e merende | |
| 18 | Evitare di fare entrare i PC all'interno delle aule di consultazione perché il rumore dei tasti riduce il grado di concentrazione | |
| 19 | Galleria d'arte con laboratorio per attività ricreative volte a sviluppare la fantasia e la creatività dei bambini | |
| 20 | Il catalogo non è aggiornato in alcuni settori scientifici. Alcune case editrici non vengono sufficientemente prese in considerazione | |

| | | |
|----|--|--|
| 21 | Illuminazione | |
| 22 | Insegnare a studiare | |
| 23 | Internet alle ore 9 | |
| 24 | Internet gratis 1 ora al giorno come fanno tutte le biblioteche | |
| 25 | Lasciare spazio ai giovani laureati del settore nell'organizzazione di eventi e nella valorizzazione del patrimonio (es. proposte per festival del mondo antico e attività di ricerca sulla Rimini malatestiana) | |
| 26 | Le Finestre nelle aule studio sono troppo vecchie: sentono troppi rumori ed entra aria fredda | |
| 27 | Libri ad indirizzo sociologico | |
| 28 | Meno rumore per chi studia nel corridoio (in portineria si parla a voce troppo alta) | |
| 29 | Migliorare l'area scientifica internazionale | |
| 30 | Molti film della mediateca sono solo per la sola consultazione, se si potessero portare a casa sarebbe molto più comodo | |
| 31 | Più informazioni sulle imprese del territorio | |
| 32 | Più scaffalature aperte per un servizio più rapido | |
| 33 | Possibilità di prendere i freschi di stampa il venerdì (<i>non solo il Sabato mattina</i>) | |
| 34 | Prestito libri: personale più sorridente e disponibile | |
| 35 | Rinnovo del prestito per 30gg e non solo di 15gg | |
| 36 | Sarebbe bello poter parlare di libri, magari in un incontro mensile. Ho frequentato a Piacenza per 4 anni un gruppo di lettura dove ogni due settimane ci trovavamo per parlare delle nostre letture o comuni. | |
| 37 | Schermare o cambiare il tipo di illuminazione nella sala delle riviste che, avendo le pagine patinate, riflettono la luce diretta. | |
| 38 | Separare le aule studio da quelle per la consultazione | |

Scheda Riassuntiva

L'utente donna è il 58% con un'età media di 30 anni

Nella metà dei casi è uno studente poco più di 1 su 3 è del polo riminese, 1 su 3 è del polo bolognese mentre i rimanenti si suddividono uniformemente negli altri poli ed università limitrofe.

abita vicino alla Biblioteca (quartiere n. 1 con 30%);

il 20% abita fuori comune ed il 14% Q4

ed in maniera uniforme attorno al 10% un po' da tutti i quartieri. Il quartiere meno presente è il Q6.
(in accordo con l'anno passato)

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

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

Le risorse utilizzate sono approssimativamente il:

1. 40% Libri e strumenti personali
2. 20% Libri moderni
3. 13% Periodici e Quotidiani
4. 8% Libri universitari ed Antichi

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

Il Prestito interbibliotecario ed il Sito internet "gambalunga.it" sono conosciuti da tutta l'utenza al contrario del servizio di Document Delivery (16%) e delle Banche dati (usate da 1 su 5). Sulla carta dei servizi il 68% non ha risposto perchè non l'ha conosceva, per il rimanente (82%) l'ha giudicata positivamente i contenuti.

Classificano per importanza i servizi di:

1. OPAC (9,1 su 10)
2. Dotazione di quotidiani e periodici & Wi-Fi area (8,8)
3. Servizi Igienici (8,6)
4. Iniziative culturali (8,4)

Le leve di successo sono:

1. Assaggi di Magazzino (Esposizione libri collocati in magazzino)
2. OPAC (Catalogo on line delle biblioteche del polo romagnolo e San Marino)
3. Freschi di stampa (Novità del mese e bollettino novità)

Le Leve di miglioramento:

1. Servizi Igienici (in apprezzabile miglioramento rispetto l'anno passato da 6 a 6,8)
2. Servizio fotocopie
3. Iniziative culturali (Festival, conferenze, presentazioni di libri, mostre, ecc.)

La media delle soddisfazioni è di 7,6 (7,4 nel 2008).

Complessivamente i servizi della biblioteca hanno registrato un miglioramento da 7,6 del 2008 al giudizio buono di 8,1 su 10 nel 2009.



Chiediamo gentilmente pochi minuti per un giudizio sulla qualità del servizio offerto

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

2. Quali tra queste risorse usa più di frequente (massimo 4 scelte):

- Libri e strumenti personali
- Periodici
- Quotidiani
- Libri moderni
- Libri universitari
- Manoscritti
- Libri antichi

3. Conosce i seguenti servizi :

| | | | |
|--|---|--|---|
| Document Delivery (fornitura documenti) | <input type="checkbox"/> Non lo conosco | <input type="checkbox"/> Lo conosco ma non lo utilizzo | <input type="checkbox"/> Sì l'ho utilizzato |
| Prestito interbibliotecario | <input type="checkbox"/> Non lo conosco | <input type="checkbox"/> Lo conosco ma non lo utilizzo | <input type="checkbox"/> Sì l'ho utilizzato |
| Banche dati specializzate (consultabili in mediateca) | <input type="checkbox"/> Non lo conosco | <input type="checkbox"/> Lo conosco ma non lo utilizzo | <input type="checkbox"/> Sì l'ho utilizzato |
| Il sito della biblioteca www.bibliotecagambalunga.it | <input type="checkbox"/> Non lo conosco | <input type="checkbox"/> Lo conosco ma non lo utilizzo | <input type="checkbox"/> Sì l'ho utilizzato |

4. Se ne è a conoscenza, condivide i contenuti della Carta dei Servizi?

- Sì No perchè _____

5. In base ai propri interessi le chiediamo un voto da 1 a 10 sull'Importanza e Soddisfazione dei seguenti aspetti:

| Servizi ed Iniziative | Importanza | Soddisfazione |
|--|------------|---------------|
| 1. Iniziative culturali promosse dalla Biblioteca (Festival, conferenze, presentazione di libri, mostre, ecc.) | | |
| 2. I Freschi di stampa (Novità del mese e bollettino novità) | | |
| 3. Assaggi dai magazzini (Esposizione libri collocati in magazzino) | | |
| 4. Reference (Informazioni bibliografiche e indirizzi di ricerca) | | |
| 5. OPAC (Catalogo on line delle biblioteche del polo romagnolo e San Marino) | | |
| 6. Dotazione di quotidiani e periodici | | |
| 7. Wi Fi area | | |
| 7. Mediateca | | |

Customer Gambalunga 2009

| | | |
|--|--|--|
| 8. Servizio fotocopie | | |
| 9. Servizi igienici | | |
| 10. Soddisfazione complessiva dalla biblioteca | | |

6. Proposte e osservazioni per un servizio migliore

7 Sesso

- F
 M

8. Età _____

9. Attività

- Impiegato
 Operatore/ Operaio
 Libero professionista
 Insegnante
 Ricercatore
 Studente
 Disoccupato
 Altro _____

10. Se studente universitario, di che Università?

- Bologna Se Sì di che polo:
 Rimini
 Forlì Cesena
 Ravenna
 Bologna
- Urbino
 Altro: (specificare) _____

11. In quale quartiere della città vive?

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

La Biblioteca ed il suo personale vi ringraziano.

***I risultati dell'indagine saranno consultabili al reference oltre che sul sito:
www.bibliotecagambalunga.it***