



## RELAZIONE SULLA QUALITA' PERCEPITA SULLA BIBLIOTECA CIVICA "A. GAMBALUNGA" DICEMBRE 2010

---

### 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:

- 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 **205 utenti** (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

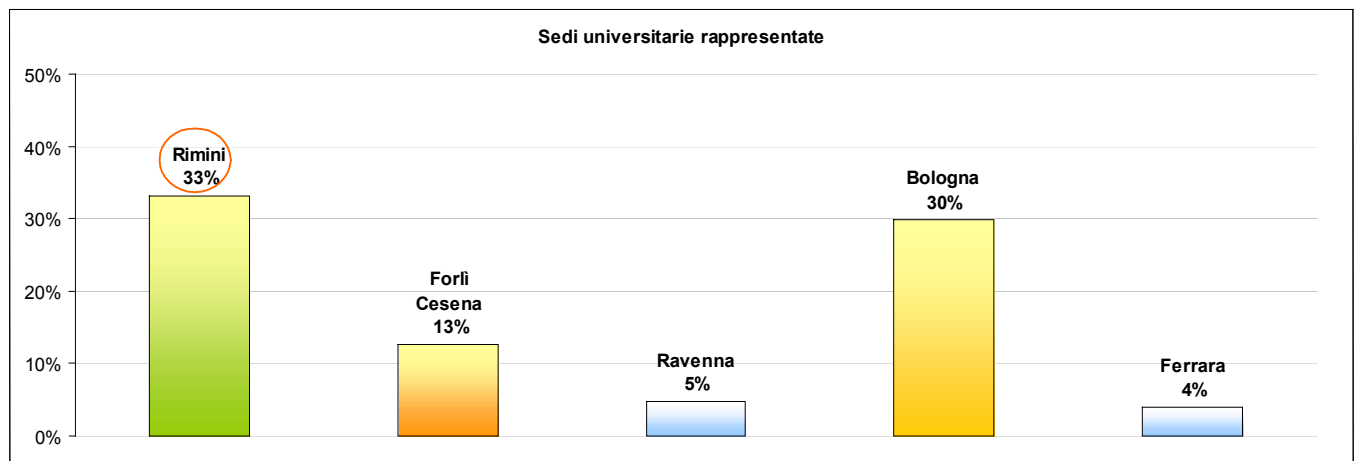
Il campione intervistato è per il 55% donna (58% nel 2009) di età media è di 30 anni ed è così distribuita:

1. 19-26 con il 51% (44% nel 2009)
2. 27-33 con il 17% (24% nel 2009)
3. oltre i 34 con il 26% (32% nel 2009)

**Oss.1:** Si osserva un aumento della prima fascia di età dai 15-26 anni è il 55%.

L'utenza è studente nel 60% dei casi (50% nel 2009) seguito da un 13% impiegato e 8% libero professionista (11% nel 2009).

L'appartenenza degli studenti universitari è per il 33% del polo riminese (36% nel 2009) e per 30% per quello bolognese. 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 24% (30% nel 2009);
2. Altro/ Fuori comune (20%)
3. Q4, Q5: Borgo Mazzini – NA casa – Vergiano – Corpolò – Celle – Viserba – San Vito - Santa Giustina (attorno il14%)
4. Q6: V Peep, Grotta Rossa Gaiofana 9%
5. Q3, Bellariva - Miramare al 10%

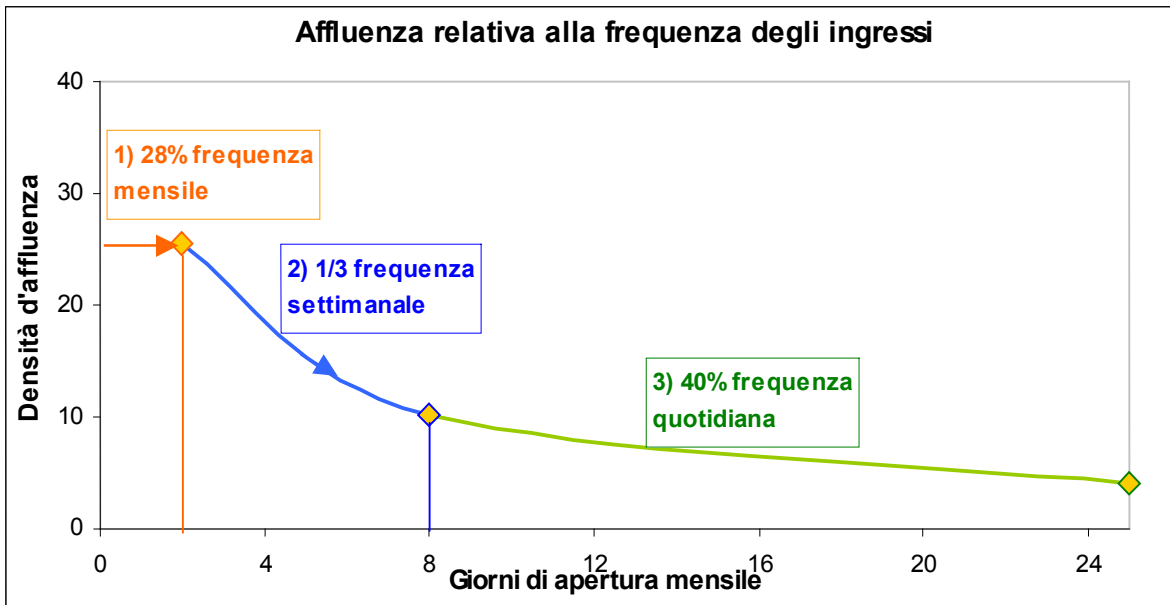
L'analisi delle frequenze di ingresso ha permesso di suddividere l'utenza in tre classi (espresso in N°-ingressi per mese):

- 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.

Mentre sono rimasti costanti i questionari delle persone che frequentano quotidianamente della biblioteca (40%) sono diminuiti al 28% quelli che si presentano una volta al mese (33% nel 2009).

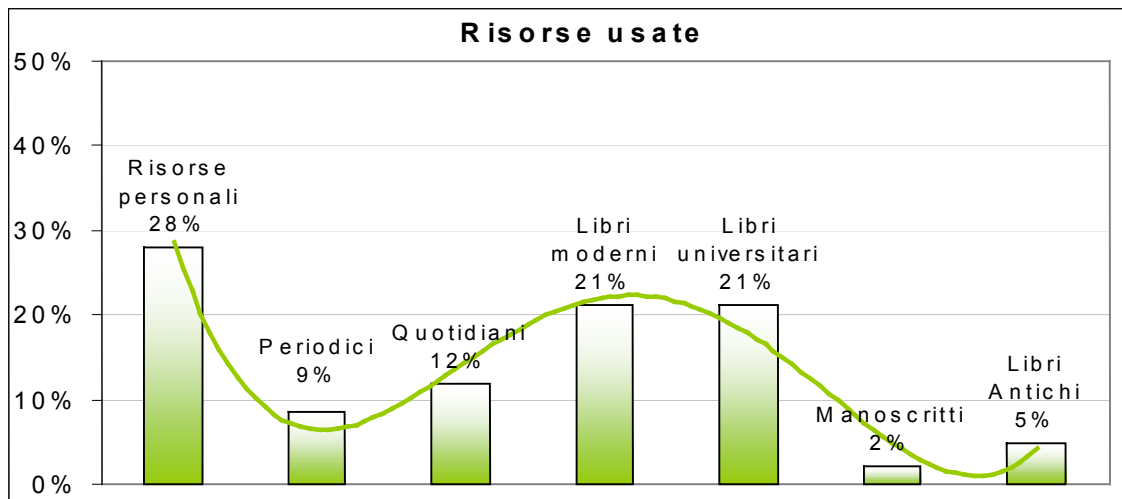
**Oss2:** Le aspettative saranno pesate maggiormente dall'utenza abituale.





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 21%;
3. Quotidiani 12%; & Periodici 12%;
4. Libri Antichi 5%;
5. Manoscritti 2%;



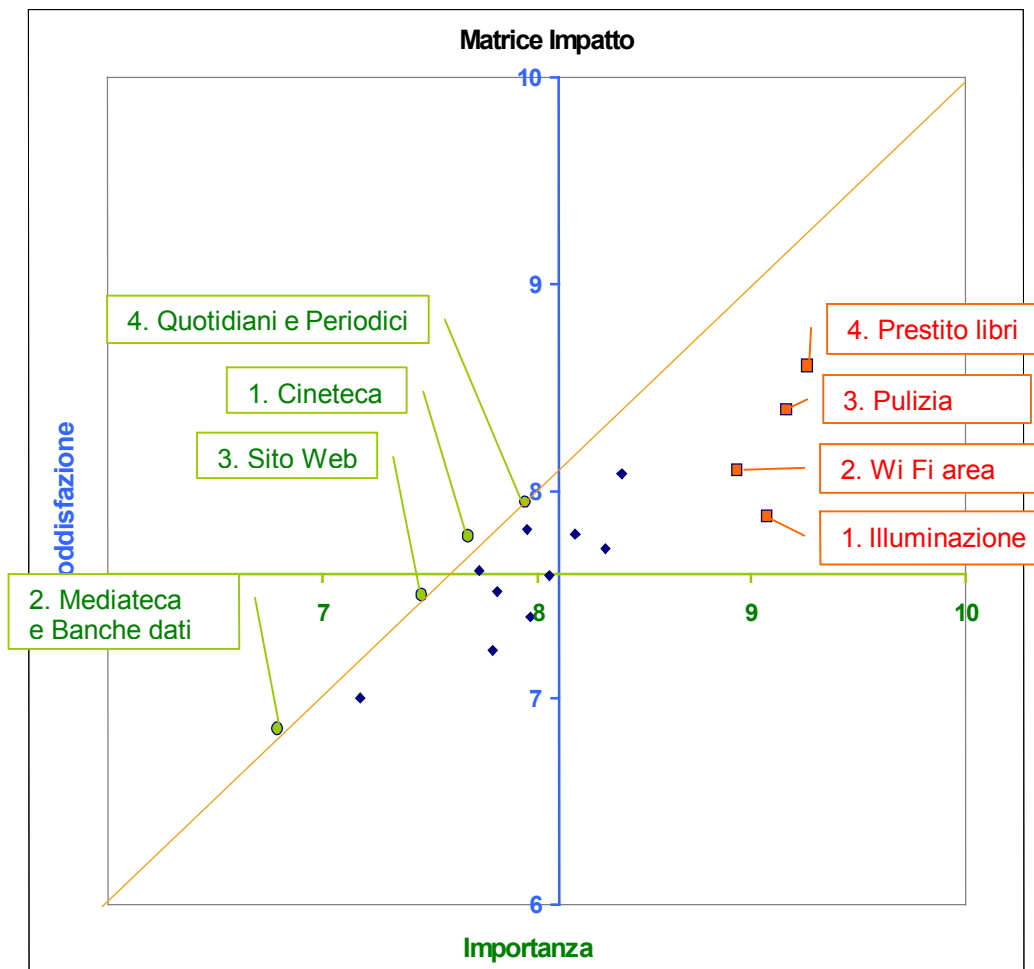
**Oss.3:** Il frequentatore abituale utilizza i libri e gli strumenti personali per il 70%, guarda quasi in con frequenza quasi uniforme i libri universitari, i quotidiani ed i libri moderni.

## Servizio Biblioteca

Al campione è stato chiesto quali servizi proposti ritenessero più importanti. Indicando con 8,1 su 10 il valore medio e tra parentesi le importanze date nel 2009 si sono classificate le aspettative:

Ordine d'importanza		Voto (da 1 a 10)	
1.	Prestito libri	9,3 (9,1)	
2.	Pulizia	9,2 (8,6)	
3.	Illuminazione	9,1	
4.	Wi Fi area	8,9 (8,8)	
5.	OPAC (Catalogo on line delle biblioteche del polo romagnolo e San Marino)	8,4 (9,1)	
6.	Iniziative culturali promosse dalla Biblioteca (Festival, Conferenze, Presentazioni Libri, Mostre, ecc.)	8,3	
7.	Sezione Ragazzi	Arredi	8,1

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



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

1. Cineteca
2. Mediateca e Banche dati specializzate
3. Sito web *bibliotecagambalunga.it*
4. Quotidiani e Periodici

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

1. **Illuminazione** (soddisfazione di 7,9 su 10)
2. **Wi Fi area** (in fase di allargamento del servizio)
3. **Pulizia** (con una soddisfazione più che buona con 8,4 su 10)
4. **Prestito libri** (il servizio che ha ottenuto la maggiore soddisfazione 8,6 su 10 ma su cui l'utenza ha maggiori aspettative 9,3 su 10)

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

n°	Proposte migliorative del servizio	Frequenza
1	Maggiore disponibilità e cortesia da parte di qualcuno del personale che ha contatto con il pubblico	6
2	Silenzio nel corridoio di consultazione dai ragazzi delle superiori	5
3	Prolungare l'orario di apertura il sabato da Ottobre a Marzo/Aprile (es. alle 16,00)	3
4	Velocizzare il servizio del prestito (eventualmente facendo da soli)	
5	Macchinette per snack	2
6	Sala relax separata per il pranzo	
7	Contenitori della differenziata per la plastica	
8	Ridurre il costo del prestito interbibliotecario	
9	Abbassare la temperatura in inverno	
10	Cartelli che ricordino di fare silenzio.	
11	Ripulire le porte dei bagni e le pareti	
12	Aria condizionata nello studio d'estate	
13	Non è consentito accedere ai testi più vecchi di 5 anni. E' importante sapere cosa la Biblioteca è in grado di fornire	
14	Maggiore quantità dei libri specialistici	
15	Apertura pomeridiana nella giornata di sabato della biblioteca, magari rimanendo chiusi il lunedì mattina, come nel caso della biblioteca comunale di cattolica che proprio nella giornata di sabato ha il culmine delle utenze	
16	Le postazioni della cineteca sono sempre occupate da persone molto anziane che si addormentano a metà film	
17	Piccolo corso per usare il computer	
18	Aumentare la dimensione dell'armadietto	
19	Sanzioni più severe per chi porta libri in ritardo in modo da avere più fondi da stanziare per acquisto di nuovi libri	
20	Fare un'indagine sui libri richiesti e non trovati (magari aggiungendo un form sul sito) così vedere se aggiornare il catalogo	

21	Maggiore quantità dei libri specialistici	
22	Utilizzate la posta elettronica o skype per le comunicazioni al posto delle telefonate	
23	Completare la informatizzazione del catalogo cartaceo	
24	Computer nuovi	
25	Ristrutturare i servizi igienici. Se poi ci fosse la possibilità di dividere uomini e donne sarebbe meglio.	
26	Gli scaffali aperti permettono una migliore possibilità di scelta tra i libri	
27	Dato che fino a 16 anni non si possono prendere in prestito libri nella Sezione Adulti, si dovrebbero inserire alcuni libri per ragazzi di 14 o 15 anni un pò più complessi di quelli per bambini o ragazzini dagli 11 ai 13 anni.	
28	Apertura pomeridiana nella giornata di sabato, magari rimanendo chiusi il lunedì mattina, come nel caso della biblioteca comunale di cattolica che proprio nella giornata di sabato ha la maggiore affluenza dell'utenze	
29	Il libro prenotato via internet dovrebbe essere già disponibile agli addetti del reference, senza doverlo richiedere su con l'ascensore, altrimenti si annulla il vantaggio del risparmio di tempo della prenotazione on line.	
30	Maggiore importanza alle proposte d'acquisto.	
31	Ristrutturare l'edificio, liberando spazi maggiori, anche polifunzionali, per l'accesso e l'utilizzo al pubblico.	
32	Aumentare gli appendiabiti	
33	I libri nello scaffale non sono in ordine.	
34	Più conferenze e corsi gratuiti	



## Scheda Riassuntiva

L'utente donna è il 55% (58% nel 2009) con 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 24% abita nei pressi della biblioteca Q1 (30% nel 2009);  
il 20% abita fuori comune  
ed il 14% Q4 e Q5 si suddividono un altro 30%  
Mentre i quartieri più limitrofi Q3 e Q6 si suddividono uniformemente un 20%.

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. 28% Libri e strumenti personali
2. 21% Libri moderni & Libri universitari
3. 11% Quotidiani
4. 8% Periodici
5. 5% Libri antichi

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

### Classificano per importanza i servizi di:

1. Prestito libri (9,3)
2. Pulizia (9,2)
3. Illuminazione (9,1)
4. Wi Fi area (8,9)
5. OPAC (8,4)
6. Iniziative culturali
7. Sezione Ragazzi & Arredi

### Le leve di successo sono:

1. Cineteca
2. Mediateca e Banche dati specializzate
3. Quotidiani e Periodici, sito web [bibliotecagambalunga.it](http://bibliotecagambalunga.it)
4. Vetrine tematiche ed Assaggi di magazzino

### Le Leve di miglioramento:

1. Illuminazione
2. Wi Fi area (è attualmente in fase allargamento del servizio)
3. Pulizia (con una soddisfazione più che buona 8,4)
4. Prestito libri (anche se è il servizio maggiormente apprezzato con 8,6)

La soddisfazione pesata con l'importanza è di **7,75** (7,66 nel 2009).  
Complessivamente l'utente giudica la Biblioteca con **8,2** su 10 (8,1 nel 2009).

Le chiediamo gentilmente pochi minuti per un giudizio sulla qualità del servizio

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     Quotidiani     Libri universitari     Libri an  
 Periodici     Libri moderni     Manoscritti     Altro

3. In base ai propri interessi le chiediamo un voto da 1 a 10 sull'importanza (1 è irrilevante e 10 è fondamentale) e Soddisfazione (dove 1 è pessima e 10 è eccellente) sui seguenti aspetti:

	Importanza	Soddisfazione
<b>Servizi bibliotecari</b>	Voto da 1 a 10	Voto da 1 a 10
_.1. Sito web <i>bibliotecagambalunga.it</i>		
_.2. OPAC (Nuovo catalogo on line del polo romagnolo, San Marino e Istituto musicale Lettimi )		
_.3. Reference (Informazioni e orientamento bibliografico)		
_.4. Prestito libri		
_.5. Prestito interbibliotecario		
_.6. Quotidiani e periodici		
_.7. Document Delivery (fornitura documenti)		
_.8. Mediateca Banche dati specializzate (in mediateca)		
_.9. Cineteca (consultazioni, proiezioni)		
_.10. Sezione Ragazzi		
_.11. Wi Fi area		
_.12. Servizio di riproduzione (microfilm, riproduzioni digitali e fotocopie, ecc.)		
<b>Iniziative culturali</b>	Voto da 1 a 10	Voto da 1 a 10
_.13. Freschi di stampa (Novità del mese e bollettino novità)		
_.14. Vettrine tematiche e Assaggi di magazzino (libri attinenti a temi ed eventi)		
_.15. Iniziative culturali promosse dalla Biblioteca (festival, conferenze, gruppi di lettura, mostre, ecc.)		
<b>Luogo di consultazione</b>	Voto da 1 a 10	Voto da 1 a 10
_.16. Arredi		
_.17. Illuminazione		
_.18. Pulizia		

Customer Biblioteca 2010

\_.19. Quanto è soddisfatto nel complesso della biblioteca

**4. Proposte e osservazioni per un servizio migliore**

---

---

---

**5 Sesso**     F     M

**6. Età** \_\_\_\_\_

**7. Attività**

- Impiegato                       Libero professionista     Ricercatore     Disoc  
 Operatore/ Operaio     Insegnante                       Studente

**8. Se studente universitario, di che Università?**

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

**9. 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 - Corpò  
 Q5 Celle - Viserba – San Vito - Santa Giustina  
 Q6 V° Peep – Grotta rossa – Gaiofana  
 Altro / Fuori Comune

***Il personale della Biblioteca vi ringrazia.  
I risultati dell'indagine saranno consultabili al reference oltre che sul***

***[www.bibliotecagambalunga.it](http://www.bibliotecagambalunga.it)***

Customer Biblioteca 2010