



U.O.C. Qualità

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

BIBLIOTECHE

Periodo: ottobre 2009

Team di Progetto:

Paola Acerbo – *U.O.C. Qualità*

Daniela Beretti - *Biblioteca De Amicis*

Marco Marauda – *Staff Settore Biblioteche*

Roberto Ottonello – *Scienze Politiche Univ.di Genova (tirocinante)*

Mauro Paolucci - *Biblioteca De Amicis*

Federica Vinelli- *Staff Settore Biblioteche*

Massimo Ruggero – *Staff Settore Biblioteche*

Marco Caviglia – *Biblioteca Berio*



U.O.C. Qualità

L'indagine sul Sistema Bibliotecario Urbano

Nell'anno 2009 è stata realizzata, sul modello di quella già sperimentata e realizzata nel 2008, un'indagine di *Customer Satisfaction* relativamente alla Biblioteca Berio e alcune Biblioteche di Municipio (Benzi, Lercari e Brocchi).

Gli utenti potevano compilare il questionario on-line presso le postazioni informatiche predisposte presso le Biblioteche oggetto d'indagine oppure

utilizzare quello cartaceo distribuito all'ingresso in biblioteca.

I questionari sono stati somministrati dall'1 al 10 ottobre coprendo l'intera giornata (fascia mattutina e pomeridiana).

Al fine di permettere una più capillare distribuzione dei moduli cartacei e al fine di meglio coinvolgere gli utenti anche nella compilazione del questionario on line, sono stati coinvolti alcuni ragazzi del servizio civile. A tal fine, è stata organizzata dal Settore Biblioteche una giornata di orientamento e formazione condivisa con i volontari durante la quale sono stati definiti i contenuti utilizzati per interfacciarsi con l'utenza.

La difficoltà nell'individuazione dell'universo di riferimento è un problema ricorrente nel caso di indagini su pubblici servizi e particolarmente rilevante nel caso in oggetto; infatti l'utenza delle biblioteche non solo è "mobile" ma anche e soprattutto "ricorrente" ossia lo stesso cliente utilizza i servizi più volte nell'arco anche di un mese.

Pertanto risulta complesso stimare numericamente i frequentatori anche attraverso i dati disponibili (numero di volumi dati in prestito, utilizzatori dei servizi internet o dei laboratori multimediali, ecc) in quanto rimangono comunque escluse grandi fette di utenza (lettori in sede, frequentatori di eventi, ecc.)

La somministrazione di questionari in autocompilazione che è stata adottata fa sì che il campione si autoselezioni (in genere è maggiormente indotto a rispondere chi è molto scontento o molto soddisfatto del servizio) e pertanto, mancando l'ipotesi di casualità, viene inficiata qualsiasi considerazione di tipo statistico.



U.O.C. Qualità

QUESTIONARIO

Il questionario è stato strutturato in 3 parti:

1. parte A: informativa-conoscitiva in cui si raccolgono informazioni sulla tipologia di servizi fruiti, le biblioteche frequentate abitualmente, e la frequenza di utilizzo.
2. parte B dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione e importanza degli aspetti caratterizzanti il servizio.

La scala di valutazione adottata sia per il livello di soddisfazione che per l'assegnazione dell'importanza è a quattro opzioni semantiche ("per niente importante/soddisfatto", "poco importante/soddisfatto", "importante/soddisfatto", "molto importante/soddisfatto") convertibili in una scala numerica da 1 a 4. La scelta è stata fatta in coerenza con le linee guida condivise con il Gruppo di Lavoro "Benchmarking Q-Club" di cui il Comune di Genova fa parte assieme ad altri sette Civiche Amministrazioni. Ciò permetterà, tenendo conto delle peculiarità delle singole Amministrazioni, un confronto sui servizi erogati e l'individuazione delle "best practices" da condividere e adottare.

L'utente poteva esprimere la propria soddisfazione anche relativamente a un'altra biblioteca oltre a quella in cui si trovava.

Una parte del questionario è stata inoltre dedicata ad eventuali osservazioni, suggerimenti che il cittadino poteva esprimere sul servizio

3. La parte anagrafica per definire la tipologia di utenza: genere, età, professione, ecc.



U.O.C. Qualità

QUESTIONARIO

PARTE A

USO DEL SERVIZIO

1. **Quale biblioteca frequenti** (è possibile più di una risposta, fino ad un massimo di tre)

- | | |
|-----------------|--------------------------|
| Berio | <input type="checkbox"/> |
| Benzi | <input type="checkbox"/> |
| Brocchi | <input type="checkbox"/> |
| Bruschi-Sartori | <input type="checkbox"/> |
| Campanella | <input type="checkbox"/> |
| Cervetto | <input type="checkbox"/> |
| De Amicis | <input type="checkbox"/> |
| Firpo | <input type="checkbox"/> |
| Gallino | <input type="checkbox"/> |
| Guerrazzi | <input type="checkbox"/> |
| Lercari | <input type="checkbox"/> |
| Piersantelli | <input type="checkbox"/> |
| Podestà | <input type="checkbox"/> |
| Saffi | <input type="checkbox"/> |

2. **Con quale frequenza vieni in biblioteca**

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| Tutte le settimane | <input type="checkbox"/> |
| Una volta al mese | <input type="checkbox"/> |
| Ogni tre/sei mesi | <input type="checkbox"/> |



U.O.C. Qualità

3. Quali servizi offerti dalla Biblioteca conosci

- Lettura in sede di opere della biblioteca
- Consultazione testi propri
- Servizio di prestito
- Richiesta di informazioni bibliografiche
- Visite guidate
- Servizio informatico e multimediale (laboratori di auto apprendimento informatico, linguistico, DVD, Internet, ascolto musica,)
- Eventi culturali (convegni, mostre, spettacoli, presentazioni di libri)
- Partecipazione a laboratori e attività (laboratori di legatoria, creativi, gruppi di lettura, sportello internazionale Unicef, Informagiovani)

4. In genere perché vieni in biblioteca

- Lettura in sede di opere della biblioteca
- Consultazione testi propri
- Utilizzo del servizio di prestito
- Richiesta di informazioni bibliografiche
- Visite guidate
- Utilizzo di attrezzature informatiche (laboratori di auto apprendimento informatico, linguistico, DVD, Internet, ascolto musica,)
- Partecipazione ad eventi culturali (convegni, mostre, spettacoli, presentazioni di libri)
- Partecipazione a laboratori e attività (laboratori di legatoria, creativi, gruppi di lettura, sportello internazionale Unicef, Informagiovani)



U.O.C. Qualità

PARTE B

IMPORTANZA DEL SERVIZIO

5. Utilizzando una scala da 1 (per niente importante) a 4 (molto importante) indica quale importanza dai ai diversi aspetti del servizio

1. (per niente importante) 2 (poco importante) 3 (importante) 4 (molto importante) 5. (non so)

1. Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Facilità d'uso del catalogo informatizzato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Comfort degli spazi:					
<i>accessibilità</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>rispetto del silenzio</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>pulizia</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Aggiornamento del patrimonio librario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Completezza dell'informazione ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Servizio prestito:					
<i>chiarezza delle regole</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>facilità d'uso del servizio di prenotazione e rinnovo on line</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>durata del prestito</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>numero di opere prestate</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Tipologia degli eventi culturali:					
a. <i>Convegni</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. <i>mostre</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. <i>spettacoli</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. <i>presentazione di libri</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. <i>seminari e conferenze</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Partecipazione ad attività e laboratori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



U.O.C. Qualità

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

6. Esprimi il tuo giudizio sulla biblioteca in cui ti trovi: indica quanto sei soddisfatto dei diversi aspetti del servizio offerto assegnando un voto da 1 ("per niente soddisfatto") a 4 ("molto soddisfatto") ?

	molto soddisfatto 4	soddisfatto 3	poco soddisfatto 2	per niente soddisfatto 1
1. Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Facilità d'uso del catalogo informatizzato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Comfort degli spazi:				
a. accessibilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. rispetto del silenzio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. pulizia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Aggiornamento del patrimonio librario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Completezza dell'informazione ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Servizio prestito:				
a. chiarezza delle regole	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. facilità d'uso del servizio di prenotazione e rinnovo on line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. durata del prestito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. numero di opere prestate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Tipologia degli eventi culturali:				
a. Convegni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. mostre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. spettacoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. presentazione di libri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. seminari e conferenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Partecipazione ad attività e laboratori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



U.O.C. Qualità

7. Vuoi esprimere il giudizio su un'altra biblioteca? Se sì, quale?

	molto soddisfatto 4	soddisfatto 3	poco soddisfatto 2	per niente soddisfatto 1
1. Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Facilità d'uso del catalogo informatizzato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Confort degli spazi:				
<i>accessibilità</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>rispetto del silenzio</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>pulizia</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Aggiornamento del patrimonio librario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Completezza dell'informazione ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Servizio prestito:				
<i>chiarezza delle regole</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>facilità d'uso del servizio di prenotazione e rinnovo on line</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>durata del prestito</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>numero di opere prestate</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Tipologia degli eventi culturali:				
a. <i>Convegni</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. <i>mostre</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. <i>spettacoli</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. <i>presentazione di libri</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. <i>seminari e conferenze</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Partecipazione ad attività e laboratori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio



U.O.C. Qualità

ANAGRAFICA

1. Sesso

- Maschio
Femmina

2. Età

- da 14 a 18 anni
da 19 a 24 anni
da 25 a 30 anni
da 31 a 40 anni
da 41 a 50 anni
da 51 a 64 anni
da 65 a 75 anni
da 76 anni in poi

3. Professione

- Studente
Casalinga
Lavoratore dipendente
Disoccupato
Pensionato
Lavoratore autonomo

4. Nazionalità

- italiano
comunitario -----
extracomunitario -----

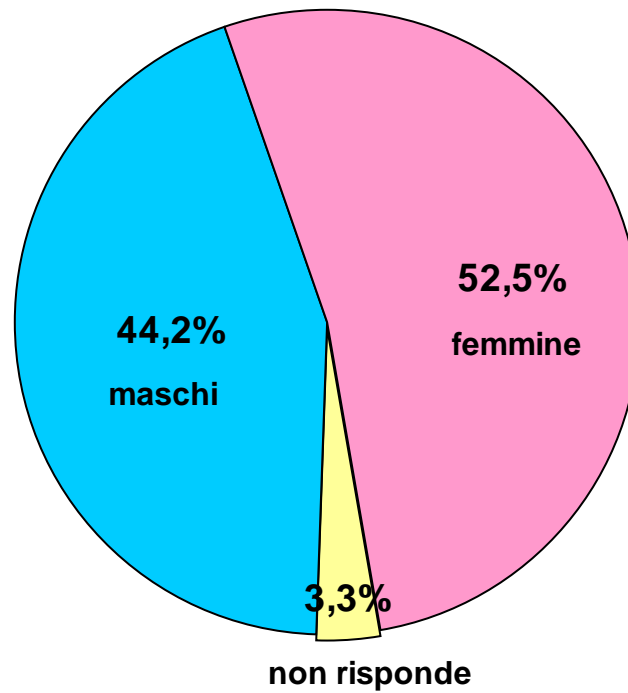


U.O.C. Qualità

BIBLIOTECA BENZI

Il campione

GENERE



ETA'

da 14 a 18 anni	20,83%
da 19 a 24 anni	29,17%
da 25 a 30 anni	15,83%
da 31 a 40 anni	8,33%
da 41 a 50 anni	6,67%
da 51 a 64 anni	6,67%
da 65 a 75 anni	10,83%
da 76 anni in poi	0,00%



U.O.C. Qualità

PROFESSIONE

studente	67,5%
pensionato	11,7%
lavoratore dipendente	9,2%
casalinga	4,2%
lavoratore autonomo	3,3%
disoccupato	1,7%
Altro	0,8%

NAZIONALITA'

italiano	67,5%
comunitario	11,7%
extracomunitario	9,2%

UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA

servizio di prestito	24,1%
lettura in sede di opere della biblioteca	18,5%
consultazione testi propri	16,7%
servizio informatico e multimediale	13,8%
eventi culturali	10,5%
richiesta di informazioni bibliografiche	6,7%
visite guidate	4,9%
laboratori e attività	4,7%

FREQUENZA DI UTILIZZO

tutte le settimane	57,5%
una volta al mese	30,8%
ogni tre/sei mesi	10,8%



U.O.C. Qualità

BIBLIOTECA BENZI - RISULTATI

QUESTIONARI N. 122

	Valutazione	Importanza	Area
Cortesìa e disponibilit� del personale	3,18	3,24	
Facilit� d'uso del catalogo informatizzato	2,96	3,24	
Comfort degli spazi - ACCESSIBILITA'	3,31	3,33	
Comfort degli spazi - RISPETTO DEL SILENZIO	3,08	3,34	
Comfort degli spazi- PULIZIA	3,34	3,30	
Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	3,17	3,11	
Aggiornamento del patrimonio librario	2,97	3,20	
Completezza dell'informazione ricevuta	3,00	3,14	
Servizio prestito - CHIAREZZA DELLE REGOLE	3,17	2,98	
Servizio prestito - FACILITA' D'USO DEL SERVIZIO PRENOTAZIONE E RINNOVO	3,14	2,97	
Servizio prestito - DURATA DEL PRESTITO	3,07	3,02	
Servizio prestito - NUMERO DI OPERE PRESTATE	3,11	2,87	
Tipologia degli eventi culturali - CONVEGNI	2,72	2,57	
Tipologia degli eventi culturali - MOSTRE	2,70	2,60	
Tipologia degli eventi culturali - SPETTACOLI	2,70	2,53	
Tipologia degli eventi culturali - PRESENTAZIONE DI LIBRI	2,71	2,72	
Tipologia degli eventi culturali - SEMINARI E CONFERENZE	2,70	2,55	
Partecipazione ad attivit� e laboratori	2,58	2,59	



U.O.C. Qualità

SUGGERIMENTI/RICHIESTE/OSSERVAZIONI

- ampliamento orari di apertura
- miglioramento dell'informazione e della comunicazione circa gli eventi organizzati dalla biblioteca

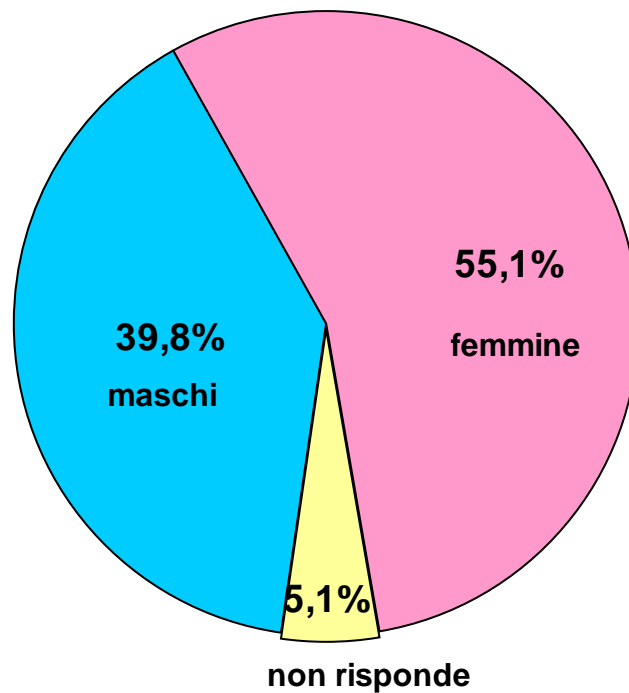


U.O.C. Qualità

BIBLIOTECA BERIO

Il campione

GENERE



ETA'

da 14 a 18 anni	4,6%
da 19 a 24 anni	4,9%
da 25 a 30 anni	34,4%
da 31 a 40 anni	22,5%
da 41 a 50 anni	12,4%
da 51 a 64 anni	6,9%
da 65 a 75 anni	8,2%
da 76 anni in poi	4,6%



U.O.C. Qualità

PROFESSIONE

studente	57,3%
lavoratore dipendente	14,7%
pensionato	8,3%
lavoratore autonomo	6,2%
disoccupato	3,9%
casalinga	1,6%
Altro	0,3%

NAZIONALITA'

italiano	89,9%
extracomunitario	3,6%
comunitario	1,6%

UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA

servizio di prestito	32,9%
consultazione testi propri	30,6%
lettura in sede di opere della biblioteca	19,3%
servizio informatico e multimediale	6,2%
eventi culturali	5,1%
richiesta di informazioni bibliografiche	4,3%
visite guidate	0,9%
laboratori e attività	0,6%

FREQUENZA DI UTILIZZO

tutte le settimane	64,8%
una volta al mese	23,8%
ogni tre/sei mesi	10,4%



U.O.C. Qualità

BIBLIOTECA BERIO - RISULTATI

QUESTIONARI N. 621

	Valutazione	Importanza	Area
Cortesìa e disponibilit� del personale	2,99	3,56	
Facilit� d'uso del catalogo informatizzato	2,93	3,59	
Comfort degli spazi - ACCESSIBILITA'	3,09	3,55	
Comfort degli spazi - RISPETTO DEL SILENZIO	2,79	3,61	
Comfort degli spazi- PULIZIA	3,05	3,57	
Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	2,77	3,26	
Aggiornamento del patrimonio librario	2,82	3,50	
Completezza dell'informazione ricevuta	2,95	3,40	
Servizio prestito - CHIAREZZA DELLE REGOLE	3,15	3,31	
Servizio prestito - FACILITA' D'USO DEL SERVIZIO PRENOTAZIONE E RINNOVO	3,05	3,21	
Servizio prestito - DURATA DEL PRESTITO	2,90	3,28	
Servizio prestito - NUMERO DI OPERE PRESTATE	2,95	3,11	
Tipologia degli eventi culturali - CONVEGNI	2,77	2,90	
Tipologia degli eventi culturali - MOSTRE	2,75	2,82	
Tipologia degli eventi culturali - SPETTACOLI	2,68	2,60	
Tipologia degli eventi culturali - PRESENTAZIONE DI LIBRI	2,75	3,04	
Tipologia degli eventi culturali - SEMINARI E CONFERENZE	2,78	2,92	
Partecipazione ad attivit� e laboratori	2,65	2,49	



U.O.C. Qualità

SUGGERIMENTI /RICHIESTE/OSSERVAZIONI

- ampliamento orari di apertura
- rispetto del silenzio
- collegamento wireless
- riapertura magazzini
- riordino materiale a scaffale aperto

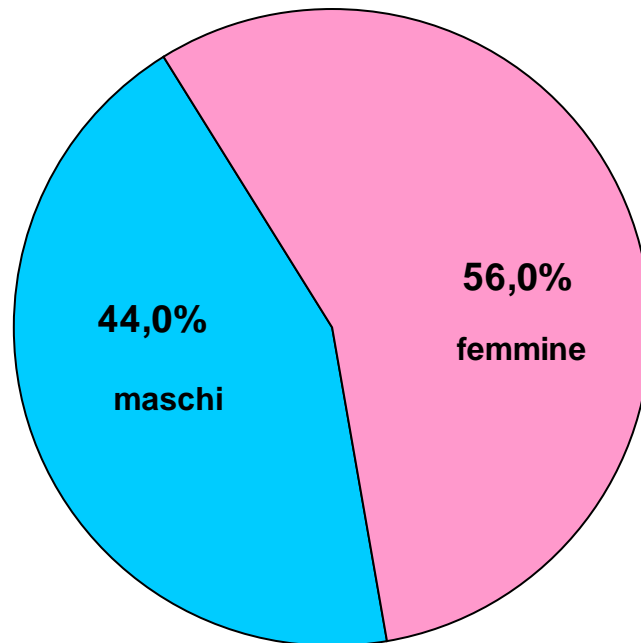


U.O.C. Qualità

BIBLIOTECA BROCCHI

Il campione

GENERE



ETA'

da 14 a 18 anni	8,0%
da 19 a 24 anni	20,0%
da 25 a 30 anni	10,0%
da 31 a 40 anni	0,0%
da 41 a 50 anni	8,0%
da 51 a 64 anni	14,0%
da 65 a 75 anni	20,0%
da 76 anni in poi	20,0%



U.O.C. Qualità

PROFESSIONE

pensionato	42,0%
studente	32,0%
lavoratore dipendente	12,0%
casalinga	8,0%
disoccupato	2,0%
lavoratore autonomo	2,0%
Altro	2,0%

NAZIONALITA'

italiano	100,0%
comunitario	0,0%
extracomunitario	0,0%

UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA

servizio di prestito	40,8%
consultazione testi propri	16,3%
lettura in sede di opere della biblioteca	14,3%
eventi culturali	11,2%
richiesta di informazioni bibliografiche	6,1%
laboratori e attività	5,1%
visite guidate	3,1%
servizio informatico e multimediale	3,1%

FREQUENZA DI UTILIZZO

una volta al mese	50,00%
tutte le settimane	46,00%
ogni tre/sei mesi	4,00%



U.O.C. Qualità

BIBLIOTECA BROCCHI - RISULTATI

QUESTIONARI N. 53

	Valutazione	Importanza	Area
Cortesìa e disponibilit� del personale	3,47	3,60	
Facilit� d'uso del catalogo informatizzato	2,57	2,94	
Comfort degli spazi - ACCESSIBILITA'	3,06	3,41	
Comfort degli spazi - RISPETTO DEL SILENZIO	3,14	3,42	
Comfort degli spazi- PULIZIA	3,29	3,47	
Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	2,43	3,05	
Aggiornamento del patrimonio librario	2,61	3,51	
Completezza dell'informazione ricevuta	3,08	3,20	
Servizio prestito - CHIAREZZA DELLE REGOLE	3,15	3,22	
Servizio prestito - FACILITA' D'USO DEL SERVIZIO PRENOTAZIONE E RINNOVO	2,50	2,76	
Servizio prestito - DURATA DEL PRESTITO	2,89	3,12	
Servizio prestito - NUMERO DI OPERE PRESTATE	3,11	3,17	
Tipologia degli eventi culturali - CONVEGNI	2,55	2,89	
Tipologia degli eventi culturali - MOSTRE	2,33	2,74	
Tipologia degli eventi culturali - SPETTACOLI	2,38	2,69	
Tipologia degli eventi culturali - PRESENTAZIONE DI LIBRI	2,51	3,09	
Tipologia degli eventi culturali - SEMINARI E CONFERENZE	2,41	2,78	
Partecipazione ad attivit� e laboratori	2,28	2,71	



U.O.C. Qualità

SUGGERIMENTI/RICHIESTE/OSSERVAZIONI

- aggiornamento patrimonio bibliografico

APPROFONDIMENTO SU ALCUNE CRITICITA'

Caratterizzazione dell'utenza che non è soddisfatta delle **attrezzature informatiche** (risposte "1" per niente soddisfatto e "2" poco soddisfatto):

PROFESSIONE

pensionato	40,9%
studente	36,4%
lavoratore dipendente	18,2%
lavoratore autonomo	4,5%
casalinga	0,0%
disoccupato	0,0%

UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA

servizio di prestito	39,5%
consultazione testi propri	20,9%
lettura in sede di opere della biblioteca	14,0%
eventi culturali	11,6%
richiesta di informazioni bibliografiche	4,7%
laboratori e attività	4,7%
visite guidate	2,3%
servizio informatico e multimediale	2,3%

Caratterizzazione dell'utenza che non è soddisfatta del **servizio prestito - prenotazioni e rinnovi** (risposte "1" per niente soddisfatto e "2" poco soddisfatto):

PROFESSIONE

studente	55,6%
pensionato	33,3%
lavoratore dipendente	11,1%
casalinga	0,0%
disoccupato	0,0%
lavoratore autonomo	0,0%



U.O.C. Qualità

Caratterizzazione dell'utenza che non è soddisfatta degli **eventi mostre** (risposte "1" per niente soddisfatto e "2" poco soddisfatto):

PROFESSIONE

pensionato	47,6%
studente	33,3%
casalinga	9,5%
lavoratore dipendente	4,8%
disoccupato	4,8%
lavoratore autonomo	0,0%

UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA

servizio di prestito	50,0%
consultazione testi propri	17,6%
lettura in sede di opere della biblioteca	14,7%
eventi culturali	8,8%
richiesta di informazioni bibliografiche	2,9%
servizio informatico e multimediale	2,9%
laboratori e attività	2,9%
visite guidate	0,0%

Caratterizzazione dell'utenza che non è soddisfatta degli **eventi spettacoli** (risposte "1" per niente soddisfatto e "2" poco soddisfatto):

PROFESSIONE

pensionato	47,8%
studente	30,4%
casalinga	8,7%
lavoratore dipendente	4,3%
disoccupato	4,3%
lavoratore autonomo	4,3%

UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA

servizio di prestito	47,5%
consultazione testi propri	20,0%
lettura in sede di opere della biblioteca	15,0%
eventi culturali	7,5%
richiesta di informazioni bibliografiche	5,0%
servizio informatico e multimediale	2,5%
laboratori e attività	2,5%
visite guidate	0,0%



U.O.C. Qualità

Caratterizzazione dell'utenza che non è soddisfatta degli **eventi seminari e conferenze** (risposte "1" per niente soddisfatto e "2" poco soddisfatto):

PROFESSIONE

studente	42,1%
pensionato	42,1%
casalinga	10,5%
lavoratore autonomo	5,3%
lavoratore dipendente	0,0%
disoccupato	0,0%

UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA

servizio di prestito	48,5%
consultazione testi propri	21,2%
lettura in sede di opere della biblioteca	18,2%
servizio informatico e multimediale	6,1%
richiesta di informazioni bibliografiche	3,0%
eventi culturali	3,0%
visite guidate	0,0%
laboratori e attività	0,0%

Caratterizzazione dell'utenza che non è soddisfatta dei **laboratori** (risposte "1" per niente soddisfatto e "2" poco soddisfatto):

PROFESSIONE

pensionato	45,5%
studente	36,4%
casalinga	9,1%
lavoratore dipendente	4,5%
disoccupato	4,5%
lavoratore autonomo	0,0%

UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA

servizio di prestito	55,6%
lettura in sede di opere della biblioteca	16,7%
consultazione testi propri	16,7%
eventi culturali	5,6%
richiesta di informazioni bibliografiche	2,8%
servizio informatico e multimediale	2,8%
visite guidate	0,0%
laboratori e attività	0,0%

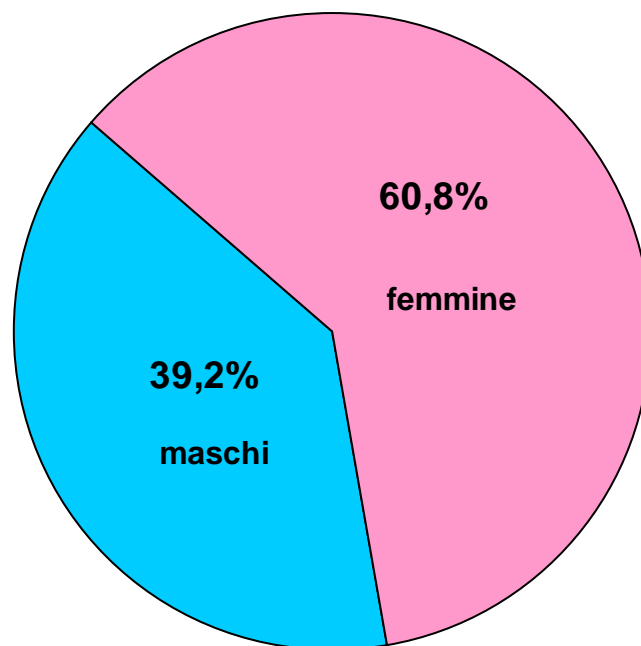


U.O.C. Qualità

BIBLIOTECA LERCARI

Il campione

GENERE



ETA'

da 14 a 18 anni	2,0%
da 19 a 24 anni	23,5%
da 25 a 30 anni	33,3%
da 31 a 40 anni	11,8%
da 41 a 50 anni	5,9%
da 51 a 64 anni	9,8%
da 65 a 75 anni	9,8%
da 76 anni in poi	3,9%



U.O.C. Qualità

PROFESSIONE

studente	52,9%
lavoratore dipendente	23,5%
pensionato	9,8%
disoccupato	7,8%
casalinga	2,0%
lavoratore autonomo	2,0%
Altro	2,0%

NAZIONALITA'

italiano	96,1%
extracomunitario	3,9%
comunitario	0,0%

UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA

consultazione testi propri	25,0%
servizio di prestito	22,1%
lettura in sede di opere della biblioteca	16,4%
servizio informatico e multimediale	11,4%
eventi culturali	9,3%
visite guidate	7,1%
richiesta di informazioni bibliografiche	4,3%
laboratori e attività	4,3%

FREQUENZA DI UTILIZZO

tutte le settimane	76,5%
una volta al mese	11,8%
ogni tre/sei mesi	3,9%



U.O.C. Qualità

BIBLIOTECA LERCARI - RISULTATI

QUESTIONARI N. 63

	Valutazione	Importanza	Area
Cortesìa e disponibilit� del personale	3,37	3,47	
Facilit� d'uso del catalogo informatizzato	3,06	3,30	
Comfort degli spazi - ACCESSIBILITA'	3,22	3,45	
Comfort degli spazi - RISPETTO DEL SILENZIO	3,33	3,54	
Comfort degli spazi- PULIZIA	3,52	3,51	
Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	2,87	3,13	
Aggiornamento del patrimonio librario	2,85	3,35	
Completezza dell'informazione ricevuta	3,05	3,34	
Servizio prestito - CHIAREZZA DELLE REGOLE	3,13	3,11	
Servizio prestito - FACILITA' D'USO DEL SERVIZIO PRENOTAZIONE E RINNOVO	2,95	3,06	
Servizio prestito - DURATA DEL PRESTITO	3,07	3,03	
Servizio prestito - NUMERO DI OPERE PRESTATE	3,08	2,94	
Tipologia degli eventi culturali - CONVEGNI	2,91	2,79	
Tipologia degli eventi culturali - MOSTRE	2,93	2,77	
Tipologia degli eventi culturali - SPETTACOLI	2,89	2,78	
Tipologia degli eventi culturali - PRESENTAZIONE DI LIBRI	2,82	2,90	
Tipologia degli eventi culturali - SEMINARI E CONFERENZE	2,89	2,77	
Partecipazione ad attivit� e laboratori	2,65	2,65	



U.O.C. Qualità

SUGGERIMENTI/RICHIESTE/OSSERVAZIONI

- ampliamento orari di apertura

RISULTATI AGGREGATI (BERIO, BENZI, BROCCHI, LERCARI)

Caratterizzazione dell'utenza che ha richiesto l'**ampliamento di orario**

PROFESSIONE

studente	79,3%
lavoratore dipendente	10,3%
pensionato	3,4%
disoccupato	0,0%
casalinga	0,0%
lavoratore autonomo	0,0%
Altro	0,0%

UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA

consultazione testi propri	35,5%
servizio di prestito	25,8%
lettura in sede di opere della biblioteca	21,0%
servizio informatico e multimediale	9,7%
eventi culturali	4,8%
visite guidate	1,6%
laboratori e attività	1,6%
richiesta di informazioni bibliografiche	0,0%

Caratterizzazione dell'utenza che non è soddisfatta del **rispetto del silenzio** (risposte "1" per niente soddisfatto e "2" poco soddisfatto):

PROFESSIONE

studente	62,20%
lavoratore dipendente	13,40%
disoccupato	6,22%
lavoratore autonomo	6,22%
casalinga	2,87%
pensionato	1,91%



U.O.C. Qualità

UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA

consultazione testi propri	31,9%
servizio di prestito	28,2%
lettura in sede di opere della biblioteca	20,5%
servizio informatico e multimediale	7,7%
eventi culturali	5,6%
richiesta di informazioni bibliografiche	3,9%
laboratori e attività	1,5%
visite guidate	0,6%



U.O.C. Qualità

RISULTATO COMPLESSIVO DELL'INDAGINE SULLE BIBLIOTECHE BERIO, BENZI, BROCCHI, LERCARI

Come emerge dalle tabelle precedenti le biblioteche Berio Benzi e Lercari sono risultate complessivamente rispondenti alle esigenze dell'utenza, ottenendo una buona valutazione in termini di soddisfazione. La biblioteca Brocchi ha evidenziato invece alcune criticità relativamente alle attrezzature informatiche, il servizio di prenotazione e gli eventi culturali, tutti aspetti ritenuti importanti ma non completamente soddisfacenti.

Quasi ovunque è stato richiesto l'ampliamento dell'orario di apertura.

A carattere generale è da sottolineare la scarsa risposta dell'utenza alle domande relativamente agli eventi culturali (25% di non risposte), suffragando l'ipotesi che i frequentatori abituali delle biblioteche utilizzano quasi esclusivamente i servizi primari delle stesse (prestito, lettura in sede, ecc). Pertanto per avere un vero riscontro della gradibilità degli eventi culturali dovrebbe essere avviata un'indagine sulla reale utenza intervistando p.es. i partecipanti a conclusione dei vari incontri. Parallelamente potrebbero essere pianificate delle interviste ai non frequentatori per capirne le motivazioni e avviare le necessarie azioni di miglioramento.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Compatibilmente alle problematiche di tipo organizzativo valutare la possibilità di ampliare l'orario di apertura al pubblico.

Migliorare l'informazione e la comunicazione degli eventi culturali organizzati presso le sedi bibliotecarie.

Approfondire l'aspetto eventi culturali avviando un'indagine rivolta esclusivamente ai reali fruitori degli stessi; parallelamente intervistare gli utenti della biblioteca che non partecipano agli eventi culturali per individuarne le motivazioni.



U.O.C. Qualità

L'indagine sulla Biblioteca De Amicis

Nell'ambito delle attività di integrazione della Biblioteca Internazionale per Ragazzi E. De Amicis nel Sistema di Gestione per la Qualità già in essere presso la Biblioteca Berio, sono state inoltre attivate alcune indagini di Customer Satisfaction nel corso del mese di ottobre 2009.

Il relativo progetto prevede infatti la costruzione di un sistema organico di interazione con gli stakeholder, del quale la rilevazione della qualità percepita costituisce elemento portante.

La particolare utenza della Biblioteca De Amicis e la specifica finalità dell'indagine, hanno determinato necessariamente l'adozione di una metodologia che si discosta da quella descritta per le altre biblioteche di sistema. Sono stati infatti utilizzati dei Focus Group per rilevare le opinioni di utenti adulti (educatori, insegnanti e famiglie) e un questionario snello e semplice da far compilare ai bimbi e giovani utenti.

In particolare il Focus Group di giovedì 15 OTTOBRE è stato rivolto ad insegnanti ed educatori (15 partecipanti) e quello di Giovedì 22 OTTOBRE a famiglie e utenti di ogni colore (14 partecipanti); sono state le domande poste le seguenti domande:

- Che servizi conoscete nelle Biblioteca Internazionale per i ragazzi E. de Amicis?
- Date un giudizio sui servizi di base della Biblioteca (prestito, reference, multimedialità)
- Avete partecipato ad attività laboratoriali?

Il questionario è stato somministrato a bambini da 6 a 17 anni presso la Biblioteca dal 26 al 31 ottobre (utenza libera, laboratori, iniziativa diritti); i questionari compilati sono risultati pari a 224



U.O.C. Qualità

QUESTIONARIO DE AMICIS



Ci aiuti a migliorare la tua Biblioteca Edmondo De Amicis?
 Ti faremo alcune domande, metti una crocetta in corrispondenza della risposta che vuoi dare.

Quante volte vieni in biblioteca con la tua classe?

mai alcune volte alla settimana alcune volte al mese alcune volte l'anno

Quante volte vieni con i tuoi genitori?

mai alcune volte alla settimana alcune volte al mese alcune volte l'anno

Quante volte vieni da solo o con gli amici?

mai alcune volte alla settimana alcune volte al mese alcune volte l'anno

Lo sai che in biblioteca puoi.....

	.	no	sì, ci vengo per questo
Leggere libri/giornalini			
Prendere in prestito testi			
Fare ricerche su Internet			
Partecipare a laboratori			
Vedere film/sentire musica			

Le persone che lavorano nella biblioteca sono gentili? sì no

Se sei in difficoltà (non trovi un libro, non riesci a far funzionare il computer,...) oppure chiedi delle informazioni ti aiutano? sì no

Cosa non ti piace della biblioteca?

.....

Invece cosa ti piace?

.....

Cosa ti piacerebbe fare in biblioteca?

.....

Quanti anni hai ?

Maschio Femmina

Grazie!

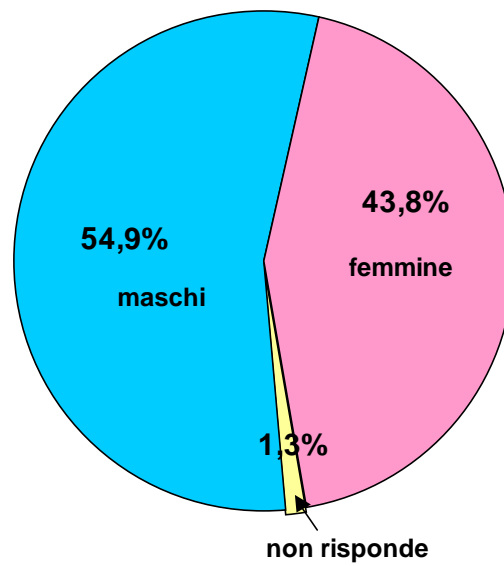


U.O.C. Qualità

BIBLIOTECA DE AMICIS

Il campione

GENERE



ETA'

<6 anni	3,6%
6-10 anni	63,4%
11-14 anni	27,2%
15-17 anni	4,9%
>17 anni	0,0%



U.O.C. Qualità

FREQUENZA DI UTILIZZO

Quante volte vieni in biblioteca con la tua classe?

mai	45,09%
alcune volte all'anno	40,18%
alcune volte alla settimana	8,04%
alcune volte al mese	5,36%
Nessuna risposta	1,34%

Quante volte vieni con i tuoi genitori

mai	32,1%
alcune volte all'anno	31,7%
alcune volte al mese	29,5%
alcune volte alla settimana	4,9%
Nessuna risposta	1,8%

Quante volte vieni da solo o con gli amici ?

mai	72,3%
alcune volte alla settimana	10,3%
alcune volte al mese	7,6%
alcune volte all'anno	7,6%
Nessuna risposta	2,2%



U.O.C. Qualità

UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA

Lo sai che in biblioteca puoi LEGGERE LIBRI/GIORNALINI ?

sì, ci vengo per questo	46,4%
sì	39,7%
no	10,3%
Nessuna risposta	3,6%

Lo sai che in biblioteca puoi PRENDERE IN PRESTITO TESTI ?

sì, ci vengo per questo	43,3%
sì	31,7%
no	21,4%
Nessuna risposta	3,6%

Lo sai che in biblioteca puoi FARE RICERCHE SU INTERNET ?

no	40,18%
sì	29,46%
sì, ci vengo per questo	23,66%
Nessuna risposta	6,70%

Lo sai che in biblioteca puoi PARTECIPARE A LABORATORI ?

sì	35,7%
sì, ci vengo per questo	31,3%
no	27,7%
Nessuna risposta	5,4%

Lo sai che in biblioteca puoi VEDERE FILM/SENTIRE MUSICA ?

no	46,0%
sì	28,6%
sì, ci vengo per questo	19,6%
Nessuna risposta	5,8%



U.O.C. Qualità

PERSONALE

Le persone che lavorano nella biblioteca sono gentili ?

Sì	92,4%
Nessuna risposta	5,4%
No	2,2%

Se sei in difficoltà (non trovi un libro, non riesci a far funzionare il computer,...) oppure chiedi delle informazioni ti aiutano?

Sì	87,1%
Nessuna risposta	8,5%
No	4,5%

COSA PIACE O NON PIACE AI RAGAZZI E COSA VORREBBERO POTER FARE IN BIBLIOTECA

Alla maggioranza dei ragazzi piace tutto della biblioteca ma a qualcuno non piace il silenzio e i libri

La biblioteca piace com'è ed in particolare per le seguenti caratteristiche: i libri, il silenzio, i giochi, la lettura.

I ragazzi vorrebbero poter vedere i film, navigare su Internet e ballare



U.O.C. Qualità

RISULTATI FOCUS GROUP

FOCUS CON INSEGNANTI DI SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA, EDUCATORI E COOP. SOCIALI

Elementi emersi

Per quanto concerne la consultazione e il prestito di testi e altri documenti (per lettura e studio) alcuni insegnanti utilizzano prioritariamente le biblioteche presenti presso le proprie strutture scolastiche.

Criticità

1. Promozione non adeguata presso la cittadinanza dell'apertura domenicale della biblioteca (poca informazione)
2. Richiesta di comunicare in modo dettagliato/diversificato le proposte rivolte alle scuole
3. Non soddisfacente aggiornamento del patrimonio documentale
4. Problema riferito alla convivenza di due diversi modi di utilizzare la biblioteca: modalità adulta e infantile.
5. Utilizzo del catalogo in linea limitato all'OPAC Web dello Sbi: manca la possibilità di navigazione dalle postazioni al pubblico del catalogo.

Eccellenze

1. Aspetto positivo riferito alla gestione attiva degli spazi
2. Offerta di spazi rispetto area cittadina del Centro Storico -Porto Antico
3. Accoglienza di bambini ed adolescenti di provenienza extracomunitaria a fasce svantaggiate e portatori di disagio sociale e/o psicologico.
4. Qualità delle infrastrutture rispetto a quelle scolastiche
5. Apertura festiva
6. Biblioteca come propulsore culturale sia per gli educatori che per l'infanzia
7. Capacità di ascolto del personale della biblioteca con particolare riferimento alle specificità dei soggetti operanti sul territorio e alla capacità di articolare conseguentemente le iniziative
8. Dea News come strumento d'informazione sulle attività della biblioteca
9. Disponibilità del personale
10. Capacità di interagire anche informalmente col pubblico infantile
11. Capacità di inserimento e utilizzo positivo di personale con problemi di tipo psicologico e relazionale



U.O.C. Qualità

FOCUS CON GENITORI, NONNI, STUDENTI, CLIENTI EXTRACOMUNITARI ADULTI

Elementi emersi

L'attivazione della tessera dell'utente in ogni biblioteca del sistema viene considerata disagiata

Criticità

1. La domenica i quotidiani non vengono consegnati bisogna consultarli in rete
2. Persone che, occasionalmente, disturbano lo studio e la difficoltà a conciliare le diverse esigenze dei diversitipi di utenza
3. Eccesso di iniziative di diverso genere che contrastano con la fruizione dei servizi da parte dell'utenza istituzionale (bambini, ragazzi)
4. "Vitalità di fruizione" bassa della biblioteca da parte degli adolescenti
5. Per il servizio di reference giudizio "discreto" rispetto alla richiesta di bibliografie e nei casi in cui l'utente, nella ricerca, viene indirizzato verso altre biblioteche
6. Non è apprezzata l'interfaccia Aleph del catalogo in linea sia per la consultazione che per la collocazione del materiale a scaffale
7. Scarsa conoscenza della lingua inglese da parte degli addetti

Eccellenze

1. Approccio dei corsi d'informatica mirato ad un uso pratico e di base
2. Apprezzamento per il servizio offerto dallo sportello dislessia
3. Potenzialità creativa dello spazio morbido che si riverbera in tutta la biblioteca
4. Alto gradimento per le attività del decennale in quanto mirate all'utenza privilegiata
5. Capacità di conciliare attività e clienti diversi mantenendo un ambiente tranquillo
6. Possibilità di consultare i quotidiani e periodici anche in linea
7. Poter insegnare ai soggetti disabili l'uso dei servizi bibliotecari
8. Elasticità del servizio prestito riferita ai tempi di restituzione dei documenti
9. Laboratorio musicale
10. L'accoglienza, il rapporto con gli addetti e la flessibilità nella gestione sia degli spazi che dei rapporti anche in situazioni critiche.



U.O.C. Qualità

Suggerimenti

Implementazione delle postazioni multimediali in particolare per la navigazione in Internet

Rendere più incisiva la promozione dei servizi per le fasce d'età che precedono l'adolescenza

Pensare ad attività dedicate agli adolescenti in modo mirato.

Considerazioni

Anche in questo focus l'attività laboratoriale, l'offerta di corsi e quindi l'aspetto "creativo" della proposta deamicisiana viene sicuramente apprezzato.

Viene richiesta una rivitalizzazione della biblioteca per la fascia adolescenziale e un ulteriore aggiornamento degli addetti per quanto riguarda le conoscenze linguistiche (in particolare inglese).



U.O.C. Qualità

RISULTATO COMPLESSIVO DELL'INDAGINE SULLA BIBLIOTECA DE AMICIS

In riferimento ai questionari si evidenzia la difficoltà di frequentare la biblioteca in modo autonomo.

Nella parte relativa alla conoscenza dei servizi si nota una mancanza d'informazione delle opportunità offerte dalla biblioteca per il settore multimediale.

La parte relativa alla professionalità degli addetti evidenzia un'alta soddisfazione dell'interazione relativa ai servizi da parte dei giovani utenti.

Le domande aperte confermano il buon gradimento dei servizi offerti dalla biblioteca

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Implementazione delle proposte rivolte alla fascia adolescenziale che proviene, in particolare, dal focus group rivolto a genitori, a nonni, clienti extracomunitari e adulti.

Aumento delle postazioni per Internet

Revisione delle forme di comunicazione alle scuole ed agli utenti per aumentarne l'efficacia informativa.

Rielaborazione della comunicazione/informazione e individuazione di canali diversi e più efficaci per distribuirla.