COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE CULTURA – SETTORE MUSEI E BIBLIOTECHE

INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA
REALIZZATA NELL'ANNO 2015 PRESSO LA *BIBLIOTECA CIVICA BERIO*

Nell'anno 2015 è stata realizzata, sul modello di quelle già sperimentate e realizzate a partire dall'anno 2009, un'indagine di ***Customer Satisfaction*** **(indagine sulla qualità percepita)** relativa ai servizi di base della **Biblioteca Civica Berio.**

La biblioteca oggetto dell'indagine è risultata complessivamente rispondente alle esigenze dell'utenza, ottenendo una buona valutazione in termini di soddisfazione espressa.

Indagine effettuata nel periodo novembre/dicembre dell'anno 2015 - Questionari compilati: 1336

I questionari, in formato cartaceo, sono stati distribuiti all'interno della struttura negli orari di apertura. Gli utenti compilavano in autonomia il modulo e provvedevano a riconsegnarlo presso le postazioni al pubblico. Inoltre sono state inviate oltre 8.000 mail agli utenti iscritti al servizio prestito, attivi nel corso dell'anno considerato, contenenti il link per la compilazione diretta del questionario. Per quanto concerne le domande formulate, si rimanda alla tabella posta a p. 26.

Il Questionario

Il questionario somministrato è stato strutturato in 3 parti:

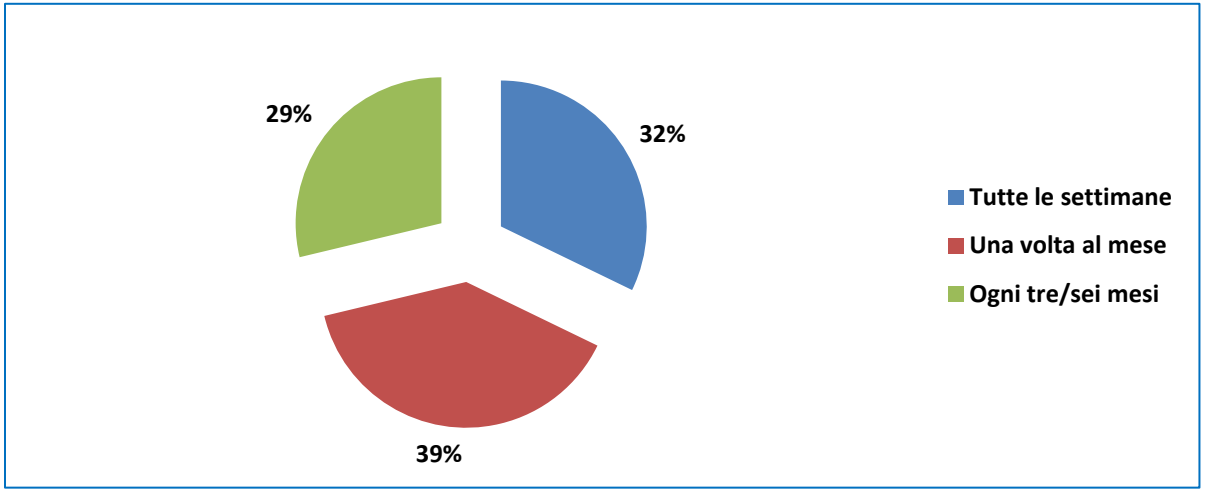
1. ***parte A*: informativa – conoscitiva, in cui si raccolgono informazioni sulla tipologia di servizi conosciuti e fruiti, nonché la frequenza di utilizzo;**

2. ***parte B*: dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione e di importanza degli aspetti caratterizzanti i servizi erogati; 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**

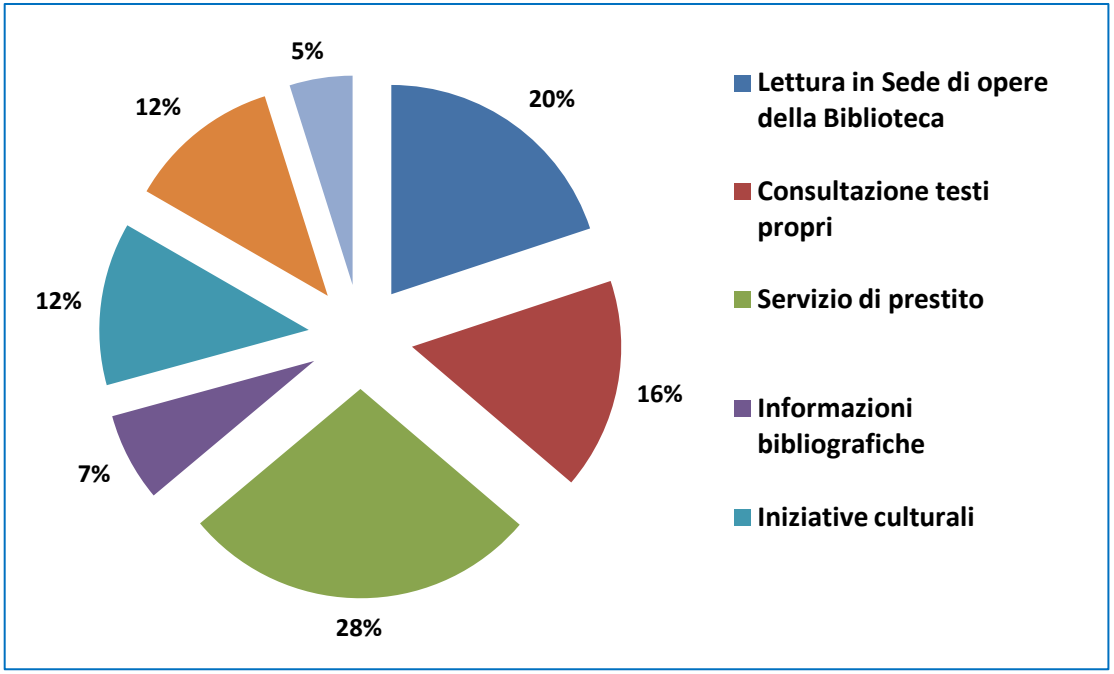
3. ***parte C*: anagrafica, per definire la tipologia di utenza: genere, età, condizione sociale ecc.**

Uso del Servizio

Frequenza in Biblioteca	
Tutte le settimane	430
Una volta al mese	522
Ogni tre/sei mesi	384
	1336



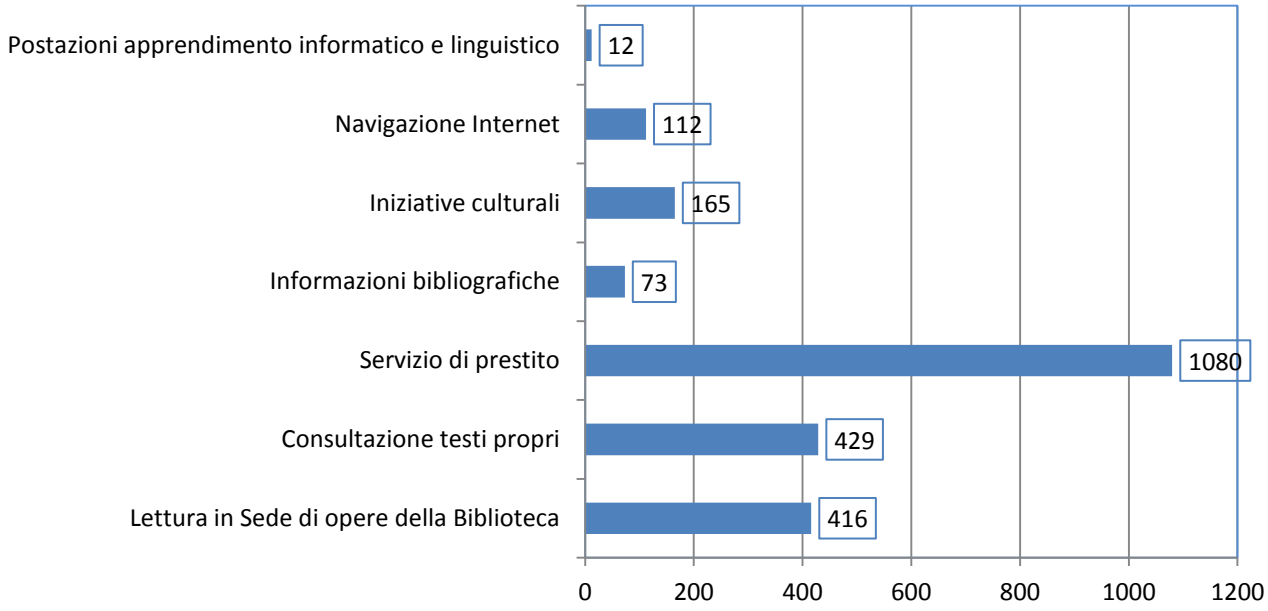
Quali servizi offerti dalla Biblioteca conosci	
Lettura in Sede di opere della Biblioteca	904
Consultazione testi propri	741
Servizio di prestito	1256
Informazioni bibliografiche	311
Iniziative culturali	571
Navigazione Internet	536
Postazioni apprendimento informatico e linguistico	221



Uso del Servizio

Quali sono i servizi che utilizzi di più

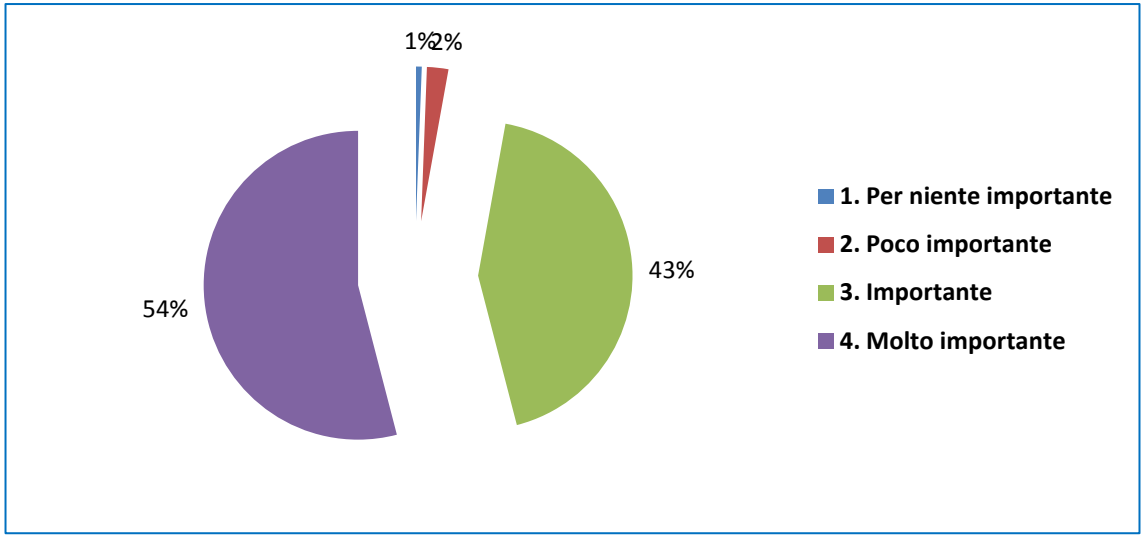
Lettura in Sede di opere della Biblioteca	416
Consultazione testi propri	429
Servizio di prestito	1080
Informazioni bibliografiche	73
Iniziative culturali	165
Navigazione Internet	112
Postazioni apprendimento informatico e linguistico	12



Importanza attribuita al Servizio

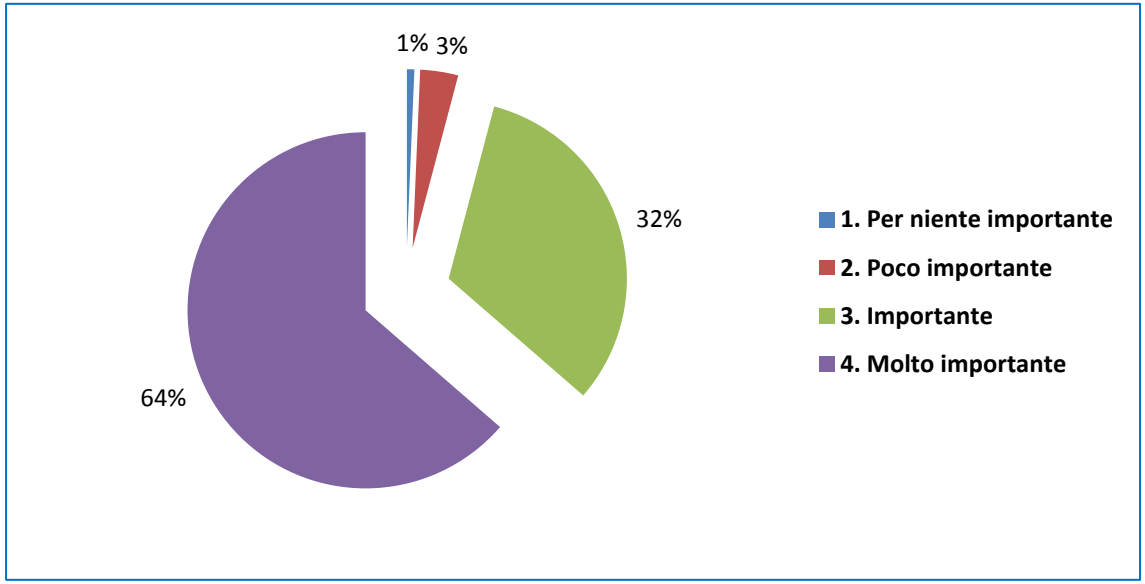
1. Cortesia e disponibilità del personale

1. Per niente importante	8
2. Poco importante	30
3. Importante	576
4. Molto importante	722
	1336



2. Facilità d'uso del catalogo informatizzato

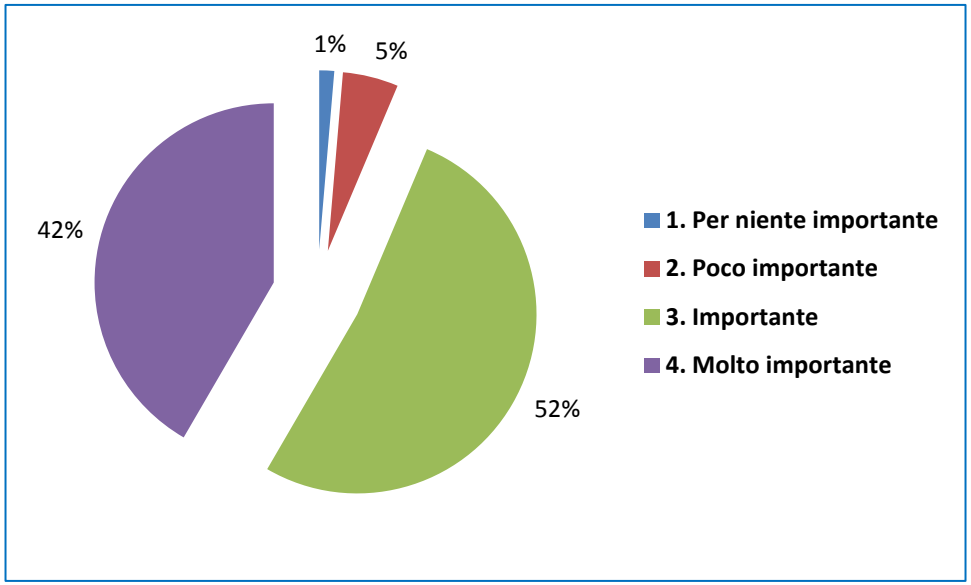
1. Per niente importante	9
2. Poco importante	46
3. Importante	431
4. Molto importante	850
	1336



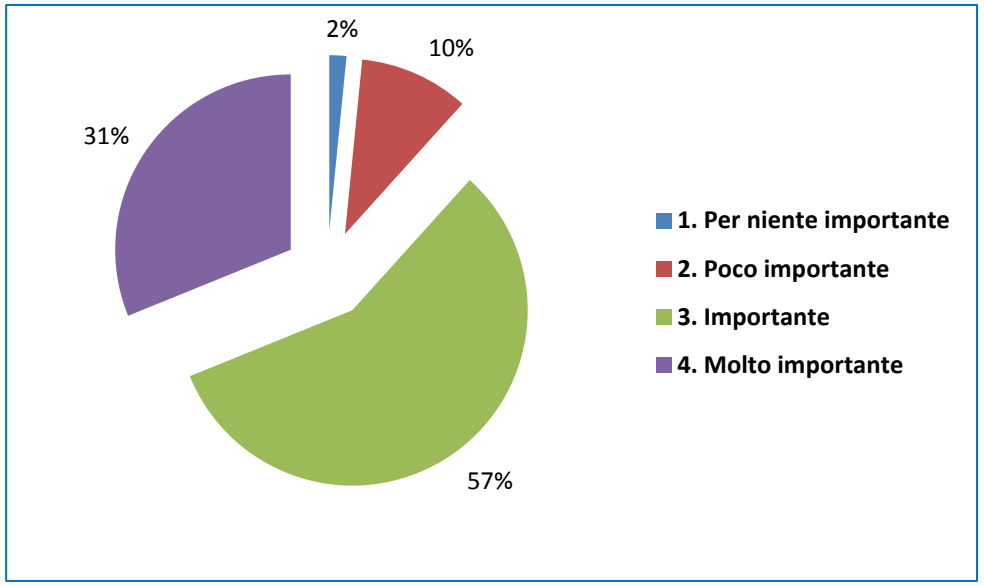
Importanza attribuita al Servizio

3. Comfort degli spazi

a -	*Accessibilità*
1. Per niente importante	18
2. Poco importante	67
3. Importante	695
4. Molto importante	556
	1336

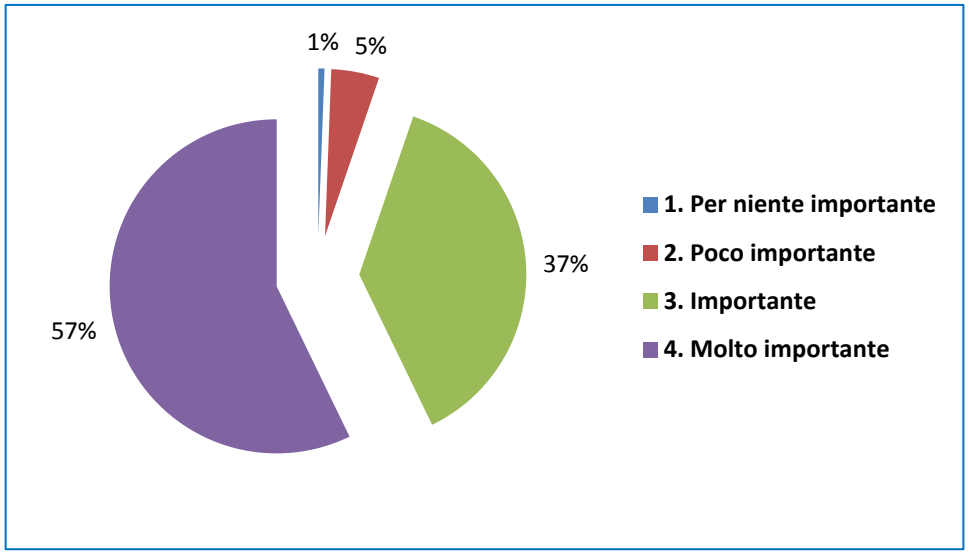


b -	*Adeguatezza e segnaletica*
1. Per niente importante	21
2. Poco importante	135
3. Importante	764
4. Molto importante	416
	1336

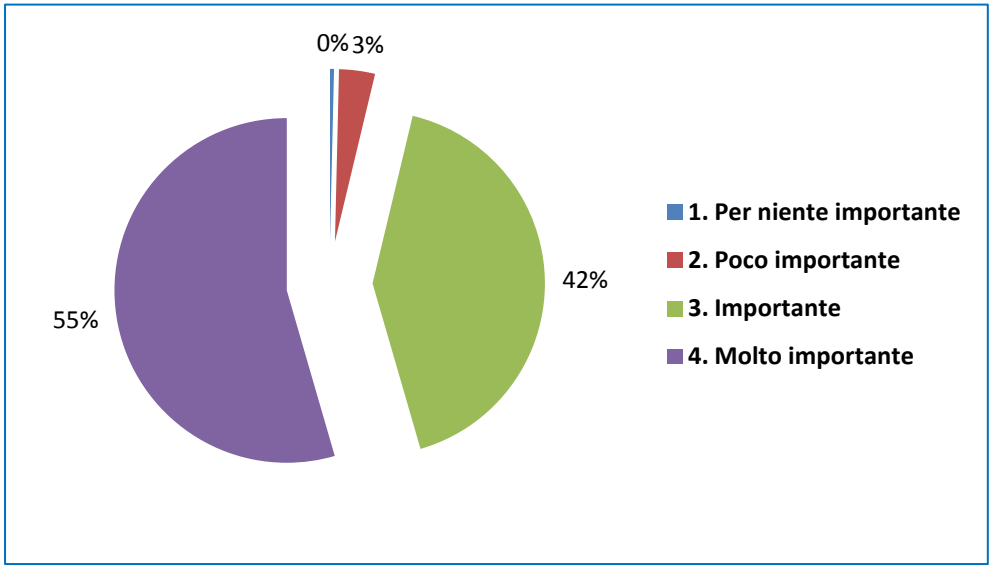


Importanza attribuita al Servizio

c -	*Rispetto del silenzio*
1. Per niente importante	8
2. Poco importante	62
3. Importante	502
4. Molto importante	764
	1336



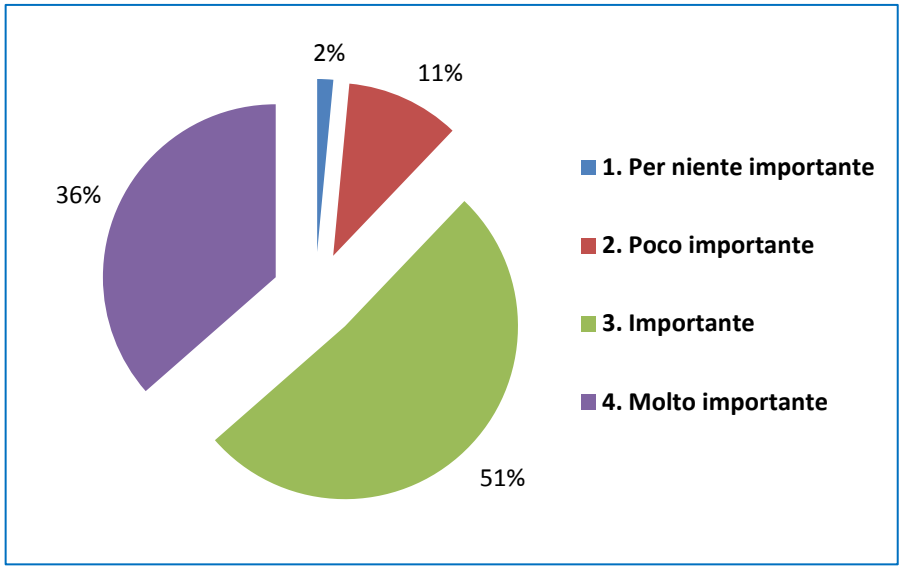
d -	*Pulizia*
1. Per niente importante	5
2. Poco importante	45
3. Importante	558
4. Molto importante	728
	1336



Importanza attribuita al Servizio

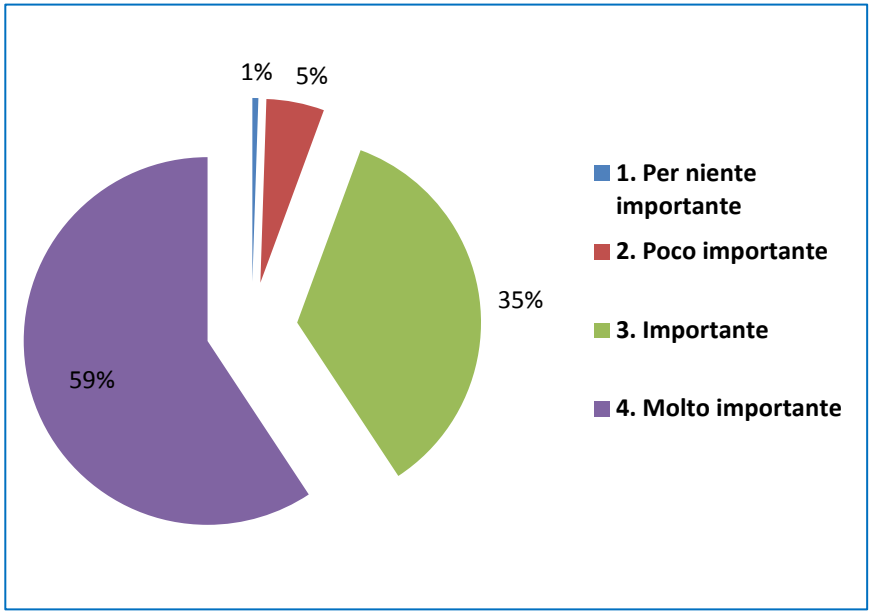
4. Adeguatezza delle attrezzature al pubblico

1. Per niente importante	20
2. Poco importante	142
3. Importante	687
4. Molto importante	487
	1336



5. Aggiornamento del patrimonio librario

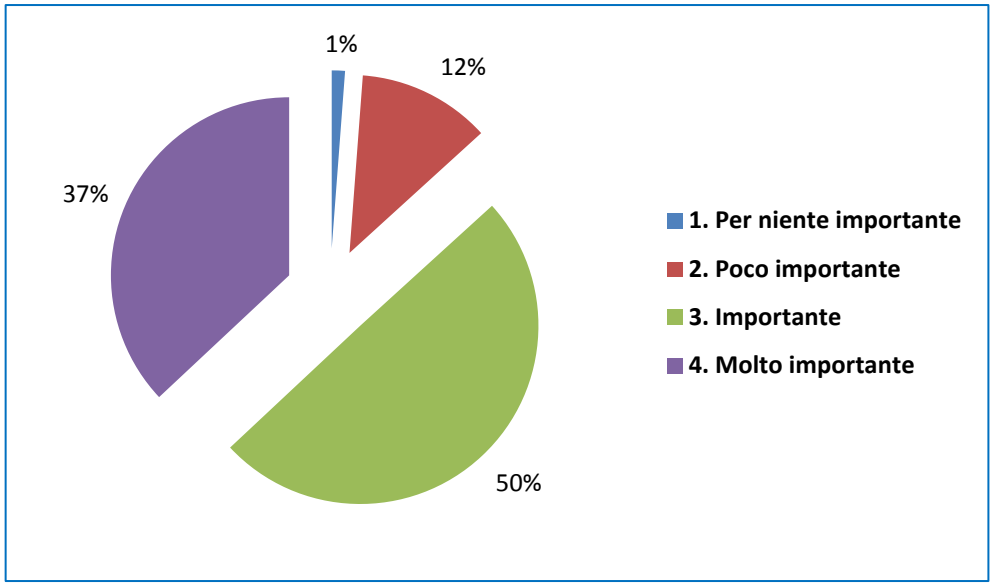
1. Per niente importante	7
2. Poco importante	68
3. Importante	469
4. Molto importante	792
	1336



Importanza attribuita al Servizio

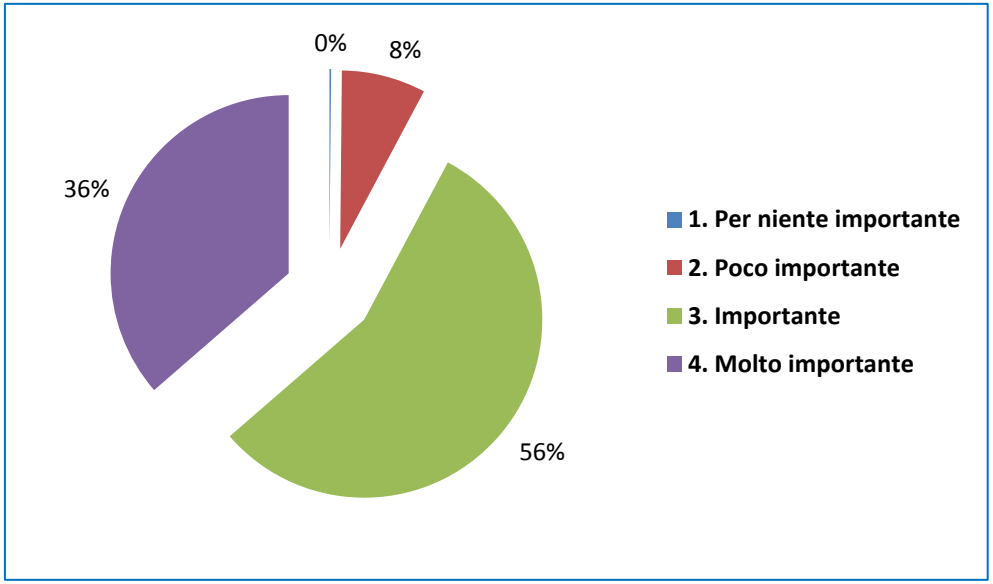
6. Completezza delle informazioni Bibliografiche ricevute

1. Per niente importante	16
2. Poco importante	161
3. Importante	665
4. Molto importante	494
	1336



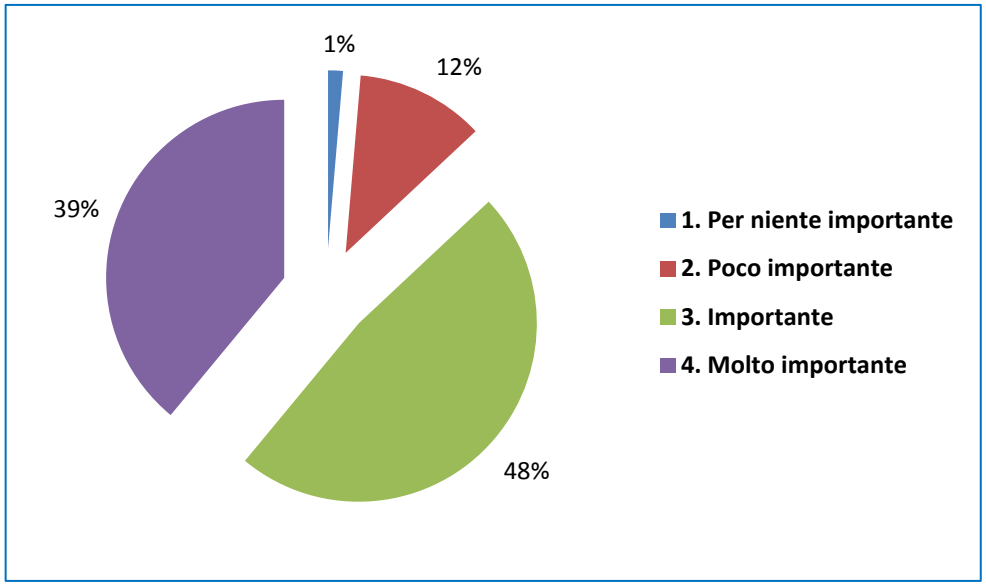
7. Servizio prestito

a -	*Chiarezza delle regole*
1. Per niente importante	2
2. Poco importante	102
3. Importante	746
4. Molto importante	486
	1336

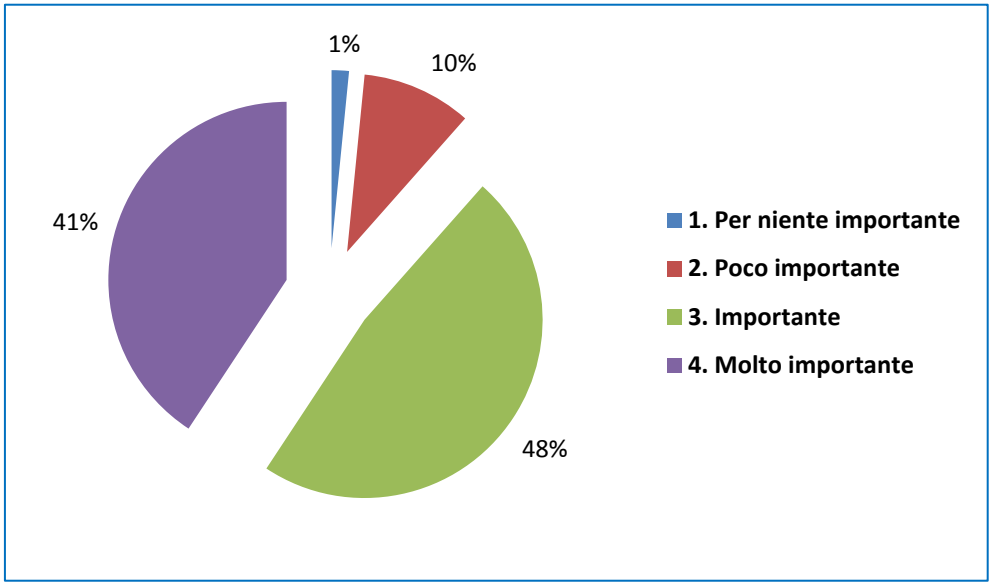


Importanza attribuita al Servizio

b -	*Facilità d'uso servizio di auto.prestito*
1. Per niente importante	18
2. Poco importante	156
3. Importante	641
4. Molto importante	521
	1336

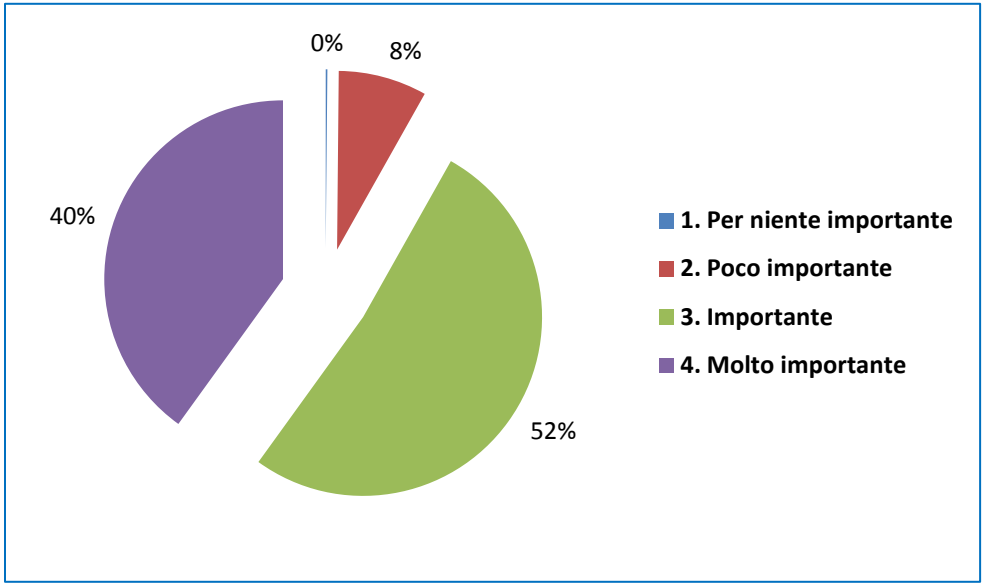


c -	*Facilità d'uso del servizio di prenotazione e rinnovo prestito on-line*
1. Per niente importante	21
2. Poco importante	133
3. Importante	638
4. Molto importante	544
	1336

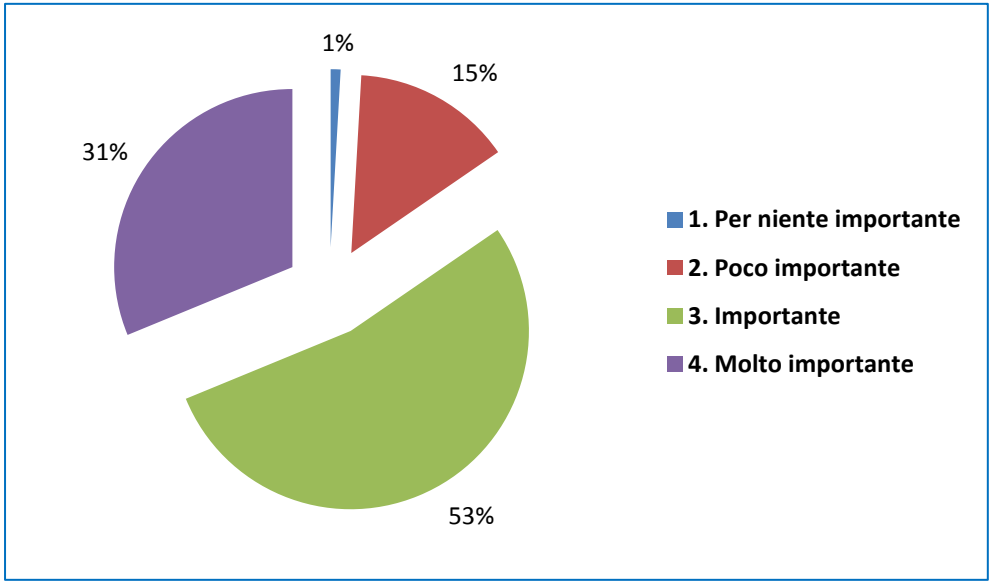


Importanza attribuita al Servizio

d -	*Durata del prestito*
1. Per niente importante	2
2. Poco importante	107
3. Importante	692
4. Molto importante	535
	1336



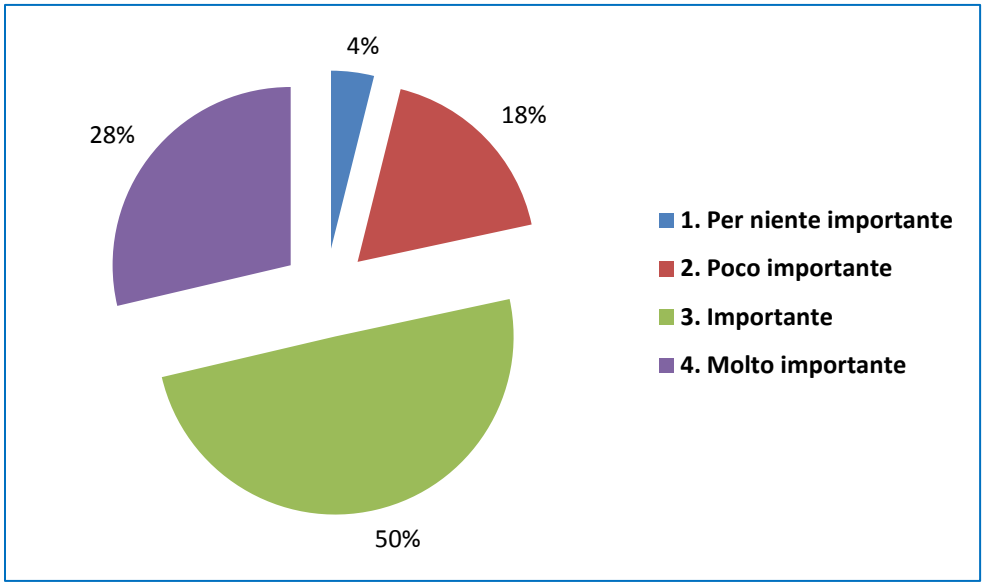
e -	*Numero di opere prestate*
1. Per niente importante	12
2. Poco importante	194
3. Importante	713
4. Molto importante	417
	1336



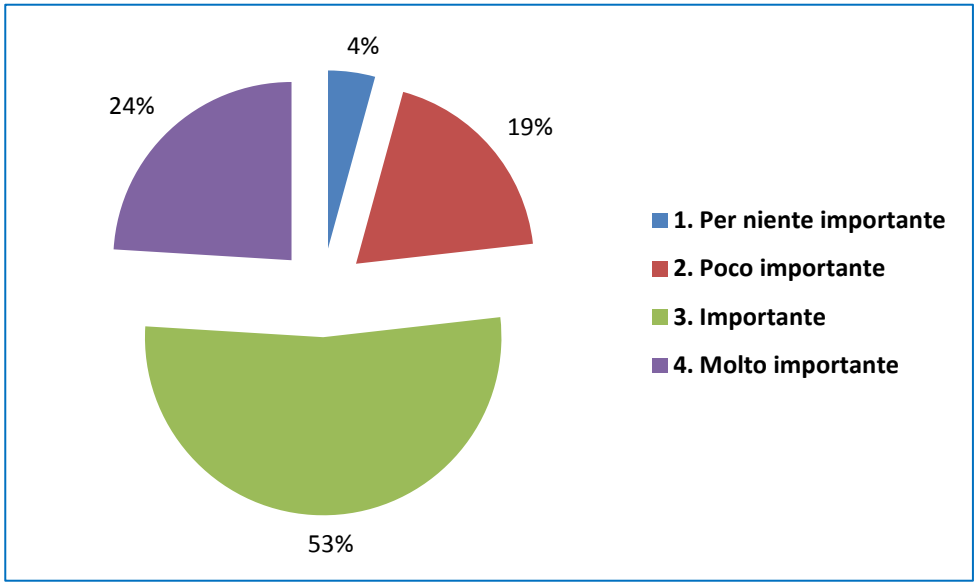
Importanza attribuita al Servizio

8. Iniziative culturali

a -	*Contenuto delle iniziative*
1. Per niente importante	52
2. Poco importante	237
3. Importante	664
4. Molto importante	383
	1336

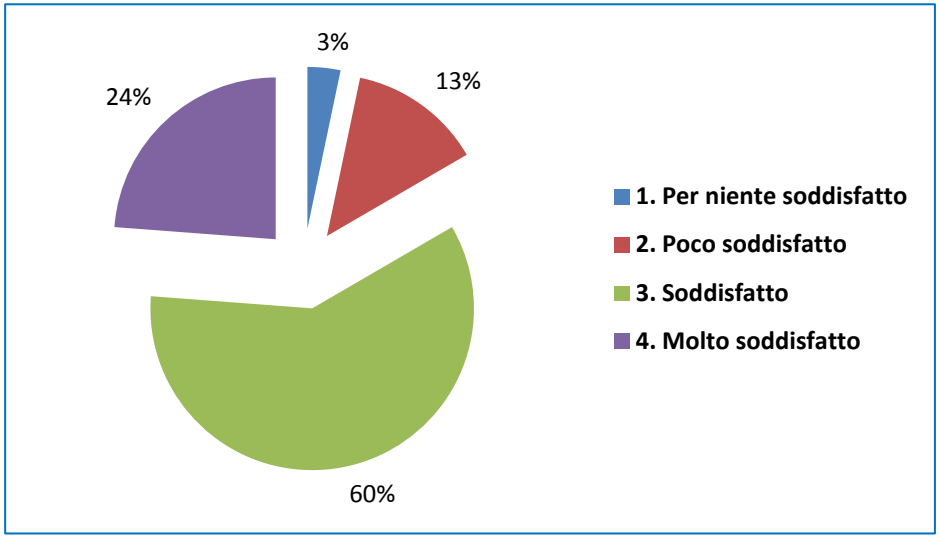


b -	*Organizzazione*
1. Per niente importante	57
2. Poco importante	253
3. Importante	705
4. Molto importante	321
	1336

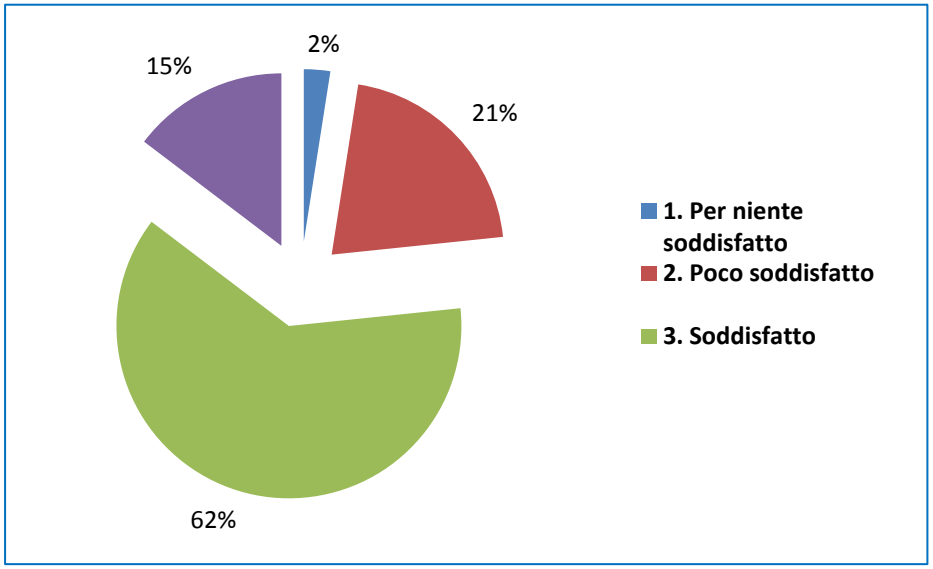


Valutazione del Servizio

1. Cortesia e disponibilità del personale	
1. Per niente soddisfatto	44
2. Poco soddisfatto	178
3. Soddisfatto	796
4. Molto soddisfatto	318
	1336



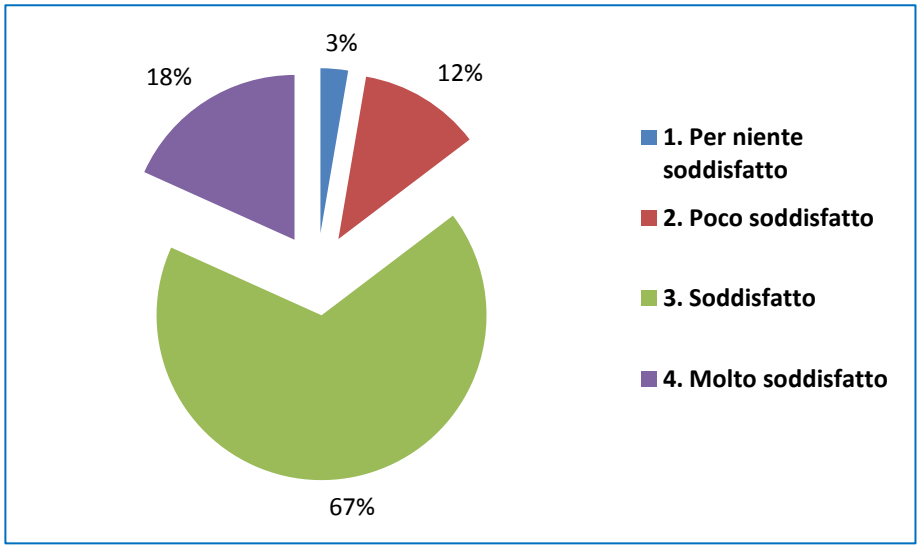
2. Facilità d'uso del catalogo informatizzato	
1. Per niente soddisfatto	33
2. Poco soddisfatto	279
3. Soddisfatto	828
4. Molto soddisfatto	196
	1336



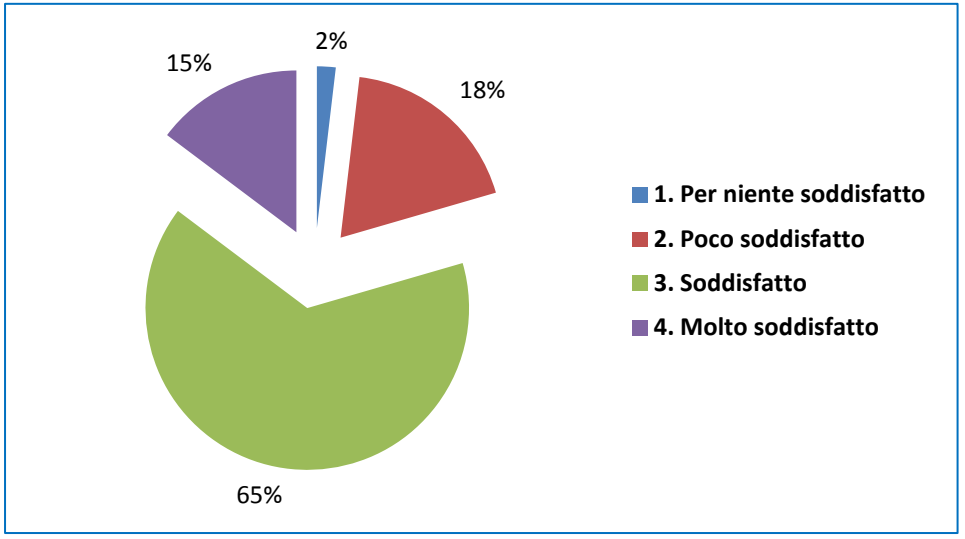
Valutazione del Servizio

3. Comfort degli spazi

a -	*Accessibilità*
1. Per niente soddisfatto	36
2. Poco soddisfatto	160
3. Soddisfatto	896
4. Molto soddisfatto	244
	1336

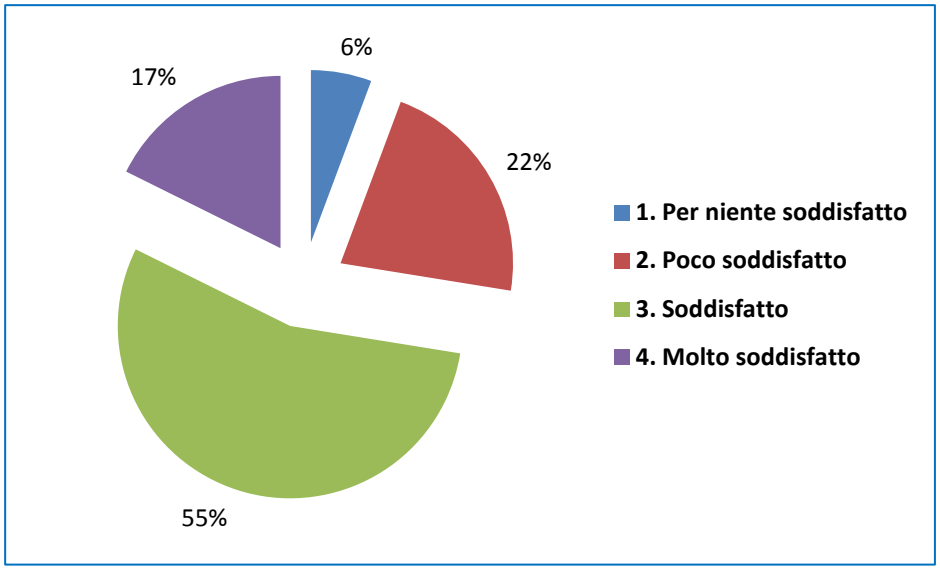


b -	*Accessibilità*
1. Per niente soddisfatto	25
2. Poco soddisfatto	249
3. Soddisfatto	865
4. Molto soddisfatto	197
	1336

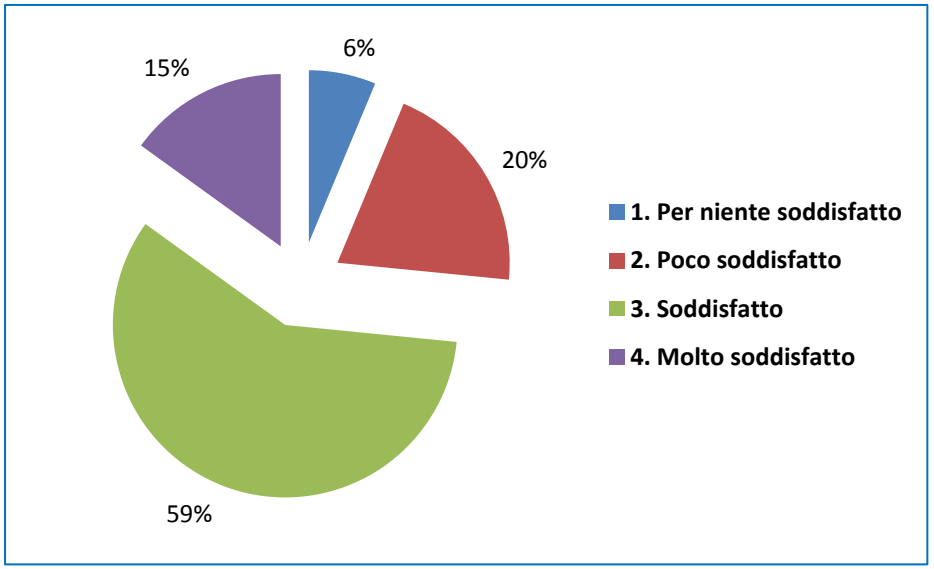


Valutazione del Servizio

c -	*Rispetto del silenzio*
1. Per niente soddisfatto	76
2. Poco soddisfatto	292
3. Soddisfatto	732
4. Molto soddisfatto	236
	1336



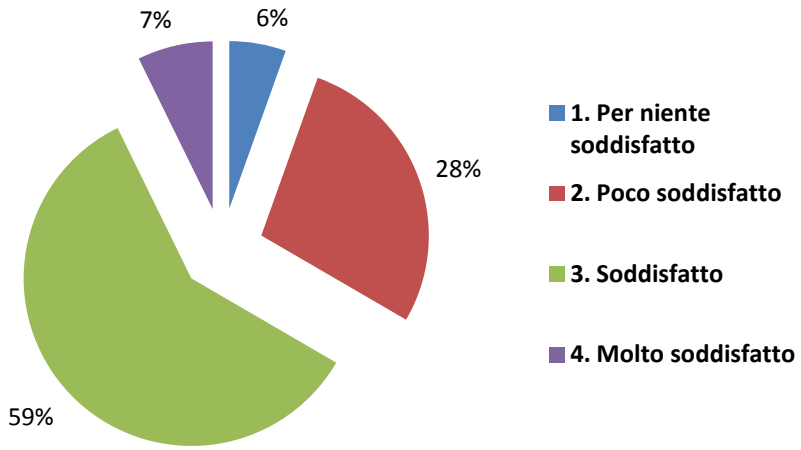
d -	*Pulizia*
1. Per niente soddisfatto	84
2. Poco soddisfatto	271
3. Soddisfatto	780
4. Molto soddisfatto	201
	1336



Valutazione del Servizio

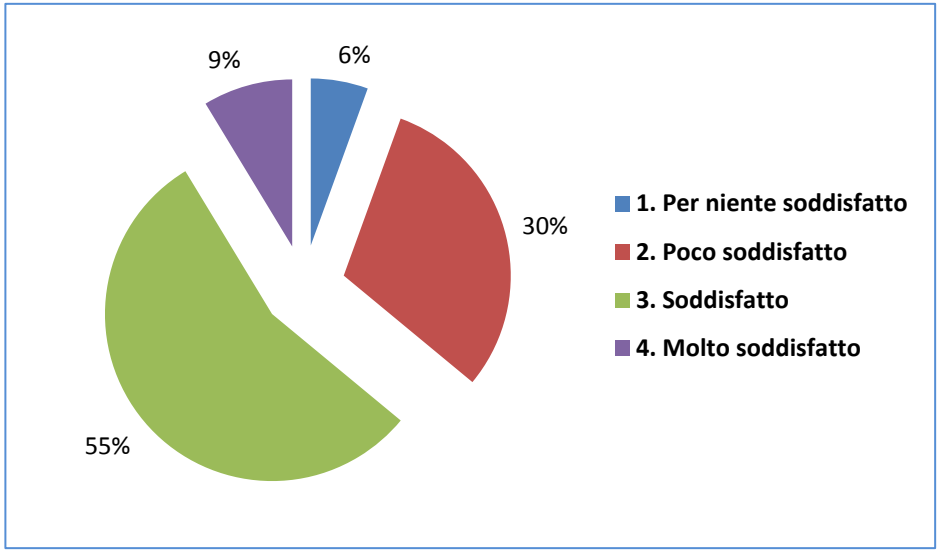
4. Adeguatezza delle attrezzature al pubblico

1. Per niente soddisfatto	73
2. Poco soddisfatto	373
3. Soddisfatto	793
4. Molto soddisfatto	97
	1336



5. Aggiornamento del patrimonio librario

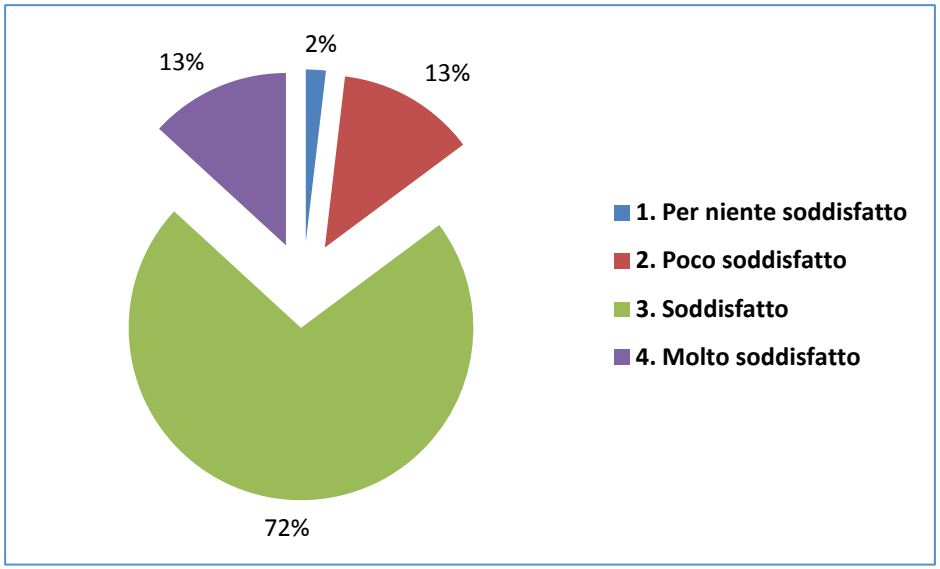
1. Per niente soddisfatto	74
2. Poco soddisfatto	407
3. Soddisfatto	739
4. Molto soddisfatto	116
	1336



Valutazione del Servizio

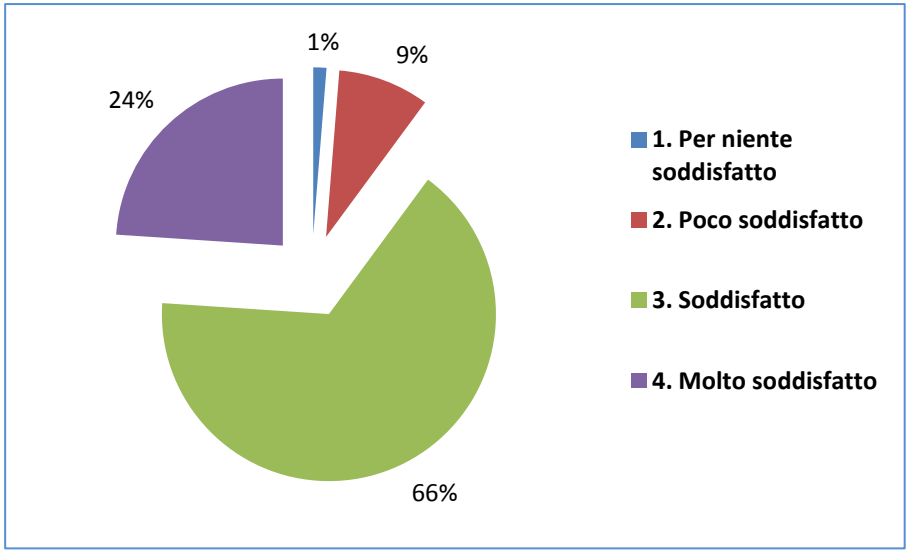
6. Completezza delle informazioni Bibliografiche ricevute

1. Per niente soddisfatto	25
2. Poco soddisfatto	173
3. Soddisfatto	962
4. Molto soddisfatto	176
	1336



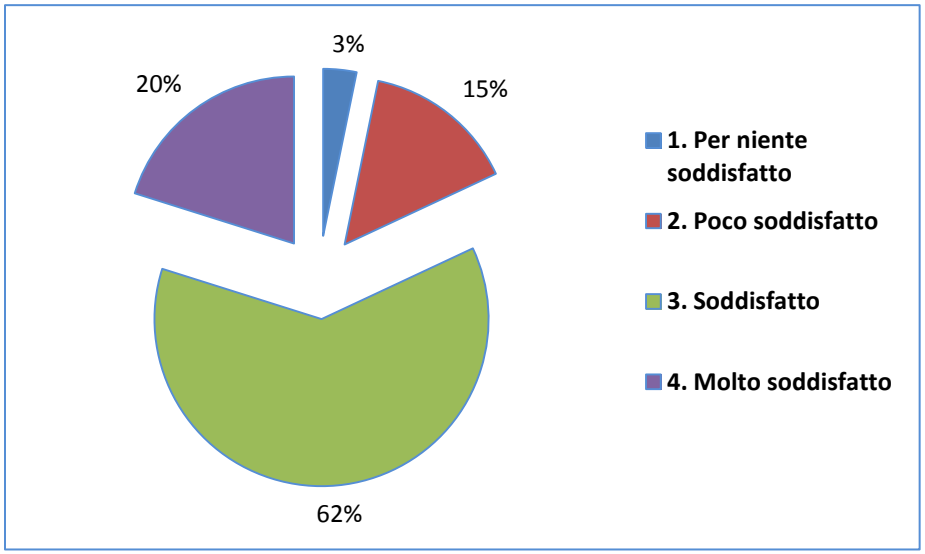
7. Servizio prestito

a -	*Chiarezza delle regole*
1. Per niente soddisfatto	17
2. Poco soddisfatto	118
3. Soddisfatto	881
4. Molto soddisfatto	320
	1336

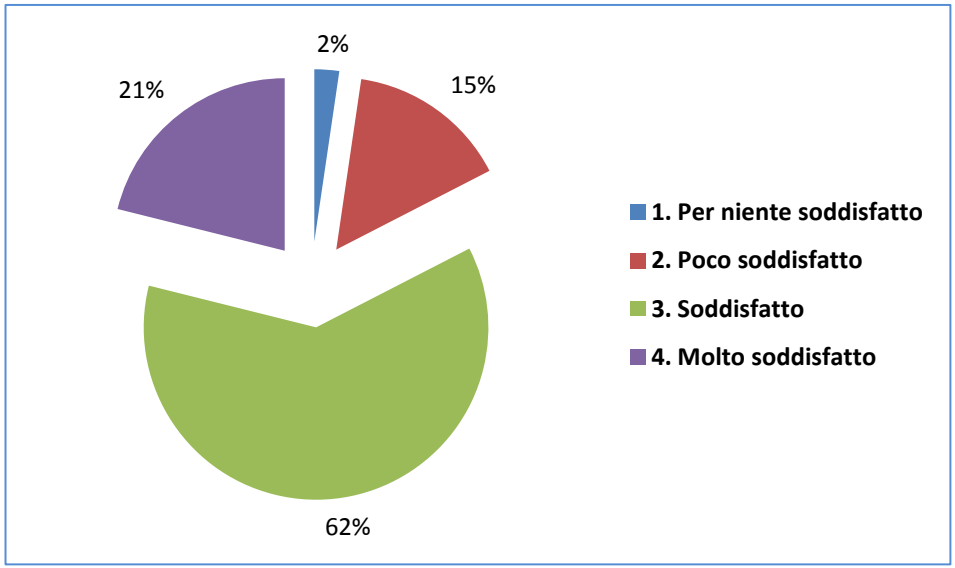


Valutazione del Servizio

b -	*Facilità d'uso servizio di auto.prestito*
1. Per niente soddisfatto	43
2. Poco soddisfatto	198
3. Soddisfatto	826
4. Molto soddisfatto	269
	1336

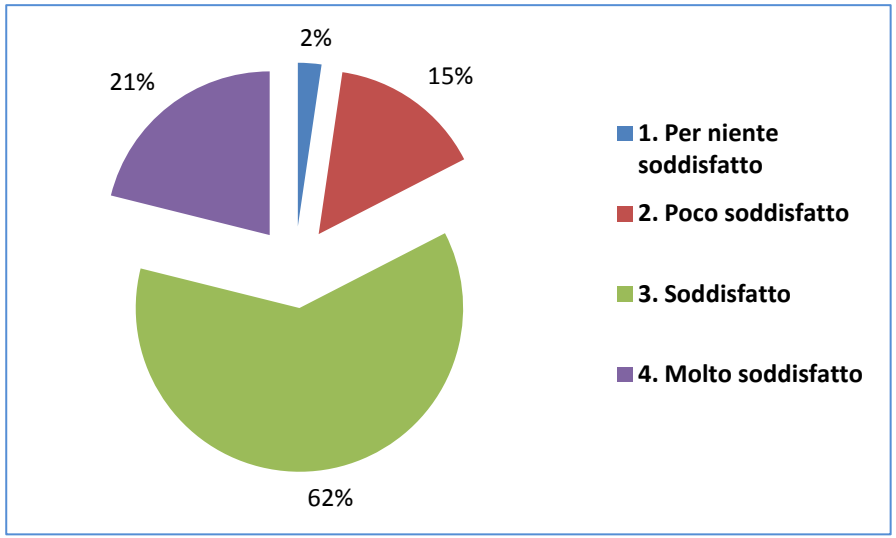


c -	*Facilità d'uso del servizio di prenotazione e rinnovo prestito on-line*
1. Per niente soddisfatto	31
2. Poco soddisfatto	202
3. Soddisfatto	821
4. Molto soddisfatto	282
	1336

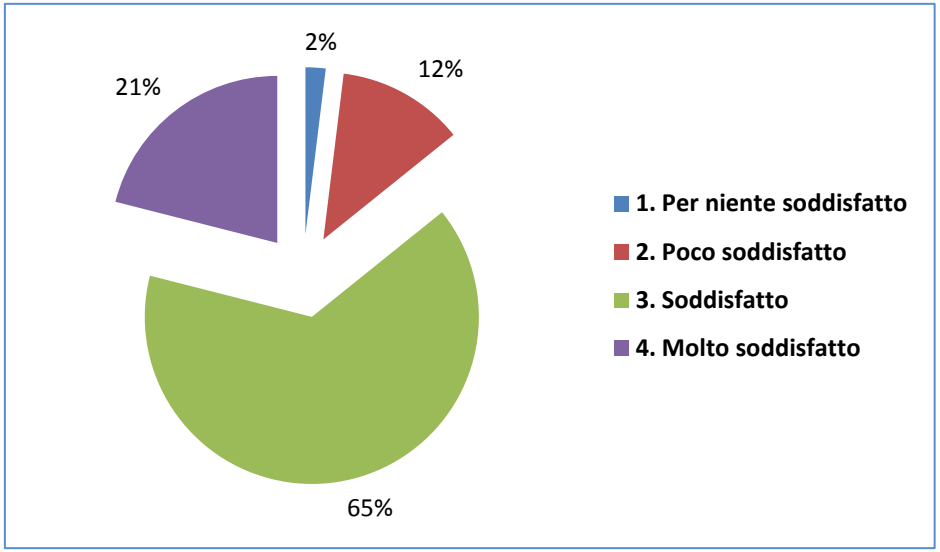


Valutazione del Servizio

d -	*Durata del prestito*
1. Per niente soddisfatto	31
2. Poco soddisfatto	202
3. Soddisfatto	821
4. Molto soddisfatto	282
	1336



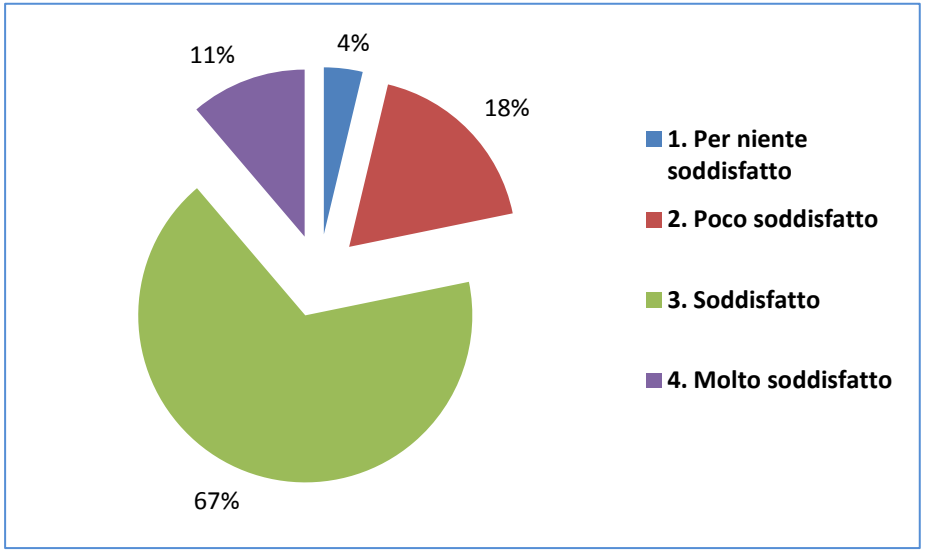
e -	*Numero di opere prestate*
1. Per niente soddisfatto	26
2. Poco soddisfatto	164
3. Soddisfatto	865
4. Molto soddisfatto	281
	1336



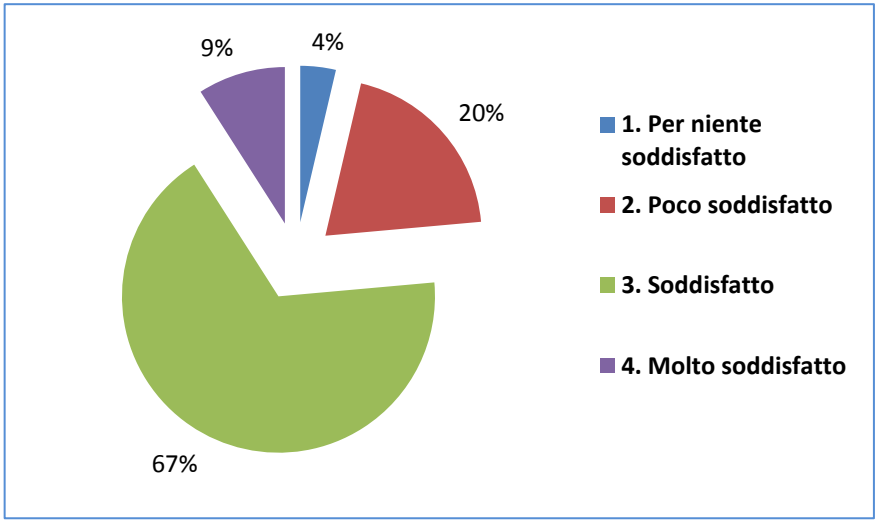
Valutazione del Servizio

8. Iniziative culturali

a -	*Contenuto delle iniziative*
1. Per niente soddisfatto	50
2. Poco soddisfatto	241
3. Soddisfatto	895
4. Molto soddisfatto	150
	1336

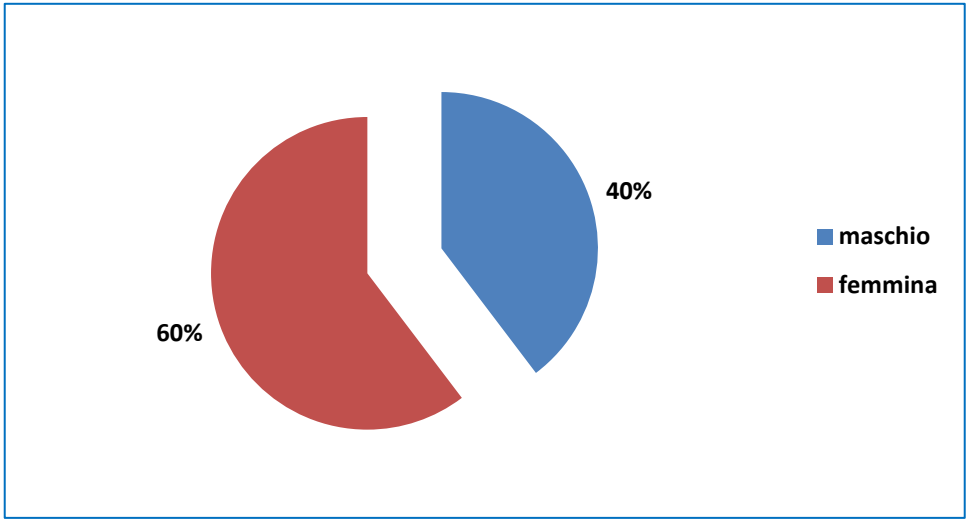


b -	*Organizzazione*
1. Per niente soddisfatto	49
2. Poco soddisfatto	266
3. Soddisfatto	900
4. Molto soddisfatto	121
	1336

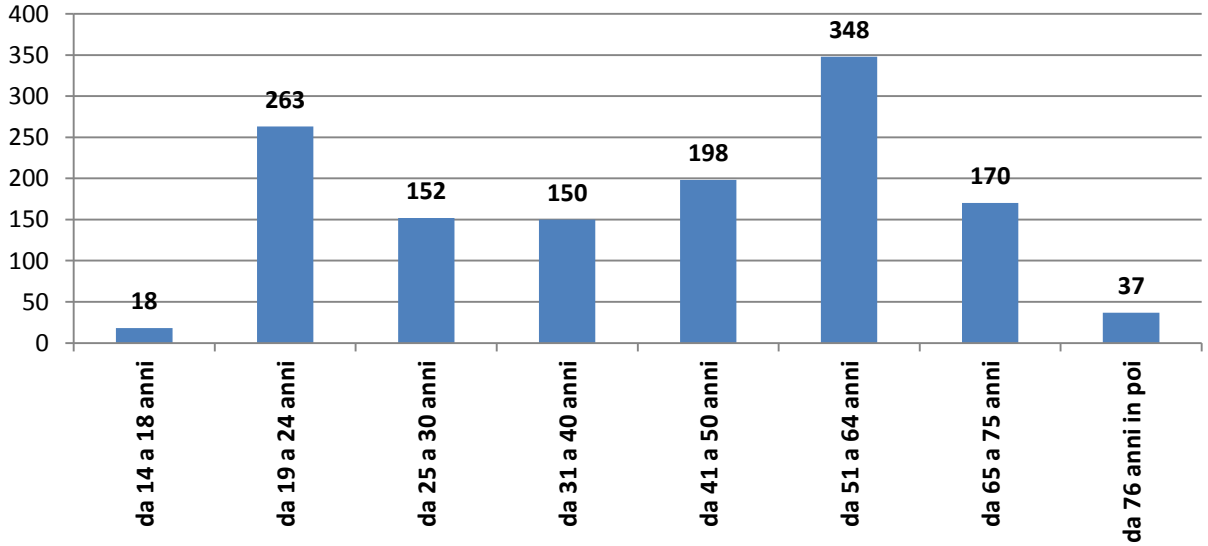


Anagrafica

Genere	
maschio	530
femmina	806
	1336

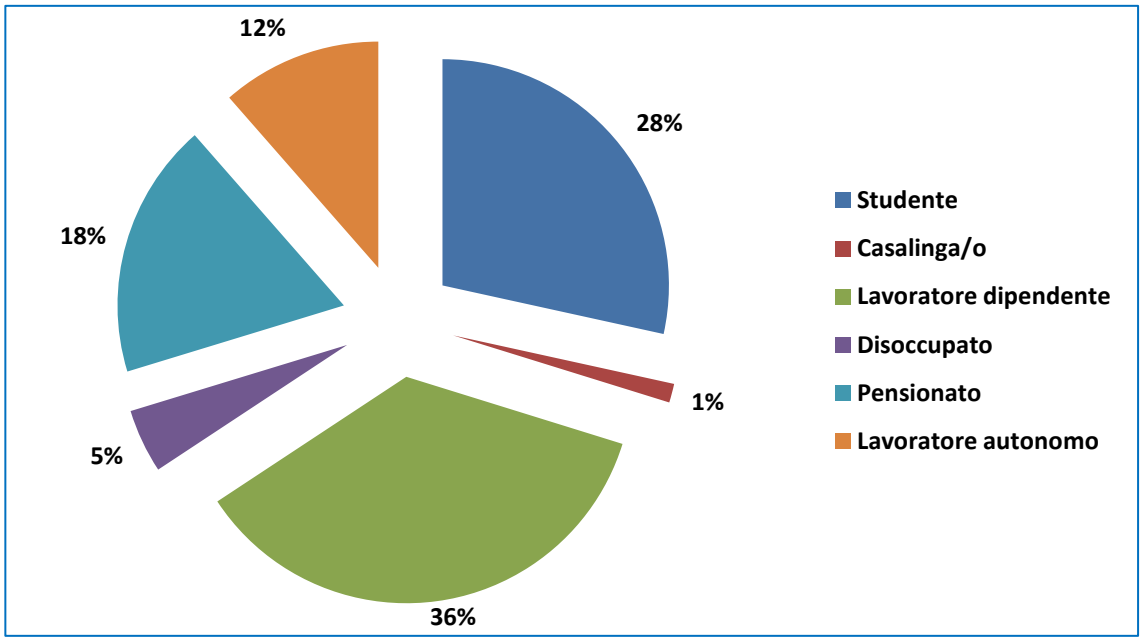


Età	
da 14 a 18 anni	18
da 19 a 24 anni	263
da 25 a 30 anni	152
da 31 a 40 anni	150
da 41 a 50 anni	198
da 51 a 64 anni	348
da 65 a 75 anni	170
da 76 anni in poi	37
	1336



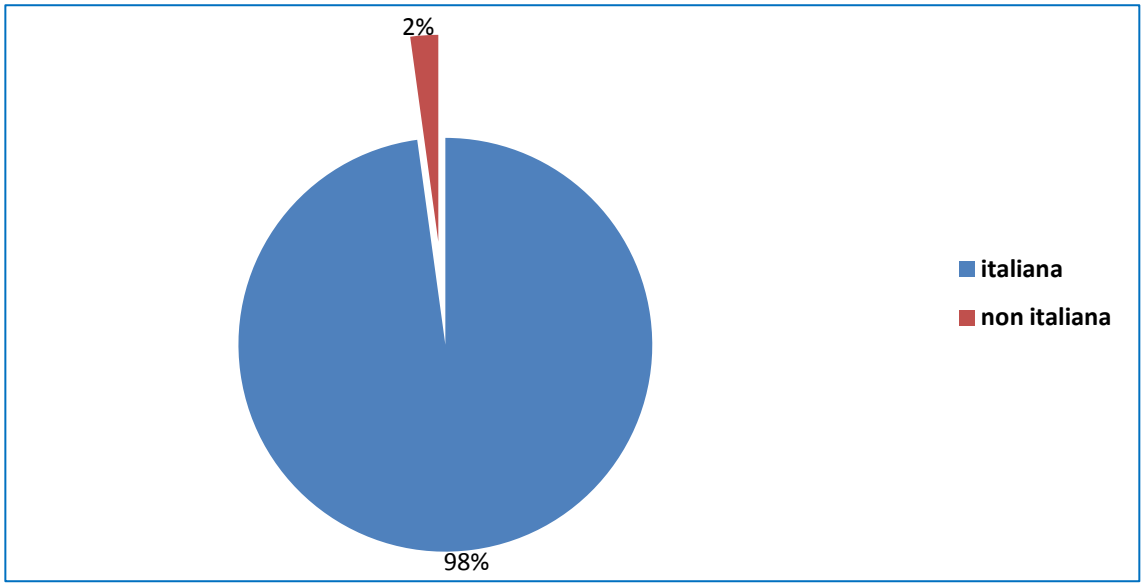
Condizione sociale

Studente	380
Casalinga/o	18
Lavoratore dipendente	480
Disoccupato	61
Pensionato	244
Lavoratore autonomo	153
	1336



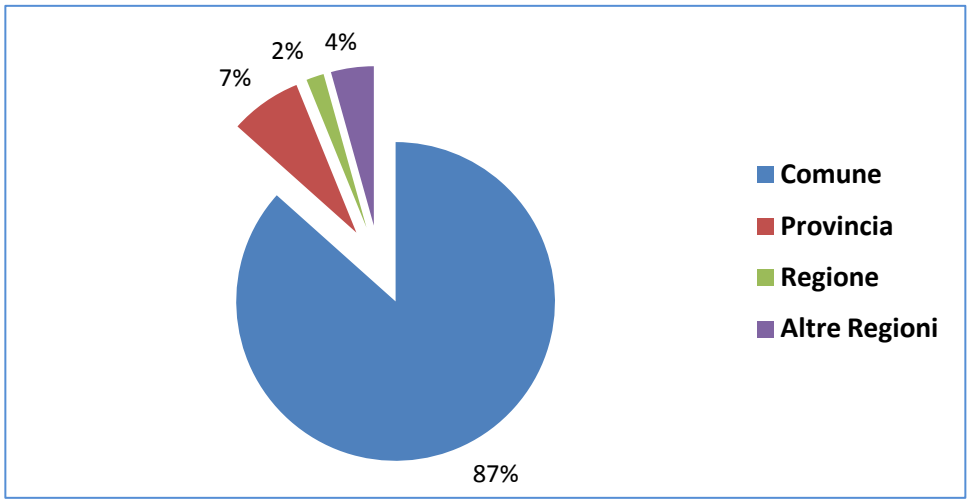
Nazionalità

italiana	1305
non italiana	29
non dichiarata	2
	1334



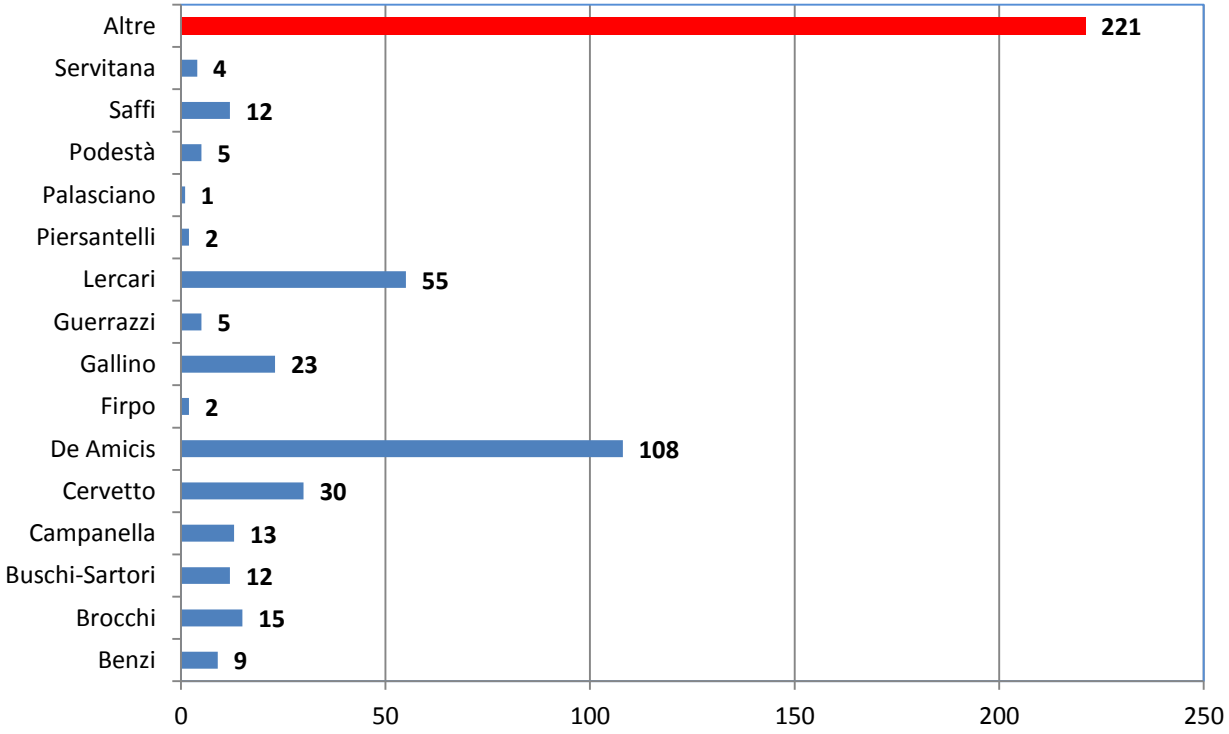
Provenienza

Comune	1157
Provincia	97
Regione	24
Altre Regioni	58
	1336



Altre Biblioteche frequentate

Benzi	9
Brocchi	15
Buschi-Sartori	12
Campanella	13
Cervetto	30
De Amicis	108
Firpo	2
Gallino	23
Guerrazzi	5
Lercari	55
Piersantelli	2
Palasciano	1
Podestà	5
Saffi	12
Servitana	4
Altre	221
	517



Raffronto tra giudizio in termini d'importanza e giudizio in termini di soddisfazione

La scala di valutazione adottata, sia per il livello di soddisfazione sia 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**.

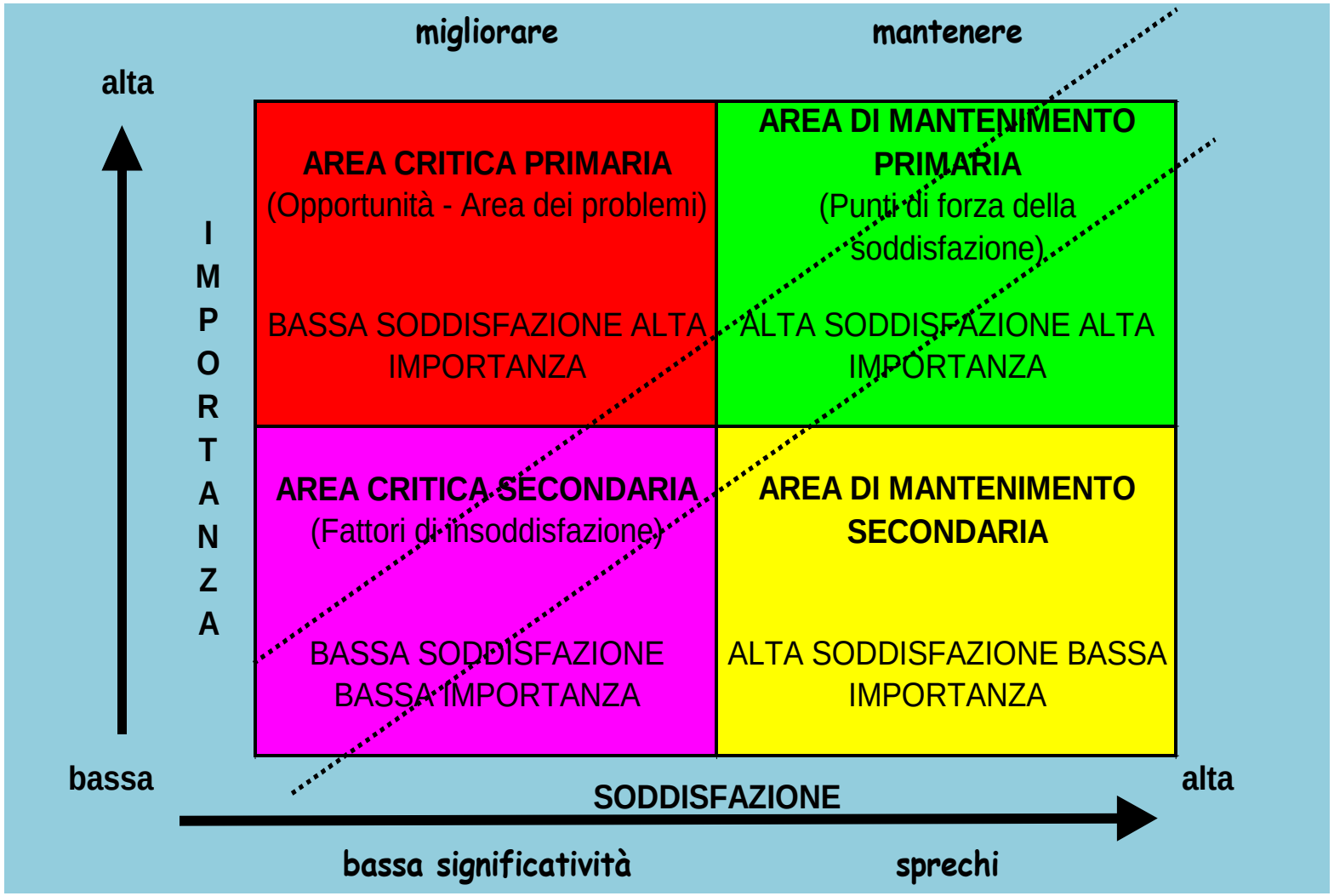
Analisi dei punteggi:

A) media dei punteggi, complessivamente attribuiti al singolo requisito, compresa **tra 0,00 e 2,00** = livello di **importanza o di soddisfazione basso**

B) media dei punteggi, complessivamente attribuiti al singolo requisito, compresa **tra 2,01 e 4,00** = livello di **importanza o di soddisfazione alto**

L'**analisi incrociata di soddisfazione e importanza dei requisiti** attraverso una tabella a doppia entrata consente di rappresentare in maniera semplice ma efficace le indicazioni raccolte sui requisiti indagati e consente di individuare dove le azioni di miglioramento sono necessarie.

I requisiti che in base al loro grado di importanza e soddisfazione si trovano nell'area di mantenimento secondaria (**area gialla**: **bassa importanza, ma alta soddisfazione**) richiederanno azioni mirate alla loro valorizzazione, mentre quelli rientranti nell'area critica secondaria (**area viola**: **bassa soddisfazione e bassa importanza**) possono richiedere generiche azioni di miglioramento, non prioritarie, o in taluni casi possono rivelarsi addirittura come elementi non significativi per il servizio e quindi non più oggetto di valutazione e investimento. **L'area di mantenimento primaria** (**area verde**: **alta soddisfazione a fronte di alta importanza**) raggruppa invece i requisiti eccellenti del servizio, che pertanto debbono essere costantemente monitorati affinchè la qualità raggiunta venga mantenuta. **L'area critica primaria** (**area rossa: bassa soddisfazione a fronte di alta importanza**) rappresenta infine la vera area di criticità: gli elementi che ricadono in questa area richiedono una grande attenzione nell'individuare le motivazioni che hanno portato a una bassa soddisfazione e azioni prioritarie efficaci.


migliorare
mantenere
alta
AREA CRITICA PRIMARIA
(Opportunità - Area dei problemi)
BASSA SODDISFAZIONE ALTA IMPORTANZA
AREA DI MANTENIMENTO PRIMARIA
(Punti di forza della soddisfazione)
ALTA SODDISFAZIONE ALTA IMPORTANZA
IMPORTANZA
AREA CRITICA SECONDARIA
(Fattori di insoddisfazione)
BASSA SODDISFAZIONE BASSA IMPORTANZA
AREA DI MANTENIMENTO SECONDARIA
ALTA SODDISFAZIONE BASSA IMPORTANZA
bassa
alta
SODDISFAZIONE
bassa significatività
sprechi

Requisiti valutati dagli utenti	GIUDIZIO DI IMPORTANZA ATTRIBUITO	GIUDIZIO DI MERITO ATTRIBUITO (SODDISFAZIONE)	AREA
	Punteggio medio riportato	Punteggio medio riportato	
Cortesia e disponibilità del personale	3,51	3,04	alta soddisfazione a fronte di alta importanza
Facilità d'uso del catalogo informatizzato	3,59	2,89	alta soddisfazione a fronte di alta importanza
Comfort degli spazi: accessibilità	3,34	3,01	alta soddisfazione a fronte di alta importanza
Comfort degli spazi: adeguatezza e segnaletica	3,18	2,92	alta soddisfazione a fronte di alta importanza
Comfort degli spazi: rispetto del silenzio	3,51	2,84	alta soddisfazione a fronte di alta importanza
Comfort degli spazi: pulizia	3,50	2,82	alta soddisfazione a fronte di alta importanza
Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	3,23	2,68	alta soddisfazione a fronte di alta importanza
Aggiornamento del patrimonio librario	3,53	2,67	alta soddisfazione a fronte di alta importanza
Completezza delle informazioni bibliografiche ricevute	3,23	2,96	alta soddisfazione a fronte di alta importanza
Servizio prestito: chiarezza delle regole	3,28	3,13	alta soddisfazione a fronte di alta importanza
Servizio prestito: facilità d'uso servizio di auto-prestito	3,25	3,09	alta soddisfazione a fronte di alta importanza
Servizio prestito: facilità d'uso del servizio di prenotazione e rinnovo on-line	3,28	2,99	alta soddisfazione a fronte di alta importanza
Servizio prestito: durata del prestito	3,32	3,01	alta soddisfazione a fronte di alta importanza
Servizio prestito: numero di opere prestate	3,15	3,05	alta soddisfazione a fronte di alta importanza
Iniziative culturali contenuti	3,03	2,86	alta soddisfazione a fronte di alta importanza
Iniziative culturali: organizzazione	2,97	2,82	alta soddisfazione a fronte di alta importanza