



**Comune di Genova
Area Servizi alla Comunità**

Direzione Beni culturali e Politiche giovanili

Sistema Bibliotecario Urbano



**RISULTATI DELLE INDAGINI
SULLA QUALITA' PERCEPITA DAI CITTADINI
REALIZZATE NELL'ANNO 2017
PRESSO LE BIBLIOTECHE CIVICHE
BERIO, BRUSCHI-SARTORI,
CERVETTO, LERCARI
E PRESSO LA
BIBLIOTECA INTERNAZIONALE PER RAGAZZI
E. DE AMICIS**

A cura di Marco Marauda

La misurazione della qualità percepita, ossia del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici è una pratica che può considerarsi consolidata nell'ambito delle pubbliche amministrazioni.



Questo è il segno di una cultura diffusa di orientamento al cittadino e di consapevolezza dell'importanza del suo giudizio per valutare la qualità dei servizi erogati ed orientare le scelte .

**Un'indagine sulla qualità percepita non è
un'operazione di facciata,
bensì uno strumento di progettazione e
miglioramento dei servizi**



**In quest'ottica, la qualità dei servizi
si misura sulla capacità di presa in carico dei
bisogni dell'utente
e di risoluzione dei suoi problemi**

Rilevare la customer satisfaction rappresenta pertanto una delle attività possibili nell'ambito delle politiche dell'ascolto ...



**... finalizzate alla partecipazione dei cittadini
(resi più consapevoli)
alla realizzazione delle politiche pubbliche**

I contenuti dell'indagine

Nel corso del 2017 oggetto dell'indagine promossa dal Sistema Bibliotecario Urbano sono state le seguenti biblioteche:

- **Biblioteca Civica Berio (biblioteca centrale del Sistema Bibliotecario Urbano)**
- **Biblioteca Internazionale per Ragazzi E. De Amicis (biblioteca centrale del Sistema Bibliotecario Urbano per i servizi dedicati a bambini e ragazzi)**
- **Biblioteca Civica Bruschi Sartori di Genova Sestri Ponente (Municipio VI – Medio Ponente)**
- **Biblioteca Civica Cervetto di Genova Rivarolo (Municipio V – Val Polcevera)**
- **Biblioteca Civica Lercari di Genova San Fruttuoso (Municipio III Bassa Val Bisagno)**

Gli strumenti per la realizzazione dell'indagine: il focus group

Il focus group è un gruppo di discussione creato con la finalità di approfondire un tema o particolari aspetti di un argomento.

Viene normalmente effettuato da tre persone:

- un animatore (o conduttore, o moderatore) che conduce la discussione, e
- un esperto tecnico
- un osservatore che esamina le dinamiche di relazione del gruppo.

Partecipanti: almeno 6/7 e non più di 12/13 persone.

Durata: fra i 90 minuti e i 120 minuti.



Nel corso del 2017 sono stati realizzati 2 focus group presso la Biblioteca De Amicis, in data 28 e 29 novembre, aventi come target di riferimento insegnanti della scuola primaria e insegnanti della scuola secondaria di primo grado, selezionati fra quanti avessero già collaborato con la biblioteca.

Gli strumenti per la realizzazione dell'indagine: il questionario



Utilizzato presso le biblioteche:

Berio, Bruschi Sartori, Cervetto, Lercari per il target utenti maggiorenni

De Amicis per il target genitori/accompagnatori di bambini/ragazzi in fascia d'età 0-14

somministrato tramite:



AUTOCOMPILAZIONE

L'auto-compilazione on-line da parte degli utenti è stata attivata tramite:

- consegna dei questionari cartacei presso le sedi delle biblioteche
- link postati sul sito ufficiale dell'Ente, sul Portale del Sistema Bibliotecario Urbano nonché sulle pagine Facebook delle biblioteche Berio e Bruschi-Sartori
- invio dei link via e-mail ai singoli utenti (utilizzando le mailing list del servizio prestito delle biblioteche Berio, Bruschi-Sartori, Cervetto, Lercari e delle attività didattico/laboratoriali per quanto concerne De Amicis)

I LINK SONO RIMASTI ATTIVI NEL PERIODO COMPRESO TRA IL GIORNO 9 NOVEMBRE E IL GIORNO 20 DICEMBRE 2017

LA SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI PRESSO LE SEDI DELLE BIBLIOTECHE INTERESSATE E' AVVENUTA NEL PERIODO COMPRESO TRA META' NOVEMBRE E META' DICEMBRE 2017

I questionari relativi alle biblioteche (Berio, Bruschi-Sartori, Cervetto e Lercari) sono stati articolati in 3 parti, tendenzialmente simili, con alcune specificità relative alle singole strutture:

- parte A:* *informativa – conoscitiva, in cui si raccolgono informazioni sulla tipologia di servizi conosciuti e fruiti, nonché sulla frequenza di utilizzo;*
- parte B:* *dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione e di importanza degli aspetti caratterizzanti i servizi erogati;*
- parte C* *informazioni anagrafiche*



Il questionario riservato alla Biblioteca De Amicis, target genitori/accompagnatori di bambini/ragazzi in fascia d'età 0-14, è stato così strutturato:



parte A:

informativa – conoscitiva, che permette di raccogliere informazioni sui canali tramite i quali il genitore/accompagnatore è venuto a conoscenza dell'esistenza della biblioteca, sui servizi conosciuti e utilizzati dai giovani utenti, nonché sulla frequenza di utilizzo;

parte B:

dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione degli aspetti caratterizzanti i servizi erogati;

parte C:

informazioni di carattere anagrafico (relative ai bambini/ragazzi accompagnati in biblioteca)



I risultati delle indagini: la valutazione della soddisfazione ponderata



è la metodologia applicata dal Sistema Bibliotecario Urbano a partire dall'anno 2009.

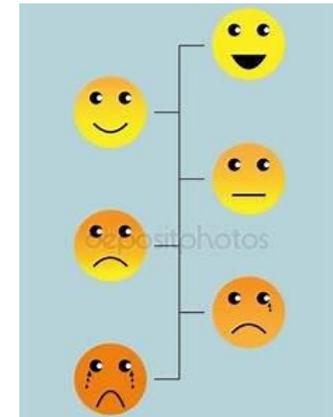
Permette di confrontare, per ogni elemento considerato, l'importanza ad esso attribuita dall'utente con il grado di soddisfazione (gradimento) espresso dall'utente stesso.

E' stata utilizzata nelle indagini relative alle biblioteche Berio, Bruschi-Sartori, Cervetto e Lercari mentre, per quanto concerne la Biblioteca De Amicis, sia per la peculiarità del target di utenza sia per la struttura del questionario, è stato richiesto agli utenti di assegnare esclusivamente il punteggio di gradimento.

IL RAFFRONTO TRA IMPORTANZA E GRADIMENTO

La scala di valutazione adottata, sia per l'assegnazione dell'importanza sia per l'espressione del gradimento concernenti i diversi elementi sottoposti al giudizio del cittadino/utente, consiste in quattro opzioni semantiche, correlate ad una scala numerica da 1 a 4 (punteggio assegnato):

1. *“per niente importante/soddisfatto”*
2. *“poco importante/soddisfatto”*
3. *“importante/soddisfatto”*
4. *“molto importante/soddisfatto”*



Per quanto concerne il gradimento è stata inserita anche un'opzione che consente all'utente di non esprimere il proprio giudizio rispetto ad un singolo item, qualora egli non possieda gli elementi di conoscenza, frequentazione o utilizzo sufficienti.

IL RAFFRONTO TRA IMPORTANZA E GRADIMENTO

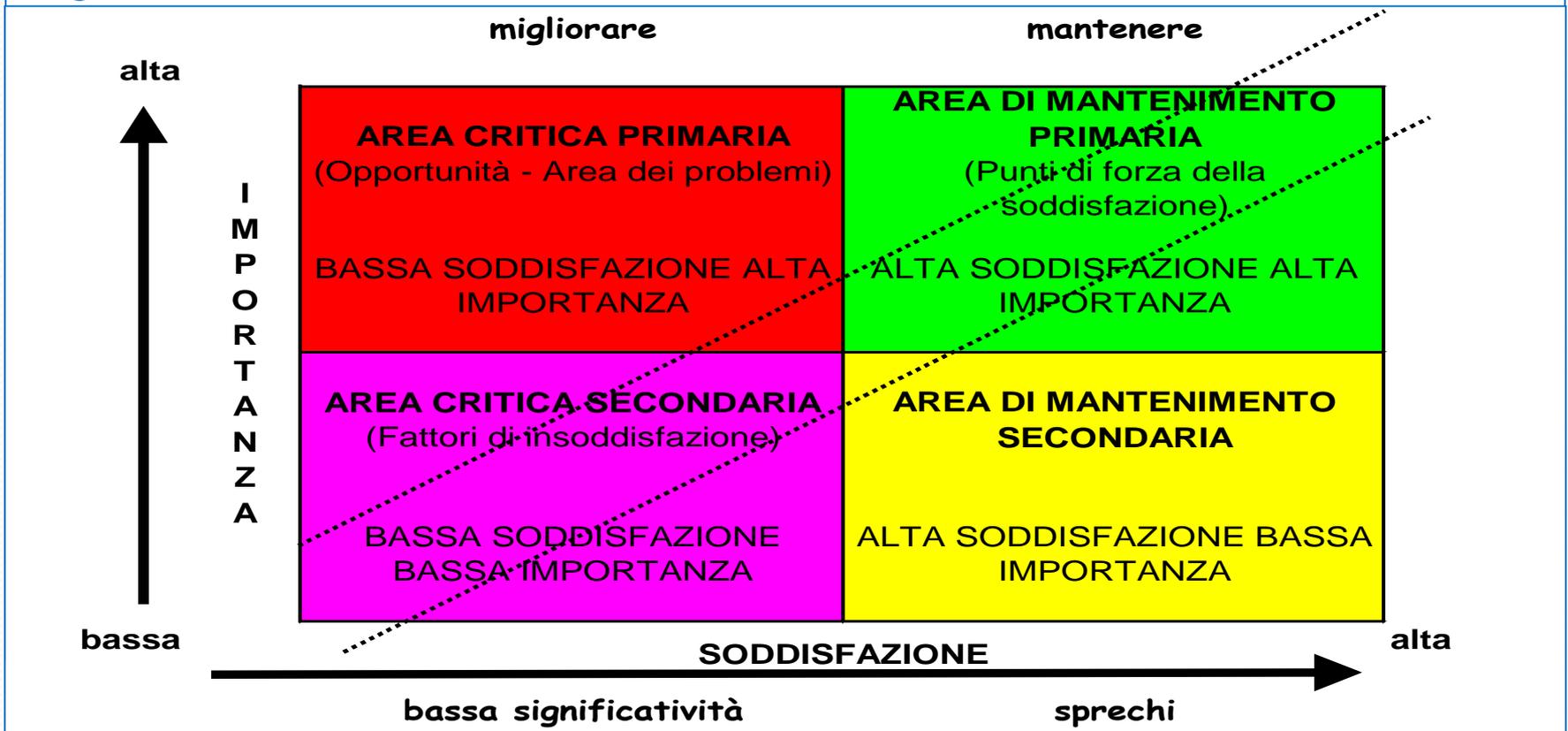
Analisi dei punteggi

media dei punteggi
complessivamente attribuiti al singolo requisito
compresa tra 0,00 e 2,00
=
grado di importanza o di gradimento basso

media dei punteggi
complessivamente attribuiti al singolo requisito
compresa tra 2,01 e 4,00
=
grado di importanza o di gradimento alto

IL RAFFRONTO TRA IMPORTANZA E GRADIMENTO

L'analisi incrociata di gradimento e importanza dei requisiti, attraverso una tabella a doppia entrata, come quella sotto raffigurata, consente di rappresentare in maniera semplice, ma efficace, le indicazioni raccolte sui requisiti indagati. Consente inoltre di individuare dove siano necessari interventi correttivi ed eventuali azioni di miglioramento.



IL RAFFRONTO TRA IMPORTANZA E GRADIMENTO

I requisiti che, in base ai gradi di importanza e gradimento loro assegnati, si trovano **nell'area di mantenimento secondaria (area gialla: bassa importanza, ma alta soddisfazione)** richiedono 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.

IL RAFFRONTO TRA IMPORTANZA E GRADIMENTO

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 affinché 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.

IL RAFFRONTO TRA IMPORTANZA E GRADIMENTO

I risultati dell'indagine

Le biblioteche oggetto dell'indagine sono risultate complessivamente rispondenti alle esigenze dell'utenza, ottenendo una buona valutazione in termini di soddisfazione espressa.

Inoltre, con particolare riferimento al raffronto tra giudizio di importanza e giudizio di soddisfazione, le valutazioni relative a tutti gli elementi sottoposti al giudizio degli utenti si collocano in



AREA VERDE

=

alta importanza / alta soddisfazione



I risultati ottenuti dalle singole strutture sono visionabili all'interno dei report dedicati a ciascuna di esse

I SUGGERIMENTI e LE OSSERVAZIONI DEGLI UTENTI

All'interno dei questionari, sono state inserite 2 domande a risposta aperta:

1. la prima consistente nella richiesta di suggerimenti relativi all'attivazione di nuovi servizi
2. la seconda contenente la richiesta di osservazioni per il miglioramento dei servizi erogati

Biblioteca	Totale questionari compilati	Risposte a domanda 1		Risposte a domanda 2	
Berio	989	185	18,70%	227	22,95%
Bruschi-Sartori	278	36	12,94%	52	18,70%
Cervetto	268	123	45,89%	123	45,89%
De Amicis	217	41	18,89%	39	17,97%
Lercari	231	30	12,98%	==	==

Le risposte relative alle singole biblioteche sono visionabili all'interno dei report dedicati a ciascuna di esse

La restituzione dei risultati ai cittadini

Alla presente comunicazione succederà un'ulteriore azione informativa, con la quale saranno rese note le azioni di miglioramento programmate.

In un secondo momento verranno comunicati gli esiti dei cambiamenti apportati ai servizi.

Verranno inoltre organizzate nuove indagini, che potranno anche essere dedicate esclusivamente agli aspetti su cui si è intervenuti in seguito ai risultati dell'indagine presente.

Infine saranno effettuate indagini presso le biblioteche non coinvolte in questa tornata di indagini.