

COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE CULTURA – SETTORE MUSEI E BIBLIOTECHE

INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA REALIZZATA NELL'ANNO 2016 PRESSO LA BIBLIOTECA CIVICA BERIO

BIBLIOTECA CIVICA BERIO

Nell'anno 2016 è stata realizzata, sul modello di quelle già sperimentate e realizzate a partire dall'anno 2009, un'indagine di *Customer Satisfaction* 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 mese di dicembre dell'anno 2016 - Questionari compilati: 1430

Presso la Biblioteca Berio 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 mail agli utenti iscritti al servizio prestito del Sistema Bibliotecario urbano, contenenti il link per la compilazione diretta del questionario. Link al questionario sono stati postati anche sul sito del Sistema Bibliotecario Urbano e sul sito del Comune di Genova. Per quanto concerne le domande formulate, si rimanda alla tabella posta a p. 5.

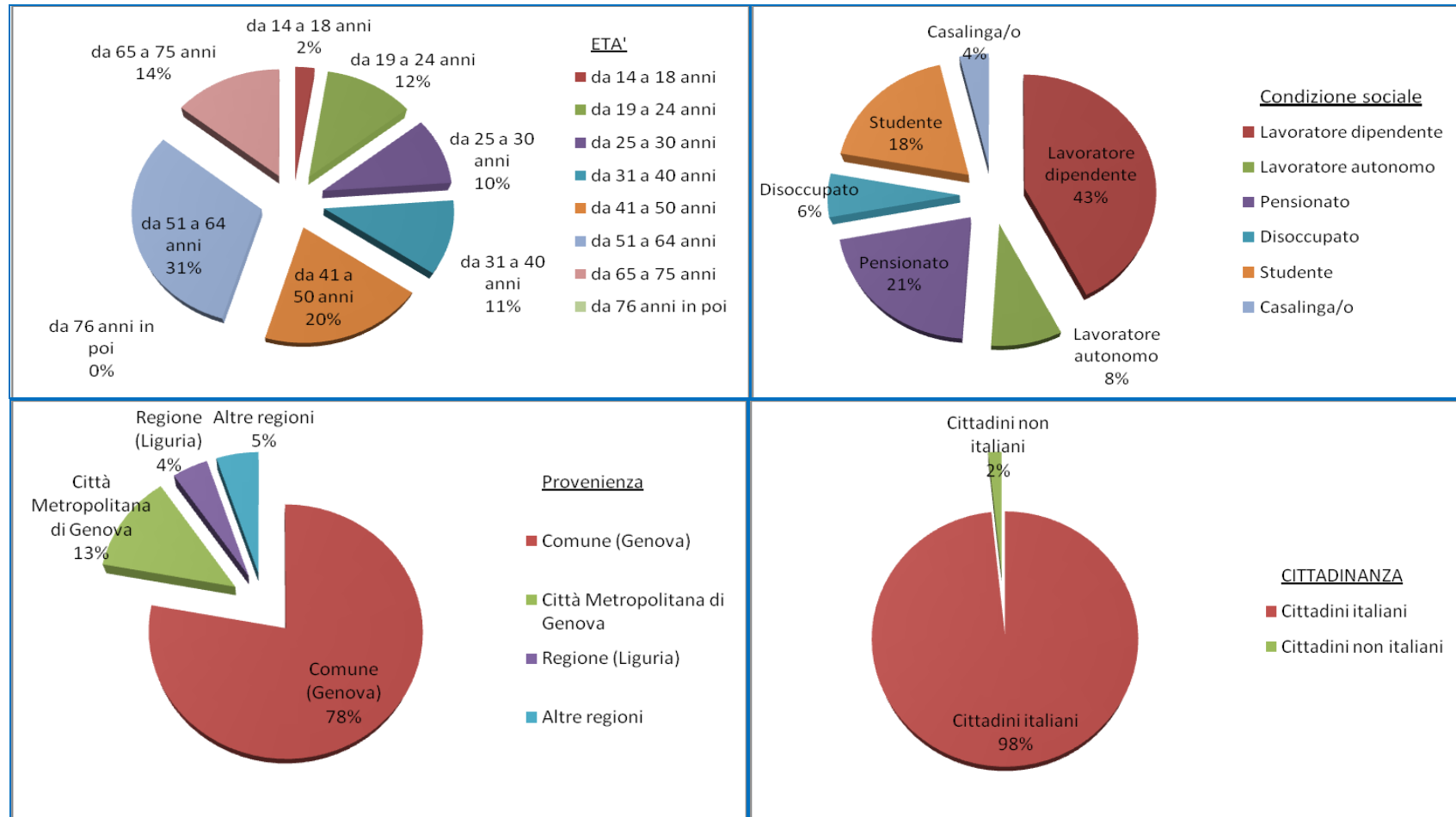
Il **questionario** è stato strutturato in 3 parti:

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

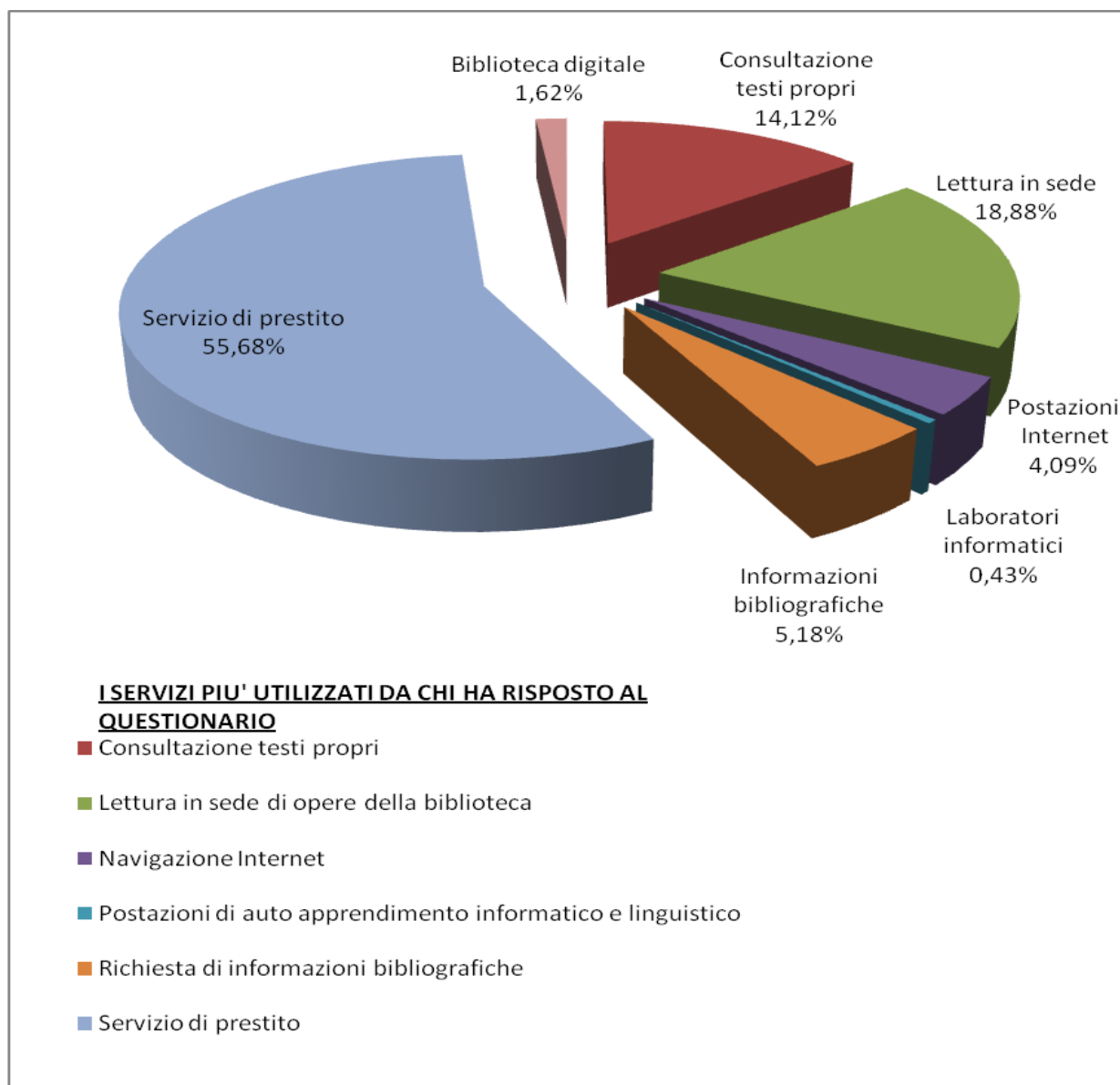
2. parte B: dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione e di importanza degli aspetti caratterizzanti i servizi erogati; la scala di valutazione adottata sia per il livello di soddisfazione che per l'assegnazione dell'importanza è a quattro opzioni semantiche ("per niente importante/soddisfatto", "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, professione ecc.

Le caratteristiche degli utenti che hanno compilato i questionari



L'utilizzo della biblioteca



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**.

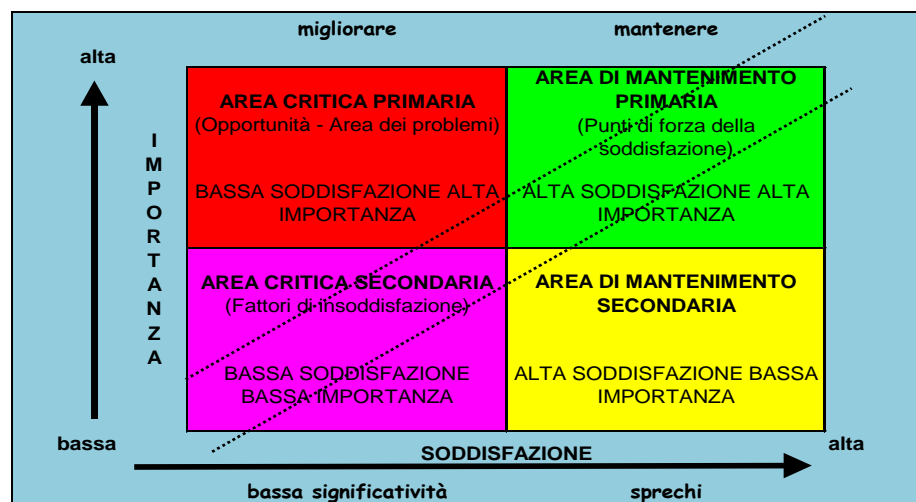
Analisi dei punteggi:

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 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.



Come si evince dalla tabella sotto riprodotta, tutte le valutazioni si collocano in **AREA VERDE = alta importanza / alta soddisfazione**

Requisiti valutati dagli utenti	IMPORTANZA	SODDISFAZIONE	AREA
	Punteggio medio	Punteggio medio	
Cortesìa e disponibilit� del personale	3,53	3,29	alta importanza / alta soddisfazione
Facilit� d'uso del catalogo informatizzato	3,52	3,10	alta soddisfazione / alta importanza
Comfort degli spazi: accessibilit�	3,41	3,18	alta soddisfazione / alta importanza
Comfort degli spazi: adeguatezza e segnaletica	3,26	3,10	alta soddisfazione / alta importanza
Comfort degli spazi: rispetto del silenzio	3,48	3,07	alta soddisfazione / alta importanza
Comfort degli spazi: pulizia	3,51	3,08	alta soddisfazione / alta importanza
Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	3,28	2,89	alta soddisfazione / alta importanza
Aggiornamento del patrimonio librario	3,60	2,78	alta soddisfazione / alta importanza
Completezza delle informazioni bibliografiche ricevute	3,32	3,12	alta soddisfazione / alta importanza
Servizio prestito: chiarezza delle regole	3,41	3,36	alta soddisfazione / alta importanza
Servizio prestito: facilit� d'uso servizio di auto-prestito	3,34	3,25	alta soddisfazione / alta importanza
Servizio prestito: facilit� d'uso del servizio on-line	3,36	3,24	alta soddisfazione / alta importanza
Servizio prestito: durata del prestito	3,40	3,17	alta soddisfazione / alta importanza
Servizio prestito: numero di opere prestate	3,21	3,23	alta soddisfazione / alta importanza
Biblioteca digitale on line: facilit� d'uso	3,27	2,94	alta soddisfazione / alta importanza
Biblioteca digitale on line: adeguatezza delle risorse	3,27	2,88	alta soddisfazione / alta importanza
Iniziative culturali (contenuto)	3,13	3,04	alta soddisfazione / alta importanza
Iniziative culturali (organizzazione)	3,12	3,00	alta soddisfazione / alta importanza

Osservazioni e note degli utenti

Soltanto il **5,45%** degli utenti ha utilizzato la domanda a risposta aperta ("Eventuali osservazioni per il miglioramento del servizio") per avanzare proposte e rilievi (per la precisione, **78 utenti su 1430**).

Gli argomenti maggiormente affrontati sono i seguenti:

- Richiesta di maggiori controlli con riferimento ai posti a sedere riservati agli utenti che studiano su testi propri (in particolare: problema dell'occupazione dei posti in assenza del titolare)
- Richiesta di un maggior numero di ore di apertura al pubblico (variamente distribuite: in particolare nelle serate, dopo le 19 e le 20, e nel giorno della domenica)
- Condizioni non ottimali dei servizi igienici per quanto concerne pulizia e ricambio dei materiali d'uso
- Richiesta di potenziamento della connessione dell'area Wi-Fi
- Richiesta di interventi finalizzati a garantire un maggiore silenzio

Si fa notare però che i giudizi espressi dalla maggior parte degli utenti che hanno mosso i suddetti rilievi, spesso anche riferiti agli aspetti oggetto delle critiche, rimangono comunque tendenzialmente positivi (si vedano nel complesso i risultati di cui a p. 5).

Servizi alternativi richiesti

Soltanto **33 dei 1430 utenti (il 2,3%)** che hanno compilato il questionario si sono espressi con riferimento alla domanda aperta: "Quali altri servizi, oltre a quelli attualmente offerti, vorresti trovare in biblioteca?". Nella maggior parte dei casi, risultano però riproposte le osservazioni di cui alla domanda aperta precedente. Fra le pochissime richieste di servizi alternativi, quella relativa all'attivazione di gruppi di lettura e discussione delle novità librarie (si ricorda che esiste però il gruppo denominato "Lettori accaniti", che ricopre proprio questo tipo di funzione). Qualcuno richiede inoltre l'installazione, presso il locali della biblioteca, di distributori di bibite e altri generi di conforto, di cui anche all'item precedentemente trattato.

Interventi effettuati da parte del Settore Musei e Biblioteche:

Alcune delle osservazioni e dei "desiderata" avanzati dagli utenti emergevano già dalle indagini effettuate negli anni scorsi. Rispetto a una parte di questi, il Settore Musei e Biblioteche ha effettuato interventi specifici, anche nel vicino passato. In particolare:

- Aumentato il numero di posti destinati agli utenti che studiano su testi propri, tramite la destinazione a questi ultimi, a partire dall'ottobre 2014, dell'intero sesto piano (B6) della biblioteca.
- Ampliamento, a partire dall'ottobre 2016, dell'orario di apertura al pubblico del quinto piano della biblioteca (B5), già riservato alla consultazione dei manoscritti e delle edizioni antiche e/o di pregio, dove avviene adesso anche la distribuzione delle opere, richieste dagli utenti, collocate nei depositi librari interrati. Questo intervento ha consentito, oltre all'aumento dei posti di lettura per chi consulta i materiali bibliografici della biblioteca, anche l'ampliamento a tempo pieno del numero di servizi igienici destinati agli utenti
- Per quanto concerne infine la connessione Wi-Fi, si ricorda che il riferimento è un progetto del Comune di Genova per la navigazione libera gratuita via rete wi-fi (ssid: **FreeWiFiGenova**). Il servizio è disponibile nelle principali piazze cittadine, nelle biblioteche e nei musei su oltre 246 hot-spot che consentono la navigazione gratuita per 300 MB giornalieri senza limiti orari sulla rete Internet. L'autenticazione nel Comune di Genova è garantita dalla collaborazione con Guglielmo Srl.

Si ricorda inoltre che, grazie al sistema integrato di identificazione, gli utenti già iscritti ad una rete aderente a Free ItaliaWiFi potranno accedere alle altre reti federate delle altre pubbliche amministrazioni utilizzando le proprie credenziali, senza dover effettuare una nuova procedura di registrazione.

Azioni di miglioramento (in atto e previste) :

- Interventi di rifunionalizzazione degli spazi, anche tramite l'acquisizione di nuovi arredi:
 - girelli e colonne per esposizione libri e depliant (6)
 - monolite in plexiglass per segnaletica (1)
 - ripiani inclinati per scaffalature
- Implementazione della dotazione tecnologica della biblioteca con particolare attenzione ai servizi al pubblico (laboratori e fruizione di risorse multimediali) e alle attrezzature delle Sale riservate alle iniziative culturali:

<ul style="list-style-type: none"> - videoproiettore fisso (1) - lampade per videoproiettore (2) - videoproiettore portatile con schermo - monitor 55" con supporto - monitor 40" con supporto - cuffie audio (16) - visore stampatore digitale per microfilm 	<ul style="list-style-type: none"> - ripristino lettori microfilm esistenti con ricambio componenti - PC al pubblico (3) - PC portatile (1) - lettori e-book (8) - tablet (1) - memoria esterna
--	---

- Significativa implementazione del patrimonio bibliografico della biblioteca, a partire dal gennaio 2017, tramite specifici stanziamenti effettuati dalla Civica Amministrazione, sia per quanto concerne le risorse tradizionali (novità librerie, saggistica ecc. su supporto cartaceo) sia con riferimento alle risorse digitali (nuova biblioteca digitale on line: <http://indacogenova.sebina.it>)