

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO



***CUSTOMER SATISFACTION***  
**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

Analisi dei risultati mese di Novembre 2011

## **SOMMARIO :**

1. Premessa	p. 3
2. Predisposizione e realizzazione dell'indagine	p. 6
3. Analisi dei risultati	
3.1 Anagrafica utenti	p. 9
3.2 Tipologia dell'utenza	p. 12
3.3 Soddisfazione sulla qualità dei servizi	p. 14
3.4 Importanza dei servizi erogati	p. 18
3.5 Consigli degli utenti	p. 21
5. Conclusioni	p. 23

## 1. PREMESSA

Il Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione ha pubblicato il 24 Marzo 2004 una direttiva per la **'Rilevazione della Qualità percepita dai cittadini'** introducendo il tema delle indagini di *customer satisfaction* non solo come strumenti per la rilevazione della qualità di quello che viene fatto, ma anche come **metodologia di rilevazione delle esigenze dei cittadini, con lo scopo di migliorare la performance dei servizi offerti o che dovranno essere messi attivati.**

Rilevare la *customer satisfaction* consente alle amministrazioni di uscire dalla propria **autoreferenzialità**, aiutandola a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

Lo scopo della direttiva è quella di promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della **qualità percepita dai cittadini**, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

Le amministrazioni pubbliche si devono impegnare, quindi, nella progettazione e nello svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini, approntando metodologie e strumenti adeguati, con la conseguente diffusione con mezzi idonei dei risultati della rilevazione e la definizione, in correlazione con gli esiti delle analisi effettuate, delle strategie di intervento e dei programmi di miglioramento, in modo da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini, soprattutto in termini di accesso e di fruibilità.

L'utente, quindi, messo in condizioni di comunicare, **diventa una nuova risorsa** direttamente interessata al miglioramento della qualità dei servizi e permette lo sviluppo della struttura che può offrire servizi sempre migliori basati non soltanto sulla qualità e sulla professionalità delle risorse, ma su un sistema costruito a partire dai bisogni e le aspettative dei destinatari del servizio.

Alla fine dell'anno 2010 il Comune di Arezzo ha approvato il Piano della performance ed il sistema di valutazione delle prestazioni del personale. Il **Consiglio di Amministrazione della Biblioteca** ha approvato con propria delibera n. 1 del 27 gennaio 2011 il Piano della performance e il sistema di valutazione anche per la struttura bibliotecaria. Successivamente il Consiglio di Amministrazione nella seduta del 26 maggio 2011 (delibera n. 7) ha approvato gli obiettivi strategici e le attività da svolgere nel 2011. In riferimento agli indicatori riportati in tali documenti, uno dei più significativi è la verifica del gradimento dell'utenza. Alla luce di quanto deliberato, infatti, è stato deciso di approvare la realizzazione di questo progetto che si svolgerà in due fasi, attraverso la consegna

dei questionari agli utenti in due periodi diversificati: durante i mesi di chiusura e durante i mesi di apertura delle scuole. La prima fase si è quindi svolta nel mese di luglio, mentre la seconda fase avrà luogo nel mese di ottobre, sempre nell'anno 2011.

La **Biblioteca Città di Arezzo**, Istituzione del Comune di Arezzo dal 1992, ha effettuato la sua prima rilevazione statistica per tutto il mese di luglio dell'anno 2011. La rilevazione è stata effettuata alla fine di una lunga revisione e rinnovo degli spazi e dei servizi, ma anche dopo la creazione di nuove attività decentrate, di attività di coordinamento e promozione e di trasparenza verso gli utenti e i cittadini di Arezzo, avvenuta negli ultimi anni.

Negli ultimi anni, infatti, sono stati rivisti e riorganizzati gli spazi aperti al pubblico. Tale lavoro ha dato la possibilità di creare un'apposita Sala per la consultazione dei testi manoscritti e rari, un ufficio per l'accoglienza (*front-office*) molto più spazioso e aperto all'ingresso degli utenti, un angolo per l'esposizione delle novità librarie entrate in biblioteca, la consultazione degli ultimi numeri dei quotidiani, delle riviste e dei periodici in abbonamento e la creazione di n. 6 postazioni internet per gli utenti, oltre a n. 2 postazioni informatiche per la consultazione del catalogo.

Tra le attività e i servizi creati *ex-novo* si cita: l'apertura della Sezione Ragazzi, l'apertura della Biblioteca in Ospedale, la stretta collaborazione con il Centro di Documentazione di Arezzo, l'acquisto di uno scanner planetario per le riproduzioni digitali del materiale della Biblioteca, la creazione della Rete Documentaria Aretina come Biblioteca capofila delle strutture presenti nella Provincia di Arezzo, la creazione della rete wireless, l'acquisto di un impianto audio per la Sala Conferenze.

### **I numeri della biblioteca rilevati per l'anno 2010**

Per cercare di comprendere come questi cambiamenti abbiamo modificato la percezione e l'uso della biblioteca da parte dei cittadini risulta utile confrontare alcuni dei risultati ottenuti prima di tali modifiche e innovazioni (anno 2005) e cinque anni dopo (2010).

<b>Nome e definizione della Misura</b>	<b>2005</b>	<b>2010</b>	<b>Differenza 2005 - 2010</b>
Dotazione documentaria totale L'insieme dei documenti a carattere monografico posseduti dalle biblioteche	255.907	272.600	+ 16.693
Totale presenze Totale degli ingressi registrati nella biblioteca nei giorni di rilevazione, per l'utilizzazione di uno dei qualsiasi servizi erogati	27.104	38.521	+ 11.417
Nuovi utenti iscritti nel corso dell'ultimo anno	990	1.914	+ 924
Ore di apertura settimanale	60	60	0
Prestiti	7.963	17.284	+ 9.321

Numero dei documenti dati in prestito agli utenti durante l'anno di rilevazione			
Prestiti interbibliotecari attivi Numero di prestiti interbibliotecari che la biblioteca effettua ad altre biblioteche.	166	423	+ 257
Prestiti interbibliotecari passivi Numero di prestiti interbibliotecari che la biblioteca richiede ad altre biblioteche	387	163	- 224 <sup>1</sup>
Testate di giornali correnti (quotidiani) Numero di testate di giornali correnti possedute dalla biblioteca	16	18	+ 2
Testate di periodici correnti Numero di testate di periodici correnti possedute dalla biblioteca	163	90	-73 <sup>2</sup>
Totale acquisizioni nell'anno Totale dei documenti acquisiti dalla biblioteca nell'anno (acquisti, doni e deposito legale)	2.586	883	- 1.703 <sup>3</sup>
Totale iscritti al prestito attivi Totale degli iscritti che hanno preso almeno un documento in prestito nell'anno in corso	5.988	8.234	+ 2.246
Computer a disposizione degli utenti per consultazione catalogo e internet	4	8	+ 4
Personale in organico a tempo indeterminato sia full-time che part-time	13	12 <sup>4</sup>	- 1

Osservando tali risultati risulta chiaramente come le attività e i servizi della Biblioteca siano migliorati in maniera notevole negli anni, ma non era ancora mai stato fatto un questionario compilato da parte degli utenti, in modo da poter avere una visione più completa dei passi fatti e di quelli che ancora devono essere attuati.

Tale rilevazione compilata dagli utenti della biblioteca permetterà, quindi, di:

- Individuare la *tipologia* di utenza che frequenta la biblioteca
- Definire il grado di *soddisfazione* degli utenti sui vari aspetti della Biblioteca (spazi, servizi, personale, materiale documentario, ecc.)
- Verificare la *funzionalità* della struttura attuale
- la determinazione del livello di *conoscenza* dei diversi servizi offerti al pubblico
- l'individuazione dei servizi e degli altri aspetti della struttura della biblioteca che richiedono un intervento volto a *migliorare la prestazione*
- Cogliere eventuali *esigenze non soddisfatte* per lo sviluppo di percorsi di miglioramento, concretamente percorribili e verificabili

<sup>1</sup> La diminuzione di questo dato deve essere inteso come l'abbassamento delle richieste di pubblicazioni da parte dei nostri utenti ad altre biblioteche, cioè il patrimonio documentario messo a disposizione degli utenti nel 2010 soddisfa in maniera maggiore rispetto al 2005.

<sup>2</sup> Abbassamento del numero dei periodici ritenuto necessario per motivi di bilancio finanziario e la non consultazione degli utenti di alcune delle testate in abbonamento.

<sup>3</sup> Abbassamento del numero delle pubblicazioni entrate in biblioteca per l'abbassamento del budget destinato agli acquisti dei libri, ritenuto necessario per motivi di bilancio finanziario.

<sup>4</sup> Il personale attivo a tempo indeterminato presso la Biblioteca subirà un'ulteriore diminuzione di un'altra unità lavorativa nel corso del 2011.

## 2. PREDISPOSIZIONE E REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE

Il questionario utilizzato:

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO



Numero  
questionario  
compilato

.....

### Questionario di gradimento del cittadino

Gentile Signore/Signora, Le chiediamo la cortesia di voler compilare questo breve questionario, in forma del tutto anonima, nel quale potrà esprimere le Sue valutazioni sui servizi erogati dalla nostra Biblioteca offrendoci così i Suoi preziosi suggerimenti per migliorare la qualità dell'offerta. Grazie.

Data di compilazione .....

1) Sesso  M  F

2) Età (barrare una sola casella):

0-14	
15-19	
20-29	
30-45	
46-60	
oltre i 60	

3) Residenza & Nazionalità (barrare una sola casella per ogni tipologia):

Residenza

Arezzo comune	
Arezzo provincia	
Altro comune della Toscana	
Altro comune d'Italia	
Altro (paese estero)	

Nazionalità

Italiana	
Europea	
Extra-europea	

4) Titolo di studio (barrare una sola casella):

Licenza elementare	
Licenza media inferiore	
Diploma media superiore	
Laurea	

Post-laurea	
Nessuno	

**5) Lei viene in biblioteca (barrare una sola casella):**

Meno di una volta al mese	
Più di una volta al mese	
Ogni settimana	
Più di una volta alla settimana	

**6) Per quale motivo si reca in biblioteca? (è possibile barrare più caselle)**

6.1	Prestito libri	
6.2	Consultazione/lettura di libri/enciclopedie/dizionari	
6.3	Lettura riviste/quotidiani	
6.4	Servizio internet	
6.5	Effettuare ricerche bibliografiche e/o informazioni varie	
6.6	Leggere/Studiare libri propri	
6.7	Fotocopiare materiali della biblioteca	
6.8	Consultazione testi antichi (manoscritti, incunaboli, ecc)	
6.9	Frequentare iniziative della biblioteca	
6.1 0	Incontrare amici	

**7) Quanto è soddisfatto/a dei nostri servizi ? (barrare una sola casella per ogni tipologia)**

(voto: 1 ☹ = non soddisfatto, 2 😐 = né soddisfatto né insoddisfatto, 3 ☺ = soddisfatto)

7.1	Orario di apertura	☹	😐	☺
7.2	Spazi disponibili e segnaletica	☹	😐	☺
7.3	Chiarezza e completezza della modulistica	☹	😐	☺
7.4	Capacità, competenza e disponibilità del personale	☹	😐	☺
7.5	Qualità del materiale librario (rispondenza alle necessità e stato di conservazione)	☹	😐	☺
7.6	Catalogo in linea della Rete documentaria Aretina	☹	😐	☺
7.7	Tempi di risposta alle richieste di lettura/prestito libri	☹	😐	☺
7.8	Tempi di consegna del prestito interbibliotecario	☹	😐	☺
7.9	Tempi di consegna delle riproduzioni digitali	☹	😐	☺
7.10	Servizio internet	☹	😐	☺

**8) Quanto sono importanti i seguenti servizi ?**

(voto: 1 = non importante, 2 = poco importante, 3 = importante, 4 = molto importante)

8.1	Prestito libri	①	②	③	④
8.2	Consultazione e lettura in sede	①	②	③	④
8.3	Iniziative promozione alla lettura (presentaz. libri, letture animate, attività culturali, ecc.)	①	②	③	④
8.4	Servizio internet	①	②	③	④
8.5	Servizio di aiuto e orientamento nella ricerca delle informazioni e dei documenti	①	②	③	④

**9) Quali consigli desidera darci per migliorare la qualità dei servizi erogati dalla biblioteca?**

.....  
.....  
.....

**Grazie per la tua preziosa collaborazione !**

Nota: Le risposte verranno utilizzate esclusivamente per l'elaborazione di tabelle statistiche allo scopo di migliorare la qualità dei servizi e renderli più rispondenti alle esigenze dei cittadini.

Il questionario utilizzato si compone di **cinque macroaree** :

- la prima di carattere conoscitivo finalizzata ad una migliore conoscenza dell'utenza dedicata alla raccolta dei dati anagrafici dell'utenza (sesso, età, istruzione, residenza e nazionalità) che consente una migliore conoscenza del campione rilevato (domande 1-4);
- la seconda parte è composta da domande sul tipo di utenza che focalizzano l'attenzione sulla fidelizzazione dell'utenza (quante volte viene in biblioteca) e su cosa viene a fare per capire quali sono attualmente i servizi più utilizzati (domande 5-6);
- la terza sezione è dedicata alla misurazione della qualità dei servizi determinata da risposte che vanno da 1 (non soddisfatto) a 3 (soddisfatto) sottoforma di faccine con espressione diversa ☹ ☺ ☻ (domanda 7);
- la quarta area chiede all'utente quale sia, in una scala di valutazione di tipo "semantico" con un punteggio da assegnare compreso tra 1 (non importante) a 4 (molto importante), quale sia il valore che il compilatore del questionario dà ai servizi fondamentali delle biblioteca (domanda 8);
- infine la quinta e ultima area propone uno spazio per i suggerimenti e consigli per migliorare la qualità del servizio, a risposta aperta (domanda 9);

Le analisi che seguono rappresentano il risultato dell'indagine condotta nel periodo **dal 1 al 30 novembre 2011** su un campione di **127<sup>5</sup> utenti** della Biblioteca Città di Arezzo durante l'orario di apertura (lun-ven 8.30-19.30; sab 8.30-13.30).

Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso un questionario autocompilato. Non tutti gli utenti hanno risposto a tutti i quesiti, in caso di risposta non univoca e non chiara non è stato inserito nulla nella statistica .

---

<sup>5</sup> Questionari consegnati presso la sede centrale della Biblioteca: n. 87, questionari consegnati presso la Sezione Ragazzi: n. 40. 11 questionari non compilati. Totale dei questionari compilati n. 116.



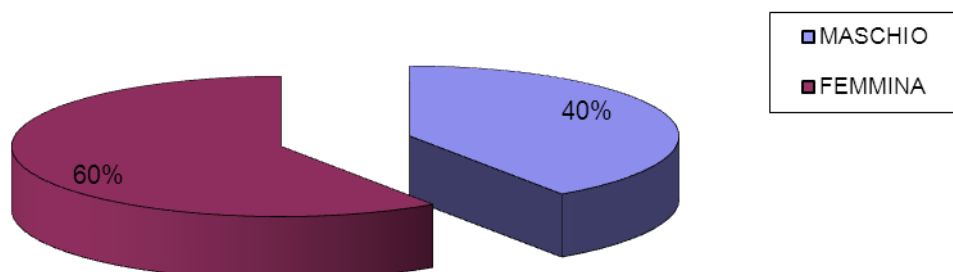
### 3. ANALISI DEI RISULTATI

#### 3.1 ANAGRAFICA UTENTI

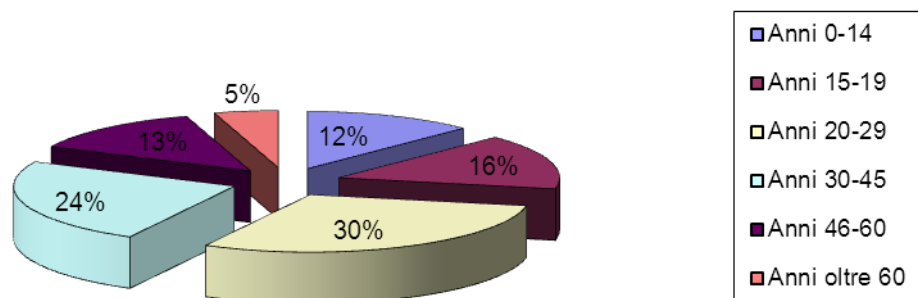
I risultati presentati nei grafici di seguito riportati mostrano come il campione di utenti preso in considerazione sia per la maggior parte di **genere femminile**, con una differenza del 20% (60% femmine, 40 % maschi).

Per quello che riguarda **l'età** il campione preso in considerazione mostra come le età degli utenti della biblioteca siano molteplici con una preminenza della fascia d'età che va dai 20 ai 29 anni (30%), segue la fascia 30-45 anni (24 %), segue la fascia 15-19 anni (16%), poi la fascia 46-60 anni (13%), seguono i bambini da 0 a 14 anni frequentatori della Sezione Ragazzi (12%), per finire con la fascia oltre i 60 anni (5%). Il risultato di quest'ultima tabella suggerisce, quindi, che la biblioteca dovrebbe individuare delle modalità per 'attrarre' in maggior modo la fascia d'età che va dai 46 anni.

Domanda n. 1 Genere

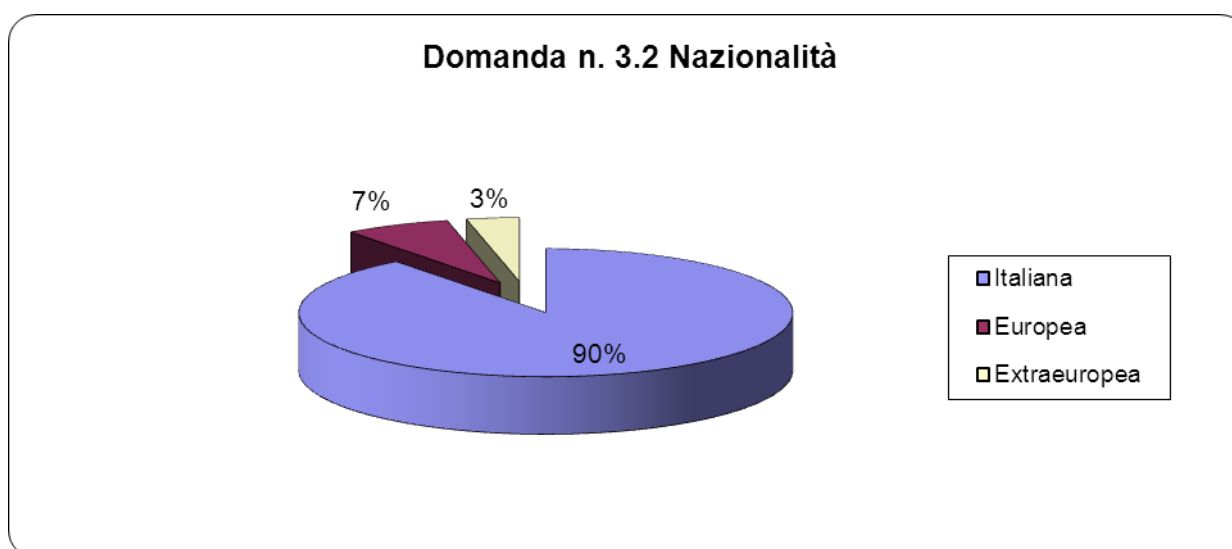
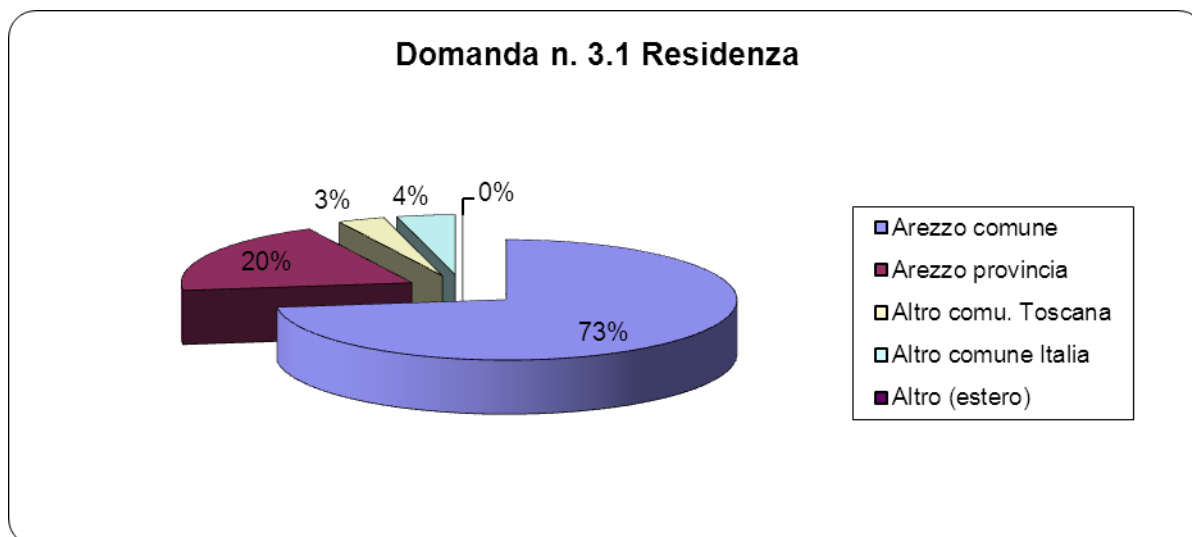


Domanda n. 2 Età



I risultati della domanda numero 3.1 ci portano a conoscenza, senza sorpresa, che la grossa parte degli utenti sono **residenti** presso il comune di Arezzo (73%), anche se non si deve ignorare gli utenti residenti nella provincia di Arezzo (20%) che usufruiscono dei servizi e degli spazi della biblioteca, dimostrando come la biblioteca sia un punto di riferimento anche per i cittadini di altri comuni del territorio aretino.

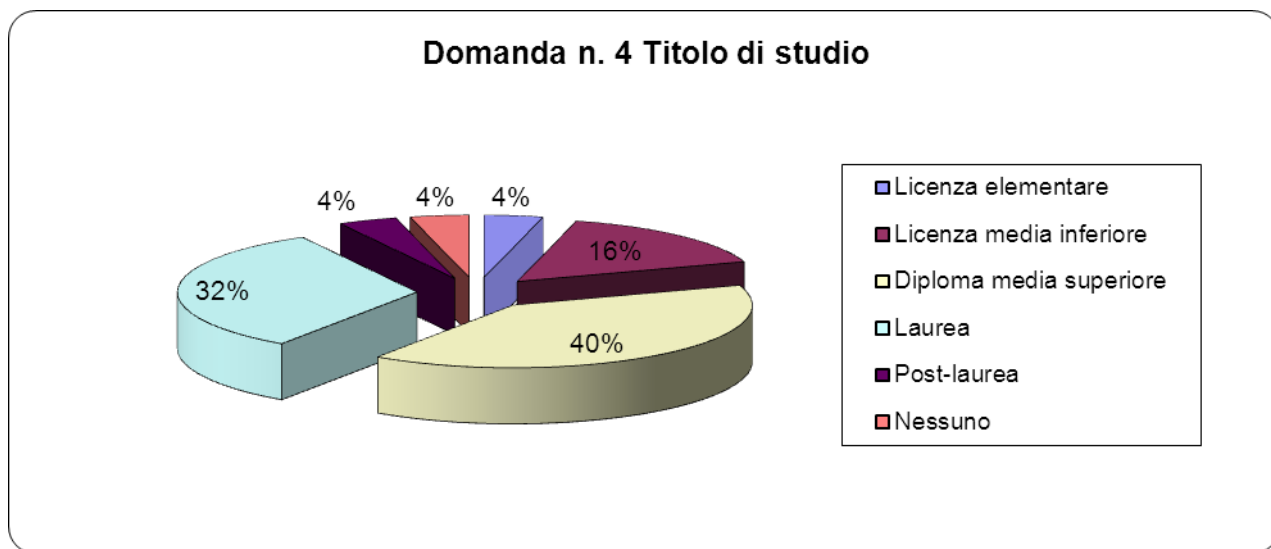
Anche per la **cittadinanza** (domanda 3.2) non ci sono particolari sorprese. Il prospetto del risultato con il questionario mostra chiaramente che il 90% dei nostri utenti sono italiani, mentre solo il 10% di altre nazionalità (7% europea, 3% extra-europea).



Nella grafica che segue viene illustrato il risultato per il **titolo di studio** del campione preso in esame: risulta quindi che la maggior parte dei compilatori del questionario abbiamo il diploma di scuola media superiore (40%), a seguire gli utenti con la laurea (32%) per poi seguire con le basse percentuali della licenza media inferiore (16%), i riconoscimenti ottenuti dopo la laurea (master, dottorati, specializzazioni) con il 4%, infine il 4% per la licenza elementare e il 4% senza nessun titolo. Se confrontiamo questi risultati con le età dei compilatori si scopre che il titolo di studio, soprattutto per le età fino ai 20 anni, è molto legato al corso

di studi che l'utente sta svolgendo. Questo significa, ad esempio, che il 4% del campione preso in esame che non ha il titolo di studio è nella fascia d'età 0-14 anni.

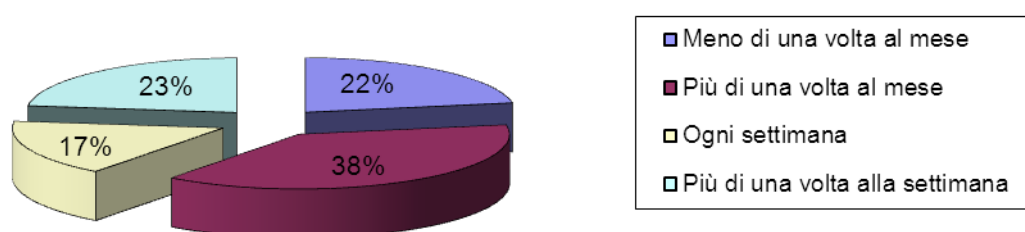
I risultati ci indicano come la gran parte degli utenti della biblioteca possiedono un grado di istruzione alto e molto alto. Accorpendo i risultati per il diploma, la laurea e il post-laurea, infatti, abbiamo una percentuale del 76% sul totale del campione.



### 3.2 TIPOLOGIA DELL'UTENZA

Le domande n. 5 e 6 del questionario permettono di capire il tipo di utenza che frequenta la biblioteca, nello specifico quanto l'utenza è 'abituale', cioè se la struttura accoglie sempre le stesse persone o se c'è un continuo avvicendamento di utenti. Dalla grafica della domanda n. 5, in cui è stato chiesto quante volte l'utente si reca in biblioteca, si evince chiaramente che, nonostante la preminenza degli utenti che vengono in biblioteca più di una volta al mese (38%), il risultato è abbastanza distribuito anche per gli altri valori, a dimostrazione del fatto che la biblioteca è una struttura aperta che accoglie sia i più assidui frequentatori (17%), fino a quelli più 'occasionalisti' (22%).

Domanda n. 5 Lei Viene in Biblioteca



Molto interessante è il risultato della domanda n. 6 nella quale veniva chiesto al campione di utenti intervistato **per quale motivo veniva in biblioteca**, nella quale aveva la facoltà di inserire più risposte contemporaneamente.

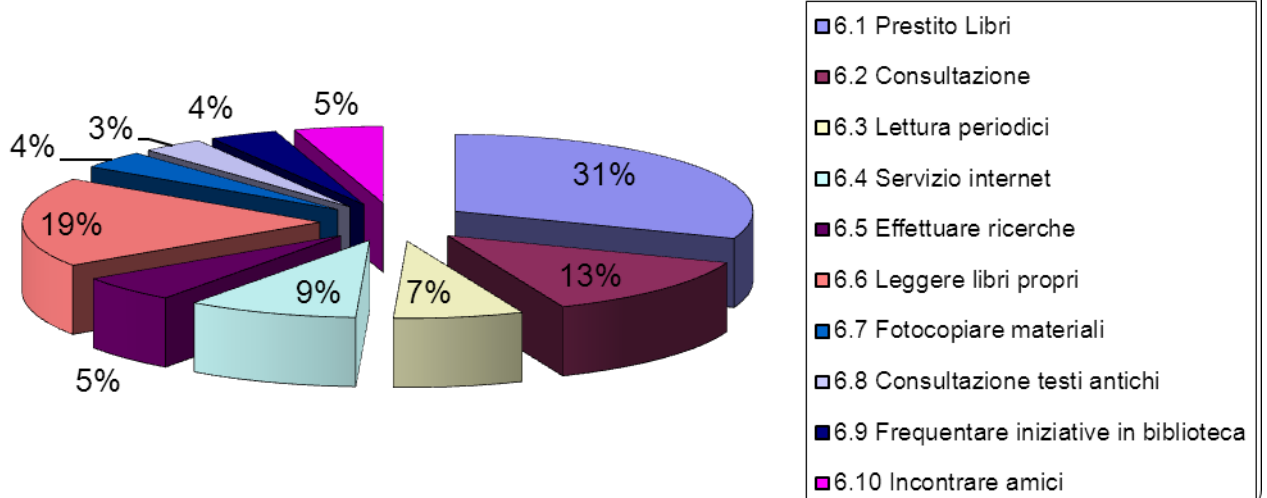
La grafica mostra come i servizi della biblioteca sono tutti utilizzati in buona percentuale, ma illustra anche che la biblioteca è ritenuta dagli utenti un luogo per studiare con i libri propri e considerato un luogo di ritrovo e d'incontro sociale.

Guardando più attentamente le percentuali si può suddividere i risultati in servizi erogati dalla biblioteca in maniera 'attiva' come il prestito dei libri (31%), la consultazione e lettura in sede (13%), la lettura riviste e periodici (7%), l'utilizzo della connessione internet (9%), la ricerca bibliografica di approfondimento (5%), la fotocopiatura di materiali della biblioteca (4%), la consultazione di testi antichi (3%). Le altre attività che si svolgono in biblioteca in maniera più 'passiva' rispetto ai servizi hanno comunque una buona percentuale di utenti: studiare sui libri propri (19%), frequentare iniziative della biblioteca (4%) e infine incontrare gli amici (5%).

Raggruppando, quindi, i risultati delle categorie individuate precedentemente risulta che il 72% dei motivi per cui un cittadino viene in biblioteca è per

usufruire dei servizi 'attivi' e caratterizzanti della biblioteca, quelli cioè che richiedono un forte impegno da parte di tutto il personale specializzato.

### Domanda n. 6 Per quale motivo si reca in biblioteca

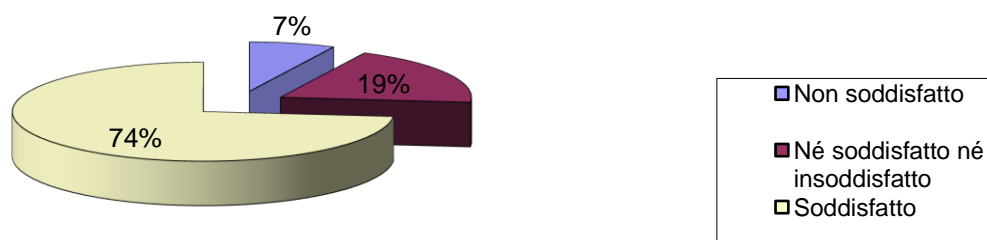


### 3.3 SODDISFAZIONE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

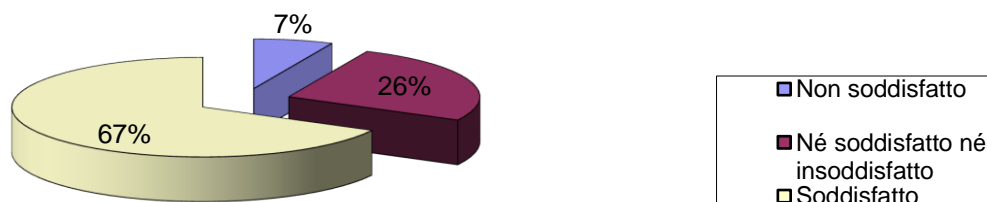
La domanda n. 7 misura l'effettiva **soddisfazione dell'utente** sui vari aspetti e caratteristiche della biblioteca, come l'orario di apertura (7.1), spazi disponibili e segnaletica presente all'interno dell'edificio (7.2), chiarezza della modulistica (7.3), capacità, competenza e disponibilità del personale (7.4), qualità del materiale librario a disposizione degli utenti (7.5), consultazione del catalogo in linea della Rete Documentaria Aretina (7.6), tempi di risposta alle richieste per il prestito dei libri e per la lettura in sede (7.7), tempi di consegna del materiale richiesto tramite il prestito interbibliotecario (7.8), tempi di consegna delle riproduzioni digitali richieste (7.9) e infine il servizio di connessione ad internet (7.10).

Come si risulta dai grafici che seguono il giudizio su ogni aspetto analizzato è **più che soddisfacente** con risultati positivi fino al 83% per la capacità, competenza e disponibilità del personale. Si segnala che molte delle risposte date dagli utenti siano 'né soddisfatto né insoddisfatto' in ragione, forse, della poca conoscenza che hanno del particolare aspetto preso in considerazione, pertanto non hanno potuto dare un giudizio in merito.

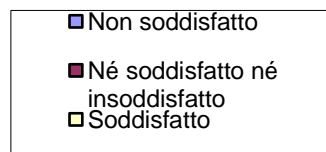
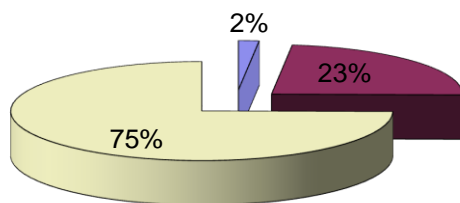
Domanda 7.1 Orario di apertura



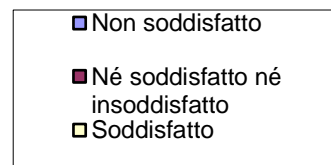
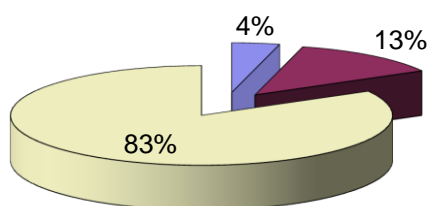
Domanda 7.2 Spazi disponibili e segnaletica



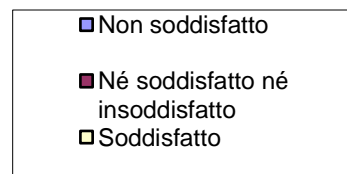
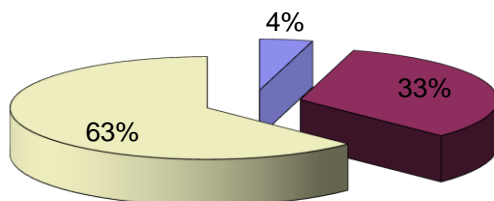
### Domanda 7.3 Chiarezza e completezza della modulistica



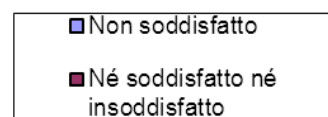
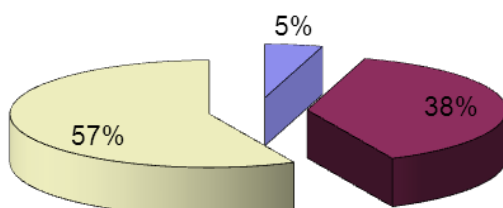
### Domanda 7.4 Capacità, competenza e disponibilità del personale



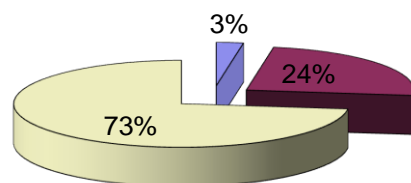
### Domanda 7.5 Qualità del materiale librario



### Domanda 7.6 Catalogo in linea della Rete Doc. Aretina

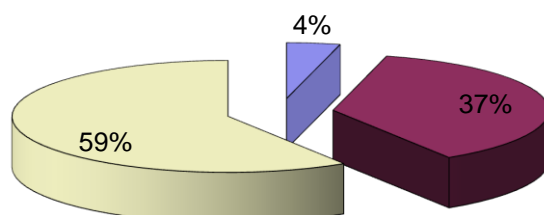


### Domanda 7.7 Tempi di risposta alle richieste di lettura / prestito



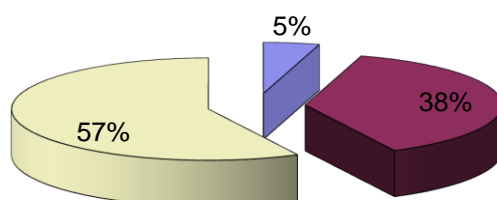
- Non soddisfatto
- Né soddisfatto né insoddisfatto
- Soddisfatto

### Domanda 7.8 Tempi di consegna del prestito interbibliotecario



- Non soddisfatto
- Né soddisfatto né insoddisfatto
- Soddisfatto

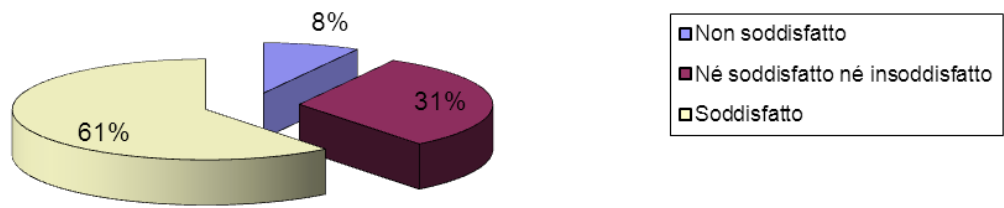
### Domanda 7.9 Tempi di consegna delle riproduzioni digitali



- Non soddisfatto
- Né soddisfatto né insoddisfatto
- Soddisfatto



### Domanda 7.10 Servizio internet



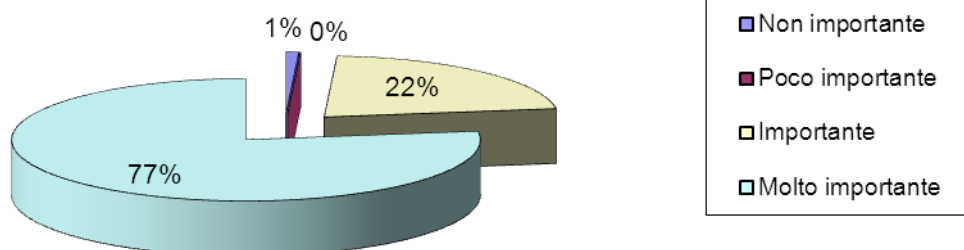
### 3.4 IMPORTANZA DEI SERVIZI EROGATI

La domanda n. 8 richiede agli utenti di dare **un giudizio sull'importanza di cinque servizi** ritenuti fondamentali per ogni biblioteca pubblica: il prestito di libri (8.1), la consultazione e la lettura in sede (8.2), le iniziative di promozione alla lettura, come presentazioni di libri, letture animate, attività culturali in genere, (8.3), il servizio di connessione ad internet (8.4) e, infine, il servizio di aiuto e orientamento nella ricerca delle informazioni - *reference* - (8.5).

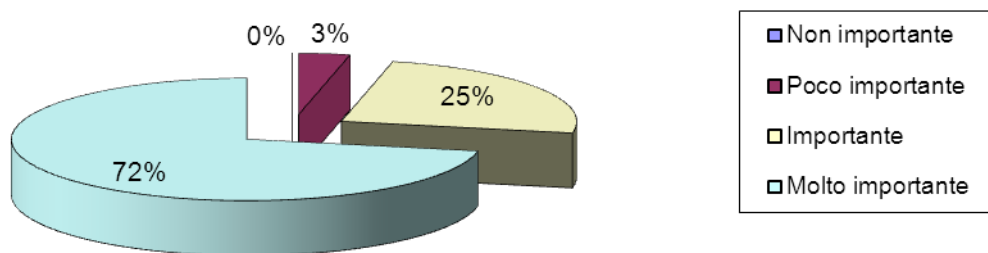
Dai grafici di seguito mostrati si evince chiaramente come questi servizi sono ancora considerati molto importanti dagli utenti che frequentano la biblioteca, dimostrando, quindi, che tali attività devono essere mantenute e potenziate il più possibile.

I due servizi di prestito (8.1) e consultazione dei libri (8.2) ricevono il più alto giudizio di importanza per gli utenti (così come era già stato mostrato nella domanda n. 6 'per quale motivo viene in biblioteca' dove il prestito di libri ha raggiunto la percentuale del 31% e la lettura in sede dell'13%). Addirittura raggruppando le categorie di 'importante' con 'molto importante' in una sola e le categorie di 'non importante' con 'poco importante' in un'altra, risulta quanto segue: per il prestito di libri la percentuale di importanza si attesta sul 99%, mentre per la lettura in sede sul 97%.

Domanda 8.1 Prestito libri

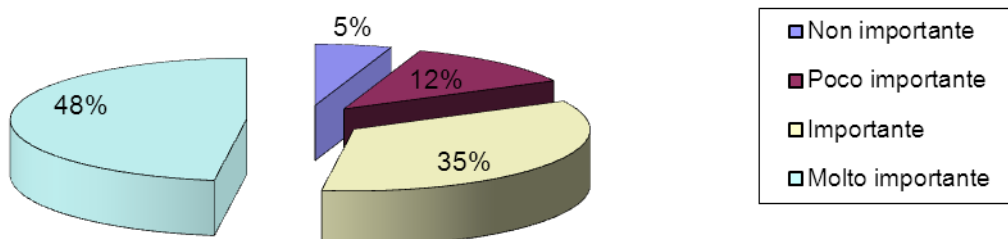


### Domanda 8.2 Consultazione e lettura in sede



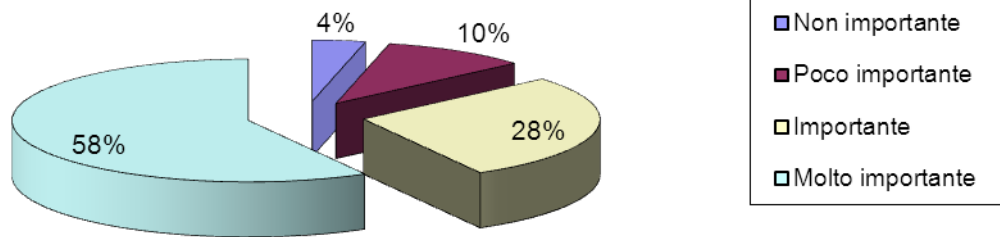
Gli utenti intervistati, tra i cinque servizi in cui è stato richiesto di giudicarne l'importanza, valutano come meno importante le attività di promozione alla lettura, come si vede dal grafico si seguito riportato, con una percentuale complessiva del 17%, ma sempre in minoranza rispetto al totale 83% di valutazione 'importante' del servizio.

### Domanda 8.3 Iniziative di promozione alla lettura

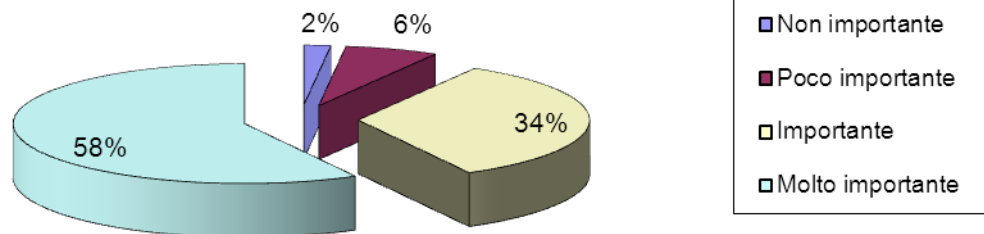


Anche per le percentuali che seguono, che riguardano il servizio internet e *reference*, risulta che il campione intervistato giudica di rilevante importanza il sussistere di queste attività ( complessivamente 86% servizio internet e 92 % servizio di aiuto e orientamento).

### Domanda 8.4 Servizio internet



### Domanda 8.5 Servizio di aiuto e orientamento



### 3.5 CONSIGLI DEGLI UTENTI

Si riportano di seguito i consigli scritti dagli utenti nella domanda finale del questionario. Tali consigli e suggerimenti sono suddivisi per delle categorie individuate a seconda delle indicazioni riportate nella domanda n. 9 ('Quali consigli desidera darci per migliorare la qualità dei servizi erogati dalla biblioteca?').

Il numero che precede il suggerimento dell'utente indica il numero di questionario compilato, quello seguito dalla lettera R indica che il questionario è stato compilato presso la Sezione ragazzi.

Dei questionari compilati ci sono stati n. 30 utenti che hanno ritenuto utile inserire anche alcuni loro consigli, quindi il 23.6% del totale del campione di cittadini che hanno compilato il questionario. Tale dato mostra come le persone che intervistate hanno a cuore la Biblioteca e sono pronte a fornire indicazioni circa i loro desideri e necessità, e – in questo senso – costituiscono una risorsa fondamentale per la struttura.

ARGOMENTI TRATTATI SUDDIVISI PER CATEGORIE:

#### ➤ ORARIO DI APERTURA

N° 2 R: Apertura serale fino alle 20:00, più libri nuovi

N° 32 R: Più flessibilità nell'orario di apertura/chiusura

N° 37: Sarebbe bene che la biblioteca fosse aperta anche la sera fino alle 23:00

N° 79: Migliorare orario estivo e quello della biblioteca dei ragazzi

N° 84 : Apertura il sabato pomeriggio, la sera fino alle 24:00, e tutti i giorni estivi

#### ➤ ARREDAMENTO/SALE LETTURA/ EDIFICIO

N°10 R: Spostare la biblioteca fuori dal centro storico, a piano terreno e senza barriere architettoniche.

N° 13 R: Come faccio a portare mio figlio disabile? Lo faccio volare?

N° 19: La sala di lettura si intona con lo stile del palazzo ma è terribilmente scomoda ( banchi piccole e sedie scomode). Tre persone al bancone sono superflue, qualcuno dovrebbe andare alla biblioteca "Primo Levi". Pochi libri di carattere ingegneristico.

N° 60: Aggiungere armadietti dove posare la roba per entrare nella sala lettura visto che quando c'è molta gente alcuni sono costretti a lasciare la propria roba per terra o comunque fuori.

N°72: La biblioteca è troppo lontana, dovrete cercare un posto più vicino alla stazione

#### ➤ PERSONALE / SORVEGLIANZA

N° 11 R: Personale più cordiale nella sezione generale (OK la sezione ragazzi)

N° 50: Efficienza personale, front office eccellente.

➤ SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

N° 20: Valorizzare il prestito interbibliotecario

N° 36: Sono pienamente soddisfatto dei servizi della biblioteca. Posso solo lamentarmi dello stato di conservazione dei libri antichi che non sempre sono in buono stato.

N° 40: Digitalizzazione dei quotidiani e personale più sorridente.

N° 65: Il servizio è buono, aumentare se possibile non tanto i servizi attuali ma crearne di nuovi

N° 91: Ridurre il costo del ritardo sul prestito del libro. Spazio per la consultazione dei giornali e dei testi antichi, solo per gli studiosi.

➤ ACQUISTO LIBRI-PERIODICI-MULTIMEDIALE / PROMOZIONE ALLA LETTURA

N° 38 R: Più Cd

N° 10: Sono estremamente soddisfatta dei servizi dell'impianto biblioteca nel suo compito primo. Penso però che dovrebbe fare iniziative culturali più interessanti (da molto non ne vedo, intendo quelle di dibattito) e migliorare i servizi internet che sono pessimi.

N° 94: Tenersi sempre aggiornati sull'attualità e pubblicazione dei libri.

➤ POSTAZIONI INTERNET

N° 46: Migliorare connessione e postazioni internet

➤ SEZIONE RAGAZZI

N° 3R: I bambini vengono molto volentieri, le letture in biblioteca e i laboratori dedicati ai bambini sono fatti molto bene e coinvolgenti.

N° 20 R: Visite delle classi terze di scuola primaria

➤ RINGRAZIAMENTI

N° 16 R: Fate un buon lavoro! Grazie!

N° 29 R: Nessuno è perfetto, così come è il personale è gentilissimo e veloce!

N° 30: E' un'ottima biblioteca!

➤ CATALOGO DELLA RETE DOCUMENTARIA ARETINA

N° 56: Talvolta il catalogo è poco aggiornato e manca di numerosi testi!

N° 62: Catalogo in linea che includa l'effettiva disponibilità di un volume

➤ VARIA

N° 47: Quale biblioteca? Questa non è una biblioteca!

N° 58: Più cultura per il paesone!

## 5. CONCLUSIONI

I risultati che scaturiscono dall'indagine condotta fotografano un servizio in **“buona salute”** e mostrano gli effetti positivi degli interventi specifici di risanamento e riorganizzazione adottati nel corso degli anni passati.

La valutazione più positiva riguarda gli aspetti legati all'utilizzo dei **servizi fondamentali** della biblioteca. Il prestito dei libri e la lettura in sede, infatti, sono valutati molto positivamente sia per l'utilizzo (domanda n. 6.1 e 6.2), sia per la velocità della consegna dei testi (domanda 7.7) sia per la qualità (domanda n. 8.1 e 8.2).

Tra gli altri servizi erogati dalla biblioteca si riportano anche i buoni risultati del servizio di connessione ad internet, utilizzato dal 9% degli utenti, ritenuto soddisfacente per il 61% e giudicato importante dall'86% degli intervistati.

Molto positivi sono i risultati riportati per le capacità richieste al personale della biblioteca che si attestano sul 83%, con un'insoddisfazione del solo 4% (domanda n. 7.4), così come la modulistica utilizzata per l'erogazione dei servizi che, con un 75% di soddisfazione a fronte del solo 2% di insoddisfazione, viene, quindi, giudicata adatta e leggibile.

Qualche **criticità**, invece, si riscontra, non tanto nelle domande a risposta chiusa sulla qualità e sull'importanza dei servizi (domande 7 e 8), ma nelle indicazioni fornite dagli utenti nella domanda n. 9 che, confrontate con i risultati dei grafici precedentemente mostrati, sono utili per alcune riflessioni:

- Orario di apertura: nella domanda 7.1 gli utenti giudicano con molta soddisfazione le ore di apertura della biblioteca, ma poi, invece, nei consigli si richiede un ampliamento dell'orario di sera e/o al sabato pomeriggio e domenica. L'impressione che si ricava è che gli utenti siano soddisfatti globalmente della biblioteca e che, quindi, richiedano una maggiore possibilità di fruizione;
- Spazi fisici dell'edificio (*spazi riservati alle attività in sede, adeguatezza della struttura*): i consigli che gli utenti hanno dato sia per l'arredamento che per la struttura che ospita la biblioteca induce una riflessione sull'odierna collocazione della Biblioteca posta all'interno di un edificio medievale esistente fin dal 1200. Il Palazzo Pretorio difficilmente potrà continuare in maniera 'accettabile' a coniugare le moderne necessità degli utenti con le giuste precauzioni di conservazione e sicurezza dei suoi fruitori. Non è possibile, infatti, spostare le pubblicazioni a scaffale aperto né tantomeno dare accesso agli utenti nei magazzini librari, così come per l'arredamento ritenuto scomodo e inadatto per un servizio bibliotecario pubblico che, come dimostrano gli utenti stessi, si mostra efficiente e efficace;
- Maggiore conoscenza dei servizi erogati: nella domanda n. 7 molti degli utenti non sono stati in grado di esprimere un giudizio sullo specifico servizio: indica che non è stato utilizzato ma anche che, forse, la

promozione sull'esistenza di questi servizi deve essere ampliata, in modo che ogni cittadino possa sapere ogni volta che viene in biblioteca quali sono le attività di cui può usufruire.



**CUSTOMER SATISFACTION - CONFRONTO RISULTATI LUGLIO E NOVEMBRE 2011**

<b>DOMANDA</b>		<b>RISULTATI LUGLIO</b>	<b>RISULTATI NOVEMBRE</b>
<b>N. 1 GENERE</b>	MASCHIO	47%	40%
	FEMMINA	53%	60%
<b>N. 2 ETA'</b>	0-14	12%	12%
	15-19	9%	16%
	20-29	44%	30%
	30-45	21%	24%
	46-60	7%	13%
	OLTRE 60	7%	5%
<b>N. 3.1 RESIDENZA</b>	AREZZO COMUNE	72%	73%
	AREZZO PROVINCIA	21%	20%
	ALTRO COM. TOSCANA	2%	3%
	ALTRO COMUNE ITALIA	5%	4%
	ALTRO (ESTERO)	0%	0%
<b>N. 3.2 NAZIONALITA'</b>	ITALIANA	93%	90%
	EUROPEA	4%	7%
	EXTRA-EUROPEA	3%	3%
<b>N. 4 TITOLO DI STUDIO</b>	LICENZA ELEMENTARE	5%	4%
	LICENZA MEDIA INF.	9%	16%
	DIPLOMA MEDIA SUP.	49%	40%
	LAUREA	26%	32%
	POST-LAUREA	7%	4%
	NESSUNO	4%	4%
<b>N. 5 LEI VIENE IN BIBLIOTECA</b>	MENO DI UNA VOLTA AL MESE	21%	22%
	PIU' DI UNA VOLTA AL MESE	36%	38%
	OGNI SETTIMANA	16%	17%
	PIU' DI UNA VOLTA A SETTIMANA	27%	23%
<b>N. 6 PER QUALE MOTIVO SI RECA IN BIBLIOTECA</b>	PRESTITO LIBRI	28%	31%
	CONSULTAZIONE	11%	13%
	LETTURA PERIODICI	6%	7%
	SERVIZIO INTERNET	7%	9%
	EFFETTUARE RICERCHE	6%	5%
	STUDIARE SU LIBRI PROPRI	26%	19%
	FOTOCOPIARE MATERIALI	4%	4%
	CONSULTAZIONE TESTI ANTICHI	3%	3%
	FREQUENTARE INIZIATIVE BIBLIOTECA	3%	4%
	INCONTRARE AMICI	6%	5%
<b>N. 7.1 ORARIO DI APERTURA</b>	NON SODDISFATTO	3%	7%
	NE' SODDISFATTO NE' INSODDISFATTO	16%	15%
	SODDISFATTO	81%	74%
<b>N. 7.2 SPAZI DISPONIBILI</b>	NON SODDISFATTO	4%	7%
	NE' SODDISFATTO NE' INSODDISFATTO	31%	26%
	SODDISFATTO	65%	67%
<b>N. 7.3 CHIAREZZA MODULISTICA</b>	NON SODDISFATTO	1%	2%
	NE' SODDISFATTO NE' INSODDISFATTO	26%	23%
	SODDISFATTO	73%	75%

<b>N. 7.4 CAPACITA' COMPETENZA PERSONALE</b>	NON SODDISFATTO	3%	4%
	NE' SODDISFATTO NE' INSODDISFATTO	21%	13%
	SODDISFATTO	76%	83%
<b>N. 7.5 QUALITA' DEI LIBRI</b>	NON SODDISFATTO	5%	4%
	NE' SODDISFATTO NE' INSODDISFATTO	39%	33%
	SODDISFATTO	56%	63%
<b>N. 7.6 CATALOGO IN LINEA</b>	NON SODDISFATTO	7%	5%
	NE' SODDISFATTO NE' INSODDISFATTO	27%	38%
	SODDISFATTO	66%	57%
<b>N. 7.7 TEMPI RISPOSTA LETTURA/PRESTITO</b>	NON SODDISFATTO	2%	3%
	NE' SODDISFATTO NE' INSODDISFATTO	29%	24%
	SODDISFATTO	69%	73%
<b>N. 7.8 TEMPI RISPOSTA INTERBIBLIOTECARIO</b>	NON SODDISFATTO	2%	4%
	NE' SODDISFATTO NE' INSODDISFATTO	46%	37%
	SODDISFATTO	52%	59%
<b>N. 7.9 TEMPI CONSEGNA RIPRODUZIONI DIGITALI</b>	NON SODDISFATTO	2%	5%
	NE' SODDISFATTO NE' INSODDISFATTO	53%	38%
	SODDISFATTO	45%	57%
<b>N. 7.10 SERVIZIO INTERNET</b>	NON SODDISFATTO	7%	8%
	NE' SODDISFATTO NE' INSODDISFATTO	38%	31%
	SODDISFATTO	55%	61%
<b>N. 8.1 PRESTITO LIBRI</b>	NON IMPORTANTE	0%	1%
	POCO IMPORTANTE	6%	0%
	IMPORTANTE	24%	22%
	MOLTO IMPORTANTE	70%	77%
<b>N. 8.2 CONSULTAZIONE E LETTURA</b>	NON IMPORTANTE	2%	0%
	POCO IMPORTANTE	4%	3%
	IMPORTANTE	26%	25%
	MOLTO IMPORTANTE	68%	72%
<b>N. 8.3 INIZIATIVE DI PROMOZIONE</b>	NON IMPORTANTE	6%	5%
	POCO IMPORTANTE	16%	12%
	IMPORTANTE	35%	35%
	MOLTO IMPORTANTE	43%	48%
<b>N. 8.4 SERVIZIO INTERNET</b>	NON IMPORTANTE	3%	4%
	POCO IMPORTANTE	11%	10%
	IMPORTANTE	31%	28%
	MOLTO IMPORTANTE	55%	58%
<b>N. 8.5 SERVIZIO DI AIUTO E ORIENTAMENTO</b>	NON IMPORTANTE	3%	2%
	POCO IMPORTANTE	9%	6%
	IMPORTANTE	37%	34%
	MOLTO IMPORTANTE	51%	58%