COMUNE DI
RICCIONE

RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION DEL SERVIZIO BIBLIOTECA
Periodo: dicembre 2020

Premessa
Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, il Comune di Riccione ha svolto un'indagine di customer satisfaction finalizzata a conoscere la percezione del Servizio Biblioteca. L'obiettivo complessivo dell'indagine svolta è raccogliere la valutazione dell'utenza circa la qualità e l'efficacia del servizio Biblioteca.
Il presente documento ha lo scopo di illustrare, in maniera sintetica ma completa, i risultati emersi dall'indagine.
In particolare per la realizzazione della presente indagine è stato utilizzato un questionario distribuito agli utenti della biblioteca.

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE
L'attività di indagine si è svolta attraverso il seguente procedimento:

- Rilevazione del funzionamento del procedimento, dei servizi offerti e della loro modalità di erogazione da parte del Servizio Biblioteca.
- Indagine qualitativa con un campione di utenti.
- Progettazione dei questionari da parte del Servizio Biblioteca.
- Somministrazione del questionario agli utenti che hanno usufruito del servizio in modalità cartacea auto compilato.
- Elaborazione dei dati.

Di seguito si riportano gli esiti dei questionari utilizzati.

QUESTIONARIO UTILIZZATO
Il questionario somministrato è allegato al presente report.

ESITI DELLA INDAGINE RIVOLTA AGLI UTENTI DEL SERVIZIO BIBLIOTECA

L'indagine effettuata ha preso in considerazione i seguenti aspetti:

- I dati statistici sugli utenti che hanno compilato il questionario;
- Frequenza, motivazione, modalità di utilizzo e conoscenza del servizio
- Il giudizio complessivo sul servizio;
- Il giudizio sugli aspetti specifici del servizio;
- I miglioramenti del servizio da sviluppare sulla base dei questionari;
- Indicazioni e suggerimenti che emergono dai questionari.

Per l'anno 2020 si è ritenuto di rilevare anche l'impatto alla situazione di emergenza dovuta al COVID19, interpellando gli utenti circa la fruizione dei servizi digitali della Biblioteca e della gestione del servizio nel periodo di criticità.

Qui di seguito si presentano i dettagli di tali aspetti.

Dati statistici

1. Sesso	n. utenti	%
Maschi	32	32%
Femmine	67	68%
Totale	99	100%

2. Età	n. utenti	%
fino a 25 anni	43	43%
da 26 a 45 anni	27	27%
da 46 a 65 anni	15	15%
oltre i 66	14	14%
Non risponde	0	0%
Totale	99	100%

3. Titolo di studio	n. utenti	%
Licenza elementare	0	0%
Licenza media	12	12%
Scuola media superiore/Laurea	80	81%
Master/ Dottorato	7	7%
Non risponde	0	0%
Totale	99	100%

4. Professione	n. utenti	%
Studente secondaria	4	4%
Studente università	41	41%
Insegnante	4	4%
Lav dip	16	16%
Lav aut	10	10%
Pensionato	15	15%
In cerca di occ.	4	4%
Altro	4	4%
Non risponde	1	1%
Totale	99	100%

5. Residenza	n. utenti	%
SI	64	65%
NO	34	34%
Non risponde	1	1%
Totale	99	100%

Frequenza, motivazione, modalità di utilizzo e conoscenza del servizio

6. Da quanto frequenta biblioteca	n. utenti	%
0-6 mesi	6	6%
6 mesi - 1 anno	3	3%
1-3 anni	28	28%
oltre 3 anni	62	63%
Non risponde	0	0%
Totale	99	100%

7. Motivo frequenza biblioteca	n. utenti	%
Prestito libri DVD e CD	54	55%
Lettura riviste e giornali	6	6%
Postazioni multimediali	4	4%
Sala studio	57	58%
Ricerche	9	9%
Socializzazione	7	7%
Accompagnamento bambini	11	11%
Altro	0	0%

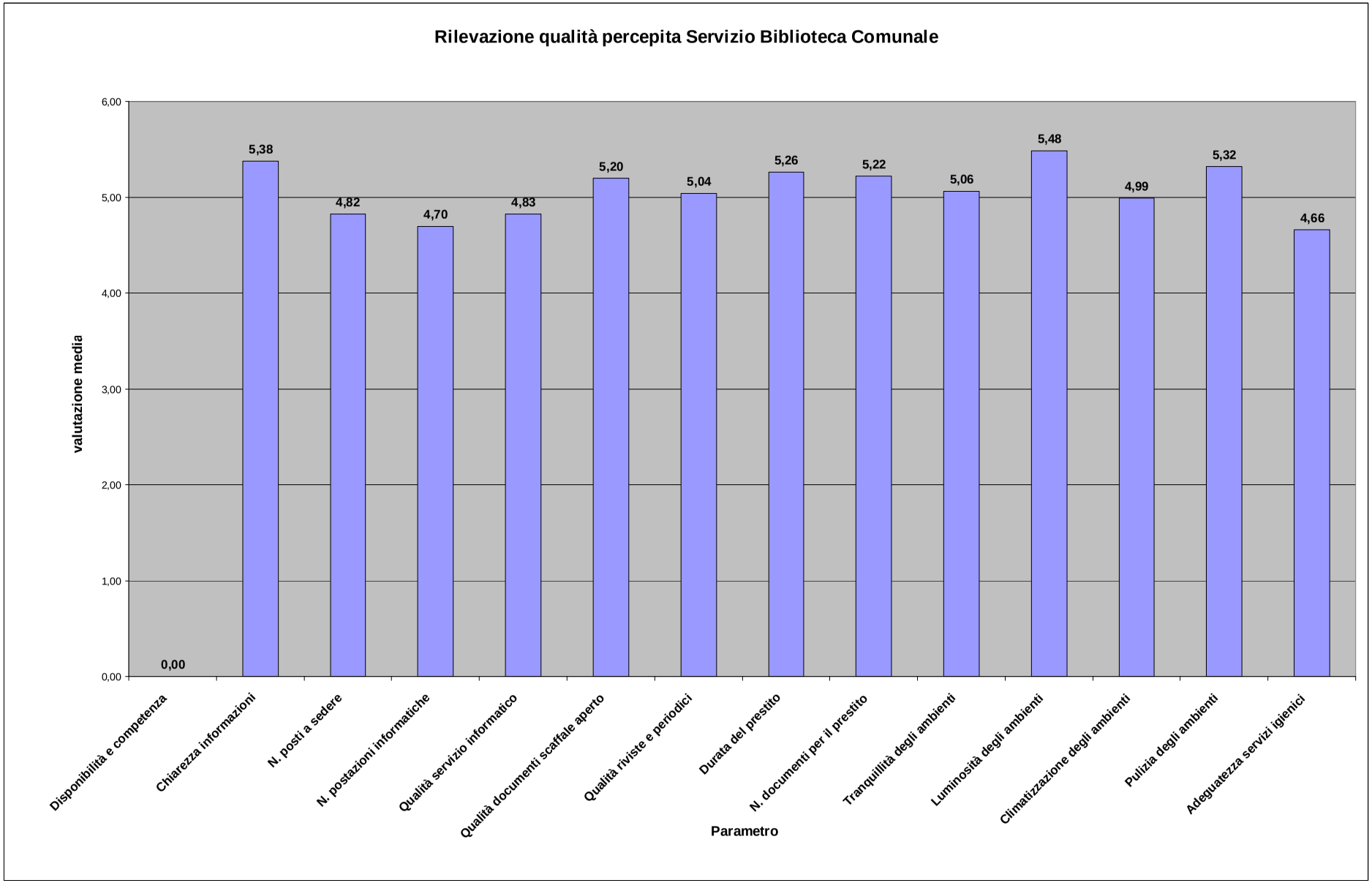
9, Consultazione catalogo	n. utenti	%
online in biblioteca	12	12%
online da casa	31	31%
non lo utilizzo	56	57%
non risponde	0	0%
Totale	99	100%

10, Servizio utilizzato	n. utenti	%
Prenotazione documenti	21	21%
Richiesta di prestito	36	36%
Proroga prestito	14	14%
Desiderata di acquisto	4	4%
Scarico e-book	10	10%
Consultazione quotidiani e/o banche dati	8	8%
Nessun servizio	50	51%

Il giudizio complessivo

Giudizio complessivo medio	5,07

Il giudizio sugli aspetti specifici del servizio



I miglioramenti del servizio

Dai dati aggregati dei questionari emerge un giudizio molto buono sul servizio nel suo complesso pari a 5,07 su 6. Gli utenti esprimono una valutazione più che buona sulla chiarezza delle informazioni rilasciate dagli operatori (5,38) e sull'adeguatezza degli ambienti (luminosità 5,48 e pulizia 5,32),
Presentano un giudizio leggermente inferiore alla media la qualità del servizio informatico (4,83), il numero delle postazioni informatiche (4,70) e il numero dei posti a sedere (4,82).
Da sottolineare la valutazione più bassa rilevata circa l'adeguatezza dei servizi igienici (4,66).

Agli utenti è stato chiesto di esprimere una preferenza sulla tipologia di libri che preferirebbero trovare in maggior numero e che cosa vorrebbero che cambiasse nella biblioteca al fine di studiare possibili interventi per migliorare il servizio offerto.

12. Tipologia libri vorrebbe trovare	n. utenti	%
Libri lingua originale	15	15%
Poesia	7	7%
Libri per bambini	11	11%
Saggi	15	15%
Manuali	17	17%
Romanzi	32	32%
Classici	16	16%
Novità	29	29%
Altro	12	12%

E' emersa l'indicazione di un maggior numero di Romanzi (32%) e subito dopo quella di Novità (29%).

13. Cosa vorrebbe che cambiasse nella biblioteca	n. utenti	%
Più libri per il prestito	18	18%
Più riviste	6	6%
Più libri per la consultazione	7	7%
Spazio per leggere comodamente	21	21%
Più spazio per le ricerche	0	0%
Più spazio per lo studio di gruppo	30	30%
Spazio per visione DVD	7	7%
Altro	7	7%

Gli utenti fra le cose che vorrebbero cambiare hanno indicato con maggiore frequenza l'esigenza di avere più spazio per lo studio di gruppo (30%) e più spazio dove leggere comodamente (21%).

Ulteriori indicazioni e suggerimenti da parte degli intervistati

Nelle varie proposte degli utenti sono emerse più volte le seguenti richieste:
- ampliamento ed adeguamento dell'area per i bambini,
- più rispetto del silenzio nelle aree di studio,
- necessità di rinnovamento dei servizi igienici.

Per quanto riguarda la gestione del servizio durante il periodo COVID19, l'utenza si ritiene soddisfatta (5,30 su 6) dell'attività della Biblioteca e della risposta all'emergenza nonché del livello di sicurezza adottato per accesso agli spazi e nei locali.

Di seguito i risultati sulla fruizione dei servizi digitali a disposizione degli utenti durante la chiusura:

14. Fruizione Servizio periodo COVID	n. utenti	%
SI	67	68%
NO	28	28%
Non risponde	4	4%
Totale	99	100%

15. Conoscenza servizi digitali	n. utenti	%
SI	64	65%
NO	31	31%
Non risponde	4	4%
Totale	99	100%

16. Utilizzo servizi digitali	n. utenti	%
SI	41	41%
NO	54	55%
Non risponde	4	4%
Totale	99	100%

17. Servizio utilizzato	n. utenti	%
Prestito ebook	24	24%
Consultazione edicola	6	6%
Ascolto musica	1	1%
Letture FB	17	17%
Utilizzo MLOL	15	15%

Una buona parte degli utenti ha avuto necessità di usufruire dei servizi della biblioteca nel corso del periodo di chiusura per l'emergenza sanitaria (68%) mediante i servizi digitali messi a disposizione ed in particolare il prestito di ebook (24%).