



---

Indagini di Customer Satisfaction

## Istituzione Sistema delle Biblioteche Centri Culturali (ISBCC) di Roma Capitale

30 Novembre – 16 Dicembre 2018

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità  
Data 17/01/2019*

**Zè**tema  
progetto cultura

## Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Analisi del trend 2017-2018
- Come è venuto a conoscenza di questa biblioteca
- Durante l'anno quante volte si reca in biblioteca
- Iscrizione con Bibliopass/Bibliocard
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questa biblioteca ad un amico
- Per quale motivo vi si è recato
- Analisi socio-demografica
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis e Fattoriale)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Tabella risultati per biblioteca
- Allegato 2 - Questionari

## Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 1.241 questionari somministrati a campione sia attraverso interviste dirette *face-to-face* che autocompilazione, svolte dal personale di una società esterna, nel periodo compreso tra il 30 novembre e il 16 dicembre 2018 presso le seguenti 12 sedi dell'*Istituzione Sistema delle Biblioteche Centri Culturali (ISBCC)* di Roma Capitale: *Franco Basaglia, Bibliocaffè Letterario, Centrale Ragazzi, Europea, Guglielmo Marconi, Sandro Onofri, Pier Paolo Pasolini, Quarticciolo, Ennio Flaiano, Vaccheria Nardi, Nelson Mandela e Collina della Pace.*

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 97%, un margine di errore di stima di  $\pm 0,95\%$ .

Per verificare la significatività delle variabili e dei possibili incroci restituiti nella presente indagine, in fase di analisi dei dati sono stati effettuati precedentemente dei test statistici (*Chi quadro, Anova e T test*).

Per estrapolare i valori è stata utilizzata la seguente scala di giudizio/valore:

- Molto soddisfatto = 3
- Abbastanza soddisfatto = 2
- Poco soddisfatto = 1
- Per niente soddisfatto = 0

Nel 2018, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

## Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei visitatori intervistati è molto buono, con una media di **2,79** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono i seguenti: erogazione del prestito (2,90), competenza (2,88), assistenza alla ricerca (2,88), prontezza di erogazione (2,85), cortesia e gentilezza (2,85), patrimonio documentario (2,80) ed illuminazione sale (2,79).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20. La confortevolezza degli arredi e dell'ambiente, la pulizia del luogo, l'interesse e la qualità delle iniziative, la modalità di erogazione prestito e il personale (la competenza, la cortesia e gentilezza, l'assistenza durante la ricerca e la prontezza nell'erogazione) sono le variabili ritenute più importanti e soddisfacenti, mentre le postazioni multimediali e di lettura si collocano tra i miglioramenti prioritari nella mappa e risultano essere tra gli aspetti più correlati al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (*cf.* pp. 16-18).

Il profilo degli utenti intervistati è costituito per il 97% da cittadini romani, studenti (63%), diplomati (57%), appartenenti soprattutto alla fascia d'età dei 19-25 anni (46% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza delle biblioteche del Sistema attraverso il passaparola (45% sul totale degli intervistati), seguono internet (26%) e scuola/università (17%) .

È significativo che il passaparola prevalga soprattutto per gli uomini, di età compresa tra i 19 e 34 anni o adulti al di sopra dei 55 anni, con titolo di laurea o specializzazione post laurea, che si recano in biblioteca più di 10 volte l'anno e il loro giudizio è uguale alle proprie attese.

## Tabella riassuntiva

<i>Istituzione Sistema delle Biblioteche di Roma 2018</i>	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Riconoscibilità esterno edificio	2,43	3,00	1241	0	0,689	0%	54%	0%	89%
Confortevolezza arredi e ambiente	2,73	3,00	1241	0	0,471	0%	74%	0%	99%
Illuminazione sale	2,79	3,00	1241	0	0,435	0%	81%	0%	99%
Temperatura locali	2,69	3,00	1241	0	0,500	0%	71%	0%	98%
Segnaletica interna	2,78	3,00	1238	3	0,447	0%	80%	0%	99%
Pulizia del luogo	2,74	3,00	1241	0	0,479	0%	76%	0%	98%
Prontezza erogazione	2,85	3,00	1203	38	0,370	3%	86%	0%	99%
Cortesia e gentilezza	2,85	3,00	1233	8	0,379	1%	85%	0%	99%
Assistenza ricerca	2,88	3,00	1184	57	0,347	5%	88%	0%	99%
Competenza	2,88	3,00	1210	31	0,339	2%	88%	0%	100%
Orari di apertura	2,49	3,00	1237	4	0,639	0%	56%	0%	92%
Patrimonio documentario	2,80	3,00	1201	40	0,426	3%	80%	0%	99%
Erogazione prestito	2,90	3,00	1134	107	0,308	9%	90%	0%	100%
Postazioni lettura	2,50	3,00	1193	48	0,632	4%	57%	0%	93%
Postazioni multimediali	2,44	3,00	839	402	0,656	32%	53%	0%	92%
Interesse e qualità iniziative	2,67	3,00	904	337	0,596	27%	74%	0%	94%
<b>Giudizio complessivo</b>	<b>2,79</b>	<b>3,00</b>	<b>1241</b>	<b>0</b>	<b>0,407</b>	<b>0%</b>	<b>79%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

\* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

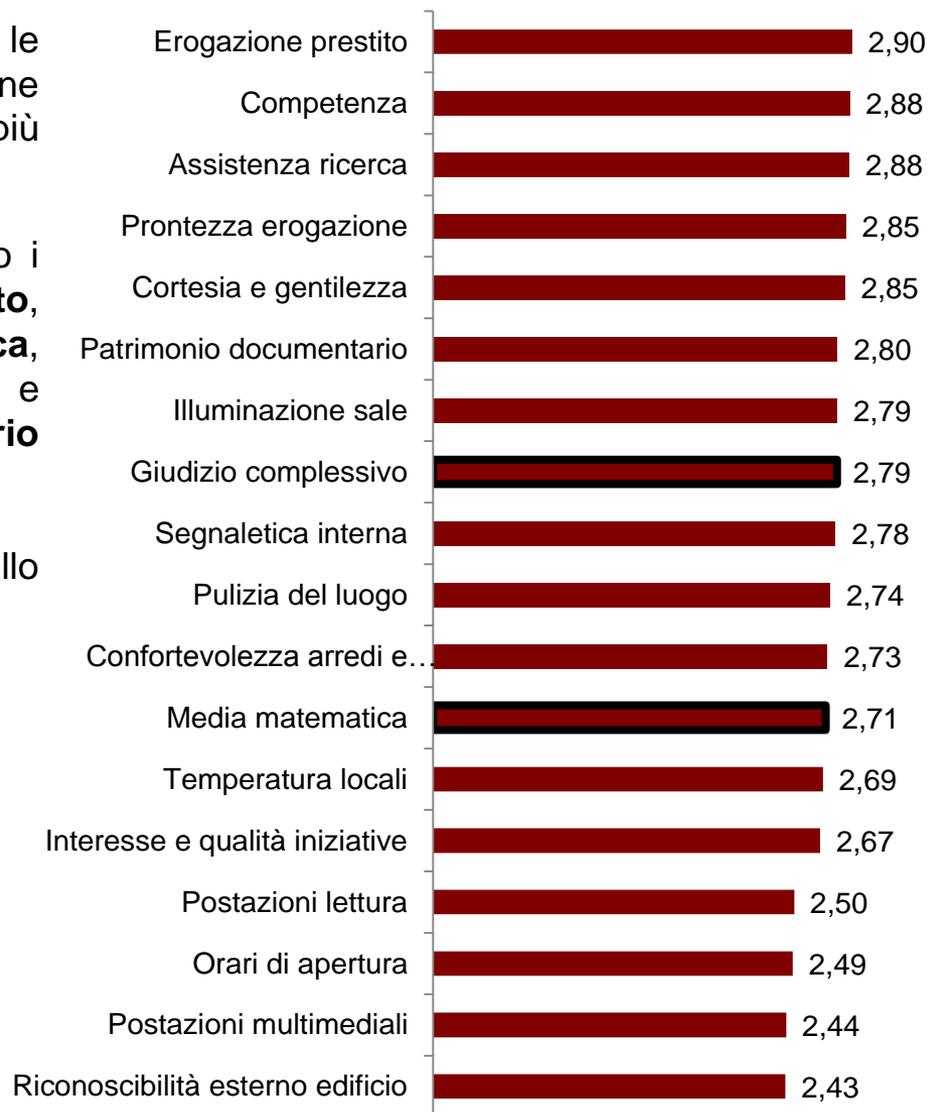
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,71).

## Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

Nel grafico laterale sono disposte le medie dei vari aspetti in ordine decrescente per un apprezzamento più diretto dei risultati.

Gli aspetti maggiormente graditi sono i seguenti: **erogazione del prestito, competenza, assistenza alla ricerca, prontezza di erogazione, cortesia e gentilezza, patrimonio documentario ed illuminazione sale.**

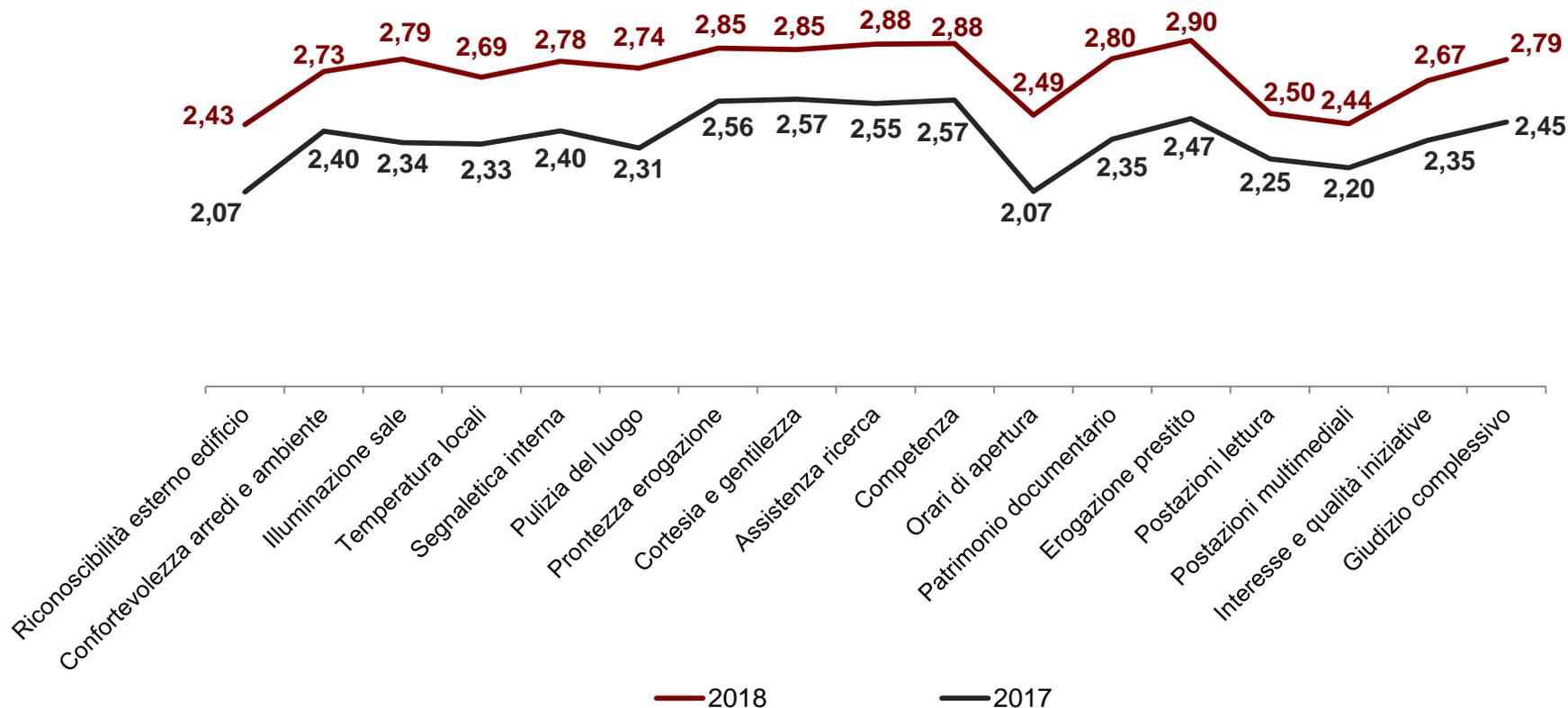
Tutte le medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.



## Analisi del trend 2017-2018

Rispetto alla scorsa indagine il trend risulta costante e lineare.

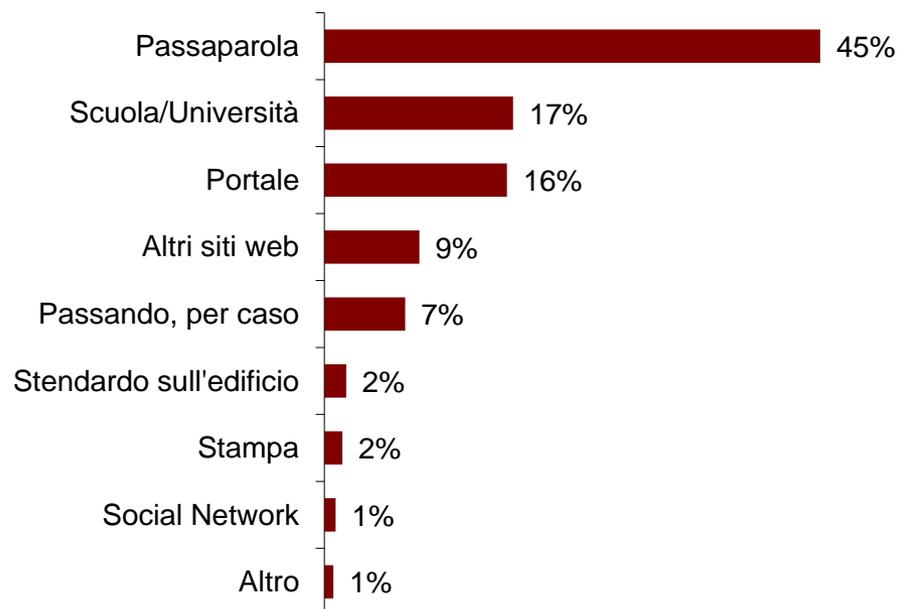
Come si denota dal grafico sottostante, si registra un incremento del livello medio di soddisfazione su tutti gli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sulla riconoscibilità esterna dell'edificio e sugli orari di apertura, che quest'anno raggiungono una media superiore allo standard minimo di 2,20.



## Come è venuto a conoscenza di questa biblioteca

Il 45% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza della biblioteca col “passaparola” (54% nel 2017), il 26% attraverso “internet”, di cui il 16% tramite il “portale web” (lo scorso anno la percentuale complessiva del canale web era pari al 14%), mentre il 17% risponde “scuola/università” (nella precedente indagine era 14% ).

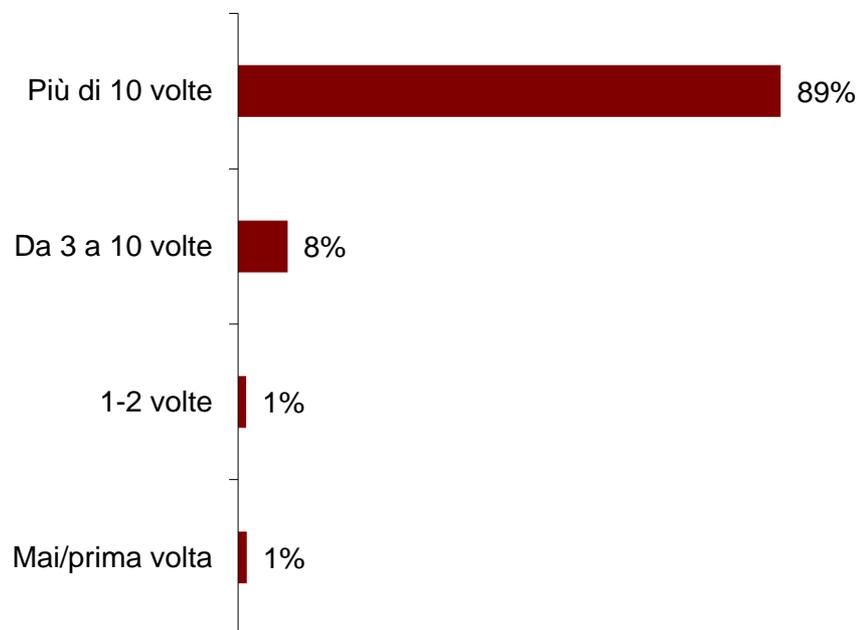
È significativo che il passaparola prevalga soprattutto per gli uomini, di età compresa tra i 19 e 34 anni o adulti al di sopra dei 55 anni, con titolo di laurea o specializzazione post laurea, che si recano in biblioteca più di 10 volte l’anno e il loro giudizio è uguale alle proprie attese. Il canale web è predominante tra le donne, di età 35-54 anni, diplomate, che frequentano le biblioteche più di tre volte l’anno, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono prive. Invece la voce “scuola/università” emerge per le ragazze di età 14-18 anni, che hanno conseguito un titolo di scuola dell’obbligo, dichiarano di andare in biblioteca 3-10 volte l’anno e hanno un giudizio uguale alle proprie attese.



## Durante l'anno quante volte si reca in biblioteca

La maggior parte degli utenti intervistati (89% sul totale) afferma di frequentare la biblioteca “più di 10 volte” durante l'anno, l'8% dichiara di esservi stato “da 3 a 10 volte”, mentre un 1% risponde “1-2 volte” ed un 1% “mai/prima volta”.

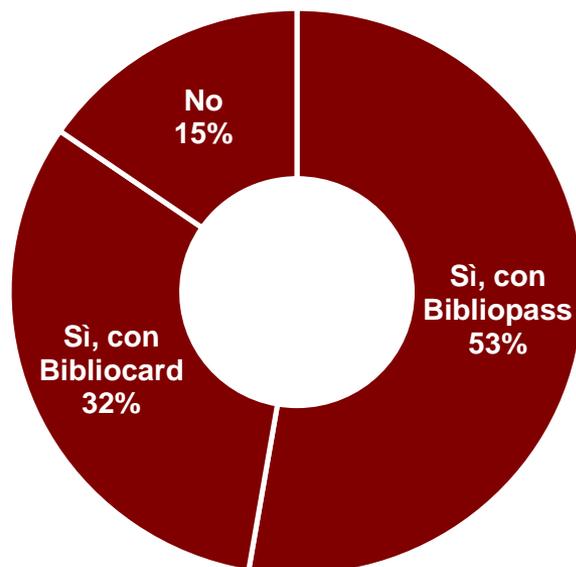
Risulta significativo che a recarsi più di 10 volte l'anno in biblioteca siano in particolare gli utenti giovani di età 19-34 anni o adulti al di sopra dei 45 anni, diplomati o laureati, iscritti con *Bibliopass* o *Bibliocard*, abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva. Invece tra chi vi si reca meno di 10 volte l'anno prevalgono coloro che hanno un titolo di scuola media inferiore, appartenenti alle fasce d'età 14-18 anni e 35-44 anni, alcuni di essi non sono iscritti al *Sistema delle Biblioteche* di Roma, in generale si ritengono molto soddisfatti.



## Iscrizione con Bibliopass o Bibliocard

Il 53% degli intervistati afferma di essere iscritto al *Sistema Biblioteche* di Roma attraverso la *Bibliopass*, il restante 32% possiede la *Bibliocard*, mentre il 15% non è iscritto.

Risulta significativo che ad avere la *Bibliopass* siano soprattutto i diplomati, alcuni frequentano la biblioteca 3-10 volte l'anno, hanno un giudizio uguale alle proprie attese, in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece ad essere iscritti con la *Bibliocard* sono prevalentemente coloro che possiedono un titolo di laurea o specializzazione post laurea, che si recano spesso in biblioteca (più di 10 volte l'anno), hanno un giudizio superiore alle aspettative e sono molto soddisfatti della propria esperienza. A non essere iscritti sono principalmente gli utenti che hanno conseguito un titolo di scuola media inferiore, alcuni si recano per la prima volta in biblioteca o la frequentano 1-2 volte l'anno, hanno un giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti.

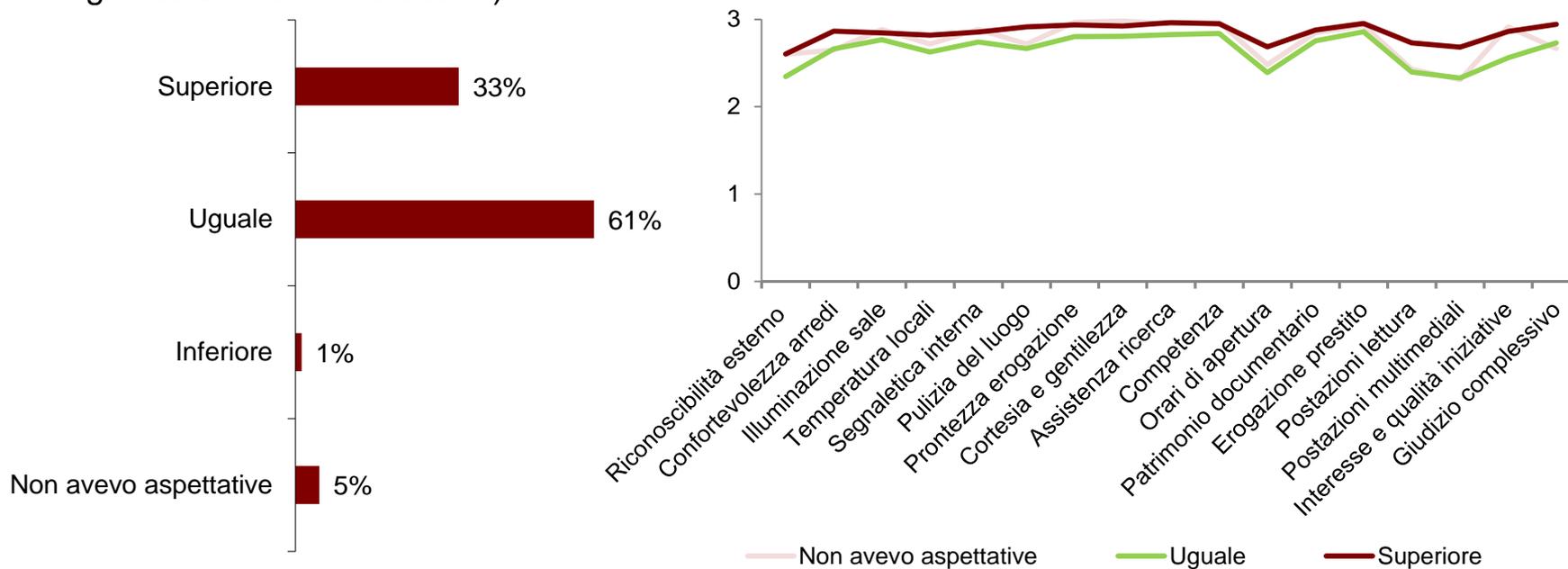


## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 5% degli utenti intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita, mentre il 61% afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, per il 33% è superiore e solo per il restante 1% è inferiore.

Risulta significativo che ad avere un giudizio uguale alle aspettative siano soprattutto gli uomini, appartenenti alle fasce di età adulta oltre i 45 anni, laureati o con specializzazione post laurea, alcuni non iscritti al *Sistema*, frequentano le biblioteche meno di 10 volte l'anno. Invece tra coloro che hanno un giudizio superiore alle attese prevalgono le donne, di età giovane fino ai 44 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, iscritte con *Bibliopass* o *Bibliocard* ed affermano di recarsi in biblioteca più di 10 volte l'anno.

Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti (cfr. grafico sottostante a destra).

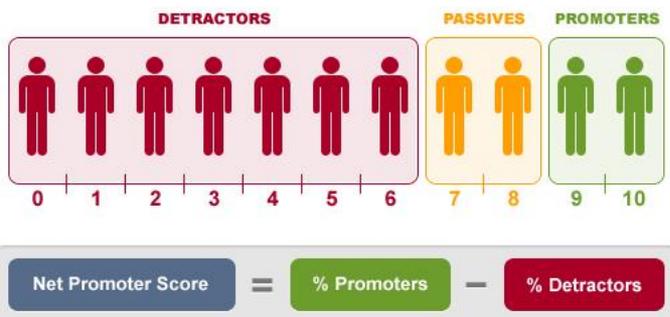


## Consiglierebbe questa biblioteca ad un amico

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono soddisfatti/molto soddisfatti che hanno dato la valutazione 9-10 – e i **detrattori** - utenti insoddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene del servizio.

In questo caso la percentuale complessiva di utenti che consiglierà la biblioteca frequentata è pari al **59%**.

Da evidenziare che il 39% del campione intervistato ha rilasciato una valutazione buona, seppure “neutrale” per questo tipo di scala, con valori pari a 7 e 8.

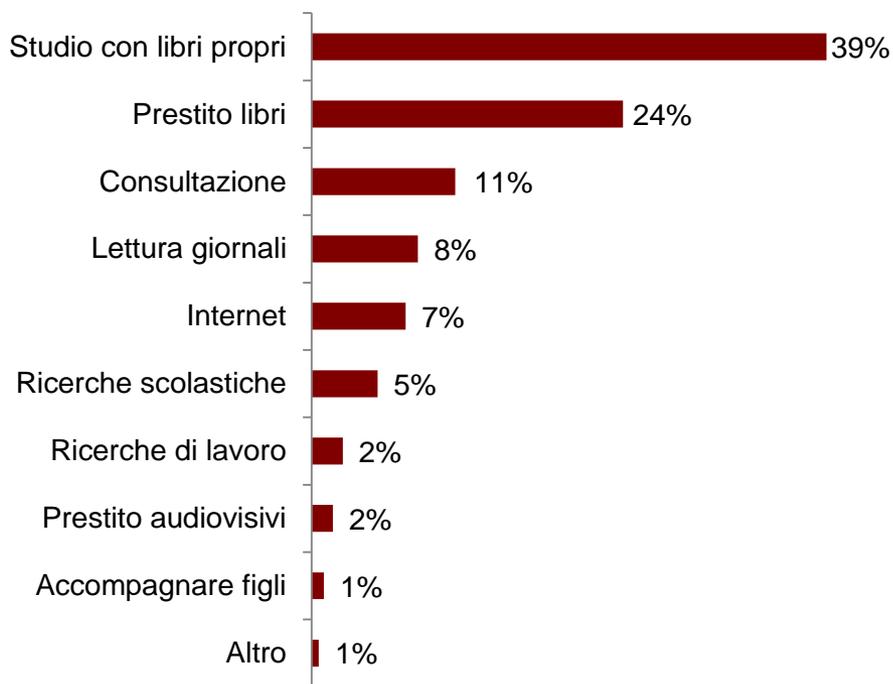


NET PROMOTER SCORE										
<i>Ics Istituzione Sistema delle Biblioteche di Roma 2018</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	1	13	119	370	392	346
0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	9%	30%	32%	28%
DETRACTORI = 1%							PASSIVI = 39%	PROMOTORI = 60%		
60% - 1% = 59%										

## Per quale motivo vi si è recato

Il 39% degli intervistati dichiara di essersi recato in biblioteca per lo “studio con libri propri”, il 24% per il “prestito libri”, l’11% per la “consultazione” e l’8% per la “lettura giornali”(cfr. grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla motivazione della visita).

Risulta significativo che a frequentare la biblioteca per studiare con libri propri siano in prevalenza gli uomini, di età 19-34 anni, la maggior parte di essi sono diplomati, si recano in biblioteca oltre 10 volte l’anno, hanno un giudizio uguale alle aspettative ed in generale sono abbastanza soddisfatti. Invece a prediligere il servizio di prestito libri sono soprattutto le donne, di età adulta 35-54 anni, con un titolo di laurea, frequentano le biblioteche del Sistema da 3 a 10 volte l’anno, il cui giudizio è superiore alle attese o ne sono prive, nel complesso si ritengono molto soddisfatte.



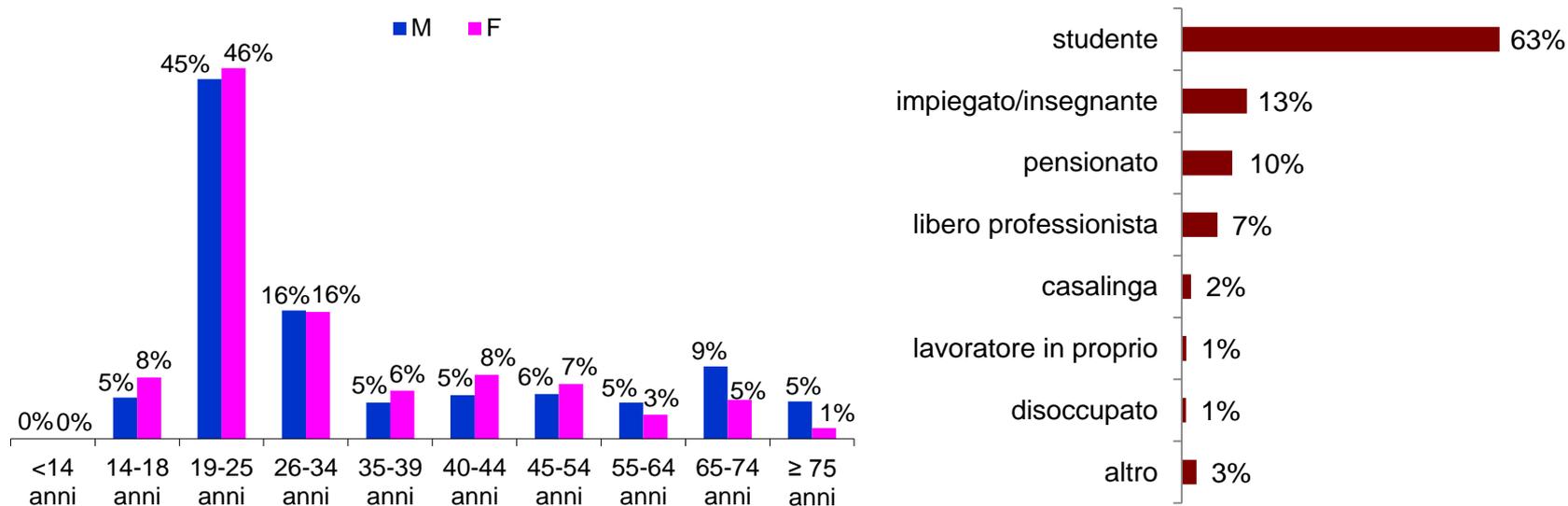
## Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine prevale il genere maschile (52%; nel 2017 era il 46%), soprattutto nelle fasce di età adulta oltre i 55 anni, mentre le donne sono predominanti nelle fasce dei 14-25 e 35-54 anni.

La fascia più rappresentata è quella dei 19-25 anni, che raggiunge il 46% sul totale degli intervistati (48% nel 2017). La composizione del target per fasce d'età risulta pressoché corrispondente a quella emersa lo scorso anno.

Il 57% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di scuola media superiore (la percentuale raggiungeva il 66% nell'indagine precedente).

Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli studenti (63%; erano il 64% nel 2017), seguiti dagli occupati dipendenti, ovvero impiegati/insegnanti (13%; in lieve calo dal 18 % dello scorso anno), pensionati (aumentano da 4% a 11%) e liberi professionisti (7%; in incremento dal 3% del 2017).

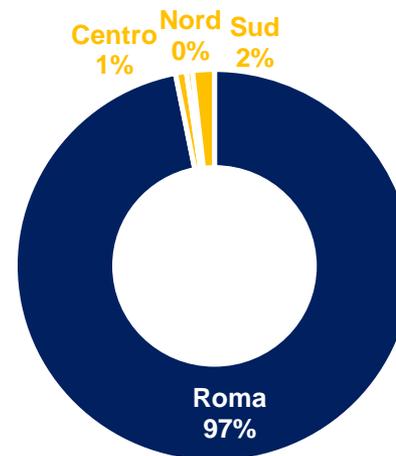


## Analisi socio-demografica (provenienza)

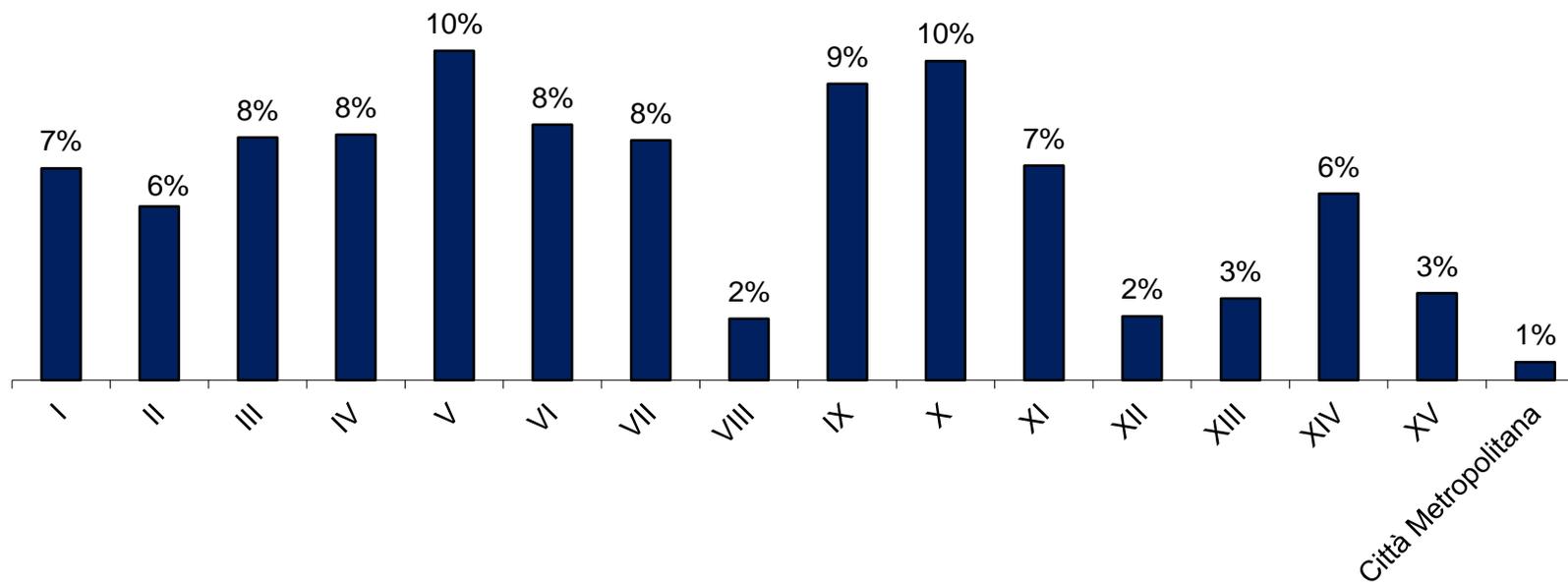
Il 97% del campione intervistato è costituito da cittadini romani (94% nell'indagine precedente), mentre il restante 3% giunge da altre province italiane (6% nel 2017).

Solo l'1% dei residenti a Roma dichiara di avere nazionalità estera.

I municipi più rappresentati sono il V e il X, che raggiungono un 10% ciascuno; si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sui singoli municipi di appartenenza.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



## Correlazione 1/2

Tutti i coefficienti risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.

<b>Ics Istituzione Sistema delle Biblioteche di Roma 2018***</b>	Riconoscibilità esterno edificio	Confortevolezza arredi e ambiente	Illuminazione sale	Temperatura locali	Segnaletica interna	Pulizia del luogo	Prontezza erogazione	Cortesia e gentilezza	Assistenza ricerca	Competenza	Orari di apertura	Patrimonio documentario	Erogazione prestito	Postazioni lettura	Postazioni multimediali	Interesse e qualità iniziative	Giudizio complessivo
Riconoscibilità esterno edificio	1,000	,277**	,313**	,236**	,355**	,292**	,300**	,249**	,238**	,265**	,216**	,266**	,183**	,190**	,196**	,145**	,166**
Confortevolezza arredi e ambiente	,277**	1,000	,434**	,341**	,372**	,366**	,362**	,315**	,313**	,323**	,256**	,217**	,266**	,381**	,333**	,316**	,458**
Illuminazione sale	,313**	,434**	1,000	,391**	,475**	,309**	,405**	,323**	,361**	,424**	,163**	,287**	,326**	,235**	,266**	,363**	,319**
Temperatura locali	,236**	,341**	,391**	1,000	,447**	,355**	,316**	,239**	,250**	,267**	,233**	,233**	,226**	,267**	,296**	,310**	,351**
Segnaletica interna	,355**	,372**	,475**	,447**	1,000	,443**	,433**	,338**	,405**	,397**	,237**	,338**	,362**	,265**	,340**	,363**	,338**
Pulizia del luogo	,292**	,366**	,309**	,355**	,443**	1,000	,424**	,378**	,381**	,380**	,266**	,318**	,353**	,328**	,408**	,415**	,451**
Prontezza erogazione	,300**	,362**	,405**	,316**	,433**	,424**	1,000	,551**	,601**	,548**	,242**	,343**	,494**	,291**	,323**	,449**	,398**
Cortesia e gentilezza	,249**	,315**	,323**	,239**	,338**	,378**	,551**	1,000	,701**	,666**	,299**	,405**	,458**	,310**	,302**	,397**	,414**
Assistenza ricerca	,238**	,313**	,361**	,250**	,405**	,381**	,601**	,701**	1,000	,727**	,292**	,423**	,516**	,311**	,296**	,430**	,450**
Competenza	,265**	,323**	,424**	,267**	,397**	,380**	,548**	,666**	,727**	1,000	,254**	,433**	,534**	,287**	,288**	,353**	,404**
Orari di apertura	,216**	,256**	,163**	,233**	,237**	,266**	,242**	,299**	,292**	,254**	1,000	,369**	,254**	,423**	,418**	,324**	,321**
Patrimonio documentario	,266**	,217**	,287**	,233**	,338**	,318**	,343**	,405**	,423**	,433**	,369**	1,000	,467**	,321**	,361**	,346**	,344**
Erogazione prestito	,183**	,266**	,326**	,226**	,362**	,353**	,494**	,458**	,516**	,534**	,254**	,467**	1,000	,301**	,354**	,429**	,426**
Postazioni lettura	,190**	,381**	,235**	,267**	,265**	,328**	,291**	,310**	,311**	,287**	,423**	,321**	,301**	1,000	,729**	,478**	,483**
Postazioni multimediali	,196**	,333**	,266**	,296**	,340**	,408**	,323**	,302**	,296**	,288**	,418**	,361**	,354**	,729**	1,000	,604**	,516**
Interesse e qualità iniziative	,145**	,316**	,363**	,310**	,363**	,415**	,449**	,397**	,430**	,353**	,324**	,346**	,429**	,478**	,604**	1,000	,461**
Giudizio complessivo	,166**	,458**	,319**	,351**	,338**	,451**	,398**	,414**	,450**	,404**	,321**	,344**	,426**	,483**	,516**	,461**	1,000

\*\*\* L'analisi della correlazione viene definita non direttamente nel questionario, ma in maniera indiretta mediante elaborazione statistica. Viene effettuata al fine di acquisire delle informazioni più analitiche sull'andamento delle distribuzioni di risposta e stabilisce l'incidenza dei singoli indicatori (il coefficiente è compreso tra un valore di "+1"= maggiore correlazione/incidenza positiva e "-1"= maggiore correlazione/incidenza negativa), ossia il peso di ciascuna variabile

## Correlazione 2/2

Per una visione più immediata e diretta è stata estrapolata dalla tabella della pagina precedente la colonna laterale di sintesi relativa agli aspetti indagati che sono maggiormente correlati alla soddisfazione generale (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Tutte le variabili indagate sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

Per l'*Istituzione Sistema delle Biblioteche di Roma* le **postazioni multimediali** e **lettura** sono gli aspetti che presentano un più alto coefficiente di correlazione rispetto alla soddisfazione generale.

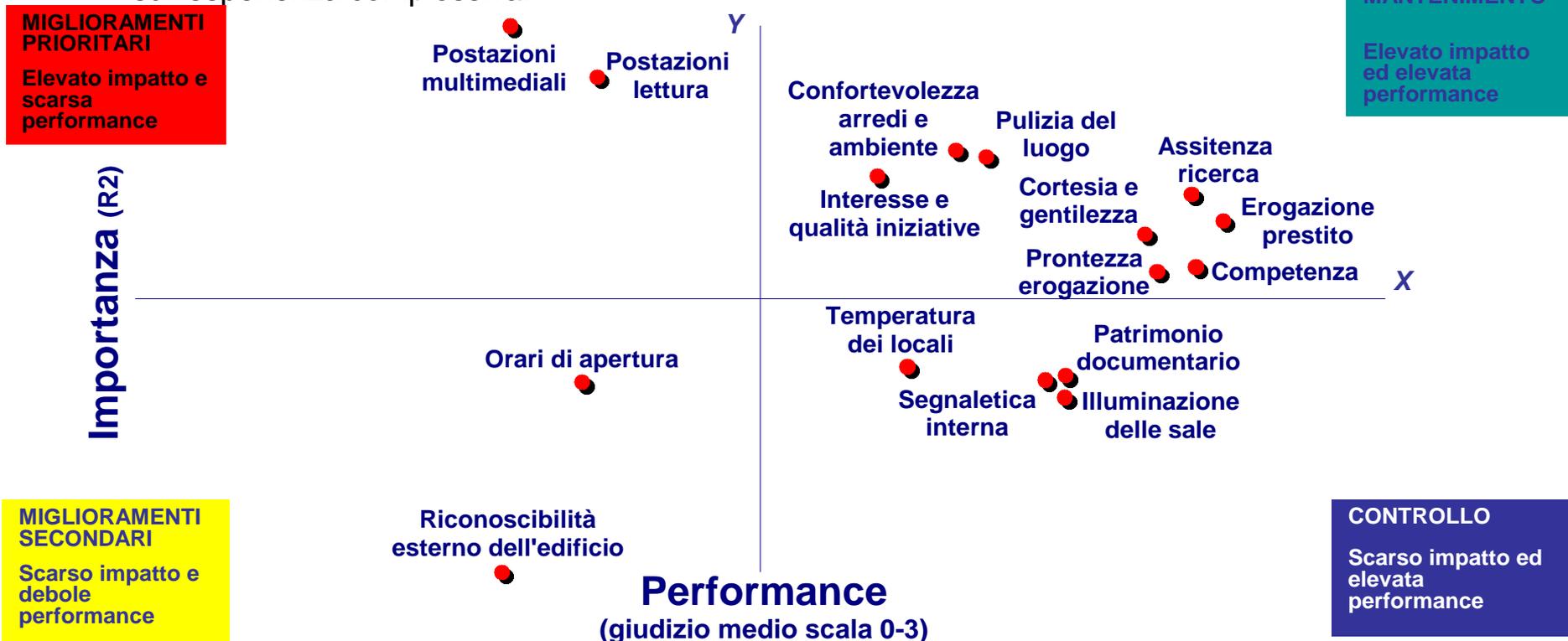
Nessuna variabile ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo del servizio.

<b>Coefficiente di correlazione Rho di Spearman sull'esperienza complessiva Istituzione Sistema delle Biblioteche di Roma - 2018</b>	
Postazioni multimediali	0,516
Postazioni lettura	0,483
Interesse e qualità iniziative	0,461
Confortevolezza arredi e ambiente	0,458
Pulizia del luogo	0,451
Assistenza ricerca	0,450
Erogazione prestito	0,426
Cortesia e gentilezza	0,414
Competenza	0,404
Prontezza erogazione	0,398
Temperatura locali	0,351
Patrimonio documentario	0,344
Segnaletica interna	0,338
Orari di apertura	0,321
Illuminazione sale	0,319
Riconoscibilità esterno edificio	0,166

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **confortevolezza degli arredi e dell'ambiente**, la **pulizia del luogo**, l'**interesse e la qualità delle iniziative**, la **modalità di erogazione prestito** e tutti gli aspetti relativi al personale (**assistenza durante la ricerca, cortesia e gentilezza, competenza, prontezza nell'erogazione**) sono le variabili ritenute più importanti e soddisfacenti. Tra i possibili miglioramenti prioritari vi sono le **postazioni multimediali** e **lettura**, seppure siano ben al di sopra dello standard di 2,20 (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece i servizi che risultano di minore impatto sull'esperienza complessiva.



\* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

## Cluster Analysis

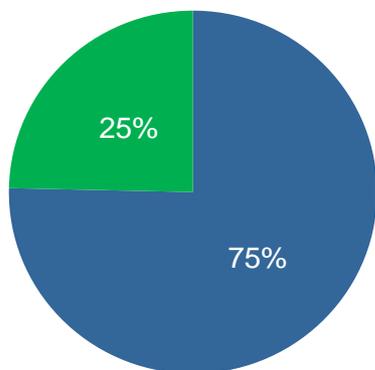
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (935 individui per il *Cluster 1* e 306 per il *Cluster 2*).

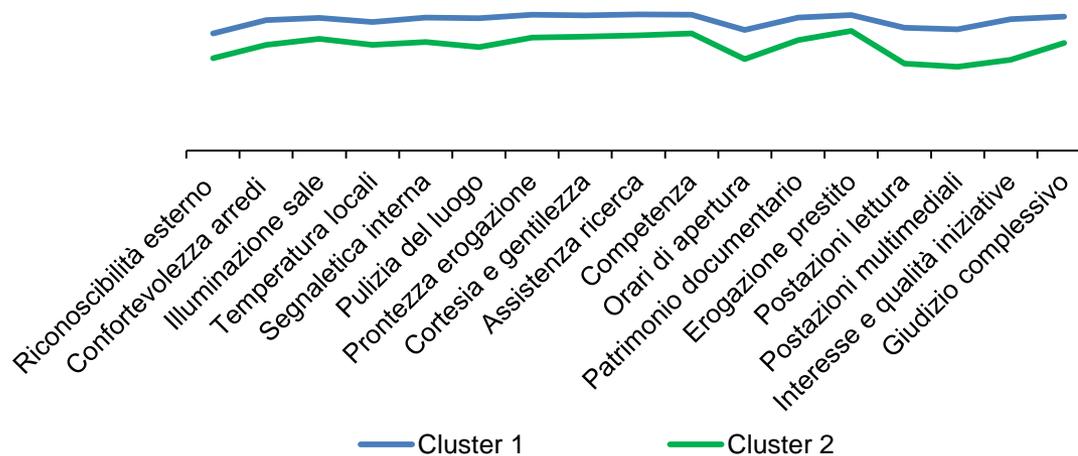
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio medio più alto su tutti gli aspetti indagati.

**Cluster 1 – Molto Soddisfatti:** in prevalenza utenti di età adulta oltre i 40 anni, con titolo di laurea o specializzazione post laurea, occupati dipendenti e pensionati, residenti soprattutto nei Municipi IV, V e VI, alcuni frequentano le biblioteche meno di 10 volte l'anno, iscritti con *Bibliocard*, conoscono la biblioteca attraverso internet, vi si recano in particolare per il prestito libri, giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto soddisfatti.

**Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti:** in prevalenza utenti di età giovane 19-25 anni, diplomati, studenti, residenti soprattutto nei Municipi IX e X, frequentano le biblioteche più di 10 volte l'anno, iscritti con *Bibliopass*, conoscono la biblioteca attraverso passaparola e scuola/università, vi si recano in particolare per lo studio con i libri propri, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



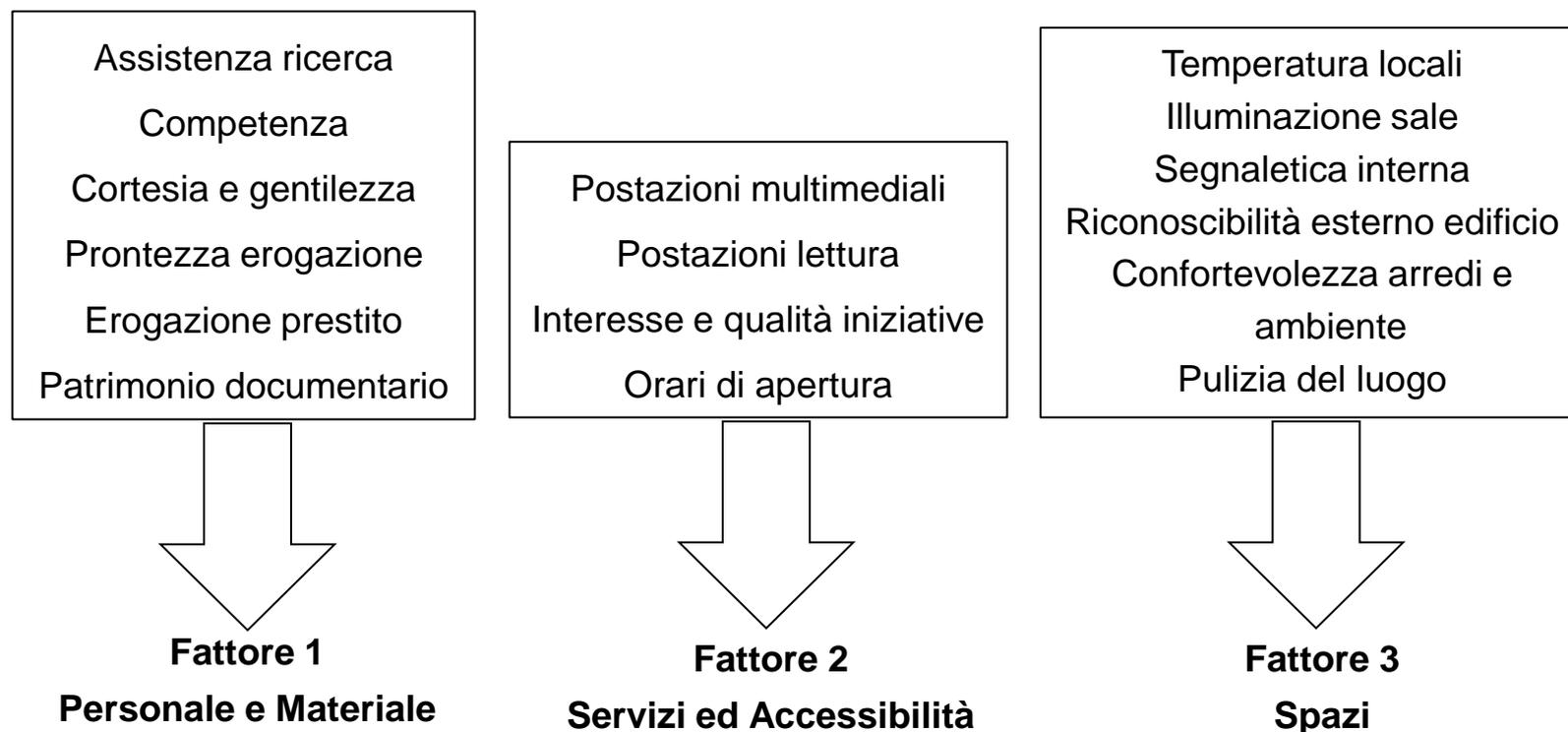
— Cluster 1

— Cluster 2

## Analisi Fattoriale

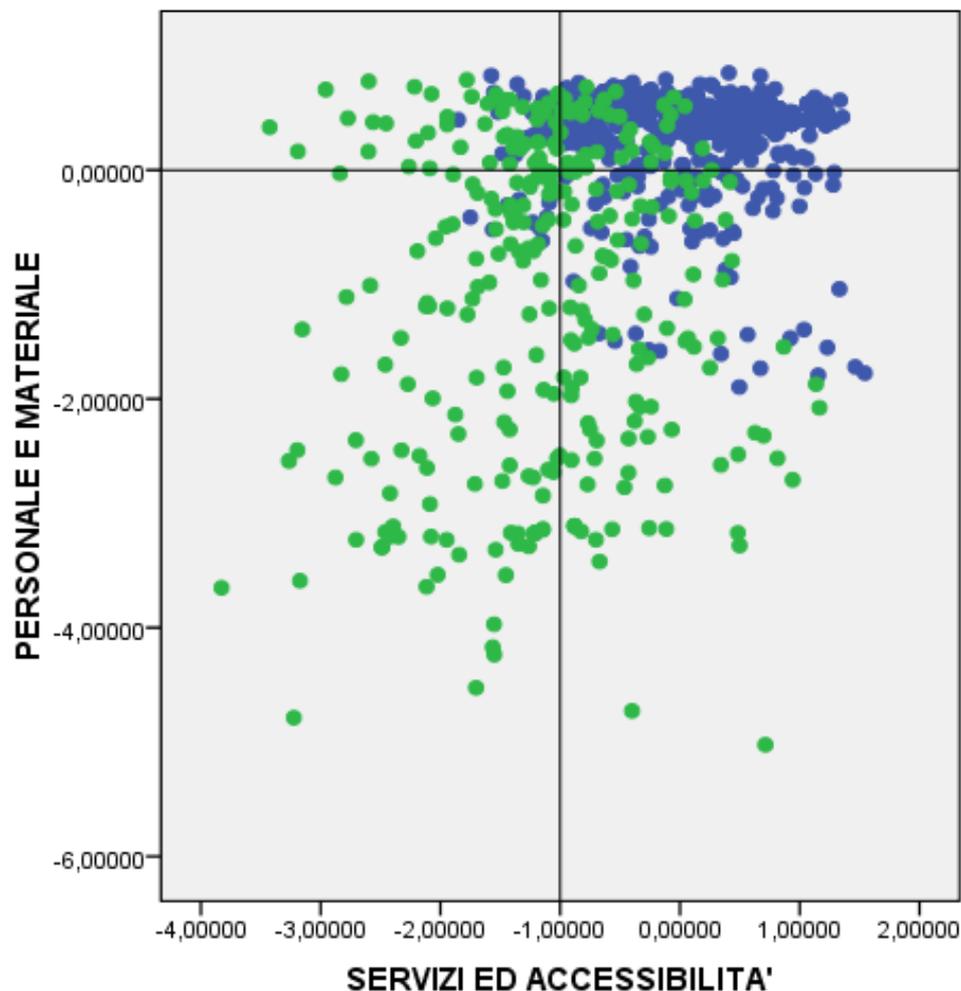
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 3 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



## Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il *Cluster 1* mostra una maggiore soddisfazione generale su entrambi i fattori.



**Cluster 1** **Molto Soddisfatti**: in prevalenza utenti di età adulta oltre i 40 anni, con titolo di laurea o specializzazione post laurea, occupati dipendenti e pensionati, residenti soprattutto nei Municipi IV, V e VI, alcuni frequentano le biblioteche meno di 10 volte l'anno, iscritti con *Bibliocard*, conoscono la biblioteca attraverso internet, vi si recano in particolare per il prestito libri, giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto soddisfatti.

**Cluster 2** **Abbastanza Soddisfatti**: in prevalenza utenti di età giovane 19-25 anni, diplomati, studenti, residenti soprattutto nei Municipi IX e X, frequentano le biblioteche più di 10 volte l'anno, iscritti con *Bibliopass*, conoscono la biblioteca attraverso passaparola e scuola/università, vi si recano in particolare per lo studio con i libri propri, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

Data 17/01/2019 Indagine customer satisfaction *Istituzione Sistema delle Biblioteche Centri Culturali di Roma 2018*

<b>ISTITUZIONE SISTEMA DELLE BIBLIOTECHE DI ROMA – TOTALE SUGGERIMENTI 2018</b>	<b>Basaglia</b>	<b>BiblioCafé Letterario</b>	<b>Centrale Ragazzi</b>	<b>Europea</b>	<b>Marconi</b>	<b>Onofri</b>	<b>Pasolini</b>	<b>Quarticcio</b>	<b>Flaiano</b>	<b>Vaccheria Nardi</b>	<b>Nelsonso Mandela</b>	<b>Collina della Pace</b>	<b>Totale (n.) suggerimenti per aspetto</b>	<b>Totale (%) suggerimenti per aspetto</b>
POSTAZIONI LETTURA	6	3	2	6	16	38	48	10	8	4	28	8	<b>177</b>	<b>32%</b>
ORARI DI APERTURA	9	16	1	8	25	42	22	5	16	12	9	7	<b>172</b>	<b>32%</b>
INIZIATIVE	0	4	0	1	3	4	7	3	0	0	5	0	<b>27</b>	<b>5%</b>
EDIFICIO	0	4	0	0	1	15	0	2	2	1	0	0	<b>25</b>	<b>5%</b>
PULIZIA	1	1	1	0	6	1	3	0	1	0	5	0	<b>19</b>	<b>3%</b>
TEMPERATURA	1	0	1	3	1	1	3	3	0	2	1	1	<b>17</b>	<b>3%</b>
POSTAZIONI MULTIMEDIALI	2	0	3	4	0	1	3	0	1	0	1	1	<b>16</b>	<b>3%</b>
SERVIZI IGIENICI	0	0	0	0	3	1	5	1	1	1	2	0	<b>14</b>	<b>3%</b>
ILLUMINAZIONE	0	1	0	0	0	4	1	7	0	0	0	0	<b>13</b>	<b>2%</b>
ARREDI	0	0	1	0	0	12	0	0	0	0	0	0	<b>13</b>	<b>2%</b>
PERSONALE	3	0	0	0	4	0	2	1	0	0	0	0	<b>10</b>	<b>2%</b>
COMUNICAZIONE	0	0	0	1	8	0	0	1	0	0	0	0	<b>10</b>	<b>2%</b>
ATMOSFERA	1	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	<b>6</b>	<b>1%</b>
SITO WEB	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	<b>6</b>	<b>1%</b>
WIFI	0	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	<b>4</b>	<b>1%</b>
GUARDAROBA	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	<b>3</b>	<b>1%</b>
PATRIMONIO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	<b>3</b>	<b>1%</b>
PRESTITO	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>3</b>	<b>1%</b>
ESTERNO	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	<b>3</b>	<b>1%</b>
SEGNALETICA ESTERNA	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>	<b>0%</b>
NEWSLETTER	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>	<b>0%</b>
ALTRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	<b>2</b>	<b>0%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>26</b>	<b>33</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>76</b>	<b>121</b>	<b>94</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>52</b>	<b>18</b>	<b>546</b>	<b>100%</b>

**Biblioteca Franco Basaglia (totale 26 Suggerimenti)**

NON RISPONDE: TOTALE 84

ORARI DI APERTURA: da estendere (5), anche di sera e nel weekend (4). TOTALE 9

POSTAZIONI LETTURA: da aumentare, sedute più comode. TOTALE 6

ALTRO: TOTALE 11

**Biblioteca Bibliocaffè Letterario (totale 33 Suggerimenti)**

NON RISPONDE: TOTALE 79

ORARI DI APERTURA: da prolungare, anche di mattina. TOTALE 16

INIZIATIVE più eventi e presentazioni di libri. TOTALE 4

AMBIENTE creare sale studio per lettura più isolate. TOTALE 4

ALTRO: TOTALE 9

**Biblioteca Centrale Ragazzi (totale 12 Suggerimenti)**

NON RISPONDE: TOTALE 95

POSTAZIONI: aumentare sia quelle per la lettura che multimediali. TOTALE 5

ALTRO: TOTALE 7

**Biblioteca Europea (totale 26 Suggerimenti)**

NON RISPONDE: TOTALE 82

ORARI DI APERTURA: anche il sabato pomeriggio, lunedì mattina e la sera. TOTALE 8

POSTAZIONI LETTURA: da aumentare, sedute più comode. TOTALE 6

POSTAZIONI MULTIMEDIALI da aumentare, migliorare la connessione internet. TOTALE 4

ALTRO: TOTALE 8

**Biblioteca Guglielmo Marconi (totale 76 Suggerimenti)**

NON RISPONDE: TOTALE 57

ORARI DI APERTURA: da estendere (17), anticipare apertura (7), altro (1). TOTALE 25

POSTAZIONI LETTURA: da aumentare (12), altro (4). TOTALE 16

COMUNICAZIONE: pubblicizzare maggiormente gli eventi. TOTALE 9

PULIZIA: maggiore pulizia degli ambienti. TOTALE 6

SITO INTERNET: attivare una newsletter con aggiornamenti, migliorare il sito. TOTALE 6

ALTRO: TOTALE 14

**Biblioteca Sandro Onofri (totale 121 Suggerimenti)**

NON RISPONDE: TOTALE 31

ORARI DI APERTURA: da estendere durante la settimana (30), apertura anche il lunedì e nel weekend (12). TOTALE 42

POSTAZIONI LETTURA: da aumentare (31), realizzare un'area relax più fornita (7). TOTALE 38

EDIFICIO: ottimizzare e ampliare gli spazi (12), altro (3): TOTALE 15

ARREDI: da rinnovare. TOTALE 12

ALTRO: TOTALE 14

**Biblioteca Pier Paolo Pasolini (totale 94 Suggestimenti)**

NON RISPONDE: TOTALE 47

POSTAZIONI LETTURA: da aumentare (42), realizzare un'area relax più fornita (6). TOTALE 48

ORARI DI APERTURA: da estendere apertura anche il lunedì mattina e il sabato pomeriggio (11), da ampliare durante la settimana (10), altro (1). TOTALE 22

INIZIATIVE: organizzare più eventi culturali (5), altro (2). TOTALE 7

SERVIZI IGIENICI: maggiore pulizia dei bagni. TOTALE 5

ALTRO: TOTALE 12

**Biblioteca Quarticciolo (totale 35 Suggestimenti)**

NON RISPONDE: TOTALE 73

ELOGIO: gradimento degli orari di apertura. TOTALE 1

POSTAZIONI LETTURA: sedute più comode (6), da aumentare (4). TOTALE 10

ILLUMINAZIONE: insufficiente, da migliorare. TOTALE 7

ORARI DI APERTURA: da prolungare, anche il lunedì mattina. TOTALE 5

ALTRO: TOTALE 13

**Biblioteca Ennio Flaiano (totale 30 Suggestimenti)**

NON RISPONDE: TOTALE 81

ORARI DI APERTURA: da estendere anche il lunedì mattina e nel weekend (9), da prolungare, anche la sera (7). TOTALE 16

POSTAZIONI LETTURA: da aumentare, con sedute più comode. TOTALE 8

ALTRO: TOTALE 6

**Biblioteca Vaccheria Nardi (totale 23 Suggerimenti)**

NON RISPONDE: TOTALE 83

ORARI DI APERTURA: apertura fine settimana e lunedì mattina (10), altro (2). TOTALE 12

POSTAZIONI LETTURA: da aumentare le postazioni studio. TOTALE 4

ALTRO: TOTALE 7

**Biblioteca Nelson Mandela (totale 52 Suggerimenti)**

NON RISPONDE: TOTALE 72

POSTAZIONI LETTURA: più postazioni per studio e consultazione (22), ottimizzare con spazi più ampi e distanti tra loro (5), altro (1). TOTALE 28

ORARI DI APERTURA: da estendere e posticipare chiusura (7), prolungare orario il sabato e apertura di domenica (2). TOTALE 9

PULIZIA: ambienti più puliti. TOTALE 5

INIZIATIVE: organizzare più eventi e pubblicizzarli maggiormente. TOTALE 5

ALTRO: TOTALE 5

**Biblioteca Collina della Pace (totale 18 Suggerimenti)**

NON RISPONDE: TOTALE 89

ELOGI: biblioteca molto soddisfacente, tutto bene. TOTALE 1

POSTAZIONI LETTURA: da aumentare, più spazio per studiare. TOTALE 8

ORARI DI APERTURA: da prolungare, anche il sabato pomeriggio e la domenica. TOTALE 7

ALTRO: TOTALE 3

## Allegato 1 - Tabella risultati per biblioteca

<b>Indagine customer satisfaction ISTITUZIONE SISTEMA DELLE BIBLIOTECHE DI ROMA 2018</b>	<b>Basaglia</b>	<b>BiblioCafè Letterario</b>	<b>Centrale Ragazzi</b>	<b>Europea</b>	<b>Marconi</b>	<b>Onofri</b>	<b>Pasolini</b>	<b>Quartuccio</b>	<b>Flaiano</b>	<b>Vaccheria Nardi</b>	<b>Nelson Mandela</b>	<b>Collina della Pace</b>
Riconoscibilità esterno edificio	2,26	2,11	2,33	2,35	2,45	2,09	2,52	2,58	2,17	2,80	2,79	2,79
Confortevolezza arredi e ambiente	2,83	2,71	2,85	2,86	2,63	2,46	2,55	2,74	2,70	2,80	2,78	2,81
Illuminazione sale	2,93	2,51	2,94	2,96	2,71	2,42	2,72	2,58	2,97	2,92	2,90	2,98
Temperatura locali	2,69	2,50	2,84	2,66	2,65	2,49	2,62	2,69	2,82	2,85	2,79	2,75
Segnaletica interna	2,85	2,35	2,91	2,87	2,70	2,56	2,65	2,93	2,86	2,95	2,83	2,94
Pulizia del luogo	2,77	2,66	2,77	2,95	2,59	2,57	2,46	2,90	2,80	2,89	2,67	2,92
Prontezza erogazione	2,90	2,77	2,93	2,89	2,75	2,57	2,58	2,92	2,99	2,95	2,95	3,00
Cortesìa e gentilezza	2,92	2,79	2,98	2,91	2,72	2,67	2,54	2,96	2,89	2,93	2,87	2,98
Assistenza ricerca	2,92	2,86	2,97	2,96	2,78	2,66	2,56	2,97	2,98	2,95	2,91	2,96
Competenza	2,96	2,73	2,96	2,96	2,78	2,72	2,62	2,97	2,98	2,95	2,93	2,98
Orari di apertura	2,58	2,50	2,75	2,54	2,37	2,10	2,28	2,69	2,44	2,52	2,46	2,62
Patrimonio documentario	2,84	2,66	2,91	2,82	2,68	2,62	2,65	2,91	2,84	2,90	2,85	2,86
Erogazione prestito	2,94	2,79	2,96	2,99	2,82	2,71	2,67	2,97	2,99	2,94	2,92	2,98
Postazioni lettura	2,74	2,46	2,77	2,46	2,58	2,21	1,94	2,72	2,43	2,60	2,41	2,64
Postazioni multimediali	2,63	2,24	2,24	2,68	2,27	2,06	2,07	2,84	2,61	2,75	2,25	2,62
Interesse e qualità iniziative	2,90	2,64	2,88	2,96	2,38	1,92	2,06	2,96	2,90	2,95	2,45	2,95
<b>Giudizio complessivo</b>	<b>2,89</b>	<b>2,76</b>	<b>2,90</b>	<b>2,92</b>	<b>2,66</b>	<b>2,56</b>	<b>2,51</b>	<b>2,97</b>	<b>2,86</b>	<b>2,87</b>	<b>2,73</b>	<b>2,87</b>
<b>Campione intervistato (n. questionari)</b>	<b>104</b>	<b>107</b>	<b>105</b>	<b>101</b>	<b>103</b>	<b>105</b>	<b>104</b>	<b>100</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	<b>108</b>	<b>102</b>



## Allegato 2:

### Retro Questionario

22. **Durante l'anno quante volte si reca in biblioteca?**  
 Mai, è la prima volta     1-2 volte     Da 3 a 10 volte     Più di 10 volte

---

23. **È iscritto?**     Sì, con Bibliopass     Sì, con Bibliocard     No

---

24. **Secondo Lei cosa potremmo migliorare per aumentare il Suo gradimento sui servizi offerti dalla biblioteca?**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**DATI PERSONALI NECESSARI PER FINI STATISTICI**

**Età:**     <14     14 –18     19-25     26-34     35-39     40-44     45-54     55- 64     65-74     75 e più

**Genere:**  Uomo     Donna

**Titolo di studio:**  scuola dell'obbligo (medie inferiori)     studi superiori     laurea     specializzazione post laurea

**Professione:**

<input type="checkbox"/> impiegato-insegnante	<input type="checkbox"/> casalinga
<input type="checkbox"/> dirigente/ direttivo-quadro	<input type="checkbox"/> operaio
<input type="checkbox"/> studente	<input type="checkbox"/> non occupato-in cerca di prima di occupazione
<input type="checkbox"/> pensionato	<input type="checkbox"/> lavoratore in proprio
<input type="checkbox"/> libero professionista-imprenditore	<input type="checkbox"/> altro:.....

**Nazionalità:**  Italiana     Straniera (specificare a lato:.....)

**Residenza:**  Roma (indicare **MUNICIPIO:** \_\_\_\_\_)     **Altra provincia italiana** (specificare a lato:.....)