



## INDAGINE SUI SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE DI ROMA CAPITALE

*Aprile 2014*

Agenzia

# Indagine sui servizi delle biblioteche di Roma Capitale

Marzo 2014

*Il rapporto è stato realizzato da un gruppo di lavoro dell'ASPL Roma Capitale composto da:*

Giovanni Marasco (curatore del rapporto di indagine)

Gabriele Ugolini (supervisione)

*con la collaborazione di:*

Focus Marketing s.r.l. che ha curato raccolta, validazione ed elaborazione dei dati

# Indagine sui servizi delle biblioteche di Roma Capitale

## 1. Premessa

---

La gestione del servizio di biblioteche pubbliche di Roma Capitale, di cui si occupa l'Istituzione Sistema Biblioteche Centri Culturali, ha lo scopo di garantire a tutti il diritto di accesso alla cultura e all'informazione, nonché promuovere lo sviluppo della comunicazione in tutte le sue forme.

L'impegno dell'Istituzione Biblioteche nell'assicurare un'effettiva fruibilità per il cittadino si esprime anche nella nuova immagine che le biblioteche romane si propongono di assumere: non più solo luogo di consultazione e prestito, ma aree in cui sia possibile arricchire il proprio profilo culturale beneficiando del patrimonio di dotazione e delle diverse attività promosse nel corso dell'anno.

In considerazione della importanza che l'attività riveste per l'offerta culturale in città, anche attraverso l'obiettivo di facilitare la fruizione e l'accesso al servizio da parte dei cittadini, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale ha commissionato l'effettuazione di una indagine quantitativa con l'obiettivo di rilevare i livelli di qualità erogata del servizio presso le biblioteche comunali di Roma, nonché la qualità percepita da parte di un campione statisticamente rappresentativo di utilizzatori.

La rilevazione dei livelli di qualità è avvenuta nei mesi di giugno e luglio 2013, attraverso tre distinte fasi di indagine:

### Qualità erogata

- dello stato fisico dei luoghi delle sedi delle biblioteche, le aree limitrofe e la viabilità di accesso, attraverso una fase di OSSERVAZIONE DIRETTA;
- delle modalità di interfaccia con l'utenza da parte del personale addetto alle biblioteche, attraverso una fase di MYSTERY CLIENT.

### Qualità percepita

- della conoscenza, utilizzo e soddisfazione dei servizi offerti, da parte di un campione di utilizzatori delle biblioteche, attraverso una fase di INTERVISTE DIRETTE condotte secondo la metodologia "face to face".

Il presente documento, che nella parte introduttiva riassume sia il quadro normativo e contrattuale che l'organizzazione e offerta del servizio, presenta i principali risultati conseguiti per ognuna delle tre fasi di indagine.

## 2. Organizzazione e offerta del servizio

---

L'Istituzione Sistema Biblioteche Centri Culturali di Roma Capitale (di seguito sia Istituzione, sia Biblioteche di Roma Capitale, sia biblioteche), nata nel 1996, ha unificato in un unico sistema le biblioteche che fino ad allora facevano capo alle circoscrizioni (ora municipi); attualmente è chiamata a gestire 37 sedi dislocate nel territorio cittadino - di cui una itinerante, il "Bibliobus" - oltre a 21 sedi di istituto o reparto poste nelle sei carceri della capitale. L'Istituzione collabora

inoltre sia con 14 istituti scolastici, sia con 8 biblioteche di interesse locale, le quali hanno aperto le proprie biblioteche ai cittadini.

L'accesso alle biblioteche (salvo l'utilizzo delle sale di lettura, che è libero) è possibile sottoscrivendo una tessera d'iscrizione (Bibliopass o Bibliocard) personale, che ha validità di un anno a decorrere dal giorno dell'emissione.

La Bibliopass è gratuita e dà accesso ai seguenti servizi: consultazione, ascolto e visione di documenti, prestito, corsi e laboratori.

La Bibliocard costa invece 5 euro e, oltre ai servizi previsti per la Bibliopass, dà anche accesso a servizi online, prestito interbibliotecario (anche metropolitano), internet, biblioWiFi, agevolazioni per iniziative culturali e del tempo libero in città.

Concentrandosi sull'offerta e la domanda del servizio nelle 37 biblioteche dell'Istituzione, possiamo meglio descriverne le variabili, nella loro dinamica triennale, dal 2010 al 2012 [Tav. 1].

Le aree aperte al pubblico hanno beneficiato di incrementi nell'estensione; la superficie totale è infatti passata da 22.361 a 24.139 metri quadri (+8,0%, nel triennio), aumento che riflette sia i lavori di ampliamento delle sedi esistenti sia le nuove aperture, mentre i giorni complessivi di apertura hanno una dinamica altalenante,

passando dai 9.642 nel 2010 a 9.798 del 2011 (+1,6%) per poi calare a 9.510 nel 2012.

L'impegno verso la maggior fruibilità ha effettivamente portato ad alcuni risultati: le nuove iscrizioni annuali aumentano del 5,6%, passando da 33.393 (2010) a 35.277 (2012), con una affluenza annuale stimata che mostra una crescita dell'8,4% (da 1.942.687 a 2.105.154 ingressi). Ciò può essere attribuito ad una aumentata capacità di attrazione che viene stimolata, tra gli altri fattori, dall'offerta di servizi alternativi al prestito di libri: se sommiamo il numero delle attività con le scuole e il numero delle attività culturali, osserviamo un aumento del 4,2% (da 4.408 a 4.592), benché il numero degli utenti delle stesse attività resti pressoché immutato. I prestiti di libri nelle 37 biblioteche cittadine sono cresciuti del 8,3% passando da 604.411 (2010) a 654.469 (2012), a fronte di un aumento meno pronunciato dei libri in dotazione che passano da 861.522 a 886.165 (+2,9%) [Fig. 1].

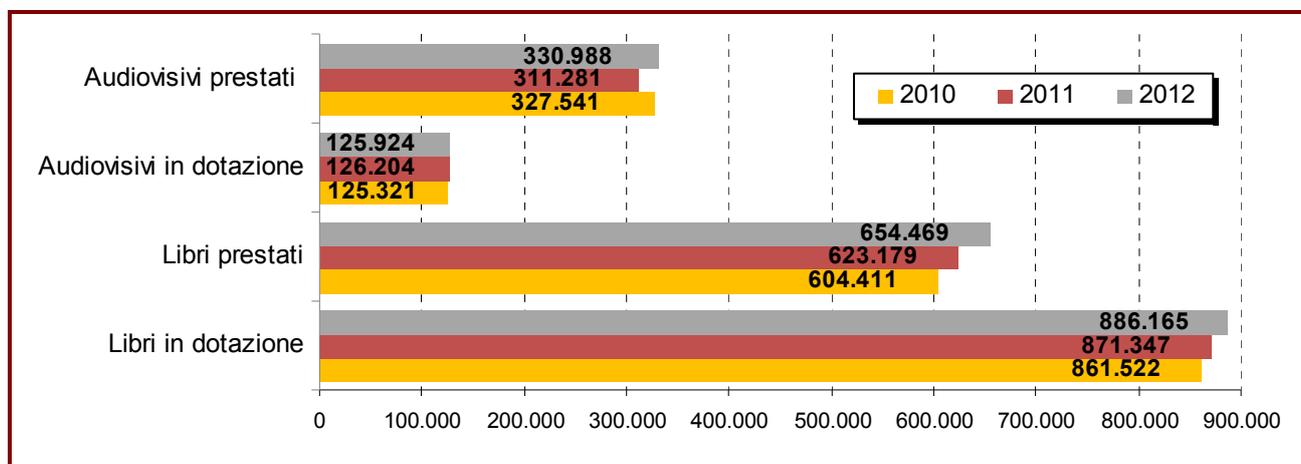
**Tav. 1** Principali variabili di offerta e domanda delle Biblioteche di Roma Capitale (2010/2012)

Variabili	2010	2011	2011/2010	2012	2012/2010
Estensione (in mq)	22.361	24.139	8,0%	24.139	8,0%
Giorni di apertura	9.642	9.798	1,6%	9.510	-1,4%
Nuovi iscritti	33.393	34.654	3,8%	35.277	5,6%
Affluenza in Biblioteca (stima)	1.942.687	2.004.254	3,2%	2.105.154	8,4%
Numero attività con le scuole	1.271	1.293	1,7%	1.106	-13,0%
Utenti Attività con le scuole	46.589	45.360	-2,6%	36.565	-21,5%
Numero attività culturali	3.137	3.234	3,1%	3.486	11,1%
Utenti Attività culturali	133.126	140.437	5,5%	141.949	6,6%

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati del sito web: [www.bibliotecediroma.it](http://www.bibliotecediroma.it)

**Fig. 1**

**Prestiti e dotazione di libri / audiovisivi delle Biblioteche di Roma Capitale**



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati del sito web: [www.bibliotecediroma.it](http://www.bibliotecediroma.it)

Parimenti, se i prestiti degli audiovisivi, nello stesso periodo, mostrano un incremento di poco superiore all'1% passando da 327.541 a 330.988, la loro consistenza resta sostanzialmente stabile (+ 0,5%), passando da 125.321 a 125.924.

Numeri più piccoli ma ugualmente interessanti anche nella gestione delle biblioteche in carcere che con un patrimonio in dotazione di soli 57.647 titoli, ha raggiunto, nel 2012, 17.694 prestiti.

Meglio che tramite i valori assoluti, possiamo analizzare l'evoluzione del servizio applicando ai dati descritti alcuni indici, da cui si può osservare nel triennio di confronto 2012/2010 [Tav. 2]:

- l'aumento delle possibilità di accesso al servizio, con la crescita degli spazi a disposizione dei cittadini sia in termini di indice di superficie, sia di posti di lettura, accompagnato da un altrettanto significativo incremento della disponibilità procapite del patrimonio documentale, sia nel caso dei libri, sia degli audiovisivi;

- le buone performance registrate in termini di aumento della dotazione procapite di libri trovano un riscontro anche nella capacità di valorizzazione, con un incremento dell'indice di circolazione del patrimonio librario, mentre la circolazione di audiovisivi diminuisce, probabilmente a causa dell'avvento di internet e della possibilità di visionare film e materiali video con supporti più moderni e flessibili, rispetto a VHS, CD e DVD;
- l'efficacia del servizio, intesa come numero di prestiti per abitante, trova infine un riscontro sia nel caso dei libri sia degli audiovisivi.

Nel valutare l'aumento dei valori degli indicatori rapportati col numero di abitanti, si deve tenere anche conto della diminuzione della popolazione censita dall'Istat a Roma, che nel triennio osservato cala del 5,2%, passando da 2.761.477 a 2.618.864 residenti, perdendo dunque quasi 150mila persone.

**Tav. 2 Principali indicatori di servizio delle Biblioteche di Roma Capitale (2010/2012)**

Indici	2010	2011	2011/2010	2012	2012/2010
<b>Offerta</b>					
Indice di superficie (area servizi al pubblico in mq/popolazione*1000)	8,10	8,68	7,2%	9,22	13,8%
Posti lettura per 1000 abitanti (posti lettura/popolazione*1000)	0,93	0,98	5,6%	1,11	19,0%
Indice della dotazione di libri (libri/popolazione*1.000)	312	313	0,4%	338	8,5%
Indice della dotazione di audiovisivi (audiovisivi/popolazione*1.000)	45	45	0,0%	48	6,0%
<b>Domanda</b>					
Indice di circolazione dei libri (prestiti/dotazione di libri*1000)	702	715	1,9%	739	5,3%
Indice di circolazione degli audiovisivi (prestiti/dotazione di audiovisivi*1000)	2995	2484	-17,1%	2623	-12,4%
Indice di prestito dei libri (prestiti di libri/popolazione*1000)	219	224	2,4%	250	14,2%
Indice di prestito degli audiovisivi (prestiti di audiovisivi/popolazione*1000)	119	112	-5,7%	126	6,6%
Indice di frequentazione (affluenza/popolazione*1000)	703	721	2,4%	804	14,3%

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati dei siti web: [www.bibliotechediroma.it](http://www.bibliotechediroma.it) e [sitis.istat.it](http://sitis.istat.it)

## 4. Indagine di qualità

---

L'indagine sul servizio del sistema biblioteche di Roma è stata articolata in due macrofasi di tipo quantitativo, la prima finalizzata alla rilevazione di indicatori relativi alla qualità erogata (mediante tecniche di "osservazione diretta" e di "mystery client"), la seconda relativa invece alla rilevazione della qualità percepita del servizio da parte di un campione statisticamente rappresentativo di frequentatori delle biblioteche (mediante interviste dirette "face to face"); nella sua fase operativa, l'indagine è stata realizzata nel corso dei mesi di giugno e luglio 2013 dalla società Focus Marketing s.r.l.

Le tecniche e le metodologie utilizzate per l'indagine hanno permesso di raccogliere informazioni complete ed articolate sullo stato dei luoghi e dei locali, sulla qualità dei servizi erogati, sulle aspettative e bisogni dell'utenza. In particolare:

### Qualità erogata: osservazione diretta

Questa fase di indagine, realizzata tra il 17 e il 27 giugno 2013 per le aree esterne alle biblioteche e proseguita fino al 12 luglio per gli spazi interni (insieme alla fase di mystery client), ha riguardato tutte e 36 le biblioteche con sede fissa (escluso quindi il "Bibliobus") e ha comportato per ciascuna sede 1 rilevazione (36 visite totali) per le aree esterne e 4 rilevazioni per gli spazi interni (140 visite totali, in quanto non è stato possibile accedere alla Biblioteca Valle Aurelia, che in quel periodo era chiusa per lavori e ha riaperto a fine ottobre).

L'osservazione diretta ha inizialmente avuto come oggetto la valutazione dello stato fisico dei luoghi esterni delle biblioteche, allo scopo di monitorare sia la raggiungibilità della biblioteca (presenza e comprensibilità della segnaletica nelle strade limitrofe alla biblioteca, presenza e distanza dalle linee di trasporto pubblico locale, disponibilità di parcheggio nelle vicinanze), sia la facilità d'accesso (riconoscibilità dello stabile come una biblioteca, modalità fisiche di accesso), sia la qualità delle informazioni esterne (orari di apertura settimanale esposti e visibili) sia, infine, lo stato dei luoghi esterni (immobile, giardino antistante, verde pubblico, arredo urbano).

L'attività di valutazione è stata poi completata con lo stato fisico degli spazi interni, allo scopo di monitorare sia i locali e gli arredi (condizioni di

manutenzione, di pulizia, di illuminazione, di areazione, di climatizzazione, di tranquillità), sia la segnaletica e l'accessibilità (percorsi interni, barriere architettoniche, uscite di sicurezza, estintori, cartellonistica informativa), sia la presenza e qualità dei servizi igienici come dei punti di ristoro, sia la presenza e qualità dei materiali informativi di varia natura (funzionamento e regole della biblioteca, attività della biblioteca, modulistica per reclami e suggerimenti, regolamento dell'utenza).

### Qualità erogata: mystery client

Questa fase di indagine, realizzata tra il 17 giugno e il 12 luglio 2013, ha riguardato 35 biblioteche con sede fissa (al posto delle 36 esistenti, in quanto non è stato possibile accedere alla Biblioteca Valle Aurelia, che in quel periodo era chiusa per lavori e ha riaperto a fine ottobre) e ha comportato 4 rilevazioni per ciascuna sede, per un totale di 140 visite.

La tecnica del mystery client ha l'obiettivo di verificare la soddisfazione dell'utente rispetto ai servizi erogati e prevede visite in cui il rilevatore si reca, in forma anonima e comportandosi come un utente, presso l'erogatore dei servizi, con lo scopo di verificare la qualità dell'erogazione degli stessi.

Il mystery client è servito quindi a comprendere le modalità di interfaccia tra l'utenza ed il personale interno della biblioteca (supportato da personale delle società strumentale in house di Roma Capitale "Zètema Progetto Cultura") e la qualità di alcuni servizi erogati. Sono stati indagati il decoro e lo stile (presenza del badge di riconoscimento, aspetto decoroso, atteggiamento composto), la cortesia e la disponibilità (saluto iniziale, gentilezza e cortesia) e l'efficienza del personale (soluzione delle problematiche e assistenza dell'utente) oltre alla valutazione del servizio in generale (tempi di attesa, attenzione alla privacy, ecc) e infine i servizi di consultazione multimediali (accesso al web, accesso ai cataloghi, reperibilità del materiale).

### Qualità percepita: interviste dirette "face to face"

Questa fase di indagine, realizzata tra il 17 e il 25 giugno 2013, è stata realizzata attraverso la somministrazione di 1.000 interviste "face to face" ad un campione statisticamente rappresentativo di frequentatori di dodici biblioteche, selezionate sulla

base sia della localizzazione territoriale che del grado di affluenza.

Utilizzando la suddivisione storicamente utilizzata dall'Istituzione nella localizzazione territoriale delle biblioteche (nord-est, sud-est, sud-ovest e nord-ovest), sono state scelte per ciascun area tre biblioteche (bassa, media, alta affluenza) escludendo però dalla selezione quelle sedi con affluenze molto limitate, in quanto avrebbero comportato un numero di interviste troppo esiguo per essere rappresentativo.

Le 1.000 interviste (realizzate con metodologia CAPI - Computer Assisted Personal Interview) consentono, al livello di probabilità del 95%, una stima dell'errore statistico pari a  $\pm 3,0\%$ ; la numerosità per ciascuna biblioteca (di seguito elencate) è stata fissata in misura proporzionale alla affluenza annuale:

- per l'area nord-est, presso la Biblioteca Vaccheria Nardi, la Biblioteca Tortora e la Biblioteca Villa Leopardi;
- per l'area sud-est, presso la Biblioteca Borghesiana, la Biblioteca Quarticciolo e la Biblioteca Raffaello;
- per l'area sud-ovest, presso la Biblioteca Colli Portuensi, la Biblioteca Nicolini e la Biblioteca Morante;
- per l'area nord-ovest, presso la Biblioteca Basaglia, la Biblioteca Cornelia e la Biblioteca Galline Bianche.

Questa fase di indagine ha avuto l'obiettivo di stabilire il profilo socio demografico degli utenti e analizzare il grado di frequentazione, uso, conoscenza e soddisfazione dei servizi offerti nelle biblioteche.

## 5. Qualità erogata: osservazione diretta

La fase di osservazione diretta ha riguardato, come anticipato, sia le aree esterne alle biblioteche, sia gli spazi interni.

### Aree esterne

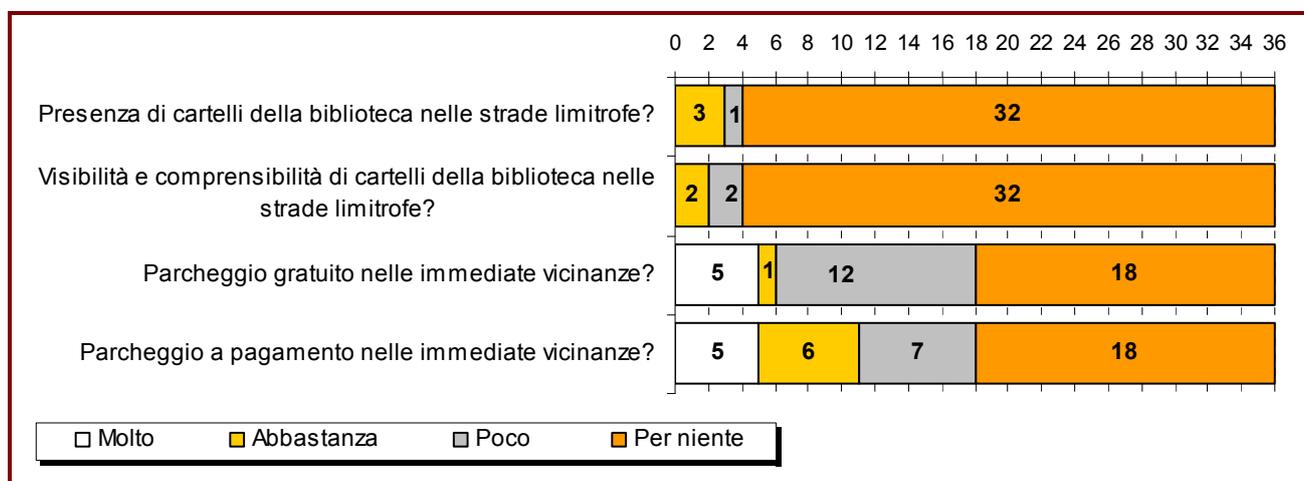
L'osservazione delle aree esterne ha consentito di rilevare eventuali difficoltà nel raggiungere e individuare le singole biblioteche, l'eventuale presenza di barriere architettoniche chiaramente identificabili anche da non addetti ai lavori, le informazioni fornite all'esterno degli stabili riguardo

sia gli orari di apertura e chiusura sia gli eventuali eventi e manifestazioni organizzate e infine di valutare la manutenzione dei luoghi esterni agli stabili che ospitano le biblioteche.

La valutazione circa il grado di complessità nel raggiungere le biblioteche e la presenza di segnaletica verticale, è sintetizzata nella Fig. 2, da cui emerge che ben 32 biblioteche su 36 non hanno presenza di segnaletica di indirizzamento nelle strade limitrofe.

Fig. 2

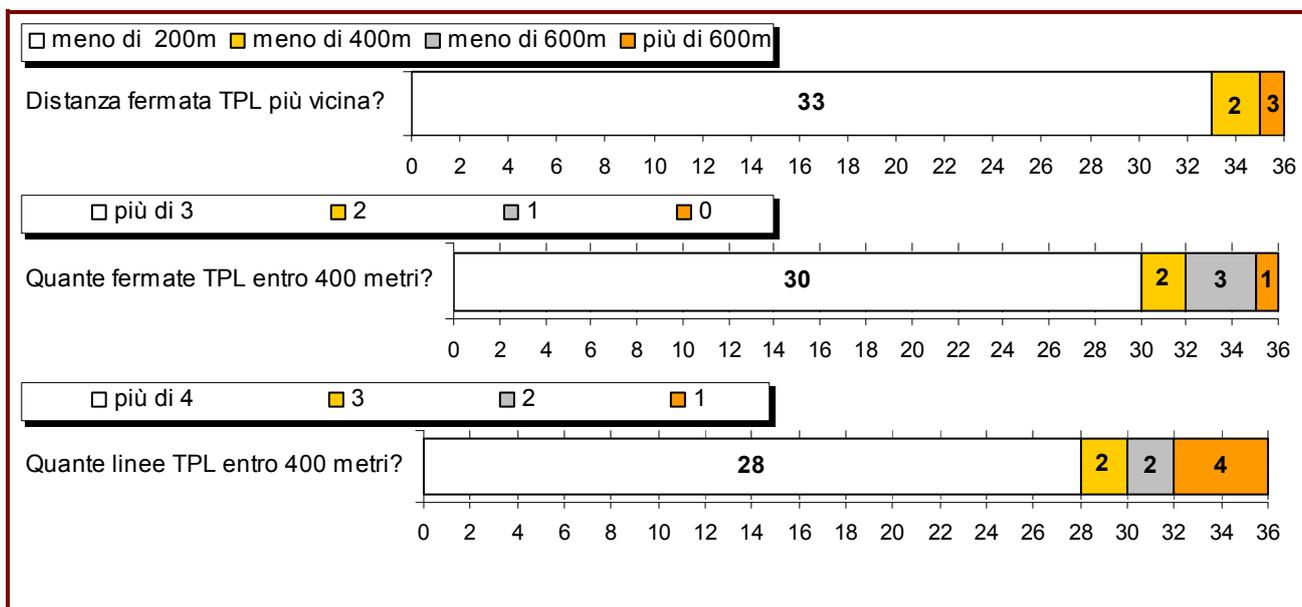
Accessibilità a piedi e in auto delle Biblioteche di Roma Capitale



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

Fig. 3

## Accessibilità mediante TPL delle Biblioteche di Roma Capitale



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

Solo in 3 biblioteche la segnaletica è abbastanza presente, anche se talvolta non ben visibile e comprensibile. In 18 biblioteche non c'è disponibilità di parcheggi gratuiti nelle immediate vicinanze, e solo in 5 biblioteche invece è possibile parcheggiare liberamente sulla strada. I parcheggi a pagamento, in 18 biblioteche su 36, non sono presenti.

E' stata poi anche rilevata, per ciascuna biblioteca, la distanza delle fermate del trasporto pubblico locale (TPL), il numero di linee uniche e il numero di fermate presenti entro 400 metri da ciascuna biblioteca [Fig. 3].

La rilevazione ha evidenziato che per 33 sedi esiste almeno una fermata di trasporto pubblico a meno di 200 metri dalla biblioteca. In 30 biblioteche inoltre ci sono più di tre fermate nell'arco dei 400 metri e per 28 biblioteche sono più di quattro le linee uniche entro 400 metri.

Tali dati evidenziano quindi che nella maggior parte dei casi le biblioteche sono facilmente raggiungibili e ben servite dal trasporto pubblico.

L'analisi dei luoghi esterni ha messo sotto la lente di ingrandimento anche il grado di facilità nell'accedere alle strutture, sia in base alla presenza di elementi di riconoscimento della biblioteca, sia in base all'eventuale assenza di barriere architettoniche all'ingresso (scale, lavori in corso, ecc.), oltre che una valutazione complessiva

sulla presenza di informazioni presso le singole strutture (orari di apertura e chiusura settimanali delle biblioteche) e infine lo stato di manutenzione dei luoghi esterni. La valutazione sull'accesso alle strutture è complessivamente sufficientemente positiva, anche se si evidenzia qualche criticità [Fig. 4].

Riconoscere la presenza di una biblioteca in base alla struttura è molto o abbastanza semplice per 20 sedi su 36, anche se per 5 biblioteche le insegne o altri elementi di riconoscibilità sono completamente assenti.

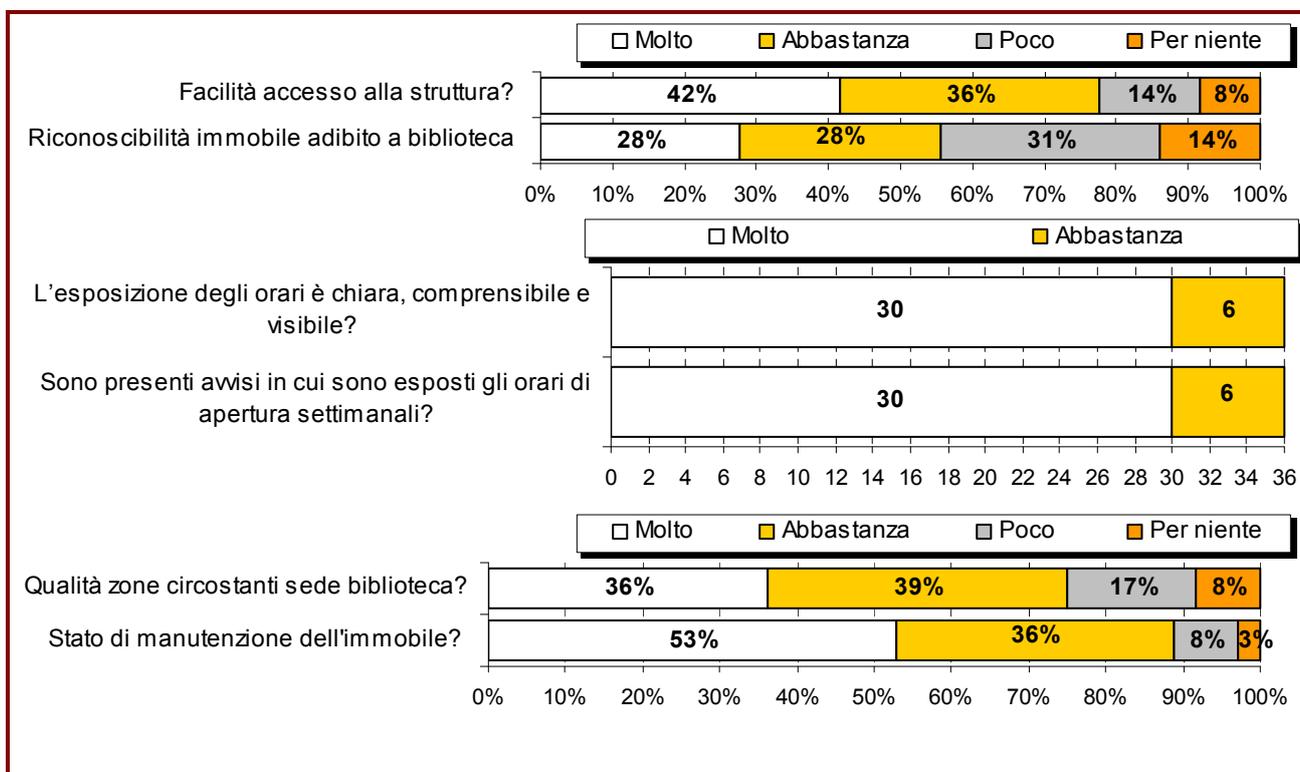
Per quanto riguarda la eventuale presenza di barriere architettoniche all'ingresso o di difficoltà generiche nell'accedere alle strutture, per 3 biblioteche è stata rilevata una grave difficoltà. Sono invece ben 28 le biblioteche dove l'accesso risulta agevole (15 molto e 13 abbastanza).

Relativamente alle informazioni, sono sempre presenti, chiari e ben visibili gli avvisi riguardanti giorni e orari di apertura settimanali delle biblioteche.

Inoltre è complessivamente positiva la valutazione sullo stato dei luoghi, con 32 immobili che presentano uno stato di manutenzione giudicato molto o abbastanza buono. In merito allo stato dei luoghi esterni, in 9 biblioteche è emersa la necessità di intervenire sulla qualità delle zone circostanti (arredo urbano, verde pubblico).

Fig. 4

## Facilità d'accesso, qualità delle informazioni e stato dei luoghi delle Biblioteche di Roma Capitale



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

### Spazi interni

L'osservazione degli spazi interni ha consentito di rilevare lo stato delle strutture (locali, arredi, servizi igienici, punti di ristoro), la segnaletica interna e l'accessibilità, la eventuale presenza di materiale informativo.

I risultati emersi sono stati accorpati e descritti, raggruppando le informazioni relative ai locali e arredi, alla segnaletica e accessibilità, ai servizi igienici, agli eventuali punti di ristoro e alla presenza e qualità dei materiali informativi. I dati sono presentati in percentuale, sulla base del totale delle 140 visite effettuate.

Iniziando dal grado di adeguatezza dei locali interni delle biblioteche e degli arredi presenti (sedie, tavoli, scaffali, ecc.), si evince che la valutazione complessiva è molto positiva. Per quasi tutte le variabili analizzate, la valutazione «molto adeguata» supera il 50% ad eccezione della manutenzione dove riscontriamo una percentuale del 46%. Problemi critici sono stati riscontrati solo nell'1% delle osservazioni ed hanno riguardato le condizioni di pulizia e manutenzione degli ambienti nonché le modalità di custodia degli

effetti personali e lo stato di manutenzione giudicate «per niente adeguate» [Fig. 5].

Anche per la segnaletica e l'accessibilità all'interno delle biblioteche, la valutazione complessiva è nel complesso abbastanza positiva. L'esposizione della segnaletica di sicurezza (nel 65% dei casi) e del cartello «Non fumare» (59%) è molto ben visibile. Nel 14% dei casi è però stata rilevata una forte difficoltà nell'accesso alle biblioteche per disabili motori e visivi a causa della presenza di barriere architettoniche [Fig. 6].

Relativamente ai servizi igienici, in nessun caso è stato fornito un giudizio completamente negativo. Nell'11% delle osservazioni però, questi sono poco localizzabili ed in numero poco adeguato e sempre nell'11% delle osservazioni anche poco puliti e/o poco provvisti di accessori. Nell'89% dei casi la valutazione della localizzazione e del numero dei servizi igienici è assolutamente positiva, così come nell'88% dei casi per quanto riguarda la pulizia e la presenza di accessori adeguati [Fig. 7].

Per quanto riguarda la presenza interna di punti ristoro o di distributori automatici per bevande/snack, la situazione è invece poco positiva: nell'82% delle osservazioni i punti di ristoro non sono presenti e nel 16% delle

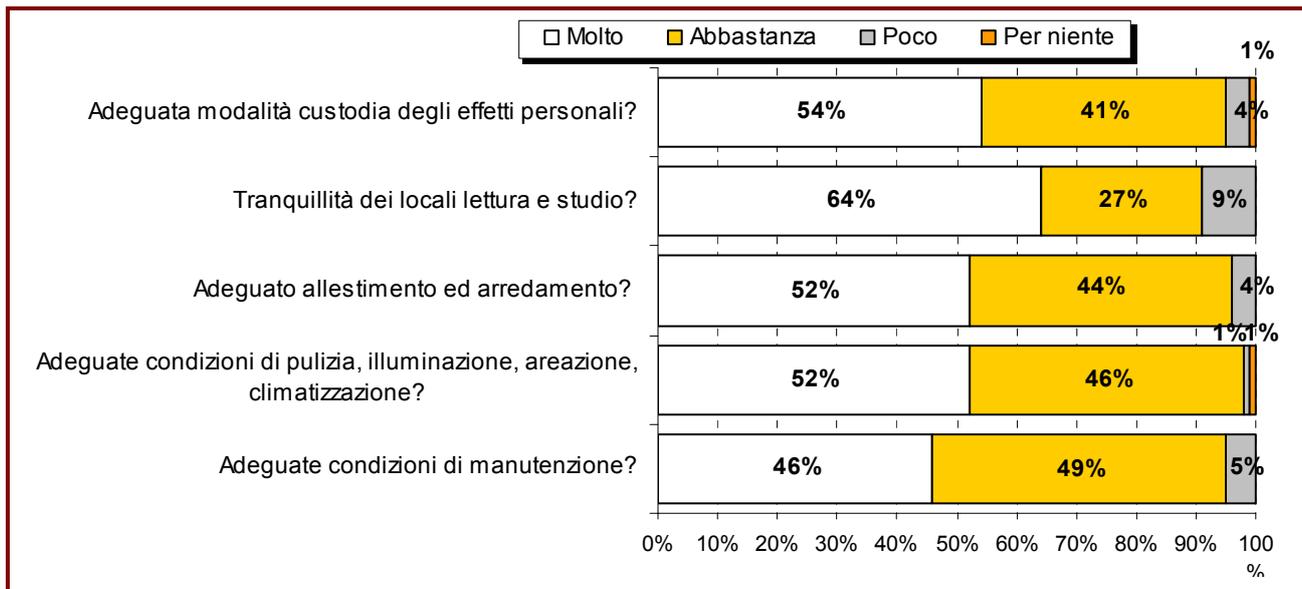
osservazioni, quando presenti, sono poco o per niente aperti e/o ben funzionanti. Leggermente migliori i dati riguardanti la presenza e funzionalità dei distributori automatici, con oltre il 65% di presenze, quasi sempre ben funzionanti [Fig. 8].

Infine, il materiale informativo riguardante le biblioteche e gli eventi (87% di rilevazioni positive)

nonché il regolamento di utenza (90% positive), sono ben presenti e visibili all'interno delle strutture. La modulistica e le indicazioni per i reclami e suggerimenti, invece, sono per niente o poco visibili nell'88% delle rilevazioni [Fig. 9].

**Fig. 5**

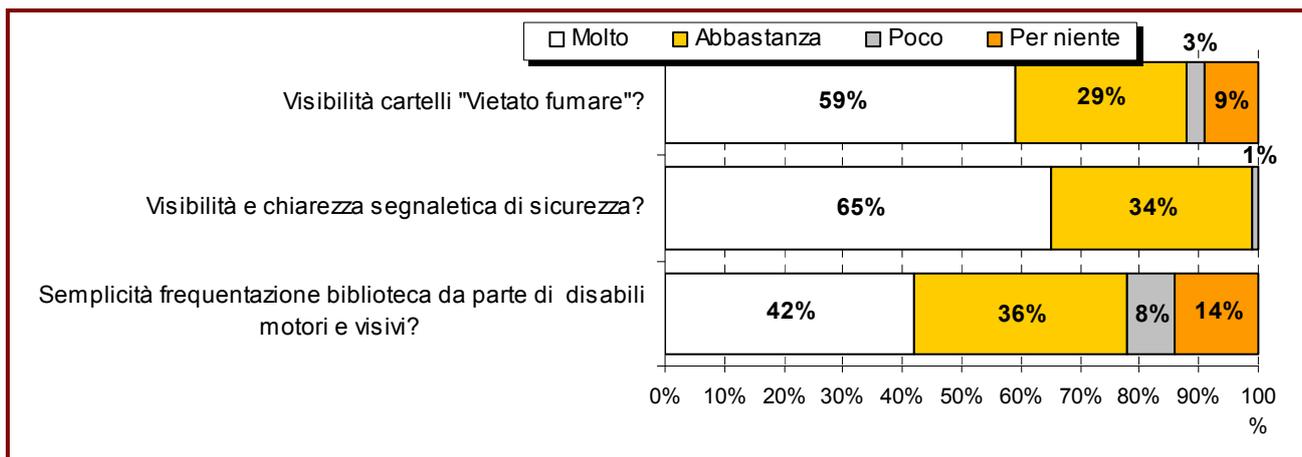
**Qualità dei locali e arredi delle Biblioteche di Roma Capitale**



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

**Fig. 6**

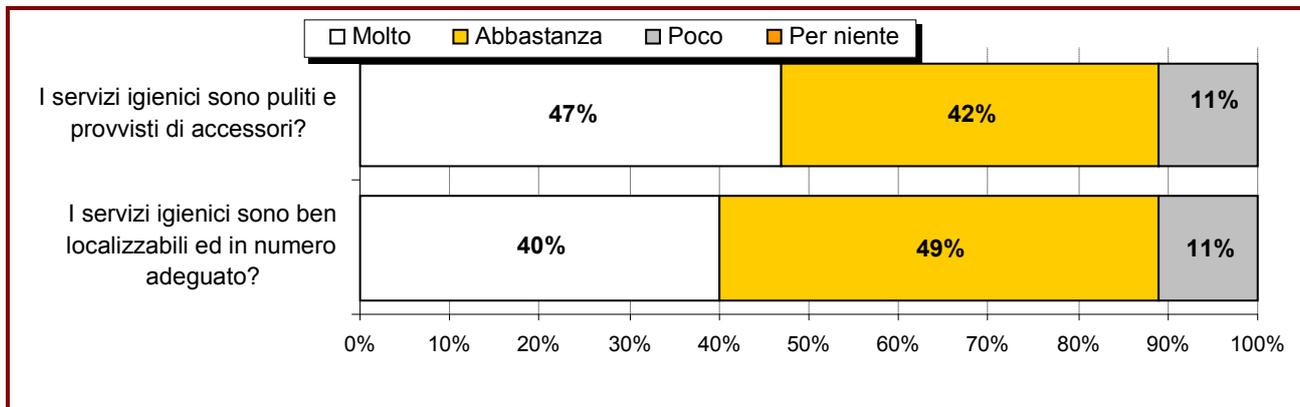
**Qualità della segnaletica e accessibilità delle Biblioteche di Roma Capitale**



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

**Fig. 7**

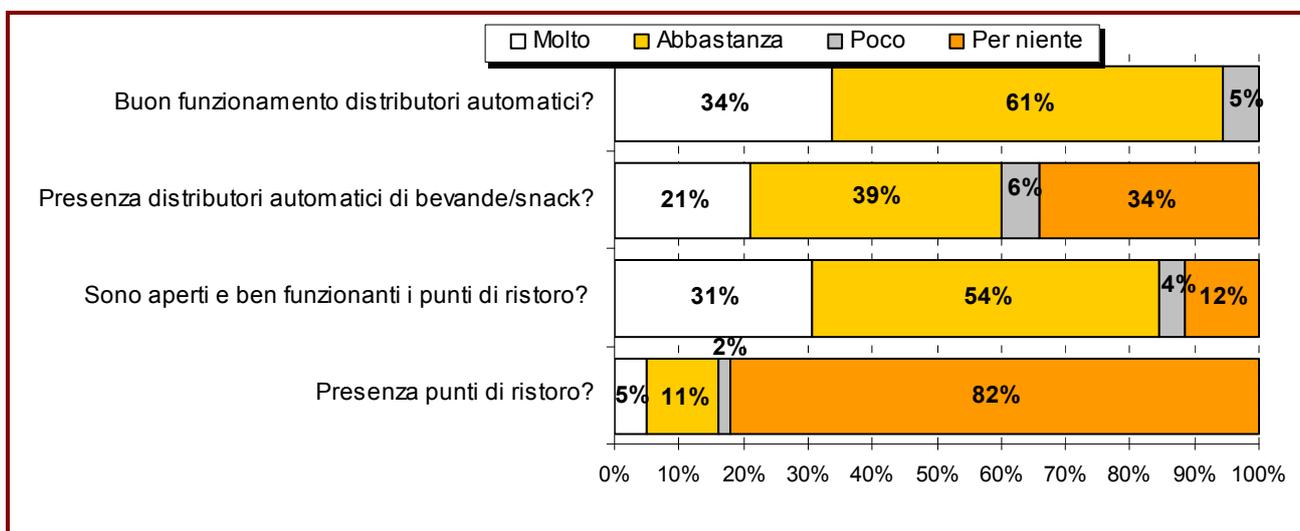
**Qualità dei servizi igienici delle Biblioteche di Roma Capitale**



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

**Fig. 8**

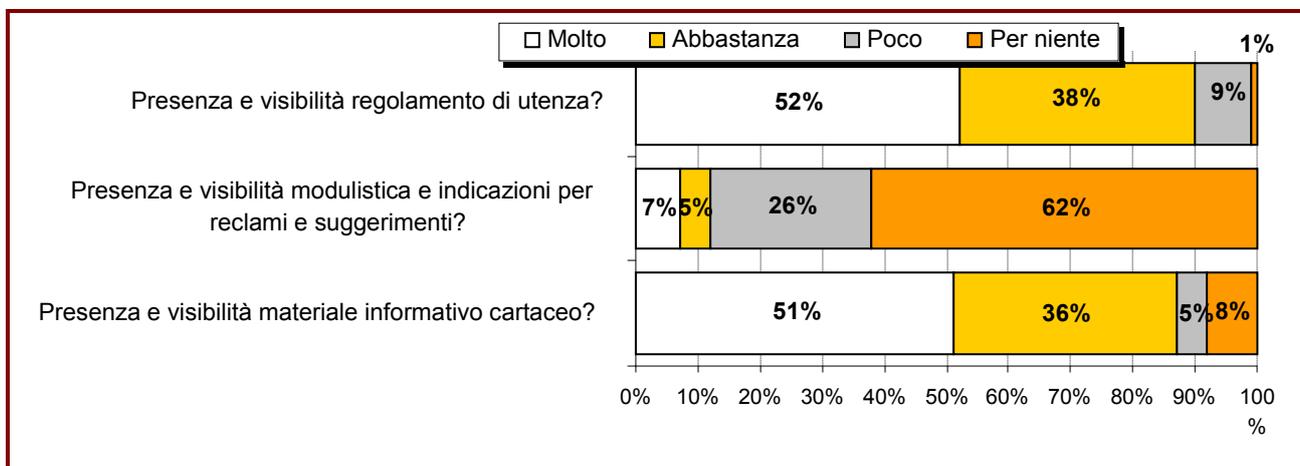
**Qualità dei punti ristoro e distributori autom. delle Biblioteche di Roma Capitale**



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

**Fig. 9**

**Presenza e visibilità dei materiali informativi delle Biblioteche di Roma Capitale**



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

## 6. Qualità erogata: mystery client

---

L'indagine di qualità erogata mediante la tecnica di "mystery client" è stata realizzata allo scopo di analizzare l'adeguatezza ed il comportamento del personale delle biblioteche.

I singoli item della scheda di rilevazione sono stati valutati secondo una scala a tre livelli di adeguatezza dei fattori rilevati.

Per facilitare la lettura, i risultati sono presentati in percentuale sul totale delle 140 rilevazioni effettuate, secondo le cinque dimensioni di analisi utilizzate: decoro e stile della persona, cortesia e disponibilità del personale, efficienza, servizio in generale e servizi di consultazione.

La principale carenza rilevata circa il decoro e lo stile della persona, è la mancanza, nella maggior parte dei casi (74%), del badge o di altro elemento di riconoscimento del personale. Per gli altri item la valutazione è complessivamente positiva: solo nell'1% dei casi il personale del desk presentava un atteggiamento giudicato poco composto [Fig. 10].

Il personale del desk si è mostrato sostanzialmente (99% dei casi) sempre cortese e gentile nei confronti dei rilevatori (utenti misteriosi) e non annoiato (89%), anche se nel 13% delle visite non ha salutato l'utente né all'inizio né alla fine del contatto. Nel 23% delle visite effettuate non si è dimostrato attento nell'offrire spontaneamente il proprio aiuto agli utenti. Durante tutte le visite realizzate i rilevatori non hanno evidenziato particolari criticità in termini di efficienza del personale a soddisfare le richieste poste. Il personale ha infatti fornito risposta ai quesiti o alle richieste in tempi rapidi nel 98% dei casi e a risolvere le esigenze poste in tempi ragionevoli (95%) [Fig. 11 e 12].

Diversa la valutazione riguardo la spontaneità del personale nel fornire ulteriori informazioni sui

possibili servizi offerti dalla biblioteca. Nel 41% dei casi infatti il personale interpellato si è limitato a rispondere alle domande e soddisfare le diverse richieste senza dimostrare un atteggiamento proattivo, come invece è del tutto avvenuto nel 33% delle visite realizzate, ove è stato riscontrato un supporto ed un'assistenza anche al di là dei servizi richiesti [Fig. 12].

Passando ai servizi in generale, la valutazione del tempo di attesa per l'ottenimento del servizio richiesto è stata complessivamente positiva nel 98% dei casi e durante la fruizione dei servizi, nella gran maggioranza di casi (90%) non sono state riscontrate particolari difficoltà. In merito all'attenzione prestata dagli operatori alla privacy dell'utente, il 6% delle visite realizzate ha evidenziato un'assoluta mancanza di attenzione alla privacy della conversazione da parte del personale [Fig. 13].

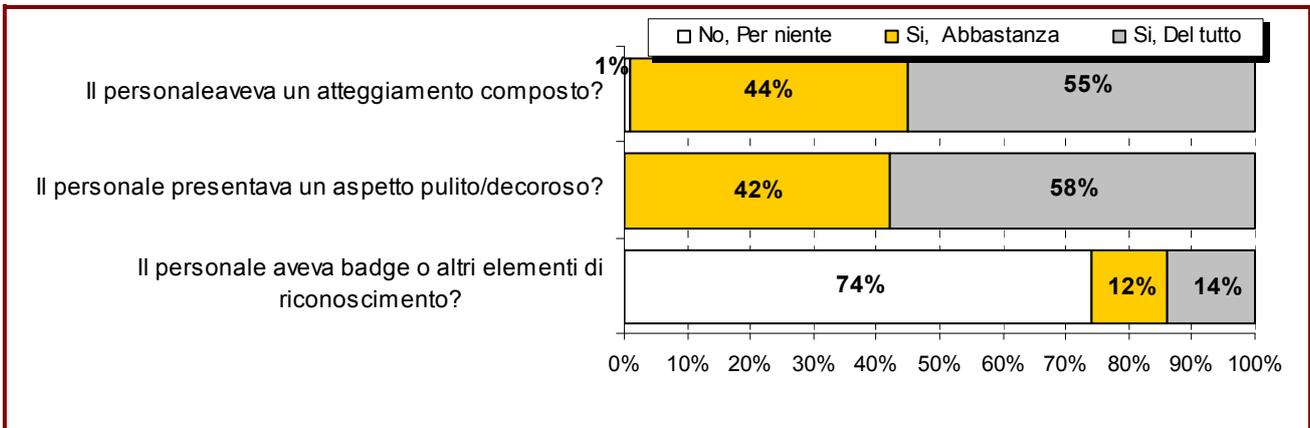
Riguardo il prestito inter-bibliotecario, in alcuni casi si è registrato un ritardo nella consegna dei testi e nella quasi totalità delle biblioteche la comunicazione dell'avvenuta consegna è avvenuta telefonicamente e non via email come invece specificato dal personale al momento della richiesta. In alcuni casi è stato necessario contattare la struttura per avere informazioni sulla disponibilità del testo richiesto.

I servizi di consultazione sono stati valutati dai rilevatori solo durante l'ultima visita, che prevedeva anche la richiesta di informazioni e utilizzo del catalogo online.

Nella totalità dei casi i rilevatori non hanno riscontrato difficoltà nel consultare il catalogo online e solo nel 6% dei casi sono state riscontrate difficoltà nel comprendere i criteri di collocazione dei materiali da consultare. Per quanto riguarda la facilità nel reperire i materiali, solo nel 3% delle visite i rilevatori hanno trovato difficoltà [Fig. 14].

**Fig. 10**

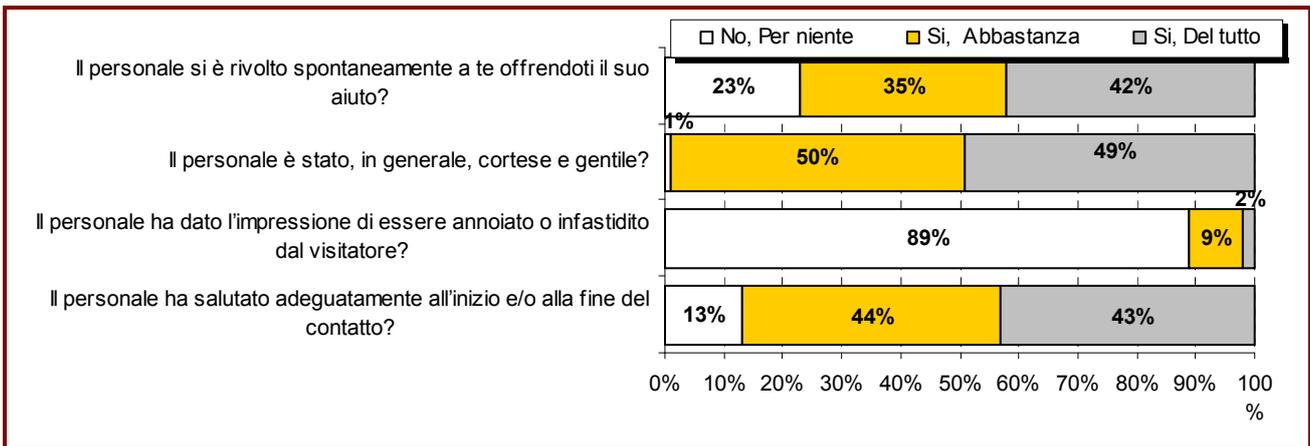
**Decoro e stile del personale al desk delle Biblioteche di Roma Capitale**



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

**Fig. 11**

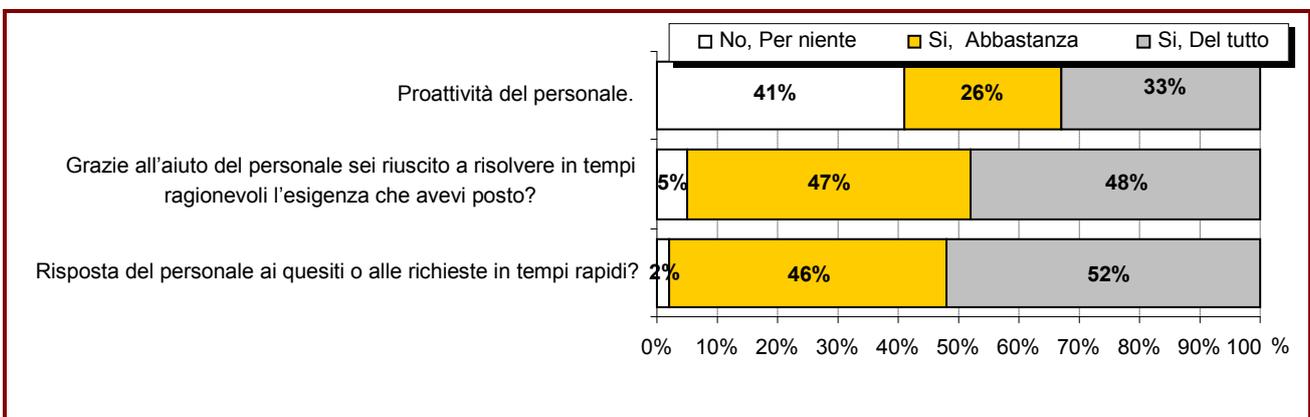
**Cortesìa e disponibilit  del personale al desk delle Biblioteche di Roma Capitale**



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

**Fig. 12**

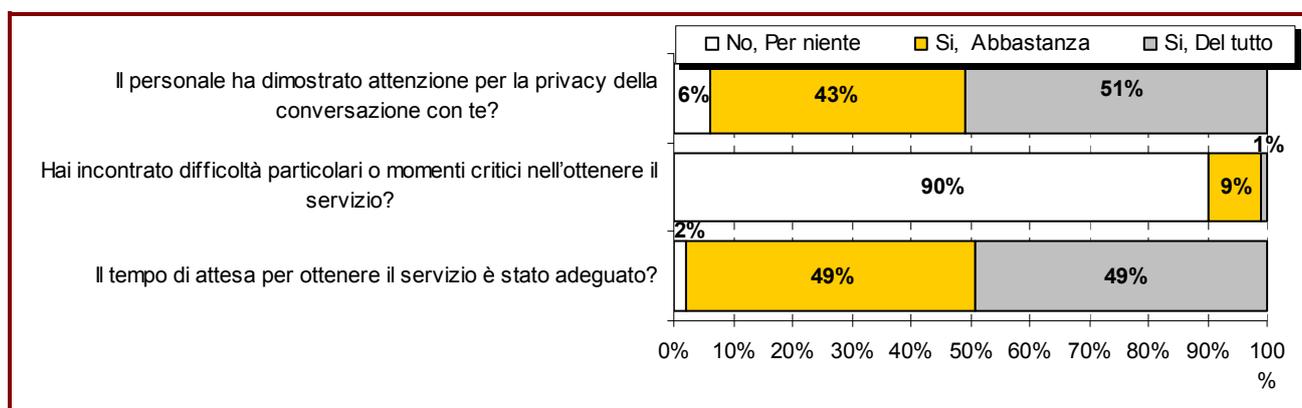
**Efficienza del personale al desk delle Biblioteche di Roma Capitale**



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

Fig. 13

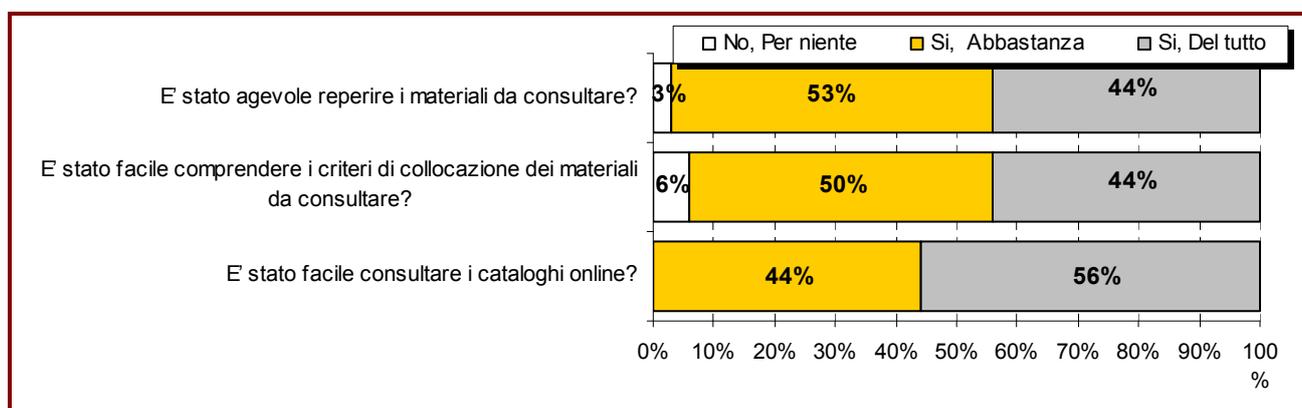
## Servizio in generale al desk delle Biblioteche di Roma Capitale



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

Fig. 14

## Servizi di consultazione delle Biblioteche di Roma Capitale



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

## 7. Qualità percepita: interviste dirette "face to face"

Il profilo socio demografico del campione di 1.000 intervistati descrive un'utenza principalmente giovane; il 74,5% ha infatti tra i 15 e i 29 anni e all'interno di questo gruppo, sono gli utenti potenzialmente universitari i più rappresentati, (dato che quasi il 46% ha tra i 20 e i 24 anni).

Le biblioteche romane sono frequentate per lo più da persone che abitano nei pressi delle stesse; infatti il 47,9% degli intervistati dichiara di abitare nello stesso CAP (Codice Avviamento Postale) della biblioteca e il 30,7% in un CAP confinante, arrivando così ad un totale di quasi 4 utenti su 5.

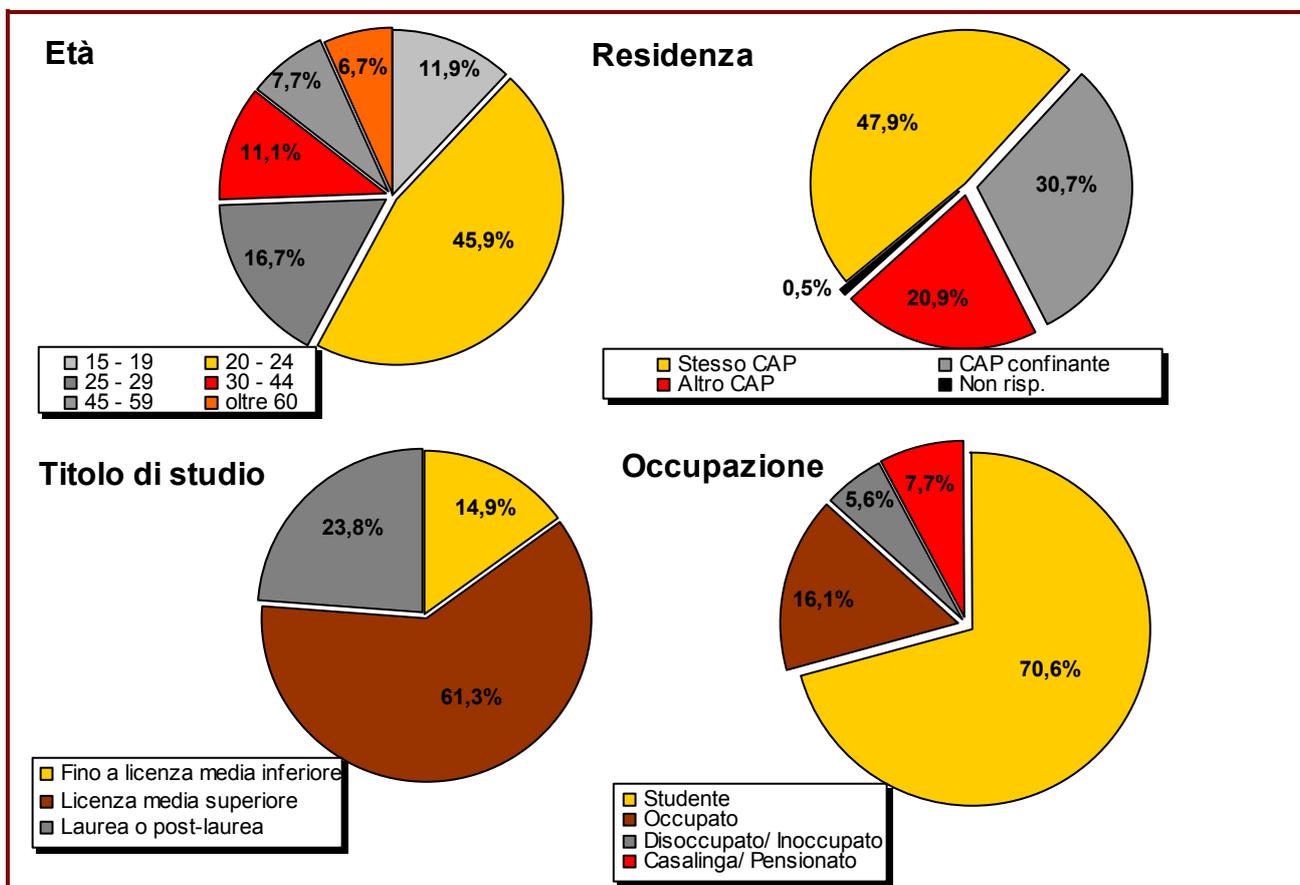
Il titolo di studio conseguito dagli utenti è medio-alto; oltre 6 intervistati su 10 hanno conseguito la licenza media superiore e quasi un quarto

possiede la laurea o un titolo post-laurea. In linea con i risultati sinora descritti, quasi il 71% del campione è composto da studenti e, se a questi si aggiungono disoccupati e inoccupati, si superano i tre quarti dell'utenza. La stragrande maggioranza degli intervistati è di nazionalità italiana (96,2%), anche se non manca una piccola quota (3,8%) di stranieri che potrebbero frequentare le biblioteche anche grazie alla presenza di servizi "accessori" alla loro mission, come quello di connessione gratuita a internet oppure corsi di lingua italiana [Fig. 15].

L'accesso alle biblioteche è libero, tant'è che l'8% degli intervistati non possiede nessuna tessera d'accesso e usufruisce quindi dei servizi per i quali la stessa non è necessaria (utilizzo sala lettura,

Fig. 15

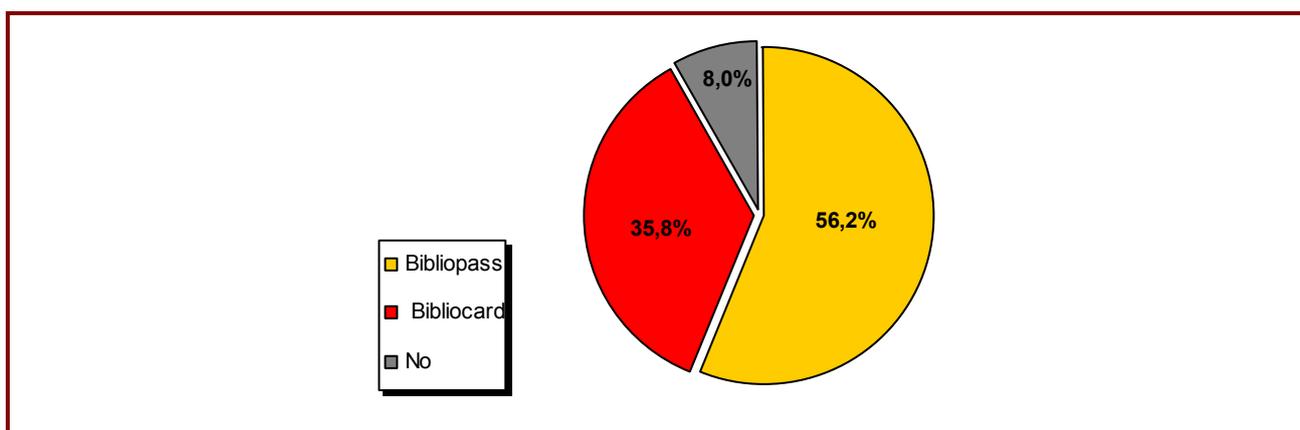
Profilo socio demografico degli utenti delle Biblioteche di Roma Capitale



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

Fig. 16

Titolo di accesso alle Biblioteche di Roma Capitale



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

rete Wi-Fi). Il 56,2% possiede invece la tessera Bibliopass (tessera gratuita che consente l'utilizzo solo di alcuni servizi delle biblioteche) e il restante 35,8% la Bibliocard, tessera a pagamento (5 euro

l'anno) che, tra gli altri servizi, permette di fruire del prestito interbibliotecario [Fig. 16].

All'interno del campione, tendenzialmente, più sale l'età, maggiore è la percentuale di utenti che posseggono una tessera d'accesso alle biblioteche: entro i 24 anni sono circa l'89%, tra i 25 e i 44 anni sono circa il 93% e oltre i 44 anni sono quasi il 99%. Anche l'analisi secondo la condizione professionale viene praticamente a coincidere con quella appena esposta; infatti, i possessori di tessera sono circa il 90% tra gli studenti, circa il 93% tra i lavoratori e circa il 99% tra i pensionati.

L'utilizzo delle biblioteche risulta essere un comportamento frequente e continuo. Oltre la metà degli intervistati (52,7%) utilizza i servizi della biblioteca più volte alla settimana e il 10,5% lo fa almeno una volta alla settimana, arrivando complessivamente ad un 90% di utenti che vi si reca almeno una volta al mese. Solo il 4% degli intervistati frequenta molto raramente (meno di una volta all'anno) la medesima biblioteca [Fig. 17].

Analizzando la frequentazioni per classi d'età, emerge che se mediamente il 52,7% entra in biblioteca più volte a settimana, questo valore oscilla tra il 20,8% nella fascia 45-59 anni e il 68% nella fascia 20-24 anni.

Incrociando le risposte, biblioteca per biblioteca, di coloro che dichiarano di recarsi in biblioteca più volte la settimana con quelle, per le medesime biblioteche, relative alla presumibile distanza tra luogo di residenza e biblioteca (stesso CAP o

adiacente), si ottiene il grafico in figura 18, dal quale si evince una modesta correlazione ( $R$  quadro = 0,3475) tra queste due variabili.

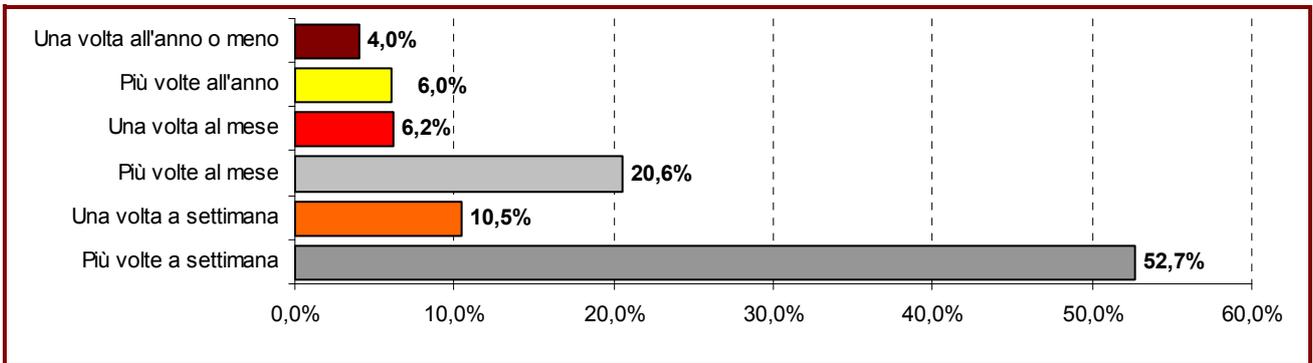
Quindi la decisione di recarsi o meno in biblioteca più volte la settimana sembrerebbe non significativamente influenzata dalla distanza della stessa dal luogo di residenza.

Per quanto riguarda la frequentazione di altre biblioteche comunali, il campione si divide sostanzialmente a metà: poco più della metà (il 54,3%) degli intervistati dichiara di recarsi sempre presso la stessa biblioteca, e poco meno della metà (il 45,7%) ha affermato di frequentare anche altre strutture.

Il motivo prevalente di frequentazione della biblioteca (68,9%) è legato all'esigenza di leggere e studiare con il proprio materiale, quindi la biblioteca viene vissuta prevalentemente come luogo preposto allo studio ed alla lettura in situazioni di concentrazione e tranquillità. Inoltre, il 26,6% del campione frequenta la biblioteca per prenotare e prendere in prestito il materiale offerto dalla biblioteca e il 19,6% per consultare il materiale direttamente presso la struttura. La biblioteca viene anche vissuta come luogo di aggregazione e di incontro; infatti viene frequentata per incontrare altre persone nell'11,7% dei casi, mentre solo una piccola percentuale degli intervistati va in biblioteca per partecipare a corsi e/o laboratori (0,4%) o ad attività di promozione della lettura (1,1%) [Fig. 19].

Fig. 17

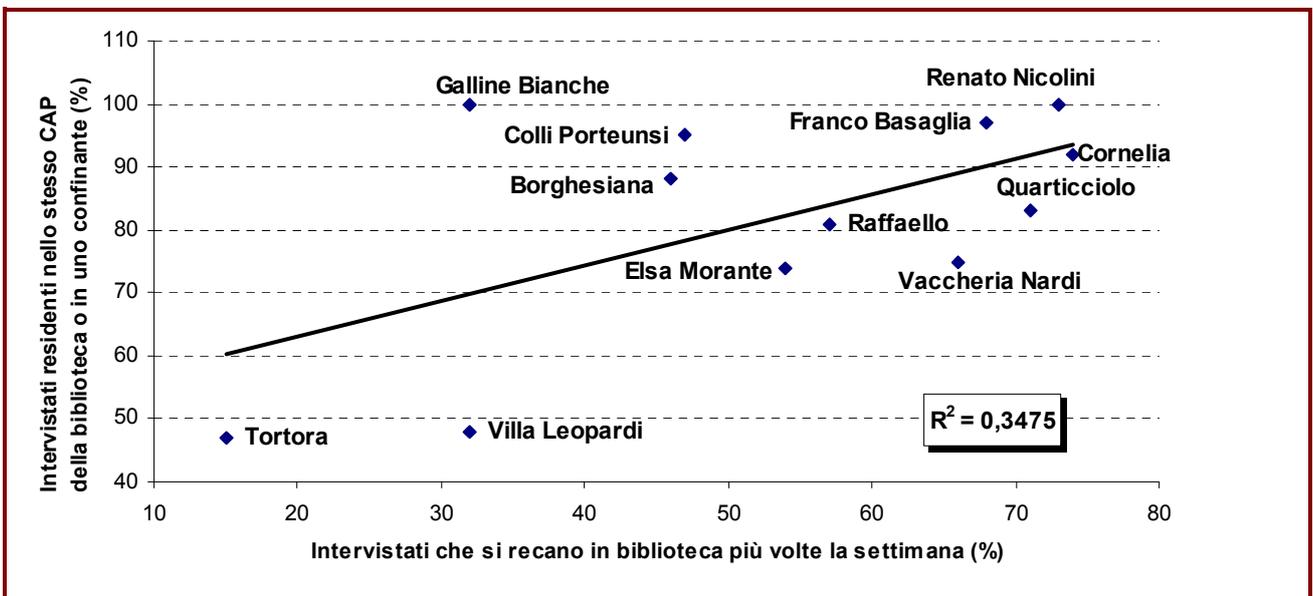
Frequenza di utilizzo dei servizi delle Biblioteche di Roma Capitale



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

Fig. 18

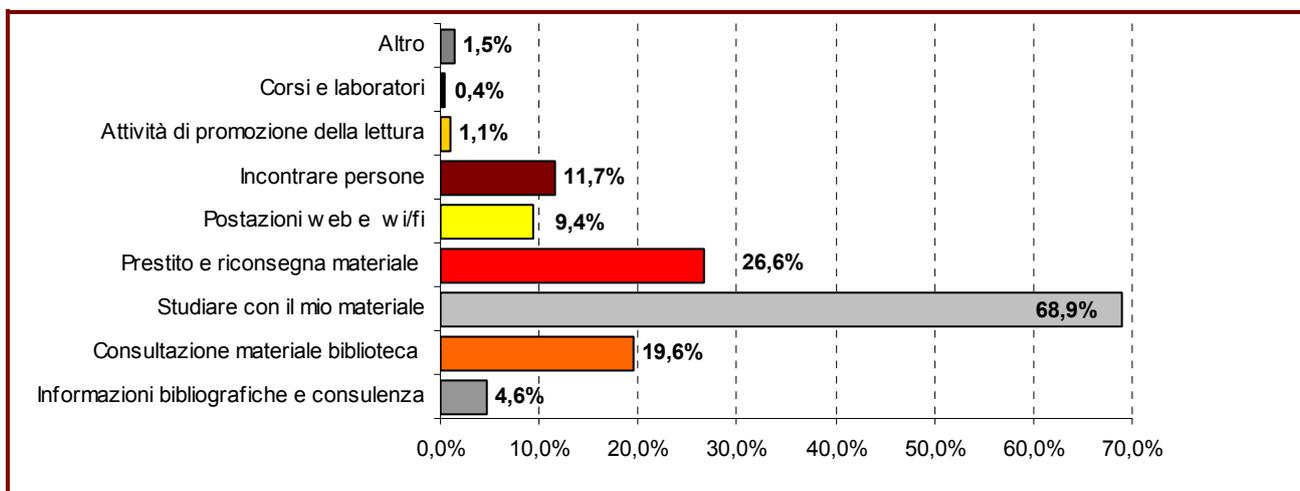
Correlazione tra la frequenza di fruizione e la distanza dal luogo di residenza nelle Biblioteche di Roma Capitale



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

Fig. 19

## Motivi di frequentazione delle Biblioteche di Roma Capitale (risposta multipla)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

La consultazione di materiale in biblioteca interessa principalmente la fascia di utilizzatori over 60 anni che nel 59,7% dei casi dichiara di recarsi in biblioteca per questo motivo, mentre i minori di 29 anni, come già detto, studiano e consultano soprattutto proprio materiale; le altre fasce d'età si recano invece in biblioteca soprattutto per fruire del prestito o riconsegnare materiale, rispettivamente i 30-44enni nel 44,1% dei casi e i 45-59enni nel 63,6% dei casi.

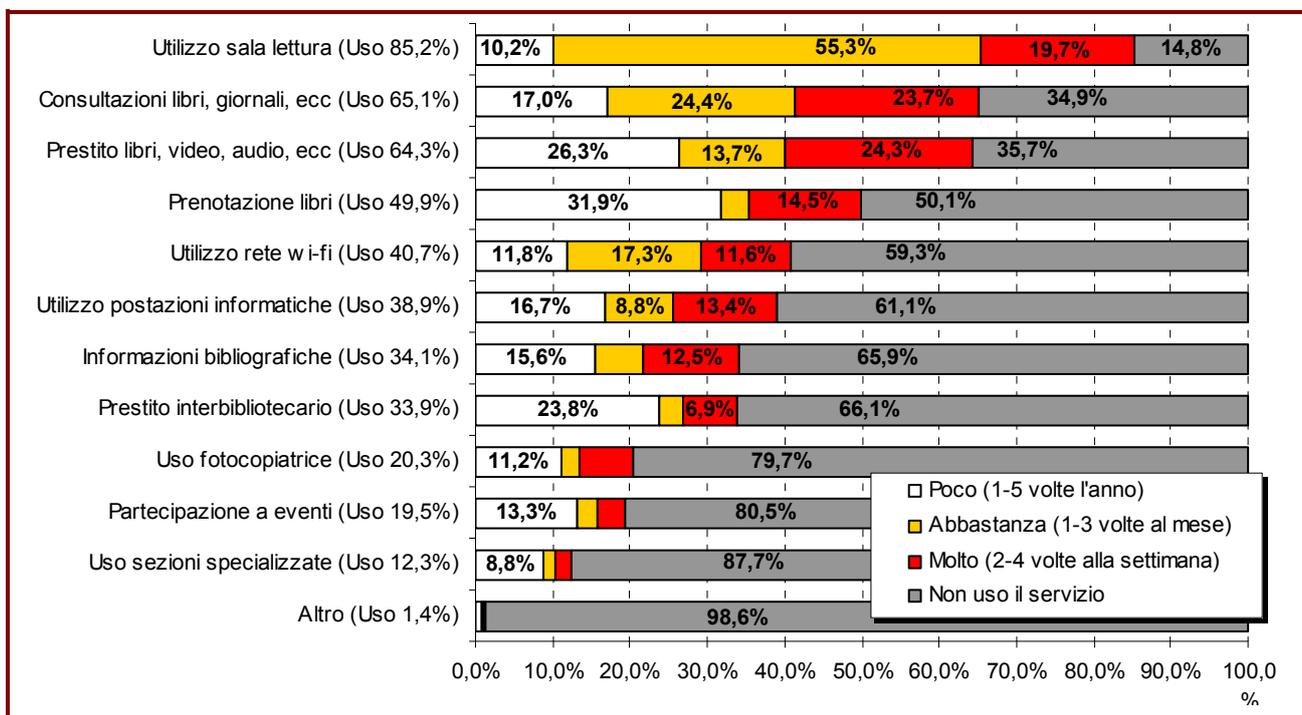
Queste stesse tre motivazioni sono soggette a grandi variazioni, le quali, però, devono essere lette come fattori qualitativi e non quantitativi, perché il numero di questionari somministrati in ognuna delle 12 biblioteche (delle 37 totali) oggetto di customer satisfaction, presenta statisticamente un elevato margine di errore. Nonostante questa

premessa, i risultati emersi in ogni sede evidenziano anche grandi scostamenti rispetto alla media cittadina:

- la consultazione di materiale della biblioteca (media 19,6%) varia da un minimo della Biblioteca Vaccheria Nardi a un massimo della Biblioteca Tortora;
- lo studio di materiale proprio (media 68,9%) varia da un minimo della Biblioteca Galline Bianche a un massimo della Biblioteca Cornelia;
- il prestito e la riconsegna (media 26,6%) variano da un minimo della Biblioteca Quarticciolo a un massimo della Biblioteca Galline Bianche.

**Fig. 20**

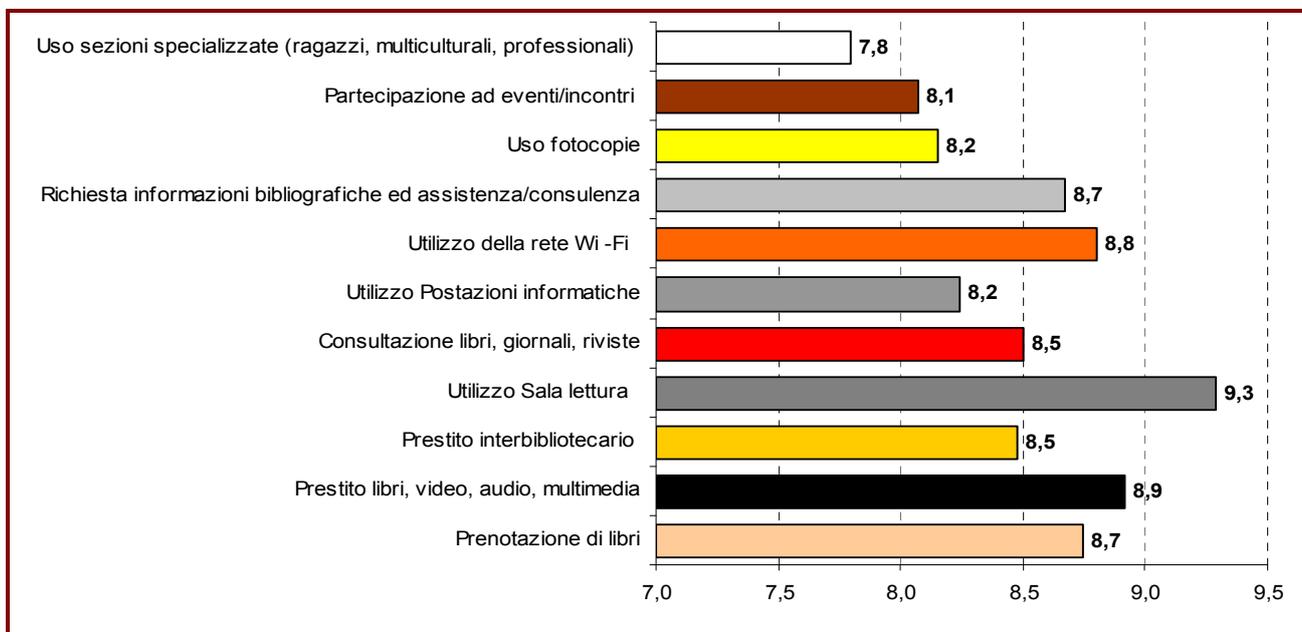
**Frequenza di utilizzo dei servizi delle Biblioteche di Roma Capitale**



Nota: per Uso si intende la percentuale di utilizzazione del servizio, che è pari alla somma di Poco, Abbastanza e Molto.  
 Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

**Fig. 21**

**Importanza attribuita ai servizi delle Biblioteche di Roma Capitale**



Nota: Prenotazione di libri (Rispondenti 491), Prestito libri, video, audio, multimedia (Rispondenti 637), Prestito interbibliotecario (Rispondenti 328), Utilizzo Sala lettura (Rispondenti 842), Consultazione libri, giornali, riviste (Rispondenti 648), Utilizzo Postazioni informatiche (Rispondenti 378), Utilizzo della rete Wi-Fi (Rispondenti 398), Richiesta informazioni bibliografiche ed assistenza/consulenza (Rispondenti 330), Uso fotocopie (Rispondenti 198), Partecipazione ad eventi e incontri (Rispondenti 184), Uso sezioni specializzate (ragazzi, multiculturali, professionali) (Rispondenti 114).  
 Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

Passando alla frequenza di utilizzo dei vari servizi offerti dalle biblioteche di Roma, il più diffuso in assoluto è quello relativo alla sala lettura (85,2%), seguito da consultazioni di libri e giornali (65,1%), prestito di libri, video, audio e multimedia (64,3%) e prenotazione libri (49,9%); meno diffusi risultano essere l'uso di sezioni specializzate come possono essere quelle per ragazzi, quelle in lingua o ancora professionali (12,3%) e la partecipazione ad eventi/incontri (19,5%). I servizi con frequenza di utilizzo più elevata (2-4 volte alla settimana) sono il prestito (libri, video, audio, multimedia) e la consultazione di libri, giornali e riviste, rispettivamente dal 24,3% e 23,7% degli utilizzatori [Fig. 20].

Alla domanda di motivare il non uso di alcuni servizi, sempre oltre l'80% degli utenti risponde, tra le quattro possibilità (non lo conosco, non soddisfa le mie esigenze, non viene offerto in questa biblioteca e non mi serve), che non gli serve. Le percentuali più basse con questa risposta sono 81,1% per la partecipazione a eventi e incontri, 84% per il prestito interbibliotecario, 84,7% per l'uso dei servizi di fotocopie e 87,9% per l'uso di sezioni specializzate, per le restanti risposte possibili, la percentuale di utenti che rispondono "non mi serve" varia dal 90% dell'utilizzo di postazioni informatiche al 96,6% della consultazione di libri, giornali e riviste. Sono più esigue le percentuali di quanti hanno dichiarato di non conoscere qualche servizio: solo per il "prestito inter-bibliotecario" tale percentuale supera la soglia del 10% (10,6%). I servizi non utilizzati perché non soddisfano le esigenze sono invece in prevalenza gli "eventi e incontri" (10,7%) e "utilizzo delle postazioni informatiche" (8,7%).

Tutti i servizi analizzati sono stati complessivamente giudicati (in una scala da 1 a 10) molto importanti con un livello di importanza medio attribuito superiore a 8 ad eccezione dell'uso di sezioni specializzate che registra in punteggio di 7,8. Il servizio ritenuto più importante

in assoluto dagli utenti è l'utilizzo della sala lettura che presenta un valore di importanza medio pari a 9,3. Segue il prestito di libri, video, audio e multimedia con grado di importanza pari a 8,9, e l'utilizzo della rete WiFi con livello di importanza pari a 8,8 [Fig. 21].

Gli intervistati hanno espresso in generale un elevato livello di soddisfazione per i diversi servizi offerti, di cui fruiscono direttamente. Il livello di soddisfazione è stato espresso su di una scala da 1 a 10 ed è stato qui aggregato con il seguente criterio: insoddisfatto (1-4), né soddisfatto né insoddisfatto (5-6), soddisfatto (7-10). Per ciascun servizio si è registrata una percentuale di soddisfazione sempre superiore al 70%, ad eccezione dell'uso delle sezioni specializzate (68,8%). Possibili aree di miglioramento (insoddisfazione superiore al 5%) sono relative all'uso della rete WIFI, delle sezioni specializzate, dell'uso della fotocopiatrice e della partecipazione ad eventi e incontri [Fig. 22].

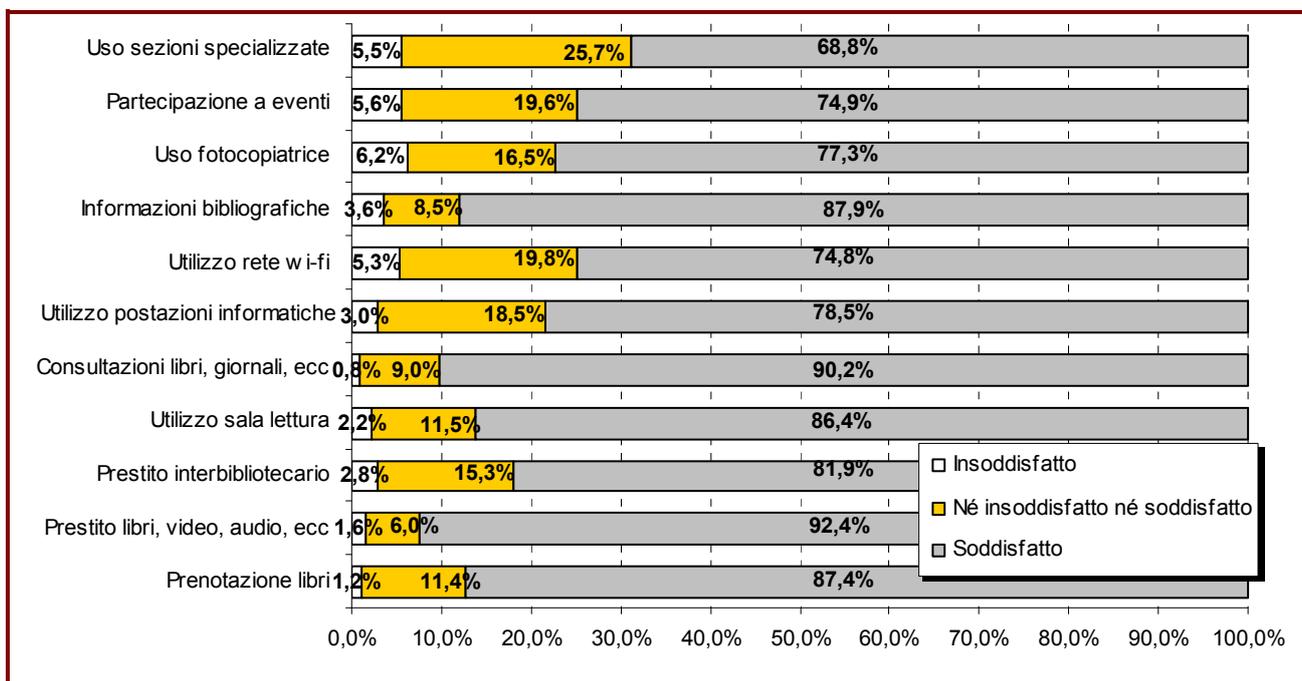
E' stata poi richiesta agli intervistati una valutazione di alcuni aspetti non strettamente legati al servizio ma caratterizzanti il processo di offerta. Con due domande successive è stato richiesto di valutarne, su una scala da 1 a 10 (ove 1 corrisponde a "per niente soddisfatto" e 10 a "del tutto soddisfatto") l'importanza e la soddisfazione [Fig. 23].

L'aspetto ritenuto più importante è l'ambiente interno delle strutture (importanza: 9,3) cui corrisponde un grado di soddisfazione tra i più elevati (soddisfazione: 8,1), seguito da giorni e orari di apertura delle biblioteche, con un livello di importanza pari a 9,2 e un livello di soddisfazione di 8,1.

Minore importanza viene attribuita alla comunicazione con la biblioteca tramite e-mail o sul sito (8,3), aspetto per il quale anche il livello di soddisfazione è tra i più bassi (7,5).

**Fig. 22**

**Soddisfazione degli utilizzatori dei servizi delle Biblioteche di Roma Capitale**

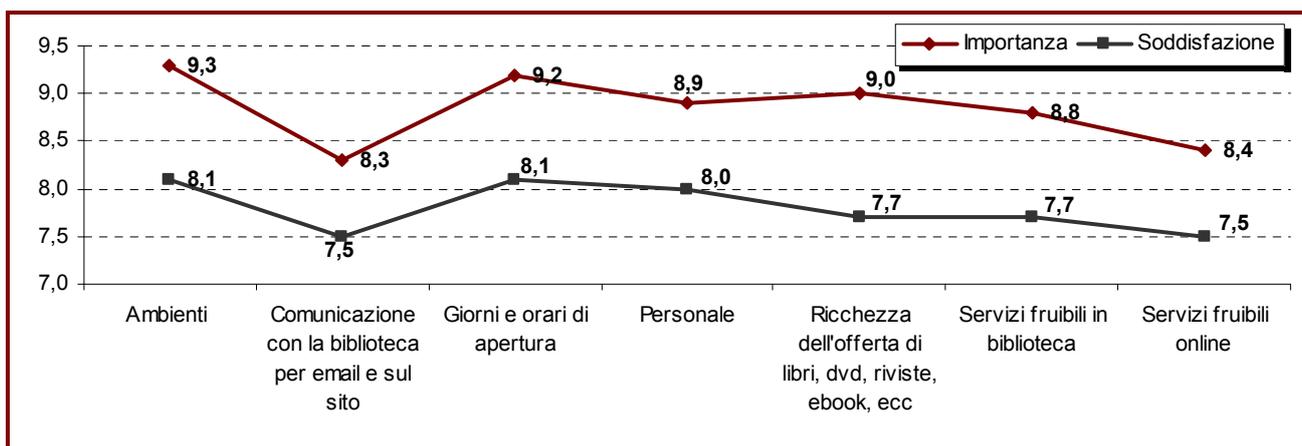


Nota: Prenotazione di libri (Rispondenti 953), Prestito libri, video, audio, multimedia (Rispondenti 971), Prestito interbibliotecario (Rispondenti 922), Utilizzo Sala lettura (Rispondenti 974), Consultazione libri, giornali, riviste (Rispondenti 964), Utilizzo Postazioni informatiche (Rispondenti 932), Utilizzo della rete Wi-Fi (Rispondenti 934), Richiesta informazioni bibliografiche ed assistenza e consulenza (Rispondenti 912), Uso fotocopie (Rispondenti 892), Partecipazione ad eventi e incontri (Rispondenti 977), Uso sezioni specializzate (ragazzi, multiculturali, professionali) (Rispondenti 854).

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

**Fig. 23**

**Importanza e soddisfazione per gli aspetti accessori delle Biblioteche di Roma Capitale**



Nota: Il numero di persone rispondenti sono state per Ambienti (1000 per Importanza e 998 per Soddisfazione), per Comunicazione (967 per Importanza e 806 per Soddisfazione), per Giorni e Orari di apertura (998 per Importanza e 996 per Soddisfazione), per Personale (992 per Importanza e 989 per Soddisfazione), per Ricchezza dell'offerta (987 per Importanza e 927 per Soddisfazione), per Servizi in biblioteca (978 per Importanza e 911 per Soddisfazione) e per Servizi online (956 per Importanza e 777 per Soddisfazione).

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

Infine è stata chiesta una valutazione complessiva dei servizi offerti al fine di ottenere un giudizio medio del servizio erogato dalle biblioteche oggetto dell'indagine di customer satisfaction.

A livello cittadino il voto medio espresso è pari a 7,8 su 10, con giudizi via via maggiori al crescere dell'età degli intervistati. La valutazione fornita dagli intervistati per ogni biblioteca si colloca in un intervallo compreso tra 6.8 e 8.7, con alcune biblioteche (Borghesiana, Morante, Quarticcio, Raffaello e Tortora) che si ottengono una valutazione minore della media cittadina. Si ricorda che queste ultime valutazioni sono però da intendersi come qualitative e non quantitative, in quanto il numero di interviste somministrate in ogni sede, non è statisticamente rappresentativo [Fig. 24].

Successivamente è stato richiesto di fornire, a risposta libera, una motivazione rispetto il grado di soddisfazione complessivo dichiarato sui servizi offerti dalla biblioteca, nonché eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti.

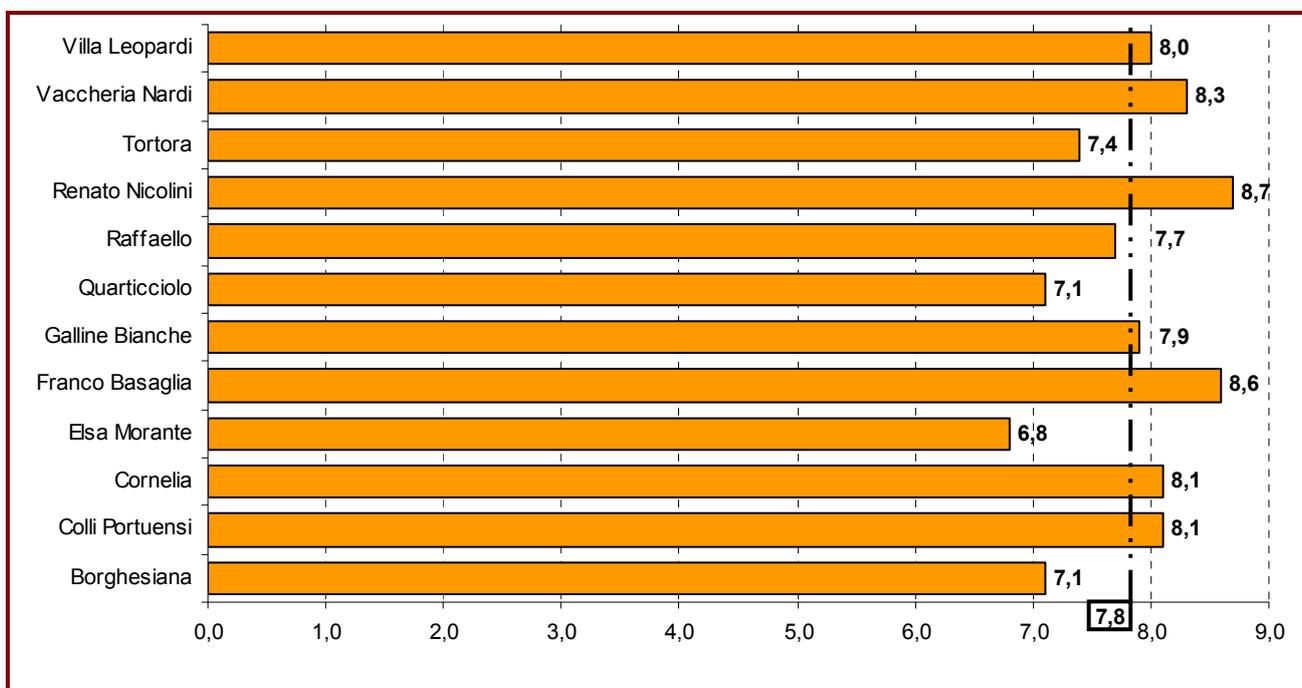
Il 30,2% degli utenti risulta soddisfatto della struttura e dei servizi offerti, mentre il 22,5% degli intervistati ha dichiarato, tra le motivazioni sul grado di soddisfazione, l'ambiente interno mentre il 17,5% non ha invece fornito alcuna motivazione.

Ancora il 7,5% degli intervistati ha invece espresso, come motivazione del proprio grado di soddisfazione, la tranquillità degli ambienti interni e il 5,3% gli orari di apertura. Altre risposte si ritrovano con percentuali assai basse, sempre inferiori del 5% e sono: sia l'offerta del materiale sia il personale al 3,9%, l'organizzazione nel suo complesso (3,1%), la rete wi-fi (2,9%), il prestito interbibliotecario (1,4%), la vicinanza al proprio domicilio (1,3%), l'esistenza di parcheggi (0,3%) e le occasioni di incontro (0,2%).

Tra i suggerimenti, per coloro (54,2%) che ne hanno dati, si possono citare l'ampliamento dell'orario di apertura (10,8%), il miglioramento dell'ambiente interno (8%), l'aumento dei posti in sala lettura (8,4%), il miglioramento dell'ambiente esterno (6,9%), la maggiore offerta di materiali (5,5%), il miglioramento delle reti wi-fi (3,9%), il miglioramento dei servizi offerti (3,7%), il personale più professionale (2%), il miglioramento dei punti ristoro (1,5%), il miglior funzionamento del prestito interbibliotecario (1,3%) e sia l'aumento delle postazioni multimediali sia l'offerta di ambienti più silenziosi (1,1%).

**Fig. 24**

**Soddisfazione generale per il servizio delle Biblioteche di Roma Capitale**



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Focus Marketing

## 8. Conclusioni

---

Dall'indagine realizzata si evince come, in generale, la valutazione complessiva relativa ai servizi offerti dalle biblioteche comunali sia largamente positiva. Tuttavia, pur in un quadro ampiamente confortante, è possibile evidenziare alcuni aspetti su cui è possibile applicare un processo di miglioramento.

Sul fronte della **qualità erogata**, dalla osservazione delle aree esterne è emerso che appare necessario installare, nelle strade limitrofe alla maggior parte delle biblioteche, adeguata segnaletica verticale di indirizzamento, soprattutto in corrispondenza dei punti di accesso con il TPL e con l'auto privata (per la quale registra difficoltà di disponibilità di parcheggi), e dei principali attrattori di zona (scuole, parrocchie, uffici postali, centri commerciali, ecc.).

Sempre relativamente alle aree esterne, in un quarto delle biblioteche è emersa la necessità di intervenire sulla qualità dell'arredo urbano e del verde pubblico.

Dalla osservazione dei luoghi interni è emersa:

- la necessità, per alcune strutture, di lavori di ristrutturazione e di percorsi alternativi per disabili motori e visivi;
- una generale carenza di punti di ristoro (quasi mai presenti e talvolta anche non funzionanti) e di distributori automatici (solo in due biblioteche su tre);
- la assoluta mancanza di indicazioni per formulare, attraverso apposita modulistica, reclami e suggerimenti.

Dalla indagine "mystery client", la principale criticità ha riguardato l'assoluta mancanza di badge o di altri elementi di riconoscimento del personale.

Maggiore "empatia" andrebbe inoltre posta in fase di inizio e fine contatto con l'utente, oltre alla propensione ad un atteggiamento più proattivo nei confronti dello stesso.

Sul fronte della **qualità percepita** del servizio da parte degli utenti, l'analisi ha evidenziato alcuni aspetti particolari relativi all'utilizzo del servizio:

- utenza principalmente giovane, che abita non lontano dalla biblioteca ove si reca almeno una volta al mese, con titolo di studio medio-alto, e

che possiede una delle due possibili tessere di accesso ai servizi;

- l'utilizzo principale è rappresentato dalla esigenza di leggere e studiare con il proprio materiale, con la biblioteca che viene quindi vissuta principalmente come luogo preposto allo studio in situazioni di concentrazione e tranquillità;
- in funzione delle diverse fasce di età, emergono anche gli altri principali utilizzi del servizio quali la consultazione di materiale della biblioteca (over 60) e il prestito (30-59 anni);
- l'importanza attribuita ai diversi servizi sembra essere concorde con la loro frequenza di utilizzo e con la soddisfazione espressa.

L'utenza ha infine manifestato la necessità di:

- migliorare il più possibile le sale lettura, ove in alcuni casi si rileva la necessità di intervenire sugli arredi, in altri di aumentare il numero di posti disponibili;
- potenziare la rete Wi-Fi all'interno delle singole strutture;
- aumentare, ove possibile, l'offerta di libri, riviste, DVD, e-book e il numero di sezioni specializzate;
- migliorare la comunicazione online tra utenti e biblioteche potenziando l'utilizzo di e-mail e del sito web. È stato rilevato che l'utilizzo dei cataloghi online, la consultazione «da casa» attraverso il sito [www.bibliotu.it](http://www.bibliotu.it), e la conoscenza dell'applicazione per smartphone, sono aspetti ancora poco sviluppati e conosciuti, e il personale non fornisce adeguate informazioni su come poter accedere alla propria area o cercare dei testi in totale autonomia;
- organizzare sempre più eventi all'interno delle strutture, coinvolgendo maggiormente gli utenti.

 Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma  
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212  
[www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it)

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali  
di Roma Capitale è stata istituita dal Consiglio Comunale  
con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002,  
successivamente modificata e integrata  
con Deliberazione n. 212 del 22 ottobre 2007*

Agenzia