Comune di Riccione

Rilevazione della Customer Satisfaction del Servizio Biblioteca

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.

STRUMENTI QUANTITATIVI
Il questionario somministrato è allegato al presente report.

Esiti della indagine rivolta agli utenti del Servizio Biblioteca
Si presentano di seguito i risultati dell'indagine realizzata con il questionario.
In base ai risultati dell'indagine sono stati considerati i seguenti aspetti che costituiscono dunque oggetto di analisi:

- 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.

Qui di seguito si presentano i dettagli di tali aspetti.

Dati statistici

1. Nazionalità	n. utenti	%
Italiana	131	94,24%
UE	5	3,60%
Altro	1	0,72%
Non risponde	2	1,44%
Totale	139	100%

2. Sesso	n. utenti	%
Maschi	55	39,57%
Femmine	79	56,83%
Non risponde	5	3,60%
Totale	139	100%

3. Fascia di Età	n. utenti	%
18-25	29	20,86%
26-35	24	17,27%
36-50	39	28,06%
51-65	27	19,42%
oltre i 65	19	13,67%
Non risponde	1	0,72%
Totale	139	100%

4. Titolo di studio	n. utenti	%
Licenza elementare	1	0,72%
Licenza media	16	11,51%
Scuola media superiore	73	52,52%
Laurea	46	33,09%
Altro	1	0,72%
Non risponde	2	1,44%
Totale	139	100,0%

5.1 Ambito di attività/professione	n. utenti	%
Studente secondaria	5	3,60%
Studente università	21	15,11%
Ins. Infanzia, Ins. Primaria	6	4,32%
Ins. Secondaria I grado	2	1,44%
Ins. Secondaria II grado	3	2,16%
Ins. Università	0	0,00%
Lavoratore dipendente	31	22,30%
Lavoratore autonomo	20	14,39%
Casalinga	6	4,32%
Pensionato	20	14,39%
In cerca di occupazione	17	12,23%
Altro	2	1,44%
Non risponde	6	4,32%
Totale	139	100%

Frequenza, motivazione, modalità di utilizzo e conoscenza del servizio

6. Da quanto tempo frequenta la biblioteca	n. utenti	%
0-6 mesi	6	4,32%
6 mesi - 1 anno	3	2,16%
1-3 anni	28	20,14%
oltre 3 anni	102	73,38%
Non risponde	0	0%
Totale	139	100%

7. Motivo frequenza biblioteca (possibilità di dare più risposte)	n. utenti	%
Libri	110	79,14%
DVD	32	23,02%
Quotidiani	29	20,86%
Computer	29	20,86%
Ricerche su materiali	32	23,02%
Ricerche su storia	7	5,04%
Studio su libri propri	27	19,42%
Studio con amici	12	8,63%
Socializzazione	30	21,58%
Accompagnamento bambini	19	13,67%
Altro	7	5,04%

31. Fascia oraria di frequenza	n. utenti	%
Mattino	24	17,27%
Pomeriggio	50	35,97%
Mattino - Pomeriggio	30	21,58%
Tutti gli orari	6	4,32%
Non risponde	29	20,86%
Totale	139	100%

9. Conoscenza del regolamento	n. utenti	%
Si	111	79,86%
No	27	19,42%
Non risponde	1	0,72%
Totale	139	100%

10. Consultazione del catalogo online	n. utenti	%
Si	60	43,17%
No	77	55,40%
Non risponde	2	1,44%
Totale	139	100%

11. Consultazione del catalogo online da casa	n. utenti	%
Si	44	31,65%
No	92	66,19%
Non risponde	3	2,16%
Totale	139	100%

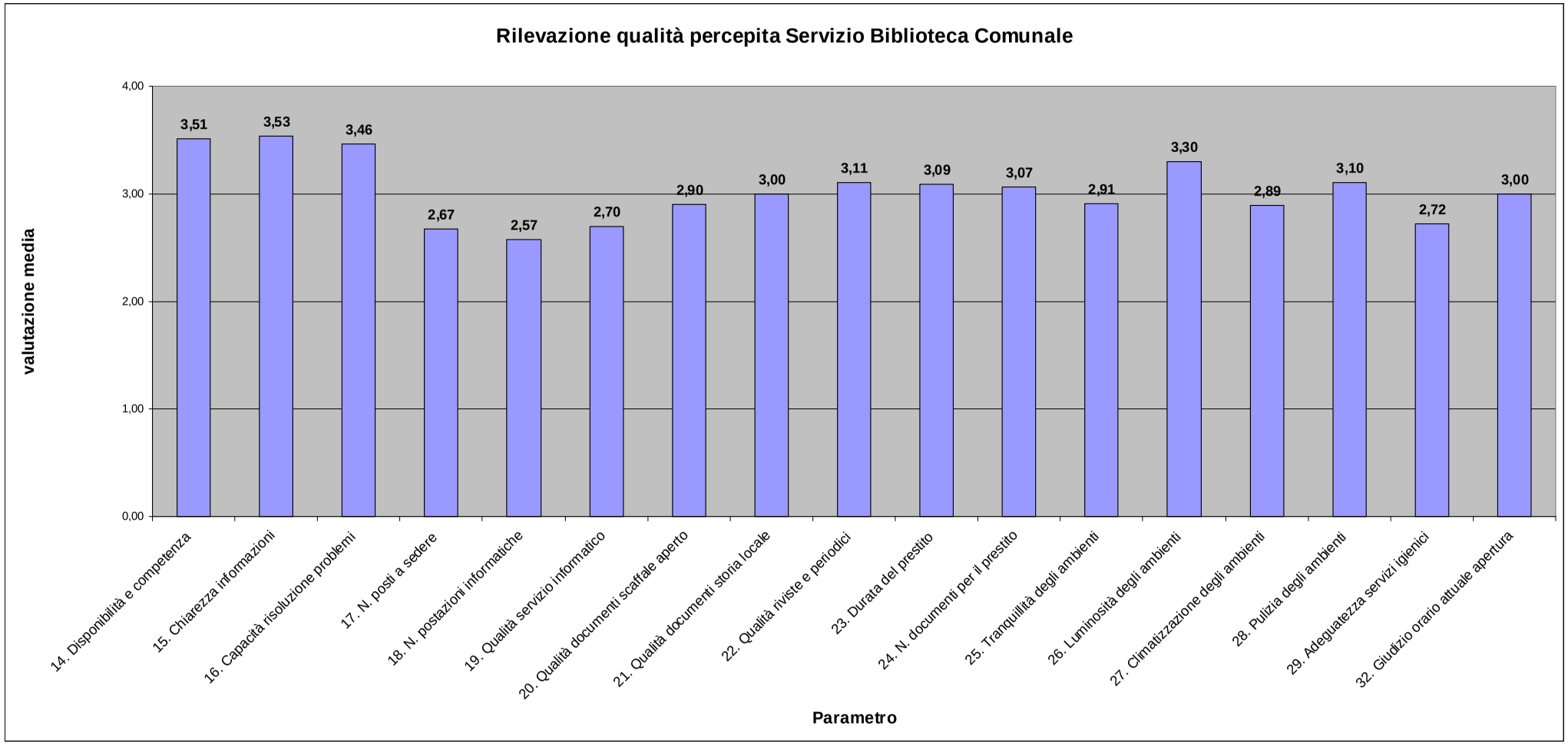
12. Utilizzo dei servizi scopri rete	n. utenti	%
Si	40	29%
No	97	70%
Non risponde	2	1%
Totale	139	100%

13. Se si, servizio utilizzato	n. utenti	%
Prenotazione documenti	18	12,95%
Richiesta di prestito	25	17,99%
Proroga prestito	20	14,39%
Desiderata di acquisto	8	5,76%
Scarico e-book	11	7,91%
Consultazione quotidiani e/o banche dati	8	5,76%

Il giudizio complessivo (1 = Insufficiente; 2 = Sufficiente; 3 = Buono; 4 = Ottimo)

Giudizio complessivo medio (da 0 a 4)	**3,03**

Il giudizio sugli aspetti specifici del servizio



I miglioramenti del servizio

Dai dati aggregati dei questionari emerge un giudizio buono sul servizio nel suo complesso. Gli utenti esprimono un giudizio più che buono sul personale e in particolare sulla disponibilità e competenza (3,51), sulla chiarezza delle informazione (3,53) e sulla capacità di risoluzione dei problemi (3,46).
Presentano un giudizio leggermente inferiore alla media il numero dei posti a sedere (2,67), il numero delle postazioni informatiche (2,57), la qualità del servizio informatico (2,70) e l'adeguatezza dei servizi igienici (2,72)

Agli utenti è stato chiesto poi di esprimere una preferenza su alcuni aspetti della biblioteca (tipologia di libri e orario di apertura), e che cosa vorrebbero che cambiasse nella biblioteca per poi studiare possibili interventi per migliorare il servizio offerto.

30. Tipologia di libri che vorrebbe trovare in maggior numero(possibilità di dare più risposte)	**n. utenti**	**%**
Libri lingua originale	34	24,46%
Poesia	11	7,91%
Libri per bambini	18	12,95%
Saggi	26	18,71%
Manuali	34	24,46%
Romanzi	45	32,37%
Classici	26	18,71%
Novità	45	32,37%
Altro	12	8,63%

E' emersa l'indicazione di un maggior numero di Romanzi e Novità (32%) e subito dopo quella di Libri in lingua originale e Manuali (24%)

33. Suggerimenti sull'orario di apertura (possibilità di dare più risposte)	**n. utenti**	**%**
Orario continuato	10	7,19%
Sabato pomeriggio	21	15,11%
Posticipare orario mattino	1	0,72%
Anticipare orario mattino	1	0,72%
Posticipare orario pomeriggio	7	5,04%
Lunedì mattina	7	5,04%
Apertura serale	1	0,72%
Apertura festiva	1	0,72%

Per quanto riguarda l'orario di apertura il giudizio medio è buono (3).
E' emersa un'indicazione da parte del 15% degli utenti in favore di un'apertura il sabato pomeriggio e da parte del 7% per un estensione agli altri giorni dell'orario continuato.

34 Cosa vorrebbe che cambiasse nella biblioteca (possibilità di dare più risposte)	n. utenti	%
Più libri per il prestito	42	30,22%
Più riviste	13	9,35%
Più libri per la consultazione	12	8,63%
Spazio per leggere comodamente	45	32,37%
Più spazio per le ricerche	26	18,71%
Più spazio per lo studio di gruppo	13	9,35%
Spazio per visione DVD	20	14,39%
Altro	17	12,23%

Gli utenti fra le cose che vorrebbero cambiare hanno indicato con più frequenza di avere uno spazio dove leggere comodamente (32%) e di avere un maggior numero di libri disponibili per il prestito (30%).

Ulteriori indicazioni e suggerimenti da parte degli intervistati

Infine è stato chiesto agli utenti di indicare gli aspetti della biblioteca che apprezzano maggiormente.

35.1 Aspetti della biblioteca che apprezza maggiormente (possibilità di dare più risposte)	n. utenti	%
Personale	60	43,17%
Scaffale aperto e assortimento libri	17	12,23%
Atmosfera, ambienti biblioteca	21	15,11%
Silenzio	10	7,19%
Luminosità	5	3,60%
Altro	7	5,04%

Da questo quesito è confermato il forte apprezzamento per il personale della biblioteca in termini di disponibilità e cortesia (43% delle indicazioni libere).