



## Comune di Rottofreno

### Servizi della Biblioteca Comunale

Via Alighieri – San Nicolò

Tel. 0523 760494

Mail [biblio.rottofreno@sintranet.it](mailto:biblio.rottofreno@sintranet.it)

# La rilevazione della qualità percepita



## Indagine di Customer Satisfaction

a cura del Settore Cultura Informazione e P.R.

Assessore alla Cultura Prof.ssa Graziella Gandolfini – Responsabile Dott.ssa Lorella Negradi

novembre/dicembre 2018

## **PREMESSA**

Il Comune di Rottofreno considera obiettivo prioritario allineare il proprio sistema organizzativo e gestionale alle caratteristiche e ai bisogni espressi dagli utenti nell'intento di far collimare sempre più la qualità dei servizi erogati con quanto atteso dai fruitori.

Affrontare il tema della valutazione della qualità percepita di un servizio significa essere attenti alla qualità della vita delle persone. Il livello di soddisfazione degli utenti costituisce pertanto una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi offerti; l'utente di un servizio, non diversamente dal consumatore di prodotti sempre al centro dell'attenzione di imprese produttrici e distributrici di beni di consumo, viene chiamato a partecipare alla valutazione e conseguente definizione del servizio e delle modalità di erogazione dello stesso.

In quest'ottica ha operato il legislatore, fornendo strumenti nuovi e spingendo le Amministrazioni pubbliche ad impegnarsi al fine di assicurare all'utenza la "qualità" in misura proporzionata ai bisogni manifestati attraverso le indagini di Customer satisfaction.

Con delibera di G. C. n. 159 del 03.10.2018 è stato approvato il questionario di rilevazione relativo al servizio bibliotecario svolto nell'ambito del Settore Cultura, Informazione e P.R., le modalità di distribuzione e ricezione e la relativa analisi dei dati.

Azioni eseguite dal Settore nell'ambito della Customer satisfaction:

- predisposizione del questionario per l'indagine di gradimento del servizio Bibliotecario;
- determinazione di modalità e tempi di distribuzione e raccolta dei questionari;
- analisi dei dati e presa in considerazione delle eventuali criticità emerse;
- comunicazione dei risultati all'Amministrazione comunale.

## **IL QUESTIONARIO**

Il questionario somministrato (allegato al termine di questa relazione) è del tipo basato su alcune domande chiuse a risposta singola e su domande che prevedono una risposta valutativa da "insufficiente" a "ottimo".

Lo schema del questionario prevede:

- una breve illustrazione delle finalità dell'indagine;
- la parte descrittiva delle caratteristiche generali del compilatore;
- la parte della "Soddisfazione" dove sono inserite le domande attraverso le quali si intende comprendere il livello di gradimento del servizio espresso dall'utente;
- uno spazio finale per note e osservazioni.

Si è tentato, con poche ma mirate domande, di indagare alcuni aspetti importanti caratteristici del Servizio Bibliotecario per ricavarne una valutazione e soprattutto un'indicazione utile per il futuro.

Il questionario è stato proposto in forma anonima, per garantire la massima libertà di espressione al compilatore.

Le domande dirette agli utenti sono state distribuite in gruppi omogenei per tematica, e precisamente:

- accesso al servizio/preferenze di lettura e acquisizione volumi;
- supporto degli operatori/facilità nella ricerca del materiale;
- attività informativa: newsletter circa iniziative della Biblioteca e di tutto il territorio comunale.

## MODALITA' DI DISTRIBUZIONE

Il questionario è stato proposto agli utenti con varie modalità:

- in formato cartaceo presso la Biblioteca comunale e la sede municipale di Rottofreno
- in formato digitale sul Sito Internet comunale
- in formato digitale tramite newsletter inviate dalla Biblioteca.

Sono stati restituiti n.80 questionari.

## ANALISI DEL QUESTIONARIO

Dall'analisi delle risposte maggiormente significative fornite degli utenti emerge quanto segue:

I **RAGAZZI** (0-17 anni) sono in massima parte iscritti alla biblioteca dove si recano almeno 2 volte al mese, leggono in media n.1 libro al mese e prediligono il prestito bibliotecario rispetto all'acquisto.

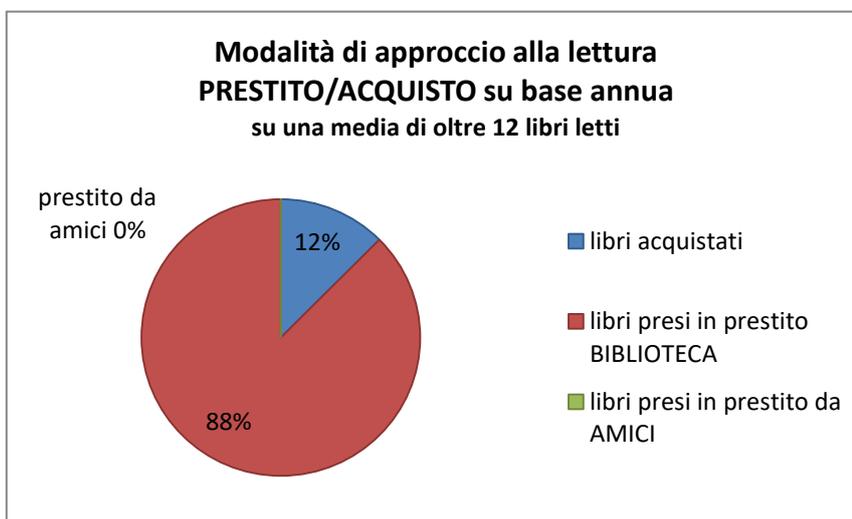
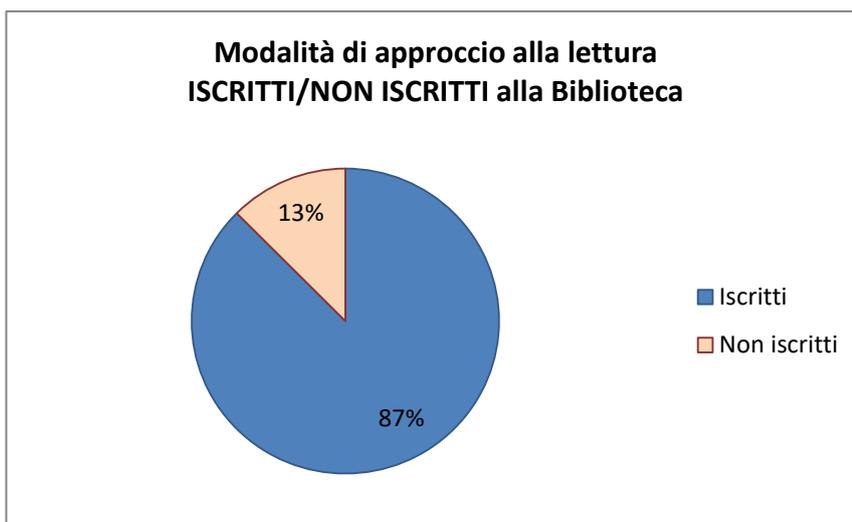
Giudicano buono/ottimo il supporto degli operatori e la facilità nella ricerca del materiale.

Giudicano buono/ottimo il servizio di newsletter informativo.

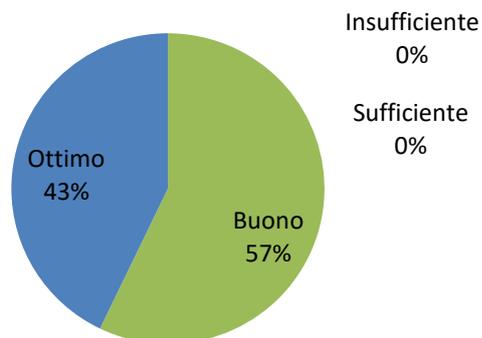
Giudicano in media buono l'orario di apertura al pubblico, alcuni lo ritengono invece insufficiente.

Non forniscono nuove proposte.

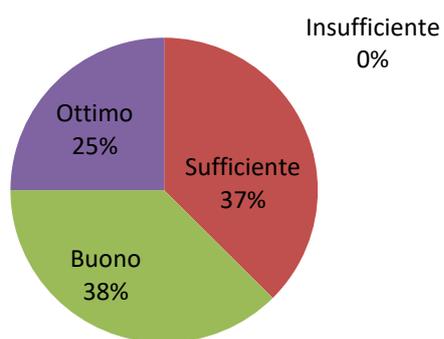
### Dati percentuali espressi in grafici



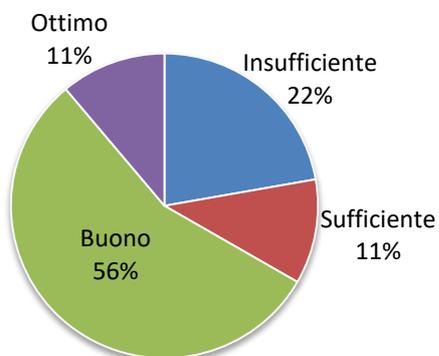
**Valutazione dei servizi bibliotecari  
SUPPORTO DEGLI OPERATORI/BIBLIOTECARI**



**Valutazione dei servizi bibliotecari  
SERVIZIO INFORMATIVO MAIL**



**Valutazioni dei servizi bibliotecari  
ORARIO DI APERTURA**



Gli **ADULTI** sono quasi totalmente iscritti alla biblioteca dove si recano più volte al mese, leggono in media n.2 libri al mese e prediligono il prestito bibliotecario rispetto all'acquisto (anche il dato relativo all'acquisto di libri è comunque elevato).

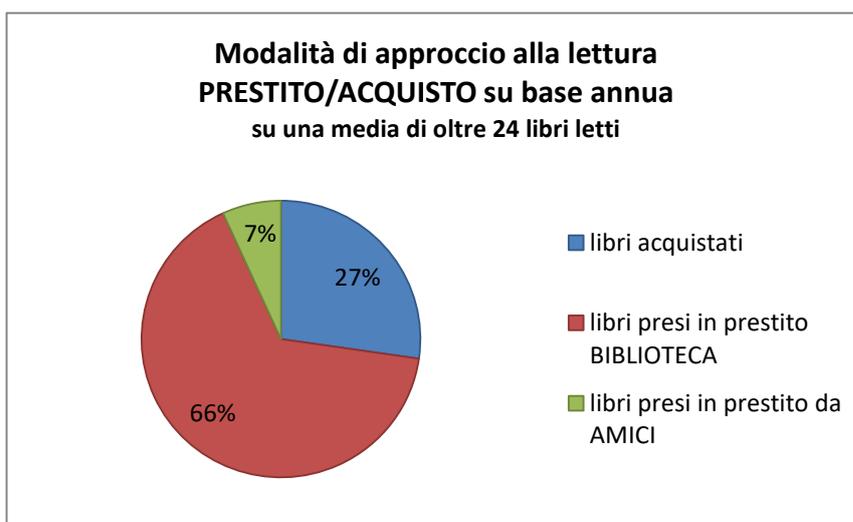
Giudicano ottimo/buono il supporto degli operatori e buona la facilità nella ricerca del materiale.

Giudicano ottimo il servizio di newsletter informativo.

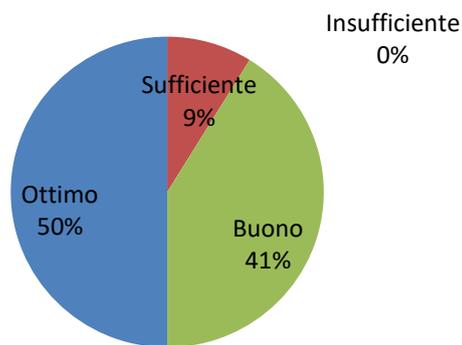
Giudicano in media buono l'orario di apertura al pubblico, una percentuale significativa (studenti scuole medie superiori e universitari) lo ritiene invece insufficiente.

Forniscono nuove proposte fra le quali: aperture serali, maggiori aperture pomeridiane, postazione Internet, wi-fi, area studio separata e silenziosa.

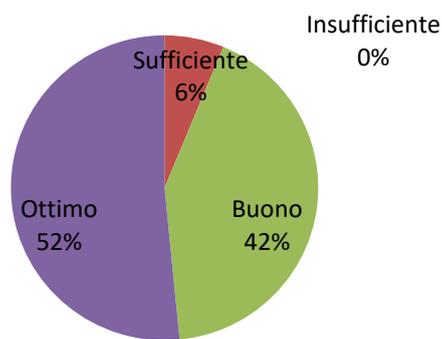
### Dati percentuali espressi in grafici



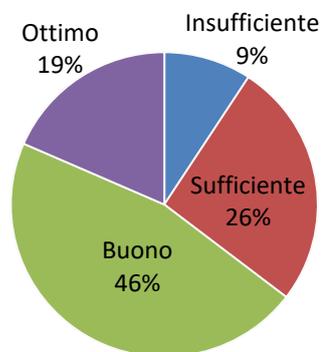
**Valutazione dei servizi bibliotecari  
SUPPORTO DEGLI OPERATORI/BIBLIOTECARI**



**Valutazione dei servizi bibliotecari  
SERVIZIO INFORMATIVO MAIL**



**Valutazioni dei servizi bibliotecari  
ORARIO DI APERTURA**



## **SPAZIO PER NUOVE PROPOSTE E OSSERVAZIONI**

Al termine del questionario è stato previsto un apposito spazio dove gli utenti potevano segnalare nuove proposte ed anche esprimere critiche, giudizi, opinioni ed ulteriori valutazioni circa i servizi offerti.

Mentre la fascia Ragazzi (0-17) non ha espresso alcuna proposta o giudizio, oltre il 60% della fascia Adulti (da 18 anni in poi) ha approfittato di questa possibilità formulando alcune richieste (aperture serali, maggiori aperture pomeridiane, postazione Internet, wi-fi, area studio separata e silenziosa).

Nella fascia rappresentativa degli studenti di scuola media superiore e università emerge la richiesta di maggiori orari di apertura.

Lo stesso dato è rilevabile in relazione alle risposte fornite alla domanda circa l'orario di apertura al pubblico.

## **CONCLUSIONI**

In merito alle modalità di ricezione e consegna si osserva che la maggioranza dei questionari restituiti è stata prelevata in formato cartaceo presso la Biblioteca comunale e resa nello stesso luogo. Questo dato conferma che il rapporto diretto con l'utenza riveste ancora notevole importanza pur esistendo la possibilità di utilizzare altre modalità di tipo digitale.

Sostanzialmente si evince l'efficacia della proposta verbale di compilazione del questionario supportata dall'esplicita richiesta di contribuire alla valutazione e al miglioramento dei servizi offerti.

La responsabilizzazione in tal senso è stata evidente in quanto molti utenti hanno prelevato il questionario cartaceo per poi restituirlo successivamente, probabilmente per avere modo di effettuare una compilazione ragionata.

L'analisi realizzata ha mostrato risultati complessivamente molto positivi, attestati su livelli di gradimento elevati. Come si può notare dalla lettura dei grafici gli iscritti alla biblioteca si recano in loco più volte al mese, leggono in media n.1/2 libri al mese (nella fascia ADULTI è rilevante anche il dato "più di 2 libri al mese") e prediligono il prestito bibliotecario rispetto all'acquisto.

Il supporto degli operatori e la facilità nella ricerca del materiale è giudicato fra buono e ottimo.

Il servizio informativo di newsletter è giudicato in maggioranza ottimo.

In generale la maggior parte degli utenti utilizza il servizio per accedere al prestito bibliotecario e una percentuale significativa di studenti di scuole medie inferiori e superiori nonché università utilizza il servizio per studio/ricerca e, come sopra indicato, gradirebbe che l'orario di apertura al pubblico fosse ampliato per potersi recare in loco tutti i pomeriggi.

Gli eventi di promozione alla lettura per bambini "Nati per leggere" e "Fiabe animate" svolti presso la biblioteca sono conosciuti e giudicati fra buono e ottimo.

Concludendo si può affermare che i risultati dell'analisi effettuata sulle risposte rese, gratifica il lavoro svolto nel servizio dove, nel corso degli anni, si è assistito ad un incremento costante sia del numero degli utenti sia delle fasce d'età degli stessi che si sono ampliate coinvolgendo lettori da 0 a 6 anni e da 75 ad oltre 80 anni (questi ultimi spesso reperiscono i libri tramite parenti anch'essi iscritti alla biblioteca).

Il Servizio si adopererà per formulare possibili soluzioni organizzative che consentano di accogliere le proposte segnalate, compatibilmente con le risorse assegnate al Settore.



# COMUNE DI ROTTOFRENO

## Provincia di Piacenza



Customer Satisfaction 2018

### Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza relativamente ai servizi forniti dalla Biblioteca Comunale

Gentile lettore/utente,

con questo breve questionario, l'Amministrazione comunale desidera conoscere il parere dei cittadini riguardo ai servizi offerti dalla Biblioteca Comunale.

Il tuo contributo sarà fondamentale per migliorare il nostro lavoro e per rispondere maggiormente alle tue esigenze.

Il questionario è anonimo, perciò sono garantiti la tutela dei tuoi dati e l'utilizzo delle informazioni fornite al fine esclusivo di stilare una statistica sul gradimento del servizio offerto.

#### INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

<b>Età:</b> .....	<b>titolo di studio:</b> licenza elementare	<input type="checkbox"/>
<b> sesso:</b> F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	licenza media	<input type="checkbox"/>
<b>professione:</b> .....	diploma	<input type="checkbox"/>
	laurea	<input type="checkbox"/>

Quanti libri leggi in media al mese?

- nessuno
- 1
- 2
- più di 2

Quanti libri acquisti mediamente in un anno?

- nessuno
- meno di 6
- tra 6 e 10
- più di 10

Preferisci comprare libri o prenderli in prestito?  
(ANCHE più di 1 risposta)

- prenderli in prestito in biblioteca
- comprarli
- prenderli in prestito da amici

Quanti libri prendi in prestito in Biblioteca in un anno ?

- nessuno
- meno di 6
- tra 6 e 10
- più di 10

## PARERI SUI SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA DEL COMUNE DI ROTTOFRENO

Sei iscritta/o alla Biblioteca comunale?

- Sì
- No

### SOLO PER CHI NON E' ISCRITTO ALLA BIBLIOTECA

Per quale motivo non frequenti la Biblioteca comunale? (ANCHE più di 1 risposta)

- non ci sono libri che mi interessano
- preferisco comprare libri piuttosto che prenderli in prestito
- i locali della biblioteca non mi piacciono
- non c'è uno spazio adeguato per la lettura
- altro.....

### SOLO PER CHI E' ISCRITTO ALLA BIBLIOTECA

Con quale frequenza ti rechi in Biblioteca?

- tutti i giorni
- qualche volta alla settimana
- qualche volta al mese
- qualche volta all'anno

Per quale motivo frequenti la Biblioteca? (ANCHE più di 1 risposta)

- prestito libri
- studio/ricerca
- partecipazione ad eventi

Come valuti l'orario di apertura della Biblioteca?

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimale

Come valuti la facilità di trovare il materiale cercato?

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

Come valuti il supporto fornito dagli operatori della Biblioteca?

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

**Quali libri vorresti trovare in maggior quantità in Biblioteca? (ANCHE più di 1 risposta)**

- libri in lingua originale
- poesia
- libri per bambini
- manuali
- romanzi
- noir / gialli
- classici
- nuove uscite
- altro.....

**Come valuti il sistema di comunicazione con l'utenza adottato dalla Biblioteca (invio mail)?**

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo
- altro.....

**Conosci le iniziative "Nati per leggere" e "Domenica in Biblioteca-Fiabe Animate" realizzate presso la Biblioteca Comunale?**

- no, non le conosco
- sì, ho partecipato e le ritengo
  - insufficienti
  - sufficienti
  - buone
  - ottime
- Altro.....

**Saresti interessata/o alla partecipazione ad un gruppo di lettura presso la Biblioteca?    SÌ     NO**

**Desideri fare qualche nuova proposta?.....**

.....

Il questionario può essere consegnato alla Biblioteca Comunale con sede a San Nicolò in Via Alighieri o inviato con posta elettronica a: [biblio.rottofreno@sintranet.it](mailto:biblio.rottofreno@sintranet.it)

Nessun dato personale sarà visualizzato o conservato. I questionari inoltrati via mail saranno stampati e subito cancellati dai dispositivi informatici, i questionari cartacei consegnati alla Biblioteca potranno essere introdotti personalmente in apposita cassetta chiusa. Ricordiamo che il questionario è anonimo e che le risposte pervenute saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici e per migliorare i servizi.

**Grazie per la gentile e preziosa collaborazione**