



COMUNE di
SAN COLOMBANO AL LAMBRO
"BORGIO INSIGNE" (Titolo Araldico)
Provincia di MILANO



Indagine di Customer Satisfaction

sulla Biblioteca Comunale

Presentazione dei risultati

Sintesi

INDICE

- PREMESSA pag. 3
- OBIETTIVI DELL'INDAGINE pag. 4
- GLI UTENTI INTERVISTATI pag. 5
- I RISULTATI DELL'INDAGINE pag.11

- CONCLUSIONI pag. 21

PREMESSA

Le presenti note rappresentano le risultanze dell'indagine condotta nel periodo ottobre/novembre 2005 su un campione di 97 utenti della Biblioteca Comunale di San Colombano al Lambro.

Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso un questionario autocompilato.

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

- Verificare la percezione del livello qualitativo dei servizi attualmente forniti dalla Biblioteca Comunale
- Definire il grado di soddisfazione degli utenti
- Verificare la funzionalità della struttura attuale
- Cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento, concretamente percorribili e verificabili

GLI UTENTI

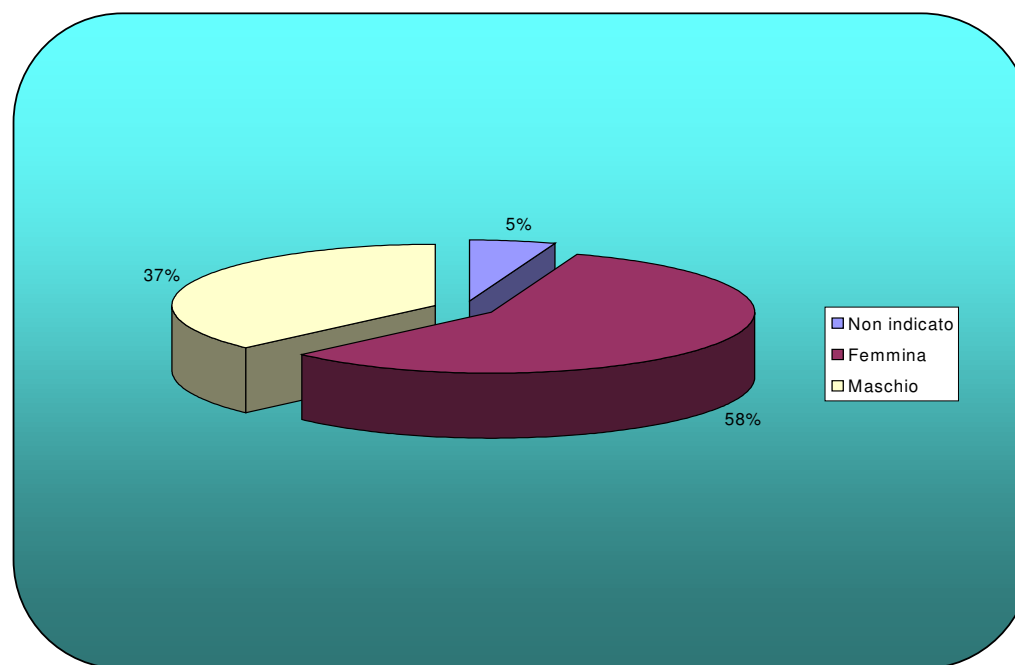
GLI UTENTI: IL CAMPIONE

Il campione (97 questionari) risulta così caratterizzato:

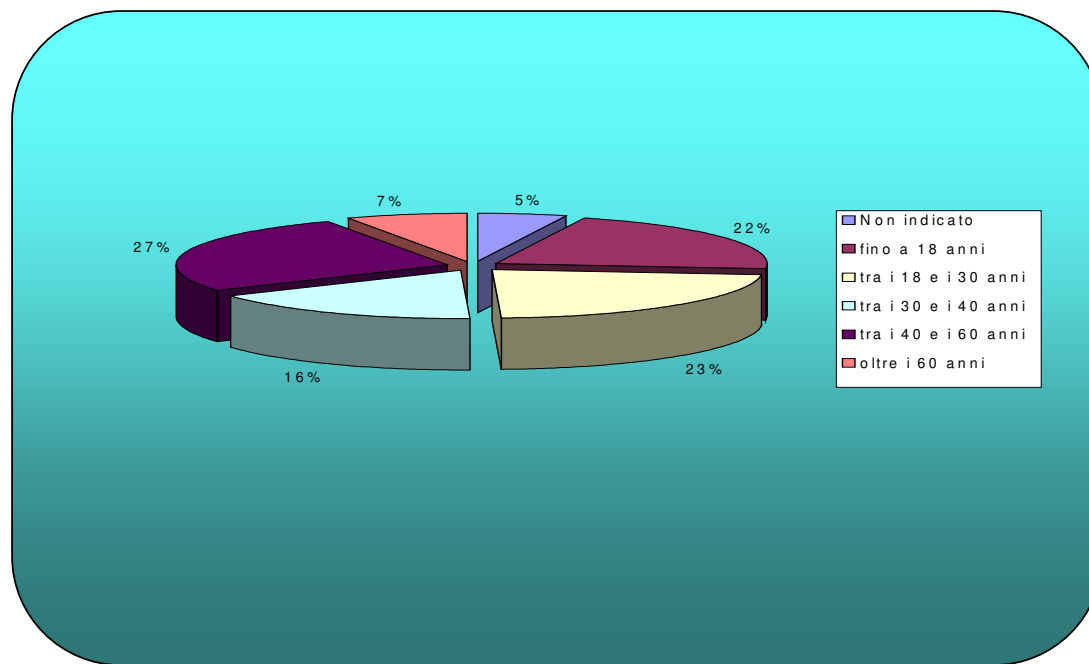
- Sesso maschile 58%
- Sesso femminile 37%
- Non dichiarato 5%
- Età compresa:

fino a 18 anni	22%
tra 18 e 30 anni	23%
tra 30 e 40 anni	16%
tra 40 e 60 anni	27%
maggiori di 60 anni	7%
non indicato	5%

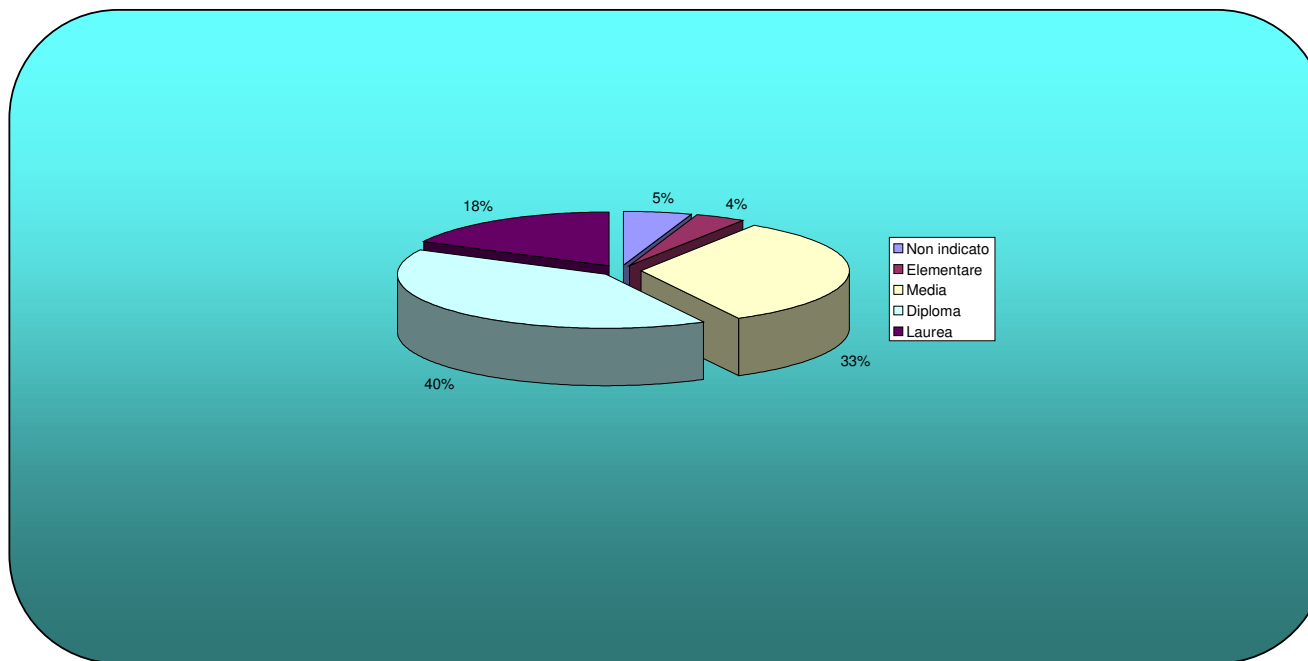
La distribuzione percentuale per sesso



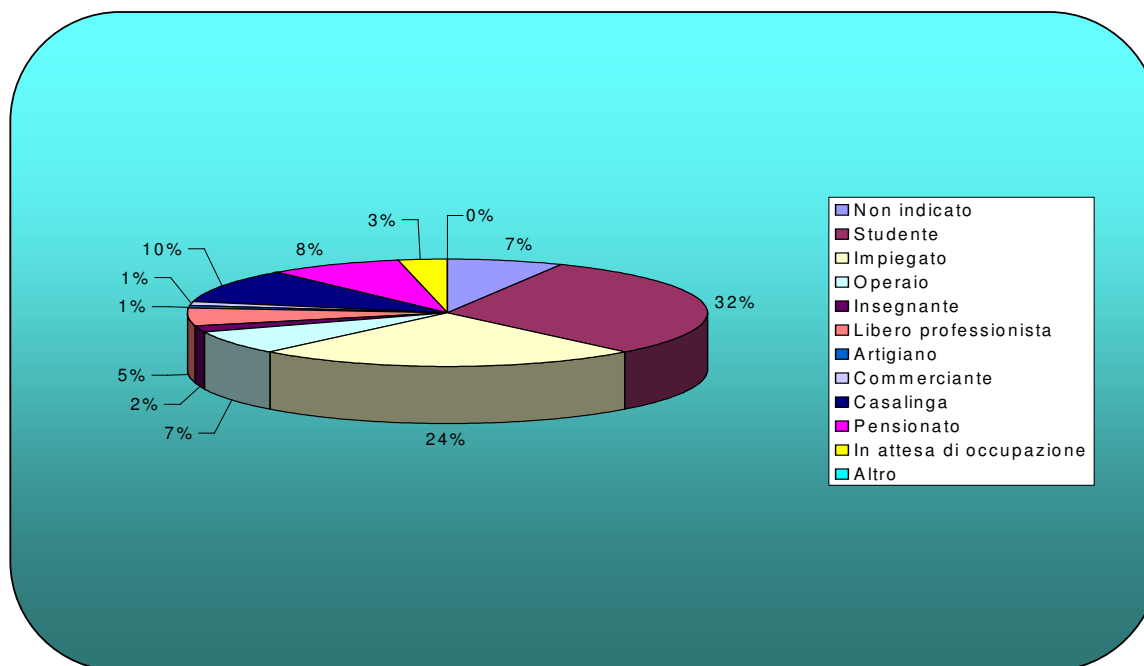
La distribuzione percentuale per età



La distribuzione percentuale per istruzione



La distribuzione percentuale per professione



I RISULTATI DELL'INDAGINE

Si è scelto di indagare la qualità del servizio offerto secondo le sottoindicate quattro dimensioni:

- 1- Dimensione tecnica (tutti i fattori che costituiscono il contenuto intrinseco del servizio erogato);
- 2- Dimensione relazionale (tutti i fattori che riguardano la gestione della relazione);
- 3- Dimensione ambientale (tutti i fattori relativi all'ambiente: adeguatezza struttura, pulizia locali, ecc.);
- 4- Dimensione organizzativa (tutti i fattori che riguardano l'aspetto organizzativo del servizio: orari apertura, informazioni, ecc);

Il questionario utilizzato si compone di tre macroaree :

- la prima di carattere conoscitivo finalizzata ad una migliore conoscenza dell'utenza;
- la seconda composta da n° 16 domande a risposta chiusa (tecnico-relazionale, organizzativa ed ambientale) e termina con una domanda di giudizio globale sul servizio ricevuto oltre ad un adeguato spazio per i suggerimenti;
- l'ultima sezione è dedicata alla raccolta dei dati anagrafici dell'utenza (sesso, età, istruzione, professione e nazionalità) che consente una migliore stratificazione del campione.

E' stata usata una scala di valutazione di tipo "semantico" con un punteggio da assegnare compreso tra 1 (per niente soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto).

Gli indicatori ottenuti sono rappresentati nei grafici/tabelle che seguono. Nessun indicatore è stato valutato *negativamente* e la valutazione media del campione intervistato è stata positiva per tutti gli indicatori esaminati, evidenziando (confermato come vedremo dall'indicatore di soddisfazione globale) *un buon grado di soddisfazione per il servizio offerto.*

Tabella 1 – Voto medio per indicatore

	Media Finale di tutte le domande	3,74
1	Competenza personale	4,20
2	Assistenza – consulenza fornita	4,22
3	Completezza dotazione libraria	3,36
4	Durata prestito	3,78
5	Tempi attesa prestito	3,66
6	Possibilità di suggerire acquisti	3,68
7	Chiarezza segnaletica scaffali	3,31
8	Ordine scaffali	3,71
9	Conservazione volumi	3,69
10	Cortesia personale	4,72
11	Disponibilità personale	4,51
12	Orari di apertura	3,40
13	Segnaletica esterna	3,40
14	Adeguatezza struttura	3,37
15	Pulizia locali	3,66
16	Spazi per attività in sede	3,09
17	Giudizio globale di soddisfazione	3,73

Indice di soddisfazione per indicatore

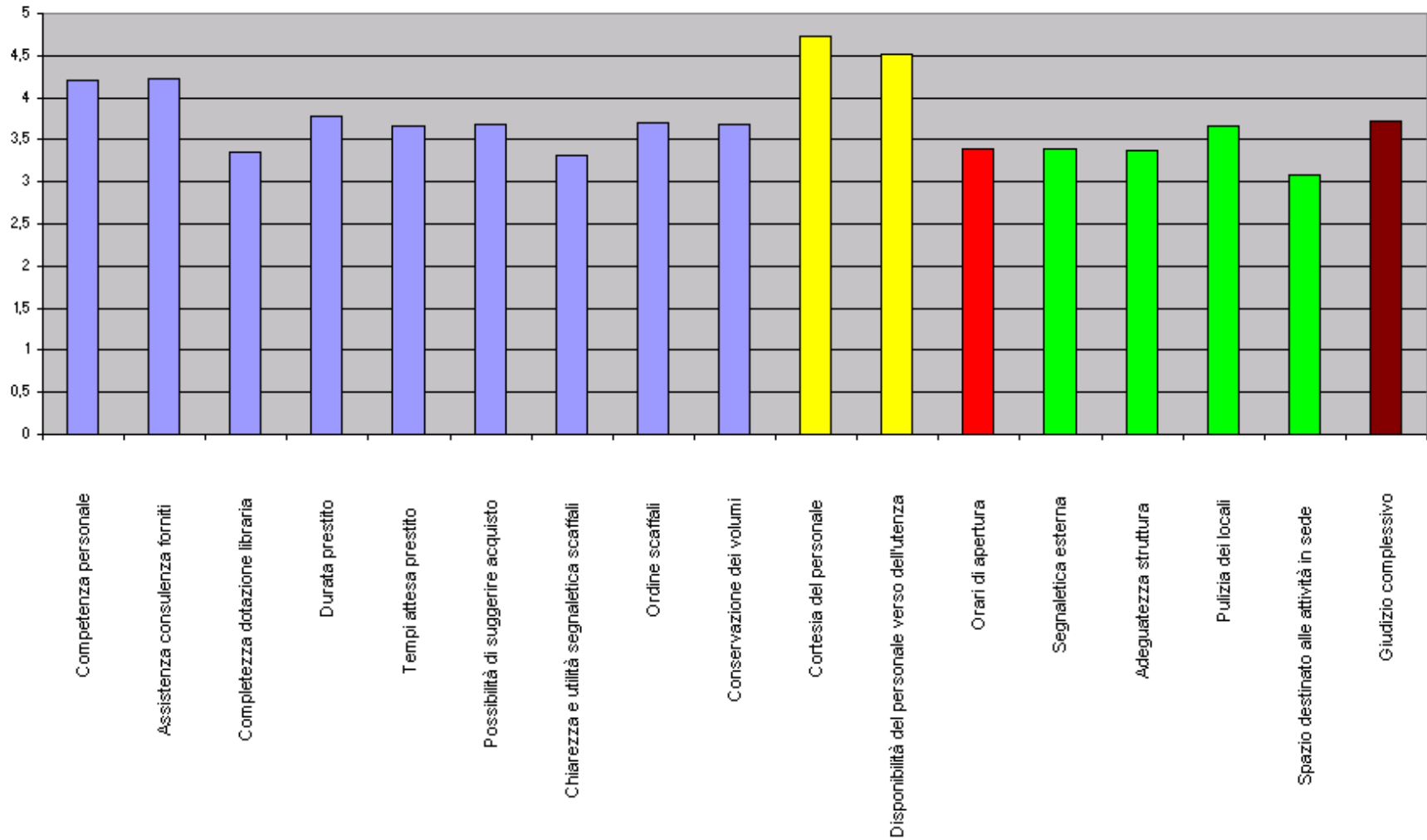
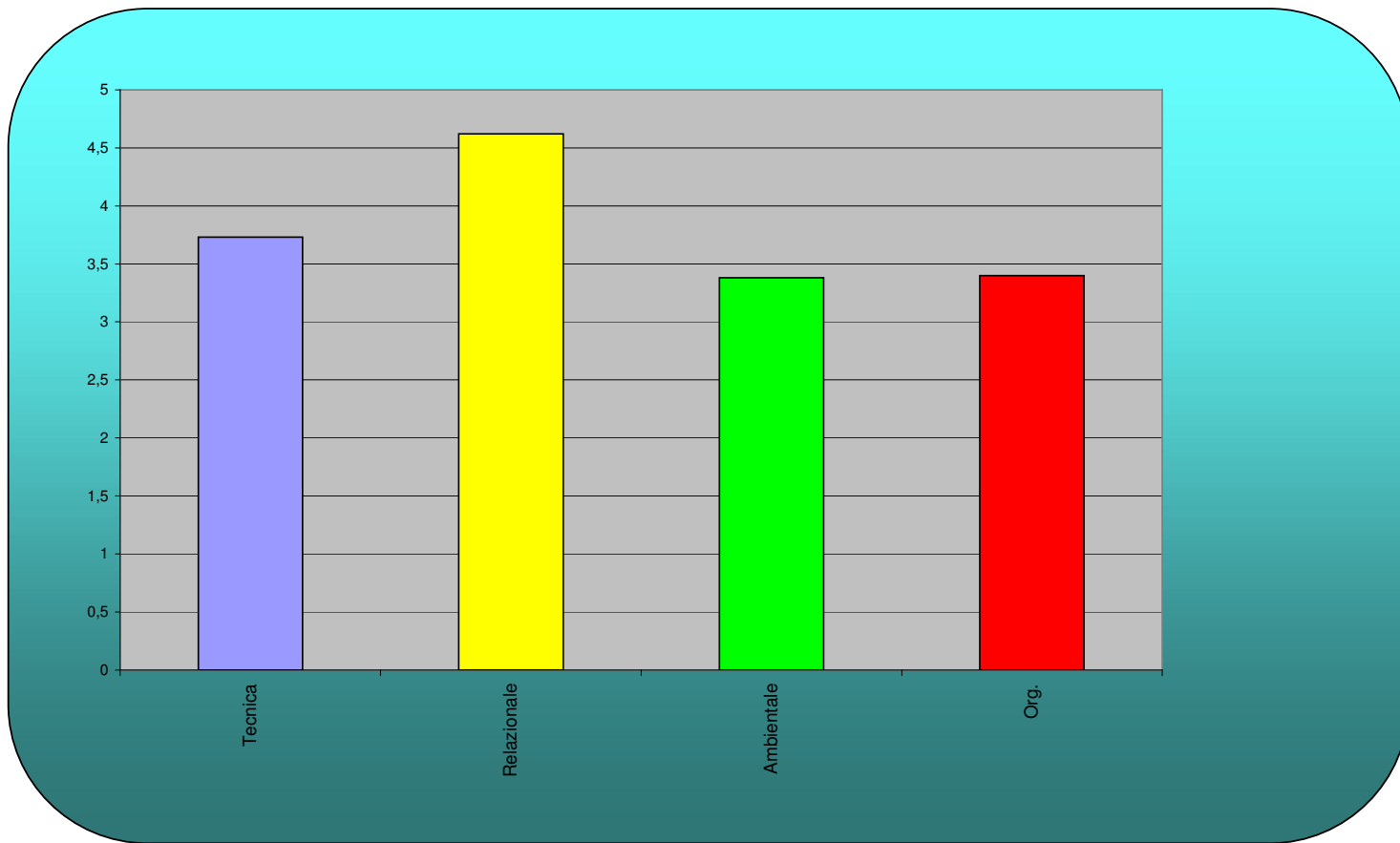


Tabella 2 – Voto medio per ambiti di intervento

Tabella delle medie degli ambiti di intervento	
Media finale di tutte le domande	3,74
Dimensione Tecnica	3,73
Dimensione Relazionale	4,62
Dimensione Ambientale	3,38
Dimensione Organizzativa	3,40

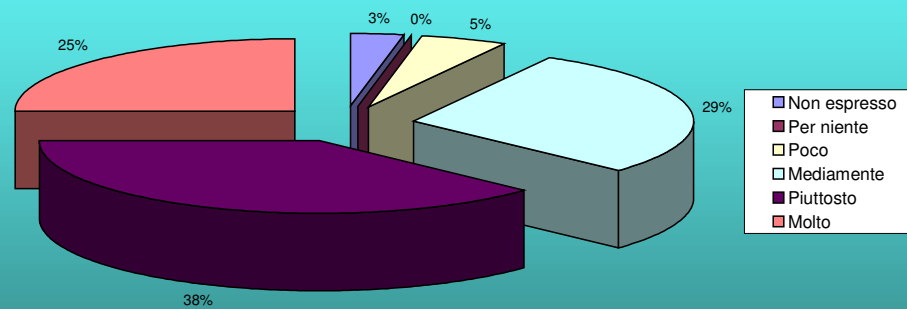
Voto medio sulle 4 dimensioni



IL GIUDIZIO GLOBALE

- ❑ La media della valutazione complessiva del servizio in una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto) si posiziona su **3,73** tale giudizio è da considerarsi *positivo*.
- ❑ Il valore più ricorrente è infatti 4 (37 risposte, il 38% del campione) segue:
 - il valore 3 con 28 risposte, il 29 % del campione
 - il valore 5 con 24 risposte, il 25 % del campione
 - il valore 2 con 5 risposte, il 5 % del campione
 - il valore 1 con nessuna risposta
 - non espresso con 3 risposte, il 3 % del campione

GRAFICO DEL GIUDIZIO GLOBALE



CONCLUSIONI

- ❑ Il risultati che scaturiscono dall'indagine condotta fotografano un servizio in “buona salute”.
- ❑ La valutazione più positiva riguarda gli aspetti della dimensione relazionale : la *cortesìa* e la *disponibilità del personale* al primo posto, seguito dalla *competenza* e dall'*assistenza* fornite dallo stesso.
- ❑ Qualche criticità, invece si riscontra su aspetti relativi all'ambiente fisico (*spazi riservati alle attività in sede, adeguatezza della struttura*)