

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2008
SERVIZIO CULTURA E SPORT MUNICIPALITA' DI FAVARO VENETO
BIBLIOTECA MUNICIPALE

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dalla [biblioteca della Municipalità di Favaro Veneto](#)

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati **226** questionari, per cui la rilevazione [può essere considerata statisticamente valida](#), essendo il margine di errore del **6,00%** ($\leq 6\%$) rispetto all'utenza indicata dal servizio (1.200). Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

GIUDIZIO COMPLESSIVO: in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: **8,16** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I), ed una media di **8,39** per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo. Tale risultato sottolinea come l'immagine complessiva nell'utenza della biblioteca della Municipalità sia leggermente superiore rispetto al giudizio sui singoli fattori della qualità.

CONFRONTO TEMPORALE: : Non esistono precedenti rilevazioni di customer satisfaction

PUNTI DI FORZA: Tra gli aspetti del servizio, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti la cortesìa degli operatori (con un voto medio di **8,81**), accessibilità ai locali della biblioteca (**8,64**) e capacità degli operatori di risolvere problematiche dell'utenza (**8,50**).

PUNTI CRITICI: Dalle risposte degli utenti non sono emerse criticità. Il picco più basso si è registrato nelle domanda relativa alla dotazione libraria (con un voto medio di **7,27**).

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO: Tra le possibili iniziative di miglioramento indicate nel questionario quelle che hanno ottenuto il maggior gradimento da parte degli utenti sono state: attività culturali in biblioteca ed aumentare il numero delle postazioni Internet, per cui si procederà a elaborare proposte di miglioramento e, in particolare, l'incremento di attività culturali in biblioteca (conferenze, incontri con gli autori, letture per bambini, altre iniziative culturali) e l'attivazione di un'altra postazione internet, previa verifica tecnica. Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti si procederà a integrare la dotazione libraria con l'acquisto di almeno 100 volumi e ad attivare le procedure per organizzare l'apertura al pubblico in orario continuato della biblioteca senza chiusura nell'orario del pasto.

Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE