

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - 2007
CULTURA E SPORT (BIBLIOTECHE MUNICIPALI) MUNICIPALITA' DI MESTRE CARPENEDO

OGGETTO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione sono state valutate le prestazioni erogate nell'ambito delle biblioteche: **Biblioteca n. 11 Carpenedo-Bissuola, Biblioteca n. 12 Terraglio, Biblioteca n. 13 Viale San Marco e Biblioteca n. 15 Via Dante nel territorio della Municipalità di Mestre.**

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: Sulla base dei dati storici nel periodo, è stato valutato un campione complessivo di 2.902 utenti, così suddivisi: 868 utenti per la biblioteca n. 11- Bissuola-Carpenedo, 170 per la biblioteca n. 12 - Terraglio, 261 per la biblioteca n. 13 - San Marco e 1.603 per la biblioteca n. 15 di Via Dante. Dai dati elaborati risultano compilati **659** questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, con un margine di errore del **3,43%** rispetto all'utenza indicata dal servizio. Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto complessivamente un campione significativo di utenza del servizio.

Per ogni singola sede, invece, sono stati compilati: **201** presso la biblioteca 11 Carpenedo Bissuola, **108** presso la biblioteca 12 Terraglio, **133** presso la biblioteca 13 Viale San Marco, **217** presso la biblioteca 15 Via Dante. Per ogni singola biblioteca, quindi, l'indagine non ha consentito di raggiungere un sufficiente livello di significatività, essendo il margine di errore tollerabile superiore al 6%, per la biblioteca 11 Carpenedo Bissuola (**6,19%**), per la biblioteca 13 Viale San Marco (**6,09%**) e per la biblioteca 15 Via Dante (**6,32**). La biblioteca 12 Terraglio, invece, ha registrato un sufficiente livello di significatività con un margine di errore del **5,83%**.

GIUDIZIO COMPLESSIVO: in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: **7,99** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - **con un picco positivo ottenuto dalla biblioteca 15 Via Dante (8,47)** -ed una media di **8,35** per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo - **dove il voto più "basso" è stato ottenuto dalla biblioteca 11 Bissuola Carpenedo (7,30).** Tale risultato sottolinea come l'immagine complessiva nell'utenza del servizio sia nettamente migliore 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 cortesia degli operatori nei confronti dell'utenza (con voto medio dell'8,96), la capacità degli operatori di trovare una soluzione alle esigenze dell'utenza (8,55) e la capacità di far rispettare adeguatamente le normali regole di buon comportamento dell'utenza (8,36). Nello specifico **la biblioteca 15 Via Dante ha ottenuto il voto più alto in assoluto (9,35)** con la domanda relativa alla cortesia degli operatori.

PUNTI CRITICI: Complessivamente dalle risposte degli utenti non sono emerse particolari criticità essendo la valutazione media più bassa pari a 7,50, relativa agli orari di apertura. Tuttavia nello specifico si registrano particolari criticità per la biblioteca 11 Bissuola Carpenedo rispetto a: dotazione libraria (**voto 6,08**), modalità di accesso (**voto 6,77**), funzionalità dei locali (**voto 6,86**) e orari di apertura (**voto 6,90**).

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 l'invio di un bollettino informativo con novità (cartaceo/e-mail), l'organizzazione di attività culturali in biblioteca e l'aumento del numero di posti a sedere, per cui si procederà **a elaborare proposte di miglioramento tra cui, in primis, un foglio di informazione specifico per le Biblioteche della Municipalità (in formato cartaceo e pubblicato nel sito della Municipalità)**. Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti si sta già procedendo **1) all'implementazione delle dotazioni librarie per ciascuna Biblioteca, 2) all'organizzazione e realizzazione di attività culturali (spettacoli ed incontri letterari con Autori, incontri con le Scuole, letture per Bambini negli Ospedali, altro) con programma concordato e coordinato, che coinvolge tutte e quattro le Biblioteche della Municipalità e la loro Utenza, 3) alla programmazione di specifici incontri con l'Utenza di ciascuna Biblioteca (con cadenza annuale) per valutare proposte e/o indicazioni che ci dovessero pervenire.**

Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE