

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2008
SERVIZIO CULTURA E SPORT MUNICIPALITA' DI CHIRIGNAGO - ZELARINO
BIBLIOTECHE MUNICIPALI

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dalle due biblioteche della Municipalità di Chirignago – Zelarino: biblioteca di Chirignago – Gazzera e biblioteca di Zelarino.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati **407** questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del **4,21%** (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (1450). Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

Anche ogni singola biblioteca ha consentito di raggiungere un sufficiente livello di significatività, registrando un margine di errore del 5,54% (<6%) per la biblioteca di Chirignago – Gazzera e un margine di errore del 5,91% (<6%) per la biblioteca di Zelarino.

GIUDIZIO COMPLESSIVO: in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: **8,07** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - (Chirignago – Gazzera 7,68 ; Zelarino 8,38), ed una media di **8,39** per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo - (Chirignago – Gazzera 8,02 ; Zelarino 8,68). Tale risultato sottolinea come l'immagine complessiva nell'utenza delle biblioteche della Municipalità di Chirignago-Zelarino sia superiore rispetto al giudizio sui singoli fattori della qualità.

CONFRONTO TEMPORALE: : non essendo disponibili precedenti rilevazioni di customer satisfaction non si rende possibile il confronto con la rilevazione attuale.

PUNTI DI FORZA: Tra gli aspetti del servizio, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti la cortesìa degli operatori (con un voto medio di 8,89), capacità degli operatori di risolvere problematiche dell'utenza (8,62) e accessibilità ai locali della biblioteca (8,45).

PUNTI CRITICI: Dalle risposte degli utenti non sono emerse particolari criticità. Il picco più basso si è registrato nelle domande relative alla dotazione libraria (con un voto medio di 7,24), orario di apertura (7,51) e modalità di accesso ai servizi offerti (sportello, fax, telefono...) (7,57).

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 umentare informazioni presenti nel sito internet, per cui si procederà a elaborare proposte di miglioramento:

Attività culturali in biblioteca: sono in corso attività di presentazione libri e conferenze nella Biblioteca di Gazzera e si è propensi a coinvolgere nel futuro in questa direzione anche la Biblioteca di Zelarino;

Aumentare le informazioni presenti nel sito: vi è l'intenzione di rivedere la pagina, presente nel sito, relativa alle Biblioteche apportandovi modifiche che consentano una maggior chiarezza e quindi una migliore comprensione dell'informazione fornita

Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti si procederà a:

Dotazione libraria: si intende procedere con un utilizzo mirato dell'Acquisto Coordinato in particolare relativamente alla richiesta di maggiore attenzione alle novità librarie;

Orario di apertura: La Municipalità, all'interno di un generale intervento riorganizzativo delle biblioteche, intende farsi carico della criticità rilevata, pur nella consapevolezza delle difficoltà legate all'effettiva disponibilità di risorse umane;

Modalità di accesso ai servizi offerti: si formula l'ipotesi di separazione della zona prestito (e quindi dello sportello) dalle zone studio e lettura, intendendo così agevolare l'utente che si rivolge al personale dello sportello e unitamente assicurare il dovuto servizio a chi frequenta la Biblioteca per motivi di studio o di lettura.

Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE