

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2008
SERVIZIO CULTURA E SPORT MUNICIPALITA' DI VENEZIA – MURANO – BURANO
BIBLIOTECHE MUNICIPALI

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dalle cinque biblioteche della Municipalità di Venezia – Murano – Burano: biblioteca Castello, biblioteca S. Tomà, biblioteca Giudecca, biblioteca Murano e biblioteca Burano.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati **494** questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del **0,94%** (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (500). 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 1,91% (<6%) per la biblioteca di Castello, del **0%** (<6%) per biblioteca di S. Tomà, del **0%** (<6%) per biblioteca della Giudecca, del **4,73%** (<6%) per biblioteca di Murano e del **4,71%** (<6%) per biblioteca di Burano.

GIUDIZIO COMPLESSIVO: in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: **8,45** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - (**Castello 8,10 – S. Tomà 8,48 – Giudecca 8,84 – Murano 8,94 – Burano 8,44**), ed una media di **8,77** per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo - (**Castello 8,36 – S. Tomà 8,91 – Giudecca 9,29 – Murano 9,12 – Burano 8,68**). Tale risultato sottolinea come l'immagine complessiva nell'utenza delle biblioteche della Municipalità sia leggermente superiore rispetto al giudizio sui singoli fattori della qualità.

CONFRONTO TEMPORALE: non vi sono rilevazioni precedenti con cui operare il confronto.

PUNTI DI FORZA: Tra gli aspetti del servizio, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti la cortesie degli operatori (con un voto medio di 9,33), capacità degli operatori di risolvere problematiche dell'utenza (8,97) e accessibilità ai locali della biblioteca (8,74). **E' intenzione, comunque, della scrivente Municipalità mantenere ed ottimizzare tali standard anche attraverso un percorso formativo mirato a potenziare il lavoro di gruppo e i rapporti interbibliotecari.**

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 7,51), Livello di comfort della biblioteca (illuminazione, servizi igienici, pulizie...) (**8,06**) e orario di apertura (**8,12**).

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 incontri con l'utenza per sondare esigenze, per cui si procederà a elaborare proposte di miglioramento quali: **organizzazione di incontri finalizzati al monitoraggio delle esigenze specifiche dell'utenza (previsto almeno n. 1 incontro per biblioteca nel 2009)**, nonché alla realizzazione di attività culturali (ad es. incontri tematici), con somministrazione finale di un breve questionario di gradimento. Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti si procederà all'aumento della dotazione libraria riguardo alla narrativa e alle novità per adulti, nonché alla formulazione di una nuova e diversa ipotesi di orario di apertura di uno o più servizi bibliotecari.

Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE