

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2008

SERVIZIO CULTURA E SPORT MUNICIPALITA' DI MARGHERA

- BIBLIOTECHE DI MARGHERA E MALCONTENTA -

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

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati **469** questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del **4,11%** (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (2250). 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 5,80% (<6%) per la biblioteca di Marghera e un margine di errore del 5,53% (<6%) per la biblioteca di Malcontenta.

GIUDIZIO COMPLESSIVO: in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: **8,52** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - (**Marghera 8,22 ; Malcontenta 8,85**), ed una media di **8,74** per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo - (**Marghera 8,53 ; Malcontenta 8,97**). Tale risultato sottolinea come l'immagine complessiva nell'utenza delle biblioteche della Municipalità di Marghera sia leggermente superiore rispetto al giudizio sui singoli fattori della qualità.

CONFRONTO TEMPORALE: : Da una precedente rilevazione effettuata nell'anno 2005 emerge (pur a distanza di tempo e con indicatori, parzialmente diversi) un raffronto migliorativo nella risposta dell'utenza delle due biblioteche della Municipalità. Aumento considerevole del numero delle risposte da un complessivo numero di 232 questionari nel 2005, si passa ai 469 questionari del 2008. Aumentano i voti medi ascrivibili alla cortesia degli operatori ed alla capacità di risolvere le problematiche poste dall'utenza, nonché l'accessibilità ai locali delle due strutture. Si confermano sostanzialmente i dati riguardanti "il grado di istruzione" e la ripartizione fra "uomini e donne". Confermato anche il rilievo riguardante l'orario di apertura che risultava ridotto nella rilevazione del 2005.

PUNTI DI FORZA: Tra gli aspetti del servizio, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti la cortesia degli operatori (con un voto medio di 9,12), capacità degli operatori di risolvere problematiche dell'utenza (8,93) e accessibilità ai locali della biblioteca (8,81).

PUNTI CRITICI: Dalle risposte degli utenti non sono emerse particolari criticità. Il picco più basso si è registrato nelle domande relative all'orario di apertura (con un voto medio di 8,02), modalità di accesso ai servizi offerti (sportello, fax, telefono...) (8,10) e dotazione libraria (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.

Per quanto riguarda l'attività culturale, accanto alle tradizionali iniziative riguardanti gli incontri con l'autore e relative presentazioni libri, si prevede un'articolata serie di incontri dedicati alla promozione alla lettura rivolti all'utenza più giovane frequentante le fasce di istruzione della scuola materna, elementare e media.

Per gli incontri con l'utenza per sondare esigenze di miglioramento, si intende elaborare un format di **"Desiderata"** da porre in uso presso le due biblioteche della Municipalità. La raccolta e l'elaborazione delle indicazioni espresse dall'utenza, ci permetterà, successivamente di predisporre ed organizzare iniziative ed incontri adeguati alle aspettative formulate.

Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE