

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2008

SERVIZIO CULTURA E SPORT MUNICIPALITA' DI LIDO e PELLESTRINA

BIBLIOTECHE MUNICIPALI

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dalle **due biblioteche della Municipalità di Lido e Pellestrina: biblioteca "Hugo Pratt" (Lido), biblioteca "Cagnaccio di S. Pietro" (Pellestrina)**

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati **247** questionari, per cui la rilevazione **può essere considerata statisticamente valida**, essendo il margine di errore del **2,68%** (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (300). Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

Anche la singola **biblioteca di Lido** ha consentito di raggiungere un sufficiente livello di significatività, **registrando un margine di errore del 0,00%** (<6%), **mentre la biblioteca di Pellestrina ha registrato un margine di errore del 13,47%** (>6%) non consentendo, così, di raggiungere un sufficiente livello di significatività.

GIUDIZIO COMPLESSIVO: in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: **8,78** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - (**Lido 8,92 ; Pellestrina 7,99**), ed una media di **9,18** per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo - (**Lido 9,33 ; Pellestrina 8,37**). 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 è possibile una comparazione con il servizio svolto negli anni precedenti poiché non sono state fatte 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 9,59), capacità degli operatori di risolvere problematiche dell'utenza (9,30) e capacità di far rispettare le normali regole di buon comportamento dell'utenza (9,17).

PUNTI CRITICI: Dalle risposte degli utenti non sono emerse particolari criticità. Il picco più basso si è registrato nelle domande relative all'accessibilità ai locali della biblioteca (barriere architettoniche ...) (**con un voto medio di 8,06**).

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 e dotare la biblioteca di ulteriori spazi, per cui si procederà a elaborare proposte di miglioramento quali:

la Direzione della Municipalità, attraverso il Servizio Cultura e l'Ufficio Progetti Speciali, intende avviare nel 2009 una serie di iniziative di carattere culturale/divulgativo sulla storia e le tradizioni delle isole del Lido e di Pellestrina, attraverso degli incontri a tema nelle biblioteche e visite guidate nei nuovi spazi allo scopo allestiti a Malamocco-Palazzo Pretorio ed a S. Pietro in Volta (Piccolo Museo della Laguna). Inoltre, in base alla positiva esperienza degli anni 2007-2008, intende proseguire con l'attività di laboratorio rivolta ai bambini per favorire/sviluppare la lettura.

Per quanto concerne l'implementazione del patrimonio librario, questa proseguirà come negli anni passati, tenendo conto delle indicazioni della stessa utenza.

E' intenzione della Direzione della Municipalità riavviare al più presto il servizio internet a disposizione dell'utenza, assumendo tutte quelle iniziative nei confronti della Venis affinché sblocchi la situazione, che vede coinvolte tutte le biblioteche comunali (intervento di protezione dalla navigazione nei siti a carattere pornografico).

Rispetto alle sedi, la stessa Direzione intende avviare nel corso del 2009 il progetto di ristrutturazione del piano terra della biblioteca H. Pratt, realizzando:

- **uno spazio di lettura/studio "autogestito" per gli utenti che studiano;**
- **uno spazio per piccole mostre e per conferenze a tema;**

- uno spazio da individuare per allestire la sezione musica, che consenta di implementare la consistente raccolta di dischi già presente nella biblioteca a seguito di una donazione.

Con lo stesso progetto viene previsto anche il rifacimento dell'impianto di illuminazione del primo piano nonché l'attivazione per tutto l'edificio di un impianto di climatizzazione.

Per quanto concerne la biblioteca Cagnaccio di S. Pietro, la medesima Direzione, in accordo con gli organi della Municipalità, sta valutando l'ipotesi di dotarla di una nuova sede (vedi es. all'interno dell' ex scuola C. Goldoni) in modo da correlarla con il Piccolo Museo della Laguna Sud. Ad ogni modo, anche se rimane nell'attuale sede, verranno avviati degli interventi atti a migliorarne gli spazi riservati all'utenza.

Allegati:

- 1.- QUESTIONARIO DI CUSTOMER;
- 2.- ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE