



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

BIBLIOTECA COMUNALE "Francesca Calvo"

CUSTOMER SATISFACTION

Dicembre 2015

Centro stampa comunale

Il Servizio Biblioteca, a distanza di due anni dall'ultima customer realizzata (anno 2013), ha deciso di ripetere l'indagine al fine di verificare nuovamente il grado di soddisfazione dell'utenza.

La rilevazione è stata fatta nel periodo dal 23/11/2015 al 12/12/2015, attraverso la somministrazione di questionari ad un campione significativo di utenti (sono stati raccolti 463 questionari).

Nelle pagine che seguono si espongono i risultati dell'analisi. Alla parte generale riguardante il totale del campione, segue l'analisi di confronto tra i dati di questa rilevazione e di quelle precedenti (2007, 2009 e 2013). Dal campione totale, sono stati altresì estrapolati i questionari dei rispondenti con meno di 25 anni, di quelli con più di 65 anni, di coloro che hanno dichiarato di trovare sempre o quasi quanto hanno cercato e, infine, dei frequentatori abituali (frequentazione giornaliera o settimanale).

I risultati ottenuti sono oggetto di report specifici, presenti nel documento in esame.

Dicembre 2015



Città di Alessandria

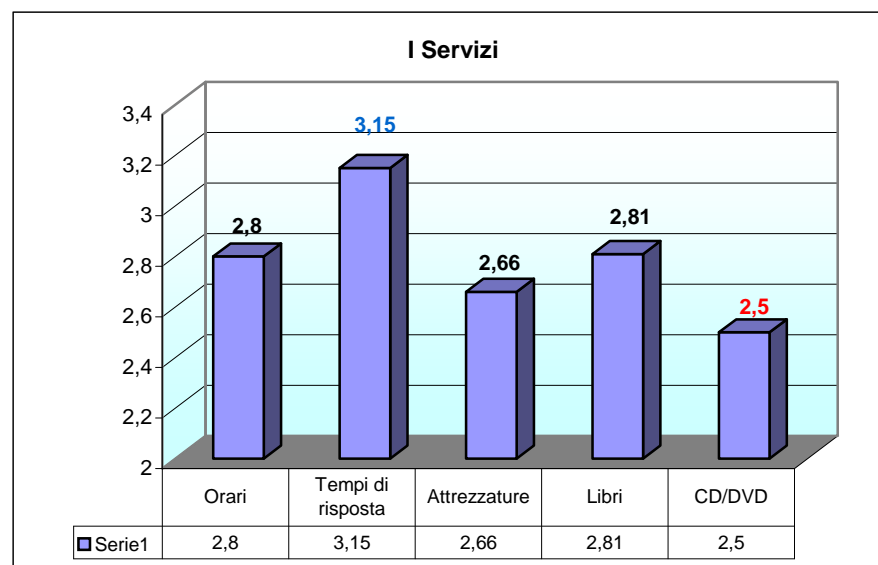
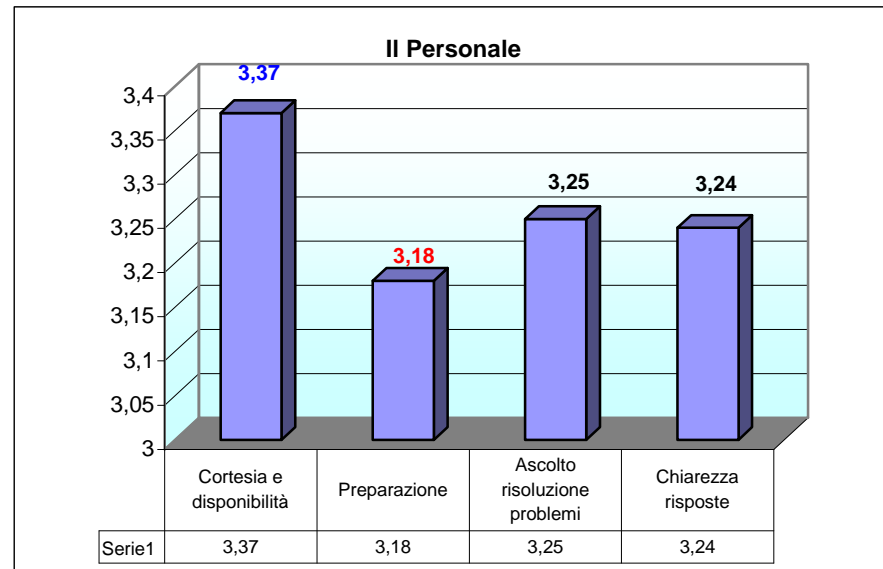
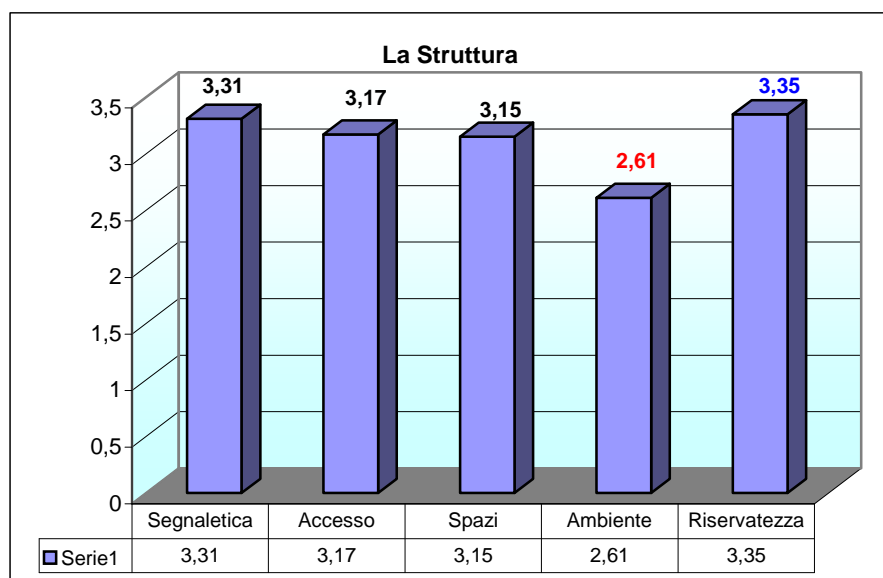
Servizio Controllo di Gestione e Qualità

BIBLIOTECA COMUNALE

CUSTOMER SATISFACTION

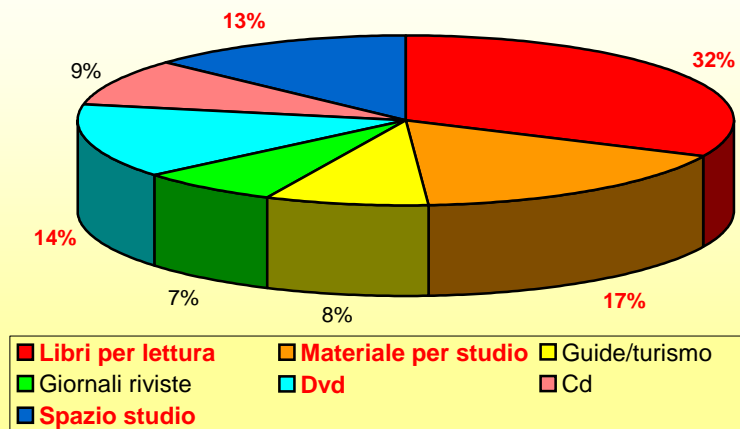
Analisi campione totale

Centro stampa comunale

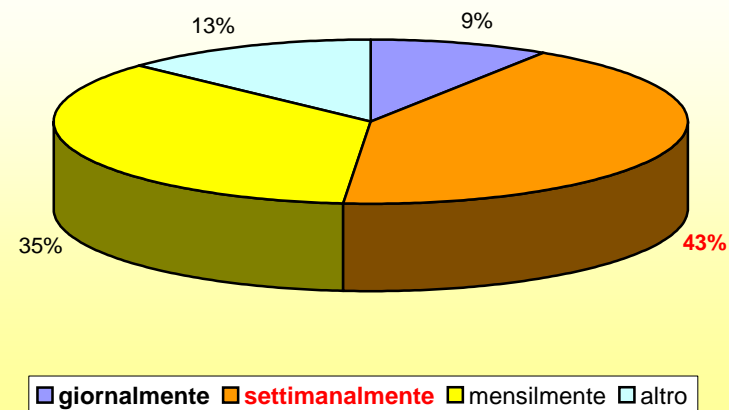


1 giudizio insufficiente
 2 giudizio sufficiente
 3 giudizio buono
 4 giudizio ottimo

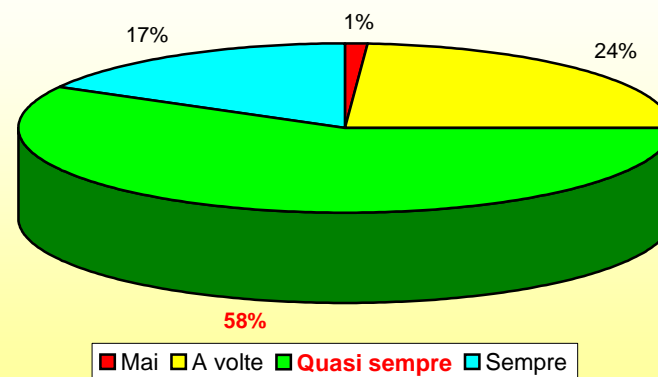
Che cosa ha cercato in biblioteca?



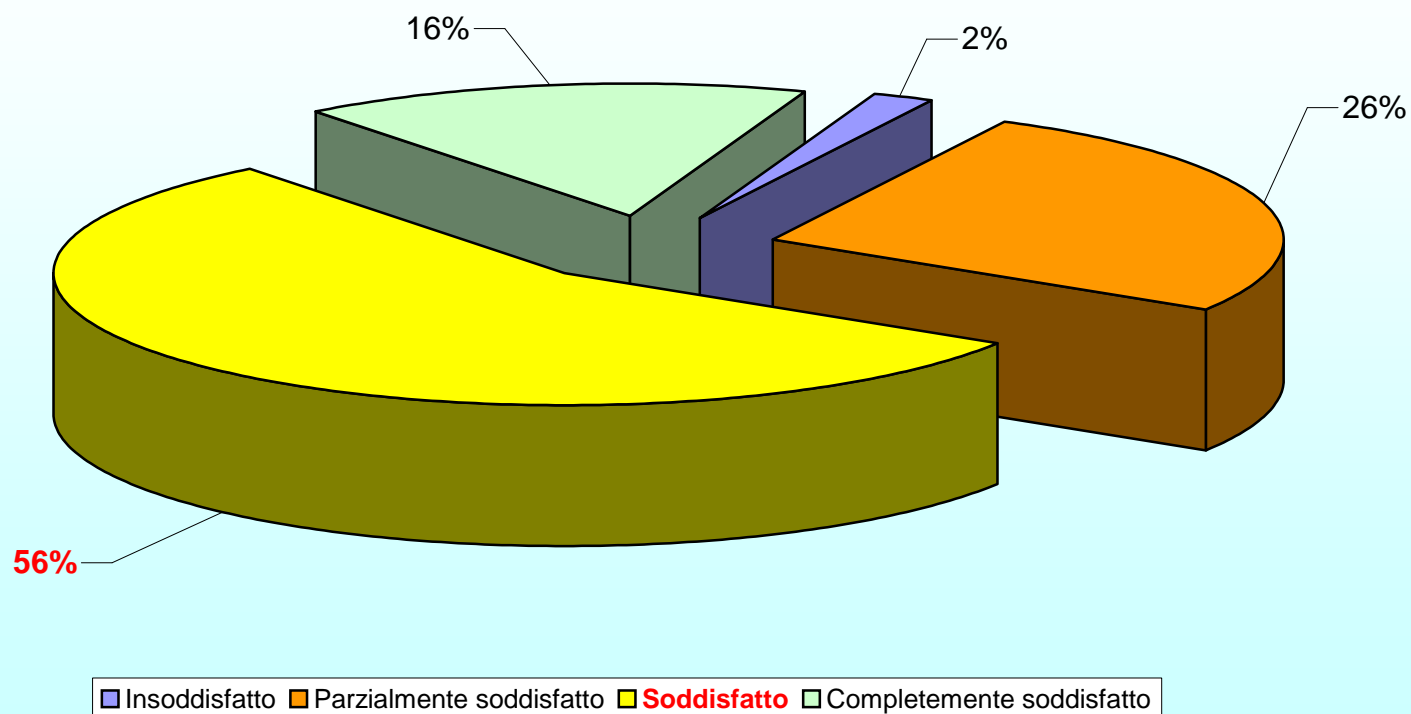
Con che frequenza si reca in biblioteca?



Ha trovato ciò che cercava?

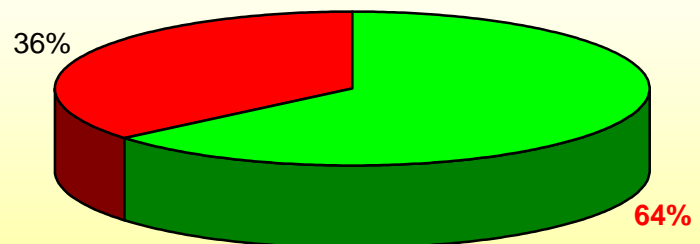


Nel complesso quanto è soddisfatto del servizio offerto dalla Biblioteca Civica al momento attuale?



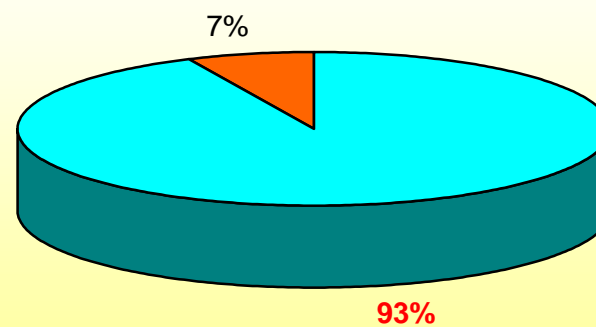
Il giudizio complessivo si attesta su un valore di 2,85, che, su una scala da 1 a 4, indica un giudizio prossimo al "soddisfatto"
Il 72% del campione dà un giudizio positivo sul funzionamento della Biblioteca Civica

Conosce la carta dei servizi della Biblioteca?



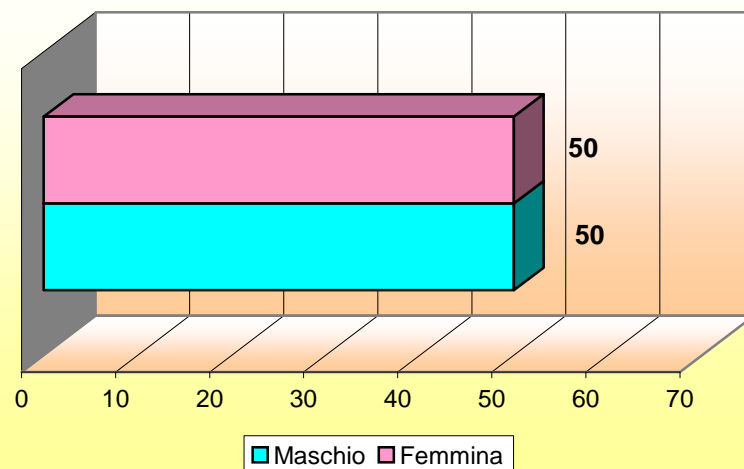
■ Si ■ No

Trova i contenuti della carta dei servizi utili al funzionamento della biblioteca?

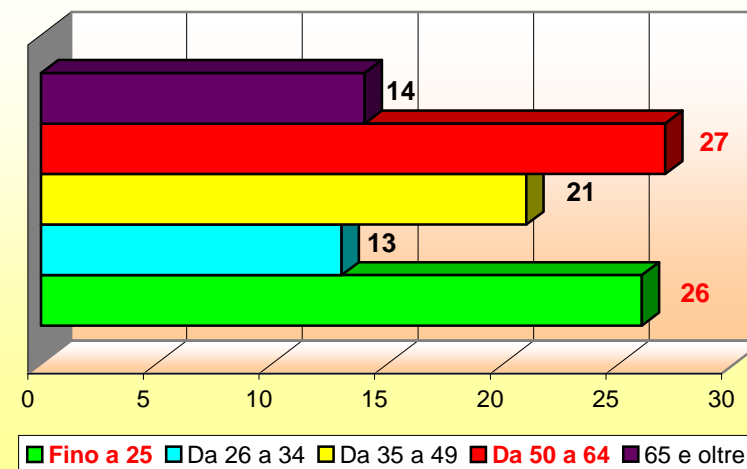


■ Utili ■ Non utili

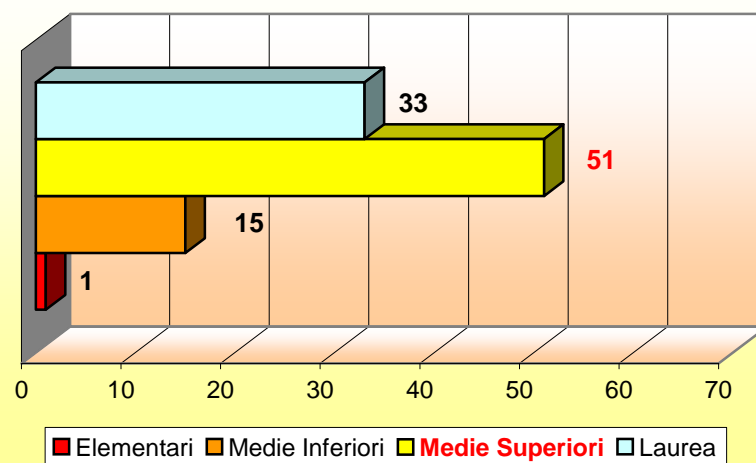
% Suddivisione del campione per genere



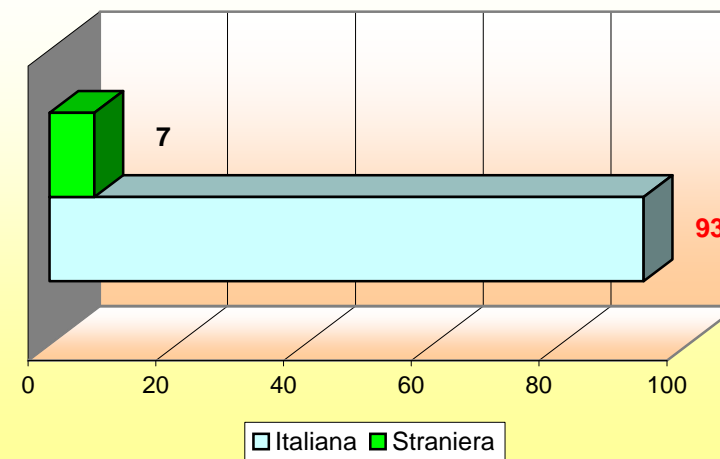
% Suddivisione del campione per età



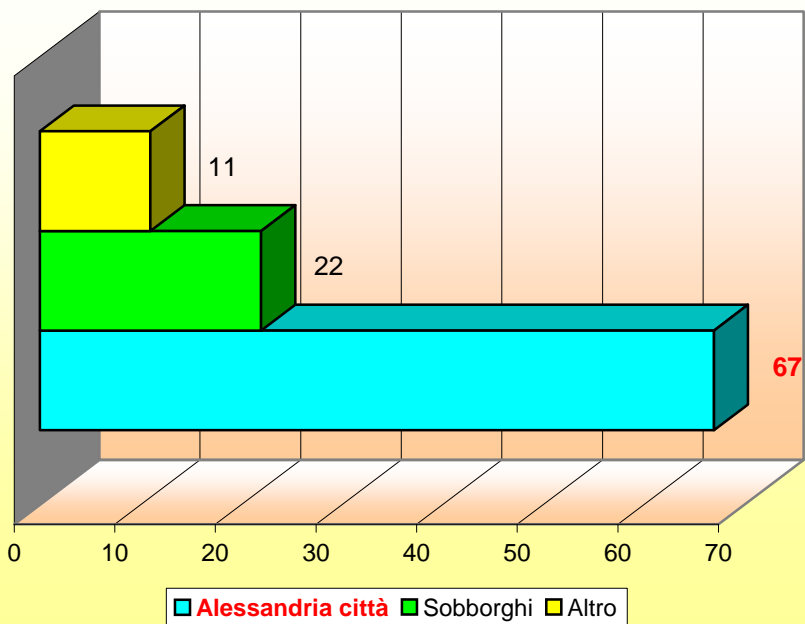
% Suddivisione del campione per titolo di studio



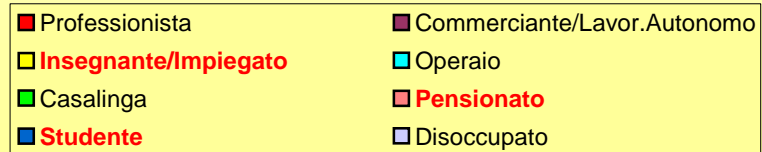
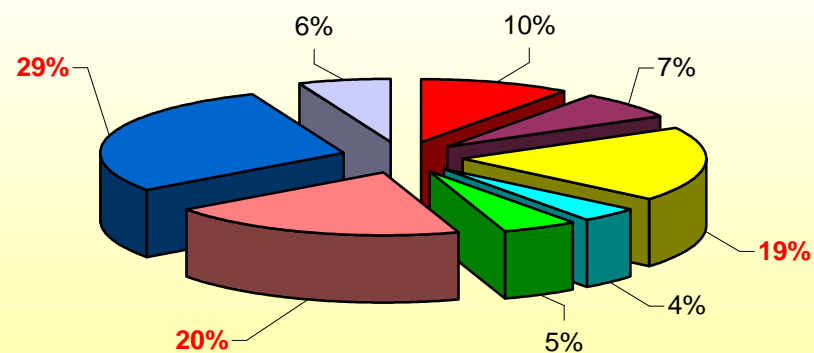
% Suddivisione del campione per nazionalità



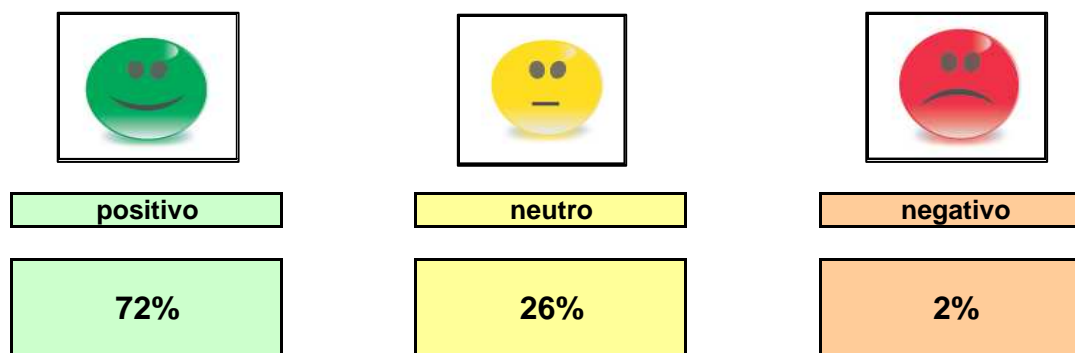
% Suddivisione del campione per residenza



% Suddivisione del campione per professione



**GIUDIZIO COMPLESSIVO RIGUARDANTE LA BIBLIOTECA CIVICA DEL COMUNE DI ALESSANDRIA ESPRESSO
CON GLI EMOTICON**



Dall'analisi delle risposte al questionario, fornite da un campione costituito da 463 rispondenti nel periodo che va dal 23 novembre al 12 dicembre 2015, emerge un risultato positivo, visto che il 72% del campione ha espresso un giudizio finale di soddisfazione del servizio reso. In particolare, tra gli aggregati considerati (STRUTTURA - SERVIZI - PERSONALE), si è riscontrato un giudizio sul personale mediamente buono. Le principali criticità si riferiscono, invece, all'ambiente (comfort e pulizia dei locali), agli orari, alla carenza delle raccolte multimediali aggiornate (cd e dvd) e alle attrezzature in parte oramai obsolete.



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

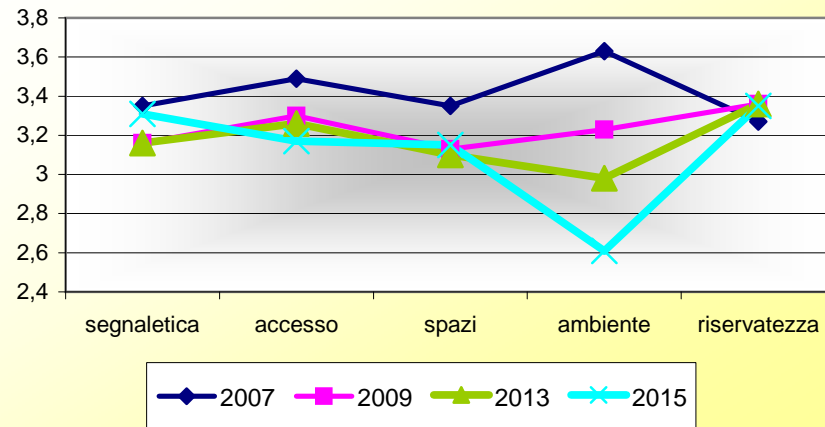
BIBLIOTECA COMUNALE

CUSTOMER SATISFACTION

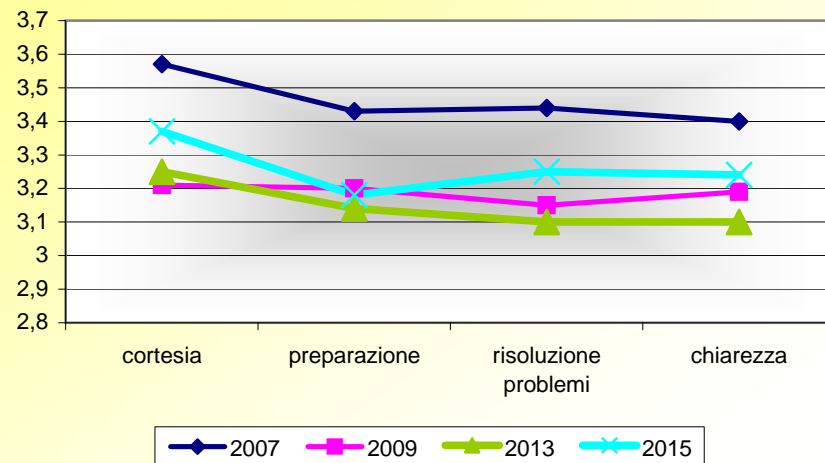
Confronto rilevazione 2015 - 2013 - 2009 - 2007

Centro stampa comunale

La Struttura

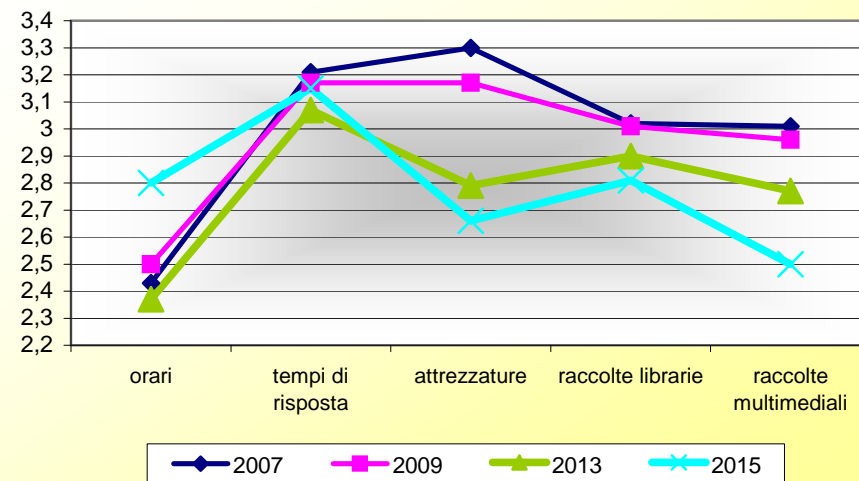


Il Personale



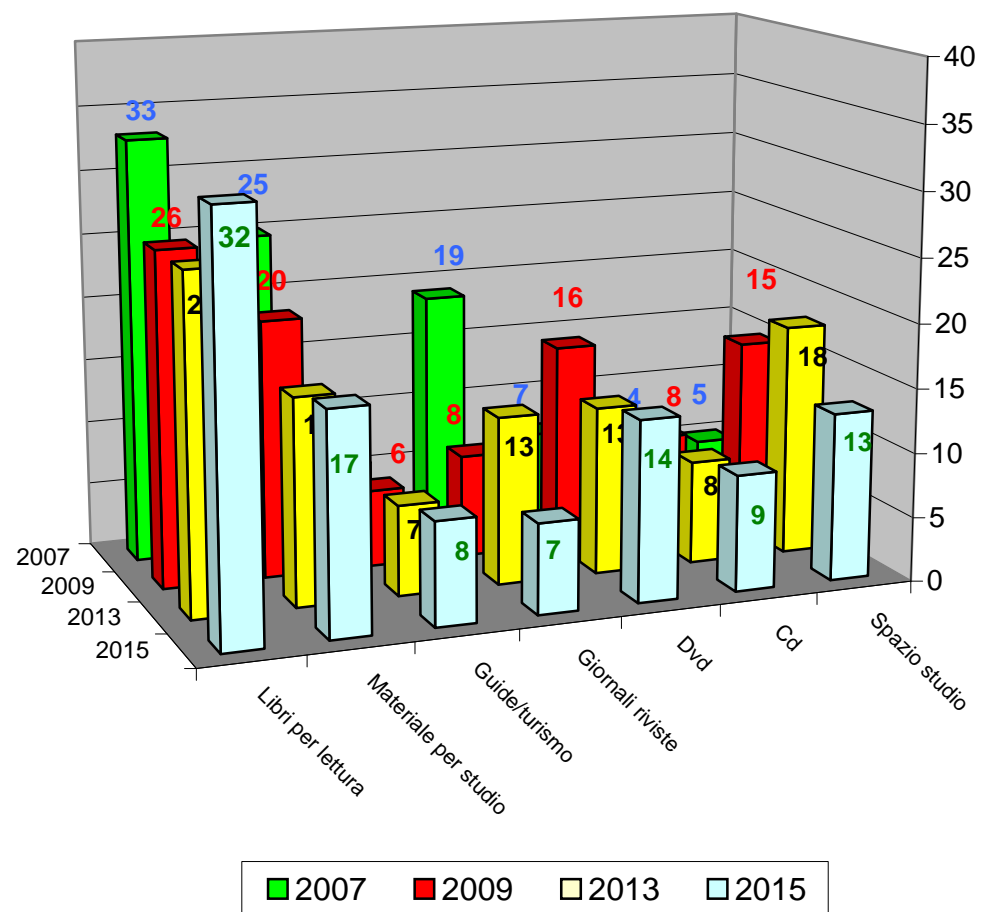
- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

I Servizi



Il giudizio complessivo per l'anno 2015 si attesta sul 2,85, in linea con il dato espresso con l'indagine del 2013 (2,82), ma in calo rispetto al giudizio rilevato con le customer del 2009 (pari a 3,06) e del 2007 (3,25)

Che cosa ha cercato in biblioteca?





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

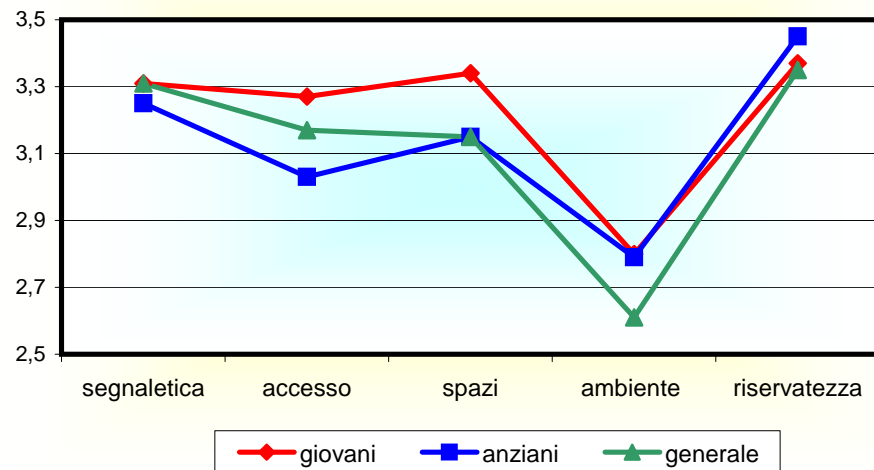
BIBLIOTECA COMUNALE

CUSTOMER SATISFACTION

Confronto giovani - anziani

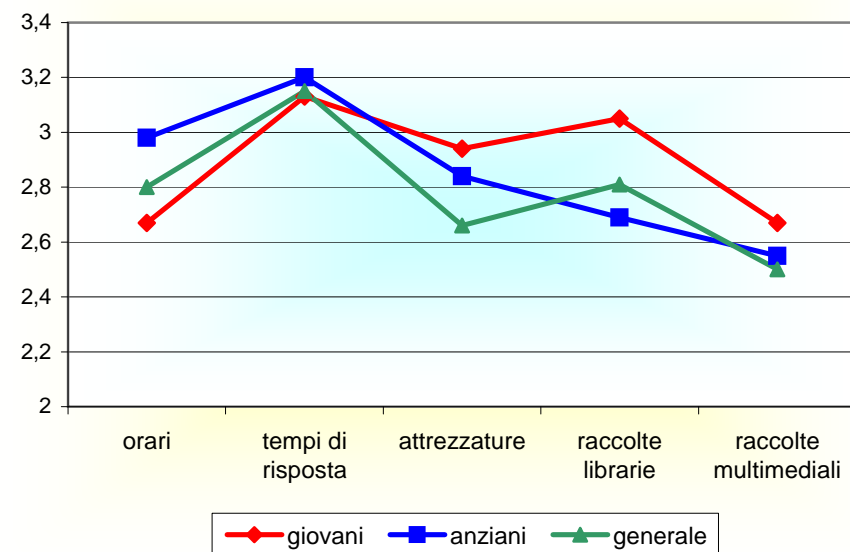
Centro stampa comunale

Giudizio sulla struttura

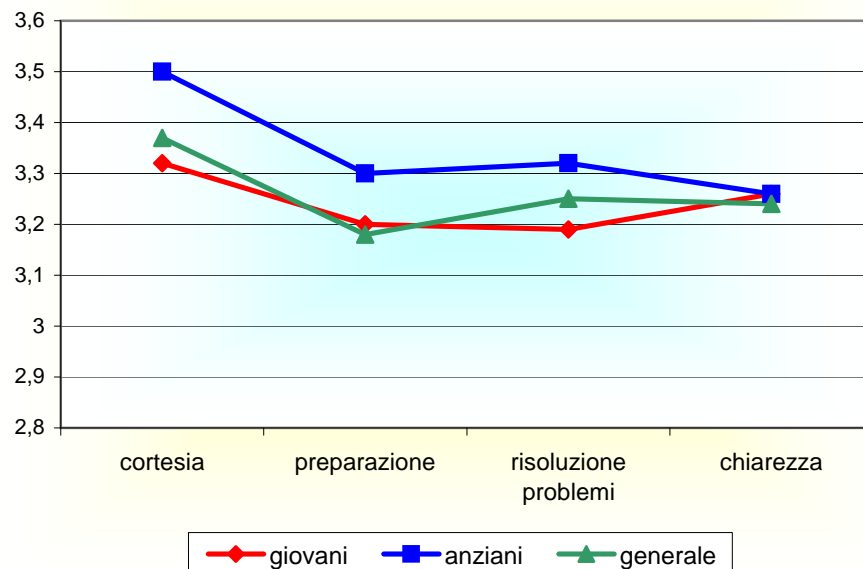


1 giudizio insufficiente
2 giudizio sufficiente
3 giudizio buono
4 giudizio ottimo

Giudizio sui servizi

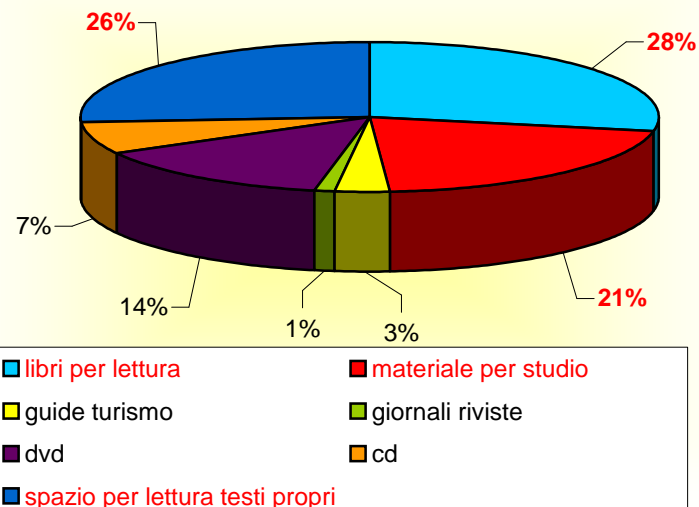


Giudizio sul personale



Il giudizio complessivo espresso sulla biblioteca dai giovani si attesta sul 2,98, mentre quello degli anziani è risultato inferiore (2,90). Entrambi sono comunque leggermente superiori alla media totale del campione (2,85)

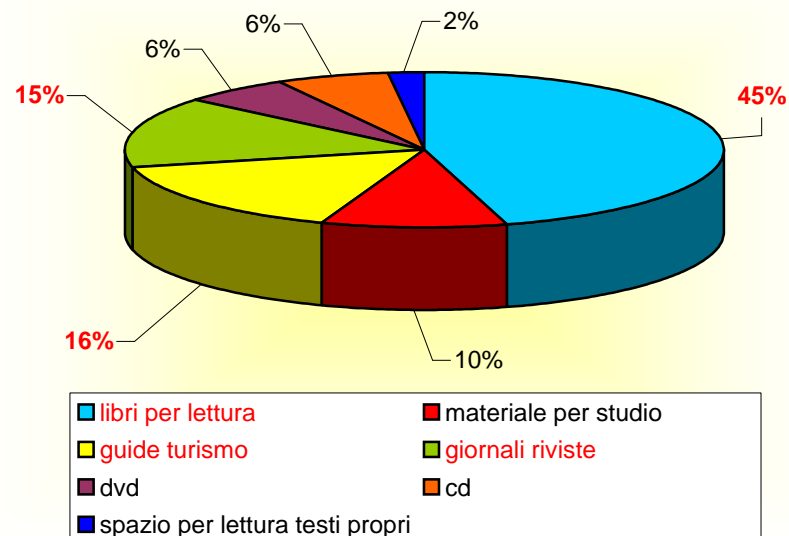
Che cosa hanno cercato i giovani in biblioteca



I giovani che frequentano la biblioteca cercano soprattutto spazio per studiare (26%) e materiale per lo studio (21%) ma anche libri per la lettura (28%). Il 51% frequenta almeno settimanalmente la biblioteca. Possiedono un'elevata scolarizzazione (l' 83% ha un diploma o una laurea) e sono prevalentemente studenti (87%); le ragazze sono in prevalenza (53%). Il 19% del campione dei giovani è costituito da stranieri. Il 55% dei giovani rispondenti ha dichiarato che risiede in Alessandria città, il 31% nei sobborghi e il 14% fuori città.

Gli anziani che frequentano la biblioteca cercano soprattutto libri per la lettura (45%), guide per il turismo (16%) e giornali e riviste (15%). Il 40% frequenta almeno settimanalmente la biblioteca. Possiedono un'elevata scolarizzazione (il 75% ha un diploma o una laurea) e sono prevalentemente pensionati (80%); dal campione risulta una prevalenza di uomini (59%); tutti sono di nazionalità italiana. Il 78% è di Alessandria città, il 12% risiede nei sobborghi e il 10% proviene da fuori città.

... e gli anziani





Città di Alessandria

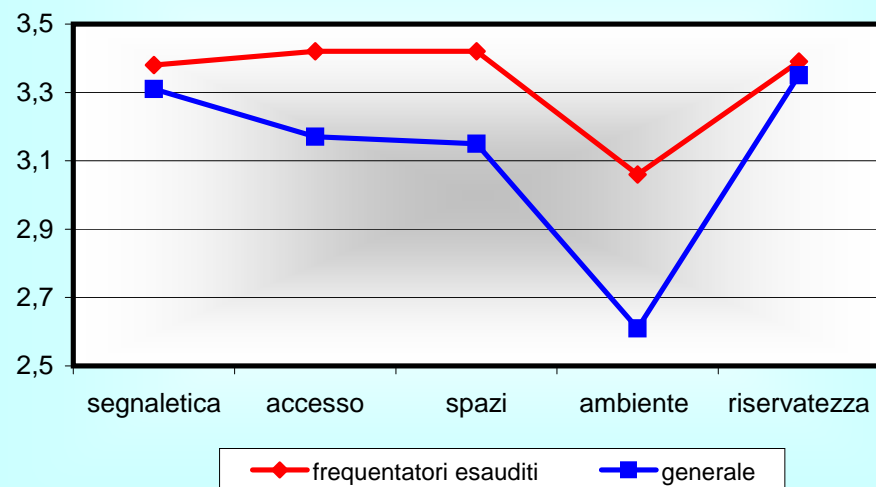
Servizio Controllo di Gestione e Qualità

BIBLIOTECA COMUNALE

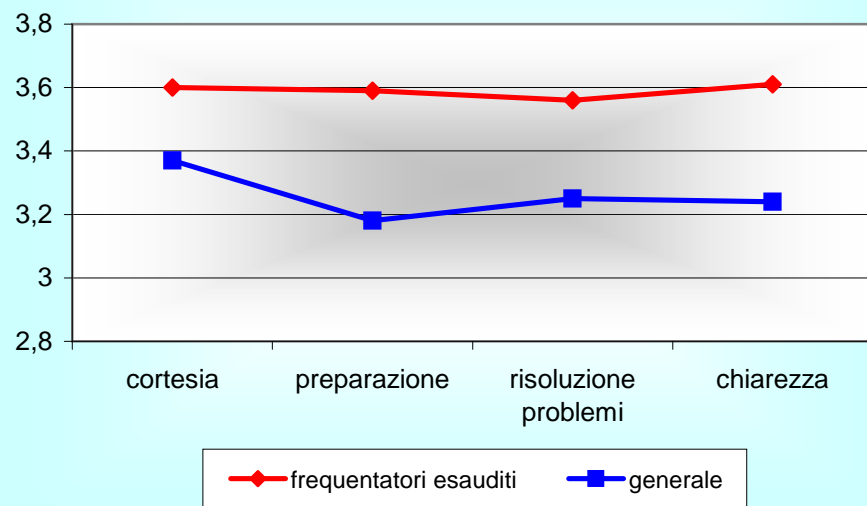
CUSTOMER SATISFACTION

**Elaborazione delle risposte di coloro
che hanno trovato in biblioteca quanto cercato**

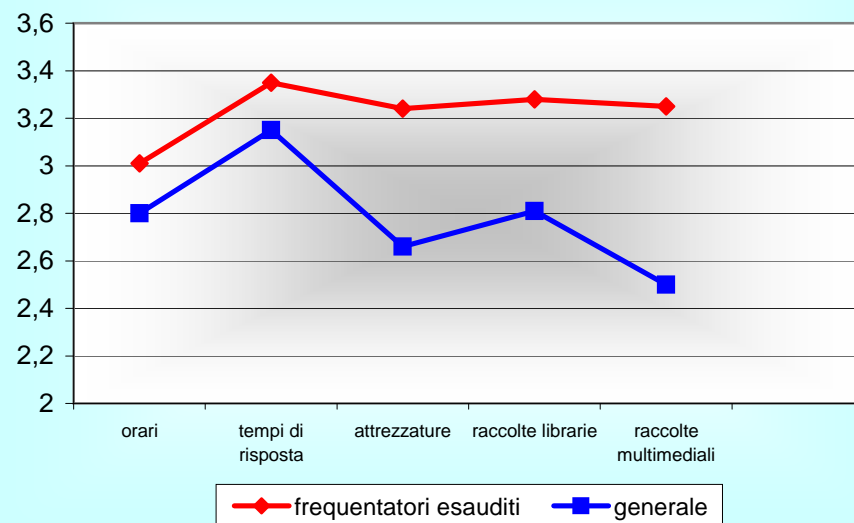
Giudizio sulla struttura



Giudizio sul personale

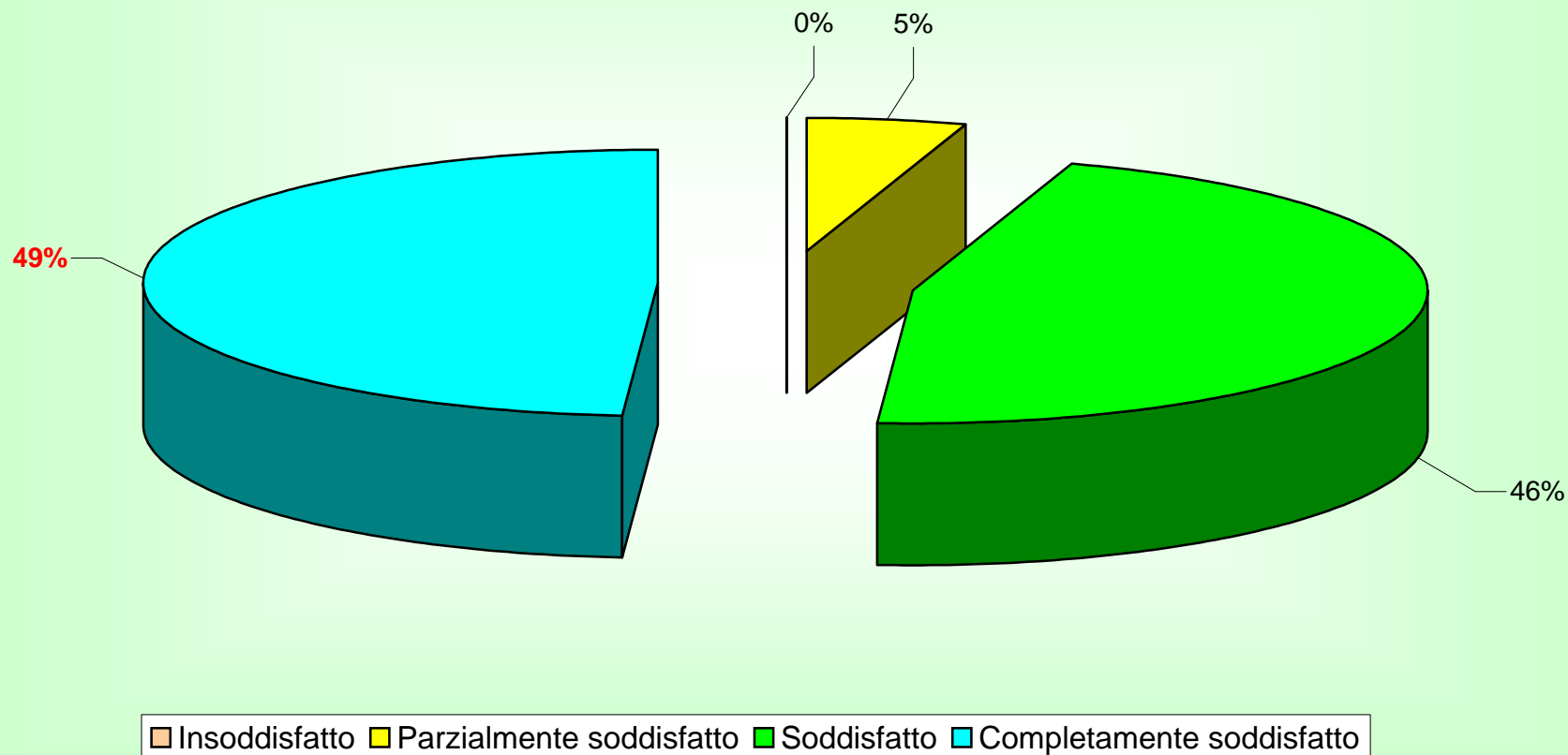


Giudizio sui servizi



- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

Nel complesso quanto è soddisfatto del servizio offerto dalla Biblioteca Civica al momento attuale?



Il giudizio complessivo si attesta su un valore di 3,39, che, su una scala da 1 a 4, indica un giudizio pari a "soddisfatto" tendente al "molto soddisfatto". Il 95% del campione degli utenti che hanno trovato sempre ciò che cercavano, infatti, dà un giudizio positivo sul funzionamento della Biblioteca Civica, con un 49% che si dichiara "completamente soddisfatto". Si rileva che coloro che hanno trovato quanto cercavano in biblioteca danno mediamente un giudizio migliore su tutti i parametri considerati rispetto al totale del campione, e ciò è indicativo dell'importanza di esaudire i legittimi desideri dell'utenza.



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

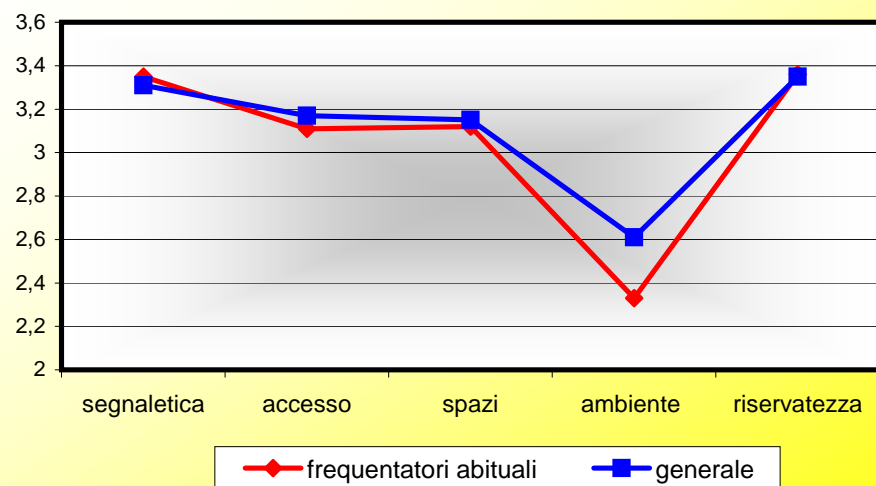
BIBLIOTECA COMUNALE

CUSTOMER SATISFACTION

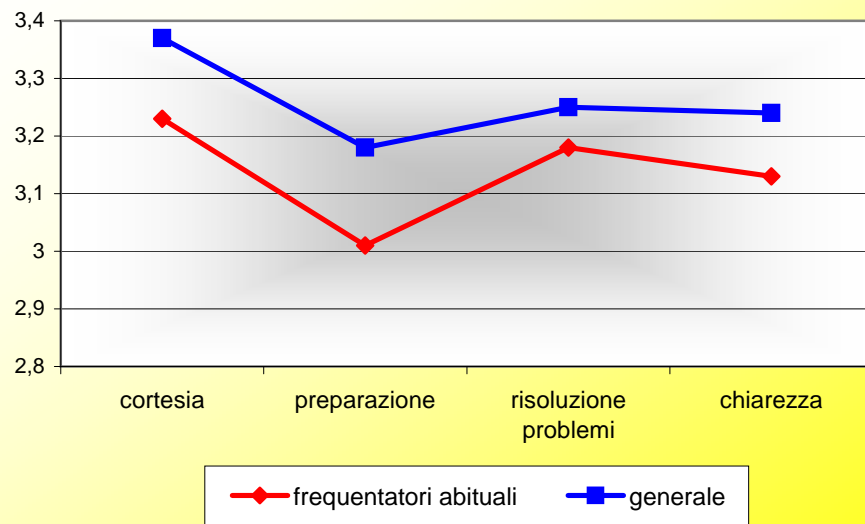
Elaborazione delle risposte dei frequentatori abituali

Centro stampa comunale

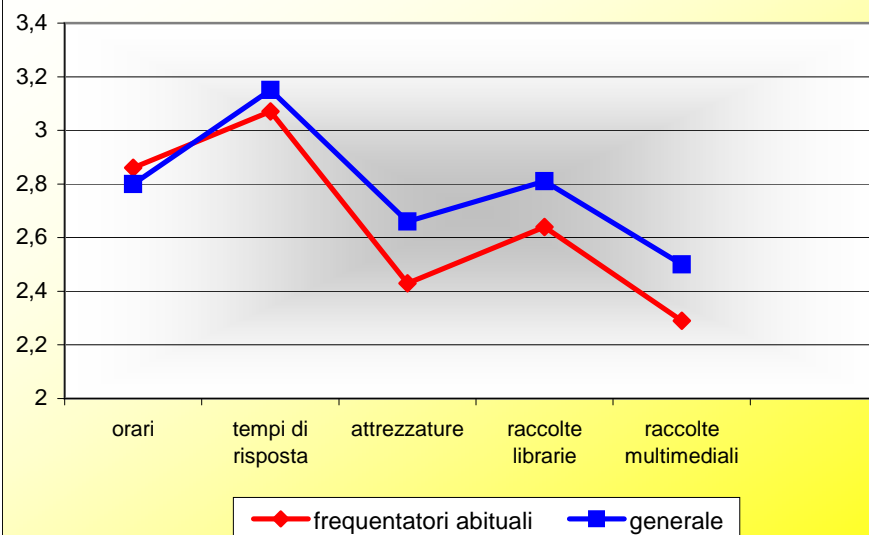
Giudizio sulla struttura



Giudizio sul personale

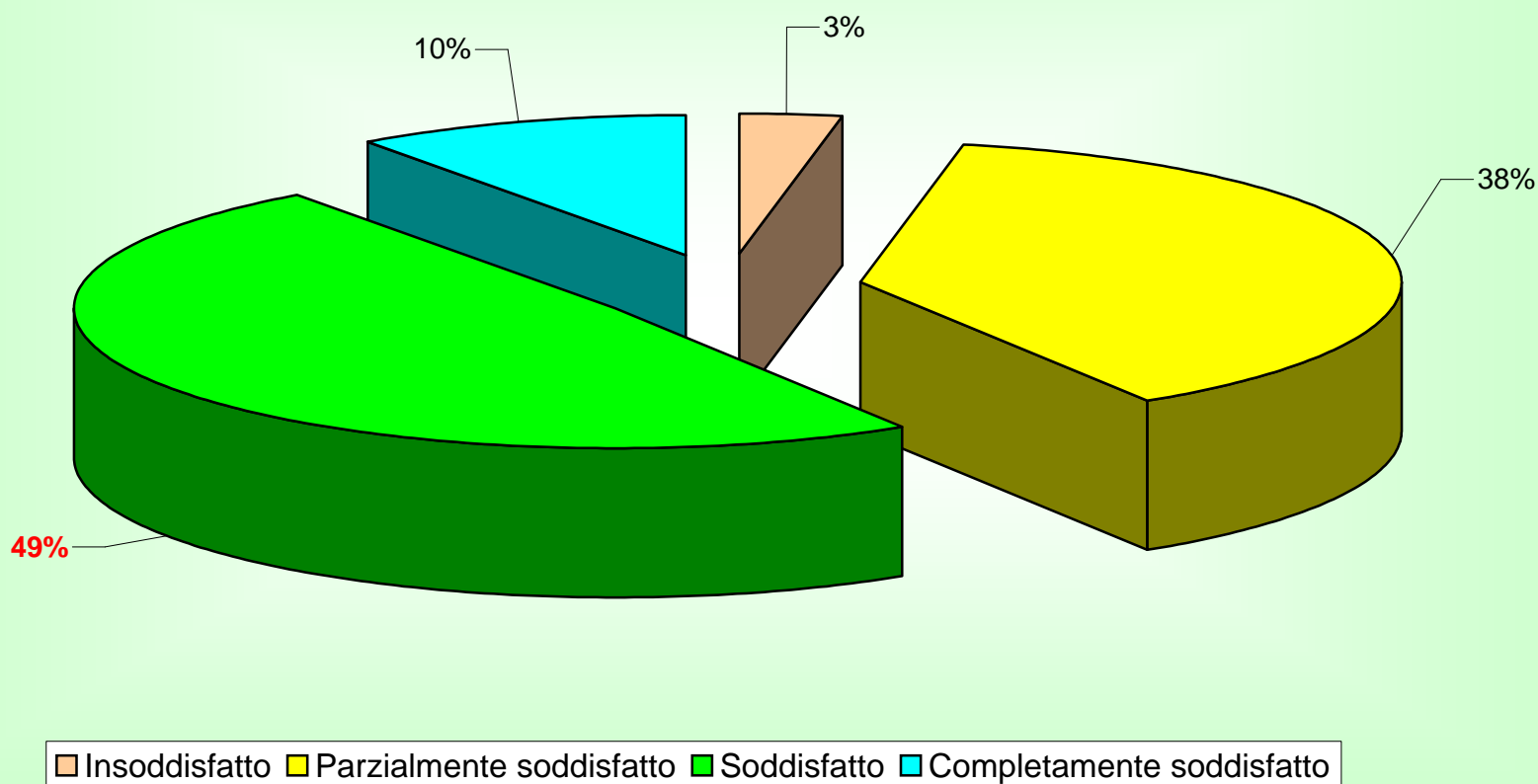


Giudizio sui servizi



- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

Nel complesso quanto è soddisfatto del servizio offerto dalla Biblioteca Civica al momento attuale?



Il giudizio complessivo si attesta su un valore di 2,66, che, su una scala da 1 a 4, indica un giudizio intermedio tra il "parzialmente soddisfatto" e il "soddisfatto". In sintesi, il 59% del campione dei frequentatori abituali dà un giudizio positivo sul funzionamento della Biblioteca Civica. Si rileva che i frequentatori abituali della Biblioteca esprimono un giudizio più critico rispetto a quello del totale del campione e su tutti i parametri considerati.