



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

BIBLIOTECA COMUNALE

CUSTOMER SATISFACTION

Anno 2013

Centro stampa comunale

Il Servizio Biblioteca, a distanza di quattro anni dalla precedente customer realizzata (2009) e di sei anni dalla prima (2007), ha deciso di ripetere l'indagine al fine di riverificare il grado di soddisfazione dell'utenza.

La rilevazione è stata fatta attraverso la somministrazione di questionari ad un campione significativo di utenti (sono stati raccolti 509 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 quella delle precedenti (2007 e 2009). In aggiunta, dal campione totale, sono stati estrapolati i questionari dei rispondenti con meno di 25 anni, quelli con più di 65 anni, quelli che hanno dichiarato di trovare sempre o quasi quanto cercato e i frequentatori abituali (frequentazione giornaliera o settimanale).

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





Città di Alessandria

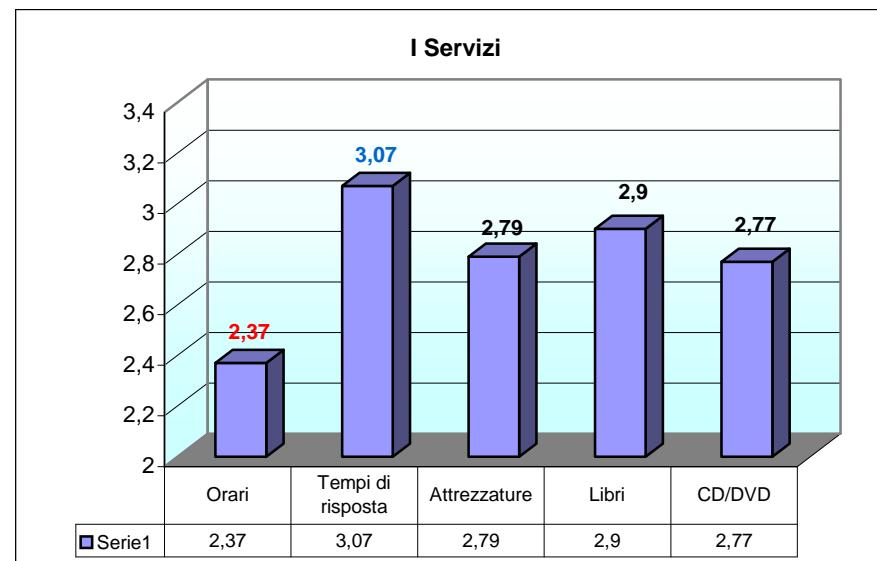
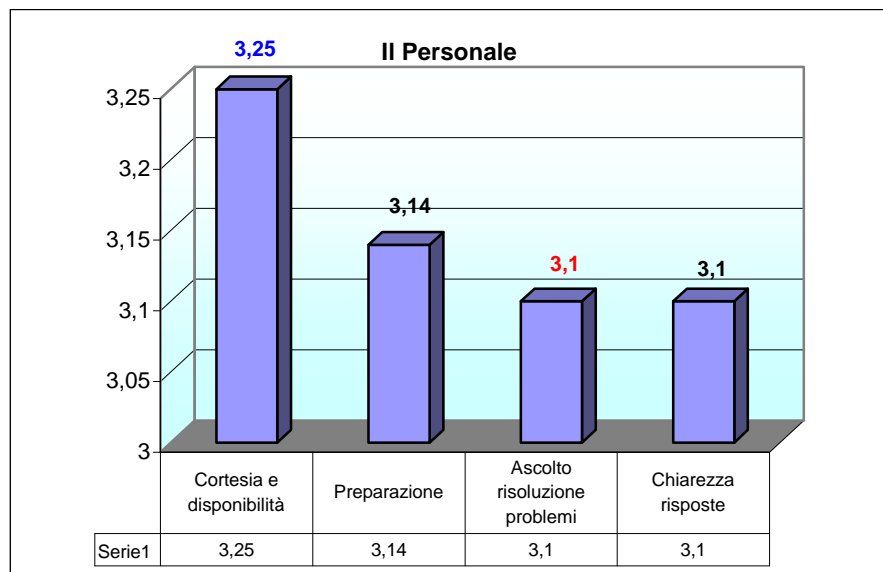
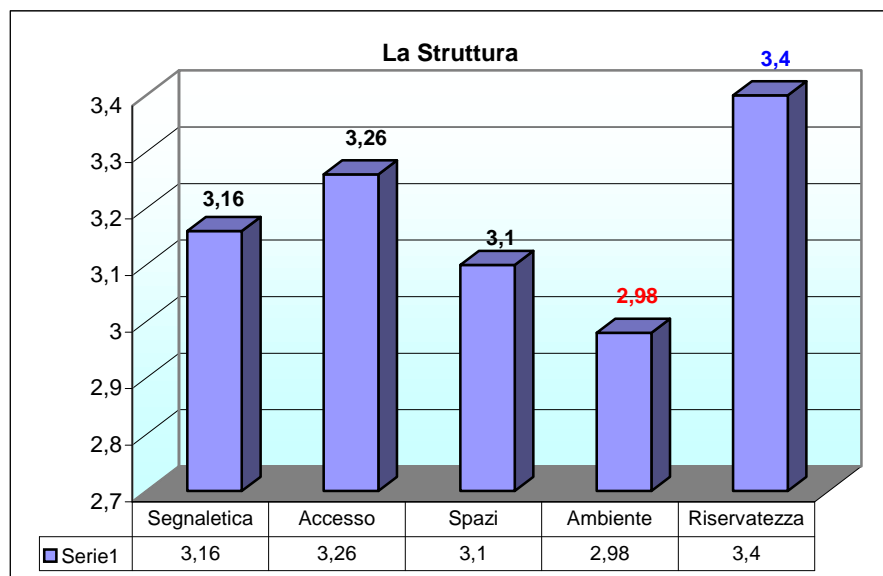
Servizio Controllo di Gestione e Qualità

BIBLIOTECA COMUNALE

CUSTOMER SATISFACTION

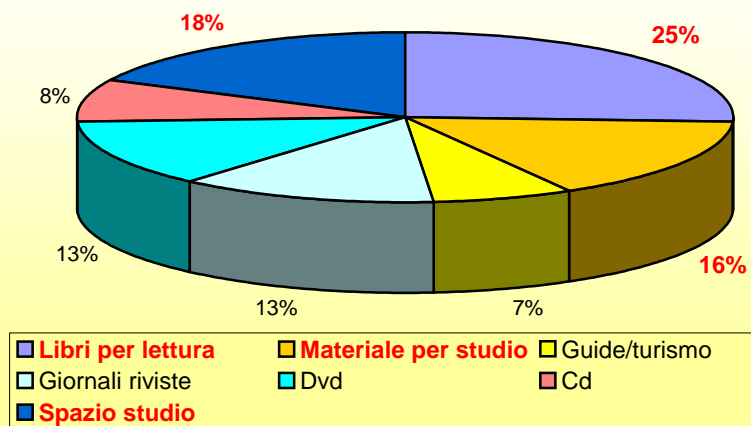
Analisi campione totale

Centro stampa comunale

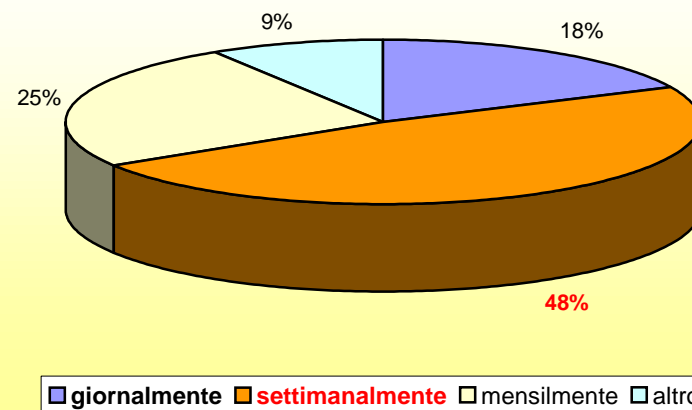


1 giudizio insufficiente
 2 giudizio sufficiente
 3 giudizio buono
 4 giudizio ottimo

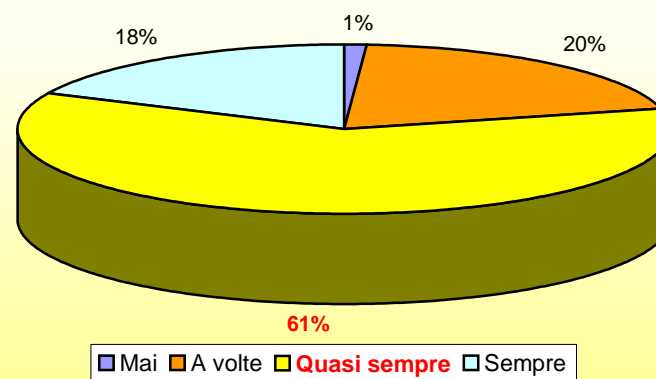
Che cosa ha cercato in biblioteca?



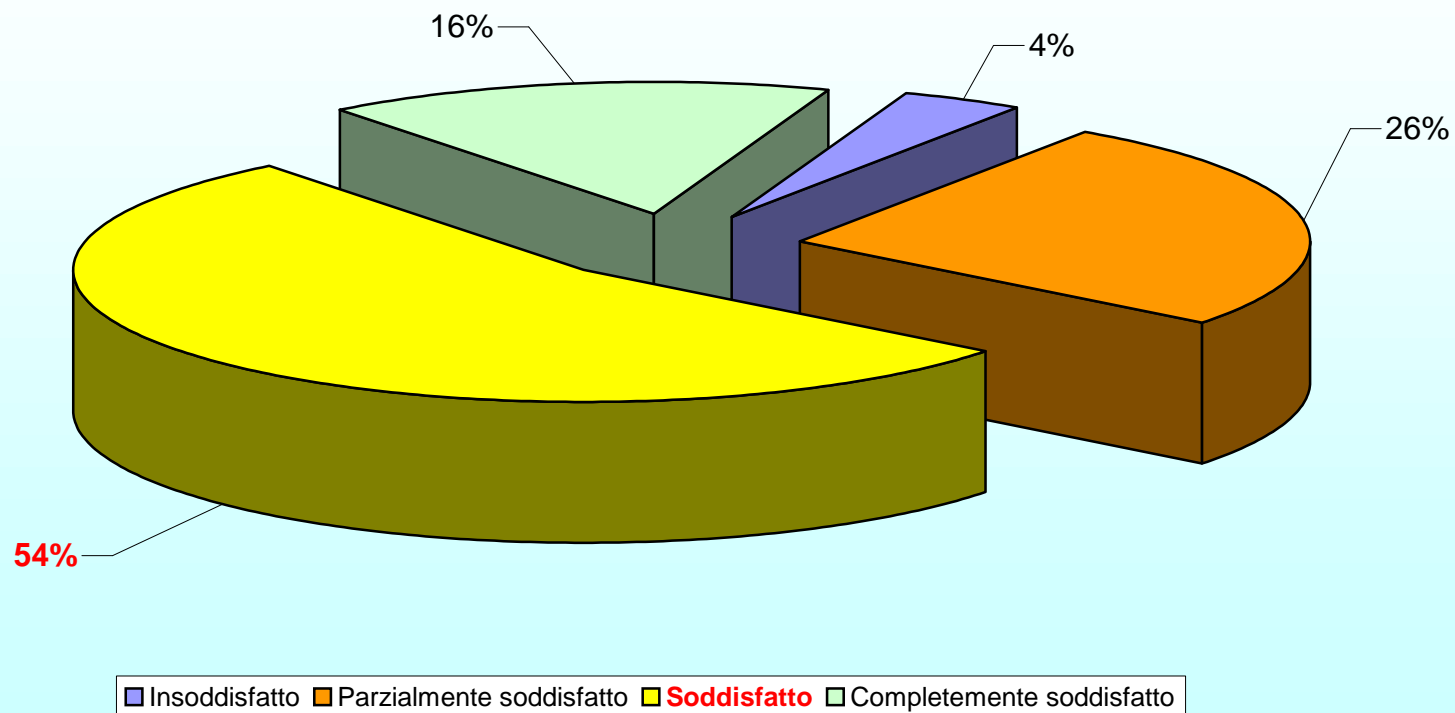
Con che frequenza si reca in biblioteca?



Ha trovato ciò che cercava?

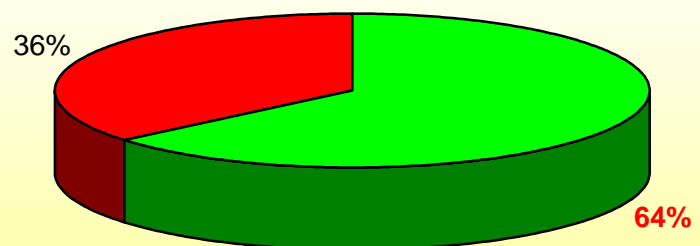


Nel complesso quanto è soddisfatto del servizio offerto dalla Biblioteca Civica al momento attuale?



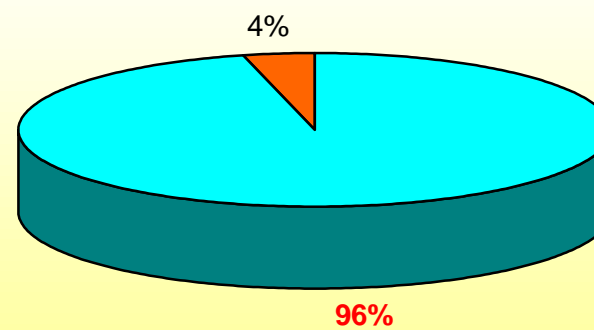
Il giudizio complessivo si attesta su un valore di 2,82, che, su una scala da 1 a 4, indica un giudizio prossimo al "soddisfatto"
Il 70% del campione dà un giudizio positivo sul funzionamento della Biblioteca Civica

Conosce la carta dei servizi della Biblioteca?



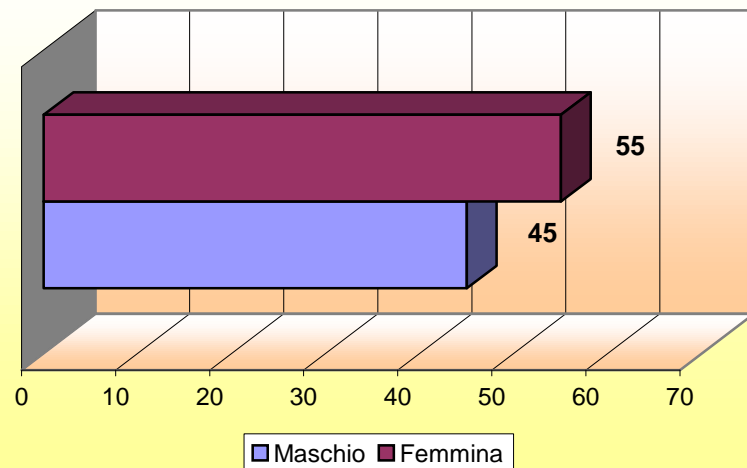
■ Si ■ No

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

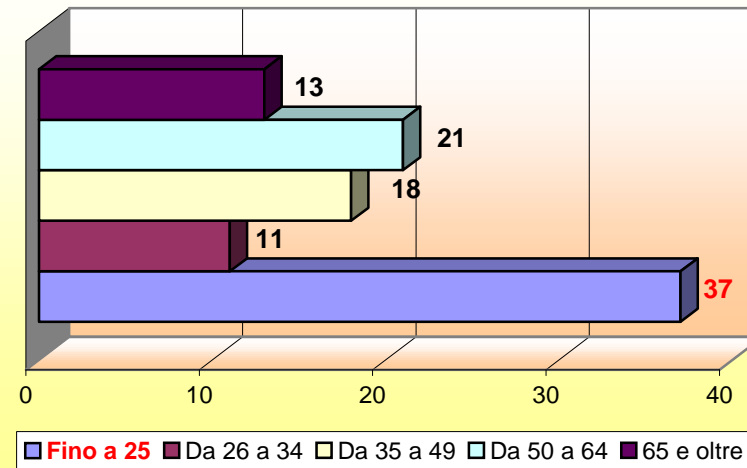


■ Utili ■ Non utili

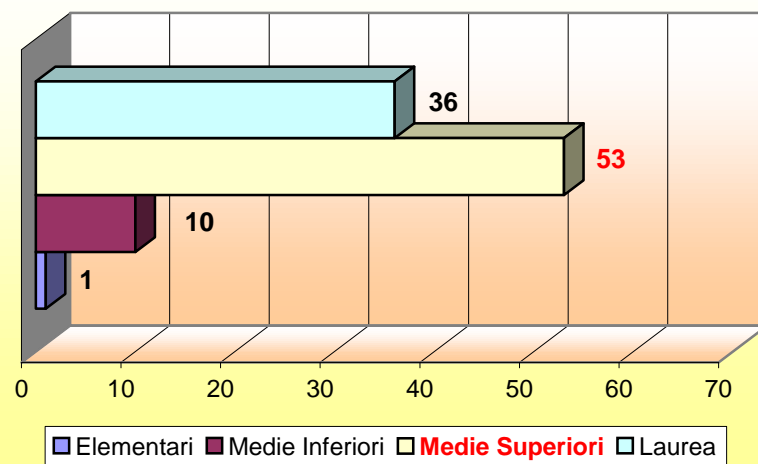
Suddivisione del campione per sesso



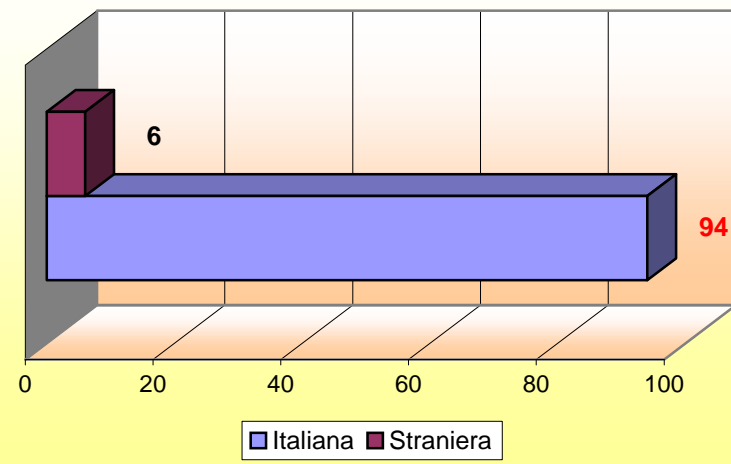
Suddivisione del campione per età



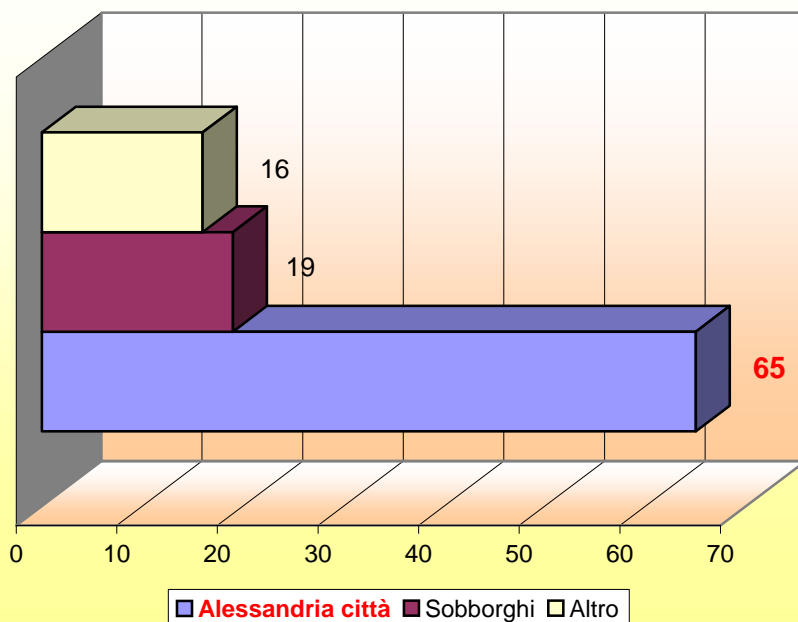
Suddivisione del campione per titolo di studio



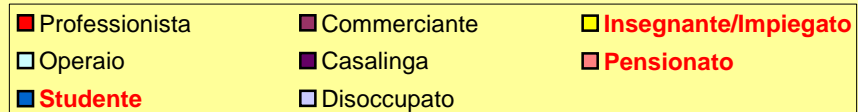
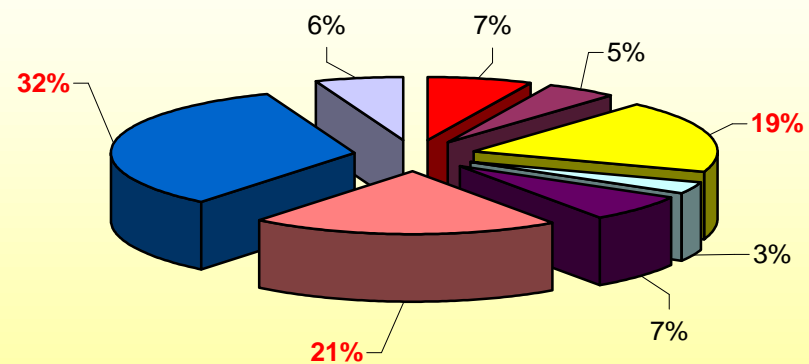
Suddivisione del campione per nazionalità



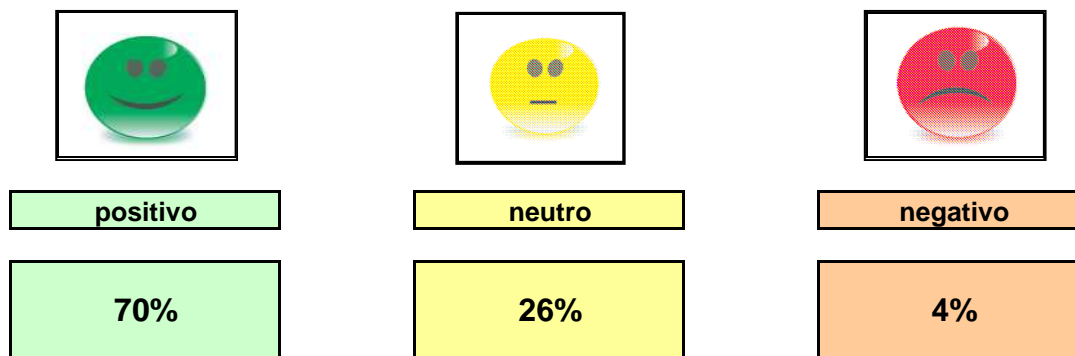
Suddivisione del campione per residenza



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 509 rispondenti, nel periodo che va dal 24/01 al 14/02/2013, si evidenzia un risultato finale positivo, visto che il 70% del campione ha espresso un giudizio finale di soddisfazione del servizio reso. In particolare degli aggregati considerati (STRUTTURA - SERVIZI - PERSONALE) gli aspetti legati al personale si mantengono mediamente su valori prossimi al giudizio buono. Le principali criticità si riferiscono agli orari, all'ambiente (comfort, pulizia dei locali, servizi ...) e alle attrezzature.



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

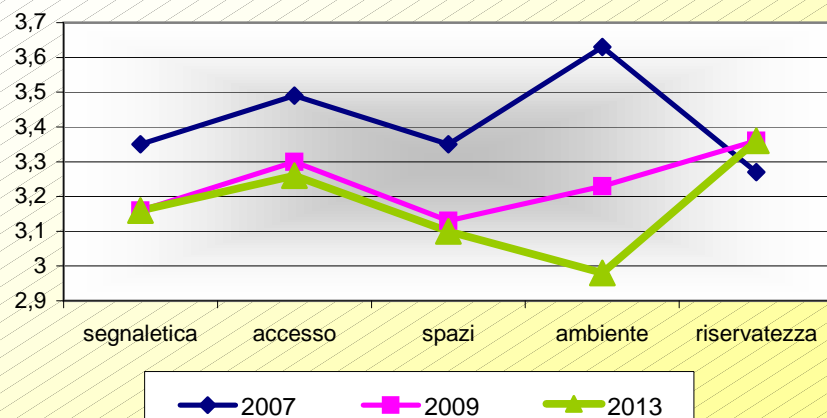
BIBLIOTECA COMUNALE

CUSTOMER SATISFACTION

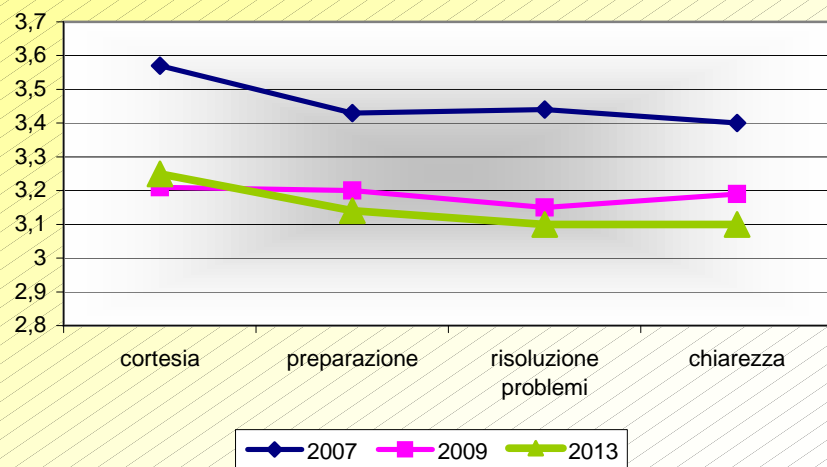
Confronto rilevazione 2013 - 2009 - 2007

Centro stampa comunale

La Struttura

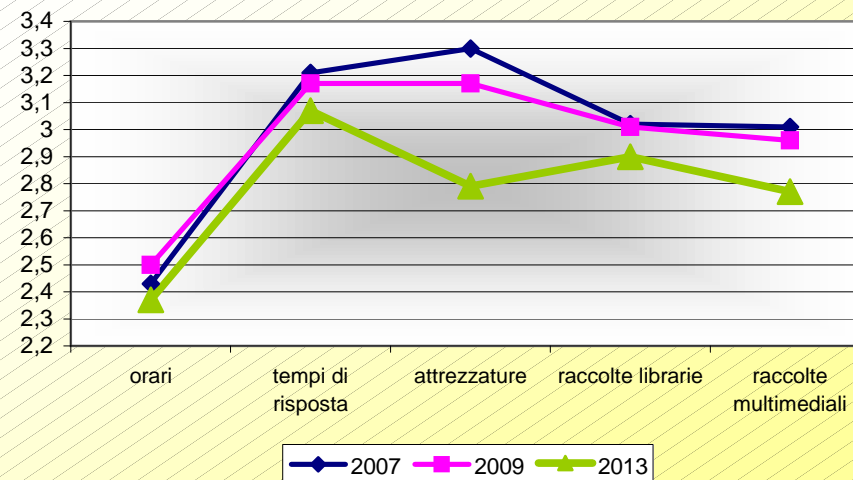


Il Personale



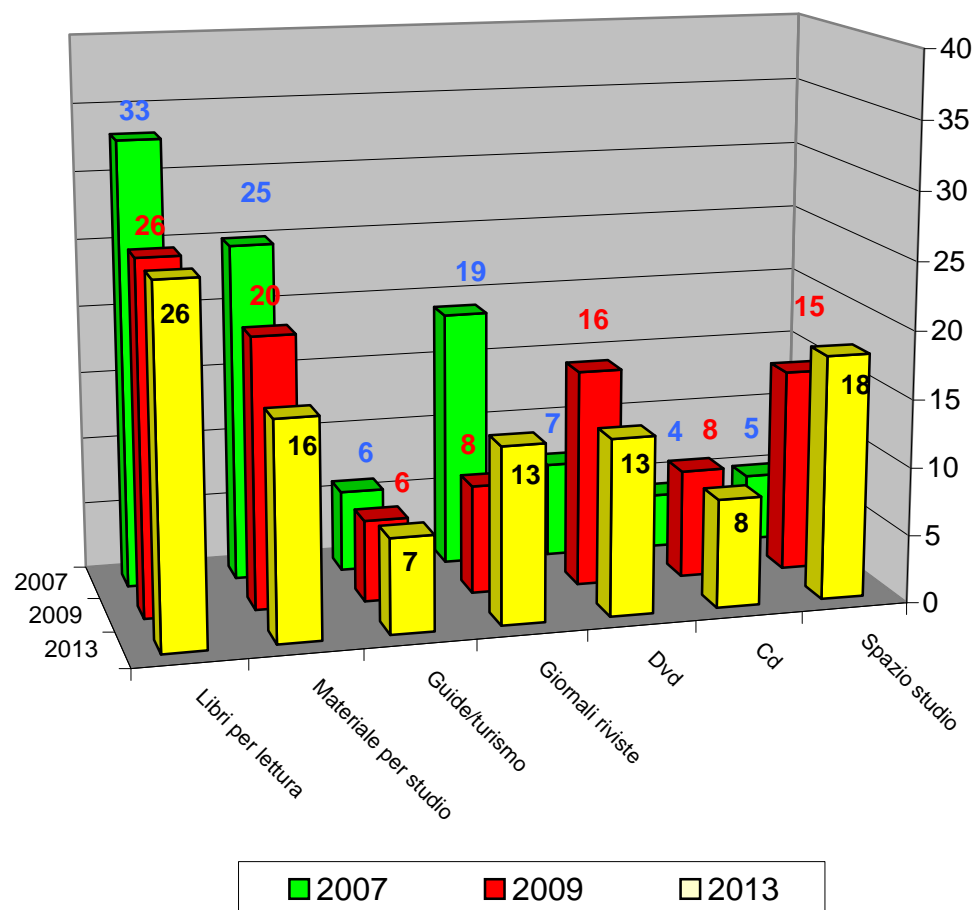
- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

I Servizi



Il giudizio complessivo per l'anno 2013 si attesta su un valore di 2,82, prossimo a "soddisfatto", in calo rispetto al giudizio di 3,06 registrato nel 2009 e di 3,25 nel 2007

Che cosa ha cercato in biblioteca?





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

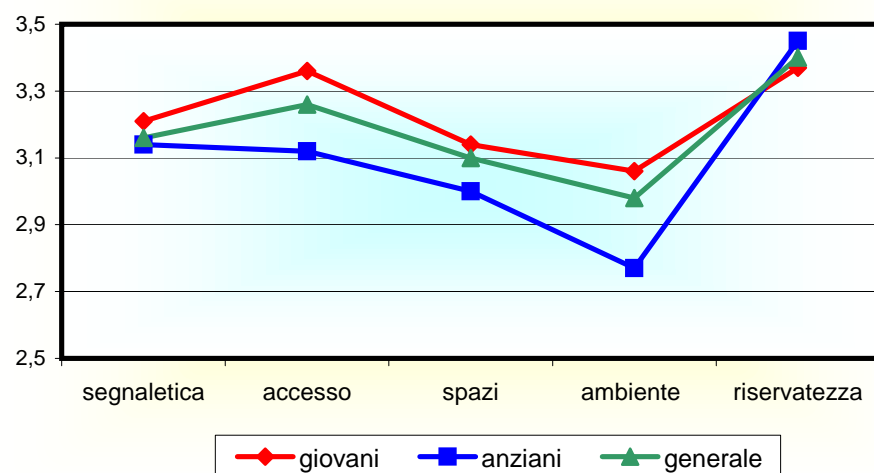
BIBLIOTECA COMUNALE

CUSTOMER SATISFACTION

Confronto giovani - anziani

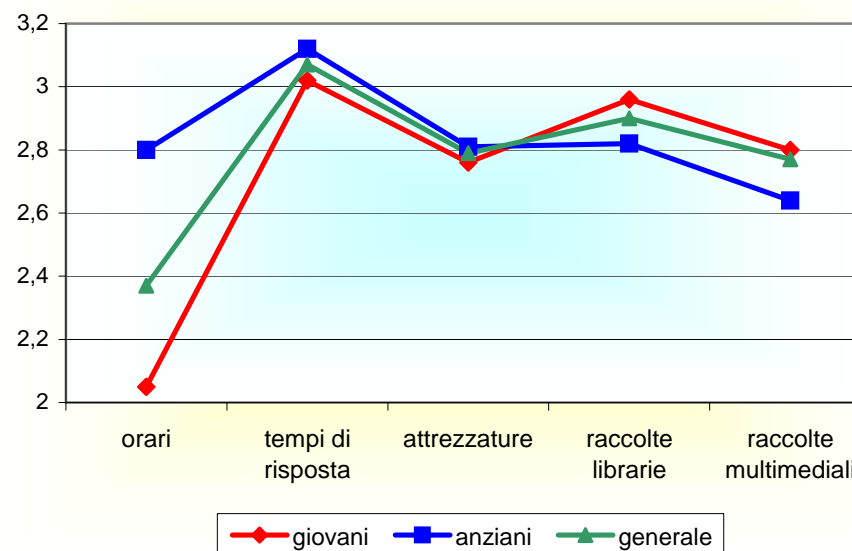
Centro stampa comunale

Giudizio sulla struttura

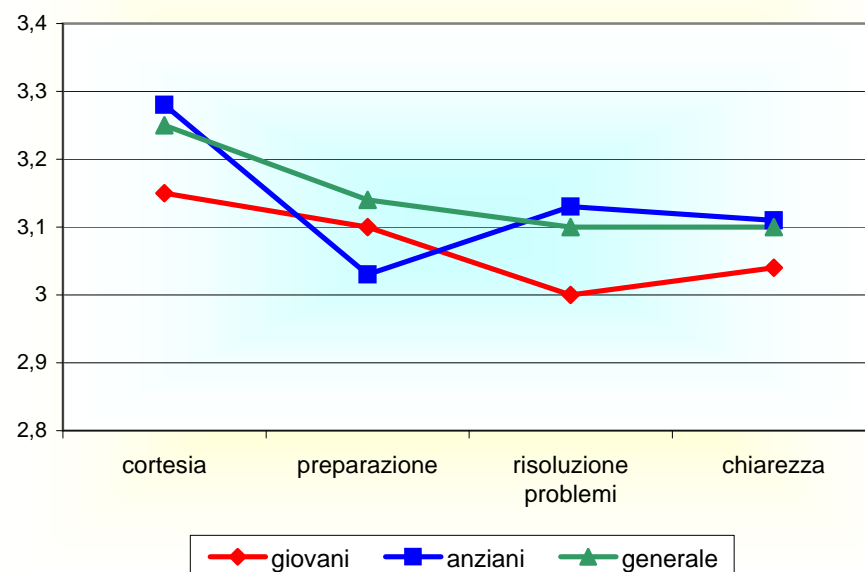


- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

Giudizio sui servizi

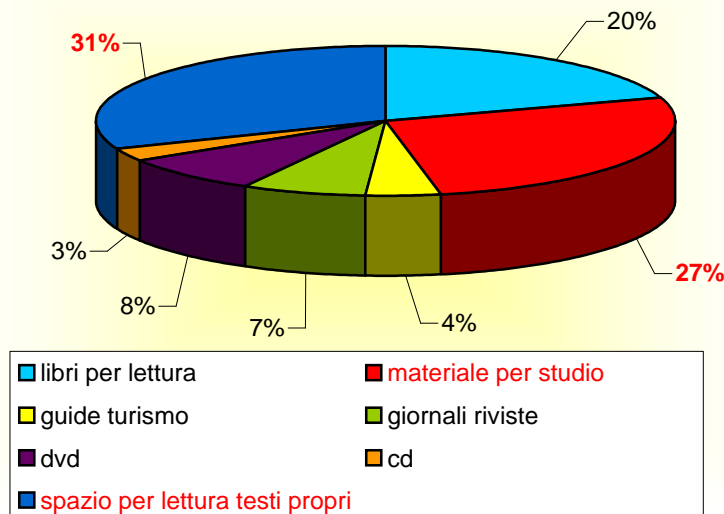


Giudizio sul personale



Il giudizio complessivo sulla biblioteca si attesta su un valore simile sia per i giovani (2,81) sia per gli anziani (2,80), sia per il totale del campione (2,78)

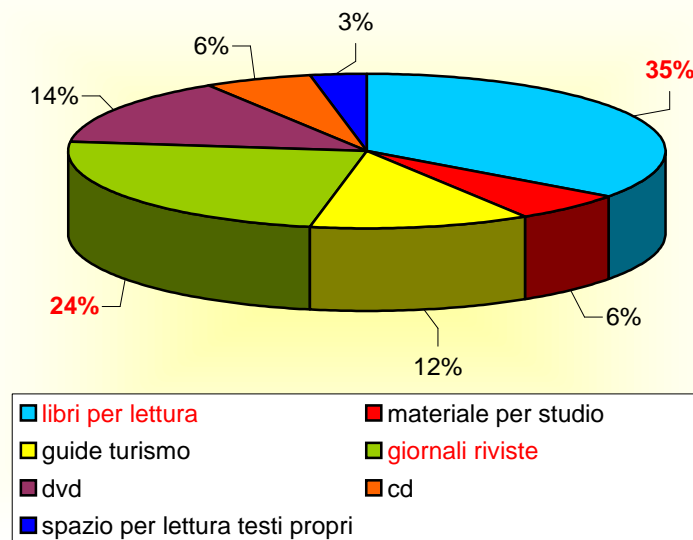
Che cosa hanno cercato i giovani in biblioteca



I giovani che frequentano la biblioteca cercano soprattutto spazio per studiare (31%) materiale per studio (27%) e libri per lettura (20%). Il 70% frequenta almeno settimanalmente la biblioteca. Possiedono un'elevata scolarizzazione (l' 87% ha un diploma o una laurea) e sono prevalentemente studenti (83%); le ragazze sono in prevalenza (60%). Esiste una percentuale del 10% di giovani stranieri che frequentano la biblioteca. Il 66% risiede in Alessandria città, contro un 14% nei sobborghi e un 19% fuori città.

Gli anziani che frequentano la biblioteca cercano soprattutto libri per lettura (35%) e giornali e riviste (24%). Il 70% frequenta almeno settimanalmente la biblioteca. Possiedono un'elevata scolarizzazione (l' 87% ha un diploma o una laurea) e sono prevalentemente pensionati (84%); dal campione risulta una prevalenza di uomini (58%); tutti sono di nazionalità italiana. Il 75% è di Alessandria città, il 18% risiede nei sobborghi e solo il 7% proviene da fuori città.

... e gli anziani





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

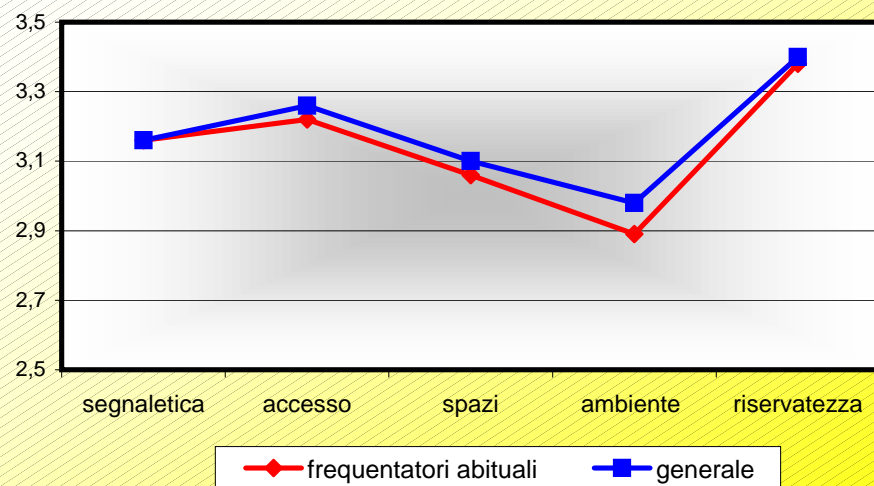
BIBLIOTECA COMUNALE

CUSTOMER SATISFACTION

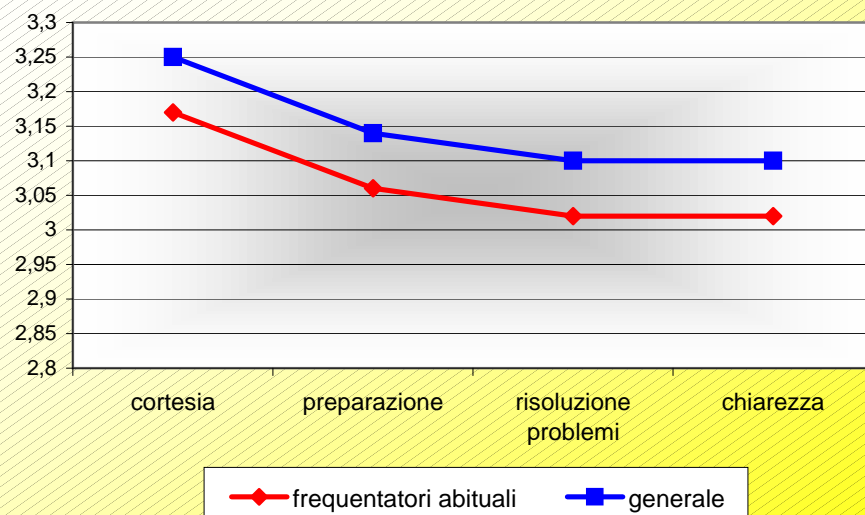
Elaborazione delle risposte dei frequentatori abituali

Centro stampa comunale

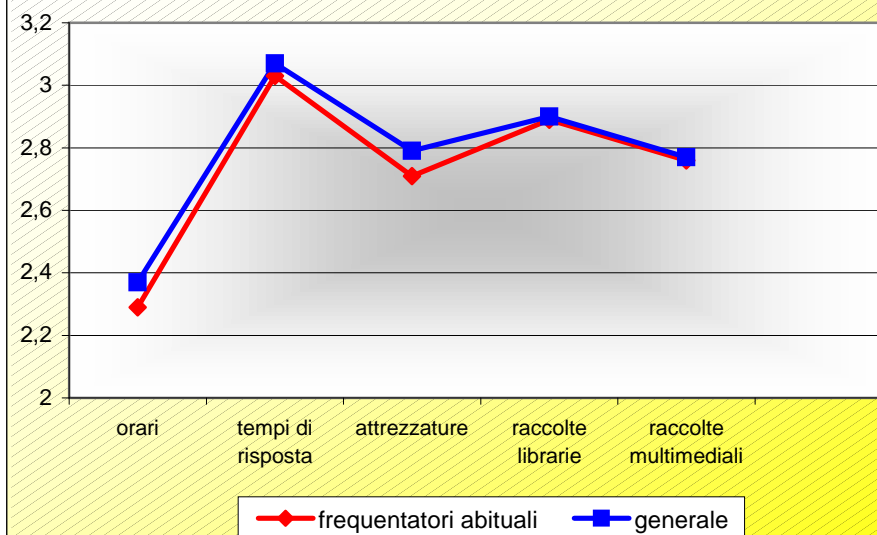
Giudizio sulla struttura



Giudizio sul personale

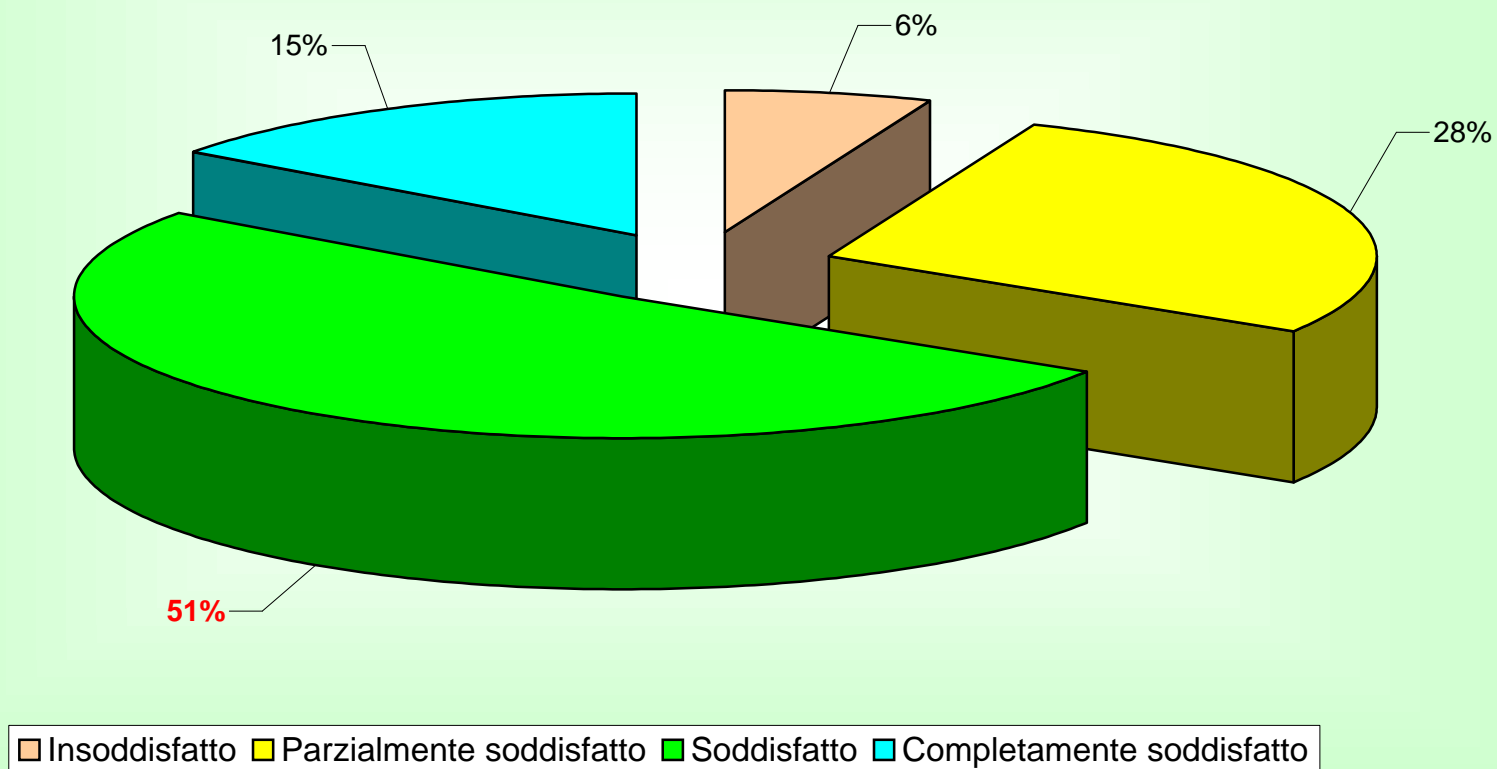


Giudizio sui servizi



- 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 2,75, che, su una scala da 1 a 4, indica un giudizio prossimo al "soddisfatto". Il 66% del campione dà un giudizio positivo sul funzionamento della Biblioteca Civica. Si rileva che i frequentatori abituali della Biblitoca danno un giudizio leggermente più critico rispetto al totale del campione su tutti i parametri considerati.



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

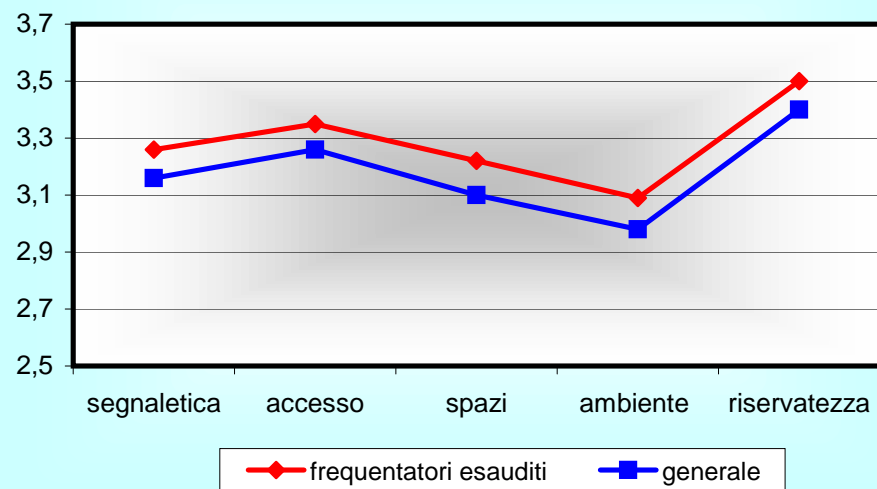
BIBLIOTECA COMUNALE

CUSTOMER SATISFACTION

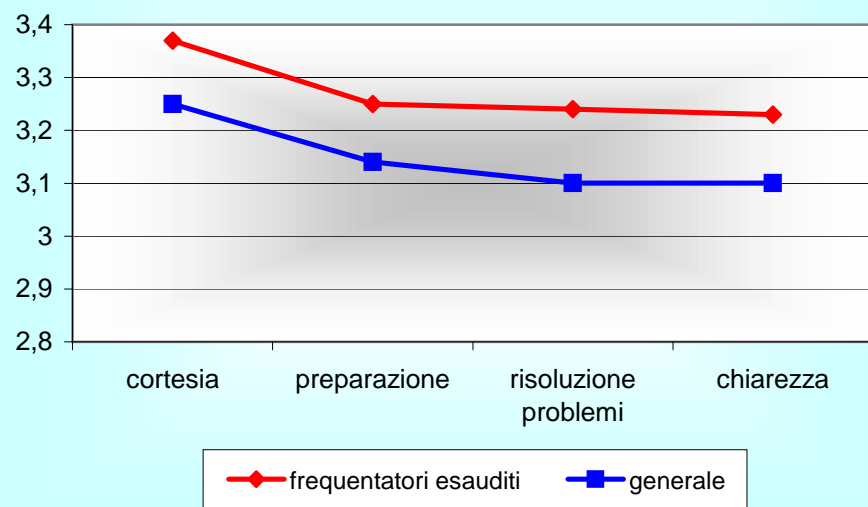
**Elaborazione delle risposte di coloro
che hanno trovato in biblioteca quanto cercato**

Centro stampa comunale

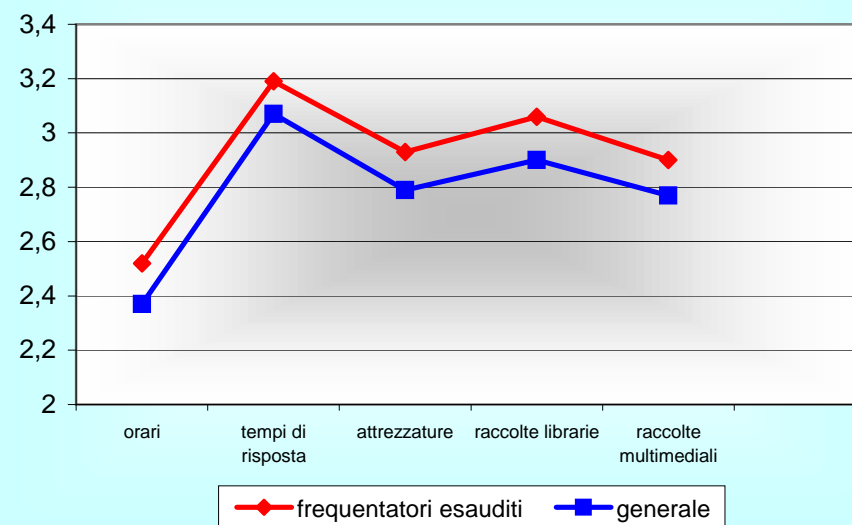
Giudizio sulla struttura



Giudizio sul personale

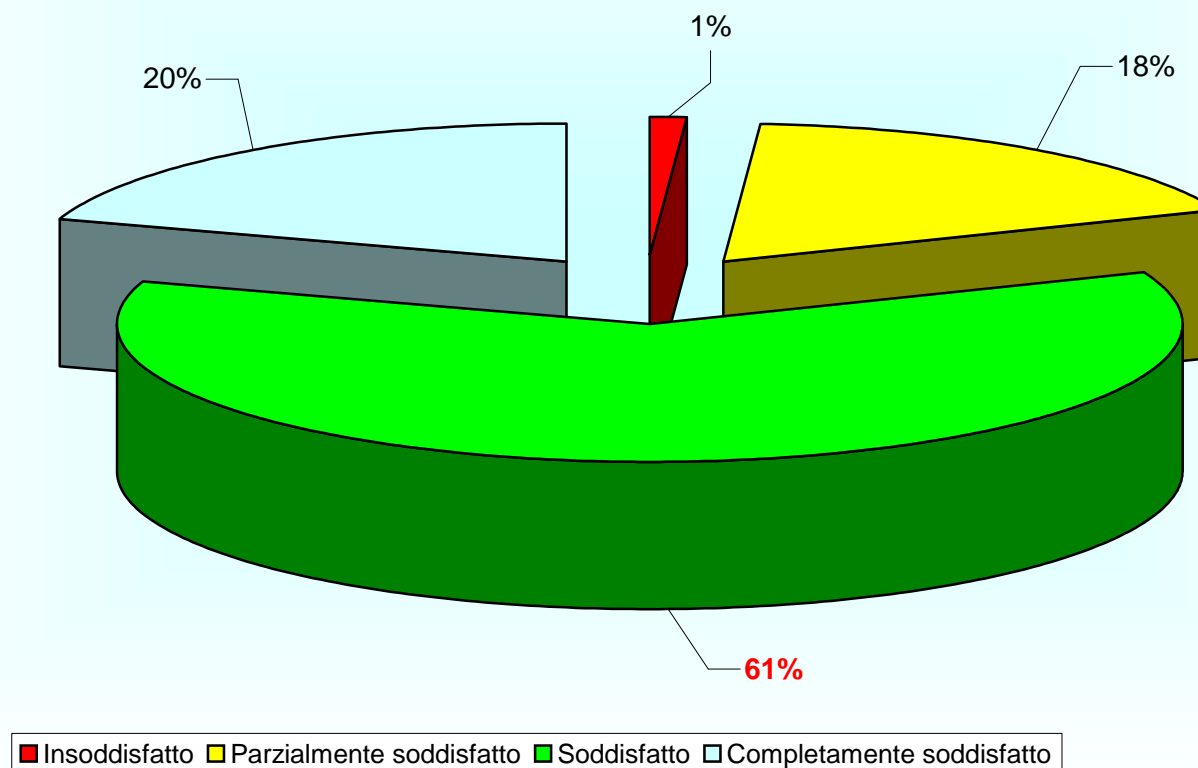


Giudizio sui servizi



- 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 3, che, su una scala da 1 a 4, indica un giudizio pari a "soddisfatto". L'81% del campione dà un giudizio positivo sul funzionamento della Biblioteca Civica. Si rileva che coloro che hanno trovato quanto cercato in biblioteca danno mediamente un giudizio migliore su tutti i parametri considerati rispetto al totale del campione, indicativo dell'importanza prima di tutto di esaudire le aspettative del pubblico.



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

BIBLIOTECA COMUNALE

CUSTOMER SATISFACTION

Commenti finali

Centro stampa comunale

COMMENTO

Appare evidente dalle analisi dei dati elaborati che la soddisfazione complessiva degli utenti è in diminuzione: se a fine 2009 l'86% degli intervistati si dichiarava soddisfatto o completamente soddisfatto, agli inizi del 2013 solo il 70 % dichiara la sua soddisfazione per la biblioteca. Questo dato trova conferma anche nei dati statistici relativi al 2012: le presenze medie mensili sono diminuite da 8002 nel 2009 a 4646, le presenze medie giornaliere da 389 nel 2009 a 225, ci sono stati 1443 prestiti mensili di media in meno (3495 nel 2009, 2052 nel 2012).

Non si tratta di indicatori inspiegabili. Perdono gradimento sia l'ambiente che i servizi, due elementi in cui si riflette con evidenza la mancanza quasi totale di risorse economiche. Tecnologia obsoleta, arredi deteriorati, muri sudici, servizi igienici malandati rendono le sale di lettura poco accoglienti; depositi sovraccarichi di materiali, assenza di pratiche di conservazione libraria, riduzione degli interventi di catalogazione informatica pregiudicano l'utilizzo del patrimonio librario storico; mancanza, a partire dal 2011, di risorse economiche per l'acquisto di riviste, DVD e libri non consentono l'aggiornamento delle raccolte. Non è difficile quindi individuare le motivazioni della perdita di affezione del pubblico di lettori.

A questo si aggiungono i problemi legati al personale e , di conseguenza ,all'orario di apertura . Dall'ottobre 2011, data della conclusione dell'incarico alla cooperativa di bibliotecari cui era stato affidato il servizio al pubblico, in poi alla biblioteca sono stati assegnati dipendenti comunali provenienti da altri servizi.. Turn-over frequenti, inidoneità fisica ad alcune mansioni, assenze per malattia , mancanza di formazione specifica e di aggiornamento professionale hanno avuto ripercussioni evidenti sul gradimento del pubblico: se la cortesia degli operatori viene riconosciuta come nel 2009, la preparazione, la chiarezza nelle risposte e la capacità di risoluzione riscuotono giudizi peggiori.

Connessa alle problematiche relative al personale e all'orario di lavoro, l'articolazione dell' orario di apertura al pubblico ha visto la conferma del giudizio negativo : gli intervistati in occasione della indagine hanno sempre chiesto l'ampliamento dell'orario, richiesta che non è stata soddisfatta.

Il giudizio finale di soddisfazione espresso dal 70% degli intervistati induce a ritenere che il superamento delle criticità economiche più acute da parte dell'ente ,consentirà il recupero da parte della biblioteca del gradimento crescente conosciuto in passato