



COMUNE DI RAVENNA

Servizio Risorse Umane e Qualità

U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione

**CUSTOMER SATISFACTION
CON SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

BIBLIOBUS- estate

**REPORT CON ANALISI DEI DATI
Rilevazione giugno/agosto 2015**



❖ **PREMESSA**

La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio, in un'ottica di miglioramento delle performance.

Tale misurazione della percezione della qualità dei servizi percepita dei cittadini è ancora più importante in situazioni di difficoltà economiche e di restrizione generale di personale come quello attuale, nel momento in cui occorre maggiore oculatezza possibile nella gestione delle risorse.

Anche per questo motivo, il Regolamento del sistema integrato dei controlli interni del Comune di Ravenna prevede un apposito spazio dedicato al controllo di qualità sui servizi, definendone principi e criteri generali, caratteristiche, metodologie e strumenti. In base a tale Regolamento è stato approvato il "Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2014-2016" che comprende le metodologie e gli strumenti utilizzati nell'ambito delle politiche dell'ascolto e della partecipazione sia dei cittadini che del personale interno;

Per quanto riguarda la Biblioteca Classense, rientrano in tale piano per il 2015 alla voce denominata "customer semplice" indagini riferite a:

- **Bibliobus**
- **Biblioteche decentrate**
- **Sezione lettura e multimediateca**

❖ **GLI OBIETTIVI**

"L'indagine semplice serve a tenere sotto controllo e a migliorare i sistemi di erogazione dei servizi, utilizzando al meglio le risorse disponibili, partendo dai bisogni espressi dai cittadini ed affrontando le criticità rilevate. Si tratta per lo più della somministrazione di un breve questionario volto a misurare la soddisfazione dei cittadini rispetto ad un servizio erogato."

Si tratta di un tipo di indagine conoscitiva, non statisticamente significativa e rappresentativa dell'universo oggetto di indagine, in quanto è una rilevazione consistente nella compilazione volontaria e libera da parte dei cittadini utenti dei servizi di una breve scheda di rilevazione della soddisfazione; tuttavia è uno strumento snello ed utile per monitorare la qualità del servizio erogato e soprattutto tenere sotto controllo eventuali criticità che si possono verificare e che potrebbero richiedere azioni di miglioramento o approfondimenti di indagine.

Gli obiettivi dell'indagine infatti sono i seguenti:

- verificare la percezione del livello qualitativo complessivo del servizio ricevuto
- definire il grado di soddisfazione attribuito dagli utenti alle diverse componenti del servizio ricevuto
- porre attenzione ad eventuali suggerimenti
- evidenziare eventuali punti di criticità e relative azioni di miglioramento

BIBLIOBUS - ESTATE
Periodo di rilevazione: GIUGNO - AGOSTO 2015

❖ **METODOLOGIA UTILIZZATA**

Nel periodo tra il 12 Giugno ed il 14 Agosto 2015 gli operatori hanno consegnato la scheda di rilevazione agli utenti del Bibliobus, invitandoli a compilarla e ad inserirla nell'apposita urna.

In base alla cadenza temporale concordata, tramite posta interna, i questionari compilati sono stati inviati all'U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione che al termine del periodo di somministrazione, ha provveduto alla elaborazione dei dati e alla predisposizione del presente report.

❖ **ANALISI DEI QUESTIONARI**

Complessivamente sono stati raccolti **75 questionari**.

Come si vede dalla tabella sotto riportata, ha compilato il questionario l'84% di donne e il 16% di uomini, appartenenti in prevalenza alla fascia d'età 41-60 anni.

Genere	n.	%
Maschio	12	16,00%
Femmina	63	84,00%
totale	75	100%

Età	n.	% SU 74 CHE HANNO DICHIATO ETA
18-25	2	2,67%
26-40	9	12,00%
41-60	44	58,67%
61 e oltre	19	25,33%
totale	74	100%

Disaggregando i dati di chi ha compilato il questionario per genere, l'84% delle donne si colloca principalmente nella fascia di età 41-60 anni (59,68 %), cui segue il 25,51 % appartenente alla fascia d'età successiva, 61 e oltre. Mentre nella fascia di età dai 6 ai 17 anni non vi sono donne che abbiamo usufruito del servizio.




Mentre considerando il 16% degli uomini che hanno risposto, il 58,33% di questi appartiene alla fascia di età che va dai 26 ai 40, seguono le altre due fasce di età successive (25% dai 41 ai 60 e il 16,67% di 61 e oltre; anche gli uomini compresi nelle fasce di età più giovani (dai 6 ai 25) non hanno risposto.

Chi ha usufruito del servizio Bibliobus prevalentemente lo ha fatto per le proprie necessità (43 persone), mentre 13 persone per necessità di altri e 19 sia per sé che per gli altri.

In ordine decrescente vengono riportati i questionari compilati in base al luogo del servizio:

LUOGHI	NR	%
Ravenna-via Sighinolfi (mercato)	22	29,33%
Lido di Classe	19	25,33%
Lido Adriano	13	17,33%
Marina Romea	10	13,33%
Punta Marina	10	13,33%
Porto Corsini	3	4,00%

Coloro che hanno risposto alla domanda sulla **soddisfazione complessiva** hanno espresso il 100% del consenso, tre utenti che hanno compilato il questionario non hanno risposto a questa domanda.

soddisfatto/a	non soddisfatto/a	non so	Totale compilati
			
72	0	0	72
100%			




In ordine decrescente si riepiloga la soddisfazione complessiva rispetto ai diversi settori presenti nel Bibliobus, dal quale emerge che il 70,67% è più soddisfatto del Servizio di Letteratura. L'81,08% ha risposto indicando un unico settore, mentre il 14,86% ha indicato due settori ed infine il 4,05% 3 settori.

Settori	NR	% su 75
Letteratura	53	70,67%
Libri per bambini/ragazzi	25	33,33%
Saggistica	9	12,00%
Multimediali (film, musica, audiolibri)	4	5,33%

Di seguito si riporta la soddisfazione riscontrata nei diversi settori del Bibliobus disaggregata in base ai luoghi di sosta del Bibliobus:

	PORTO CORSINI	MARINA ROMEA	LIDO DI CLASSE	LIDO ADRIANO	PUNTA MARINA	VIA SIGHINOLFI
letteratura	3	8	10	8	6	20
saggistica			6	0	2	1
Libri per bambini e ragazzi	1	4	9	8	2	2
multimediali		1	2	1	0	0
totale	4	13	27	17	10	23
UTENTI	3	10	19	13	10	22

Complessivamente, anche la soddisfazione dei vari item è molto alta. Per più della metà degli item è stata espressa una soddisfazione superiore al 90%. In particolare si rileva la piena soddisfazione (100%) per quanto riguarda la **chiarezza, la cortesia e la professionalità** degli operatori cui segue subito dopo la **fruibilità** del Bibliobus. I fattori in cui è rilevata minore soddisfazione sono l'**accessibilità** e la **qualità dell'offerta** (77,03%), cui segue, anche se con percentuale molto più alta (84,93%) la **ubicazione del Bibliobus**. Occorre evidenziare che per gli item che soddisfano relativamente di meno, gli utenti hanno dichiarato maggiormente di non saper dare una risposta rispetto ad una "non soddisfazione".

	soddisfatto/a 	non soddisfatto/a 	non so 
accessibilità (=giornate e orario del Bibliobus)	57 77,03%	5 6,76%	12 16,22%
chiarezza (nella comunicazione da parte del personale)	75 100,00%	0 0,00%	0 0,00%
cortesia (del personale)	74 100,00%	0 0,00%	0 0,00%
professionalità (=competenza sulla materia dimostrata dal personale)	75 100,00%	0 0,00%	0 0,00%
qualità dell'offerta (rispetto alla disponibilità di libri, film, musica)	57 77,03%	7 9,46%	10 13,51%
ubicazione del Bibliobus (=raggiungibilità viaria, possibilità di parcheggio, ecc.)	62 84,93%	2 2,74%	9 12,33%

fruibilità del Bibliobus	74	0	1
(=funzionalità e confortevolezza, ambiente accogliente)	98,67%	0,00%	1,33%

Infine 15 utenti hanno risposto all'ultima **domanda aperta** relativa ad eventuali **segnalazioni di particolari aspetti critici** del Bibliobus. Di seguito si riportano tutte le segnalazioni, strutturate per argomento:

Presenza, posizionamento e logistica

In riferimento all'ubicazione: Vorrei più presenze
Pochi giorni di presenza
Sarebbe meglio una presenza maggiore sul territorio
Sarebbe gradita la presenza più volte a settimana
Riterrei opportuno che d'estate il bibliobus fosse posizionato all'ombra di alberi o altro in via Sighinolfi
Più soste a Ravenna
Vogliamo un bus più grande
Ubicazione di fermata solo periferiche
Vorrei più possibilità di usufruire del servizio con più orari

Offerta

Film più recenti per il resto tutto bellissimo
Più film recenti Letteratura scarsa
Offerta scarsa in letteratura, usufruisco solo del settore letteratura
Scarsità dvd.

Commenti positivi

Nessuna criticità
speriamo che continui sempre, i ragazzi sono molto gentili e bravi