



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- inverno

**REPORT CON ANALISI DEI DATI
Rilevazione ottobre/dicembre 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 - INVERNO
Periodo di rilevazione: OTTOBRE - DICEMBRE 2015

❖ **METODOLOGIA UTILIZZATA**

Nel periodo compreso tra ottobre e dicembre 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 **55 questionari**.

Come si vede dalla tabella sotto riportata, ha compilato il questionario il 74% di donne e il 26% di uomini, appartenenti in prevalenza alla fascia d'età 41-60 anni.

Genere	n.	% Su 54 che hanno dichiarato il genere
Maschio	14	25,93%
Femmina	40	74,07%
totale	54	100%

Età	n.	% Su 54 che hanno dichiarato l'età
6-10	10	18,52
11-14	3	5,56
15-17	1	1,85
18-25	2	3,70
26-40	4	7,41
41-60	20	37,04
61 e oltre	14	25,93
totale	54	100%

Disaggregando i dati di chi ha compilato il questionario per genere, le donne che hanno risposto, si collocano principalmente nella fascia di età 41-60 anni (37,50 %), cui segue il 27,50 % appartenente alla fascia d'età successiva, 61 e oltre. Nessuna donna della fascia dai 15 ai 17 ha compilato il questionario.

Mentre gli uomini che hanno compilato il questionario, appartengono per il 35,71% alla fascia di età che va dai 41 ai 60 e dai 6 ai 10 anni cui seguono altre due fasce di età (21,43% dai 61 e oltre e il 7,14 % dai 15 ai 17); gli uomini compresi nelle fasce di età dagli 11 ai 14 e dai 18 ai 25 e dai 26 ai 40 non hanno compilato il questionario.

Chi ha usufruito del servizio Bibliobus prevalentemente lo ha fatto per le proprie necessità, (42 persone), solo 4 persone per necessità di altri e 8 sia per sé che per gli altri.

Tra i 55 intervistati, 6 hanno dichiarato di frequentare il Bibliobus in più luoghi e nello specifico un intervistato sia a Lido Adriano che in Via Sighinolfi e 5 sia in Piazza del Popolo che in Via Sighinolfi.

Un intervistato inoltre ha dichiarato di aver utilizzato il Bibliobus a Savarna.

In ordine decrescente vengono riportati quindi i dati di frequenza in base al luogo del servizio:

LUOGHI	NR	% su 55
Ravenna- Via Sighinolfi (mercato)	22	40,00%
Ravenna- Darsena	18	32,73%
Ravenna- Piazza del Popolo	13	23,64%
San Pietro in Vincoli	5	9,09%
Porto Fuori	1	1,82%
Lido Adriano	1	1,82%
SAVARNA	1	1,82%

Coloro che hanno risposto alla domanda sulla **soddisfazione complessiva** per il 98,04% si è dichiarato soddisfatto, 1 solo utente ha dichiarato di non sapere rispondere, nessun ha risposto di non essere soddisfatto mentre 4 utenti che hanno non hanno risposta a questa domanda.

soddisfatto/a	non soddisfatto/a	non so	Totale compilati
			
50	0	1	51
98,04%	0	1,96%	100,00

In ordine decrescente si riepiloga la soddisfazione complessiva rispetto ai diversi settori presenti nel Bibliobus, dal quale emerge che il 76,36% è più soddisfatto del Servizio di Letteratura. Tra i 55 utenti che hanno risposto alla domanda, il 90,91% ha indicato un unico settore, mentre il 7,27% ha indicato due settori ed infine il 1,82% (un intervistato) ha indicato tutti i servizi.

Settori	NR	% SU 55
Letteratura/Narrativa	42	76,36%
Libri per bambini/ragazzi	16	29,09%
Multimediali (film, musica, audiolibri)	3	5,45%
Saggistica	1	1,82%

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

	PORTO FUORI	S.P. IN VINCOLI	LIDO ADRIANO	RAVENNA-DARSENA	RAVENNA-PIAZZA DEL POPOLO	RAVENNA- VIA SIGHINOLFI	SAVARNA
Letteratura/Narrativa		5	1	7	11	22	
Libri per bambini/ragazzi	1	1		10	1	1	1
Multimediali (film, musica, audiolibri)				1	1	1	
Saggistica				1			

Come si vede dalla tabella, l'utente che si è recato a Porto Fuori e l'utente che si è recato a Lido Adriano hanno entrambi indicato la maggiore soddisfazione per il settore Letteratura/narrativa, mentre l'utente di Savarna per il settore Libri per ragazzi. Negli altri casi, gli utenti che hanno risposto alla domanda hanno indicato soddisfazione per più di un settore.

Complessivamente, anche la **soddisfazione dei vari item** è molto alta.

Per più della metà degli item è stata espressa una soddisfazione superiore al 94%; in particolare si rileva la piena soddisfazione (100%) per quanto riguarda la **chiarezza, la cortesia e la professionalità** degli operatori cui segue la **fruibilità** del Bibliobus (96,36%) e l'**ubicazione** (94,55%).

I fattori in cui è rilevata minore soddisfazione sono l'**accessibilità** e la **qualità dell'offerta** (87,04 e 83,33%). Occorre evidenziare che questi item che soddisfano relativamente di meno gli utenti sono quelli per i quali gli intervistati 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)	47	3	4
	87,04%	5,56%	7,41%
chiarezza (nella comunicazione da	55	0	0

parte del personale)	100,00%	0,00%	0,00%
cortesìa (del personale)	55	0	0
	100,00%	0,00%	0,00%
professionalità (=competenza sulla materia dimostrata dal personale)	55	0	0
	100,00%	0,00%	0,00%
qualità dell'offerta (rispetto alla disponibilità di libri, film, musica)	45	3	6
	83,33%	5,56%	11,11%
ubicazione del Bibliobus (=raggiungibilità viaria, possibilità di parcheggio, ecc.)	52	2	1
	94,55%	3,64%	1,82%
fruibilità del Bibliobus (=funzionalità e confortevolezza, ambiente accogliente)	53	1	1
	96,36%	1,82%	1,82%

Analizzando i dati dei singoli item a livello di soddisfazione di servizio emerge che i valori minimi e massimi per item sono i seguenti:

	Valori massimi	Valori minimi
accessibilità (=giornate ed orario di apertura del servizio)	Multimediali Saggistica Libri per ragazzi 100,00%	Letteratura 82,93%
chiarezza (nella comunicazione da parte del personale)	Tutti i settori al 100%	
cortesìa (del personale)	Tutti i settori al 100%	
professionalità (=competenza sulla materia dimostrata dal personale)	Tutti i settori al 100%	
qualità dell'offerta (=rispetto alla disponibilità di libri, film, musica ecc.)	Multimediali Saggistica Libri per ragazzi 100,00%	Letteratura 78,05%
ubicazione (=raggiungibilità viaria, possibilità di parcheggio, ecc.)	Multimediali Saggistica Libri per ragazzi 100,00%	Letteratura 95,12%
fruibilità (=funzionalità e confortevolezza dei locali, ambiente accogliente, rispetto privacy, ecc.)	Multimediali Saggistica Libri per ragazzi 100,00%	Letteratura 97,56%

Infine 10 utenti hanno risposto all'ultima **domanda aperta** relativa ad eventuali **segnalazioni di particolari aspetti critici** del Bibliobus. Di seguito si riportano tutte le segnalazioni:

SEDE BIBLIOBUS	ASPETTO CRITICO SEGNALATO
S Pietro in Vincoli	Restituzione al bibliobus anche dei testi presi alla classense
S Pietro in Vincoli	Potrebbe venire 2 volte a settimana; più libri nuovi
Via Sighinolfi	Cambiare pavimento
Via Sighinolfi e Piazza del Popolo	Acquistano pochi libri novità
Via Sighinolfi	Più disponibilità di libri recenti
Via Sighinolfi e Piazza del Popolo	Vorrei libri più recenti
Via Sighinolfi	Ravenna con maggiori mattine disponibili
Piazza del Popolo	Si potrebbe migliorare l'offerta dei libri. Orari più lunghi e una giornata nel quartiere san Biagio
Darsena	Carenza di dvd più recenti e cartoni animati
Via Sighinolfi	Portoncine scomode da aprire e chiudere