



---

**COMUNE DI RAVENNA**

*Servizio Risorse Umane e Qualità*

*U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione*

**CUSTOMER SATISFACTION**

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

**BIBLIOTECHE DECENTRATE**

**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

## ❖ METODOLOGIA UTILIZZATA

Nel periodo compreso tra ottobre e dicembre 2015 gli operatori hanno consegnato la scheda di rilevazione agli utenti delle Biblioteche Decentrate di Castiglione, Marina di Ravenna, Piangipane, S.Alberto e S.Stefano, 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 **578 questionari**.

I questionari compilati in ciascuna delle Biblioteche decentrate sono i seguenti:

<input type="checkbox"/> Castiglione di Ravenna - C.Omicini	92	15,89%
<input type="checkbox"/> Marina di Ravenna - A.Ottolenghi	172	29,71%
<input type="checkbox"/> Piangipane - Fuori....legge	117	20,21%
<input type="checkbox"/> S.Alberto - O.Guerrini	111	19,17%
<input type="checkbox"/> S.Stefano - Valgimigli	87	15,03%
<b>totale</b>	<b>579*</b>	<b>100,00%</b>

\*Uno degli intervistati ha frequentato sia la Biblioteca di Marina di Ravenna che di S.Stefano

Come si vede dalla tabella sotto riportata, ha compilato il questionario il 76,14% di donne e il 23,86% di uomini:

	NR	% SUI 549 CHE HANNO DICHIARATO IL SESSO
Maschio	131	23,86%
Femmina	418	76,14%
	549	

ETA'	NR	% SUI 550 CHE HANNO DICHIARATO ETA'
06-10	52	9,45%
11-14	47	8,55%
15-17	24	4,36%
18-25	10	1,82%
26-40	133	24,18%
41-60	194	35,27%
61 e oltre	90	16,36%
	550	

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 (37,80 %), cui segue il 26,32 % appartenente alla fascia d'età precedente, 26-40 e il 15,07% per l'ultima fascia 61 e oltre. La fascia dai 18 ai 25 ha risposto di meno al questionario (2,15%). Le restanti fasce si assestano in una percentuale che va dal 5,02% al 7,42%.

Mentre gli uomini che hanno compilato il questionario, appartengono per il 29,77% alla fascia di età che va dai 41 ai 60, cui segue la fascia successiva dai 61 e oltre (19,85%); gli uomini compresi nelle fasce di età dai 15 ai 17 e dai 18 ai 25 hanno risposto di meno al questionario (rispettivamente 2,29% e 0,76%). Le altre fasce si assestano in una percentuale che va dal 13,74% al 17,56%.

Chi accede ai servizi delle Biblioteche lo fa, prevalentemente, per le proprie necessità (322 persone), mentre 65 persone solo per necessità di altri e 160 sia per sé che per gli altri.

E' interessante evidenziare che a Marina di Ravenna non è stato compilato nessuno questionario nella fascia di età 18-25 e a S.Stefano non è stato compilato nessun questionario nella fascia di età 15-17. In tutte le Biblioteche decentrate il maggior numero di intervistati, come nel dato complessivo, appartiene alla fascia di età 41-60 a parte la Biblioteca decentrata di S.Stefano dove il maggior numero di intervistati appartiene alla fascia 06-10.

In ordine decrescente si riepiloga il numero dei servizi usufruiti da parte degli utenti che hanno compilato il questionario:

prestito	526	91,00%
eventi/ iniziative (letture ad alta voce, laboratori, ecc.)	153	26,47%
prestito da altre biblioteche (intersistemico)	120	20,76%
consultazione (studio di volumi in sala)	62	10,73%
internet	44	7,61%
postazione per studio personale	23	3,98%
uso di cataloghi on line (ScopriRete, Opac, Media Library On Line)	19	3,29%
Non hanno selezionato alcun servizio	9	1,56%




Complessivamente la soddisfazione generale sulle Biblioteche decentrate è molto alta, pari al 99,30% e va da un minimo del 98,18% della Biblioteca di S. Alberto ad un massimo del 100% delle Biblioteche di Castiglione e Marina di Ravenna.

Nelle Biblioteche Decentrate il settore della Letteratura è quello che soddisfa il 65,05%, segue il settore dei Libri per Bambini/Ragazzi con il 51,73%, il settore Multimediale e la Saggistica si attestano rispettivamente all'11,25% e al 10,55% e per ultimo il settore Guide ed Hobby 3,46%.

L'ordine di soddisfazione non cambia se si analizzano i dati in riferimento alle singole Biblioteche Decentrate, di seguito sono riportati i valori minimi e massimi.

SETTORE	Valore massimo	Valore minimo
<b>Letteratura</b>	Castiglione	S.Stefano
	49,33%	42,96%
<b>Saggistica</b>	Castiglione	S.Alberto
	12,67%	3,03%
<b>Libri per bambini/ragazzi</b>	Marina di Ravenna	Castiglione
	41,52%	26,00%
<b>Guide e Hobby</b>	Marina di Ravenna	Castiglione
	3,13%	1,33%
<b>Multimediali (film, musica, audiolibri)</b>	S.Stefano	Marina di Ravenna
	11,27%	4,91%

Anche la soddisfazione dei vari item è molto alta e complessivamente riporta i seguenti dati:

	1 soddisfatto 	2 non soddisfatto 	3 non so 
<b>tempestività</b> (=tempo impiegato per le operazioni che richiedono il supporto del personale)	564 98,43%	2 0,35%	7 1,22%
<b>accessibilità</b> (=giornate ed orario di apertura del servizio)	485 85,39%	45 7,92%	38 6,69%
<b>chiarezza</b> (nella comunicazione da parte del personale)	567 99,30%	1 0,18%	3 0,53%
<b>cortesia</b> (del personale)	573 99,83%	0 0,00%	1 0,17%
<b>professionalità</b> (=competenza sulla materia dimostrata dal personale)	557 97,55%	1 0,18%	13 2,28%
<b>qualità dell'offerta</b> (=rispetto alla disponibilità di libri, film, musica ecc.)	218 73,65%	31 10,47%	47 15,88%
<b>Ubicazione</b> (=raggiungibilità viaria, possibilità di parcheggio, ecc.)	522 92,39%	11 1,95%	32 5,66%
<b>fruibilità</b> (=funzionalità e confortevolezza dei locali, ambiente accogliente, rispetto privacy, ecc.)	523 92,24%	15 2,65%	29 5,11%

Quasi tutti gli item sono oltre il 90% di soddisfazione; **la qualità dell'offerta** è l'item del quale gli intervistati sono meno soddisfatti (il 73,65% di soddisfatti contro il 10,47% di non

soddisfatti); occorre evidenziare che per questo item molti intervistati non hanno risposto oppure hanno dichiarato di non saper dare una risposta (15,88%).

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

	Valori massimi	Valori minimi
<b>tempestività</b> (=tempo impiegato per le operazioni che richiedono il supporto del personale)	Castiglione 100%	S.Alberto 95,45
<b>accessibilità</b> (=giornate ed orario di apertura del servizio)	Piangipane 92,17%	Castiglione 81,11%
<b>chiarezza</b> (nella comunicazione da parte del personale)	Castiglione Piangipane S.Alberto S.Stefano 100%	Marina di Ravenna 97,65%
<b>cortesìa</b> (del personale)	Castiglione Marina di Ra Piangipane S.Stefano 100%	S.Alberto 99,09%
<b>professionalità</b> (=competenza sulla materia dimostrata dal personale)	Castiglione Piangipane 100%	S.Alberto 95,45%
<b>qualità dell'offerta</b> (=rispetto alla disponibilità di libri, film, musica ecc.)	Piangipane 84,06%	S.Stefano 34,48%
<b>Ubicazione</b> (=raggiungibilità viaria, possibilità di parcheggio, ecc.)	Piangipane 98,25%	S.Alberto 87,74%
<b>fruibilità</b> (=funzionalità e confortevolezza dei locali, ambiente accogliente, rispetto privacy, ecc.)	Piangipane 95,65%	S.Stefano 80,46%

Rispetto all'ultima **domanda aperta** in cui si chiedeva di segnalare eventuali aspetti critici della biblioteca, oltre ad alcuni commenti positivi e di apprezzamento, chi ha risposto, si è focalizzato principalmente su aspetti connessi alla logistica, sugli orari di apertura al pubblico e sulla richiesta di più iniziative.