



CITTA' DI TORINO

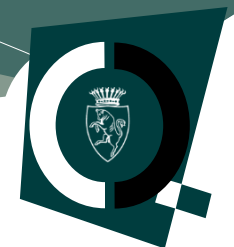
INDAGINE  
CUSTOMER SATISFACTION

# BIBLIOTECHE CIVICHE

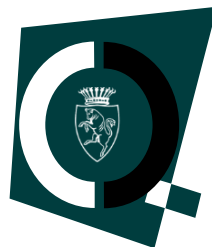
NOVEMBRE 2017

Sintesi dei risultati

A cura dell'Ufficio Qualità  
Servizio Formazione Ente, Qualità e Controllo di Gestione  
Divisione Personale e Amministrazione



- ✓ La **popolazione** d'analisi è stata calcolata prendendo come riferimento gli utenti totali stimati nel **2016 pari a 1.176.242**.
- ✓ Il campione rappresentativo è risultato pari a **1412 persone**.
- ✓ I questionari validi sono risultati **1573** in totale.

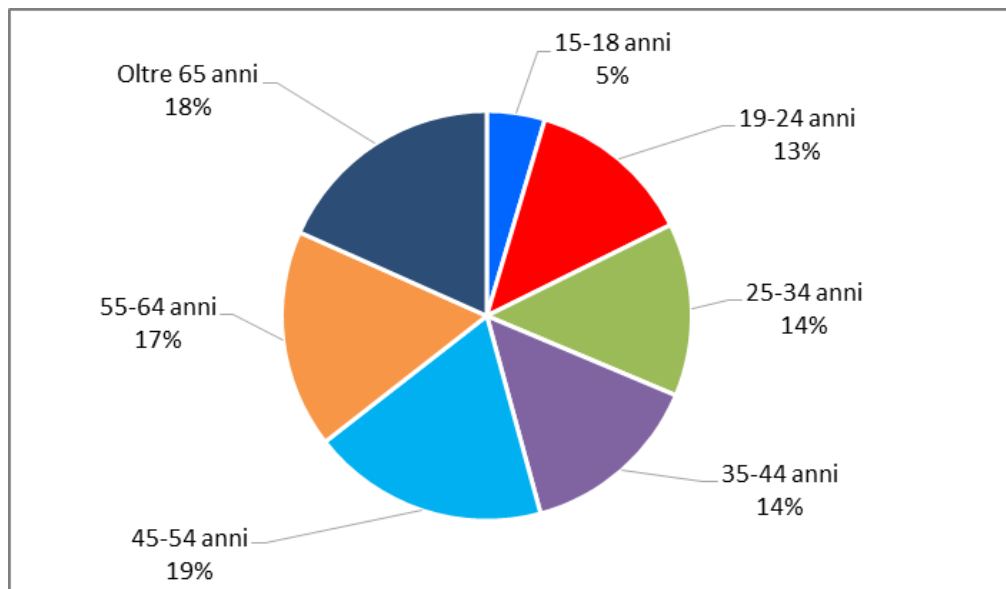




# Composizione del campione

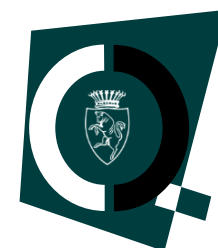
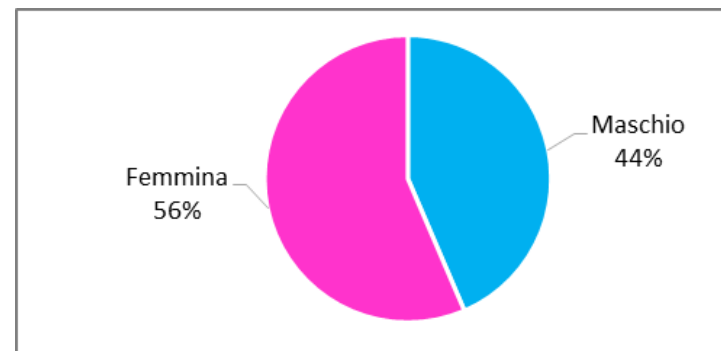
## ETÀ

Il maggior numero di utenti (**19%**) è nella fascia compresa tra **45-54 anni**.



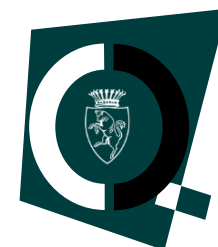
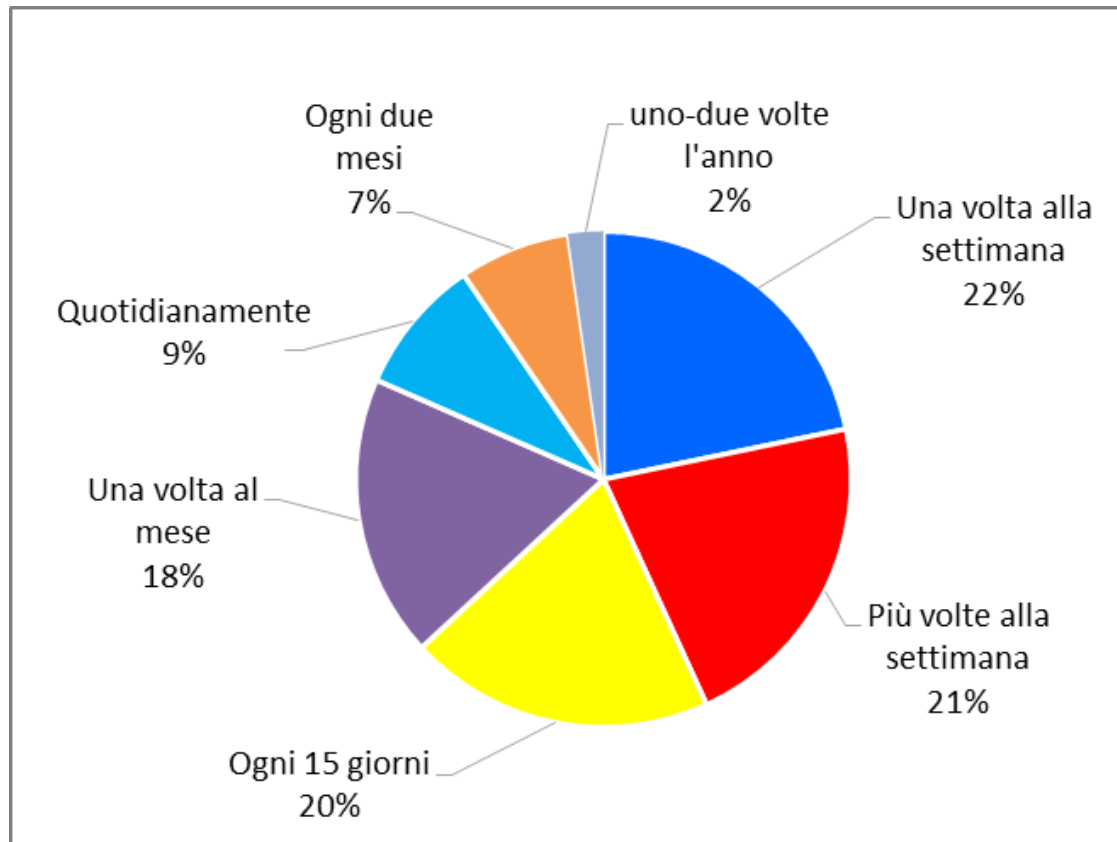
## GENERE

Il campione d'indagine è formato dal **44%** di maschi e dal **56%** di femmine.



« Mediamente con quale **frequenza** si reca in biblioteca?

»



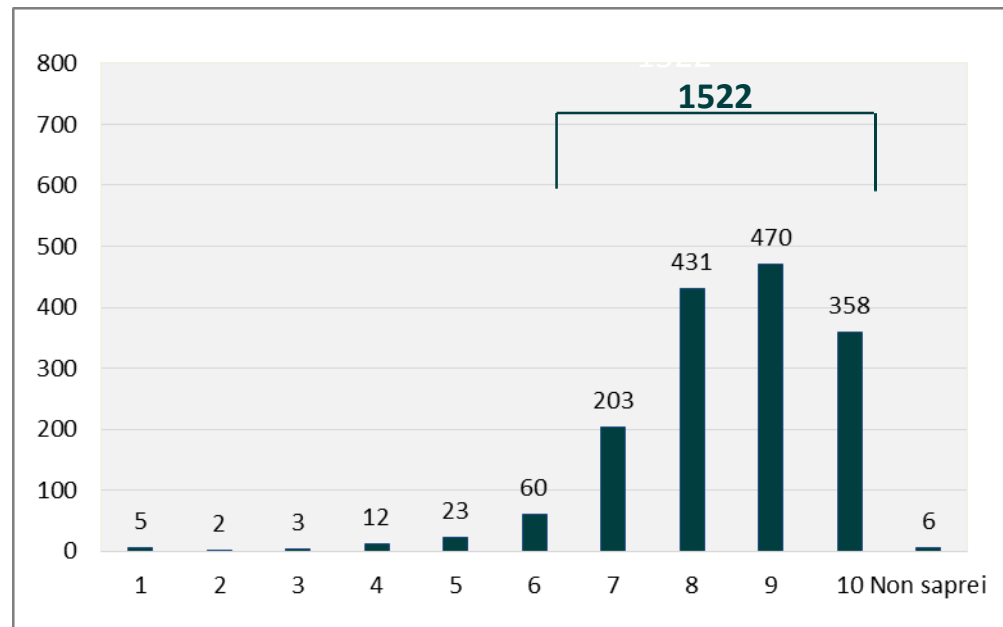
# Soddisfazione complessiva



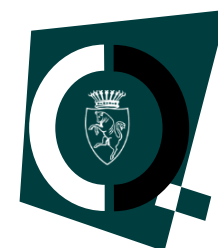
CITTA' DI TORINO

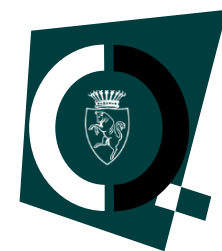
«Considerando tutti gli aspetti del servizio di cui ha usufruito, quanto può dirsi **complessivamente soddisfatto**?»

Utilizzi una scala da 1 a 10 (1= completamente insoddisfatto – 10= completamente soddisfatto)



**1522** utenti su **1573** intervistati sono complessivamente soddisfatti del servizio





## Gli emoticons...



**Giudizio positivo**

(soddisfazione uguale o maggiore di 7)



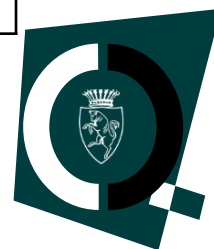
**Giudizio sufficiente**

(soddisfazione uguale o maggiore di 6, ma minore di 7)



**Giudizio negativo**








(soddisfazione minore di 6)

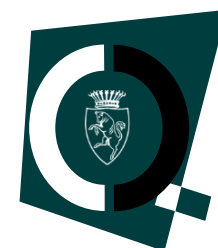


# Soddisfazione media degli utenti



CITTA' DI TORINO

ITEM	VOTO MEDIO	
2.1 Tempi di attesa in coda per ottenere il libro richiesto	8.00	
2.2 Facilità nel reperire i libri sugli scaffali	8.15	
2.3 Tempi di attesa per la disponibilità dei libri prenotati	8.02	
2.4 Ricchezza e aggiornamento del patrimonio in libri e altri documenti	7.33	
2.5 Ricchezza e aggiornamento del patrimonio e-book e altre risorse digitali	7.08	
2.6 Facilità di consultazione del catalogo in-line	8.50	
2.7 Stato di conservazione dei libri e altri documenti	7.96	











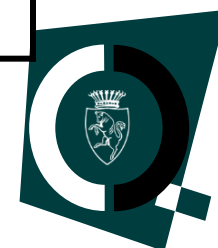


# Soddisfazione media degli utenti

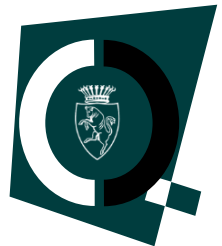
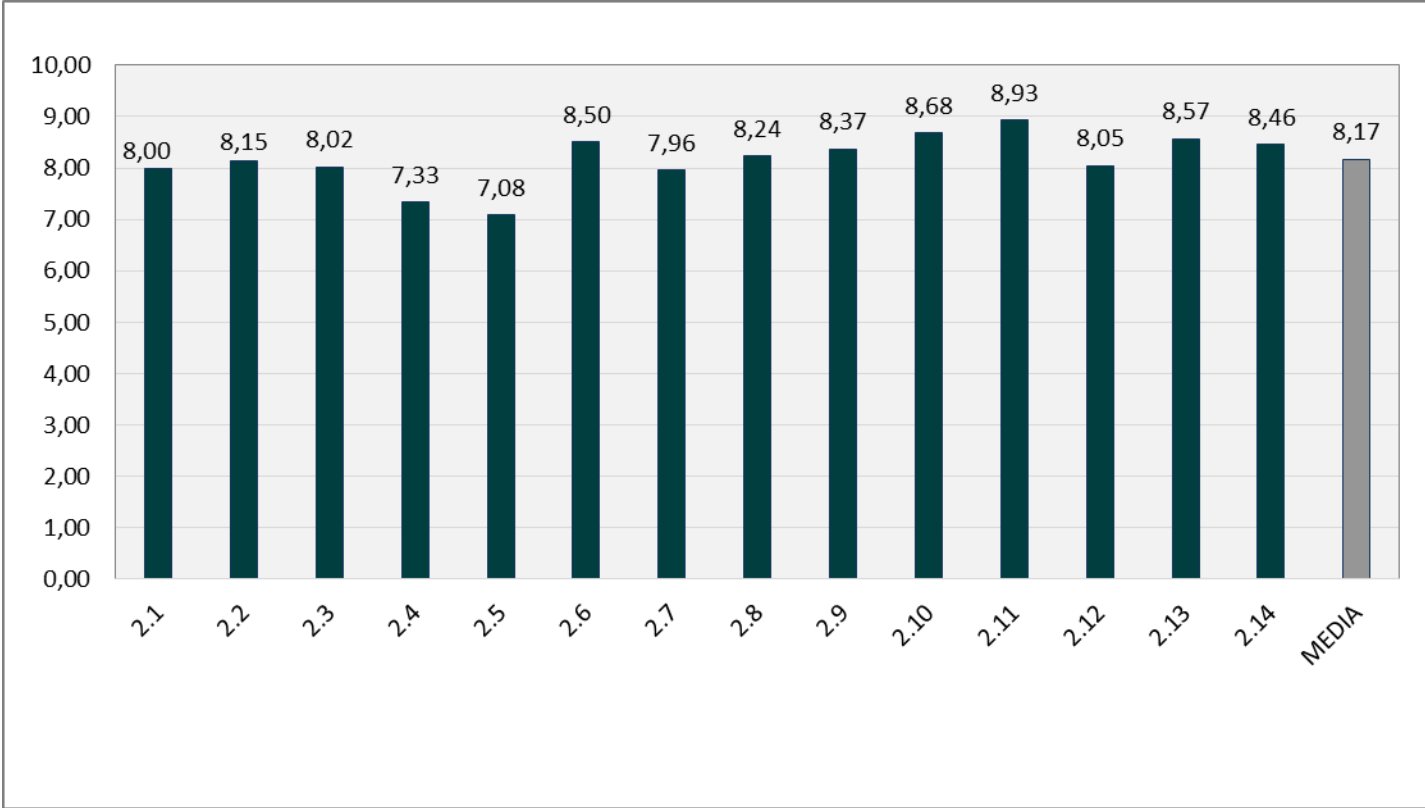


CITTA' DI TORINO

<b>2.8 Attività culturali e iniziative per bambini/adulti</b>	<b>8.24</b>	
<b>2.9 Accessibilità alla sede per i diversamente abili</b>	<b>8.37</b>	
<b>2.10 Professionalità e competenza del personale per l'assistenza bibliografica</b>	<b>8.68</b>	
<b>2.11 Cortesia e disponibilità del personale</b>	<b>8.93</b>	
<b>2.12 Orari di apertura</b>	<b>8.05</b>	
<b>2.13 Locali comodi e accoglienti</b>	<b>8.57</b>	
<b>2.14 Tranquillità e quiete nelle zone dedicate alla lettura</b>	<b>8.46</b>	
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA</b>	<b>8.17</b>	



# Soddisfazione media degli utenti



- ✓ In termini di qualità percepita, la soddisfazione si dimostra buona per tutti gli item.
- ✓ Un picco di gradimento si raggiunge per la domanda relativa alla **cortesìa e disponibilità del personale (8.93)** mentre i risultati più bassi in termini di soddisfazione si registrano alla domande relative alla **ricchezza e aggiornamento del patrimonio in libri e altri documenti (7.33)** e alla **ricchezza e aggiornamento del patrimonio e-book e altre risorse digitali (MLOL) (7.08)**.

