
***INDAGINE
CUSTOMER SATISFACTION***

BIBLIOTECHE CIVICHE

Febbraio 2015

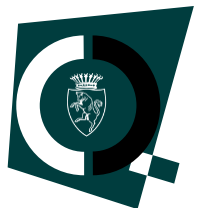
Sintesi dei Risultati

**A cura del Servizio Qualità
Direzione Organizzazione**



Campionamento

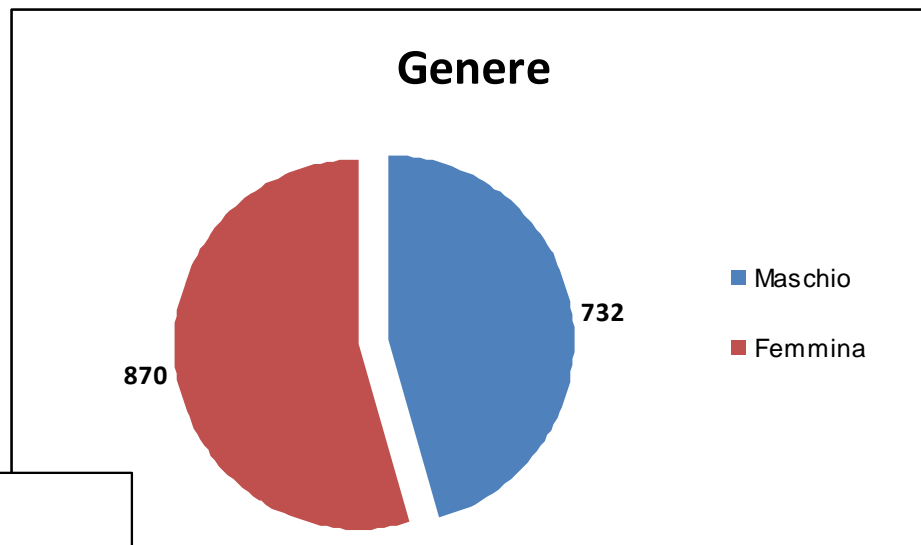
- ✓ Il **campione** è stato calcolato prendendo come riferimento i cittadini che hanno usufruito del servizio della Civica Centrale nell'anno 2013, pari a 215.023 utenti
- ✓ Il campione minimo rappresentativo per la Civica Centrale è risultato pari a **246** persone
- ✓ Il campione è stato ampliato su tutte le Biblioteche Civiche, in modo da rispettare la proporzione degli utenti. Il numero totale di questionari raccolti è stato **1602**



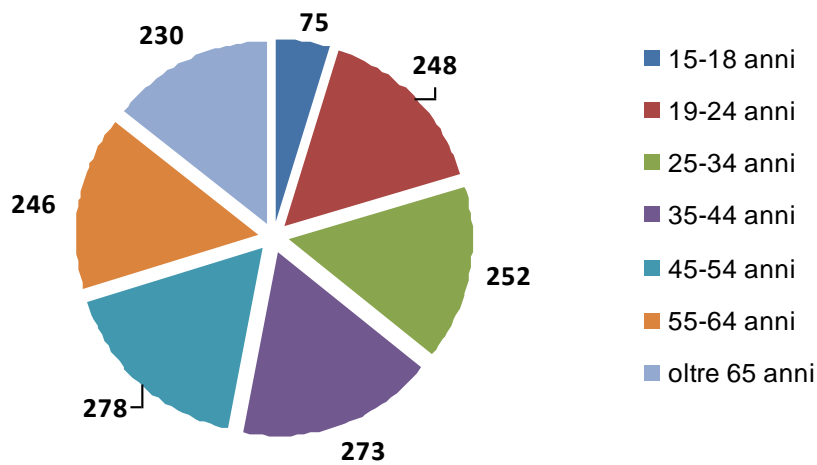
Composizione campione

Genere

il campione di indagine è formato per il **54%** da femmine e per il **46%** da maschi

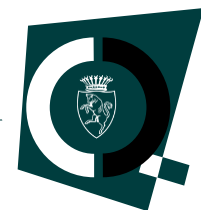


Età



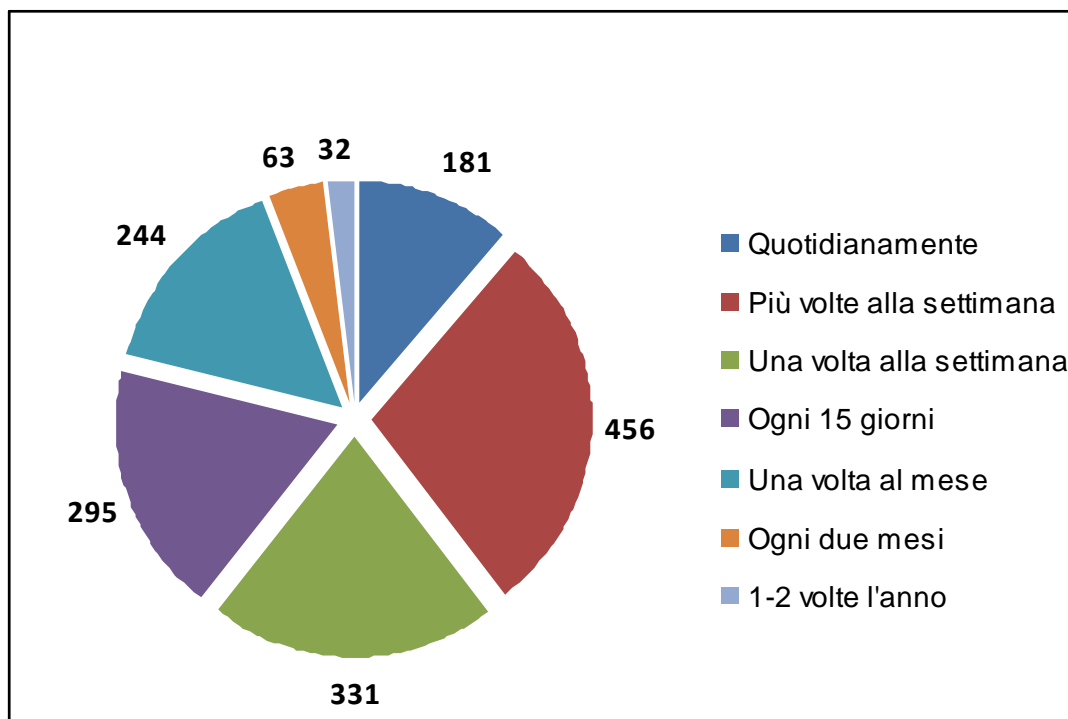
Età

Il numero di utenti è **distribuito equamente** con un **picco nella fascia 45-54**



Composizione campione

Frequenza con la quale ci si reca in biblioteca



Il **28%** degli utenti si reca in biblioteca più di una volta alla settimana




SINTESI DEI RISULTATI

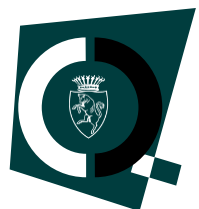


I fattori di qualità








In base alla Sua **esperienza, quanto è soddisfatto** dei seguenti aspetti?

- 2.1 Tempi di attesa in coda per ottenere il libro richiesto
- 2.2 Facilità nel reperire i libri sugli scaffali
- 2.3 Tempi di attesa per la disponibilità dei libri prenotati
- 2.4 Ricchezza e aggiornamento del patrimonio in libri e altri documenti
- 2.5 Facilità di consultazione del catalogo on line
- 2.6 Stato di conservazione dei libri e altri documenti
- 2.7 Attività culturale e iniziative per bambini/adulti
- 2.8 Accessibilità alla sede per i diversamente abili
- 2.9 Professionalità e competenza del personale per l'assistenza bibliografica
- 2.10 Cortesia e disponibilità del personale
- 2.11 Orari di apertura
- 2.12 Locali comodi e accoglienti
- 2.13 Tranquillità e quiete nelle zone dedicate alla lettura

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

ITEM	Voto medio	
2.1 Tempi di attesa in coda per ottenere il libro richiesto	7,52	
2.2 Facilità nel reperire i libri sugli scaffali	7,86	
2.3 Tempi di attesa per la disponibilità dei libri prenotati	7,95	
2.4 Ricchezza e aggiornamento del patrimonio in libri e altri documenti	7,54	
2.5 Facilità di consultazione del catalogo on line	8,31	
2.6 Stato di conservazione dei libri e altri documenti	7,92	
2.7 Attività culturale e iniziative per bambini/adulti	8,26	

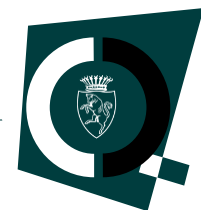
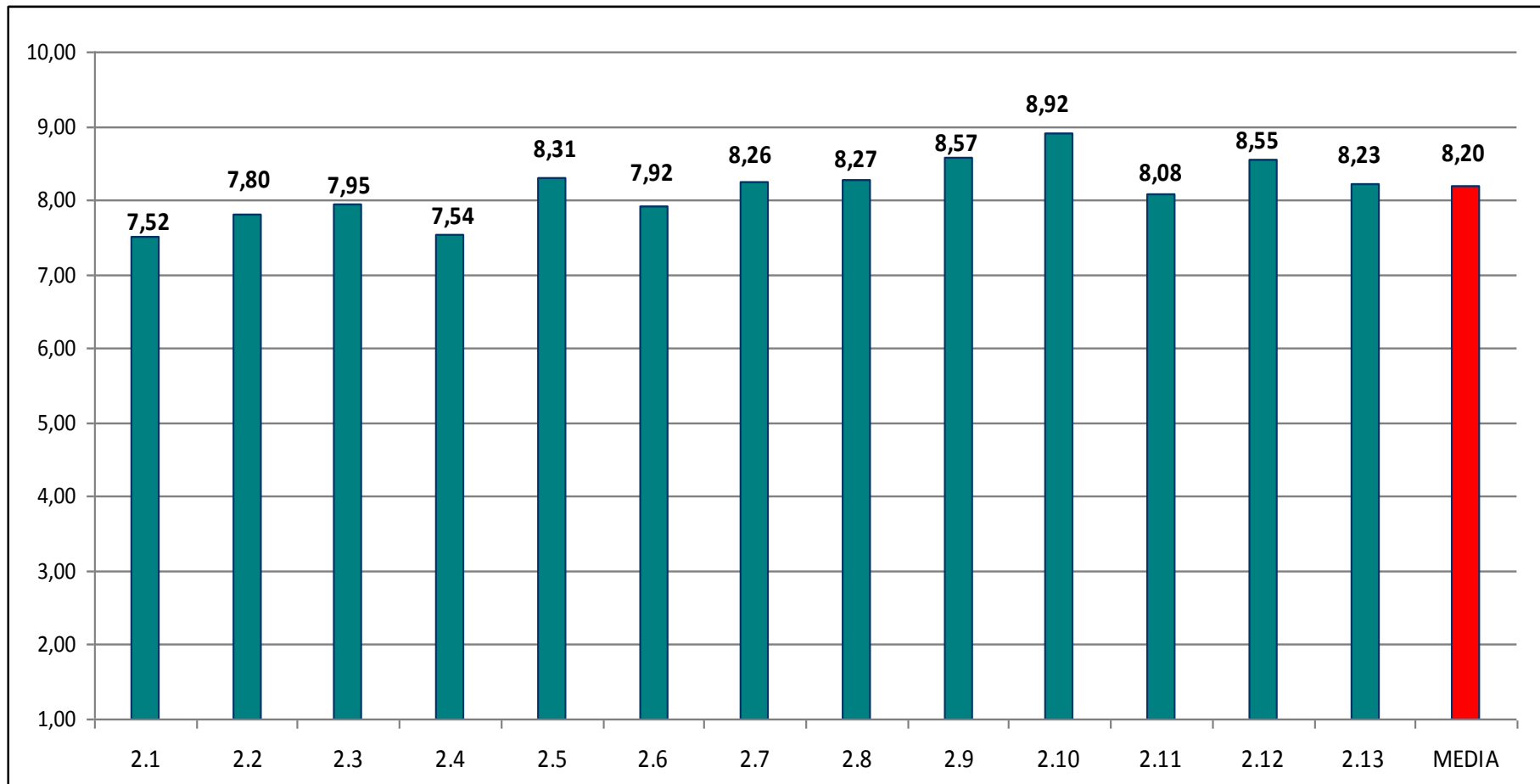


Soddisfazione media

ITEM	Voto medio	
2.8 Accessibilità alla sede per i diversamente abili	8,27	
2.9 Professionalità e competenza del personale per l'assistenza bibliografica	8,57	
2.10 Cortesia e disponibilità del personale	8,92	
2.11 Orari di apertura	8,08	
2.12 Locali comodi e accoglienti	8,55	
2.13 Tranquillità e quiete nelle zone dedicate alla lettura	8,23	
Soddisfazione complessiva	8,20	



Soddisfazione media



Soddisfazione media

- ✓ 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 (8.92)** mentre i risultati più bassi in termini di soddisfazione si registrano alla domande relative ai **tempi di attesa in coda per ottenere il libro richiesto (7.52)** e alla **ricchezza e aggiornamento del patrimonio in libri e altri documenti (7.54)**



Soddisfazione complessiva

