

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA COMUNALE - BCT

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – Direzione Affari Generali – Ufficio Relazioni e comunicazioni per i cittadini - Comune di Terni

RELAZIONE INTRODUTTIVA

Si è conclusa, con l'analisi dei dati, all'inizio di dicembre 2018 la sesta indagine di *Customer Satisfaction*, condotta dall'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** del Comune di Terni, per verificare il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati dal Comune.

L'indagine attuale, dopo quelle condotte negli anni precedenti sui servizi dello stesso Ufficio Relazioni con il Pubblico, sui servizi dell'Ufficio Anagrafe, sulle mense scolastiche, il Centro visita e documentazione "U.Ciotti" nel parco archeologico di Carsulae, sull'area turistico-escursionistica della Cascata delle Marmore, ha riguardato la biblioteca comunale - BCT

I quesiti riguardavano le attività poste in essere all'interno della struttura e i servizi offerti.

Per quel che riguarda il metodo, tra ottobre e novembre sono stati somministrati e compilati dai cittadini **100 questionari** ognuno dei quali conteneva **20 diversi quesiti** che richiedevano una valutazione da 1 a 6 su diversi aspetti dei servizi.

La distribuzione dei questionari è avvenuta in parte direttamente all'interno della BCT ed in parte all'Urp e comunque a cittadini che hanno dichiarato di aver usufruito recentemente dei servizi oggetto d'indagine.

Il contenuto dei quesiti ed il metodo di somministrazione sono stati tarati sulla base delle indicazioni di **MiglioraPA** – Pubblica Amministrazione di Qualità, a cura del **Dipartimento della Funzione Pubblica**: <http://qualitapa.gov.it/iniziative-in-corso/migliorapa/>

In particolare – tra quelli proposti - sono stati selezionati 20 quesiti ritenuti particolarmente adeguati alla valutazione del servizio specifico da analizzare.

Il questionario è stato strutturato in **3** parti:

1. parte **A**: informativa-conoscitiva con cui si sono raccolte le informazioni riguardanti la tipologia di servizi fruiti e la frequenza di utilizzo;
2. parte **B**: dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione e importanza degli aspetti

caratterizzanti il servizio. La scala di valutazione adottata sia per il livello di soddisfazione che per l'assegnazione dell'importanza è a 6 opzioni numeriche (da 1 a 6) .

3. parte **C**: la parte anagrafica per definire la tipologia di utenza (genere, età, professione e nazionalità).

Una parte del questionario è stata inoltre dedicata ad eventuali osservazioni, suggerimenti che il cittadino poteva esprimere sul servizio.

Le domande sottoposte ai cittadini-utenti hanno riguardato valutazioni su:

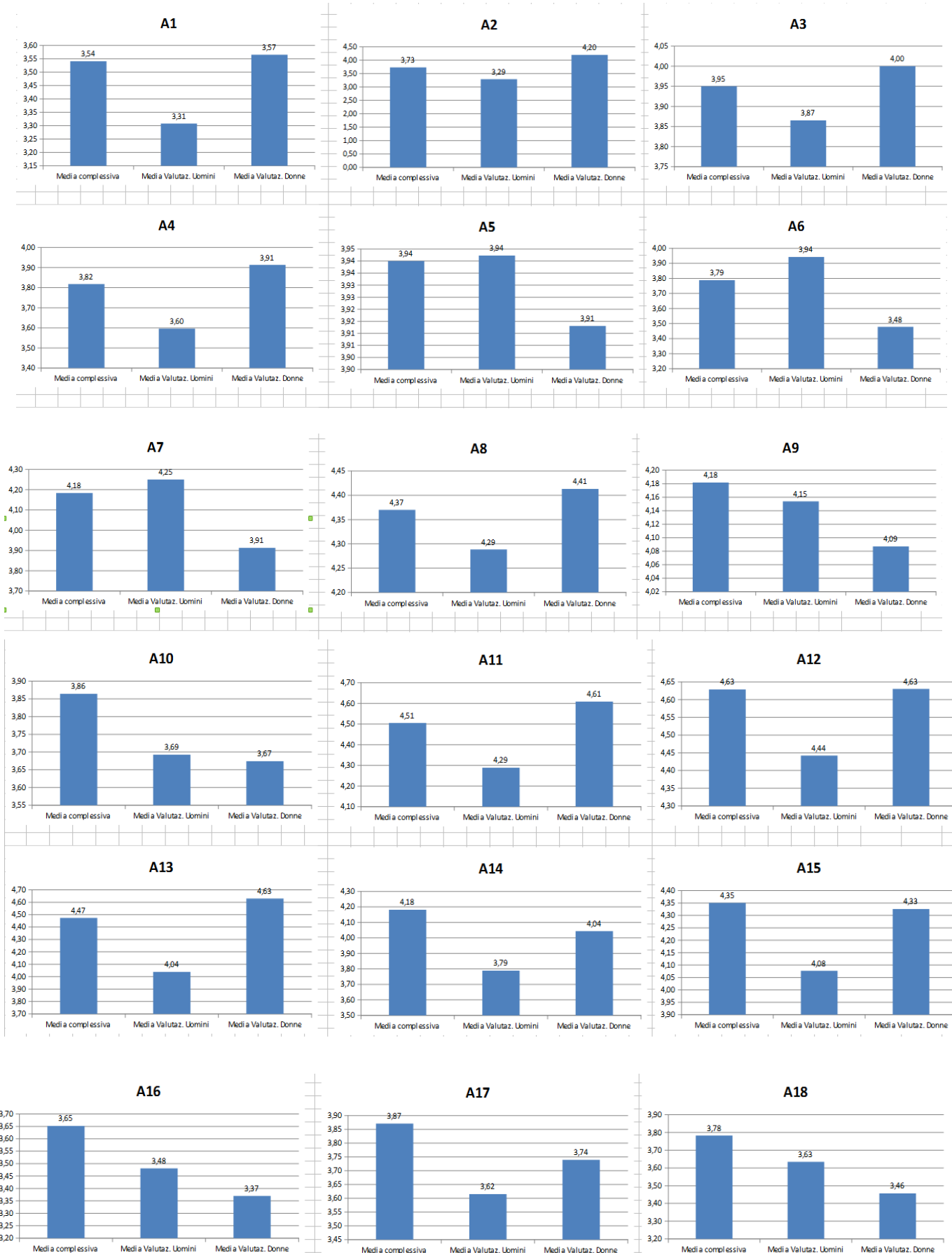
- A1. Segnaletica per raggiungere la BCT
- A2. Orario apertura al pubblico
- A3. Segnaletica interna
- A4. Documentazione informativa dei servizi offerti
- A5. Orientamento all'ingresso
- A6. Postazioni informatiche
- A7. Gli ambienti
- A8. Arredi
- A9. Spazi a libera disposizione degli utenti
- A10. La grafica e navigabilità del sito web
- A11. Cortesia e disponibilità
- A12. Competenza
- A13. Tempi erogazione servizio
- A14. Risoluzione dei problemi
- A.15. Varietà e quantità libri disponibili
- A16. Varietà e quantità quotidiani e periodici disponibili
- A17. Varietà e quantità materiale audio - video
- A18. Materiale in lingua straniera
- A.19. Stato di conservazione
- A.20 Soddisfazione complessiva del servizio

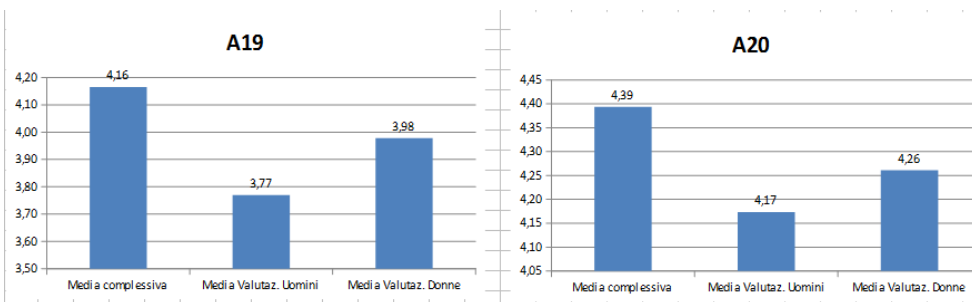
I RISULTATI DELL'INDAGINE

Partendo proprio dalla valutazione complessiva (quesito 20), il **risultato è stato nel complesso positivo**: la media della valutazione sul servizio erogato (A20) si attesta infatti a 4,39 su 6, facendo segnare dunque un livello di soddisfazione dei cittadini più che sufficiente.

Tuttavia, analizzando le valutazioni rispetto ai quesiti, tutte comunque sopra la sufficienza, si possono riscontrare **alcuni elementi di minor soddisfazione**: in particolare le valutazioni più basse riguardano la segnaletica per raggiungere la BCT (media 3,54), la quantità e la varietà dei quotidiani (media 3,65), l'orario di apertura (media 3,73), il numero e la dislocazione delle postazioni informatiche (media 3,79).

Tra **le valutazioni più positive** ci sono invece quelle che riguardano la professionalità e la competenza (media 4,63), oltre alla cortesia e la disponibilità degli operatori (media 4,51), la rapidità nell'erogazione del servizio (media 4,47), il comfort e l'estetica degli ambienti e degli arredi (media 4,37).





Per quel che riguarda le analisi del campione degli intervistati per età, sesso, professione, si rimanda alle tabelle seguenti:

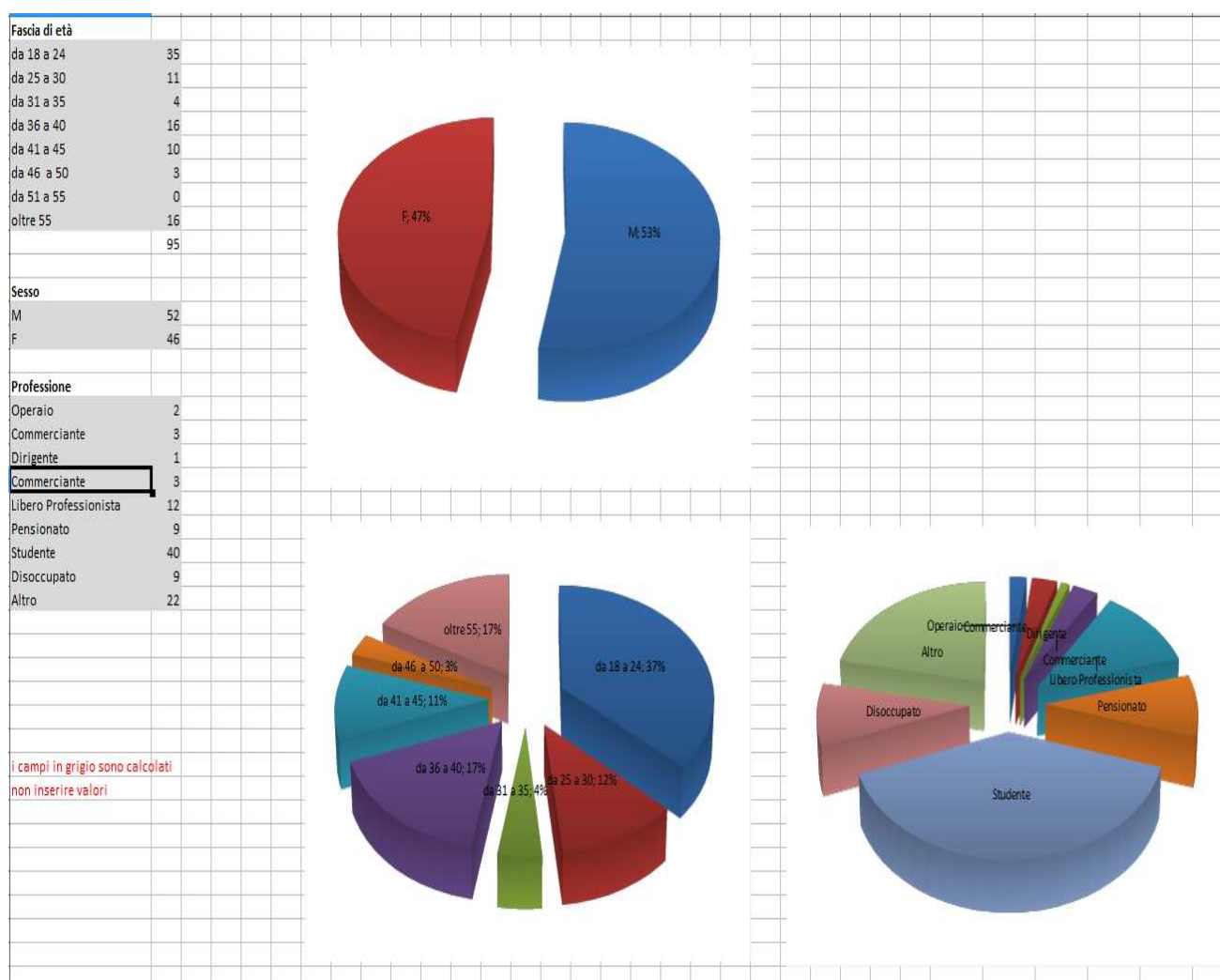


Tabella uomini

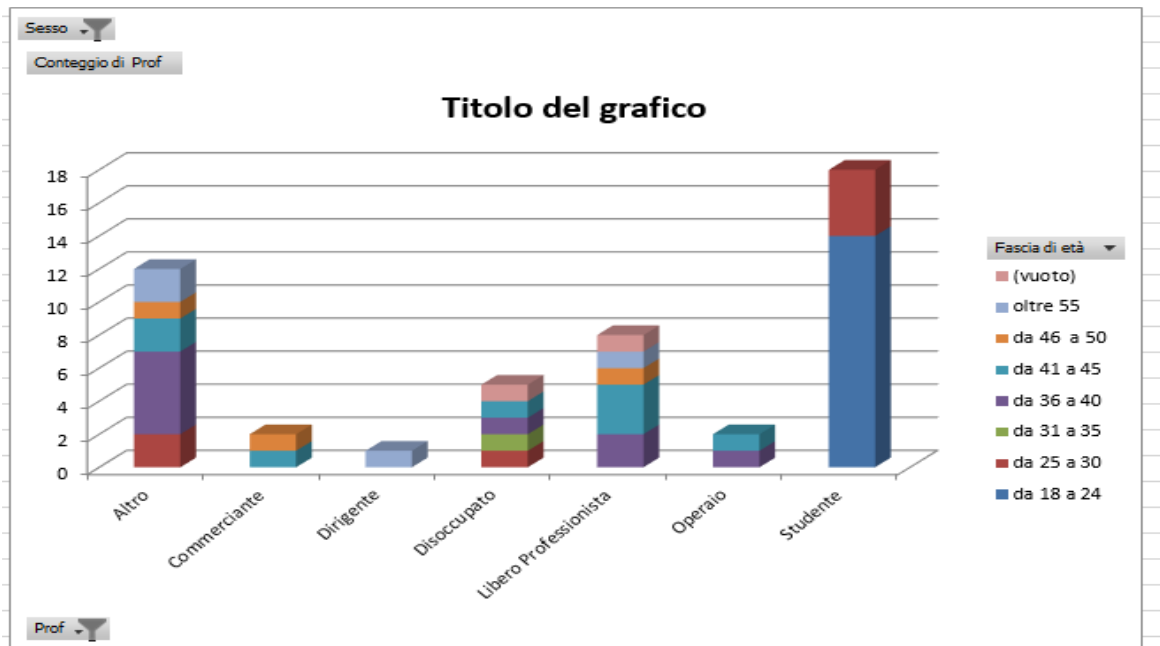
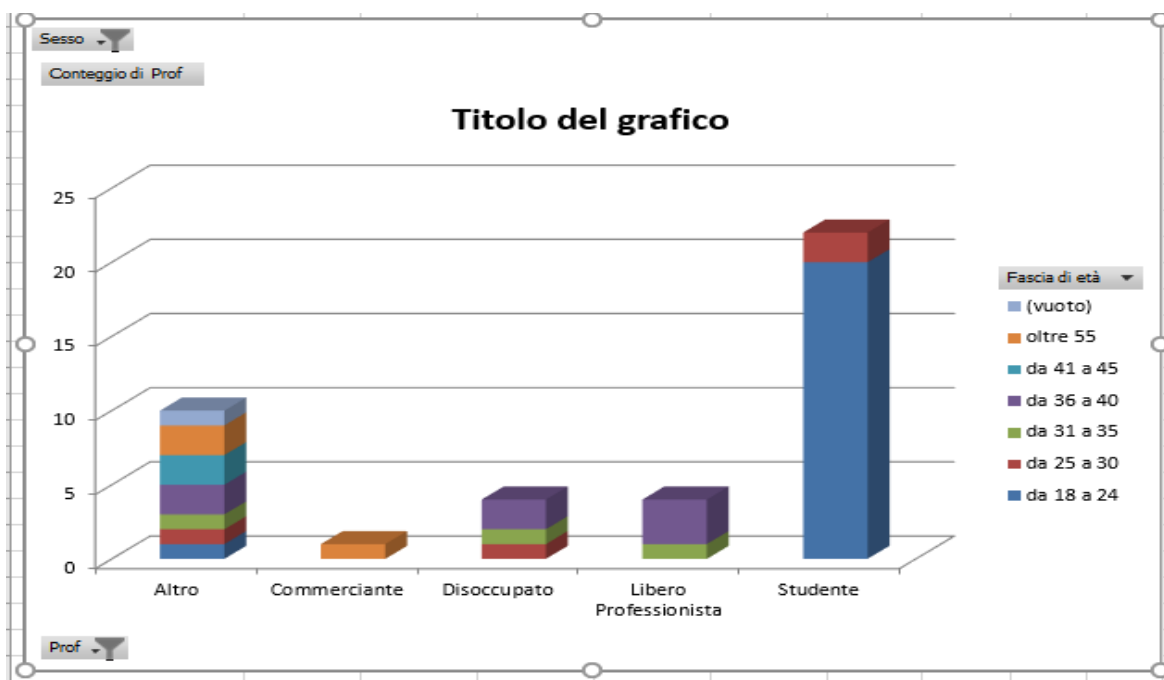


Tabella donne



In allegato si forniscono i dati scorporati e le tabelle riassuntive dell'intera indagine, elaborate