



**Città di Alessandria**  
Controllo di Gestione

# **BIBLIOTECA COMUNALE** **"Francesca Calvo"**

**CUSTOMER SATISFACTION**

**Luglio 2018**

Centro stampa comunale

Il Servizio Biblioteca, a distanza di poco più di due anni dall'ultima customer realizzata (dicembre 2015), ha deciso di ripetere l'indagine al fine di verificare nuovamente il grado di soddisfazione dell'utenza.

La rilevazione è stata fatta nel periodo dal 07/05/2018 al 26/05/2018, attraverso la somministrazione di questionari ad un campione significativo di utenti (sono stati raccolti 471 questionari).

Nelle pagine che seguono si espongono i risultati dell'analisi. Alla parte generale, riguardante il totale del campione, segue l'analisi di confronto tra i dati di questa rilevazione e delle ultime due effettuate (2013 e 2015). Dal campione totale, sono stati altresì estrapolati i questionari dei rispondenti con meno di 25 anni, di quelli con più di 65 anni, di coloro che hanno dichiarato di trovare sempre, o quasi, quanto hanno cercato e, infine, dei frequentatori abituali (frequentazione giornaliera o settimanale).

I risultati ottenuti sono oggetto di report specifici, presenti nel documento in esame.

Luglio 2018



**Città di Alessandria**  
Controllo di Gestione

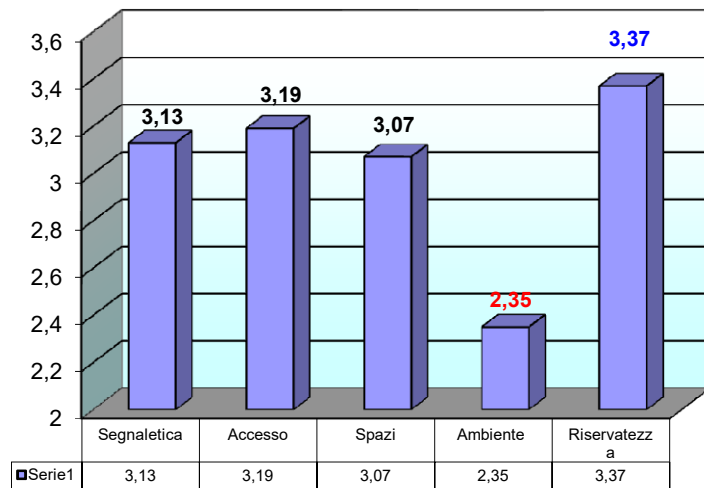
# **BIBLIOTECA COMUNALE**

CUSTOMER SATISFACTION

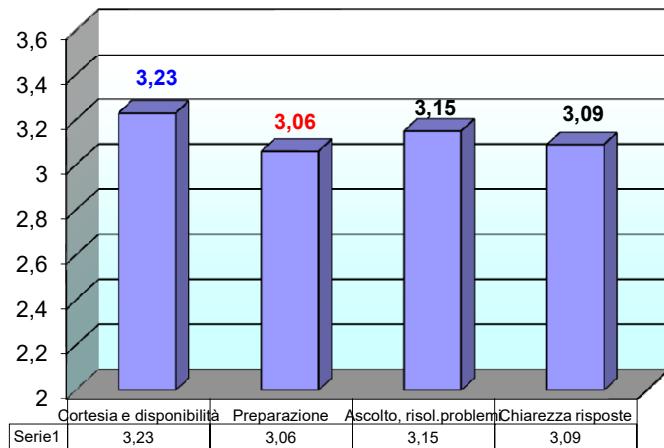
**Analisi campione totale**

Centro stampa comunale

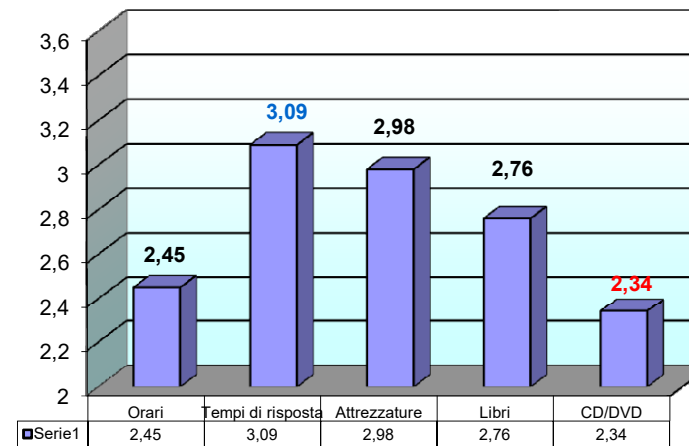
### La Struttura



### Il Personale

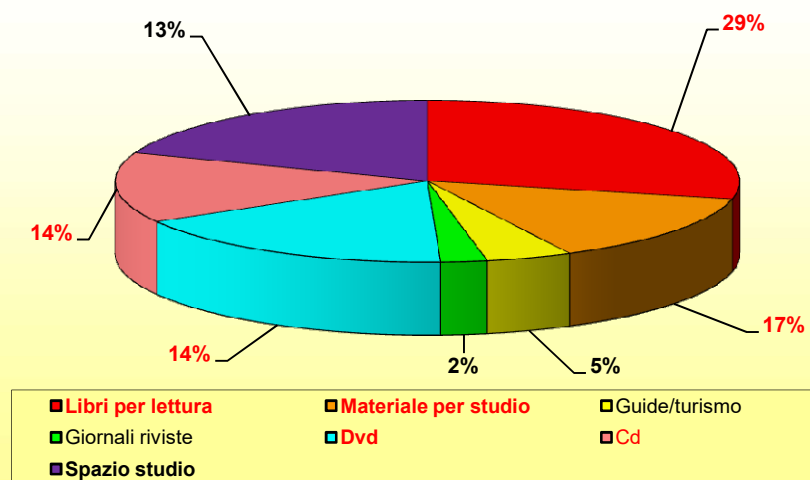


### I Servizi

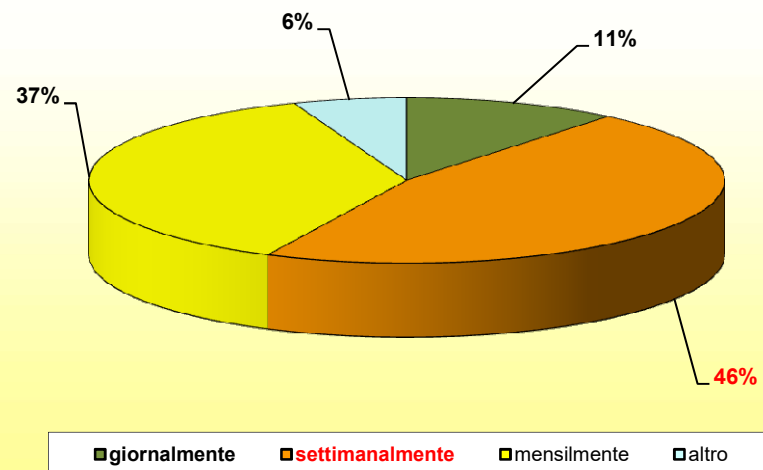


- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

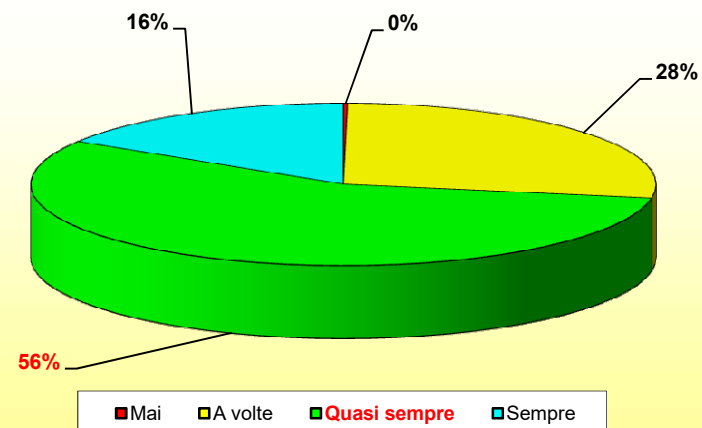
**Che cosa ha cercato in biblioteca?**



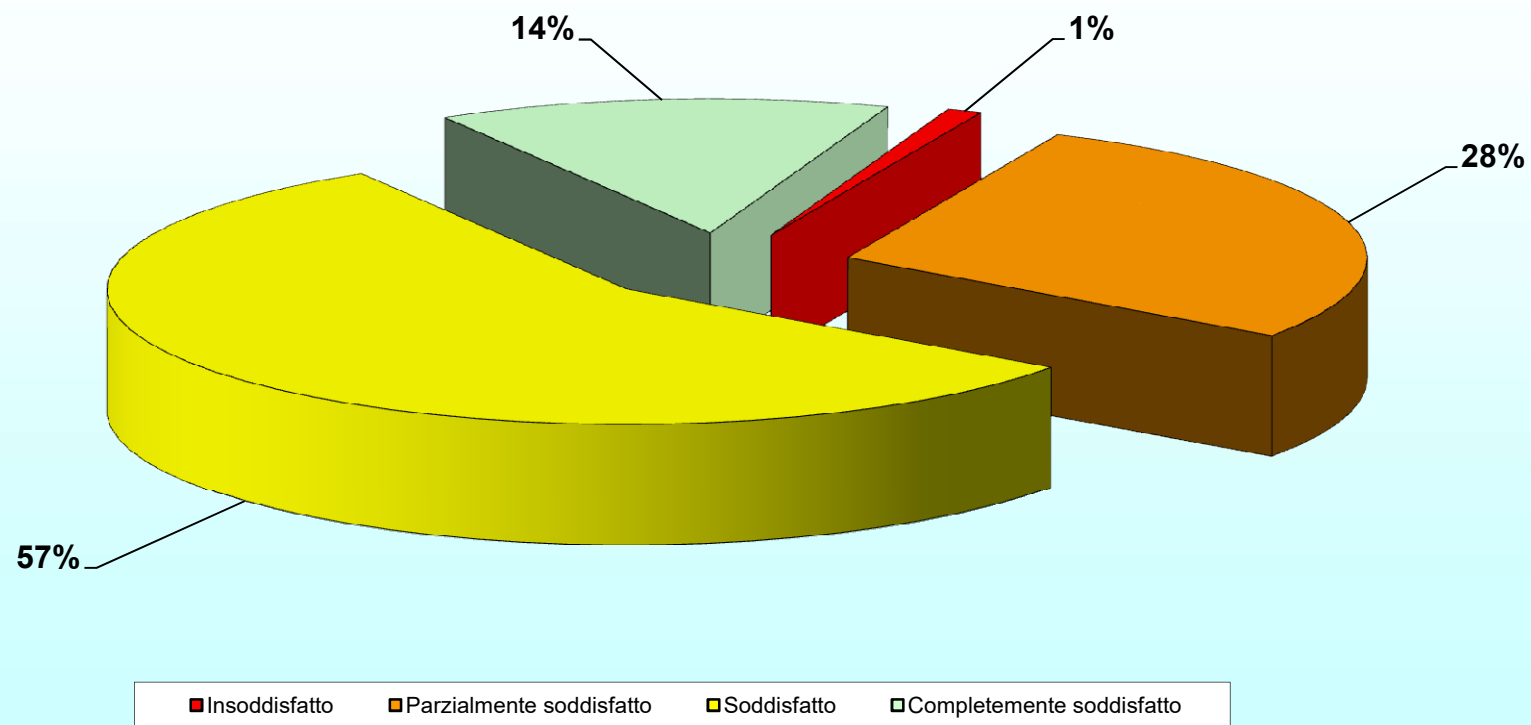
**Con che frequenza si reca in biblioteca?**



**Ha trovato ciò che cercava?**

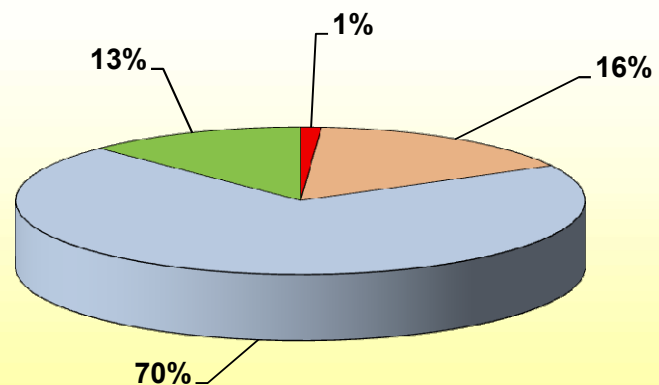


**Nel complesso quanto è soddisfatto del servizio offerto dalla Biblioteca Civica al momento attuale?**



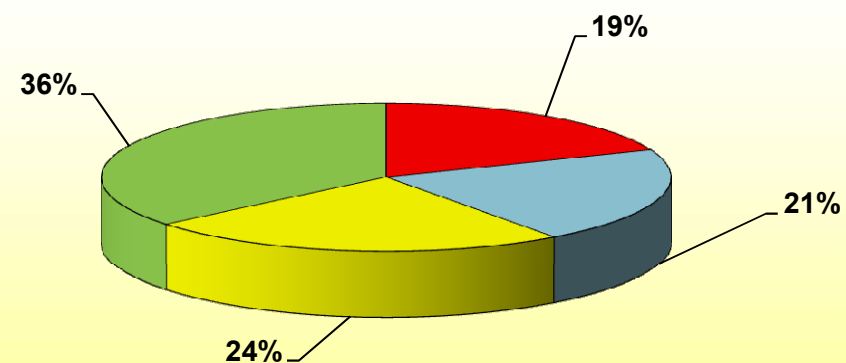
**Il giudizio complessivo si attesta su un valore di 2,84, che, su una scala da 1 a 4, indica un giudizio prossimo al "soddisfatto"**  
**Il 71% del campione dà un giudizio positivo sul funzionamento della Biblioteca Civica**

### La soddisfazione riguardo alle rinnovate sale multimediali



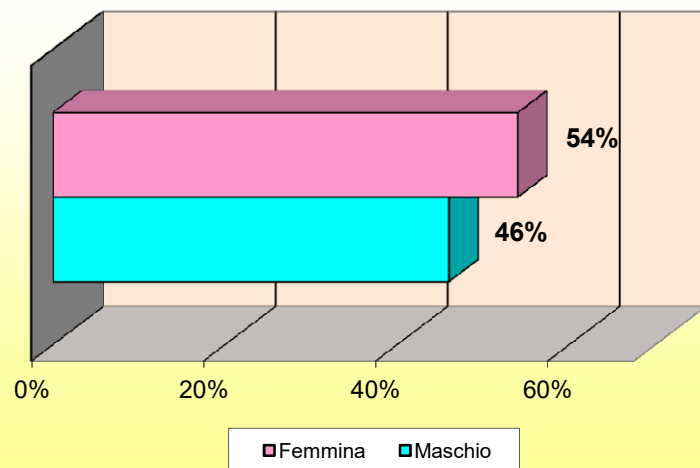
■ **insoddisfatto**      ■ parzialmente soddisfatto  
■ soddisfatto      ■ completamente soddisfatto

### Le preferenze riguardo alle possibili ulteriori aperture della Biblioteca

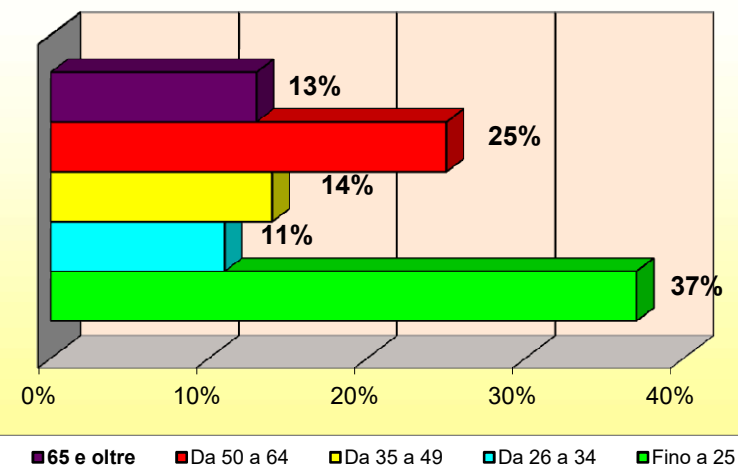


■ lunedì mattina      ■ mercoledì pomeriggio  
■ venerdì pomeriggio      ■ sabato pomeriggio

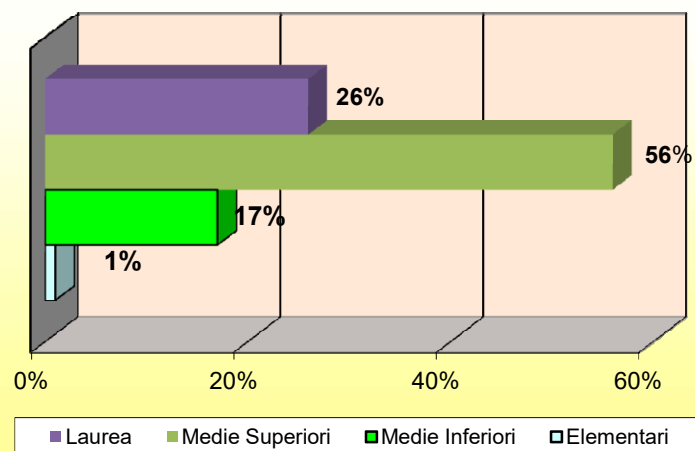
**% Suddivisione del campione per genere**



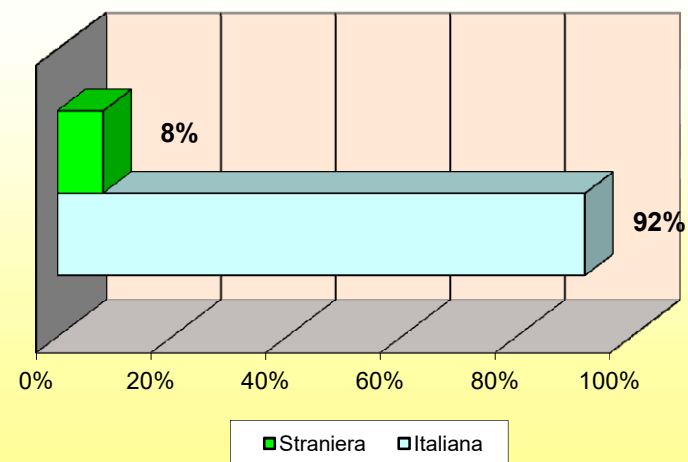
**% Suddivisione del campione per età**



**% Suddivisione del campione per titolo di studio**

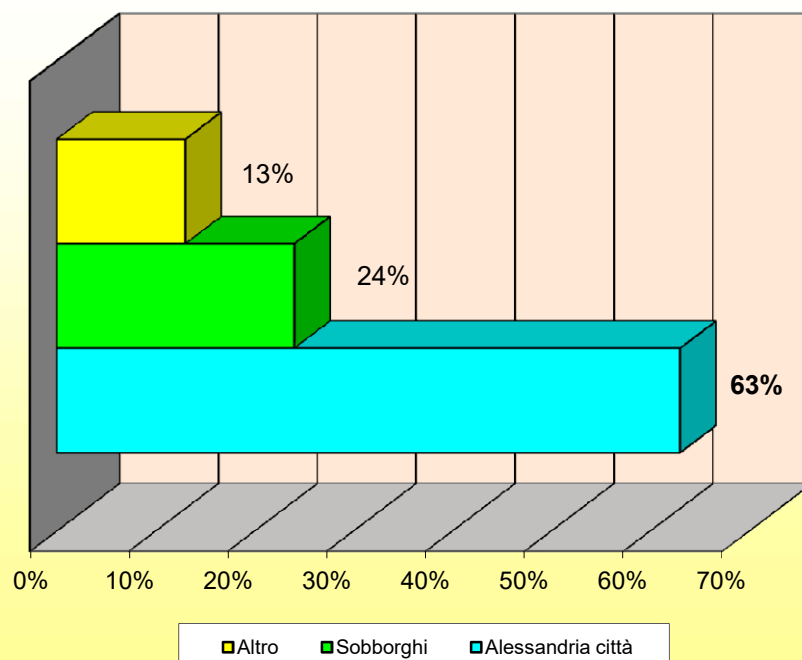


**% Suddivisione del campione per nazionalità**

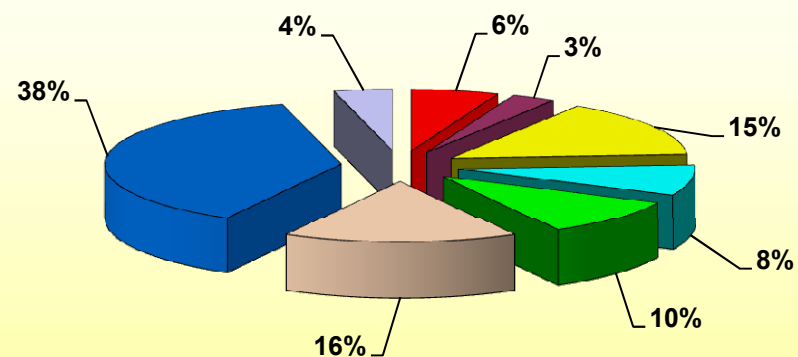




**% Suddivisione del campione per residenza**



**% Suddivisione del campione per professione**



- |                        |                                |
|------------------------|--------------------------------|
| ■ Professionista       | ■ Commerciante/Lavor. Autonomo |
| ■ Insegnante/Impiegato | ■ Operaio                      |
| ■ Casalinga            | ■ Pensionato                   |
| ■ Studente             | ■ Disoccupato                  |

**GIUDIZIO COMPLESSIVO RIGUARDANTE LA BIBLIOTECA CIVICA DEL COMUNE DI ALESSANDRIA  
ESPRESSO CON GLI EMOTICON**



**positivo**

**71%**



**neutro**

**28%**



**negativo**

**1%**

Dall'analisi delle risposte al questionario, fornite da un campione costituito da 471 rispondenti nel periodo che va dal 7 maggio al 26 maggio 2018, emerge un risultato positivo, visto che il 71% del campione ha espresso un giudizio finale di soddisfazione del servizio reso. In particolare, tra gli aggregati considerati (STRUTTURA - SERVIZI - PERSONALE), si è riscontrato un giudizio sul personale mediamente buono. Le principali criticità si riferiscono, invece, all'ambiente (comfort e pulizia dei locali), agli orari, alle raccolte multimediali (cd e dvd), a giornali/riviste e alle attrezzature, in parte oramai obsolete.



**Città di Alessandria**  
Controllo di Gestione

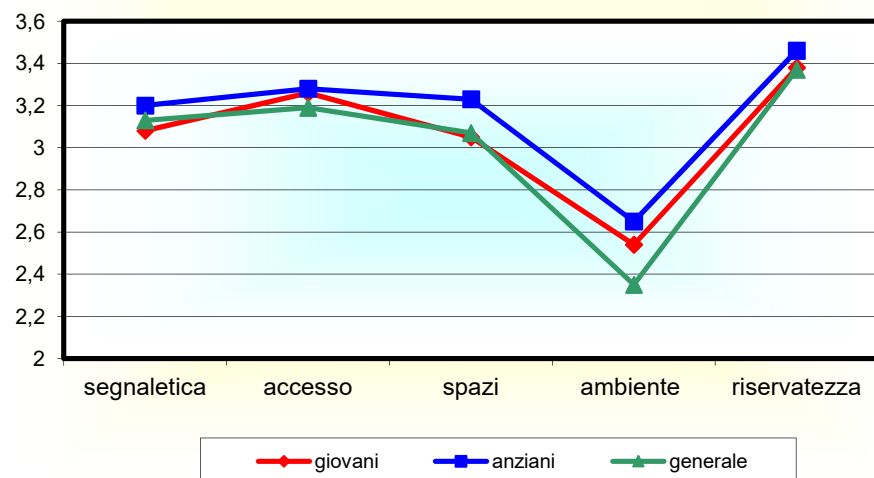
# **BIBLIOTECA COMUNALE**

CUSTOMER SATISFACTION

**Confronto giovani - anziani**

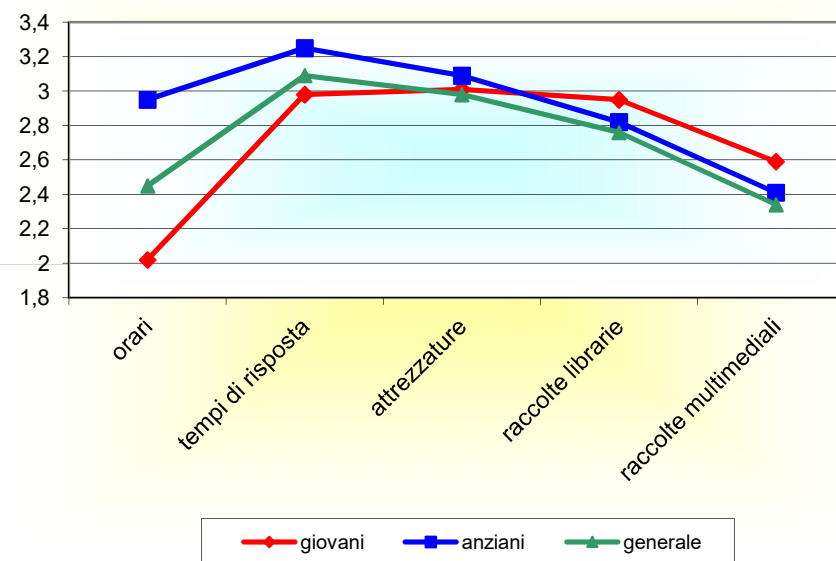
Centro stampa comunale

### Giudizio sulla struttura

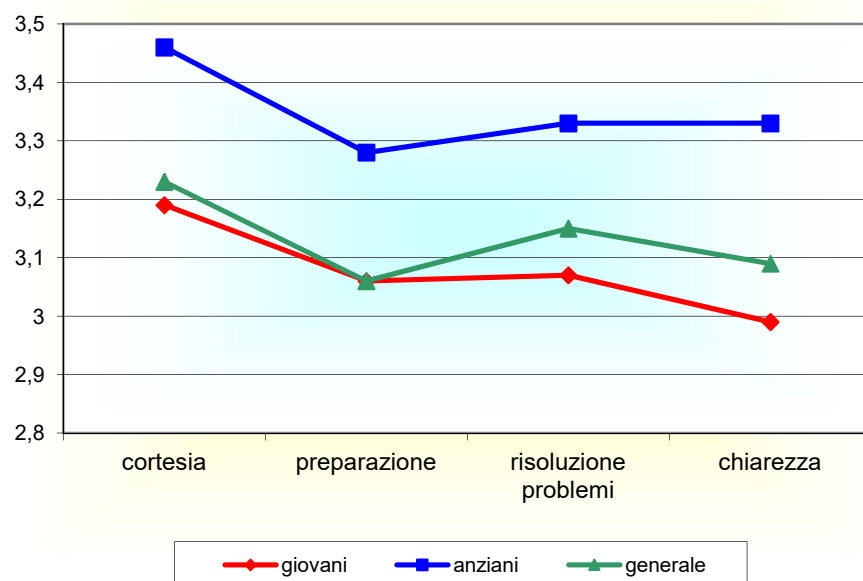


- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

### Giudizio sui servizi

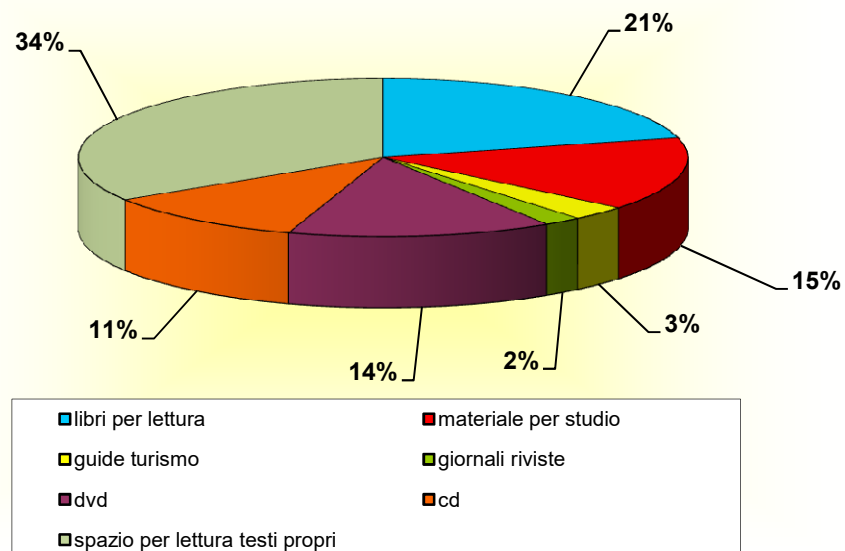


### Giudizio sul personale



**Il giudizio complessivo espresso sulla biblioteca dai giovani si attesta sul 2,77 - inferiore rispetto a quello attinente alla media totale del campione, pari al 2,84 - mentre quello degli anziani è risultato migliore (3,08)**

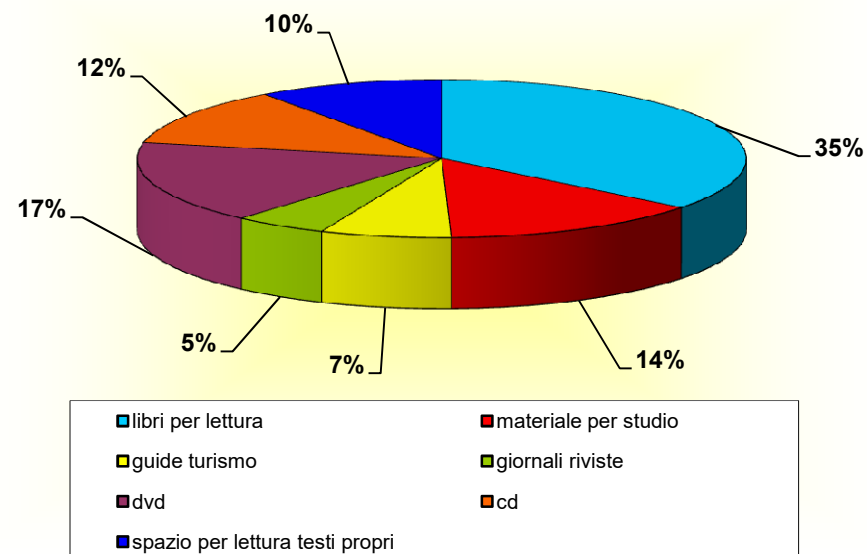
### Che cosa hanno cercato i giovani in biblioteca



**I giovani che frequentano la biblioteca cercano soprattutto spazio per studiare (34%), libri per la lettura (21%) e materiale per lo studio (15%)**

**Gli anziani che frequentano la biblioteca cercano soprattutto libri per la lettura (35%), dvd (17%) e materiale per lo studio (14%)**

### ... e gli anziani





**Città di Alessandria**  
Controllo di Gestione

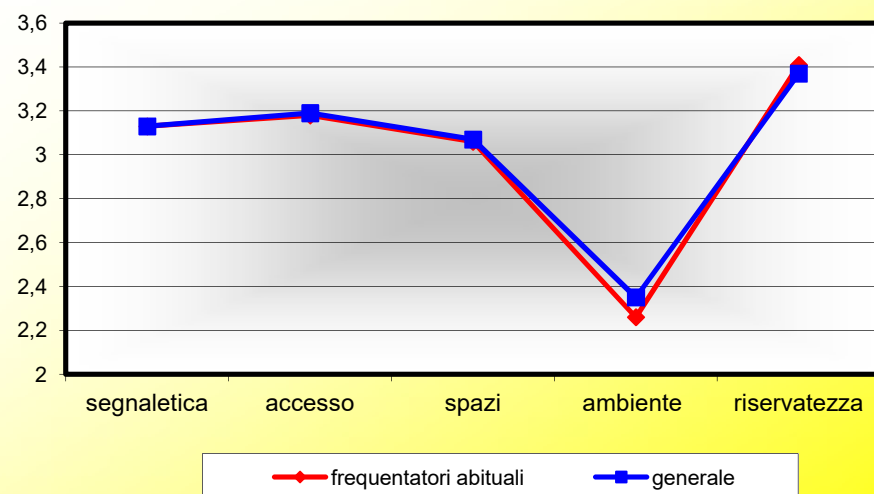
## **BIBLIOTECA COMUNALE**

### **CUSTOMER SATISFACTION**

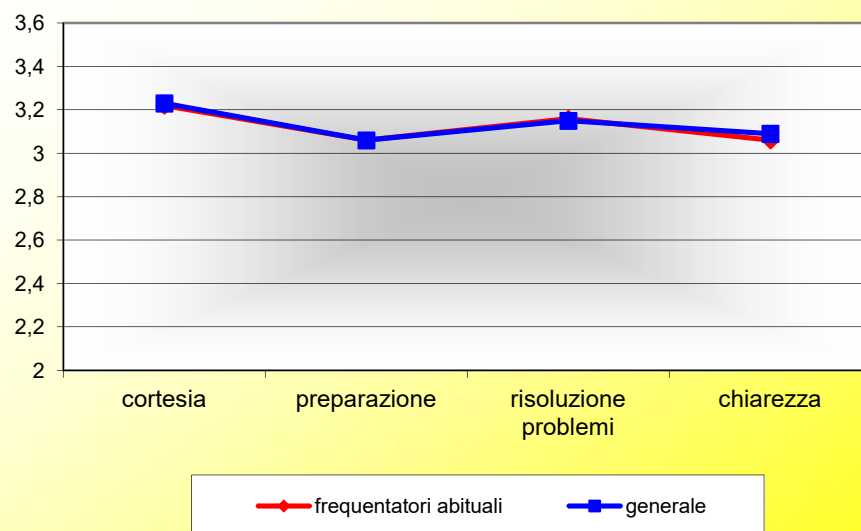
### **Elaborazione delle risposte dei frequentatori abituali**

Centro stampa comunale

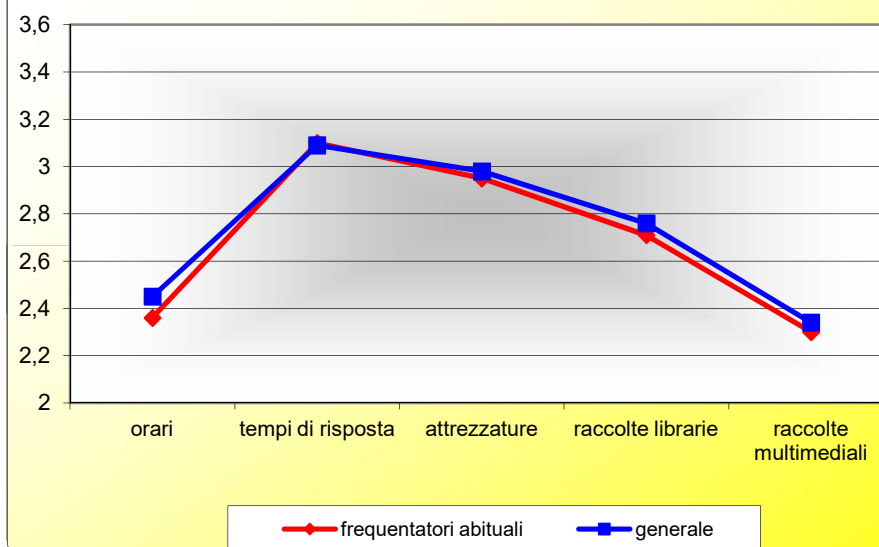
### Giudizio sulla struttura



### Giudizio sul personale

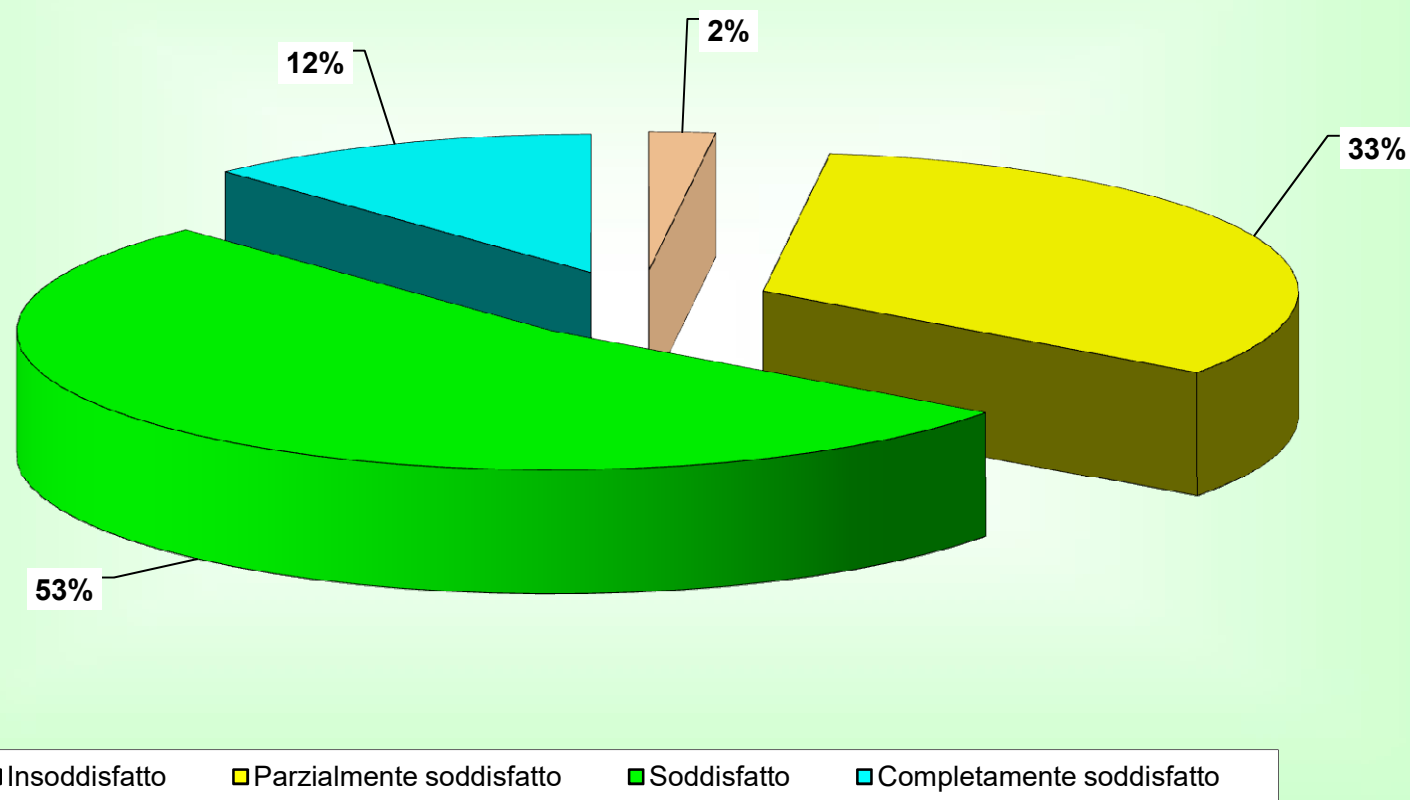


### Giudizio sui servizi



- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

**Nel complesso quanto è soddisfatto del servizio offerto dalla Biblioteca Civica al momento attuale?**



Il giudizio complessivo si attesta su un valore di 2,76, che, su una scala da 1 a 4, indica un giudizio intermedio tra il "parzialmente soddisfatto" e il "soddisfatto". In sintesi, il 65% del campione dei frequentatori abituali dà un giudizio positivo sul funzionamento della Biblioteca Civica. Si rileva pertanto che i frequentatori abituali della Biblioteca esprimono un giudizio complessivo un po' più critico rispetto a quello del totale del campione (2,84) e ciò si riscontra anche su alcuni tra i parametri considerati.





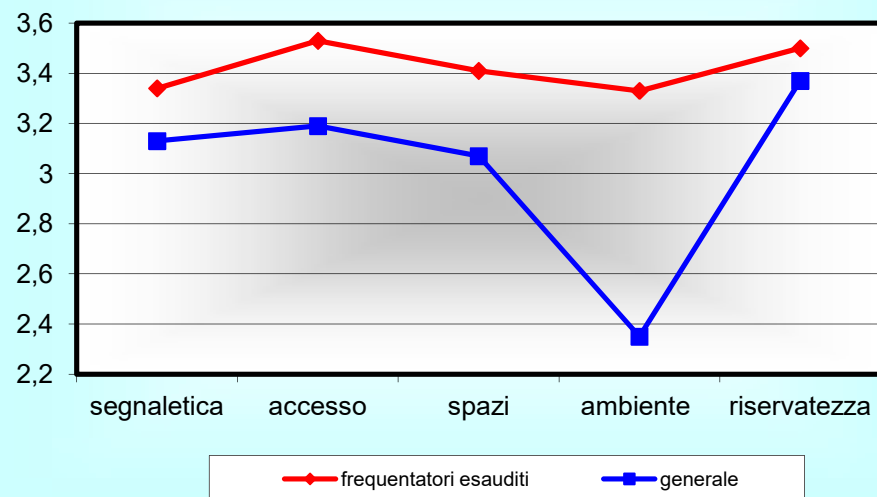
**Città di Alessandria**  
Controllo di Gestione

## **BIBLIOTECA COMUNALE**

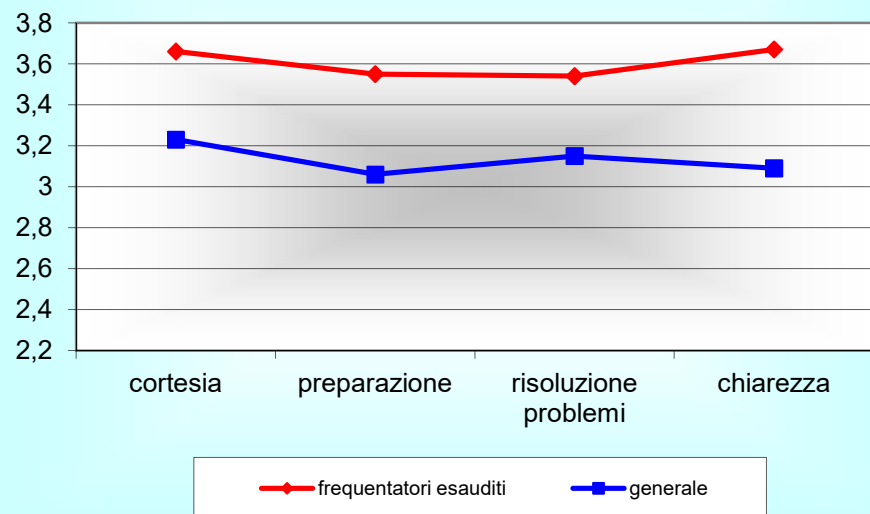
### **CUSTOMER SATISFACTION**

**Elaborazione delle risposte di coloro  
che hanno trovato in biblioteca quanto richiesto**

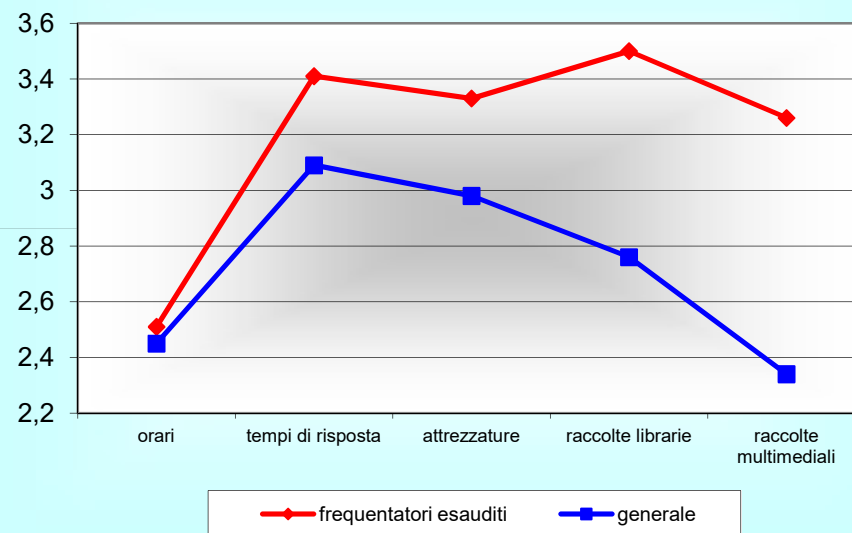
### Giudizio sulla struttura



### Giudizio sul personale

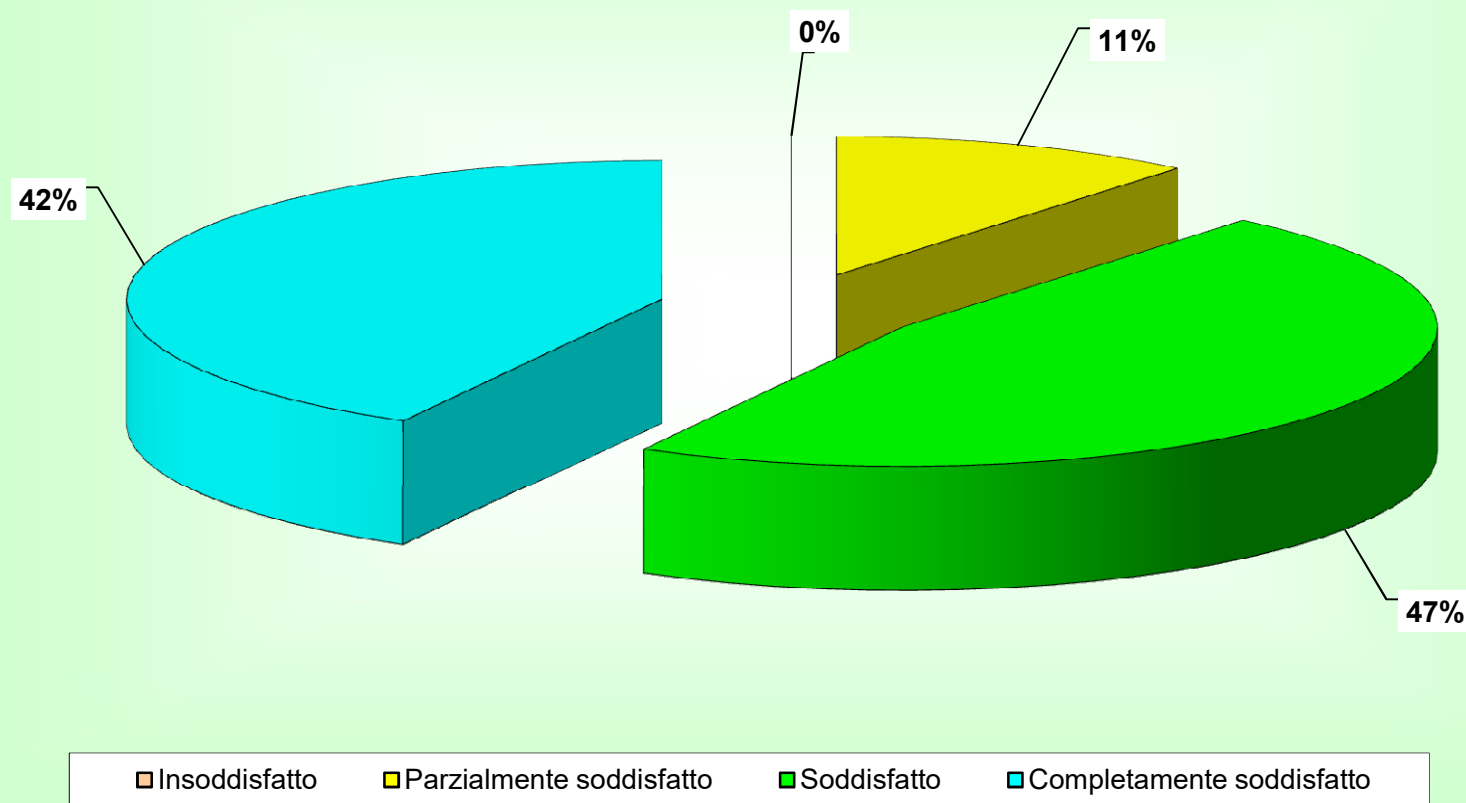


### Giudizio sui servizi



- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

**Nel complesso quanto è soddisfatto del servizio offerto dalla Biblioteca Civica al momento attuale?**



Il giudizio complessivo si attesta su un valore di 3,31, che, su una scala da 1 a 4, indica un giudizio pari a "soddisfatto" tendente al "molto soddisfatto". L'89% del campione degli utenti che hanno trovato sempre ciò che cercavano, infatti, dà un giudizio positivo sul funzionamento della Biblioteca Civica, con un 42% che si dichiara "completamente soddisfatto". Si rileva che coloro che hanno trovato quanto cercavano in biblioteca danno mediamente un giudizio migliore su tutti i parametri considerati rispetto al totale del campione, e ciò è indicativo dell'importanza di esaudire i legittimi desiderata dell'utenza.



**Città di Alessandria**  
Controllo di Gestione

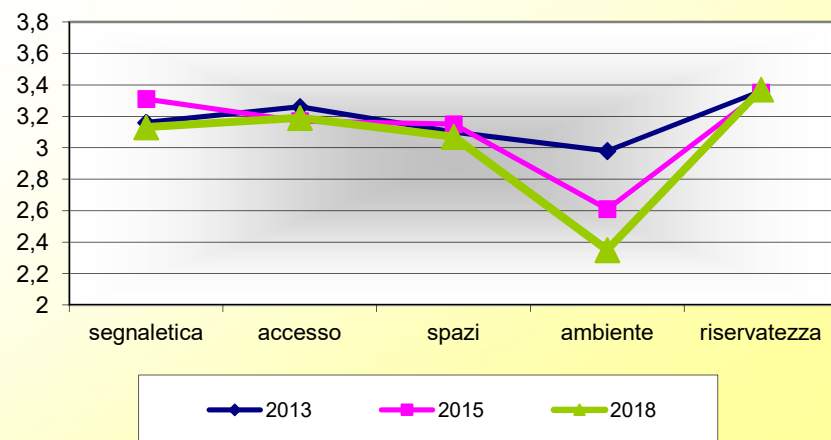
## **BIBLIOTECA COMUNALE**

### **CUSTOMER SATISFACTION**

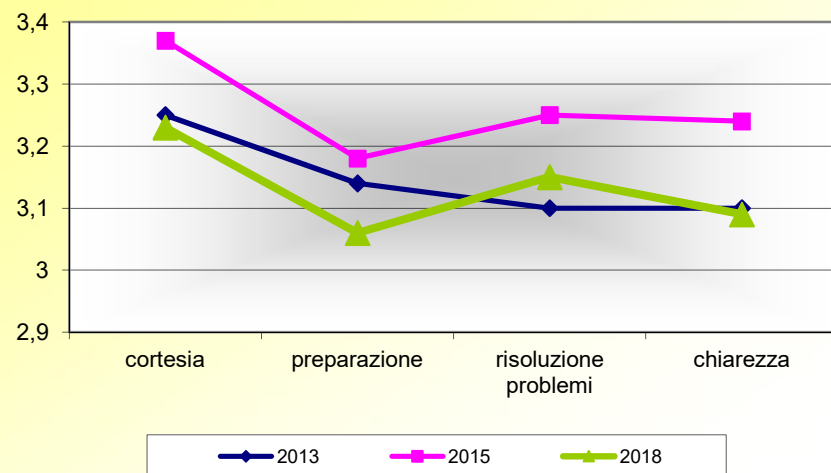
### **Confronto rilevazioni 2018 - 2015 - 2013**

Centro stampa comunale

## La Struttura

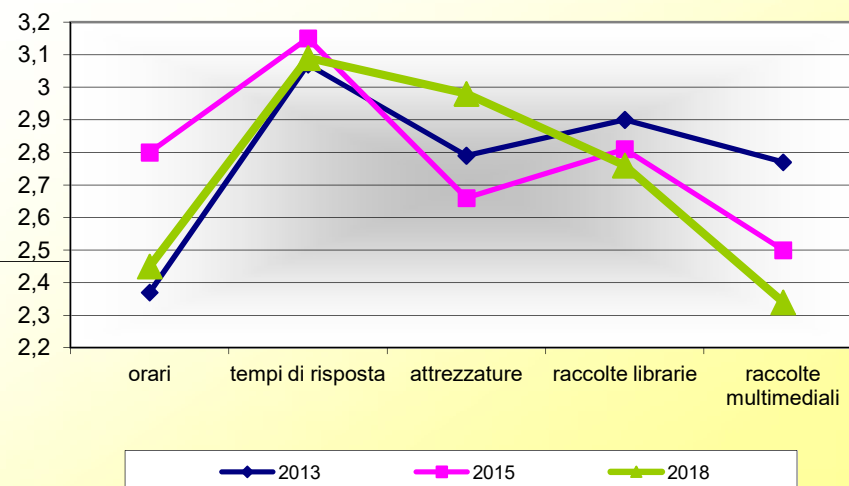


## Il Personale



- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

## I Servizi



**Il giudizio complessivo per l'anno 2018 si attesta sul 2,84, in linea con i dati espressi con le indagini del 2015 (2,85) e del 2013 (2,82), anche se si riscontrano discrepanze nei giudizi espressi sui singoli parametri monitorati**

## Che cosa ha cercato in biblioteca? (%)

