



CITTÀ di PALESTRINA



BIBLIOTECA

COMUNALE

FANTONIANA

QUALITA' DEI SERVIZI:

BIBLIOTECA COMUNALE

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2023

A cura dell'Ufficio di Segreteria Generale in collaborazione con l'Ufficio Cultura

Rilevazione della Customer Satisfaction del Servizio Biblioteca Comunale

Premessa

Nell'ottica del miglioramento continuo della Qualità dei servizi offerti, il Comune di Palestrina ha realizzato un'indagine di customer satisfaction finalizzata a conoscere la percezione del Servizio Biblioteca. L'obiettivo complessivo dell'indagine svolta è raccogliere la valutazione dell'utenza circa la qualità e l'efficacia del servizio Biblioteca. Per la realizzazione della presente ricerca è stato utilizzato un questionario distribuito agli utenti della biblioteca comunale e il presente documento ha lo scopo di illustrare, in maniera sintetica ma completa, i risultati emersi.

Introduzione

Che cos'è la customer satisfaction e come realizzare un'indagine volta alla rilevazione della qualità percepita

Il Ministero della Funzione Pubblica, nel marzo 2004, ha emanato la Direttiva "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", con la quale si invitano tutte le Pubbliche Amministrazioni a praticare in modo strutturato e sistematico, l'ascolto del Cittadino.

La misurazione della qualità dei servizi costituisce, infatti, 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, in un'ottica di riprogettazione - quindi di miglioramento - delle performance.

Come tale, un'indagine di Customer Satisfaction deve essere innanzitutto adeguatamente progettata, ovvero seguire un percorso corretto che consenta di stabilire con chiarezza obiettivi, strumenti, attori e modalità di indagine, nonché monitorare la corretta attuazione del progetto, le relative azioni di supporto e le modalità di verifica dei risultati ottenuti.

Il valore di un'indagine di Customer Satisfaction non si individua tanto nel suo apporto conoscitivo, bensì soprattutto nella sua capacità di proporre soluzioni di miglioramento rispetto alle principali criticità rilevate, dunque di riorientare le modalità di erogazione dei servizi al fine di renderli maggiormente rispondenti ai bisogni e alle attese espresse dagli utenti.

La fase di presentazione dei risultati assume, sul versante interno, la valenza di "autodiagnosi" organizzativa, finalizzata all'implementazione di azioni di miglioramento; sul versante esterno, invece, essa rappresenta ed esplicita l'orientamento all'utente da parte dell'Amministrazione, rendendo note le proprie strategie di intervento.

Possiamo affermare che la Customer Satisfaction nasce come risposta ai sempre maggiori cambiamenti della società, ma soprattutto del cittadino. Cresce, infatti, la consapevolezza dei suoi diritti nei confronti della gestione pubblica, così come crescono le sue aspettative nei confronti dei servizi erogati. Ed è evidente come tutto ciò imponga un'esigenza di revisione globale dei processi produttivi e dei meccanismi decisionali delle

amministrazioni. In particolare, per quanto riguarda l'innalzamento qualitativo dello standard dei servizi pubblici, le leggi emanate recentemente, su indicazione della Funzione Pubblica, sono la prova di un cambiamento culturale e organizzativo di come attualmente si tenda ad utilizzare meccanismi che fino ad oggi erano stati concepiti per l'imprenditoria privata.

Presentazione della Biblioteca Comunale Fantoniana



La biblioteca comunale prende il nome dal padre carmelitano Sebastiano Fantoni che la istituì nel XVII sec. La sede venne inaugurata nel 1978. Oggi costituisce un vivo punto di riferimento nella vita socioculturale della città: negli ultimi anni, precisamente nell'ottobre del 2020, si è trasferita nella rinnovata sede di Via Madonna dell'Aquila snc (ex mattatoio), nel centro cittadino, offrendo ai propri utenti spazi per la consultazione e lo studio ampi e confortevoli.

Accanto ai tradizionali servizi di prestito libri e consultazione, la Biblioteca di Palestrina si arricchisce continuamente di attività originali ed attraenti, destinate a diversi target di utenza e in particolare ai bambini, curiosi e desiderosi di apprendere anche attraverso laboratori, letture animate ed altre proposte educative.

La biblioteca comunale fa parte delle biblioteche di pubblica utilità ed ha una utenza composta da studenti, soprattutto di scuola media superiore ed Università, e da studiosi, in particolare di Archeologia, che possono usufruire di numerosi servizi tra cui: WI-FI, prestito interbibliotecario e fotocopie per i testi non ammessi al prestito in base ai vigenti regolamenti. Arricchisce il patrimonio librario un fondo antico di ca 6.000 volumi con testi del XVI°, XVII° e XVIII° sec., di grande interesse per appassionati e studiosi.

All'interno dei 300 metri quadri dell'ex Mattatoio sono state realizzate sale tematiche (di cui una dedicata ai ragazzi), un archivio compattabile e un atrio di ingresso, e un'area multimediale e conferenze ed uffici amministrativi.

La biblioteca aderisce al Il Sistema Bibliotecario Prenestino.

Il Sistema Bibliotecario Prenestino nasce nel marzo del 2003 grazie ad una convenzione firmata dagli allora sindaci dei sei Comuni fondatori: Cave, Galliciano nel Lazio, Genazzano, Palestrina, San Cesareo e Zagarolo. Oggi conta otto biblioteche : Cave, Galliciano nel Lazio, Genazzano, Labico, Palestrina, San Cesareo , San Vito Romano, Valmontone e Zagarolo.

E' un'importante infrastruttura per la diffusione del sapere, aderisce al Sistema Bibliotecario Nazionale SBN ed è inserito nell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale OBR. Attraverso il suo catalogo in rete è possibile accedere ad un catalogo di oltre sessantamila volumi; inoltre, grazie alla convenzione stipulata con il Consorzio del Sistema bibliotecario dei Castelli Romani SBCR, gli utenti possono accedere ad oltre 500.000 volumi tramite il prestito interbibliotecario tra i due sistemi.

È possibile compiere ricerche integrate su tutte le biblioteche della rete e accedere ad una serie di servizi personalizzati tra cui: prenotazioni volumi, richieste di informazioni, verifica scadenza prestiti, suggerimenti di acquisto e molti altri.

Inoltre viene offerta la possibilità di accedere alla piattaforma di prestito digitale con la più grande collezione di contenuti per tutte le biblioteche italiane (MLOL). Attraverso MLOL si può consultare gratuitamente la collezione digitale della tua biblioteca: ebook, musica, film, giornali, banche dati, corsi di formazione online (e-learning), archivi di immagini e molto altro.

Obiettivi dell'indagine

Verificare la percezione del livello qualitativo dei servizi attualmente forniti dalla Biblioteca Comunale;

Definire il grado di soddisfazione degli utenti;

Verificare la funzionalità della struttura attuale;

Cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento, concretamente percorribili e verificabili.

Modalità di svolgimento dell'indagine

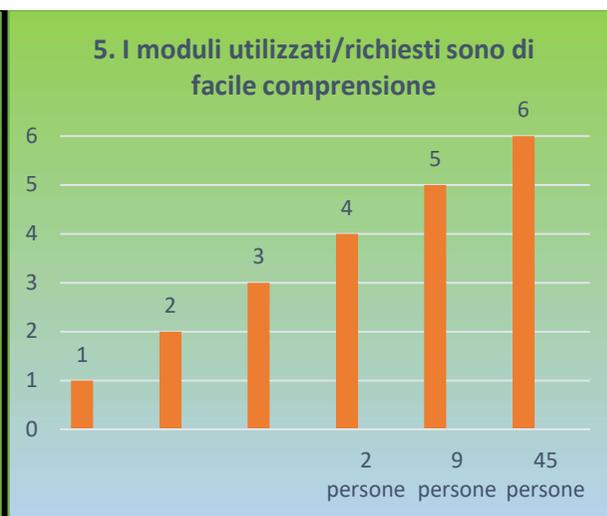
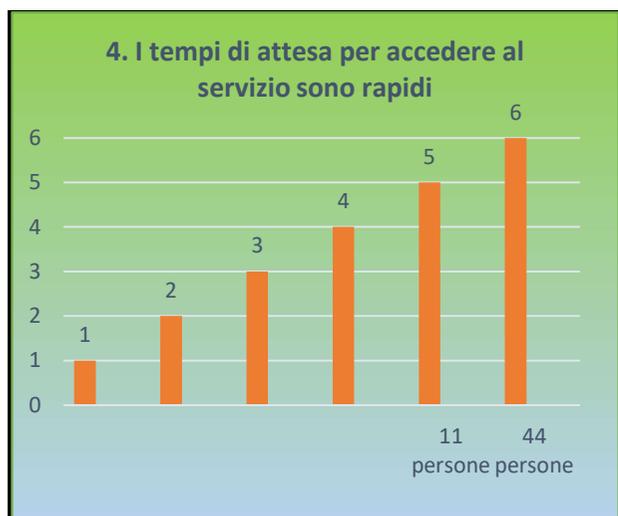
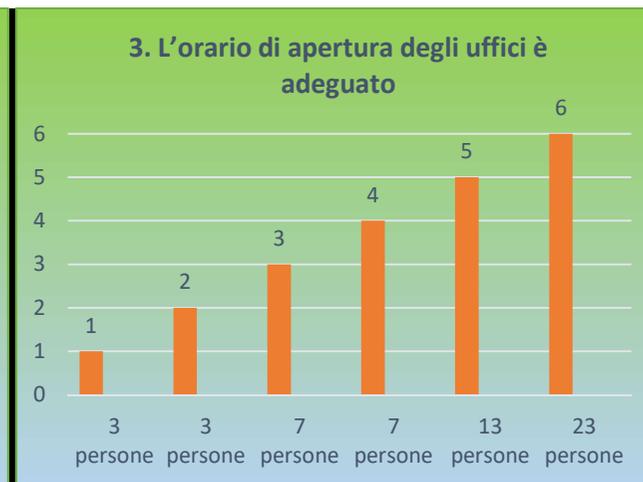
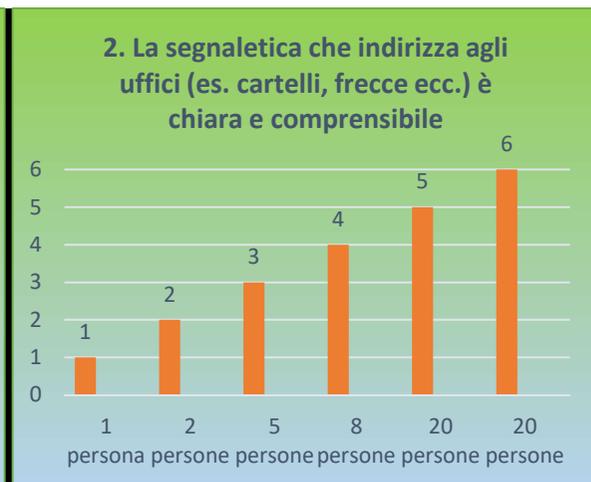
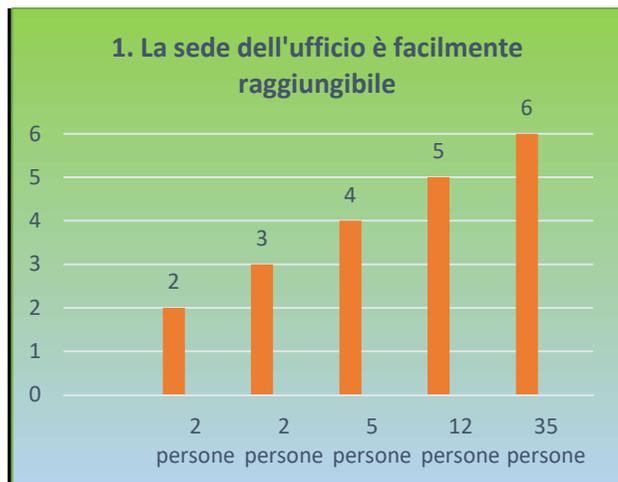
Le presenti note rappresentano le risultanze dell'indagine condotta nel periodo 5 maggio – 5 giugno 2023, su un campione di 56 utenti della Biblioteca Comunale Fantoniana. Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso un questionario cartaceo auto compilato.

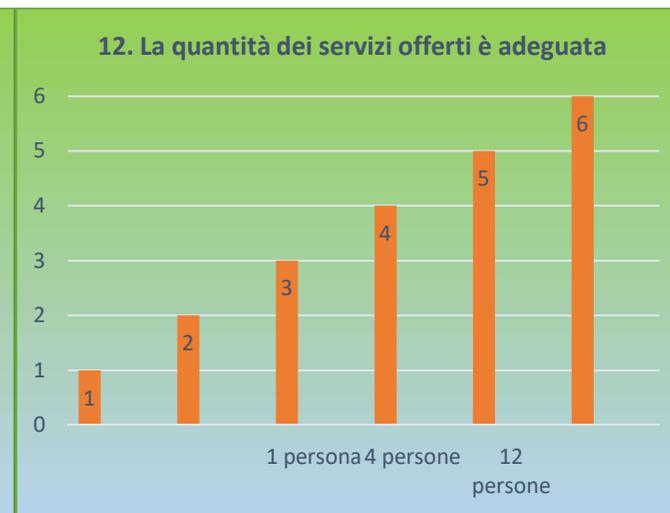
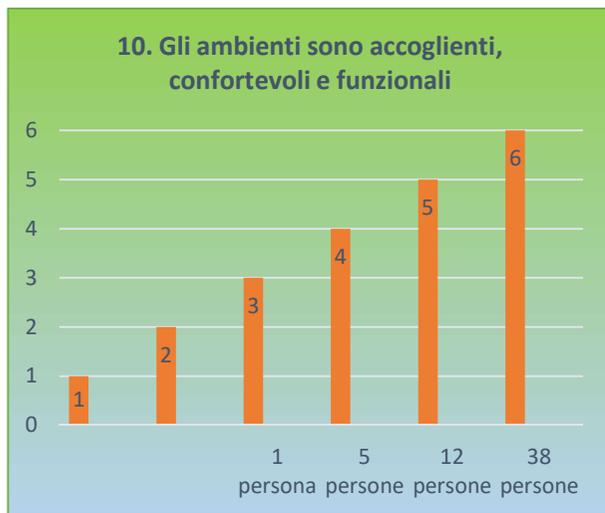
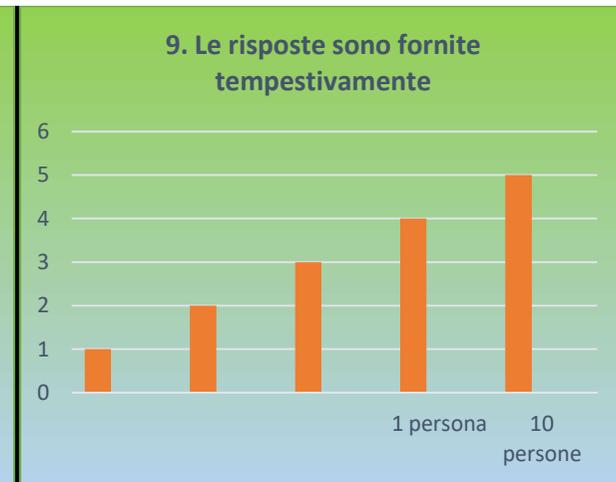
Nel questionario era presente una breve nota introduttiva che spiegava l'intento dell'iniziativa e la modalità di compilazione, e la serie di quesiti a cui rispondere apponendo una crocetta su una delle opzioni date, prevedendo una scala di valori da 1 a 6. Il valore più basso corrispondeva a “per niente d'accordo”, il valore più alto a “completamente d'accordo”.

Le domande sono state suddivise in più sezioni:

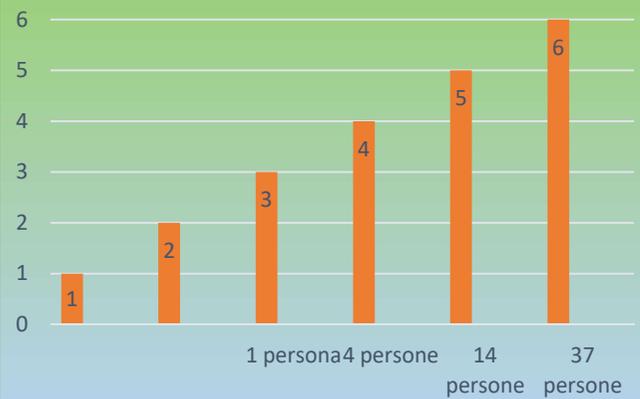
- la prima sezione, a carattere introduttivo, comprendente 2 quesiti inerenti la localizzazione della struttura;
- la seconda sezione comprendente quesiti relativi al servizio offerto ed implica una valutazione soggettiva utile a comprendere meglio gli ambiti di sviluppo per il futuro;
- la terza sezione è dedicata agli ambienti nonché alle motivazioni dell'accesso al servizio e alla frequenza d'uso dello stesso;
- l'ultima sezione, invece, indaga le caratteristiche del campione e presenta 4 quesiti riguardanti i dati socio-anagrafici al fine di comprendere la stratificazione del campione (sesso, fascia di età, professione e nazionalità) dei cittadini intervistati. Non sono state richieste ulteriori informazioni personali che potessero identificare la persona.

GRAFICHE DOMANDE voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)

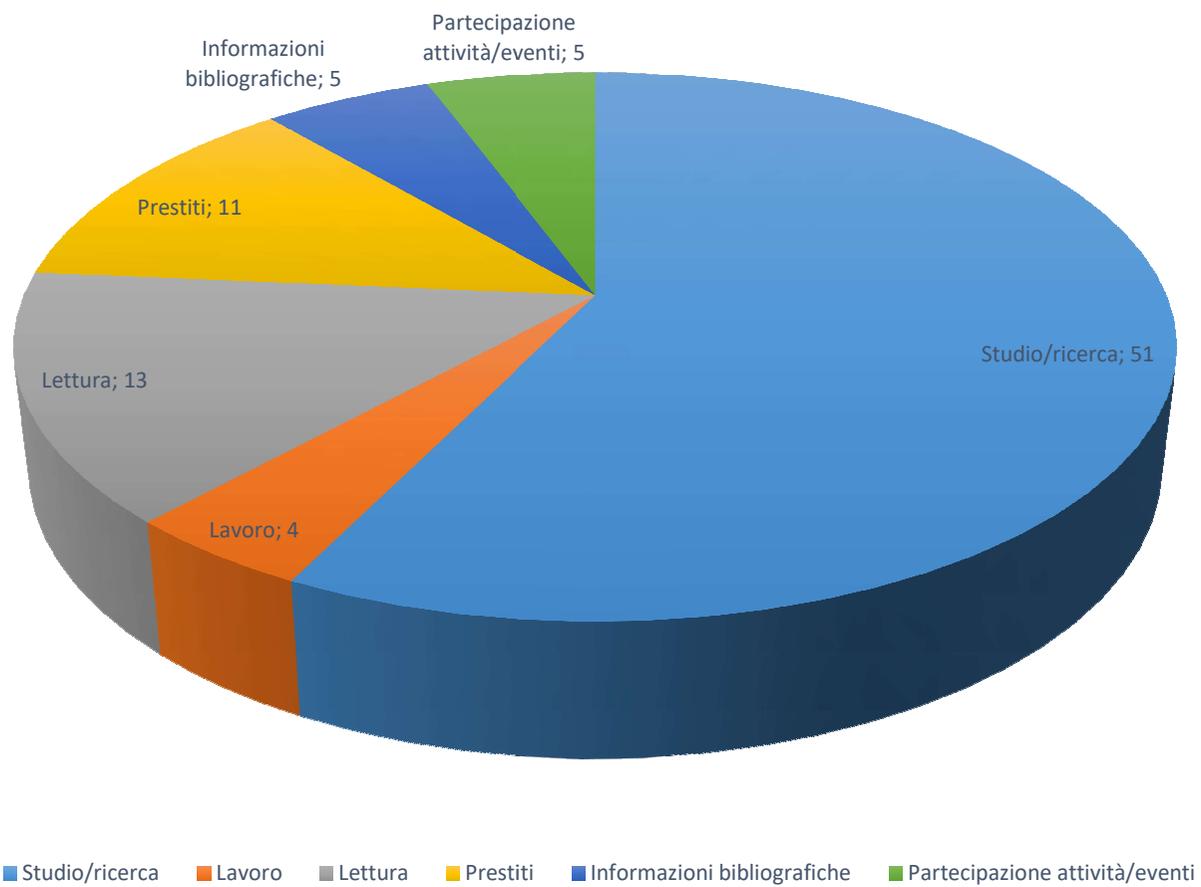




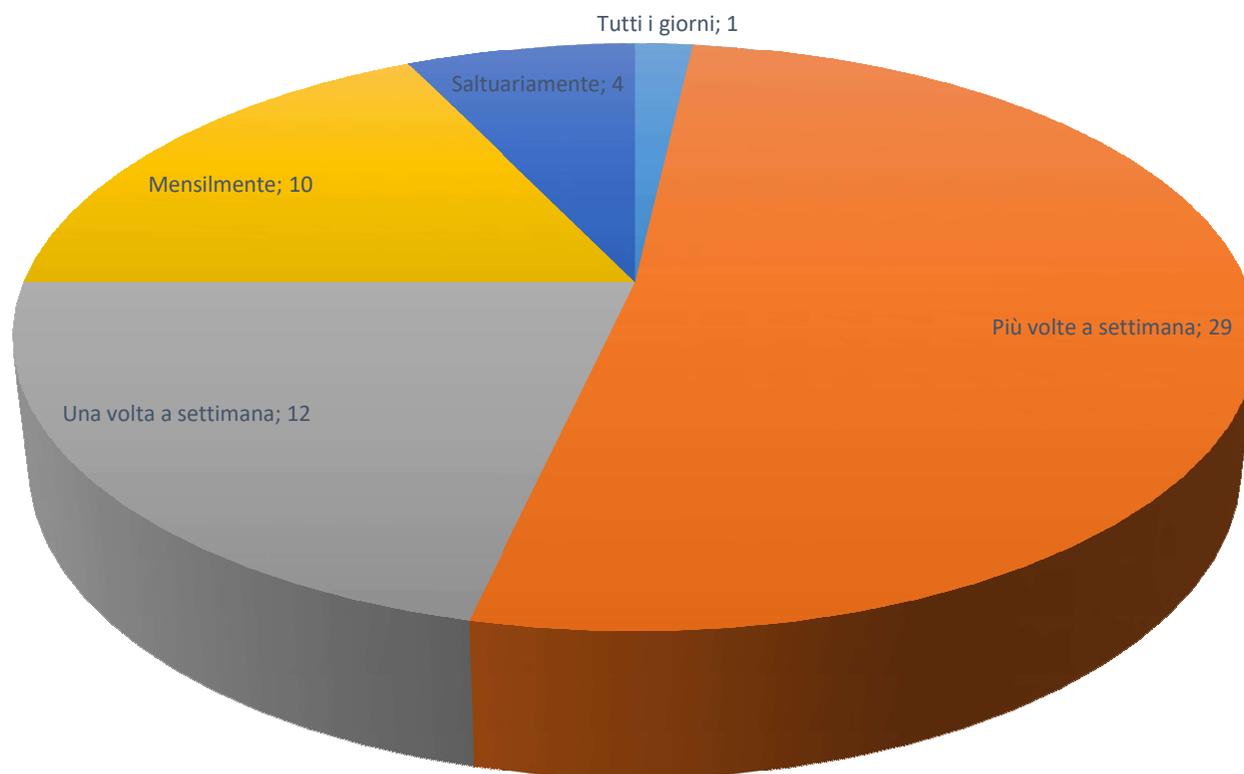
13. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente



Per quale motivo si utilizza la biblioteca



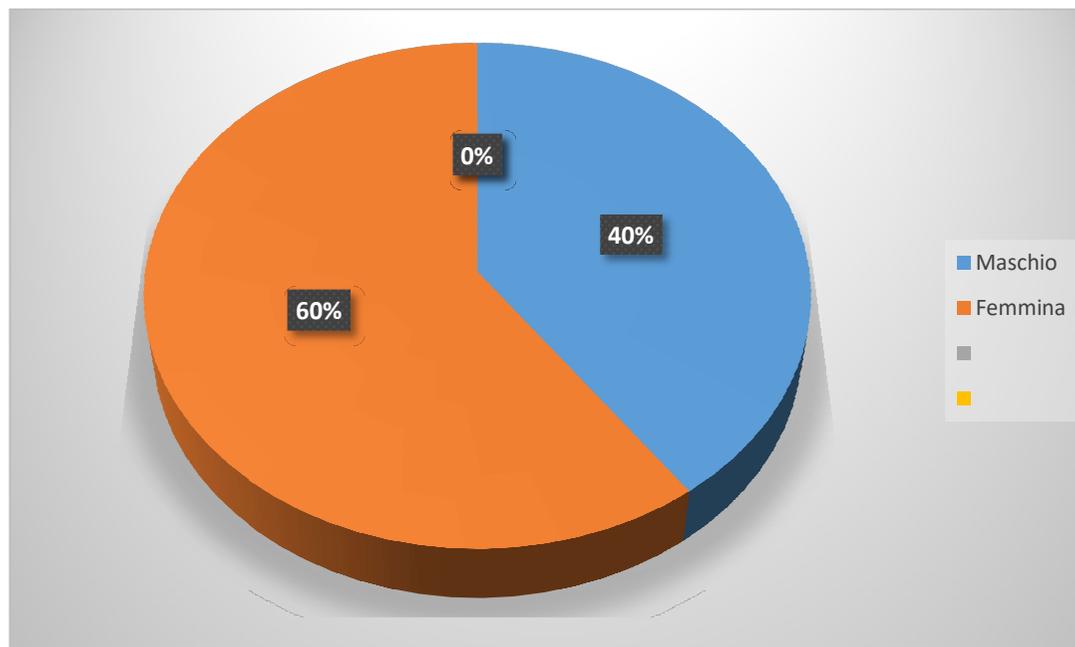
Con quale frequenza si reca in biblioteca



■ Tutti i giorni ■ Più volte a settimana ■ Una volta a settimana ■ Mensilmente ■ Saltuariamente

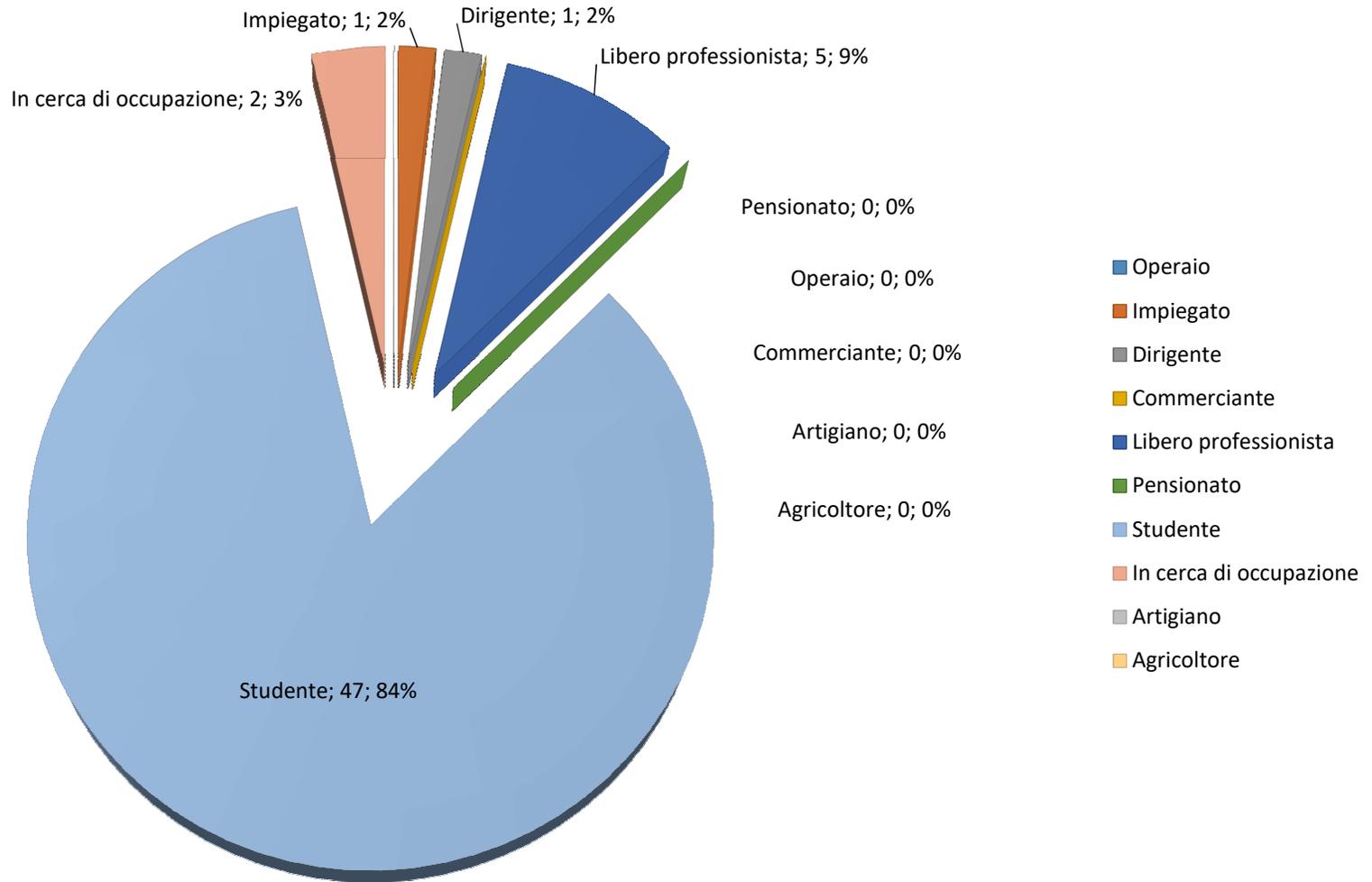
PROFILO DI COLUI CHE HA EFFETTUATO LA RICHIESTA

Fascia di età	
meno di 18	5
da 18 a 24	38
da 25 a 30	7
da 31 a 35	1
da 36 a 40	
da 41 a 45	1
da 46 a 50	
da 51 a 55	
oltre 55	
non risponde	4



Sesso	
Maschio	25
Femmina	31

Professione



Sintesi dei risultati

In conclusione risulta di genere femminile l'utenza che ha frequentato maggiormente la Biblioteca Comunale Fantoniana nel periodo di somministrazione del sondaggio, la fascia di età prevalente è quella che va dai 18 ai 24 anni e dal dato relativo alla professione si evince che il servizio è utilizzato principalmente dagli studenti i quali vi si recano più volte a settimana per attività di studio/ricerca che risulta essere uno dei maggiori motivi d'uso della Biblioteca.

Dalla lettura dei dati riportati nella presente relazione non emergono particolari criticità, anzi dai dati raccolti è buona la valutazione complessiva del servizio, si ritiene che gli utenti che hanno partecipato all'indagine siano soddisfatti dei servizi offerti. Ovviamente dovrà esserci l'impegno per il mantenimento del livello di soddisfazione raggiunto relativamente agli aspetti della presente rilevazione nonché una prospettiva di miglioramento in quanto il cittadino/utente tende ad aspettarsi servizi sempre migliori.