



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

PROVINCIA DI PERUGIA

Piazza A. Gramsci n° 1 – 06061 – Tel. 075.96581

comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it

Area Cultura e Comunicazione

RELAZIONE SULL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION EFFETTUATA PRESSO IL SERVIZIO BIBLIOTECA DEL COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO NEL PERIODO 5 SETTEMBRE – 15 NOVEMBRE 2022

Nell'ambito dei controlli interni, come previsto dal Piano della Performance 2022-2024, con determinazione del responsabile dell'Area Cultura e Comunicazione n. 715 del 02.09.2022 è stato approvato il questionario di customer satisfaction atto ad effettuare un'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti del servizio Biblioteca comunale.

L'indagine è stata svolta nel periodo compreso tra il 5 settembre – 15 novembre 2022.

Negli ultimi anni la disciplina normativa si è soffermata sul tema della qualità dei servizi offerti dalla pubblica amministrazione ponendo l'attenzione sullo strumento della customer satisfaction per la rilevazione della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese.

Tali analisi consentono di coniugare il punto di vista dell'Amministrazione con il punto di vista dei destinatari dei servizi prodotti, e rappresentano strumenti fondamentali per l'acquisizione delle informazioni necessarie a rendere razionali i processi decisionali ed operativi che governano l'erogazione dei servizi stessi.

Il processo di rilevazione della qualità percepita si è svolto in quattro fasi:

1. Preparazione della rilevazione con la creazione e approvazione del questionario di customer satisfaction (determinazione n. 715 del 02.09.2022);
2. Individuazione delle modalità operative di raccolta dati;
3. Elaborazione ed interpretazione dei dati raccolti (si veda l'allegato "Customer Satisfaction Biblioteca Statistica");
4. Presentazione e utilizzo dei risultati dell'analisi (la presente relazione);

I fattori rilevanti individuati sono i seguenti:

1. Caratterizzazione dell'utenza: sesso, età, residenza, nazionalità, professione, titolo di studio e iscrizione alla Biblioteca;
2. Accessibilità del servizio: da quanto tempo viene frequentata la Biblioteca, con quale frequenza e funzionalità dei locali;
3. Motivazione dell'utilizzo del servizio;
4. Indagine qualitativa: affidabilità, accuratezza, giudizio complessivo sui materiali della Biblioteca, preparazione e professionalità del personale e eventuali osservazioni e/o segnalazioni.

RIEPILOGO RISULTATI INDAGINE

(per il dettaglio si rimanda all'allegato "Customer Satisfaction Biblioteca Statistica")

Totale dei questionari raccolti n. 64, maschi n.25 (39,06%), femmine 39 (60,94%), età media anni 46,25.

Residenza: Castiglione del Lago n. 41 (64%), Perugia n. 4 (6,25%), Panicale n. 6 (9,38%), Budapest n. 1 (1,56%), Polonia n. 1 (1,56%), Cuneo n. 1 (1,56%), Roma n. 1 (1,56%), Fiesole n. 1 (1,56%), Tuoro n. 3 (4,69%), Cotona n. 2 (3,13%), Città di Castello n. 1 (1,6%).

Nazionalità: italiana n. 54 (84,38%), straniera n. 8 (15,62%).

Professione: varie professionalità con prevalenza di impiegati, studenti e pensionati.

Titolo di studio: laurea n. 22 (34,38%), diploma n.34 (53,13%), n. 3 licenza media, n. 2 licenza



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

PROVINCIA DI PERUGIA

Piazza A. Gramsci n° 1 – 06061 – Tel. 075.96581

comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it

Area Cultura e Comunicazione

elementare e 1 avviamento professionale.

Iscrizione alla Biblioteca comunale: sì n. 48 (75%), no n. 15 (23,4%);

La rilevazione dell'utenza ci restituisce un quadro di fruitori in prevalenza di sesso femminile, di media età, in prevalenza residenti a Castiglione del Lago, con una parte residuale proveniente dall'area territoriale circostante oltre ad una quota residuale proveniente da più lontano.

Le professioni sono estremamente eterogenee con prevalenza di impiegati, studenti e pensionati e il grado di scolarizzazione è alto con estrema prevalenza di diplomati e laureati.

La maggior parte dei fruitori frequenta la biblioteca da oltre un anno (65,63%) e per la gran parte risulta iscritta al servizio, pertanto un'utenza molto fidelizzata, la frequenza maggiore è una volta al mese (45,31%) seguita da quella bi/tri settimanale (18,75%), quindi una frequentazione mediamente alta e costante.

Il motivo principale della fruizione è l'interesse per il generico prestito libri (65,63%), lo studio (28,13%) seguito dall'interesse per la lettura (14,06%), molto alta è l'affidabilità percepita dall'utenza che risulta molto soddisfacente (75%) e soddisfacente (29,69%).

L'accuratezza del servizio è molto soddisfacente per il 57,81% e soddisfacente per il 51,56%, quindi un dato significativamente buono, così come la quantità e qualità dei materiali che risultano molto soddisfacente per il 84,44% e soddisfacente per il 51,56%.

Funzionalità e confortevolezza dei locali riportano un giudizio molto soddisfacente per il 57,81% e soddisfacente per il 37,5%, la preparazione e disponibilità del personale risultano molto soddisfacente per il 84,38% e soddisfacente per il 14,06%.

Da sottolineare che nessun quesito ha riportato il giudizio di non soddisfacente e solo una risposta in merito al confort dei locali è risultata poco soddisfacente.

In conclusione possiamo affermare che dall'indagine emerge un servizio che funziona bene e che risponde alle aspettative dell'utenza, la Biblioteca raccoglie un ottimo consenso in termini di quantità e qualità dei materiali, confort dei luoghi, competenza e disponibilità del personale.

Per il futuro si auspica una progettualità tesa all'ampliamento degli spazi in modo da rendere possibile un ampliamento del patrimonio librario e l'estensione delle attività collaterali quali le sale lettura/studio e l'organizzazione di eventi e iniziative.

Data la valenza storica dei locali che ospitano il servizio, si auspica che in futuro si possa includere tali luoghi tra quelli facenti parte del percorso museale di Palazzo Della Corgna permettendone la completa fruizione turistica.

Castiglione del Lago, lì 21.12.2022.

Il Responsabile dell'Area Cultura e Comunicazione

Antonio R. Meoni

(Documento firmato digitalmente)