CITTA' DI SALSOMAGGIORE TERME

SETTORE ECONOMICO E SERVIZI
Servizio Sviluppo Turistico
Biblioteca G. D. Romagnosi

Viale Romagnosi, 7 – 43039 Salsomaggiore Terme (PR) C.F. e P.I. 00201150349
Tel. 0524/580204 - www.comune.salsomaggiore-terme.pr.it
e-mail: biblioteca@comune.salsomaggiore-terme.pr.it

Salsomaggiore Terme, 19/08/2024

OGGETTO: BIBLIOTECA COMUNALE ROMAGNOSI – INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024.

Nell'ottica di una strategia finalizzata a porre l'utente/cittadino al centro dei servizi della Pubblica Amministrazione e al loro continuo miglioramento, la civica Biblioteca Gian Domenico Romagnosi ha effettuato, **dal 17 giugno al 31 luglio 2024**, un sondaggio di Customer Satisfaction, al fine di rilevare il grado di soddisfazione e la percezione della qualità dei servizi bibliotecari da parte del cittadino/utente. Si tratta di un lavoro sistematico di rilevazione della soddisfazione e delle aspettative degli utenti con l'intento di favorire un dialogo sempre più intenso tra biblioteca e utenti, nell'ottica del miglioramento costante dei servizi.

- *CUSTOMER SATISFACTION*

Il target è stato individuato esclusivamente tra gli utenti adulti fruitori dei servizi bibliotecari; agli stessi è stato consegnato il questionario con la raccolta dei dati in forma anonima.

- *OBIETTIVO*

Uscire dalla propria autoreferenzialità e relazionarsi con gli utenti per rilevarne l'opinione, con lo scopo di verificare il livello di rispondenza dei servizi offerti, secondo la percezione dei fruitori, in un'ottica di miglioramento, per favorire l'emersione di nuovi bisogni e poter verificare l'efficacia delle proprie strategie.

- *IL QUESTIONARIO*

E' redatto prevalentemente sulla base di domande a risposta chiusa, per consentire agli intervistati una compilazione agevole e veloce. La struttura dell'indagine è stata impostata con una prima parte di tipo informativa-socio-demografica per identificare il target di riferimento, mentre nella seconda parte sono state poste domande finalizzate a valutare l'utilizzo dei servizi e il loro gradimento.

GLI UTENTI GIUDICANO LA BIBLIOTECA - N. 100 QUESTIONARI COMPILATI.

Giudizio Complessivo

100 % di gradimento categoria "soddisfatto" e "molto soddisfatto"

1) Informazioni socio-demografiche

Target: 100 risposte

	n.	%
Maschio	39	39%
Femmina	61	61%
Totali	100	100%

Età: 100 risposte

	n.	%
15-24	26	26%
25-40	23	23%
41-50	7	7%
61-67	20	20%
Over 67	24	24%
Totali	100	100%

Residenza: 100 risposte

	n.	%
Salsomaggiore Terme	81	81%
Fidenza	8	8%
Altri Comuni della Provincia di Parma	6	6%
Altro	5	5%
Totali	100	100%

Titolo di studio: 100 risposte

	n.	%
Scuola dell'obbligo	12	12%
Diploma	48	48%
Laurea triennale	16	16%
Laurea Magistrale	21	21%
Altro	3	3%
Totali	100	100%

Professione: 100 risposte

	n.	%
Studente	37	37%
Lavoratore	30	30%
Pensionato	31	31%
Altro	2	2%
Totali	100	100%

2) E' iscritto alla biblioteca Romagnosi o al Polo Bibliotecario Parmense?

100 risposte

	n.	%
Sì	84	84%
No	16	16%
Totali	100	100%

3) Per quale motivo utilizza la biblioteca?

115 risposte: n. 11 persone hanno fornito risposte multiple

	n.	%
Studio	50	43,5%
Lavoro	7	6%
Consultazione testi	9	7,9%
Prestito libri	49	42,6%
Altro	0	0%
Totali	115	100%

4) Con quale frequenza utilizza la biblioteca?

100 risposte

	n.	%
3/5 giorni a settimana	32	32%
1/2volte alla settimana	21	21%
Occasionalmente	47	47%
Totali	100	100%

5) Mediamente quante ore sosta in biblioteca?

100 risposte

	n.	%
meno di una	40	40%
2/3 ore	19	19%
4/5 ore	25	25%
6/7 ore	15	15%
oltre 8 ore	1	1%
Totali	100	100%

6) Quale è il Suo giudizio rispetto a:

a) Professionalità del personale: 100 risposte

	n.	%
Molto soddisfatto	72	72%
Soddisfatto	27	27%
Moderatamente soddisfatto	1	1%
Poco soddisfatto	0	0 %
Non soddisfatto	0	0 %
Totali	100	100%

Esito: il livello di soddisfazione degli utenti ("Molto soddisfatto" 72% e "Soddisfatto" 27%) è molto positivo ed equivale al 99% degli intervistati.

b) Disponibilità e cortesia del personale: 100 risposte

	n.	%
Molto soddisfatto	75	75%
Soddisfatto	23	23%
Moderatamente soddisfatto	2	2%
Poco Soddisfatto	0	0%
Non soddisfatto	0	0%
Totali	100	100%

Esito: il livello di soddisfazione degli utenti ("Molto soddisfatto" 75% e "Soddisfatto" 23%) è molto positivo ed equivale al 98% degli intervistati.

c) Orario di apertura: 100 risposte

	n.	%
Molto soddisfatto	52	52%
Soddisfatto	38	38%
Moderatamente soddisfatto	8	8%
Poco Soddisfatto	2	2%
Non soddisfatto	0	0%
Totali	100	100%

Esito: il livello di soddisfazione degli utenti ("Molto soddisfatto" 52% e "Soddisfatto" 38%) è molto positivo ed equivale al 90% degli intervistati.

d) Connettività EMILIAROMAGNA WIFI **84 risposte – n. 16 utenti non rispondono**

	n.	%
Molto soddisfatto	45	53,5%
Soddisfatto	34	40,5%
Moderatamente soddisfatto	5	6%
Poco Soddisfatto	0	0%
Non soddisfatto	0	0%
Totali	84	100%

Esito: il livello di soddisfazione degli utenti ("Molto soddisfatto" 53,5% e "Soddisfatto" 40,5%) è molto positivo ed equivale al 94% degli intervistati.

e) Pulizia dei locali 100 risposte

	n.	%
Molto soddisfatto	67	67%
Soddisfatto	32	32%
Moderatamente soddisfatto	1	1%
Poco Soddisfatto	0	0%
Non soddisfatto	0	0%
Totali	100	100%

Esito: il livello di soddisfazione degli utenti ("Molto soddisfatto" 67% e "Soddisfatto" 32%) è estremamente positivo ed equivale al 99% degli intervistati.

f) Servizio di prestito libri e periodici. - N. 100 risposte

	n.	%
Molto soddisfatto	68	68%
Soddisfatto	31	31%
Moderatamente soddisfatto	1	1%
Poco Soddisfatto	0	0%
Non soddisfatto	0	0%
Totali	100	100%

Esito: il livello di soddisfazione degli utenti ("Molto soddisfatto" 68% e "Soddisfatto" 31%) è estremamente positivo ed equivale al 99% degli intervistati.

7) Usufruisce del servizio di prestito libri della biblioteca?
100 risposte:

	n.	%
Sì	67	67%
No	33	33%
Totali	100	100%

Se sì, cosa preferisce leggere?
66 utenti rispondono, tanti con risposte multiple (n. risposte multiple 107).

	n.	%
Narrativa	54	50,5%
Storia	16	15%
Attualità	7	6,5
Saggistica	20	18,7
Giornali	4	3,7
Altro	6	5,6%
Totali	107	100%

8) In generale è soddisfatto dei libri/giornali disponibili in biblioteca?
92 risposte – n. 8 utenti non rispondono

	n.	%
Sì	92	100%
No	0	0
Totali	92	100%

9) Conosce Emilib la biblioteca digitale?
100 risposte:

	n.	%
Sì	30	30%
No	70	70%
Totali	100	100%

E' iscritto a Emilib?
100 risposte

:	n.	%
Sì	19	19%
No	81	81%
Totali	100	100%

Se sì, lo utilizza?
16 risposte. N. 84 utenti non risponde

	n.	%
Quotidianamente	0	0%
Settimanalmente	0	0%
Occasionalmente	16	100%
Totali	16	100%

10) Conosce i servizi online della biblioteca, tra cui la possibilità di prenotare una stanza per studio/lavoro?
100 risposte:

	n.	%
Sì	28	28%
No	72	72%
Totali	100	100%

11) Nel complesso il suo giudizio sulla biblioteca è: - N. 100 risposte

	n	%
Molto soddisfatto	70	70%
Soddisfatto	30	30%
Moderatamente soddisfatto	0	0%
Poco Soddisfatto	0	0%
Non soddisfatto	0	0%
Totali	100	100%

Esito: il livello di soddisfazione generale degli utenti sulla biblioteca è estremamente positivo ("Molto soddisfatto" 70% e "Soddisfatto" 30%) ed equivale al 100% degli utenti intervistati.

Eventuali osservazioni e/o suggerimenti.

ricevuti n. 19/100 pari al 19%

Tipologia: ORGANIZZAZIONE Rilevate n. 2 segnalazioni (equivalenti al 2%).	Tipologia: ORARIO Rilevata n. 10 segnalazione (equivalenti al 10%).
Tipologia: COMPLIMENTI/RINGRAZIAMENTI Rilevate n. 4 segnalazioni (equivalenti al 4%).	Tipologia: ALTRO Rilevate n. 3 segnalazione (equivalenti al 3%).

➢ *CONCLUSIONI*

Si è rilevato che, l'81% del target utenti risiede nel Comune di Salsomaggiore Terme ed è costituito prevalentemente da studenti (37%), da lavoratori (30%) e da pensionati (31%). Il sondaggio rivela che **in generale, il giudizio sui servizi**, presi in esame, **è molto positivo e il grado di soddisfazione (categoria "molto soddisfatto" e "soddisfatto") oscilla tra il 94% e il 99%** come riportato:

Personale:		
a) professionalità 99%	*c) Orario* *90%*	e*) Pulizia* 99%
b) disponibilità/cortesia 98%	*d) Connettività Wifi* *94%*	*f) Prestito* 99%

Possiamo altresì affermare che **il giudizio finale sulla Biblioteca è estremamente positivo**: il **livello di soddisfazione generale equivale al 100%** - categoria **"**molto soddisfatto" (70%) e "soddisfatto" (30%).

I risultati del sondaggio saranno resi pubblici presso la biblioteca e sul sito Comune di Salsomaggiore Terme all'indirizzo https://www.comune.salsomaggiore-terme.pr.it/servizi/cultura-e-tempo-libero/biblioteca-comunale-g-d-romagnosi (sezione "Tutti gli argomenti" – "Tempo Libero"- s*ervizio* Biblioteca Comunale G. D. Romagnosi: s*ervizi bibliotecari.*