



## Relazione sull'Indagine di Customer Satisfaction

2014

**Oggetto:** *Indagine sulla Soddisfazione degli Utenti della Biblioteca del Consiglio Regionale della Puglia "Teca del Mediterraneo".*

## Introduzione

La capacità di rispondere in modo appropriato ai bisogni dei cittadini costituisce una delle priorità e delle sfide maggiori per il cambiamento della Pubblica Amministrazione. L'esigenza non è soltanto quella di avere servizi di qualità, ma di recuperare la fiducia stessa dei cittadini e di dare nuova legittimazione sociale all'azione pubblica. Il primo criterio di valutazione di questa capacità è il miglioramento del grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione e l'indagine di *Customer Satisfaction* (d'ora in poi CS) è, ad oggi, lo strumento più appropriato ed efficace per misurarlo. Nella prima parte del presente lavoro sono stati evidenziati gli aspetti più propriamente metodologici della rilevazione; la seconda parte è dedicata alla valutazione della qualità dal punto di vista degli utenti, tenendo conto delle specificità dei servizi erogati e dei bisogni soddisfatti.

## Note metodologiche

### A.1) Rilevazione

Tra maggio e giugno di quest'anno presso la Biblioteca del Consiglio Regionale della Puglia "Teca del Mediterraneo" è stata avviata un'indagine di CS per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono dei servizi della biblioteca.

La rilevazione è stata eseguita secondo due modalità:

- compilazione di un *questionario cartaceo* compilato da utenti presenti in biblioteca (**rilevazione in presenza**);
- compilazione di un *questionario elettronico* accessibile on-line attraverso il sito di Teca (**rilevazione a distanza**);

Con le due tecniche di rilevazione sono stati contattati circa 3.000 utenti e in 180 hanno risposto compilando il questionario.

Sono stati rilevati i seguenti aspetti:

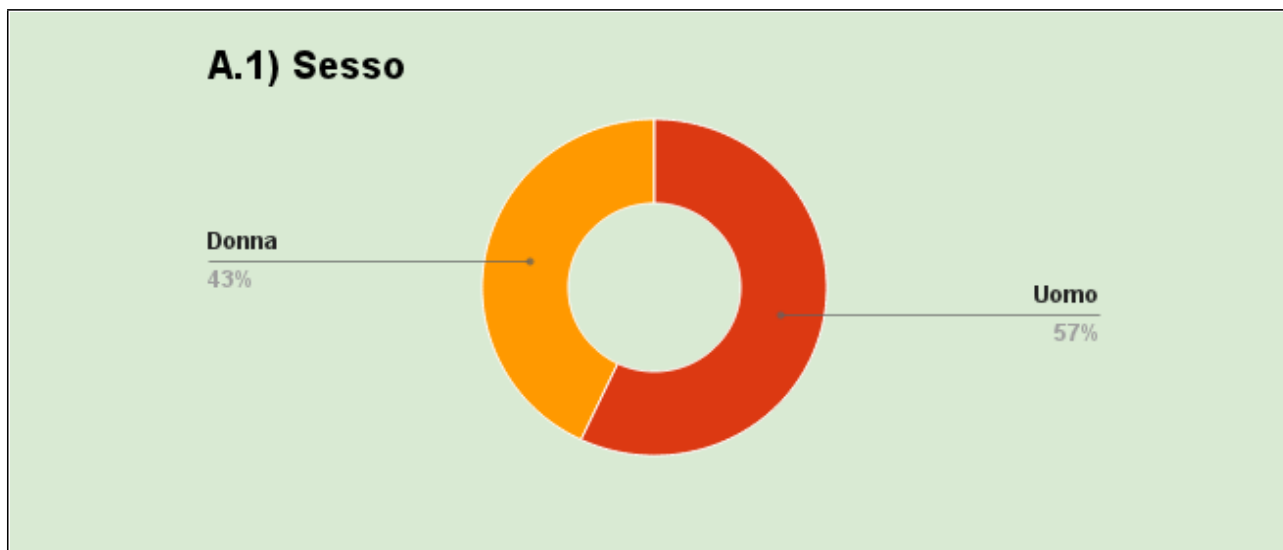
- le caratteristiche principali degli utenti (Tipologia utenza);
- la frequentazione di Teca del Mediterraneo e di altre Biblioteche baresi (Frequentazione biblioteche);
- il grado di soddisfazione espresso dagli utenti relativamente al servizio informativo e documentario della biblioteca (Soddisfazione degli utenti).

Di seguito si espongono i risultati finali dell'indagine accompagnati da una serie di grafici.

## A.2) Tipologia utenza

Questa sezione presenta i risultati dell'indagine di CS relativi alle caratteristiche principali dell'utenza di Teca quali il sesso, l'età, la nazionalità, il grado di istruzione ed infine la professione.

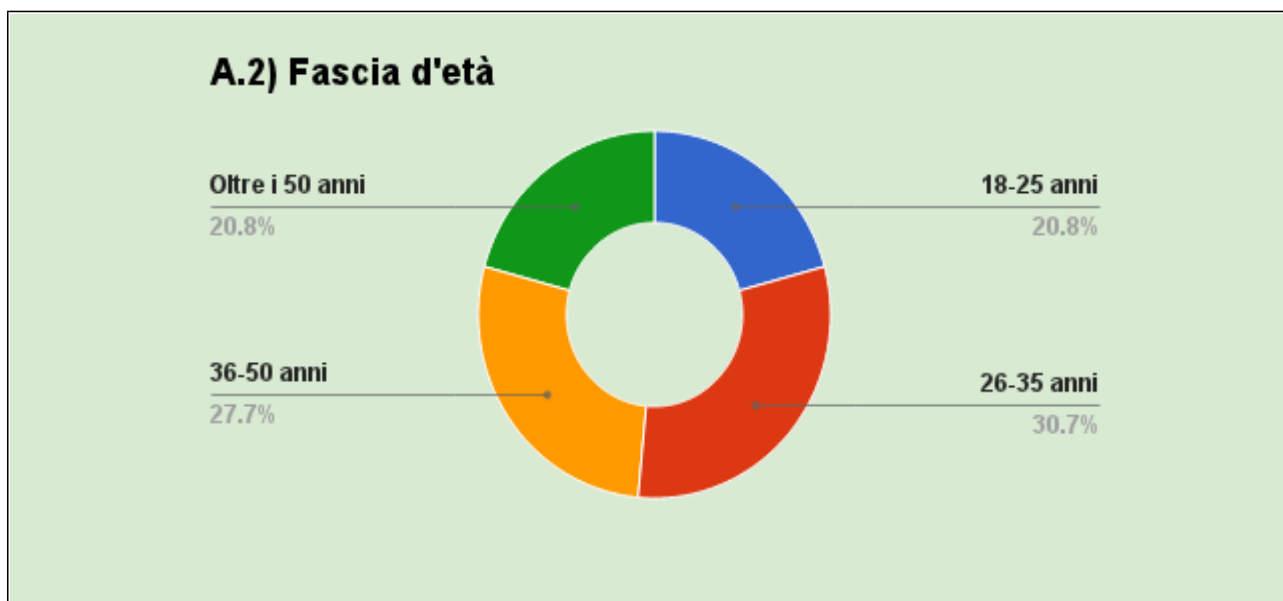
Teca del Mediterraneo è frequentata per il 57% da uomini e il 43% da donne (Grafico A1).



(Grafico A1 – Sesso)

Il grafico A2 mostra la distribuzione dell'utenza campionata per fasce di età:

- il 20,8% rientra nella fascia d'età 18-25 anni;
- il 30,7% appartiene alla fascia d'età 26-35 anni;
- il 27,7% è nella fascia d'età 36-50 anni;
- il 20,8% ha oltre i 50 anni.

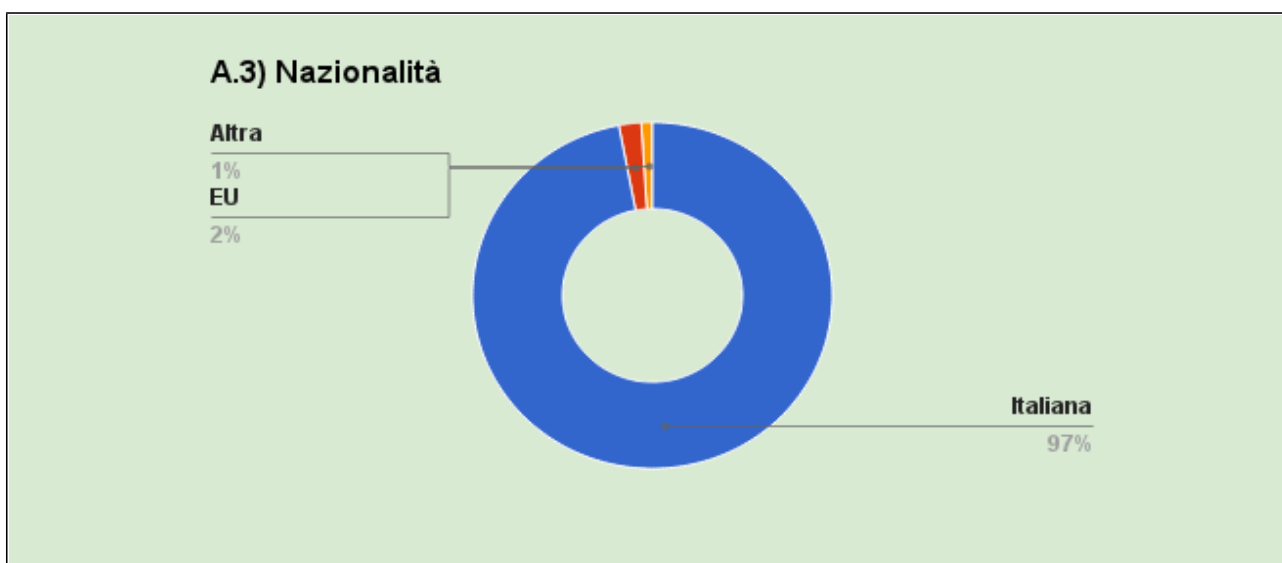


(Grafico A2 – Fascia d'età)

Il dato aggregato evidenzia che la percentuale maggiore di visitatori (58,4%) rientra nelle fasce d'età comprese tra i 26 e 50 anni.

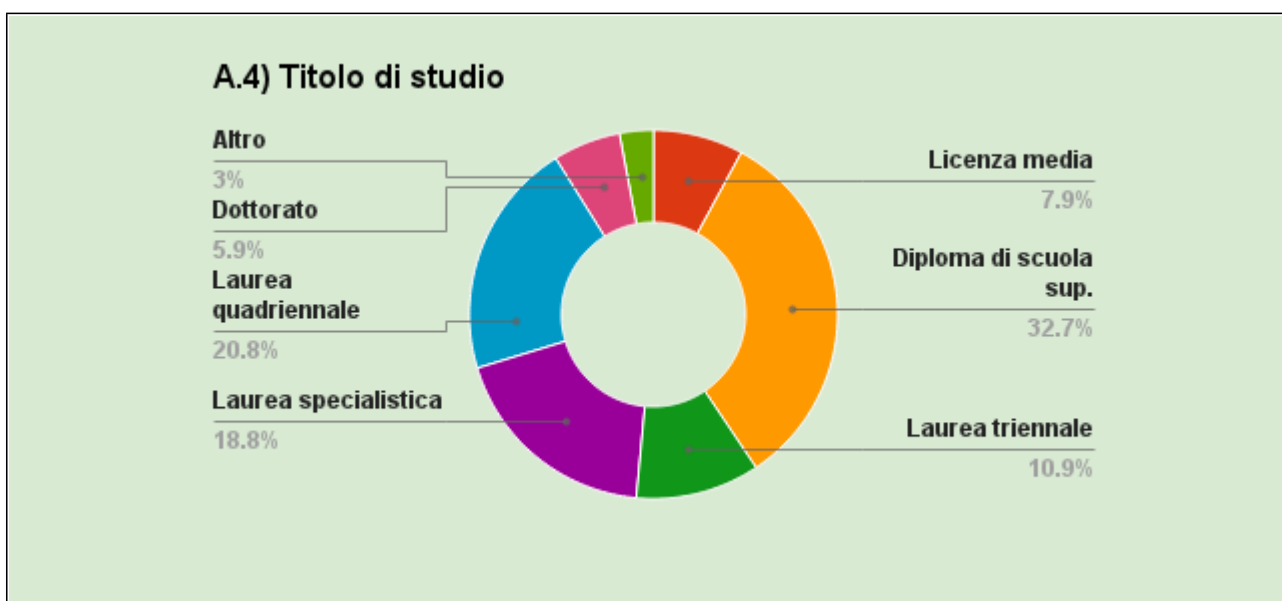
Inoltre del campione di utenti intervistati, il 97% è di nazionalità italiana, il 2% proviene da Paesi

comunitari e il restante 1% da Paesi Extra-comunitari (Paesi africani e balcanici) (Grafico A3).



(Grafico A3 – Nazionalità)

I due istogrammi che seguono riguardano rispettivamente il titolo di studio posseduto (Grafico A4) e l'attività professionale svolta dagli intervistati (Grafico A5).

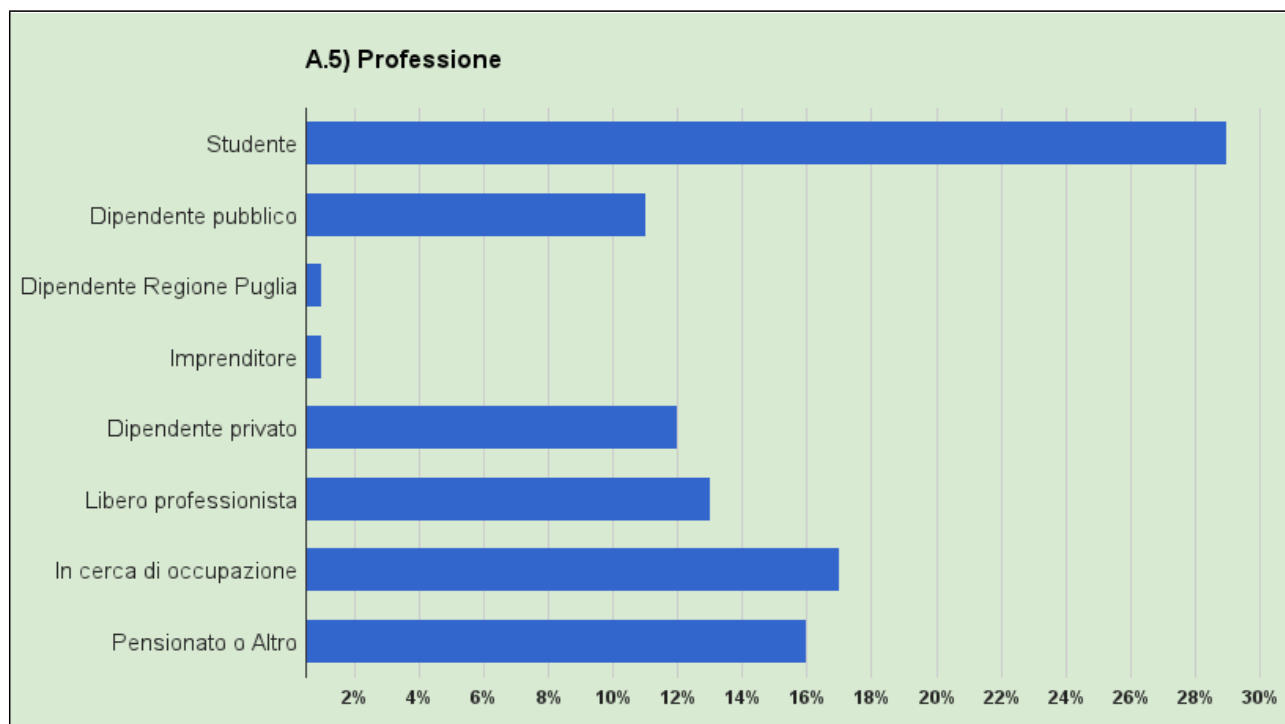


(Grafico A4 – Titolo di studio)

Il 32,7% degli utenti intervistati dichiara di essere in possesso di un diploma di scuola media superiore, mentre oltre il 56,4% ha conseguito uno dei quattro titoli universitari (Laurea triennale – 10,9%, Laurea specialistica – 18,8%, Laurea quadriennale – 20,8%, Dottorato – 5,9%) previsti dall'ordinamento universitario italiano.

Il grafico A5 mostra alcuni dati significativi: il 62% degli utenti appartiene alle categorie *studenti* (30%), *in cerca di occupazione* (17,5%), *pensionati e altro* (16,5%). Continuando la lettura di dati prospettati si nota che la categoria dei *dipendenti pubblici* (11%) rappresenta diverse categorie professionali del settore pubblico: il 4,7% si riferisce al personale di università e della scuola

(docenti universitari 1,2%, dottorandi/Assegnisti 0,6% e Insegnanti 2,9%) e il restante 6,4% è relativo a dipendenti pubblici di altre amministrazioni statali.



(Grafico A5 – Professione)

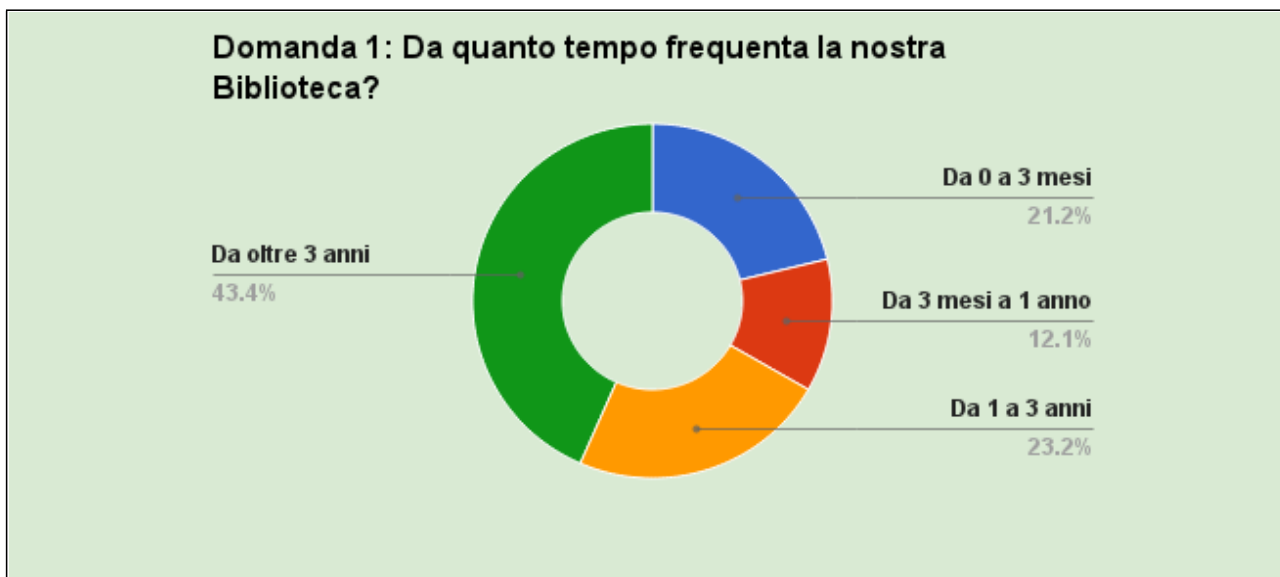
L'analisi fin qui esposta permette un'ulteriore considerazione circa la presenza in biblioteca di utenti dell'ambito scolastico-universitario. Le categorie di *studenti*, *docenti universitari*, *dottorandi/Assegnisti* e *Insegnanti* costituiscono insieme più di un terzo (quasi il 35%) della popolazione intervistata. Questo rappresenta ancora un *trend* positivo per la Teca, quale biblioteca in grado di attrarre una tipologia di utenza specifica e quindi essere un punto di riferimento per il mondo universitario. In questo modo la Teca del Mediterraneo può consolidare la sua azione culturale complementare a quella esercitata dalle biblioteche universitarie.

Unendo a questo gruppo quello costituito da *Imprenditori*, *Dipendenti privati* e *Liberi professionisti* (25,5%) ancora più evidente l'attrattiva di Teca in quanto biblioteca di ricerca e documentazione in materie economiche e giuridiche.

Teca del Mediterraneo è inoltre in grado di assolvere ad un'altra importante funzione di *biblioteca di pubblica lettura* come dimostra la presenza giornaliera di un pubblico non specialistico, pari al 33% del campione intervistato rappresentato da *Disoccupati*, *Pensionati* e *altri utenti*.

### A.3) Frequentazione della biblioteca

Il 67% degli intervistati frequenta Teca da più anni (Grafico A6). Il dato è la somma di due voci ben distinte: il 23,2% del campione dichiara di frequentare la biblioteca da 1 a 3 anni, mentre il 43,4% – cioè quasi metà dell'utenza intervistata - attesta la sua frequenza da oltre 3 anni.



(Grafico A6)

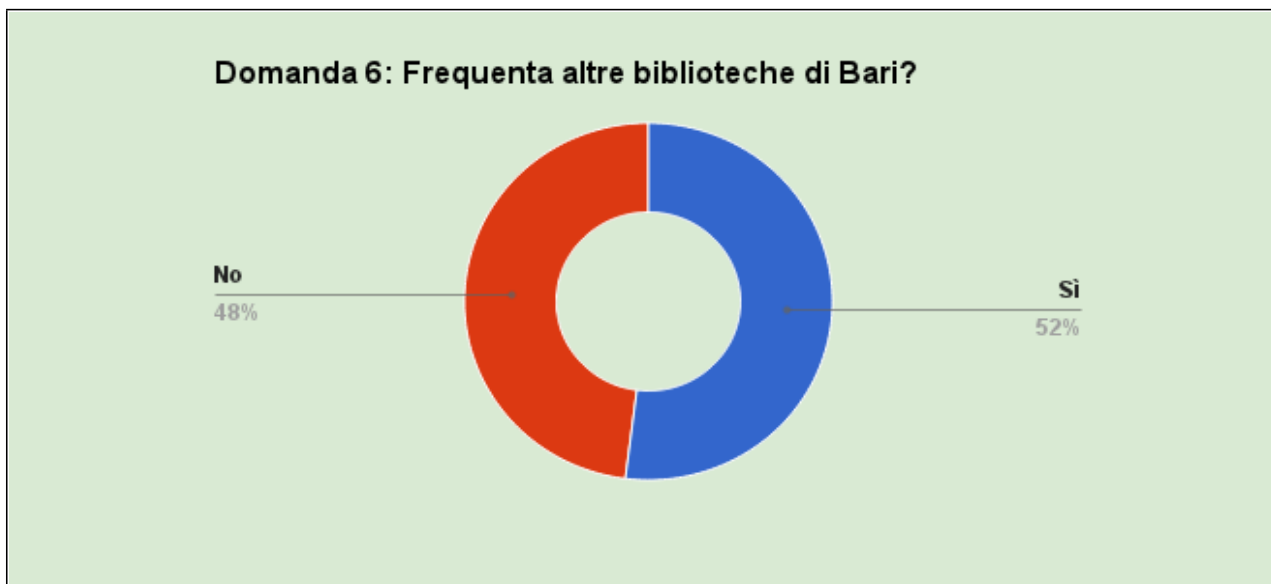
Analizzando la frequenza nel breve termine, cioè durante un anno solare, notiamo che 13% del campione intervistato frequenta quotidianamente la biblioteca, il 33% degli intervistati frequenta la struttura 1-2 volte alla settimana, mentre il 29% dichiara una frequenza di 1-2 volte al mese, ed infine il 26% entra in biblioteca 4-5 volte all'anno.

Durante l'arco della giornata la maggiore affluenza di utenti si concentra nelle fasce orarie 9.00-11.00 (26%) e 11.00-13.00 (31%); la minore affluenza si registra nel primo pomeriggio (20%) e aumenta lievemente nell'ultima fascia oraria 15.00-18.00 (23%).

Una parte della presente sezione è dedicata alle modalità con cui gli utenti vengono a conoscenza della Biblioteca e dei suoi servizi. Il 30% degli intervistati dichiarano di aver appreso dell'esistenza della Biblioteca attraverso i canali ufficiali della comunicazione istituzionale come *Facebook* e *Twitter* (6,9%), il *Sito web* (19,8%) e i *giornali* (3,3%), invece il 70,3% - relativo alla voce *Altro* - è attribuibile al *passaparola* della gente rappresentata dalle seguenti categorie di persone (portatori di interesse - *Stakeholders*):

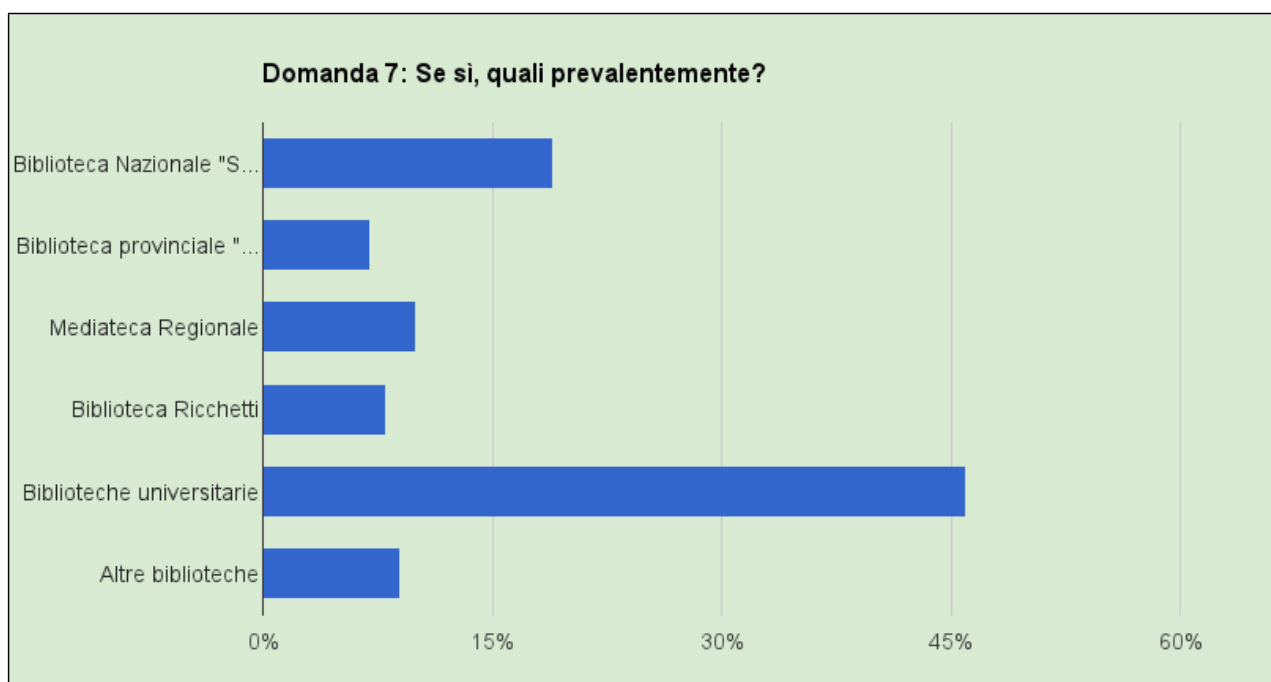
Categorie	%
<i>Professori</i>	<b>14%</b>
<i>Bibliotecari</i>	<b>13%</b>
<i>Studenti</i>	<b>17%</b>
<i>Parenti</i>	<b>5%</b>
<i>Amici</i>	<b>36%</b>
<i>Utenti della nostra biblioteca</i>	<b>13%</b>
<b>Totale</b>	<b>100%</b>

I dati esposti confermano, ancora una volta, lo stretto legame di Teca con l'ambiente universitario: professori, bibliotecari e studenti universitari (44%) hanno consigliato Teca del Mediterraneo, ma anche la categoria *amici* (36%) ha avuto un ruolo decisivo nell'azione di promozione della Biblioteca.



(Grafico A7)

Infine il Grafico A7 mostra che il 48% degli utenti frequentano solo Teca e il 52% si reca anche in altre strutture presenti nella città di Bari, tra le quali troviamo le Biblioteche universitarie (46%) e la Biblioteca Nazionale "Sagarriga-Visconti Volpi" (19%) (Grafico A8).



(Grafico A8)

## B) Soddisfazione dell'utenza

Se indaghiamo a fondo i motivi che spingono i nostri utenti a preferire Teca rispetto ad altre biblioteche vediamo che:

- il 36% del campione intervistato la trova facile da raggiungere (*fattore ubicazione*);
- il 28% ha dichiarato di frequentarla perché offre servizi innovativi (*fattore innovazione*);
- il 20% ritiene che Teca del Mediterraneo possieda materiale molto aggiornato (*fattore aggiornamento*);
- e infine il 16% trova in Teca il materiale che non ha trovato altrove, pur avendolo cercato.

L'ubicazione favorevole di Teca nel centro di Bari – fattore che assicura la vicinanza ai principali servizi di trasporto cittadino e all'Università di Bari - incide in maniera preponderante sulle motivazioni che spingono gli utenti a frequentare questa biblioteca rispetto ad altre. Altrettanto importanti sono i fattori innovazione e aggiornamento la cui somma percentuale raggiunge il 48%. I tre ambiti indagati permettono di qualificare ampiamente il servizio di Teca e di farle acquisire un *posizionamento competitivo* rispetto ad altre biblioteche del territorio.

Alla luce di quanto detto finora occorre aggiungere un'analisi qualitativa dei servizi basandola sul grado di soddisfazione espresso dagli utenti che hanno utilizzato i servizi di Teca e sono in grado di esprimere un giudizio in base a sei differenti livelli di soddisfazione (*molto soddisfatto, soddisfatto, neutro, non soddisfatto, per nulla soddisfatto e nessuna risposta*).

L'intera gamma dei servizi di Teca è stata suddivisa in sei tipologie omogenee di macro servizi:

- **Sportelli informativi della biblioteca;**
- **Consultazione documenti;**
- **Consultazione strumenti bibliografici;**
- **Servizi di circolazione documenti;**
- **Eventistica;**
- **Altri servizi.**

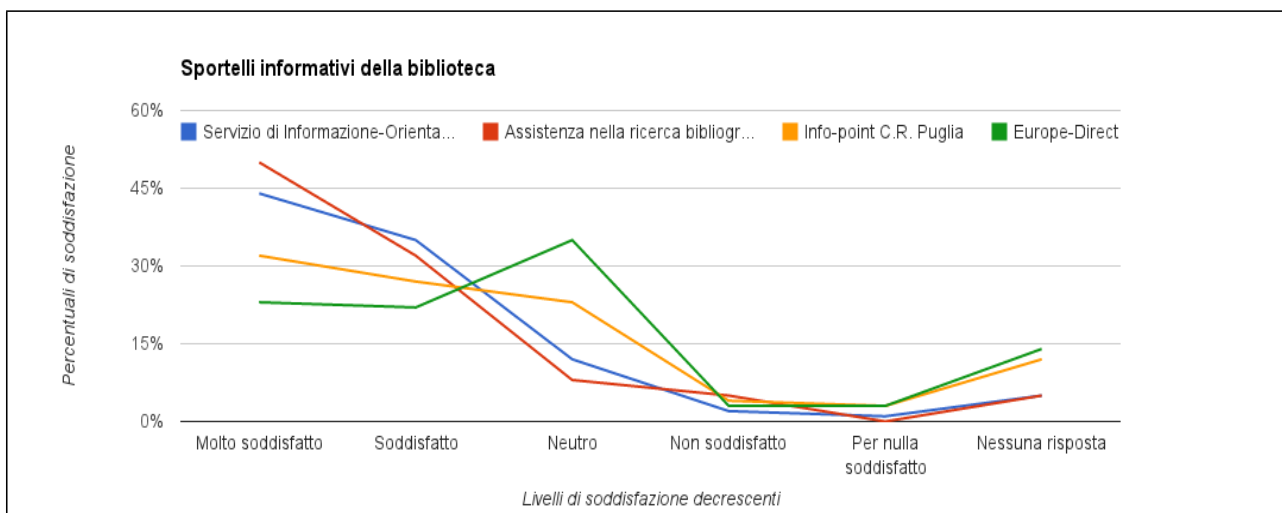
Si analizzano di seguito le sei tipologie di servizi mediante appositi istogrammi. Grazie a queste rappresentazioni sarà possibile illustrare i livelli di soddisfazione di ogni singolo servizio e nel contempo effettuare valutazioni comparative tra i servizi appartenenti alla stessa categoria.

Per studiare meglio i singoli servizi è possibile consultare l'appendice A del presente elaborato.



### **B.1) Sportelli informativi della biblioteca**

La sezione comprende i servizi: Informazione-Orientamento, Assistenza nella ricerca bibliografica e normativa, Info-point del Consiglio Regionale della Puglia, Sportello Europe-Direct Puglia.



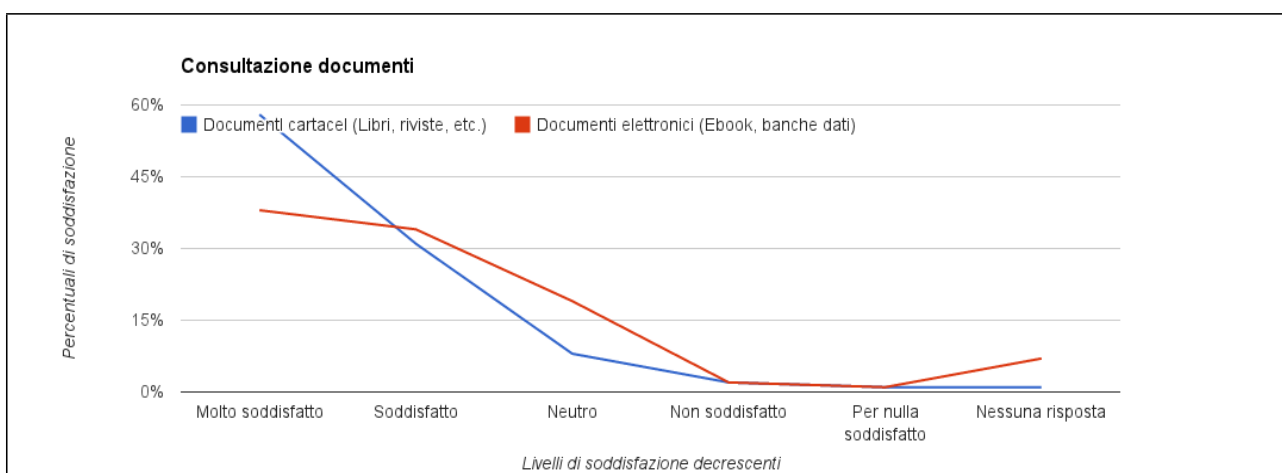
(Grafico B1)

#### *Commento sintetico*

Il servizio che ha riscontrato il maggior favore degli utenti è l'Assistenza nella ricerca bibliografica e normativa (82%), segue il Servizio di Informazione-Orientamento (79%). Il Servizio di Informazione-Orientamento ottiene il più basso valore di soddisfazione (3%).

### **B.2) Consultazione documenti**

I servizi interessati riguardano la consultazione di Documenti cartacei (Libri, riviste, etc.) e Documenti elettronici (Ebook, banche dati).



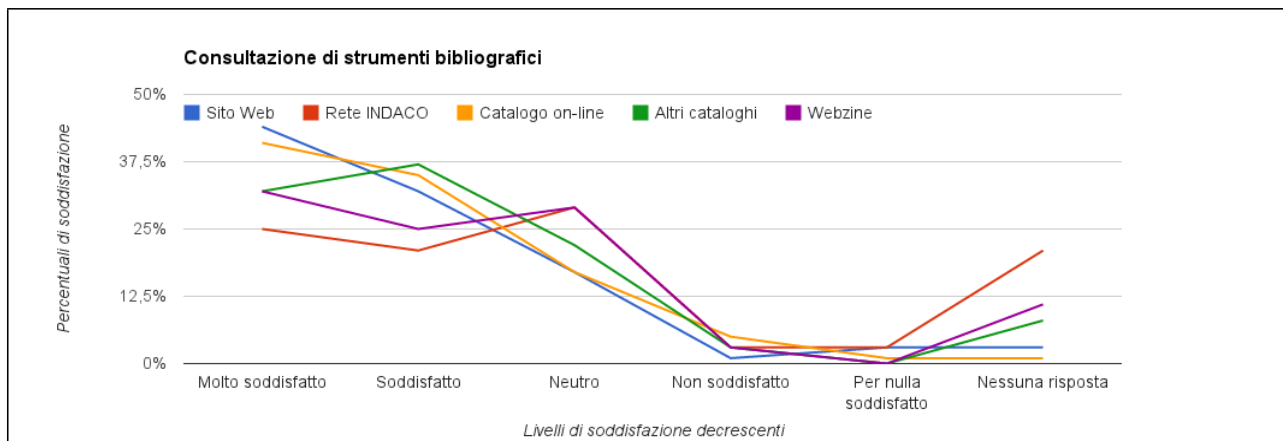
(Grafico B2)

#### *Commento sintetico*

L'utenza ha dichiarato di preferire soprattutto la consultazione di Documenti cartacei (Libri, riviste, etc.) (89%), rispetto ai Documenti elettronici (E-book, banche dati) (72%). I livelli di insoddisfazione si mantengono sotto il 3% per entrambi i servizi.

### **B.3) Consultazione strumenti bibliografici**

Teca del Mediterraneo mette a disposizione per i propri utenti una serie di strumenti di ricerca bibliografica on-line: il Sito Web, la Rete INDACO, il Catalogo on-line, Altri cataloghi e le Webzine.



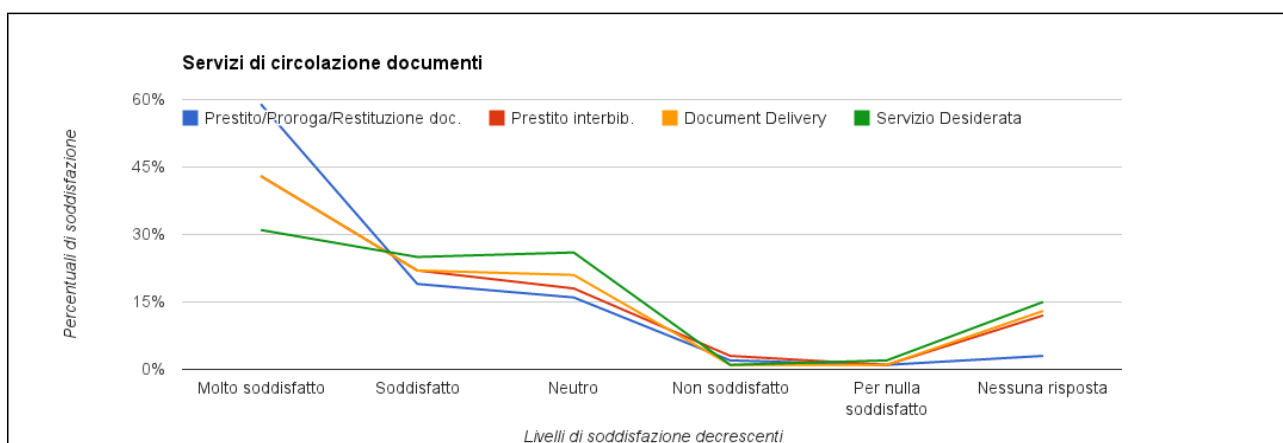
(Grafico B3)

#### *Commento sintetico*

Tra gli strumenti bibliografici il Sito web e il Catalogo on-line sono quelli che hanno raggiunto i più alti livelli di soddisfazione (76%); Rete Indaco e le Webzine hanno totalizzato le percentuali maggiori di soddisfazione neutra (29%); ed infine i servizi di Rete INDACO e Catalogo on-line registrano la massima percentuale di insoddisfazione pari al 6%.

### **B.4) Servizi di circolazione documenti**

I servizi che afferiscono a questa categoria sono il Prestito/Proroga documenti, il Prestito interbibliotecario, il Document-Delivery ed infine il Servizio “Desiderata”.



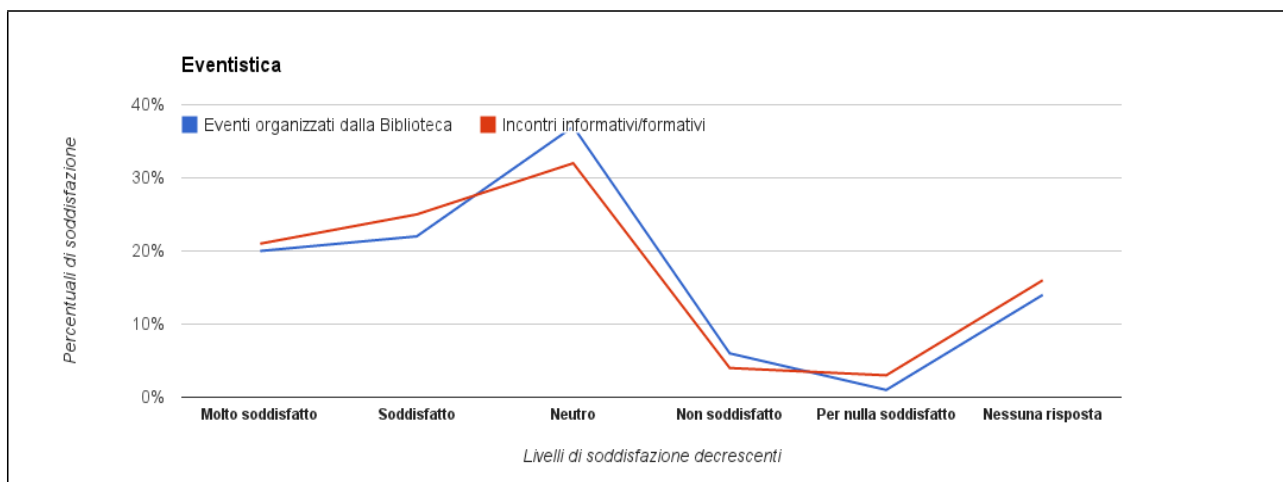
(Grafico B4)

#### *Commento sintetico*

Il servizio che registra le maggiori preferenze è il Prestito/Proroga documenti (78%), seguono poi il Prestito interbibliotecario e il Document-Delivery a parità di percentuali di soddisfazione (67%), mentre il Servizio “Desiderata” si attesta intorno al 56%. I livelli di insoddisfazione si attestano tra il 2% del Document-delivery e il 4% del Prestito interbibliotecario.

### **B.5) Eventistica**

Rientrano in questa categoria gli eventi esterni organizzati dalla Biblioteca e gli Incontri informativi/formativi (*Bibliographic Instruction*) per gli utenti, i bibliotecari e i liberi professionisti.



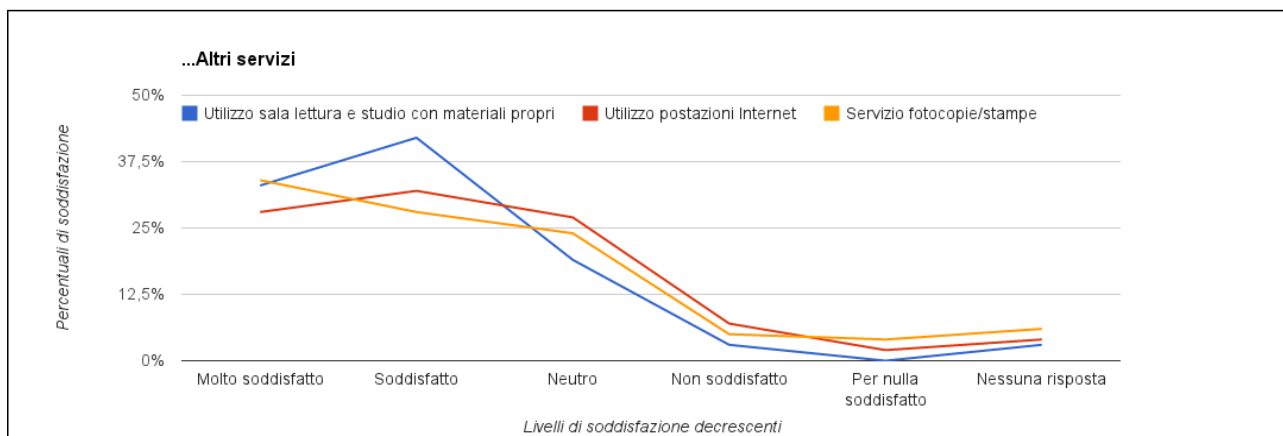
(Grafico B5)

#### *Commento sintetico*

I livelli di soddisfazione sono del 42% e 46% rispettivamente per gli eventi esterni organizzati dalla Biblioteca e gli Incontri informativi/formativi; risulta elevata la percentuale per il giudizio neutro, mentre il livello di insoddisfazione registra un 7% per i due servizi.

### **B.6) Altri servizi**

In questa categoria rientrano servizi come l'Utilizzo della sala lettura e studio con materiali propri, l'Utilizzo delle postazioni Internet e il Servizio di fotocopie e stampe.



(Grafico B6)

#### *Commento sintetico*

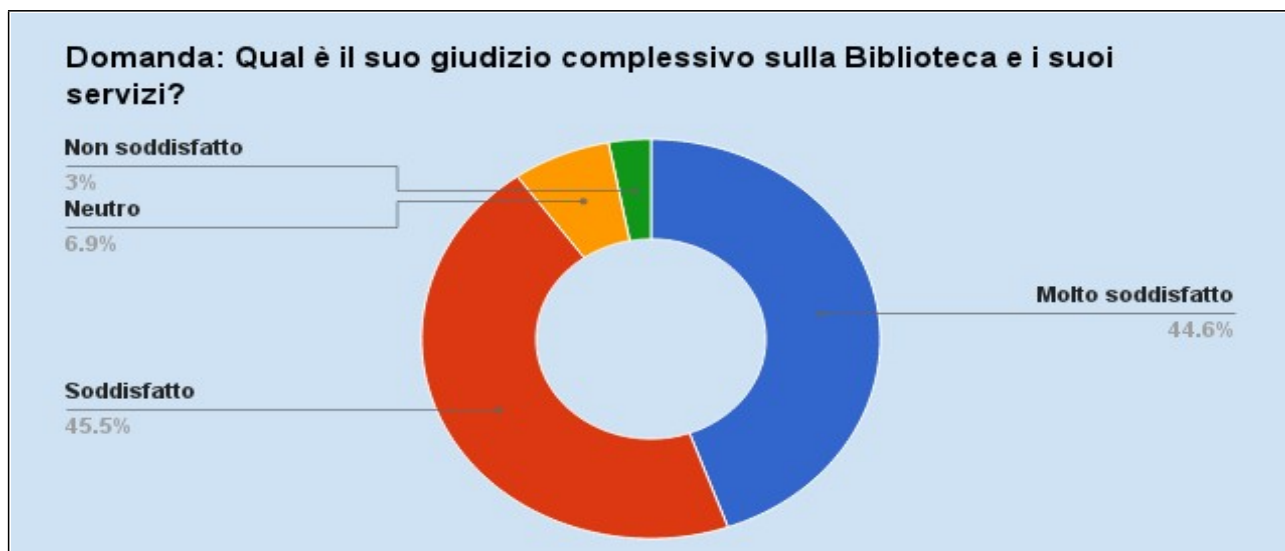
In questo ambito il servizio che ha registrato la migliore performance è l'Utilizzo della sala lettura con un livello di soddisfazione pari al 77%,<sup>1</sup> poi quello di fotocopie e stampe con un 62%. Il servizio di utilizzo di postazioni internet ha registrato le più basse performance tra i servizi di Teca del Mediterraneo:

<sup>1</sup> Questo risultato è stato conseguito grazie alla decisione di riaprire al pubblico la *Sala Matutinum*.

- il 60% del campione si ritiene soddisfatti del servizio;
- quasi un terzo degli utenti (27%) si è espresso per un giudizio neutro;
- e il 10% ha espresso insoddisfazione totale.

### **B.7) Livelli di soddisfazione (quadro generale)**

Gli utenti intervistati hanno espresso anche un giudizio complessivo sulla Biblioteca e sul suo Servizio.



(Grafico B7)

In generale il quadro complessivo sulla CS è positivo. Dal grafico si evince chiaramente che coloro che usufruiscono dei servizi di Teca sono molto soddisfatti (44,6%) o soddisfatti (45,5%), mentre il livello di insoddisfazione è basso (3%).

### **C) Gestione dei reclami/suggerimenti**

L'indagine di CS ha permesso di raccogliere anche reclami e suggerimenti degli utenti. Si tratta di un importante campione di dati che esprime il punto di vista degli utenti da considerare nell'ottica del miglioramento di alcuni servizi esistenti o per l'implementazione di nuovi. I reclami e suggerimenti riguardano differenti aspetti del servizio quali:

- aumento delle ore di apertura al pubblico durante il giorno;
- ripristino degli orari di apertura del sabato;
- miglioramento della gestione delle sale lettura;
- riparazione/manutenzione o sostituzione delle postazioni internet;
- accesso alla rete wi-fi già esistente;
- incremento della dotazione biblio-documentale.

Gli utenti hanno utilizzato questo spazio anche per manifestare grande apprezzamento per il servizio bibliotecario svolto dal personale esterno.

# Appendice

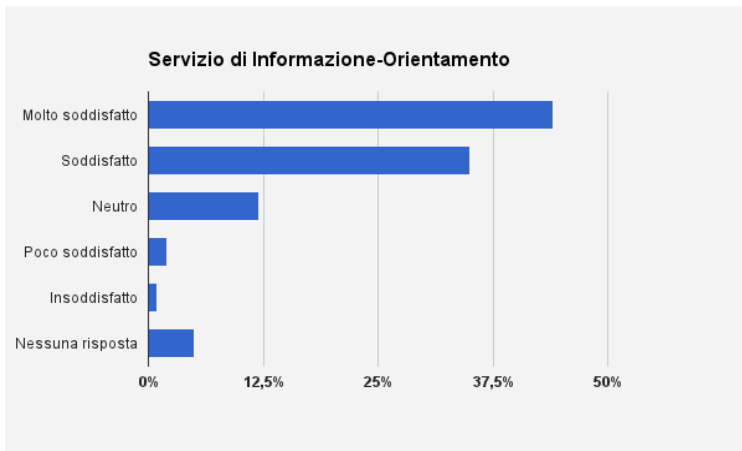


Grafico 1

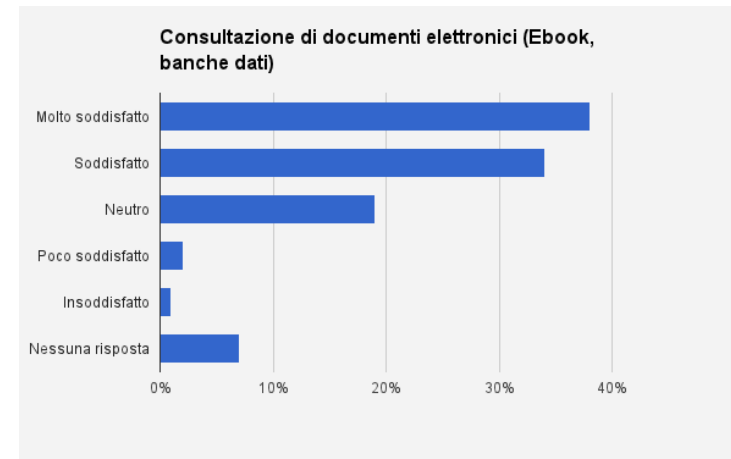


Grafico 4

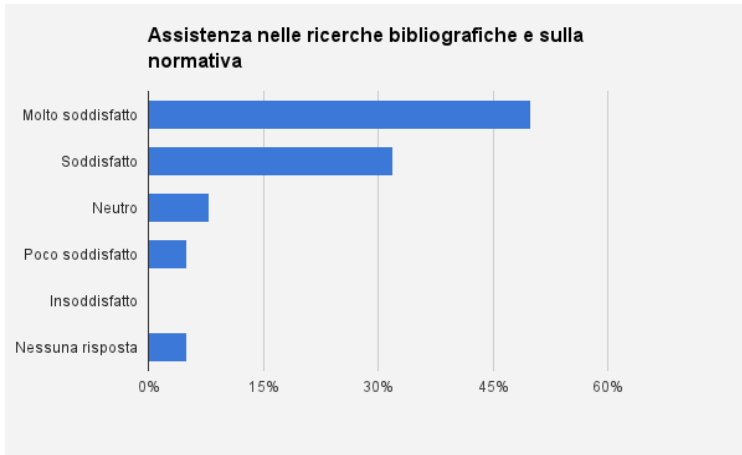


Grafico 2

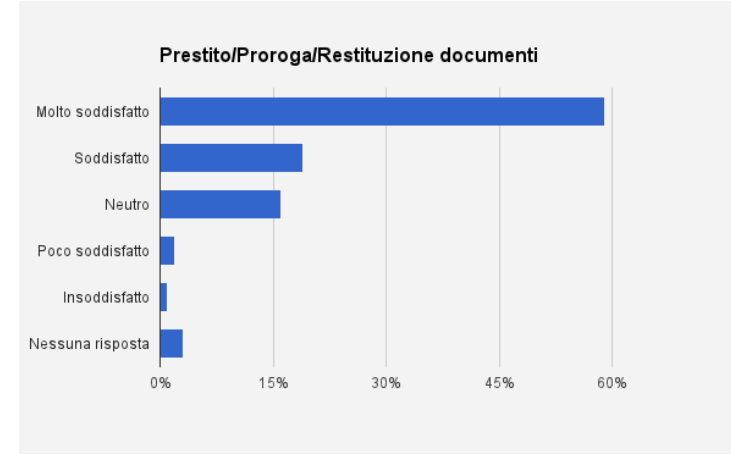


Grafico 5

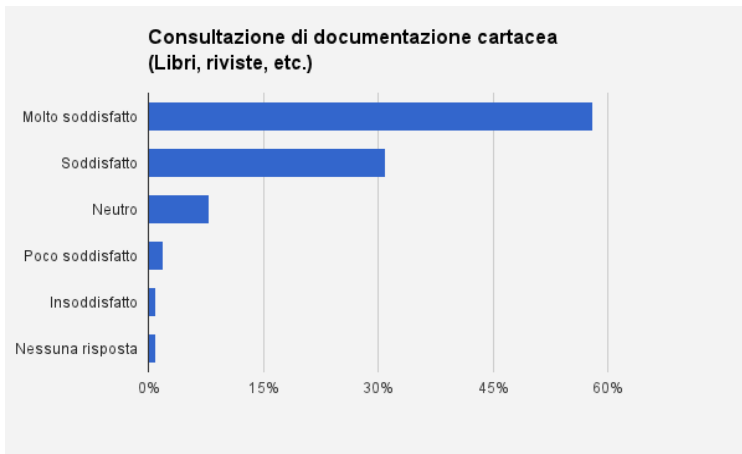


Grafico 3

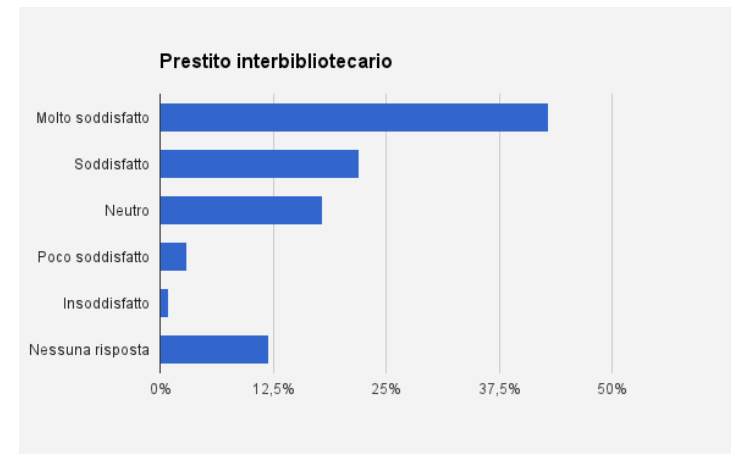


Grafico 6

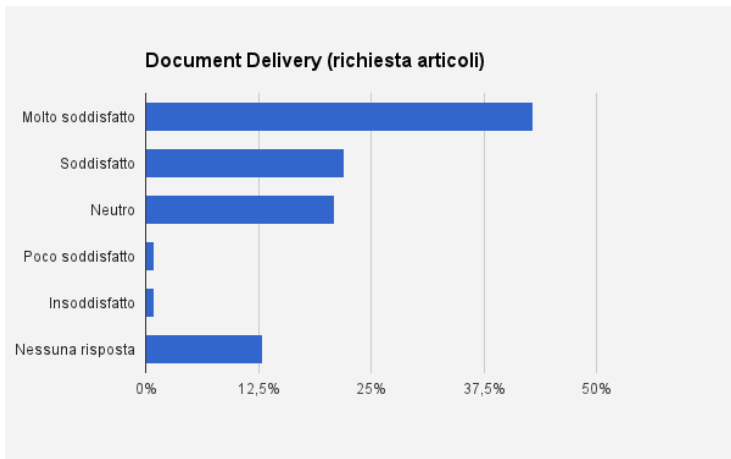


Grafico 7

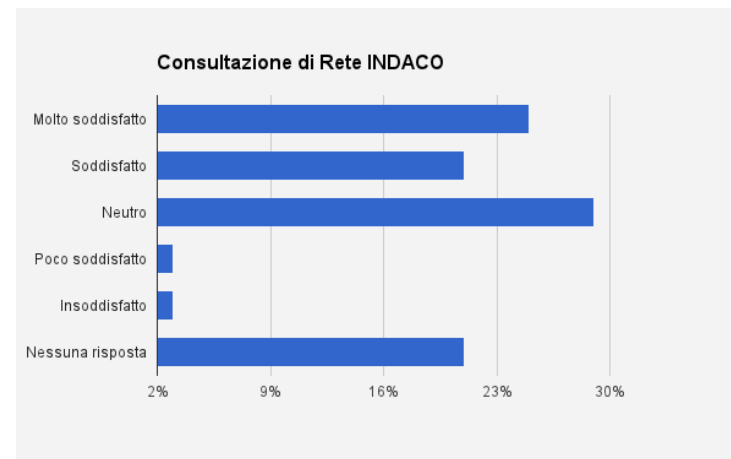


Grafico 10

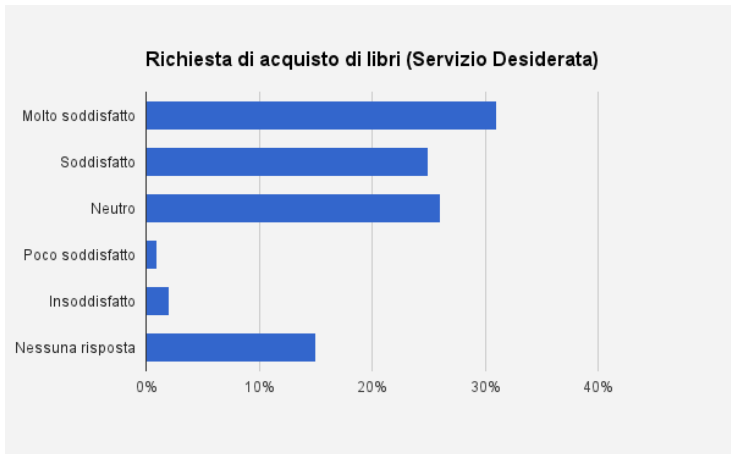


Grafico 8

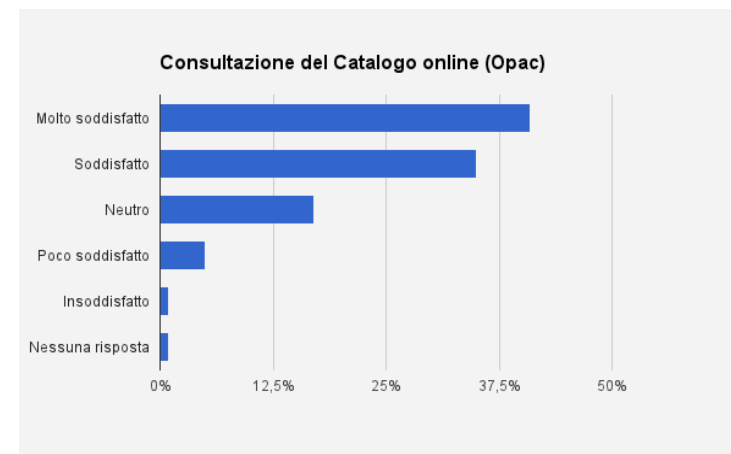


Grafico 11

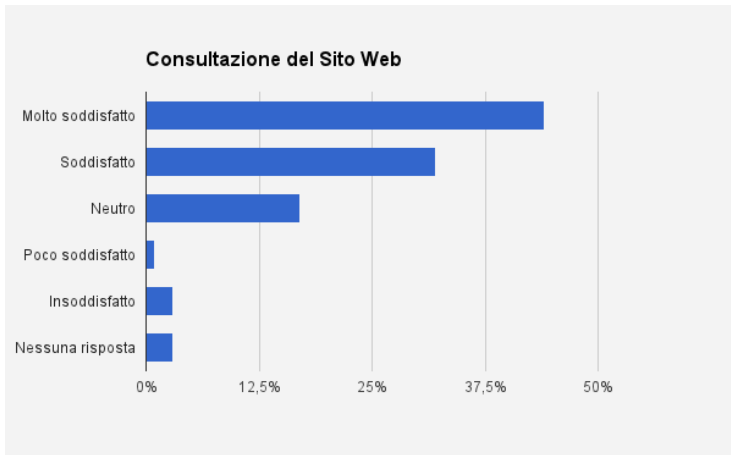


Grafico 9

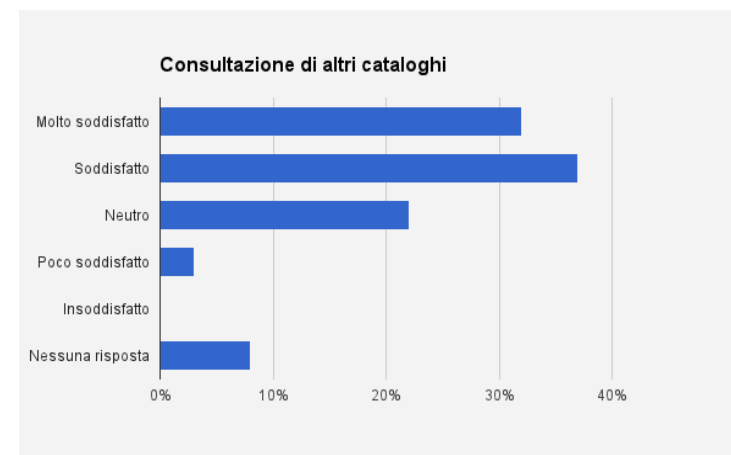


Grafico 12

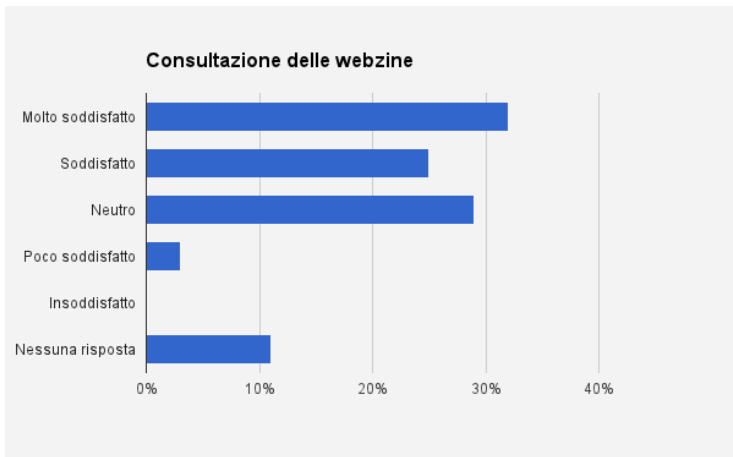


Grafico 13

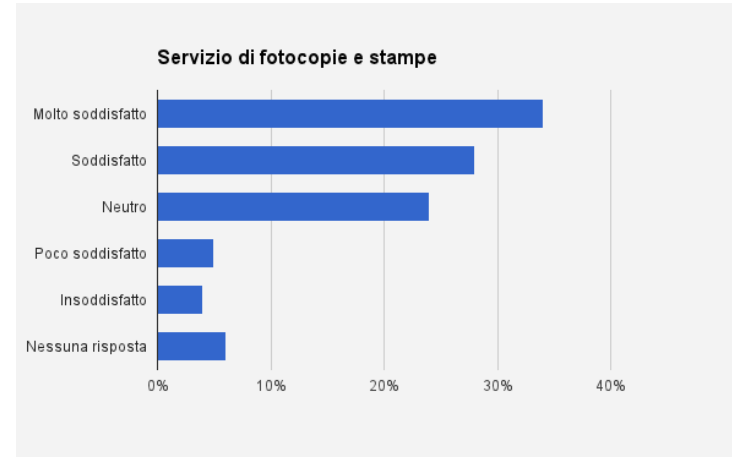


Grafico 16

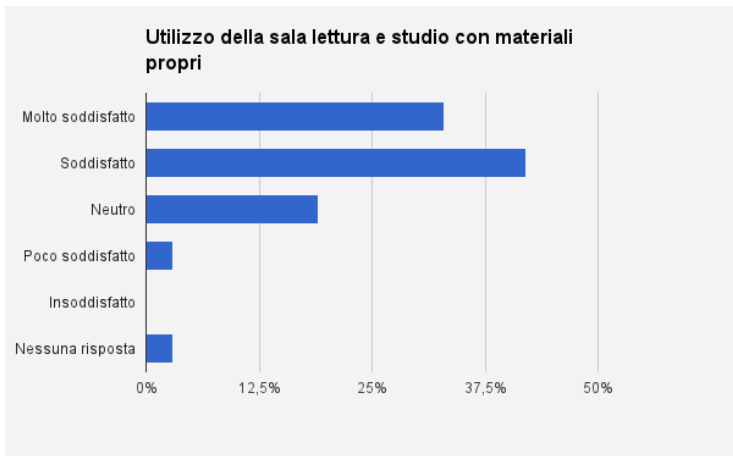


Grafico 14

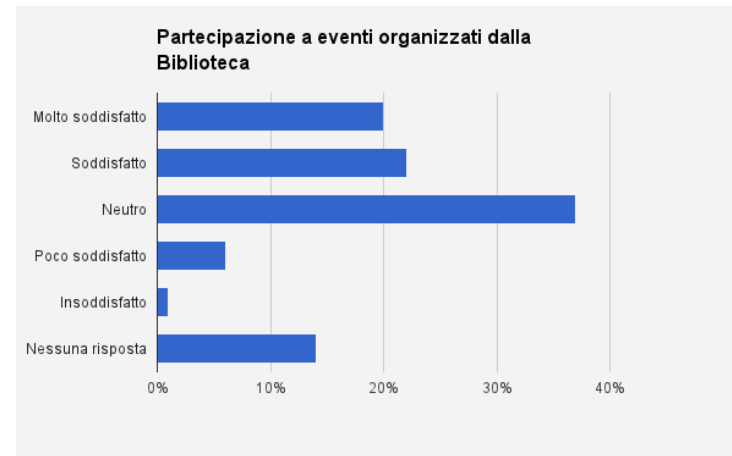


Grafico 17

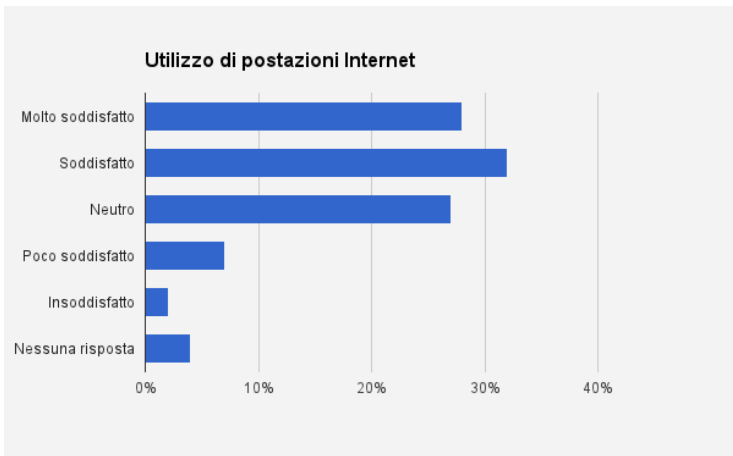


Grafico 15

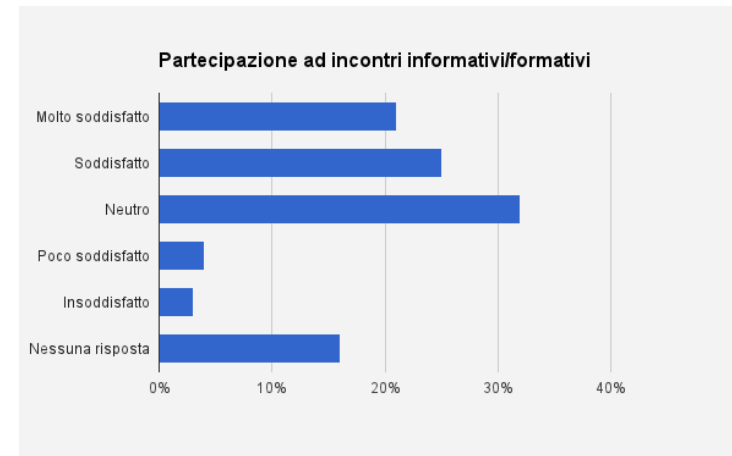
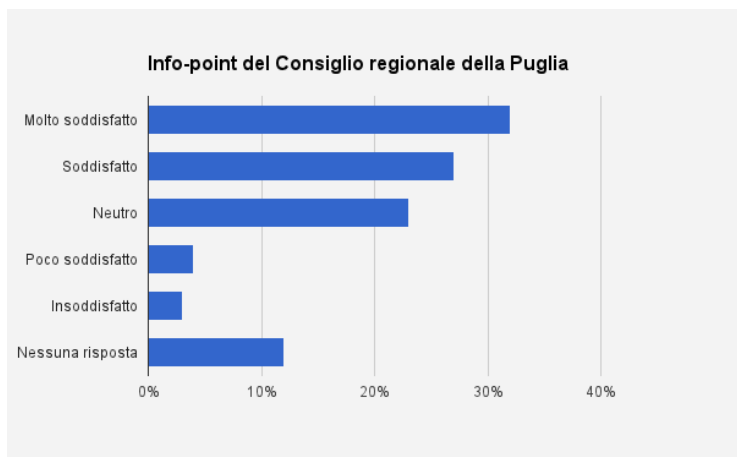


Grafico 18





*Grafico 19*