



COMUNE DI
CORCIANO

7a edizione

Biblioteca comunale

Indagine di

Customer Satisfaction 2023

ELABORAZIONE 2024

rilevazione del grado di soddisfazione
degli utenti sui servizi comunali



periodo di rilevazione
6 novembre - 6 dicembre
2023

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico



Area: Cultura, Turismo e Sviluppo del territorio
Servizio: Biblioteca comunale G.Rodari

Ubicazione: San Mariano, Via Settembrini c/o La Commenda

Questionari compilati

24

Rilevazione da Sportello al pubblico

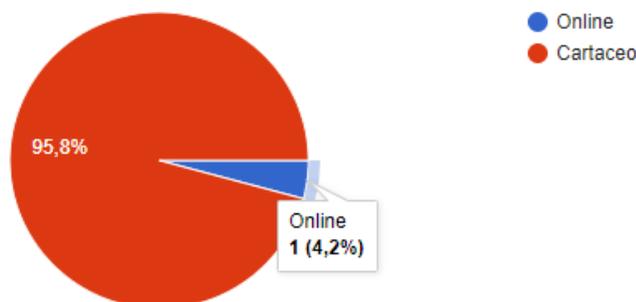
Dati generali

Il servizio di Biblioteca comunale ha raccolto **24** questionari, di cui **23** sono cartacei (corrispondenti al 96% circa) e **1** è stato compilato on-line (corrispondente al 4%).

Tipo di compilazione del questionario

Il questionario è stato compilato

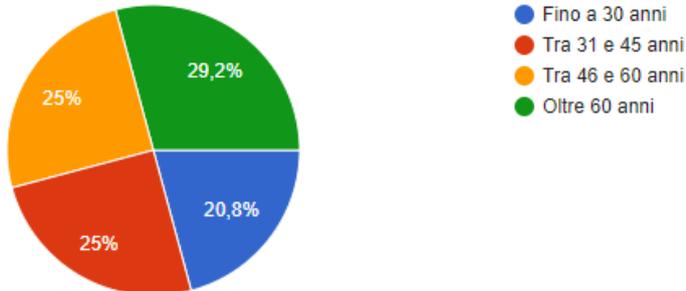
24 risposte



Il Tipo di utenza

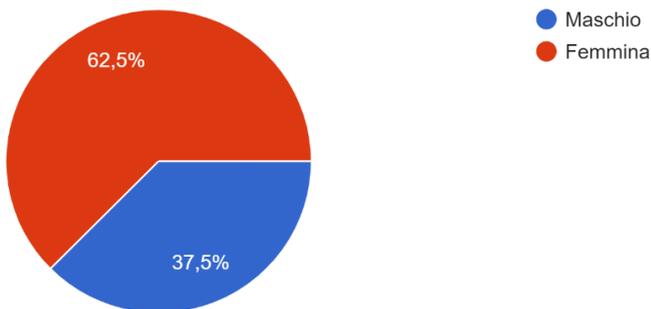
Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

Età



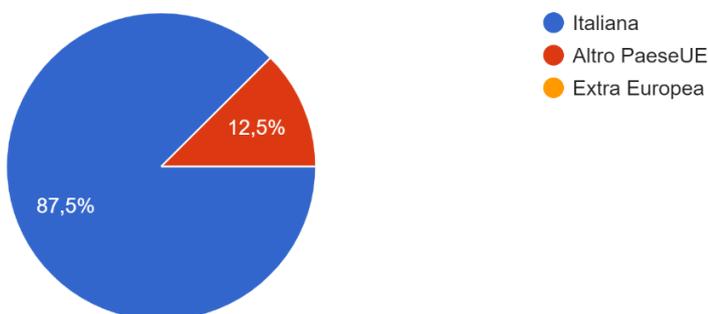
L'utenza del servizio Biblioteca è distribuita in maniera pressoché equivalente tra le varie fasce d'età, con una lieve prevalenza di **ultra 60enni**, con circa il 29%, seguita in medesima percentuale del 25% dalla fascia 31-45 anni e fascia 46-60 anni, mentre il 21% circa di intervistati ha età inferiore ai 30 anni.

Sesso



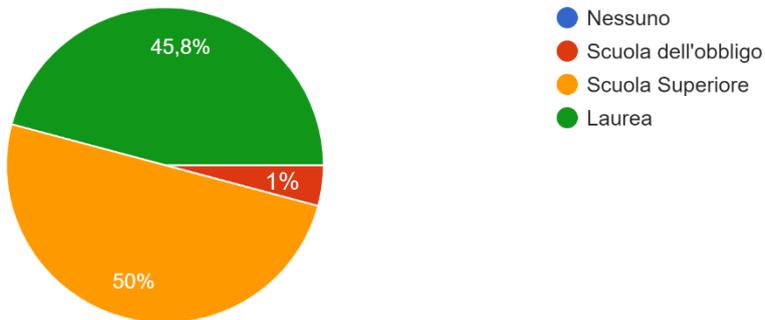
Il 62,5 % dell'utenza intervistata è di sesso **femminile**, inferiore l'utenza maschile con il 37,5 %

Nazionalità



L'utenza intervistata è prevalentemente di **nazionalità italiana** con l' 87,5 %. Tra gli stranieri prevalgono gli utenti con provenienza dai paesi comunitari con il 12,5%. All'intervista non hanno partecipato utenti di nazionalità Extra Europea.

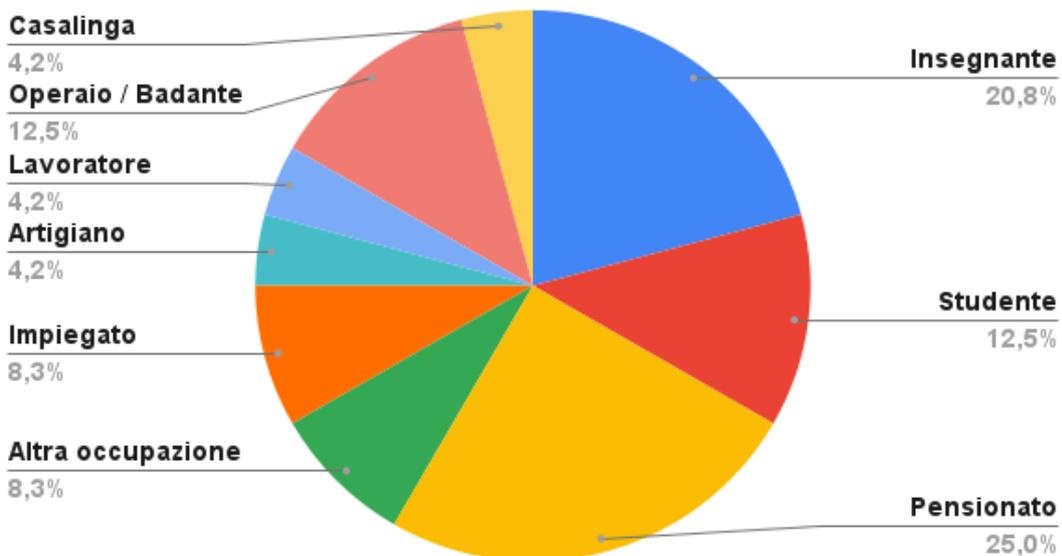
Grado di istruzione



Il Livello di istruzione è **medio-alto**, con il 50% di **diplomati** scuola superiore ed il 45,8% circa di **laureati**. L' 1% ha frequentato il livello scolastico obbligatorio.

Professione

11.5 Professione



La categoria occupazionale del **Pensionato** è prevalente con il 25%, seguita da Insegnante con il 21% circa. Con pari percentuale del 12,5% sono presenti Studente e Operaio/Badante. Al 8% sono presenti Impiegato e Altra occupazione non specificata. Il resto della popolazione intervistata svolge professioni varie con il 4% circa ciascuno tra cui Casalinga, Lavoratore autonomo, Artigiano.

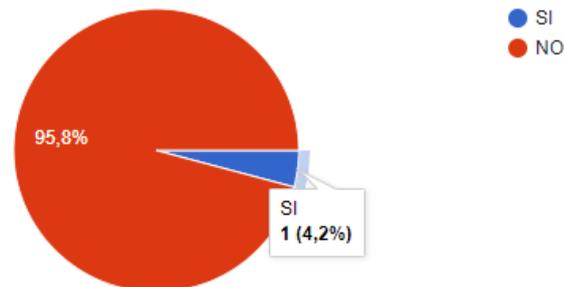
Risultati generali dell'indagine

Sezione 2 – Accesso allo Sportello telematico

Sezione 2 Accesso allo Sportello telematico polifunzionale

Prima di accedere al servizio, hai cercato nello Sportello Telematico polifunzionale

24 risposte



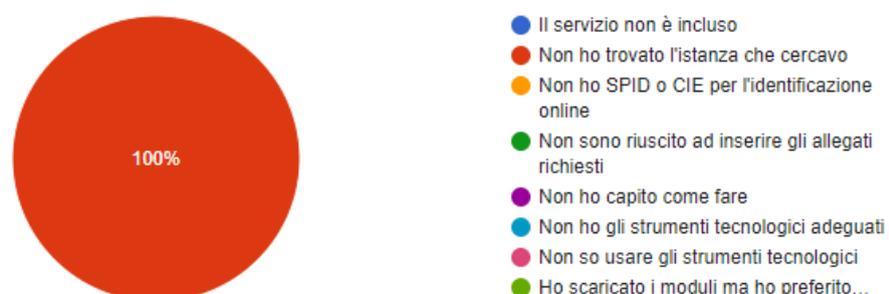
Il Servizio Biblioteca di Corciano aderisce al Polo delle biblioteche dell'Umbria ed utilizza il sistema Online OPAC per la gestione informatizzata dei prestiti e di altri contenuti. In generale, non è interessato dalle funzioni dello **Sportello telematico** polifunzionale, tranne per la concessione di spazi per attività culturali, pertanto la maggior parte dell'utenza non vi ha fatto accesso prima di recarsi in Biblioteca. Un solo utente (che rappresenta il 4%) ha tentato l'accesso.

Sezione 3 – SI, ho effettuato l'accesso

Sezione 3 - SI, ho effettuato l'Accesso allo Sportello telematico polifunzionale

Se hai risposto SI, per quale motivo non hai proseguito nell'istanza online ?

1 risposta



- L'unico utente tra gli intervistati che ha fatto accesso allo Sportello telematico non ha trovato l'istanza che cercava.

Sezione 4 – NO, non ho effettuato l'accesso

Se hai risposto NO, per quale motivo non hai potuto accedere all'istanza online ?

23 risposte



Tra i motivi per i quali l'utenza **non ha** avuto accesso allo **Sportello telematico polifunzionale**,

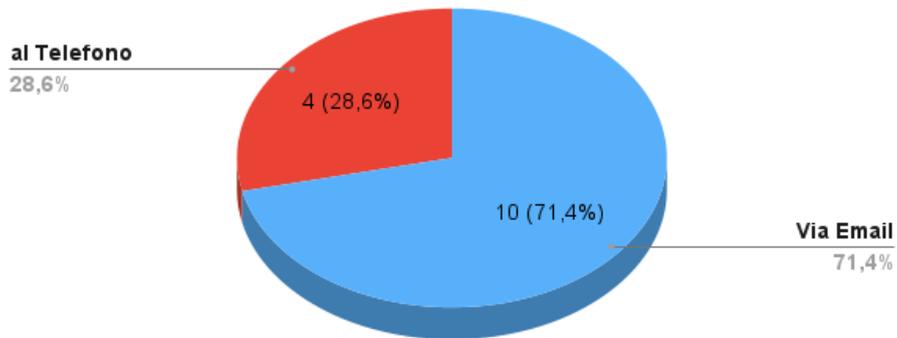
- Il 9% circa fruiva di un servizio non incluso tra quelli dello Sportello telematico (es. prestito e /o consultazione libri, eventi, studio, ecc.)
- il 30 % non ne era a conoscenza,
- il 56,5 % circa non ha avuto tempo per approfondirne il funzionamento,
- il 4,3 % circa non ha capito come fare

Sezione 5 – Giudizio del Servizio per appuntamento

Sezione 5- Giudizio del servizio su appuntamento

Sei arrivato al Servizio prenotando un appuntamento ?
[SI, ho prenotato]

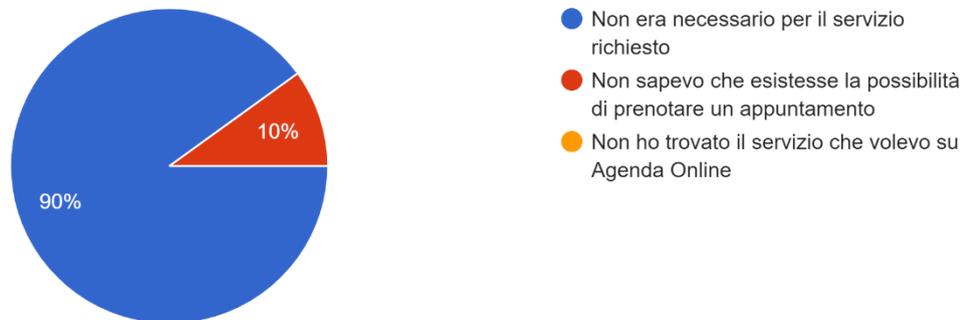
14 risposte



Il 71% dell'utenza che si è presentata per appuntamento ha inviato una richiesta via **e.mail**, il 29% ha telefonato.

No, non ho prenotato perché

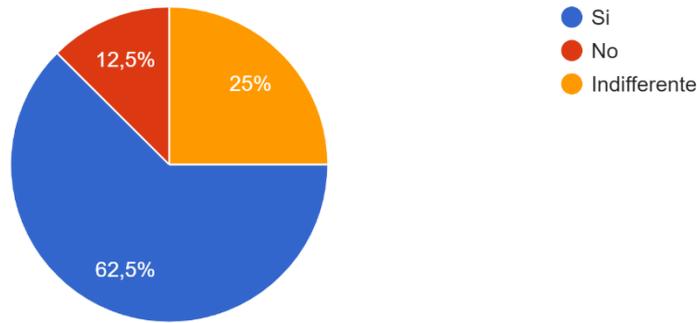
10 risposte



Il 90% dell'utenza che si è presentata allo sportello senza appuntamento dichiara che **non era necessario** per il servizio richiesto, il restante 10% non sapeva che ve ne fosse la possibilità.

Trovi utile accedere al servizio su appuntamento ?

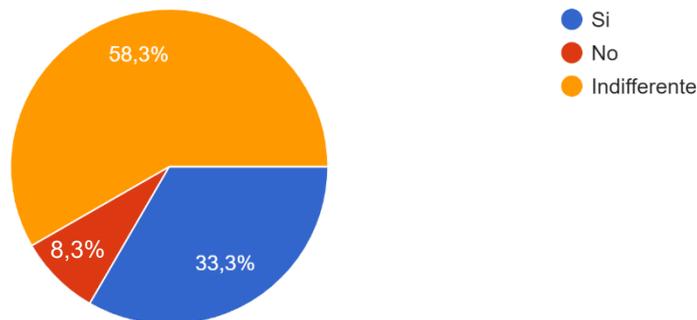
24 risposte



La maggior parte dell'utenza intervistata (62,5%) trova **utile** accedere al servizio per **appuntamento**, contro il 25% indifferente ed il 12,5% che non lo ritiene utile

Indipendentemente dal tuo utilizzo o meno, trovi utile il servizio di Agenda online ?

24 risposte



La maggior parte dell'utenza intervistata (58%) è **indifferente** al servizio di prenotazione con **Agenda online**, il 33% lo trova **utile**, l'8% non lo ritiene utile.

La QUALITA' DEI SERVIZI

Analisi dell'aspetto qualitativo in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali in termini di:

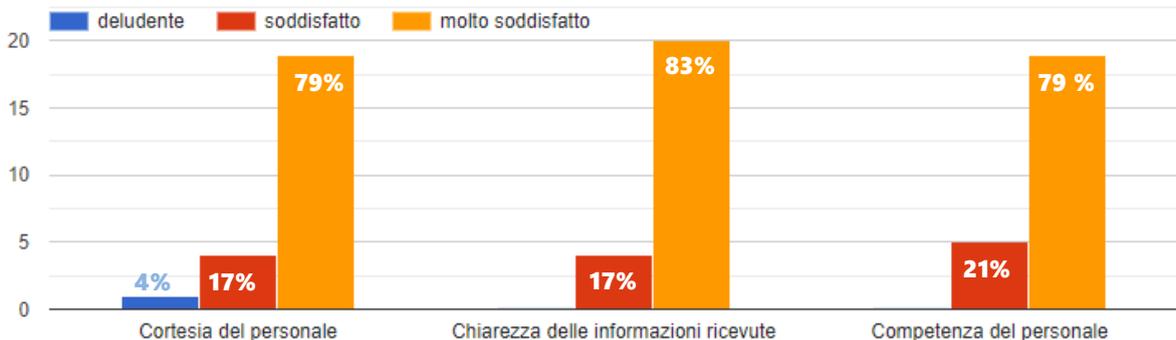
- **personale** addetto al servizio
- **locali e spazi** di erogazione del servizio
- **orari, indicazioni e tempi d'attesa**
- **tempistica, trasparenza, modulistica, gestione del reclamo**

Si riportano di seguito i dati generali complessivi delle rilevazioni effettuate.

Sezione 6 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: - Personale addetto –

Sezione 5 - Giudizio sulla qualità del servizio del Personale dell'Ufficio

Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

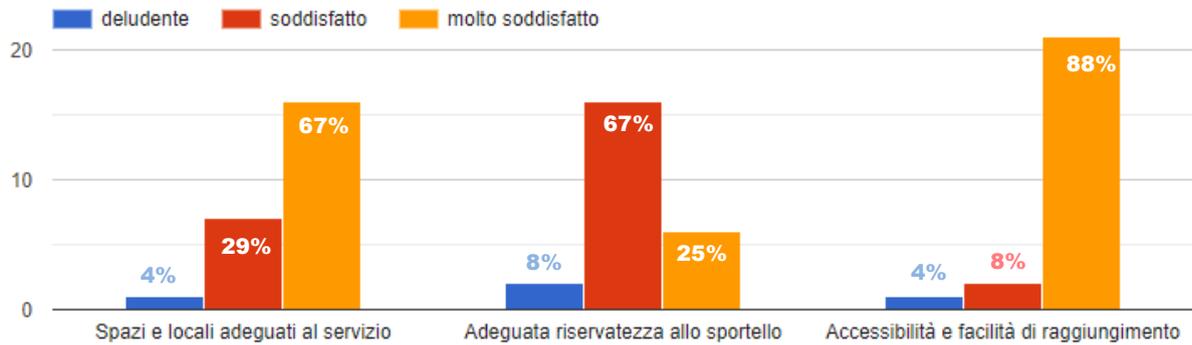


L'utenza si è relazionata con **ampia** soddisfazione con il **personale addetto ai servizi**, giudicando **molto positivamente** la **Cortesia**, **Chiarezza** delle informazioni ricevute e **Competenza**.

Sezione 6 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: - Locali e spazi di erogazione -

Sezione 6 - Giudizio sulla qualità dei locali e gli spazi dove il servizio è erogato

Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:



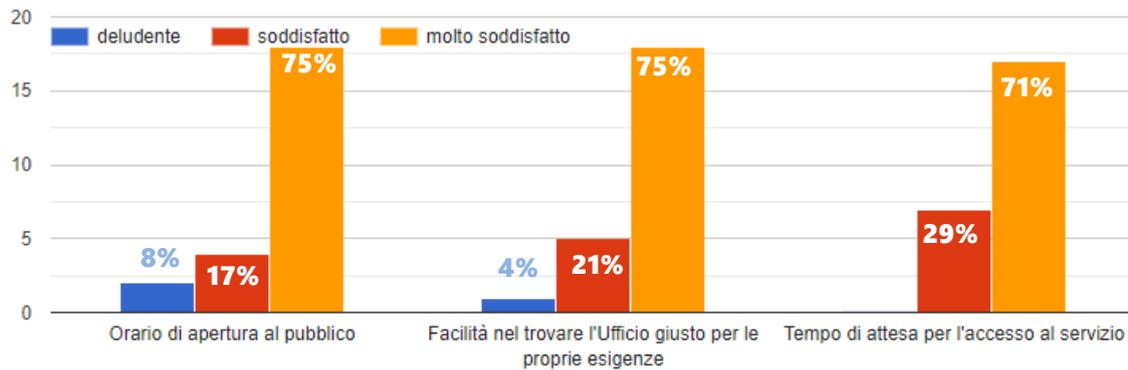
L'utenza della Biblioteca è ampiamente soddisfatta degli **Spazi e Locali** in cui è erogato il servizio,

- per il 96% dell'utenza gli spazi **sono adeguati**, contro il 4% non soddisfatto;
- il 92% dell'utenza ritiene che ci sia un'adeguata **riservatezza**, contro l' 8% non soddisfatto;
- il 96% dell'utenza ritiene gli spazi adeguati in termini di **accessibilità** e facilità di raggiungimento, contro il 4% deluso.

Sezione 7 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: - Orari, indicazioni e tempi di attesa -

Sezione 7 - Giudizio sulla qualità generale di erogazione del servizio

Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

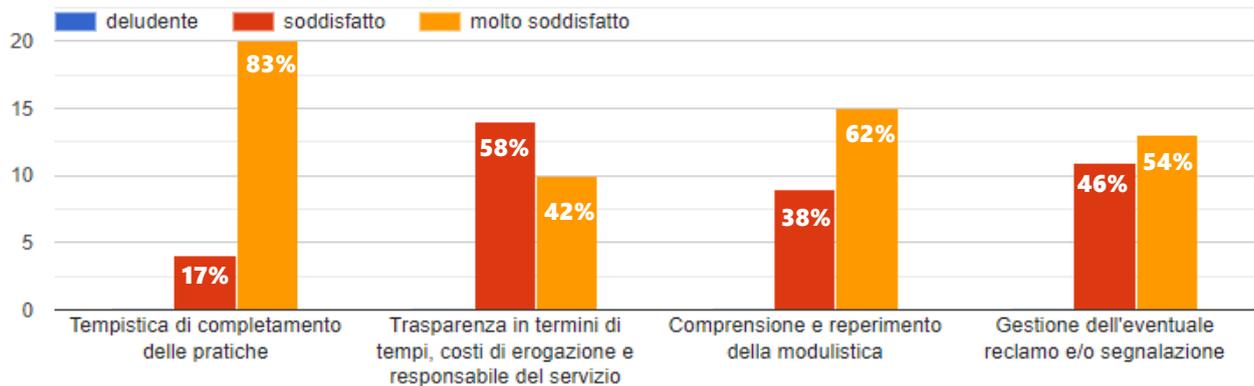


- Gli **orari di apertura al pubblico** soddisfano pienamente l'utenza con solo l'8% in disaccordo.
- L'utenza intervistata è ampiamente soddisfatta delle **indicazioni** per individuare l'ufficio giusto per le proprie esigenze, solo il 4 % ne è deluso.
- L'utenza è totalmente soddisfatta e molto soddisfatta dei **tempi di attesa** per l'accesso al servizio.

Sezione 8 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: - Tempistica, trasparenza, modulistica, gestione del reclamo -

Sezione 8 - Giudizio sulla qualità generale di erogazione del servizio

Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:



L'utenza del servizio è ampiamente soddisfatta in termini di **tempistica** di completamento delle pratiche, **trasparenza** sull'individuazione dei costi, tempi e responsabile del servizio, **comprensione** e/o nel reperimento della modulistica, gestione del **reclamo**.

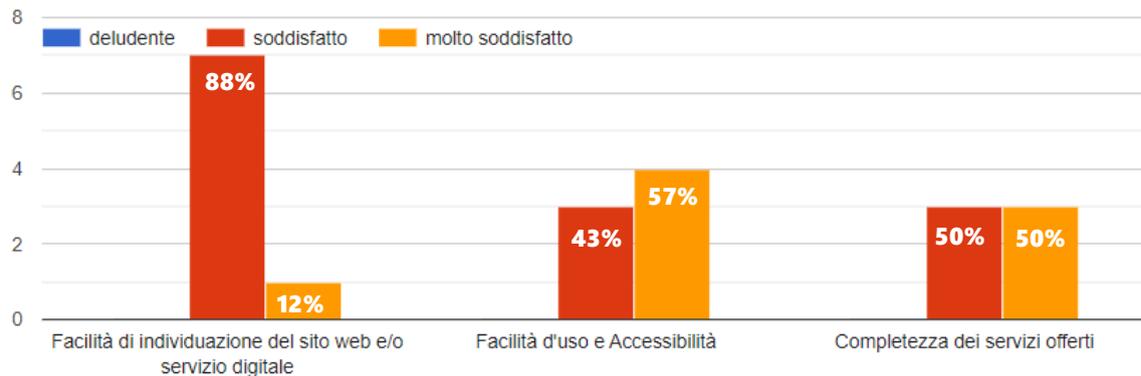
Sezione 9 – Servizi digitali in genere

Posta elettronica, Sito web, Pagamenti online, Agenda digitale, Portali dedicati

Quesito facoltativo, risposte: 8

Sezione 9 - Servizi digitali

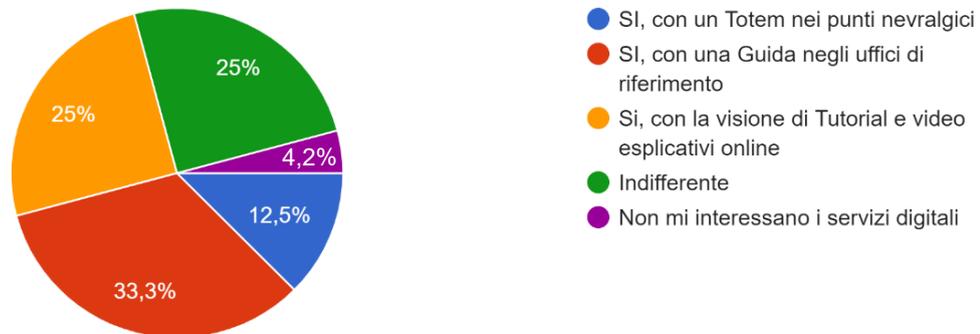
9.1. Se hai fatto accesso ai servizi digitali del Comune di Corciano, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti



- L'88% dell'utenza che ha risposto al quesito, non riscontra difficoltà nell' **individuare** il servizio digitale necessario, il 12% dell'utenza trova di facile individuazione i servizi digitali comunali.
- Il 57% dell'utenza è ampiamente soddisfatta **nell'uso e accessibilità** dei servizi digitali, il restante 43% è soddisfatto
- Il 100 % dell'utenza è soddisfatto o molto soddisfatto della **completezza** dei servizi digitali offerti.

9.2. Vorresti che i servizi digitali fossero forniti con un adeguato supporto a chi è in difficoltà ?

24 risposte



Il giudizio sul fornire eventuale **supporto** a chi si trova in difficoltà sulla fruizione dei servizi digitali ha riscontrato un largo consenso generale sull'eventuale utilizzo di vari supporti:

- il 33 % gradirebbe una **guida** negli uffici di riferimento
- il 25% preferirebbe la visione di **Tutorial** e video esplicativi
- il 12,5 % gradirebbe **Totem** in punti nevralgici
- mentre il 25 % dell'utenza è **indifferente** a qualsiasi suggerimento fornito;
- ed il 4 % dell'utenza **non è proprio interessata** ai servizi digitali in genere.

Sezione 10 – Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

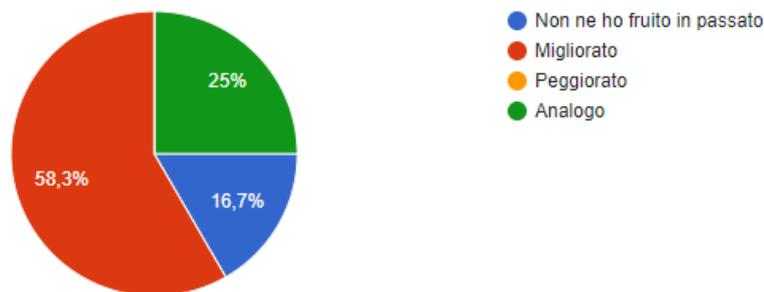
Misurazione del livello di qualità del servizio nel tempo e rispetto ad altro ente

Confronto del servizio **nel tempo**

Sezione 10 - Confronto tra servizi (Benchmarking)

10.1. Avendo già fruito in passato dello **stesso servizio presso questo Comune**, ritieni che, rispetto alla volta precedente, esso sia

24 risposte

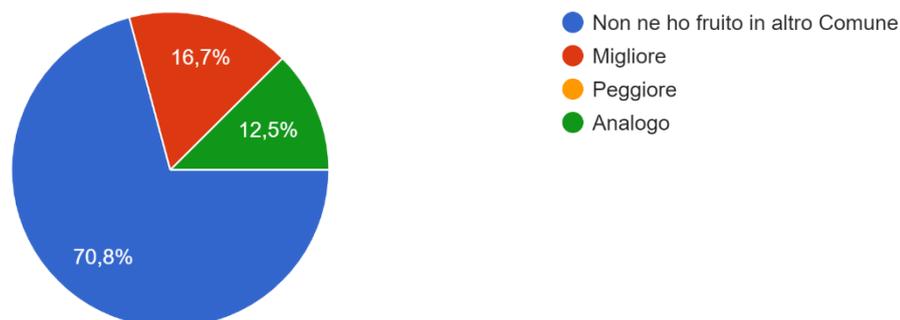


- Il 16,7% dell'utenza, **non ha potuto giudicare** il servizio nel tempo perché non ne ha fruito precedentemente
- il 58% dell'utenza ha riscontrato un **miglioramento** dello stesso servizio rispetto al passato
- Il 35,6% dell'utenza ha trovato il servizio **invariato** nel tempo

Confronto del servizio **tra comuni**

10.2. Avendo già fruito dello stesso servizio presso altro Comune, ritieni che, rispetto ad esso, sia

24 risposte



- Il 71% dell'utenza intervistata non ha potuto confrontare il servizio fruito presso altro comune, per il 17% circa dell'utenza il servizio è migliore rispetto all'analogo fruito in altro comune, per il 12,5% si equivale.

Sintesi dei risultati

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Biblioteca comunale

- Età media attiva pari a 48 anni circa
- Di sesso prevalentemente femminile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio alta
- Professionalità prevalenti Pensionato e Insegnante

PUNTI DI FORZA	CRITICITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Gradimento del servizio per appuntamento, laddove possibile • Cortesia del personale, competenza e chiarezza delle informazioni rilasciate • Spazi e Locali del servizio anche in termini di riservatezza ed accessibilità • Orari, indicazioni e tempi di attesa • Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione responsabile del servizio • Fruibilità dei servizi digitali • Servizio migliorato nel tempo 	<ul style="list-style-type: none"> • Minime criticità sugli orari di apertura