



LA SODDISFAZIONE SUI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA PUBBLICA

Risultati indagine campionaria ottobre - novembre 2009

Siena, dicembre 2009



Offrire servizi di qualità e comunicarne adeguatamente l'esistenza è fondamentale da parte di istituzioni pubbliche ed aziende, ma risulta altresì importante realizzare attività di ascolto degli utenti sviluppando sistemi di monitoraggio e valutazione della *customer satisfaction*.

È utile sviluppare procedure che facilitino il dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve per valutare la rispondenza tra gli sforzi effettuati nell'organizzazione dei vari servizi e i **livelli di conoscenza, utilizzo e soddisfazione** nella fruizione degli stessi da parte della cittadinanza.

L'utente, messo in condizioni di comunicare, diventa una nuova risorsa direttamente interessata al miglioramento della qualità dei servizi e permette lo sviluppo della struttura che può offrire servizi sempre migliori basati non soltanto sulla qualità e sulla professionalità delle risorse, ma su un sistema costruito a partire dai bisogni e le aspettative dei destinatari del servizio.

AGENDA



PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE

Gruppo di lavoro, redazione questionario, test, formazione personale

REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE

Periodo di rilevazione, metodologia di campionamento, risultati della rilevazione.

RISULTATI DELL'INDAGINE

Analisi dell'anagrafica utenti, dell'utilizzo dei servizi della biblioteca e dei livelli di soddisfazione espressi.



PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE



Gruppo di lavoro - Il gruppo di lavoro è composto dal dott. Luciano Borghi, da un referente della biblioteca per gli archivi informatici e il *software*, dal prof. Giulio Ghellini, dal dott. Samuele Bracci, dal dott. Giovanni Gennai, Dott.ssa Lorena Bennardo, Dott.ssa Elisa Gaballo e Dott.ssa Silvia Interlandi. In particolare, il Prof. Ghellini è il coordinatore scientifico della ricerca mentre il dott. Bracci è il responsabile del progetto.

Redazione e test del questionario per autocompilazione - Il questionario è stato redatto dalla collaborazione di tutto il gruppo di lavoro, valutando la tipologia ed il numero di domande, oltre alla veste grafica del *form*. La versione definitiva del questionario è stata sottoposta ad una fase di test che ha portato alla modifica dell'impostazione di alcune domande.

Formazione del personale - Il personale di servizio della biblioteca, addetto alla consegna e raccolta dei questionari, è stato opportunamente formato e affiancato per la prima settimana di rilevazione.

In particolare nella fase di redazione e test del questionario è stata stretta collaborazione tra il personale della biblioteca e tutto il gruppo di lavoro: le versioni sono state riviste e testate più volte prima di giungere alla versione definitiva del questionario, suddiviso in tre sezioni.

PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE (2)



1. La prima sezione del questionario rileva le informazioni anagrafiche dei rispondenti:

ANAGRAFICA

1) Genere maschio femmina

2) Nazionalità Italiana Altra nazionalità, _____

3) Comune residenza _____

4) Comune domicilio _____

5) Titolo di studio nessuno elementare media diploma media superiore laurea post - laurea

6) Condizione lavorativa occupato in cerca di occupazione disoccupato studente pensionato altro

7) Qual è il suo anno di nascita ? _____

2. La seconda sezione del questionario richiede di indicare informazioni relative all'utilizzo della biblioteca da parte degli utenti:

UTILIZZO BIBLIOTECA

8) Da quanto tempo frequenta questa biblioteca ?
 è la prima volta (passare alla domanda 11) da meno di un anno da 1 a 2 anni da 3 a 5 anni da 5 a 10 anni da oltre 10 anni

9) Con quale frequenza viene in questa biblioteca ?
 tutti i giorni o quasi almeno una volta a settimana almeno una volta al mese alcune volte all'anno più raramente

10) In quali fasce orarie si reca più di frequente in questa biblioteca ? (è possibile indicare più di una fascia oraria)
 Mattina (9.00 - 12.00) Ora di pranzo (12.00 - 14.30) Primo pomeriggio (14.30 - 17.30) Tardo pomeriggio (dopo le 17.30)

11) E' un utente del sistema universitario ? sì no

12) Ha fatto l'iscrizione per l'accesso a Internet ? sì no

13) Ha fatto l'iscrizione per il prestito di libri, DVD o CD ? sì no

14) Indichi con quale frequenza svolge le seguenti attività in questa biblioteca
(per ogni attività barrare una casella, nel caso in cui non si sia utilizzata l'attività barrare l'ultima casella "mai")

Elenco attività	Tutti i giorni o quasi	Almeno una volta settimana	Almeno una volta al mese	Alcune volte all'anno	PIÙ raramente	Mai
Navigare in internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leggere/studiare libri propri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Incontrare amici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accompagnare figli/nipoti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leggere quotidiani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effettuare ricerche bibliografiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fotocopiare materiali/documenti presenti in biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prendere in prestito libri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prendere in prestito DVD (film, audiolibri, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prendere in prestito CD (musica classica)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leggere periodici, riviste e repertori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leggere libri della biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consultare manoscritti o libri rari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequentare iniziative della biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15) La sua biblioteca ideale è : (indicare una sola risposta)
 Un posto dove scoprire ogni giorno cose nuove
 Un posto con tanti libri
 Un posto silenzioso, che aiuta la concentrazione
 Uno spazio dove muoversi liberamente senza troppe regole
 Un posto dove incontrare persone con gli stessi interessi
 Altro, specificare _____

PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE (3)



3. Infine la **terza sezione del questionario** è relativa alla rilevazione dei livelli di soddisfazione degli utenti sui vari aspetti legati ai servizi della biblioteca pubblica:

	Molto insoddisfatto	Mediamente insoddisfatto	Poco insoddisfatto	Né soddisfatto, né insoddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	
	1 - ☹	2 - ☹	3 - ☹	4 - ☺	5 - ☺	6 - ☺	7 - ☺	
LIVELLI DI SODDISFAZIONE	Soddisfazione sul personale							
	Competenza e professionalità	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺
	Cortesìa e gentilezza	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺
	Disponibilità e presenza	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺
	Rapidità nell'erogazione del servizio	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺
	Capacità di risolvere questioni poste dagli utenti	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺
	Capacità di ascolto di suggerimenti e reclami	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺
	Capacità di far rispettare le regole di buon comportamento agli utenti	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺
	Soddisfazione sugli ambienti e arredi							
	Disponibilità di posti per la lettura	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺
Luminosità degli ambienti	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Pulizia e ordine degli spazi	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Comfort degli ambienti e degli arredi	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Estetica degli ambienti e degli arredi	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Disponibilità di box all'ingresso per depositare oggetti	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Facilità di utilizzo dei box	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Funzionalità e pulizia dei servizi igienici	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Soddisfazione sull'organizzazione e comunicazione								
Tempi di attesa per ottenere risposte/informazioni	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Facilità d'uso della modulistica utilizzata per i prestiti	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Adeguatezza orari di apertura	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Offerta di servizi complementari (internet, fotocopiatrice, prestito interbibliotecario, ricerche bibliografiche, eccetera)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Molteplicità di canali disponibili per utilizzare i servizi bibliotecari (sito web, e-mail, telefono, fax)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Efficacia dei mezzi e canali di comunicazione attivati per informare gli utenti	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Gestione reclami e suggerimenti	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Soddisfazione sull'accessibilità dei materiali								
Possibilità di accedere direttamente ai libri, DVD e CD sugli scaffali	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Facilità di consultazione dei cataloghi on-line	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Comprensibilità dei criteri di collocazione	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Mantenimento dell'ordine dei materiali negli scaffali	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Disposizione fisica dei materiali sugli scaffali	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Chiarezza della segnaletica presente in biblioteca	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Tempi di attesa al bancone per ottenere materiali in prestito	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
Tempi di attesa per consultare i cataloghi	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
17) Complessivamente, rispetto al servizio offerto dalla biblioteca pubblica, Lei si ritiene:	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	
18) Se trova un aspetto del servizio particolarmente <u>soddisfacente</u> può segnalarlo spiegandone i motivi ?	_____							
19) Se trova un aspetto del servizio particolarmente <u>insoddisfacente</u> può segnalarlo spiegandone i motivi ?	_____							



REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE

REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE (1)



Periodo di rilevazione

12 ottobre 2009	14 novembre 2009
-----------------	------------------

Settimane di rilevazione

1° settimana	dal 12 al 17 ottobre
2° settimana	dal 26 al 31 ottobre
3° settimana	dal 9 al 14 novembre

Orari di somministrazione dei questionari

	09:00-09:30	09:30-10:00	10:00-10:30	10:30-11:00	11:00-11:30	11:30-12:00	12:00-12:30	12:30-13:00	13:00-13:30	13:30-14:00	14:00-14:30	14:30-15:00	15:00-15:30	15:30-16:00	16:00-16:30	16:30-17:00	17:00-17:30	17:30-18:00	18:00-18:30	18:30-19:00	
1° settimana		■						■				■					■				
2° settimana			■						■				■						■		
3° settimana				■						■				■						■	



Risultati della rilevazione

Questionari consegnati	592
Questionari restituiti	536
Questionari annullati	17
Questionari validi	519

Sono stati annullati i questionari non compilati, o compilati soltanto in minima parte, e quelli che riportavano evidenti incongruenze nelle risposte.

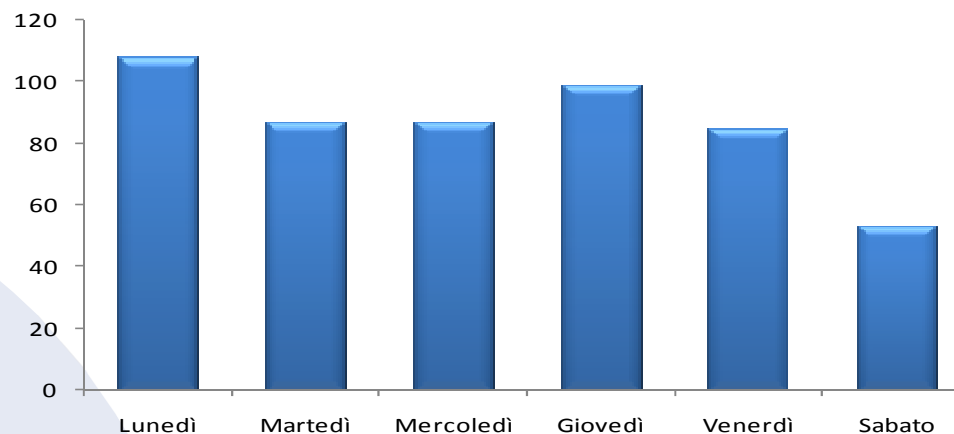
Le elaborazioni successive sono basate sulle risposte raccolte attraverso i 519 questionari validi.

REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE (3)



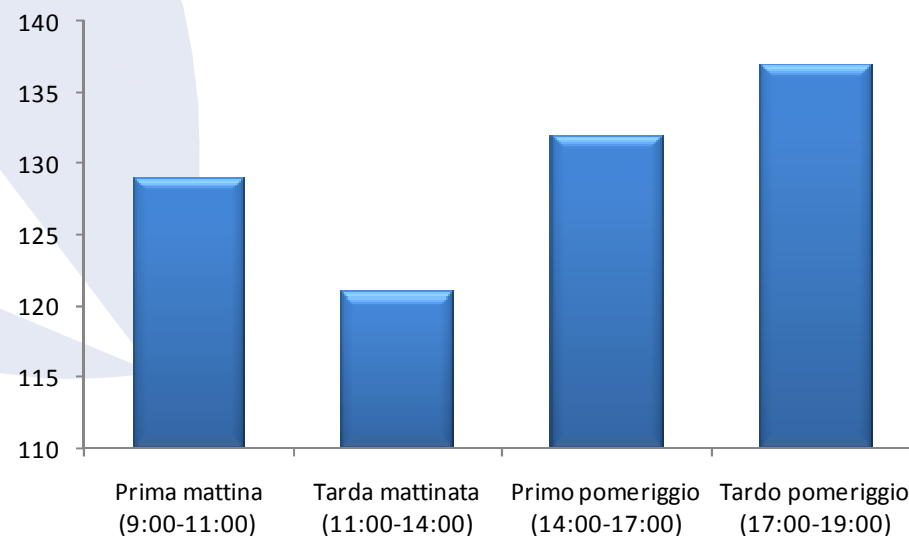
Numero di questionari somministrati per giorno della settimana:

Giorno	N.	%
Lunedì	108	21%
Martedì	87	17%
Mercoledì	87	17%
Giovedì	99	19%
Venerdì	85	16%
Sabato	53	10%
Totale	519	100%



Numero di questionari somministrati per fascia oraria:

Orario	N.	%
09:00-10:00	71	14%
10:00-11:00	58	11%
11:00-12:00	0	0%
12:00-13:00	70	13%
13:00-14:00	51	10%
14:00-15:00	81	16%
15:00-16:00	51	10%
16:00-17:00	0	0%
17:00-18:00	115	22%
18:00-19:00	22	4%
Totale	519	100%



REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE (4)



Orario	1° Settimana	2° Settimana	3° Settimana	Totale
09:00-10:00	70	1		71
10:00-11:00		35	23	58
11:00-12:00				0
12:00-13:00	70			70
13:00-14:00		33	18	51
14:00-15:00	77	4		81
15:00-16:00		32	19	51
16:00-17:00				0
17:00-18:00	75	40		115
18:00-19:00			22	22
Totale	292	145	82	519

Orario	1° Settimana	2° Settimana	3° Settimana	Totale
09:00-10:00	24%	1%		14%
10:00-11:00		24%	28%	11%
11:00-12:00				0%
12:00-13:00	24%			13%
13:00-14:00		23%	22%	10%
14:00-15:00	26%	3%		16%
15:00-16:00		22%	23%	10%
16:00-17:00				0%
17:00-18:00	26%	28%		22%
18:00-19:00			27%	4%
Totale	100%	100%	100%	300%



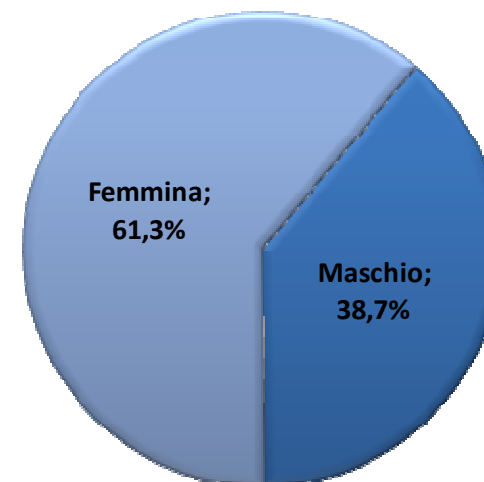
RISULTATI ANAGRAFICA UTENTI

RISULTATI – ANAGRAFICA (1)



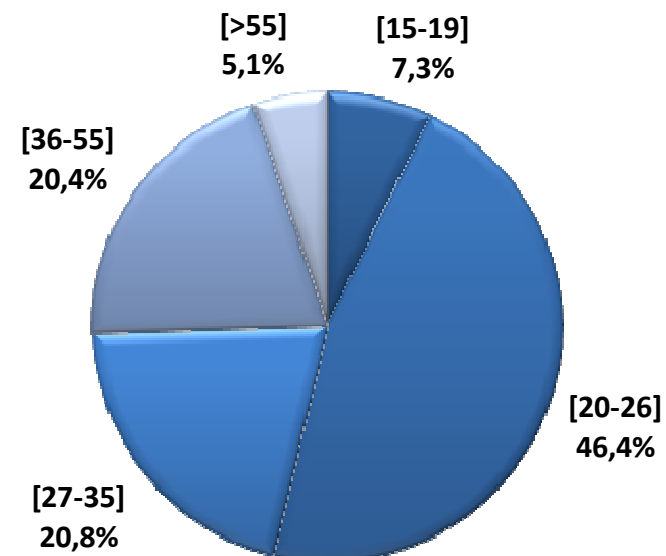
Genere	
Maschio	199
Femmina	315
Totale	514

Tasso di risposta: 99,0%



Età	
Da 15 a 19 anni	37
Da 20 a 26 anni	235
Da 27 a 35 anni	105
Da 36 a 55 anni	103
Oltre 55 anni	26
Totale	506

Tasso di risposta: 99,0%



RISULTATI – ANAGRAFICA (2)



Titolo di studio	N.	%
Nessuno	0	0%
Licenza elementare	3	1%
Licenza media inferiore	26	5%
Diploma media superiore	234	46%
Laurea	203	40%
Post-laurea	47	9%
Totale	513	100%

Tasso di risposta: 98,8%

Condizione lavorativa	N.	%
Occupato	128	26%
In cerca di occupazione	18	4%
Disoccupato	12	2%
Studente	299	60%
Pensionato	17	3%
Altro	26	5%
Totale	500	100%

Tasso di risposta: 96,3%

Nazionalità	N.	%
Italiana	451	88%
Altra nazionalità	62	12%
Totale	513	100%

Tasso di risposta: 98,8%

Nazionalità	N.	%
Europea	32	58%
Extra-europea	23	42%
Totale	55	100%

Tasso di risposta: 88,7%

RISULTATI – ANAGRAFICA (3)

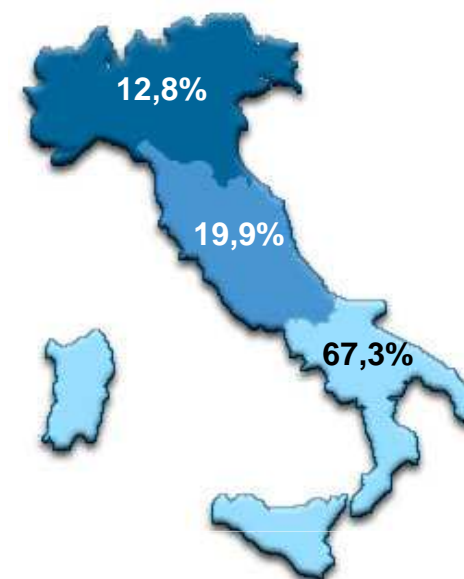


Residenza	N.	%
Toscana	319	67%
Resto d'Italia	156	33%
Totale	475	100%

Tasso di risposta: 86,2%

Residenza	N.
Nord Italia	20
Centro Italia	31
Sud e Isole	105
Totale	156

Tasso di risposta: 100,0%



Domicilio	N.	%
Toscana	462	98%
Resto d'Italia	11	2%
Totale	473	100%

Tasso di risposta: 92,1%

Provincia	N.	%
Siena	439	95%
Grosseto	10	2%
Arezzo	7	2%
Firenze	3	1%
Pisa	3	1%
Totale	462	100%

Tasso di risposta: 100,0%

Comune	N.	%
Siena	351	80,0%
Sovicille	19	4,3%
Monteriggioni	17	3,9%
Castelnuovo B.ga	11	2,5%
Asciano	6	1,4%
Castellina in Ch.	5	1,1%
Monteroni d'Arbia	4	0,9%
Poggibonsi	4	0,9%
Altri comuni	22	5,0%
Totale	439	100%

Tasso di risposta: 100,0%



RISULTATI UTILIZZO BIBLIOTECA

RISULTATI – UTILIZZO BIBLIOTECA (1)



Da quanto tempo frequenta questa biblioteca ?

D8	N.	%	% cumulata
E' la prima volta	18	4%	4%
Da meno di un anno	85	17%	21%
Da 1 a 2 anni	158	31%	52%
Da 3 a 5 anni	153	30%	82%
Da 5 a 10 anni	44	9%	91%
Oltre 10 anni	53	10%	100%
Totale	511	100%	-

Tasso di risposta: 98,5%

Con quale frequenza viene in questa biblioteca ?

D9	N.	%	% cumulata
Tutti i giorni o quasi	75	15%	15%
Almeno una volta a settimana	226	45%	60%
Almeno una volta al mese	132	26%	86%
Alcune volte all'anno	58	12%	98%
Più raramente	9	2%	100%
Totale	500	100%	-

Tasso di risposta: 98,5%




RISULTATI – UTILIZZO BIBLIOTECA (2)



In quali fasce orarie si reca più di frequente in questa biblioteca ?
(risposta multipla)

D10	N.	%
Mattina (9:00 - 12:00)	215 su 501	43%
Ora di pranzo (12:00 - 14:30)	113 su 501	23%
Primo pomeriggio (14:30 - 17:30)	261 su 501	52%
Tardo pomeriggio (dopo le 17:30)	104 su 501	21%

Tasso di risposta: 99,4%

	D11	N.	%
	Utenti del sistema universitario Tasso di risposta: 96,1%	354	71%
	D12	N.	%
	Iscritti per l'accesso a internet Tasso di risposta: 98,1%	294	59%
	D13	N.	%
	Iscritti per il prestito libri, DVD, CD Tasso di risposta: 98,7%	479	94%

RISULTATI – UTILIZZO BIBLIOTECA (3)



Con quale frequenza svolge le seguenti attività in questa biblioteca ?

D14	Tutti i giorni o quasi	Almeno una volta a settimana	Almeno una volta al mese	Alcune volte l'anno	Più raramente	Mai	Totale
Navigare in internet	12%	23%	9%	6%	9%	41%	100%
Leggere/studiare libri propri	19%	22%	18%	11%	9%	21%	100%
Incontrare amici	9%	13%	8%	8%	18%	43%	100%
Accompagnare figli/nipoti	2%	4%	4%	3%	7%	81%	100%
Leggere quotidiani	5%	11%	8%	9%	13%	54%	100%
Effettuare ricerche bibliografiche	5%	18%	20%	15%	13%	30%	100%
Fotocopiare materiali della biblioteca	1%	8%	12%	14%	16%	50%	100%
Prendere in prestito libri	5%	26%	32%	19%	6%	12%	100%
Prendere in prestito DVD	5%	26%	25%	12%	7%	24%	100%
Prendere in prestito CD	2%	7%	9%	8%	15%	59%	100%
Leggere periodici, riviste e repertori	3%	9%	12%	10%	18%	48%	100%
Leggere libri della biblioteca	8%	15%	23%	17%	13%	24%	100%
Consultare manoscritti o libri rari	2%	2%	6%	8%	22%	61%	100%
Frequentare iniziative della biblioteca	0%	1%	7%	14%	21%	56%	100%

I tassi di risposta vanno da un minimo di 92,3% ad un massimo di 97,9% dei partecipanti

RISULTATI – UTILIZZO BIBLIOTECA (4)



Di seguito l'elenco delle attività ordinate per frequenza di svolgimento da parte degli utenti (considerando le informazioni raccolte nella domanda precedente):

Attività	
1°	Leggere/studiare libri propri
2°	Navigare in internet
3°	Prendere in prestito libri
4°	Prendere in prestito DVD
5°	Leggere libri della biblioteca
6°	Incontrare amici
7°	Effettuare ricerche bibliografiche
8°	Leggere quotidiani
9°	Leggere periodici, riviste e repertori
10°	Fotocopiare materiali/documenti presenti in biblioteca
11°	Prendere in prestito CD
12°	Accompagnare figli/nipoti
13°	Consultare manoscritti o libri rari
14°	Frequentare iniziative della biblioteca

RISULTATI – UTILIZZO BIBLIOTECA (5)



La sua biblioteca ideale è:

D15	N.	%
Un posto dove scoprire ogni giorno cose nuove	135	30%
Un posto con tanti libri	108	24%
Un posto silenzioso, che aiuta la concentrazione	162	36%
Uno spazio dove potersi muovere liberamente senza troppe regole	15	3%
Un posto dove incontrare persone con gli stessi interessi	7	2%
Altro	25	6%
Totale	452	100%

Altro	N.
Un posto con tanti libri, CD, DVD, riviste, quotidiani e altri servizi (gratuiti)	7
Un luogo di incontro e di studio	4
Un posto dove poter fare ricerche	4
Altro	10

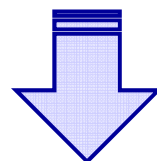


RISULTATI SODDISFAZIONE

RISULTATI – SODDISFAZIONE (1)



Dati relativi ai livelli di soddisfazione degli utenti: si effettuano analisi statistiche per valutare le dimensioni secondo le quali gli utenti esprimono i loro giudizi sugli aspetti della biblioteca pubblica.



Si evidenzia la presenza di 5 dimensioni che – considerando le domande dalle quali sono formate – potremmo denominare come di seguito:

PERSONALE

Domanda 16: A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, C1, D7

AMBIENTI DI LETTURA / STUDIO

Domanda 16: B1, B2, B3, B4, B5

AMBIENTI COMPLEMENTARI

Domanda 16: B6, B7, B8

ORGANIZZAZIONE SERVIZI

Domanda 16: C2, C4, C5, C6, C7, D8

ACCESSIBILITÀ AI MATERIALI

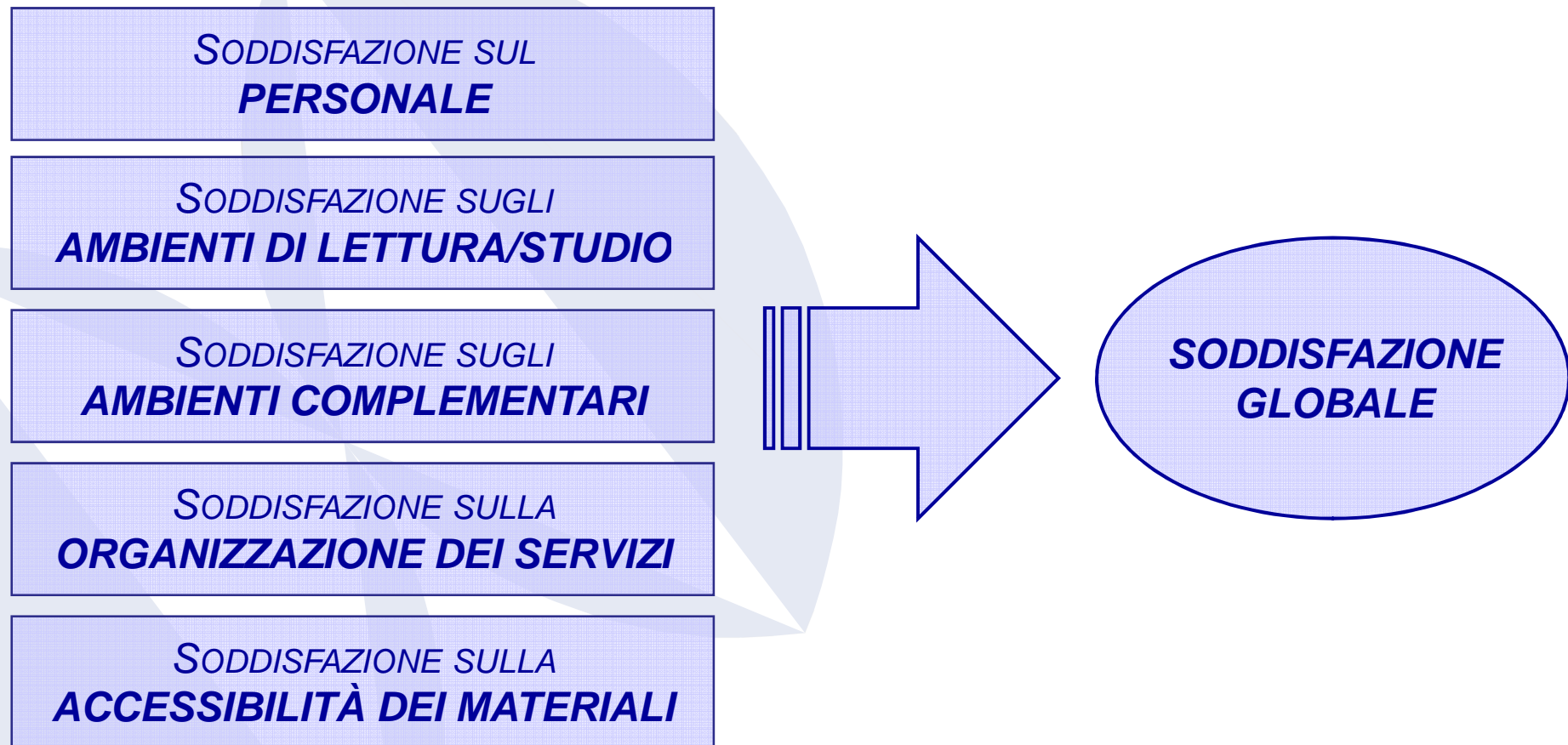
Domanda 16: D1, D2, D3, D4, D5, D6

Le dimensioni sono molto simili a quelle di partenza (determinate in fase di predisposizione dell'indagine) anche se si evidenziano alcune diversità.

RISULTATI – SODDISFAZIONE (2)



La soddisfazione globale degli utenti è quindi una risultante dei loro livelli di soddisfazione relativi ai vari aspetti che compongono il servizio, secondo uno schema simile a quello seguente:



RISULTATI – SODDISFAZIONE (3)



I **livelli di soddisfazione** per i vari aspetti che caratterizzano il servizio, sono calcolati considerando una media ponderata dei giudizi espressi per ogni domanda che li caratterizza.

COMPONENTI DEL SERVIZIO	Livello di soddisfazione (scala da 1 a 7)
PERSONALE	6,30
AMBIENTI DI LETTURA/STUDIO	5,86
AMBIENTI COMPLEMENTARI	5,55
ORGANIZZAZIONE SERVIZI	5,92
ACCESSIBILITA' AI MATERIALI	5,89

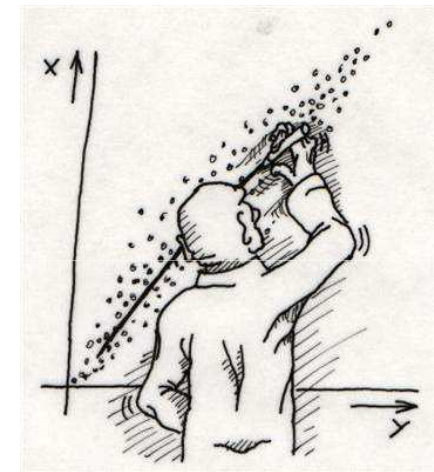
I livelli di soddisfazione sono molto alti per tutte le componenti !

RISULTATI – SODDISFAZIONE (4)



Naturalmente, ogni componente del servizio ricoprire un **livello di importanza** diverso nella determinazione della soddisfazione.

Attraverso un'analisi statistica di regressione si valuta l'entità del legame tra i livelli di soddisfazione per le varie componenti del servizio e la **soddisfazione globale**, per capire il ruolo che ricoprono le varie componenti del servizio nella determinazione della soddisfazione complessiva.

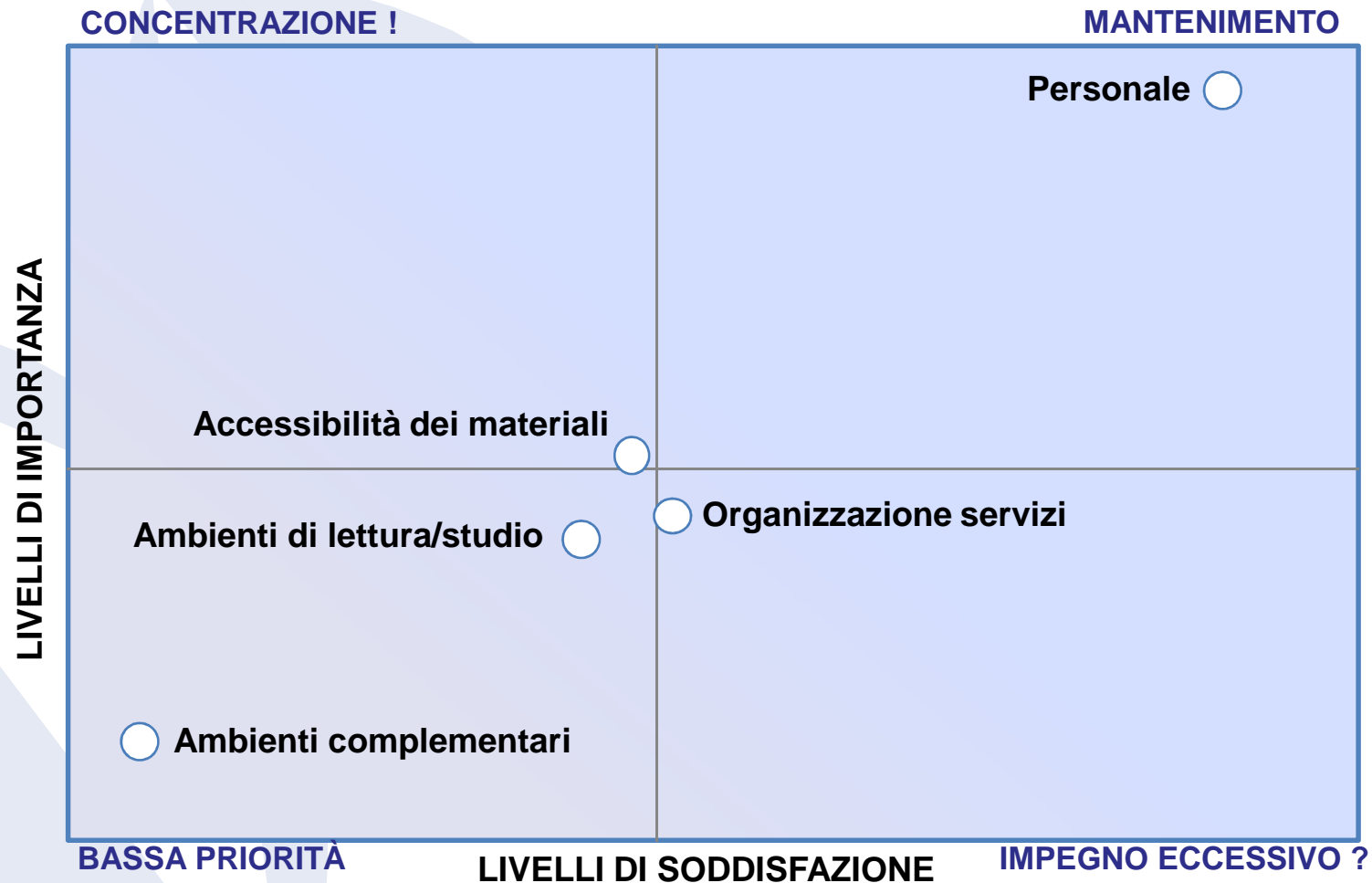


Questo permette di capire, da una parte come si formano i giudizi degli utenti passando attraverso la loro valutazione dei singoli aspetti del servizio, dall'altra ad individuare i punti di forza e di debolezza del servizio stesso per l'individuazione di interventi mirati.

RISULTATI – SODDISFAZIONE (5)



Confronto fra i livelli di soddisfazione e i livelli di importanza delle varie componenti: la **mappa di importanza/performance**










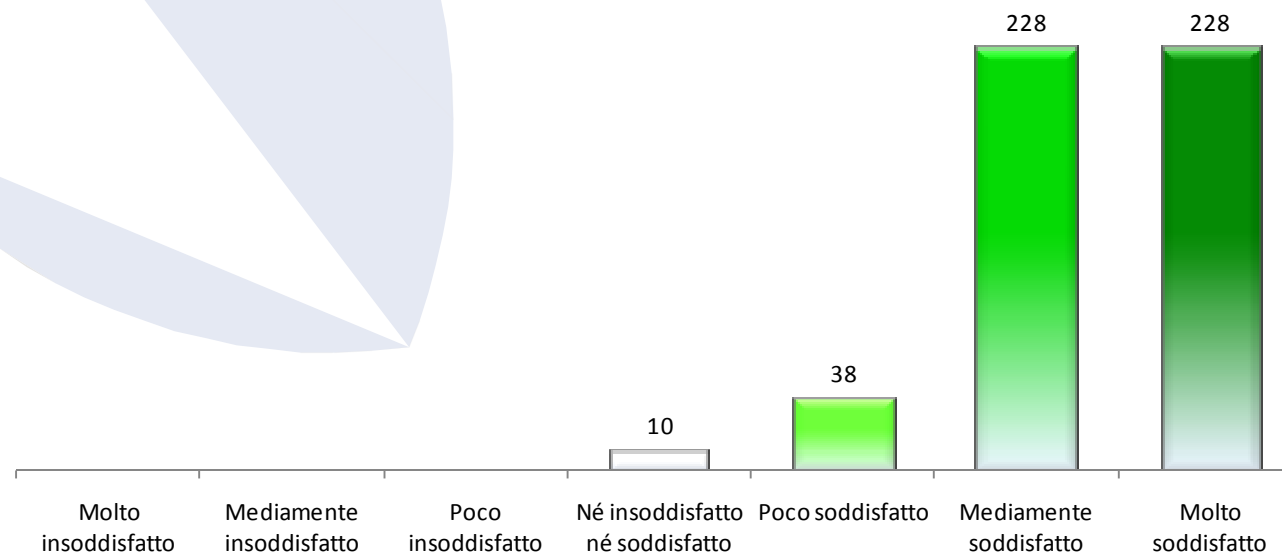


RISULTATI – SODDISFAZIONE
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

RISULTATI – SODDISFAZIONE



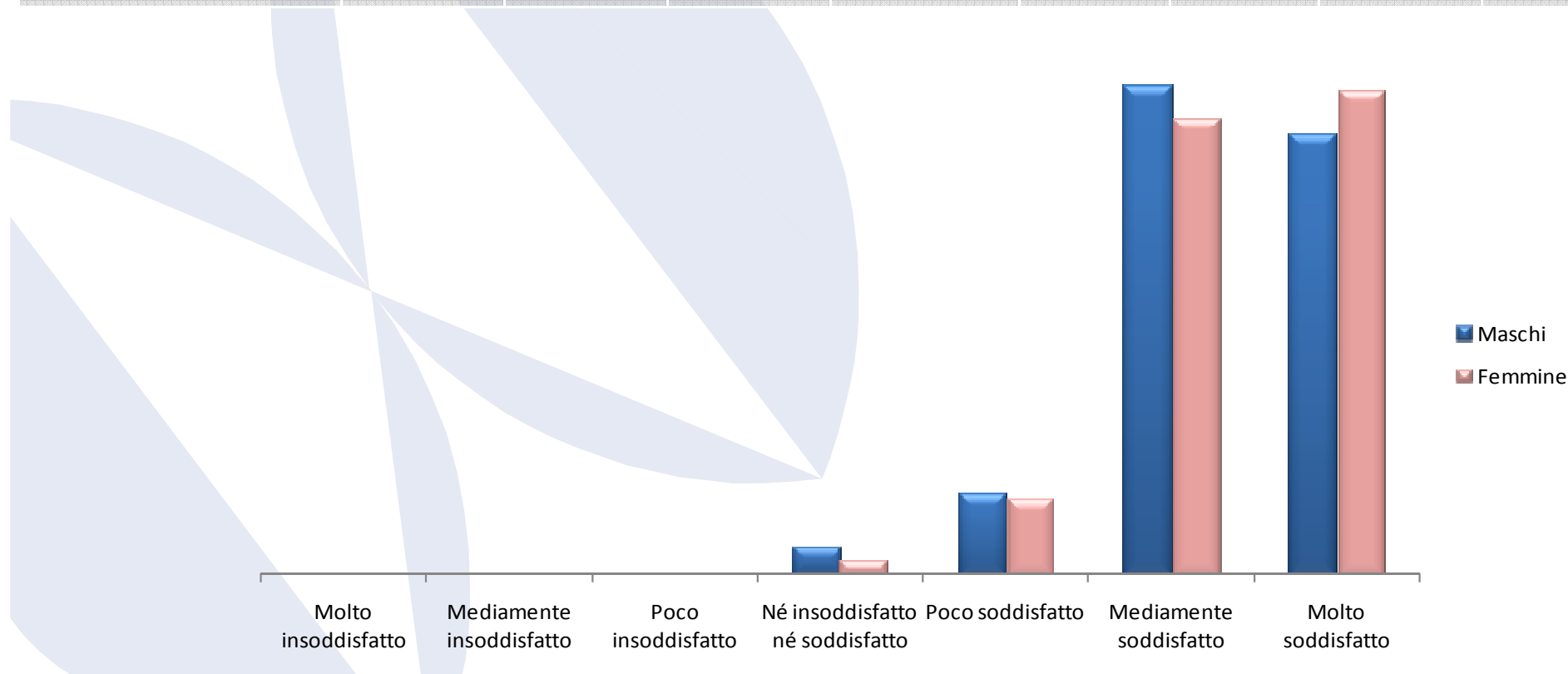
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	Tasso di risposta							
		Molto insoddisfatto	Mediamente insoddisfatto	Poco insoddisfatto	Né insoddisfatto né soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto
	97,1%	-	-	-	2,0%	7,5%	45,2%	45,2%
		0,0%				98,0%		



RISULTATI – SODDISFAZIONE / ANAGRAFICA UTENTE










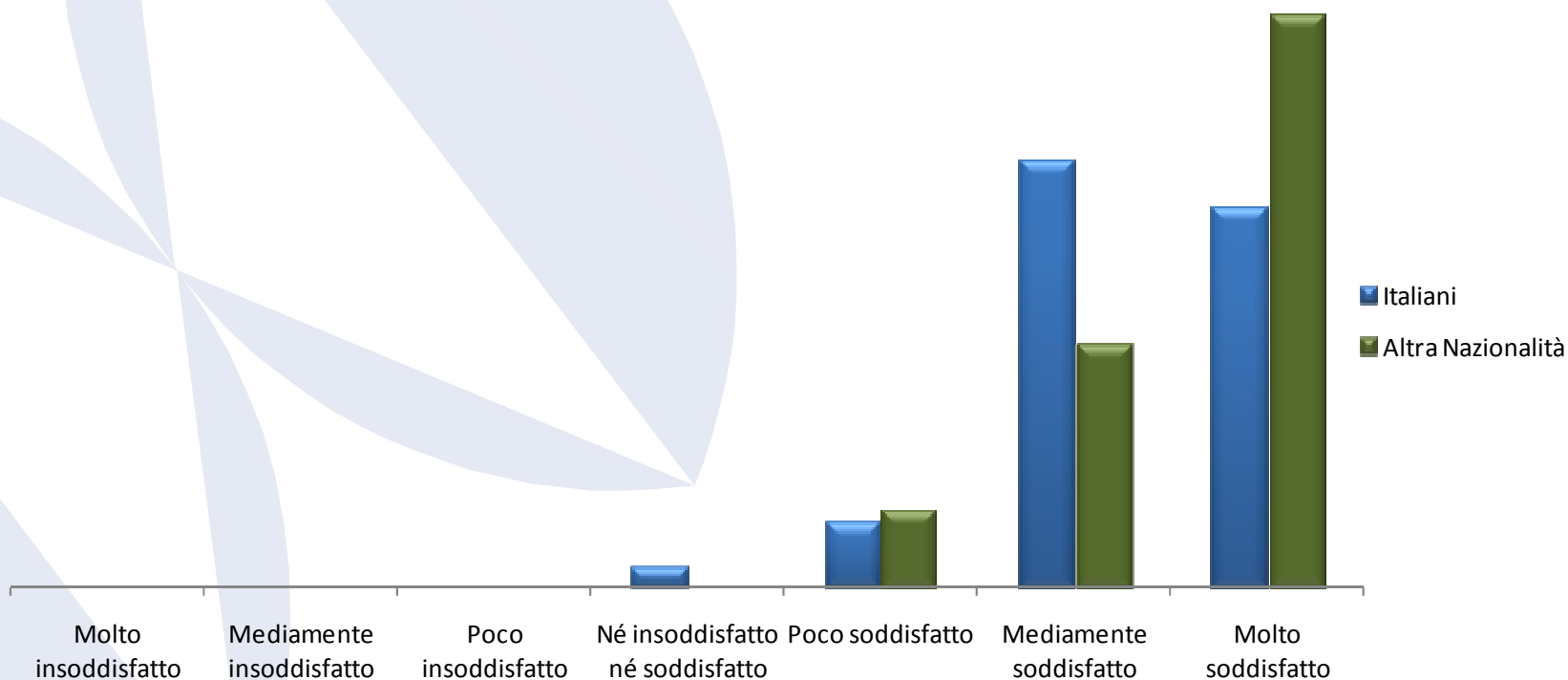
SODDISFAZIONE PER GENERE	Insoddisfatto			Né insoddisfatto né soddisfatto	Soddisfatto			Totale
	Molto insoddisfatto	Mediamente insoddisfatto	Poco insoddisfatto		Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	
Maschio				3%	8%	47%	42%	100%
Femmina				2%	8%	44%	47%	100%
Totale	0%	0%	0%	2%	8%	45%	45%	100%



RISULTATI – SODDISFAZIONE / ANAGRAFICA UTENTE










SODDISFAZIONE PER NAZIONALITÀ								Totale
	Molto insoddisfatto	Mediamente insoddisfatto	Poco insoddisfatto	Né insoddisfatto né soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	
Italiani				2%	7%	48%	43%	100%
Altra nazionalità				0%	9%	27%	64%	100%
Totale	0%	0%	0%	2%	8%	45%	45%	100%



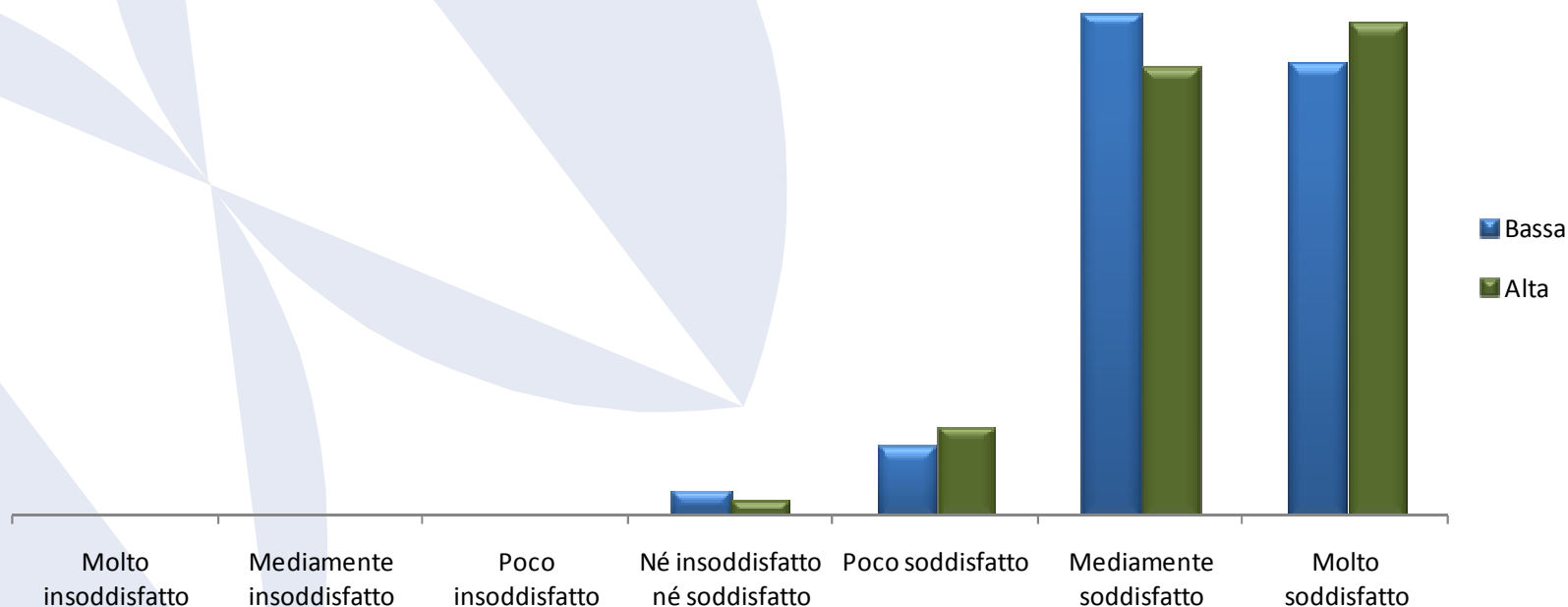
RISULTATI – SODDISFAZIONE / ANAGRAFICA UTENTE



SODDISFAZIONE PER SCOLARIZZAZIONE	 Molto insoddisfatto			 Mediamente insoddisfatto	 Poco insoddisfatto	 Né insoddisfatto né soddisfatto	 Poco soddisfatto			 Mediamente soddisfatto	 Molto soddisfatto	Totale
	Molto insoddisfatto	Mediamente insoddisfatto	Poco insoddisfatto	Né insoddisfatto né soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto					
Bassa scolarizzazione					2%	7%	48%	43%	100%			
Alta scolarizzazione					2%	9%	43%	47%	100%			
Totale	0%	0%	0%	2%	8%	45%	45%	100%				








Bassa scolarizzazione: fino al diploma di scuola media superiore

Alta scolarizzazione: laurea o superiori










RISULTATI – SODDISFAZIONE / ANAGRAFICA UTENTE

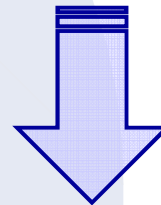









SODDISFAZIONE PER ETÀ								Totale
	Molto insoddisfatto	Mediamente insoddisfatto	Poco insoddisfatto	Né insoddisfatto né soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	
Da 15 a 19 anni					9%	29%	62%	100%
Da 20 a 26 anni				2%	7%	55%	35%	100%
Da 27 a 35 anni				2%	8%	33%	57%	100%
Da 36 a 55 anni					6%	47%	48%	100%
Oltre 55 anni					8%	25%	67%	100%
Totale	0%	0%	0%	2%	8%	45%	45%	100%

RISULTATI – SODDISFAZIONE / TIPOLOGIA UTENTE



SODDISFAZIONE PER TEMPO DI UTILIZZO								Totale
	Molto insoddisfatto	Mediamente insoddisfatto	Poco insoddisfatto	Né insoddisfatto né soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	
È la prima volta					15%	31%	54%	100%
Da meno di un anno				4%	6%	44%	46%	100%
Da 1 a 2 anni				3%	9%	43%	45%	100%
Da 3 a 5 anni				1%	7%	49%	44%	100%
Da 5 a 10 anni				2%	5%	35%	58%	100%
Oltre i 10 anni					8%	57%	35%	100%
Totale	0%	0%	0%	2%	7%	45%	45%	100%



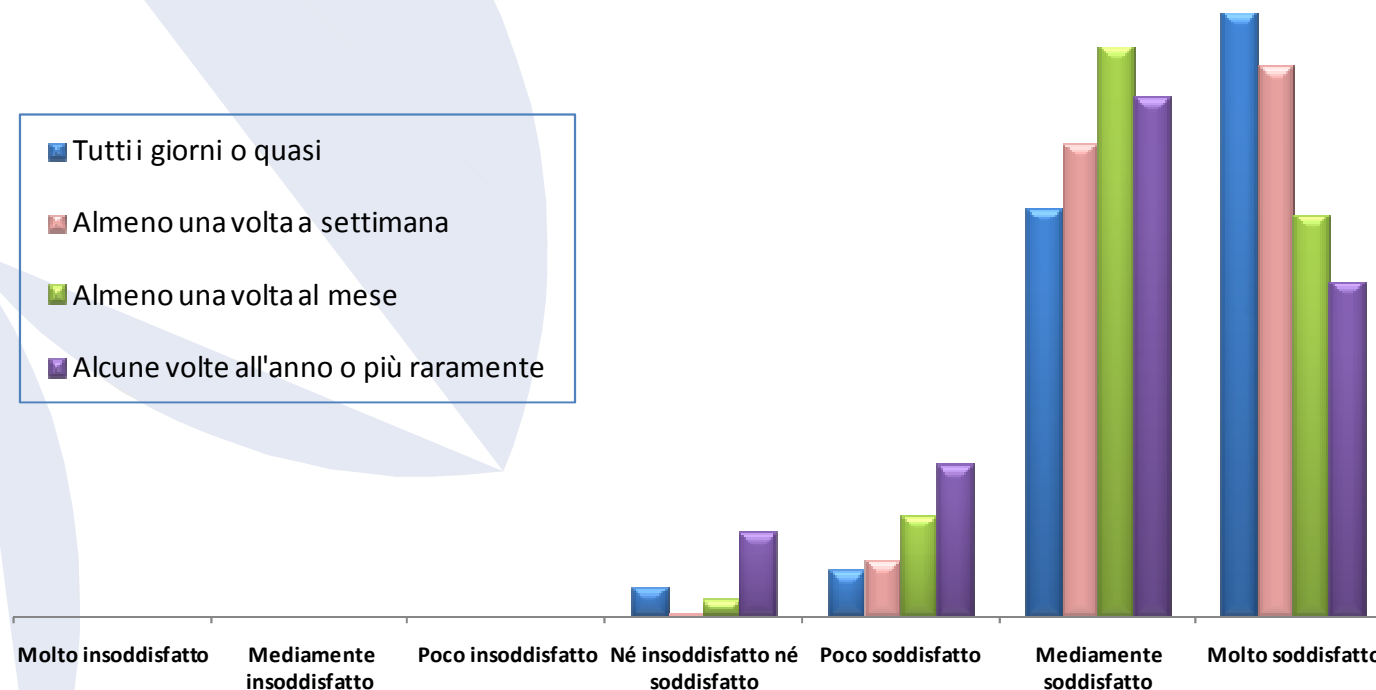
SODDISFAZIONE PER TEMPO DI UTILIZZO								Totale
	Molto insoddisfatto	Mediamente insoddisfatto	Poco insoddisfatto	Né insoddisfatto né soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	
Da meno di 2 anni				3%	8%	43%	46%	100%
Da più di 2 anni				1%	7%	48%	44%	100%
Totale	0%	0%	0%	2%	8%	45%	45%	100%

RISULTATI – SODDISFAZIONE / TIPOLOGIA UTENTE



SODDISFAZIONE PER FREQUENZA DI UTILIZZO	Insoddisfatto			Né insoddisfatto né soddisfatto	Soddisfatto			Totale
	Molto insoddisfatto	Mediamente insoddisfatto	Poco insoddisfatto		Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	
Tutti i giorni o quasi				3%	4%	38%	56%	100%
Almeno una volta a settimana					5%	43%	51%	100%
Almeno una volta al mese				2%	9%	52%	37%	100%
Alcune volte all'anno o più raramente				8%	14%	48%	31%	100%
Totale	0%	0%	0%	2%	7%	45%	45%	100%

- Tutti i giorni o quasi
- Almeno una volta a settimana
- Almeno una volta al mese
- Alcune volte all'anno o più raramente





***FINE
PRESENTAZIONE***