

<p><b>Settore: BIBLIOTECHE__</b></p> <p><b>Referente: Roberta Correggi</b></p> <p><b>Gruppo di lavoro: Roberta Correggi, Giacomo Bertonati, Ilaria Gasperi, Maria Grazia Simeone, Claudia Bocciardi</b></p>	<h1>REPORT DI CUSTOMER 2014</h1> 
---	--

<h2>CUSTOMER SATISFACTION 2014</h2>	<p><b>Tipo di indagine</b></p> <p>Il personale delle Biblioteche ha distribuito un questionario in autocompilazione a n. 100 frequentatori degli Archivi e Biblioteche al fine di valutare la percezione dei cittadini in merito ai servizi on-line offerti dal Settore Biblioteche, alle modalità di utilizzo di tali servizi, alla loro utilità, alla disponibilità di risorse digitali, alla presenza delle biblioteche sui social network, alle iniziative di promozione della lettura messe in atto del settore. La compilazione è avvenuta all'entrata e il questionario compilato è stato riposto in apposita urna all'uscita. Inizio somministrazione: settembre 2014; fine dicembre 2014.</p> <p><b>Elementi analizzati e risultati ottenuti:</b></p> <p><u>Facilità di utilizzo del catalogo on-line: ottima 68%; sufficiente per il 19% e insufficiente per 12%</u></p> <p><u>Conoscenza dei servizi offerti dal portale ErasmoNet: ottima 66%; buona 34%;</u></p> <p><u>Capacità comunicativa delle biblioteche: 60% buono;</u></p> <p><u>Utilizzo della Digital Library: 23% lo utilizza spesso. Il 55% mai. Gli e-book sono stati scaricati solamente dal 13% degli intervistati</u></p> <p><u>conoscenza della presenza delle biblioteche su FaceBook: 55% conoscono il profilo; il 41% no. Il profilo è stato valutato positivamente dal 26% degli intervistati, sufficiente dal 22% e insufficiente dal 6%</u></p> <p><u>Valutazione delle iniziative di promozione della lettura: il 54% conosce la rassegna Libriamoci ciononostante un 42% di risposte negative. il 66% ritiene sia una iniziativa utile per promuovere la lettura</u></p> <p><b>Considerazioni sugli elementi di forza:</b></p> <p><u>Facilità di utilizzo del catalogo on-line: la percentuale di gradimento ha riportato una percentuale pari a oltre il 60%, ciò indica che i cittadini hanno ormai buona dimestichezza con la ricerca nei cataloghi, anche in remoto;</u></p> <p><u>Conoscenza dei servizi offerti dal portale ErasmoNet: oltre il 60% di risposte in positivo, quindi un'adeguata e diffusa</u></p>
---	---

	<p>conoscenza;</p> <p><u>Capacità comunicativa delle biblioteche:</u> oltre il 60% di risposte positive, quindi un'adeguata capacità di comunicazione con l'utenza anche in remoto (anche attraverso regolare aggiornamento in merito agli eventi sul sito "Laspeziacultura");</p> <p><u>Valutazione della presenza delle biblioteche su FaceBook:</u> oltre il 50% degli utenti valutano positivamente l'apertura del canale <i>social</i> delle biblioteche, soprattutto da parte delle fasce più giovani;</p> <p><u>Valutazione delle iniziative di promozione della lettura:</u> la percentuale di conoscenza e gradimento delle iniziative oltre il 50% indica una buona percezione e positiva accoglienza degli eventi legati alla promozione della lettura (p.es. la rassegna annuale "Libriamoci" o gli appuntamenti mensili di "Succede in biblioteca").</p> <p><b>Considerazioni sugli elementi di debolezza:</b></p> <p><u>Valutazione della Digital Library:</u> i risultati in negativo sono dovuti alla esiguità del materiale digitalizzato per ora presente on-line e alla necessità di implementare il servizio con la messa a disposizione di libri digitali e l'attivazione del <i>digital lending</i>. (servizio di prestito e-book);</p> <p><b>Elementi sui quali si procederà ad un miglioramento:</b></p> <p>In merito ai suggerimenti che sono stati presentati, nel corso dell'anno 2015 sarà necessario provvedere al miglioramento delle offerte riguardanti la Digital Library (Come???), cercando di seguire quanto è stato suggerito dai partecipanti all'indagine;</p>
	<p>Indirizzo mail del referente di customer satisfaction:  <a href="mailto:roberta.correggi@laspeziacultura.it">roberta.correggi@laspeziacultura.it</a></p>
<p><b>Risultati finali della rilevazione</b></p>	<p>E' certo che le richieste dei cittadini nostri utenti resteranno sempre il nostro primo obiettivo per offrir loro un servizio il più diversificato possibile, che possa soddisfare le esigenze di tutte le età.</p>