

La customer satisfaction nella biblioteca comunale Tiziano Terzani

Commento di sintesi alle elaborazioni dei dati raccolti attraverso i questionari di gradimento.

L'indagine risponde all'esigenza di ristabilire un sistematico confronto con gli utenti dei servizi bibliotecari per conoscerne in dettaglio il grado di soddisfazione.

Il questionario, somministrato esclusivamente in versione online, ha l'obiettivo di intercettare le risposte degli utenti su tutte le opportunità ed i servizi offerti dalla biblioteca comunale di Campi Bisenzio; l'indagine, infatti, ha riguardato tutte le componenti del servizio e di conseguenza il questionario è risultato molto articolato.

La scala di valutazione è impostata con valori da 1 (valutazione più negativa) a 5 (valutazione più positiva).

Le elaborazioni compiute mettono in evidenza una soddisfazione complessiva positiva (media di 3,39), anche se con qualche area di debolezza con riferimento, in particolare, a Offerta di novità librerie (2,92) e Attività di promozione della lettura (2,71).

Tra gli item che riportano i punteggi più elevati si segnalano i seguenti:

- Disponibilità e cortesia del personale (3,79);
- Capacità e competenza del personale (3,79).

Per contro tra gli item che segnalano la soddisfazione più modesta, anche a fronte di un elevato grado di importanza, si segnalano i seguenti:

- Comodità delle sale di lettura e qualità dell'ambiente (3,17);
- Offerta di novità librerie (3,13).

In sintesi, anche dall'esame complessivo degli altri item, si può ritenere che, a parere degli utenti, la biblioteca comunale di Campi Bisenzio T. Terzani eroghi servizi di buona qualità, ma che mostri degli ambiti di maggiore debolezza su alcuni elementi di base legati alla "dimensione fisica" del servizio.

Come noto la biblioteca comunale è stata interessata dal fenomeno alluvionale del 3 novembre 2023 e riaperta nel mese di maggio con la forma della "biblioteca diffusa" nelle sedi del teatro Dante per bambini e ragazzi, del Bibliobus per adulti e con una sezione monotematica della storia all'interno del Museo di Gonnenti.

Pertanto fino alla riapertura unitaria del servizio nella nuova sede sarà necessario adeguare il questionario di valutazione all'attuale modalità di erogazione del servizio.

Nel corso dell'anno 2024 dovranno essere programmate azioni atte a consolidare le "eccellenze" riconosciute da un elevato tasso di gradimento da parte degli utenti e ulteriori azioni di rafforzamento delle aree di debolezza. Dovrà, inoltre, essere maggiormente curata ed attenzionata la restituzione dei questionari da parte dell'utenza.