



Unione europea  
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO  
E DELLE POLITICHE SOCIALI



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Dipartimento della Funzione pubblica

**fse** per il tuo futuro  
Programmi operativi nazionali  
per la formazione e l'occupazione

# MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA  
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

**Tipo Ente: Trasversale**

**Ufficio: Servizio Biblioteca**

**Servizio: Prestito/consultazione**

## INDICE

---

### Sommario

<b>1</b>	<b>Oggetto e contenuti .....</b>	<b>3</b>
1.1	Descrizione del servizio oggetto di customer satisfaction .....	4
1.2	Descrizione del processo oggetto di customer satisfaction .....	5
<b>2</b>	<b>Impostazione della Customer Satisfaction .....</b>	<b>6</b>
2.1	Strumento n°3 – Scheda impostazione indagine .....	6
2.2	Indagine di customer satisfaction (Questionario quantitativo).....	7
	Modalità di definizione del campione.....	7
	2.2.2 Questionario.....	9
<b>3</b>	<b>Piano di lavoro di massima.....</b>	<b>12</b>

## 1 Oggetto e contenuti

---

Il presente documento costituisce la cassetta degli attrezzi specifica per il seguente servizio:

<b>Ente</b>	<inserire qui la denominazione dell'ente>
<b>Servizio</b>	Servizi Biblioteche
<b>Processo</b>	Prestito e consultazione volumi

e contiene la progettazione di un'indagine di Customer Satisfaction rivolta agli utenti del Servizio indicato.

Tale progettazione si basa su:

- la metodologia standard messa a punto per questo progetto;
- un'analisi delle caratteristiche di erogazione di questo servizio normalmente utilizzate da Amministrazioni di questo tipo.

La cassetta contiene pertanto gli strumenti progettuali previsti nella metodologia pre-impostati sulla base delle caratteristiche specifiche di questo servizio.

**È comunque richiesto, all'Amministrazione che intenda utilizzare il presente documento, la verifica del processo di lavoro al fine di assicurarsi che quanto riportato sia coerente con quanto realizzato dall'Ufficio**

Gli strumenti preimpostati per la realizzazione dell'indagine - da personalizzare, ove necessario, in funzione delle specifiche esigenze dell'Amministrazione - contenuti nella presente cassetta sono:

- **scheda di analisi del processo**, con la descrizione delle caratteristiche del processo di erogazione del servizio e con l'individuazione delle principali classi di utenti e delle determinanti della qualità o fattori critici di successo

Per lo strumento previsto dalla scheda di indagine viene poi fornito un prototipo basato sulle informazioni presenti nelle schede di analisi e progettazione:

- **struttura del questionario quantitativo**

di implementazione della stessa, si rimanda al documento "Percorso di affiancamento standard".

Scheda di analisi del servizio e del processo di lavoro

### 1.1 Descrizione del servizio oggetto di customer satisfaction

<b>Nome servizio</b>	Servizio Prestito/Consultazione Volumi
<b>Obiettivo</b>	Messa a disposizione dei volumi della biblioteca per la consultazione e prestito
<b>Descrizione del processo</b>	Il processo si avvia con la richiesta di prestito da parte dell'utenza e si conclude con la messa a disposizione del volume richiesto
<b>Tipologia di servizio<sup>1</sup></b>	Servizi rivolti a particolari gruppi di utenti
<b>Destinatari</b>	Utenti della biblioteca

<sup>1</sup> Inserire la tipologia nella quale è inquadrabile il servizio ai fini dell'individuazione dell'universo e del campione di riferimento.

A	Servizi rivolti alla collettività	Possono essere definiti i "Servizi per tutti", ovvero quei servizi offerti alla comunità e utilizzati da tutti i cittadini e i cui benefici – anche nei casi in cui non via una fruizione diretta individuale – si riflettono sulla vita di tutti (es. raccolta rifiuti). Si effettuano analisi di <b>livello A: la popolazione per tali tipi di servizio è rappresentata da tutti i cittadini e le liste di riferimento sono rappresentate dagli elenchi anagrafici dei residenti</b> (di solito sotto i 15 o 18 anni)
B	Servizi rivolti ad una parte della popolazione	Servizi offerti all'intera comunità ma che interessano specificamente una parte dei cittadini (es. servizi per le scuole). Si effettuano analisi di <b>livello B: la popolazione può essere individuata in una selezione particolare dei residenti e le liste di riferimento sono rappresentate dagli elenchi anagrafici sui quali devono essere effettuati specifici filtri</b> (ad esempio per fasce d'età)
C	Servizi rivolti a particolari gruppi di utenti	Servizi rivolti a particolari tipologie di utenti o utilizzati solo da una parte della popolazione (es. utenti asili nido). Si effettuano <b>analisi di livello C: la popolazione può essere individuata soltanto ricorrendo all'estrazione di una lista specifica degli utenti da parte dell'ente erogatore del servizio</b>

## 1.2 Descrizione del processo oggetto di customer satisfaction

**Nome Ente** <indicare qui a denominazione dell'ente>

**Servizio:** Servizio Biblioteche

**Scheda di analisi del Processo:** Servizio di prestito e consultazione

### Ufficio Biblioteca Comunale Servizio Biblioteche - prestito e consultazione volumi

**Referente:**

Macrofase	Attività	Destinatari finali e intermedi	Output	Fattori critici di successo (1)	Misura (2)	Item di qualità (3)
Accoglienza	Accesso	Utenti della biblioteca		Logistica	Tempi di accesso, media ore di apertura al pubblico	Facilità e velocità di accesso, adeguatezza orari di apertura
	Richiesta delle informazioni	Utenti della biblioteca	informazione	Modalità di rilascio di informazioni; risorse umane messe a disposizione	Tempo medio di attesa	Disponibilità, adeguatezza del rilascio delle informazioni
Richiesta del servizio	Verifica utente	Amministratori della biblioteca	Compilazione registro con dati utente		Tempo medio di attesa	Disponibilità, cordialità, cortesia
Erogazione del servizio	Ricerca del testo/libro /documento da prendere in prestito	Utenti della biblioteca	Risultato ricerca		Tempo medio di attesa, % di ricerca di testo andata buon fine	Tempi di ricerca
	Consulenza bibliografica	Utenti della biblioteca	Scelta del testo/documento			Chiarezza, competenza nella consulenza
	Eventuale prenotazione	Utenti della biblioteca	Ricevuta di prenotazione	Disponibilità di più copie dello stesso volume	Tempo medio di attesa per avere il libro prenotato	Efficienza nel servizio prenotazioni
	Consegna del testo/libro /volume	Utenti della biblioteca	Registrazione della consegna		Tempo medio di completamento ricerca	Competenza cortesia
Restituzione	Restituzione libro	Operatore biblioteca	Registrazione della restituzione			Adeguatezza, flessibilità sulla restituzione

## 2 Impostazione della Customer Satisfaction

---

### 2.1 Strumento n°3 – Scheda impostazione indagine

---

#### **Obiettivi dell'indagine**

Obiettivo dell'indagine è la rilevazione della qualità percepita dagli utenti del processo richiesta di prestito/consultazione dei volumi della biblioteca comunale

- l'efficienza e la trasparenza del processo dal momento del ricevimento della richiesta alla messa a disposizione del volume richiesto
- criticità del servizio al fine di proporre azioni di miglioramento

#### **Destinatari dell'indagine**

Utenti che hanno usufruito del servizio di prestito e/o consultazione

#### **Uffici coinvolti nell'indagine**

*<indicare qui la denominazione degli Uffici Coinvolti>*

#### **Eventuali ambiti di indagine distinti e strumenti di indagine**

Si prevede la realizzazione di:

1. Indagine di customer satisfaction sugli **utenti** che hanno usufruito del servizio prestito/consultazione erogato dalla biblioteca attraverso la somministrazione di un **questionario quantitativo**

## 2.2 Indagine di customer satisfaction (Questionario quantitativo)

---

### Strumenti da utilizzare

La rilevazione della Customer Satisfaction sarà effettuata con i seguenti strumenti:

- 1 questionario di customer satisfaction compilato on line

### Modalità di definizione del campione

---

1. **Strumento:** Questionario on line
2. **Universo** di riferimento: tutti gli utenti che hanno usufruito del servizio di prestito
3. **Fonte:** statistiche interne
4. Livello di confidenza suggerito: 85%
5. Errore massimo accettato: 5%
6. **Campione:** individuato in base alle tabelle statistiche allegate

La numerosità del campione viene determinata attraverso la tabella successiva individuando il valore corrispondente al seguente incrocio:

- Colonna: 5%
- Riga: la riga che meglio approssima la dimensione della popolazione

Quindi se le persone da interpellare sono ad esempio 750, il campione per l'indagine sarà costituito da **163** soggetti.

Qualora il numero di soggetti da interpellare non rientrasse in una delle classi predefinite (es. 800), si suggerisce di scegliere una numerosità campionaria compresa tra i valori indicati per popolazioni che racchiudono la numerosità  $N$  di interesse (quindi nel caso di 800 soggetti da interpellare si può utilizzare un campione compreso tra 163 e 172 soggetti).

Numerosità Popolazione ( $N$ )	Margine d'errore ( $\epsilon$ )			
	3%	5%	7%	10%
250	175	114	75	43
400		130		
500	268	147	87	47
750	326	<b>163</b>	93	49
1.000	366	172	96	49
1.500	416	182	99	50
2.000	447	188	100	51
3.000	483	194	102	51
4.000	503	197	103	51
5.000	516	199	104	51
10.000	544	203	105	52
20.000	560	205	105	52
50.000	569	206	106	52
100.000	572	207	106	52
500.000	575	207	106	52
1.000.000	575	207	106	52
5.000.000	576	207	106	52

#### Raccolta, inserimento ed elaborazione dei dati

Questionario:

I dati del questionario saranno raccolti e registrati direttamente al momento della compilazione su web da parte dell'utenza attraverso un apposito software che, al momento della chiusura della rilevazione consentirà anche l'elaborazione degli stessi.

## 2.2.2 Questionario

### Questionario di rilevazione della Customer Satisfaction sul servizio di prestito volumi presso la Biblioteca Comunale

Gentile Signora/e, <indicare qui la denominazione dell'ente> sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al servizio di prestito/consultazione della Biblioteca

<indicare qui la denominazione dell'ente> sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati.

Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.

Grazie per la collaborazione.

*Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)*

1. Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
2. L'orario di apertura della biblioteca è adeguato	1	2	3	4	5	6
3. La sede della biblioteca è facilmente raggiungibile	1	2	3	4	5	6
4. La sede della biblioteca non presenta barriere architettoniche	1	2	3	4	5	6
5. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	1	2	3	4	5	6
6. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	1	2	3	4	5	6
7. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	1	2	3	4	5	6
8. Gli ambienti sono puliti e confortevoli	1	2	3	4	5	6
9. I posti a sedere per la consultazione sono sufficienti	1	2	3	4	5	6
10. Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, banchi per la consultazione)	1	2	3	4	5	6
11. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	6
12. Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	6
13. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	1	2	3	4	5	6

14. Le modalità di presentazione della richiesta per avere il libro in prestito sono chiare	1	2	3	4	5	6
15. Il servizio di consulenza bibliografica è adeguato	1	2	3	4	5	6
16. Il periodo di prestito è sufficiente	1	2	3	4	5	6
17. La disponibilità di libri e materiale per ricerche di vario genere è adeguata	1	2	3	4	5	6
18. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
<i>Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)</i>						
19. Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	1	2	3	4	5	6
20. Chiarezza e completezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6
21. Aspetto e accoglienza degli ambienti	1	2	3	4	5	6
22. Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	1	2	3	4	5	6
23. Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	1	2	3	4	5	6
24. È stato facile proporre suggerimenti (es. libri da acquistare)	1	2	3	4	5	6
<b>PROFILO UTENTE</b>						
Sesso	M		F			
Anno di nascita						
Professione	Operaio	<input type="radio"/>				
	Impiegato	<input type="radio"/>				
	Dirigente	<input type="radio"/>				
	Commerciante	<input type="radio"/>				
	Libero prof.	<input type="radio"/>				
	Pensionato	<input type="radio"/>				
	Studente	<input type="radio"/>				
	Disoccupato	<input type="radio"/>				

	Altro	<input type="radio"/>
Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)		

### 3 Piano di lavoro di massima

Per la realizzazione del progetto si prevedono le seguenti fasi di lavoro

<b>Attività</b>	Settimana I	Settimana II	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
<b>Analisi del processo</b>															
<b>Condivisione Scheda impostazione indagine</b>															
<b>Pubblicazione questionario on line</b>															
<b>Raccolta ed analisi dei dati</b>															