



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BRESCIA**

**Citizen Satisfaction
Management nei servizi
pubblici culturali.**

**Un'indagine statistica
sulla Biblioteca Civica
Queriniana di Brescia**

*Biblioteche,
medicine per l'anima*





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BRESCIA

Dipartimento di
Economia e Management

Corso di **laurea magistrale**
in **Management** (curriculum
Marketing)

Anno Accademico 2016/2017

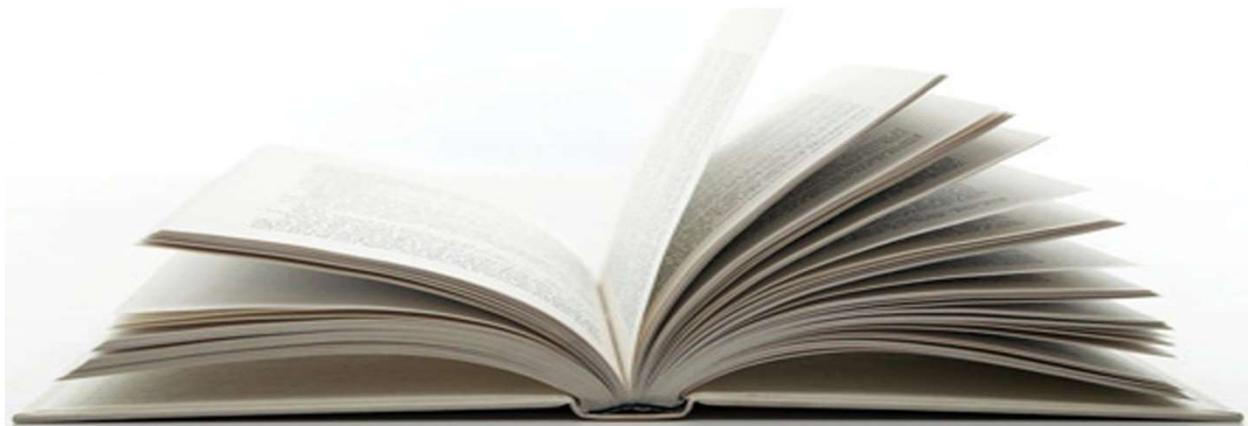
LAUREANDA:
Esmeralda Rossi

RELATORE:
Prof.ssa Zuccolotto

CORRELATORE:
Prof. Brentari

STRUTTURA DELLA PRESENTAZIONE

- ✓ **Finalità** dell'indagine e contesto di riferimento
- ❖ **Caso operativo** oggetto di studio
- Principali **tecniche statistiche** utilizzate
- Approfondimento d'**indagine qualitativo**
- **Conclusioni**





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BRESCIA

- ✓ **Finalità dell'indagine e contesto di riferimento**
- ❖ Caso operativo oggetto di studio
- Principali tecniche statistiche utilizzate
- Approfondimento d'indagine qualitativo
- Conclusioni



La **FINALITÀ** è dimostrare l'*efficacia* delle rilevazioni statistiche nell'indagare la *customer satisfaction* degli utenti di un qualsiasi servizio.



CITIZEN SATISFACTION MANAGEMENT:
generare un *processo virtuoso* tra misurazioni e azioni migliorative del servizio!



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BRESCIA

- ❖ Finalità dell'indagine e contesto di riferimento
- ✓ **Caso operativo oggetto di studio**
- ❑ Principali tecniche statistiche utilizzate
- Approfondimento d'indagine qualitativo
- Conclusioni

L'**OBIETTIVO** dell'indagine:

- conoscere il profilo d'utenza della biblioteca;
- rilevare la customer satisfaction.



Strumento:

questionario
composto da
16 domande



Metodo:



*intervista
diretta*



Quando:

Luglio, Agosto
Settembre *2017*



Dove:

Biblioteca
Queriniana

Chi: ←

il *10%*
dell'utenza
attiva





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BRESCIA

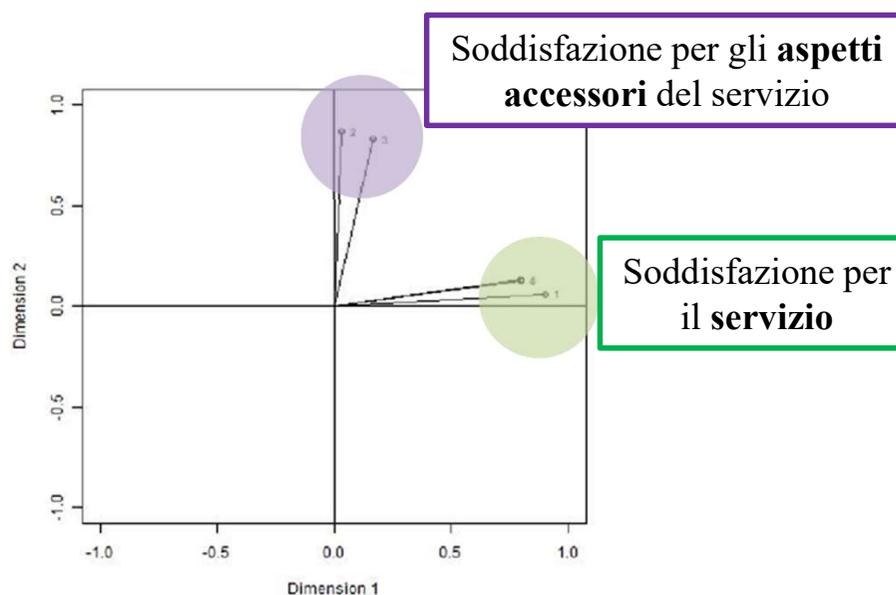
- ❖ Finalità dell'indagine e contesto di riferimento
- ❑ Caso operativo oggetto di studio
- ✓ **Principali tecniche statistiche utilizzate**
- Approfondimento d'indagine qualitativo
- Conclusioni

● **SEGMENTAZIONE** ⇒ **5 cluster**

Ognuno formato da un numero di utenti non trascurabile e dotato di proprie *caratteristiche distintive*

Cluster	Bibliofili tecnologici	Sempre aperto	Bibliofili sempre aperto	Amanti del pulito	Velocisti
Numerosità (assoluta e relativa)	221 (44,20%)	73 (14,60%)	112 (22,40%)	45 (9,00%)	49 (9,80%)

● **NLPCA** ⇒ **2 indicatori**





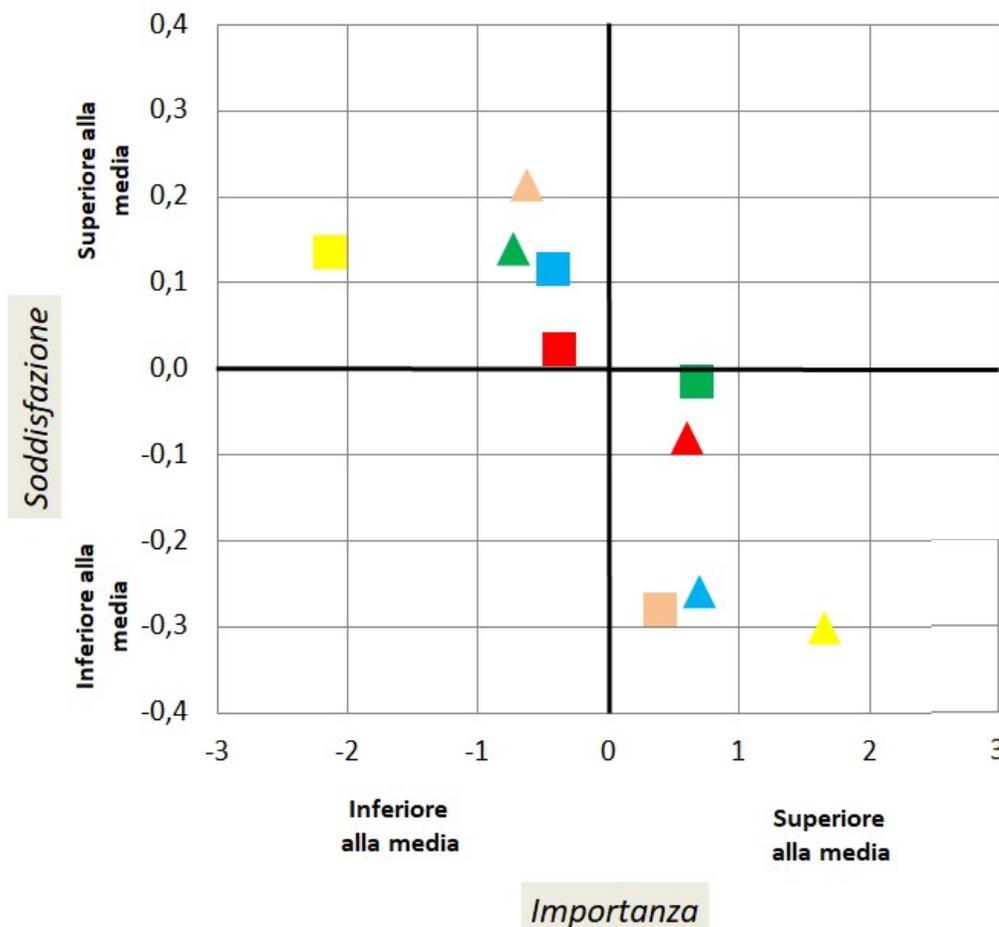
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BRESCIA

- ❖ Finalità dell'indagine e contesto di riferimento
- ❑ Caso operativo oggetto di studio
- ✓ **Principali tecniche statistiche utilizzate**
- Approfondimento d'indagine qualitativo
- Conclusioni

MAPPA DELLA QUALITÀ



rappresentazione grafica che permette di *sintetizzare* i risultati del processo di **clusterizzazione** e della NLPCA





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BRESCIA

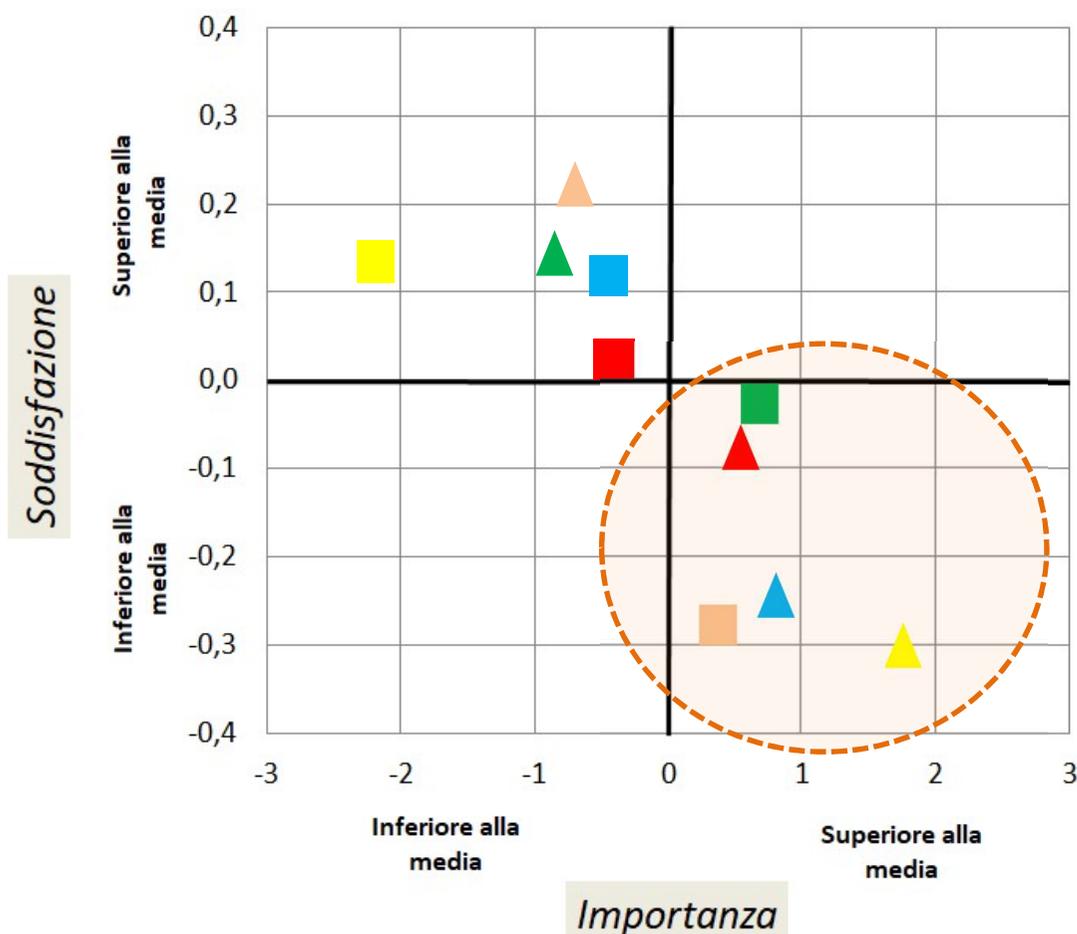
- ❖ Finalità dell'indagine e contesto di riferimento
- Caso operativo oggetto di studio
- ✓ **Principali tecniche statistiche utilizzate**
- Approfondimento d'indagine qualitativo
- Conclusioni

MAPPA DELLA QUALITÀ

- Bibliofili tecnologici
- Sempre aperto
- Bibliofili sempre aperto
- Amanti del pulito
- Velocisti

□ = combinazione importanza-soddisfazione assegnata al “servizio”

△ = combinazione importanza-soddisfazione assegnata agli “aspetti accessori del servizio”





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BRESCIA

- ❖ Finalità dell'indagine e contesto di riferimento
- ❑ Caso operativo oggetto di studio
- ✓ **Principali tecniche statistiche utilizzate**
- Approfondimento d'indagine qualitativo
- Conclusioni

Dalla **MATRICE DELLA QUALITÀ** è emerso che per ***aumentare la soddisfazione*** è necessario agire sia sul servizio che sugli aspetti accessori dello stesso.

Ambiti d'intervento troppo ampi

VS

scarse risorse a disposizione!



CAUSE SPECIFICHE D'INSODDISFAZIONE:

1. limitata conoscenza dei servizi digitali
2. orari di apertura
3. illuminazione e pulizia degli ambienti
4. servizio riproduzione testi
5. servizio wi-fi





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BRESCIA

- ❖ Finalità dell'indagine e contesto di riferimento
- ❑ Caso operativo oggetto di studio
- Principali tecniche statistiche utilizzate
- ✓ **Approfondimento d'indagine qualitativo**
- Conclusioni

WORD CLOUD

rappresentazione grafica di una *lista di parole pesate*



1 parola dominante:

orari

3 termini secondari:

raccolta libri, climatizzare e OPAC



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BRESCIA

- ❖ Finalità dell'indagine e contesto di riferimento
- ❑ Caso operativo oggetto di studio
- Principali tecniche statistiche utilizzate
- ✓ **Approfondimento d'indagine qualitativo**
- Conclusioni

5 MACROCATEGORIE di suggerimenti

1 Orari di apertura



2 Libri e
ampiezza raccolta



3 Attività di
manutenzione



4 Miglioramento
servizi offerti



5 Valorizzazione e
promozione attività



INDAGARE:

- Le **cause** profonde d'insoddisfazione
- Le possibili **azioni migliorative**



L'indagine qualitativa è stata possibile grazie al *contatto diretto* con gli utenti e con la realtà di servizio della Biblioteca



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BRESCIA

- ❖ Finalità dell'indagine e contesto di riferimento
- ❑ Caso operativo oggetto di studio
- Principali tecniche statistiche utilizzate
- ✓ **Approfondimento d'indagine qualitativo**
- Conclusioni

1 ORARI DI APERTURA

Orario inadeguato	- rimodulazione dell'orario - intervento di volontari - procedure automatizzate
-------------------	---

2 LIBRI E AMPIEZZA DELLA RACCOLTA

Insufficiente ampiezza della raccolta Mancato contatto con i volumi	- attività di comunicazione
--	-----------------------------

3 ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE

Impianto di teleriscaldamento e teleraffrescamento Impianto di illuminazione	- difficile intervento operativo - campagna di sensibilizzazione
---	---



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BRESCIA

- ❖ Finalità dell'indagine e contesto di riferimento
- ❑ Caso operativo oggetto di studio
- Principali tecniche statistiche utilizzate
- ✓ **Approfondimento d'indagine qualitativo**
- Conclusioni

4 MIGLIORAMENTO SERVIZI OFFERTI

Catalogo OPAC	- video di "istruzioni all'uso"
Riproduzione testi e wi-fi	- interventi operativi

5 VALORIZZAZIONE E PROMOZIONE ATTIVITÀ

Servizi digitali	- pubblicizzarli all'atto del tesseramento - promuoverli tramite i ragazzi dell'alternanza scuola lavoro - video di "istruzioni all'uso"
------------------	--



Attivazione di un **processo virtuoso** tra
MISURAZIONI e AZIONI
MIGLIORATIVE!



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BRESCIA

- ❖ Finalità dell'indagine e contesto di riferimento
- ❑ Caso operativo oggetto di studio
- Principali tecniche statistiche utilizzate
- Approfondimento d'indagine qualitativo

✓ **Conclusioni**

GRAZIE DELL'ATTENZIONE

"Qualunque sia il costo delle nostre biblioteche, il prezzo da pagare è comunque minore rispetto a quello di avere una nazione ignorante"

Walter Cronkite

