



COMUNE DI PARMA

SETTORE CULTURA, GIOVANI E SVILUPPO STRATEGICO DEL TERRITORIO

**INDAGINE STATISTICA SULLA QUALITA' PERCEPITA
DAGLI UTENTI DEL CENTRO CINEMA "LINO VENTURA"
DEL COMUNE DI PARMA**

Hanno partecipato alla realizzazione dell'indagine:

-Predisposizione del questionario: Dott.ssa Flora Raffa, Dott.ssa Lara Berzieri;

-Somministrazione questionario ed inserimento dati: Stefano Nerone (tirocinante)

-Elaborazione statistica, analisi ed interpretazione dei dati: Dott.ssa Lara Berzieri;

Software di elaborazione statistica: Spss (versione 20), Excel 2010

SCOPI DELL'INDAGINE

Tale rilevazione, compilata dagli utenti del Centro Cinema, permetterà di:

- individuare le diverse *tipologie* di utenza che frequenta la videoteca
- definire il grado di *soddisfazione* degli utenti sui vari aspetti della videoteca (spazi, servizi, personale, attrezzature disponibili, ecc.)
- individuare i servizi e gli altri aspetti della struttura che richiedono un intervento volto a *migliorare la prestazione*
- cogliere eventuali *esigenze non soddisfatte* per lo sviluppo di percorsi di miglioramento, concretamente percorribili e verificabili

IL QUESTIONARIO

La modalità di somministrazione del questionario proposto è l'auto compilazione.

La rilevazione è stata effettuata nel mese di Aprile 2016 e precisamente dal 8 al 30 Aprile, sia nelle ore mattutine che pomeridiane.

Si riporta il testo del questionario proposto agli utenti:

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL CITTADINO

Gentile Signora/Signore,

le chiediamo la cortesia di compilare questo breve questionario, in forma del tutto anonima, nel quale potrà esprimere le sue valutazioni sui servizi erogati al **Centro Cinema "Lino Ventura"**, offrendoci così i suoi preziosi suggerimenti per migliorare la qualità dell'offerta

1) Viene al Centro Cinema...

- qualche volta l'anno 1 qualche volta al mese 2 ogni settimana 3
 più di una volta a settimana 4

2) Per quali motivi si reca al Centro Cinema? (massimo 3 risposte)

- prestito dvd 1 prestito documentari 2 prestito cd 3
 prestito libri 4 visione film o documentari 5
 consultazione materiali documentari e cinematografici 6 altro 7 _____

3) Frequenta anche le biblioteche nel Comune di Parma? No si

3.1 se sì, quale frequenti in prevalenza? _____

4) Ora le rivolgerò alcune domande per conoscere quale importanza lei dà ai diversi aspetti di una videoteca: per ogni elemento elencato dovrebbe indicare un punteggio compreso tra 1 "per nulla importante", 2 "poco importante", 3 "abbastanza importante", 4 "importante" e 5 "molto importante". Quanto è IMPORTANTE per lei:

4.1 gli spazi disponibili per le visioni e la consultazione	1	2	3	4	5
4.2 le attrezzature disponibili per le visioni collettive e individuali	1	2	3	4	5
4.3 la qualità del patrimonio offerto (dvd, cd,...)	1	2	3	4	5
4.4 la quantità del patrimonio offerto (dvd, cd..)	1	2	3	4	5
4.5 i servizi utili alla ricerca in biblioteca (segnaletica e informazioni)	1	2	3	4	5
4.6 i servizi on line di ricerca e informazione	1	2	3	4	5
4.7 la disponibilità e la cortesia del personale	1	2	3	4	5
4.8 la competenza del personale	1	2	3	4	5
4.9 l'apertura (giorni ed ore)	1	2	3	4	5
4.10 gli eventi organizzati	1	2	3	4	5

5) Ha difficoltà nel trovare i dvd che le interessano? no si

5.1 Se sì per quale motivo?

- Segnaletica insufficiente 1 informazioni non fornite dal personale 2
 altro 3 _____

6) Ora le rivolgerò una serie di domande per capire cosa ne pensa del servizio offerto. Per ogni aspetto elencato dovrebbe indicare un punteggio compreso tra 1 "per nulla soddisfatto", 2 "poco soddisfatto", 3 "abbastanza soddisfatto", 4 "soddisfatto" e 5 "molto soddisfatto".

Quanto è SODDISFATTO de:

6.1 gli spazi disponibili per le visioni e la consultazione	1	2	3	4	5
6.2 le attrezzature disponibili per le visioni collettive e individuali	1	2	3	4	5
6.3 la qualità del patrimonio offerto (dvd, cd,...)	1	2	3	4	5
6.4 la quantità del patrimonio offerto (dvd, cd,...)	1	2	3	4	5
6.5 i servizi utili alla ricerca in biblioteca (segnaletica e informazioni)	1	2	3	4	5
6.6 i servizi on line di ricerca e informazione	1	2	3	4	5
6.7 la disponibilità e la cortesia del personale	1	2	3	4	5
6.8 la competenza del personale	1	2	3	4	5
6.9 l'apertura (giorni ed ore)	1	2	3	4	5
6.10 gli eventi organizzati	1	2	3	4	5

7) Quanto è soddisfatto COMPLESSIVAMENTE del servizio offerto?

Assegna un punteggio da 1 "per nulla soddisfatto" a 10 "completamente soddisfatto" ____

8) Quali interventi ritiene prioritari per la valorizzazione del Centro Cinema? Indichi per ogni intervento un ordine di priorità assegnando un punteggio da 1 a 10 (1=nessuna priorità, 10=massima priorità)

8.1 Sostituire le postazioni Pc e lettore di Dvd con altre più moderne ____

8.2 Esporre le custodie dei Dvd a scaffale aperto per poter scegliere i film scorrendone le copertine ____

8.3 Predisporre vetrine di esposizione dei DVD tematiche (polizieschi, commedie, grandi registi, ecc.) ____

8.4 Organizzare corsi e incontri di approfondimento su temi legati all'audiovisivo ____

8.5 Mettere in più stretta connessione la raccolta del Centro Cinema "Lino Ventura" con le raccolte della Biblioteca Civica Comunale ____

8.6 Predisporre filmografie tematiche da distribuire agli utenti ____

8.7 Migliorare la qualità del servizio al pubblico incrementando il livello di competenza del personale ____

8.8 Migliorare la qualità del servizio al pubblico incrementando il livello di cortesia del personale ____

8.9 Incrementare la raccolta libraria specialistica ____

8.10 Incrementare la raccolta di DVD nel genere ____

9) Altri suggerimenti per migliorare il servizio (o interventi attesi)

10) Dati personali

10.1 **Sesso** F M

10.2 **Età** (in anni compiuti): ____

10.3 **Titolo di studio:**

Scuola secondaria di primo grado 1

Scuola secondaria di secondo grado 2

Laurea 3

Master o Dottorato 4

10.4 **Occupazione:**

studente 1 impiegato 2 operaio 3 insegnante 4 libero professionista 5

dirigente 6 casalinga 7 disoccupato 8 pensionato 9 altro 10 _____

10.5 **Residenza:**

Parma 1 Provincia di Parma 2 Reggio Emilia 3

Piacenza 4 altra città 5 (specificare) _____

GRAZIE PER LA PREZIOSA COLLABORAZIONE

RISULTATI DELL'INDAGINE

ANAGRAFICA CAMPIONE UTENTI

Il campione è costituito da 110 utenti.

Sul totale di utenti intervistati 56 sono donne: la distribuzione per genere è pertanto equilibrata.

sezzo

	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
f	56	50,9	50,9	50,9
Validi m	54	49,1	49,1	100,0
Totale	110	100,0	100,0	

L'età media è 43 anni, il 41% degli utenti ha un'età compresa tra i 25 ed i 39 anni.

età

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	15-19	2	1,8	2,6	2,6
	20-24	1	,9	1,3	3,9
	25-29	8	7	11	14
	30-34	14	13	18	33
	35-39	9	8	12	45
	40-44	6	5	8	53
	45-49	8	7	11	63
	50-54	12	11	16	79
	55-59	10	9	13	92
	60-64	1	,9	1,3	93,4
	over 65	5	5	7	100
Totale		76	69,1	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	34	30,9		
Totale		110	100,0		

Riguardo lo stato occupazionale, pressoché un utente su tre lavora come impiegato. La seconda categoria rappresentata è quella degli insegnanti, che costituiscono il 17% dell'utenza.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida
studente	6	5,5	5,9
impiegato	39	35,5	38,6
operaio	3	2,7	3,0
insegnante	17	15,5	16,8
libero professionista	13	11,8	12,9
dirigente	1	,9	1,0
casalinga	3	2,7	3,0
disoccupato	5	4,5	5,0
pensionato	6	5,5	5,9
altro	8	7,3	7,9
Totale	101	91,8	100,0
Mancanti Mancante di sistema	9	8,2	
Totale	110	100,0	

I risultati ci indicano come la gran parte degli utenti della biblioteca possiedono un grado di istruzione alto e molto alto: accorpando i risultati per la laurea e il post-laurea, infatti, si oltrepassa il 45% sul totale del campione.

TITOLO DI STUDIO		Frequenza	Percentuale
Validi	Scuola secondaria primo grado	11	10
	Scuola secondaria secondo grado	43	39,1
	Laurea	45	40,9
	Master o Dottorato	5	4,5
	Totale	105	95,5
Mancanti	Mancante di sistema	5	4,5
Totale		110	100

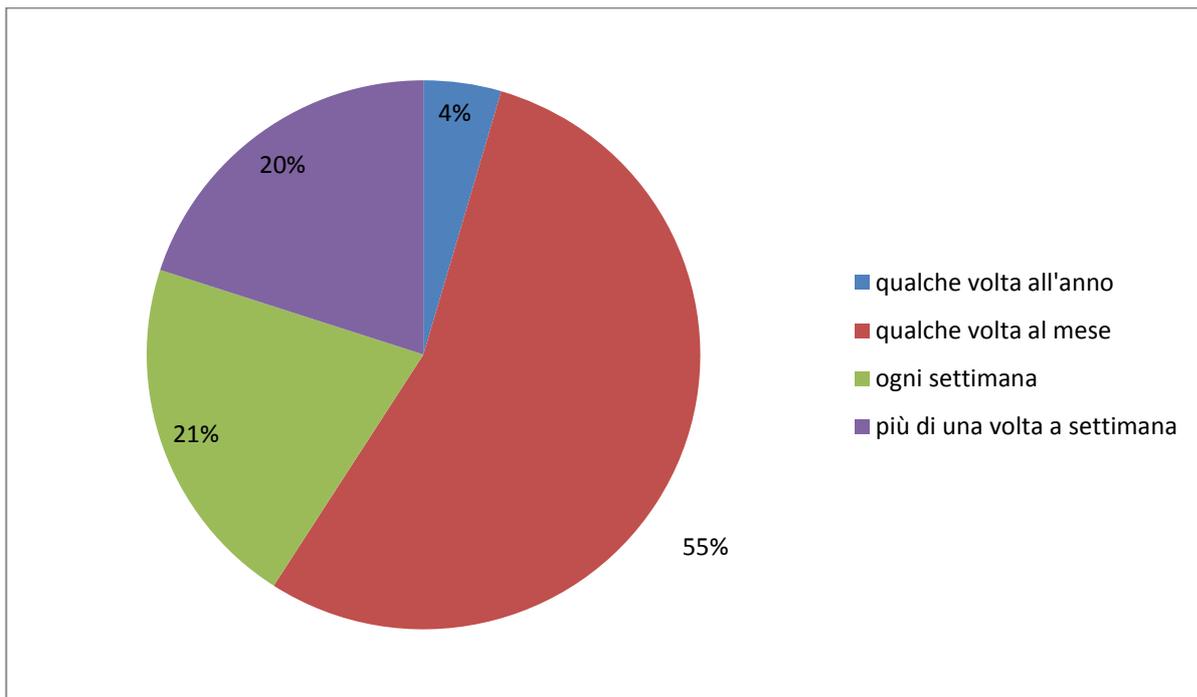
Su 100 utenti intervistati 67 risiedono all'interno dei confini comunali.

RESIDENZA		Frequenza	Percentuale
Validi	Parma	74	67,3
	Provincia di Parma	25	22,7
	Reggio Emilia	3	2,7
	Totale	70	86,4
Mancanti	Mancante di sistema	8	7,3
Totale		110	100,0

TIPOLOGIA DELL'UTENZA

Dalla grafica della prima domanda, in cui è stato chiesto quante volte l'utente si reca al Centro Cinema, si evince chiaramente che gli utenti frequentano assiduamente il Centro: almeno una volta a settimana è la modalità di risposta del 41% degli intervistati; un utente su due dichiara di raggiungere la videoteca qualche volta al mese (54%)

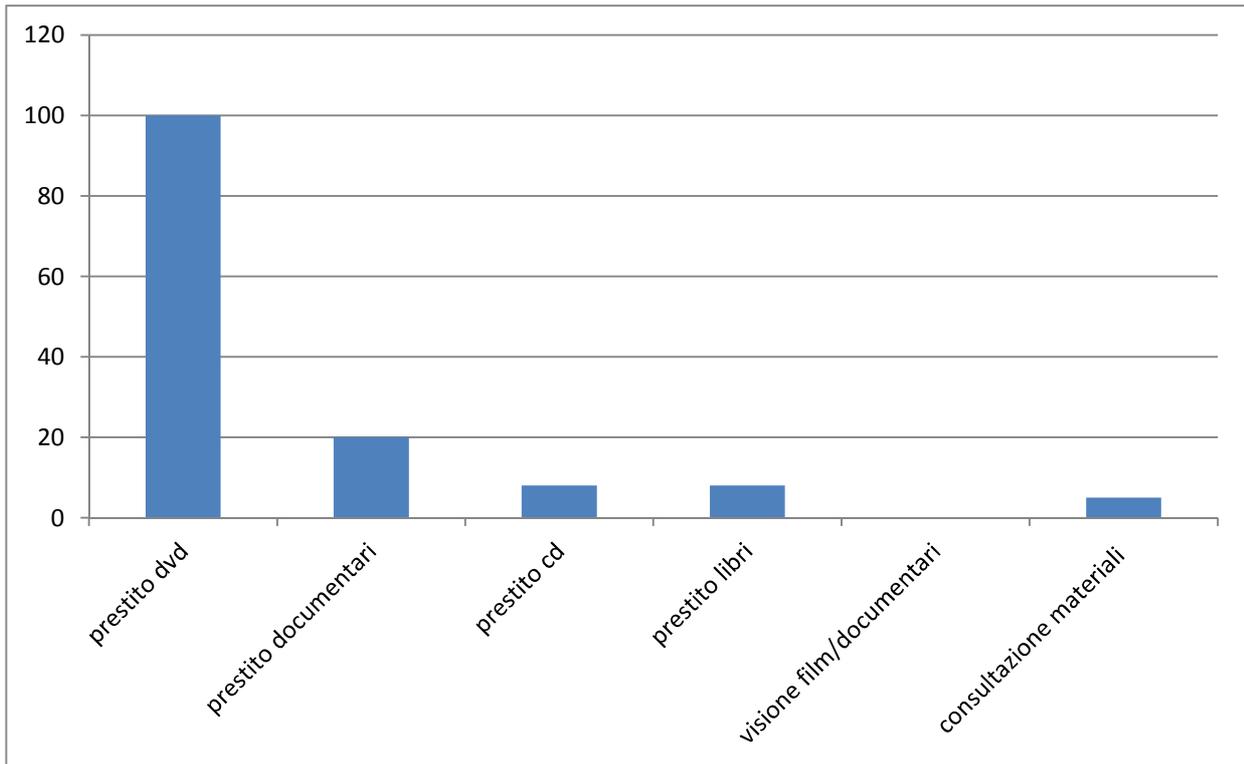
FREQUENZA VISITA	Frequenza	Percentuale
qualche volta all'anno	5	4,5
qualche volta al mese	60	54,5
ogni settimana	23	20,9
più di una volta a settimana	22	20,0
Totale	110	100,0



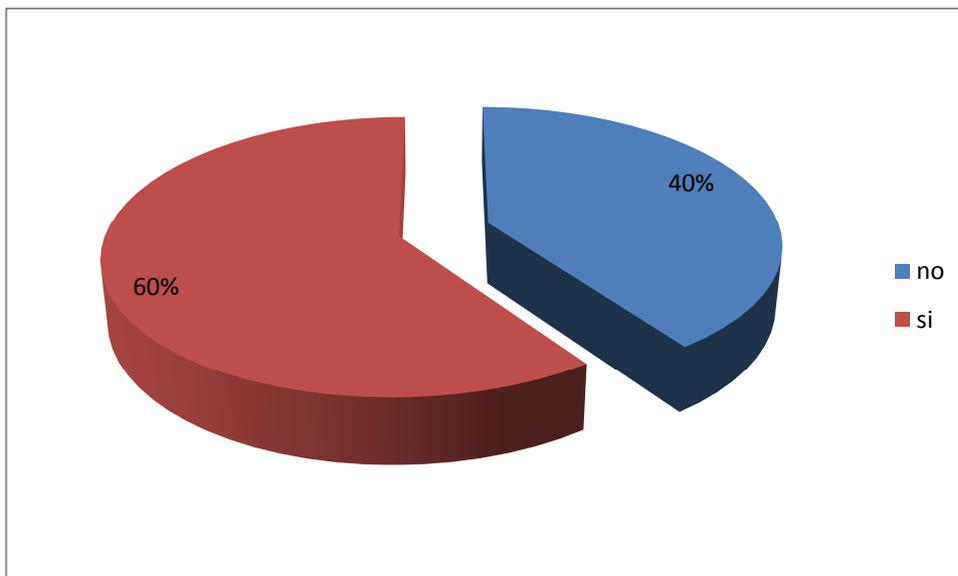
Molto interessante è il risultato della domanda nella quale si chiede al campione di utenti intervistato per quale motivo si reca al Centro Cinema, nella quale aveva la facoltà di inserire al massimo tre modalità.

La grafica mostra come il prestito dvd sia naturalmente la motivazione principale che induce gli utenti a recarsi in videoteca (opzione scelta 100 volte). Come dichiarato dagli utenti il Centro Cinema non è un luogo deputato alla visione di film, né documentari.

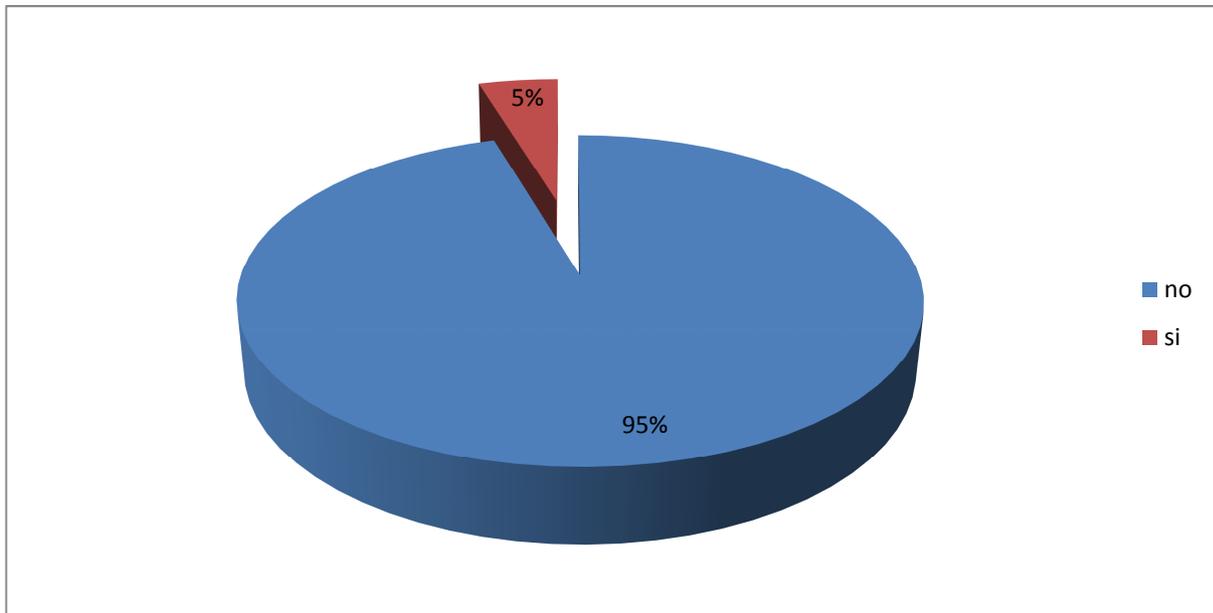
MOTIVO	FREQUENZA
Validi	
prestito dvd	100
prestito documentari	20
prestito cd	8
prestito libri	8
visione film/documentari	0
consultazione materiali	5
Totale	141



60 intervistati su 100 dichiarano di frequentare almeno una biblioteca del comune di Parma.



95 utenti su 100 dichiarano di non avere alcuna difficoltà nella ricerca dei dvd desiderati.



I FATTORI DELLA QUALITA'

Si identificano i seguenti aspetti per misurare il livello di qualità complessiva offerta dal servizio biblioteche:

1	SPAZI PER VISIONI E CONSULTAZIONI
2	ATTREZZATURE DISPONIBILI
3	QUALITA' PATRIMONIO OFFERTO
4	QUANTITA' PATRIMONIO OFFERTO
5	SERVIZI UTILI ALLA RICERCA
6	SERVIZI ONLINE PER LA RICERCA
7	DISPONIBILITA' E CORTESIA PERSONALE
8	COMPETENZA PERSONALE
9	GIORNI ED ORE DI APERTURA
10	EVENTI ORGANIZZATI

L'IMPORTANZA DI CIASCUN FATTORE

La domanda 4 richiede agli utenti di dare un giudizio sull'importanza attribuita ad ognuno dei fattori di qualità individuati, utilizzando la scala Likert da 1 a 5.

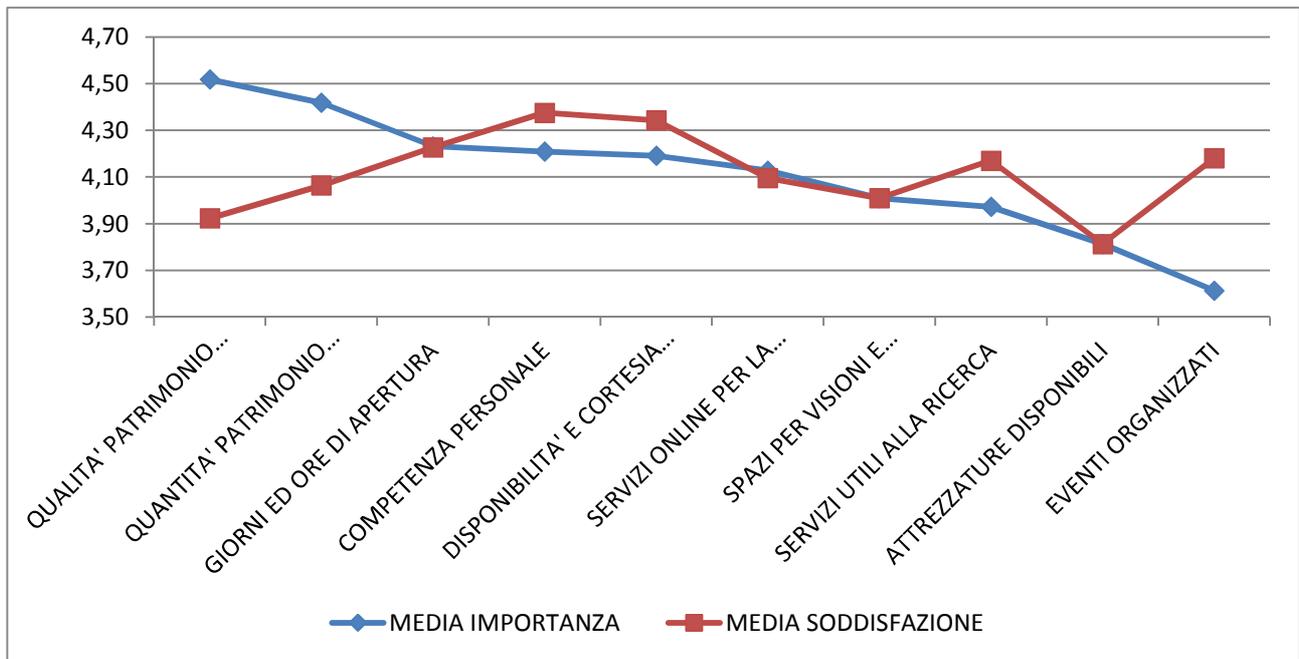
FATTORE QUALITA'	MEDIA IMPORTANZA
QUALITA' PATRIMONIO OFFERTO	4,52
QUANTITA' PATRIMONIO OFFERTO	4,42
GIORNI ED ORE DI APERTURA	4,23
COMPETENZA PERSONALE	4,21
DISPONIBILITA' E CORTESIA PERSONALE	4,19
SERVIZI ONLINE PER LA RICERCA	4,13
SPAZI PER VISIONI E CONSULTAZIONI	4,01
SERVIZI UTILI ALLA RICERCA	3,97
ATTREZZATURE DISPONIBILI	3,81
EVENTI ORGANIZZATI	3,61

Si evidenzia la rilevante importanza attribuita alla qualità e secondariamente alla quantità del patrimonio offerto; in secondo piano troviamo gli aspetti legati alla professionalità e gentilezza del personale; in fondo alla lista compaiono gli eventi organizzati e le attrezzature disponibili.

Scopo della domanda 8 è invece quello di indagare il livello di soddisfazione relativo ai medesimi aspetti di qualità, sempre sfruttando la scala Likert da 1 a 5: in tal caso la competenza e la disponibilità del personale costituiscono gli aspetti maggiormente apprezzati.

FATTORE QUALITA'	MEDIA SODDISFAZIONE
COMPETENZA PERSONALE	4,38
DISPONIBILITA' E CORTESIA PERSONALE	4,34
GIORNI ED ORE DI APERTURA	4,23
EVENTI ORGANIZZATI	4,18
SERVIZI UTILI ALLA RICERCA	4,17
SERVIZI ONLINE PER LA RICERCA	4,10
QUANTITA' PATRIMONIO OFFERTO	4,06
SPAZI PER VISIONI E CONSULTAZIONI	4,01
QUALITA' PATRIMONIO OFFERTO	3,92
ATTREZZATURE DISPONIBILI	3,81

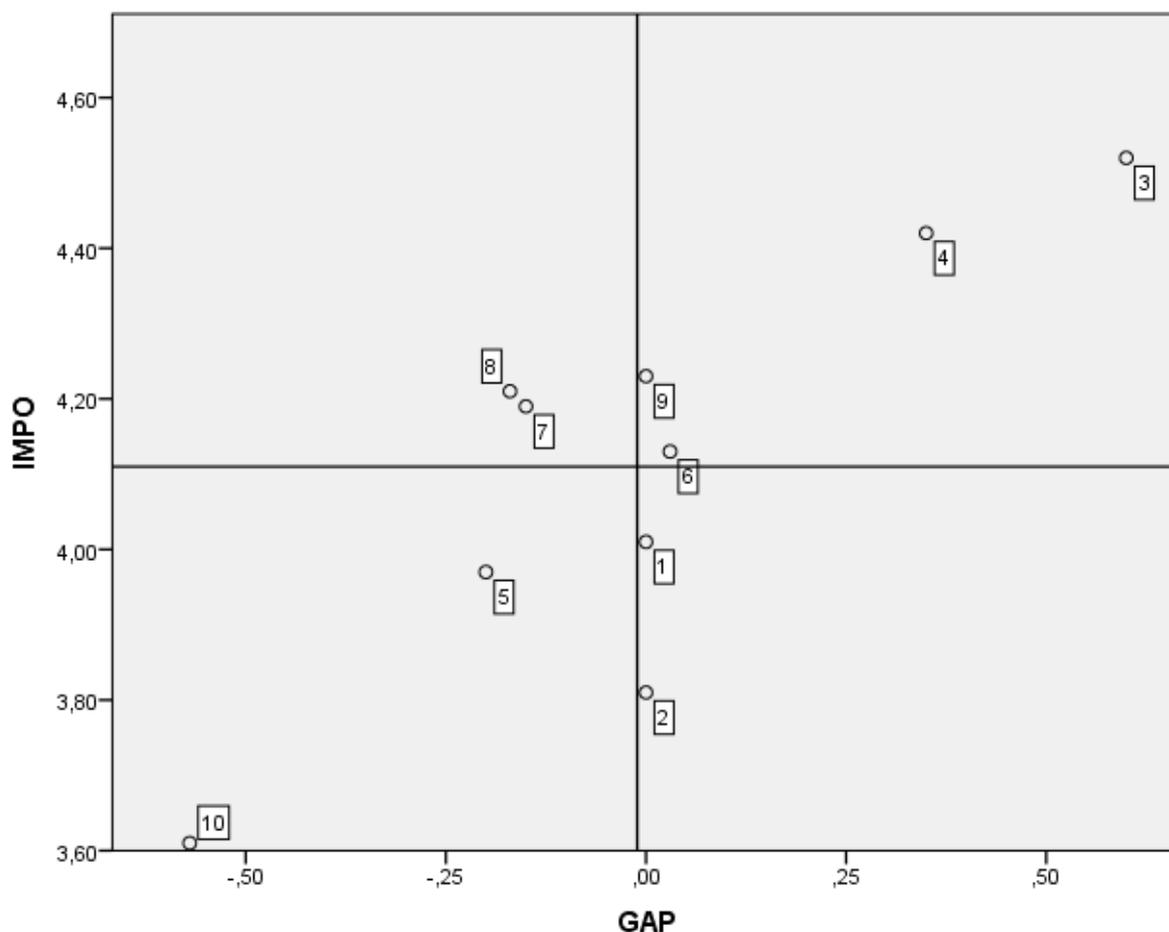
Al contrario, il patrimonio offerto, in termini sia di qualità che di quantità, unitamente alle attrezzature disponibili e agli spazi per visioni e consultazioni, costituiscono i fattori di soddisfazione che registrano i valori più bassi rispetto alla media.



L'analisi degli scostamenti (gap) tra il voto attribuito all'importanza e quello riferito alla soddisfazione confermano quanto riportato sopra.

LA MAPPA DELLE PRIORITA'

Di notevole interesse operativo è la mappa delle priorità. Per la costruzione di questo grafico a dispersione sono necessari i Gap sui singoli item e la priorità data a ciascun fattore di qualità: si individuano pertanto quattro quadranti all'interno dei quali si vanno a collocare le 10 dimensioni della qualità. Nel primo quadrante (in alto a destra) si avranno fattori giudicati di importanza prioritaria e gap elevati. L'area di interesse primario contiene fattori che dovrebbero essere oggetto al più presto di interventi correttivi (in quanto pesano molto sul giudizio finale degli utenti) e comprende i seguenti item: "qualità del patrimonio offerto", "quantità del patrimonio offerto".

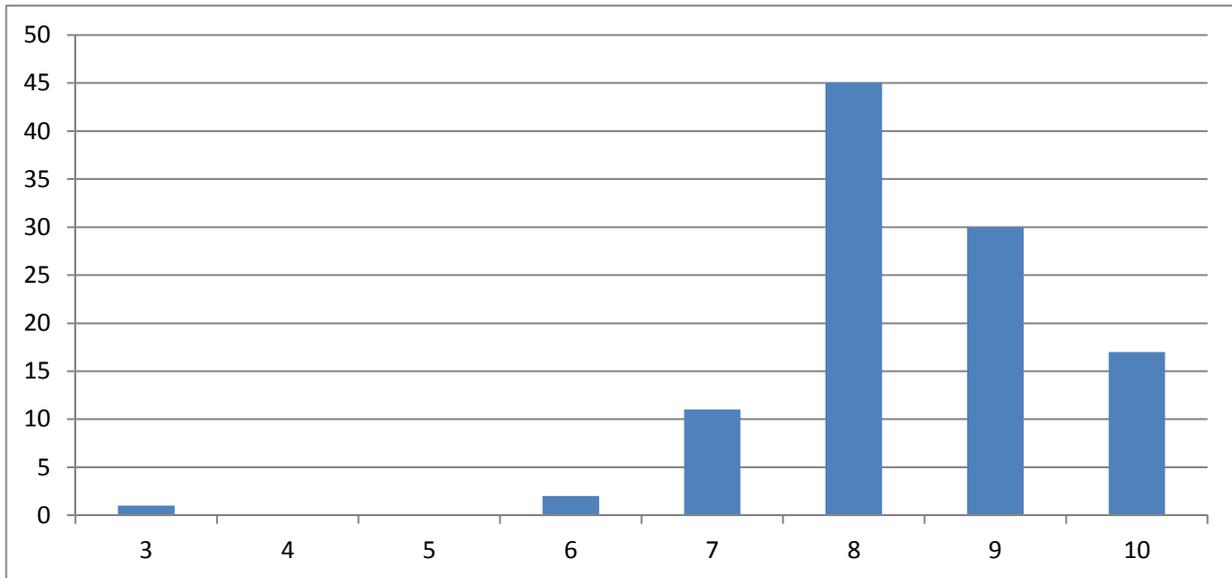


Il secondo e terzo quadrante sono rispettivamente aree di mantenimento o indifferenza, che contengono variabili consolidate per l'utenza, come fattori con basso gap quali la disponibilità e la preparazione del personale; oppure attese meno accentuate come " i servizi utili alla ricerca" e "gli eventi organizzati".

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Nella parte conclusiva il questionario chiede di esprimere un voto sintetico da 1 a 10. Si introduce un cambiamento di scala per ottenere uno schieramento da parte del valutatore: non vi è più una modalità intermedia, come nella scala da 1 a 5, e quindi l'utente deve esprimere in definitiva un giudizio insufficiente o sufficiente.

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	Frequenza	Percentuale
3	1	0,9
4	0	0,0
5	0	0,0
6	2	1,8
7	11	10,0
8	45	40,9
9	30	27,3
10	17	15,5
Totale	106	96,4
Mancante di sistema	4	3,6
TOTALE	110	100,0



La distribuzione è fortemente asimmetrica, come si può chiaramente osservare dall'istogramma. Si pone l'accento sul fatto che il 43% dei rispondenti abbia assegnato un giudizio pari o superiore a 9 ed un punteggio medio di 8,42.

Solo l'1% dei rispondenti riporta un voto insufficiente.

PRIORITA' DEGLI INTERVENTI

L'ultima domanda del questionario, ha come scopo quello di indagare quali siano gli interventi più urgenti che l'utente si auspica vengano effettuati.

L'intervistato, per ciascuno dei dieci interventi proposti, ha assegnato un punteggio proporzionale all'urgenza percepita, per cui 1 corrisponde ad una priorità nulla e all'estremo opposto 10 indica il massimo grado di priorità.

Di seguito si ordinano gli interventi in base al punteggio di priorità assegnato dagli utenti.

INTERVENTI	MEDIA	VALIDI
Incrementare la raccolta di DVD nel genere	7,58	104
Mettere in più stretta connessione la raccolta del Centro Cinema con le raccolte della Biblioteca Civica	6,56	100
Sostituire le postazioni Pc e lettore di Dvd con altre più moderne	6,51	100
Organizzare corsi e incontri di approfondimento su temi legati all'audiovisivo	6,35	99
Predisporre vetrine di esposizione dei DVD tematiche (polizieschi, commedie, grandi registi , ecc.)	6,28	104
Esporre le custodie dei Dvd a scaffale aperto per poter scegliere i film scorrendone le copertine	6,19	101
Incrementare la raccolta libraria specialistica	6,17	98
Predisporre filmografie tematiche da distribuire agli utenti	6,01	101
Migliorare la qualità del servizio al pubblico incrementando il livello di competenza del personale	5,76	105
Migliorare la qualità del servizio al pubblico incrementando il livello di cortesia del personale	5,44	99

Sostanzialmente i risultati confermano l'apprezzamento per la professionalità e gentilezza del personale da un lato e dall'altro si richiede di incrementare la offerta di DVD nel genere.

