



CUSTOMER SATISFACTION 2015 – Indagine sul grado di soddisfazione di Servizi e Attività Culturali

La misurazione della qualità dei servizi è diventata una funzione fondamentale e strategica per le pubbliche amministrazioni, poiché consente di verificare la percezione, da parte dei cittadini/utenti, del livello di efficienza ed efficacia di un determinato servizio o di un preciso progetto, nell'ottica di una eventuale riprogettazione per un miglioramento dello stesso.

A fine 2015 il Servizio Cultura della Provincia di Rovigo ha svolto un progetto di rilevazione sul grado di soddisfazione di alcuni servizi e alcune attività culturali offerte ai cittadini nel corso dell'anno. Nello specifico l'indagine è stata condotta in 3 aree ben distinte dei servizi culturali:

- **Sistema Bibliotecario Provinciale**, la rete delle biblioteche del Polesine, di cui la Provincia di Rovigo è ente capofila con l'erogazione diretta di alcuni servizi definiti di “backoffice” (catalogo bibliografico on-line, servizio di interprestito fra biblioteche, fornitura dei software per la catalogazione del materiale bibliografico, per la gestione dei prestiti ed archivio utenti, catalogazione centralizzata), nonché per la realizzazione di attività e progetti legati alla promozione della lettura. In tale ambito, si è voluto realizzare un'indagine per misurare il grado di conoscenza, percezione e soddisfazione dei servizi propri erogati attraverso le biblioteche SBP ai cittadini/utenti;
- **Attività di Spettacolo**. Si è scelto, per motivi legati all'ambito sperimentale del progetto di Customer Satisfaction, di misurare il grado di soddisfazione della rassegna di teatro amatoriale “Sul Palco d'Inverno”, giunta nel 2015 alla VII edizione e che si è svolta dal 7 novembre al 12 dicembre. I questionari sono stati distribuiti al pubblico in occasione delle 4 serate di rappresentazione degli spettacoli.
- **Attività di Promozione alla Lettura**. Fra le diverse attività di promozione alla lettura, si è voluto condurre l'indagine di gradimento sul progetto “Libri Infiniti 2015”, destinato a coinvolgere i ragazzi delle scuole materne, primarie e secondarie di primo grado. Essendo il progetto già rivolto ad un numero definibili di utenti, in quanto sono stati i comuni e le biblioteche a scegliere le scuole e le classi partecipanti agli incontri/laboratori di promozione alla lettura, necessariamente i questionari sono stati rivolti ad un pubblico mirato e numericamente limitato, rappresentato dagli insegnanti e bibliotecari i cui alunni hanno partecipato al progetto “Libri Infiniti 2015”.