



CITTA' DI QUARRATA

Provincia di Pistoia

Valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio di Biblioteca comunale

Gentile Utente, il Comune di Quarrata sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al servizio della Biblioteca comunale.

Il Comune sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati. Per tutte le categorie in cui sono articolati questi aspetti, le chiediamo una doppia valutazione:

la prima (**SODDISFAZIONE sul SERVIZIO fruito**) è il GIUDIZIO sulla BONTÀ del servizio/prestazione appena fruito.

La seconda valutazione (**IMPORTANZA**) è utile per capire la sua opinione su quali caratteristiche del servizio rivestono per Lei maggior peso.

Il questionario è completamente anonimo, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei Suoi dati personali, ai sensi del Decreto Legislativo 30.06.2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e successive modifiche ed integrazioni, i dati saranno trattati esclusivamente in maniera aggregata.

| PROFILO UTENTE | | | |
|----------------|------------------------|------------------------|-------------------------|
| Sesso | Maschio | | Femmina |
| | | | |
| Età | da 18 a 24 anni | da 25 a 30 anni | |
| | da 31 a 35 anni | da 36 a 40 anni | |
| | da 41 a 45 anni | da 46 a 50 anni | |
| | da 51 a 55 anni | oltre 55 anni | |
| Professione | Operaio | Impiegato | Studente |
| | Libero professionista | Pensionato | In cerca di occupazione |
| | Dirigente | Commerciante | Altro |
| Nazionalità | Italiana | | Altra |

1. Con quale frequenza si reca in biblioteca?

- tutti i giorni
- una volta alla settimana
- più volte al mese
- 1 /più volte all'anno



CITTA' DI QUARRATA

Provincia di Pistoia

2. Per quale motivo utilizza la biblioteca?

- studio/ricerca/lavoro
- lettura riviste/quotidiani
- prestiti
- richiesta informazioni bibliografiche e/o informazioni in generale
- lettura libri propri
- partecipazione ad attività di promozione della lettura
- altro e cioè _____

3. Quale ampliamento degli orari della biblioteca gradirebbe maggiormente? (sono possibili due risposte)

- mattino
- sera
- fine settimana
- altro e cioè

4. Il suo interesse verso i prestiti è più orientato verso

- saggistica
- manualistica
- narrativa
- riviste
- altro e cioè

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

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| A1. La qualità del servizio è soddisfacente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A2. Cortesia e disponibilità del personale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A3. Comfort degli spazi (accessibilità, rispetto del silenzio, pulizia) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A4. Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A5. Aggiornamento del patrimonio librario | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A6. Servizio prestito: | | | | | | |
| - chiarezza delle regole | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - facilità d'uso del servizio di prenotazione | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - rinnovo on line | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |



CITTA' DI QUARRATA

Provincia di Pistoia

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| - durata del prestito | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - numero di opere prestate | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A7. Partecipazione ad attività e laboratori | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A8. Quanto sei soddisfatto/a dei seguenti servizi bibliotecari? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - Sala lettura | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - servizio prestito interbibliotecario | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - Consultazione libri, riviste, enciclopedie ecc. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - Prestito libri, DVD, CD ecc. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - Informazione bibliografica e assistenza agli utenti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A9. Giudizio complessivo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Indichi quali caratteristiche del servizio rivestono per Lei maggior peso dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante) - Valutazione dell' <u>IMPORTANZA</u> (in base alla quale l'Amministrazione Comunale potrà dedurre quali caratteristiche rivestono per gli utenti maggior peso) | | | | | | |
| A10. Ambienti (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura..) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A11. Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza...) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A12. Servizi fruibili (ricchezza, varietà e qualità) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Eventuali considerazioni e/o osservazioni utili a migliorare il servizio

.....

.....

.....

.....

Depositi il questionario nell'urna appositamente predisposta. La ringraziamo per la collaborazione.