



COMUNE DI TORRI DI QUARTESOLO

Via Roma, 174 – 36040 TORRI DI QUARTESOLO (VI)

Cod. Fiscale – Part. Iva : 00530900240

Official Web Site : www.comune.torridiquarteso.vi.it

Posta Elettronica Certificata (PEC) : torridiquarteso.vi@cert.ip-veneto.net

Indagine sulla soddisfazione dei cittadini per il servizio **BIBLIOTECA COMUNALE**

OBIETTIVO DELL'INDAGINE:

- Monitorare e rilevare il livello di soddisfazione degli utenti che fruiscono del servizio erogato presso la Biblioteca Comunale di Torri di Quartesolo (VI)
- Aderire ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008
- Individuare ambiti di miglioramento del servizio e rilevare eventuali criticità

PARAMETRI DELL'INDAGINE

- Il questionario è stato predisposto e somministrato on line
- Gli aspetti da sottoporre alla valutazione degli utenti sono stati condivisi da: Segretario Comunale, Assessore alla Cultura, Responsabile Qualità e Addetti all'Ufficio Cultura
- La rilevazione è partita il 01.12.2012 ed è terminata il 31.12.2012
- I Questionari compilati sono stati 262
- Il target fissato è >75% (valutazione >3,75)

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

- n. 20 ambiti di valutazione considerati

(presenza di titoli, prestiti, mediateca, emeroteca, scaffale novità, percorsi di lettura, consultazione internet, organizzazione eventi, addetti, accessibilità a informazioni, adeguatezza degli spazi, fruibilità del materiale, qualità e comfort degli arredi, illuminazione, silenzio, temperatura interna, orari di apertura, parcheggi)

PARAMETRI DI GIUDIZIO

Ad ogni giudizio è stato assegnato il seguente valore:

- 5** (pienamente soddisfatto)
- 4** (abbastanza soddisfatto)
- 3** (discretamente soddisfatto)
- 2** (poco soddisfatto)
- 1** (non soddisfatto)

RISULTATI

Complessivamente quanto ti ritieni soddisfatto del servizio erogato dalla Biblioteca Comunale?

Media generale soddisfazione:

4.24 – 84.81%

Media delle valutazioni medie:

3.81

RISULTATI

DOMANDA Qual è la principale motivazione di frequenza della Biblioteca?		Nr.
1	Consultazione	4
2	Consultazione, prestito, studio, giornali, cd	1
3	Piacere di leggere	1
4	Lettura giornali e riviste	11
5	Prestito cd, dvd, vhs	20
6	Prestito libri	210
7	Sala studio	14
8	Internet	1

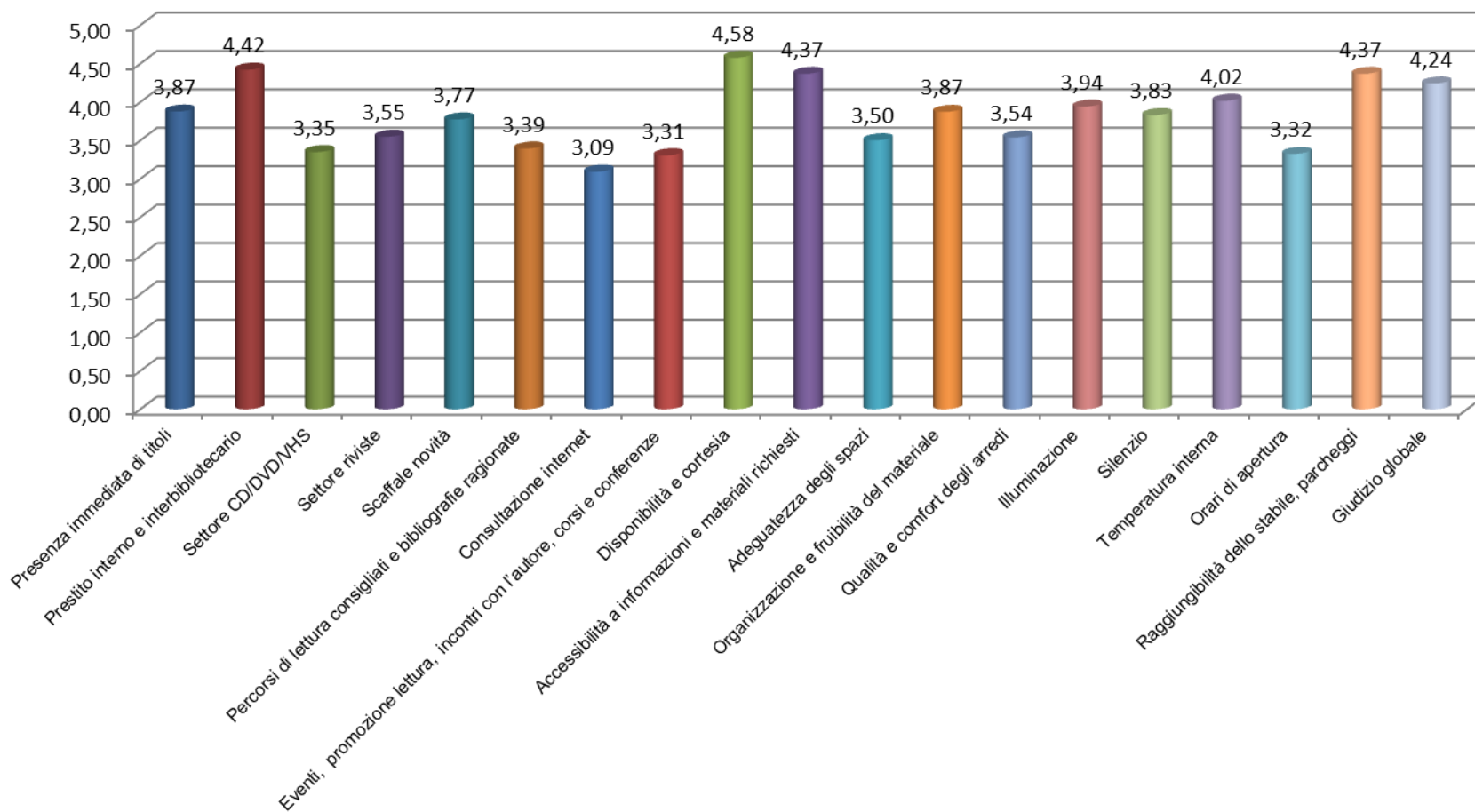
RISULTATI

DOMANDA Come valuti la tua soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti della Biblioteca Comunale?		media valutazione	%
1	Presenza immediata di titoli	3,87	77,48%
2	Prestito interno e interbibliotecario	4,42	88,40%
3	Settore CD/DVD/VHS (mediateca)	3,35	66,95%
4	Settore riviste (emeroteca)	3,55	70,92%
5	Scaffale novità	3,77	75,42%
6	Percorsi di lettura consigliati e bibliografie ragionate	3,39	75,42%
7	Consultazione internet (postazioni fisse – wi-fi)	3,09	67,86%
8	Organizzazione di eventi correlati, promozione della lettura, incontri con l'autore, corsi e conferenze	3,30	66,11%
9	Disponibilità e cortesia degli addetti	4,58	91,53%
10	Accessibilità a informazioni e materiali richiesti (capacità di soddisfare le esigenze)	4,37	87,33%

RISULTATI

DOMANDA Come valuti la tua soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti della Biblioteca Comunale?		media valutazione	%
11	Adeguatezza degli spazi	3,50	70,00%
12	Organizzazione e fruibilità del materiale esposto (autonomia nella ricerca di quanto interessa)	3,87	77,40%
13	Qualità e comfort degli arredi	3,54	70,76%
14	Illuminazione	3,94	78,78%
15	Silenzio	3,83	76,56%
16	Temperatura interna	4,02	80,31%
17	Orari di apertura	3,32	66,49%
18	Raggiungibilità dello stabile, parcheggi	4,37	87,33%

Media dei valori



ANALISI SUGGERIMENTI

Cosa suggerisce l'utenza per migliorare il servizio?

- ◆ **Un orario di apertura più ampio, soprattutto con maggiori aperture pomeridiane**
- ◆ **Spazi più adeguati alle attuali esigenze**
- ◆ **Attivazione di wi-fi gratuito**
- ◆ **Evitare la chiusura per ferie**
- ◆ **Maggiori occasioni di incontro con autori e presentazioni di libri**
- ◆ **Migliorare la condizione di parte dei libri, considerati vecchi, imbrattati e poco decorosi**
- ◆ **Introduzione servizio e-book**
- ◆ **Ampliamento di alcuni settori (emeroteca, saggistica)**
- ◆ **Creazione di sale dedicate (sala bimbi, sala studio)**
- ◆ **Installazione di uno sportello automatico per la restituzione dei libri**

AZIONI CORRETTIVE RAVVISABILI DALL'ANALISI DELL'INDAGINE

- Si valuterà la fattibilità di ampliamento dei giorni/orari di apertura al pubblico della Biblioteca
- Possibilità di perfezionare il servizio messo a disposizione mediante l'installazione di una postazione internet wi-fi gratuita
- Valutare la possibilità di ampliare i locali
- Esaminare la proposta di installare uno sportello automatico per la restituzione