



CITTA' DI QUARRATA

Provincia di Pistoia

Ufficio Segretario Generale

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 (<u>SODDISFAZIONE</u> sul <u>SERVIZIO</u> fruito) è il <u>GIUDIZIO</u> sulla <u>BONTA'</u> del servizio/prestazione appena fruito	la seconda valutazione (<u>IMPORTANZA</u>) 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
ETA'	da 16 a 24 anni	da 41 a 45 anni
	da 25 a 30 anni	da 46 a 50 anni
	da 31 a 35 anni	da 51 a 55 anni
	da 36 a 40 anni	oltre 55 anni
TITOLO DI STUDIO	Licenza elementare	Licenza media
	Diploma di scuola media superiore	Laurea
	Dottorato	Altro

PROFESSIONE	Operaio	Impiegato	Studente
	Libero professionista	Pensionato	In cerca di occupazione
	Dirigente	Commerciante	Casalinga
	Insegnante	Forze dell'ordine	Altro
NAZIONALITA'	Italiana		Altra

1. Con quale frequenza si reca in biblioteca?

<input type="checkbox"/>	tutti i giorni
<input type="checkbox"/>	una volta alla settimana
<input type="checkbox"/>	più volte al mese
<input type="checkbox"/>	una o più volte l'anno

2. Per quale motivo utilizza la biblioteca?

<input type="checkbox"/>	studio/ricerca/lavoro
<input type="checkbox"/>	lettura riviste/quotidiani
<input type="checkbox"/>	prestiti
<input type="checkbox"/>	richiesta informazioni bibliografiche e/o informazioni in genere
<input type="checkbox"/>	lettura libri propri
<input type="checkbox"/>	partecipazione ad attività di promozione della lettura
<input type="checkbox"/>	utilizzo dei pc e della rete Internet
<input type="checkbox"/>	altro e cioè

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

<input type="checkbox"/>	mattino
<input type="checkbox"/>	pomeriggio
<input type="checkbox"/>	fine settimana
<input type="checkbox"/>	altro e cioè.....

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

<input type="checkbox"/>	saggistica
<input type="checkbox"/>	manualistica
<input type="checkbox"/>	narrativa
<input type="checkbox"/>	gialli
<input type="checkbox"/>	romanzi storici e/o romanzi rosa
<input type="checkbox"/>	riviste
<input type="checkbox"/>	altro e cioè.....

5. Quanti prestiti effettua in media durante l'anno?

<input type="checkbox"/>	da 1 a 6 prestiti
<input type="checkbox"/>	da 6 a 12 prestiti
<input type="checkbox"/>	da 12 a 24 prestiti
<input type="checkbox"/>	oltre

6. Quanti libri acquista in media durante l'anno?

<input type="checkbox"/>	da 1 a 6 libri
<input type="checkbox"/>	da 6 a 12 libri
<input type="checkbox"/>	da 12 a 24 libri
<input type="checkbox"/>	oltre

7. Mediamente per quanto tempo trattiene i libri della biblioteca?

<input type="checkbox"/>	1 mese
<input type="checkbox"/>	2 mesi
<input type="checkbox"/>	oltre

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo). Indichi la casella *n.v.* (*non valutabile*) nel caso in cui non conosca o non si avvalga del servizio. – Valutazione del **SERVIZIO**

A1. La qualità del servizio è soddisfacente	1	2	3	4	5	n.v.
A2. Cortesia e disponibilità del personale	1	2	3	4	5	n.v.
A3. Comfort degli spazi (accessibilità, rispetto del silenzio, pulizia)	1	2	3	4	5	n.v.
A4. Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	1	2	3	4	5	n.v.
A5. Aggiornamento del patrimonio librario	1	2	3	4	5	n.v.
A6. Servizio di prestito:						
• chiarezza delle regole	1	2	3	4	5	n.v.
• facilità d'uso del servizio di prenotazione	1	2	3	4	5	n.v.
• rinnovo on line	1	2	3	4	5	n.v.
• durata del prestito	1	2	3	4	5	n.v.
• numero di opere prestate	1	2	3	4	5	n.v.
A7. Partecipazione ad attività e laboratori	1	2	3	4	5	n.v.
A8. Quanto sei soddisfatto/a dei seguenti servizi bibliotecari?						
• sala lettura	1	2	3	4	5	n.v.
• servizio di prestito interbibliotecario	1	2	3	4	5	n.v.
• consultazione libri, riviste, enciclopedie, ecc.	1	2	3	4	5	n.v.
• prestito libri, DVD, CD, ecc.	1	2	3	4	5	n.v.
• informazione bibliografica e assistenza agli utenti	1	2	3	4	5	n.v.

A9. Giudizio complessivo	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
Indichi quali caratteristiche del servizio rivestono per Lei maggior peso dando un voto da 1 (per niente importante) a 5 (molto importante) – Valutazione dell'IMPORTANZA (in base alla quale l'Amministrazione potrà dedurre quali caratteristiche rivestono per gli utenti maggior peso)						
A10. Ambienti (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura...)	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
A11. Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza...)	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
A 12. Servizi fruibili (ricchezza, varietà, qualità)	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		

Eventuali considerazioni e/o osservazioni utili a migliorare il servizio

.....

.....

.....

.....

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