



Citizen Satisfaction 2011

**Civica Biblioteca**

# Rilevazione

## Modalità

- Questionari online su [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it)
- Questionari cartacei presso gli uffici (autocompilazione)

## Periodo

- aprile – luglio 2011 cartacei
- aprile – ottobre 2011 online

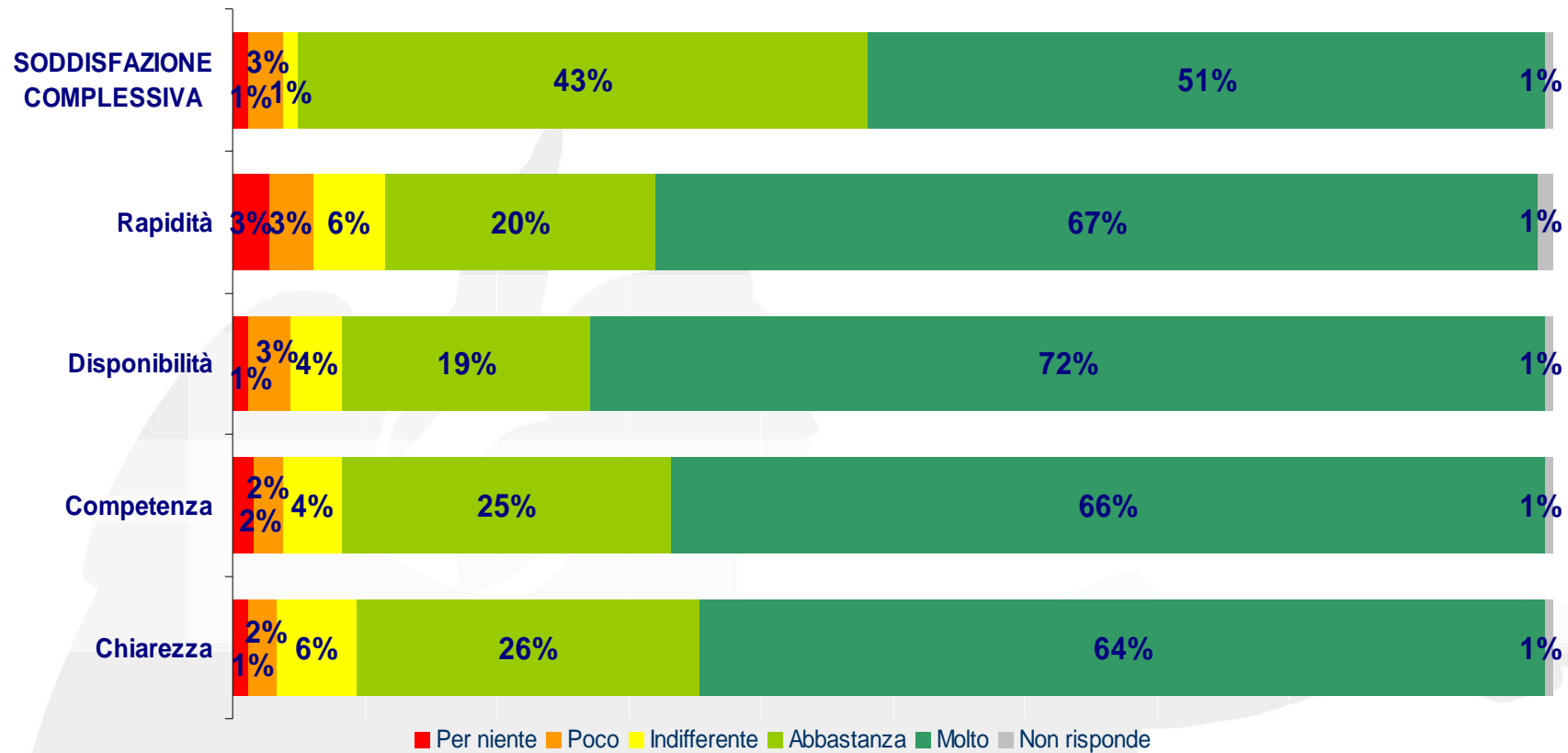
## Questionari elaborati

- 181 questionari compilati (*di cui 44 compilati online*)

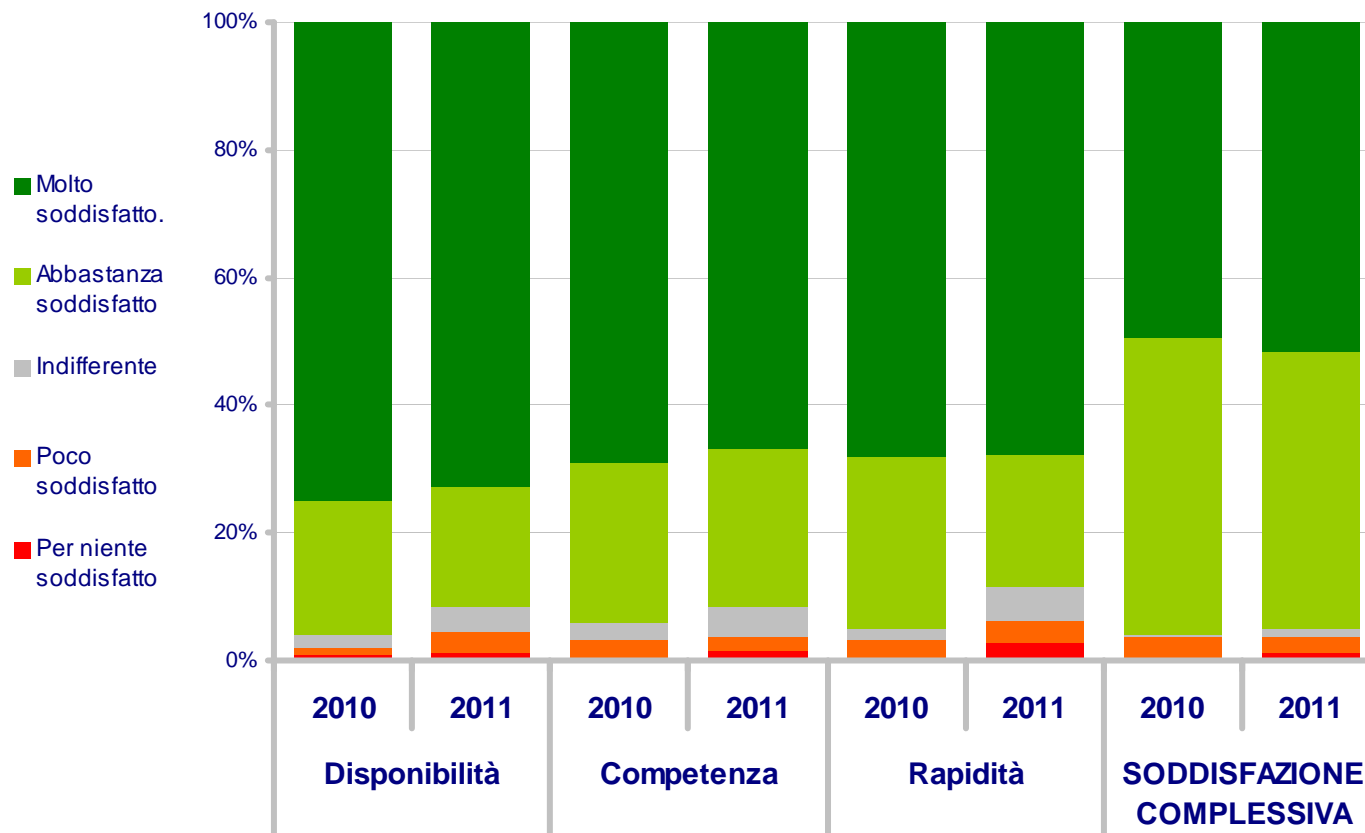
La Biblioteca è stata oggetto di rilevazione anche nel 2010.

Le slide seguenti mostrano anche alcuni confronti 2010/2011.

# La soddisfazione rilevata



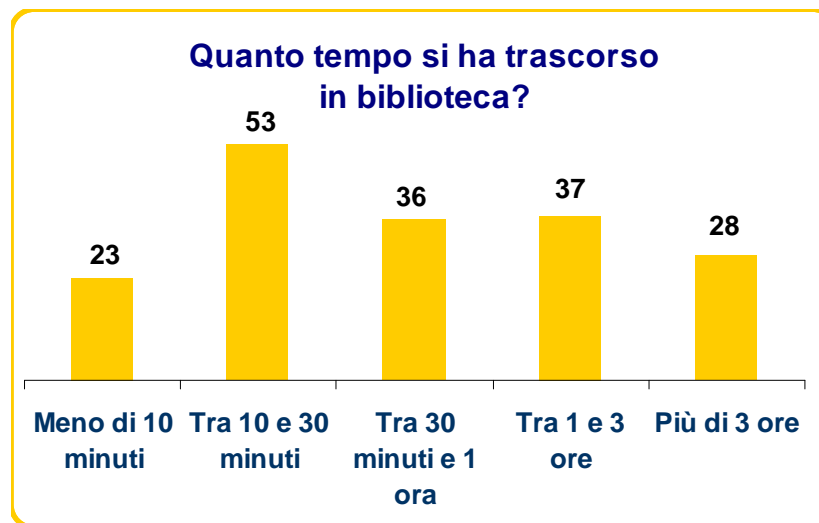
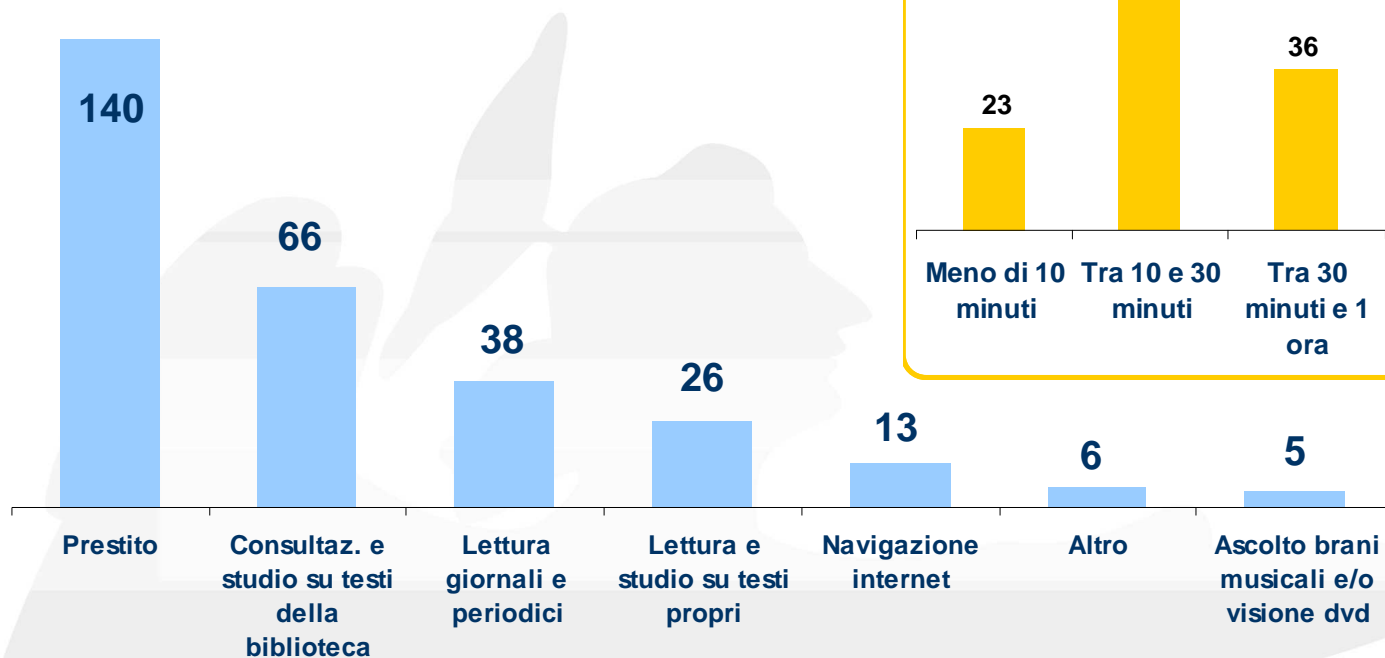
# La soddisfazione rilevata: trend 2010-2011



Il grafico mostra il trend dei risultati sugli item presenti sia nei questionari 2010 che 2011; il confronto mostra risultati pressoché invariati.

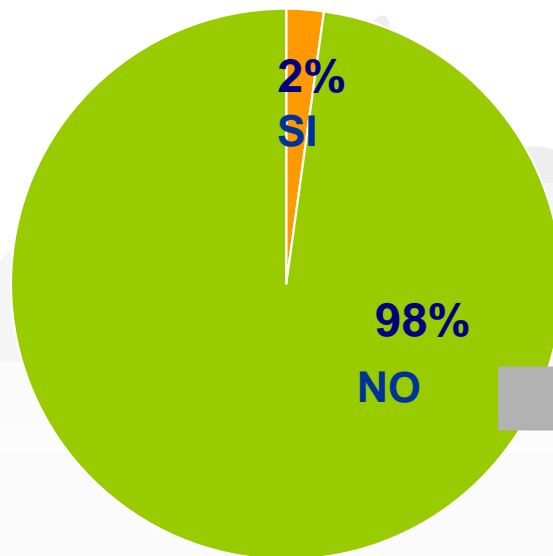


# Per quale servizio si è recato allo sportello?

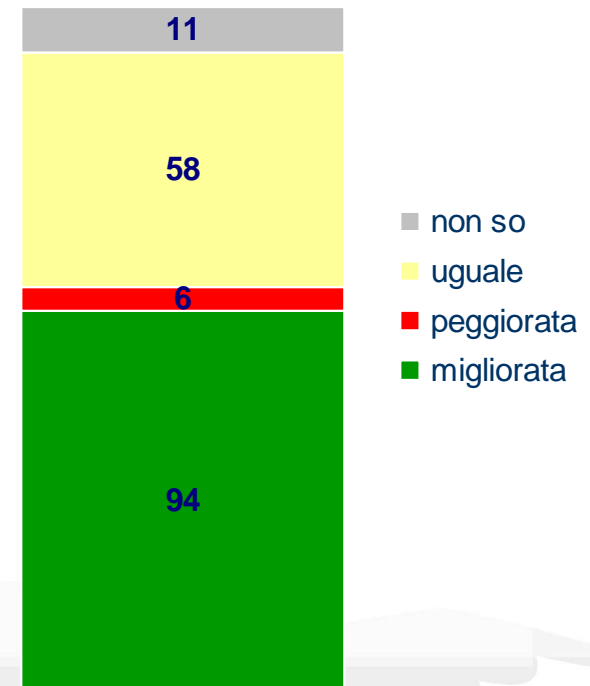


# La qualità nel tempo

Era la prima volta che si recava  
in biblioteca?

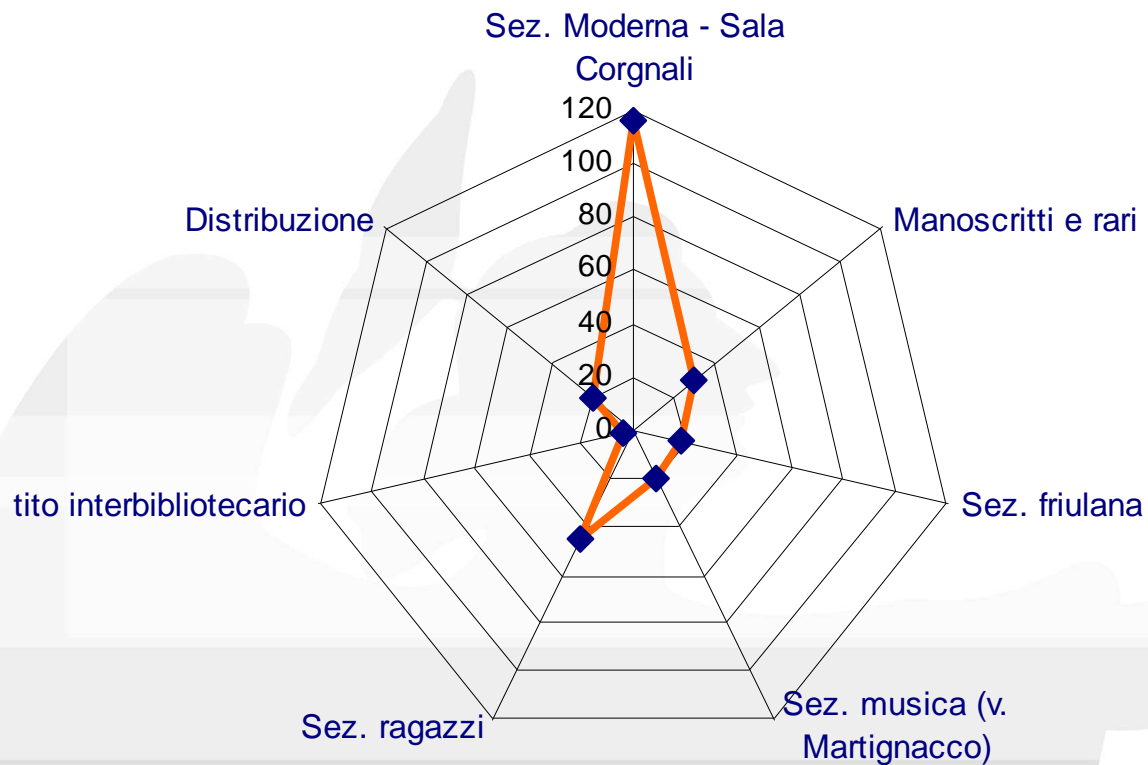


Secondo lei, la qualità nel tempo è:



Come l'anno precedente, la quasi totalità dei rispondenti frequenta abitualmente la Biblioteca. Nel 2010 la domanda sulla percezione di variazione di qualità nel tempo non era stata posta.

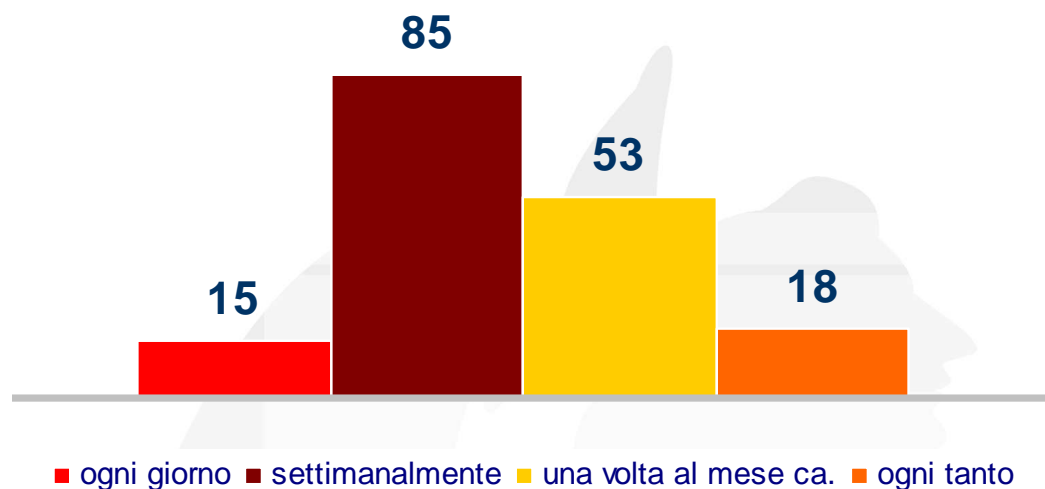
# Quale sezione frequenta maggiormente?



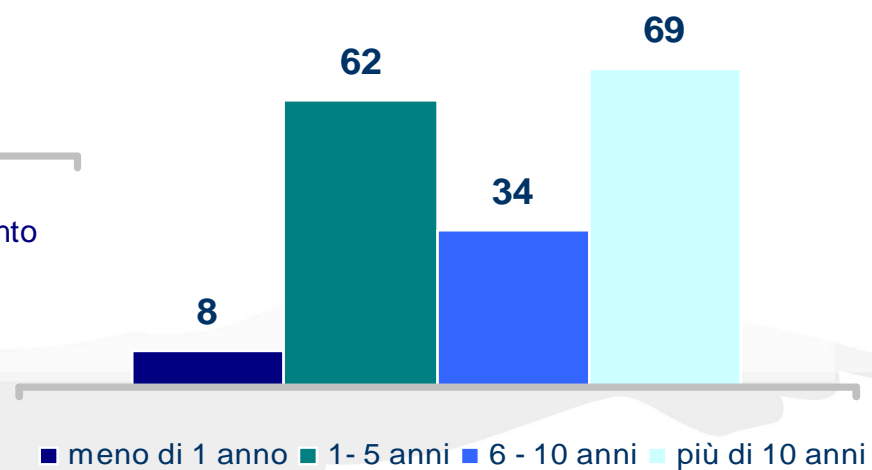
La distribuzione è analoga a quella dell'anno precedente, con una netta prevalenza della Sezione Moderna, seguita dalla Sezione Ragazzi.

# Le modalità di fruizione

Con che frequenza si reca in biblioteca?



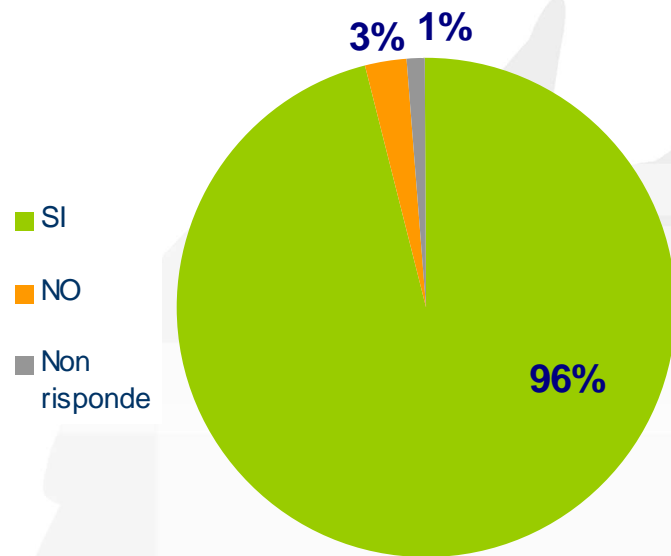
Da quanto frequenta la biblioteca?



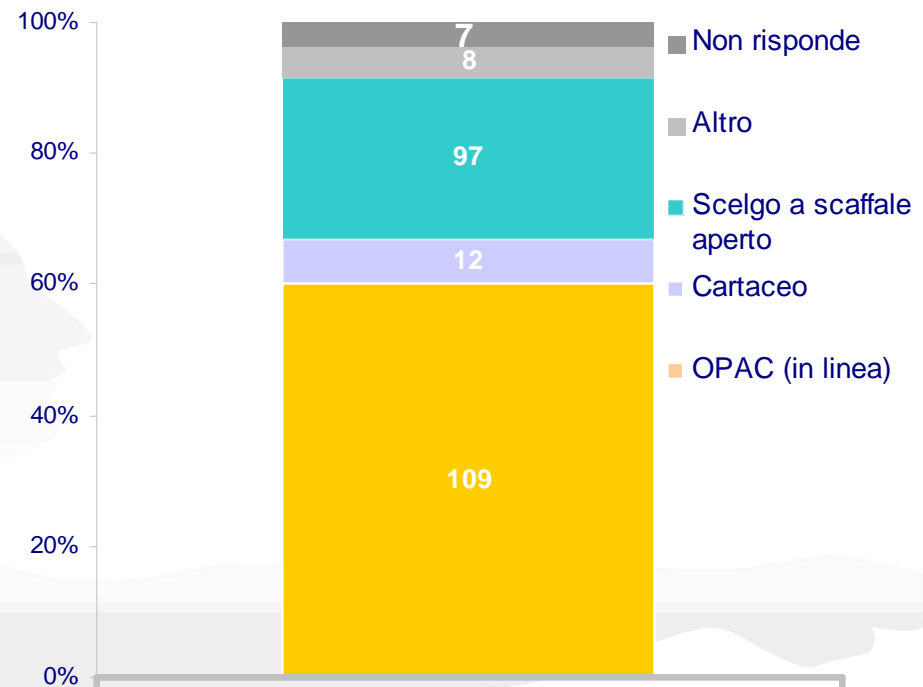


# Modalità di fruizione

## E' iscritto al prestito?



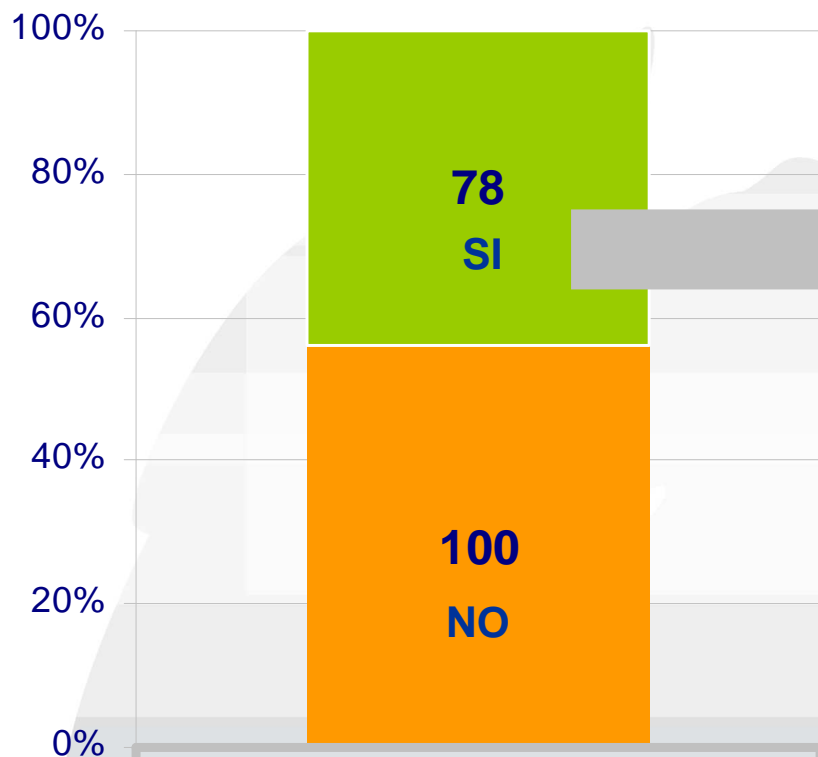
## Quale catalogo usa maggiormente?



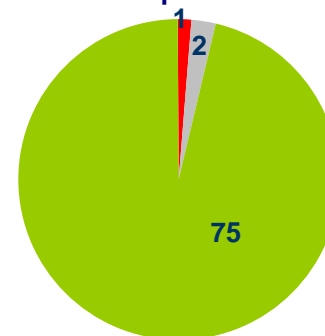
Come nel 2010, la quasi totalità dei rispondenti è iscritto al prestito (92% nel 2010) e il catalogo più utilizzato è quello in linea, seguito dalla scelta a scaffale aperto.

# La qualità al telefono

Ha mai telefonato alla biblioteca?

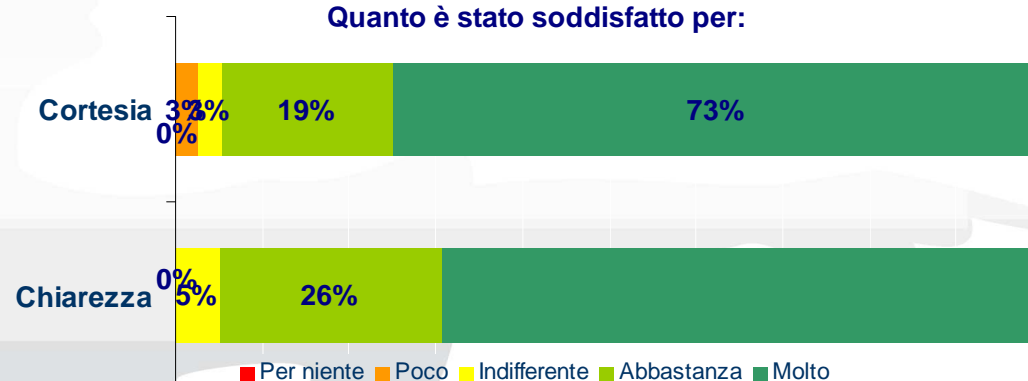


E' entrato facilmente in contatto con l'operatore?



no non risponde sì

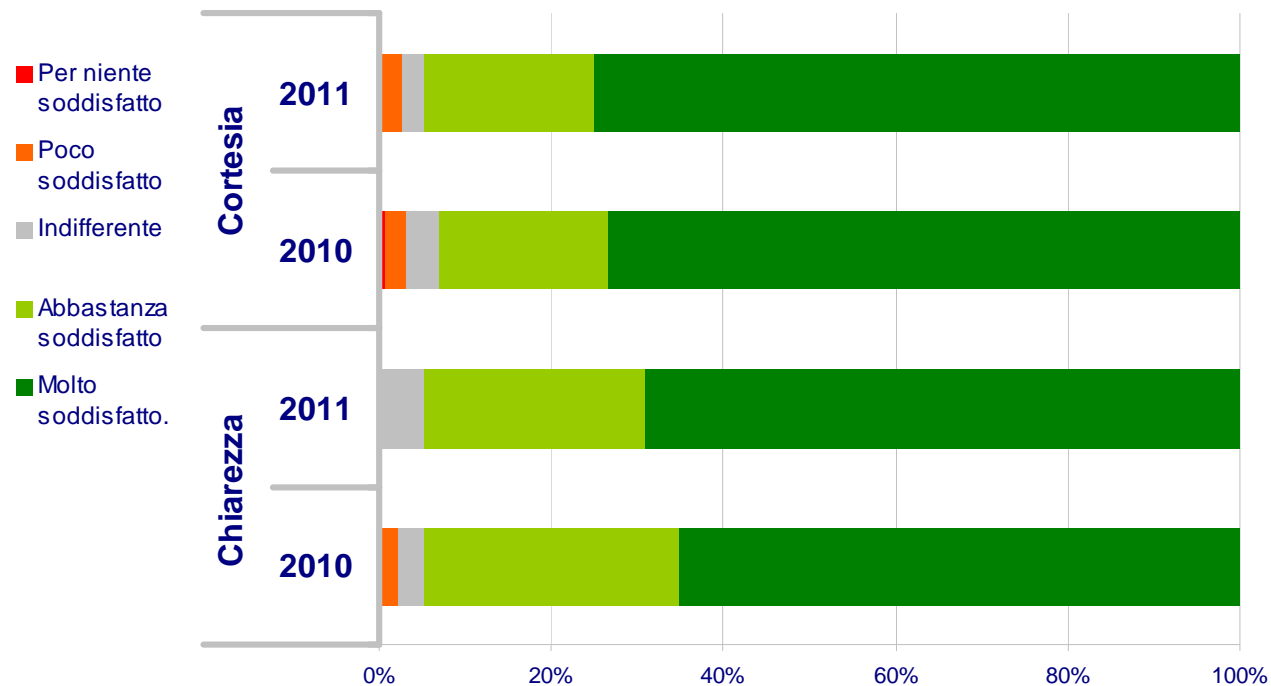
Quanto è stato soddisfatto per:



# La qualità al telefono: trend 2010-2011

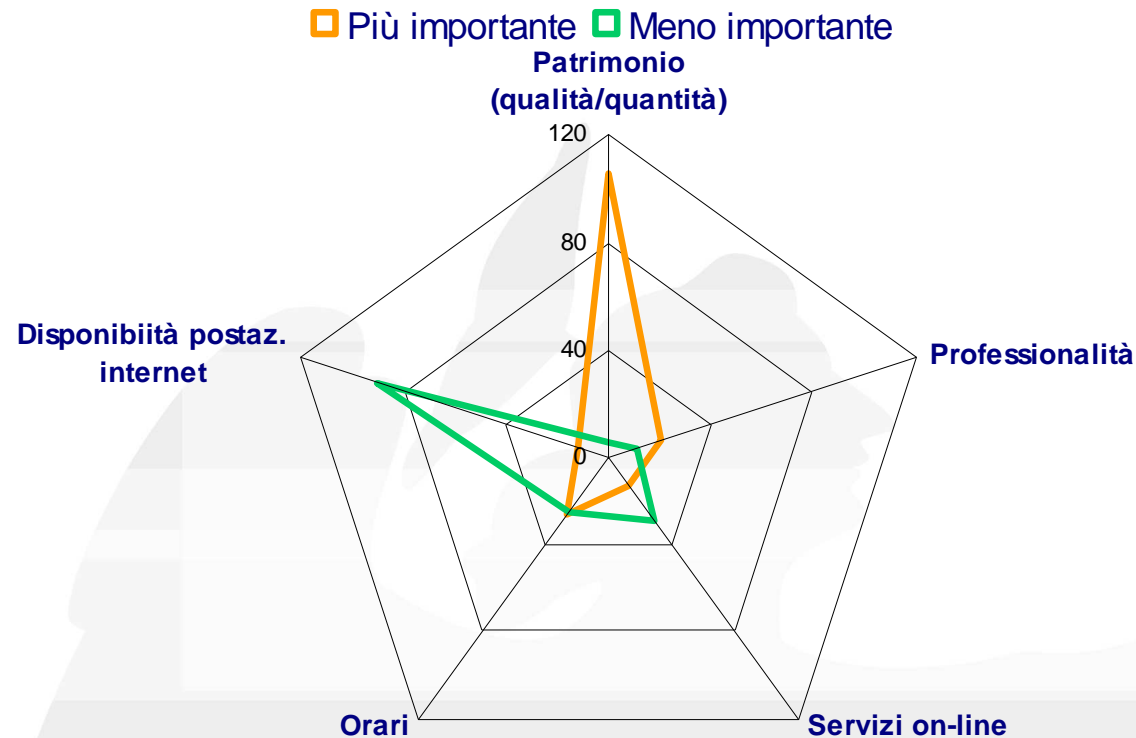
E' entrato facilmente in contatto con l'operatore? SI:91% nel 2010, 96% nel 2011.

E' soddisfatto del servizio al telefono, per quanto riguarda:



La soddisfazione per il servizio telefonico è elevata e costante nel biennio.

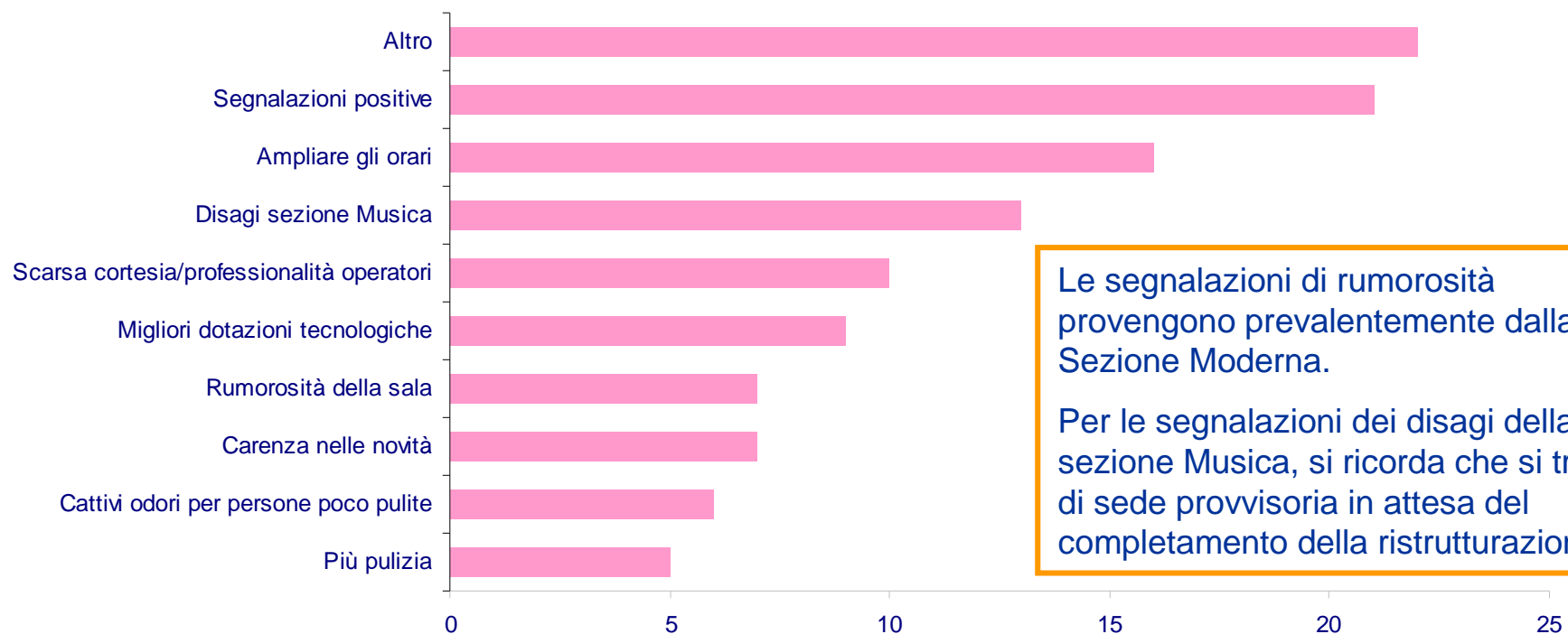
# Gli elementi più e meno importanti



I giudizi sono ad ampia maggioranza:

- l'elemento **più importante** è la **qualità/quantità del patrimonio** (58% delle risposte), in linea con il 2010.
- il **meno importante** è la **disponibilità di postazioni internet**, con il 50% delle risposte (NB: nel 2010 l'opzione postazioni internet non era stata proposta).

# N. 83 cittadini hanno rilasciato segnalazioni/suggerimenti

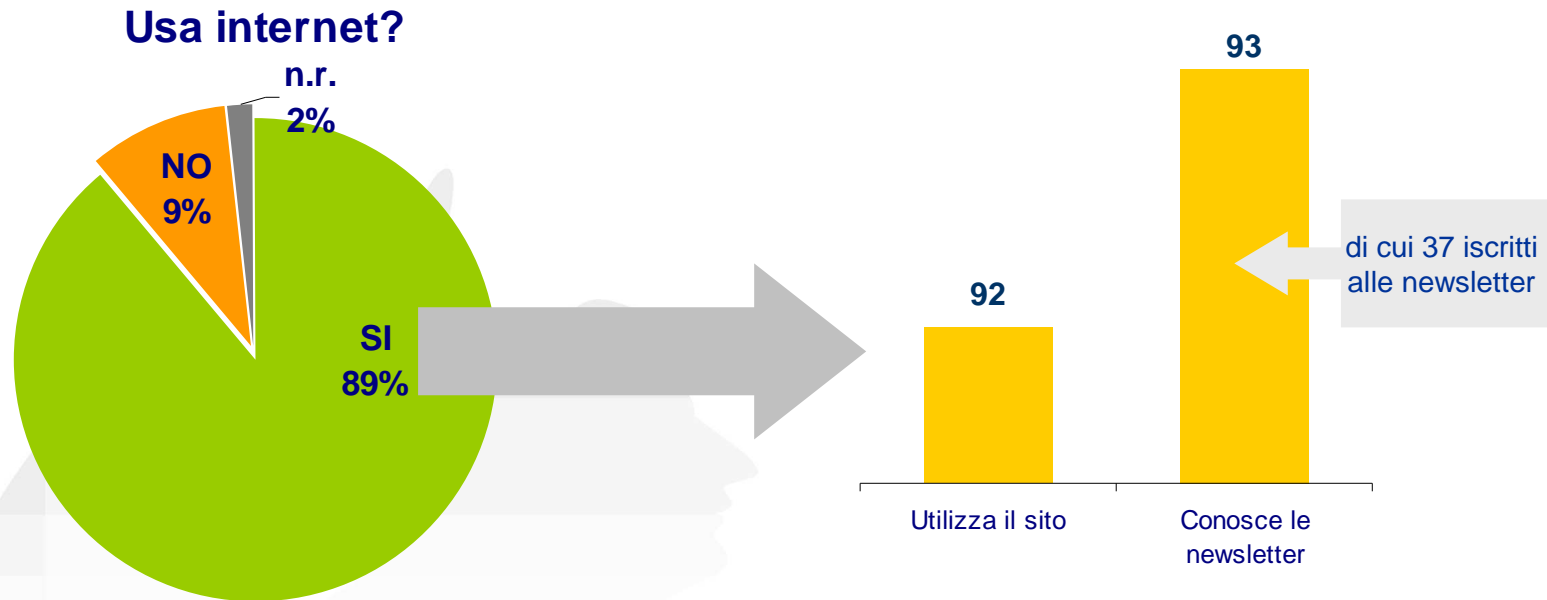


Le segnalazioni di rumorosità provengono prevalentemente dalla Sezione Moderna.

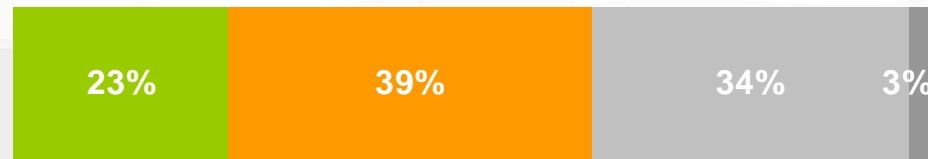
Per le segnalazioni dei disagi della sezione Musica, si ricorda che si tratta di sede provvisoria in attesa del completamento della ristrutturazione.

*NB: ogni cittadino ha lasciato più di un suggerimento/segnalazione.*

# Usa internet?



**Vorrebbe poter comunicare via skype con gli uffici del Comune?**



■ Si ■ No ■ Non so ■ Non risponde

# I rispondenti

La maggioranza di chi ha risposto al questionario è:

- residente a Udine: 66%
- di nazionalità italiana: 90%
- donna: 54% (+6% rispetto al 2010).

Rispetto al 2010:

- aumenta la quota degli studenti (da 16 al 25%)
- cala quella dei pensionati (da 13 a 8%).

