

Biblioteca Civica



Citizen Satisfaction 2012

QUESTIONARI ELABORATI: 34

Modalità di rilevazione

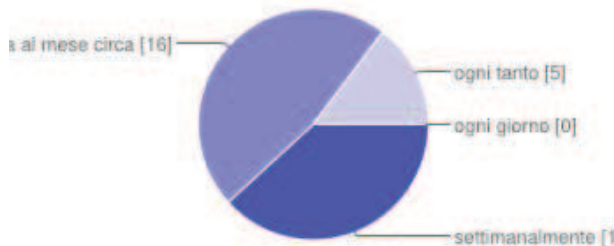
- Questionari online su www.comune.udine.it
- Invio e-mail a tutti gli iscritti al servizio del link al questionario

Periodo

- maggio - dicembre 2012

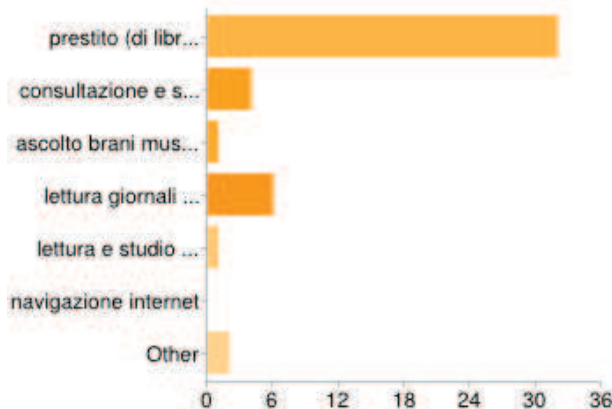
Riepilogo [Vedi le risposte complete](#)

1. In un anno, mediamente, quante volte si reca in Biblioteca?



ogni giorno	0	0%
settimanalmente	13	38%
una volta al mese circa	16	47%
ogni tanto	5	15%

2. Per quale servizio si reca più spesso in Biblioteca?



prestito (di libri, cd, dvd, ecc.)	32	94%
consultazione e studio su testi della Biblioteca	4	12%
ascolto brani musicali e/o visione DVD	1	3%
lettura giornali e periodici	6	18%
lettura e studio su testi propri	1	3%
navigazione internet	0	0%
Other	2	6%

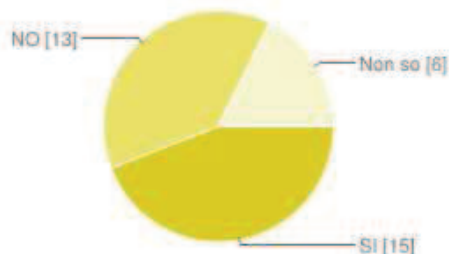
Gli utenti possono selezionare più caselle di controllo, pertanto le percentuali possono dare una somma maggiore del 100%.

3. Che catalogo utilizza prevalentemente?



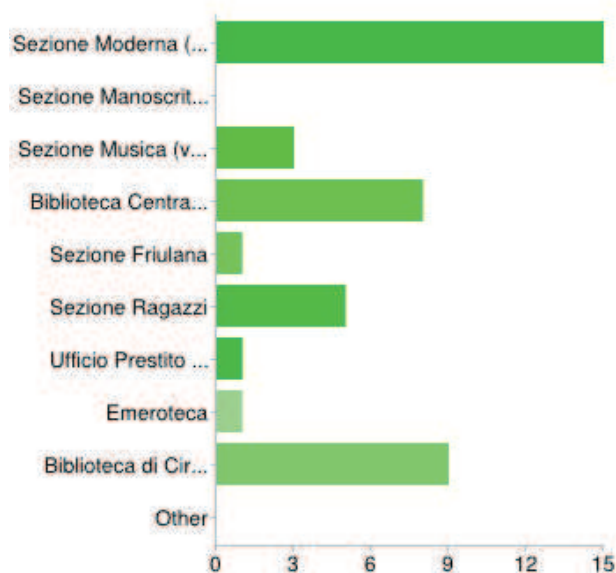
catalogo in linea (OPAC)	28	82%
catalogo cartaceo	0	0%
nessuno, scelgo fra i libri a scaffale aperto	6	18%
Other	0	0%

4. Vorrebbe avere la possibilità di comunicare via Skype con gli uffici del Comune?



SI	15	44%
NO	13	38%
Non so	6	18%

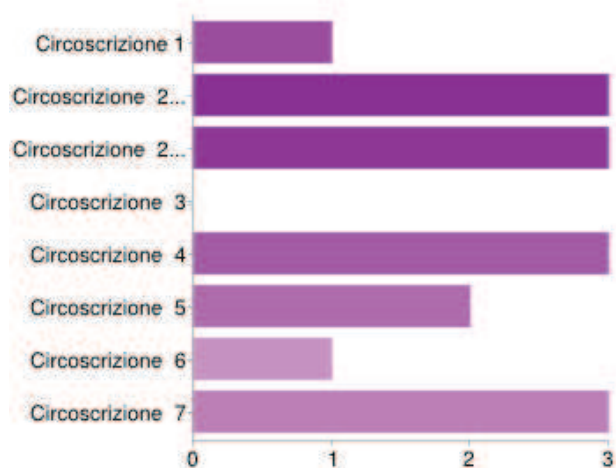
5. In quale sede/sezione della Biblioteca si è recato l'ultima volta?



Sezione	Numero di utenti	Percentuale
Sezione Moderna (sala Corgnali)	15	44%
Sezione Manoscritti e rari	0	0%
Sezione Musica (via Martignacco)	3	9%
Biblioteca Centrale - Ufficio Distribuzione	8	24%
Sezione Friulana	1	3%
Sezione Ragazzi	5	15%
Ufficio Prestito Interbibliotecario	1	3%
Emeroteca	1	3%
Biblioteca di Circoscrizione	9	26%
Other	0	0%

Gli utenti possono selezionare più caselle di controllo, pertanto le percentuali possono dare una somma maggiore del 100%.

5.a Se si è recato in una biblioteca di circoscrizione: quale?

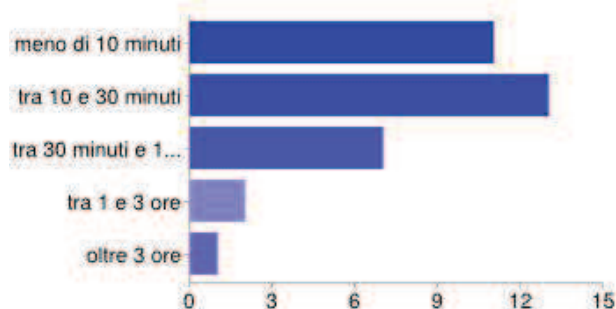


Circoscrizione	Numero di utenti	Percentuale
Circoscrizione 1	1	6%
Circoscrizione 2 (via Martignacco)	3	19%
Circoscrizione 2 (via Joppi)	3	19%
Circoscrizione 3	0	0%
Circoscrizione 4	3	19%
Circoscrizione 5	2	13%
Circoscrizione 6	1	6%
Circoscrizione 7	3	19%

LE SEGUENTI DOMANDE, DALLA 6 ALLA 12, SI RIFERISCONO ALLA SEDE DELLA BIBLIOTECA IN CUI SI E' RECATO L'ULTIMA VOLTA.

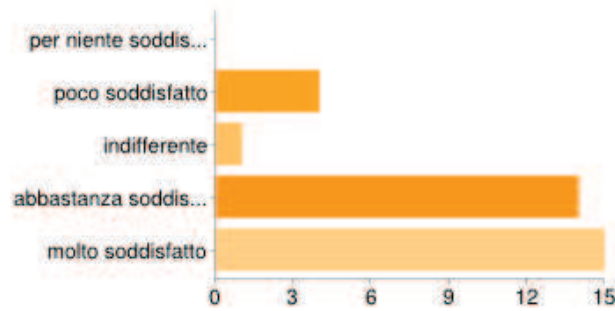
sezione moderna sezione ragazzi Bibl. Civ. Joppi moderna Circoscrizione 6 via veneto Biblioteca Centrale Biblioteca Centrale- Ufficio Distribuzione sede centrale

6. Quanto tempo ha trascorso in Biblioteca l'ultima volta?



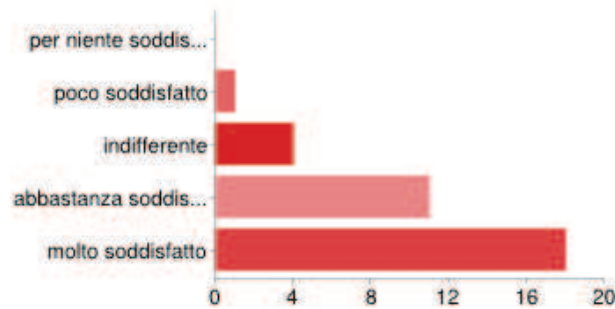
Intervallo di tempo	Numero di utenti	Percentuale
meno di 10 minuti	11	32%
tra 10 e 30 minuti	13	38%
tra 30 minuti e 1 ora	7	21%
tra 1 e 3 ore	2	6%
oltre 3 ore	1	3%

7. Qual è stata la sua soddisfazione per: - orari di apertura



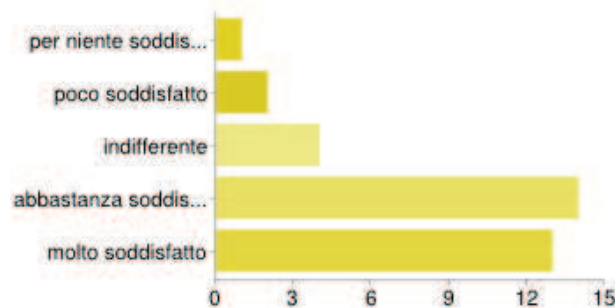
per niente soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	4	12%
indifferente	1	3%
abbastanza soddisfatto	14	41%
molto soddisfatto	15	44%

7. Qual è stata la sua soddisfazione per: - semplicità di accesso ai locali



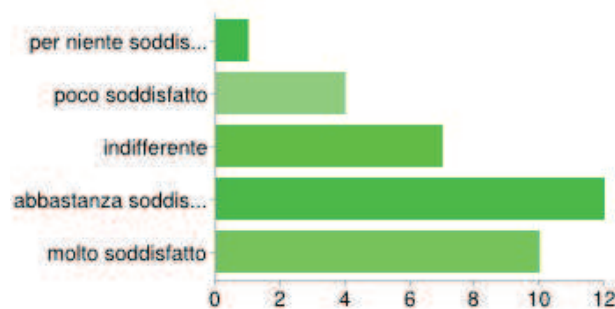
per niente soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	1	3%
indifferente	4	12%
abbastanza soddisfatto	11	32%
molto soddisfatto	18	53%

7. Qual è stata la sua soddisfazione per: - silenziosità della sala



per niente soddisfatto	1	3%
poco soddisfatto	2	6%
indifferente	4	12%
abbastanza soddisfatto	14	41%
molto soddisfatto	13	38%

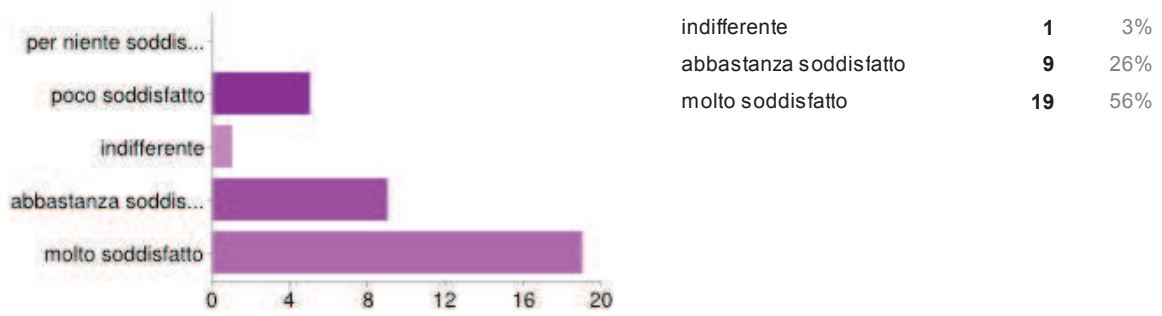
7. Qual è stata la sua soddisfazione per: - disponibilità dei posti a sedere per la lettura



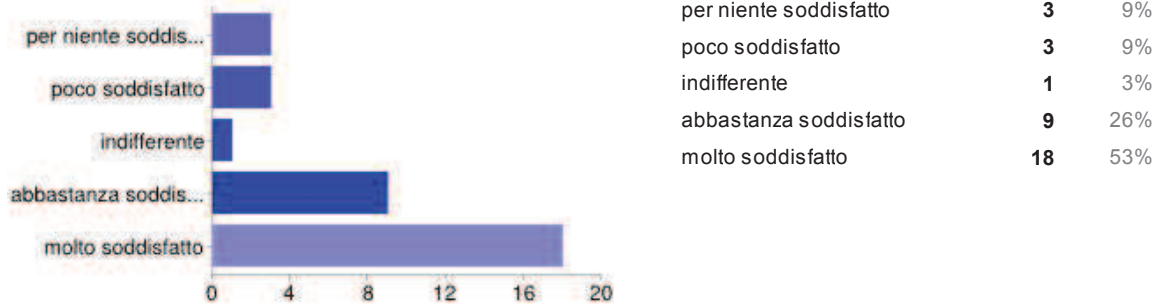
per niente soddisfatto	1	3%
poco soddisfatto	4	12%
indifferente	7	21%
abbastanza soddisfatto	12	35%
molto soddisfatto	10	29%

8. Quanto è stato soddisfatto del servizio erogato per quanto riguarda: - chiarezza nel fornire le informazioni

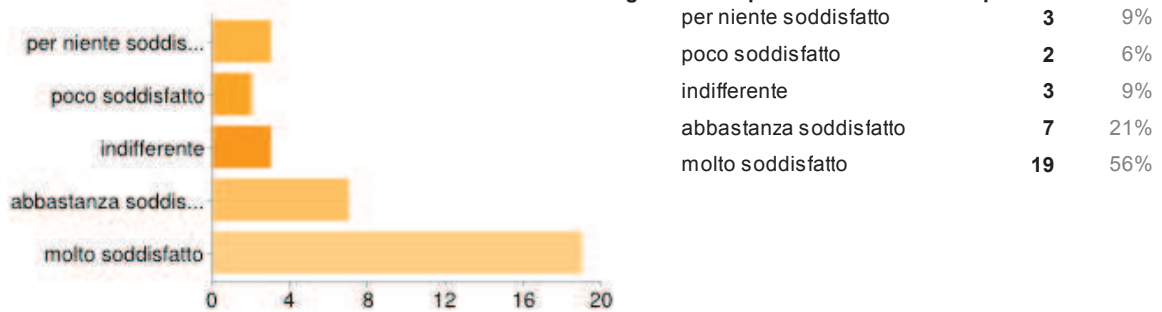
per niente soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	5	15%



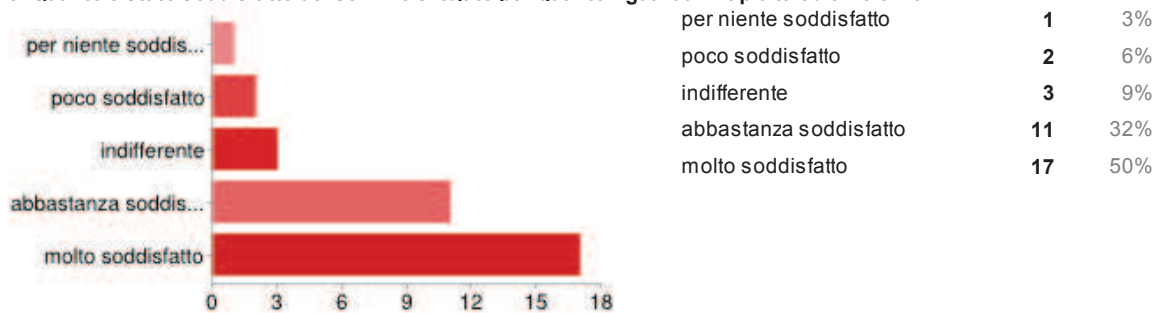
8. Quanto è stato soddisfatto del servizio erogato per quanto riguarda: - competenza del personale



8. Quanto è stato soddisfatto del servizio erogato per quanto riguarda: - disponibilità e cortesia del personale

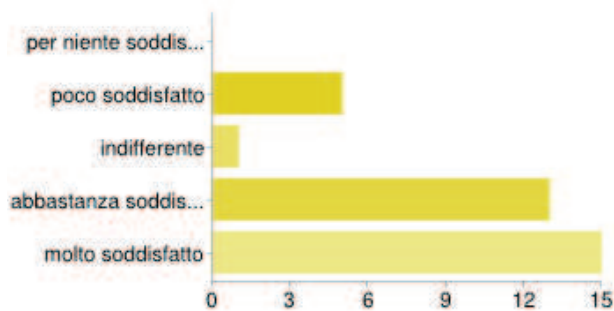


8. Quanto è stato soddisfatto del servizio erogato per quanto riguarda: - rapidità ed efficienza



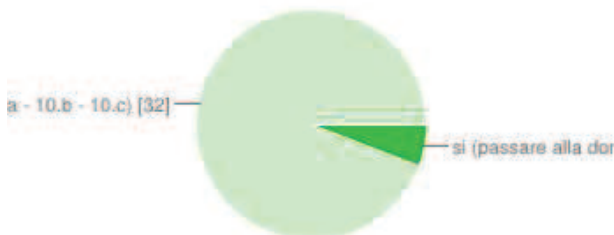
9. Quanto è soddisfatto COMPLESSIVAMENTE per il servizio erogato in quell'occasione? - soddisfazione complessiva

per niente soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	5	15%



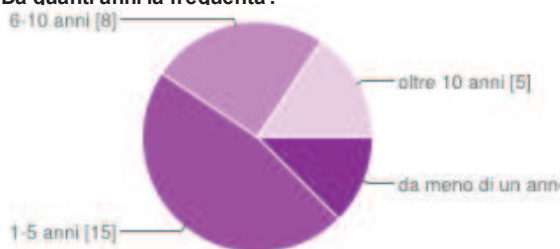
indifferente	1	3%
abbastanza soddisfatto	13	38%
molto soddisfatto	15	44%

10. Era la prima volta che si recava in quella sede/sezione?



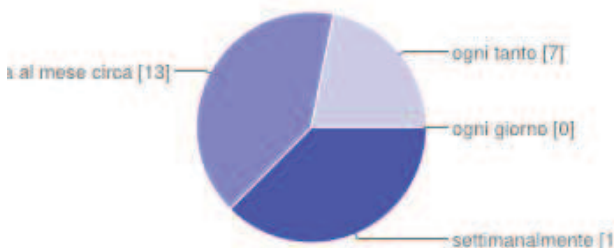
si (passare alla domanda 11)	2	6%
no (proseguire con domande 10.a - 10.b - 10.c)	32	94%

10.a Da quanti anni la frequenta?



da meno di un anno	4	13%
1-5 anni	15	47%
6-10 anni	8	25%
oltre 10 anni	5	16%

10.b Quante volte all'anno in media vi si reca?



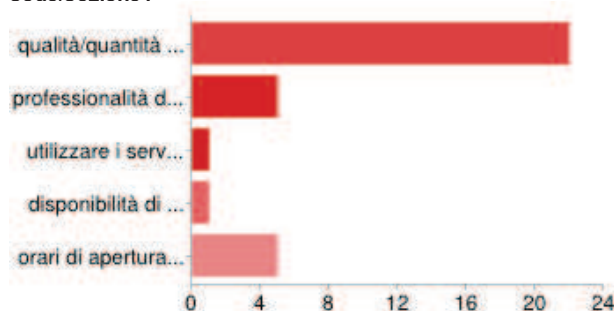
ogni giorno	0	0%
settimanalmente	12	38%
una volta al mese circa	13	41%
ogni tanto	7	22%

10.c Trova che nel tempo la qualità del servizio sia:

migliorata	12	36%
peggiorata	1	3%
uguale	16	48%
non so	4	12%

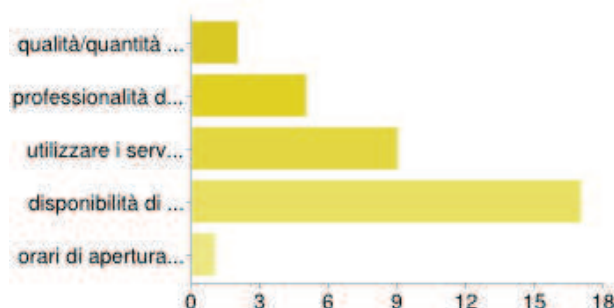


11. Qual è, secondo lei, l'elemento PIU' importante su cui il Comune deve concentrare le azioni per migliorare il servizio di quella sede/sezione?



qualità/quantità del patrimonio (libri, riviste, cd, dvd, ecc.)	22	65
professionalità del personale	5	15
utilizzare i servizi via internet	1	3
disponibilità di postazioni internet	1	3
orari di apertura delle sedi	5	15

12. E il MENO importante?



qualità/quantità del patrimonio (libri, riviste, cd, dvd, ecc.)	2	6
professionalità del personale	5	15
utilizzare i servizi via internet	9	26
disponibilità di postazioni internet	17	50
orari di apertura delle sedi	1	3

13. Sulla base della sua esperienza delle varie sedi e sezioni della Biblioteca, c'è qualcosa che vuole segnalare?

complimenti alla sezione ragazzi per la disponibilità e per gli eventi fatti! La sala di lettura dedicata alla consultazione di libri antichi nella sede centrale di palazzo Joppi si trova nel luogo meno adatto allo studio, ovvero dove viene effettuato il servizio fotocopie e la consultazione di micro-fiches, con conseguente continuo via-vai di persone, spazi di lavoro sacrificati e rumore dei macchinari. Nulla in particolare. pubblicizzare la sezione musica Ottima la professionalità della bibliotecaria Francesca. Consiglierei di cambiare il sistema con cui si richiede la password dimenticata s ...

14. Sulla base della sua esperienza delle varie sedi e sezioni della Biblioteca, dove e come ritiene si possa migliorare la qualità del servizio?

Nel caso sarebbe opportuno trovare una sede diversa almeno per il servizio fotocopie. Aumentare gli orari di apertura delle biblioteche di circoscrizione che in certi giorni e in certi orari sono molto affollate. Sarebbe bello se la biblioteca di circoscrizione fosse aperta tutti i pomeriggi e il sabato tutto il giorno. ampliando gli orari pomeridiani fino all 19 almeno Organizzare più iniziative per et 8-13 anni; impostare iniziative di lettura ai piccolissimi pu anche essere utile, ma la vera sfida mantenere l'abitudine alla lettura nell'et adolescenziale. Sarebbero utili iniziative att ...

15. Ha mai presentato una reclamo sul servizio della Biblioteca?



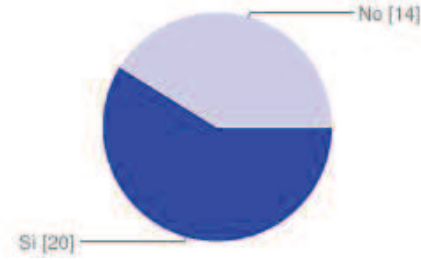
SI	0	0%
NO	34	100%

E' iscritto al prestito bilbiotecario?



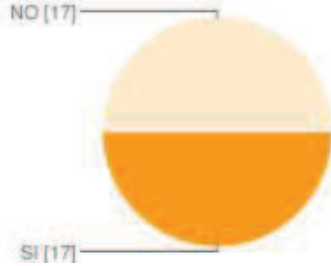
Si	33	97%
No	1	3%

Conosce il sito del Sistema dell'Hinterland Udinese (SBHU)?



Si	20	59%
No	14	41%

E' iscritto alle Newsletter del Comune?



SI	17	50%
NO	17	50%

Residenza



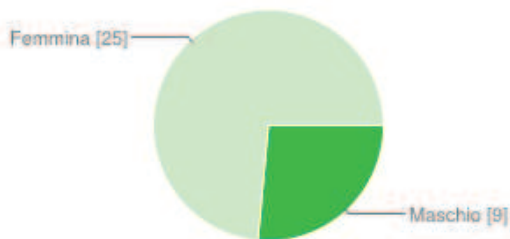
Udine	29	85%
Other	5	15%

Nazionalità



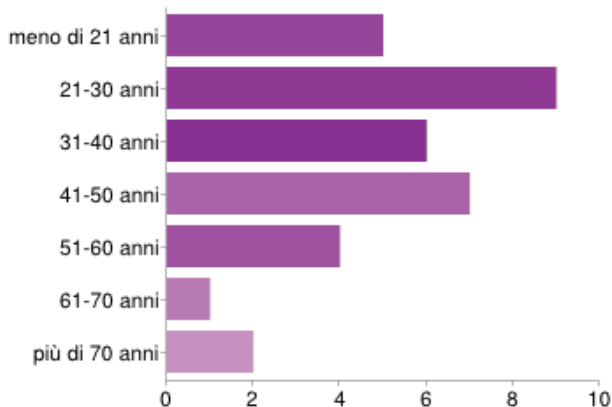
Italiana	34	100%
Other	0	0%

Sesso



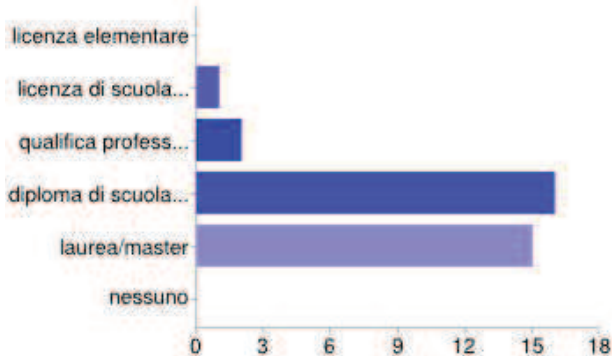
Maschio	9	26%
Femmina	25	74%

Età



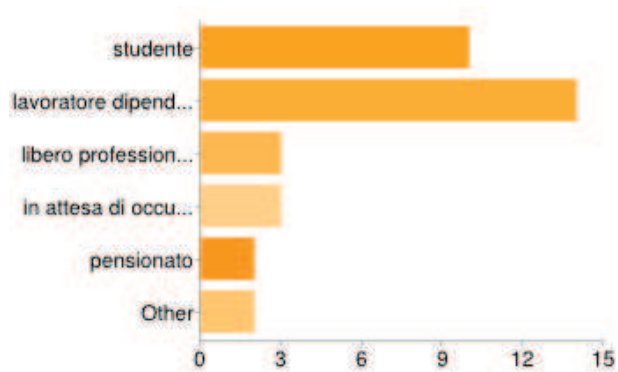
meno di 21 anni	5	15%
21-30 anni	9	26%
31-40 anni	6	18%
41-50 anni	7	21%
51-60 anni	4	12%
61-70 anni	1	3%
più di 70 anni	2	6%

Titolo di studio



licenza elementare	0	0%
licenza di scuola media inferiore	1	3%
qualifica professionale	2	6%
diploma di scuola superiore	16	47%
laurea/master	15	44%
nessuno	0	0%

Professione



studente	10	29%
lavoratore dipendente	14	41%
libero professionista	3	9%
in attesa di occupazione	3	9%
pensionato	2	6%
Other	2	6%

Numero di risposte giornaliere



DETTAGLIO RISPOSTE ALLE DOMANDE 13 e 14

13. Sulla base della sua esperienza delle varie sedi e sezioni della Biblioteca, c'è qualcosa che vuole segnalare?

- Complimenti alla sezione ragazzi per la disponibilità e per gli eventi fatti!
- "La sala di lettura dedicata alla consultazione di libri antichi nella sede centrale di palazzo Joppi si trova nel luogo meno adatto allo studio, ovvero dove viene effettuato il servizio fotocopie e la consultazione di micro-fiches, con conseguente continuo via-vai di persone, spazi di lavoro sacrificati e rumore dei macchinari.
- Nulla in particolare.
- Pubblicizzare la sezione musica
- Ottima la professionalità della bibliotecaria Francesca.
- Consiglierei di cambiare il sistema con cui si richiede la password dimenticata sul sito infoteca.it/udine, in quanto chiunque, conoscendo il Codice fiscale, può richiedere la password con il proprio indirizzo e-mail e violare la privacy altrui.
- Bisogna considerare che il cliente è sempre cliente
- "Troppe iniziative per neonati e bambini piccolissimi e poche iniziative interessanti per i ragazzini (8-13 anni).
- "Aumento di più libri di lettura da mettere a disposizione, visto la povertà di acquisizione di alcuni libri e di budget di acquisto
- Il personale è scontroso e mette a disagio l'utenza.
- La cortesia del personale ogni tanto non disturberebbe

14. Sulla base della sua esperienza delle varie sedi e sezioni della Biblioteca, dove e come ritiene si possa migliorare la qualità del servizio?

- Nel caso sarebbe opportuno trovare una sede diversa almeno per il servizio fotocopie.
- "Aumentare gli orari di apertura delle biblioteche di circoscrizione che in certi giorni e in certi orari sono molto affollate.
- Sarebbe bello se la biblioteca di circoscrizione fosse aperta tutti i pomeriggi e il sabato tutto il giorno"
- ampliando gli orari pomeridiani fino all'e19 almeno
- Organizzare più iniziative per età 8-13 anni; impostare iniziative di lettura ai piccolissimi può anche essere utile, ma la vera sfida è mantenere l'abitudine alla lettura nell'età adolescenziale. Sarebbero utili iniziative attraenti per ragazzini, aperte a tutti i ragazzi (i percorsi educativi di fatto coinvolgono i soli ragazzi che hanno insegnanti interessati; inoltre, sono esperienze catalogate dai ragazzi come "pausa" nel contesto scolastico/del "dovere" e non come piacere/sgo scelto autonomamente).
- Migliorando il catalogo on-line tramite l'arricchimento delle informazioni sui testi ricercati. L'ampliamento degli orari di apertura, specie per quanto concerne la fascia serale. L'acquisizione di testi recenti di scienze sociali, sezione purtroppo ampiamente trascurata, ma di grande importanza.
- Sarebbe auspicabile un potenziamento della disponibilità di testi stranieri, soprattutto in lingua inglese.

DETTAGLIO RISPOSTE ALLE DOMANDE 13 e 14

13. Sulla base della sua esperienza delle varie sedi e sezioni della Biblioteca, c'è qualcosa che vuole segnalare?

- Complimenti alla sezione ragazzi per la disponibilità e per gli eventi fatti!
- "La sala di lettura dedicata alla consultazione di libri antichi nella sede centrale di palazzo Joppi si trova nel luogo meno adatto allo studio, ovvero dove viene effettuato il servizio fotocopie e la consultazione di micro-fiches, con conseguente continuo via-vai di persone, spazi di lavoro sacrificati e rumore dei macchinari.
- Nulla in particolare.
- Pubblicizzare la sezione musica
- Ottima la professionalità della bibliotecaria Francesca.
- Consiglierei di cambiare il sistema con cui si richiede la password dimenticata sul sito infoteca.it/udine, in quanto chiunque, conoscendo il Codice fiscale, può richiedere la password con il proprio indirizzo e-mail e violare la privacy altrui.
- Bisogna considerare che il cliente è sempre cliente
- "Troppe iniziative per neonati e bambini piccolissimi e poche iniziative interessanti per i ragazzini (8-13 anni).
- "Aumento di più libri di lettura da mettere a disposizione, visto la povertà di acquisizione di alcuni libri e di budget di acquisto
- Il personale è scontroso e mette a disagio l'utenza.
- La cortesia del personale ogni tanto non disturberebbe

14. Sulla base della sua esperienza delle varie sedi e sezioni della Biblioteca, dove e come ritiene si possa migliorare la qualità del servizio?

- Nel caso sarebbe opportuno trovare una sede diversa almeno per il servizio fotocopie.
- "Aumentare gli orari di apertura delle biblioteche di circoscrizione che in certi giorni e in certi orari sono molto affollate.
- Sarebbe bello se la biblioteca di circoscrizione fosse aperta tutti i pomeriggi e il sabato tutto il giorno"
- ampliando gli orari pomeridiani fino all'e19 almeno
- Organizzare più iniziative per età 8-13 anni; impostare iniziative di lettura ai piccolissimi può anche essere utile, ma la vera sfida è mantenere l'abitudine alla lettura nell'età adolescenziale. Sarebbero utili iniziative attraenti per ragazzini, aperte a tutti i ragazzi (i percorsi educativi di fatto coinvolgono i soli ragazzi che hanno insegnanti interessati; inoltre, sono esperienze catalogate dai ragazzi come "pausa" nel contesto scolastico/del "dovere" e non come piacere/sgo scelto autonomamente).
- Migliorando il catalogo on-line tramite l'arricchimento delle informazioni sui testi ricercati. L'ampliamento degli orari di apertura, specie per quanto concerne la fascia serale. L'acquisizione di testi recenti di scienze sociali, sezione purtroppo ampiamente trascurata, ma di grande importanza.
- Sarebbe auspicabile un potenziamento della disponibilità di testi stranieri, soprattutto in lingua inglese.

Questionario di valutazione della qualità del servizio

Le chiediamo di compilare questo breve questionario anonimo.
Contribuirà in maniera attiva al miglioramento dei servizi del Comune.

***Campo obbligatorio**

1. In un anno, mediamente, quante volte si reca in Biblioteca? *

- ogni giorno
- settimanalmente
- una volta al mese circa
- ogni tanto

2. Per quale servizio si reca più spesso in Biblioteca? *

(max 3 risposte)

- prestito (di libri, cd, dvd, ecc.)
- consultazione e studio su testi della Biblioteca
- ascolto brani musicali e/o visione DVD
- lettura giornali e periodici
- lettura e studio su testi propri
- navigazione internet
- Altro:

3. Che catalogo utilizza prevalentemente? *

(1 sola risposta)

- catalogo in linea (OPAC)
- catalogo cartaceo
- nessuno, scelgo fra i libri a scaffale aperto
- Altro:

4. Vorrebbe avere la possibilità di comunicare via Skype con gli uffici del Comune? *

- SI
- NO
- Non so

5. In quale sede/sezione della Biblioteca si è recato l'ultima volta? *

(max 2 risposte)

- Sezione Moderna (sala Corgnali)
- Sezione Manoscritti e rari
- Sezione Musica (via Martignacco)
- Biblioteca Centrale - Ufficio Distribuzione
- Sezione Friulana
- Sezione Ragazzi
- Ufficio Prestito Interbibliotecario
- Emeroteca
- Biblioteca di Circoscrizione
- Altro:

5.a Se si è recato in una biblioteca di circoscrizione: quale?

(1 sola risposta)

- Circoscrizione 1
- Circoscrizione 2 (via Martignacco)
- Circoscrizione 2 (via Joppi)
- Circoscrizione 3
- Circoscrizione 4
- Circoscrizione 5
- Circoscrizione 6
- Circoscrizione 7

LE SEGUENTI DOMANDE, DALLA 6 ALLA 12, SI RIFERISCONO ALLA SEDE DELLA BIBLIOTECA IN CUI SI E' RECATO L'ULTIMA VOLTA.

6. Quanto tempo ha trascorso in Biblioteca l'ultima volta? *

- meno di 10 minuti
- tra 10 e 30 minuti
- tra 30 minuti e 1 ora
- tra 1 e 3 ore
- oltre 3 ore

7. Qual è stata la sua soddisfazione per: *

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	indifferente	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
orari di apertura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
semplicità di accesso ai locali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
silenziosità della sala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
disponibilità dei posti a					

sedere per la lettura

8. Quanto è stato soddisfatto del servizio erogato per quanto riguarda: *

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	indifferente	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
chiarezza nel fornire le informazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
competenza del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
disponibilità e cortesia del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
rapidità ed efficienza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Quanto è soddisfatto COMPLESSIVAMENTE per il servizio erogato in quell'occasione? *

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	indifferente	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
soddisfazione complessiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Era la prima volta che si recava in quella sede/sezione? *

- sì (passare alla domanda 11)
- no (proseguire con domande 10.a - 10.b - 10.c)

10.a Da quanti anni la frequenta?

- da meno di un anno
- 1-5 anni
- 6-10 anni
- oltre 10 anni

10.b Quante volte all'anno in media vi si reca?

- ogni giorno
- settimanalmente
- una volta al mese circa
- ogni tanto

10.c Trova che nel tempo la qualità del servizio sia:

- migliorata
- peggiorata
- uguale
- non so

11. Qual è, secondo lei, l'elemento PIU' importante su cui il Comune deve concentrare le

azioni per migliorare il servizio di quella sede/sezione? *

(solo 1 risposta)

- qualità/quantità del patrimonio (libri, riviste, cd, dvd, ecc.)
- professionalità del personale
- utilizzare i servizi via internet
- disponibilità di postazioni internet
- orari di apertura delle sedi

12. E il MENO importante? *

(solo 1 risposta)

- qualità/quantità del patrimonio (libri, riviste, cd, dvd, ecc.)
- professionalità del personale
- utilizzare i servizi via internet
- disponibilità di postazioni internet
- orari di apertura delle sedi

13. Sulla base della sua esperienza delle varie sedi e sezioni della Biblioteca, c'è qualcosa che vuole segnalare?

14. Sulla base della sua esperienza delle varie sedi e sezioni della Biblioteca, dove e come ritiene si possa migliorare la qualità del servizio?

15. Ha mai presentato una reclamo sul servizio della Biblioteca? *

- SI
- NO

E' iscritto al prestito bilbiotecario? *

- Sì
- No

Conosce il sito del Sistema dell'Hinterland Udinese (SBHU)? *

- Sì
- No

E' iscritto alle Newsletter del Comune? *

- SI
- NO

Residenza *

- Udine
- Altro:

Nazionalità *

- Italiana
- Altro:

Sesso *

- Maschio
- Femmina

Età *

- meno di 21 anni
- 21-30 anni
- 31-40 anni
- 41-50 anni
- 51-60 anni
- 61-70 anni
- più di 70 anni

Titolo di studio *

- licenza elementare
- licenza di scuola media inferiore
- qualifica professionale
- diploma di scuola superiore
- laurea/master
- nessuno

Professione *

- studente
- lavoratore dipendente
- libero professionista
- in attesa di occupazione
- pensionato
- Altro:

Powered by [Google Documenti](#)

[Segnala una violazione](#) - [Termini di servizio](#) - [Ulteriori termini](#)