

Comune di Udine

**CITIZEN SATISFACTION 2016**

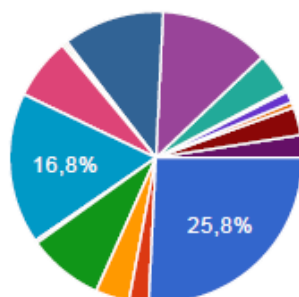


**Civica Biblioteca**

**giudizi riferiti al biennio 2015-2016**

## TOTALE RISPOSTE: 324

### 1. In quale Biblioteca si è recato l'ultima volta?



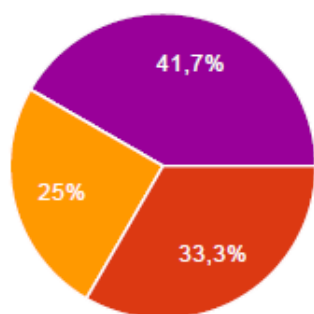
Sezione Modema (sala Corgnali)	<b>83</b>	25.8%
Sezione Manoscritti e Rari	<b>7</b>	2.2%
Sezione Musica	<b>12</b>	3.7%
Biblioteca Centrale - Ufficio Distribuzione	<b>27</b>	8.4%
Sezione Friulana	<b>1</b>	0.3%
Sezione Ragazzi	<b>54</b>	16.8%
Ufficio Prestito Interbibliotecario	<b>22</b>	6.8%
Emeroteca	<b>1</b>	0.3%
Biblioteca Circostrizione 1	<b>1</b>	0.3%
Biblioteca Circostrizione 2 (via Joppi)	<b>36</b>	11.2%
Biblioteca Circostrizione 2 (via Martignacco)	<b>39</b>	12.1%
Biblioteca Circostrizione 3	<b>14</b>	4.3%
Biblioteca Circostrizione 4	<b>1</b>	0.3%
Biblioteca Circostrizione 5	<b>4</b>	1.2%
Biblioteca Circostrizione 6	<b>2</b>	0.6%
Biblioteca Circostrizione 7	<b>10</b>	3.1%
Altro	<b>8</b>	2.5%

## 2. Come valuta il servizio ricevuto? (nella sede/sezione in cui si è recato l'ultima volta)



giudizio NEGATIVO	4	1.2%
giudizio MEDIO	13	4%
giudizio POSITIVO	307	94.8%

### 2.a Se il suo giudizio è negativo, indichi perché:



tempi di attesa	0	0%
necessità di tornare	4	33.3%
professionalità dell'impiegato/a	3	25%
servizio non erogato	0	0%
Altro	5	41.7%

### 3. C'è qualcosa che vuole segnalare?

- Gli operatori sono efficienti e disponibili. Le sedie (in particolare quelle della zona lettura quotidiani) sono logore e sudicie, Sarebbe meglio acquistarne altre
- operatori efficienti e disponibili-sedie (zona lettura quotidiani) logore e sudicie, da cambiare
- 1- Una rivista sulla vela. 2- mappe cicloturistiche dell'Italia
- Accoglienza e servizio eccellente! 10 e lode
- acquisto dvd "herbie e il maggiolino magico"
- albi illustrati in lingua inglese son un po' datati
- alimentare la quantità di libri di età 3-7
- Alle postazioni di ricerca (PC Cataloghi) mettere delle penne "non rubabili" magari con uno spago
- alle postazioni di ricerca mettere delle penne "non rubabili", magari con uno spago
- altra postazione internet aumentare l'ora a disposizione
- Apertura sabato mattina\festività\serale anche con periodi ridotti
- apprezzo i consigli offerti dalle proposte di testi sugli espositori, ho amato il "pacco sorpresa" estivo
- Apprezzo il servizio in generale. Mi piacciono i "consigli" e gli spunti offerti dalle proposte di testi sugli espositori. Ho amato il "pacco sorpresa estivo" e ne è nata l'occasione per un viaggio (Lisbona). Grazie
- aria condizionata
- arredi più adeguati, condizionatore, aperture giornaliere e durante le vacanze estive
- audiolibri
- audiolibri
- Avanti così bene
- bene così
- bravi
- Ci sono veramente pochi posti. Tavoli sporchi
- climatizzatore
- comprare! comprare! comprare!
- condizionatore
- condizionatore
- condizionatore
- condizionatore
- condizionatore o deumidificatore
- condizionatore macchinetta caffè\the
- condizionatore più ore di apertura
- Condizionatore Aumentare i giorni di apertura
- Consiglio l'apertura di sabato e domenica
- Continuate con lo stesso spirito! Bravi!
- Essendo la biblioteca un servizio pubblico ritengo sbagliato adibirla, negli orari di apertura, a luogo ove svolgere conferenze o simili.
- fantastiche
- Fornire più consulenza anche a chi ha le idee chiare. Grazie. Siete bravi!
- Forse un'altra postazione internet, durata un'ora di utilizzo
- funziona tutto molto bene
- Gli operatori della moderna sono veramente BRAVI e COMPETENTI
- grazie! Servizio splendido e utilissimo
- ho trovato 2 persone molto gentili competenti e simpatiche, la Sig.ra Luigina e la Sig.ra Paola
- il sabato mattina non c'è il servizio biblioteca, nè centrale nè moderna : rimediare è

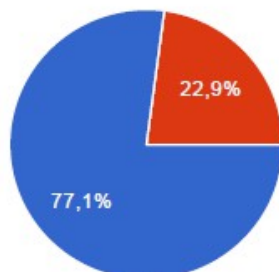
d'obbligo

- il servizio offerto dalla sig. ra Francesca è eccezionale
- Il sistema bibliotecario udinese è il migliore che abbia visto in Italia, e ne ho utilizzati molti in varie città. Complimenti e grazie.
- implementare l'arredamento con appendiabiti
- inaccettabile che il sabato mattina non siano aperte nè la centrale nè la moderna (anche se non fossero aperte per la distribuzione perlomeno andrebbero aperte per consultazione e lettura giornali)
- la gentilezza e la professionalità della dott. Paola: è un piacere venire qui
- la sezione musica andrebbe valorizzata con una sede adeguata
- la sezione musica andrebbe valorizzata con una sede propria
- la sezione musica toglie molto spazio alla biblioteca ed alle sue attività (letture per bambini)
- la signora è molto attiva e disponibile
- le ricerche nel catalogo online sono limitate. non è possibile per esempio fare una ricerca delle nove acquisizioni della sezione ragazzi
- leggere se possibile all'aperto coinvolgere i genitori ogni tanto
- maggiore scelta di libri
- manca rastrelliera per bici
- mettere in evidenza i libri appena acquistati, distinguere in modo più chiaro zona dedicata ai ragazzi, da zona dedicata ai bambini, da zona dedicata agli adulti. ammodernare il mobilio. creare un angolo in vista per le riviste. creare un sistema di riconsegna libri presi in prestito anche in orario di chiusura al pubblico oppure dare la possibilità di riconsegnare i libri anche in altre biblioteche del sistema SBHU oppure del circuito biblioteca 'V. Joppi'.
- mi piacerebbero 2 cose: un uso più equilibrato della climatizzazione (per me fa troppo freddo) apertura più ampia almeno per le sedi centrali (almeno 7 su 7)
- mi piacerebbero fumetti e graphic novel
- miglioramento tempi di attesa per conferma o meno prestiti
- molta competenza e disponibilità
- Molti libri sono sottolineati, è possibile controllare? È molto fastidioso leggere libri sottolineati (io comunque cancello)
- monitorare utenti che leggono quotidiani in postazione internet (ritardando l'utilizzo dello stesso). Utenti che utilizzano giochi pc in postazione internet. Lettura quotidiani in zone non pertinenti e per tempi lunghi.
- no sono soddisfatto del servizio
- Nulla tutto perfetto
- oltre al giudizio POSITIVO +++ è mia intenzione mettere in evidenza la gentilezza e la professionalità delle persone addette, modo questo di trovare un ambiente familiare e molto piacevole da frequentare.....grazie
- orari di apertura prolungati di lunedì condizionatore e arredi più adeguati
- orari più estesi\flessibili : sabato mattina, serali
- ottima biblioteca\emeroteca complimenti. Docente in fase c da 1200 Km di distanza
- ottima l'assistenza della bibliotecaria che riesce sempre a soddisfare le mie richieste e mi stimola per nuove letture
- Persone molto gentili e disponibili. Un vero aiuto. Grazie
- più consulenza anche a chi ha le idee chiare
- più incontri
- più libri 6 mesi e 3\4 anni
- pochi posti tavoli sporchi
- possono servire più tavoli e sedie in sezione moderna e schermi tv perché a volte è piena
- Quando impiegati e clienti dialogano al bancone, inevitabilmente il loro vociare, assolutamente comprensibile, finisce per disturbare vari lettori. Onestamente credo che una struttura trasparente che separi il bancone dallo spazio di lettura dedicato ai libri e alle riviste/giornali, per motivi acustici, non guasterebbe, (mi rendo conto del costo, ma lo ritenevo da tanto tempo un consiglio utile da darvi)

- rivista sulla vela mappe cicloturistiche dell'italia
- Roberta circoscrizione 2 è SUPER!
- Roberta è sempre disponibile e gentile
- rumoristica eccessiva
- Sarebbe utile fornire un paio di tavoli volti allo studio di gruppo, magari in una sala separata
- sarebbero graditi più libri (nuovi)
- Scaffali a vista per i film
- se esistono più libri umoristici
- se possibile più ora delle storie dato che i volontari sono fantastici, corsi per adulti di vario genere\orari apertura serale
- servono più zone studio
- sostituire o eliminare i libri rovinati
- spesso non ho trovato disponibili a catalogo testi pedagogici\_/sociologici.
- suggerisco l'apertura sabato mattina e il lunedì (mattina o pomeriggio) così da andare incontro alle esigenze lavorative dei fruitori. Sarebbe gradito anche un sistema di condizionamento.
- tempi più lunghi uso computer (1 ora?) e controllare chi passa più tempo ai giochi bloccando la postazione
- Troppo ridotto il tempo di apertura del servizio: per chi viene da fuori Udine come me poter accedere ai mss. solo il pomeriggio è penalizzante.
- tutto benissimo
- tutto è così perfetto che non c'è niente da dire (solo bravi)
- Un impianto di climatizzazione sarebbe davvero molto utile.
- un ottimo servizio
- Un ringraziamento particolare al Signor Giovanni, sempre gentile e cortese quando telefona per avvertire la disponibilità' di volumi prenotati.
- un'adeguata sistemazione per i fogli appesi al muro ed alle porte? Su pannelli appositi?
- Vorrei trovare su questo sito gli orari della biblioteca della seconda circoscrizione, se possibile con una certa facilità perché è mezz'ora che sto cercandoli è ancora non li ho scovati!

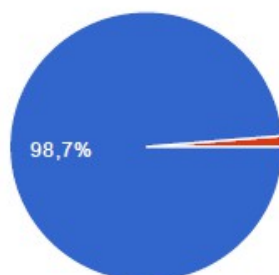
# INFORMAZIONI SUI RISPONDENTI

## Residenza



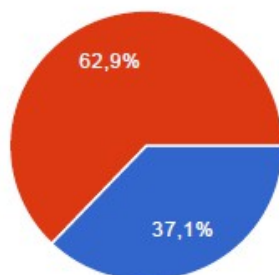
Udine	<b>239</b>	77.1%
Altro	<b>71</b>	22.9%

## Nazionalità



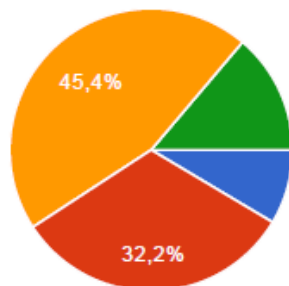
italiana	<b>306</b>	98.7%
Altro	<b>4</b>	1.3%

## Genere



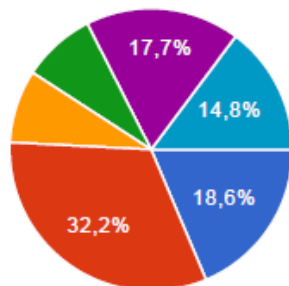
maschio	<b>117</b>	37.1%
femmina	<b>198</b>	62.9%

## Età



meno di 21 anni	<b>26</b>	8.6%
21 - 40 anni	<b>98</b>	32.2%
41 - 65 anni	<b>138</b>	45.4%
più di 65 anni	<b>42</b>	13.8%

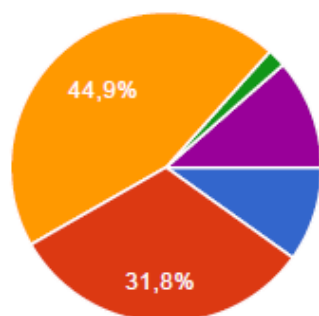
## Professione



studente	<b>58</b>	18.6%
lavoratore dipendente	<b>100</b>	32.2%
libero professionista	<b>26</b>	8.4%
in attesa di occupazione	<b>26</b>	8.4%
pensionato	<b>55</b>	17.7%
Altro	<b>46</b>	14.8%



## Titolo di Studio



licenza elementare/scuola media inferiore	<b>31</b>	9.9%
qualifica professionale/scuola superiore	<b>100</b>	31.8%
laurea/master	<b>141</b>	44.9%
nessuno	<b>6</b>	1.9%
Altro	<b>36</b>	11.5%