

## **COMUNE DI PREGANZIOL**

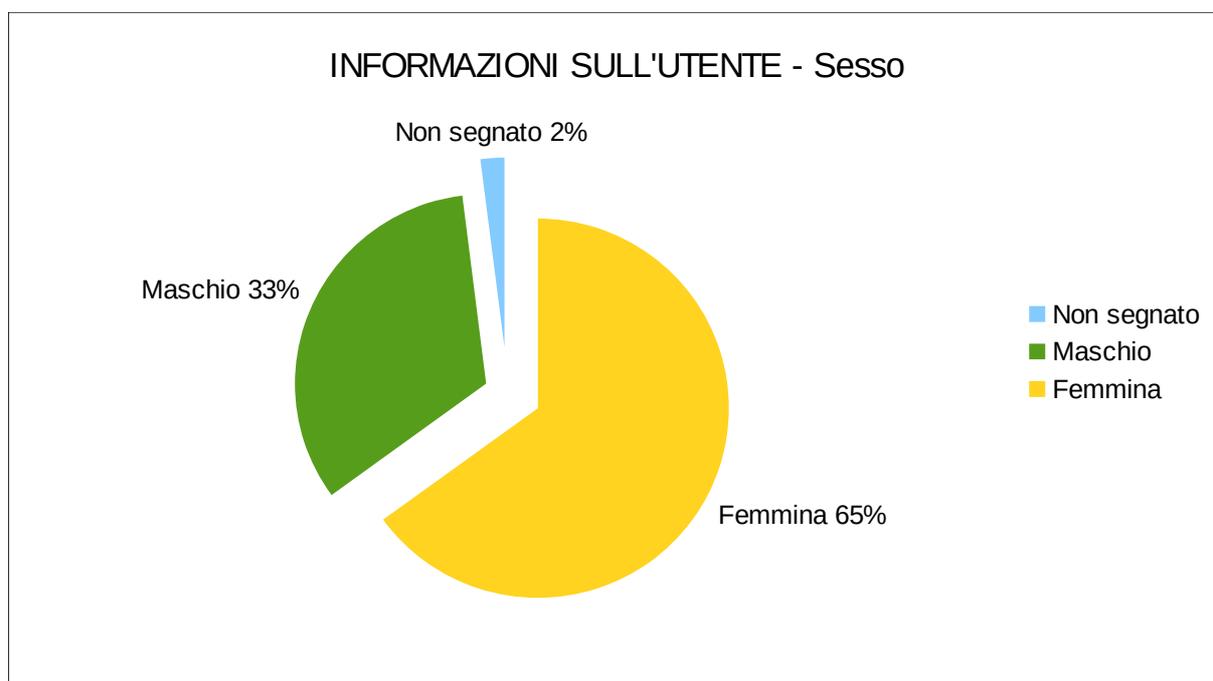
---

Indagine di customer satisfaction sui servizi  
della Biblioteca comunale

## AREA DEI RISULTATI

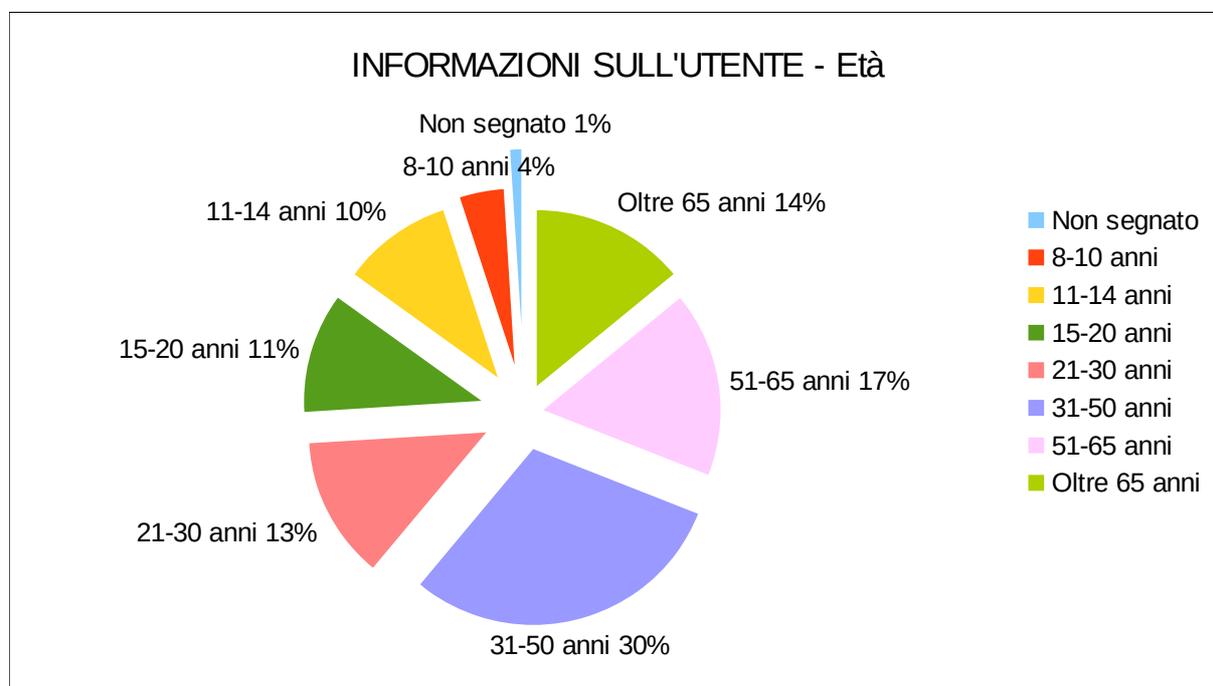
### Caratteristiche anagrafiche del campione

Dati e grafico: il sesso del campione intervistato



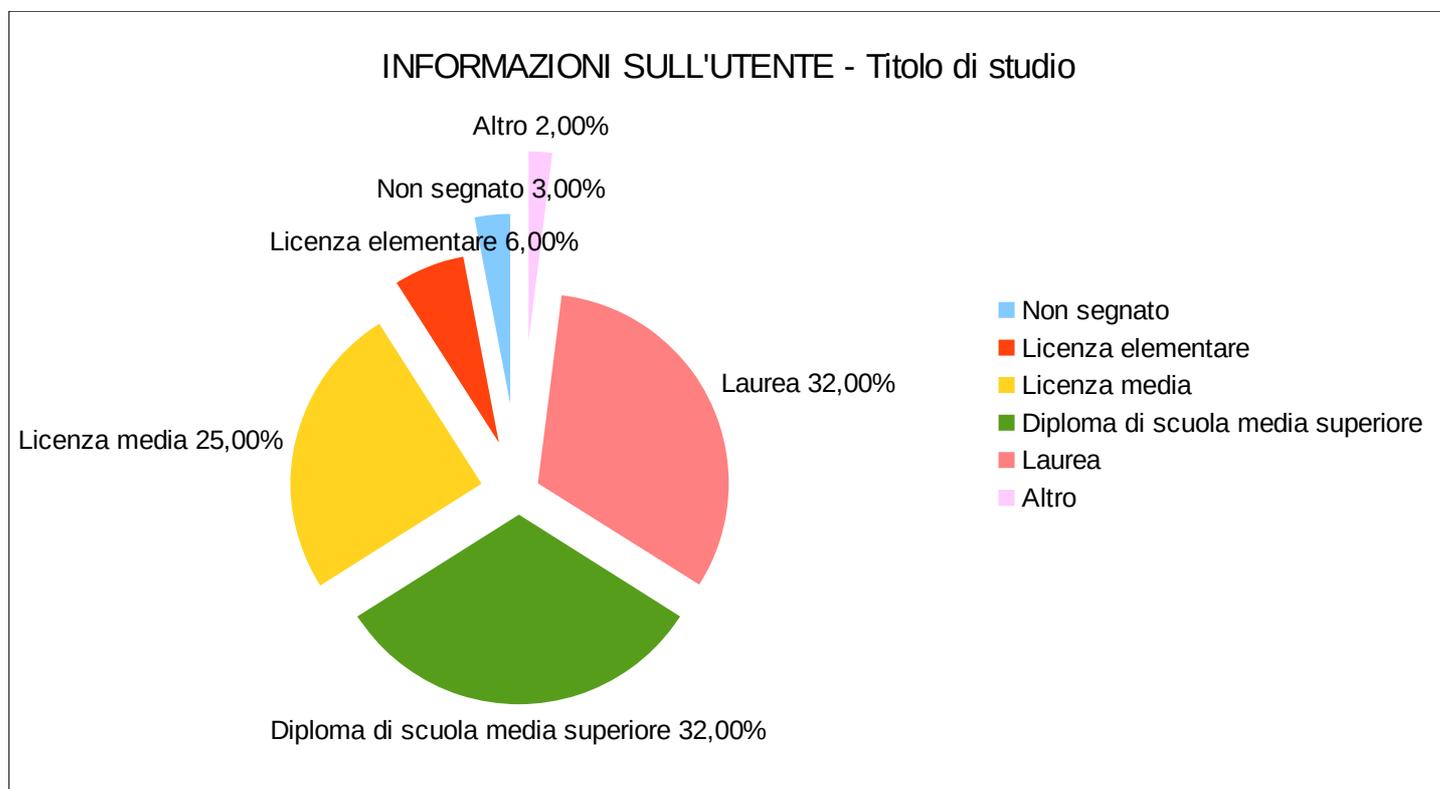
|                |             |
|----------------|-------------|
| - Maschio:     | 33%         |
| - Femmina:     | 65%         |
| - Non segnato: | 2%          |
| <b>TOTALE:</b> | <b>100%</b> |

Dati e grafico: l'età del campione intervistato



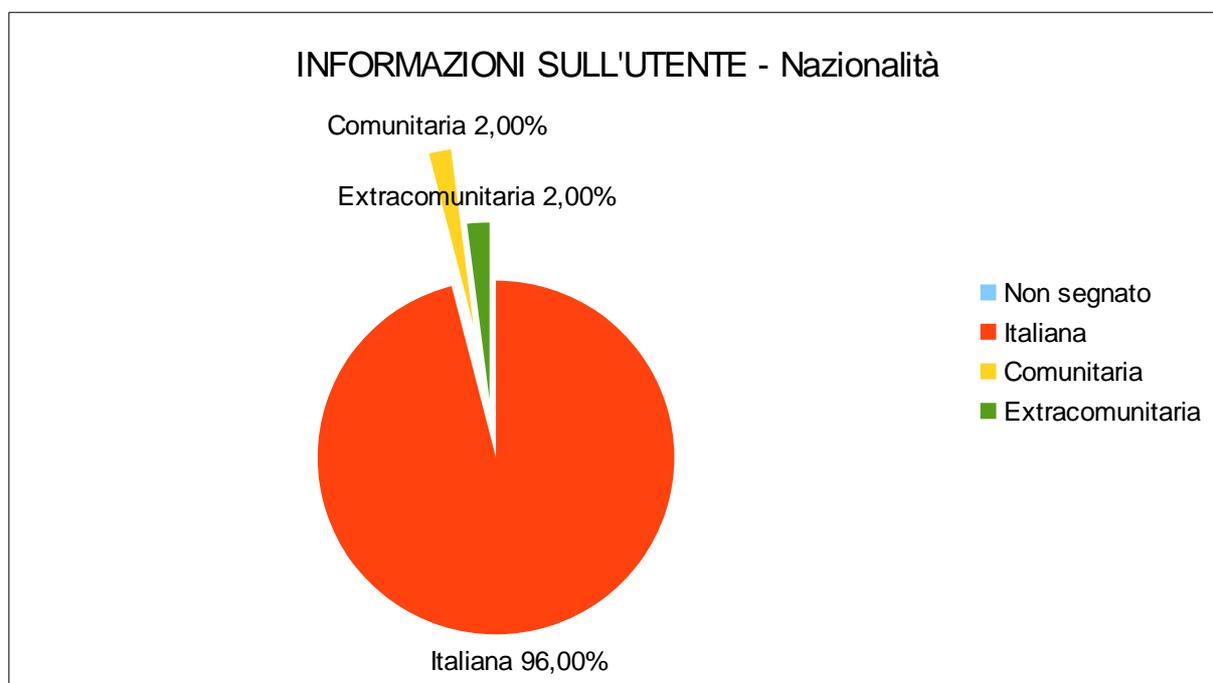
|               |            |                  |             |
|---------------|------------|------------------|-------------|
| - 8-10 anni:  | <b>4%</b>  | - 51-65 anni:    | <b>17%</b>  |
| - 11-14 anni: | <b>10%</b> | - Oltre 65 anni: | <b>14%</b>  |
| - 15-20 anni: | <b>11%</b> | - Non segnato:   | <b>1%</b>   |
| - 21-30 anni: | <b>13%</b> | - TOTALE         | <b>100%</b> |
| - 31-50 anni: | <b>30%</b> |                  |             |

Dati e grafico: il titolo di studio del campione intervistato



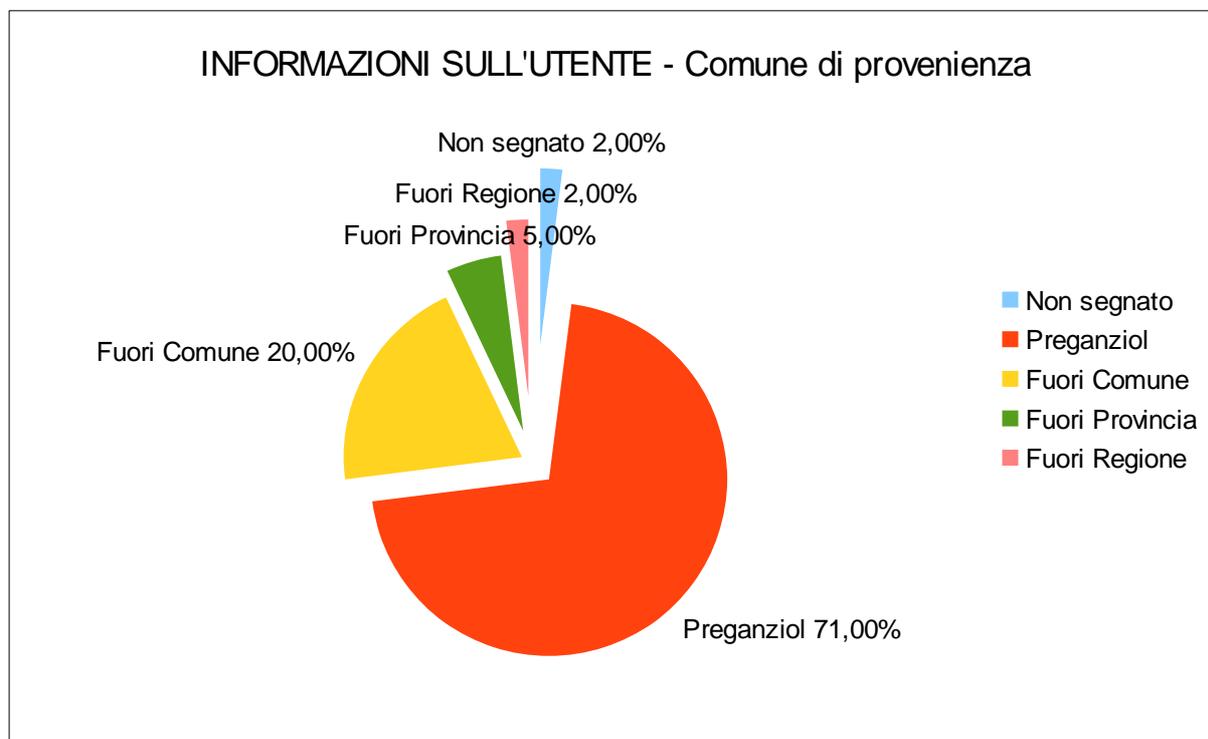
|                                      |             |
|--------------------------------------|-------------|
| - Licenza elementare:                | <b>6%</b>   |
| - Licenza media:                     | <b>25%</b>  |
| - Diploma di scuola media superiore: | <b>32%</b>  |
| - Laurea:                            | <b>32%</b>  |
| - Altro:                             | <b>2%</b>   |
| - Non segnato:                       | <b>3%</b>   |
| <b>TOTALE:</b>                       | <b>100%</b> |

Dati e grafico: la nazionalità del campione intervistato



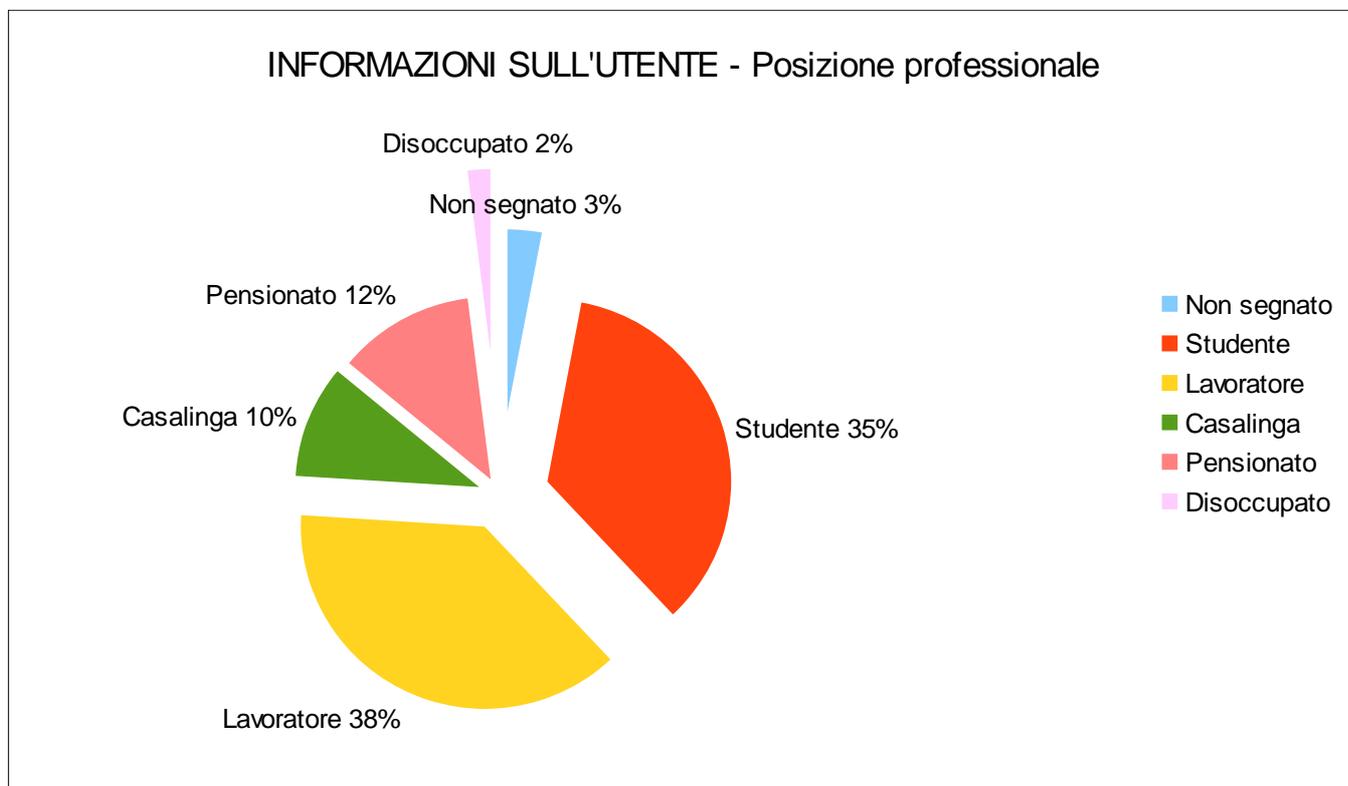
|                     |             |
|---------------------|-------------|
| - Italiana:         | 96%         |
| - Comunitaria:      | 2%          |
| - Extracomunitaria: | 2%          |
| <b>TOTALE:</b>      | <b>100%</b> |

Dati e grafico: il Comune di provenienza del campione intervistato



|                                |             |
|--------------------------------|-------------|
| <b>- Comune di Preganziol:</b> | <b>71%</b>  |
| <b>- Fuori Comune:</b>         | <b>20%</b>  |
| <b>- Fuori Provincia:</b>      | <b>5%</b>   |
| <b>- Fuori Regione:</b>        | <b>2%</b>   |
| <b>- Non segnato:</b>          | <b>2%</b>   |
| <b>TOTALE:</b>                 | <b>100%</b> |

Dati e grafico: la posizione professionale del campione intervistato

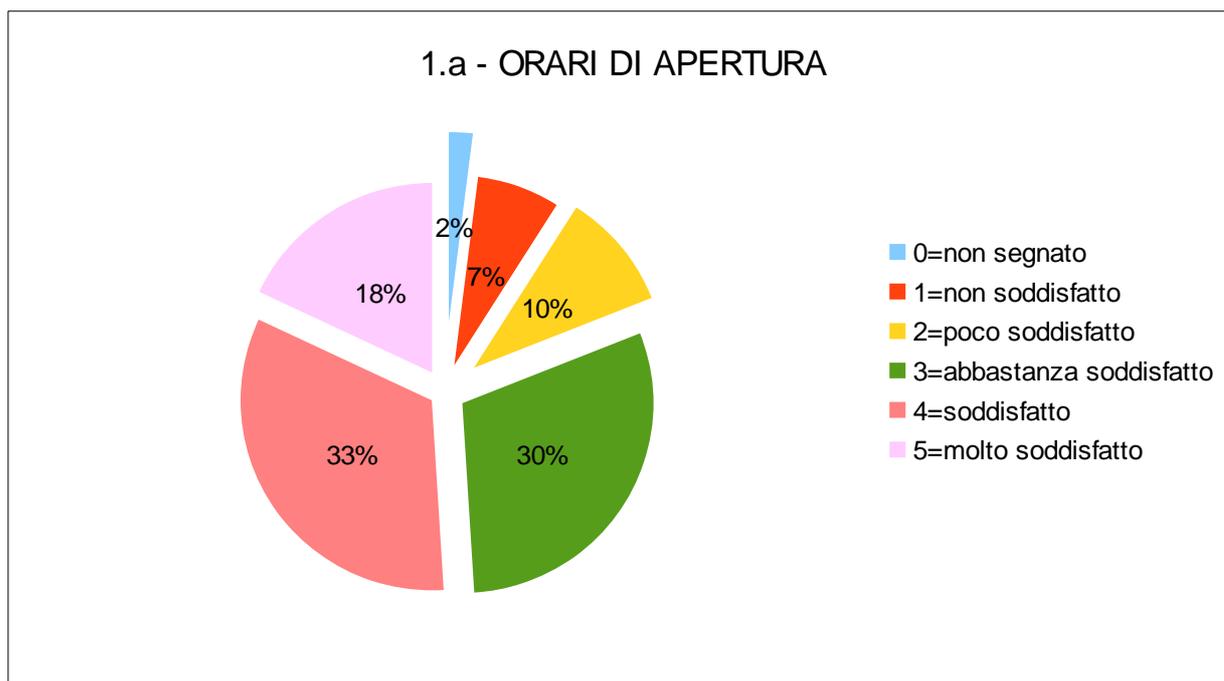


|                       |             |
|-----------------------|-------------|
| - <b>Studente:</b>    | <b>35%</b>  |
| - <b>Lavoratore:</b>  | <b>38%</b>  |
| - <b>Casalinga:</b>   | <b>10%</b>  |
| - <b>Pensionato:</b>  | <b>12%</b>  |
| - <b>Disoccupato:</b> | <b>2%</b>   |
| - <b>Non segnato:</b> | <b>3%</b>   |
| <b>TOTALE:</b>        | <b>100%</b> |

## AREA DEI RISULTATI

### Grado di soddisfazione del cittadino sulla biblioteca in generale

Dati e grafico: orari di apertura



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 81%**

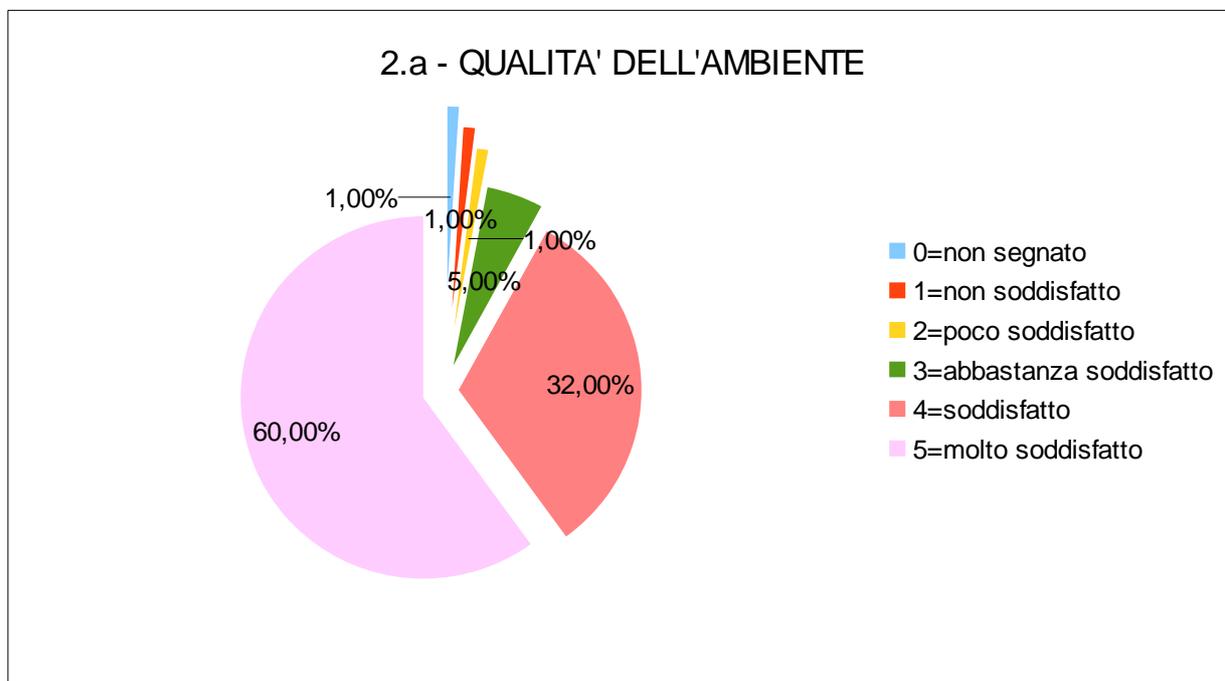
|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 18% |
| 4. | Soddisfatto            | 33% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 30% |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 17%**

|    |                  |     |
|----|------------------|-----|
| 2. | Poco soddisfatto | 10% |
| 1. | Non soddisfatto  | 7%  |

**NON SEGNATO: 2%**

Dati e grafico: qualità dell'ambiente



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 97%**

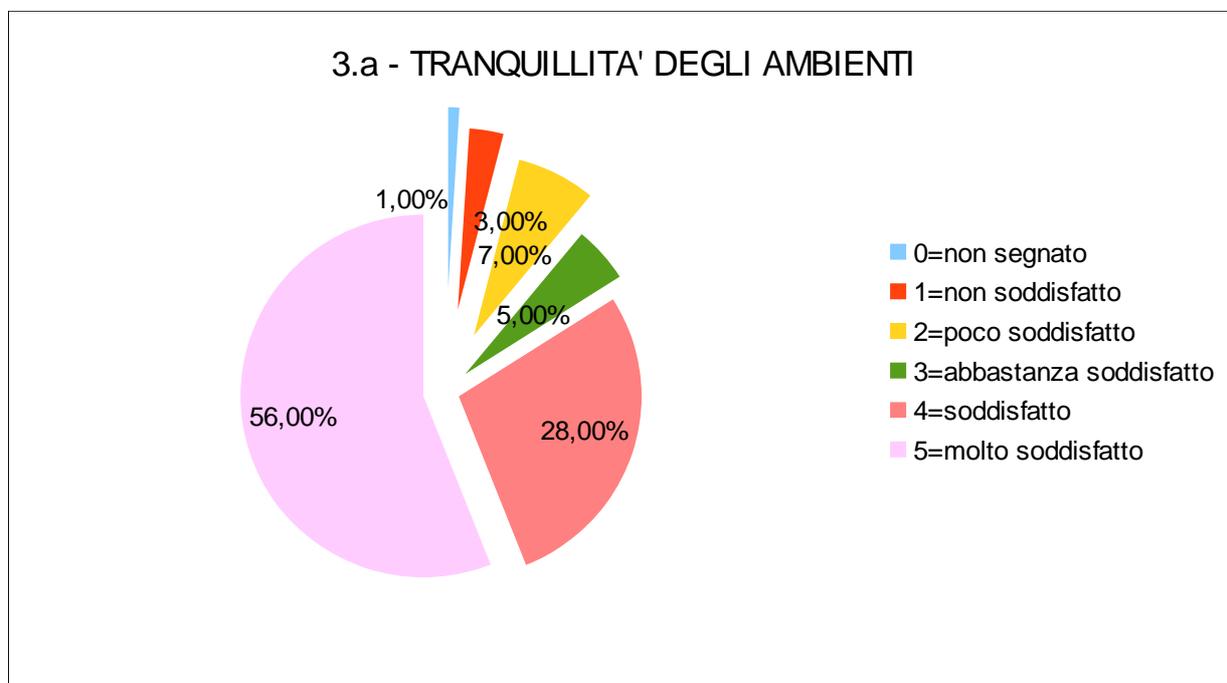
|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 60% |
| 4. | Soddisfatto            | 32% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 5%  |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 2%**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 1% |
| 1. | Non soddisfatto  | 1% |

**NON SEGNATO: 1%**

Dati e grafico: tranquillità degli ambienti



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 89%**

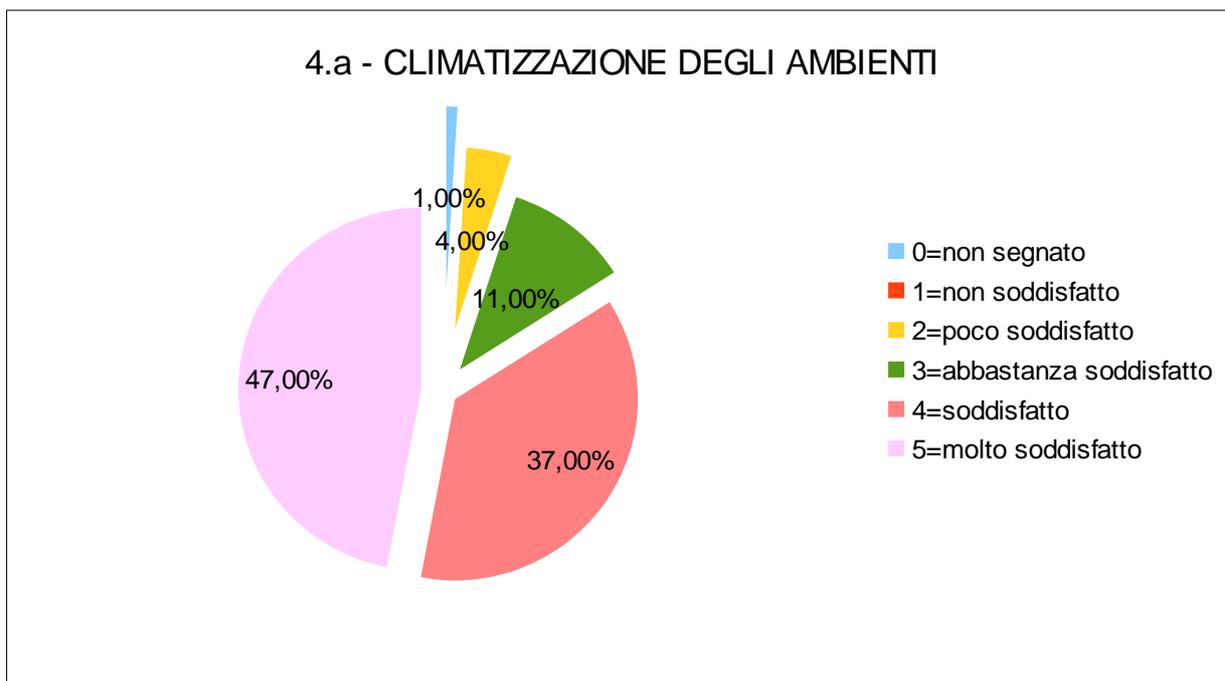
|           |                               |            |
|-----------|-------------------------------|------------|
| <b>5.</b> | <b>Molto soddisfatto:</b>     | <b>56%</b> |
| <b>4.</b> | <b>Soddisfatto</b>            | <b>28%</b> |
| <b>3.</b> | <b>Abbastanza soddisfatto</b> | <b>5%</b>  |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 10%**

|           |                         |           |
|-----------|-------------------------|-----------|
| <b>2.</b> | <b>Poco soddisfatto</b> | <b>7%</b> |
| <b>1.</b> | <b>Non soddisfatto</b>  | <b>3%</b> |

**NON SEGNATO: 1%**

Dati e grafico: climatizzazione degli ambienti



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 95%**

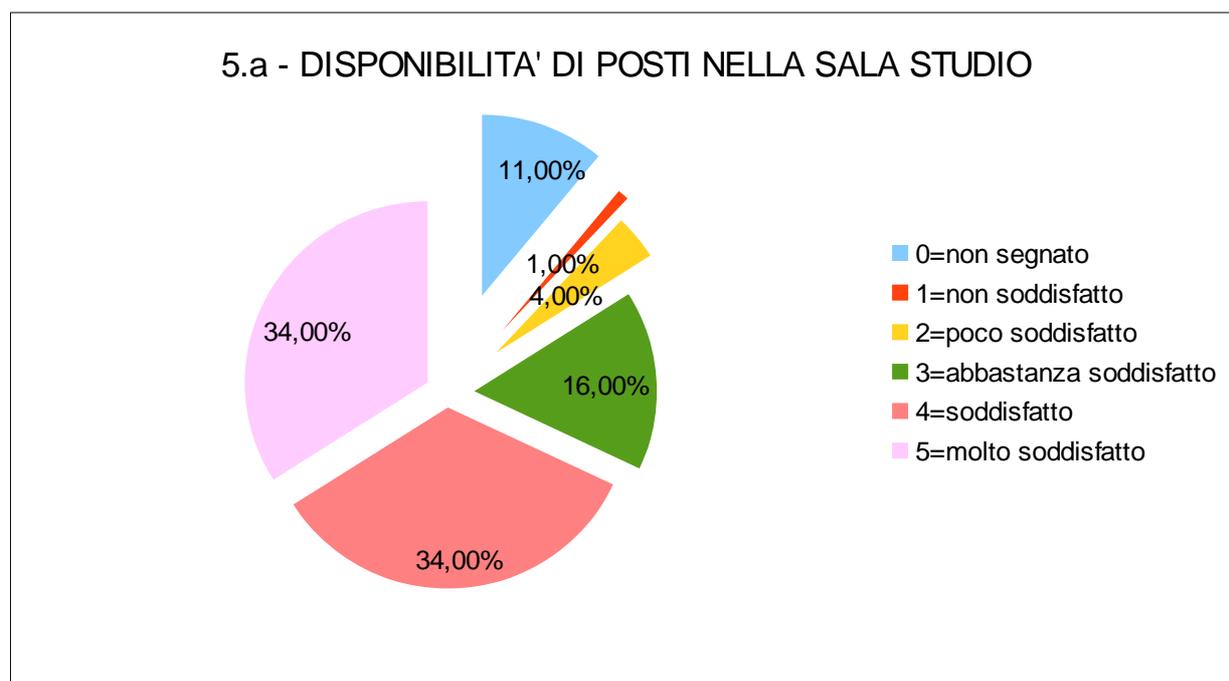
|    |                               |            |
|----|-------------------------------|------------|
| 5. | <b>Molto soddisfatto:</b>     | <b>47%</b> |
| 4. | <b>Soddisfatto</b>            | <b>37%</b> |
| 3. | <b>Abbastanza soddisfatto</b> | <b>11%</b> |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 4%**

|    |                         |           |
|----|-------------------------|-----------|
| 2. | <b>Poco soddisfatto</b> | <b>4%</b> |
| 1. | <b>Non soddisfatto</b>  | <b>0%</b> |

**NON SEGNATO: 1%**

Dati e grafico: disponibilità di posti nella sala studio



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 84%**

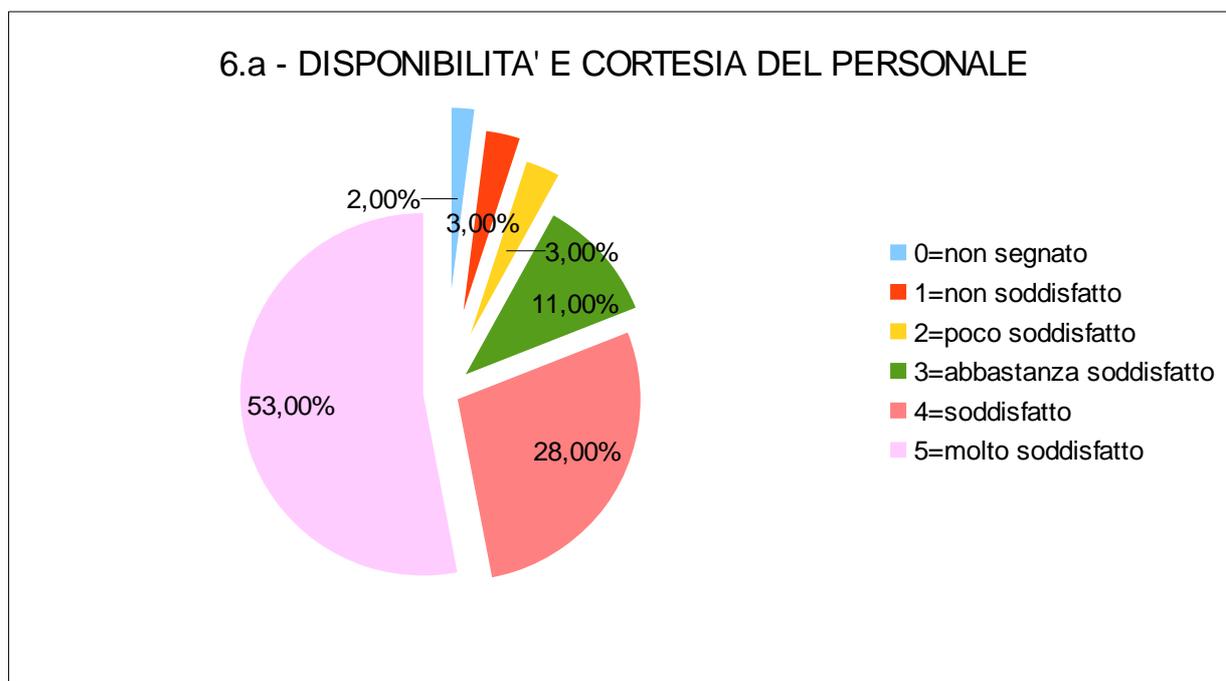
|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 34% |
| 4. | Soddisfatto            | 34% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 16% |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 5%**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 4% |
| 1. | Non soddisfatto  | 1% |

**NON SEGNATO: 11%**

Dati e grafico: disponibilità e cortesia del personale



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 92%**

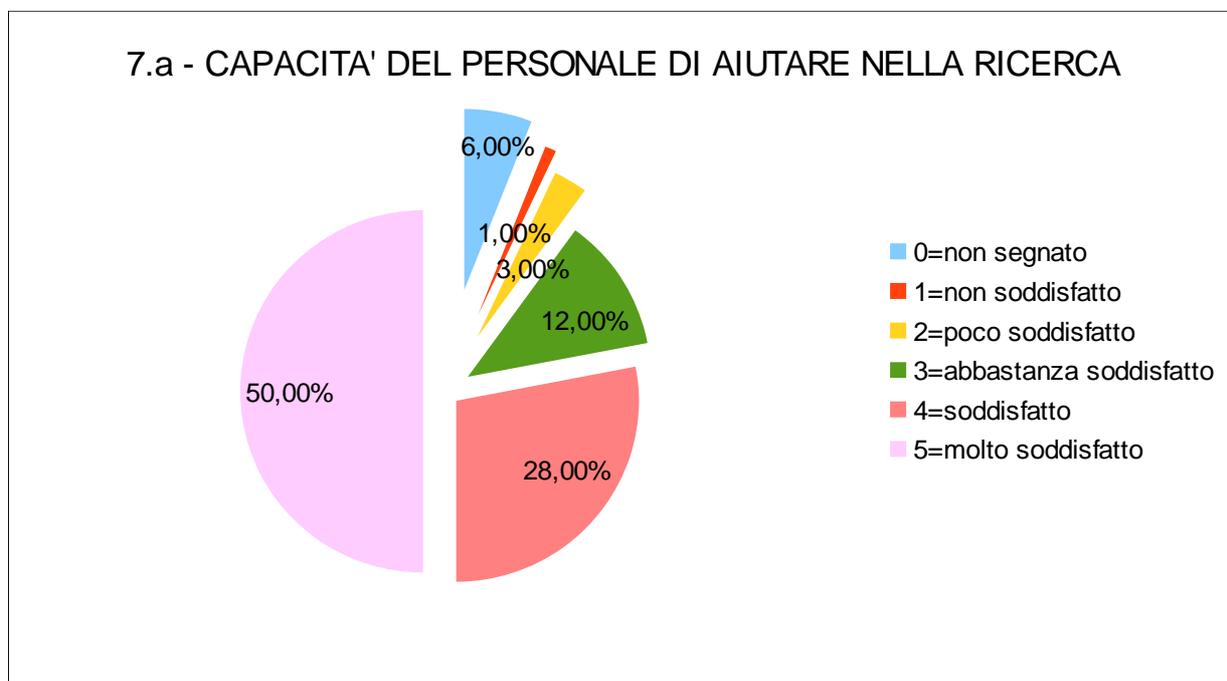
|    |                               |            |
|----|-------------------------------|------------|
| 5. | <b>Molto soddisfatto:</b>     | <b>53%</b> |
| 4. | <b>Soddisfatto</b>            | <b>28%</b> |
| 3. | <b>Abbastanza soddisfatto</b> | <b>11%</b> |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 6%**

|    |                         |           |
|----|-------------------------|-----------|
| 2. | <b>Poco soddisfatto</b> | <b>3%</b> |
| 1. | <b>Non soddisfatto</b>  | <b>3%</b> |

**NON SEGNATO: 2%**

Dati e grafico: capacità del personale di aiutare nella ricerca del materiale



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 90%**

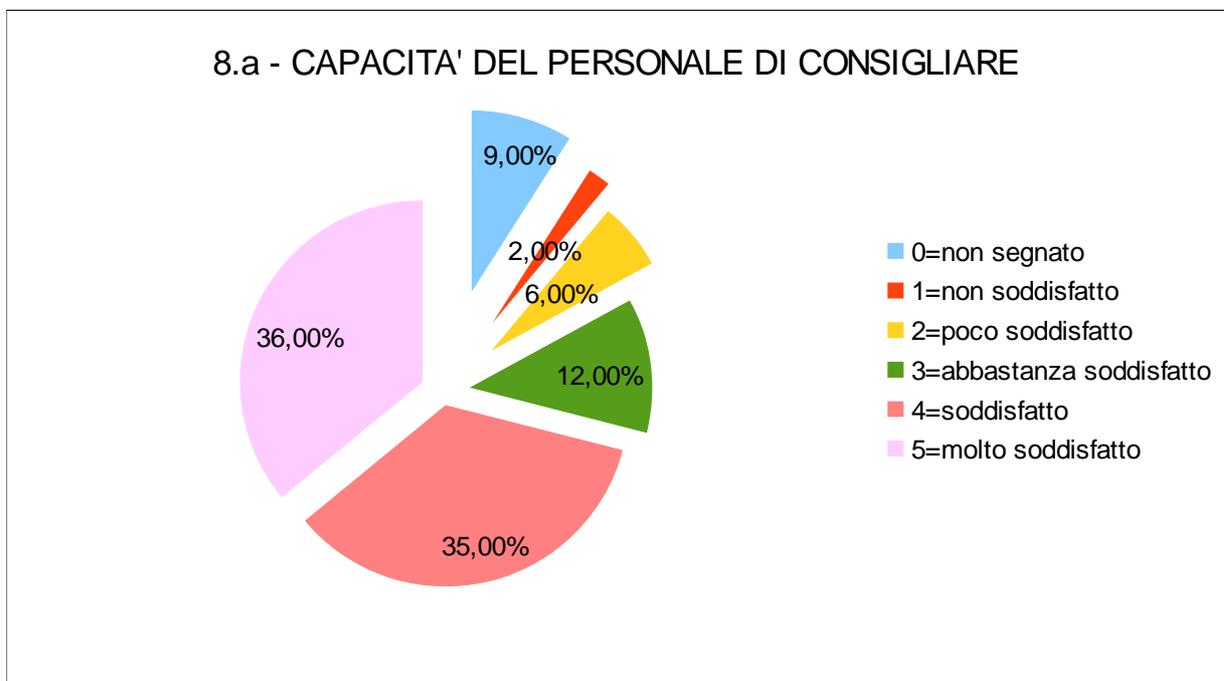
|    |                               |            |
|----|-------------------------------|------------|
| 5. | <b>Molto soddisfatto:</b>     | <b>50%</b> |
| 4. | <b>Soddisfatto</b>            | <b>28%</b> |
| 3. | <b>Abbastanza soddisfatto</b> | <b>12%</b> |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 4%**

|    |                         |           |
|----|-------------------------|-----------|
| 2. | <b>Poco soddisfatto</b> | <b>3%</b> |
| 1. | <b>Non soddisfatto</b>  | <b>1%</b> |

**NON SEGNATO: 6%**

Dati e grafico: capacità del personale di consigliare libri o altro materiale



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 83%**

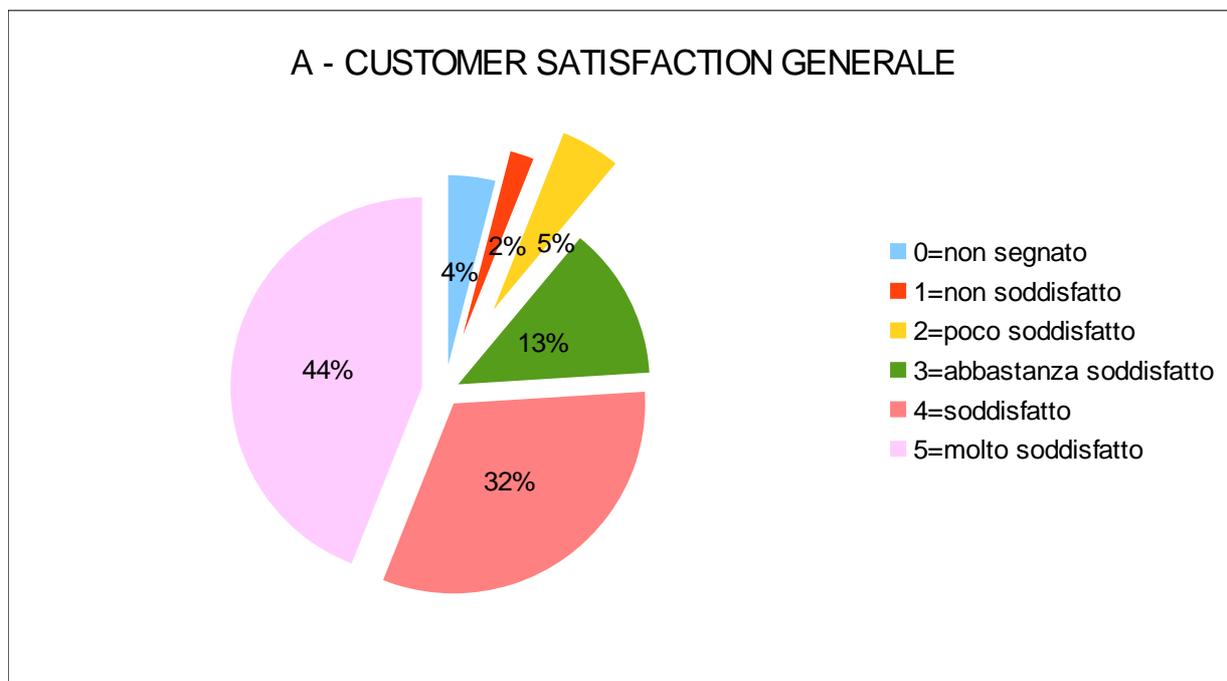
|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 36% |
| 4. | Soddisfatto            | 35% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 12% |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 8%**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 6% |
| 1. | Non soddisfatto  | 2% |

**NON SEGNATO: 9%**

Dati e grafico: customer satisfaction – riepilogo sezione A



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 89%**

|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 44% |
| 4. | Soddisfatto            | 32% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 13% |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 7%**

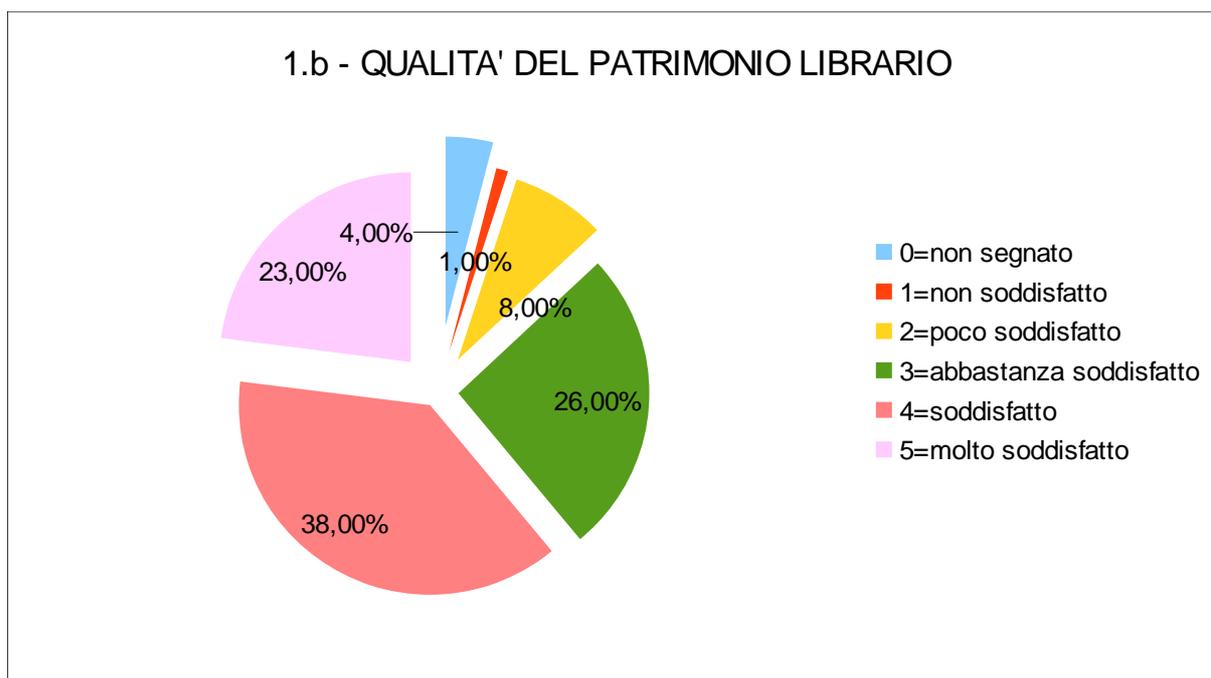
|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 5% |
| 1. | Non soddisfatto  | 2% |

**NON SEGNATO: 4%**

## AREA DEI RISULTATI

### Grado di soddisfazione del cittadino sul servizio biblioteca

Dati e grafico: qualità del patrimonio librario



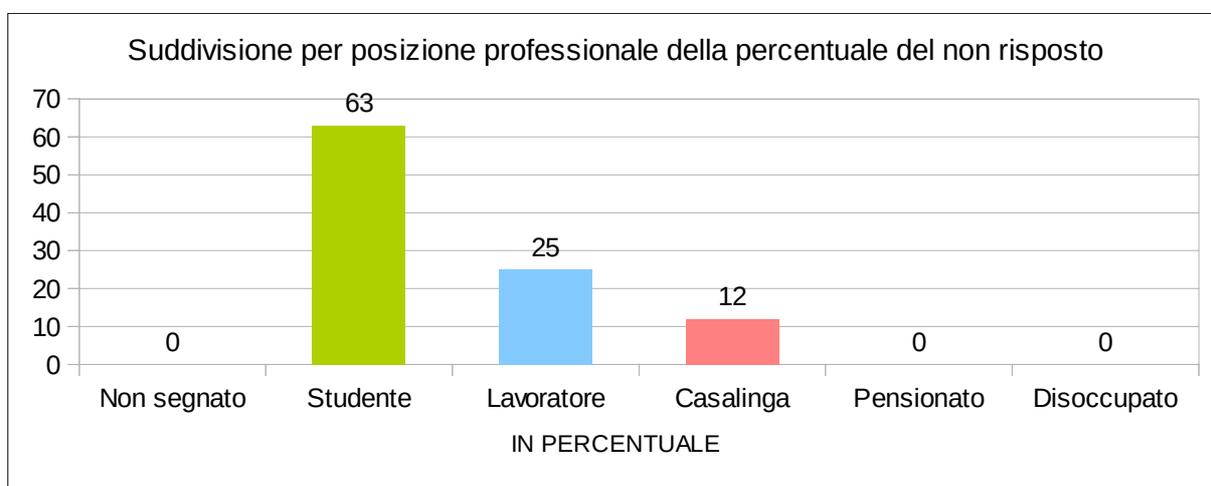
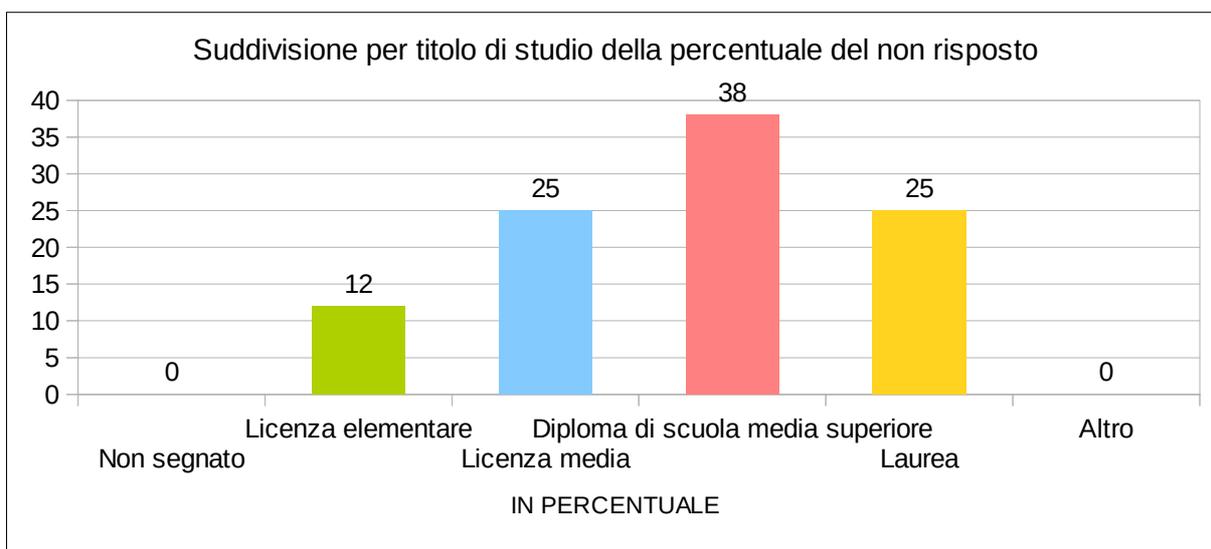
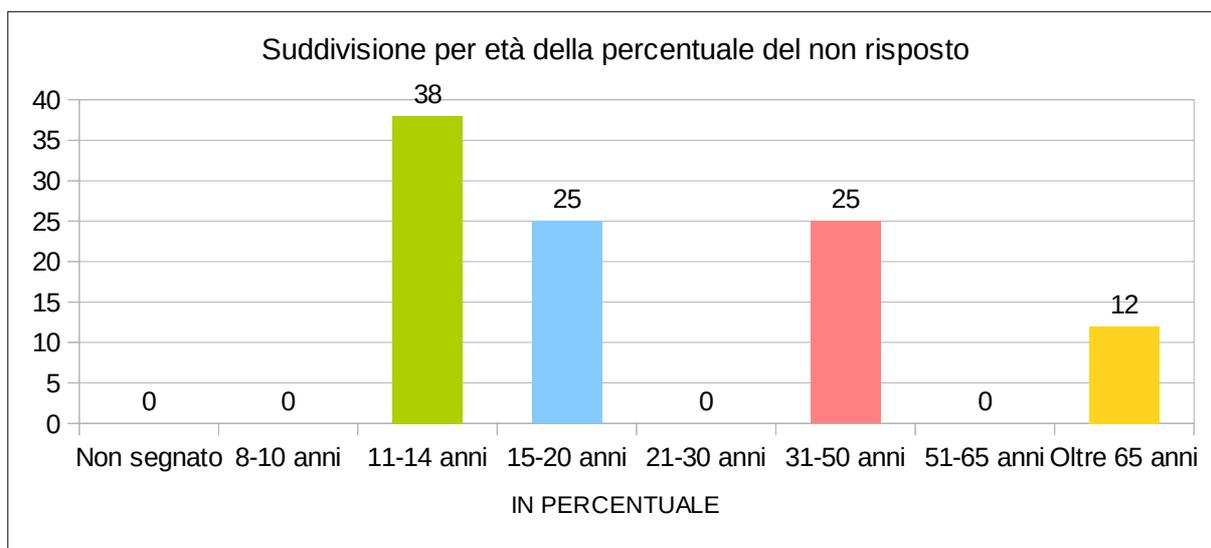
**AREA DELLA SODDISFAZIONE:** **87%**

|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 23% |
| 4. | Soddisfatto            | 38% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 26% |

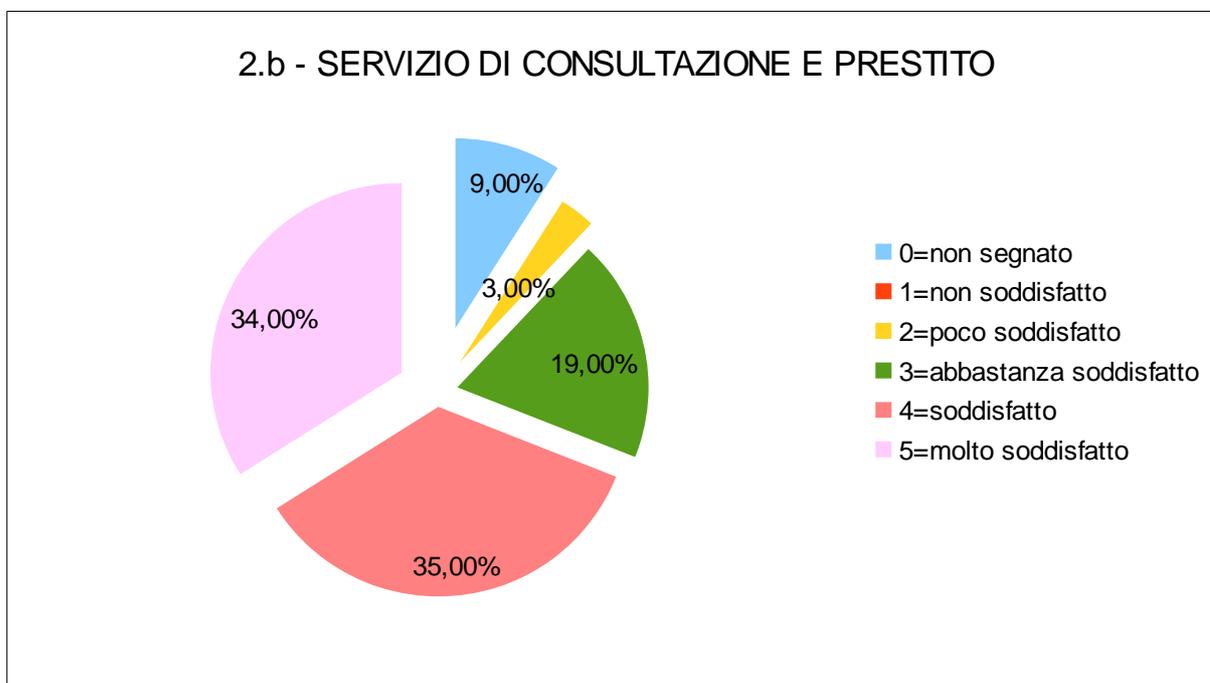
**AREA DEL MIGLIORAMENTO:** **9%**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 8% |
| 1. | Non soddisfatto  | 1% |

**NON SEGNATO:** **4%**



Dati e grafico: servizio di consultazione e prestito materiale presente in biblioteca



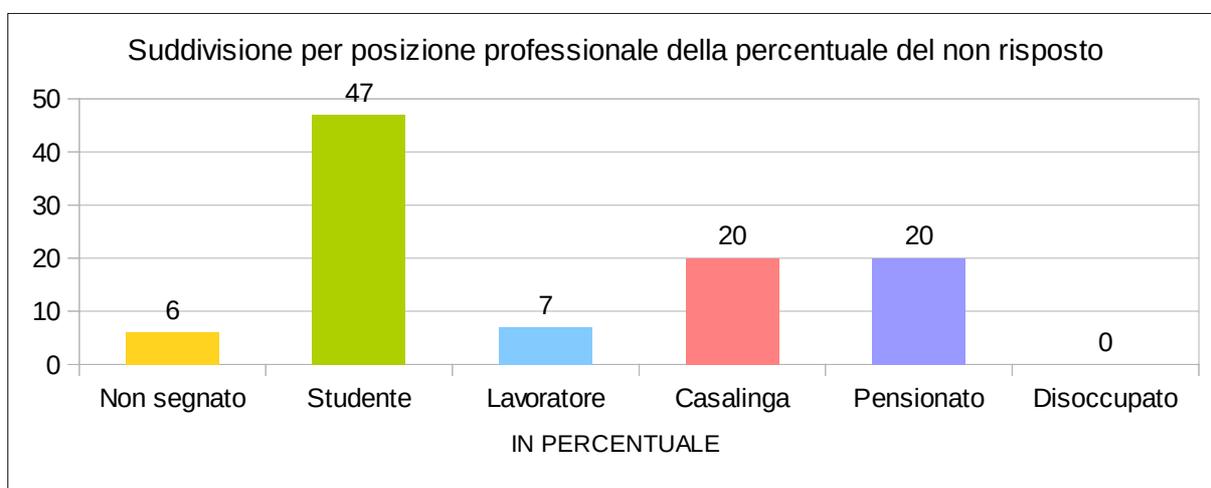
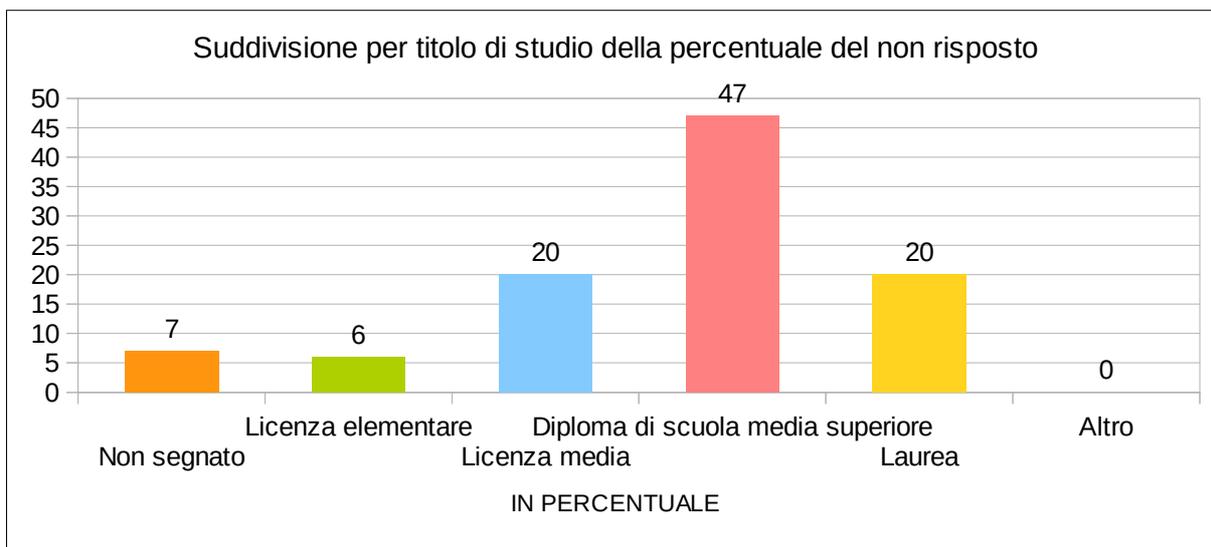
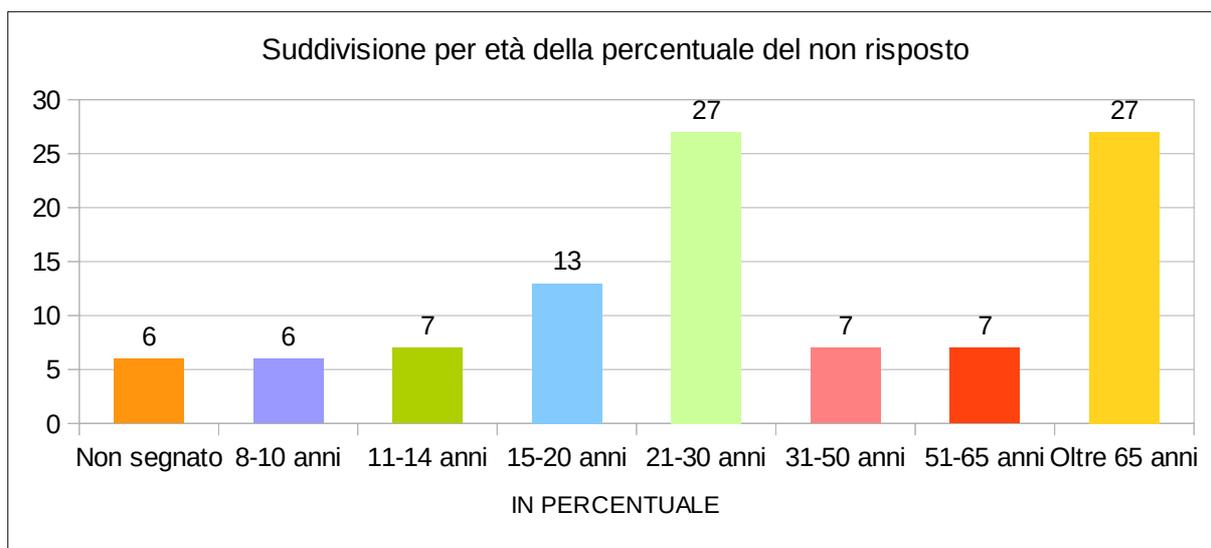
**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 88%**

|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 34% |
| 4. | Soddisfatto            | 35% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 19% |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 3%**

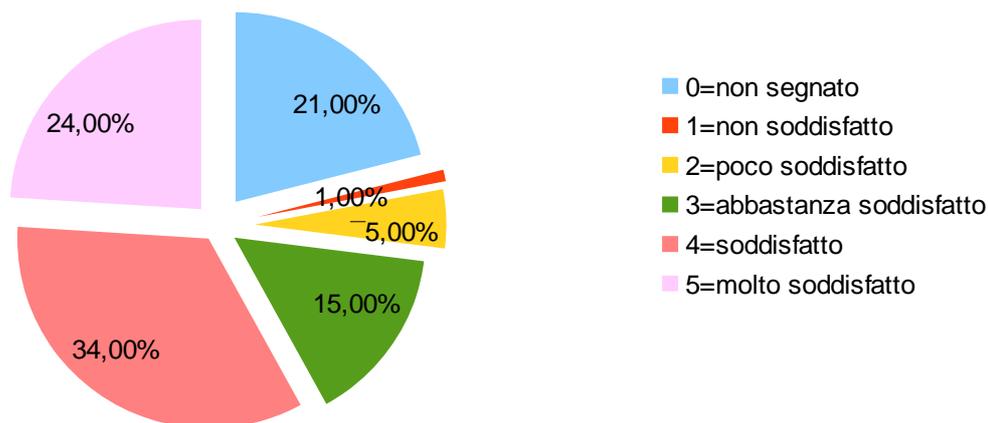
|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 3% |
| 1. | Non soddisfatto  | 0% |

**NON SEGNATO: 9%**



Dati e grafico: servizio di interprestito (provinciale) e prestito interbibliotecario  
(nazionale e internazionale)

**3.b - SERVIZIO DI INTERPRESTITO E PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO**



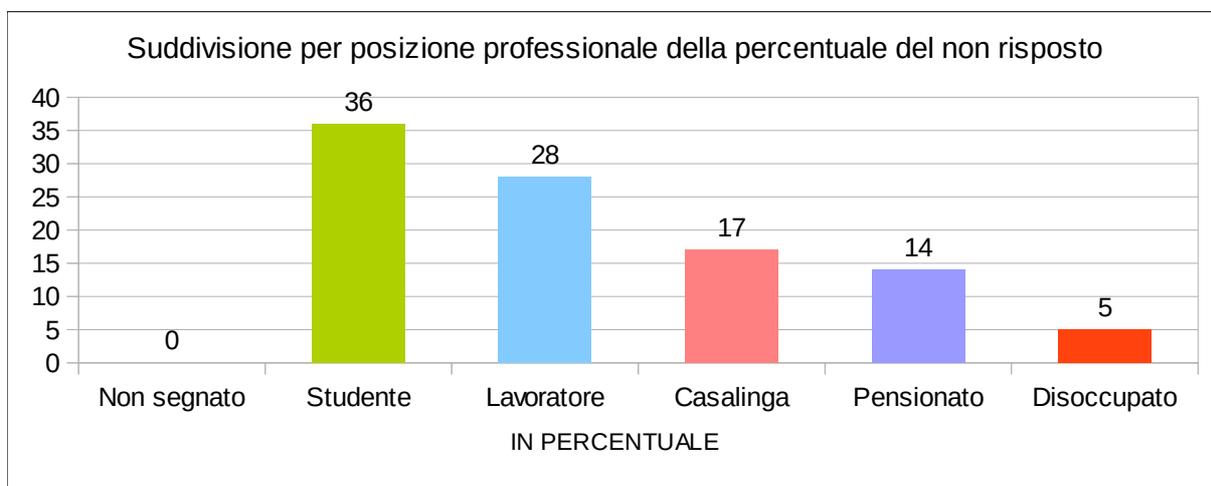
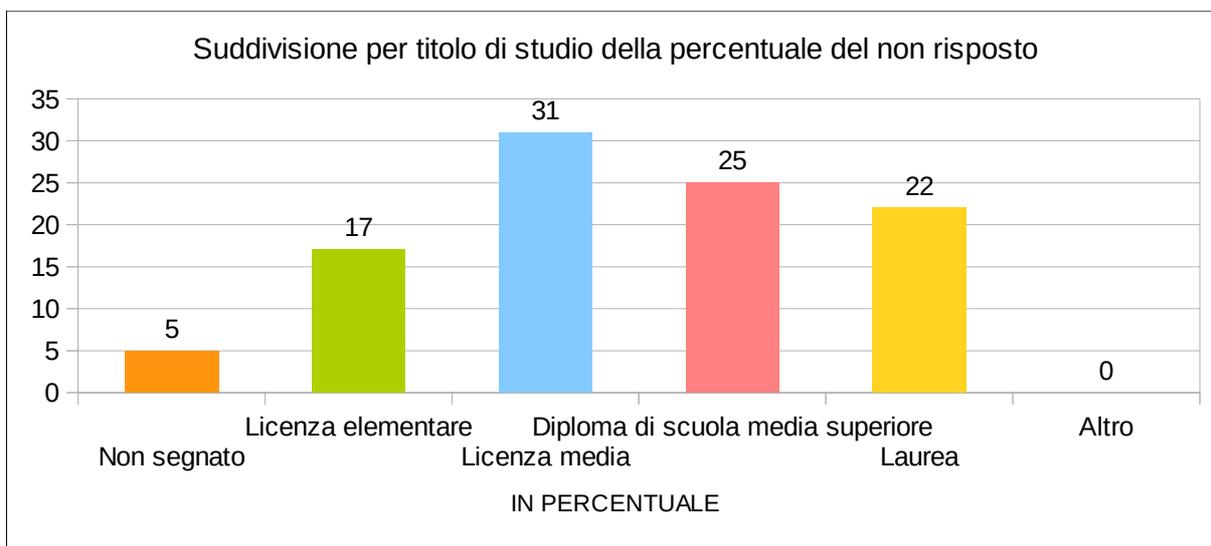
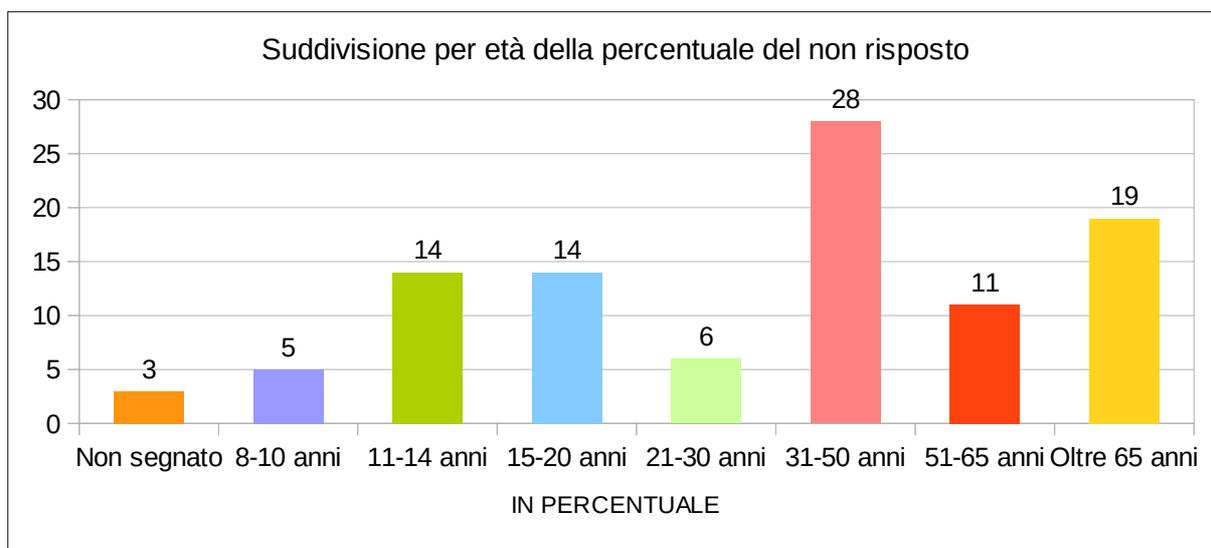
**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 73%**

|    |                               |            |
|----|-------------------------------|------------|
| 5. | <b>Molto soddisfatto:</b>     | <b>24%</b> |
| 4. | <b>Soddisfatto</b>            | <b>34%</b> |
| 3. | <b>Abbastanza soddisfatto</b> | <b>15%</b> |

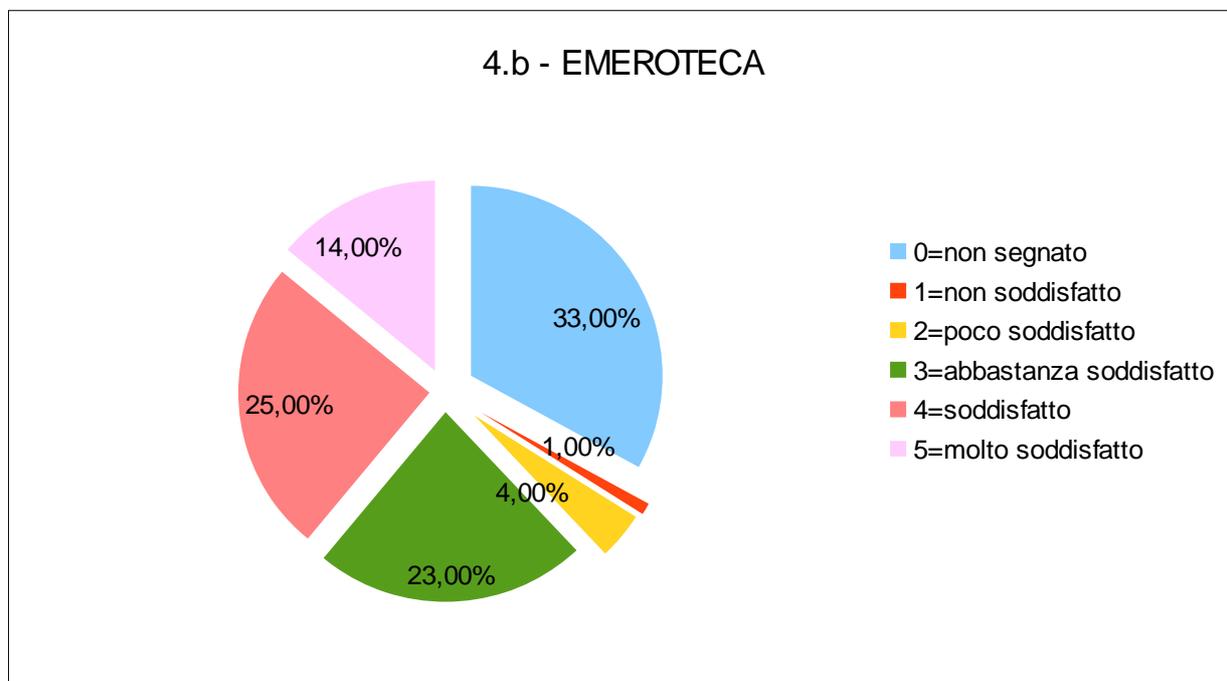
**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 6%**

|    |                         |           |
|----|-------------------------|-----------|
| 2. | <b>Poco soddisfatto</b> | <b>5%</b> |
| 1. | <b>Non soddisfatto</b>  | <b>1%</b> |

**NON SEGNATO: 21%**



Dati e grafico: emeroteca (riviste)



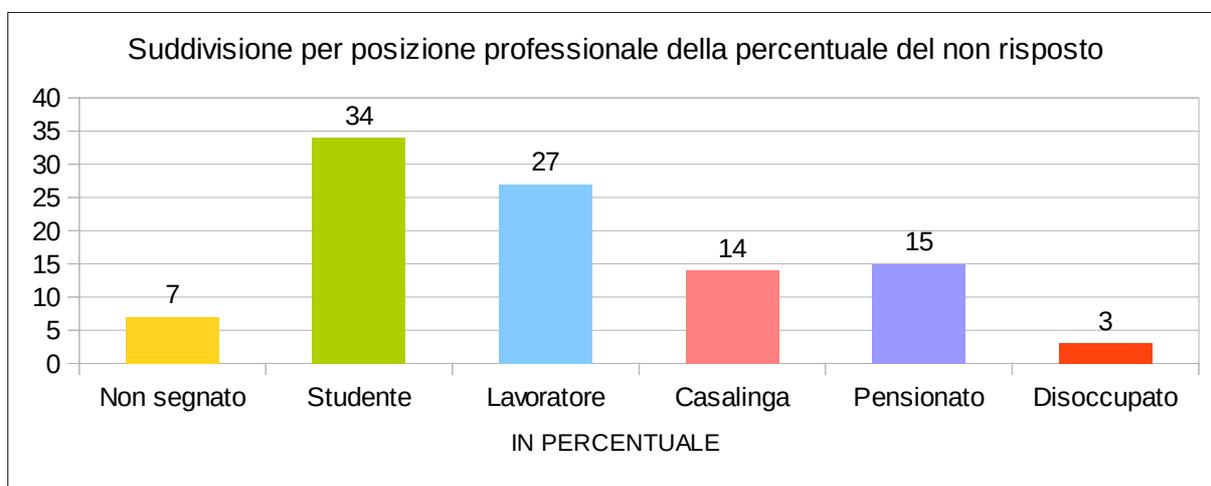
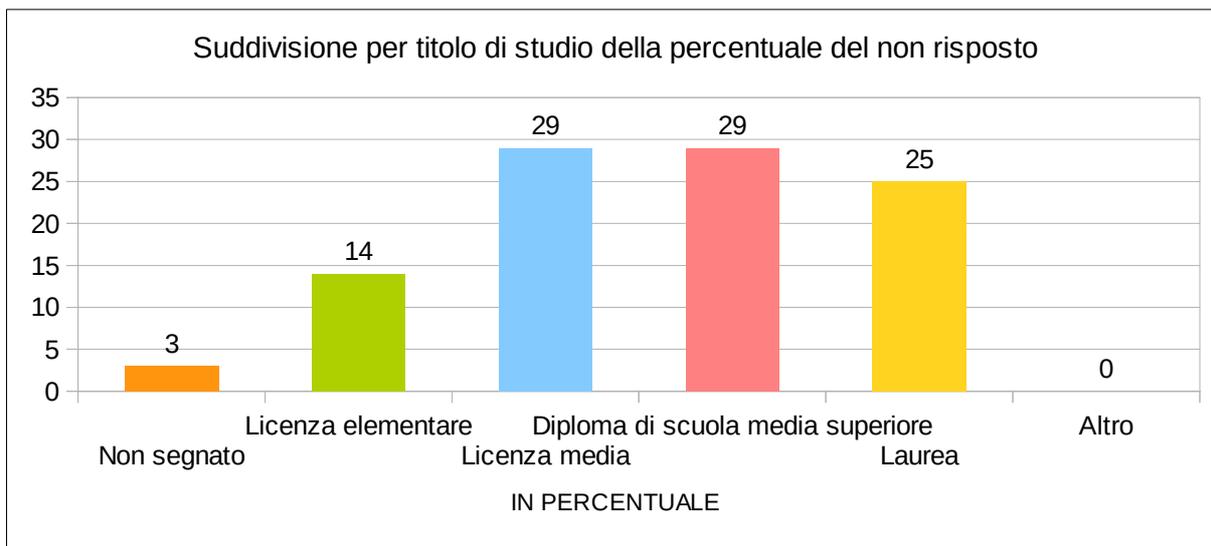
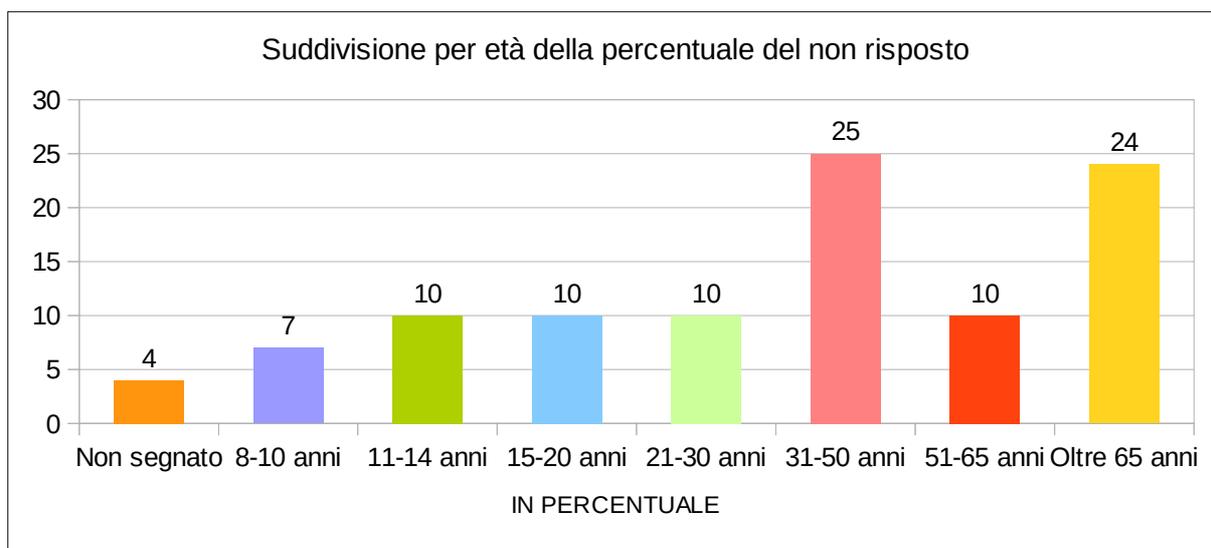
**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 62%**

|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 14% |
| 4. | Soddisfatto            | 25% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 23% |

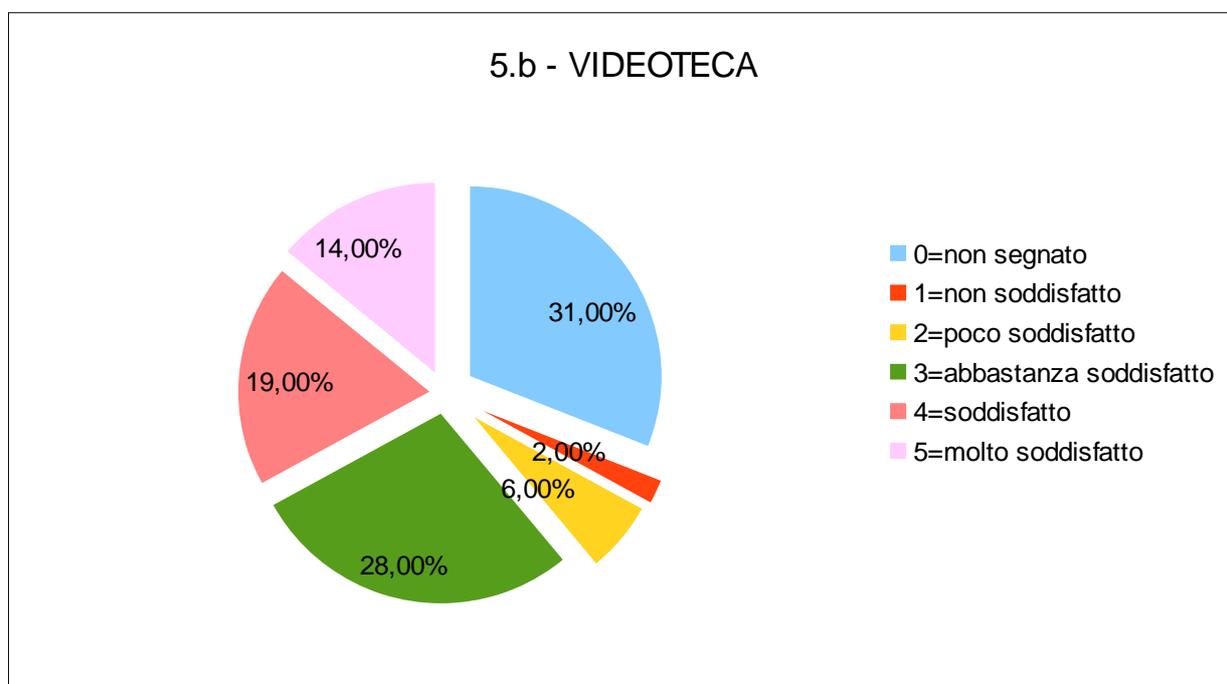
**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 5%**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 4% |
| 1. | Non soddisfatto  | 1% |

**NON SEGNATO: 33%**



Dati e grafico: videoteca



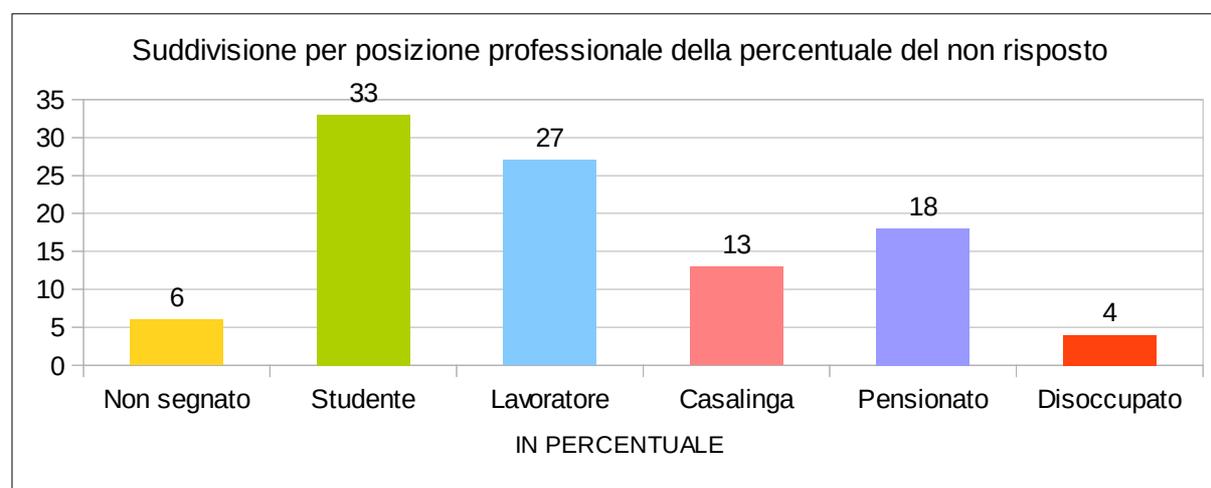
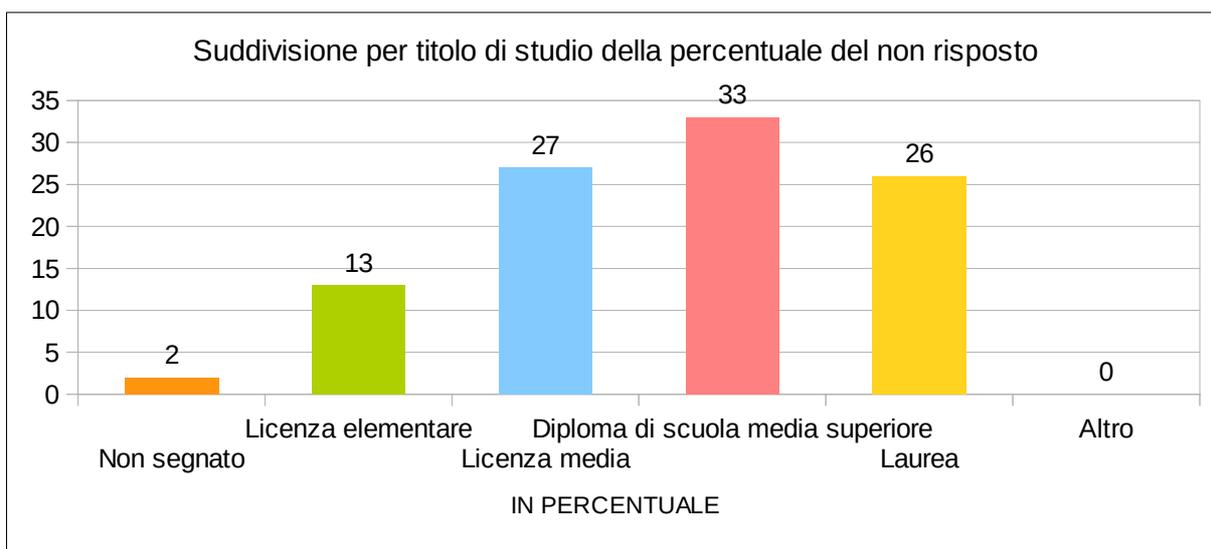
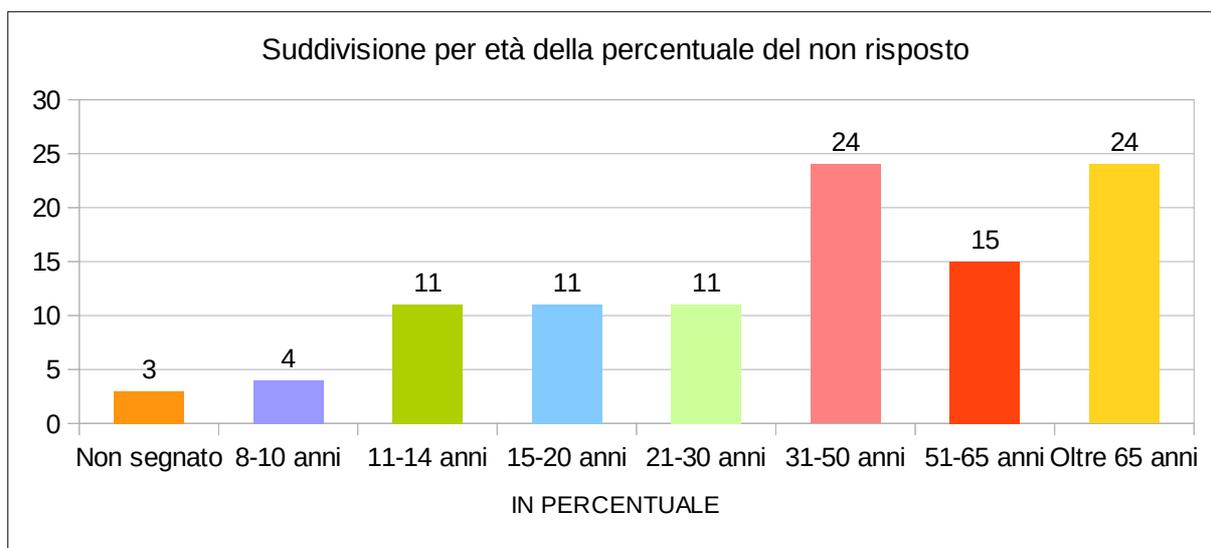
**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 61%**

|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 14% |
| 4. | Soddisfatto            | 19% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 28% |

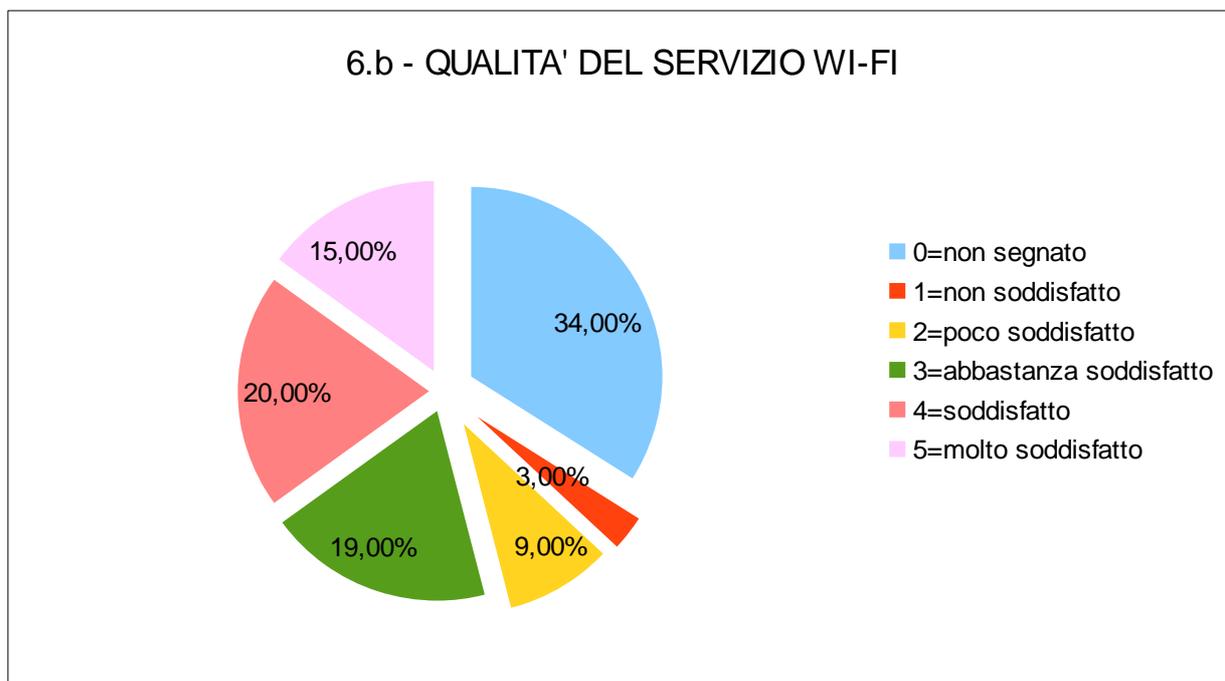
**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 8%**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 6% |
| 1. | Non soddisfatto  | 2% |

**NON SEGNATO: 31%**



Dati e grafico: qualità del servizio wi-fi (tempo disponibile, velocità connessione)



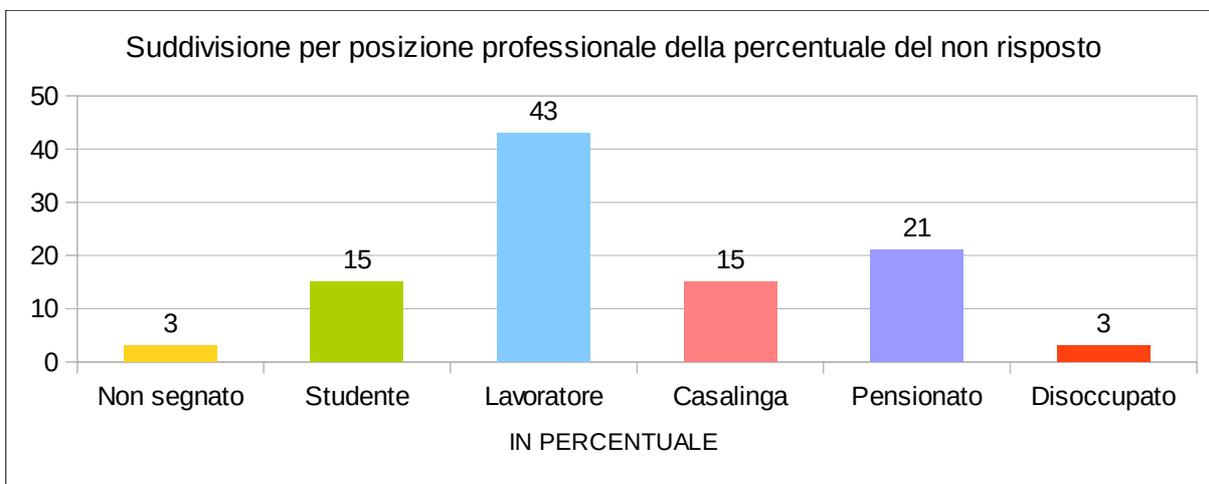
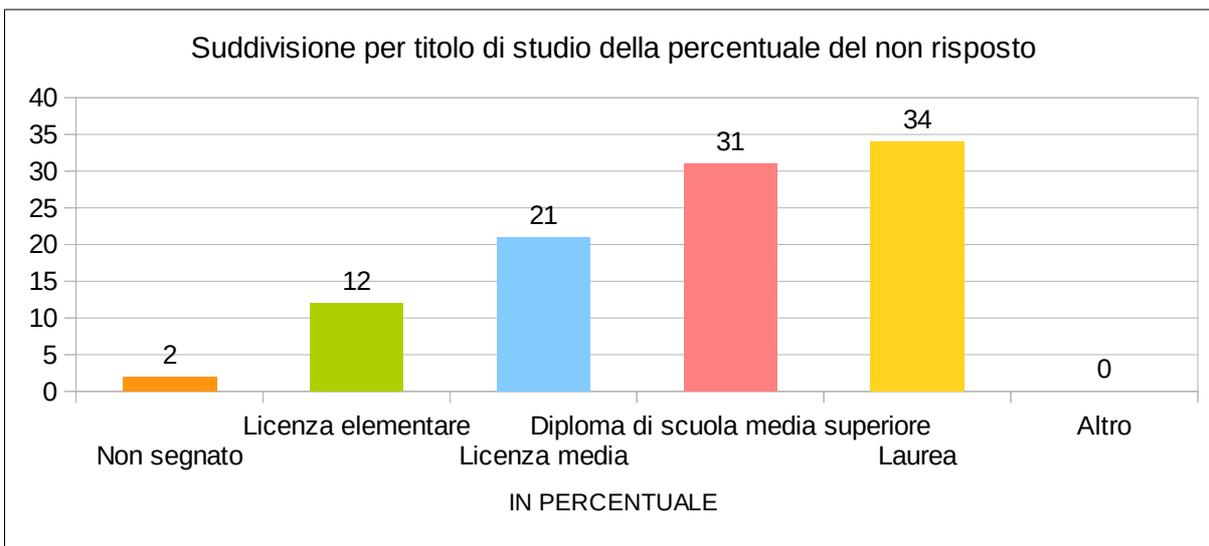
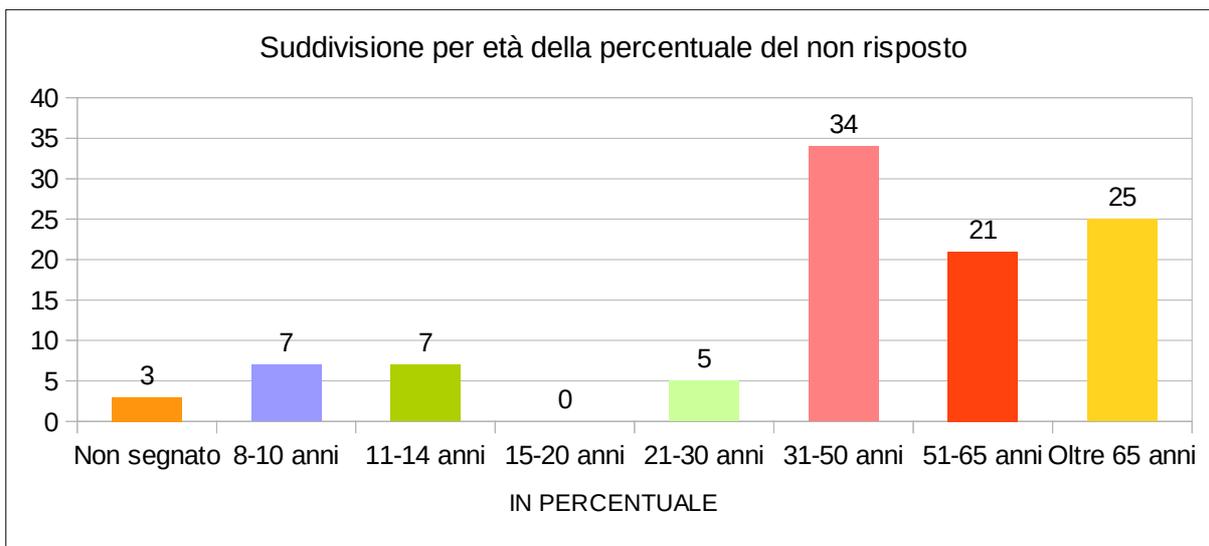
**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 54%**

|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 15% |
| 4. | Soddisfatto            | 20% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 19% |

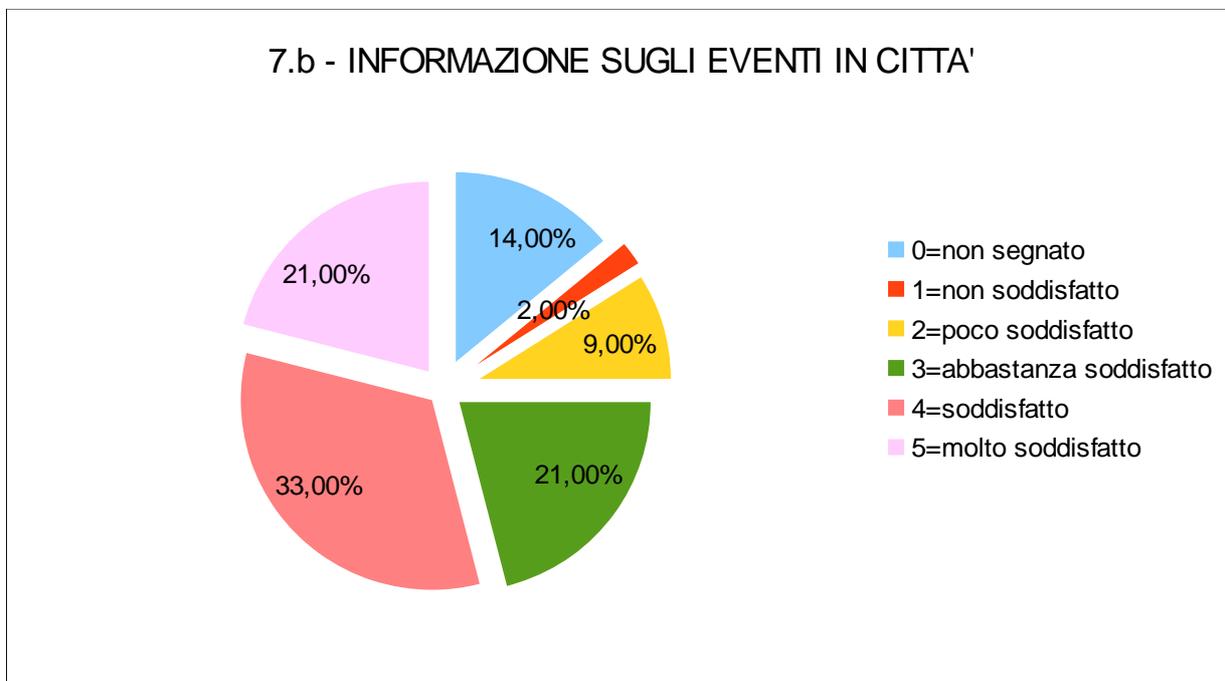
**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 12%**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 9% |
| 1. | Non soddisfatto  | 3% |

**NON SEGNATO: 34%**



Dati e grafico: informazione sugli eventi in città (locandine, programmi, volantini)



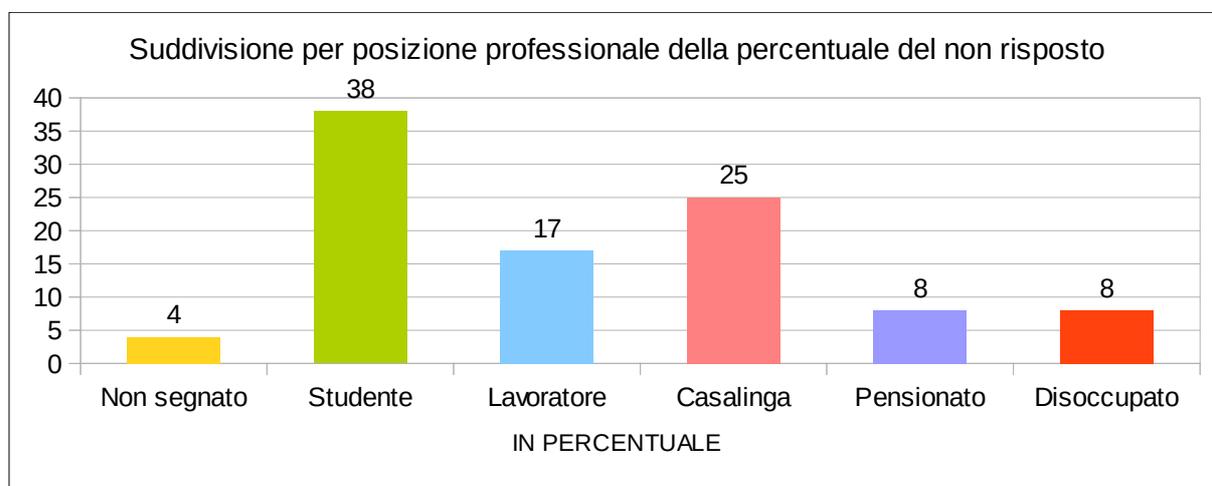
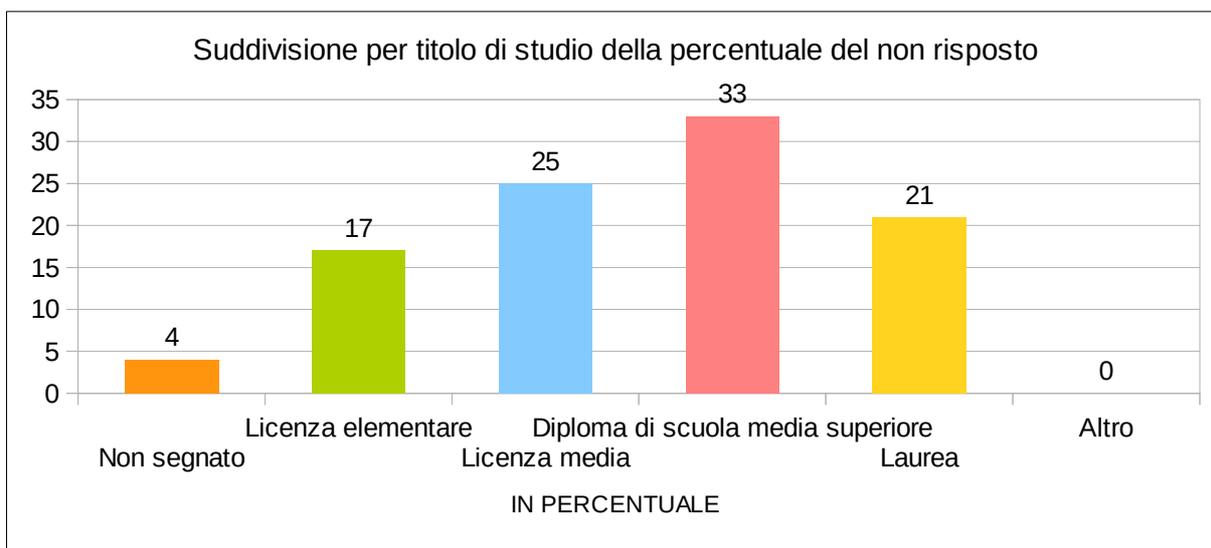
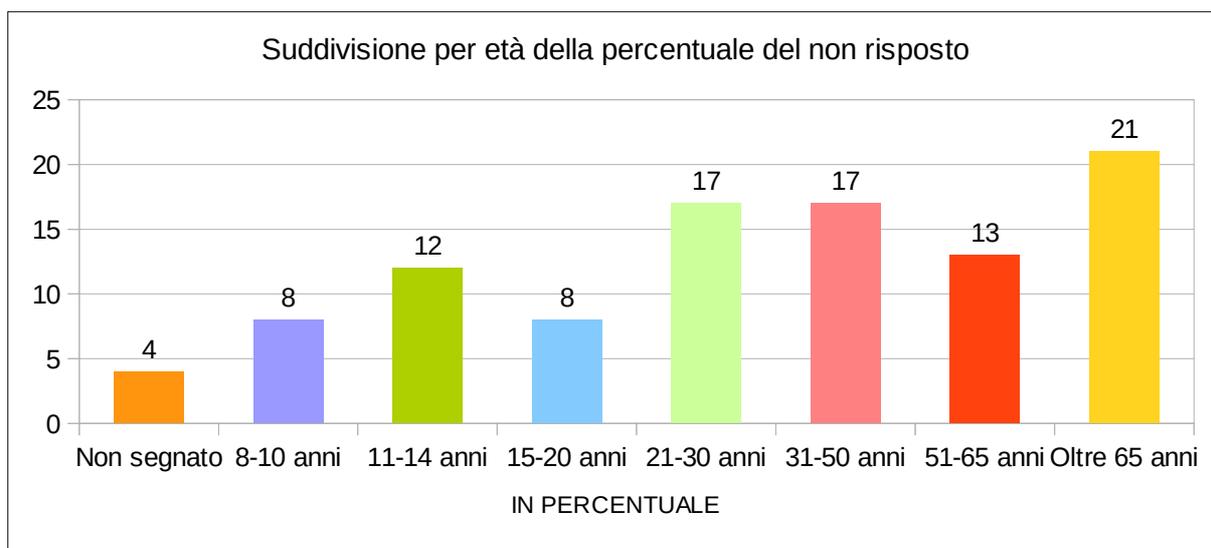
**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 75%**

|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 21% |
| 4. | Soddisfatto            | 33% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 21% |

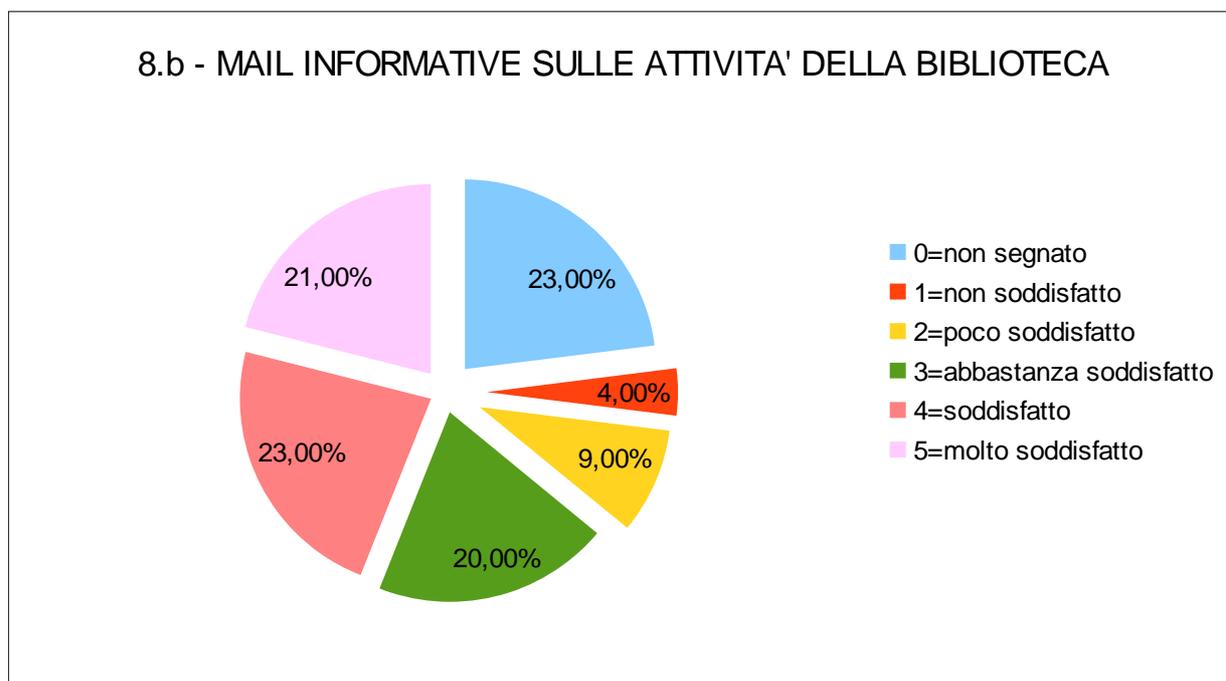
**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 11%**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 9% |
| 1. | Non soddisfatto  | 2% |

**NON SEGNATO: 14%**



Dati e grafico: mail informative sulle attività della Biblioteca



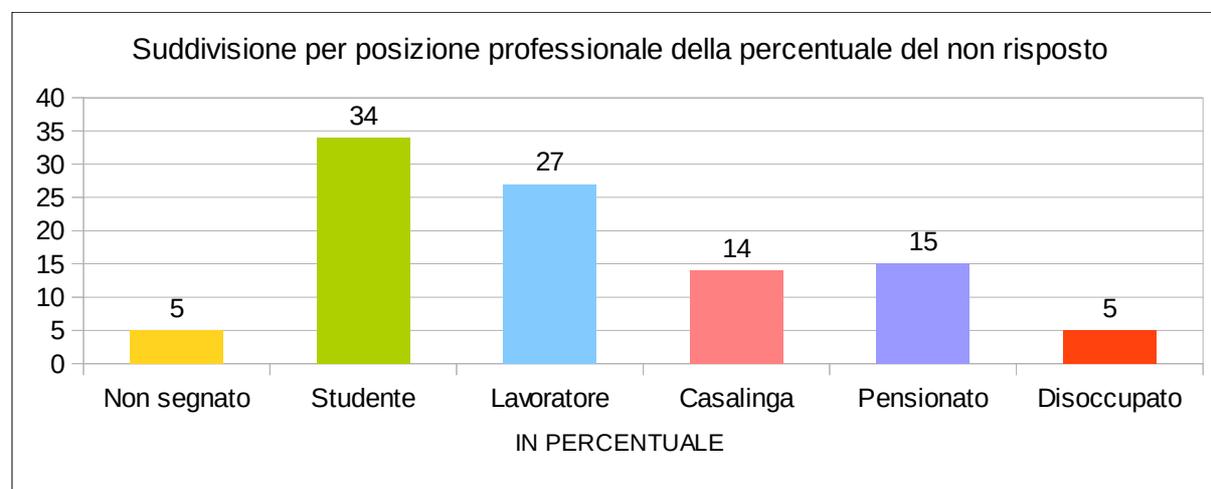
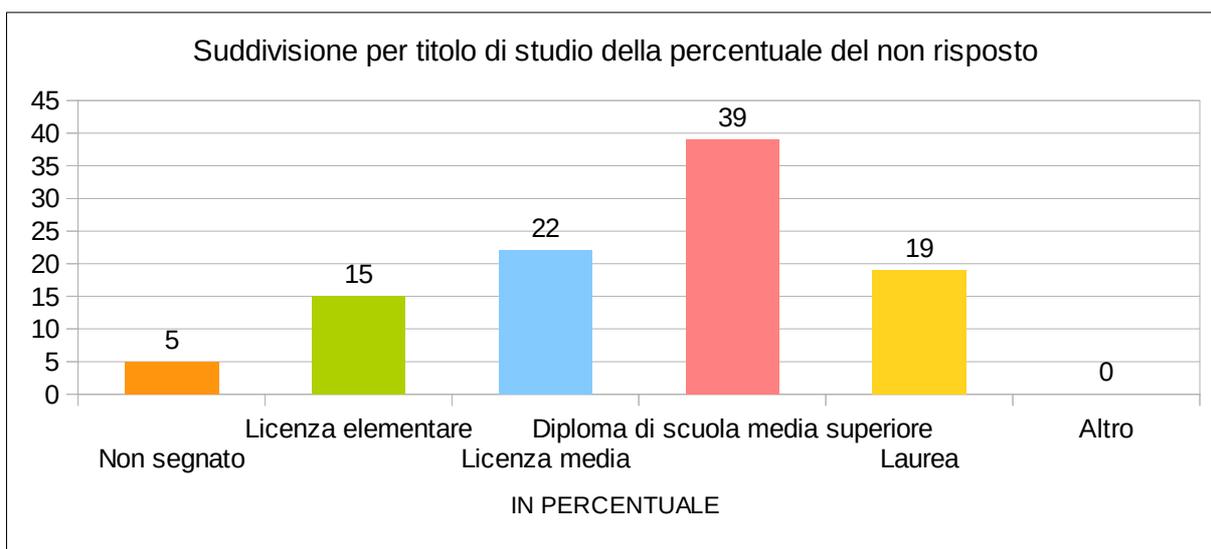
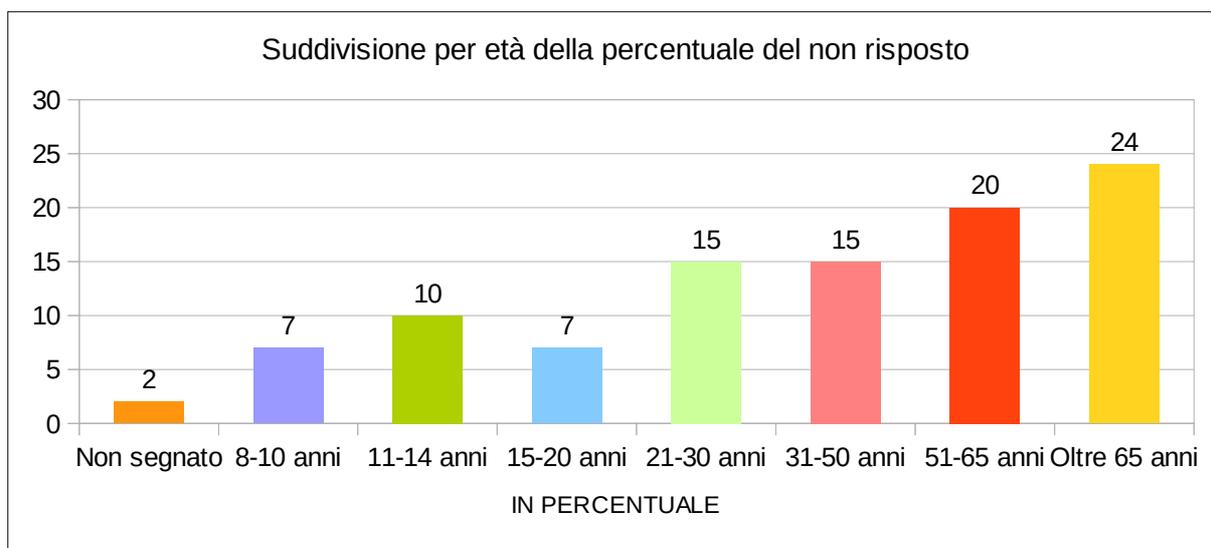
**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 64%**

|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 21% |
| 4. | Soddisfatto            | 23% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 20% |

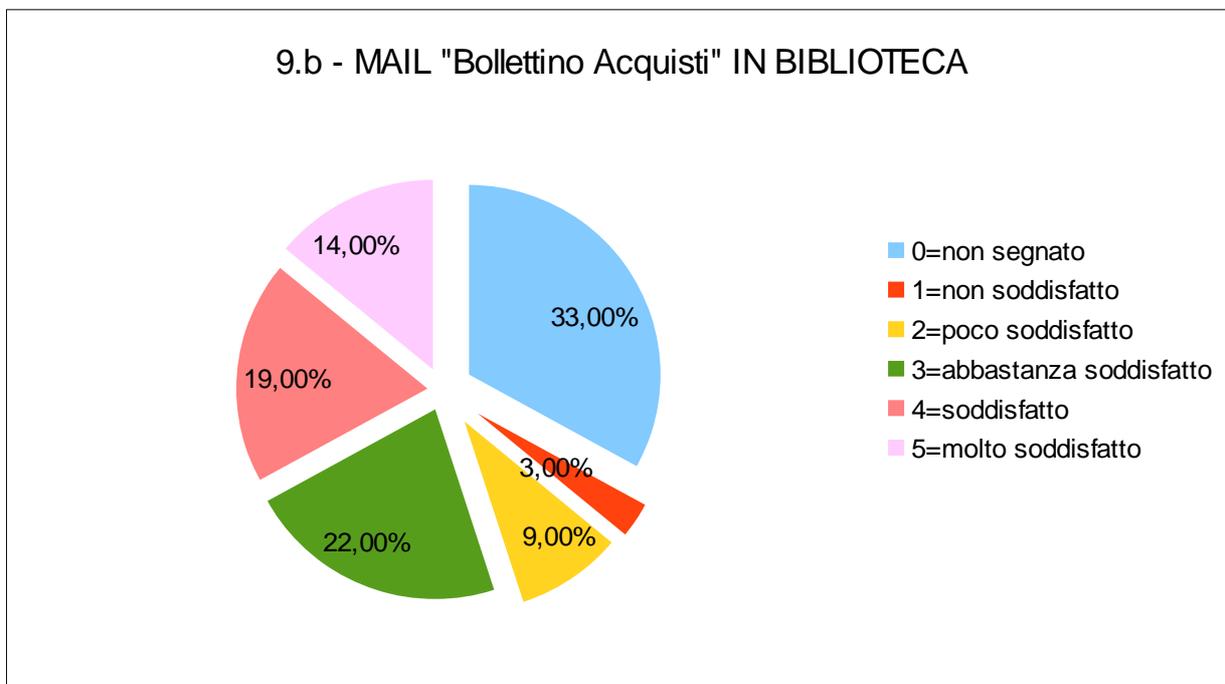
**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 13%**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 9% |
| 1. | Non soddisfatto  | 4% |

**NON SEGNATO: 23%**



Dati e grafico: mail "Bollettino acquisti" in Biblioteca



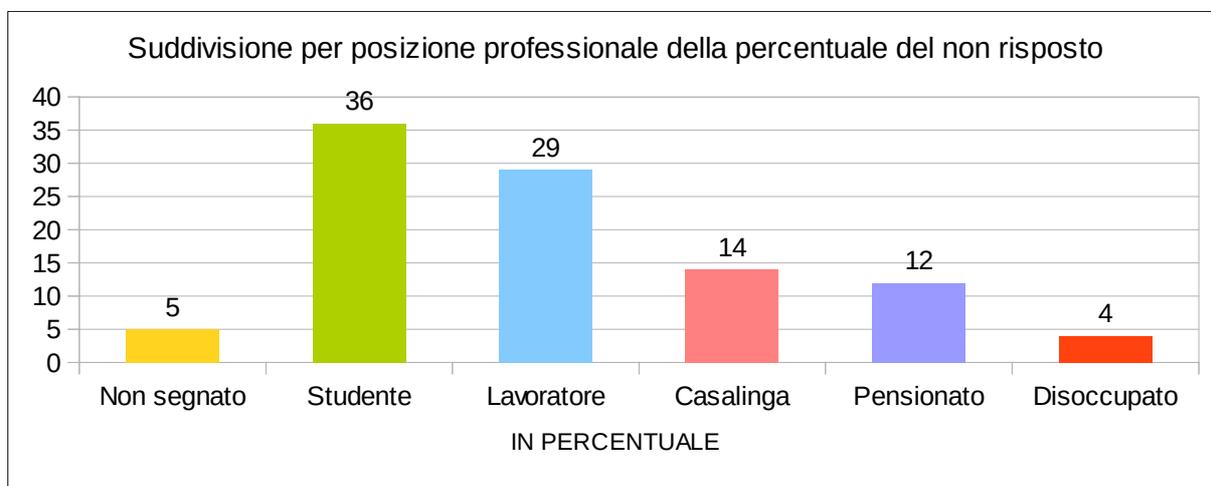
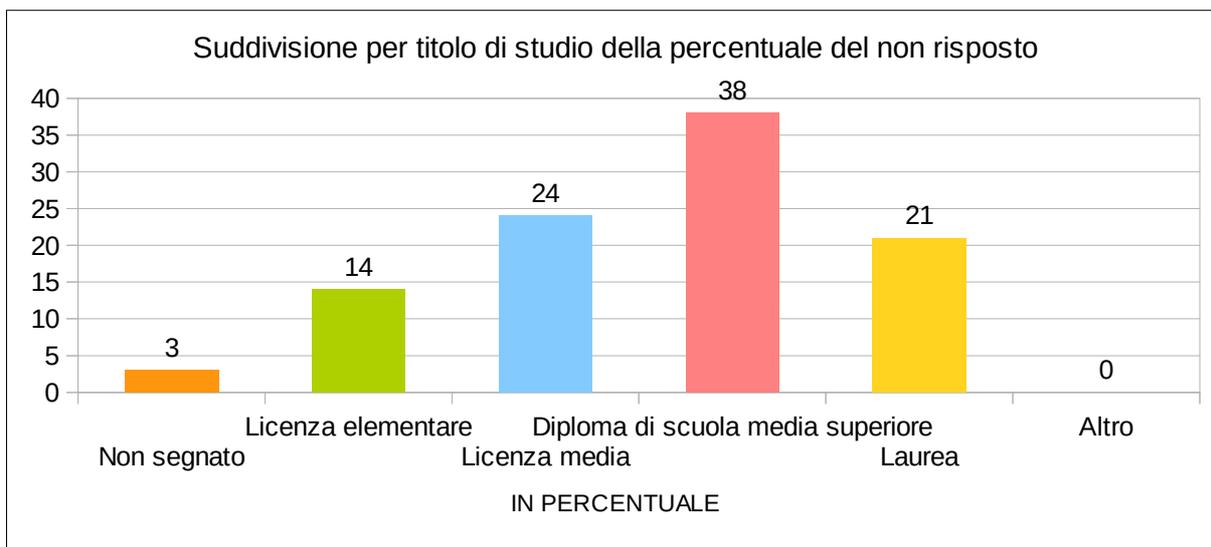
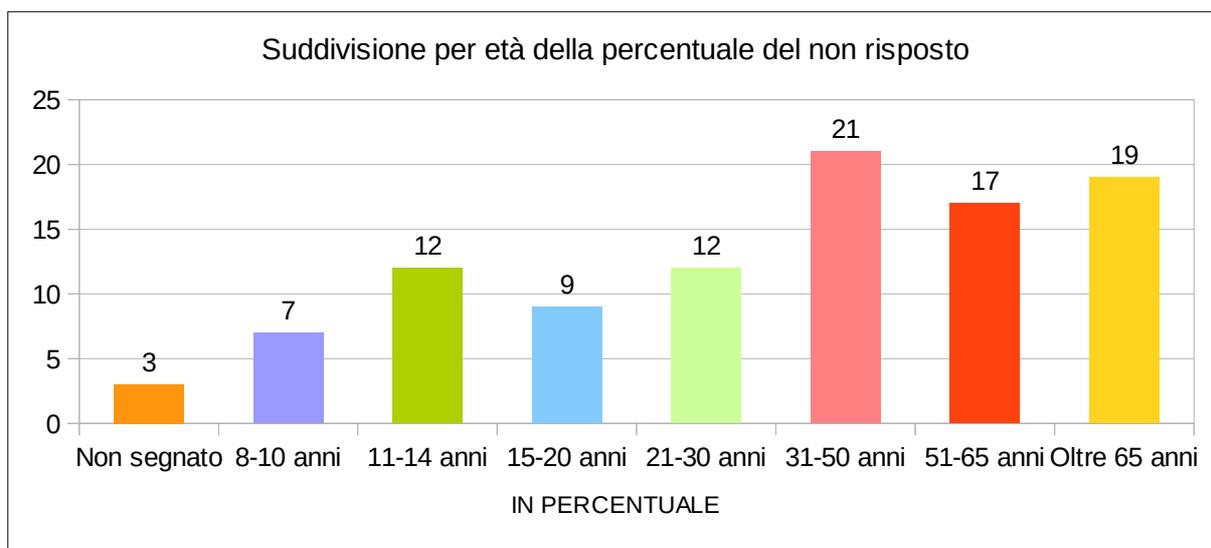
**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 55%**

|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 14% |
| 4. | Soddisfatto            | 19% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 22% |

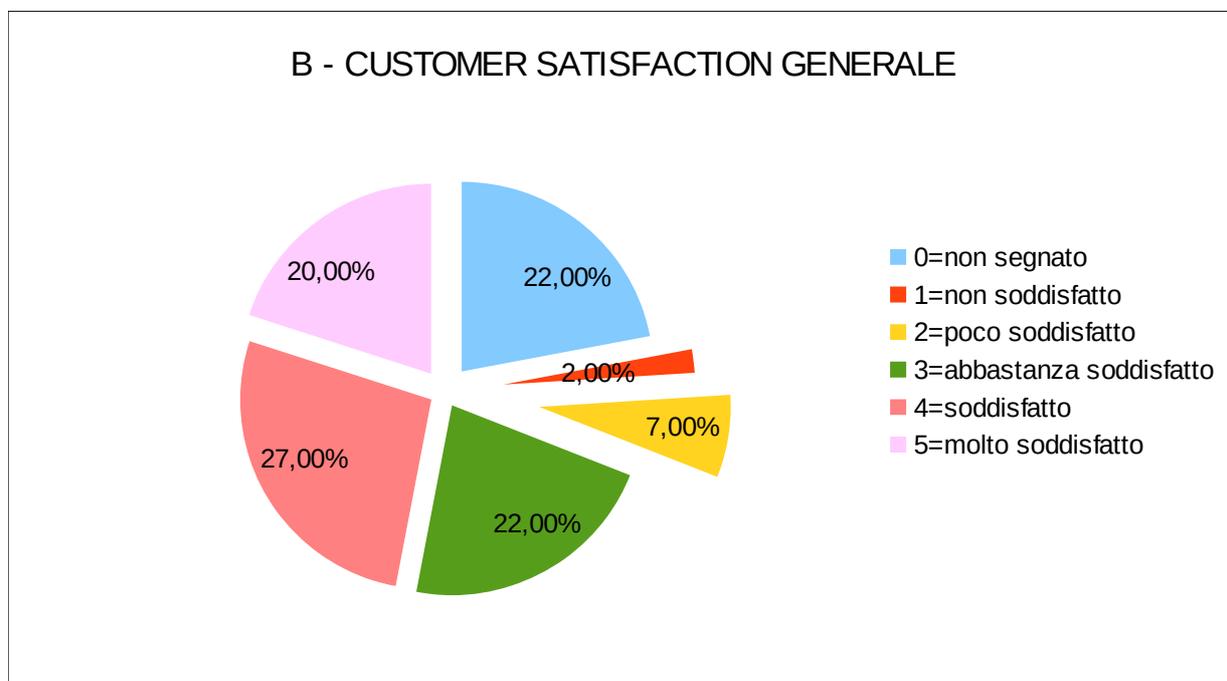
**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 12%**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 9% |
| 1. | Non soddisfatto  | 3% |

**NON SEGNATO: 33%**



Dati e grafico: customer satisfaction – riepilogo sezione B



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 69%**

|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 20% |
| 4. | Soddisfatto            | 27% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 22% |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 9%**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 7% |
| 1. | Non soddisfatto  | 2% |

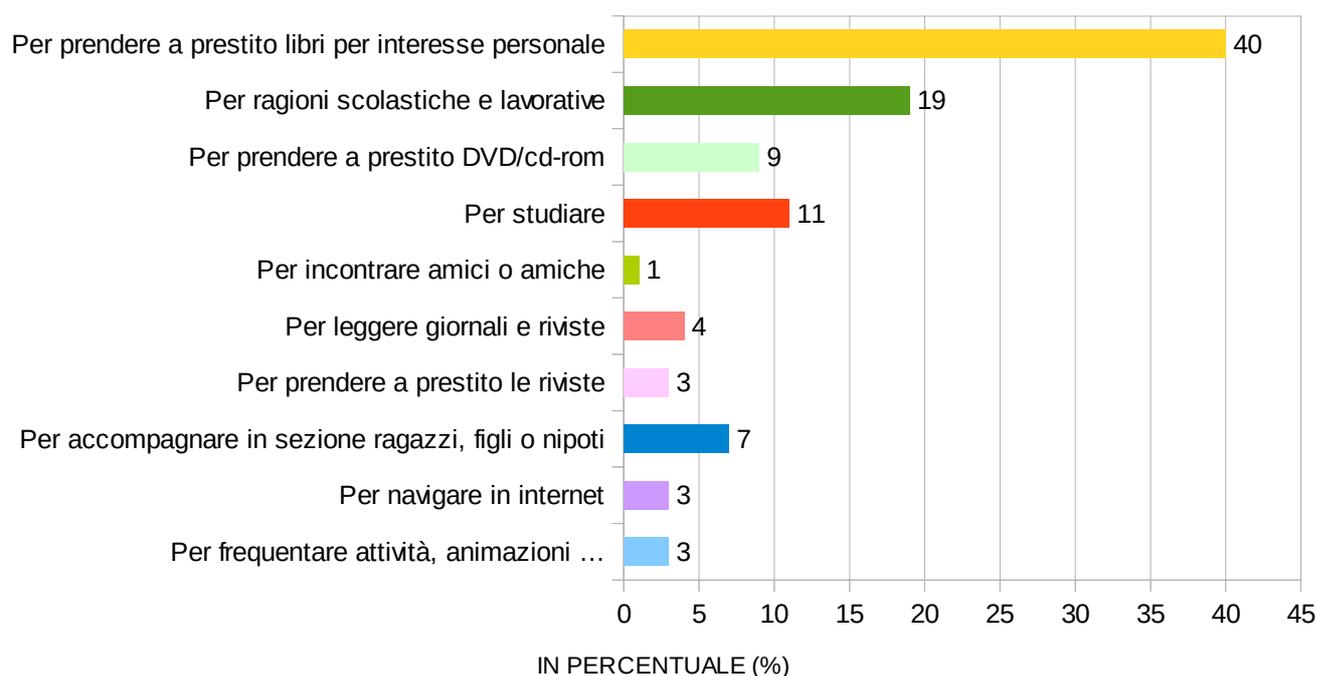
**NON SEGNATO: 22%**

## AREA DEI RISULTATI

### Utilizzo della biblioteca

Dati e grafico: motivi per cui ci si reca in Biblioteca

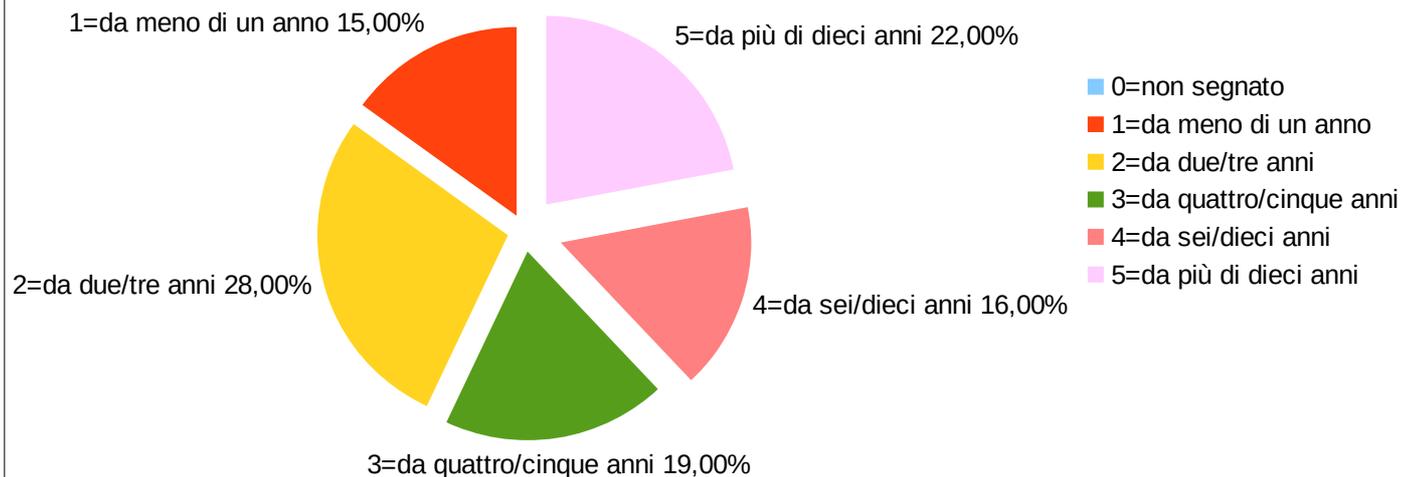
#### 1.c - PER QUALE MOTIVO VIENE IN BIBLIOTECA



|  |             |
|--|-------------|
| - Per prendere a prestito libri per interesse personale: | <b>40%</b>  |
| - Per ragioni scolastiche e lavorative:                  | <b>19%</b>  |
| - Per prendere a prestito DVD/cd-rom:                    | <b>9%</b>   |
| - Per studiare:  | <b>11%</b>  |
| - Per incontrare amici e amiche:                         | <b>1%</b>   |
| - Per leggere giornali e riviste:                        | <b>4%</b>   |
| - Per prendere a prestito le riviste:                    | <b>3%</b>   |
| - Per accompagnare in sezione ragazzi, figli o nipoti:   | <b>7%</b>   |
| - Per navigare in internet:                              | <b>3%</b>   |
| - Per frequentare attività, animazioni ...:              | <b>3%</b>   |
| <b>TOTALE:</b>   | <b>100%</b> |

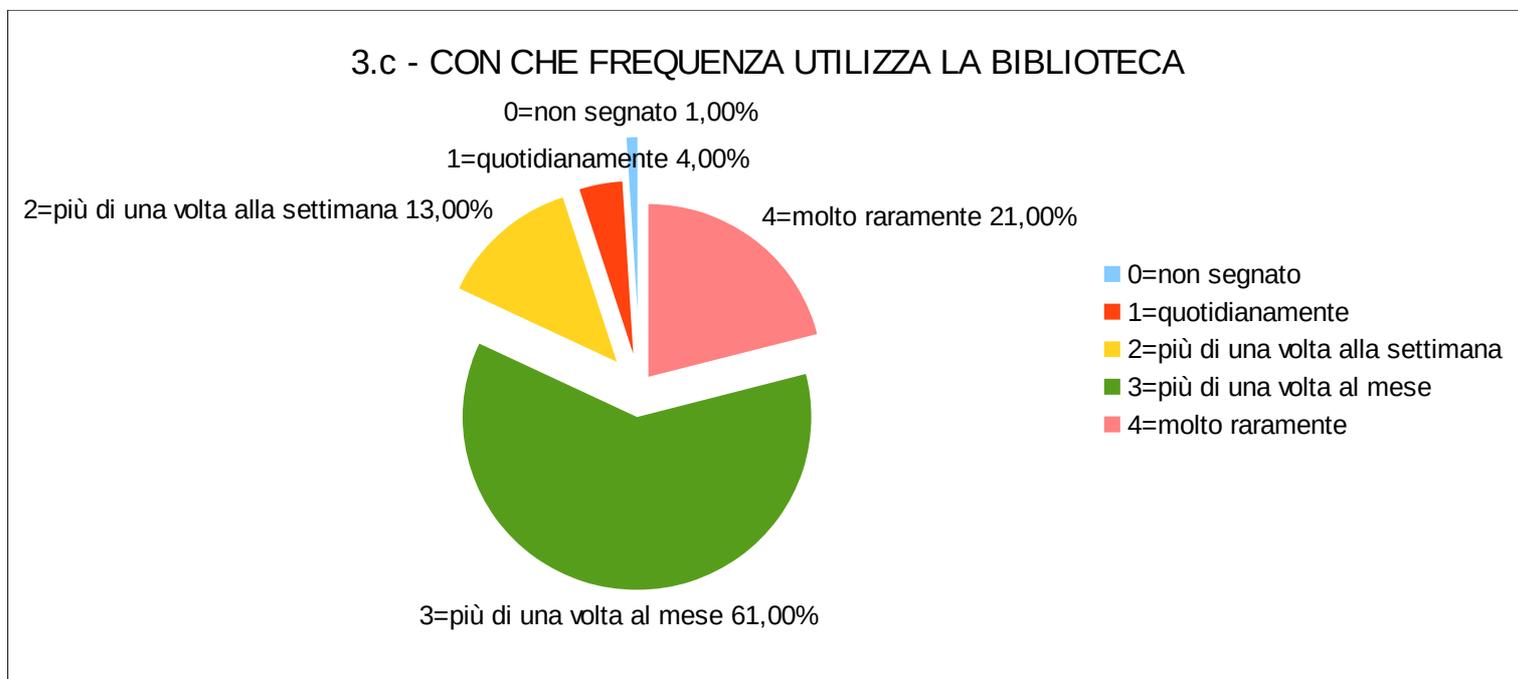
Dati e grafico: arco temporale di frequentazione della Biblioteca

2.c - DA QUANTO TEMPO FREQUENTA LA BIBLIOTECA



|    |                         |             |
|----|-------------------------|-------------|
| 1. | Da meno di un anno:     | 15%         |
| 2. | Da due/tre anni:        | 28%         |
| 3. | Da quattro/cinque anni: | 19%         |
| 4. | Da sei/dieci anni:      | 16%         |
| 5. | Da più di dieci anni:   | 22%         |
|    | Non segnato             | 0%          |
|    | <b>TOTALE:</b>          | <b>100%</b> |

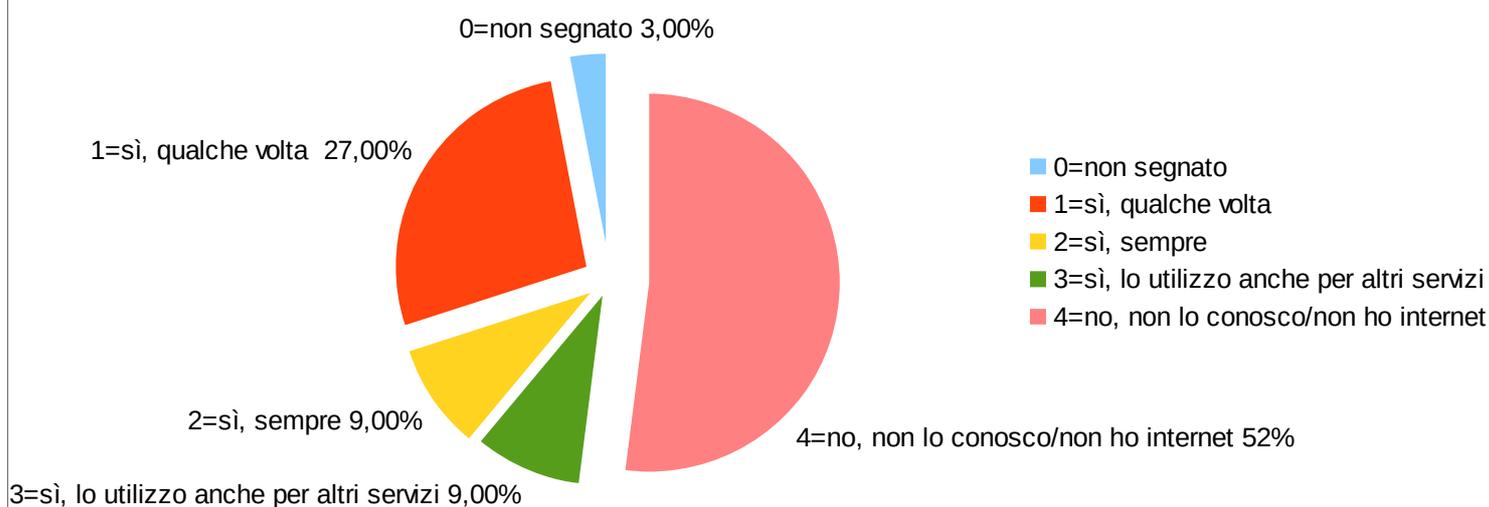
Dati e grafico: frequenza di utilizzo della Biblioteca



|           |   |             |
|-----------|---|-------------|
| <b>1.</b> | <b>Quotidianamente:</b>                 | <b>4%</b>   |
| <b>2.</b> | <b>Più di una volta alla settimana:</b> | <b>14%</b>  |
| <b>3.</b> | <b>Più di una volta al mese:</b>        | <b>61%</b>  |
| <b>4.</b> | <b>Molto raramente:</b>                 | <b>21%</b>  |
|           | <b>Non segnato:</b>                     | <b>1%</b>   |
|           | <b>TOTALE:</b>                          | <b>100%</b> |

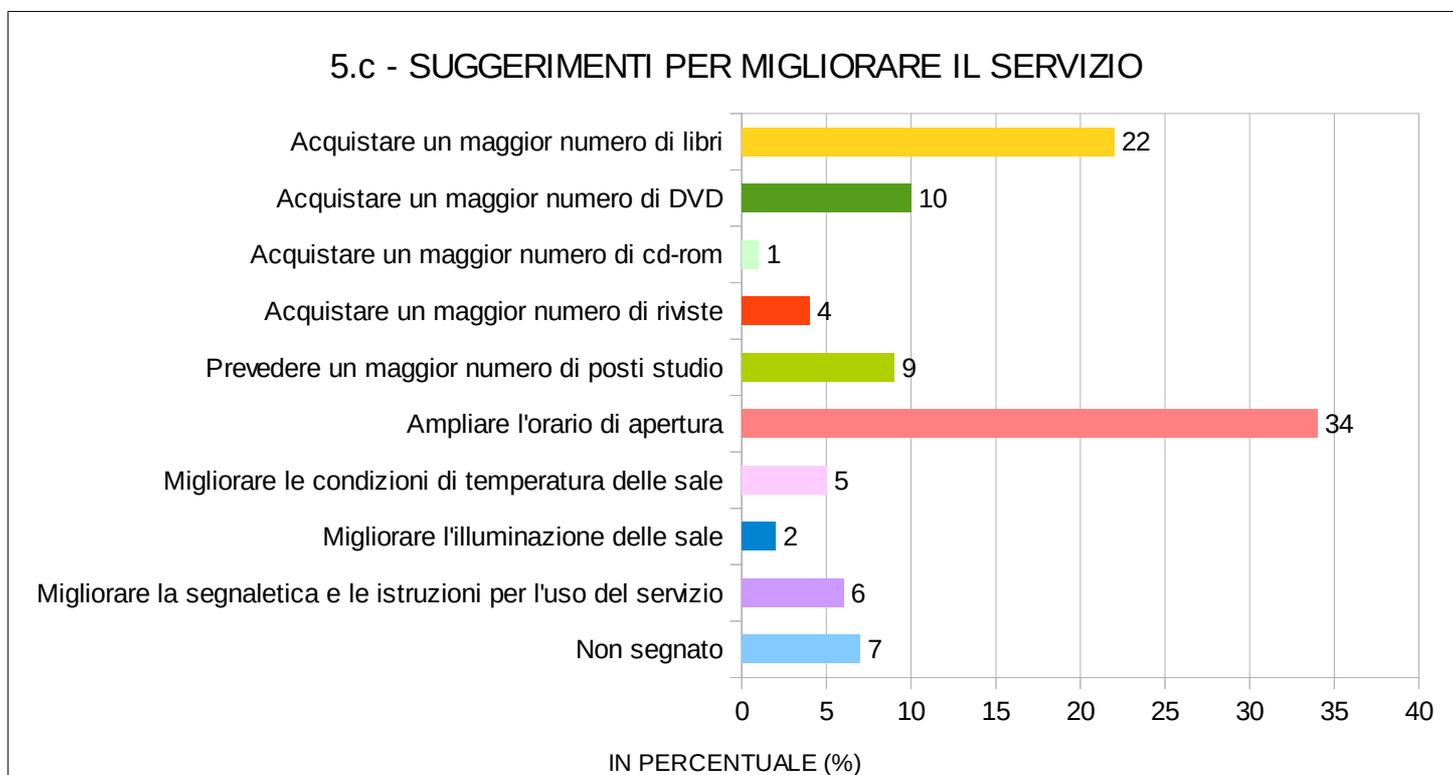
Dati e grafico: consultazione del catalogo on line della Biblioteca collegandosi dall'esterno

4.c - CONSULTA IL CATALOGO ON LINE DELLA BIBLIOTECA



|   |             |
|---|-------------|
| <b>1. Sì, qualche volta:</b>  | <b>27%</b>  |
| <b>2. Sì, sempre:</b>   | <b>9%</b>   |
| <b>3. Sì, lo utilizzo anche per servizi come le prenotazioni on line:</b> | <b>9%</b>   |
| <b>4. No, non lo conosco/non ho il collegamento internet:</b>             | <b>52%</b>  |
| <b>Non segnato:</b>   | <b>3%</b>   |
| <b>TOTALE:</b>  | <b>100%</b> |

Dati e grafico: suggerimenti per migliorare il servizio della Biblioteca

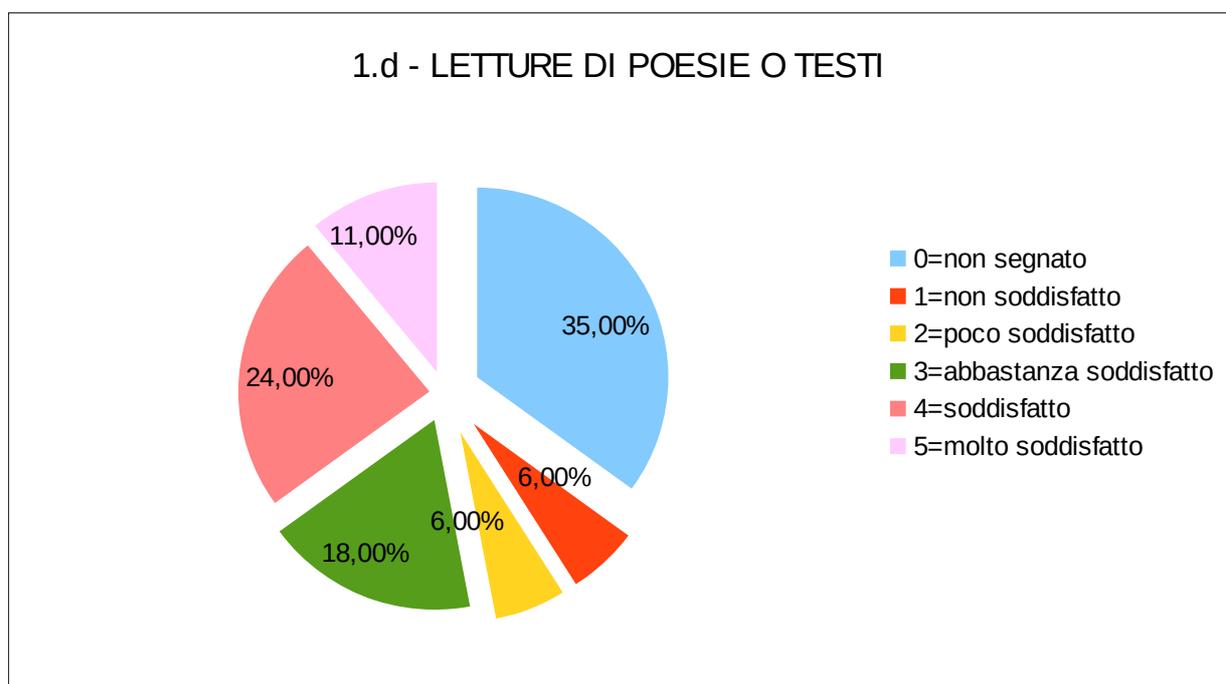


|   |             |
|---|-------------|
| - Acquistare un maggior numero di libri:                            | <b>22%</b>  |
| - Acquistare un maggior numero di DVD:                              | <b>10%</b>  |
| - Acquistare un maggior numero di cd-rom:                           | <b>1%</b>   |
| - Acquistare un maggior numero di riviste:                          | <b>4%</b>   |
| - Prevedere un maggior numero di posti studio:                      | <b>9%</b>   |
| - Ampliare l'orario di apertura:                                    | <b>34%</b>  |
| - Migliorare le condizioni di temperatura delle sale:               | <b>5%</b>   |
| - Migliorare l'illuminazione delle sale:                            | <b>2%</b>   |
| - Migliorare la segnaletica e le istruzioni per l'uso del servizio: | <b>6%</b>   |
| - Non segnato:  | <b>7%</b>   |
| <b>TOTALE:</b>  | <b>100%</b> |

## AREA DEI RISULTATI

### Gradimento del cittadino sulle iniziative presenti o future della biblioteca

Dati e grafico: letture di poesie o testi



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 53%**

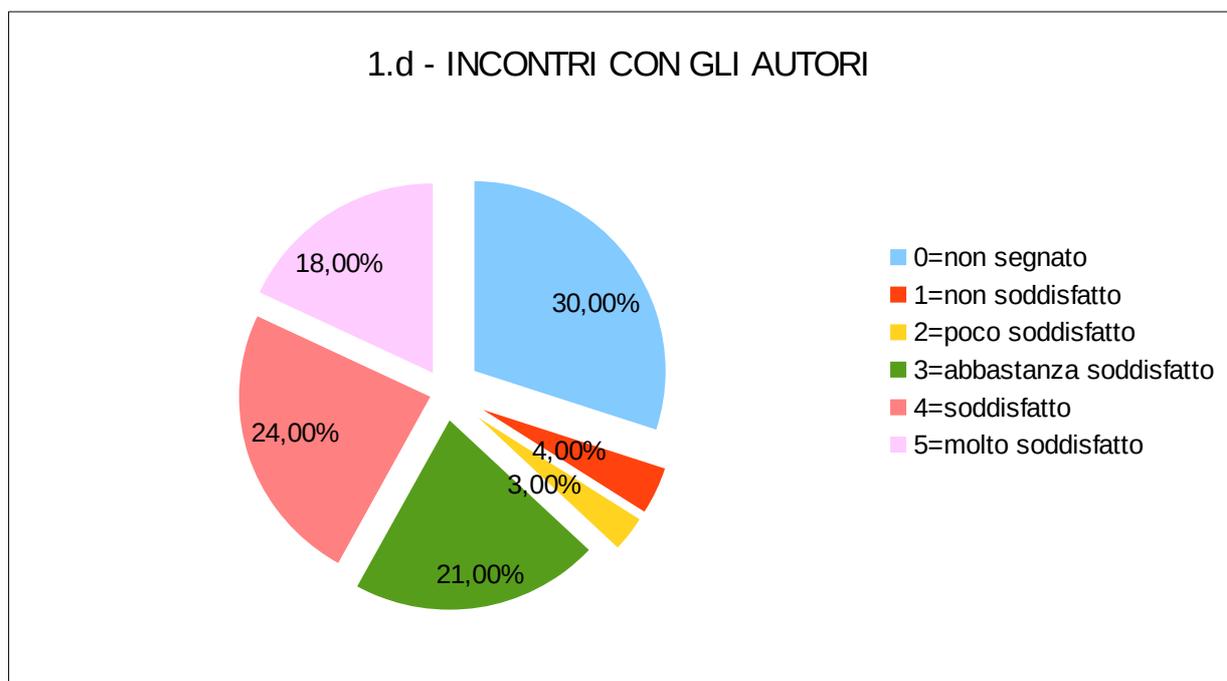
|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 11% |
| 4. | Soddisfatto            | 24% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 18% |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 12%**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 6% |
| 1. | Non soddisfatto  | 6% |

**NON SEGNATO: 35%**

Dati e grafico: incontri con gli autori



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 63%**

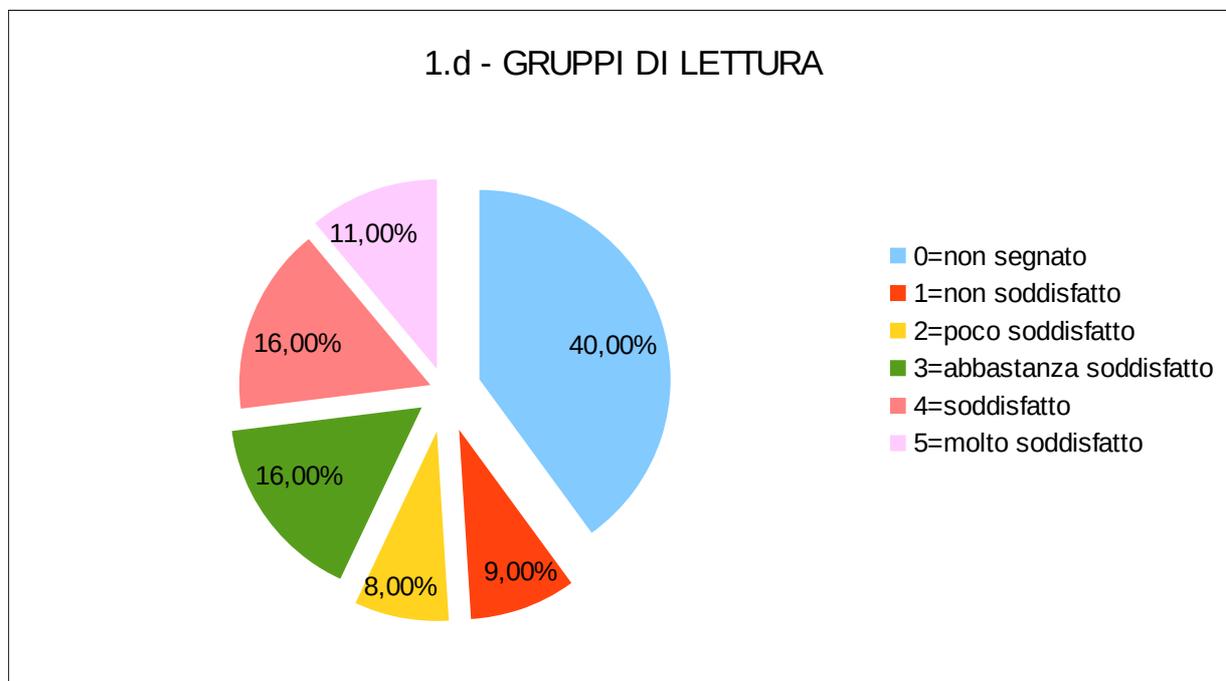
|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 18% |
| 4. | Soddisfatto            | 24% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 21% |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 7%**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 3% |
| 1. | Non soddisfatto  | 4% |

**NON SEGNATO: 30%**

Dati e grafico: gruppi di lettura



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 43%**

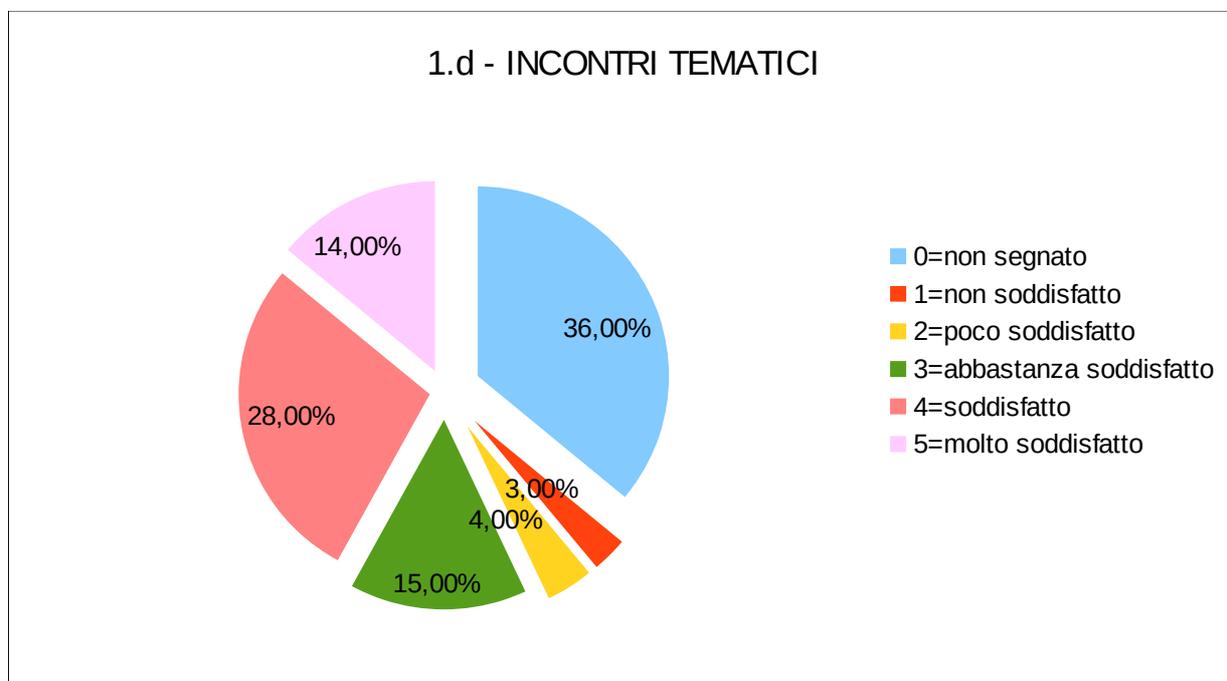
|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 11% |
| 4. | Soddisfatto            | 16% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 16% |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 17%**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 8% |
| 1. | Non soddisfatto  | 9% |

**NON SEGNATO: 40%**

Dati e grafico: incontri tematici



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 57%**

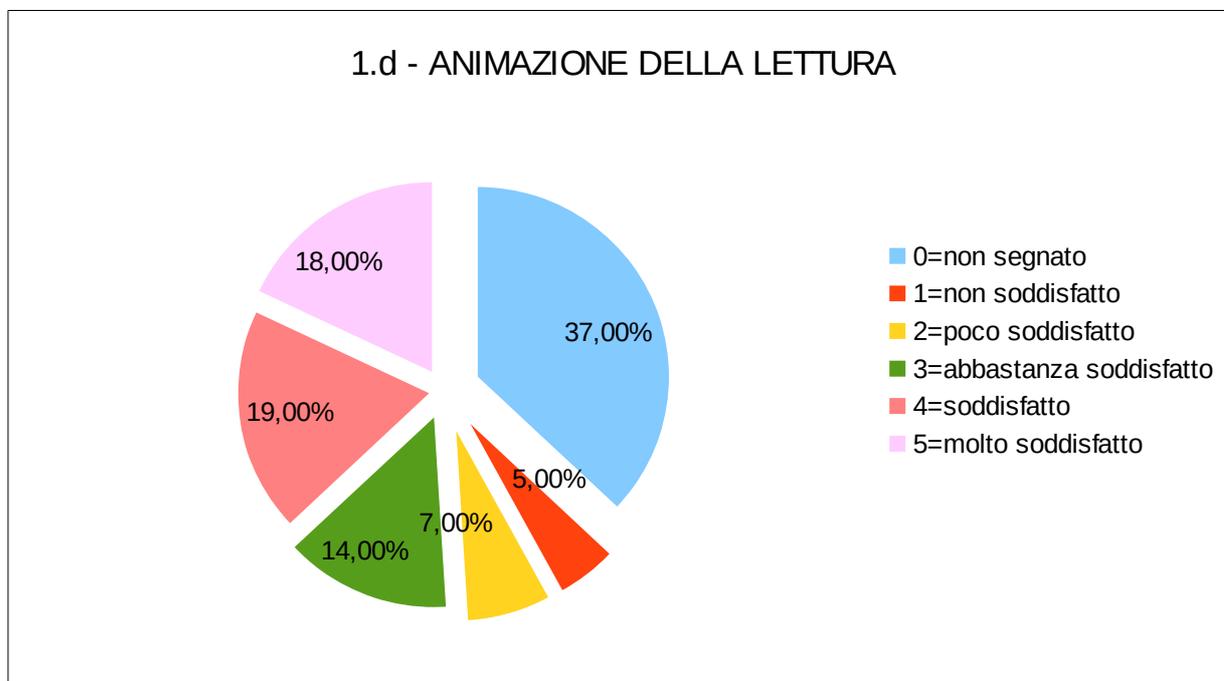
|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 14% |
| 4. | Soddisfatto            | 28% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 15% |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 7%**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 4% |
| 1. | Non soddisfatto  | 3% |

**NON SEGNATO: 36%**

Dati e grafico: animazione della lettura



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 51%**

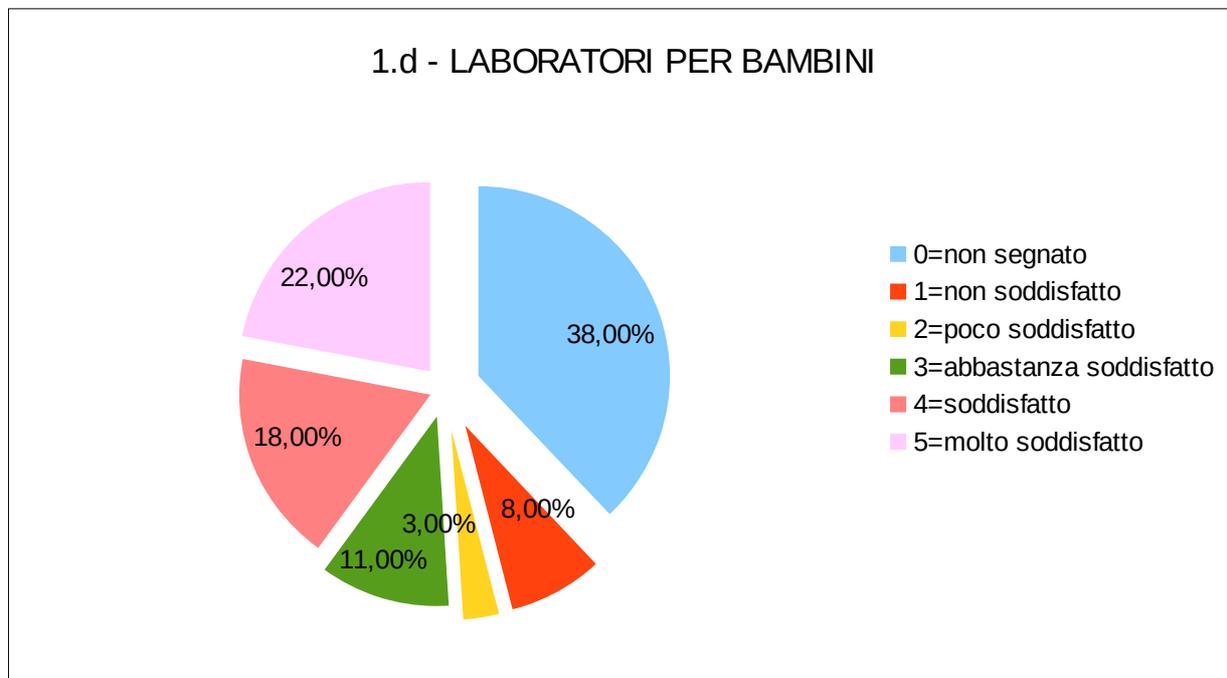
|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 18% |
| 4. | Soddisfatto            | 19% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 14% |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 12%**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 7% |
| 1. | Non soddisfatto  | 5% |

**NON SEGNATO: 37%**

Dati e grafico: laboratori per bambini



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 51%**

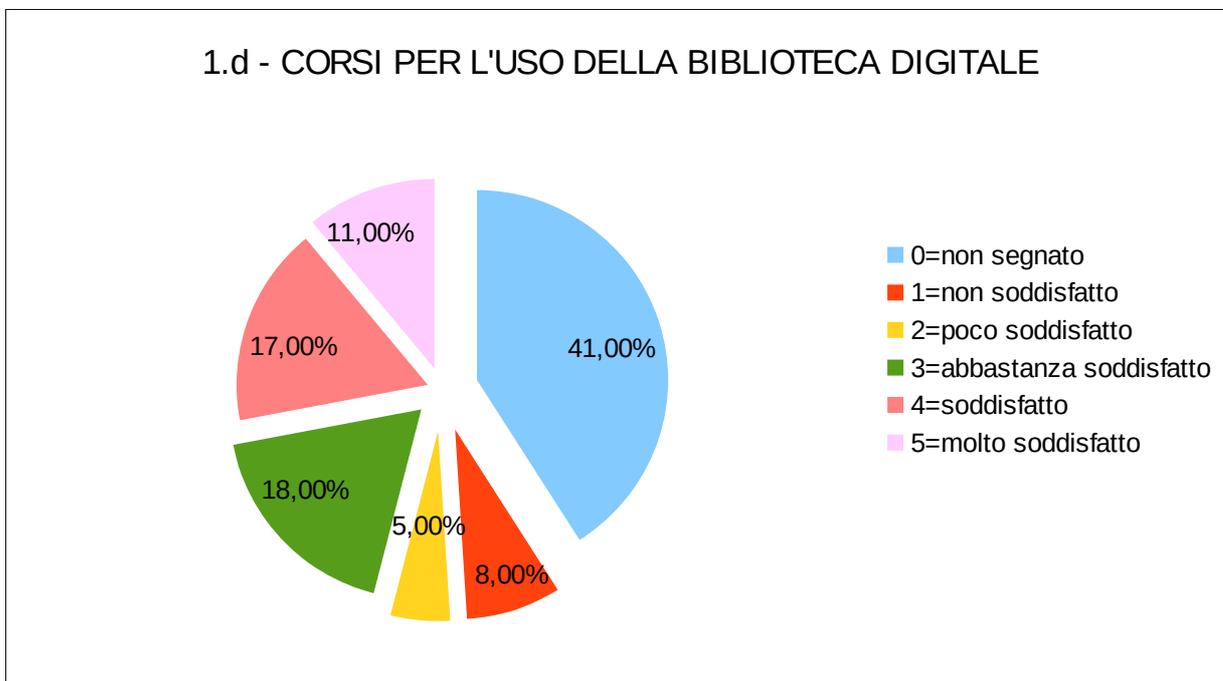
|    |                               |            |
|----|-------------------------------|------------|
| 5. | <b>Molto soddisfatto:</b>     | <b>22%</b> |
| 4. | <b>Soddisfatto</b>            | <b>18%</b> |
| 3. | <b>Abbastanza soddisfatto</b> | <b>11%</b> |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 11%**

|    |                         |           |
|----|-------------------------|-----------|
| 2. | <b>Poco soddisfatto</b> | <b>3%</b> |
| 1. | <b>Non soddisfatto</b>  | <b>8%</b> |

**NON SEGNATO: 38%**

Dati e grafico: corsi per l'uso della biblioteca digitale



**AREA DELLA SODDISFAZIONE:** **46%**

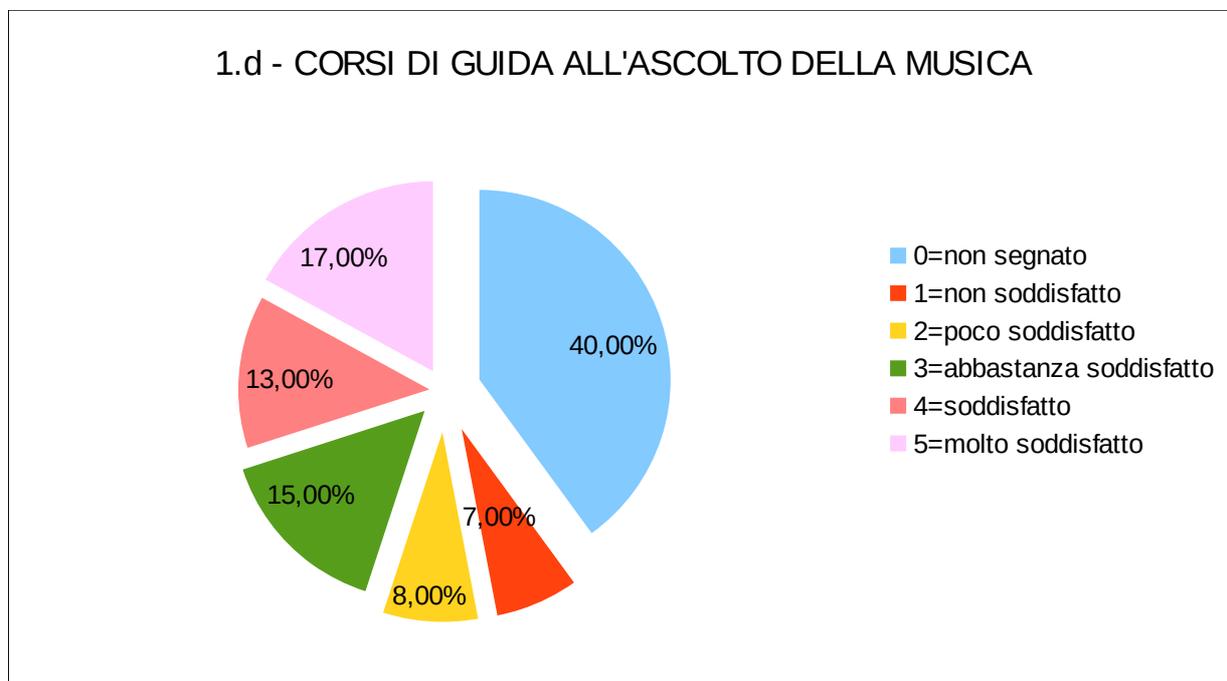
|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 11% |
| 4. | Soddisfatto            | 17% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 18% |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO:** **13%**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 5% |
| 1. | Non soddisfatto  | 8% |

**NON SEGNATO:** **41%**

Dati e grafico: corsi di guida all'ascolto della musica



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 45%**

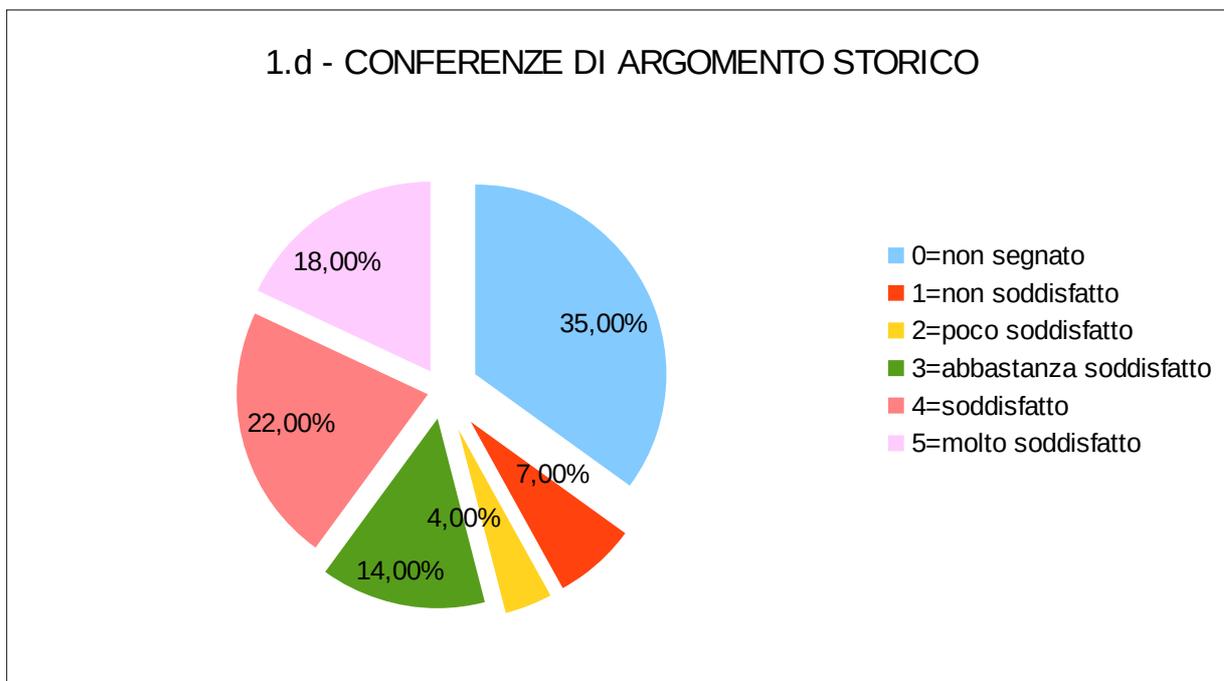
|    |                               |            |
|----|-------------------------------|------------|
| 5. | <b>Molto soddisfatto:</b>     | <b>17%</b> |
| 4. | <b>Soddisfatto</b>            | <b>13%</b> |
| 3. | <b>Abbastanza soddisfatto</b> | <b>15%</b> |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 15%**

|    |                         |           |
|----|-------------------------|-----------|
| 2. | <b>Poco soddisfatto</b> | <b>8%</b> |
| 1. | <b>Non soddisfatto</b>  | <b>7%</b> |

**NON SEGNATO: 40%**

Dati e grafico: conferenze di argomento storico



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 54%**

|    |                               |            |
|----|-------------------------------|------------|
| 5. | <b>Molto soddisfatto:</b>     | <b>18%</b> |
| 4. | <b>Soddisfatto</b>            | <b>22%</b> |
| 3. | <b>Abbastanza soddisfatto</b> | <b>14%</b> |

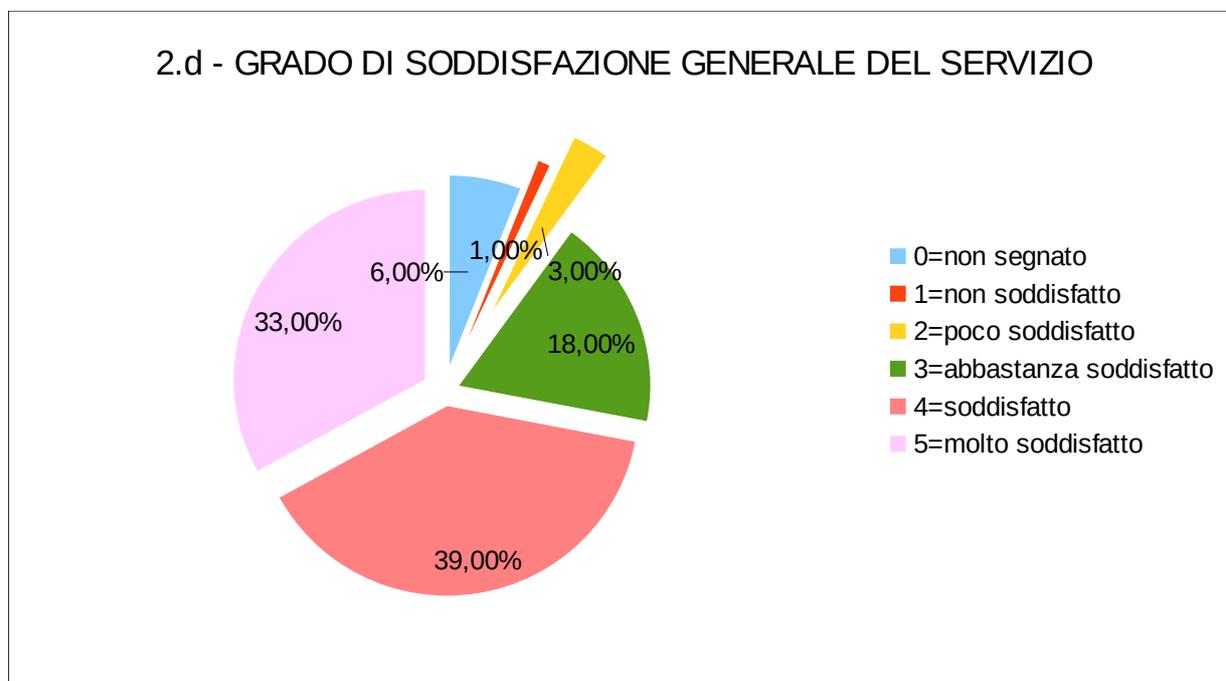
**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 11%**

|    |                         |           |
|----|-------------------------|-----------|
| 2. | <b>Poco soddisfatto</b> | <b>4%</b> |
| 1. | <b>Non soddisfatto</b>  | <b>7%</b> |

**NON SEGNATO: 35%**

## Gradimento generale del servizio da parte del cittadino

Dati e grafico: grado di soddisfazione in generale



**AREA DELLA SODDISFAZIONE: 90%**

|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 5. | Molto soddisfatto:     | 33% |
| 4. | Soddisfatto            | 39% |
| 3. | Abbastanza soddisfatto | 18% |

**AREA DEL MIGLIORAMENTO: 4%**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 2. | Poco soddisfatto | 3% |
| 1. | Non soddisfatto  | 1% |

**NON SEGNATO: 6%**

---

## ANALISI DEL PROCESSO

Con la presente indagine l'Amministrazione comunale di Preganziol ha intrapreso un'azione finalizzata a promuovere strumenti riferibili ai modelli della Qualità Totale attraverso la somministrazione di questionari di gradimento all'utenza finalizzati anche alla rielaborazione dei processi inerenti i servizi rivolti al pubblico erogati dall'ente.

Nella realizzazione della presente indagine si è proceduto attraverso le seguenti fasi:

1. la selezione dei servizi nell'ambito dei quali rilevare la soddisfazione e costruire i relativi indicatori di gradimento;
2. la costituzione di un gruppo di lavoro con l'obiettivo di predisporre le indagini di customer satisfaction;
3. l'indagine esplorativa preliminare;
4. l'elaborazione definitiva del questionario da sottoporre all'utenza;
5. la rilevazione dei dati;
6. la condivisione dei contenuti con i membri dei gruppi di lavoro dedicati all'analisi di altri processi;
7. l'analisi dei risultati e l'individuazione delle aree di miglioramento e pianificazione delle azioni di intervento.

### **Selezione del servizio e costituzione del gruppo di lavoro**

Tra i servizi rivolti all'utenza sono stati oggetto di rilevazione il Servizio Biblioteca, il Servizio U.R.P. - Sportello Cittadino e la Polizia Locale.

L'elaborazione dei questionari è stata condotta parallelamente attraverso la costituzione di un gruppo di lavoro composto prevalentemente da personale dipendente impiegato nei suddetti Servizi.

L'attività del gruppo si è svolta attraverso dieci riunioni periodiche verbalizzate a partire dal 12 aprile 2016 fino al 27 settembre 2016.

Nel corso del primo incontro il gruppo si è confrontato con alcuni modelli già adottati da altri Enti pubblici (in particolare, per il Servizio Biblioteca, il questionario predisposto dal Comune di Spinea).

Ad esso è seguita l'attività di elaborazione del questionario da sottoporre all'utenza, avendo come primo obiettivo la chiarezza e la comprensibilità delle domande formulate.

Gli ambiti oggetto di intervista sono stati condivisi con l'Amministrazione comunale con l'obiettivo di esplorare determinate caratteristiche relative alla richiesta e all'utilizzo del servizio oggetto di indagine.

Uguualmente, anche la stessa impostazione grafica è stata oggetto di rielaborazione in quanto guida necessaria all'utente per la comprensione immediata del percorso da seguire.

### **Indagine esplorativa preliminare, elaborazione definitiva e somministrazione del questionario**

Prima della sua approvazione, disposta con determinazione n. 217 del 19.05.2016, e della sua diffusione, il questionario è stato testato su un piccolo gruppo di persone al fine di verificare la chiarezza e la corretta formulazione delle domande.

A tale indagine preliminare è seguita la stesura definitiva e la successiva somministrazione dal 26 maggio al 31 luglio 2016.

## **Condivisione del lavoro**

L'attività di elaborazione dell'indagine è stata condivisa non solo con l'Amministrazione comunale ma anche con il gruppo di lavoro dedicato all'analisi dei processi dell'Ente (nella specie, il procedimento di rilascio del permesso di costruire) al fine di trarre spunto anche da un osservatore esterno, pur parimenti impegnato nel percorso di miglioramento, per l'analisi dei risultati della customer satisfaction.

## **Elaborazione e interpretazione dei dati**

L'indagine è stata costituita da n. 38 domande, suddivise nelle seguenti aree:

- caratteristiche anagrafiche dell'utente (rese in forma anonima);
- grado di soddisfazione della biblioteca in generale;
- grado di soddisfazione del servizio;
- conoscenza e utilizzo della biblioteca;
- suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- gradimento e/o interesse in merito alle iniziative della biblioteca.

Gli utenti che hanno riconsegnato il questionario sono stati 176.

Seguendo regole e criteri fissati in fase di pianificazione dell'indagine (sulla base del modello EFQM) le risposte dei questionari sono state "tradotte" in valori numerici di importanza e soddisfazione successivamente elaborati statisticamente e riprodotti nel presente documento.

Tale indagine ha ottenuto un risultato positivo, oltre il dato atteso indicato in una valutazione media complessiva superiore a 3 su scala 5 ("abbastanza soddisfatto").

## **Aree di indagine**

### **A) Biblioteca in generale**

Per la misurazione della soddisfazione dell'utenza sono stati presi in considerazione i seguenti macro-fattori: **accessibilità, spazi e comfort, personale.**

Per ogni ambito è stato raccolto il grado di soddisfazione dell'utente, con una valutazione sulla scala da 1 a 5, in relazione a particolari micro-fattori sottoposti a indagine (es. qualità degli ambienti, tranquillità, climatizzazione ecc..).

Per quanto riguarda l'accessibilità, intesa in termini di orari di apertura, l'area della soddisfazione raggiunge l'81% sul totale degli intervistati.

Relativamente agli spazi e al comfort l'aspetto di maggior soddisfazione riguarda la qualità e la climatizzazione degli ambienti con una valutazione che si attesta sopra il 90%.

La disponibilità di posti nella sala studio ottiene una valutazione di soddisfazione pari all'84% del campione intervistato.

La professionalità del personale vede due aspetti molto apprezzati con un'area della soddisfazione che si attesta al 90%: per primo la disponibilità e cortesia (92%); per secondo la capacità di aiutare nella ricerca (90%). Inoltre, ottiene un grado di soddisfazione pari all'83% la capacità del personale di consigliare nella ricerca dei libri.

Il grado di soddisfazione complessivo della Biblioteca in generale, calcolato sulla media dei singoli micro-fattori analizzati, è pari all'89% sul totale del campione intervistato, con una percentuale di voto insufficiente del 7%.

La deviazione verso una richiesta di miglioramento è bassa, dunque il giudizio di soddisfazione è molto omogeneo.

Un voto sul servizio in generale è stato richiesto anche al termine del questionario: i due voti si assomigliano sicché sia valutando immediatamente il servizio sia giudicando in maniera meditata i singoli aspetti sottoposti a indagine il grado di soddisfazione complessivo è assolutamente positivo.

## **B) Qualità del servizio offerto**

Con riferimento alle attività specifiche della biblioteca, è stato chiesto agli utenti di giudicare la qualità dell'offerta sotto il profilo del materiale a disposizione e dei servizi proposti.

L'area di maggior soddisfazione si registra in relazione alla qualità del patrimonio librario e al servizio di consultazione e prestito (tra l'87% e l'88% di soddisfazione dell'utenza).

Per quanto riguarda i servizi collaterali offerti (servizi di interpreto, emeroteca, videoteca, wifi, mail informative, informazioni sugli eventi), pur se la percentuale di soddisfazione si attesta tra il 60 e il 75%, si è registrato un aumento evidente di risposte non fornite dagli intervistati (attorno al 30%).

In considerazione di tale circostanza, si è proceduto a stratificare i dati di tale sezione del campione intervistato con riferimento al quadro anagrafico (in particolare età, titolo di studio e professione) per verificare l'esistenza di un'eventuale correlazione tra quest'ultimo e l'astensione dal giudizio.

Con particolare riferimento all'utilizzo del servizio wifi, delle riviste e dei supporti audiovisivi, da tale confronto emerge che più della metà della sezione del campione che non ha fornito risposte in merito si colloca nelle fasce di età tra i 31-50 fino a oltre i 65 anni, con professione lavoratore ovvero pensionato, indicando quindi un minore interesse di tali categorie per servizi diversi da quelli tipici del servizio Biblioteca (utilizzo e prestito del materiale librario).

Nondimeno, complessivamente l'area della soddisfazione anche per questa sezione sfiora il 70%.

Tali conclusioni sono suffragate anche dalle risposte fornite alle valutazioni di carattere generale (parte c del questionario):

in particolare, emerge che il 70% degli intervistati frequenta la biblioteca per prendere libri a prestito ovvero per ragioni di studio o di lavoro.

I servizi collaterali sono poco conosciuti o comunque poco utilizzati (utilizzo di audiovisivi: 9%; riviste: 7%; internet: 3%).

### **La frequenza**

Un'altra parte dell'indagine prende in considerazione la frequenza.

Il 62% degli intervistati dichiara di frequentare la biblioteca da almeno 4 anni (periodo riferibile all'inaugurazione della nuova sede nel maggio 2011), con il 38% di intervistati che dichiarano di frequentarla da almeno sei anni.

Nelle fasce di frequenza il 4% si reca in biblioteca quotidianamente, il 14% più di una volta alla settimana, il 61% più di una volta al mese, il 21% molto raramente.

Con riferimento all'utilizzo del catalogo on-line più della metà del campione dichiara di non conoscerlo o comunque di non disporre del collegamento internet.

Il catalogo è consultato dal 45% degli intervistati, sia per consultare che per prenotare on-line.

Dunque un servizio che in termini di conoscenza e diffusione ha ancora margini di potenzialità.

## **Azioni di miglioramento**

Per quanto attiene i suggerimenti per il miglioramento del servizio, una parte dell'indagine ha riguardato i possibili sviluppi del servizio sia in termini di qualità (con l'indicazione di 9 ipotesi di miglioramento) sia in termini di attività, per le quali è stato chiesto di indicare il relativo grado di interesse.

Prendendo in considerazione il primo gruppo, in linea con le conclusioni già raggiunte finora hanno ottenuto maggiori indicazioni di interesse:

- l'ampliamento dell'orario di apertura (22%);
- l'acquisto di un maggior numero di libri (34%).

Minore interesse hanno ottenuto:

- l'acquisto di un maggior numero di dvd/cdrom/riviste (15%);
- il miglioramento degli ambienti (13%).

Le risposte fornite confermano quanto già sottoposto all'attenzione dell'Amministrazione e saranno utilizzate (insieme ai risultati generali dell'indagine) per approfondire i margini di miglioramento dell'attività della biblioteca.