CITTA' DI VENEZIA

BIBLIOTECA CENTRO DONNA

Anno 2009

Questionario di rilevazione della soddisfazione degli Utenti

Gentile Signora/e,
il Comune di Venezia sta conducendo un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione delle iniziative e dei servizi offerti. Le chiediamo, quindi, di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere la vostra opinione e i vostri suggerimenti. La preghiamo di utilizzare una penna nera o blu, annerendo o barrando le caselle con una X e, laddove richiesto, scrivendo in stampatello in modo chiaro e leggibile. Grazie per la collaborazione!

Esempio

A B C D 1 ● oppure X 4

Sede

PIEGARE QUI

SEZIONE 1

Si prega di annerire o barrare le caselle con una X, tenendo presente che la scala esprime un valore crescente da 1 *(insufficiente)* a 10 *(ottimo)*.

A. Cortesia degli operatori della biblioteca

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Capacità degli operatori della biblioteca a trovare una soluzione alle esigenze dell'utenza

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Segnaletica informativa sui servizi della biblioteca (orari - prestiti...)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Orari di apertura della biblioteca

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Accessibilità ai locali della biblioteca

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Funzionalità dei locali della biblioteca rispetto alle esigenze dell'utenza

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Dotazione libraria della biblioteca

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Modalità di accesso ai servizi offerti dalla biblioteca (sportello, fax, telefono...)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Capacità degli operatori a far rispettare le normali regole di buon comportamento dell'utenza

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

J. In una scala da 1 a 10 come valuta complessivamente il servizio offerto?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Continua...

SEZIONE 2

K. Fra le seguenti iniziative di miglioramento, può indicare quella che ritiene più importante?

- Bollettino informativo con novità librarie (cartaceo/e-mail)
- Incontri con l'utenza per sentire esigenze
- Altro: *(scrivere nelle caselle in modo chiaro e leggibile, in stampatello MAIUSCOLO)*

PIEGARE QUI

L. Con quale frequenza si reca in questa biblioteca? *(barrare una sola scelta)*

- Mai fino ad oggi
- Qualche volta all'anno
- Qualche volta al mese
- Qualche volta alla settimana
- Tutti i giorni

M. Quando frequenta prevalentemente questa biblioteca? *(barrare una sola scelta)*

- La mattina (fino alle 13)
- Il pomeriggio (dopo le 13)

N. Per quale motivo prevalente si reca in questa biblioteca? *(barrare una sola scelta)*

- Prendere a prestito libri
- Ricerche bibliografiche
- Accesso ad internet
- Studiare
- Altro

O. Conosce il servizio di newsletter e/o di sms? *(barrare una sola scelta)*

- No, nessuno dei due
- Sì, entrambi
- Solo il servizio di newsletter
- Solo il servizio di sms

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE DEL COMPILATORE

P. Sesso
- M
- F

Q. Cittadinanza
- Italiana
- Straniera

R. Professione
- Studente
- Lavoratore dipendente
- Lavoratore non dipendente
- Pensionato
- Altro

S. Istruzione
- Elementare
- Media inferiore
- Media superiore
- Università
- Altro

T. Età
- Fino a 14 anni
- Da 15 a 25 anni
- Da 26 a 45 anni
- Da 46 a 60 anni
- Oltre 60 anni

Grazie per la cortese collaborazione!

CITTA' DI VENEZIA

I risultati dell'indagine saranno pubblicati appena possibile nel sito internet del Comune di Venezia e disponibili presso gli sportelli del servizio.