



SCHEDA DI RILEVAZIONE

**Municipalità di Favaro Veneto
Biblioteca Municipale
ANNO 2015**

OGGETTO DELL'INDAGINE:

Con la presente rilevazione si intende valutare la qualità dei servizi erogati dalla Biblioteca Municipale di Favaro Veneto.

OBIETTIVO DELL'INDAGINE:

la rilevazione consente di:

- individuare i punti di forza e di debolezza del Servizio in relazione ai principali fattori che ne determinano la qualità e ottenere un giudizio complessivo sul Servizio stesso;
- raccogliere eventuali proposte di miglioramento suggerite dagli utenti;
- individuare le principali caratteristiche dell'utenza del Servizio.

STRUMENTO DI RILEVAZIONE:

lo strumento utilizzato è un questionario suddiviso in tre sezioni:

- nella prima sarà richiesto un giudizio complessivo sul Servizio e saranno monitorati i fattori della qualità ritenuti più significativi, individuati dal Servizio in accordo con il Servizio Qualità, da valutare secondo una scala di giudizio da 1 a 10 (1= gravemente insufficiente; 10= ottimo);
- nella seconda si chiederà all'utente di esprimere la propria preferenza su alcune iniziative di miglioramento formulate dal servizio, con uno spazio a risposta aperta per altre iniziative eventualmente proposte dall'utente; inoltre nella medesima sezione saranno formulati alcuni quesiti sulle modalità e la frequenza con cui l'utente si rivolge al servizio;
- nella terza saranno richieste alcune informazioni anche anagrafiche.

PERIODO DI RILEVAZIONE:

la rilevazione avrà luogo:

- **tra novembre e dicembre per una durata di 15gg.**

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

- Sulla base delle caratteristiche del servizio, l'utenza stimata per il periodo è di **100** unità.
- Si ritiene raggiungibile una percentuale di questionari compilati e restituiti non inferiore al **74%**
- Per raggiungere un campione significativo, con un margine di errore inferiore-uguale al 6% e un livello di affidabilità del 95%, i questionari compilati dovranno essere complessivamente almeno **74**.

MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE:

Il Servizio Qualità fornirà al servizio n. **100** questionari pari all'utenza stimata.

Il questionario sarà consegnato all'utenza della Biblioteca che si presenterà nel periodo di somministrazione. L'utente potrà quindi inserire il questionario, compilato con la dovuta riservatezza, in un contenitore chiuso posto in modo visibile presso lo sportello. A conclusione dell'indagine, il Responsabile del Servizio provvederà a vuotare il contenitore e ad inviare entro il primo giorno utile al Servizio Qualità Processi e Servizi tutti i questionari (compilati e non), tramite busta chiusa indicante "Customer Satisfaction – Biblioteca Favaro Veneto 2015", per l'elaborazione dei dati.

Venezia, 19/11/2015