CITTA' DI VENEZIA

Servizio Cultura e Sport
Municipalità di Favaro
Biblioteca Municipale

# 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 *(gravemente insufficiente)* a 10 *(ottimo)*.

A. Cortesia degli operatori

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Capacità degli operatori di risolvere problematiche dell'utenza

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Segnaletica informativa interna sui servizi (orari - prestiti ...)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Orario di apertura

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 alle esigenze dell'utenza

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Dotazione libraria

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

J. Valutazione complessiva del servizio

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 (via e-mail)
- Incontri con l'utenza per sondare esigenze
- Attività culturali in biblioteca
- Aumentare il numero delle postazioni Internet
- 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)*

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

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

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

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

- Prendere a prestito libri
- Leggere giornali
- Ricerche bibliografiche
- Studiare
- Altro

O. Se potesse scegliere, vorrebbe più: *(barrare una sola scelta)*

- Enciclopedie per ragazzi
- Novità librarie per ragazzi
- Novità librarie per adulti
- Manuali tematici tecnici
- Manuali tematici giuridici

PIEGARE QUI

## INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

P. Sesso
- M
- F

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 www.comune.venezia.it/qualita e disponibili presso gli sportelli del servizio.