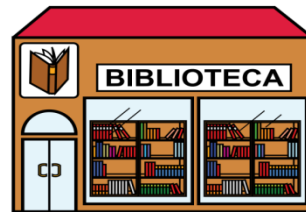




COMUNE DI CAPOTERRA

Città Metropolitana di Cagliari

Settore Pubblica Istruzione



Questionario di gradimento

Servizio bibliotecario comunale

Servizio bibliotecario comunale

1) In generale, come valuta il servizio offerto dalla Biblioteca comunale?

- per nulla adeguato;
- scarso;
- sufficiente;
- buono;
- ottimo.

2) Quanto è soddisfatto delle condizioni del prestito del materiale a disposizione?

- per nulla adeguate;
- scarso;
- sufficiente;
- buono;
- ottimo.

3) Come valuta l'offerta dei libri?

- per nulla adeguata;
- scarso;
- sufficiente;
- buono;
- ottimo.

4) Come valuta l'aggiornamento del catalogo dei libri?

- per nulla adeguato;
- scarso;
- sufficiente;

- buono;
- ottimo.

5) Come valuta l'adeguatezza dell'offerta di servizi internet e/o multimediali?

- per nulla adeguata;
- scarso;
- sufficiente;
- buono;
- ottimo.

6) Come valuta l'adeguatezza dei locali?

- per nulla adeguata;
- scarso;
- sufficiente;
- buono;
- ottimo.

7) Come valuta l'adeguatezza dell'orario di apertura?

- per nulla adeguata;
- scarso;
- sufficiente;
- buono;
- ottimo.

8) Quali suggerimenti formula?

9) Sarebbe interessato a partecipare ad incontri organizzati su temi specifici (p.es. presentazione libri, dibattiti culturali)?

- SI;
- NO.

10) Eventuali segnalazioni, proteste, richieste.

Dati generali

Valutazioni	Domande										
	1 servizio biblioteca	2 prestito	3 offerta libri	4 catalogo libri	5 internet/ multimedialità	6 locali	7 orario	8 suggerimenti	9 incontri	10 Segnalazioni, proteste, richieste	Totale
per nulla adeguato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
scarso	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
sufficiente	0	1	6	10	6	2	1	0	0	0	26
Buono	13	17	14	11	10	16	17	0	0	0	98
ottimo	13	8	6	4	6	8	7	0	0	0	52
SI	0	0	0	0	0	0	0	9	21	3	33
NO	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Nessuna risposta	0	0	0	0	4	0	0	17	2	23	46
Totale schede presentate	26										

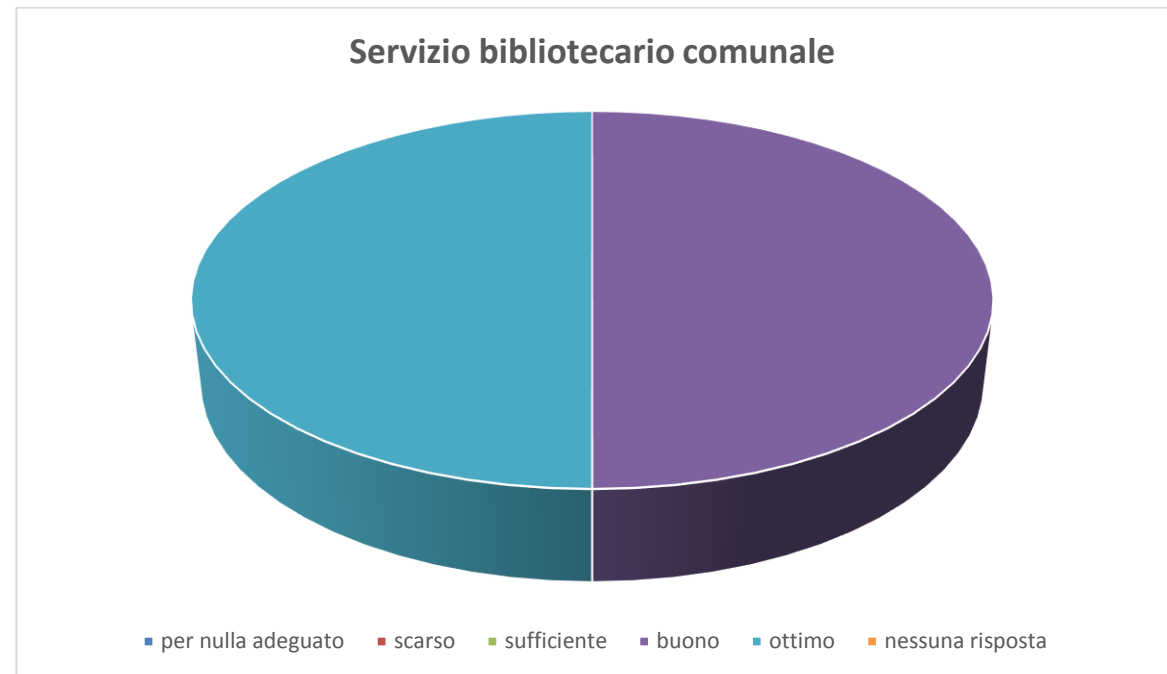
Dettaglio dati

Su un totale di n. 26 schede di valutazione del servizio bibliotecario comunale è stato dichiarato che:

1) **13** valutano il servizio bibliotecario comunale **buono**, **13 ottimo**;

Servizio bibliotecario comunale

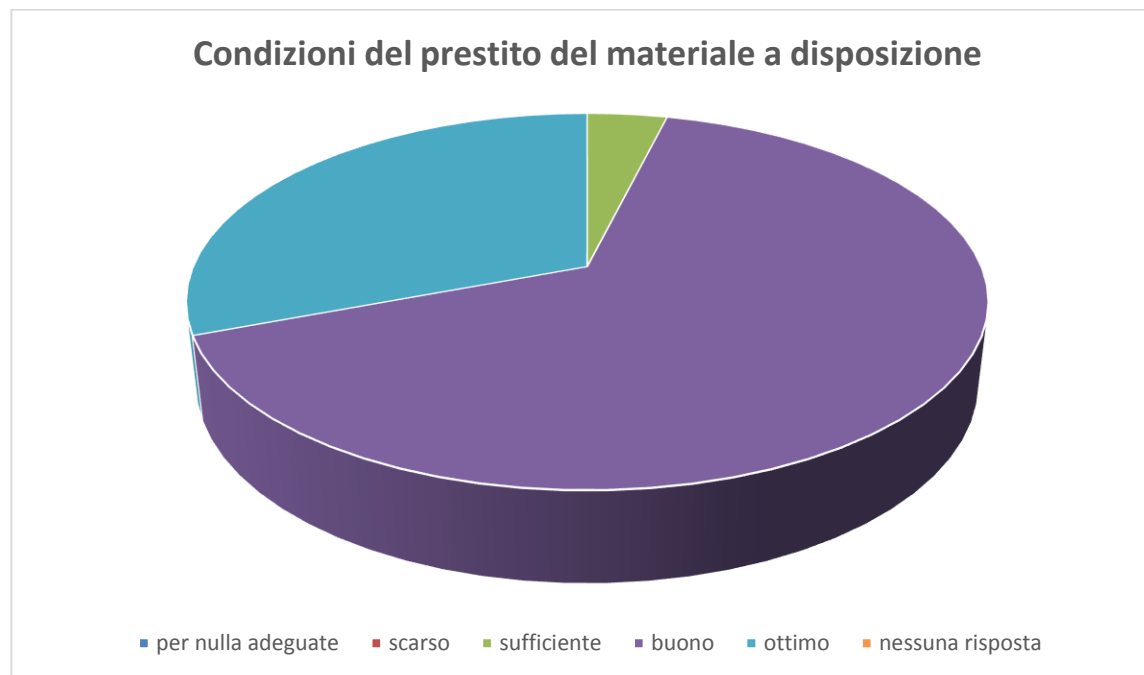
<u>Valutazioni</u>	<u>Risposte</u>
per nulla adeguato	0
scarso	0
sufficiente	0
buono	13
ottimo	13
nessuna risposta	0



2) 1 giudica le condizioni del prestito del materiale a disposizione **sufficienti, 17 buone e 8 ottime;**

Condizioni del prestito del materiale a disposizione

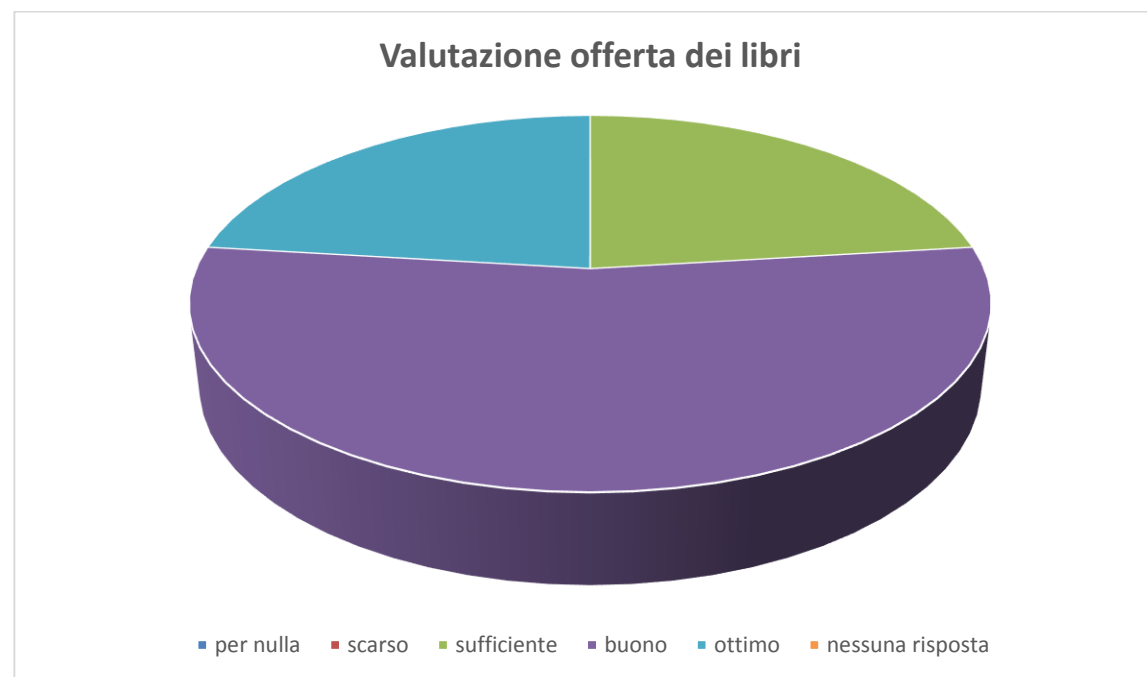
<u>Valutazioni</u>	<u>Risposte</u>
per nulla adeguate	0
scarso	0
sufficiente	1
buono	17
ottimo	8
nessuna risposta	0



3) 6 valutano **sufficiente** l'offerta dei libri, 14 la valutano **buona**, 1 la valuta **ottima**;

Valutazione offerta dei libri

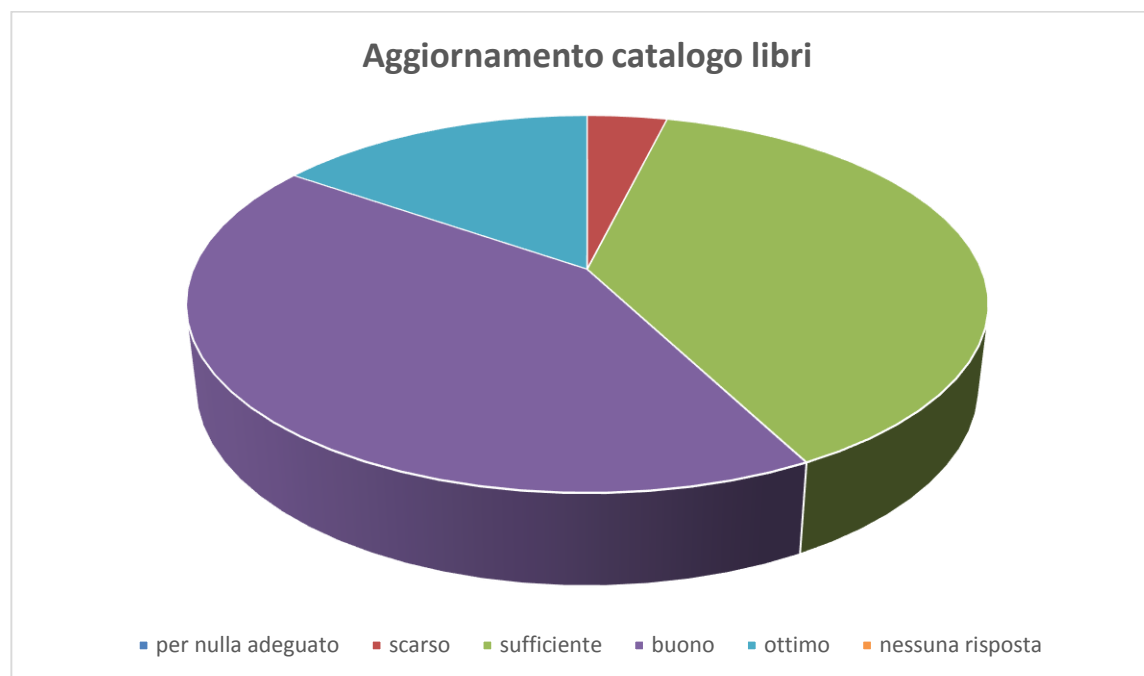
<u>Valutazioni</u>	<u>Risposte</u>
per nulla adeguata	0
scarso	0
sufficiente	6
buono	14
ottimo	6
nessuna risposta	0



4) **1** valuta **scarso** l'aggiornamento del catalogo dei libri, **10** lo valutano **sufficiente**, **11** **buono** e **4** **ottimo**;

Aggiornamento del catalogo dei libri

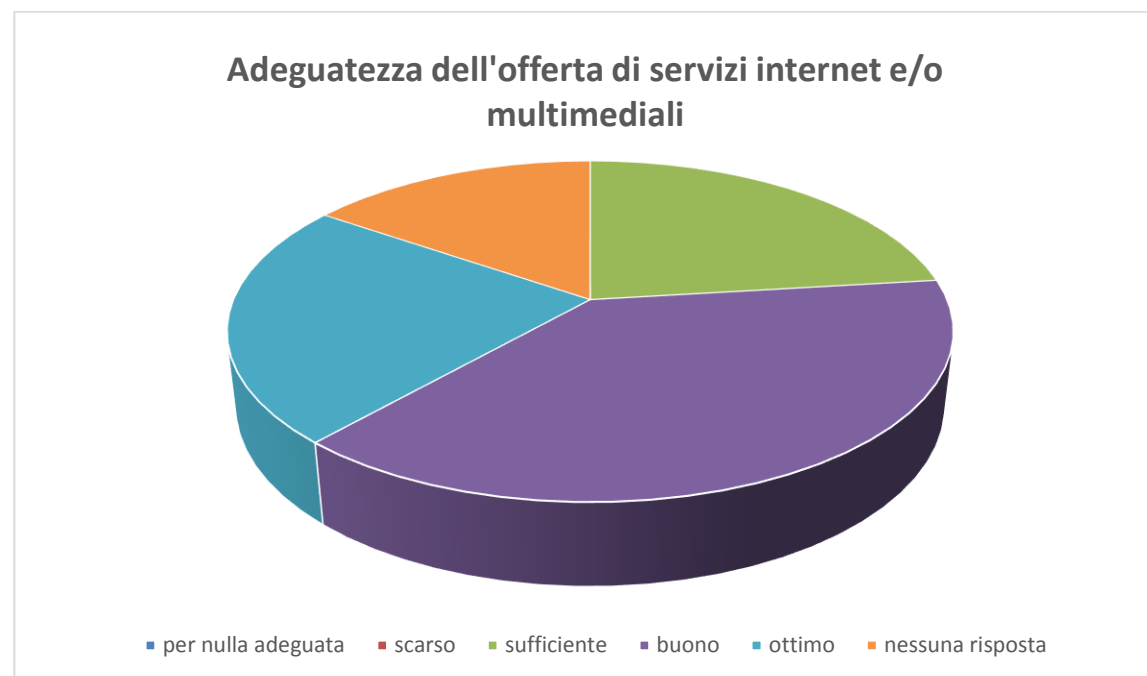
<u>Valutazioni</u>	<u>Risposte</u>
per nulla adeguato	0
scarso	1
sufficiente	10
buono	11
ottimo	4
nessuna risposta	0



5) 6 valutano **sufficiente** l'offerta di servizi internet e/o multimediali, 10 la valutano **buona**, 6 **ottima** e 4 non danno alcuna risposta;

Adeguatezza dell'offerta di servizi internet e/o multimediali

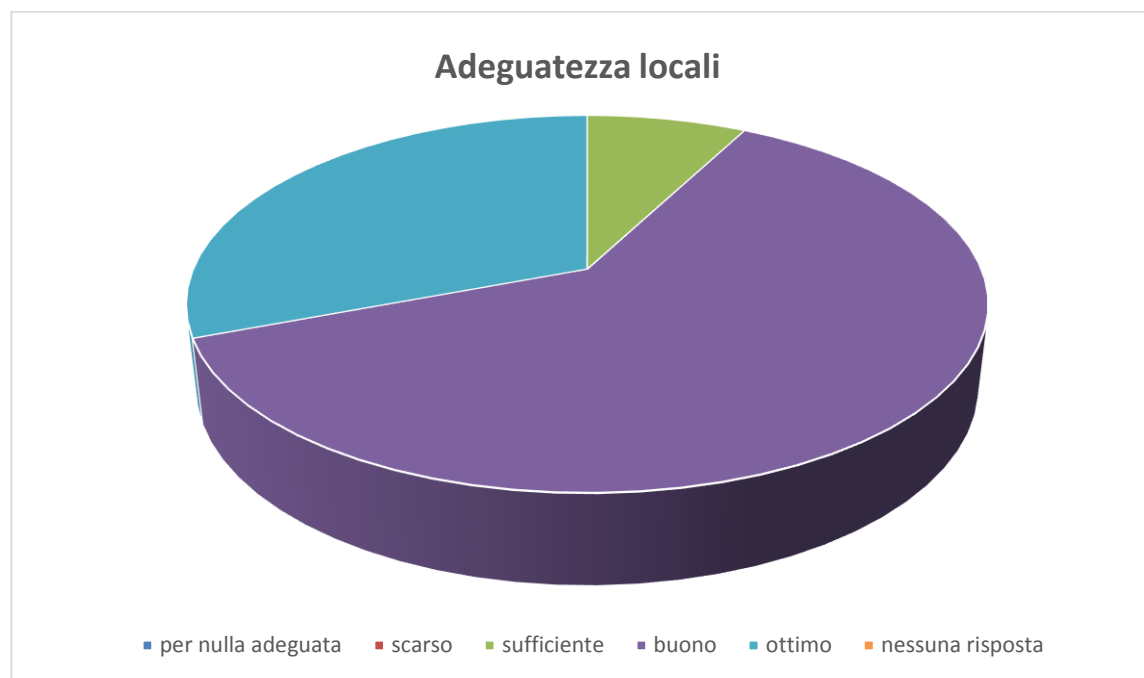
<u>Valutazioni</u>	<u>Risposte</u>
per nulla adeguata	0
scarso	0
sufficiente	6
buono	10
ottimo	6
nessuna risposta	4



6) 2 valutano **sufficiente** l'adeguatezza dei locali, 16 la valutano **buona** e 8 **ottima**;

Adeguatezza dei locali

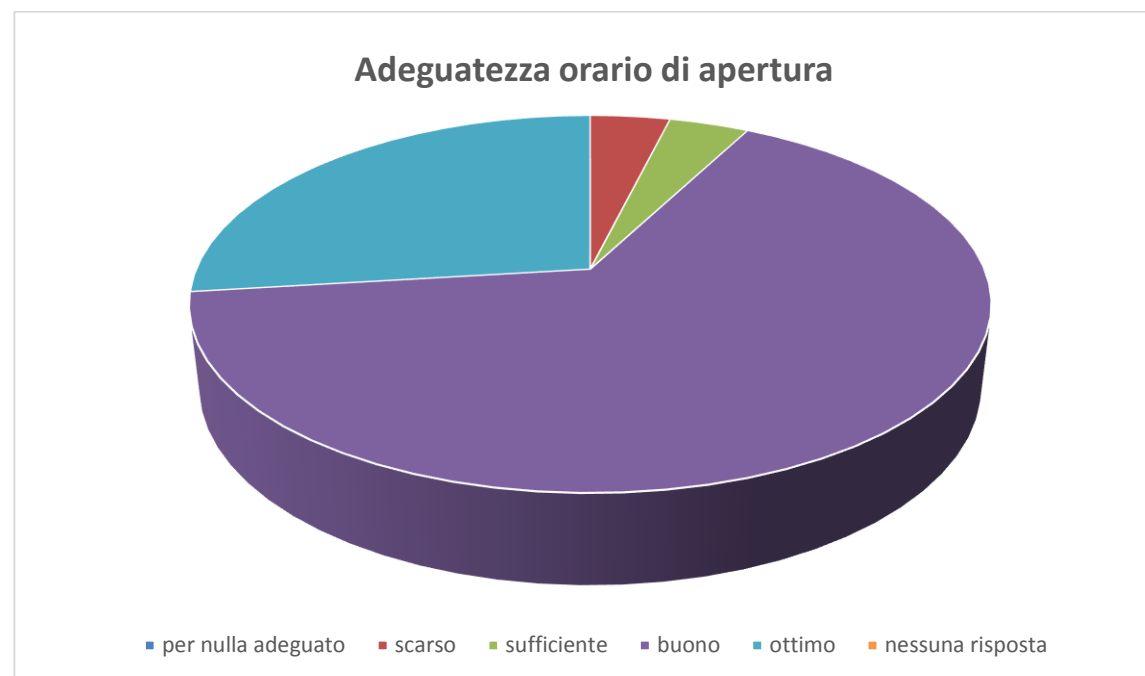
<u>Valutazioni</u>	<u>Risposte</u>
per nulla adeguata	0
scarso	0
sufficiente	2
buono	16
ottimo	8
nessuna risposta	0



7) 1 valuta l'orario di apertura scarso, 1 sufficiente, 17 buono e 7 ottimo;

Adeguatezza dei locali

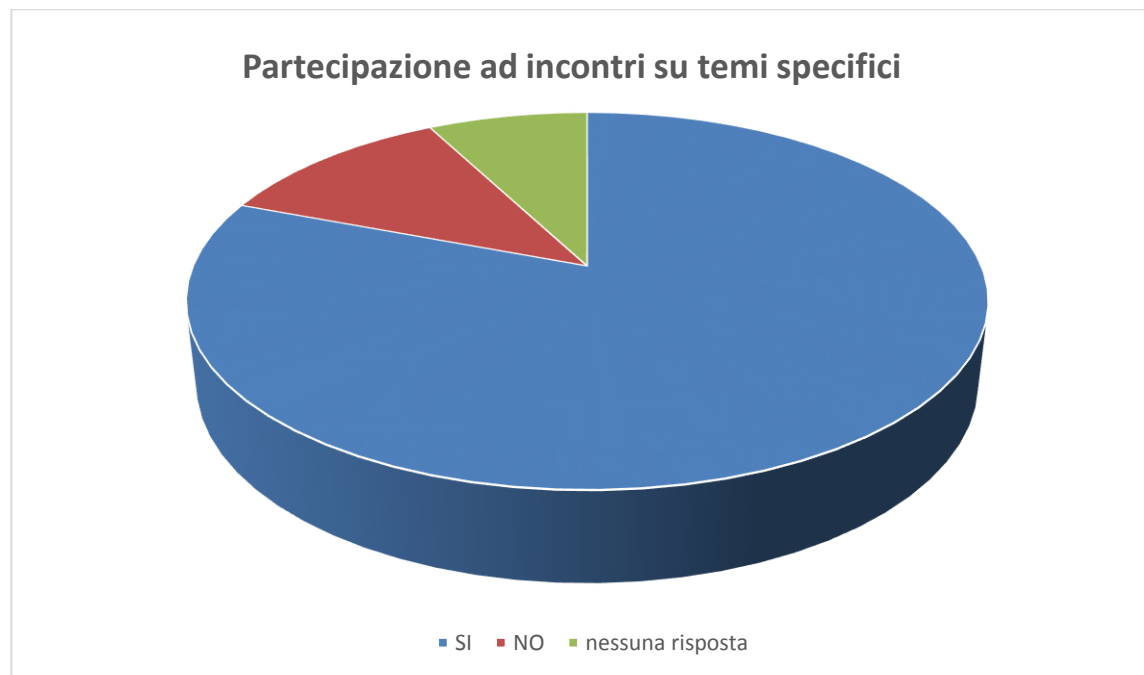
<u>Valutazioni</u>	<u>Risposte</u>
per nulla adeguato	0
scarso	1
sufficiente	1
buono	17
ottimo	7
nessuna risposta	0



8) **21** sono interessati a partecipare ad **incontri organizzati su temi specifici** (p.es. presentazione libri, dibattiti culturali), **3 non** sono interessati e **2 non rispondono**;

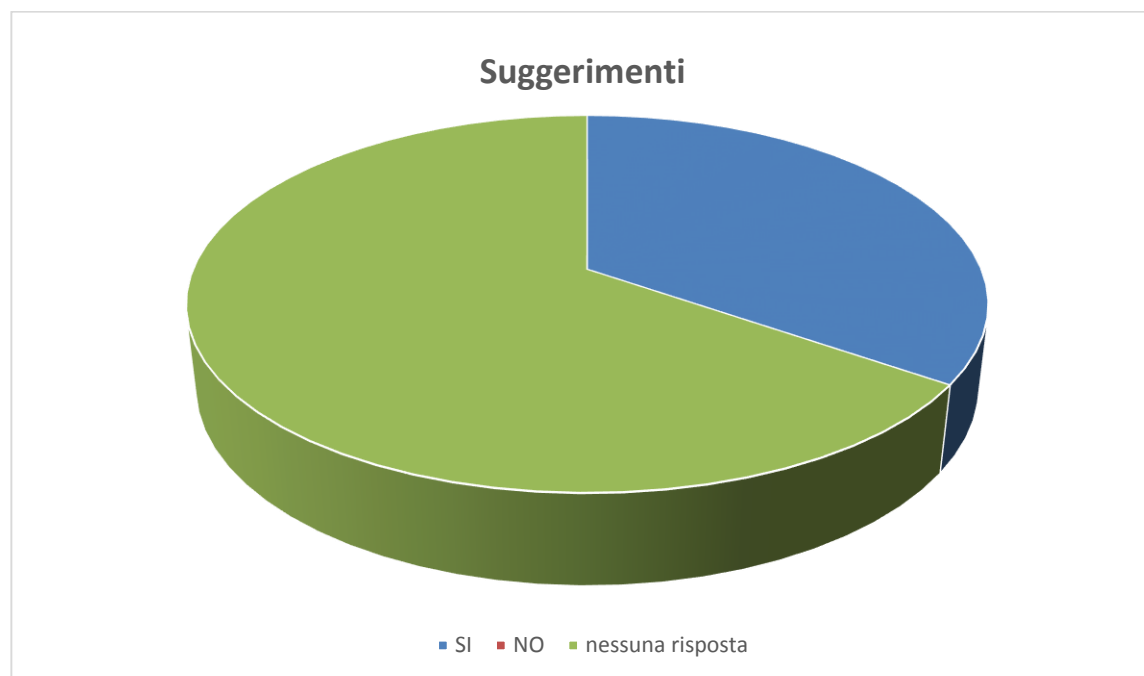
**Incontri organizzati su temi specifici (p.es.
presentazione libri, dibattiti culturali)**

<u>Valutazioni</u>	<u>Risposte</u>
SI	21
NO	3
nessuna risposta	2



9) 9 propongono alcuni suggerimenti e 17 non rispondono;

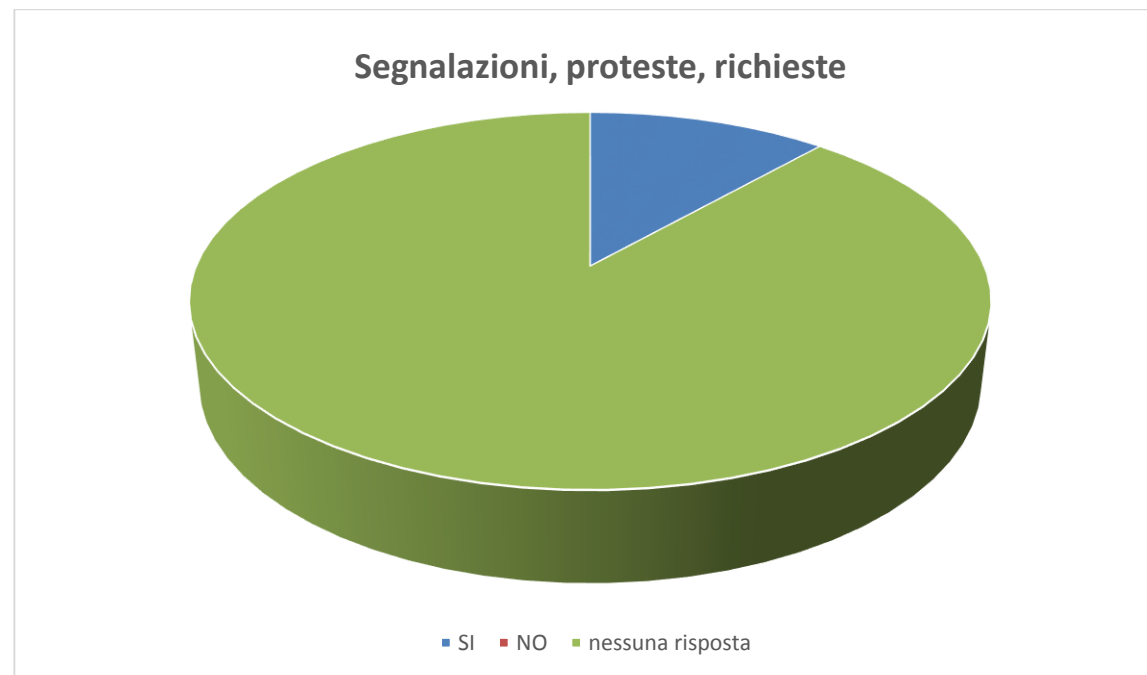
Suggerimenti	
SI	9
NO	0
nessuna risposta	17



10) **3** propongono alcune segnalazioni, proteste, richieste e **23** non rispondono;

Segnalazioni, proteste, richieste

SI	3
NO	0
nessuna risposta	23



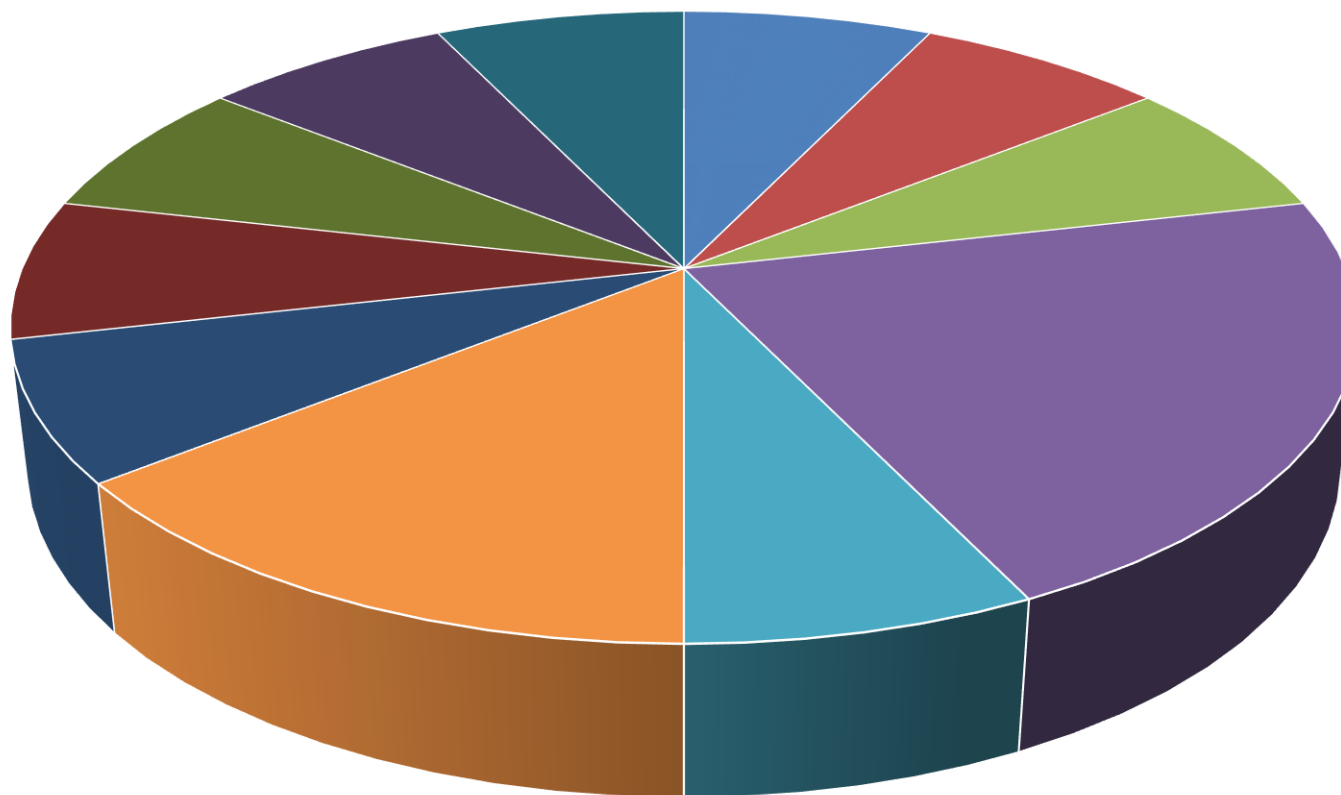
Suggerimenti , segnalazioni, proteste e/o richieste

Su un totale di n. 26 schede di valutazione del Servizio bibliotecario comunale è stato rilevato:

Suggerimenti, segnalazioni, proteste, richieste

Aggiornamento libri nel reparto storia	1
Aggiornamento libri in tutti i reparti	1
Maggiore disponibilità di libri	1
Maggiori aperture settimanali	3
Ampliamento degli orari di apertura	1
Connessione ad internet Wi-Fi nei locali della biblioteca	2
Anticipo dell'orario di apertura alle 9:00	1
Continuità dell'organizzazione esistente	1
Problemi di parcheggio	1
L'organizzazione non è funzionale	1
Assenza di acqua nel servizio disabili	1

Suggerimenti, segnalazioni, proteste, richieste

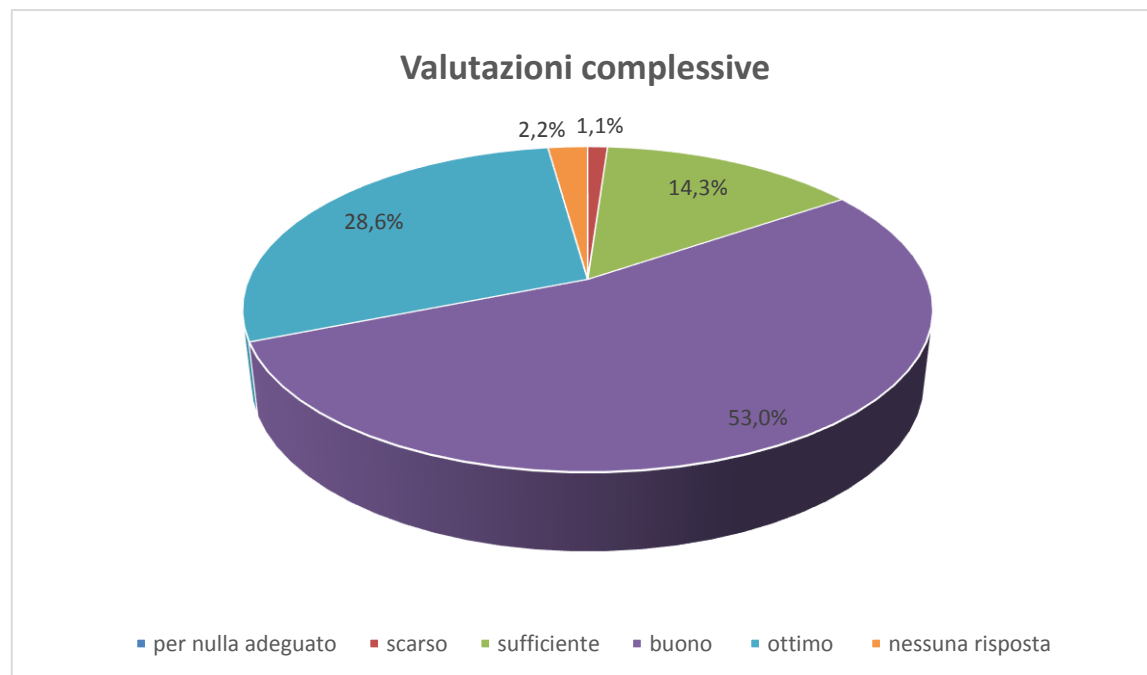


- Aggiornamento libri nel reparto storia
- Maggiore disponibilità di libri
- Ampliamento degli orari di apertura
- Anticipo dell'orario di apertura alle 9:00
- Problemi di parcheggio
- Assenza di acqua nel servizio disabili
- Aggiornamento libri in tutti i reparti
- Maggiori aperture settimanali
- Connessione ad internet Wi-Fi nei locali della biblioteca
- Continuità dell'organizzazione esistente
- L'organizzazione non è funzionale

Valutazioni

Valutazioni complessive

<u>Valutazioni</u>	<u>Risposte</u>	<u>Percentuali</u>
per nulla adeguato	0	0,0%
scarso	2	1,1%
sufficiente	26	14,3%
buono	98	53,8%
ottimo	52	28,6%
nessuna risposta	4	2,2%



Risposte

<u>Risposte</u>	
SI	33
NO	3
nessuna risposta	46



Conclusioni e azioni di miglioramento realizzate dal Settore

Sintetizzando tutto quanto fin qui riportato ed analizzati e valutati i questionari per il grado di soddisfazione del servizio si può concretamente affermare un giudizio più che positivo, avendo riportato un livello di gradimento buono e ottimo per l'82,4% delle risposte.

Ad ogni buon conto, l'apporto critico e qualificato fornito dall'utenza stessa costituiscono stimolo e motivazione per individuare i margini di miglioramento del servizio da offrire, in quanto si ritiene che il percorso di miglioramento non può e non deve conoscere confini.

Nello specifico l'attenta valutazione dei suggerimenti, delle segnalazioni, delle proteste e dei reclami da parte degli utenti ha portato all'attivazione dell'amministrazione per risolvere i problemi evidenziati.

Particolarmente sentita è risultata la richiesta di aggiornamento e maggiore disponibilità di libri alla quale si è cercato di ovviare attraverso l'utilizzo dei fondi R.A.S. Assessorato della Pubblica Istruzione, Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport anni 2016 e 2017 da destinare al potenziamento della Biblioteca Comunale.

Sono stati impegnati gli importi di € 1.501,97 con Determinazione n. 980/2017 del Settore N.5 - Segreteria, Affari Generali, Organi Istituzionali, Urp, Informatizzazione, Archivio relativi al finanziamento 2016 e di € 2.149,90 con Determinazione n. 1085/2017 del medesimo Settore relativi al finanziamento 2017.

Al momento i n. 132 libri acquistati con la Determinazione n. 980/2017 sono in consegna ed a seguire si procederà tempestivamente con l'acquisto degli altri testi acquistabili con i fondi relativi al finanziamento 2017.

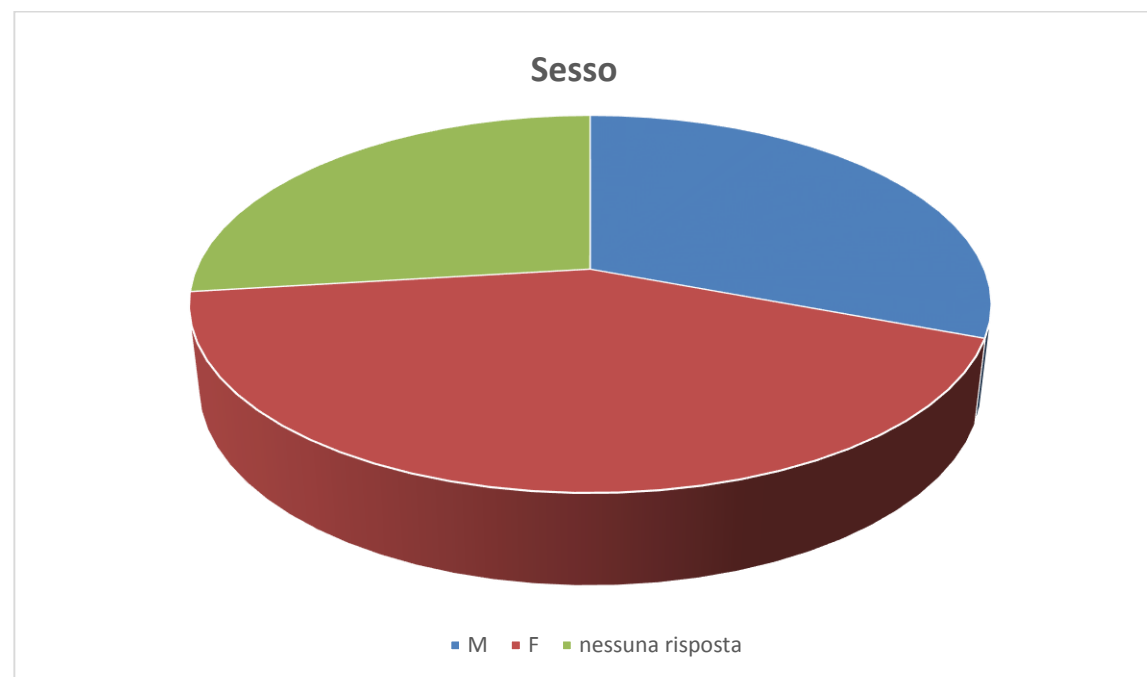
Sono stati, inoltre, impegnati gli importi di € 1.664,57 (fondi Ras annualità 2016) ed € 1.149,67 (fondi comunali), con Determinazione n. 980/2017 del Settore N.5 - Segreteria, Affari Generali, Organi Istituzionali, Urp, Informatizzazione, Archivio, per l'acquisto di attrezzature informatiche destinate ad implementare le dotazioni in possesso e a disposizione della biblioteca. Nello specifico sono stati acquistati n. 6 PC marca Acer che sono stati consegnati e installati in biblioteca per soddisfare la specifica segnalazione nella customer satisfaction 2016 di "PC non funzionanti e/o pochi disponibili".

Allo stesso modo in seguito ad ulteriori segnalazioni emerse nella medesima customer satisfaction in linea con le esigenze espresse dai cittadini, si è altresì proceduto a modificare l'orario di apertura al fine di avere un giorno di apertura contemporanea adulti/ragazzi che, nello specifico, si realizza il venerdì mattina e pomeriggio.

A conclusione di ciascun questionario, redatto in forma anonima, sono presenti informazioni anagrafiche sugli utenti

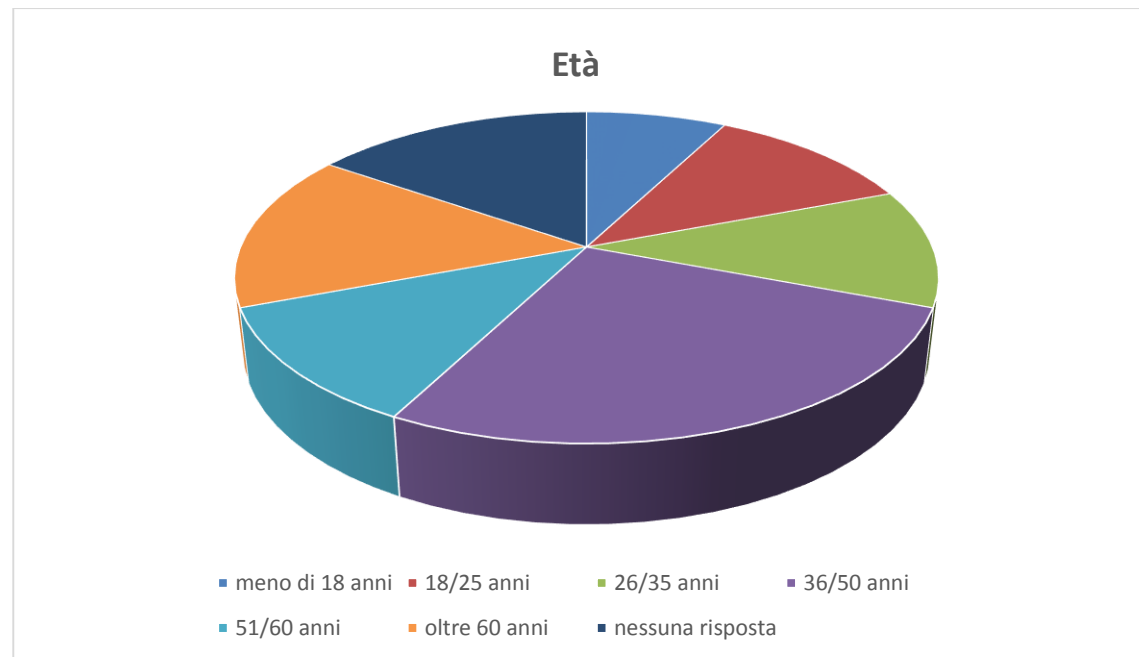
QUESTIONARIO SERVIZIO BIBLIOTECARIO - Dati anagrafici

<u>Sesso</u>	
M	8
F	11
nessuna risposta	7



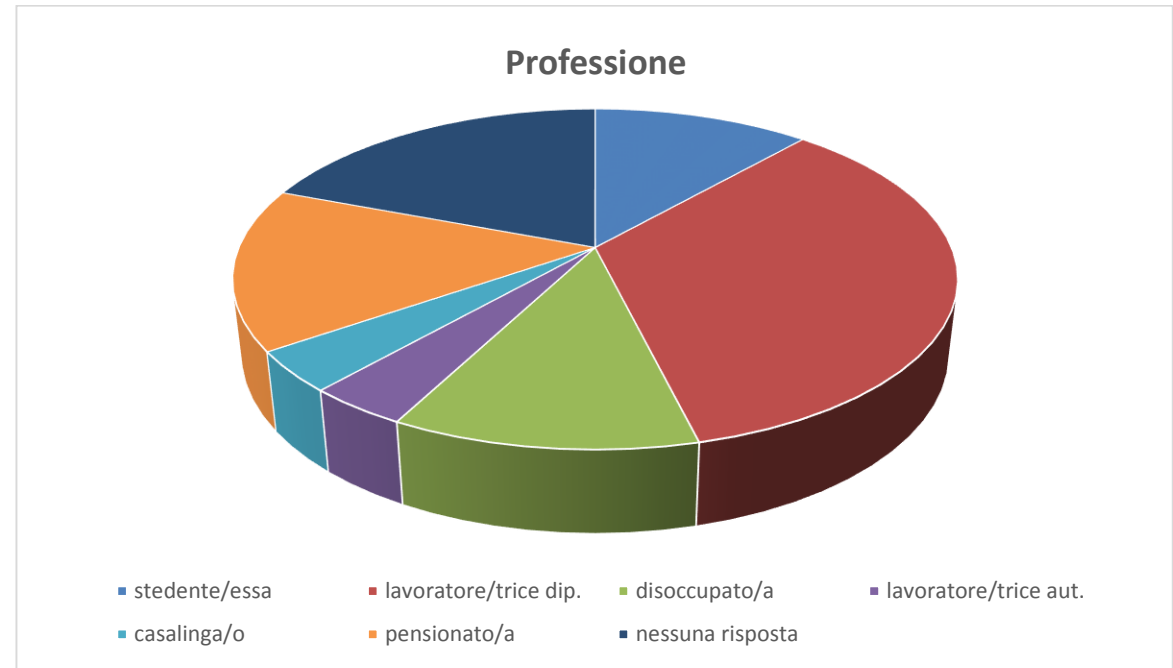
Età

meno di 18 anni	2
18/25 anni	3
26/35 anni	3
36/50 anni	7
51/60 anni	3
oltre 60 anni	4
nessuna risposta	4



Professione

studente/essa	3
lavoratore/trice dip.	9
disoccupato/a	3
lavoratore/trice aut.	1
casalinga/o	1
pensionato/a	4
nessuna risposta	5



Titolo di studio

elementare	2
media inferiore	1
media superiore	12
laurea	6
post laurea	2
nessuna risposta	3

