



- Alla Giunta Comunale

**Oggetto: Referto sui risultati del questionario on-line di Customer satisfaction rivolto a conoscere il grado di soddisfazione degli utenti relativamente alla qualità dei servizi offerti dalla Biblioteca Comunale.**

I dati sono presentati in forma collettiva ed aggregata.  
**Data pubblicazione del questionario: 31.10.2019.**

**QUESTIONARI COMPILATI: 80**

**PROFILO DI CHI COMPILA IL QUESTIONARIO**

**Sesso:** F 53 (66.25%) M 27 (33.75%)

---

<b>Età:</b>	da 15 a 17 anni	0 (0.00%)
	da 18 a 25 anni	7 (8.75%)
	da 26 a 40 anni	21 (26.25%)
	da 41 a 60 anni	41 (51.25%)
	oltre i 60 anni	11 (13.75%)

---

<b>Titolo di studio:</b>	nessuno	0 (0.00%)
	elementare	0 (0.00%)
	media inferiore	2 (2.50%)
	media superiore	38 (47.50%)
	laurea	40 (50.00%)

---

<b>Professione:</b>	Studente scuola media superiore	1 (1.25%)
	Studente universitario	6 (7.50%)
	Impiegato	20 (25.00%)
	Funzionario	2 (2.50%)
	Dirigente	0 (0.00%)
	Imprenditore	1 (1.25%)
	Insegnante	4 (5.00%)
	Libero professionista	7 (8.75%)
	Commerciante	2 (2.50%)

---



**COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA**  
Provincia di Ancona

---

Artigiano	0 (0.00%)
Operaio	3 (3.75%)
Casalinga	5 (6.25%)
Agricoltore	0 (0.00%)
Pensionato	10 (12.50%)
In attesa di occupazione	3 (3.75%)
Altro	16 (20.00%)

---

<b>Residenza:</b>	Comune di Falconara Marittima	57 (71.25%)
	altro Comune della Provincia	20 (25.00%)
	altro Comune della Regione	1 (1.25%)
	altrove, in Italia	2 (2.50%)
	altrove, in un altro Paese	0 (0.00%)

---

<b>Nazionalità:</b>	Italiana	77 (96.25%)
	altro	3 (3.75%)

---

<b>Da quanto tempo frequenta la nostra biblioteca?</b>	La prima volta	0 (0.00%)
	Da quest'anno	3 (3.75%)
	Dall'anno scorso	13 (16.25%)
	Dagli anni precedenti	64 (80.00%)

---

<b>Quante volte utilizza mediamente i servizi della nostra biblioteca?</b>	Raramente	38 (47.50%)
	Da una a tre volte al mese	32 (40.00%)
	Più di tre volte al mese	10 (12.50%)

---

<b>Di solito, quando viene in biblioteca, lei si trattiene</b>	Meno di un'ora	49 (61.25%)
--	----------------	-------------

---



Da una a tre ore	25 (31.25%)
Più di tre ore	6 (7.50%)

---

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

<b>Come valuta l'orario attuale della biblioteca?</b>	Insufficiente	6 (7.50%)
	Sufficiente	25 (31.25%)
	Buono	49 (61.25%)

---

### **Può indicare qui di seguito eventuali suggerimenti in merito all'orario della Biblioteca (opzionale)**

-Apertura alle 09:30 è troppo tardi e la chiusura alle 18:30 è troppo presto. Occorrerebbe portare l'orario di apertura alle ore 08:30 e la chiusura alle ore 19:30. L'orario continuato è inutile meglio chiusura dalle 12:30 alle 14:30. Sono costretto a frequentare altre biblioteche che riescono ad avere questo orario, esempio Ancona o Chiaravalle.

-Apertura anche il lunedì

-apertura domenicale serale specie nel periodo autunnale e invernale come biblioteca di FAno

-AUMENTARE L'ORARIO E I GIORNI DI APERTURA PER VENIRE MEGLIO INCONTRO ALLE ESIGENZE DEGLI STUDENTI GARANTIRE IL SERVIZIO BAR O ALMENO LA PRESENZA DI MACCHINETTE RIPRISTINARE I COMPUTER DELLA SALA MULTIMEDIA.

-dalle 10.00/10.30 alle 19.30

-dovrebbe essere aperta tutti i giorni

-gradirei un orario di apertura maggiore, magari fino alle 20.00

-il Lunedì aperto anticipare gli orari di apertura di almeno un'ora e posticipare gli orari di chiusura di mezz'ora rispetto all'orario attuale

-L'orario prolungato è perfetto e molto comodo.

---



-la maggi parte delle Biblioteche hanno un orario che arriva fino alle 19.00. Sarebbe differenziante e utile avere delle sale studio aperte fino a tarda sera in giorni prestabiliti

-Nessuno

-Non capisco la chiusura del primo mercoledì del mese quando avete anche il lunedì.

-Preferirei che l'orario di apertura fosse anticipato, esempio 8/8.30

-Preferirei l'orario si est esse alle 19.00 e anche al sabato pomeriggio perché è un luogo piacevole in cui intrattenersi, buona alternativa a cinema e sale giochi

-Sarebbe bello garantire l'apertura al pubblico dal lunedì al venerdì al mattino e fino alle 19-20, in orario invernale. Oltre a confermare il sabato mattina.

-Sarebbe opportuno l'orario continuato e l'apertura tutti i giorni della settimana.

---

#### **Quali servizi utilizza della biblioteca e come li valuta?**

(È possibile valutare più di un aspetto dando un voto da 1 a 5: 1= Gravemente insufficiente 2= Insufficiente 3=Sufficiente 4=Buono 5=Ottimo).

	1	2	3	4	5
1. Prestito libri, riviste, cd musicali, dvd, ecc.	1 (1.32%)	0 (0.00%)	9 (11.84%)	25 (32.89%)	41 (53.95%)

---

2. Prestito interbibliotecario	1 (1.56%)	0 (0.00%)	4 (6.25%)	22 (34.38%)	37 (57.81%)
--------------------------------	--------------	--------------	--------------	----------------	----------------

---

3. Consultazione documenti della biblioteca	1 (1.85%)	0 (0.00%)	11 (20.37%)	24 (44.44%)	18 (33.33%)
---	--------------	--------------	----------------	----------------	----------------

---

4. Lettura libri o riviste della biblioteca	0 (0.00%)	0 (0.00%)	7 (11.29%)	29 (46.77%)	26 (41.94%)
---	--------------	--------------	---------------	----------------	----------------

---



5. Lettura di quotidiani della biblioteca	0 (0.00%)	0 (0.00%)	10 (18.87%)	23 (43.40%)	20 (37.74%)
<hr/>					
6. Consultazione cataloghi online	2 (4.08%)	3 (6.12%)	16 (32.65%)	14 (28.57%)	14 (28.57%)
<hr/>					
7. Utilizzo della rete wi-fi	2 (3.92%)	5 (9.80%)	17 (33.33%)	12 (23.53%)	15 (29.41%)
<hr/>					
8. Utilizzo sale studio/lettura	1 (1.92%)	1 (1.92%)	9 (17.31%)	21 (40.38%)	20 (38.46%)
<hr/>					
9. Partecipazione ad attività	1 (2.04%)	4 (8.16%)	10 (20.41%)	24 (48.98%)	10 (20.41%)
<hr/>					
10. Gioco (scacchi, giochi di ruolo, videogiochi, ecc.)	3 (6.98%)	3 (6.98%)	9 (20.93%)	20 (46.51%)	8 (18.60%)
<hr/>					
11. Assistenza e consulenza per informazioni, consigli di lettura, ricerche etc.	2 (3.28%)	2 (3.28%)	9 (14.75%)	21 (34.43%)	27 (44.26%)
<hr/>					
12. Biblioteca ragazzi assieme a mio	2	1	7	12	33



figlio/nipote/in qualità di insegnante, di  
babysitter etc. (3.64%) (1.82%) (12.73%)(21.82%)(60.00%)

---

13. Partecipazione alle attività e/o letture di  
Nati per leggere 2 2 10 13 20  
(4.26%) (4.26%) (21.28%)(27.66%)(42.55%)

---

14. Assistenza per ricerche e orientamento  
su normative e banche dati legislative  
elettroniche 2 3 12 7 16  
(5.00%) (7.50%) (30.00%)(17.50%)(40.00%)

---

15. Assistenza e consulenza bibliografica  
per ricerche scolastiche e/o universitarie  
ecc. 1 4 8 11 15  
(2.56%) (10.26%)(20.51%)(28.21%)(38.46%)

---

16. Utilizzo del prestito digitale tramite le  
piattaforme online MLOL e INDACO 2 1 13 10 10  
(5.56%) (2.78%) (36.11%)(27.78%)(27.78%)

---

17. Servizio fotocopie/scansioni 5 5 9 10 7  
(13.89%)(13.89%)(25.00%)(27.78%)(19.44%)

---

**Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 a 5**  
(È possibile valutare più di un aspetto dando un voto da 1 a 5: 1= Per niente  
d'accordo 5= Completamente d'accordo).

	1	2	3	4	5
1. La sede della biblioteca è facilmente	0	1	5	24	45

---



raggiungibile	(0.00%)	(1.33%)	(6.67%)	(32.00%)	(60.00%)
<hr/>					
2. La sede della biblioteca non presenta barriere architettoniche	4 (5.71%)	5 (7.14%)	13 (18.57%)	23 (32.86%)	25 (35.71%)
<hr/>					
3. Gli ambienti sono puliti e confortevoli	0 (0.00%)	1 (1.33%)	5 (6.67%)	35 (46.67%)	34 (45.33%)
<hr/>					
4. Gli ambienti hanno un aspetto gradevole ed accogliente	0 (0.00%)	0 (0.00%)	7 (9.33%)	33 (44.00%)	35 (46.67%)
<hr/>					
5. Gli ambienti sono funzionali (punti di appoggio per scrivere, tavoli per la consultazione)	0 (0.00%)	2 (2.70%)	15 (20.27%)	36 (48.65%)	21 (28.38%)
<hr/>					
6. I posti per la consultazione e/o lettura sono sufficienti	2 (2.99%)	5 (7.46%)	15 (22.39%)	25 (37.31%)	20 (29.85%)
<hr/>					
7. Il personale della biblioteca è cortese e disponibile	0 (0.00%)	1 (1.32%)	4 (5.26%)	22 (28.95%)	49 (64.47%)
<hr/>					
8. Il personale della biblioteca è competente e professionale	0 (0.00%)	1 (1.37%)	3 (4.11%)	21 (28.77%)	48 (65.75%)

---



---

9. La disponibilità di libri, riviste e materiali per ricerche di vario genere è adeguata	1 (1.43%)	2 (2.86%)	11 (15.71%)	33 (47.14%)	23 (32.86%)
---	--------------	--------------	----------------	----------------	----------------

---

**Pensa di aver tratto benefici dall'uso della nostra biblioteca o dei suoi servizi online? Se sì, in che modo?**

(È possibile selezionare più di una voce)

Ho ottenuto materiali e/o informazioni utili ai miei studi	25 (8.33%)
Ho acquisito nuove conoscenze e/o competenze; ho scoperto nuovi interessi	15 (5.00%)
Ho affinato i miei gusti culturali e artistici (lettura, visione, ascolto)	17 (5.67%)
Ho migliorato le mie abilità nell'uso delle attrezzature digitali e multimediali	2 (0.67%)
So orientarmi meglio nella navigazione in rete e nell'uso delle risorse digitali	0 (0.00%)
Ho acquisito informazioni utili sulla città (servizi, uffici, eventi, ecc.)	7 (2.33%)
La biblioteca è una risorsa importante per il mio tempo libero	35 (11.67%)
La biblioteca mi è stata utile per le mie attività lavorative (professionali, commerciali, imprenditoriali ecc.)	14 (4.67%)
La biblioteca mi ha fatto risparmiare tempo	9 (3.00%)
La biblioteca mi ha fatto risparmiare denaro	25 (8.33%)
La biblioteca mi è stata utile nella ricerca di un lavoro	4 (1.33%)
La biblioteca ha facilitato/supportato la mia partecipazione alla vita (culturale, sociale, democratica) della comunità	15 (5.00%)
In biblioteca ho avuto modo di scambiare idee con altre persone	16 (5.33%)
La biblioteca mi è stata utile per le mie attività lavorative (professionali, commerciali, imprenditoriali ecc.)	33 (11.00%)
La biblioteca è un luogo confortevole, dove posso leggere o studiare in tranquillità	34 (11.33%)
La biblioteca ha offerto opportunità di sviluppo ai miei bambini/nipoti attraverso il gioco, l'animazione, la lettura ecc.	29 (9.67%)
La biblioteca ha aiutato i miei figli/nipoti negli studi	17 (5.67%)
Altro	3 (1.00%)

**Specificazioni di altro**

-Non potendomi permettere l'acquisto di nuovi libri ogniqualvolta ne desidero uno o più d'uno ricorrere alla Biblioteca è stato salutare e benedetto.





**Desidera esprimere suggerimenti oppure osservazioni riguardanti la nostra biblioteca?**

-C'è necessità di avere più spesso libri più recenti. E una maggiore puntualità nell'arrivo dei quotidiani.

-Gli eventi con i bambini al terzo piano causano disturbo a tutta la biblioteca visto che gli ambienti sono tutti comunicanti e non si riesce a studiare con gli schiamazzi delle "creature" i piani sottostanti che ospitano la mostra permanente si potrebbero sfruttare allo scopo. L'orario va sicuramente ampliato perchè risulta il più ridotto rispetto alle biblioteche limitrofe e se una persona ha solo mezza giornata da dedicare allo studio iniziare alle 09:30 è troppo tardi e finire alle 18:30 è troppo presto.

-Ho visto che organizzate molte attività legate alla lettura per i bambini, sarebbe interessante avere delle attività anche per gli adulti, come gruppi di lettura, ad esempio.

-L'area bambini è troppo calda a livello termico, affatica molto la testa a discapito della concentrazione

-No

-Riterrei opportuno ripristinare il precedente numero di tre e-book da prendere in prestito. Tre e-book mensili "mi stavano stretti", due sono assolutamente insufficienti, dato anche che non uso gli audiolibri. In alternativa proporrei di consentire 3-4 download mensili totali indipendentemente dal fatto che si tratti di e-book o audiolibri

-Sarebbe bello poter avere un maggi ricambio di testi per bambini

-Si dovrebbero organizzare corsi per la navigazione su internet e l'uso del computer in generale.

-Vorrei che nel Comune dove risiedo ci fosse una biblioteca come la vostra!

IL DIRIGENTE 1° SETTORE  
Servizi di Amministrazione Generale  
Dott.ssa Daniela Del Frasco