



REPORT CONTROLLO DI QUALITA' AL 31.12.2017

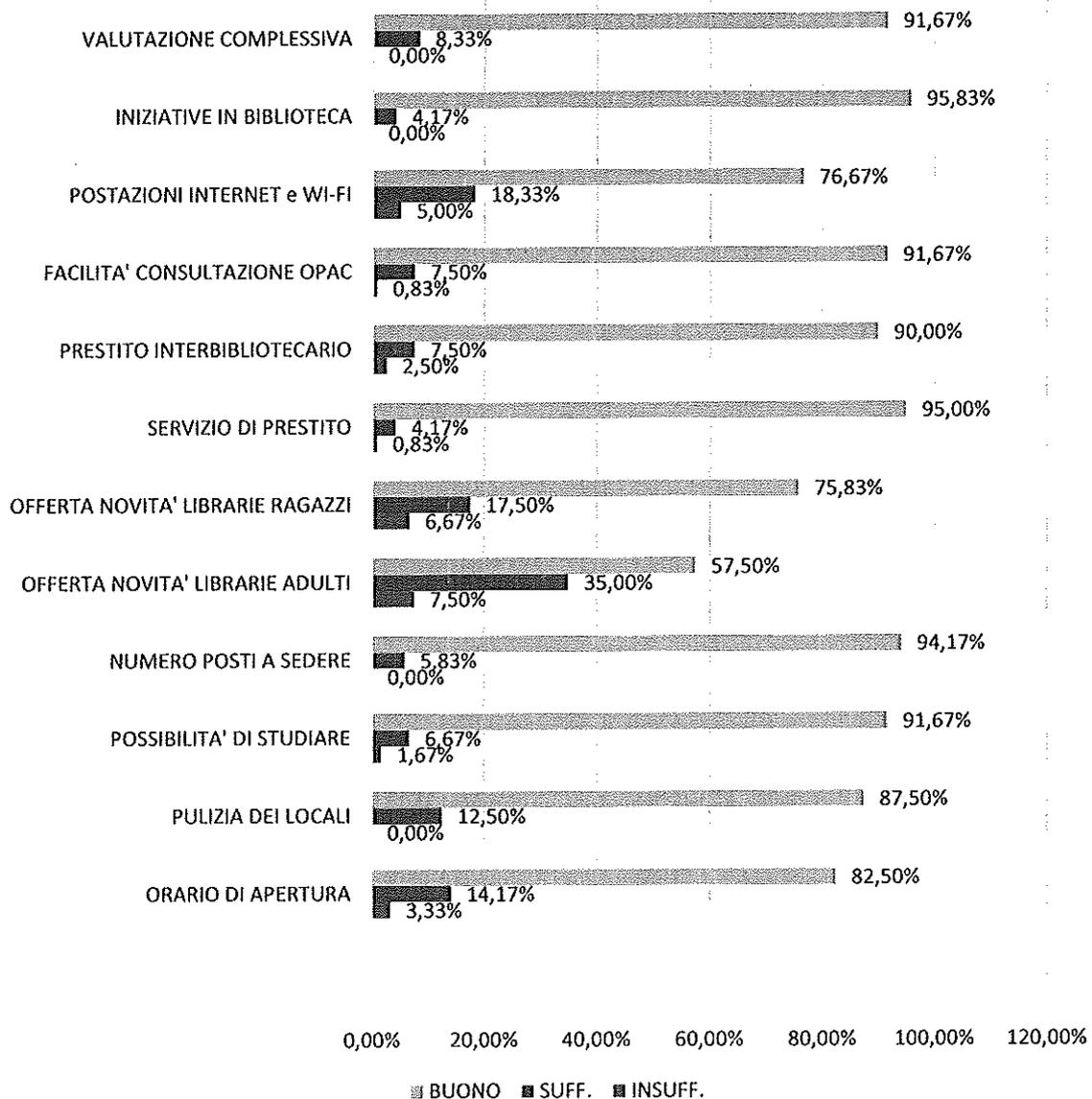
I questionari raccolti al 31.12.2017 sono stati n.120 contro i 73 del 2016.

I dati complessivi definitivi sono riportati e sintetizzati nella tabella e nel diagramma seguenti:

	INSUFF.	SUFF.	BUONO
1 - ORARIO DI APERTURA	4	17	99
2 - PULIZIA DEI LOCALI	0	15	105
3 - POSSIBILITA' DI STUDIARE	2	8	110
4 - NUMERO POSTI A SEDERE	0	7	113
5 - OFFERTA NOVITA' LIBRARIE ADULTI	9	42	69
6 - OFFERTA NOVITA' LIBRARIE RAGAZZI	8	21	91
7 - SERVIZIO DI PRESTITO	1	5	114
8 - PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO	3	9	108
9 - FACILITA' CONSULTAZIONE OPAC	1	9	110
10 - POSTAZIONI INTERNET e WI-FI	6	22	92
11 - INIZIATIVE IN BIBLIOTECA	0	5	115
12 - VALUTAZIONE COMPLESSIVA	0	10	110
CONSIGLI E SUGGERIMENTI	Diversi utenti chiedono di avere un orario continuato e una sala dove fare una pausa dallo		

studio e poter parlare. Alcuni chiedono di migliorare la connessione wi-fi e aumentare il numero delle postazioni internet. Per altri invece il patrimonio librario andrebbe potenziato e migliorato, soprattutto quello per gli adulti.

QUESTIONARIO CUSTOMER 2017



Il questionario 2017 è stato integrato, rispetto a quello del 2016 i cui risultati riepilogativi vengono riportati di seguito, con domande più analitiche così da poter meglio analizzare la soddisfazione degli utenti con riferimento ai diversi servizi offerti nell'ambito della Biblioteca.

QUESTIONARIO CUSTOMER ANNO 2016

	N.1 Come valutati l'orario di apertura della Biblioteca?	N.2 Come valutati la disponibilità dei posti?	N.3 Come valutati la disponibilità e la cortesia dei bibliotecari?	N.4 Come valutati il servizio di consultazione e prestito?	N.5 Come valutati la disponibilità delle postazioni Internet?	N.6 Come valutati la qualità del servizio internet (tempo disponibile, wi-fi, velocità della connessione)?
INSUFFICIENTE	5,48%	0,00%	0,00%	0,00%	17,81%	34,25%
SUFFICIENTE	30,14%	19,18%	0,00%	8,22%	32,88%	31,51%
BUONO	64,38%	80,82%	100,00%	91,78%	43,84%	26,03%
NON RISPONDE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,48%	8,22%

Da un confronto dei dati equiparabili emerge comunque che, a seguito del cambio dell'orario di apertura a decorrere dal 1° settembre 2016 la relativa valutazione è migliorata rispetto al 2016 (+18,12% positivi).

Migliorata è anche la soddisfazione sulla disponibilità dei posti e la soddisfazione sui servizi di consultazione e prestito.

Il fattore più critico rimane ancora la disponibilità delle postazioni internet e la qualità del servizio wi-fi.

Dalla nuova formulazione delle domande emerge inoltre che andrebbe migliorata l'offerta libraria in generale ed in particolare quella rivolta agli adulti.

Nel corso dell'anno 2018 dovrà quindi migliorare la selezione dell'offerta libraria cercando di orientare le forniture verso le esigenze espresse dall'utenza, più difficile sarà migliorare la rete wi-fi ed aumentare le postazioni internet in considerazione del fatto che questo servizio non gestisce la spesa informatica. Ciò nonostante sarà impegno di questo servizio portare ad evidenza dell'ufficio competente le necessità emerse dall'indagine sugli utenti.

L'analisi dei dati è sintetizzabile nei seguenti indicatori:

Totale utenti intervistati anno 2017:	120	31.12.2016	31.12.2017
Tipologia:		Risultato	Risultato
N.1 Compiutezza del servizio	Media giudizi positivi alle domande n. 4 e 10/n° totale utenti intervistati	62,33%	85,42%
N.2 Affidabilità del servizio	Media giudizi positivi alle domande n.7, 8 e 9/n° totale utenti intervistati	58,90%	92,22%
N.3 Accessibilità delle informazioni	N° giudizi positivi alla domanda n.1/n° totale utenti intervistati	64,38%	82,50%

Recanati, il 14.03.2018

IL DIRIGENTE
Dott.ssa Angela Barbieri



