

### Esiti questionario di rilevazione della qualità percepita

Allo scopo di rilevare la soddisfazione dei cittadini rispetto al nuovo Centro civico e, in particolare, alla biblioteca comunale, il Comune di Arese ha proposto ai cittadini la compilazione volontaria e anonima di un questionario con 10 domande in merito ai servizi bibliotecari, agli spazi e alla qualità delle proposte. L'indagine si è svolta dal 1° al 30 settembre 2017. Il questionario è stato compilato in formato cartaceo da 152 persone nelle due sedi individuate per la consegna: Sportello del Cittadino in Comune e Biblioteca comunale.

Ricordiamo che il sondaggio non ha alcuna valenza scientifica, ma i dati raccolti permetteranno di ottenere informazioni significative per mettere in atto – dove possibile – azione migliorative per la qualità del servizio.

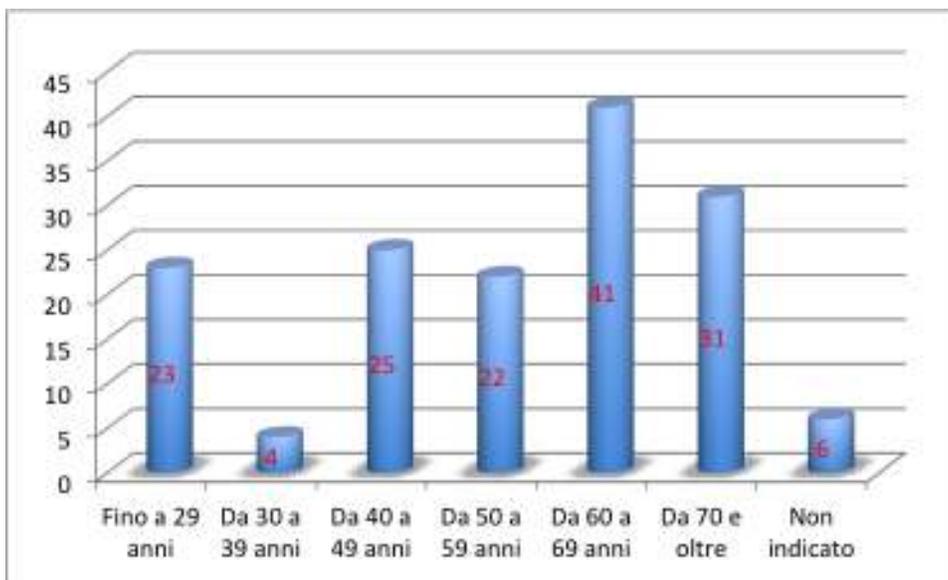
### Nota bene:

*Per facilitare la lettura, in alcune domande i dati sono stati accorpati. È bene specificare che – sebbene venisse richiesto di indicare le voci in ordine di preferenza – molti partecipanti hanno semplicemente indicato le alternative con una X oppure hanno indicato 3 preferenze ed escluso altre voci. Alcuni hanno risposto ad alcune domande, mentre altre sono state lasciate in bianco.*

### PROFILO DEI PARTECIPANTI

Il questionario è stato compilato da 152 persone, che risultano così suddivise per età, sesso, professione.

#### Età



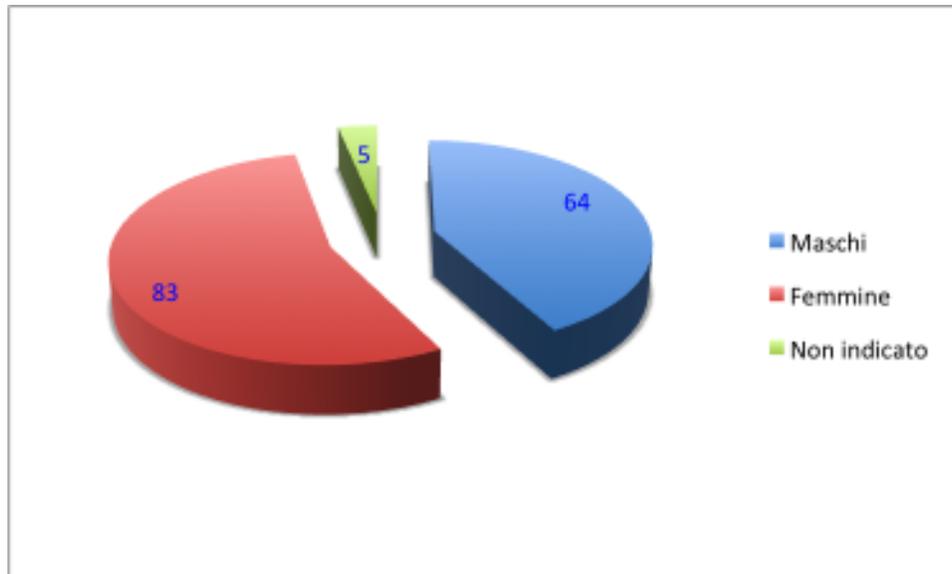
### Comune di Arese

Via Roma 2 - 20020 Arese MI  
Codice fiscale e partita IVA 03366130155  
tel. 02.935271 - fax 02.93580465  
[www.comune.arese.mi.it](http://www.comune.arese.mi.it)  
p.e.c. [protocollo@cert.comune.arese.mi.it](mailto:protocollo@cert.comune.arese.mi.it)

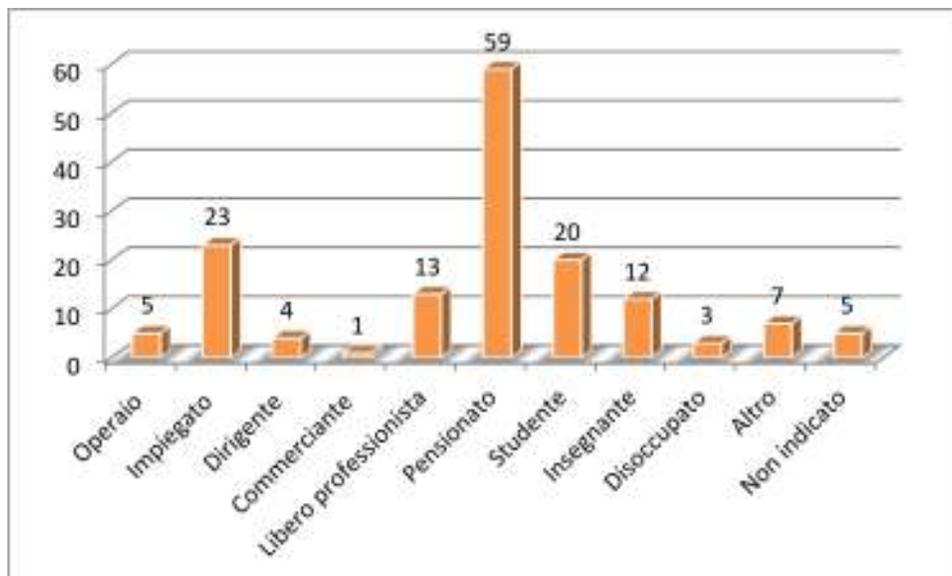


### Sesso

83 donne, 64 uomini, 5 non indicato



### Occupazione



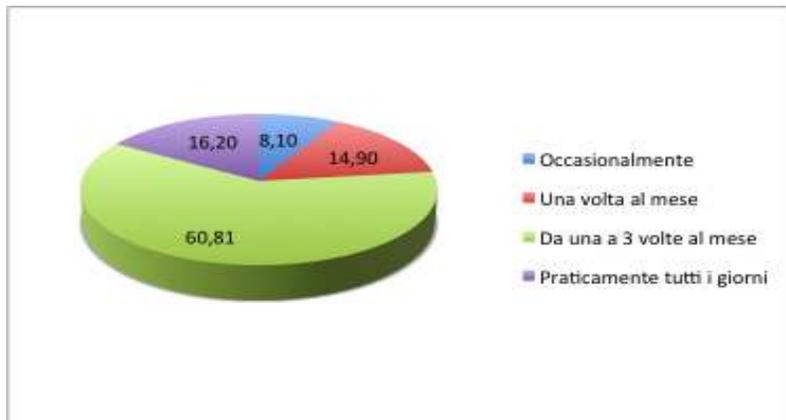
A seguire, una sintesi grafica delle risposte date alle domande.

### Comune di Arese

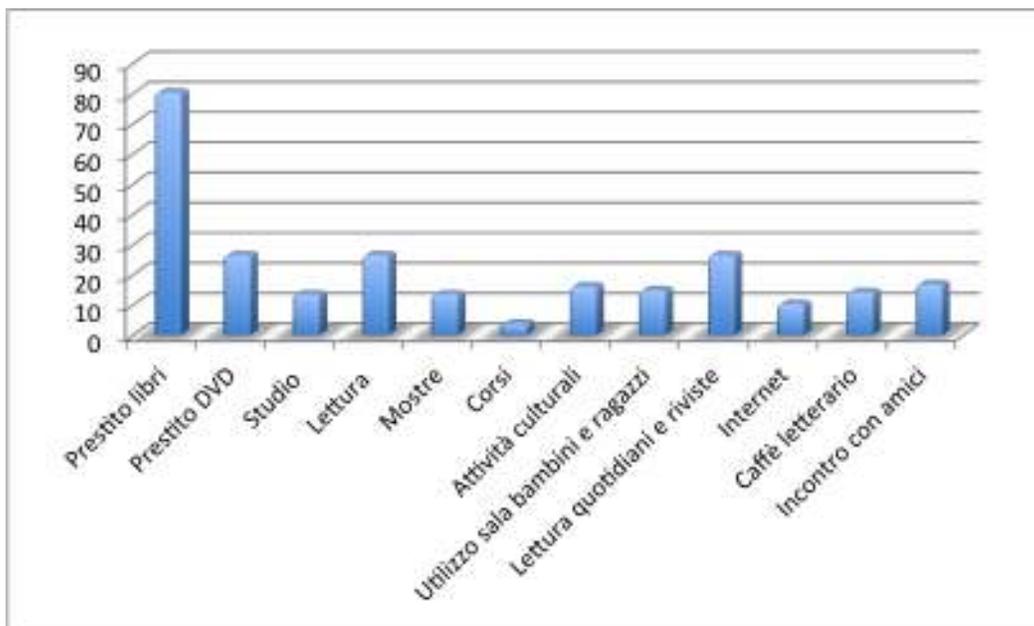
Via Roma 2 - 20020 Arese MI  
Codice fiscale e partita IVA 03366130155  
tel. 02.935271 - fax 02.93580465  
[www.comune.arese.mi.it](http://www.comune.arese.mi.it)  
p.e.c. [protocollo@cert.comune.arese.mi.it](mailto:protocollo@cert.comune.arese.mi.it)

**Alla domanda n. 1 "Con che frequenza vieni al Centro civico?" i partecipanti hanno così risposto:**

Il 60% dei partecipanti si reca al Centro civico da 1 a 3 volte alla settimana, il 16 % circa tutti i giorni, quasi il 15% una volta al mese e l'8% occasionalmente.

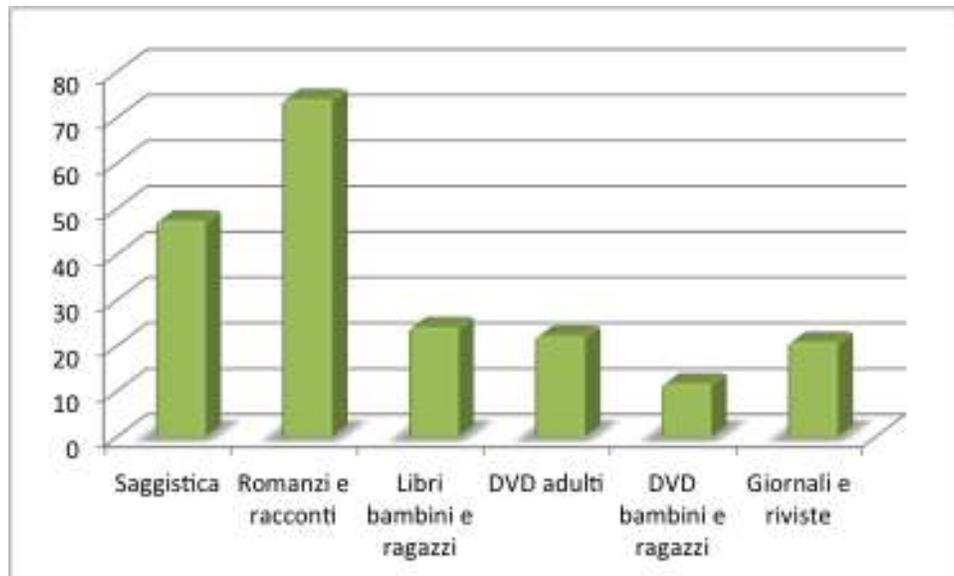


**Alla domanda n. 2 "Per quali motivi frequenti il Centro civico?" i partecipanti hanno così risposto (in termini percentuali):**

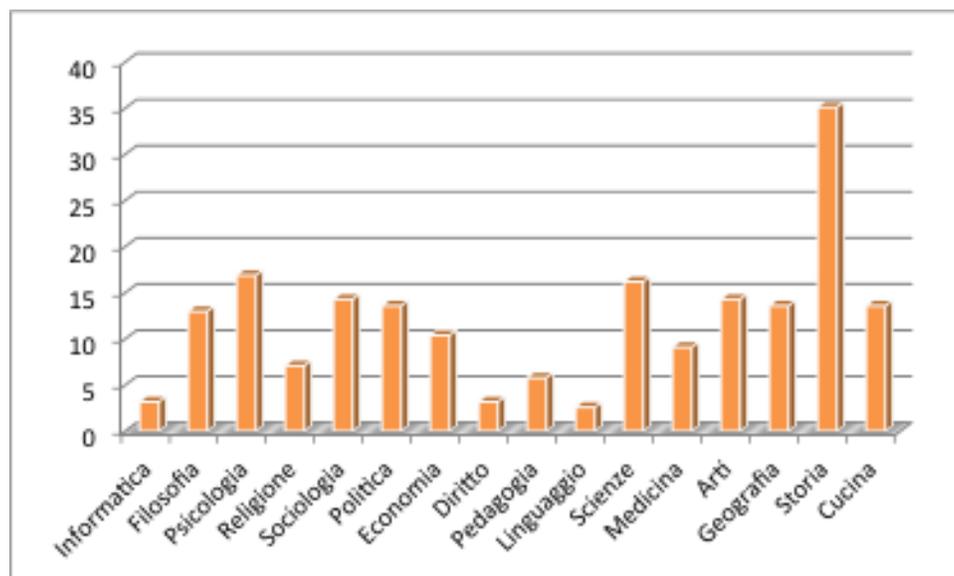




Alla domanda n. 3 "Il tuo interesse verso i prestiti su cosa è indirizzato?" i partecipanti hanno così risposto (in termini percentuali):

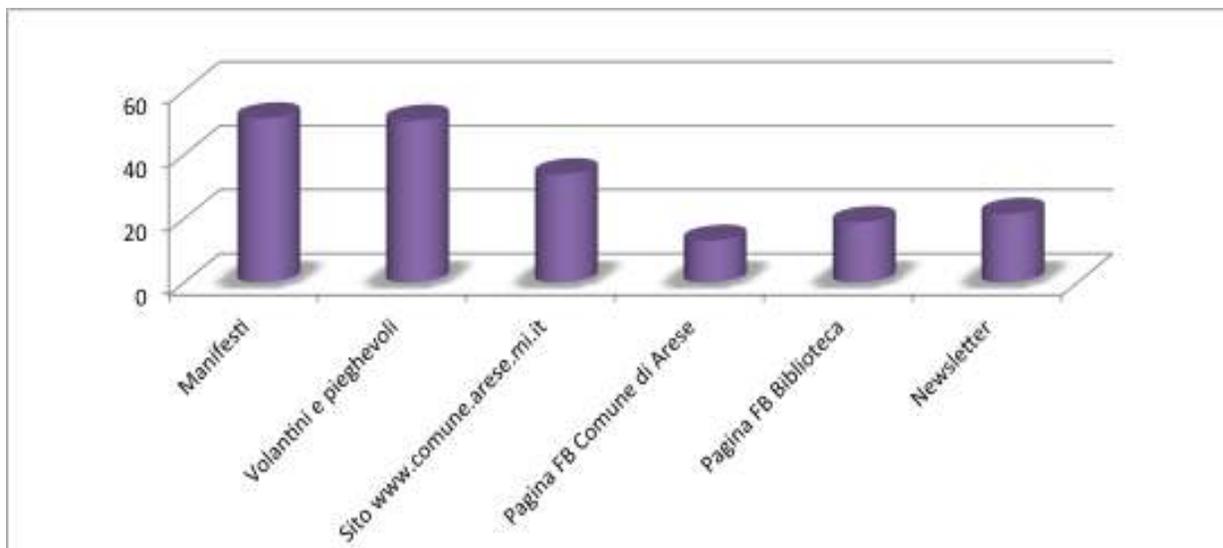


Alla domanda n. 4 "Fra le raccolte della nostra saggistica quali incontrano maggiormente il tuo interesse?" i partecipanti hanno così risposto (in termini percentuali):

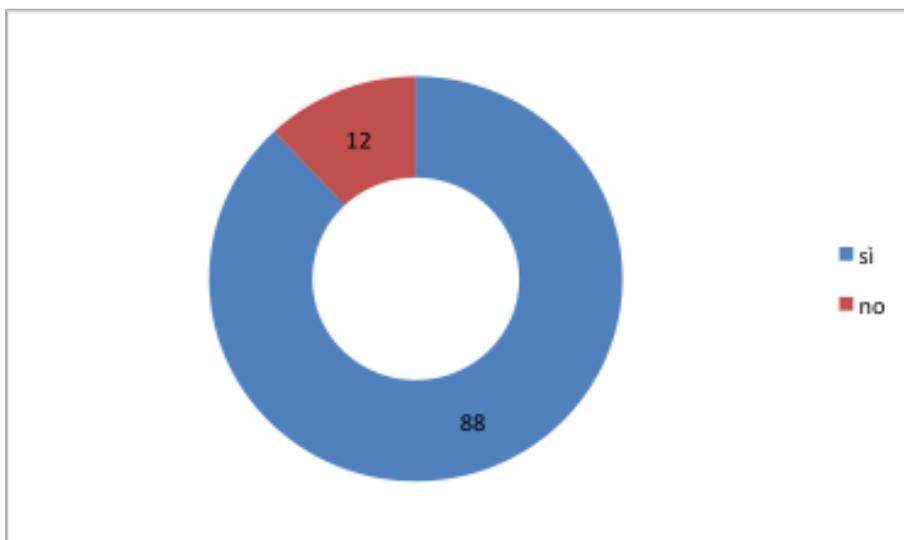




Alla domanda n. 5 "Come ti aggiorni sulle iniziative svolte al Centro civico?" i partecipanti hanno così risposto (in termini percentuali):

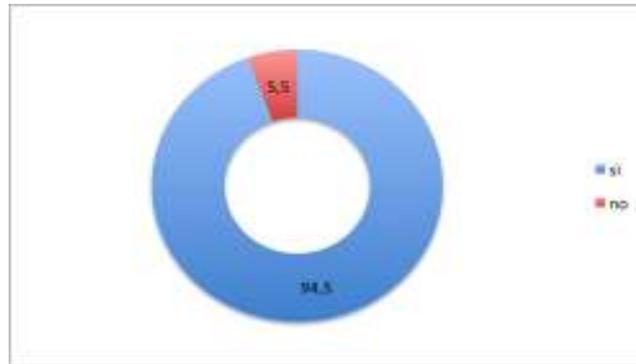


Alla domanda n. 6 "L'orario di apertura è adeguato?" i partecipanti hanno così risposto (in termini percentuali):

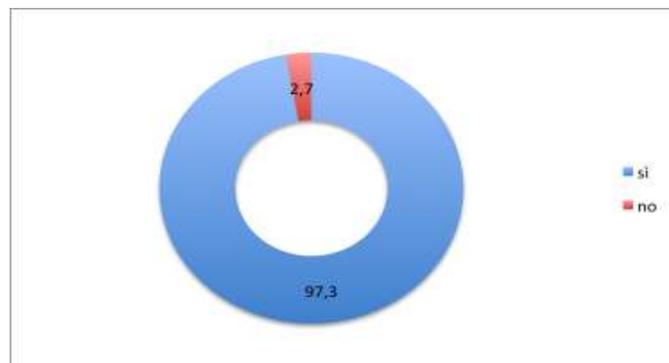




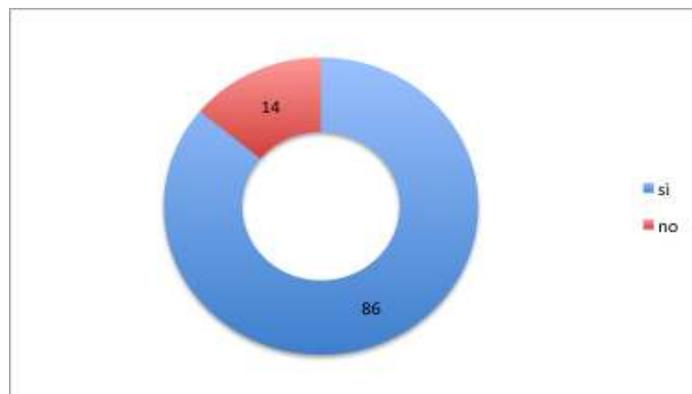
Alla domanda n. 7 "*La sede del Centro civico è facilmente raggiungibile?*" i partecipanti hanno così risposto (in termini percentuali):



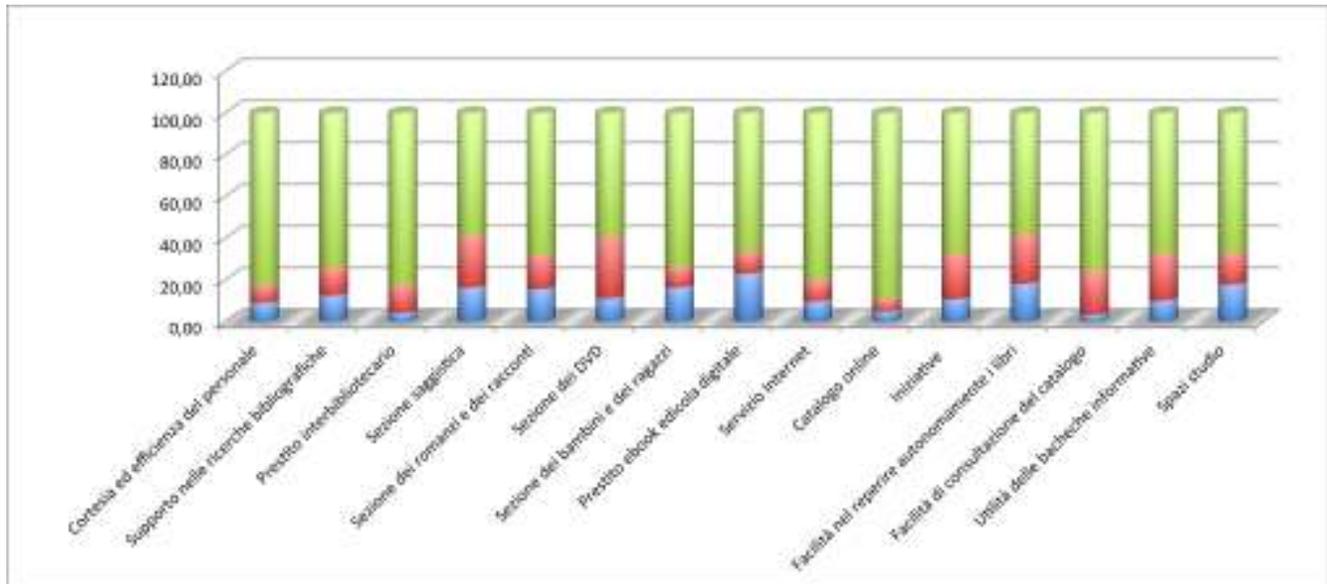
Alla domanda n. 8 "*Gli ambienti sono puliti e confortevoli?*" i partecipanti hanno così risposto (in termini percentuali):



Alla domanda n. 9 "*Gli ambienti sono funzionali?*" i partecipanti hanno così risposto (in termini percentuali):



Alla domanda n. 10 "Come valuti i servizi offerti dal Centro civico?" i partecipanti hanno così risposto (in termini percentuali):



Ai cittadini è stato richiesto di indicare un ordine di preferenza da 1 (poco soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto). Nel grafico, per facilitare la lettura, sono rappresentati:

- in blu – un giudizio insufficiente (valori 1 e 2)
- in rosso – un giudizio sufficiente (valore 3)
- in verde – un giudizio positivo (valori 4 e 5)

Dall'analisi dei questionari non sono emerse considerazioni negative di rilevanza: si registra, infatti, una generale soddisfazione dei servizi.

Nelle "ulteriori osservazioni" i partecipanti hanno suggerito, prevalentemente, l'apertura della biblioteca il lunedì mattina, la domenica e la sera.



Ulteriori osservazioni
Chiudere la biblioteca dalle ore 13 alle ore 15 e prolungare la sera fino alle ore 20
sarebbe bello se rimanesse aperta anche la domenica e nelle ore serali
si potrebbe prolungare la sera
si potrebbe pensare ad uno spazio studio accessibile anche la domenica, inoltre molte biblioteche almeno una sera a settimana restano aperte fino alle 23:00
sarebbe auspicabile l'apertura il lunedì mattina.
Il sabato andrebbe chiuso il Centro civico
Suggerisco apertura domenicale
Domenica pomeriggio prevedere l'apertura
Sarebbe interessante prolungare l'apertura fino alle 23.00 almeno un giorno a settimana
Apertura domenicale
Esteso oltre le 19.00. Possibile domenica (una volta al mese?)
Mattino lunedì
Ancora meglio ½ di più al pomeriggio
Lunedì aperto
Sarebbe utile e sensato aprire la sala studio anche il lunedì mattina, in quanto è indipendente dal resto della struttura
Sarebbe auspicabile apertura domenica pomeriggio
Aperto tutti i giorni
Apertura serale come Bollate
Lunedì mattina chiuso. Orario 8 non 9

Il Comune di Arese terrà conto delle risposte fornite dai cittadini per favorire un miglioramento continuo delle attività e dei servizi.

Arese, 20 novembre 2017

*La Responsabile del Servizio  
Biblioteca, Cultura e Comunicazione  
Dott.ssa Natascia Sessa*