

**INDAGINE CONOSCITIVA DELL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA STATALE ISONTINA DI GORIZIA**

**22 aprile 2015 – 16 giugno 2015**

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti dalla Biblioteca Statale Isontina (denominata d'ora in poi BSI) di Gorizia è stata svolta, un'indagine conoscitiva dell'utenza (customer satisfaction) finalizzata a rilevare la qualità percepita dagli utenti e il grado di soddisfazione relativamente alla gestione dei Servizi offerti dalla BSI di Gorizia.

Nel quadro di un programma di valorizzazione dei servizi offerti, la BSI di Gorizia sta già da tempo svolgendo un piano di ampio respiro che prevede azioni molteplici. Tra queste si ricorda la definizione di una Carta dei servizi, con cui la BSI si è assunta impegni precisi con gli utenti, in termini di patrimonio documentale, servizi offerti e spazi di fruizione. Tale impegno è stato affiancato da un'attività di misurazione e valutazione dei servizi offerti.

Gli obiettivi che ci si prefigge di verificare attraverso questa indagine svolta sono stati i seguenti:

- Conoscere meglio la tipologia di utenti che frequentano la BSI e scoprire i motivi dello scarso uso di alcuni servizi;
- far conoscere agli utenti i servizi offerti dalla BSI raccogliendone il livello di importanza attribuito e il grado di soddisfazione da parte degli utenti;
- rilevare la qualità percepita rispetto ad aspetti strategici trasversali ai servizi erogati, quali giorni e orari di apertura, ambienti, comunicazione, personale, patrimonio e conoscere il livello di importanza attribuito dagli utenti
- rilevare la qualità percepita rispetto ai servizi biblioteca nel complesso, raccogliere motivazioni relative a soddisfazione/insoddisfazione e suggerimenti di miglioramento.

L'obiettivo complessivo dell'indagine è stato, quindi, quello di valutare il livello di "competitività sul mercato" della Biblioteca Statale Isontina non solo in termini di ricchezza bibliografica e numerosità dei servizi offerti, ma anche in rapporto ai servizi erogati. Il presente documento ha lo scopo di illustrare, in maniera sintetica, i principali risultati emersi dall'indagine rivolta agli utenti della Biblioteca nel periodo 22 aprile 2015 – 16 giugno 2015.

**METODOLOGIA D'INDAGINE**

Lo strumento scelto per l'indagine è stato un questionario cartaceo strutturato sulla base di una lista di domande a risposta chiusa (a scala di rilevazione semantica del tipo Likert) e a risposta aperta.

Nell'elaborazione dello strumento di rilevazione si è voluto innanzitutto puntare sull'agilità e sulla chiarezza dello strumento al fine di facilitare gli utenti nella compilazione e di incrementare il tasso di risposte.

Per l'esattezza si è trattato di uno strumento "ibrido" rispetto alle tecniche quantitative e qualitative della ricerca sociale, da una parte infatti le domande chiuse sono utili per quantificare alcuni fenomeni e per confrontare le risposte ottenute dall'intero campione, dall'altra la domanda aperta è importante per rilevare i motivi di comportamenti/percezioni e per raccogliere suggerimenti di miglioramento.

Sono stati individuati presso la Biblioteca Statale Isontina 4 punti di distribuzione dei questionari: uno presso la Sala Lettura (secondo piano della Biblioteca), uno presso l'Emeroteca (secondo piano) e due presso l'Ufficio Prestito (primo piano).

I questionari cartacei sono stati lasciati presso i diversi punti di distribuzione per il periodo corrispondente alla realizzazione della rilevazione, ovvero dal 22 aprile 2015 al 16 giugno 2015, lasciando piena libertà agli utenti di restituirli e garantendo l'anonimato.

Presso l'Ufficio Prestito al primo piano della Biblioteca è stata predisposta una cassetta di restituzione dove gli utenti potevano inserire il questionario compilato (la prima pagina del

questionario conteneva le istruzioni per la sua compilazione), in alternativa i questionari compilati potevano essere riconsegnati al personale della Biblioteca.

Durante il periodo di distribuzione del questionario di soddisfazione la BSI è rimasta aperta al pubblico 50 giorni di cui 42 con orario continuato 7:45-18:45, i restanti 8 giorni con orario ridotto 7:45-13:30.

In totale sono stati distribuiti 270 questionari di cui sono stati riconsegnati 240, tutti sono stati considerati validi, nessuno è stato riconsegnato in bianco. Il tasso di risposta è stato quindi pari all'88,88%.

## CARATTERISTICHE DELLO STRUMENTO DI RILEVAZIONE

Il questionario costituito da 19 domande (5 pagine, stampa fronte/retro) (vedasi allegato 1):

- 18 domande a risposta chiusa a scala di rilevazione semantica del tipo Likert relativamente al grado di soddisfazione dell'utenza circa i servizi/ caratteristiche della Biblioteca Statale Isontina:
  - 1 molto insoddisfatto;
  - 2 insoddisfatto;
  - 3 indifferente;
  - 4 soddisfatto;
  - 5 molto soddisfatto.

E' stato inserito inoltre la casella n.v. (non valutabile) nel caso in cui l'utente non conosca una delle caratteristiche della BSI di Gorizia o non abbia mai utilizzato uno sei servizi offerti dalla Stessa.

- un'ulteriore domanda (n. 19) a risposta aperta, agli utenti veniva richiesto di esprimere le proprie proposte di cambiamento al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti dalla BSI di Gorizia.

Il questionario è articolato in 4 sezioni principali:

- **sezione I dati personali dell'utenza** (al fine di ottenere dettagliati dati socio- demografici tra cui sesso, età, residenza, grado di istruzione);
- **sezione II caratteristiche della Biblioteca** (relativi agli aspetti specifici riguardanti *l'assetto logistico e del comfort* della Biblioteca quali, ad esempio, orario di apertura; pulizia e tranquillità degli ambienti);
- **sezione III servizi della Biblioteca** (quali ad esempio il servizio di prestito locale e interbibliotecario, servizio di Wi-Fi mediante il collegamento alla rete cittadina "Guglielmo") in tale sezione è stata dedicata particolare attenzione, inoltre, al grado di soddisfazione dell'utenza in merito al sito web della BSI e al catalogo on line (OPAC);
- **sezione IV valutazione complessiva e suggerimenti.**

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Dall'analisi della domanda n. 18 (*"Dovrebbe dare una valutazione della Biblioteca Statale Isontina nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta"*) emerge che la valutazione complessiva sui servizi offerti dalla BSI è positiva.

La stragrande maggioranza ossia 187 utenti (pari al 77,92%) hanno espresso un elevato livello di soddisfazione con un indice di gradimento tra "soddisfatto" e "molto soddisfatto", nello specifico 167 utenti pari al 69,58% hanno espresso un indice di gradimento pari a "soddisfatto", mentre i restanti 20 utenti pari al 8,34% hanno espresso un indice di gradimento pari a "molto soddisfatto".

Dei 240 utenti rispondenti soltanto un utente (pari all'1,25%) ha espresso un giudizio negativo, esprimendo un indice di gradimento pari a "poco"; mentre 50 utenti, pari al 20,83%, hanno preferito esprimere un giudizio "indifferente" in merito alla soddisfazione complessiva dei servizi offerti dalla BSI.

La distribuzione percentuale relativa al grado di soddisfazione complessiva degli utenti sui servizi offerti dalla BSI è rappresentata nel seguente grafico.

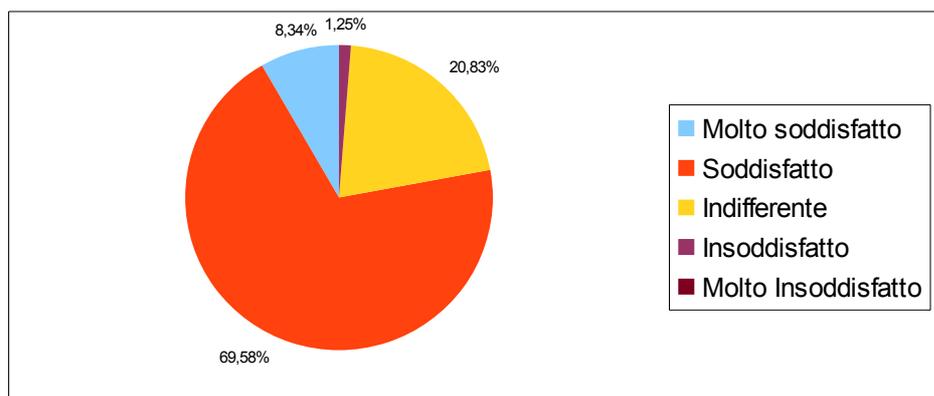


Grafico 1: Grado di soddisfazione complessiva dell'utenza relativamente ai servizi offerti dalla Biblioteca Statale Isontina di Gorizia (domanda n.18).

Dall'analisi sintetica di solo due domande del questionario ossia della n. 18 (*“Dovrebbe dare una valutazione della Biblioteca Statale Isontina nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta”*) della domanda n. 19, a risposta aperta, (*“La invitiamo ad esprimere i suoi suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi offerti dalla Biblioteca Statale Isontina di Gorizia”*) emerge che la soddisfazione dell'utenza può dirsi, nel complesso, positiva, sia per la quantità dei dati raccolti sia per la preziosità delle informazioni che è stato possibile ricavare.

Non mancano voci critiche e suggerimenti pertinenti, alcuni prevedibili e giustificabili, tutti ugualmente meritevoli di esser presi in considerazione.

Su 240 questionari compilati, la possibilità di espressione offerta da questa domanda è stata sfruttata in ben 27 casi, sebbene tale possibilità sia stata sfruttata solo dall'11,25 % degli utenti che hanno risposto al questionario, questo dato attesta, comunque, il desiderio da parte del pubblico di contribuire al miglioramento della Biblioteca.

I questionari raccolti sono stati analizzati al fine di enucleare alcuni temi fondamentali, attorno ai quali si sono concentrate le istanze degli intervistati, che verranno di seguito riportate. Tenzionalmente i commenti degli utenti hanno puntato ad evidenziare gli aspetti negativi, o non completamente positivi, dei servizi già indagati attraverso i quesiti a risposta chiusa; in altri casi l'attenzione degli intervistati si è rivolta invece a quei servizi che, nonostante siano già considerati soddisfacenti, ritengono possano ancora essere migliorati.

In tre questionari quest'ultima domanda a risposta aperta è stata compilata per fornire un ulteriore apprezzamento della struttura, esprimendo pareri più che positivi sui servizi offerti (*“Grazie per il lavoro che fate per noi utenti”; “Biblioteca impeccabile”; Sono molto soddisfatta del personale e dei servizi che reputo ottimi”*).

Tutte le osservazioni ricavate vengono di seguito presentate anche al fine di mettere in evidenza altre problematiche segnalate dagli utenti, a prescindere dalla frequenza con cui queste sollecitazioni ricorrono nei questionari, aspetto questo che invece andrebbe attentamente ponderato in un contesto reale di programmazione degli interventi correttivi.

Di seguito sono riportati alcuni delle considerazioni emerse dagli utenti in relazioni ai servizi della Biblioteca Statale Isontina di Gorizia.

#### *Servizi di consultazione e prestito locale*

Si chiede di potenziare i due principali servizi offerti dalla biblioteca, aumentando il numero di volumi disponibili al prestito soprattutto relativamente alle ultime novità e prolungando, anche, la durata massima del prestito.

#### *Servizio di prestito interbibliotecario*

Viene suggerito di adottare strategie per facilitare il prestito interbibliotecario estendendo la rete di

biblioteche che permettono il prestito gratuito considerato che attualmente i prezzi per tale servizio sono considerati “proibitivi”.

### *Spazi: pulizia e suggerimenti*

Un aspetto problematico segnalato da alcuni utenti è quello relativo alla pulizia degli spazi con particolare attenzione alle sale studio e soprattutto ai servizi igienici.

Hanno suggerito anche la necessità di pulire più frequentemente le tastiere dei computer a disposizione dell'utenza poiché spesso appaiono in pessime condizioni igieniche.

Viene segnalato, inoltre, la necessità di migliorare l'impianto di illuminazione nella sala studio e nell'emeroteca in quanto la luce è considerata insufficiente per una lettura ottimale. Viene inoltre consigliato al fine di favorire il risparmio energetico dell'immobile di installare nei servizi igienici delle luci con rilevatori di presenza per evitare così che le luci rimangano sempre accese.

Viene suggerito anche la necessità di dotare le sedie di piedini gommati antirumore e di dotare l'emeroteca di poltroncine al posto delle attuali sedie.

Viene, infine segnalato, soprattutto nelle sale studio, la scarsità di segnaletica sugli scaffali delle indicazioni relative al genere/sottogenere nei libri esposti.

### *Orario di apertura*

Alcuni utenti hanno suggerito di modificare l'orario giornaliero di apertura, esprimendo da una parte il desiderio di posticipare l'orario di apertura al pubblico proponendo di collocarlo nella fascia oraria 8:30-9:00, dall'altra il desiderio di posticipare l'orario di chiusura serale fino alle 19:30.

Un paio di utenti hanno suggerito di sperimentare anche l'apertura della Biblioteca, limitatamente alla sala studio, anche al sabato pomeriggio e alla domenica mattina. Tale proposta analizzando la tipologia dei soggetti che hanno espresso tale suggerimento è riconducibile a studenti universitari, infatti in uno dei due casi viene espresso che tali aperture “sperimentali” e straordinarie della Biblioteca dovrebbero essere adottate in particolare nel periodo delle sessioni universitarie e quindi dei mesi di febbraio/giugno/settembre.

### *Personale*

Alcuni utenti hanno segnalato come aspetto problematico la poca cordialità di alcuni elementi del personale.

### *Patrimonio*

Alcuni utenti esprimono il desiderio di vedere incrementato il numero dei libri acquistati e dei quotidiani presenti in emeroteca viene, ad esempio, suggerito di bilanciare l'informazione quotidiana attraverso l'acquisto di quotidiani quali “Il Corriere della Sera” e “La Gazzetta dello Sport”.

Viene in particolare evidenziato anche la necessità di incrementare il patrimonio della BSI con l'acquisto di testi in lingua originale (tedesco/inglese/russo) e di un numero maggiore di testi universitari soprattutto recenti.

### *Wi-Fi*

Da maggio 2015 è attivo presso la Biblioteca Statale Isontina il nuovo servizio di Wi-Fi della rete cittadina denominato "[Guglielmo](#)", gestito dal Comune di Gorizia, tale servizio all'interno della Biblioteca, è disponibile nel giardino interno, nella sala cataloghi e nelle nelle logge esterne del 1° piano, al 2° piano nella sala lettura.

Sebbene la data di attivazione del servizio è successiva alla data di inizio di distribuzione del questionario l'inserimento nel questionario della domanda relativa al servizio di Wi-Fi è stata utilizzata come strategia di comunicazione, infatti in questo modo è stato possibile far conoscere a tutti gli utenti che hanno partecipato al questionario ed in anteprima l'attivazione di tale servizio.

Analizzando la risposta n. 19, relativamente a tale servizio, gli utenti si sono espressi soddisfatti dalla scelta compiuta dalla BSI di incrementare i servizi offerti attraverso il servizio Wi-Fi ritenendolo uno strumento valido ed indispensabile purché funzionante.

### *Sito della Biblioteca Statale Isontina*

E' stato espresso un giudizio negativo relativamente alla fruibilità e alla facilità di navigazione nel sito ([www.isontina.beniculturali.it](http://www.isontina.beniculturali.it)) ed in particolare viene evidenziata la difficoltà di reperire immediatamente nel sito, informazioni circa gli eventi, le mostre e le news promosse dalla Biblioteca.

Viene, anche, segnalato l'assenza nel sito della BSI di informazioni circa i nuovi ingressi dei libri acquistati con particolare attenzione per gli ultimi 3 anni.

Viene segnalato, infine, l'assenza di elenchi annuali aggiornati relativi alle pubblicazioni più richieste dagli utenti e quindi maggiormente oggetto di prestito.

### *Suggerimenti vari*

Viene suggerito di utilizzare, in alternativa alle tessere cartacee della BSI, la tessera sanitaria per accedere ai servizi di prestito.

## **CONCLUSIONI**

Dal punto della soddisfazione complessiva dei servizi offerti dalla BSI la maggioranza degli utenti (pari al 77,92%) esprimono un buon livello di gradimento e sono poche le eccezioni che si distinguono in negativo (pari al 1,25%).

Attraverso questa indagine sulla soddisfazione degli utenti circa i servizi offerti dalla Biblioteca Statale Isontina di Gorizia è stata fornita l'opportunità non solo di analizzare il profilo dell'utenza che frequenta la BSI attraverso i servizi, della biblioteca, ma anche di delineare l'immagine che gli utenti hanno della Biblioteca e che contribuiscono a costituire attraverso le loro conoscenze, i loro giudizi di importanza e di soddisfazione, le loro richieste ed i loro reclami.

La raccolta di esperienze, percezioni, bisogni e suggerimenti di miglioramento potrà essere utile per pianificare azioni strategiche di breve, medio o lungo tempo.

**Biblioteca Statale Isontina di Gorizia**

*Indagine sulla soddisfazione degli utenti  
Customer Satisfaction*

Gentile utente,

Le chiediamo di dedicare alcuni minuti del Suo tempo per rispondere alle domande proposte e per formulare, se lo ritiene opportuno, suggerimenti e osservazioni.

I dati raccolti permetteranno di effettuare un'analisi dettagliata relativamente alle varie componenti che caratterizzano l'attività della Biblioteca e, nell'ottica del miglioramento, potranno costituire un prezioso punto di partenza per eventuali futuri cambiamenti. I dati raccolti serviranno unicamente a fini statistici.

Il questionario è anonimo e richiederà solo qualche minuto per la compilazione.

Il questionario compilato potrà essere restituito utilizzando le apposite cassette posizionate presso la Biblioteca Statale Isontina di Gorizia (via Mameli n.12) oppure al personale della Biblioteca.

**La ringraziamo vivamente per la sua collaborazione !**

**ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO**

- I quesiti che le verranno posti riguardano i servizi offerti dalla Biblioteca Statale Isontina di Gorizia.
- La preghiamo di valutare i servizi e/o le caratteristiche della Biblioteca Statale Isontina di Gorizia.
- Per ogni servizio barri una casella in relazione al grado di soddisfazione che attribuisce al servizio.

La scala utilizzata è la seguente:

SODDISFAZIONE

1	molto insoddisfatto
2	insoddisfatto
3	indifferente
4	soddisfatto
5	molto soddisfatto

Indichi la casella **n.v. (non valutabile)** nel caso in cui non conosca o non si avvalga del servizio.

Numero  
progressivo

.....

## Biblioteca Statale Isontina di Gorizia

*Indagine sulla soddisfazione degli utenti  
Customer Satisfaction*

### SEZIONE I – DATI PERSONALI DELL'UTENZA

#### 1) Sesso

M	F
---	---

#### 2) Fascia d'età:

0-14 anni	
15-19 anni	
20-29anni	
30-45 anni	
46-60 anni	
oltre i 60 anni	

#### 3) A quale tipologia di utente appartiene:

studente	
docente	
pensionato	
impiegato	
casalinga	
lavoratore autonomo	
non occupato	
altro	

#### 4) Qual è la sua nazionalità:

Italiana	
Europea	
Extraeuropea	

#### 5) Qual è il suo comune di residenza:

Gorizia comune	
Gorizia provincia	
Altro comune del Friuli Venezia Giulia	
Altro comune italiano	
Altro (estero)	

**6) Titolo di studio posseduto:**

Licenza elementare	
Licenza media inferiore	
Diploma media superiore	
Laurea	
Post laurea	
Nessuno	

**7) Con quale frequenza media ha utilizzato nell'ultimo anno la Biblioteca Statale Isontina (BSI)?**

Spesso (1-2 volte la settimana)	
Ogni tanto (1-2 volte al mese)	
Raramente (4-5 volte all'anno)	
Quasi mai (meno di 4-5 volte all'anno)	

**8) Di quale servizio si avvale prevalentemente? (è possibile fornire sino a tre risposte)**

Consultazione di libri in Sala Lettura	
Studio su documentazione propria	
Prestito locale	
Prestito interbibliotecario	
Assistenza alla ricerca bibliografica	
Consultazione di risorse on - line	
Lettura di periodici e riviste in Emeroteca	
Consultazione libri antichi	
Mostre e presentazioni	

**SEZIONE II - CARATTERISTICHE DELLA BIBLIOTECA****9) Indichi con un voto da 1 (=molto insoddisfatto) a 5 (=molto soddisfatto) il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti specifici riguardanti *l'assetto logistico e del comfort* della Biblioteca:**

9.1	Orario di apertura	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>
9.2	Giornate di apertura	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>
9.3	Pulizia degli ambienti	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>
9.4	Tranquillità degli ambienti	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>
9.5	Accessibilità e condizioni dei servizi igienici	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>
9.6	Numero di postazioni informatiche per la consultazione delle risorse bibliografiche	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>
9.7	Disponibilità di prese di corrente elettrica	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>

9.8	Numero posti a sedere e loro comfort per la consultazione di testi	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>
9.9	Facilità nel recupero di volumi a scaffale aperto	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>

**10) Come valuta il patrimonio della biblioteca su una scala da 1 (=molto insoddisfatto) a 5 (=molto soddisfatto)?**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

### **SEZIONE III - SERVIZI DELLA BIBLIOTECA**

**11) Indichi con un voto da 1 (=molto insoddisfatto) a 5 (=molto soddisfatto) il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti specifici riguardanti i servizi offerti dalla Biblioteca:**

11.1	Servizio di prestito:							
	11.1.1 durata del prestito	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>	
	11.1.2 numero massimo di libri ottenibili in prestito	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>	
	11.1.3 possibilità di prenotare un prestito	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>	
11.2	Servizi di fornitura di documenti da altre biblioteche (prestito interbibliotecario e prestito effettuato mediante il Consorzio Culturale del Monfalconese)	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>	
11.3	Servizio Wi-Fi mediante il collegamento alla rete cittadina "Guglielmo"	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>	

**12) Indichi con un voto da 1 (=molto insoddisfatto) a 5 (=molto soddisfatto) il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti specifici riguardanti il personale della Biblioteca:**

12.1	competenza nell'assistenza e nelle ricerche bibliografiche	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>
12.2	precisione e tempi nella distribuzione dei volumi	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>
12.3	disponibilità e capacità di comunicazione	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>

**13) Indichi con un voto da 1 (=molto insoddisfatto) a 5 (=molto soddisfatto) il suo grado di soddisfazione sul sito Web della Biblioteca Statale Isontina di Gorizia ([www.isontina.beniculturali.it](http://www.isontina.beniculturali.it)):**

13.1	Facilità ad orientarsi nel sito	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>
13.2	Forma grafica del sito	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>
13.3	Chiarezza dei contenuti	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>
13.4	Completezza delle informazioni fornite	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>
13.5	Aggiornamento del sito	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>
13.6	Interattività con il personale della Biblioteca via e-mail	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>

**14) Indichi con un voto da 1 (=molto insoddisfatto) a 5 (=molto soddisfatto) il suo grado di soddisfazione del catalogo on line (OPAC – On- line Public Access Catalogue):**

14.1	Facilità di consultazione	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>
14.2	Chiarezza delle informazioni fornite	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>
14.3	Aiuto on-line offerto dal sito	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>
14.4	Possibilità di verificare on-line i propri prestiti in corso, salvare bibliografie e prenotare prestiti on-line, rinnovo di proroga.	1	2	3	4	5	<i>n.v.</i>

**15) Indichi con un voto da 1 (=molto insoddisfatto) a 5 (=molto soddisfatto) il suo grado di soddisfazione relativamente alle risorse elettroniche (banche dati e periodici elettronici)**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**16) Conosce la Carta dei Servizi della Biblioteca?**

SI	NO
----	----

**17) Se ha risposto sì alla domanda n. 16 in una scala 1 (=molto insoddisfatto) a 5 (=molto soddisfatto) ritiene che il modello di Carta dei Servizi proposto dalla Biblioteca interpreti le esigenze principali degli utenti e fornisca risposte adeguate?**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**SEZIONE IV - VALUTAZIONE COMPLESSIVA E SUGGERIMENTI**

**18) Dovrebbe dare una valutazione della Biblioteca Statale Isontina nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**19) La invitiamo ad esprimere i suoi suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi offerti dalla Biblioteca Statale Isontina di Gorizia**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

*Il questionario termina qui.*

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE**