

BIBLIOTECA CIVICA DI MESTRINO

RELAZIONE SINTETICA CUSTOMER SATISFACTION 2011



Come stabilito dalla Carta dei Servizi della Biblioteca civica, approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 75 del 29/09/2011, è stato proposto all'utenza un "questionario di soddisfazione" relativo ai servizi offerti.

Di seguito sono riportate le indicazioni ricevute. Per ogni aspetto l'utente ha potuto scegliere un giudizio classificandolo da 1 a 5 (con 5 ad indicare il valore più positivo). Il valore 3 viene considerato come "giudizio negativo".

	Aspetto	Giudizio positivo	Giudizio negativo
1	Le indicazioni stradali per raggiungere la Biblioteca	30%	70%
2	L'orario di apertura	100%	0%
3	La segnaletica orientativa interna	95%	5%
4	La documentazione che illustra i servizi offerti	65%	35%
5	Le informazioni relative a variazioni ed interruzioni nei servizi	75%	25% (con un 1 e due 3)
6	Le modalità e i tempi di ammissione	100%	0%
7	L'orientamento fornito all'ingresso della Biblioteca	75%	25% (solo 3)
8	Il numero e la dislocazione delle postazioni informatiche	60%	40% (con due 1 e due 2)
9	La grafica, la facilità di navigazione del sito web della Rete	85%	15% (con un 1)
10	La facilità di consultazione del catalogo in linea (OPAC)	85%	15% (solo 3)
11	L'affidabilità del catalogo in linea (OPAC)	95%	5%
12	I tempi di consegna del materiale	95%	5%
13	La corrispondenza tra il materiale richiesto e quello consegnato (errori e mancanze)	85%	15% (solo 3)
14	La completezza delle raccolte di monografie	60%	40% (solo 3)
15	La completezza delle raccolte di periodici	85%	15% (solo 3)

