



COMUNE DI GENOVA

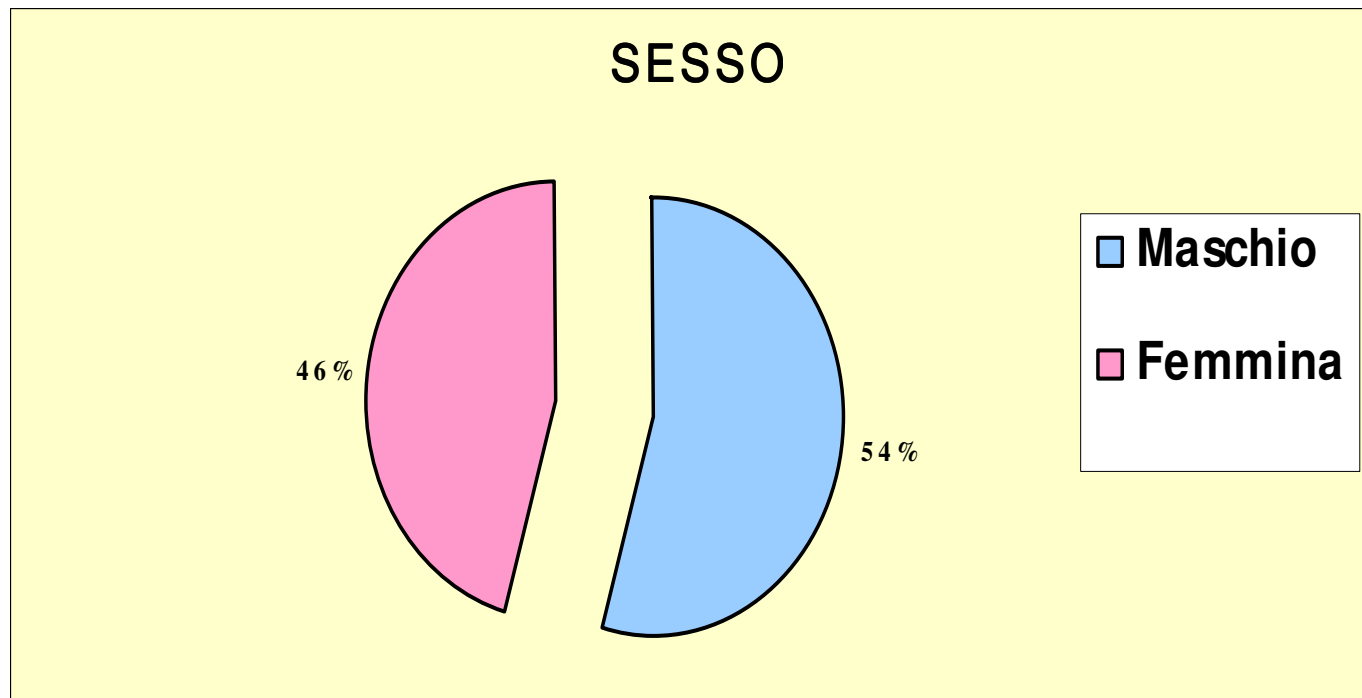
Biblioteca Berio

Aperture serali - Indagine di Customer Satisfaction

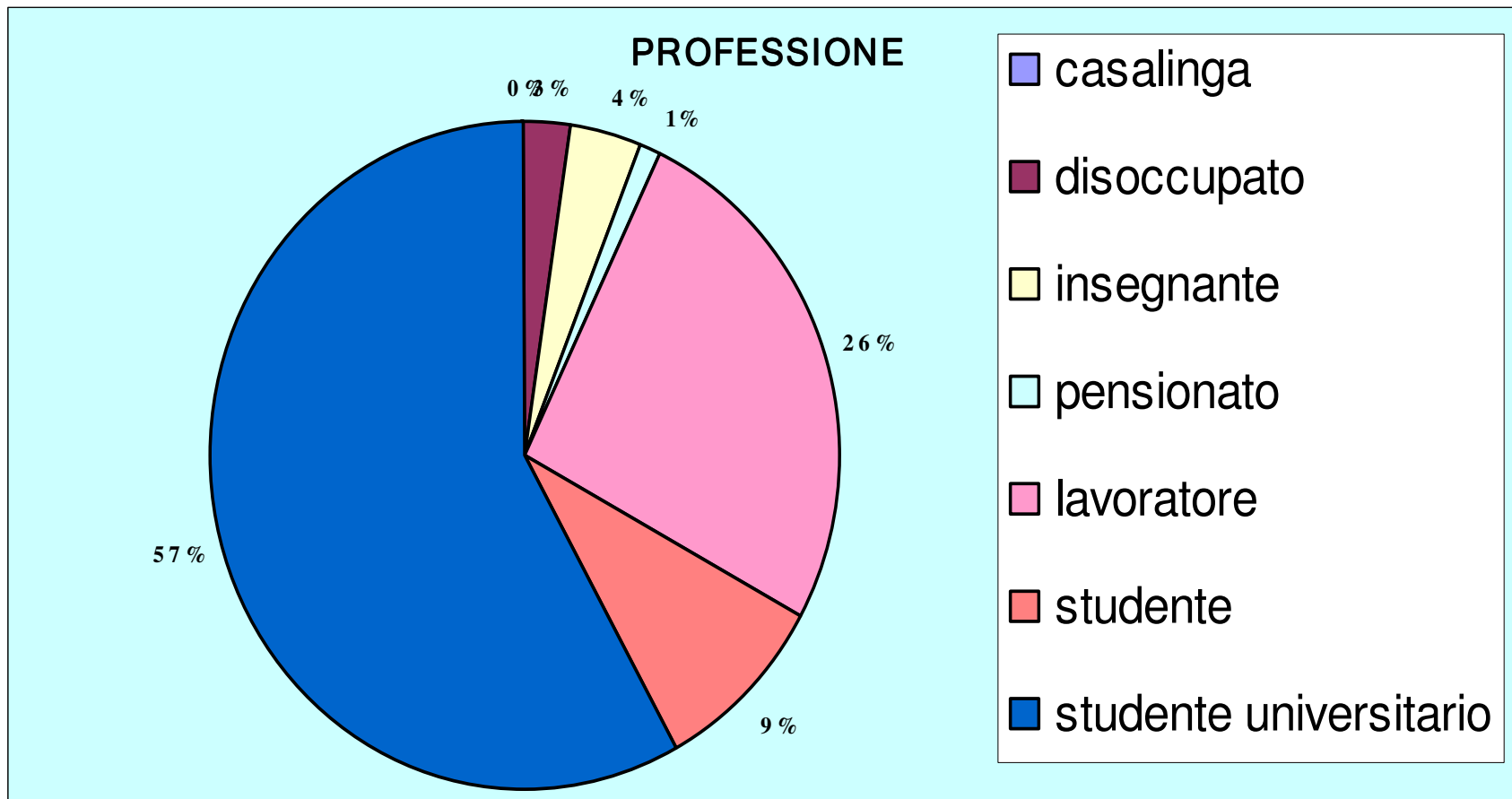
Elaborazioni grafiche e presentazione a cura di
Marco Caviglia - Biblioteca Berio

ANAGRAFICA

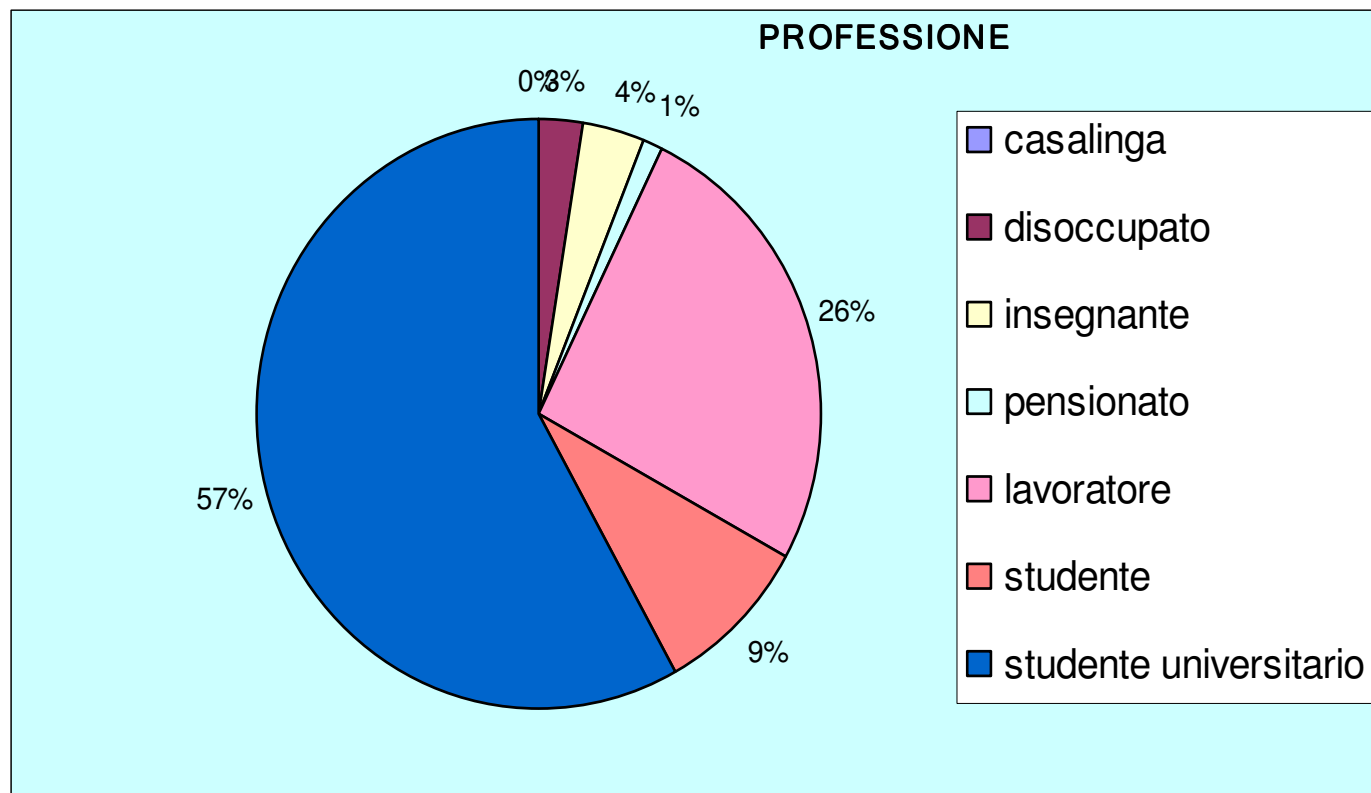
sesso		
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	2	0,65%
Maschio	167	53,87%
Femmina	141	45,48%



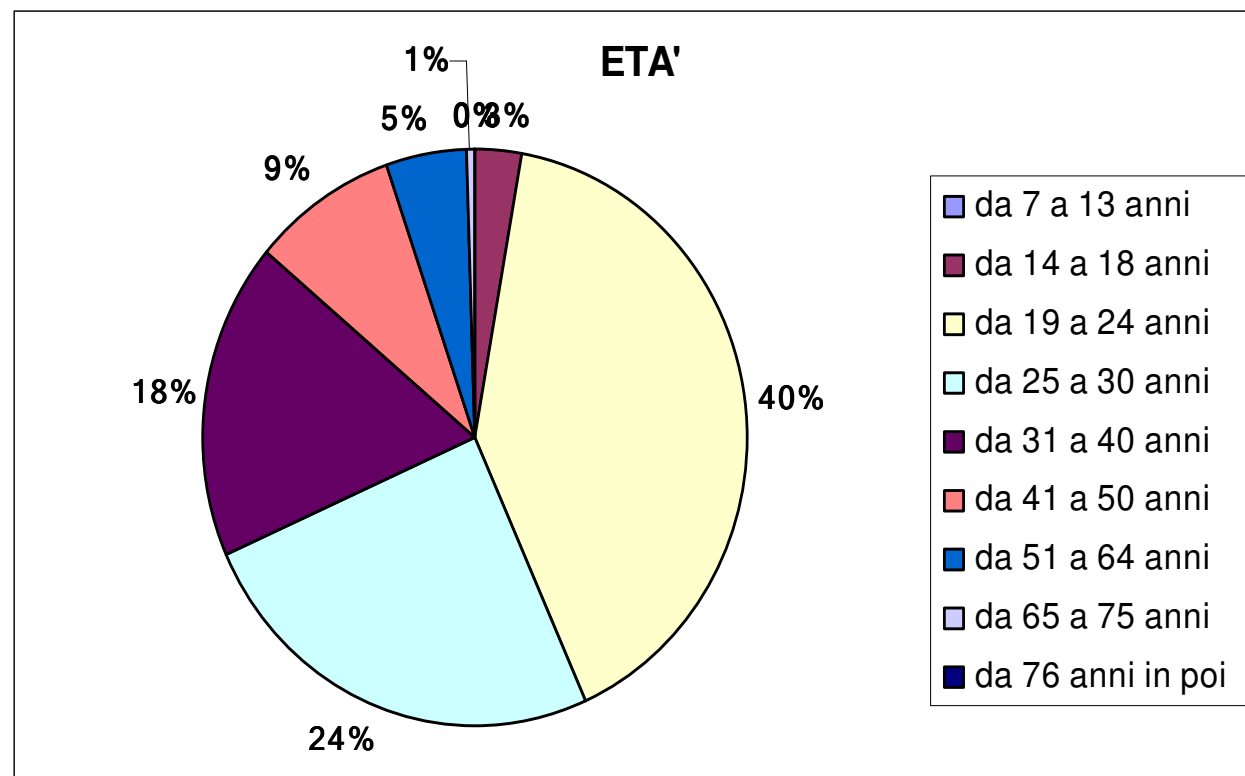
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	4	1,29%
casalinga	0	0,00%
disoccupato	8	2,58%
insegnante	11	3,55%
pensionato	3	0,97%
lavoratore	79	25,48%
studente	27	8,71%
studente universitario	178	57,42%



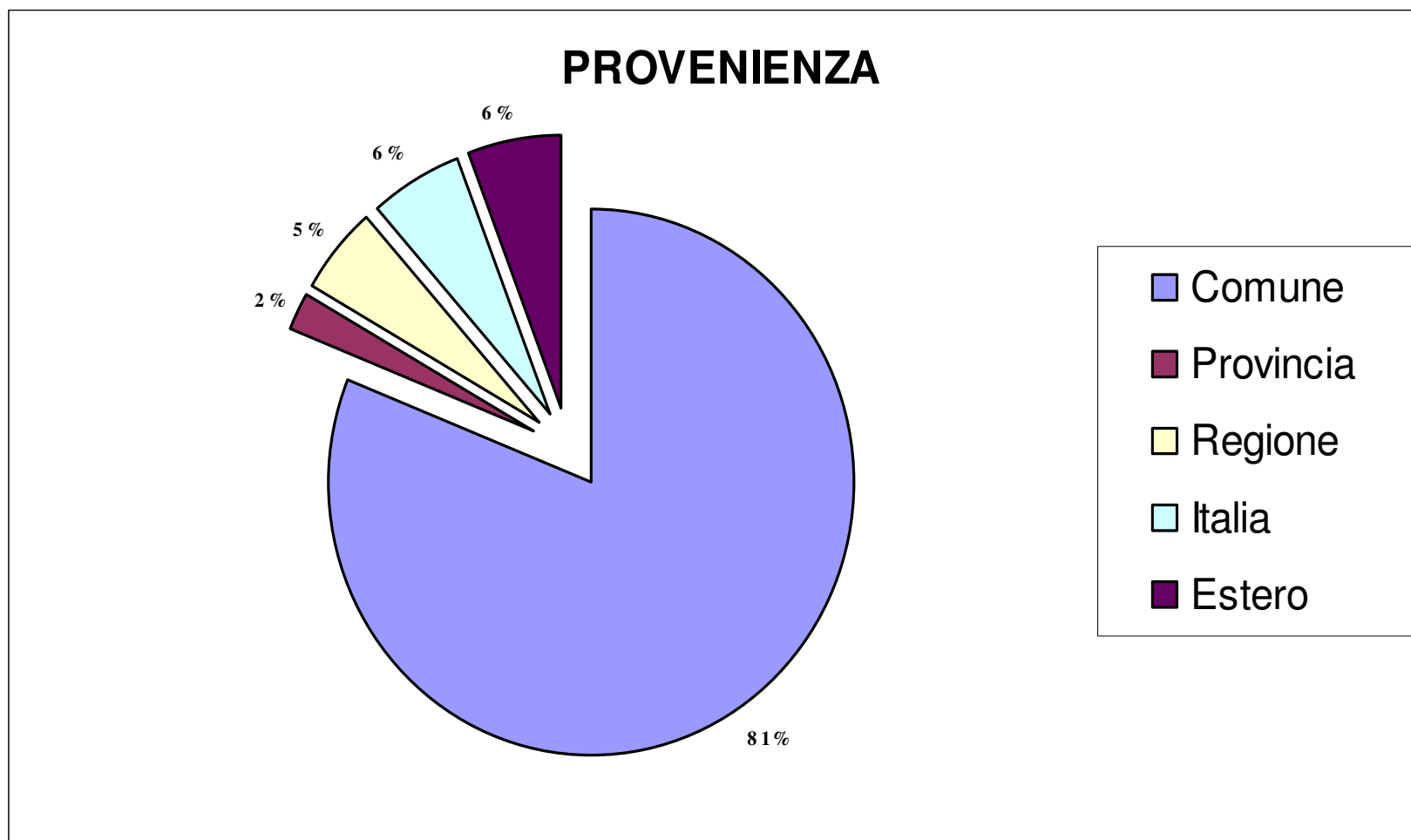
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	4	1,29%
casalinga	0	0,00%
disoccupato	8	2,58%
insegnante	11	3,55%
pensionato	3	0,97%
lavoratore	79	25,48%
studente	27	8,71%
studente universitario	178	57,42%



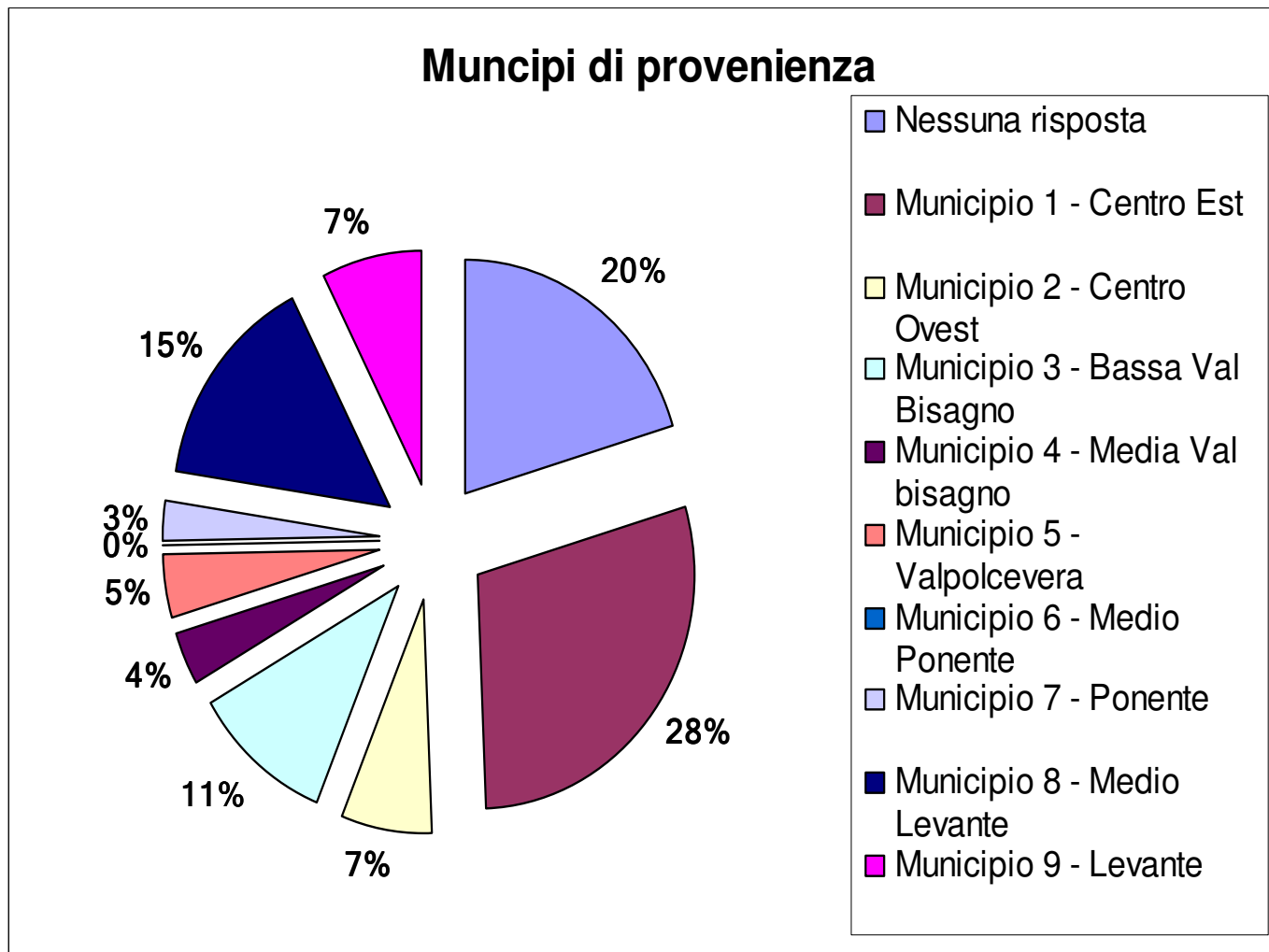
Nessuna risposta	7	2,26%
da 7 a 13 anni	0	0,00%
da 14 a 18 anni	8	2,58%
da 19 a 24 anni	123	39,68%
da 25 a 30 anni	76	24,52%
da 31 a 40 anni	54	17,42%
da 41 a 50 anni	26	8,39%
da 51 a 64 anni	14	4,52%
da 65 a 75 anni	2	0,65%
da 76 anni in poi	0	0,00%



Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	2	0,65%
Comune	250	80,65%
Provincia	7	2,26%
Regione	16	5,16%
Italia	17	5,48%
Estero	18	5,81%

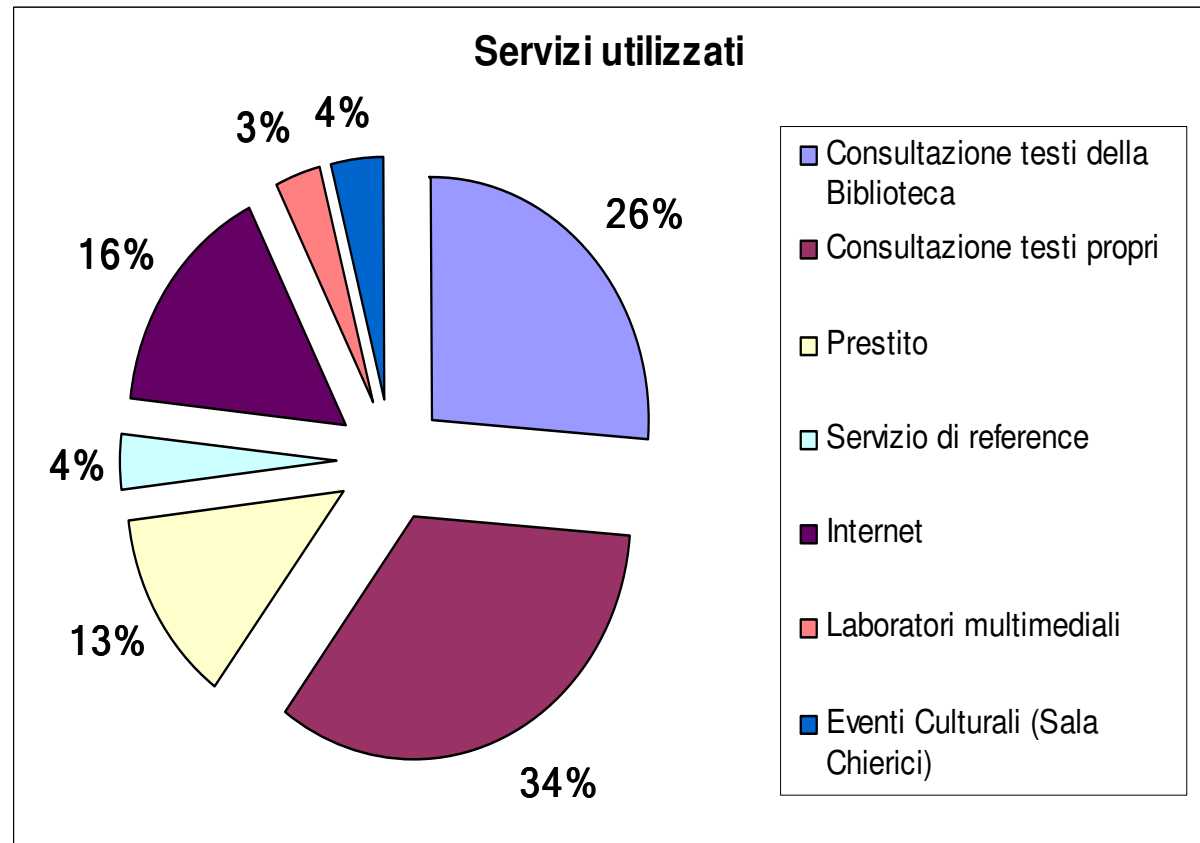


Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	63	20,32%
Municipio 1 - Centro Est	90	29,03%
Municipio 2 - Centro Ovest	21	6,77%
Municipio 3 - Bassa Val Bisagno	33	10,65%
Municipio 4 - Media Val bisagno	11	3,55%
Municipio 5 - Valpolcevera	14	4,52%
Municipio 6 - Medio Ponente	0	0,00%
Municipio 7 - Ponente	8	2,58%
Municipio 8 - Medio Levante	47	15,16%
Municipio 9 - Levante	23	7,42%

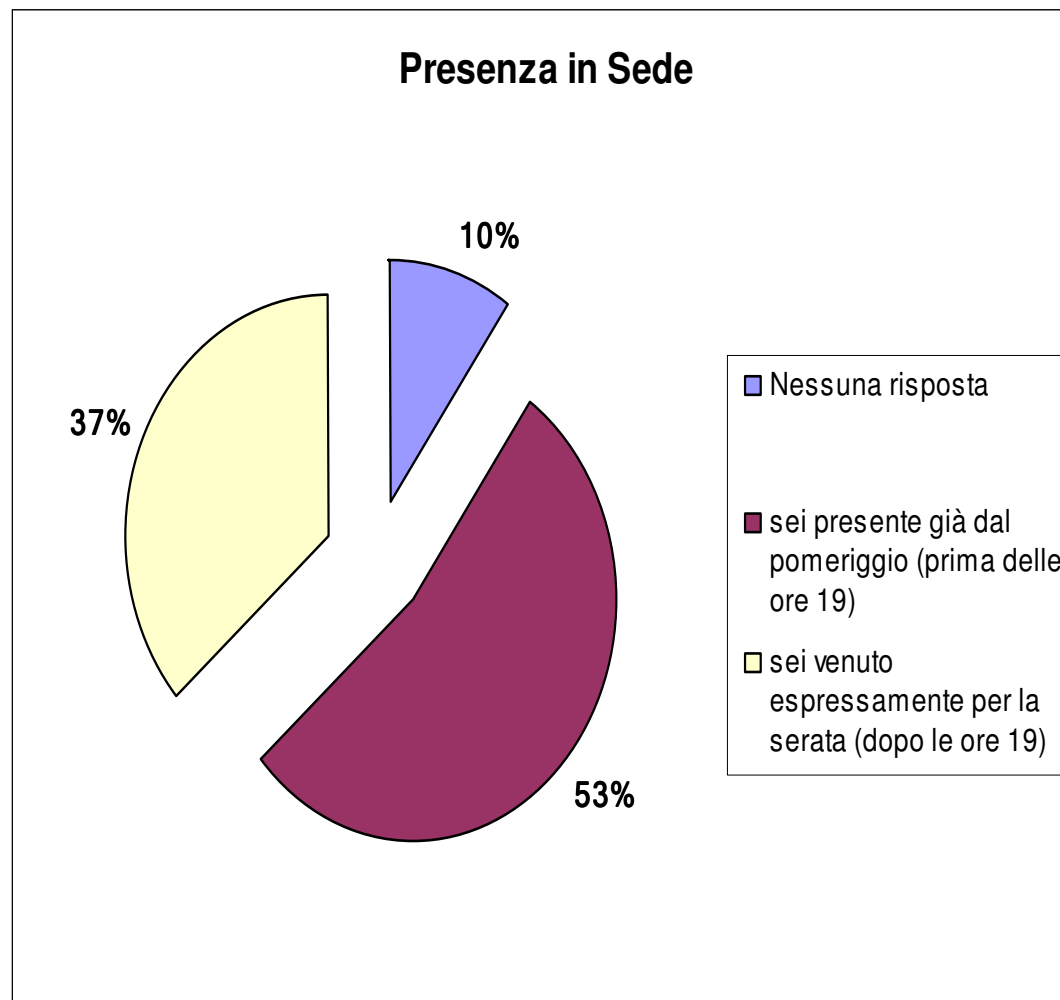


Utilizzo / Presenza in Sede

Quali Servizi utilizzati nel corso dell'apertura serale		
Risposta	Conta	Percentuale
Consultazione testi della Biblioteca	196	26,27%
Consultazione testi propri	252	33,78%
Prestito	97	13,00%
Servizio di reference	27	3,62%
Internet	120	16,09%
Laboratori multimediali	24	3,22%
Eventi Culturali (Sala Chierici)	30	4,02%

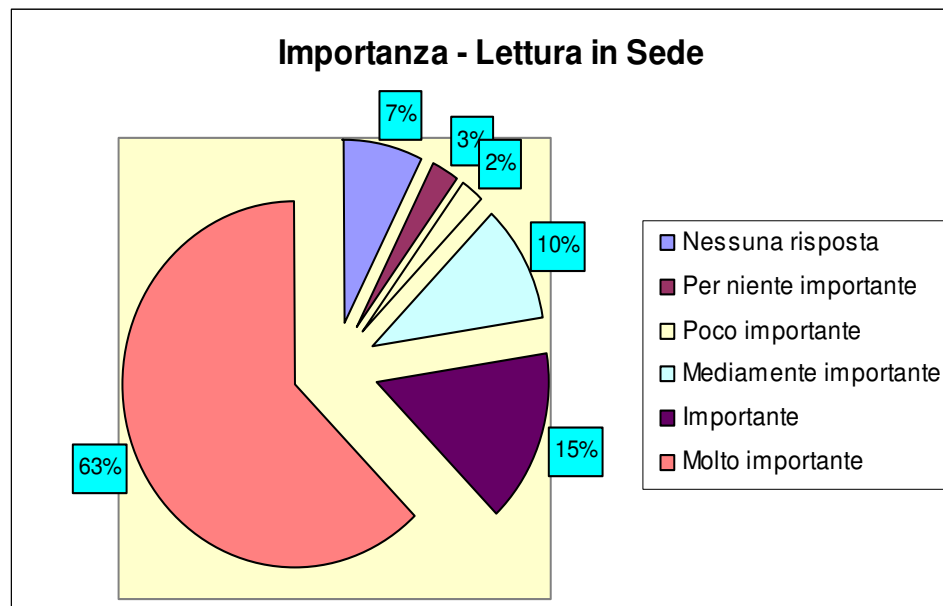


In riferimento alla tua presenza in Biblioteca nel corso della serata ti chiediamo se:		
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	31	10,00%
sei presente già dal pomeriggio (prima delle ore 19)	165	53,23%
sei venuto espressamente per la serata (dopo le ore 19)	114	36,77%

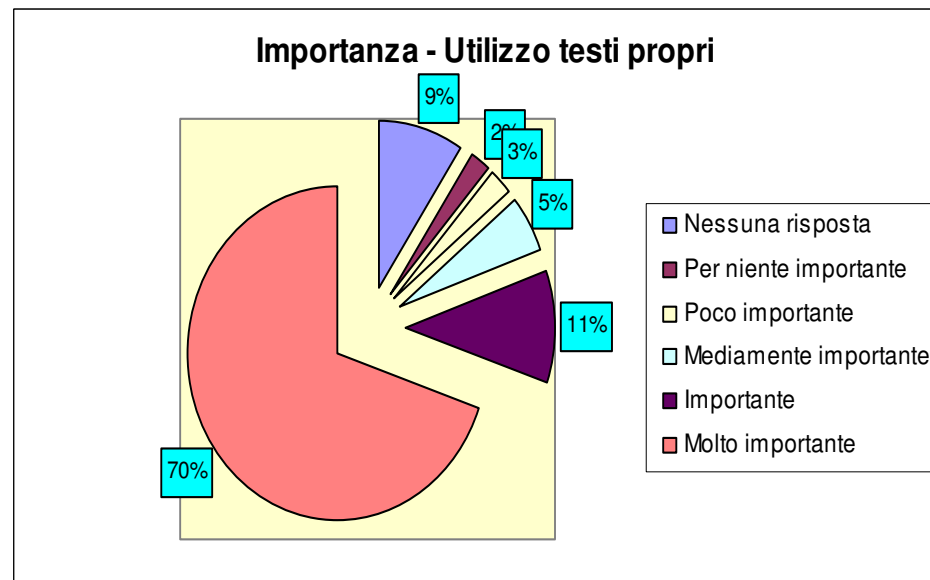


Importanza dei Servizi

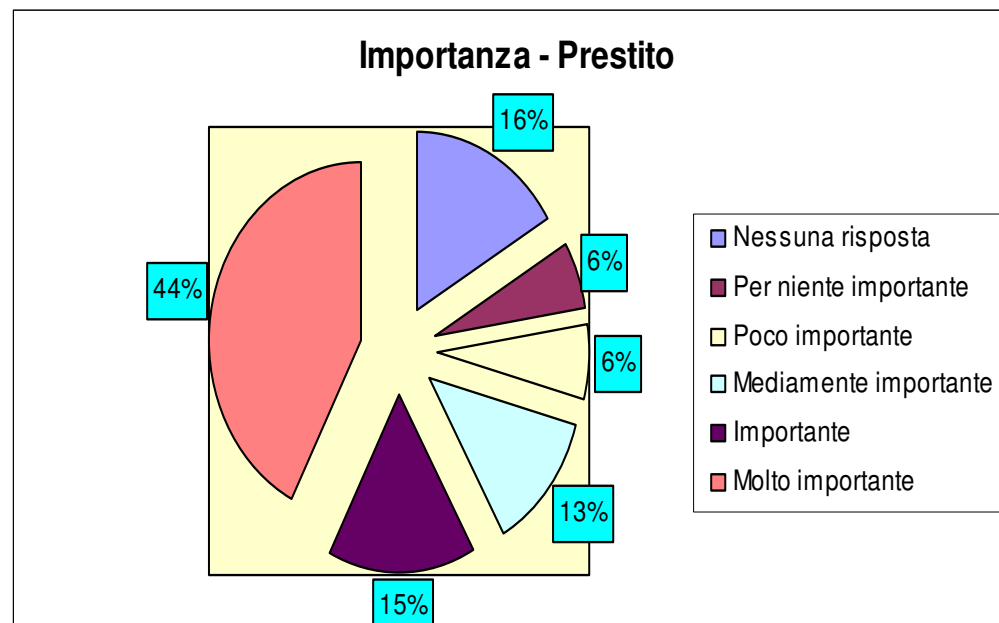
Importanza dei servizi offerti [lettura in sede]		
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	23	7,42%
Per niente importante	8	2,58%
Poco importante	7	2,26%
Mediamente importante	32	10,32%
Importante	47	15,16%
Molto importante	193	62,26%



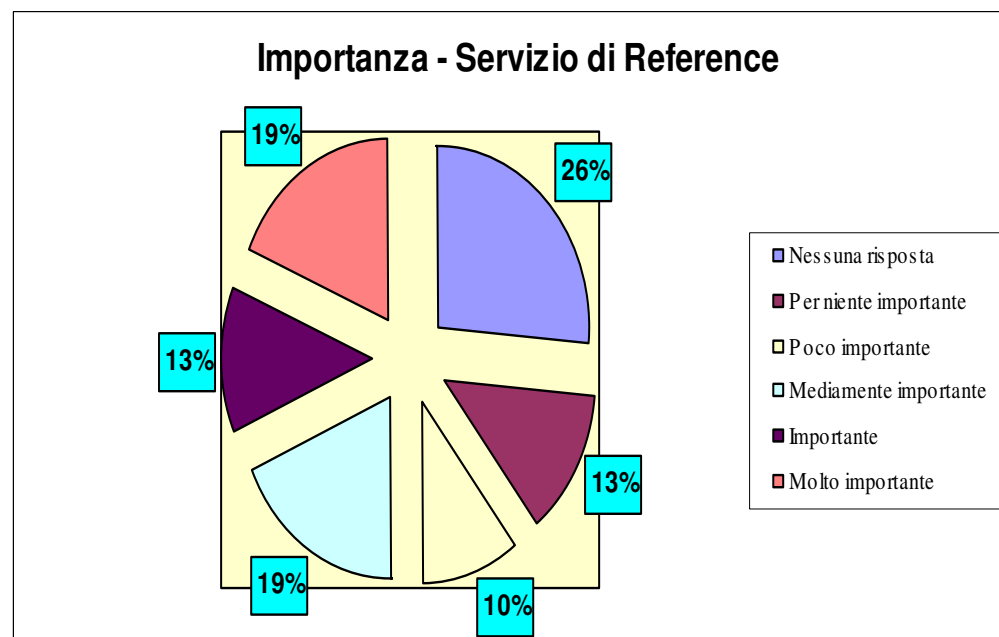
Importanza dei servizi offerti [utilizzo testi propri]		
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	28	9,03%
Per niente importante	7	2,26%
Poco importante	8	2,58%
Mediamente importante	17	5,48%
Importante	34	10,97%
Molto importante	216	69,68%



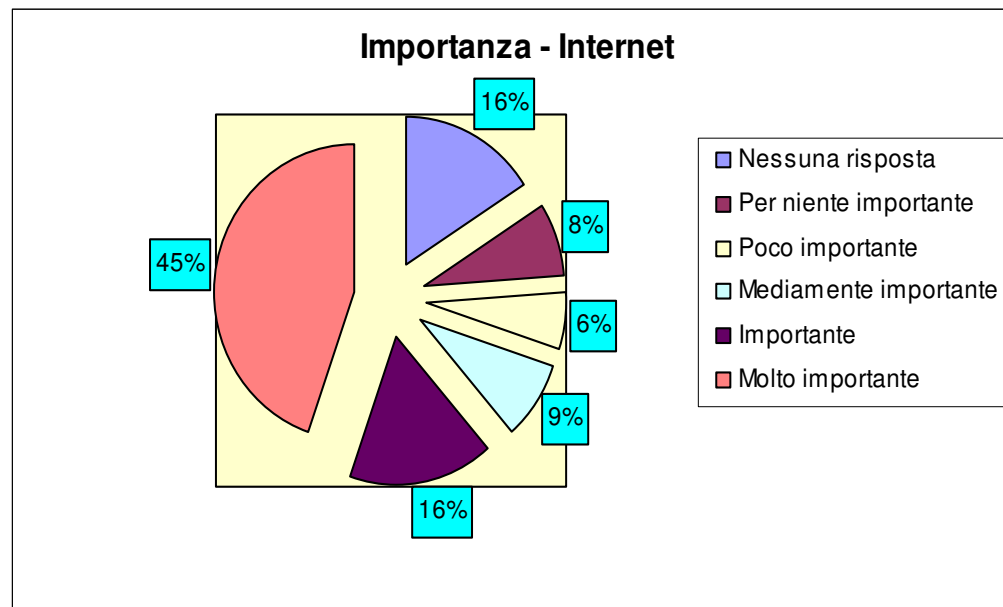
Importanza dei servizi offerti		
[prestito]		
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	51	16,45%
Per niente importante	19	6,13%
Poco importante	20	6,45%
Mediamente importante	40	12,90%
Importante	48	15,48%
Molto importante	132	42,58%



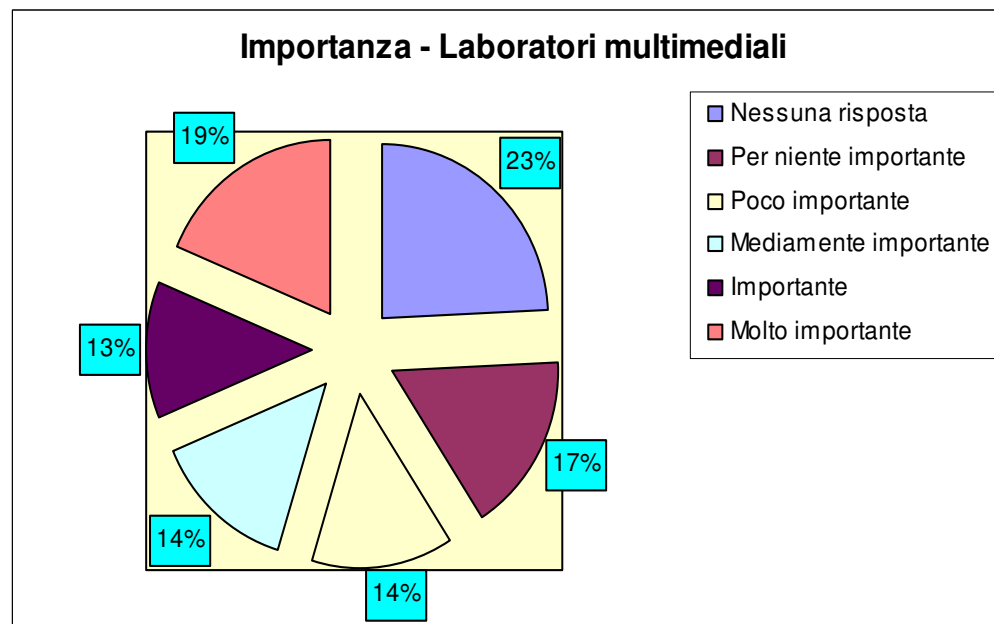
Importanza dei servizi offerti		
[servizio di reference]		
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	82	26,45%
Per niente importante	40	12,90%
Poco importante	32	10,32%
Mediamente importante	58	18,71%
Importante	40	12,90%
Molto importante	58	18,71%



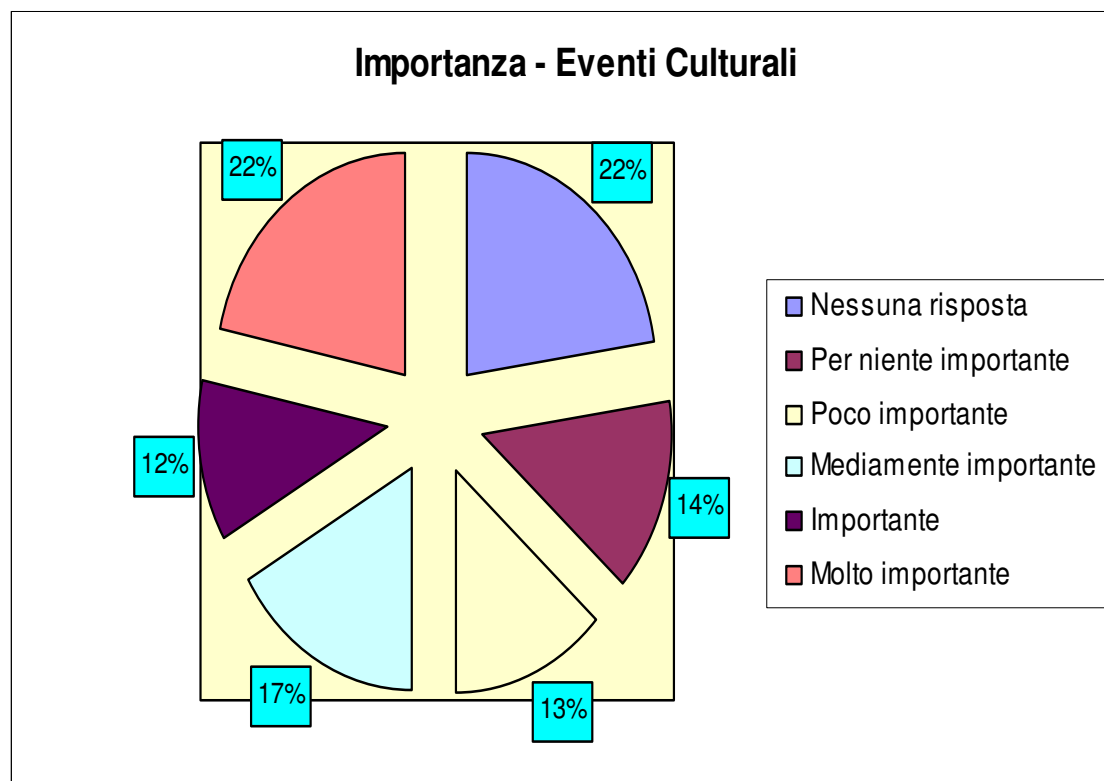
Importanza dei servizi offerti		
[internet]		
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	49	15,81%
Per niente importante	25	8,06%
Poco importante	19	6,13%
Mediamente importante	27	8,71%
Importante	51	16,45%
Molto importante	139	44,84%



Importanza dei servizi offerti		
[laboratori multimediali]		
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	75	24,19%
Per niente importante	52	16,77%
Poco importante	43	13,87%
Mediamente importante	43	13,87%
Importante	39	12,58%
Molto importante	58	18,71%

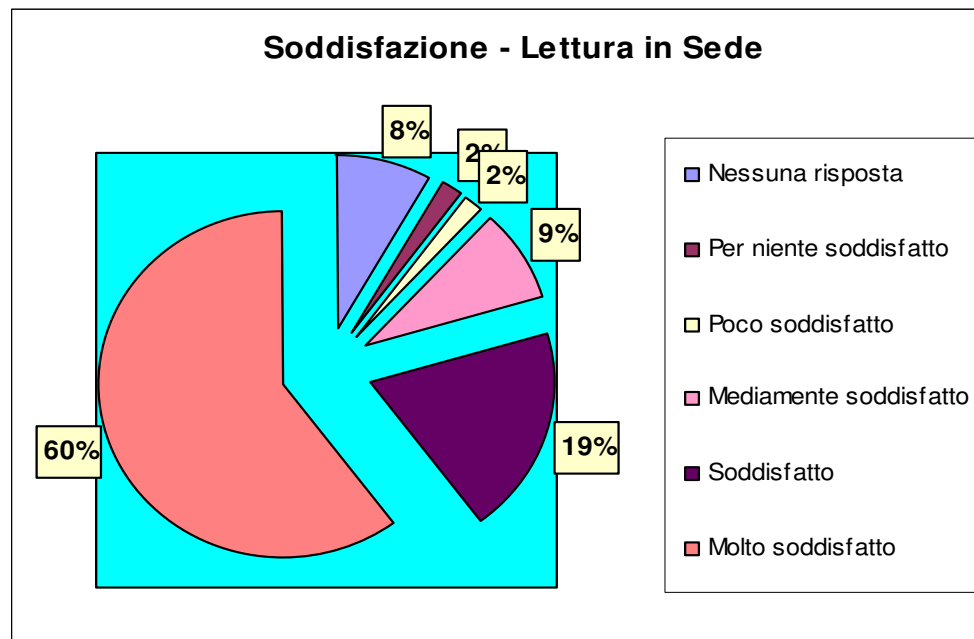


Importanza dei servizi offerti [eventi culturali]		
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	70	22,58%
Per niente importante	44	14,19%
Poco importante	41	13,23%
Mediamente importante	52	16,77%
Importante	36	11,61%
Molto importante	67	21,61%

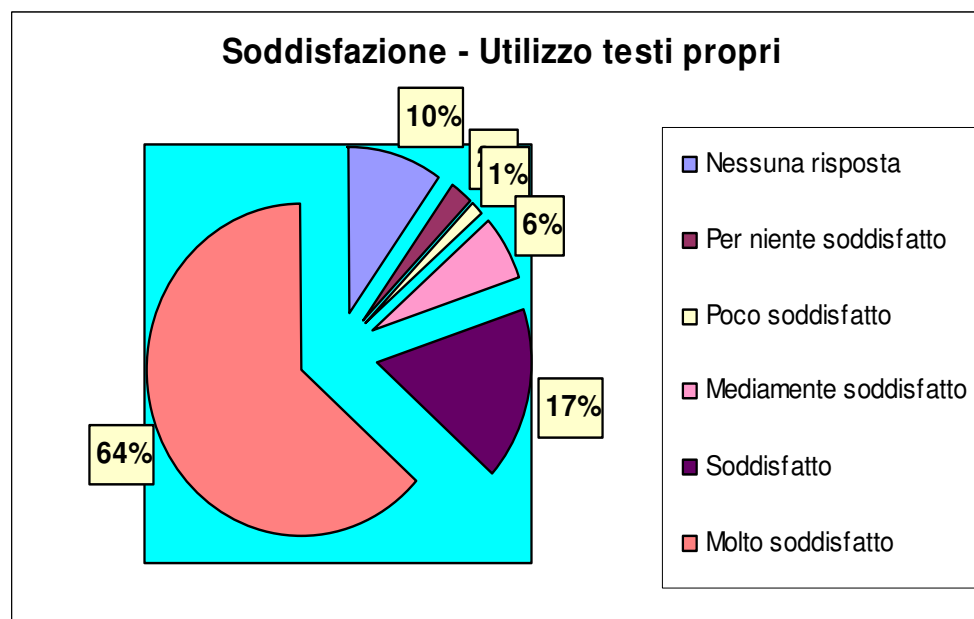


Soddisfazione dei Servizi Offerti

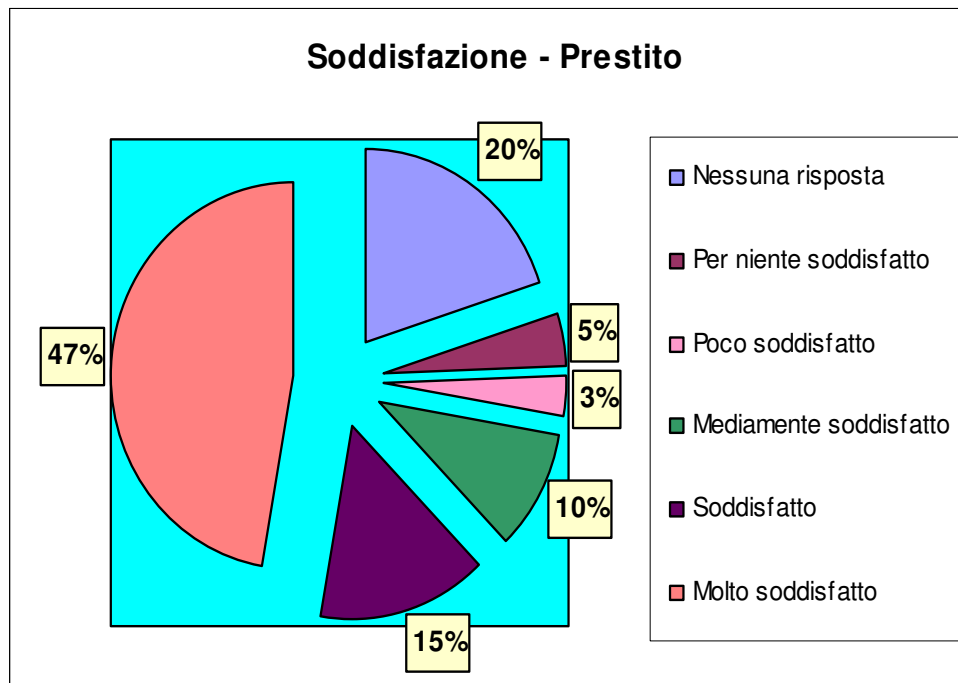
Soddisfazione dei servizi offerti [lettura in sede]		
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	26	8,39%
Per niente soddisfatto	6	1,94%
Poco soddisfatto	5	1,61%
Mediamente soddisfatto	27	8,71%
Soddisfatto	59	19,03%
Molto soddisfatto	187	60,32%



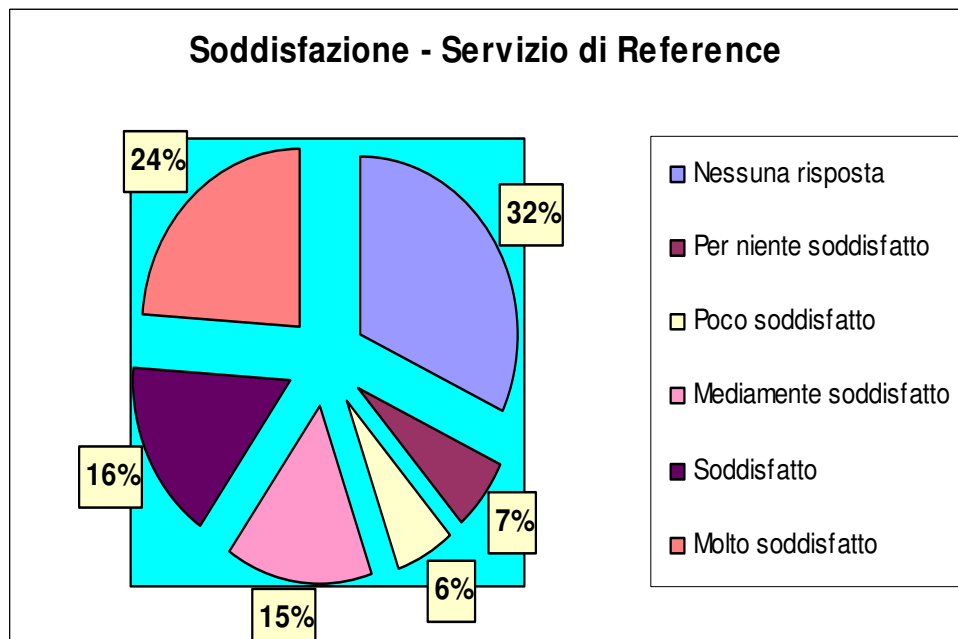
Soddisfazione dei servizi offerti [utilizzo testi propri]		
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	31	10,00%
Per niente soddisfatto	7	2,26%
Poco soddisfatto	4	1,29%
Mediamente soddisfatto	20	6,45%
Soddisfatto	52	16,77%
Molto soddisfatto	196	63,23%



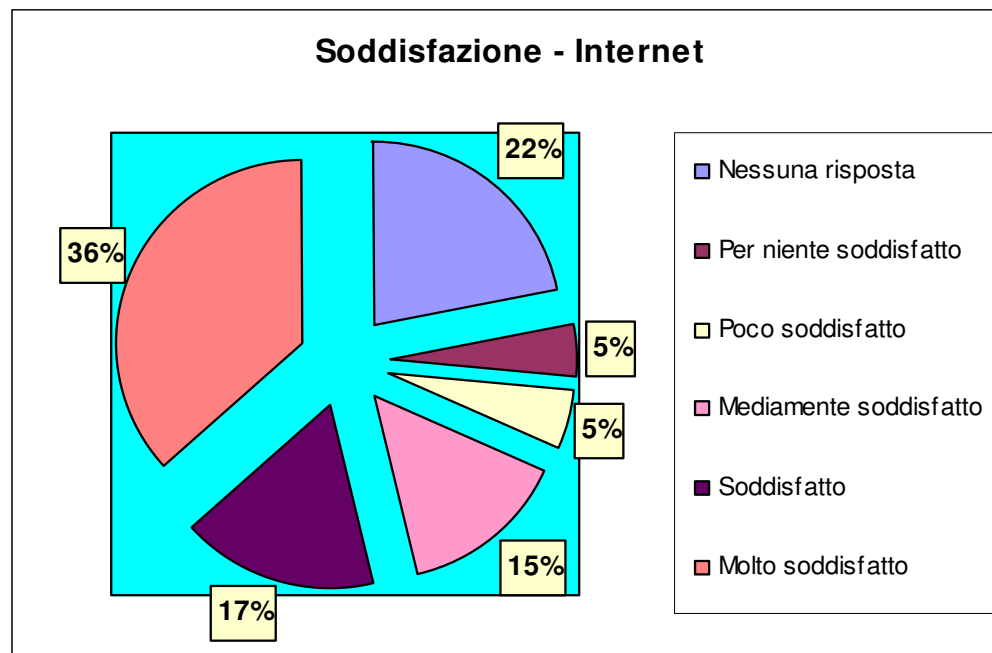
Soddisfazione dei servizi offerti		
[prestito]		
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	62	20,00%
Per niente soddisfatto	14	4,52%
Poco soddisfatto	10	3,23%
Mediamente soddisfatto	31	10,00%
Soddisfatto	47	15,16%
Molto soddisfatto	146	47,10%



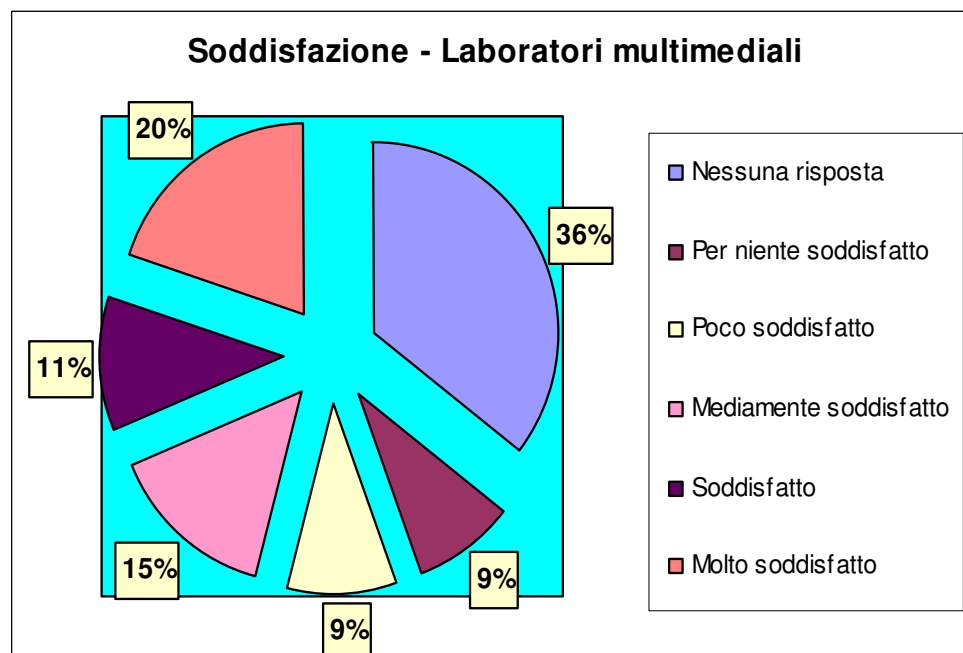
Soddisfazione dei servizi offerti		
[servizio di reference]		
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	99	31,94%
Per niente soddisfatto	21	6,77%
Poco soddisfatto	19	6,13%
Mediamente soddisfatto	46	14,84%
Soddisfatto	51	16,45%
Molto soddisfatto	74	23,87%



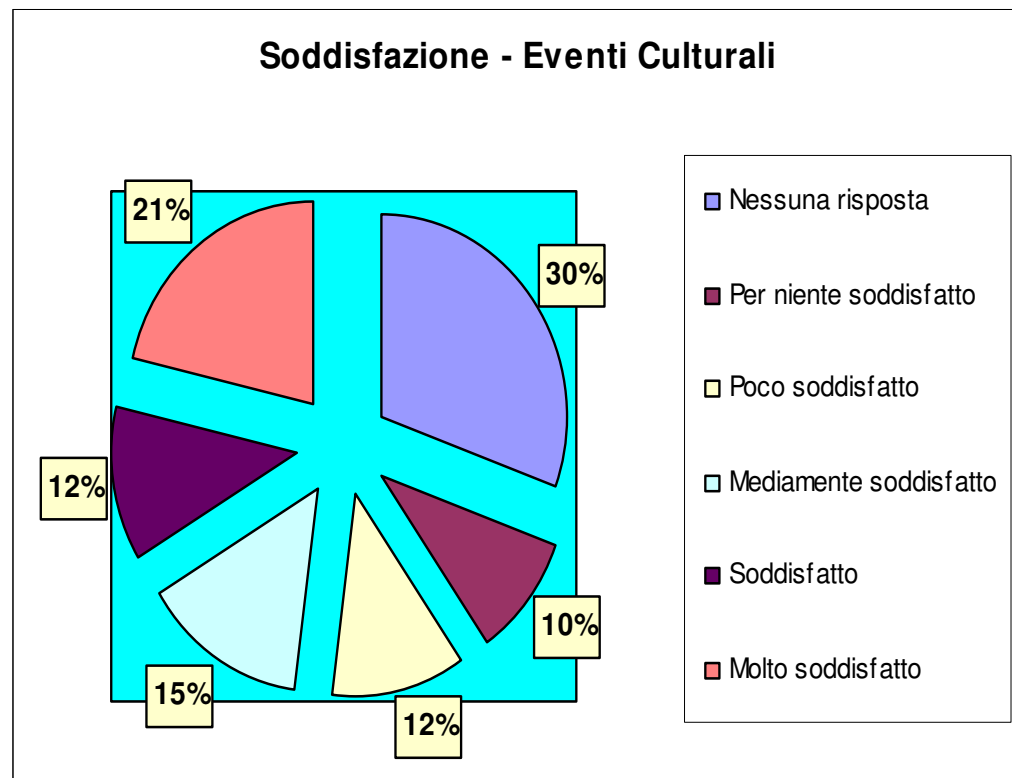
Soddisfazione dei servizi offerti		
[internet]		
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	68	21,94%
Per niente soddisfatto	15	4,84%
Poco soddisfatto	15	4,84%
Mediamente soddisfatto	45	14,52%
Soddisfatto	53	17,10%
Molto soddisfatto	114	36,77%



Soddisfazione dei servizi offerti		
[laboratori multimediali]		
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	110	35,48%
Per niente soddisfatto	28	9,03%
Poco soddisfatto	29	9,35%
Mediamente soddisfatto	46	14,84%
Soddisfatto	35	11,29%
Molto soddisfatto	62	20,00%



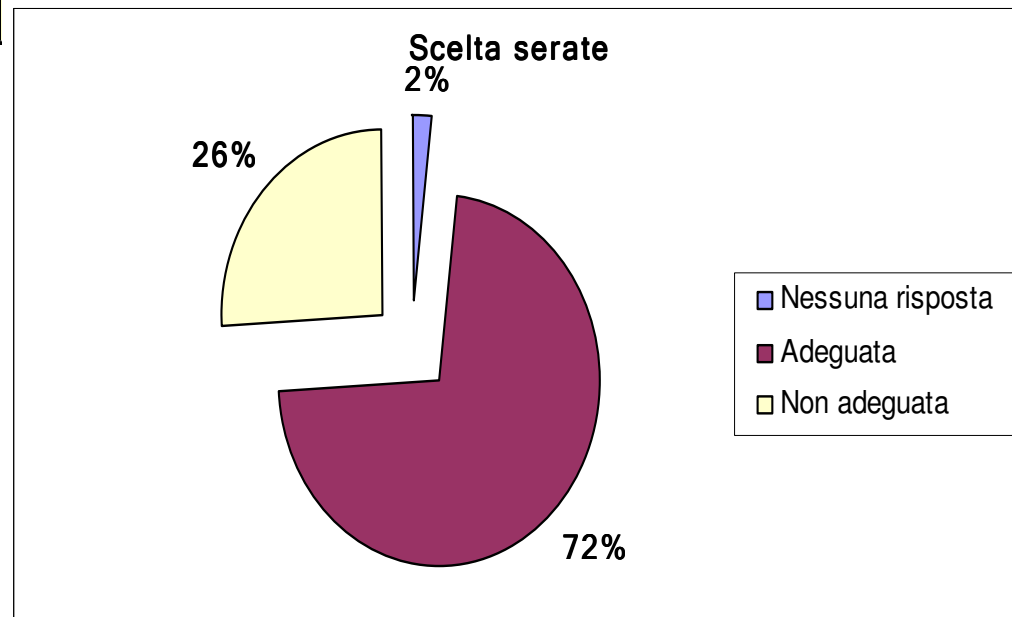
Soddisfazione dei servizi offerti [eventi culturali]		
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	95	30,65%
Per niente soddisfatto	30	9,68%
Poco soddisfatto	36	11,61%
Mediamente soddisfatto	45	14,52%
Soddisfatto	38	12,26%
Molto soddisfatto	66	21,29%



Adeguatezza delle serate scelte

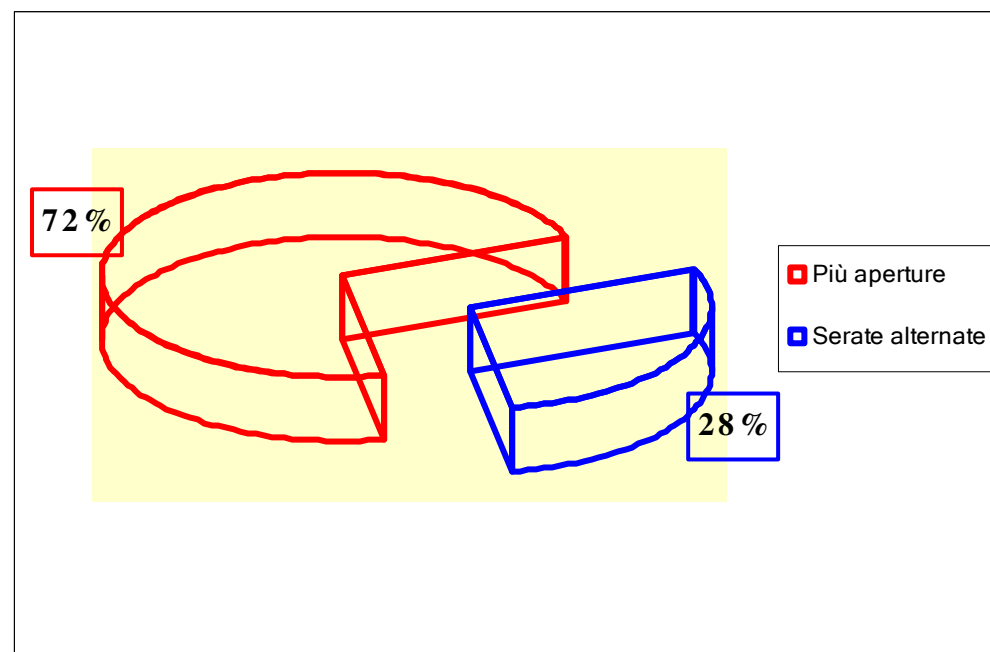
Giudichi adeguata alle tue esigenze la scelta del martedì e del mercoledì per l'ampliamento serale dell'orario di apertura della biblioteca ?

Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	6	1,94%
Adeguate	223	71,94%
Non adeguata	81	26,13%



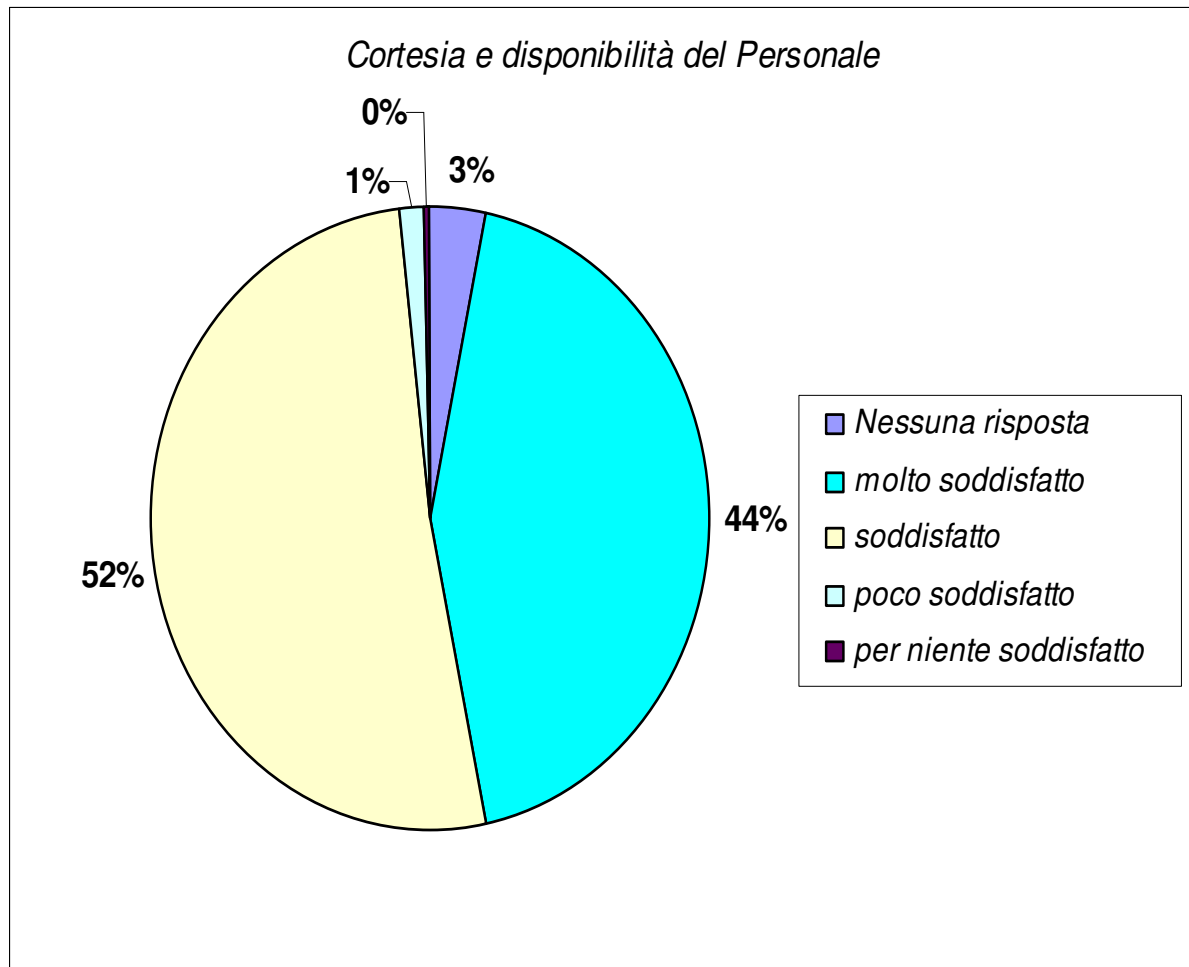
Dettaglio su "scelta non adeguata"

Totale risposte	81
Più aperture	58
Serate alternate	23



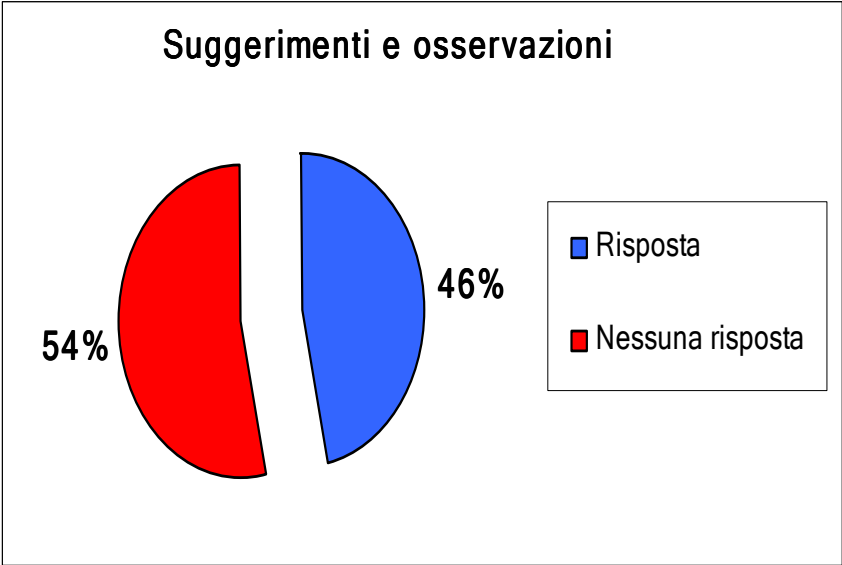
Cortesia e disponibilità del Personale

Con riferimento alla cortesia e disponibilità del personale in servizio nel corso dell'apertura serale ti ritieni		
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	10	3,23%
molto soddisfatto	135	43,55%
soddisfatto	160	51,61%
poco soddisfatto	4	1,29%
per niente soddisfatto	1	0,32%

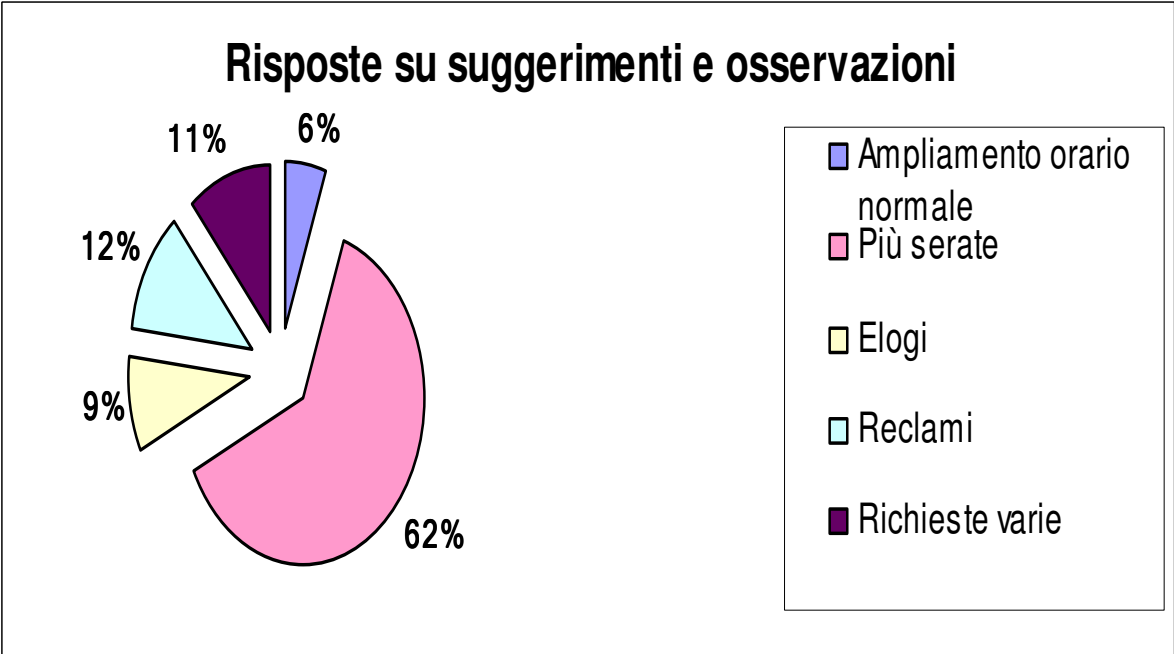


Suggerimenti e osservazioni

Suggerimenti e osservazioni		
Risposta	Conta	Percentuale
Risposta	144	46,45%
Nessuna risposta	166	53,55%



Suggerimenti e osservazioni	Conta
Ampliamento orario normale	9
Più serate	89
Elogi	13
Reclami	17
Richieste varie	16

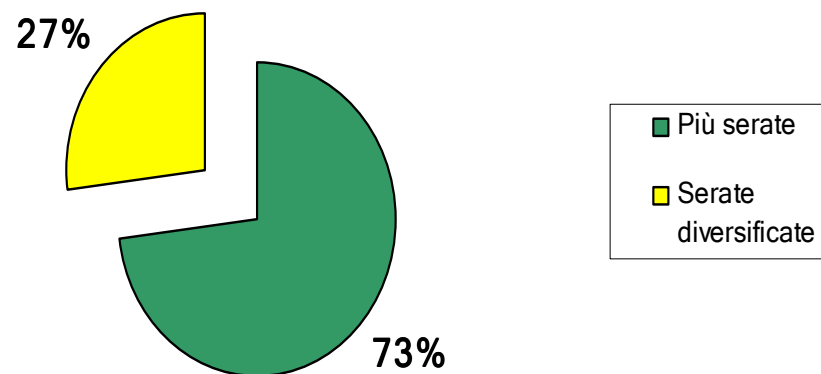


Dettagli su suggerimenti e osservazioni

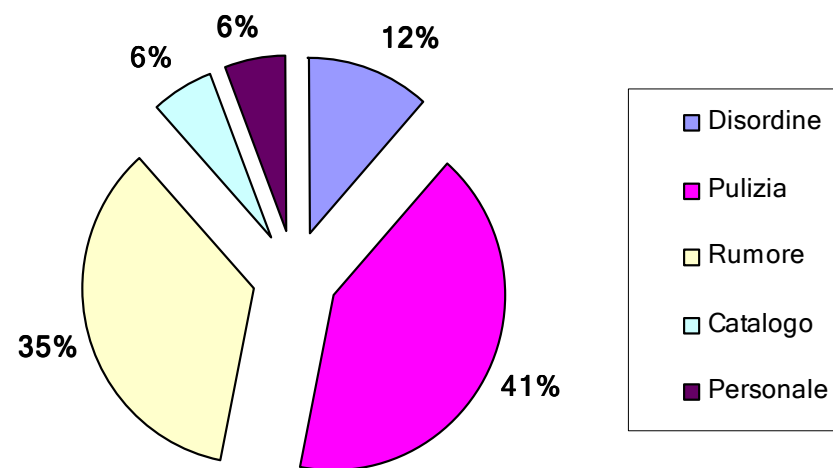
Suggerimenti su serate	
Più serate	62
Serate diversificate	23

Dettaglio - Reclami	
Disordine	2
Pulizia	7
Rumore	6
Catalogo	1
Personale	1

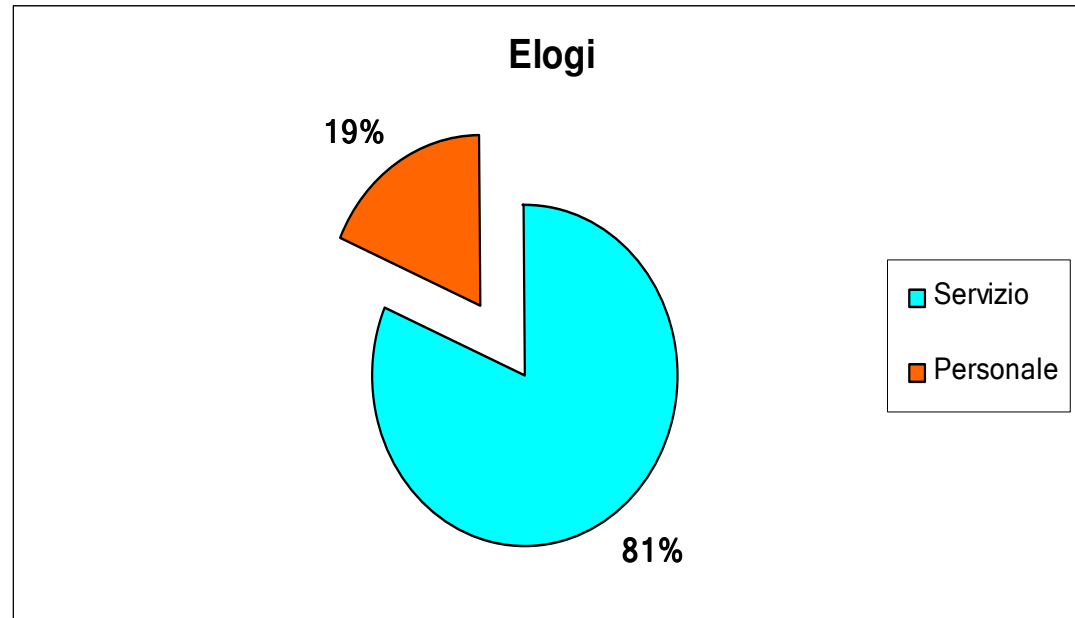
Suggerimenti - Serate



Dettaglio - Reclami



Elogi	
Servizio	13
Personale	3



Richieste Varie	
+ Bar aperto	2
+ Eventi	1
+ Internet	2
+ Testi nuovi	3
Altro	6
+ Posti a sedere	2

