

BIBLIOTECHE

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Sono state realizzate indagini su tre Biblioteche: Berio (sezione conservazione) Guerrazzi e Gallino. I risultati riportati nella tabella seguente evidenziano una buona soddisfazione da parte dell'utenza e indicano che tutti gli item del servizio ricadono nell'area verde "area di mantenimento primaria" caratterizzata da alta valutazione e alta importanza; solo la "partecipazione ad attività e laboratori" è considerata non molto importante (area gialla "di mantenimento secondaria").

Valutazione | Importanza | Area

Utilizzando una scala da 1 a 4 indichi per cortesia quale giudizio dà ai diversi aspetti del servizio offerto

Cortesìa e disponibilit� del personale	3,6	3,5	
Facilit� d'uso del catalogo informatizzato	3,1	3,1	
Comfort degli spazi - ACCESSIBILITA'	3,3	3,4	
Comfort degli spazi - RISPETTO DEL SILENZIO	3,3	3,5	
Comfort degli spazi- PULIZIA	3,3	3,5	
Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	3,3	3,3	
Aggiornamento del patrimonio librario	3,0	3,4	
Completezza dell'informazione ricevuta	3,3	3,5	
Servizio prestito - CHIAREZZA DELLE REGOLE	3,4	2,9	
Servizio prestito - FACILITA' D'USO DEL SERVIZIO PRENOTAZIONE E RINNOVO	3,3	3,0	
Servizio prestito - DURATA DEL PRESTITO	3,1	3,2	
Servizio prestito - NUMERO DI OPERE PRESTATE	3,1	3,1	
Partecipazione ad attivit� e laboratori	2,8	2,5	

