

COMUNE DI PALERMO

ASSESSORATO ALLE CULTURE

AREA DELLE CULTURE

SPAZI ETNOANTROPOLOGICI E ARCHIVIO CITTADINO

Direzione: Archivio Cittadino, via Maqueda 157, Palermo

Sistema Bibliotecario Cittadino, Piazzetta Lucrezia Brunaccini, 1

Tel 091/7407940 – Fax 091/7407948

sistemabibliotecarioearchivio@comune.palermo.it



CUSTOMER SATISFACTION
SISTEMA BIBLIOTECARIO CITTADINO

ANNO 2020

INDICE

Prefazione.....	pag. 4
Descrizione questionario erogato.....	pag. 5
Obiettivi dell'indagine.....	pag. 6
Percentuali utenti maschi/femmine.....	pag. 7
Percentuali utenti maschi/femmine di ogni Biblioteca.....	pag. 8
Percentuali fasce di età di ogni Biblioteca.....	pag. 9
Percentuali titoli di studio.....	pag. 10
Percentuali professioni.....	pag. 11
Analisi dei dati.....	pag. 12
Percentuali valutazioni negative.....	pag. 23
Percentuali valutazioni positive.....	pag. 24
Analisi dati di ogni singola biblioteca.....	pag. 25
Biblioteca Leonardo Sciascia.....	pag. 25
Biblioteca di Villa Trabia.....	pag. 26
Biblioteca di Brancaccio.....	pag. 27
Biblioteca di Pallavicino.....	pag. 28
Biblioteca di Borgo Nuovo.....	pag. 29
Biblioteca dei bambini e dei ragazzi Il Piccolo Principe	pag. 30
Biblioteca di Palazzo Tarallo	pag. 31
Conclusioni.....	pag. 32
Percentuali valutazioni positive e negative.....	pag. 32
Percentuali valutazioni chiarezza.....	pag. 33
Percentuali valutazioni qualità.....	pag. 34
Valutazioni espresse.....	pag. 35
Questionario.....	pag. 36

PREFAZIONE

L'anno 2020 probabilmente sarà associato alla parola “pandemia” o “Covid19”, i governi di tutto il mondo hanno imposto regole e restrizioni per contenere il contagio di questo nuovo virus.

Le biblioteche sono state chiuse al pubblico alla fine di febbraio, il personale delle biblioteche non potendo accedere ai propri uffici ha iniziato una rivoluzione nell'offerta di servizi bibliotecari, cercando di non far sentire l'utente distante dalle biblioteche e dalla lettura.

Dal mese di maggio si è potuto aprire al pubblico con restrizioni dovute al distanziamento, ritenuto efficace insieme a dispositivi di sicurezza e misure generali per contrastare la possibile diffusione del virus all'interno dei locali.

La nostra indagine si inserisce in questo scenario, i questionari sono stati erogati nei periodi di intermittenza di apertura e chiusura al pubblico secondo le normative dei 14 decreti ministeriali emanati.

Le biblioteche e i bibliotecari, al fine di contribuire ai processi di inclusione e coesione sociale, con lo scopo di attivare energie nella comunità, devono mettersi all'ascolto degli utenti.

Questo ci darà biblioteche valide dove poter fare l'esperienza di leggere e produrre cultura insieme.

A tale scopo l'indagine è stata rivolta ai servizi offerti per conoscere il giudizio sulle prestazioni erogate, ottenendo indicazioni, suggerimenti e bisogni, utili al fine di migliorare la qualità offerta dal Servizio Sistema Bibliotecario all'utente/cliente.

I quesiti scelti sono stati studiati specificatamente per misurare il giudizio degli utenti/clienti sulla qualità dei servizi, che permette di confrontare le attese e le percezioni dell'utenza relativamente al servizio bibliotecario.

L'introduzione della misurazione della *performance* individuale e organizzativa, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi, da attuarsi attraverso la rilevazione del suo grado di soddisfazione, è finalizzata a migliorare l'organizzazione e le sue relazioni con l'utente somministrando un questionario di gradimento semestrale, per stabilire il grado di soddisfazione dell'utente legato al valore (percepito e reale) di ogni biblioteca.

DESCRIZIONE DEL QUESTIONARIO EROGATO

Nella prima parte il questionario (pag. 36) spiega all'utente l'esigenza della collaborazione nella compilazione dello stesso per comprendere il grado di soddisfazione e offrire un servizio migliore.

Segue la parte anagrafica, ovvero la richiesta dei dati necessari per le successive analisi statistiche.

Al fine di rendere più semplice l'espressione del giudizio rispetto al servizio, si è scelto di utilizzare una doppia scala: numerica (da 1 a 5), accompagnata da una semantica (da: - per nulla soddisfatto a molto soddisfatto) con dieci quesiti.

Le domande sono state formulate per diverse tipologie di servizio, che consentono di misurare la qualità percepita e le attese separatamente, per 5 dimensioni, ritenute indispensabili per giudicare la qualità del servizio.

I primi sei quesiti sono rivolti all'immagine esterna e interna del sito per comprendere come viene percepita la biblioteca da chi la visita, se sono stati apposti tutti i cartelli, i messaggi e le indicazioni utili.

L'utente che si muove nell'ambiente osserva e apprezza l'ordine e la pulizia in cui lavorano i bibliotecari e rileva: se i locali sono sufficientemente luminosi, areati, caldi in inverno e freschi in estate, se i posti a sedere sono comodi e sufficienti, se la reception è accogliente.

Gli ultimi quesiti riguardano i servizi dal punto di vista qualitativo e quantitativo, la modalità di erogazione, la competenza, la cortesia e la disponibilità del personale a venire incontro alle esigenze dell'utente.

Nella parte finale è previsto uno spazio per consentire di poter esprimere liberamente elementi di soddisfazione o insoddisfazione e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Al di là degli elementi tangibili e della possibilità di accesso al servizio, gli elementi segnalati raggruppano una serie di caratteristiche come comunicazione, sicurezza, competenza, cortesia, capacità di capire le esigenze dell'utente/cliente, possibilità di accesso al servizio che spostano molto l'accento sulla relazione, componente caratteristica di ogni relazione di servizio.

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Ogni biblioteca presenta diverse tipologie e si caratterizza per servizi e modalità di erogazione diversi.

Gli utenti si rivolgono ai servizi delle biblioteche per finalità di studio, ricerca e prestito.

I questionari somministrati nel 2020 a singoli utenti complessivamente sono 314.

I dati sono stati raccolti nelle seguenti biblioteche:

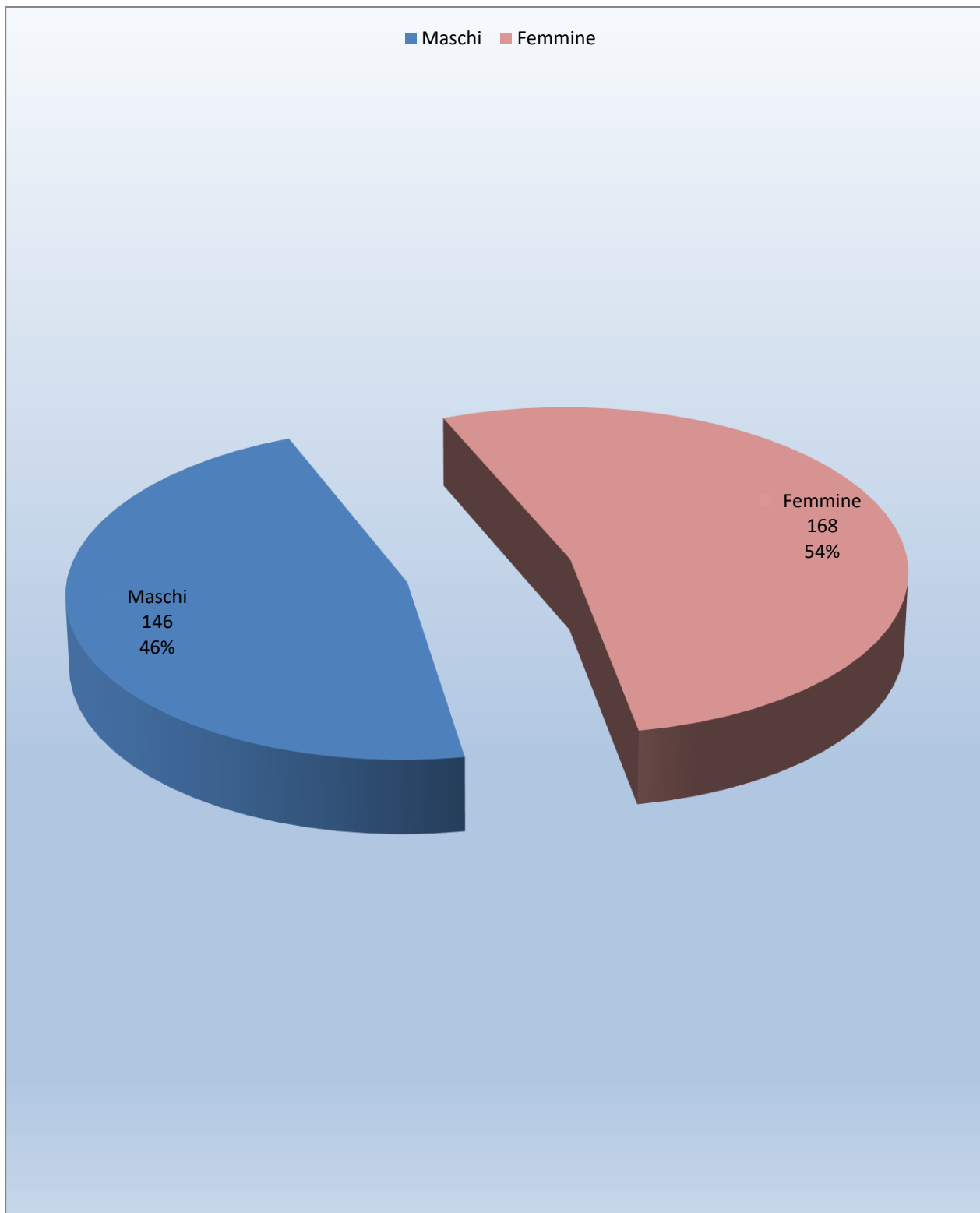
1. Biblioteca Leonardo Sciascia, Piazzetta Brunaccini, 1;
2. Biblioteca di Villa Trabia – Via Antonio Salinas, 3;
3. Biblioteca di Brancaccio – Via San Ciro, 19;
4. Biblioteca di Pallavicino – Via G. Spata, 10/20;
5. Biblioteca di Borgo Nuovo – Largo Pozzillo, 7;
6. Biblioteca Il Piccolo Principe – Cortile Scalilla, 37;
7. Biblioteca di Palazzo Tarallo – Via delle Pergole, 74.

I dati sono stati elaborati esaminando ogni singolo quesito per poter verificare la funzionalità delle strutture, la percezione del livello qualitativo dei servizi, il grado di soddisfazione degli utenti per poter cogliere eventuali esigenze per un percorso di miglioramento come si può riscontrare di seguito nell'elaborazione dell'“analisi dei dati”.

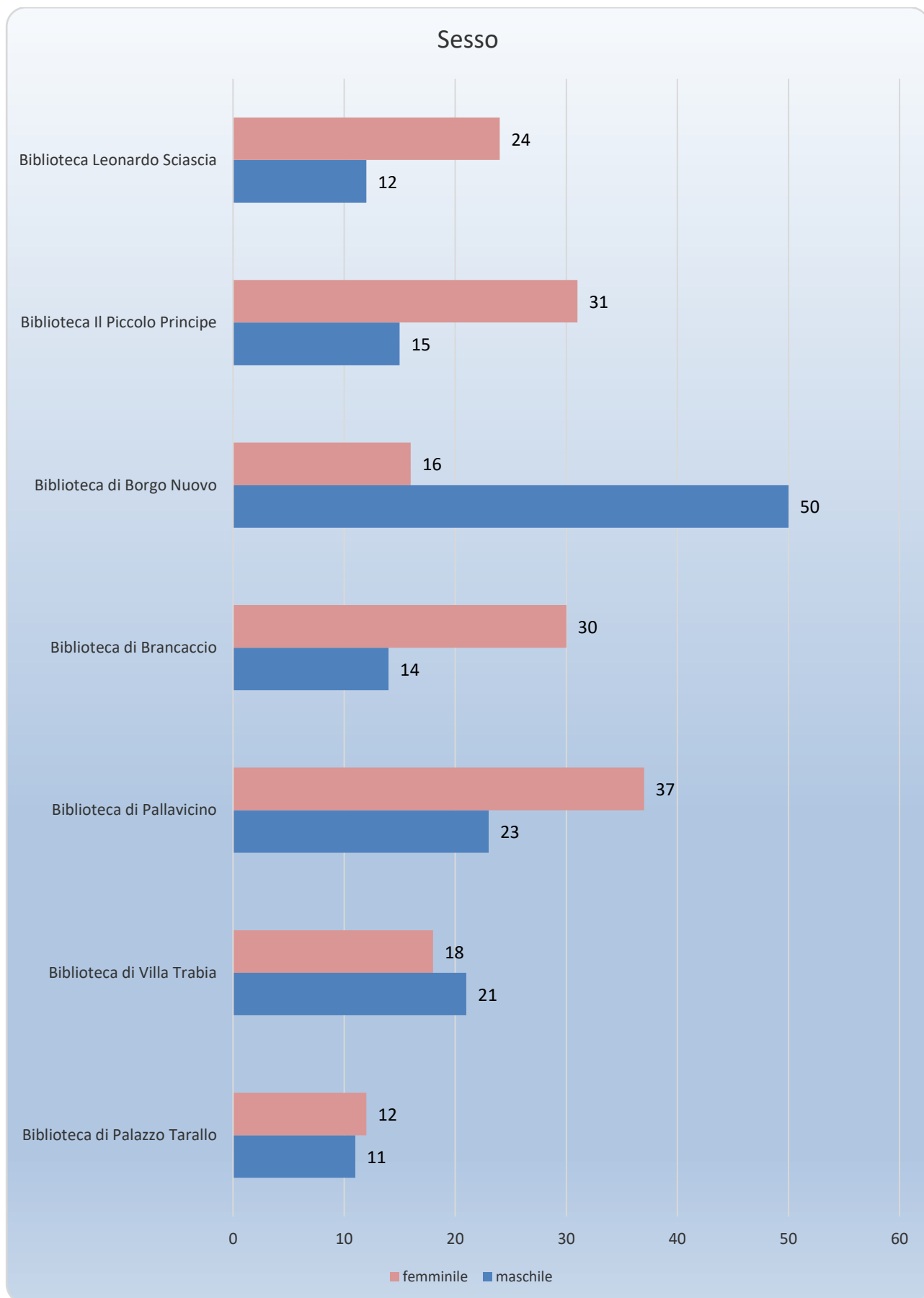
Alle percentuali complessive calcolate nelle sette biblioteche sopracitate segue un'analisi con relativo grafico di ogni singola biblioteca.

PERCENTUALI UTENTI MASCHI/FEMMINE

Di seguito vengono indicate le percentuali di utenti di tutte le biblioteche suddivisi in maschi e femmine dove si evidenzia una prevalenza di donne rispetto a gli uomini.



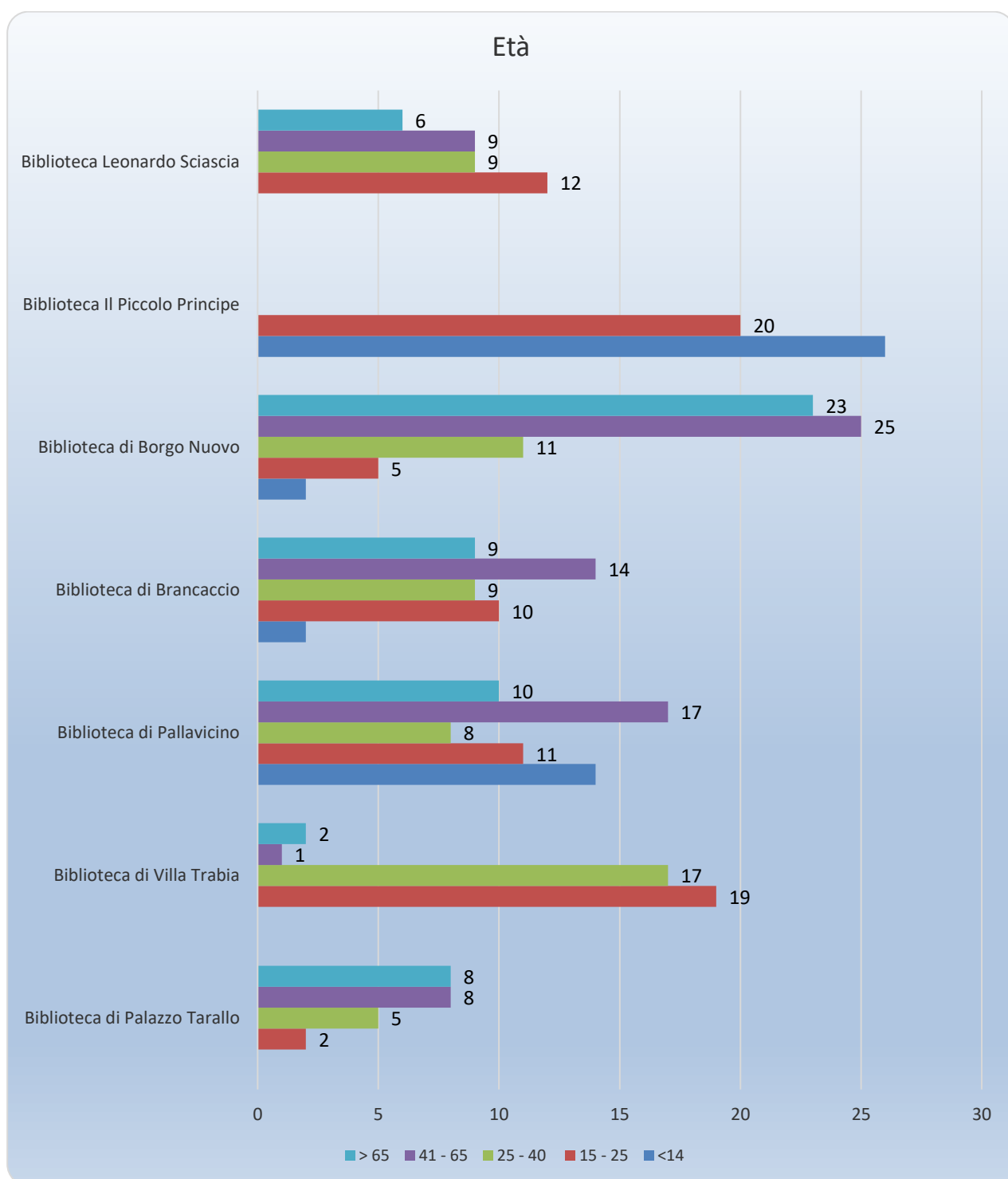
E più precisamente esaminiamo per ogni singola biblioteca



FASCE D' ETA'

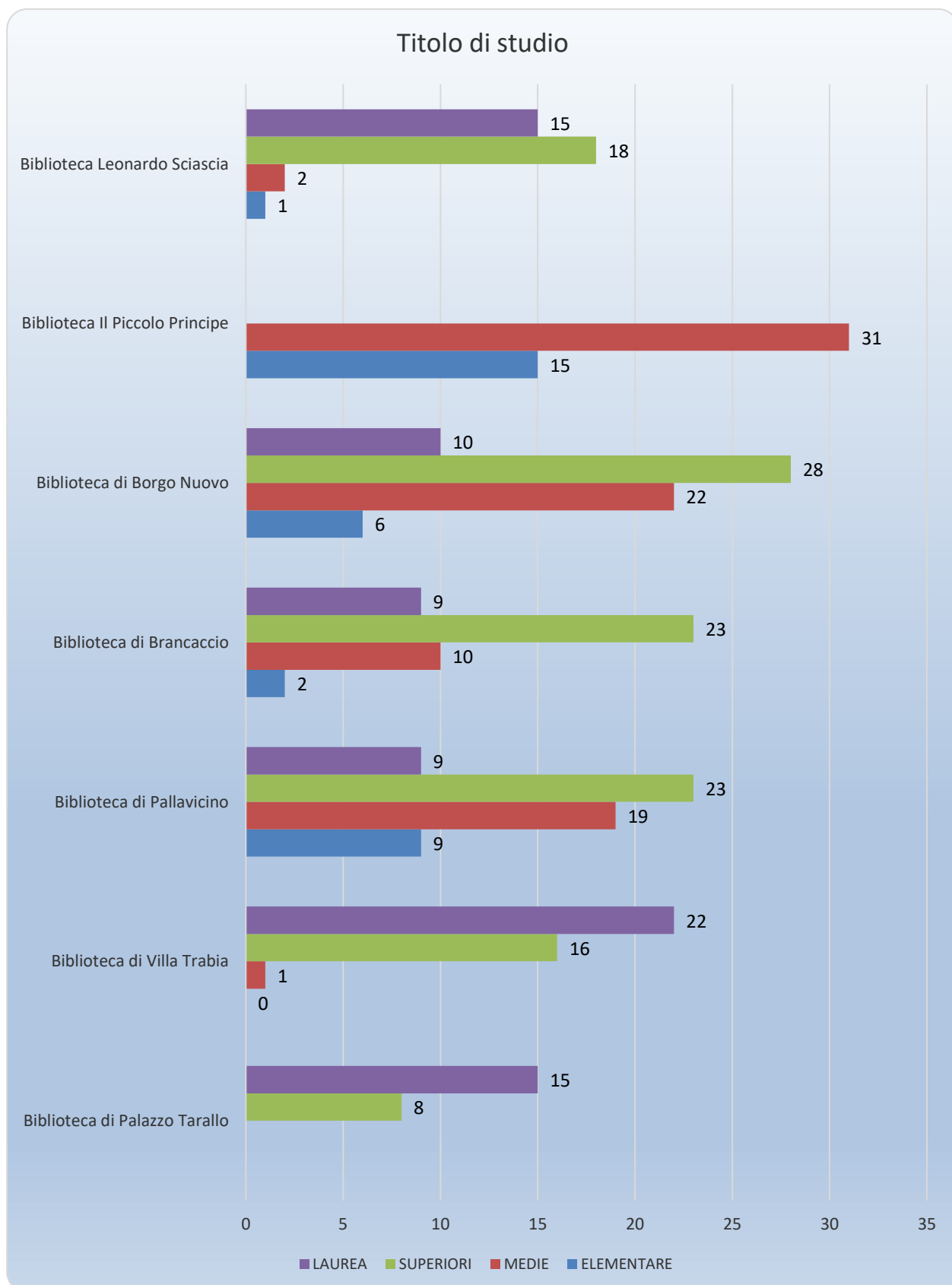
La percentuale maggiore relativa all'età si riscontra:

- Da 0 a 14 anni, nella Biblioteca dei bambini e dei ragazzi Il Piccolo Principe;
- Da 15 a 25 anni, nella Biblioteca Leonardo Sciascia, Villa Trabia;
- Da 41 a 65 anni, nella Biblioteca di Pallavicino, Brancaccio e di Palazzo Tarallo;
- Da 65 in su, nella Biblioteca di Borgo Nuovo.



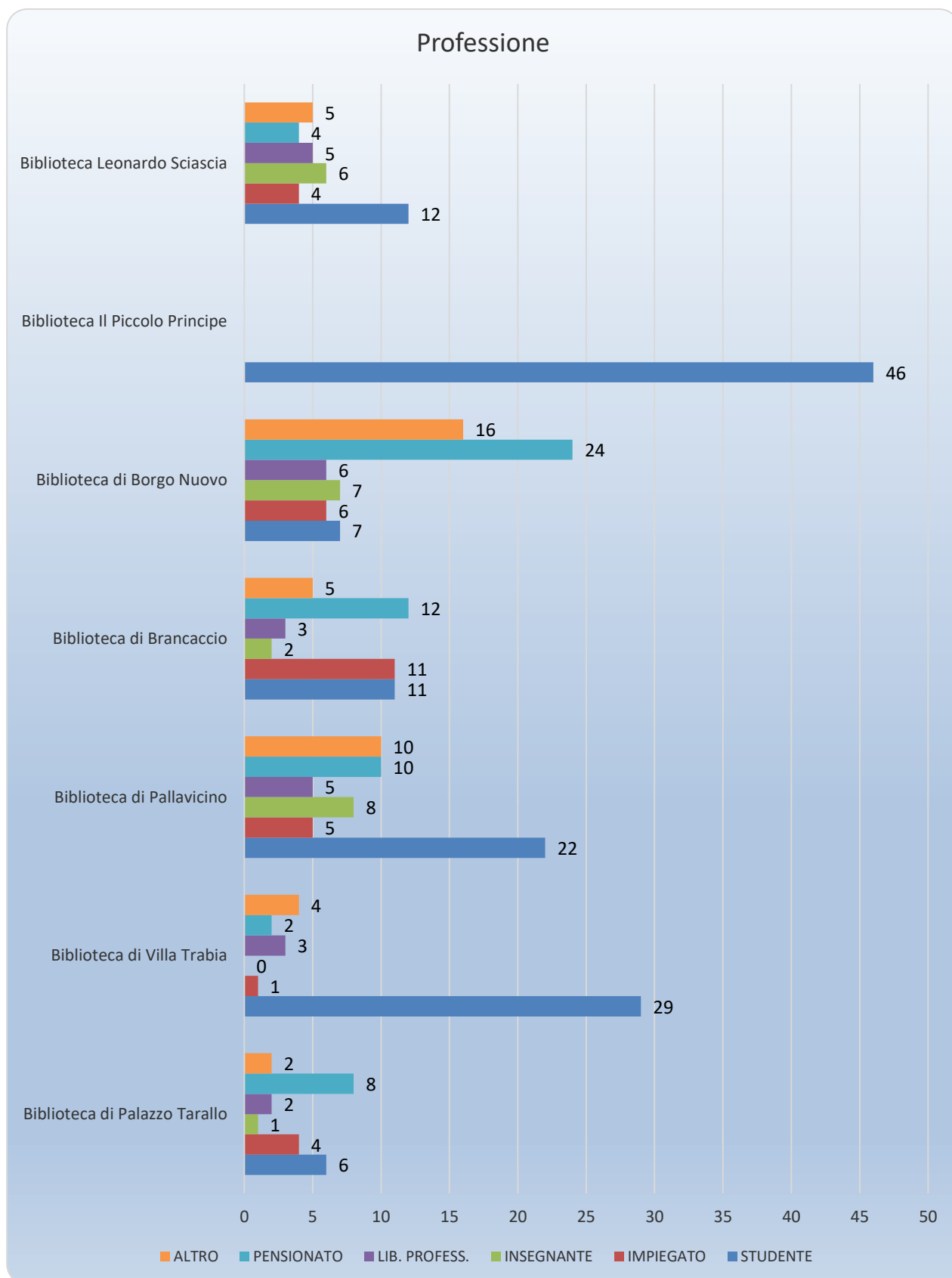
TITOLO DI STUDIO

La percentuale maggiore relativa al titolo di studio che si riscontra in tutte le biblioteche è quella della scuola media e superiore.



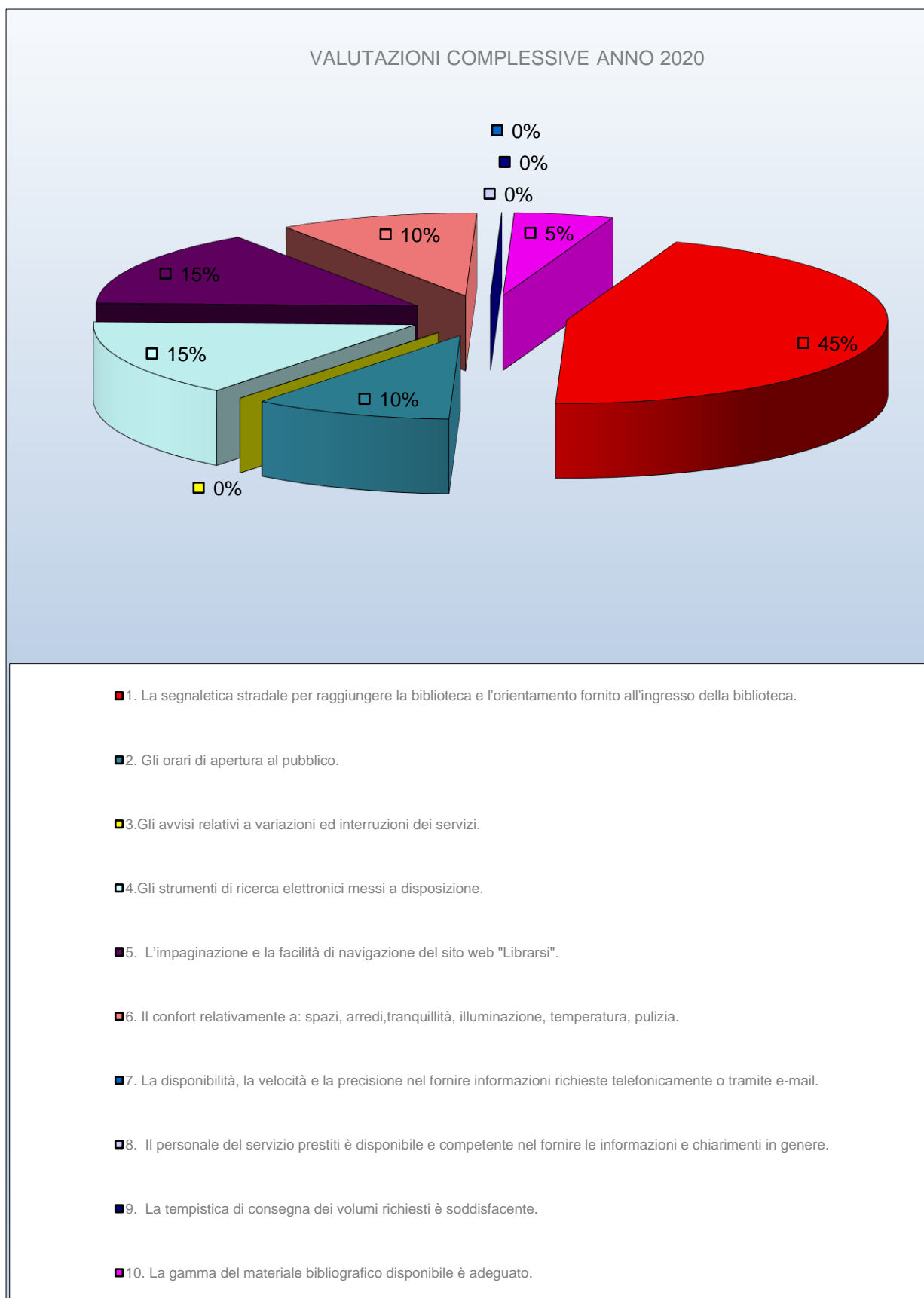
PROFESSIONE

La percentuale maggiore relativa alla professione è data dagli studenti soprattutto nella Biblioteca Il piccolo Principe che è specializzata per bambini e per i ragazzi.



ANALISI DEI DATI

Esaminiamo, raccogliendo i dati di tutte le biblioteche, elaborando ogni singolo quesito del questionario a cui hanno risposto gli utenti con le seguenti votazioni e percentuali:



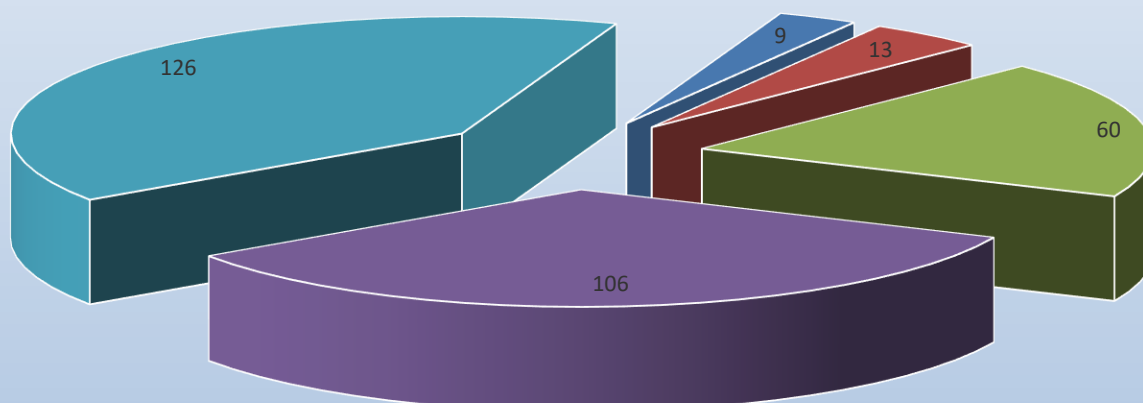
Quesito numero 1

Il quesito numero 1 presenta delle percentuali positive medio/alte.

A seguito di segnalazioni negative abbiamo risolto il problema della segnaletica stradale facendo inserire ulteriori tabelle.

Valutazioni positive: - 292 votazioni	Valutazioni negative: - 22 votazioni
Valutazioni positive 93%	Valutazioni negative 7%

1. La segnaletica stradale per raggiungere la biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso della biblioteca.



■ Voto 01= del tutto insoddisfatto

■ Voto 02 = insoddisfatto

■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto

■ Voto 04= soddisfatto

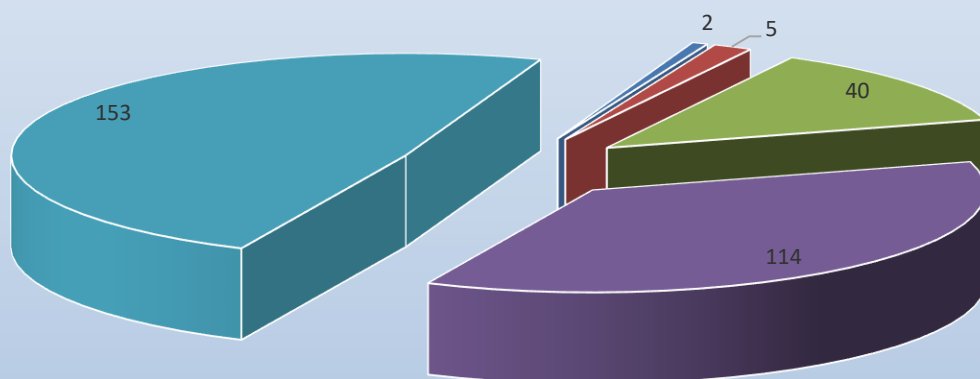
■ Voto 05= molto soddisfatto

Quesito numero 2

Il quesito numero 2 presenta delle percentuali positive medio/alte.

Valutazioni positive: - 307 votazioni	Valutazioni negative: - 7 votazioni
Valutazioni positive 98%	Valutazioni negative 2%

2. Gli orari di apertura al pubblico.



▣ Voto 01= del tutto insoddisfatto

▣ Voto 02 = insoddisfatto

▣ Voto 03 = abbastanza soddisfatto

▣ Voto 04= soddisfatto

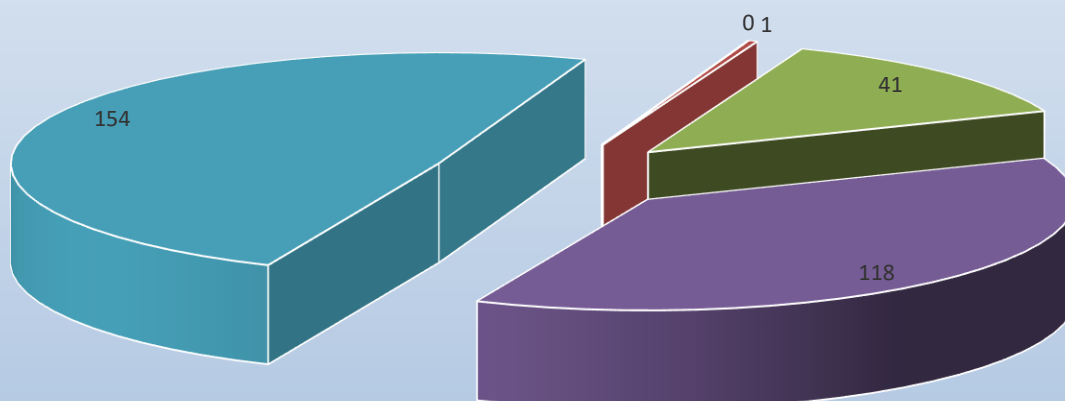
▣ Voto 05= molto soddisfatto

Quesito numero 3

Le comunicazioni interne vengono ben percepite dall'utenza di tutte le biblioteche, ottenendo massima percentuale di gradimento.

Valutazioni positive: - 213 votazioni	Valutazioni negative: - 1 votazioni
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

3.Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi.



■ Voto 01= del tutto insoddisfatto

■ Voto 02 = insoddisfatto

■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto

■ Voto 04= soddisfatto

■ Voto 05= molto soddisfatto

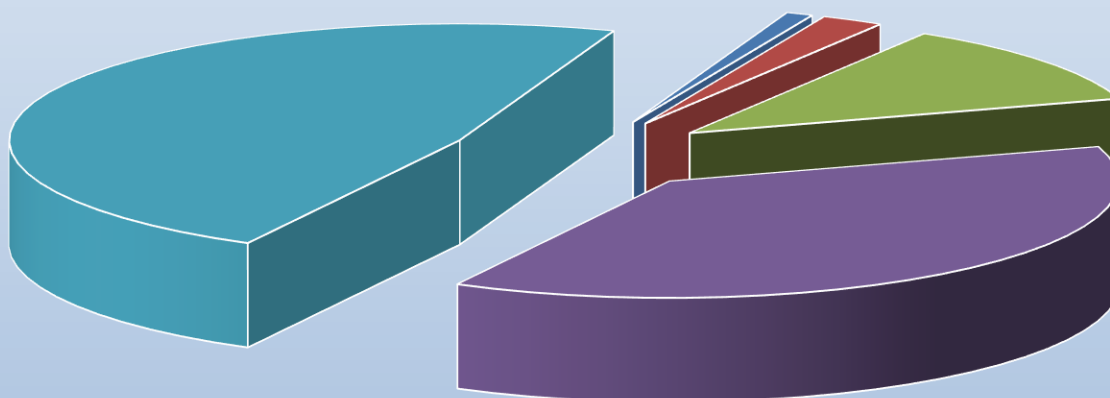
Quesito numero 4

La percentuale di soddisfazione è alta nel quesito numero 4.

Si riscontra una piccola percentuale bassa di votazioni per l'assenza del segnale Wi-Fi, attualmente presente solamente in quattro siti.

Valutazioni positive: - 304 votazioni	Valutazioni negative: - 10 votazioni
Valutazioni positive 97%	Valutazioni negative 3%

4.Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione.



■ Voto 01= del tutto insoddisfatto

■ Voto 02 = insoddisfatto

■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto

■ Voto 04= soddisfatto

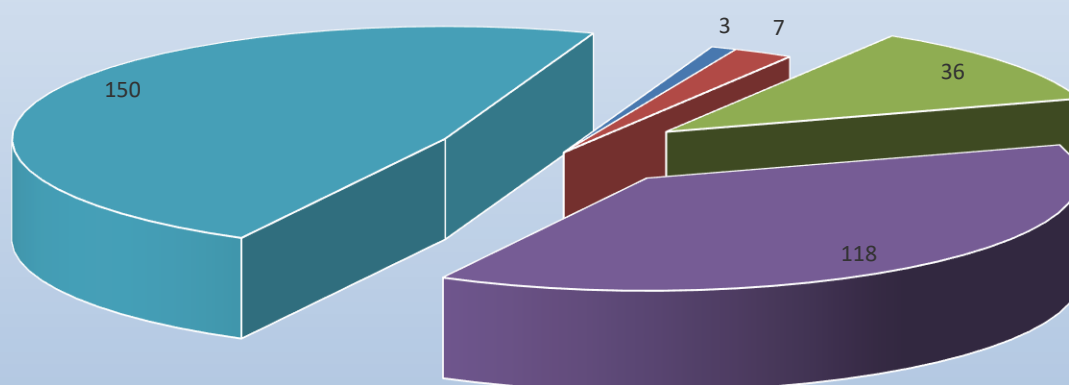
■ Voto 05= molto soddisfatto

Quesito numero 5

Si rilevano ottime percentuali positive superiori a quelle rilevate nei precedenti anni.

Valutazioni positive: - 310 votazioni	Valutazioni negative: - 4 votazioni
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%

5. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Librarsi".



■ Voto 01= del tutto insoddisfatto

■ Voto 02 = insoddisfatto

■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto

■ Voto 04= soddisfatto

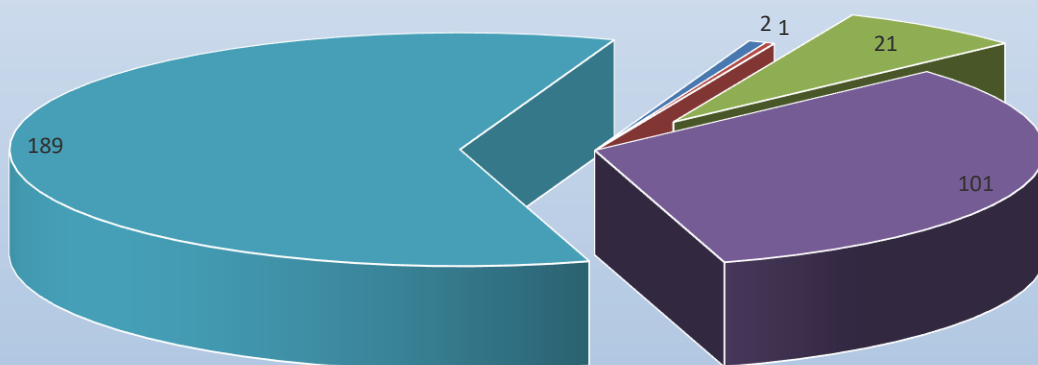
■ Voto 05= molto soddisfatto

Quesito numero 6

Prevale un giudizio ottimo per quanto riguarda il gradimento dei locali.

Valutazioni positive: - 311 votazioni	Valutazioni negative: - 3 votazioni
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%

6. Il confort relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia.



■ Voto 01= del tutto insoddisfatto

■ Voto 02 = insoddisfatto

■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto

■ Voto 04= soddisfatto

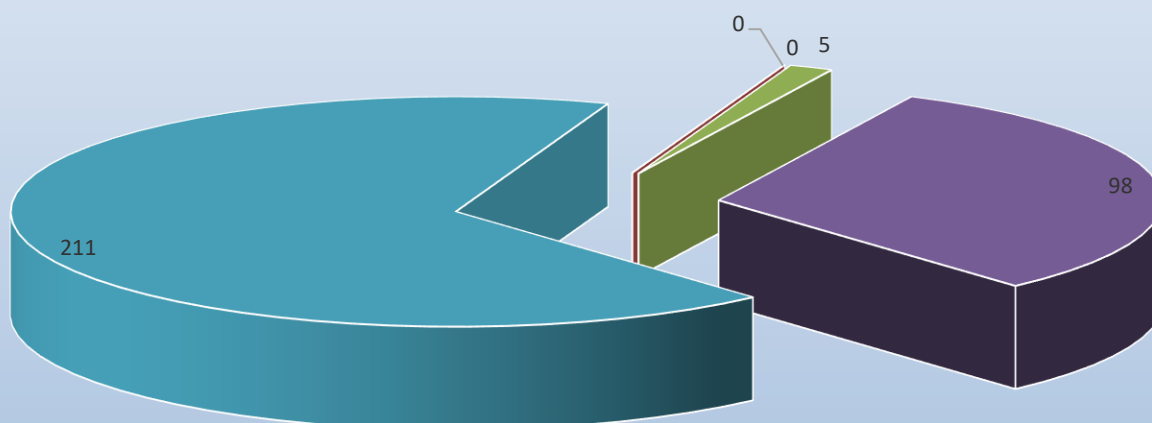
■ Voto 05= molto soddisfatto

Quesito numero 7

Si evince nel quesito numero 7 la netta prevalenza del giudizio ottimo con il 100% per quanto riguarda l'accoglienza e la professionalità per gli addetti alla distribuzione del front-office.

Valutazioni positive: - 314 votazioni	Valutazioni negative; - 0 votazioni
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

7. La disponibilità, la velocità e la precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite e-mail.



■ Voto 01= del tutto insoddisfatto

■ Voto 02 = insoddisfatto

■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto

■ Voto 04= soddisfatto

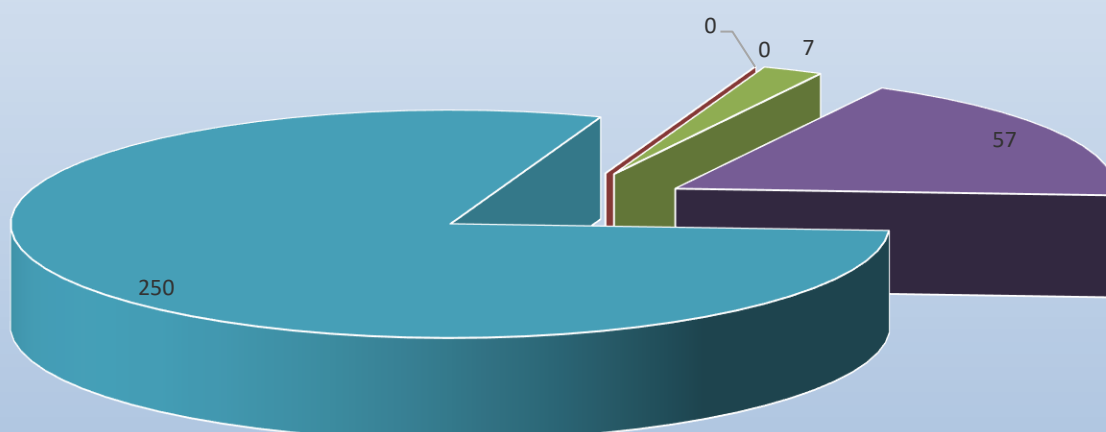
■ Voto 05= molto soddisfatto

Quesito numero 8

Nei quesiti numero 8 e 9 prevale il giudizio ottimo per gli addetti al servizio di prestito, le votazioni si sono mantenute sul giudizio:- abbastanza soddisfatto, soddisfatto e molto soddisfatto.

Valutazioni positive: - 314 votazioni	Valutazioni negative; - 0 votazioni
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

8. Il personale del servizio prestiti è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere.



■ Voto 01= del tutto insoddisfatto

■ Voto 02 = insoddisfatto

■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto

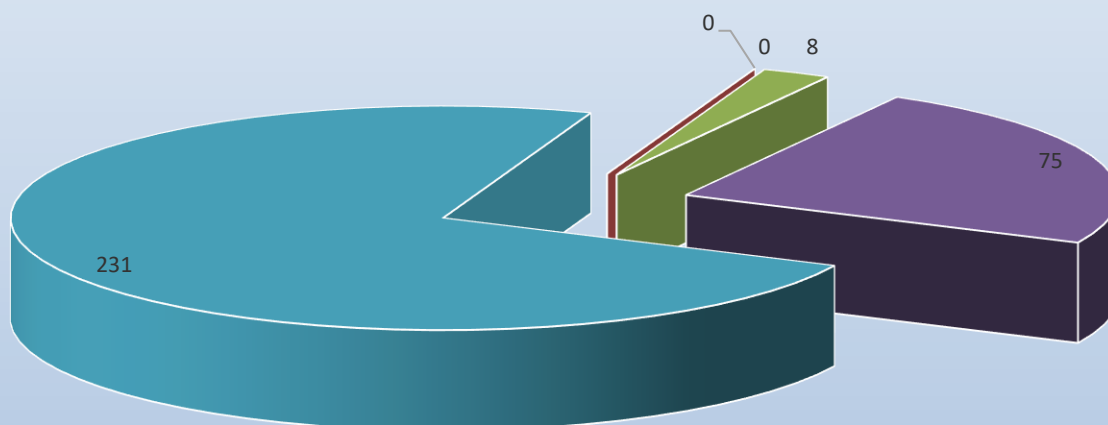
■ Voto 04= soddisfatto

■ Voto 05= molto soddisfatto

Quesito numero 9

Valutazioni positive: - 314 votazioni	Valutazioni negative: - 0 votazioni
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

9. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente.



■ Voto 01= del tutto insoddisfatto

■ Voto 02 = insoddisfatto

■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto

■ Voto 04= soddisfatto

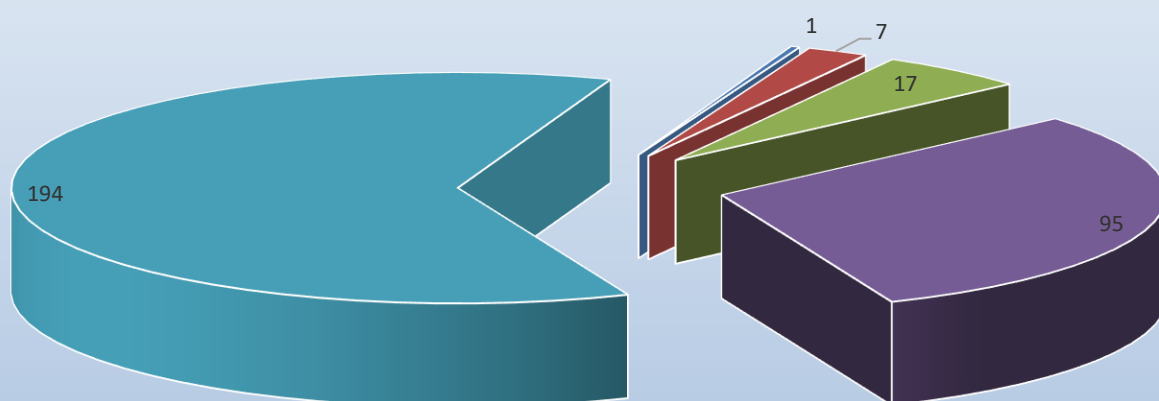
■ Voto 05= molto soddisfatto

Quesito numero 10

Anche per l'ultimo quesito si riscontra una percentuale medio/alta per quanto riguarda il materiale librario in dotazione a ogni biblioteca.

Valutazioni positive: - 306 votazioni	Valutazioni negative: - 8 votazioni
Valutazioni positive 97%	Valutazioni negative 3%

10. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato.



■ Voto 01= del tutto insoddisfatto

■ Voto 02 = insoddisfatto

■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto

■ Voto 04= soddisfatto

■ Voto 05= molto soddisfatto

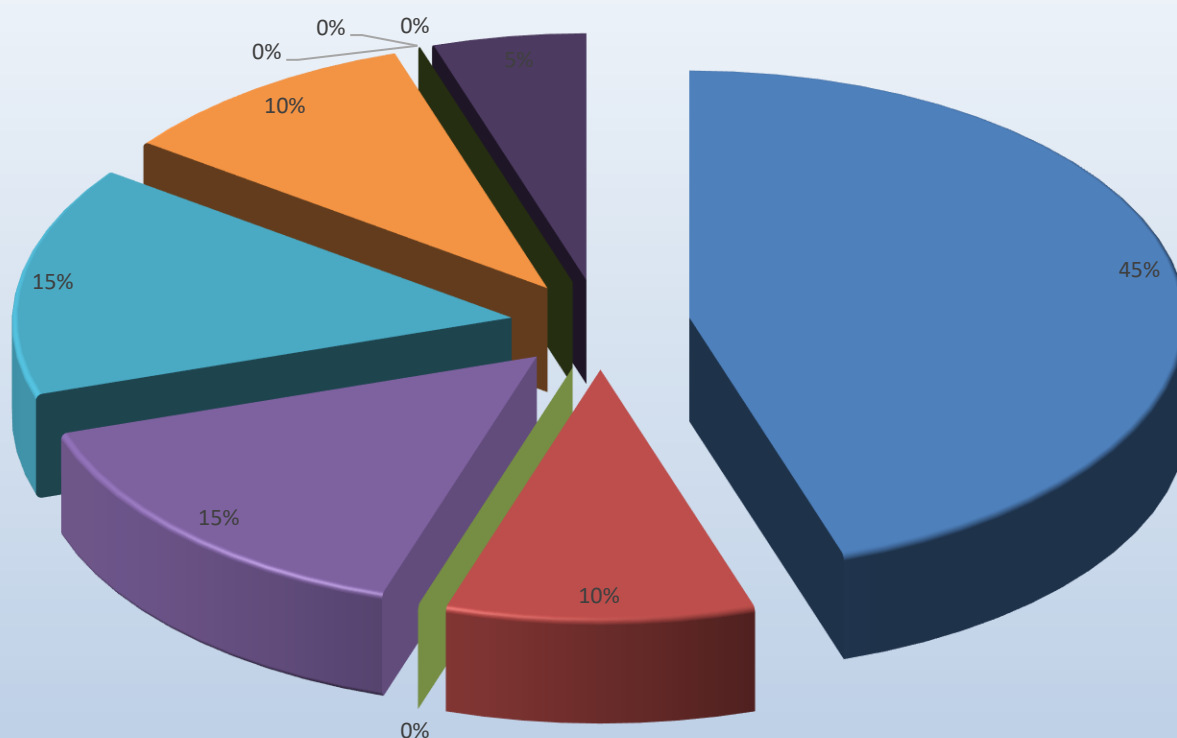
Concludendo questa prima parte, tutte le variabili prese in esame nei 10 quesiti raccogliamo il giudizio di *“piuttosto soddisfatto”* il secondo giudizio in ordine di preferenze è *“molto soddisfatto”*, come vediamo nella pagina seguente esaminando le valutazioni negative e positive.

PERCENTUALI VALUTAZIONI NEGATIVE

Valutazioni negative: - 61 votazioni

Percentuali negative 2%

VOTAZIONI NEGATIVE ANNO 2020



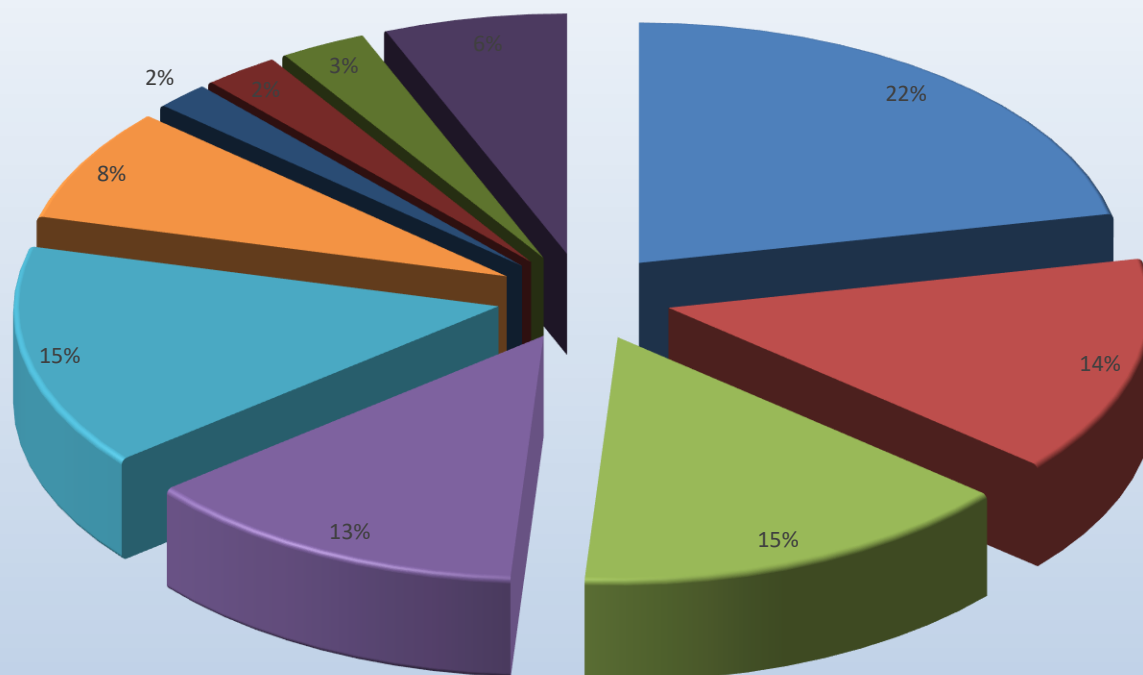
- 1. La segnaletica stradale per raggiungere la biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso della biblioteca.
- 2. Gli orari di apertura al pubblico.
- 3. Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi.
- 4. Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione.
- 5. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Librarsi".
- 6. Il confort relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia.
- 7. La disponibilità, la velocità e la precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite e-mail.
- 8. Il personale del servizio prestiti è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere.
- 9. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente.
- 10. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato.

PERCENTUALI VALUTAZIONI POSITIVE

Valutazioni positive: - 3079 votazioni

Percentuali positive 98%

VOTAZIONI POSITIVE ANNO 2020

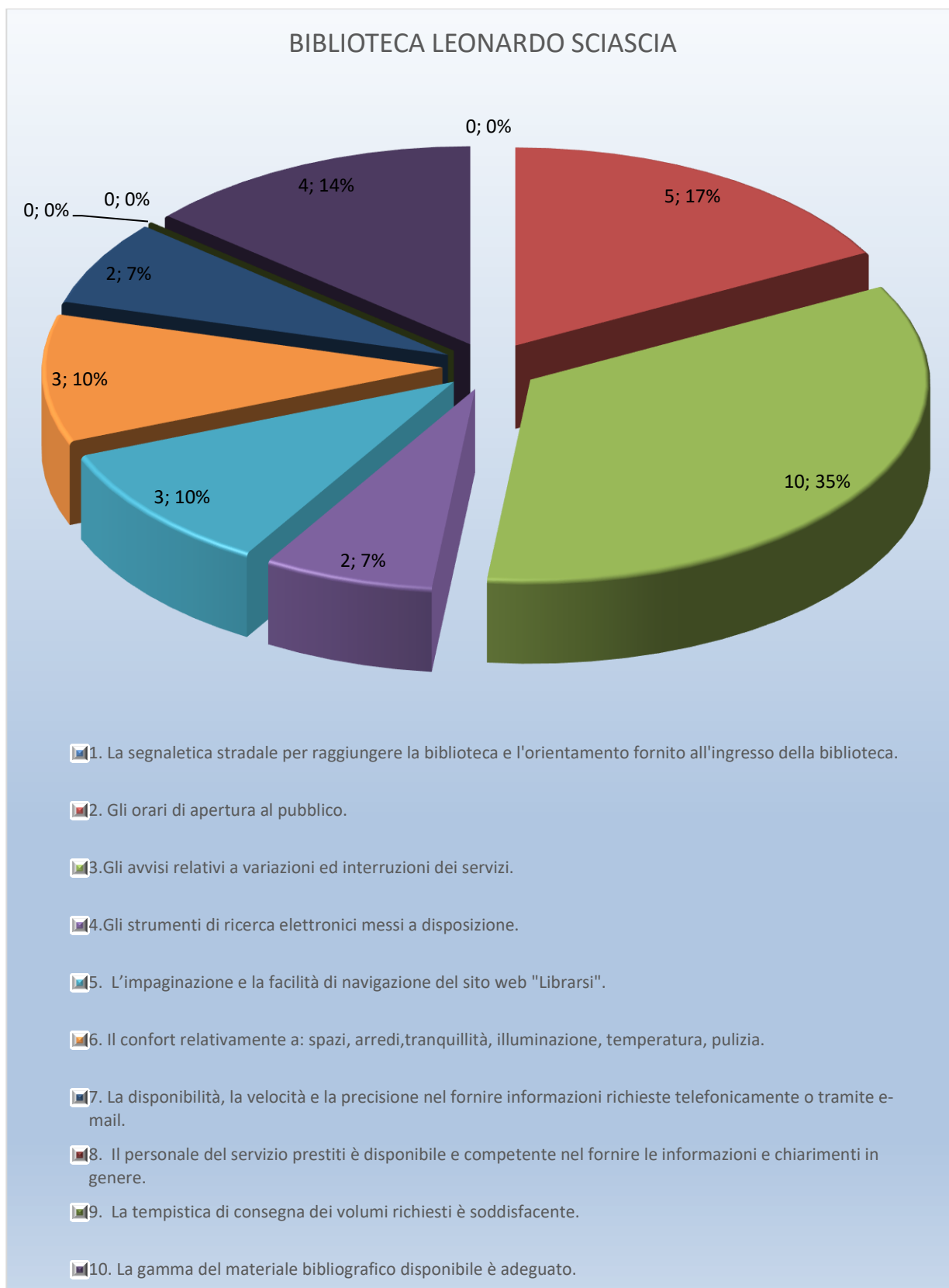


- 1. La segnaletica stradale per raggiungere la biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso della biblioteca.
- 2. Gli orari di apertura al pubblico.
- 3. Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi.
- 4. Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione.
- 5. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Librarsi".
- 6. Il confort relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia.
- 7. La disponibilità, la velocità e la precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite e-mail.
- 8. Il personale del servizio prestiti è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere.
- 9. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente.
- 10. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato.

ANALISI DATI DI OGNI SINGOLA BIBLIOTECA

BIBLIOTECA LEONARDO SCIASCIA

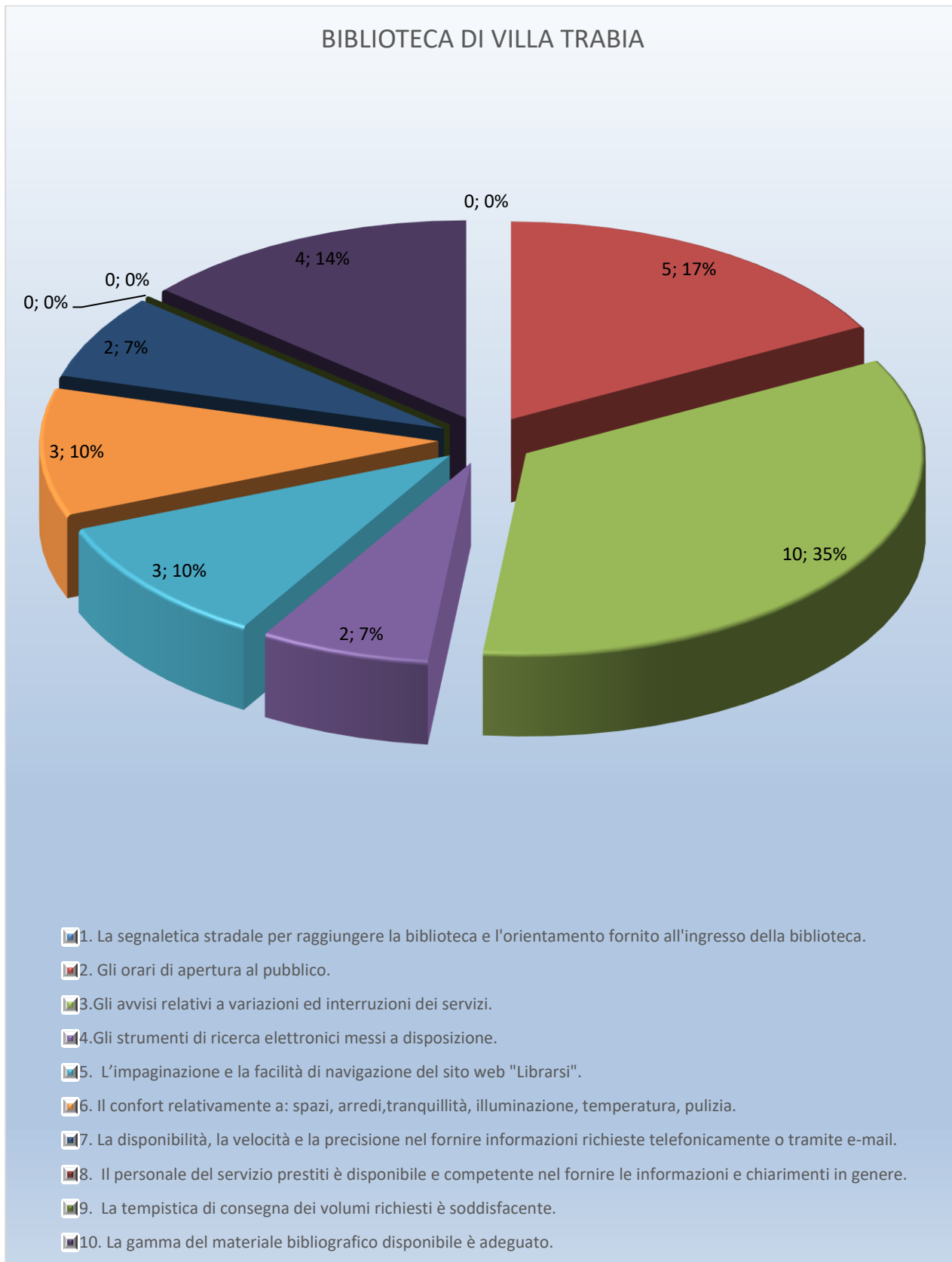
Totale questionari erogati 36	
Valutazioni positive 356	Valutazioni negative 4
Chiarezza positiva: - 72 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Qualità positiva: - 72 votazioni	Qualità negativa: - 0 votazioni



BIBLIOTECA DI VILLA TRABIA

<i>Totale questionari erogati 39</i>	
Valutazioni positive 366	Valutazioni negative 21
Chiarezza positiva: - 78 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Qualità positiva: - 76 votazioni	Qualità negativa: - 2 votazioni

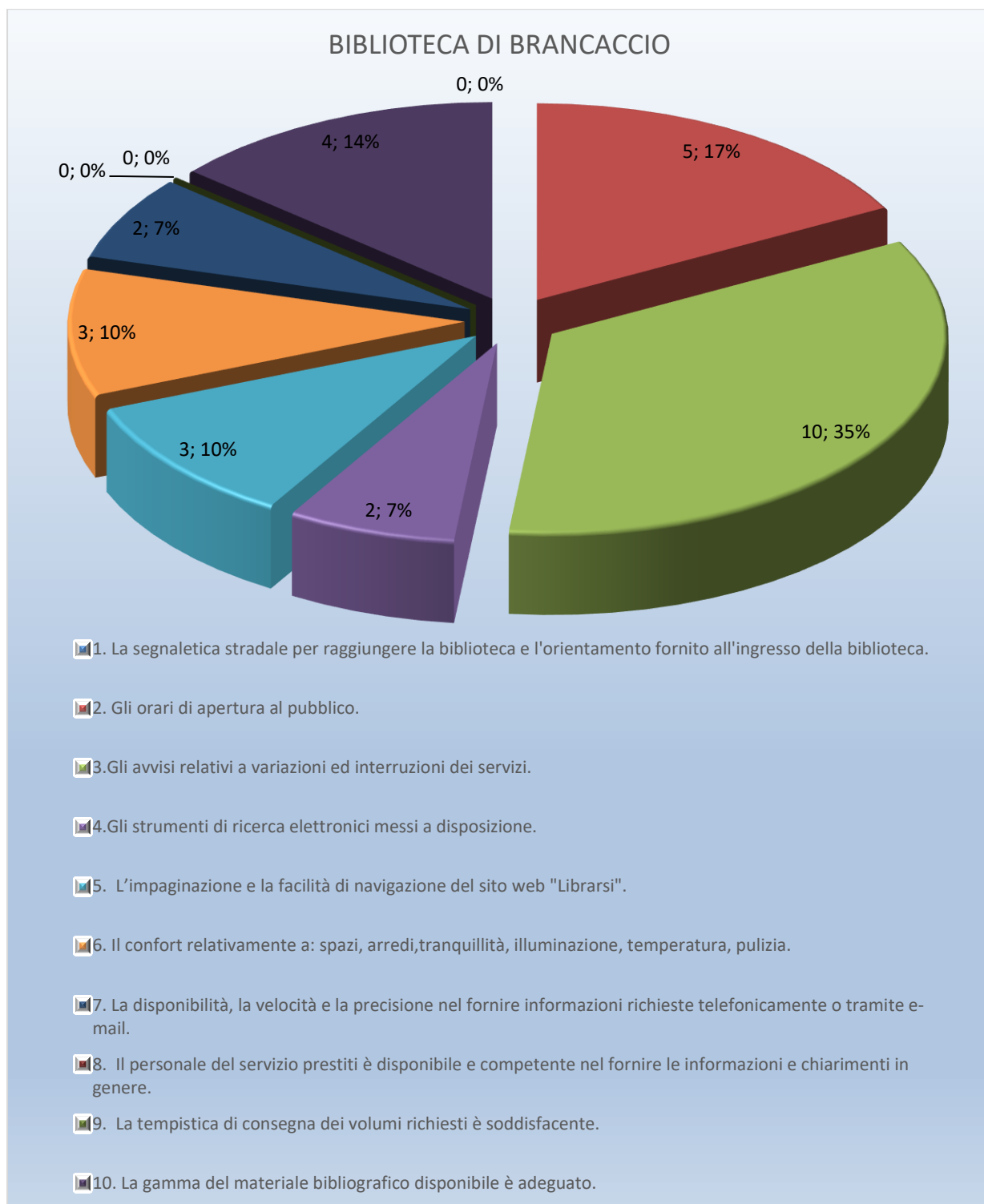
La qualità negativa riscontrata è in riferimento alla richiesta di nuovi libri già incrementati.



BIBLIOTECA DI BRANCACCIO

<i>Totale questionari erogati 44</i>	
Valutazioni positive 425	Valutazioni negative 15
Chiarezza positiva: - 88 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Qualità positiva: - 88 votazioni	Qualità negativa: - 0 votazioni

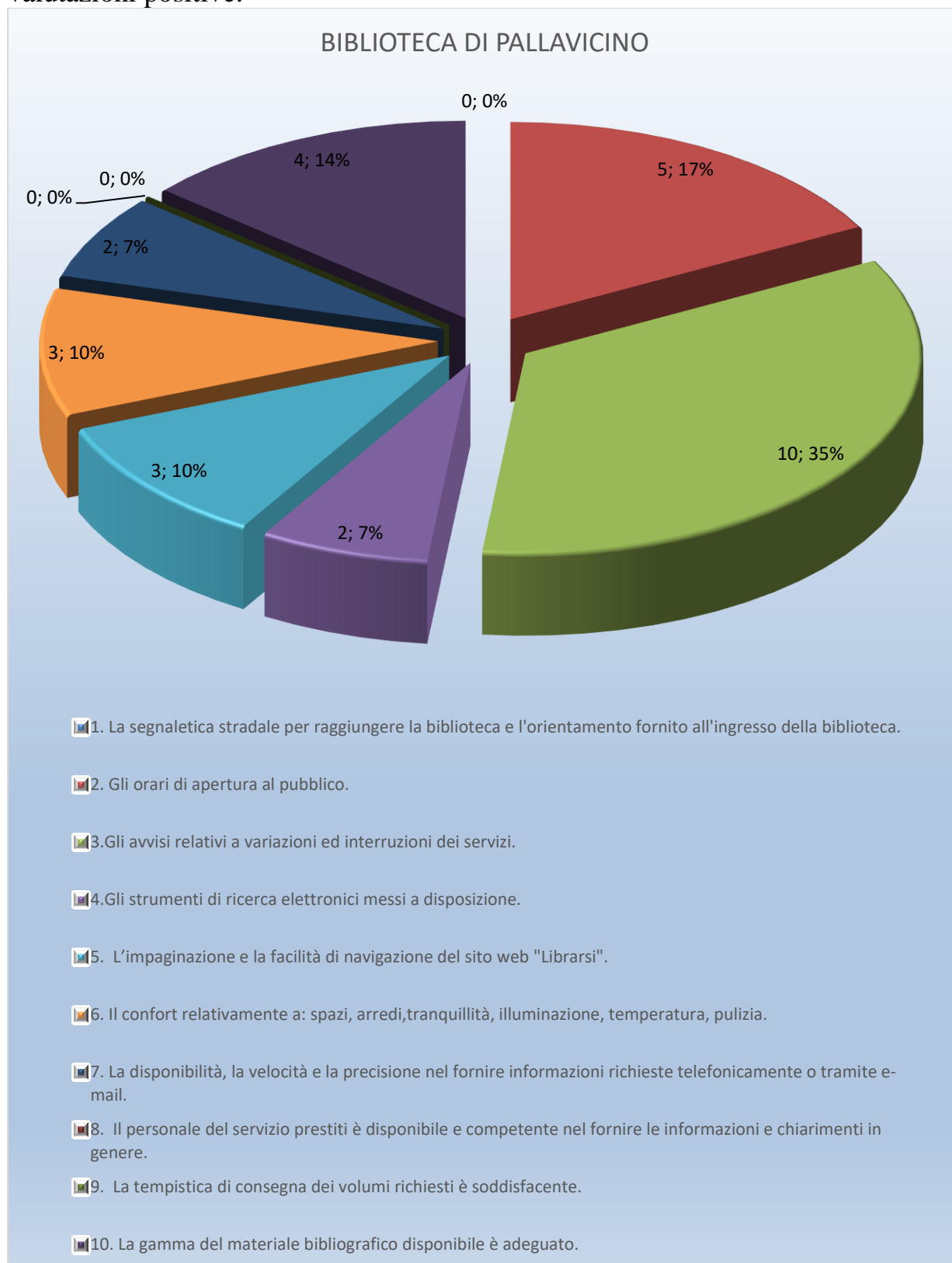
Si evincono dal grafico percentuali negative basse, si riscontra un elevato miglioramento rispetto al 2018 e 2019 per tutti i quesiti. Le votazioni negative riguardano la segnaletica stradale già risolta alla fine del 2018 con la collocazione di nuove tabelle.



BIBLIOTECA DI PALLAVICINO

<i>Totale questionari erogati 60</i>	
Valutazioni positive 600	Valutazioni negative 0
Chiarezza positiva: - 120 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Qualità positiva: - 120 votazioni	Qualità negativa: - 0 votazioni

Non sono presenti valutazioni negative nel grafico si riscontrano soltanto valutazioni positive.

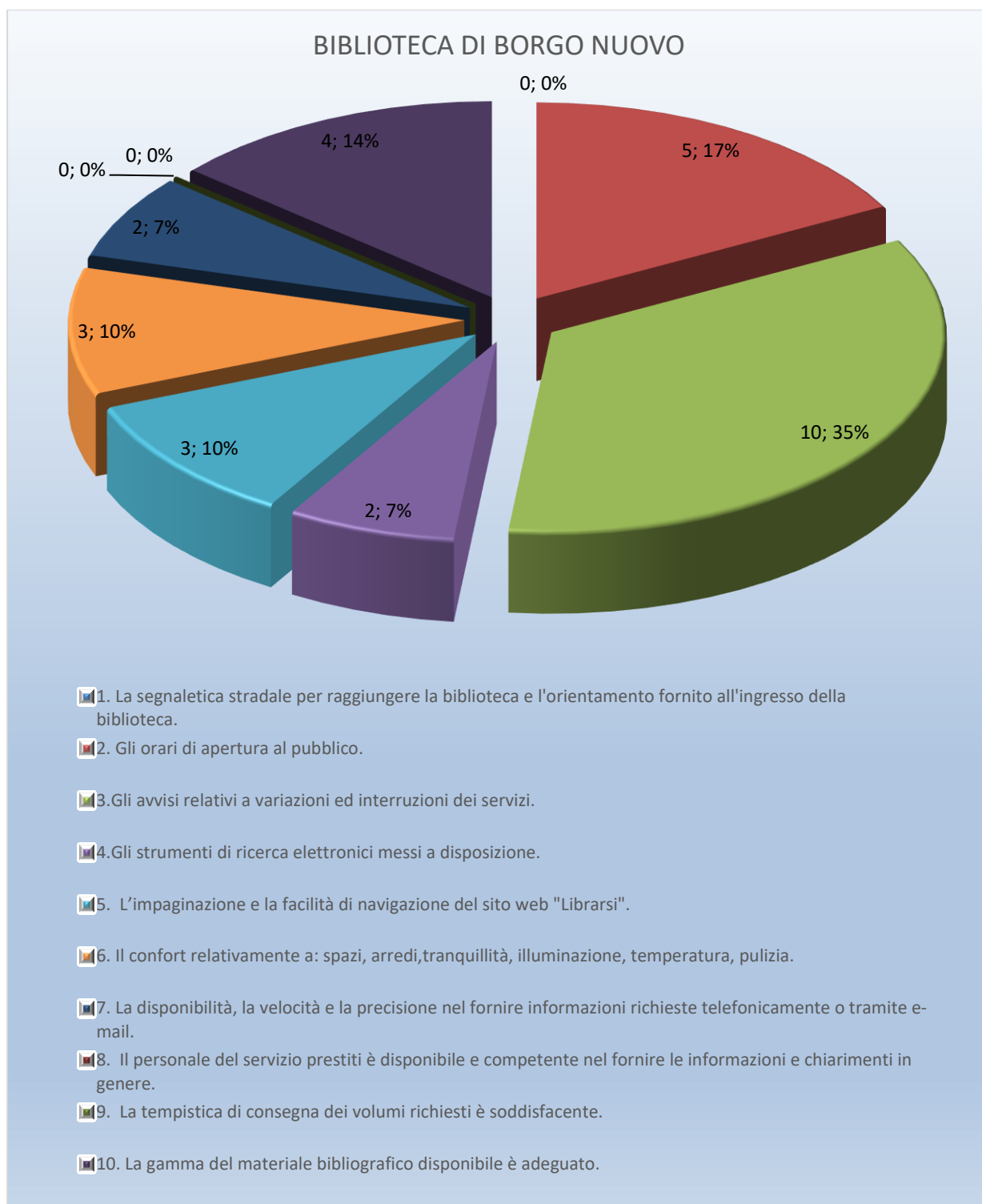


BIBLIOTECA DI BORGO NUOVO

Totale questionari erogati 66	
Valutazioni positive 651	Valutazioni negative 9
Chiarezza positiva: - 132 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Qualità positiva: - 129 votazioni	Qualità negativa: - 3 votazioni

Le votazioni negative riguardano: -

- La segnaletica stradale già risolta alla fine del 2018 con la collocazione di nuove tabelle stradali.
- La richiesta di nuovi libri già incrementati.

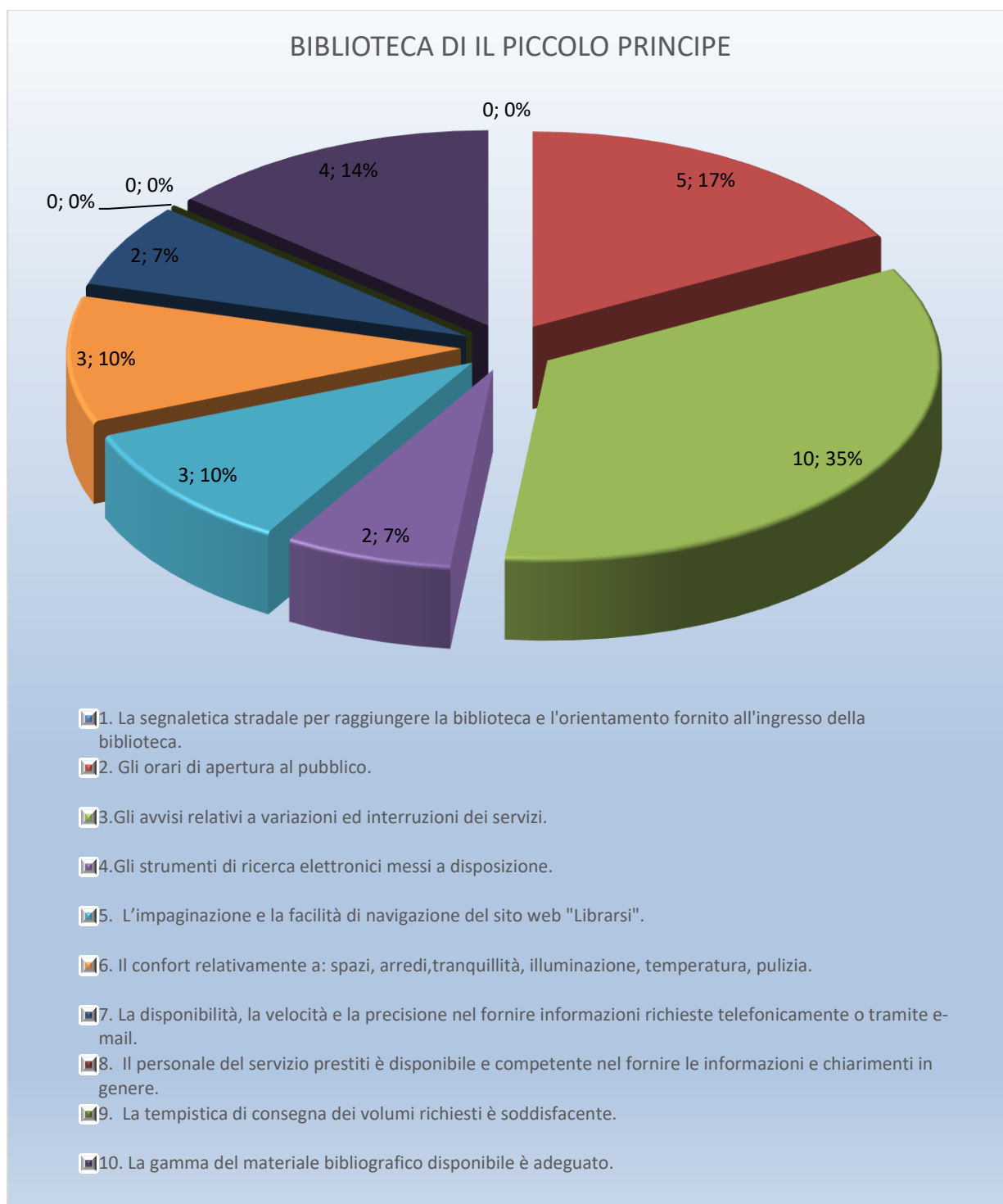


BIBLIOTECA DEI RAGAZZI “IL PICCOLO PRINCIPE”

<i>Totale questionari erogati 46</i>	
Valutazioni positive 454	Valutazioni negative 6
Chiarezza positiva: - 92 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Qualità positiva: - 88 votazioni	Qualità negativa: - 0 votazioni

Le votazioni negative riguardano: -

- La segnaletica stradale già risolta alla fine del 2018 con la collocazione di nuove tabelle stradali.
- La richiesta di nuovi libri già incrementati.

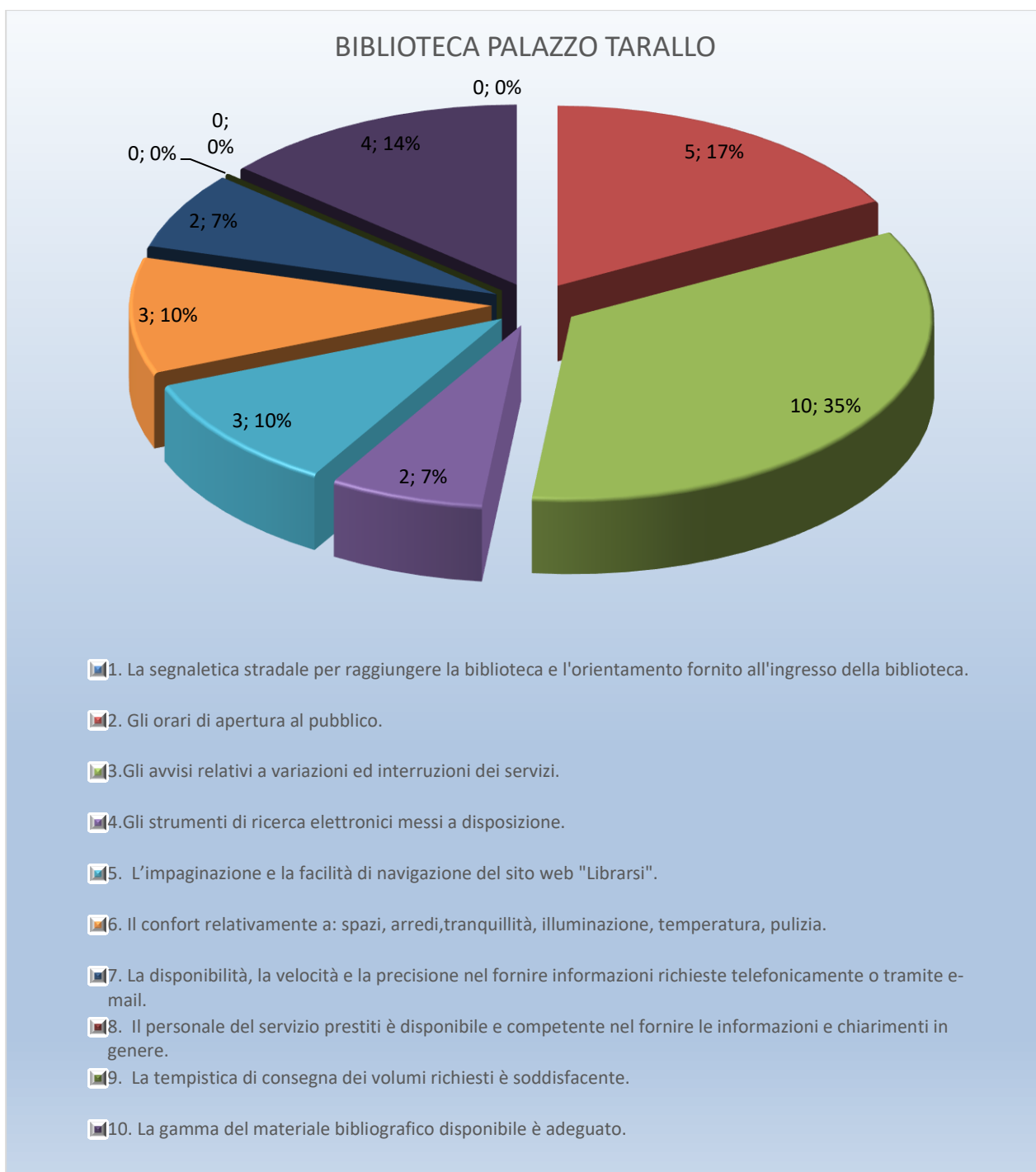


BIBLIOTECA DI PALAZZO TARALLO

Totale questionari erogati 23	
Valutazioni positive 228	Valutazioni negative 2
Chiarezza positiva: - 46 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Qualità positiva: - 45 votazioni	Qualità negativa: - 1 votazioni

Anche in questa biblioteca le votazioni negative riguardano: -

- La segnaletica stradale già risolta alla fine del 2018 con la collocazione di nuove tabelle stradali.

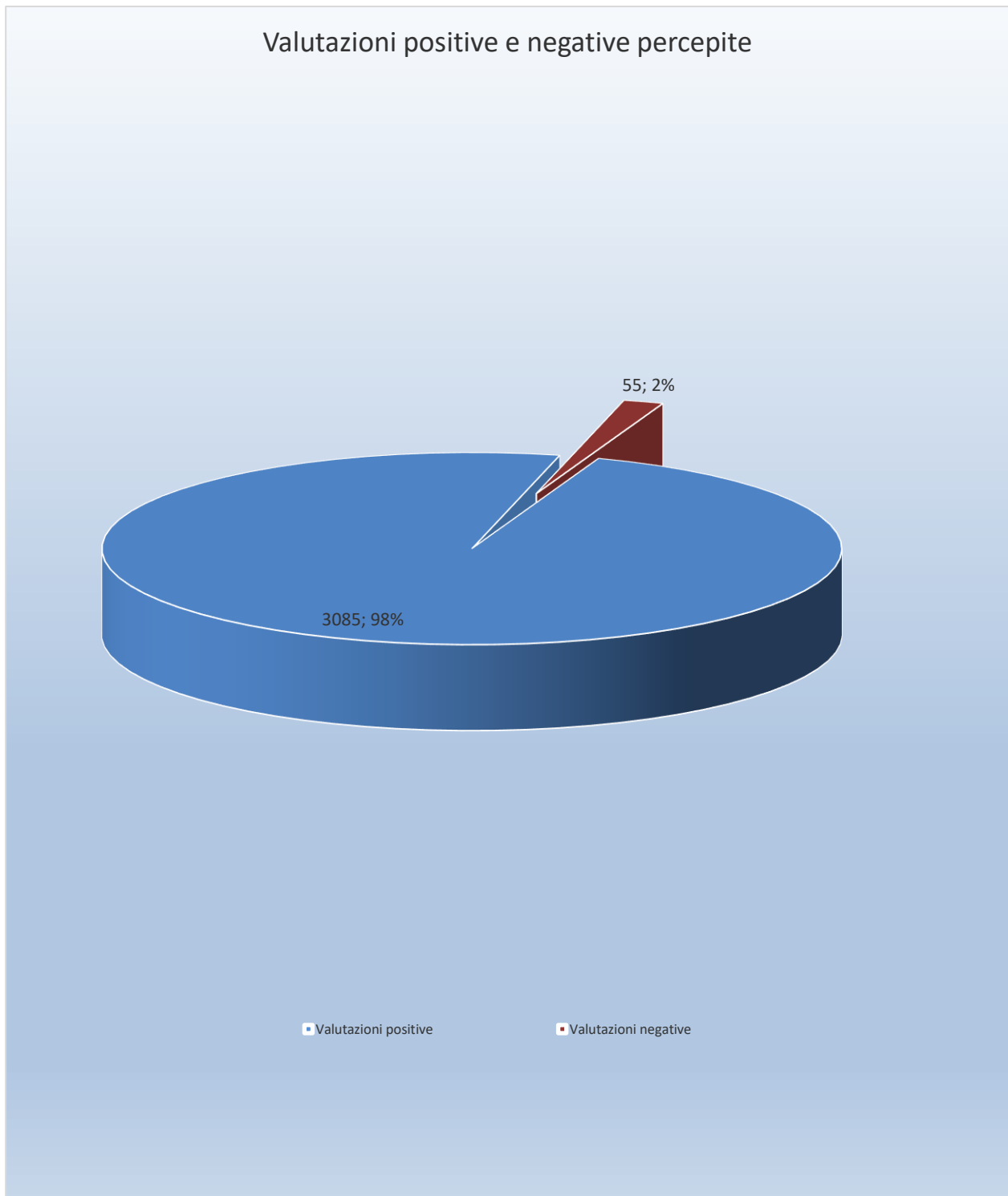


CONCLUSIONI

Come emerge dai seguenti grafici le percentuali gradimento dell'utenza continua a mantenere un livello molto alto.

PERCENTUALI POSITIVE E NEGATIVE

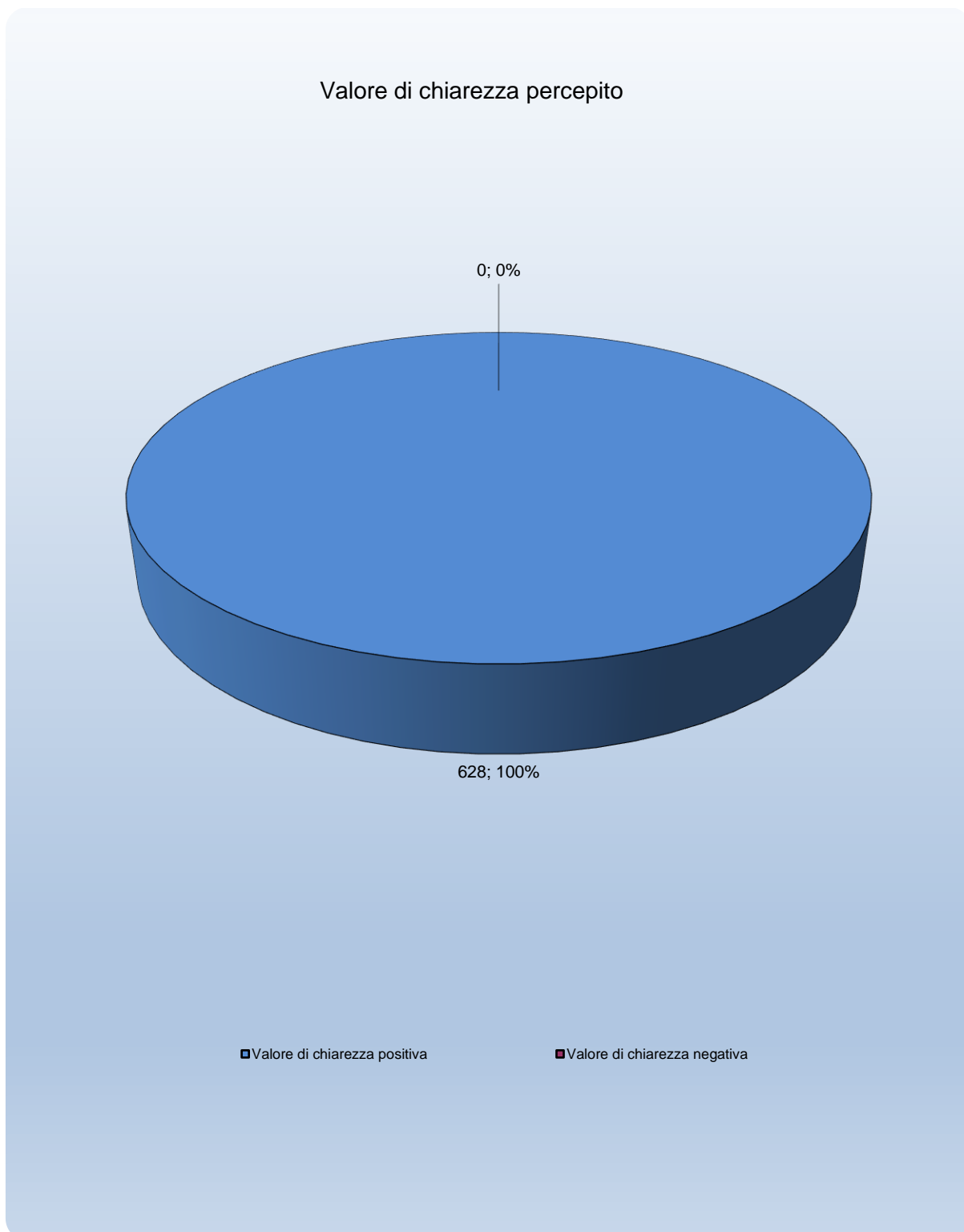
Valutazioni positive 3079	Valutazioni negative 61
Valutazioni positive 98%	Valutazioni negative 2%



PERCENTUALI CHIAREZZA

Valutazioni positive 628	Valutazioni negative 0
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

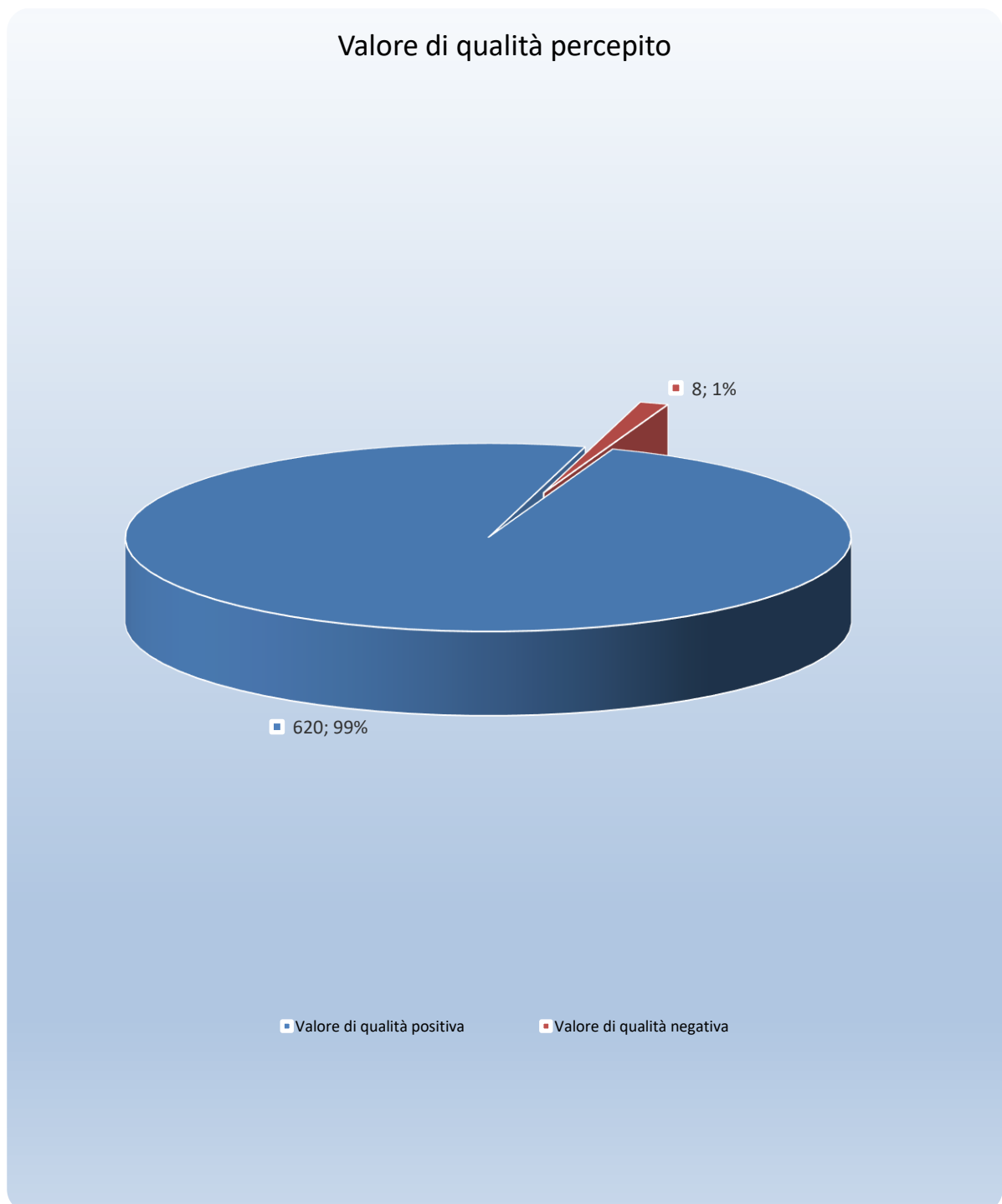
Come possiamo notare non ci sono valori negativi, il 2020 è stato un anno difficile a seguito della pandemia e nonostante le enormi difficoltà i bibliotecari hanno seguito con la massima professionalità l'utenza anche da casa.



PERCENTUALI QUALITA'

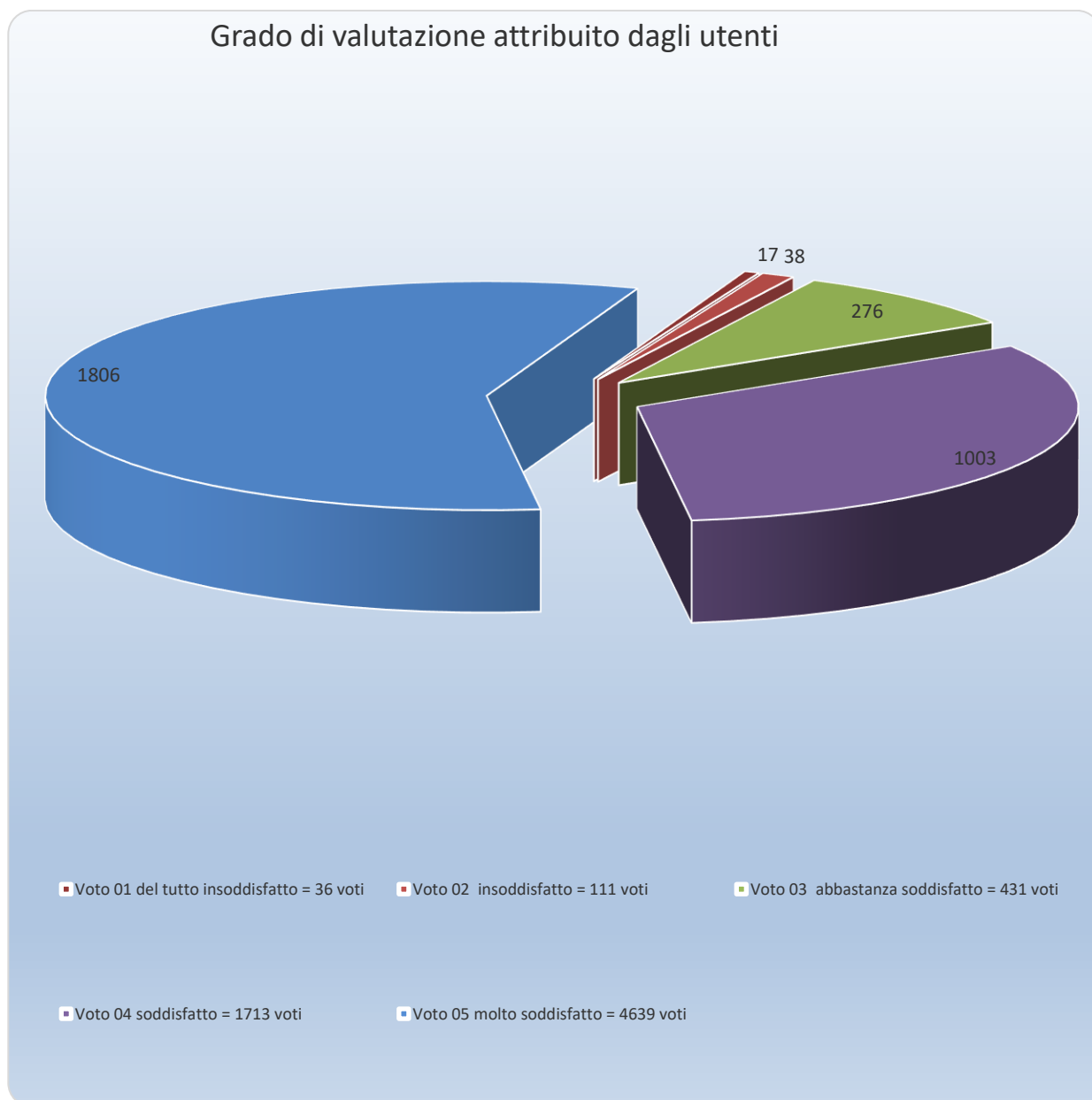
Valutazioni positive 620	Valutazioni negative 8
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%

Il valore di qualità percepito è molto alto le votazioni negative registrate riguardano la richiesta di acquisto di nuovi libri a cui si è provveduto.



VOTAZIONI COMPLESSIVE ESPRESSE DALL'UTENZA

Nel seguente grafico indichiamo tutte le votazioni espresse dall'utenza positive e negative.



Ciò non significa, tuttavia, che non esistano criticità, non tanto rispetto alla qualità dei servizi offerti ma rispetto all'ancora scarsa conoscenza di questa realtà culturale cittadina.

A seguito delle indicazioni emerse dall'indagine, saranno messe in pratica azioni di miglioramento, in buona parte già in atto o programmate.

In relazione ad esse e ai risultati che potranno conseguire verrà mantenuto un canale di comunicazione privilegiato con l'utente per ampliare al massimo il miglioramento dei servizi erogati dalle biblioteche.

COMUNE DI PALERMO
ASSESSORATO ALLE CULTURE
AREA DELLE CULTURE
SERVIZIO SISTEMA BIBLIOTECARIO
SPAZI ETNOANTROPOLOGICI E ARCHIVIO CITTADINO

Direzione: Archivio Cittadino, via Maqueda 157, Palermo

QUESTIONARIO RILEVAMENTO
SODDISFAZIONE UTENTI COLLABORIAMO
INSIEME PER DARVI UN SERVIZIO MIGLIORE

Gentile Utente,

nell'ambito di un percorso di miglioramento dei servizi all'interno del sistema di gestione per la qualità, Le chiediamo cortesemente, di collaborare compilando il questionario che ci permetterà di conoscere, per i servizi di Biblioteca, il suo grado di soddisfazione, al fine di strutturare un servizio sempre più puntuale, efficiente e di qualità.

Le chiediamo, inoltre, di voler cortesemente consegnare il questionario del tutto anonimo debitamente compilato al personale autorizzato.

Sesso M F

Età <14 15 - 25 25 - 40 41 - 65 > 65

Titolo di studio ELEMENTARE MEDIE SUPERIORE LAUREA

Professione STUDENTE IMPIEGATO INSEGNANTE
L. PROFES. PENSIONATO ALTRO

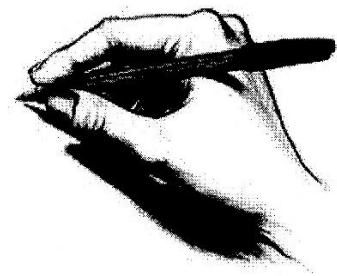
VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito sono indicati le prestazioni del Servizio Sistema Bibliotecario e Archivio Cittadino disponibili all'utenza.

*La preghiamo di dare la sua personale valutazione assegnando un punteggio da 1 a 5:
1= del tutto insoddisfatto; 2=insoddisfatto; 3=abbastanza soddisfatto; 4=soddisfatto;
5=molto soddisfatto.*

Come valuta:

1. La segnaletica stradale per raggiungere la Biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso;
1 2 3 4 5
2. Gli orari di apertura al pubblico?
1 2 3 4 5



3. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Libr@rsi"?

1 2 3 4 5

4. Il Comfort relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura e pulizia?

1 2 3 4 5

5. La disponibilità, la velocità e la precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite e-mail?

1 2 3 4 5

6. Il personale del servizio prestiti è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere?

1 2 3 4 5

7. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente?

1 2 3 4 5

8. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato?

1 2 3 4 5

Suggerimenti per il miglioramento del servizio
