

RISULTATI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION C/O BIBLIOTECHE CIVICHE ANNO 2013

BIBLIOTECHE COINVOLTE: BIBLIOTECA BERIO E BIBLIOTECA DE AMICIS

Biblioteca Civica Berio

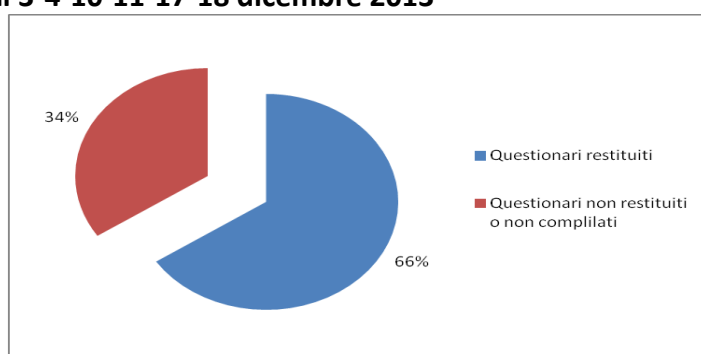
L'indagine ha come oggetto le aperture serali al pubblico della biblioteca: 3 ore di apertura eccedenti l'orario ordinario (8.30-19.00) nelle giornate di martedì e mercoledì, e pertanto nella fascia oraria 19.00-22.00.

In particolare l'indagine verte sul gradimento degli utenti presenti in biblioteche nella suddetta fascia oraria, con riferimento alle serate scelte per effettuare le aperture straordinarie.

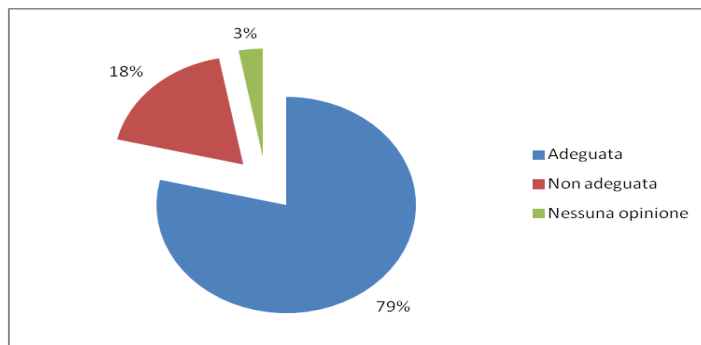
Metodologia: Questionari autocompilati

Distribuzione dei questionari avvenuta nei giorni 3-4-10-11-17-18 dicembre 2013

Questionari somministrati	Questionari restituiti	Questionari non restituiti o non compilati
559	367	192



Adeguatezza della scelta delle serate	Adeguate	Non adeguata	Nessuna opinione
	289	67	11



Biblioteca Internazionale per Ragazzi E. De Amicis

L'indagine coinvolge gli utenti istituzionali della biblioteca compresi fra i 3 e i 17 anni.

Metodologia: questionario somministrato tramite intervista.

Periodo 8/12-26/12

Ha per oggetto le modalità di utilizzo e la conoscenza dei servizi offerti dalla biblioteca da parte di queste fasce di utenza (ragazzi intervistati 128).

Per quanto concerne gli aspetti della customer satisfaction, si concentra sul giudizio di gradimento relativo alle aperture straordinarie al pubblico effettuate in alcune particolari festività (24 giugno, 15 Agosto, 1° novembre, 8 dicembre e 26 dicembre). Il questionario contenente il quesito, unitamente agli altri di cui sopra, è stato distribuito in data 26/12 (ragazzi intervistati 32).

Risultati:

Giudizio positivo	30	93,75%
Giudizio negativo	2	6,25%
Nessuna risposta	-	-