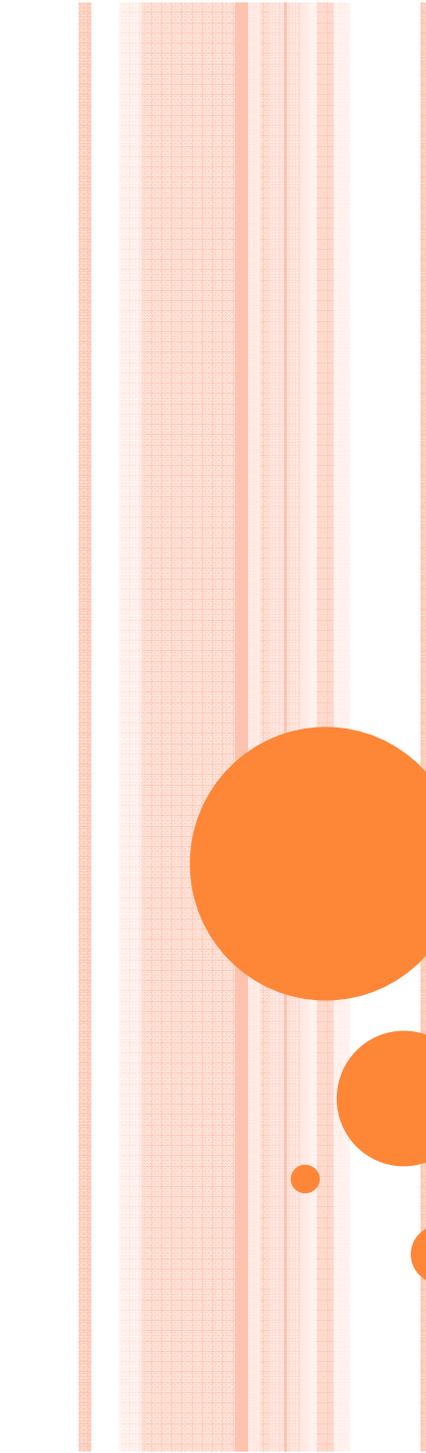


INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI DALLA BIBLIOTECA DI VILLA MARIA - I RISULTATI

Anno 2014



Nel periodo compreso tra il 21 novembre ed il 19 dicembre 2014 n.90 utenti della Biblioteca di Villa Maria hanno autocompilato un questionario costruito per valutare il livello di qualità percepita dei servizi bibliotecari.

Con l'indagine è stata valutata l'esperienza di utilizzo relativa ai servizi di Assistenza al prestito e alla consultazione del materiale bibliografico; Orientamento dell'utenza; Accoglienza dell'utenza, informazione generale dei servizi offerti dalla biblioteca e informazioni di comunità; Assistenza e gestione delle postazioni full Internet.

I risultati dell'indagine di customer satisfaction

- Il CSI (Customer Satisfaction Index) che sintetizza la soddisfazione espressa dagli utenti della Biblioteca di Villa Maria è pari a 4,34 su un massimo di 5 e sintetizza una valutazione molto soddisfacente dei livelli qualitativi di erogazione.
- Esso è stato calcolato come media degli indicatori appositamente costruiti e calcolati elaborando le risposte al questionario somministrato agli utenti della Biblioteca.

I valori degli indicatori rilevati

Indicatori semplici	Valori	CSI
Orario	4,40	4,34
Funzionalità	4,21	
Accoglienza	4,71	
Disponibilità posti	4,04	
Assistenza prestito e consultazione	4,67	
Postazioni Internet	3,68	
Giudizio complessivo	4,70	

La rappresentazione grafica

