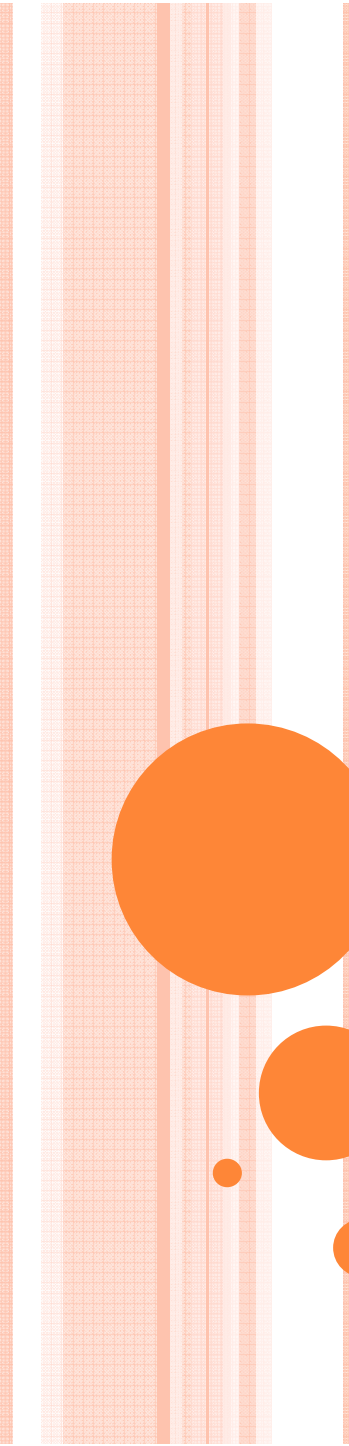




**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION  
SUI SERVIZI EROGATI DALLA  
BIBLIOTECA LABRONICA - I RISULTATI**

**Anno 2014**



Nel periodo compreso tra il 21 novembre ed il 19 dicembre 2014 n.161 utenti della Biblioteca Labronica 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 e della rete Wi-Fi.

# I risultati dell'indagine di customer satisfaction

- Il CSI (Customer Satisfaction Index) che sintetizza la soddisfazione espressa dagli utenti della Biblioteca Labronica è pari a 4,40 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	4,63	<b>4,40</b>
Funzionalità	4,43	
Accoglienza	4,79	
Disponibilità posti	4,11	
Assistenza prestito e consultazione	4,72	
Postazioni Internet	3,95	
Velocità wi fi	3,88	
Giudizio complessivo	4,68	

# La rappresentazione grafica

## Indicatori 2014 relativi alla Biblioteca Labronica

