



Customer satisfaction

Biblioteca
Giugno 2010

Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



Informazioni preliminari

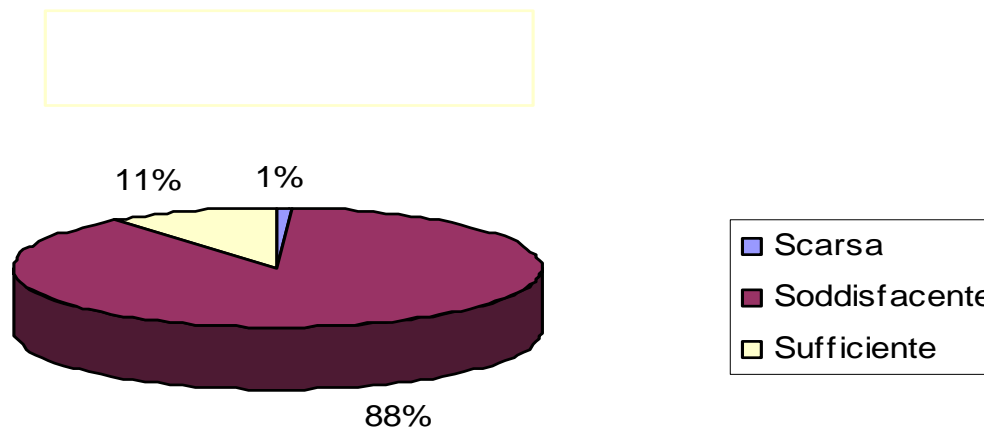
L'indagine si è svolta nel mese di maggio 2010.

Il questionario è rimasto a disposizione delle persone all'esterno della Biblioteca e nelle altre sedi comunali.

Sono stati compilati 118 questionari.



La sua valutazione complessiva dei servizi gestiti dalla Biblioteca è



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



Lente di ingrandimento su...

Vediamo per ogni domanda cosa hanno risposto i cittadini

Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino

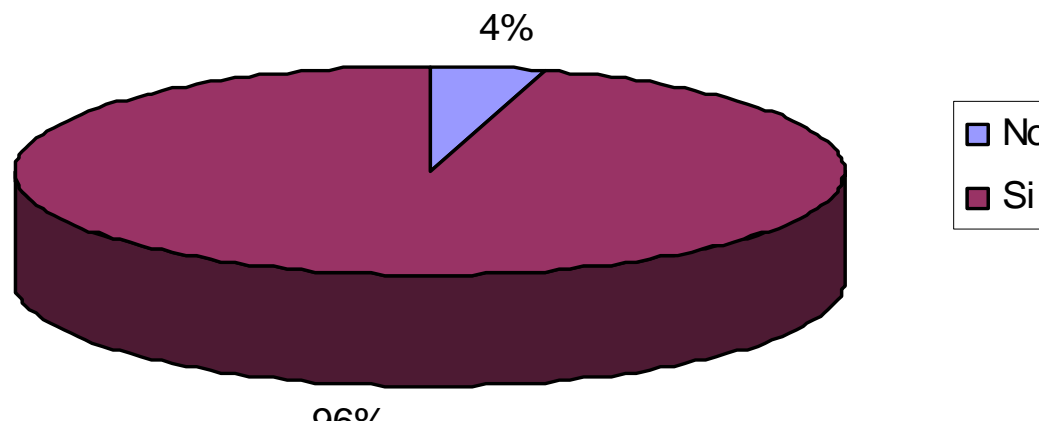


Servizi offerti dalla Biblioteca

Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



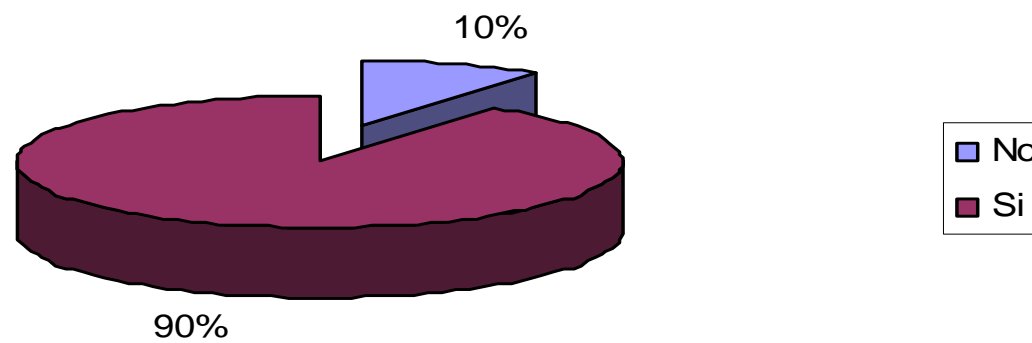
Prestiti libri, DVD, CD e audiolibri



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



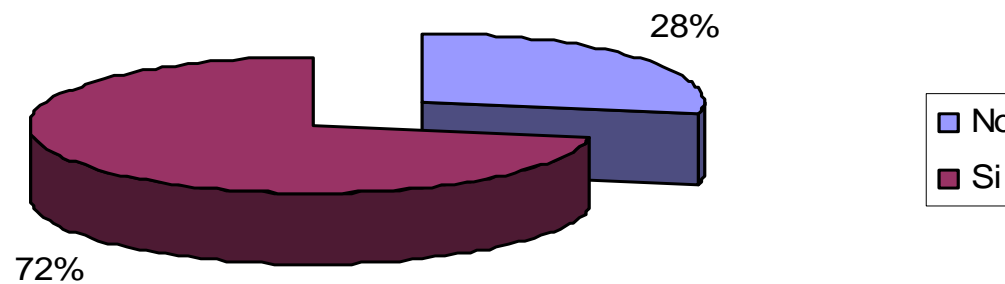
Prestito interbibliotecario



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



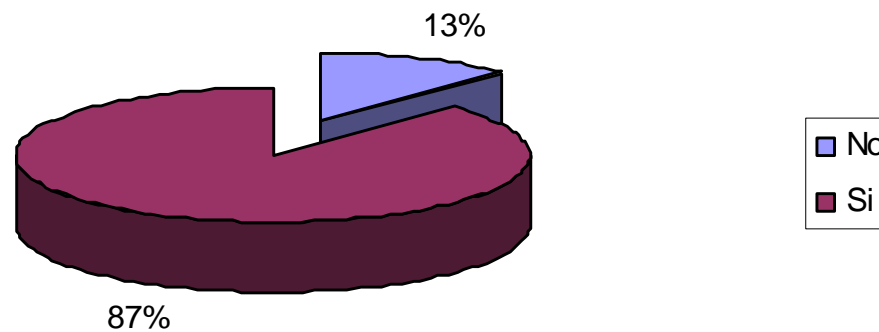
Prenotazione on line 24 ore su 24 sul sito www.csbno.net



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



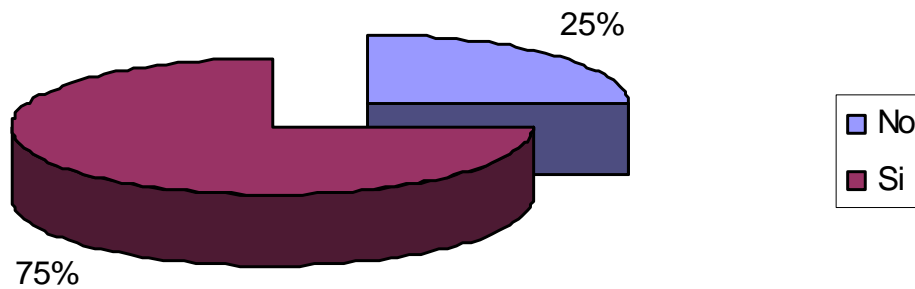
Lettura di quotidiani e riviste



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



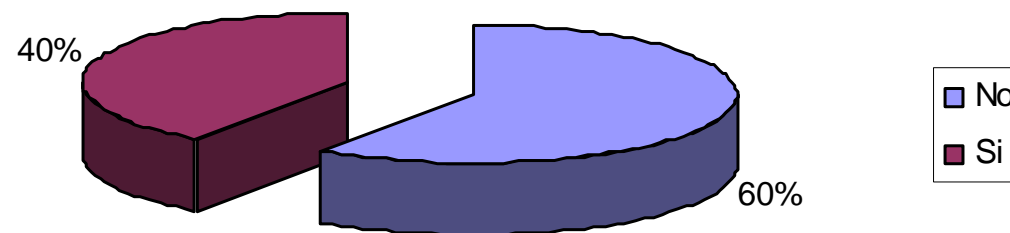
Navigazione gratuita Internet



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



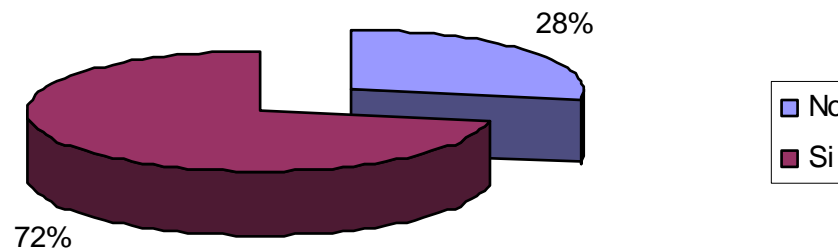
Navigazione gratuita wireless



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



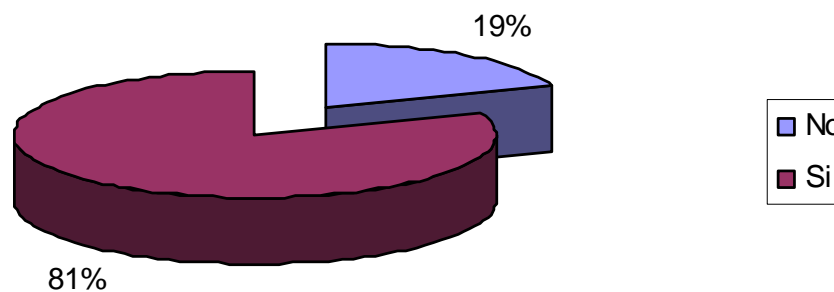
Consultazione dizionari, atlanti e enciclopedie



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



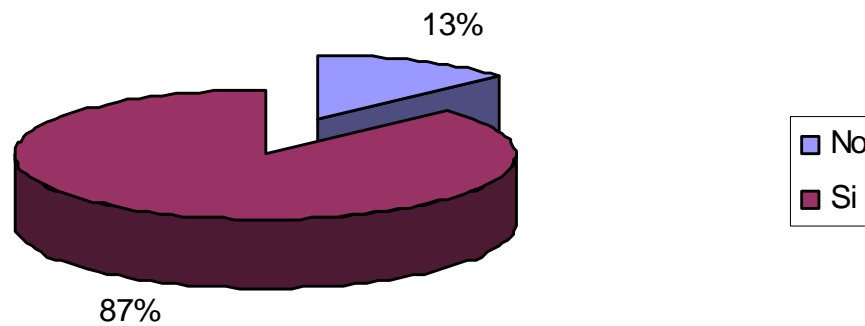
Promozione libro e lettura per bambini e adulti



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



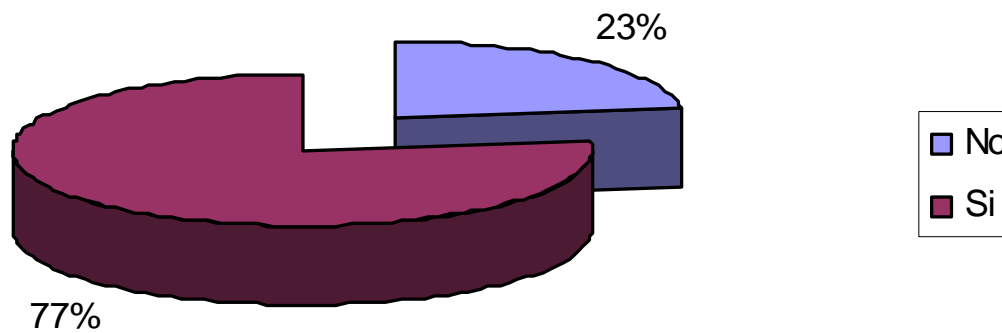
Sala studio e lettura



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



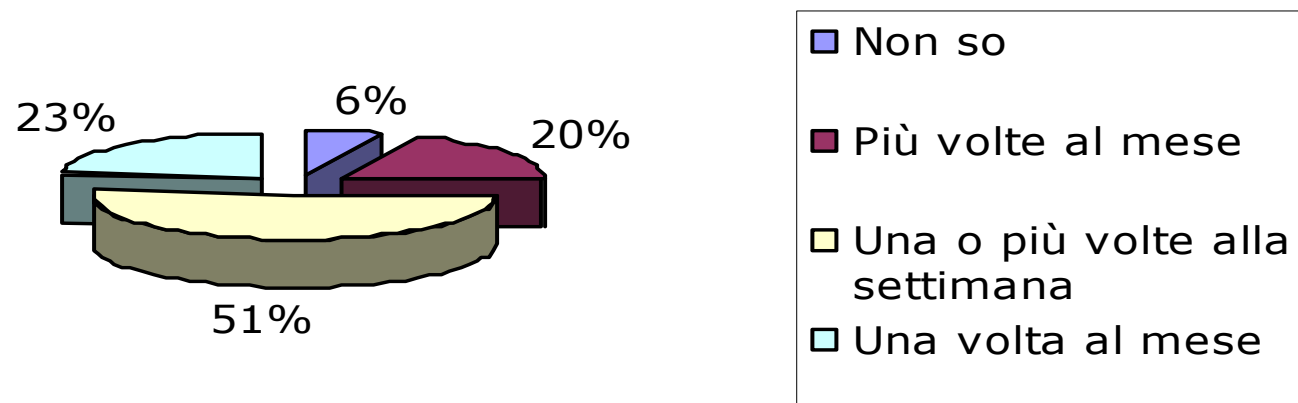
Libri in lingua originale



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



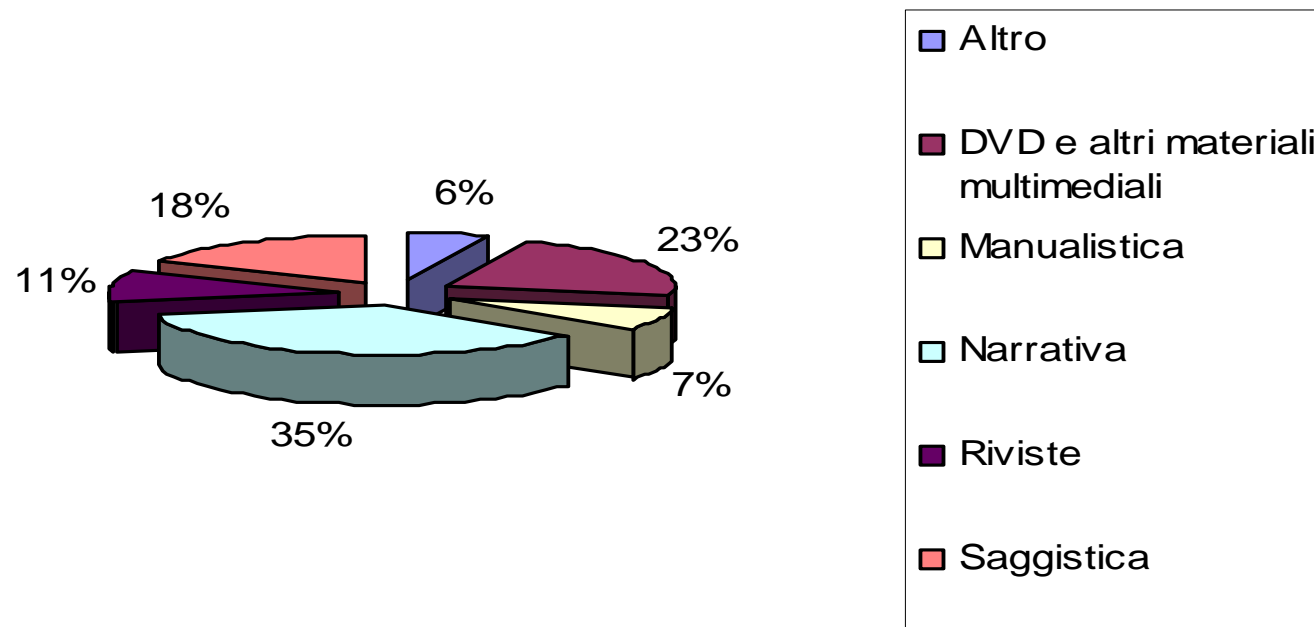
Con quale frequenza si rivolge in biblioteca?



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



Interesse per il servizio prestiti



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino

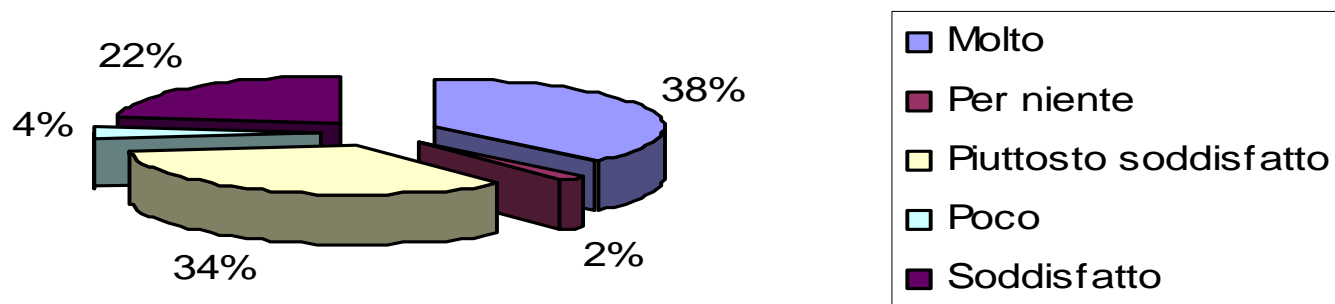


Quanto è soddisfatto del servizio?

Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



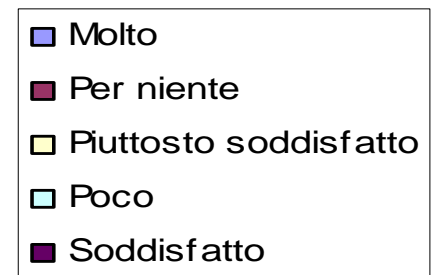
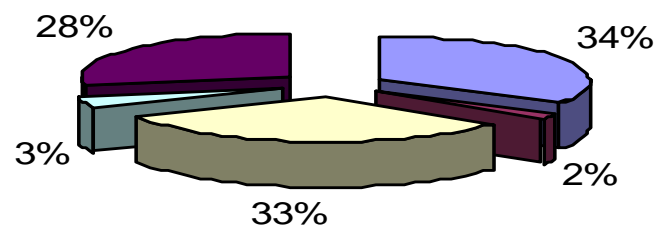
Orario di apertura al pubblico



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



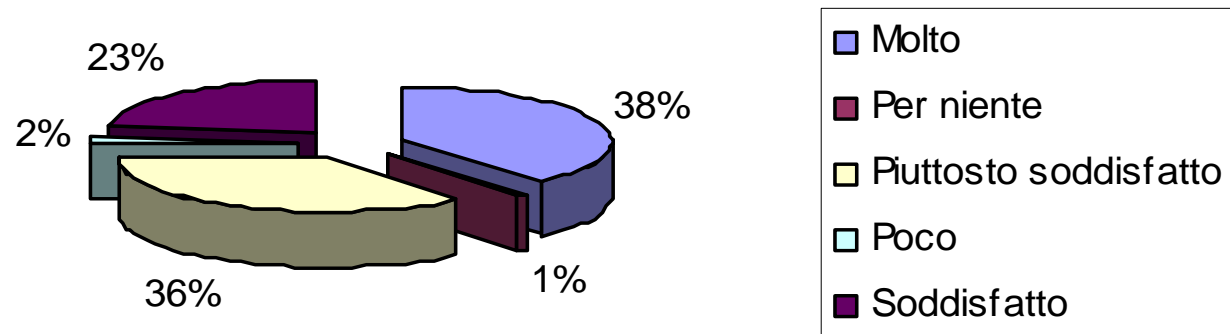
Tempi di attesa



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



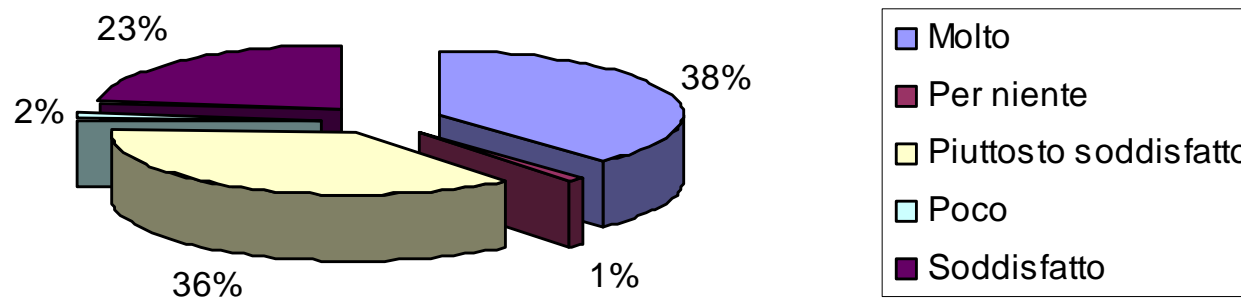
Efficienza attività prestito



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



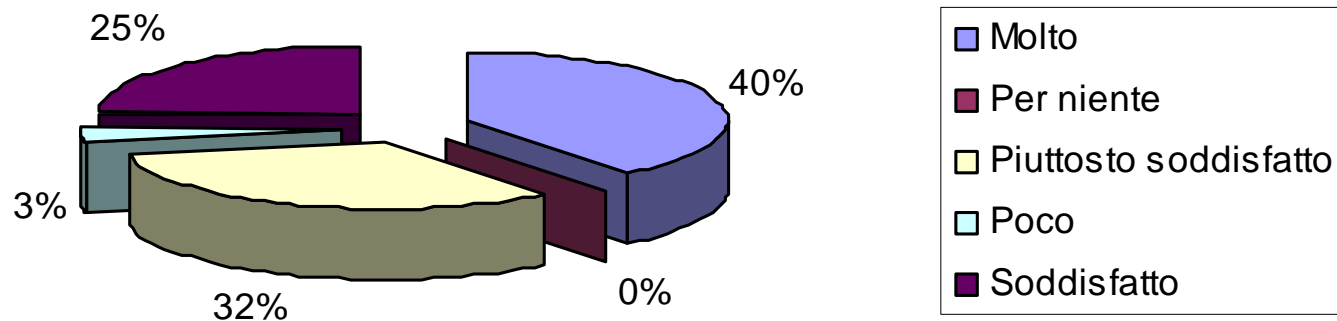
Facilità di individuare il personale



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



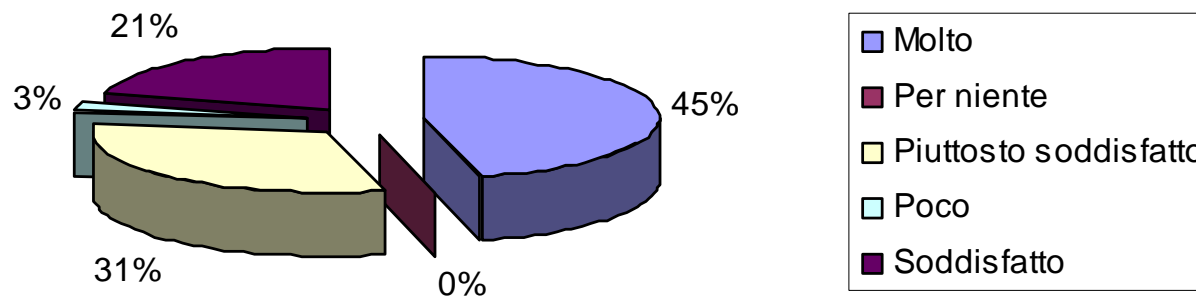
Chiarezza nelle informazioni



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



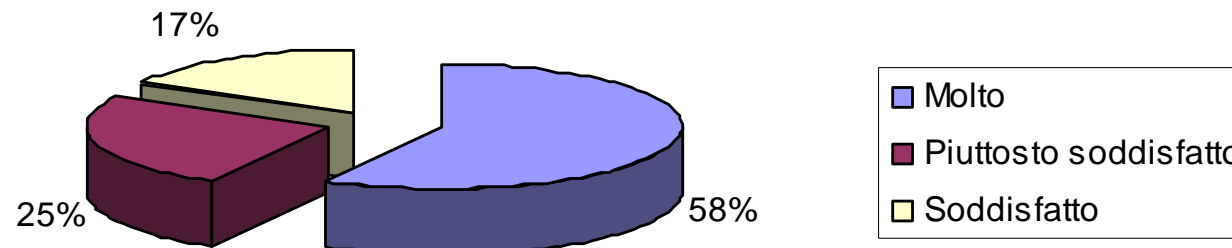
Competenza del personale



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



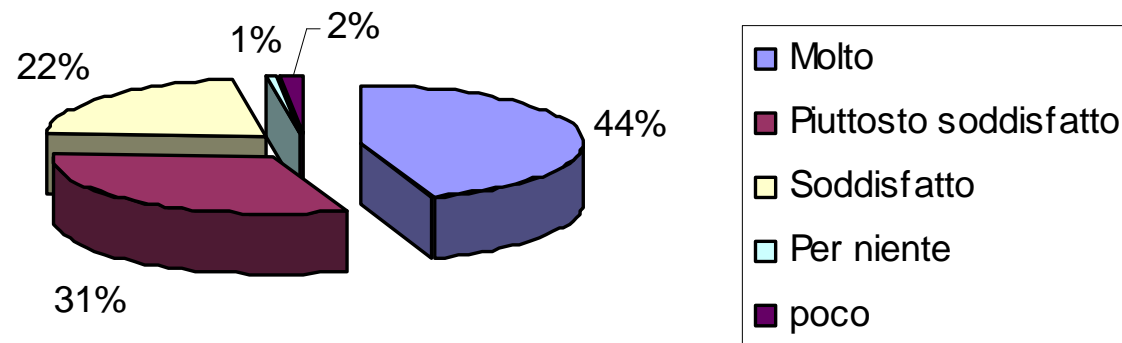
Cortesia del personale



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



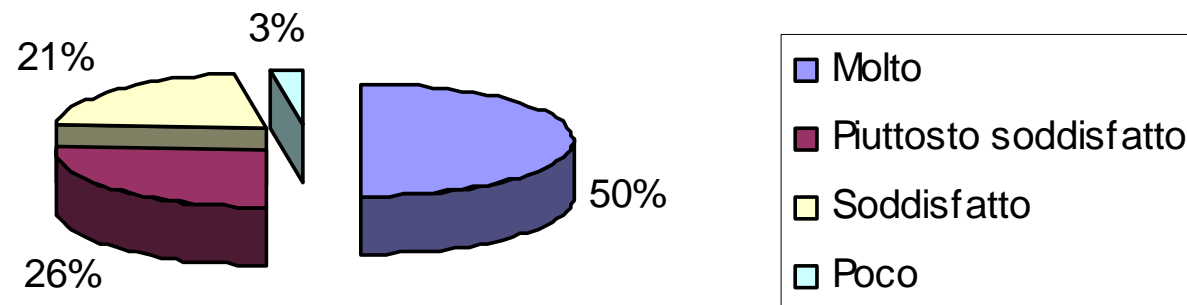
Capacità di comprensione del problema



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



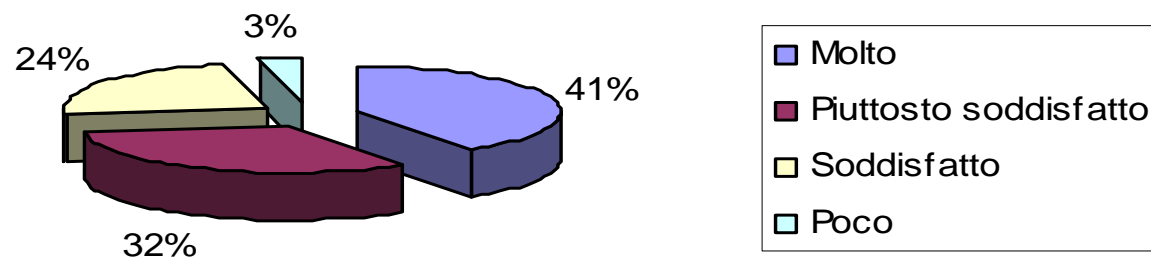
Capacità di far sentire "a proprio agio"



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



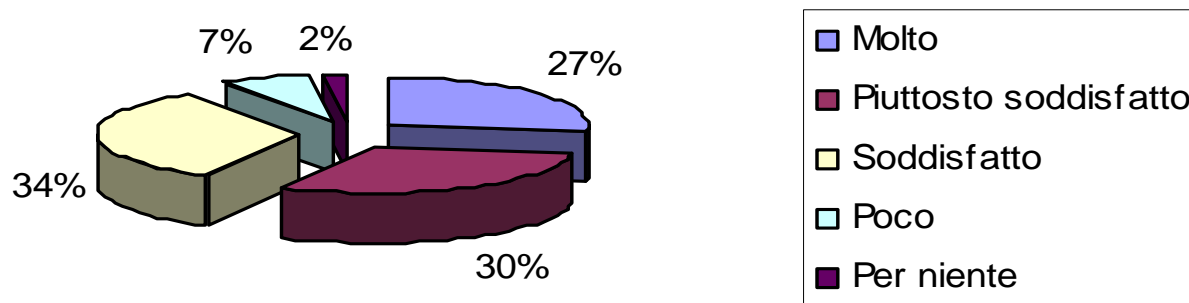
Chiarezza e facilità di ricerca del materiale esposto



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



Chiarezza e facilità di ricerca del materiale nel catalogo on line

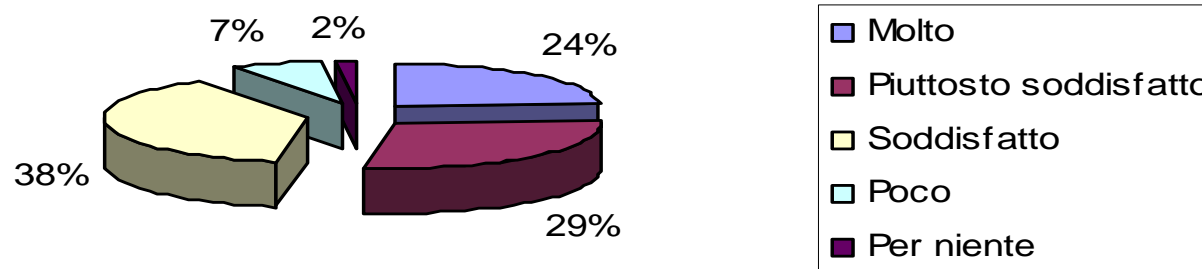


Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



CITTÀ DI ARESE
PROVINCIA DI MILANO

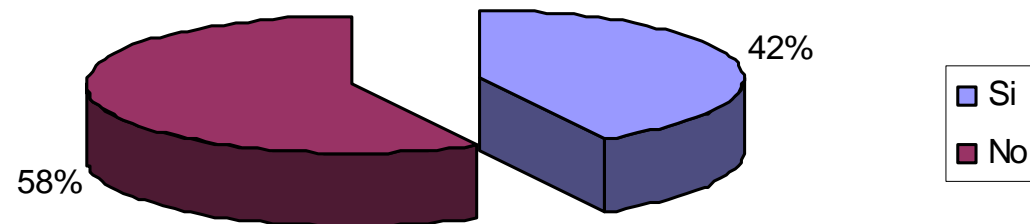
Accoglienza degli ambienti



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



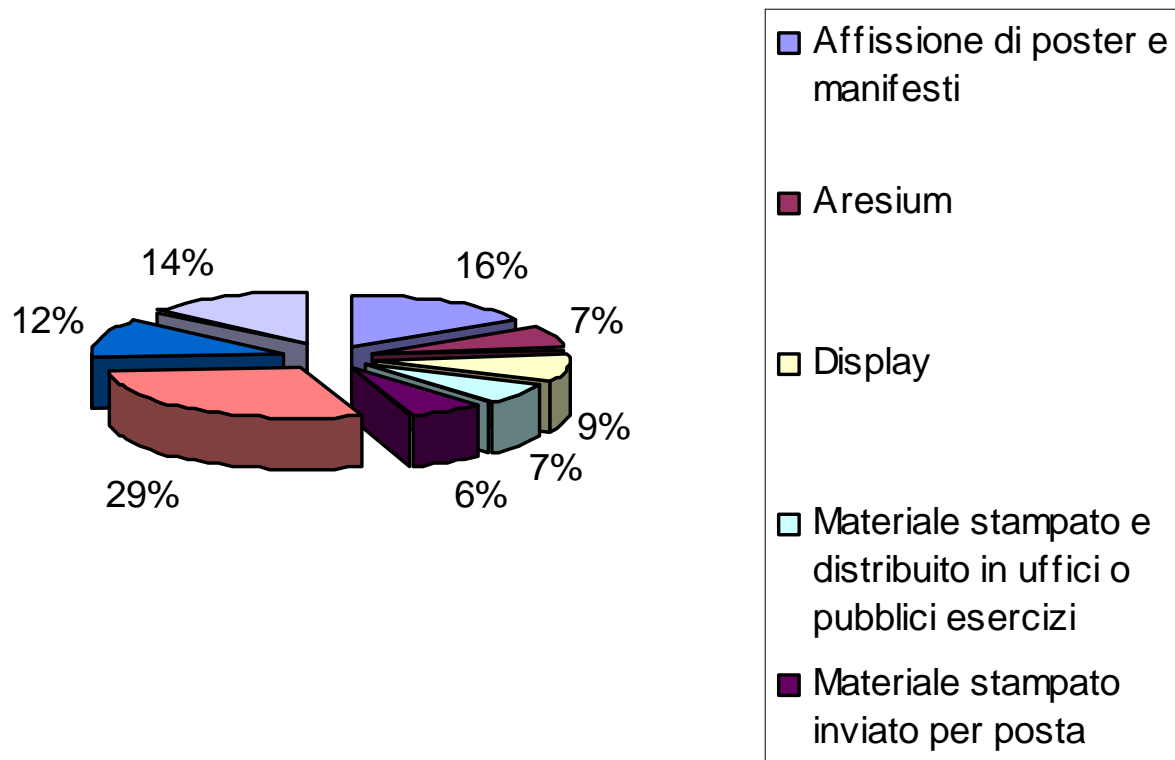
Conosce il servizio info@rese?



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



Preferenza strumenti di comunicazione sulle iniziative della Biblioteca

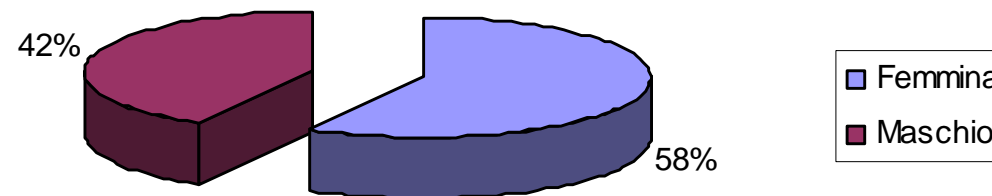


Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



Chi sono le persone che hanno risposto?

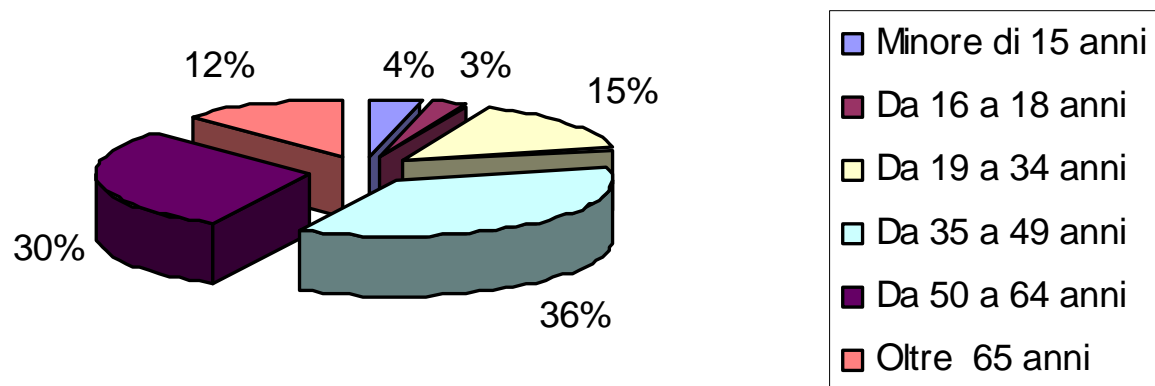
Suddivisione per sesso



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



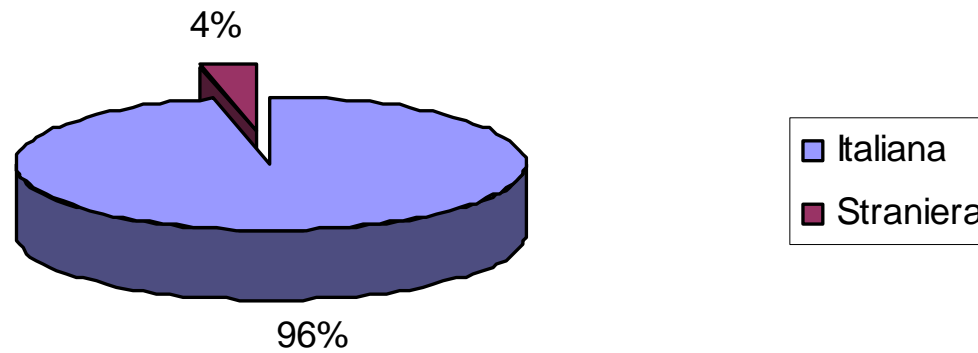
Suddivisione per età



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



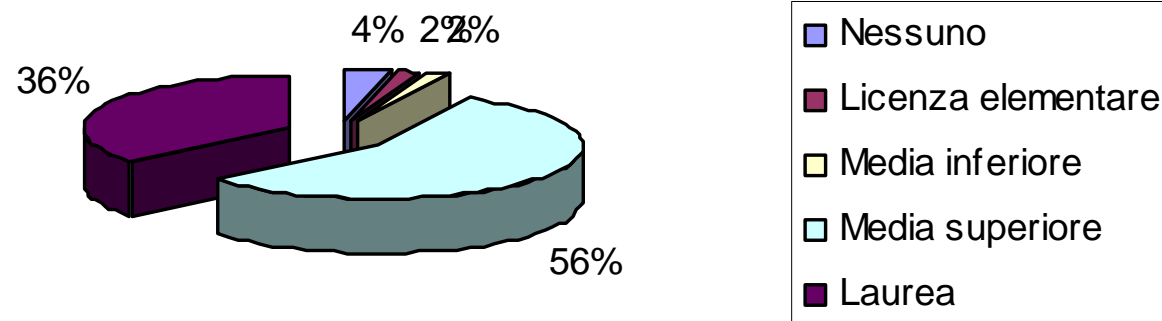
Suddivisione per cittadinanza



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino

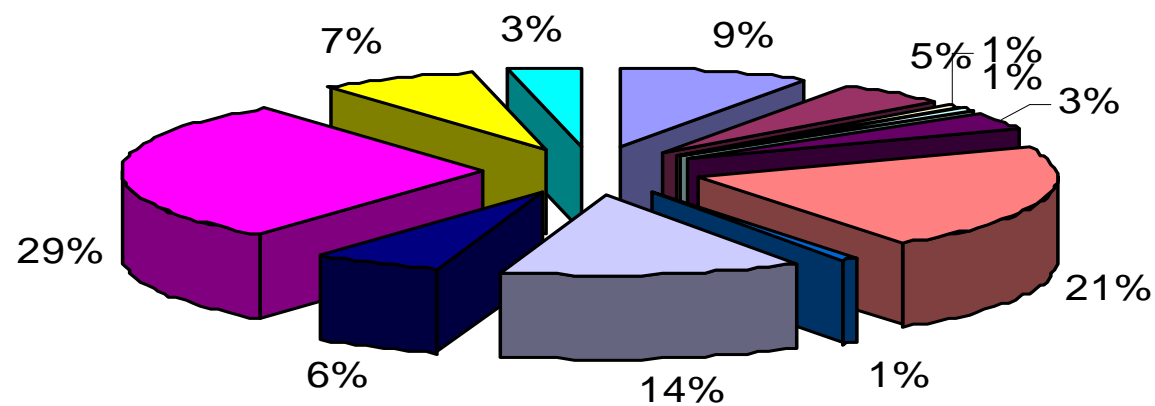


Suddivisione per titolo di studio



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino

Suddivisione per occupazione



Altro	Casalinga
Commerciante/Artigiano	Deputato
Disoccupato	Impiegato
In cerca di prima occupazione	Lavoratore autonomo
Operaio	Pensionato
Studente	Studente/lavoratore

Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



Grazie per la collaborazione

Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino