



## Questionario di rilevazione della soddisfazione degli Utenti

Gentile Signora/e,

il Comune di Venezia sta conducendo un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione delle iniziative e dei servizi offerti alla cittadinanza. Le chiediamo, quindi, di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere l'opinione dei cittadini ed i loro suggerimenti. La preghiamo di utilizzare una penna nera o blu, annerendo o barrando le caselle con una X e, laddove richiesto, scrivendo in stampatello in modo chiaro e leggibile. Grazie per la collaborazione!

Data compilazione

 /  /   

Sede

                    

Esempio:

                     

PIEGARE QUI

## SEZIONE 1

Si prega di annerire o barrare le caselle con una X, tenendo presente che la scala esprime un valore crescente da 1 (*gravemente insufficiente*) a 10 (*ottimo*).

A. Ritieni che gli operatori della biblioteca abbiano un comportamento cortese nei confronti dell'utenza?

 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

B. Come valuta la capacità degli operatori di trovare una soluzione alle esigenze dell'utenza?

 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

C. Ritieni adeguata la segnaletica informativa sui servizi della biblioteca (orari - prestiti...)?

 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

D. Come valuta gli orari di apertura della biblioteca?

 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

E. Ritieni che i locali della biblioteca siano facilmente accessibili?

 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

PIEGARE QUI

F. Considera funzionali i locali della biblioteca alle esigenze dell'utenza?

 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

G. Quanto si ritiene soddisfatto della dotazione libraria della biblioteca?

 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

H. Ritieni adeguate le modalità d'accesso ai servizi offerti dalla biblioteca (sportello, fax, telefono...)?

 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

I. Ritieni che vengano fatte rispettare adeguatamente le normali regole di buon comportamento dell'utenza?

 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

J. Come valuta complessivamente il servizio offerto dalla biblioteca?

 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Continua...



