

CITTA' DI
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi e Ricerche Sistemi Qualità*



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2009

**GABINETTO DEL SINDACO E
RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE
BIBLIOTECA CENTRO DONNA**

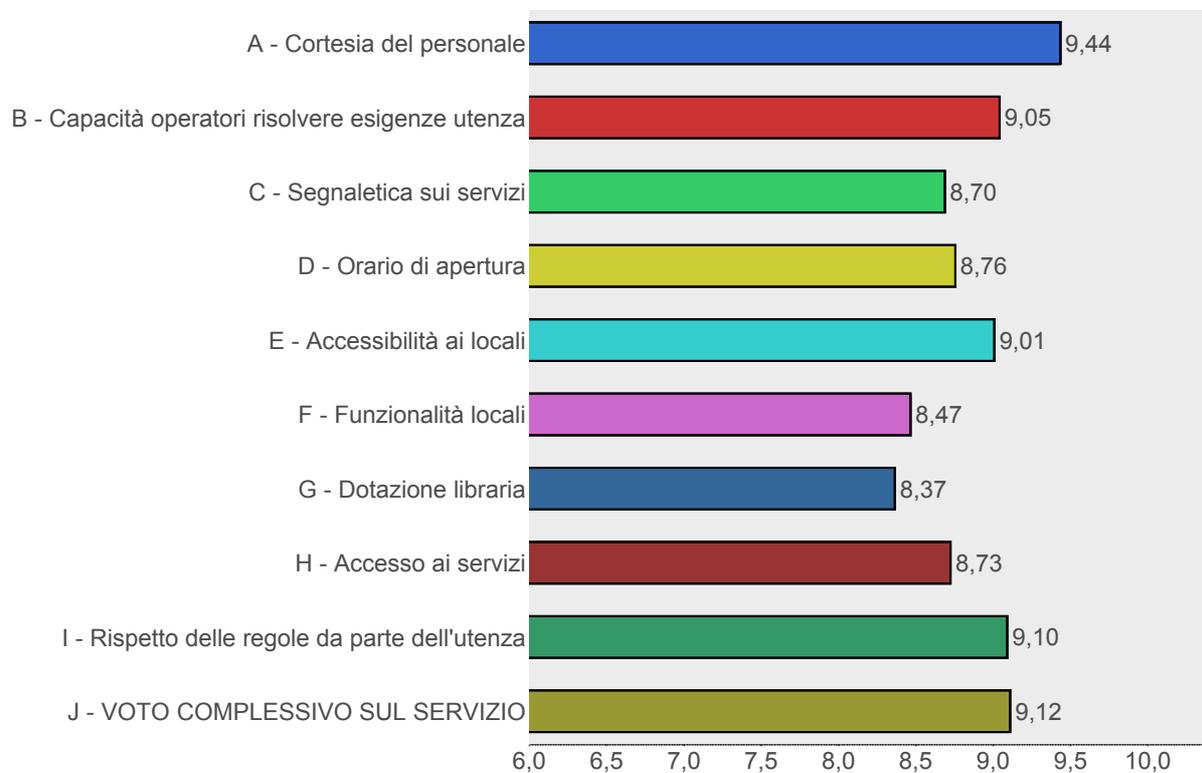
VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Ambito	Questionari
Cittadinanza delle Donne	147

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 8,85

Voto Medio Complessivo (domanda J): 9,12

Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO CENTRO DONNE
Anno 2009

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
Cortesìa degli operatori della biblioteca	9,44
Capacità degli operatori a far rispettare le normali regole di comportamento dell'utenza	9,10
Capacità degli operatori della biblioteca a trovare una soluzione alle esigenze dell'utenza	9,05
Accessibilità ai locali della biblioteca	9,01
Orari di apertura della biblioteca	8,76
Modalità di accesso ai servizi offerti dalla biblioteca	8,73
Segnaletica informativa sui servizi della biblioteca (orari - prestiti)	8,70
Funzionalità dei locali della biblioteca rispetto alle esigenze dell'utenza	8,47
Dotazione libraria della biblioteca	8,37

Soglia di attenzione (Voto medio > 7 e < 8)

Domanda

nessuna

Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

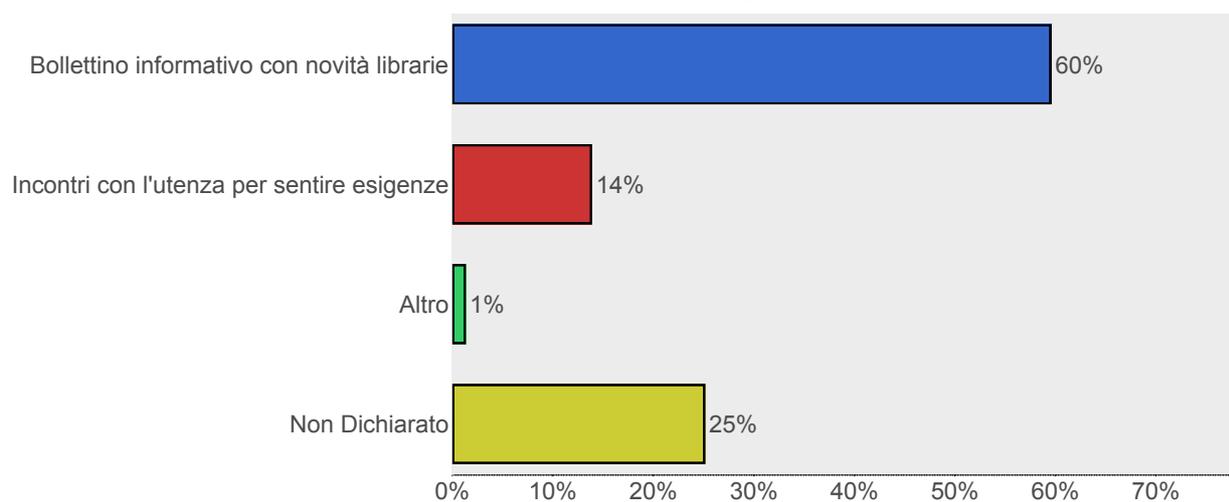
Domanda

nessuna

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

BIBLIOTECA CENTRO DONNA

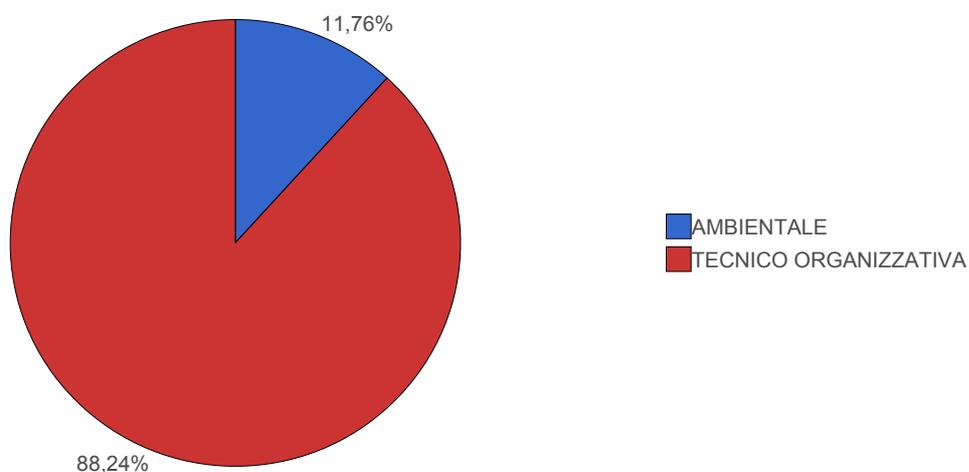
Preferenze rispetto alle iniziative di miglioramento proposte



SUGGERIMENTI

BIBLIOTECA CENTRO DONNA

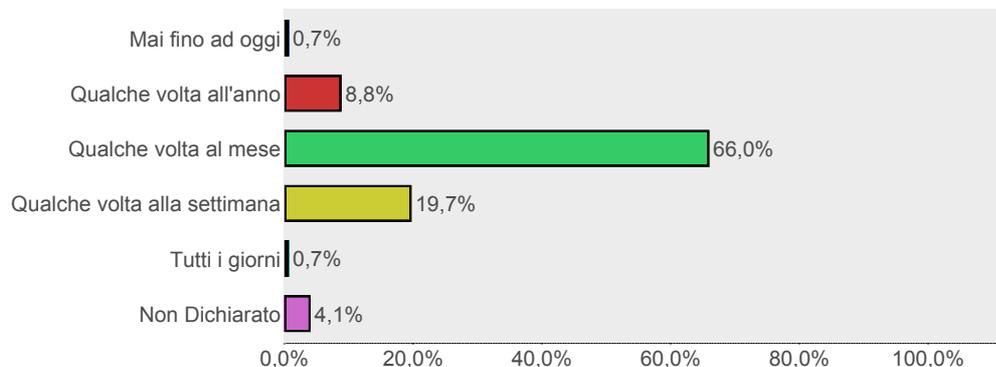
Tipo suggerimento



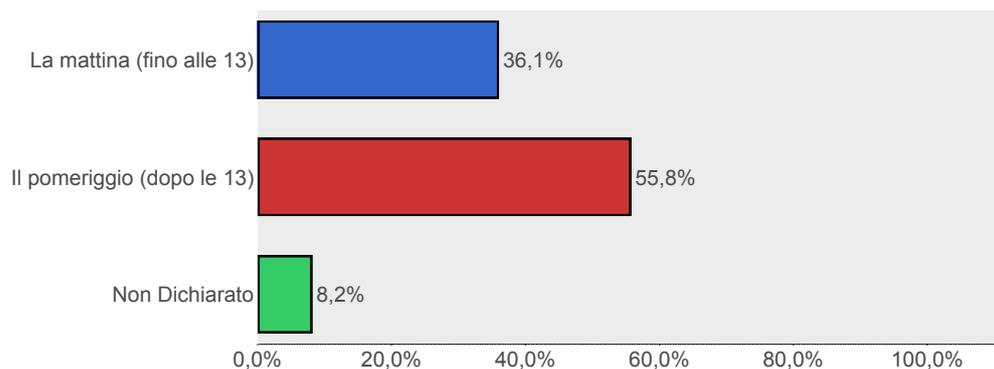
Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
AMBIENTALE	1 - ACCESSIBILITA'	5,9%	1
	2 - SEGNALETICA INTERNE/ESTERNA	5,9%	1
TECNICO ORGANIZZATIVA	1 - AUMENTARE NUMERO LIBRI	29,4%	5
	2 - AUMENTARE POSTAZIONI INTERNET	5,9%	1
	3 - GRUPPI DI LETTURA	5,9%	1
	4 - STAMPARE DA INTERNET	11,8%	2
	5 - INCONTRI CON AUTORI	5,9%	1
	6 - CORSI DI SCRITTURA CREATIVA	5,9%	1
	7 - CORSI E GRUPPI TEMATICI	11,8%	2
	8 - FAR RISPETTARE IL SILENZIO	5,9%	1
	9 - FAR RISPETTARE I TEMPI DEL PRESTITO LIBRI	5,9%	1
Totale		100,0%	17

ALTRE INFORMAZIONI

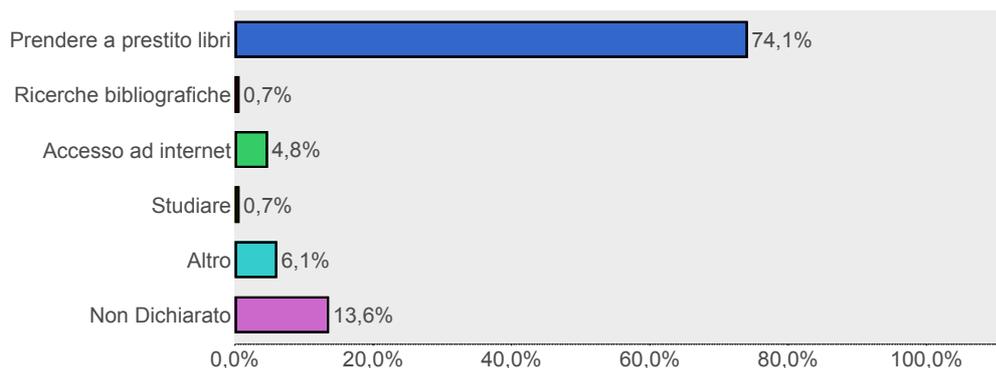
L - Con quale frequenza si reca in questa biblioteca?



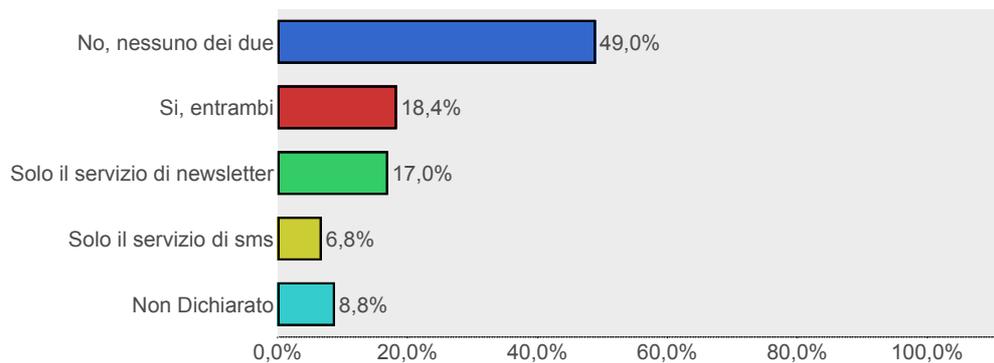
M - Quando frequenta prevalentemente questa biblioteca?



N - Per quale motivo prevalente si reca in questa biblioteca?



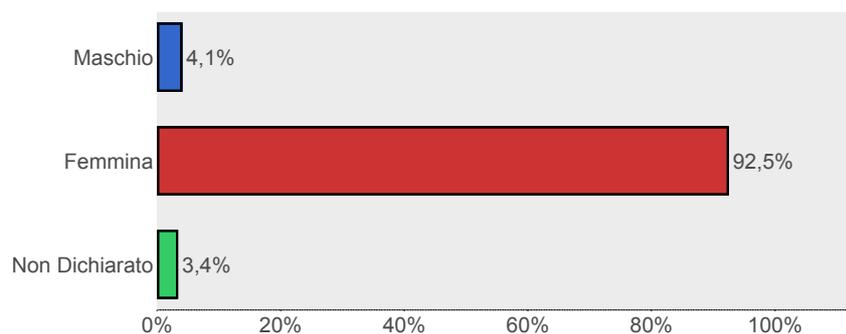
O - Conosce il servizio di newsletter e/o di sms?



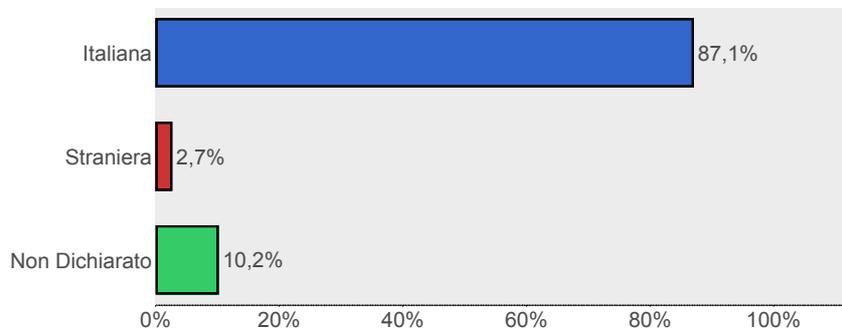
PROFILO UTENTE

Cittadinanza delle Donne

Sesso



Cittadinanza



Professione

