

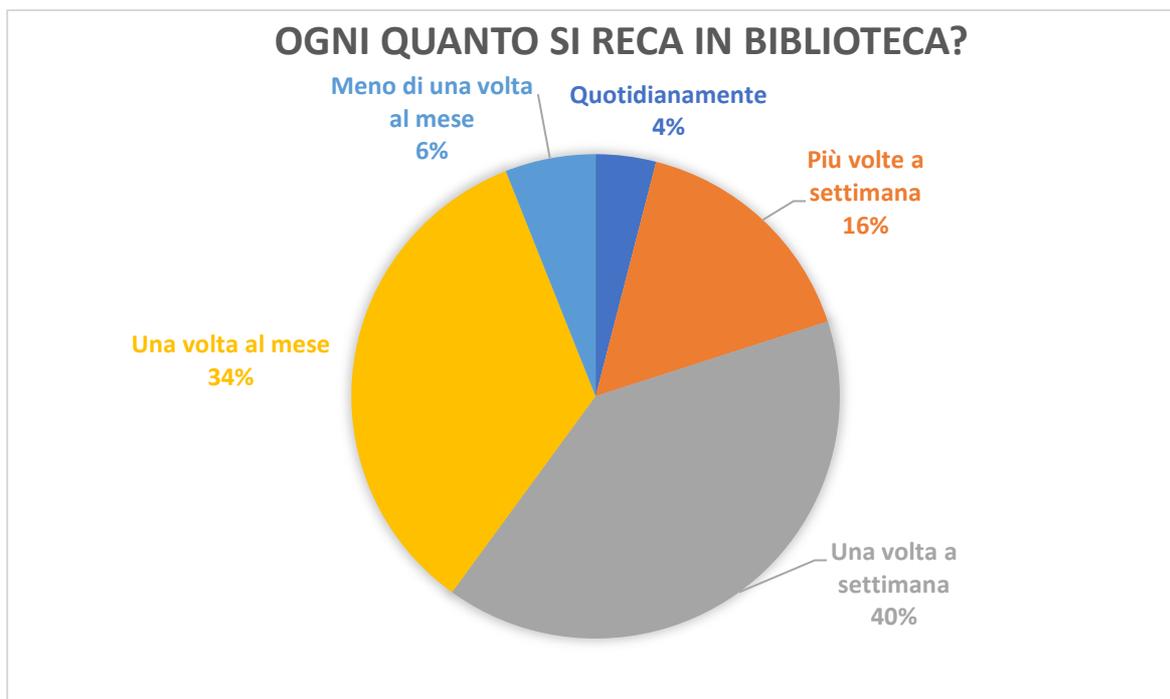
CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO BIBLIOTECARIO NEL COMUNE DI CARATE BRIANZA

Nel corso del mese di dicembre 2024, sono state sottoposte ad un campione di 50 utenti della Biblioteca civica "G. Nobili" di Carate Brianza alcune domande al fine di valutare la qualità del servizio offerto presso la sede di Via Caprotti.

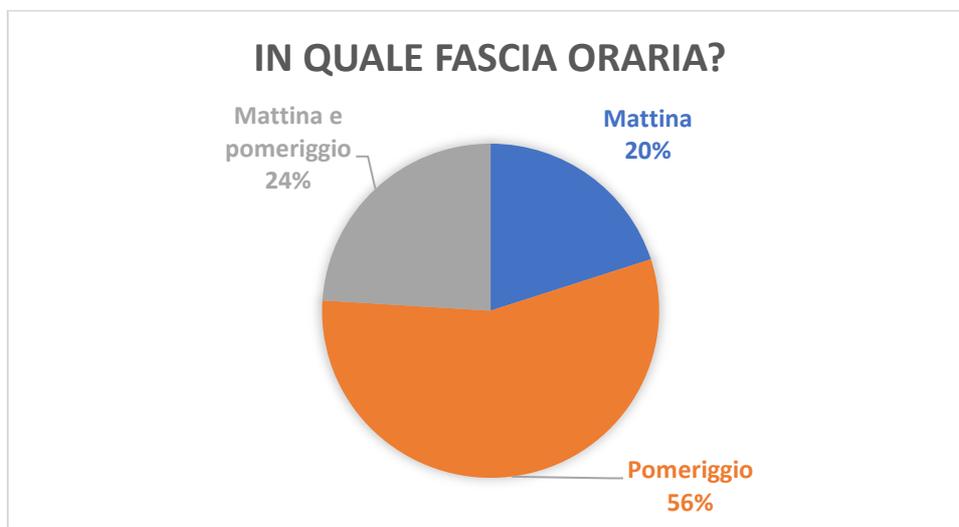
Il sondaggio è stato proposto in forma cartacea e in presenza e ha riscosso interesse tra coloro che lo hanno compilato, donne e uomini di diversa età.

Le prime domande del sondaggio si sono concentrate sulle abitudini degli utenti in termini di frequentazione della sede caratese e dei servizi utilizzati.

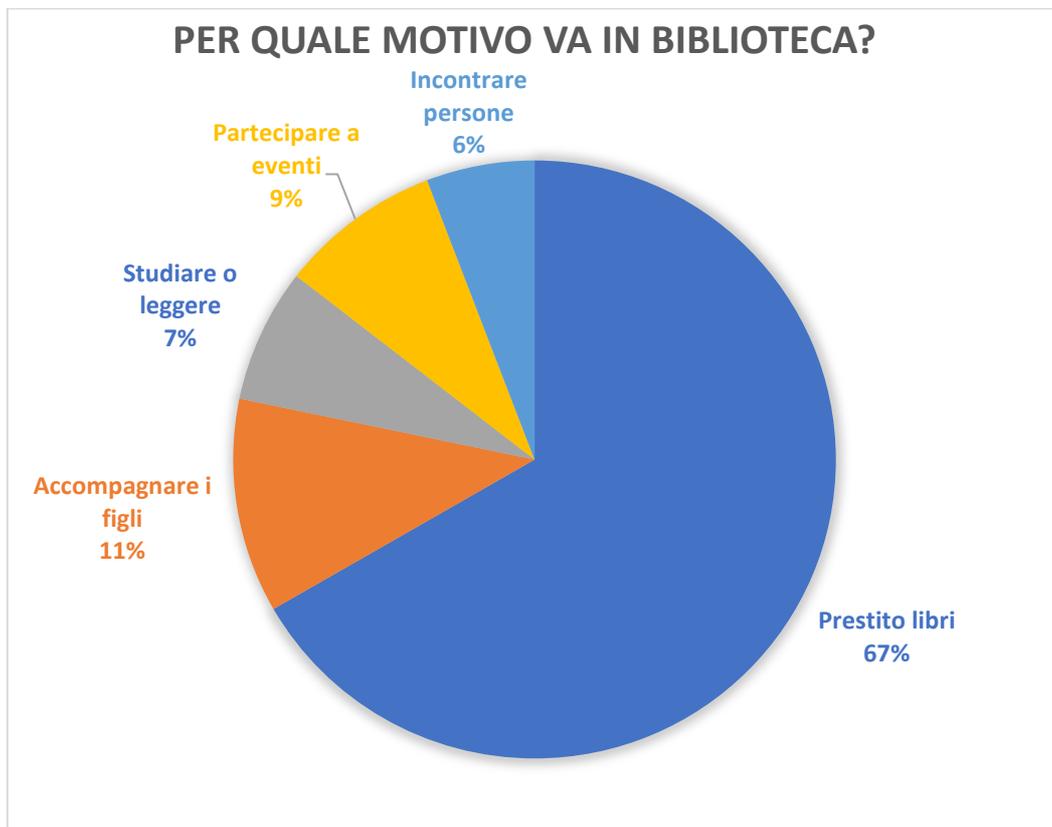
La maggior parte degli intervistati (40%) si reca in biblioteca una volta a settimana, mentre i frequentatori più assidui (quotidianamente) rappresentano il 4% del campione analizzato:



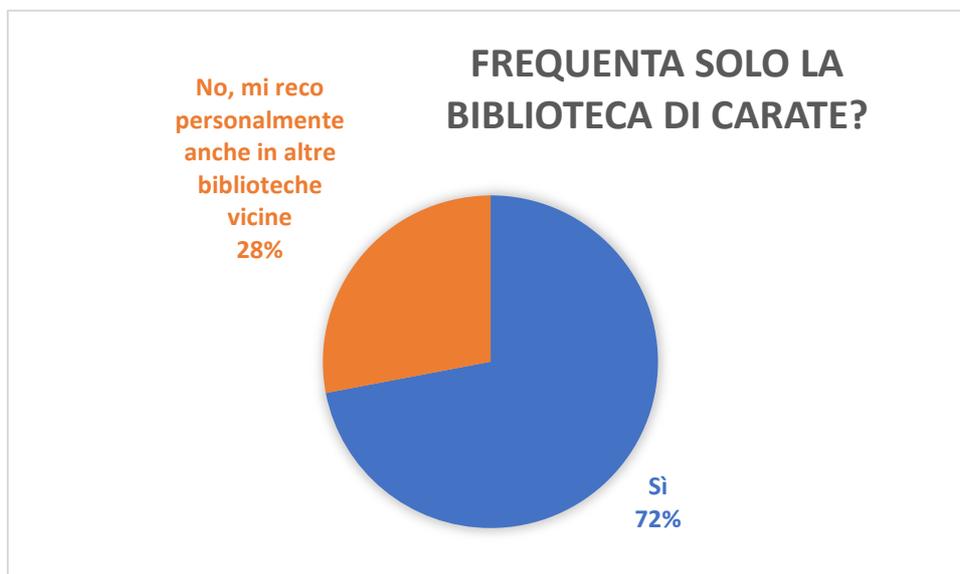
La fascia oraria prediletta è quella del pomeriggio:



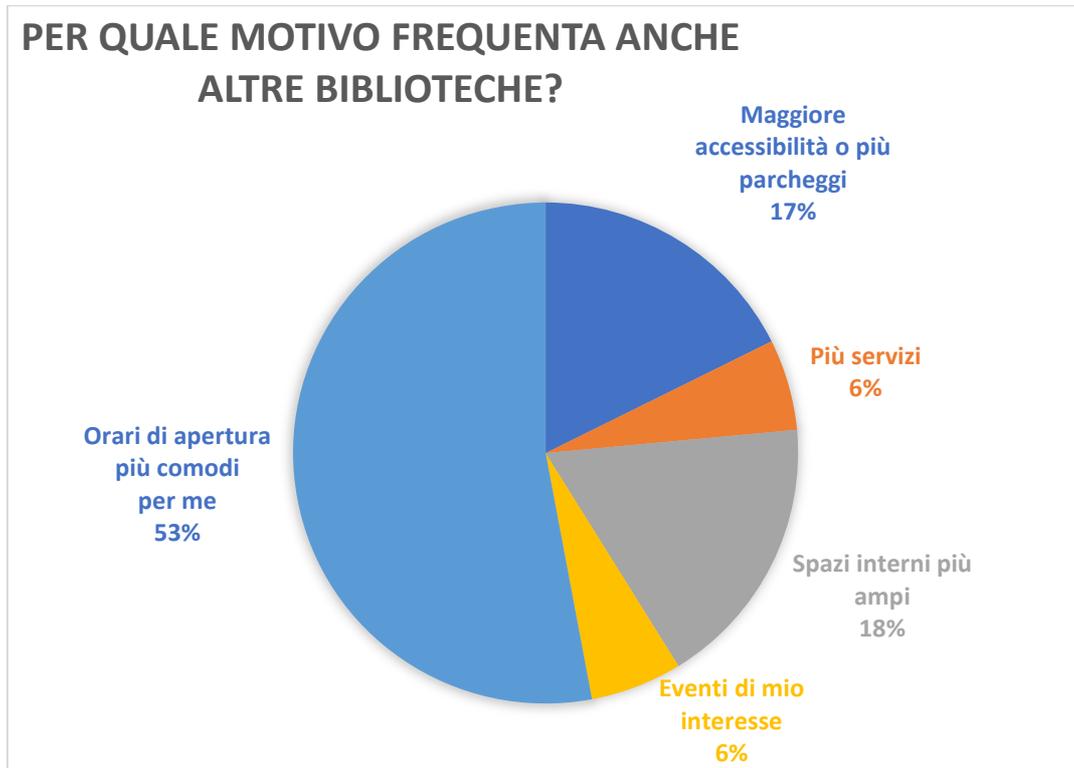
Il servizio maggiormente utilizzato da parte dei lettori è quello del prestito e interprestito di libri. Quattordici utenti hanno indicato più opzioni tra quelle proposte:



Il 72% degli intervistati ha dichiarato di recarsi esclusivamente presso la sede di Carate Brianza:



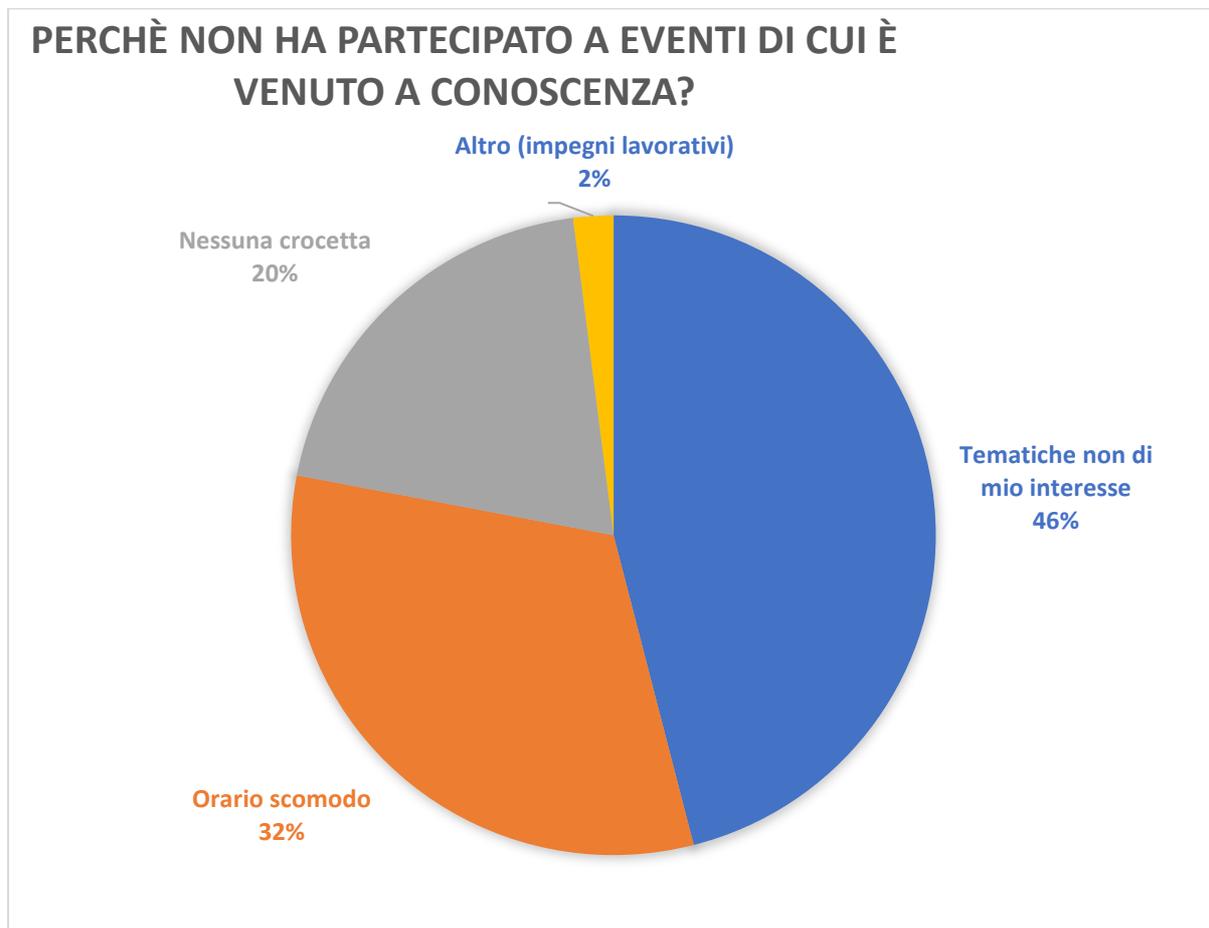
Chi va altrove lo fa principalmente perché trova orari di apertura più comodi per quelle che sono le proprie necessità:



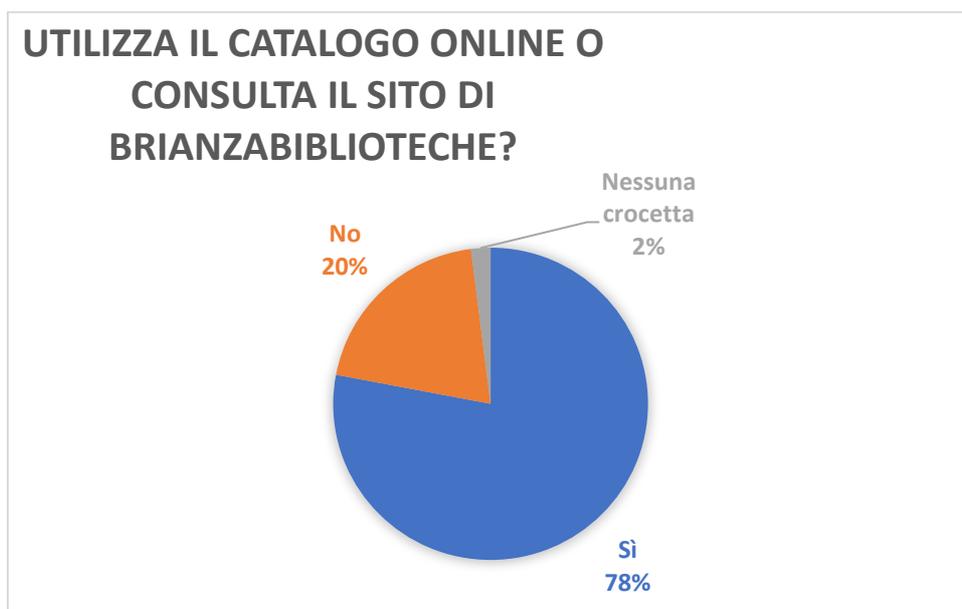
Il 34% delle persone intervistate ha partecipato agli eventi/iniziative promosse presso la Biblioteca "G. Nobili":



Chi è venuto a conoscenza di determinati appuntamenti ma non ha partecipato, lo ha fatto perché non ha trovato di suo interesse le tematiche proposte o non ha potuto per motivi legati all'orario:



La maggior parte degli utenti della biblioteca di Carate Brianza utilizza i servizi online offerti dal Sistema bibliotecario:

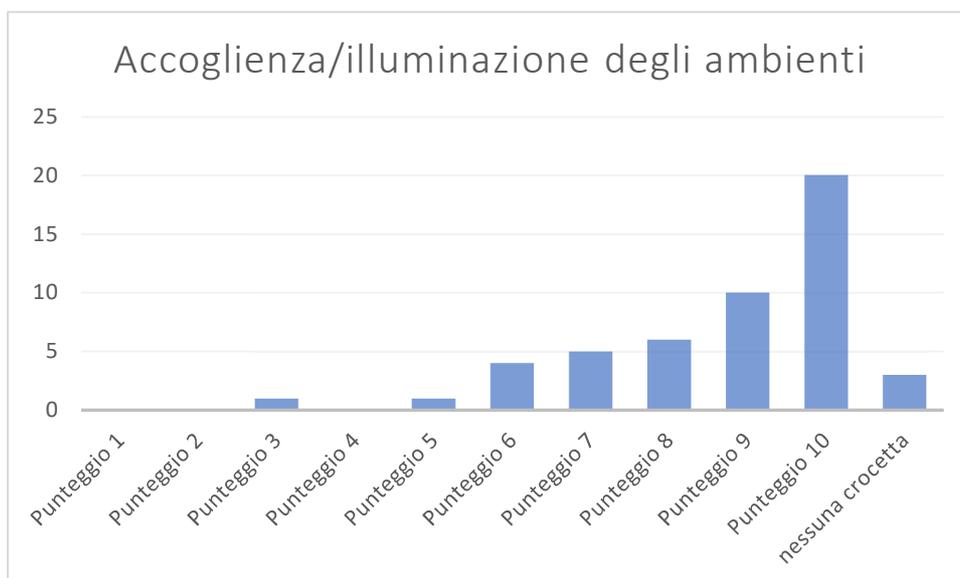


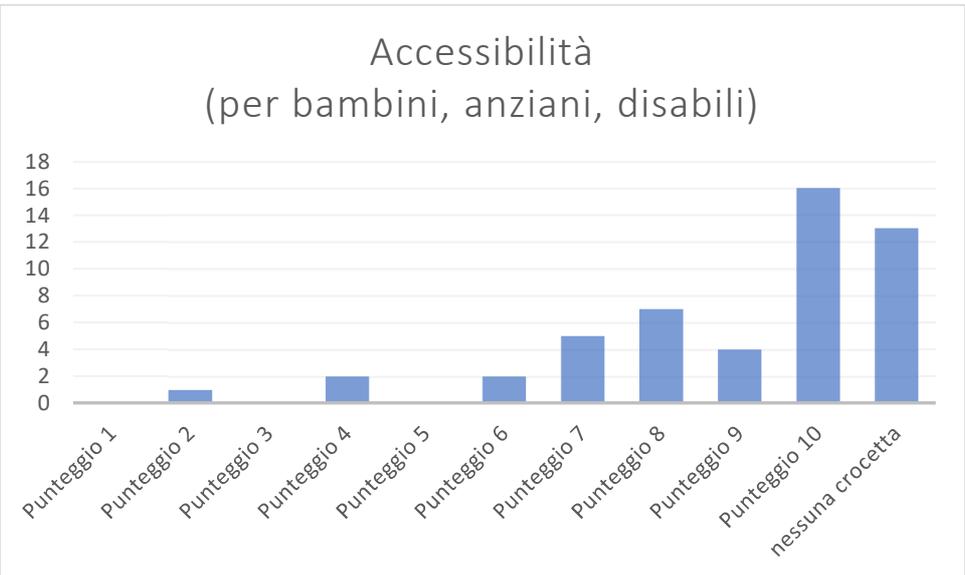
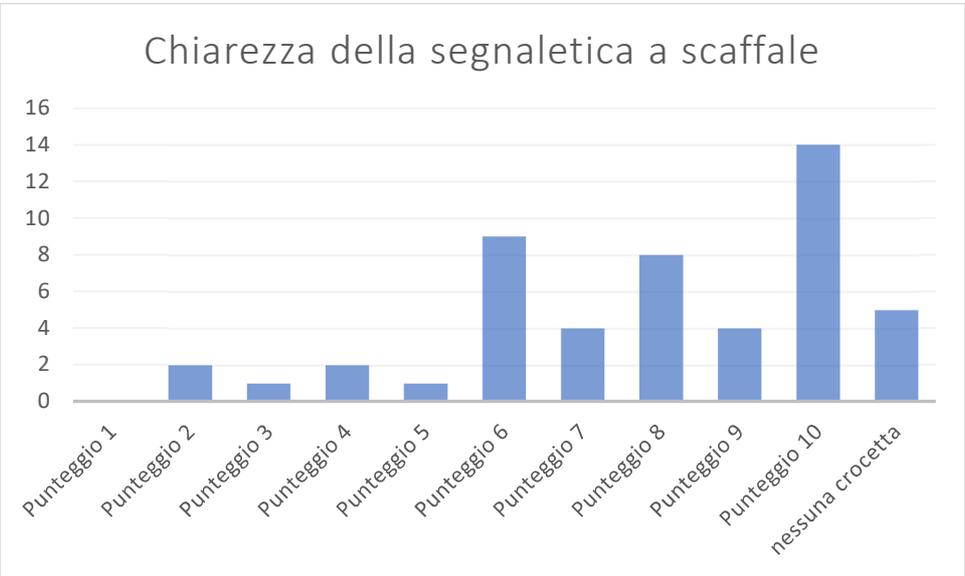
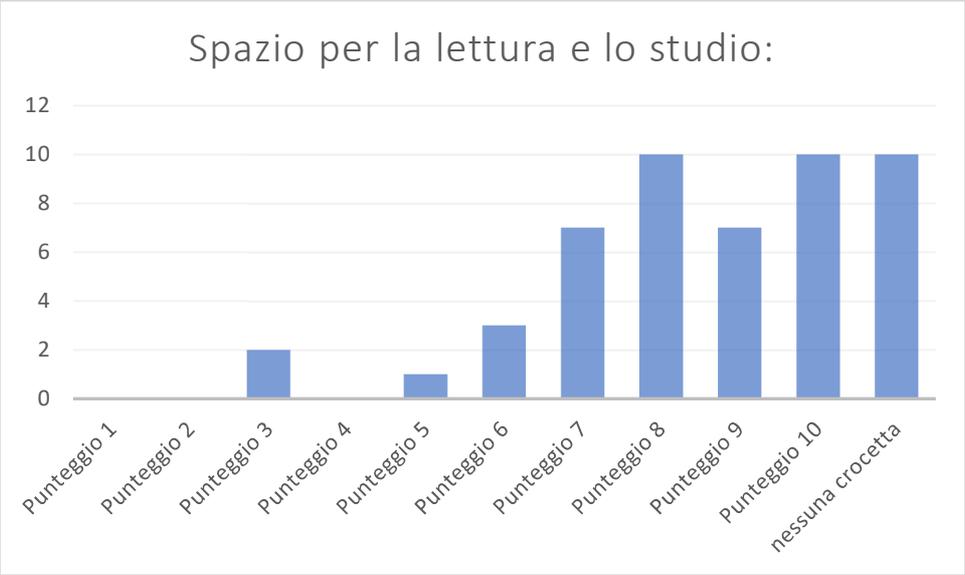
Nello specificare maggiormente i servizi online utilizzati, 24 persone hanno scelto più opzioni e in generale la funzionalità di poter prenotare da casa libri, Dvd e altri documenti è quella più utilizzata:

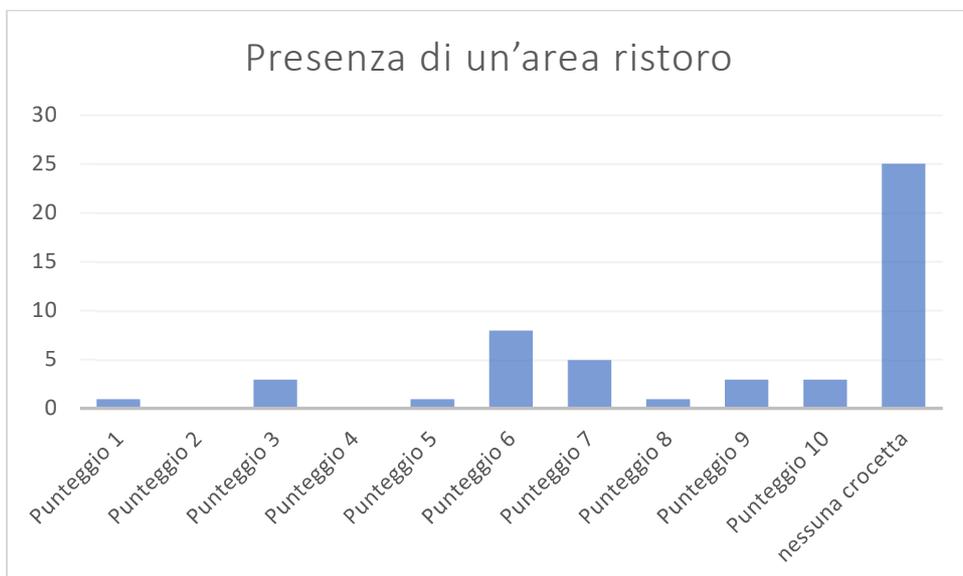
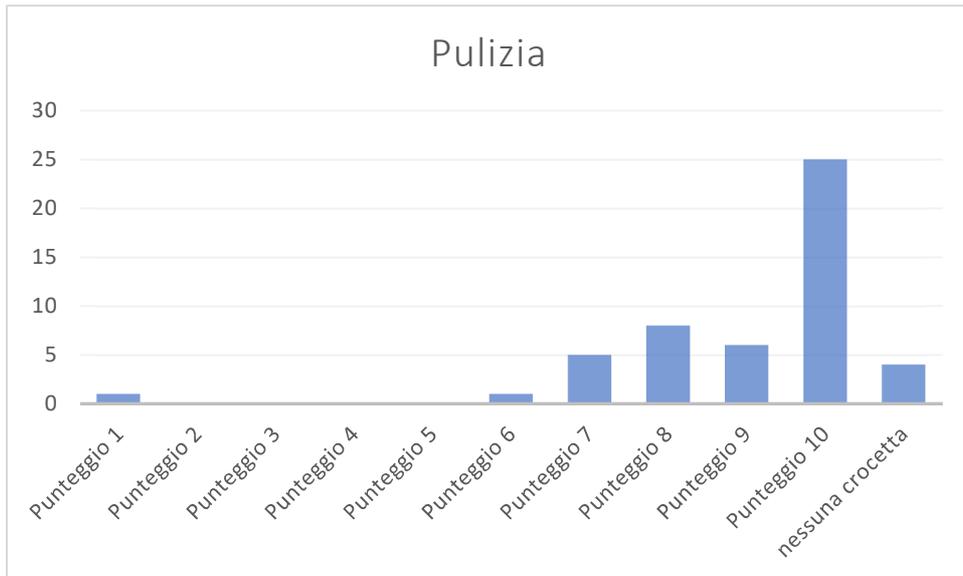


Sono state quindi poste agli utenti alcune domande relative alla sede della biblioteca, al patrimonio documentale in essa custodito, al personale e ai servizi offerti, chiedendo loro di dare un punteggio da 1 (per niente/negativo) a 10 (molto/positivo) alle singole voci. In generale i "voti" sono stati positivi per tutti gli aspetti analizzati.

Questi i punteggi per i vari aspetti legati alla sede della biblioteca:



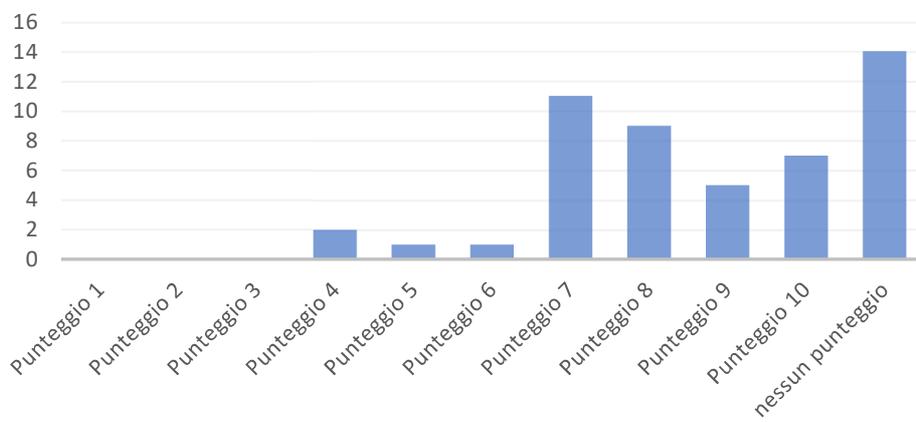




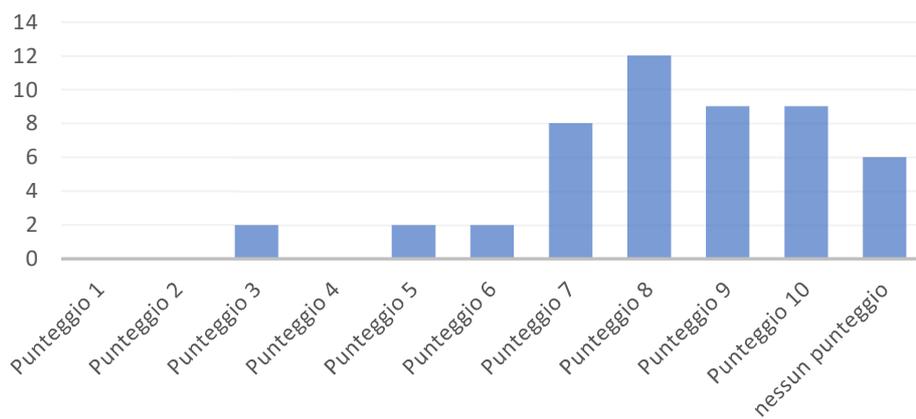
Per quanto riguarda il patrimonio documentale presente fisicamente all'interno della biblioteca "G. Nobili", è stato valutato positivamente da parte dell'utenza intervistata, soddisfatta di poter prenotare i documenti in tutte le biblioteche del sistema attraverso il servizio di interprestito:



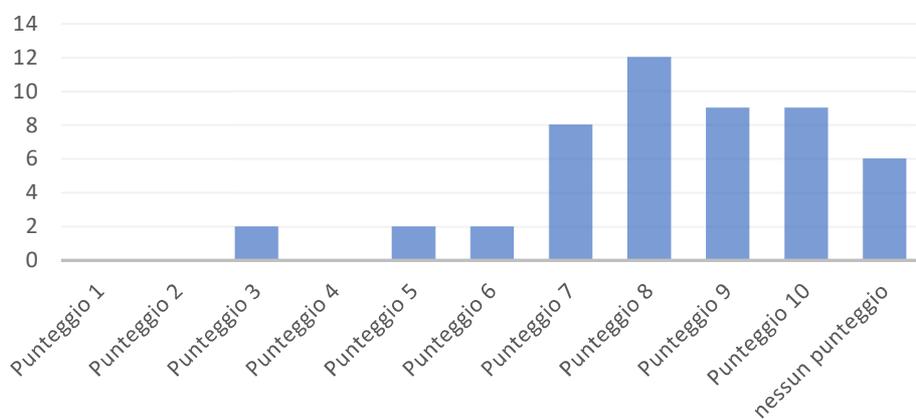
Consistenza del patrimonio multimediale (Cd, Dvd)



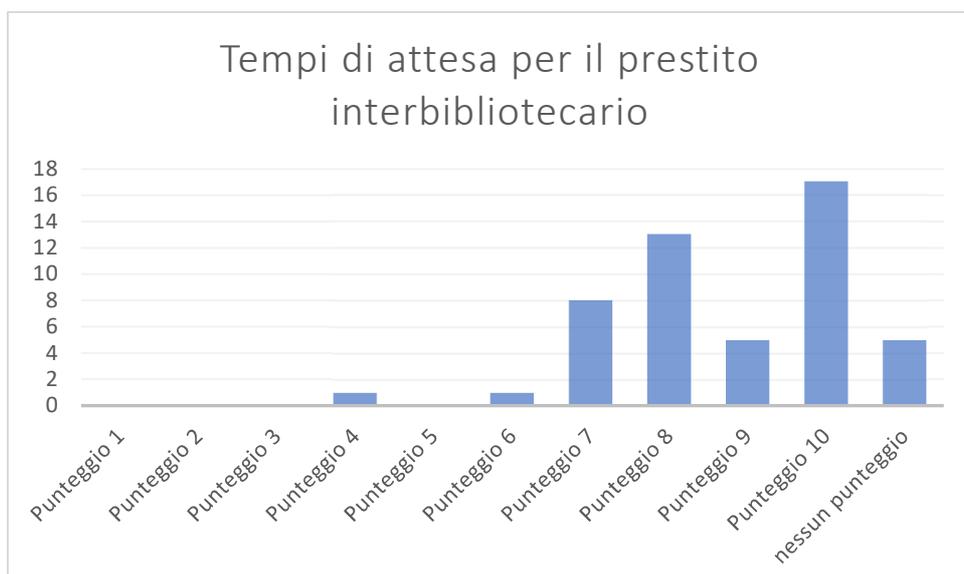
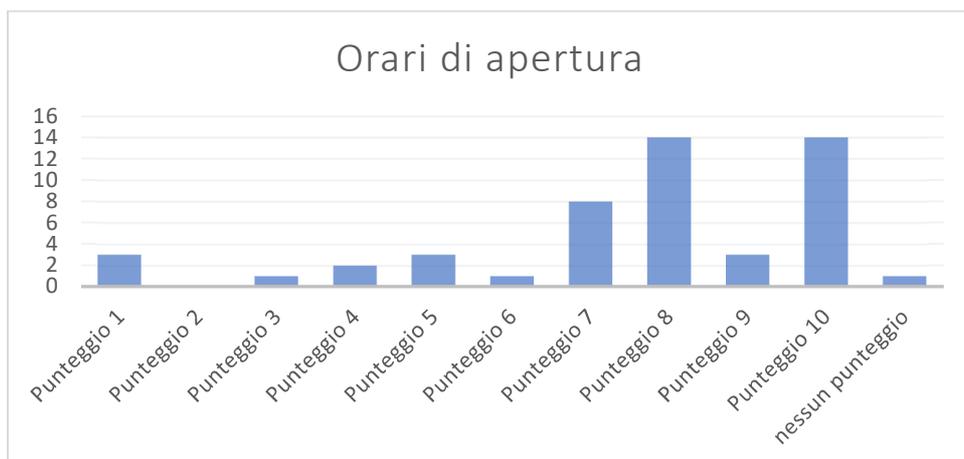
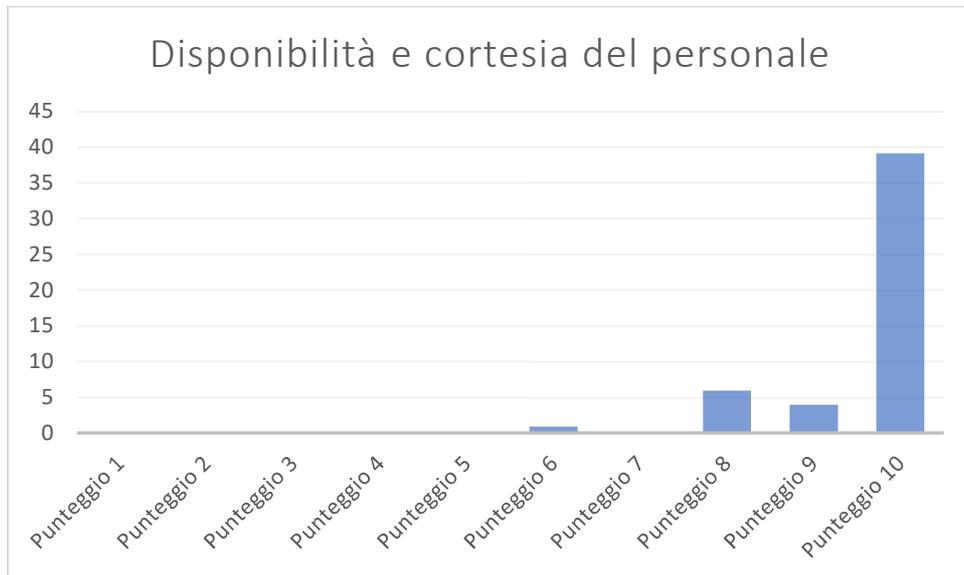
Aggiornamento del patrimonio attraverso nuovi acquisti/novità

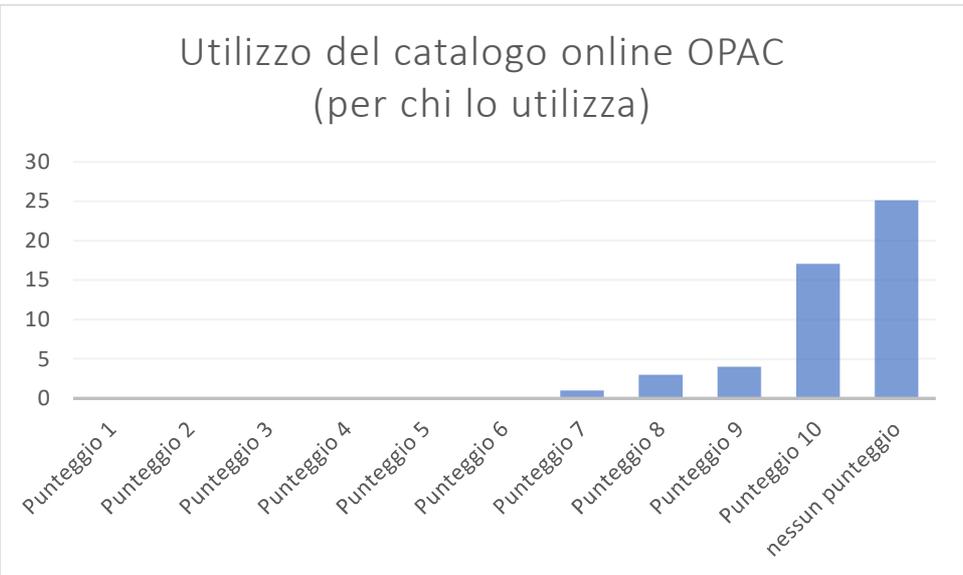
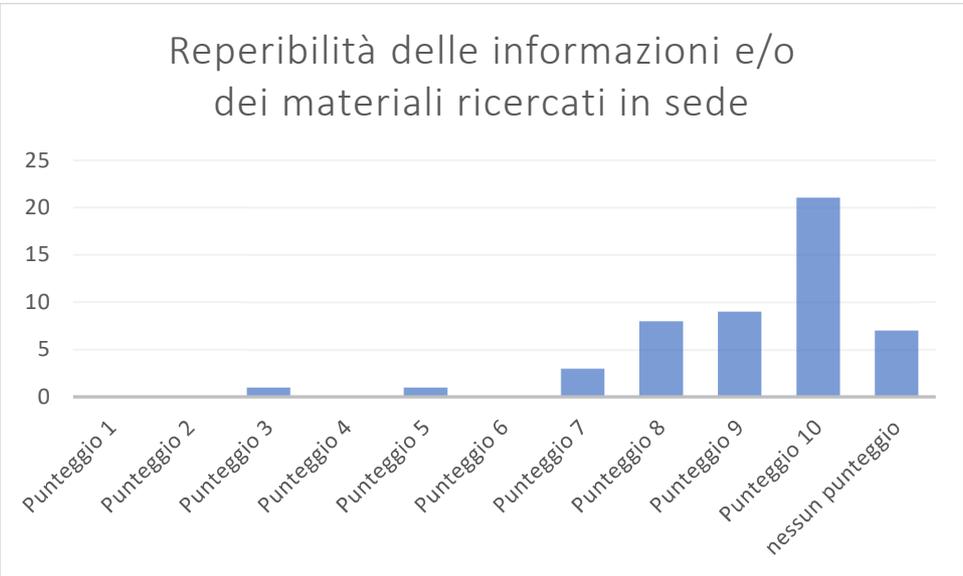
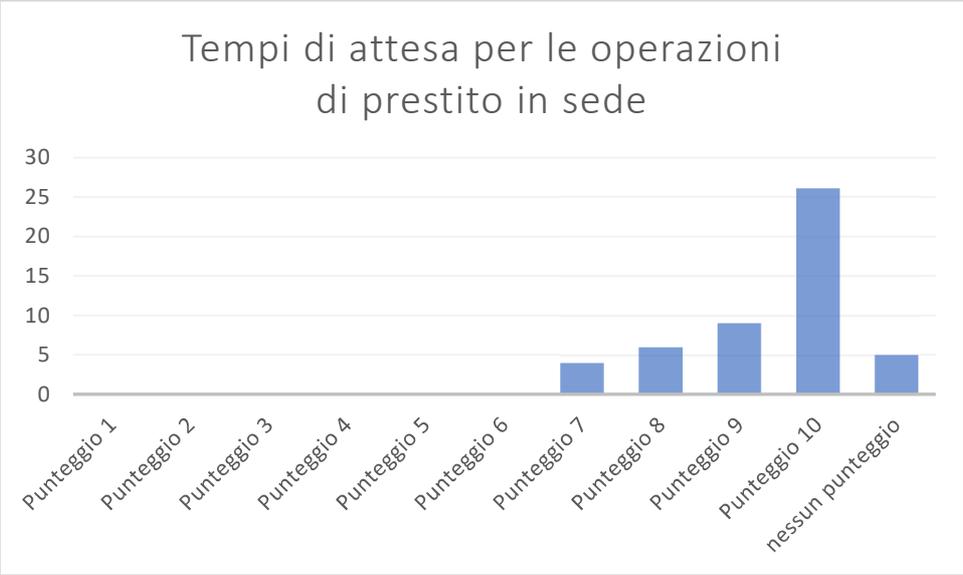


Possibilità di prenotare documenti nelle altre biblioteche del Sistema

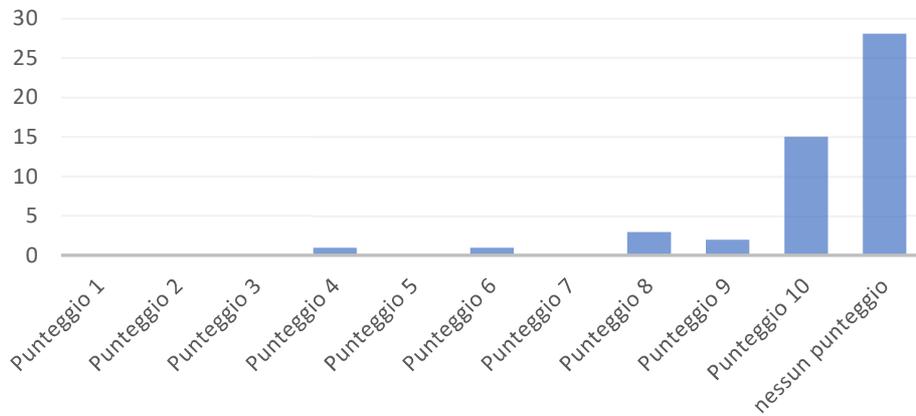


Per quanto riguarda il personale presente presso la sede caratese e i servizi offerti i punteggi sono stati mediamente alti. Alcuni utenti gradirebbero che gli orari di apertura al pubblico fossero più ampi:





Utilizzo della libreria digitale "MediaLibraryonline" (per chi lo utilizza)



Iniziative culturali/eventi promossi dalla biblioteca

