

## Questionario sui servizi erogati allo sportello: Servizio Biblioteche

**Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo)**

	1	2	3	4	5
1 L'orario di apertura degli uffici è adeguato	0	0	0	9	21
2 L'ufficio è facilmente raggiungibile e senza barriere architettoniche	0	0	2	11	17
3 La segnaletica che indirizza agli uffici (es. cartelli, frecce ecc.) è chiara e comprensibile	0	1	5	11	13
4 Gli ambienti sono accoglienti, confortevoli e funzionali	0	0	1	13	16
5 I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	0	0	1	9	20
6 Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno sui servizi, sui costi e sui tempi di erogazione del servizio	0	0	0	18	12
7 Riesco ad individuare facilmente le competenze e le responsabilità del servizio	0	0	0	10	20
8 Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	0	0	2	8	20
9 Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	0	0	0	8	22
10 Le informazioni sono affidabili, corrette e complete	0	0	1	9	20
11 I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione	0	0	0	12	14
12 Durante l'erogazione del servizio allo sportello è stata rispettata la privacy	0	0	0	8	22
13 Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	0	0	0	6	23
14 Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti	0	0	1	6	23
15 Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	0	0	0	12	18

	M	F
Sesso	10	20

	1	2	3	4
Fascia d'età	1	24	5	0

	LM	DM	DL
Titolo di studio	1	15	13

Legenda

M	F
Maschio	Femmina

1	2	3	4
-18 anni	da 18 a 35 anni	da 36 a 65 anni	oltre 66 anni

LM	DM	DL
Media	Diploma	Laurea