

## Il Comune di Monza misura la customer satisfaction sul Sistema Bibliotecario Urbano

Il Comune di Monza, nell'ottica di una strategia finalizzata a porre il cittadino al centro dei servizi e al loro continuo miglioramento, avvia a partire dal 21 novembre 2011 un'indagine finalizzata ad analizzare il rapporto tra il Sistema Bibliotecario Urbano e i fruitori dei servizi bibliotecari. L'indagine verrà condotta al fine di misurare il grado di soddisfazione percepito e si svolgerà nel corso di quattro settimane a partire dal 21 novembre 2011 interessando un campione di almeno 400 utenti che avranno accesso diretto alle biblioteche in città e un gruppo di circa 1.200 utenti regolarmente iscritti alla mailing list.

Le opinioni saranno acquisite attraverso l'auto-compilazione di un questionario anonimo posto nelle sedi delle biblioteche con l'ausilio di "facilitatori" appositamente istruiti, tra i bibliotecari operanti nelle diverse biblioteche cittadine, per promuoverne la compilazione e per spiegare l'importanza dello strumento messo a disposizione dei cittadini. L'indagine verrà effettuata anche tramite web in collaborazione con Brianza Biblioteche, il centro servizi interbibliotecari della Brianza.

*"Per la prima volta il Comune di Monza avvia un'indagine capillare di customer satisfaction su tutte le biblioteche cittadine. – sottolinea l'Assessore al Sistema Bibliotecario Urbano **Martina Sassoli** - Nonostante il livello di attenzione ai suggerimenti spontanei che arrivano quotidianamente alle biblioteche dagli abituali fruitori dei servizi sia già da tempo molto elevato, è sembrato utile effettuare un monitoraggio rispetto alla percezione complessiva del servizio offerto per poter avviare eventuali azioni correttive. Il nostro obiettivo è quello di garantire una qualità elevata crescente nel tempo e in linea con le aspettative dell'utenza".*

L'indagine è gestita con il supporto della società di consulenza Sistema Susio srl, specializzata nella misurazione della qualità dei servizi e delle performance delle pubbliche amministrazioni.

Monza, 10 novembre 2011

Ufficio Stampa