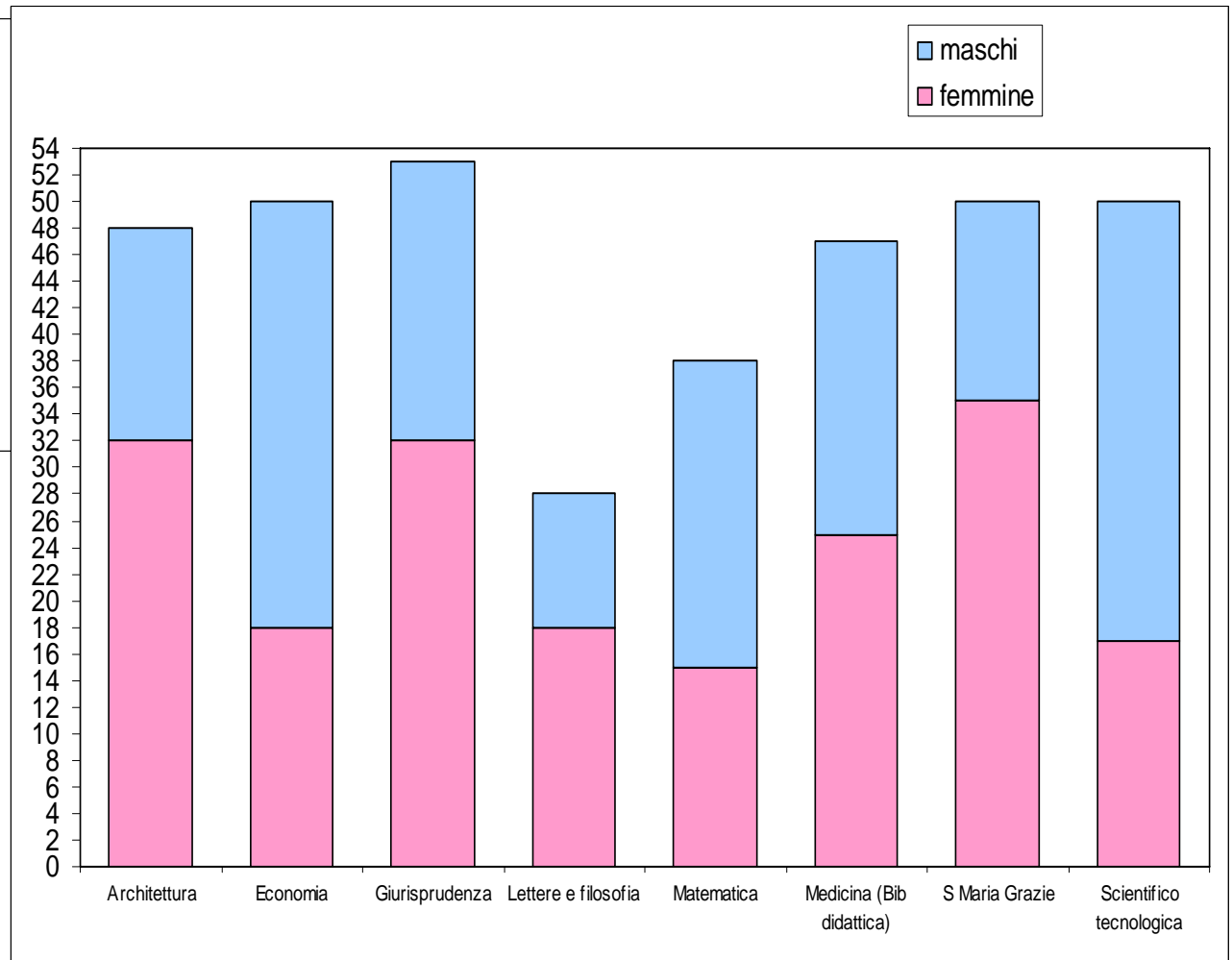
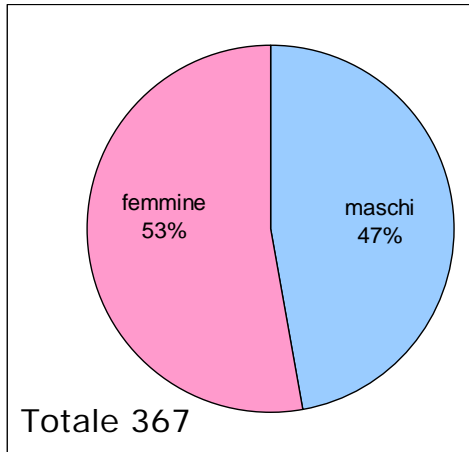


Allegato 2.1

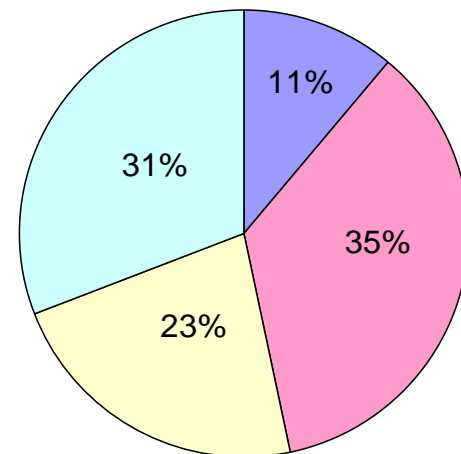
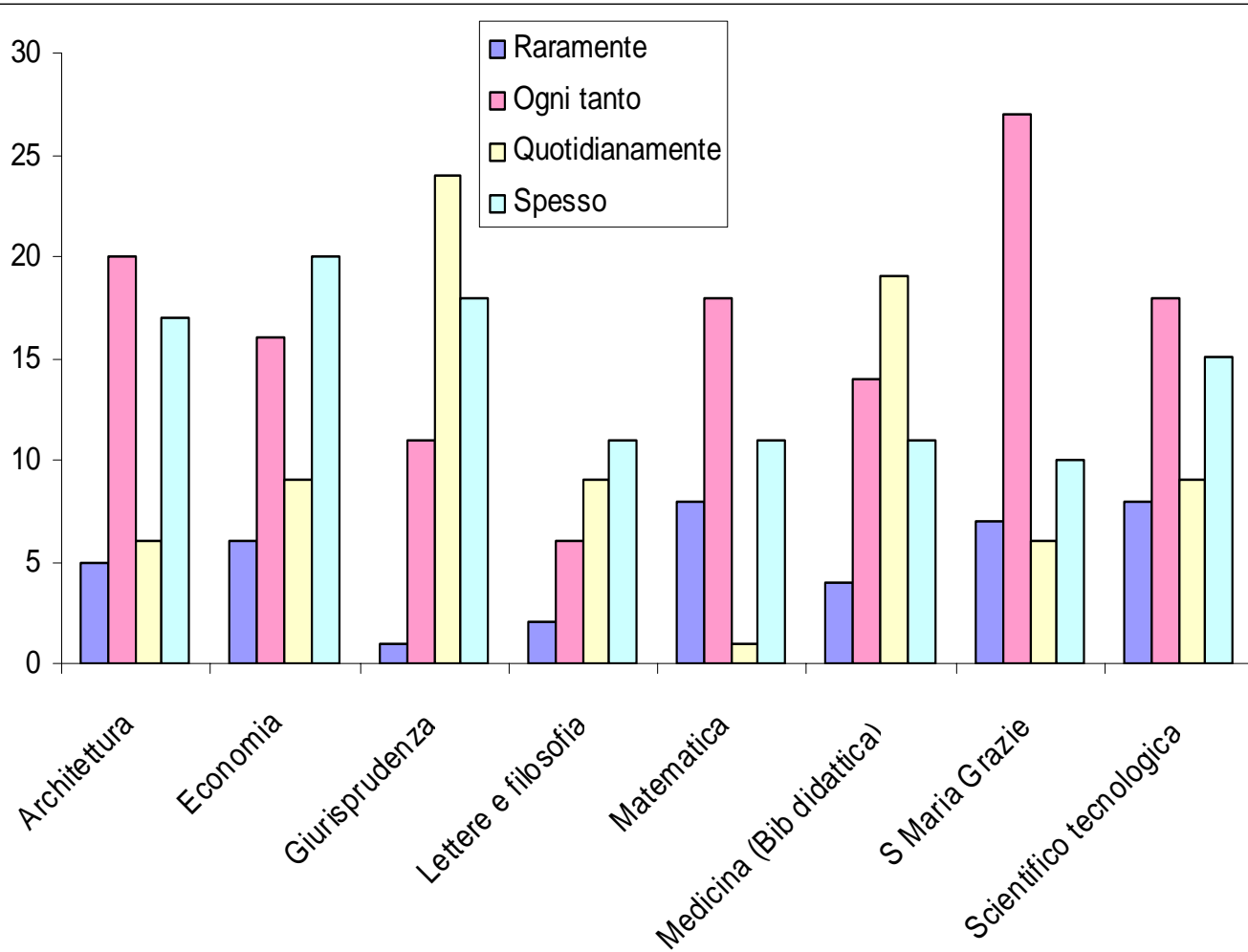
# Customer satisfaction

Risultati dell'indagine  
sui servizi bibliotecari di Ateneo  
campione STUDENTI  
febbraio 2007

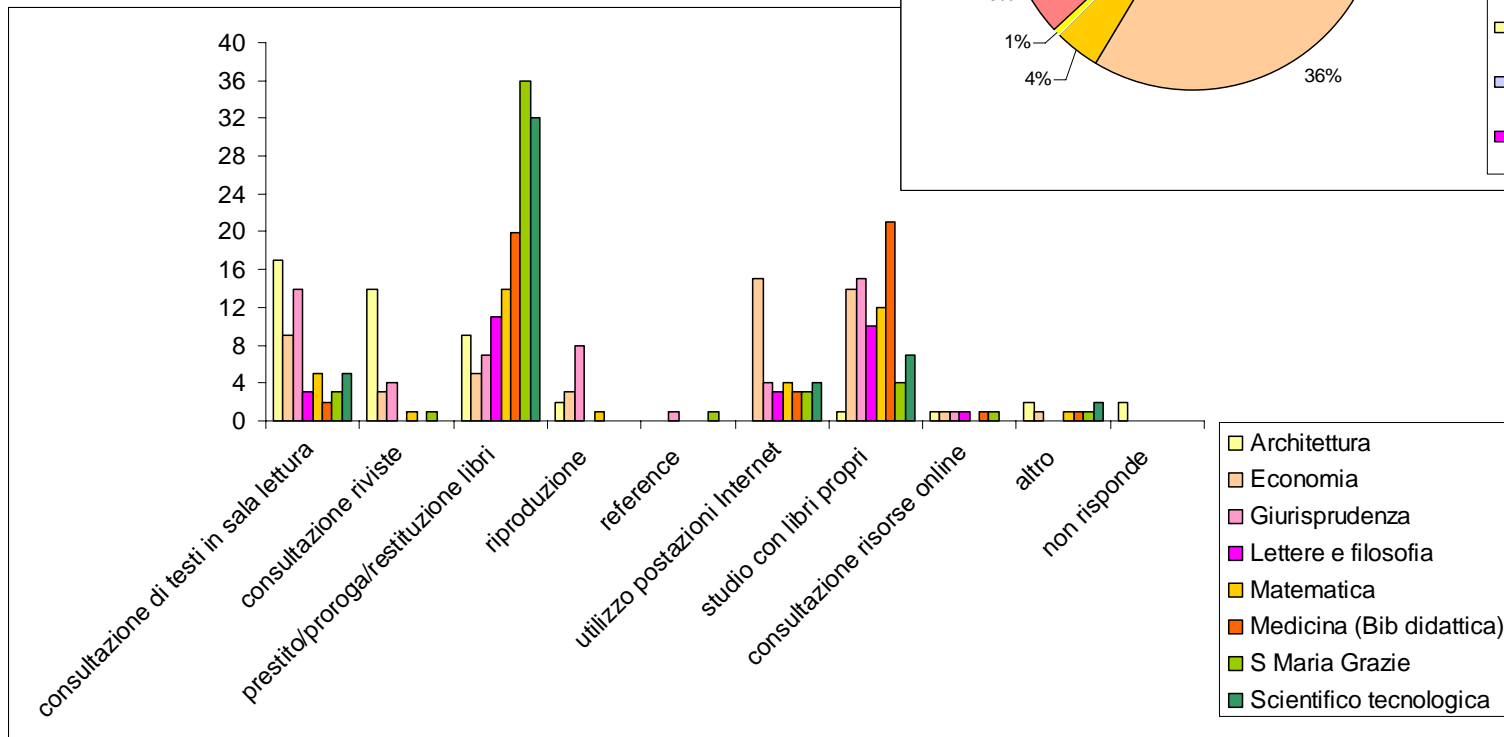
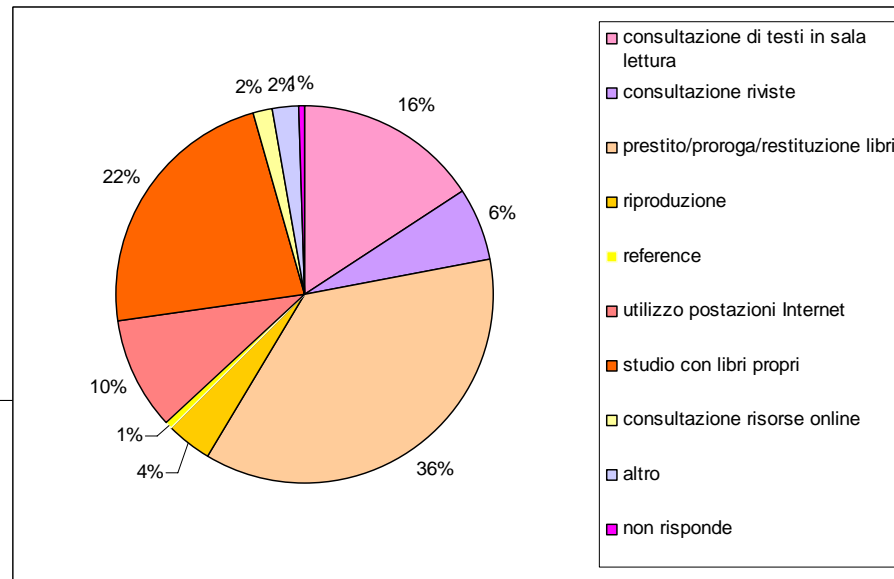
# Risposte pervenute



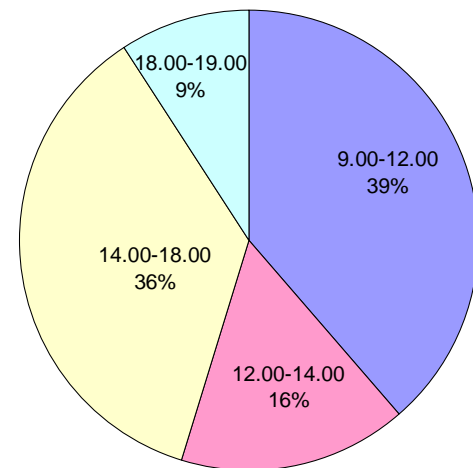
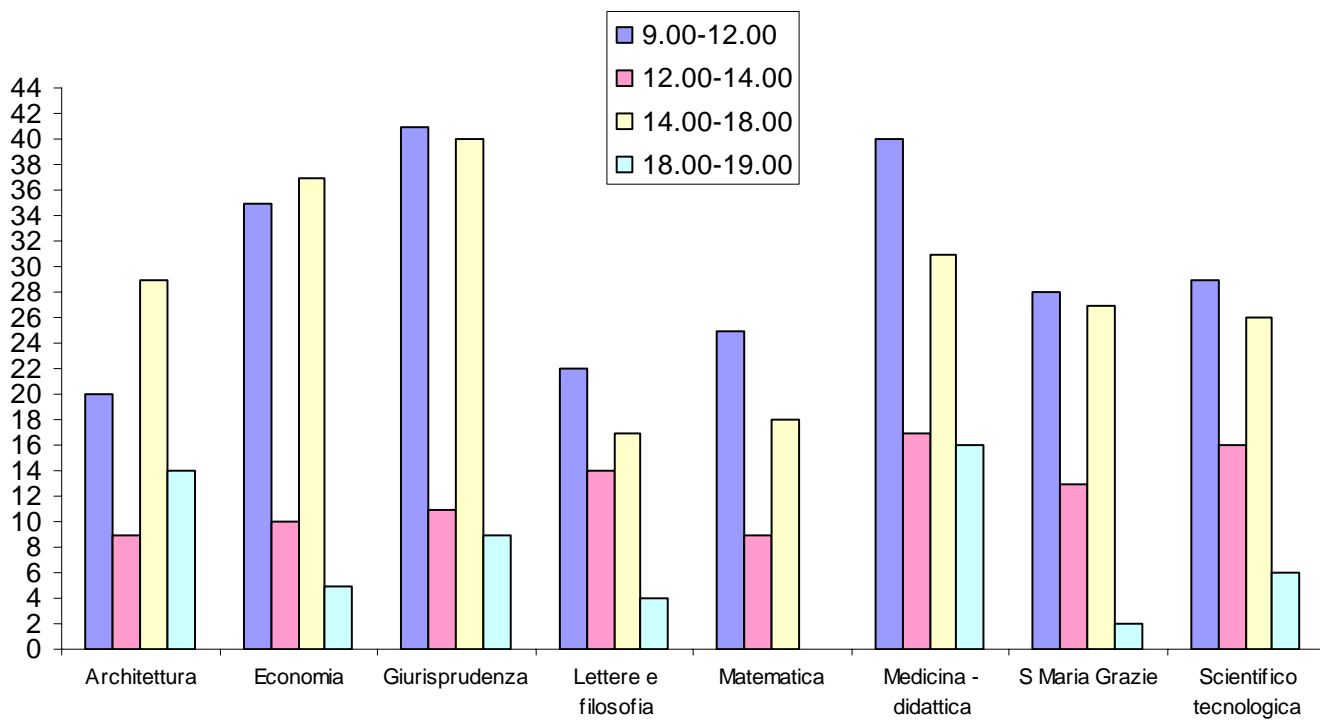
## Con quale frequenza utilizza questa biblioteca?



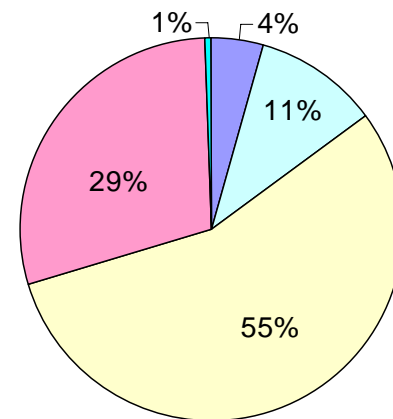
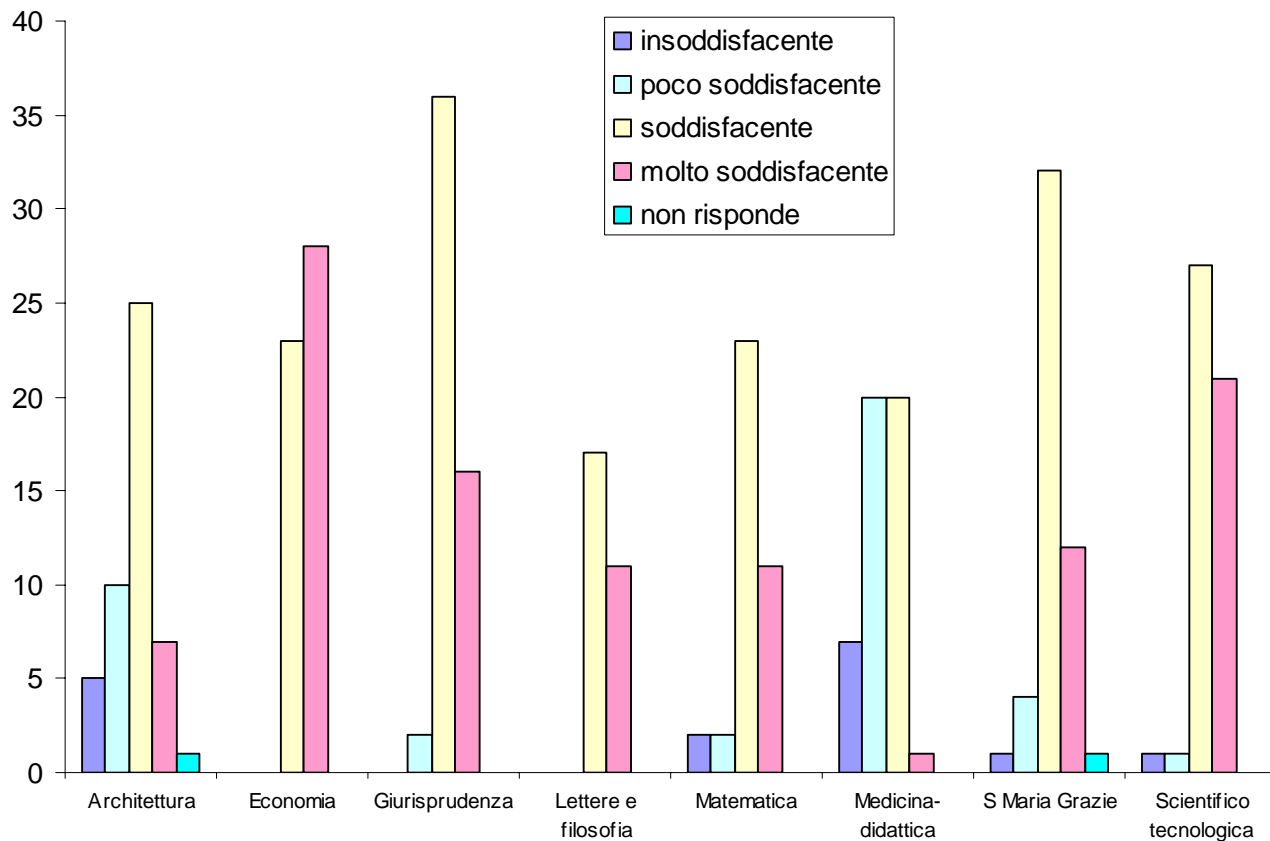
# La preghiamo di indicare il motivo prevalente per cui oggi è venuto in biblioteca (indicare un solo motivo)



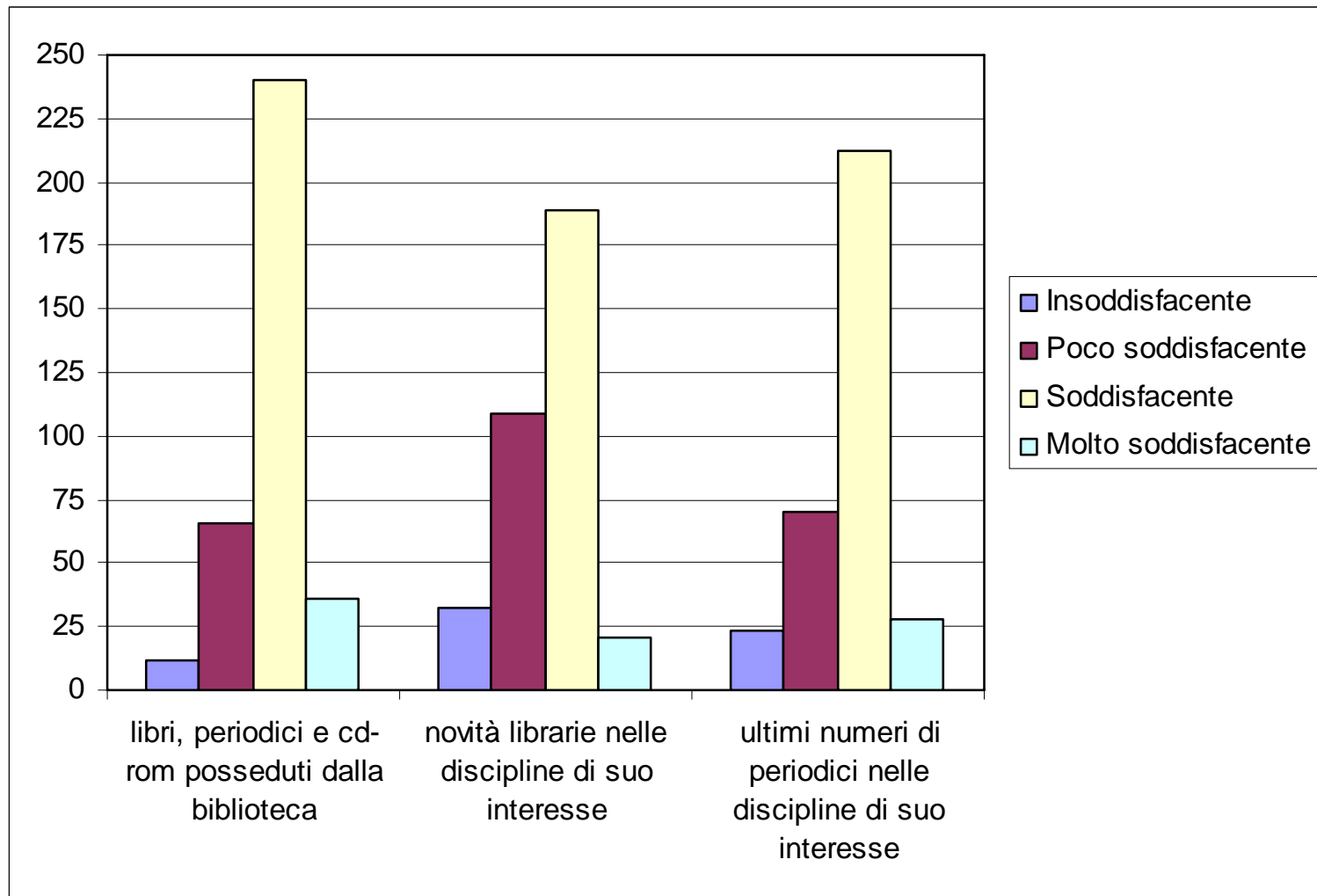
# In quali orari utilizza prevalentemente la biblioteca? (possibilità di risposta multipla)



# Come giudica l'orario attuale della biblioteca (9.00-19.00)?

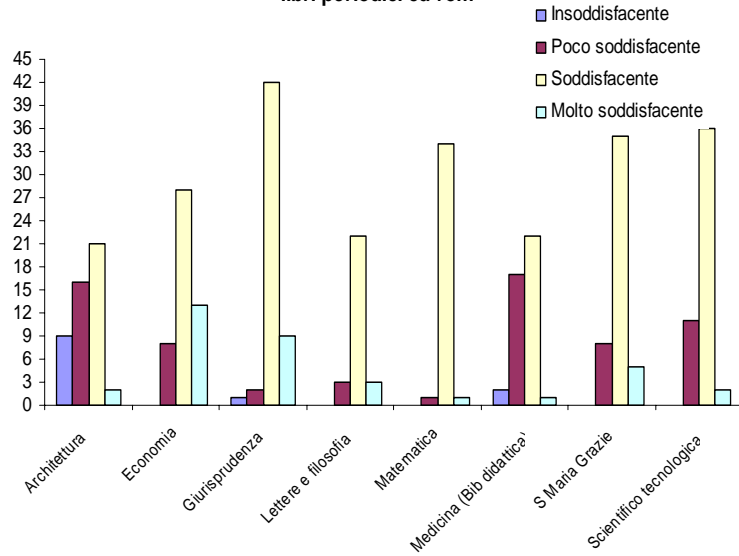


# Come giudica la qualità dell'offerta documentaria?

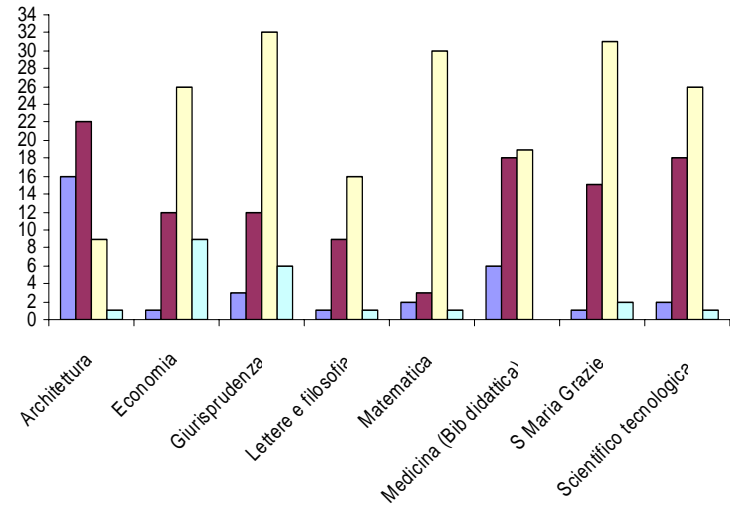


# Come giudica la qualità dell'offerta documentaria?

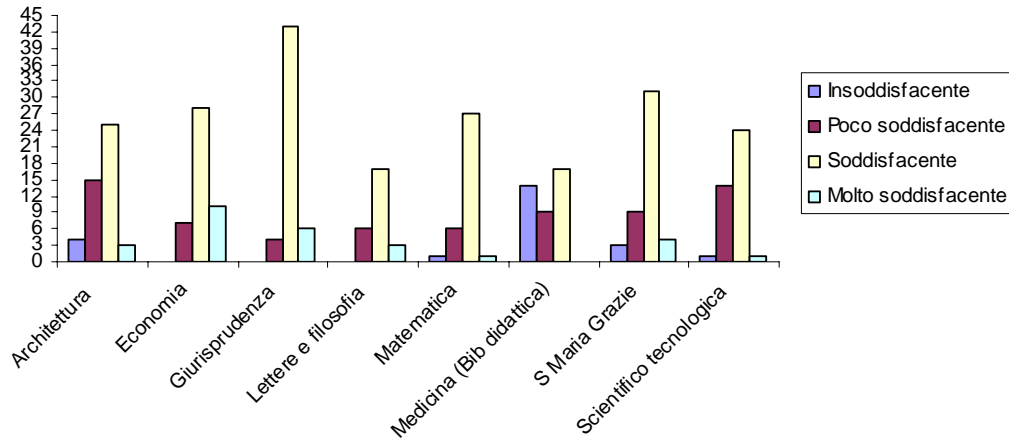
libri periodici cd-rom



novità librerie nelle discipline di interesse

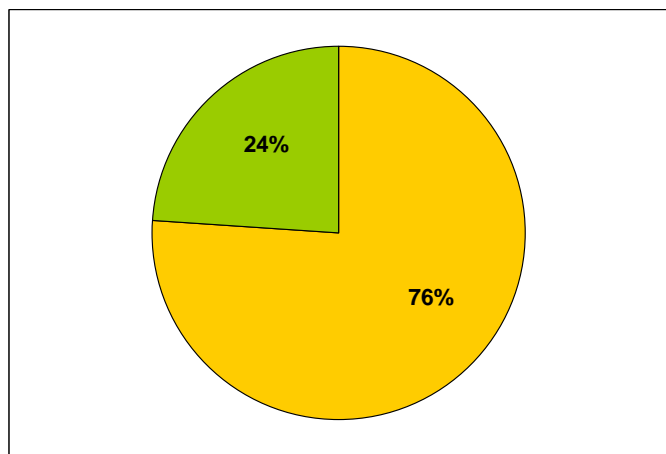
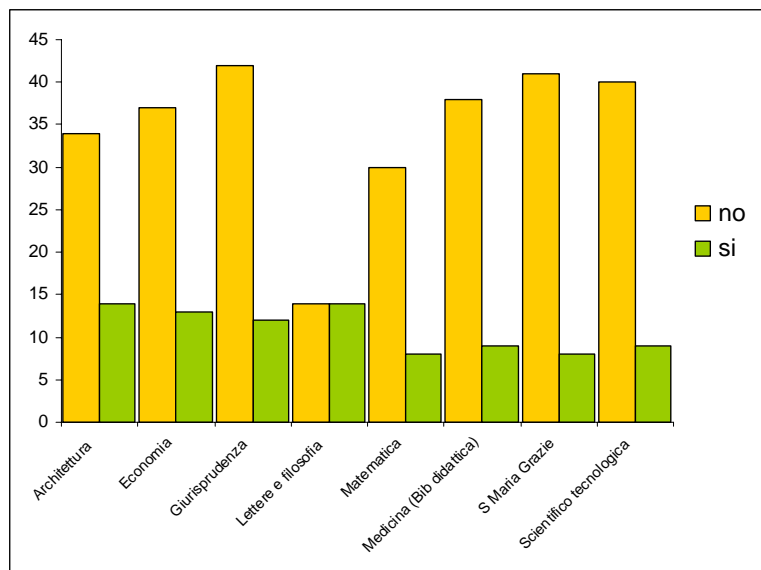


ultimi numeri di periodici nelle discipline di interesse

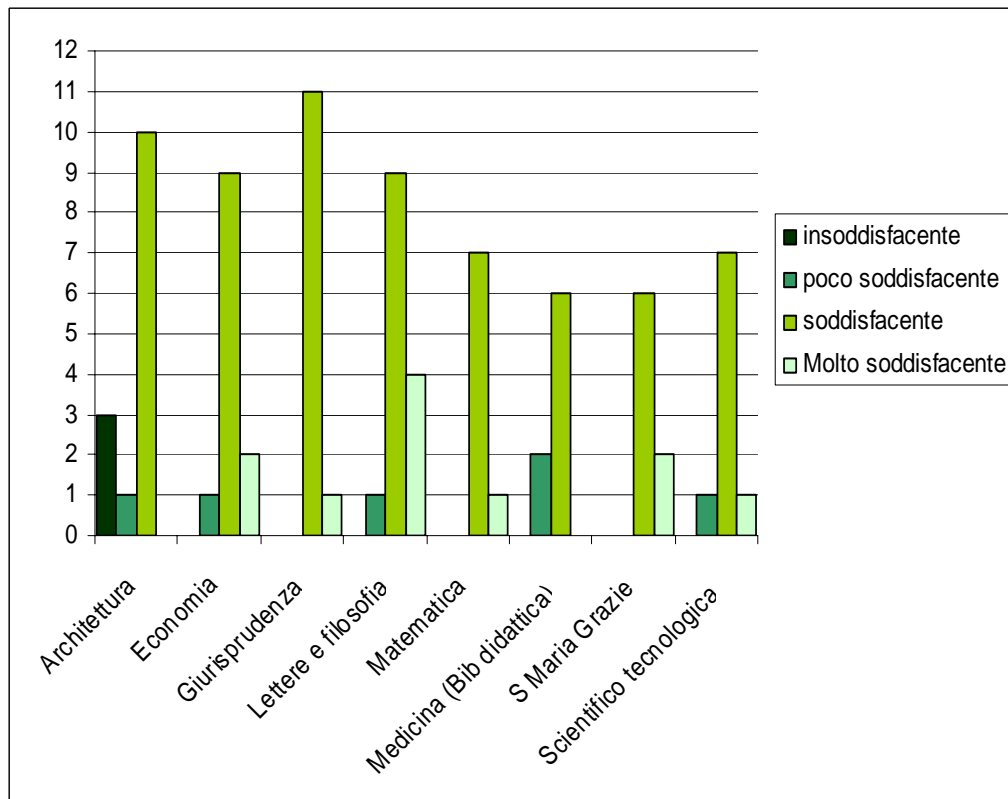




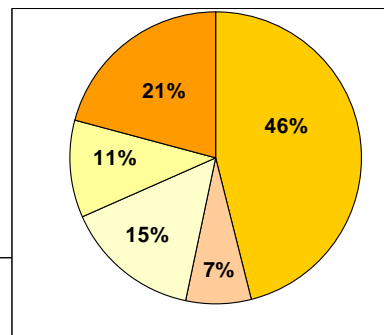
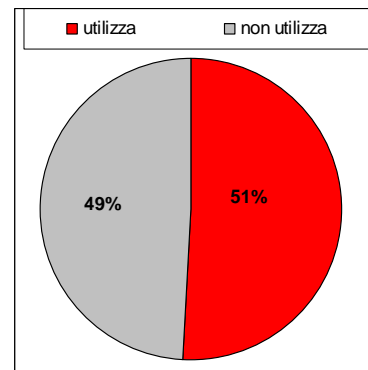
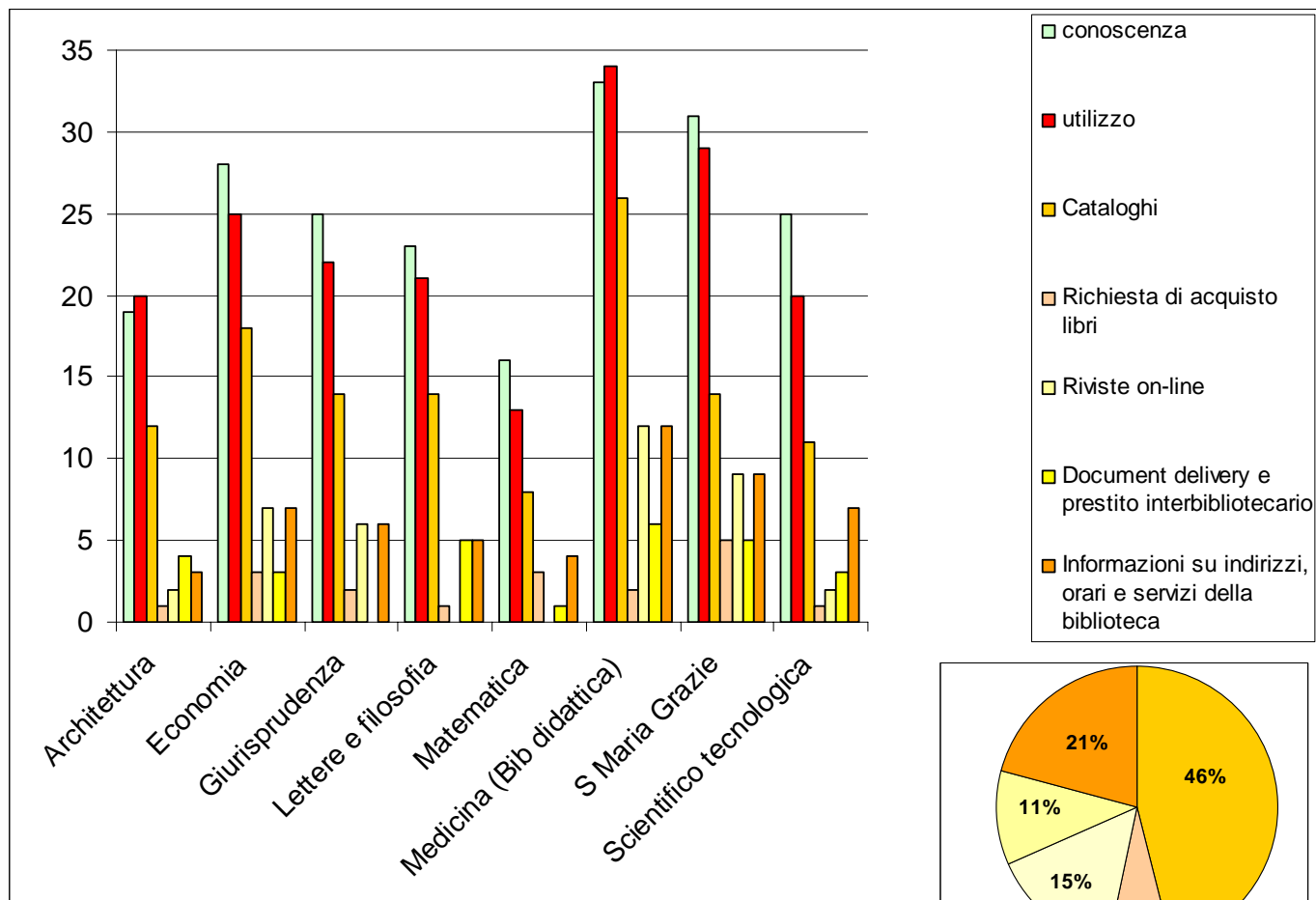
# Ha mai utilizzato i servizi di prestito interbibliotecario e di document delivery?



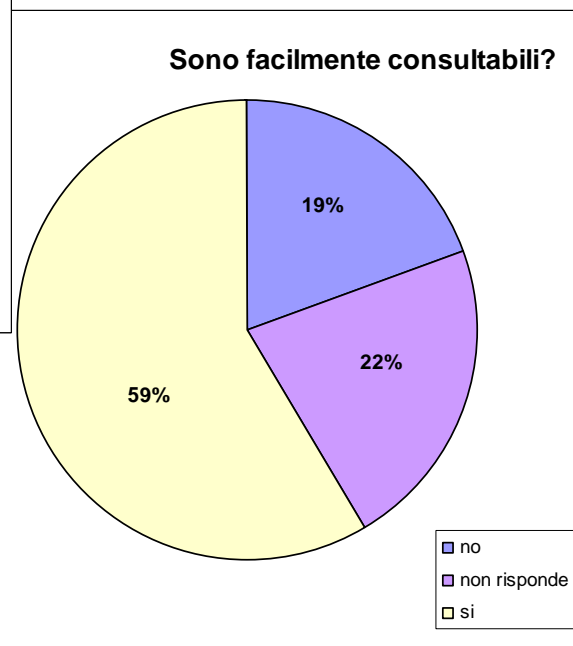
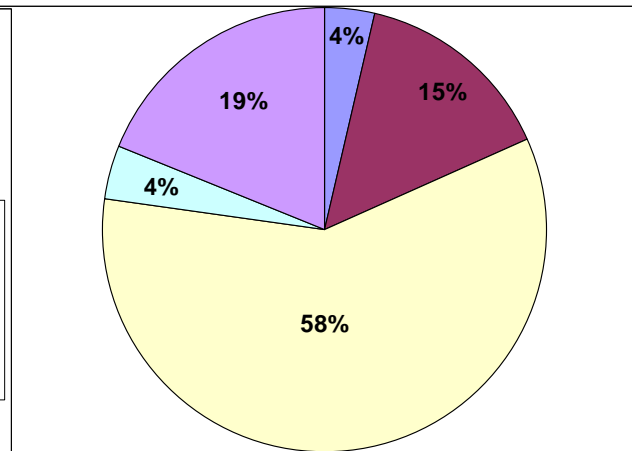
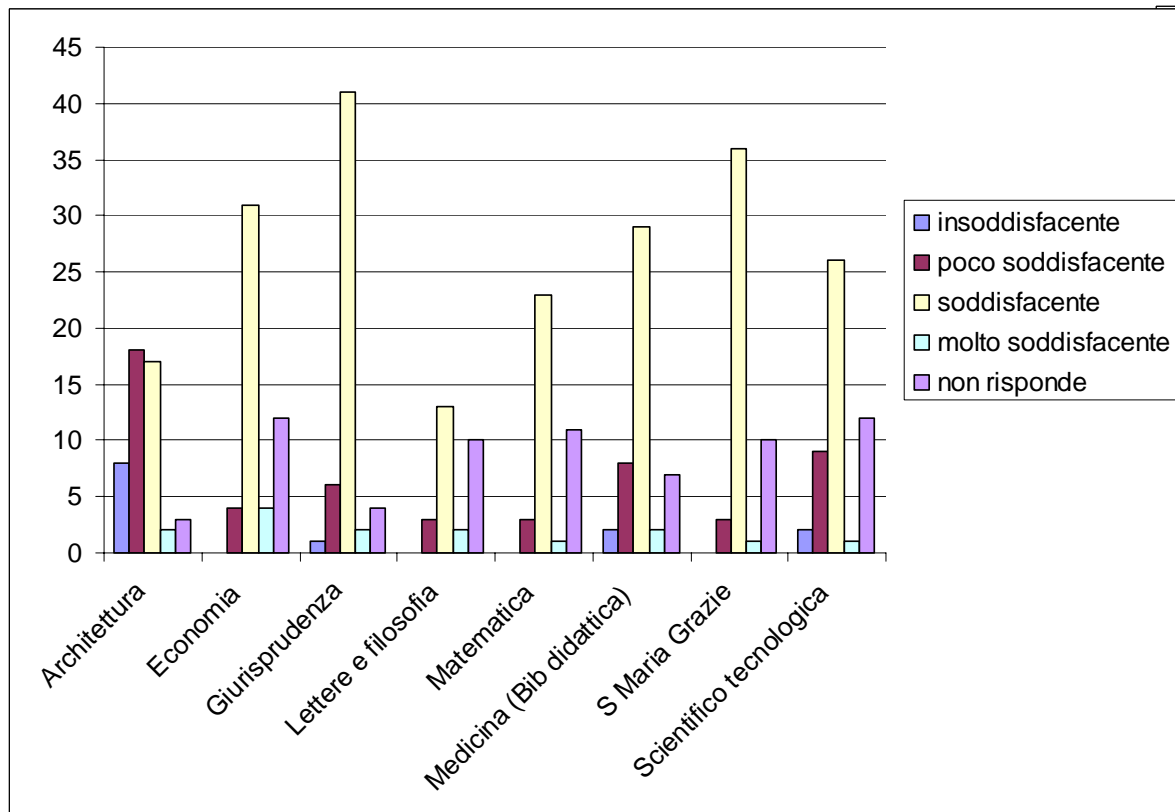
# Se li ha utilizzati, qual è il livello di soddisfazione per questi servizi?



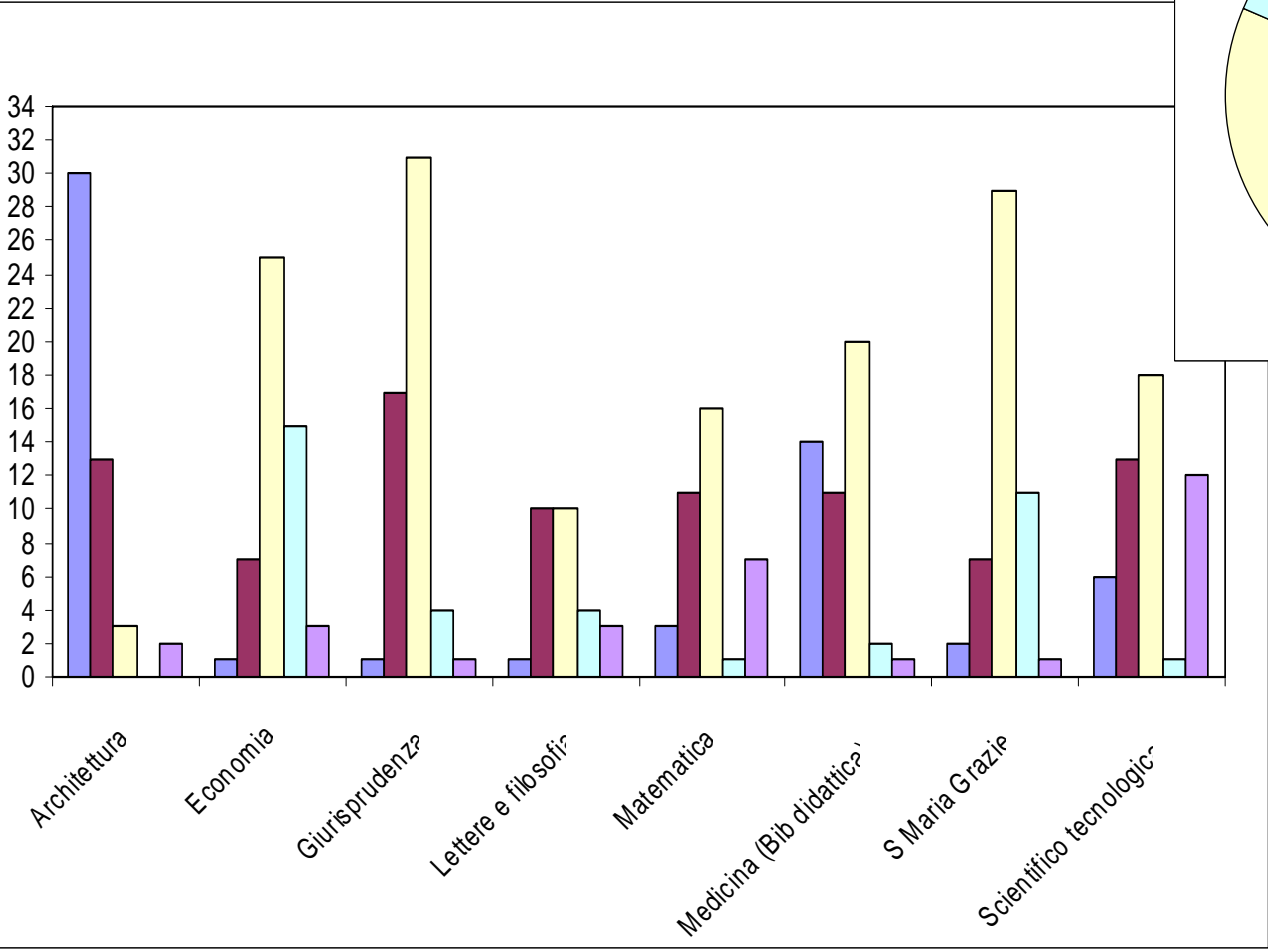
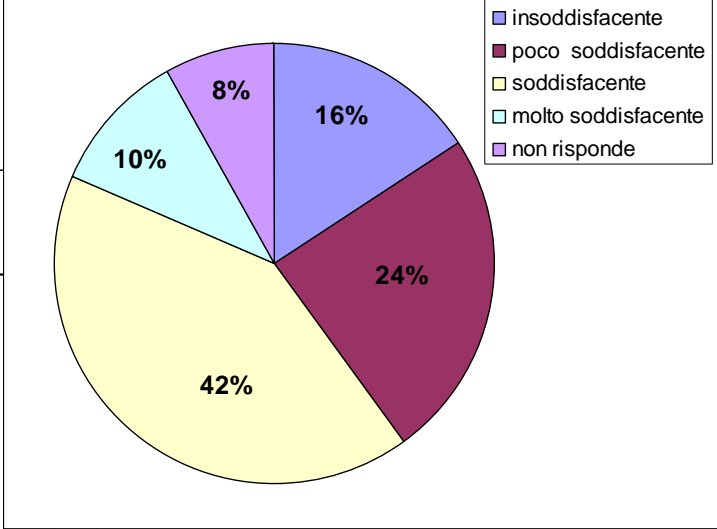
Il sito web del Sistema Bibliotecario di Ateneo è stato recentemente rinnovato. Lo conosce? Lo ha mai utilizzato? Se ha risposto sì, per quali motivi lo ha utilizzato?



# Come giudica l'offerta di banche dati su web e cd-rom e di periodici elettronici del nostro Ateneo?

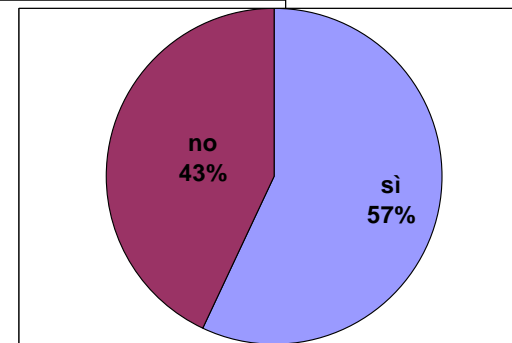
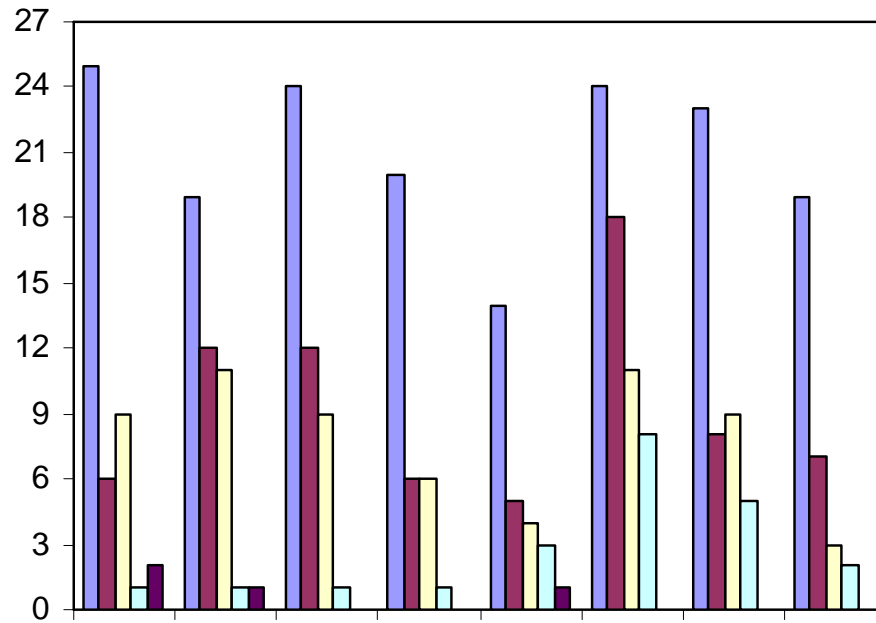


# Come giudica la disponibilità di postazioni Internet in questa biblioteca?



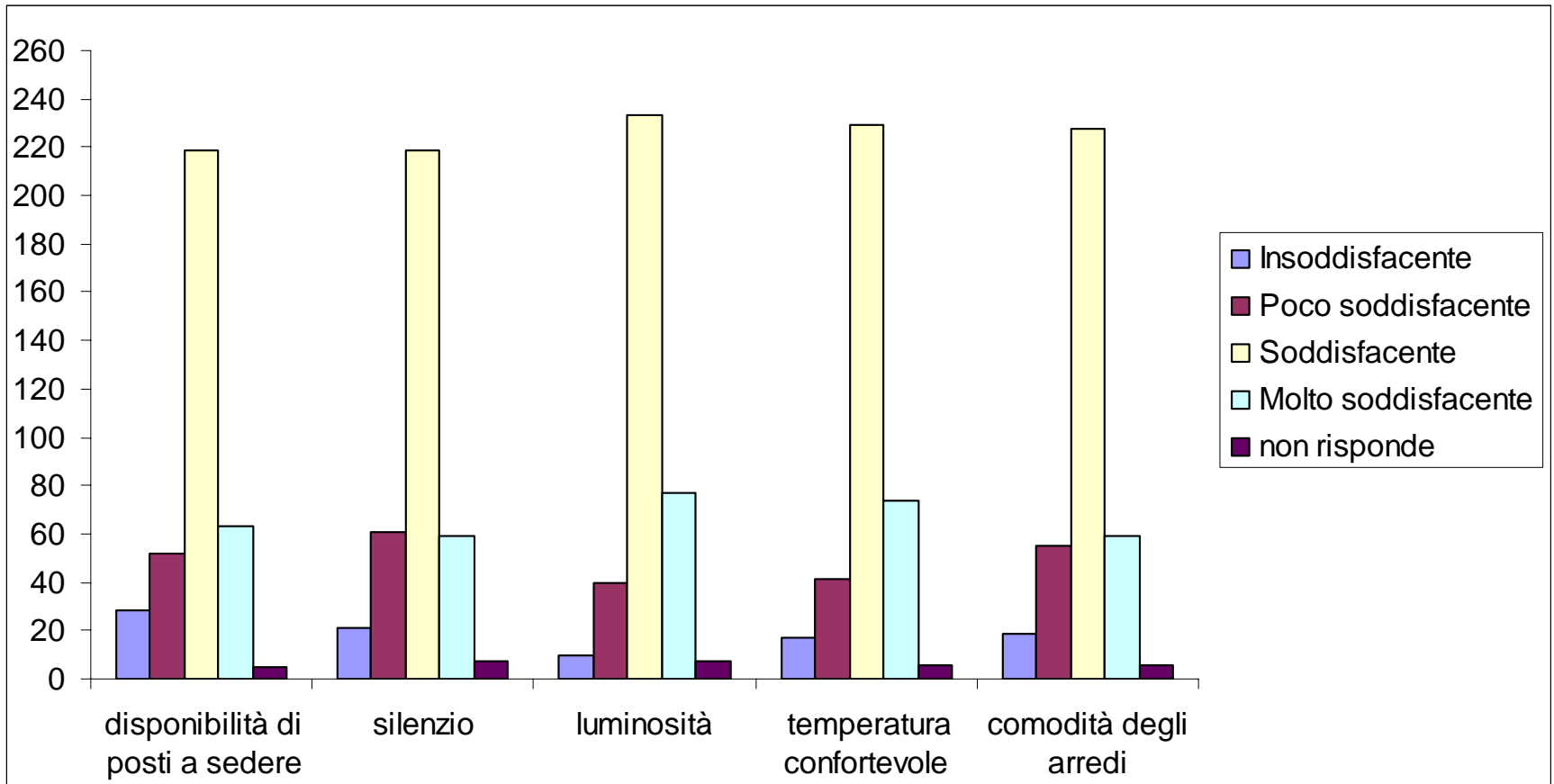
# Utilizza il catalogo elettronico (OPAC) della biblioteca?

La preghiamo di indicare il tipo di uso prevalente

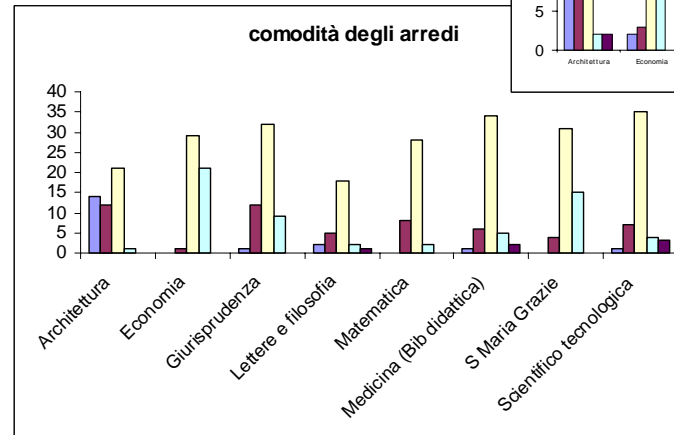
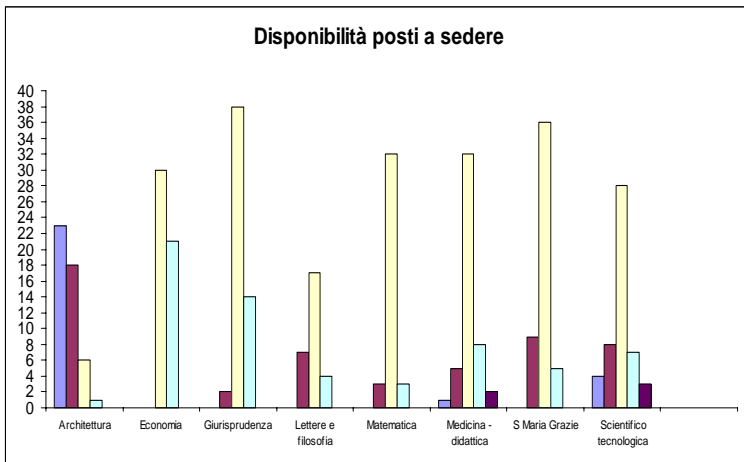
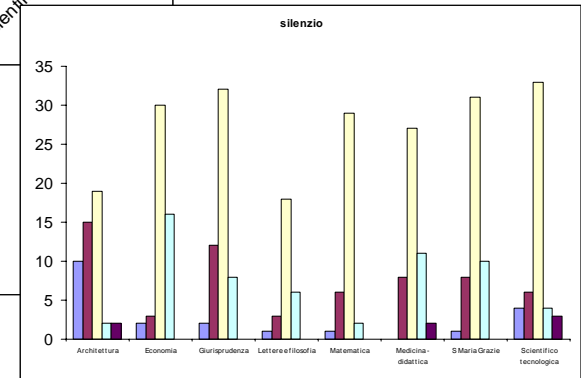
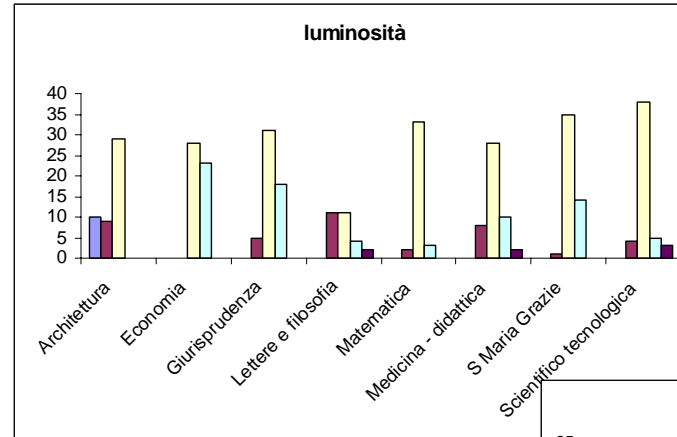
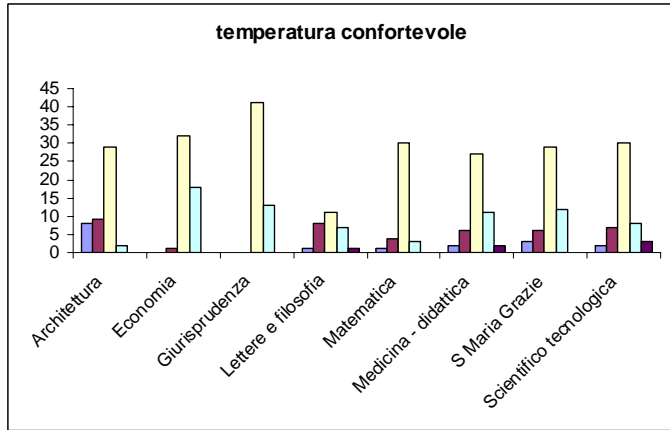


- ricerca di libri o periodici per autore/titolo
- ricerca di libri o periodici per argomento
- ricerca libera
- prenotazione di libri e/o proroga di prestiti
- visualizzazione della propria situazione di lettore

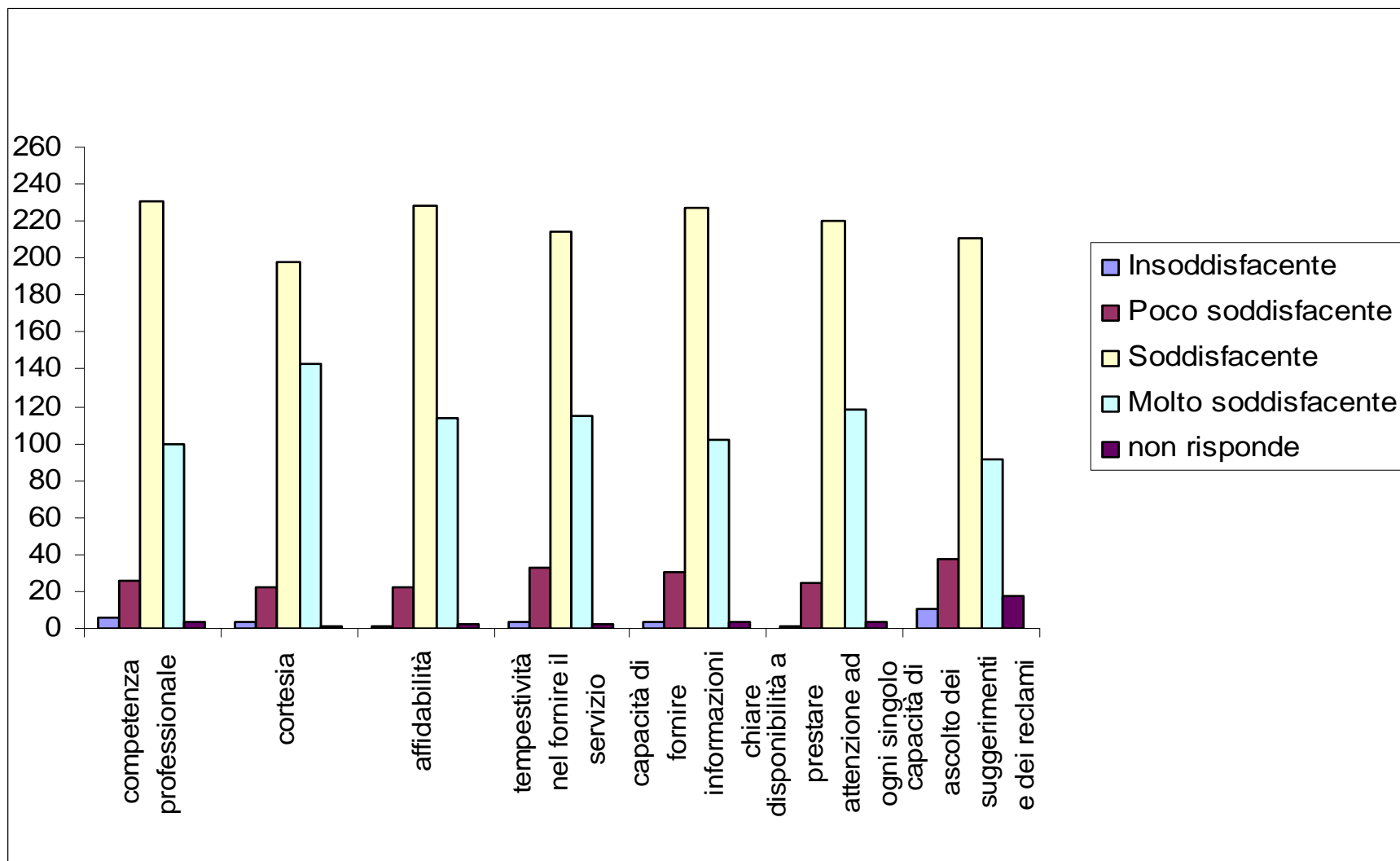
Vorremmo sapere il suo attuale livello di soddisfazione rispetto alle sale di lettura



# Vorremmo sapere il suo attuale livello di soddisfazione rispetto alle sale di lettura

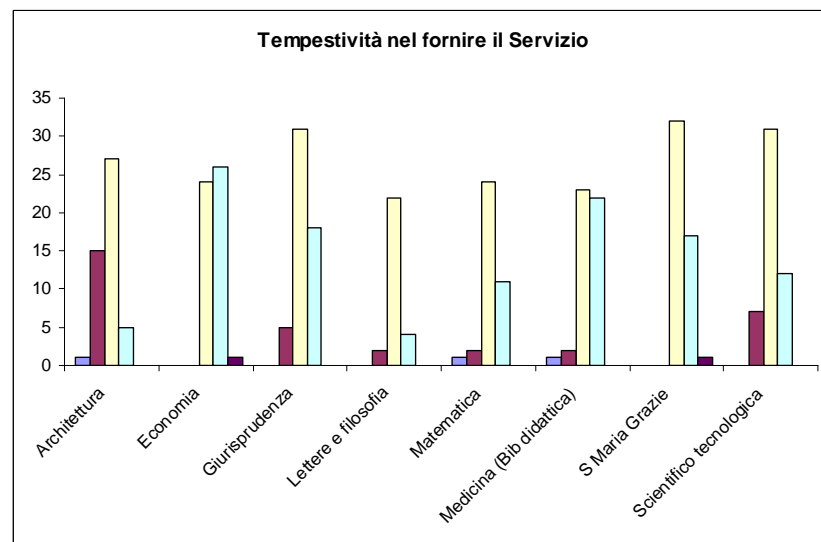
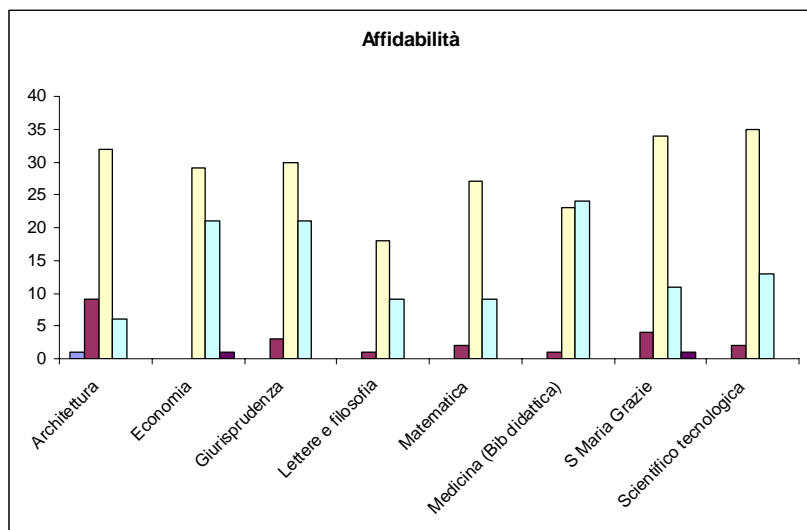
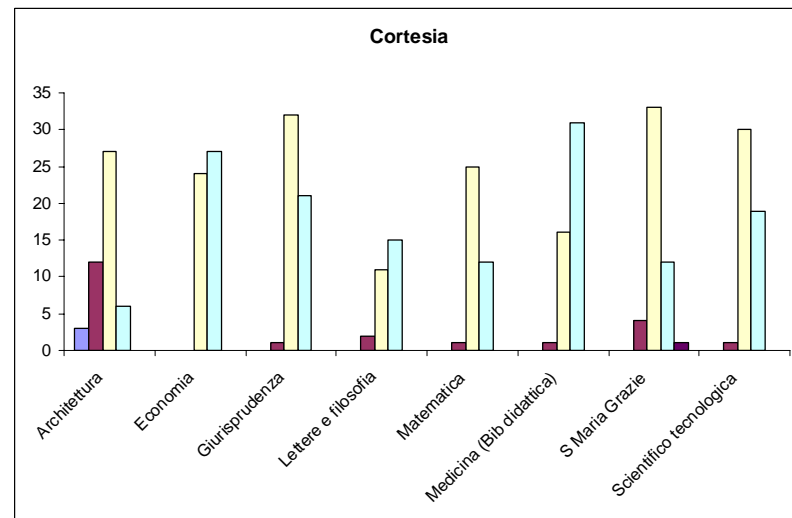
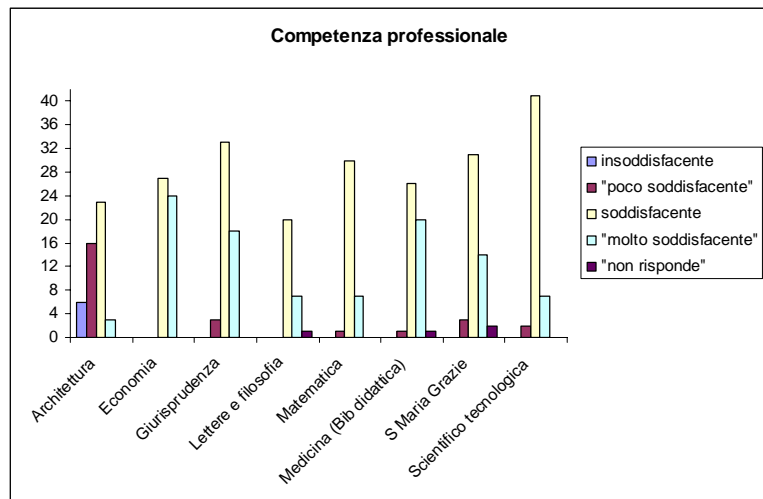


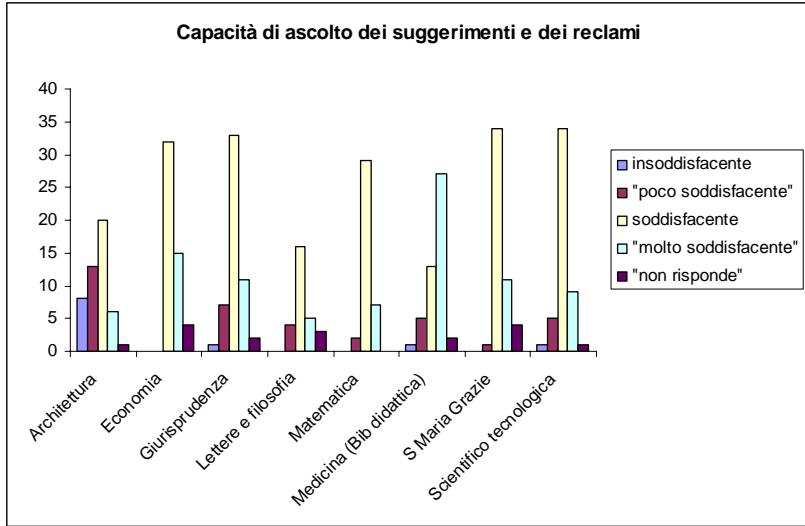
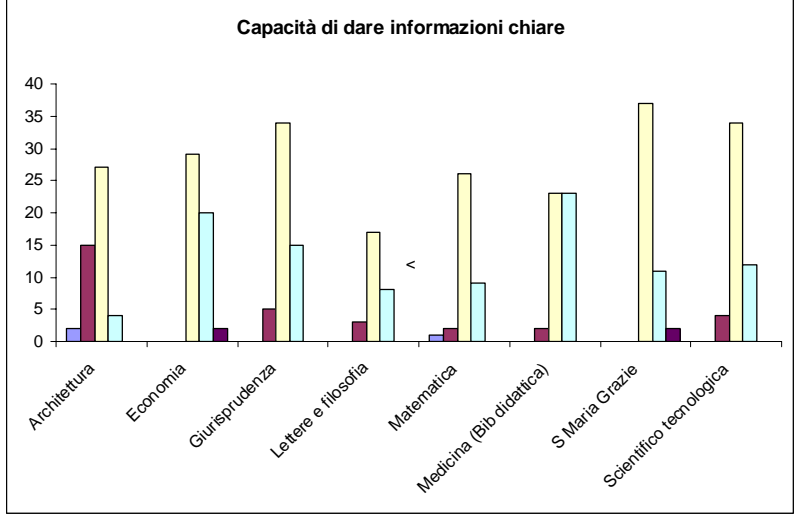
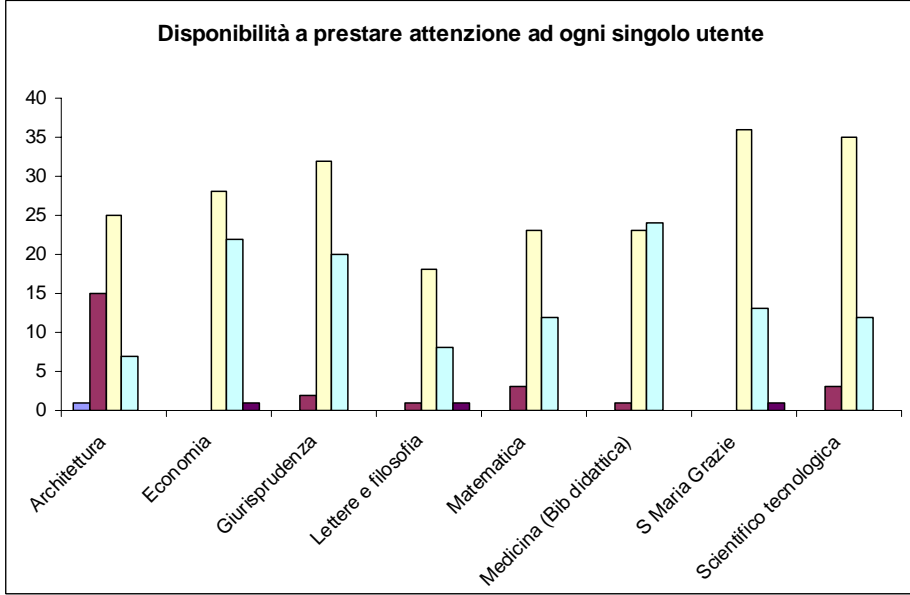
Vorremmo sapere qual è il suo attuale livello di soddisfazione a proposito dei seguenti elementi riguardanti lo stile di servizio del nostro staff:



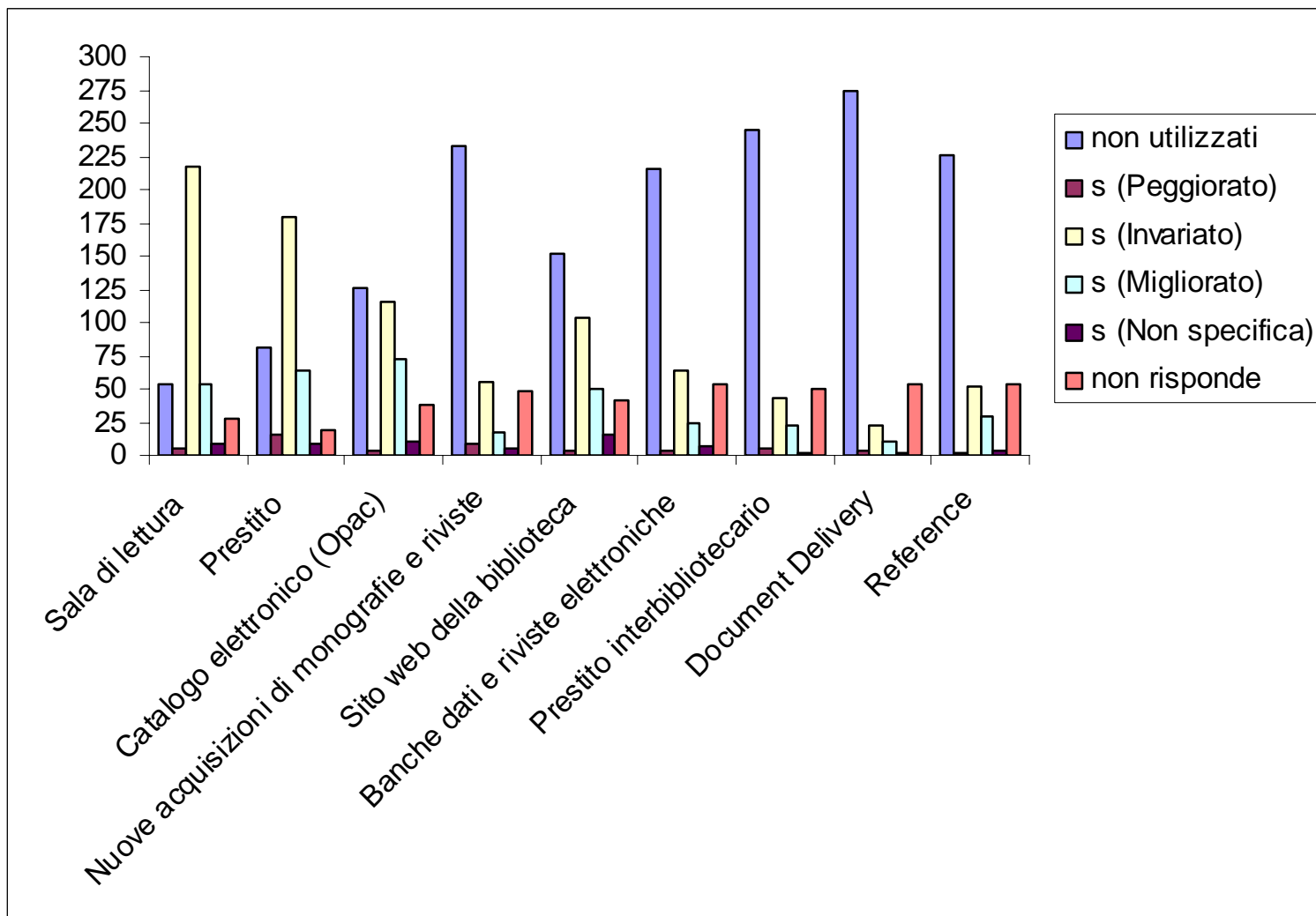


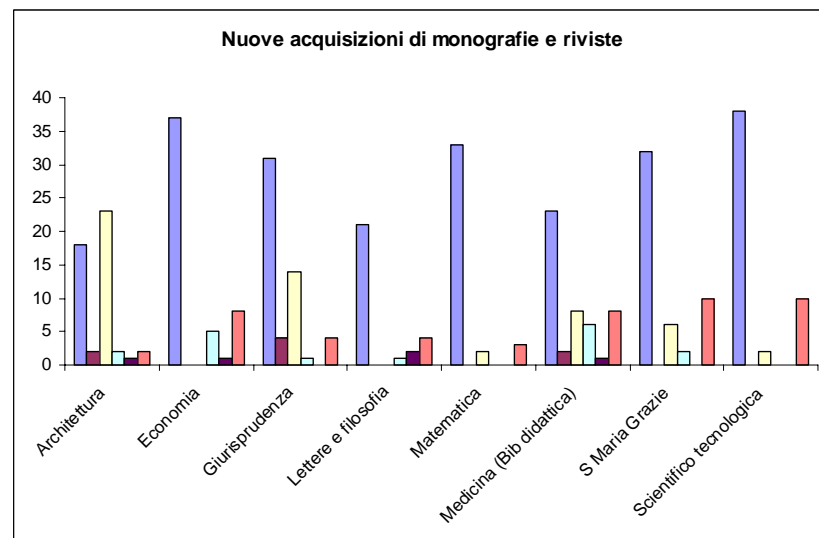
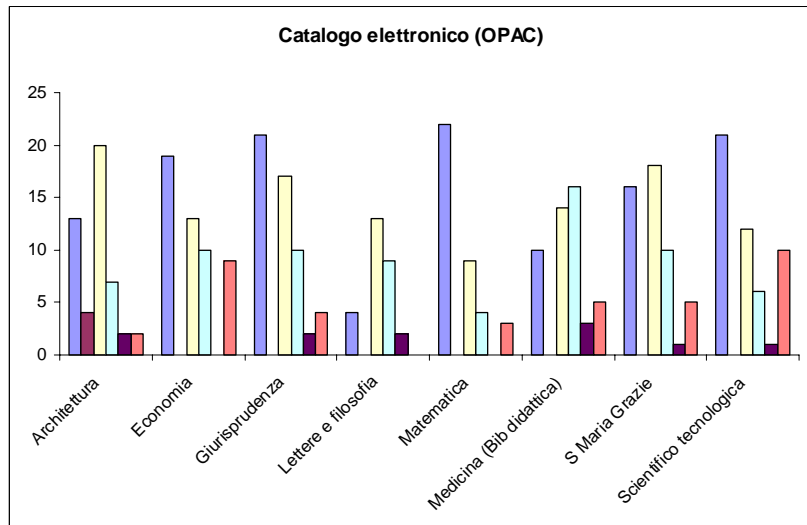
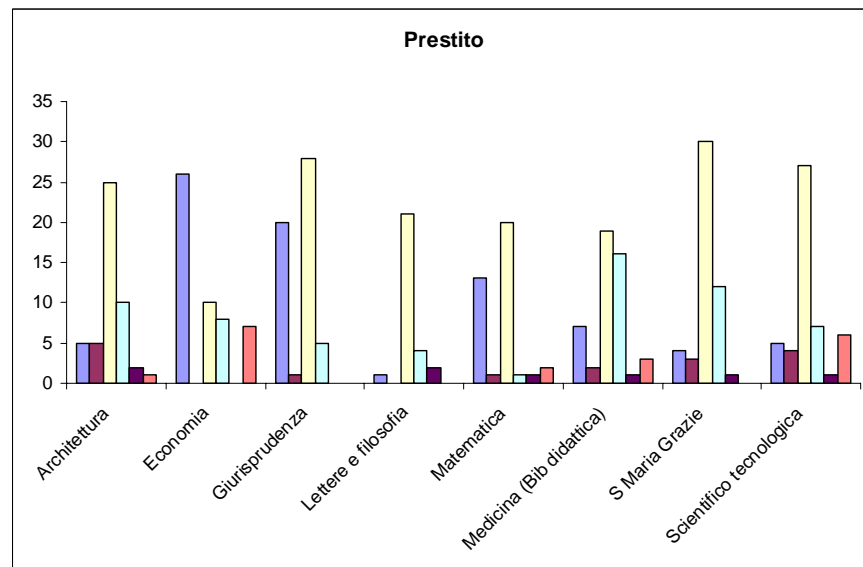
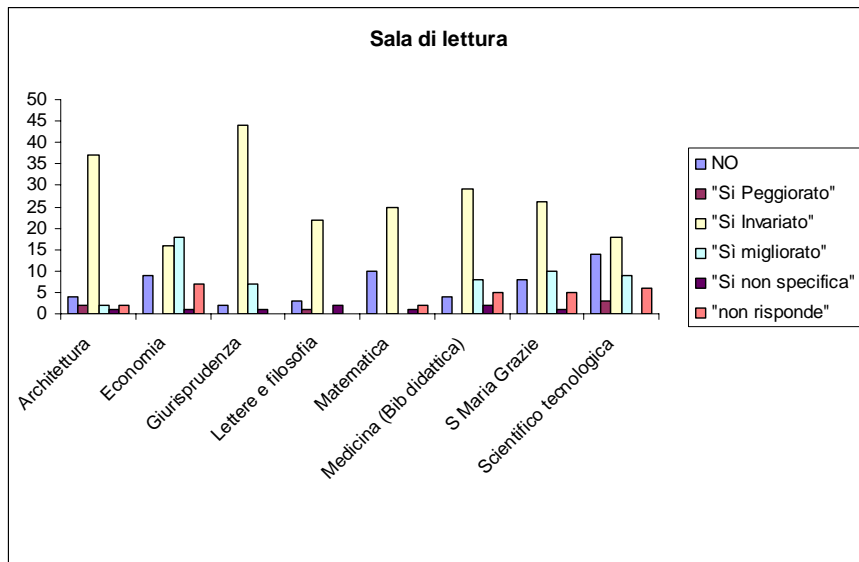
Vorremmo sapere qual è il suo attuale livello di soddisfazione a proposito dei seguenti elementi riguardanti lo stile di servizio del nostro staff:



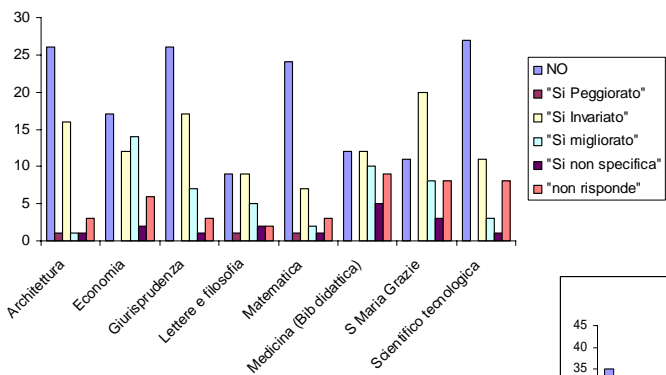


Riportiamo di seguito una tabella con alcuni nostri servizi. Le chiediamo di segnalarci, con una crocetta, **se li ha usati almeno una volta negli ultimi 6 mesi**. Se ha risposto affermativamente a questa domanda le chiediamo anche di segnalarci le sue impressioni circa il miglioramento o il peggioramento nel tempo dei servizi stessi.

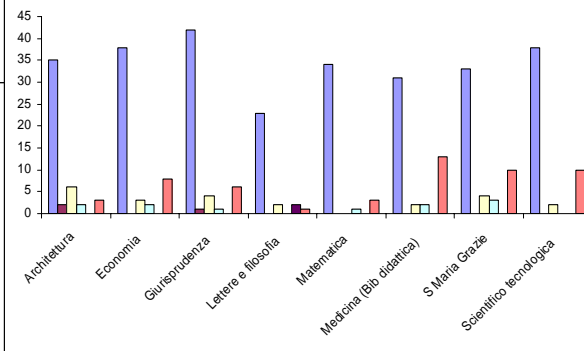




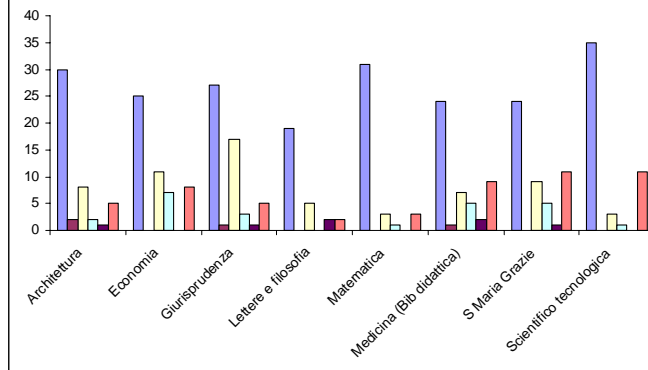
**Sito Web della Biblioteca**



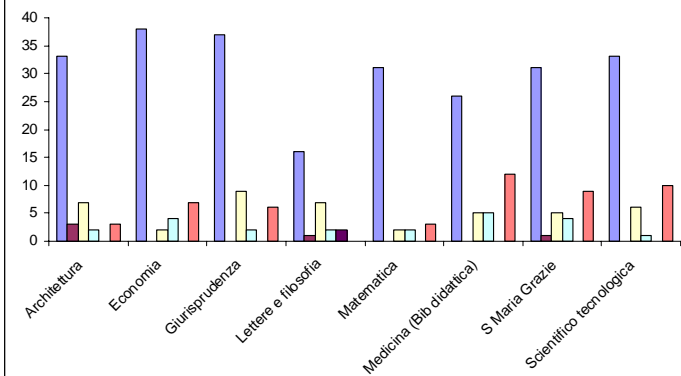
**Document Delivery**



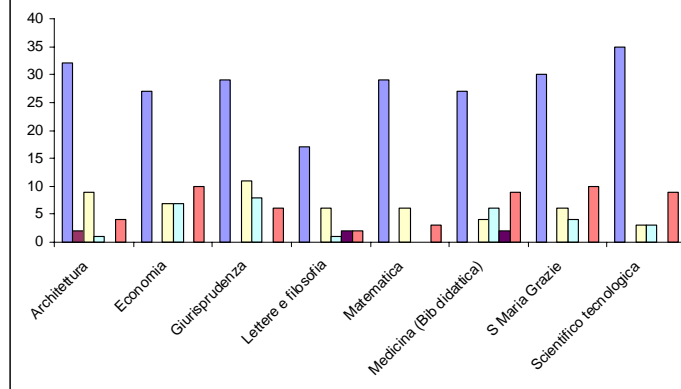
**Banche Dati e Riviste elettroniche**



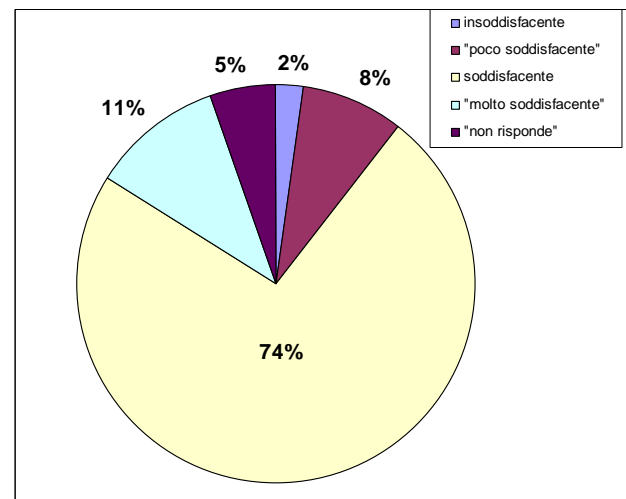
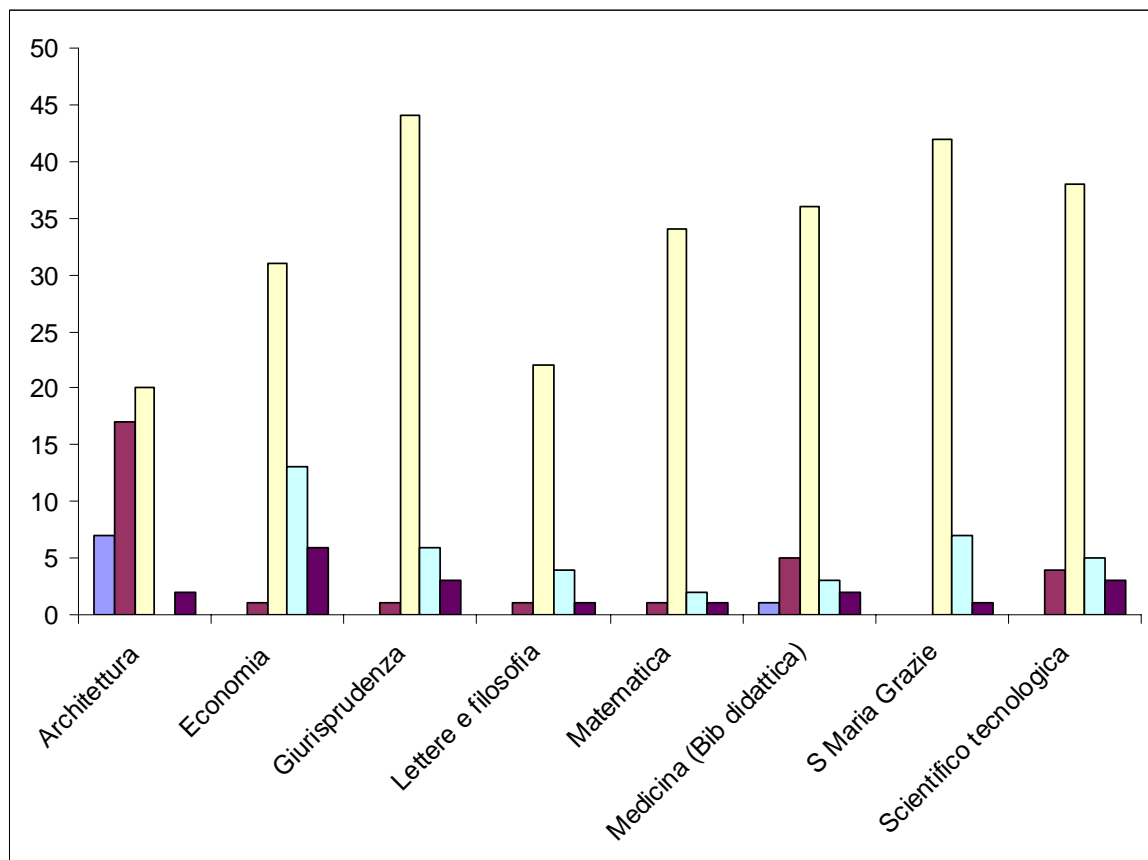
**Prestito interbibliotecario**



**Preference**

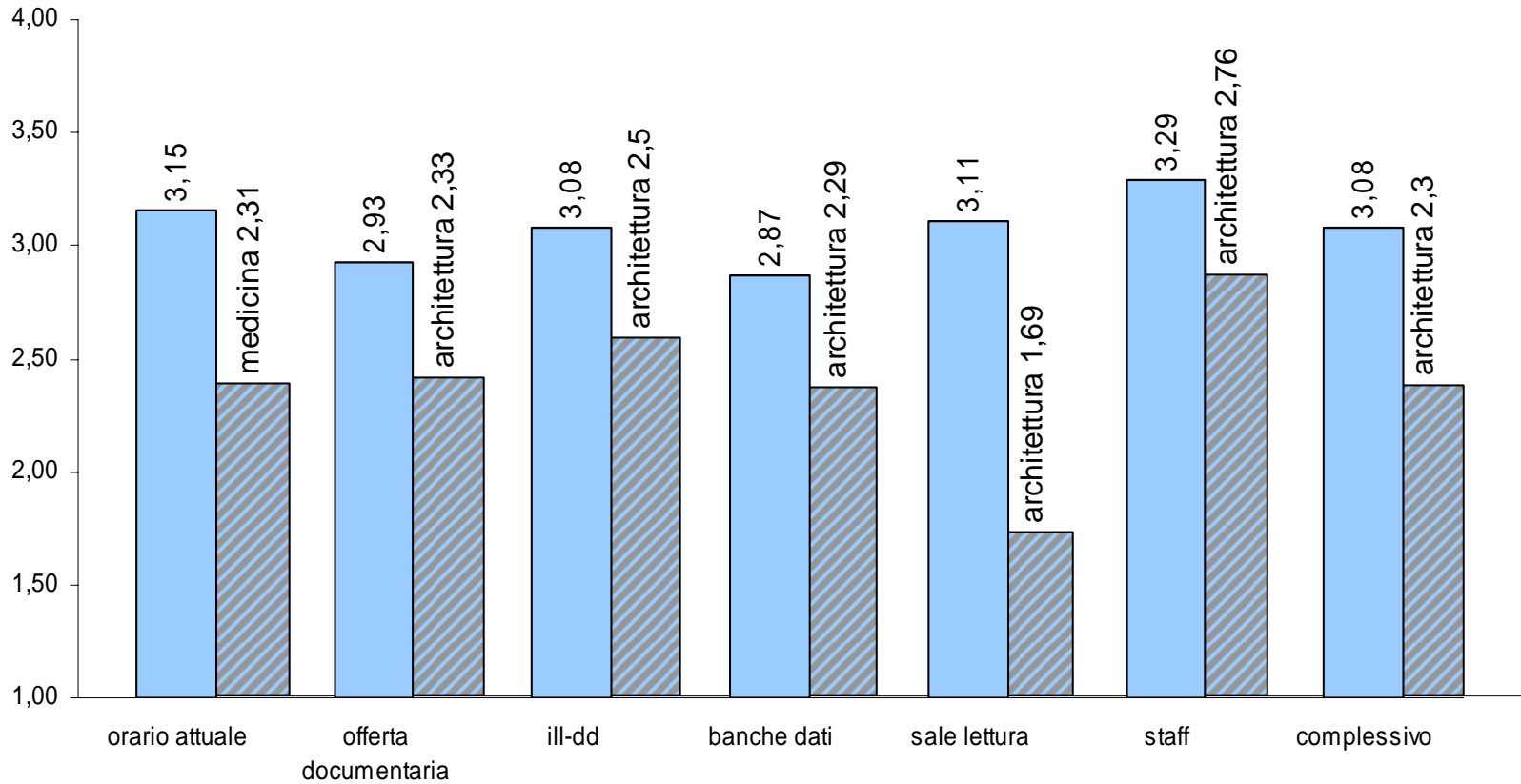


# In definitiva, qual è il suo attuale livello complessivo di soddisfazione per i nostri servizi?



# OPINIONE STUDENTI

## sintesi 1: le 7 domande più significative



# OPINIONE STUDENTI

## sintesi 2: giudizio complessivo per biblioteca

