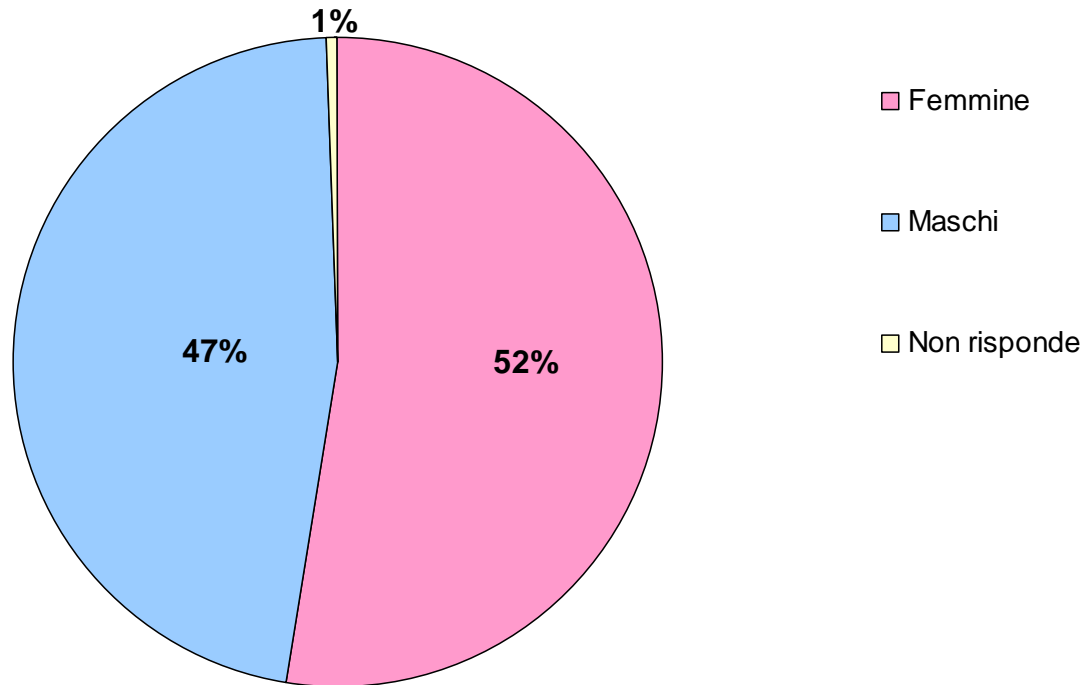


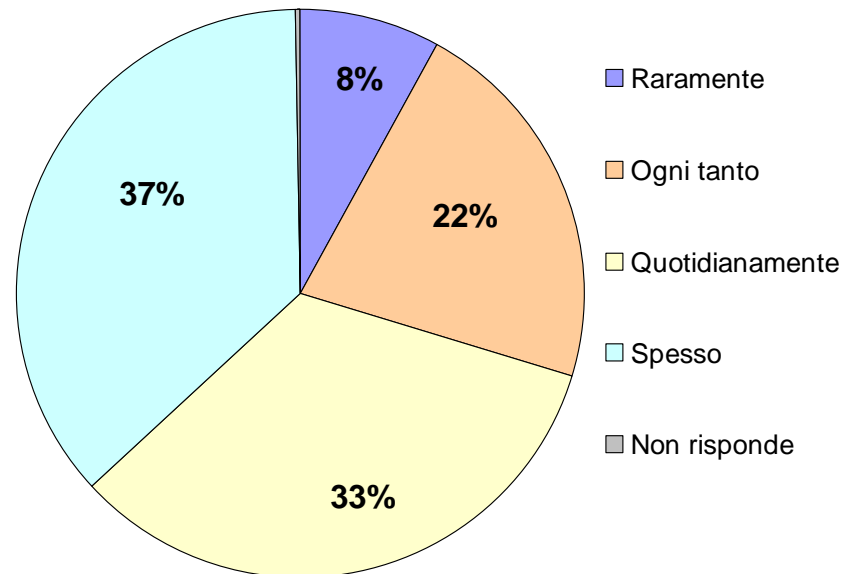
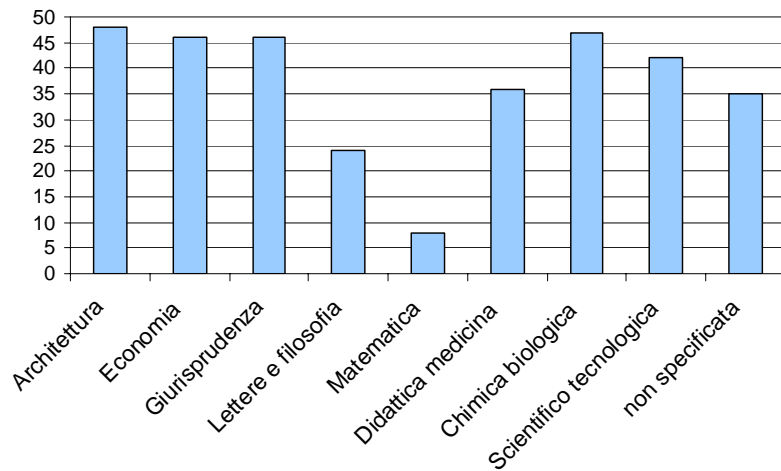
# Customer satisfaction

Risultati dell'indagine  
sui servizi bibliotecari di Ateneo  
campione STUDENTI  
giugno 2008

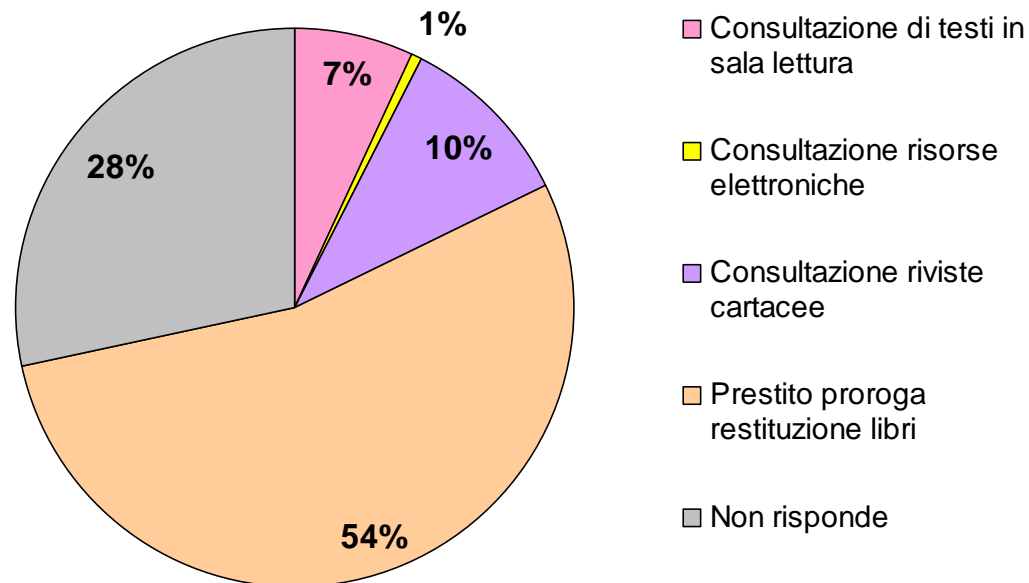
## Risposte pervenute (332 su 400 distribuite)



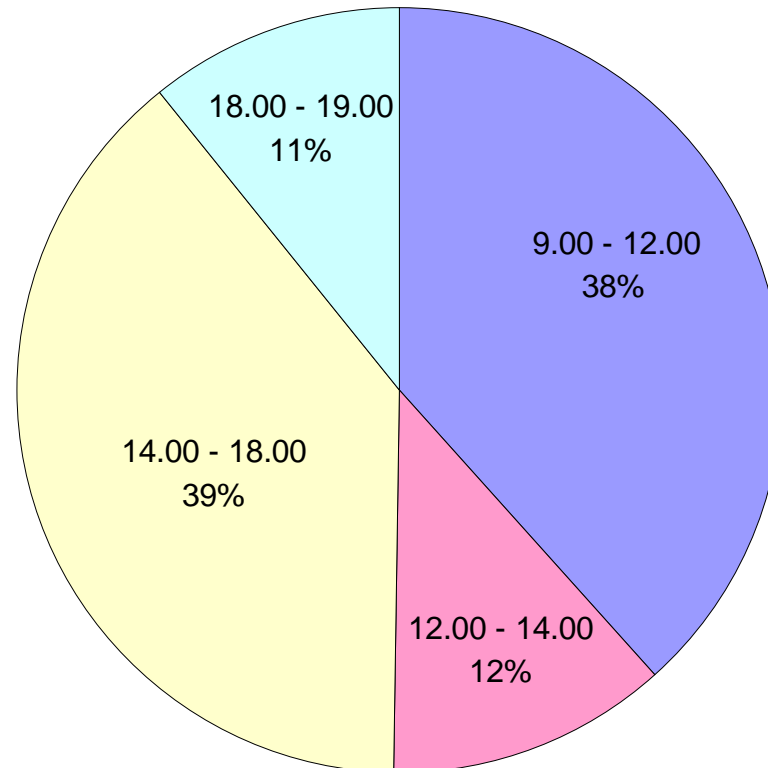
# 1. Quale biblioteca dell'Ateneo utilizza prevalentemente, e con quale frequenza?



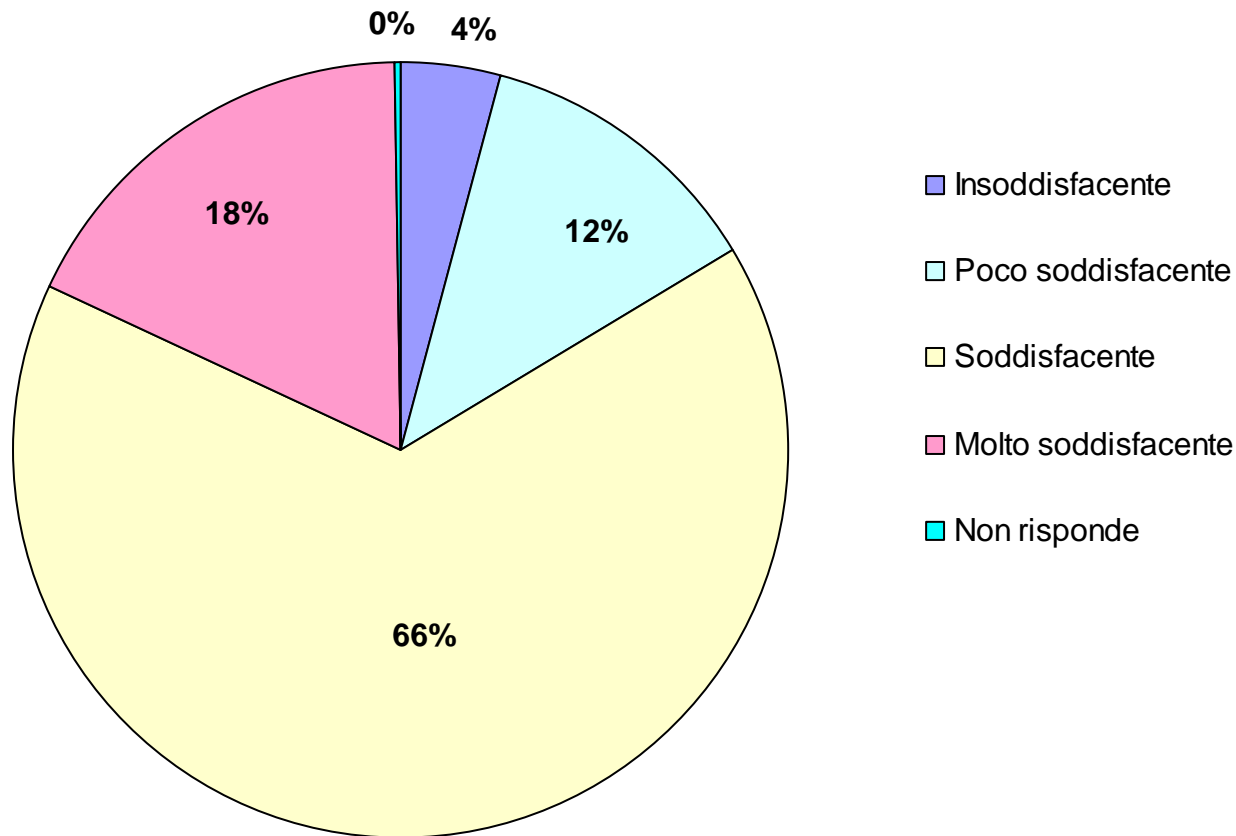
## 2. La preghiamo di indicare il motivo prevalente per cui frequenta la biblioteca (indicare un solo motivo):



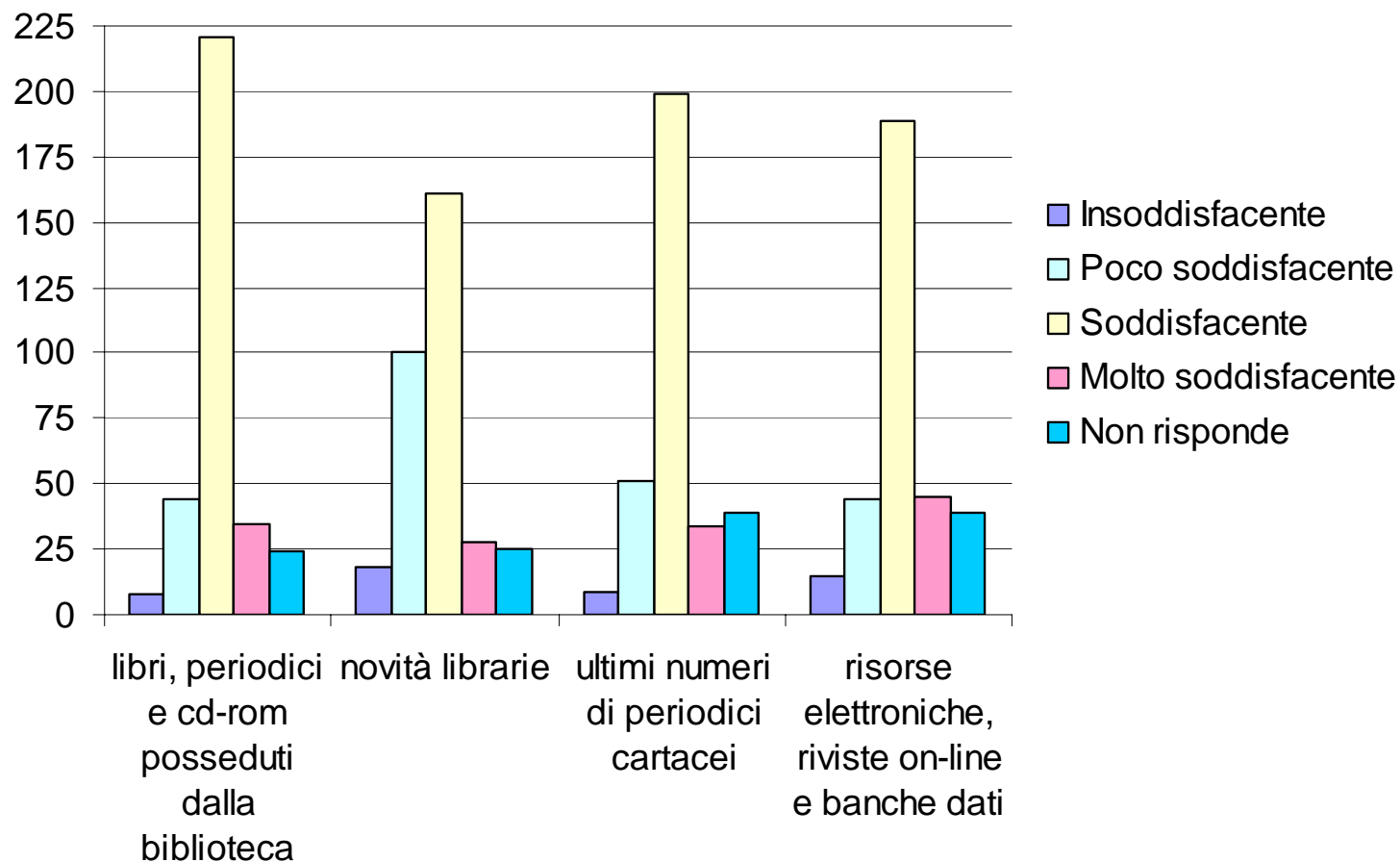
### 3. In quali orari utilizza prevalentemente la biblioteca? (possibilità di risposta multipla):



#### 4. Come giudica l'orario di apertura della biblioteca da lei prevalentemente utilizzata?

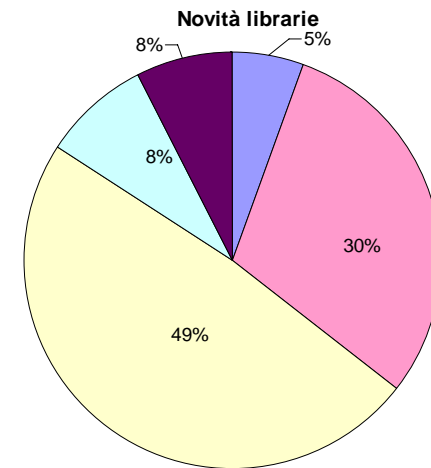
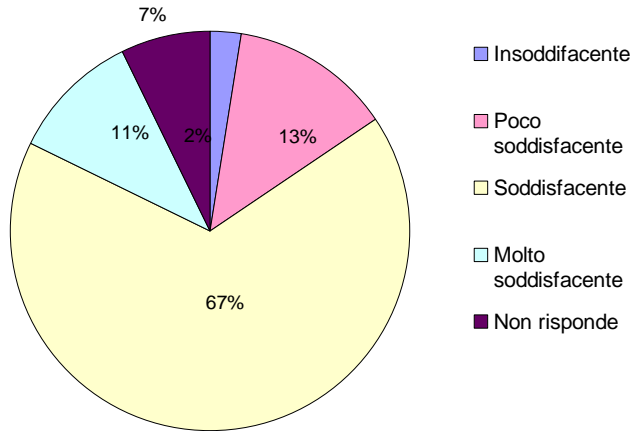


## 5. Come giudica la qualità dell'offerta documentaria?

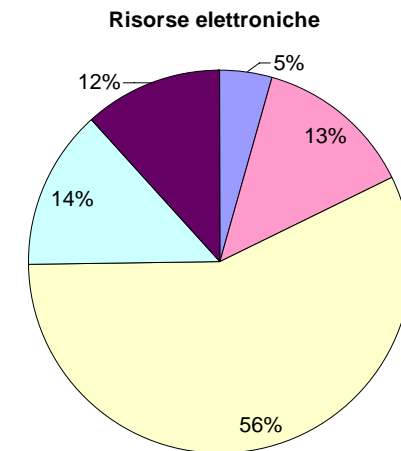
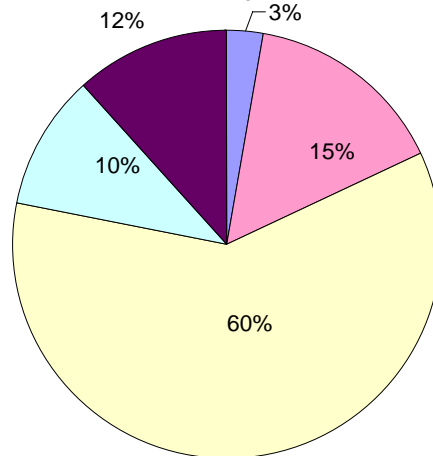


## ... 5. Come giudica la qualità dell'offerta documentaria

**Libri, periodici, cd-rom posseduti dalla biblioteca**

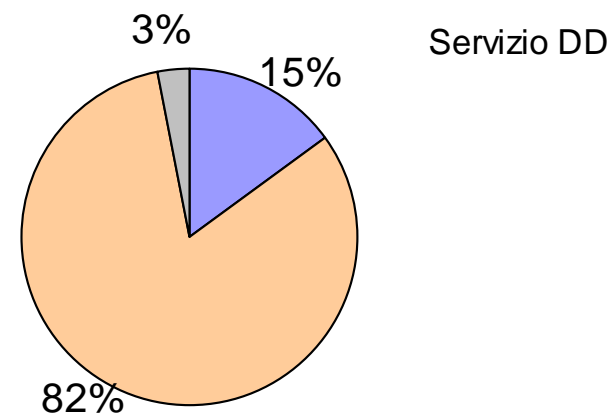
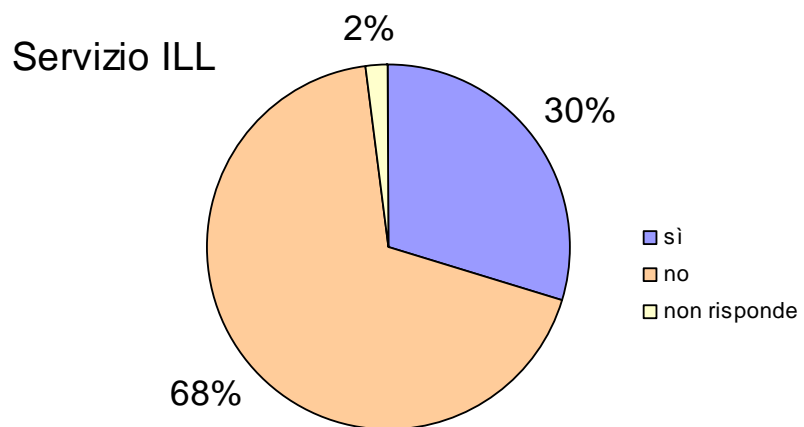


**Ultimi numeri di periodici cartacei**



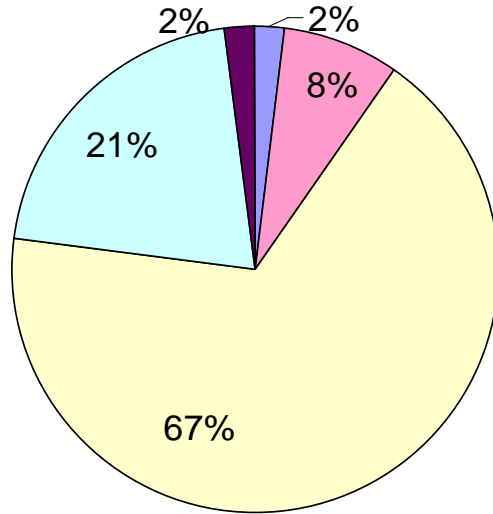


## 6. Ha mai utilizzato i seguenti servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo? DD (Document Delivery) – ILL (InterLibrary Loan – Prestito Interbibliotecario)



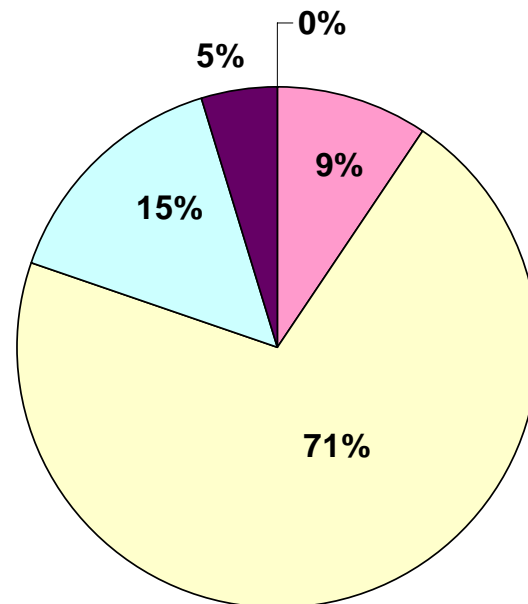
## 7. Se li ha utilizzati, qual è il suo livello di soddisfazione per questi servizi?

**DD**



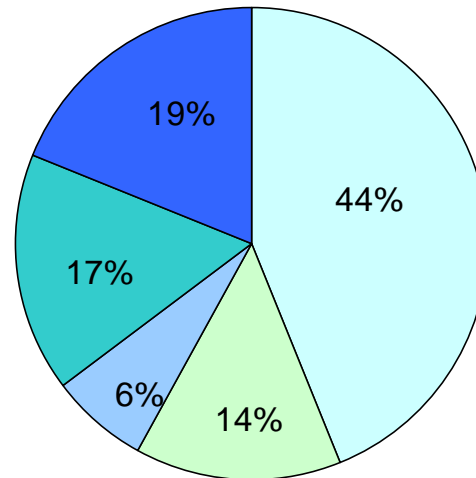
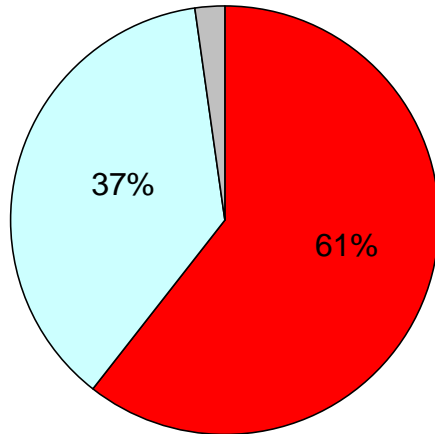
- Insoddisfacente
- Poco soddisfacente
- Soddisfacente
- Molto soddisfacente
- Non risponde

**ILL**



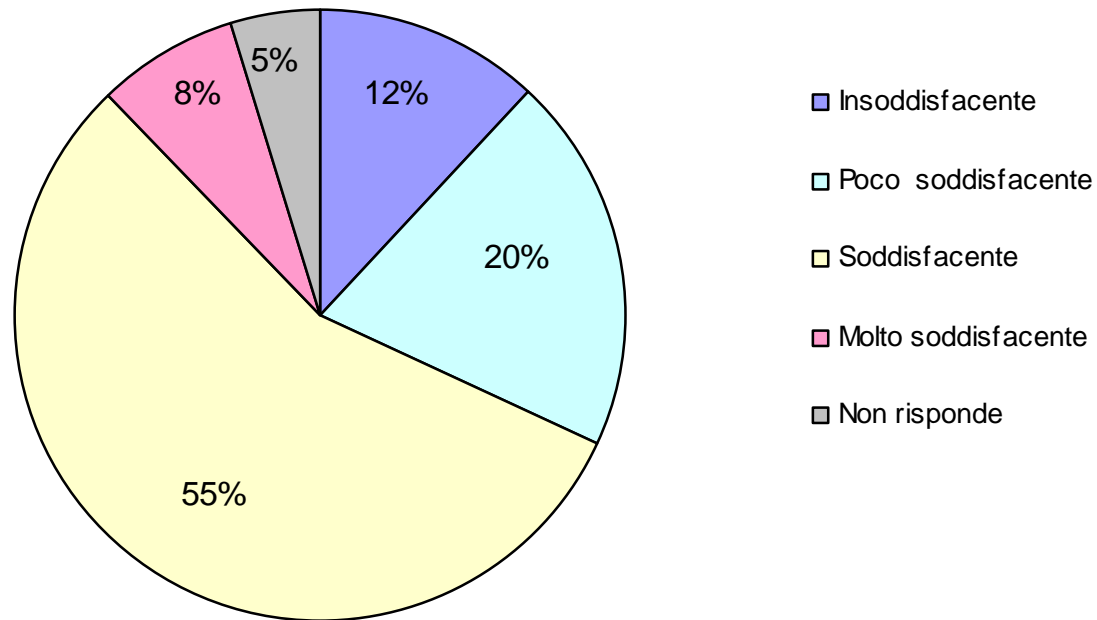
8. Conosce il sito web del Sistema Bibliotecario di Ateneo? Lo ha mai utilizzato? Se ha risposto sì, per quali motivi lo ha utilizzato? (possibilità di risposta multipla):

■ Utilizza ■ Non utilizza ■ Non risponde

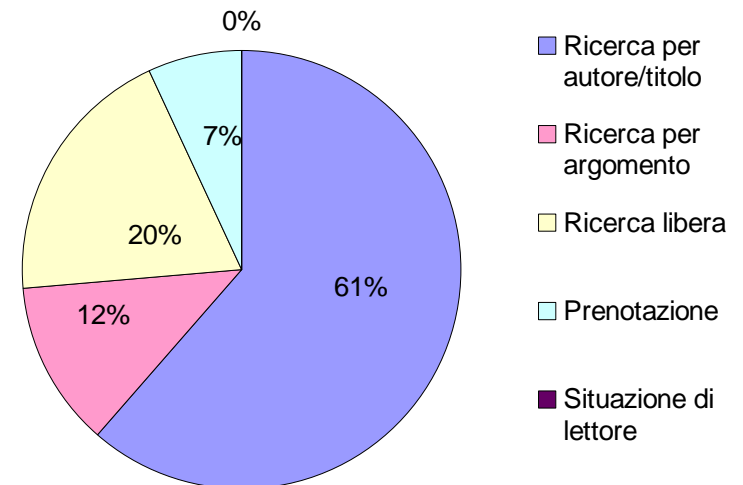
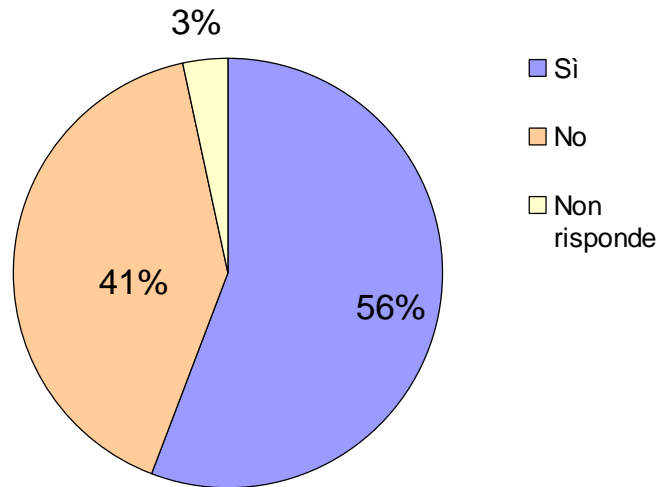


- Consultazione cataloghi
- Accesso risorse elettroniche
- DD
- ILL
- Ricerca di informazioni

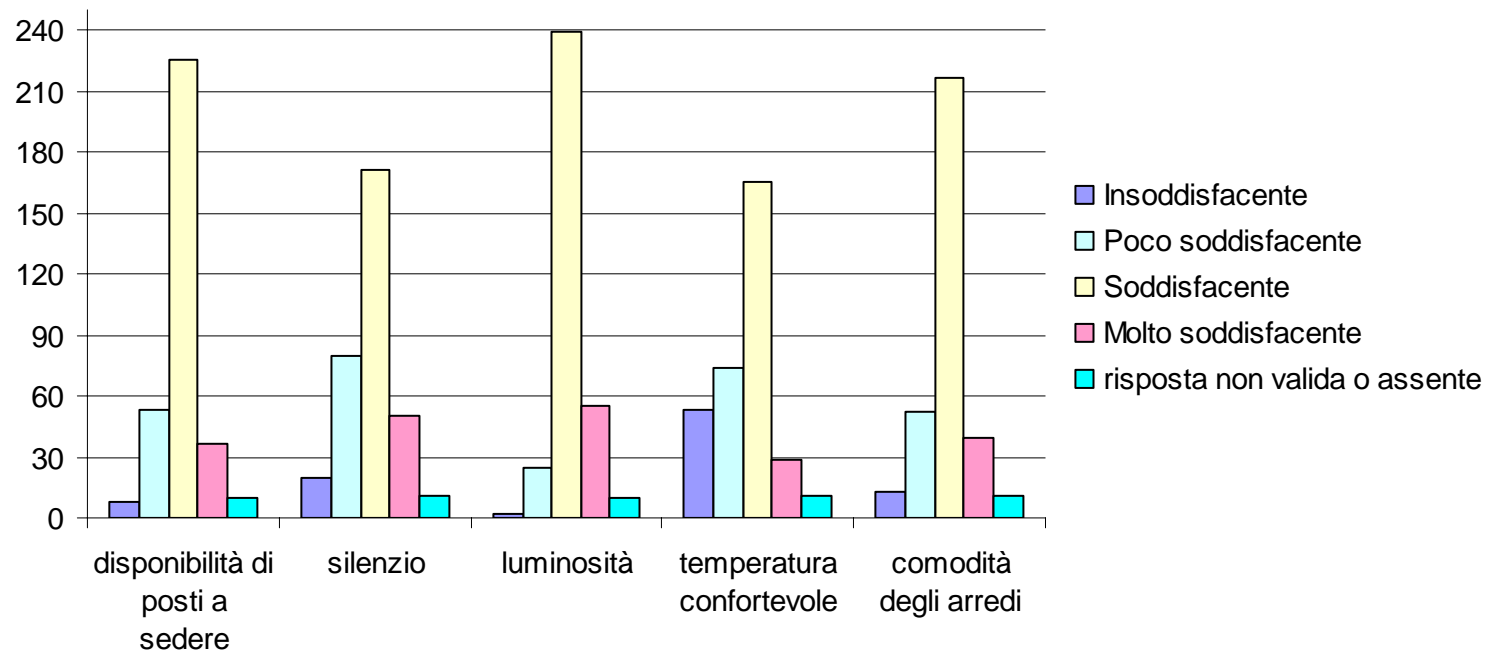
## 9. Come giudica la disponibilità di postazioni Internet nella biblioteca da lei prevalentemente utilizzata?



## 10. Utilizza il catalogo elettronico dei libri (OPAC)? La preghiamo di indicare il tipo di uso prevalente (indicare un solo motivo):

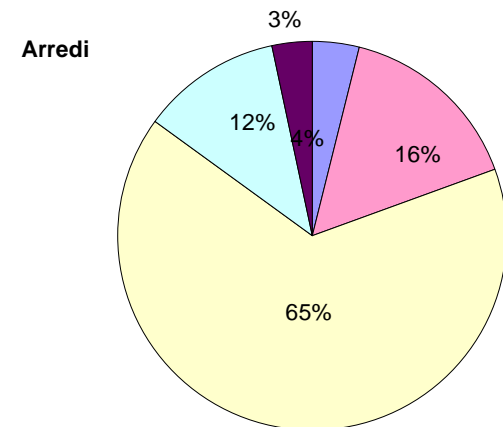
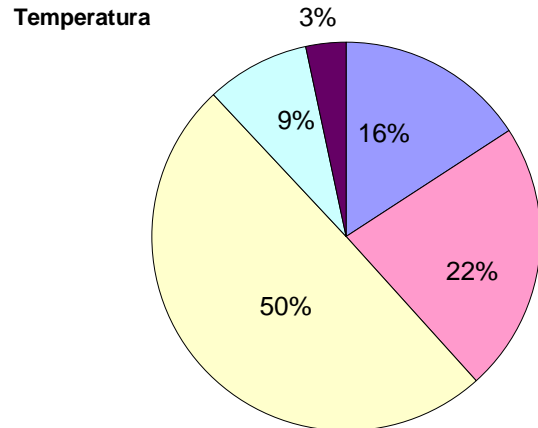
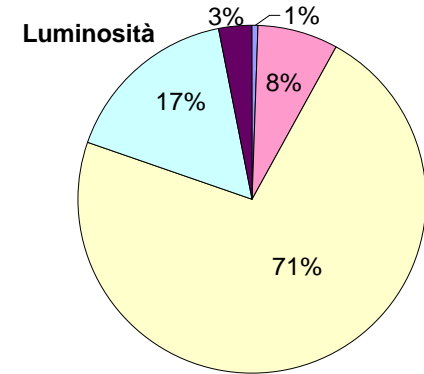
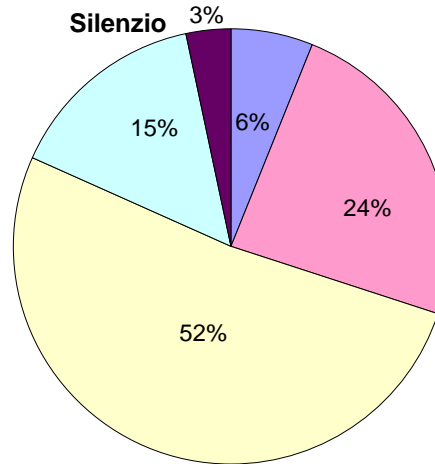
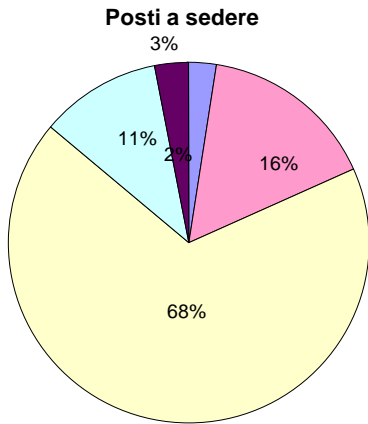


## 11. Vorremmo conoscere il suo attuale livello di soddisfazione sulle sale di lettura

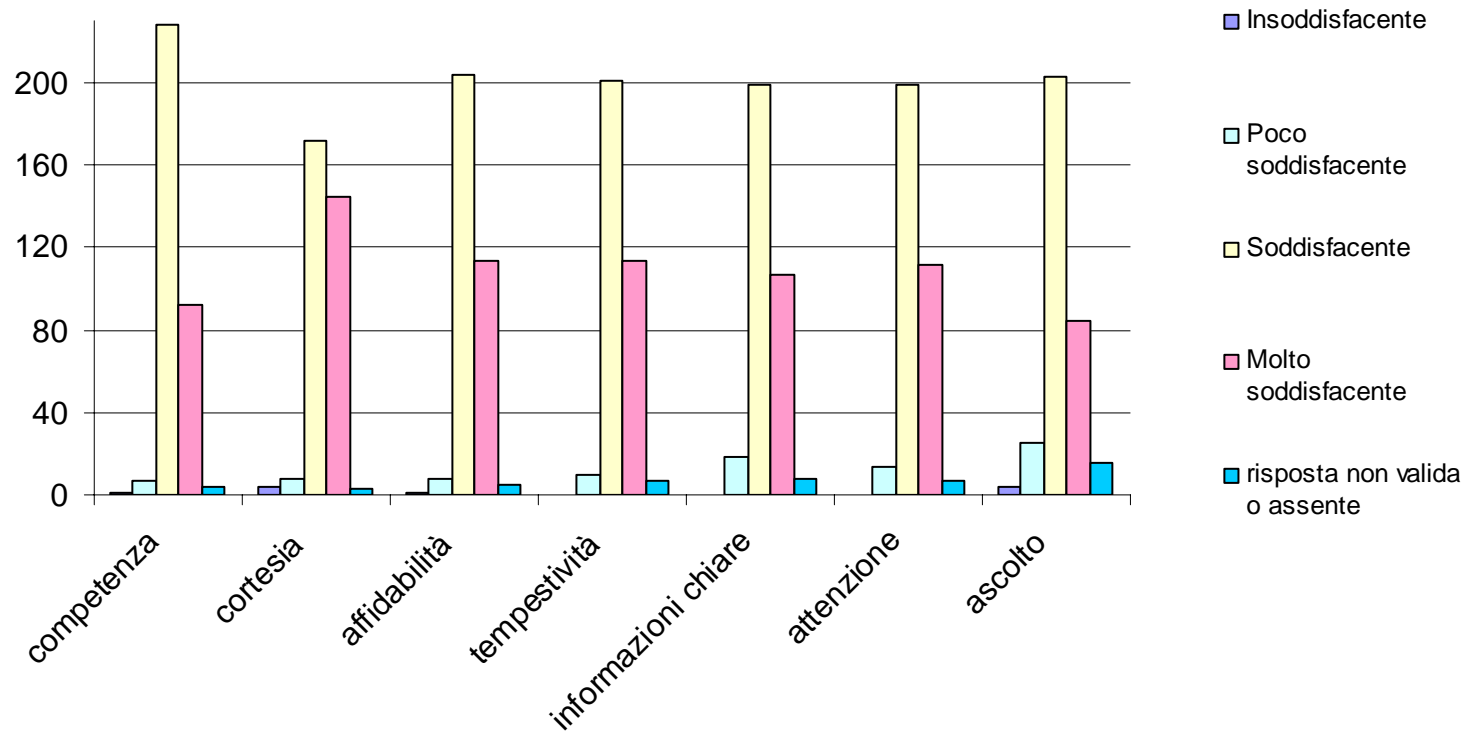


# 11. Vorremmo conoscere il suo attuale livello di soddisfazione sulle sale di lettura

- Insoddisfacente
- Poco soddisfacente
- Soddisfacente
- Molto soddisfacente
- Non risponde

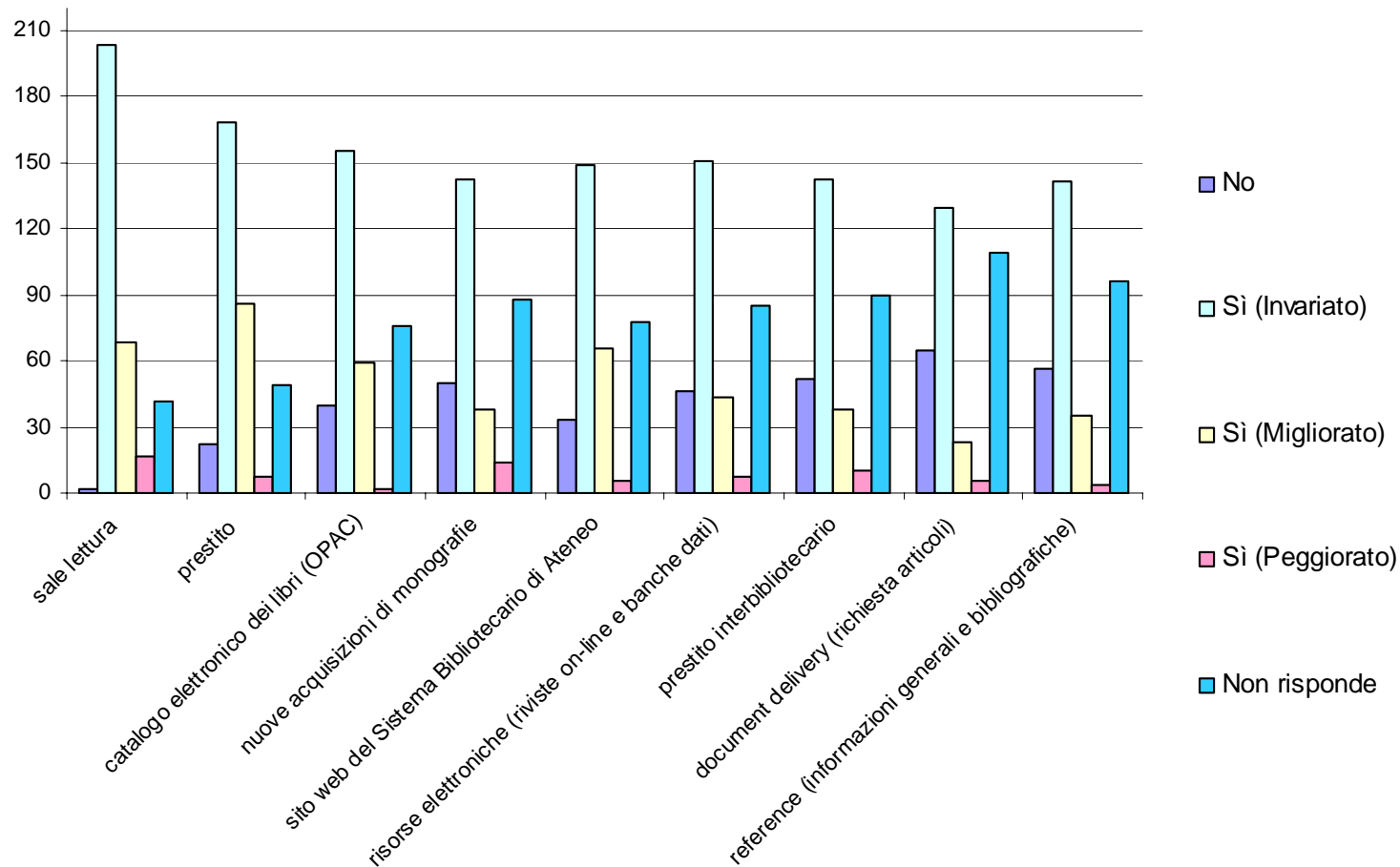


## 12. Vorremmo conoscere il suo attuale livello di soddisfazione sul personale addetto ai servizi al pubblico:

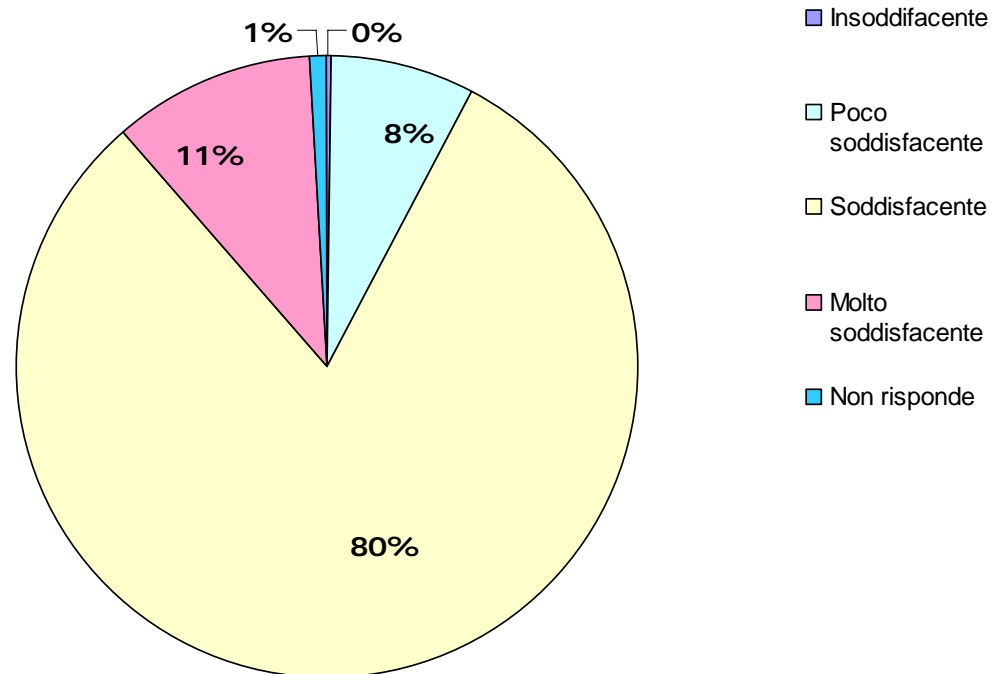




13. Riportiamo di seguito una tabella con i principali servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo. Le chiediamo di segnalarci se ritiene che questi servizi siano migliorati, peggiorati o invariati nell'ultimo anno. La preghiamo di rispondere solo per i servizi effettivamente utilizzati.

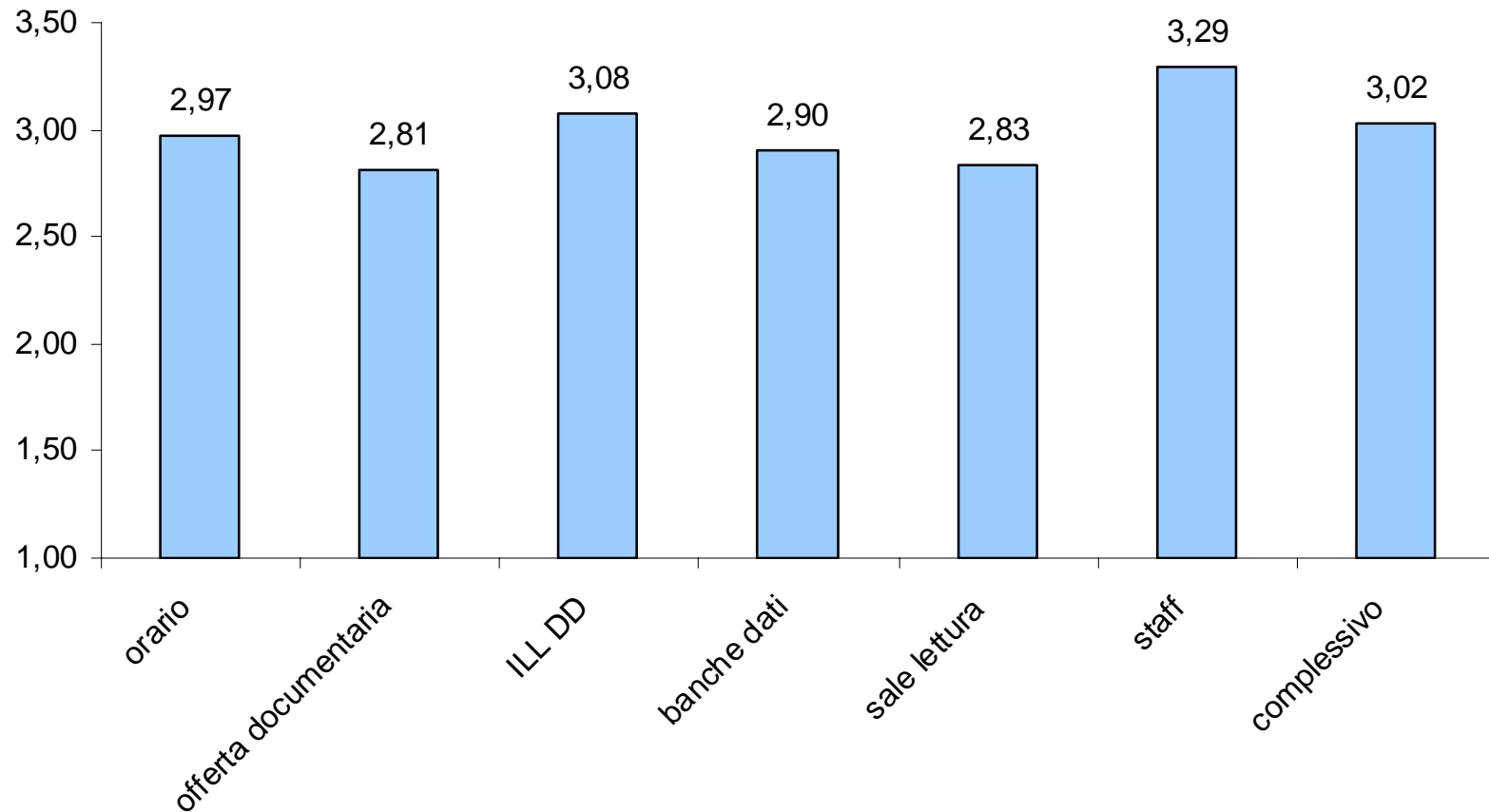


14. In definitiva, qual è il suo attuale livello complessivo di soddisfazione per i servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo?



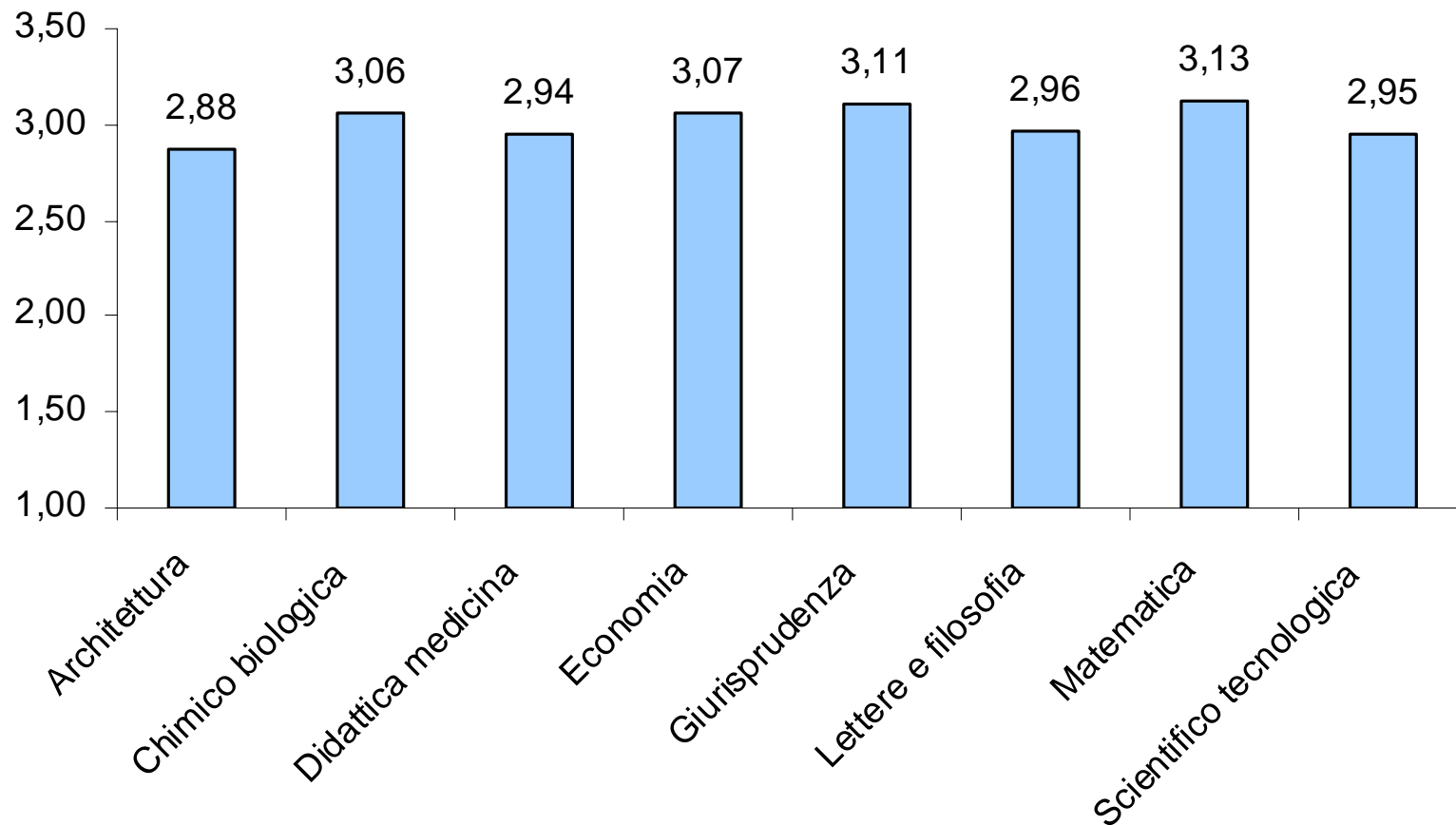
## OPINIONE STUDENTI

### sintesi 1: le 7 domande più significative



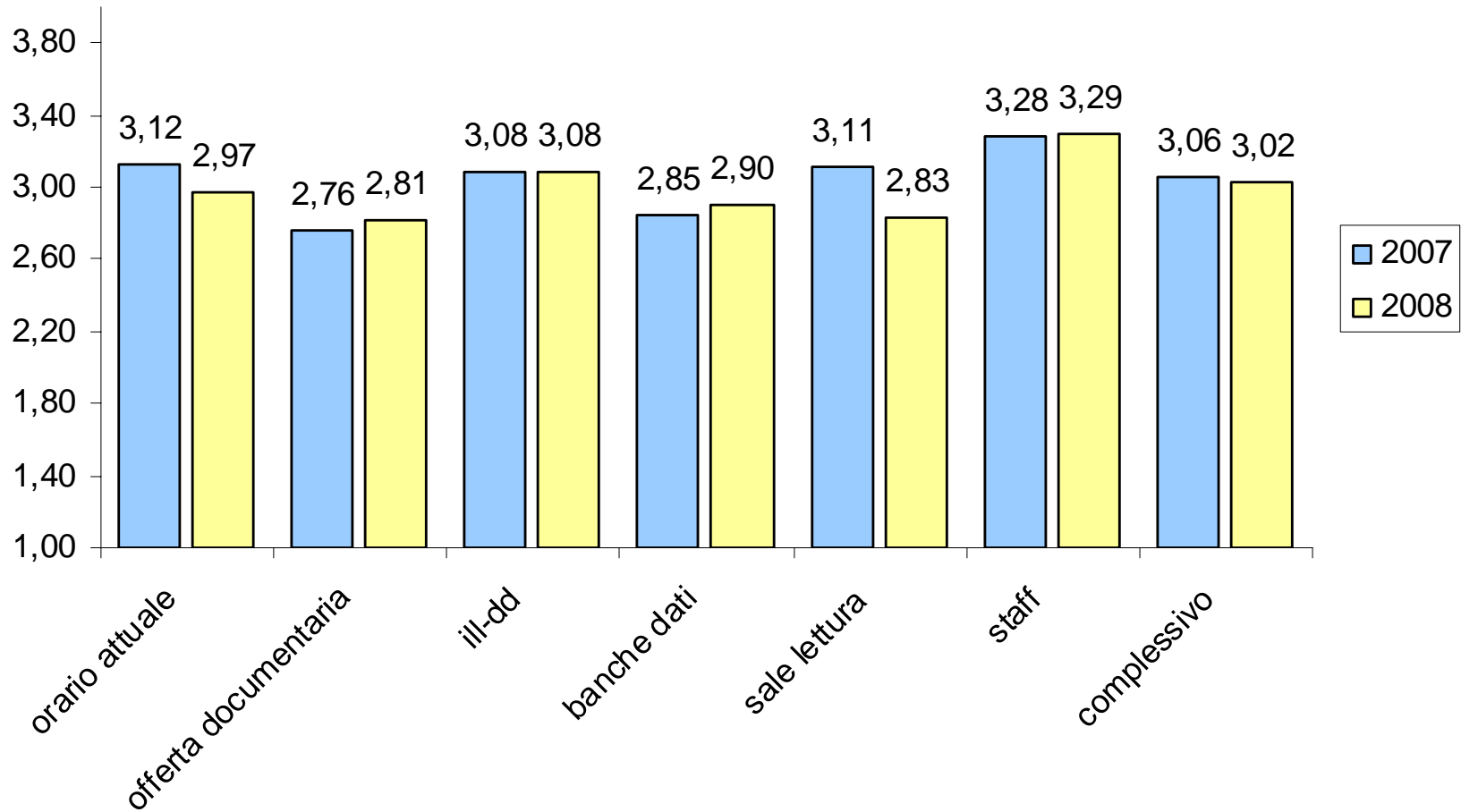
# OPINIONE STUDENTI

## sintesi 2: giudizio complessivo per biblioteca



# OPINIONE STUDENTI A CONFRONTO 2007 2008

## sintesi 1: le domande più significative



## OPINIONE STUDENTI A CONFRONTO 2007 2008 sintesi 2: giudizio complessivo per biblioteca

