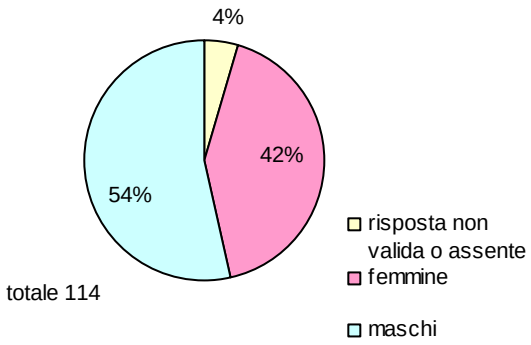
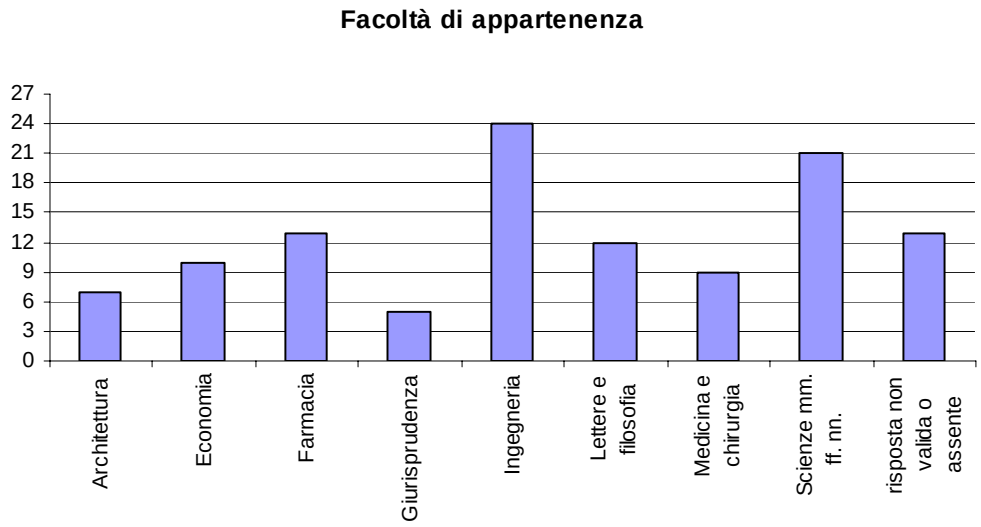
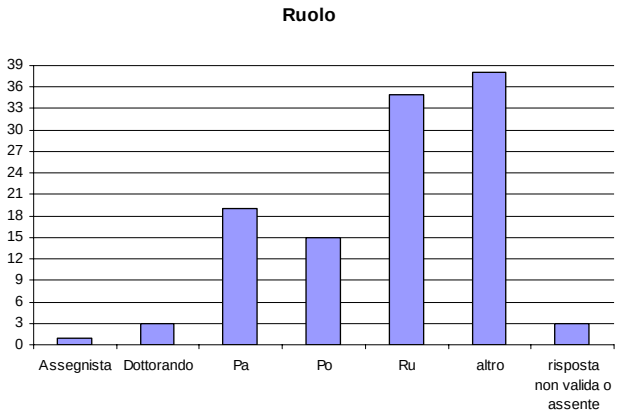
Customer satisfaction

Risultati dell’indagine
sui servizi bibliotecari di Ateneo
campione docenti, ricercatori, dottorandi e assegnisti
giugno 2008

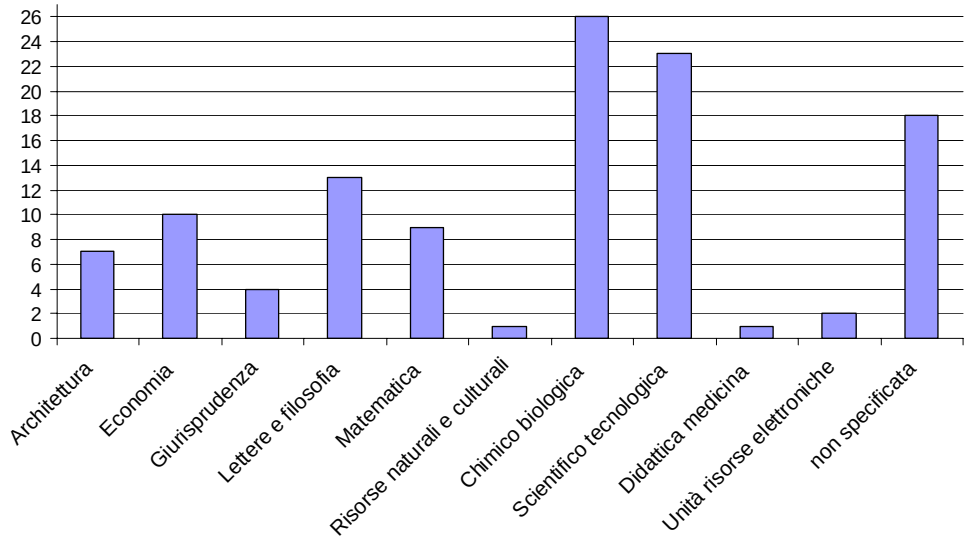
Risposte pervenute (114 su 1424 distribuite)

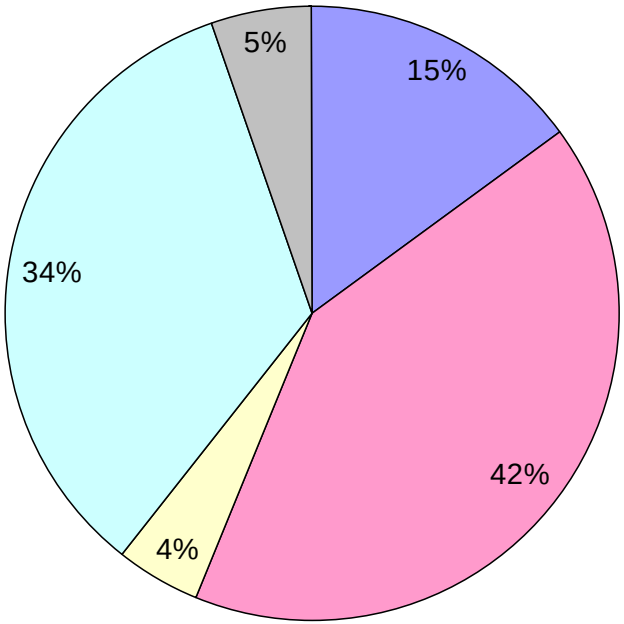






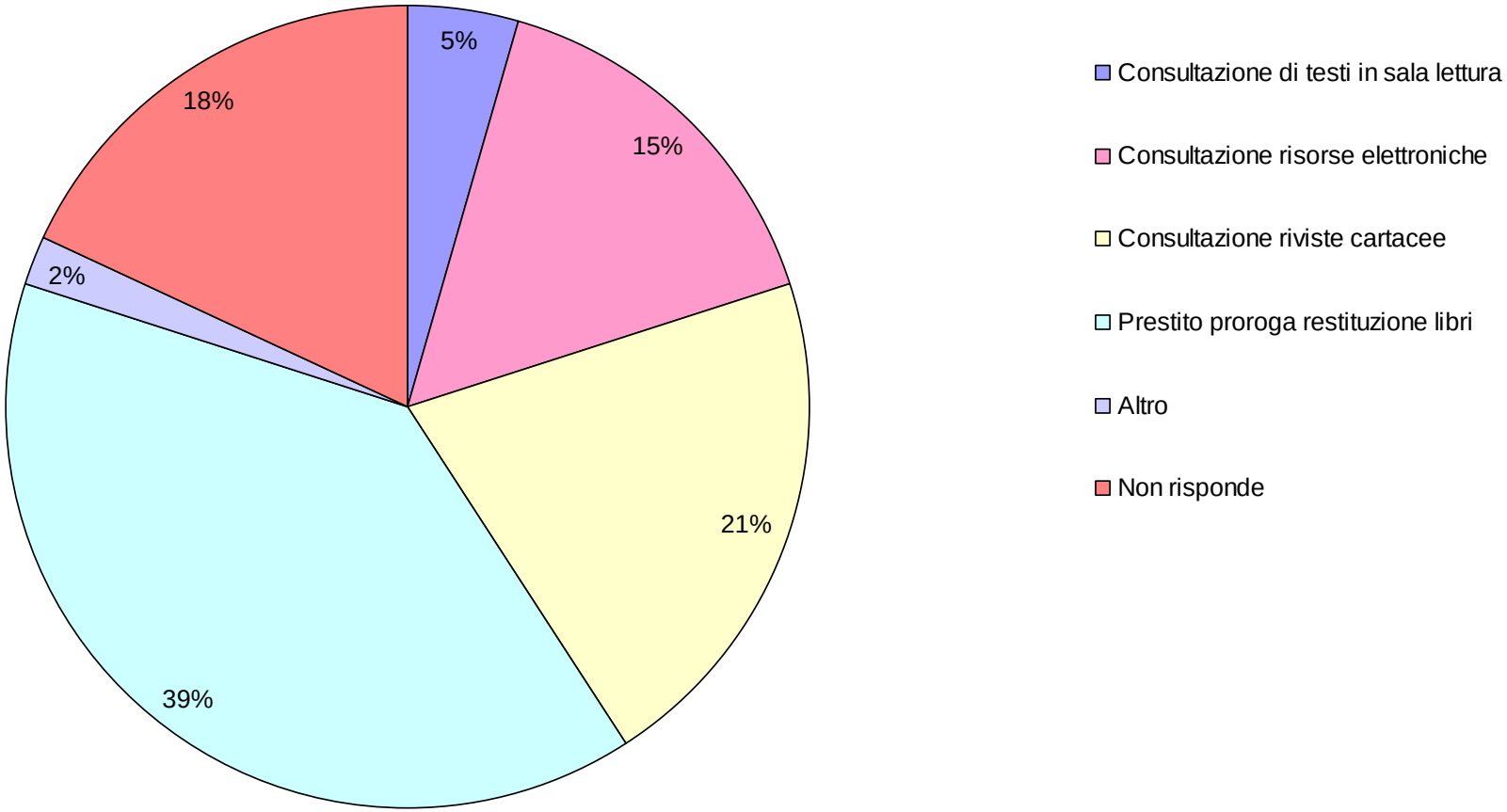
1. Quale biblioteca dell'Ateneo utilizza prevalentemente, e con quale frequenza?



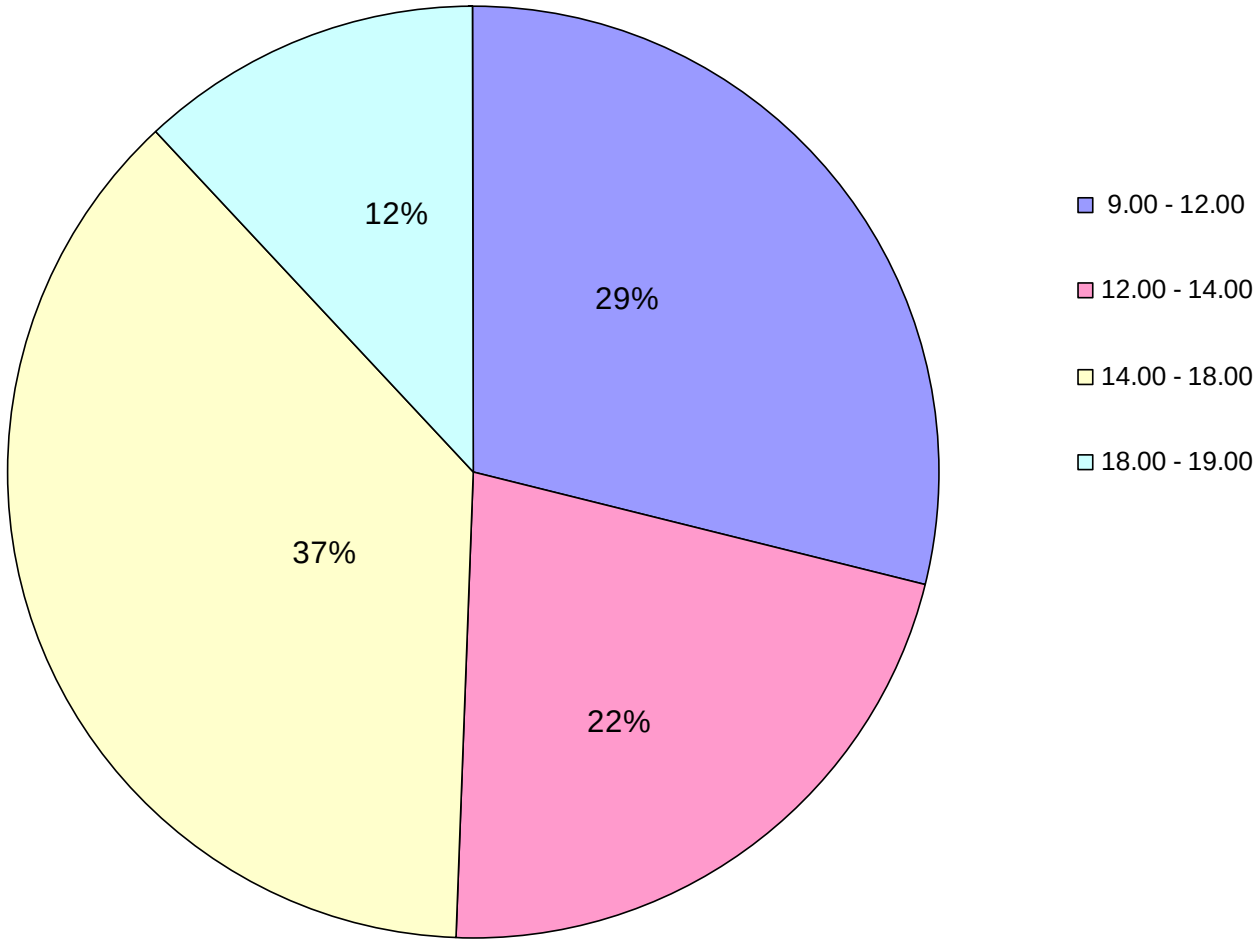


- Raramente
- Ogni tanto
- Quotidianamente
- Spesso
- Non risponde

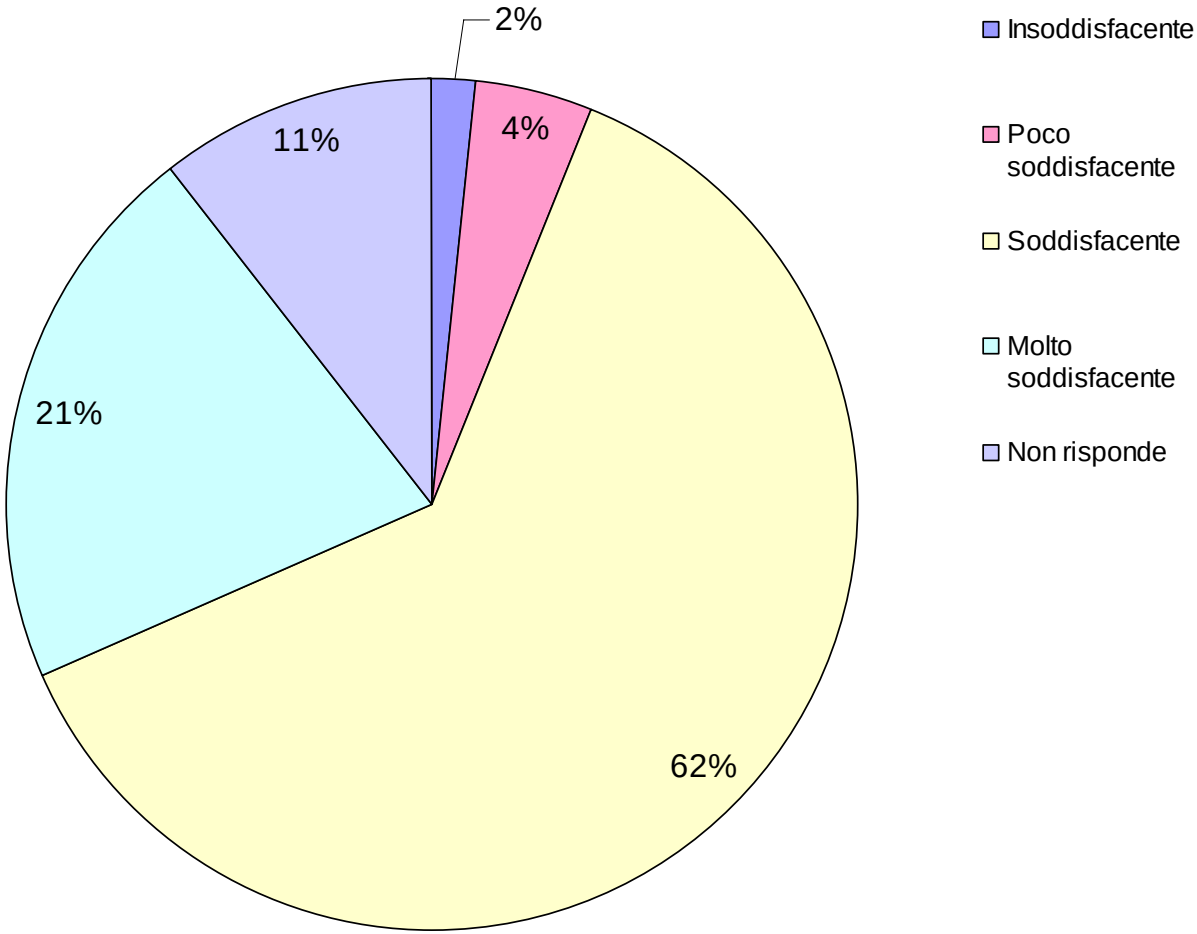
2. La preghiamo di indicare il motivo prevalente per cui frequenta la biblioteca (indicare un solo motivo)



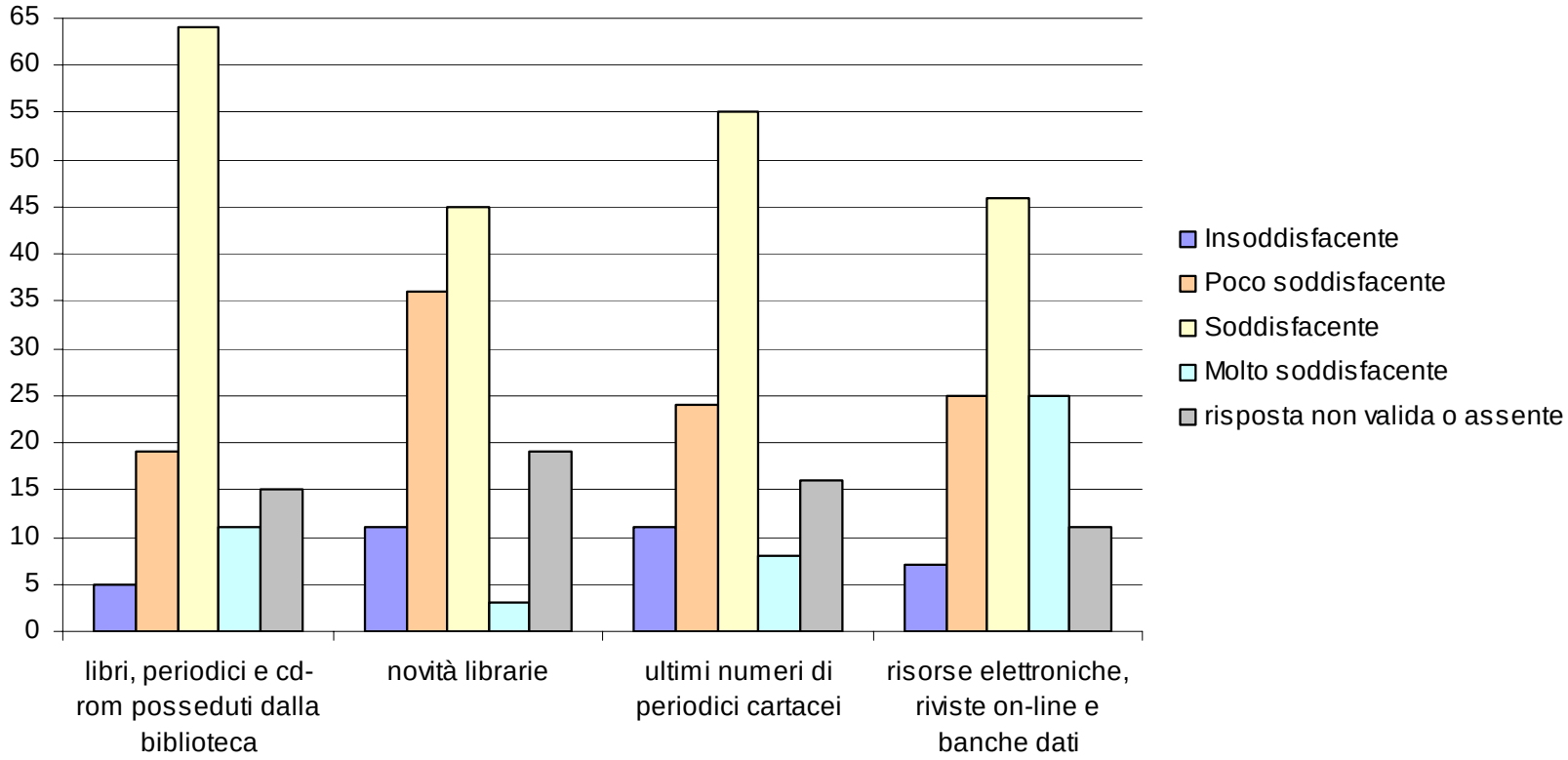
3. In quali orari utilizza prevalentemente la biblioteca? (possibilità di risposta multipla)



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

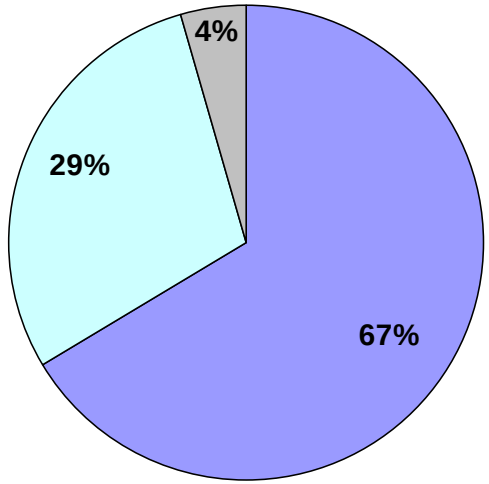


5. Come giudica la qualità dell'offerta documentaria?

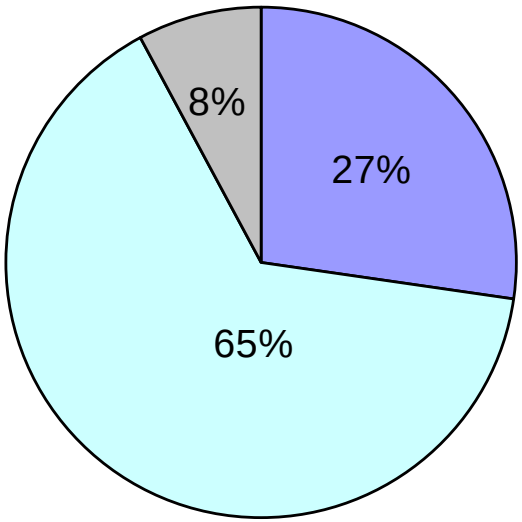


6. Ha mai utilizzato i seguenti servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo? DD (Document Delivery) – ILL (InterLibrary Loan – Prestito Interbibliotecario)

DD



ILL



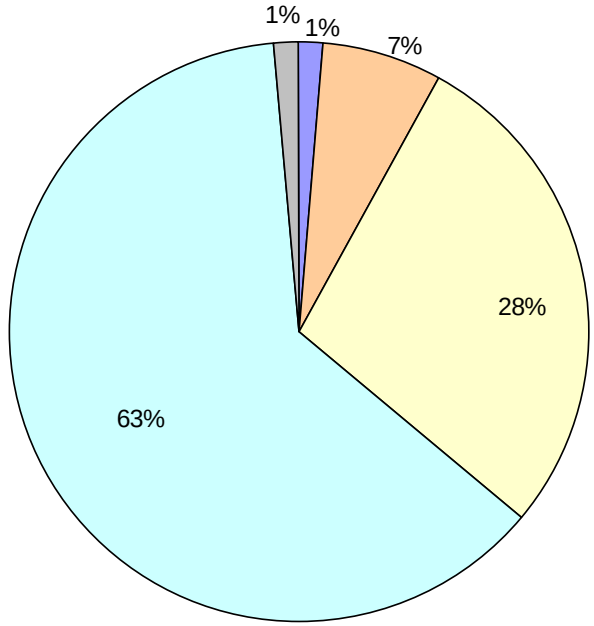
sì

no

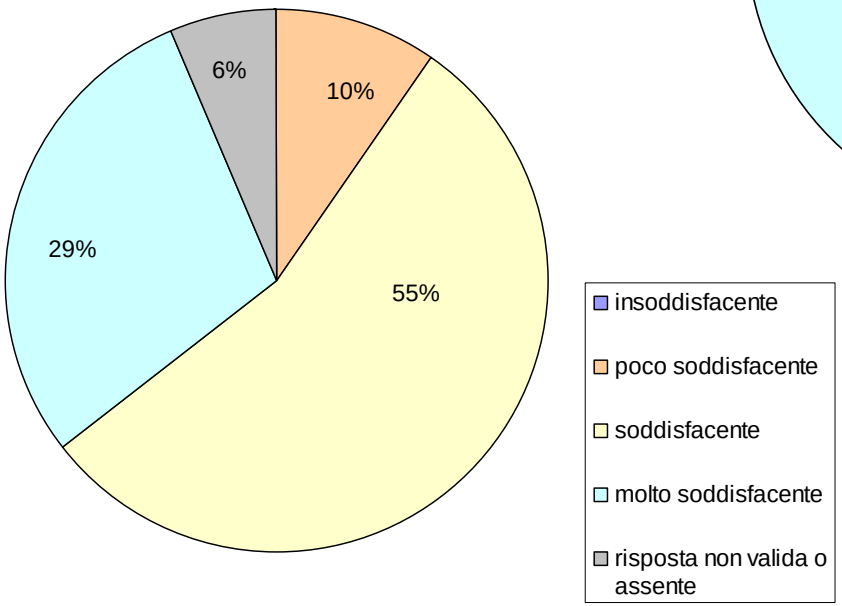
risposta non valida o assente

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

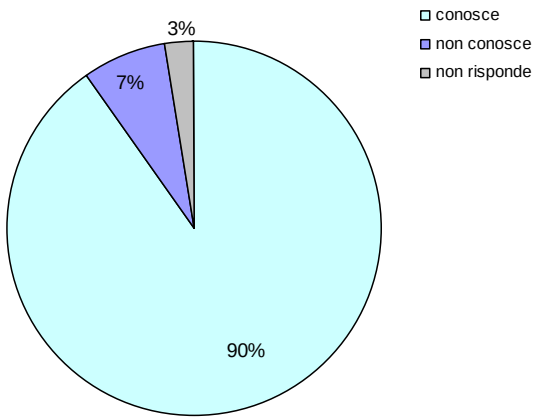
DD

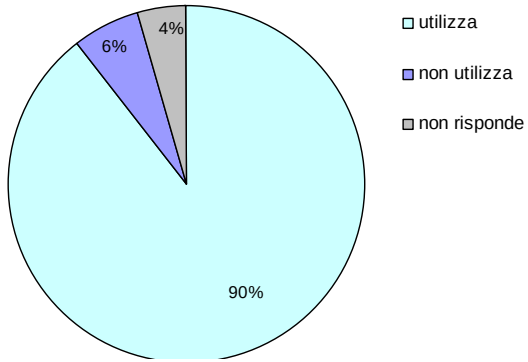


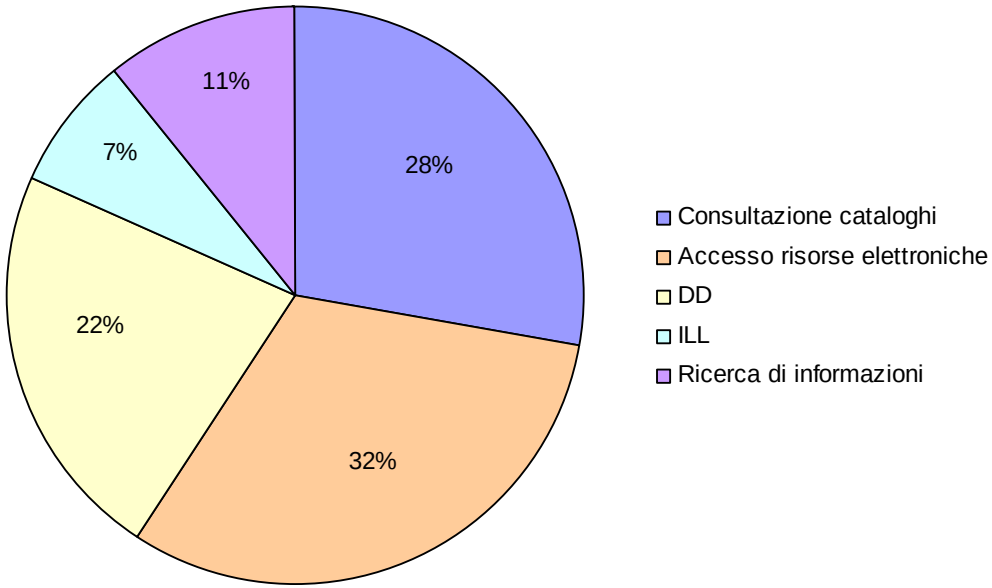
ILL



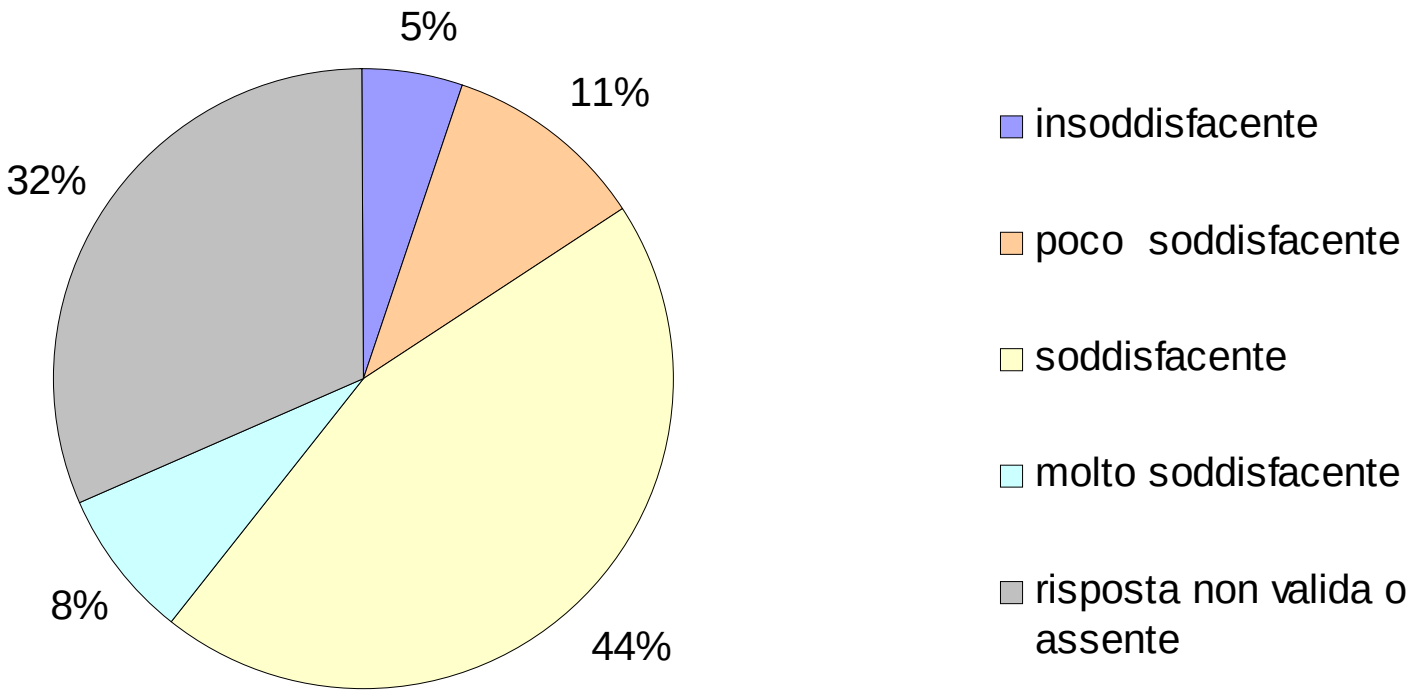
8. Conosce il sito web del Sistema Bibliotecario di Ateneo? Lo ha mai utilizzato? Se ha risposto sì, per quali motivi lo ha utilizzato? (possibilità di risposta multipla)



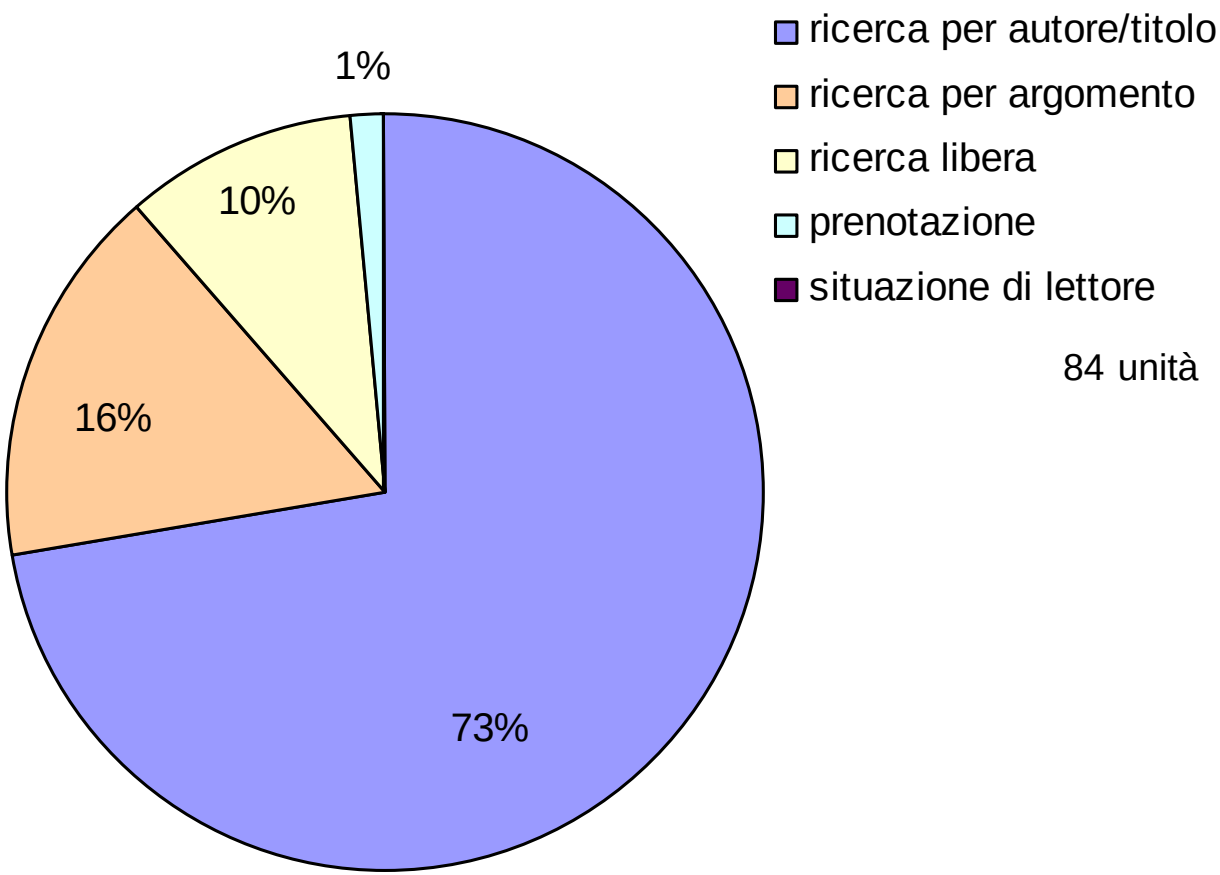




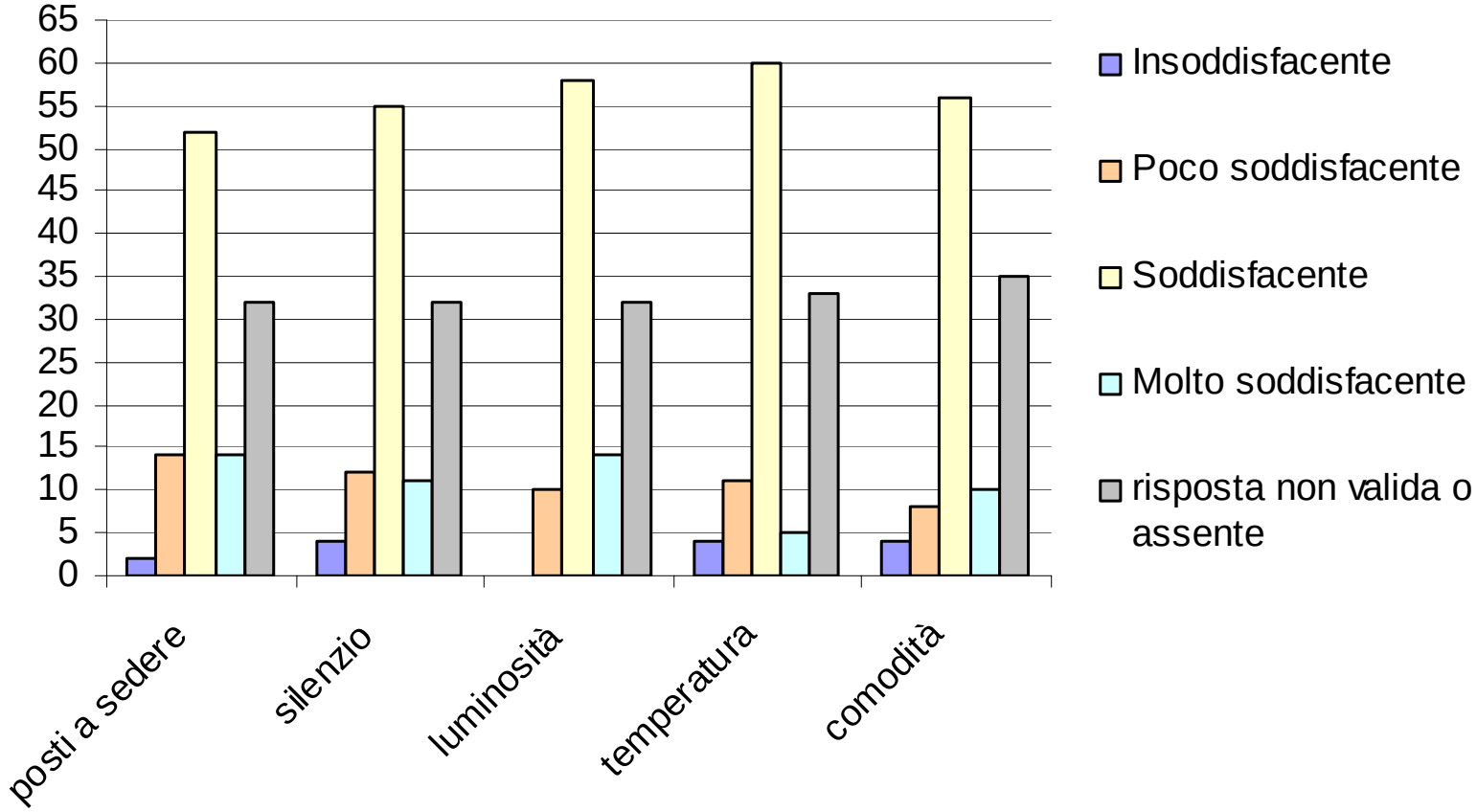
9. Come giudica la disponibilità di postazioni Internet nella biblioteca da lei prevalentemente utilizzata?



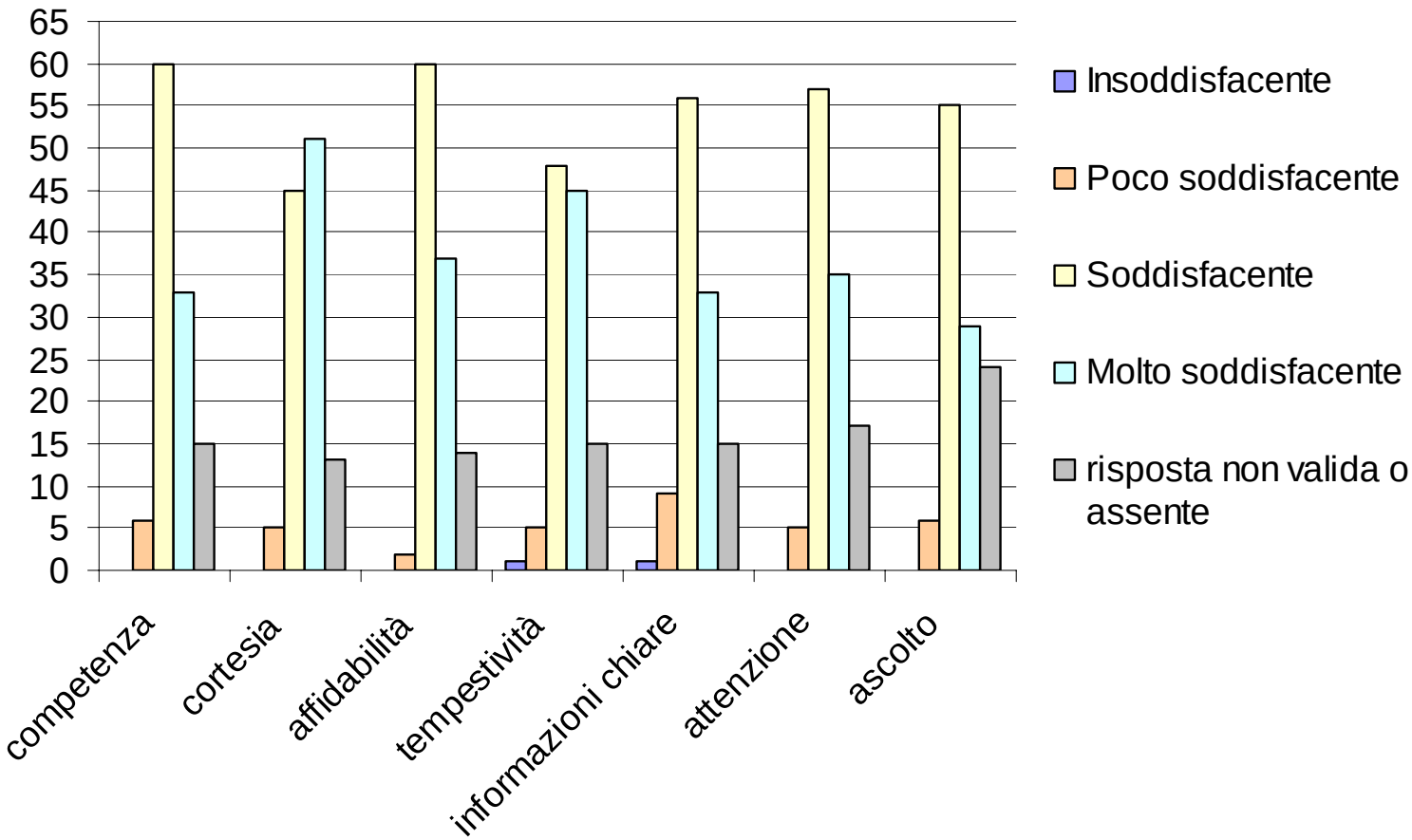
10. Utilizza il catalogo elettronico dei libri (OPAC)? La preghiamo di indicare il tipo di uso prevalente (indicare un solo motivo)



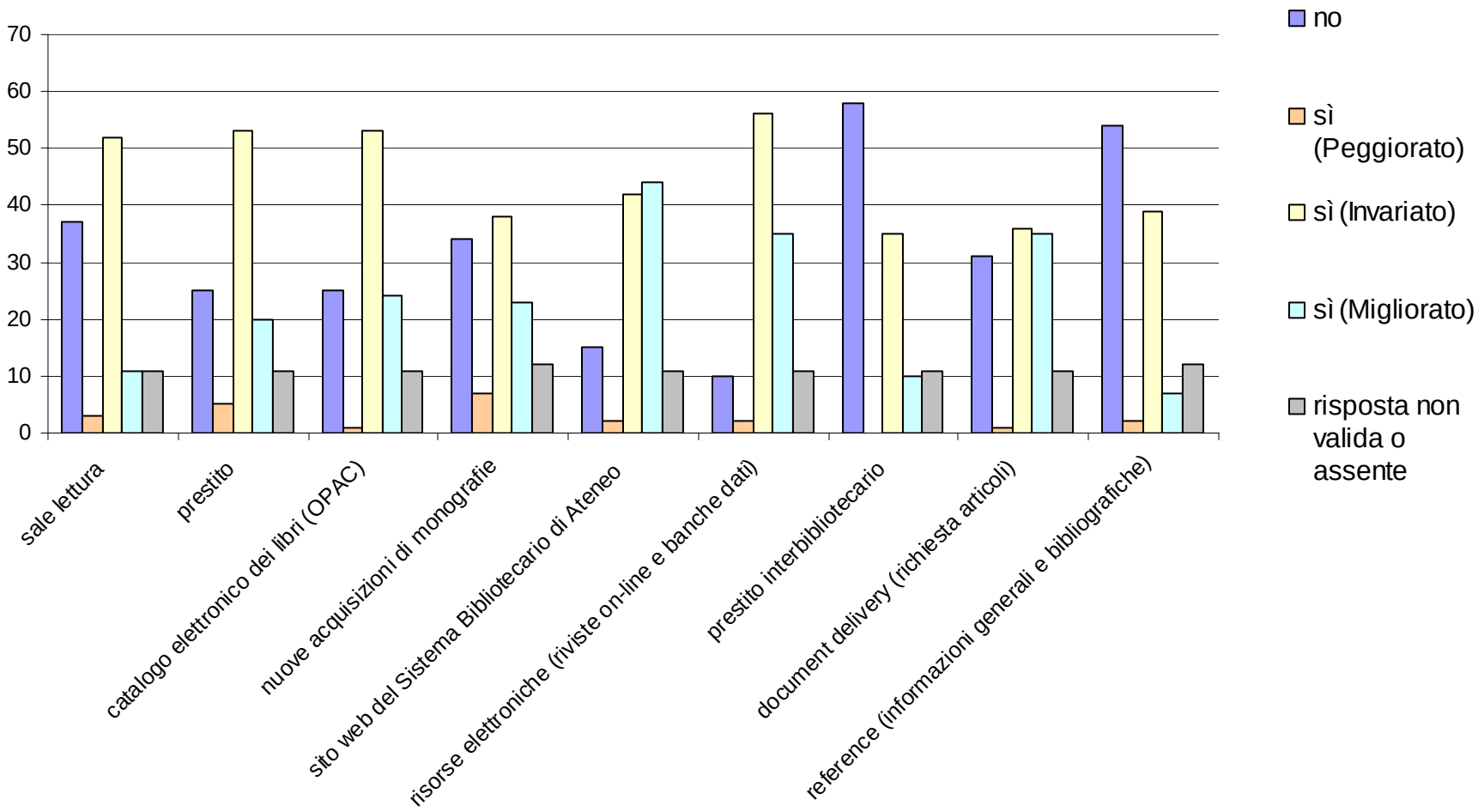
11. Vorremmo conoscere il suo attuale livello di soddisfazione sulle sale di lettura



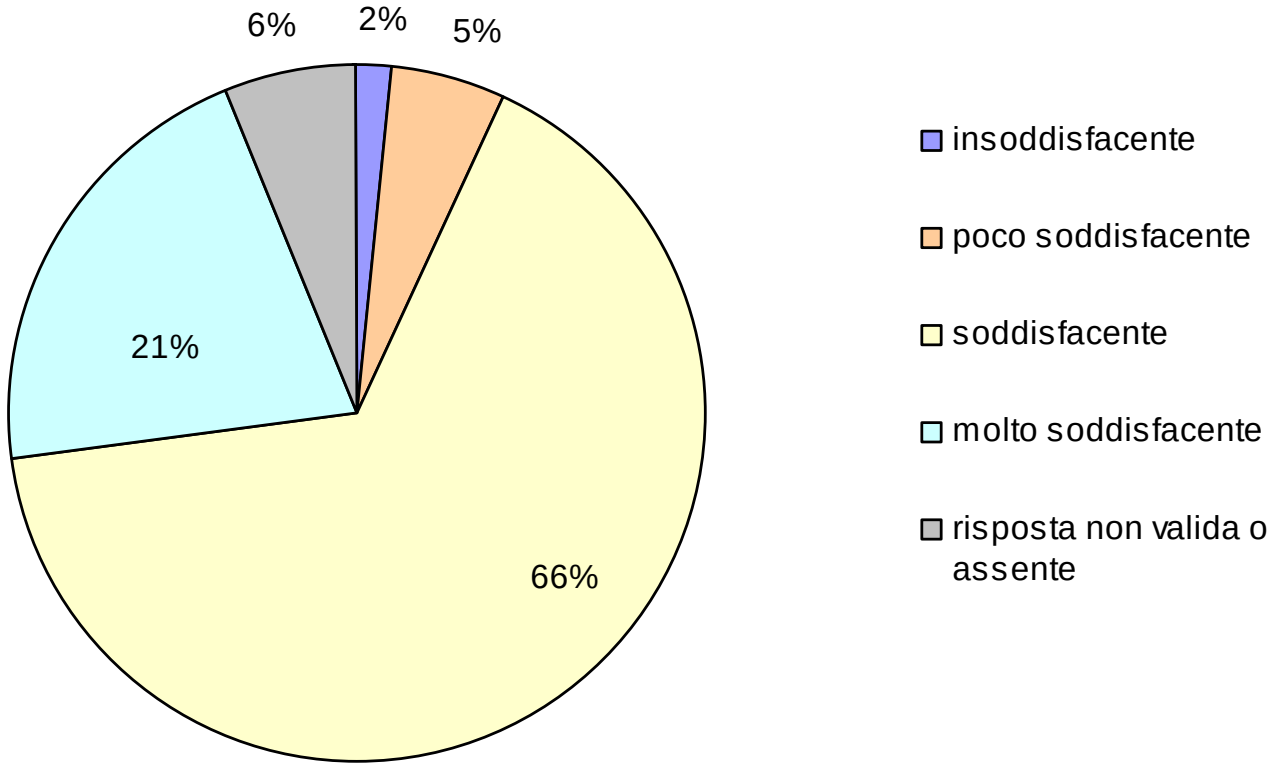
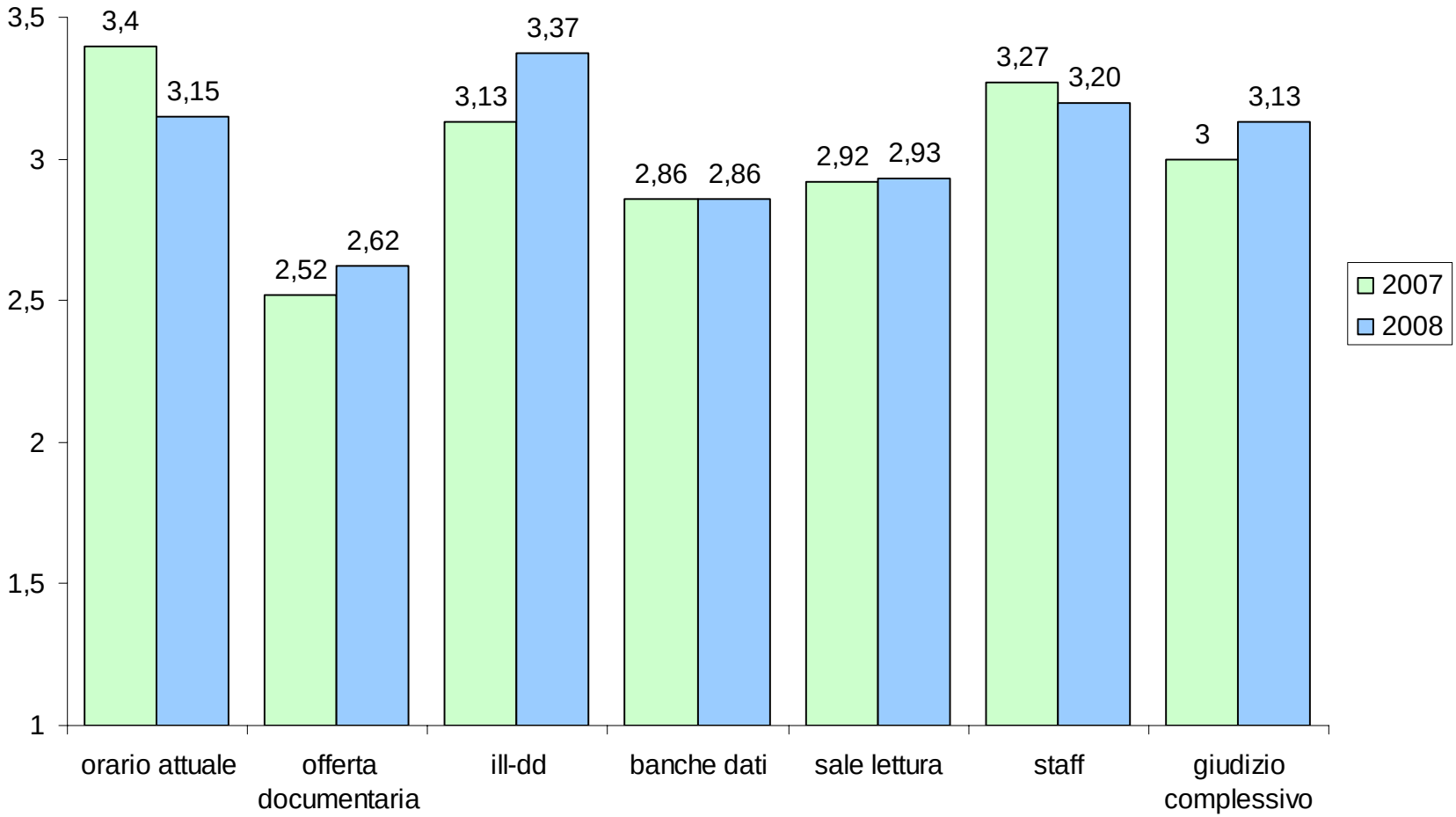
12. Vorremmo conoscere il suo attuale livello di soddisfazione sul personale addetto ai servizi al pubblico



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 nostri servizi?



Le risposte ai quesiti più significativi a confronto con i risultati dell'indagine svolta nel 2007