

# Customer Satisfaction in biblioteca

## QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Aiutaci a migliorare!

Benvenuto/a nel questionario sui servizi bibliotecari!

Le tue risposte ci saranno molto utili per migliorare i servizi offerti.

I dati raccolti verranno trattati in forma aggregata, garantendo così l'anonimato.

Ti ringraziamo fin da ora per il prezioso contributo che vorrai fornirci.

## I) PROFILO UTENTE

### 1 [1] Tipologia di utente \*

Scegli **solo una** delle seguenti:

- studente
- studente post laurea (dottorato, master etc.)
- assegnista/borsista/cultore della materia
- ricercatore/docente
- personale tecnico-amministrativo
- collaboratore linguistico
- Altro

### 2 [2] Facoltà di afferenza \*

**Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

Domanda [1] = studente o studente post laurea (dottorato, master etc.) o assegnista/borsista/cultore della materia o ricercatore/docente

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Economia
- Giurisprudenza
- Medicina e Chirurgia
- Psicologia
- Scienze della Formazione
- Scienze Matematiche Fisiche e Naturali
- Scienze Statistiche
- Sociologia

### **3 [3] Tipologia di corso di laurea \***

**Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

Domanda [1] = studente

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Triennale
- Magistrale o Specialistica
- Ciclo Unico
- Vecchio Ordinamento

### **4 [4] Stai lavorando alla tesi? \***

**Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

Domanda [1] = studente o studente post laurea (dottorato, master etc.)

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No

## **II) FREQUENTAZIONE BIBLIOTECHE**

### **5 [7] Frequenti biblioteche, in università o all'esterno? \***

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No

### **6 [8] Seleziona il motivo principale per cui non frequenti biblioteche \***

**Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

Domanda [7] = No

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Gli orari di apertura non sono adeguati alle mie esigenze
- Sono difficili da raggiungere
- Non conosco i servizi offerti dalle biblioteche
- I servizi bibliotecari non mi soddisfano
- Non ne ho necessità
- Lavoro/studio abitualmente in altri luoghi
- Altro

## 7 [9] Seleziona la biblioteca da te frequentata maggiormente \*

**Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

Domanda [7] = Sì

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6)
- Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2)
- Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8)
- Biblioteca del Consorzio CIDI S (edificio U12)
- Altro

## 8 [10] Seleziona il motivo principale per cui frequenti strutture bibliotecarie diverse da quelle di Ateneo \*

**Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

Domanda [9] = Altro o Biblioteca del Consorzio CIDI S (edificio U12)

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Non frequento molto l'Ateneo
- Non conosco i servizi offerti dalle biblioteche di Ateneo
- I servizi delle altre biblioteche mi soddisfano di più
- Gli orari di apertura sono più adeguati alle mie esigenze
- Mi è più comoda e familiare la biblioteca vicino a casa mia
- Altro

## 9 [11] Seleziona i motivi principali per cui solitamente frequenti una delle sedi della Biblioteca di Ateneo \*

**Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

Domanda [9] = Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6) o Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2) o Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8)

Scegli **tutte** le corrispondenti:

- Per l'assistenza che offre il personale
- Per studiare in gruppo
- Per consultare il materiale disponibile in biblioteca
- Per incontrare altre persone
- Per prendere e/o riconsegnare il materiale offerto dalla biblioteca
- Per leggere e studiare con il mio materiale
- Per utilizzare le postazioni informatiche e/o la rete wi-fi
- Per fare fotocopie
- Altro:

## 10 [12] Quanto frequenti la Biblioteca di Ateneo? \*

**Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

Domanda [9] = Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6) o Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2) o Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8)

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Poco (1-5 volte l'anno)	Abbastanza (1-3 volte al mese)	Molto (2-4 volte alla settimana)
Grado di frequentazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## III) SERVIZI BIBLIOTECARI - uso

### 11 [13] Quali sono i servizi bibliotecari che usi abitualmente o che hai usato almeno una volta? \*

**Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

Domanda [9] = Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6) o Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2) o Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8)

Scegli **tutte** le corrispondenti:

- Sala lettura
- Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale)
- Fotocopiatura
- Postazioni informatiche e/o rete Wi-Fi
- Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.
- Prestito libri, DVD, CD etc.
- Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche
- Informazione bibliografica e assistenza agli utenti
- Consulenza per ricerche bibliografiche (reference)
- Seminari sulla ricerca bibliografica
- Sito web della Biblioteca di Ateneo
- Catalogo online (OPAC)
- Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook

### 12 [14] Seleziona uno o più di questi servizi bibliotecari, se li hai usati almeno una volta, altrimenti procedi

**Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

Domanda [7] = No o Domanda [9] = Altro o Biblioteca del Consorzio CIDiS (edificio U12)

Scegli **tutte** le corrispondenti:

- Sito web della Biblioteca di Ateneo
- Catalogo online (OPAC)

Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook

### 13 [15] Quanto usi i seguenti servizi bibliotecari? \*

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [13] = servizi selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	<b>Poco</b> (1-5 volte all'anno)	<b>Abbastanza</b> (1-3 volte al mese)	<b>Molto</b> (2-4 volte alla settimana)
<b>Sala lettura</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Fotocopiatura</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Postazioni informatiche e/o rete Wi-Fi</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Prestito libri, DVD, CD etc.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Informazione bibliografica e assistenza agli utenti</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Consulenza per ricerche bibliografiche (reference)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Seminari sulla ricerca bibliografica</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Sito web della Biblioteca di Ateneo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Catalogo online (OPAC)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 14 [16] Quanto usi i seguenti servizi bibliotecari? \*

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [14] = servizi selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	<b>Poco</b> <b>(1-5 volte all'anno)</b>	<b>Abbastanza</b> <b>(1-3 volte al mese)</b>	<b>Molto</b> <b>(2-4 volte alla settimana)</b>
<b>Sito web della Biblioteca di Ateneo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Catalogo online (OPAC)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### III) SERVIZI BIBLIOTECARI - scarso uso

#### 15 [17] Perché non usi mai i seguenti servizi bibliotecari? \*

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [7] = Sì e Domanda [9] = Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6) o Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2) o Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8) e Domanda [13] = servizi non selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	<b>Non lo conosco</b>	<b>Non mi serve</b>	<b>Non mi soddisfa</b>
<b>Sala lettura</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Fotocopiatura</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Postazioni informatiche e/o rete Wi-Fi</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Prestito libri, DVD, CD etc.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Fornitura di libri</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Non lo conosco	Non mi serve	Non mi soddisfa
<b>e articoli da altre biblioteche</b>			
<b>Informazione bibliografica e assistenza agli utenti</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Consulenza per ricerche bibliografiche (reference)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Seminari sulla ricerca bibliografica</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Sito web della Biblioteca di Ateneo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Catalogo online (OPAC)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**16 [18] Perché non usi mai i seguenti servizi bibliotecari? \***

**Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

Domanda [7] = No o Domanda [9] = Altro o Biblioteca del Consorzio CIDI S (edificio U12) e

Domanda [14] = servizi non selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Non lo conosco	Non mi serve	Non mi soddisfa
<b>Sito web della Biblioteca di Ateneo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Catalogo online (OPAC)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**17 [19] Argomenta i motivi per cui non usi mai o usi poco alcuni servizi della Biblioteca di Ateneo**

Scrivi le tue risposte qui:

### III) SERVIZI BIBLIOTECARI - soddisfazione

18 [20] Quanto sei soddisfatto/a dei seguenti servizi bibliotecari? \*

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [13] = servizi selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Sala lettura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fotocopiatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Postazioni informatiche e/o rete Wi-Fi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prestito libri, DVD, CD etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazione bibliografica e assistenza agli utenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulenza per ricerche bibliografiche (reference)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seminari sulla ricerca bibliografica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sito web della Biblioteca di Ateneo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Catalogo online (OPAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



### 19 [21] Quanto sei soddisfatto/a dei seguenti servizi bibliotecari? \*

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [14] = servizi selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Sito web della Biblioteca di Ateneo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Catalogo online (OPAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 20 [22] Considerazioni sui servizi della Biblioteca di Ateneo

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [20] = qualsiasi risposta fornita o Domanda [21] = qualsiasi risposta fornita

Scrivi le tue risposte qui:

## III) SERVIZI BIBLIOTECARI - importanza

### 21 [23] Quanto ritieni importanti i seguenti servizi per un sistema bibliotecario di ateneo? \*

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Sala lettura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carrels (spazi individuali per lo studio)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fotocopiatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Postazioni informatiche e/o rete Wi-Fi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prestito libri, DVD, CD etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
<b>Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Informazione bibliografica e assistenza agli utenti</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Consulenza per ricerche bibliografiche (reference)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Seminari sulla ricerca bibliografica</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Sito web del sistema bibliotecario di Ateneo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Catalogo online (OPAC)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Biblioteca digitale: banche dati, ejournal, ebook</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### **IV) ASPETTI PECULIARI DI UN SISTEMA BIBLIOTECARIO**

**22 [24] Quanto ritieni importanti i seguenti aspetti di un sistema bibliotecario? \***

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
<b>Ambienti (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura etc.)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Comunicazioni in biblioteca, per email, sul sito (chiarezza e tempestività)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
<b>Giorni e orari di apertura</b> (ampiezza e adeguatezza alle mie esigenze)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Personale</b> (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Patrimonio: libri, riviste, DVD, ebook, ejournal etc.</b> (quantità e qualità)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Servizi fruibili in biblioteca</b> (ricchezza, varietà e qualità)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Servizi fruibili online</b> (ricchezza, varietà e qualità)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**23 [25] Quanto sei soddisfatto/a dei seguenti aspetti della Biblioteca di Ateneo? \***

**Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

Domanda [9] = Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6) o Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2) o Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8)

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non uso, ignoro
<b>Ambienti</b> (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Comunicazioni in biblioteca, per email, sul sito</b> (chiarezza e tempestività)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Giorni e orari di apertura</b> (ampiezza e adeguatezza alle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non uso, ignoro
mie esigenze) <b>Personale</b> (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Patrimonio: libri,</b> riviste, DVD, ebook, ejournal etc. (quantità e qualità)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Servizi fruibili in</b> biblioteca (ricchezza, varietà e qualità)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Servizi fruibili</b> online (ricchezza, varietà e qualità)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**24 [26] Quanto sei soddisfatto/a dei seguenti aspetti della Biblioteca di Ateneo? \***

**Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

Domanda [7] = No o Domanda [9] = Altro o Biblioteca del Consorzio CIDI S (edificio U12)

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non uso, ignoro
<b>Comunicazioni</b> per email, sul sito (chiarezza e tempestività)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Personale</b> (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Patrimonio:</b> ebook, ejournal etc. (quantità e qualità)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Servizi fruibili</b> online (ricchezza, varietà e qualità)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## **25 [27] Considerazioni sugli aspetti peculiari della Biblioteca di Ateneo**

Scrivi le tue risposte qui:

## **V) PERCEZIONE COMPLESSIVA DELLA BIBLIOTECA DI ATENEO**

### **26 [28] Quanto sei soddisfatto/a nel complesso della Biblioteca di Ateneo? \***

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	<b>Per nulla</b>	<b>Poco</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Molto</b>	<b>Non so, non conosco</b>
<b>Percezione derivante da esperienza diretta o da passaparola</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### **27 [29] Quali sono i motivi principali per cui hai espresso questa valutazione? \***

Scrivi le tue risposte qui:

### **28 [30] Suggerimenti per migliorare i servizi della Biblioteca di Ateneo**

Scrivi le tue risposte qui:

Grazie per aver compilato il questionario!

Il rapporto di indagine sarà disponibile prossimamente sul sito web della Biblioteca di Ateneo.