

In ottemperanza alla direttiva della Presidenza del Consiglio che richiede alla P.A. maggiore attenzione al grado di soddisfazione dell'utenza, si riportano di seguito i risultati 2016 somministrati ad un campione reale di 100 utenti relativi al questionario - indagine di gradimento- somministrato con items a risposta multipla e, mirato alla valutazione delle risorse e dei servizi offerti .

BIBLIOTECA AREA GIURIDICA

Indagine di gradimento

Con quale frequenza utilizza questa biblioteca?

Quotidiana	Alternata	Sporadica
60	38	10

Frequenta anche altre biblioteche?

◇ Si 21

◇ No 79

Quali?.....

La preghiamo di indicare il motivo prevalente per cui oggi è venuto in biblioteca :

<i>Consultazione monografie</i>	◇ 12
<i>Consultazione riviste</i>	◇ 5
<i>Prestito/proroga/restituzione</i>	◇ 3
<i>Riproduzione</i>	◇ 1
<i>Reference</i>	◇ 1
<i>Utilizzo postazioni Internet</i>	◇ 1

<i>Studio con libri propri</i>	◇	<i>97</i>
<i>Consultazione risorse On-line</i>	◇	<i>1</i>
<i>Altro</i>	◇	<i>3</i>

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

9.00 - 12.00	◇	<i>78</i>
12.00 - 15.00	◇	<i>50</i>
15.00 - 18.30	◇	<i>49</i>

Come giudica l'orario attuale della biblioteca?

(Lunedì-Venerdì: 8.30 - 18.30)

◇ <i>Insoddisfacente</i>	◇ <i>Soddisfacente</i>	◇ <i>Molto Soddisfacente</i>
<i>16</i>	<i>67</i>	<i>15</i>

Frequenterebbe la Biblioteca per la sola consultazione nella fascia oraria 18.30-22.30?

<i>Sì 44</i>	<i>No 56</i>
--------------	--------------

Frequenterebbe la Biblioteca per la sola consultazione nella fascia oraria 10.00-20.00 della domenica?

<i>Sì 46</i>	<i>No 54</i>
--------------	--------------

Come giudica la qualità dell'offerta documentaria?

<i>Insoddisfacente</i>	<i>Soddisfacente</i>	<i>Molto Soddisfacente</i>
------------------------	----------------------	----------------------------

<i>Libri</i>	◇ <i>4</i>	◇ <i>67</i>	◇ <i>21</i>
--------------	------------	-------------	-------------

<i>Periodici</i>	◇ 9	◇ 57	◇ 15
<i>Risorse elettroniche</i>	◇ 17	◇ 53	◇ 9
<i>Nuove accessioni</i>	◇ 14	◇ 51	◇ 8

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

◇ *Sì* 10

◇ *No* 90

Se sì qual è il livello di soddisfazione?

◇ *Insoddisfacente*

◇ *Soddisfacente*

◇ *Molto Soddisfacente*

2

6

2

Conosce il sito web della Biblioteca di Area Giuridica?

◇ *Sì* 38

◇ *No* 59

Se sì, per quali motivi?

<i>Conoscenza del sito</i>	◇ 17
<i>Ricerca su cataloghi</i>	◇ 12
<i>Richieste di acquisto</i>	◇ 0
<i>Document Delivery</i>	◇ 0
<i>Prestito interbibliotecario</i>	◇ 4
<i>Informazioni sui servizi (orari, indirizzi...)</i>	◇ 21

Come giudica l'offerta di banche dati giuridiche su web, cd-rom e periodici elettronici della biblioteca?

◇ *Insoddisfacente*

◇ *Soddisfacente*

◇ *Molto Soddisfacente*

8

61

1

Come giudica la disponibilità di postazioni Internet in biblioteca?

◇ *Insoddisfacente* ◇ *Soddisfacente* ◇ *Molto Soddisfacente*

24

57

4

Utilizza il catalogo elettronico (OPAC) della biblioteca?

Indicare il tipo di uso prevalente:

Ricerca per autore/titolo ◇ 24

Ricerca per argomento ◇ 4

Ricerca libera ◇ 8

Qual è il suo attuale livello di soddisfazione rispetto alle sale di consultazione?

Insoddisfacente *Soddisfacente* *Molto Soddisfacente*

Disponibilità posti a sedere ◇ 3 ◇ 67 ◇ 30

temperatura confortevole ◇ 22 ◇ 56 ◇ 22

luminosità ◇ 11 ◇ 58 ◇ 29

comodità degli arredi ◇ 18 ◇ 62 ◇ 16

silenzio ◇ 14 ◇ 66 ◇ 19

Qual è il suo attuale livello di soddisfazione sulle caratteristiche del servizio del nostro staff?

Insoddisfacente *Soddisfacente* *Molto Soddisfacente*

Competenza professionale ◇ 3 ◇ 73 ◇ 22

<i>cortesìa</i>	◇ 9	◇ 62	◇ 28
<i>affidabilità</i>	◇ 6	◇ 65	◇ 28
<i>tempestività del servizio</i>	◇ 9	◇ 65	◇ 24
<i>informazioni esaurienti</i>	◇ 6	◇ 70	◇ 23

Si riporta di seguito una tabella con i servizi della biblioteca.
Se li ha usati almeno una volta negli ultimi 6 mesi, segnali le sue
impressioni sullo status nel tempo dei servizi stessi:

	Peggiorato	Invariato	Migliorato
<i>Sale di consultazione</i>	◇ 4	◇ 50	◇ 3
<i>Prestito</i>	◇ 2	◇ 32	◇ 3
<i>Catalogo elettronico (Opac)</i>	◇ 1	◇ 34	◇ 2
<i>Nuove accessioni</i>	◇ 3	◇ 25	◇ 5
<i>Sito web biblioteca</i>	◇ 2	◇ 29	◇ 6
<i>Risorse elettroniche</i>	◇ 4	◇ 27	◇ 2
<i>Prestito interbibliotecario</i>	◇ 2	◇ 25	◇ 2
<i>Document Delivery</i>	◇ 1	◇ 25	◇ 2
<i>Reference</i>	◇ 1	◇ 26	◇ 2

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

◇ <i>Insoddisfacente</i>	◇ <i>Soddisfacente</i>	◇ <i>Molto Soddisfacente</i>
5	79	14

Proposte

.....