

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

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

.....