

Indagine di *customer satisfaction* effettuata presso le Biblioteche di Area, le Raccolte Librarie Dipartimentali e il CAB - risultati dal 01.01.2024 al 31.12.2024

Le Biblioteche di Area e le Raccolte Librarie Dipartimentali inviano agli utenti i *link* di accesso - in occasione della fruizione dei servizi – e rendono disponibili specifici *QR Code* (contenenti i suddetti link) affissi nei locali delle Biblioteche/Dipartimenti e/o inseriti nei supporti cartacei/modulistica - in considerazione della natura dei servizi fruiti dall'utenza erogati prevalentemente in presenza - così da consentire di accedere agevolmente alla compilazione del questionario contestualmente alla fruizione del servizio.

BIBLIOTECHE DI AREA

Nei questionari di *customer satisfaction* erogati nel 2024 sono presenti le domande di seguito riportate:

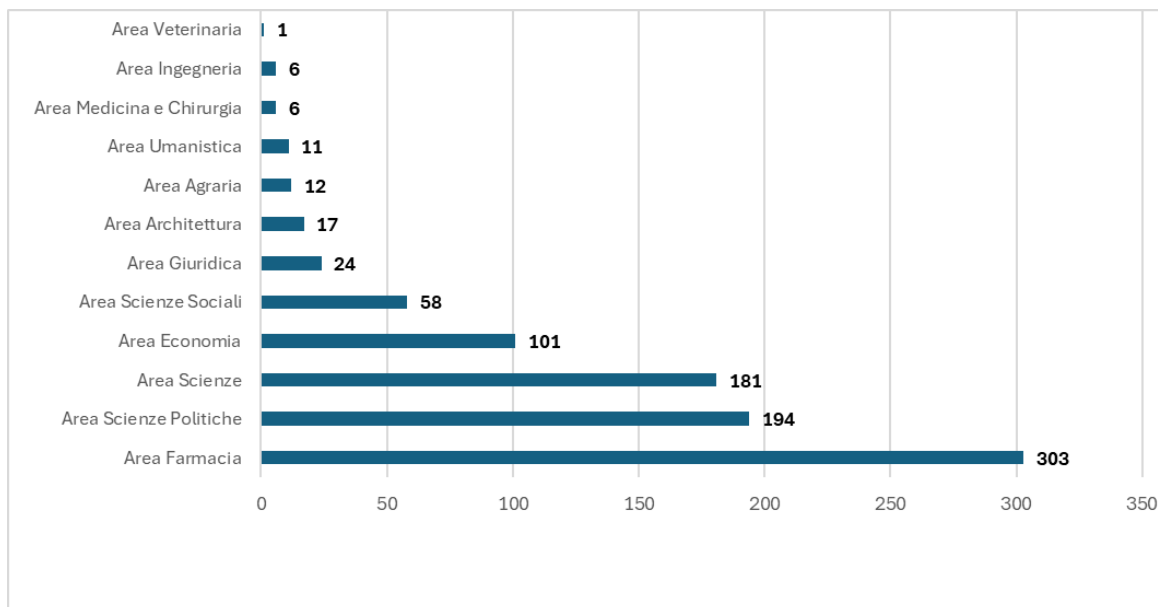
Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata ho utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte)	Presso la sede	
	Mail	
	Telefono	
	Piattaforma Teams (utenti interni)	
	Il sito web della Biblioteca	
Faccio parte della Comunità federiciana	SI	NO
Sono:	Studente/Studentessa laurea triennale	
	Studente/Studentessa laurea magistrale	
	Professore/Professoressa	
	Ricercatore/Ricercatrice	
	Dottorando	
	Dipendente tecnico-amministrativo	
La mia frequenza di accesso ai servizi bibliotecari nell'ultimo semestre:	Da 1 a 3 volte	
	Da 4 a 10 volte	
	Oltre 10 volte	
Ho fruito principalmente dei seguenti servizi (è possibile indicare più di una opzione):	Consultazione dei documenti della biblioteca	
	Prestito	
	Assistenza nella ricerca, orientamento e consulenza bibliografica	
	Document delivery	
	Prestito interbibliotecario	
	Postazioni Internet per la ricerca bibliografica e l'accesso alle risorse digitali	
	Postazioni scanner Sinapsi	
	Autoprestito (nelle biblioteche in cui è disponibile)	
Le mie opinioni		
Il patrimonio documentale offerto dalla Biblioteca è risultato adeguato alle mie esigenze di ricerca	Valutazione da 1 a 5 / Non so	
L'orario di apertura della Biblioteca è adeguato per le mie esigenze di studio e/o di ricerca	Valutazione da 1 a 5 / Non so	
Le informazioni presenti sul sito web della Biblioteca sono complete e aggiornate	Valutazione da 1 a 5 / Non so	
Il numero dei posti a sedere della Biblioteca è adeguato	Valutazione da 1 a 5 / Non so	
La connettività WI-Fi messa a disposizione nei locali della Biblioteca è adeguata alle mie esigenze	Valutazione da 1 a 5 / Non so	
Il personale è cortese e disponibile	Valutazione da 1 a 5 / Non so	

Il mio livello di soddisfazione complessivo riferito al servizio reso dalla Biblioteca sopra indicata	Valutazione da 1 a 5 / Non so
---	-------------------------------

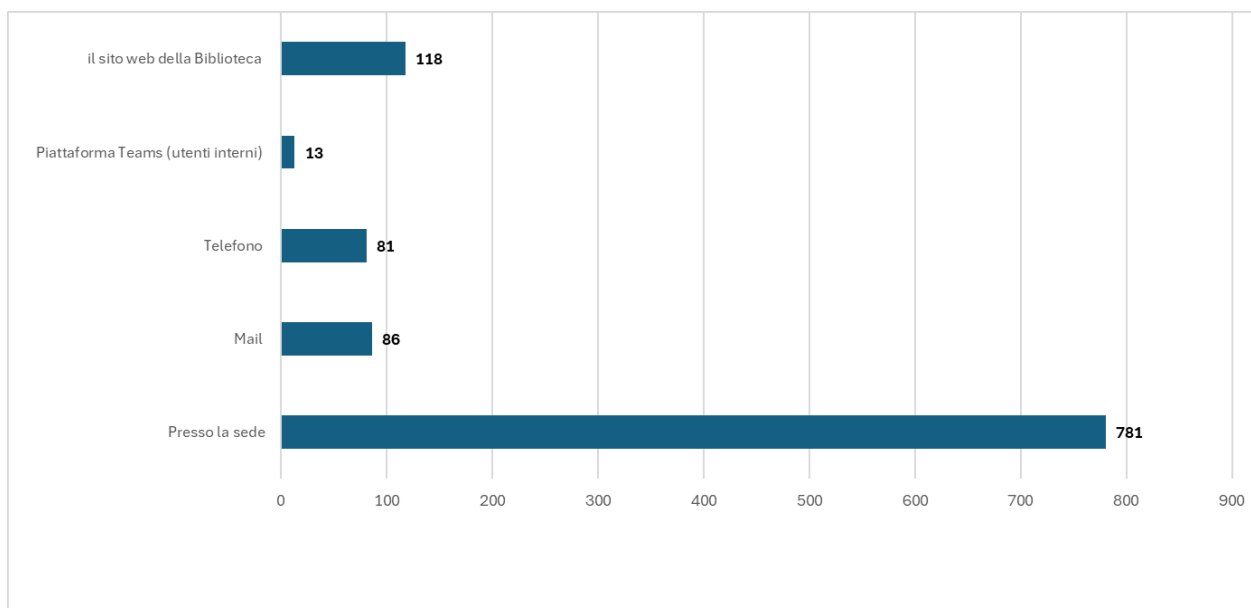
Tabella **CSBib_Domande questionari Customer Satisfaction**

Si riportano di seguito i grafici relativi alle risposte ricevute nell'anno 2024 per ciascuna domanda riportata nella Tabella **CSBib**:

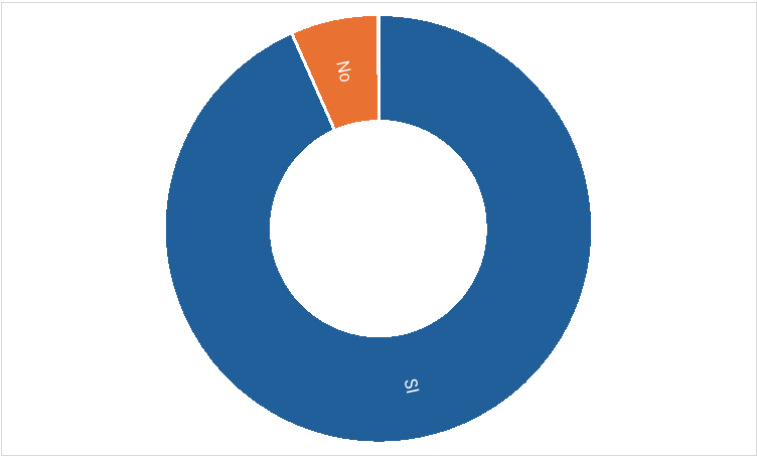
1. Mi trovo nella Biblioteca dell'Area:



2. Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata ho utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

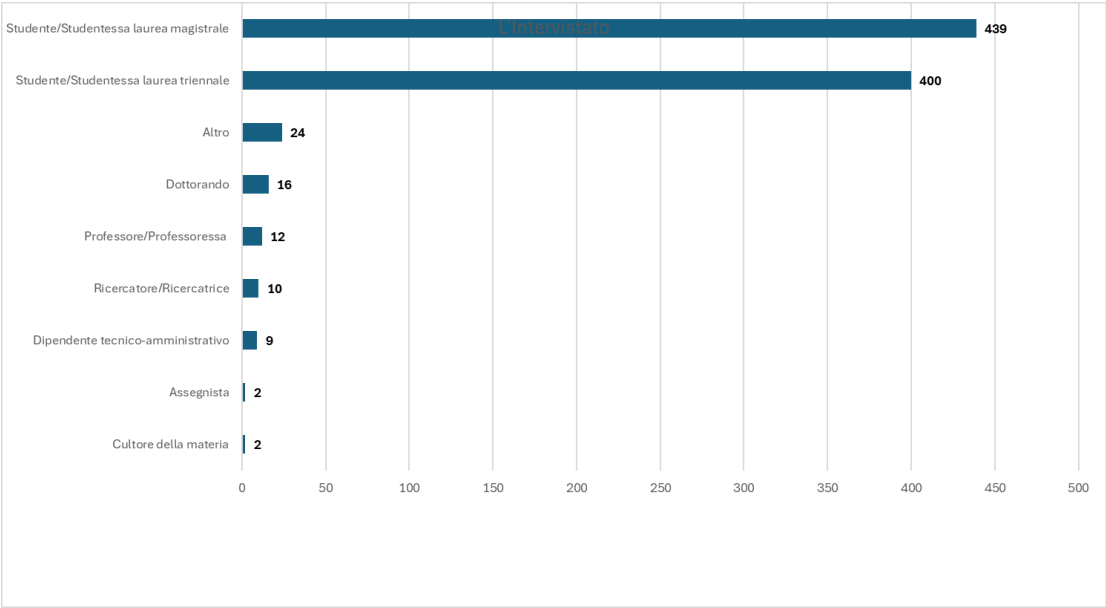


3. **Faccio parte della Comunità federiciana**

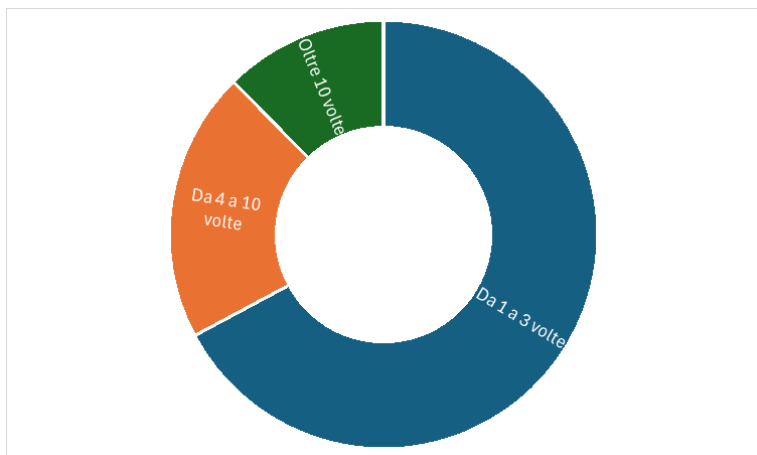


SI	7%
NO	93%

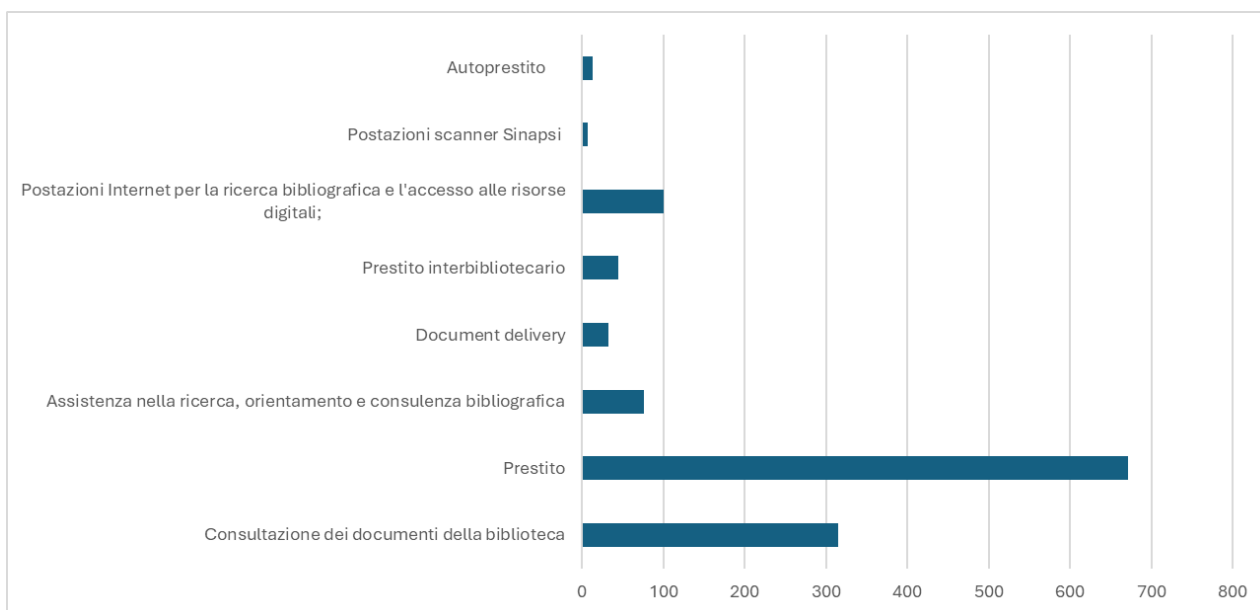
4. **Sono:**



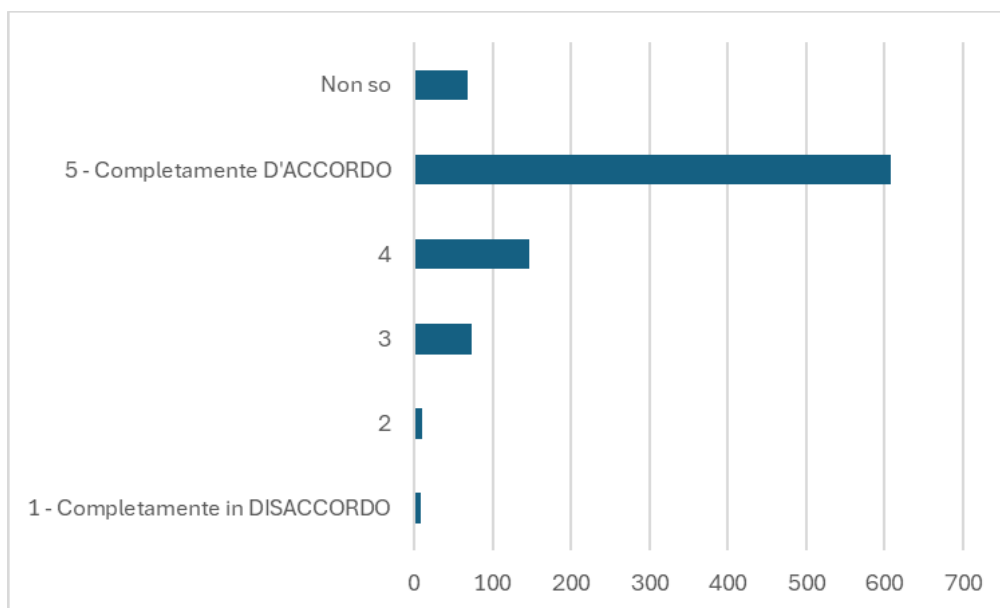
5. **La mia frequenza di accesso ai servizi bibliotecari nell'ultimo semestre:**



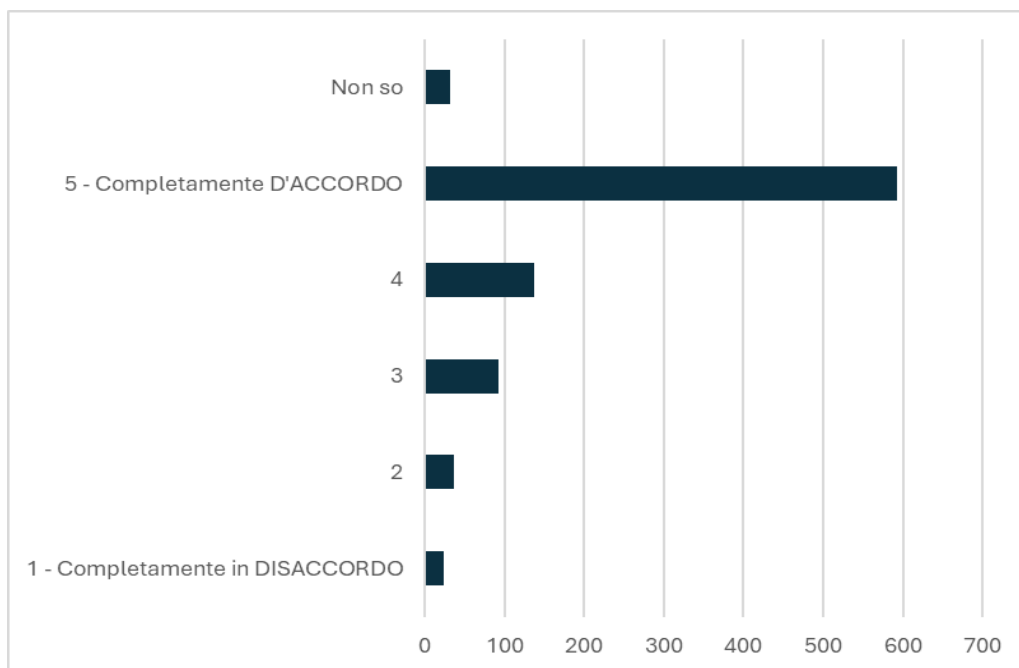
6. **Ho fruito principalmente dei seguenti servizi (è possibile indicare più di una opzione):**



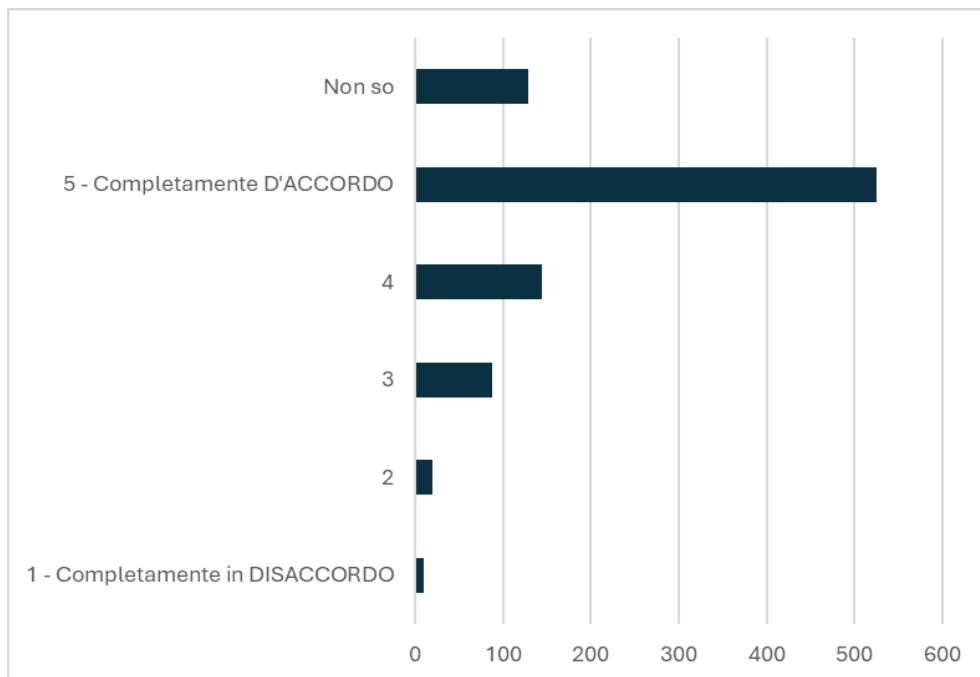
7. Il patrimonio documentale offerto dalla Biblioteca è risultato adeguato alle mie esigenze di ricerca



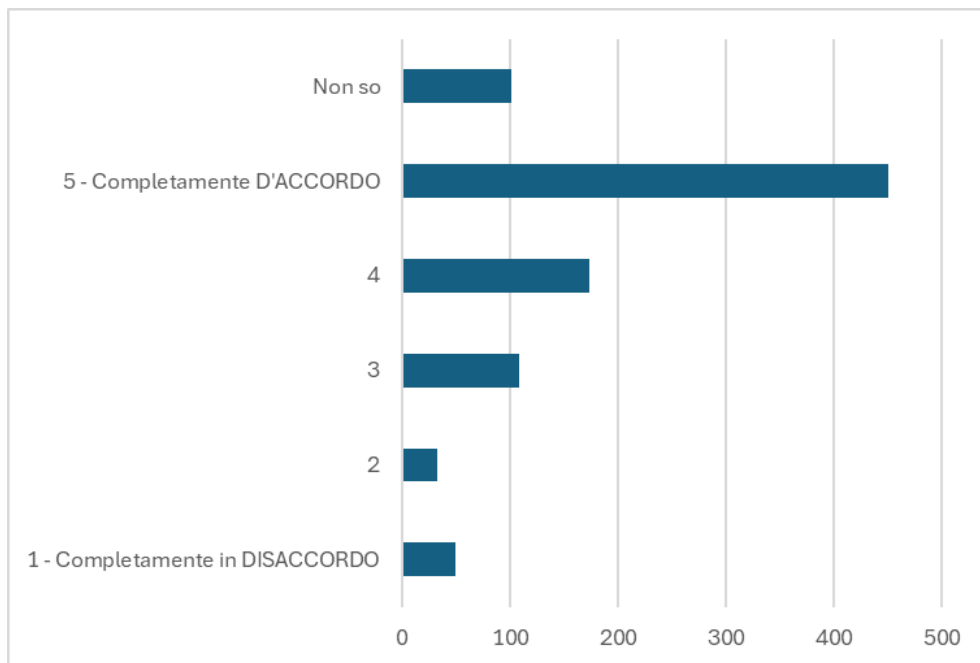
8. L'orario di apertura della Biblioteca è adeguato per le mie esigenze di studio e/o di ricerca



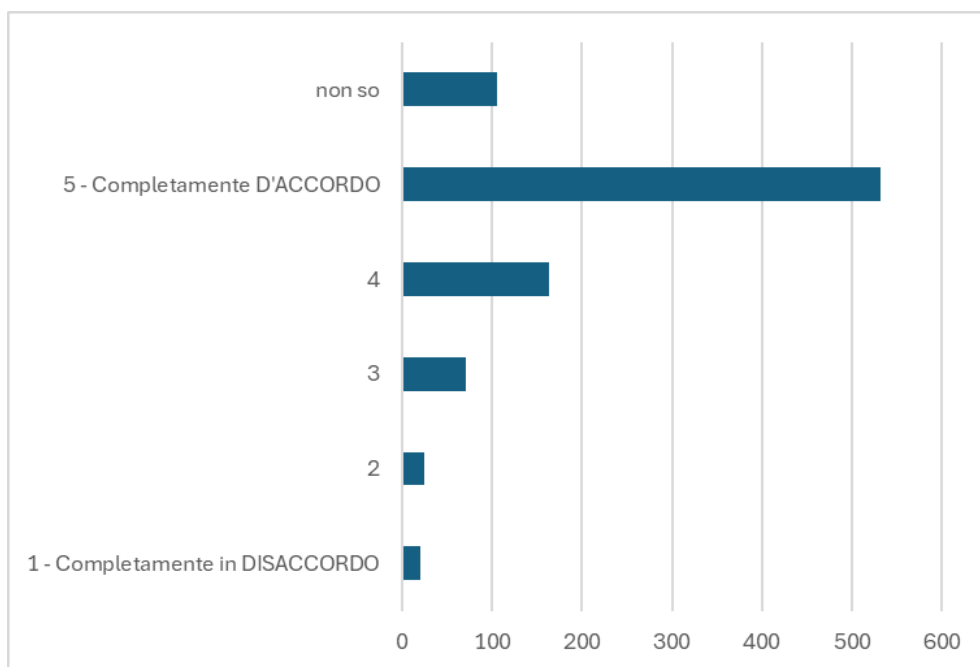
9. Le informazioni presenti sul sito web della Biblioteca sono complete e aggiornate



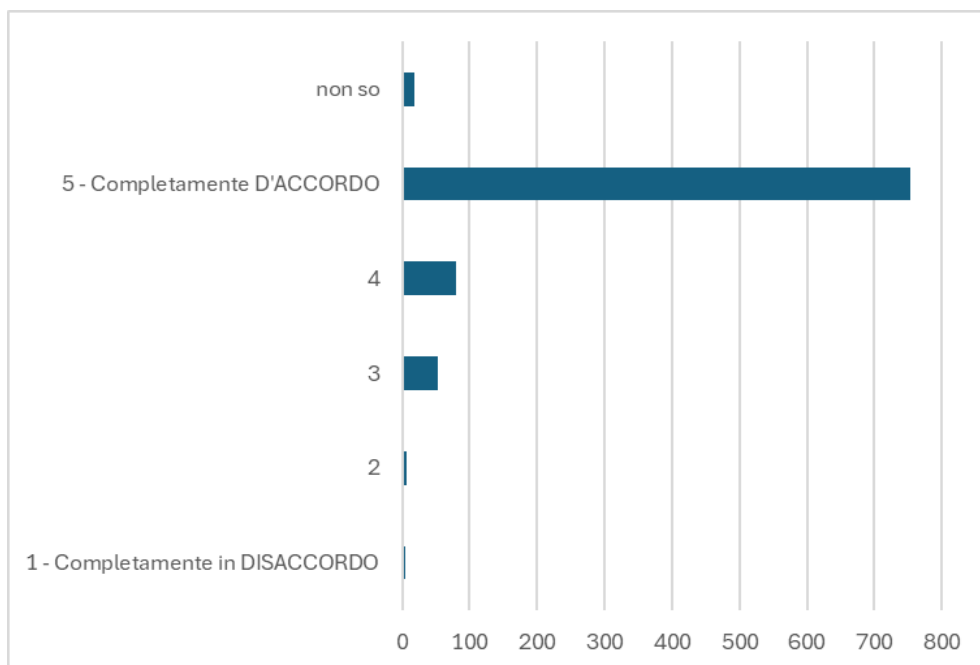
10. Il numero dei posti a sedere della Biblioteca è adeguato



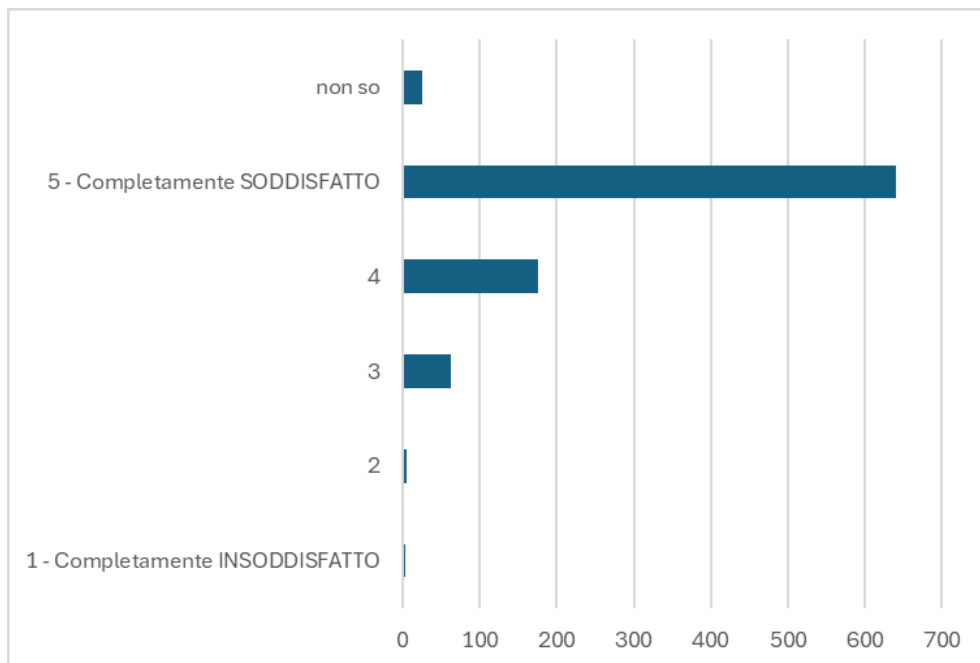
11. La connettività WI-Fi messa a disposizione nei locali della Biblioteca è adeguata alle mie esigenze



12. Il personale è cortese e disponibile



13. Il mio livello di soddisfazione complessivo riferito al servizio reso dalla Biblioteca sopra indicata



RACCOLTE LIBRARIE DIPARTIMENTALI

Nei questionari di **customer satisfaction** erogati nell'anno 2024 agli utenti delle Raccolte librerie dipartimentali sono presenti le domande di seguito riportate:

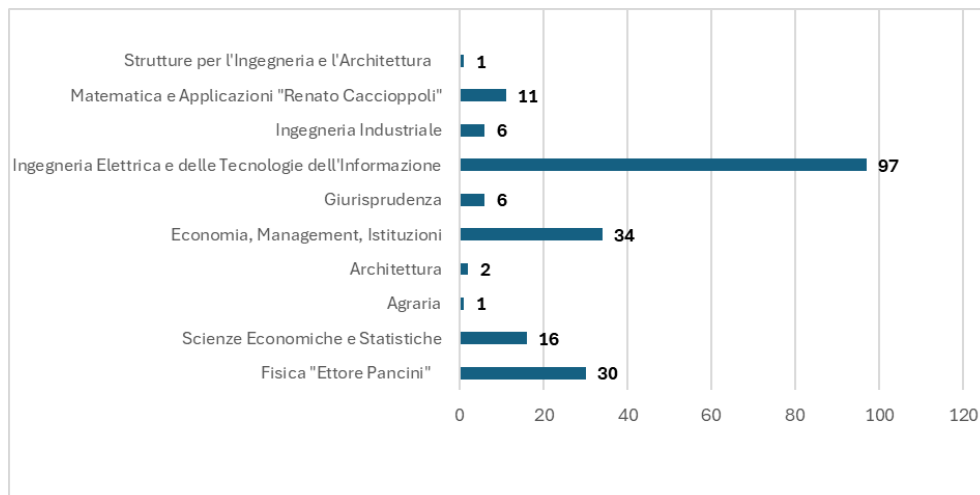
Mi trovo presso il Dipartimento di:	Agraria	
	Architettura	
	Biologia	
	Economia, Management, Istituzioni	
	Fisica "Ettore Pancini"	
	Giurisprudenza	
	Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale	
	Ingegneria Civile, Edile e Ambientale	
	Ingegneria Industriale	
	Matematica e Applicazioni "Renato Caccioppoli"	
	Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	
	Scienze Chimiche	
	Scienze della Terra, dell'Ambiente e delle Risorse	
	Scienze Economiche e Statistiche	
	Scienze Mediche Traslazionali	
Strutture per l'Ingegneria e l'Architettura		
Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata ho utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte)	Presso la sede	
	Mail	
	Telefono	
	Piattaforma Teams (utenti interni)	
	Il sito web della Biblioteca	
Faccio parte della Comunità federiciana	SI	NO
Sono:	Studente/Studentessa laurea triennale	
	Studente/Studentessa laurea magistrale	
	Professore/Professoressa	
	Ricercatore/Ricercatrice	
	Dottorando	
	Dipendente tecnico-amministrativo	
La mia frequenza di accesso ai servizi bibliotecari nell'ultimo semestre:	Da 1 a 3 volte	
	Da 4 a 10 volte	
	Oltre 10 volte	
Ho fruito principalmente dei seguenti servizi (è possibile indicare più di una opzione):	Consultazione dei documenti della biblioteca	
	Prestito	
	Assistenza nella ricerca, orientamento e consulenza bibliografica	
	Document delivery	
	Prestito interbibliotecario	
	Postazioni Internet per la ricerca bibliografica e l'accesso alle risorse digitali	

Postazioni scanner Sinapsi	
Autoprestito (nelle biblioteche in cui è disponibile)	
Le mie opinioni	
Il patrimonio documentale offerto dalla Biblioteca è risultato adeguato alle mie esigenze di ricerca	Valutazione da 1 a 5 / Non so
L'orario di apertura della Biblioteca è adeguato per le mie esigenze di studio e/o di ricerca	Valutazione da 1 a 5 / Non so
Le informazioni presenti sul sito web della Biblioteca sono complete e aggiornate	Valutazione da 1 a 5 / Non so
Il numero dei posti a sedere della Biblioteca è adeguato	Valutazione da 1 a 5 / Non so
La connettività WI-Fi messa a disposizione nei locali della Biblioteca è adeguata alle mie esigenze	Valutazione da 1 a 5 / Non so
Il personale è cortese e disponibile	Valutazione da 1 a 5 / Non so
Il mio livello di soddisfazione complessivo riferito al servizio reso dalla Biblioteca sopra indicata	Valutazione da 1 a 5 / Non so

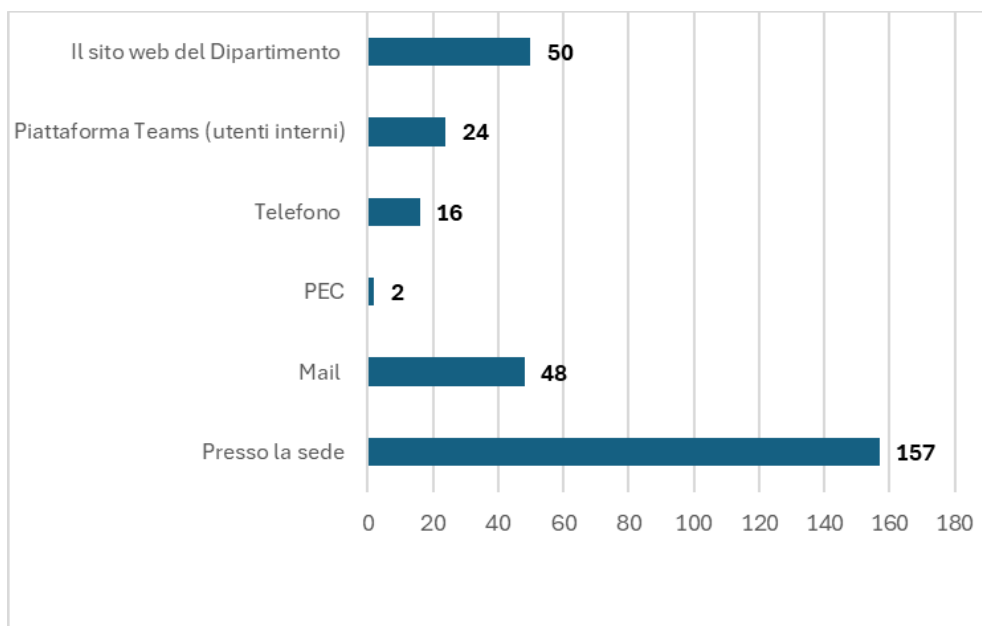
Tabella **CSRLD_Domande questionari Customer Satisfaction**

Si riportano di seguito i grafici relativi alle risposte ricevute nell'anno 2024 per ciascuna domanda riportata nella Tabella **CSRLD**:

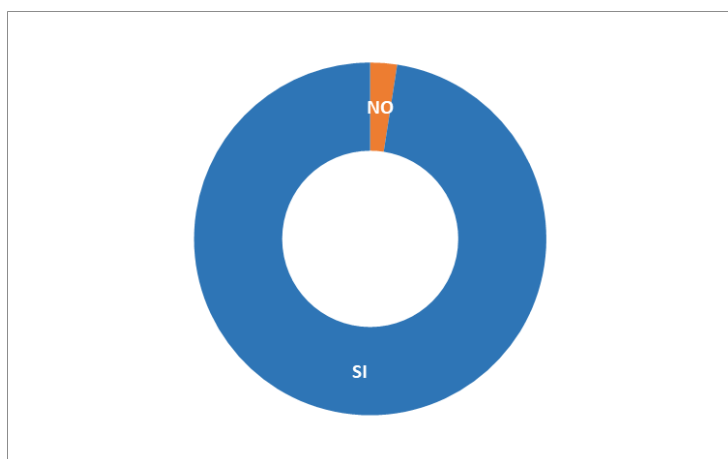
1. Mi trovo presso il Dipartimento di:



2. Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso il Dipartimento sopra indicato ho utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte)

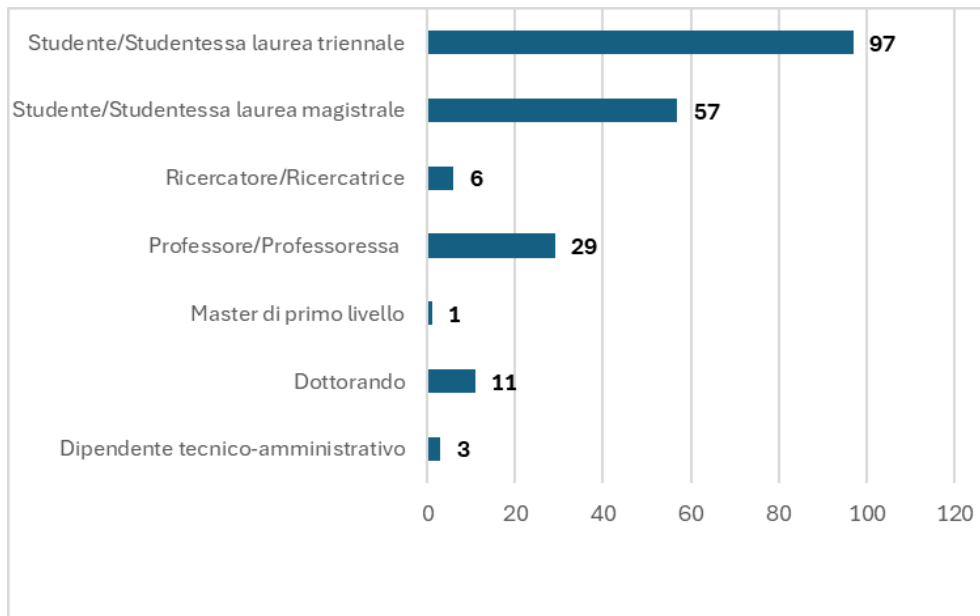


3. Faccio parte della Comunità federiciana

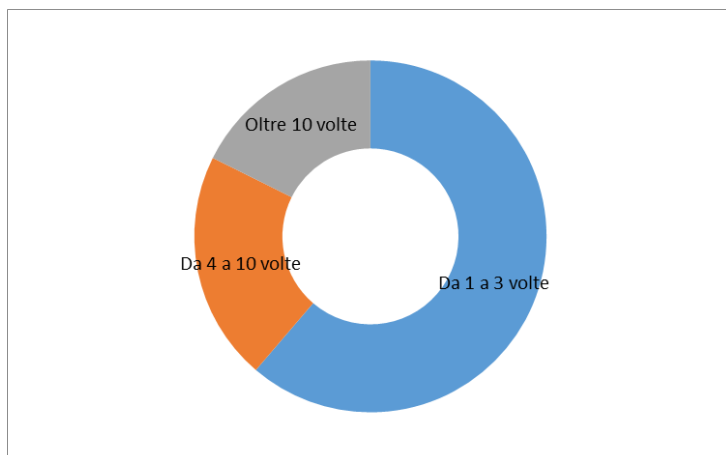


SI	97%
NO	3%

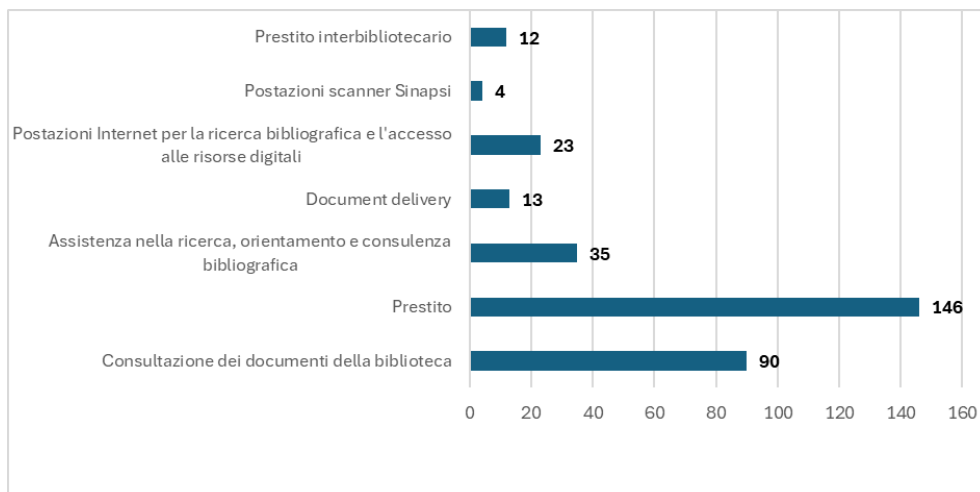
4. Sono:



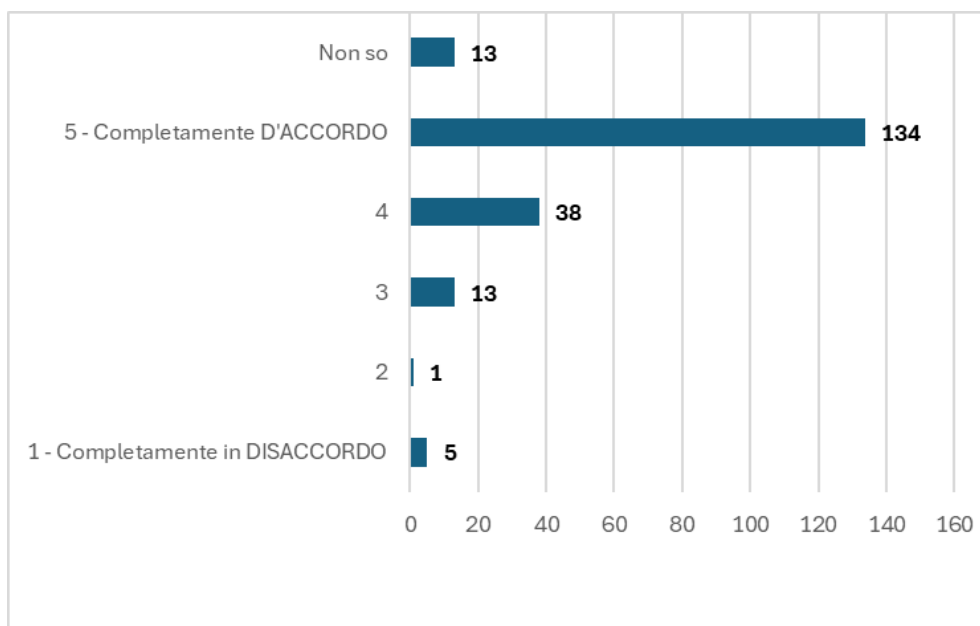
5. La mia frequenza di accesso ai servizi bibliotecari di questo Dipartimento nell'ultimo semestre:



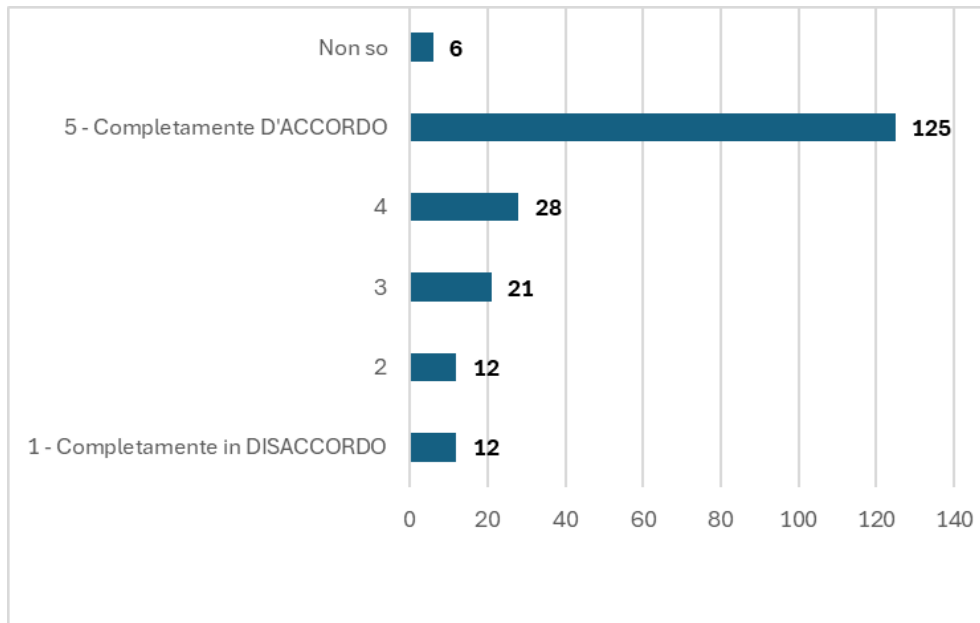
6. Ho fruito principalmente dei seguenti servizi (è possibile indicare più di una opzione):



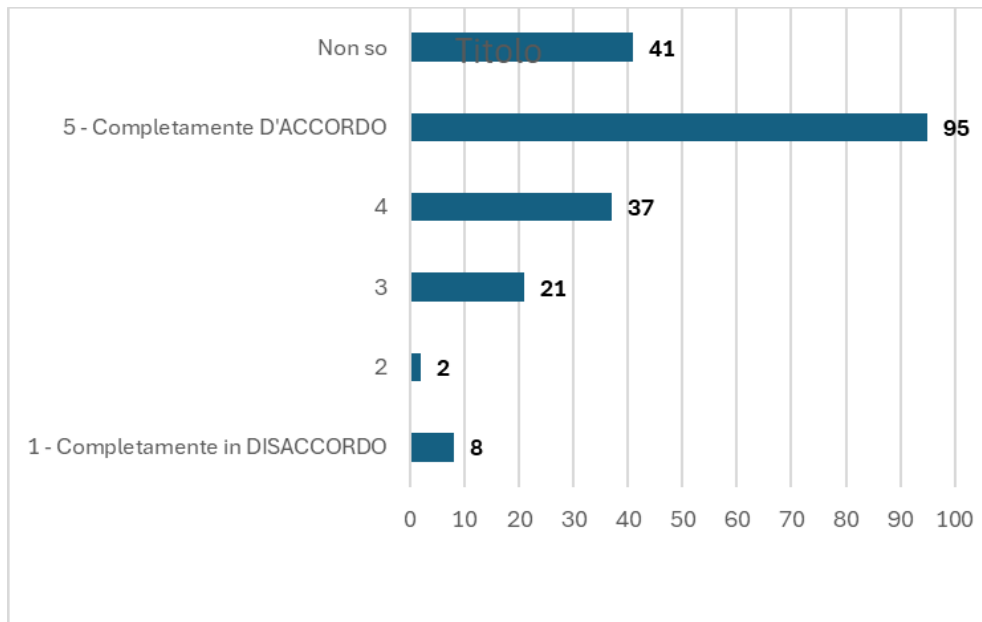
7. Il patrimonio documentale offerto dal Dipartimento è risultato adeguato alle mie esigenze di ricerca



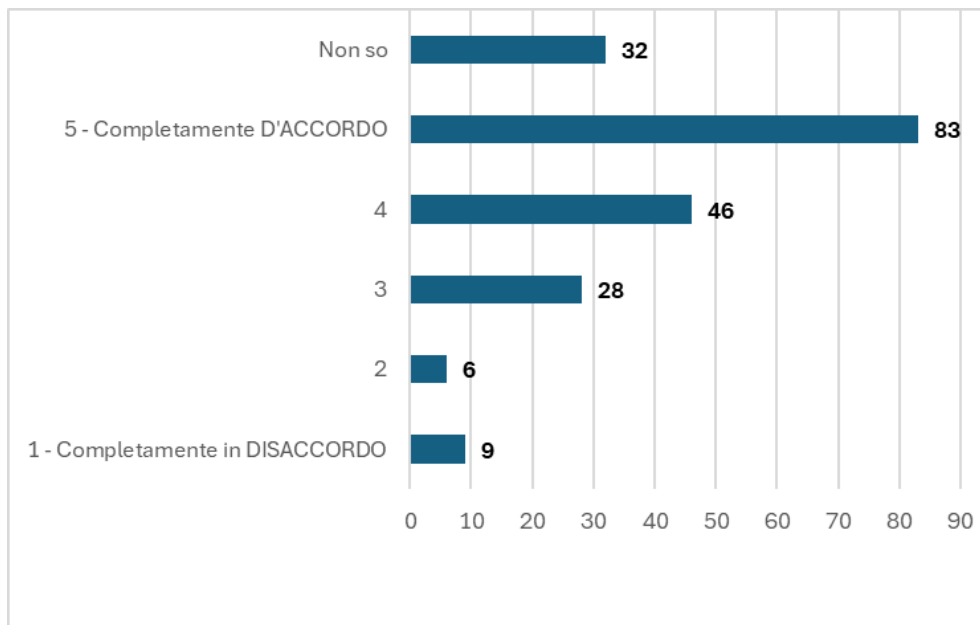
8. L'orario di accessibilità alle raccolte librerie del Dipartimento è adeguato per le mie esigenze di studio e/o di ricerca



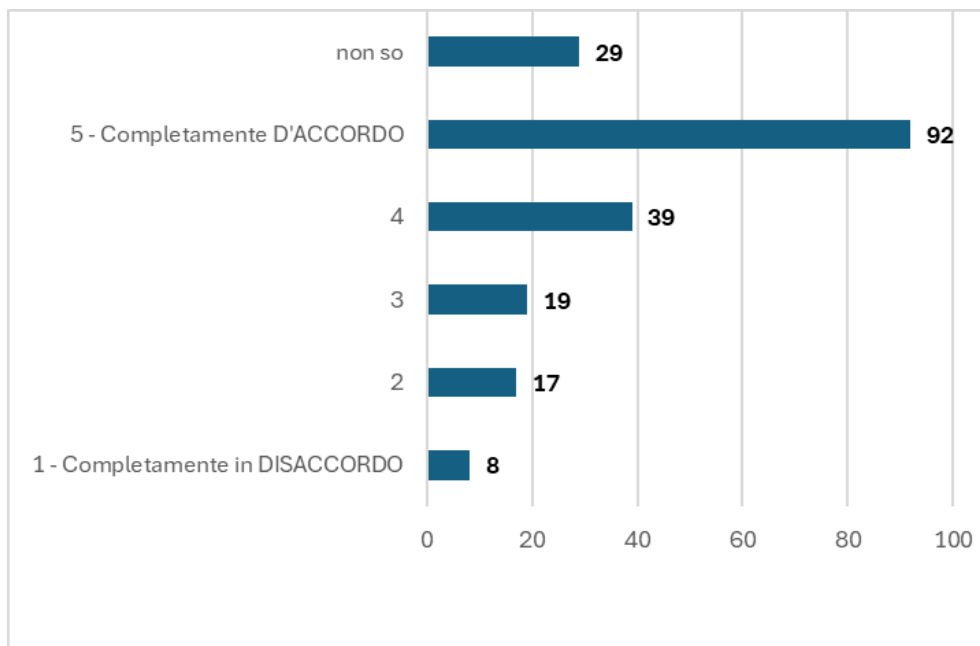
9. Le informazioni presenti sul sito web del Dipartimento – in relazione alle raccolte librerie - sono complete e aggiornate



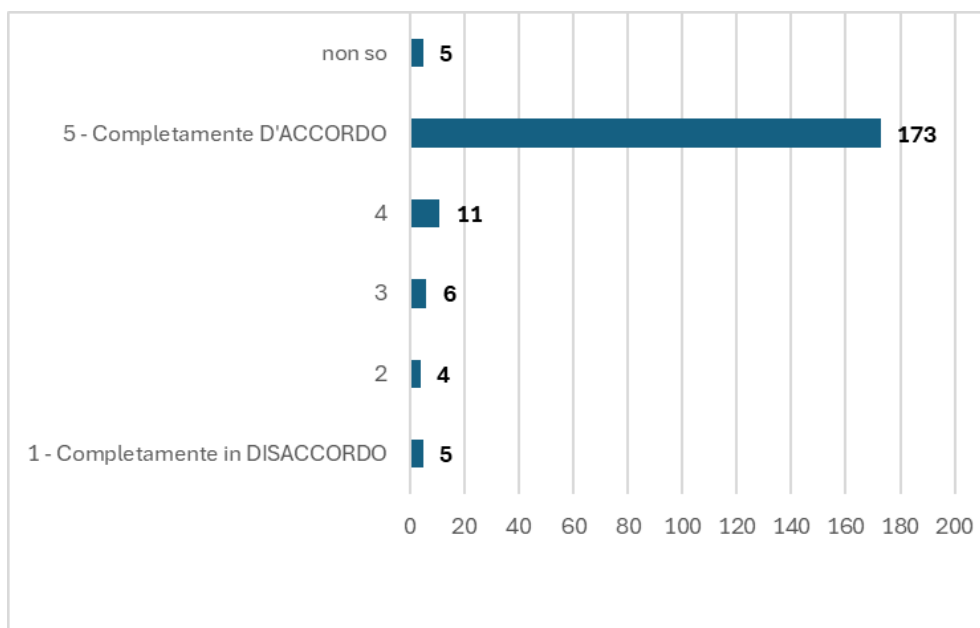
10. Il numero dei posti a sedere a disposizione nel Dipartimento per i servizi relativi alle raccolte librerie è adeguato



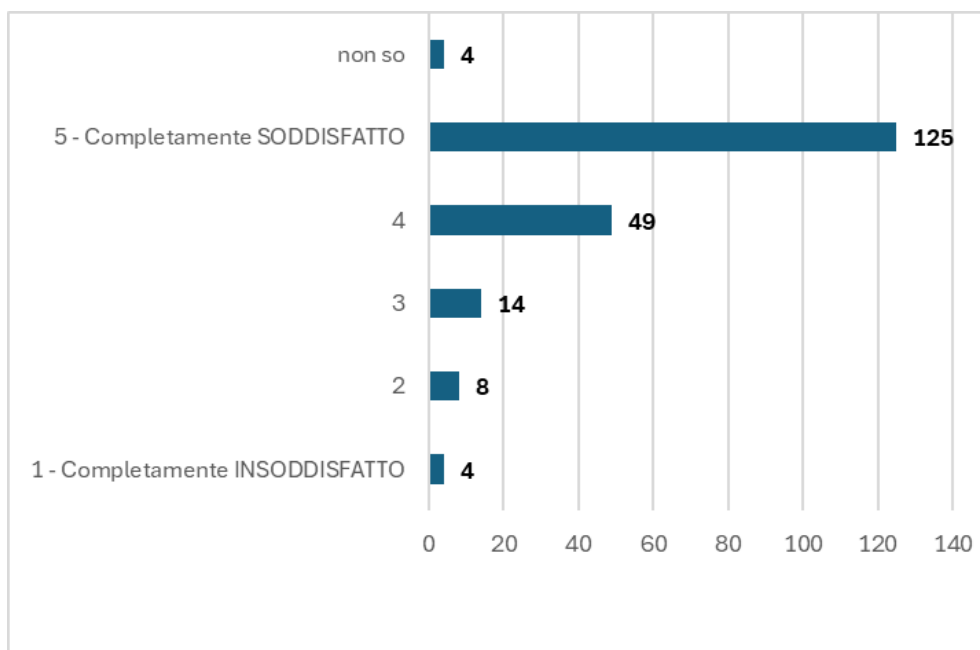
11. La connettività WI-Fi messa a disposizione nei locali del Dipartimento destinati alle raccolte librerie è adeguata alle mie esigenze



12. Il personale che eroga i servizi del Dipartimento relativi alle raccolte librerie è cortese e disponibile



13. Il mio livello di soddisfazione complessivo riferito ai servizi del Dipartimento sopra indicato relativamente alle raccolte librerie



CAB

Nel 2024 il Centro di Ateneo per le Biblioteche ha inviato agli utenti i *link* di accesso al questionario di **customer satisfaction** di cui si riportano di seguito le domande:

Domande	Possibili Risposte
Quale/i dei seguenti canali di comunicazione a distanza ha utilizzato per rivolgersi al personale CAB- Centro di Ateneo per le Biblioteche? (possibile indicare più risposte)	mail
	pec
	telefono
	Piattaforma Teams (solo utenti interni)
	altro
facilità di contattare il personale dell'Ufficio tramite i diversi canali di comunicazione	Valutazione da 1 a 6
cortesie del personale	Valutazione da 1 a 6
chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale contattato	Valutazione da 1 a 6
adeguatezza dei tempi di attesa per ricevere informazioni	Valutazione da 1 a 6
Ha consultato il sito web del Centro di Ateneo per le Biblioteche per reperire informazioni sui servizi o sulla Struttura?	SI / NO
facilità di reperire sul sito le informazioni sui servizi	Valutazione da 1 a 6
chiarezza delle informazioni presenti sul sito	Valutazione da 1 a 6
facilità di reperire sul sito i recapiti del personale della struttura da contattare e gli orari di apertura al pubblico	Valutazione da 1 a 6

Tabella **CSCAB1** Domande questionari Customer Satisfaction

La seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

mail	92
pec	1
telefono	16
Piattaforma Teams (solo utenti interni)	10

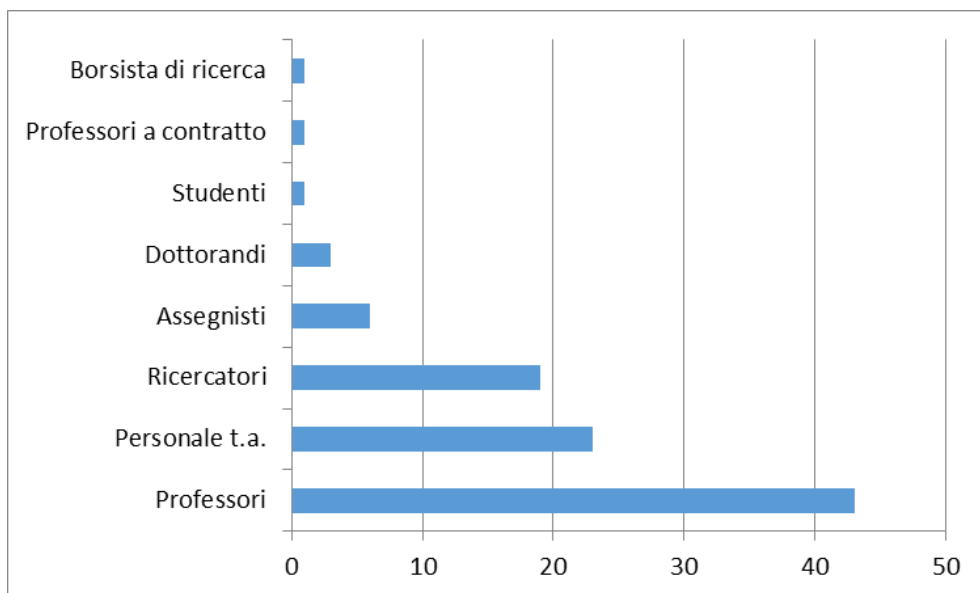
Tabella **CSCAB2**

In riferimento a quesiti riportati in Tabella **CSCAB1**, il valore della soddisfazione media espressa dagli utenti è di **5.7/6**¹

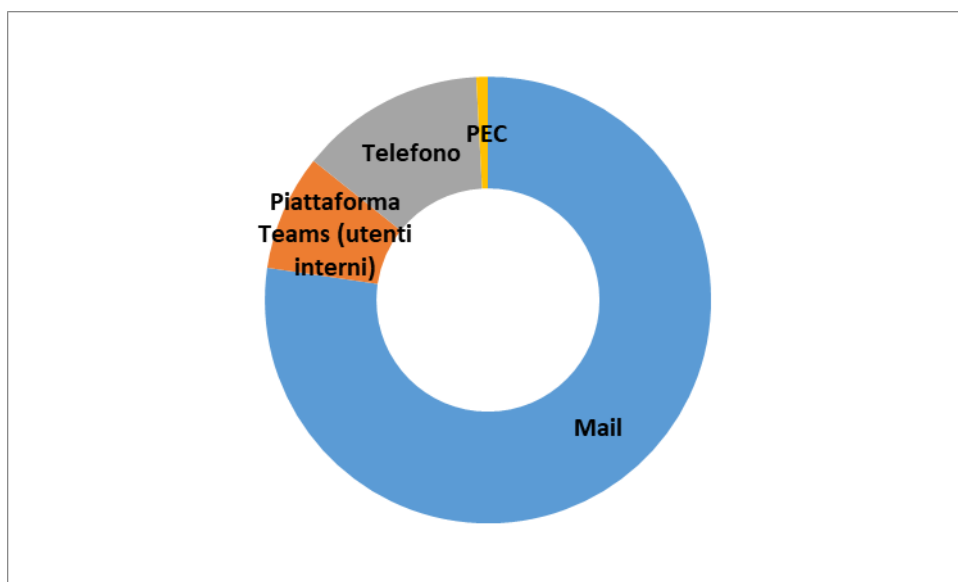
¹ L'elaborazione dei risultati CAB mostrata nel presente allegato tiene conto di un'intervista in più non inclusa nei dati della Relazione Performance a causa di un problema tecnico di estrazione dati

Si riportano di seguito i grafici relativi alle risposte ricevute nell'anno 2024 per ciascuna domanda riportata
Tabella **CSCAB1**:

1. Intervistato:

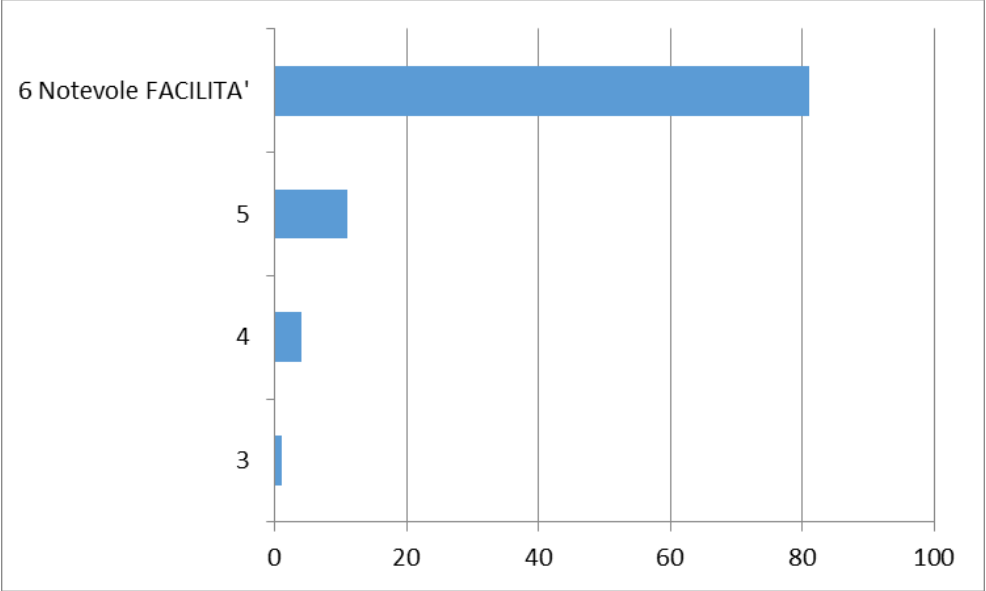


2. Quale/i dei seguenti canali di comunicazione a distanza ha utilizzato per rivolgersi al personale CAB- Centro di Ateneo per le Biblioteche? (possibile indicare più risposte)

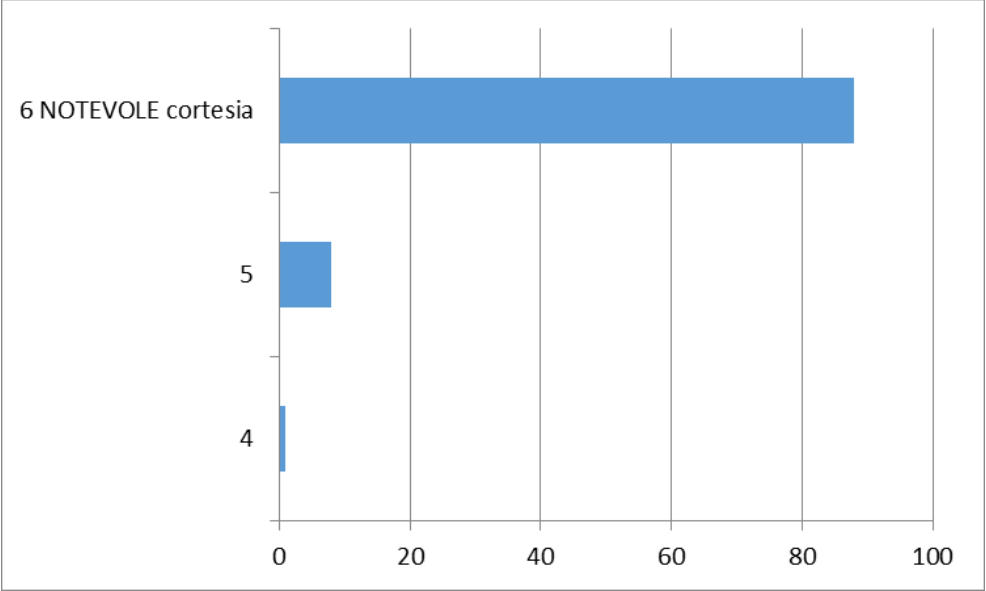


Mail	92
Piattaforma Teams (utenti interni)	10
Telefono	16
PEC	1

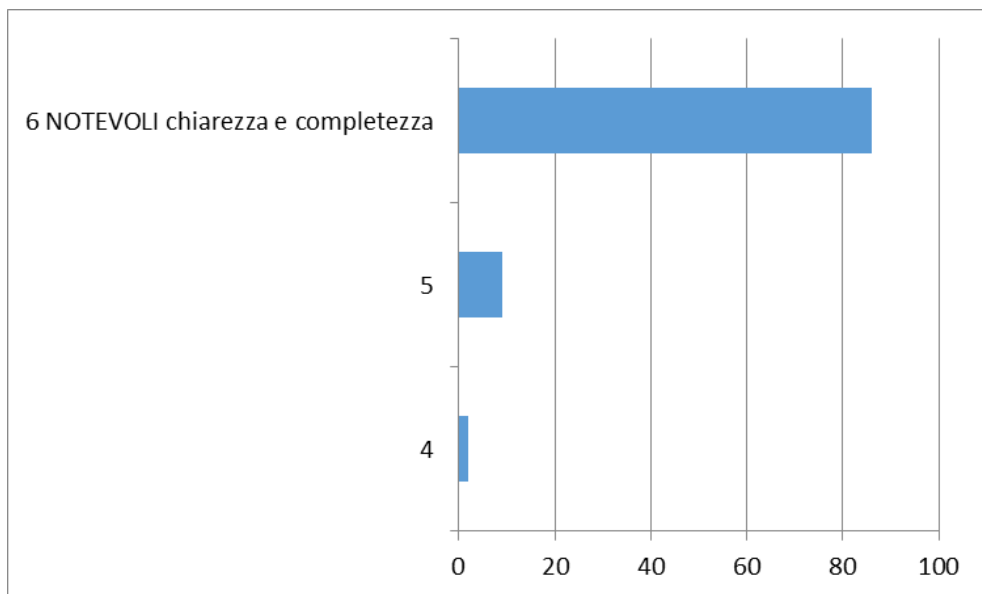
3. *Facilità di contattare il personale dell'Ufficio tramite i diversi canali di comunicazione*



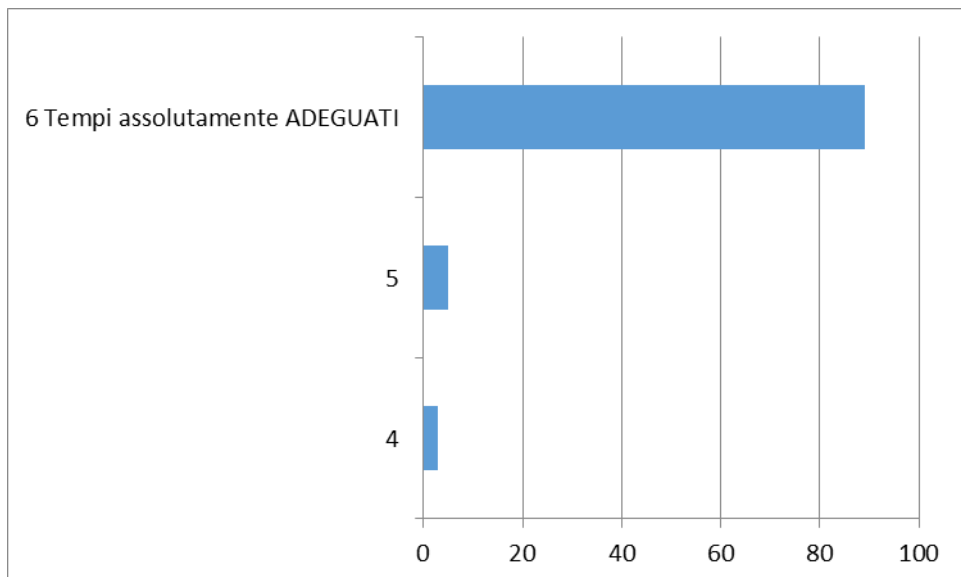
4. *cortesia del personale*



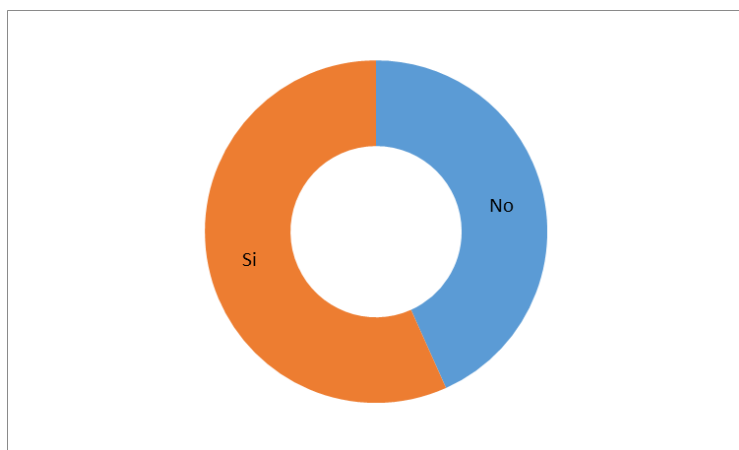
5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale contattato



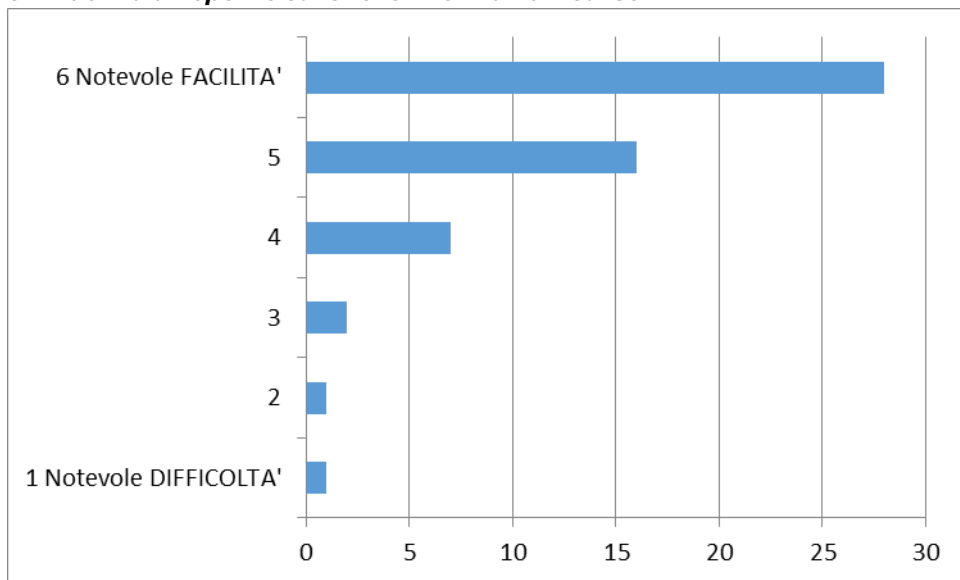
6. Adeguatezza dei tempi di attesa per ricevere informazioni



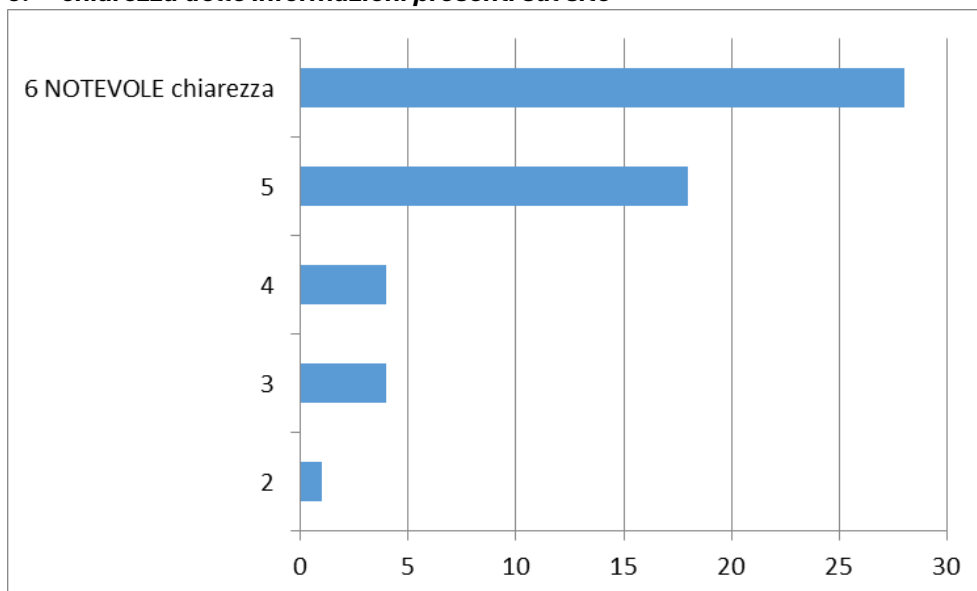
7. Ha consultato il sito web del Centro di Ateneo per le Biblioteche per reperire informazioni sui servizi o sulla Struttura?



8. facilità di reperire sul sito le informazioni sui servizi



9. chiarezza delle informazioni presenti sul sito



10. facilità di reperire sul sito i recapiti del personale della struttura da contattare e gli orari di apertura al pubblico

