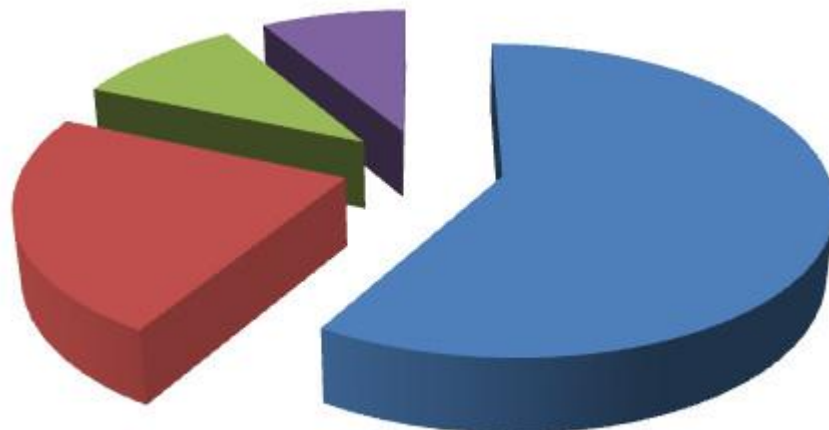


Biblioteca Antonino De Stefano

Statistiche Customer Satisfaction

Dati Anno 2016

TOTALE VOTANTI = 23 (16 INTERNI, 7 ESTERNI)



TOTALE UTENTI (IP INTERNI + IP ESTERNI)						
DOMANDA	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	MEDIOCRE	SCARSO	ASTENUTI
le informazioni presenti su questo sito web? (adeguatezza e completezza)	18	3	0	0	2	0
il servizio di assistenza in presenza nelle sale di lettura?	16	3	1	0	2	0
il servizio di reference specialistico da remoto (Chiedi al Bibliotec@rio)?	19	0	0	0	2	0
i tempi di risposta alle sue richieste e la pertinenza della documentazione fornita?	17	4	0	0	2	0
l'utilità delle pubblicazioni realizzate dalla Biblioteca?	18	3	0	0	2	0
aggiornamento ed estensione del patrimonio librario?	16	5	0	0	2	0
la semplicità di consultazione del catalogo on-line?	15	6	0	0	2	0
come esprime il grado complessivo di soddisfazione su servizi e informazioni?	18	3	0	0	2	0

IP INTERNI						
DOMANDA	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	MEDIOCRE	SCARSO	ASTENUTI
le informazioni presenti su questo sito web? (adeguatezza e completezza)	12	2	0	0	2	0
il servizio di assistenza in presenza nelle sale di lettura?	10	2	1	0	2	0
il servizio di reference specialistico da remoto (Chiedi al Bibliotec@rio)?	13	0	0	0	2	0
i tempi di risposta alle sue richieste e la pertinenza della documentazione fornita?	12	2	0	0	2	0
l'utilità delle pubblicazioni realizzate dalla Biblioteca?	11	3	0	0	2	0
aggiornamento ed estensione del patrimonio librario?	10	4	0	0	2	0
la semplicità di consultazione del catalogo on-line?	10	4	0	0	2	0
come esprime il grado complessivo di soddisfazione su servizi e informazioni?	11	3	0	0	2	0

IP ESTERNI

DOMANDA	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	MEDIOCRE	SCARSO	ASTENUTI
le informazioni presenti su questo sito web? (adeguatezza e completezza)	6	1	0	0	0	0
il servizio di assistenza in presenza nelle sale di lettura?	6	1	0	0	0	0
il servizio di reference specialistico da remoto (Chiedi al Bibliotec@rio)?	6	0	0	0	0	0
i tempi di risposta alle sue richieste e la pertinenza della documentazione fornita?	5	2	0	0	0	0
l'utilità delle pubblicazioni realizzate dalla Biblioteca?	7	0	0	0	0	0
aggiornamento ed estensione del patrimonio librario?	6	1	0	0	0	0
la semplicità di consultazione del catalogo on-line?	5	2	0	0	0	0
come esprime il grado complessivo di soddisfazione su servizi e informazioni?	7	0	0	0	0	0

TOTALE UTENTI (IP INTERNI + IP ESTERNI)	%	%	%	%	%	%
DOMANDA	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	MEDIOCRE	SCARSO	ASTENUTI
le informazioni presenti su questo sito web? (adeguatezza e completezza)	78,26	13,04	0,00	0,00	8,70	0,00
il servizio di assistenza in presenza nelle sale di lettura?	72,73	13,64	4,55	0,00	9,09	0,00
il servizio di reference specialistico da remoto (Chiedi al Bibliotec@rio)?	90,48	0,00	0,00	0,00	9,52	0,00
i tempi di risposta alle sue richieste e la pertinenza della documentazione fornita?	73,91	17,39	0,00	0,00	8,70	0,00
l'utilità delle pubblicazioni realizzate dalla Biblioteca?	78,26	13,04	0,00	0,00	8,70	0,00
aggiornamento ed estensione del patrimonio librario?	69,57	21,74	0,00	0,00	8,70	0,00
la semplicità di consultazione del catalogo on-line?	65,22	26,09	0,00	0,00	8,70	0,00
come esprime il grado complessivo di soddisfazione su servizi e informazioni?	78,26	13,04	0,00	0,00	8,70	0,00

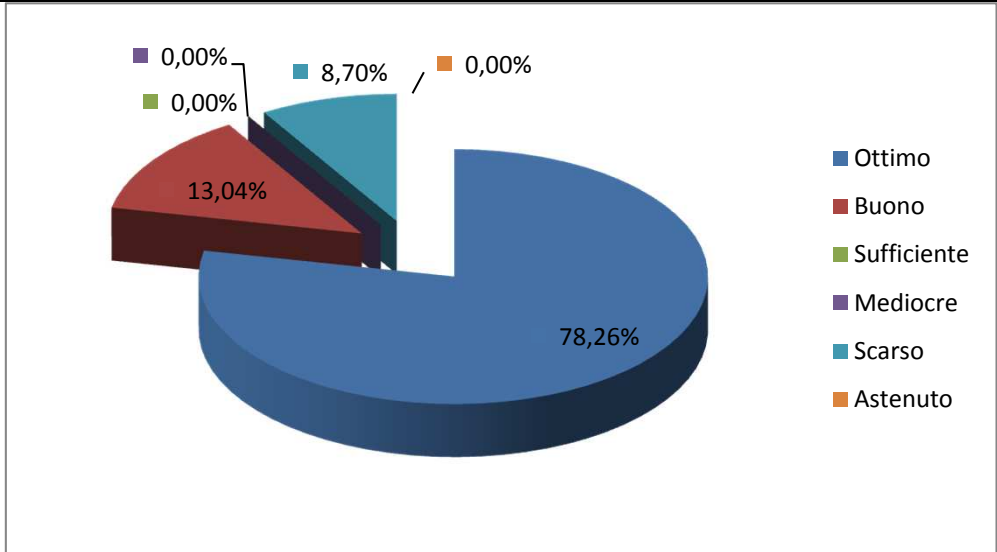
IP INTERNI	%	%	%	%	%	%
DOMANDA	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	MEDIOCRE	SCARSO	ASTENUTI
le informazioni presenti su questo sito web? (adeguatezza e completezza)	75,00	12,50	0,00	0,00	12,50	0,00
il servizio di assistenza in presenza nelle sale di lettura?	66,67	13,33	6,67	0,00	13,33	0,00
il servizio di reference specialistico da remoto (Chiedi al Bibliotec@rio)?	86,67	0,00	0,00	0,00	13,33	0,00
i tempi di risposta alle sue richieste e la pertinenza della documentazione fornita?	75,00	12,50	0,00	0,00	12,50	0,00
l'utilità delle pubblicazioni realizzate dalla Biblioteca?	68,75	18,75	0,00	0,00	12,50	0,00
aggiornamento ed estensione del patrimonio librario?	62,50	25,00	0,00	0,00	12,50	0,00
la semplicità di consultazione del catalogo on-line?	62,50	25,00	0,00	0,00	12,50	0,00
come esprime il grado complessivo di soddisfazione su servizi e informazioni?	68,75	18,75	0,00	0,00	12,50	0,00

IP ESTERNI	%	%	%	%	%	%
DOMANDA	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	MEDIOCRE	SCARSO	ASTENUTI
le informazioni presenti su questo sito web? (adeguatezza e completezza)	85,71	14,29	0,00	0,00	0,00	0,00
il servizio di assistenza in presenza nelle sale di lettura?	85,71	14,29	0,00	0,00	0,00	0,00
il servizio di reference specialistico da remoto (Chiedi al Bibliotec@rio)?	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
i tempi di risposta alle sue richieste e la pertinenza della documentazione fornita?	71,43	28,57	0,00	0,00	0,00	0,00
l'utilità delle pubblicazioni realizzate dalla Biblioteca?	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
aggiornamento ed estensione del patrimonio librario?	85,71	14,29	0,00	0,00	0,00	0,00
la semplicità di consultazione del catalogo on-line?	71,43	28,57	0,00	0,00	0,00	0,00
come esprime il grado complessivo di soddisfazione su servizi e informazioni?	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

TOTALE UTENTI (IP INTERNI + IP ESTERNI)

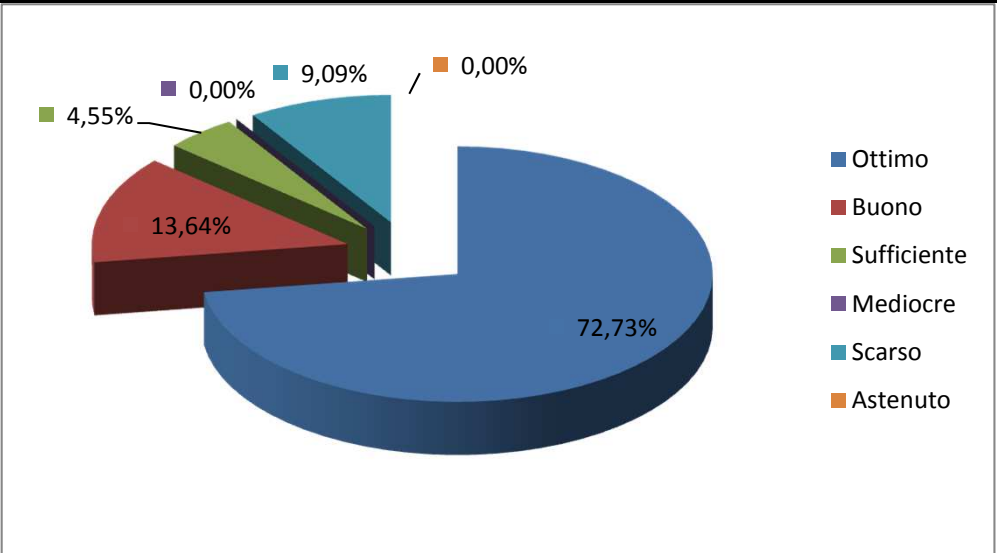
Domanda #1 Come giudichi le informazioni presenti su questo sito web? (adeguatezza e completezza)

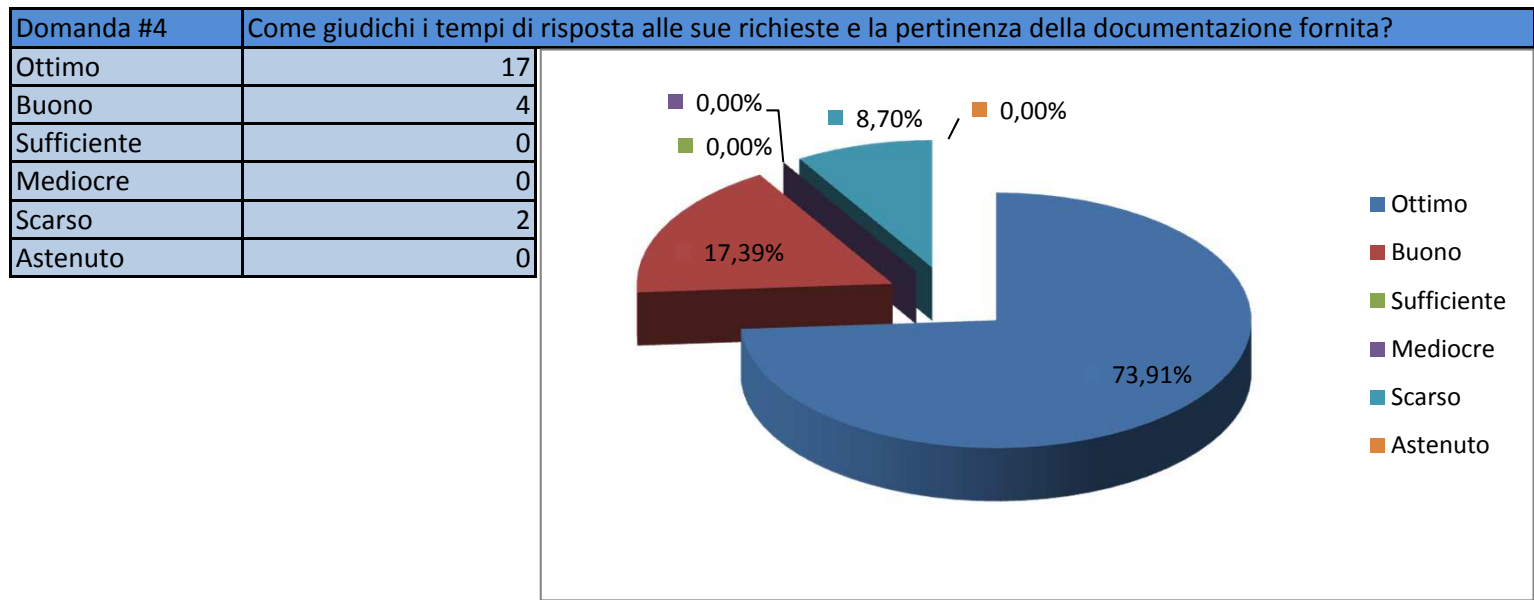
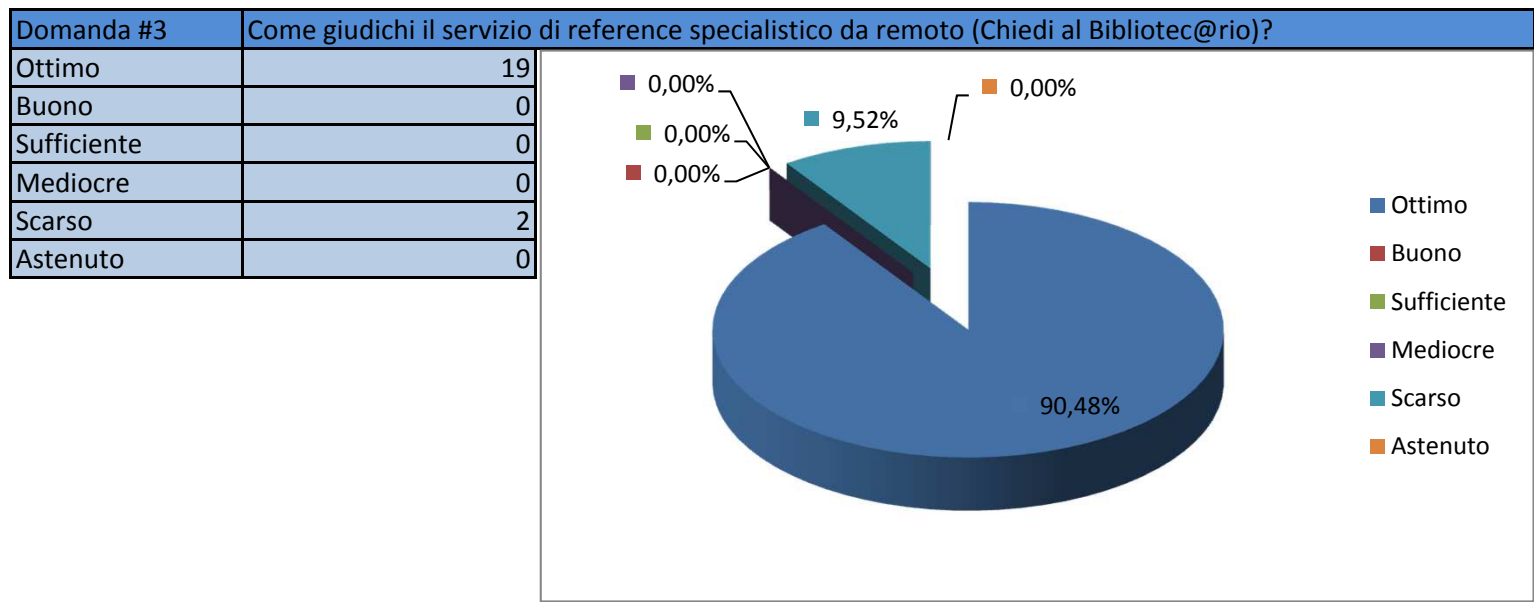
Ottimo	18
Buono	3
Sufficiente	0
Mediocre	0
Scarso	2
Astenuto	0



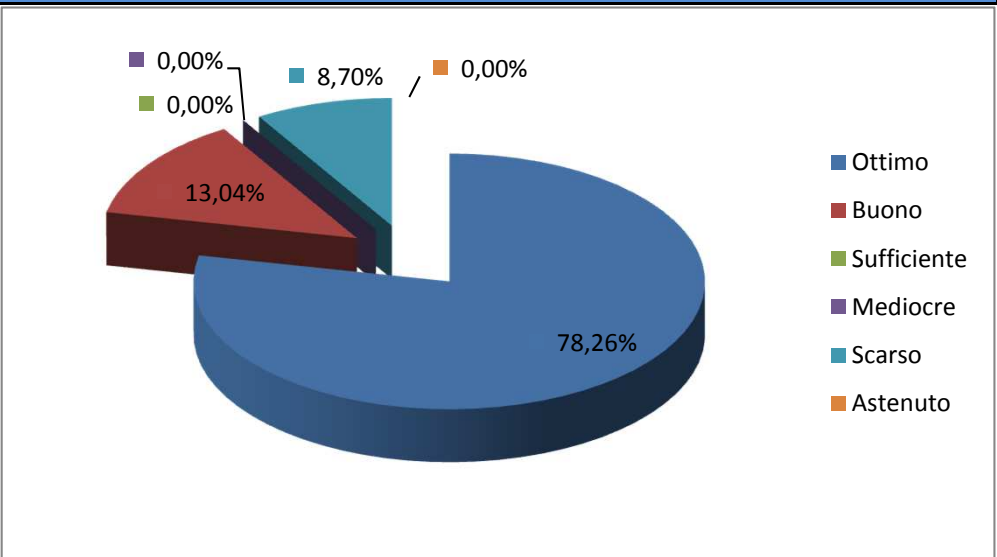
Domanda #2 Come giudichi il servizio di assistenza in presenza nelle sale di lettura?

Ottimo	16
Buono	3
Sufficiente	1
Mediocre	0
Scarso	2
Astenuto	0





Domanda #5	Come giudichi l'utilità delle pubblicazioni realizzate dalla Biblioteca?	
Ottimo		18
Buono		3
Sufficiente		0
Mediocre		0
Scarso		2
Astenuto		0



Domanda #6	Come giudichi l'aggiornamento ed estensione del patrimonio librario?	
Ottimo		16
Buono		5
Sufficiente		0
Mediocre		0
Scarso		2
Astenuto		0

