

## INDICE

Indagine di customer satisfaction effettuata presso le Strutture Decentrate avviata dal 1 ottobre 2023 - risultati al 31.12.2023 .....	3
CENTRO SERVIZI VETERINARI .....	6
CENTRO INTERDIPARTIMENTALE DI RICERCA SULLA RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (NMR) PER L'AMBIENTE, L'AGRO-ALIMENTARE E DEI NUOVI MATERIALI (CERMANU).....	8
CENTRO INTERDIPARTIMENTALE DI STUDI PER LA MAGNA GRECIA (CISMG) .....	10
ORTO BOTANICO.....	12
Indagine di <i>customer satisfaction</i> effettuata presso le Biblioteche di Area e le Raccolte Librarie Dipartimentali avviata dal 1 ottobre 2023 - risultati al 31.12.2023.....	14
BIBLIOTECHE DI AREA .....	17
Biblioteca di Area Agraria.....	17
Biblioteca di Area Architettura.....	19
Biblioteca di Area Economia.....	21
Biblioteca di Area Farmacia.....	23
Biblioteca di Area Giurisprudenza.....	25
Biblioteca di Area Ingegneria .....	27
Biblioteca di Area Medicina e Chirurgia.....	29
Biblioteca di Area Scienze MM.FF.NN.....	31
Biblioteca di Area Scienze Politiche .....	33
Biblioteca di Area Scienze Sociali .....	35
Biblioteca di Area Umanistica .....	37
Biblioteca di Area Veterinaria .....	39
RACCOLTE LIBRARIE DIPARTIMENTALI.....	41
Raccolta Libreria Dipartimento di Agraria .....	41
Raccolta Libreria Dipartimento di Architettura .....	43
Raccolta Libreria Dipartimento di Biologia .....	45
Raccolta Libreria Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni.....	47
Raccolta Libreria Dipartimento di Fisica "Ettore Pancini" .....	49
Raccolta Libreria Dipartimento di Giurisprudenza .....	51
Raccolta Libreria Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale.....	53
Raccolta Libreria Dipartimento di Ingegneria Civile, Edile e Ambientale .....	55
Raccolta Libreria Dipartimento di Ingegneria Elettrica e delle Tecnologie dell'Informazione.....	57

<b>Raccolta Libreria Dipartimento di Ingegneria Industriale .....</b>	<b>59</b>
<b>Raccolta Libreria Dipartimento di Matematica e Applicazioni "Renato Caccioppoli" .....</b>	<b>61</b>
<b>Raccolta Libreria Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali .....</b>	<b>63</b>
<b>Raccolta Libreria Dipartimento di Scienze Economiche e Statistiche .....</b>	<b>65</b>
<b>Indagine di <i>customer satisfaction</i> effettuata presso il Centro di Ateneo per le Biblioteche_Roberto Pettorino (CAB) .....</b>	<b>67</b>

**Indagine di customer satisfaction effettuata presso le Strutture Decentrate avviata dal 1 ottobre 2023 - risultati al 31.12.2023**

Le Strutture decentrate che hanno scelto gli obiettivi di performance organizzativa correlati all'ascolto dell'utenza sono state 7:

- Centro Servizi Veterinari
  - Centro Interdipartimentale di Ricerca sulla Risonanza Magnetica Nucleare (NMR) per l'Ambiente, l'Agro-alimentare e dei Nuovi Materiali (CERMANU)
  - Orto Botanico
  - Centro Interdipartimentale di Studi per la Magna Grecia (CISMG)
- che hanno erogato i questionari di gradimento relativi alla fruizione dei loro servizi, e:

- Centro interdipartimentale di ricerca in Scienze Immunologiche di Base e Cliniche (CISI)
  - Scuola Specializzazione Professioni Legali
  - Centro interdipartimentale e Internazionale di Ricerca dalla Tarda Antichità all'Età Moderna (CIRTAM)
- che hanno collaborato con le prime alla conduzione/svolgimento dell'indagine<sup>1</sup>.

Di questi, i centri:

- Centro Servizi Veterinari
  - Centro Interdipartimentale di Ricerca sulla Risonanza Magnetica Nucleare (NMR) per l'Ambiente, l'Agro-alimentare e dei Nuovi Materiali (CERMANU)
  - Orto Botanico
  - Centro Interdipartimentale di Studi per la Magna Grecia (CISMG)
- hanno erogato i questionari di gradimento relativi alla fruizione dei loro servizi mentre, la restante parte, ha fornito supporto all'attività di indagine in qualità di "facilitatori".

A partire dal 1 ottobre 2023 le Unità Organizzative erogatrici di servizi, inviano agli utenti - in occasione della fruizione dei servizi riportati nella pagina <https://www.unina.it/trasparenza/catalogo-servizi-a-distanza> (in continuo aggiornamento) - i *link* di accesso ai questionari **di customer satisfaction**, nei quali sono presenti le domande di seguito riportate:

Domande	Possibili Risposte
<b>Intervistato:</b>	Personale t.a.
	Personale dirigenziale
	Professori
	Ricercatori
	Studenti
	Dottorandi
	Assegnisti
	Professori a contratto
	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)

<sup>1</sup> Secondo le modalità comunicate alle stesse con note prot. nn. 94417 del 31.7.23 e 109991 del 14.9.23.

	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori)
	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
<b>Si è rivolto al personale tecnico-amministrativo della Struttura mediante uno o più canali di comunicazione a distanza?</b>	Si
	No
<b>Indichi quale/i (è possibile indicare più risposte)</b>	Mail
	PEC
	Telefono
	Piattaforma Teams (utenti interni)
<b>Facilità di contattare il personale della Struttura tramite i diversi canali di comunicazione a distanza</b>	Valutazione da 1 a 6 / Non So
<b>Si è rivolto al personale tecnico-amministrativo della Struttura recandosi fisicamente presso la sede?</b>	SI / NO
<b>Adeguatezza degli orari di ricevimento del pubblico presso la sede della Struttura</b>	Valutazione da 1 a 6 / Non So
<b>Ha consultato il sito web di Ateneo per reperire informazioni sul servizio o sulla Struttura di Ateneo che lo eroga?</b>	SI / NO
<b>Facilità di reperire sul sito le informazioni sul servizio</b>	Valutazione da 1 a 6 / Non So
<b>Chiarezza delle informazioni presenti sul sito nella pagina web della Struttura che eroga il servizio</b>	Valutazione da 1 a 6 / Non So
<b>Facilità di reperire sul sito la modulistica da compilare per la fruizione del servizio</b>	Valutazione da 1 a 6 / Non So
<b>Facilità nel compilare la modulistica per la fruizione del servizio</b>	Valutazione da 1 a 6 / Non So
<b>Facilità di reperire sul sito i recapiti del personale della Struttura da contattare e gli orari di apertura al pubblico</b>	Valutazione da 1 a 6 / Non So
<b>Cortesia del personale tecnico-amministrativo</b>	Valutazione da 1 a 6 / Non So
<b>Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale tecnico-amministrativo</b>	Valutazione da 1 a 6 / Non So
<b>Adeguatezza dei tempi di attesa per ricevere informazioni</b>	Valutazione da 1 a 6 / Non So
<b>La modalità di accesso al servizio è chiara?</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>Rispetto alle tue aspettative, sei soddisfatto dei tempi di erogazione del servizio?</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>Le eventuali documentazioni prodotte sono chiare?</b>	Valutazione da 1 a 6 / Non So
<b>La qualità del servizio ha soddisfatto le aspettative?</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>In caso di criticità che genere di problematiche sono state riscontrate? (sono possibili più risposte)</b>	Ritardi nell'erogazione del servizio rispetto ai tempi indicati nella Carta dei Servizi
	Sul sito web di Ateneo sono presenti informazioni sul servizio incomplete / inesatte
	Eccessivi tempi di attesa per ottenere informazioni
	Complessità della modulistica

	Poca competenza da parte del Personale
	Altro
<b>Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, la mia valutazione complessiva sul servizio è</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>Indichi, secondo la sua esperienza, un aspetto del servizio che può essere migliorato</b>	Campo di testo libero

Tabella **CSDec\_Domande questionari Customer Satisfaction**

Nel presente allegato alla Relazione sulla performance 2023 sono riepilogati in forma sintetica i risultati al 31 dicembre 2023, con riferimento alle singole Strutture erogatrici; i risultati di dettaglio dell'indagine sono stati rendicontati all'Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Invio della rendicontazione entro il 31 gennaio 2024, utilizzando i *facsimile* pubblicati sul [sito web di Ateneo](#).

## CENTRO SERVIZI VETERINARI

Di seguito sono elencati i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

Servizio
Servizio di supporto all'Organismo Preposto al Benessere animale (OPBA) per le attività di valutazione dei progetti sperimentali
Servizio di supporto per il processo di valutazione retrospettiva dei progetti sperimentali
Supporto al Personale docente e ricercatore impegnato in attività scientifica sperimentale nelle attività propedeutiche all'autorizzazione di progetti di ricerca che prevedono l'impiego di animali per fini scientifici ai sensi del Decreto Legislativo 26/2014
Servizio di tramite per l'inoltro dei progetti sperimentali al Ministero della Salute e monitoraggio dello stato dei progetti

Tabella CSV\_1

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

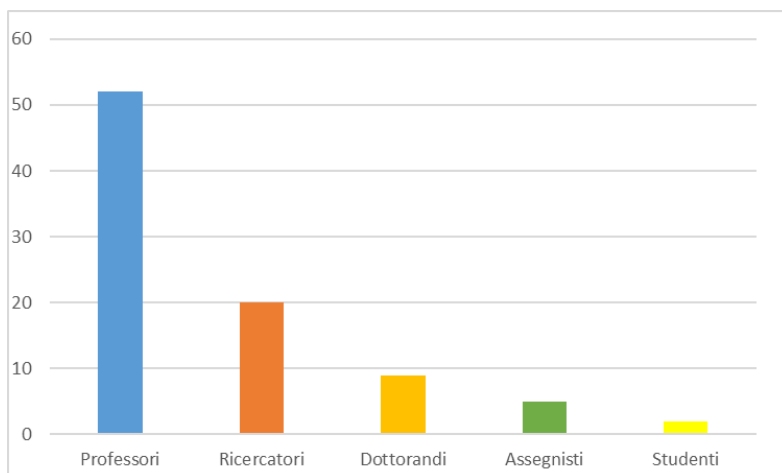


Grafico CSV\_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella CSV\_1, si riporta nel seguente grafico la percentuale di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI/NO al relativo quesito):

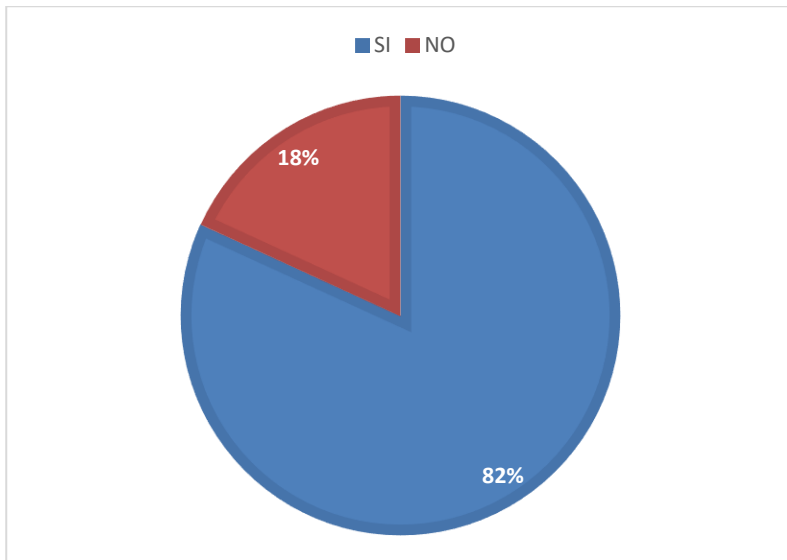


Grafico CSV\_2

In particolare, 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):

<b>Mail</b>	67
<b>PEC</b>	1
<b>Telefono</b>	50
<b>Piattaforma Teams (utenti interni)</b>	14

Tabella CSV\_2

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **5.081/6**; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella CSV\_1, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSDec\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

**CENTRO INTERDIPARTIMENTALE DI RICERCA SULLA RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (NMR)  
PER L'AMBIENTE, L'AGRO-ALIMENTARE E DEI NUOVI MATERIALI (CERMANU)**

Di seguito sono elencati i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

Servizio
Gestione convenzioni e attività conto terzi e accordi di ricerca
Conferimento di borse di studio aventi ad oggetto attività di ricerca
Procedure di incassi, liquidazione e pagamenti diversi

Tabella CERMANU\_1

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

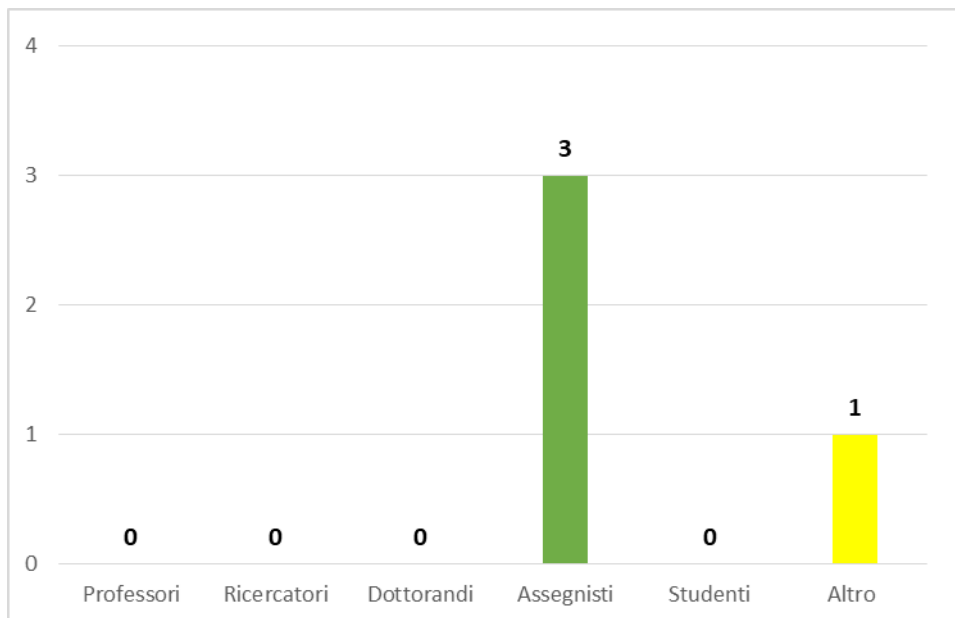


Grafico CERMANU\_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella CERMANU\_1, si riporta nel seguente grafico la percentuale di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI/NO al relativo quesito):



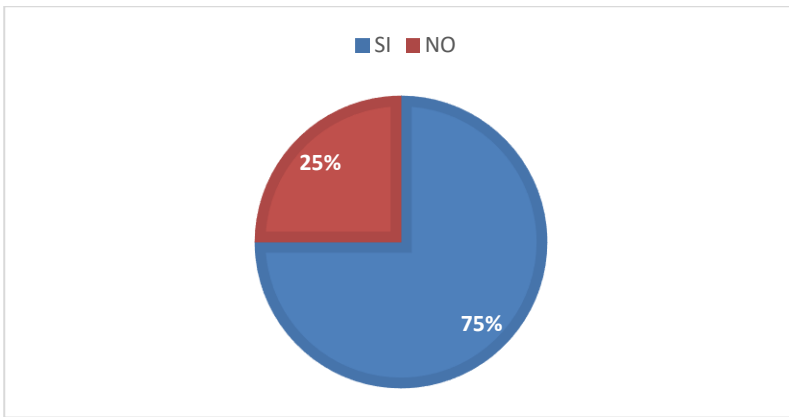


Grafico CERMANU\_2

In particolare, 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):

<b>Mail</b>	3
<b>PEC</b>	1
<b>Telefono</b>	1
<b>Piattaforma Teams (utenti interni)</b>	0

Tabella CERMANU\_2

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **6/6**; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella CERMANU\_1, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSDec\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

**CENTRO INTERDIPARTIMENTALE DI STUDI PER LA MAGNA GRECIA (CISMG)**

Di seguito sono elencati i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

Servizio
Acquisto di beni o servizi
Assegnazione corrispondenza istituzionale in entrata e in uscita da e verso utenti interni/esterni
Incassi fatture attive
Pagamento di fatture passive

Tabella CISMG\_1

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

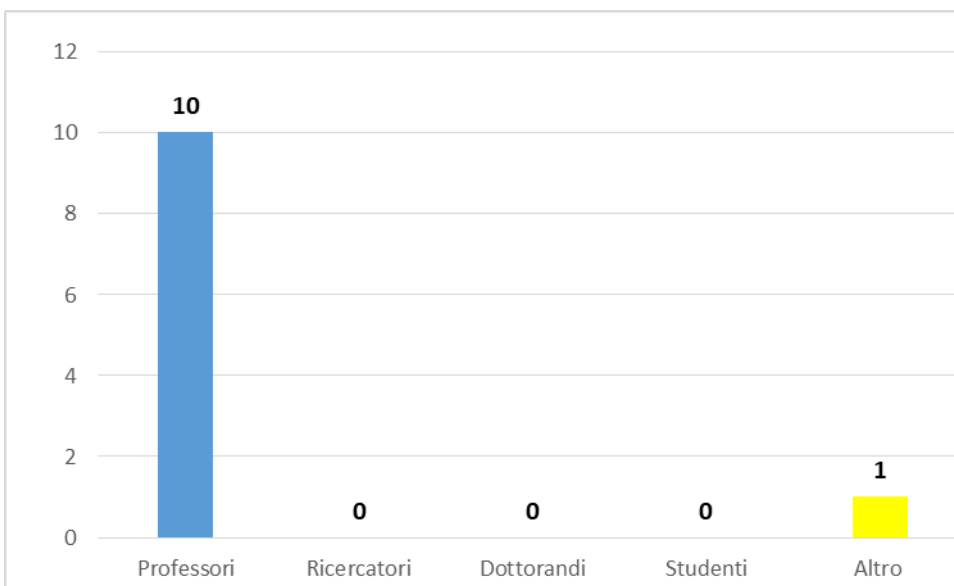


Grafico CISMG\_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella CISMG\_1, si riporta nel seguente grafico la percentuale di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI/NO al relativo quesito):

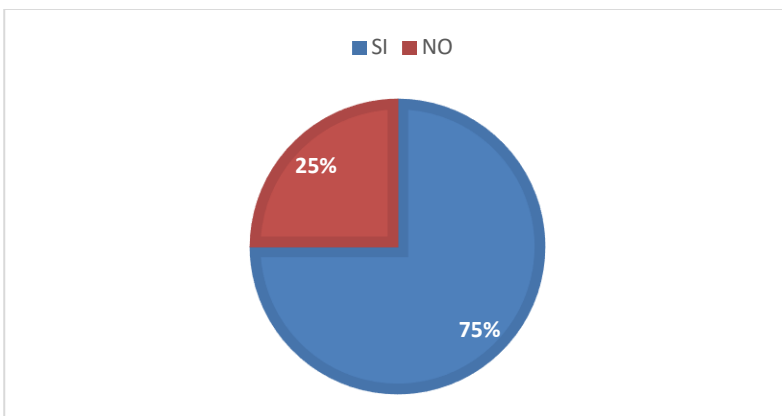


Grafico CISMG\_2

In particolare, 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):

<b>Mail</b>	9
<b>PEC</b>	1
<b>Telefono</b>	5
<b>Piattaforma Teams (utenti interni)</b>	2

Tabella CISMG\_2

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **5.658/6**; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella CISMG\_1, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSDec\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

**ORTO BOTANICO**

Di seguito sono elencati i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

Servizio
Approvvigionamento di lavori, beni e servizi
Elaborazione e/o revisione della pannellonistica didattica
Elaborazione e/o revisione di pubblicazioni scientifiche
Gestione del data base delle piante coltivate nell'Orto Botanico
Tutoraggio

Tabella ORTO\_1

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

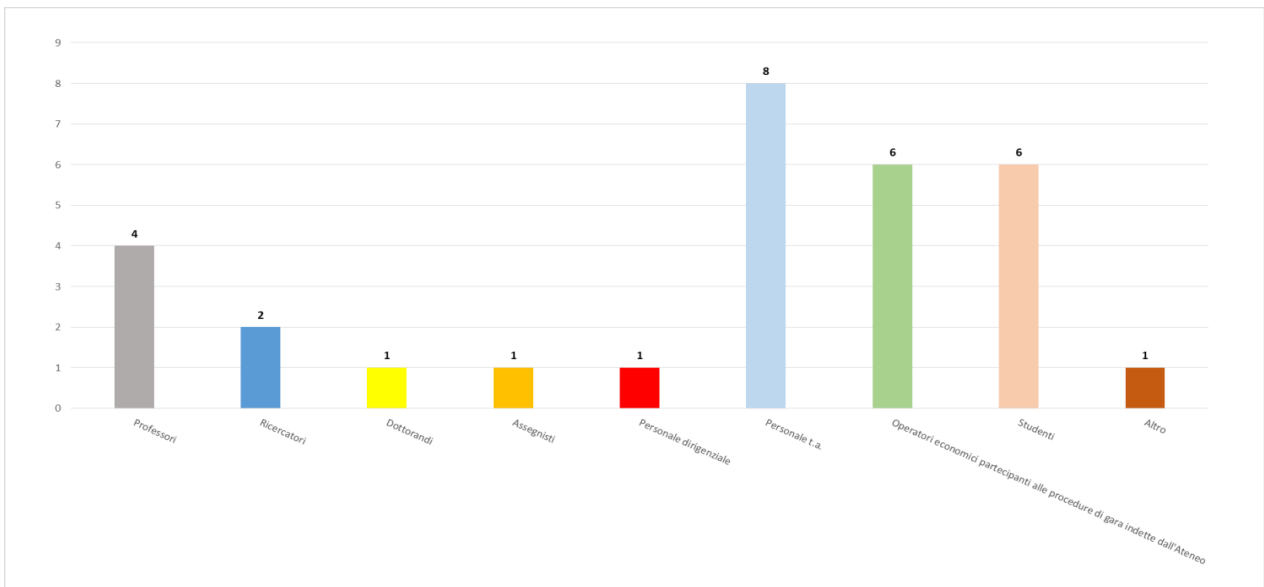


Grafico ORTO\_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella ORTO\_1, si riporta nel seguente grafico la percentuale di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI/NO al relativo quesito):

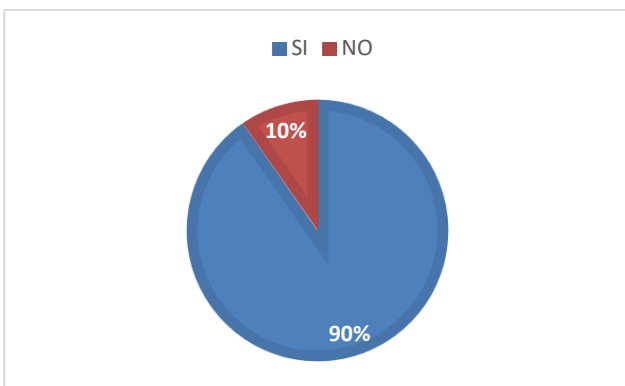


Grafico ORTO\_2

In particolare, 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):

<b>Mail</b>	24
<b>PEC</b>	11
<b>Telefono</b>	23
<b>Piattaforma Teams (utenti interni)</b>	11

Tabella ORTO\_2

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **5.636/6**; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella ORTO\_1, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSDec\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

**Indagine di *customer satisfaction* effettuata presso le Biblioteche di Area e le Raccolte Librarie Dipartimentali avviata dal 1 ottobre 2023 - risultati al 31.12.2023**

A partire dal 1 ottobre 2023 le Biblioteche di Area e le Raccolte Librarie Dipartimentali forniscono all'utenza i *link* di accesso - in occasione della fruizione dei servizi - anche mediante l'utilizzo di specifici *QR Code* (contenenti i suddetti link) apposti 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 alla stessa di accedere agevolmente alla compilazione del questionario contestualmente alla fruizione del servizio. Nei questionari di *customer satisfaction* sono presenti le domande di seguito riportate:

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

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

Tabella CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction

Si riporta di seguito il valore di soddisfazione complessivo per ciascuna Biblioteca di Area e per ciascun Dipartimento dotato di patrimonio librario, calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande riportate nella Tabella CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction:

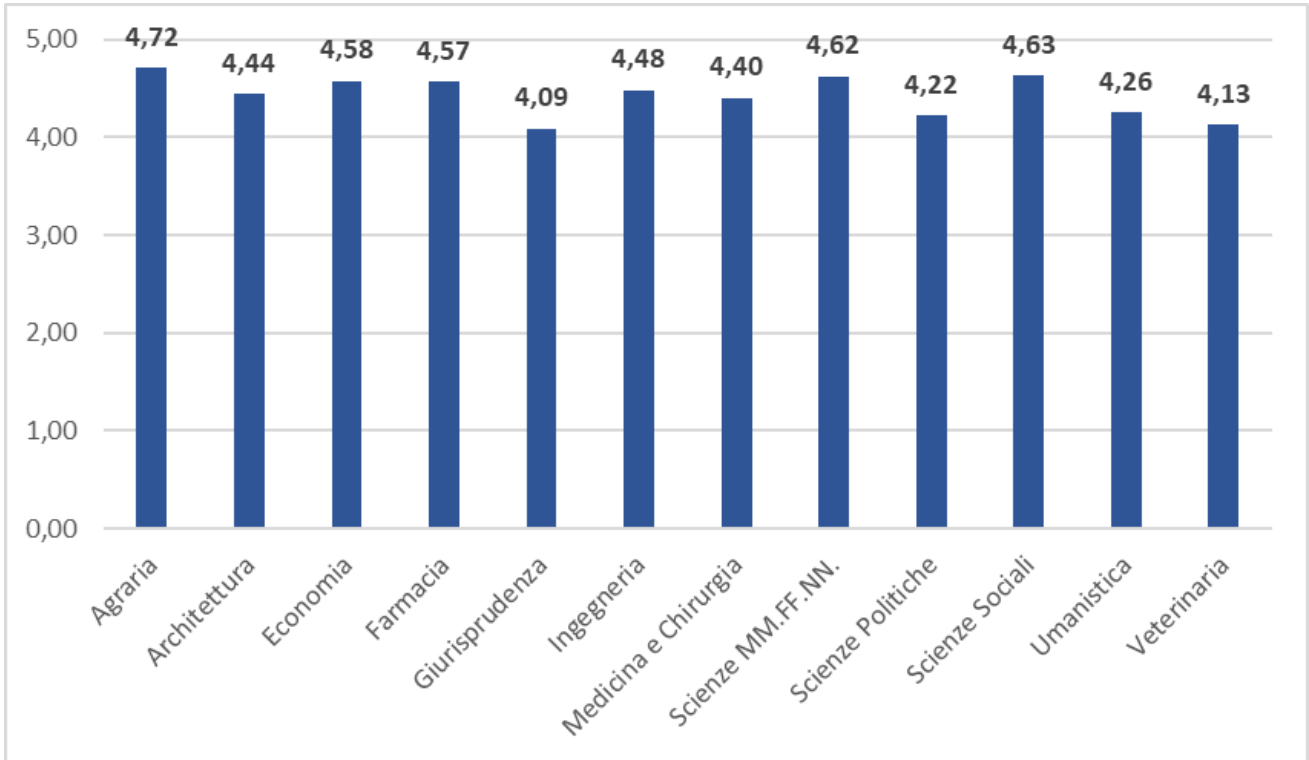


Grafico Ris\_BibArea

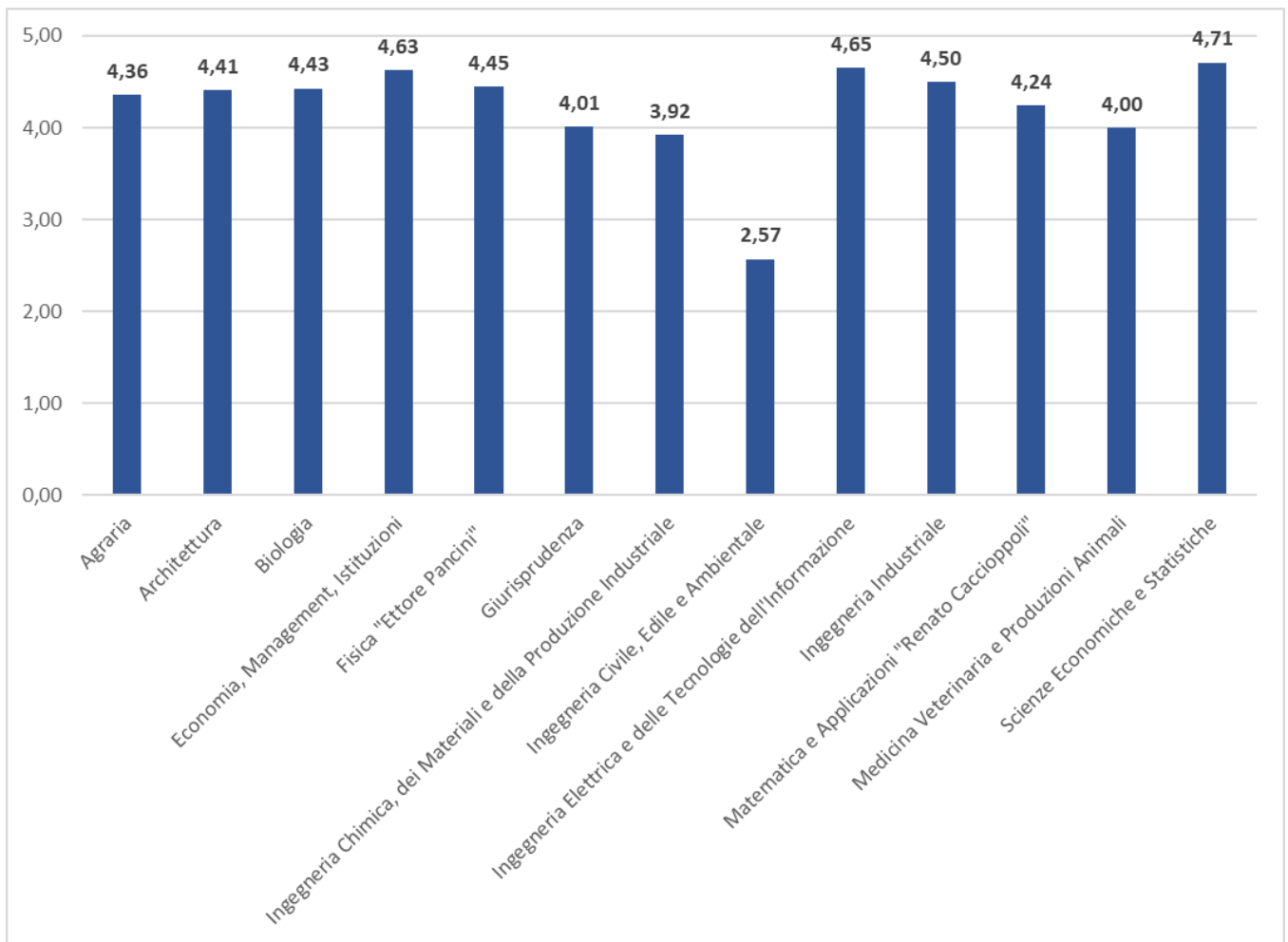


Grafico Ris\_LibDip

Nei successivi paragrafi si si riporta per ciascuna Struttura la distribuzione degli utenti che hanno espresso la propria opinione al 31 dicembre 2023.

I risultati di dettaglio dell'indagine sono stati rendicontati all'Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Invio della rendicontazione entro il 31 gennaio 2024, utilizzando i *facsimile* pubblicati sul [sito web di Ateneo](#).



## BIBLIOTECHE DI AREA

### Biblioteca di Area Agraria

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Biblioteca di Area:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

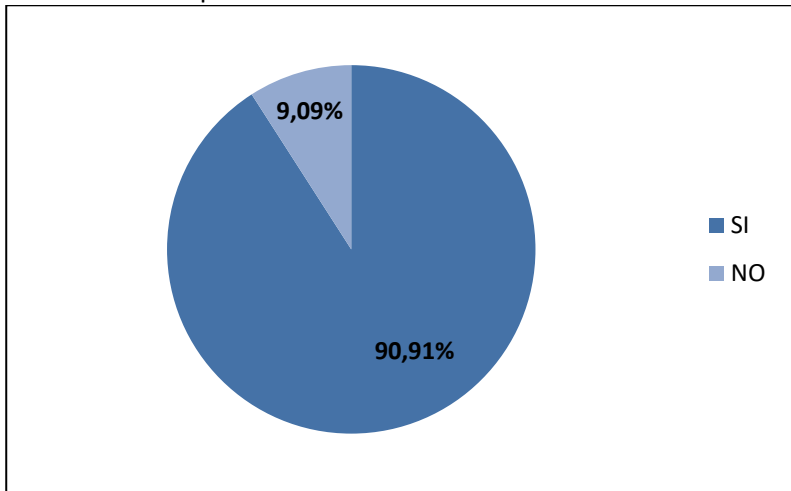


Grafico Ar\_Agr\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

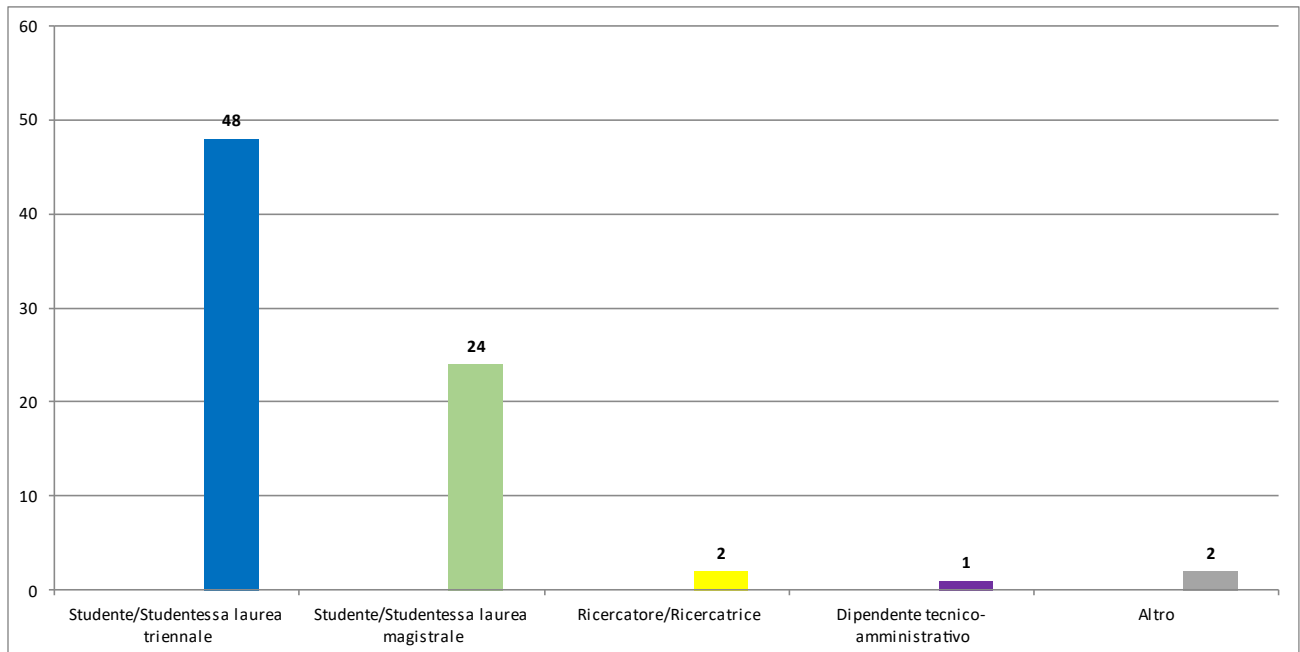


Grafico Ar\_Agr\_1

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	66
Mail	5
Telefono	9
Piattaforma Teams (utenti interni)	3
Il sito web della Biblioteca	13

Tabella Ar\_Agr

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **4.72/5**; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**

### Biblioteca di Area Architettura

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Biblioteca di Area:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

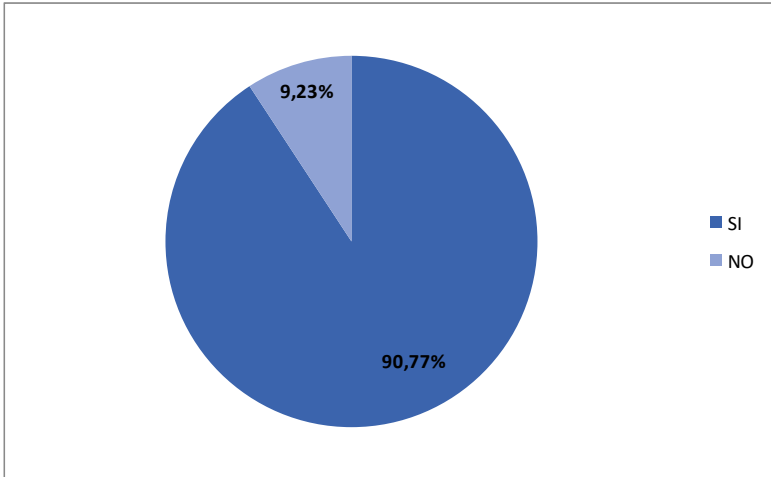


Grafico Ar\_Arch\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

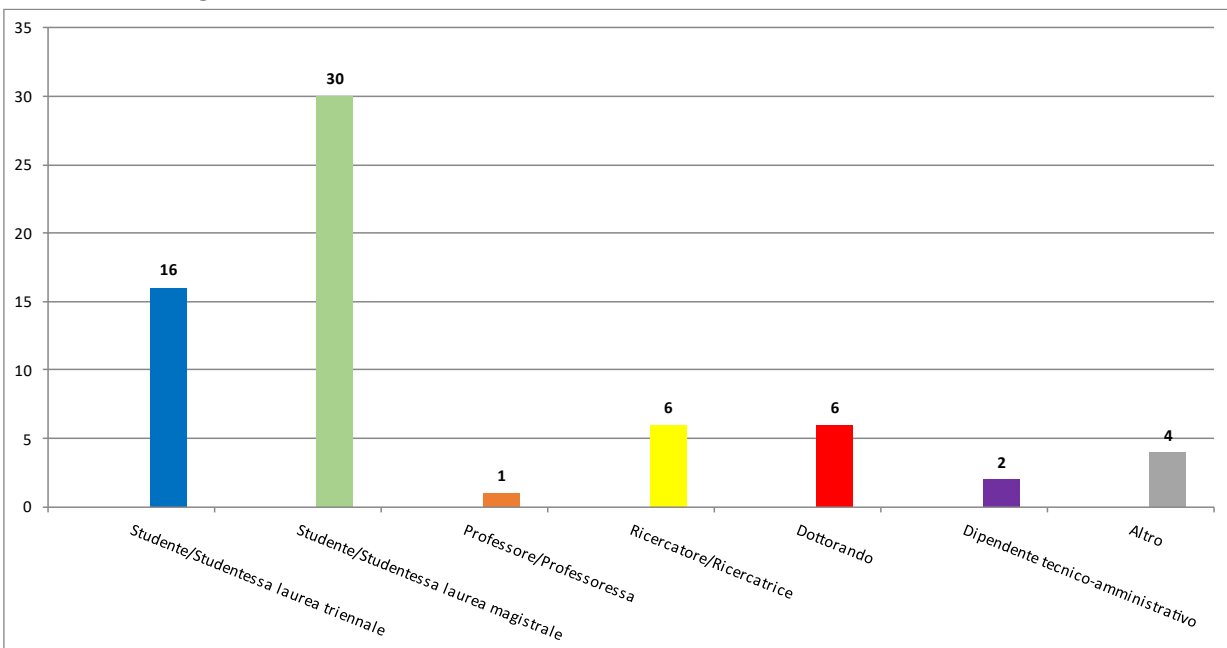


Grafico Ar\_Arch\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	57
Mail	8
Telefono	4

Piattaforma Teams (utenti interni)	3
Il sito web della Biblioteca	15

Tabella Ar\_Arch

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **4.44/5**; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

## Biblioteca di Area Economia

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Biblioteca di Area:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

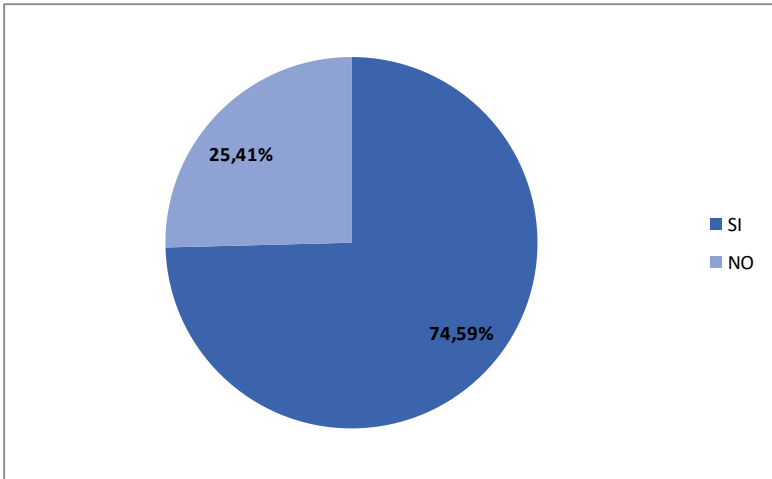


Grafico Ar\_Eco\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

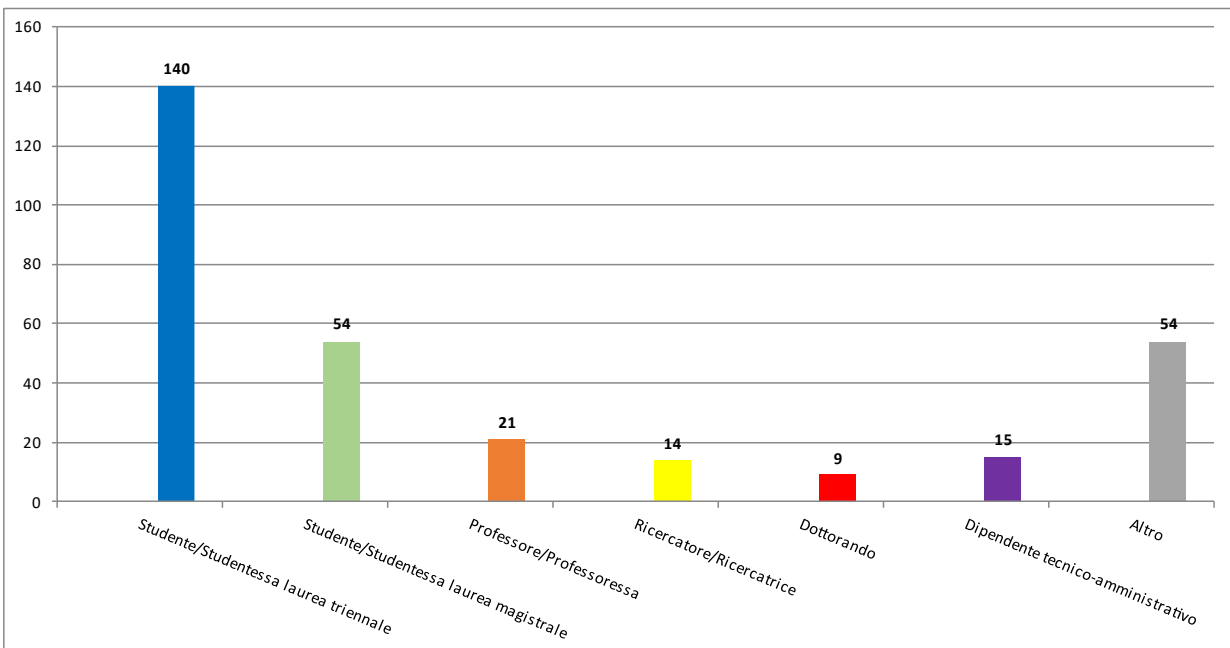


Grafico Ar\_Eco\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	202
Mail	28
Telefono	28

Piattaforma Teams (utenti interni)	6
Il sito web della Biblioteca	63

Tabella Ar\_Eco

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **4.58/5**; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

### Biblioteca di Area Farmacia

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Biblioteca di Area:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

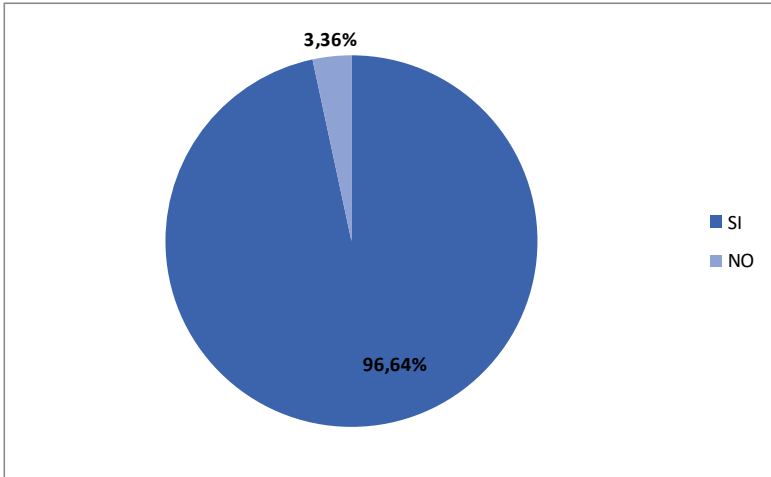


Grafico Ar\_Far\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

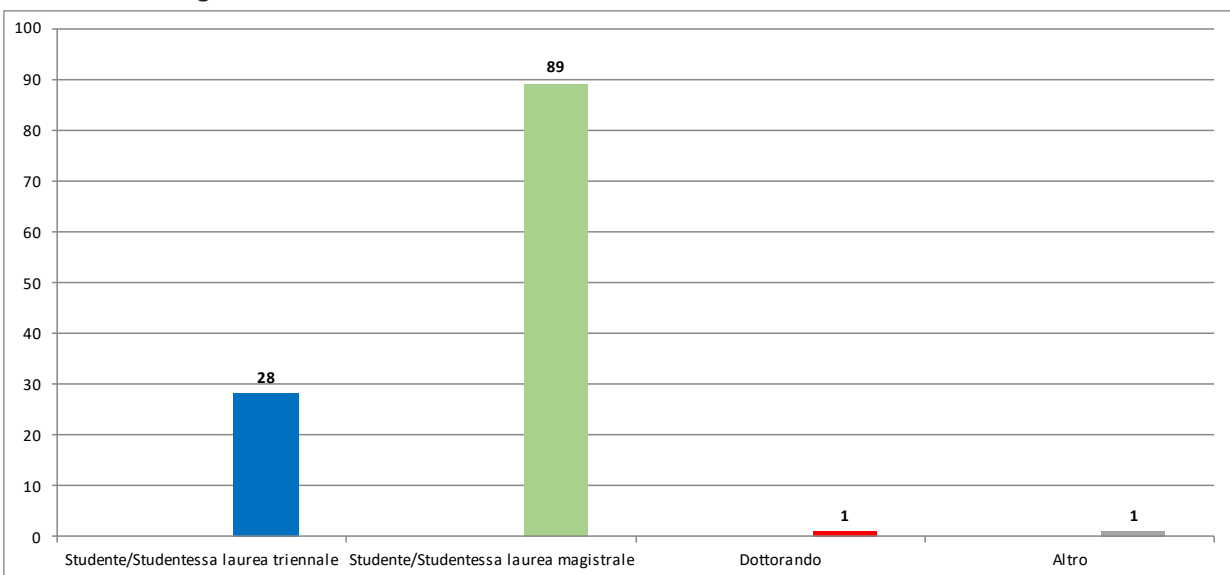


Grafico Ar\_Far\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	113
Mail	16
Telefono	10
Piattaforma Teams (utenti interni)	3
Il sito web della Biblioteca	19

Tabella Ar\_Far

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **4.57/5**; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.



### Biblioteca di Area Giurisprudenza

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Biblioteca di Area:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

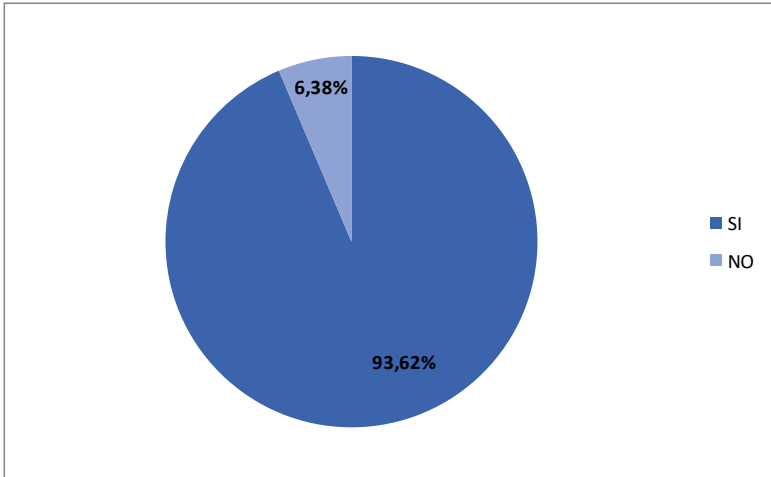


Grafico Ar\_Giu\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

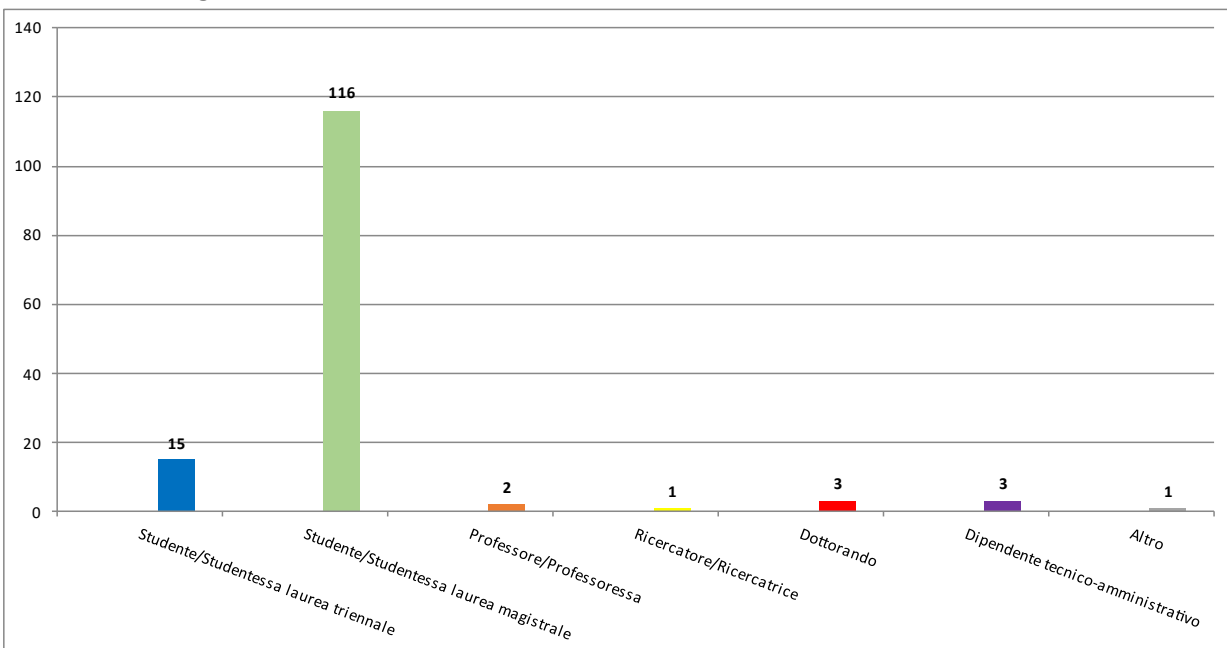


Grafico Ar\_Giu\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	101
Mail	19
Telefono	14
Piattaforma Teams (utenti interni)	3

Il sito web della Biblioteca	30
------------------------------	----

Tabella Ar\_Giu

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a 4.09/5; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

### Biblioteca di Area Ingegneria

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Biblioteca di Area:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

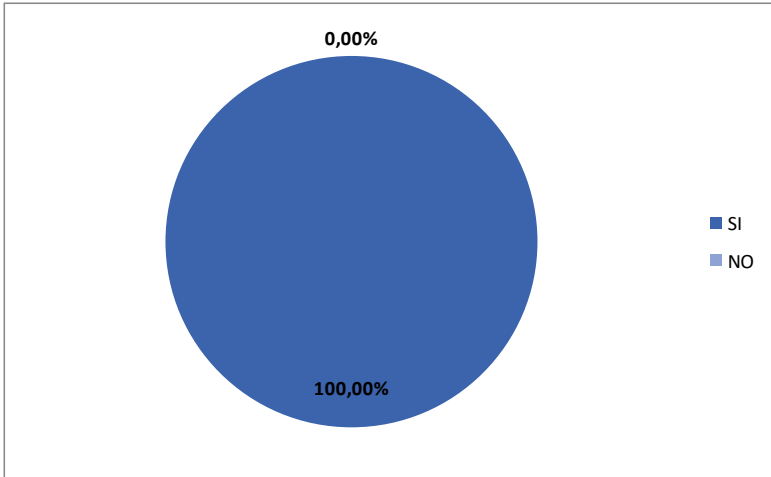


Grafico Ar\_Ing\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

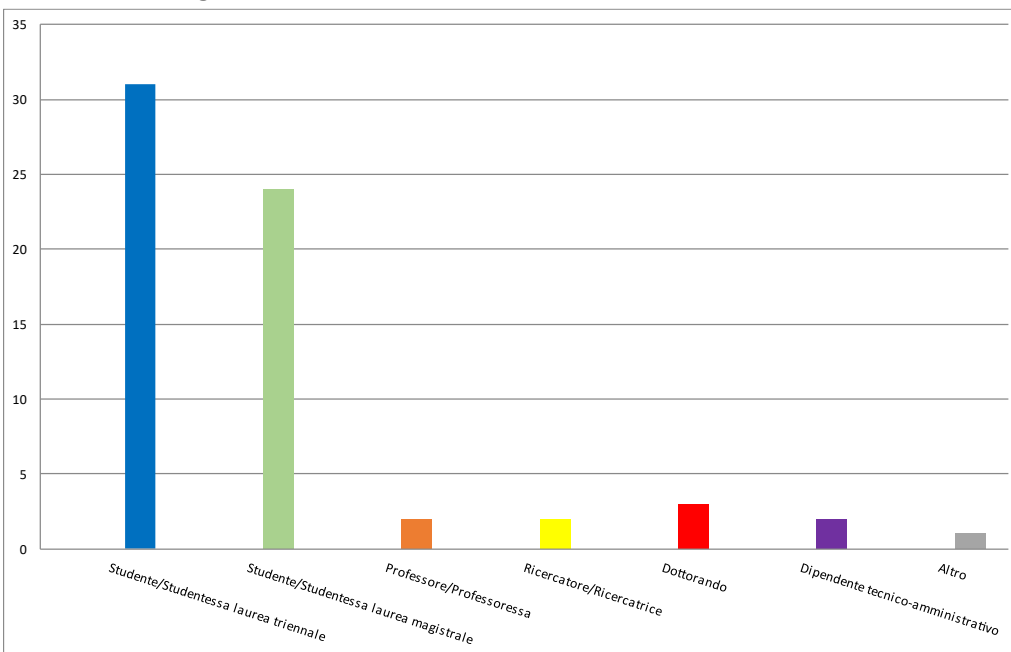


Grafico Ar\_Ing\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	22
Mail	19

Telefono	14
Piattaforma Teams (utenti interni)	3
Il sito web della Biblioteca	30

Tabella Ar\_Ing

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **4.48/5**; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

### Biblioteca di Area Medicina e Chirurgia

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Biblioteca di Area:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

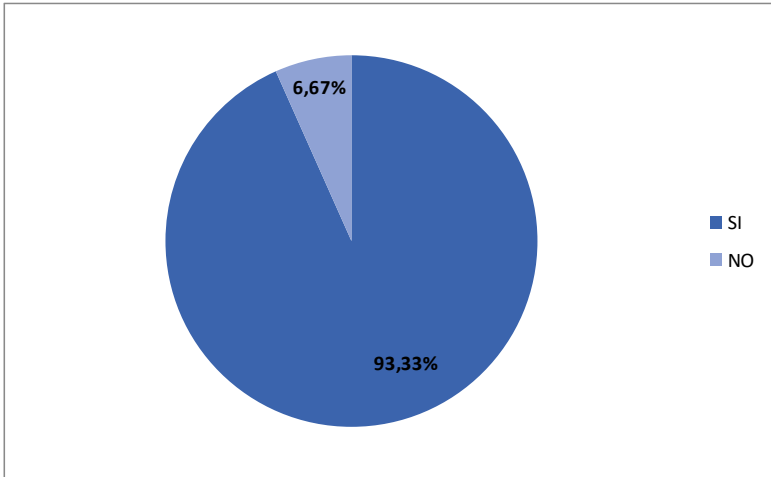


Grafico Ar\_Med\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

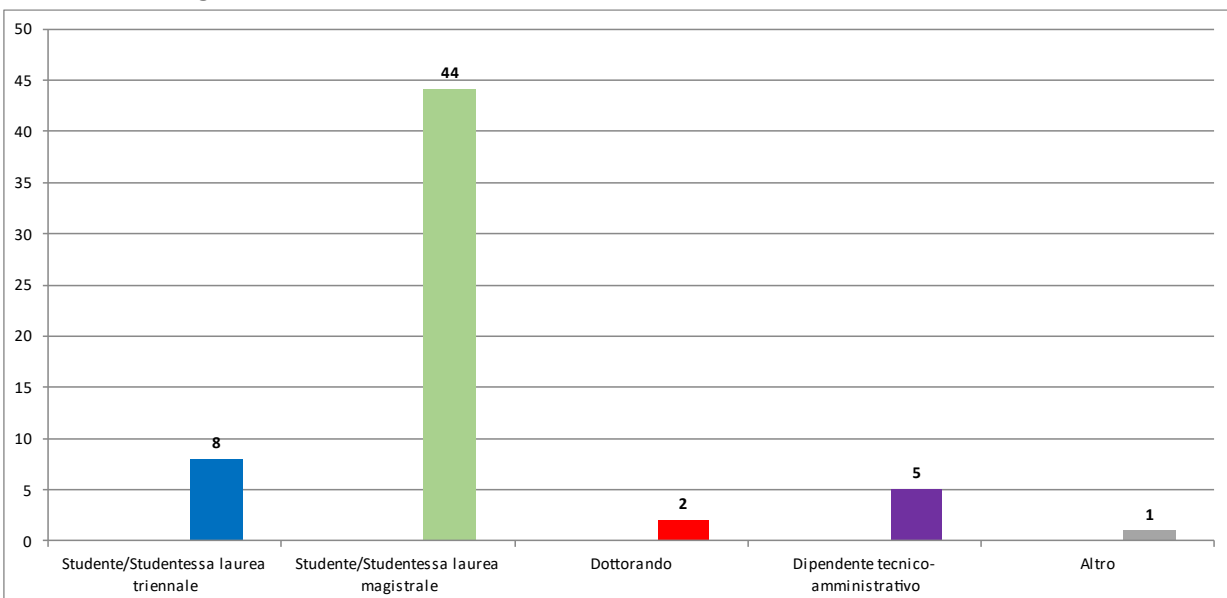


Grafico Ar\_Med\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	56
Mail	14
Telefono	5

Piattaforma Teams (utenti interni)	2
Il sito web della Biblioteca	18

Tabella Ar\_Med

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **4.40/5**; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

**Biblioteca di Area Scienze MM.FF.NN.**

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Biblioteca di Area:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

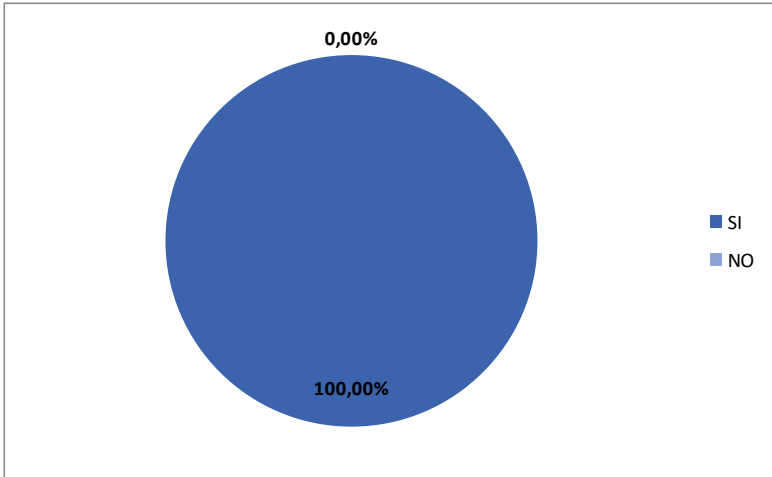


Grafico Ar\_SCmm\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

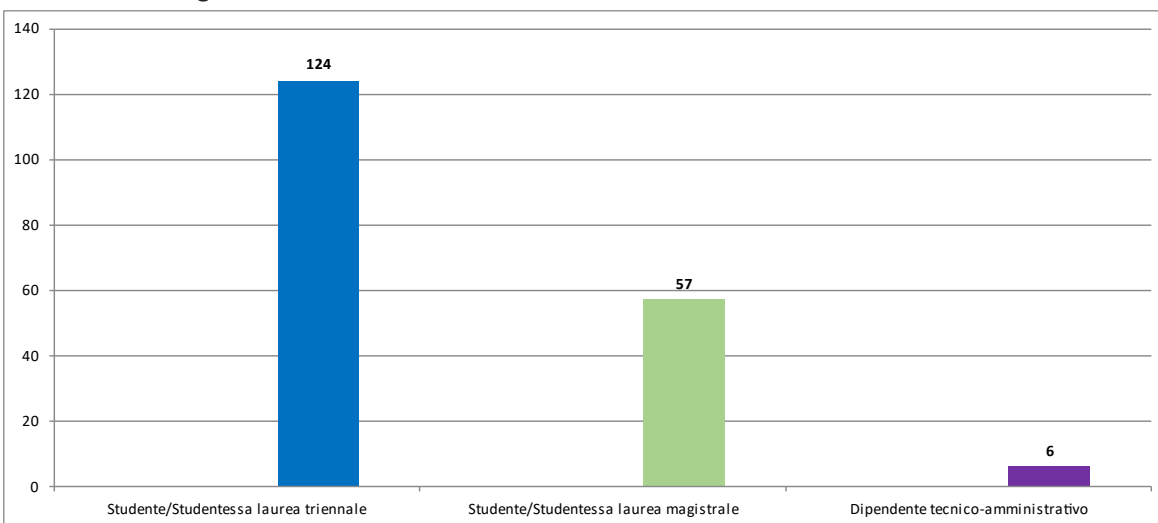


Grafico Ar\_SCmm\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	174
Mail	18
Telefono	36
Piattaforma Teams (utenti interni)	9
Il sito web della Biblioteca	15

Tabella Ar\_SCmm

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a 4.62/5; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.



### Biblioteca di Area Scienze Politiche

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Biblioteca di Area:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

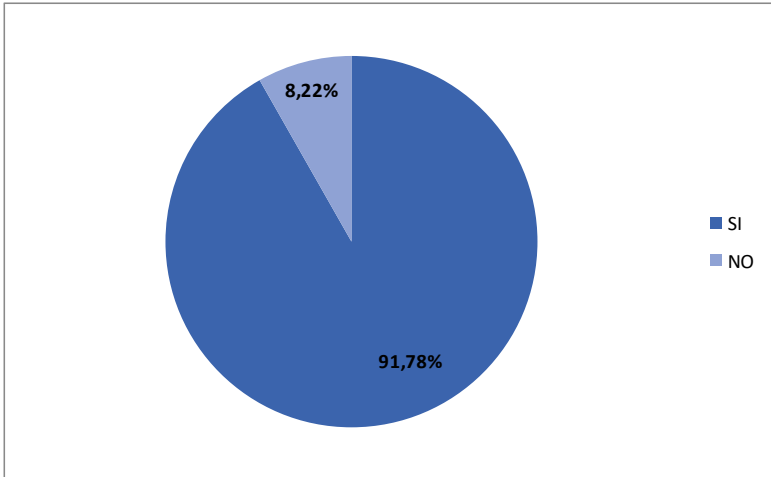


Grafico Ar\_SPol\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

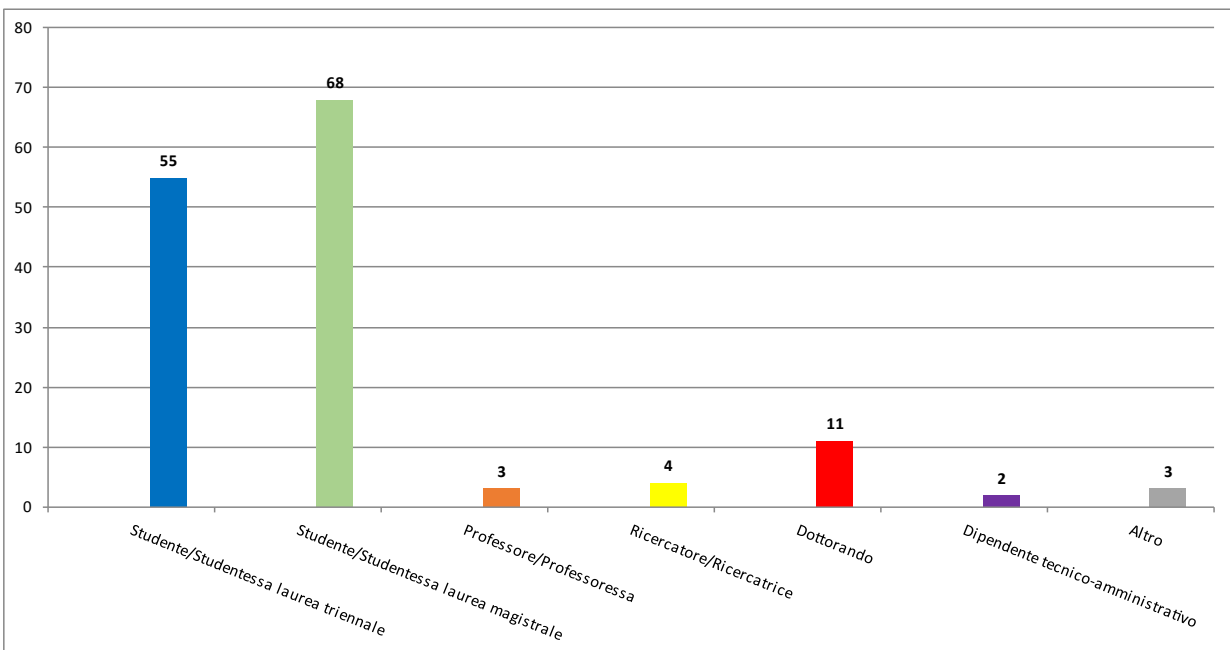


Grafico Ar\_SPol\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	104
Mail	14

Telefono	15
Piattaforma Teams (utenti interni)	3
Il sito web della Biblioteca	52

Tabella Ar\_SPol

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **4.22/5**; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

### Biblioteca di Area Scienze Sociali

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Biblioteca di Area:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

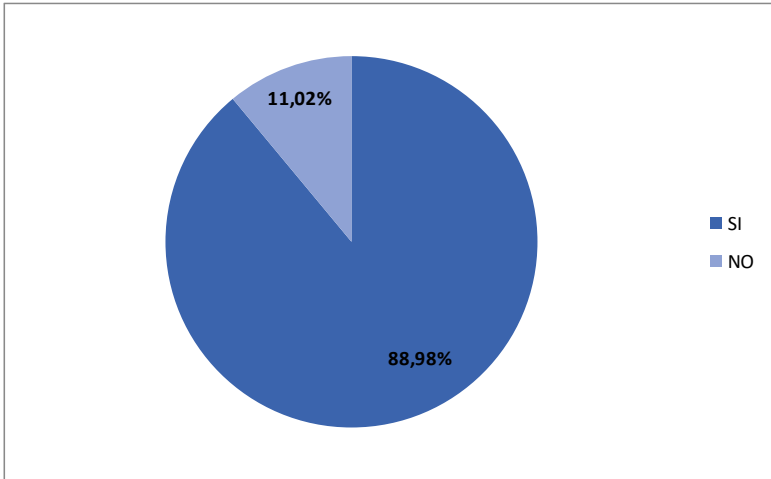


Grafico Ar\_SSoc\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

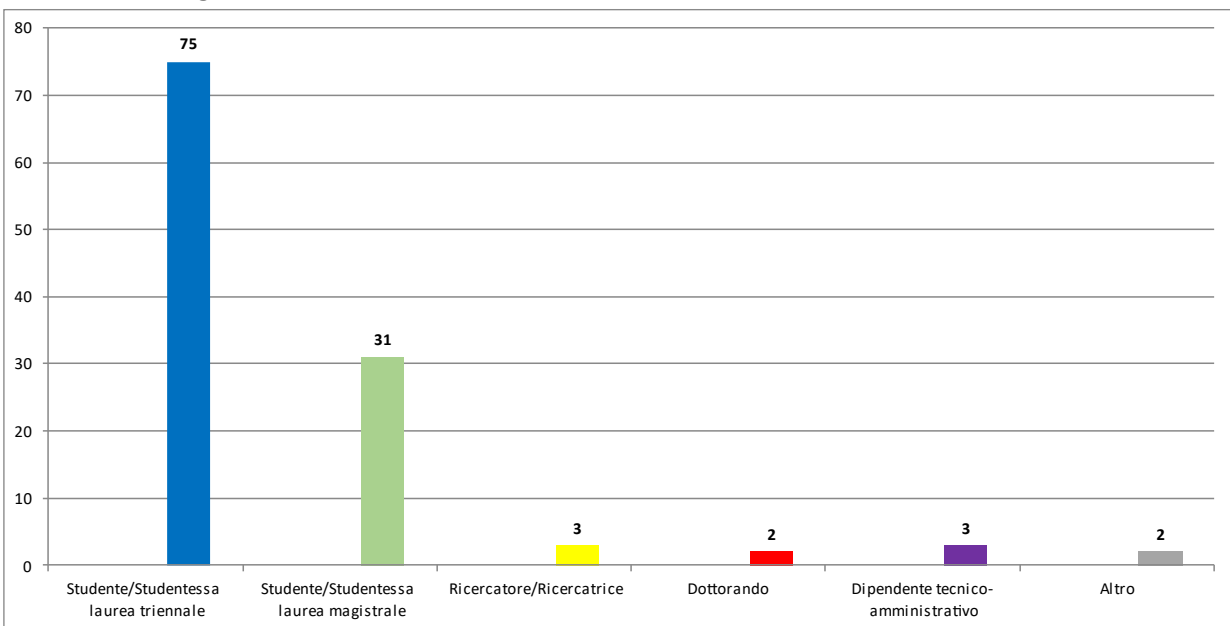


Grafico Ar\_SSoc\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	99
Mail	12
Telefono	8
Piattaforma Teams (utenti interni)	3

Il sito web della Biblioteca	25
------------------------------	----

Tabella Ar\_SSoc

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **4.63/5**; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

### Biblioteca di Area Umanistica

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Biblioteca di Area:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

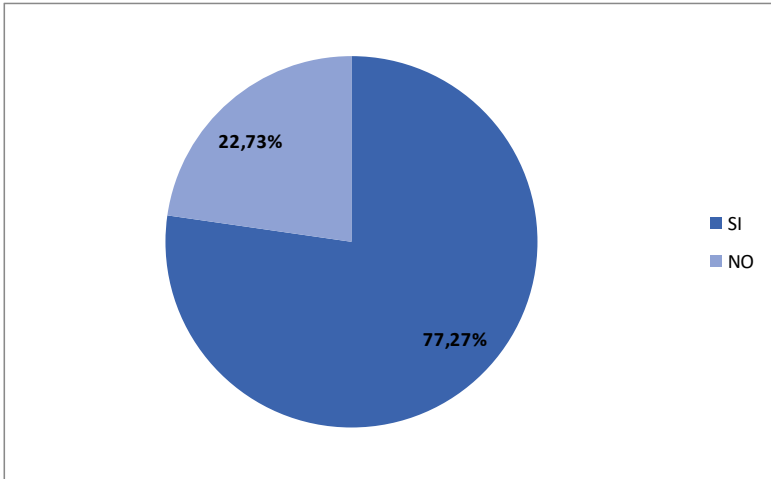


Grafico Ar\_Uma\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

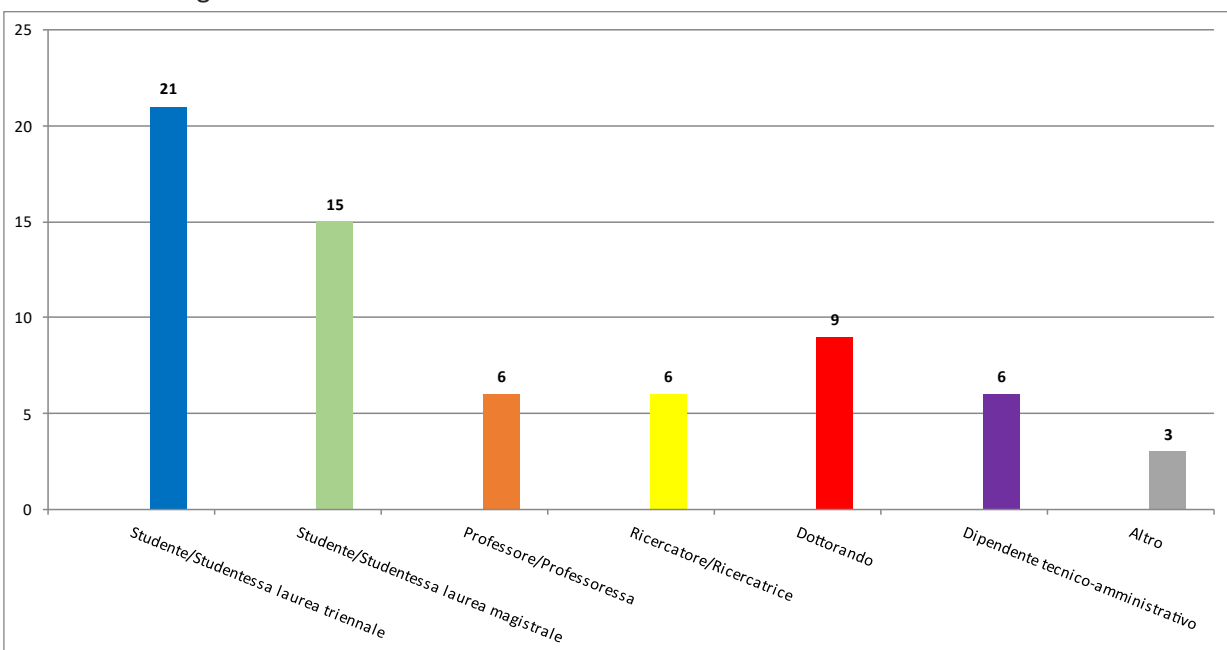


Grafico Ar\_Uma\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	41
Mail	7
Telefono	7

Piattaforma Teams (utenti interni)	1
Il sito web della Biblioteca	30

Tabella Ar\_Uma

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a 4.26/5; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

### Biblioteca di Area Veterinaria

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Biblioteca di Area:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

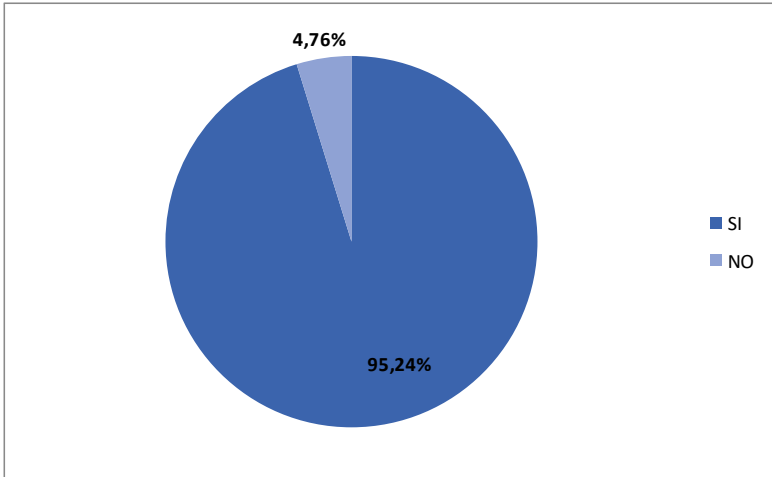


Grafico Ar\_Vet\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

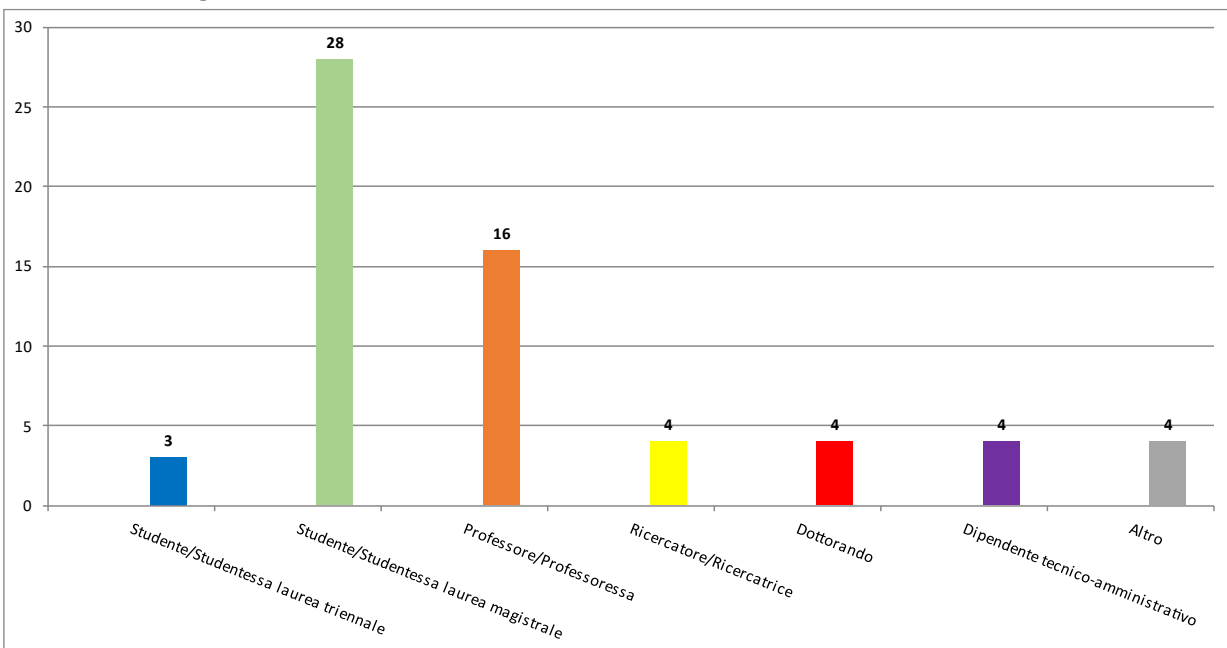


Grafico Ar\_Vet\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	60
Mail	19

Telefono	19
Piattaforma Teams (utenti interni)	4
Il sito web della Biblioteca	9

Tabella Ar\_Vet

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **4.13/5**; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.



## RACCOLTE LIBRARIE DIPARTIMENTALI

### Raccolta Libreria Dipartimento di Agraria

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Raccolta libraria Dipartimentale:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

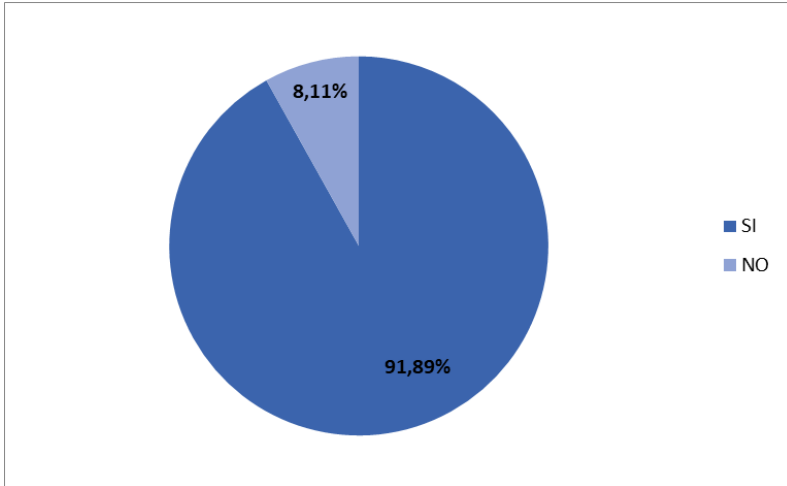


Grafico Dip\_Agr\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

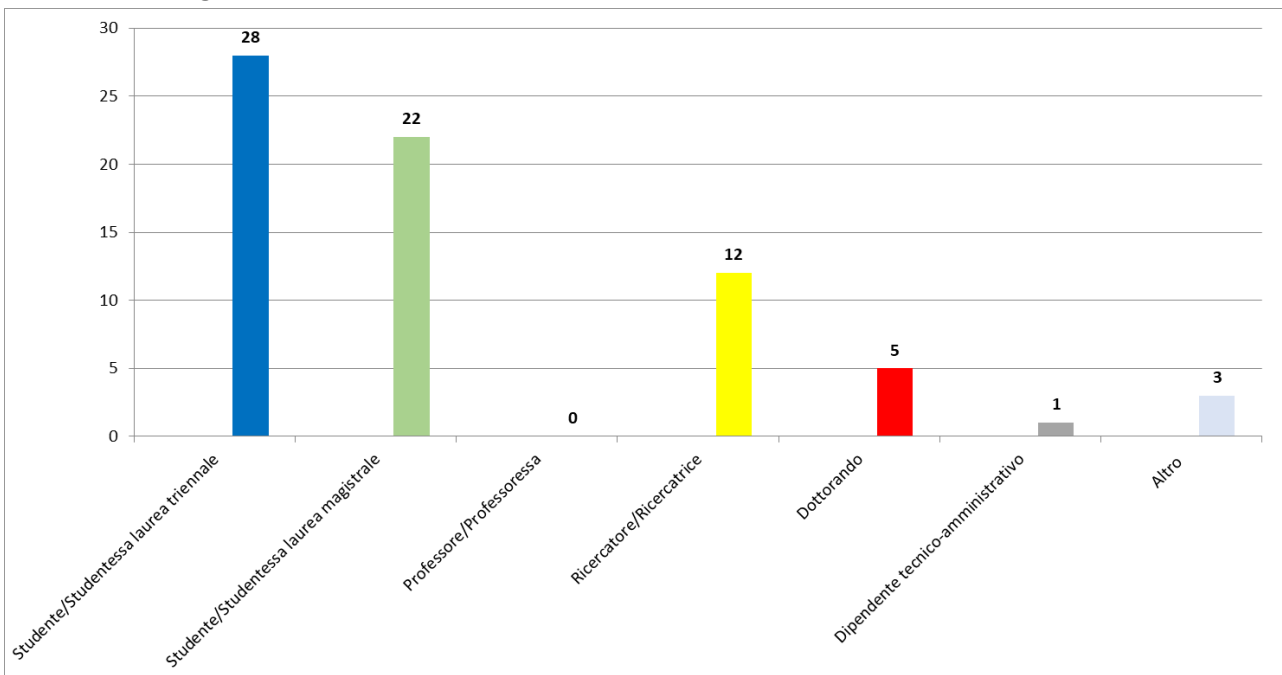


Grafico Dip\_Agr\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	42
----------------	----

Mail	25
Telefono	12
Piattaforma Teams (utenti interni)	8
Il sito web della Biblioteca	0

Tabella Dip\_Agr

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a 4.36/5; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

**Raccolta Libreria Dipartimento di Architettura**

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Raccolta libraria Dipartimentale:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

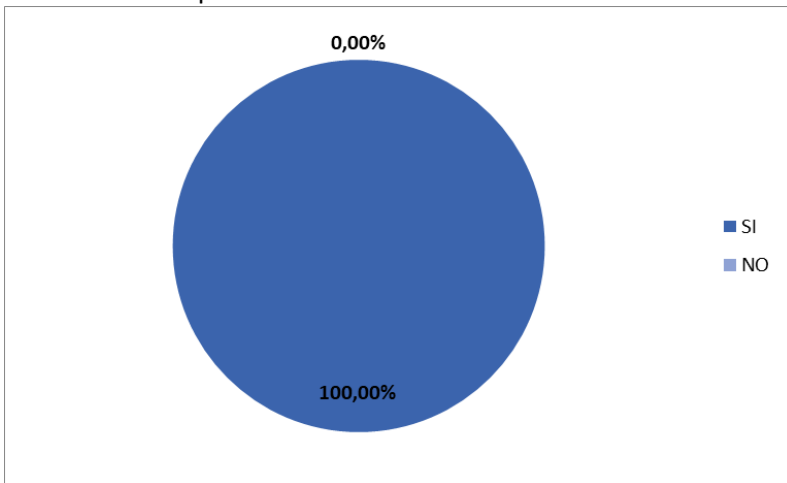


Grafico Dip\_Arc\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

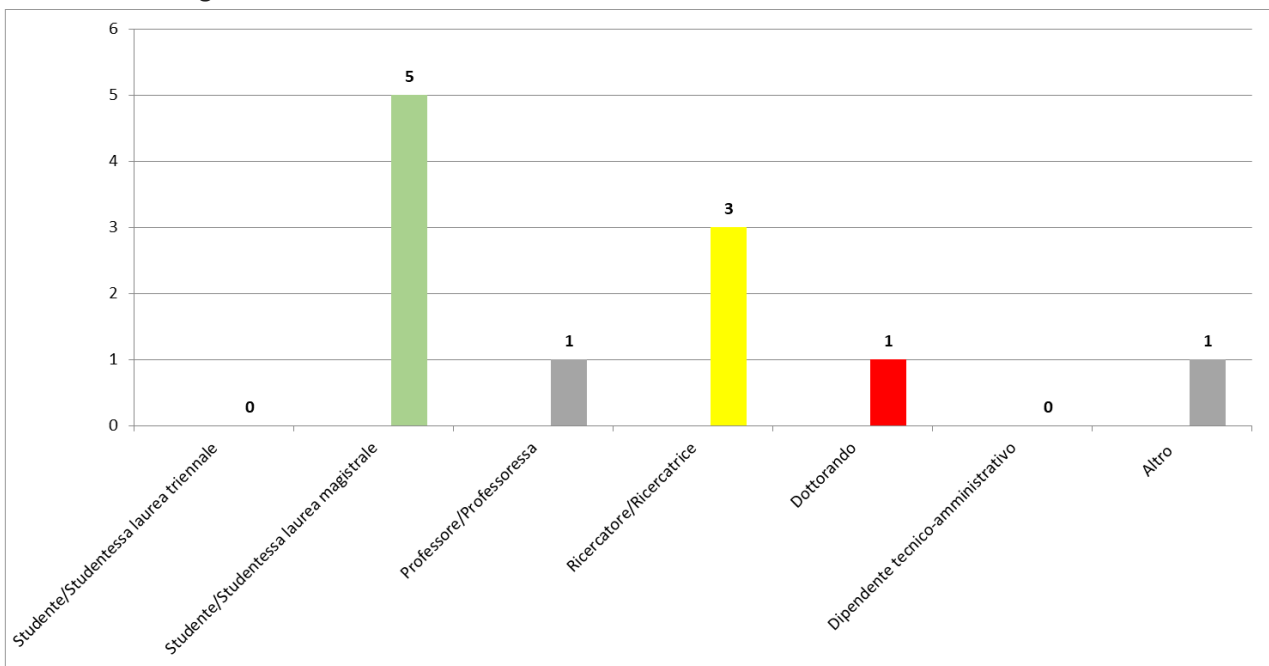


Grafico Dip\_Agr\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	9
Mail	2
Telefono	1
Piattaforma Teams (utenti interni)	0

Il sito web della Biblioteca	0
------------------------------	---

Tabella Dip\_Agr\_1

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a 4.41/5; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

### Raccolta Libreria Dipartimento di Biologia

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Raccolta libreria Dipartimentale:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

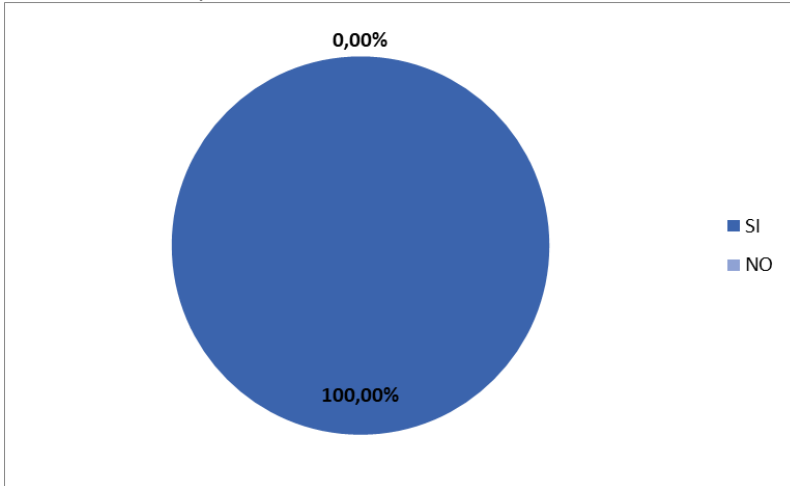


Grafico Dip\_Bio\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

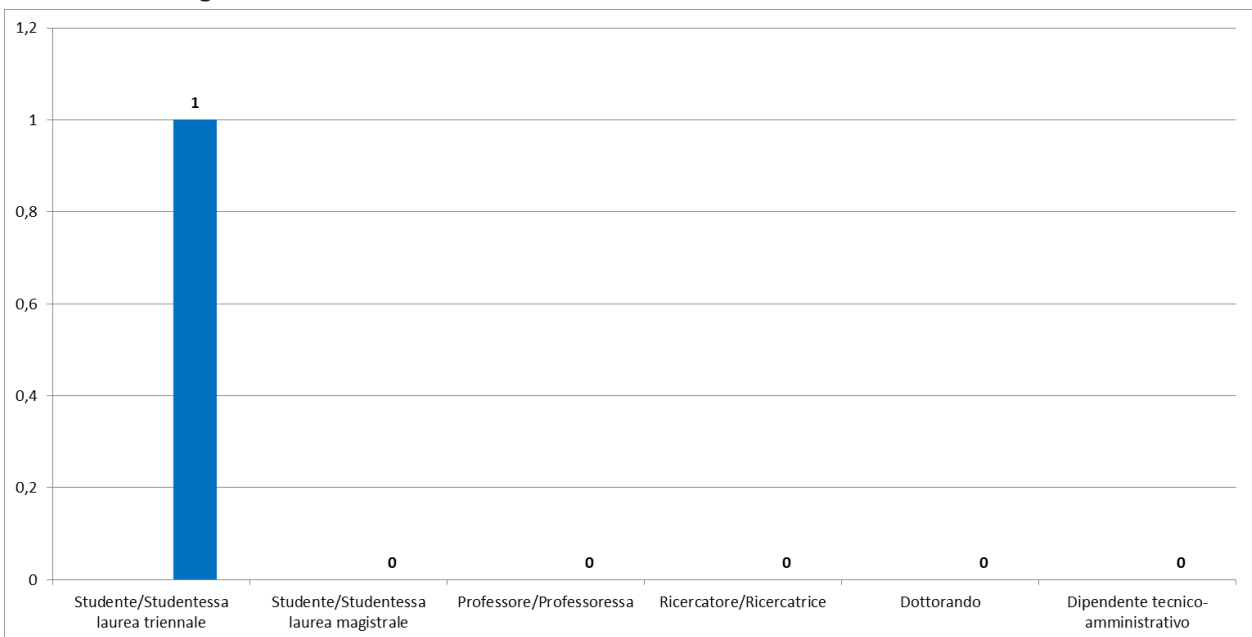


Grafico Dip\_Bio\_1

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	0
Mail	0
Telefono	0

Piattaforma Teams (utenti interni)	0
Il sito web della Biblioteca	0

Tabella Dip\_Bio

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a 4.43/5; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

**Raccolta Libreria Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni**

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Raccolta libreria Dipartimentale:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

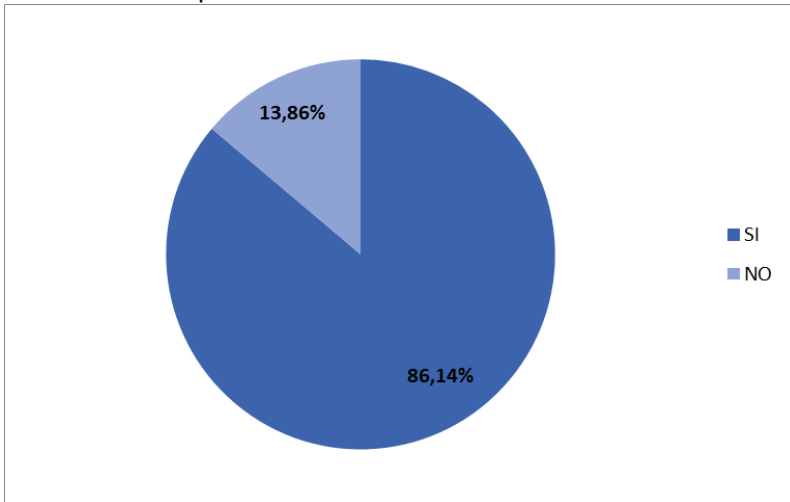


Grafico Dip\_Ec\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

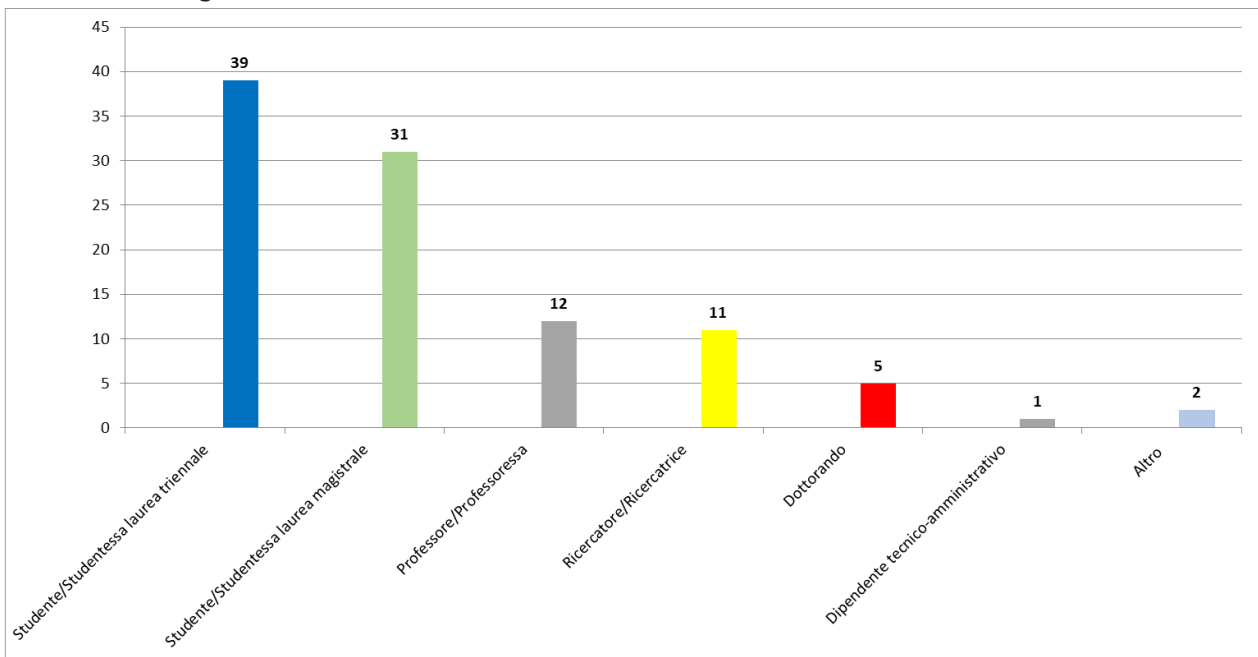


Grafico Dip\_Ec\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	65
Mail	14
Telefono	7

Piattaforma Teams (utenti interni)	3
Il sito web della Biblioteca	0

Tabella Dip\_Ec

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **4.63/5**; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.



### Raccolta Libreria Dipartimento di Fisica "Ettore Pancini"

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Raccolta libreria Dipartimentale:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

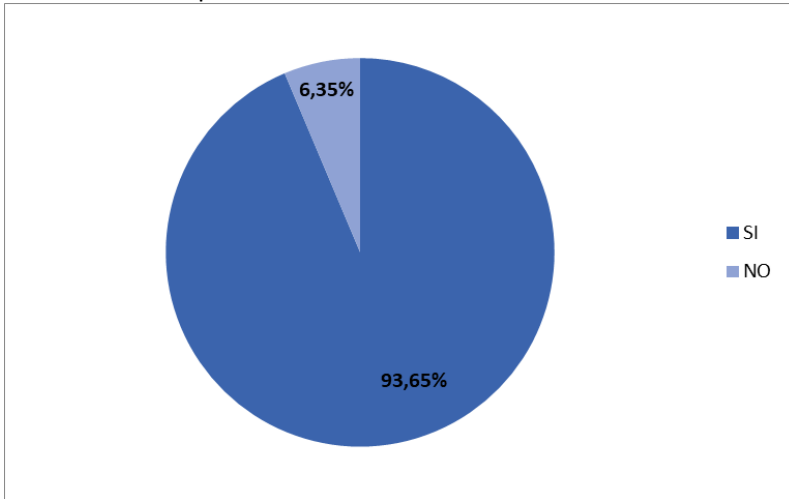


Grafico Dip\_Fis\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

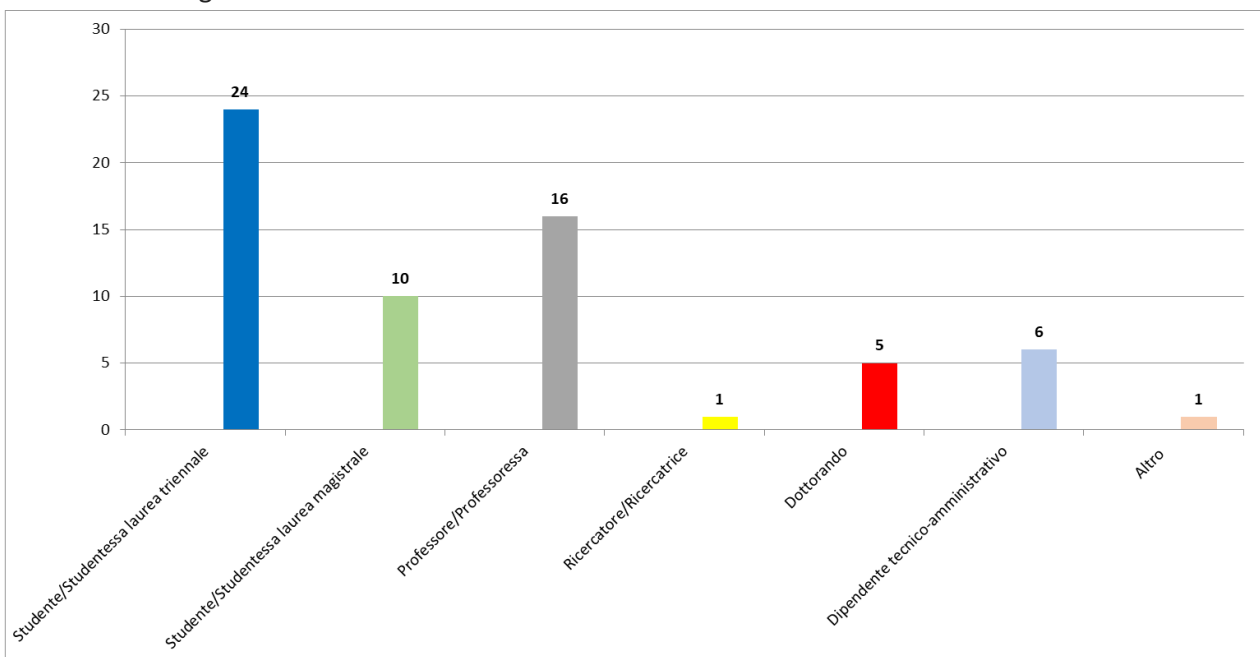


Grafico Dip\_Fis\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	52
Mail	18
Telefono	9

Piattaforma Teams (utenti interni)	5
Il sito web della Biblioteca	0

Tabella Dip\_Fis\_1

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **4.45/5**; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

### Raccolta Libreria Dipartimento di Giurisprudenza

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Raccolta libreria Dipartimentale:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

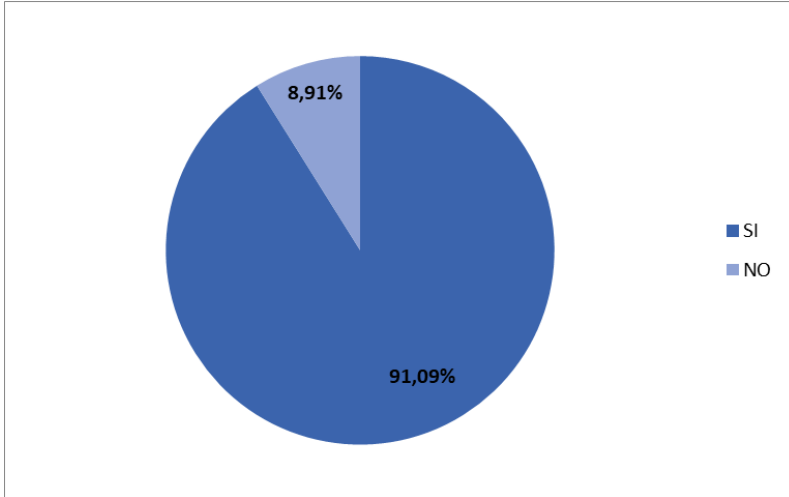


Grafico Dip\_Giur\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

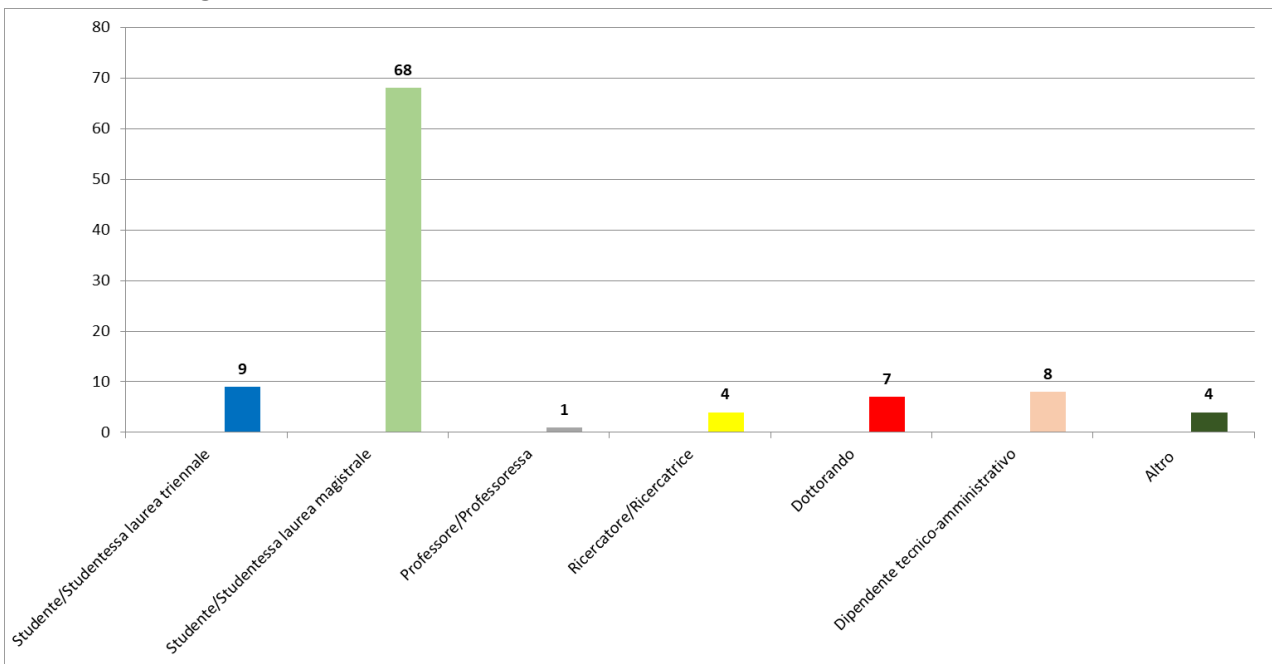


Grafico Dip\_Giur\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	67
Mail	17

Telefono	11
Piattaforma Teams (utenti interni)	1
Il sito web della Biblioteca	0

Tabella Dip\_Giur\_1

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a 4.01/5; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

## Raccolta Libreria Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Raccolta libraria Dipartimentale:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

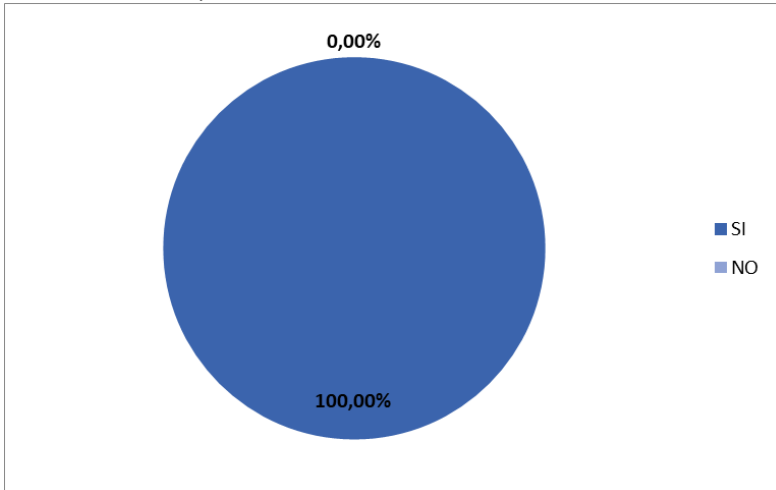


Grafico Dip\_InCh\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

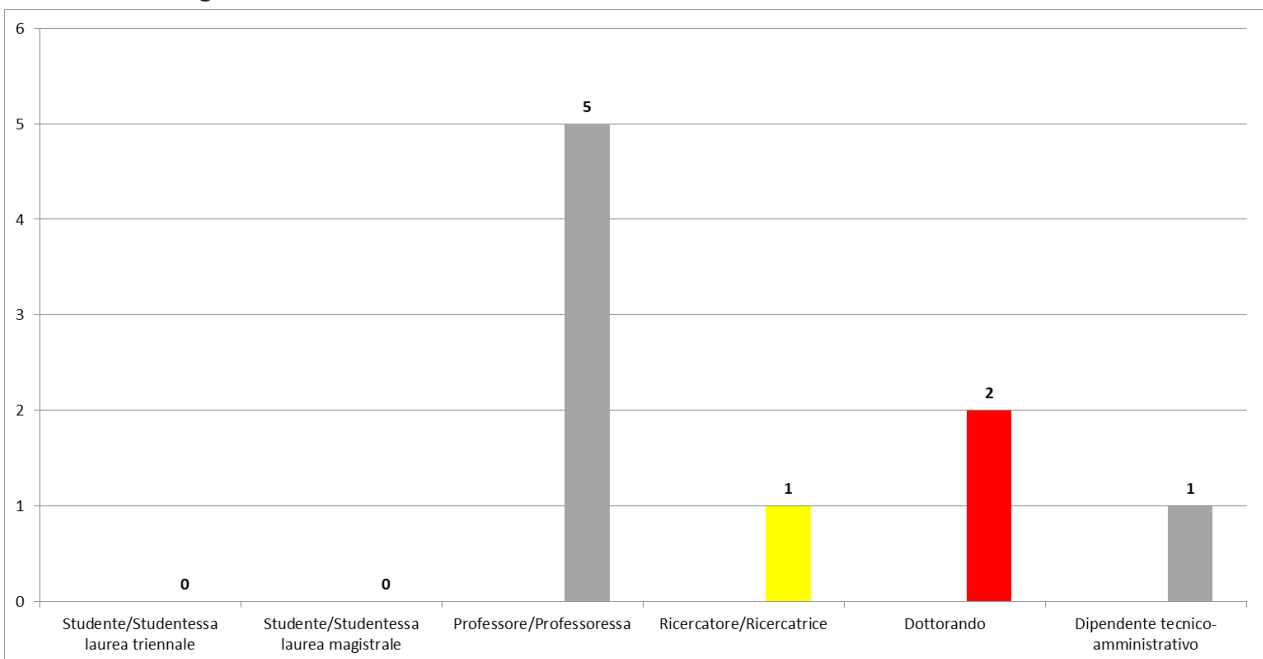


Grafico Dip\_InCh\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	6
Mail	4
Telefono	2
Piattaforma Teams (utenti interni)	1
Il sito web della Biblioteca	0

Tabella Dip\_InCh

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **3.92/5**; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

**Raccolta Libreria Dipartimento di Ingegneria Civile, Edile e Ambientale**

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Raccolta libreria Dipartimentale:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

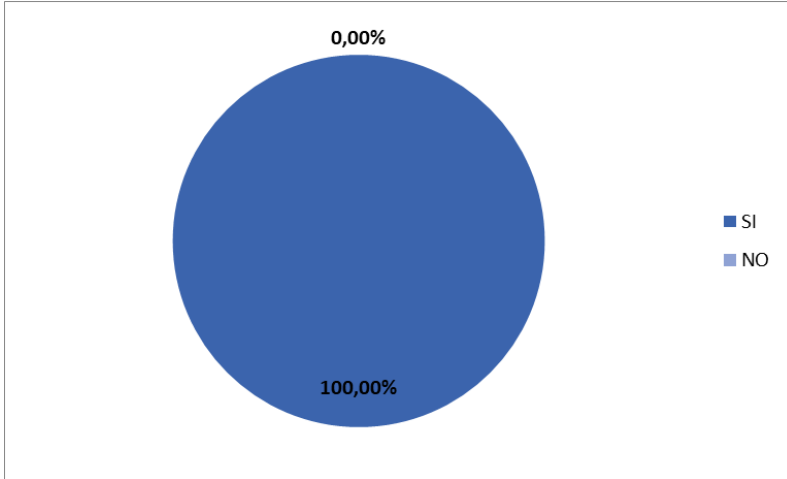


Grafico Dip\_InCiv\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

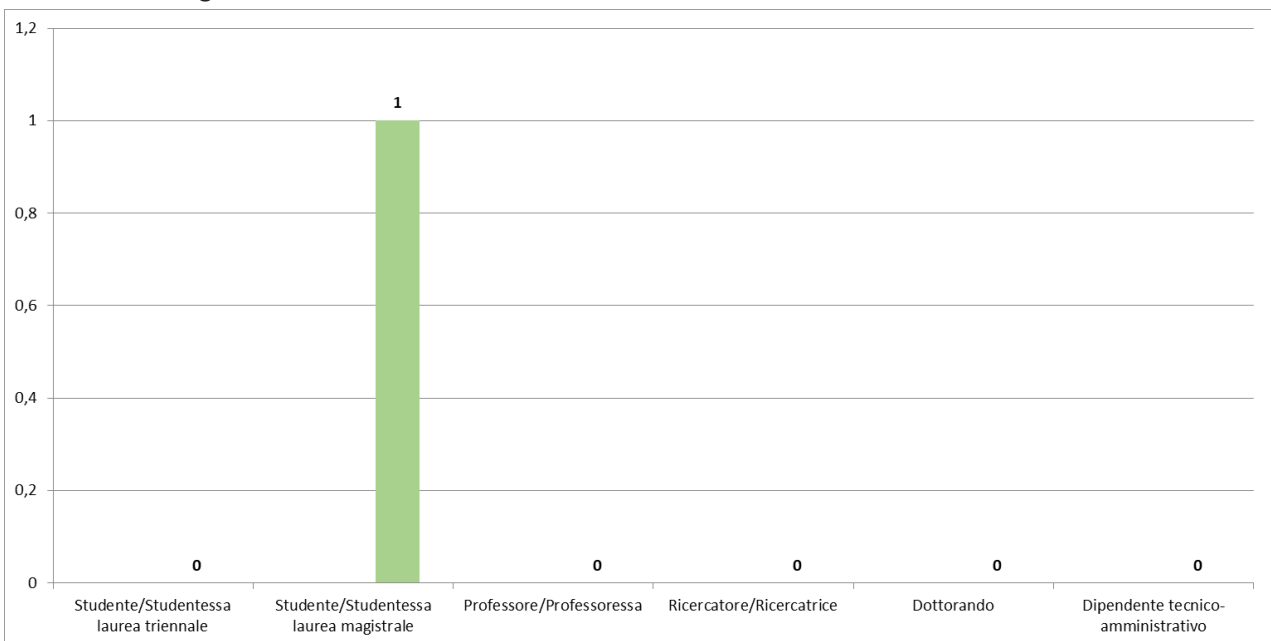


Grafico Dip\_InCiv\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	0
Mail	0
Telefono	1
Piattaforma Teams (utenti interni)	0

Il sito web della Biblioteca	0
------------------------------	---

Tabella Dip\_InCiv

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **2.57/5**; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.



**Raccolta Libreria Dipartimento di Ingegneria Elettrica e delle Tecnologie dell'Informazione**

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Raccolta libreria Dipartimentale:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

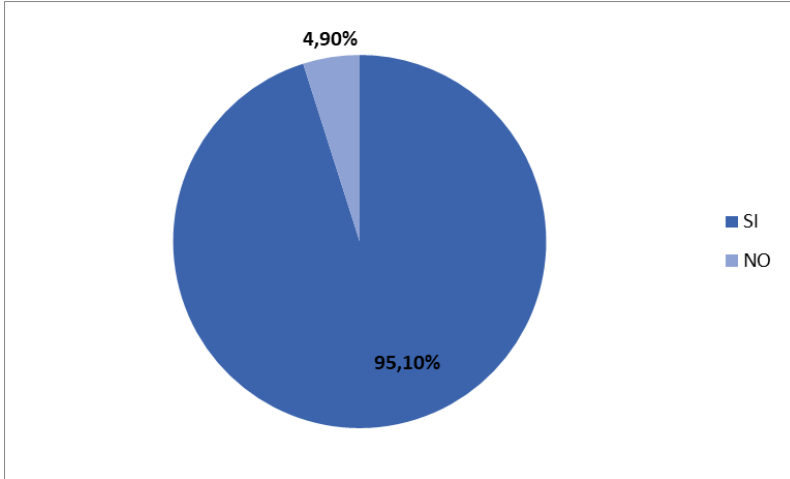


Grafico Dip\_InEle\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

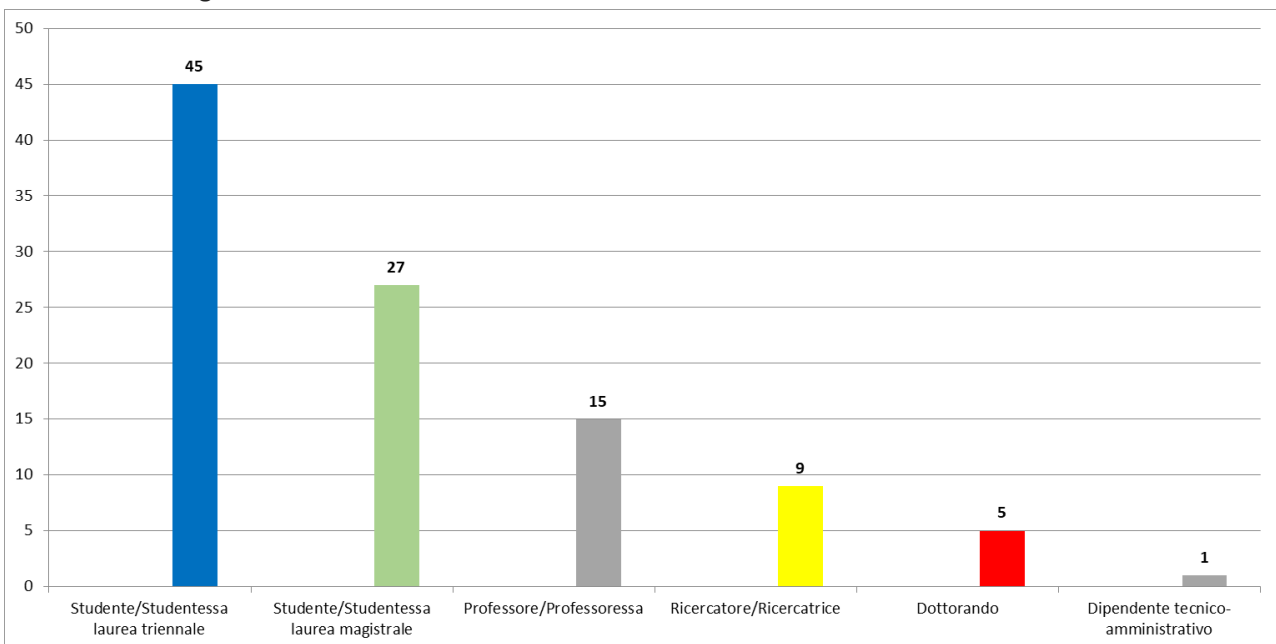


Grafico Dip\_InEle\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	71
Mail	20
Telefono	9

Piattaforma Teams (utenti interni)	49
Il sito web della Biblioteca	0

Tabella Dip\_InEle

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **4.65/5**; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

**Raccolta Libreria Dipartimento di Ingegneria Industriale**

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Raccolta libraria Dipartimentale:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

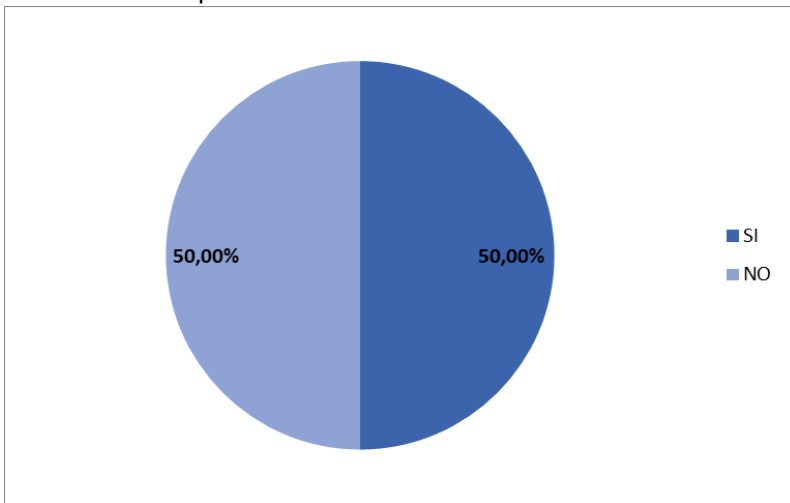


Grafico Dip\_InInde\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

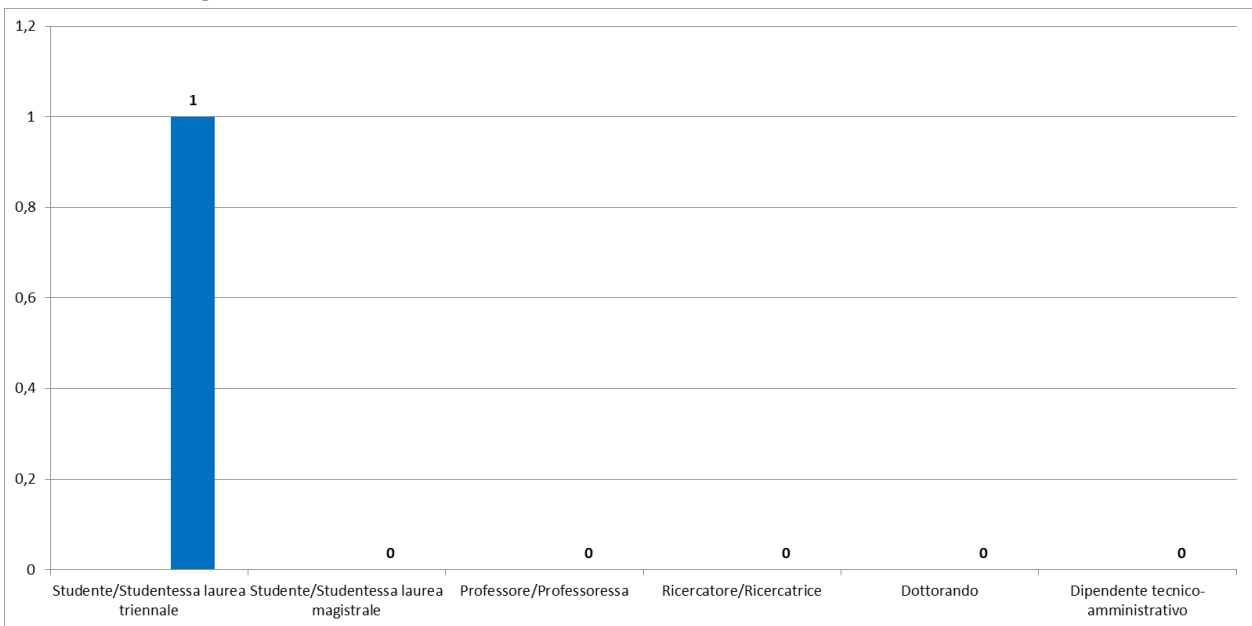


Grafico Dip\_InInde\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	4,5
Mail	1
Telefono	0
Piattaforma Teams (utenti interni)	0

Il sito web della Biblioteca	0
------------------------------	---

Tabella Dip\_InInde

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a 4.50/5; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

**Raccolta Libreria Dipartimento di Matematica e Applicazioni "Renato Caccioppoli"**

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Raccolta libraria Dipartimentale:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

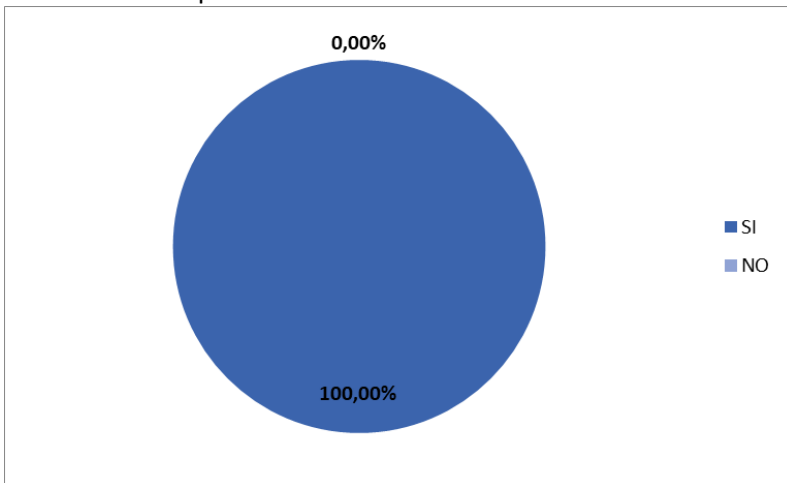


Grafico Dip\_InInde\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

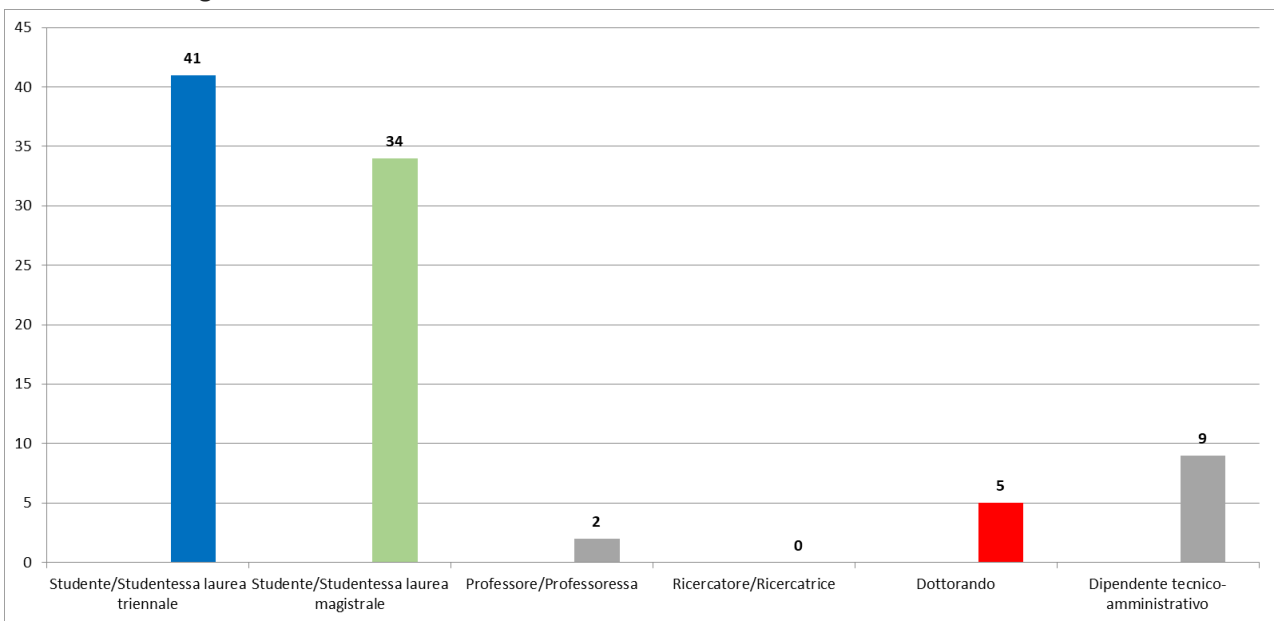


Grafico Dip\_InInde\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	79
Mail	13
Telefono	8
Piattaforma Teams (utenti interni)	5
Il sito web della Biblioteca	0

Tabella Dip\_InInde

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a 4.24/5; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

**Raccolta Libreria Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali**

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Raccolta libreria Dipartimentale:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

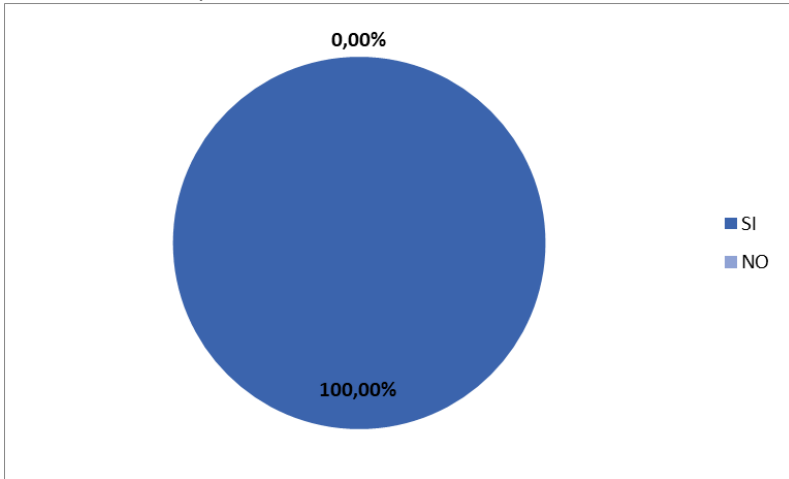


Grafico Dip\_MedVet\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

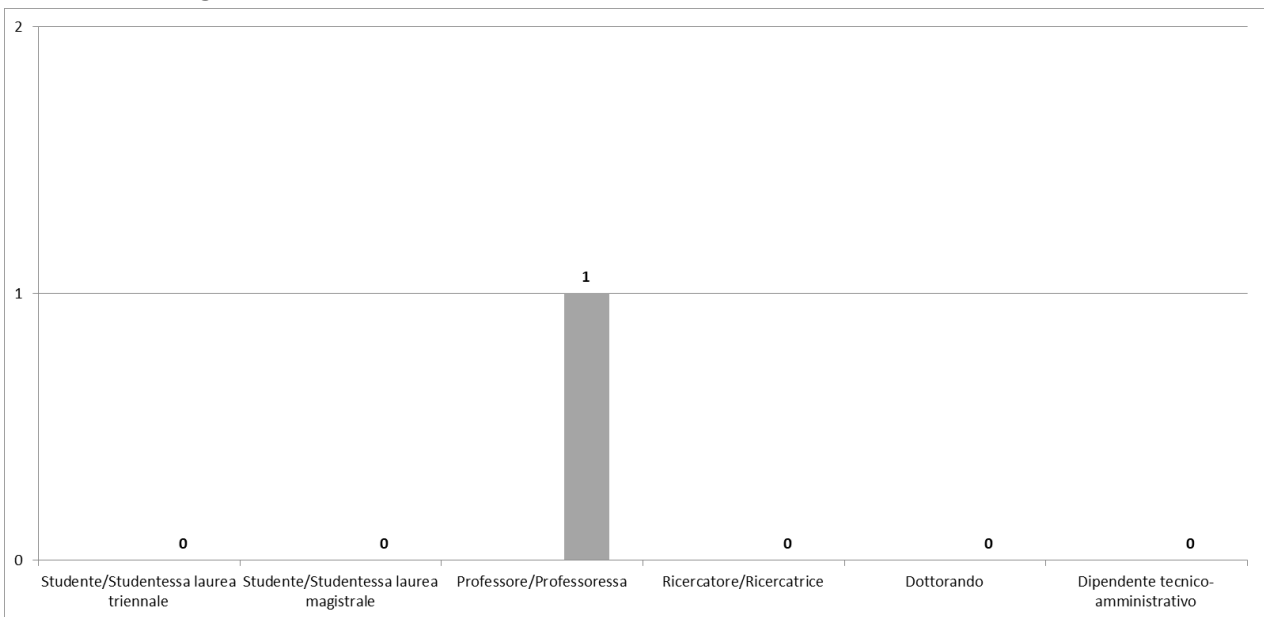


Grafico Dip\_MedVet\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	1
Mail	1
Telefono	0

Piattaforma Teams (utenti interni)	0
Il sito web della Biblioteca	0

Tabella Dip\_MedVet

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a 4/5; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.



**Raccolta Libreria Dipartimento di Scienze Economiche e Statistiche**

I seguenti grafici mostrano la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi alla Raccolta libreria Dipartimentale:

L'intervistato fa parte della Comunità federiciana:

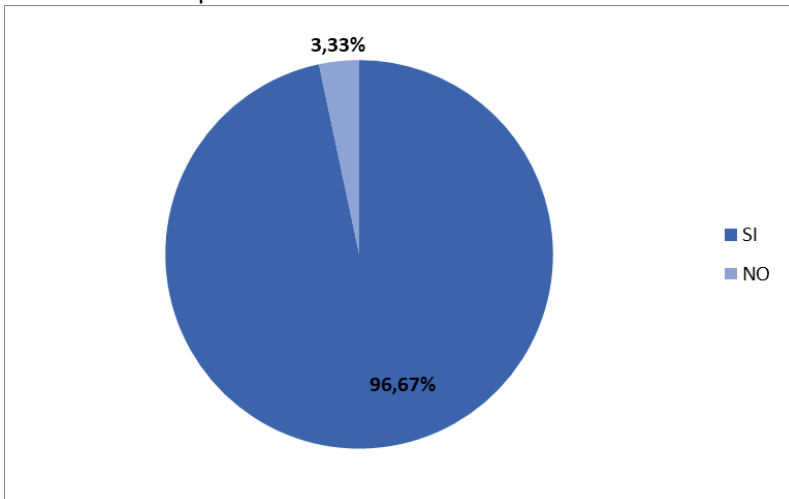


Grafico Dip\_MedVet\_1

Distribuzione degli utenti intervistati:

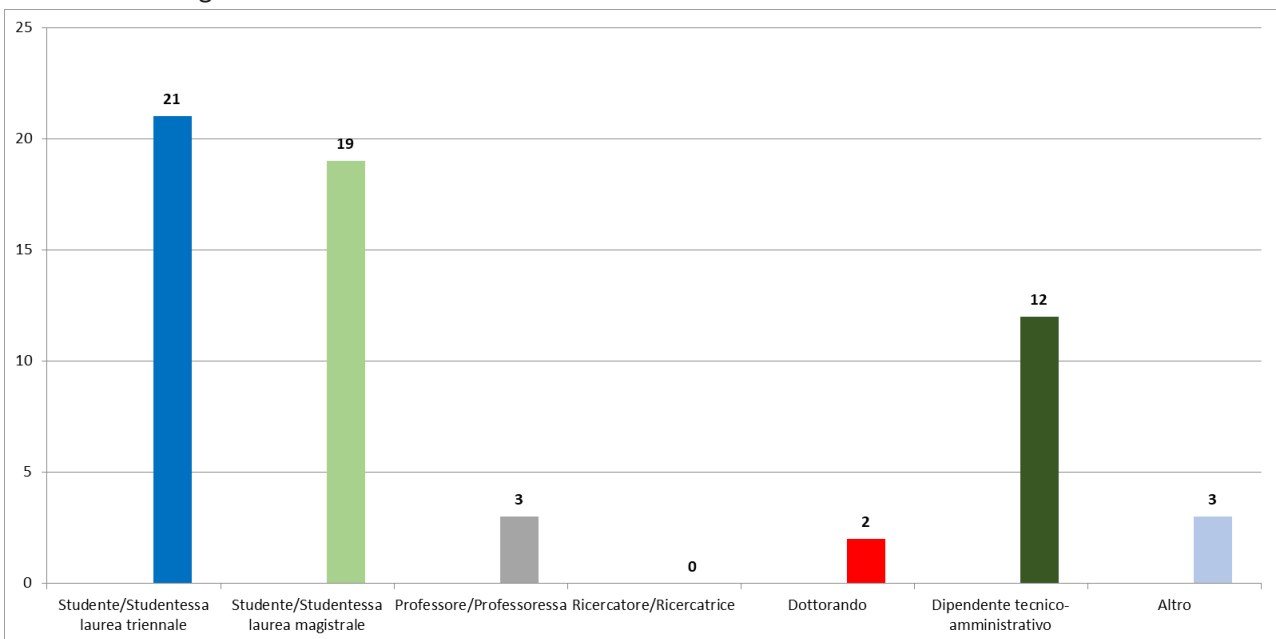


Grafico Dip\_MedVet\_2

Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata l'intervistato ha utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):

Presso la sede	46
----------------	----

Mail	24
Telefono	20
Piattaforma Teams (utenti interni)	9
Il sito web della Biblioteca	0

Tabella Dip\_MedVet

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Struttura, è pari a **4.71/5**; tale valore è stato calcolato elaborando le medie delle risposte pervenute relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**.

Indagine di *customer satisfaction* effettuata presso il Centro di Ateneo per le Biblioteche\_Roberto Pettorino (CAB)

Nel corso dell'anno 2023, il Centro di Ateneo per le Biblioteche invia 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 / Non so
cortesia del personale	Valutazione da 1 a 6 / Non so
chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale contattato	Valutazione da 1 a 6 / Non so
adeguatezza dei tempi di attesa per ricevere informazioni	Valutazione da 1 a 6 / Non so
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 / Non so
chiarezza delle informazioni presenti sul sito	Valutazione da 1 a 6 / Non so
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/ Non so

Tabella CSCab\_Domande questionari Customer Satisfaction

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023:

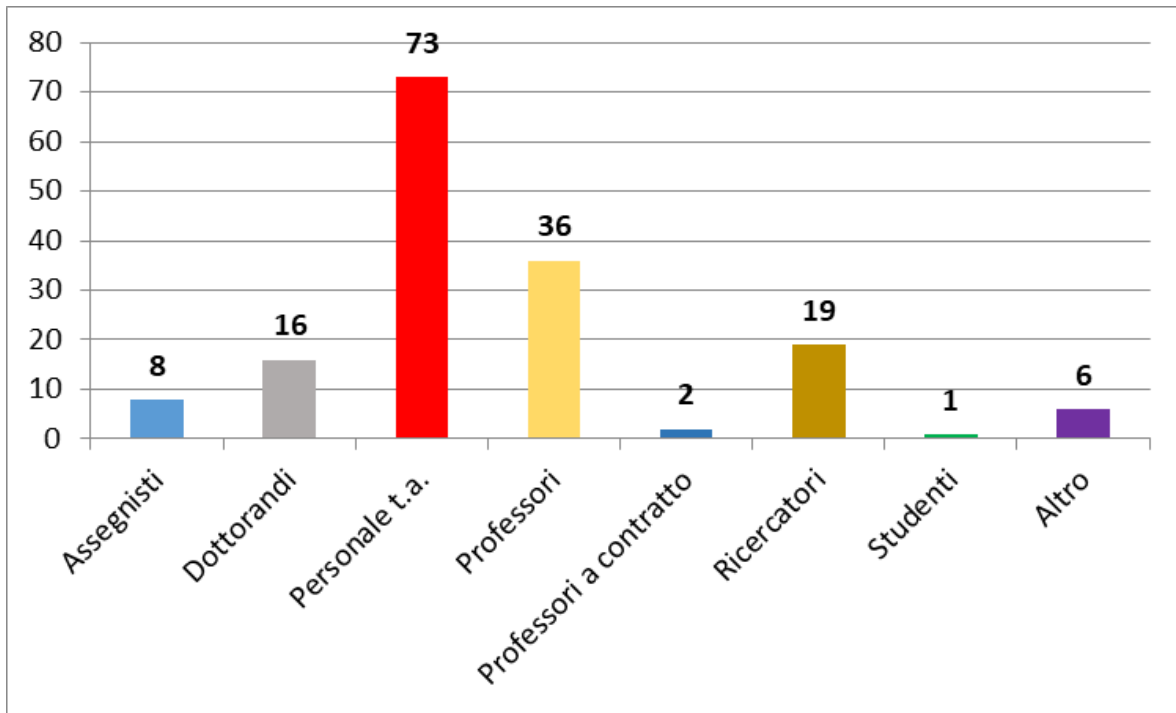


Grafico Cab

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	95
pec	2
telefono	29
Piattaforma Teams (solo utenti interni)	14
altro	1

Tabella Cab

In riferimento ai quesiti riportati in Tabella **CSBib\_Domande questionari Customer Satisfaction**, il valore della soddisfazione media espressa dagli utenti è di **5.72 / 6**.