

CSBNO Questionario Customer Satisfaction Maggio 09

	1	2	3	4	5	Non voto	totale
<b>Automazione</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
Stabilità e affidabilità della rete CSBNO ( <i>rete locale della biblioteca, connettività</i> )	0,00%	1,96%	17,59%	58,73%	19,16%	2,56%	97,44%
Affidabilità e qualità dell'hardware fornito (computer, monitor, lettori ottici,....)	5,53%	4,98%	21,29%	60,13%	5,52%	2,56%	97,44%
Assistenza per i problemi di rete (apparati difettosi, telecom, ecc.)	0,00%	0,00%	28,82%	53,20%	15,42%	2,56%	97,44%
Assistenza per problemi sull'hardware e sui software installati	0,00%	0,00%	21,44%	54,40%	16,36%	7,79%	92,21%
<b>Clavis</b>							
Stabilità ed affidabilità di Clavis	0,00%	0,00%	40,45%	47,31%	9,68%	2,56%	97,44%
Assistenza per i problemi derivanti dall'utilizzo di Clavis	3,44%	2,90%	16,40%	71,41%	3,31%	2,56%	97,44%
<b>Valutazione dei singoli moduli</b>							
Circolazione	0,00%	5,07%	19,21%	58,40%	14,76%	2,56%	97,44%
Comunicazione – pagine web biblioteche	13,24%	5,77%	30,15%	11,19%	0,00%	39,65%	60,35%
Catalogazione	2,10%	8,24%	36,89%	39,84%	0,00%	12,93%	87,07%
Ricerche	8,16%	19,59%	48,41%	18,67%	1,12%	4,05%	95,95%
WebOpac	0,00%	10,25%	37,81%	45,48%	3,90%	2,56%	97,44%
<b>Servizio Navigazione Internet</b>							
Autenticazione e rilascio password	1,96%	0,00%	27,41%	52,82%	15,26%	2,56%	97,44%
Gestione Decreto Pisano	1,96%	5,76%	38,12%	31,02%	12,94%	10,20%	89,80%
Giudizio generale	1,96%	5,87%	38,65%	39,15%	11,82%	2,56%	97,44%
<b>Altri servizi : affidabilità ed efficacia</b>							
<i>Posta elettronica @csbno.net</i>	0,00%	1,96%	7,62%	63,32%	24,54%	2,56%	97,44%
<i>Mailing List ( liste responsabili, csbno, acquisti,....)</i>	0,00%	1,96%	14,22%	58,88%	18,94%	5,99%	94,01%
<b>Automazione giudizio generale</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Puntualita' del servizio di supporto tecnico	0,00%	3,44%	24,28%	33,04%	36,68%	2,56%	97,44%
Disponibilità degli operatori del supporto tecnico	0,00%	3,44%	16,23%	26,95%	50,82%	2,56%	97,44%
Competenza degli operatori del supporto tecnico	0,00%	0,00%	2,10%	42,77%	45,77%	9,35%	90,65%
Funzionalità Della Rete	0,00%	1,96%	20,39%	59,32%	15,77%	2,56%	97,44%
Software – Clavis	0,00%	5,30%	26,87%	51,84%	13,44%	2,56%	97,44%
<b>Il servizio di automazione nell'ultimo anno è...</b>	64,42%	2,10%	24,18%	1,21%	0,00%	8,09%	91,91%

## CSBNO Questionario Customer Satisfaction Maggio 09

	1	2	3	4	5	Non voto	totale
<b>Catalogazione</b>							
Tempo di inserimento informazioni bibliografiche all'interno del catalogo – Novità Libri	2,10%	3,90%	42,50%	42,26%	6,68%	2,56%	97,44%
Tempi di catalogazione del materiale acquistato Non novità Libri	9,58%	25,14%	34,00%	17,91%	5,60%	7,78%	92,22%
Tempo di inserimento informazioni bibliografiche all'interno del catalogo – Novità Multimediale	5,65%	17,46%	37,92%	26,89%	5,56%	6,52%	93,48%
Tempi di catalogazione del materiale acquistato Non novità Multimediale	10,11%	21,60%	23,29%	28,31%	4,68%	12,01%	87,99%
Qualità delle nuove informazioni bibliografiche	2,10%	8,96%	35,82%	49,35%	1,21%	2,56%	97,44%
Attività di catalogazione	0,00%	0,00%	60,78%	25,87%	1,21%	12,13%	87,87%
Puntualità del servizio di supporto catalogazione	1,96%	17,64%	29,34%	36,30%	1,21%	13,54%	86,46%
Disponibilità degli operatori del supporto catalogazione	0,00%	3,03%	19,96%	47,20%	19,92%	9,88%	90,12%
Competenza degli operatori del supporto catalogazione	0,00%	0,00%	23,52%	49,02%	13,23%	14,23%	85,77%
<b>Il servizio di catalogazione nell'ultimo anno è...</b>	49,43%	19,10%	21,47%	0,00%	0,00%	10,00%	90,00%
<b>Acquisto coordinato e centralizzato</b>							
Completezza del panorama delle pubblicazioni	1,96%	8,46%	45,36%	38,44%	1,12%	4,66%	95,34%
Adeguatezza dei tempi di consegna	2,13%	14,94%	56,16%	12,43%	6,25%	8,09%	91,91%
Assistenza amministrativa (rendiconti, ordini e fatturazioni)	8,69%	34,09%	33,67%	16,44%	1,12%	5,99%	94,01%
Disponibilità degli operatori del supporto catalogazione	0,00%	1,96%	27,34%	42,83%	7,94%	19,93%	80,07%
Giudizio generale	5,56%	22,16%	47,11%	21,49%	1,12%	2,56%	97,44%
<b>L'acquisto coordinato e centralizzato nell'ultimo anno è ...</b>	6,38%	43,99%	36,60%	0,00%	0,00%	13,03%	86,97%

CSBNO Questionario Customer Satisfaction Maggio 09

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Non voto</b>	<b>totale</b>
<b>PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO</b>							
Regolarità e puntualità dei passaggi	0,00%	0,00%	5,27%	41,62%	50,55%	2,56%	97,44%
Orario dei passaggi	0,00%	0,00%	24,44%	29,19%	43,82%	2,56%	97,44%
Precisione della consegna dei materiali	0,00%	3,07%	15,94%	46,14%	32,29%	2,56%	97,44%
Adeguatezza della frequenza dei passaggi	1,96%	13,10%	10,46%	14,55%	57,37%	2,56%	97,44%
Disponibilità degli operatori del servizio di interprestito	0,00%	7,85%	14,87%	39,50%	31,02%	6,77%	93,23%
<b>Prestito interbibliotecario Giudizio generale</b>	0,00%	0,00%	20,08%	31,16%	44,99%	3,77%	96,23%
<b>Il prestito interbibliotecario nell'ultimo anno è ...</b>	15,08%	7,73%	74,62%	0,00%	0,00%	2,56%	97,44%
<b>COMMISSIONE TECNICA</b>							
Temi affrontati	0,00%	2,13%	41,72%	24,96%	12,12%	19,07%	80,93%
Qualità del dibattito	0,00%	32,55%	31,07%	17,31%	0,00%	19,07%	80,93%
Periodicità delle riunioni	0,00%	3,45%	32,50%	43,11%	1,86%	19,07%	80,93%
<b>Giudizio generale</b>	0,00%	9,61%	44,14%	26,69%	0,00%	19,56%	80,44%

CSBNO Questionario Customer Satisfaction Maggio 09

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Non voto</b>	<b>totale</b>
<b>Il servizio di automazione nell'ultimo anno è...</b>	64,42%	2,10%	24,18%	1,21%		8,09%	91,91%
<b>Il servizio di catalogazione nell'ultimo anno è...</b>	49,43%	19,10%	21,47%	0,00%		10,00%	90,00%
<b>L' acquisto coordinato e centralizzato nell'ultimo anno è ...</b>	6,38%	43,99%	36,60%	0,00%		13,03%	86,97%
<b>Il prestito interbibliotecario nell'ultimo anno è ...</b>	15,08%	7,73%	74,62%	0,00%		2,56%	97,44%
	<b>migliorato</b>	<b>peggiorato</b>	<b>rimasto uguale, cioè positivo come prima</b>	<b>rimasto uguale, cioè negativo come prima</b>	<b>Non voto</b>		