



Biblioteca Universitaria di Genova

RISULTATI QUESTIONARIO SULLA CUSTOMER SATISFACTION DEL SITO WEB DELLA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DI GENOVA.

Votanti: 194

**Ritengo che l'utilizzo del sito e dei servizi on line sia complessivamente
soddisfacente[domanda obbligatoria]**

2

22% (43)

3

22%(3)

4

2% (4)

5

5% (10)

6

68% (132)

**Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per
niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo): [domanda obbligatoria]**

2

22% (43)

3

2% (4)

4

3% (6)



Biblioteca Universitaria di Genova

5

3% (6)

6

69% (133)

È facile accedere ai servizi presenti sul sito

2

23% (45)

3

3% (5)

4

2% (3)

5

4% (7)

6

66% (129)

**Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi on line,
senza necessità di rivolgermi altrove**

2

24% (46)

3

2% (4)

4

2% (4)

5

3% (6)



Biblioteca Universitaria di Genova

6

63% (122)

Questo sito contiene informazioni complete

2

21% (41)

3

3% (5)

4

5% (9)

5

3% (5)

6

66% (129)

Questo sito contiene informazioni aggiornate

2

24% (46)

3

2% (3)

4

3% (5)

5

3% (5)

6

67% (130)



Biblioteca Universitaria di Genova

Trovo che utilizzare i servizi di questo sito sia più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali (telefono, sportello, fax, email)

2

22% (43)

3

1% (2)

4

5% (9)

5

3% (6)

6

66% (129)

L'offerta dei servizi presenti su questo sito soddisfa le mie esigenze

2

22% (43)

3

2% (3)

4

3% (6)

5

4% (8)

6

66% (129)



Mi vengono segnalati con chiarezza gli eventuali errori commessi in fase di inserimento dei dati

2

23% (44)

3

4% (8)

4

3% (5)

5

2% (3)

6

66% (129)

È facile ottenere i documenti di cui ho bisogno

2

22% (42)

3

3% (6)

4

4% (7)

5

3% (5)

6

66% (129)



Biblioteca Universitaria di Genova

Il servizio che ho utilizzato mi è stato erogato in tempi che reputo soddisfacenti

2

22% (43)

3

2% (4)

4

2% (4)

5

4% (8)

6

66% (129)

Questo sito è semplice da navigare

2

23% (44)

3

2% (4)

4

3% (5)

5

4% (7)

6

66% (129)



Biblioteca Universitaria di Genova

L'aspetto grafico di questo sito è gradevole

2

23% (45)

3

2% (4)

4

2% (4)

5

3% (6)

6

67% (130)

Riesco a localizzare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click

2

25% (48)

3

4% (7)

4

2% (3)

5

1% (2)

6

66% (129)



Le pagine di questo sito sono ben organizzate

2

23% (44)

3

2% (3)

4

3% (6)

5

4% (7)

6

66% (129)

Questo sito offre la possibilità di contattare facilmente l'ente

2

23% (44)

3

2% (4)

4

3% (6)

5

2% (4)

6

68% (131)



Ho formulato un quesito?

si

3% (5)

no

95% (184)

Ho ottenuto le soluzioni ai quesiti che ho formulato in tempi rapidi

2

22% (43)

3

2% (3)

4

3% (6)

5

3% (6)

6

66% (129)

Questo sito offre strumenti adeguati per effettuare un reclamo

2

22% (43)

3

2% (4)

4

4% (8)



Biblioteca Universitaria di Genova

5

3% (5)

6

66% (129)

Ho effettuato un reclamo?

si

5% (9)

no

93% (180)

Il reclamo che ho effettuato attraverso il sito è stato risolto in tempi rapidi

2

22% (43)

3

3% (5)

4

3% (5)

5

3% (5)

6

66% (129)

I servizi offerti da questo sito semplificano le mie attività

2

23% (44)

3



Biblioteca Universitaria di Genova

2% (3)

4

4% (7)

5

3% (6)

6

66% (129)

Trovo che questo sito migliori l'immagine che ho dell'ente

2

23% (44)

3

4% (7)

4

2% (3)

5

3% (6)

6

66% (129)

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che l'utilizzo del sito e dei servizi on line sia complessivamente soddisfacente

2

23% (44)

3

5% (9)

4



Biblioteca Universitaria di Genova

1% (2)

5

3% (5)

6

66% (129)

Indichi l'importanza dei seguenti aspetti dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante): Facilità di accesso al sito e ai servizi on line [domanda obbligatoria]

2

24% (46)

3

4% (7)

4

2% (4)

5

2% (3)

6

68% (132)

Completezza delle informazioni on line

2

24% (46)

3

2% (4)

4

2% (4)



Biblioteca Universitaria di Genova

5

3% (6)

6

66% (129)

Idoneità del servizio on line a soddisfare le esigenze degli utenti

2

22% (43)

3

2% (3)

4

4% (8)

5

3% (5)

6

67% (130)

Adeguatezza dell'impostazione grafica e organizzazione dei contenuti del sito

2

21% (40)

3

2% (4)

4

4% (8)

5

4% (7)



Biblioteca Universitaria di Genova

6

67% (130)

Idoneità del sito a raccogliere quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi

2

23% (45)

3

2% (3)

4

3% (6)

5

3% (5)

6

66% (129)

Livello complessivo di sicurezza e privacy nell'utilizzo del sito

2

23% (44)

3

4% (7)

4

2% (4)

5

3% (5)

6

66% (129)