



CORSO DI FORMAZIONE

“CUSTOMER SATISFACTION” IN BIBLIOTECA

---

**9.00 – 17.00**

**Saluto e presentazione del percorso formativo**

*Onofrio Erriquez  
Delegato del Rettore al SBA*

### Programma

- *User Satisfaction*: perchè fare indagini? (gestione della qualità totale, valutazione dei servizi e centralità dell' utente);
- Approcci quantitativi e qualitativi della ricerca sociale: quali differenze?
- Fare un'indagine: teoria e pratica;
- Indagini in biblioteca: metodi ed esiti (analisi comparativa di circa 150 indagini realizzate in Italia e nel mondo);
- Studio di un caso: la Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca (obiettivi, oggetti, tecniche ed esiti di 25 indagini realizzate ed interventi migliorativi seguiti).

*Ilaria Moroni*