

SOMMARIO

M. Giulia Maraviglia <i>Misurare e valutare: uno strumento per la gestione</i>	5
Chiara Melani <i>L'esperienza del Sistema Bibliotecario dell'Ateneo fiorentino e l'indagine sulla soddisfazione dell'utenza</i>	11
Roberto Ventura <i>Un'indagine sull'uso della statistica bibliotecaria nel Sistema Bibliotecario di Ateneo</i>	27
Silvana Benedetti <i>Aspetti tecnici e metodologici di un'indagine di qualità</i>	55
Francesca Landi <i>L'indagine sulla soddisfazione degli utenti del Sistema bibliotecario dell'Università degli studi di Firenze: analisi dei risultati e studio delle frequenze</i>	73
Roberto Ventura <i>L'indagine sulla soddisfazione degli utenti del Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università degli Studi di Firenze: metodologia e valutazione bibliotecaria</i>	107
Eleonora Giusti <i>Analisi di un case study: la Biblioteca di Scienze Sociali</i>	165
Appendice A Dati e indicatori in uso presso il Sistema Bibliotecario di Ateneo (aggiornato al 2003)	191
Appendice B Questionari dell'indagine sulla soddisfazione degli utenti	197

Appendice C	
Spoglio statistico dei dati del Sistema Bibliotecario di Ateneo	215
Appendice D	
Stima degli errori di campionamento dell'indagine sulla soddisfazione degli utenti	249
Bibliografia	261