

BIBLIOTECA:

La Biblioteca sotto esame

*Prima indagine di Customer Satisfaction
sui servizi della Biblioteca Civica 'Lino Penati'*

Gentile Signora/Signore,

ci aiuti a migliorare il nostro lavoro e a scegliere iniziative che siano di Suo interesse. Per far questo **Le chiediamo cinque minuti del suo tempo libero per rispondere alle domande del presente questionario**. In questo modo ci permetterà di sapere se è soddisfatta di quanto stiamo facendo e di conoscere le Sue aspettative personali.

Il questionario è da compilare in forma anonima e riconsegnare al personale della Biblioteca. Le chiediamo però, a fini statistici, di indicare i seguenti dati:

Sesso: M F **Età:** **Comune di residenza:**..... **Nazionalità**

Professione **Titolo di studio** **Iscritto biblioteca:** Sì No

La ringraziamo anticipatamente per questo contributo.

Modalità di frequenza

- 1. Da quanto tempo frequenta la Biblioteca?

1.	Da meno di un anno	[] 1
2.	Da due/cinque anni	[] 2
3.	Da sei/dieci anni	[] 3
4.	Da più di dieci anni	[] 4

- 2. Con che frequenza di solito viene in Biblioteca? (escludere il periodo estivo)

1.	Tutti i giorni	[] 1
2.	Almeno due volte la settimana	[] 2
3.	2/3 volte al mese	[] 3
4.	Circa una volta al mese	[] 4
5.	Due o tre volte l'anno	[] 5
6.	Raramente (nessuno dei casi sopra indicati)	[] 6
7.	E' la prima volta	[] 7

- 3. Con quale mezzo viene più di solito in Biblioteca?

1.	A piedi	[] 1
2.	In bicicletta	[] 2
3.	In moto/scooter	[] 3
4.	In auto	[] 4
5.	Con mezzi pubblici	[] 5

Perché vengo in biblioteca

4. Qui sotto abbiamo elencato alcuni motivi per cui le persone vengono in biblioteca. Indichi il motivo principale e se le è capitato di farlo anche per altri motivi.

<i>Motivi per cui si frequenta la Biblioteca</i>		<i>Il motivo principale (una sola risposta)</i>		<i>Motivi secondari (almeno una volta nel corso dell'ultimo anno) [possibili più risposte]</i>
Per consultare o prendere a prestito libri per interesse personale	1	[]	I	[]
Per consultare o prendere a prestito libri per ragioni di studio o di lavoro	2	[]	II	[]
Per prendere a prestito DVD o videocassette	3	[]	III	[]
Per prendere a prestito CD musicali o CD-rom	4	[]	IV	[]
Per prendere a prestito periodici	5	[]	V	[]
Per la visione di dvd o videocassette nella sezione 'mediateca'	6	[]	VI	[]
Per navigare in Internet	7	[]	VII	[]
Per leggere quotidiani o periodici	8	[]	VIII	[]
Per studiare	9	[]	IX	[]
Per incontrare amici/amiche	10	[]	X	[]
Per accompagnare nella "sezione ragazzi" figli o nipoti	11	[]	XI	[]
Per frequentare attività/animazioni , ecc.	12	[]	XII	[]

Cosa scelgo (Prestiti)

Se ha preso in prestito (libri, dvd, videocassette, CD, periodici, ecc.) risponda, se no passi a domanda 7.

5. Per ogni tipo di materiale elencato qui sotto ci indichi **quanti prestiti effettua ogni anno**, all'incirca.

TIPOLOGIA PRESTITI	Numero prestiti annuali
Libri per personale svago o interesse	_____
Libri o altro materiale per scuola/Università/aggiornamento professionale	_____
DVD o videocassette	_____
CD musicali o Cd-rom	_____
Periodici	_____

Come giudico il materiale che trovo nella biblioteca

6. Nella tabella qui sotto abbiamo elencato i vari settori in cui è suddiviso il **patrimonio documentario della biblioteca**. Esprima un voto da 0(=per niente soddisfatto) a 10(=completamente soddisfatto), nella rispettiva colonna del materiale che ha utilizzato. Usi i giudizi intermedi per graduare meglio il suo giudizio. **Ove non utilizzato non esprima il voto.**

	TIPOLOGIA PATRIMONIO UTILIZZATO	Soddisfazione (voto da 0 a 10)
1	Enciclopedie, dizionari e opere di consultazione	_____
2	Libri di informatica	_____
3	Libri di filosofia, psicologia e religione	_____
4	Libri di scienze sociali, politica, economia, diritto	_____
5	Libri di didattica sulle lingue straniere	_____
6	Libri di scienze pure e applicate	_____
7	Libri di letteratura e narrativa (romanzi, racconti e poesie)	_____
8	Libri d'arte e architettura	_____
9	Libri di cucina, giardinaggio, fai da te	_____
10	Libri di storia	_____
11	Guide turistiche	_____
12	Libri su cinema, musica e sport	_____
13	Fumetti	_____
14	Libri in lingua originale	_____
15	Dvd e videocassette	_____
16	Dvd e videocassette per bambini	_____
17	Cd musicali	_____
18	Quotidiani e riviste	_____
19	Libri per bambini e ragazzi	_____
20	Riviste per bambini e ragazzi	_____

Come giudico i servizi utilizzati

7. Ci dia un **giudizio su ciascuno dei servizi/iniziative** indicate qui sotto con un voto da 0(=pessimo funzionamento/gradimento) a 10(=ottimo funzionamento/gradimento). Usi i giudizi intermedi per graduare meglio il suo giudizio. Ove i servizi/le iniziative non siano stati/e utilizzati/partecipate non esprima il voto.

	SERVIZIO/INIZIATIVA	Voto da 0 a 10
1	Cortesia/disponibilità del personale	_____
2	Efficienza del personale	_____
3	Capacità del personale di aiutare nella ricerca del materiale e di informazioni	_____
4	Capacità del personale di consigliare	_____
5	Facilità nel trovare i materiali cercati (libri, cd, dvd, ecc.) autonomamente negli scaffali	_____
6	Adeguatezza del servizio di prestito interbibliotecario (quantità del patrimonio documentario materiale proveniente dalle altre biblioteche del Sistema Nord est Milano)	_____
7	Tempi di attesa del materiale prenotato o richiesto ad altre biblioteche	_____
8	Adeguatezza nel reperimento di informazioni su attività e iniziative culturali di Cernusco e dintorni	_____
9	Facilità nell'uso del catalogo on line www.biblioclick.it	_____
10	Utilità del servizio di prenotazione on-line	_____
11	Utilità delle sezioni tematiche (genitori e figli, didattica delle lingue, hobby, ecc.)	_____
12	Utilità della newsletter 'Bibliovoci'	_____
13	Utilità del sito web della biblioteca www.comune.cernuscosulnaviglio.mi.it/homebiblio.html	_____
14	Efficienza del servizio Internet	_____
15	Efficienza del servizio wi-fi	_____

Se lo ritiene opportuno, nelle righe qui sotto, può integrare con un suo giudizio discorsivo di carattere generale o specifico

Aiutaci a migliorare

8. Qui sotto sono elencate alcune attività o interventi che si potrebbero fare per **migliorare** il servizio della Biblioteca. Ci indichi con una crocetta i **tre** interventi che ritiene più importanti in ordine di priorità (1=più importante/3=meno importante)

	ATTIVITA'/INTERVENTI	PRIORITA'
1	Acquistare un maggior numero di libri	[]
2	Acquistare un maggior numero di DVD	[]
3	Acquistare un maggior numero di Cd musicali	[]
4	Acquistare un maggior numero di periodici	[]
5	Aumentare i posti di studio	[]
6	Migliorare le postazioni internet	[]
7	Rendere gli spazi più accessibili (es. scaffali a misura)	[]
8	Aumentare i posti per la lettura di periodici	[]
9	Ampliare l'orario di apertura	[]
10	Migliorare le condizioni di temperatura delle sale	[]
11	Migliorare l' illuminazione delle sale	[]
12	Migliorare la segnaletica e le istruzioni per l'uso del servizio	[]
13	Migliorare la professionalità del personale	[]
14	Migliorare la cortesia del personale	[]

Se lo ritiene opportuno, nelle righe qui sotto, può integrare dettagliando nello specifico le sue ragioni

WWW.BIBLIOCLICK.IT (prenota on line)

9. **Conosce e utilizza il servizio di prenotazione on-line** (ovvero attraverso Internet) dei materiali disponibili nel catalogo www.biblioclick.it del Sistema Nord est Milano, di cui la nostra Biblioteca fa parte?

- | | | |
|----|--|-------|
| 1. | Utilizzo raramente | [] 1 |
| 2. | Utilizzo spesso | [] 2 |
| 3. | Conosco, ma l'ho utilizzato solo nel passato | [] 3 |
| 4. | Conosco, ma non lo utilizzo | [] 4 |
| 5. | Non conosco | [] 5 |

10. Abbiamo di seguito elencato **alcune caratteristiche del servizio di prenotazione on line**.

Per ciascuna di esse esprima un voto da 0(=pessimo funzionamento/gradimento) a 10(=ottimo funzionamento/gradimento). Usi i giudizi intermedi per graduare meglio il suo giudizio. Se non utilizza o non ha utilizzato il servizio di prenotazione on line, passi alla domanda successiva.

	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE ON LINE	Voto da 0 a 10
1	Facilità d'uso	_____
2	Disponibilità dei materiali	_____
3	Velocità nella consegna	_____

Mi piacerebbe che ...

11. Qui sotto sono elencate alcune iniziative che la biblioteca sta facendo o potrebbe fare.

Per ciascuna iniziativa ci dica quanto sarebbe interessante per lei. Risponda con un punteggio da 0(=non mi interessa per niente) a 10(=mi interesserebbe molto).

	TIPOLOGIA INIZIATIVE	Punti da 0 a 10
1	Presentazione di libri /incontri con gli autori	_____
2	Lectture pubbliche guidate a tema con musiche, immagini, ecc.	_____
3	Cicli di conferenze tematiche su cinema, musica, scienza, letteratura, ecc.	_____
4	Incontri su argomenti di attualità	_____
5	Animazione della lettura, laboratori per bambini	_____
6	Gruppi di lettura	_____
7	“Nati per leggere” (letture ad alta voce rivolte ai bambini insieme ai genitori)	_____

Se lo ritiene opportuno, nelle righe qui sotto, può indicare due ulteriori iniziative che vorrebbe fossero realizzate:

1) _____

2) _____

I miei interessi culturali

12. Qui sotto sono elencate alcune attività culturali. Per ciascuna di esse ci indichi con che frequenza lei la fa (una sola risposta per riga).

	ELENCO ATTIVITA	(A) Tutti i giorni o quasi	(B) 1-5 volte la settimana	(C) 1-3 volte al mese	(D) Qualche volta in un anno	Mai o quasi mai
1	Leggere quotidiani di informazione non sportivi					
2	Leggere quotidiani sportivi					
3	Leggere romanzi, libri di narrativa					
4	Leggere saggi					
5	Ascoltare musica pop, rock, leggera, etnica , ecc.					
6	Andare a concerti di musica pop , rock, leggera, etnica, ecc.					
7	Ascoltare musica classica, lirica, sinfonica , ecc.					
8	Andare a concerti di musica classica , lirica, sinfonica, ecc.					
9	Andare a teatro					
10	Andare al cinema					
11	Vedere film a casa					
12	Frequentare musei, pinacoteche, mostre					
13	Frequentare librerie					
14	Partecipare a conferenze, dibattiti , ecc.					
15	Navigare in Internet					
16	Usare gli strumenti di 'social network' (blog, facebook, ecc.)					

