



**Indagine sulla soddisfazione dei cittadini
per i servizi offerti dalla Biblioteca Civica**
- Rilevazione effettuata dal 25 maggio al 6 giugno 2009 -



Gentile signora, egregio signore,

il Comune di Vimercate sta conducendo una nuova indagine per valutare la soddisfazione della cittadinanza relativamente ai servizi offerti dalla BIBLIOTECA. L'obiettivo dell'Amministrazione è quello di tornare periodicamente a raccogliere l'opinione dei cittadini al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti, in linea con i requisiti previsti dalla certificazione ISO 9001:2000.

Se ha una età superiore ai 15 anni compiuti, Le chiediamo gentilmente di rispondere alle domande contenute nel questionario: la Sua opinione è per noi preziosa per migliorare i servizi.

La informiamo che il questionario è anonimo; le risposte da Lei fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.

La preghiamo di restituire il questionario entro il 6 giugno 2009 nelle apposite urne predisposte presso la Biblioteca Civica.

DATI ANAGRAFICI

• Sesso	<input type="checkbox"/> Maschio <input type="checkbox"/> Femmina
• Età	<input type="checkbox"/> minore di 15 <input type="checkbox"/> 15 – 19 <input type="checkbox"/> 20 - 24 <input type="checkbox"/> 25 - 34 <input type="checkbox"/> 35 - 44 <input type="checkbox"/> 45 – 54 <input type="checkbox"/> 55 – 64 <input type="checkbox"/> 65 – 74 <input type="checkbox"/> oltre 75
• Cittadinanza	<input type="checkbox"/> Italiana <input type="checkbox"/> Cittadino UE (specificare la nazionalità): _____ <input type="checkbox"/> Altra nazionalità (specificare quale): _____
• Residenza o Domicilio	<input type="checkbox"/> Vimercate centro <input type="checkbox"/> Ruginello <input type="checkbox"/> Oreno <input type="checkbox"/> Velasca <input type="checkbox"/> Altro Comune (specificare quale): _____
• Professione	<input type="checkbox"/> Studente <input type="checkbox"/> Impiegato, Quadro o Dirigente <input type="checkbox"/> Altro lavoratore dipendente <input type="checkbox"/> Imprenditore o libero professionista <input type="checkbox"/> Lavoratore in proprio <input type="checkbox"/> Pensionato <input type="checkbox"/> Casalinga <input type="checkbox"/> Non occupato
• Titolo di studio	<input type="checkbox"/> Nessun titolo <input type="checkbox"/> Licenza elementare <input type="checkbox"/> Licenza media inferiore <input type="checkbox"/> Diploma di scuola media superiore <input type="checkbox"/> Laurea (anche breve)
• Con quale frequenza visita la biblioteca di Vimercate ?	<input type="checkbox"/> Quasi tutti i giorni <input type="checkbox"/> Una volta alla settimana <input type="checkbox"/> Una volta al mese <input type="checkbox"/> Qualche volta l'anno

1) Per quali servizi di solito Lei viene in Biblioteca ? E quale giudizio ne esprime?

Indichi una o più caselle sottostanti, esprimendo un suo giudizio di gradimento con un punteggio compreso tra 1 (se non è per nulla soddisfatto) a 5 (se è molto soddisfatto):

Servizi della Biblioteca		p	o	o	o	o	non ho
		1	2	3	4	5	elementi sufficienti per giudicare
•	Letture di libri in biblioteca	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Letture di giornali e/o riviste in biblioteca	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Prestito di libri (sia della biblioteca di Vimercate che delle altre 27 biblioteche del Sistema Bibliotecario)	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Prestito di CD musicali	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Prestito di DVD (film, documentari,)	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Utilizzo di Internet	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Informazioni bibliografiche e consulenze dei bibliotecari	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Consultazione della sezione di Storia Locale	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Partecipazione ad eventi e corsi realizzati in biblioteca	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Studio individuale	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Visita di mostre fotografiche realizzate in biblioteca	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Altro (specificare)	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

2) Qual è il suo grado di soddisfazione complessiva riguardo la Biblioteca ?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

3 a) Ha mai utilizzato i Servizi On-line di prestito , rinnovo e prenotazione dei libri accessibili dal sito www.sbv.mi.it e dedicati agli utenti muniti di password ?

Non conosco il servizio No, perchè non trovo utile il servizio
 No, perchè ne trovo complicato l'uso
 Sì, ho utilizzato qualche volta i Servizi On-line Sì, utilizzo spesso i servizi On-line

3 b) Se ha già utilizzato il Servizi On-line, quale canale di comunicazione automatica ha scelto per conoscere l'esito delle sue richieste:

E-mail SMS sul cellulare Telefonata automatica in sintesi vocale

3 c) Se ha già utilizzato il Servizi On-line, esprima un giudizio sui seguenti aspetti:

Sito web e Servizi on-line		p	o	o	o	o	non ho
		1	2	3	4	5	elementi sufficienti per giudicare
•	Semplicità e chiarezza nelle ricerche a catalogo	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Semplicità della procedura di "prestito" e "prenotazione"	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Semplicità della procedura di "rinnovo"	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Chiarezza delle comunicazioni automatiche di conferma delle operazioni richieste	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

4) Relativamente al Suo utilizzo dei servizi della Biblioteca di Vimercate, per ogni aspetto elencato esprima la sua valutazione di gradimento:

Aspetti da valutare		per nulli	poco soddisfatto	mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	molto soddisfatto	non ho elementi sufficienti per giudicare
		1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Aspetti di tipo generale							
•	Tempo di attesa per essere serviti dal bibliotecario	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Ampiezza dell'orario di apertura della Biblioteca Civica	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Ampiezza e adeguatezza della raccolta libraria	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Efficacia e comprensibilità della segnaletica interna	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Aspetti legati al personale							
•	Cortesìa del personale	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Competenza e preparazione del personale	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Capacità di far sentire a proprio agio le persone	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Disponibilità a dare informazioni telefoniche	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Capacità di offrire una consulenza personalizzata	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Aspetti legati alla struttura							
•	Adeguatezza degli ambienti	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Qualità e comodità degli arredi	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Pulizia degli ambienti	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Tranquillità e distensione dell'ambiente	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Climatizzazione (regolazione della giusta temperatura nelle sale)	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
•	Disponibilità di parcheggi	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

5) Uso del tempo libero e abitudini d'acquisto

In questa sezione e nella successiva ci permettiamo di rivolgerLe alcune domande relativamente alle sue abitudini culturali e d'acquisto. Conoscere meglio anche questi aspetti ci aiuterà ad orientare in modo più mirato i servizi della Biblioteca.

Con quale frequenza legge quotidiani in una settimana ?

Almeno 5 volte da 2 a 4 volte 1 volta solo occasionalmente mai

Quanti libri LEGGE in un anno ? (escluse le letture effettuate per motivi professionali):

zero da 1 a 3 da 4 a 6 da 7 a 11 12 o più di 12

Quanti libri PRENDE IN PRESTITO nelle biblioteche in un anno ? (include le letture effettuate per motivi professionali):

zero da 1 a 3 da 4 a 6 da 7 a 11 12 o più di 12

Quanti libri ACQUISTA in un anno ? (inclusi gli acquisti effettuati per motivi professionali):
zero da 1 a 3 da 4 a 6 da 7 a 11 12 o più di 12

Quanto spesso naviga in Internet ?

mai Qualche volta l'anno Qualche volta al mese
 1 o più volte alla settimana Quasi tutti i giorni

Quanto spesso "scarica" musica da Internet ?

mai Qualche volta l'anno Qualche volta al mese
 1 o più volte alla settimana Quasi tutti i giorni

Quanto spesso "scarica" film da Internet ?

mai Qualche volta l'anno Qualche volta al mese
 1 o più volte alla settimana Quasi tutti i giorni

6) Disponibilità di attrezzature e servizi tecnologici

Di quale delle seguenti attrezzature o servizi dispone ? (segnare con una X le risposte esatte)			
•	Televisore	SI	NO
•	Personal Computer	SI	NO
•	Connessione ad Internet (domestica)	SI	NO
•	Lettore DVD collegato alla TV	SI	NO
•	Impianto HI-FI	SI	NO
•	Lettore di file-audio portatile (Ipod o altri lettori mp3)	SI	NO
•	Abbonamento a TV a pagamento (ad esempio: Sky, Mediaset Premium...)	SI	NO
•	Telefono cellulare	SI	NO
•	PC portatile	SI	NO
•	Indirizzo personale di posta elettronica (utilizzato almeno settimanalmente)	SI	NO

Questo spazio è destinato a vostre osservazioni o suggerimenti:

Grazie per la Vostra preziosa collaborazione.

Lo staff della Biblioteca Civica

Il questionario può essere posizionato presso le apposite urne nei pressi dell'entrata/uscita della Biblioteca o consegnato direttamente agli operatori.