

QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gentile utente,

ti chiediamo cortesemente di rispondere alle domande del presente questionario: i dati raccolti permetteranno di effettuare un'analisi dettagliata relativamente alle varie componenti che caratterizzano la biblioteca. La tua opinione è preziosa per migliorare la nostra attività ed i servizi che offriamo.

Il questionario è anonimo e per rispondere sarà sufficiente apporre una crocetta. Lo stesso può essere restituito utilizzando le apposite cassette collocate presso la Biblioteca.

Grazie per la cortese collaborazione.

SEZIONE 1: DATI PERSONALI dell'Utente

1. Residenza

- Vigevano
- Altro Comune della Lomellina
- Altro Comune _____

2. Sesso

- F
- M

3. Età

- Da 0 a 5 anni
- Da 6 a 10 anni
- Da 11 a 14 anni
- Da 15 a 20 anni
- Da 21 a 30 anni
- Da 31 a 50 anni
- Da 51 a 65 anni
- Oltre 65 anni

4. Nazionalità

- Italiana
- Straniera

5. Titolo

- Diploma di scuola dell'obbligo (licenza elementare o scuola media)
- Diploma di qualifica professionale

- Diploma di scuola superiore o maturità
- Diploma di laurea

6. Attività

- Studente
- Studente di scuola secondaria superiore
- Studente universitario
- Insegnante
- Lavoratore dipendente
- Libero professionista
- Disoccupato
- Pensionato
- Altro specificare (_____)

SEZIONE 2: USO DELLA BIBLIOTECA

6. Con quale frequenza ti rechi in biblioteca?

- Spesso (una o due volte alla settimana)
- Regolarmente (una o due volte al mese)
- Saltuariamente (più volte all'anno)
- Raramente (non più di due volte all'anno)

7. In quale fascia oraria frequenti abitualmente la biblioteca?

Orario estivo

- Prima mattinata (8.30-10.30)
- Tarda mattinata (10.30-13.30)

orario invernale

- Primo pomeriggio (14.30 . 16.30)
- Pomeriggio inoltrato (16.30 . 19.00)

- Per tutto l'orario di apertura

8. Consulti il catalogo della biblioteca (Opac) collegandoti dall'esterno?

- Si
 No

9. Quali servizi della biblioteca utilizzi prevalentemente?

(si può dare più di una risposta)

- Lettura e studio con propri libri
 Consultazione di libri della biblioteca
 Consultazione di riviste e giornali
 Informazioni e ricerche
 Corsi e/o laboratori
 Accesso ad internet
 Prestito libri
 Prestito interbibliotecario
 Prestito dvd
 Letture ad alta voce
 Altro specificare (_____)

10. Con quali modalità vieni informato delle iniziative

(si può dare più di una risposta)

- Direttamente in biblioteca
 Manifesti e locandine
 Sito del Comune di Vigevano
 Mail
 Quotidiani locali
 Amici e conoscenti
 Non sono informato

SEZIONE 3: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

11. Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio?

a) Aperture e sede	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto
Giornate di apertura	1	2	3	4	5
Orario di apertura	1	2	3	4	5
Accoglienza e Orientamento	1	2	3	4	5
Numero posti per consultazione (tavoli e sedie)	1	2	3	4	5
Numero postazioni Informatiche	1	2	3	4	5
Comfort ambiente (luminosità, tranquillità)	1	2	3	4	5
Pulizia ambiente	1	2	3	4	5
Informazioni sulle regole del funzionamento della biblioteca e dei suoi servizi	1	2	3	4	5

b) Servizi biblioteca	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto
Disponibilità materiale	1	2	3	4	5
Disponibilità cd/dvd	1	2	3	4	5
Consultazione cataloghi (Opac)	1	2	3	4	5
Durata prestito	1	2	3	4	5
Modalità prestito	1	2	3	4	5
Corsi	1	2	3	4	5
Iniziative culturali promosse (presentazione libri, convegni)	1	2	3	4	5

c) Personale	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto
Cortesia e disponibilità	1	2	3	4	5
Chiarezza delle informazioni fornite	1	2	3	4	5
Capacità risoluzione problemi esposti	1	2	3	4	5
Competenza/preparazione	1	2	3	4	5

12. Qual è la tua valutazione complessiva sul servizio offerto dalla biblioteca?

Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5

SEZIONE 4: INDICAZIONI SUGGERIMENTI

13. Proposte/richieste di ulteriori servizi da attivare

14. Suggerimenti per migliorare i servizi esistenti

Data _____