

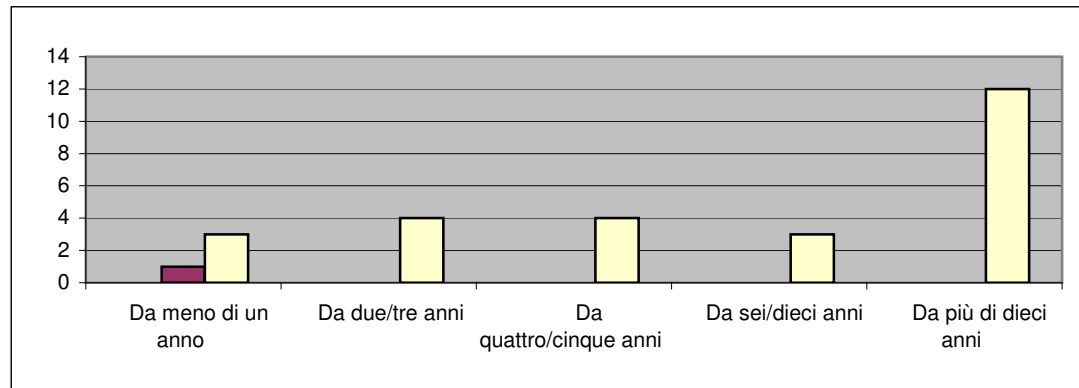
# CUSTOMER SATISFACTION BIBLIOTECA

Rilevazione della qualità percepita dai cittadini  
Rilevazione della Qualità

## Anzianità e modalità di frequenza

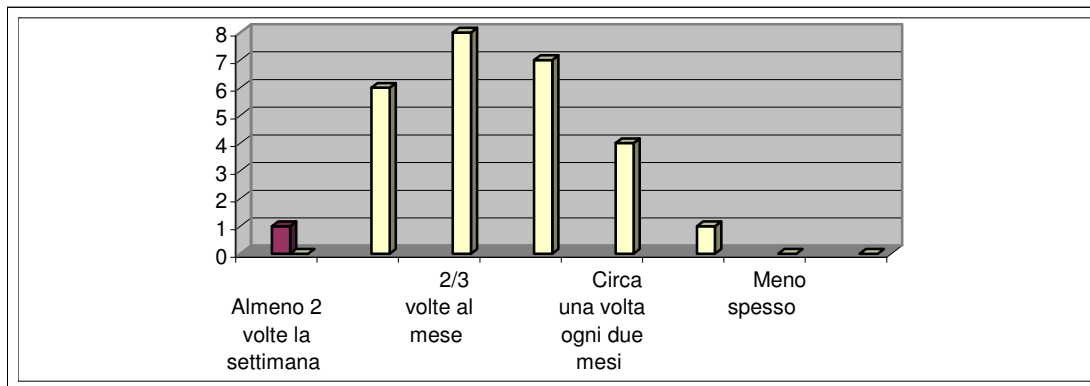
1) Da quanto tempo all'incirca frequenta questa Biblioteca?

Da meno di un anno	3
Da due/tre anni	4
Da quattro/cinque anni	4
Da sei/dieci anni	3
Da più di dieci anni	12



2) Con che frequenza di solito viene in Biblioteca?

Almeno 2 volte la settimana	0
Circa una volta la settimana	6
2/3 volte al mese	8
Circa una volta al mese	7
Circa una volta ogni due mesi	4
Due o tre volte l'anno	1
Meno spesso	0
E' la prima volta	0

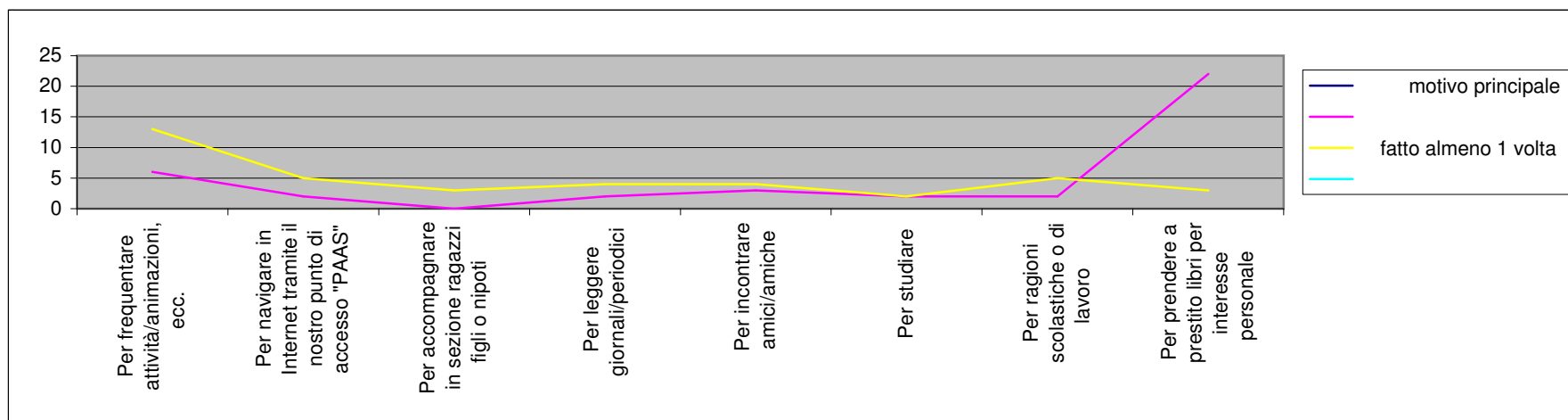


## Motivi di frequenza

Qui sotto abbiamo elencato alcuni motivi per cui le persone vanno in biblioteca. Nella prima colonna indichi con una crocetta quello che per lei è il motivo principale (quindi una sola risposta), nella seconda indichi se le è capitato di farlo almeno una volta nel corso dell'ultimo anno (sono quindi possibili più risposte)

### 3) Motivi per cui si frequenta la biblioteca

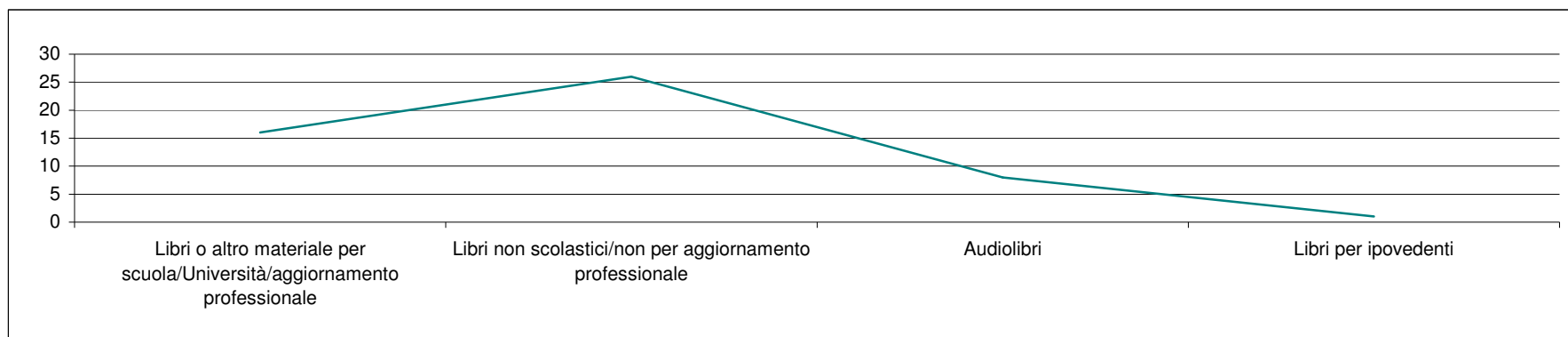
	<i>motivo principale</i>	<i>fatto almeno 1 volta</i>
Per frequentare attività/animazioni, ecc.	6	13
Per navigare in Internet tramite il nostro punto di accesso "PAAS"	2	5
Per accompagnare in sezione ragazzi figli o nipoti	0	3
Per leggere giornali/periodici	2	4
Per incontrare amici/amiche	3	4
Per studiare	2	2
Per ragioni scolastiche o di lavoro	2	5
Per prendere a prestito libri per interesse personale	22	3



## Prestiti

4) Per ogni tipo di materiale riportato qui sotto ci indichi quanti prestiti fa ogni anno

	<i>n° prestiti all'incirca</i>
Libri o altro materiale per scuola/Università/aggiornamento professionale	<u>16 in media</u>
Libri non scolastici/non per aggiornamento professionale	<u>26 in media</u>
Audiolibri	<u>8 in media</u>
Libri per ipovedenti	<u>1 in media</u>

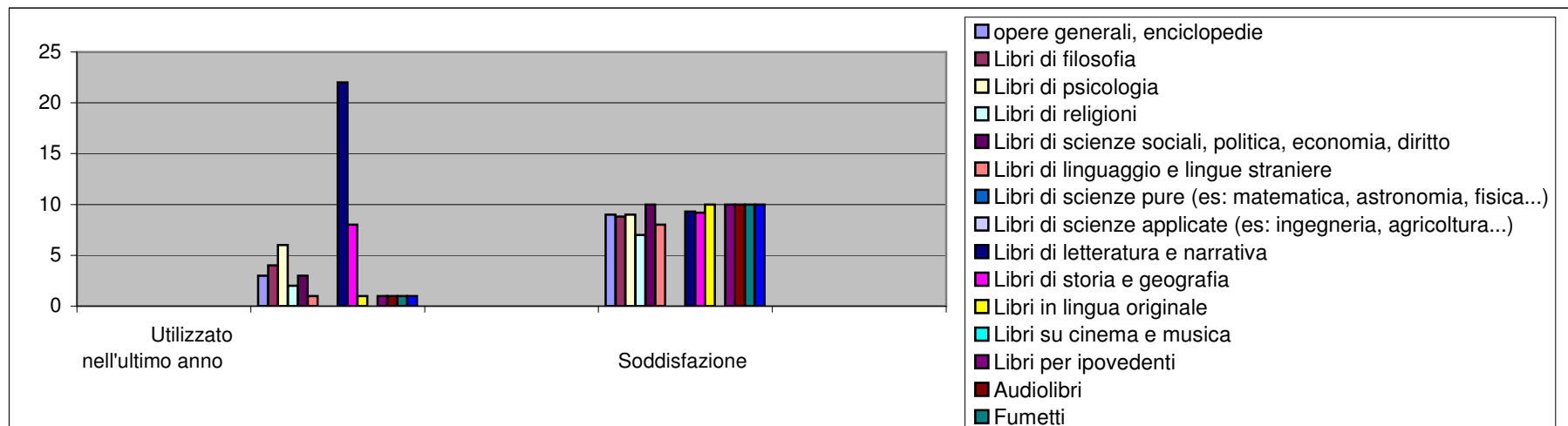


## Utilizzo e valutazione del patrimonio

5) Nella tabella qui sotto abbiamo elencato i vari settori in cui è suddiviso il patrimonio della biblioteca. Per ciascuno ci indichi con una crocetta nella prima colonna quali ha utilizzato nell'ultimo anno e, nella colonna accanto, quanto è soddisfatto del materiale che vi ha trovato, con un voto da 1( = per niente soddisfatto) a 10( = completamente soddisfatto)

	<i>Utilizzato nell'ultimo anno</i>	<i>Soddisfazione</i>
opere generali, enciclopedie	3	<u>9 in media</u>
Libri di filosofia	4	<u>8,8 in media</u>
Libri di psicologia	6	<u>9 in media</u>
Libri di religioni	2	<u>7 in media</u>
Libri di scienze sociali, politica, economia, diritto	3	<u>10 in media</u>

Libri di linguaggio e lingue straniere	1	8 in media
Libri di scienze pure (es: matematica, astronomia, fisica...)		
Libri di scienze applicate (es: ingegneria, agricoltura...)		
Libri di letteratura e narrativa	22	9,3 in media
Libri di storia e geografia	8	9,2 in media
Libri in lingua originale	1	10 in media
Libri su cinema e musica		
Libri per ipovedenti	1	10 in media
Audiolibri	1	10 in media
Fumetti	1	10 in media
Periodici	1	10 in media



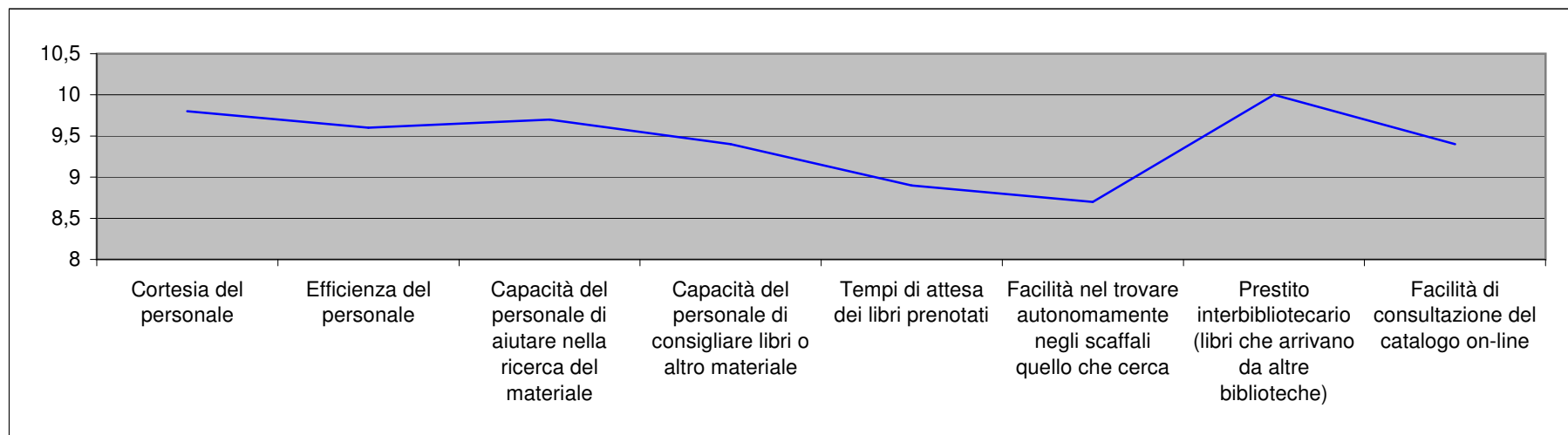
## Valutazione dei servizi

6) Ci dia un giudizio sul funzionamento di ognuno dei servizi indicati qui sotto, con un voto da 1 (= un servizio pessimo) a 10 (= un servizio ottimo).

Cortesia del personale  
Efficienza del personale

Voto da 1 a 10	
	9,8 in media
	9,6 in media

Capacità del personale di aiutare nella ricerca del materiale	9,7 in media
Capacità del personale di consigliare libri o altro materiale	9,4 in media
Tempi di attesa dei libri prenotati	8,9 in media
Facilità nel trovare autonomamente negli scaffali quello che cerca	8,7 in media
Prestito interbibliotecario (libri che arrivano da altre biblioteche)	10 in media
Facilità di consultazione del catalogo on-line	9,4 in media

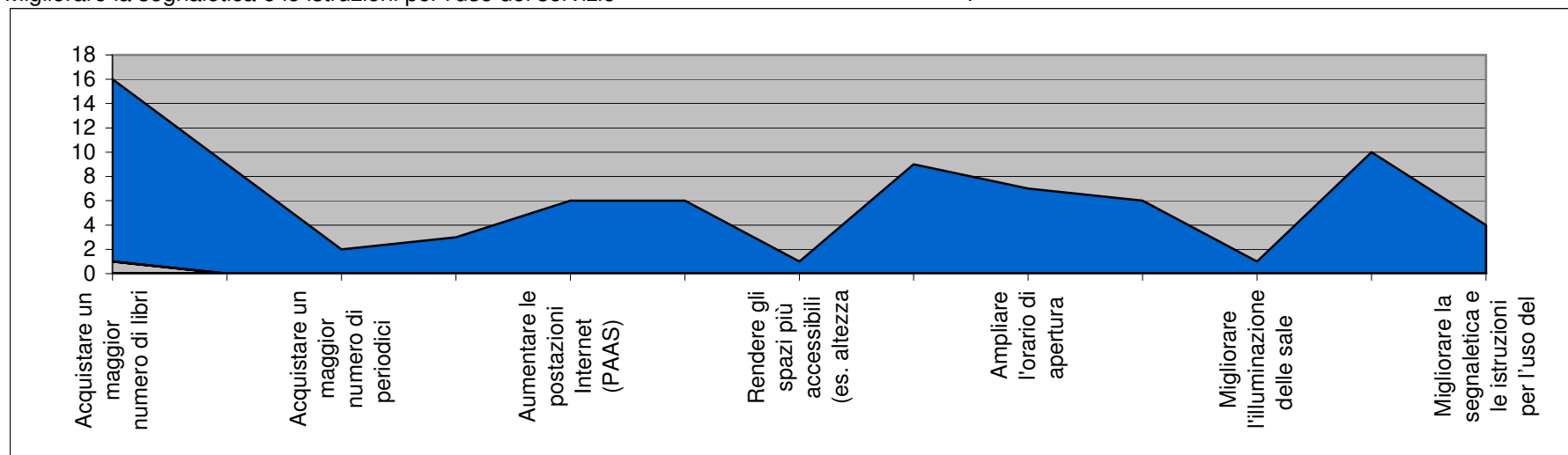


### Attese: interventi

7) 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.

Acquistare un maggior numero di libri	15
Acquistare un maggior numero di video/DVD	9
Acquistare un maggior numero di periodici	2
Prevedere un maggior numero di posti studio	3
Aumentare le postazioni Internet (PAAS)	6
Allestire postazioni per la consultazione o l'ascolto di CD, DVD, ecc.	6
Rendere gli spazi più accessibili (es. altezza scaffali a misura d'uomo)	1

Preveder un maggior numero di posti per la lettura informale (poltroncine ...)	9
Ampliare l'orario di apertura	7
Migliorare le condizioni di temperatura delle sale	6
Migliorare l'illuminazione delle sale	1
Disporre di una fotocopiatrice migliore	10
Migliorare la segnaletica e le istruzioni per l'uso del servizio	4



### Attese: iniziative

8) 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 voto da 1 (= non mi interesserebbe per niente) a 10 (= mi interesserebbe molto)

Letture pubbliche di poesie o di testi

Presentazioni di libri

Incontri con gli autori

Letture con musica, proiezioni foto, cinema

Gruppi di lettura: thè letterario in Biblioteca con Paolo Conti

Incontri tematici

Animazione della lettura, laboratori per bambini, incontri con le Scuole

*Voto da 1 a 10*

8,8 in media

9,8 in media

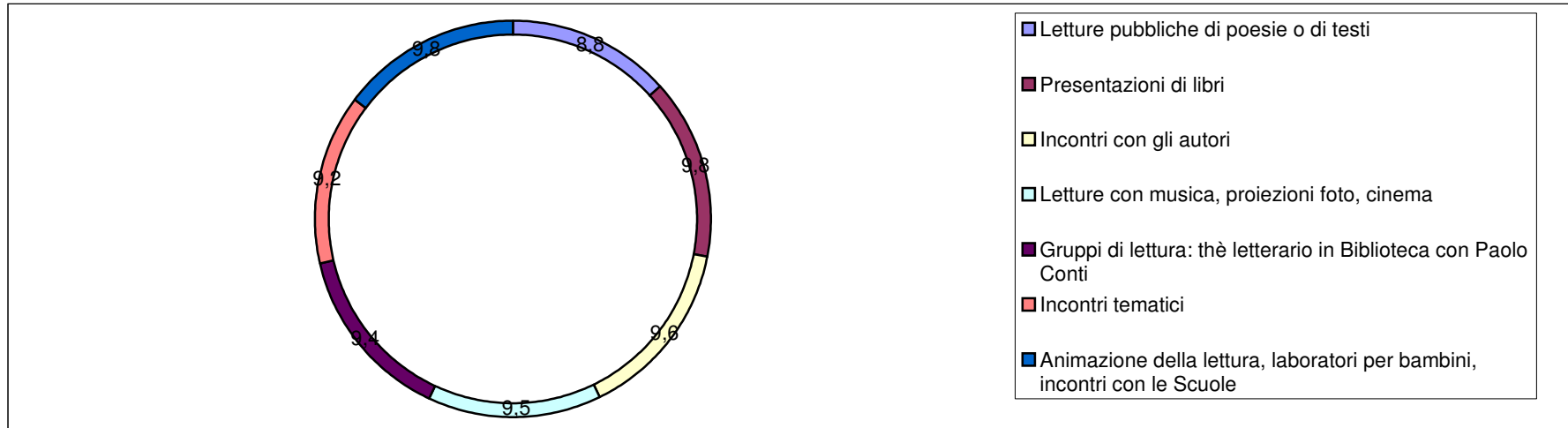
9,6 in media

9,5 in media

9,4 in media

9,2 in media

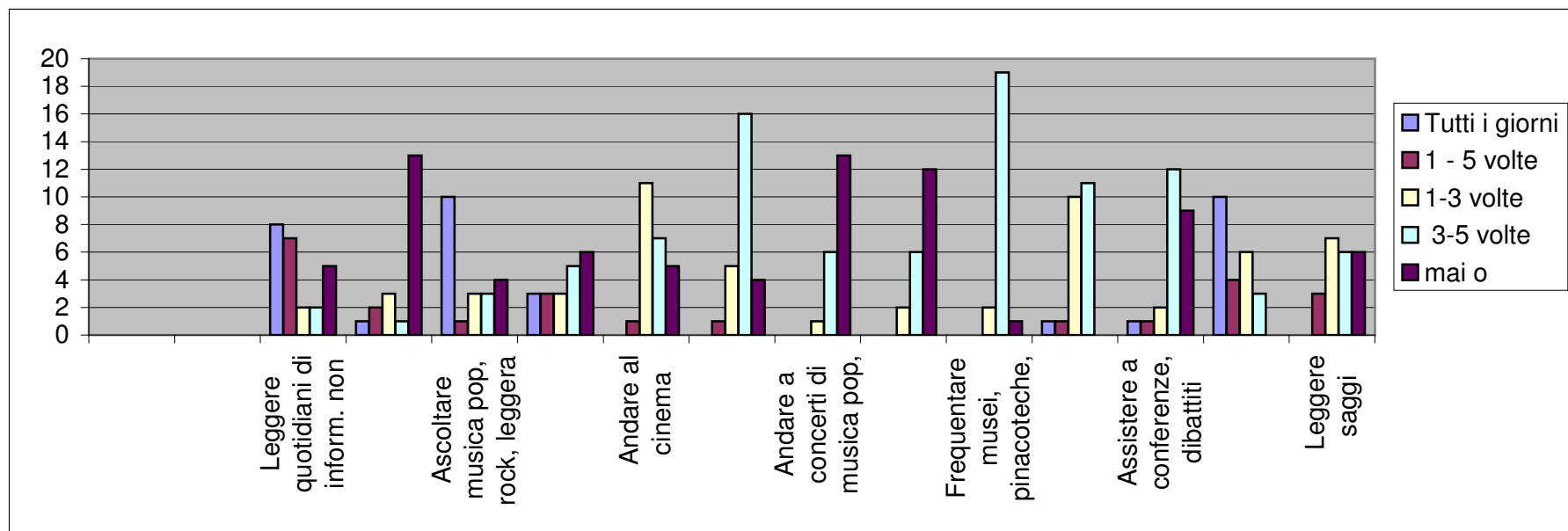
9,8 in media



## I consumi culturali

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

	Tutti i giorni o quasi	1 - 5 volte la settimana	1-3 volte al mese	3-5 volte in un anno	mai o quasi mai
Leggere quotidiani di inform. non sportivi	8	7	2	2	5
Leggere quotidiani sportivi	1	2	3	1	13
Ascoltare musica pop, rock, leggera ecc.	10	1	3	3	4
Ascoltare musica classica, lirica, sinfonica ecc.	3	3	3	5	6
Andare al cinema	0	1	11	7	5
Andare a teatro	0	1	5	16	4
Andare a concerti di musica pop, rock, leggera...	0	0	1	6	13
Andare a concerti musica classica, lirica...	0	0	2	6	12
Frequentare musei, pinacoteche, mostre	0	0	2	19	1
Frequentare librerie	1	1	10	11	0
Assistere a conferenze, dibattiti	1	1	2	12	9
Leggere romanzi, libri di narrativa	10	4	6	3	0
Leggere saggi	0	3	7	6	6



## Suggerimenti

Incontri per ascoltare letture o altro da effettuare durante il periodo invernale.

Dare continuità alle varie iniziative di incontri

Premiare chi legge di più.

Periodo di rilevazione Giugno - Dicembre 2009