

 <p>Comune di Arco Biblioteca civica “B. Emmert”</p>	Questionario n°	Di data __ / __ /2016
	<p>Fascia oraria (nel caso di rilevazione in biblioteca)</p> <p>compilato attraverso web</p>	<input type="checkbox"/> mattina (9.00 - 12.00) <input type="checkbox"/> pomeriggio (14.30 - 18.30) <input type="checkbox"/>
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI BIBLIOTECA		
<p>Egr. Signore/ Gent. Signora</p> <p>Nel corso degli ultimi anni il nostro impegno è stato rivolto a riorganizzare il servizio di Biblioteca al fine di offrire un servizio efficace e rispondente ai bisogni della comunità. In questo percorso di innovazione e cambiamento riteniamo essenziale conoscere il livello delle aspettative ed il grado di soddisfazione dei nostri utenti. La sua opinione è per noi molto preziosa e servirà per valutare opportunità di miglioramento del Servizio. Le chiediamo pertanto di rispondere ad alcune domande seguendo le istruzioni contenute nel questionario.</p> <p>La ringraziamo per l'attenzione e Le auguriamo buon lavoro.</p>		

1. E' iscritto al servizio di prestito? SI 01 NO 02

2. Quando è venuto la prima volta in biblioteca

oggi

da circa |__|__| anni

se da meno di un anno indicare il mese 01 02 03 04 06 07 08 09 10 11 12

3. Viene in biblioteca (indicare solo un'opzione)

In gruppo 01

Singolarmente 02

Con il nucleo familiare 03

Come accompagnatore 04

4. Con quale frequenza? (indicare solo un opzione)

- Spesso 01
- Qualche volta 02
- Raramente 03
- Mai 04

5. Per quale motivo non viene in biblioteca? (se ha risposto MAI alla n.4. Indicare solo un opzione)

- Non mi interessa 01
- Frequento altre biblioteche del territorio 02
- Non ho tempo 03
- Ho un orario di lavoro non compatibile con quello di apertura della biblioteca 04
- Usfruisco di risorse on-line 05

6. Frequenta altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino? SI 01 NO 02
Se sì, quale/i? _____

7. Per quali dei seguenti motivi ha frequentato la biblioteca nell'ultimo anno
(indicare i più importanti, massimo tre risposte):

- per incontrare amici o conoscenti 01
- per studio o lettura su testi propri nelle sale lettura 02
- per consultare materiale documentario (libri, Cd Rom, dvd, audiolibro, ecc.) 03
- per consultare quotidiani o riviste 04
- per prendere in prestito/restituire materiale documentario (libri, Cd Rom, dvd, audiolibro, riviste, ecc., ecc.) 05
- per utilizzare il catalogo e le altre banche dati disponibili in linea 06
- per utilizzare le postazioni internet (navigazione e/o consultazione caselle di posta) 07
- per partecipare ad iniziative di promozione della lettura organizzate dalla biblioteca o ad altre iniziative culturali formative ospitate dalla biblioteca 08

8. In che giorni e a che ora utilizza preferibilmente la biblioteca (indicare più opzioni)?

Questo il nostro orario di apertura: Lunedì 9.00-12.00, 14.30-18.30; Martedì 14.30-18.30; Mercoledì 14.30-18.30; Giovedì 14.30-18.30; venerdì 9.00-18.30 (orario continuato); sabato 9.00-12.00

	Lun	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
9,00-10,00	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
10,00-11,00	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
11,00-12,00	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
12,00-14,30 (venerdì)	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
14,30-15,30	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
15,30-16,30	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
16,30-17,30	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
17,30-18,30	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>

9. Come definirebbe il suo grado di soddisfazione rispetto all'orario di apertura della biblioteca?

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	non so
01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	03 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	05 <input type="checkbox"/>	

10. Se ha risposto insoddisfatto, cosa cambierebbe? (solo un'opzione)

Più mattine aperte dal lunedì al sabato	01 <input type="checkbox"/>
Apertura il sabato pomeriggio	02 <input type="checkbox"/>
Più giorni con orario continuato	03 <input type="checkbox"/>
Ampliamento dell'apertura in fascia serale	04 <input type="checkbox"/>

11. Completare la tabella selezionando gli orari in cui vorrebbe trovare la biblioteca aperta (indicare più opzioni)

	Lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
9,00-10,00	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
10,00-11,00	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
11,00-12,00	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
12,00-13,00	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
13,00-14,00	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
14,00-14,30	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
14,30-15,30	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>

15,30-16,30	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
16,30-17,30	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
17,30-18,30	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
18,30-19,30	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
19,30-20,30	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
20,30-21,30	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>

12. Segnali le sue preferenze riguardo ai possibili orari di apertura, indicando l'importanza che attribuisce a ciascuna delle fasce orarie ipotizzate (indicare una sola opzione)

	Molto	Importante	Poco	Nulla
9,00-10,00	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
10,00-11,00	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
11,00-12,00	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
12,00-13,00	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
13,00-14,00	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
14,00-14,30	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
14,30-15,30	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
15,30-16,30	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
16,30-17,30	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
17,30-18,30	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
18,30-19,30	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
19,30-20,30	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
20,30-21,30	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

13. Come definirebbe il suo grado di soddisfazione rispetto

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	non so
a. all'accessibilità delle diverse sezioni della biblioteca?	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	03 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	05 <input type="checkbox"/>
b. alla chiarezza e visibilità della segnaletica interna della biblioteca?	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	03 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	05 <input type="checkbox"/>
c. alla funzionalità ed al comfort dei locali della biblioteca?	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	03 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	05 <input type="checkbox"/>
d. alla dotazione di apparecchiature tecniche (computer, fotocopiatrici, ecc.) della biblioteca?	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	03 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	05 <input type="checkbox"/>

14. Come definirebbe il suo grado di soddisfazione rispetto

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	non so
a. a qualità e completezza della dotazione di quotidiani e riviste?	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	03 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	05 <input type="checkbox"/>
b. a qualità e completezza della dotazione di libri per bambini e/o ragazzi?	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	03 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	05 <input type="checkbox"/>
c. a qualità e completezza della dotazione di libri di saggistica e consultazione per adulti?	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	03 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	05 <input type="checkbox"/>
d. a qualità e completezza della dotazione di libri di narrativa per adulti?	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	03 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	05 <input type="checkbox"/>
e. a qualità e completezza della dotazione di materiale multimediale (Cd Rom, dvd, audiolibro, ecc.)?	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	03 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	05 <input type="checkbox"/>
f. alla qualità dello stato di conservazione del materiale documentario della biblioteca (libri, Cd Rom, dvd, audiolibro, ecc.)?	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	03 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	05 <input type="checkbox"/>
g. alla tempestività di presenza in biblioteca delle novità?	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	03 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	05 <input type="checkbox"/>
h. Alla qualità ed accessibilità del servizio di Biblioteca digitale MLOL	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	03 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	05 <input type="checkbox"/>

15. E' a conoscenza del fondo antico posseduto dalla biblioteca? SI 01 NO 02

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	non so
16. Come definirebbe il suo grado di soddisfazione rispetto alla modalità di accesso alle collezioni di materiale raro e/o di pregio?	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	03 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	05 <input type="checkbox"/>

17. Come definirebbe il suo grado di soddisfazione rispetto

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	non so
a. alle modalità di prestito del patrimonio documentario (libri, riviste, Cd Rom, dvd, audiolibro, ecc.) di proprietà della biblioteca?	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	03 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	05 <input type="checkbox"/>
b. alle procedure di riproduzione (fotocopie) del patrimonio documentario (libri, riviste, ecc.) di proprietà della biblioteca?	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	03 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	05 <input type="checkbox"/>
c. al servizio di prestito interbibliotecario?	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	03 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	05 <input type="checkbox"/>
d. alla durata del prestito e al numero di rinnovi possibili?	01 <input type="checkbox"/>	02 <input type="checkbox"/>	03 <input type="checkbox"/>	04 <input type="checkbox"/>	05 <input type="checkbox"/>

18. E' a conoscenza del servizio di accesso ad internet? **SI 01** **NO 02**
(passa alla domanda successiva) (passa ad altra sezione)

19. Lo utilizza? **SI 01** **NO 02**
(passa alla domanda successiva) (passa ad altra sezione)

20. Come definirebbe il suo grado di soddisfazione rispetto
alle modalità di accesso ad internet? **01** **02** **03** **04** **05**
ai tempi di attesa e alla durata delle
singole sessioni **01** **02** **03** **04** **05**

21. E' a conoscenza del servizio wireless di accesso ad internet? **SI 01** **NO 02**

22. Lo utilizza? **SI 01** **NO 02**

23. Come definirebbe il suo grado di soddisfazione rispetto
Alla velocità della rete? **01** **02** **03** **04** **05**
All'effettiva disponibilità del servizio **01** **02** **03** **04** **05**

24. E' a conoscenza del sito della biblioteca **SI 01** **NO 02**
www.biblioteca.comune.arco.tn.it ?

25. Lo utilizza? **SI 01** **NO 02**

26. Come definirebbe il suo grado di soddisfazione rispetto
Accessibilità del sito **01** **02** **03** **04** **05**
Tempestività nell'aggiornamento **01** **02** **03** **04** **05**
Servizio di newsletter **01** **02** **03** **04** **05**

27. E' a conoscenza delle iniziative culturali organizzate all'interno della biblioteca (cineforum, letture per bambini ed adulti, ecc.)? **SI 01** **NO 02**
(passa alla domanda successiva) (passa ad altra sezione)

28. Ha partecipato a qualcuna delle iniziative organizzate nel corso dell'ultimo anno? SI 01 NO 02
 (riportare alcuni titoli di iniziative organizzate di recente) (passa alla domanda successiva) (passa ad altra sezione)

- | | | molto
insoddisfatto | insoddisfatto | soddisfatto | molto
soddisfatto | non
so |
|---|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 29. Come definirebbe il suo grado di soddisfazione rispetto al numero e alla qualità delle iniziative proposte? | 01 <input type="checkbox"/> | | 02 <input type="checkbox"/> | 03 <input type="checkbox"/> | 04 <input type="checkbox"/> | 05 <input type="checkbox"/> |

- | | | molto
insoddisfatto | insoddisfatto | soddisfatto | molto
soddisfatto | non
so |
|---|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 30. Come definirebbe il suo grado di soddisfazione rispetto | | | | | | |
| a. alla disponibilità e cortesia del personale della biblioteca? | 01 <input type="checkbox"/> | | 02 <input type="checkbox"/> | 03 <input type="checkbox"/> | 04 <input type="checkbox"/> | 05 <input type="checkbox"/> |
| b. alla capacità del personale della biblioteca di comunicare i servizi disponibili presso la biblioteca? | 01 <input type="checkbox"/> | | 02 <input type="checkbox"/> | 03 <input type="checkbox"/> | 04 <input type="checkbox"/> | 05 <input type="checkbox"/> |
| c. alla capacità di comprensione delle richieste (indicazione di dove si trova una determinata sezione, uno specifico libro, ecc.) e alla chiarezza delle risposte del personale addetto all'accoglienza? | 01 <input type="checkbox"/> | | 02 <input type="checkbox"/> | 03 <input type="checkbox"/> | 04 <input type="checkbox"/> | 05 <input type="checkbox"/> |
| d. alla competenza e preparazione del personale della biblioteca addetto a fornire informazioni a carattere bibliografico? | 01 <input type="checkbox"/> | | 02 <input type="checkbox"/> | 03 <input type="checkbox"/> | 04 <input type="checkbox"/> | 05 <input type="checkbox"/> |

- | | | molto
insoddisfatto | insoddisfatto | soddisfatto | molto
soddisfatto | non
so |
|---|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 31. Complessivamente come definirebbe il suo grado di soddisfazione rispetto alle prestazioni del servizio di biblioteca? | 01 <input type="checkbox"/> | | 02 <input type="checkbox"/> | 03 <input type="checkbox"/> | 04 <input type="checkbox"/> | 05 <input type="checkbox"/> |

32. Tra gli aspetti analizzati fino ad ora indichi i tre più rilevanti per ordine di importanza (ordinare da 1 a 3, secondo l'ordine di importanza, indicando con 1 il più importante e con 3 il meno importante)
- | | |
|--|-----------------------------|
| accessibilità e caratteristiche dei locali della biblioteca | 01 <input type="checkbox"/> |
| disponibilità della strumentazione tecnica | 02 <input type="checkbox"/> |
| dotazione del patrimonio moderno e contemporaneo ammesso al prestito | 03 <input type="checkbox"/> |
| dotazione del patrimonio raro o di pregio | 04 <input type="checkbox"/> |
| modalità di erogazione del servizio di prestito di proprio patrimonio | 05 <input type="checkbox"/> |
| servizio di prestito di prestito interbibliotecario | 06 <input type="checkbox"/> |
| modalità di accesso ad internet | 07 <input type="checkbox"/> |
| offerta/proposta di iniziative in biblioteca | 08 <input type="checkbox"/> |
| modalità di erogazione del servizio di informazione e consulenza bibliografica | 09 <input type="checkbox"/> |

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

33. Risiede o è domiciliato?

ad Arco

01

nella Comunità Alto Garda e Ledro

02

in un altro comune della provincia di Trento

03

in un altro comune d'Italia o all'estero

04

34. Sesso

01 maschio

02 femmina

35. Età

da 14 a 25

01

da 26 a 35

02

da 36 a 45

03

da 46 a 55

04

da 56 a 65

05

oltre 65

06

studente

01

casalinga

02

occupazione autonoma

03

occupazione dipendente

04

pensionato

05

36. Titolo di studio più elevato conseguito

licenza elementare

01

licenza media

02

qualifica di formazione professionale

03

diploma di scuola media superiore

04

titolo universitario

05

(Titolo universitario: diploma universitario, laurea, master o specializzazione post laurea)

37. Condizione o posizione professionale

38. Per ciascuno degli aspetti analizzati fino ad ora ha eventuali suggerimenti:

Accessibilità, funzionalità e comfort dei locali della biblioteca

Disponibilità della strumentazione tecnica

Dotazione del patrimonio moderno e contemporaneo ammesso al prestito
