



Bibliotest 2014

La biblioteca sotto esame

La rilevazione è stata effettuata tra il 10/9 e 7/10/2014. Sono stati distribuiti n. 200 moduli agli utenti della biblioteca e ne sono stati restituiti n. 115 compilati in forma anonima (cassetta di raccolta in biblioteca)

1. Da quanto tempo frequenti la biblioteca?

		%
Meno di un anno	<input type="checkbox"/> 1	0,9
Tra uno e tre anni	<input type="checkbox"/> 2	9,6
Tra tre e cinque anni	<input type="checkbox"/> 3	10,5
Più di cinque anni	<input type="checkbox"/> 4	78,9

2. Quali sono i motivi principali per i quali vieni in biblioteca? (max 2 risposte)

		%
Per prendere a prestito libri per interesse personale (non per motivi di studio o lavoro)	<input type="checkbox"/> 1	54,9
Per prendere a prestito film in DVD	<input type="checkbox"/> 2	20,2
Per prendere a prestito Cd musicali	<input type="checkbox"/> 3	1
Per ragioni scolastiche o di lavoro (preso a prestito o consultato materiale per la scuola, l'Università o il lavoro)	<input type="checkbox"/> 4	9,3
Per studiare	<input type="checkbox"/> 5	6,2
Per incontrare amici/amiche	<input type="checkbox"/> 6	2,0
Per leggere giornali/periodici	<input type="checkbox"/> 7	2,0
Per prendere a prestito dei periodici (settimanali/mensili)	<input type="checkbox"/> 8	0,5
Per utilizzare la sezione ragazzi	<input type="checkbox"/> 9	3,6
Per utilizzare Internet	<input type="checkbox"/> 10	0

Come giudico il materiale che trovo nella biblioteca

3. Indica con una crocetta nella prima colonna quali materiali hai utilizzato nell'ultimo anno e, nella colonna accanto, esprimi un giudizio sulla disponibilità del materiale della biblioteca, con un voto da 1 (= per niente soddisfatto) a 10 (= completamente soddisfatto)

	Utilizzato nell'ultimo anno	Soddisfazione (voto da 1 a 10) Voto medio
<i>Narrativa (romanzi, racconti, biografie, ecc.)</i>	<input type="checkbox"/> 1	8,5
<i>Saggistica (sociologia, economia, religione, arte, ecc.)</i>	<input type="checkbox"/> 2	7,7
<i>Libri per ragazzi</i>	<input type="checkbox"/> 3	8
<i>Libri per bambini</i>	<input type="checkbox"/> 4	8,1
<i>Film in DVD</i>	<input type="checkbox"/> 5	8,3
<i>Cd musicali</i>	<input type="checkbox"/> 6	8
<i>Periodici</i>	<input type="checkbox"/> 7	7,6

Come giudico i servizi utilizzati

4. Esprimi un giudizio sul funzionamento di ognuno dei servizi indicati qui sotto, con un voto da 1 (= servizio pessimo) a 10 (= servizio ottimo). Usa i punteggi intermedi per graduare meglio il tuo giudizio.

	Voto da 1 a 10 V. medio
Cortesìa del personale	9,3
Efficienza del personale	9,15
Capacità del personale di aiutare nella ricerca del materiale	9,31
Capacità del personale di consigliare libri o altro materiale	8,9
Facilità nel trovare i materiali cercati (libri, CD, DVD, ecc.)	8,2
Facilità nella ricerca autonoma a scaffale del materiale	7,8
Utilità degli scaffali tematici (cioè dell'esposizione di libri o altro materiale relativo ad un tema specifico)	8,48
Servizio di navigazione gratuita in Internet	8,9
Servizio WIFI gratuito	8,75
Servizio MLOL (Media Library On line)	8,89

Aiutaci a migliorare

5. Qui sotto sono elencate alcune attività o interventi che si potrebbero fare per migliorare il servizio della biblioteca. Indica i **tre** interventi che ritieni più importanti.

(l'indicazione di un numero superiore di interventi renderà non valutabile la risposta)

		%
Acquistare un maggior numero di libri	<input type="checkbox"/> 1	22,3
Acquistare un maggior numero di video/DVD	<input type="checkbox"/> 2	9,3
Acquistare un maggior numero di Cd musicali	<input type="checkbox"/> 3	1,1
Acquistare un maggior numero di periodici	<input type="checkbox"/> 4	4,8
Prevedere un maggior numero di posti studio	<input type="checkbox"/> 5	3,7
Aumentare le postazioni Internet	<input type="checkbox"/> 6	3,4
Allestire postazioni per l'ascolto di CD musicali	<input type="checkbox"/> 7	1,9
Ampliare l'orario di apertura	<input type="checkbox"/> 8	22
Migliorare le condizioni climatiche delle sale	<input type="checkbox"/> 9	7,8
Migliorare l'illuminazione delle sale	<input type="checkbox"/> 10	7,8
Migliorare la segnaletica e le istruzioni per l'uso del servizio	<input type="checkbox"/> 11	1,1
Migliorare la professionalità del personale	<input type="checkbox"/> 12	0,7
Migliorare la cortesia del personale	<input type="checkbox"/> 13	0,7
Aumentare le Letture pubbliche di poesie o di testi narrativi e gli incontri con gli autori	<input type="checkbox"/> 14	6,7
Fare più animazioni della lettura e laboratori per bambini	<input type="checkbox"/> 15	6,7

Altro: _____

La biblioteca con un click (prenotazioni on-line)

6. Conosci e utilizzi il servizio di prenotazione on-line (attraverso Internet) dei materiali disponibili nel catalogo delle biblioteche del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest?

		%
Conosco il servizio di prenotazione on-line, ma non l'ho mai utilizzato	<input type="checkbox"/> 1	32,7
Qualche volta ho utilizzato il servizio di prenotazione on-line	<input type="checkbox"/> 2	8,4
Utilizzo spesso il servizio di prenotazione on-line	<input type="checkbox"/> 3	54,2
Non conosco questo servizio	<input type="checkbox"/> 4	4,6

7. Qui sotto abbiamo elencato alcune caratteristiche del servizio di prenotazione on line. Per ciascuna di esse dai un voto da 1 (= giudizio completamente negativo) a 10 (= giudizio completamente positivo)

	Voto da 1 a 10 voto medio
Facilità d'uso	9,1
Velocità nella consegna	8,2
Disponibilità di materiali	8,2
Funzionalità	8,8

8. Negli ultimi anni, ti sembra che il servizio della Biblioteca sia...

		%
Migliorato molto	<input type="checkbox"/> 1	43
Migliorato un po'	<input type="checkbox"/> 2	21
Rimasto uguale, cioè piuttosto positivo	<input type="checkbox"/> 3	31,5
Rimasto uguale, cioè piuttosto negativo	<input type="checkbox"/> 4	0
Peggiorato un po'	<input type="checkbox"/> 5	1,7
Peggiorato molto	<input type="checkbox"/> 6	0
Frequento la Biblioteca da troppo poco tempo per poter esprimermi in merito	<input type="checkbox"/> 7	2,6

9. Se hai osservazioni, suggerimenti, critiche o valutazioni non previste dal questionario, riportale qui sotto.

Grazie per la preziosa collaborazione!



Comune di Settimo Milanese

RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION DEL SERVIZIO ATTIVITA' CULTURALI 2014.

Sono stati distribuiti n. 31 questionari ad altrettanti soggetti (Associazioni e scuole) che hanno abitualmente rapporti con l'ufficio cultura e ne sono stati restituiti n. 29 compilati in forma anonima. In rosso vengono riportati i risultati per ciascun quesito.

Da quanto tempo all'incirca utilizza il servizio?

- meno di un anno **(1) 3,4%** da 1 a 3 anni **(5) 17,2 %**
 da 4 a 6 anni **(7) 24,1%** oltre 6 anni **(16) 55,1%**

Con quale frequenza ha contatti con l'ufficio?

- più di 10 volte al mese **(1) 3,57%** max 10 volte al mese **(3) 10,7%**
 più di 10 volte all'anno **(7) 25%** max 10 volte all'anno **(12) 42,8%**
 altro (indicare _____) **(5) 17,8%**

Giudizio sul servizio

1. Come reputa la professionalità e la competenza degli operatori? **Voto medio 7,8**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. Come valuta la cortesia degli operatori? **Voto medio 8,1**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. Come valuta l'efficienza degli operatori? **Voto medio 7,9**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. Se non è soddisfatto del suo rapporto con il personale con cui è entrato/a in contatto, può spiegarne brevemente i motivi?

5. Come è cambiato il servizio dal 1 gennaio 2013?

- migliorato **(6) 22,22%** peggiorato **(1) 3,7%**
 rimasto uguale cioè positivo come prima **(20) 74%**
 rimasto uguale cioè negativo come prima **(0) 0%**

6. Dal punto di vista dell'orario, ritiene che il servizio risponda alle sue esigenze? (*) **Voto medio 7,4**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

(*) Lun. - Mar - Gio - Ven.: 9.15-12.15/13.15-19.15; Mer. 9.30-12.30/13.30-19.15

7. Quali suggerimenti ci darebbe per migliorare il servizio?
