

## ○ Questionario sulla soddisfazione dell'utenza della Biblioteca Comunale

Il Comune di Arese sta conducendo un'indagine per valutare la qualità dei servizi offerti dalla Biblioteca Comunale.

Le chiediamo cortesemente alcuni minuti del suo tempo per compilare un breve questionario. L'indagine ha come unico scopo quello di migliorare la soddisfazione degli utenti e i dati ricavati saranno gestiti in maniera anonima ed elaborati per uso statistico.

La invitiamo a restituire il questionario entro il 30 aprile, imbuendolo nelle apposite urne predisposte presso lo Sportello del Cittadino, la Biblioteca e le altre sedi comunali.

I risultati dell'indagine saranno pubblicati sul prossimo numero di Aresium e sul sito [www.comune.aresse.mi.it](http://www.comune.aresse.mi.it)

Grazie per la preziosa collaborazione.

### BIBLIOTECA COMUNALE

La Biblioteca Comunale raccoglie, organizza e consente l'accesso a un'ampia gamma di risorse informative; fornisce anche materiali nelle lingue parlate e lette nella sua comunità locale, ma deve anche essere uno spazio pubblico di incontro, di realizzazione di attività culturali, di crescita personale e collettiva, rendendo i suoi servizi accessibili a tutti.

### PER TUTTO IL QUESTIONARIO SI PREGA DI BARRARE UNA SOLA RISPOSTA

La Biblioteca Comunale offre alla cittadinanza vari servizi, per i quali le chiediamo di indicare se li conosce e li utilizza:

**Il prestito gratuito di libri, DVD, CD e audiolibri del proprio patrimonio**

Sì  No

**Il prestito interbibliotecario, che consente di avere nella Biblioteca di Arese, entro 3 giorni lavorativi, i materiali disponibili presso le altre 50 biblioteche del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest (CSBNO)**

Sì  No

**Il servizio di prenotazione on line 24 ore su 24 da qualsiasi postazione Internet dei materiali posseduti dalle biblioteche aderenti al CSBNO, collegandosi al sito [www.csbno.net](http://www.csbno.net)**

Sì  No

**La lettura di quotidiani e riviste in sede**

Sì  No

**La navigazione gratuita in Internet utilizzando le 7 postazioni disponibili in Biblioteca**

Sì  No

**Il nuovo servizio di navigazione gratuita wireless con il proprio personal computer**

Sì  No

**Il servizio di reference (informazione) e la consultazione di dizionari, atlanti e enciclopedie**

Sì  No

**La promozione del libro e della lettura per bambini e adulti, con iniziative quali: Gruppi di lettura di narrativa e di poesia, Aperitivo con l'autore, Un libro il suo autore, Pomeriggi d'arte in Biblioteca, L'ora del racconto ...**

Sì  No

**Sale studio e lettura**

Sì  No

**Libri in lingua originale, per adulti e bambini**

Sì  No

**Con quale frequenza si rivolge alla Biblioteca?**

Una o più volte alla settimana  Una volta al mese  Più volte al mese  Non so

**Il suo interesse per il Servizio di prestito è più orientato verso**

Narrativa  Saggistica  Manualistica  
 DVD e altri materiali multimediali  Riviste  Altro

**Quanto è soddisfatto del servizio?**

**Per ogni aspetto elencato, indichi un punteggio tra 1 "per niente soddisfatto" e 5 "molto soddisfatto"**

• Orario di apertura al pubblico

1 per niente  2 poco  3 soddisfatto  4 piuttosto soddisfatto  5 molto

• Tempi per ottenere il servizio richiesto

1 per niente  2 poco  3 soddisfatto  4 piuttosto soddisfatto  5 molto

- Efficienza dell'attività di prestito  
 1 per niente       2 poco       3 soddisfatto       4 piuttosto soddisfatto       5 molto
- Facilità di individuare il personale di servizio  
 1 per niente       2 poco       3 soddisfatto       4 piuttosto soddisfatto       5 molto
- Chiarezza delle informazioni ricevute  
 1 per niente       2 poco       3 soddisfatto       4 piuttosto soddisfatto       5 molto
- Competenza del personale  
 1 per niente       2 poco       3 soddisfatto       4 piuttosto soddisfatto       5 molto
- Cortesia del personale  
 1 per niente       2 poco       3 soddisfatto       4 piuttosto soddisfatto       5 molto
- Capacità del personale di comprendere il suo problema e farsene carico  
 1 per niente       2 poco       3 soddisfatto       4 piuttosto soddisfatto       5 molto
- Capacità del personale di far sentire "a proprio agio" le persone  
 1 per niente       2 poco       3 soddisfatto       4 piuttosto soddisfatto       5 molto
- Chiarezza e facilità di ricerca del materiale esposto  
 1 per niente       2 poco       3 soddisfatto       4 piuttosto soddisfatto       5 molto
- Chiarezza e facilità di ricerca del materiale nel catalogo on-line  
 1 per niente       2 poco       3 soddisfatto       4 piuttosto soddisfatto       5 molto
- Accoglienza degli ambienti (spazio disponibile, climatizzazione, arredi, pulizia)  
 1 per niente       2 poco       3 soddisfatto       4 piuttosto soddisfatto       5 molto

**La sua valutazione complessiva dei servizi gestiti dalla Biblioteca Comunale è**

- Scarsa       Sufficiente       Soddisfacente

**Ha qualche suggerimento o consiglio per migliorare il servizio e gli spazi della Biblioteca Comunale?**

.....  
 .....

**Conosce il servizio [info@arese](mailto:info@arese), che le permette di ricevere gratuitamente sul suo cellulare o via mail comunicazioni su iniziative in Biblioteca, eventi in città, servizi istituzionali, eccetera?**

- Sì       No

**In generale, come preferirebbe essere informato/a delle iniziative organizzate in Biblioteca ?**

**Barrare una sola risposta.**

- Messaggi di posta elettronica (e-mail)       Sito Internet istituzionale       Materiale stampato e distribuito in uffici o pubblici esercizi  
 SMS       Affissione di poster e manifesti       Materiale stampato e inviato per posta  
 Display luminosi       Aresium

**DATI ANAGRAFICI**

**Sesso**

- Maschio       Femmina

**Età**

- Minore di 15 anni       Dai 16 a 18 anni       Da 19 a 34 anni  
 Da 35 a 49 anni       Da 50 a 64 anni       Oltre 65 anni

**Cittadinanza**

- Italiana       Straniera       Barrare se extracomunitario

**Titolo di studio**

- Nessuno       Licenza elementare       Media inferiore       Media superiore       Laurea       Altro

**Occupazione**

- Commerciante, artigiano/a       Lavoratore/trice autonomo/a       Impiegato/a       Operario/a  
 Studente/lavoratore       Studente       Pensionato/a       Casalingo/a  
 Disoccupato       In cerca di prima occupazione       Altro

**Il questionario non deve essere firmato. I dati contenuti sono strettamente anonimi.**

La ringraziamo per la cortese collaborazione.