

Come valuti

A Gli spazi e attrezzature		Pessimo										Ottimo	Da 1 a 10 quanto è importante per te?
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A1	La pulizia degli ambienti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A2	La pulizia dei bagni	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A3	La temperatura nelle sale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A4	Il rispetto del silenzio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A5	La comodità di tavoli, sedie, scaffali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A6	L'efficacia dell' illuminazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A7	La quantità dei posti per la lettura	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A8	L' efficienza dei servizi internet, WiFi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

B Gli orari di apertura		Pessimo										Ottimo	Da 1 a 10 quanto è importante per te?
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
B1	L' ampiezza dell'orario invernale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
B2	L' ampiezza dell'orario estivo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
B3	La frequenza della bibliomobile Libby	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

C La comunicazione		Pessimo										Ottimo	Da 1 a 10 quanto è importante per te?
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
C1	La chiarezza della segnaletica interna	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
C2	L' efficacia del sito internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
C3	La chiarezza della Carta dei servizi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
C4	L' utilità degli avvisi scritti per la restituzione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
C5	L' utilità degli avvisi telefonici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
C6	La possibilità di suggerire e fare reclami	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

D Il personale		Pessimo										Ottimo	Da 1 a 10 quanto è importante per te?
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
D1	Il rispetto delle regole	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
D2	La competenza nel fornire risposte	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
D3	La cura nella ricerca di soluzioni e informazioni	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
D4	La capacità di mettersi in sintonia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

E L' organizzazione dei servizi		Pessimo										Ottimo	Da 1 a 10 quanto è importante per te?
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
E1	La facilità di ricerca negli scaffali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
E2	La durata del prestito a domicilio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
E3	L' efficacia di spazi- vetrina e scaffali tematici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
E4	L' efficacia dei prestiti tra biblioteche	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
E5	L' efficacia dei suggerimenti di acquisto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

F Le risorse		Pessimo										Ottimo	Da 1 a 10 quanto è importante per te?
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
F1	La quantità di libri	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
F2	La quantità di DVD e CD musicali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
F3	La varietà di libri, DVD e CD musicali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
F4	La quantità di quotidiani e riviste	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
F5	La varietà di quotidiani e riviste	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
F6	Lo stato di conservazione di libri e multimediali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

G Le priorità su cui intervenire per migliorare il servizio

Tra tutti gli aspetti elencati nei riquadri precedenti, indica i 5 più importanti in ordine decrescente: dal più importante al meno importante. Riporta solo la sigla che individua l'aspetto. *Indicare un sola sigla per casella.*

più importante = 1

meno importante = 5

G1	G2	G3	G4	G5

H I possibili miglioramenti

Ecco alcuni interventi per migliorare il servizio. Indica l'ordine di preferenza dal più importante (1) al meno importante (3) nella colonna a fianco

H1	Miglioramento della segnaletica esterna e interna; semplificazione della ricerca a scaffale; facilitazione della leggibilità per ipovedenti	
H2	Miglioramento della comunicazione interpersonale, della comunicazione scritta, orale e istituzionale	
H3	Ampliamento dell'orario nella fascia pomeridiana	

I Suggerimenti particolari per migliorare la qualità del servizio

Il questionario è da compilare in forma anonima. Ti chiediamo tuttavia, esclusivamente a fini statistici, di indicare questi dati, mettendo una "X" nella casella a fianco

L	Per quale motivo vieni in Biblioteca?	
L1	Lettura, ricerca scolastica	
L2	Lettura quotidiani e riviste	
L3	Prestiti	
L4	Richiesta informazioni	
L5	Studio con libri propri	
L6	Internet, WiFi	
L7	Partecipare ad attività, eventi	
L8	Incontrare amici	
L9	Altro _____	

M	Con quale frequenza vieni in Biblioteca?	
M1	Tutti i giorni o più volte alla settimana	
M2	1 volta al mese	
M3	2 - 3 volte al mese	
M4	1 - 2 volte all'anno	

N	Età	
N1	11 - 17	
N2	18 - 25	
N3	26 - 40	
N4	41 - 60	
N5	Oltre 61	

O	Sesso	
O1	Maschio	
O2	Femmina	
P	Residenza	
P1	Cervia	
P2	Altro comune della prov. Ravenna	
P3	Comuni della prov. Forlì-Cesena	
P4	Comuni altre prov. Emilia-Romagna	
P5	Altre regioni italiane	
P6	Altri stati	
Q	Lingua madre	
Q1	Lingua italiana	
Q2	Altra lingua	
R	Titolo di studio	
R1	Elementare	
R2	Media	
R3	Scuola professionale/maturità	
R4	Laurea	
R5	Post Laurea	
S	Professione	
S1	Studente	
S2	Studente universitario	
S3	Insegnante	
S4	Lavoratrice/ore dipendente	
S5	Commerciante/artigiano/imprenditore	
S6	Agricoltore	
S7	Casalinga/o	
S8	Pensionata/o	
S9	Professionista	
S10	In attesa di occupazione	