



Library Board
of Victoria



Sondaggio sugli utenti della biblioteca

Ti saremo grati se vorrai prenderti qualche minuto per dirci quali servizi di biblioteca utilizzi e cosa ne pensi di essi. Queste informazioni ci aiuteranno ad erogare servizi che possano meglio soddisfare i tuoi bisogni.

Dovresti rispondere alle domande in relazione alla sede di biblioteca pubblica che utilizzi più spesso.

Se la tua solita biblioteca è chiusa per un periodo di tempo prolungato, ad es. per ristrutturazioni, riferisciti alla biblioteca che attualmente utilizzi più spesso. Per gli utenti che utilizzano il servizio biblioteca per la prima volta – riferisciti alla biblioteca che stai visitando in questo momento.

Le informazioni che fornirai saranno trattate in conformità con la Legge del Victoria sulla riservatezza delle informazioni (Information Privacy Act) e rimarranno riservate in ogni momento. Non ti chiederemo alcuna informazione che ti possa identificare personalmente.

I & J Management Services sta conducendo questo sondaggio per conto dell'Ente Biblioteche del Victoria (Library Board of Victoria). Le informazioni che fornirai verranno utilizzate soltanto per scopi relativi allo svolgimento del sondaggio.

Per qualunque domanda riguardo al sondaggio puoi chiedere al personale della tua biblioteca per avere assistenza.

Questo sondaggio si concluderà il 10 maggio 2006.

RIGUARDO ALLA TUA BIBLIOTECA

1. **Quale succursale di biblioteca pubblica utilizzi più di frequente?**

2. **In che modo di solito accedi ai servizi di questa biblioteca?** (spunta tutte le risposte che si applicano al tuo caso)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Visitando la biblioteca | <input type="checkbox"/> Tramite il sito web della biblioteca |
| <input type="checkbox"/> Tramite il servizio di biblioteca a domicilio | <input type="checkbox"/> Altro - specifica |
| <input type="checkbox"/> Tramite il servizio di biblioteca mobile | |
-

3. **Più o meno, da quanto tempo utilizzi questa biblioteca?**

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> E' la prima volta | <input type="checkbox"/> Tra i 2 e i 5 anni |
| <input type="checkbox"/> Meno di 12 mesi | <input type="checkbox"/> Oltre 5 anni |
| <input type="checkbox"/> da 12 mesi a 2 anni | |

4. **Con quale frequenza visiti questa biblioteca?**

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ogni giorno | <input type="checkbox"/> Ogni 5-8 settimane |
| <input type="checkbox"/> Ogni qualche giorno | <input type="checkbox"/> 3-4 volte all' anno |
| <input type="checkbox"/> Settimanalmente | <input type="checkbox"/> 1-2 volte all' anno |
| <input type="checkbox"/> Ogni 2 settimane | <input type="checkbox"/> Meno di una volta all'anno |
| <input type="checkbox"/> Ogni 3-4 settimane | |

5. **In che modo di solito raggiungi questa biblioteca?** (spunta tutte le risposte che si applicano al tuo caso)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> A piedi | <input type="checkbox"/> Trasporto fornito dalla biblioteca |
| <input type="checkbox"/> Bicicletta | <input type="checkbox"/> Automobile |
| <input type="checkbox"/> Trasporto pubblico | <input type="checkbox"/> Altro - specifica |
| <input type="checkbox"/> Trasporto/ autobus comunitario | |
-

6. **Con chi vieni in biblioteca (il più delle volte)?** (spunta tutte le risposte che si applicano al tuo caso)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Da solo | <input type="checkbox"/> Genitori |
| <input type="checkbox"/> Amici | <input type="checkbox"/> Altri parenti |
| <input type="checkbox"/> Coniuge o partner | <input type="checkbox"/> Faccio parte di un gruppo |
| <input type="checkbox"/> Bambini | <input type="checkbox"/> Altro - specifica |
-

UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA DA PARTE DEI BAMBINI

Se ti capita di portare dei bambini (sotto i 14 anni) in biblioteca perché ne utilizzino i servizi rispondi alle domande da 7 a 10. Altrimenti vai alla Domanda 11.

7. **Quanti bambini di solito porti con te in biblioteca?**

8. **A quale gruppo d'età appartengono questi bambini?** (spunta tutte le risposte che si applicano al tuo caso)

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 0-4 anni | <input type="checkbox"/> 11-13 anni |
| <input type="checkbox"/> 5-7 anni | |
| <input type="checkbox"/> 8-10 anni | |

9. Indica quali servizi di biblioteca hanno utilizzato i bambini negli ultimi 12 mesi spuntando la casella più appropriata nella Colonna 1.

Riguardo ai servizi utilizzati dai bambini, dicci quanto ritieni che siano importanti secondo te (nella Colonna 2) e quanto sei soddisfatto di tali servizi (nella Colonna 3) facendo un cerchio attorno alla risposta più appropriata.

	Colonna 1	Colonna 2			Colonna 3		
	Sì, i bambini usano questo servizio	Quanto è importante secondo te questo servizio?			Quanto sei soddisfatto di questo servizio?		
		Poco	Abbas-tanza	Molto	Poco	Abbas-tanza	Molto
Prestiti di libri e/o altre risorse es. giochi e giocattoli	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Raccontastorie e club di lettura	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Attività nelle vacanze scolastiche	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Computer/ Internet	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Posto per leggere/ studiare	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Altro – specifica	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M

10. Quali pensi che siano i maggiori benefici che questi bambini traggono dalla biblioteca?

	Per nulla			Molto importante		Non so
Miglioramento capacità di leggere e scrivere	1	2	3	4	5	6
Posto per fare amicizie	1	2	3	4	5	6
Sostegno per i progetti scolastici	1	2	3	4	5	6
Altro - specifica	1	2	3	4	5	6

I SERVIZI CHE UTILIZZI

11. Indica quali servizi di biblioteca e attrezzature tu hai utilizzato negli ultimi 12 mesi spuntando la casella più appropriata nella Colonna 1.

Per ogni servizio che utilizzi, indica quanto è importante per te (nella Colonna 2) e quanto sei soddisfatto del servizio (nella Colonna 3) facendo un cerchio attorno alla risposta più appropriata.

	Colonna 1	Colonna 2			Colonna 3		
	Sì, ho usato questo servizio	Quanto è importante secondo te questo servizio?			Quanto sei soddisfatto di questo servizio?		
		Poco	Abbas-tanza	Molto	Poco	Abbas-tanza	Molto
Prestiti							
Libri	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
CDs, DVDs e videocassette	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Riviste, Giornali	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Prestiti da altre biblioteche	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Attrezzature / Risorse							
Sale riunione	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Posto per leggere/studiare/lavorare	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Attrezzature es. fotocopiatrice	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M

	Colonna 1	Colonna 2			Colonna 3		
	Sì, ho usato questo servizio o attrezzatura	Quanto è importante secondo te questo servizio?			Quanto sei soddisfatto di questo servizio?		
Computer/Internet	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Tecnologia adattativa per persone disabili	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Banche dati on-line	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Servizi							
Aiuto nel trovare informazioni	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Risorse su storia locale e familiare	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Informazioni comunitarie/bacheche	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Informazioni sul governo es. Comune	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Materiale per consultazione es. dizionari	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Servizi informazioni per piccole imprese	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Servizi interpreti	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Sito web biblioteca	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Servizio biblioteca a domicilio	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Servizio biblioteca mobile	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Programmi per giovani/adulti		Poco	Abbas- -tanza	Molto	Poco	Abbas- -tanza	Molto
Compiti a casa e sostegno scolastico	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Club del libro/gruppi di lettura	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Programmi di lingua e letteratura	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Club per attività es. club di computer	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Addestramento computer/Internet	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Workshop per scrittori	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Eventi							
Eventi culturali	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Esibizioni/mostre	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Colloqui/lezioni	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Eventi speciali es. Settimana dei bambini	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M
Altro – specifica	<input type="checkbox"/>	P	A	M	P	A	M

12. Ci sono servizi di biblioteca che attualmente non utilizzi ma che pensi sia importante che la biblioteca offra (fai un elenco)?

.....

.....

.....

QUANTO TI SODDISFANO I SERVIZI DI BIBLIOTECA

13. Indica quanto ti soddisfano i servizi della tua biblioteca utilizzando la seguente scala.

Per nulla soddisfatto 1 2 3 4 5 Molto soddisfatto

.....

14. Come giudichi la performance della tua biblioteca riguardo alle seguenti caratteristiche?

	Molto scarsa			Eccellente			Non so
Orari d'apertura	1	2	3	4	5	6	
Facilità nel trovare libri e informazioni	1	2	3	4	5	6	
Utilità del sito web della biblioteca	1	2	3	4	5	6	
Risposte alle richieste degli utenti	1	2	3	4	5	6	
'Prima impressione' dell'edificio della biblioteca	1	2	3	4	5	6	
Disponibilità di parcheggio	1	2	3	4	5	6	
Politica riguardo alle tariffe	1	2	3	4	5	6	

15. In quale misura concordi con le seguenti frasi relative al personale della biblioteca?

	Fortemente in disaccordo			Fortemente d'accordo			Non so
Fornisce assistenza utile	1	2	3	4	5	6	
Risponde agli utenti della biblioteca in maniera professionale	1	2	3	4	5	6	
E' aggiornato e competente	1	2	3	4	5	6	
E' cortese e disponibile	1	2	3	4	5	6	
Ha contribuito ad espandere l'uso che faccio della biblioteca	1	2	3	4	5	6	
Si è fatto in quattro per essermi d'aiuto	1	2	3	4	5	6	

16. Descrivi brevemente ciò di cui non sei soddisfatto nella tua biblioteca

.....

.....

.....

17. Se potessi apportare un miglioramento alla biblioteca quale sarebbe?

.....

.....

.....

I BENEFICI CHE TRAI DALLA BIBLIOTECA

18. Quando sei in biblioteca, cosa fai?

	Mai	Occasionalmente	Frequentemente
Parli col personale della biblioteca	1	2	3
Chiedi aiuto al personale	1	2	3
Incontri persone che conosci	1	2	3
Incontri gente nuova	1	2	3
Parli con altri utenti della biblioteca	1	2	3
Parli con persone che sono al di fuori della tua solita cerchia sociale	1	2	3

19. In quale misura concordi con le seguenti frasi relative alla tua biblioteca?

	Fortemente in disaccordo			Fortemente d'accordo			Non so oppure non applicabile
	1	2	3	4	5	6	
Ha la reputazione di essere un posto sicuro	1	2	3	4	5	6	
Fornisce informazioni che non trovo da altre parti	1	2	3	4	5	6	
E' un fulcro per attività comunitarie e relazioni	1	2	3	4	5	6	
Attrae utenti di ogni condizione sociale	1	2	3	4	5	6	
E' un buon posto per scoprire quello che succede nella comunità	1	2	3	4	5	6	
E' un buon posto per sapere qualcosa del Comune e degli altri servizi governativi	1	2	3	4	5	6	
Riesco sempre a trovare quello che voglio in biblioteca	1	2	3	4	5	6	
La biblioteca è facile da raggiungere	1	2	3	4	5	6	

20. In quale misura la biblioteca ti ha aiutato rispetto alle seguenti cose?

	Per nulla			Moltissimo			Non so oppure non applicabile
	1	2	3	4	5	6	
Mi ha incoraggiato a leggere di più	1	2	3	4	5	6	
Mi ha fatto conoscere nuovi argomenti interessanti	1	2	3	4	5	6	
Mi ha reso più sicuro di me	1	2	3	4	5	6	
Mi ha aiutato a comprendere culture e prospettive differenti	1	2	3	4	5	6	
Mi ha aiutato a sviluppare migliori abitudini e abilità d'apprendimento	1	2	3	4	5	6	
Ha migliorato le mie capacità col computer/Internet	1	2	3	4	5	6	
Mi ha fornito un facile punto d'accesso ai servizi del Comune	1	2	3	4	5	6	
Mi ha aiutato a trovare un lavoro	1	2	3	4	5	6	
Mi ha reso più piacevole la vita	1	2	3	4	5	6	
Altro - specifica	1	2	3	4	5	6	

21. Negli ultimi 12 mesi, hai suggerito ad un amico o ad un familiare di utilizzare I servizi della biblioteca?

- Sì No

22. Contribuisci in qualunque modo alla biblioteca? (spunta tutte le risposte che si applicano al tuo caso)

- Membro degli amici della biblioteca Hai donato beni o materiali
 Membro del comitato consultivo della biblioteca Altro - specifica _____
 Hai fornito oggetti da mettere in mostra Nulla di quanto sopra
 Hai offerto il tuo tempo come volontario

23. Dicci in poche parole cosa ti piace di più della tua biblioteca.

24. Dicci in poche parole in quale modo la tua biblioteca contribuisce alla comunità.

RIGUARDO A TE

Le informazioni che ti chiediamo in questa sezione ci aiuteranno a delineare un quadro più chiaro di quali gruppi all'interno della comunità utilizzano i servizi di biblioteca e quali gruppi invece non lo fanno. Verranno utilizzate per aiutarci a programmare e promuovere meglio i nostri servizi. **Le informazioni che fornirai rimarranno in ogni momento anonime.**

25. Sei ...?

- Uomo Donna

26. Quanti anni hai?

- 0-14 45-54
 15-24 55-64
 25-34 65-74
 35-44 75 e oltre

27. Quale delle seguenti definizioni ti descrive meglio?

- Minore sotto i 15 anni Membro di una coppia con bambini/studenti a carico
 Studente a carico (da 16 ai 24 anni) Persona singola
 Membro di una coppia Vedovo, separato o divorziato
 Genitore solo con bambini/studenti a carico

28. In quale nazione sei nato?

29. Sei di origine aborigena o isolano di Torres Strait?

- Sì No

30. Se parli un'altra lingua in casa oltre all'inglese, qual è? (Se parli più di una lingua scegli quella che viene parlata più spesso)

- Italiano Vietnamita
 Greco Spagnolo
 Cinese Altro (specifica)
 Arabo/Libanese

31. Qual è il livello d'istruzione più alto che hai completato?

- Ancora a scuola → vai alla domanda 36
 Non sono andato a scuola
 Anno 8 o meno
 Anno 9, 10, 11 o equivalente
 Anno 12 o equivalente
 Certificato/Diploma
 Laurea/ Post Laurea

32. Se attualmente stai studiando, quale tipo di istituto d'istruzione stai frequentando?

- Istituto tecnico o d'istruzione post scolastica (compresi i college TAFE)
- Università o altri istituti d'istruzione superiore
- Altro – specifica il tipo _____

33. Quale delle seguenti definizioni descrive meglio la tua attuale condizione lavorativa?

- Impiego a tempo pieno
- Impiego a tempo parziale
- Lavoratore autonomo
- Disoccupato
- Pensionato
- Casalinga e/o accompagnatore
- Studente
- Altro - specifica _____

34. Se sei impiegato, o sei stato impiegato in precedenza, qual è (era) la tua principale occupazione?

- Manager o Amministratore Es. manager finanziario, coordinatore centro di assistenza all'infanzia
- Professionista Es. scienziato, insegnante, infermiere diplomato, agente di polizia
- Artigiano Es. meccanico auto, elettricista, parrucchiere, fiorista
- Impiegato Es. segretaria personale, contabile, assistente di biblioteca
- Addetto alle vendite Es. rappresentante vendite, commesso, assistente alle vendite
- Addetto a servizi Es. accompagnatori e aiutanti, lavoratori ospedalieri, infermiere veterinario
- Addetto ai Trasporti Es. camionista, autista di autobus e tram
- Addetto alla produzione Es. macchinista od operaio specializzato, guidatore di carrello elevatore
- Manovale Es. addetto alle pulizie, operaio di fabbrica, bracciante

35. Qual è il tuo reddito totale familiare al lordo delle ritenute? (Se da solo, indica il tuo livello individuale di reddito)

- Meno \$20,000 all'anno
- Tra i \$20,000 e i \$50,000 all'anno
- Oltre i \$50,000 e fino a \$80,000
- Oltre \$80,000 all'anno
- Preferirei non rispondere a questa domanda

36. Hai altro accesso a Internet oltre a quello dalla biblioteca? (spunta tutte le risposte che si applicano al tuo caso)

- No
- Sì – al lavoro
- Sì – a casa
- Sì – a scuola, al TAFE o all'università
- Sì – in un Internet cafe
- Sì - Altro - specificare _____

37. Qual è il tuo codice d'avviamento postale?

A casa? _____
Al tuo usuale posto di lavoro? _____

Fai una stima del tempo che hai impiegato per compilare questo sondaggio (in minuti) _____

**Grazie per avere completato il sondaggio.
Ti preghiamo di metterlo nella scatola che è stata fornita o di consegnarlo al personale della biblioteca.**