



**Biblioteca Nazionale Centrale  
di  
Firenze**

## Questionario

Gentile Utente, Le chiediamo di aiutarci a migliorare i nostri servizi rispondendo alle seguenti domande. I Suoi suggerimenti ci permetteranno di indirizzare meglio i nostri sforzi per soddisfare le Sue esigenze. Le informazioni, rilevate anonimamente, saranno utilizzate per elaborazioni statistiche.

Scusandoci per il disturbo, La ringraziamo vivamente per la Sua collaborazione

Il Direttore e il Personale della BNCF

**- Sesso**

- F
- M

**- Fascia d'età**

- 18-25 anni
- 26-35 anni
- 36-50 anni
- oltre i 50 anni

**- Titolo di studio**

- Licenza media
- Diploma di scuola media superiore
- Laurea
- Dottorato
- Altro

**- Nazionalità**

- Italiana
- U E
- Altra

**- Ambito di attività**

- Studente scuole medie superiori
- Studente universitario
- Dottorando o Borsista
- Docente universitario
- Insegnante
- Professionista
- Giornalista / Pubblicista
- Studioso per interessi propri
- Operatore dei beni culturali
- Altro

**- Da quanto tempo frequenta l'Istituto?**

- Da 0 a 3 mesi
- Da 3 mesi a 1 anno
- Da 1 a 3 anni
- Oltre 3 anni

**- Con quale frequenza ?**

- Saltuariamente
- Regolarmente
- Raramente

**- Frequenta altre biblioteche?**

- Sì
- No

**- Se sì, quali prevalentemente?**

- Biblioteche universitarie
- Biblioteche comunali
- Biblioteche specialistiche
- Altre biblioteche

**- Frequenta Biblioteche Nazionali in altri paesi?**

- Sì
- No

**- Secondo Lei, fra i seguenti compiti quali sono propri della BNCF in quanto Biblioteca nazionale centrale?**

- Raccogliere e conservare quanto viene pubblicato in Italia
- Promuovere la lettura nei giovani e negli adolescenti
- Fornire fotocopie e libri in prestito senza restrizioni
- Produrre la Bibliografia Nazionale Italiana che testimonia nel mondo la produzione intellettuale del nostro Paese

**- Qual è il motivo principale che La spinge a frequentare la BNCF?**

- E' molto fornita
- Non ha trovato altrove il materiale cercato
- E' facile da raggiungere
- Le è stata consigliata dal Professore con cui studia
- Le è stata consigliata da altre biblioteche
- Le è stata consigliata da altri

**- Di quale servizio si avvale prevalentemente?**

- Lettura in sede
- Prestito
- Riproduzioni ( fotocopie, microfilm, etc. )
- Ricerche bibliografiche

- **Quale Sala frequenta prevalentemente?**
    - Sala lettura
    - Sala Periodici
    - Sale di Consultazione
    - Sala Manoscritti
    - Sala Musica
    - Gabinetto Stampe
    - Gabinetto Carte Geografiche
  
  - **Quali cataloghi utilizza prevalentemente?**
    - Catalogo in linea (OPAC)
    - Catalogo generale per autore
    - Catalogo generale per soggetto
    - Catalogo generale per classi
    - Catalogo periodici
    - Cataloghi dei fondi antichi (Magliabechiano e Palatino)
    - Cataloghi dei materiali speciali (Carte geografiche, Musica, Pubblicazioni minori, Stampe)
  
  - **Utilizza i repertori elettronici (CD-ROM, Basi Dati) consultabili dalla pagina Web della BNCF?**
    - Sì
    - No
  
  - **Utilizza l'OPAC collegandosi in internet dall'esterno della Biblioteca?**
    - Sì
    - No
  
  - **Ha mai richiesto libri attraverso il collegamento in internet dall'esterno della Biblioteca?**
    - Sì
    - No
  
  - **Se Sì, ha riscontrato problemi?**
    - Sì
    - No
  
  - **Quali?**
- 
-

## VALUTAZIONE DEI SERVIZI DELLA BNCF

Di seguito sono riportati alcuni aspetti dei servizi erogati in Biblioteca. Le chiediamo di valutare quanto rispondano alle Sue esigenze, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 5 esprime la valutazione più alta.

La preghiamo di indicare la casella **\*n.v. (non valutabile)** nel caso in cui Lei non conosca o non si avvalga del servizio.

### Come valuta:

1	Le indicazioni stradali per raggiungere la Biblioteca	1	2	3	4	5	*n.v.
2	L'orario di apertura	1	2	3	4	5	n.v.
3	La segnaletica orientativa interna	1	2	3	4	5	n.v.
4	La documentazione che illustra i servizi offerti	1	2	3	4	5	n.v.
5	Le informazioni relative a variazioni ed interruzioni nei servizi	1	2	3	4	5	n.v.
6	Le modalità e i tempi di ammissione	1	2	3	4	5	n.v.
7	L'orientamento fornito all'ingresso della Biblioteca	1	2	3	4	5	n.v.
8	Il numero e la dislocazione delle postazioni informatiche	1	2	3	4	5	n.v.
9	I cataloghi cartacei (leggibilità, correttezza, etc.)	1	2	3	4	5	n.v.
10	Gli strumenti di ricerca elettronici (complessivamente)	1	2	3	4	5	n.v.
11	La grafica, la facilità di navigazione del sito web BNCF	1	2	3	4	5	n.v.
12	La facilità di consultazione del catalogo in linea (OPAC)	1	2	3	4	5	n.v.
13	L'affidabilità del catalogo in linea (OPAC)	1	2	3	4	5	n.v.
14	La quantità dei collegamenti ad altre biblioteche ed enti di ricerca dalla pagina web	1	2	3	4	5	n.v.
15	L'offerta di repertori elettronici (CD ROM, basi dati)	1	2	3	4	5	n.v.
16	Il sistema di richiesta automatizzata del materiale	1	2	3	4	5	n.v.
17	I tempi di consegna del materiale	1	2	3	4	5	n.v.
18	La corrispondenza tra il materiale richiesto e quello consegnato (errori e mancanze)	1	2	3	4	5	n.v.
19	La completezza delle raccolte di monografie italiane	1	2	3	4	5	n.v.
20	La completezza delle raccolte di periodici italiani	1	2	3	4	5	n.v.
21	L'ampiezza e l'aggiornamento delle collezioni a scaffale aperto	1	2	3	4	5	n.v.

	della Sala di lettura						
22	L'ampiezza e l'aggiornamento delle collezioni a scaffale aperto della Sala Periodici	1	2	3	4	5	n.v.
23	L'ampiezza e l'aggiornamento delle collezioni a scaffale aperto delle Sale di Consultazione	1	2	3	4	5	n.v.
24	L'ampiezza e l'aggiornamento delle collezioni a scaffale aperto della Sala Manoscritti	1	2	3	4	5	n.v.
25	L'ampiezza e l'aggiornamento delle collezioni a scaffale aperto della Sala Musica	1	2	3	4	5	n.v.
26	L'ampiezza e l'aggiornamento delle collezioni a scaffale aperto del Gabinetto Stampe	1	2	3	4	5	n.v.
27	Il comfort ambientale della Sala di lettura (spazio, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia, etc.)	1	2	3	4	5	n.v.
28	Il comfort ambientale della Sala Periodici (spazio, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia, etc.)	1	2	3	4	5	n.v.
29	Il comfort ambientale delle Sale di Consultazione (spazio, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia, etc.)	1	2	3	4	5	n.v.
30	Il comfort ambientale della Sala Manoscritti (spazio, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia, etc.)	1	2	3	4	5	n.v.
31	Il comfort ambientale della Sala Musica (spazio, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia, etc.)	1	2	3	4	5	n.v.
32	Il comfort ambientale del Gabinetto Stampe (spazio, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia, etc.)	1	2	3	4	5	n.v.
33	Gli spazi a libera disposizione degli utenti (punti di incontro, ristoro, zona fumatori, etc.)	1	2	3	4	5	n.v.
34	L'idoneità degli strumenti (lettori di microfilm, lettori di microfiches)	1	2	3	4	5	n.v.
35	Il numero e la dislocazione delle prese di corrente per i PC portatili	1	2	3	4	5	n.v.
36	La disponibilità a fornire informazioni richieste telefonicamente	1	2	3	4	5	n.v.
37	La velocità e precisione nel fornire risposte alle richieste di informazione via posta, fax, e-mail	1	2	3	4	5	n.v.
38	La cortesia con cui ha ricevuto le prime informazioni	1	2	3	4	5	n.v.
39	La competenza con cui ha ricevuto assistenza nella ricerca	1	2	3	4	5	n.v.
40	La capacità di risoluzione dei problemi da Lei incontrati	1	2	3	4	5	n.v.
41	I tempi di risoluzione dei problemi da Lei incontrati	1	2	3	4	5	n.v.

## VALUTAZIONE DELLE PRIORITA'

Le chiediamo di scegliere fra i 41 aspetti dei servizi riportati nel quadro precedente, i tre che Lei considera prioritari.

1
2
3

## VALUTAZIONE COMPARATIVA CON ALTRE BIBLIOTECHE

- Rispetto alle altre Biblioteche frequentate in Italia, qual è il suo giudizio sulla BNCF?

- Migliore
- Uguale
- Peggior

- Rispetto alle Biblioteche Nazionali estere, qual è il suo giudizio sulla BNCF?

- Migliore
- Uguale
- Peggior

## VALUTAZIONE GLOBALE DELLA BNCF

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

## SUGGERIMENTI

La invitiamo ad esprimere i Suoi suggerimenti per migliorare la qualità del servizio.

---

---

---

---