



COMUNE DI GENOVA

SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO



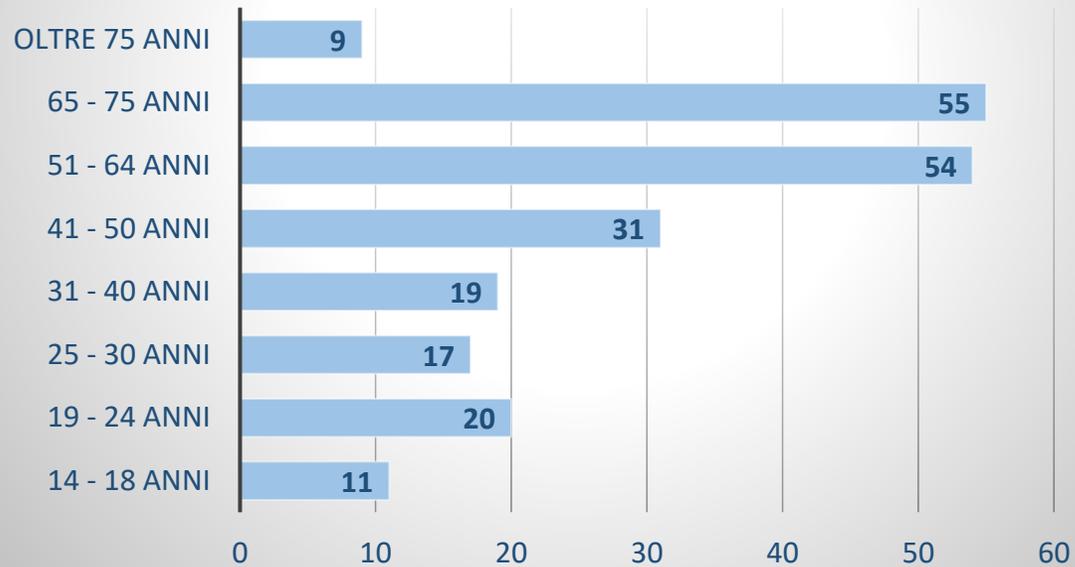
Biblioteche
di Genova

RISULTATI DELL'INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA

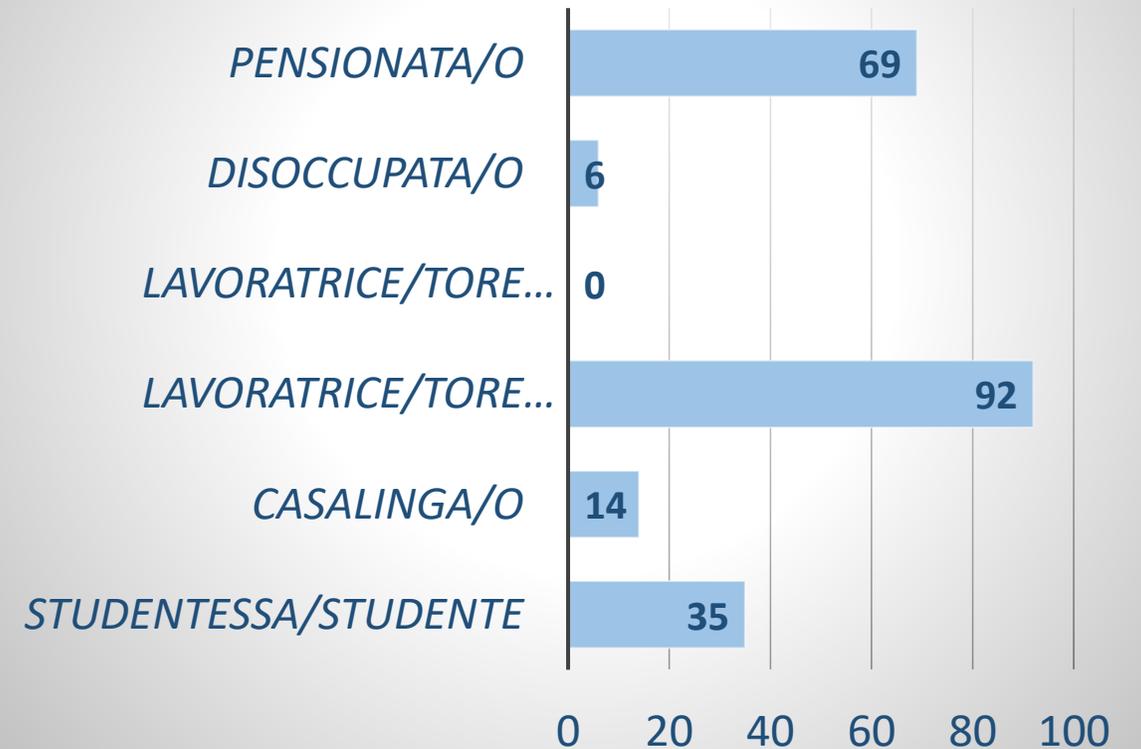
BIBLIOTECA CIVICA GALLINO - NOVEMBRE/DICEMBRE 2023

***Chi sono i cittadini
che fruiscono dei nostri servizi?***

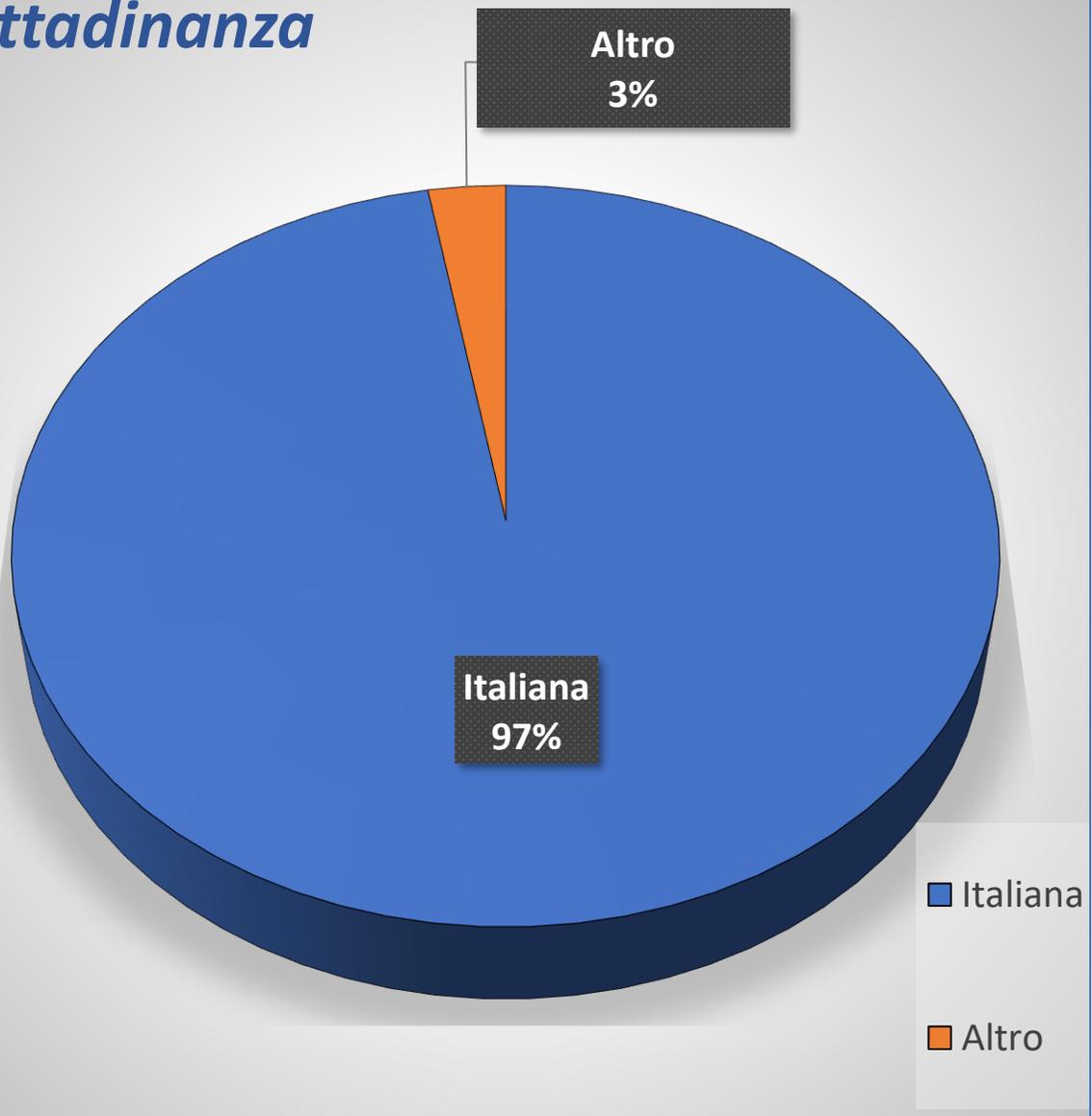
Fasce d'età



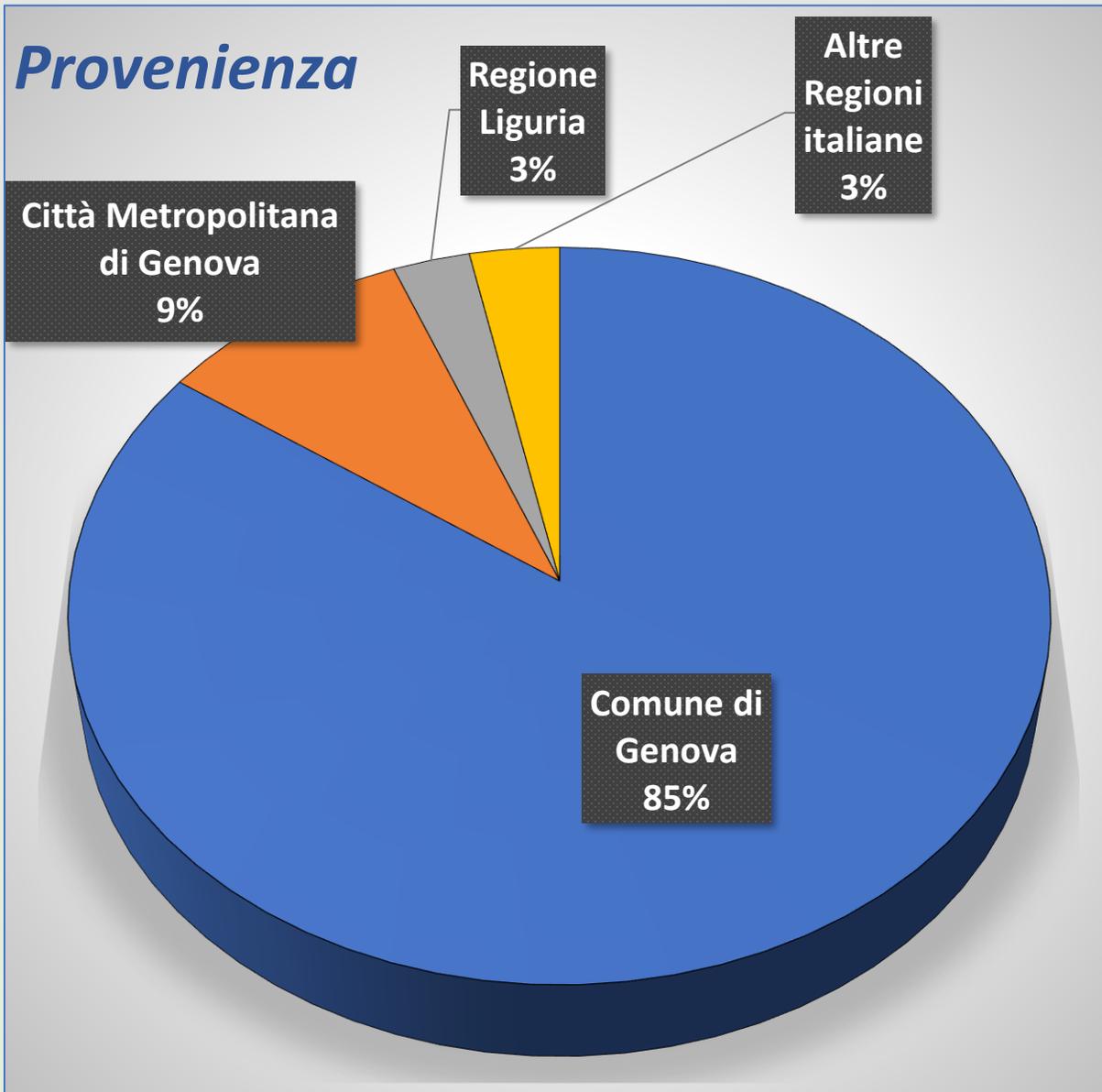
Condizione sociale



Cittadinanza

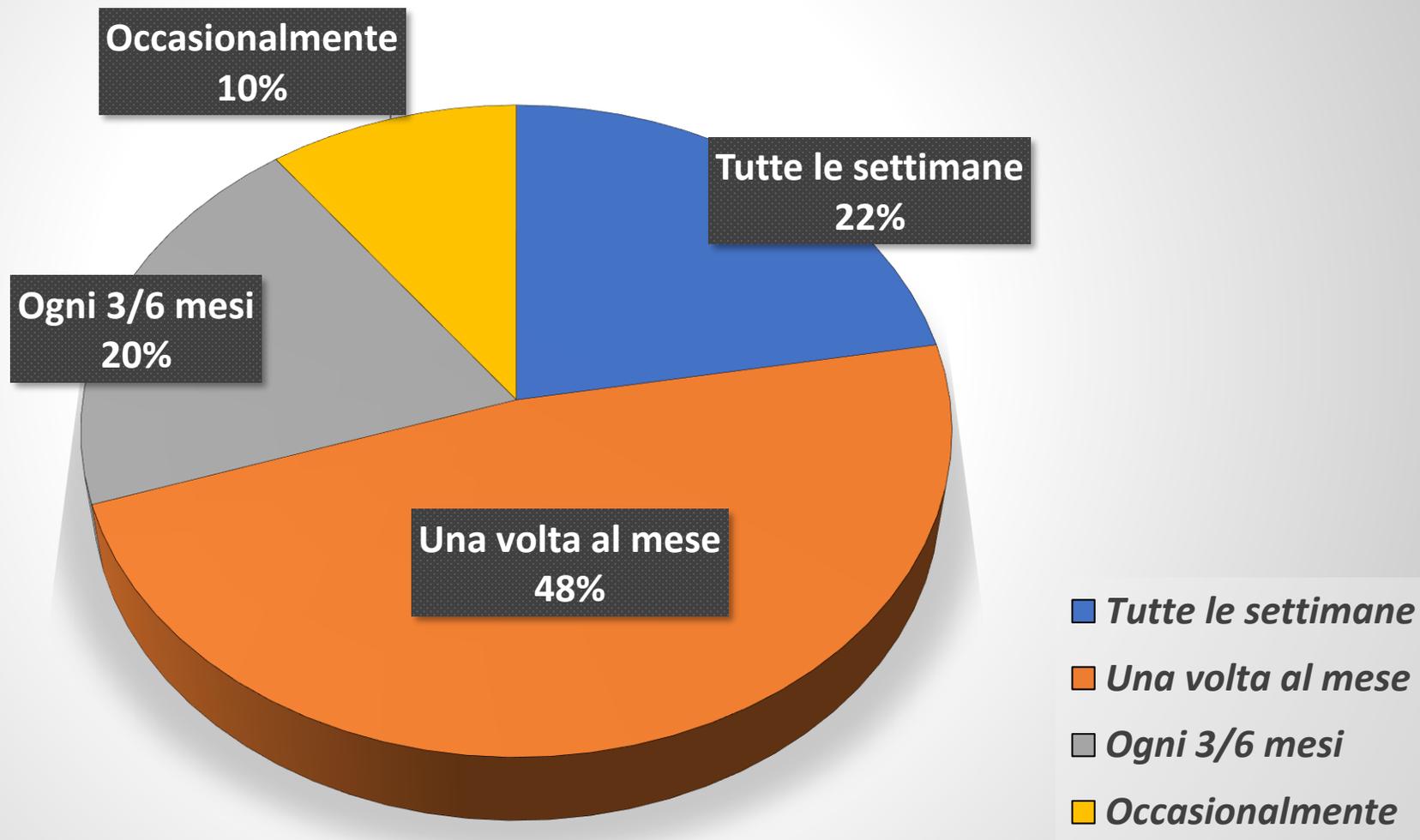


Provenienza

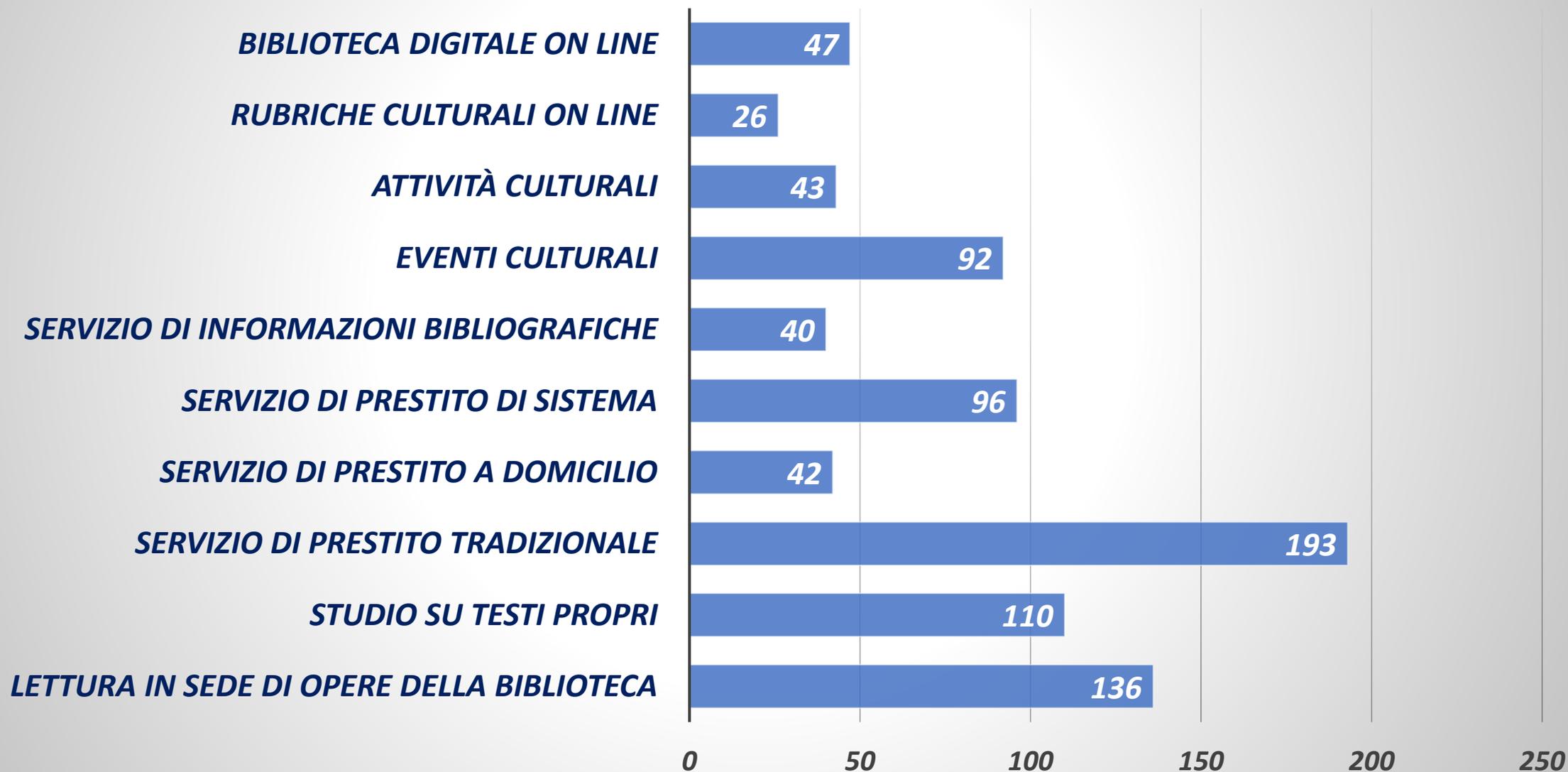


Fruizione e conoscenza dei servizi

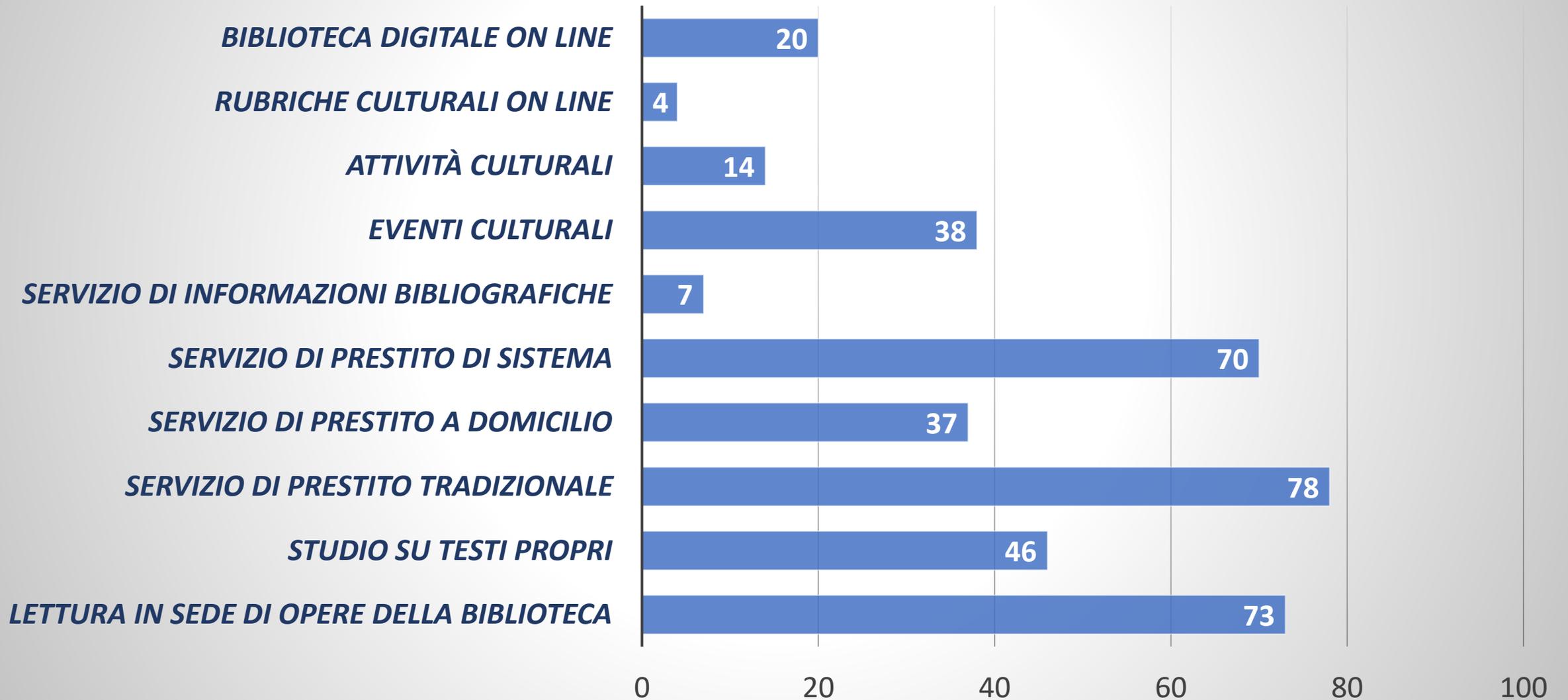
Quante volte vieni normalmente in biblioteca ?



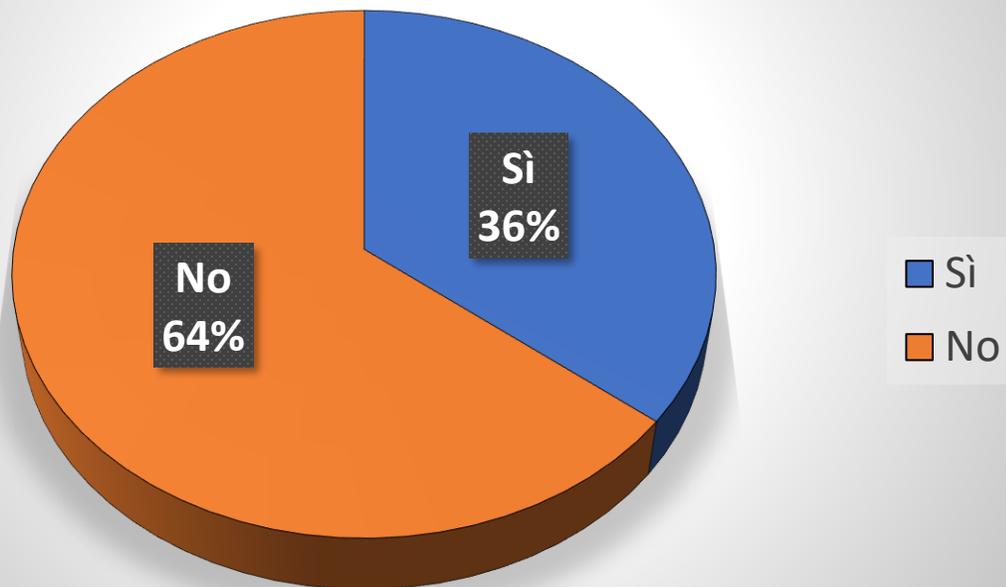
Quali servizi fra quelli offerti dalla biblioteca conosci? (risposta multipla)



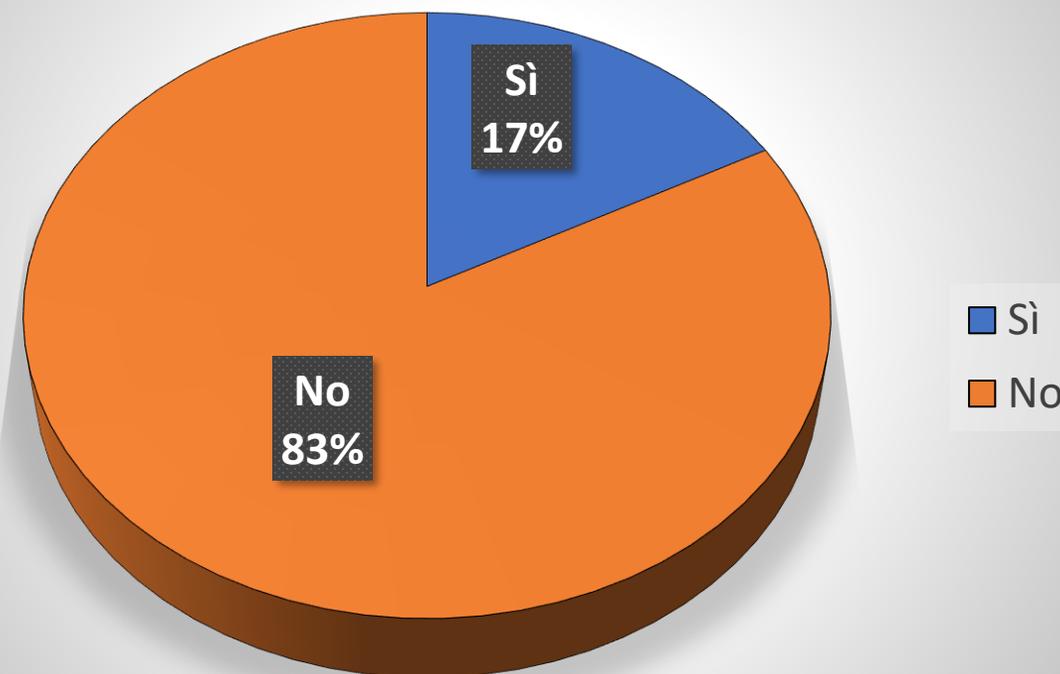
Quali fra i servizi offerti dalla biblioteca utilizzi prevalentemente? (max 2 risposte)



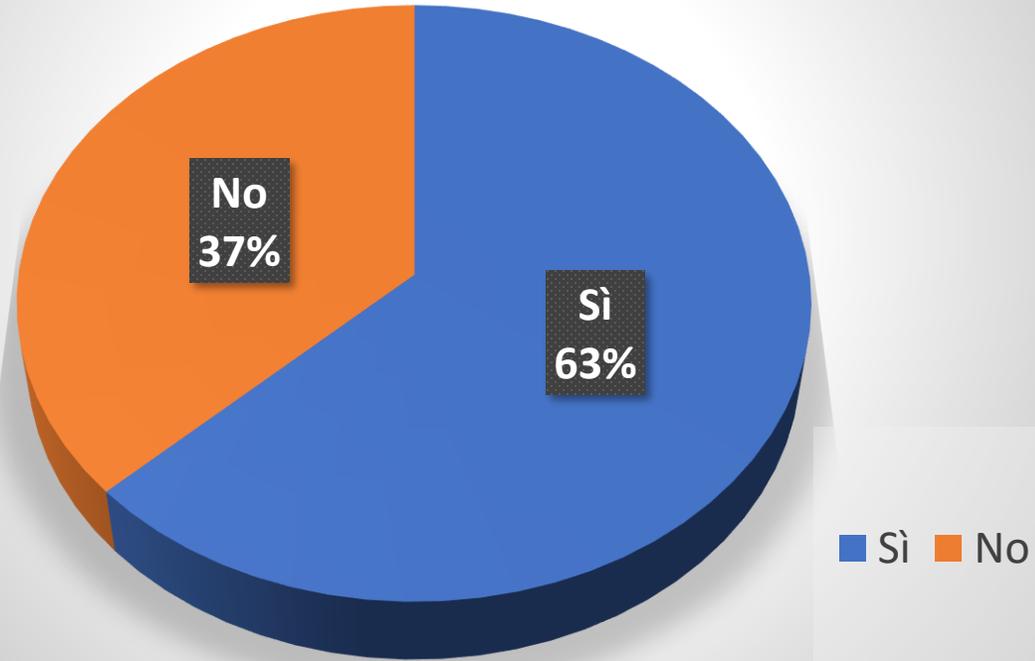
*Utilizzi il catalogo online
www.bigmet.org ?*



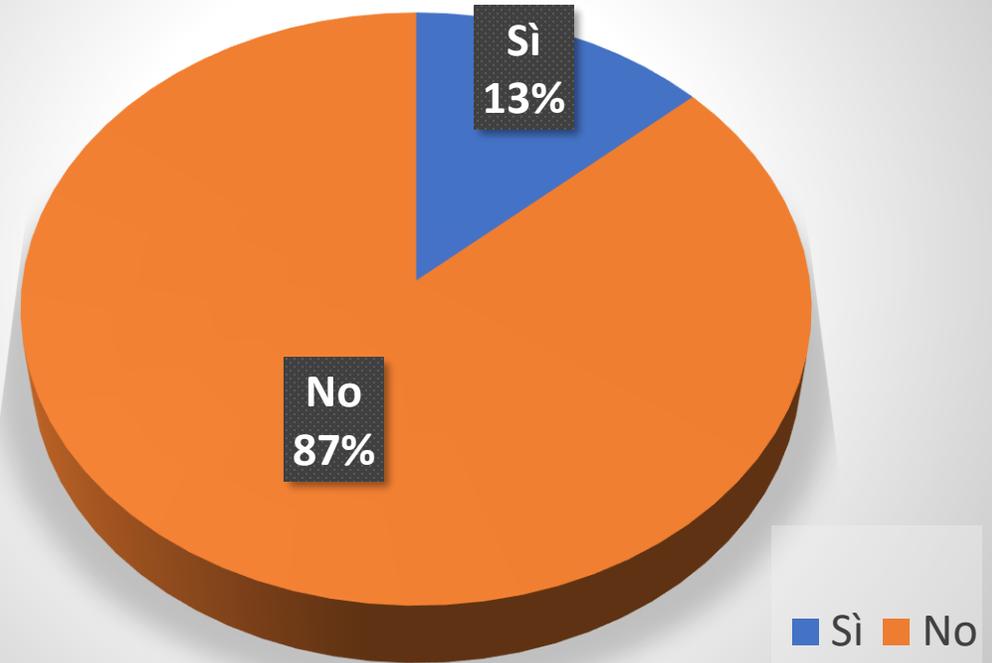
Utilizzi l'APP bigmet ?



**Utilizzi il Portale delle Biblioteche di
Genova?**
(www.bibliotechedigenova.it)



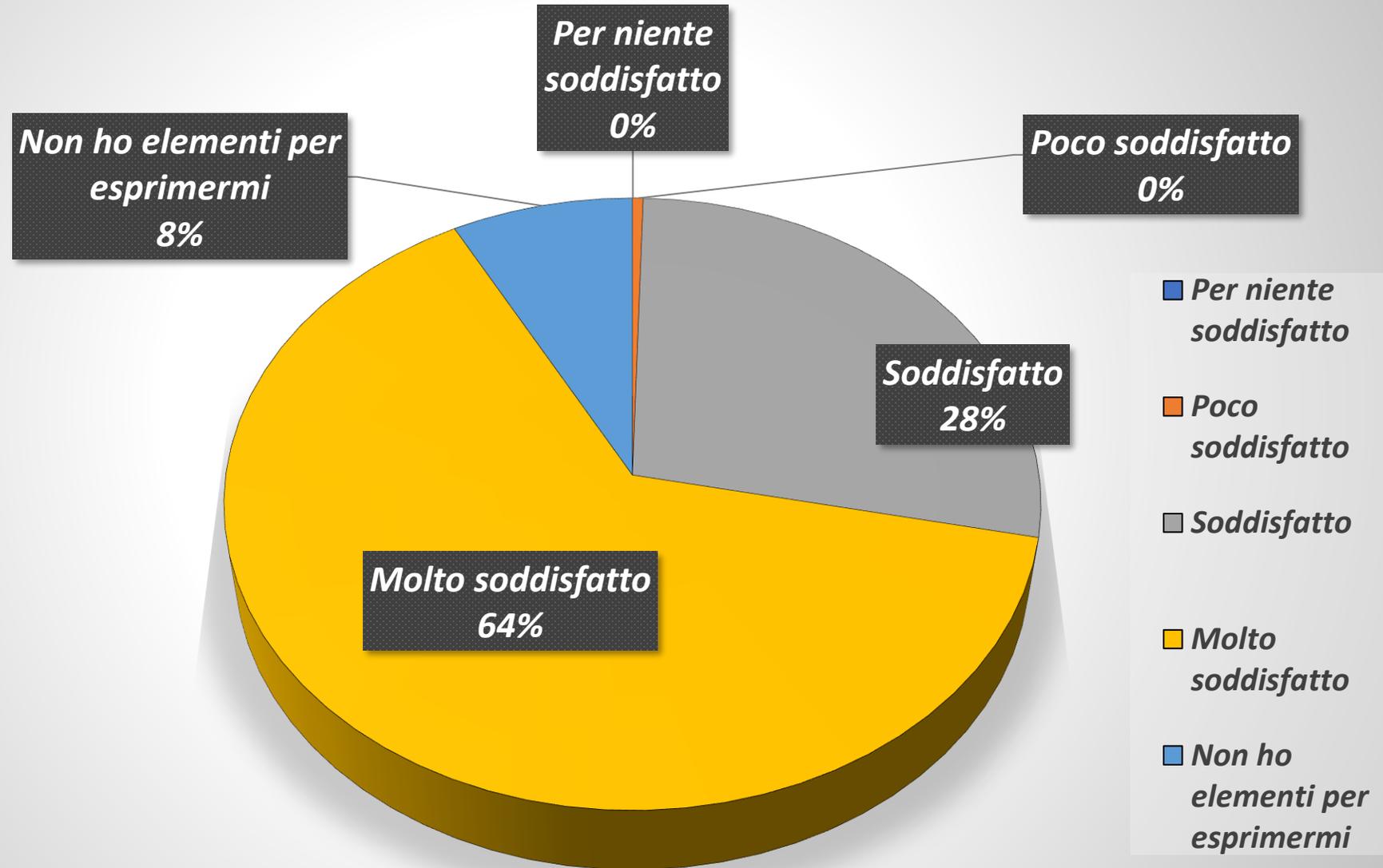
Utilizzi l'Edicola digitale on line?
(<https://bigmet.medialibrary.it>)



Valutazione dei servizi

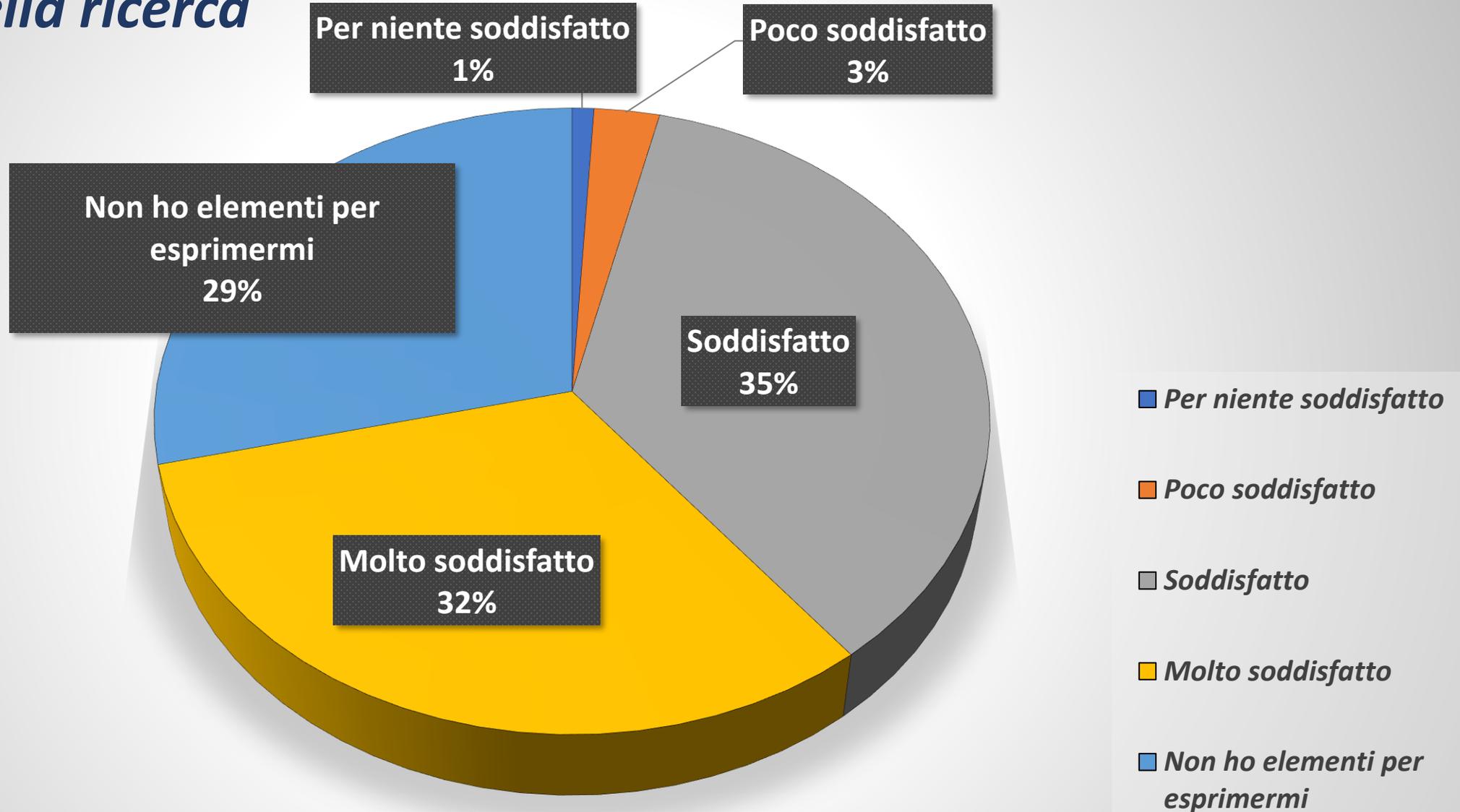
SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

Cortesìa e disponibilit  del personale



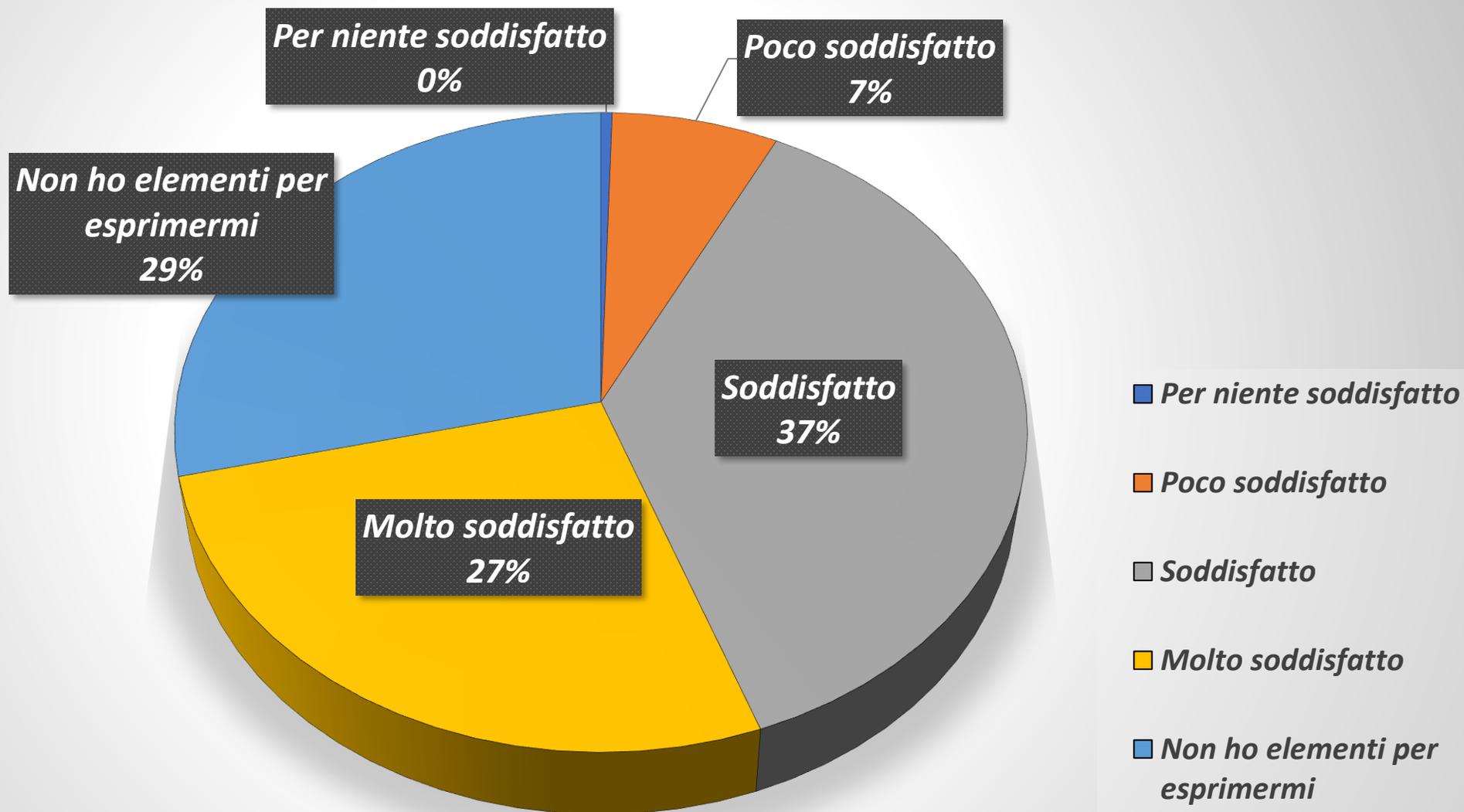
SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL CATALOGO ON LINE ?

Modalità della ricerca



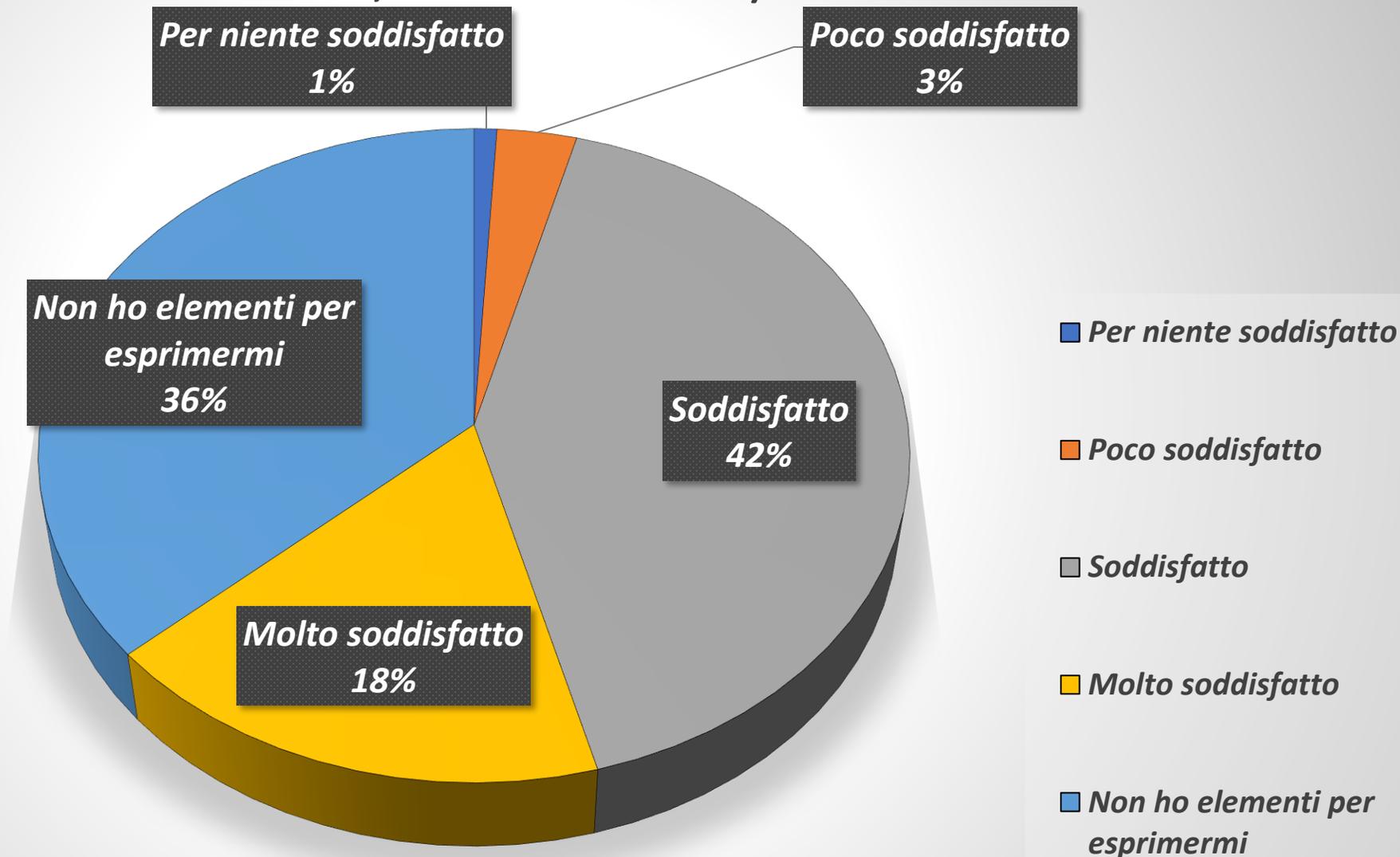
SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL CATALOGO ON LINE ?

Registrazione e accesso ai servizi online



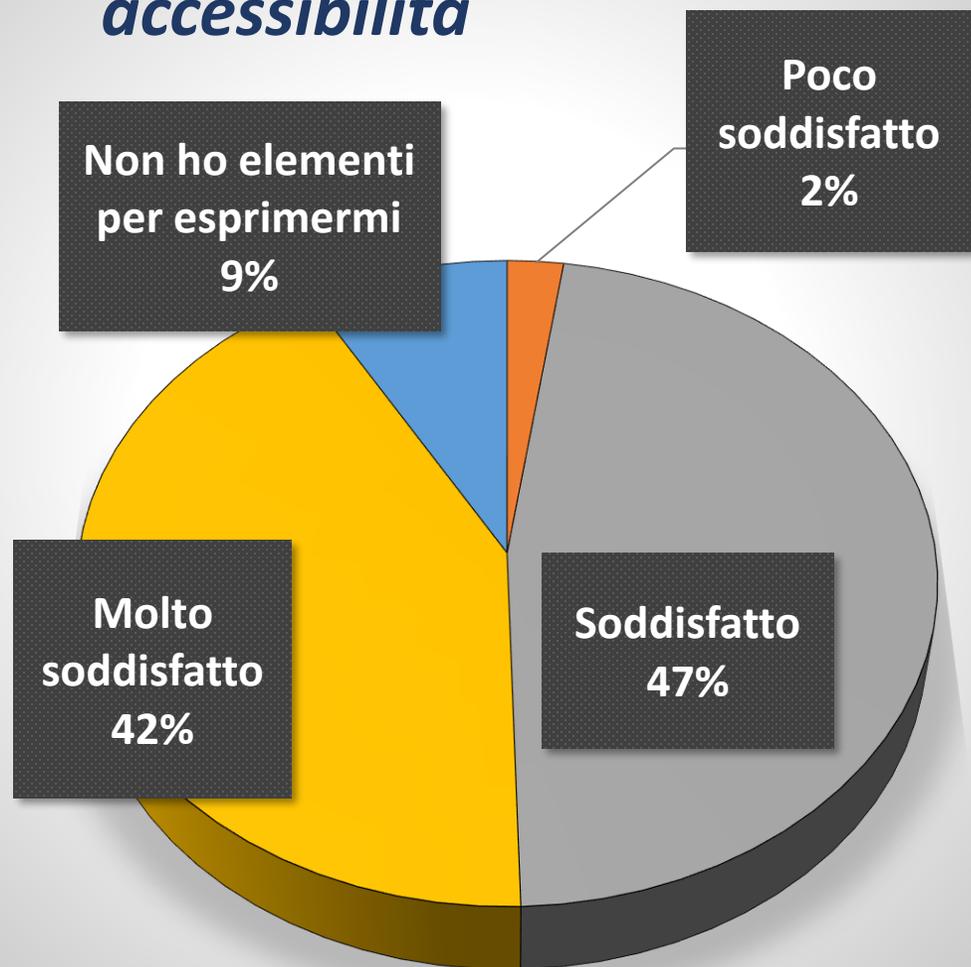
SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL CATALOGO ON LINE ?

Funzionalità social (commenti e recensioni, liste di lettura ecc.)

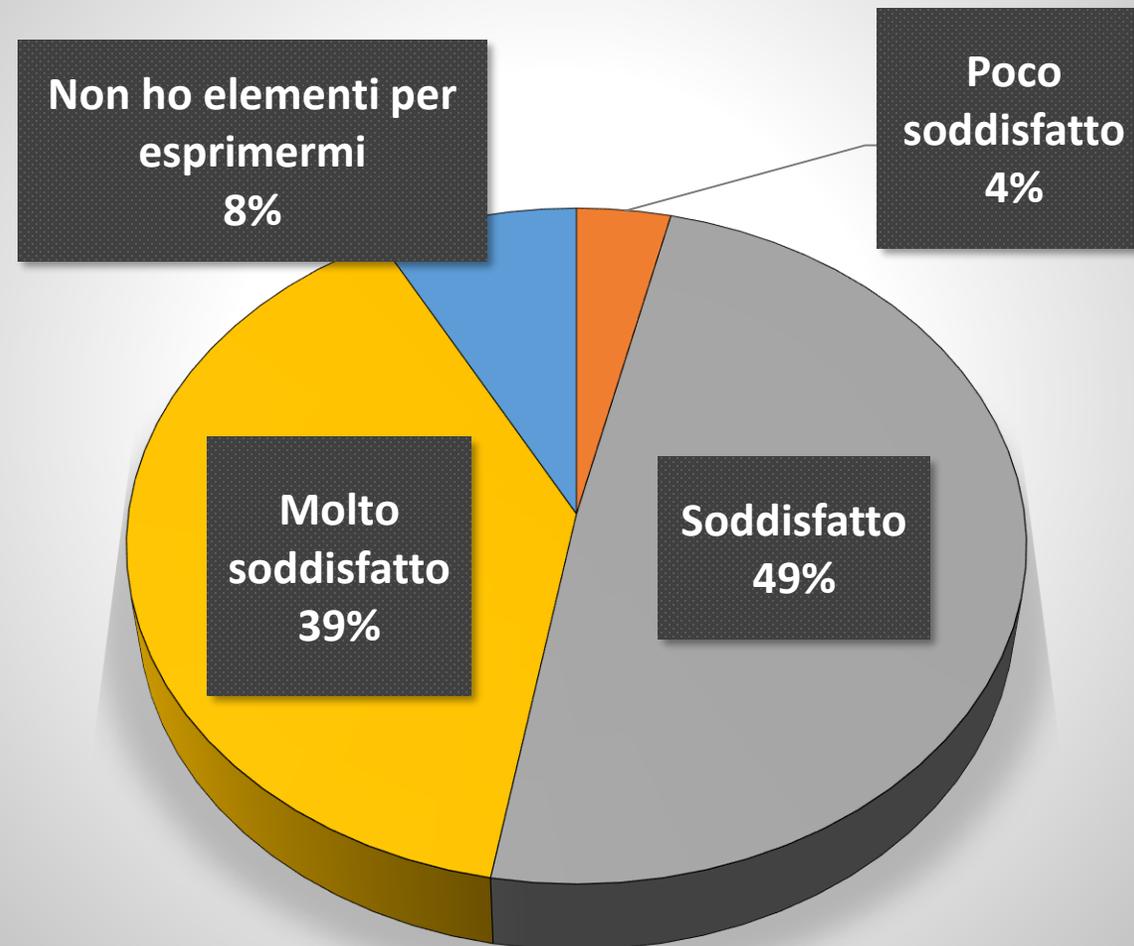


SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO?

Comfort degli spazi: accessibilità

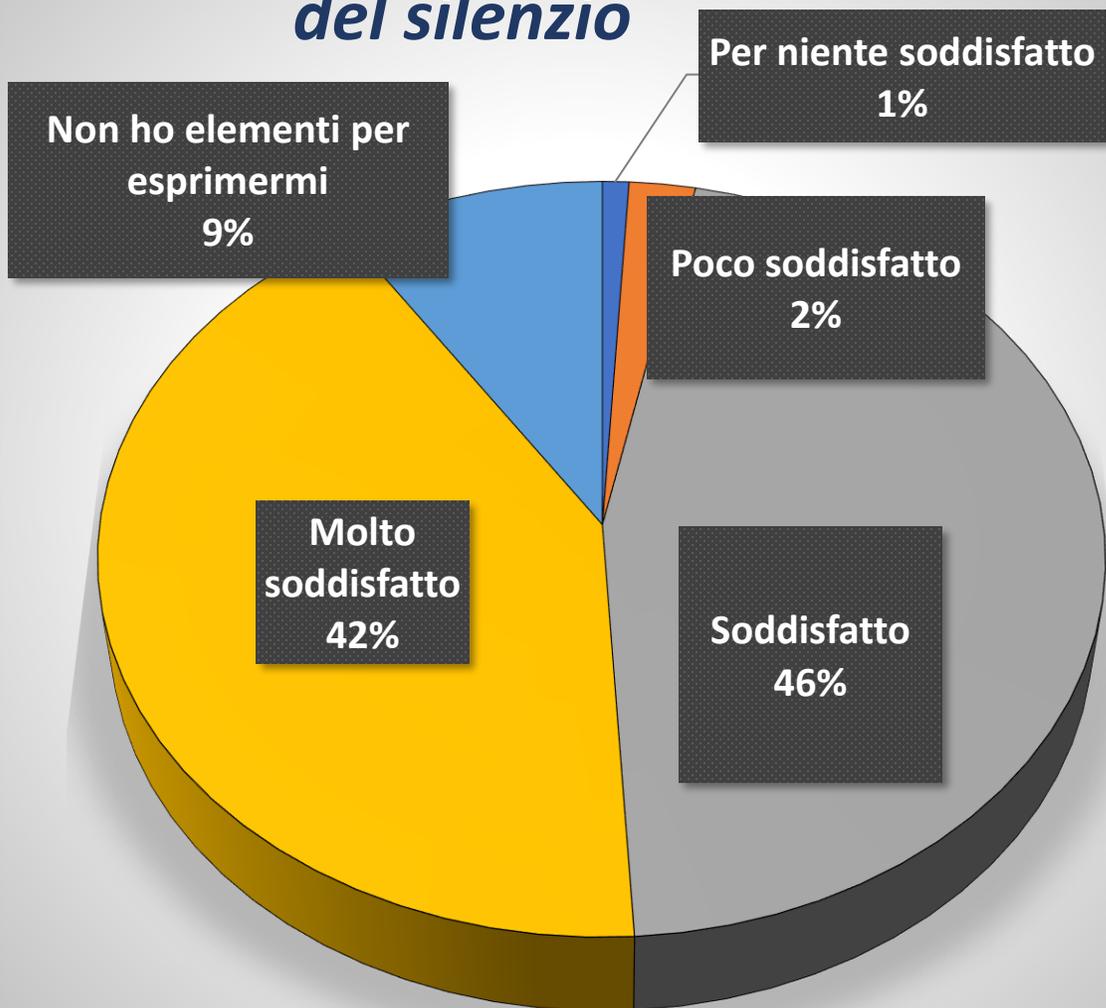


Comfort degli spazi: adeguatezza e segnaletica

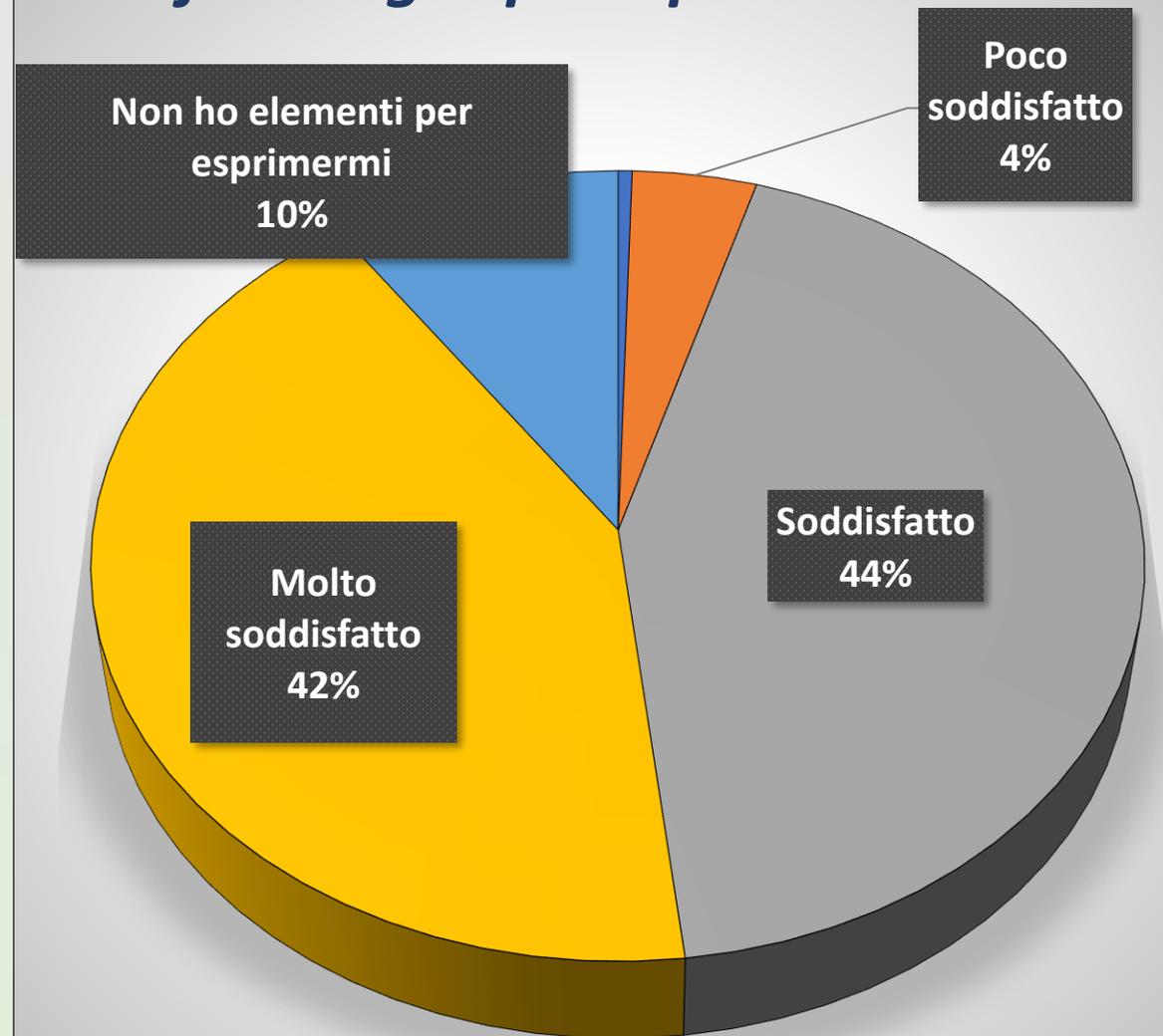


SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO?

Comfort degli spazi: rispetto del silenzio

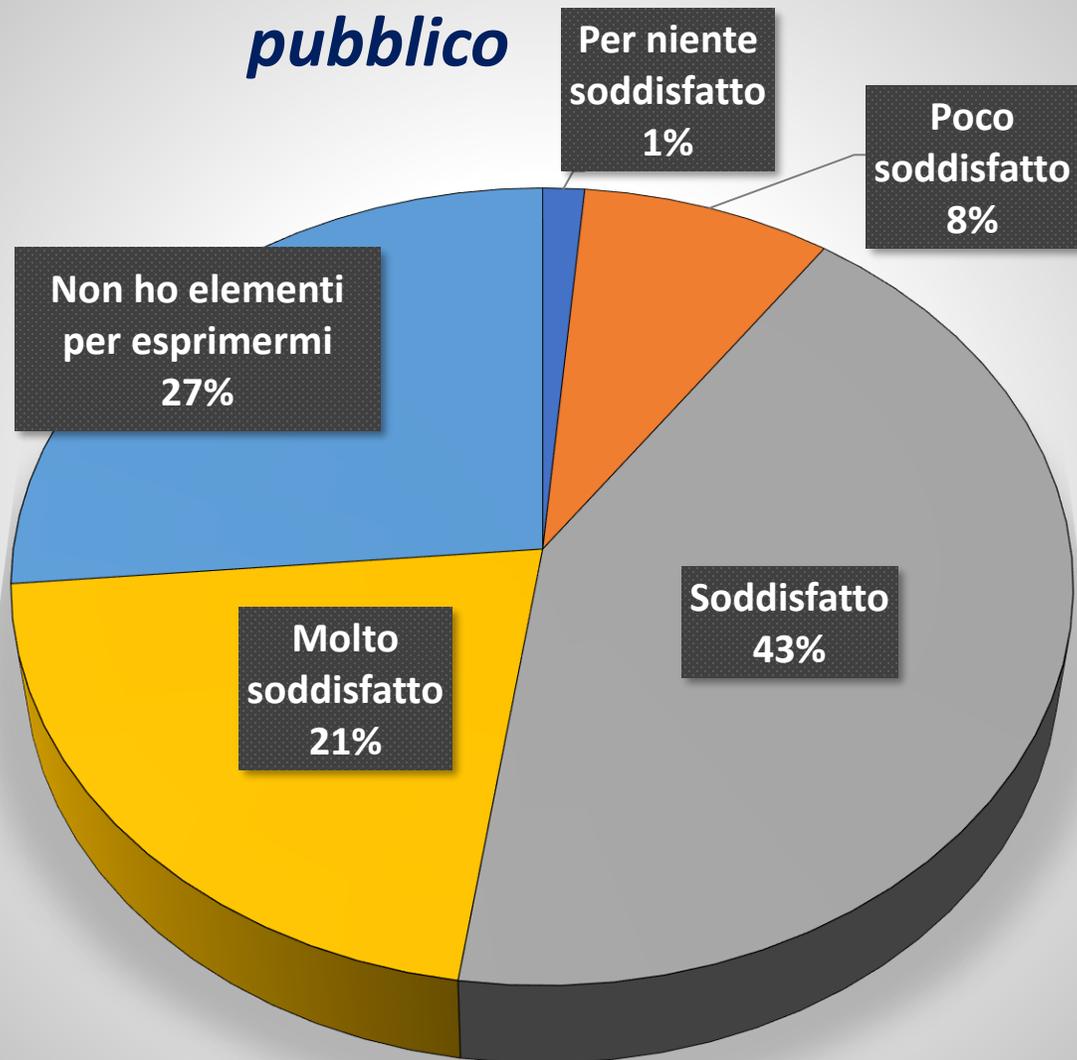


Comfort degli spazi: pulizia

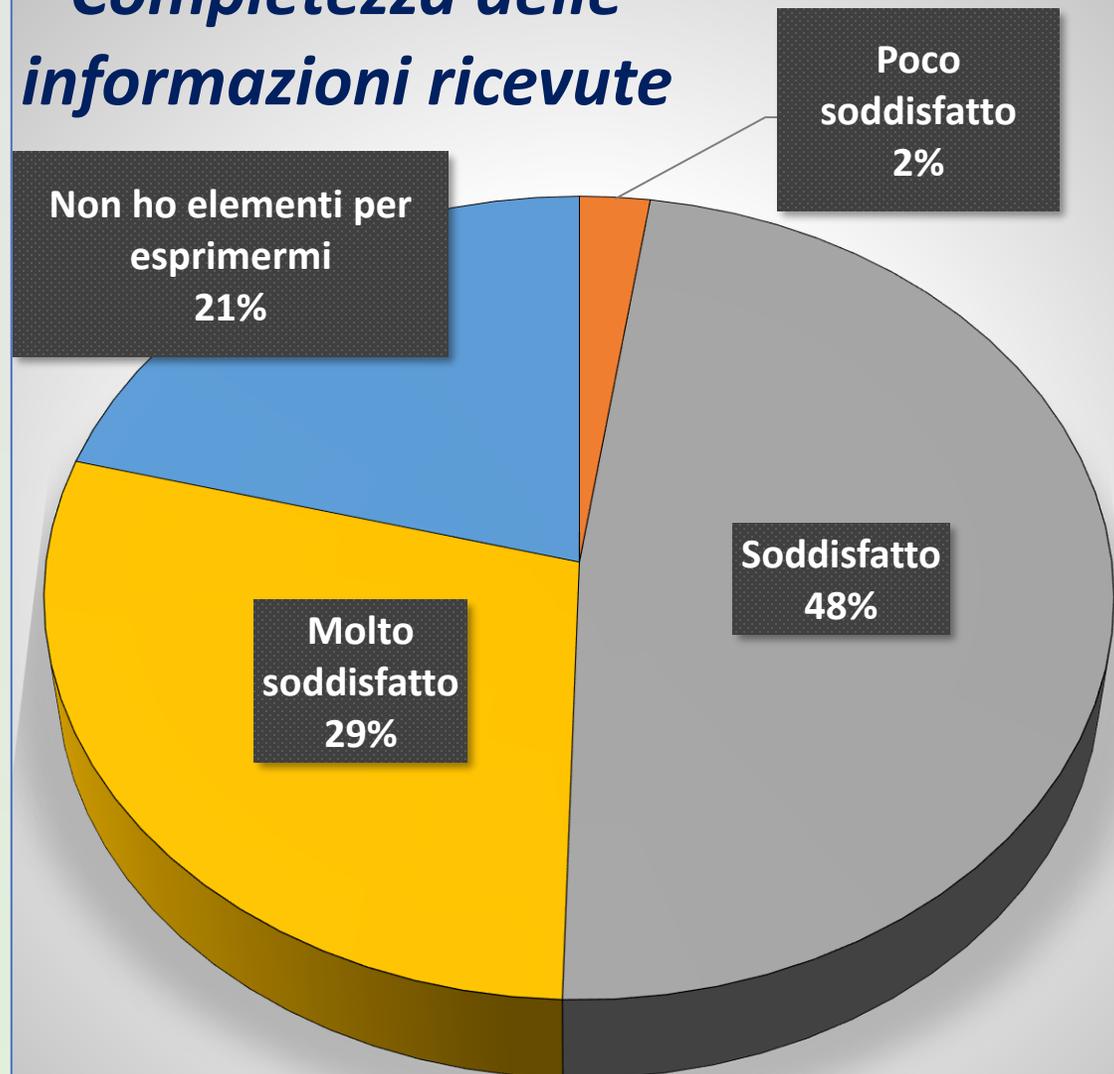


SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO?

Postazioni informatiche al pubblico

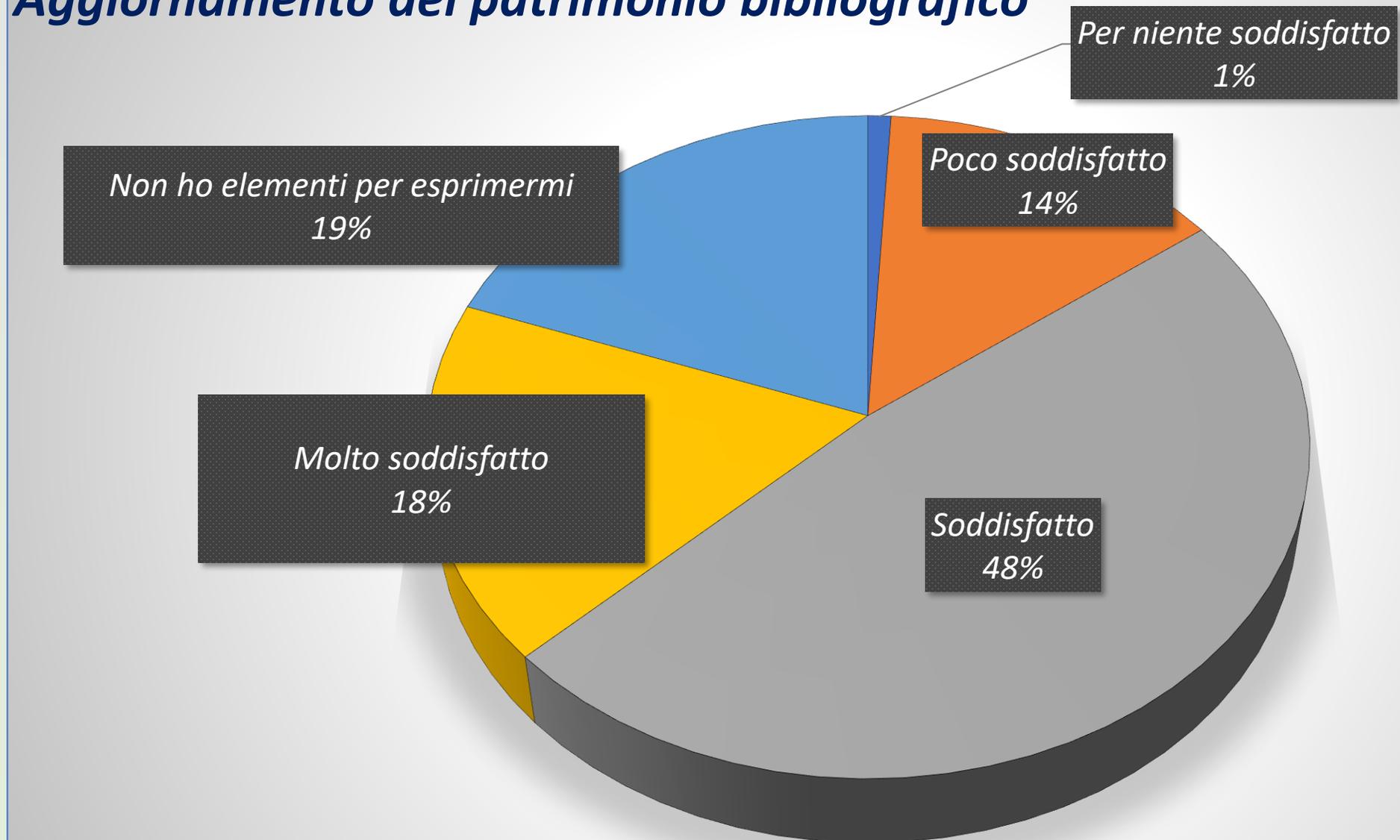


Completezza delle informazioni ricevute

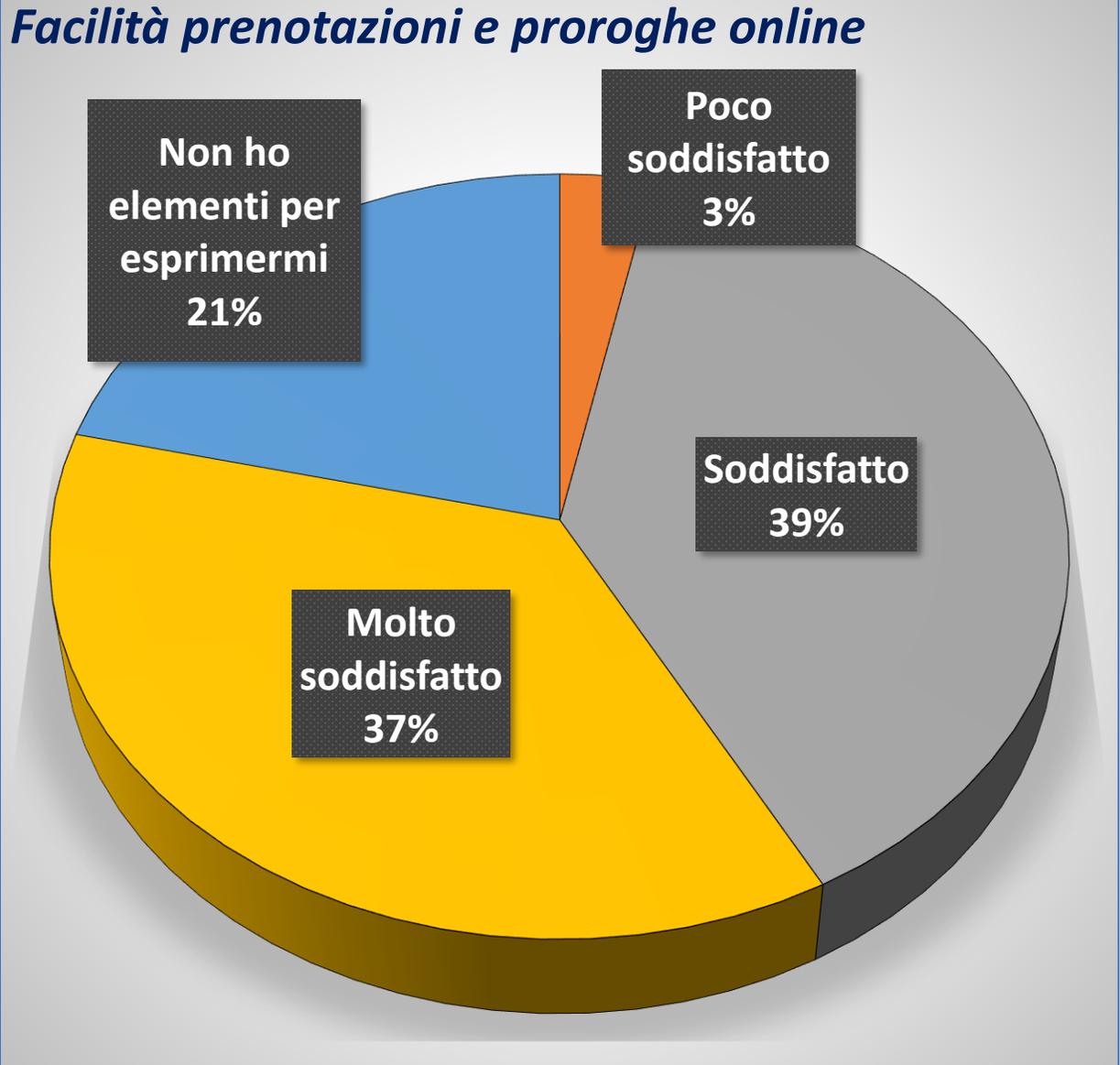
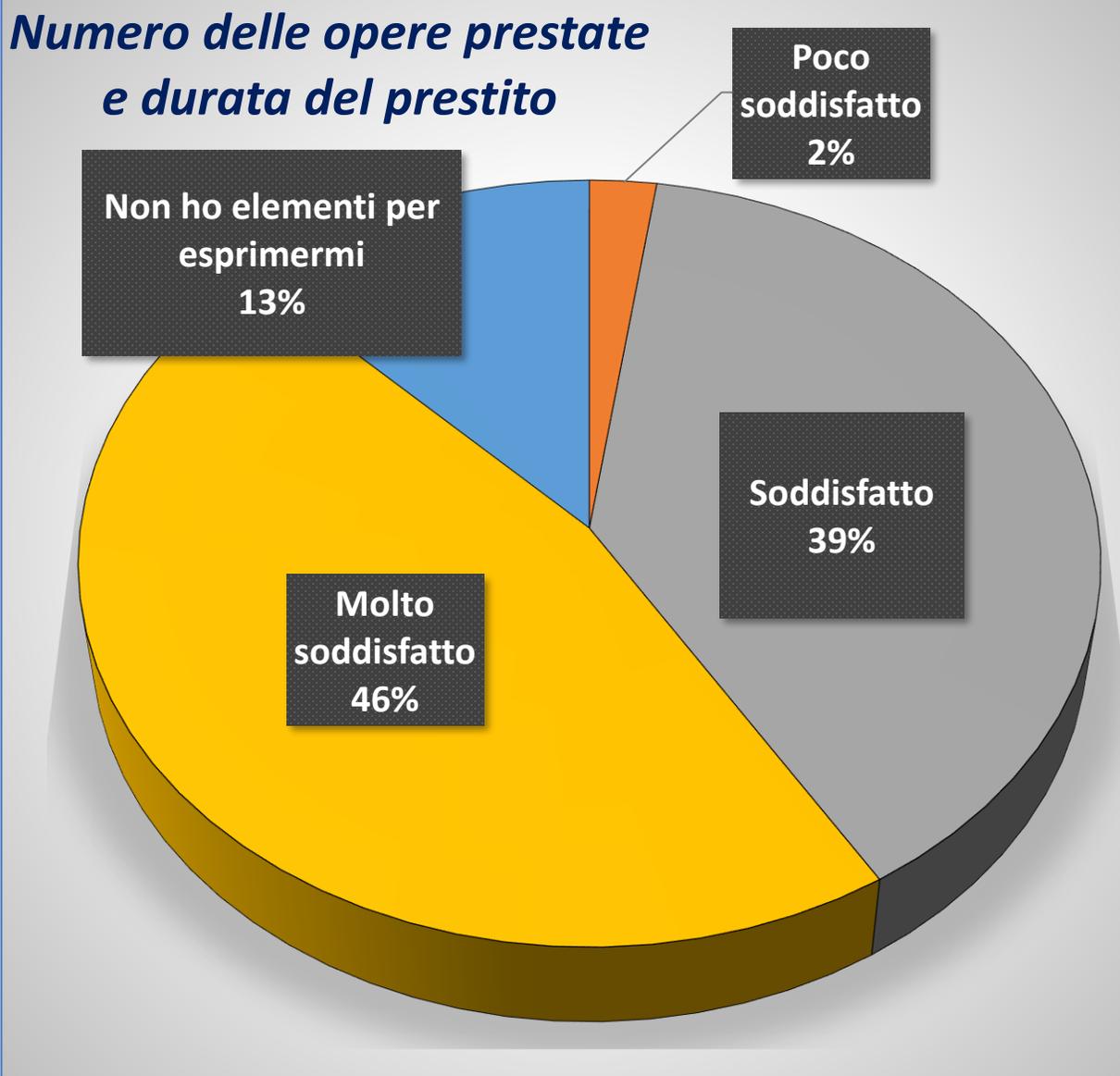


SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO?

Aggiornamento del patrimonio bibliografico

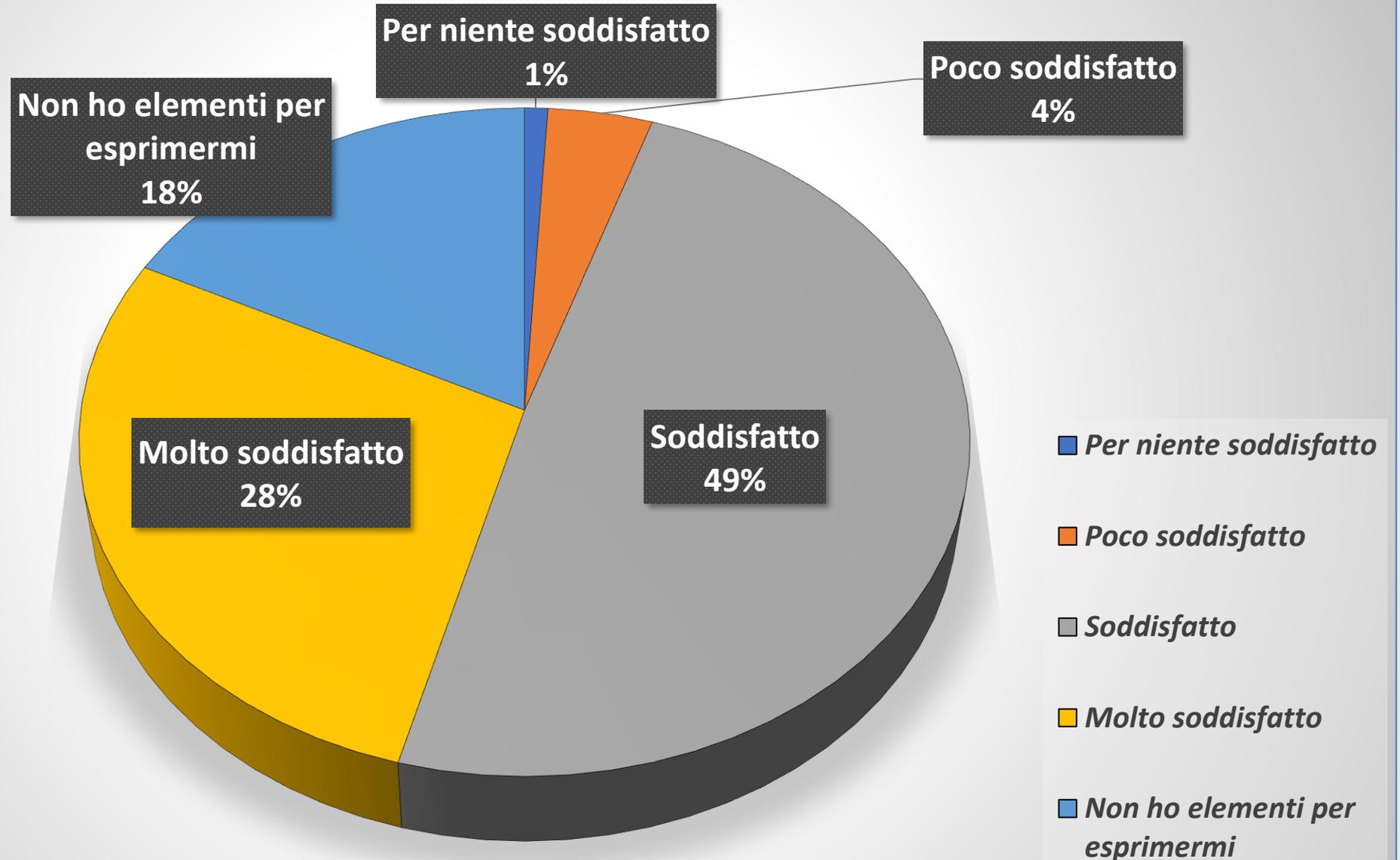


SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI PRESTITO?



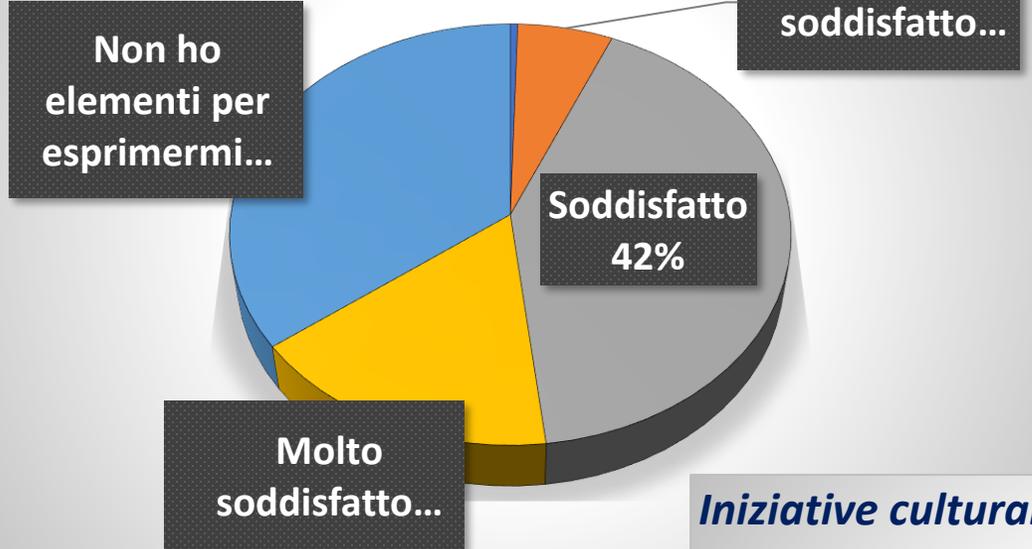
SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI PRESTITO?

Penalità previste per ritardi nella restituzione

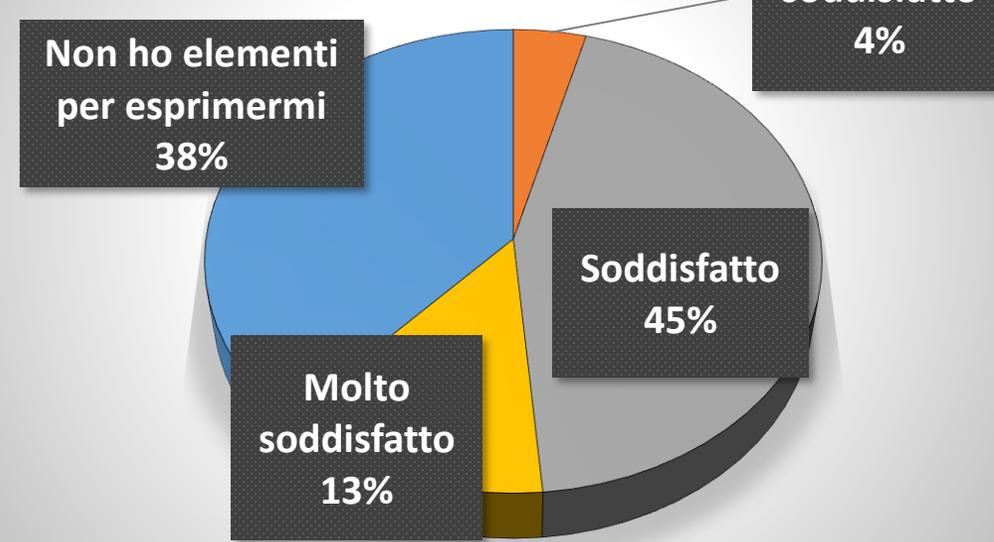


SEI SODDISFATTA / O DELLE INIZIATIVE CULTURALI REALIZZATE?

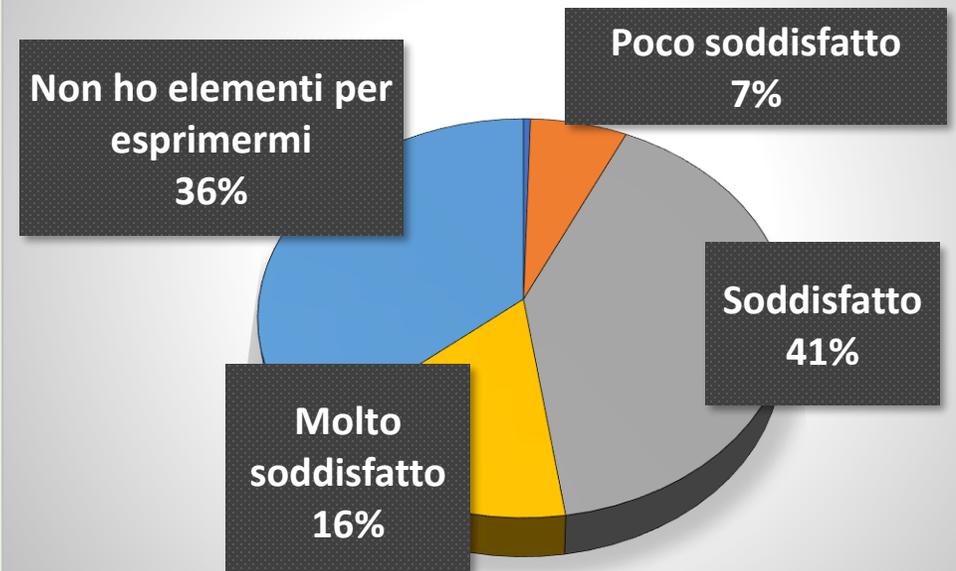
*Iniziative culturali realizzate in sede:
efficacia dell'informazione*



*Iniziative culturali realizzate in sede:
organizzazione*

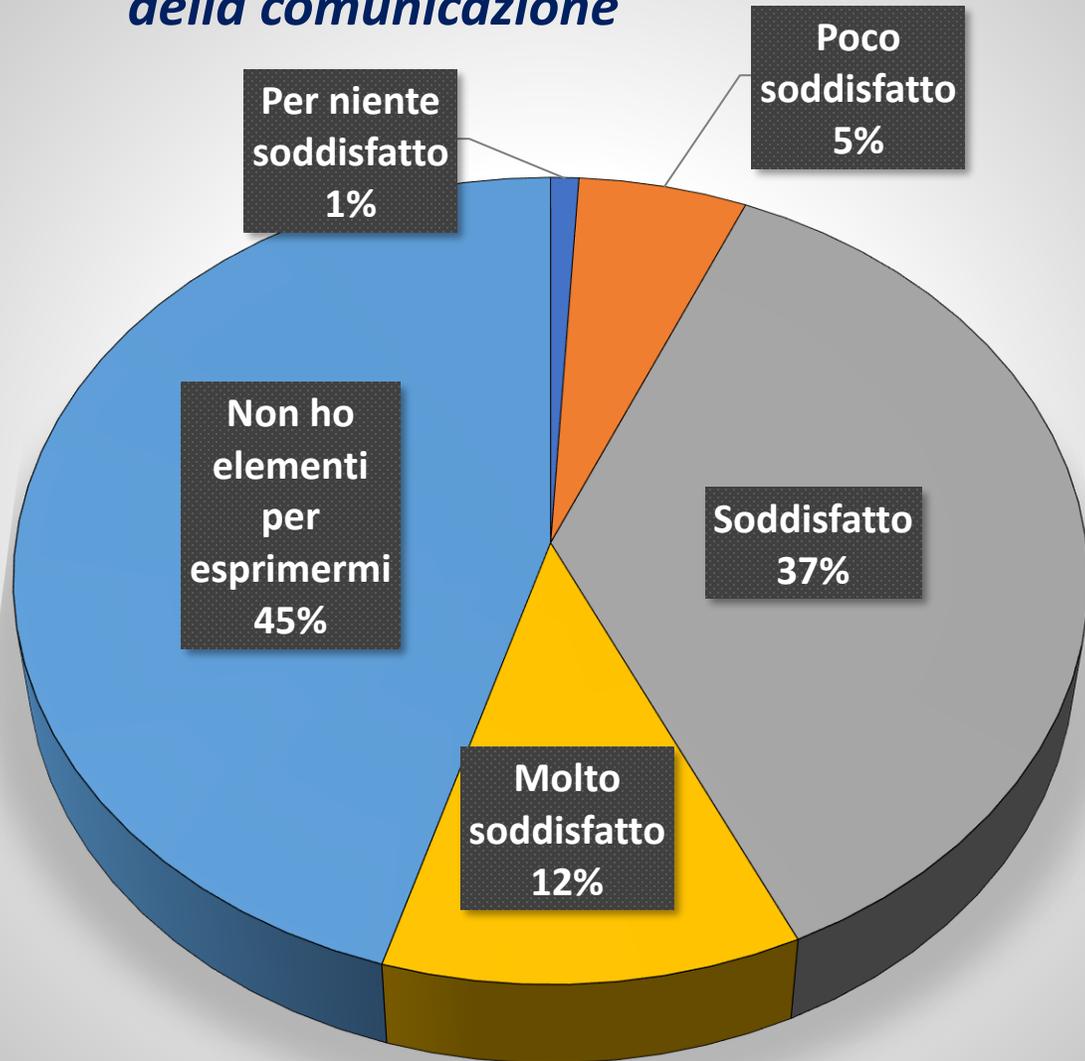


*Iniziative culturali realizzate in sede:
contenuti*

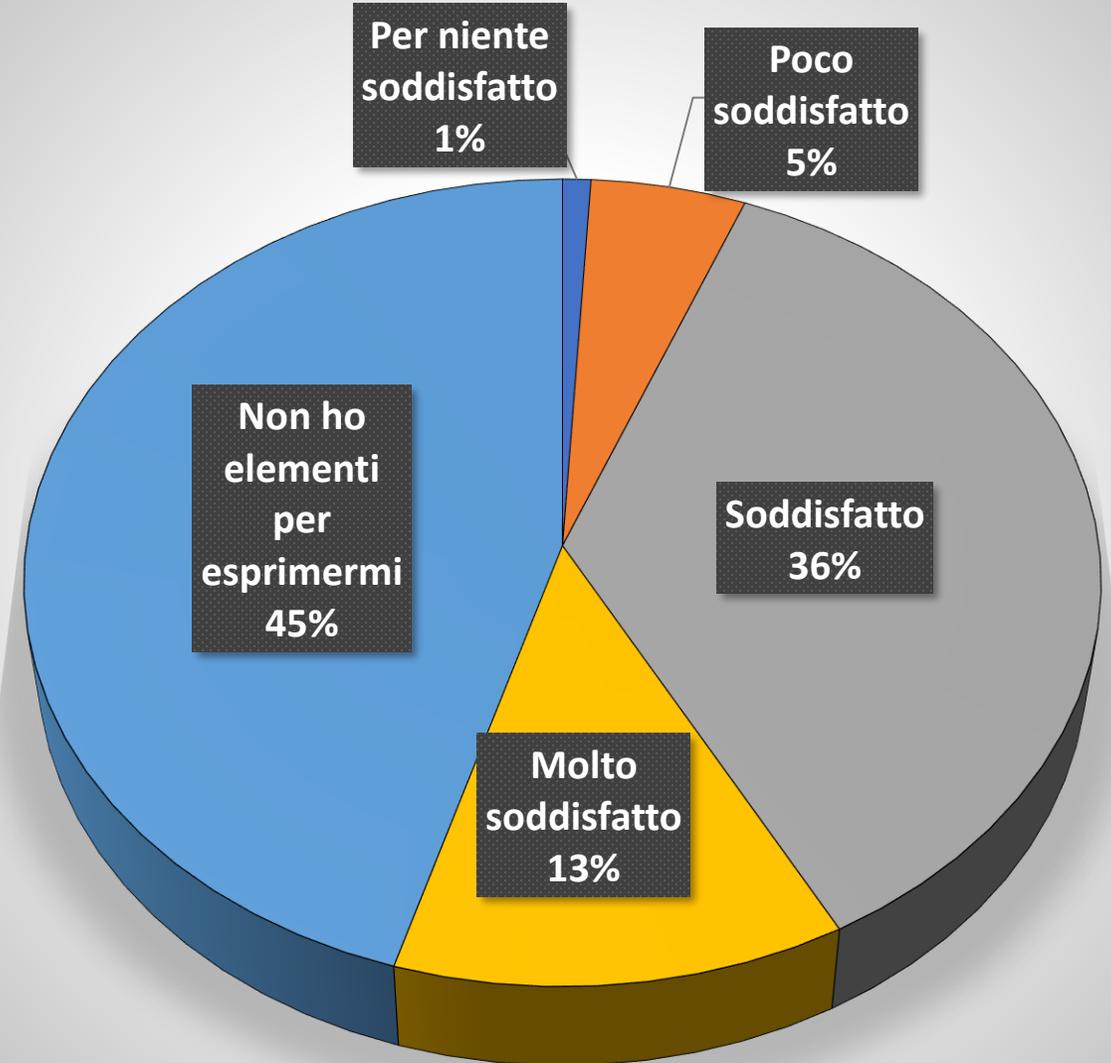


SEI SODDISFATTA / O DELLE INIZIATIVE CULTURALI REALIZZATE ON LINE?

Rubriche culturali on line: efficacia della comunicazione

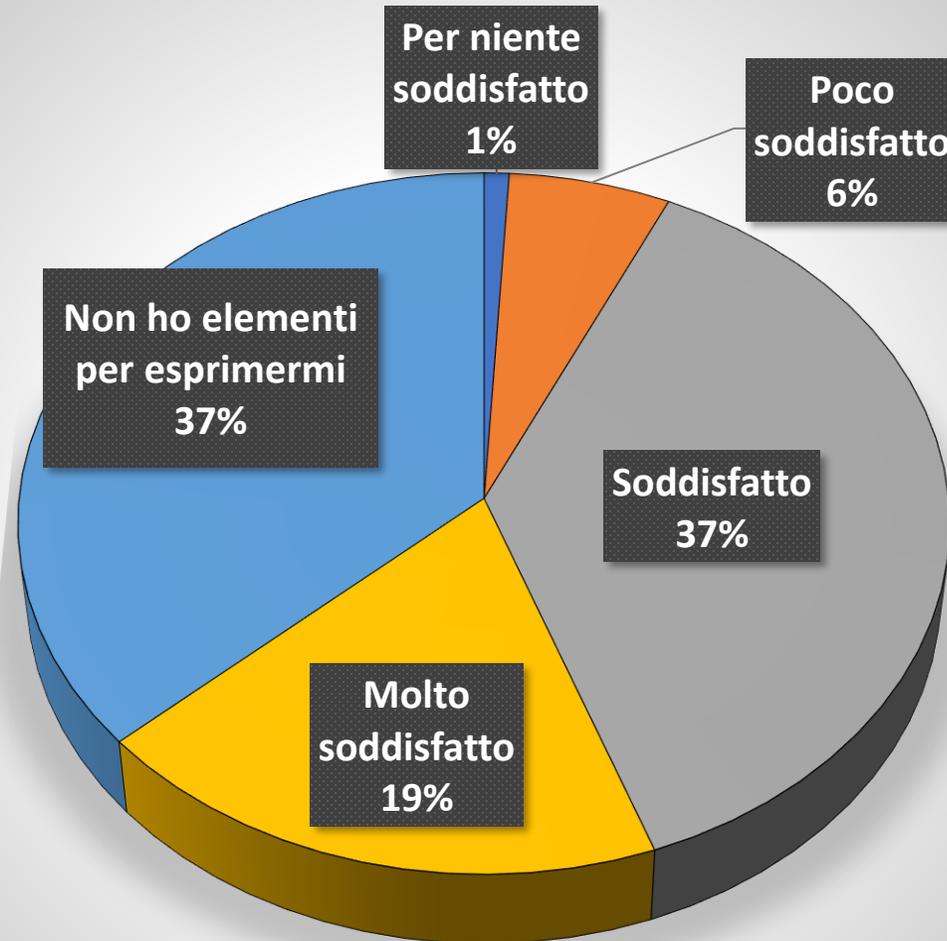


Rubriche culturali on line: contenuti

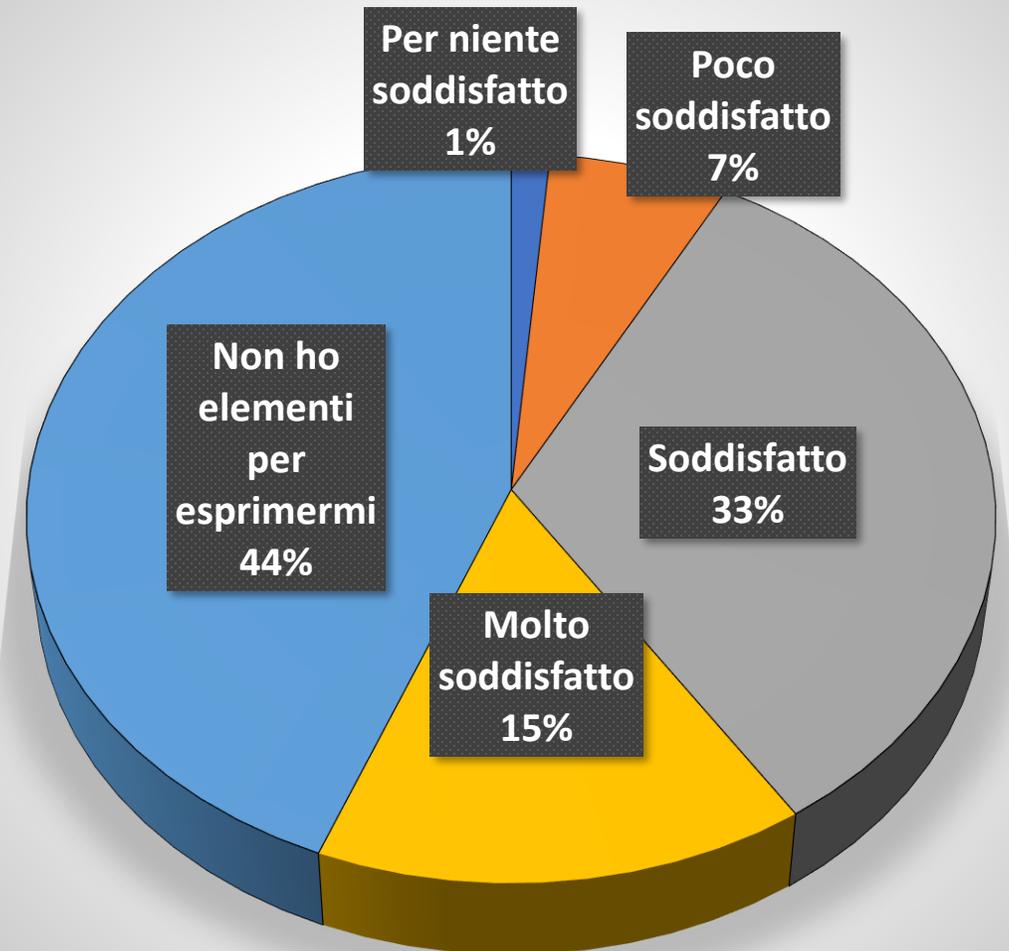


SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI SERVIZI?

Biblioteca digitale on line



Edicola digitale on line





LE OSSERVAZIONI DI CITTADINI E LE CRITICITA' EVIDENZIATE

Le risposte (facoltative) fornite da una parte degli utenti alla richiesta di esplicitare «Eventuali osservazioni per il miglioramento del servizio» (192 su 216 questionari compilati) hanno evidenziato alcune criticità, pur a fronte di giudizi complessivamente positivi espressi dai cittadini/utenti con riferimento ai servizi erogati dalla Biblioteca Gallino.

Nelle slide successive si riporta un compendio delle suddette osservazioni e delle risposte ad esse fornite dalla Biblioteca.

Le osservazioni e le criticità evidenziate

Le nostre risposte

LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

Insufficiente riscaldamento degli ambienti

LE NOSTRE RISPOSTE

In seguito alla richiesta agli uffici competenti di innalzamento della temperatura di almeno un grado, la situazione, nel frattempo, è nettamente migliorata.

Le osservazioni e le criticità evidenziate

Le nostre risposte

LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

Qualità dei bagni

LE NOSTRE RISPOSTE

Sono stati effettuati sopralluoghi in ogni biblioteca, disposti direttamente dall'Ufficio del Sindaco, atti ad evidenziare le maggiori criticità strutturali. E' previsto il finanziamento dei pertinenti interventi di ristrutturazione.

Le osservazioni e le criticità evidenziate

Le nostre risposte

LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

Scarsa conoscenza e utilizzo della APP relativa al catalogo, dell'edicola digitale, degli altri servizi online nonché dei canali social della Biblioteca

LE NOSTRE RISPOSTE

Al fine di fornire assistenza all'utenza sono state affisse locandine con le istruzioni per la fruizione di questi servizi. Si sta inoltre cercando di rendere più partecipi gli utenti circa le iniziative della Biblioteca e del Centro Civico, promuovendo le pagine social della biblioteca stessa e invitandoli ad iscriversi, anche tramite lo strumento del QR code, alla Newsletter.