



**Comune di Genova  
Area Servizi alla Comunità**

**Direzione Beni culturali e Politiche giovanili**

**Sistema Bibliotecario Urbano**



**RISULTATI DELL'INDAGINE  
SULLA QUALITA' PERCEPITA  
DAI CITTADINI**

**REALIZZATA NELL'ANNO 2017  
PRESSO LA BIBLIOTECA CIVICA  
BERIO**

**A cura di Marco Marauda**

# Gli strumenti per la realizzazione dell'indagine: il questionario

somministrato tramite



AUTOCOMPILAZIONE

## **L'auto-compilazione da parte degli utenti è stata attivata tramite:**

- consegna dei questionari cartacei presso le sale di lettura della biblioteca
- link postati sul sito ufficiale dell'Ente, sul Portale del Sistema Bibliotecario Urbano nonché sulla pagina Facebook della biblioteca
- invio dei link via e-mail ai singoli utenti, utilizzando la mailing list del servizio prestito

*I LINK SONO RIMASTI ATTIVI NEL PERIODO COMPRESO TRA IL GIORNO 9 NOVEMBRE E IL GIORNO 20 DICEMBRE 2017*

*LA SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI IN SEDE E' AVVENUTA NEL PERIODO COMPRESO TRA META' NOVEMBRE E META' DICEMBRE 2017*

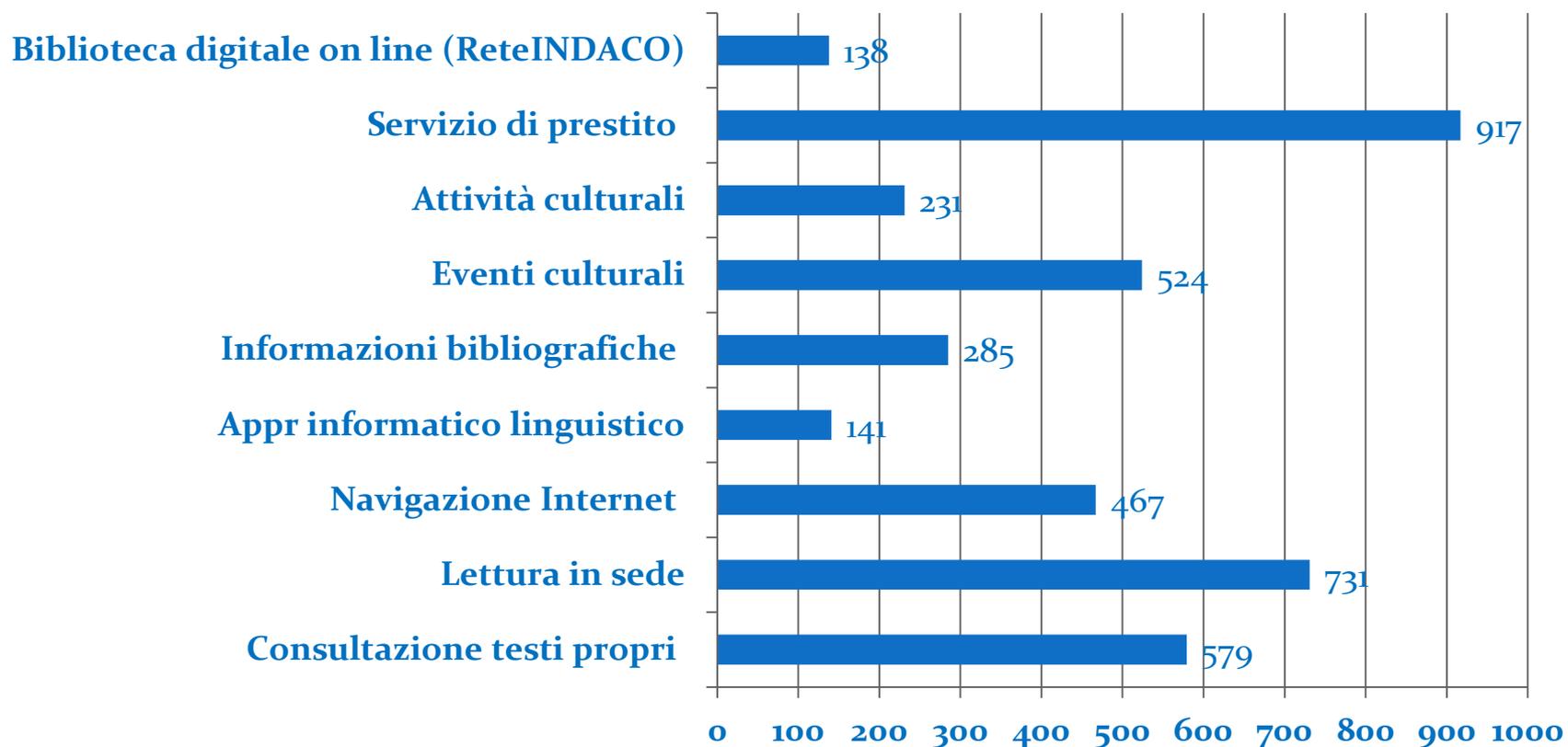
# I risultati dell'indagine

A seguire, alcuni dati relativi alla conoscenza dei servizi erogati e al loro utilizzo, unitamente ad alcune indicazioni concernenti il profilo anagrafico (età, posizione sociale, nazionalità, provenienza)



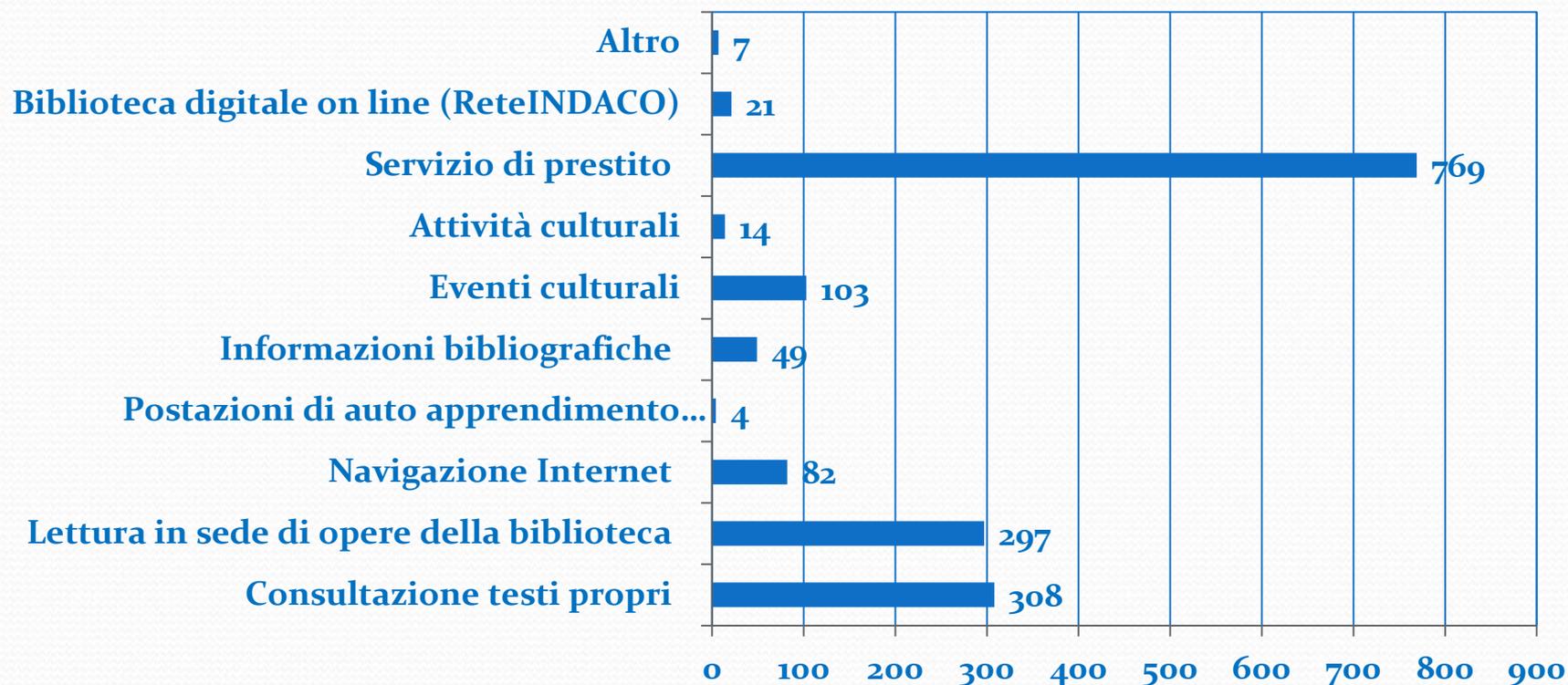
# Biblioteca Berio – la conoscenza dei servizi

## LA CONOSCENZA DEI SERVIZI



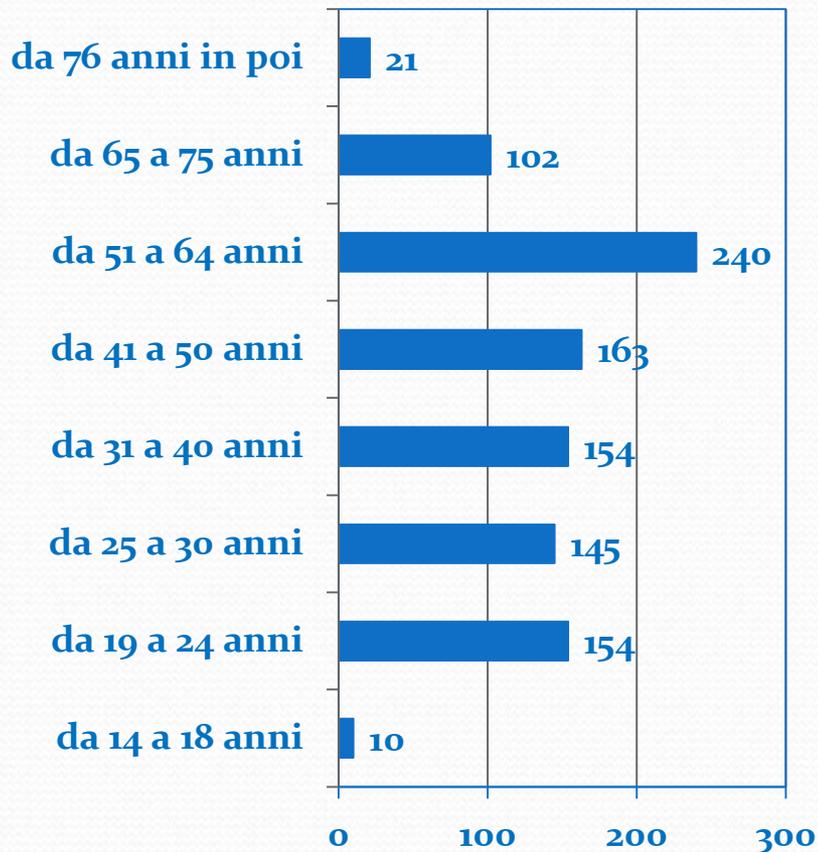
# Biblioteca Berio - L'utilizzo dei servizi

## L'UTILIZZO DEI SERVIZI

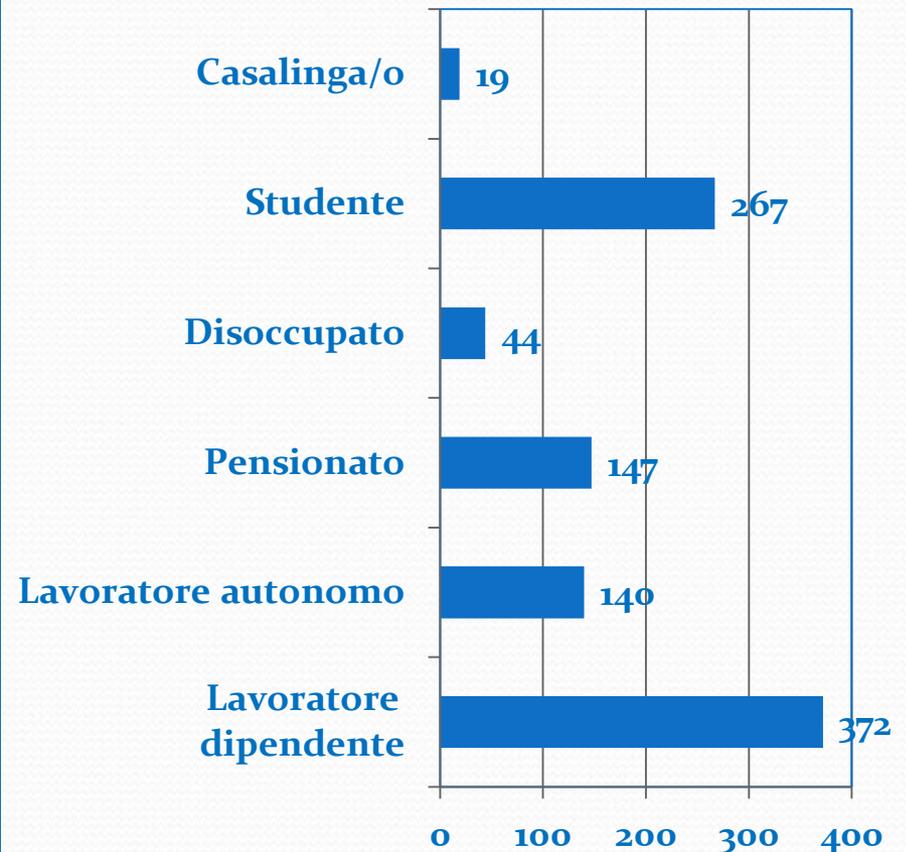


# Biblioteca Berio – qualche specifica anagrafica

## ETA'

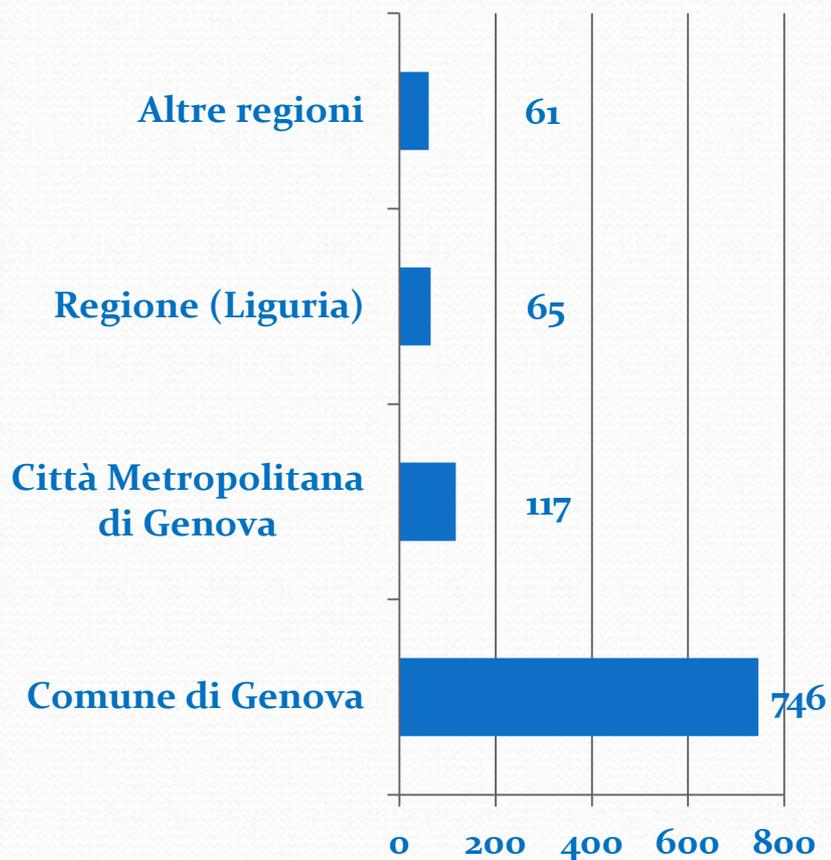


## Posizione sociale

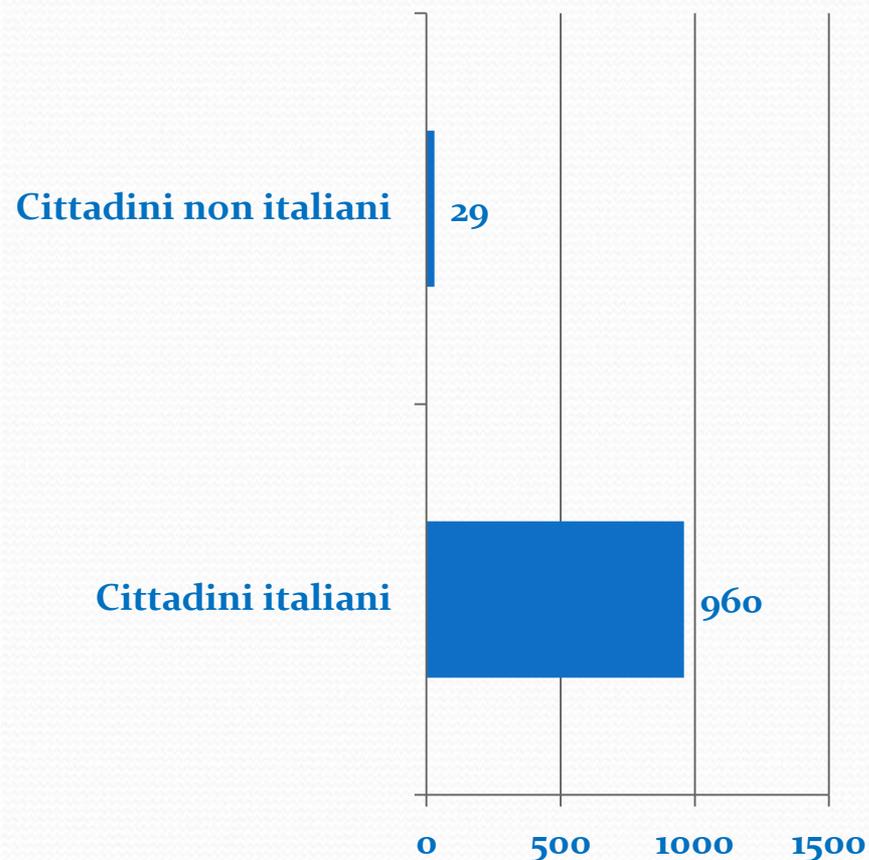


# Biblioteca Berio – qualche specifica anagrafica

## Provenienza



## Cittadinanza



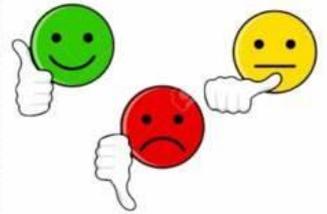


## **I risultati delle indagini: la valutazione della soddisfazione ponderata**

**è la metodologia applicata dal Sistema Bibliotecario Urbano a partire dall'anno 2009.**

**Permette di confrontare, per ogni elemento considerato, l'importanza ad esso mediamente attribuita dagli utenti con il grado di soddisfazione (gradimento) espresso dagli utenti stessi.**

# IL RAFFRONTO TRA IMPORTANZA E GRADIMENTO



## Analisi dei punteggi

media dei punteggi  
complessivamente attribuiti al singolo requisito  
compresa tra 0,00 e 2,00  
=  
grado di importanza o di gradimento basso

media dei punteggi  
complessivamente attribuiti al singolo requisito  
compresa tra 2,01 e 4,00  
=  
grado di importanza o di gradimento alto

# IL RAFFRONTO TRA IMPORTANZA E GRADIMENTO

## I risultati dell'indagine

La biblioteca Berio è risultata complessivamente rispondente alle esigenze dell'utenza, ottenendo una buona valutazione in termini di soddisfazione espressa.

Inoltre, con particolare riferimento al raffronto tra giudizio di importanza e giudizio di soddisfazione, le valutazioni relative a tutti gli elementi sottoposti al giudizio degli utenti si collocano in



**AREA VERDE**

=

**alta importanza / alta soddisfazione**



<b>BIBLIOTECA BERIO</b> <b>Requisiti valutati dagli utenti</b> <b>questionari compilati 989</b>	<b>IMPORTANZA</b>	<b>GRADIMENTO</b>	<b>AREA</b>	<b>“Non ho elementi per esprimermi”</b>
	<b>Punteggio medio</b>	<b>Punteggio medio</b>		
<b>Cortesìa e disponibilit� del personale</b>	<b>3,53</b>	<b>3,15</b>	alta importanza / alta soddisfazione	<b>22</b>
<b>Facilit� d'uso del catalogo informatizzato</b>	<b>3,54</b>	<b>3,01</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>104</b>
<b>Comfort degli spazi: accessibilit�</b>	<b>3,43</b>	<b>3,11</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>31</b>
<b>Comfort degli spazi: adeguatezza e segnaletica</b>	<b>3,25</b>	<b>3,04</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>26</b>
<b>Comfort degli spazi: rispetto del silenzio</b>	<b>3,60</b>	<b>2,91</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>27</b>
<b>Comfort degli spazi: pulizia</b>	<b>3,55</b>	<b>2,91</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>30</b>
<b>Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico</b>	<b>3,34</b>	<b>2,79</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>152</b>
<b>Aggiornamento del patrimonio librario</b>	<b>3,61</b>	<b>2,72</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>138</b>
<b>Completezza delle informazioni bibliografiche ricevute</b>	<b>3,46</b>	<b>3,08</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>66</b>
<b>Servizio prestito: chiarezza delle regole</b>	<b>3,41</b>	<b>3,28</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>48</b>
<b>Servizio prestito: facilit� d'uso servizio di auto-prestito</b>	<b>3,31</b>	<b>3,16</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>127</b>
<b>Servizio prestito: facilit� d'uso del servizio on-line</b>	<b>3,39</b>	<b>3,09</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>186</b>
<b>Servizio prestito: durata del prestito</b>	<b>3,40</b>	<b>3,07</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>48</b>
<b>Servizio prestito: numero di opere prestate</b>	<b>3,22</b>	<b>3,11</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>69</b>
<b>Biblioteca digitale on line: facilit� d'uso</b>	<b>3,27</b>	<b>2,78</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>383</b>
<b>Biblioteca digitale on line: adeguatezza delle risorse</b>	<b>3,26</b>	<b>2,71</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>388</b>
<b>Iniziative culturali (efficacia dell'informazione)</b>	<b>3,15</b>	<b>2,84</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>291</b>
<b>Iniziative culturali (contenuto)</b>	<b>3,26</b>	<b>2,96</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>310</b>
<b>Iniziative culturali (organizzazione)</b>	<b>3,16</b>	<b>2,95</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>330</b>

## I SUGGERIMENTI e LE OSSERVAZIONI DEGLI UTENTI

All'interno dei questionari, sono state inserite 2 domande a risposta aperta:

1. la prima consistente nella richiesta di suggerimenti relativi all'attivazione di nuovi servizi
2. la seconda contenente la richiesta di osservazioni per il miglioramento dei servizi erogati

Totale questionari compilati	Risposte a domanda 1		Risposte a domanda 2	
989	185	18,70%	227	22,95%

## **I SUGGERIMENTI e le OSSERVAZIONI DEGLI UTENTI**

**Le risposte fornite vanno contestualizzate tenendo conto dell'alto grado di soddisfazione complessivamente espresso dagli utenti**

**L'estrema eterogeneità delle risposte alle domande aperte consente comunque di individuare alcune categorie di elementi che emergono dalle stesse.**

**Ciò tenendo anche conto del fatto che gli utenti hanno frequentemente utilizzato gli spazi offerti dai 2 item per esprimere indifferentemente criticità o suggerimenti.**

**Inoltre, specifiche richieste di miglioramento rispecchiano spesso la contemporanea percezione di specifiche carenze relative all'erogazione del servizio.**

# I SUGGERIMENTI e le OSSERVAZIONI DEGLI UTENTI

## Aspetti rispetto ai quali alcuni utenti hanno segnalato criticità

- Aggiornamento del patrimonio bibliografico
- Orari di apertura al pubblico (si ricollega a specifiche richieste di ampliamento degli orari in serata e nei fine-settimana)
- Competenze e disponibilità del personale (si segnalano alcuni rilievi, i quali però si alternano a note positive)
- Uso improprio degli spazi da parte di alcuni utenti
- Copertura servizio wi-fi
- Informazione e assistenza relative all'utilizzo della biblioteca digitale , nonché quantità di risorse ad oggi disponibili on line
- Reperibilità delle opere collocate a scaffale aperto
- Rispetto del silenzio
- Pulizia dei servizi igienici e dotazione di accessori presso gli stessi



# I SUGGERIMENTI e le OSSERVAZIONI DEGLI UTENTI



## Suggerimenti/richieste esplicitate da alcuni utenti

- **Ampliamento degli orari di apertura al pubblico (in particolare: aperture serali e nei weekend – si ricorda a questo proposito che Berio è aperta il sabato)**
- **Corsi di lingue (in particolare lingua inglese)**
- **Spazi riservati allo studio e allo scambio di informazioni tra utenti**
- **Spazi -ristoro e distributori di bevande/snack**
- **Risorse digitali: ampliamento del patrimonio disponibile sia in sede (dvd, audio-libri ecc.) sia on line (biblioteca digitale). Disponibilità di dispositivi per la fruizione delle risorse in sede**
- **Maggiore disponibilità di quotidiani e periodici**
- **Incremento del numero di postazioni dedicate alla navigazione Internet**