



**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  
BRUSCHI SARTORI**

**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

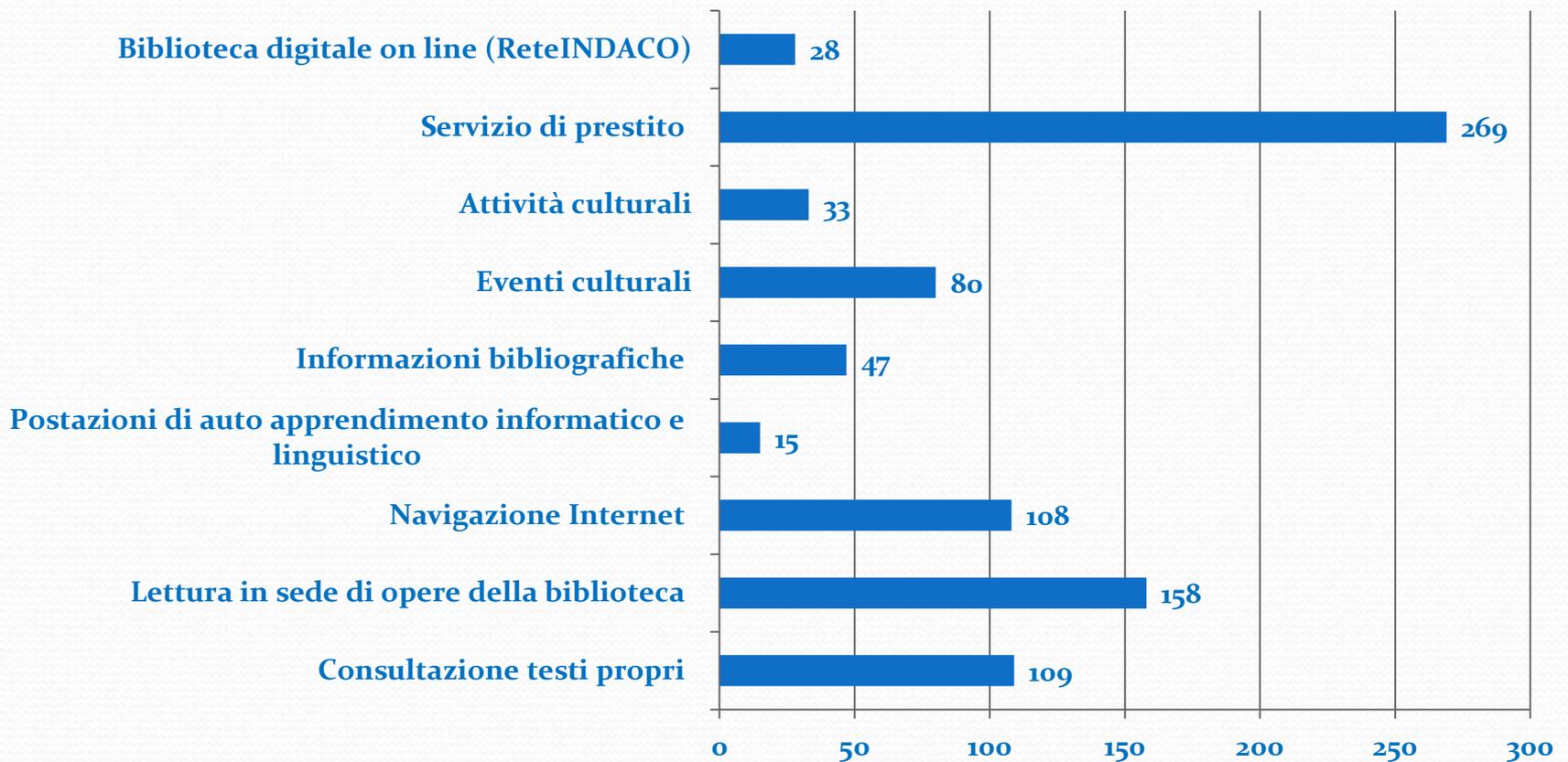
A seguire, alcuni dati relativi alla conoscenza dei servizi erogati e al loro utilizzo, unitamente ad alcune indicazioni concernenti il profilo anagrafico (età, posizione sociale, nazionalità, provenienza)



# Biblioteca Bruschi-Sartori

## la conoscenza dei servizi

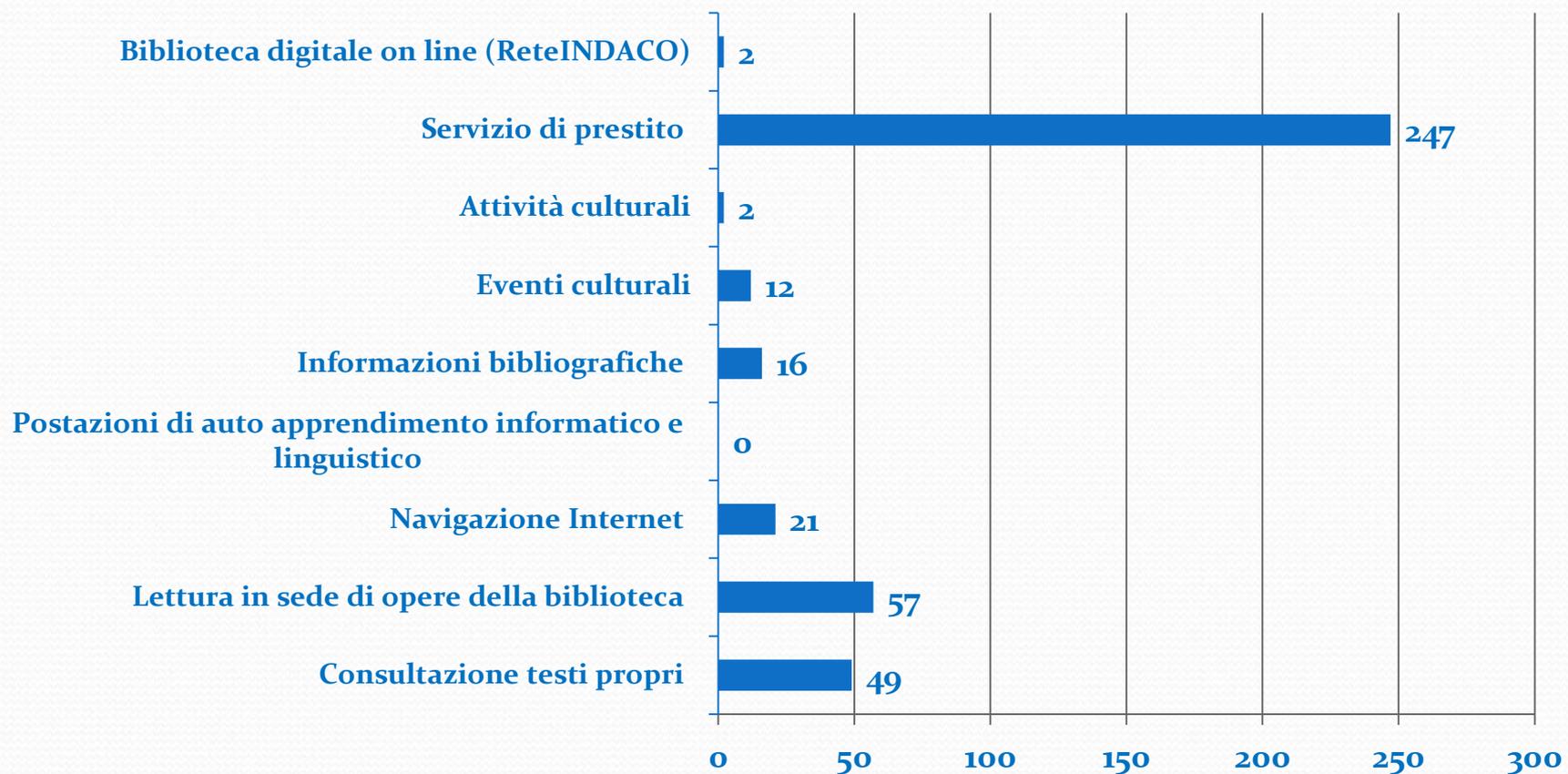
### LA CONOSCENZA DEI SERVIZI



# Biblioteca Bruschi-Sartori

## l'utilizzo dei servizi

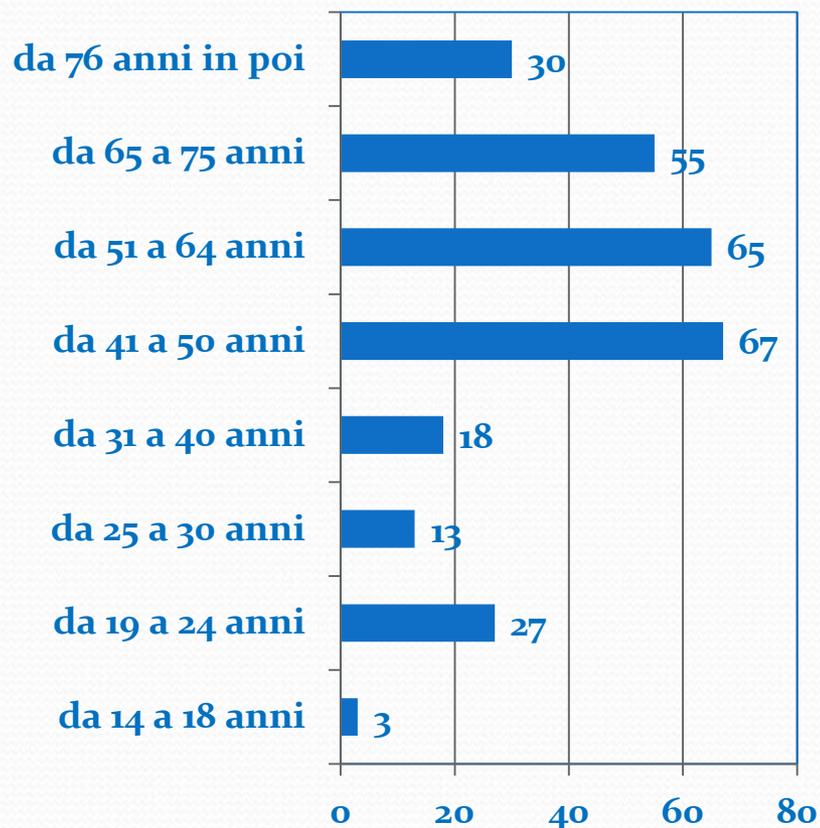
### L'UTILIZZO DEI SERVIZI



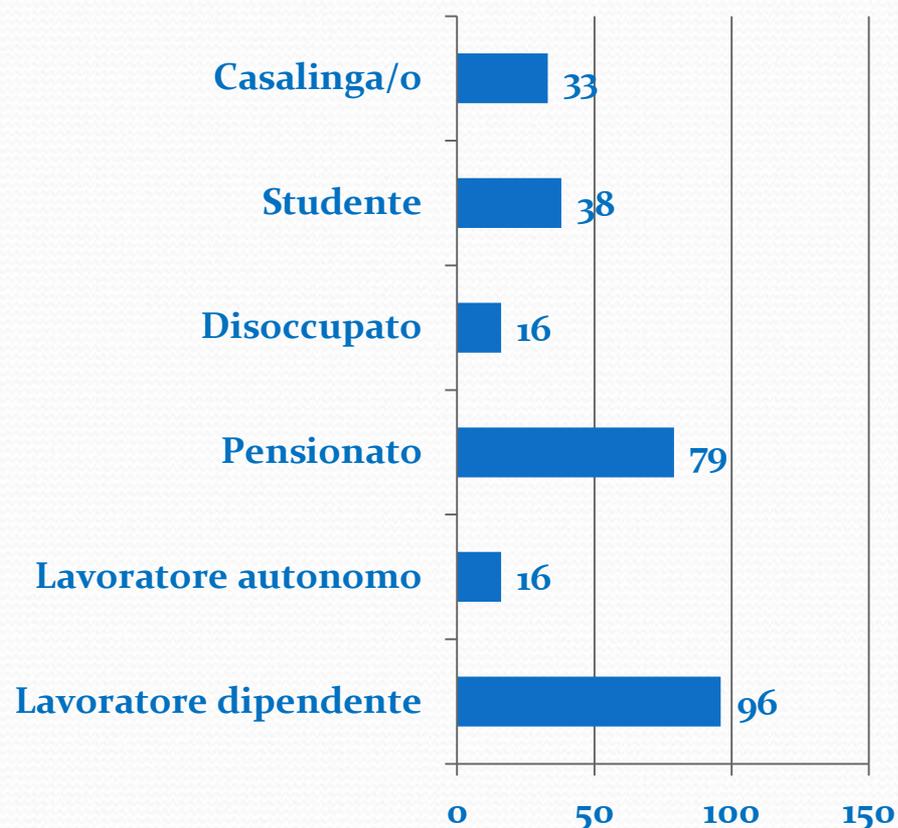
# Biblioteca Bruschi-Sartori

## qualche specifica anagrafica

### Età

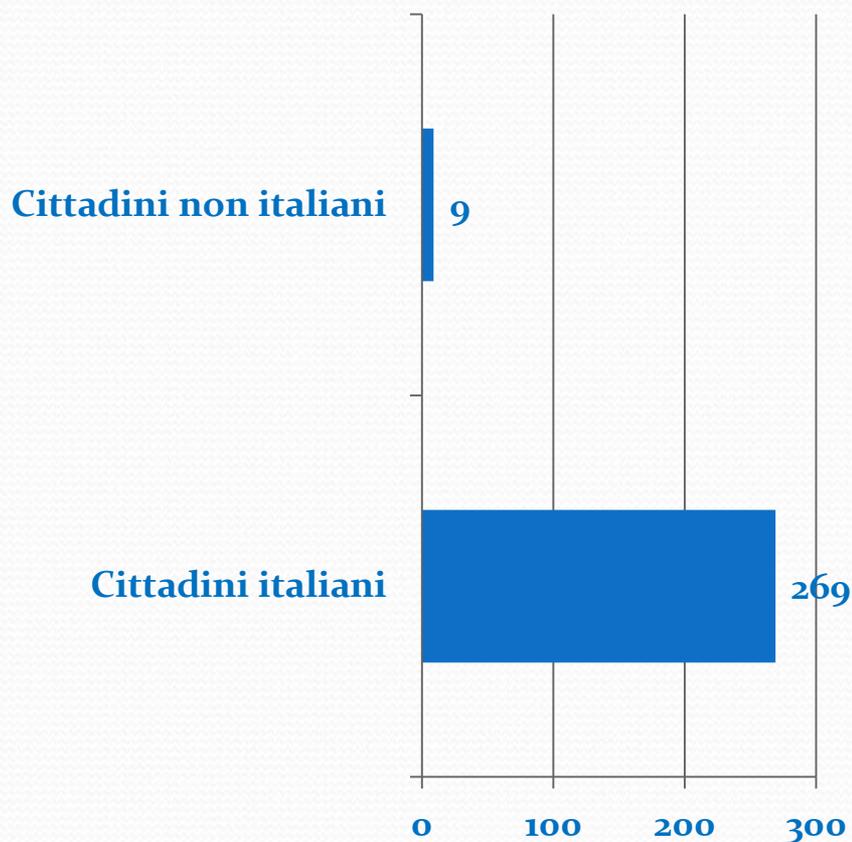


### Posizione sociale

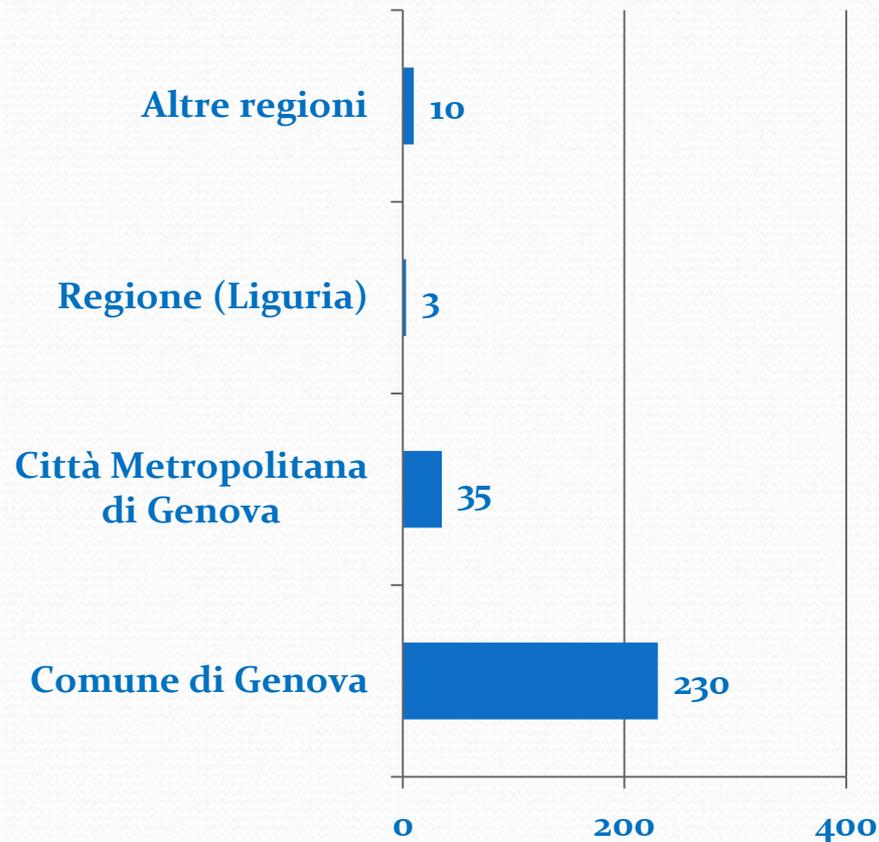


# Biblioteca Bruschi-Sartori qualche specifica anagrafica

## Cittadinanza



## Provenienza





## **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 Bruschi-Sartori 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 BRUSCHI-SARTORI</b> <b>Requisiti valutati dagli utenti</b> <b>questionari compilati 278</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>3,60</b>	<b>3,61</b>	alta importanza / alta soddisfazione	<b>8</b>
<b>Facilit� d'uso del catalogo informatizzato</b>	<b>3,18</b>	<b>3,12</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>82</b>
<b>Comfort degli spazi: accessibilit�</b>	<b>3,49</b>	<b>3,45</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>11</b>
<b>Comfort degli spazi: adeguatezza e segnaletica</b>	<b>3,30</b>	<b>3,30</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>11</b>
<b>Comfort degli spazi: rispetto del silenzio</b>	<b>3,53</b>	<b>3,23</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>17</b>
<b>Comfort degli spazi: pulizia</b>	<b>3,62</b>	<b>3,34</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>14</b>
<b>Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico</b>	<b>3,15</b>	<b>2,97</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>87</b>
<b>Aggiornamento del patrimonio librario</b>	<b>3,55</b>	<b>2,71</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>46</b>
<b>Completezza delle informazioni bibliografiche ricevute</b>	<b>3,47</b>	<b>3,40</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>7</b>
<b>Servizio prestito: chiarezza delle regole</b>	<b>3,49</b>	<b>3,49</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>11</b>
<b>Servizio prestito: facilit� d'uso del servizio on-line</b>	<b>3,31</b>	<b>3,34</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>64</b>
<b>Servizio prestito: durata del prestito</b>	<b>3,42</b>	<b>3,31</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>10</b>
<b>Servizio prestito: numero di opere prestate</b>	<b>3,32</b>	<b>3,37</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>13</b>
<b>Biblioteca digitale on line: facilit� d'uso</b>	<b>3,00</b>	<b>2,76</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>128</b>
<b>Biblioteca digitale on line: adeguatezza delle risorse</b>	<b>3,01</b>	<b>2,74</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>134</b>
<b>Iniziative culturali efficacia dell'informazione)</b>	<b>3,03</b>	<b>2,93</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>101</b>
<b>Iniziative culturali (contenuto)</b>	<b>3,07</b>	<b>2,94</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>109</b>
<b>Iniziative culturali (organizzazione)</b>	<b>3,12</b>	<b>3,02</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>110</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	
278	36	12,94%	52	18,70%

## **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 specifiche criticità



- Aggiornamento del patrimonio bibliografico

## Suggerimenti/richieste esplicitate da alcuni utenti

- Corsi di lingue (in particolare lingua inglese)
- Risorse digitali: ampliamento del patrimonio disponibile. Disponibilità di dispositivi per la fruizione delle risorse in sede
- Prestito di sistema: maggiore flessibilità per quanto concerne ritiro e riconsegna dei materiali presso le diverse strutture
- Più iniziative/spazi dedicati ai bambini
- Maggiore disponibilità di quotidiani

