



**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  
CERVETTO**

**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***

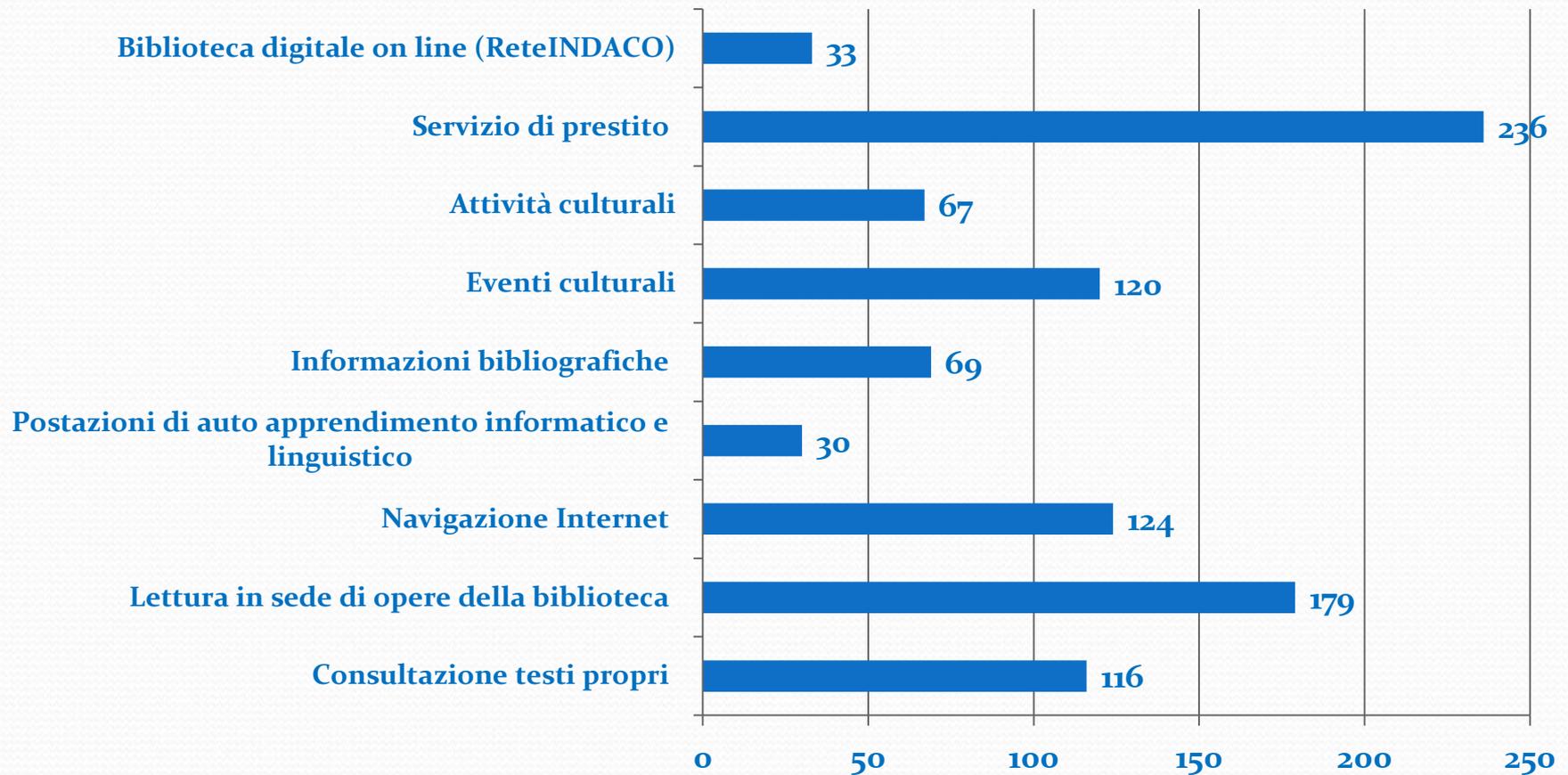
# I risultati dell'indagine

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)



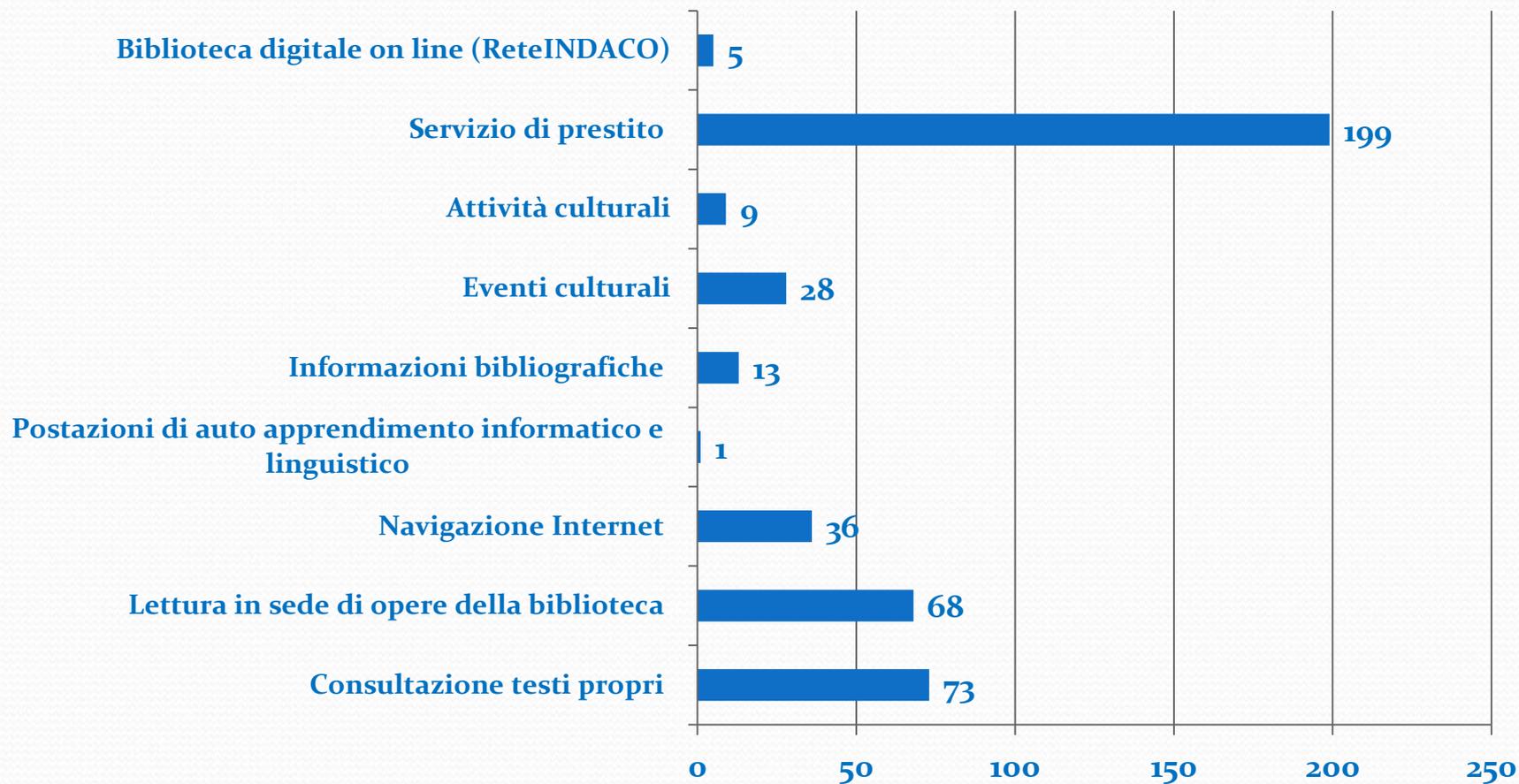
# Biblioteca Cervetto – la conoscenza dei servizi

## LA CONOSCENZA DEI SERVIZI



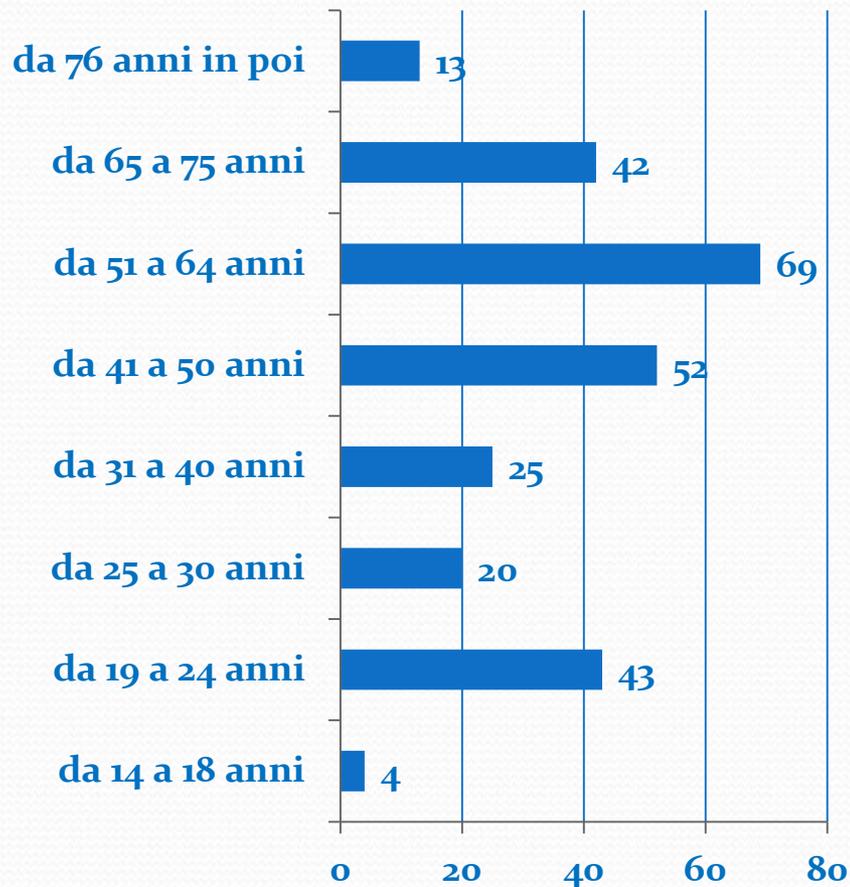
# Biblioteca Cervetto - L'utilizzo dei servizi

## L'UTILIZZO DEI SERVIZI

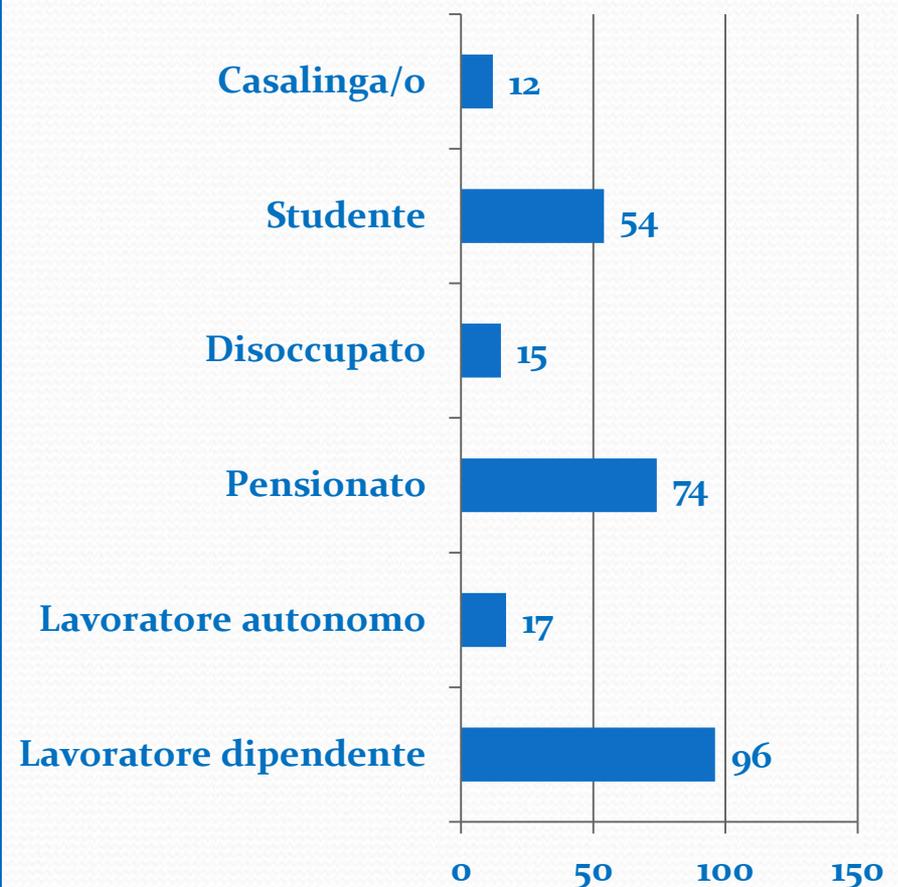


# Biblioteca Cervetto – qualche specifica anagrafica

## Età

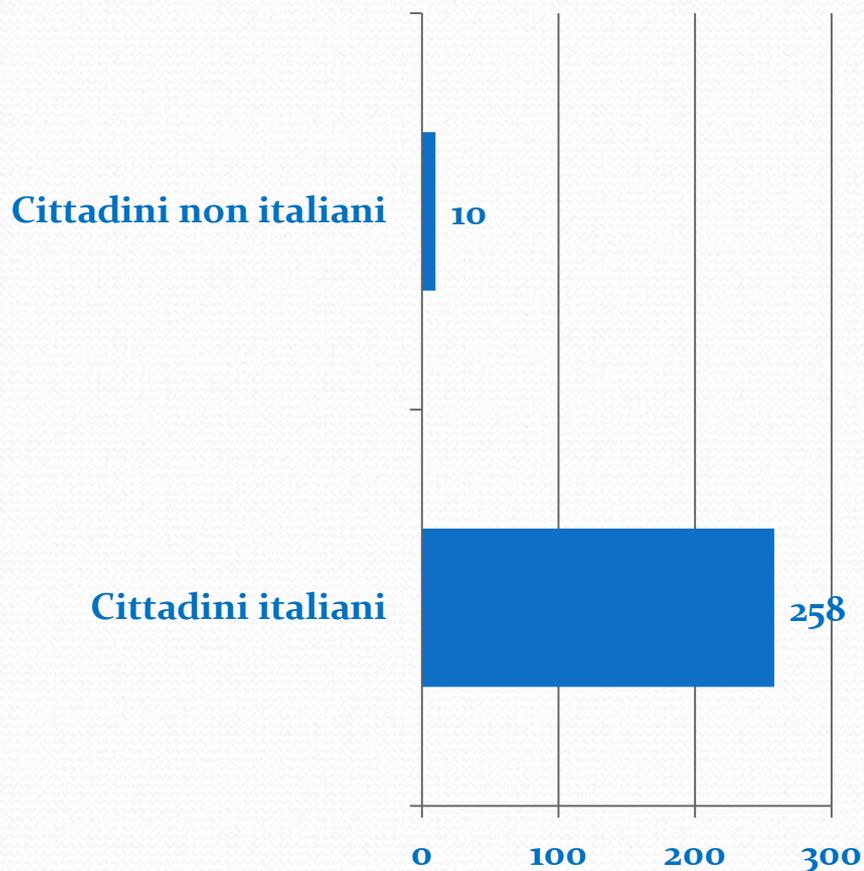


## Posizione sociale

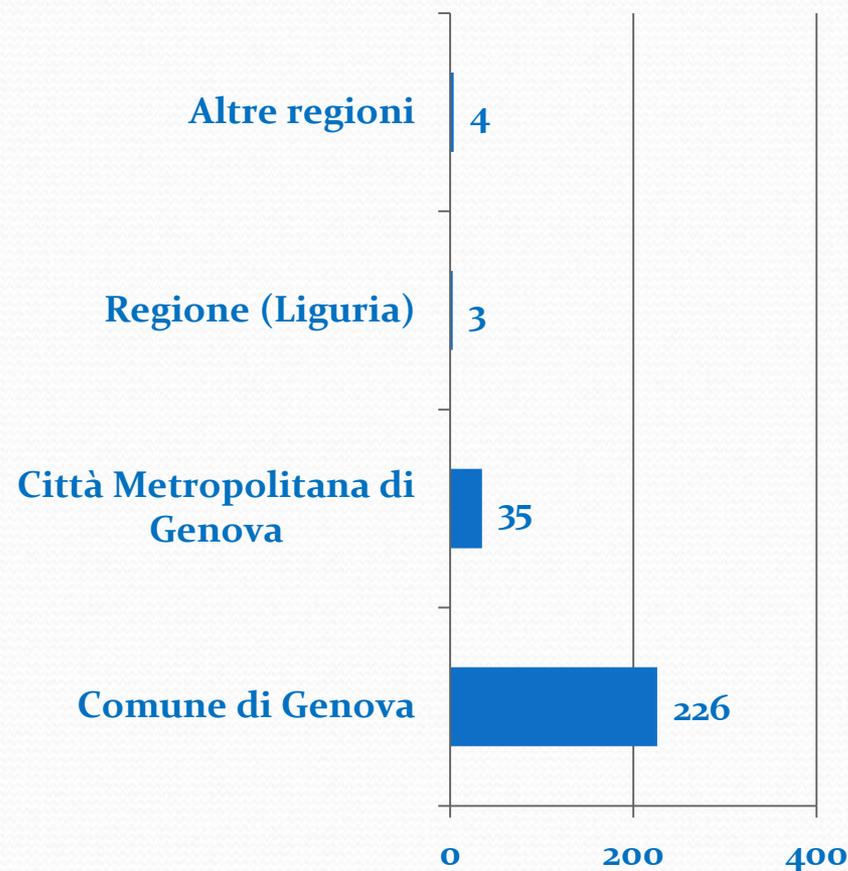


# Biblioteca Cervetto – qualche specifica anagrafica

## Cittadinanza



## Provenienza



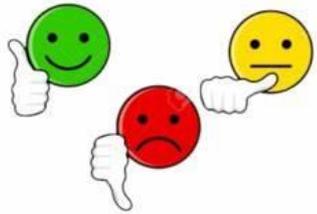


## **I risultati delle indagini: la valutazione della soddisfazione ponderata**

**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 Cervetto 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 CERVETTO</b> <b>Requisiti valutati dagli utenti</b> <b>questionari compilati 268</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>3,58</b>	<b>3,66</b>	alta importanza / alta soddisfazione	<b>3</b>
<b>Facilit� d'uso del catalogo informatizzato</b>	<b>3,15</b>	<b>3,12</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>79</b>
<b>Comfort degli spazi: accessibilit�</b>	<b>3,35</b>	<b>3,42</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>17</b>
<b>Comfort degli spazi: adeguatezza e segnaletica</b>	<b>3,14</b>	<b>3,32</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>22</b>
<b>Comfort degli spazi: rispetto del silenzio</b>	<b>3,38</b>	<b>3,17</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>14</b>
<b>Comfort degli spazi: pulizia</b>	<b>3,46</b>	<b>3,19</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>14</b>
<b>Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico</b>	<b>3,12</b>	<b>3,00</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>85</b>
<b>Aggiornamento del patrimonio librario</b>	<b>3,37</b>	<b>2,81</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>47</b>
<b>Completezza delle informazioni bibliografiche ricevute</b>	<b>3,31</b>	<b>3,39</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>17</b>
<b>Servizio prestito: chiarezza delle regole</b>	<b>3,41</b>	<b>3,49</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>18</b>
<b>Servizio prestito: facilit� d'uso del servizio on-line</b>	<b>3,12</b>	<b>3,33</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>72</b>
<b>Servizio prestito: durata del prestito</b>	<b>3,28</b>	<b>3,30</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>21</b>
<b>Servizio prestito: numero di opere prestate</b>	<b>3,11</b>	<b>3,32</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>24</b>
<b>Biblioteca digitale on line: facilit� d'uso</b>	<b>2,90</b>	<b>2,99</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>153</b>
<b>Biblioteca digitale on line: adeguatezza delle risorse</b>	<b>2,86</b>	<b>2,91</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>154</b>
<b>Iniziative culturali (efficacia dell'informazione)</b>	<b>2,98</b>	<b>3,16</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>88</b>
<b>Iniziative culturali (contenuto)</b>	<b>3,09</b>	<b>3,26</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>95</b>
<b>Iniziative culturali (organizzazione)</b>	<b>3,09</b>	<b>3,30</b>	alta soddisfazione / alta importanza	<b>96</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	
268	123	45,89%	123	45,89%

## **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 relativamente ai quali alcuni utenti hanno segnalato specifiche 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)
- Copertura servizio wi-fi
- Pulizia dei servizi igienici e dotazione di accessori presso gli stessi
- Prese elettriche

# I SUGGERIMENTI e le OSSERVAZIONI DEGLI UTENTI

## Suggerimenti/richieste esplicitati da alcuni utenti

- Ampliamento degli orari di apertura al pubblico
- Servizio di prenotazione degli spazi riservati allo studio
- Spazi -ristoro e distributori di bevande/snack
- Area giochi, spazi e più materiali dedicati ai bambini
- Maggiore disponibilità di quotidiani e periodici
- Incremento dotazione materiali multimediali
- Incremento del numero di postazioni dedicate alla navigazione in Internet
- Interventi di disinfestazione dalle zanzare in periodo estivo
- Maggiore diversificazione delle iniziative culturali

