



**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
LERCARI**

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

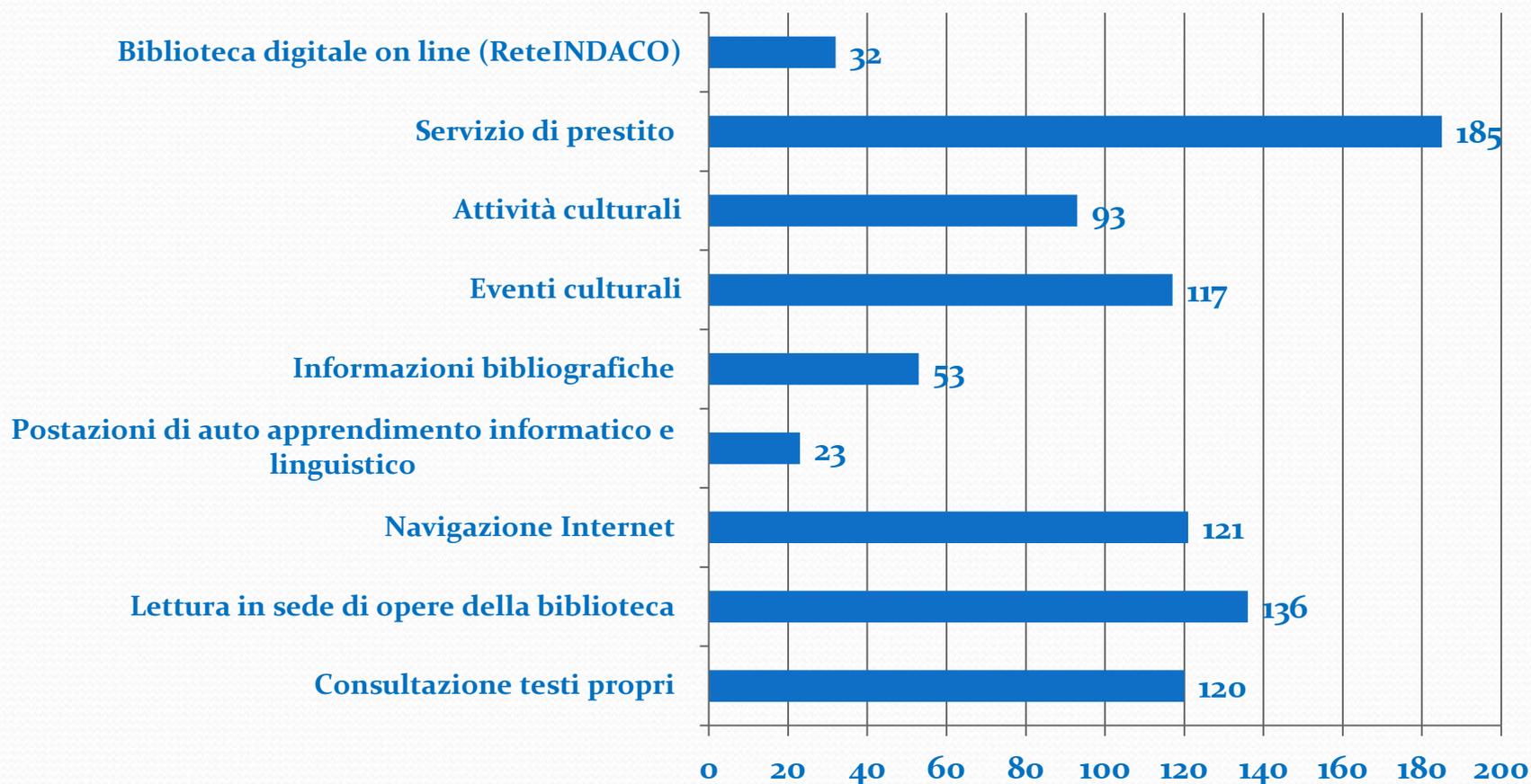
I risultati dell'indagine

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)



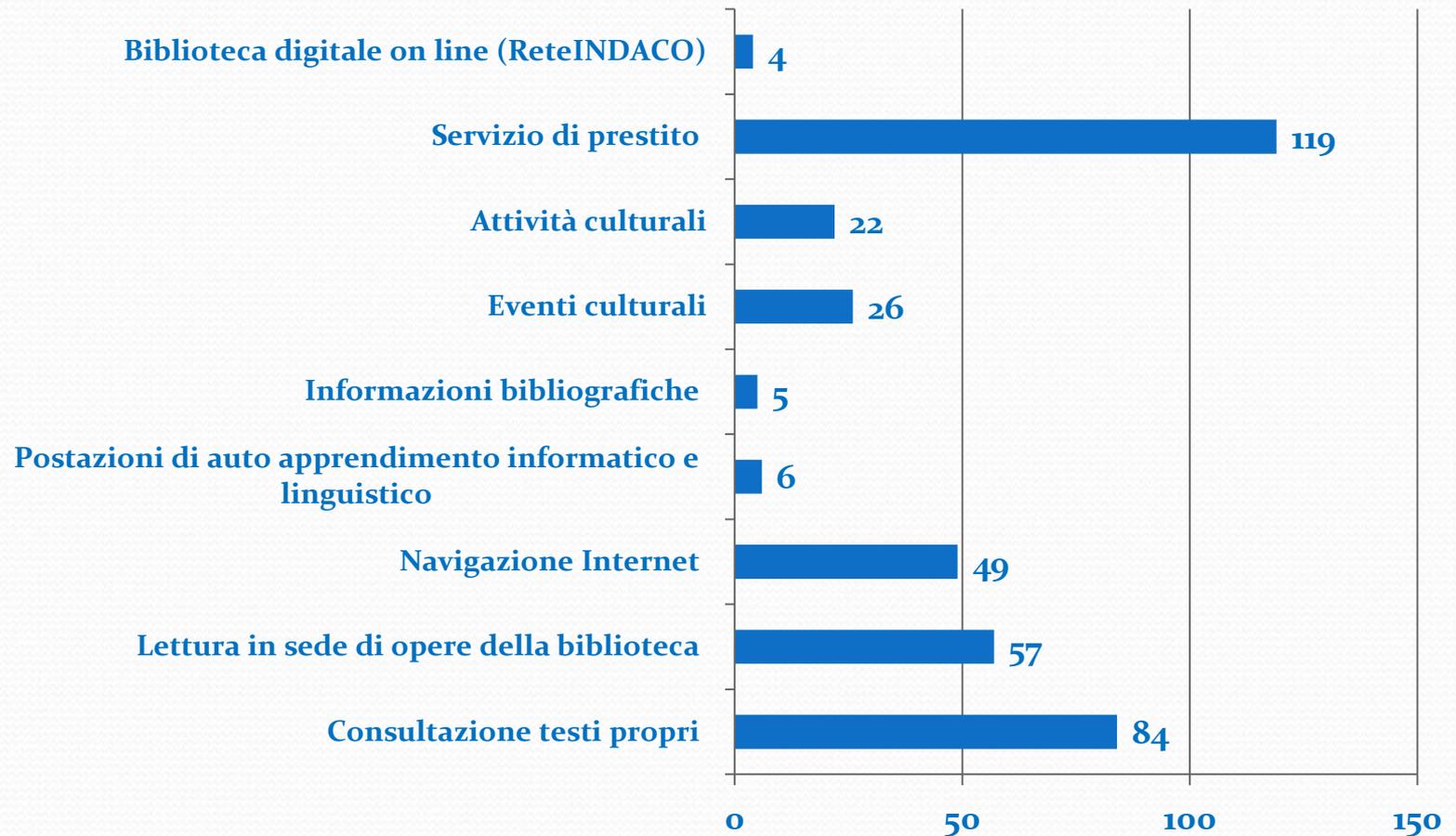
Biblioteca Lercari – la conoscenza dei servizi

LA CONOSCENZA DEI SERVIZI



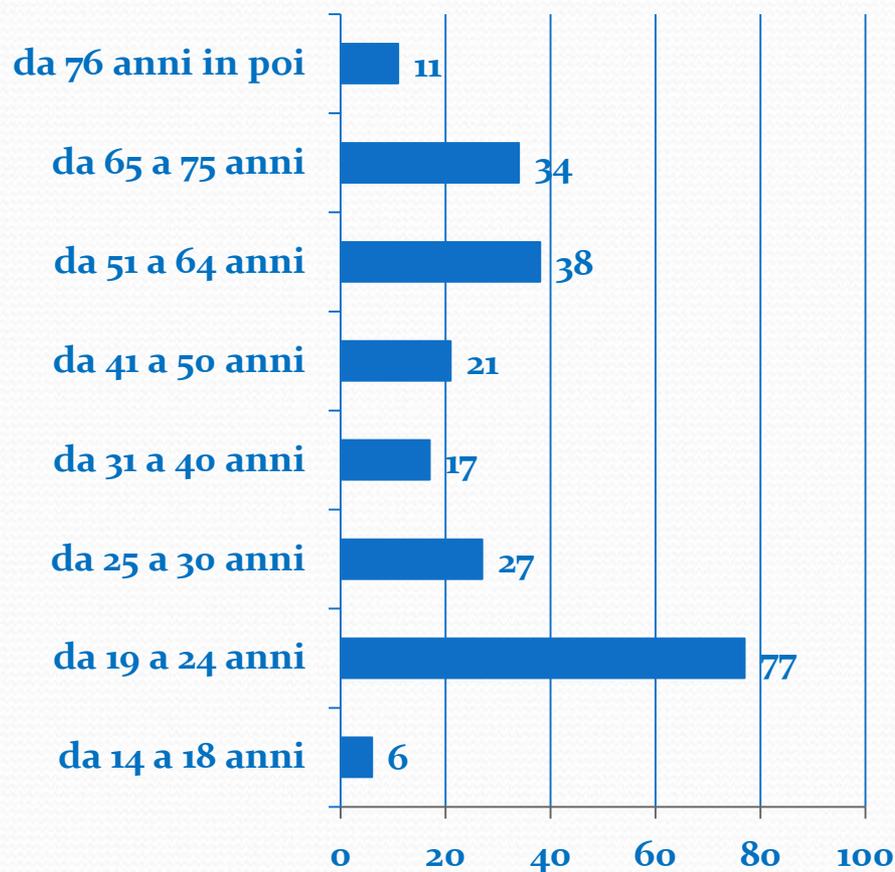
Biblioteca Lercari - L'utilizzo dei servizi

L'UTILIZZO DEI SERVIZI

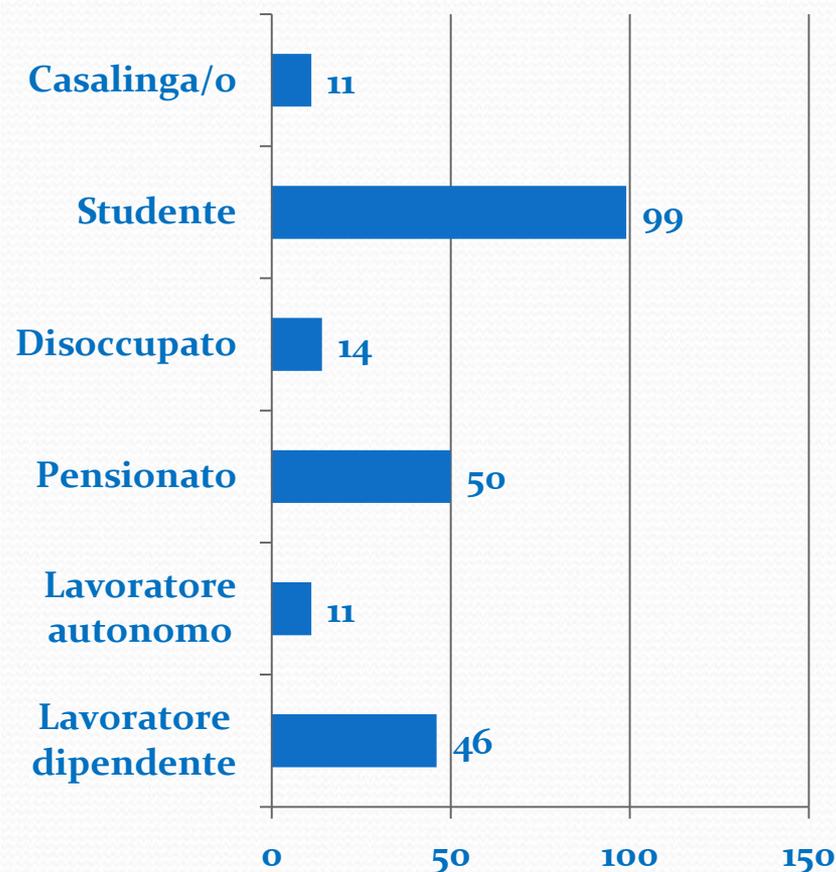


Biblioteca Lercari – qualche specifica anagrafica

Età

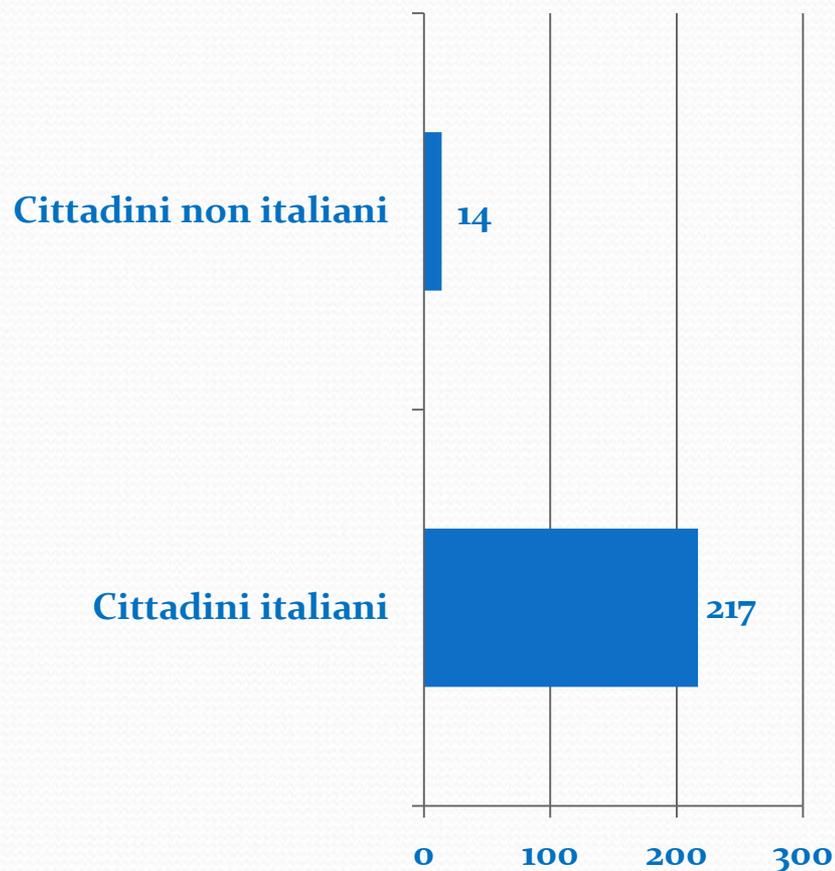


Posizione sociale

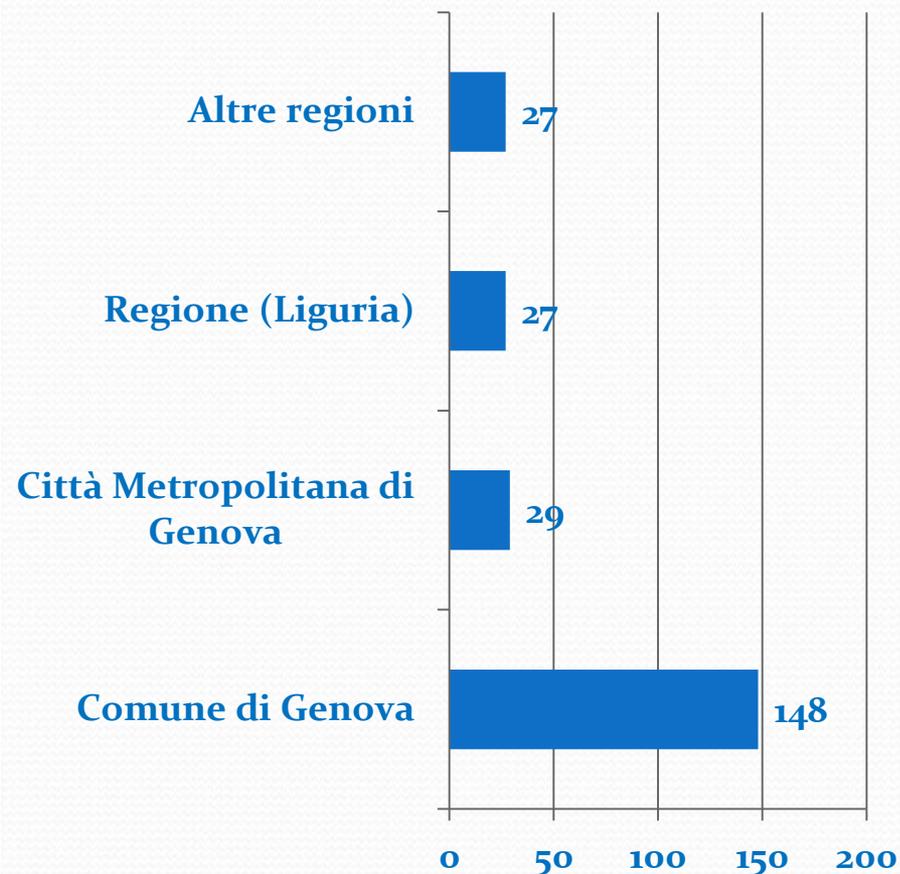


Biblioteca Lercari – qualche specifica anagrafica

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 Lercari 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



BIBLIOTECA LERCARI Requisiti valutati dagli utenti questionari compilati 231	IMPORTANZA	GRADIMENTO	AREA	“Non ho elementi per esprimermi”
	Punteggio medio	Punteggio medio		
Cortesìa e disponibilità del personale	3,38	3,41	alta importanza / alta soddisfazione	20
Facilità d'uso del catalogo informatizzato	3,07	3,10	alta soddisfazione / alta importanza	66
Comfort degli spazi: accessibilità	3,18	3,23	alta soddisfazione / alta importanza	17
Comfort degli spazi: adeguatezza e segnaletica	2,98	3,21	alta soddisfazione / alta importanza	22
Comfort degli spazi: rispetto del silenzio	3,39	3,36	alta soddisfazione / alta importanza	20
Comfort degli spazi: pulizia	3,40	3,36	alta soddisfazione / alta importanza	20
Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	3,02	3,07	alta soddisfazione / alta importanza	75
Aggiornamento del patrimonio librario	3,19	2,87	alta soddisfazione / alta importanza	78
Completezza delle informazioni bibliografiche ricevute	3,17	3,26	alta soddisfazione / alta importanza	43
Servizio prestato: chiarezza delle regole	3,16	3,34	alta soddisfazione / alta importanza	54
Servizio prestato: facilità d'uso del servizio on-line	3,06	3,27	alta soddisfazione / alta importanza	81
Servizio prestato: durata del prestito	3,11	3,20	alta soddisfazione / alta importanza	59
Servizio prestato: numero di opere prestate	2,89	3,26	alta soddisfazione / alta importanza	60
Biblioteca digitale on line: facilità d'uso	2,88	2,93	alta soddisfazione / alta importanza	113
Biblioteca digitale on line: adeguatezza delle risorse	2,85	2,91	alta soddisfazione / alta importanza	114
Iniziative culturali (efficacia dell'informazione)	2,87	3,02	alta soddisfazione / alta importanza	76
Iniziative culturali (contenuto)	3,00	3,05	alta soddisfazione / alta importanza	85
Iniziative culturali (organizzazione)	2,94	3,17	alta soddisfazione / alta importanza	92

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	
231	30	12,98%	==	==

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

Criticità espressamente segnalate da alcuni utenti

- Aggiornamento del patrimonio bibliografico
- Orari di apertura serali e domenicali (si ricollega a specifiche richieste di miglioramento)
- Competenze del personale
- Qualità delle attrezzature informatiche
- Copertura wi-fi non soddisfacente
- Rispetto del silenzio
- Pulizia dei servizi igienici e dotazione di accessori presso gli stessi



I SUGGERIMENTI e le OSSERVAZIONI DGLI UTENTI



Suggerimenti/richieste esplicitate da alcuni utenti

- **Orari di apertura al pubblico (si ricollega a specifiche richieste di ampliamento degli orari in serata e nei fine-settimana)**
- **Corsi/postazioni di auto-apprendimento dedicati alle lingue straniere e gruppi di lettura**
- **Spazi riservati allo studio e allo scambio di informazioni tra utenti**
- **Spazi -ristoro e distributori di bevande/snack**
- **Risorse digitali: maggiore informazione circa la fruizione on-line**
- **Maggiore disponibilità di quotidiani e periodici**
- **Aumentare il numero di postazioni dedicate alla navigazione in Internet**