



COMUNE DI GENOVA

SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO



Biblioteche
di Genova

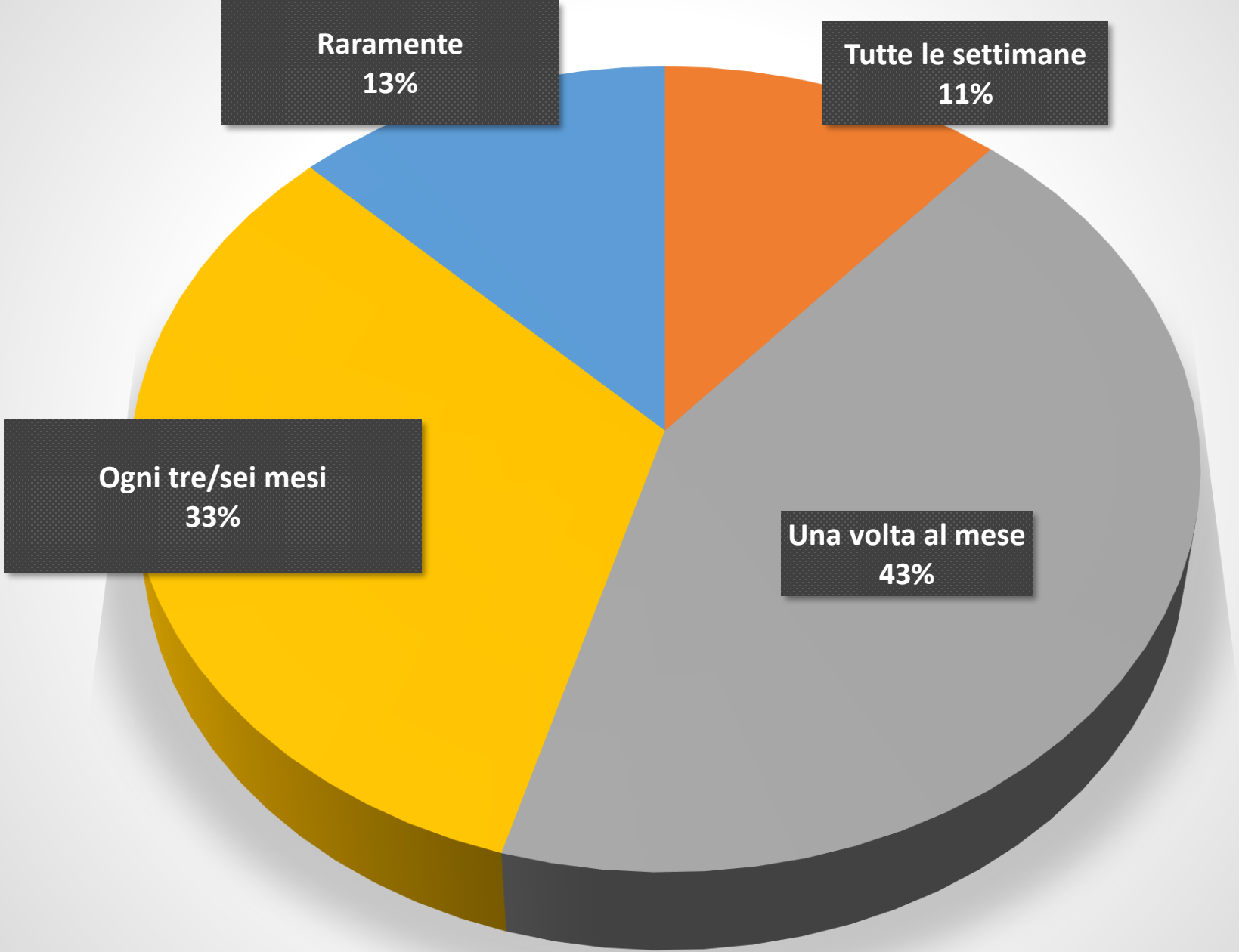
BIBLIOTECA INTERNAZIONALE PER RAGAZZI EDMONDO DE AMICIS

RISULTATI DELL'INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA

Settembre-Novembre 2024

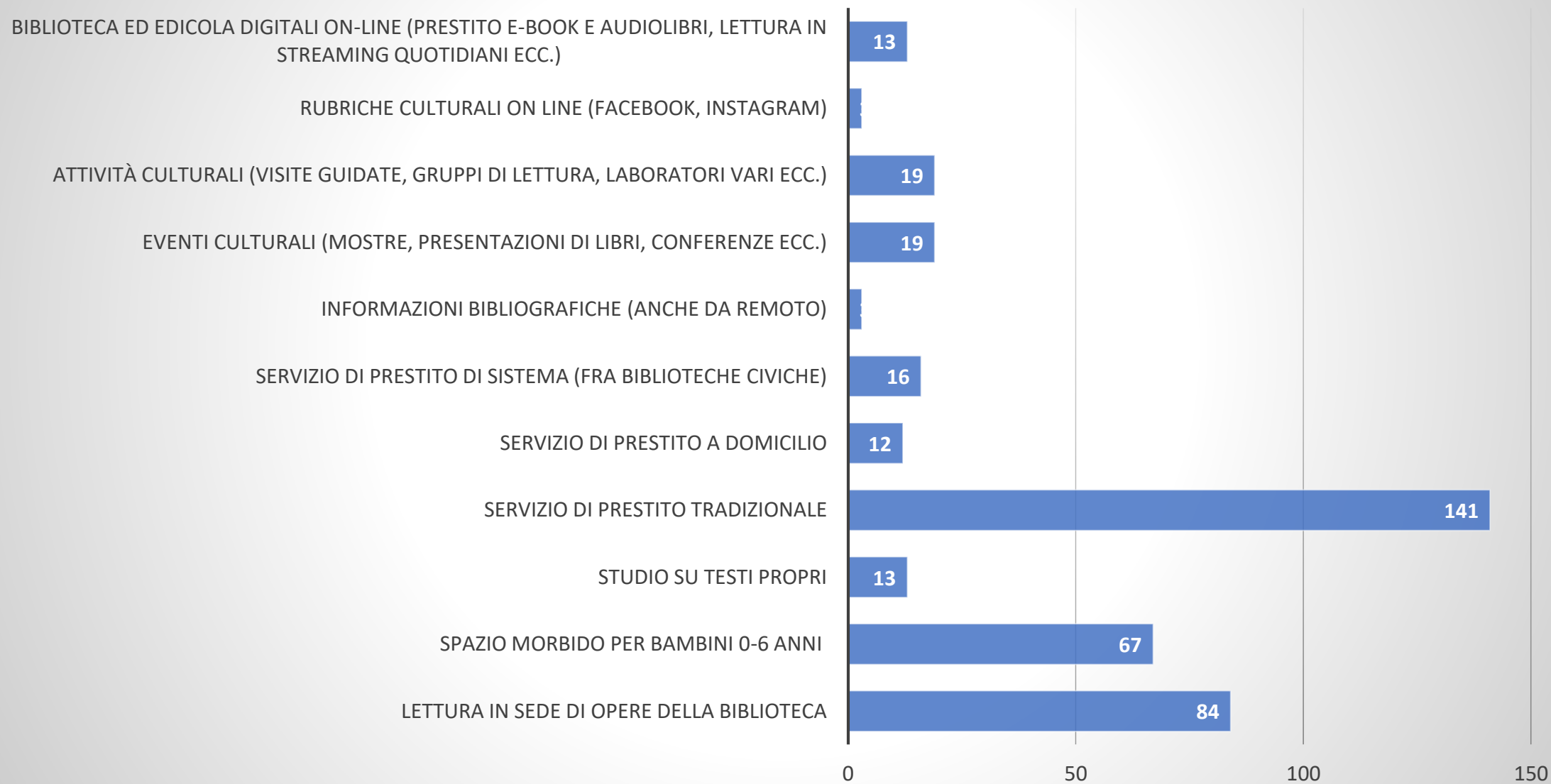
***Fruizione, conoscenza
e valutazione dei servizi***

Con quale frequenza vieni in biblioteca?

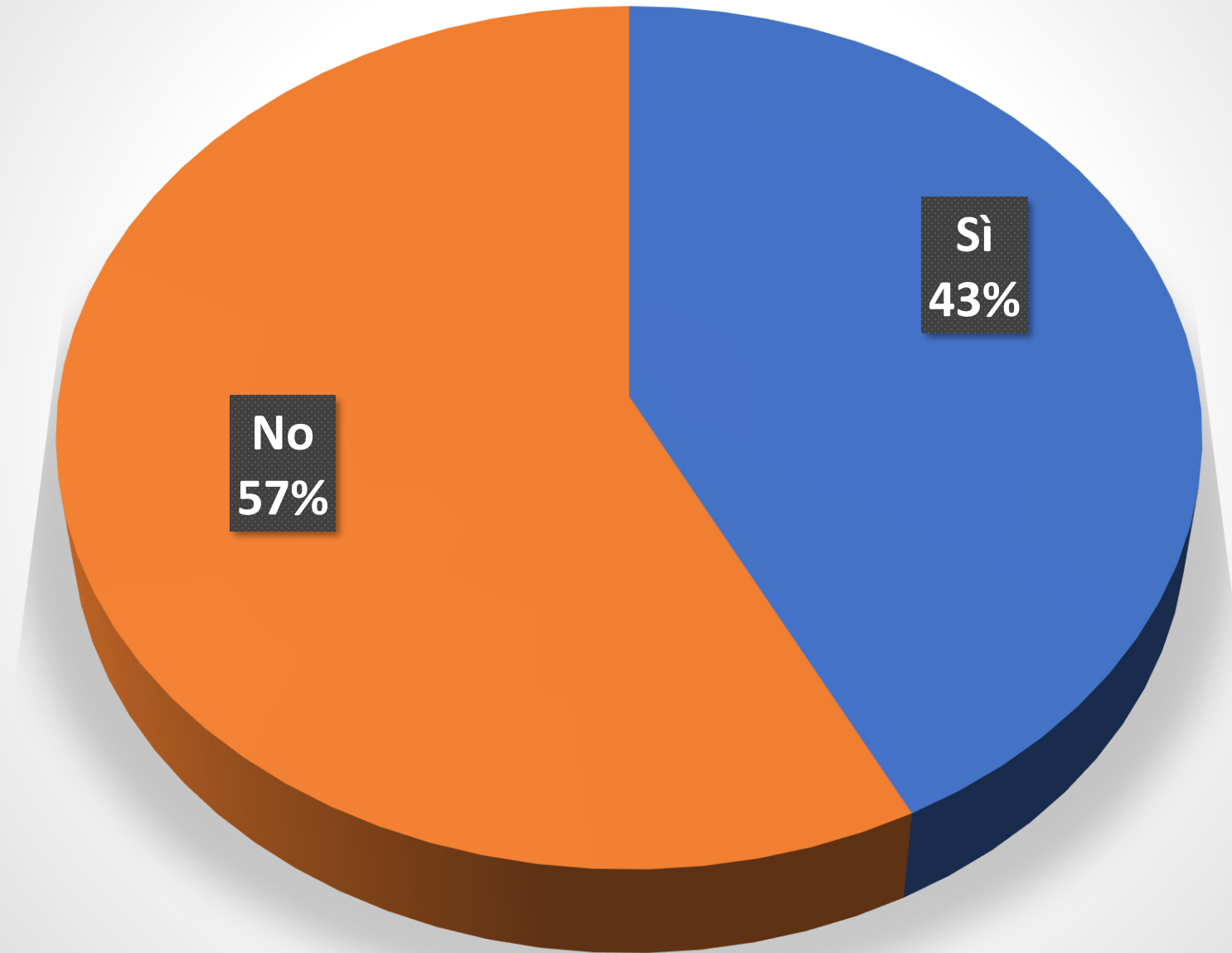


Quali sono i servizi che utilizzi principalmente?

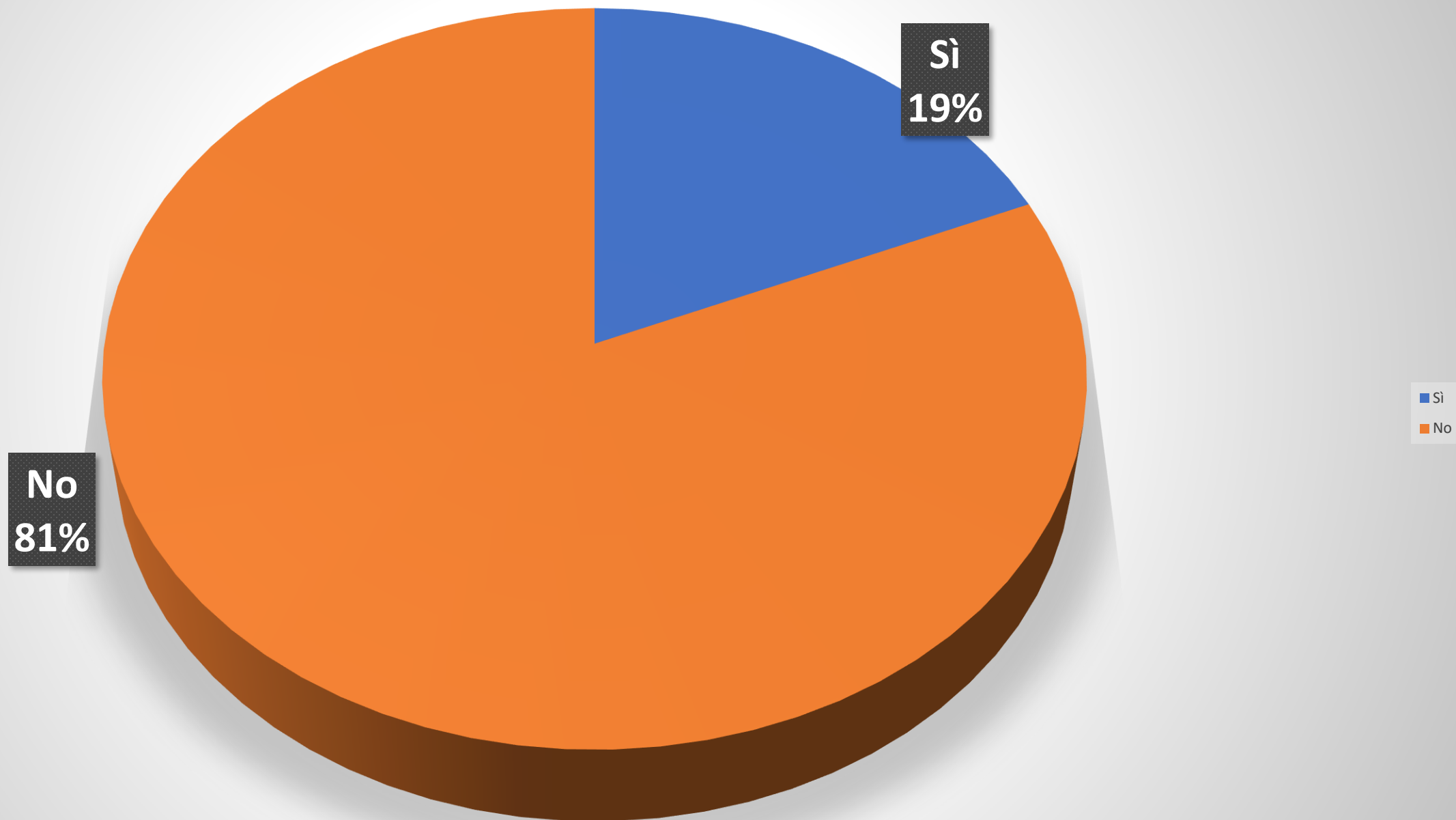
[max 3 risposte]



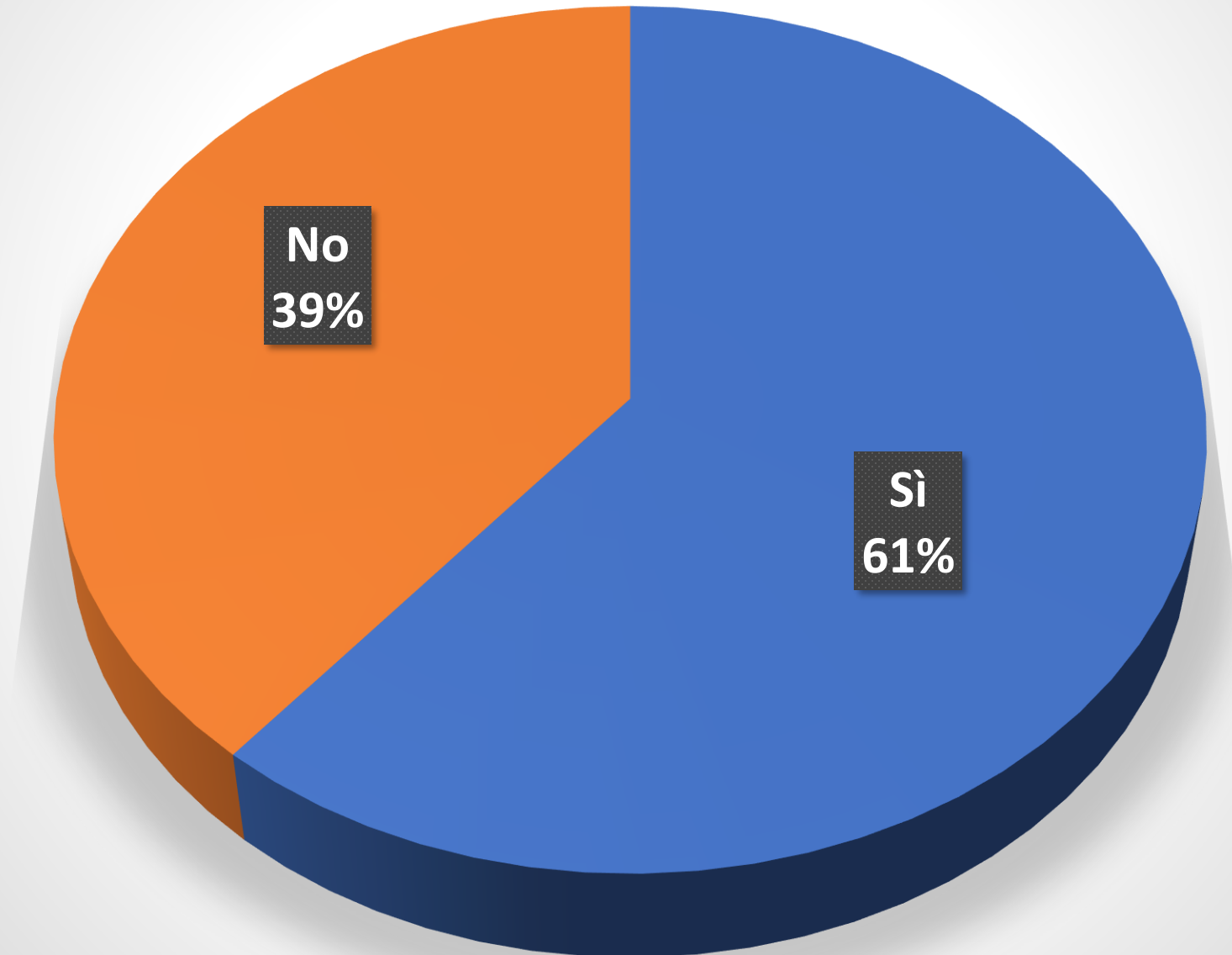
Utilizzi il catalogo on line www.bigmet.org?



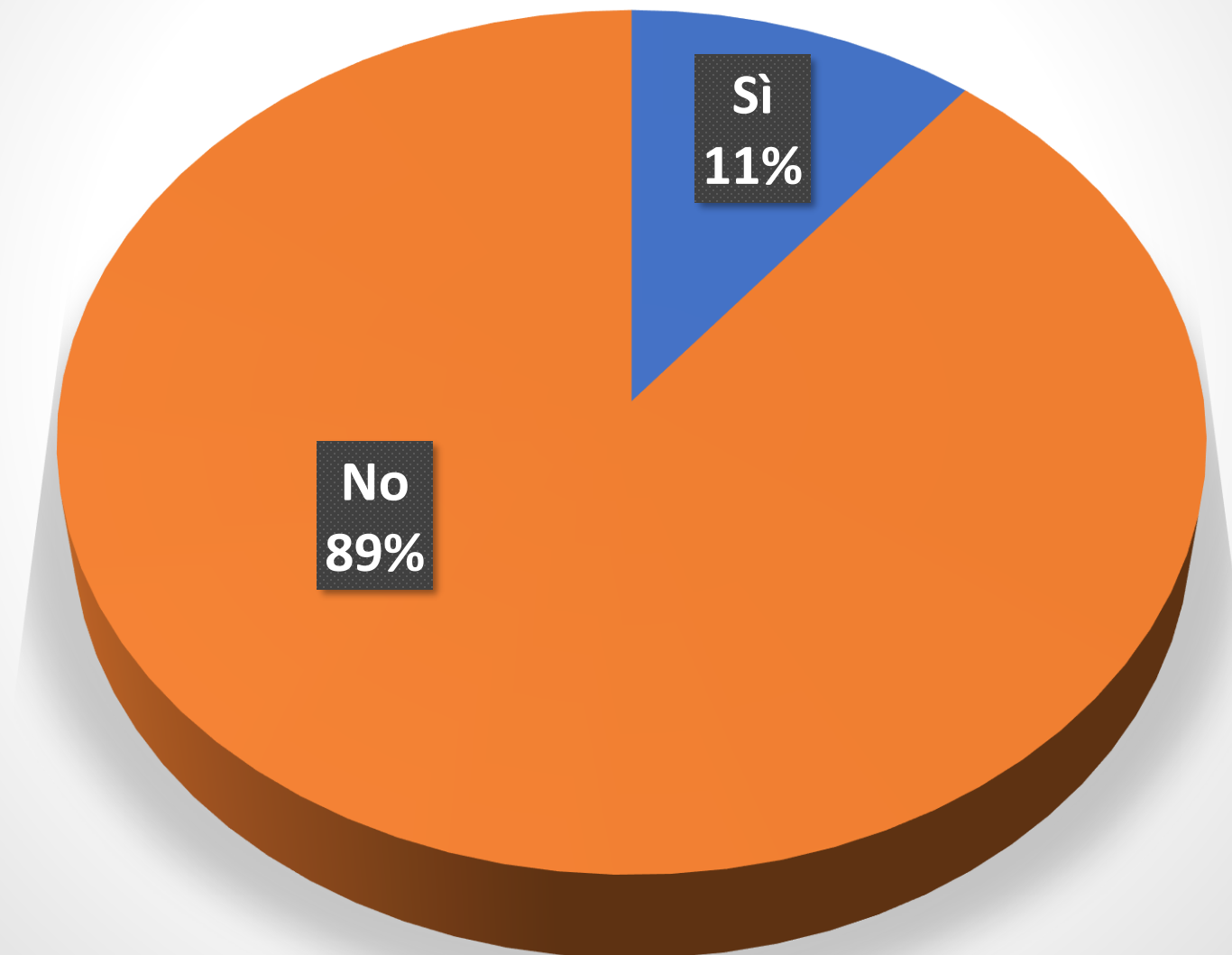
Utilizzi l'APP bi.G.met?



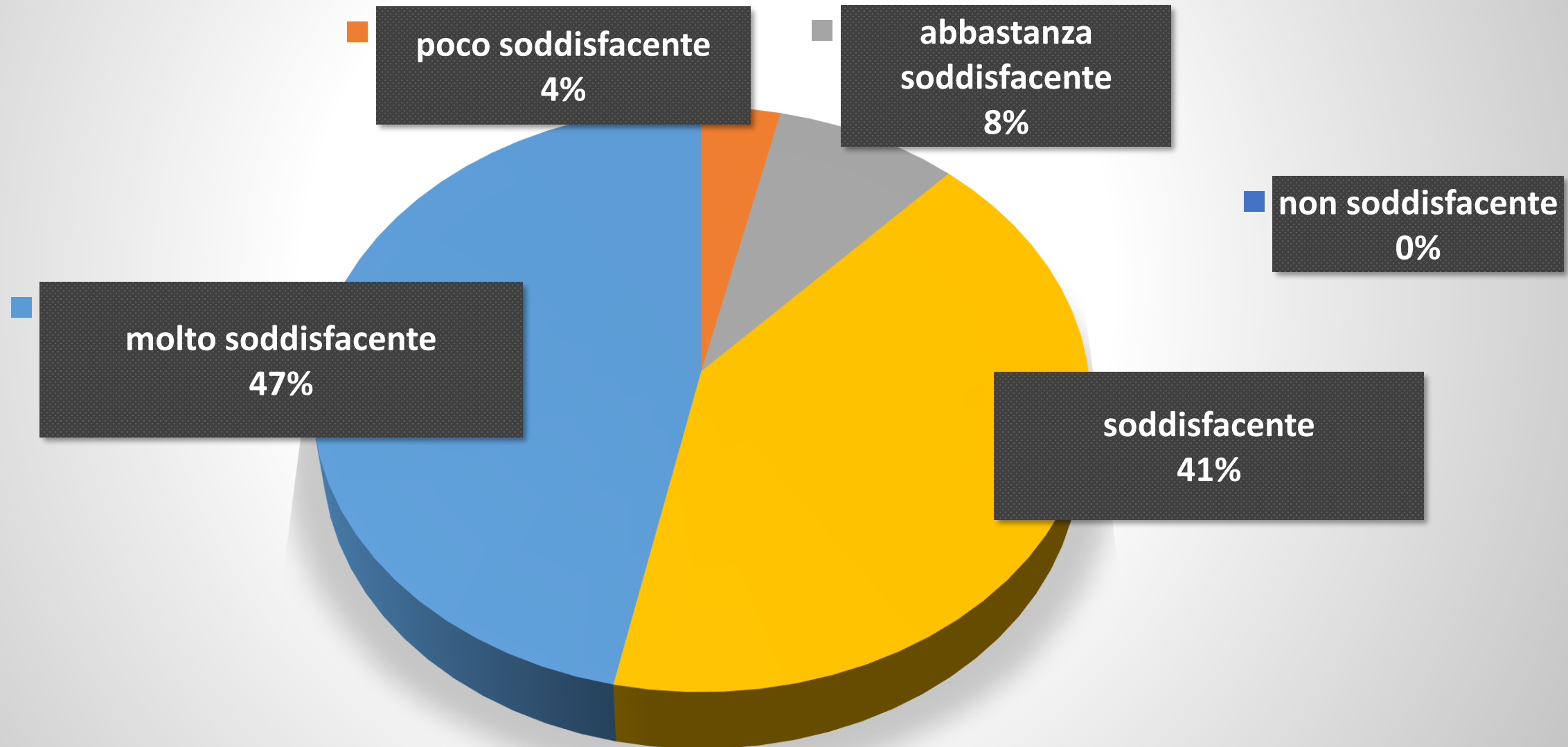
Utilizzi il Portale delle Biblioteche di Genova
www.bibliotechedigenova.it



***Utilizzi la nuova edicola digitale on line
(<https://bigmet.medialibrary.it>)?***

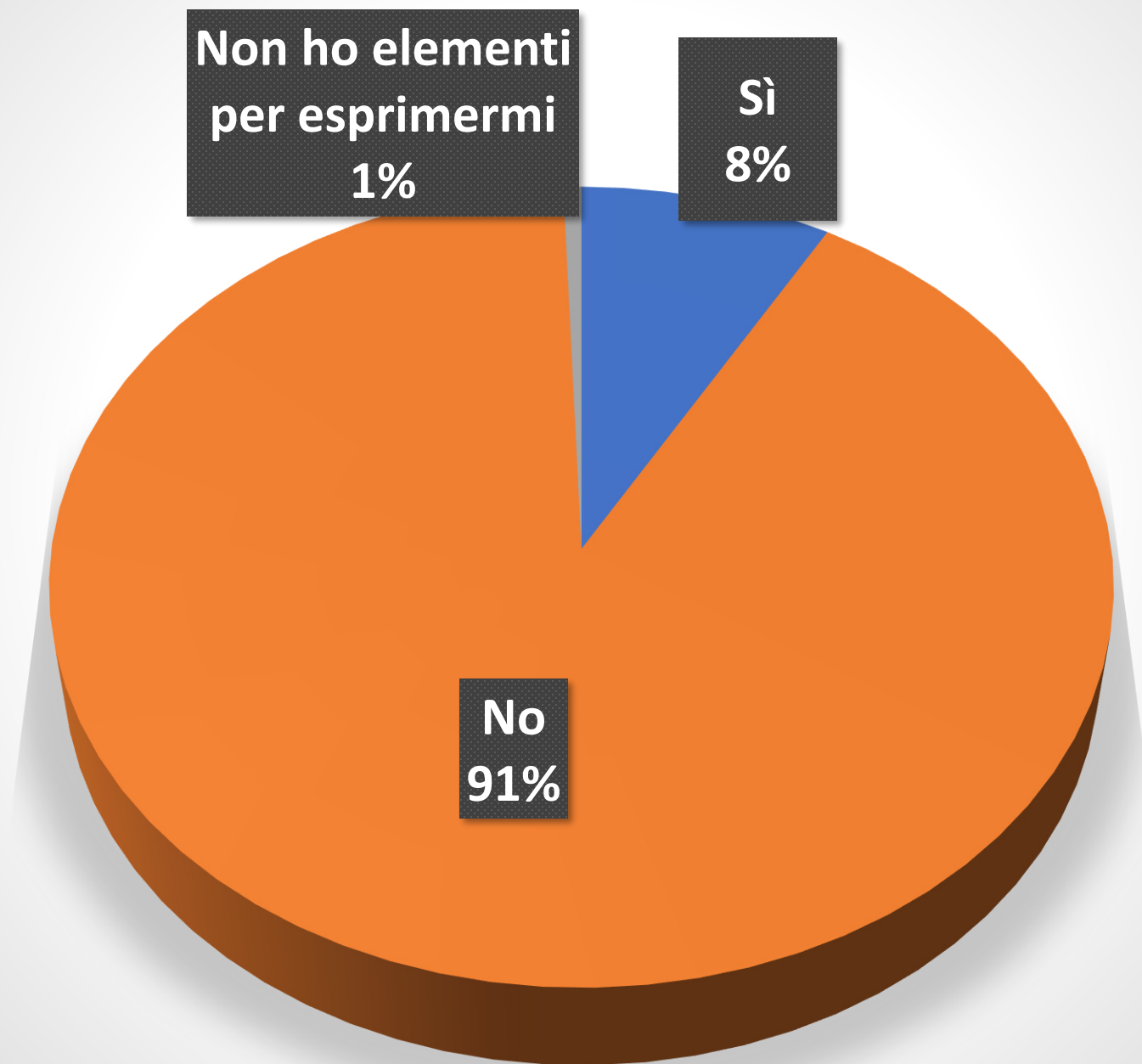


Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una tua valutazione sui servizi della biblioteca, su una scala di valori da 1 (per niente soddisfatta/o) a 5 (molto soddisfatta/o)

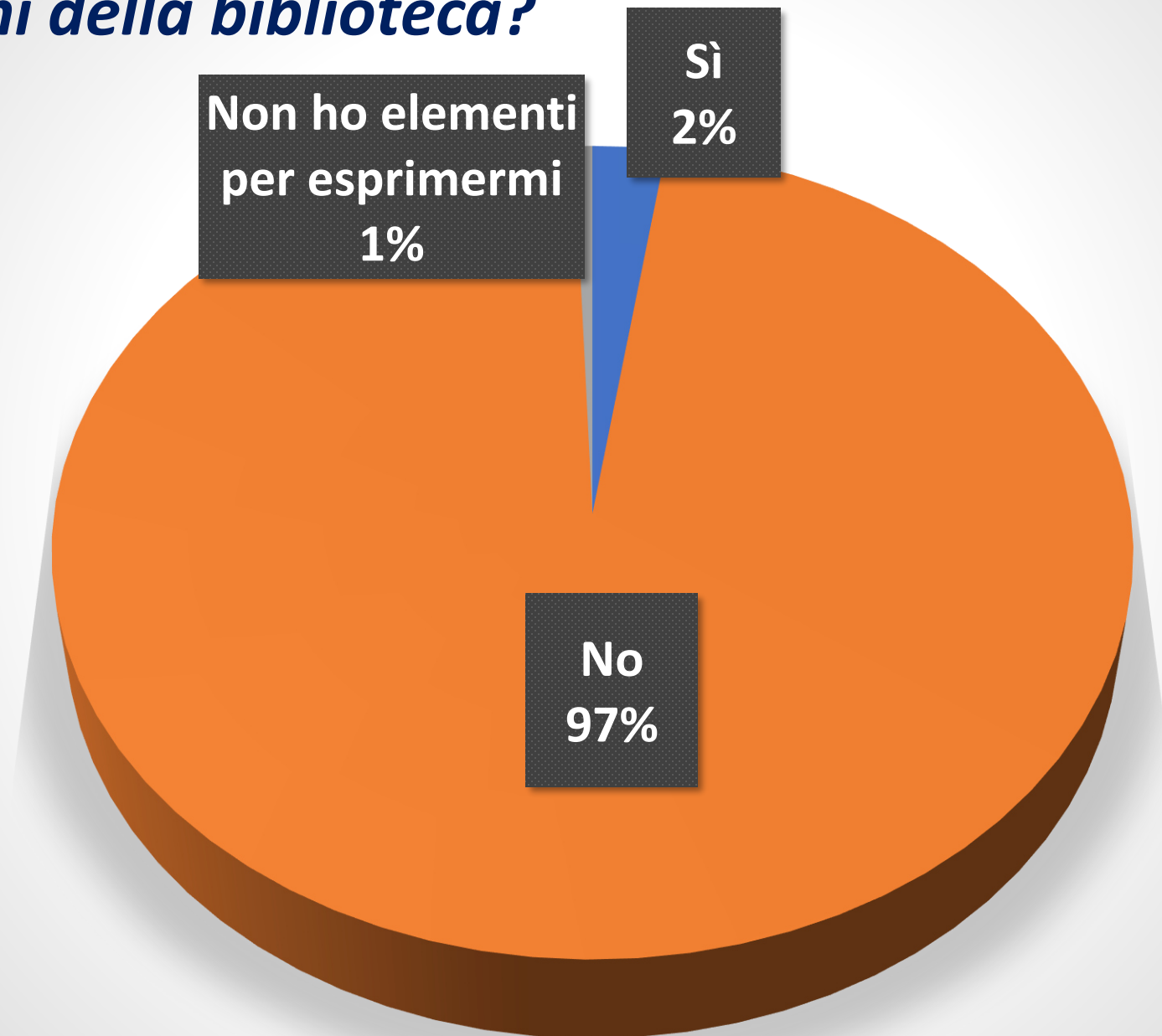


***Accessibilità della struttura
e dei servizi***

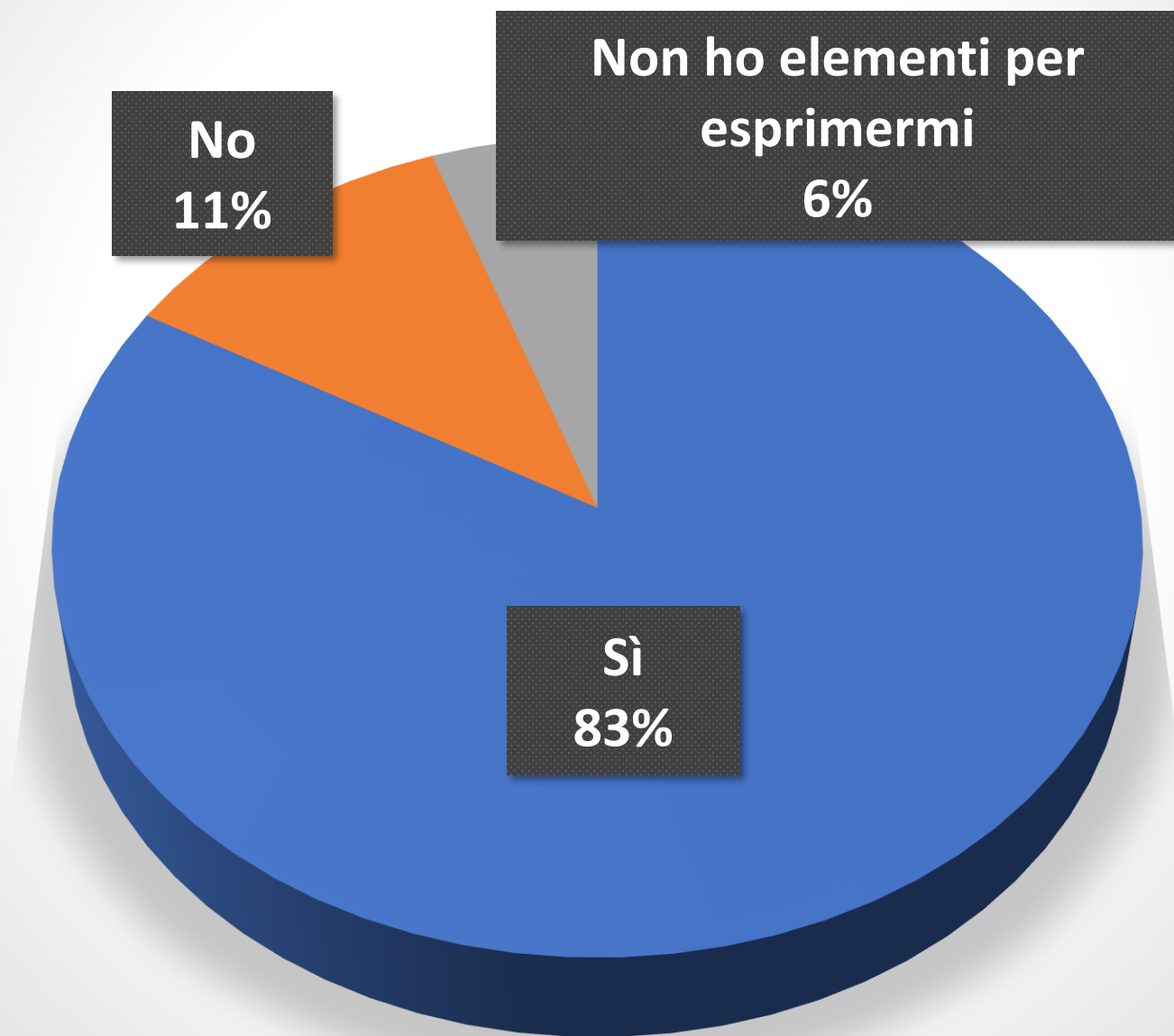
Incontri difficoltà per arrivare in biblioteca?



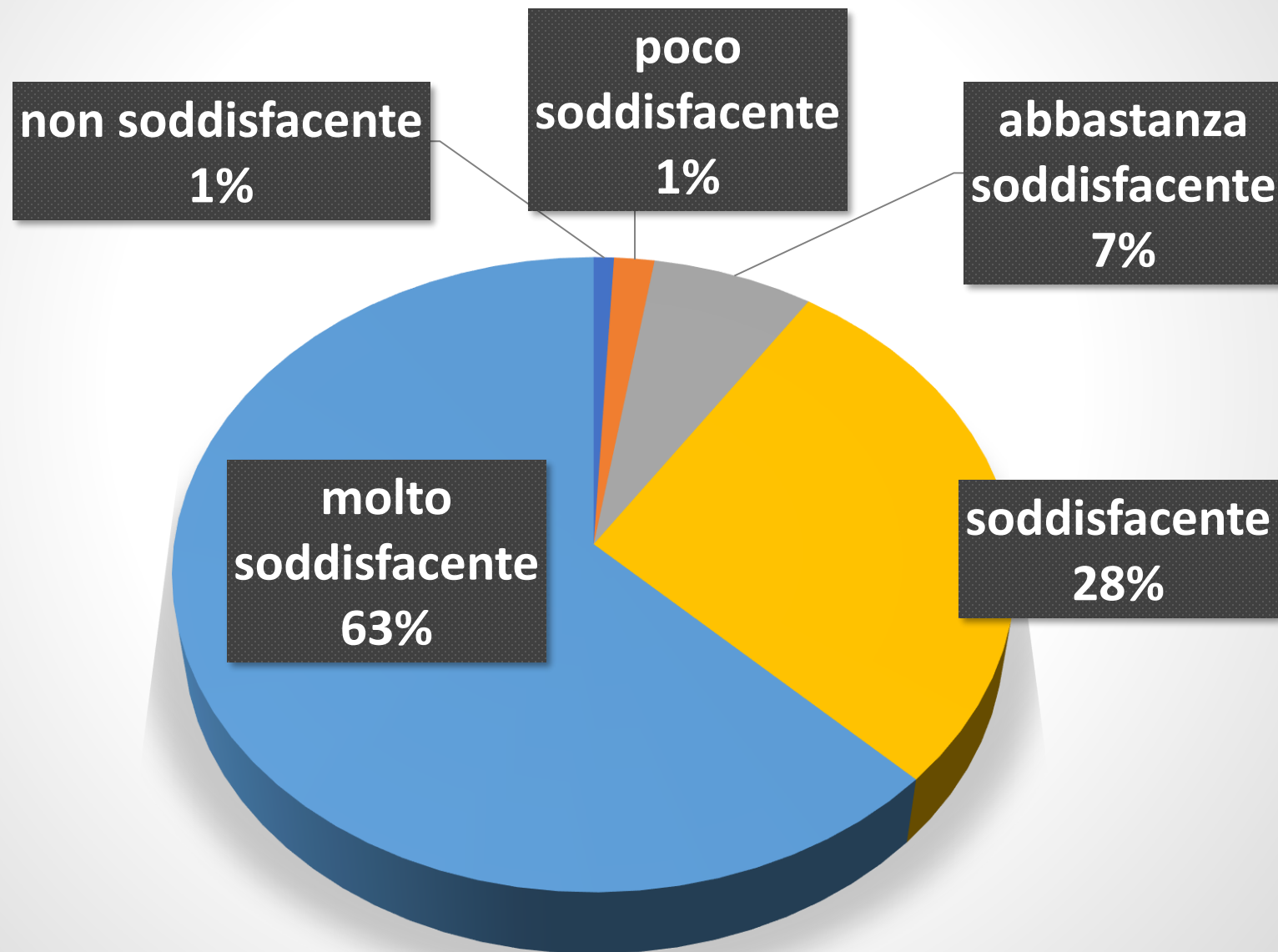
***Incontri difficoltà nell'accesso
agli spazi interni della biblioteca?***



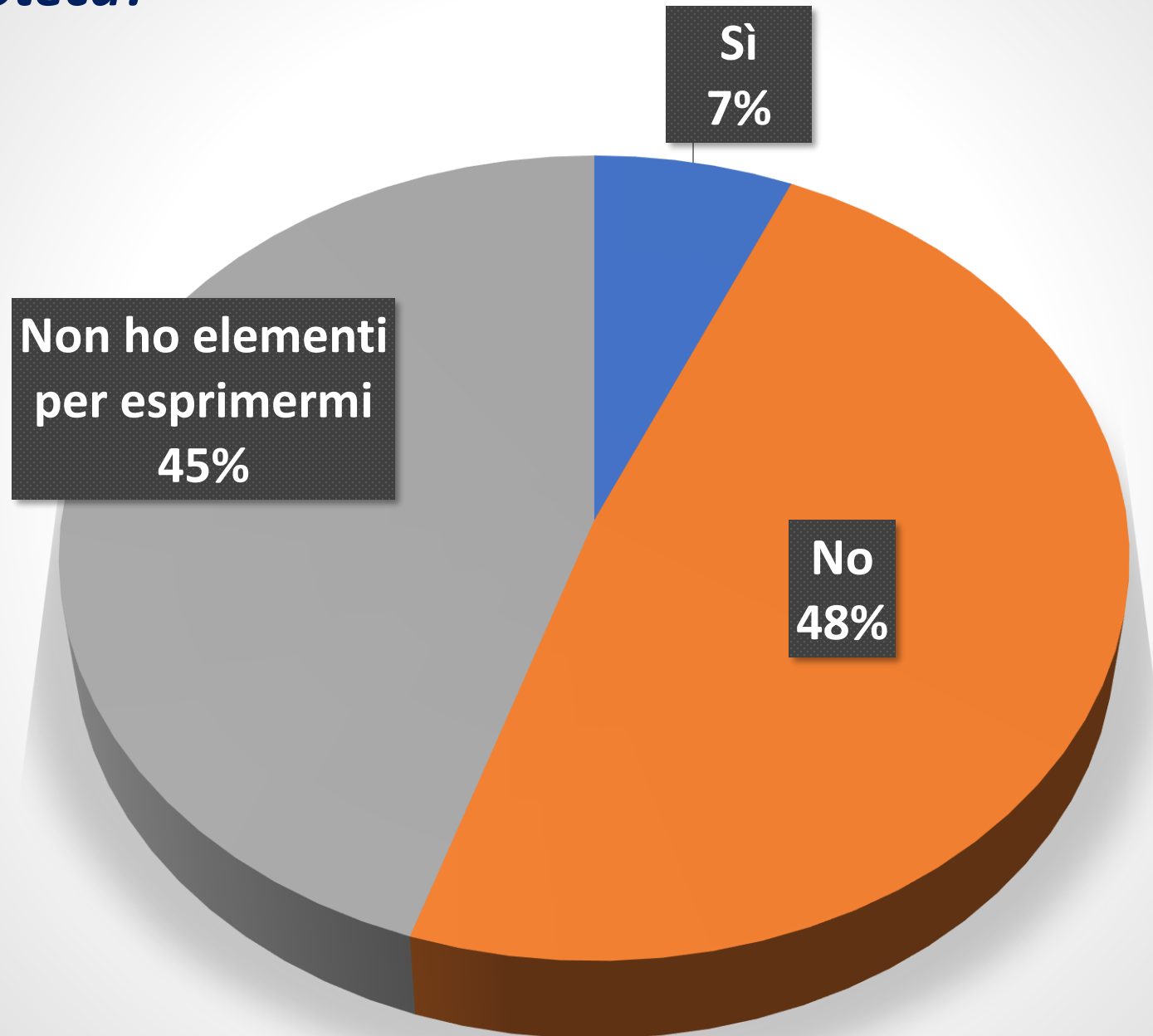
Ritieni che le informazioni (segnaletica ecc.) per accedere ai servizi della biblioteca siano facilmente reperibili e immediate?



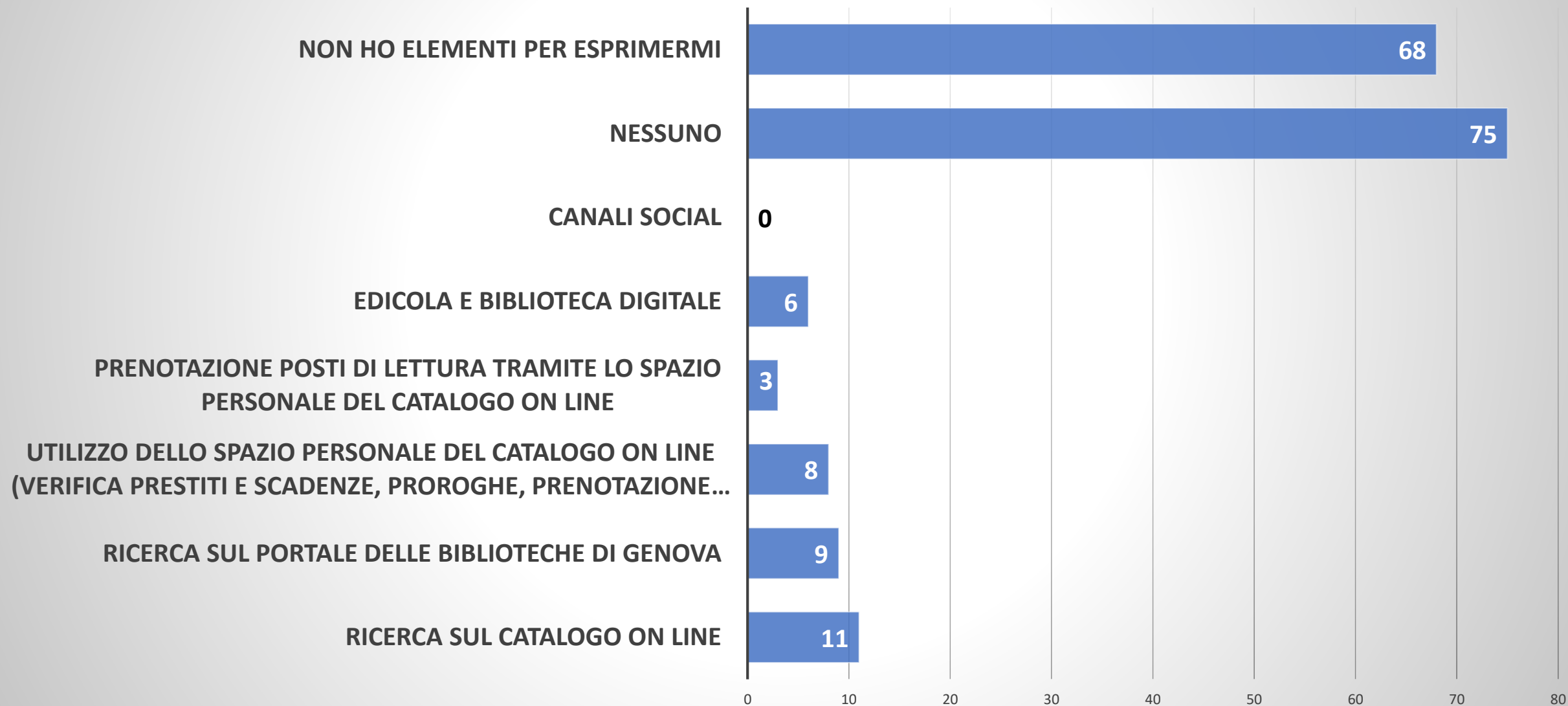
Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una tua valutazione complessiva circa l'accesso alla biblioteca e ai suoi spazi interni, su una scala di valori da 1 (non soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)



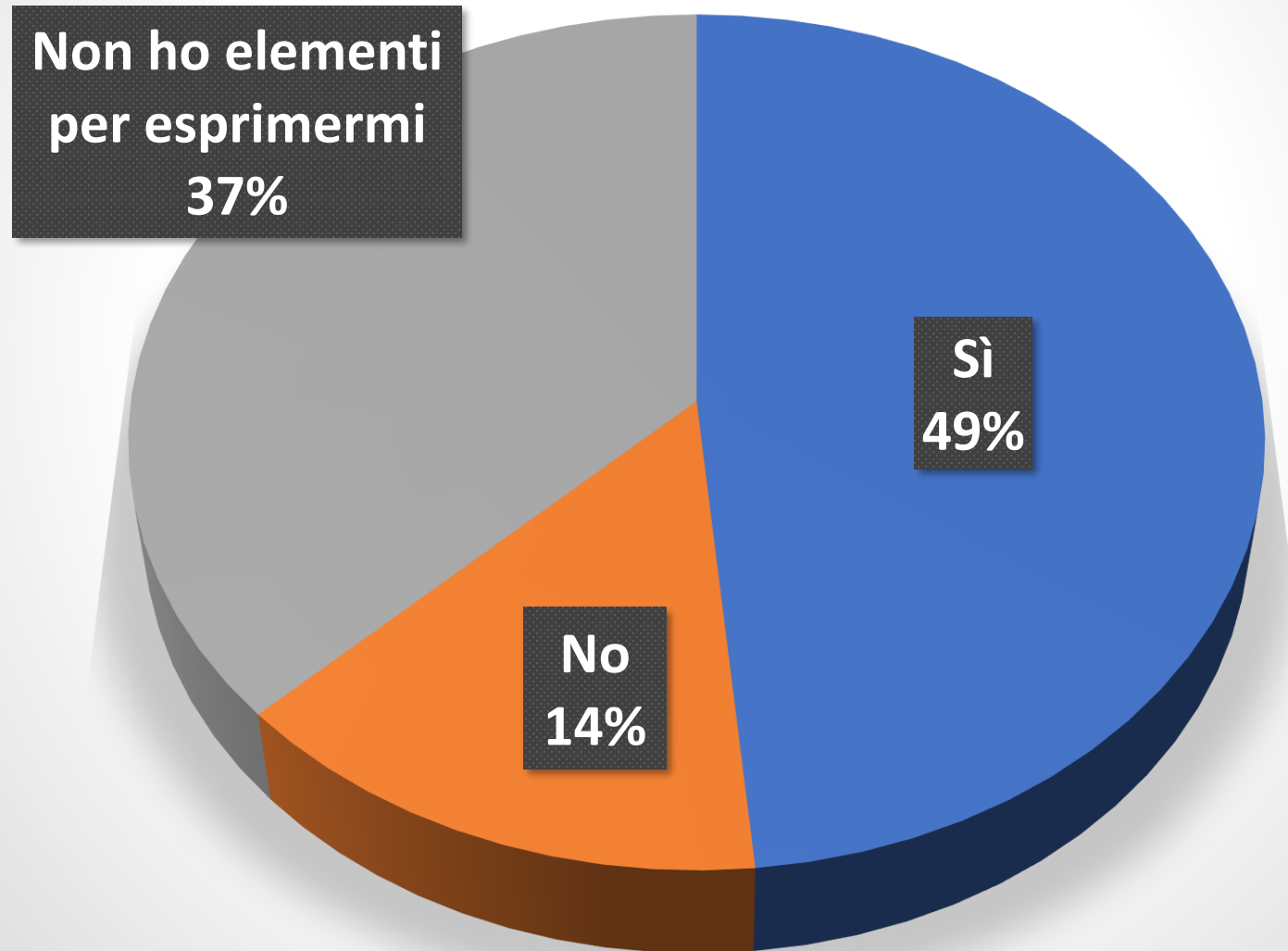
***Incontri difficoltà nell'utilizzo delle postazioni informatiche
disponibili in biblioteca?***



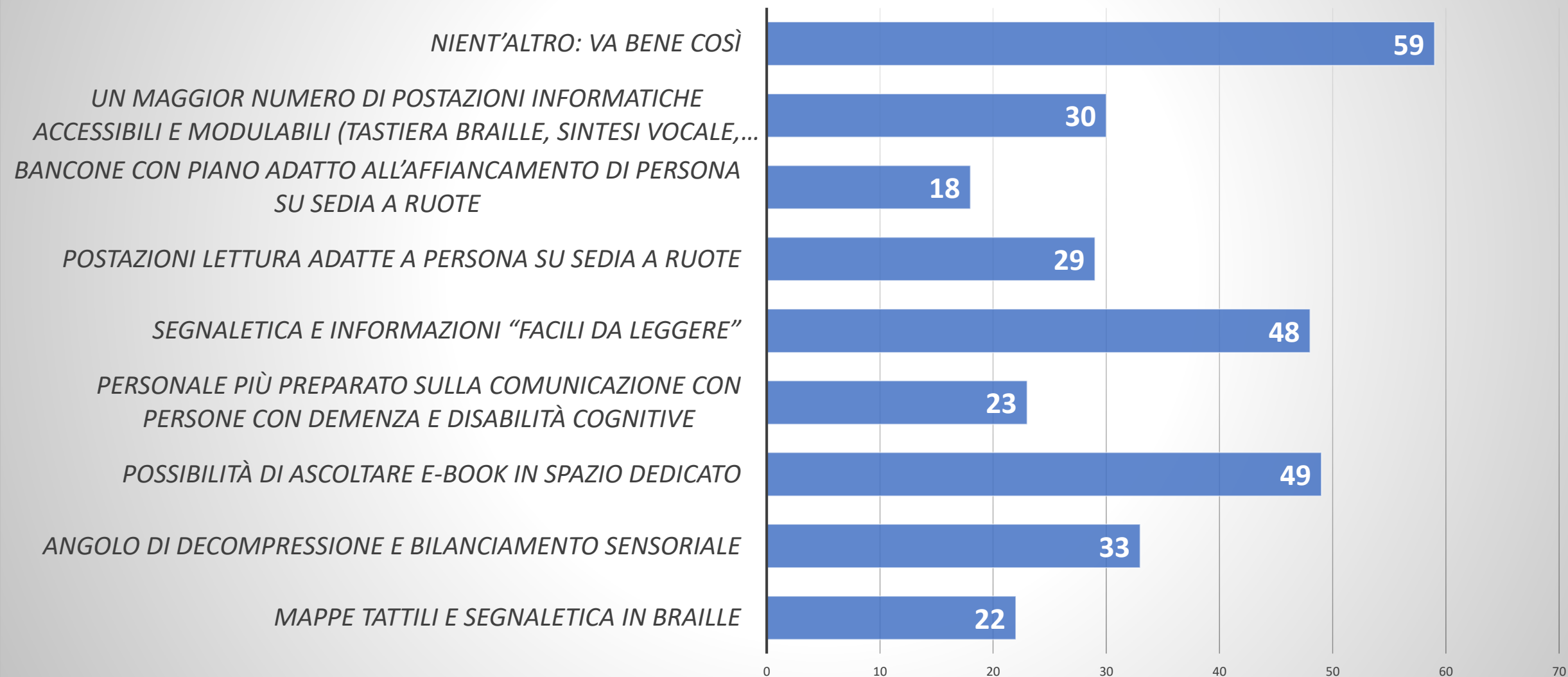
Incontri difficoltà nell'accesso ai seguenti servizi on line della biblioteca?



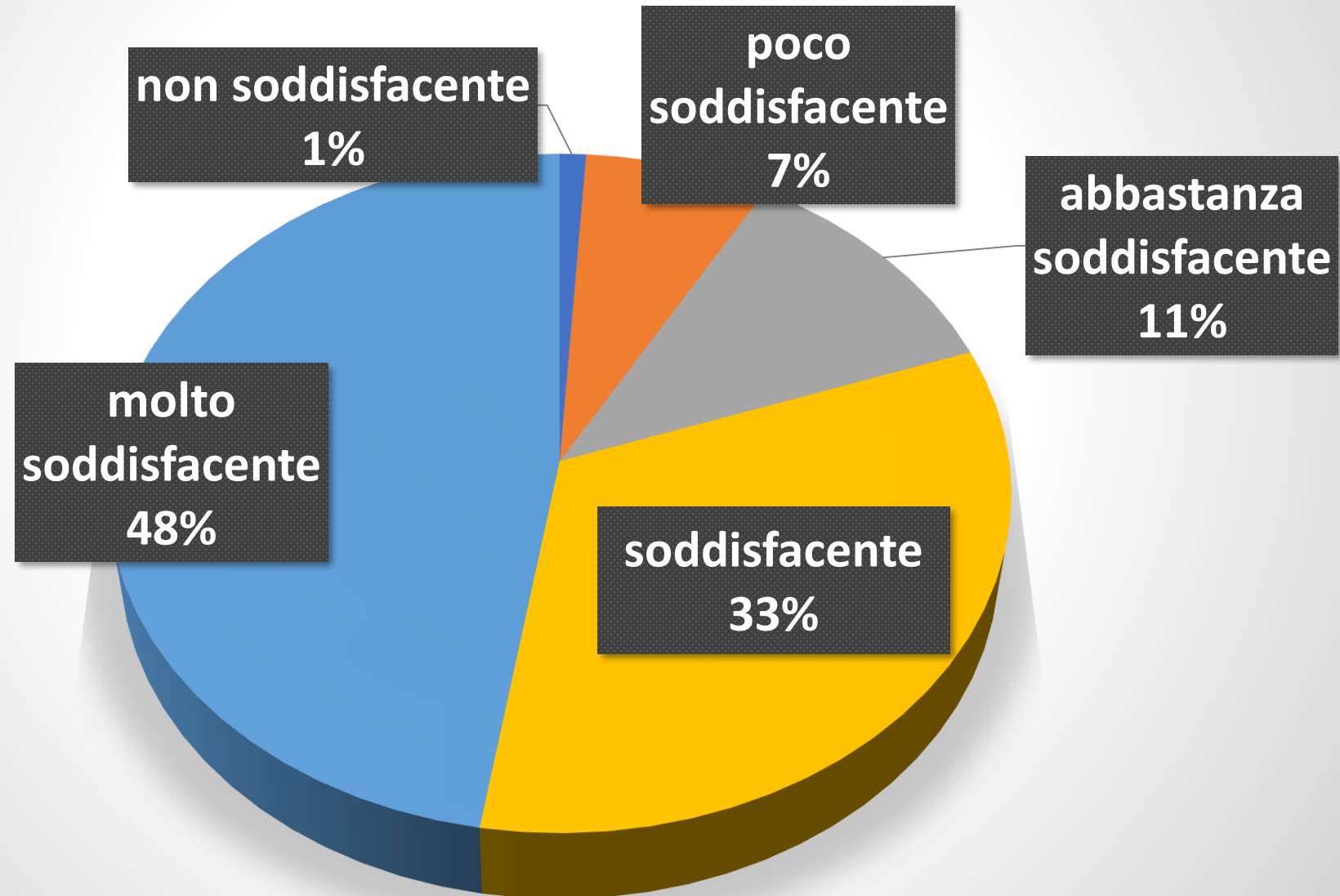
Ritieni che le informazioni per accedere ai servizi on line offerti dalla biblioteca siano facilmente reperibili e immediate?



Cosa vorresti che ci fosse nella biblioteca, che oggi non c'è? [anche più di una risposta]

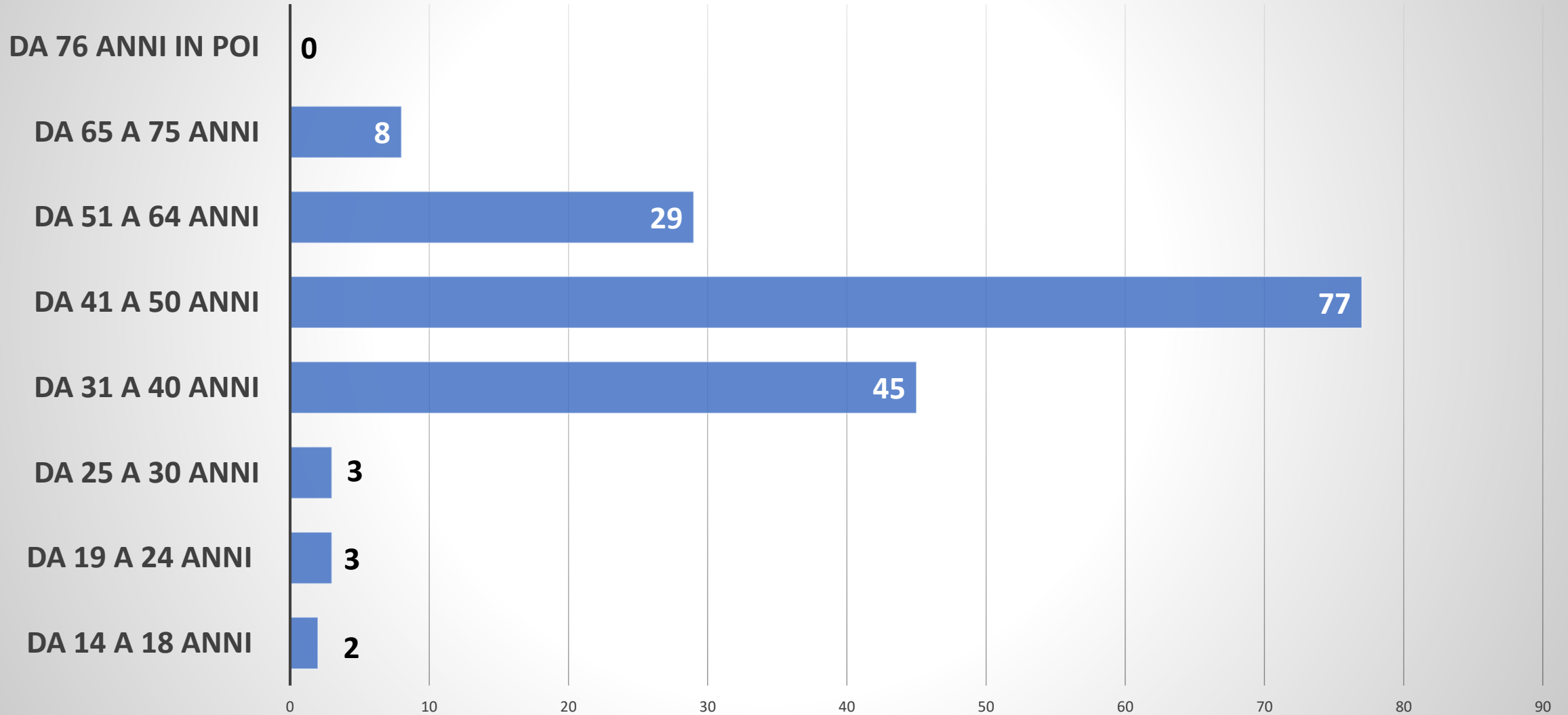


Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una tua valutazione complessiva circa l'accesso ai servizi on line della biblioteca su una scala di valori da 1 (non soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)

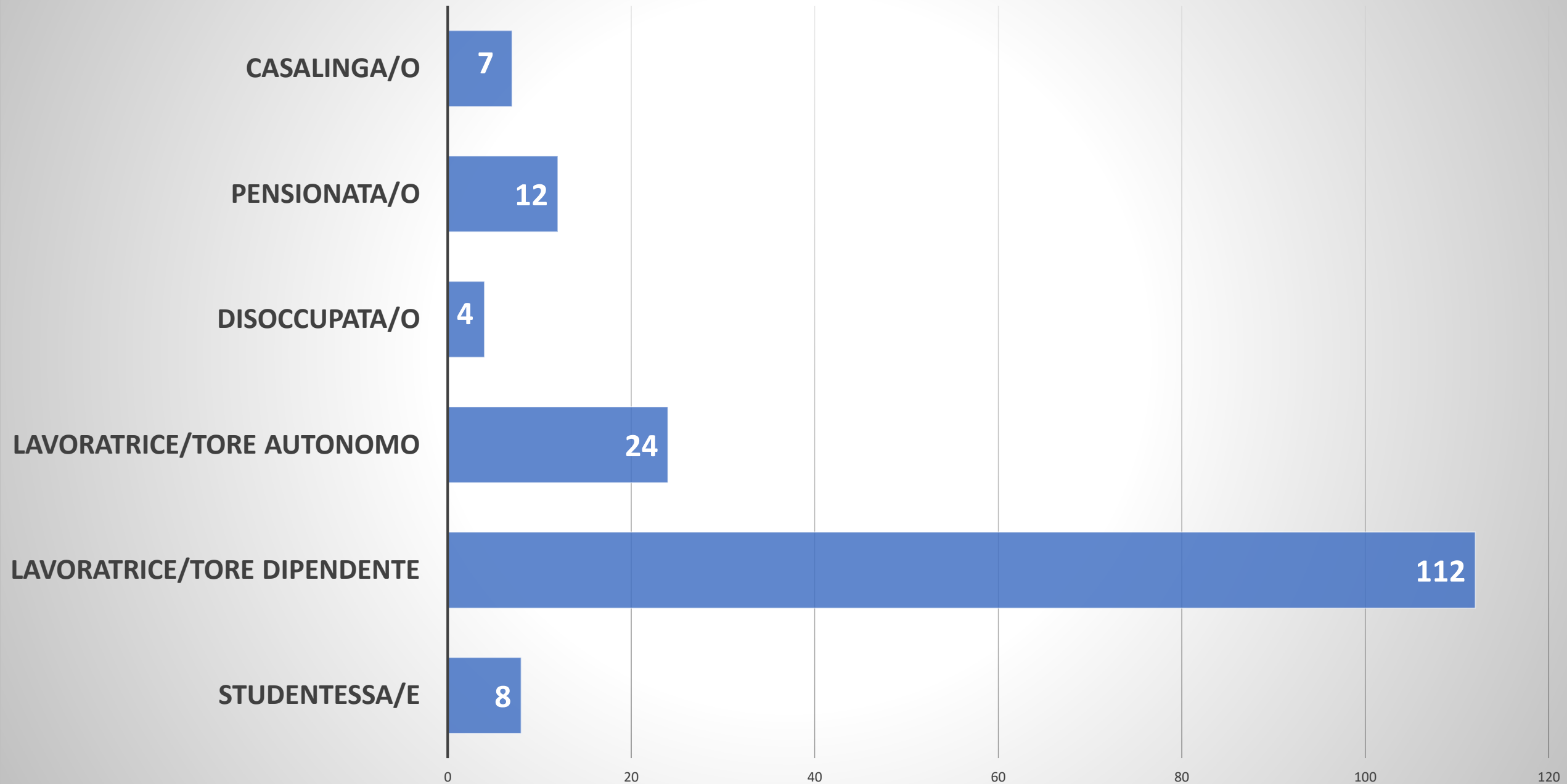


*Chi sono i cittadini
che fruiscono dei nostri servizi?*

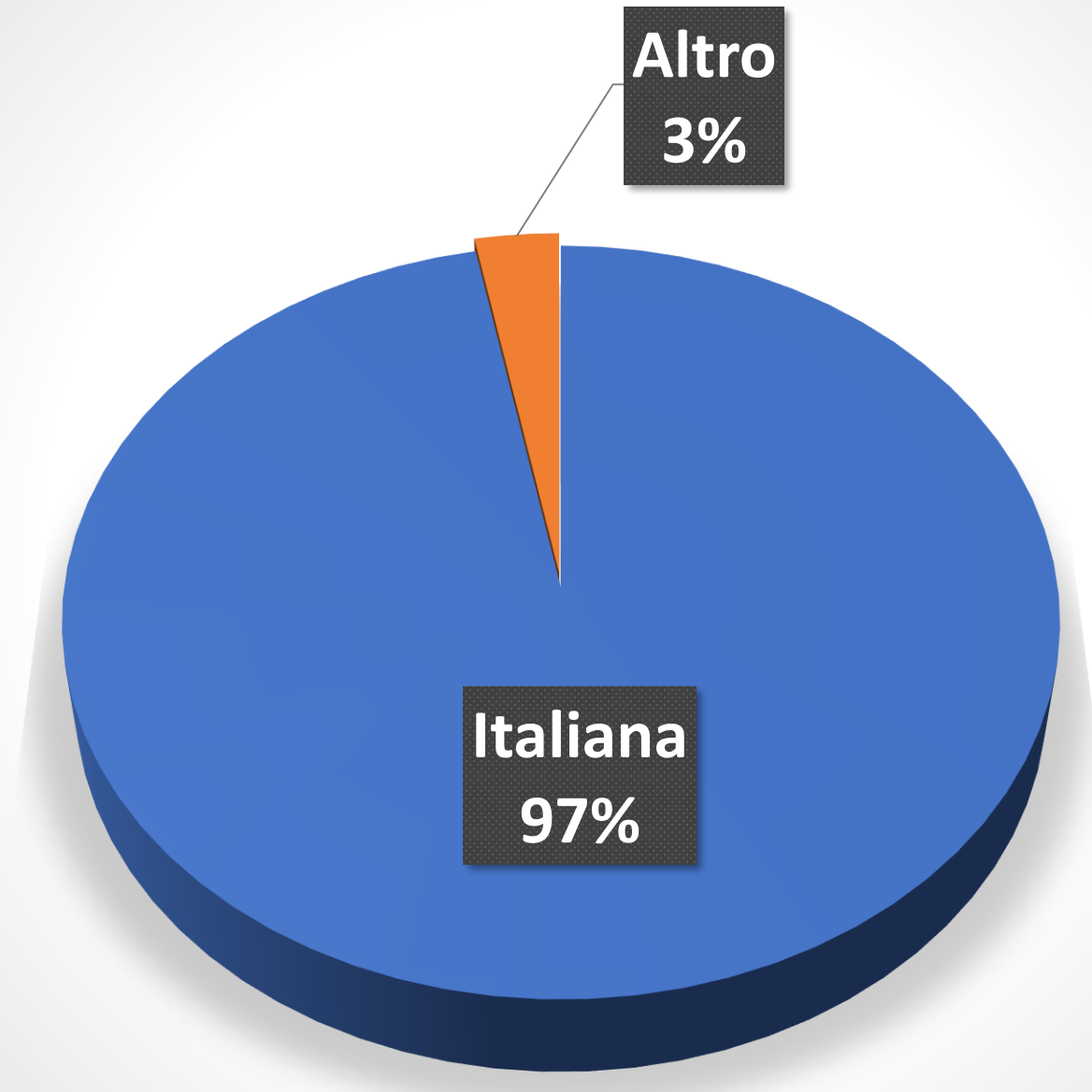
Fasce d'età



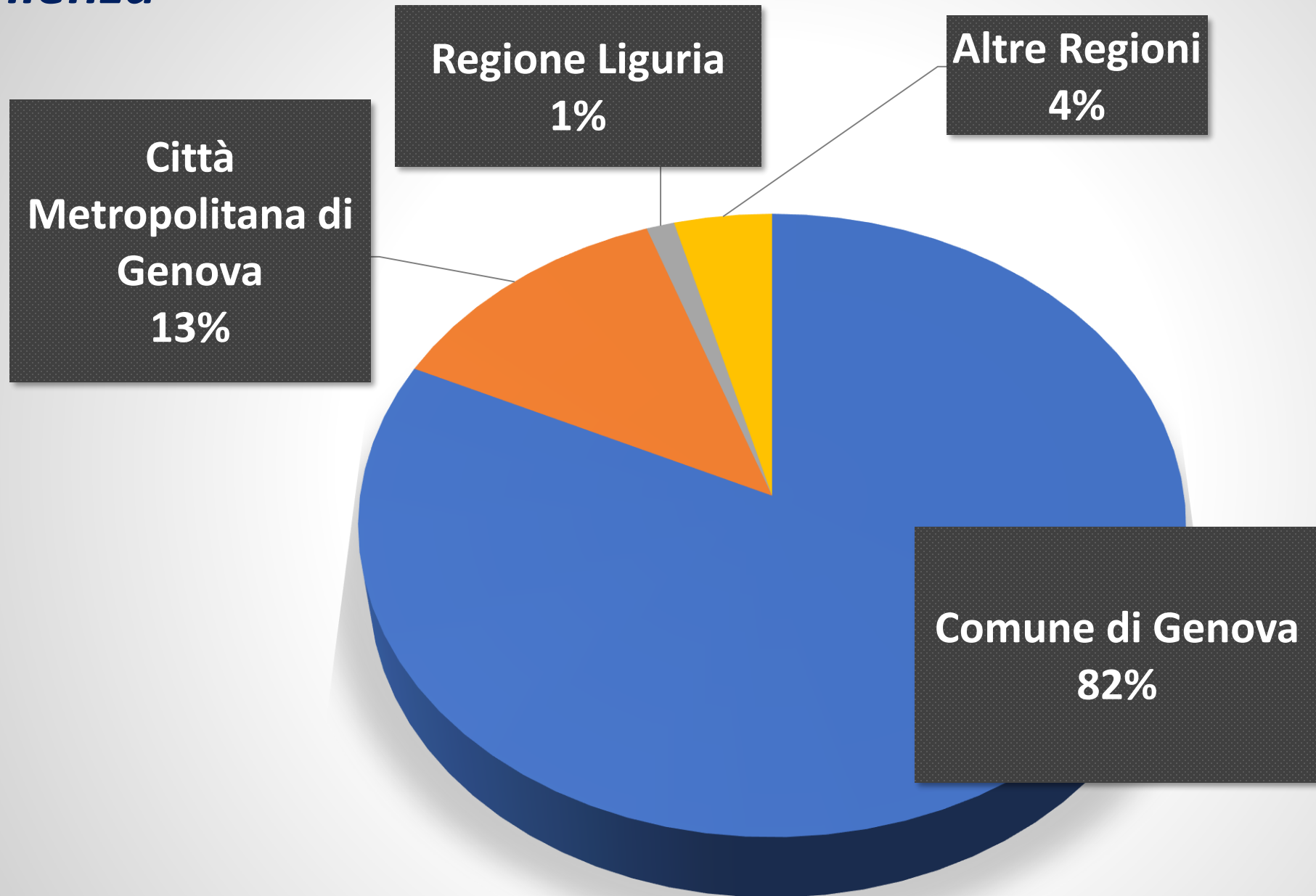
Condizione sociale



Cittadinanza



Provenienza



I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI LE CRITICITA' EVIDENZIATE

Presso la Biblioteca De Amicis sono stati compilati 167 questionari.

Da un'analisi dei risultati complessivi dell'indagine si nota come i servizi più utilizzati dagli intervistati siano quelli “tradizionali” della biblioteca: prestito, spazio morbido per 0-6 anni e lettura in sede di opere della biblioteca e che la frequenza media della biblioteca si attesti su una volta al mese.

Le elaborazioni compiute mettono in evidenza una soddisfazione complessiva molto positiva dei servizi della biblioteca (media di 4.31 su una scala da 1 a 5).

I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI LE CRITICITA' EVIDENZIATE



Il questionario somministrato riportava tre domande con risposta aperta (facoltativa). Le risposte degli utenti sono state, complessivamente, 55.

La prima domanda era rivolta agli utenti che avessero risposto positivamente ai seguenti quesiti:

- Incontri difficoltà per arrivare in biblioteca?*
- Incontri difficoltà nell'accesso agli spazi interni della biblioteca?*

Le risposte sono state 14 su 167 questionari compilati.

La seconda domanda era riferita alla segnalazione di eventuali difficoltà riscontrate nell'utilizzo dei servizi digitali on line (10 rilievi)

La terza domanda proponeva agli utenti la possibilità di avanzare osservazioni e suggerimenti in merito all'accessibilità della biblioteca e dei suoi servizi (30 risposte)

Criticità e relative risposte della Biblioteca sono riassunte nelle slide successive

I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI LE CRITICITA' EVIDENZIATE



Osservazioni e suggerimenti in merito all'accessibilità della biblioteca e dei suoi servizi

I suggerimenti degli utenti su questo tema riguardano una pluralità di aspetti: dall'accessibilità logistica, a consigli per gestire meglio la selezione dei titoli in biblioteca, richiesta di maggiore comfort per “vivere” al meglio gli spazi.

Le risposte della Biblioteca.

Rispetto agli aspetti dell'accessibilità fisica e on-line della biblioteca, la soddisfazione degli utenti è complessivamente molto alta (4.94 su una scala da 1 a 5). Il 91% dei rispondenti non trova difficoltà per arrivare in biblioteca, il 97% non incontra difficoltà nell'accesso agli spazi interni.

La biblioteca ha avviato dal novembre 2023 un processo di rinnovamento e rifunzionalizzazione degli spazi denominato “Arcipelago della creatività”, ora nella sua seconda fase di realizzazione, con l'obiettivo generale di rendere la Biblioteca sempre più un luogo confortevole, interattivo, polifunzionale e tecnologicamente avanzato, in cui la lettura si integra con l'educazione all'immagine e i linguaggi contemporanei.

I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI LE CRITICITA' EVIDENZIATE



Difficoltà riferite ai servizi on line

Dalle 10 osservazioni rilasciate dagli intervistati emerge una difficoltà nell'utilizzo del catalogo per le ricerche dei titoli e poca conoscenza delle potenzialità dei servizi on-line (si fa ad esempio riferimento alla richiesta di proroga prestito dei documenti).

Peraltro, la stessa analisi dei risultati evidenzia come il 57% degli intervistati non usi il catalogo on line, l'81% non utilizzi l'APP bi.G.met e l'89% non si serva dell'edicola digitale). Il portale delle biblioteche è invece conosciuto e utilizzato dalla maggior parte degli intervistati.

Le risposte della Biblioteca

L'impegno del personale della biblioteca su questo fronte è di potenziare la comunicazione relativa alle possibilità offerte dagli strumenti di ricerca e di gestione on line dei servizi, in particolare sul prestito.

E' prevista, inoltre, l'implementazione delle informazioni presenti on line (anche con l'ausilio di tutorial specifici) nonché l'organizzazione di ulteriori moduli informativi dedicati agli utenti.