



**Comune di Genova**  
**Area Servizi alla comunità**

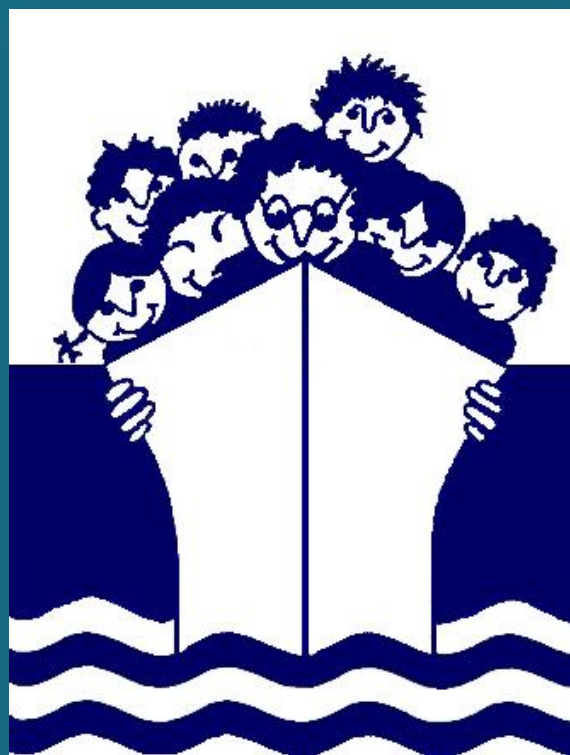
**Direzione Beni culturali e Politiche giovanili**

**Sistema Bibliotecario Urbano**

**Slide a cura di Tiziana Cogorno e Marco Marauda**

Indagini sulla qualità percepita attivate presso la  
**Biblioteca Internazionale per Ragazzi**  
**Edmondo De Amicis**

Anno 2017





La misurazione della qualità percepita, ossia del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici è una pratica che può considerarsi consolidata nell'ambito delle pubbliche amministrazioni.



Questo è il segno di una cultura diffusa di orientamento al cittadino e di consapevolezza dell'importanza del suo giudizio per valutare la qualità dei servizi erogati ed orientare le scelte.



Un'indagine sulla qualità percepita non è un'operazione di facciata, bensì uno strumento di progettazione e miglioramento dei servizi. In quest'ottica, la qualità dei servizi si misura sulla capacità di presa in carico dei bisogni dell'utente e di risoluzione dei suoi problemi

# Gli strumenti per la realizzazione dell'indagine: L'erogazione di un questionario



somministrato tramite:  
**AUTOCOMPILAZIONE**

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

**Consegna dei questionari cartacei presso le sedi delle biblioteche:** la somministrazione dei questionari presso la sede della biblioteca e' avvenuta nel periodo compreso tra i giorni 15 novembre e 17 dicembre



**Invio dei link e-mail ai singoli utenti** (utilizzando la mailing list delle attività didattiche/laboratoriali): i link sono rimasti attivi nel periodo compreso tra il giorno 9 novembre e il giorno 20 dicembre 2017



# Gli strumenti per la realizzazione dell'indagine: l'erogazione di un questionario

Il questionario destinato al target genitori/accompagnatori di bambini/ragazzi in fascia d'età 0-14, è stato così strutturato:

PARTE

**A**

*informativa – conoscitiva, in cui si raccolgono informazioni sui canali tramite i quali il genitore/accompagnatore è venuto a conoscenza dell'esistenza della biblioteca, circa i servizi conosciuti e utilizzati dai bambini/ragazzi, nonché sulla frequenza di utilizzo*

PARTE

**B**

*dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione degli aspetti caratterizzanti i servizi erogati*

PARTE

**C**

*dati anagrafici del bambino/ragazzo qualche dato anagrafico, riferito al bambino/ragazzo accompagnato in biblioteca*

# Gli strumenti per la realizzazione dell'indagine: il focus group

Il focus group è un gruppo di discussione creato con la finalità di approfondire un tema o particolari aspetti di un argomento.

Viene normalmente  
effettuato da due  
persone:



**PARTECIPANTI:**  
almeno 6/7 e non  
più di 12/13  
persone.

**DURATA:** fra i 90  
minuti e i 120  
minuti

1

Un animatore (o conduttore, o moderatore) che conduce la discussione

2

Un osservatore che esamina le dinamiche di relazione del gruppo

Nel corso del 2017 sono stati realizzati 2 focus group presso la **Biblioteca De Amicis**, in data 28 e 29 novembre, aventi come target di riferimento insegnanti della scuola primaria e insegnanti della scuola secondaria di primo grado, selezionati fra quanti avessero già collaborato con la biblioteca.

## I risultati relativi al questionario

A seguire, alcuni dati relativi alla conoscenza dei servizi erogati e al loro utilizzo, unitamente ad alcune indicazioni concernenti il profilo anagrafico:

genere

fascia d'età

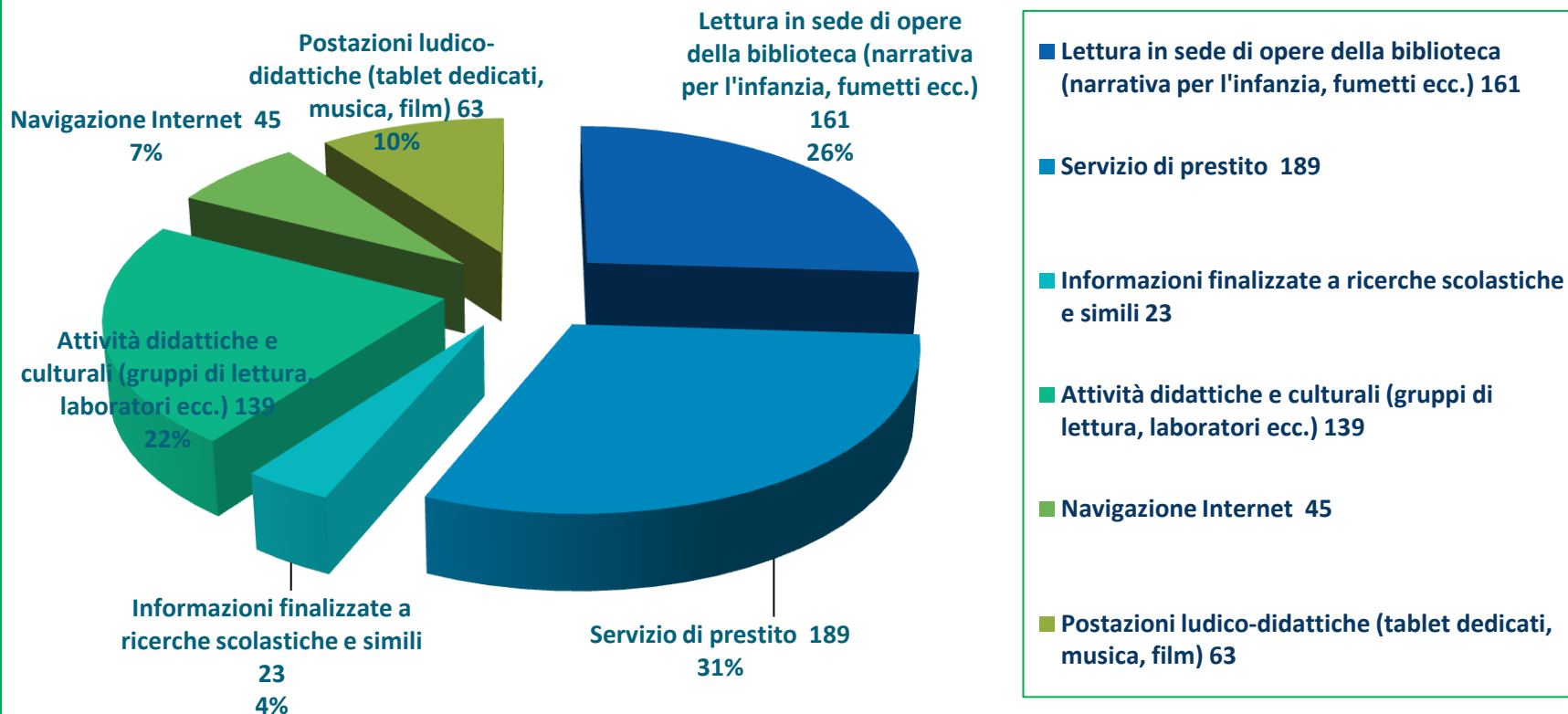
nazionalità

provenienza



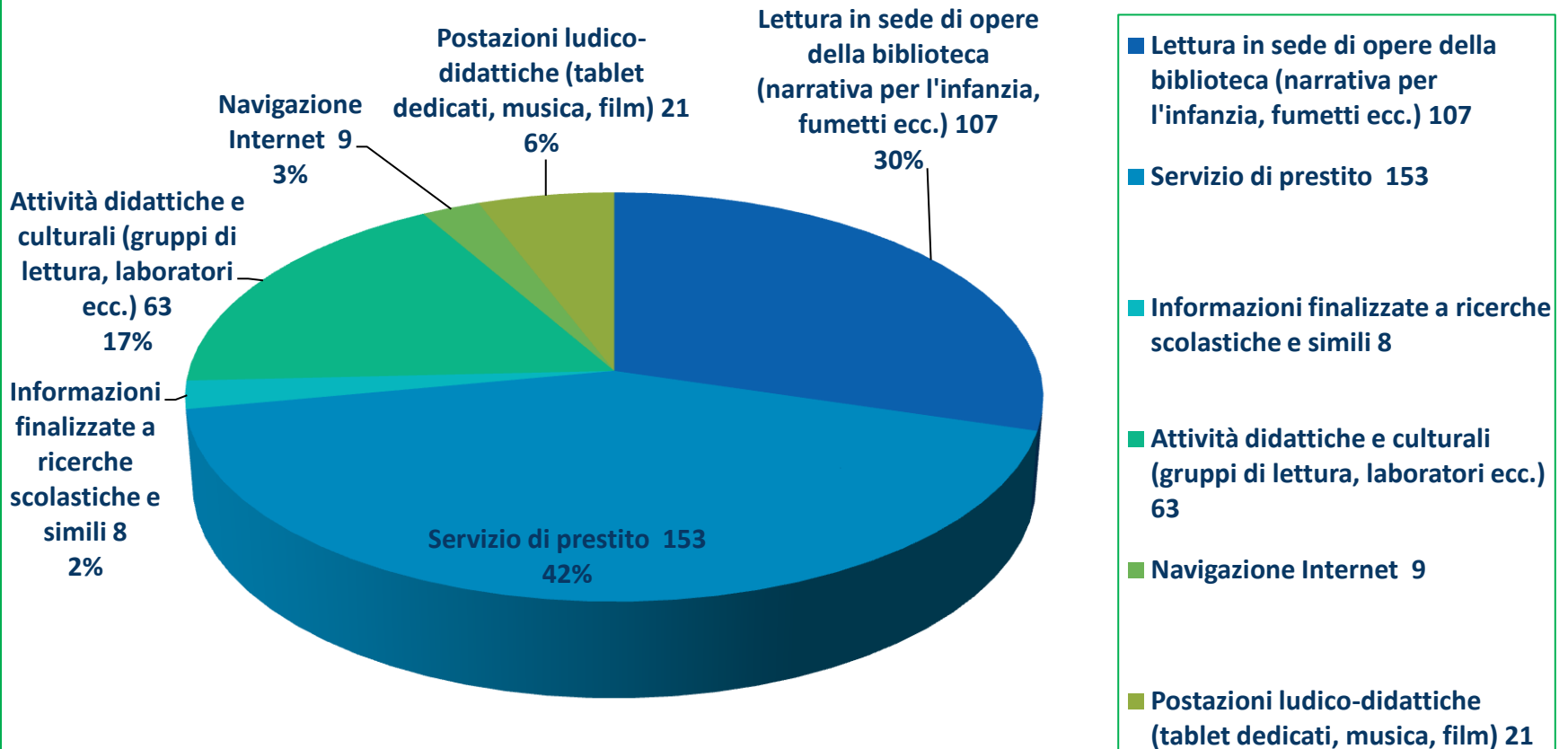
# La conoscenza dei servizi

LA CONOSCENZA CHE I GENITORI E GLI ALTRI ACCOMPAGNATORI HANNO DEI SERVIZI DEDICATI A BAMBINI E RAGAZZI – ETA' 0-14



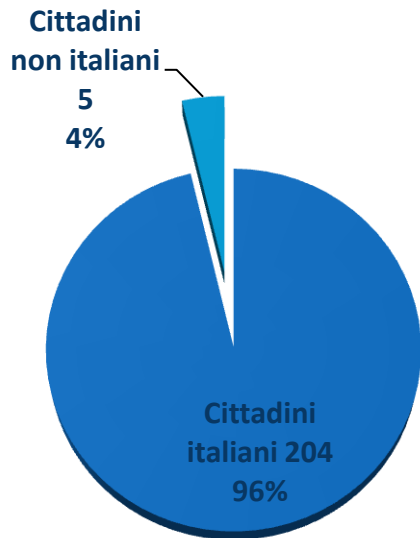
# L'utilizzo dei servizi

## L'UTILIZZO DEI SERVIZI DA PARTE DI BAMBINI E RAGAZZI – ETA' 0-14



# qualche specifica anagrafica

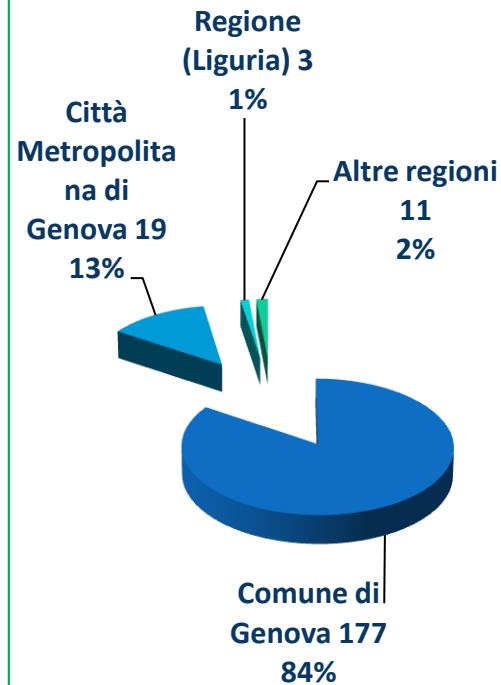
## NAZIONALITA'



■ Cittadini italiani 204

■ Cittadini non italiani 5

## PROVENIENZA



■ Comune di Genova 177

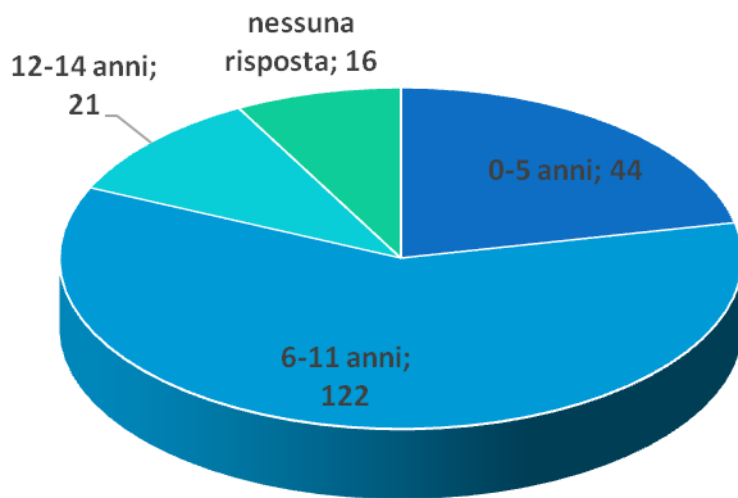
■ Città Metropolitana di Genova 19

■ Regione (Liguria) 3

■ Altre regioni 11

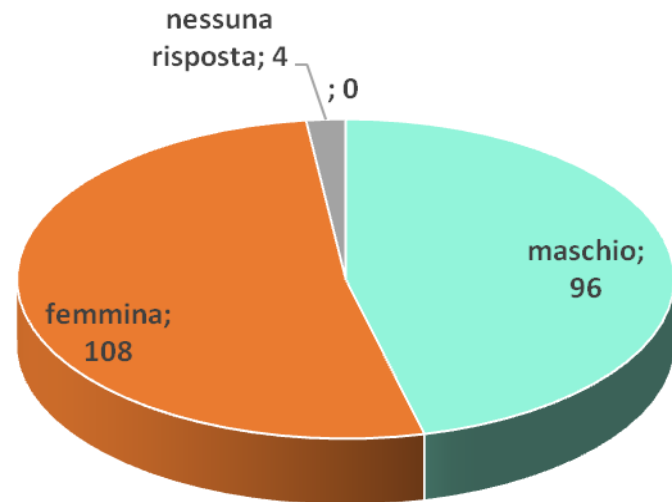
# qualche specifica anagrafica

## FASCIA DI ETA'



■ 0-5 anni ■ 6-11 anni ■ 12-14 anni ■ nessuna risposta

## GENERE



■ maschio ■ femmina ■ nessuna risposta

# 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

<b>Requisiti valutati dagli accompagnatori (genitori ecc.)  con riferimento a fascia d'età 0-14  questionari compilati 217</b>	GRADIMENTO	“Non ho elementi per esprimermi”
	Punteggio medio	
Cortesìa e disponibilità del personale	3,51	3
Comfort degli spazi: accessibilità	3,59	3
Comfort degli spazi: adeguatezza e segnaletica	3,38	2
Comfort degli spazi: pulizia	3,16	3
Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	2,99	69
Aggiornamento del patrimonio librario	3,10	38
Completezza delle informazioni bibliografiche ricevute	3,44	20
Servizio prestito: chiarezza delle regole	3,62	17
Servizio prestito: durata del prestito	3,50	18
Servizio prestito: numero di opere prestate	3,62	17
Orari di apertura al pubblico: adeguatezza	3,55	6
Aperture riservate a bambini/ragazzi (0-14) [martedì mattina e giovedì mattina]	3,28	83
Aperture riservate ai bambini/ragazzi (0-14) [domeniche dei bambini]	3,61	40
Attività e laboratori: efficacia della comunicazione	3,37	40
Attività e laboratori: contenuto delle iniziative	3,41	45
Attività e laboratori: organizzazione	3,34	47

**Requisiti valutati dagli accompagnatori (genitori ecc.)  
con riferimento a fascia d'età 0-14  
questionari compilati 217**



**Il 93,5% degli utenti che hanno risposto al questionario ritiene che i propri figli/nipoti ecc. frequentino con piacere la biblioteca**



**Inoltre vengono indicati come particolarmente apprezzati dai bambini/ragazzi gli spazi offerti nonché, a seguire, i materiali loro dedicati e la possibilità di riceverli in prestito**



**Il canale tramite il quale gli intervistati sono venuti a conoscenza della struttura e dei suoi servizi risulta essere il passa-parola, seguito dalla frequentazione della biblioteca in prima persona negli anni dell'infanzia/adolescenza**

# I SUGGERIMENTI e le OSSERVAZIONI

Le risposte alle domande aperte sono state eterogenee ma è possibile individuare alcune categorie di elementi che possono essere riassunti nei punti che seguono:



## SERVIZI

1. Sarebbero graditi la ricezione di un promemoria in prossimità della scadenza del prestito e la possibilità di restituire i libri anche in un'altra biblioteca rispetto a quella in cui sono stati presi in prestito
2. La connessione wi-fi andrebbe migliorata



## ATTIVITA'

1. Sarebbe auspicabile un potenziamento delle iniziative per gli adolescenti e per la fascia di età prescolare
2. Vengono richieste in particolare queste tipologie di attività: creative e manuali, musicali, che prevedano l'uso di strumenti informatici, iniziative come «La notte dei libri insonni», un progetto di «doposcuola» incentrato sulla promozione della lettura.
3. Sarebbe apprezzata la presenza di un operatore che legga racconti, anche in lingue straniere, quando ci sono bambini nello spazio morbido



# I SUGGERIMENTI e le OSSERVAZIONI



## PATRIMONIO BIBLIOGRAFICO

1. Il patrimonio bibliografico andrebbe complessivamente aggiornato
2. Sarebbe opportuno incrementare in particolare i libri per gli adolescenti e per i più piccoli, gli audiolibri per DSA, i libri in lingua straniera.



## SPAZI E GESTIONE STRUTTURA

1. Un certo numero di accompagnatori riterrebbe utile uno spazio per far merenda
2. Viene suggerita la progettazione di uno spazio con servizi e strumenti di interesse per gli adolescenti
3. La situazione dei bagni per quel che riguarda le condizioni igieniche e gli spazi non è adeguata: sarebbe opportuna una suddivisione tra zona dedicata ai bambini e quella riservata agli adulti.
4. E' da migliorare la pulizia dell'intera biblioteca
5. Necessità di un maggior controllo degli accessi per evitare comportamenti non consoni alla struttura
6. Viene richiesto uno spazio per l'allattamento ed un fasciatoio (quest'ultimo, in realtà presente)

# Risultati dei Focus group

**TARGET:**



**Insegnanti  
della scuola  
materna**

**Insegnanti  
della scuola  
primaria e  
secondaria di  
primo grado**

**che collaborino o abbiano collaborato con la biblioteca  
(nell'ambito di laboratori, attività didattiche ecc.)**

# I Focus group del giorno 28 novembre



**Insegnanti  
della scuola  
materna**

**Insegnanti  
della scuola  
primaria**

**che collaborino o abbiano collaborato con la biblioteca  
(nell'ambito di laboratori, attività didattiche ecc.)**



**n. Presenti: 10**

**MODERATORE:**  
Agostina Bottaro

**ESPERTO TECNICO:**  
Francesco Langella

**OSSERVATORI:**  
Tiziana Cogorno  
Marco Marauda

# I LABORATORI

Le scelte tematiche proposte sono adatte alla fascia d'età a cui sono rivolte?



Punti di forza	Criticità	Suggerimenti
<p>Le iniziative sono numerose e abbracciano una molteplicità di tematiche</p>	<p>Alcuni laboratori vengono proposti per fasce di età troppo generiche. Questo causa disorientamento negli insegnanti che non capiscono immediatamente se il contenuto può essere adeguato all'età dei loro alunni.</p>	<p>Presentare i laboratori definendo per ciascuno i contenuti relativi alle diverse fasce d'età</p>

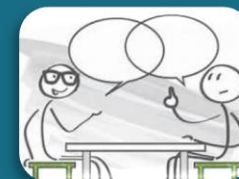
# I LABORATORI

- I temi sono rispondenti e vengono aggiornati in base alle nuove esigenze legate ai cambiamenti del contesto?
- Desiderate suggerire nuovi argomenti?

Punti di forza	Criticità	Suggerimenti
<p>I temi proposti sono rispondenti alle esigenze dell'utenza e le novità inserite hanno suscitato interesse ("L'Isola che c'è", "Impressioniamoci").</p>	<p>Visto il cambiamento del contesto e l'influenza dello stesso influisce sugli interessi e sulle predisposizioni dei bambini, si riscontra che i percorsi di sola lettura risultano meno coinvolgenti rispetto al passato.</p> <p>Le nuove generazioni sono sempre più condizionate dagli stimoli visivi e dal coinvolgimento interattivo.</p>	<p>Attivare laboratori che prevedano:</p> <p>Inserimento nei percorsi di lettura di momenti animati e attività pratiche (disegni, elaborati con materiali diversi, vedi argilla, das, etc.).</p> <p>Scrittura creativa anche per la scuola primaria.</p> <p>Inserimento di filmati.</p> <p>La partecipazione attiva dei bambini facendo interpretare a loro stessi i personaggi del libro, avendo un occhio di riguardo per i bambini portatori di DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento).</p> <p>Giochi da condividere tra più classi (es. cruciverba).</p>

# COMUNICAZIONE / INTERAZIONE

- Ritenete adeguate le modalità di comunicazione fra la Biblioteca e le insegnanti?



Punti di forza	Criticità	Suggerimenti
La scheda che presenta il programma delle attività, consegnata ai partecipanti al focus group, è chiara ed esaustiva.	La biblioteca comunica con le scuole tramite e-mail, utilizzando sia l'indirizzo ufficiale dei singoli istituti che gli indirizzi personali forniti dagli insegnanti. Le partecipanti al focus group affermano di non avere ricevuto/visualizzato le comunicazioni inviate dalla biblioteca (in particolare non hanno ricevuto il programma delle attività relativo all'anno scolastico in corso).	<p>I veicoli di trasmissione delle comunicazioni vanno affinati e tenuti sotto controllo (mailing list ecc.).</p> <p>Sarebbe opportuno che la biblioteca si avvallesse di un Referente nelle diverse Scuole con il quale instaurare contatti stabili.</p> <p>Alcune insegnanti esprimono gradimento circa l'utilizzo (quando possibile) di forme di comunicazione più diretta (es. telefono).</p>

# OPERATORI

- I contenuti sono presentati in modo interessante e coinvolgente?



Punti di forza	Criticità	Suggerimenti
Il personale della biblioteca dedicato alla realizzazione dei laboratori ha un'esperienza tale da permettergli di coinvolgere e attrarre l'attenzione adeguando i contenuti alle diverse tipologie di alunni.	Alcuni laboratori che sono stati condotti in parte da stagisti non sono riusciti a coinvolgere adeguatamente gli alunni, con il rischio di disincentivare la frequentazione della biblioteca con i genitori.	Valutare se far condurre i laboratori dagli stagisti in prima persona solo previa una più approfondita formazione e un periodo di affiancamento.

# SPAZI

- **Ampi e attrezzati?**
- **Organizzati e confortevoli?**



Punti di forza	Criticità	Suggerimenti
<p>Gli spazi sono adeguati e confortevoli.</p>	<p>Non tutte le insegnanti presenti sono a conoscenza della possibilità di utilizzare gli spazi offerti dalla biblioteca per effettuare attività gestite direttamente da loro.</p>	<p>Implementare la comunicazione relativa all'utilizzo degli spazi informando le scuole della possibilità di effettuare attività gestite direttamente dagli insegnanti.</p>



## COMUNICAZIONE / INTERAZIONE

- Ritenete adeguata la comunicazione fra la Biblioteca e le insegnanti?
- Desiderate suggerire altre modalità di interazione?

Punti di forza	Criticità	Suggerimenti
La scheda che presenta il programma delle attività, consegnata ai partecipanti al focus group, è chiara ed esaustiva.	La biblioteca comunica con le scuole tramite e-mail, utilizzando sia l'indirizzo ufficiale dei singoli istituti che gli indirizzi personali forniti dagli insegnanti. Le partecipanti al focus group affermano di non avere ricevuto/visualizzato le comunicazioni inviate dalla biblioteca (in particolare non hanno ricevuto il programma delle attività relativo all'anno scolastico in corso).	<p>I veicoli di trasmissione delle comunicazioni vanno affinati e tenuti sotto controllo (mailing list ecc.).</p> <p>Sarebbe opportuno che la biblioteca si avvallesse di un Referente nelle diverse Scuole con il quale instaurare contatti stabili.</p> <p>Alcune insegnanti esprimono gradimento circa l'utilizzo (quando possibile) di forme di comunicazione più diretta (es. telefono).</p> <p>Sarebbe opportuno organizzare incontri specifici con le insegnanti per la presentazione del programma di attività (inizio anno scolastico).</p>

# I Focus group del giorno 29 Novembre



**Insegnanti  
della scuola  
secondaria di  
primo grado**

**che collaborino o abbiano collaborato con la biblioteca  
(nell'ambito di laboratori, attività didattiche ecc.)**



**n. Presenti: 3**

**MODERATORE:**  
Agostina Bottaro

**ESPERTO TECNICO:**  
Marino Muratore

**OSSERVATORI:**  
Tiziana Cogorno  
Mauro Parodi

# I LABORATORI

- Le scelte tematiche sono adatte alla fascia d'età cui sono rivolte?
- I temi sono rispondenti e vengono aggiornati in base alle nuove esigenze legate ai cambiamenti del contesto?
- Desiderate suggerire nuovi argomenti?



Punti di forza	Criticità	Suggerimenti
Laboratori di lettura animata dall'operatore.  Laboratori in cui i ragazzi sono protagonisti.  Laboratori di scrittura creativa.  Incontri con l'autore.	L'articolazione attuale dell'orario scolastico, nonostante la vasta offerta di proposte concorrenti, permette la partecipazione ad un solo laboratorio nel corso dell'intero anno scolastico.	Attivare laboratori che prevedano una giornata in biblioteca ed una a scuola.  Laboratori in lingua straniera  Individuazione condivisa di letture riferite a tematiche attuali e a sfondo sociale e comportamentale (bullismo, droga, ecc.) seguite da un approfondimento di tipo sociologico  Attivazione di uno sportello al quale i ragazzi possano rivolgersi per avere informazioni bibliografiche su argomenti proposti dall'insegnante  Convivio interattivo con merenda/lettura. Caccia al tesoro per fare interagire i ragazzi con spazi e libri.

# OPERATORI

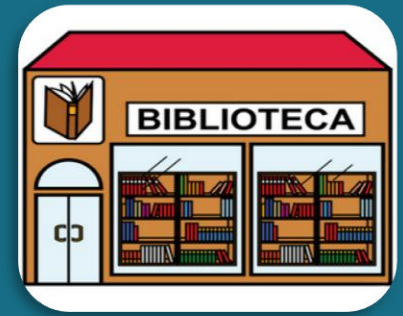
- I contenuti sono presentati
- in modo interessante e coinvolgente?



Punti di forza	Criticità	Suggerimenti
<p>Il personale della biblioteca dedicato alla realizzazione dei laboratori ha un'esperienza tale da permettergli di coinvolgere e attrarre l'attenzione adeguando i contenuti alle diverse tipologie di alunni.</p>	<p>=</p>	<p>Desumibili dalle proposte presentate dagli insegnanti di cui alle slide successive</p>

# SPAZI

- Ampi e attrezzati?
- Organizzati e confortevoli?



Punti di forza	Criticità	Suggerimenti
Gli spazi sono adeguati e confortevoli.	Nella Sala Luzzati, solitamente adibita a conferenze, convegni ecc., le sedie sono disposte a file e ciò ostacola l'interazione fra i partecipanti al laboratorio.	Modificare il setting della Sala Luzzati in occasione dei laboratori, in modo da renderlo più confortevole e avvolgente (ad esempio disponendo le sedie in circolo)

## COMUNICAZIONE / INTERAZIONE

- Ritenete adeguata la comunicazione fra la Biblioteca e le insegnanti?
- Desiderate suggerire altre modalità di interazione?

Punti di forza	Criticità	Suggerimenti
La scheda che presenta il programma delle attività, consegnata ai partecipanti al focus group, è chiara ed esaustiva.	Le insegnanti presenti evidenziano che le biblioteche non sono conosciute dalle famiglie.	<p>Sarebbe opportuno che la biblioteca si avvallesse di un Referente nelle diverse Scuole con il quale instaurare contatti stabili.</p> <p>Attivare un'efficace promozione delle biblioteche cittadine attraverso una specifica campagna pubblicitaria.</p> <p>Realizzare incontri presso le sedi scolastiche, nei primi quindici giorni di settembre, durante i quali il personale delle biblioteche potrà promuovere il programma annuale delle attività, raccogliere specifiche richieste e ipotizzare un piano di lavoro.</p>

# Le risposte e gli impegni della biblioteca

## **LABORATORI**

*Impegni realizzabili in  
corso d'anno*

Verrà valutata la possibilità di intervenire sulla conduzione dei percorsi di lettura inserendo, ove possibile, una più vasta gamma di momenti animati, attività pratiche e filmati

Verrà valutata inoltre la possibilità di inserire nei programmi un maggior numero di attività che prevedano la partecipazione diretta dei bambini/ragazzi (cruciverba, caccia al tesoro ecc.)

# Le risposte e gli impegni della biblioteca

## **LABORATORI** *Impegni realizzabili a partire dall'anno scolastico 2018-2019*

La proposta già elaborata e trasmessa alle scuole per l'anno scolastico in corso verrà modificata definendo per ogni laboratorio i contenuti relativi alle diverse fasce d'età, ferme restando le attività individuate

A partire dal prossimo anno scolastico, una sezione del piano delle attività verrà dedicata ad una o più tematiche a sfondo sociale o comportamentale, valutando inoltre la disponibilità di esperti a partecipare a momenti di approfondimento

Verrà organizzato uno "sportello" dedicato alle informazioni bibliografiche su argomenti proposti dagli insegnanti che prevedano attività di ricerca svolte direttamente in biblioteca (da concordare con le classi interessate)

Si valuterà la possibilità di estendere alla scuola secondaria di primo grado i laboratori in lingua straniera (inglese)

Verranno individuate nel piano le attività che potranno essere articolate con incontri sia in biblioteca sia a scuola

Si verificherà la possibilità, dal punto di vista logistico e finanziario, di organizzare in biblioteca "convivi interattivi con merenda e lettura"



# Le risposte e gli impegni della biblioteca

## **OPERATORI**

*Impegni realizzabili in  
corso d'anno*

Verrà affinata l'attività di affiancamento nei confronti degli stagisti e dei volontari di servizio civile finalizzata alla partecipazione attiva ai laboratori, comprendente una valutazione della predisposizione dei singoli a condurli in prima persona

# Le risposte e gli impegni della biblioteca

## SPAZI

*Impegni  
realizzabili in  
corso d'anno*

Verrà esplicitata all'interno del programma la possibilità di fruire autonomamente degli spazi offerti dalla biblioteca per attività condotte in prima persona dagli insegnanti

*Impegni  
realizzabili a  
partire dall'anno  
scolastico  
2018-2019*

Verrà adeguata, per quanto possibile, in base al tipo di attività, la disposizione delle sedie nella Sala Luzzati

# Le risposte e gli impegni della biblioteca

## COMUNICAZIONE/ INTERAZIONE

*Impegni  
realizzabili in  
corso d'anno*

Verrà effettuata, nel breve termine, una verifica sistematica e un'implementazione delle mailing list relative a scuole e singoli insegnanti.

Verrà intensificato, per quanto sostenibile, l'utilizzo della comunicazione telefonica finalizzata al coinvolgimento degli insegnanti nelle attività di loro espresso interesse.

*Impegni  
realizzabili a  
partire dall'anno  
scolastico  
2018-2019*

La biblioteca si impegna a contattare le singole scuole affinché venga individuato, all'interno di ciascuna, se possibile, un referente, col quale instaurare un canale di comunicazione e collaborazione sistematico.

Verrà organizzato, a partire dai prossimi anni scolastici, un incontro di presentazione del programma di attività dedicato agli insegnanti, valutando la possibilità, per le scuole secondarie di primo grado, di effettuarlo, a rotazione, direttamente presso gli istituti interessati, prima dell'inizio dell'anno scolastico.

# Gli step successivi dell'indagine (2018-2019)

Realizzazione di focus con alunni delle scuole primarie e secondarie di primo grado, differenziando tra classi che abbiano già partecipato ad attività con la biblioteca (esperienza) e classi che non abbiano mai collaborato (aspettative)

Realizzazione di focus con insegnanti della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado che non abbiano mai collaborato con la biblioteca



Somministrazione annuale di questionari dedicati a specifiche categorie di utenza o istituzionali (insegnanti ecc.)



Realizzazione di focus con insegnanti delle scuole dell'infanzia del Comune di Genova



Realizzazione di focus con bambini appartenenti alla fascia d'età scuola primaria e con ragazzi appartenenti alla fascia d'età scuola secondaria di primo grado, individuati fra gli utenti della biblioteca