

COMUNE DI GENOVA

SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO

RISULTATI INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA NOVEMBRE/DICEMBRE 2019

BIBLIOTECHE CIVICHE COINVOLTE:

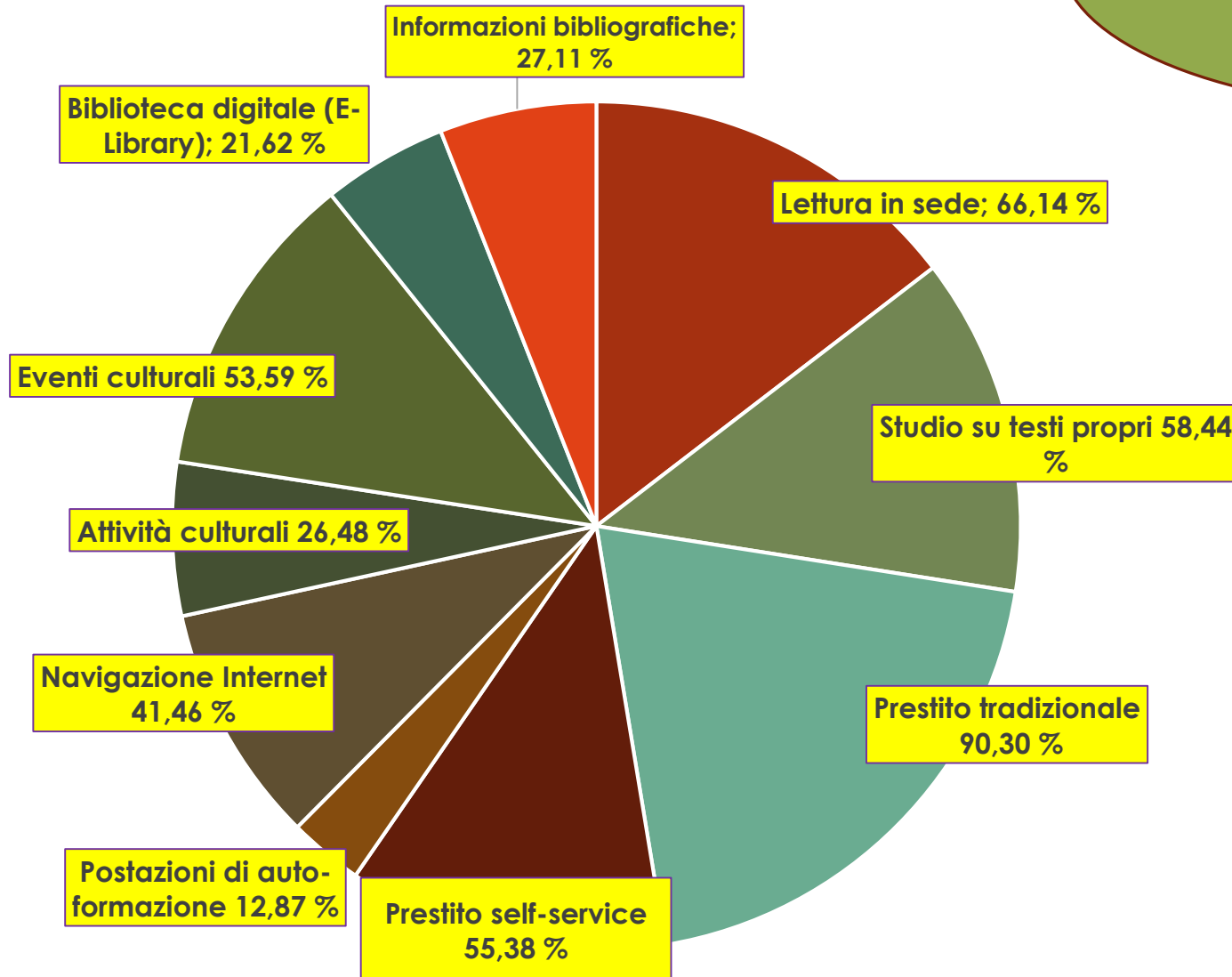
BERIO

BENZI

GUERRAZZI

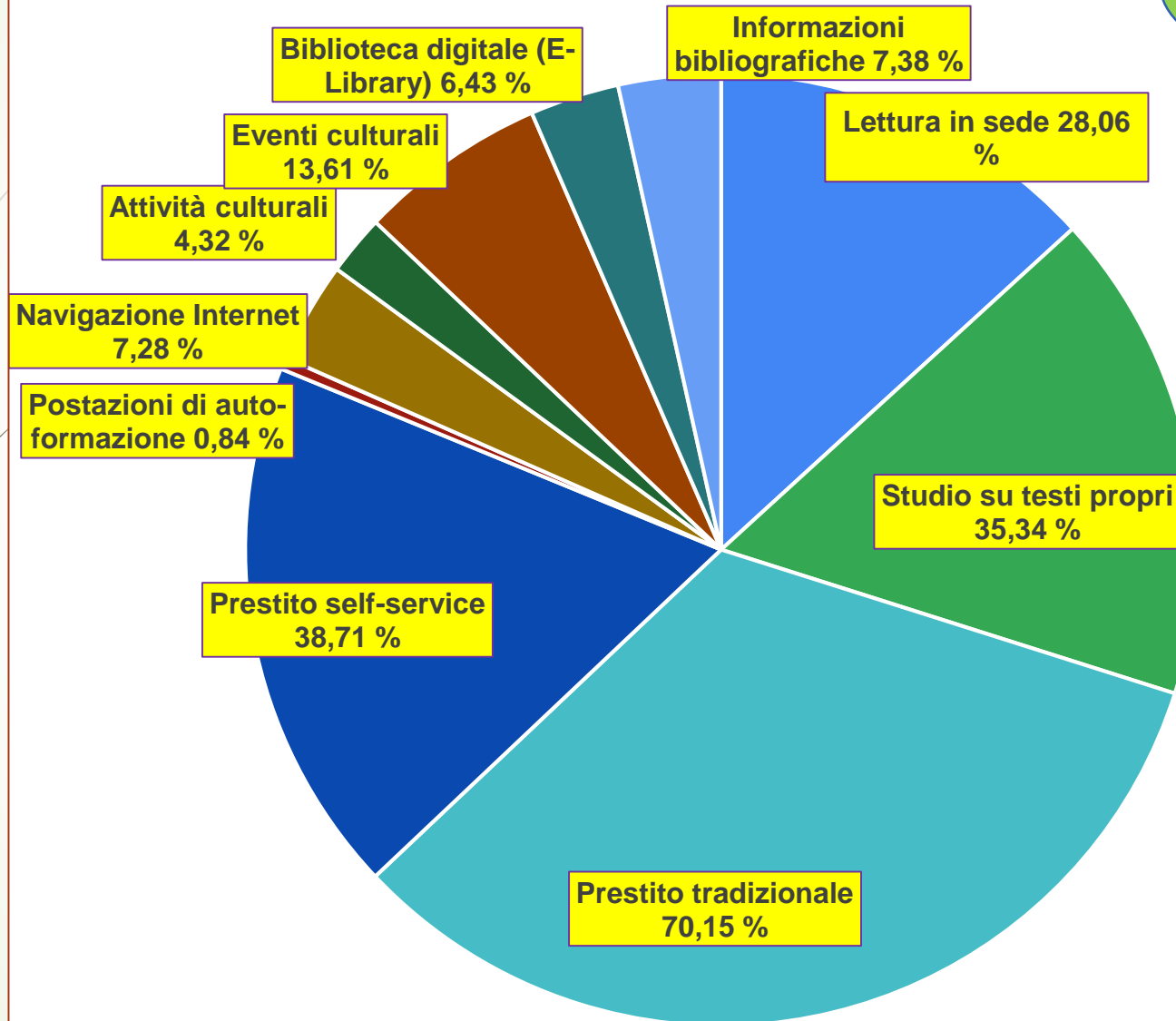
CONOSCENZA DEI SERVIZI

possibilità di risposte plurime
percentuali calcolate sul totale del campione (948)



UTILIZZO DEI SERVIZI
previste max 2 risposte
percentuali calcolate sul totale del campione (948)

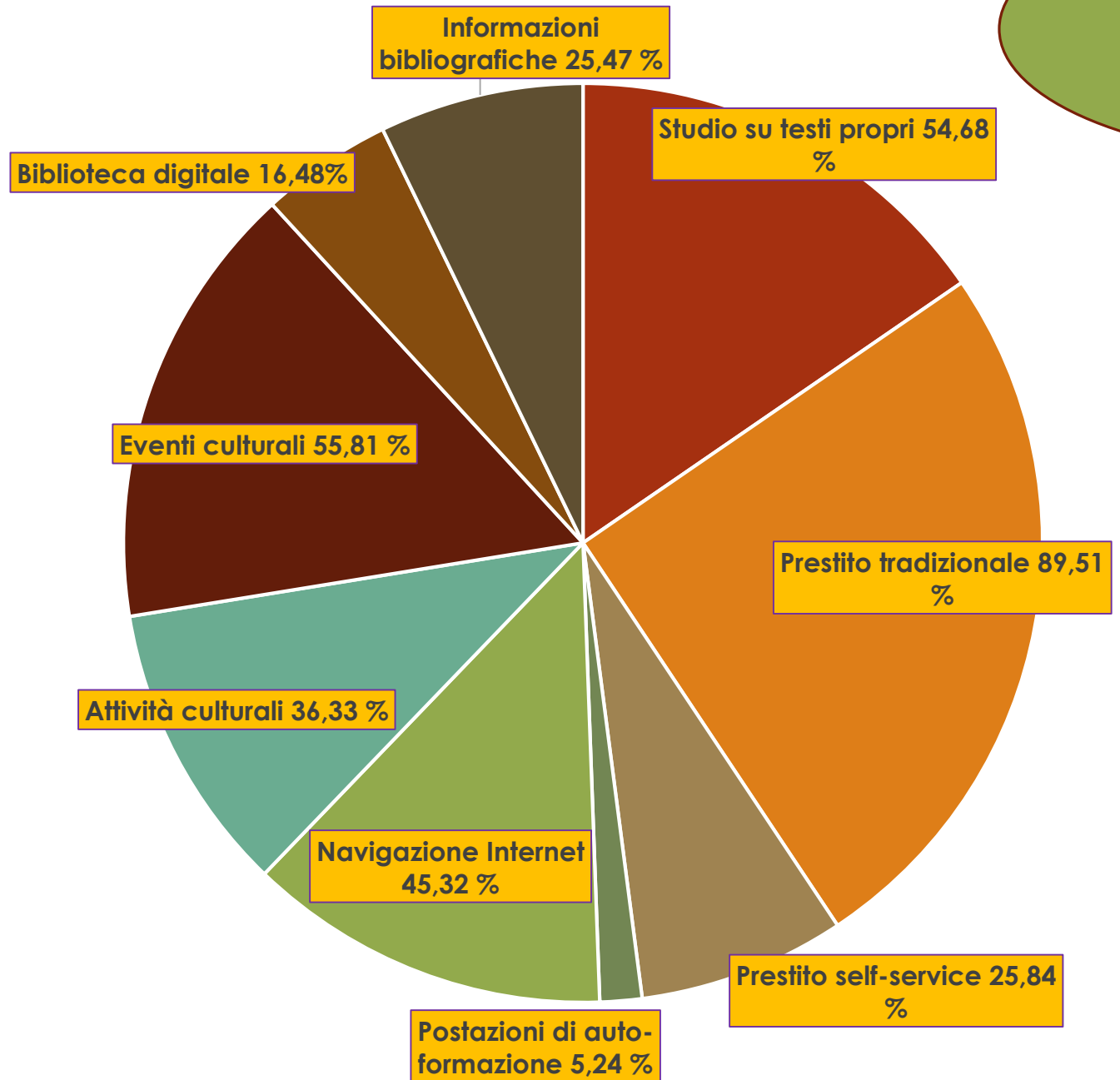
**Biblioteca Civica
BERIO**



CONOSCENZA DEI SERVIZI

possibilità di risposte plurime
percentuali calcolate sul totale dei campione (267)

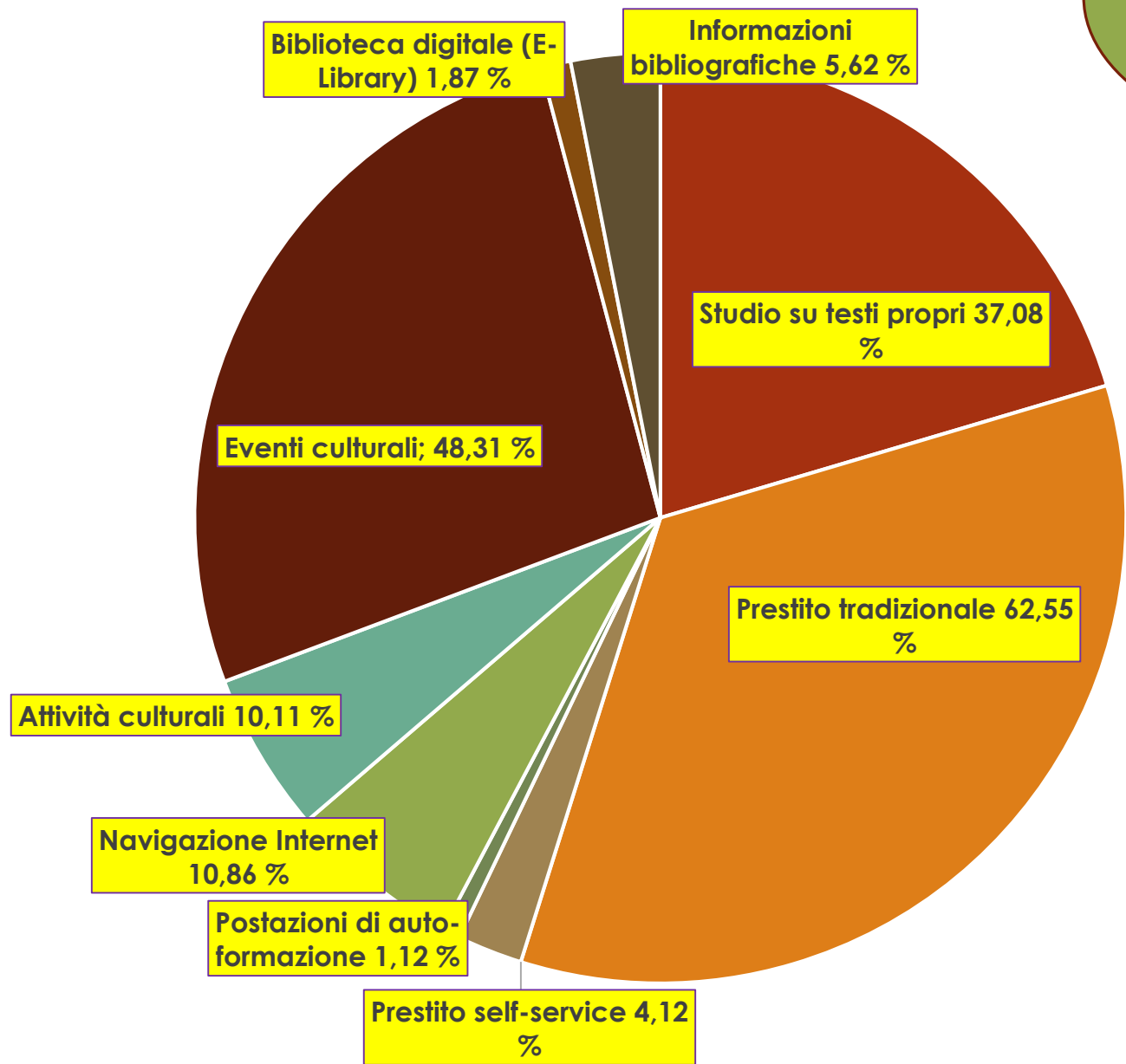
Biblioteca Civica
BENZI



UTILIZZO DEI SERVIZI

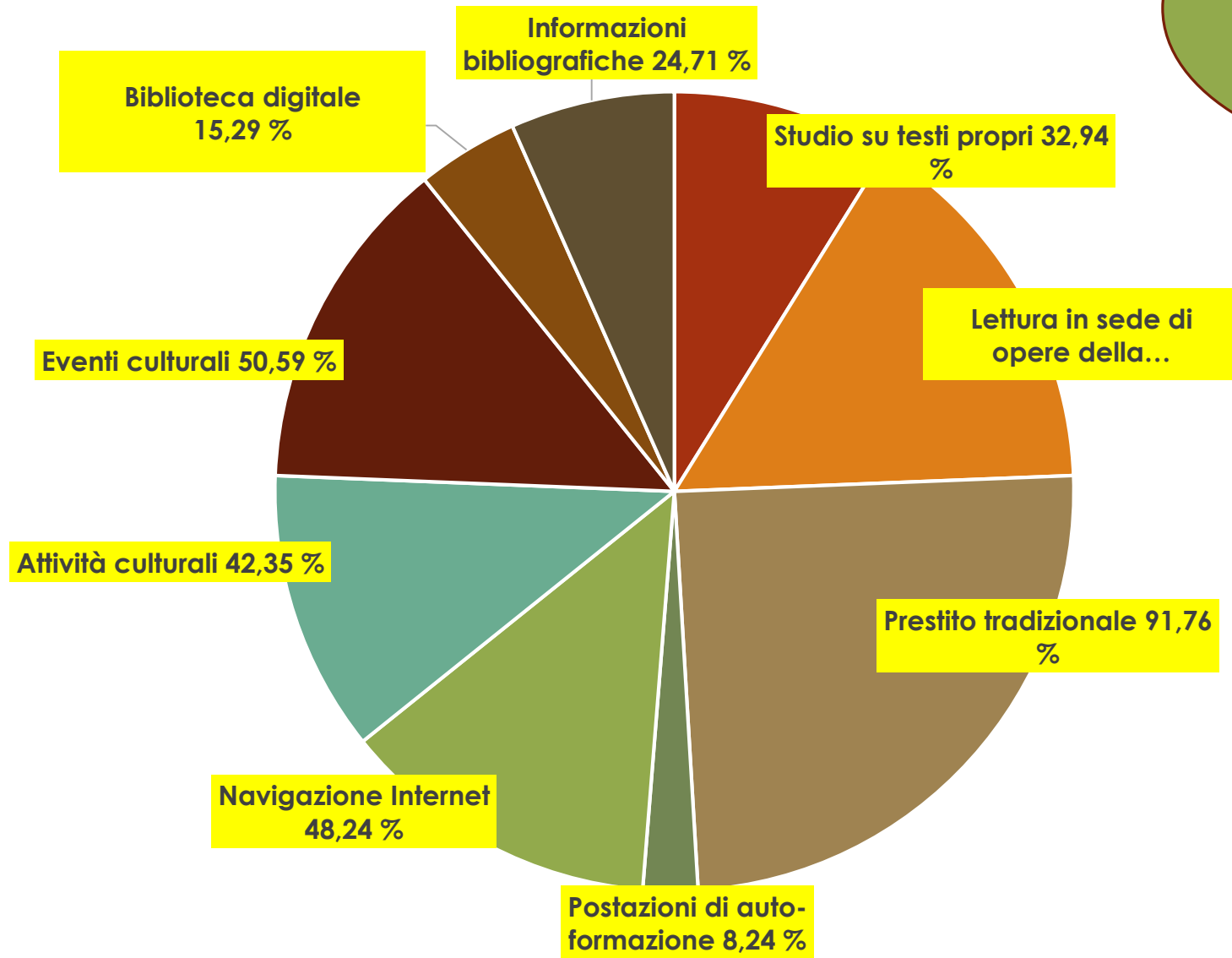
previste max 2 risposte
percentuali calcolate sul totale del campione (267)

Biblioteca Civica
BENZI

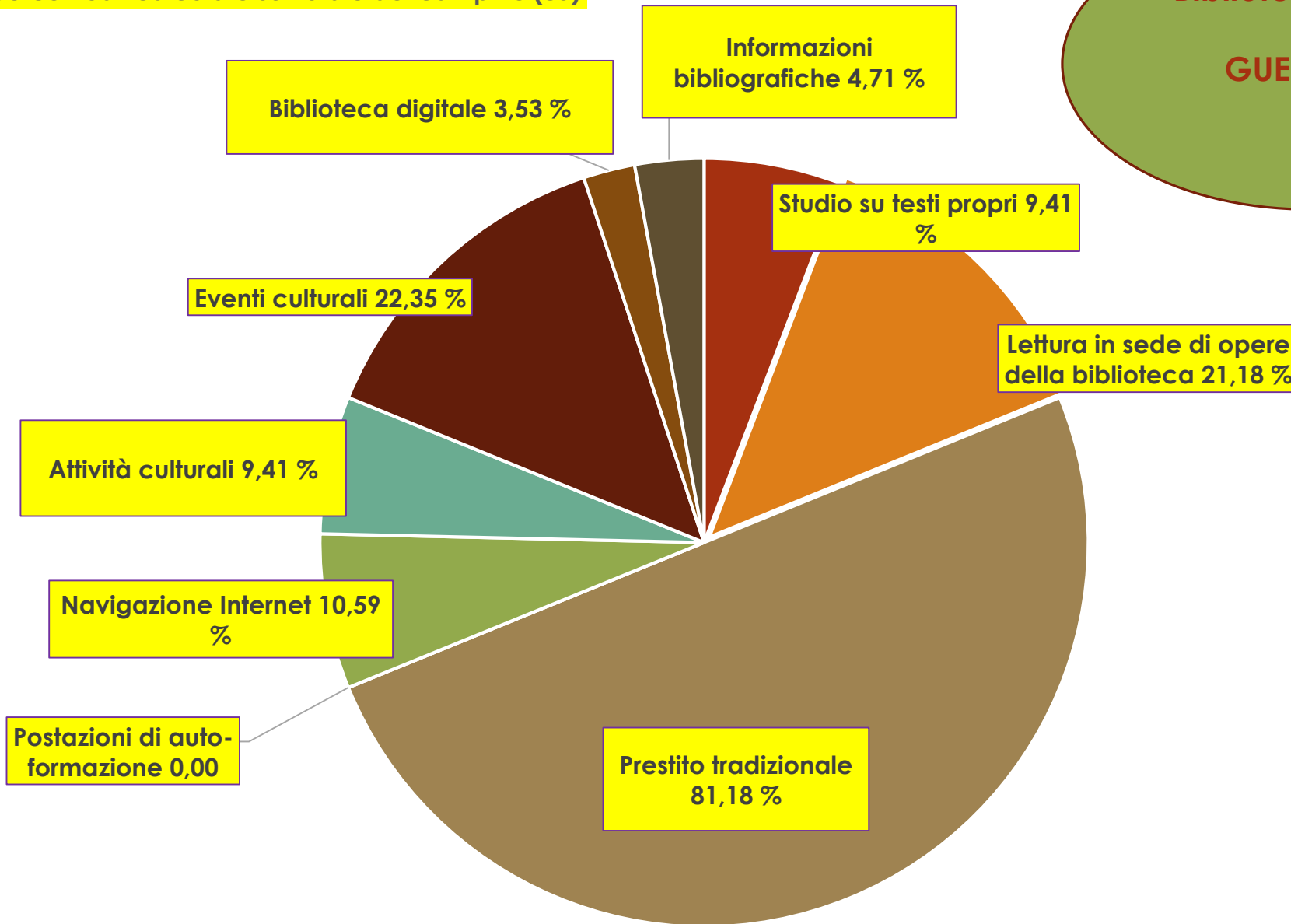


CONOSCENZA DEI SERVIZI
possibilità di risposte plurime
percentuali calcolate sul totale del campione (85)

Biblioteca Civica
GUERRAZZI



UTILIZZO DEI SERVIZI
max 2 risposte consentite
percentuali calcolate sul totale del campione (85)



GIUDIZI DI IMPORTANZA E DI SODDISFAZIONE ESPRESSI DAGLI UTENTI

Agli utenti è stato richiesto di esprimere due giudizi concernenti i servizi erogati nei loro diversi aspetti

- Un giudizio di **IMPORTANZA**, espresso su una scala di valori da uno a quattro
- Un giudizio di **SODDISFAZIONE**, anch'esso espresso sulla stessa scala di valori.
- La domanda relativa al giudizio di soddisfazione contemplava anche la possibilità di non esprimere il proprio giudizio, nel caso in cui non si conoscessero e modalità di erogazione del servizio che si chiedeva di giudicare, barrando la voce «*non ho elementi per esprimermi*»

In fase di elaborazione dei risultati, viene calcolata la media dei punteggi espressi da ciascun utente, la quale costituisce il punteggio complessivo attribuito al singolo servizio (o ad un suo aspetto). In tal modo si costruisce una tabella all'interno della quale, per ogni item, il punteggio relativo all'importanza viene rapportato al giudizio di soddisfazione

PARAMETRI APPLICATI

importanza			soddisfazione		
punteggio	minore di 2,00	scarsa importanza	punteggio	minore di 2,00	scarsa soddisfazione
punteggio	uguale a 2,00 o maggiore di 2,00 e inferiore a 3,00	media importanza	punteggio	uguale a 2,00 o maggiore di 2,00 e inferiore a 3,00	media soddisfazione
punteggio	Uguale a 3 o maggiore	alta importanza	punteggio	uguale a 3 o maggiore	alta soddisfazione

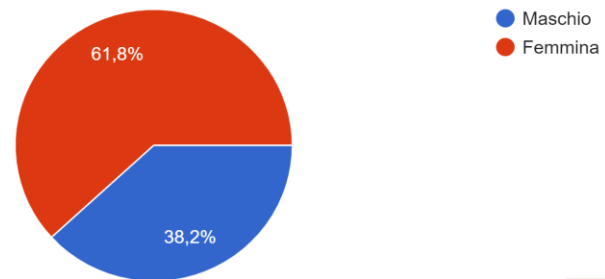
BIBLIOTECA BERIO Requisiti valutati dagli utenti questionari compilati 948	IMPORTANZA	SODDISFAZIONE	AREA
	Punteggio medio ottenuto	Punteggio medio ottenuto	
Cortesìa e disponibilit� del personale	3,51	3,23	alta importanza / alta soddisfazione
Facilit� d'uso del catalogo informatizzato: ricerca	3,53	3,05	alta importanza / alta soddisfazione
Facilit� d'uso del catalogo informatizzato: registrazione e accesso	3,41	3,01	alta importanza / alta soddisfazione
Facilit� d'uso del catalogo informatizzato: funzionalit� social	2,65	2,86	media importanza / media soddisfazione
Comfort degli spazi: accessibilit�	3,48	3,24	alta importanza / alta soddisfazione
Comfort degli spazi: adeguatezza e segnaletica	3,29	3,12	alta importanza / alta soddisfazione
Comfort degli spazi: rispetto del silenzio	3,60	3,05	alta importanza / alta soddisfazione
Comfort degli spazi: pulizia	3,62	2,99	alta importanza / media soddisfazione
Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	3,27	2,88	alta importanza / media soddisfazione
Aggiornamento del patrimonio librario	3,59	2,78	alta importanza / media soddisfazione
Completezza delle informazioni bibliografiche ricevute	3,46	3,15	alta importanza / alta soddisfazione
Servizio prestito: chiarezza delle regole	3,46	3,35	alta importanza / alta soddisfazione
Servizio prestito: durata del prestito	3,44	3,24	alta importanza / alta soddisfazione
Servizio prestito: numero di opere prestate	3,28	3,27	alta importanza / alta soddisfazione
Servizio prestito: prenotazioni e proroghe on line	3,46	3,20	alta importanza / alta soddisfazione
Biblioteca digitale on line: facilit� d'uso	3,20	2,88	alta importanza / media soddisfazione
Biblioteca digitale on line: adeguatezza delle risorse	3,21	2,81	alta importanza / media soddisfazione
Iniziative culturali (efficacia dell'informazione)	3,15	2,84	alta importanza / media soddisfazione
Iniziative culturali (contenuto)	3,23	2,96	alta importanza / media soddisfazione
Iniziative culturali (organizzazione)	3,17	2,97	alta importanza / media soddisfazione

BIBLIOTECA BENZI Requisiti valutati dagli utenti questionari compilati 267	IMPORTANZA	SODDISFAZIONE	AREA
	Punteggio medio	Punteggio medio	
Cortesìa e disponibilit� del personale	3,65	3,70	alta importanza / alta soddisfazione
Facilit� d'uso del catalogo informatizzato: ricerca	3,26	3,33	alta importanza / alta soddisfazione
Facilit� d'uso del catalogo informatizzato: registrazione e accesso	3,01	3,21	alta importanza / alta soddisfazione
Facilit� d'uso del catalogo informatizzato: funzionalit� social	2,64	3,15	media importanza / alta soddisfazione
Comfort degli spazi: accessibilit�	3,57	3,30	alta importanza / alta soddisfazione
Comfort degli spazi: adeguatezza e segnaletica	3,30	3,29	alta importanza / alta soddisfazione
Comfort degli spazi: rispetto del silenzio	3,60	3,45	alta importanza / alta soddisfazione
Comfort degli spazi: pulizia	3,63	3,60	alta importanza / alta soddisfazione
Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	3,07	3,18	alta importanza / alta soddisfazione
Aggiornamento del patrimonio librario	3,34	3,11	alta importanza / alta soddisfazione
Completezza delle informazioni bibliografiche ricevute	3,40	3,49	alta importanza / alta soddisfazione
Servizio prestito: chiarezza delle regole	3,43	3,53	alta importanza / alta soddisfazione
Servizio prestito: durata del prestito	3,31	3,43	alta importanza / alta soddisfazione
Servizio prestito: numero di opere prestate	3,83	3,47	alta importanza / alta soddisfazione
Servizio prestito: prenotazioni e proroghe on line	3,23	3,41	alta importanza / alta soddisfazione
Biblioteca digitale on line: facilit� d'uso	2,98	3,16	media importanza / alta soddisfazione
Biblioteca digitale on line: adeguatezza delle risorse	2,98	3,10	media importanza / alta soddisfazione
Iniziative culturali (efficacia dell'informazione)	3,30	3,30	alta importanza / alta soddisfazione
Iniziative culturali (contenuto)	3,33	3,36	alta importanza / alta soddisfazione
Iniziative culturali (organizzazione)	3,13	3,41	alta importanza / alta soddisfazione

BIBLIOTECA GUERRAZZI Requisiti valutati dagli utenti questionari compilati 85	IMPORTANZA	SODDISFAZION E	AREA
	Punteggio medio	Punteggio medio	
Cortesìa e disponibilit� del personale	3,67	3,78	alta importanza / alta soddisfazione
Facilit� d'uso del catalogo informatizzato: ricerca	3,52	3,37	alta importanza / alta soddisfazione
Facilit� d'uso del catalogo informatizzato: registrazione e accesso	3,42	3,33	alta importanza / alta soddisfazione
Facilit� d'uso del catalogo informatizzato: funzionalit� social	3,08	3,28	alta importanza / alta soddisfazione
Comfort degli spazi: accessibilit�	3,56	3,43	alta importanza / alta soddisfazione
Comfort degli spazi: adeguatezza e segnaletica	3,32	3,35	alta importanza / alta soddisfazione
Comfort degli spazi: rispetto del silenzio	3,48	3,50	alta importanza / alta soddisfazione
Comfort degli spazi: pulizia	3,55	3,55	alta importanza / alta soddisfazione
Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico	3,33	3,21	alta importanza / alta soddisfazione
Aggiornamento del patrimonio librario	3,53	2,93	alta importanza / media soddisfazione
Completezza delle informazioni bibliografiche ricevute	3,53	3,48	alta importanza / alta soddisfazione
Servizio prestito: chiarezza delle regole	3,54	3,65	alta importanza / alta soddisfazione
Servizio prestito: durata del prestito	3,42	3,55	alta importanza / alta soddisfazione
Servizio prestito: numero di opere prestate	3,20	3,55	alta importanza / alta soddisfazione
Servizio prestito: prenotazioni e proroghe on line	3,42	3,56	alta importanza / alta soddisfazione
Biblioteca digitale on line: facilit� d'uso	3,26	3,17	alta importanza / alta soddisfazione
Biblioteca digitale on line: adeguatezza delle risorse	3,20	3,17	alta importanza / alta soddisfazione
Iniziative culturali (efficacia dell'informazione)	3,36	3,20	alta importanza / alta soddisfazione
Iniziative culturali (contenuto)	3,34	3,23	alta importanza / alta soddisfazione
Iniziative culturali (organizzazione)	3,38	3,29	alta importanza / alta soddisfazione

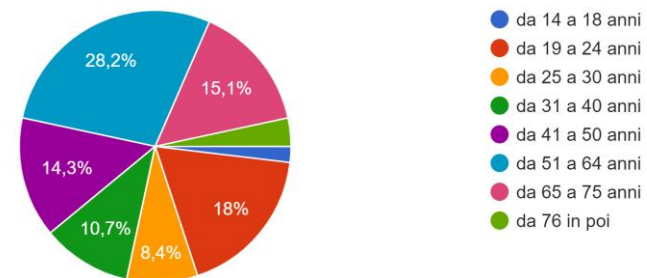
1. GENERE

948 risposte



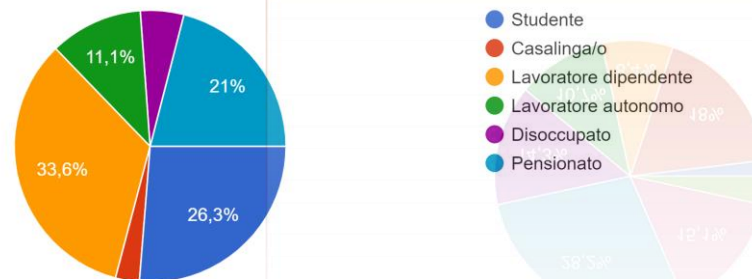
2. ETA'

948 risposte



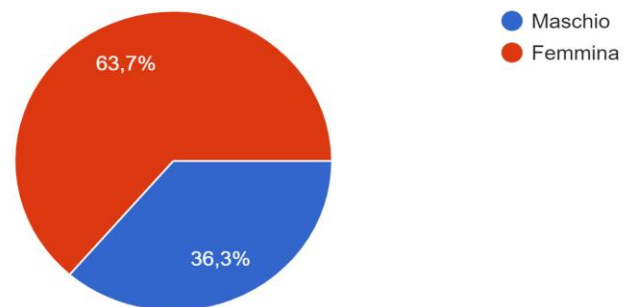
3. Condizione sociale

948 risposte



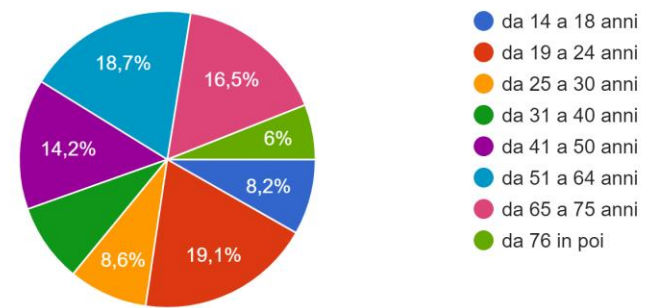
1. GENERE

267 risposte



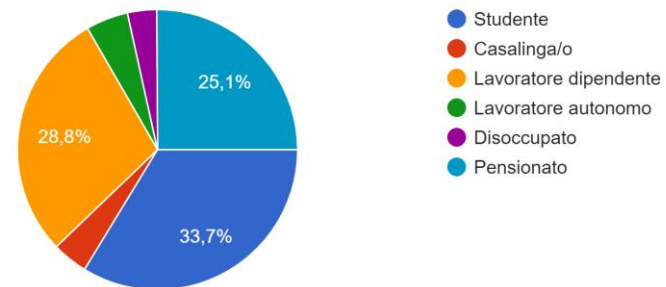
2. ETA'

267 risposte



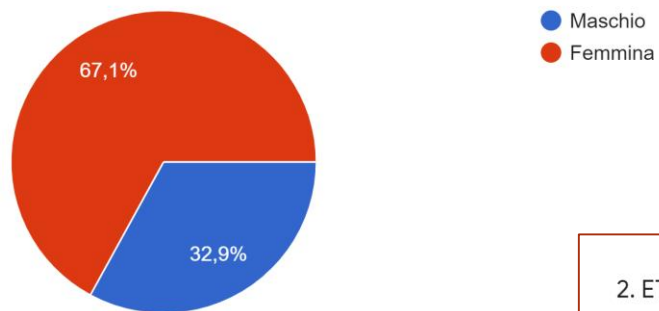
3. Condizione sociale

267 risposte



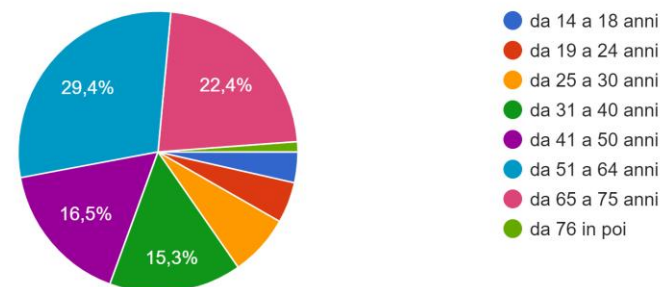
1. GENERE

85 risposte



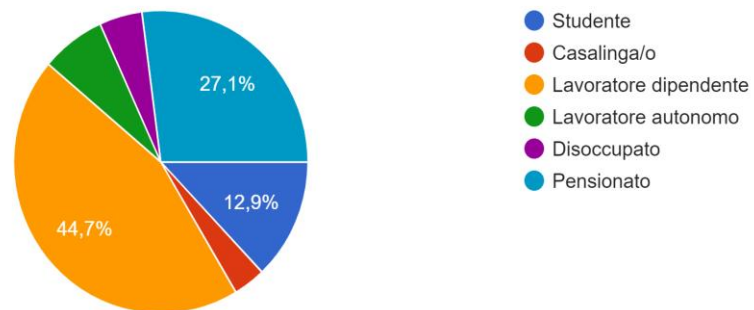
2. ETA'

85 risposte



3. Condizione sociale

85 risposte

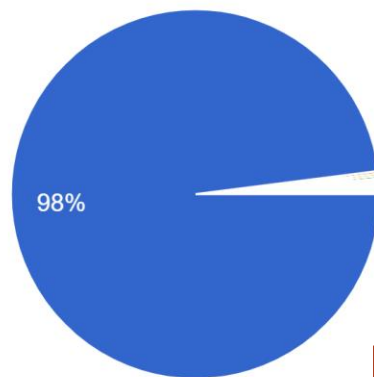


Biblioteca Civica

BERIO

4. Nazionalità

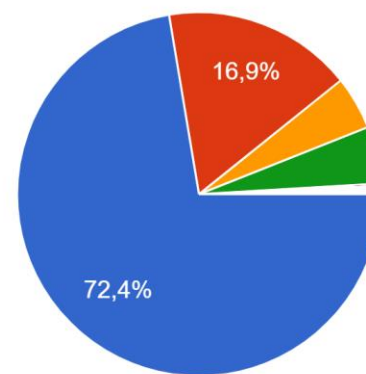
948 risposte



- Italiana
- Peruviana
- Francese
- Ceca
- Inglese
- Perù
- tedesca
- Tedesca

5. Provenienza

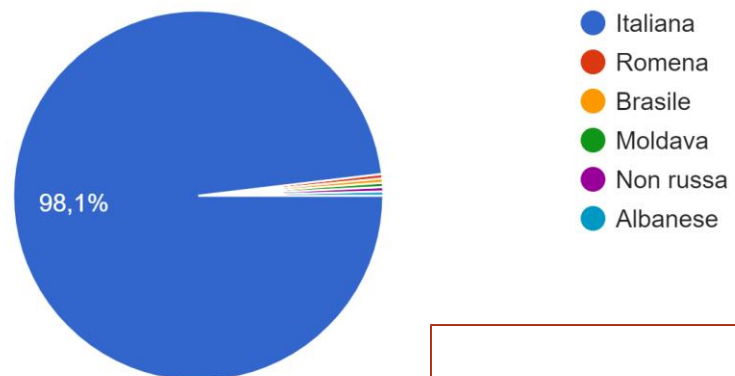
948 risposte



- Comune (Genova)
 - Città Metropolitana di Genova
 - Regione (Liguria)
 - Altre regioni
 - Repubblica ceca
 - Cuba
 - Stati Uniti
 - Brasile
- ▲ 1/2 ▼

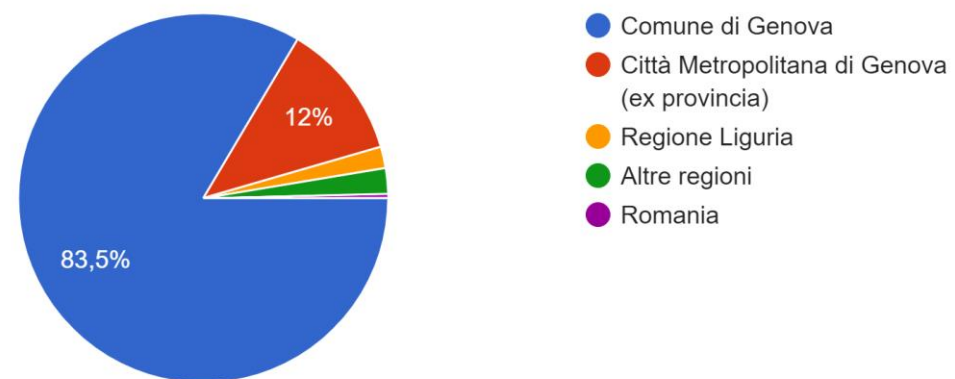
4. Nazionalità

267 risposte



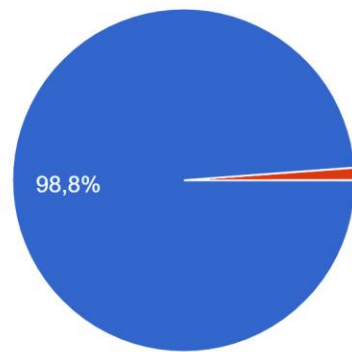
5. Provenienza

267 risposte



4. Nazionalità

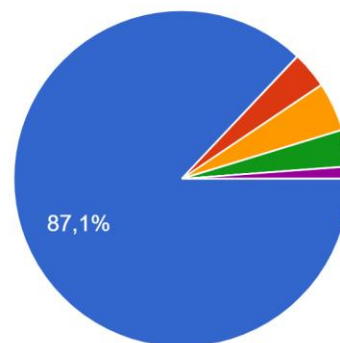
85 risposte



- Italiana
- Ecuatoriano

5. Provenienza

85 risposte



- Comune di Genova
- Città Metropolitana di Genova (ex provincia)
- Regione Liguria
- Altre regioni
- Guerazzi Cornigliano

Biblioteca Civica

BERIO

Quali altri servizi, oltre a quelli attualmente offerti, vorresti trovare in biblioteca?

Riapertura del Bar o messa a disposizione di distributori automatici di bevande e snack

Spazi per studio ad alta voce

Miglioramento Wi-Fi

Lettura di quotidiani e periodici

Miglioramento servizio di reference (professionalità del personale di front-office)

Sportello ascolto per diverse difficoltà

Postazione lettura quotidiani e periodici più fornita

Osservazioni per il miglioramento del servizio

Migliorare la pulizia dei servizi

Aggiornamento del patrimonio bibliografico

Miglioramento della suddivisione in aree funzionali (studio, consultazione dei materiali della biblioteca ecc.)

Incremento degli orari di apertura (serate, domenica)

Aumento della frequenza delle prese del materiale collocato nei depositi librari

Miglioramento del servizio di prestito interbibliotecario

Biblioteca Civica

BENZI

Quali altri servizi, oltre a quelli attualmente offerti, vorresti trovare in biblioteca?

Prestito a domicilio e/o tramite bibliobus

Zona da adibire a consumo di pasti

Presentazione di nuove pubblicazioni da parte degli autori

Bookcrossing

Osservazioni per il miglioramento del servizio

Ripristino scala di accesso interna

Aggiornamento del patrimonio bibliografico

Incremento degli orari di apertura (fino alle ore 19 e sabato mattina)

Miglioramento delle informazioni relative alla fruizione della biblioteca digitale on line e incremento delle risorse digitali disponibili

Insufficiente presenza di prese di energia elettrica presso le postazioni di lettura



Biblioteca Civica

GUERRAZZI

Quali altri servizi, oltre a quelli attualmente offerti, vorresti trovare in biblioteca?

Prestito DVD

Incremento disponibilità periodici

Iniziative specifiche per i ragazzi

Presentazione di nuove pubblicazioni da parte degli autori e proiezione film

Corsi di alfabetizzazione informatica

Osservazioni per il miglioramento del servizio

Aggiornamento del patrimonio bibliografico e delle dotazioni informatiche

Insufficiente presenza di prese di energia elettrica presso le postazioni di lettura

Disposizione degli scaffali: problematico l'utilizzo delle opere collocate negli scaffali posti più in basso