



COMUNE DI GENOVA

# SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO



**Biblioteche**  
di Genova

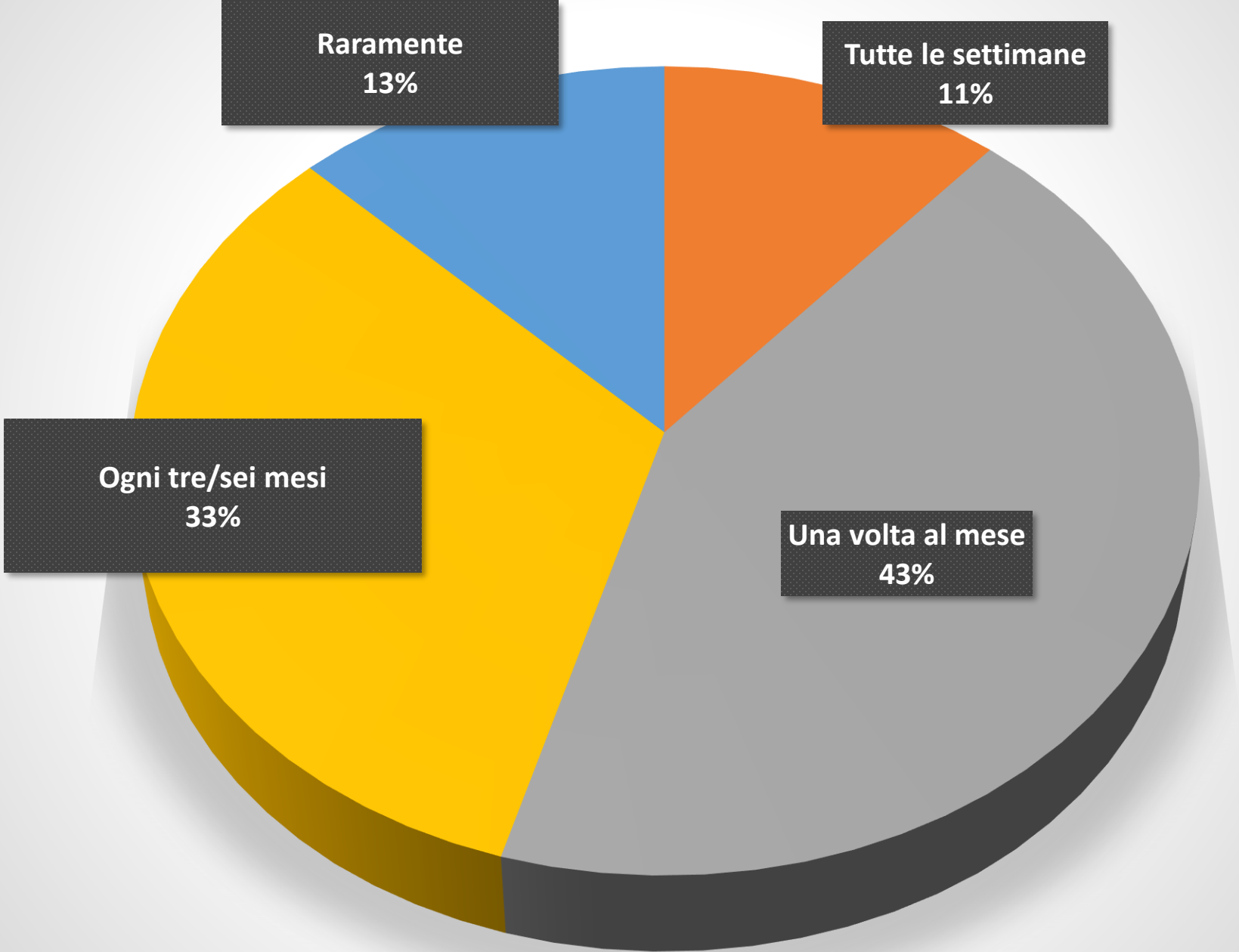
***BIBLIOTECA INTERNAZIONALE PER RAGAZZI EDMONDO DE AMICIS***

***RISULTATI DELL'INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA***

***Settembre-Novembre 2024***

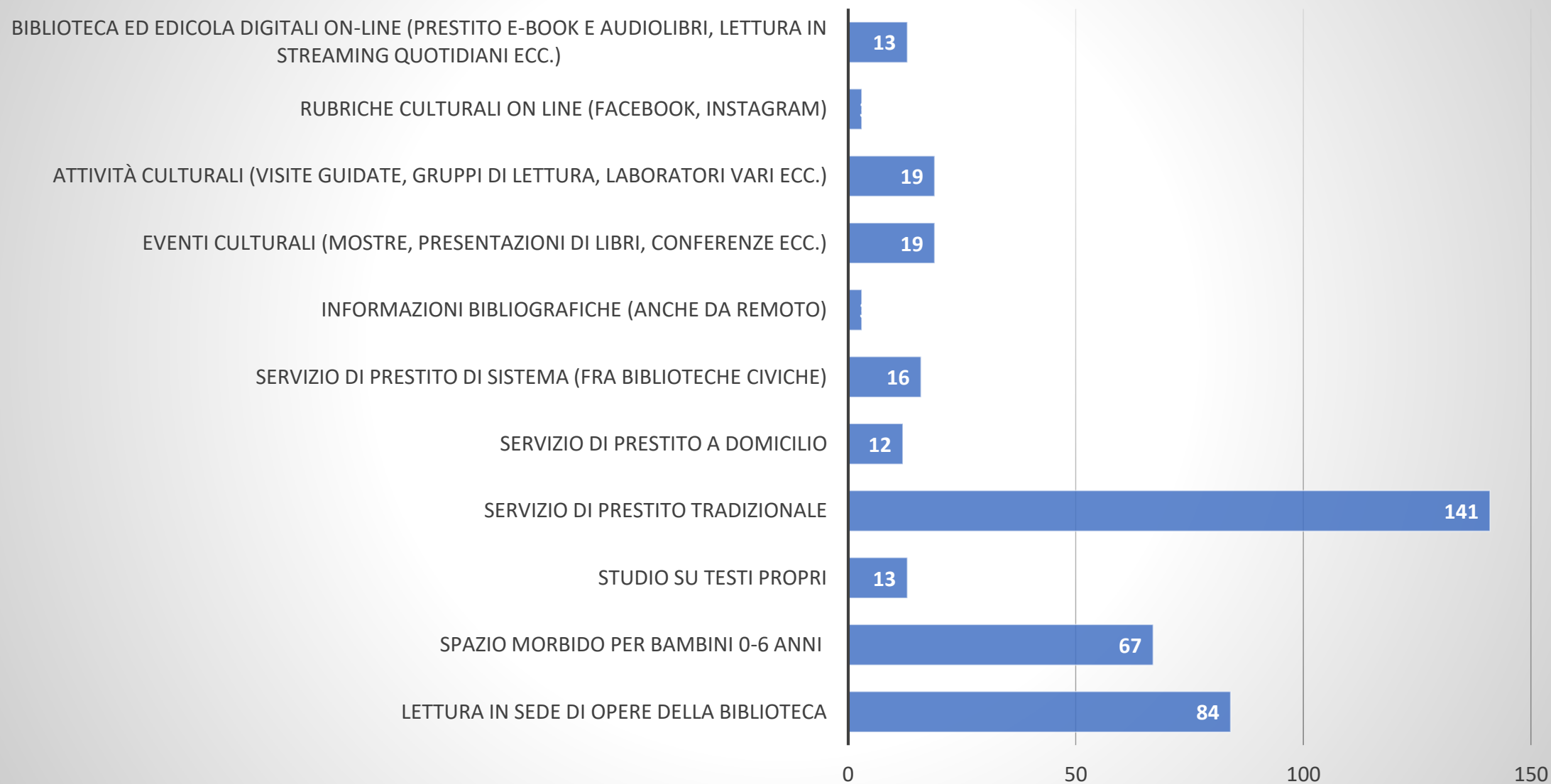
*Fruizione, conoscenza  
e valutazione dei servizi*

*Con quale frequenza vieni in biblioteca?*

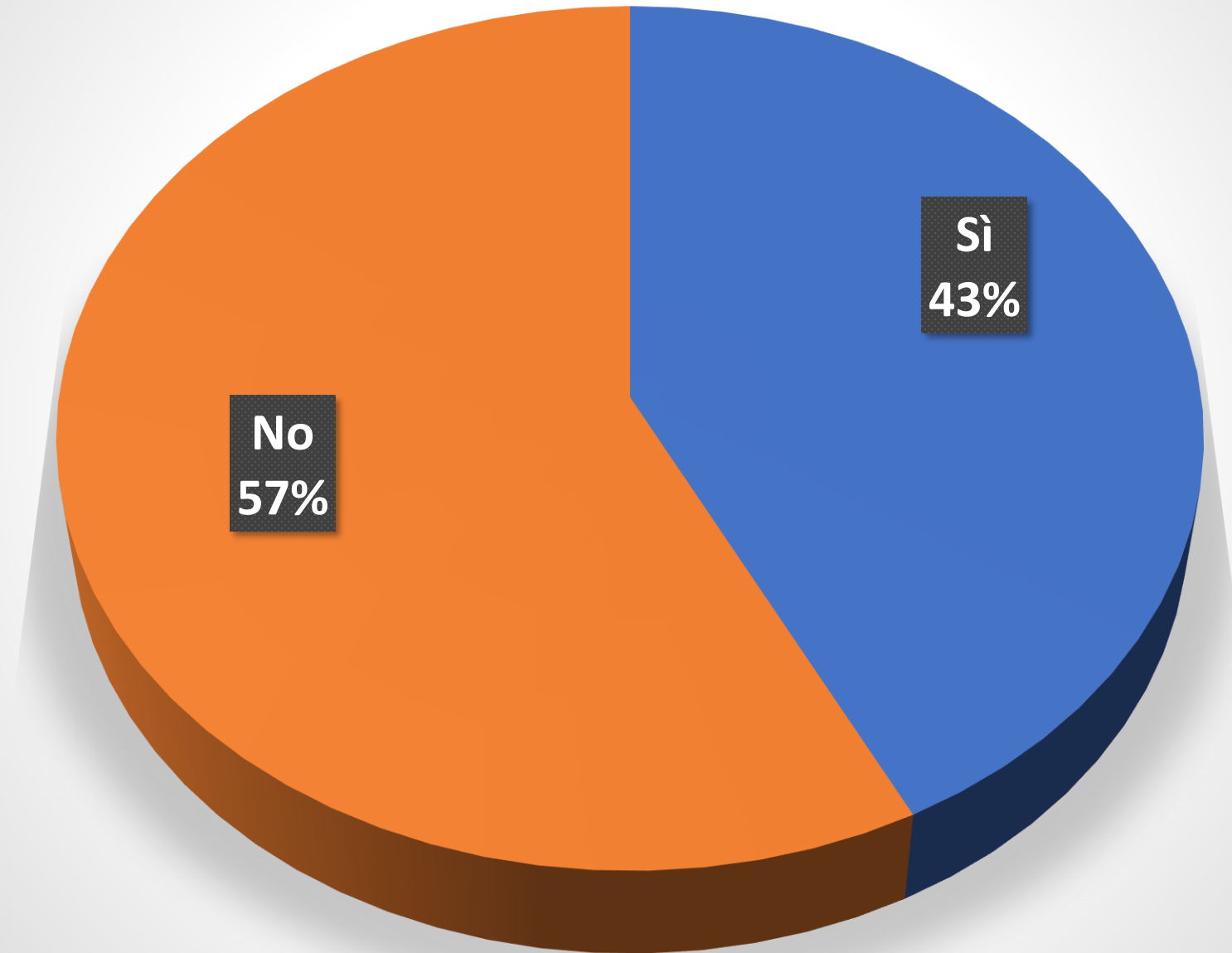


# Quali sono i servizi che utilizzi principalmente?

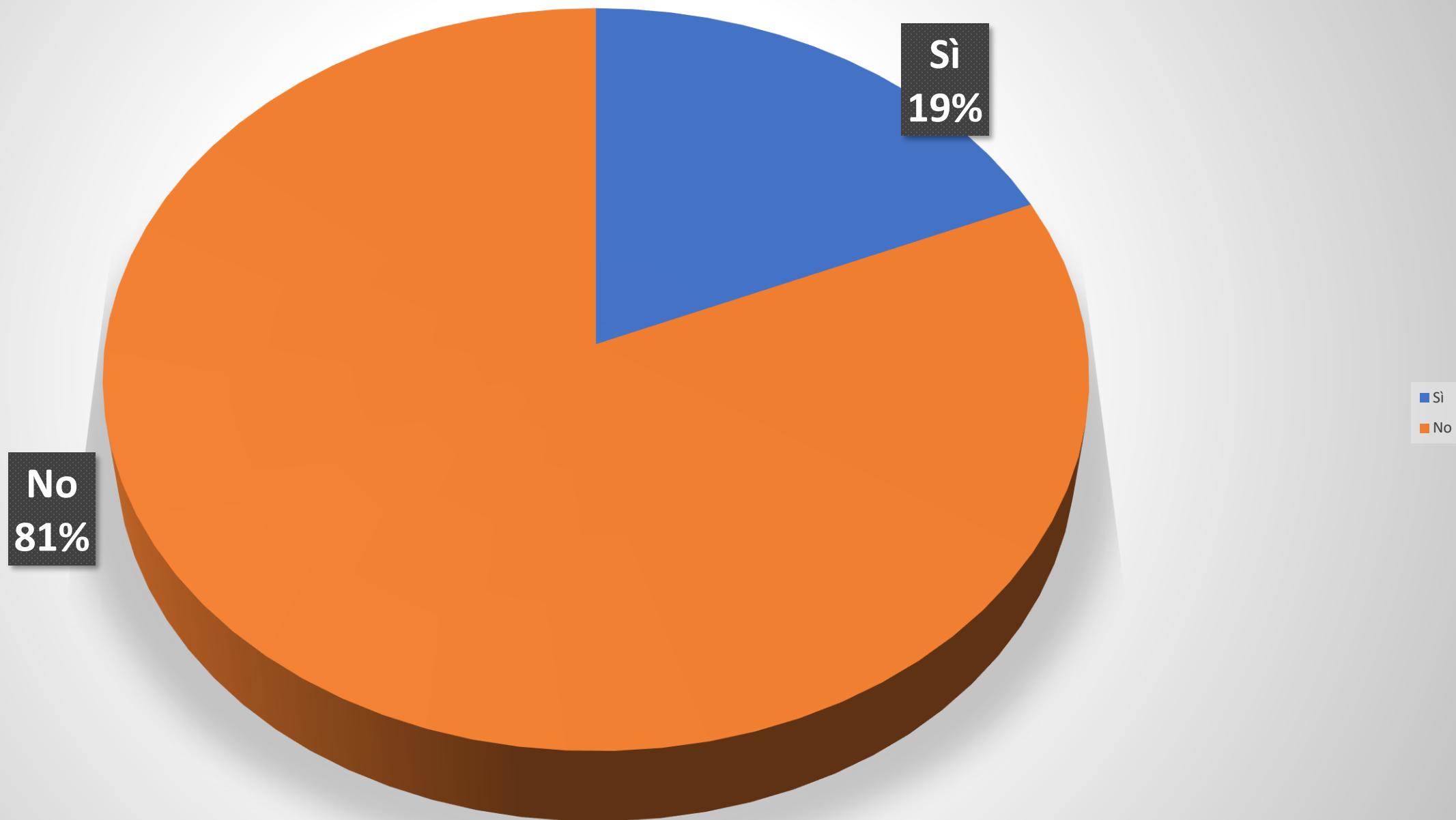
[max 3 risposte]



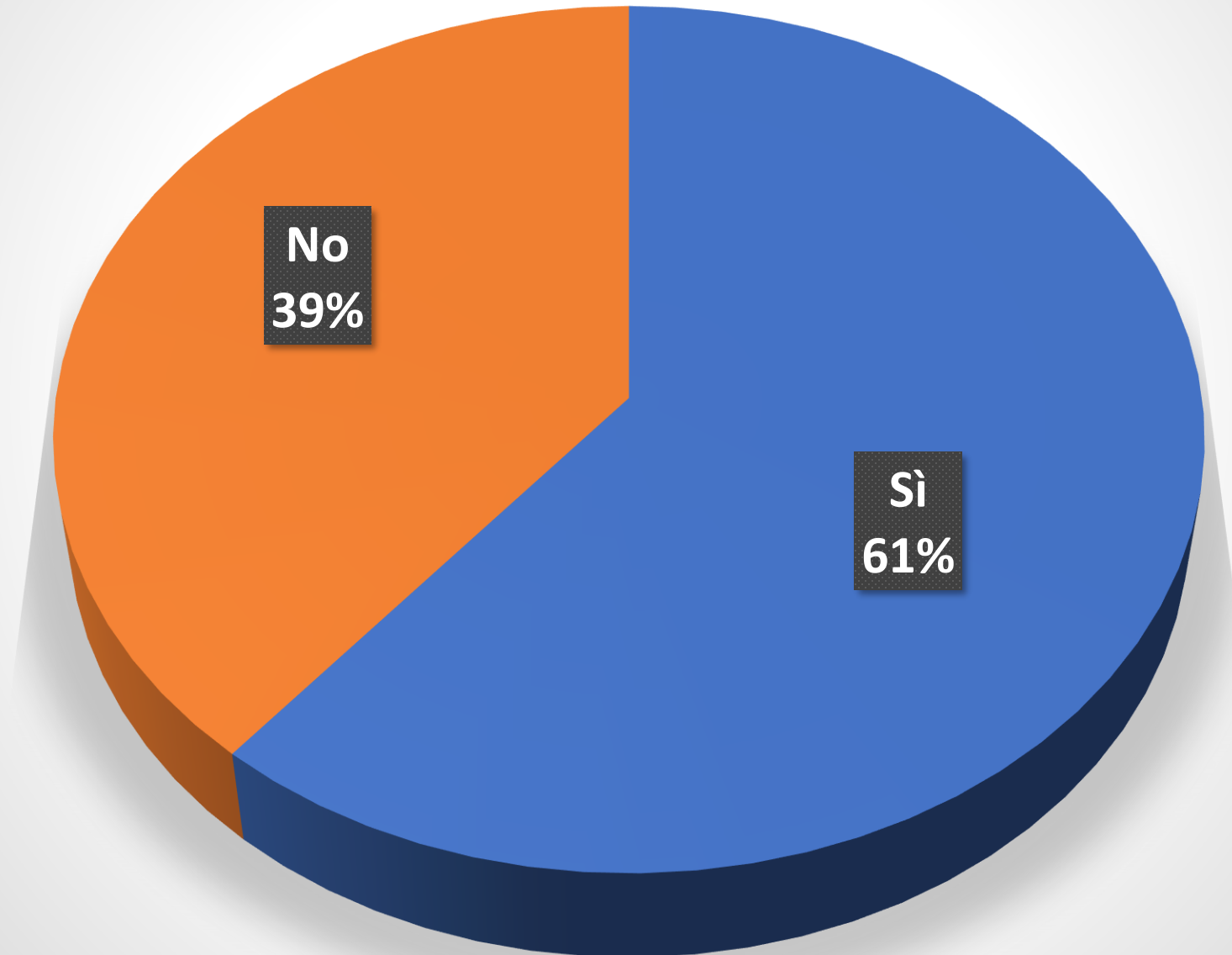
*Utilizzi il catalogo on line [www.bigmet.org](http://www.bigmet.org)?*



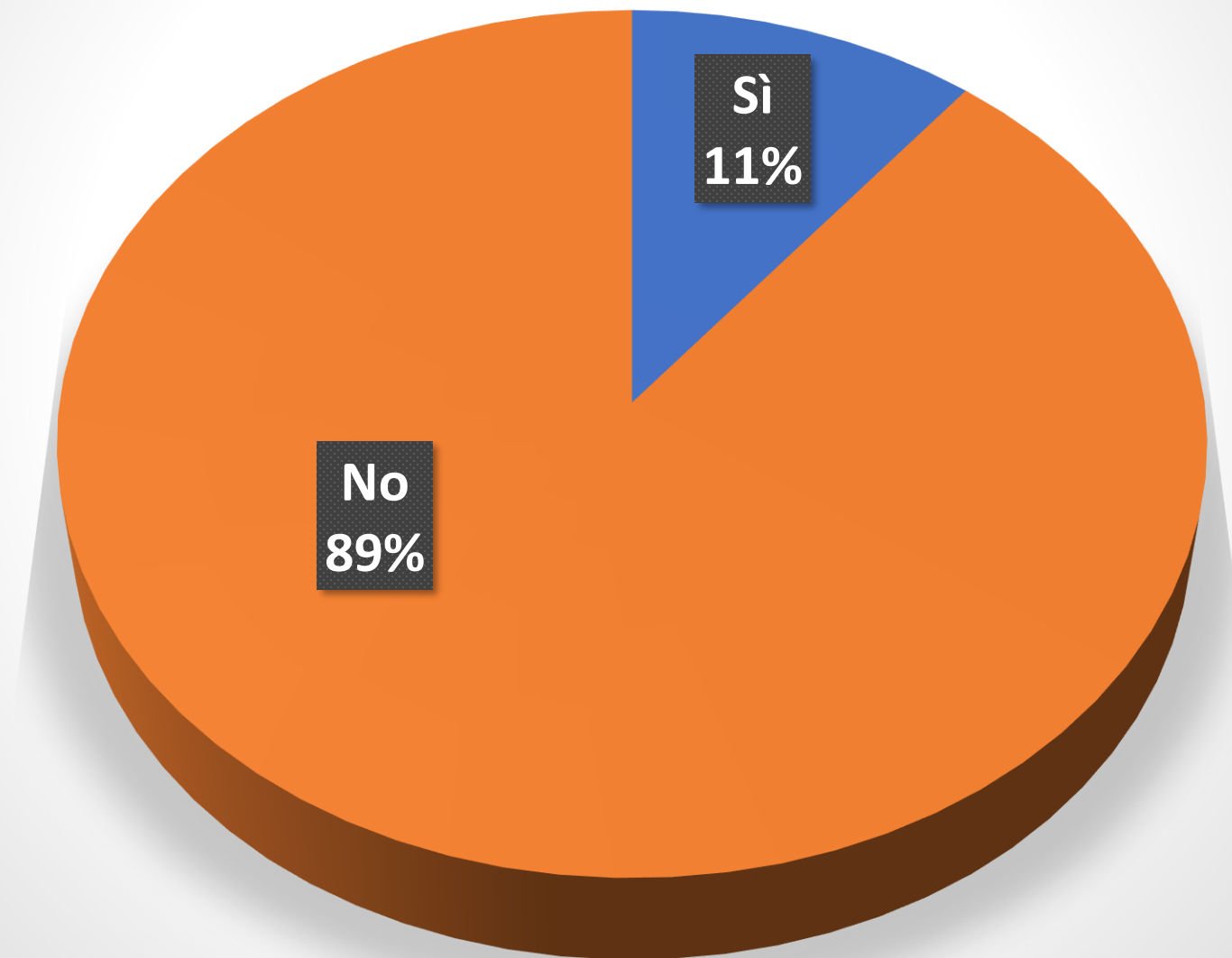
## *Utilizzi l'APP bi.G.met?*



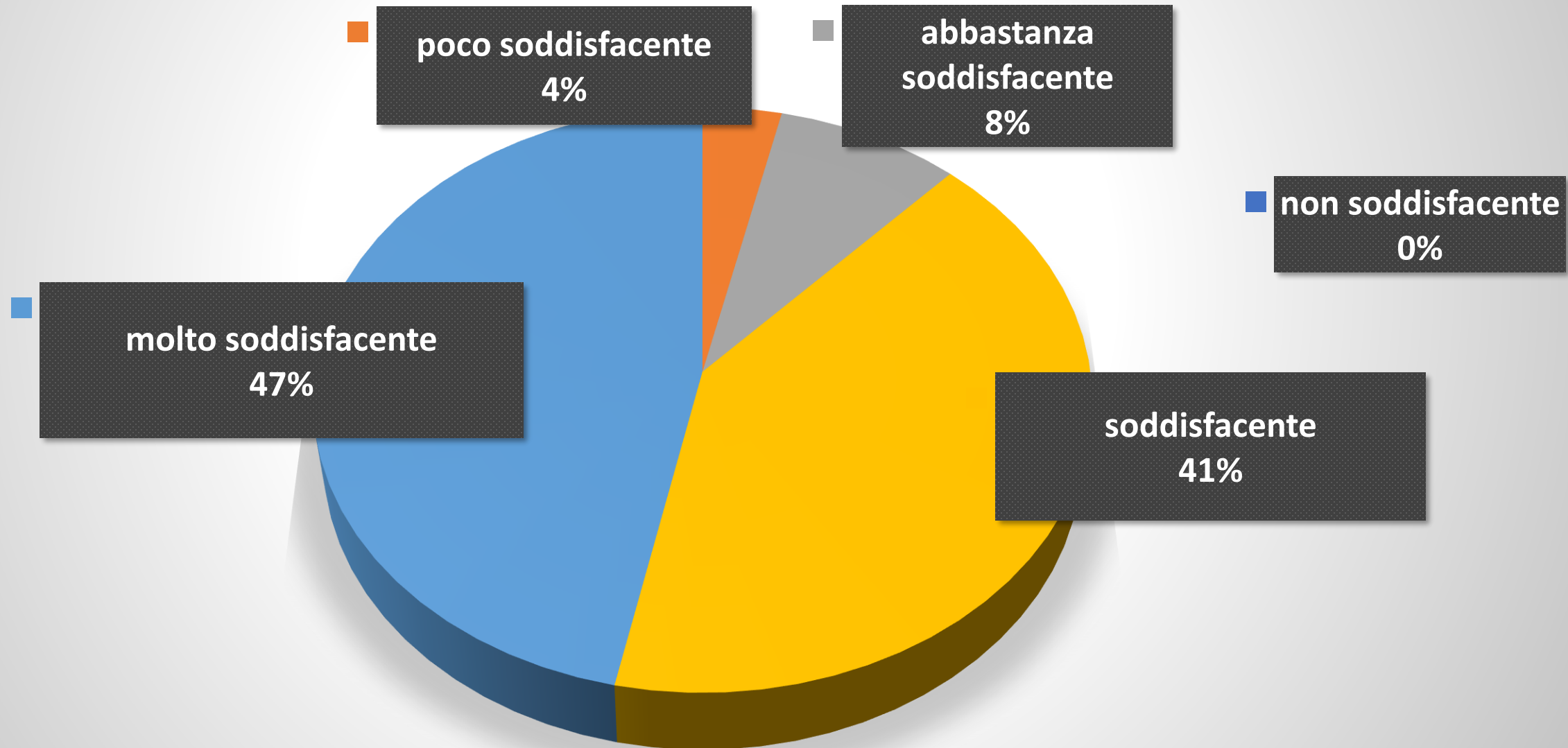
***Utilizzi il Portale delle Biblioteche di Genova***  
***[www.bibliotechedigenova.it](http://www.bibliotechedigenova.it)***



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

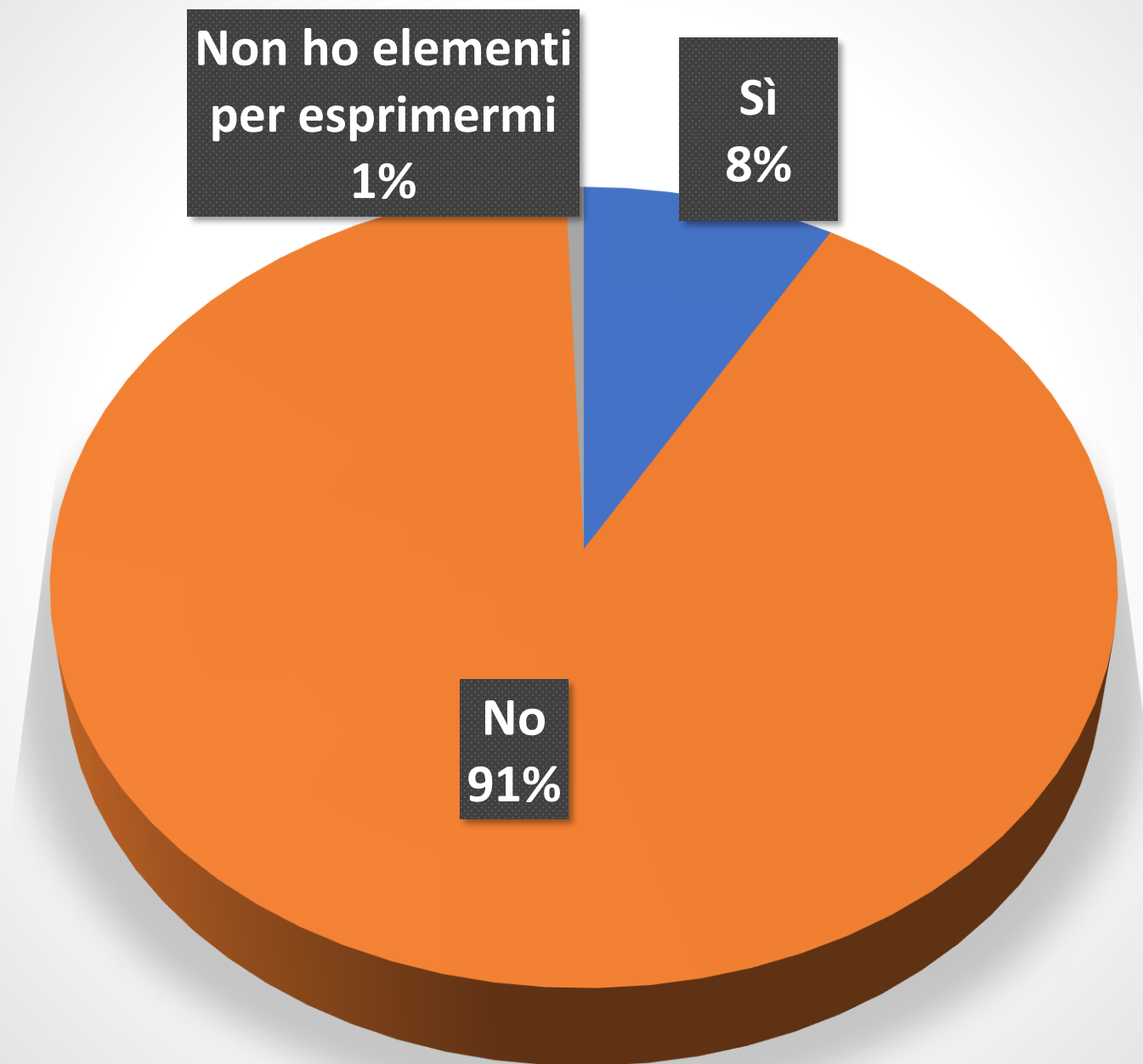


***Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una tua valutazione sui servizi della biblioteca, su una scala di valori da 1 (per niente soddisfatta/o) a 5 (molto soddisfatta/o)***



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

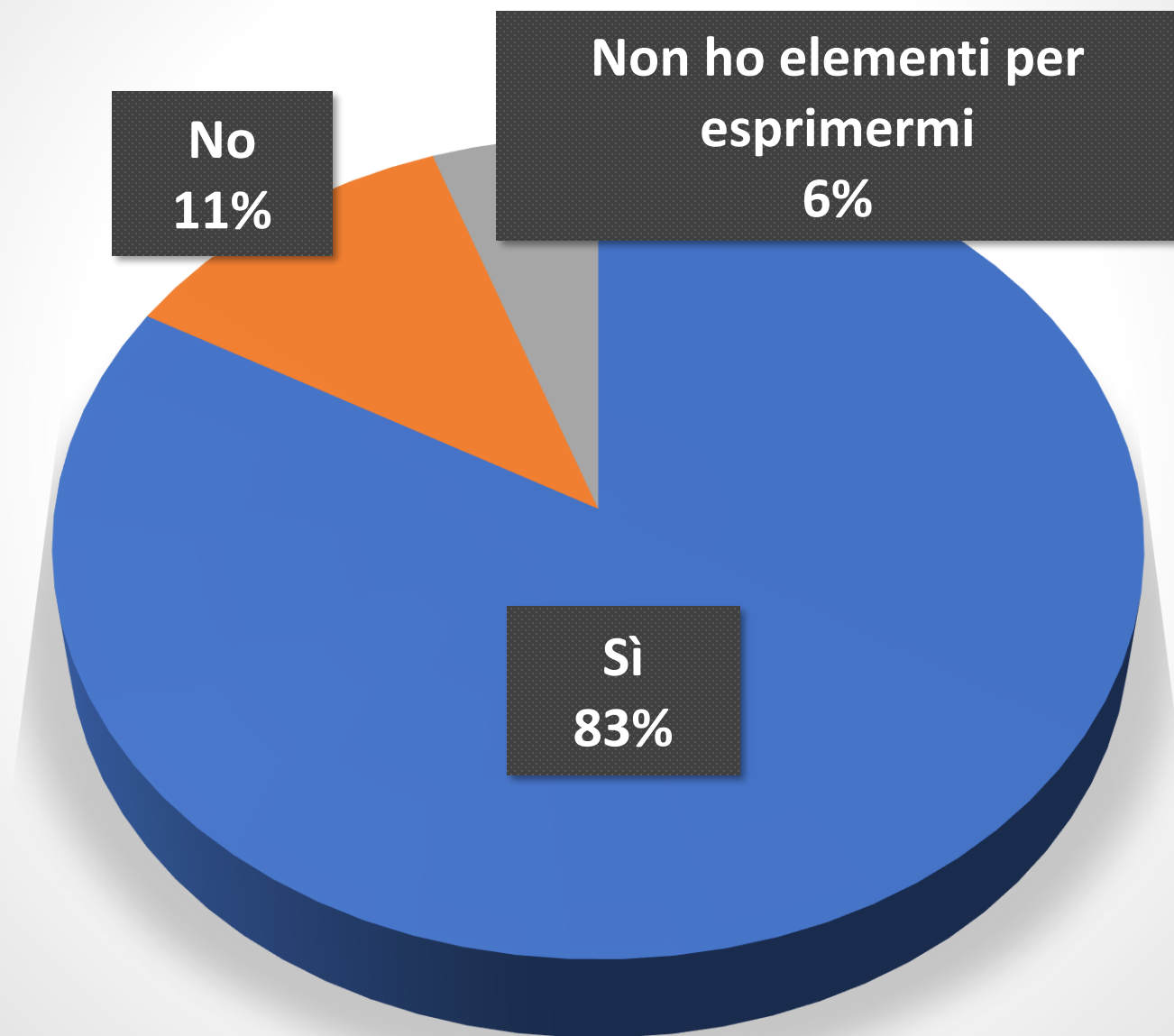
## *Incontri difficoltà per arrivare in biblioteca?*



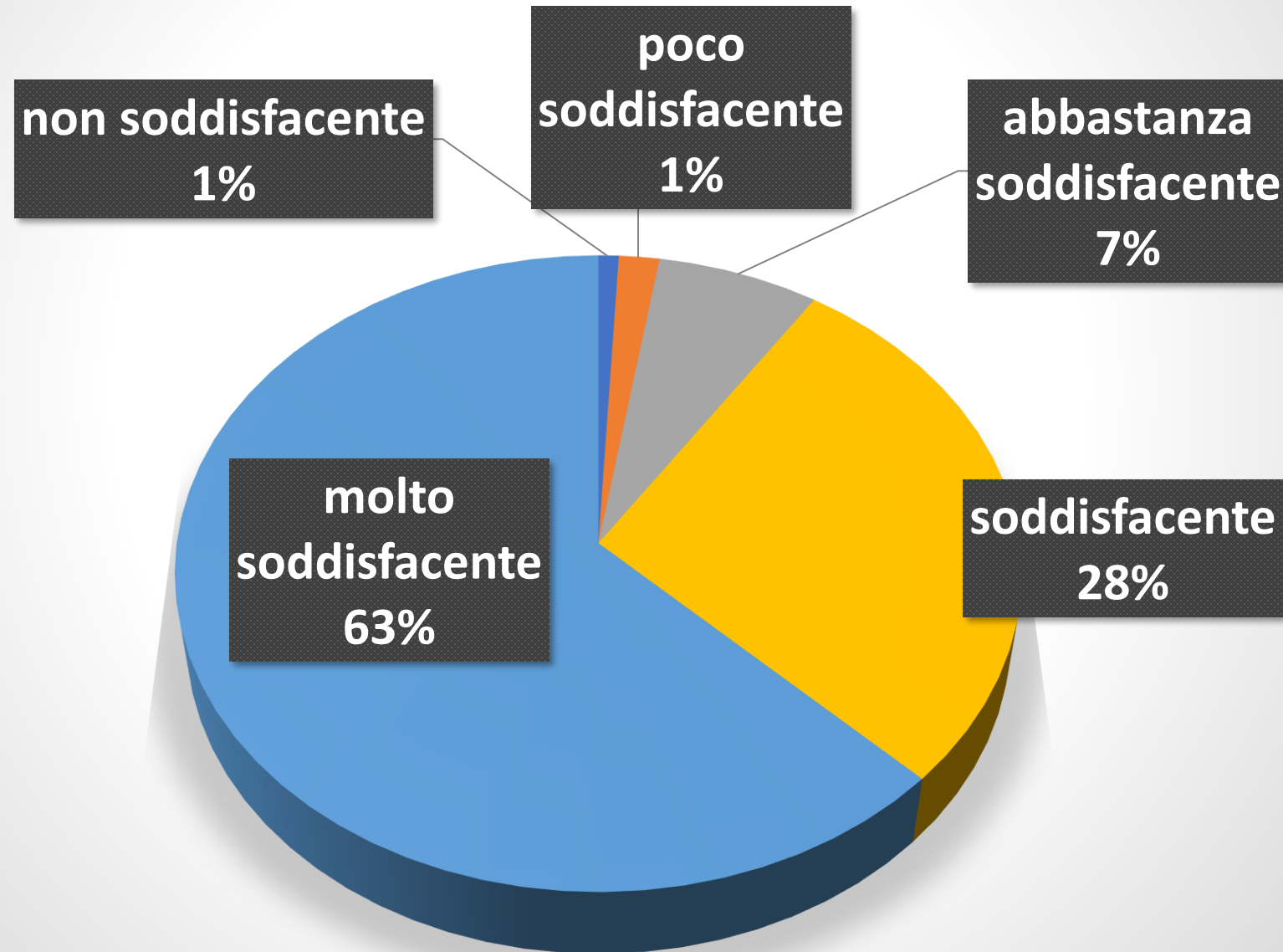
***Incontri difficoltà nell'accesso  
agli spazi interni della biblioteca?***



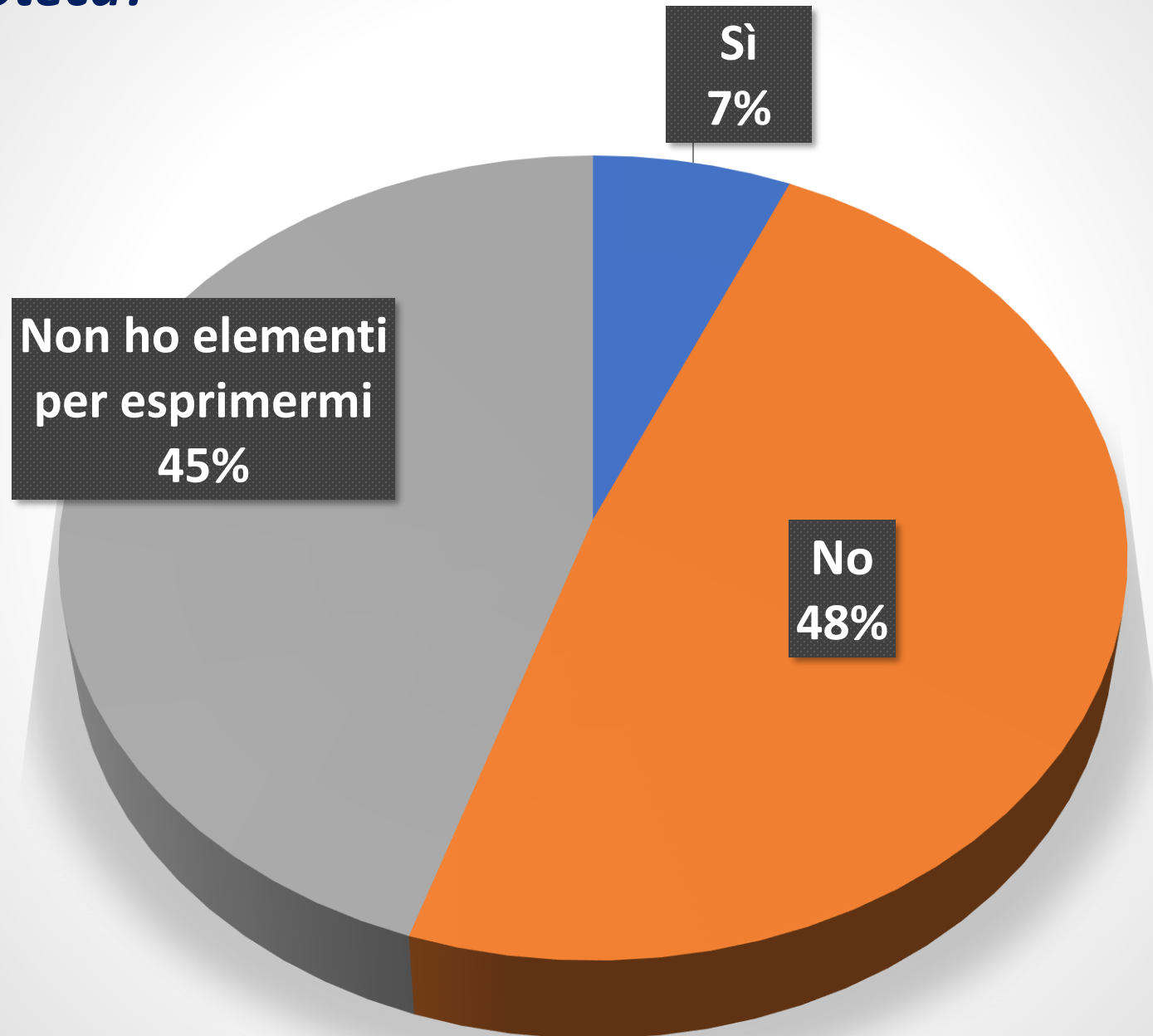
***Ritieni che le informazioni (segnaletica ecc.) per accedere ai servizi della biblioteca siano facilmente reperibili e immediate?***



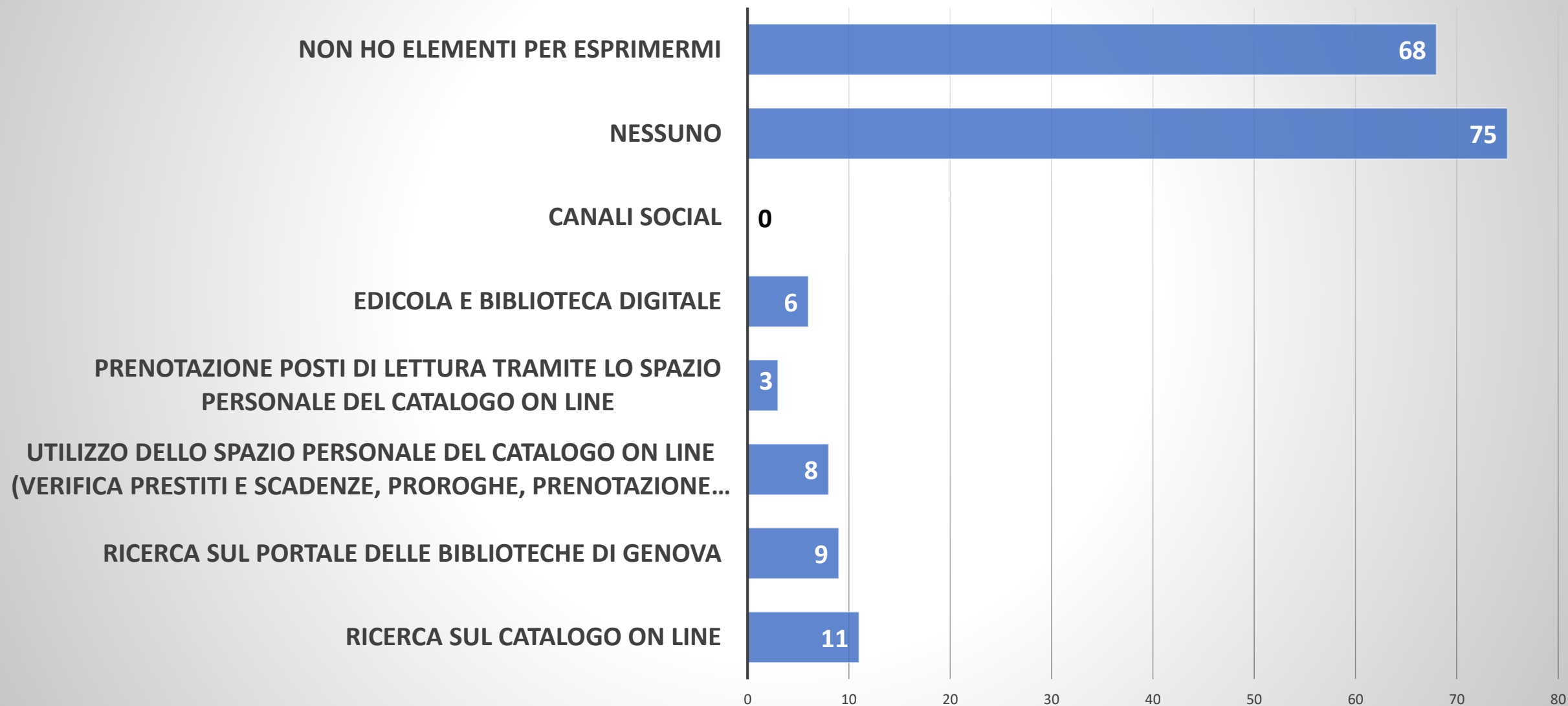
***Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una tua valutazione complessiva circa l'accesso alla biblioteca e ai suoi spazi interni, su una scala di valori da 1 (non soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)***



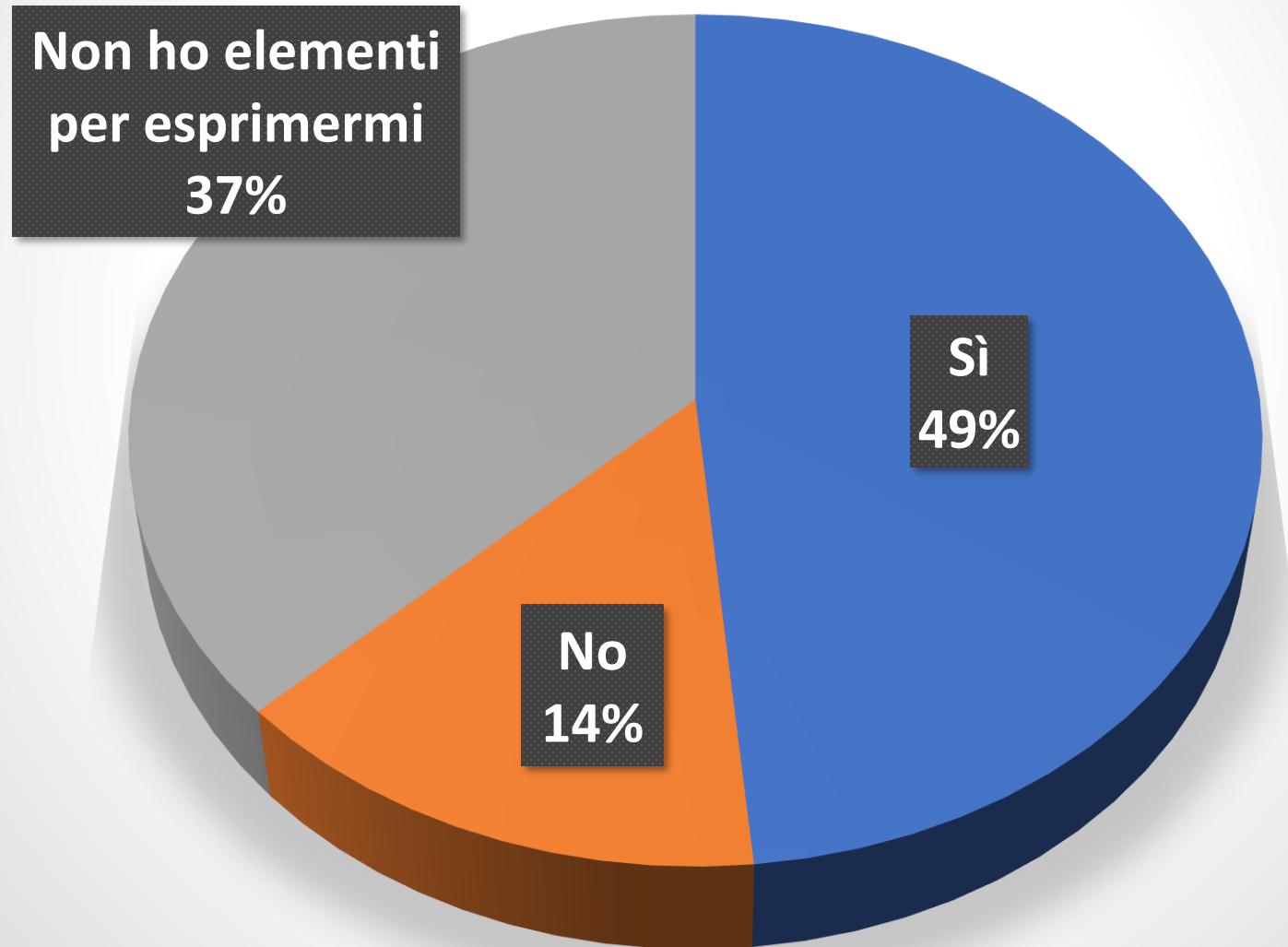
***Incontri difficoltà nell'utilizzo delle postazioni informatiche  
disponibili in biblioteca?***



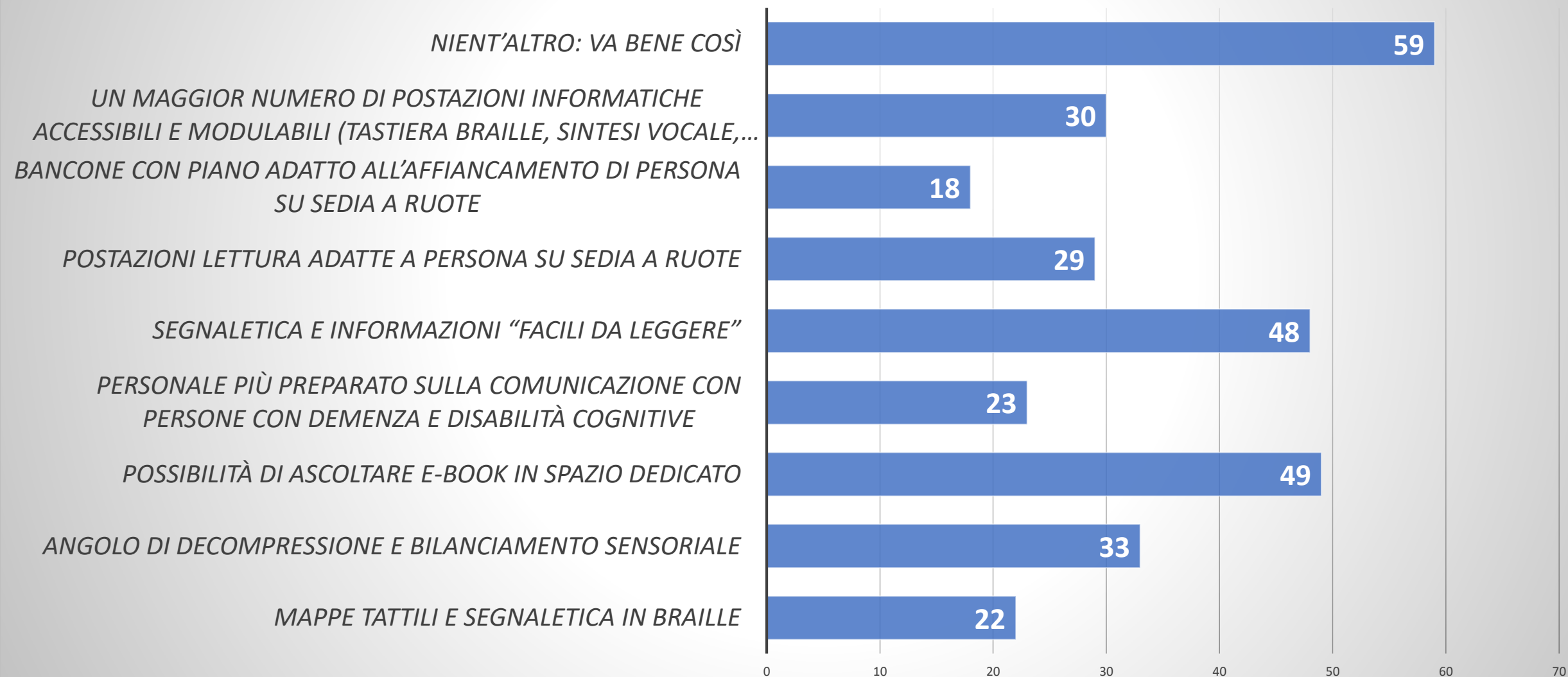
# *Incontri difficoltà nell'accesso ai seguenti servizi on line della biblioteca?*



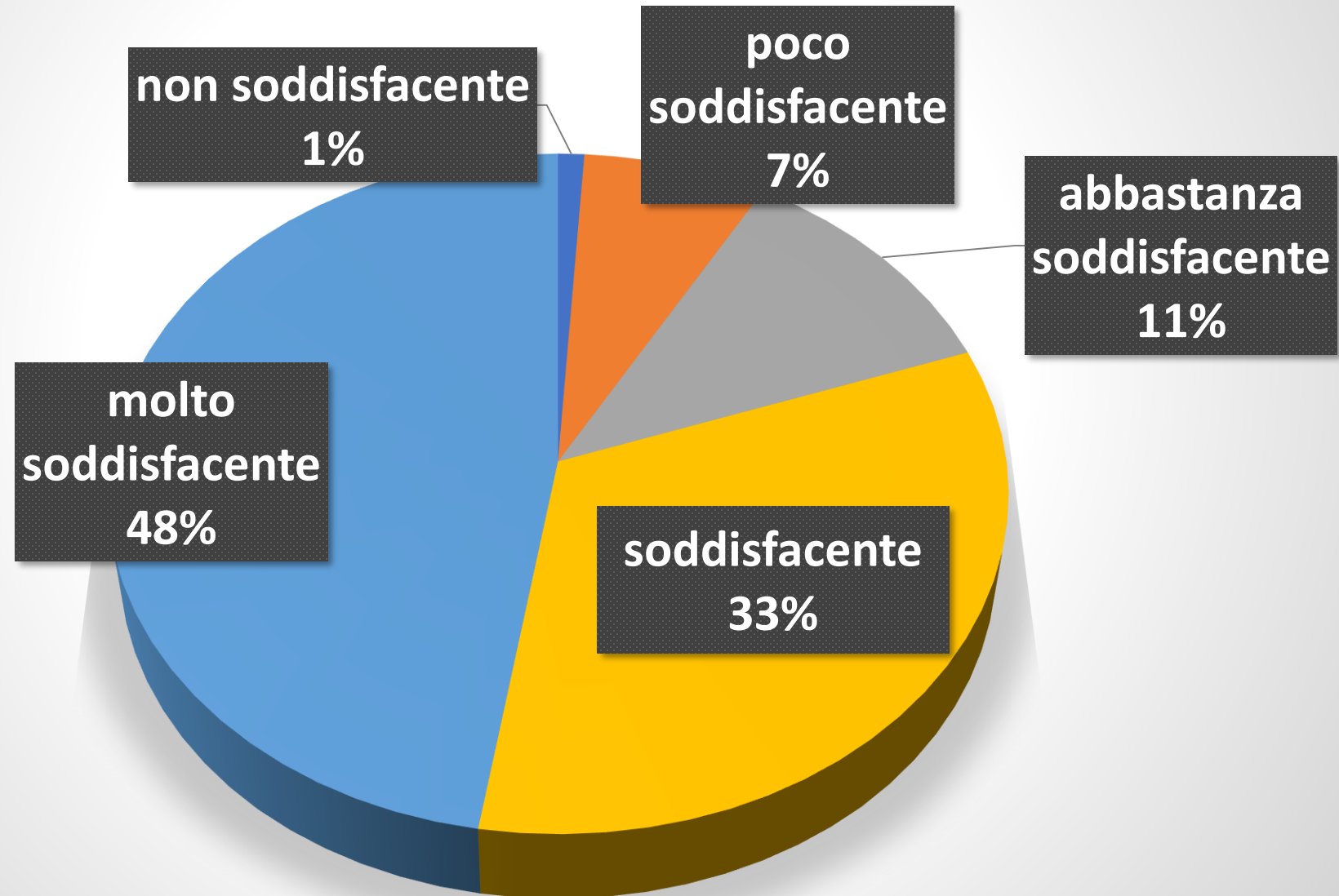
***Ritieni che le informazioni per accedere ai servizi on line offerti dalla biblioteca siano facilmente reperibili e immediate?***



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

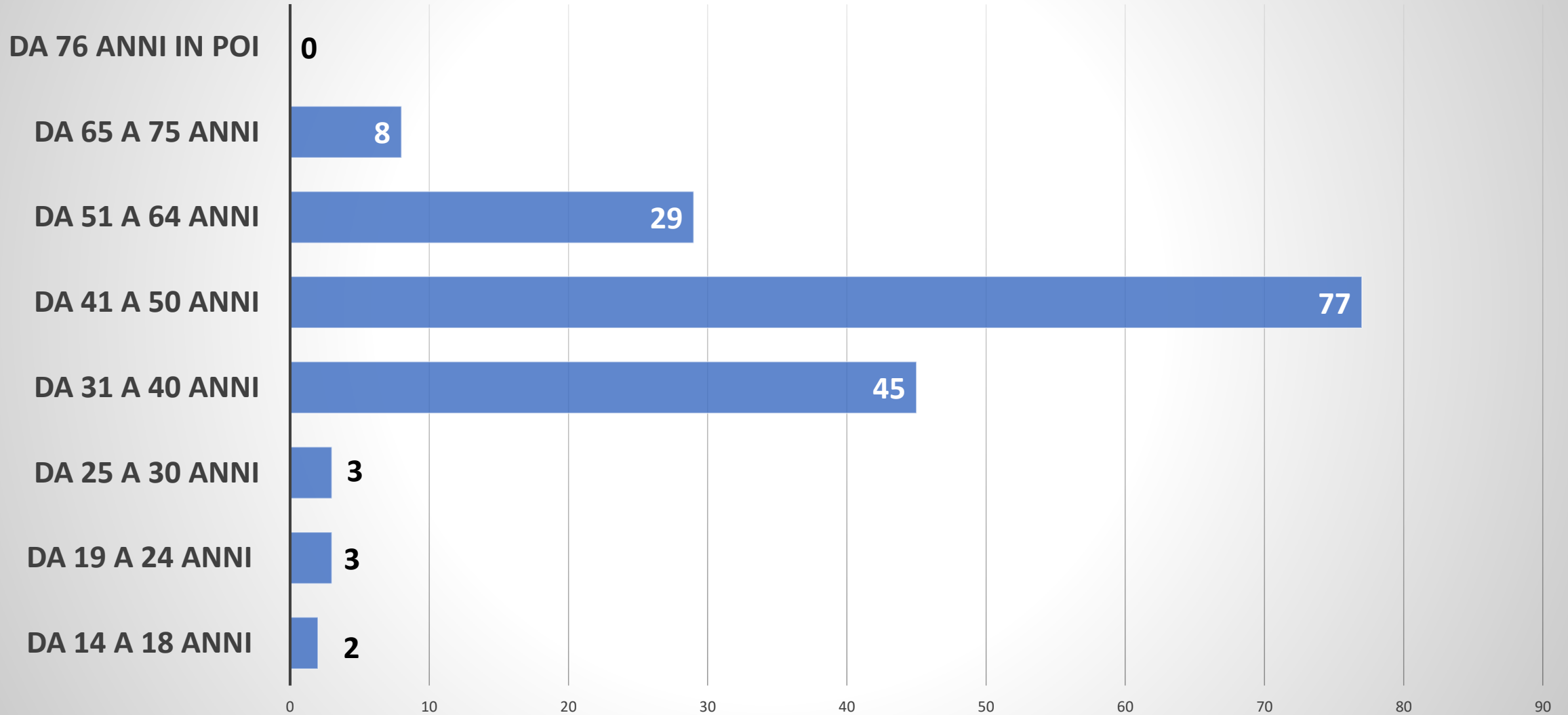


***Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una tua valutazione complessiva circa l'accesso ai servizi on line della biblioteca su una scala di valori da 1 (non soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)***

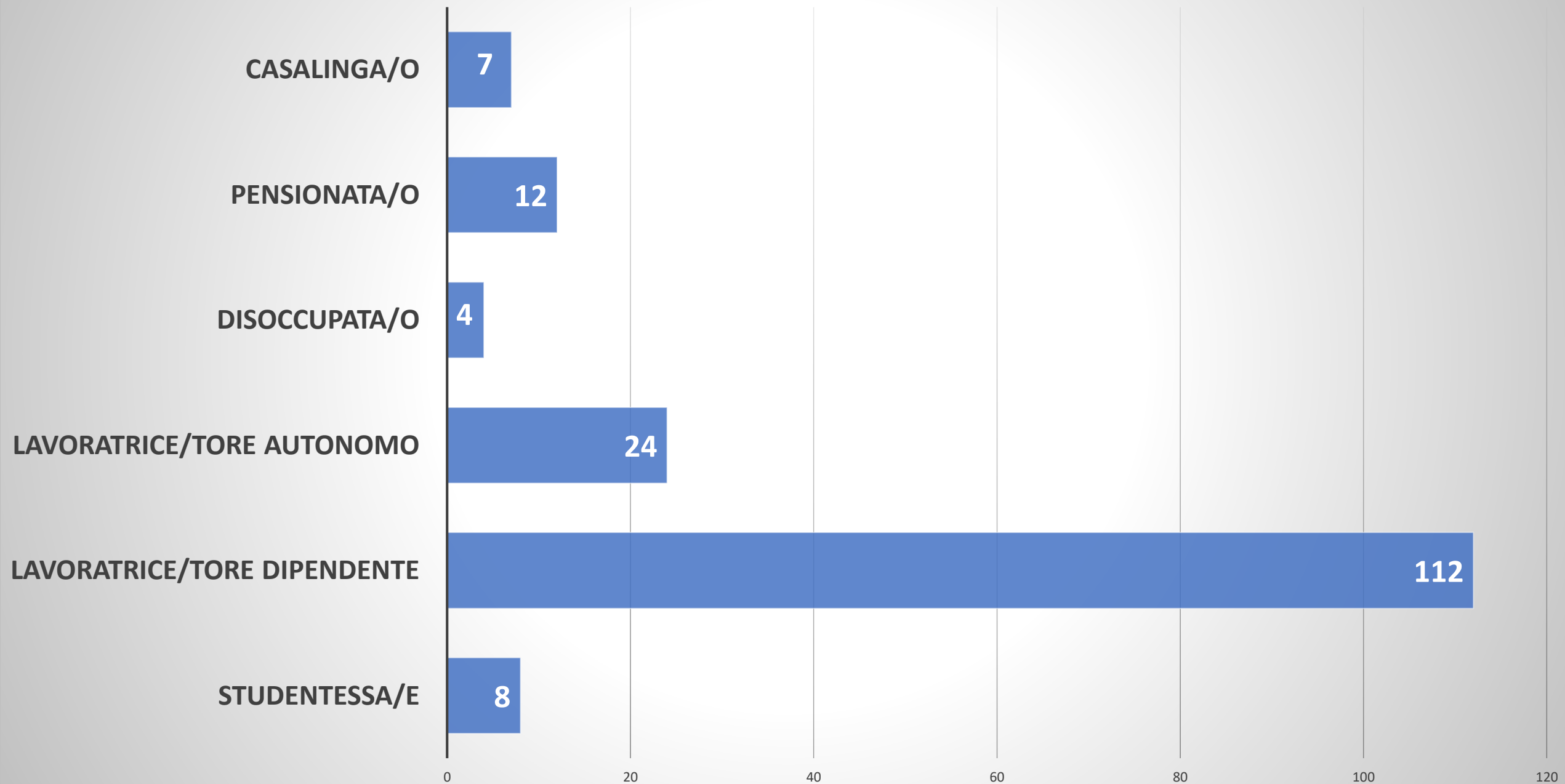


*Chi sono i cittadini  
che fruiscono dei nostri servizi?*

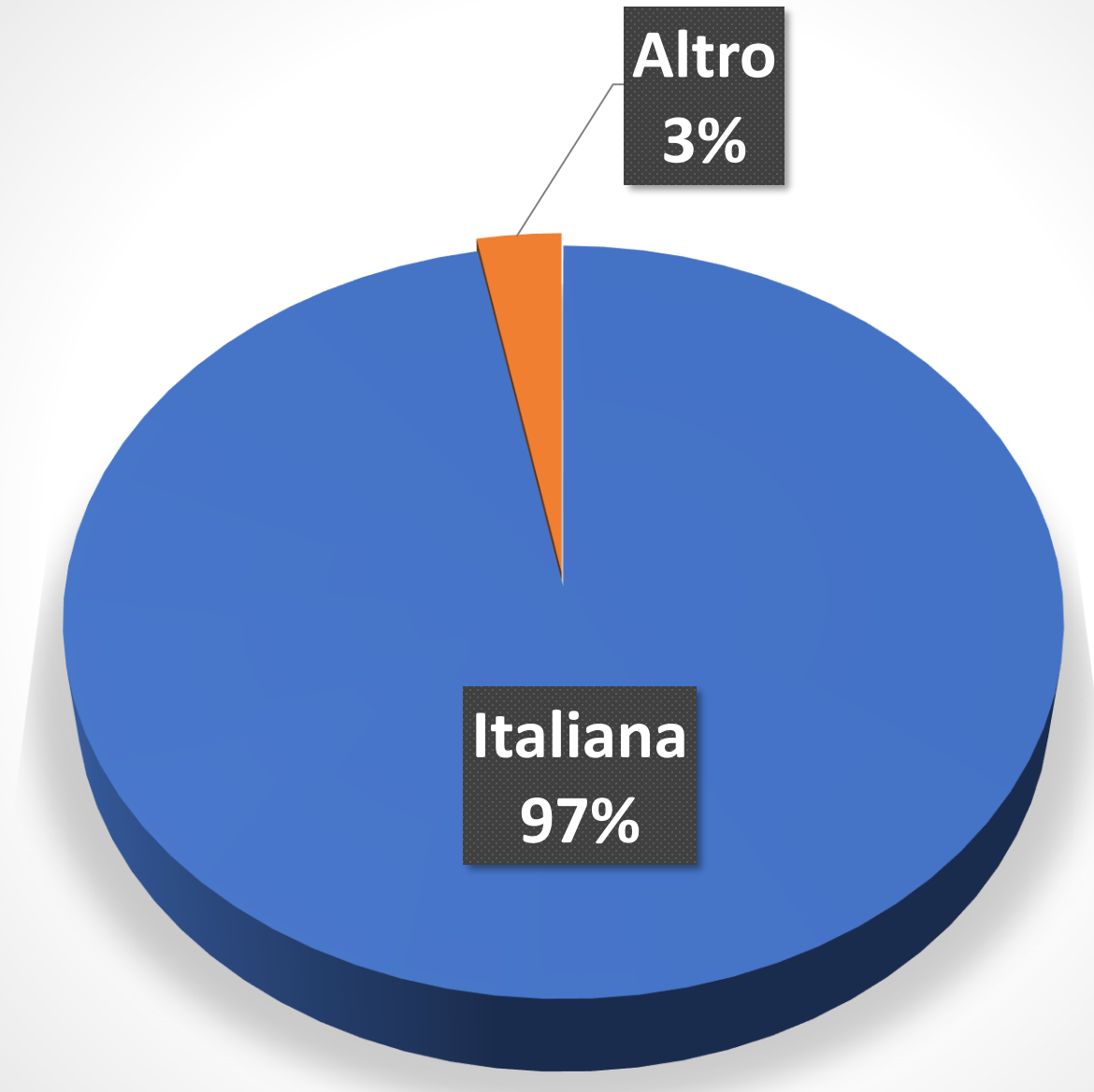
# ***Fasce d'età***



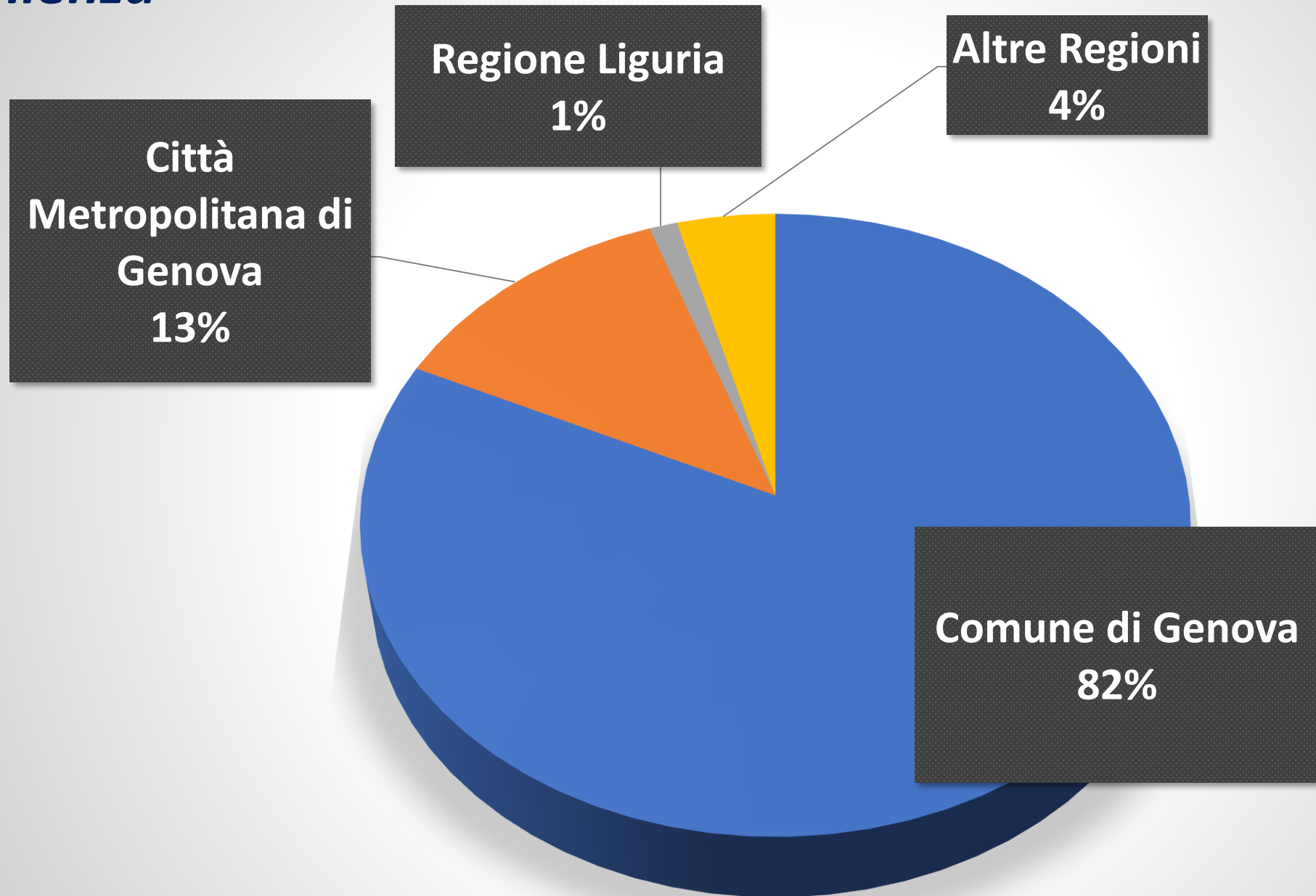
# Condizione sociale



# ***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.*