



COMUNE DI GENOVA

# SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO



**Biblioteche**  
di Genova

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

**BIBLIOTECA CIVICA LERCARI**

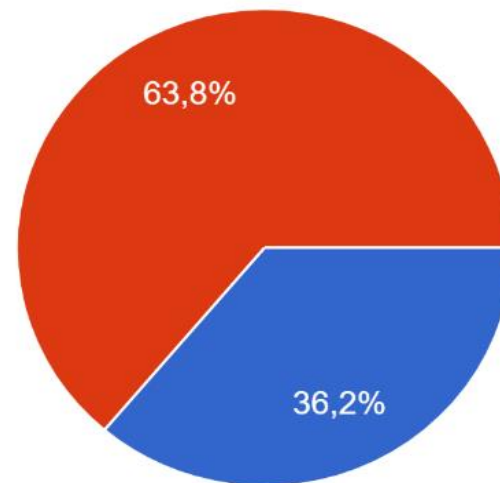
**MUNICIPIO III BASSA VALBISAGNO**

**ANNO 2022**

# ANAGRAFICA

## 1. GENERE

141 risposte

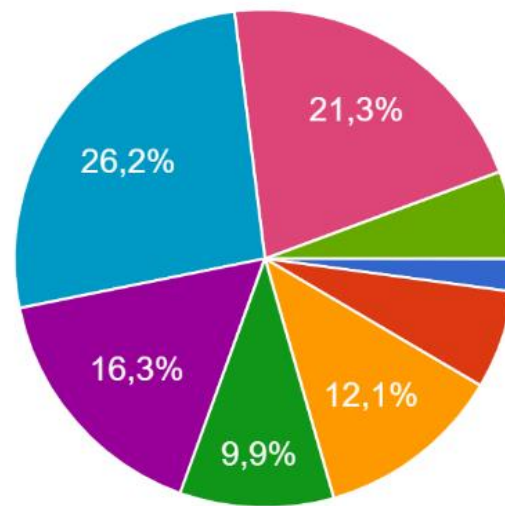


● Maschio  
● Femmina

# ANAGRAFICA

## 2. ETA'

141 risposte

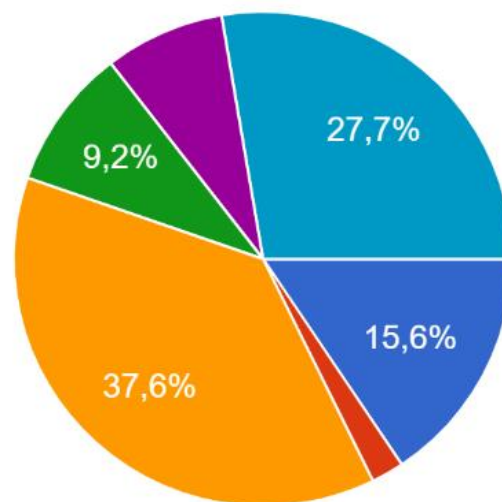


- da 14 a 18 anni
- da 19 a 24 anni
- da 25 a 30 anni
- da 31 a 40 anni
- da 41 a 50 anni
- da 51 a 64 anni
- da 65 a 75 anni
- da 76 in poi

# ANAGRAFICA

## 3. Condizione sociale

141 risposte

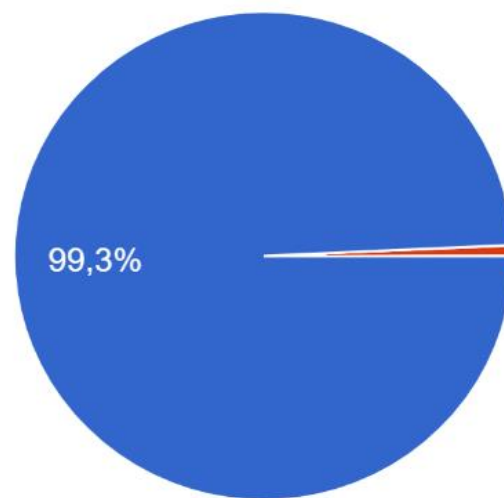


- Studente
- Casalinga/o
- Lavoratore dipendente
- Lavoratore autonomo
- Disoccupato
- Pensionato

# ANAGRAFICA

## 4. Cittadinanza

141 risposte

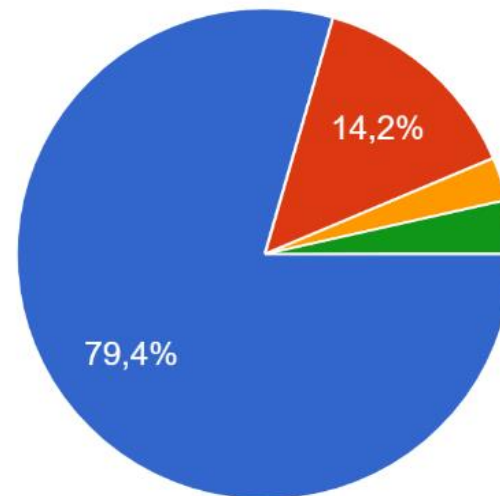


- Italiana
- Congolese

# ANAGRAFICA

## 5. Provenienza

141 risposte

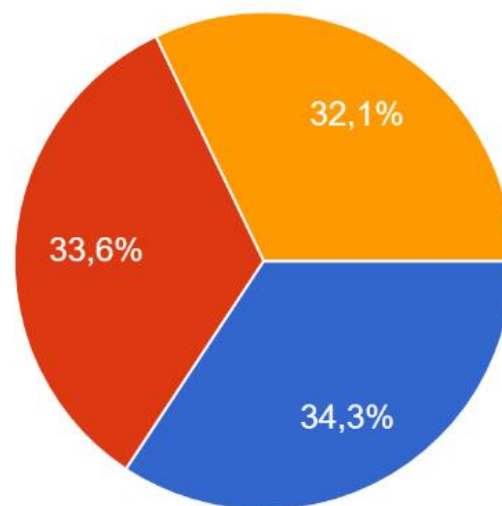


- Comune di Genova
- Città Metropolitana di Genova
- Regione Liguria
- Altre regioni

# Informazioni sull'utilizzo della biblioteca

2. In quale fascia oraria frequenti maggiormente la biblioteca?

137 risposte

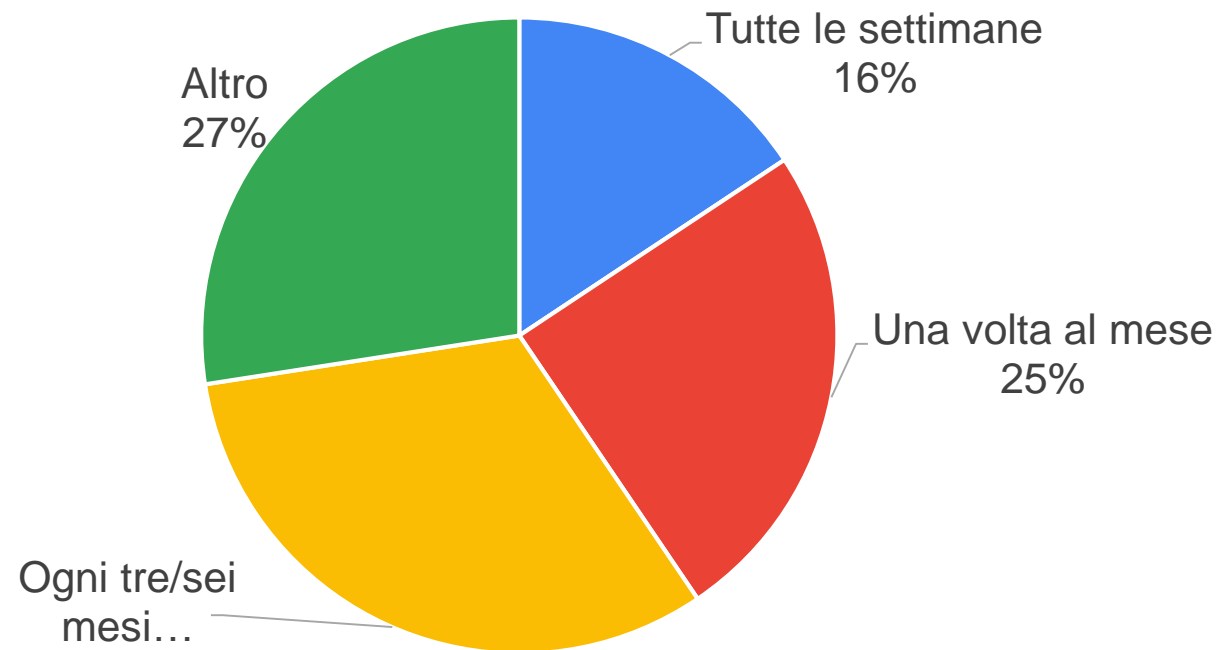


- Il mattino
- Il pomeriggio
- Entrambi

# Informazioni sull'utilizzo della biblioteca

141 risposte

Con quale frequenza  
vieni normalmente in biblioteca?



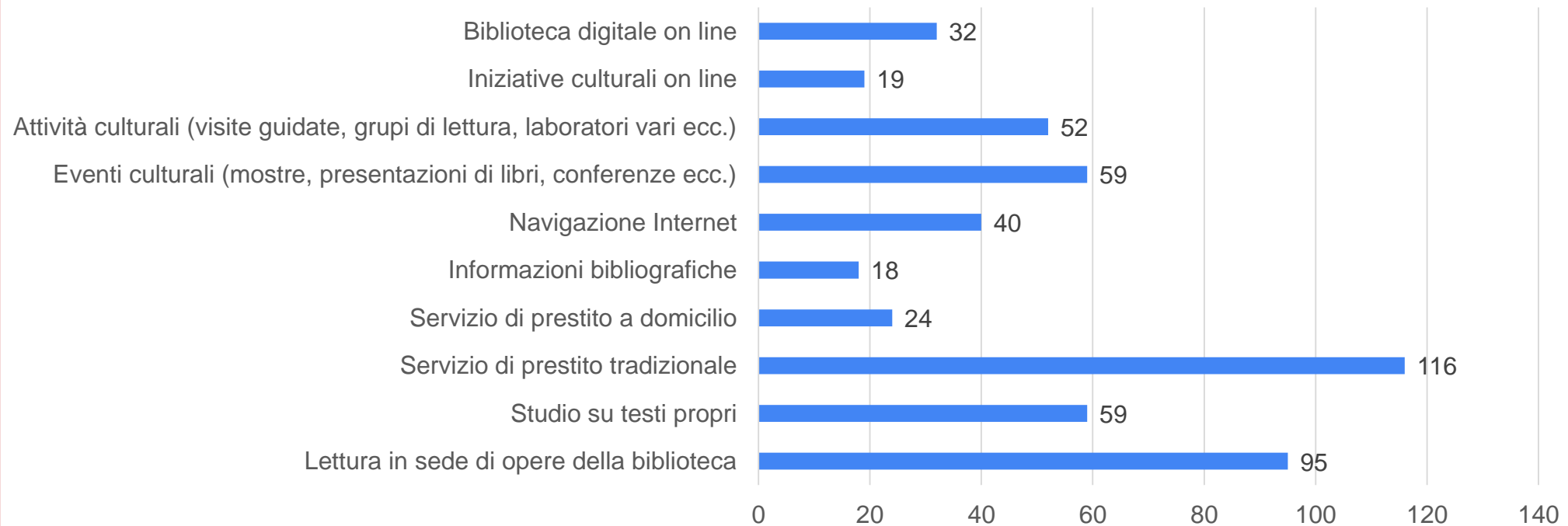


# Informazioni sull'utilizzo della biblioteca

**514 risposte**

(prevista possibilità di più risposte)

Quali servizi offerti dalla biblioteca conosci ?  
(possibili più risposte)

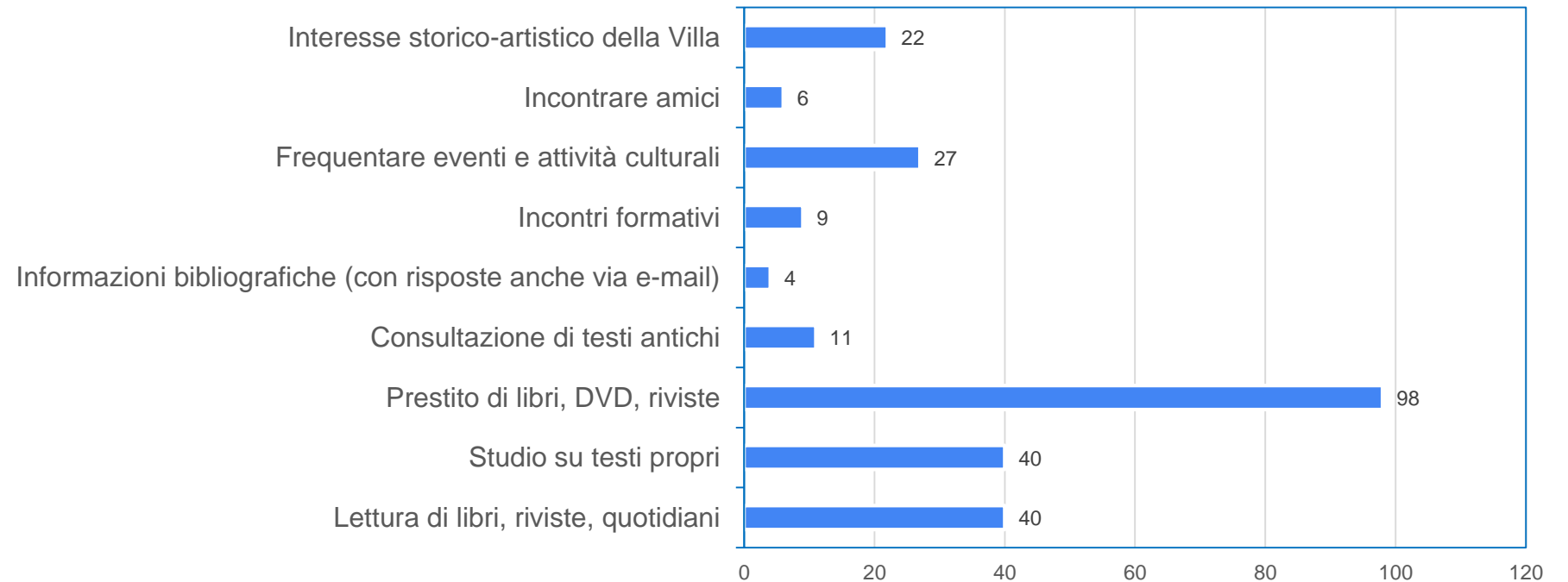


# Informazioni sull'utilizzo della biblioteca

**257 risposte**

(prevista possibilità di più risposte)

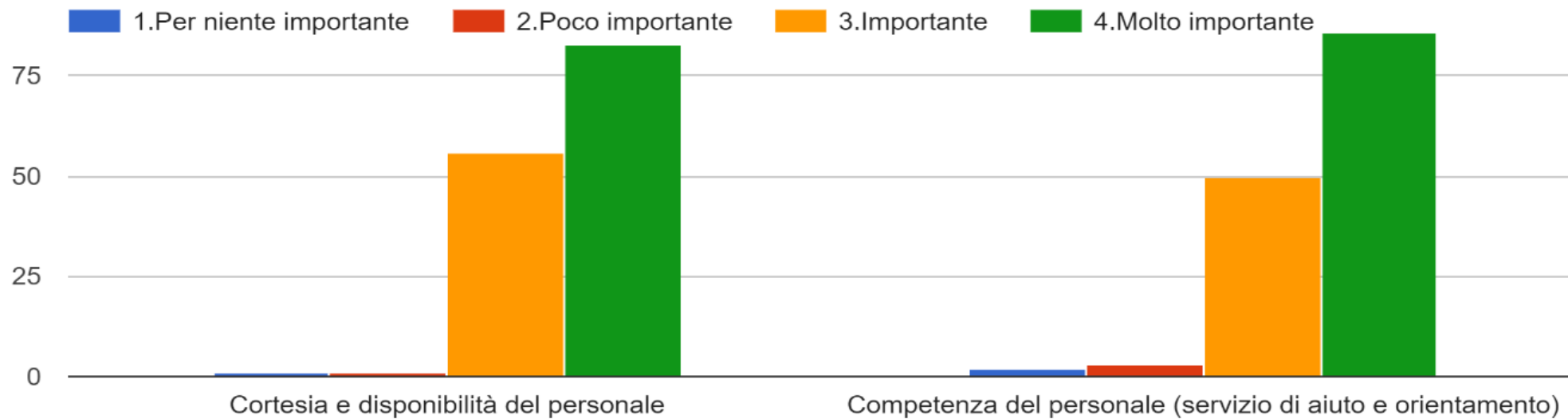
## PER QUALE MOTIVO VIENI IN BIBLIOTECA?



# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

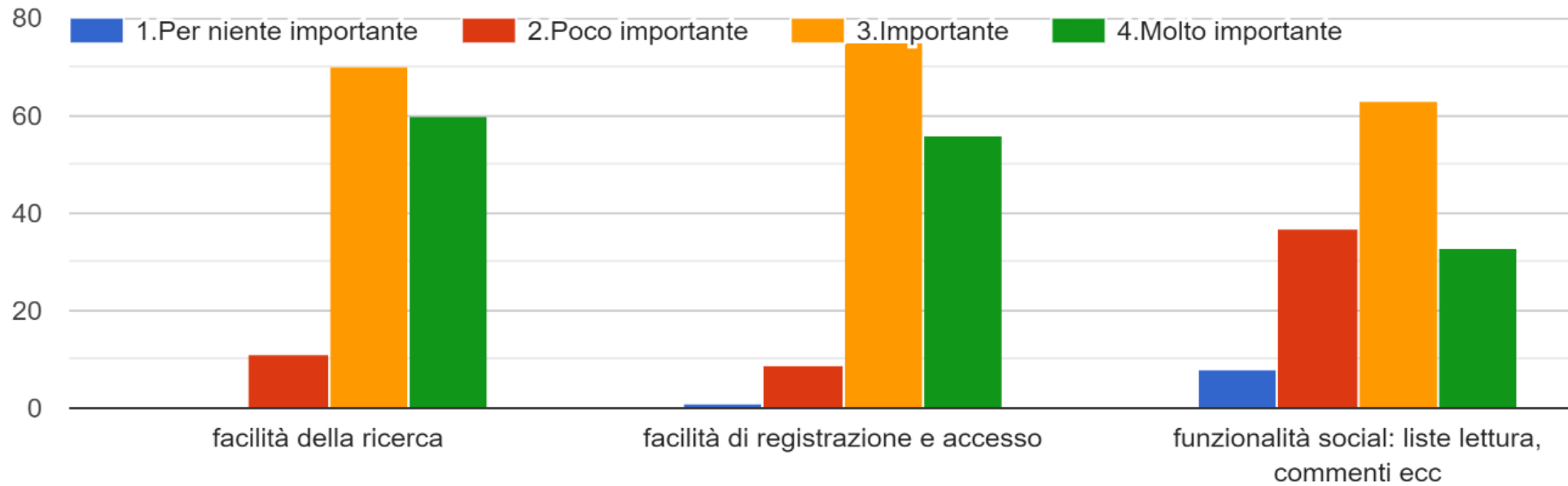
## 1. Personale



# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

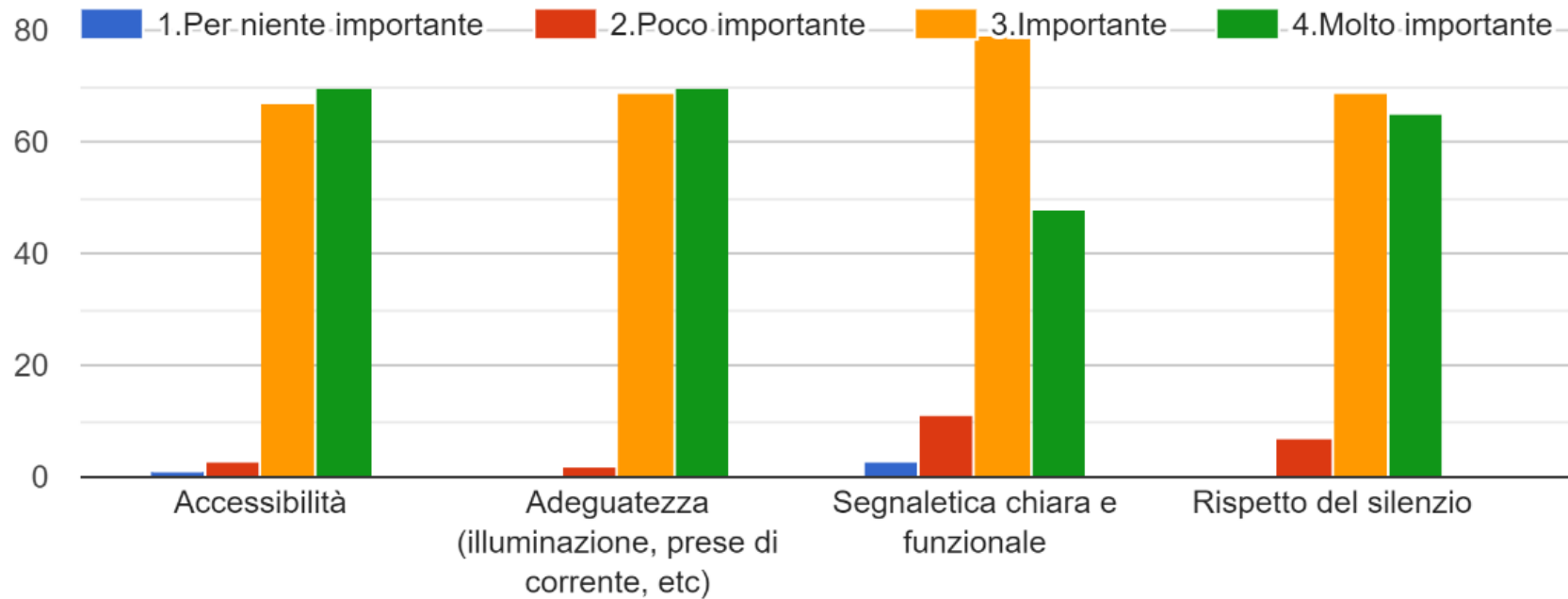
## 2. Facilità d'uso del catalogo informatizzato on line (www.bigmet.org)



# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

## 3. Comfort degli spazi

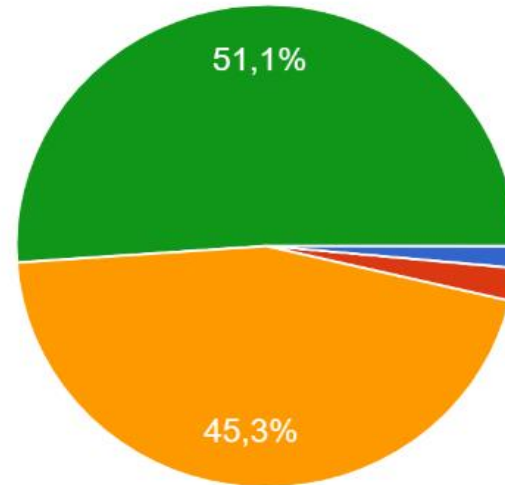


# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

4. Orari di apertura

137 risposte

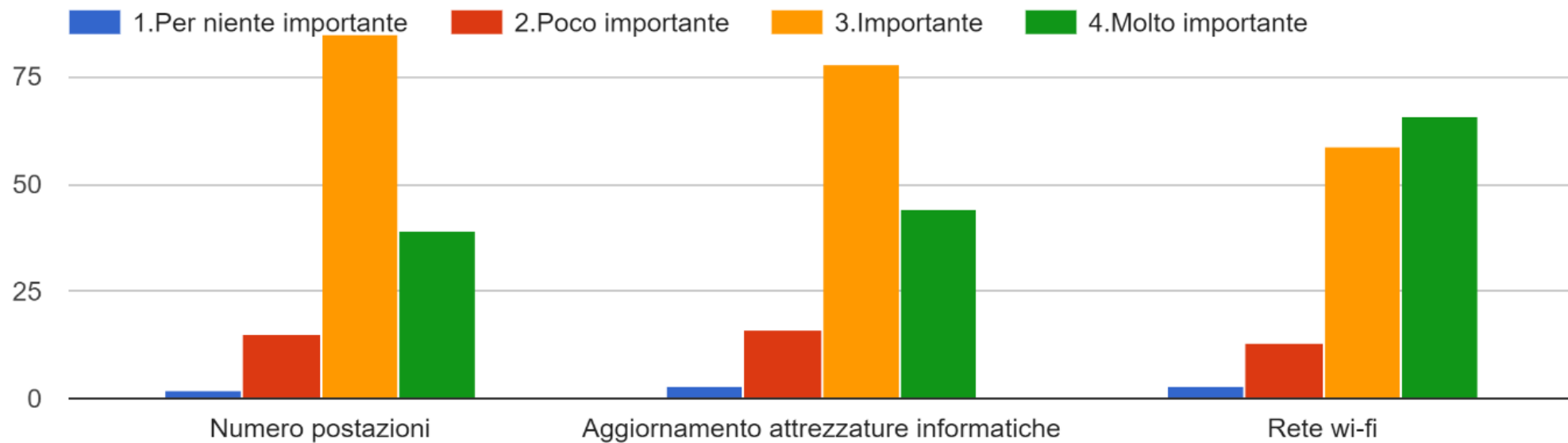


- 1. Per niente importante
- 2. Poco importante
- 3. Importante
- 4. Molto importante

# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

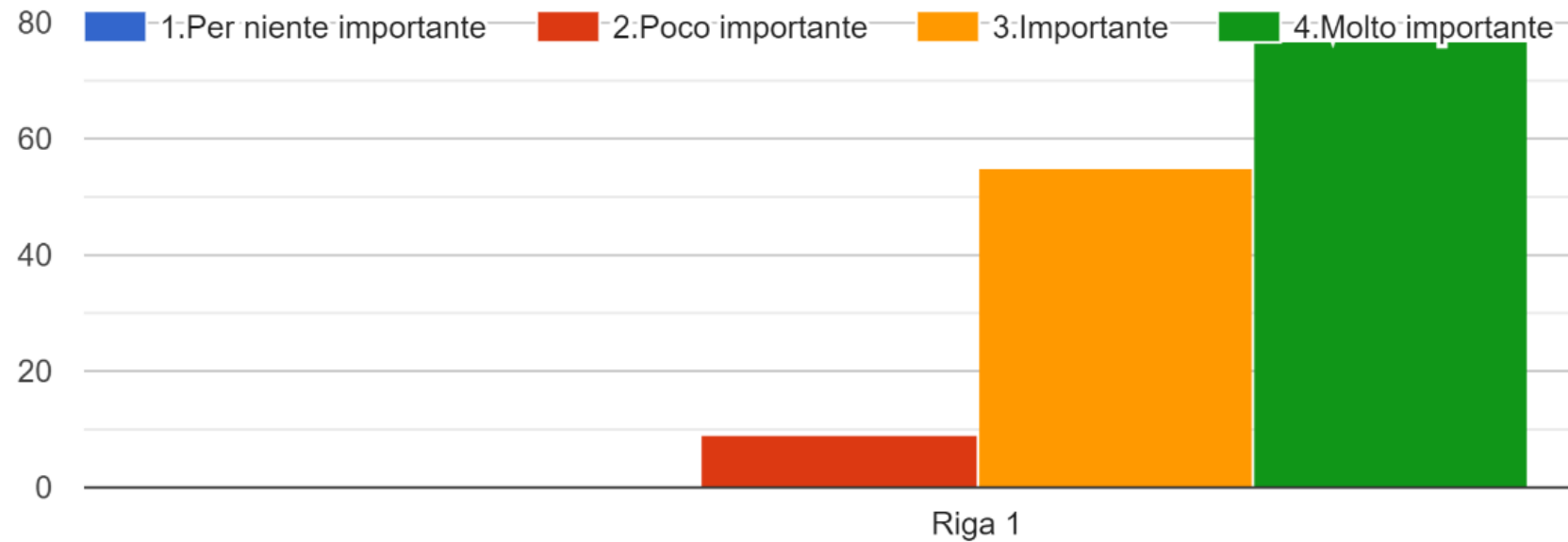
## 5. Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico



# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

6. Qualità e aggiornamento del patrimonio bibliografico

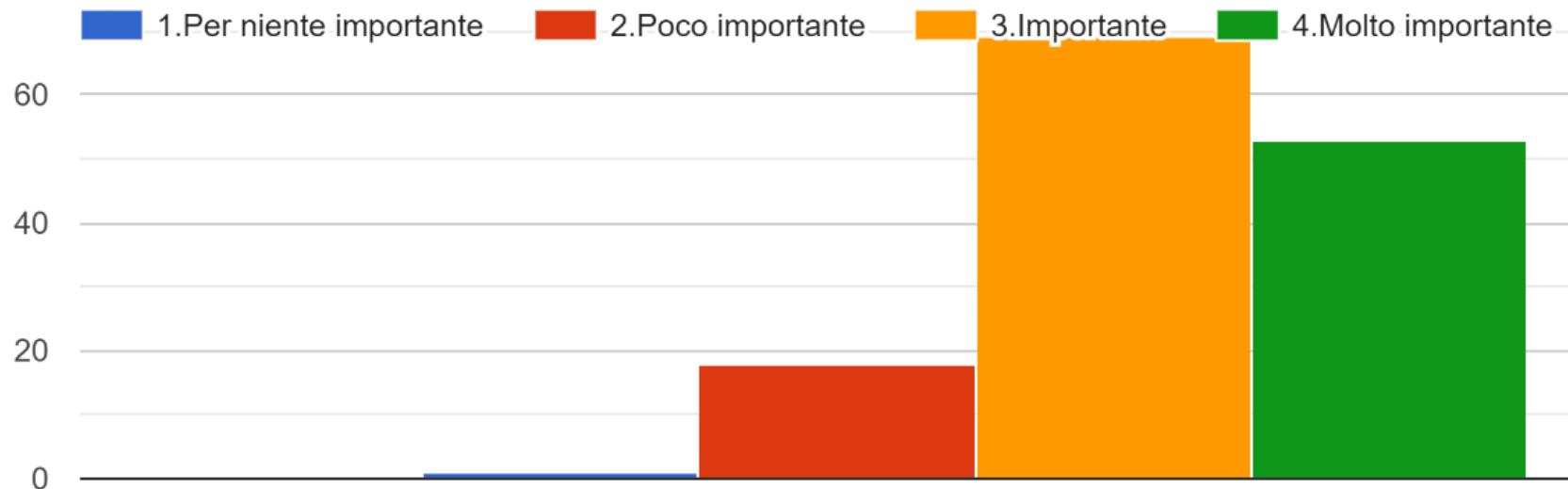




# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

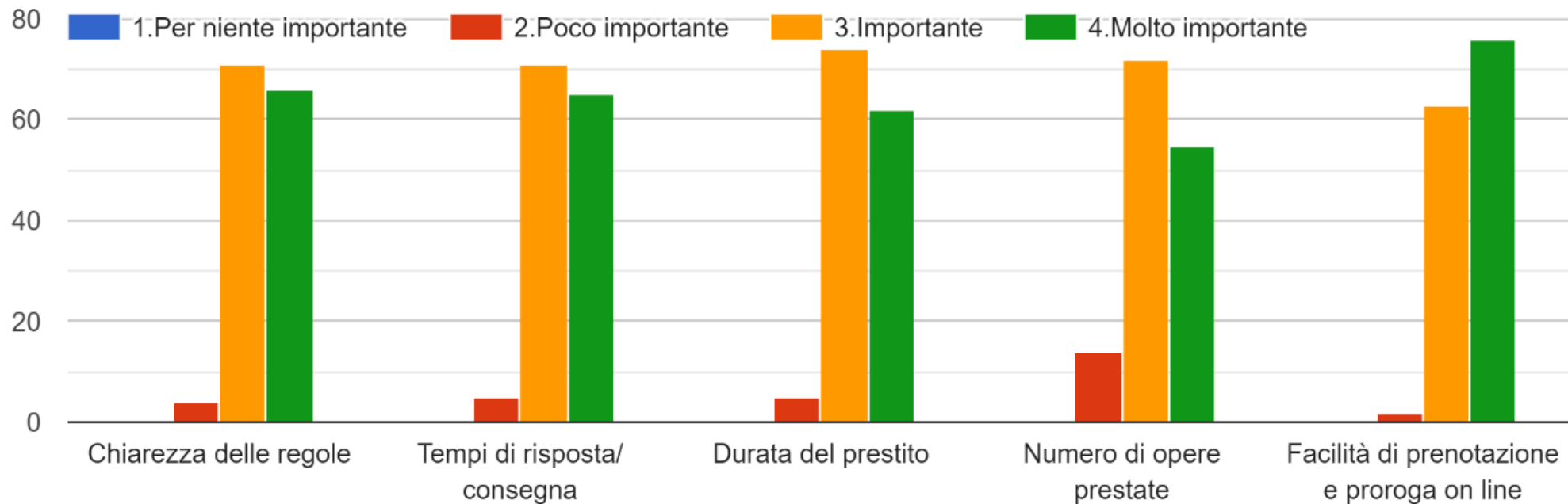
7. Servizio informativo (anche da remoto: via e-mail ecc.)



# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

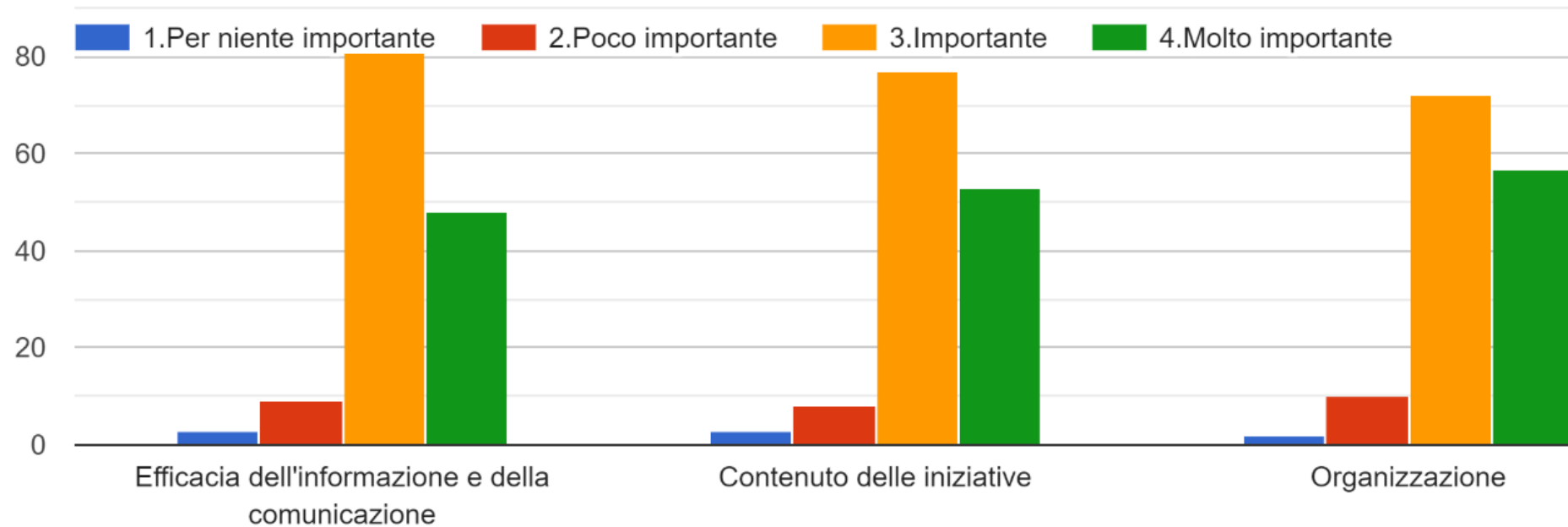
## 8. Servizio di prestito tradizionale



# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

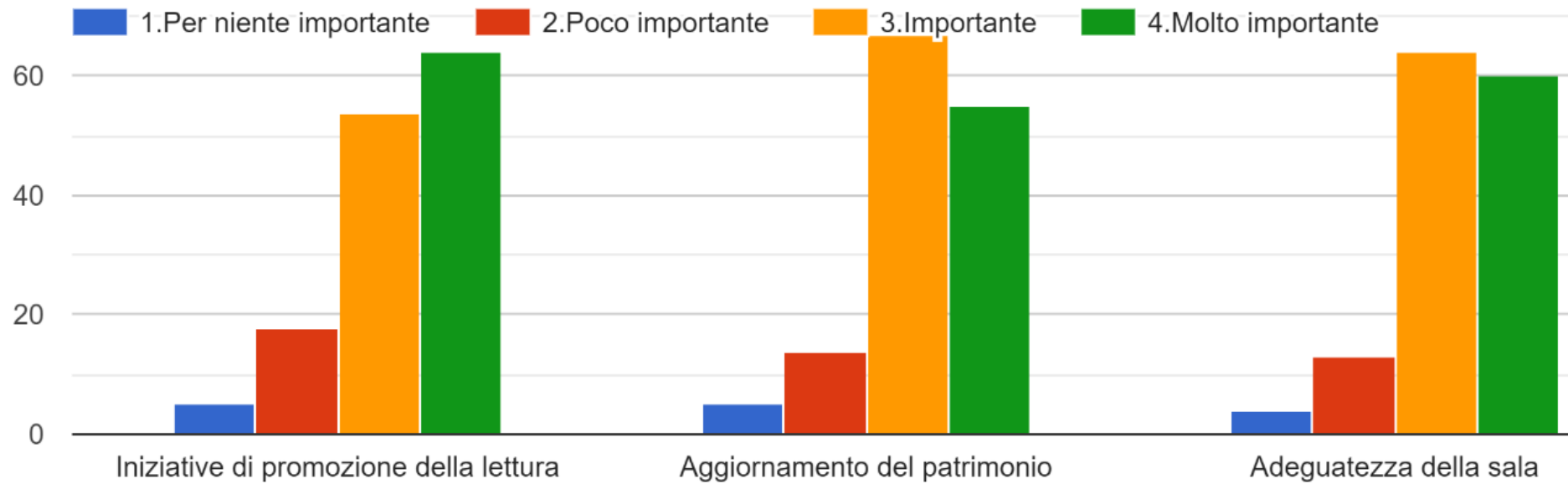
## 9. Iniziative culturali (eventi e attività)



# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

## 10. Sezione bambini e ragazzi

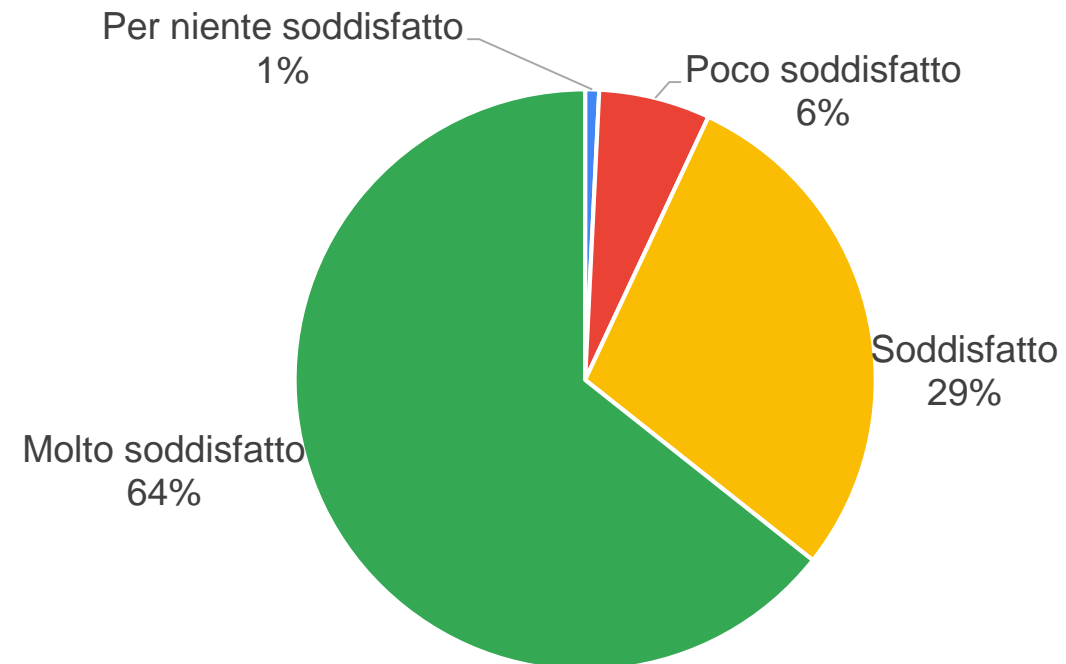


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

12 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:  
personale (cortesia e disponibilità)

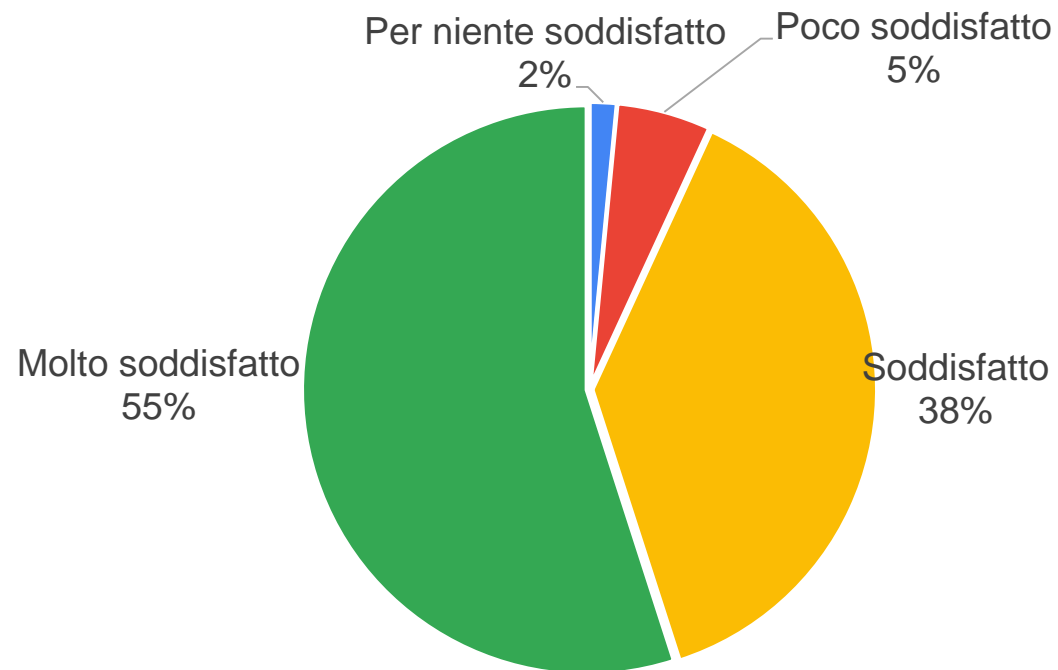


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

10 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:  
personale (competenza)

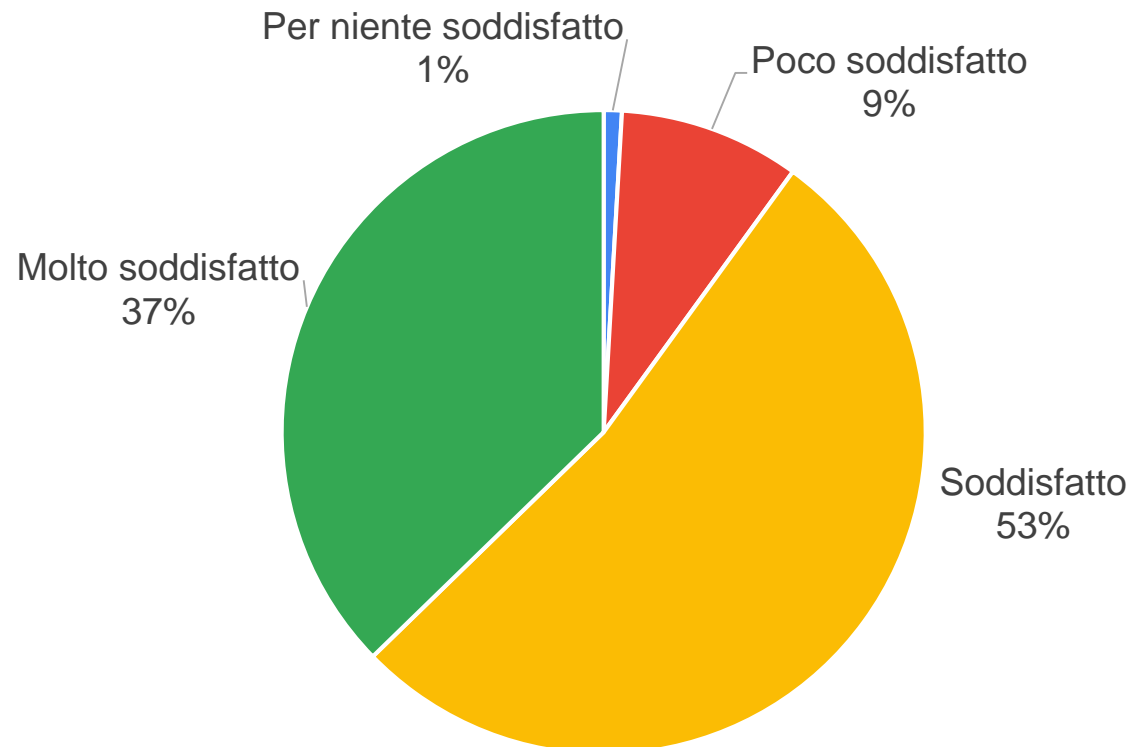


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

31 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:  
catalogo on line (facilità della ricerca)

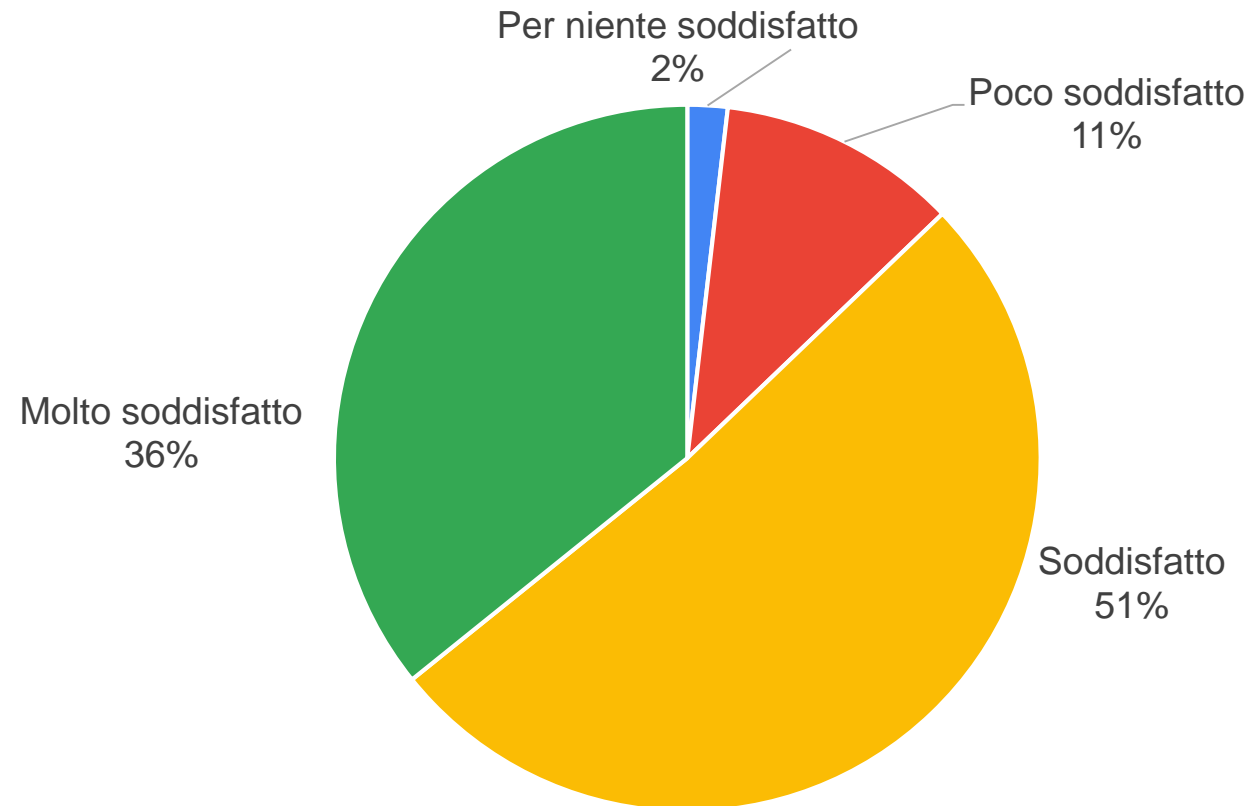


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

32 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:  
catalogo on line (registrazione e accesso)



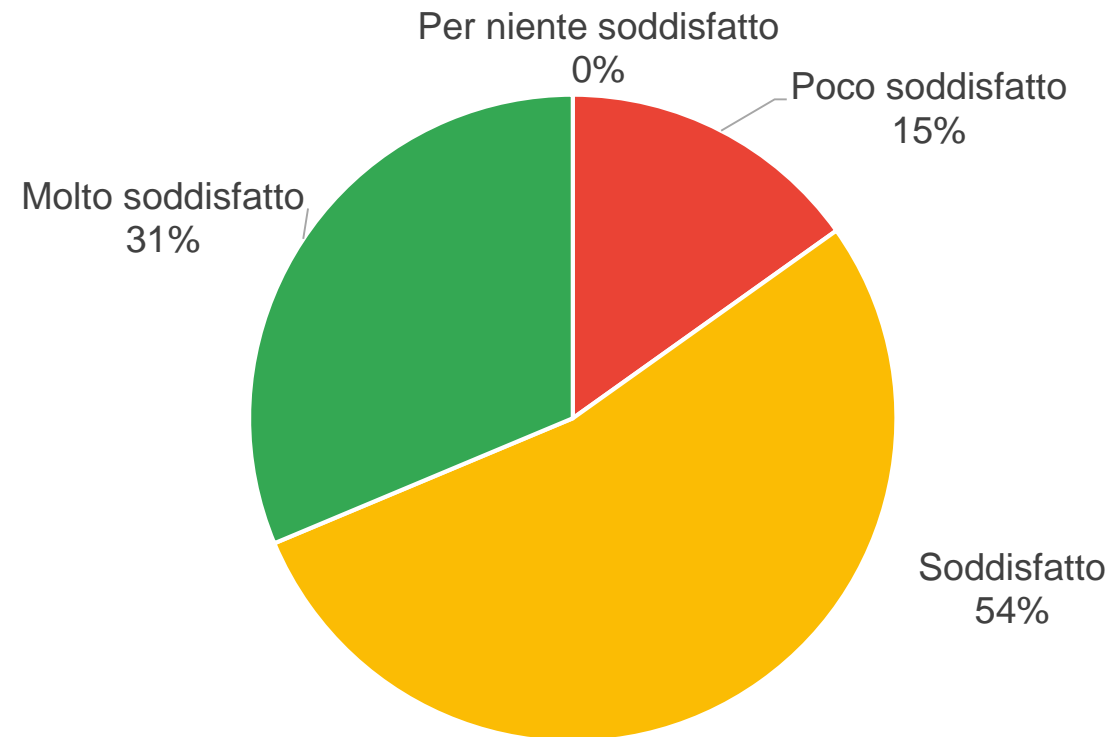


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

42 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:  
catalogo on line (funzionalità social)

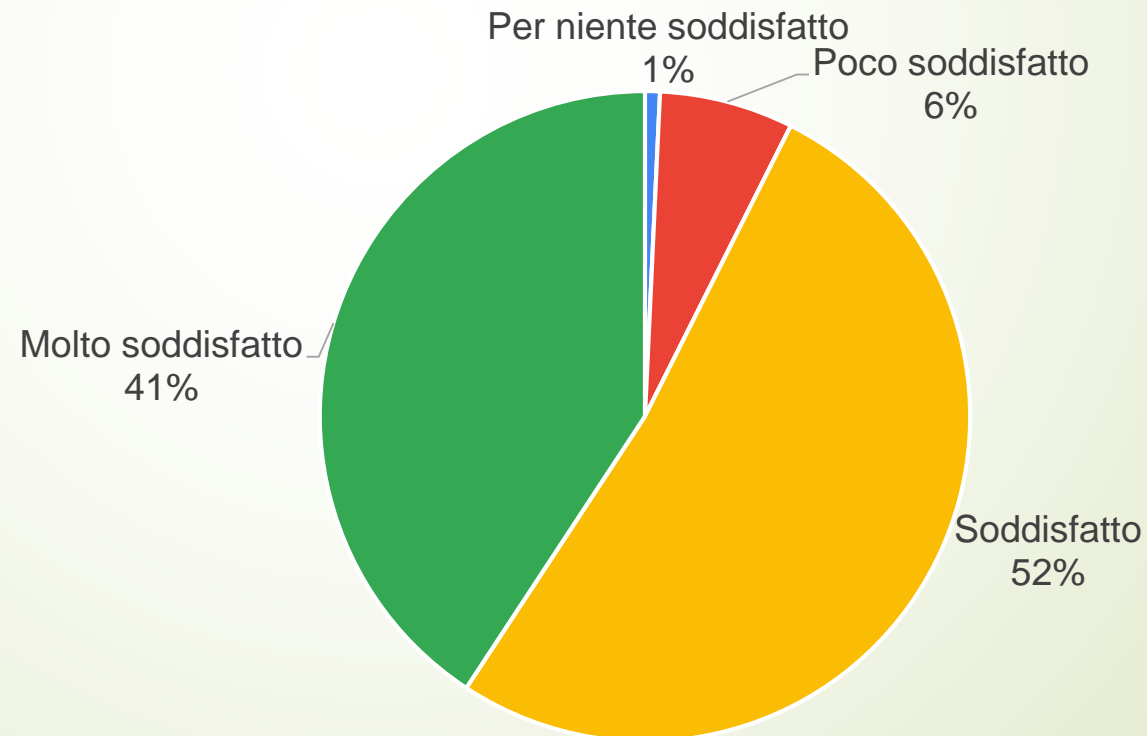


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

6 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:  
comfort degli spazi (accessibilità)

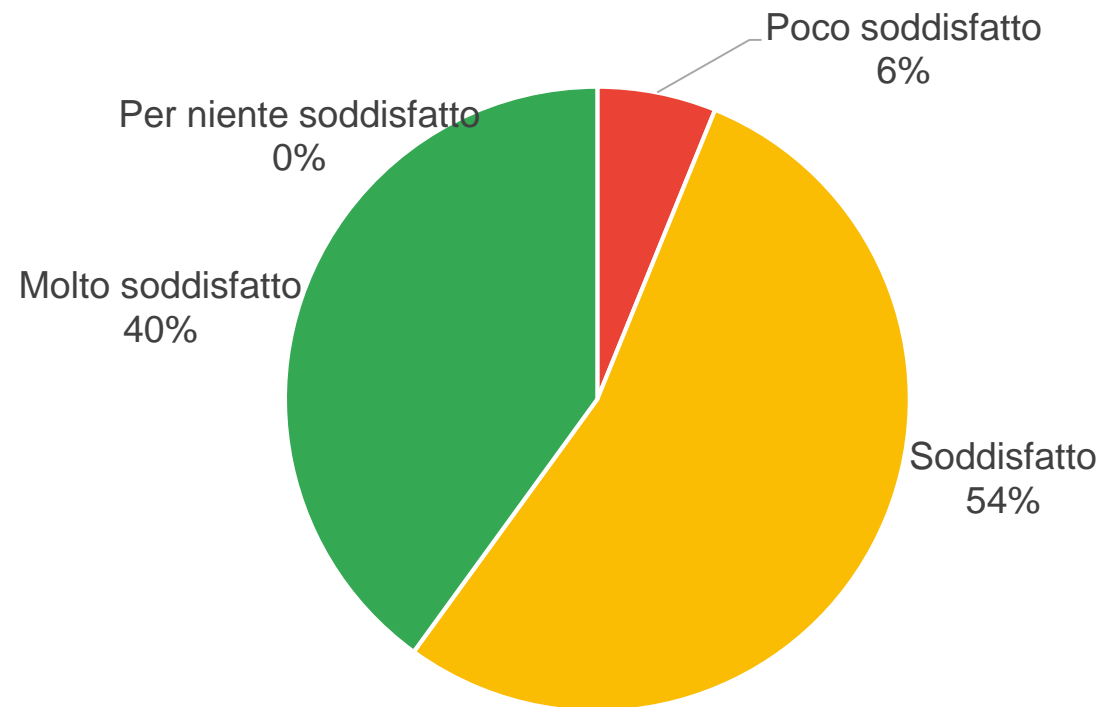


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

11 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

il giudizio degli utenti su:  
comfort degli spazi (illuminazione, prese corrente ecc.)

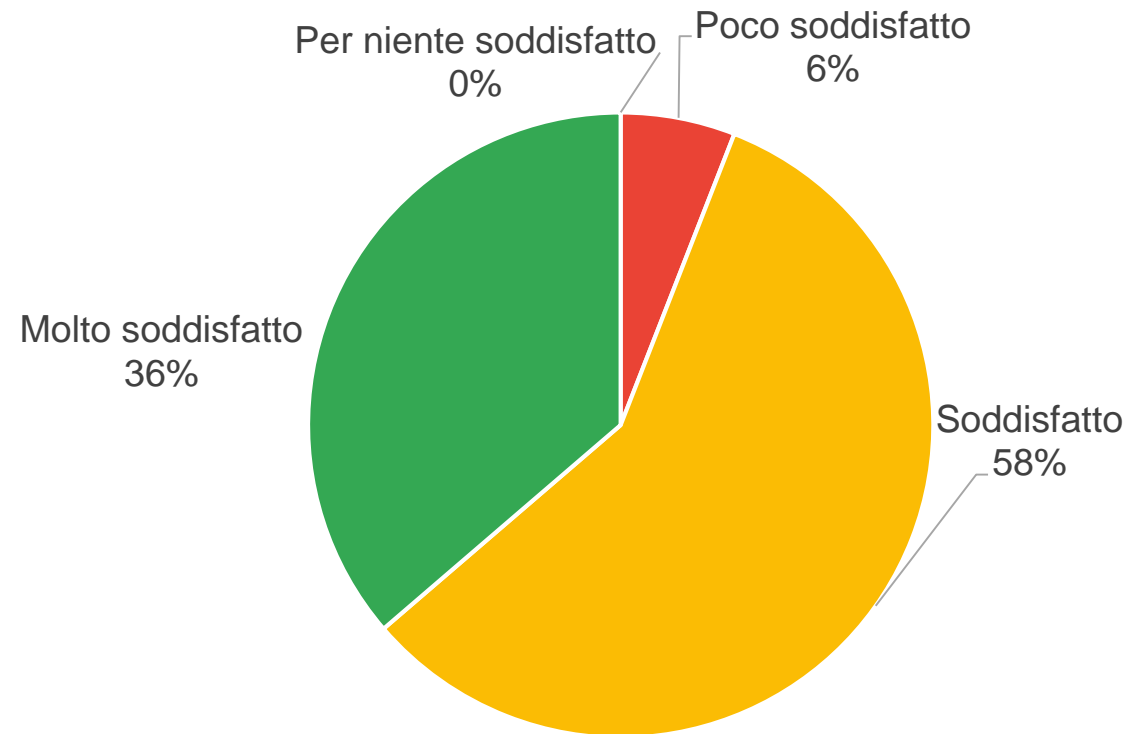


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

6 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

il giudizio degli utenti su:  
comfort degli spazi (segnaletica)

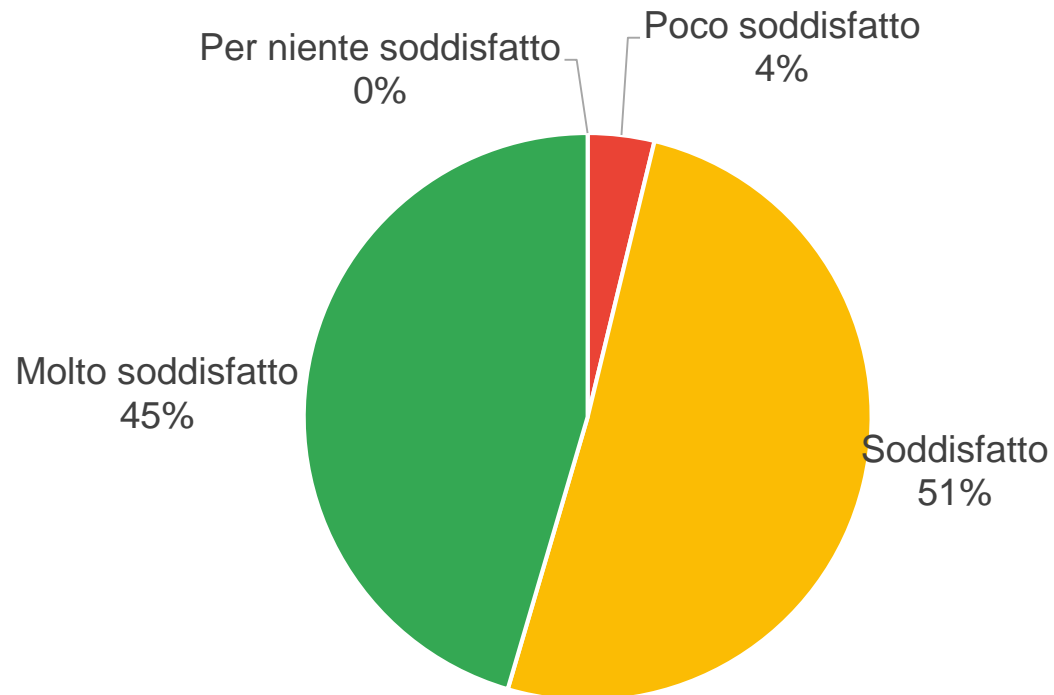


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

9 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:  
comfort degli spazi (rispetto del silenzio)

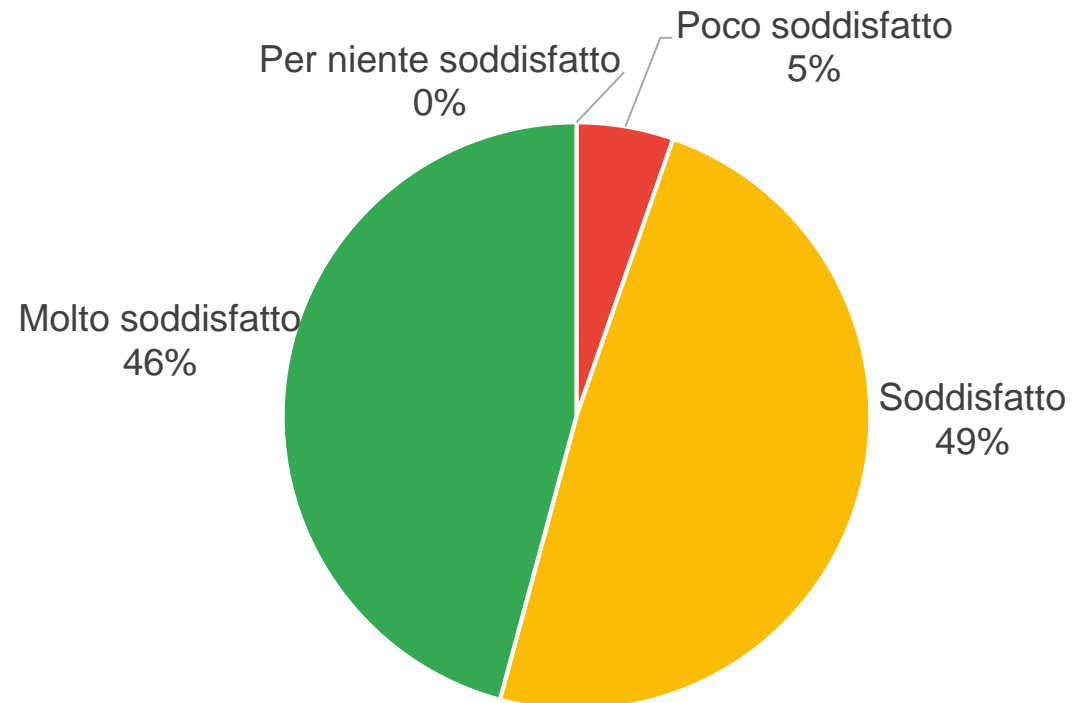


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

10 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:  
comfort degli spazi (pulizia)

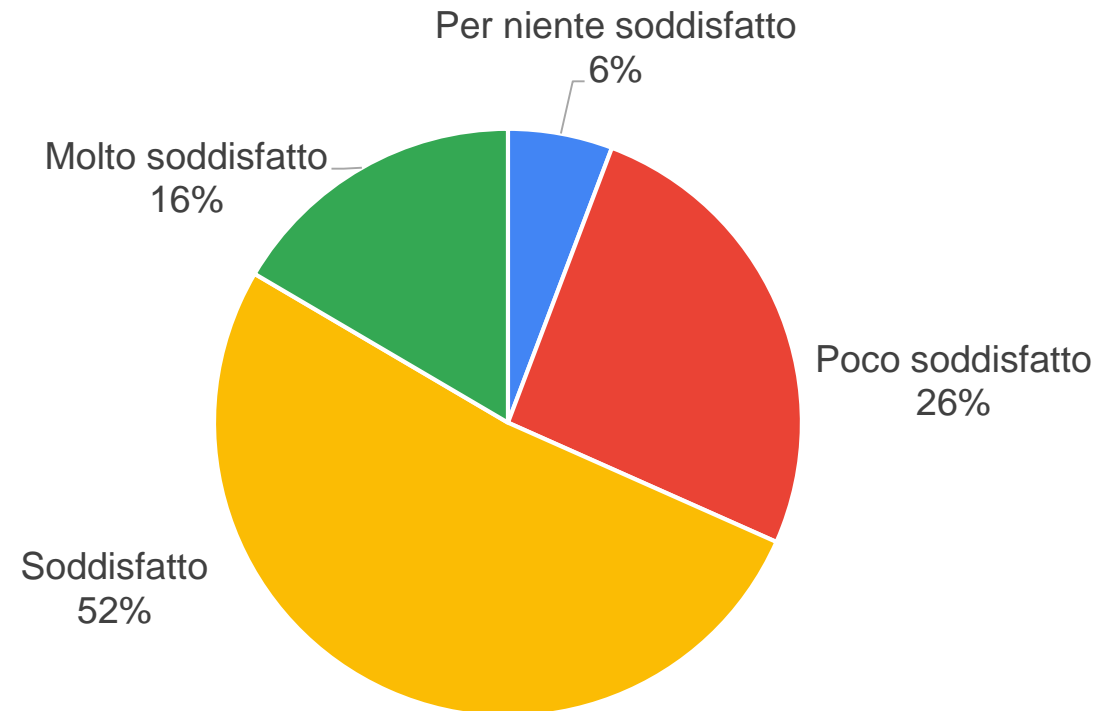


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

2 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:  
orari di apertura al pubblico

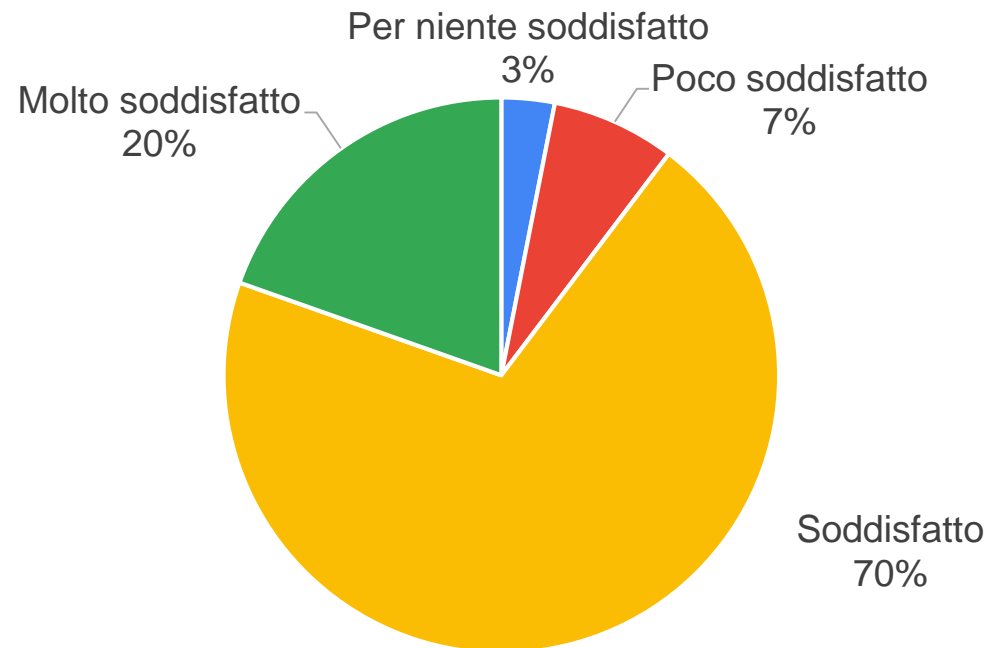


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

44 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:  
adeguatezza delle postazioni informatiche  
al pubblico (quantità)



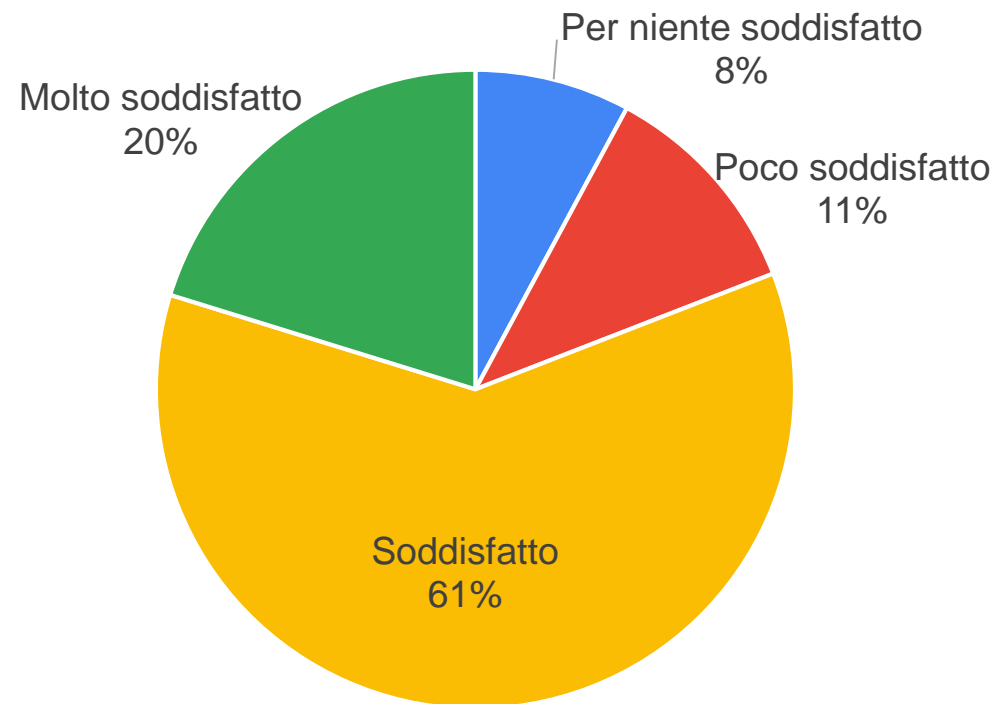


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

52 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

il giudizio espresso dagli utenti su:  
adeguatezza delle postazioni informatiche  
al pubblico (aggiornamento)

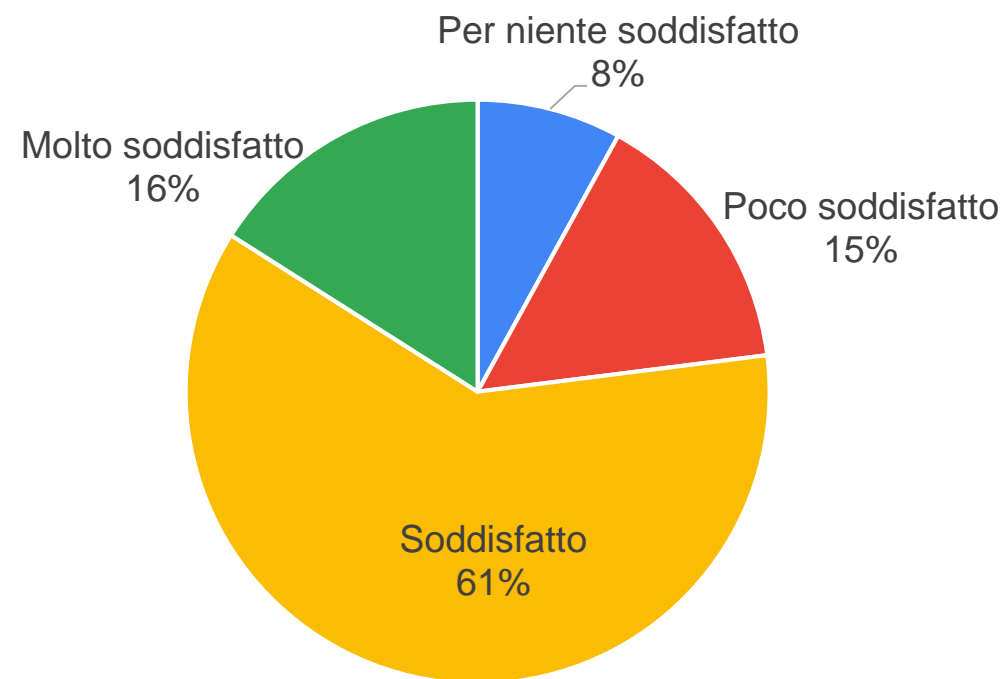


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

41 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

il giudizio degli utenti su:  
rete wi-fi

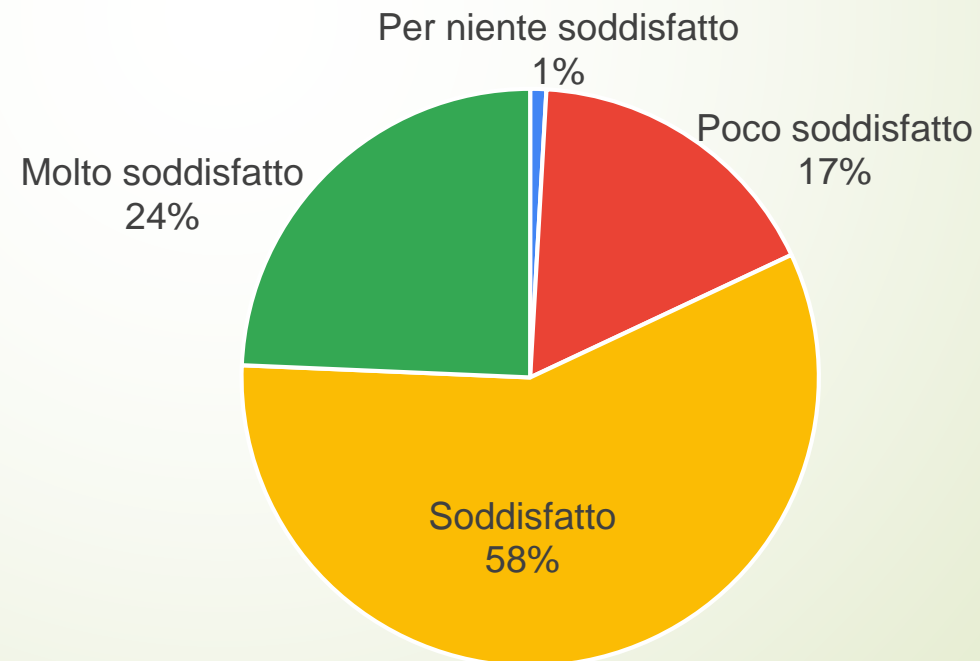


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

30 utenti dichiarano di non avere  
elementi sufficienti per esprimere  
un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:  
patrimonio bibliografico  
(qualità e aggiornamento)

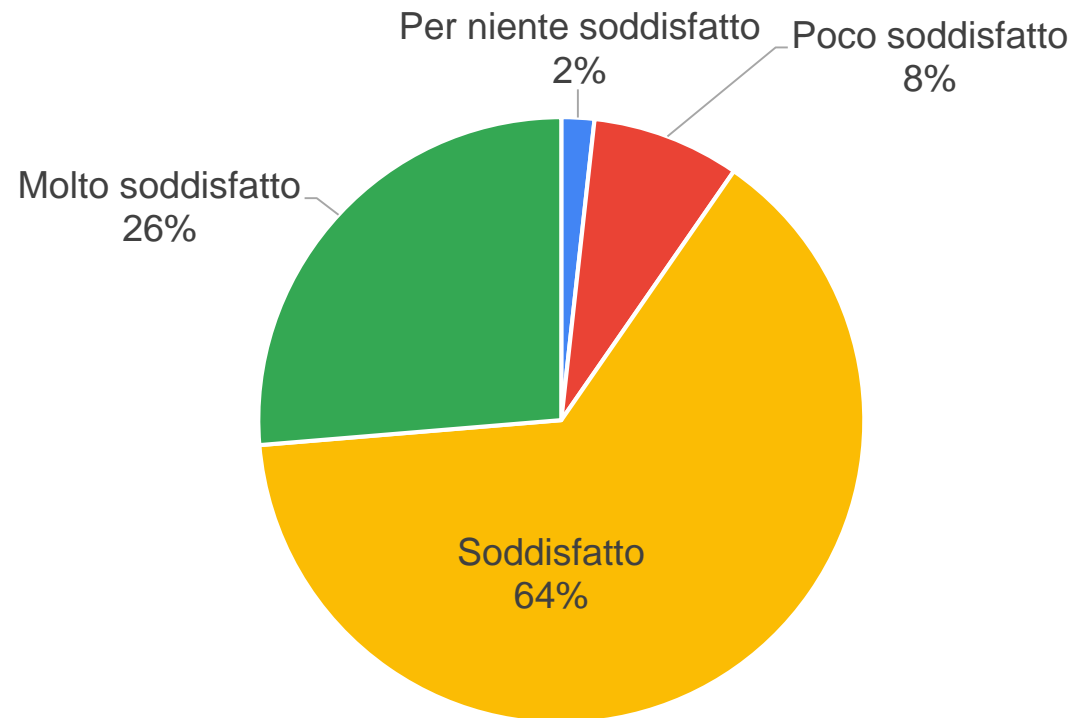


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

27 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

il giudizio espresso su:  
servizio informativo  
(in sede e da remoto)

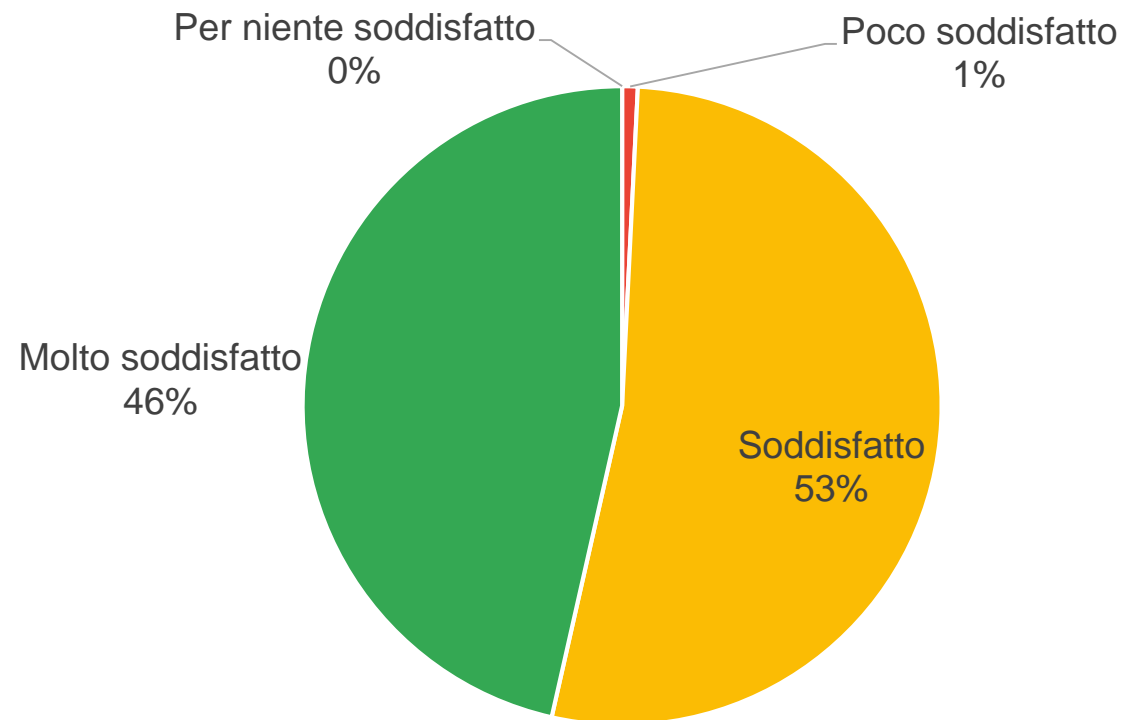


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

15 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

## il giudizio degli utenti su: servizio di prestito (chiarezza delle regole)

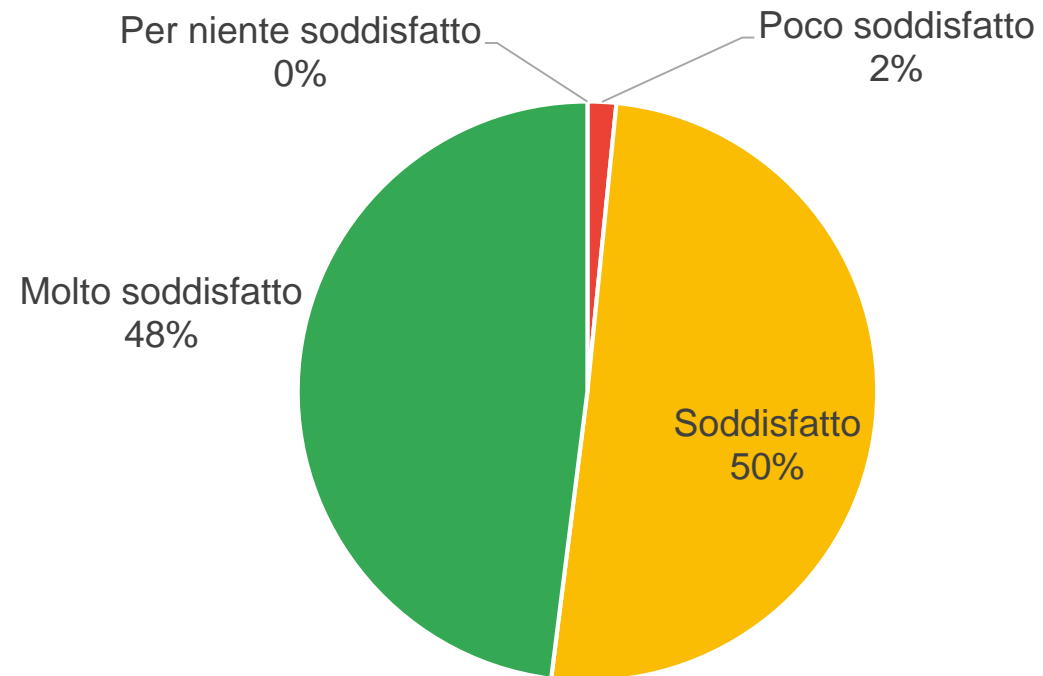


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

16 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:  
servizio di prestito  
(tempi di risposta/consegna)

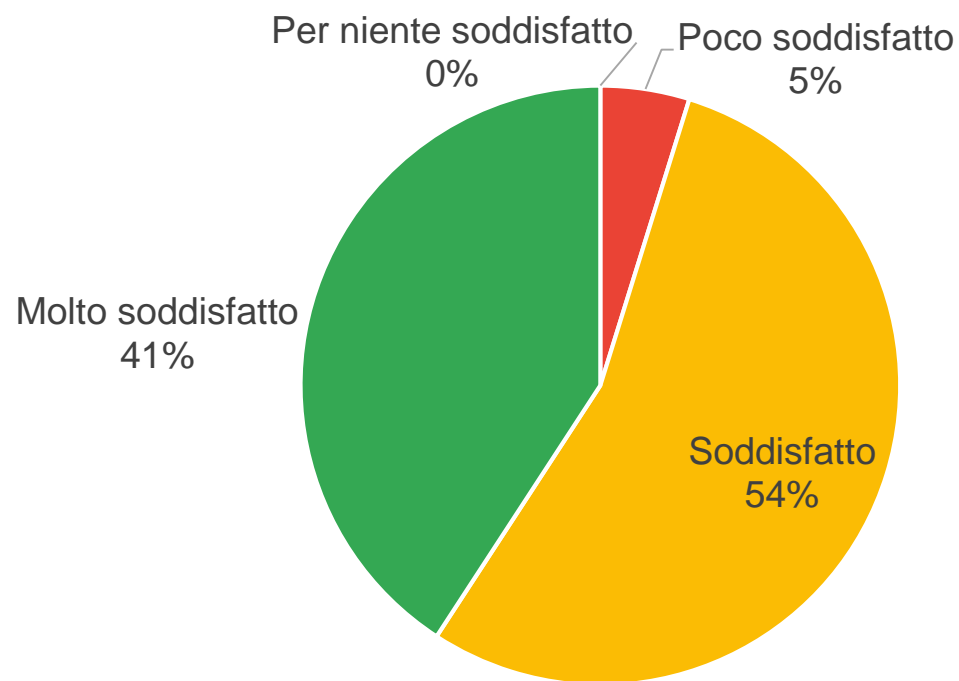


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

16 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

il giudizio degli utenti su:  
durata dei prestiti

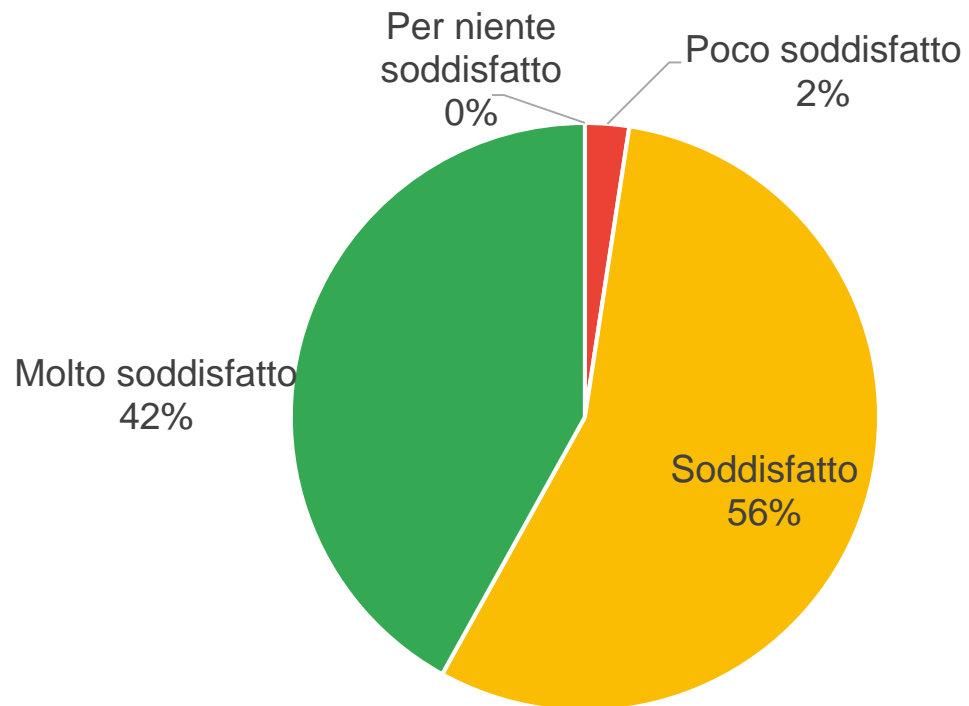


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

17 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:  
servizio di prestito  
(numero di opere prestate)



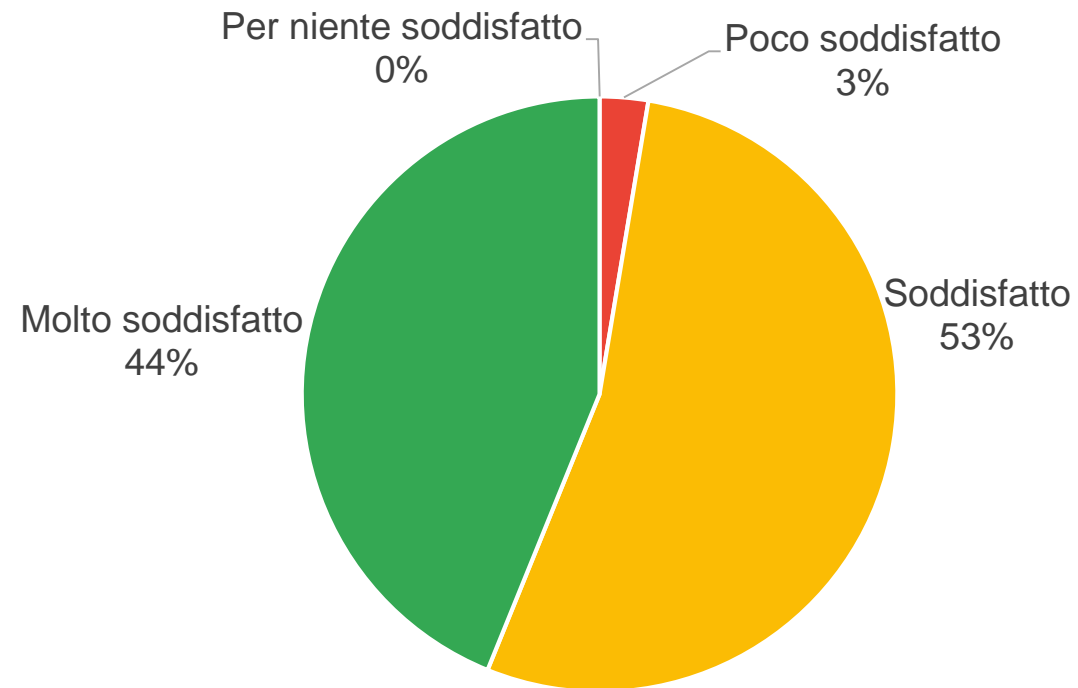


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

27 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:  
servizio di prestito (prenotazioni e proroghe on line)

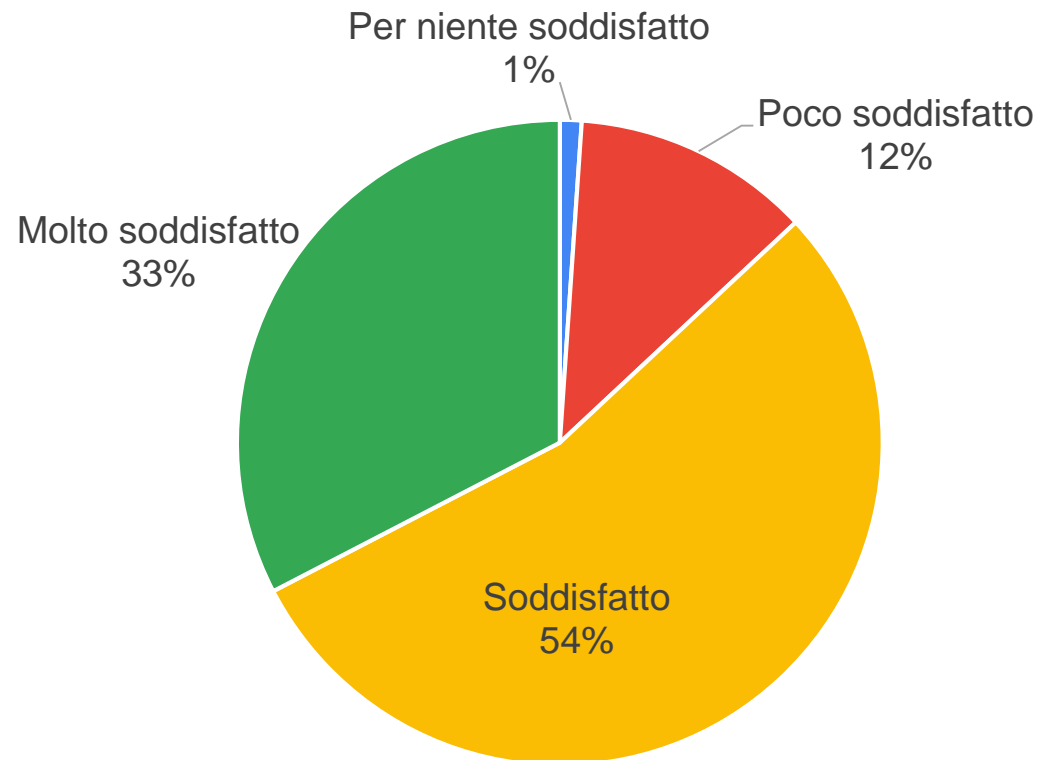


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

49 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:  
iniziative culturali (contenuti)

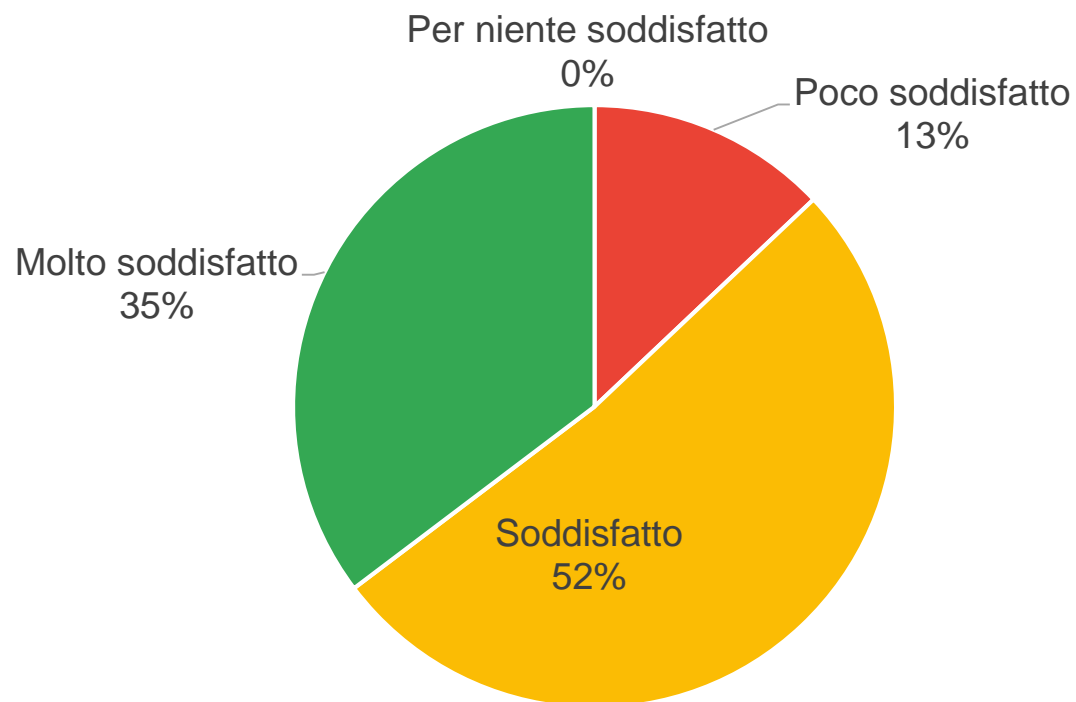


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

56 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:  
iniziative culturali (organizzazione)

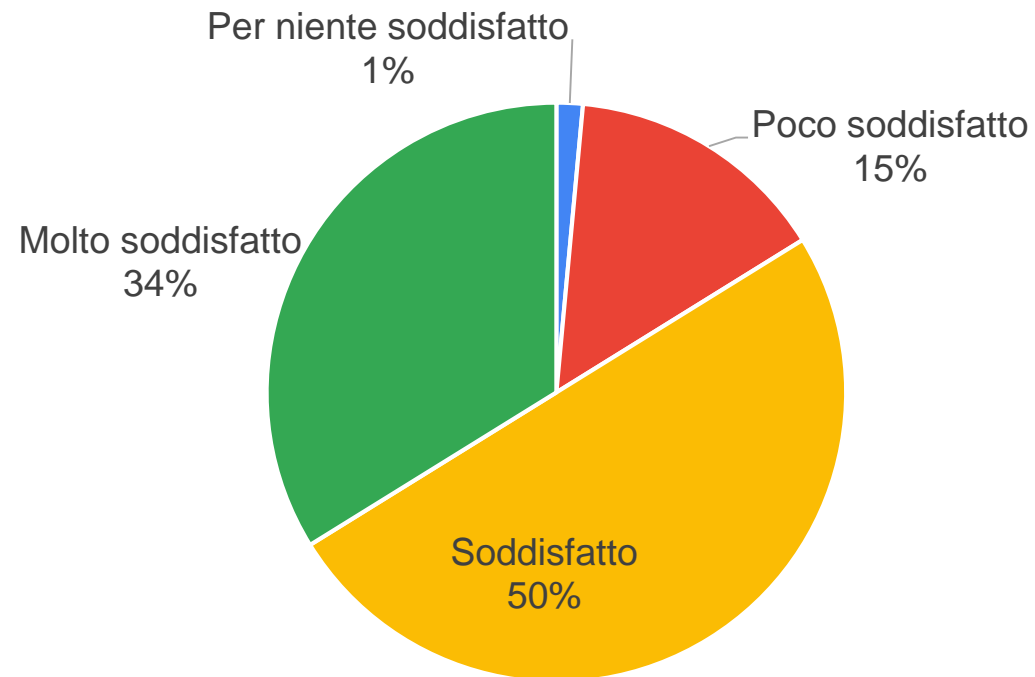


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

73 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su;  
sezione bambini e ragazzi  
(iniziative di promozione della lettura)

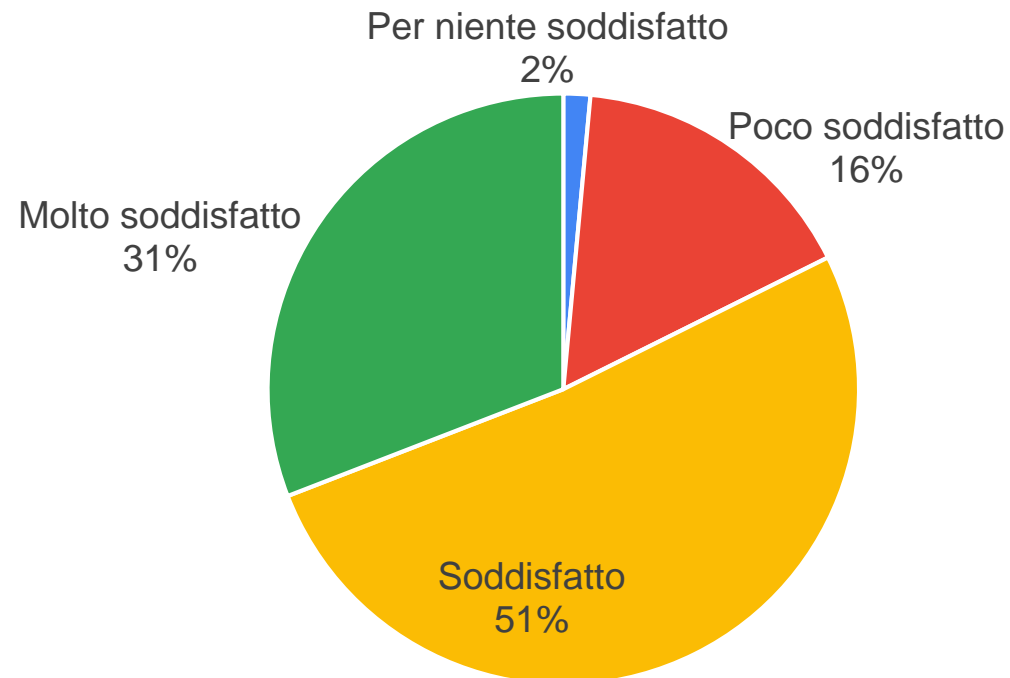


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

73 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:  
sezione bambini e ragazzi  
(aggiornamento del patrimonio)

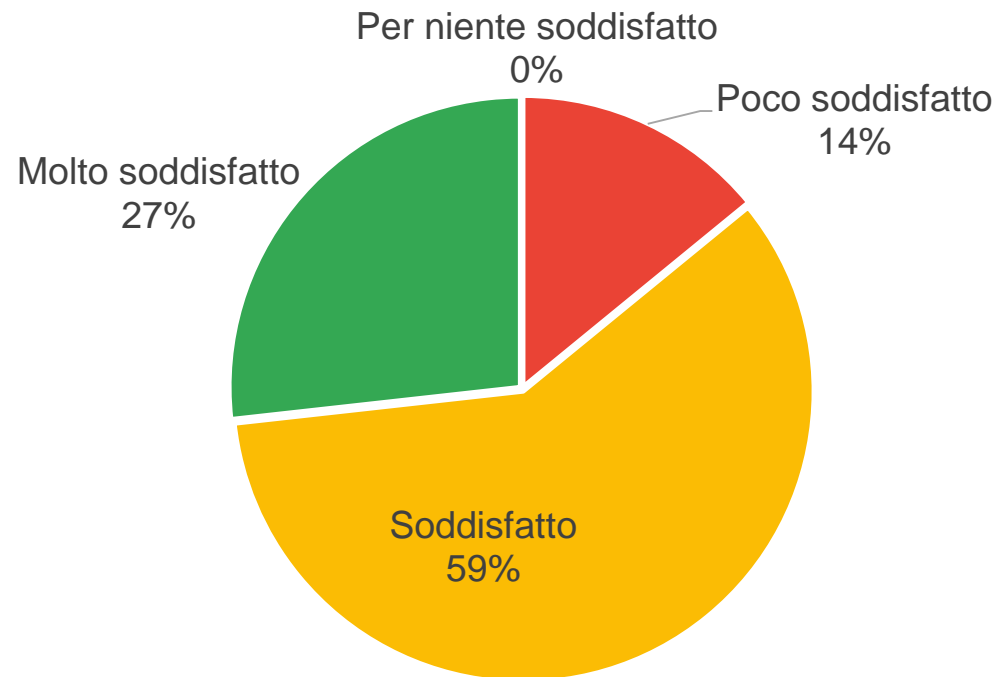


# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

70 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

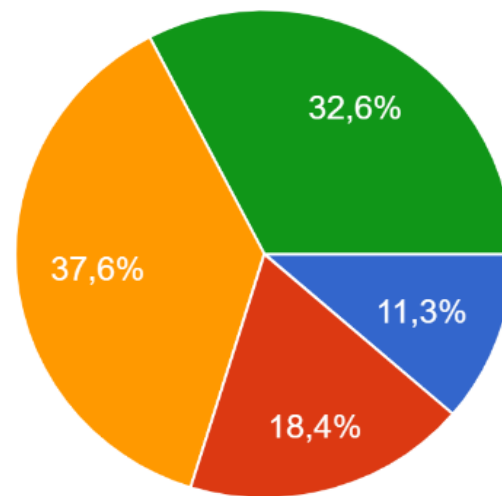
il giudizio degli utenti su:  
sezione bambini e ragazzi  
(adeguatezza della sala)



# conoscenza e fruizione dei servizi digitali e dei canali social

1. Quante volte hai visitato la pagina Facebook della biblioteca negli ultimi 6 mesi?

141 risposte

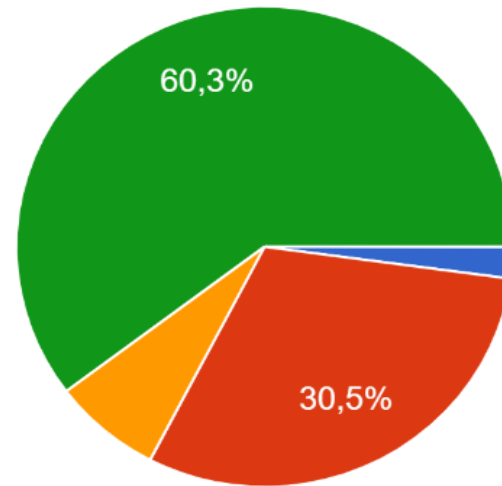


- Più di 10 volte
- Da 1 a 10 volte
- Mai: ma sono a conoscenza dell'esistenza del sito
- Mai: non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del sito

# conoscenza e fruizione dei servizi digitali e dei canali social

2. Esprimi un giudizio sulla chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni ricevute dalla pagina Facebook

141 risposte



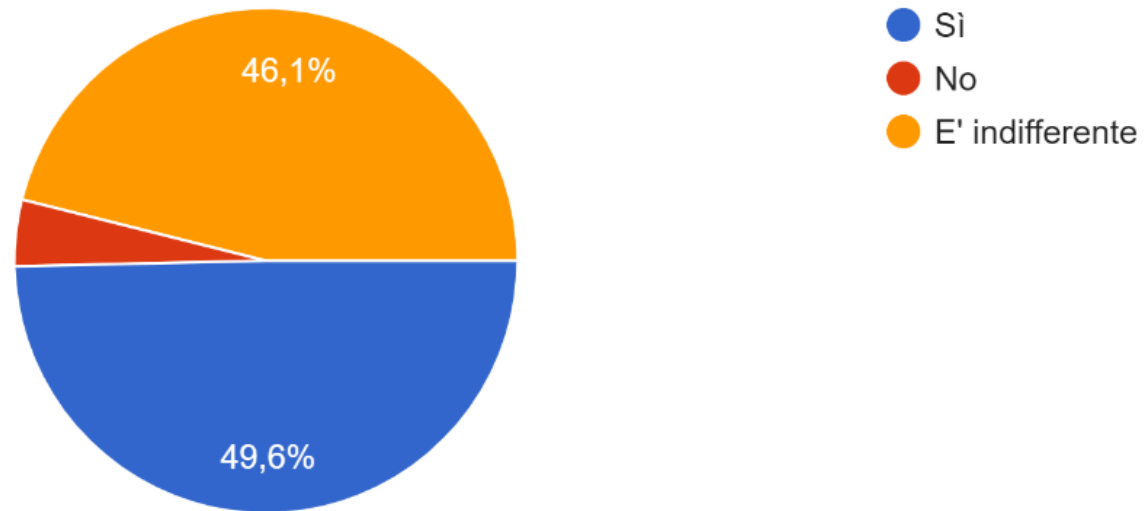
- 1. Per nulla soddisfatto
- 2. Soddisfatto
- 3. Molto soddisfatto
- Non ho elementi per esprimermi



# Conoscenza e fruizione dei servizi digitali e dei canali social

3. Ti piacerebbe che la biblioteca potenziasse la sua offerta di iniziative online?

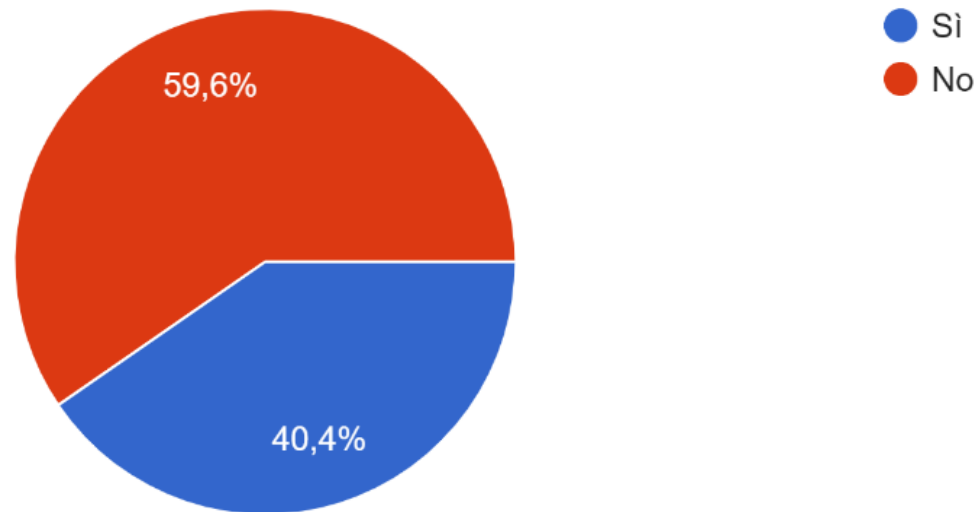
141 risposte



# conoscenza e fruizione dei servizi digitali e dei canali social

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

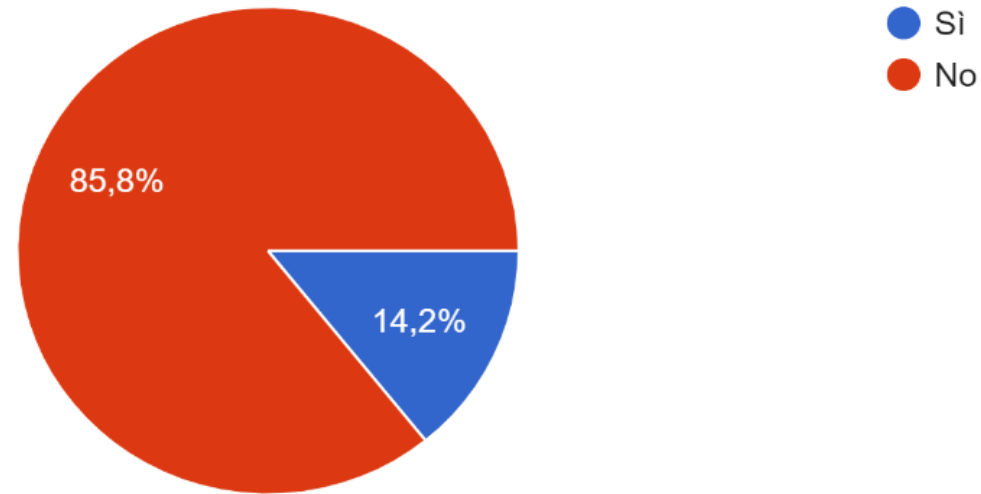
141 risposte



# conoscenza e fruizione dei servizi digitali e dei canali social

## 2. Utilizzi l'APP bi:G.met?

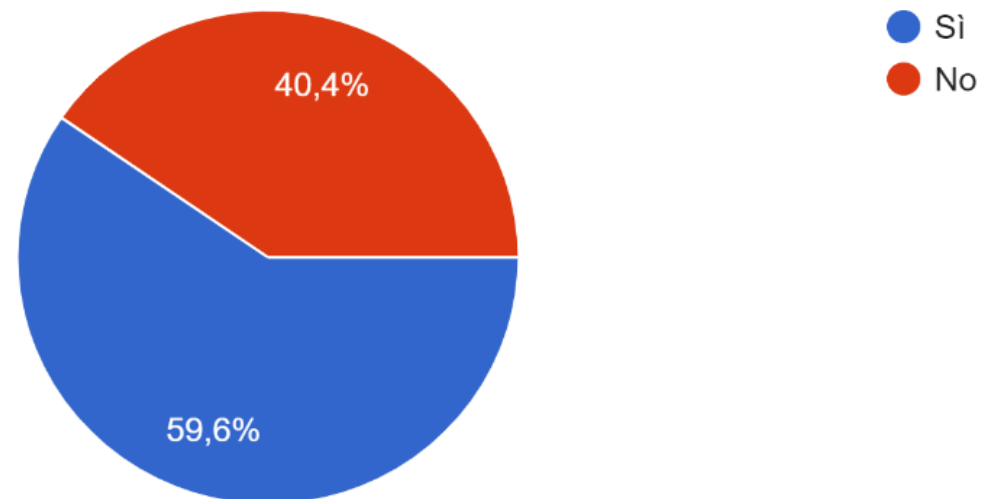
141 risposte



# conoscenza e fruizione dei servizi digitali e dei canali social

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

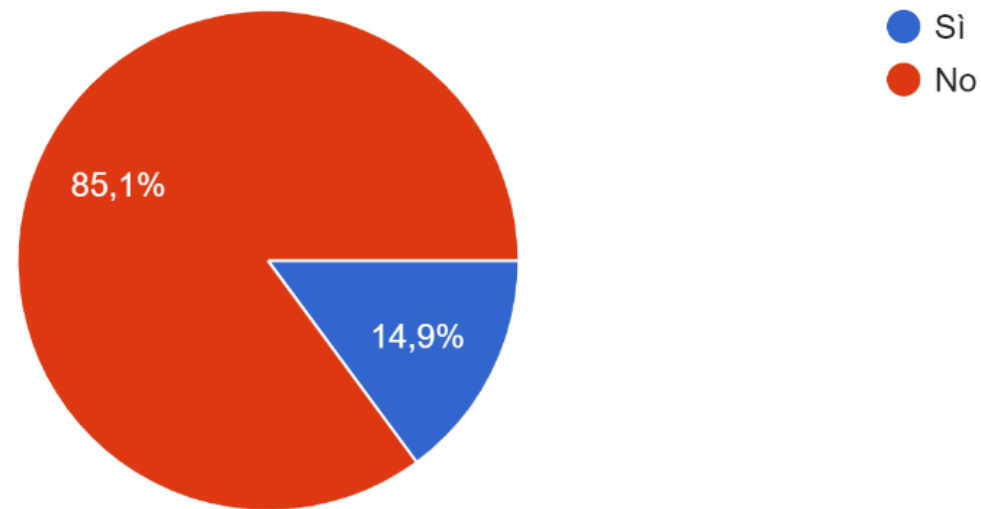
141 risposte



# conoscenza e fruizione dei servizi digitali e dei canali social

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

141 risposte



# Verso la nuova Lercari: fai la tua proposta!



*I suggerimenti e le proposte degli utenti circa i servizi che la biblioteca dovrebbe potenziare o offrire come nuovi*

*Le risposte fornite hanno evidenziato alcune criticità o lacune, pur a fronte di giudizi complessivamente positivi espressi dai cittadini/utenti con riferimento ai servizi erogati dalla Biblioteca Lercari.*

*Nelle slide successive si riporta un compendio delle richieste degli utenti e delle risposte fornite dalla Biblioteca per un servizio sempre più efficiente.*

# *le proposte degli utenti e le nostre risposte: orari di apertura*

**Richiesta di  
orari  
di apertura  
prolungati**



## *Le nostre risposte*

**Siamo consapevoli che l'orario attuale della biblioteca può limitare la frequentazione, con particolare riferimento ad alcune fasce di utenza.**

**Stiamo però lavorando per mettere in campo un ampliamento della fascia oraria, per andare incontro alle esigenze della cittadinanza, compatibilmente con le risorse a disposizione.**

# *le proposte degli utenti e le nostre risposte: servizi informatici e digitali della biblioteca*

**Richiesta di potenziare i servizi informatici e digitali della biblioteca (servizi online, app, sito)**



## *Le nostre risposte*

I meccanismi di fruizione dei nostri servizi on line (tramite il catalogo [www.bigmet.org](http://www.bigmet.org) e relativa autenticazione) sono quelli comuni ai principali applicativi, in uso presso tutti i sistemi bibliotecari in ambito nazionale e internazionale. Non si escludono pertanto possibilità di ottimizzazione e miglioramento, collegate alla costante evoluzione delle relative tecnologie informatiche. Attualmente in biblioteca sono presenti 2 postazioni dedicate alla consultazione del Catalogo e alla consultazione dei materiali multimediali contenuti nell'Edicola Digitale. Il nostro sistema bibliotecario rende disponibili guide e tutorial sia all'interno del catalogo on line sia sul Portale delle Biblioteche ([www.bibliotechedigenova.it](http://www.bibliotechedigenova.it)), accedendo alla sezione «E-Library».

La manutenzione costante del sistema wi-fi, che funziona in tutte le sale, consente una libera fruizione della rete in biblioteca con i propri strumenti tecnologici.

La Lercari è inoltre uno spid point per il rilascio delle credenziali al cittadino.



# *le proposte degli utenti e le nostre risposte: servizi, attività e proposte culturali*

**Potenziare  
servizi, attività e  
proposte  
culturali,  
soprattutto per la  
fascia  
dell'infanzia**



## *Le nostre risposte*

**La nostra proposta culturale vuole andare incontro a tutte le fasce di utenza: le scuole, le famiglie con bambini, gli adulti e gli anziani. Tra le maggiori novità proponiamo:**

- nuovi scaffali tematici e nuove iniziative di promozione del patrimonio librario**
- la ripresa delle proiezioni in biblioteca**
- cicli di incontri di letture ad alta voce per bambini tenute dal nostro nuovo gruppo di nonni lettori**
- una ricca offerta di attività didattiche per le scuole di ogni ordine e grado.**

# *le proposte degli utenti e le nostre risposte:*

## *corsi in biblioteca*

**Richiesta di corsi  
(di lingue,  
informatica,  
letteratura, etc) in  
biblioteca**



### *Le nostre risposte*

**E' nostra premura inserire nella programmazione corsi di formazione di qualità, fondamentali nell'offerta bibliotecaria, compatibilmente con la disponibilità di associazioni o singoli volontari che vogliono spendersi per la comunità.**

# *le proposte degli utenti e le nostre risposte: pubblicità e promozione degli eventi*

**Richiesta di  
maggiore  
pubblicità e  
promozione degli  
eventi**



## *Le nostre risposte*

**Vogliamo dare sempre più attenzione alla nostra pagina Facebook e potenziare la nostra rete di contatti; per questo stiamo istituendo anche una nuova newsletter per promuovere eventi e attività a tutta la cittadinanza.**

**Ulteriore importante vetrina, per noi, è la comunicazione promossa dal nostro Municipio di riferimento.**

**Sarà inoltre attivo in biblioteca un punto informativo per l'utenza circa le iniziative culturali delle biblioteche Lercari e Podestà e del Municipio Bassa Val Bisagno.**

# *le proposte degli utenti e le nostre risposte: servizio di ristorazione*

**Richiesta di  
un servizio  
di ristorazione**



## *Le nostre risposte*

**Grazie ad un patto di collaborazione attivato dal nostro Municipio, adiacente all'ingresso della biblioteca è presente un chiosco attivo che, soprattutto in estate, è un punto di ristoro utile e piacevole**

# *le proposte degli utenti e le nostre risposte: cineforum*

**Richiesta di  
ripristino  
servizio di  
cineforum**



## *Le nostre risposte*

**La nostra biblioteca vanta un importante patrimonio cinematografico ed è giusto che venga promosso e valorizzato a dovere.**

**Per questo dal 2023 saranno di nuovo attivi cicli di proiezioni per l'utenza.**



COMUNE DI GENOVA

# SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO



**Biblioteche**  
di Genova

## BIBLIOTECA CIVICA LERCARI

*La biblioteca Lercari ringrazia tutte le persone che hanno offerto il proprio prezioso contributo al miglioramento della qualità dei nostri servizi rispondendo al questionario da noi proposto.*