COMUNE DI GENOVA

SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO

Biblioteche di Genova

RISULTATI DELL'INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA

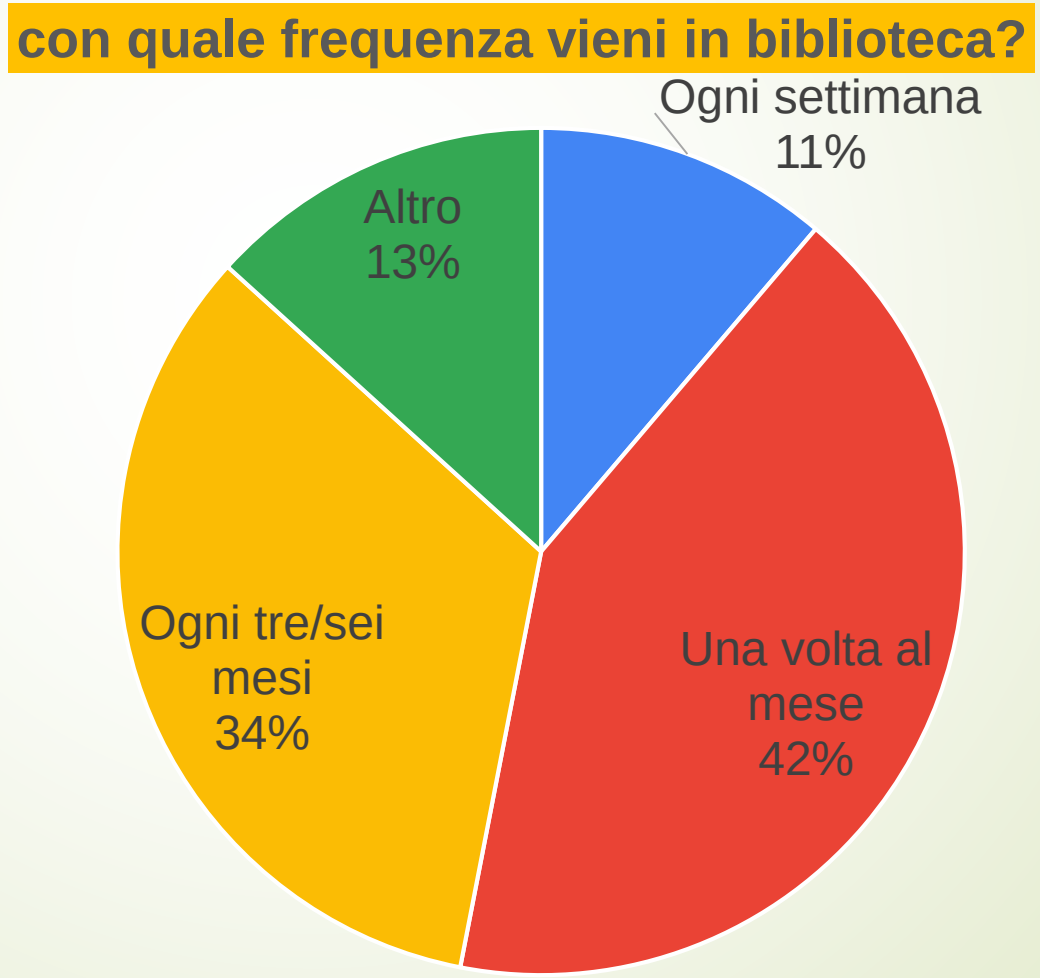
BIBLIOTECA CIVICA SAFFI

MUNICIPIO IV MEDIA VALBISAGNO

NOVEMBRE 2021 - MAGGIO 2022

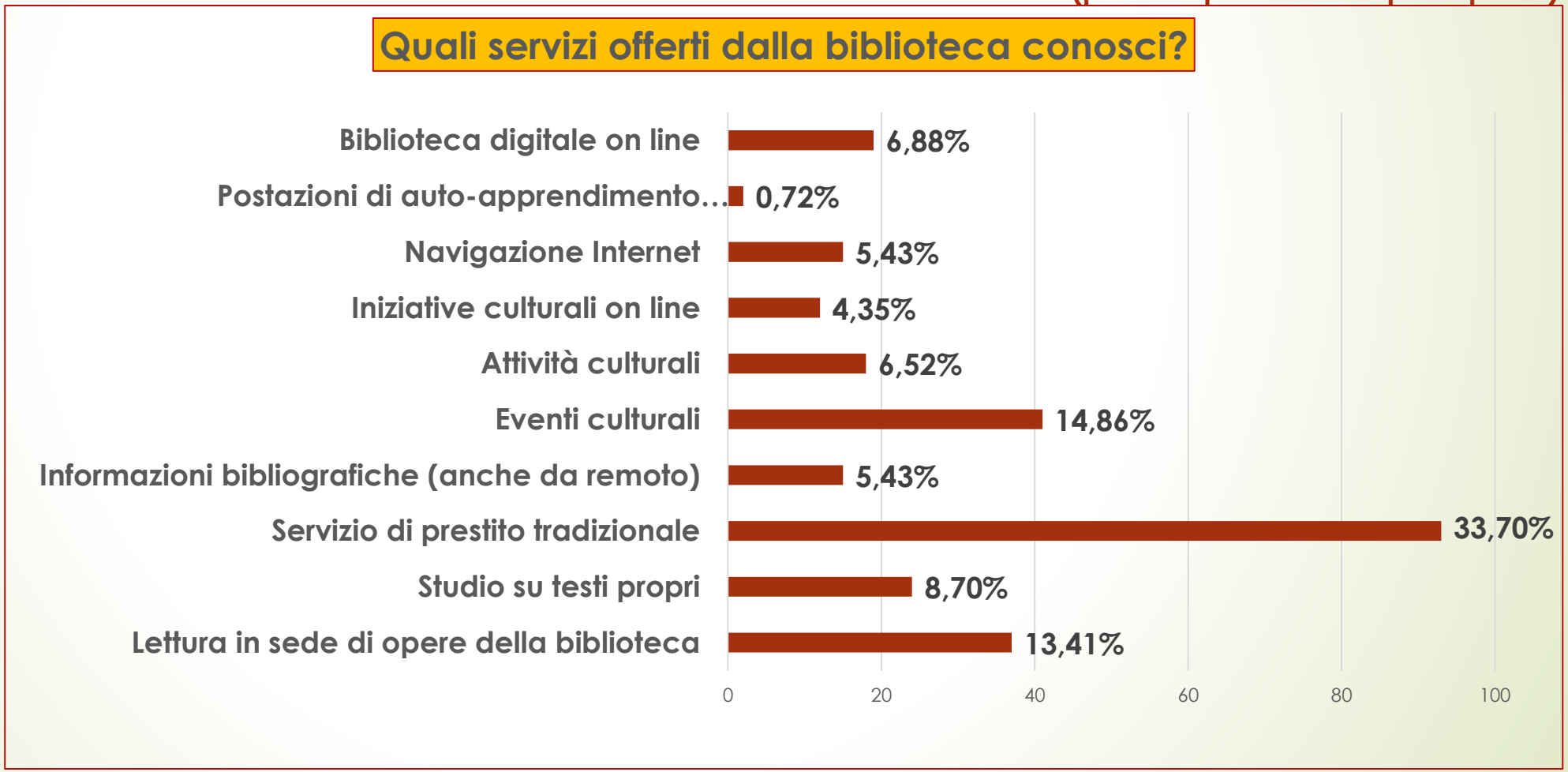
Informazioni sull'utilizzo della biblioteca

98 risposte



Informazioni sull'utilizzo della biblioteca

276 risposte
(prevista possibilità di più risposte)



Informazioni sull'utilizzo della biblioteca

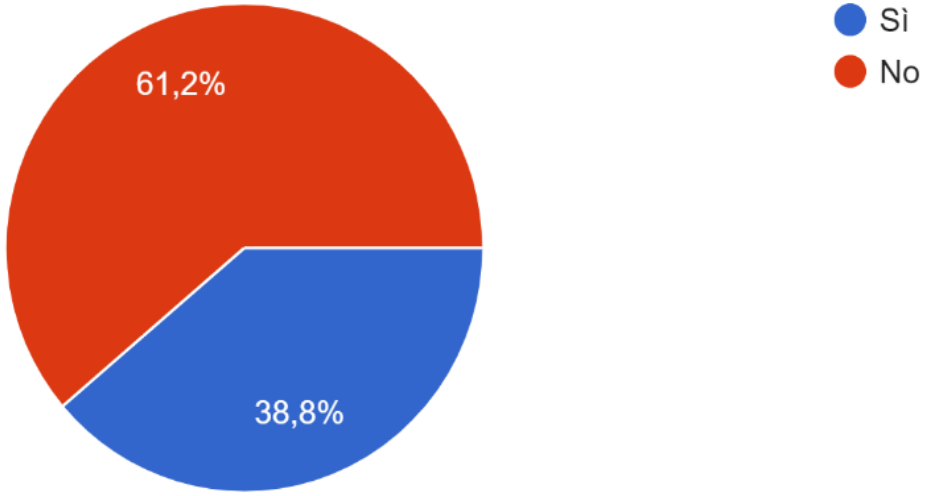
217 risposte

(prevista possibilità di più risposte)

conoscenza dei servizi digitali

4. Utilizzi il catalogo on line www.bigmet.org?

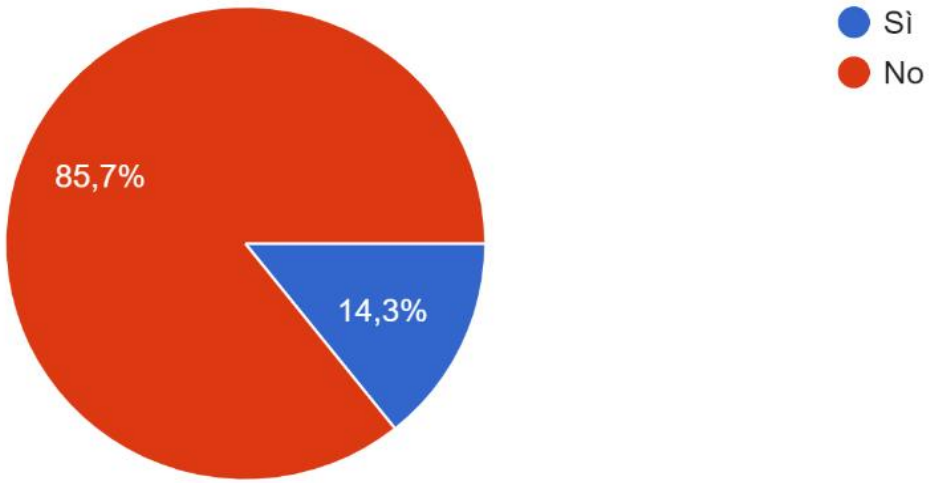
98 risposte



conoscenza dei servizi digitali

5. Utilizzi l'APP bi:G.met?

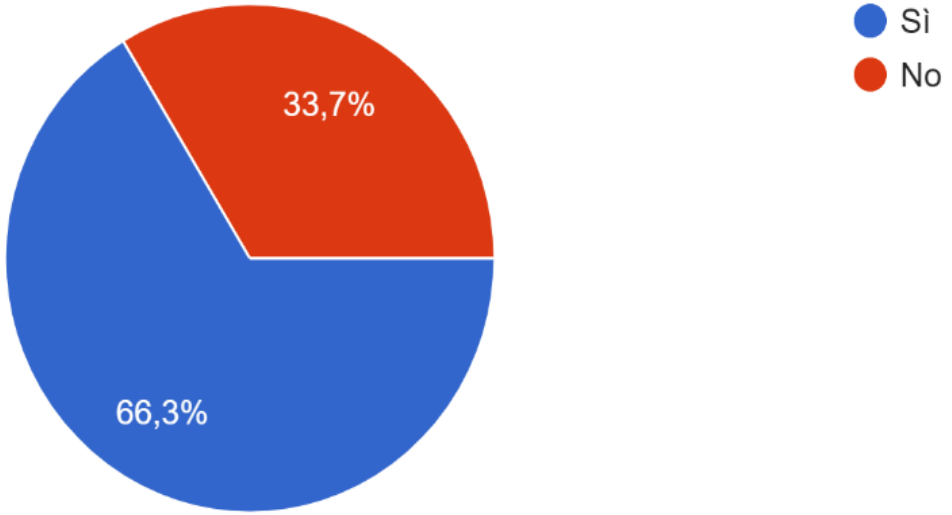
98 risposte



conoscenza dei servizi digitali

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

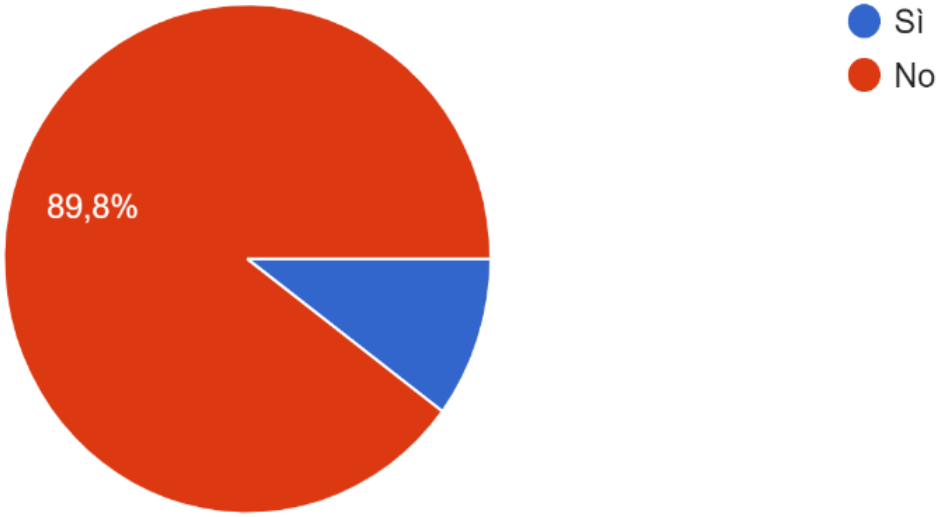
98 risposte



conoscenza dei servizi digitali

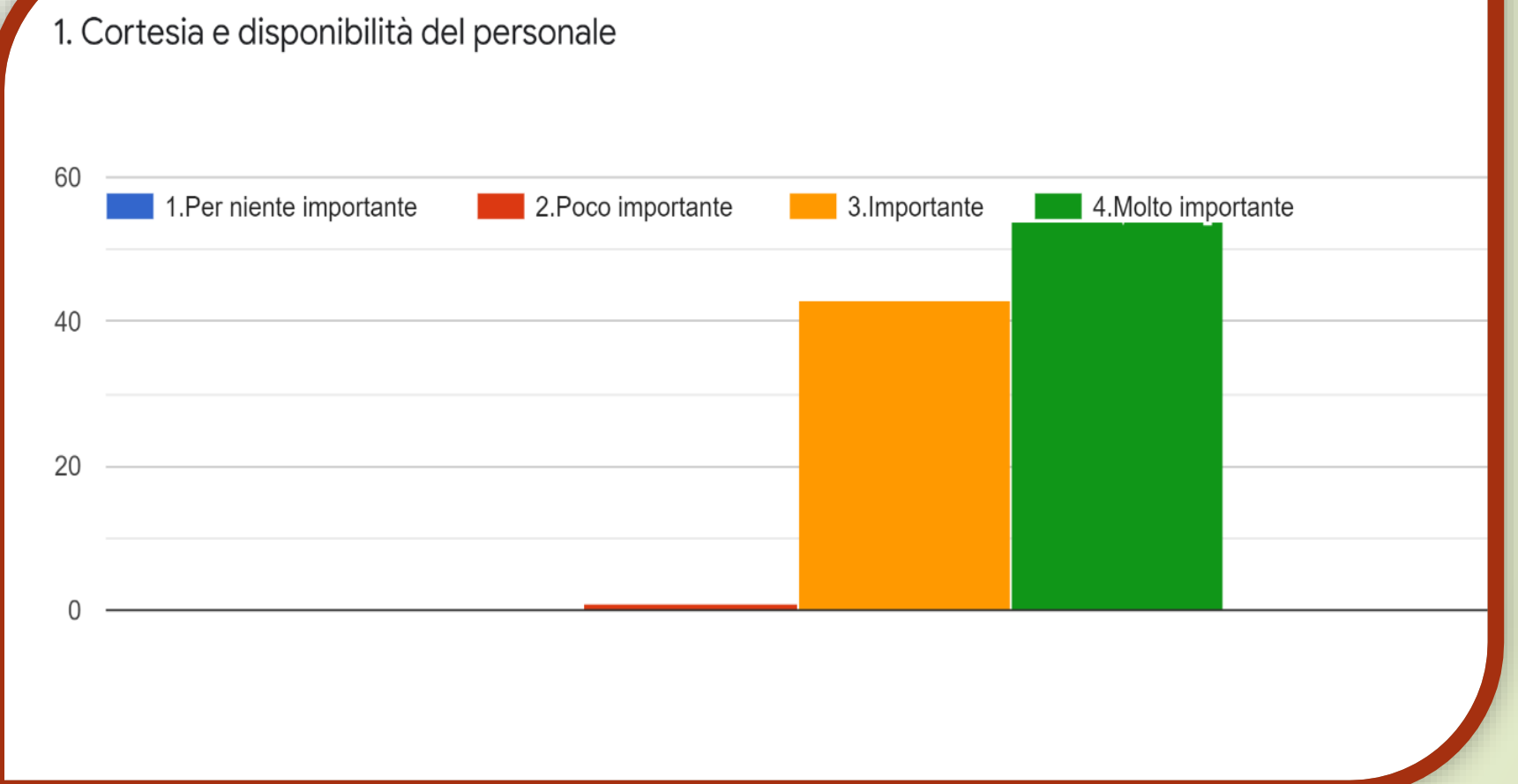
7. Conosci la nuova edicola digitale on line (https://bigmet.medialibrary.it)?

98 risposte



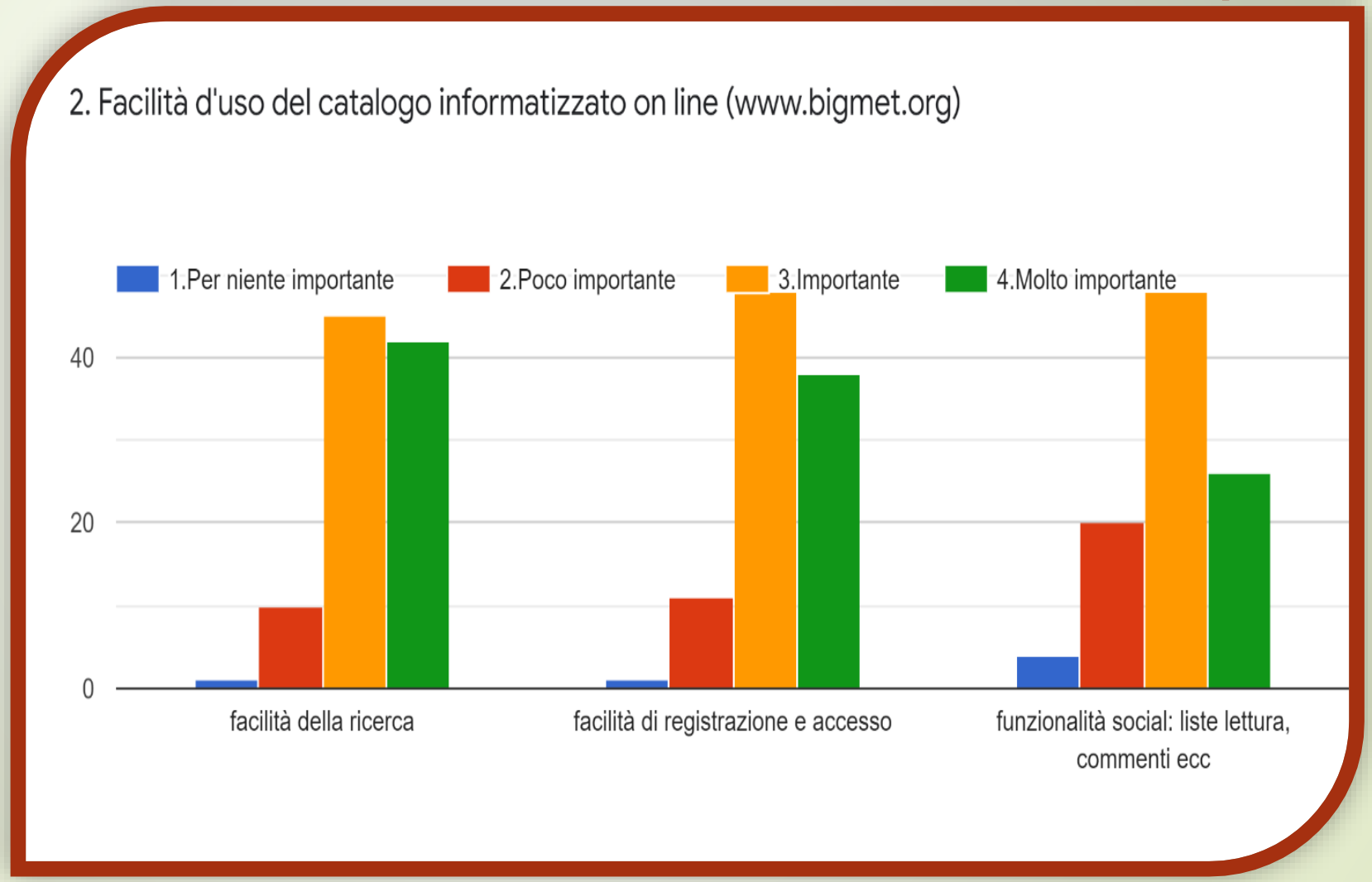
QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

98 risposte



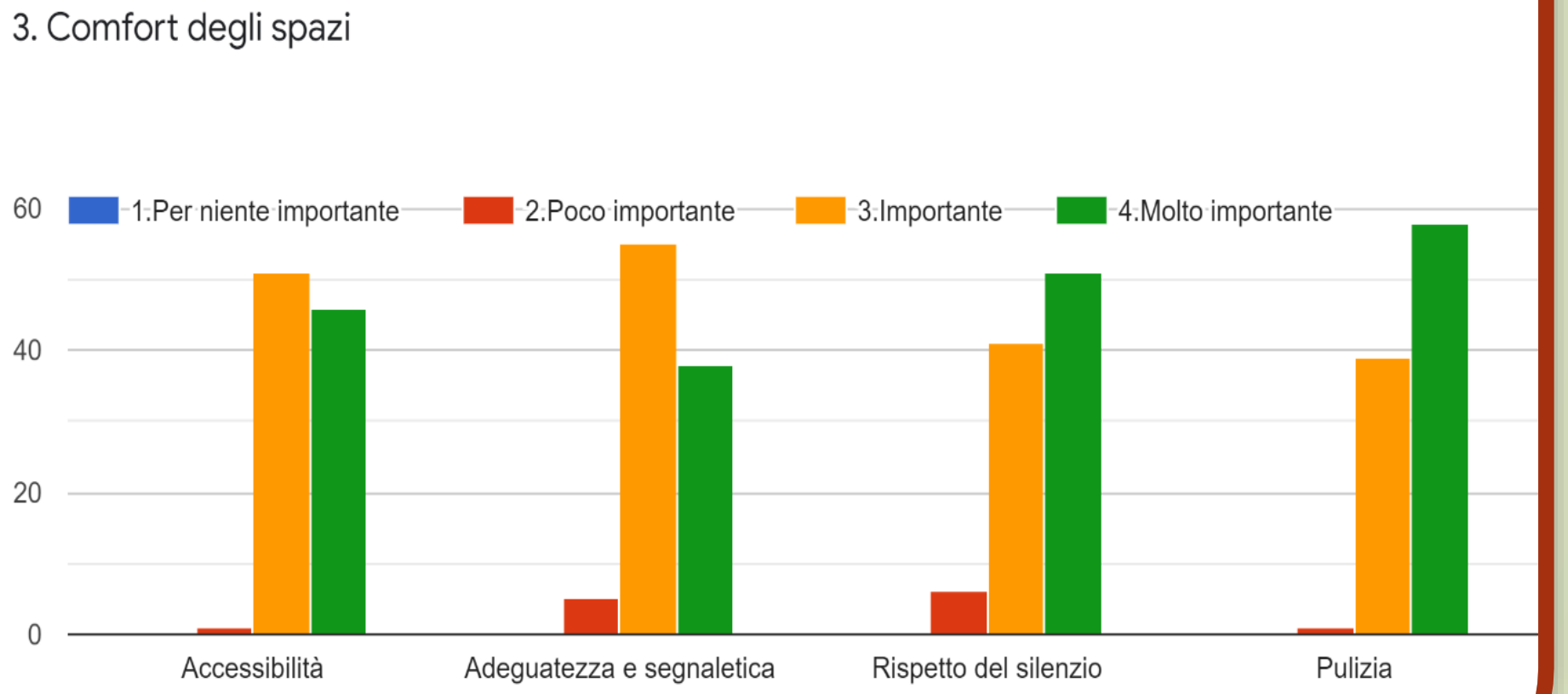
QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

98 risposte



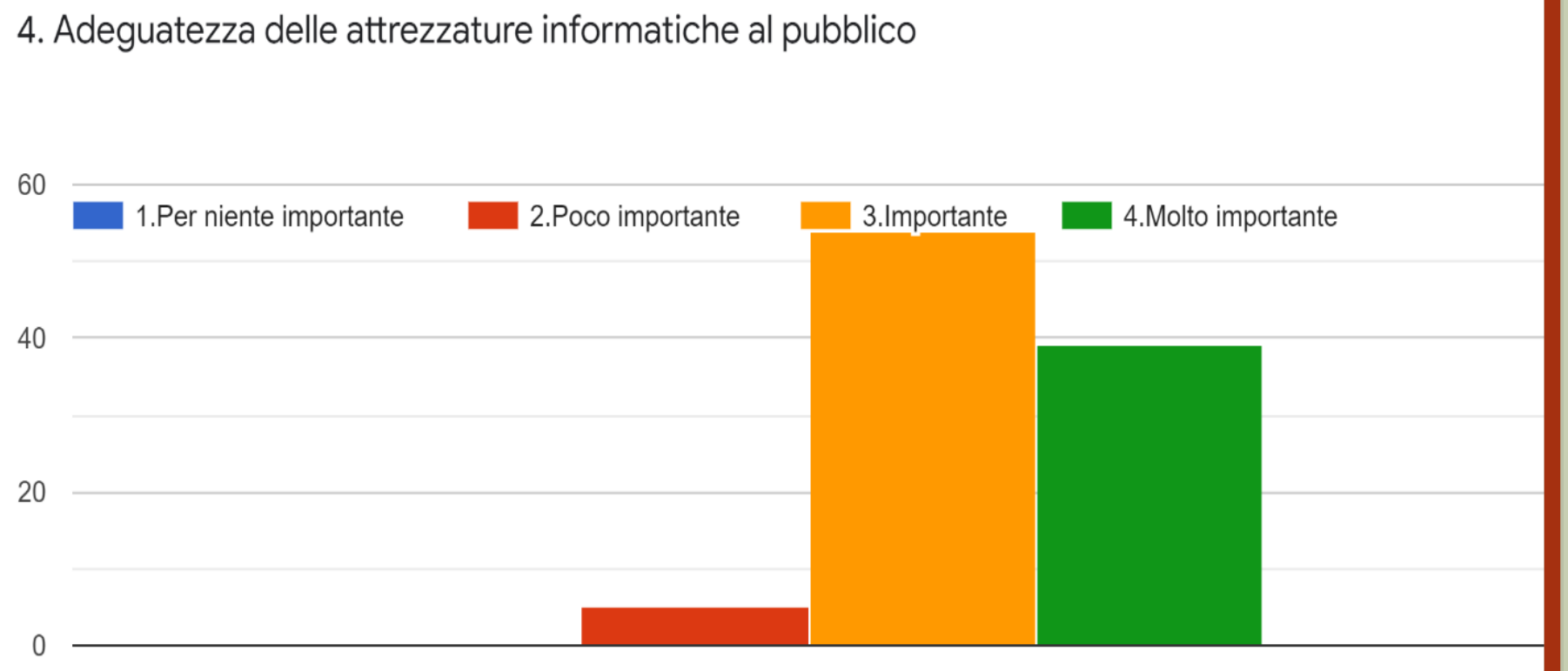
QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

98 risposte



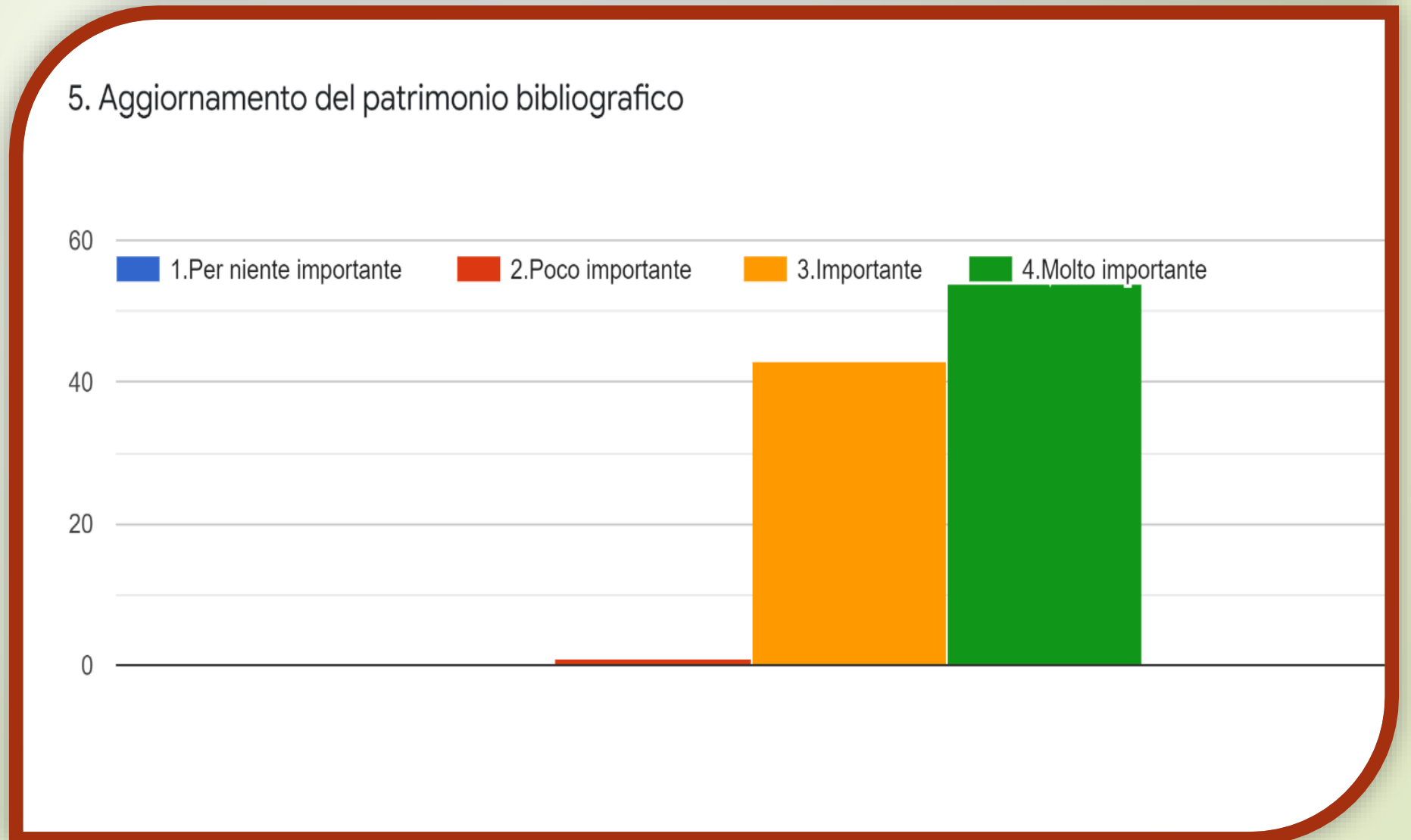
QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

98 risposte



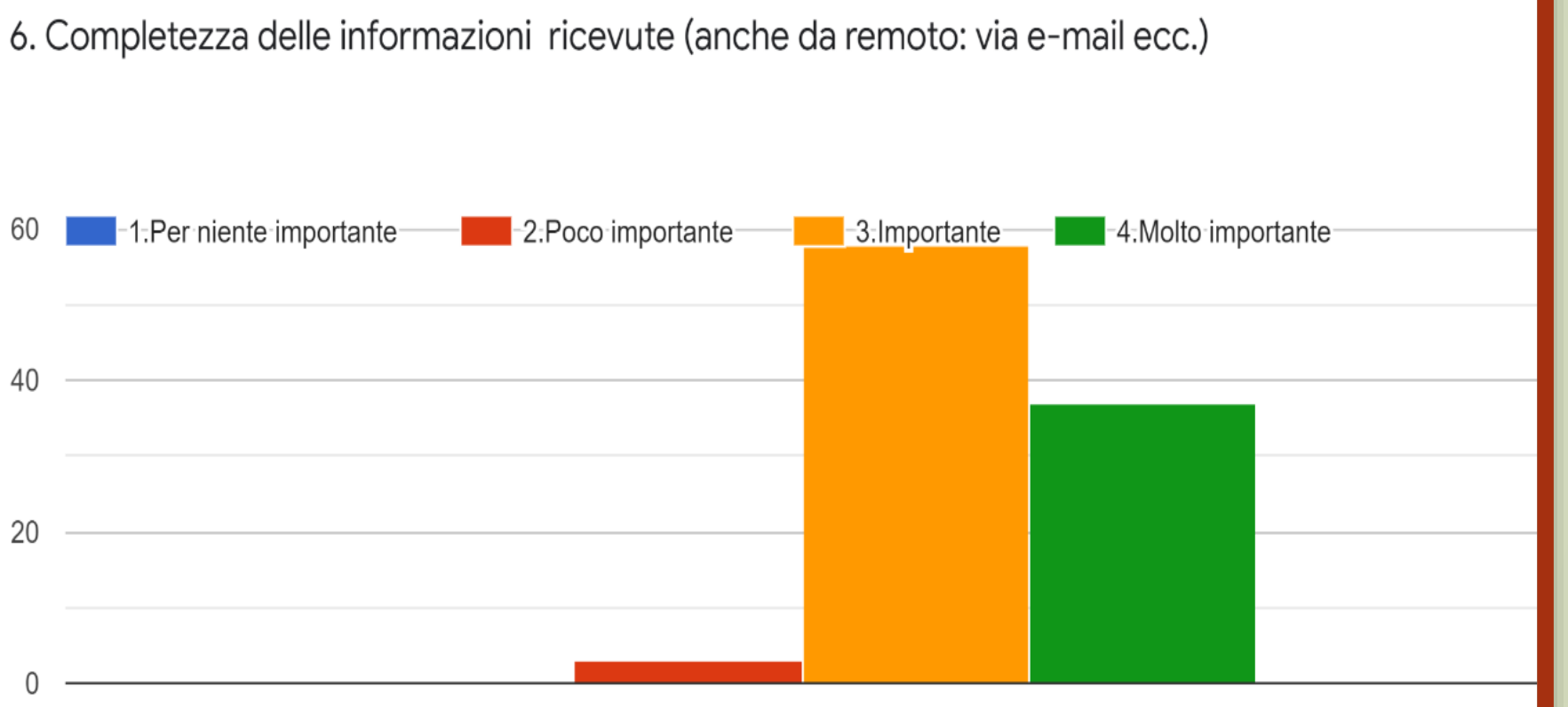
QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

98 risposte



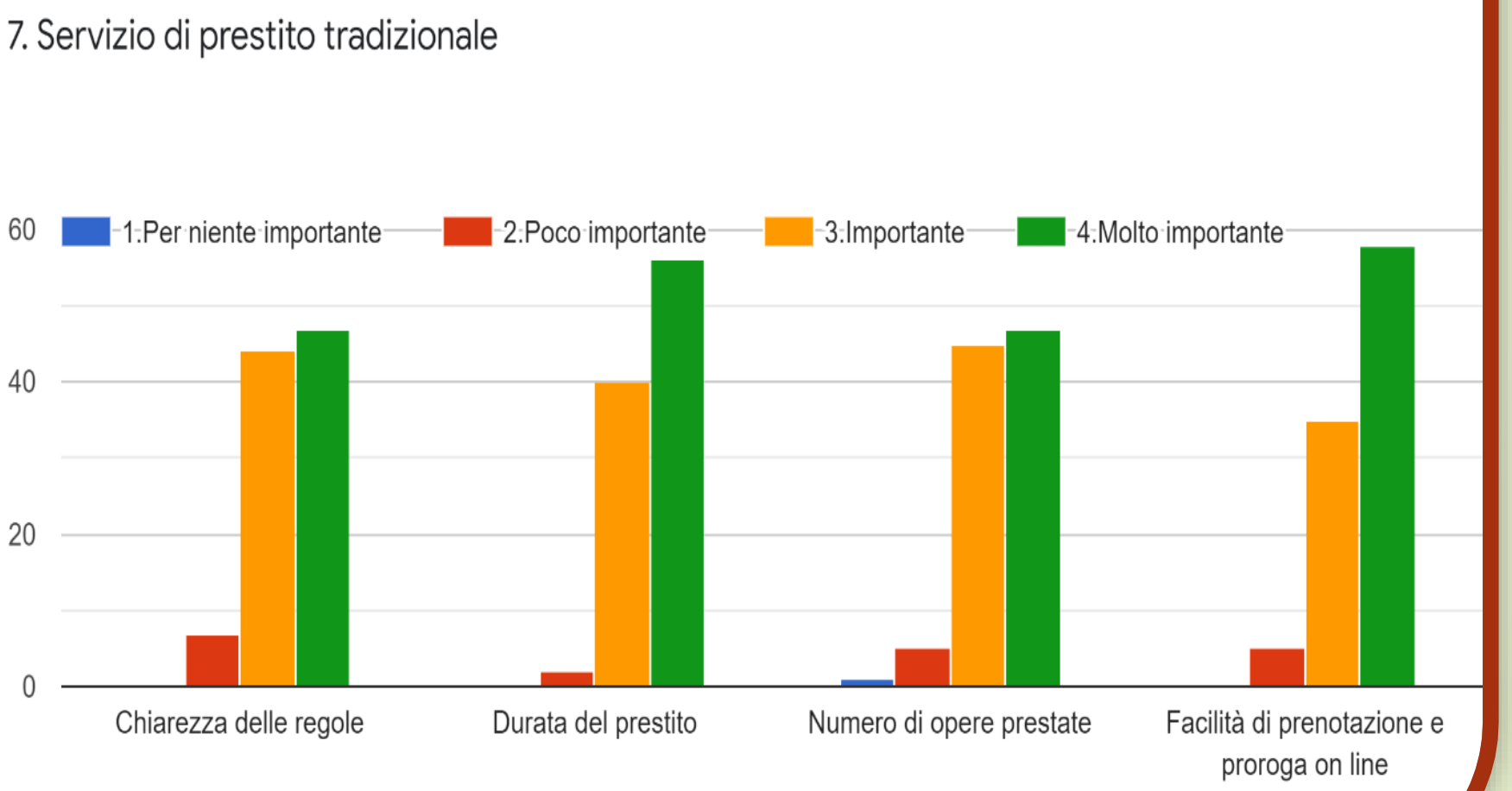
QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

98 risposte



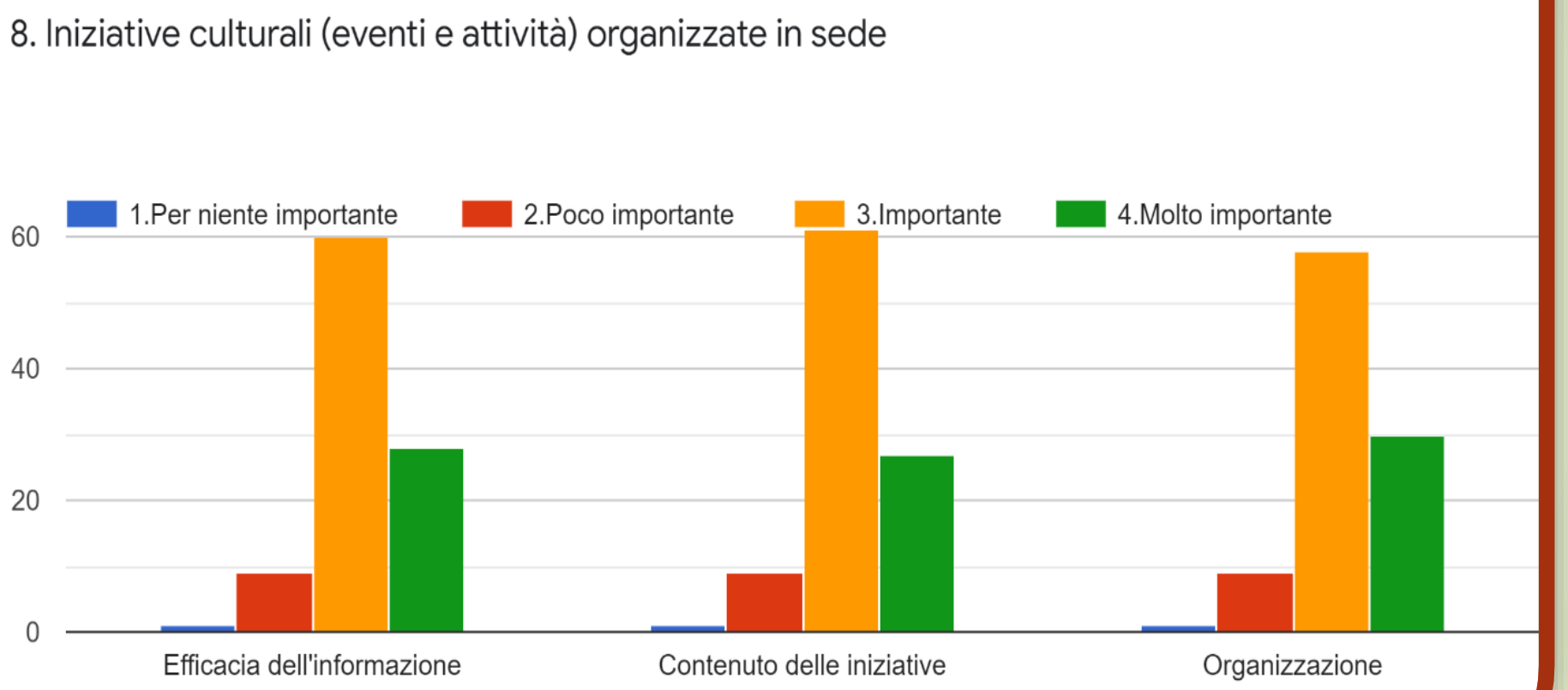
QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

98 risposte



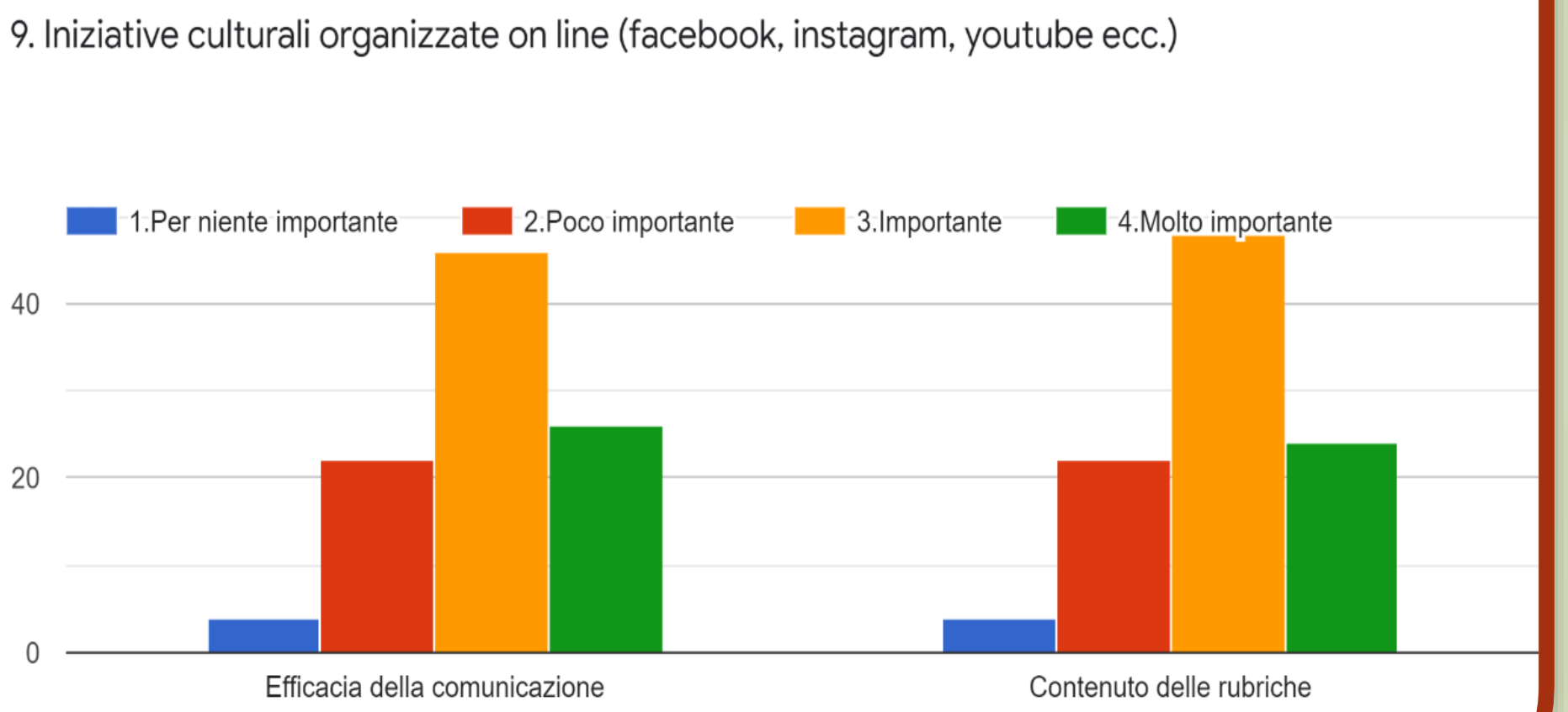
QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

98 risposte



QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

98 risposte

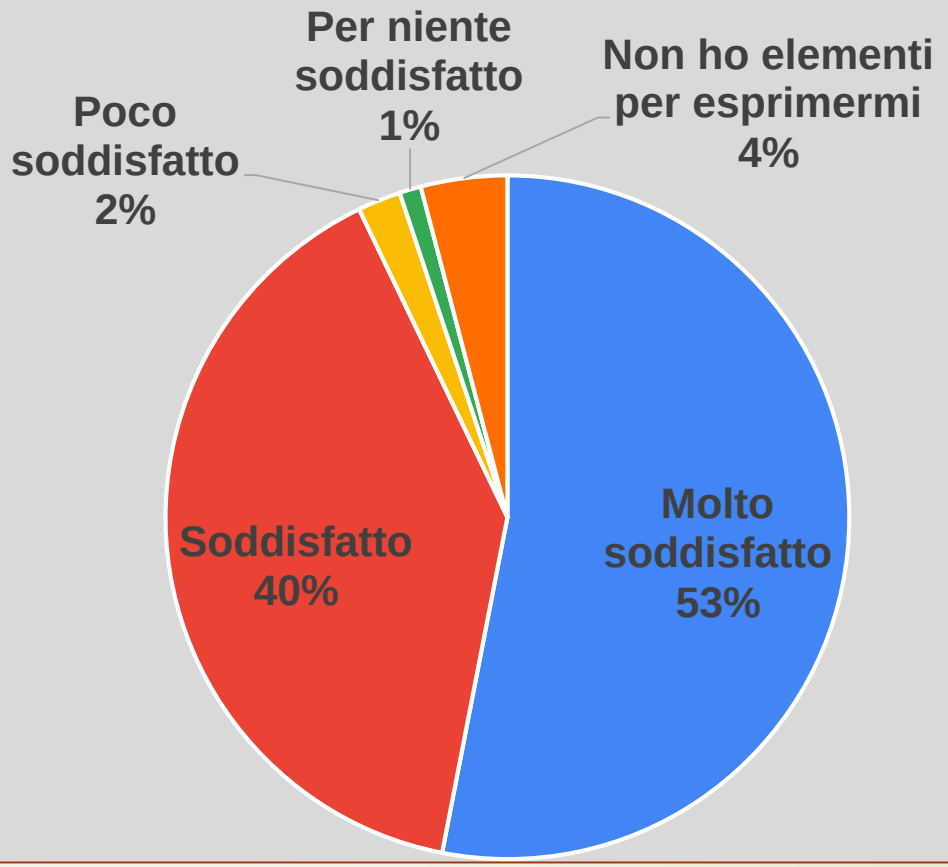


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

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

98 risposte

cortesia e disponibilità del personale

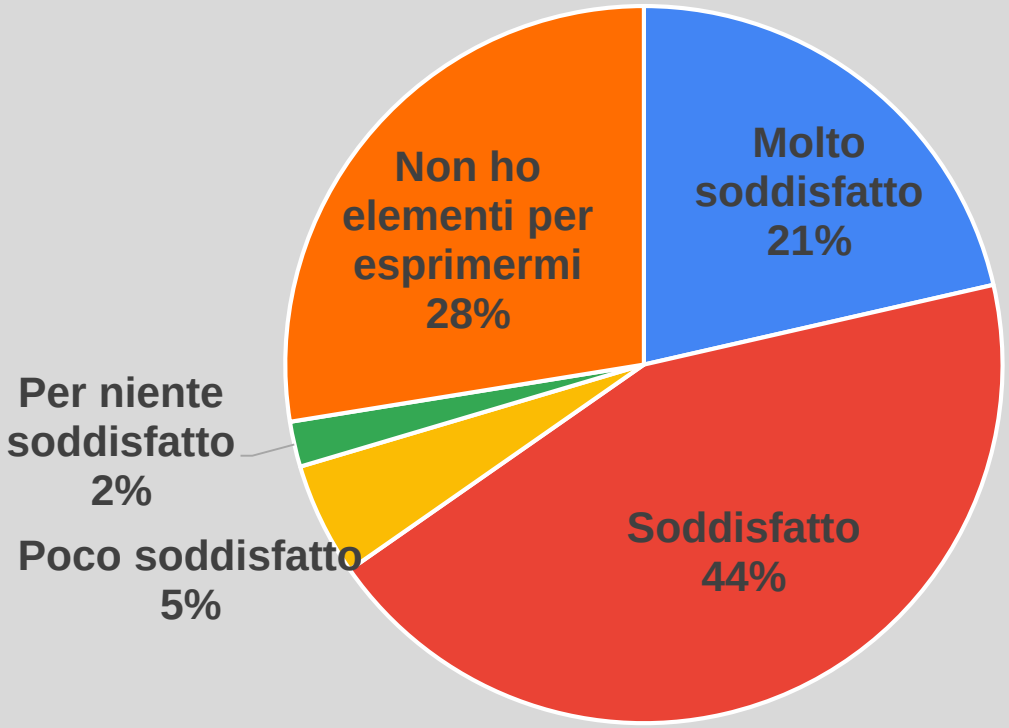


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

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

98 risposte

facilità d'uso del catalogo on line www.bigmet.org: la ricerca

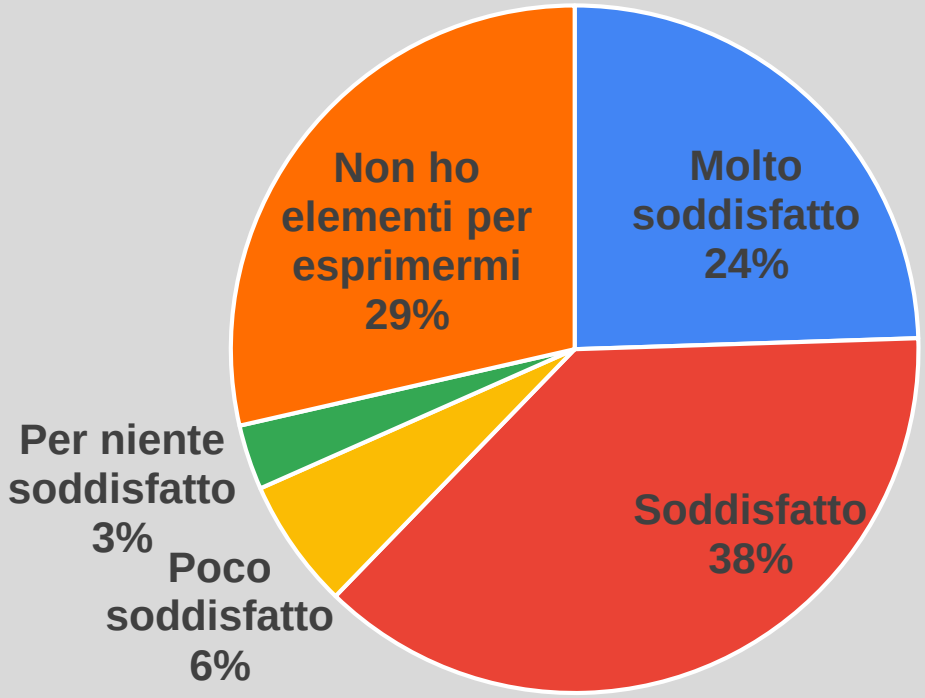


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

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

98 risposte

facilità d'uso del catalogo on line (www.bigmet.org): registrazione e accesso

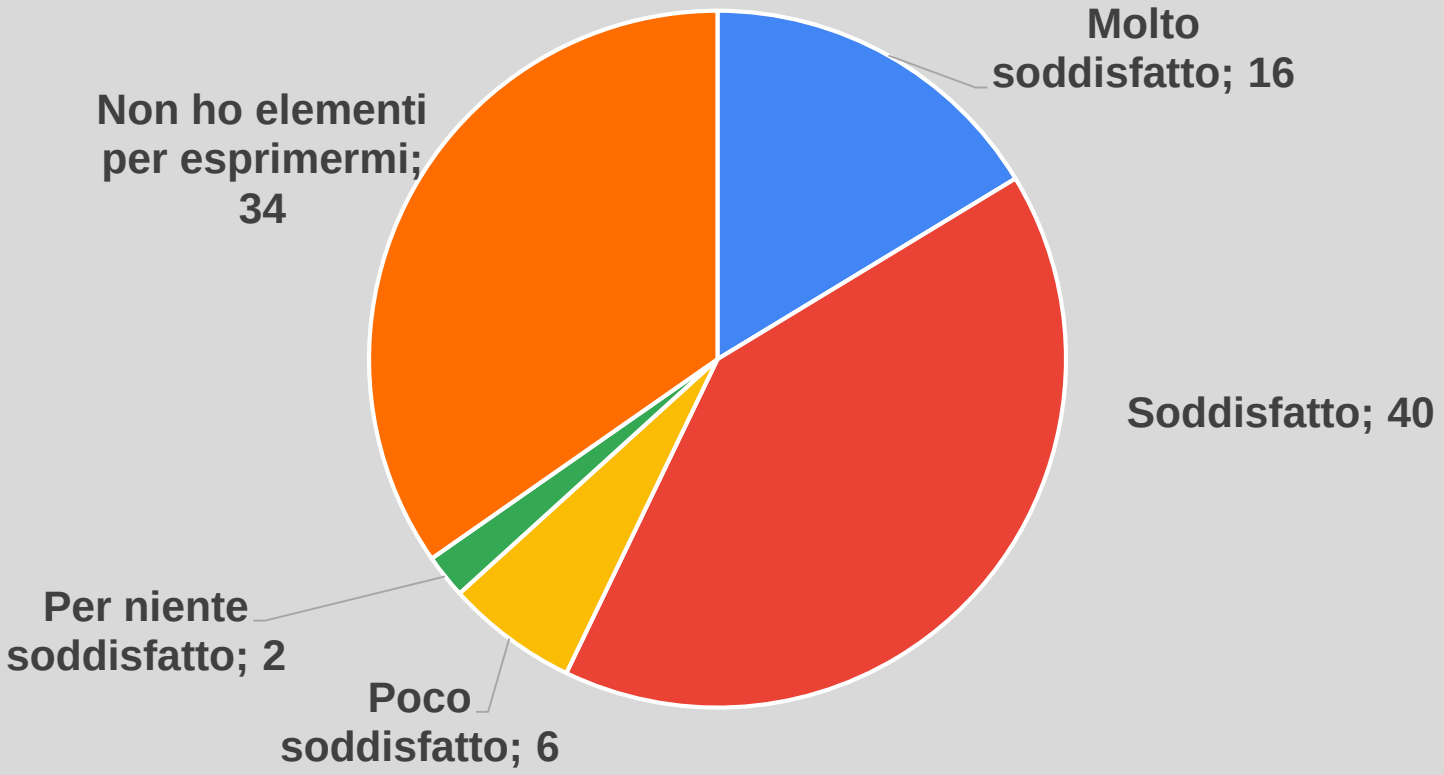


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

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

98 risposte

Facilità d'uso del catalogo on line (www.bigmet.org): funzionalità social

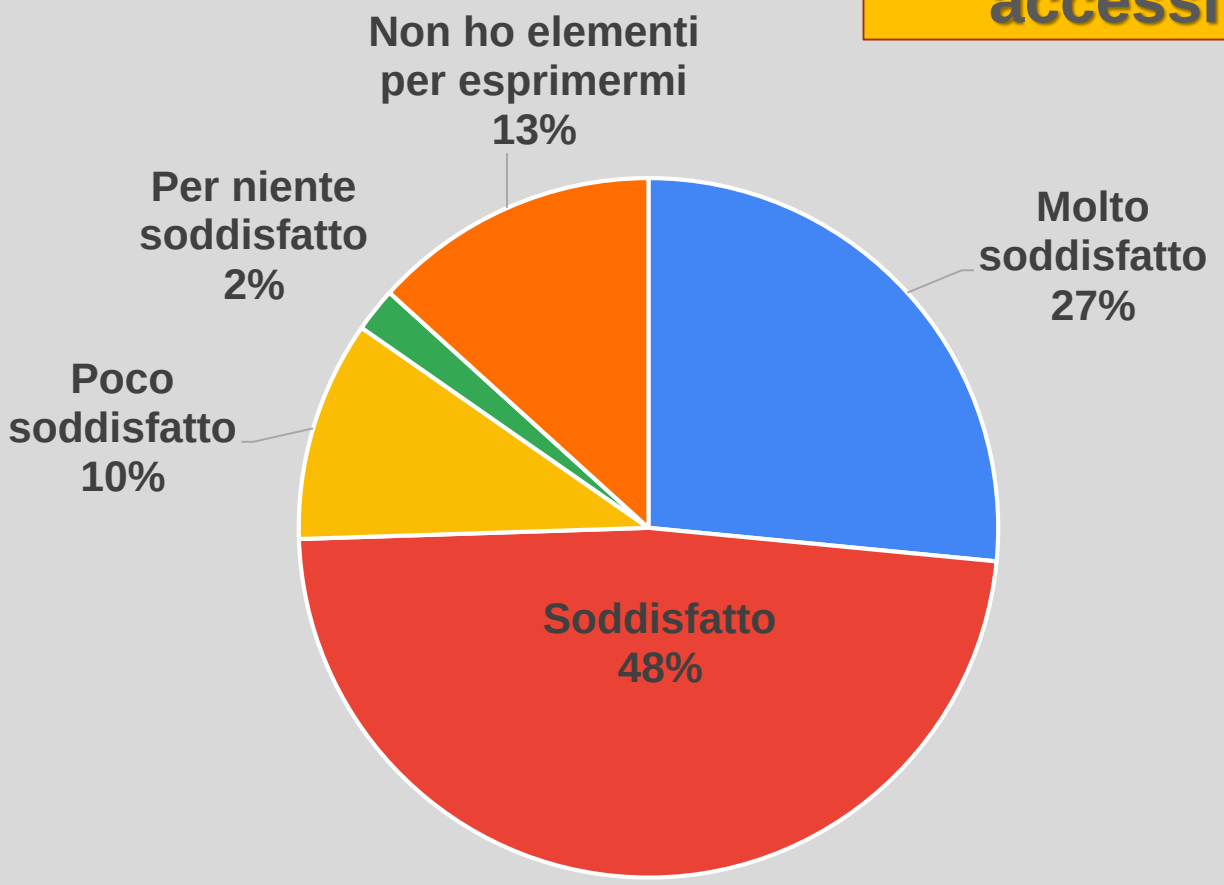


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

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

98 risposte

Comfort degli spazi: accessibilità

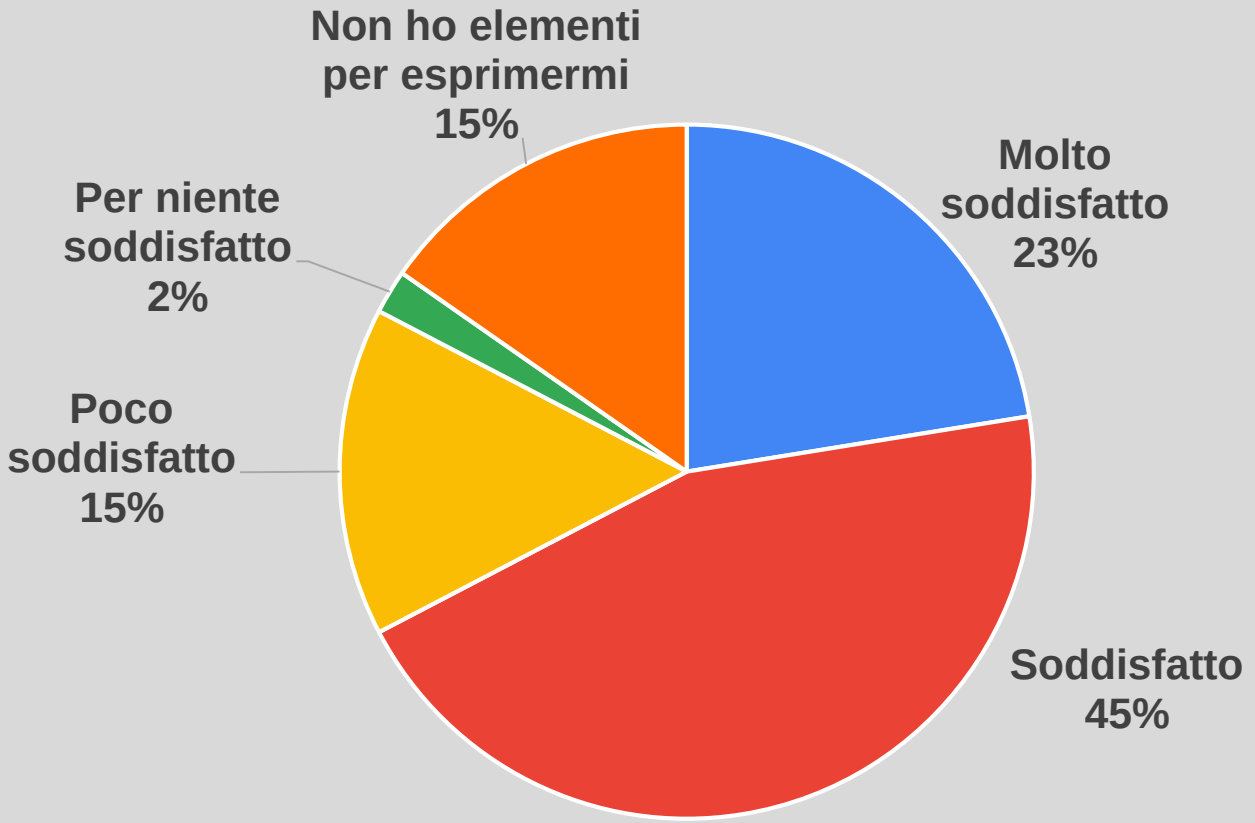


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

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

98 risposte

comfort degli spazi: adeguatezza e segnaletica

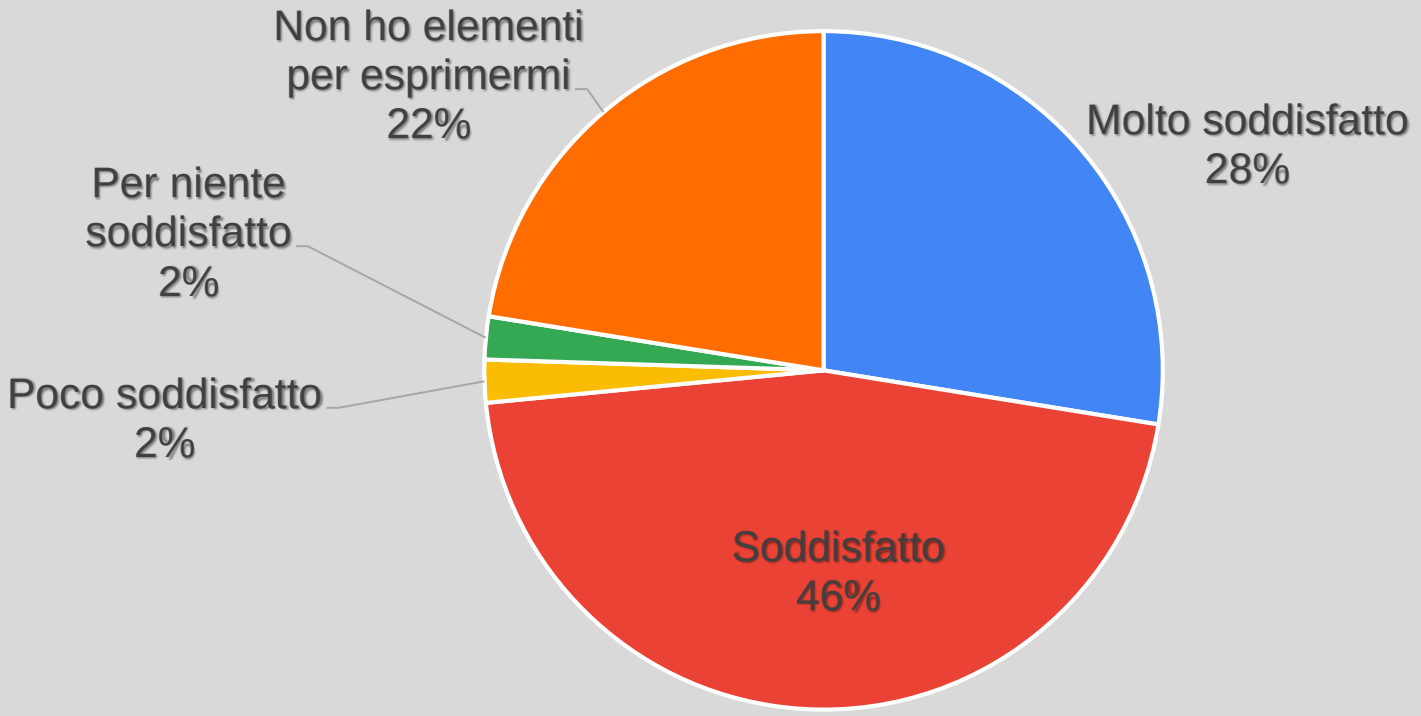


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

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

98 risposte

Comfort degli spazi: rispetto del silenzio

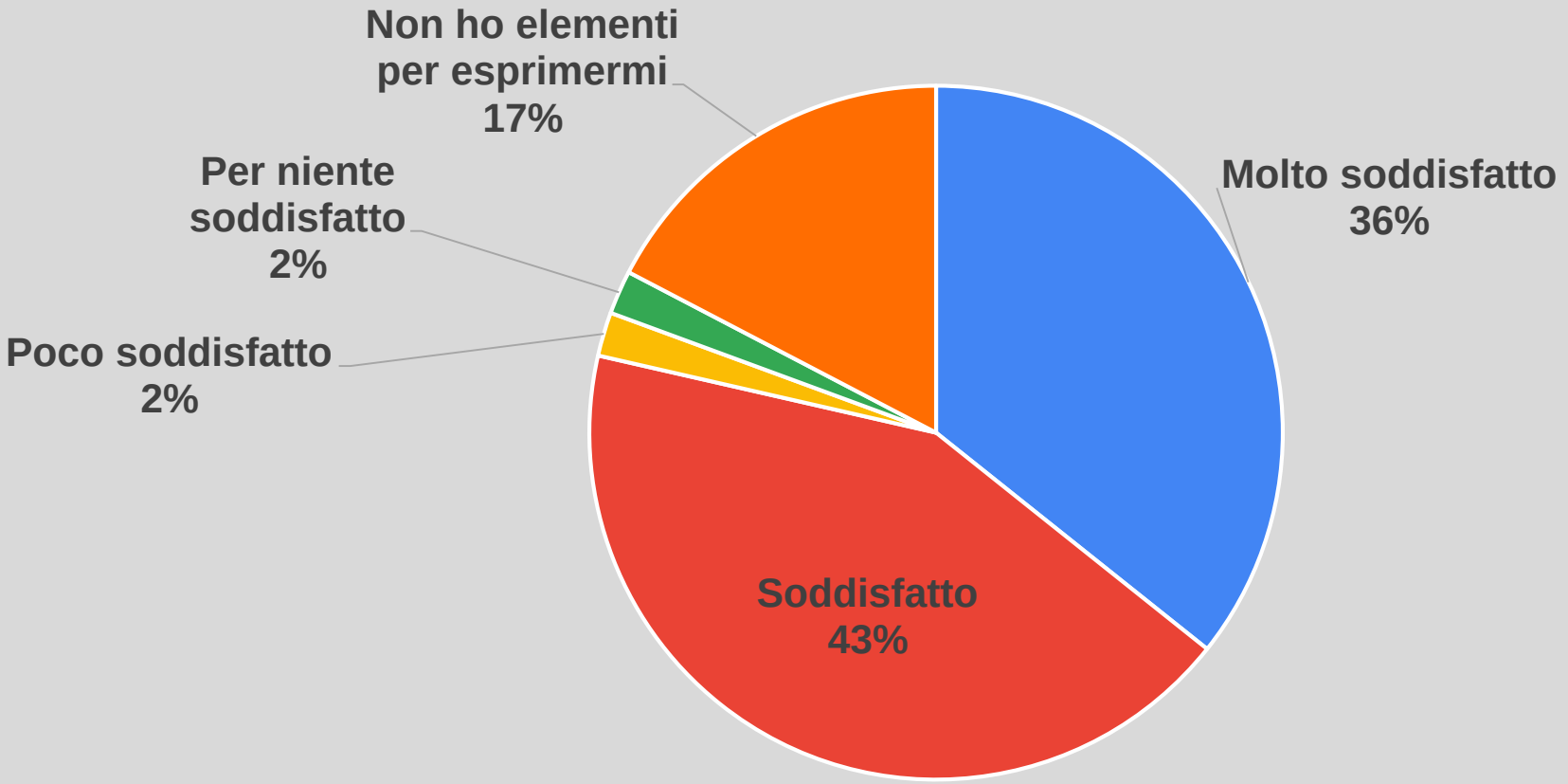


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

98 risposte

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

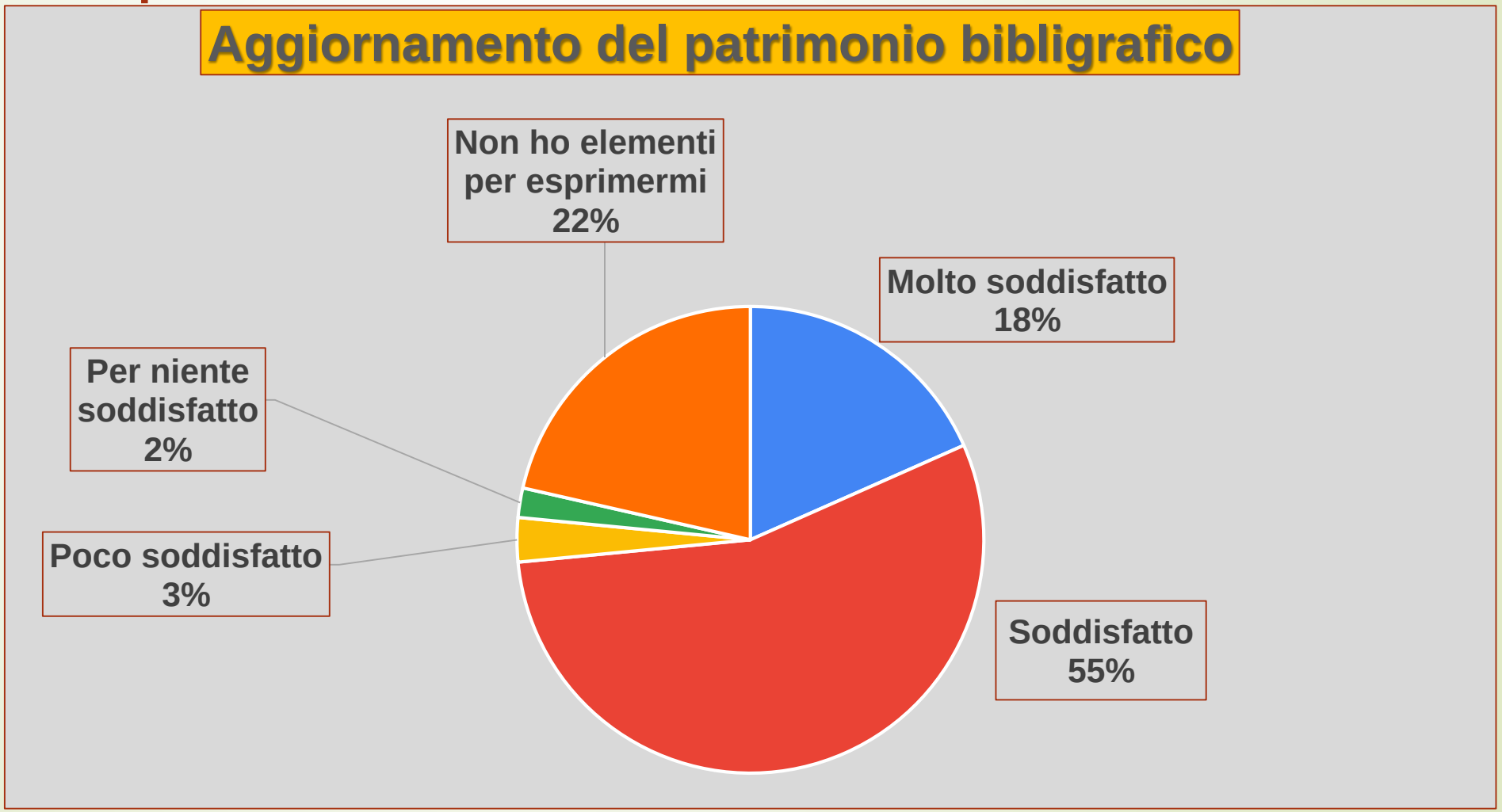
Comfort degli spazi: pulizia



SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

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

98 risposte

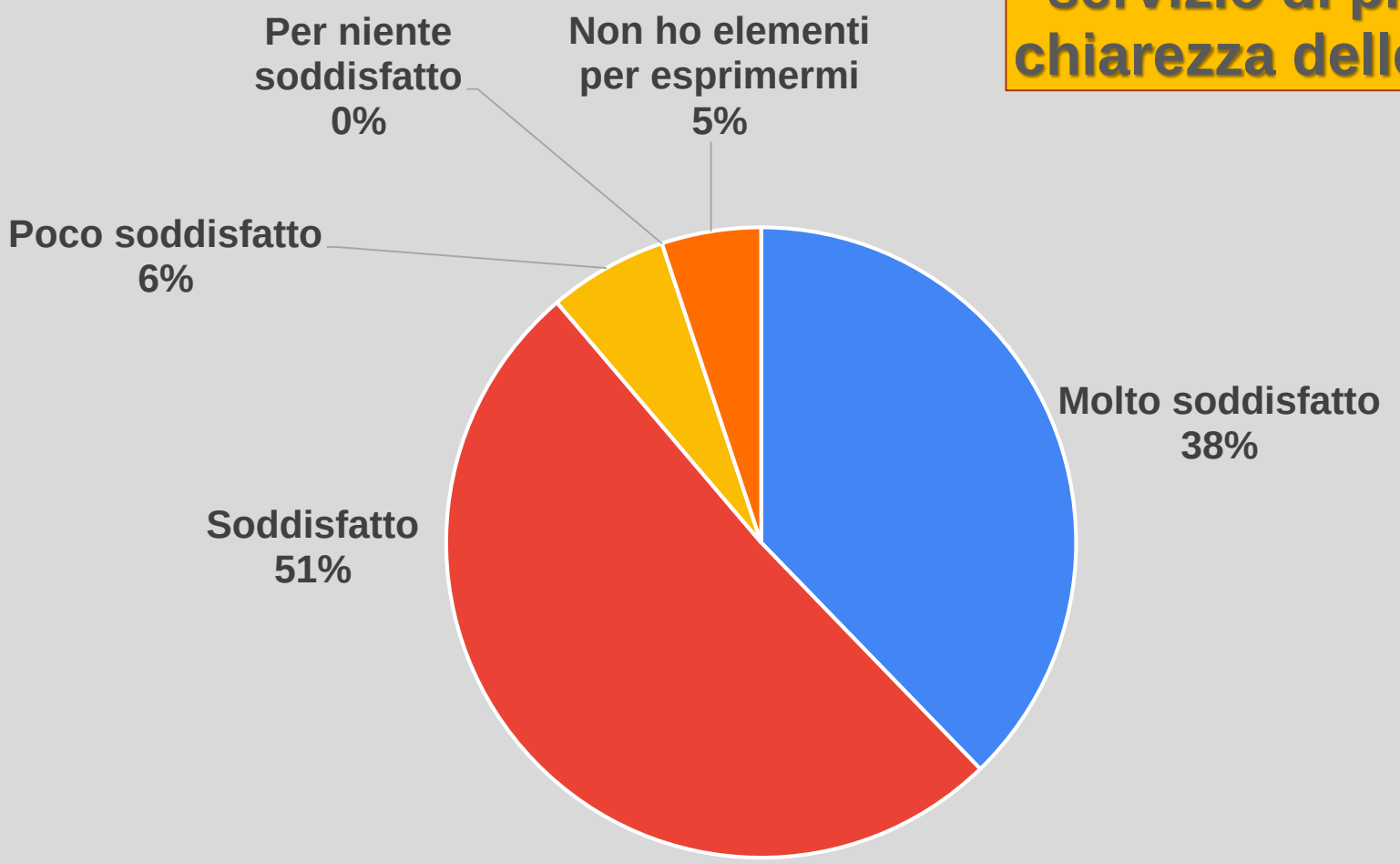


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

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

98 risposte

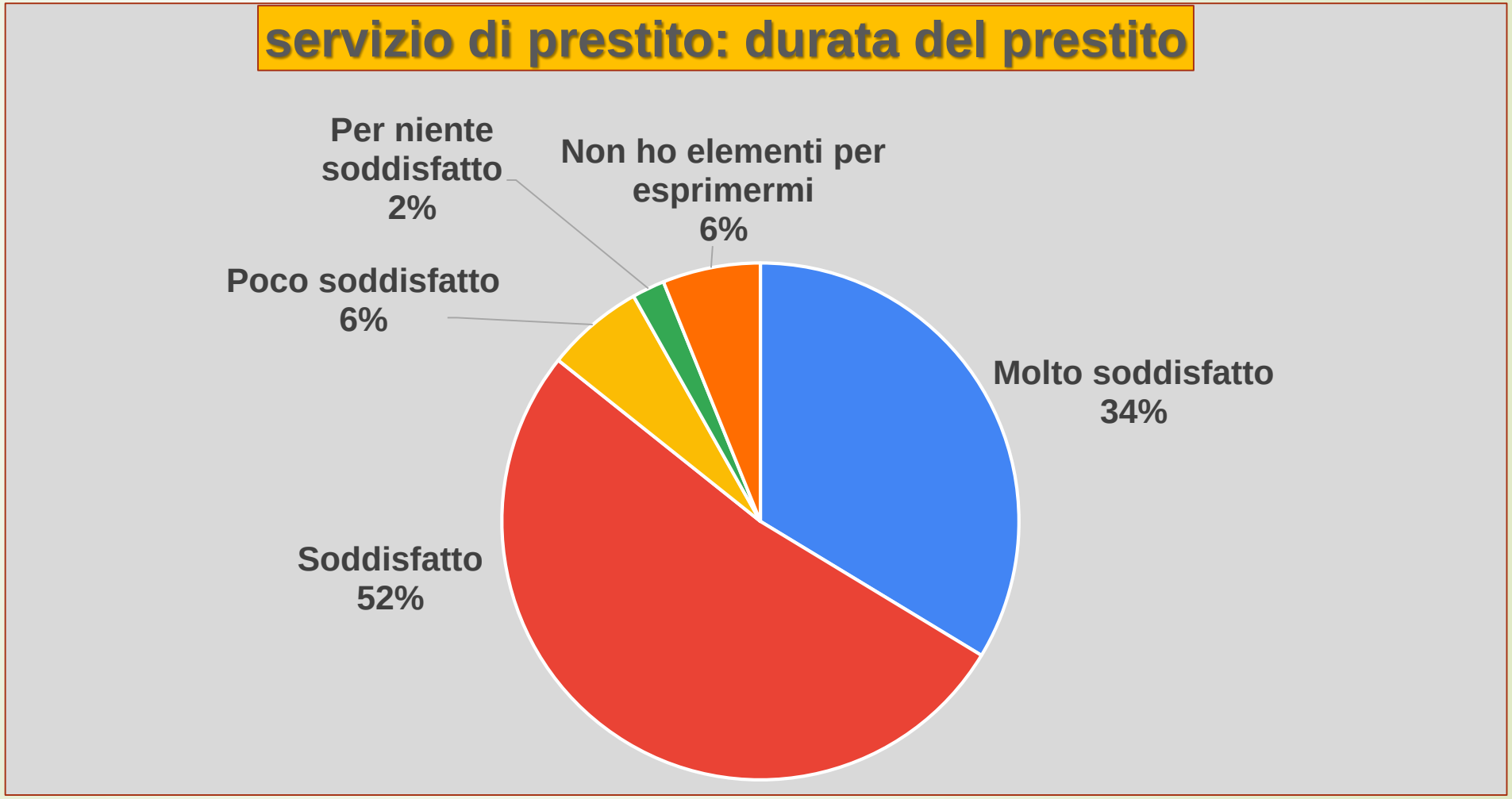
servizio di prestito: chiarezza delle regole



SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

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

98 risposte

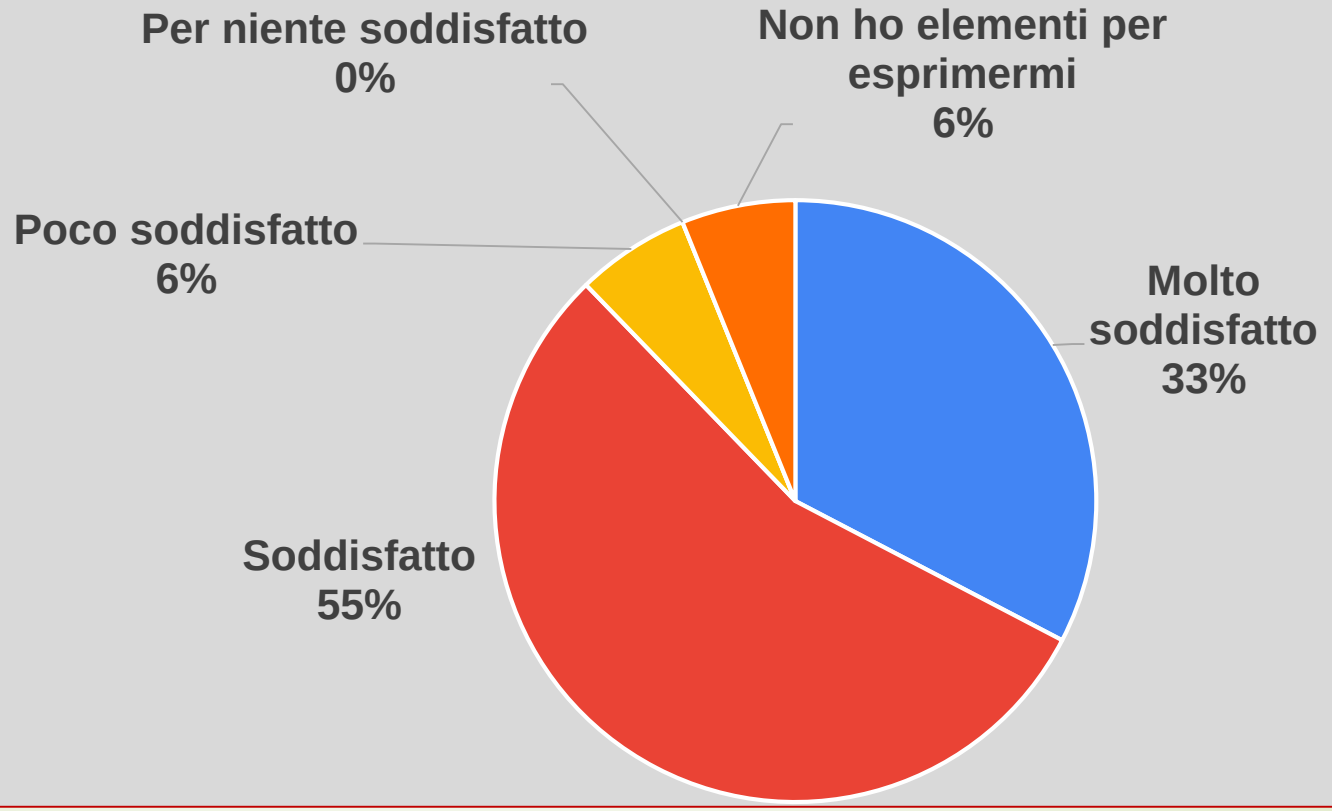


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

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

98 risposte

servizio di prestito: numero di opere prestate procapite

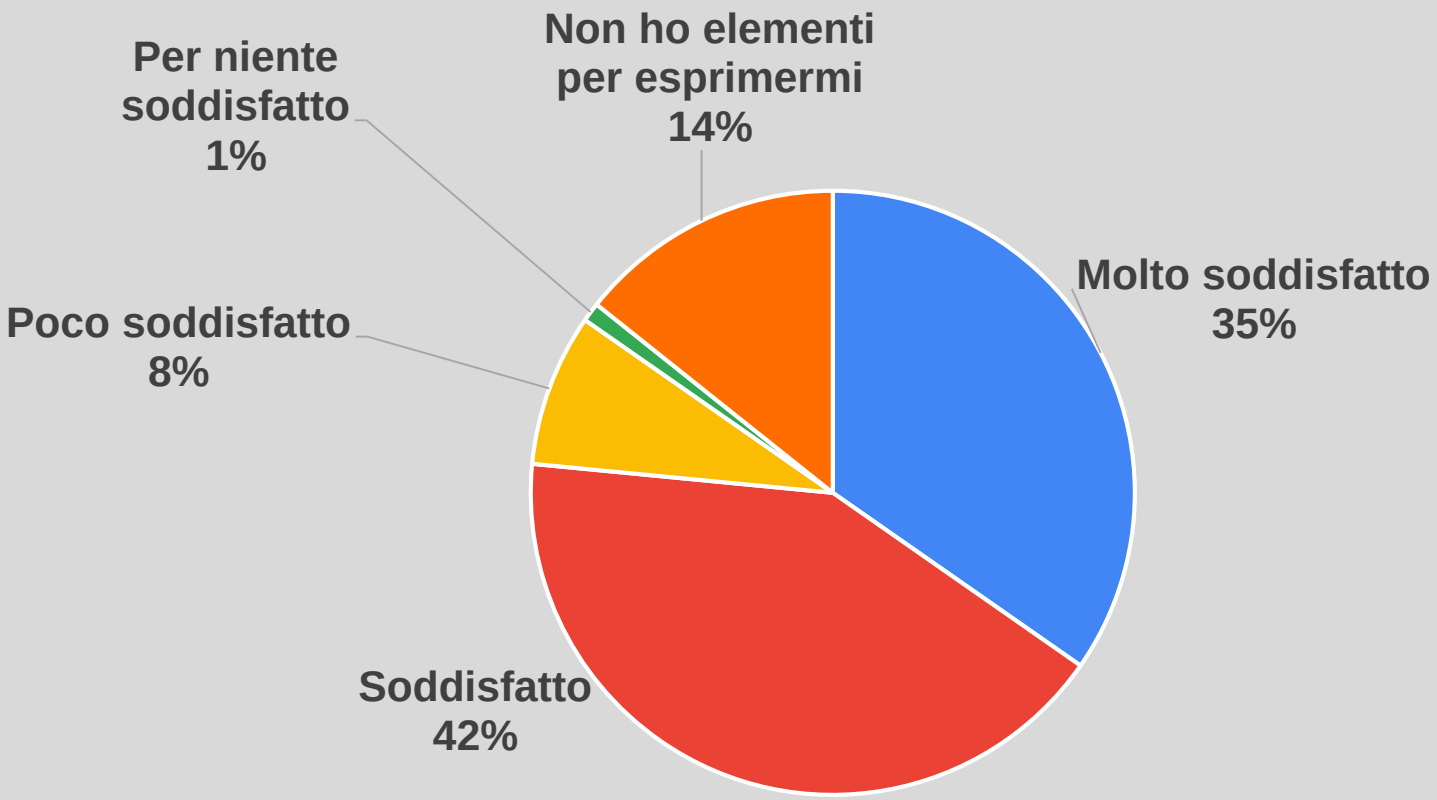


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

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

98 risposte

servizio di prestito: facilità prenotazioni e proroghe on line

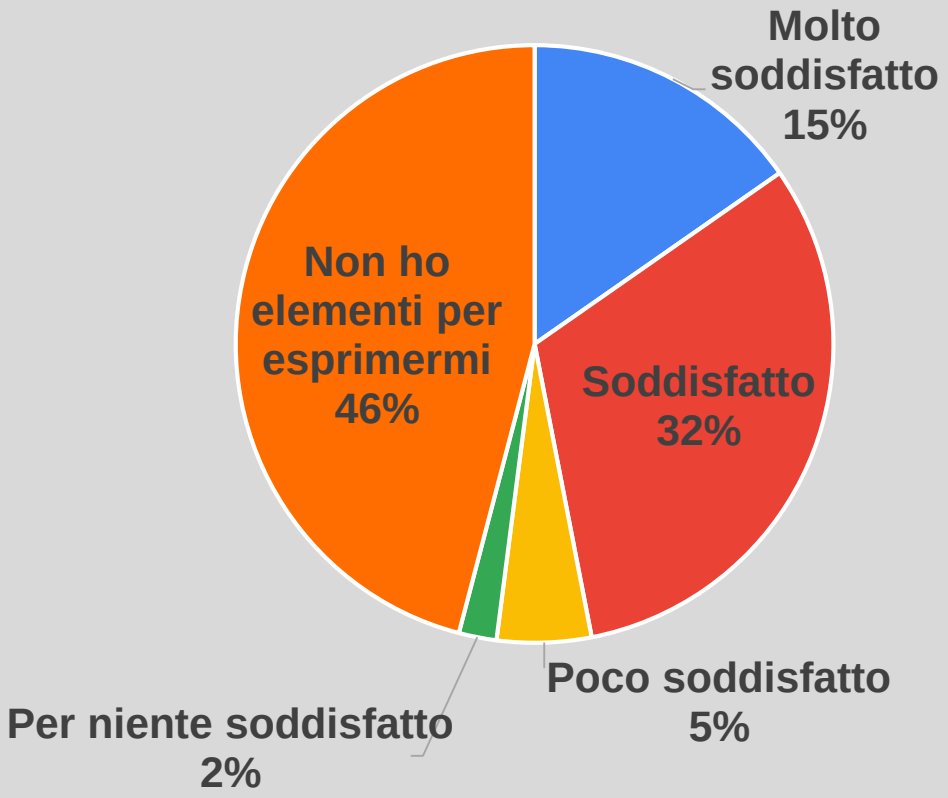


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

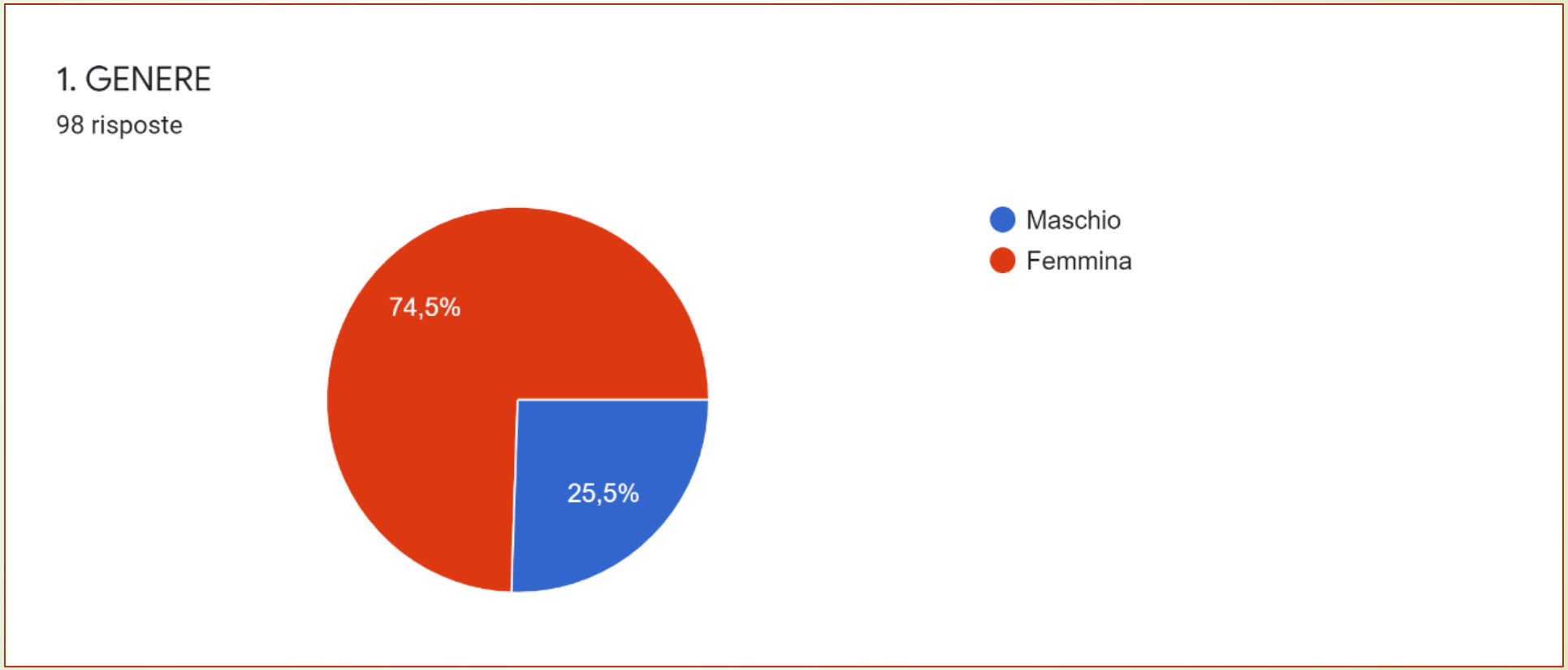
44 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

98 risposte

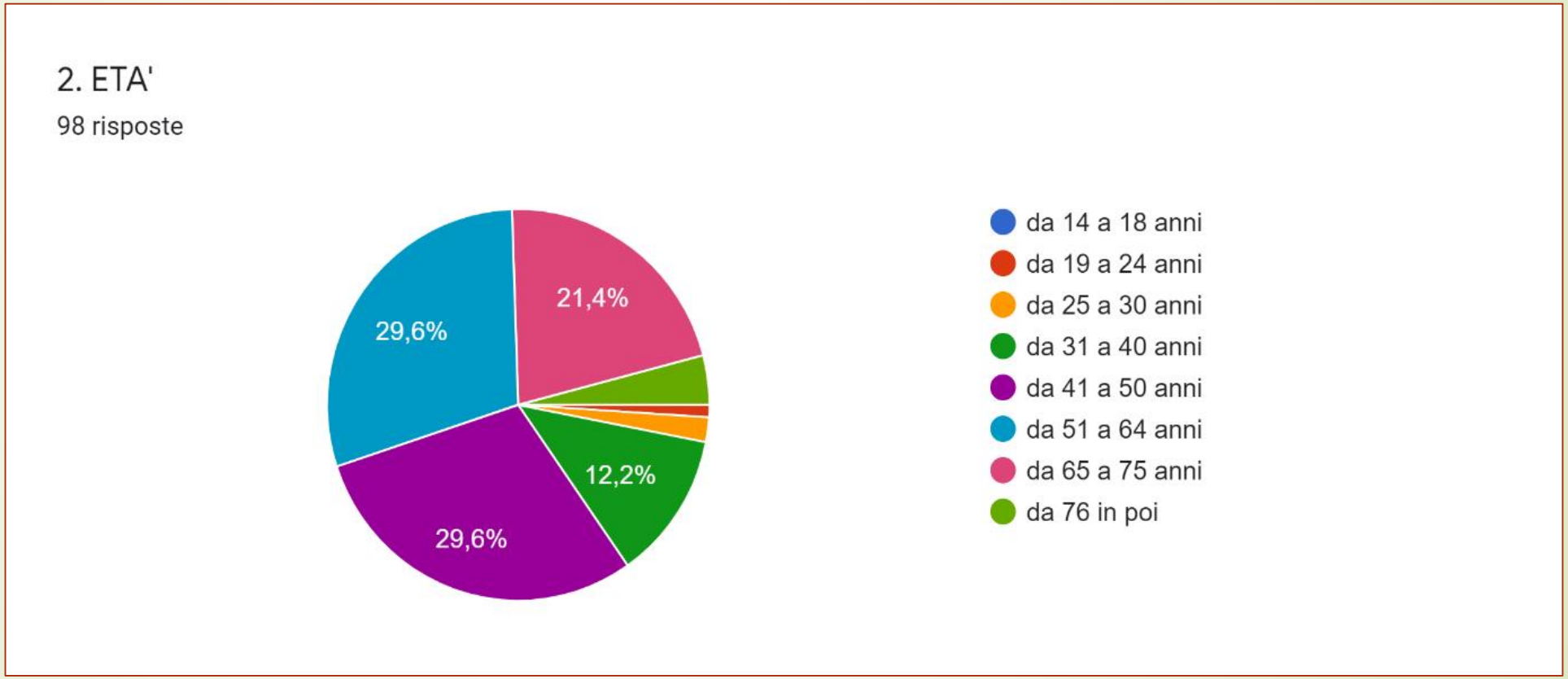
iniziative culturali (attività ed eventi) on line: efficacia della comunicazione



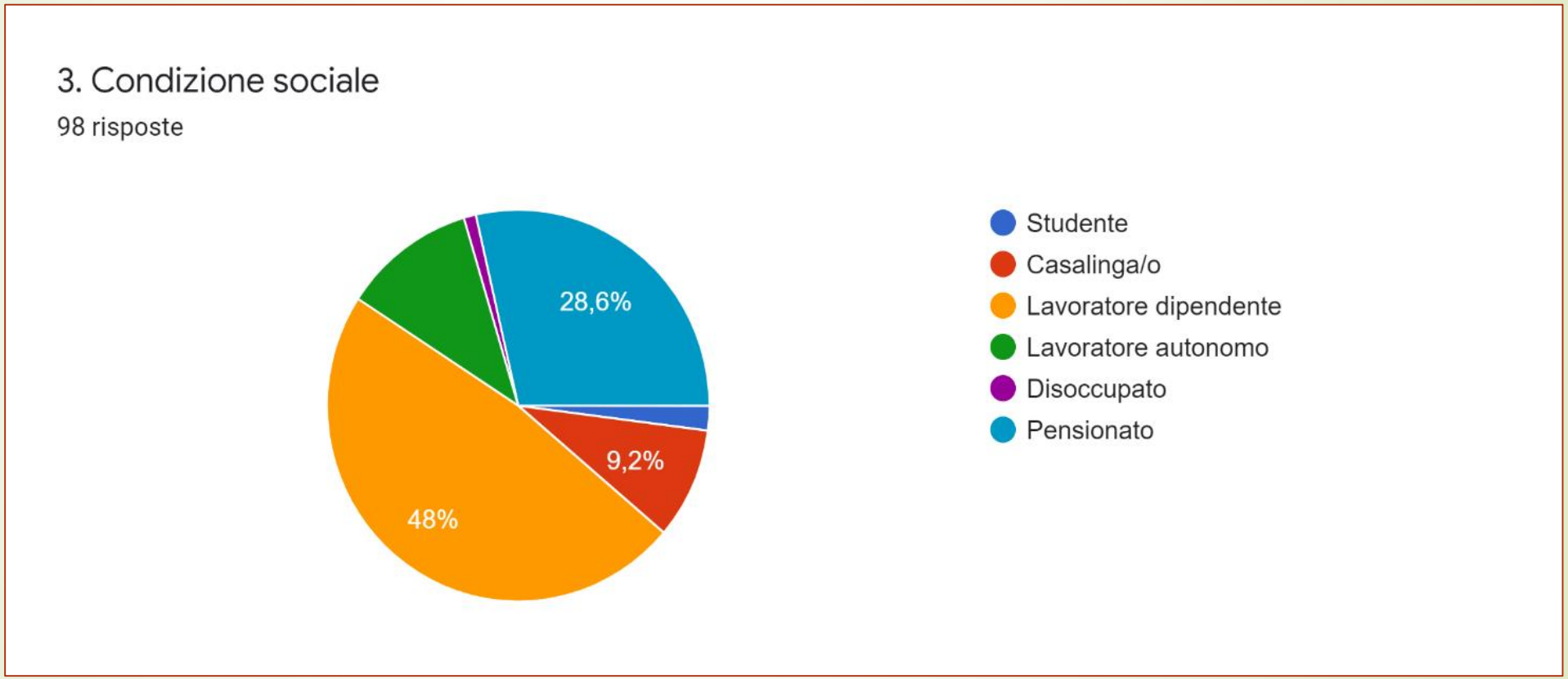
ANAGRAFICA



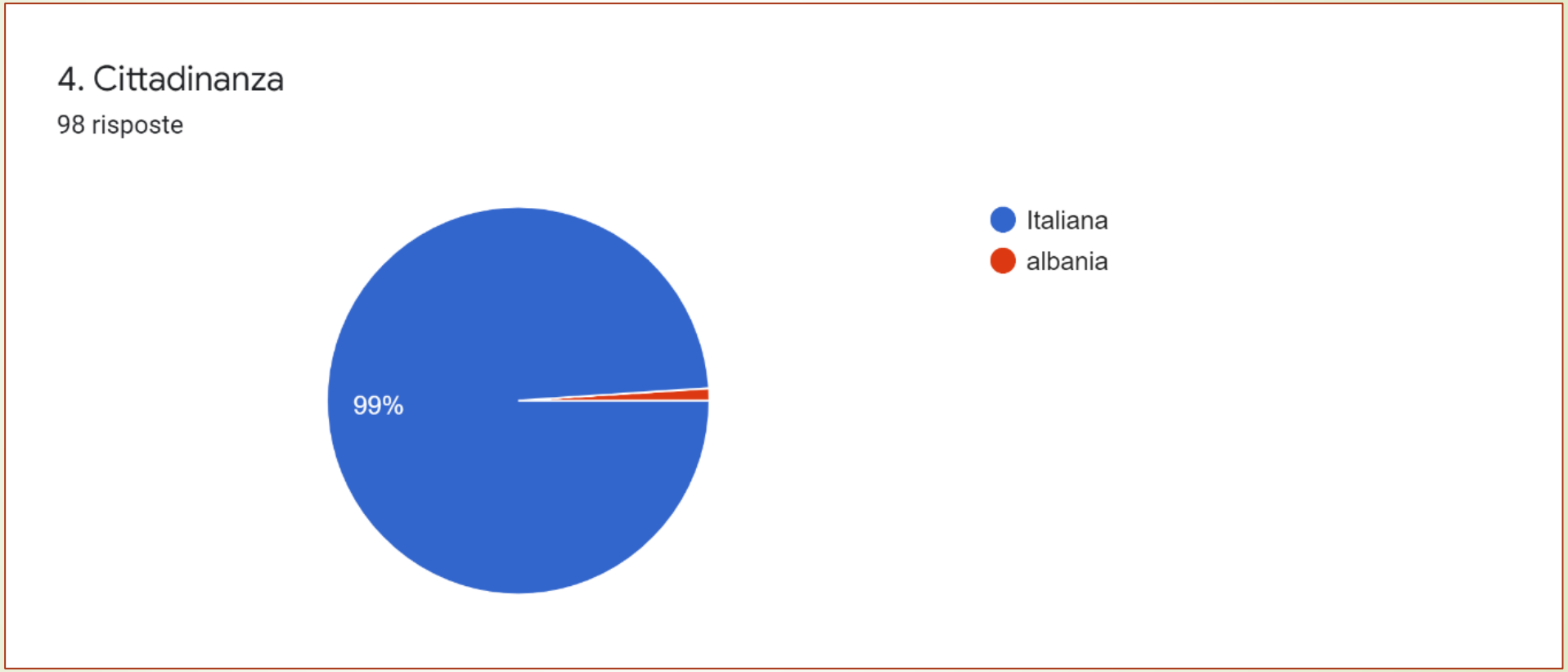
ANAGRAFICA


2. ETA'
98 risposte
21,4%
29,6%
12,2%
29,6%
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

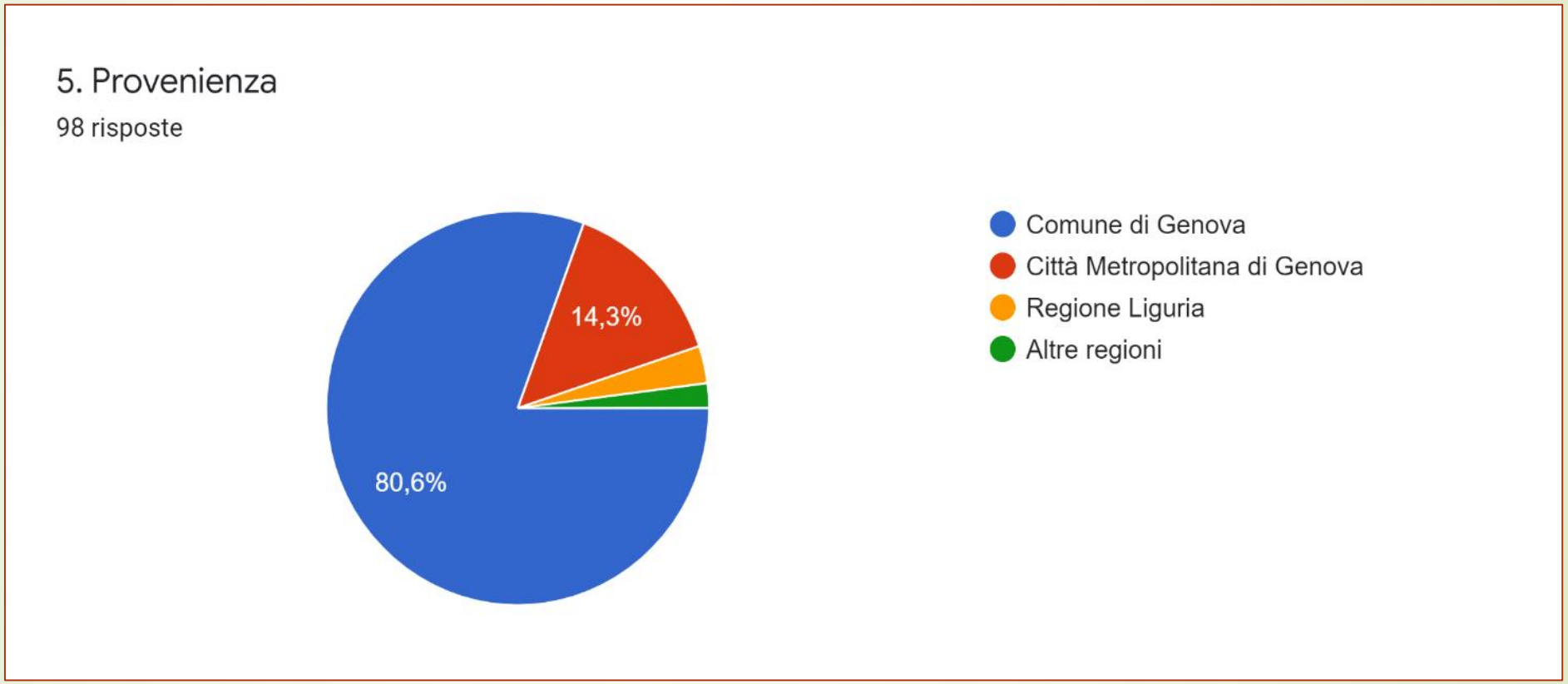
ANAGRAFICA

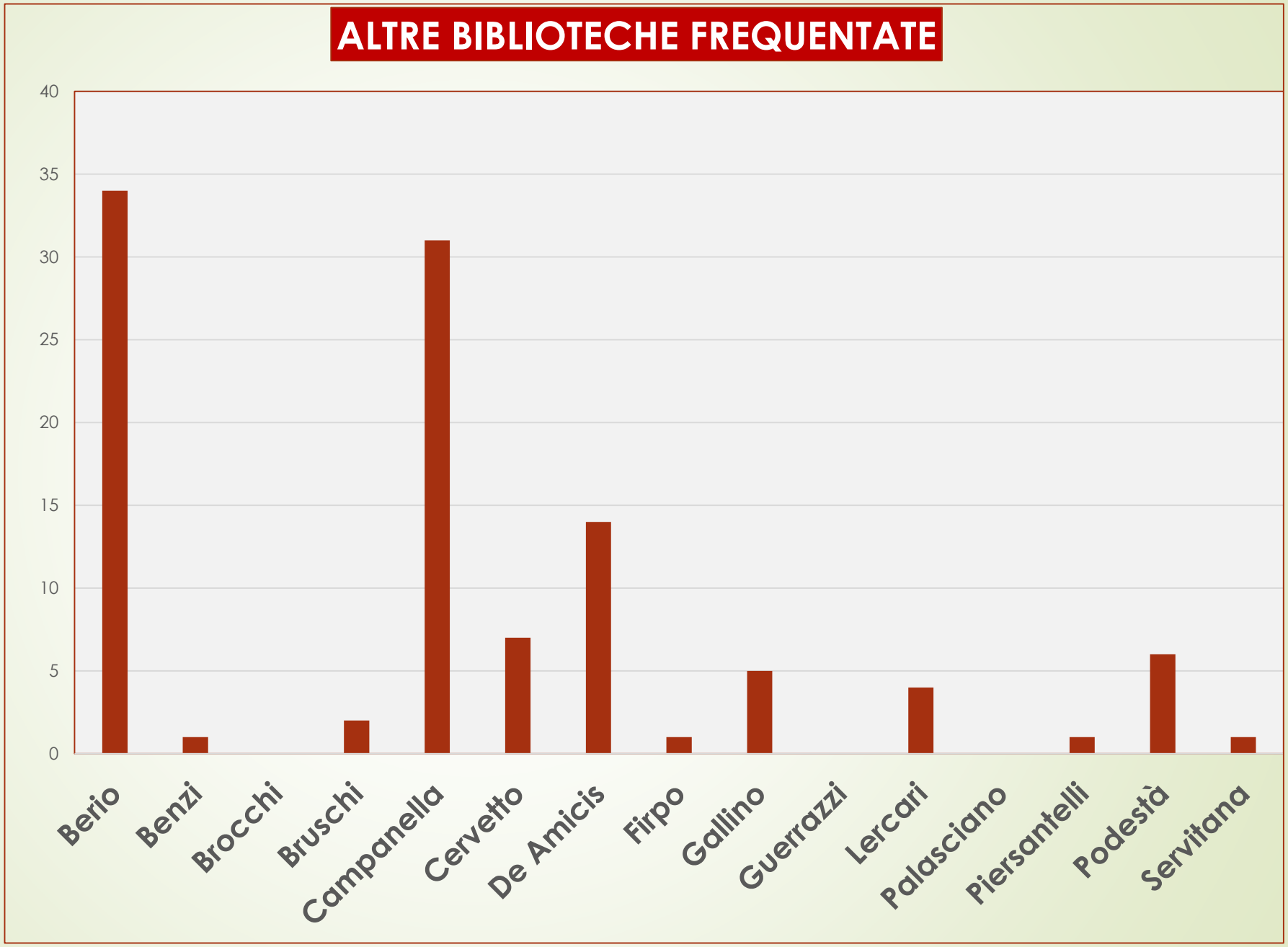

3. Condizione sociale
98 risposte
28,6%
9,2%
48%
Studente
Casalinga/o
Lavoratore dipendente
Lavoratore autonomo
Disoccupato
Pensionato

ANAGRAFICA



ANAGRAFICA


5. Provenienza
98 risposte
14,3%
80,6%
Comune di Genova
Città Metropolitana di Genova
Regione Liguria
Altre regioni


ALTRE BIBLIOTECHE FREQUENTATE
40
35
30
25
20
15
10
5
0
Berio
Benzi
Brocchi
Bruschi
Campanella
Cervetto
De Amicis
Firpo
Gallino
Guerrazzi
Lercari
Palasciano
Piersantelli
Podestà
Servitana

OSSERVAZIONI DEGLI UTENTI E CRITICITA' EVIDENZIATE

Le risposte fornite da una parte degli utenti alla richiesta di esplicitare «Eventuali osservazioni per il miglioramento del servizio» (20 su 98 questionari compilati) hanno evidenziato alcune criticità, pur a fronte di giudizi complessivamente positivi espressi dai cittadini/utenti con riferimento ai servizi erogati dalla Biblioteca Saffi.

Nelle slide successive si riporta un compendio delle suddette criticità e delle risposte fornite dalla Biblioteca. Queste ultime, essendo formulate nel mese di giugno 2022, tengono conto dell'evoluzione complessiva delle normative collegate all'emergenza sanitaria e al suo progressivo superamento.

Le criticità evidenziate e le nostre risposte:

sistema di prenotazione dei posti di lettura e dei prestito

Alcuni utenti richiedono modifiche al sistema delle prenotazioni, con particolare riferimento ai posti di lettura

Le nostre risposte

Il sistema delle prenotazioni, a partire dal maggio del 2020, è stato subordinato alle misure dell'emergenza sanitaria. E' adesso in fase di progettazione un nuovo sistema integrato di prenotazioni (prestiti, consultazione e posti di lettura) teso a razionalizzare e migliorare il servizio.

Attualmente, la prenotazione dei posti per consultazione e lettura in sede non è obbligatoria, ma consigliata ed è valida per l'intera giornata il lunedì, mercoledì e venerdì e per il turno mattinale e/o pomeridiano il giovedì (operazioni di sanificazione).

Si ricorda infine che la prenotazione obbligatoria per il prestito e per la consultazione è stata eliminata nella primavera 2022: rimane come opportunità per chi preferisca questa modalità.

Le criticità evidenziate e le nostre risposte:

le restrizioni collegate all'emergenza sanitaria

Rigidità nell'applicazione della normativa collegata all'emergenza sanitaria

Le nostre risposte

L'accesso alla Biblioteca Saffi è obbligatoriamente regolamentato nel rispetto delle vigenti legislazioni nazionale e locale inerente alla fruizione delle istituzioni culturali in periodo di emergenza sanitaria.

Con gradualità la Biblioteca ha riaperto le sale di lettura e ha reintrodotto la consultazione libera dello scaffale aperto nonché la possibilità di effettuare il prestito e la consultazione senza preventiva prenotazione.

La restituzione è stata resa possibile fin dall'autunno 2020 senza prenotazione e senza accedere in struttura, tramite apposita cesta collocata sulla soglia d'ingresso.

Anche le attività culturali e le iniziative nelle sale eventi sono riprese regolarmente. Si sta inoltre valutando la ripresa dell'attività di "bookcrossing".

L'auspicato ripristino delle condizioni antecedenti la crisi sanitaria sarà ovviamente subordinato all'evolversi della situazione pandemica.

Le criticità evidenziate e le nostre risposte:

omogeneità di regole di accesso e orari tra le biblioteche

Richiesta di maggiore omogeneità nelle regole di accesso e orari di apertura tra le biblioteche del Sistema

Le nostre risposte

Le biblioteche di zona, inserite nel Sistema Bibliotecario Urbano afferiscono funzionalmente ai singoli Municipi. Di conseguenza il Dirigente municipale competente può disporre variazioni rispetto alle regole di accesso e agli orari di apertura al pubblico delle biblioteche di Municipio in modo da garantire un buon andamento del servizio.

Le criticità evidenziate e le nostre risposte:

il servizio di prestito

Alcuni utenti evidenziano carenze relative al servizio di prestito tradizionale con particolare riferimento alle limitazioni correlate all'emergenza sanitaria

Es.: interruzione del prestito interbibliotecario nazionale o limitazioni del prestito intersistemico locale

Le nostre risposte

Dopo le sospensioni dei servizi e le successive limitazioni dovute all'emergenza sanitaria, sono stati gradualmente riattivati il Prestito di Sistema, o intersistemico (con le altre biblioteche civiche genovesi), il prestito con le biblioteche dei Comuni facenti capo alla Città Metropolitana (ex Provincia di Genova) e il Prestito Interbibliotecario nazionale (con le altre biblioteche civiche e statali italiane).

Inoltre è stato attivato il Prestito a Domicilio, aperto a tutti, che consente di ricevere i libri desiderati direttamente presso la propria abitazione.

Le criticità evidenziate e le nostre risposte:

il servizio di prestito

Sono inoltre presenti richieste di aumento del numero di volumi da poter prendere a prestito e della durata dei prestiti

Le nostre risposte

Circa la durata dei prestiti, si ritengono congrui i 30 giorni attualmente previsti (con possibilità di proroga eseguibile anche da tablet e smartphone), pari ad ulteriori 20 giorni (per un totale di 50), come anche il n. dei materiali prestabili, ciò anche al fine di garantire un'ampia circolazione dei libri fra gli utenti. Si segnala inoltre che la durata del prestito dei fumetti è stata parificata a quella degli altri libri (portandola da 10 gg. a 30 gg.)

Le criticità evidenziate e le nostre risposte:

Accesso alla biblioteca e comunicazione orari ed eventi

Alcuni utenti segnalano la difficoltà di accesso alla biblioteca e la necessità di migliorare e aumentare i canali della comunicazione relativa a servizi e iniziative culturali

Le nostre risposte

La Biblioteca è accessibile da:

- Via Geirato

- Via Molassana

- Piazzale Boero

- Via Bernardini

I cancelli sono chiusi il martedì (giorno di chiusura della biblioteca)

Tutte le principali informazioni relative a patrimonio (collezioni), orari, servizi ed iniziative della Biblioteca Saffi e delle altre biblioteche civiche cittadine sono reperibili, costantemente aggiornate, sul Portale delle Biblioteche genovesi (www.bibliotechedigenova.it).

E' inoltre in fase di predisposizione una newsletter mensile, contenente le notizie relative agli eventi e alle attività della Biblioteca, che ogni cittadino avrà la possibilità di ricevere via email, effettuandone richiesta on line, tramite il sopracitato Portale, oppure in biblioteca

Le criticità evidenziate e le nostre risposte:

competenza del personale

Alcuni utenti richiedono assistenza specializzata da parte del personale impegnato sul front-office

Le nostre risposte

Nella consapevolezza dell'importanza rivestita dal personale che svolge attività di front office nell'organizzazione della biblioteca, si terrà conto delle osservazioni espresse al fine di migliorare sempre di più sia le capacità di accoglienza sia le competenze professionali degli addetti, con particolare riferimento a coloro rispetto ai quali siano rilevate carenze su questi fronti.

Si sottolinea, peraltro, che la cortesia e la disponibilità del personale della Biblioteca Saffi sono state giudicate soddisfacenti o molto soddisfacenti dalla maggior parte degli utenti che hanno compilato il questionario.

Le criticità evidenziate e le nostre risposte:

i servizi digitali on line

Alcuni utenti segnalano la necessità di miglioramento del comparto dedicato alle ricerche on line, all'informatica e audiovisivi

Le nostre risposte

I meccanismi di fruizione dei nostri sevizi on line (tramite il catalogo 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.

In biblioteca sono presenti sei postazioni dedicate ai servizi on line: due per la consultazione autonoma del Catalogo e quattro per le attività multimediali

Il nostro sistema bibliotecario rende comunque disponibili guide e tutorial sia all'interno del sopracitato catalogo on line (accessibili dalla homepage) sia sul Portale delle Biblioteche genovesi (www.bibliotechedigenova.it), accedendo alla sezione «E-Library».

Il nostro Sistema urbano garantisce l'acquisizione di non meno di 300 nuovi e-book e audiolibri l'anno

Le criticità evidenziate e le nostre risposte: doni di materiale librario

Molti utenti desiderano donare il loro patrimonio librario alla biblioteca

Le nostre risposte

Durante il periodo dell'emergenza sanitaria non è stato possibile accettare doni, se non in situazioni eccezionali legate alle caratteristiche dei volumi.

Attualmente, considerata l'evoluzione della normativa, alcune opere donate sono entrate a far parte del patrimonio bibliografico della biblioteca.

Le modalità di offerta e di accettazione dei doni sono normate dalla Carta dei Doni, pubblicata sul Portale delle Biblioteche di Genova www.bibliotechedigenova.it.