



COMUNE DI GENOVA

# SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO

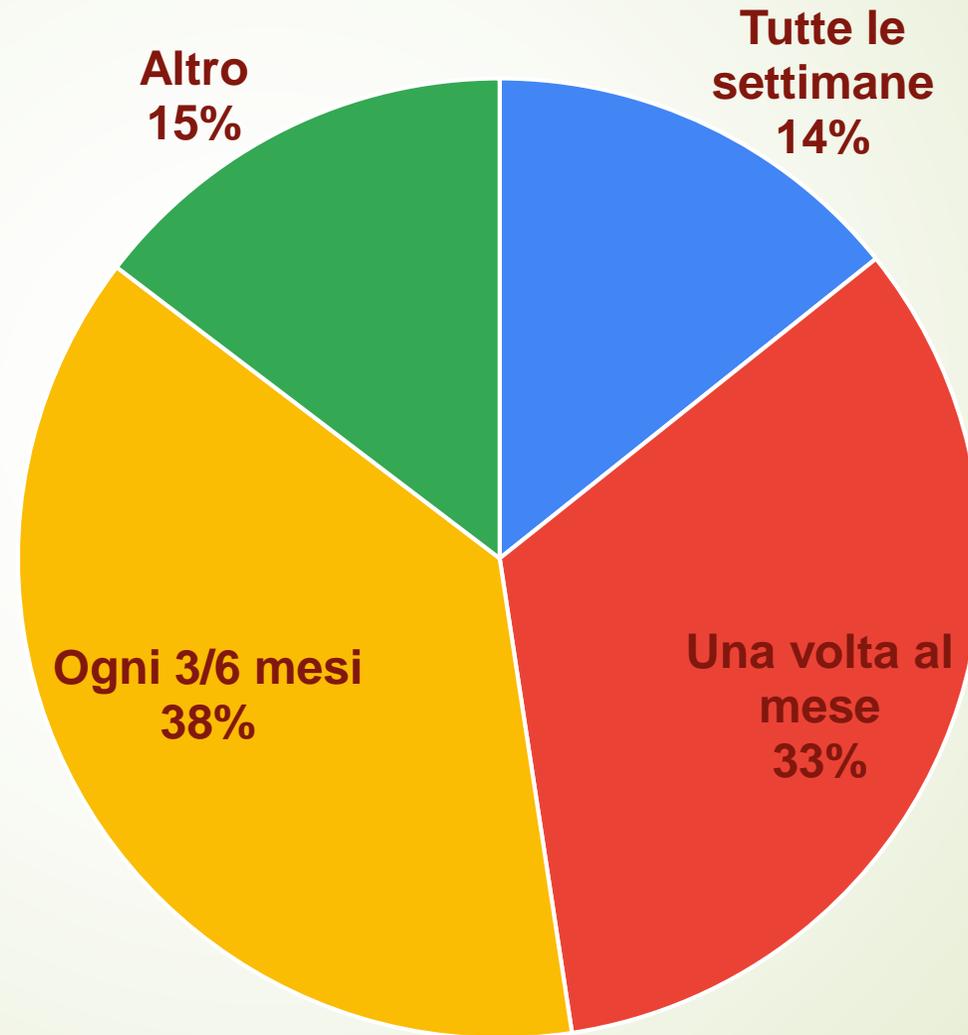


**Biblioteche**  
di Genova

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

**BIBLIOTECA CIVICA BERIO - NOVEMBRE/DICEMBRE 2021**

**Con quale frequenza  
vieni normalmente in biblioteca ?  
(834 risposte)**



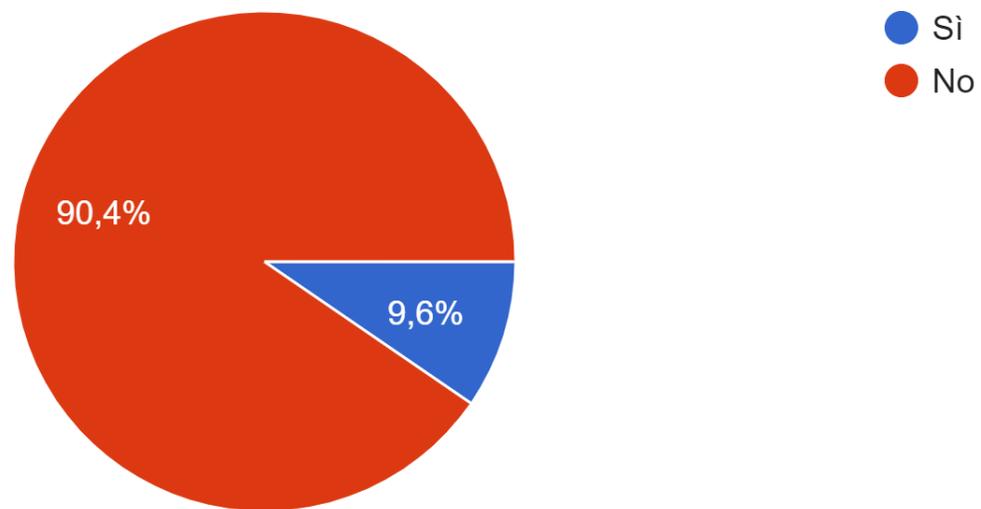
## Quali servizi offerti dalla Biblioteca Berio conosci? 834 risposte con possibilità di scegliere più opzioni



## CONOSCENZA DEI SERVIZI

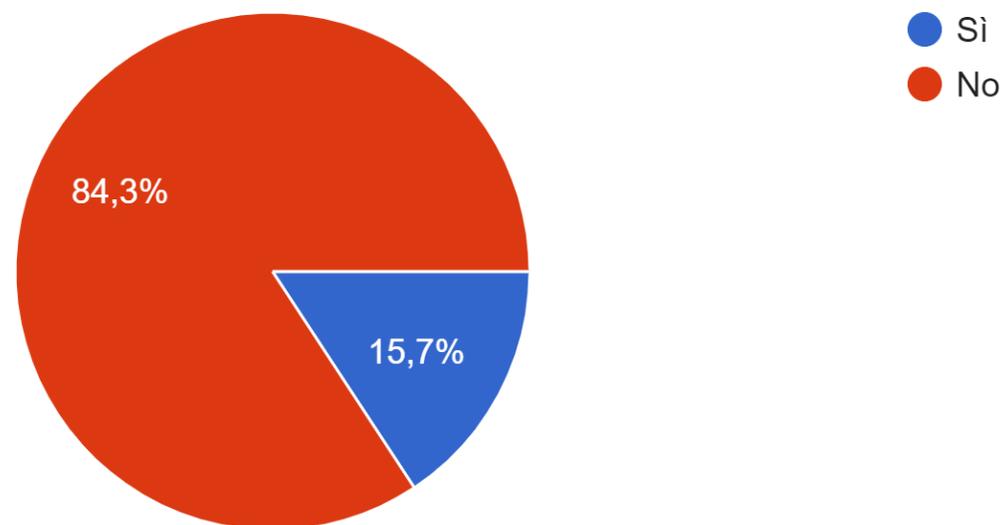
7. Conosci la nuova edicola digitale on line (<https://bigmet.medialibrary.it>)?

834 risposte



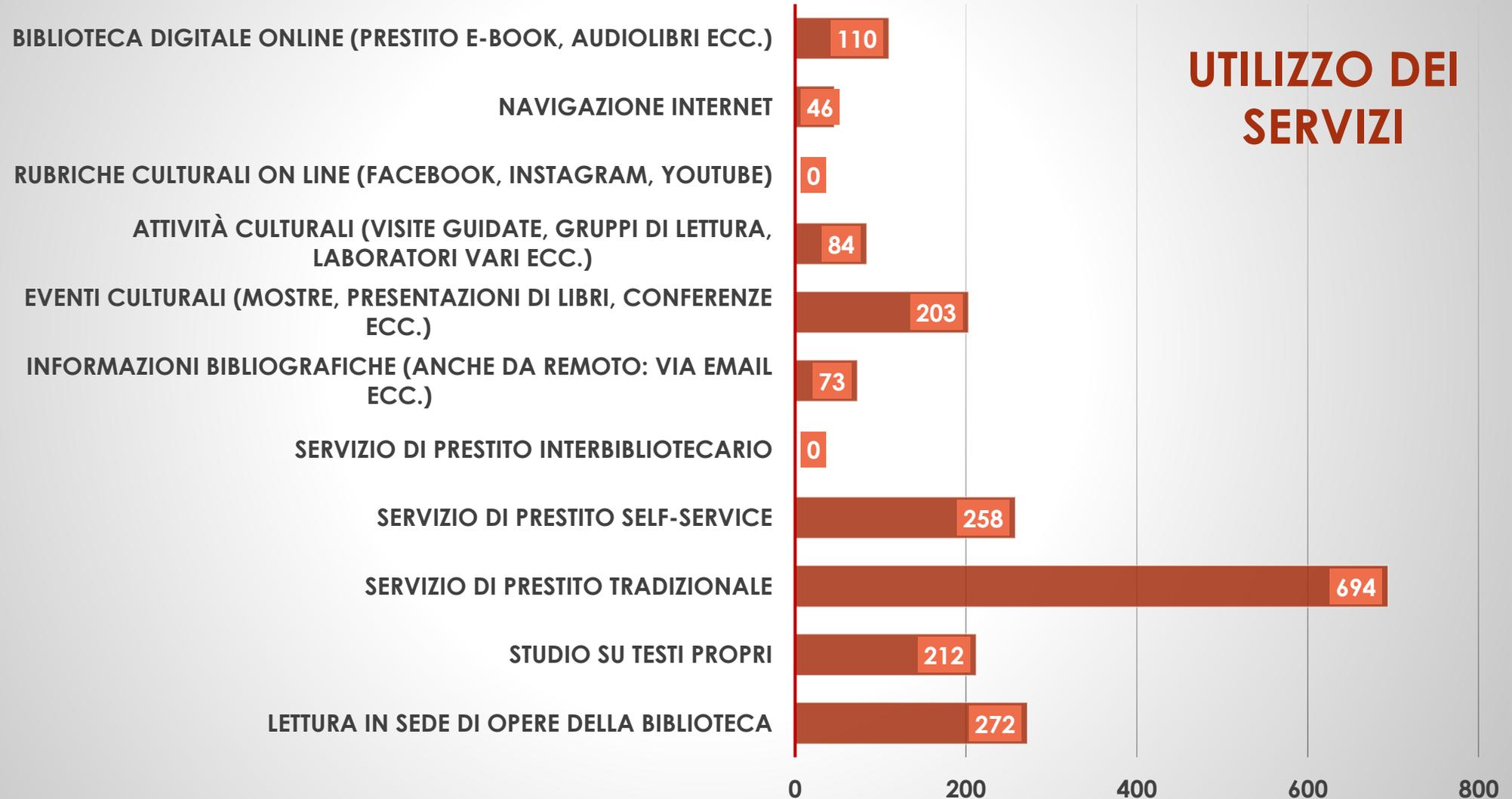
8. Conosci il servizio di rilascio delle credenziali SPID in Berio?

834 risposte



## Quali servizi offerti dalla Biblioteca Berio utilizzati ?

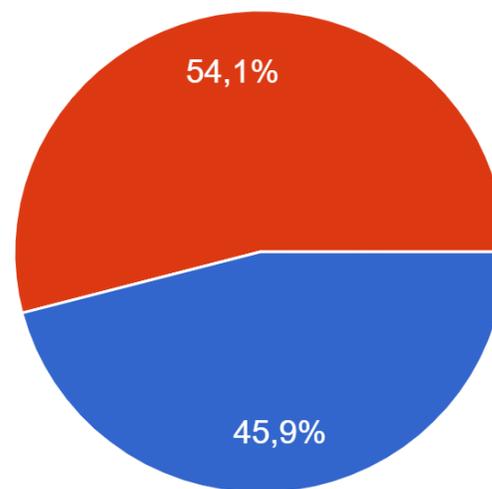
834 risposte con possibilità di scegliere un massimo di 2 opzioni



## UTILIZZO DEI SERVIZI

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

834 risposte

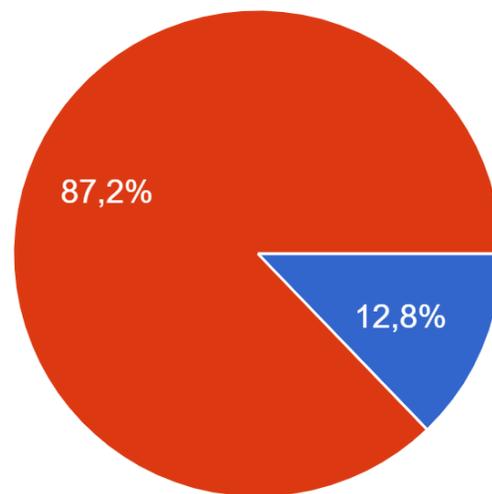


● Si  
● No

## UTILIZZO DEI SERVIZI

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

834 risposte

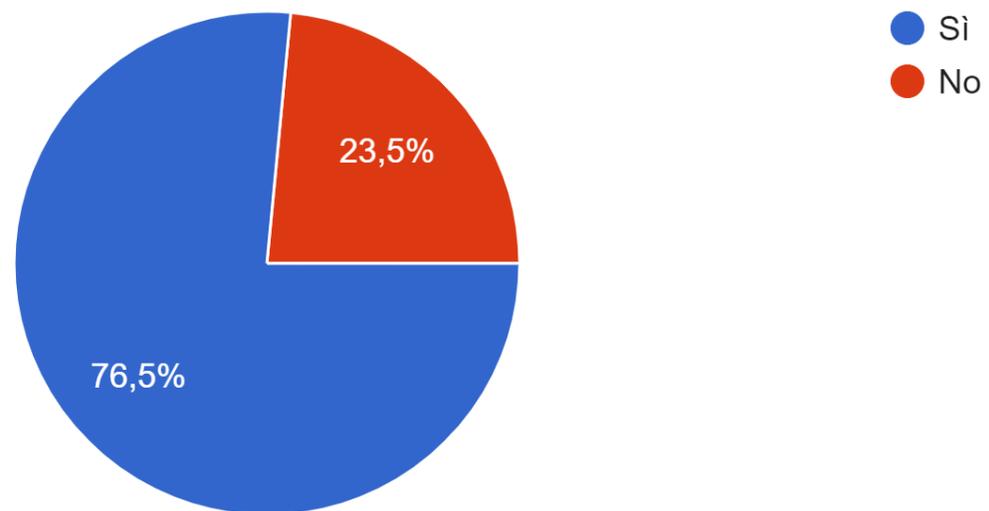


● Si  
● No

## UTILIZZO DEI SERVIZI

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

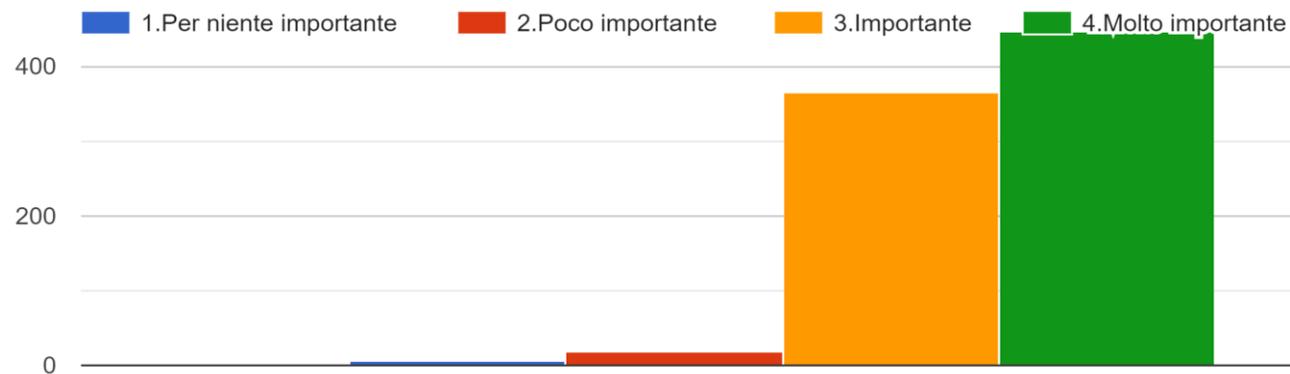
834 risposte



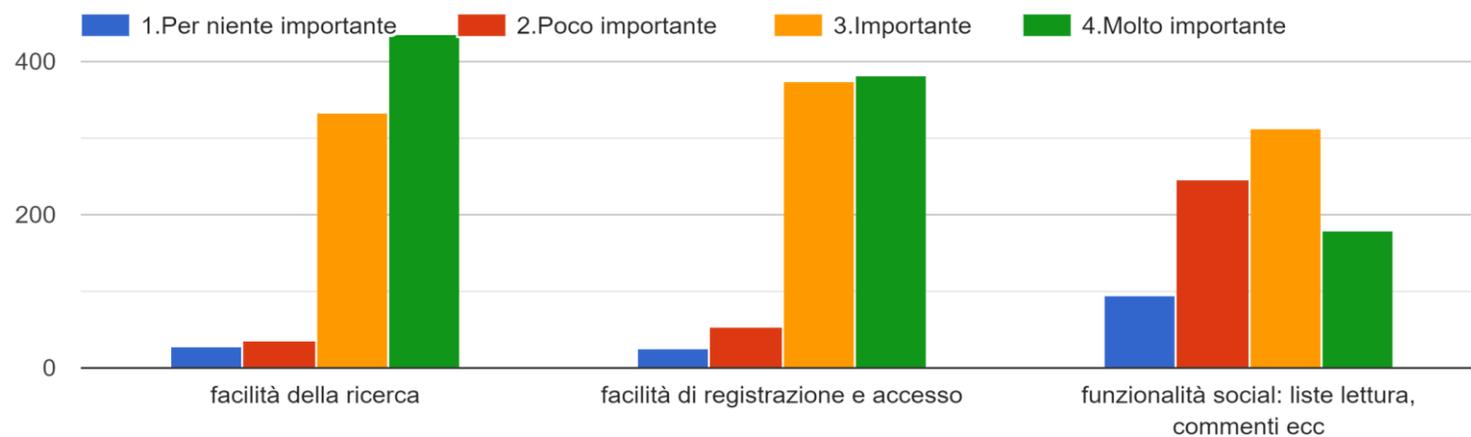
# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

834 risposte

## 1. Cortesia e disponibilità del personale



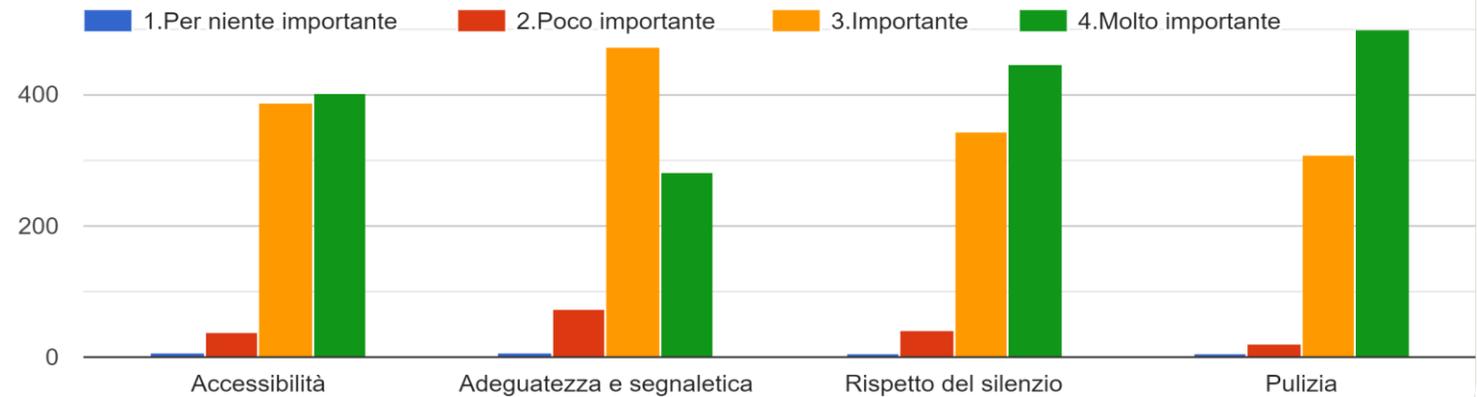
## 2. Facilità d'uso del catalogo informatizzato on line (www.bigmet.org)



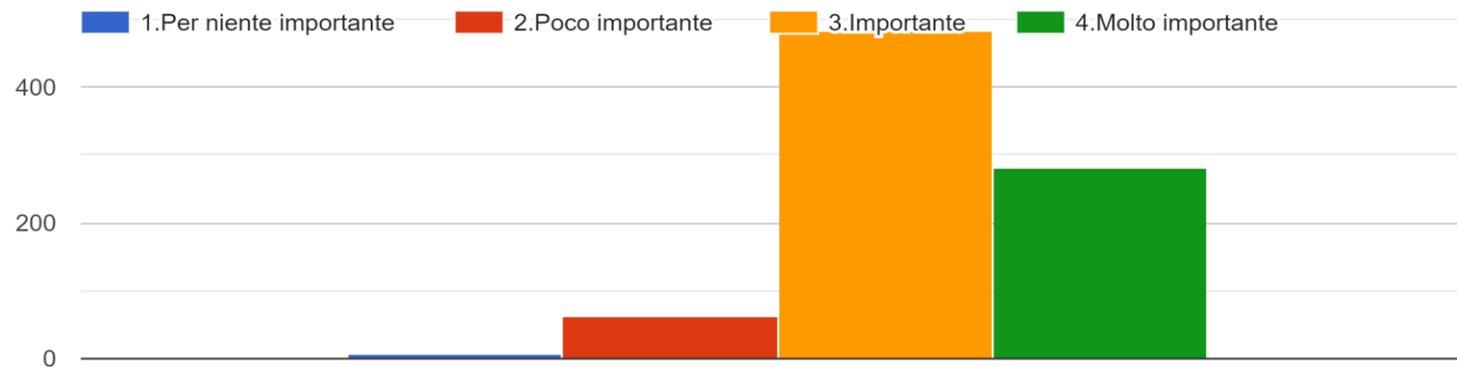
# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

834 risposte

## 3. Comfort degli spazi



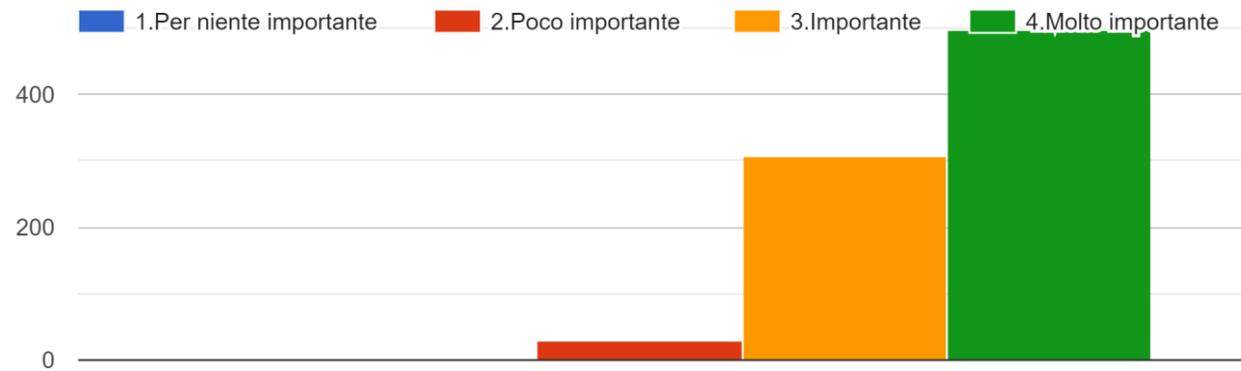
## 4. Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico



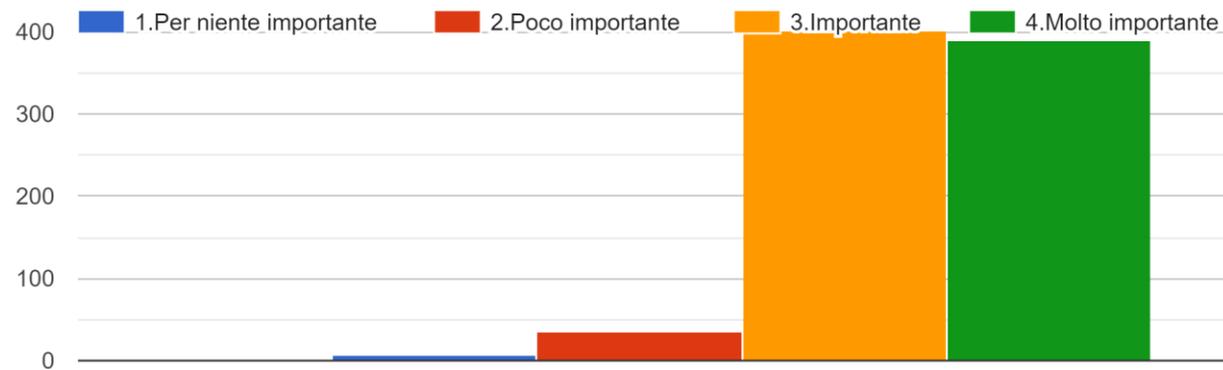
# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

834 risposte

## 5. Aggiornamento del patrimonio bibliografico



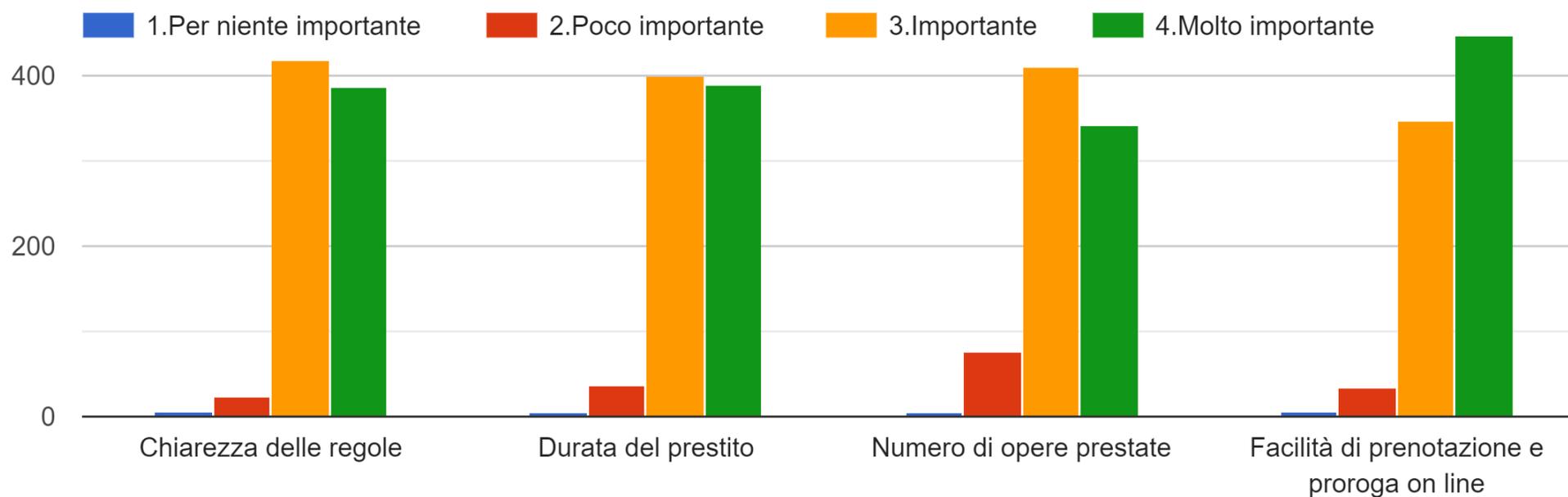
## 6. Completezza delle informazioni ricevute (anche da remoto: via e-mail ecc.)



# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

834 risposte

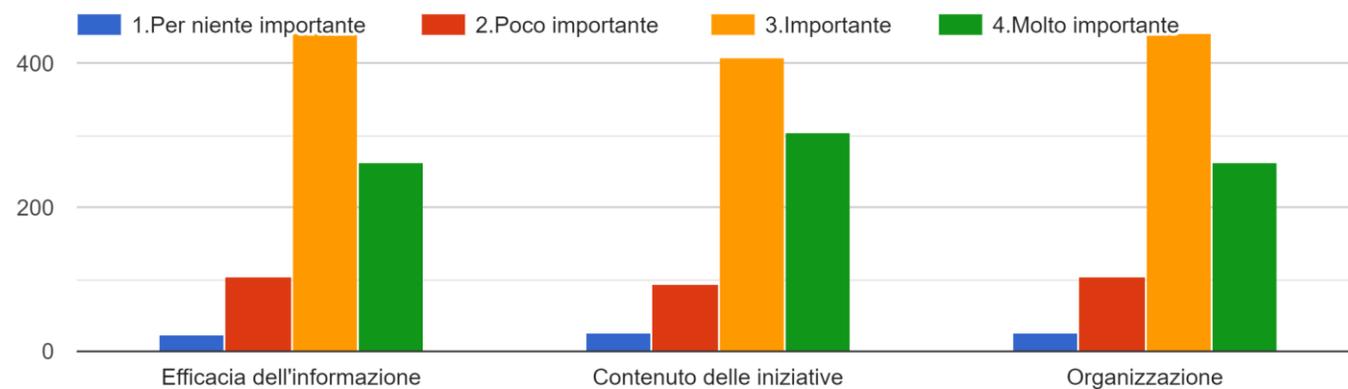
## 7. Servizio di prestito tradizionale



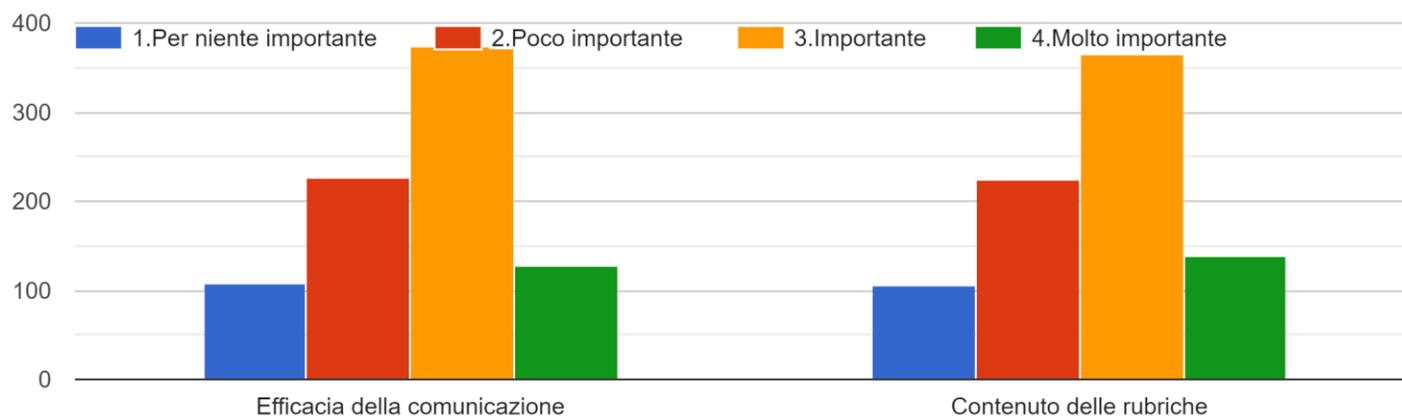
# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

**834 risposte**

## 8. Iniziative culturali (eventi e attività) organizzate in sede

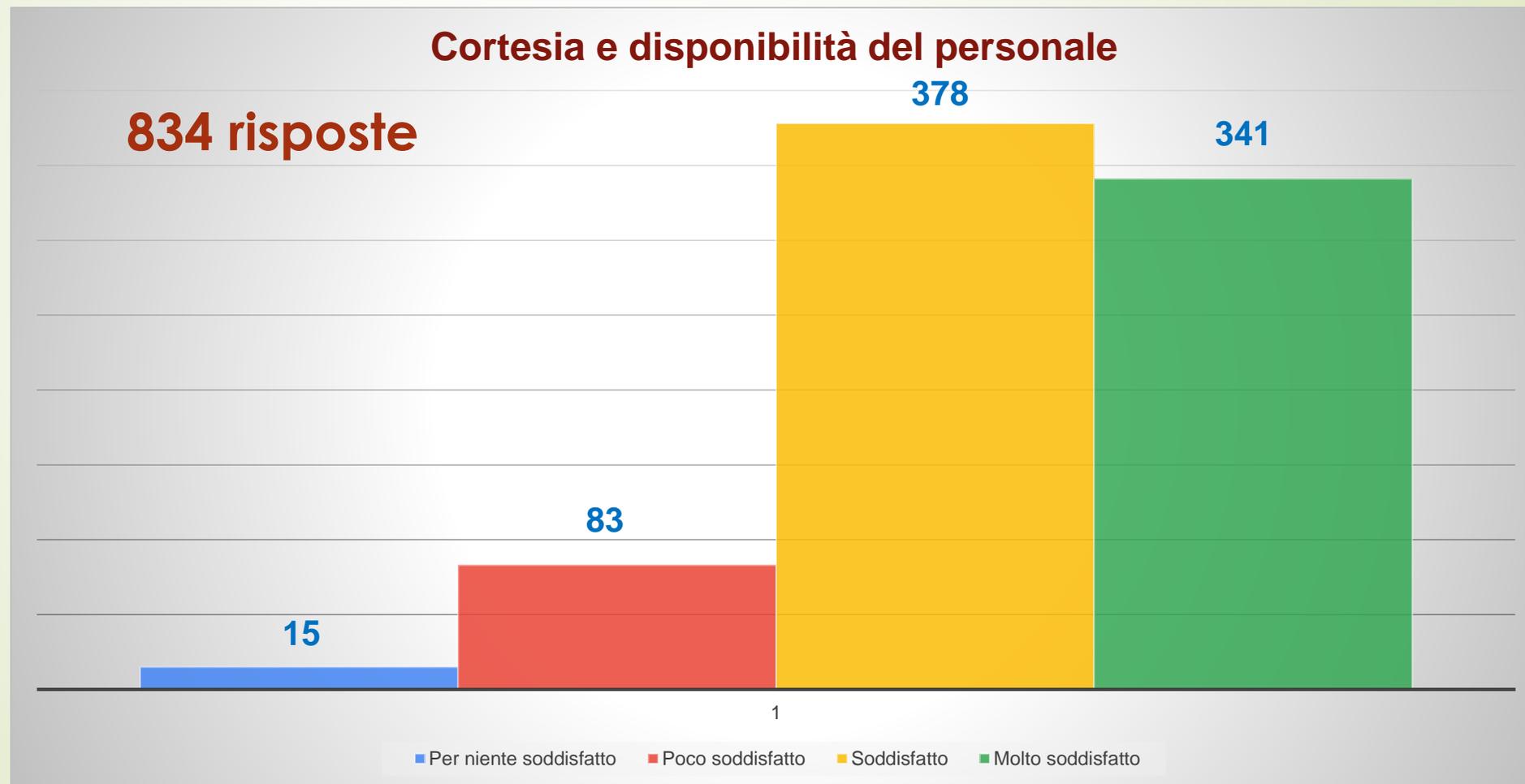


## 9. Rubriche culturali on line (facebook, instagram, youtube ecc.)



# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

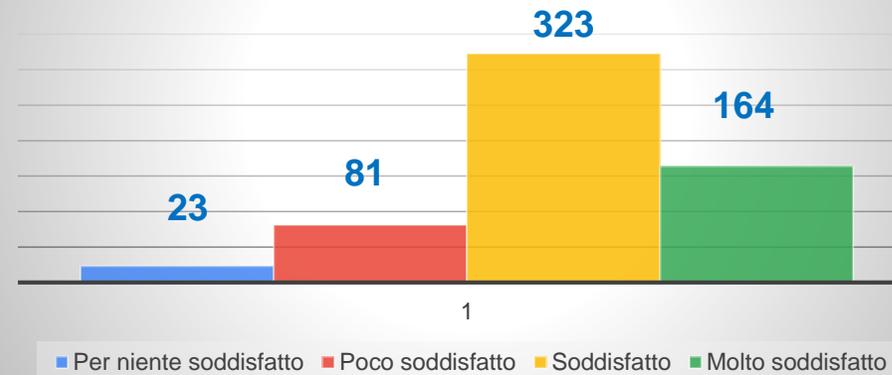
17 utenti dichiarano di non  
avere elementi sufficienti per  
esprimere un proprio giudizio



# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

834 risposte

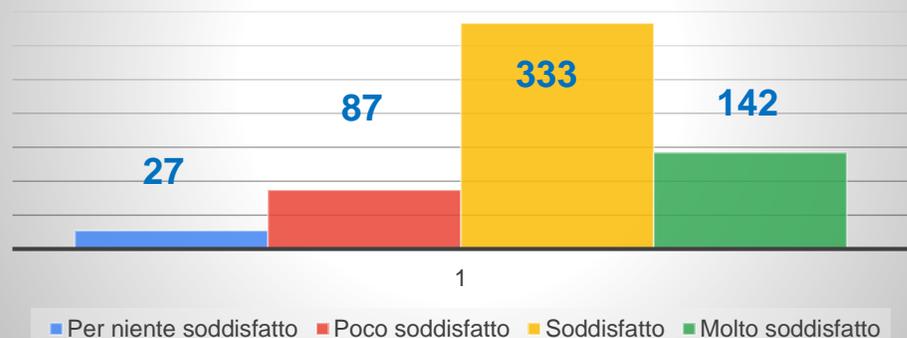
## Facilità d'uso del catalogo on line (www.bigmet.org) la ricerca



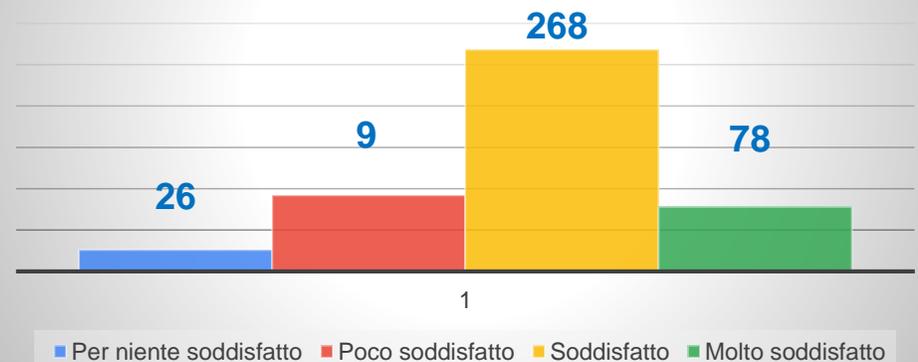
243 utenti  
dichiarano di  
non avere  
elementi  
sufficienti per  
esprimere un  
proprio  
giudizio

244 utenti dichiarano di non avere elementi  
sufficienti per esprimere un giudizio

## Facilità d'uso del catalogo on line (www.bigmet.org) registrazione e accesso]

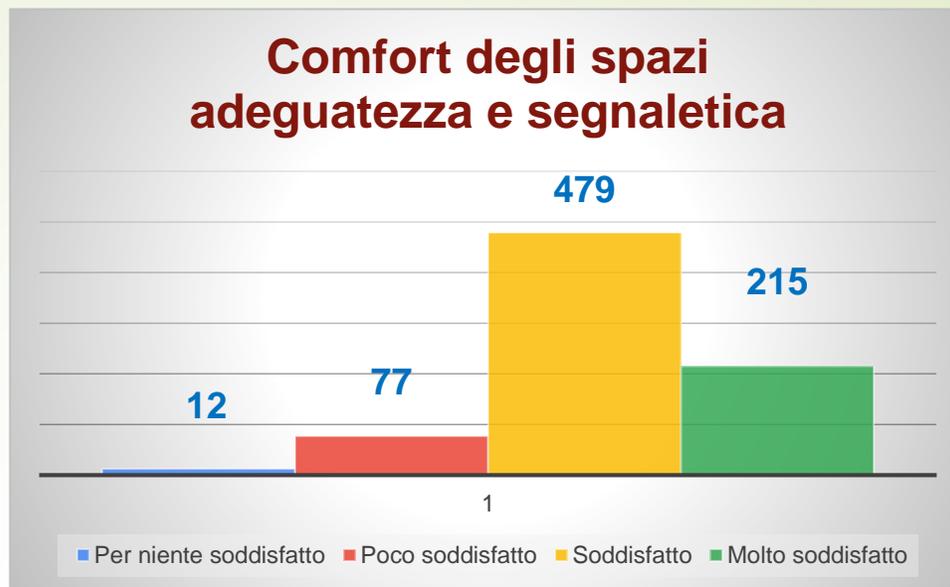


## Facilità d'uso del catalogo on line (www.bigmet.org) funzionalità social



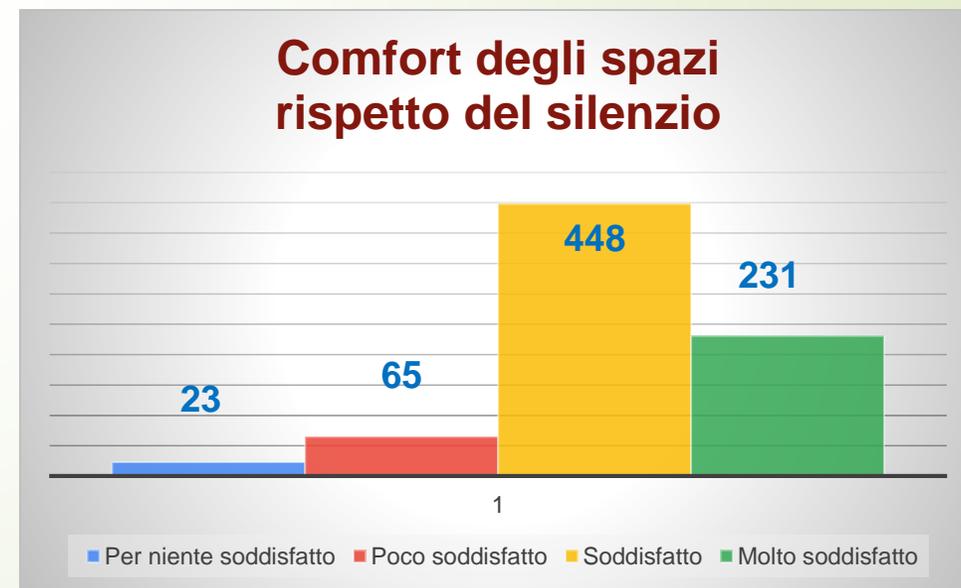
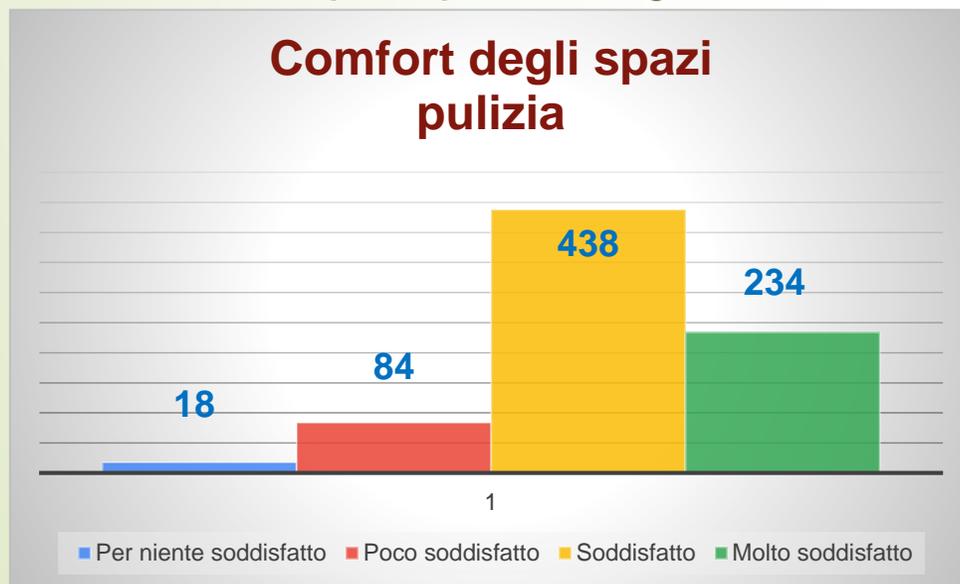
369 utenti dichiarano di non avere elementi  
sufficienti per esprimere un giudizio

**SEI SODDISFATTA/O  
DEI SEGUENTI  
ASPETTI DEL  
SERVIZIO ?  
834 risposte**



51 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio

60 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio



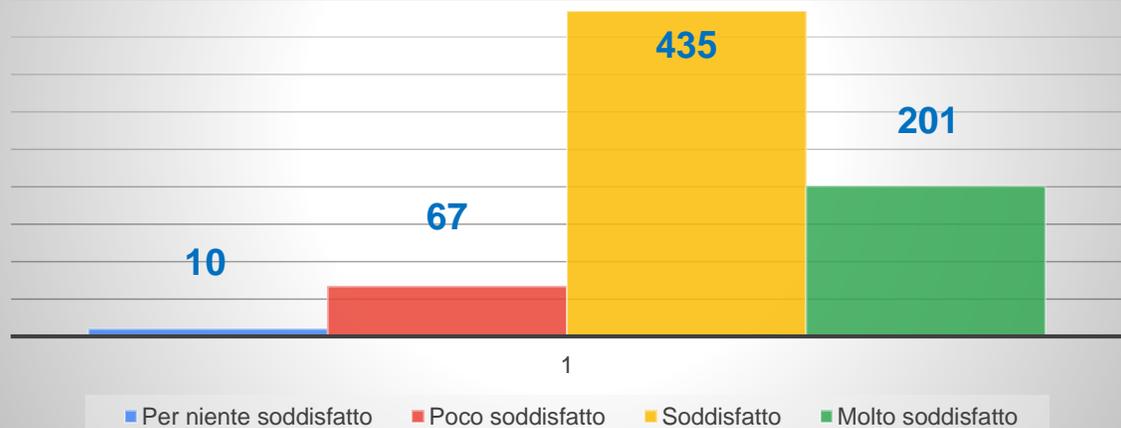
67 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio

# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

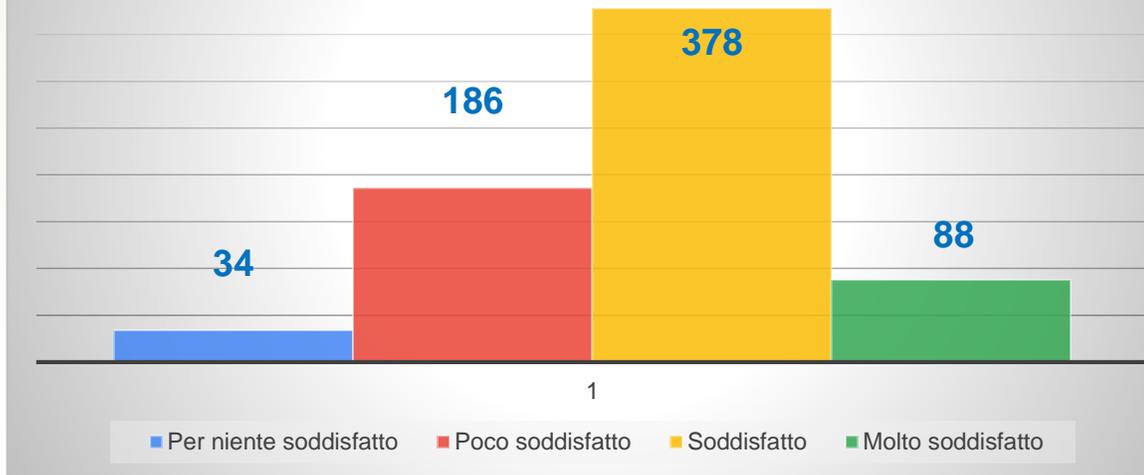
**834 risposte**

121 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio

## Completezza delle informazioni (anche da remoto)



## Aggiornamento del patrimonio bibliografico

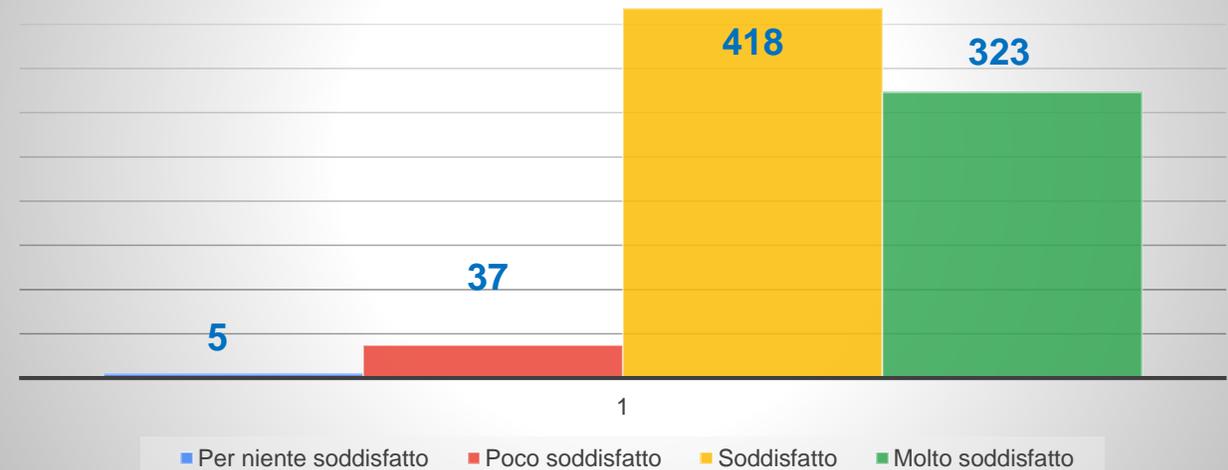


148 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio

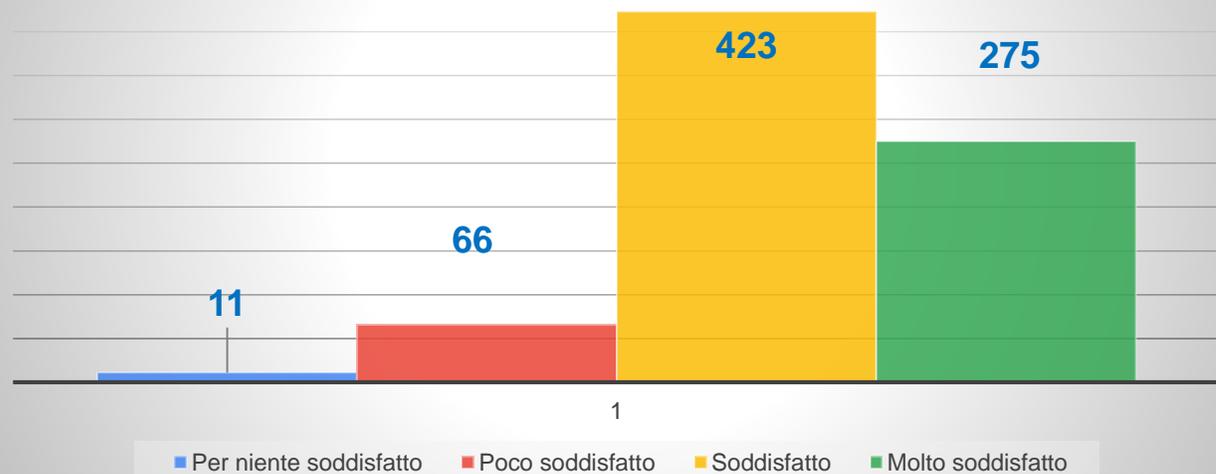
# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

834 risposte

## Servizio di prestito tradizionale chiarezza delle regole



## Servizio di prestito tradizionale durata del prestito



51 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio

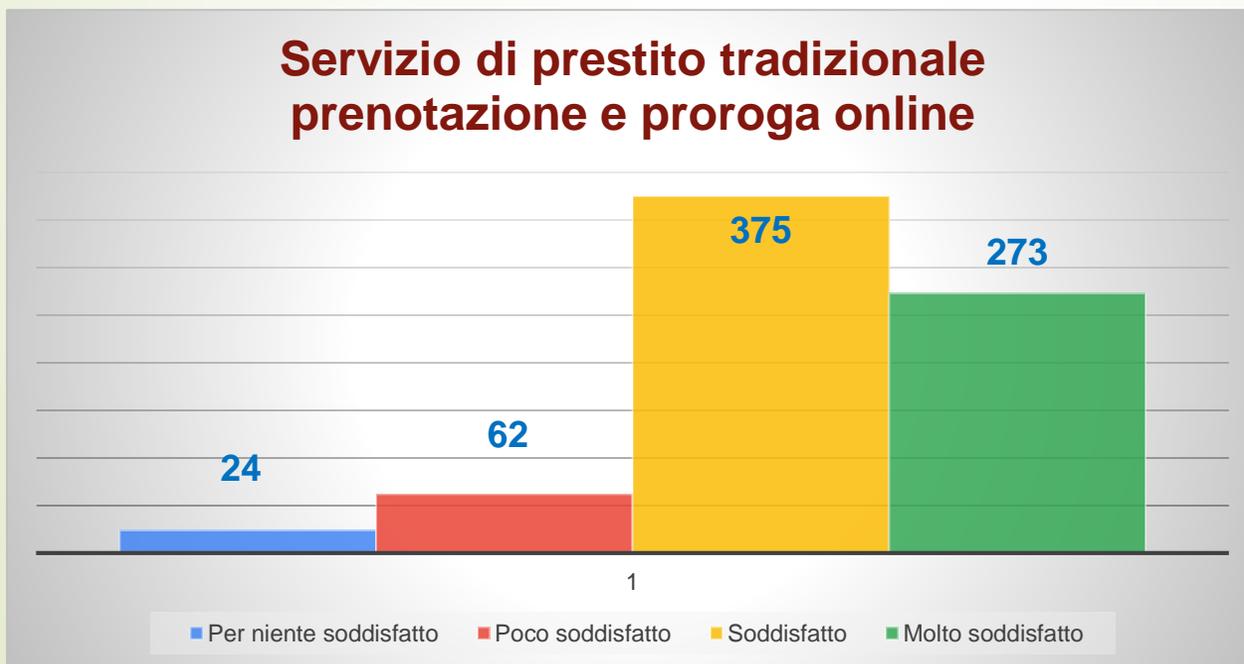
59 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio

# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

834 risposte



67 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio



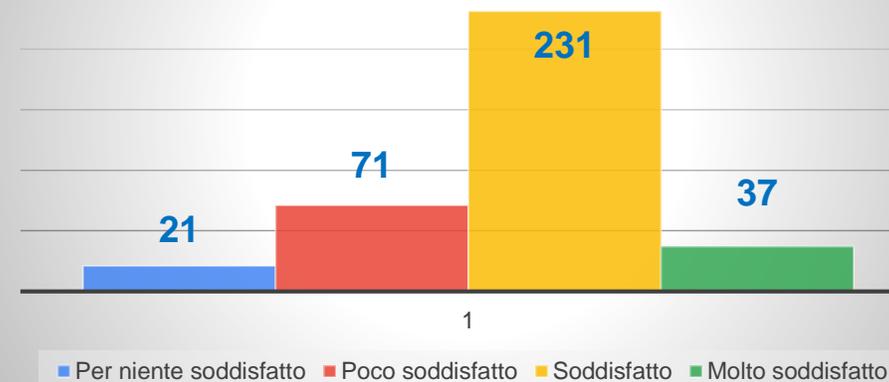
100 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio

# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

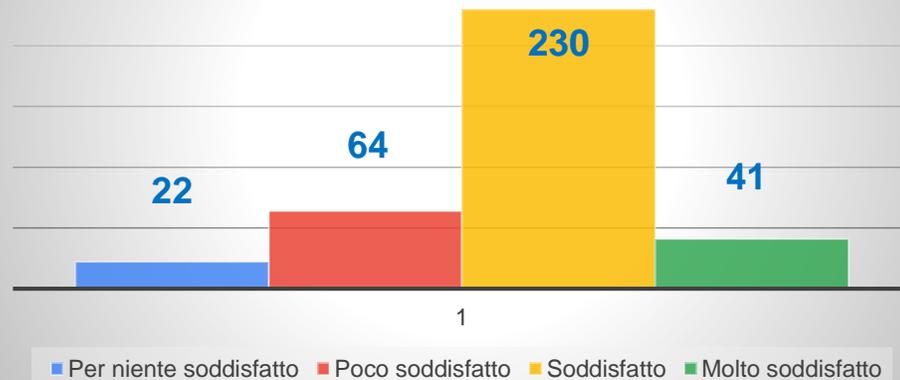
834 risposte

474 utenti  
dichiarano  
di non  
avere  
elementi  
sufficienti  
per  
esprimere  
un giudizio

## Rubriche culturali on line contenuto delle iniziative

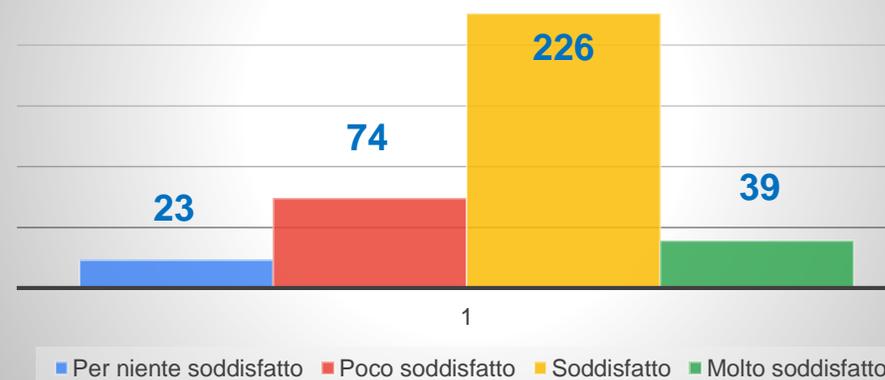


## Rubriche culturali on line organizzazione



477 utenti dichiarano di non avere elementi  
sufficienti per esprimere un giudizio

## Rubriche culturali on line efficacia della comunicazione

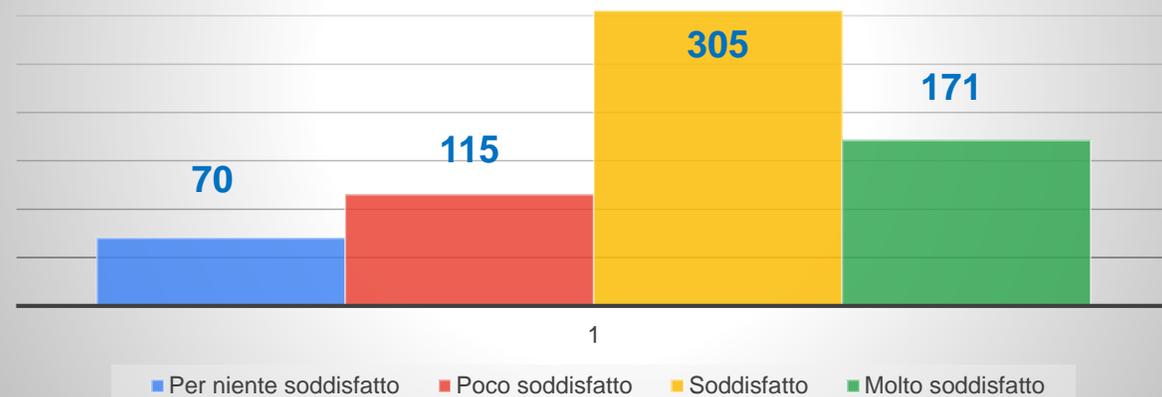


472 utenti dichiarano di non avere elementi  
sufficienti per esprimere un giudizio

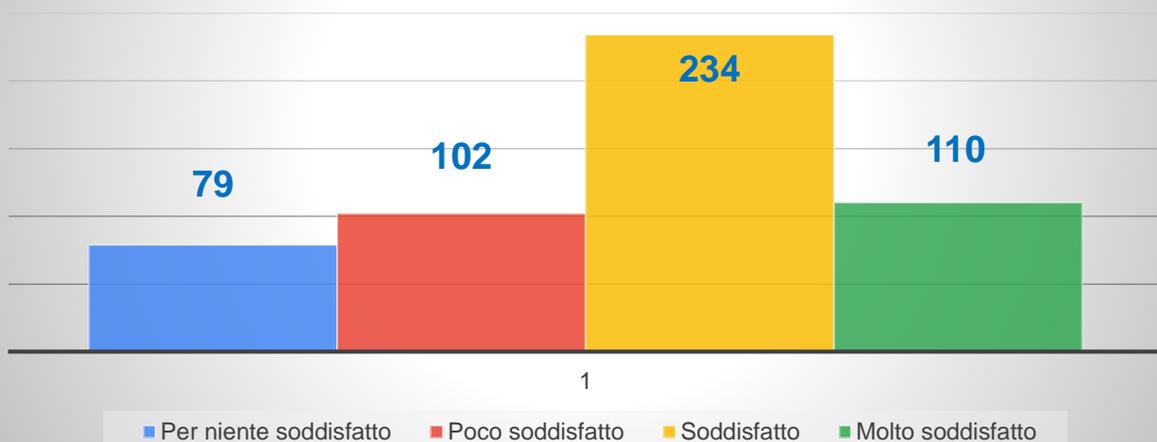
# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

834 risposte

## Novità introdotte con l'emergenza sanitaria: prenotazione dei prestiti



## Novità introdotte con l'emergenza sanitaria: prenotazione dei tavoli di lettura



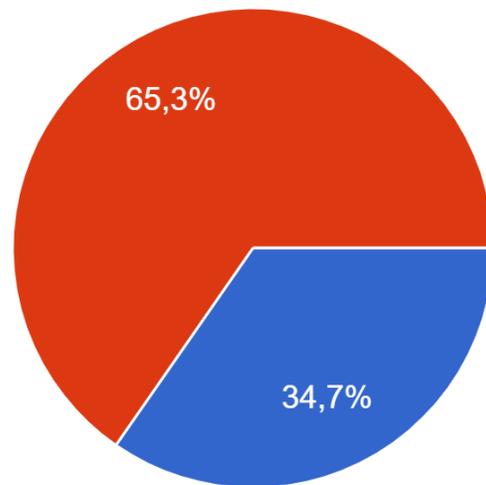
173 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio

309 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio

# ANAGRAFICA

## 1. GENERE

834 risposte

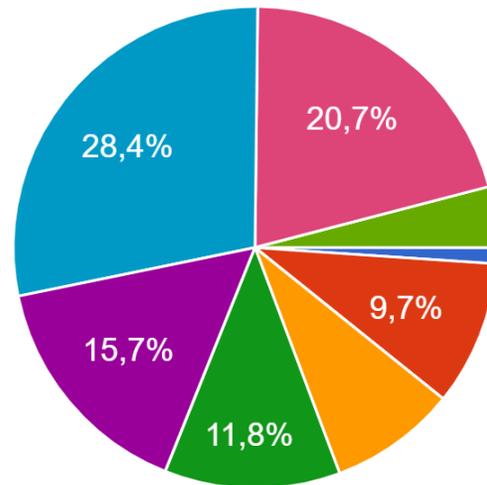


● Maschio  
● Femmina

# ANAGRAFICA

## 2. ETA'

834 risposte

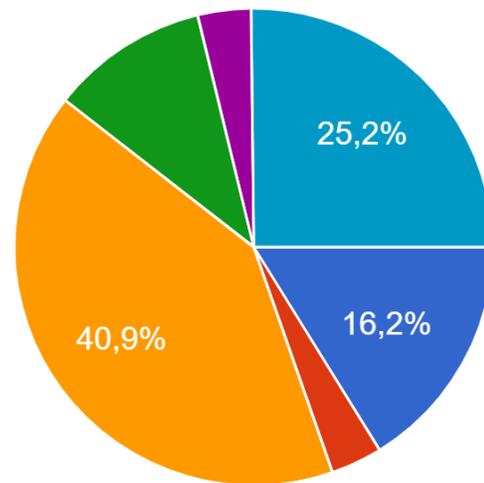


- da 14 a 18 anni
- da 19 a 24 anni
- da 25 a 30 anni
- da 31 a 40 anni
- da 41 a 50 anni
- da 51 a 64 anni
- da 65 a 75 anni
- da 76 in poi

# ANAGRAFICA

## 3. Condizione sociale

834 risposte

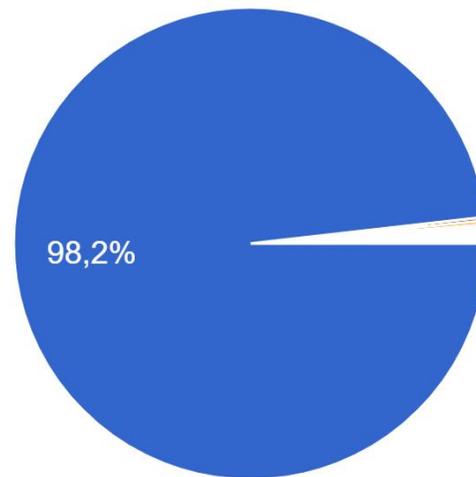


- Studente
- Casalinga/o
- Lavoratore dipendente
- Lavoratore autonomo
- Disoccupato
- Pensionato

# ANAGRAFICA

## 4. Cittadinanza

834 risposte



- Italiana
- Russa
- cinese
- Albanese
- EU
- Ceca
- tedesca
- Giapponese

▲ 1/2 ▼

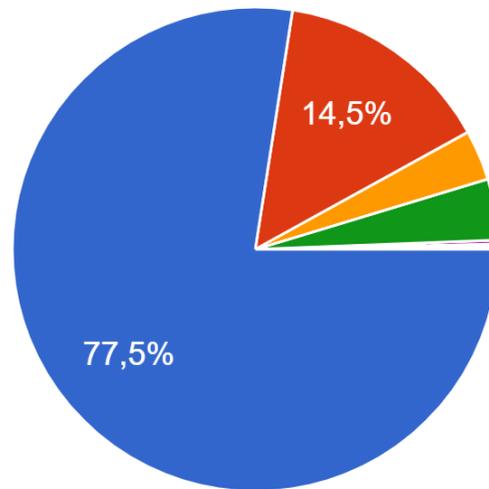
▼ 1/5 ▲

gisboug26

# ANAGRAFICA

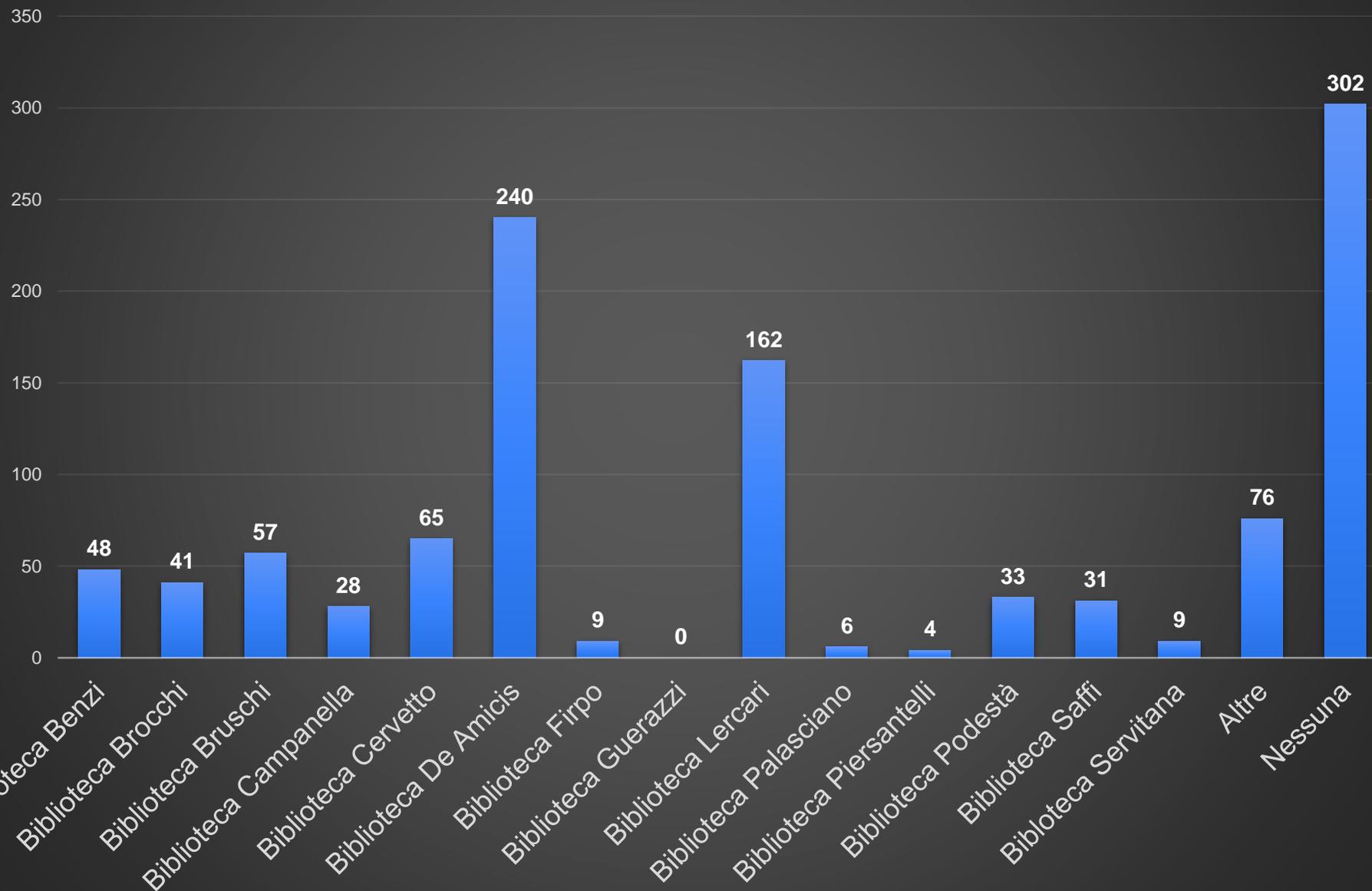
## 5. Provenienza

834 risposte



- Comune di Genova
- Città Metropolitana di Genova
- Regione Liguria
- Altre regioni
- Peru
- Russia
- Giappone
- Valbrenna

# QUALI BIBLIOTECHE CITTADINE FREQUENTI OLTRE ALLA BIBLIOTECA BERIO ?



## 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» (189 su 834 questionari compilati) hanno evidenziato alcune criticità, pur a fronte di giudizi complessivamente positivi espressi dai cittadini/utenti con riferimento ai servizi erogati dalla Biblioteca Berio.*

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

# ***Le criticità evidenziate e le nostre risposte: aggiornamento del patrimonio***

## **CRITICITA' EVIDENZIATE**

*Alcuni utenti giudicano non soddisfacente l'aggiornamento del patrimonio bibliografico con particolare riferimento a narrativa e saggistica*

## **Le nostre risposte**

*Il patrimonio bibliografico viene incrementato in ragione delle risorse finanziarie annualmente disponibili, contemperando le necessità di aggiornamento dei diversi settori bibliografici della biblioteca, che comprende anche raccolte specializzate uniche nel panorama cittadino.*

*La politica delle acquisizioni viene effettuata in sinergia con le altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano, con le quali è attivo il servizio di «Prestito di Sistema» (che consente il ritiro dei libri di proprio interesse presso la biblioteca più comoda per l'utente).*

*In particolare in occasione degli ultimi acquisti la Berio ha privilegiato l'aggiornamento del settore di saggistica e raccolta locale (libri su Genova e la Liguria), mentre le biblioteche di Municipio hanno privilegiato gli acquisti nel settore della narrativa generale. Accanto all'incremento della "Biblioteca Digitale" (E-Book e Audiolibri), la biblioteca continua doverosamente ad aggiornare con costanza le raccolte cartacee, che rappresentano il nucleo imprescindibile del patrimonio bibliotecario e che continuano ad essere richieste dagli utenti*

# ***Le criticità evidenziate e le nostre risposte: sistema di prenotazione dei posti di lettura e dei prestito***

## **CRITICITA' EVIDENZIATE**

***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 nelle sale di lettura del primo piano e del corpo D, la prenotazione dei posti è valida per l'intera giornata, in quanto la maggior parte degli utenti è costituita da studenti che utilizzano i posti continuativamente al mattino e al pomeriggio (un doppio turno comporterebbe peraltro la chiusura della sala per le operazioni di sanificazione).***

***La prenotazione del posto decade alle ore 10, in modo che i posti non occupati possano essere assegnati ad altri utenti senza prenotazione, fino ad esaurimento***

***Per chi intenda fruire del posto per mezza giornata (mattina o pomeriggio) è disponibile inoltre un'apposita sala collocata al secondo piano (e accessibile senza prenotazione )***

***Si ricorda infine che la prenotazione obbligatoria per il prestito e per la consultazione è stata eliminata a fine 2021: rimane come opportunità per chi preferisca questa modalità o per richiedere i materiale collocati nei depositi librari.***

# ***Le criticità evidenziate e le nostre risposte: sistema di prenotazione dei posti di lettura e dei prestito***

## **CRITICITA' EVIDENZIATE**

**Rigidità  
nell'applicazione  
della normativa  
collegata  
all'emergenza  
sanitaria**

## **Le nostre risposte**

**L'accesso alla Biblioteca Berio 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, le iniziative nelle sale eventi e gli incontri dei gruppi di lettura sono ripresi 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 sopracitata legislazione di carattere emergenziale.**

# ***Le criticità evidenziate e le nostre risposte: pulizia e rispetto delle regole***

## **CRITICITA' EVIDENZIATE**

***Alcuni utenti segnalano criticità per quanto concerne gli interventi di pulizia***

## ***Le nostre risposte***

***A partire dalla riapertura successiva al «lockdown» le pulizie dei servizi igienici e della struttura in generale sono state ulteriormente intensificate nonché introdotte quotidiane azioni di sanificazione. A riscontro di ciò, la qualità degli interventi di pulizia è stata giudicata soddisfacente o molto soddisfacente da circa l'80% degli utenti che hanno compilato il questionario.***

## **CRITICITA' EVIDENZIATE**

***Segnalate criticità circa l'efficacia dei controlli relativi all'osservanza di regole quali rispetto del silenzio, utilizzo mascherine, posti di lettura assegnati***

## ***Le nostre risposte***

***La biblioteca si impegna a rinforzare le comunicazioni all'utenza, anche tramite interfono, relative al rispetto del luogo pubblico, al mantenimento del silenzio e al mantenimento del posto assegnato. Si impegna inoltre a rafforzare i relativi controlli.***

# ***Le criticità evidenziate e le nostre risposte: libri irreperibili e posti di lettura***

## **CRITICITA' EVIDENZIATE**

***Alcuni utenti segnalano libri mancanti a scaffale, visualizzati sul catalogo on line come disponibili***

## ***Le nostre risposte***

***La coerenza tra disponibilità sul catalogo e presenza fisica dei libri è fondamentale. Tuttavia l'allineamento non può avvenire in tempo reale, rendendosi necessarie sistematiche verifiche a scaffale per intercettare le incongruenze. Le operazioni necessarie a consentire l'allineamento vengono effettuate in occasione delle revisioni inventariali (le quali, dopo la sospensione concomitante con l'emergenza sanitaria, riprenderanno dall'anno in corso) oppure su segnalazione specifica.***

## **CRITICITA' EVIDENZIATE**

***Alcuni utenti segnalano una carenza nel numero di posti di lettura disponibili***

## ***Le nostre risposte***

***In concomitanza con la fase di emergenza sanitaria, dopo un periodo di apertura ridotta e di ridotta disponibilità di tavoli di lettura (atta a garantire il cosiddetto «distanziamento sociale» prescritto dalla normativa nazionale), la Biblioteca Berio ha gradualmente riaperto le sale di lettura e, al momento, offre il maggior numero possibile di tavoli di lettura e di consultazione disponibili***

# **Le criticità evidenziate e le nostre risposte: il servizio di prestito**

## **CRITICITA' EVIDENZIATE**

**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)**

**Sono inoltre presenti richieste di aumento della durata dei prestiti**

## **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.**

**Circa la durata dei prestiti, si ritengono congrui i 30 giorni attualmente previsti con possibilità di proroga pari ad ulteriori 20 giorni (per un totale di 50). 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: orari di apertura al pubblico e comunicazione**

## **CRITICITA' EVIDENZIATE**

***Evidenziate carenze concernenti gli orari di apertura al pubblico (in buona parte collegate all'emergenza sanitaria)***

## **Le nostre risposte**

***La Biblioteca Berio, dopo una fase di apertura parziale dovuta alle restrizioni determinate dall'emergenza sanitaria, ha ripreso, dal giugno 2021, il pieno orario di apertura al pubblico su sei giorni della settimana (dal lunedì al sabato, dalle 8 alle 19, per un totale di 66 ore di apertura al pubblico settimanale)***

## **CRITICITA' EVIDENZIATE**

***Alcuni utenti segnalano la necessità di migliorare e aumentare i canali della comunicazione relativa a servizi ed iniziative culturali***

## **Le nostre risposte**

***Tutte le principali informazioni relative a patrimonio (collezioni) servizi ed iniziative della Biblioteca Berio e delle altre biblioteche civiche cittadine sono reperibili, costantemente aggiornate, sul Portale delle Biblioteche genovesi ([www.bibliotechedigenova.it](http://www.bibliotechedigenova.it)).***

***Ogni cittadino ha inoltre la possibilità di ricevere via email una newsletter mensile contenente le notizie relative agli eventi e alle attività della Biblioteca. La richiesta può essere effettuata on line, tramite il sopracitato Portale.***

# ***Le criticità evidenziate e le nostre risposte: cortesìa e competenza del personale***

## **CRITICITA' EVIDENZIATE**

***Alcuni utenti evidenziano criticità nel comportamento di parte del personale impegnato sul front-office e/o nella congruità dell'attenzione e delle informazioni ricevute dal personale suddetto***

## ***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 Berio sono state giudicate soddisfacenti o molto soddisfacenti da circa il 75% degli utenti che hanno compilato il questionario.***

# **Le criticità evidenziate e le nostre risposte: i servizi digitali on line**

## **CRITICITA' EVIDENZIATE**

**Alcuni utenti segnalano difficoltà nella fruizione dei servizi on line, in particolare della biblioteca digitale**

**Una parte di essi richiede una maggiore disponibilità di risorse digitali fruibili in prestito oppure in streaming**

## **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.***

***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](http://www.bibliotechedigenova.it)), accedendo alla sezione «E-Library».***

***Alcune modalità di prestito degli e-book e degli audiolibri (durata, impossibilità di restituzione prima della scadenza) sono peraltro decise direttamente dagli Editori e dai Distributori che forniscono le piattaforme digitali. Inoltre i DRM (Digital Rights Management) collegati al «mondo» Adobe, che proteggono le risorse digitali a livello di copyright e diritto d'autore, non le rendono compatibili con gli e-reader Kindle (creati da Amazon per la fruizione dei materiali dallo stesso commercializzati). E' però possibile trasferire i relativi file su tutte le altre tipologie di e-reader, nonché fruirne tramite smartphone e tablet con sistema operativo Android oppure Apple.***

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