



COMUNE DI GENOVA

SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO



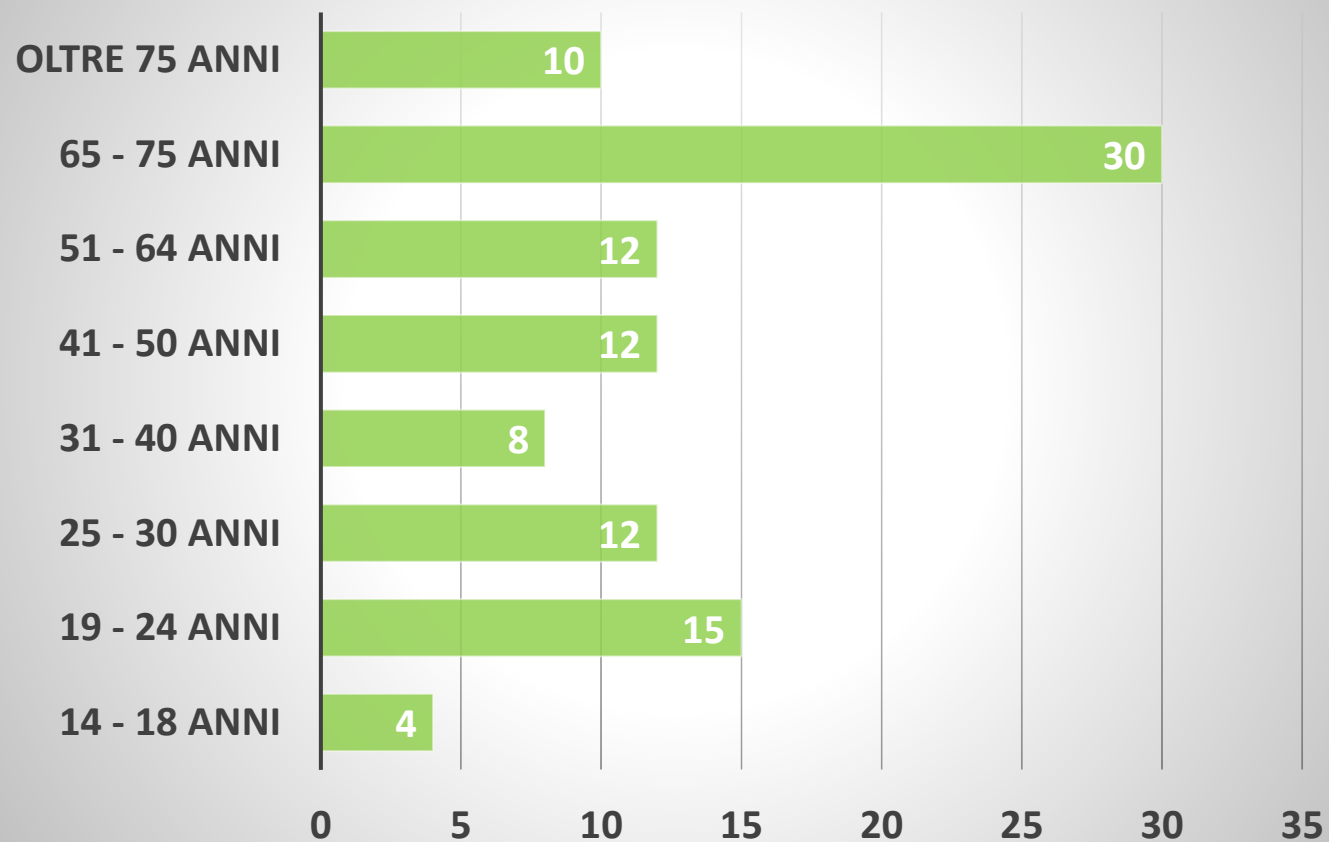
Biblioteche
di Genova

RISULTATI DELL'INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA ANNO 2023

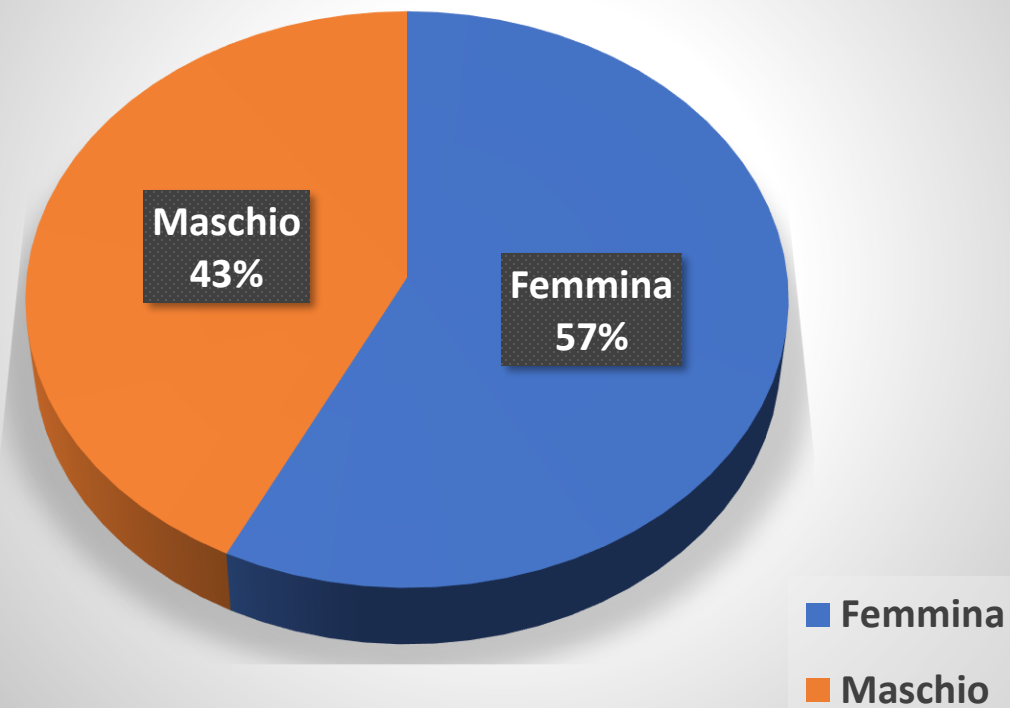
BIBLIOTECA CIVICA BROCCHI

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

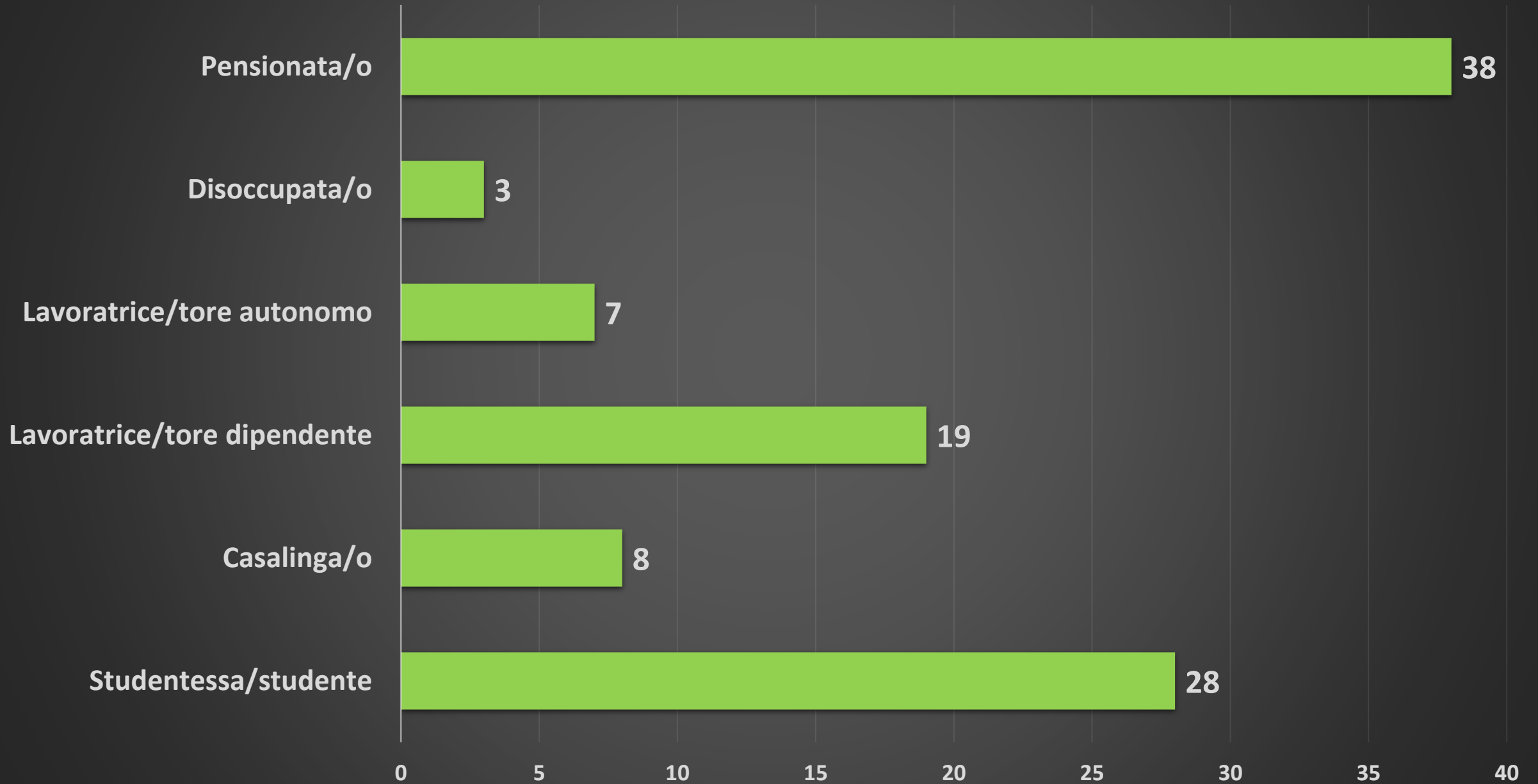
Fasce d'età



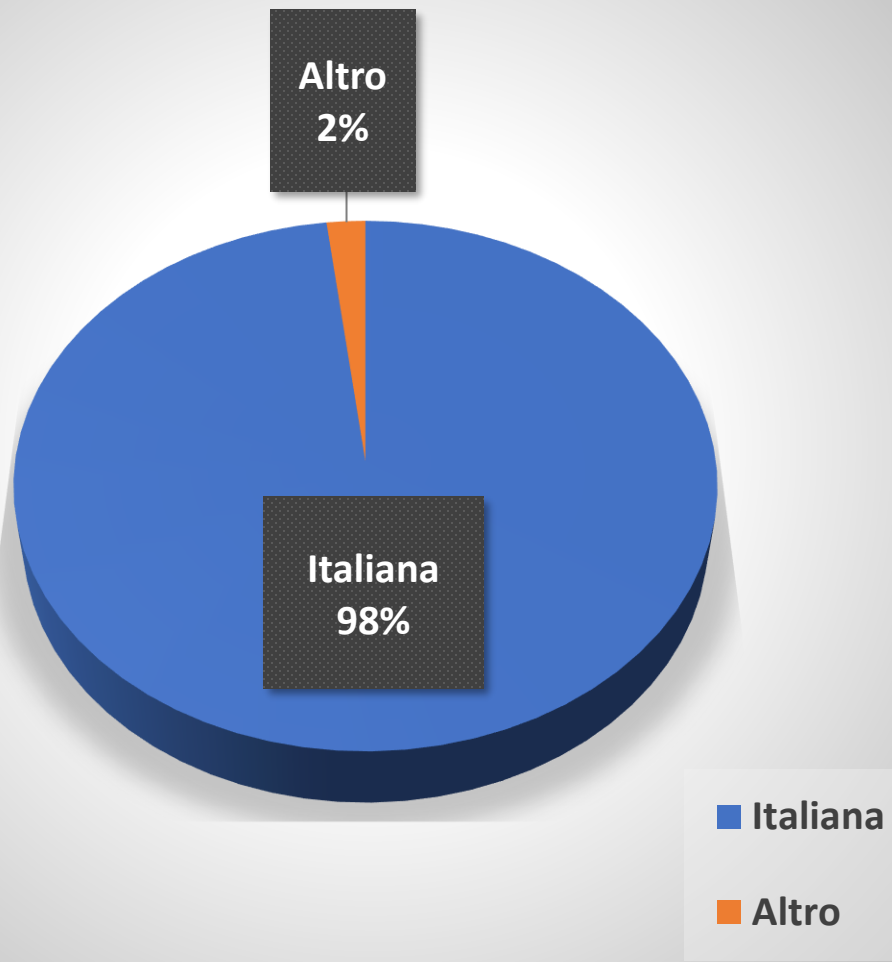
Genere



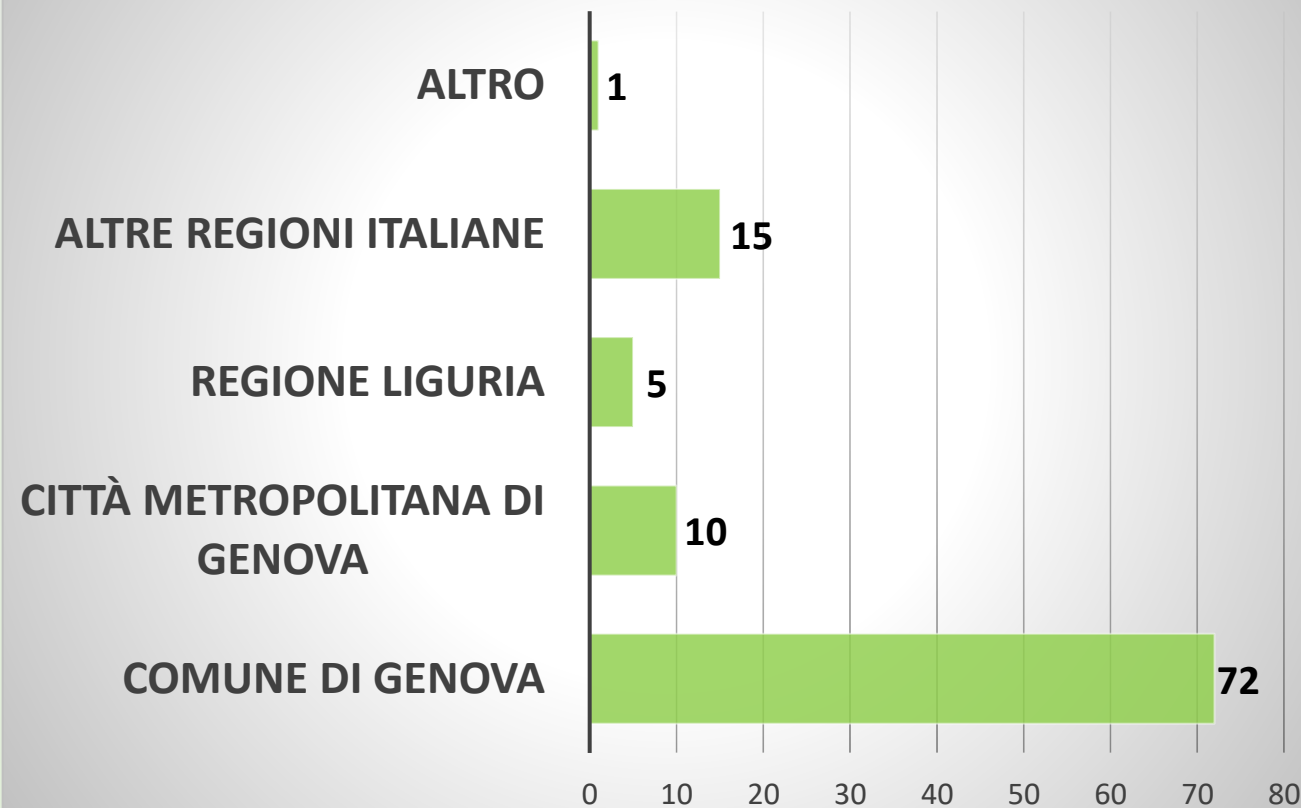
Condizione sociale



Cittadinanza

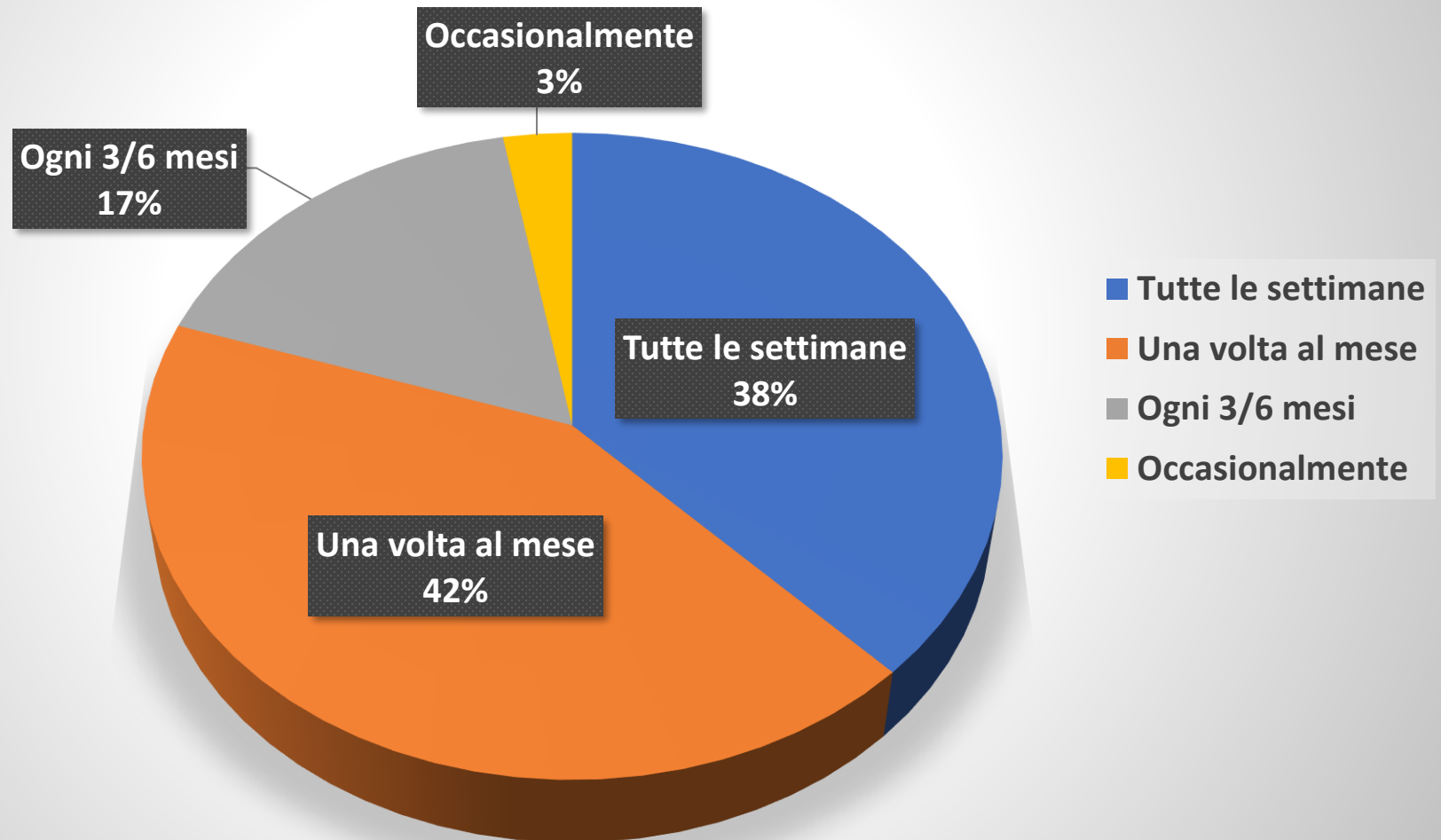


Provenienza

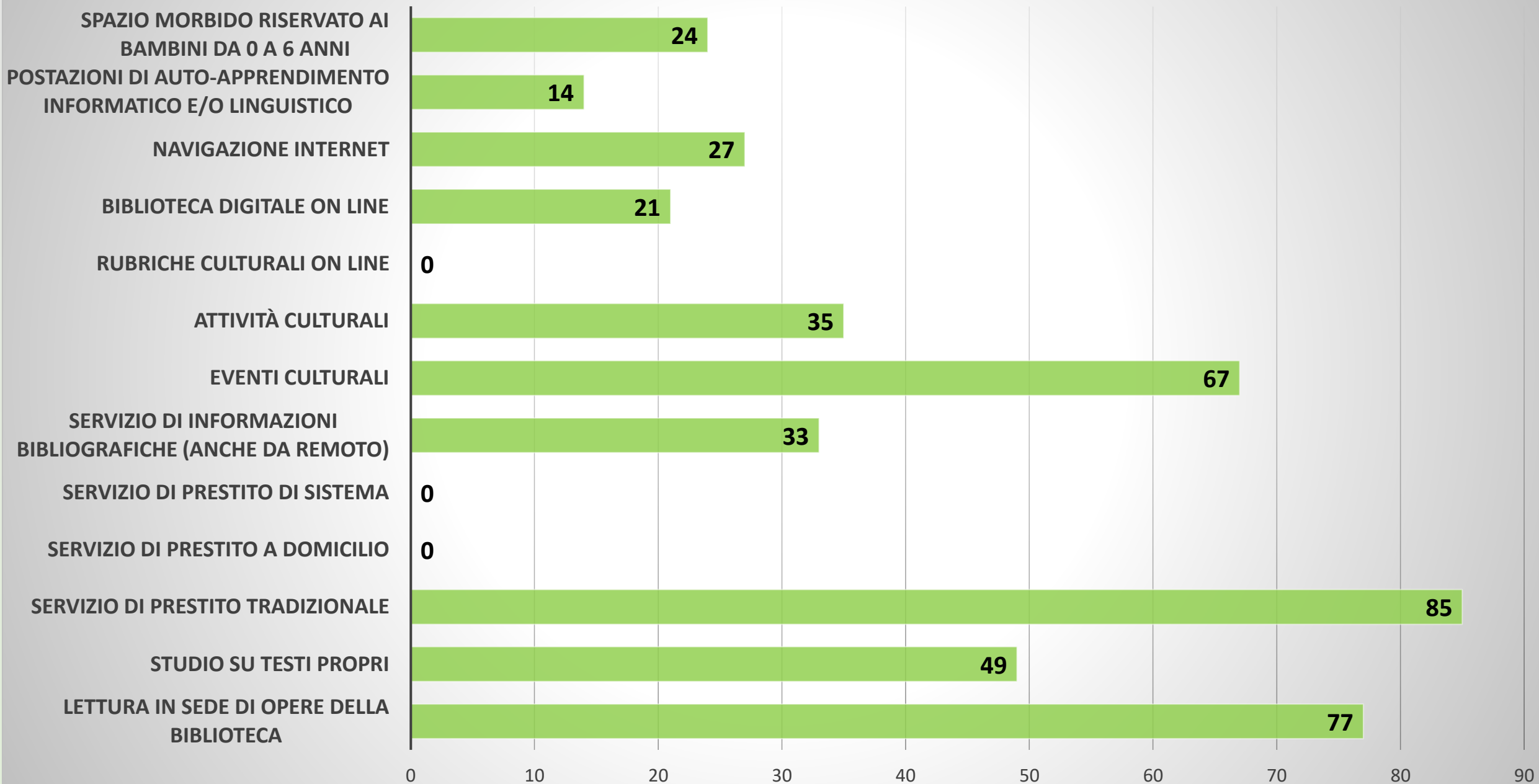


Fruizione e conoscenza dei servizi

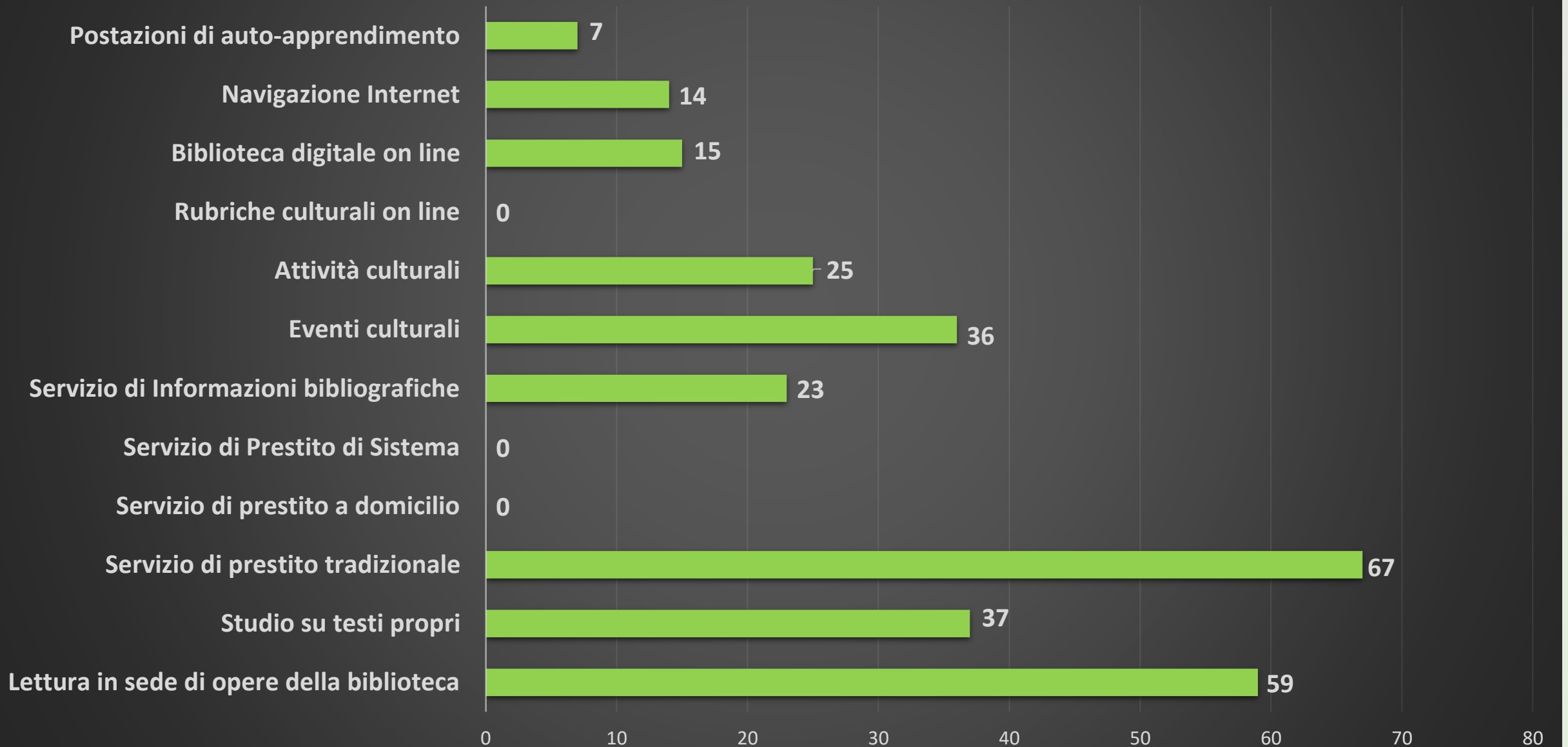
Con quale frequenza vieni normalmente in biblioteca?



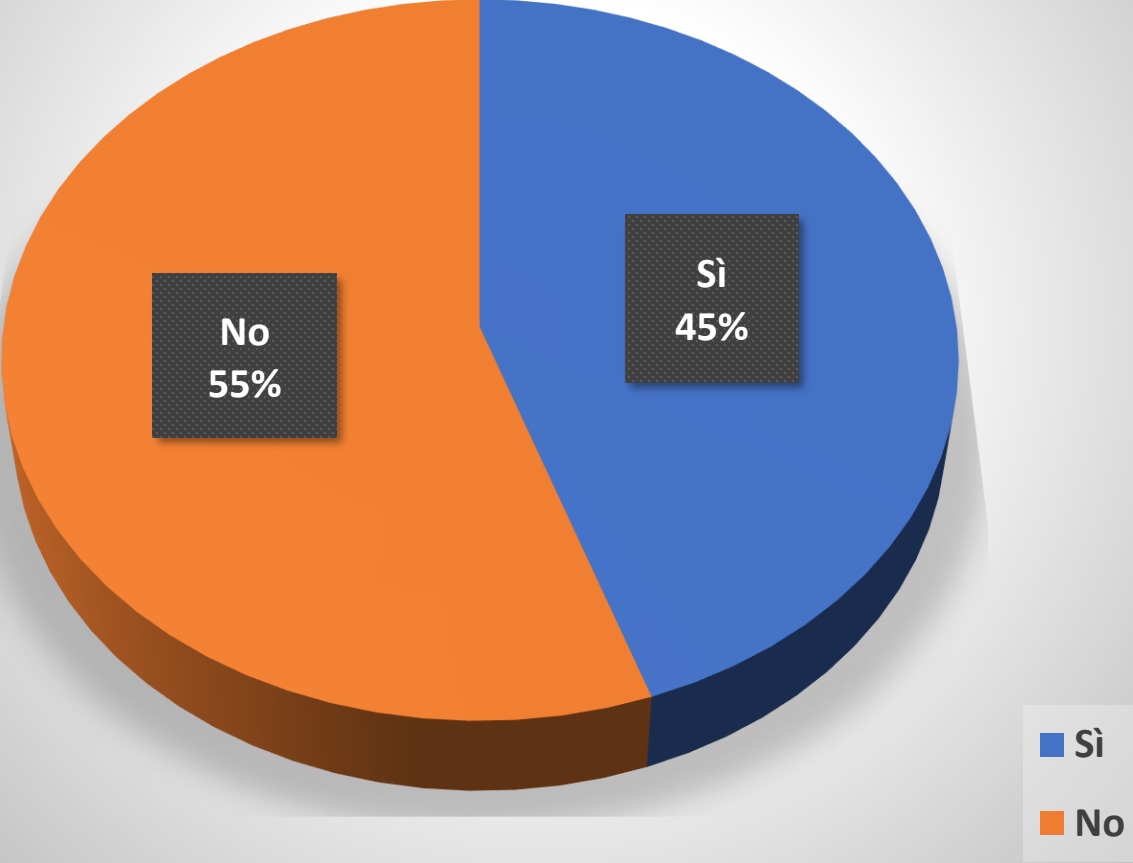
Quali servizi offerti dalla biblioteca conosci ? (risposta multipla)



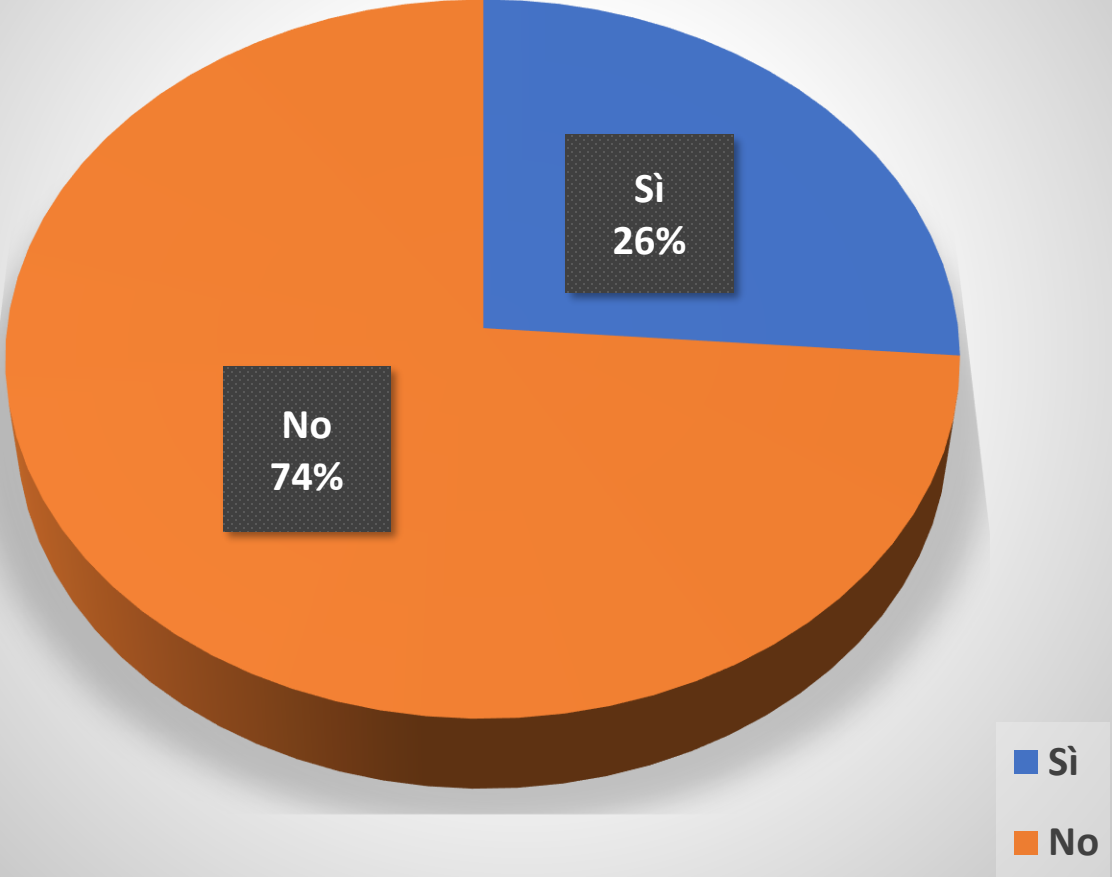
Quali sono i servizi che utilizzi o pensi di utilizzare correntemente nel prossimo futuro [max 2 risposte]



Utilizzi il catalogo online www.bigmet.org ?

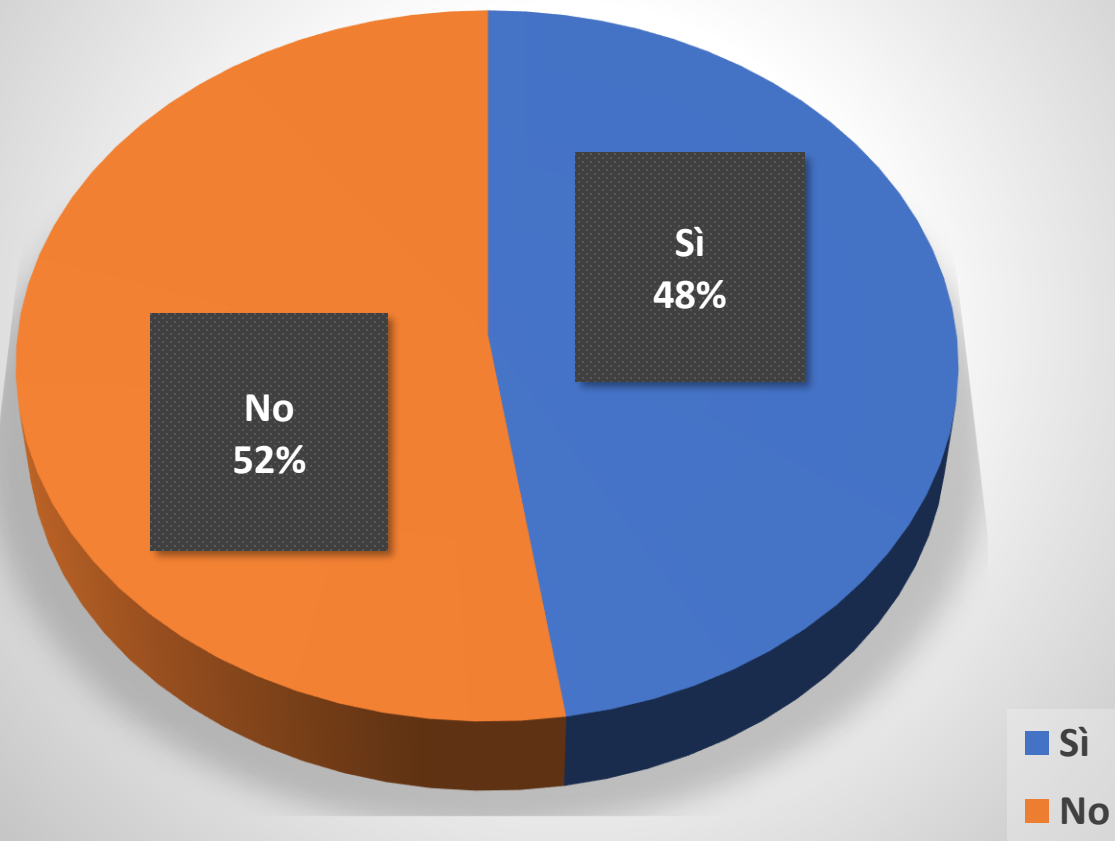


Utilizzi l'APP bi.G.met?

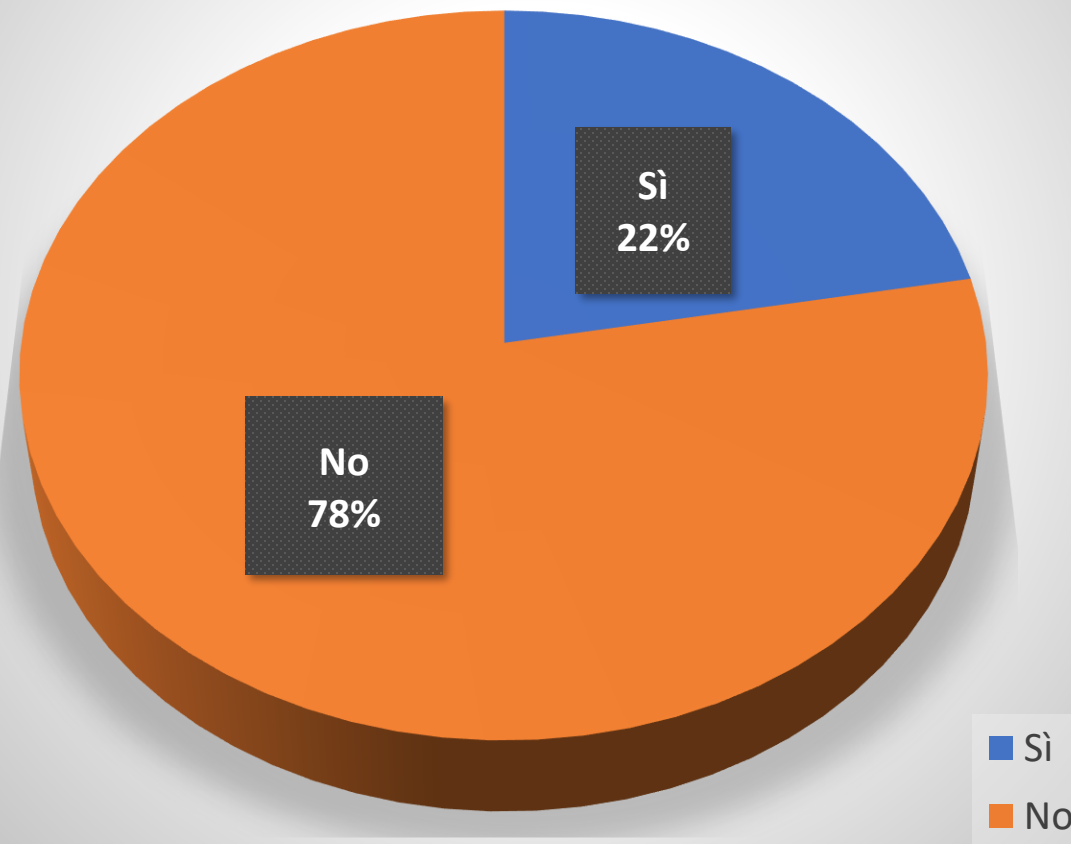


Utilizzi il Portale delle Biblioteche di Genova?

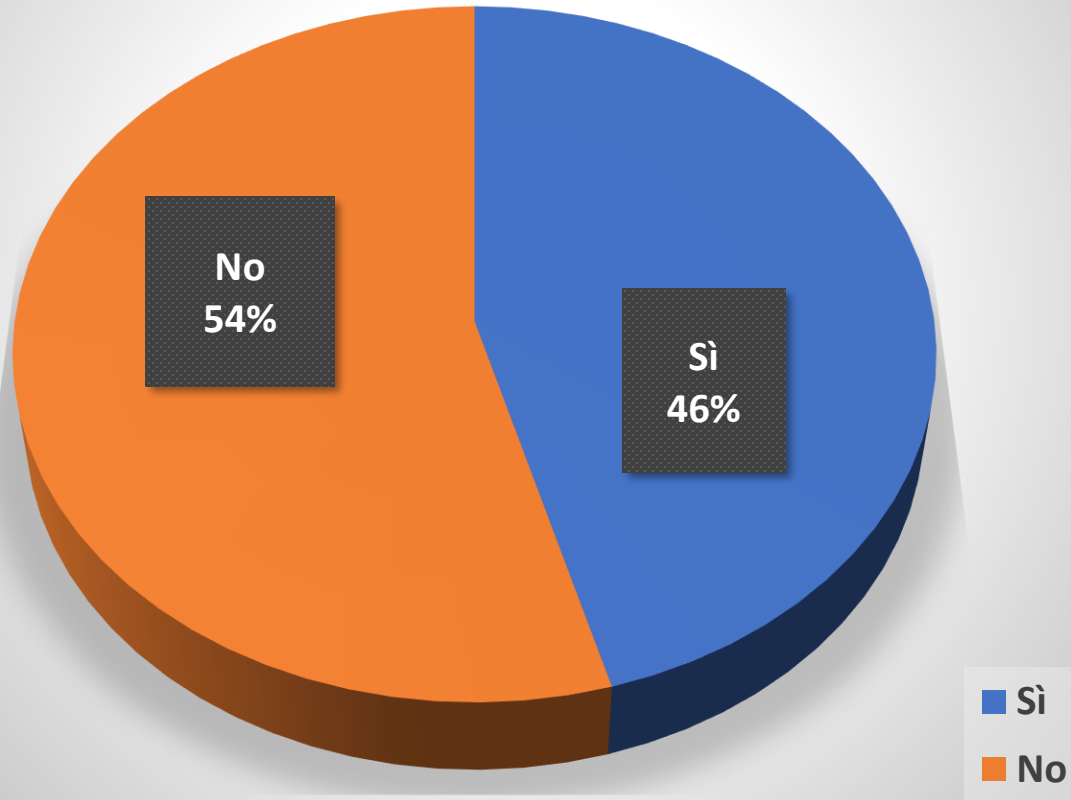
www.bibliotechedigenova.it



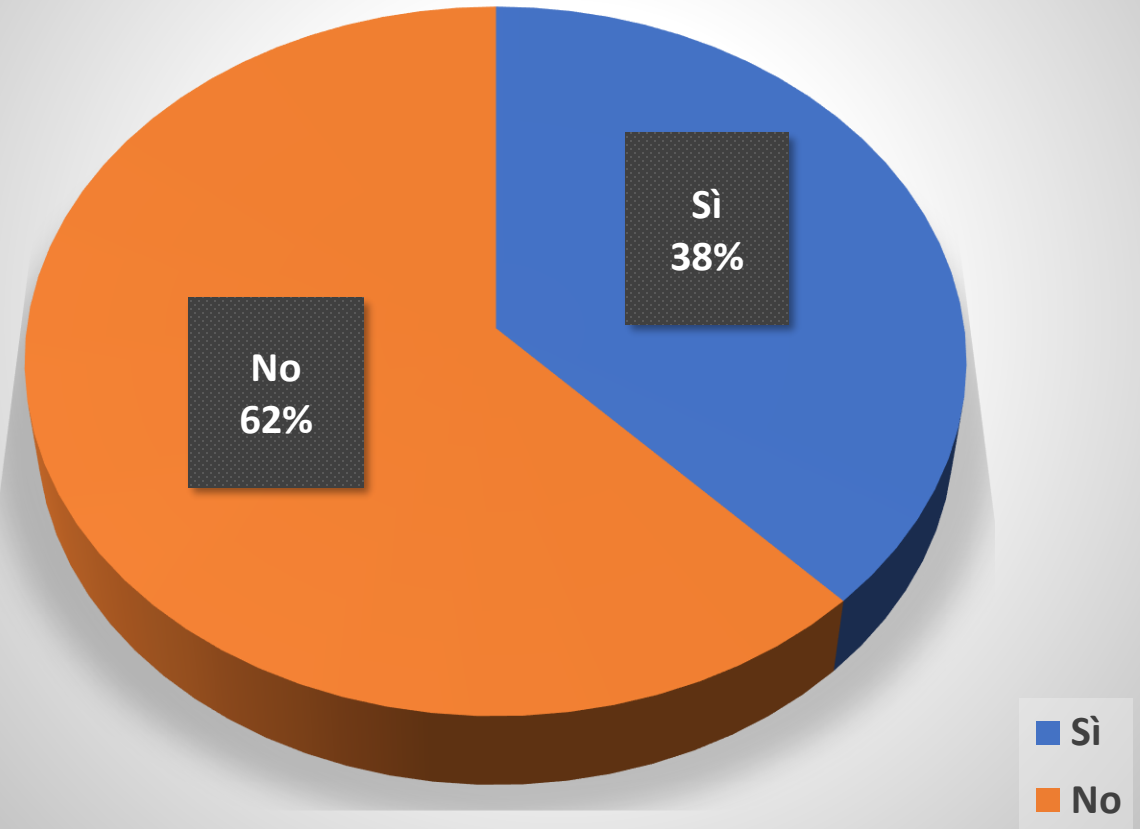
Conosci la nuova edicola digitale on line? <https://bigmet.medialibrary.it>



Conosci il servizio di rilascio delle credenziali SPID in biblioteca?



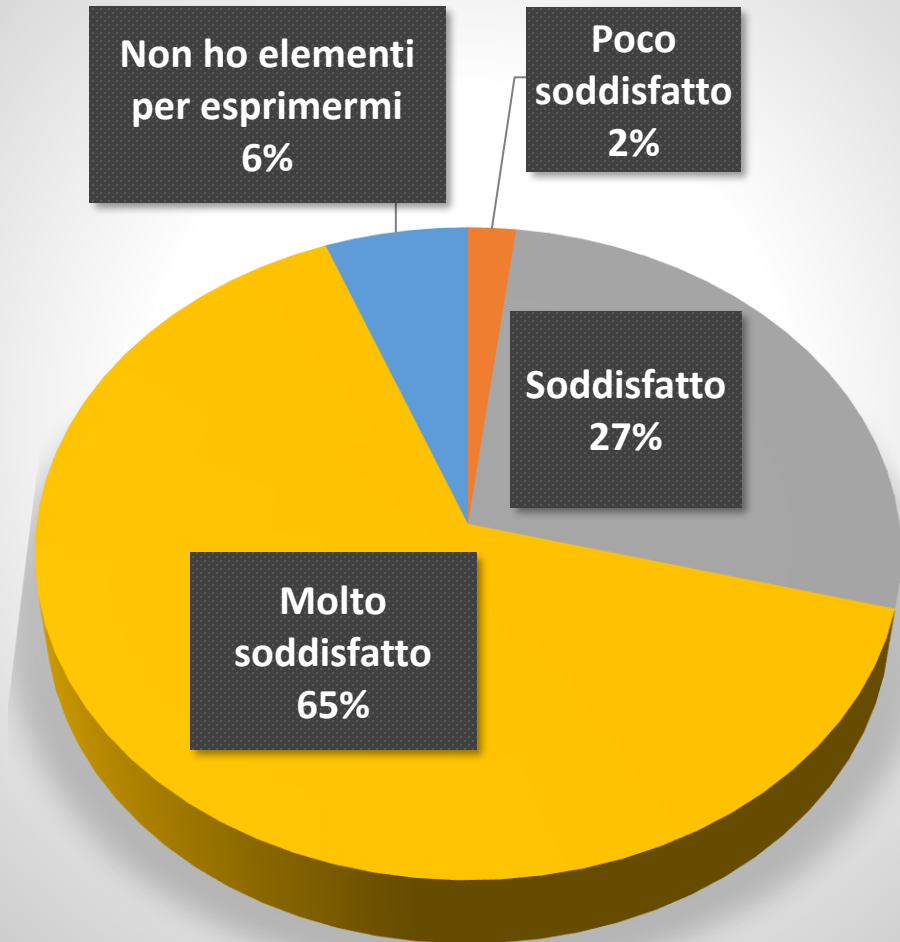
Saresti interessata/o a seguire attività culturali on line?



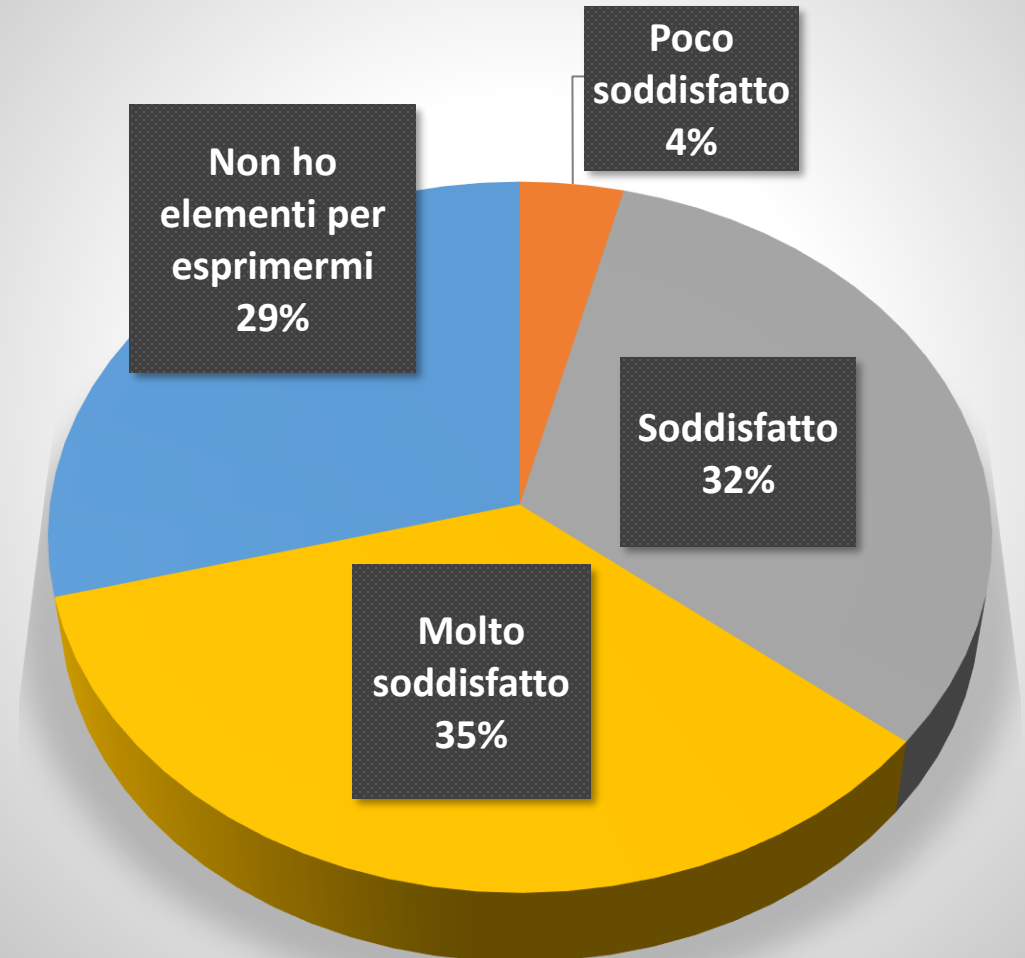
Valutazione dei servizi

SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

Cortesìa e disponibilit  del personale

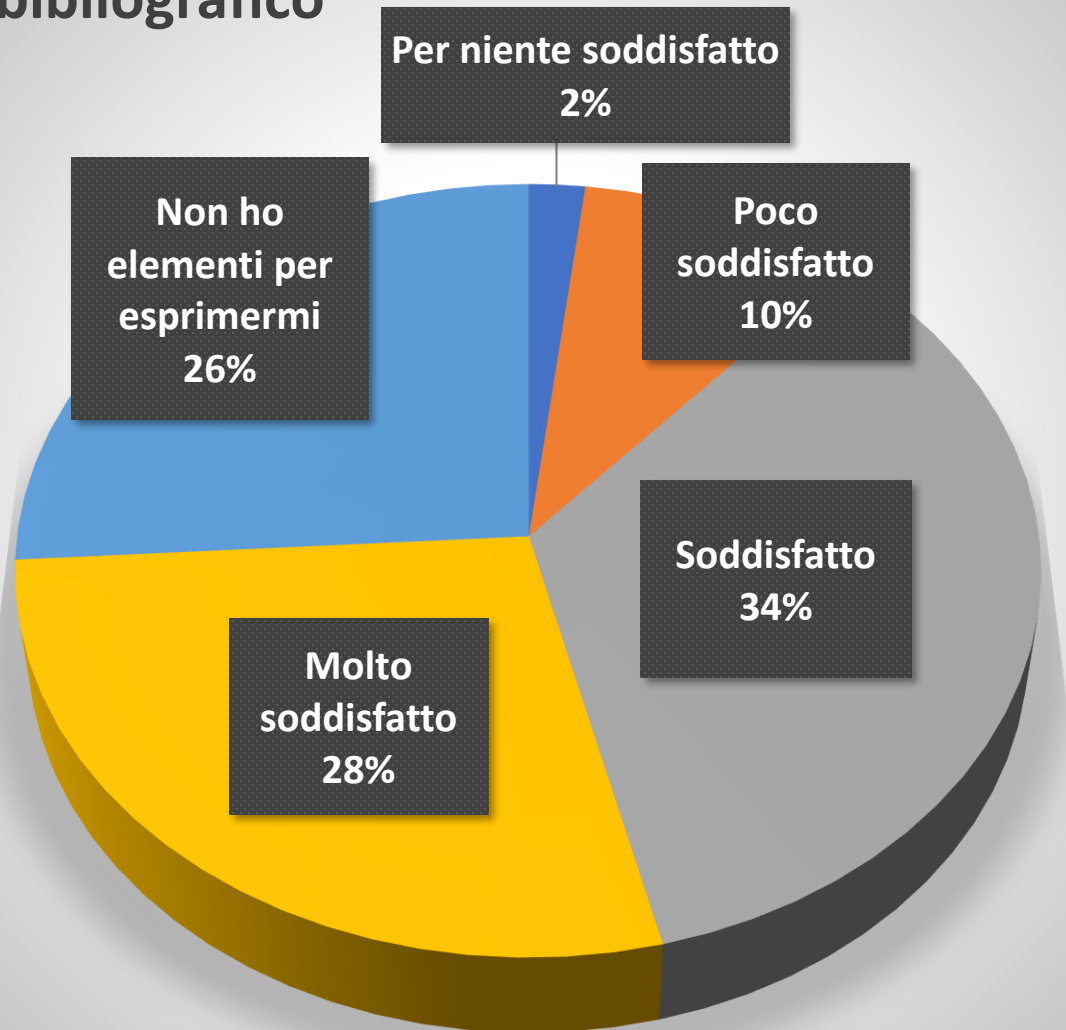


Completezza delle informazioni ricevute (anche da remoto)

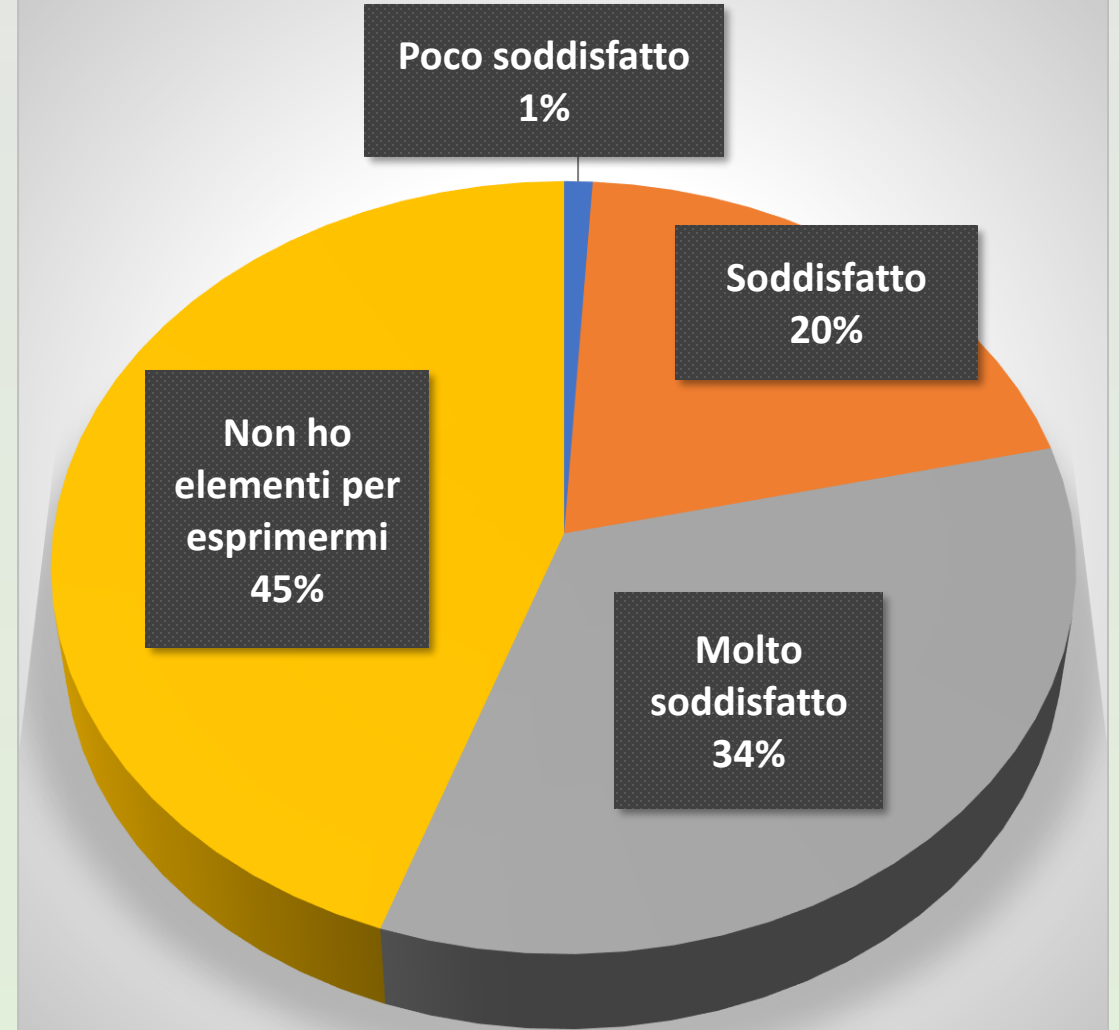


SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

Aggiornamento del patrimonio bibliografico



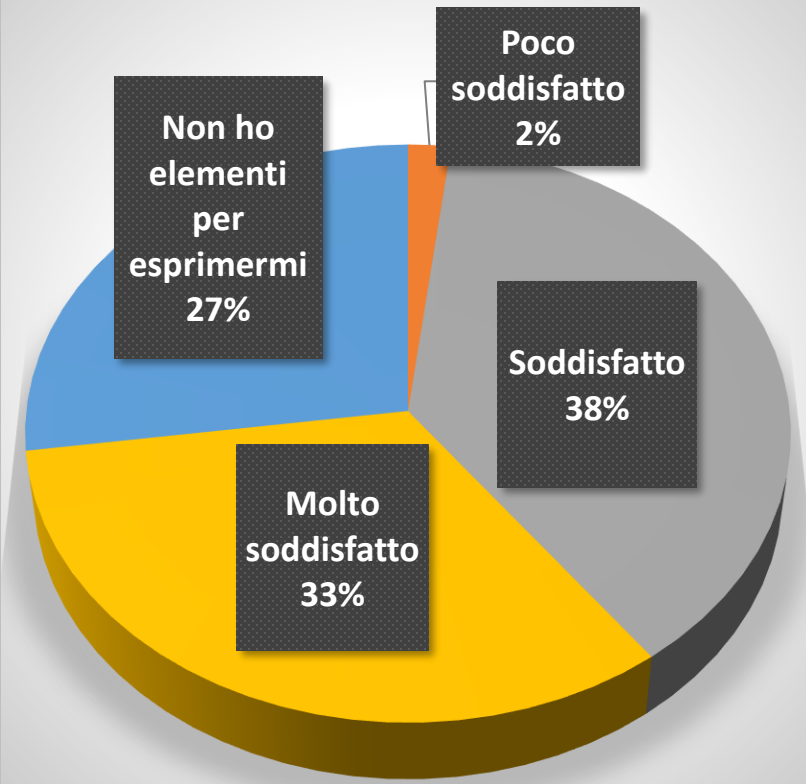
Spazio morbido (0-6 anni)



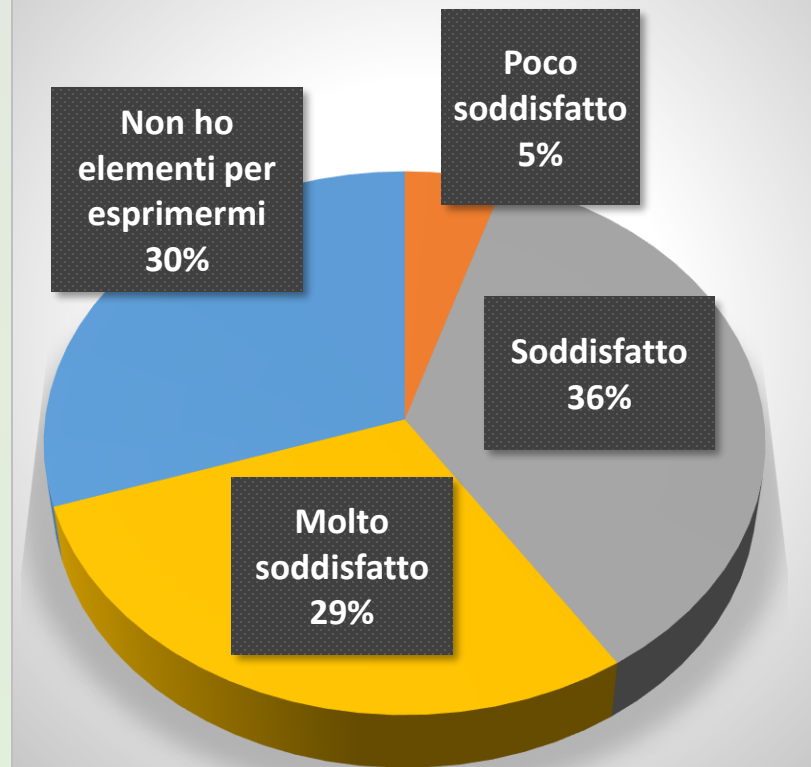
SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL CATALOGO ON LINE?

www.bigmet.org

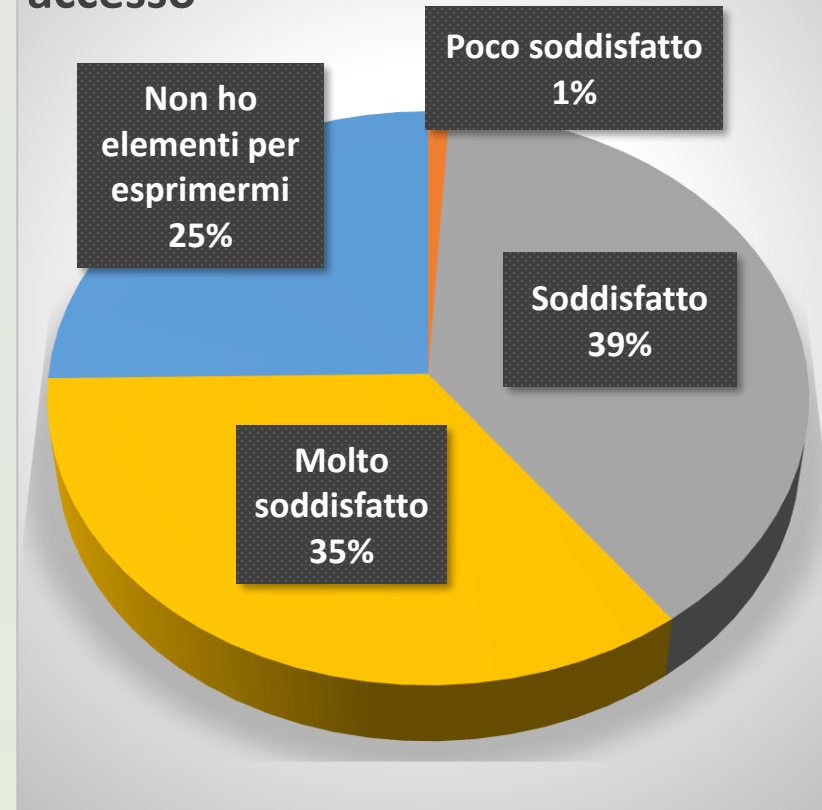
Catalogo on line: facilità della ricerca



Catalogo online: funzionalità social

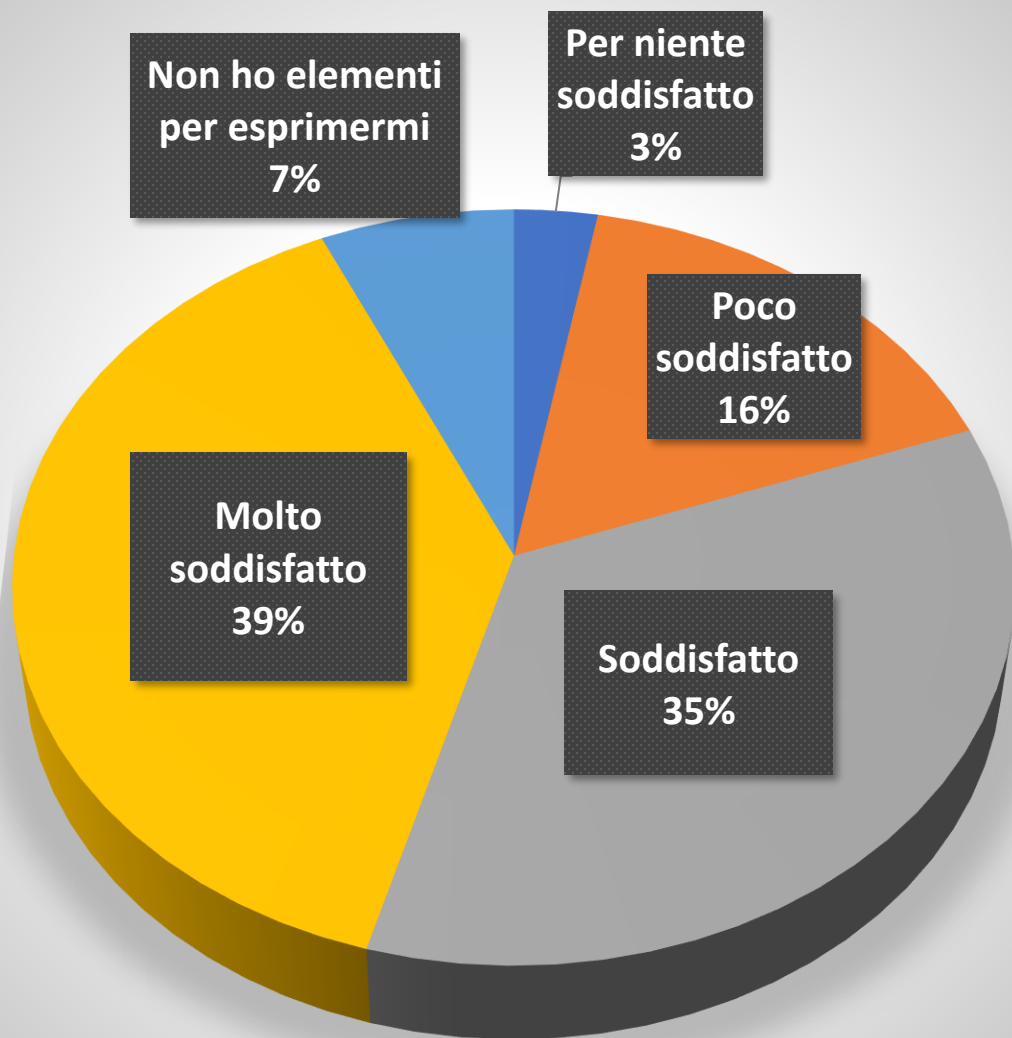


Catalogo on line facilità registrazione e accesso

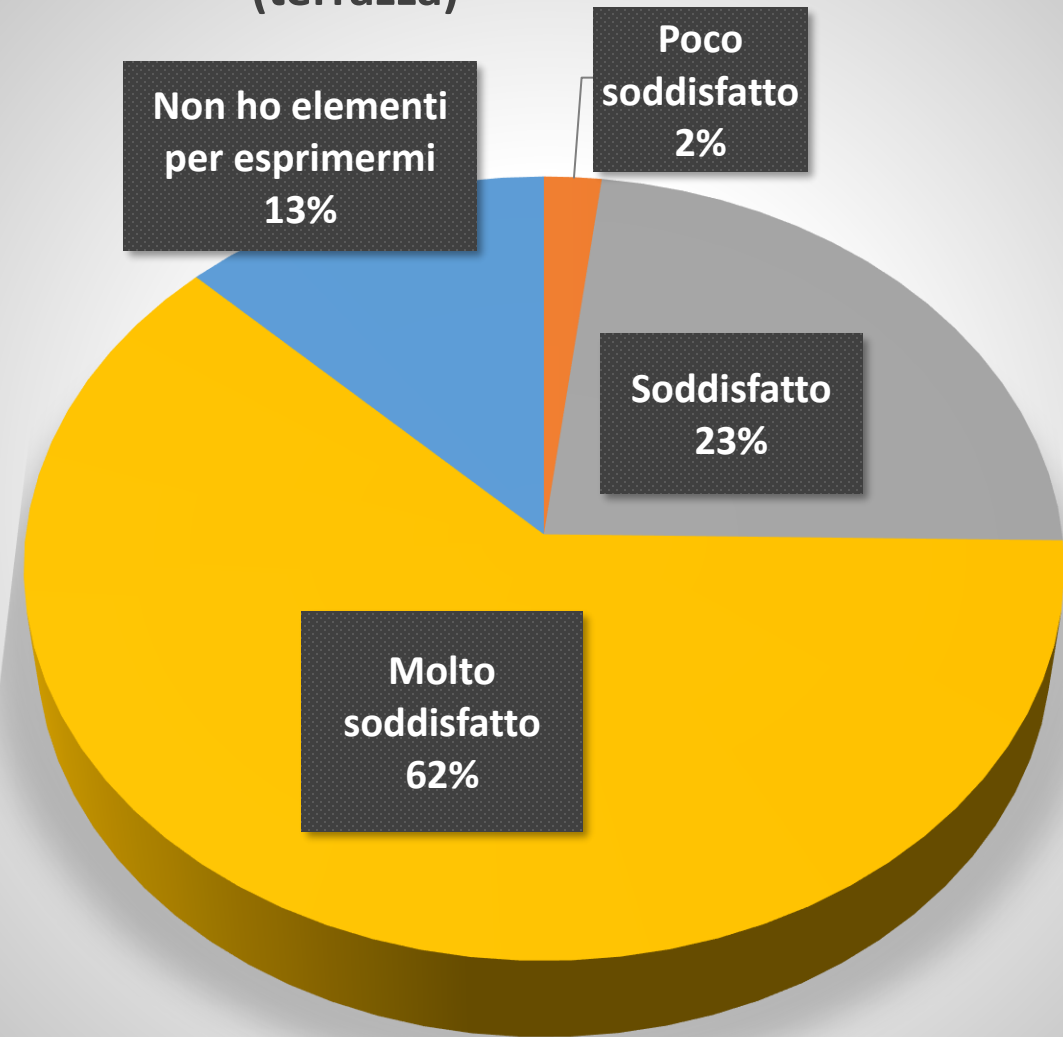


SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO?

Comfort degli spazi: accessibilità

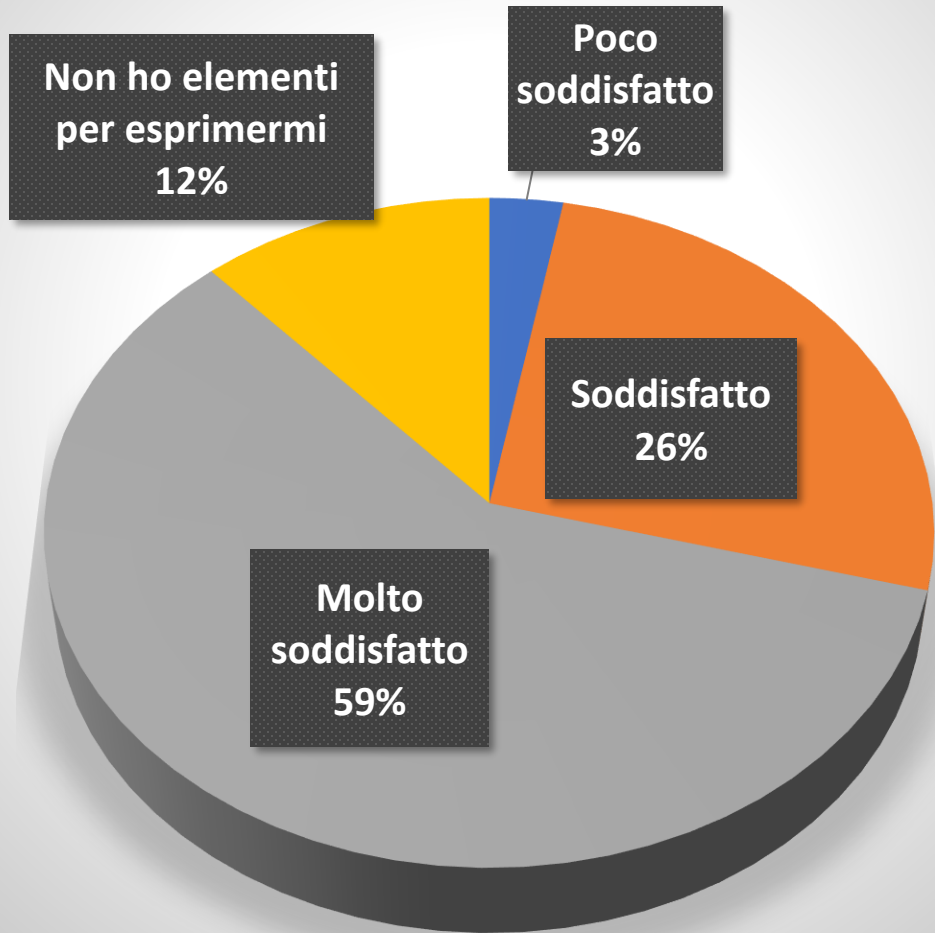


Comfort degli spazi: spazi esterni (terrazza)

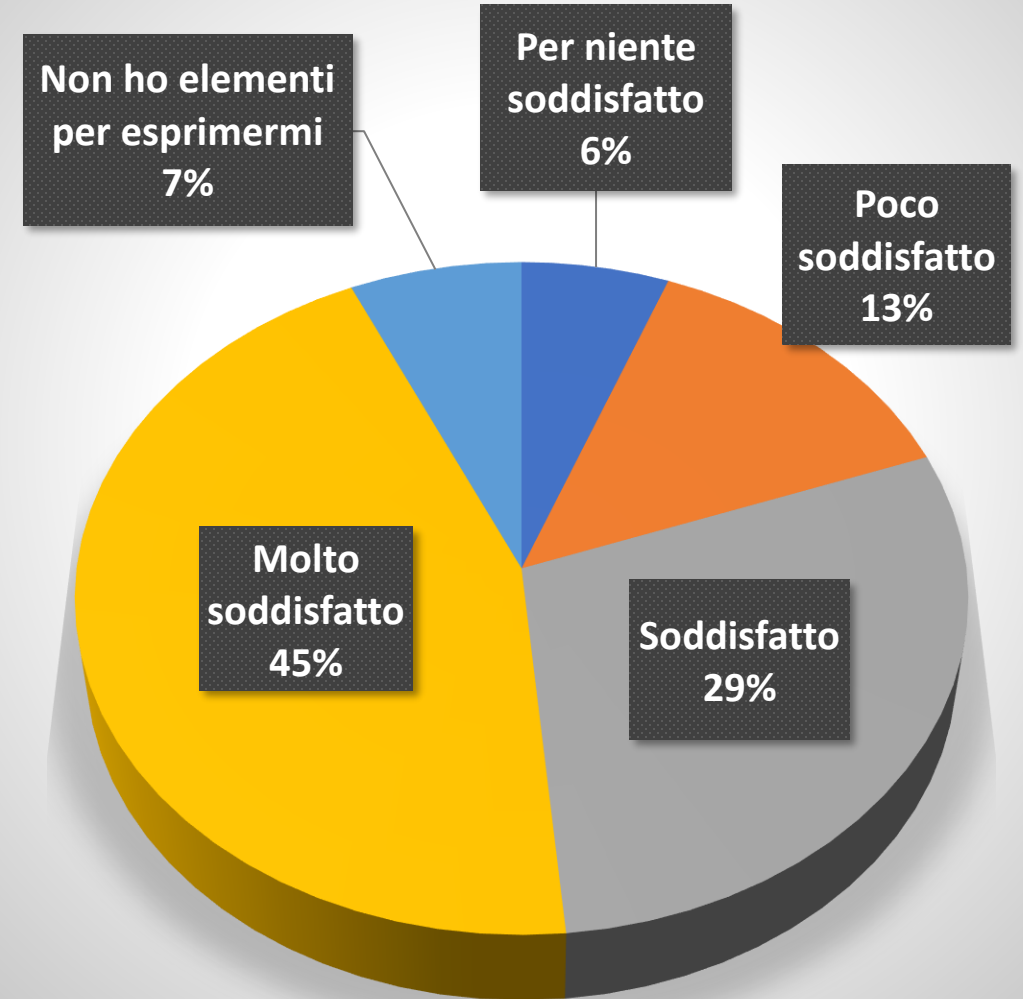


SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO?

Comfort degli spazi:
rispetto del silenzio

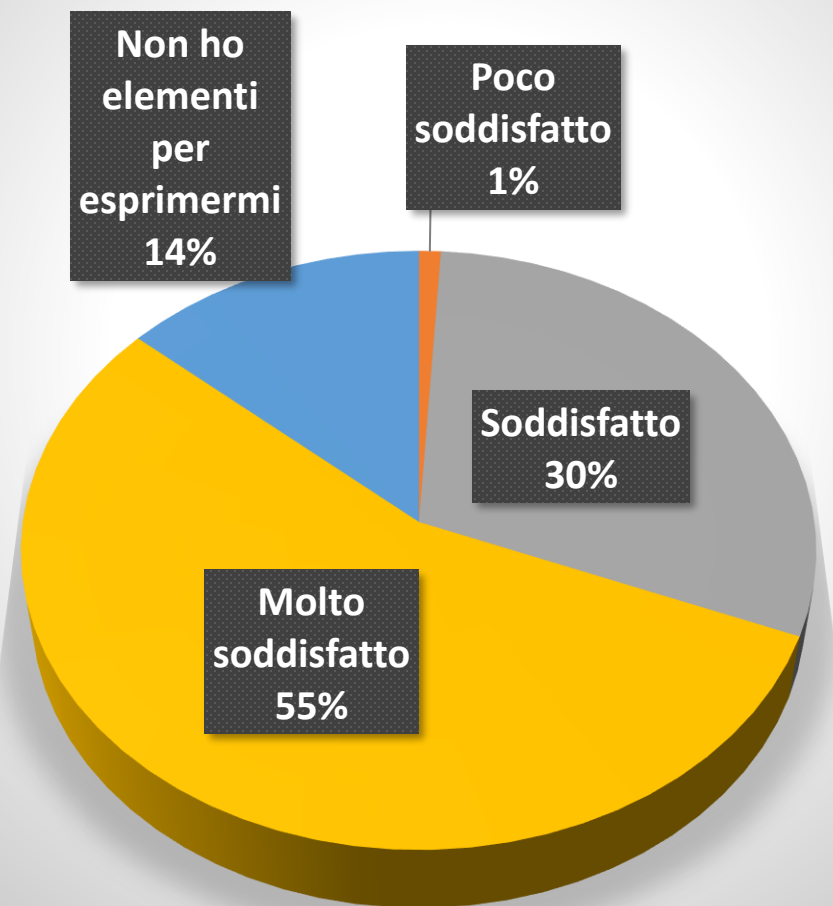


Comfort degli spazi: pulizia

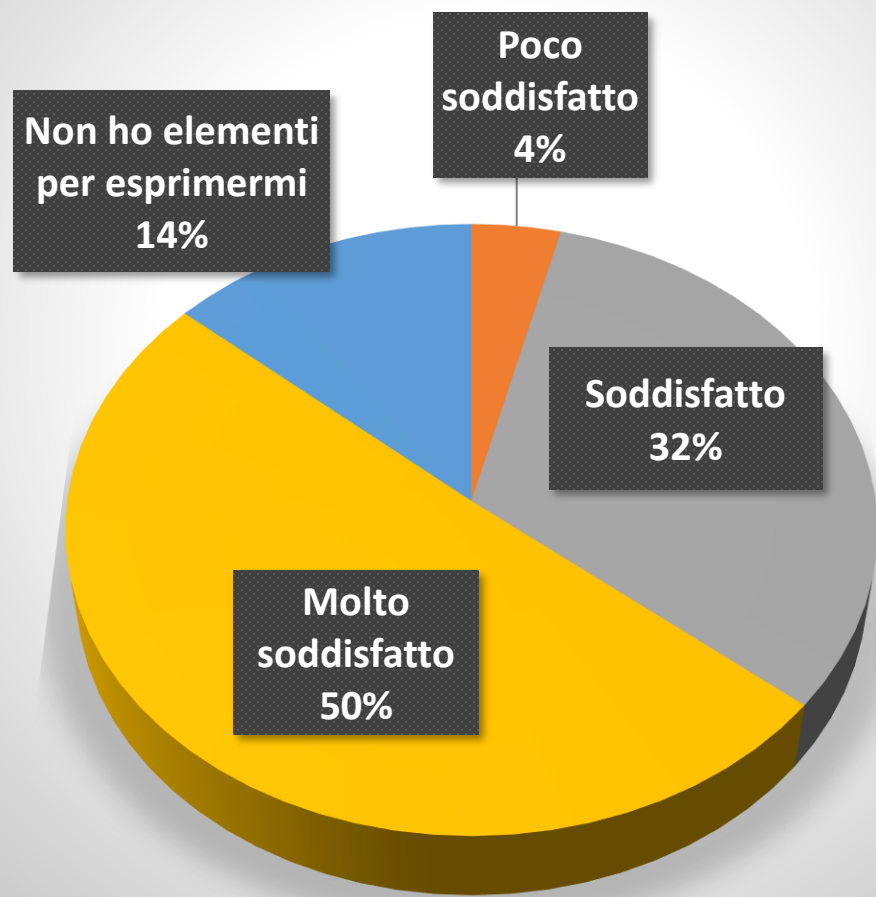


SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI PRESTITO?

Servizio di prestito tradizionale:
chiarezza delle regole

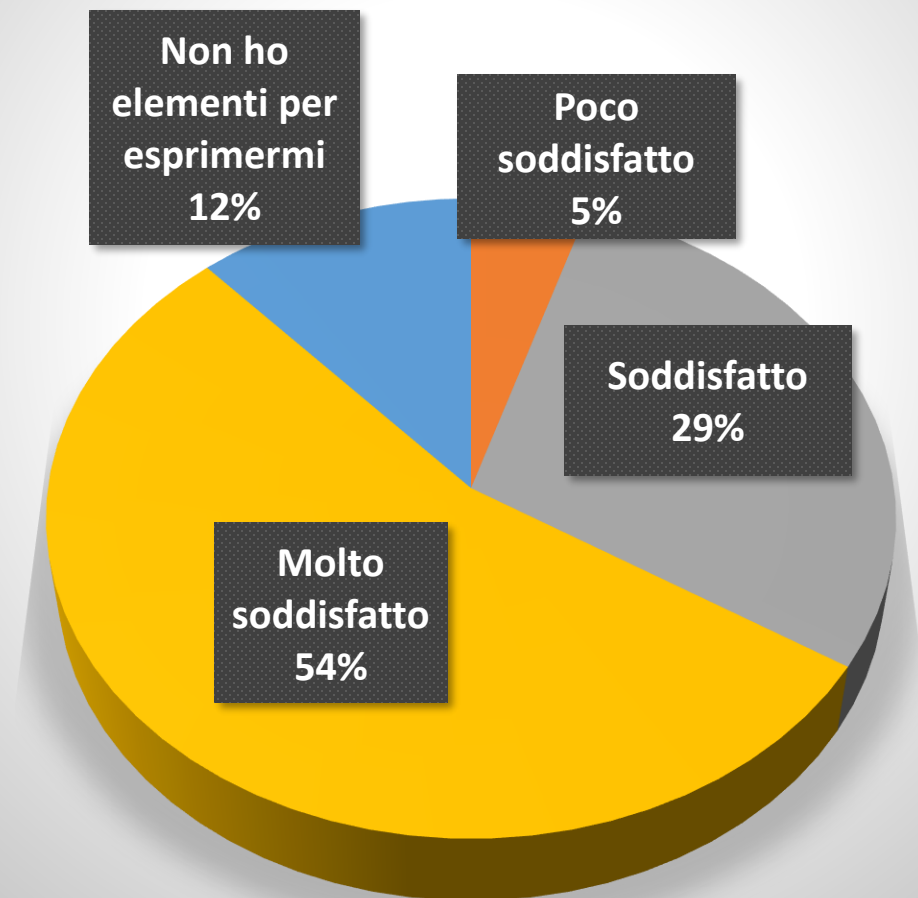


Servizio prestito tradizionale:
durata del prestito

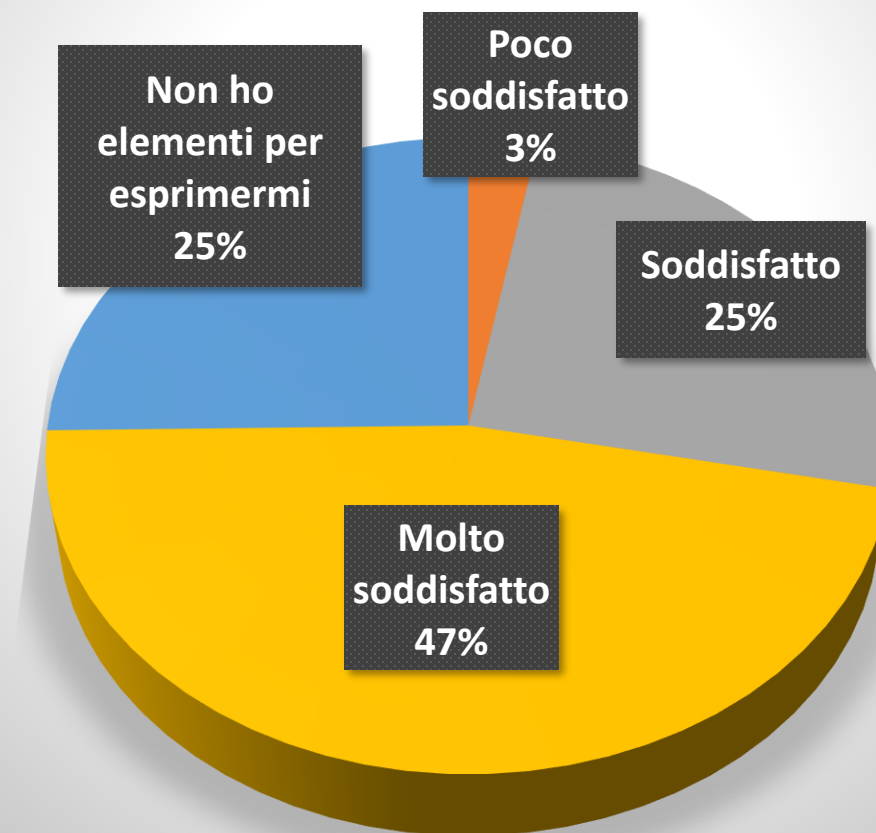


SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI PRESTITO?

Servizio di prestito :
numero di opere prestate

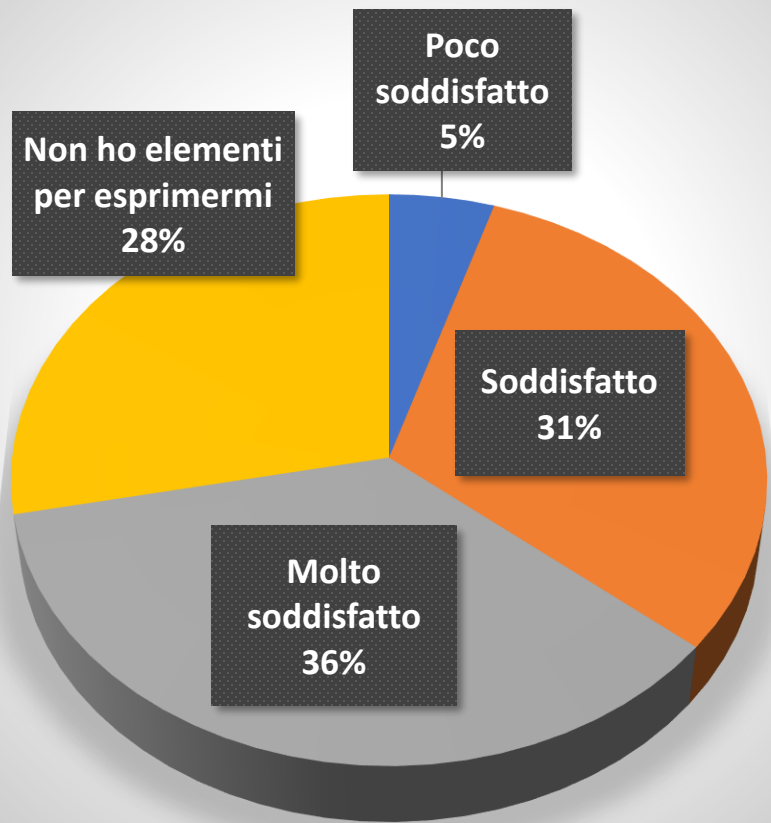


Servizio di prestito:
prenotazione e proroga online

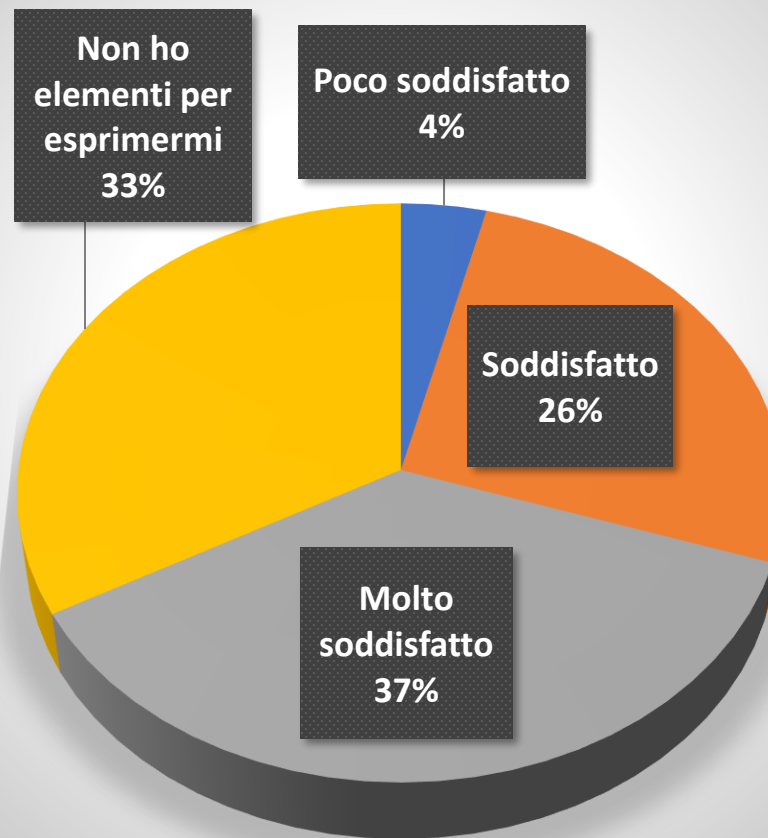


SEI SODDISFATTA / O DELLE INIZIATIVE CULTURALI REALIZZATE?

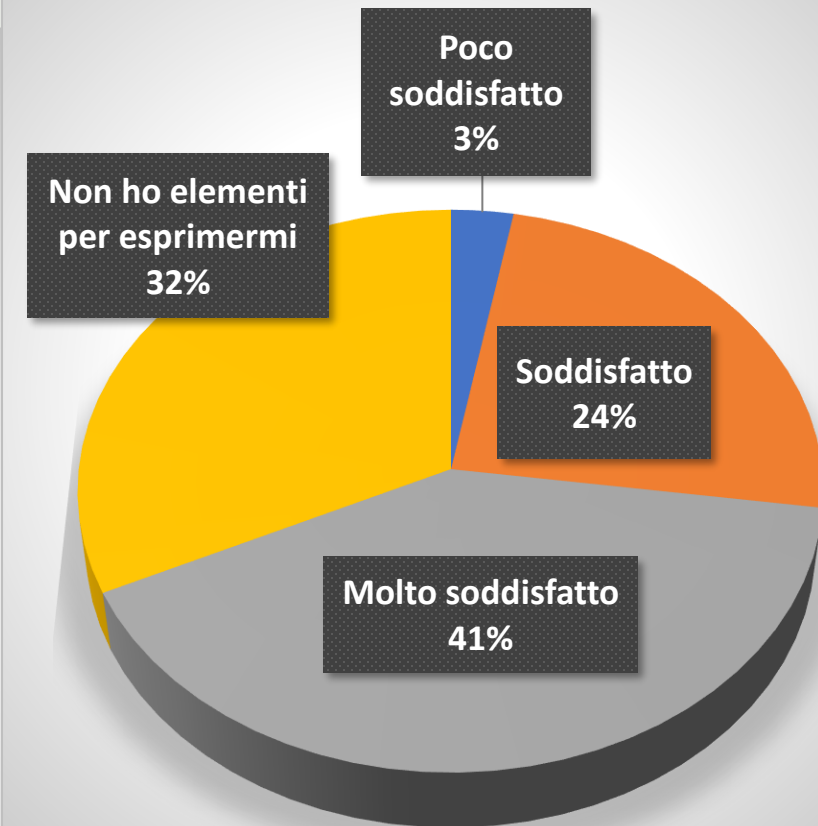
Iniziative culturali: efficacia della comunicazione



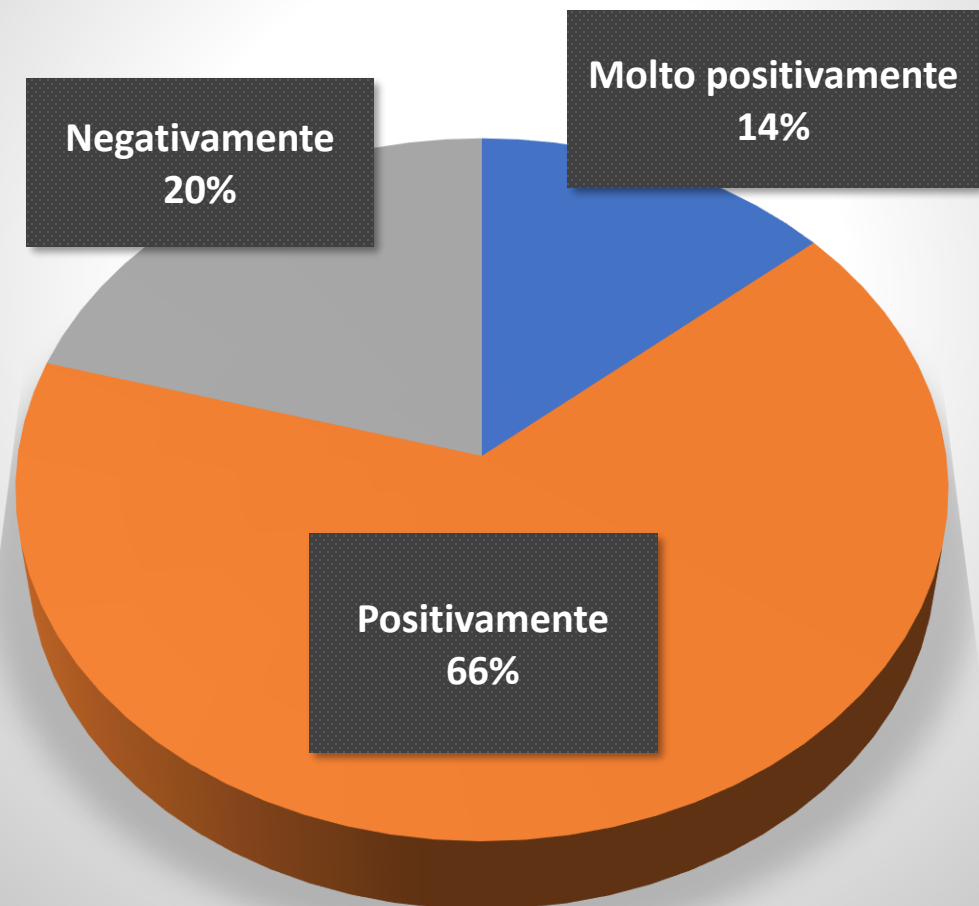
Iniziative culturali: contenuti



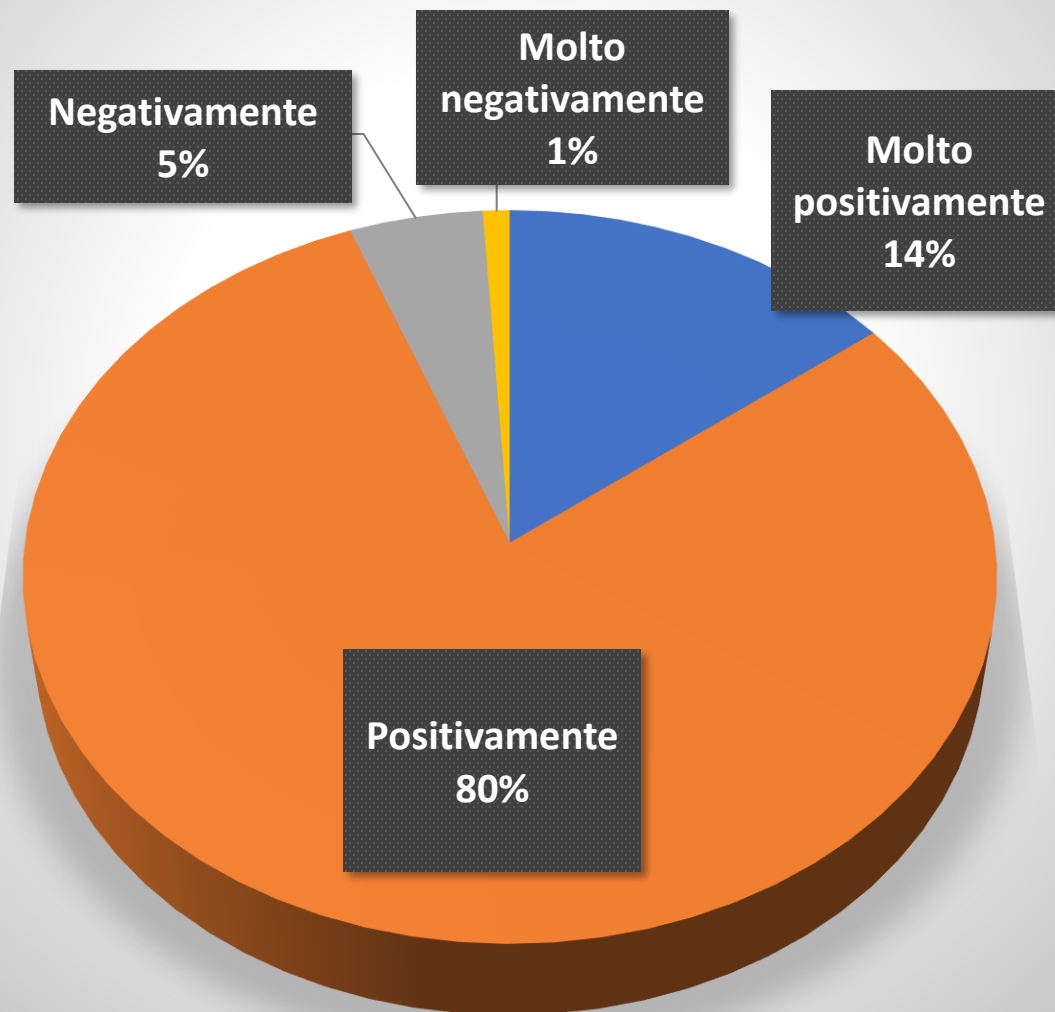
Iniziative culturali: organizzazione



Come giudichi la possibilità di introdurre la prenotazione dei posti di lettura da remoto, tramite lo spazio personale del catalogo on line?



Come giudichi la possibilità di attrezzare Spazio 9, oltre che come punto di prestito, anche come punto di ascolto musica?





LE OSSERVAZIONI DI CITTADINI E LE CRITICITA' EVIDENZIATE

Le risposte (facoltative) fornite da una parte degli utenti alla richiesta di esplicitare «Eventuali osservazioni per il miglioramento del servizio» (23 su 103 questionari compilati) hanno evidenziato alcune criticità, pur a fronte di giudizi complessivamente positivi espressi dai cittadini/utenti con riferimento ai servizi erogati dalla Biblioteca Brocchi.

Nelle slide successive si riporta un compendio delle suddette osservazioni e delle risposte ad esse fornite dalla Biblioteca.

Le osservazioni e le criticità evidenziate

Le nostre risposte

LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

MANCANZA DISTRIBUTORE BEVANDE (7 osservazioni)

Alcuni utenti segnalano la mancanza di uno spazio comune per studenti e frequentatori della biblioteca con un distributore automatico di bevande calde/fredde

LE NOSTRE RISPOSTE

Sarebbe importante poter offrire questo servizio, soprattutto agli studenti che passano molte ore all'interno della struttura; al momento non abbiamo spazi interni da poter adibire a punto ristoro. E' presente invece un bellissimo terrazzo dove i ragazzi spesso studiano (anche d'inverno) o escono per fare pausa. Speriamo in futuro di poter andare incontro alle esigenze indicate.

Le osservazioni e le criticità evidenziate

Le nostre risposte

LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

ORARI DI APERTURA PIU' ESTESI (3 osservazioni)

Alcuni utenti desidererebbero un orario di apertura più esteso, magari includendo anche il sabato.

LE NOSTRE RISPOSTE

Ad oggi purtroppo, per motivi organizzativi, non è possibile ampliare l'orario di apertura. Qualora ce ne fosse la possibilità saremo lieti di informare prontamente la cittadinanza.

Le osservazioni e le criticità evidenziate

Le nostre risposte

LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

PRESENTAZIONI DI LIBRI E INCONTRI CON AUTORI (5 osservazioni)

Alcuni utenti chiedono un maggior numero di eventi dedicati a presentazioni di libri, dibattiti, incontri con autori

LE NOSTRE RISPOSTE

Dal 2022 ad oggi (aprile 2024) abbiamo proposto 73 incontri con l'autore e 59 conferenze. In tutti gli eventi si lascia spazio al dibattito e al confronto.

L'area della biblioteca si sviluppa su un solo piano. La sala in cui si svolgono gli eventi è attigua alle sale lettura, pertanto si cerca di tutelare anche la tranquillità degli studenti non inserendo troppe attività all'interno della stessa settimana essendo comunque queste fonte di disturbo.

Speriamo vivamente, in un futuro, di poter andare incontro alle richieste, che sono segnale di interesse, di apertura e di stimolo.

Le osservazioni e le criticità evidenziate

Le nostre risposte

LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

GRUPPI DI LETTURA / CORSI (2 osservazioni)

Alcuni utenti chiedono l'istituzione di un gruppo di lettura e di corsi vari di lettura, lingue straniere ecc.

LE NOSTRE RISPOSTE

Nel periodo della rilevazione dati non era presente il gruppo di lettura, partito invece nel mese di dicembre 2023 con cadenza mensile.

Per quanto riguarda i corsi in lingua sino a gennaio 2024 erano attivi: portoghese (lettura e conversazione - 1 volta al mese), inglese (corso di conversazione - 1 volta alla settimana) e spagnolo (1° e 2° livello - 1 volta alla settimana). Attualmente sono attivi i corsi di spagnolo e di portoghese.

Presso il Municipio IX sono presenti corsi in lingua anche nei Centri Civici:

Centro Civico Quarto (Via delle Genziane): francese (2° livello e 2° livello avanzato) - spagnolo (2° livello e conversazione) - inglese (principianti, conversazione, conversazione avanzata e conversazione molto avanzata con madrelingua) - tedesco (2° livello e conversazione con madrelingua) Centro Civico Vallesturla (Via Posalunga): inglese (principianti e 2° livello) - canto inglese - francese (principianti e conversazione)

Le osservazioni e le criticità evidenziate

Le nostre risposte

LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

NOVITA' LIBRARIE (2 osservazioni)

Due utenti vorrebbero un maggior numero di novità tra i libri proposti per il prestito e una maggior chiarezza nella segnalazione delle novità rispetto agli altri libri.

LE NOSTRE RISPOSTE

nella slide successiva

Le osservazioni e le criticità evidenziate

Le nostre risposte

NOVITA' LIBRARIE

Il patrimonio bibliografico della Brocchi viene ampliato rispetto alle risorse finanziarie annualmente disponibili che vanno ad incrementare sia il reparto saggistica che il reparto narrativa (per adulti, bambini e ragazzi). Nel 2022 sono stati acquistati 190 libri per adulti e 92 libri per bambini e ragazzi; nel 2023 sono stati acquistati 372 libri per adulti e 210 libri per bambini e ragazzi.

Per quanto riguarda le segnalazioni delle novità, all'entrata della biblioteca sono situati tre espositori con l'etichetta "NOVITÀ" nei quali vengono posizionati gli ultimi acquisti.

Oltre ai testi proposti dalla biblioteca, si può accedere ai libri presenti nelle altre biblioteche genovesi attraverso:

- il prestito di sistema che consente di richiedere documenti posseduti da una biblioteca del Sistema Bibliotecario Urbano e di ritirarli presso la biblioteca del Sistema da lui prescelta;

- il prestito con le biblioteche della Città Metropolitana attraverso il quale si possono richiedere documenti posseduti da una qualsiasi biblioteca della Città Metropolitana e di ritirarli presso la Biblioteca Berio (il servizio è attivo tutto l'anno) o la Biblioteca Brocchi (solo nel periodo estivo). Valgono le stesse modalità del prestito di sistema.

Tutte le informazioni si possono trovare al seguente indirizzo (alla voce prestito): <https://www.bibliotechedigenova.it>

Gli iscritti (forniti di SPID o CIE - Carta d'Identità Elettronica) al servizio di prestito del Sistema Bibliotecario Urbano del Comune di Genova o alle Biblioteche dei Comuni Metropolitanari possono, inoltre, fruire degli e-book e degli audiolibri presenti sulla Biblioteca digitale on line (www.bigmet.medialibrary.it). Sono disponibili, per il prestito digitale, circa 28.000 tra e-book e audiolibri, fra cui moltissime novità editoriali

Tutte le informazioni si possono trovare al seguente indirizzo:

<https://www.bibliotechedigenova.it/contenuto/nuova-edicola-digitale-mlo1>

Le osservazioni e le criticità evidenziate

Le nostre risposte

LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (1 osservazione)

Un utente richiede l'istituzione del prestito interbibliotecario

LE NOSTRE RISPOSTE

Il prestito interbibliotecario è già attivo. Il richiedente, localizzato il volume sul catalogo on-line del Sistema Bibliotecario Urbano, può rivolgersi a una qualsiasi biblioteca civica della sua città, che inoltrerà la richiesta all'Ufficio Prestito della Biblioteca Berio. E' necessario fornire nome, cognome e codice fiscale.

Tutte le informazioni si possono trovare al seguente indirizzo (alla voce prestito):

<https://www.bibliotechedigenova.it>

Le osservazioni e le criticità evidenziate

Le nostre risposte

LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

QUOTIDIANI (2 osservazioni)

Due utenti chiedono la presenza di più quotidiani, anche in lingua straniera

LE NOSTRE RISPOSTE

La biblioteca è dotata di un solo quotidiano locale in formato cartaceo, Il Secolo XIX, ma gli iscritti (in possesso di SPID e CIE) al servizio di prestito del Sistema Bibliotecario Urbano del Comune di Genova o alle Biblioteche dei Comuni Metropolitanari possono attingere all'Edicola Digitale on line (www.bigmet.medialibrary.it), la più grande collezione di risorse digitali per le biblioteche italiane, con oltre 7.000 testate tra quotidiani, riviste e periodici nazionali e internazionali.

Tutte le informazioni si possono trovare al seguente indirizzo:

<https://www.bibliotechedigenova.it/contenuto/nuova-edicola-digitale-mlol>

Le osservazioni e le criticità evidenziate

Le nostre risposte

LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

MIGLIORE COMUNICAZIONE RELATIVA AGLI EVENTI (1 osservazione)

Un utente chiede una maggiore pubblicizzazione degli eventi organizzati dalla biblioteca

LE NOSTRE RISPOSTE

Gli eventi sono pubblicizzati attraverso: newsletter mensili, locandine posizionate nella vetrina dei locali di Spazio 9 (locali della biblioteca situati a livello strada visibili a tutti i passanti) e la nostra pagina Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecabrocchigenovanervi>