



COMUNE DI GENOVA

# SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO

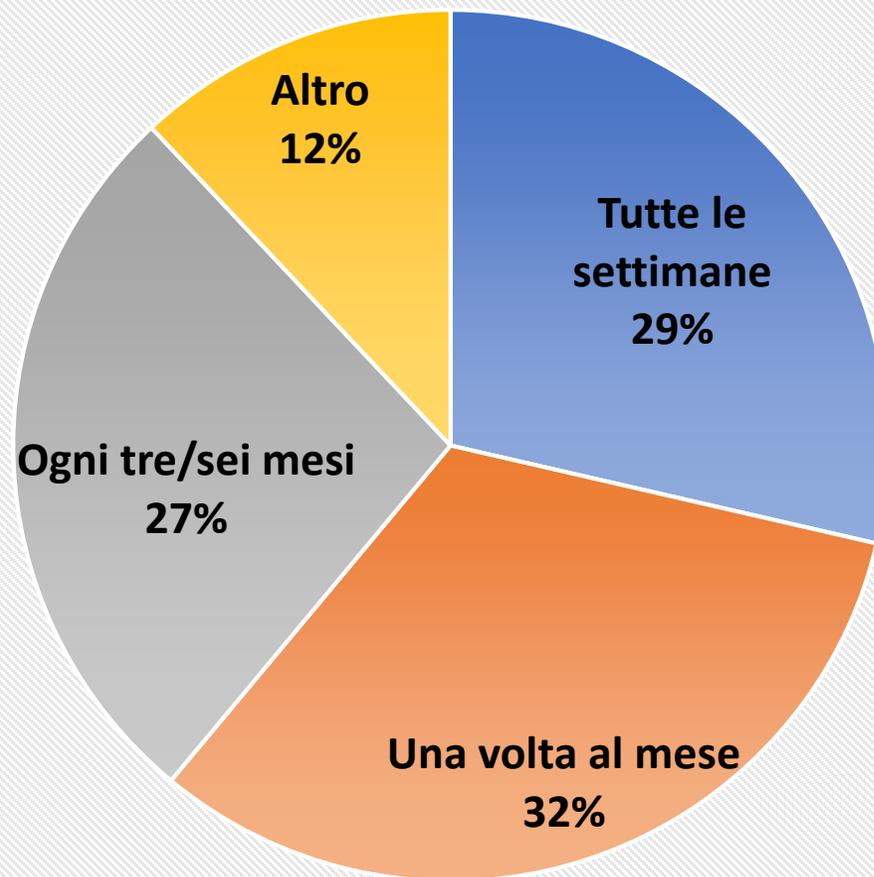


**Biblioteche**  
di Genova

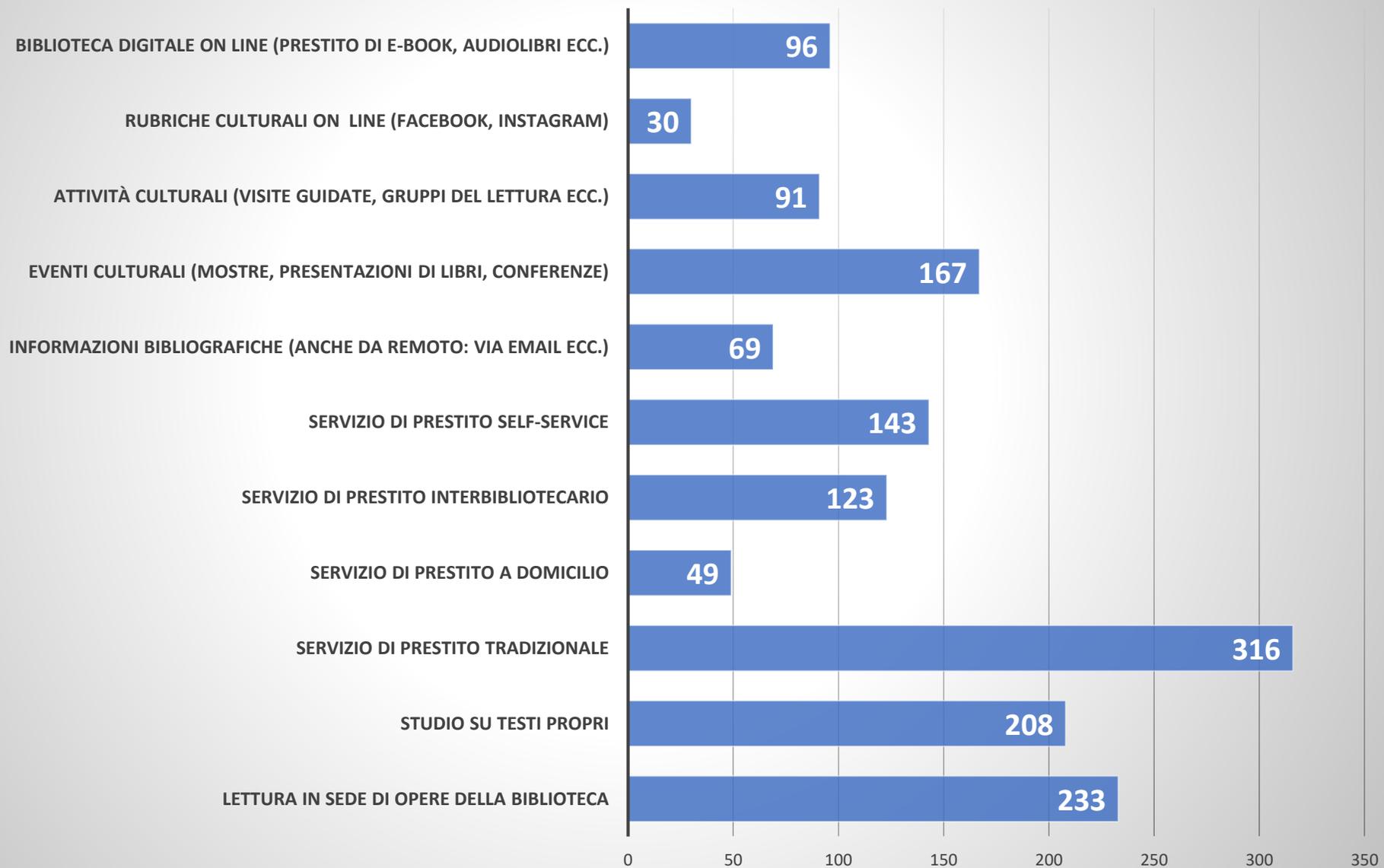
***RISULTATI DELL'INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA***

***BIBLIOTECA CIVICA BERIO - NOVEMBRE/DICEMBRE 2022***

**CON QUALE FREQUENZA  
VIENI IN BIBLIOTECA?**

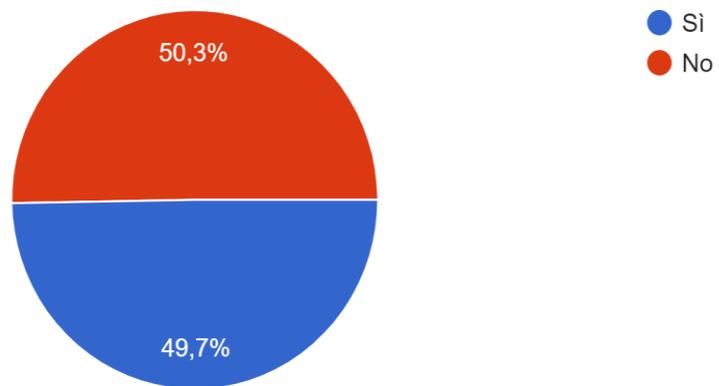


## QUALI SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA BERIO CONOSCI? 366 risposte (con possibilità di risposte multiple)



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

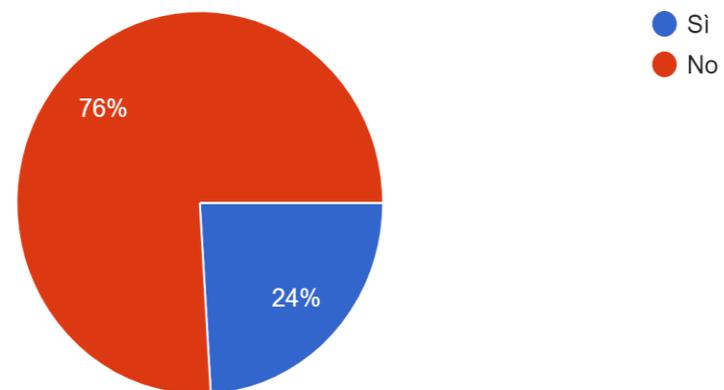
366 risposte



## CONOSCENZA DEI SERVIZI

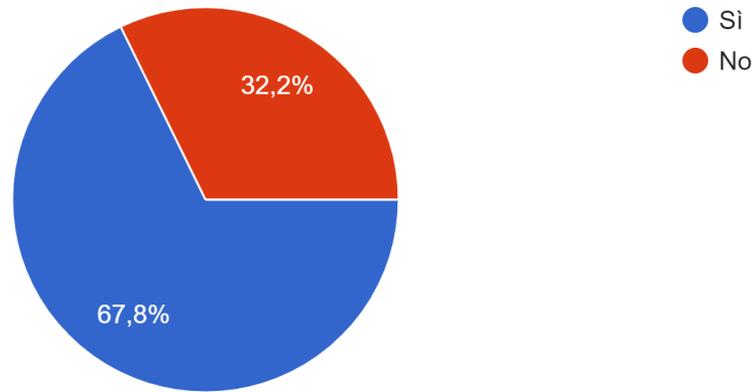
#### 5. Utilizzi l'APP bi:G.met?

366 risposte



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

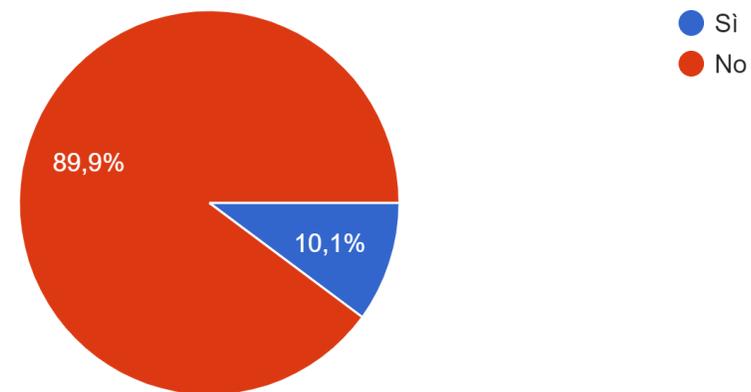
366 risposte



**CONOSCENZA  
DEI SERVIZI**

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

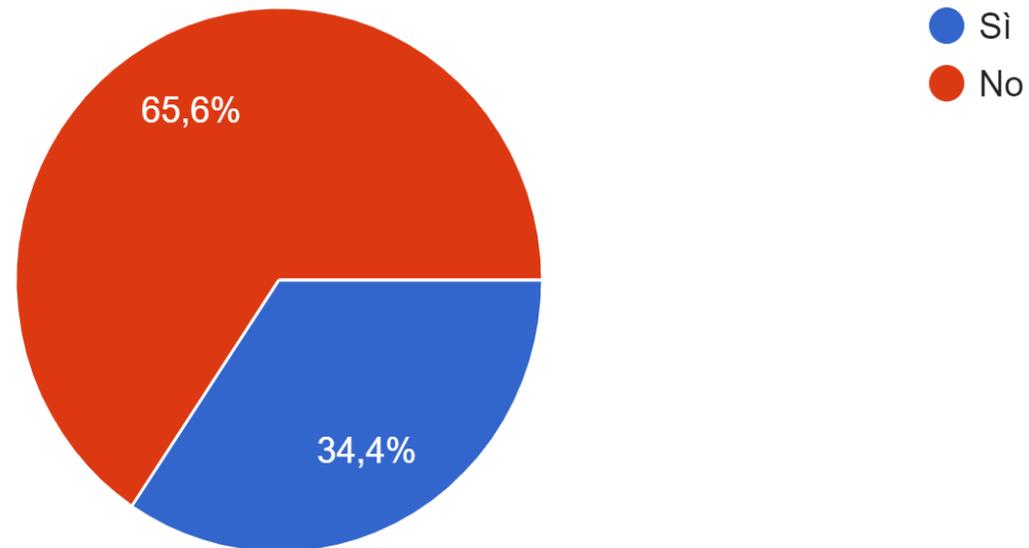
366 risposte



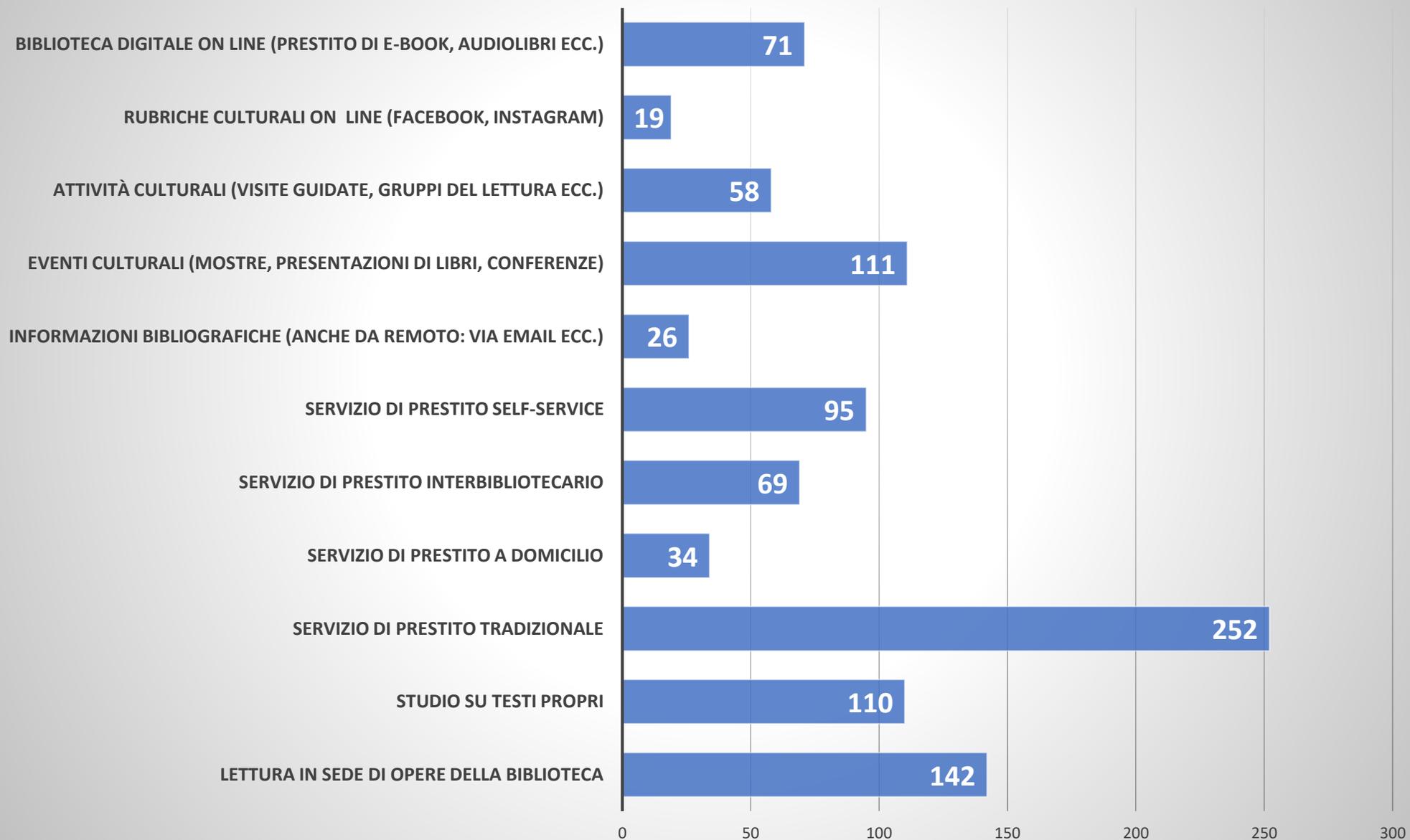
## CONOSCENZA DEI SERVIZI

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

366 risposte



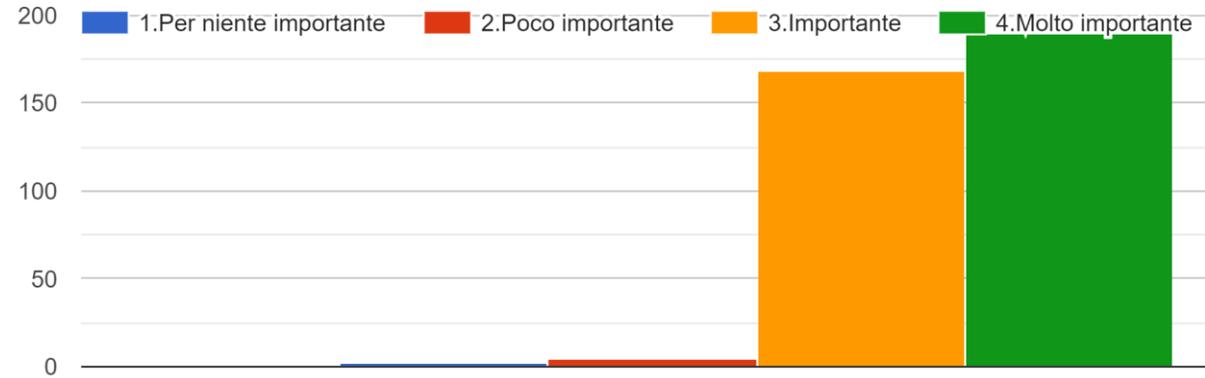
## QUALI SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA UTILIZZI 366 risposte (ammesse max 2 opzioni per ogni risposta)



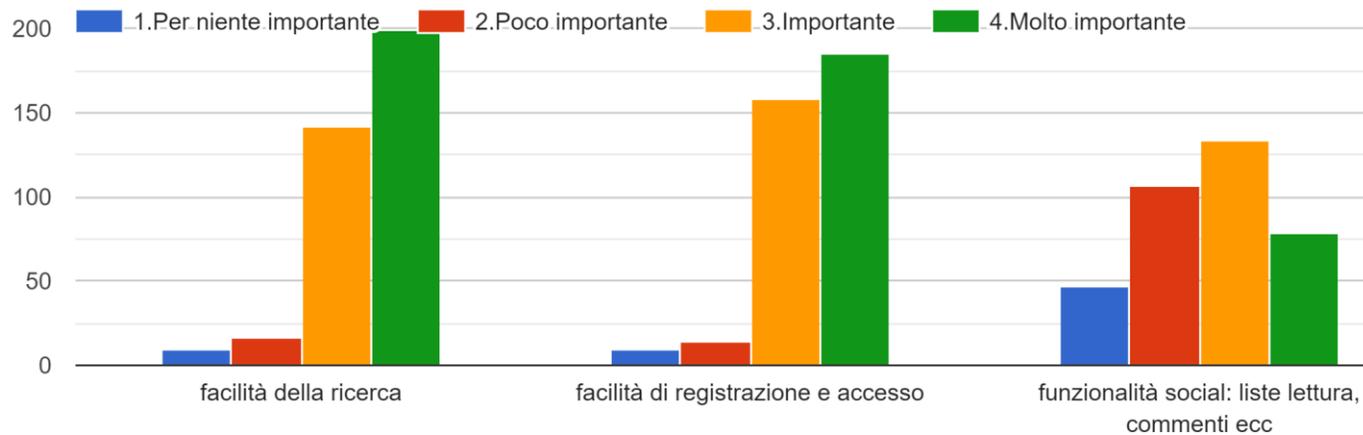
# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

366 risposte

## 1. Cortesia e disponibilità del personale



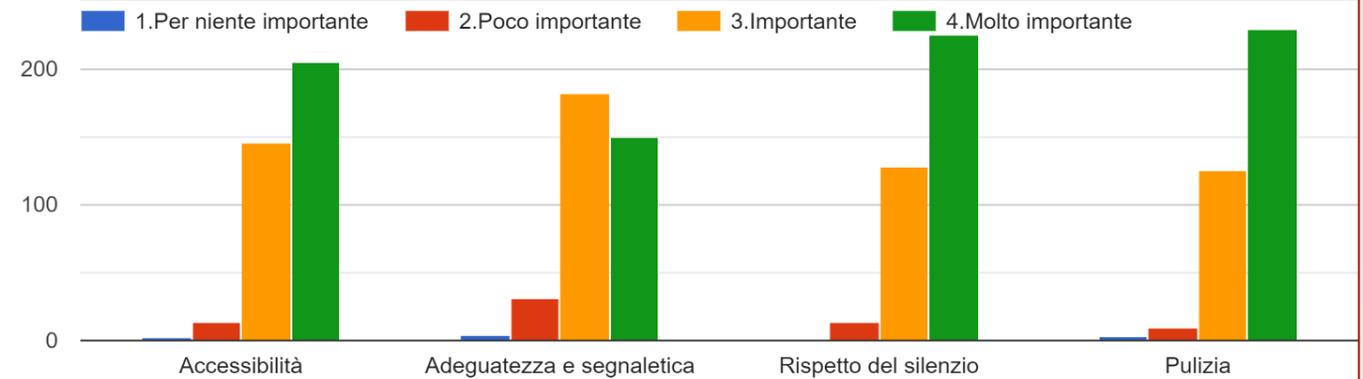
## 2. Facilità d'uso del catalogo informatizzato on line (www.bigmet.org)



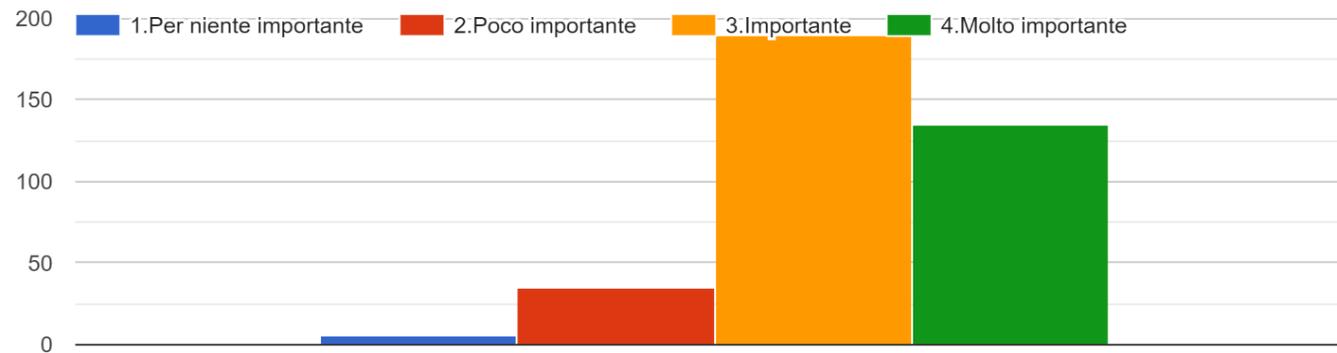
# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

366 risposte

## 3. Comfort degli spazi



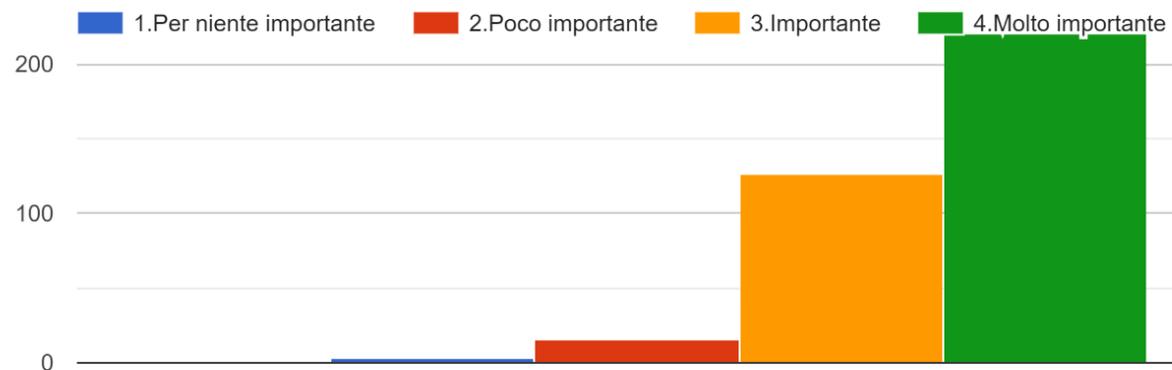
## 4. Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico



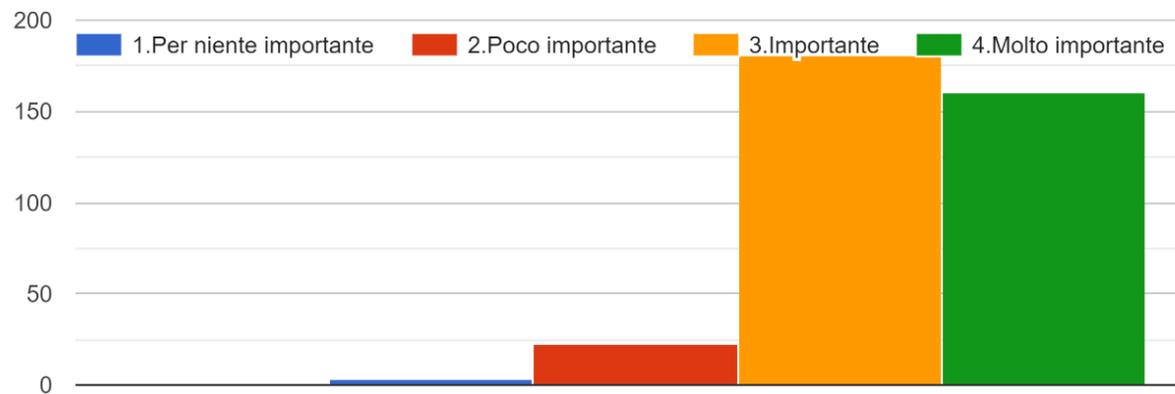
QUALE  
IMPORTANZA  
ATTRIBUISCI AI  
SEGUENTI ASPETTI  
DEL SERVIZIO ?

366 risposte

5. Aggiornamento del patrimonio bibliografico



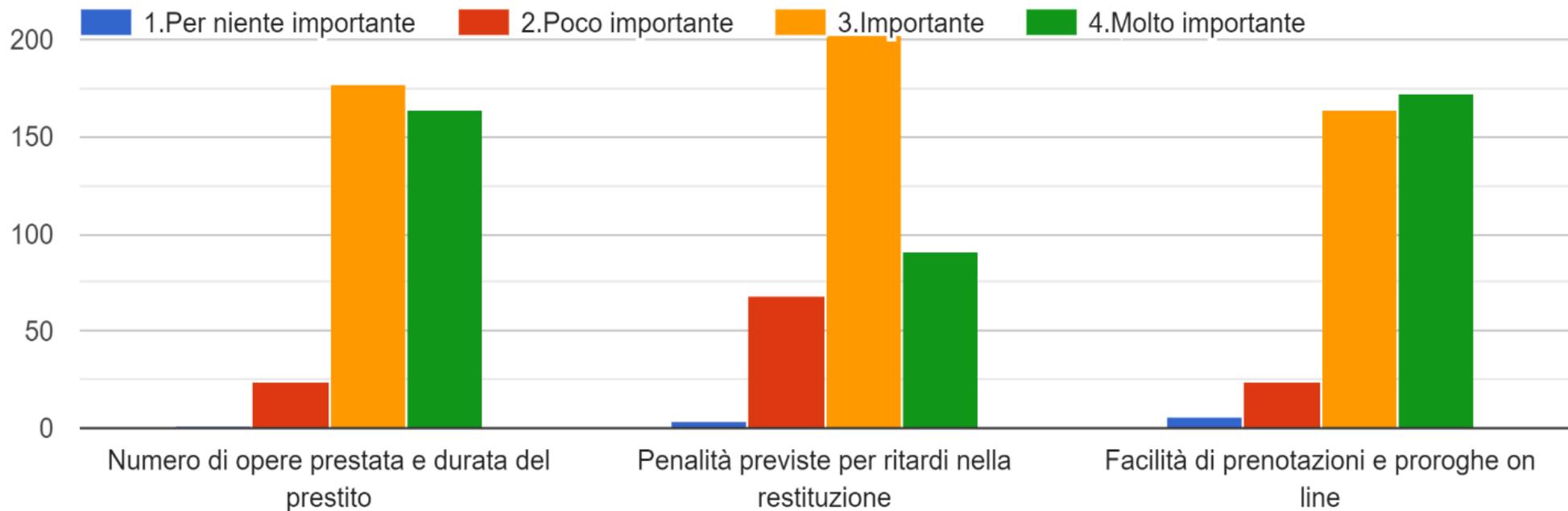
6. Completezza delle informazioni ricevute (anche da remoto: via e-mail ecc.)



QUALE IMPORTANZA  
ATTRIBUISCI AI SEGUENTI  
ASPETTI DEL SERVIZIO ?

366 risposte

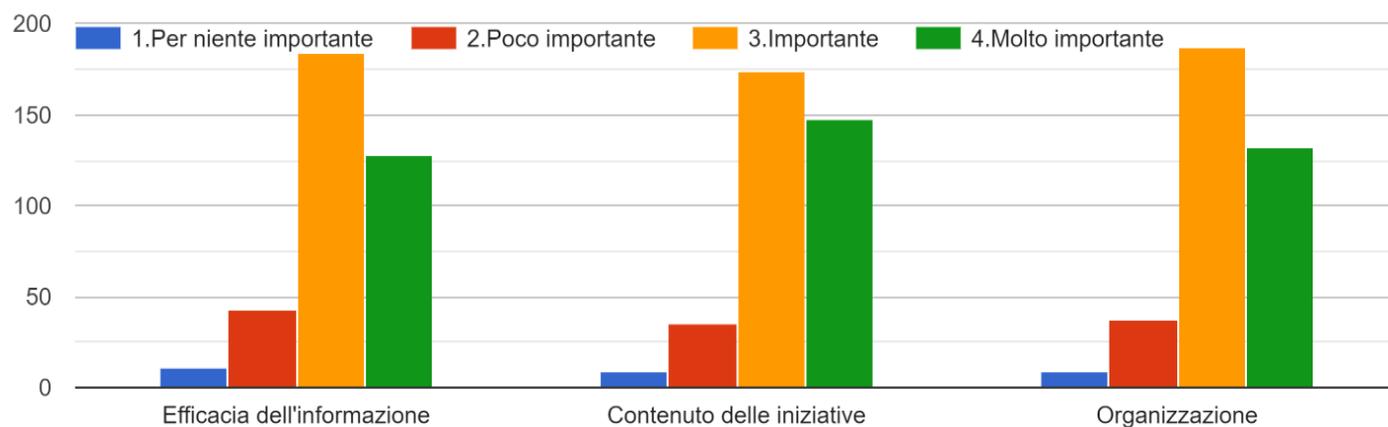
7. Servizio di prestito tradizionale



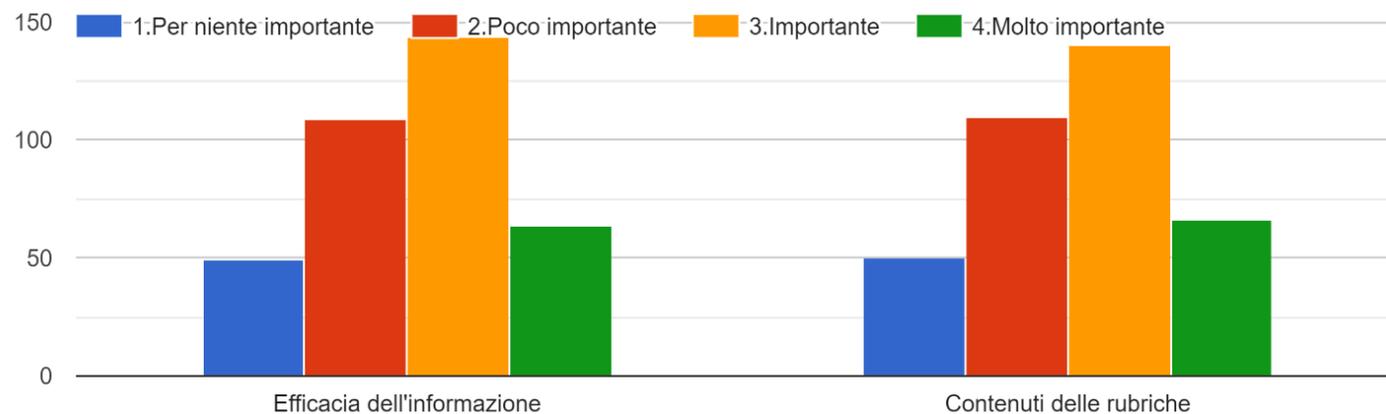
# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

366 risposte

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



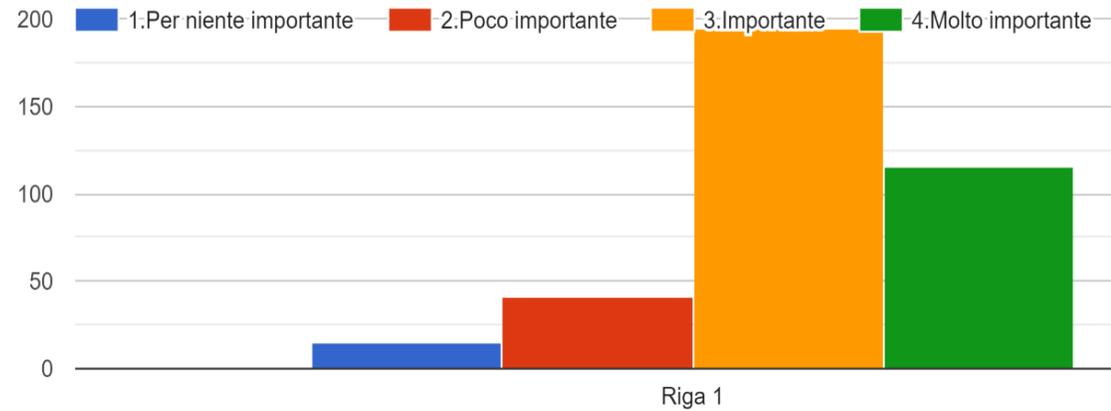
## 9. Rubriche culturali on line (facebook, instagram)



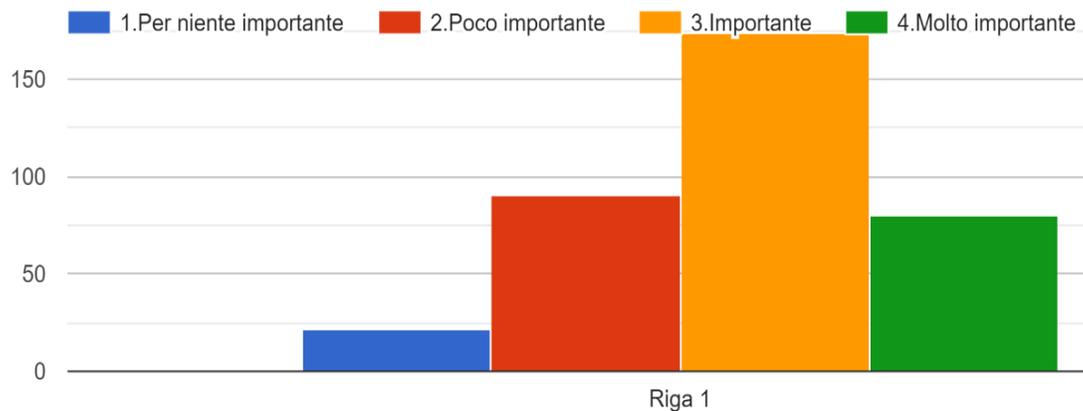
# QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

366 risposte

## 10. Biblioteca digitale on line



## 11. Edicola digitale on line

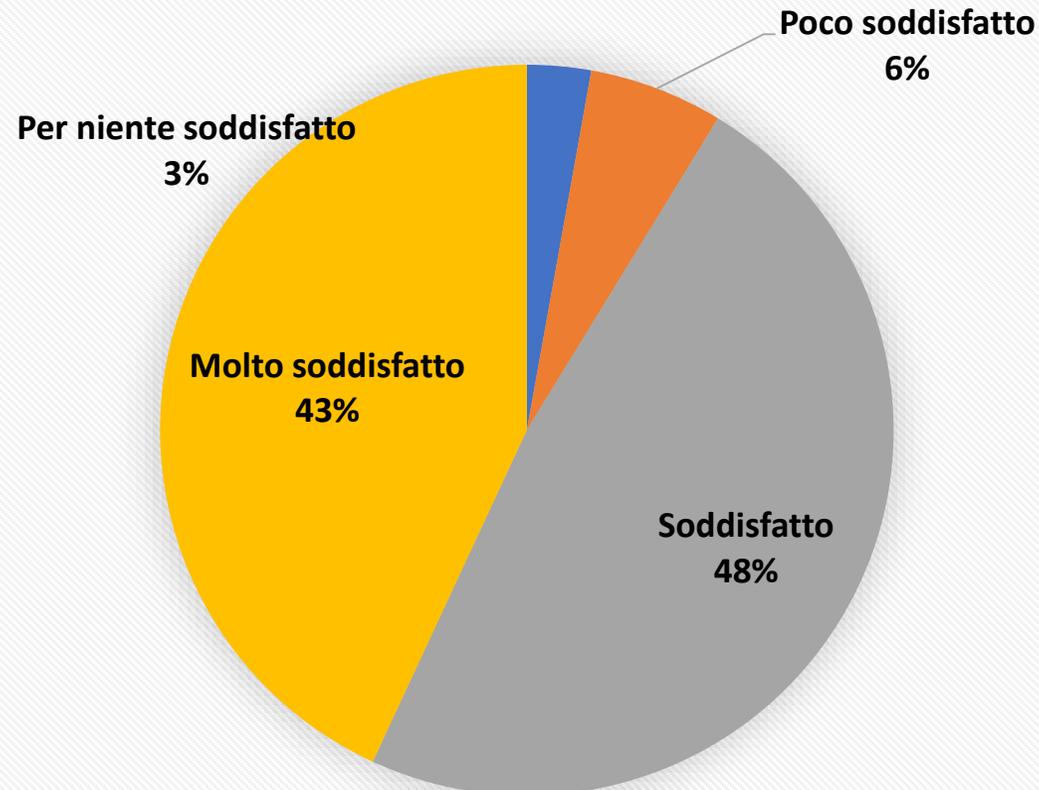


SEI SODDISFATTA/O DEI  
SEGUENTI ASPETTI DEL  
SERVIZIO ?

366 risposte

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

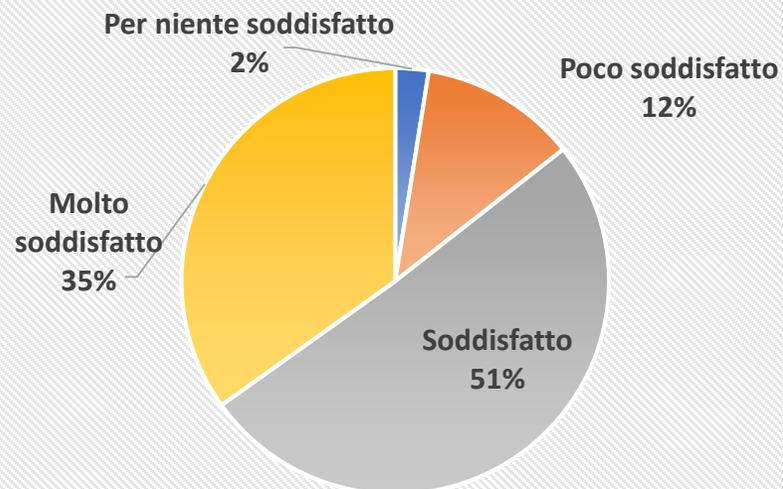
**DISPONIBILITA' E CORTESIA DEL PERSONALE**



## SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

366 risposte

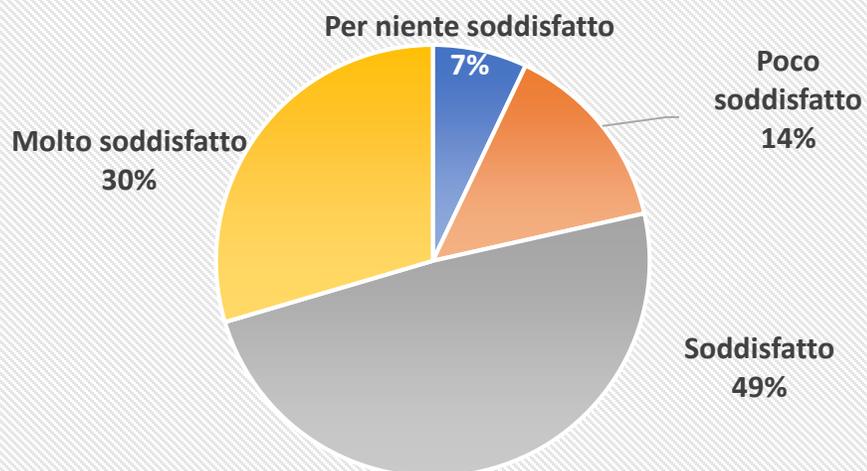
### CATALOGO ON LINE: FACILITA' DELLA RICERCA



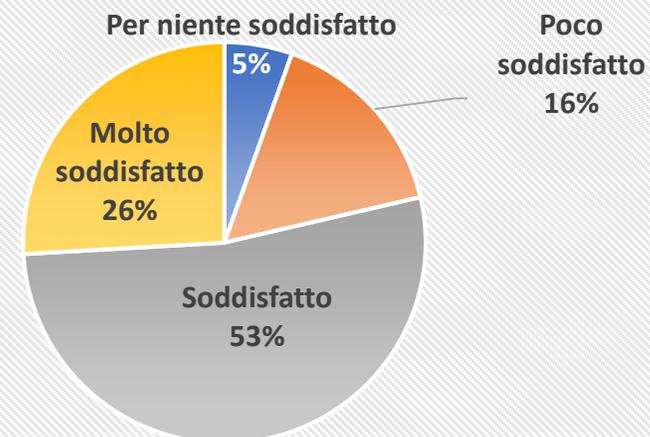
88 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

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

### CATALOGO ON LINE: FACILITA' PRENOTAZIONI E PROROGHE



### CATALOGO ON LINE: FACILITA' D'USO FUNZIONALITA' SOCIAL

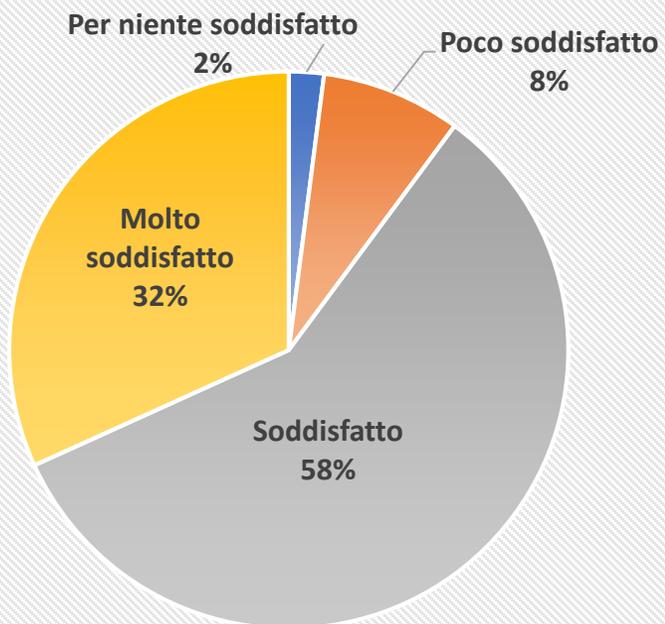


146 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio

# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

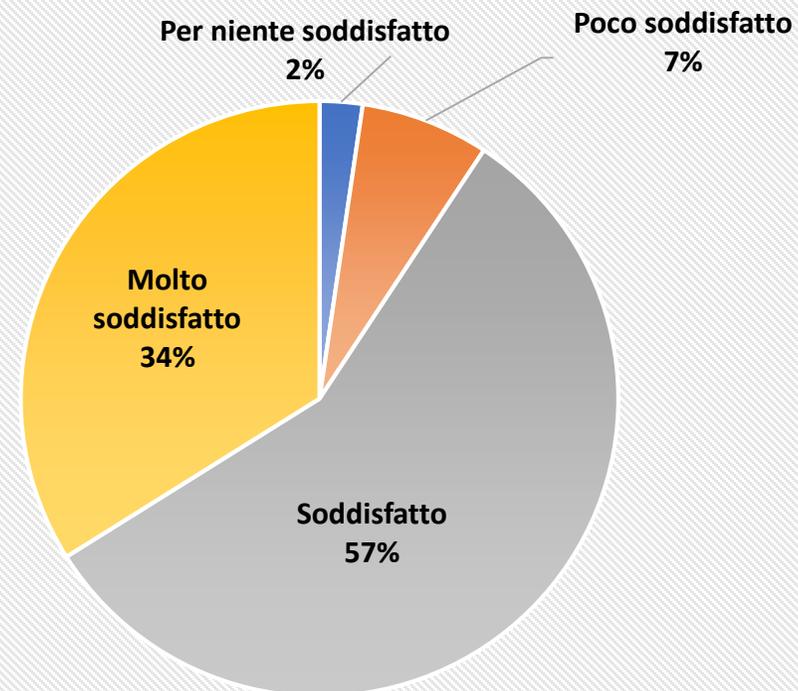
366 risposte

## COMFORT DEGLI SPAZI: ADEGUATEZZA E SEGNALETICA



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

## COMFORT DEGLI SPAZI: ACCESSIBILITA'

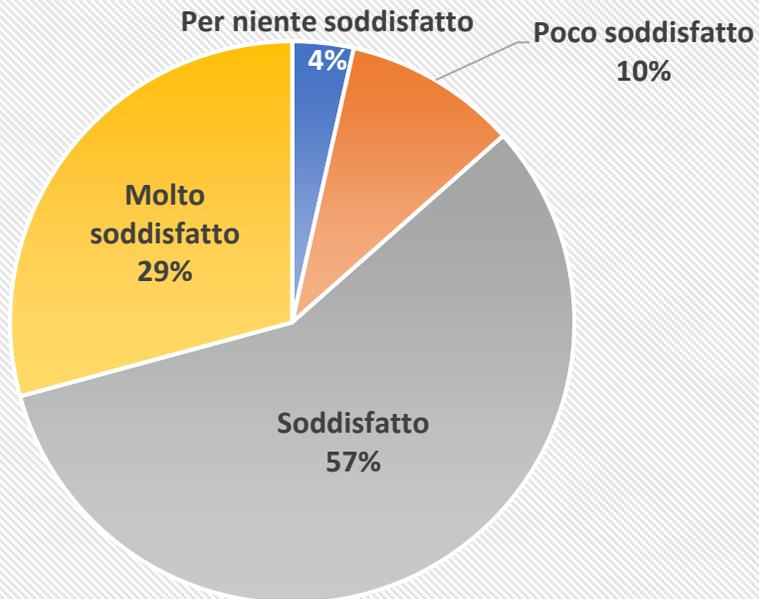


20 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio

# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

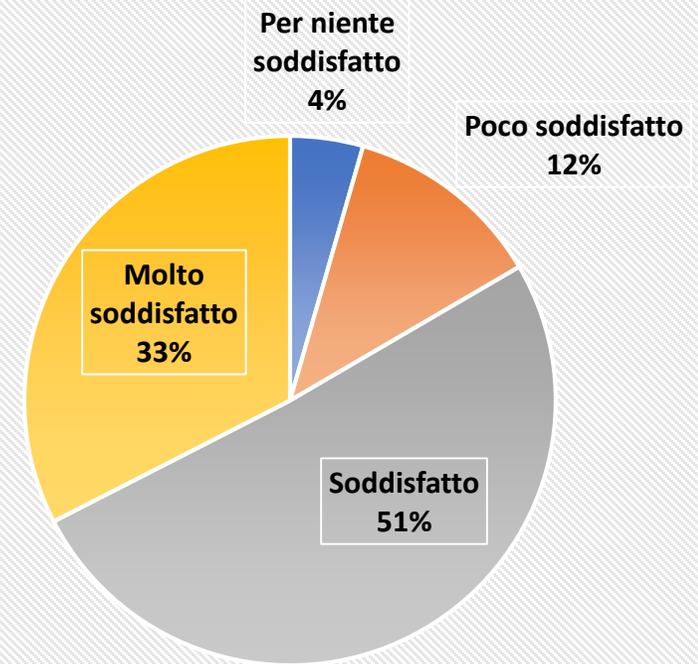
366 risposte

## COMFORT DEGLI SPAZI: PULIZIA



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

## COMFORT DEGLI SPAZI: RISPETTO DEL SILENZIO



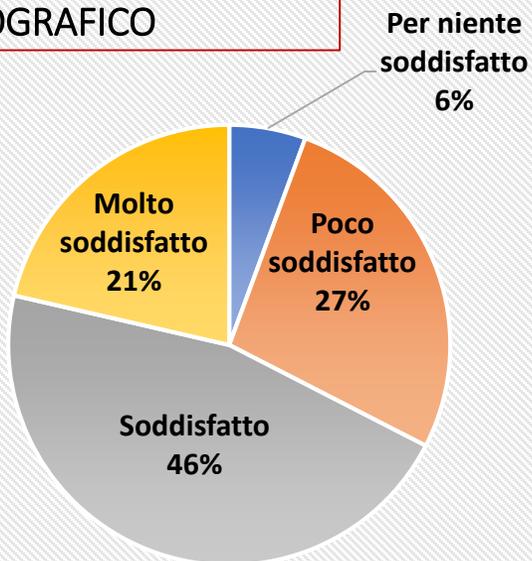
28 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio

## SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

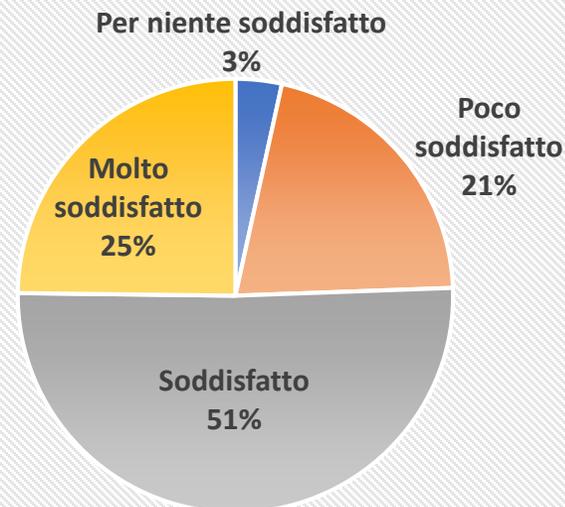
366 risposte

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

### AGGIORNAMENTO DEL PATRIMONIO BIBLIOGRAFICO

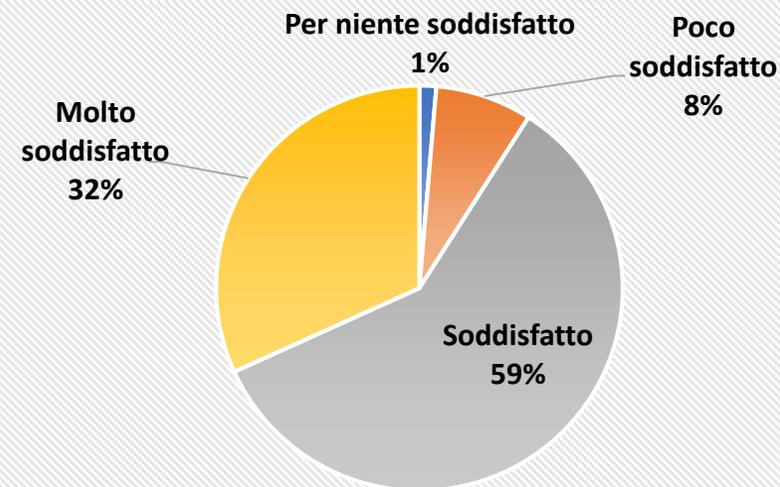


### ADEGUATEZZA DELLE POSTAZIONI INFORMATICHE AL PUBBLICO



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

### COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE (anche in remoto)



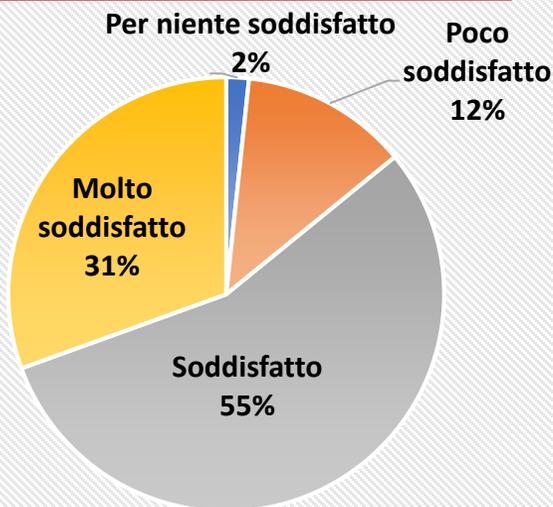
67 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio

# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

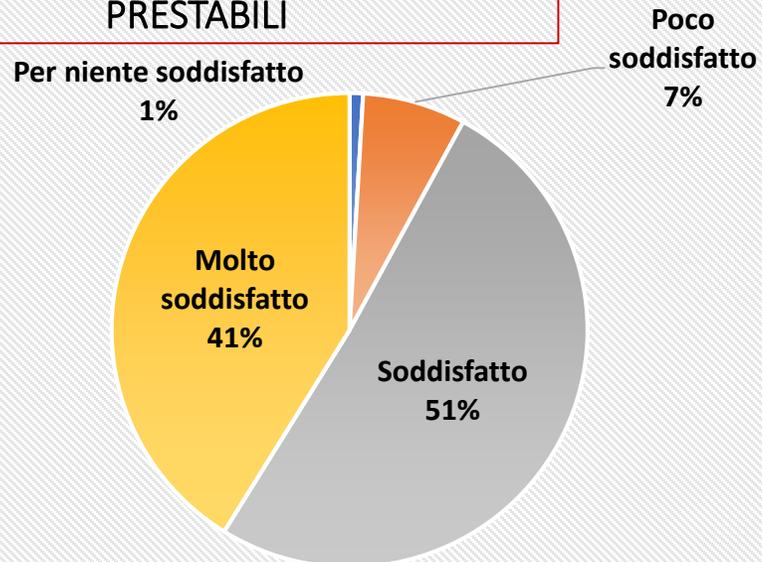
366 risposte

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

## SERVIZIO DI PRESTITO: PENALITA' PER I RITARDI NELLA RESTITUZIONE

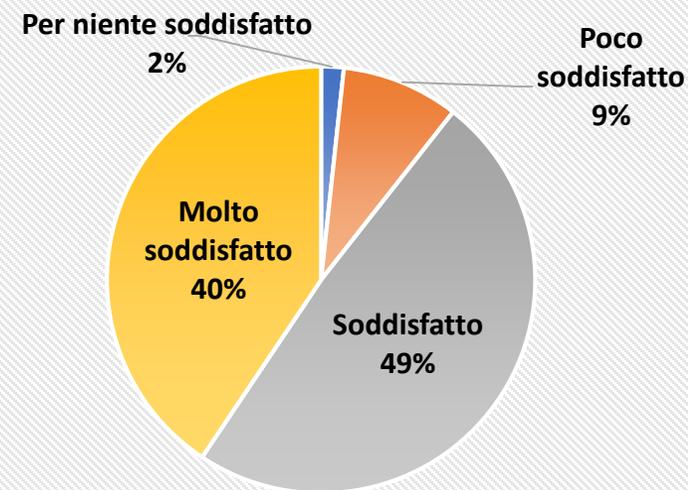


## SERVIZIO DI PRESTITO: NUMERO DI OPERE PRESTABILI



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

## SERVIZIO DI PRESTITO: FACILITA' PRENOTAZIONI E PROROGHE ON LINE



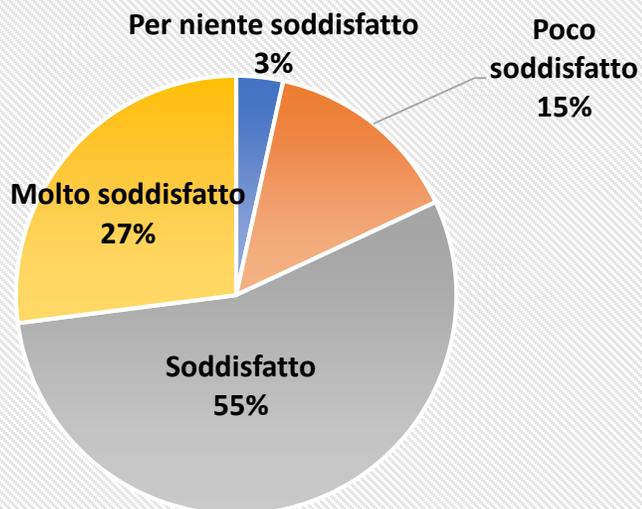
73 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio

# SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

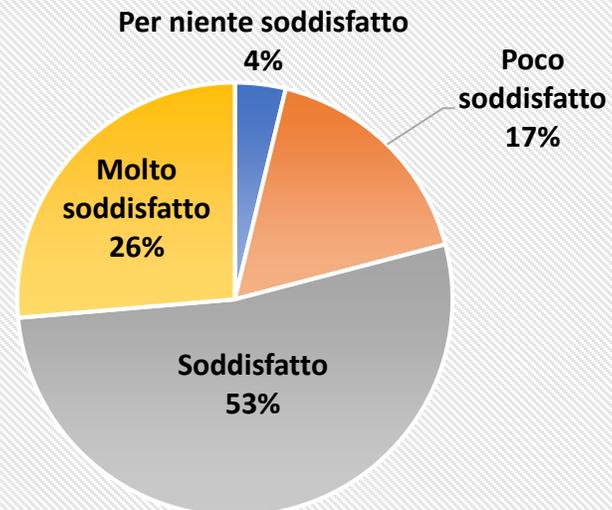
366 risposte

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

## INIZIATIVE CULTURALI ORGANIZZATE IN SEDE: CONTENUTI

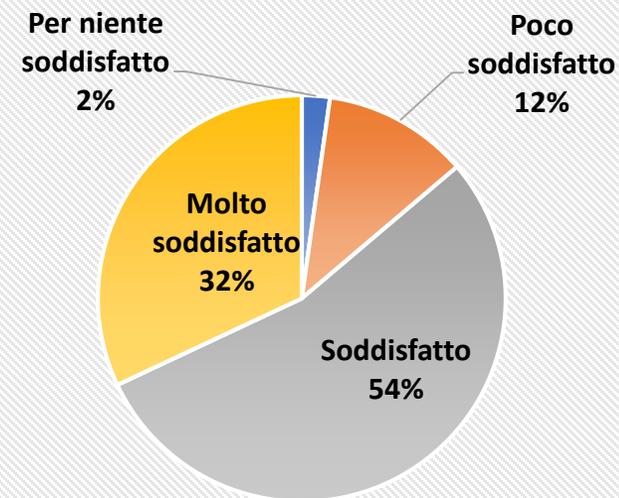


## INIZIATIVE CULTURALI ORGANIZZATE IN SEDE: EFFICACIA DELL'INFORMAZIONE



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

## INIZIATIVE CULTURALI ORGANIZZATE IN SEDE: ORGANIZZAZIONE

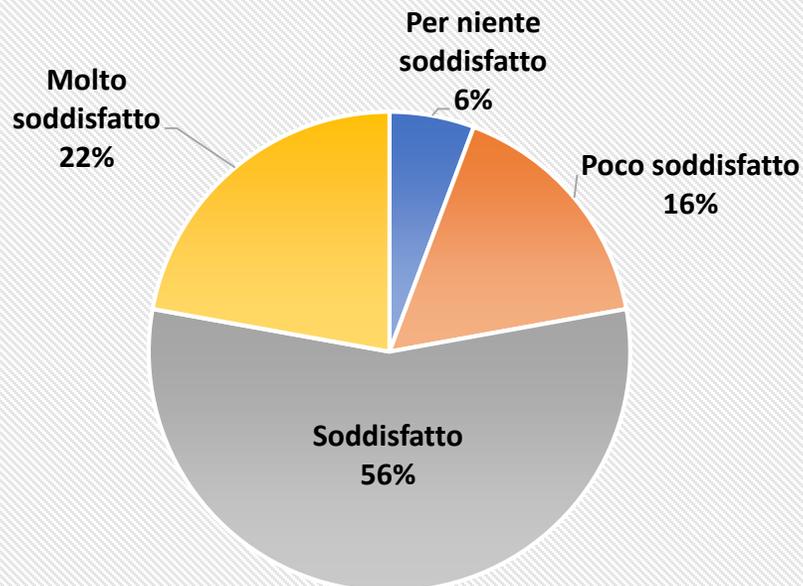


141 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio

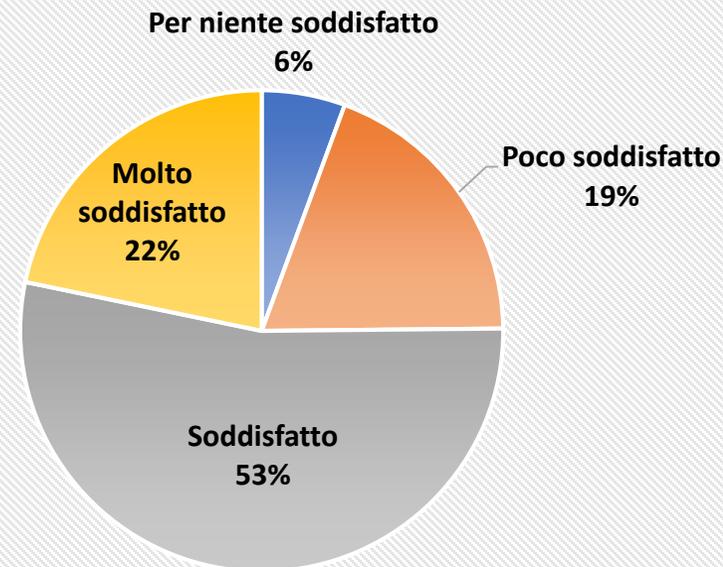
## SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

366 risposte

### RUBRICHE CULTURALI ON LINE (Facebook, Instagram, YouTube): CONTENUTI



### RUBRICHE CULTURALI ON LINE (Facebook, Instagram, YouTube): EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE



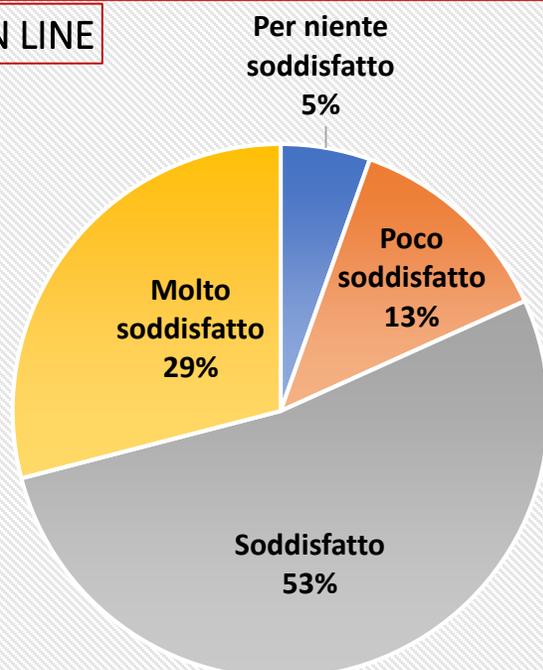
205 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio

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

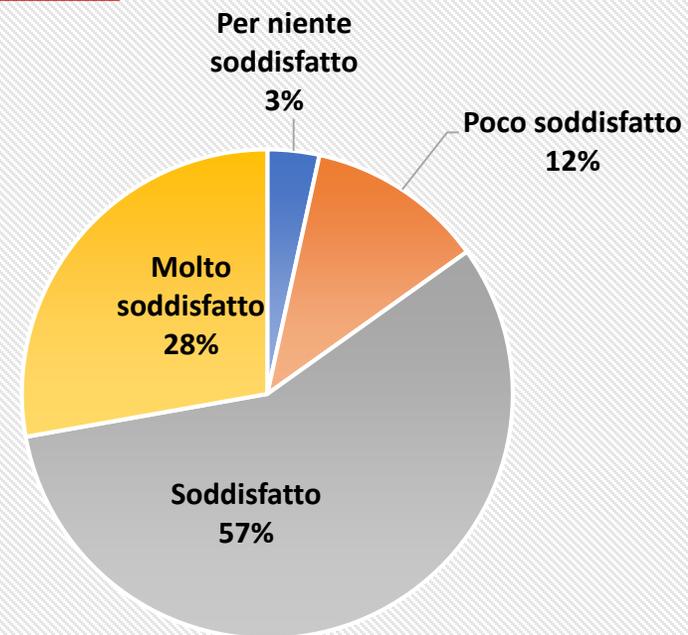
## SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

366 risposte

### EDICOLA DIGITALE ON LINE



### BIBLIOTECA DIGITALE ON LINE



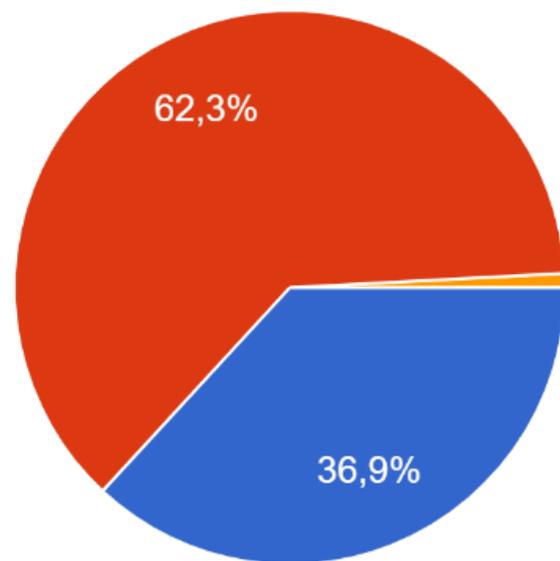
161 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un giudizio

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

# ANAGRAFICA

## 1. GENERE

366 risposte

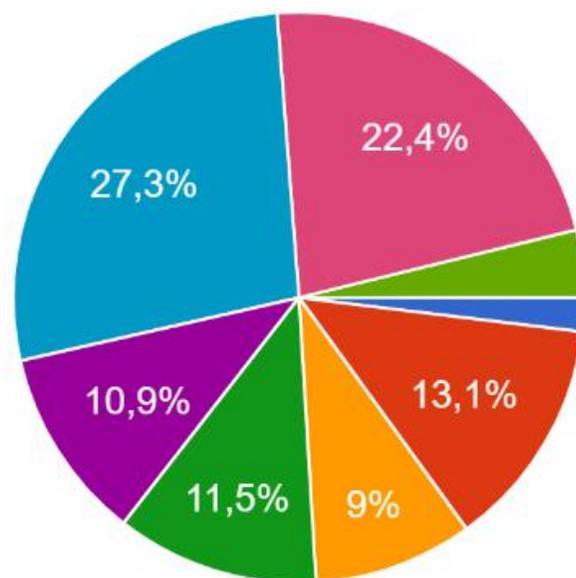


- Maschio
- Femmina
- Non dichiarato

# ANAGRAFICA

## 2. ETA'

366 risposte

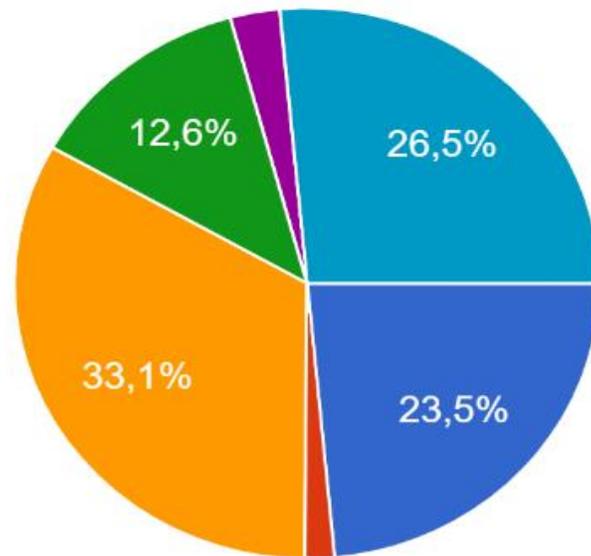


- da 14 a 18 anni
- da 19 a 24 anni
- da 25 a 30 anni
- da 31 a 40 anni
- da 41 a 50 anni
- da 51 a 64 anni
- da 65 a 75 anni
- da 76 anni in poi

# ANAGRAFICA

## 3. Condizione sociale

366 risposte

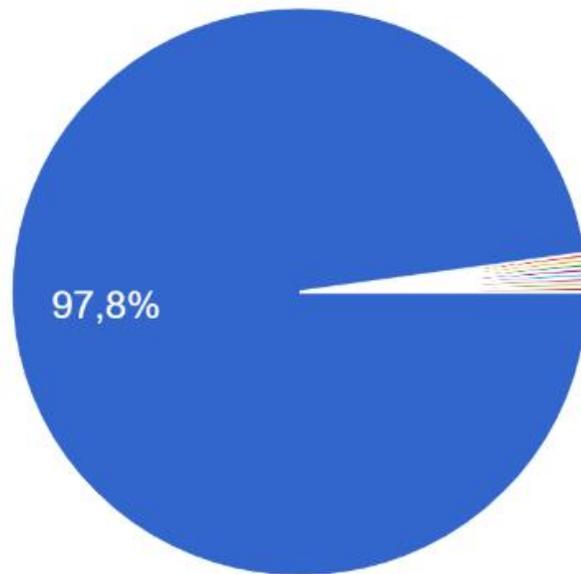


- Studentessa/e
- Casalinga/o
- Lavoratrice/tore dipendente
- Lavoratrice/tore autonomo
- Disoccupata/o
- Pensionata/o

# ANAGRAFICA

## 4. Cittadinanza

366 risposte

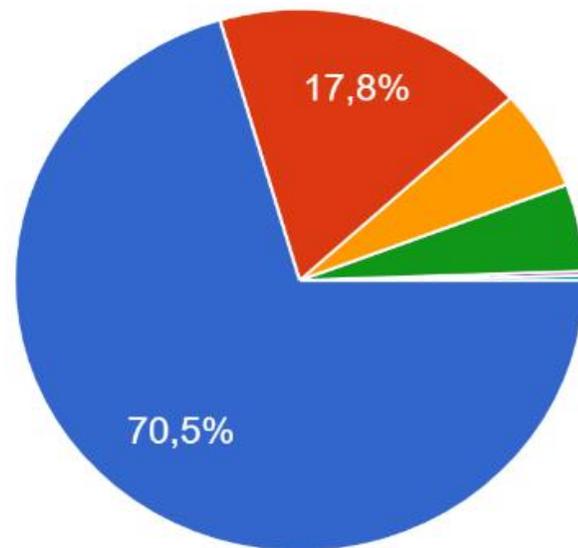


- Italiana
- Peruviana
- Paraguaiana
- Iran
- japan
- NESSUNA RISPOSTA
- RUMENA
- palestinese for ever
- svizzera

# ANAGRAFICA

## 5. Provenienza

366 risposte



- Comune di Genova
- Città Metropolitana di Genova
- Regione Liguria
- Altre regioni
- Stato Estero
- Concepcion



## 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» (81 su 366 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 ad esse fornite dalla Biblioteca.*

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

## **CRITICITA' EVIDENZIATE (14 osservazioni)**

***Alcuni utenti giudicano non soddisfacente l'aggiornamento del patrimonio bibliografico.***

***Suggerimenti circa la digitalizzazione del patrimonio di pregio, incluse le raccolte di periodici attualmente disponibili in microfilm***

## **Le nostre risposte**

***Il patrimonio bibliografico della Berio viene incrementato in ragione delle risorse finanziarie annualmente disponibili, contemperando le necessità di aggiornamento dei diversi settori bibliografici, che comprende 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 «Prestito di Sistema» (che consente il ritiro dei libri presso la biblioteca più comoda). E' inoltre attivo gratuitamente il servizio di prestito tra biblioteche appartenenti al circuito della città metropolitana.***

***Per quanto riguarda la digitalizzazione, il piano nazionale finanziato dal PNRR prevede la digitalizzazione dei quotidiani da parte delle Biblioteche Statali Nazionali.***

***Per quanto concerne le biblioteche civiche, il progetto PNRR, gestito dalla Regione Liguria, riguarderà periodici antichi, incunaboli (XV sec.) e manoscritti. Si ricorda infine l'acquisizione dell'Edicola Digitale on line, disponibile dall'ottobre 2021 (oltre 7.000 testate nazionali e internazionali consultabili gratuitamente nella versione corrente)***

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

## **CRITICITA' EVIDENZIATE**

**(29  
osservazioni)**

**Critiche  
vengono  
mosse al  
sistema di  
prenotazione  
dei posti di  
lettura**

## ***Le nostre risposte***

***La Berio è una biblioteca di pubblica lettura, con accesso del tutto libero per quanto riguarda la consultazione dei libri a scaffale aperto, la lettura nelle sedute informali collocate ai diversi piani e nelle aree esterne.***

***L'introduzione di una regolamentazione delle “postazioni di studio” (fornite di punto luce e presa) risponde alla necessità di gestire in maniera efficiente l'afflusso degli studenti che utilizzano prioritariamente tali postazioni, spesso molto consistente.***

***Pertanto è stata introdotta la possibilità di prenotare il posto in autonomia, attraverso l'apposita piattaforma online o l'APP dedicata; questo sistema offre la possibilità agli utenti di verificare in autonomia la disponibilità o meno di postazioni studio libere prima di raggiungere la sede, ma anche di prenotarne una fino a sette giorni consecutivi.***

***In alternativa rimane possibile accedere direttamente alla biblioteca e rivolgersi al personale, il quale provvede ad assegnare i posti disponibili fino ad esaurimento degli stessi.***

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

## **CRITICITA' EVIDENZIATE (5 osservazioni specifiche)**

**Con riferimento al sistema di prenotazione dei posti di lettura, qualche critica è mossa alle modalità di accesso allo spazio personale esclusivamente tramite SPID o CIE**

## ***Le nostre risposte***

***Per quanto concerne l'accesso tramite SPID o CIE al proprio spazio personale (all'interno del catalogo on line o della APP) da cui effettuare le prenotazioni, ricordiamo che è stato disposto in applicazione del DL 16 luglio 2020 n. 76 (DL Semplificazioni), il quale prevede misure orientate a semplificare e accelerare la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione.***

***Il DL Semplificazioni apporta modifiche significative al Codice dell'Amministrazione Digitale e introduce importanti novità in merito all'identità digitale e all'accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione:***

***in particolare, dal 28 febbraio 2021, alle Pubbliche Amministrazioni è fatto divieto di rinnovare credenziali diverse da SPID, CIE o CNS, per l'identificazione e l'accesso dei cittadini ai propri servizi in rete.***

# ***Le criticità evidenziate e le nostre risposte: la biblioteca digitale on line***

## **CRITICITA' EVIDENZIATE (5 osservazioni)**

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

## ***Le nostre risposte***

***Le modalità di fruizione dei nostri servizi on line sono condizionate dagli applicativi e dalle tecnologie informatiche presenti sul mercato, migliorabili in sintonia con l'evoluzione di queste ultime. Circa l'accesso tramite SPID e CIE si rinvia alla slide precedente.***

***Sono comunque disponibili guide e tutorial sia sul catalogo on line ([www.bigmet.org](http://www.bigmet.org)) sia sul Portale delle Biblioteche genovesi ([www.bibliotechedigenova.it](http://www.bibliotechedigenova.it)), sezione «E-Library».***

***Le modalità di prestito degli e-book e degli audiolibri (in particolare la durata di 14 giorni e l'impossibilità di restituzione prima della scadenza) sono determinate direttamente da Editori e Distributori.***

***Si ricorda infine che la Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano garantisce l'acquisizione annuale di non meno di 300 fra e-book e audiolibri.***

# ***Le criticità evidenziate e le nostre risposte: pulizia e servizi di riproduzione***

## **CRITICITA' EVIDENZIATE**

**(4 osservazioni)**

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

## ***Le nostre risposte***

*Si terrà senz'altro conto delle osservazioni emerse per valutare l'efficacia del servizio di pulizia attuale, considerata l'ampia ripresa dell'afflusso degli utenti in biblioteca.*

*Si sottolinea comunque che la qualità degli interventi di pulizia è stata giudicata soddisfacente o molto soddisfacente dall'86% degli utenti che hanno compilato il questionario.*

## **CRITICITA' EVIDENZIATE**

**(3 osservazioni)**

*Alcuni utenti segnalano criticità per quanto concerne i servizi di riproduzione (fotocopie ecc.)*

## ***Le nostre risposte***

*Il servizio di fotocopiatrice/scansione digitale di materiali bibliografici della Biblioteca è svolto dagli addetti ai banchi tramite apparecchiature gestite internamente. Le riproduzioni vengono effettuate nei limiti previsti dalla normativa vigente e applicando le tariffe adottate dall'Amministrazione comunale.*

*Scansioni e fotocopie, con gli stessi costi, vengono fornite per e-mail o per posta ordinaria (servizio di informazioni bibliografiche differite)*

# ***Le criticità evidenziate e le nostre risposte: orari e servizi***

## **CRITICITA' EVIDENZIATE**

**(19 osservazioni)**

***Alcuni utenti muovono rilievi relativi agli orari di apertura al pubblico, al servizio di prestito (durata, numero di opere prestabili), nonché alla presunta carenza di servizi accessori quali organizzazione di gruppi di lettura, attività di formazione per i servizi digitali ecc.***

## ***Le nostre risposte***

***La Biblioteca Berio ha un orario di apertura al pubblico molto esteso: le sale di lettura e i servizi, infatti, sono disponibili dal lunedì al sabato, dalle 8 alle 19 con orario continuato, per un totale settimanale di 66 ore.***

***L'offerta di servizi della biblioteca è molto ampia e variegata, sia nella sede fisica (prestito locale, prestito a domicilio, prestito di libri appartenenti ad altre biblioteche genovesi e italiane; iniziative e attività culturali, gruppi di lettura, navigazione Internet, rilascio credenziali SPID, ecc.), sia online.***

***Si terrà tuttavia certamente conto degli spunti emersi per valutare l'eventuale apertura di ulteriori servizi congrui rispetto alla missione della biblioteca e di interesse per la collettività.***

***La durata del prestito e il numero di pezzi prestabili dipendono dalla Regolamentazione del Sistema Bibliotecario Urbano. La più parte dei documenti può essere presa in prestito per un periodo di 30 giorni con possibilità di proroga di ulteriori 20 giorni (tot. 50 gg.)***

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

## **CRITICITA' EVIDENZIATE**

**(18 osservazioni)**

***Alcuni utenti evidenziano criticità nel comportamento di parte del personale impegnato sul front-office per quanto concerne la cortesia e/o la congruità dell'attenzione e delle informazioni ricevute dal personale suddetto. Qualche rilievo è riferito anche al mantenimento del silenzio nelle sale di lettura (si veda slide***

## ***Le nostre risposte***

***Un organico numericamente congruo, unito a capacità di accoglienza e interazione col pubblico e al continuo aggiornamento delle competenze, sono requisiti fondamentali per il buon funzionamento dei servizi di front office della biblioteca.***

***Riteniamo che l'assunzione di nuovo personale attuata negli ultimi tempi possa contribuire sempre di più al miglioramento complessivo dell'organizzazione.***

***Si rileva peraltro che la cortesia e la disponibilità del personale della Berio in generale è stata giudicata soddisfacente o molto soddisfacente complessivamente dal 91% degli utenti che hanno compilato il questionario.***