



COMUNE DI GENOVA

# SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO



**Biblioteche  
di Genova**

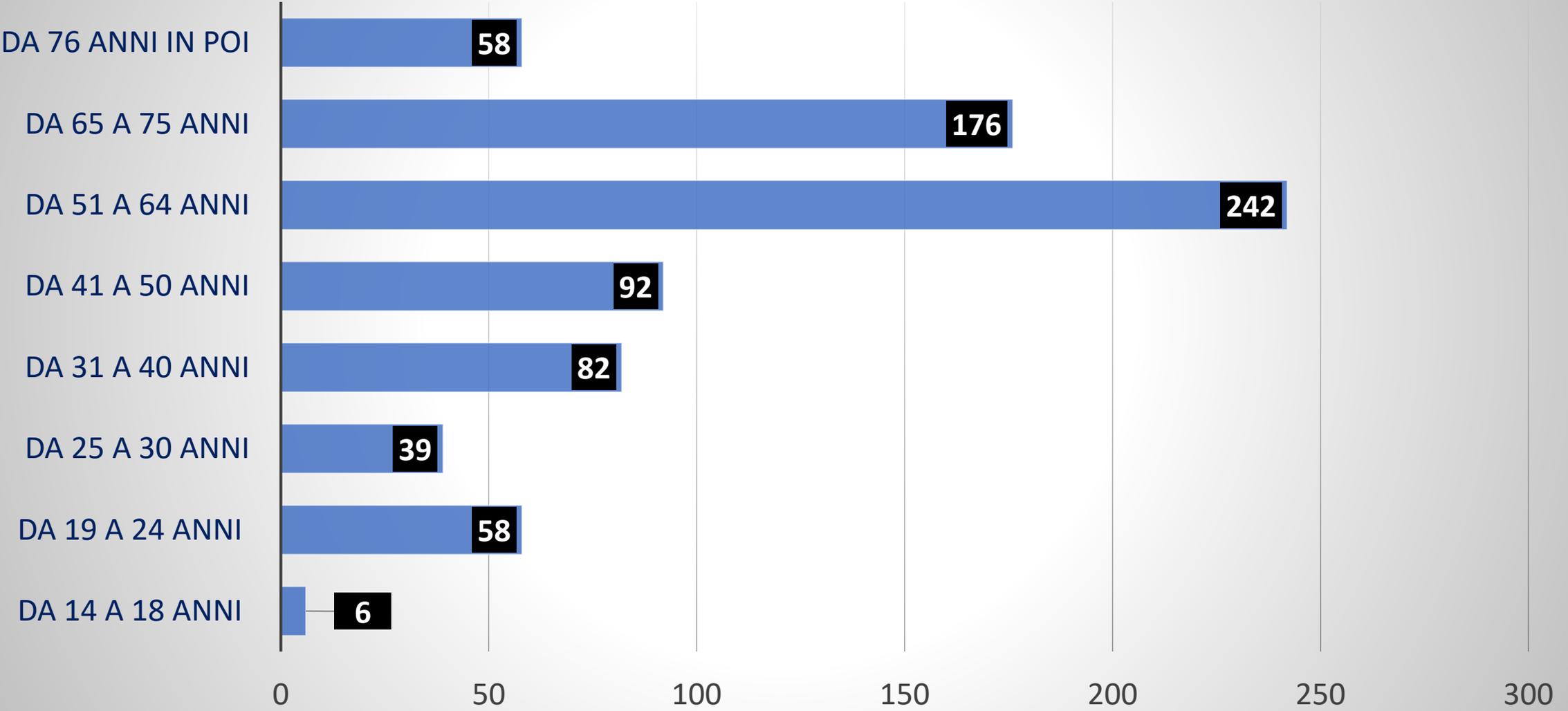
**RISULTATI DELL'INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA  
I SERVIZI E LE CONDIZIONI DI ACCESSIBILITA'  
DELLA BIBLIOTECA CIVICA BERIO**

**Settembre-Novembre 2024**

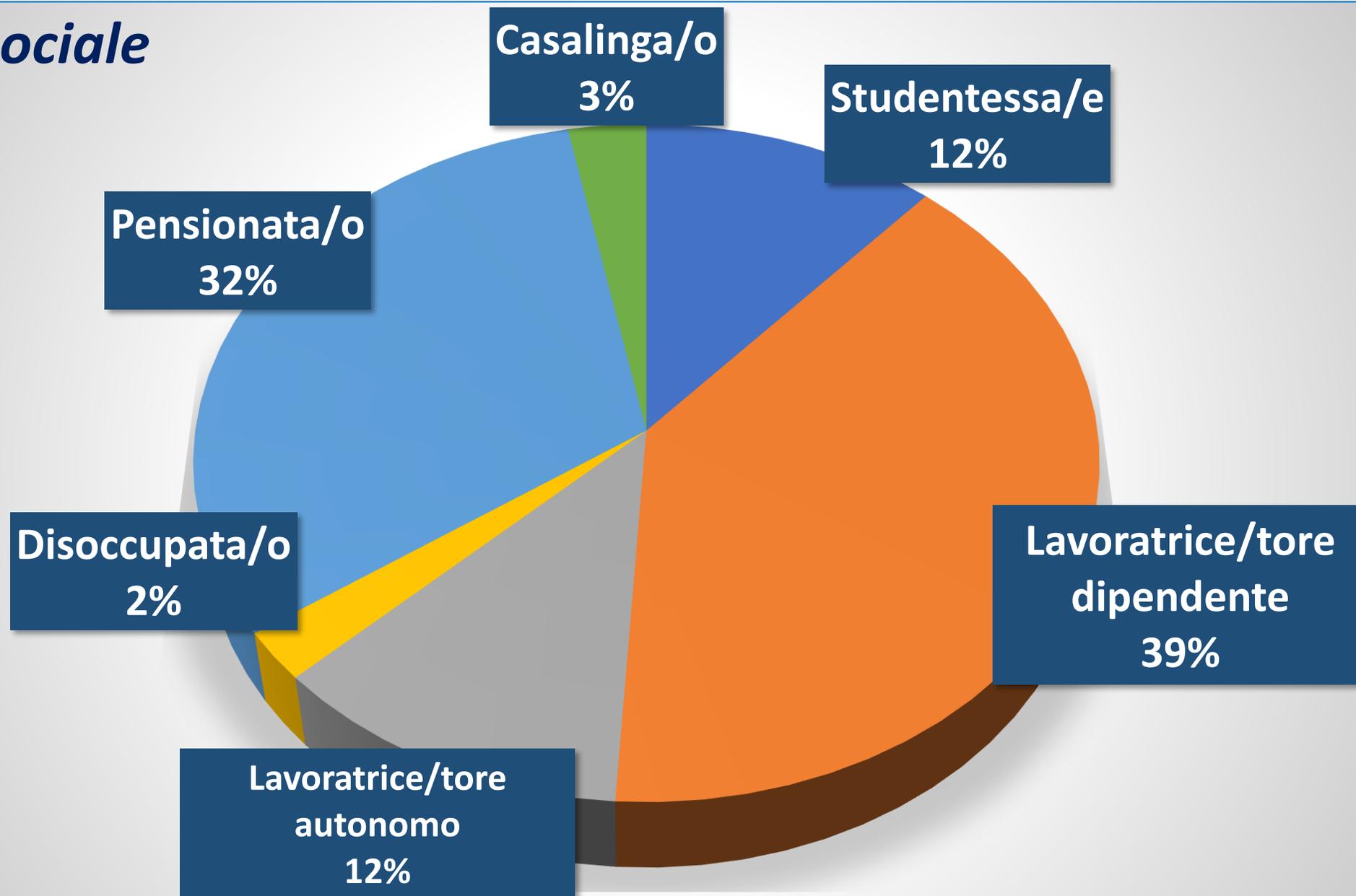
**Compilati 753 questionari**

*Chi sono i cittadini che hanno  
contribuito all'indagine e come  
utilizzano la biblioteca*

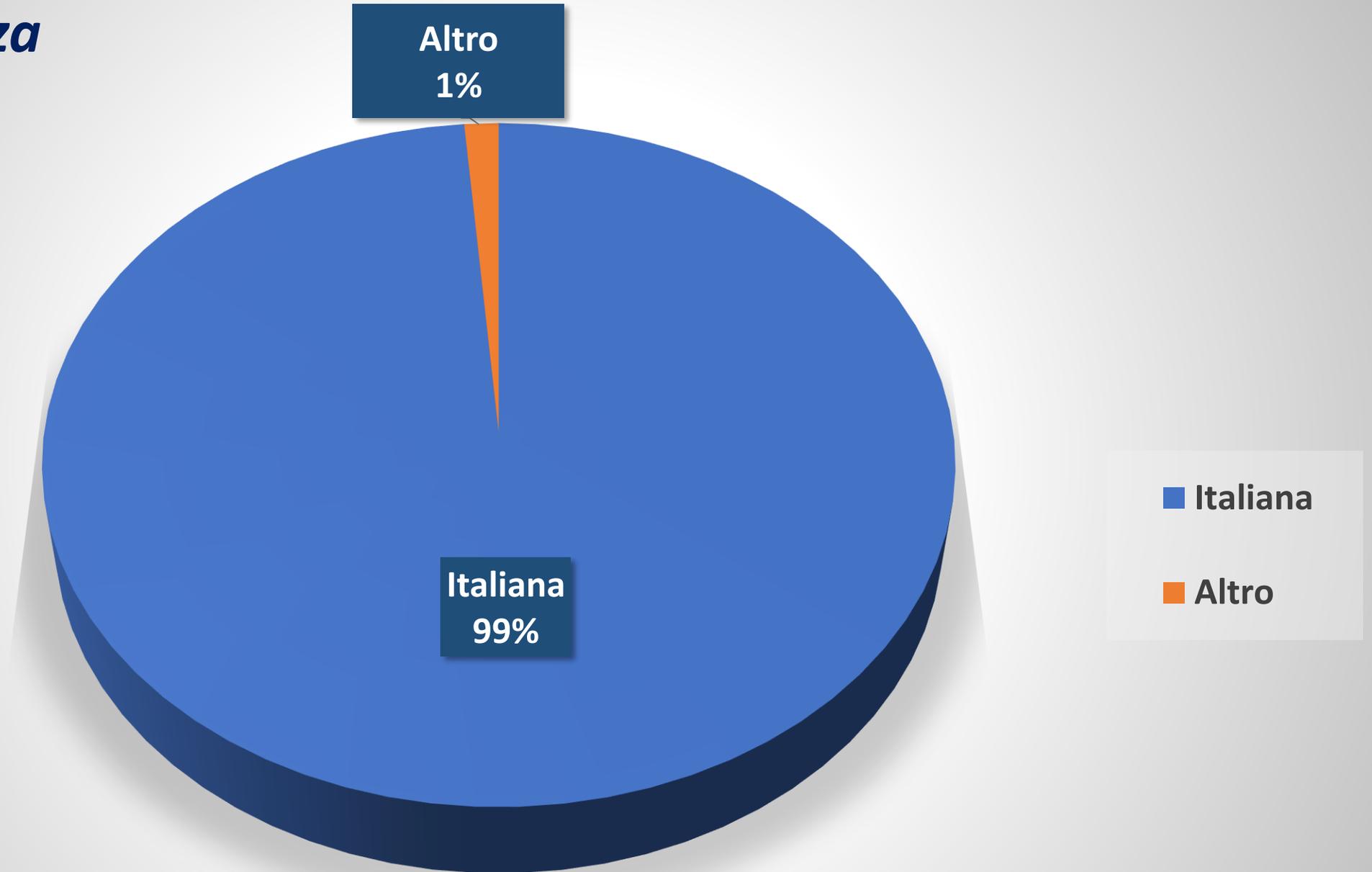
# Fasce d'età



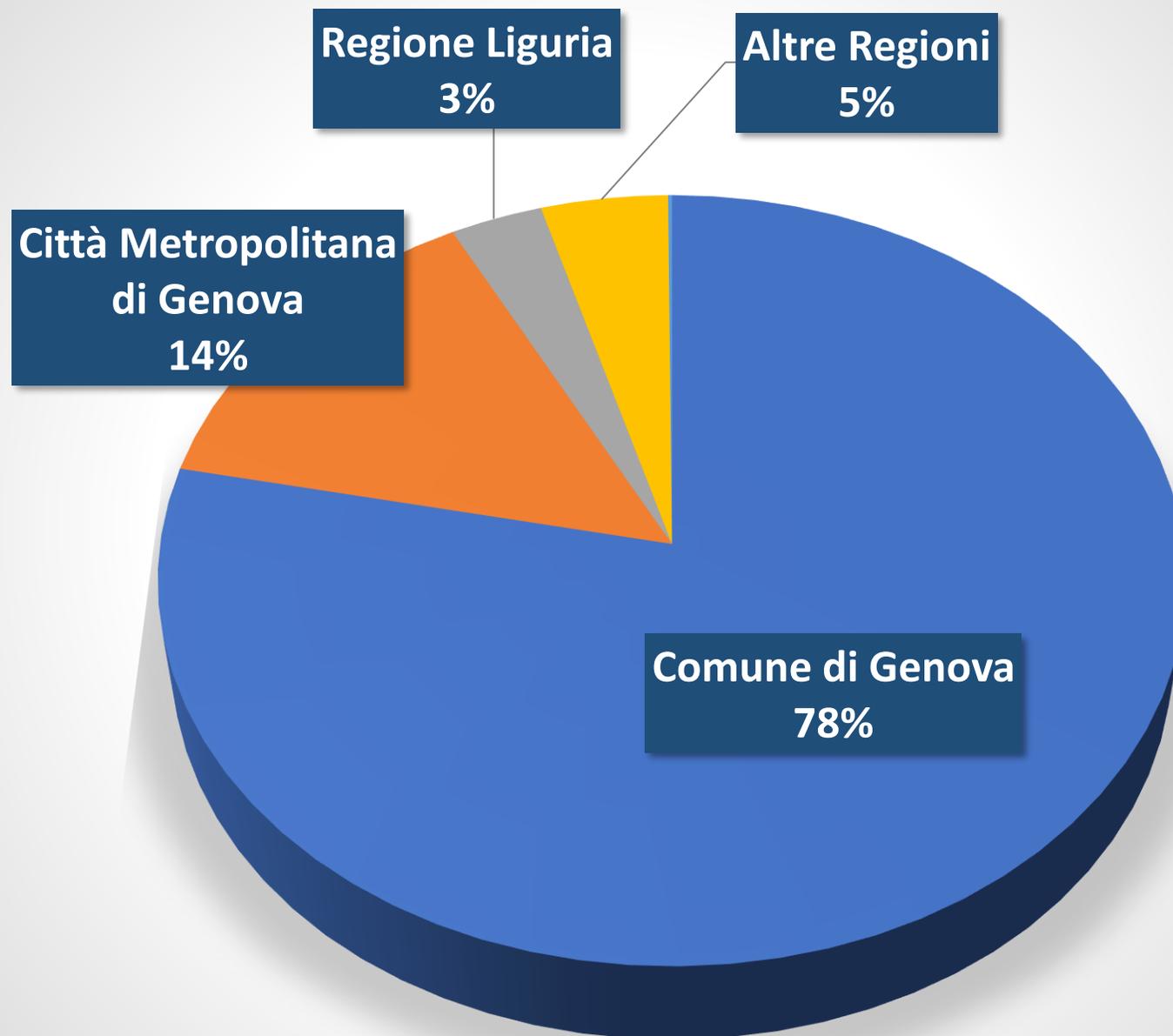
## ***Ruolo sociale***



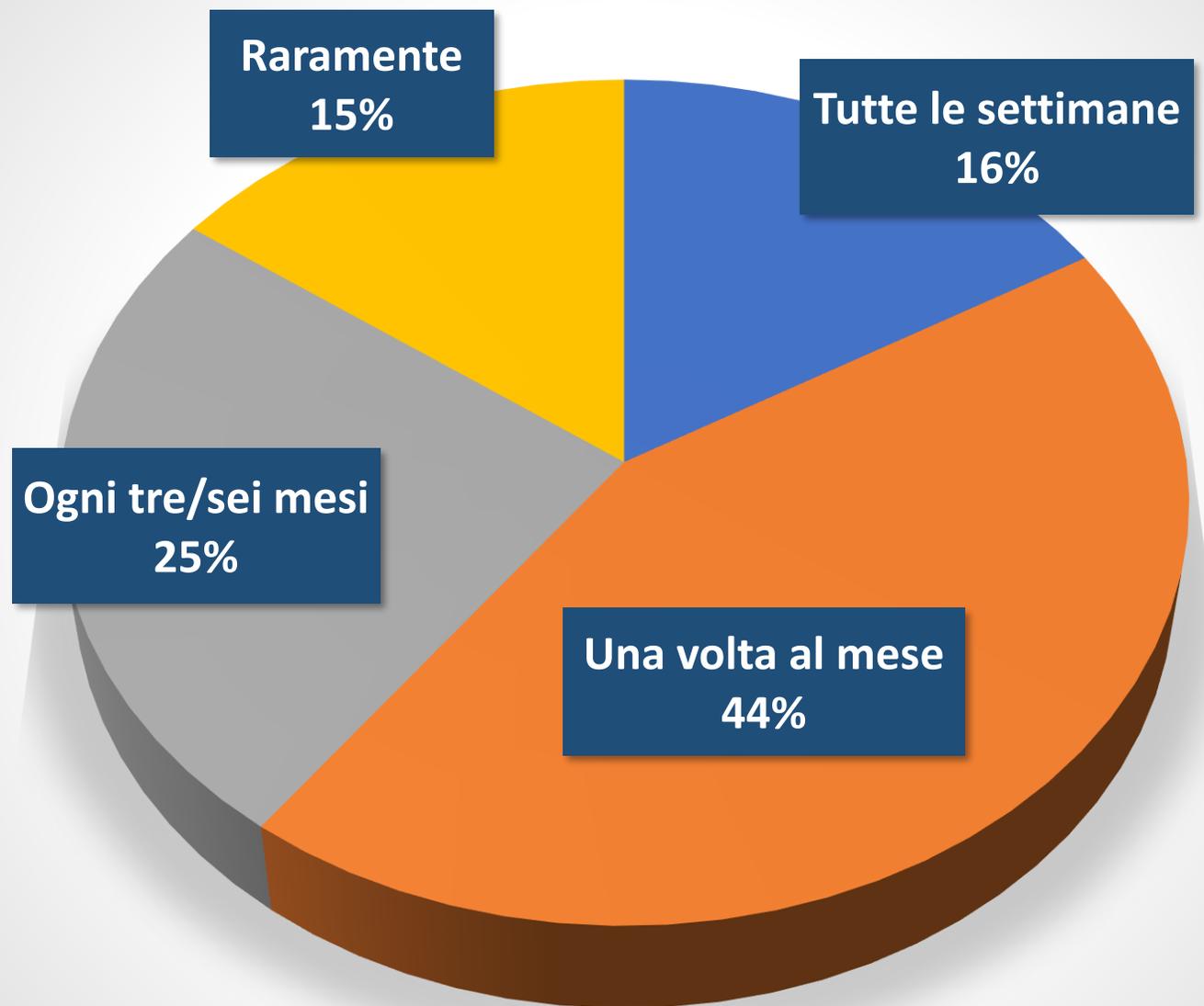
# *Cittadinanza*



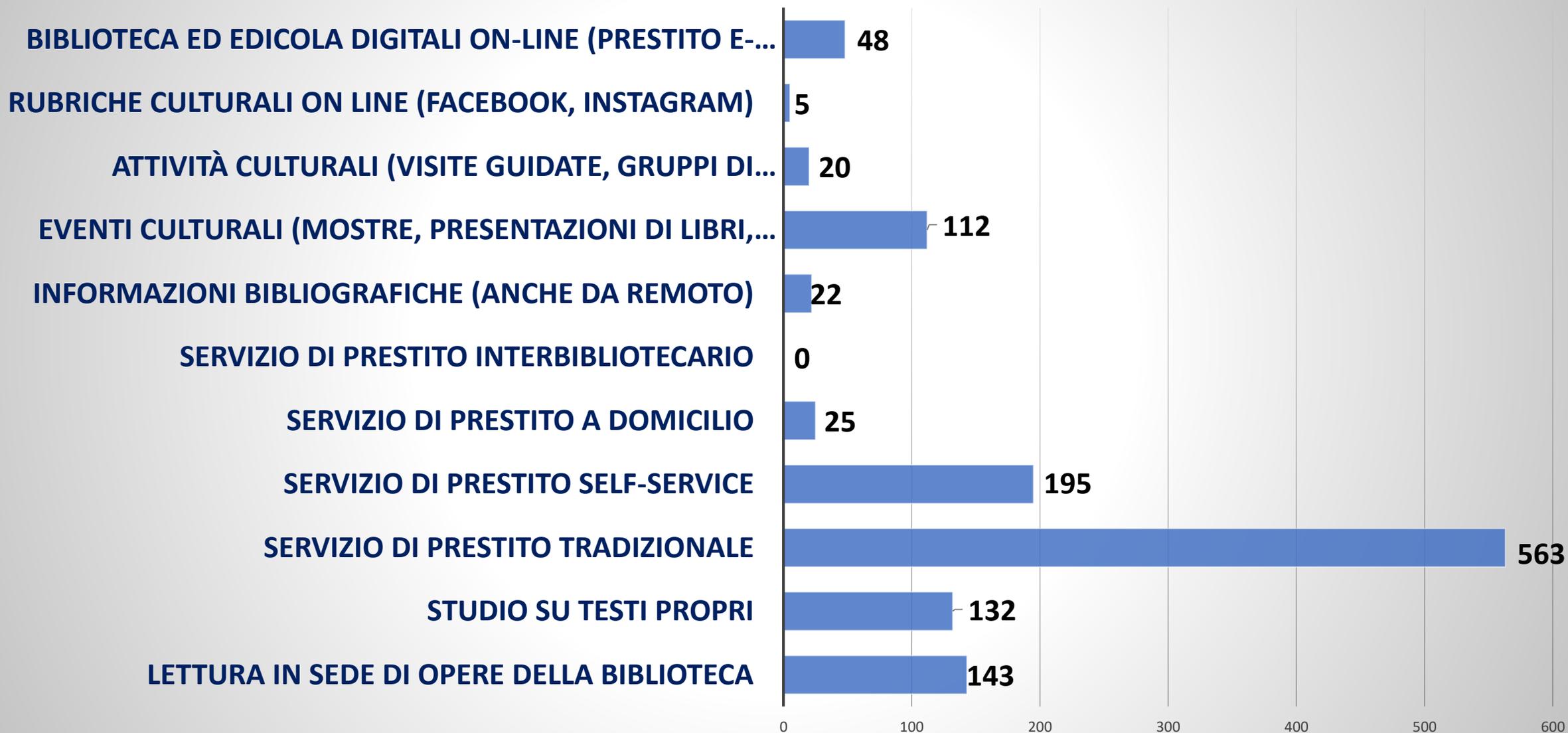
# Provenienza



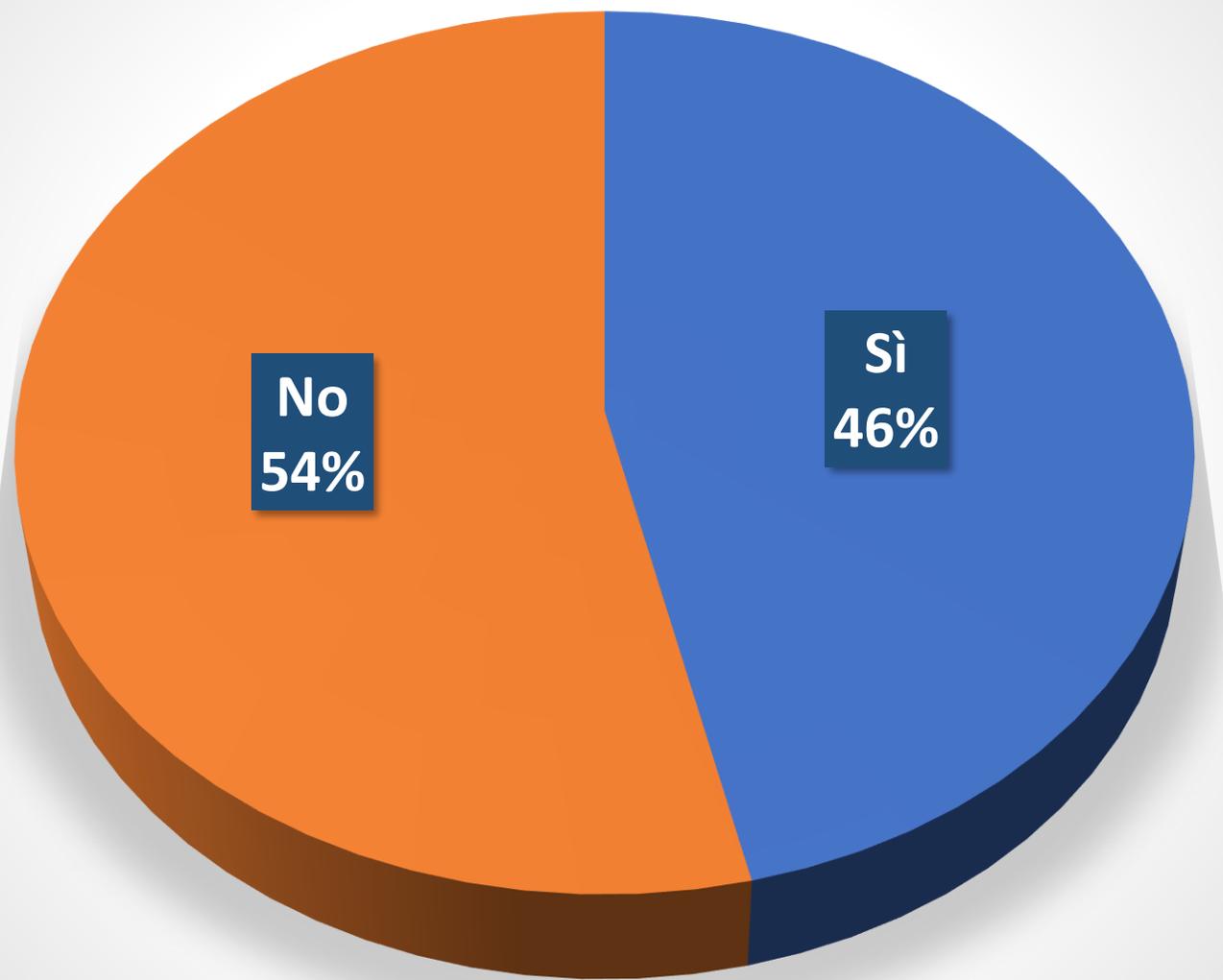
## *Con quale frequenza vieni in biblioteca?*



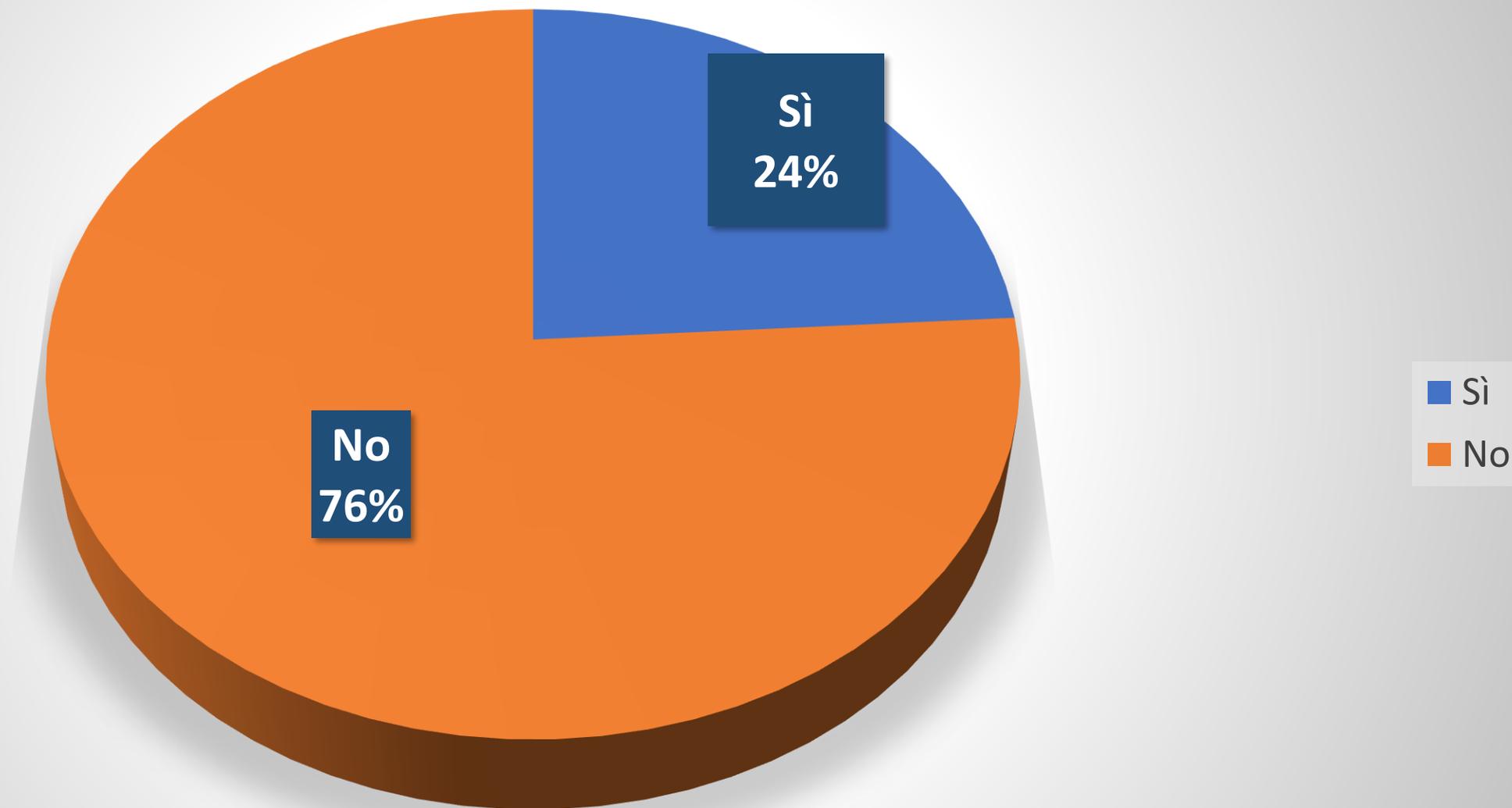
## Quali sono i servizi che utilizzi principalmente? [max 3 risposte]



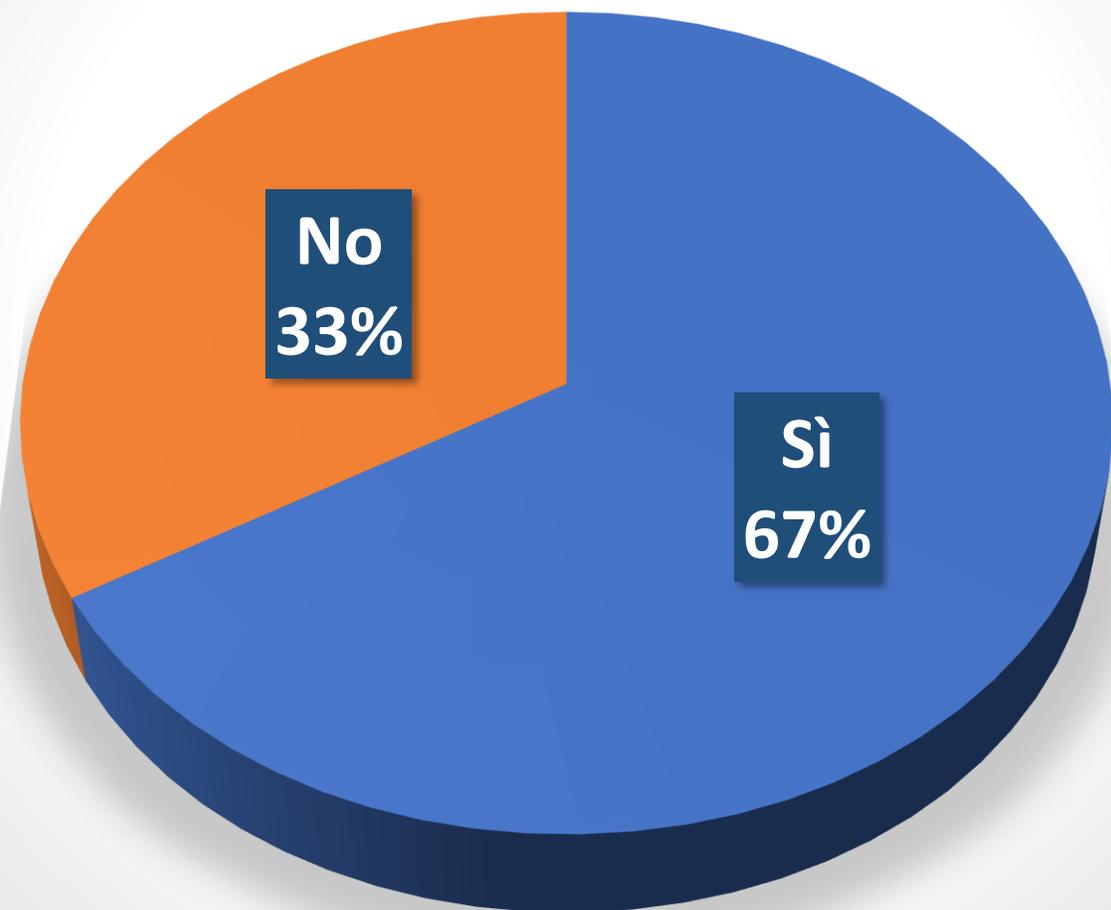
## *Utilizzi il catalogo on line [www.bigmet.org](http://www.bigmet.org)?*



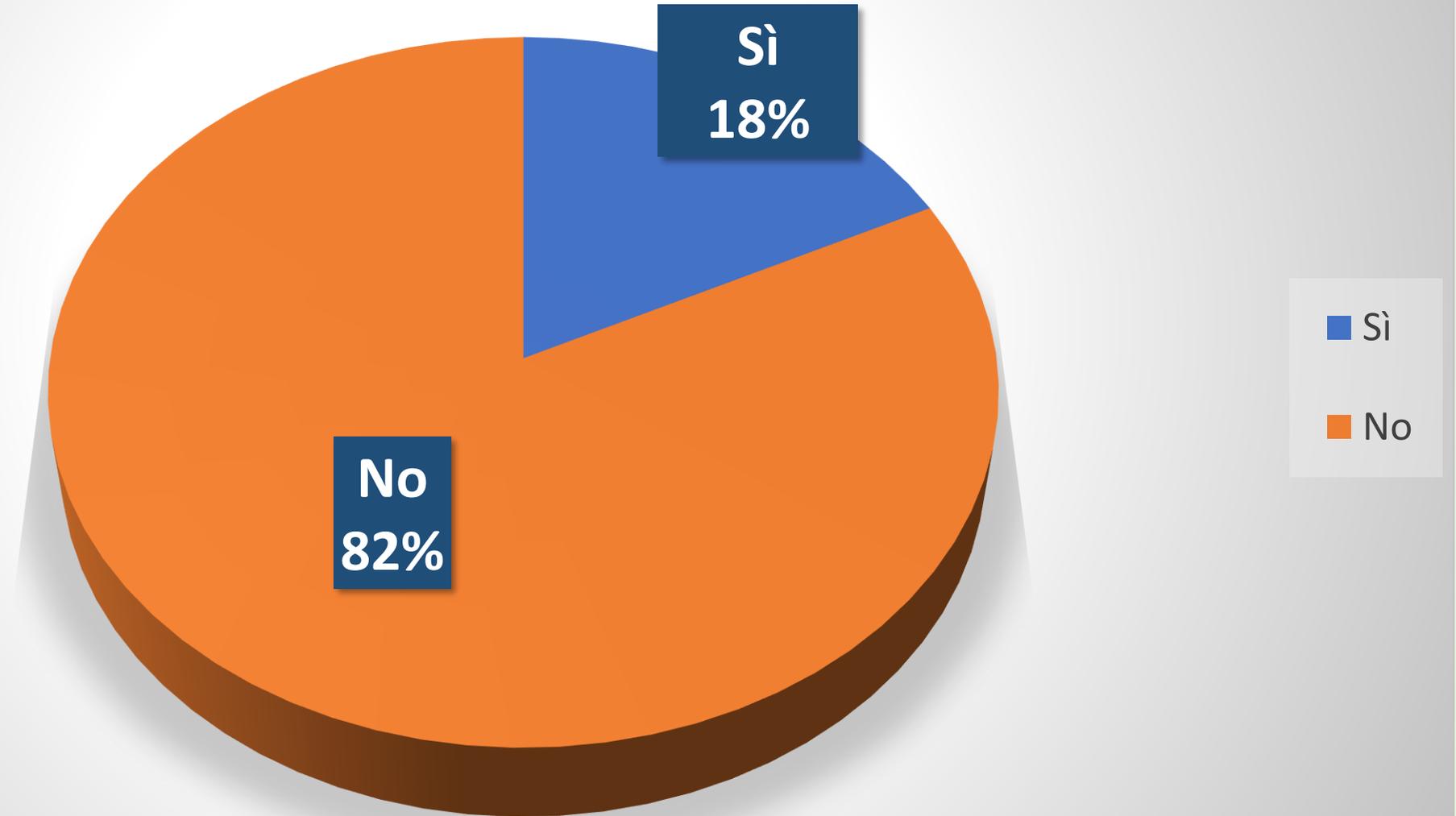
## Utilizzi l'APP bi.G.met?



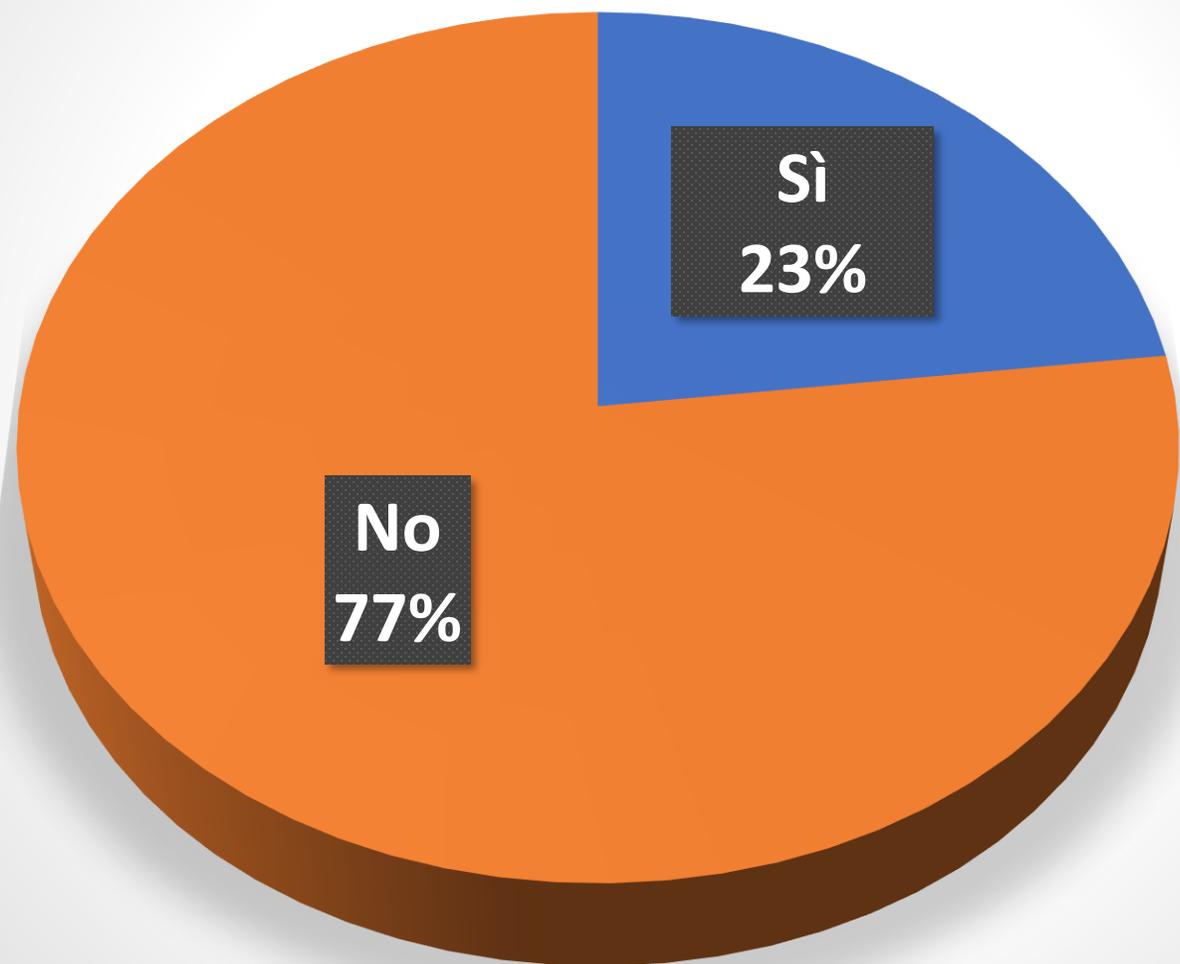
***Utilizzi il Portale delle Biblioteche di  
Genova [www.bibliotechedigenova.it](http://www.bibliotechedigenova.it)?***



***Utilizzi la biblioteca ed edicola digitali on line  
(<https://bigmet.medialibrary.it>)?***

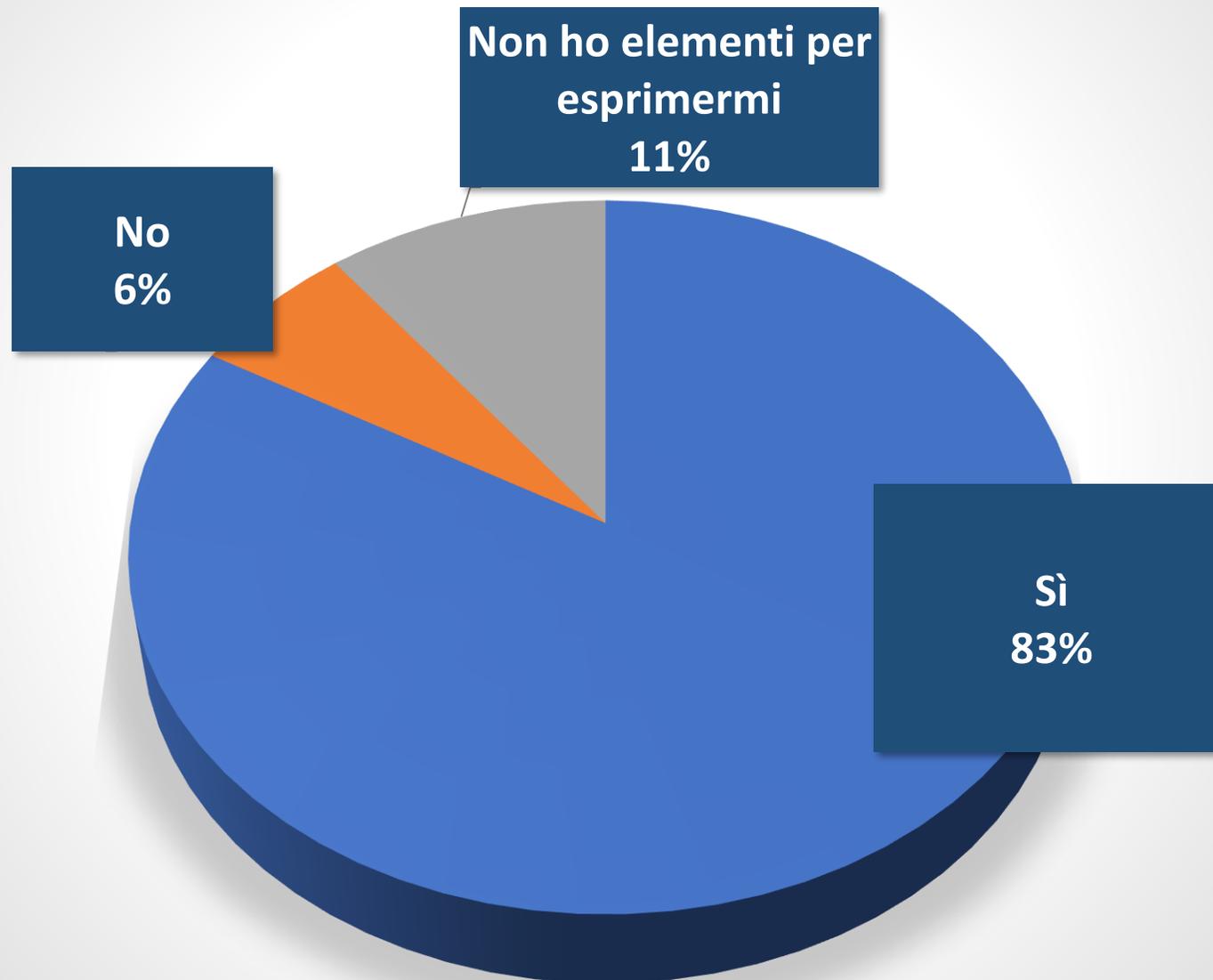


## *Conosci il servizio di rilascio delle credenziali SPID in Berio?*



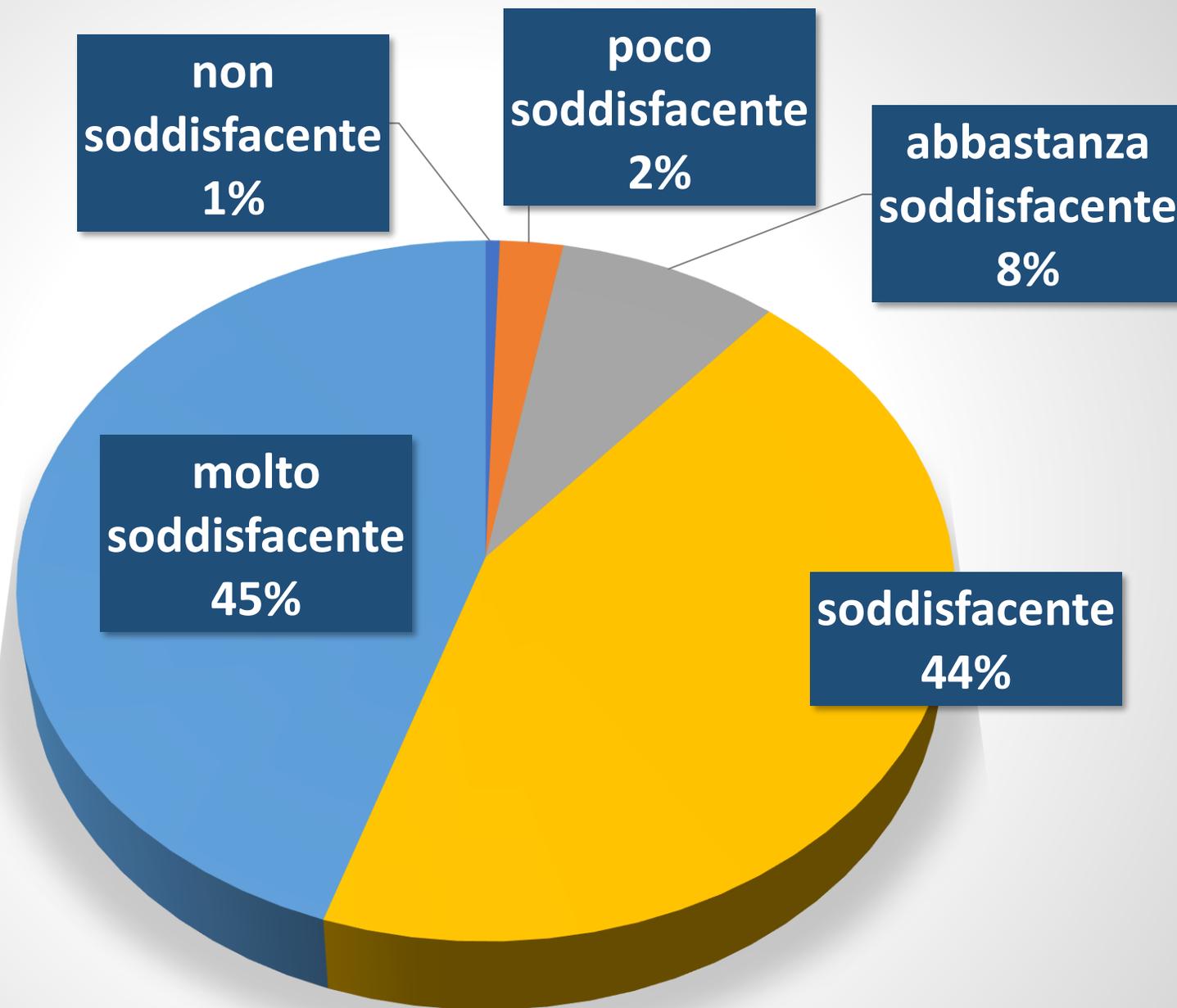
■ Sì ■ No

***Ritieni che le informazioni (segnaletica ecc.) per accedere ai servizi della biblioteca siano facilmente reperibili e immediate?***

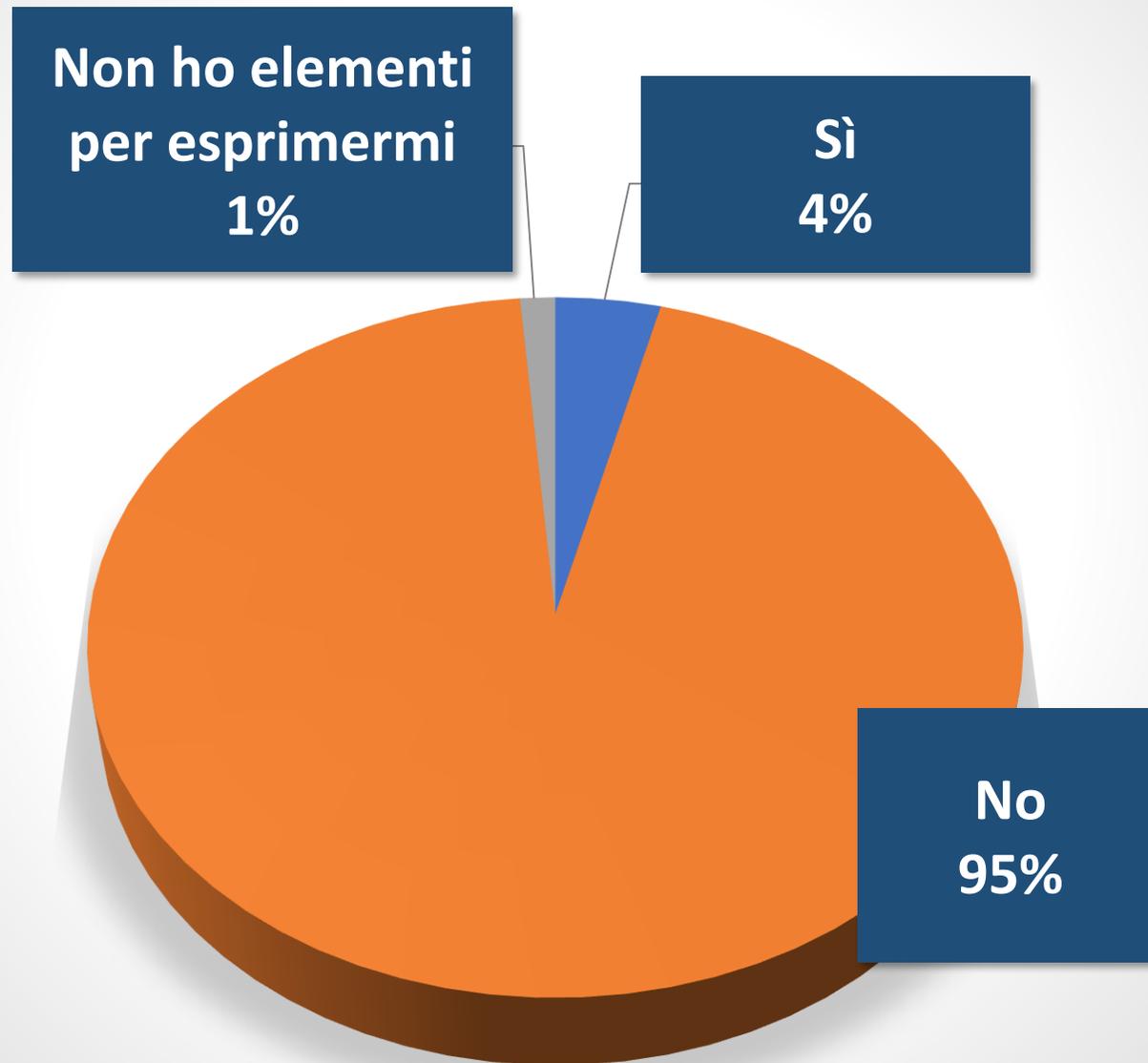


*La valutazione dei servizi e delle  
condizioni di accessibilità della  
biblioteca*

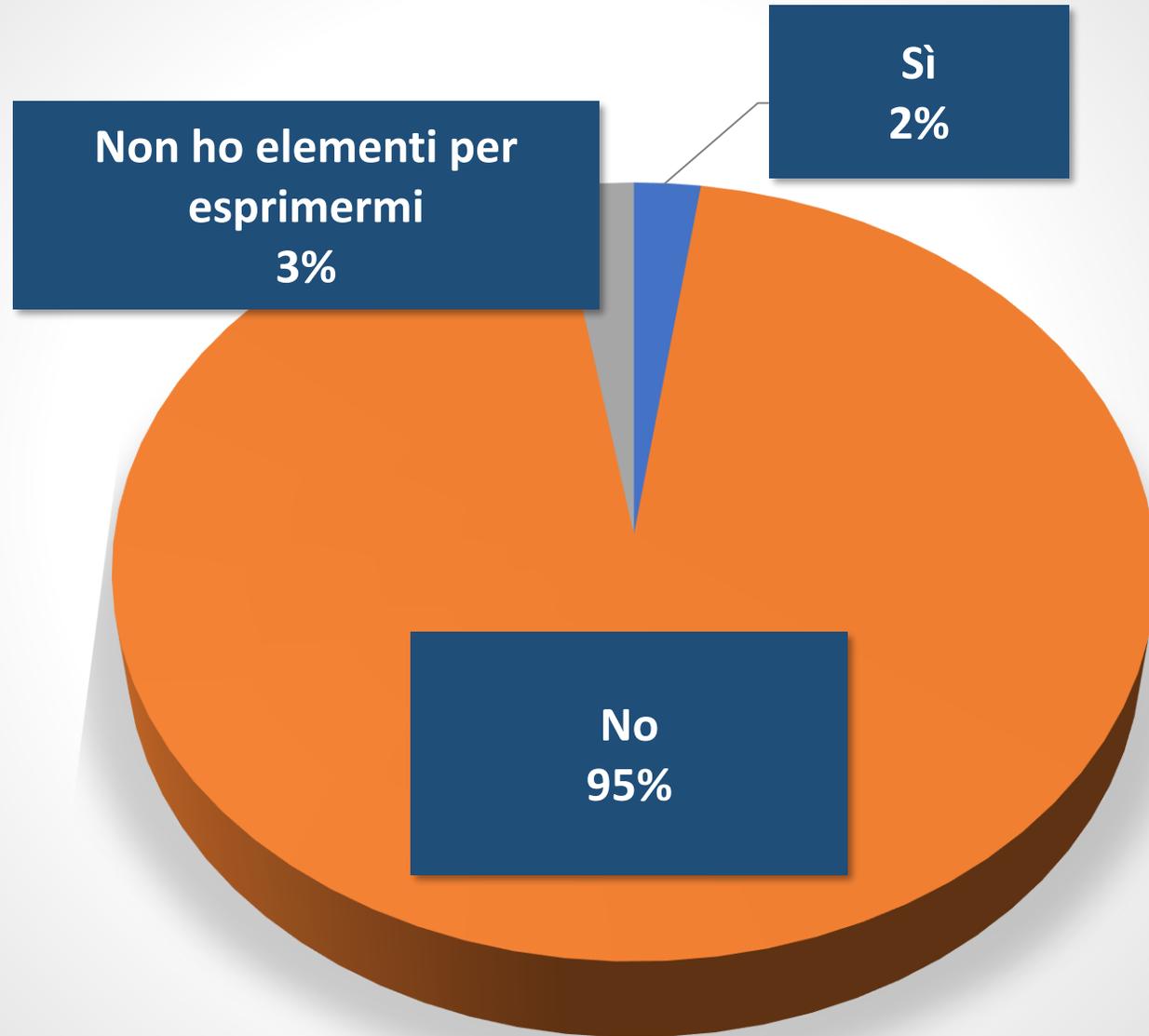
*Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una tua valutazione sui servizi della biblioteca, su una scala di valori da 1 (non soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)*



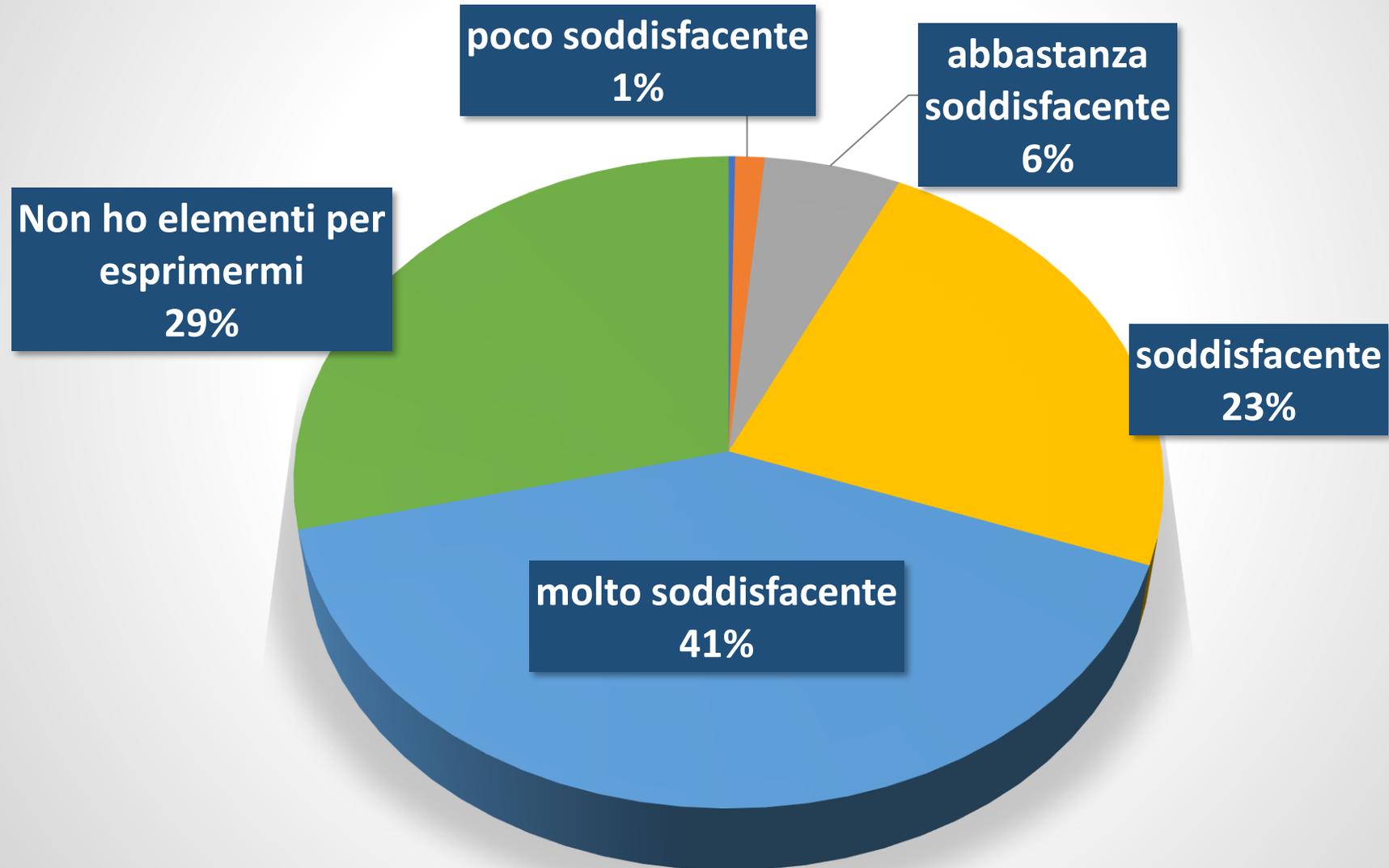
## *Incontri difficoltà per arrivare in biblioteca?*



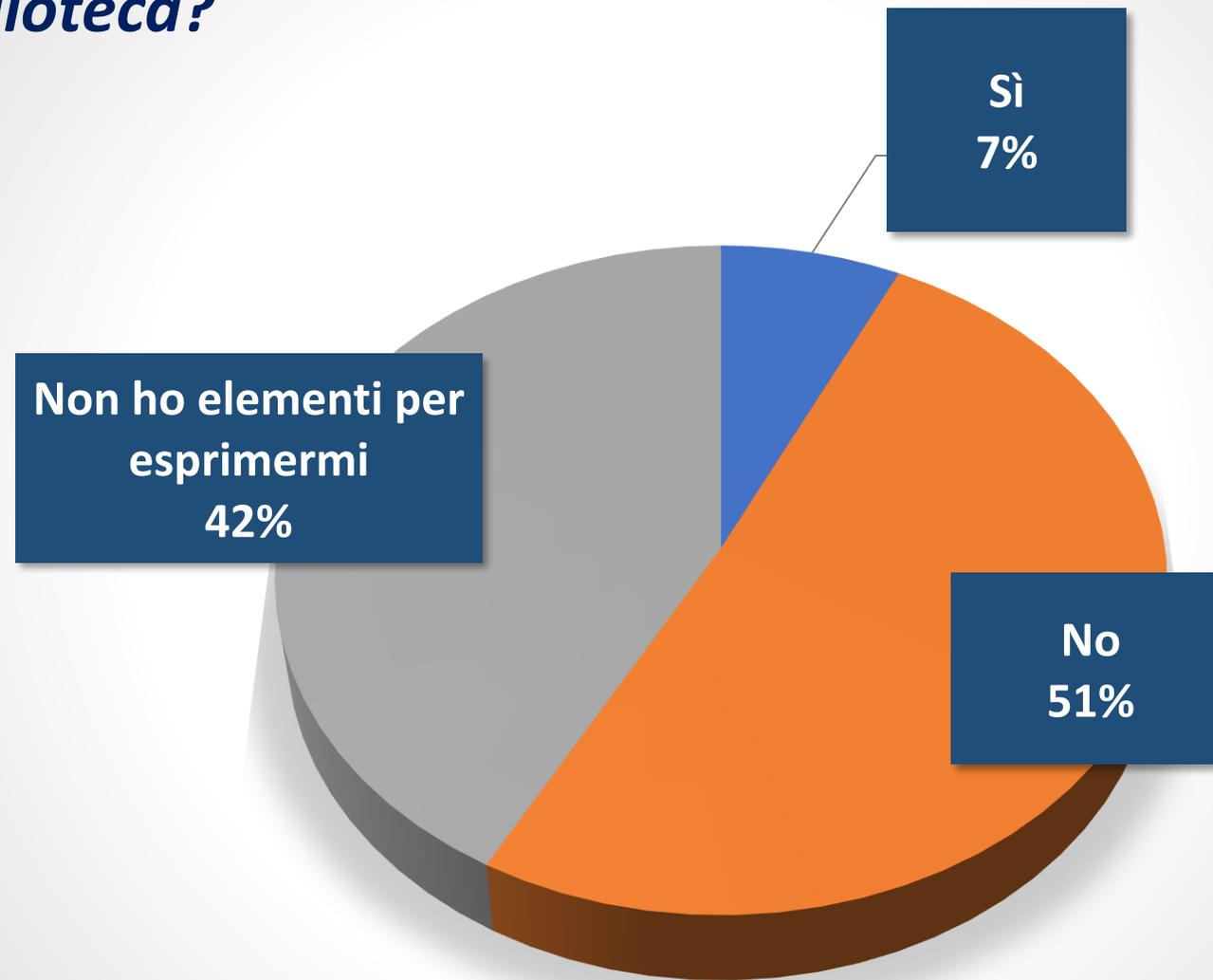
***Incontri difficoltà nell'accesso agli spazi interni della biblioteca?***



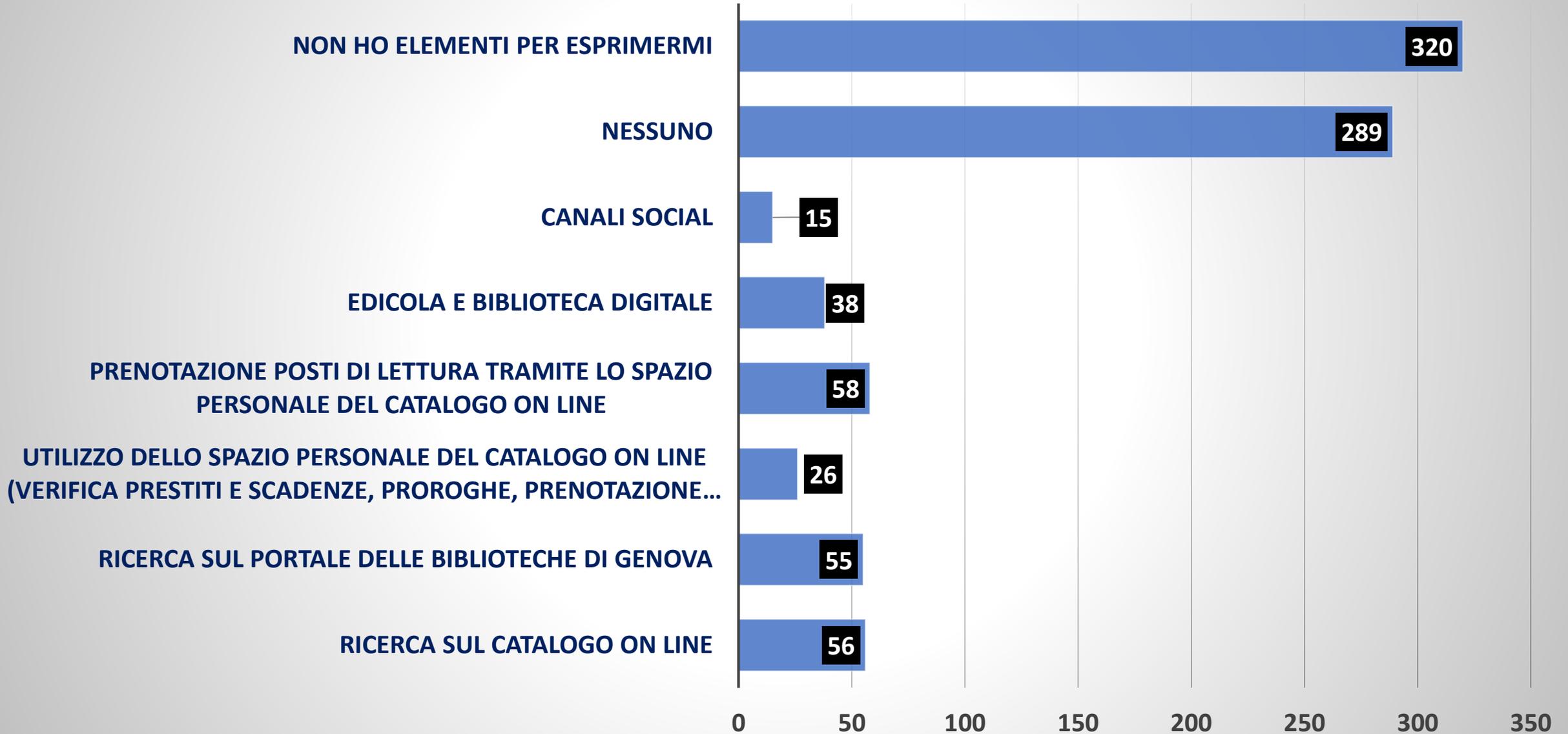
***Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una tua valutazione complessiva circa l'accesso alla biblioteca e ai suoi spazi interni, su una scala di valori da 1 (non soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)***



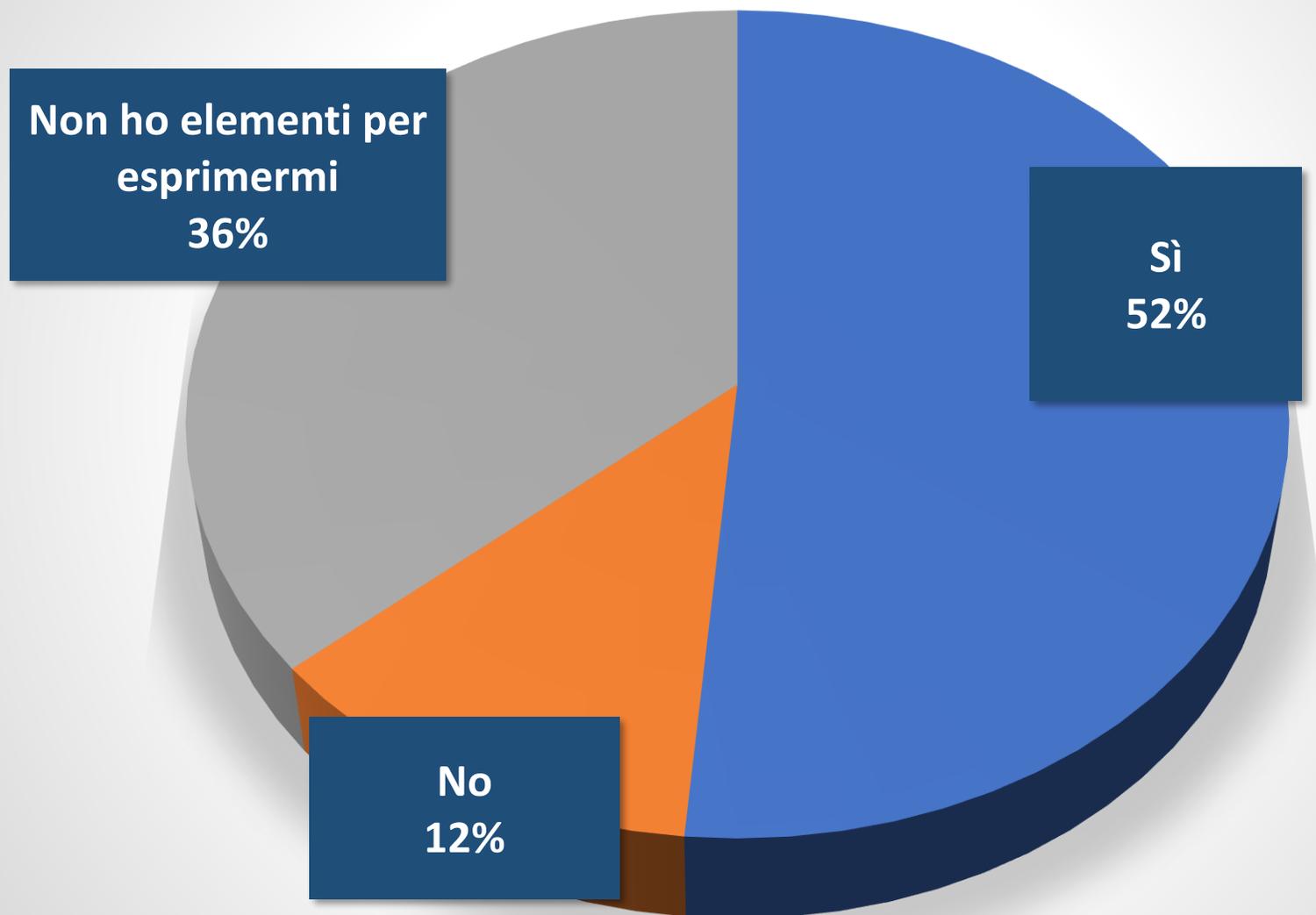
## *Incontri difficoltà nell'utilizzo delle postazioni informatiche disponibili in biblioteca?*



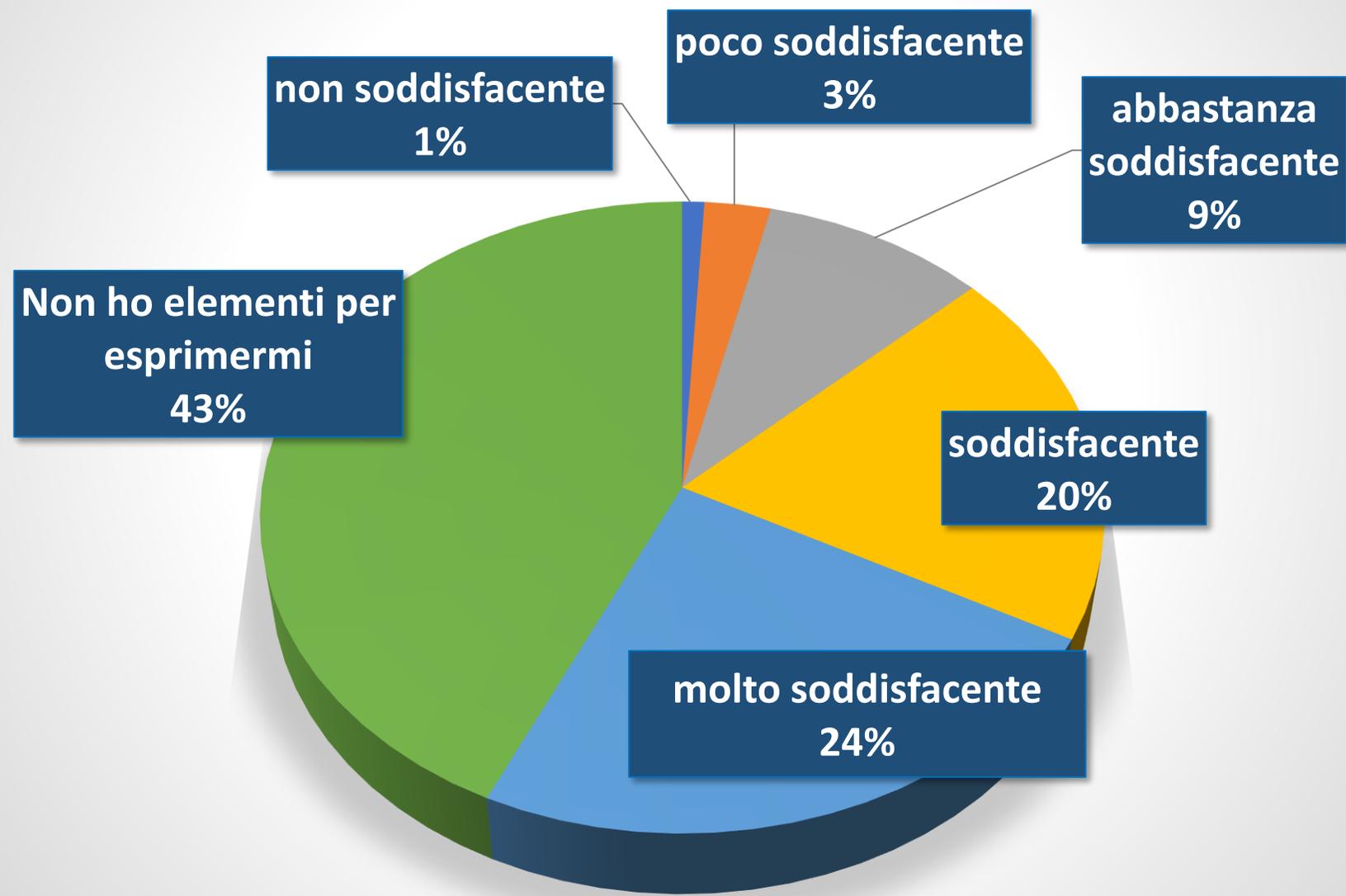
**Indica i servizi on line della biblioteca rispetto ai quali rilevi difficoltà di accesso/utilizzo  
(risposta multipla)**



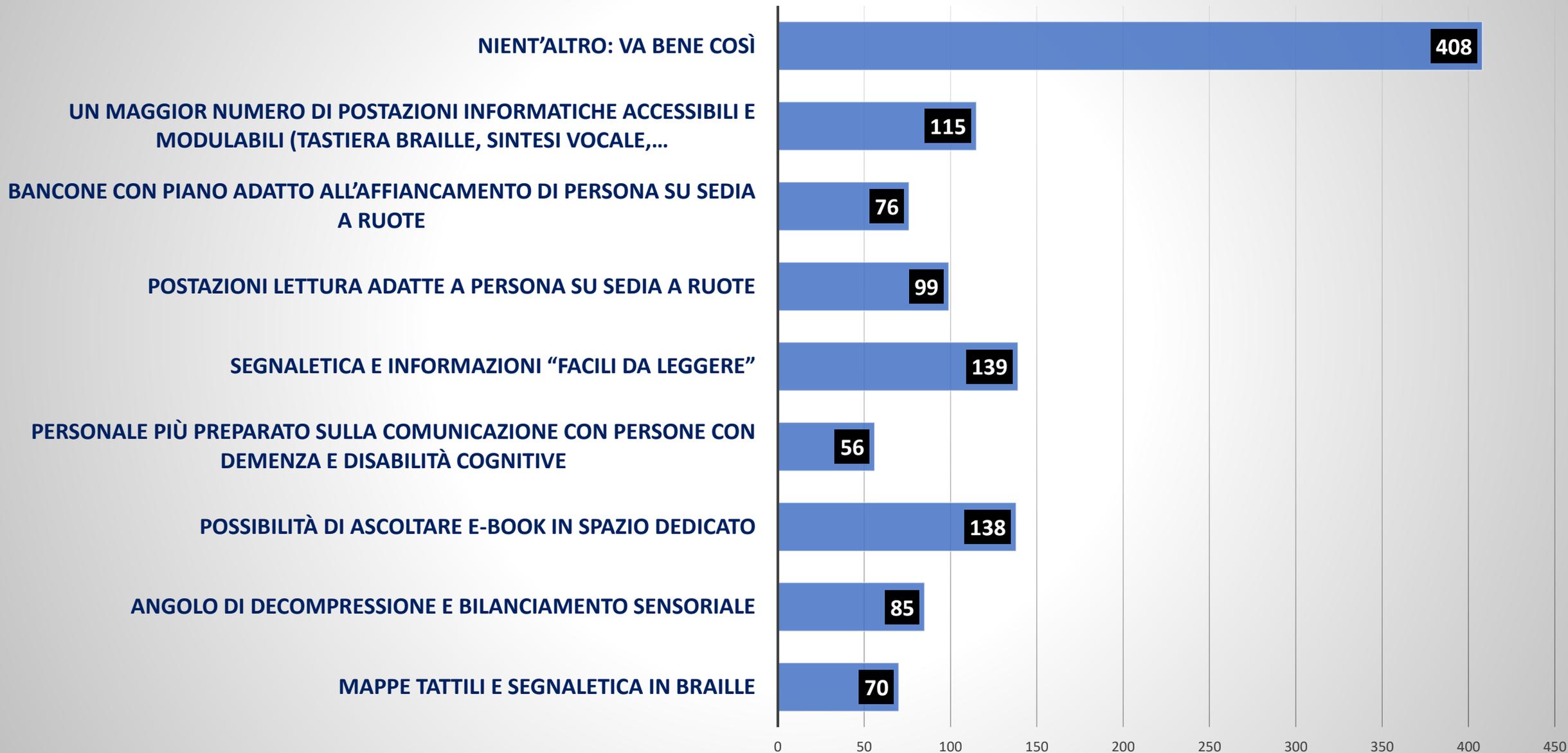
*Ritieni che le informazioni per accedere ai servizi on line offerti dalla biblioteca siano facilmente reperibili e immediate?*



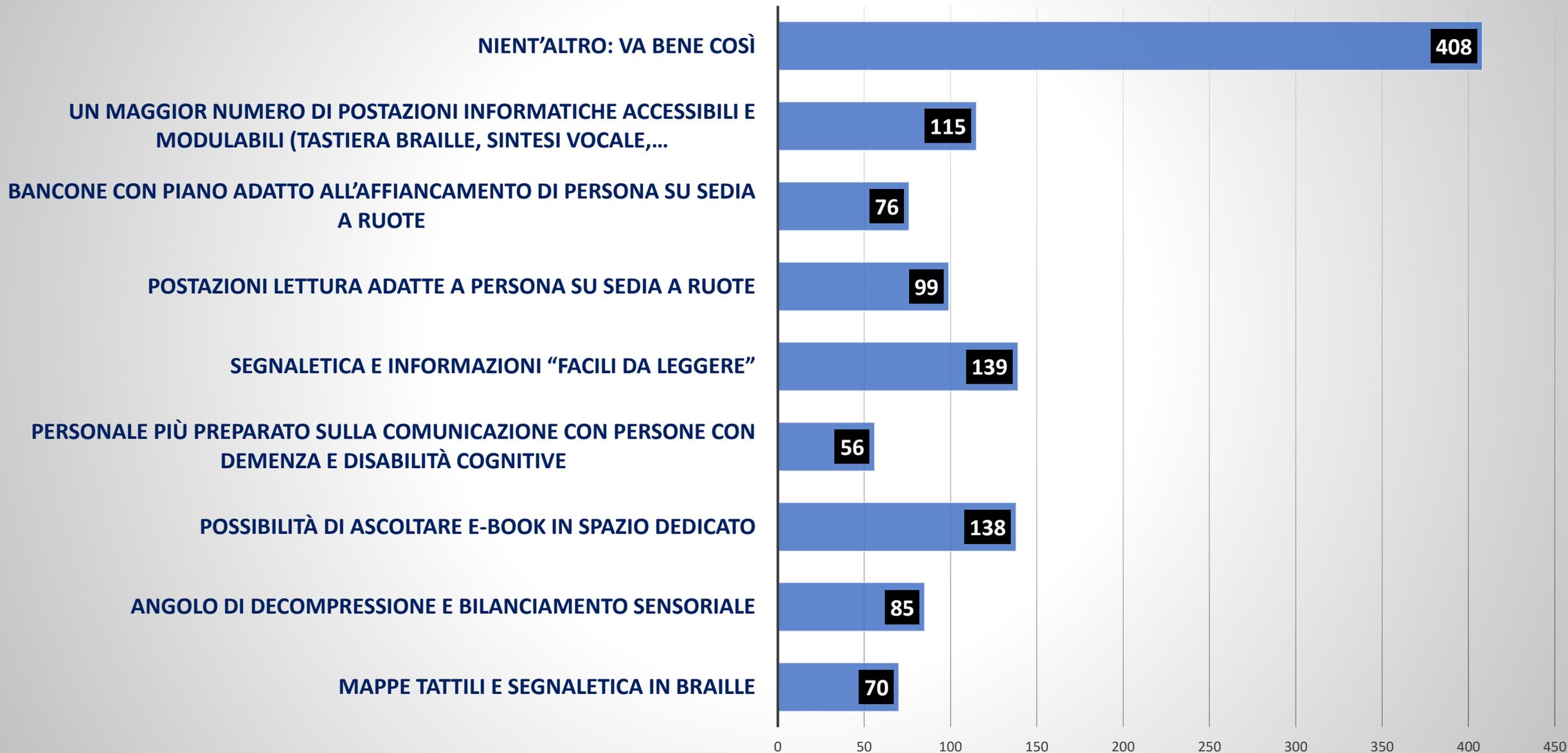
*Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una tua valutazione complessiva circa l'accesso ai servizi on line della biblioteca su una scala di valori da 1 (non soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)*



***Cosa vorresti che ci fosse nella biblioteca, che oggi non c'è?***  
***[anche più di una risposta]***



***Cosa vorresti che ci fosse nella biblioteca, che oggi non c'è?***  
***[anche più di una risposta]***



# I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI LE CRITICITA' EVIDENZIATE

*Presso la Biblioteca Berio sono stati compilati 753 questionari.*

*Il 44% degli utenti che hanno risposto al questionario frequenta la biblioteca mensilmente e il 16% settimanalmente. Questo indica che gli utenti che hanno compilato il questionario sono frequentatori abituali della Biblioteca.*

*La maggior parte degli utenti che ha risposto al questionario utilizza il prestito tradizionale (563 utenti, 74,8%); solo il 20% circa dei compilatori utilizza invece gli spazi per lo su testi propri (147 utenti). Ciò collima col fatto che la maggior parte dei compilatori si colloca come fascia di età tra i 51-75 anni e come condizione sociale si inseriscono nella categoria lavoratori dipendenti o pensionati.*

*Solo circa il 15% partecipa agli eventi culturali (112 utenti) e solo l'1% dichiara di seguire le rubriche online.*

# I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

## LE CRITICITA' EVIDENZIATE

*Il questionario somministrato riportava tre domande con risposta aperta (facoltativa)*

*La prima domanda era rivolta agli utenti che avessero risposto positivamente ai seguenti quesiti:*

- Incontri difficoltà per arrivare in biblioteca?*
- Incontri difficoltà nell'accesso agli spazi interni della biblioteca?*

*Le risposte sono state 38 su 753 questionari compilati (5,05%).*

*Criticità e relative risposte della Biblioteca sono riassunte nella slide successiva.*

# ***CRITICITA' NELL'ACCESSO ALLA BIBLIOTECA E AGLI SPAZI INTERNI***

*La principale difficoltà evidenziata è costituita dalla salita che conduce all'ingresso della biblioteca. Sono inoltre segnalate difficoltà di accesso ai servizi igienici, quali, ad esempio, l'accesso con rollator.*



## ***Le risposte della Biblioteca***

*Siamo consapevoli del fatto che l'accesso agli spazi della biblioteca possa presentare difficoltà, specialmente per persone con ridotta mobilità, anziani o coloro che utilizzano ausili per la deambulazione. La nostra biblioteca si impegna costantemente per garantire un ambiente inclusivo e accessibile a tutti. Negli ultimi anni abbiamo attuato una serie di interventi per migliorare l'accessibilità, e continueremo a valutare attentamente ogni segnalazione per pianificare ulteriori miglioramenti. Tra i punti evidenziati, considereremo con priorità:*

- Superamento delle difficoltà legate alla salita ripida verso l'ingresso principale, valutando la possibilità di agevolazioni e, dove possibile, soluzioni strutturali come ascensori o piattaforme elevatrici, ancorché di non facile implementazione.*
- Accessibilità dei servizi interni, inclusi i bagni e gli spazi di studio, tenendo conto delle esigenze diversificate degli utenti (sedie a rotelle, rollator, ecc.).*
- Riduzione degli ostacoli lungo il percorso di accesso, come la presenza di auto e scooter parcheggiati o problemi legati a condizioni atmosferiche.*

*Evidenziamo che la Biblioteca dispone di una autorimessa con alcuni posti riservati ai disabili: avvisando al momento dell'arrivo, il personale può dare supporto alle persone con disabilità motoria o con deambulazione compromessa per raggiungere le sale della Biblioteca direttamente dall'autorimessa, tramite ascensore.*

*Siamo consapevoli del fatto che l'accessibilità non riguarda solo l'abbattimento delle barriere fisiche, ma anche il miglioramento dell'esperienza complessiva per tutti i nostri utenti, considerando le diverse tipologie di disabilità. In quest'ottica, accogliamo ogni proposta migliorativa e continuiamo a lavorare a stretto contatto con le autorità competenti per individuare soluzioni concrete e sostenibili.*

# I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI LE CRITICITÀ EVIDENZIATE



*La seconda domanda con risposta aperta (facoltativa) era rivolta agli utenti che avessero segnalato difficoltà di accesso ai servizi on line della biblioteca o del Sistema Bibliotecario Urbano.*

*Le risposte sono state 58 su 753 questionari compilati (7,70%).*

*Il portale delle biblioteche è apprezzato e utilizzato da 502 utenti compilatori (66,7%). L'uso della biblioteca digitale (133 utenti, 17,7%) e dell'app bi.G.met (181 utenti, 24%) è limitato. Questo suggerisce un bisogno di maggiore promozione e semplificazione dell'accesso.*

*Criticità segnalate e relative risposte della Biblioteca sono riassunte nella slide successiva.*



## ***SERVIZI DIGITALI ON LINE. CRITICITA' SEGNALATE DAGLI UTENTI***

- ***Difficoltà di accesso allo spazio personale del catalogo on line: verifiche situazione prestiti, proroghe prestiti, prenotazioni di libri in prestito, prenotazioni posti di studio***
- ***Difficoltà nell'utilizzo della biblioteca e dell'edicola digitali on line (MLOL) incluso il prestito di e-book e audiolibri***
- ***Difficoltà nella fruizione del catalogo on line e della APP correlata: ricerca, informazioni sulla disponibilità dei materiali ecc.***

### ***Le risposte della Biblioteca***

***Con riferimento alla biblioteca digitale e ai servizi on line, è prevista l'implementazione delle informazioni presenti on line (anche con l'ausilio di tutorial specifici) nonché l'organizzazione di ulteriori moduli formativi dedicati agli utenti.***

***Per quanto concerne l'accesso tramite SPID, predisposto in base alla normativa nazionale relativa all'accesso ai servizi on line delle Pubbliche Amministrazioni, la semplificazione possibile è stata realizzata con la scelta del livello 1 di sicurezza (password), evitando l'ulteriore verifica con OTP.***

***E' prevista la realizzazione dell'accesso alla biblioteca e all'edicola digitali su piattaforma MLOL senza ulteriore identificazione, tramite accesso diretto dallo spazio personale del catalogo on line.***

# I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

## LE CRITICITÀ EVIDENZIATE



*La terza domanda con risposta aperta (facoltativa) era rivolta a tutti gli utenti che volessero esprimere osservazioni e suggerimenti in merito all'accessibilità della Biblioteca e dei suoi servizi: le risposte sono state 73 su 753 questionari compilati (9,69%).*

*L'analisi complessiva de risultati evidenzia che i servizi ricevono una valutazione media di 4,30 su una scala da 1 a 5, con punte di 4,93 per l'accesso ai servizi online. Va considerato, però, che tale votazione è espressa dalla quota dei lettori, piuttosto limitata, che fanno uso di questi servizi e che evidentemente li padroneggiano: 18% Biblioteca Digitale; 24% APP Bi.G.Met.*

*Le criticità e i suggerimenti esplicitati dagli utenti, con le relative risposte della Biblioteca, si possono riassumere come riportato nelle slide successive.*



# ***1. SERVIZIO DI LETTURA IN SEDE. CRITICITA' SEGNALATE DAGLI UTENTI***

## ***- Prenotazione dei posti di lettura***

### ***Le risposte della Biblioteca***

***La prenotazione dei posti studio rappresenta una risorsa fondamentale per garantire a tutti gli utenti la possibilità di studiare in un ambiente tranquillo e organizzato, in particolare in periodi di alta affluenza come le sessioni di esami universitarie. Precisiamo peraltro che la maggior dei posti studio (150 circa) è liberamente accessibile, mentre la prenotazione è attiva per la sala studio del secondo piano (B2).***

***Abbiamo ascoltato con attenzione le difficoltà che alcuni utenti hanno riscontrato nell'utilizzo della piattaforma, nonché le richieste di semplificazione del sistema di prenotazione. Il nostro impegno è volto a garantire un servizio che risponda alle esigenze di tutti, migliorando progressivamente la fruibilità del Portale e la gestione delle prenotazioni, rispondendo, nel contempo, alle necessità logistiche di accesso ai posti studio. Per quanto riguarda la disponibilità dei posti, continuiamo a monitorare e ottimizzare il sistema per ridurre i disagi, come, ad esempio, quelli legati al mancato utilizzo di posti prenotati.***

## ***- Sovraffollamento e scarsa disponibilità di spazi/posti di lettura***

***La Berio è la biblioteca civica genovese che dispone del maggior numero di posti. Comprendiamo peraltro che l'affollamento possa rappresentare un disagio, soprattutto in periodi di maggiore afflusso, come durante la sessione di esami universitari. Lavoriamo costantemente per ottimizzare la gestione degli spazi e abbiamo in programma interventi per migliorare la disponibilità di posti, anche informali.***



## ***2. SERVIZIO DI LETTURA IN SEDE. CRITICITA' SEGNALATE DAGLI UTENTI***

### ***- Scarsa disponibilità di spazi informali***

#### ***Le risposte della Biblioteca***

*A fronte della crescente richiesta di spazi che non siano necessariamente legati alla consultazione bibliografica, siamo convinti dell'importanza di offrire luoghi adeguati dove le persone possano lavorare, studiare o incontrarsi in modo più libero e flessibile. Anche questo è compito di una biblioteca pubblica di moderna concezione. Proprio per questo motivo, stiamo valutando modalità per ampliare gli spazi a disposizione, con aree diversificate, per rispondere meglio alle diverse esigenze degli utenti.*

*Al piano terra della Biblioteca ("Spazio BerioIdea") è presente da tempo una zona specificatamente dedicata allo studio condiviso, anche ad alta voce, recentemente rinnovata negli arredi. Inoltre, la Berio dispone di uno spazio verde esterno attrezzato con tavolini e ombrelloni.*

*La richiesta di ulteriori spazi per favorire conversazioni a voce alta, insieme a poltrone comode per la lettura, sono altre idee che stiamo prendendo in considerazione, consapevoli che un ambiente più accogliente e versatile possa contribuire a migliorare le esperienze di studio e socializzazione.*

### ***- Servizi di ristoro (inclusi distributori d'acqua e simili)***

#### ***Le risposte della Biblioteca***

*L'offerta di ristoro della biblioteca è centralizzata nel bar interno, che fornisce, tra l'altro, un'ampia varietà di bevande, incluse quelle naturali.*



### ***3. SERVIZIO DI LETTURA IN SEDE. CRITICITA' SEGNALATE DAGLI UTENTI***

***- Accessibilità del sesto piano (B6) della Biblioteca, attualmente chiuso al pubblico***

#### ***Le risposte della Biblioteca***

***Comprendiamo quanto la sala di studio del sesto piano della Berio sia apprezzato da molti per la sua tranquillità e per l'ambiente favorevole alla concentrazione durante lo studio. Attualmente, l'accesso a questo piano è temporaneamente sospeso in attesa di una soluzione che ci consenta di garantirne una gestione ottimale per la sicurezza e il benessere di tutti i nostri utenti. Siamo consapevoli che questa situazione possa creare disagi, ma assicuriamo che stiamo lavorando per restituire quanto prima questo spazio prezioso alla fruizione di tutti, presumibilmente già nel corso del 2025.***

***- Modalità di richiesta e consultazione dei materiali conservati nei depositi librari***

#### ***Le risposte della Biblioteca***

***Le prese di volumi dai depositi interrati avvengono in determinati momenti della giornata per motivi organizzativi e di ottimizzazione delle risorse. L'accesso ai giornali microfilmati e cartacei è sempre possibile durante l'apertura del secondo piano, dedicato a tali servizi.***

***Prestito volumi in deposito: la richiesta può essere effettuata direttamente tramite il Catalogo delle biblioteche civiche genovesi. Il richiedente riceve una email di avviso non appena il volume è disponibile (per 7 gg.). Forniremo informazioni maggiormente dettagliate sulle modalità delle prese, in modo da garantire un'esperienza ancora più trasparente e accessibile.***



## ***4. SERVIZIO DI LETTURA IN SEDE. CRITICITA' SEGNALATE DAGLI UTENTI***

### ***- Scarsa disponibilità di riviste e quotidiani***

#### ***Le risposte della Biblioteca***

***Ad integrazione della dotazione di periodici cartacei (in gran parte microfilmati) conservati nei depositi librari e disponibili per la consultazione e la riproduzione, il Sistema delle biblioteche della Città Metropolitana (di cui la Berio fa parte) ha introdotto un'edicola digitale che offre accesso a oltre 7.000 testate italiane e straniere.***

***Questa piattaforma, erogata tramite la piattaforma MLOL (Media Library On Line), consente una fruizione moderna e completa, garantendo una vasta selezione di contenuti sempre aggiornati e accessibili da qualsiasi dispositivo. Il nostro personale è a disposizione per spiegare il funzionamento del servizio a chiunque ne abbia bisogno. Vengono, inoltre, organizzati periodici incontri con i cittadini interessati (in presenza e on line) finalizzati ad illustrare le modalità di accesso alle piattaforme digitali e di fruizione delle risorse disponibili. Siamo certi che questa nuova modalità di accesso ai periodici e quotidiani rappresenti un valore aggiunto per tutti gli utenti, con la possibilità di consultare una varietà di testate che non sarebbe possibile con i soli documenti cartacei.***

### ***- Richieste di servizi/attività (es. gruppi di lettura in lingue straniere)***

#### ***Le risposte della Biblioteca***

***Riguardo alla richiesta di letture e conversazioni in lingue straniere, si sta verificando la possibilità di rinnovare e ampliare la nostra offerta in questo ambito.***



## ***5. SERVIZIO DI PRESTITO. CRITICITA' SEGNALATE DAGLI UTENTI***

### ***- Problemi con il prestito e la proroga***

#### ***Le risposte della Biblioteca***

*Problemi con il prestito e la proroga: monitoriamo costantemente la gestione dei prestiti per evitare disguidi e garantire che i testi siano disponibili per tutti. Sarà nostra cura presidiare maggiormente questo servizio, il nostro personale è sempre a disposizione per assistenza.*

### ***- Prestito interbibliotecario (modalità di erogazione e tempistiche)***

#### ***Le risposte della Biblioteca***

*Il servizio ha una natura complessa e comporta il coinvolgimento di più soggetti, esterni al nostro sistema bibliotecario cittadino. Le tempistiche, pertanto, non dipendono soltanto dalle nostre procedure. Lavoreremo, comunque, per renderlo il più semplice e rapido possibile per quanto concerne la nostra parte.*

### ***- Prestito a domicilio:***

#### ***Le risposte della Biblioteca***

*Per il servizio di consegna a domicilio, la Biblioteca si avvale della cooperazione di una Associazione, impegnata sul fronte dei trasporti, delle consegne e dei ritiri: utilizzeremo i feedback ricevuti per invitarla a migliorare ulteriormente il servizio.*

## 6. PATRIMONIO LIBRARIO



### *- Rinnovamento e ampliamento delle disponibilità*

#### *Le risposte della Biblioteca*

*- Disponibilità di nuove pubblicazioni: la Biblioteca Berio continua ad acquistare libri nuovi in base alle esigenze e alle richieste degli utenti, ma comprendiamo che ci possano essere delle lacune in alcuni settori. Il nostro impegno è di arricchire continuamente il patrimonio, e prenderemo in considerazione la possibilità di incrementare le acquisizioni di nuovi titoli, in particolare di narrativa contemporanea e saggistica. Evidenziamo, peraltro, che le biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano (di cui la Berio fa parte) diversificano le acquisizioni librarie, in base alla fisionomia del proprio patrimonio, proponendo così un'offerta libraria variegata e "interscambiabile" tramite il servizio di Prestito di Sistema.*

*- Materiale usurato e guide turistiche: in merito alle guide turistiche, desideriamo chiarire che, per motivi di obsolescenza e per il rischio di danneggiamento e perdita, la nostra politica di acquisizione non ne prevede il rinnovo. Tali materiali sono peraltro disponibili presso le Biblioteche di Municipio, e possono essere rese disponibili in Berio tramite il Prestito di Sistema. La Berio acquista principalmente opere di letteratura di viaggio, che rappresentano una proposta maggiormente rispondente alla fisionomia del proprio patrimonio librario.*

## ***7. DOTAZIONI INFORMATICHE***



### ***- Accesso ai computer e connessione internet***

#### ***Le risposte della Biblioteca***

***Siamo consapevoli del fatto che le postazioni informatiche e la connessione internet non sempre rispondono adeguatamente alle esigenze degli utenti. Stiamo lavorando per migliorare queste risorse e prevediamo aggiornamenti tecnologici per garantire una maggiore affidabilità dei computer e una connessione più veloce.***

### ***- Canali social e visibilità***

#### ***Le risposte della Biblioteca***

***La Biblioteca Berio utilizza da tempo i principali social media, compreso Instagram, come strumento di promozione degli eventi culturali e dei servizi. Accogliamo volentieri il suggerimento di migliorare e intensificare la gestione dei contenuti, per coinvolgere maggiormente la fascia di pubblico più giovane.***

## ***8. IL PERSONALE DELLA BIBLIOTECA IMPEGNATO SUL FRONT-OFFICE***



### ***- Criticità segnalate: gentilezza e disponibilità***

#### ***Le risposte della Biblioteca***

***Valuteremo in modo approfondito le osservazioni sulla cortesia e sull'empatia del nostro personale. Riteniamo che ogni interazione con i nostri utenti debba essere basata sull'ascolto attivo, sulla disponibilità e sul rispetto. Stiamo già lavorando per sensibilizzare i nostri collaboratori su questi temi attraverso formazione mirata, per garantire che ogni visita in biblioteca si traduca in un'esperienza positiva e accogliente.***

### ***- Criticità segnalate: scarsa attenzione alle esigenze dei lettori***

#### ***Le risposte della Biblioteca***

***Per quanto riguarda la segnalazione relativa alla percepita mancanza di attenzione del personale, faremo in modo di migliorare ulteriormente la qualità del servizio prestato dagli addetti al front-office: l'ascolto degli utenti e il supporto a questi ultimi sono aspetti fondamentali del nostro servizio.***

### ***- Gli Elogi***

***Siamo felici di sapere che i nostri utenti hanno esperienze positive con il nostro staff, sia di persona sia al telefono. Il nostro obiettivo è quello di rendere ogni visita in biblioteca un'esperienza piacevole e accogliente. Sapere che il nostro impegno è stato riconosciuto ci motiva a fare sempre meglio.***