



COMUNE DI GENOVA

SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO



Biblioteche
di Genova

BIBLIOTECA CIVICA CERVETTO – GENOVA RIVAROLO

MUNICIPIO V VALPOLCEVERA

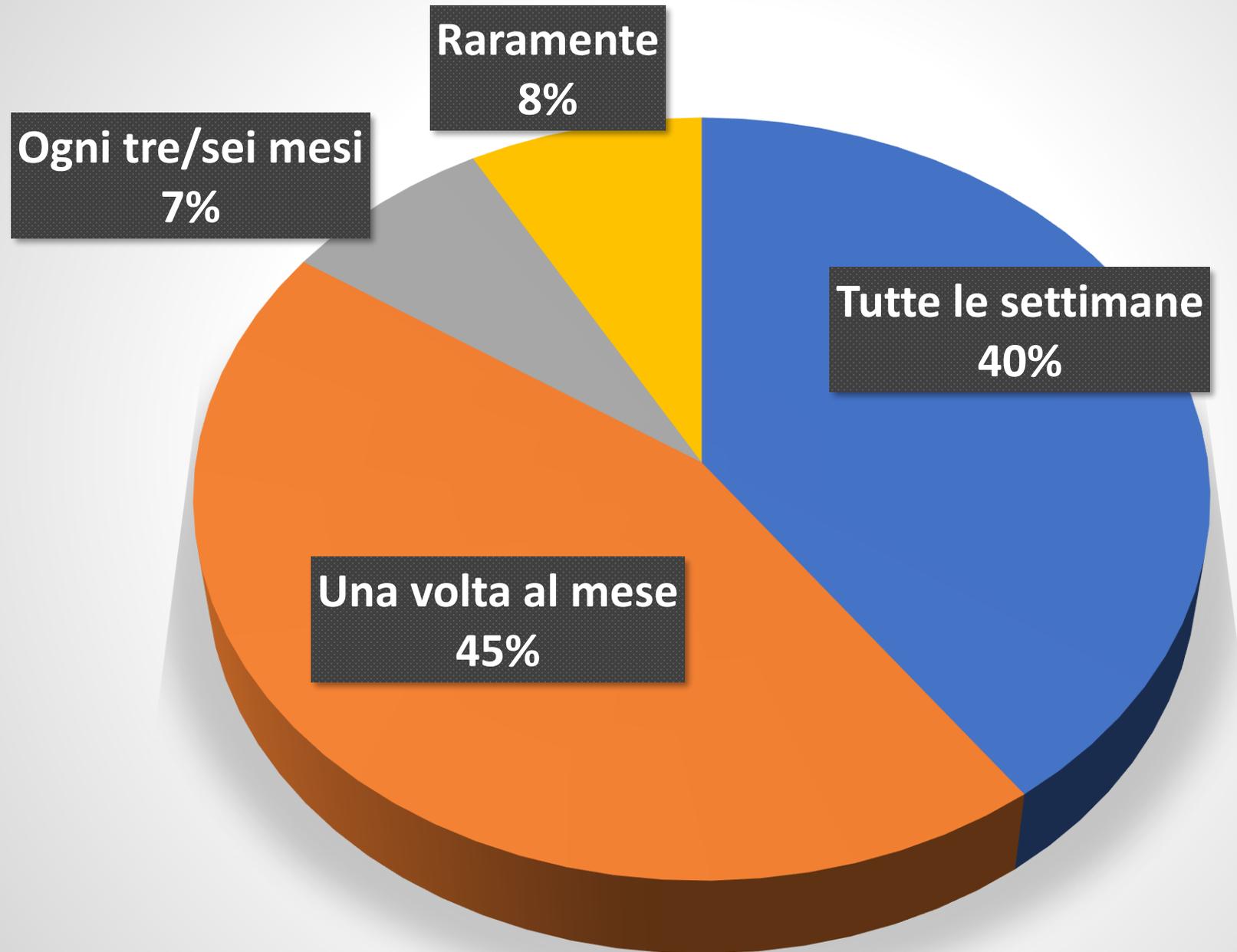
RISULTATI DELL'INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA

Settembre-Novembre 2024

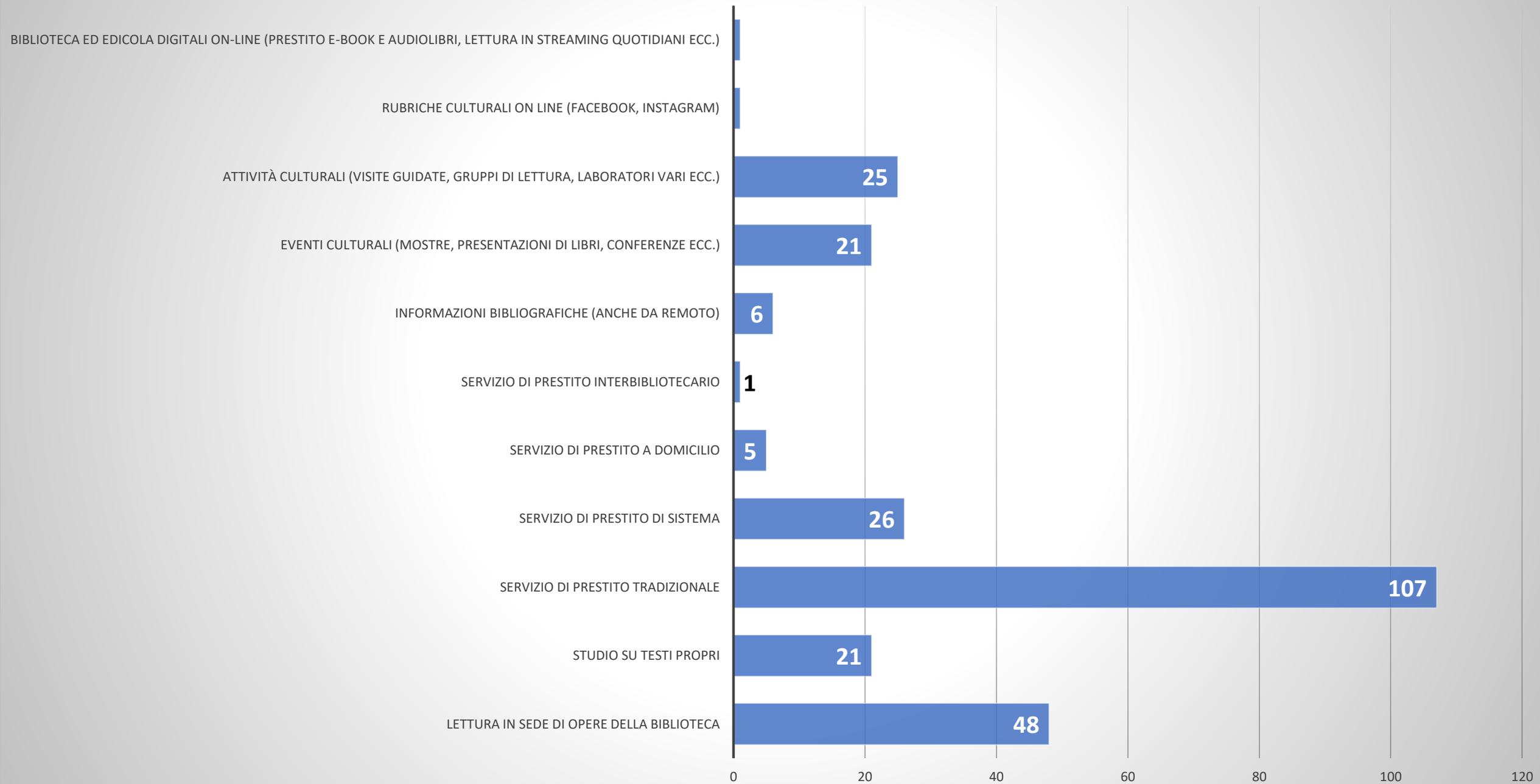
Questionari compilati: 135

*Fruizione, conoscenza
e valutazione dei servizi*

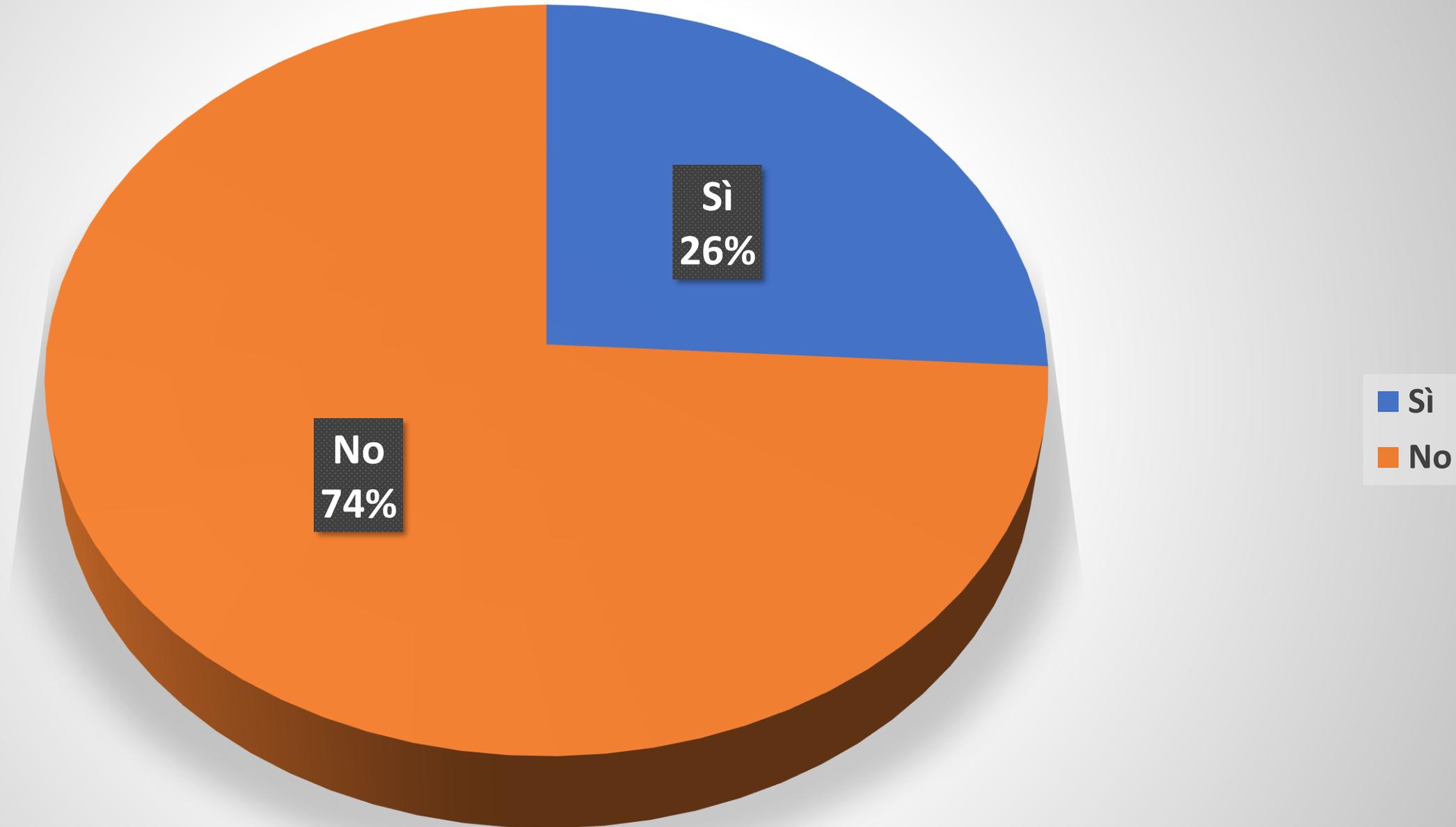
Con quale frequenza vieni in biblioteca?



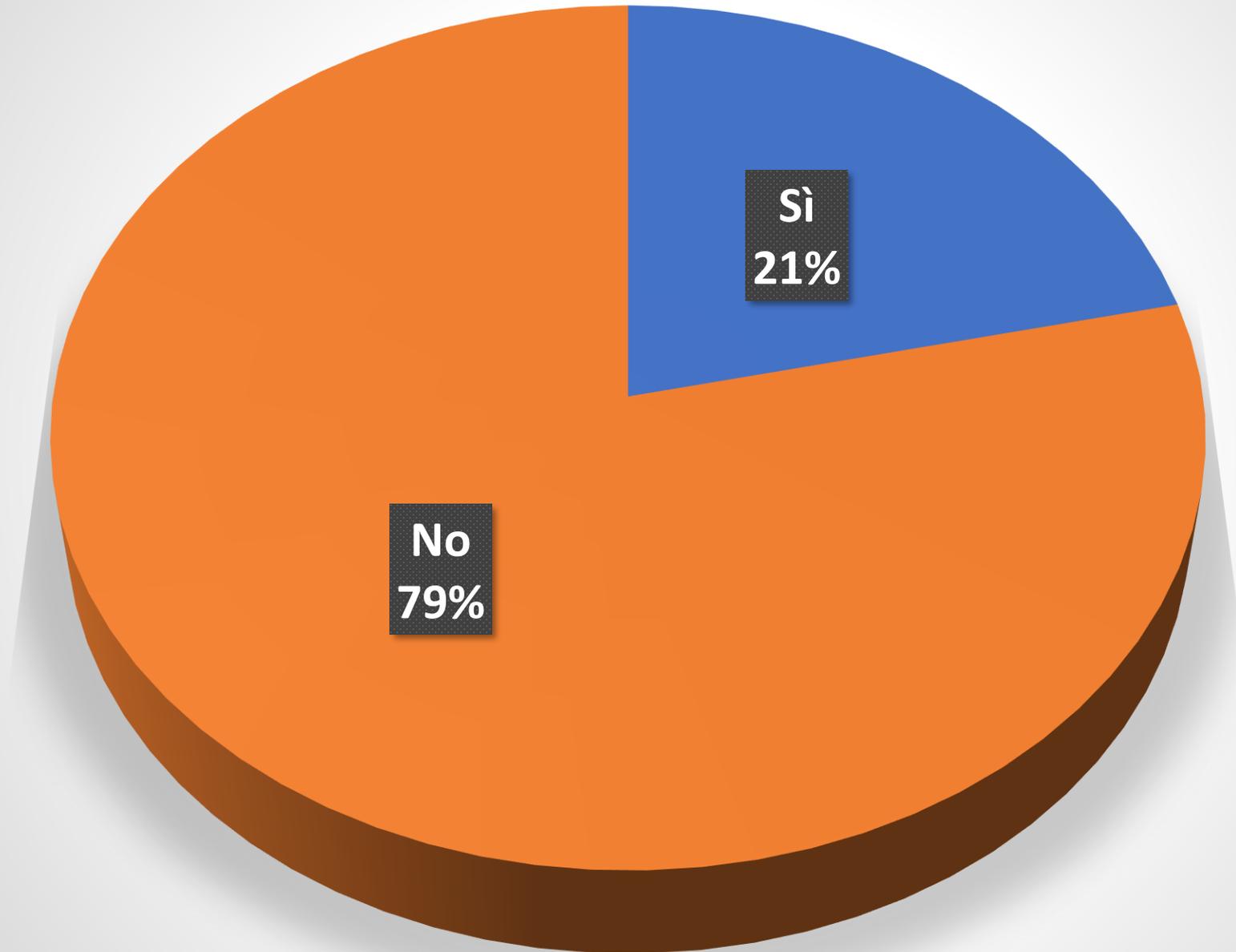
Quali sono i servizi che utilizzi principalmente? [max 3 risposte]



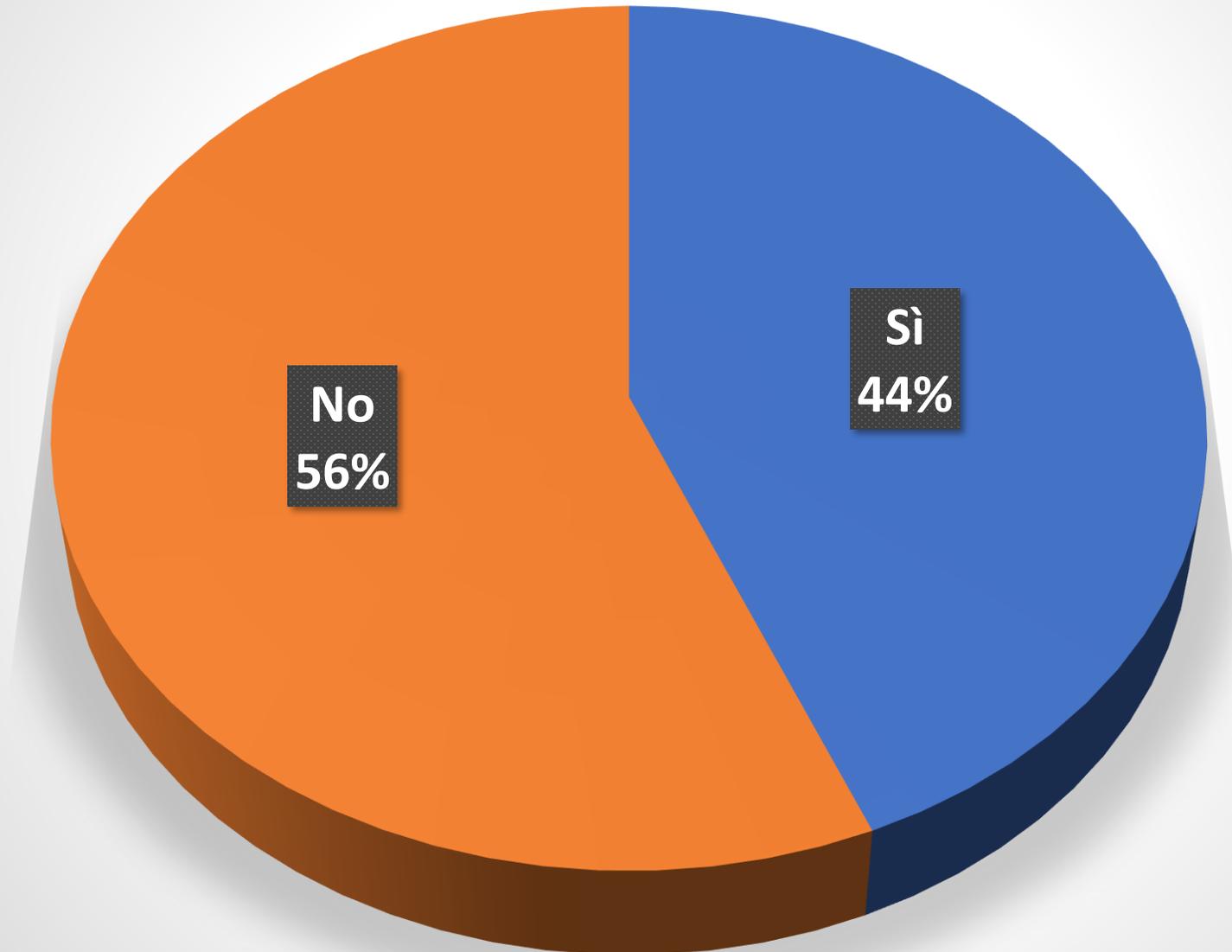
Utilizzi il catalogo on line www.bigmet.org?



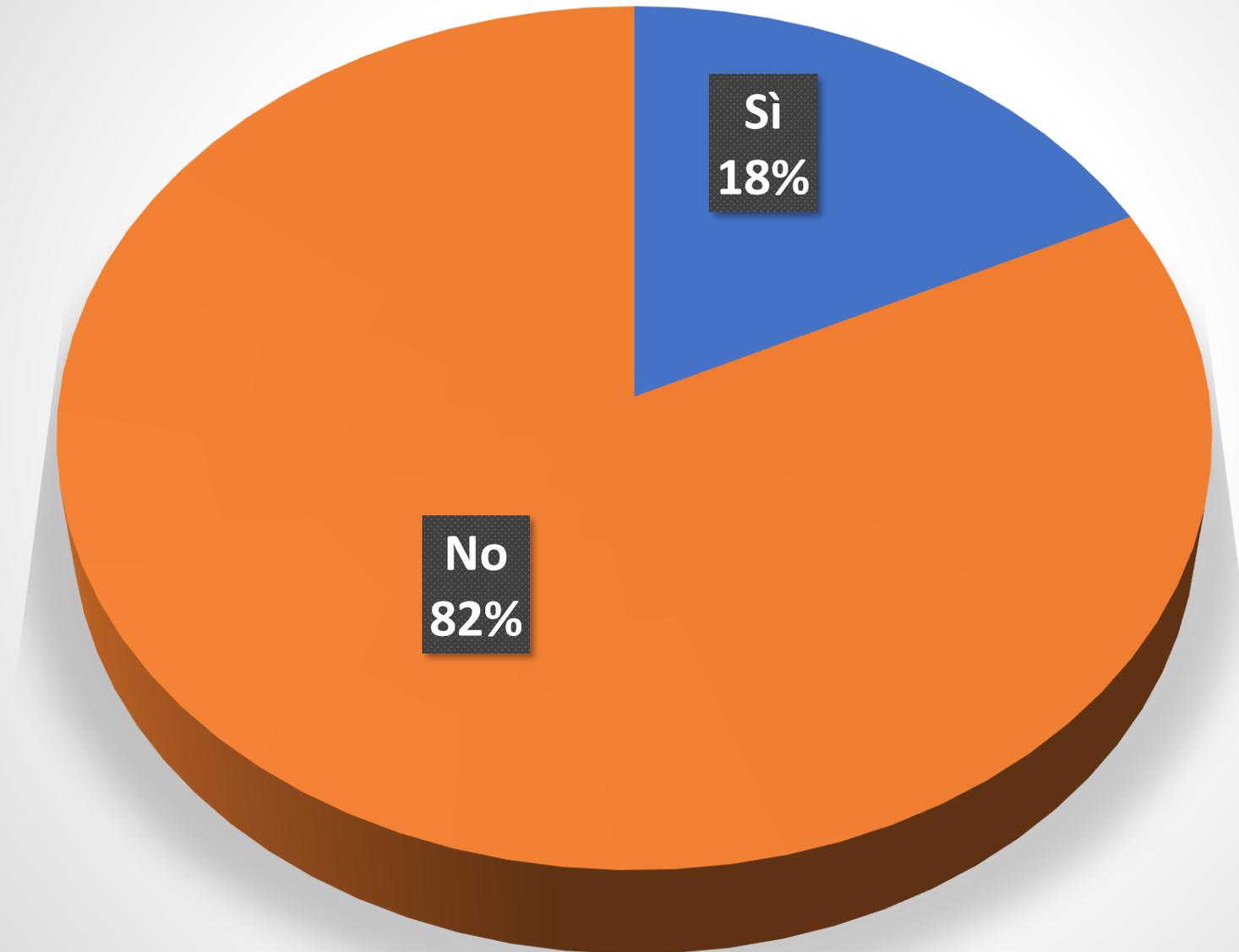
Utilizzi l'APP bi.G.met?



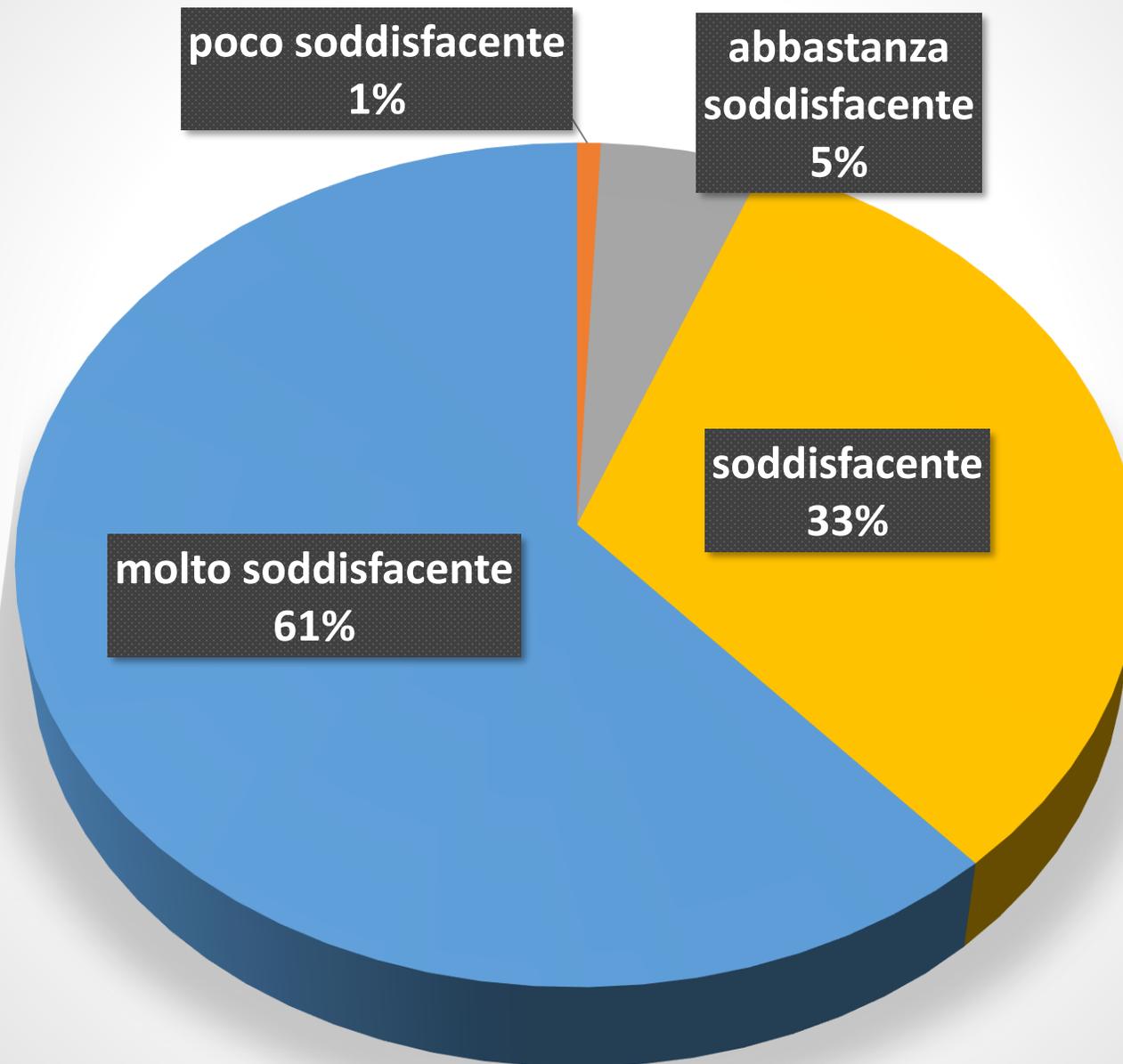
*Utilizzi il Portale delle Biblioteche di
Genova www.bibliotechedigenova.it?*



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

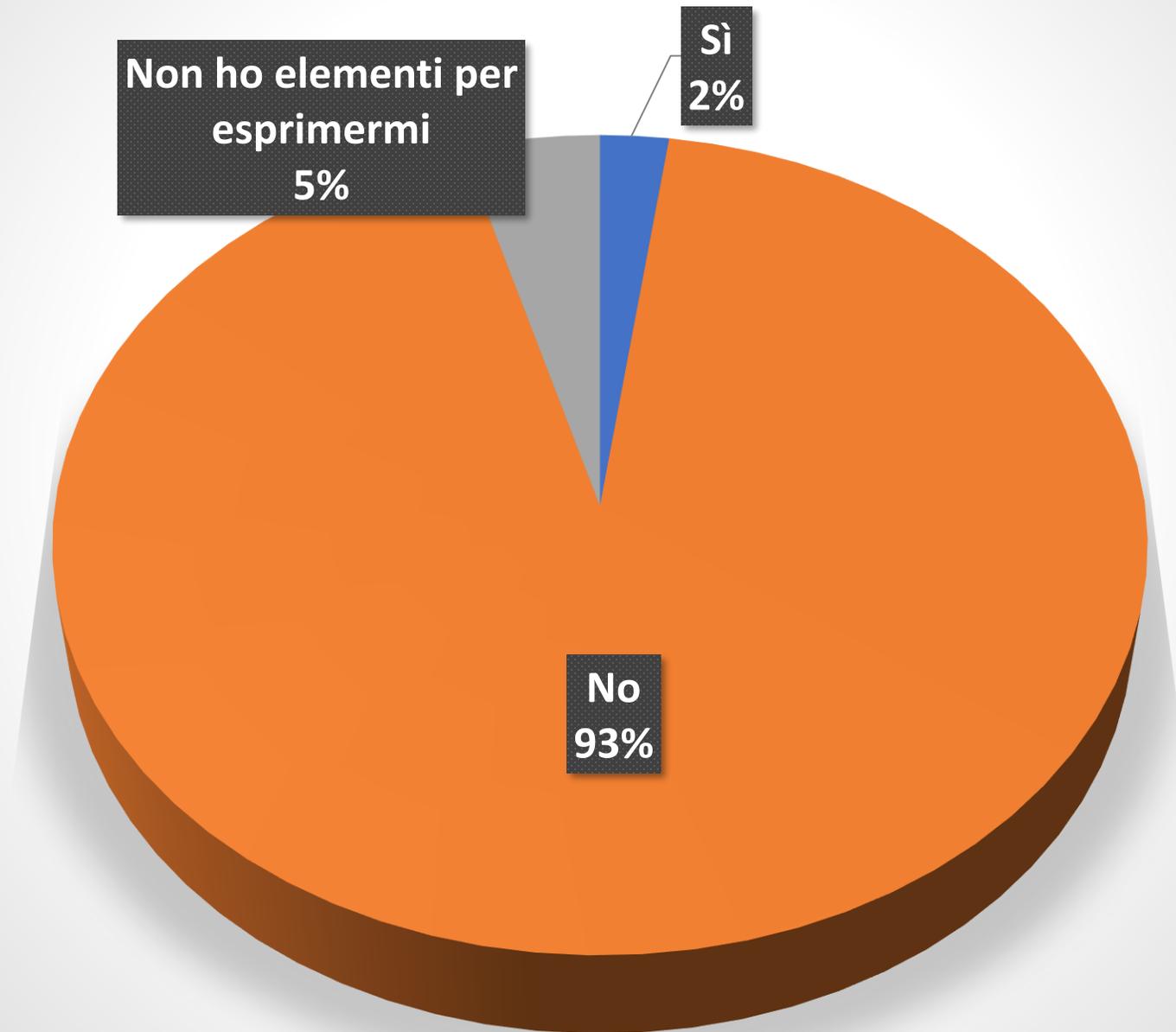


Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una tua valutazione sui servizi della biblioteca, su una scala di valori da 1 (non soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)

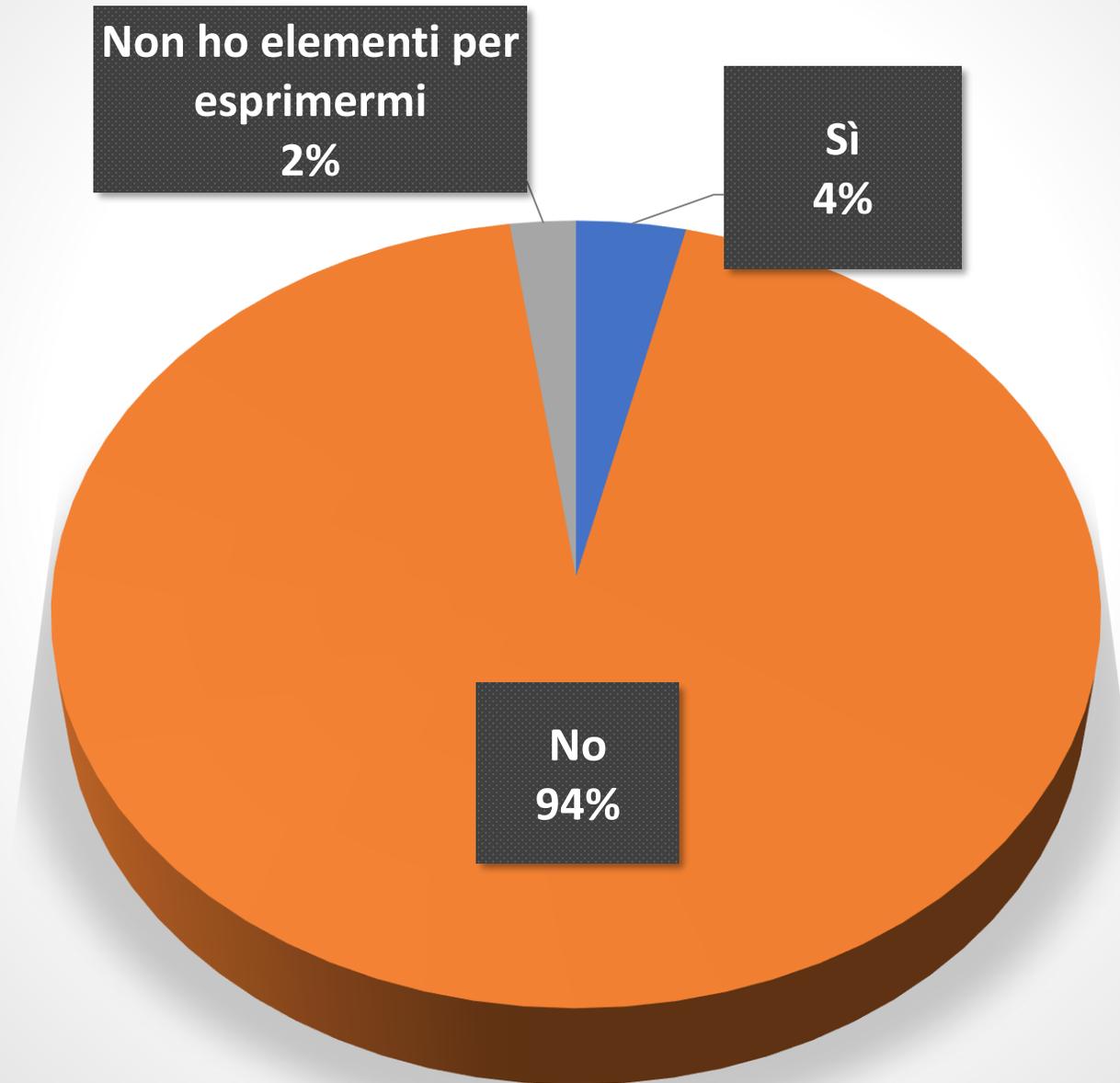


***Accessibilità della struttura
e dei servizi***

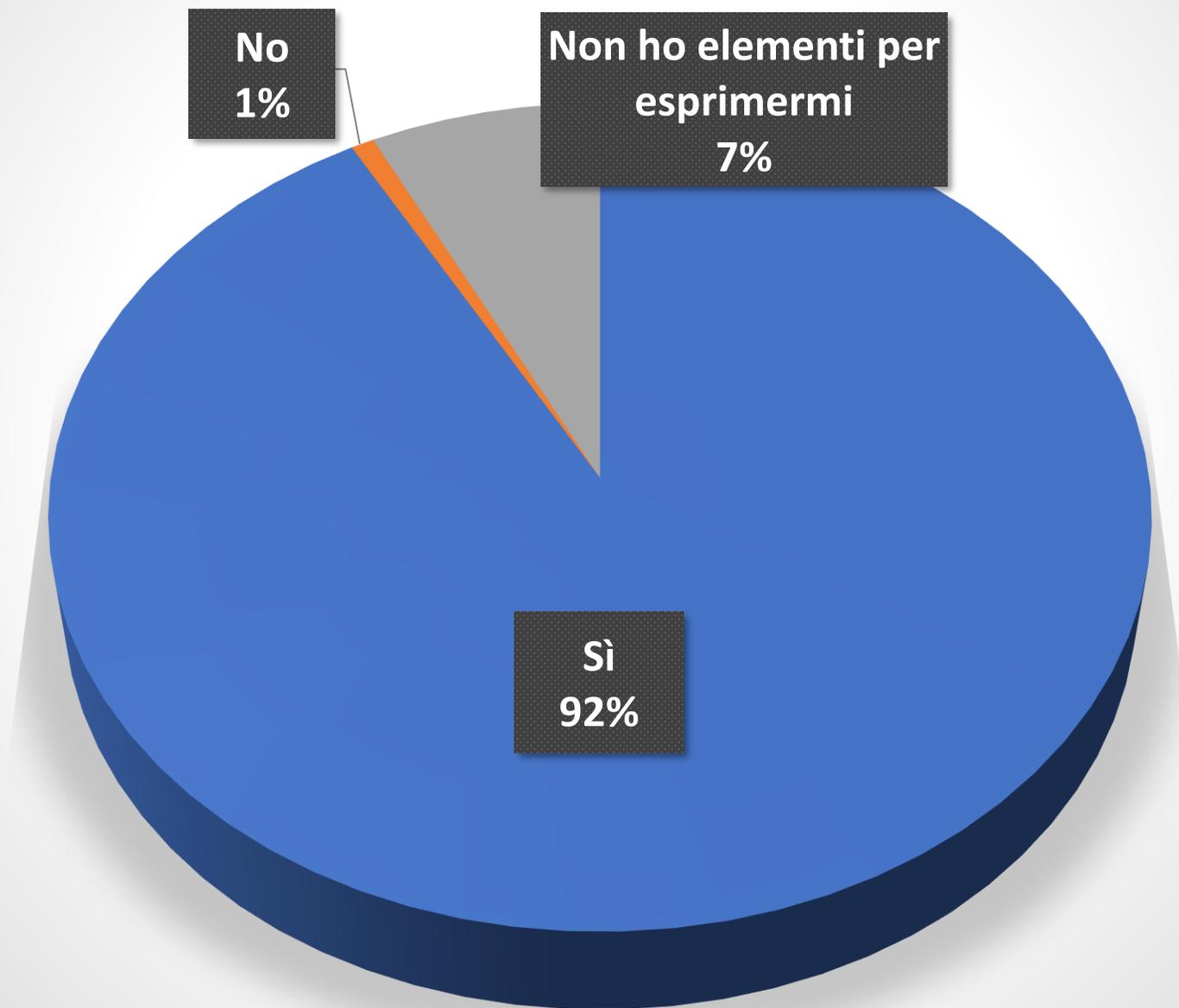
Incontri difficoltà per arrivare in biblioteca?



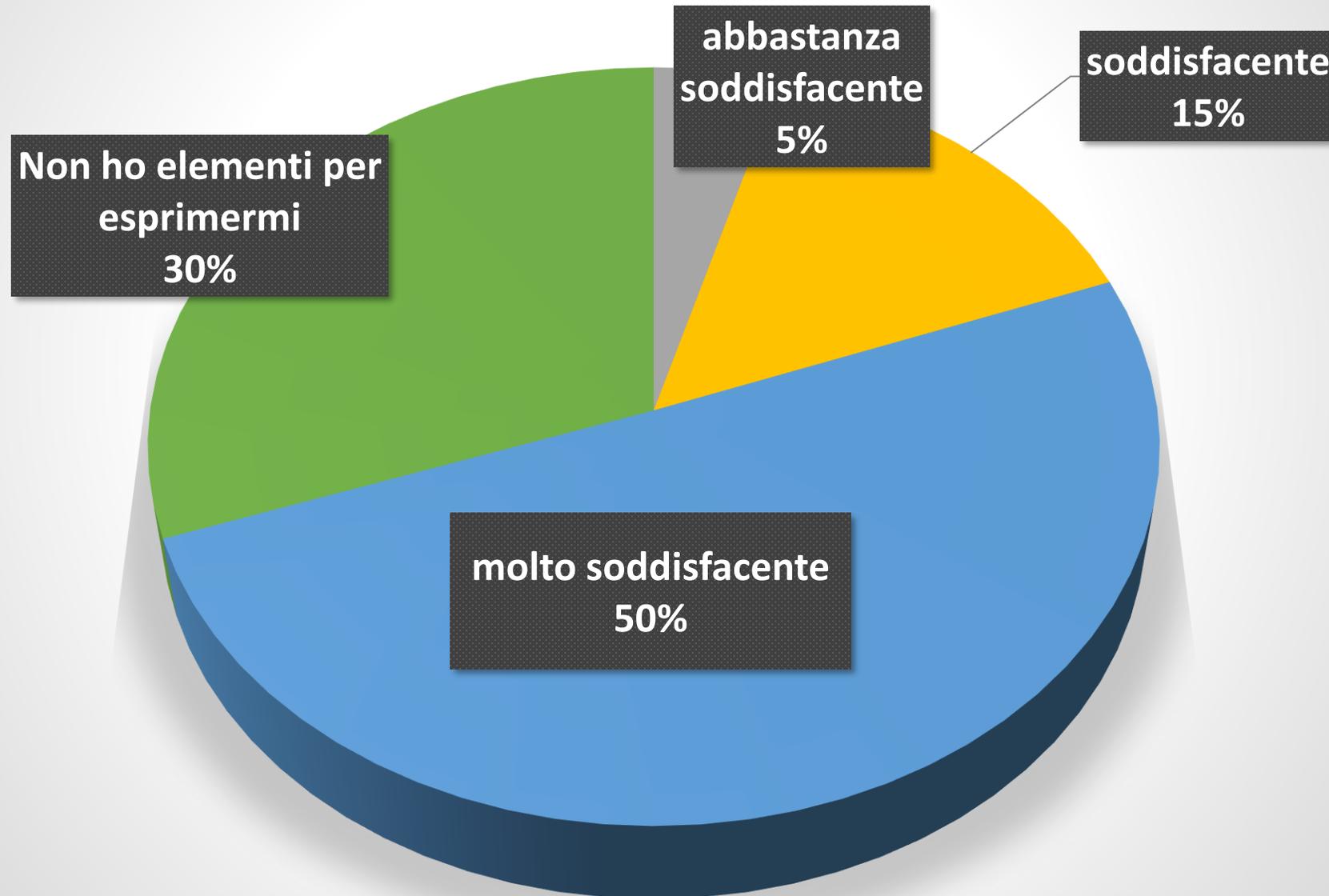
Incontri difficoltà nell'accesso agli spazi interni della biblioteca?



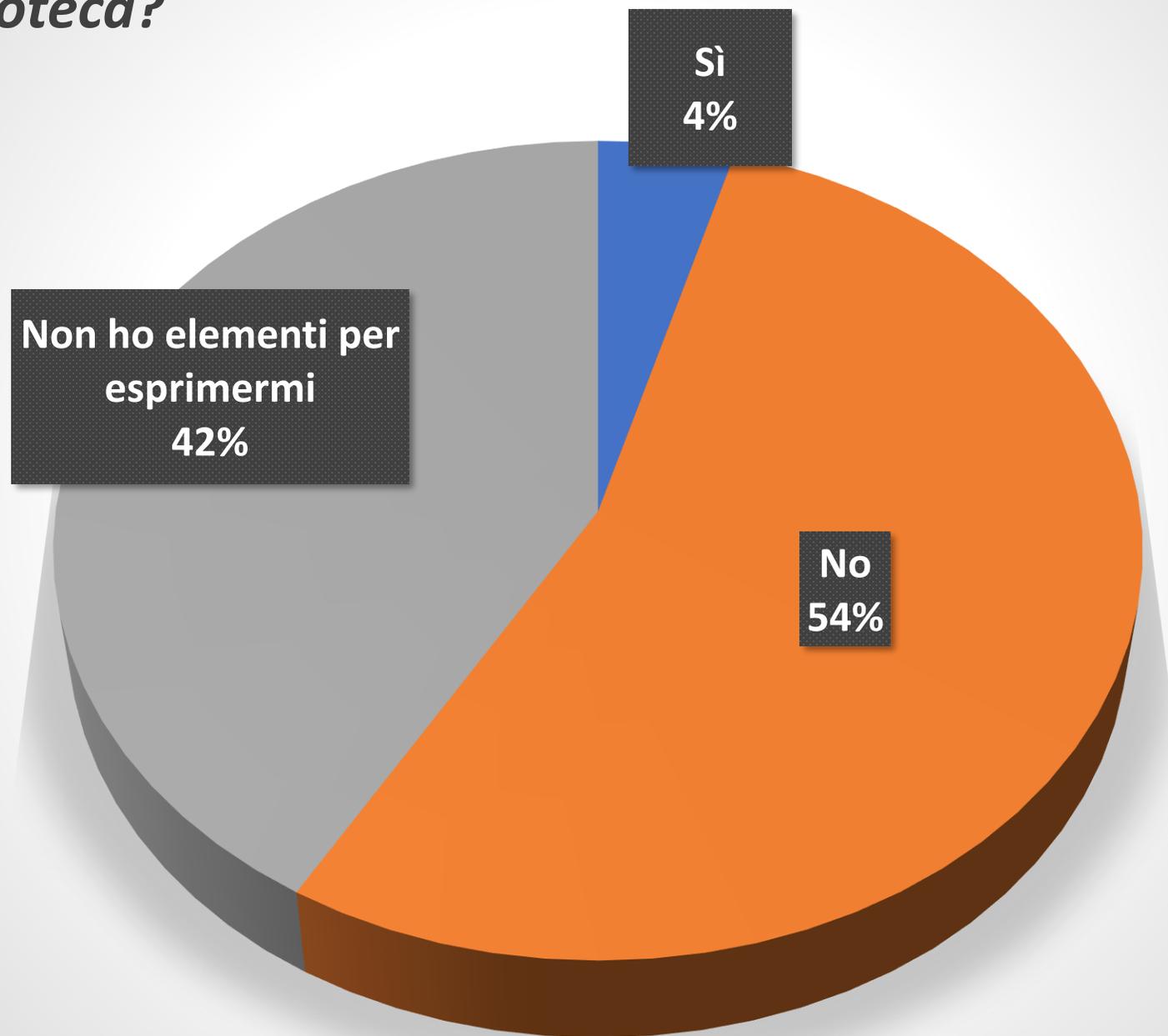
Ritieni che le informazioni (segnaletica ecc.) per accedere ai servizi della biblioteca siano facilmente reperibili e immediate?



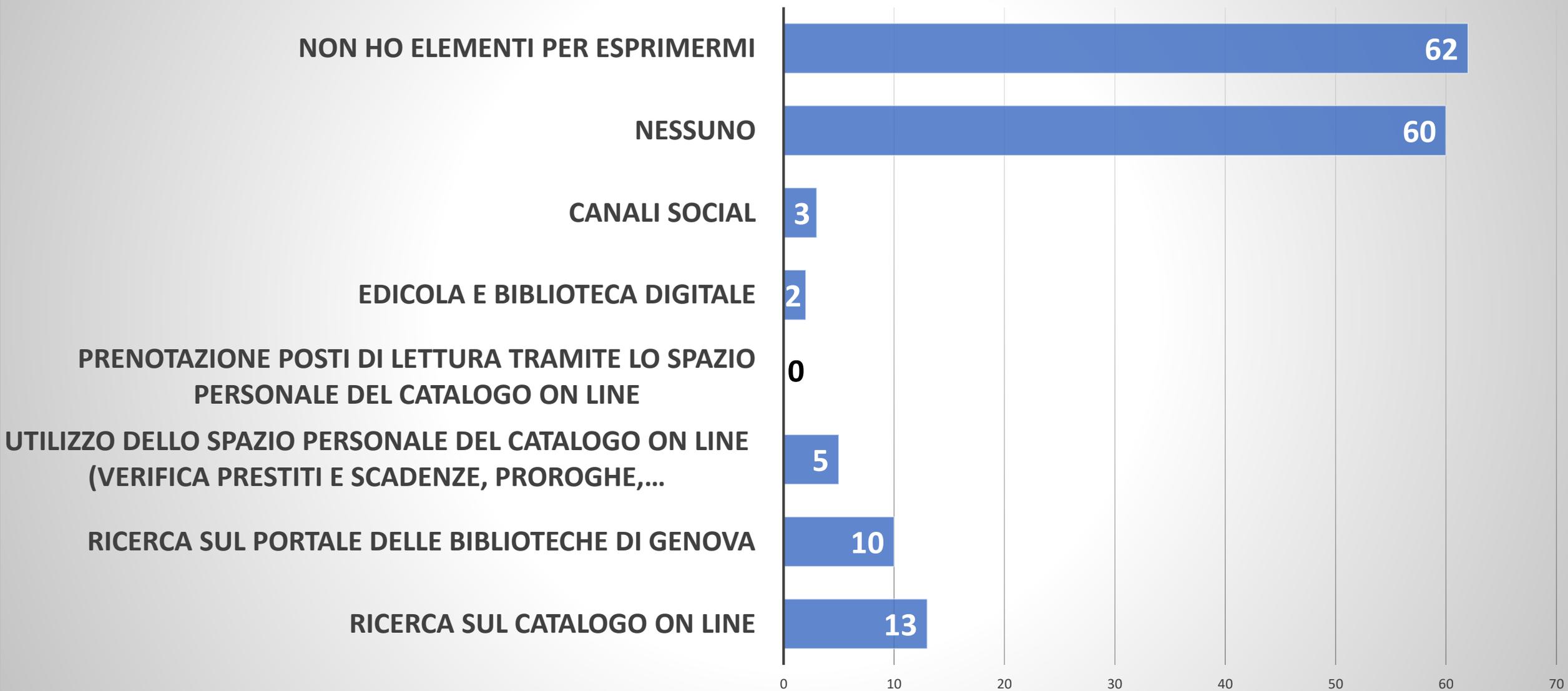
Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una tua valutazione complessiva circa l'accesso alla biblioteca e ai suoi spazi interni, su una scala di valori da 1 (non soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)



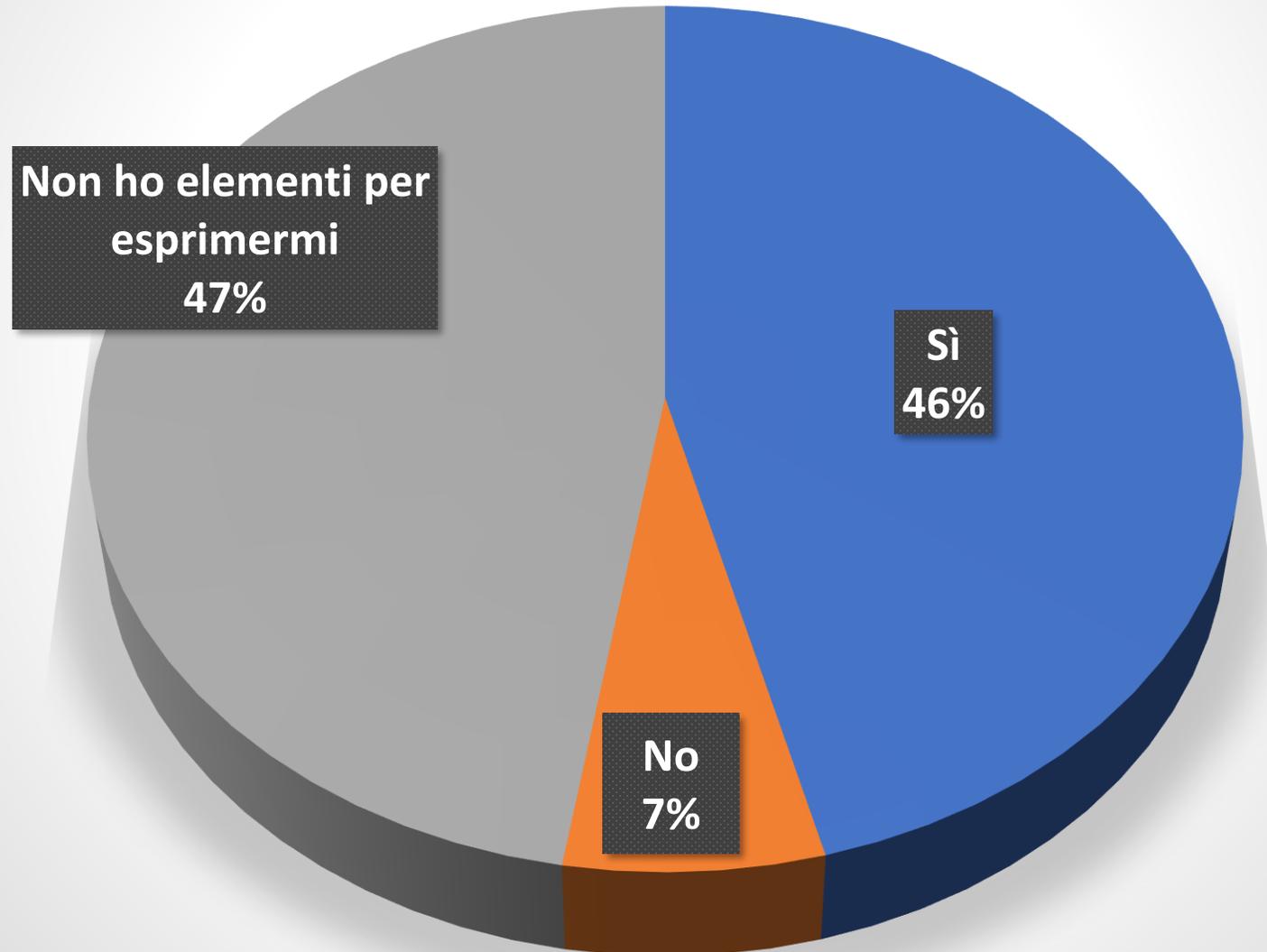
Incontri difficoltà nell'utilizzo delle postazioni informatiche disponibili in biblioteca?



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?

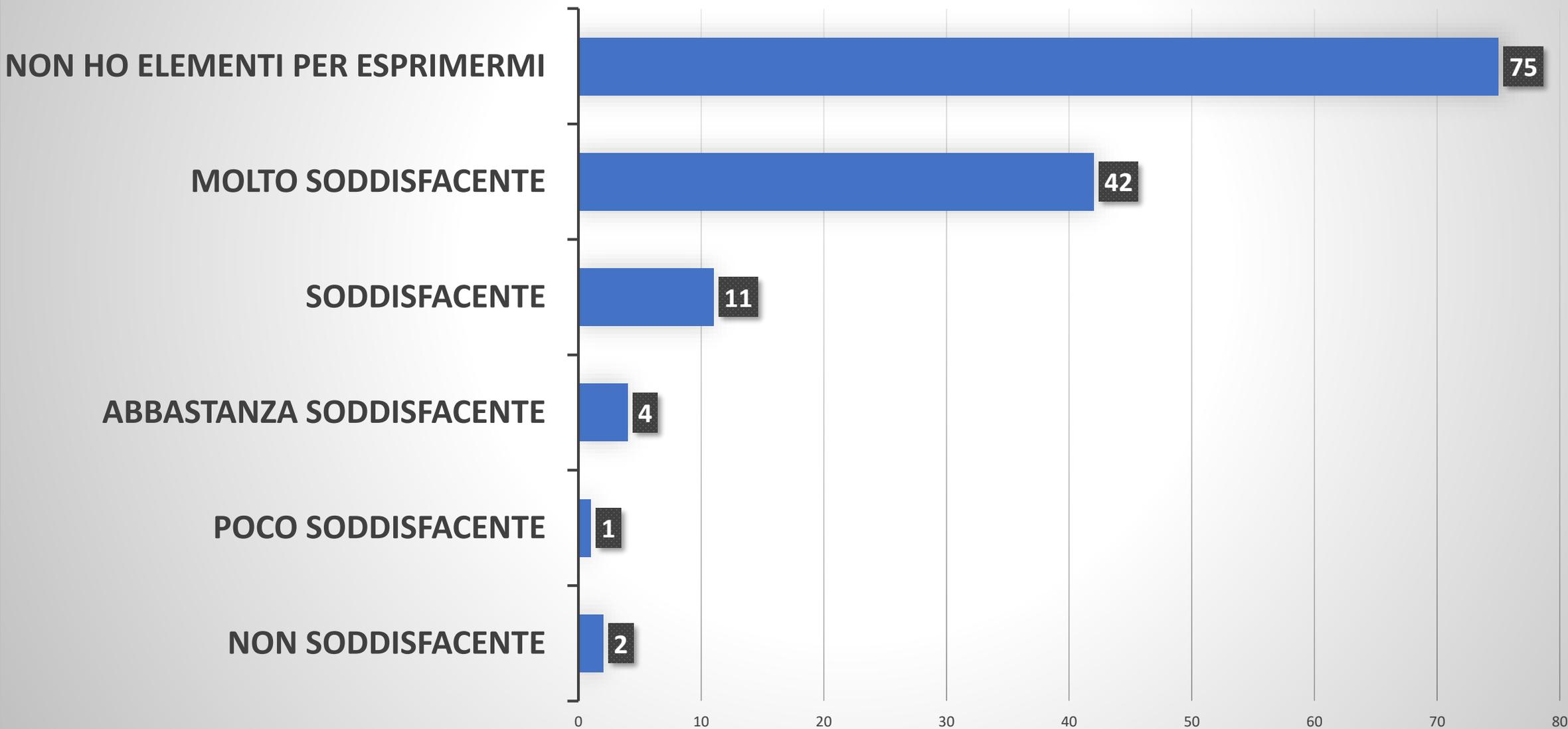


Cosa vorresti che ci fosse nella biblioteca, che oggi non c'è?

[anche più di una risposta]

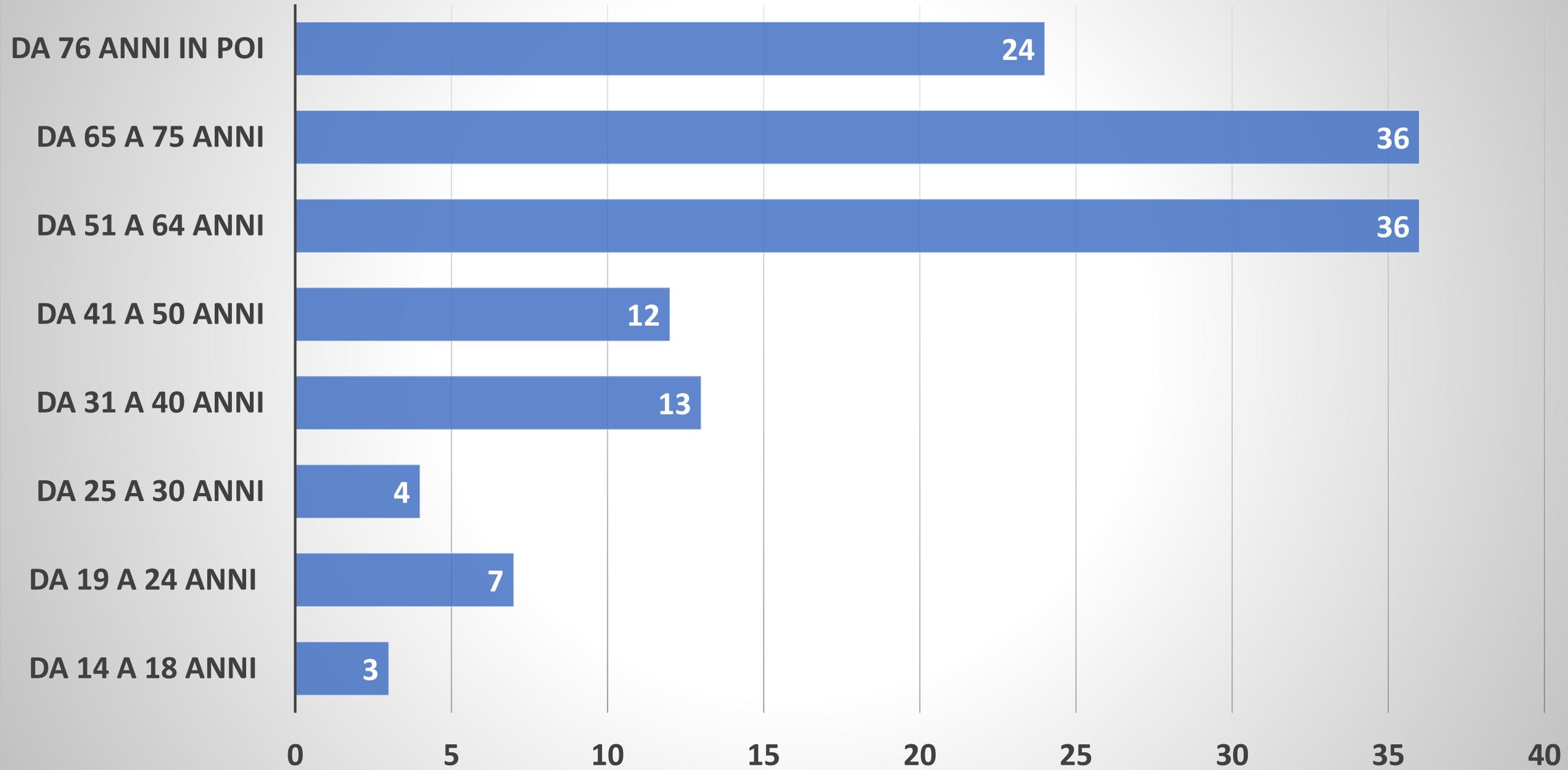


Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una tua valutazione complessiva circa l'accesso ai servizi on line della biblioteca su una scala di valori da 1 (non soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)

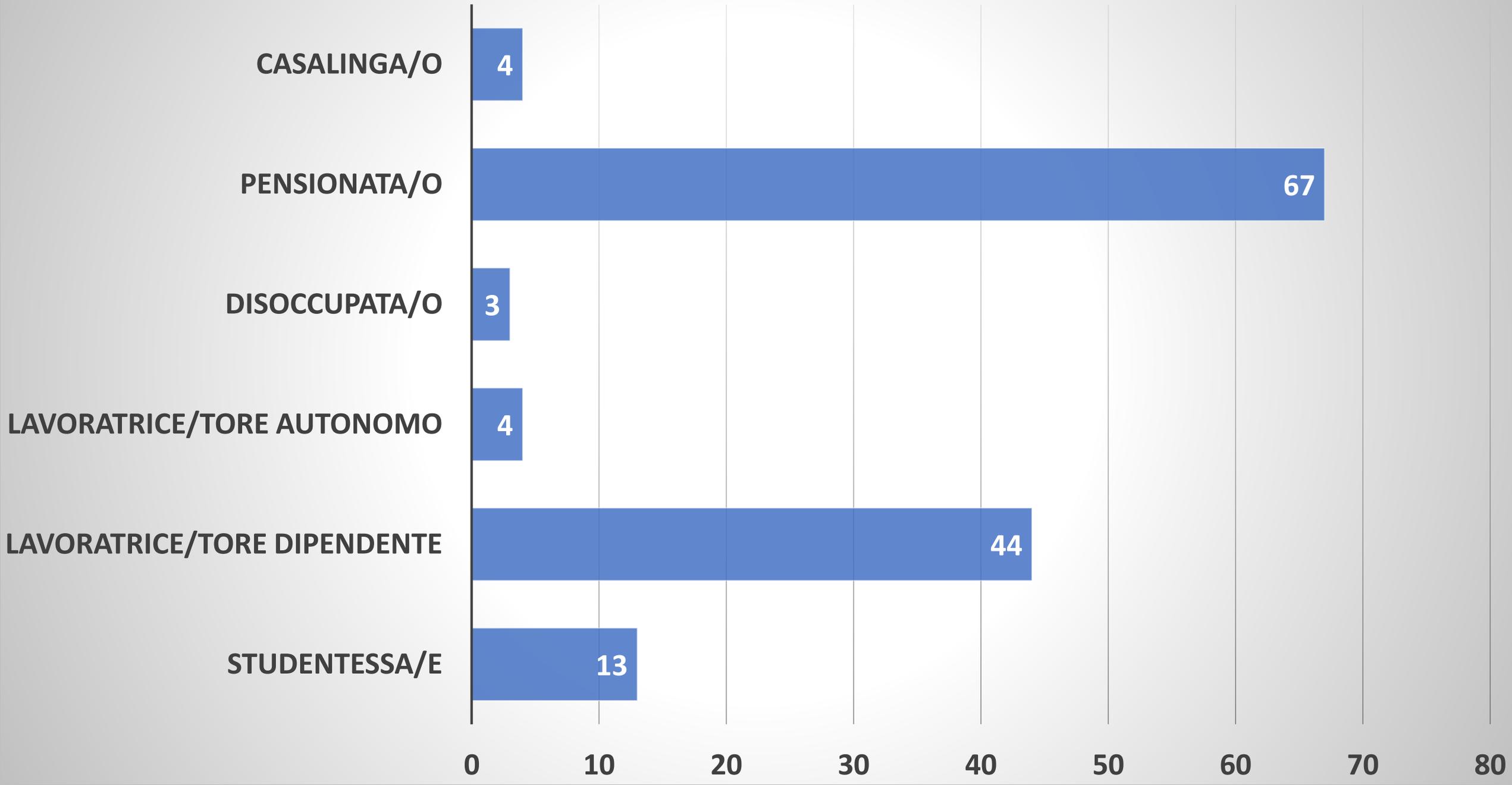


***Chi sono i cittadini
che fruiscono dei nostri servizi?***

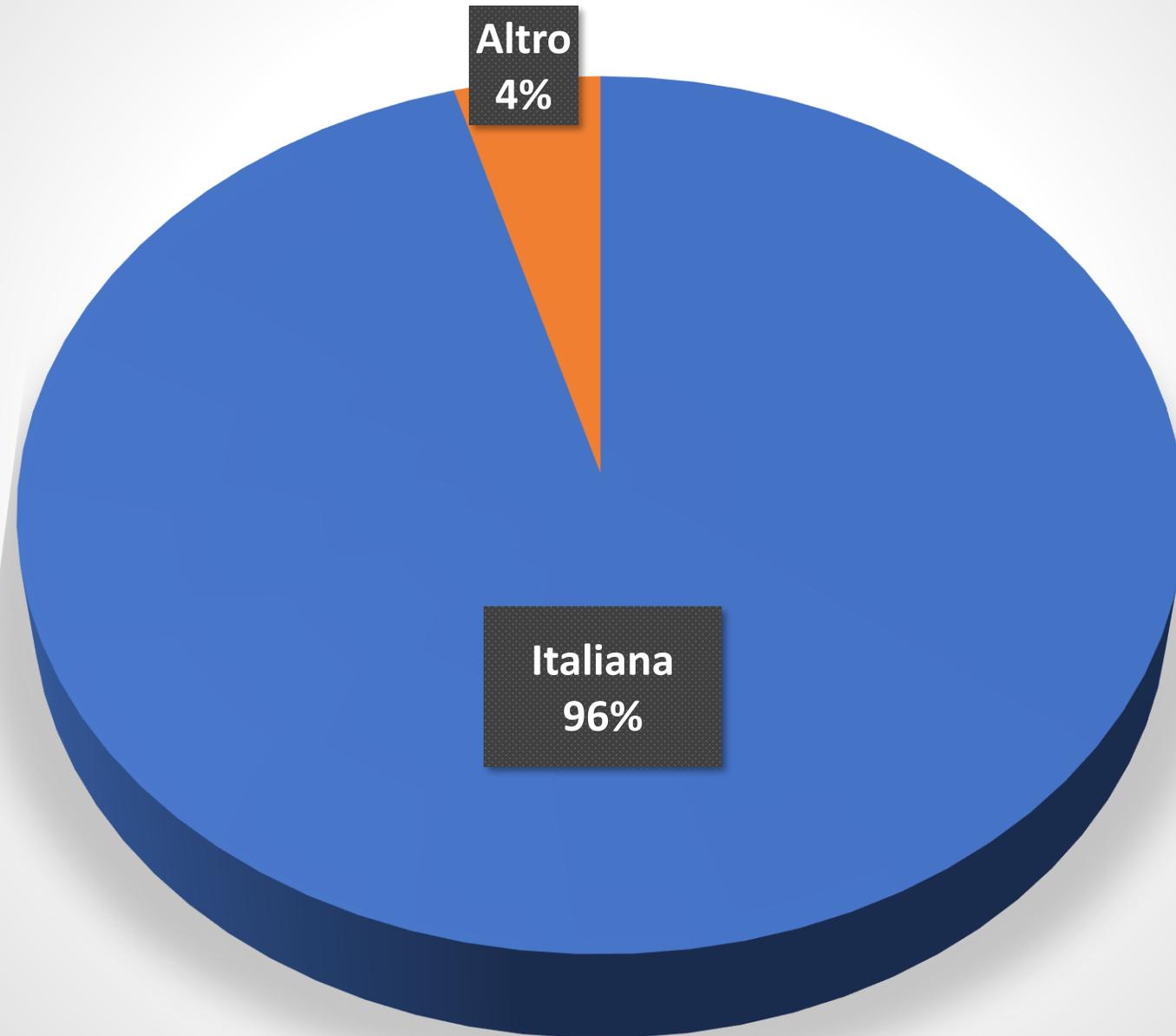
Fascia d'età



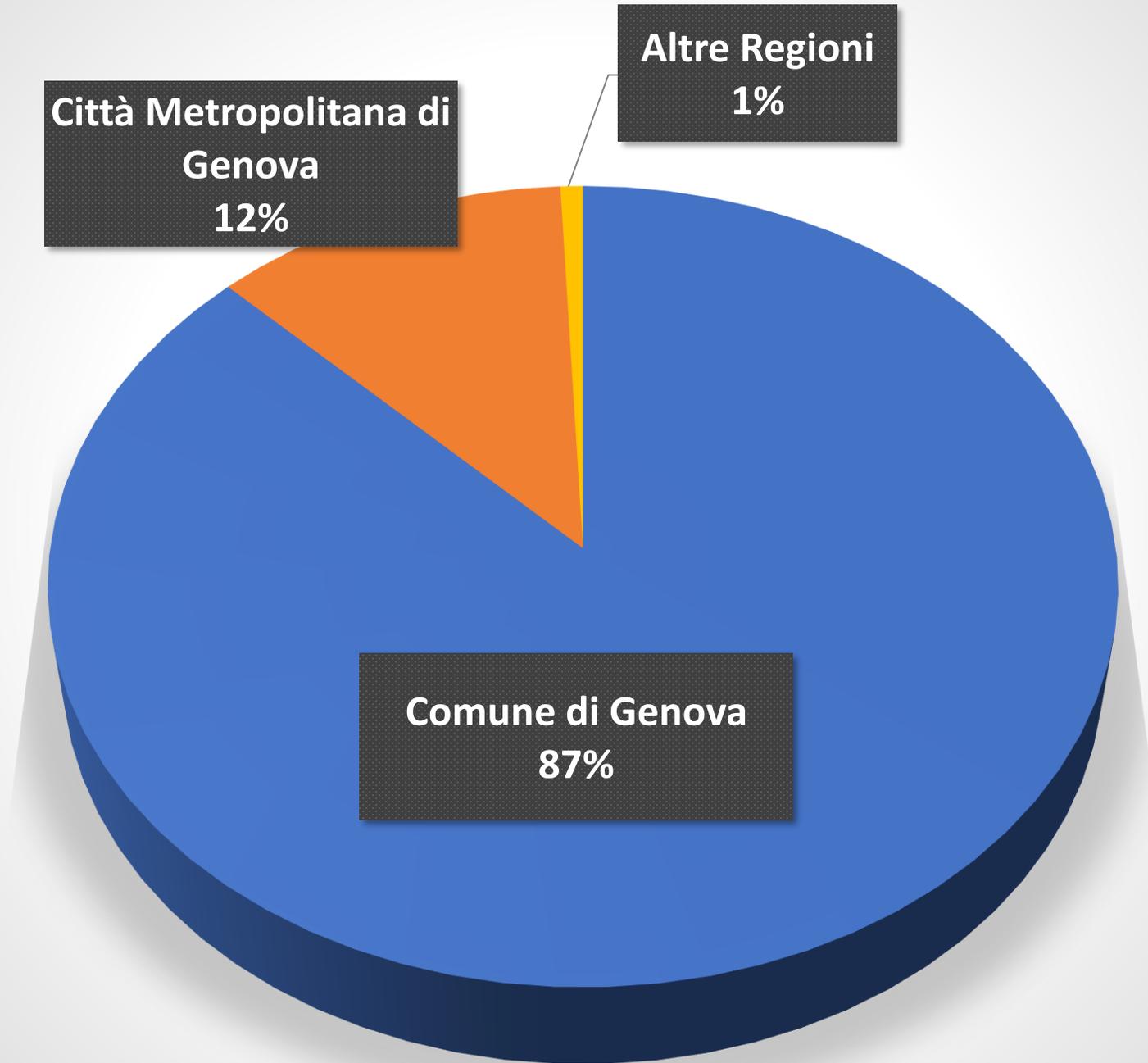
Ruolo sociale



Cittadinanza



Provenienza



I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI LE CRITICITA' EVIDENZIATE

Presso la Biblioteca Cervetto sono stati compilati 135 questionari.

Le elaborazioni compiute mettono in evidenza una soddisfazione complessiva molto positiva dei servizi della biblioteca (media di 4.55 su una scala da 1 a 5).

Il questionario somministrato riportava tre domande con risposta aperta (facoltativa). Le risposte degli utenti sono state, complessivamente, 15.

I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI LE CRITICITA' EVIDENZIATE



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 4 sui 135 questionari compilati.

La seconda domanda era riferita alla segnalazione di eventuali difficoltà riscontrate nell'utilizzo dei servizi digitali on line (5 rilievi)

La terza domanda proponeva agli utenti la possibilità di avanzare osservazioni e suggerimenti in merito all'accessibilità della biblioteca e dei suoi servizi (6 risposte)

Le criticità rilevate e le relative risposte della Biblioteca sono riassunte nelle slide successive

I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI LE CRITICITA' EVIDENZIATE



Accessibilità

Soltanto 4 le risposte degli utenti, collegate soprattutto a condizioni soggettive di questi ultimi (ad esempio difficoltà di deambulazione legate all'età avanzata, che li tiene lontani dalla biblioteca). Una nota critica relativa alla posizione degli scaffali (quelli posizionati in basso e quelli posizionati in alto)

Le risposte della Biblioteca.

La nostra biblioteca offre un accesso piano strada, privo di barriere architettoniche, adatto a chi ha difficoltà motorie.

L'edificio che ospita la biblioteca è facilmente individuabile, perché spicca rispetto agli edifici circostanti per la sua forma: un castello di colore giallo. Il Castello Foltzer è raggiungibile con i mezzi pubblici sia con l'autobus (Linea AMT N.7 fermata Canepari 3 /Piombelli direzione monte, oppure Rossini/Rivarolo FS direzione mare) che con il treno (Stazione di Genova Rivarolo).

Tutti gli scaffali di narrativa contemporanea sono consultabili senza l'utilizzo di scale. Per ragioni logistiche alcuni libri di saggistica e narrativa classica sono collocati nelle parti più in alto o in basso degli scaffali. Il personale della biblioteca è a disposizione per prendere i libri richiesti.

I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI LE CRITICITA' EVIDENZIATE



Servizio di Prestito

Si registra una nota critica relativa alla durata del prestito delle cosiddette «Novità»

Le risposte della Biblioteca

In quanto fondamentale la circolarità dei libri recenti, le norme sul prestito prevedono lo status "novità". In questo modo si limita il tempo in cui ogni utente può tenere il libro e si permette a più utenti di leggere le novità suddette. Recentemente abbiamo ridotto notevolmente il numero di libri catalogati in questo modo, mantenendo lo status soltanto per i quelli pubblicati negli ultimi sei mesi.

I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI LE CRITICITA' EVIDENZIATE



Dotazioni informatiche

Si registra una richiesta relativa ad una sala dedicata alle postazioni informatiche per adulti con libero accesso orario

Le risposte della Biblioteca

Accesso ai computer e connessione internet: siamo consapevoli che le postazioni informatiche e la connessione internet non sempre rispondono adeguatamente alle esigenze degli utenti. Sono recentemente state riattivate le seguenti postazioni internet su prenotazione: due al piano 0 per gli adulti, due al piano 1 per i ragazzi e una al piano -1 per la consultazione del catalogo.

Stiamo lavorando per migliorare ulteriormente le risorse e prevediamo aggiornamenti tecnologici per garantire una connessione più veloce.

I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

LE CRITICITA' EVIDENZIATE



Difficoltà nella registrazione alla piattaforma MLOL (edicola digitale), nella consultazione del catalogo on line, nell'accesso al prestito di audiolibri e download di documenti in formato pdf

Le risposte della Biblioteca

Ad integrazione della dotazione di periodici cartacei, il Sistema Bibliotecario Urbano (di cui la Cervetto fa parte), nell'ambito del sistema bibliotecario metropolitano, ha introdotto un'edicola digitale che offre accesso a oltre 7.000 testate italiane e straniere, rappresentando un importante miglioramento nell'accesso all'informazione. Questo servizio, erogato tramite la piattaforma digitale MLOL (Media Library On Line), consente una fruizione funzionale e completa, garantendo una vasta selezione di contenuti sempre aggiornati e accessibili da qualsiasi dispositivo.

Consapevoli del fatto che l'accesso ai servizi digitali on line possa necessitare di un periodo di adattamento, abbiamo reso disponibili, tramite il catalogo metropolitano on line www.bigmet.org, alcuni TUTORIAL che spiegano come accedere all'area personale e forniscono elementi base per la ricerca e la fruizione dei contenuti. Sul sito MLOL <https://bigmet.medialibrary.it/> è presente, nella sezione AIUTO, una GUIDA GENERALE che spiega come effettuare l'accesso e come orientarsi tra i contenuti digitali. Inoltre, il nostro personale è a disposizione per spiegare il funzionamento del servizio a chiunque lo richieda.

Siamo certi che questa nuova modalità di accesso agli e-book, periodici e quotidiani rappresenti un valore aggiunto per tutti gli utenti, con la possibilità di consultare una varietà di contenuti che non sarebbe possibile con i soli materiali cartacei.