



COMUNE DI GENOVA

SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO



BIBLIOTECA CIVICA BENZI – GENOVA VOLTRI

MUNICIPIO VII PONENTE

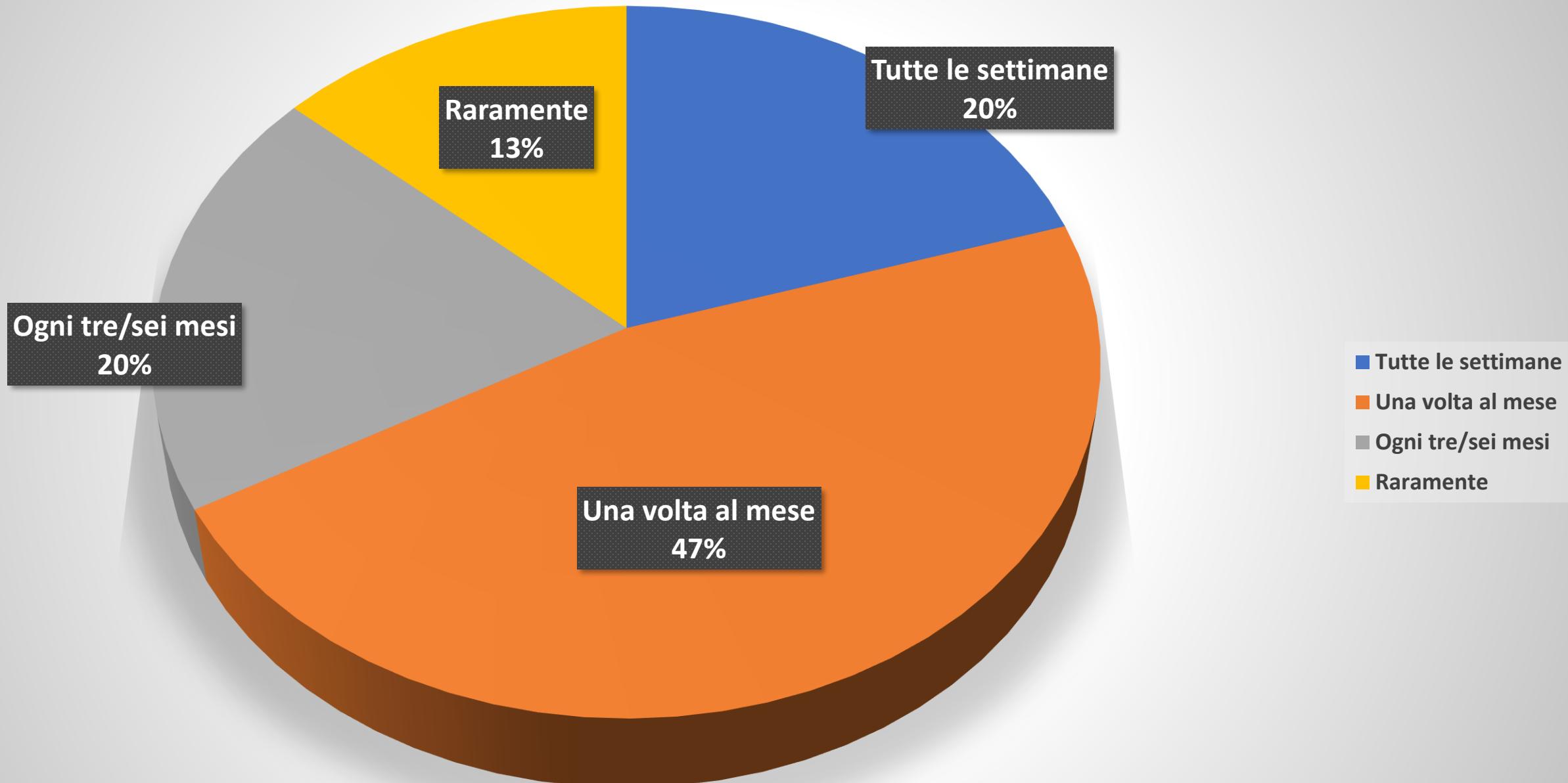
RISULTATI DELL'INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA

Settembre-Ottobre 2025

Questionari compilati: 193

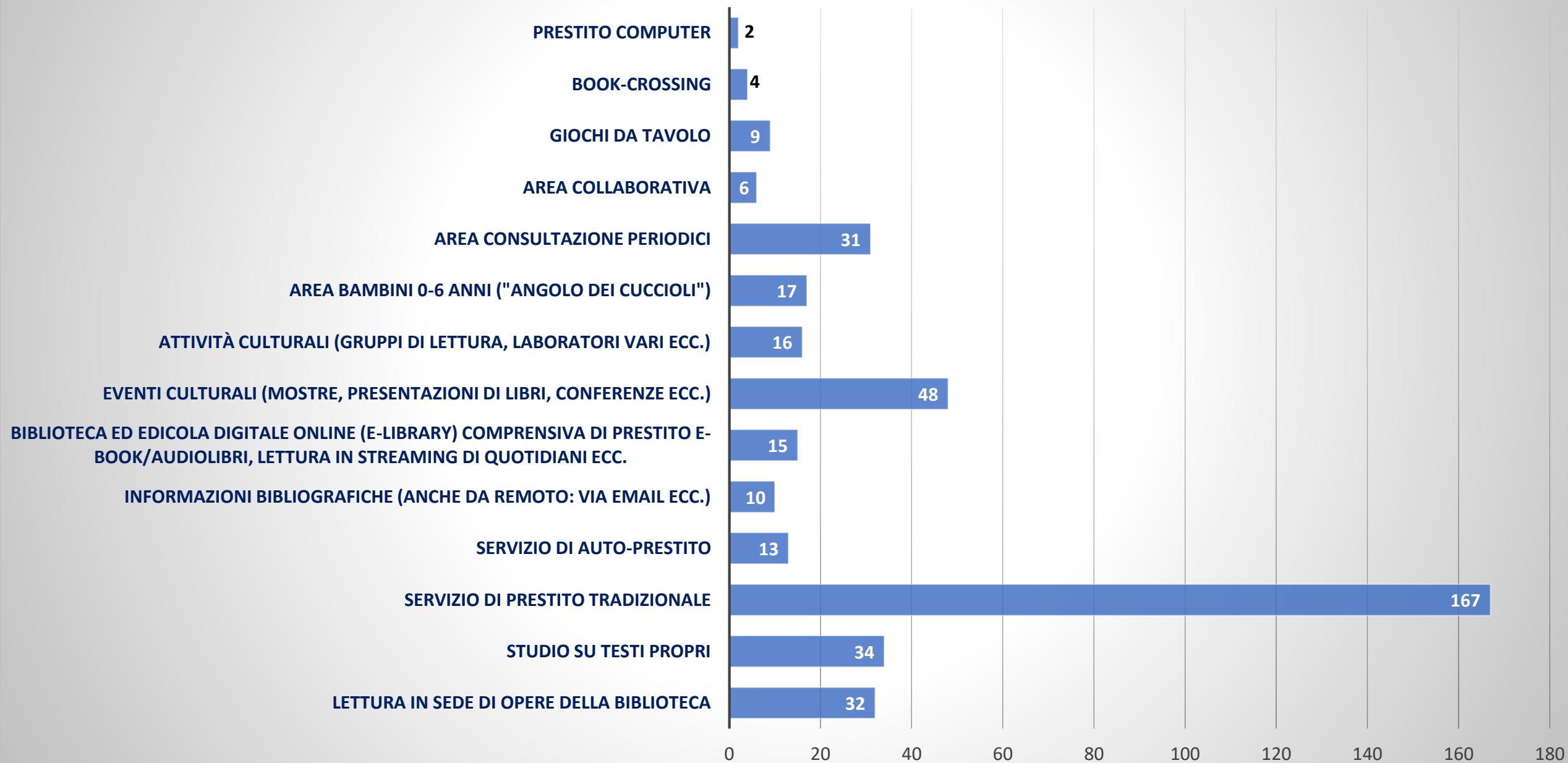
*Fruizione, conoscenza
e valutazione dei servizi*

Con quale frequenza vieni in biblioteca?

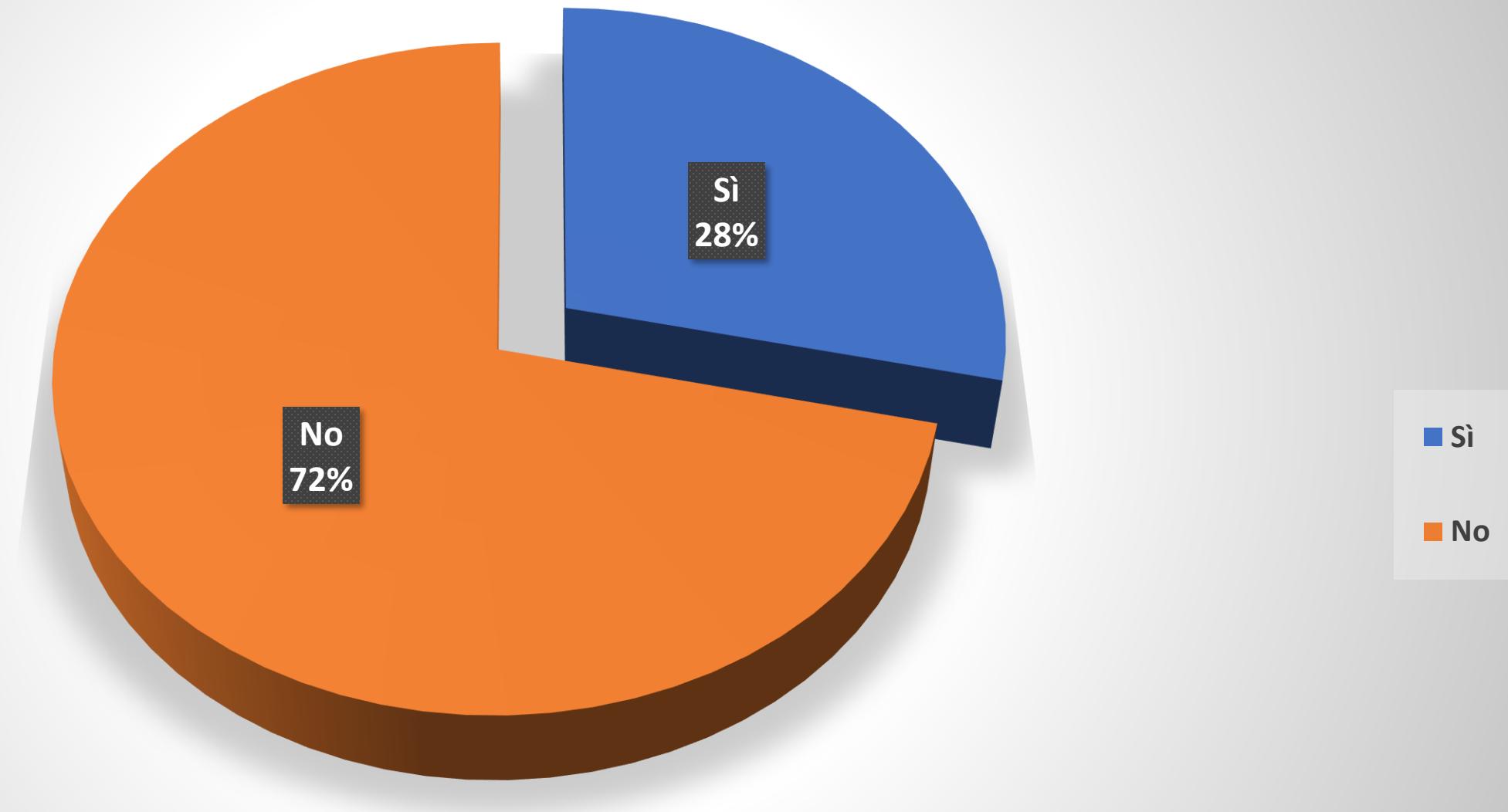


Quali sono i servizi che utilizzi principalmente?

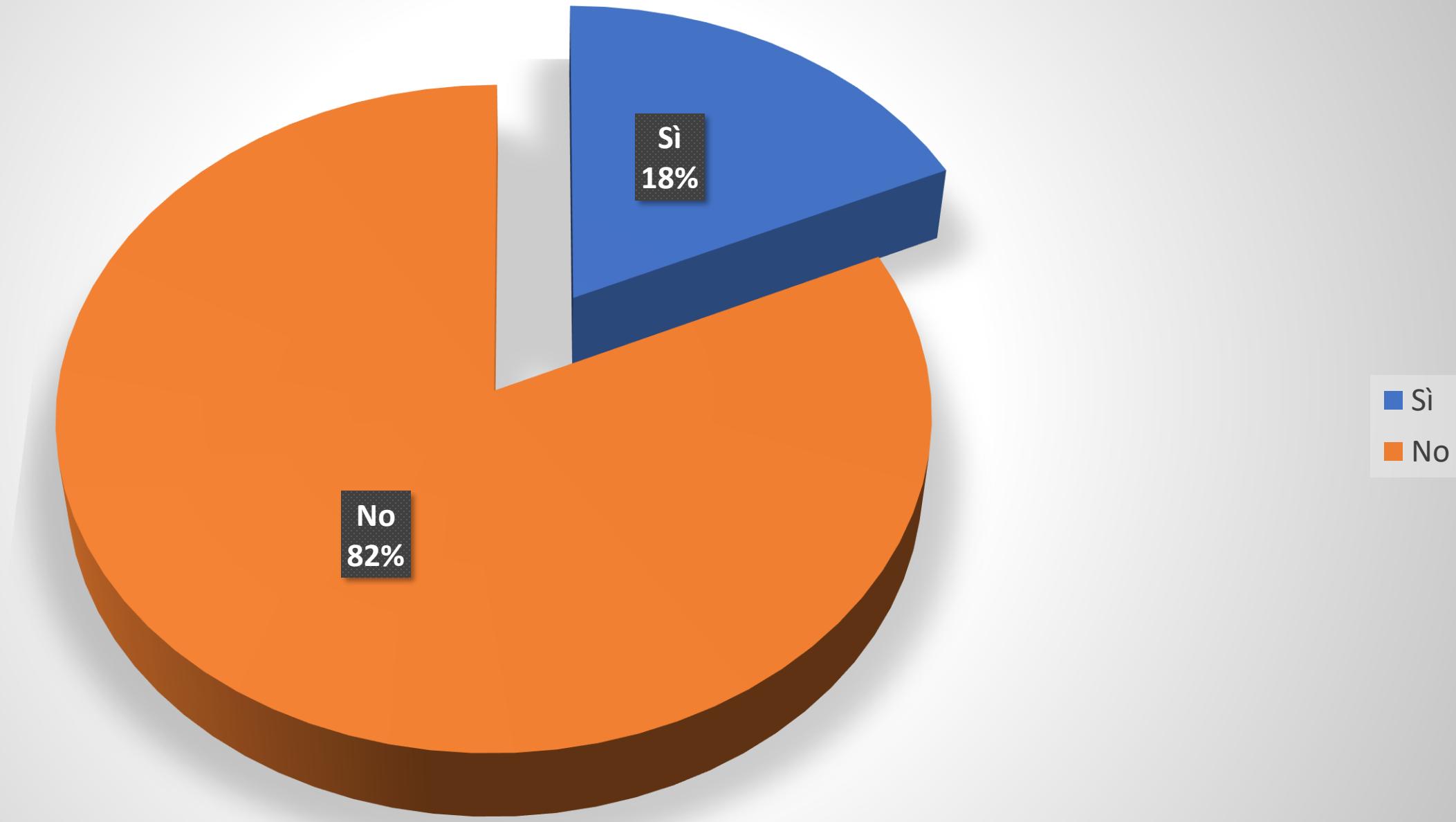
[max 4 risposte]



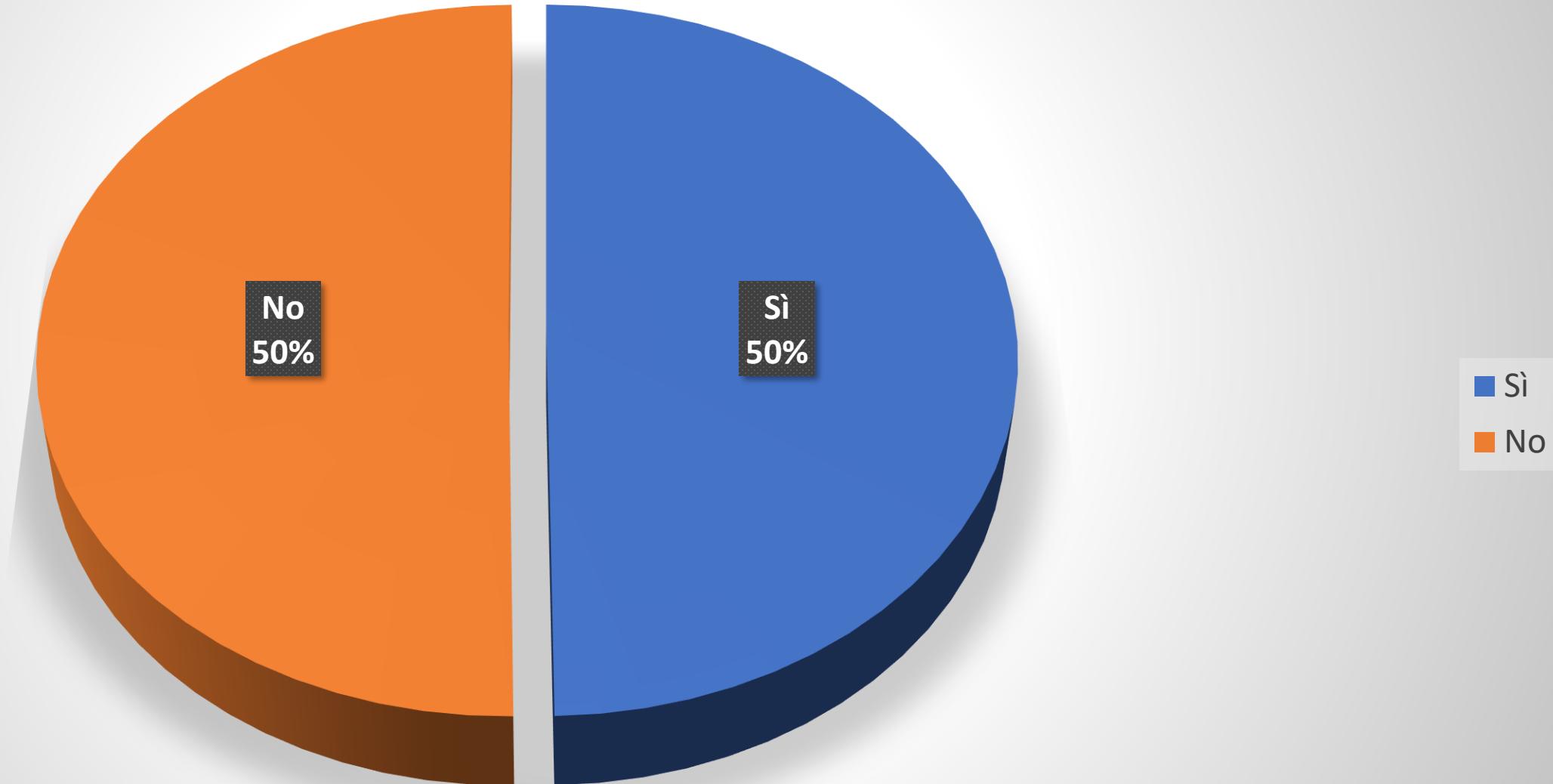
Utilizzi il catalogo on line www.bigmet.org?



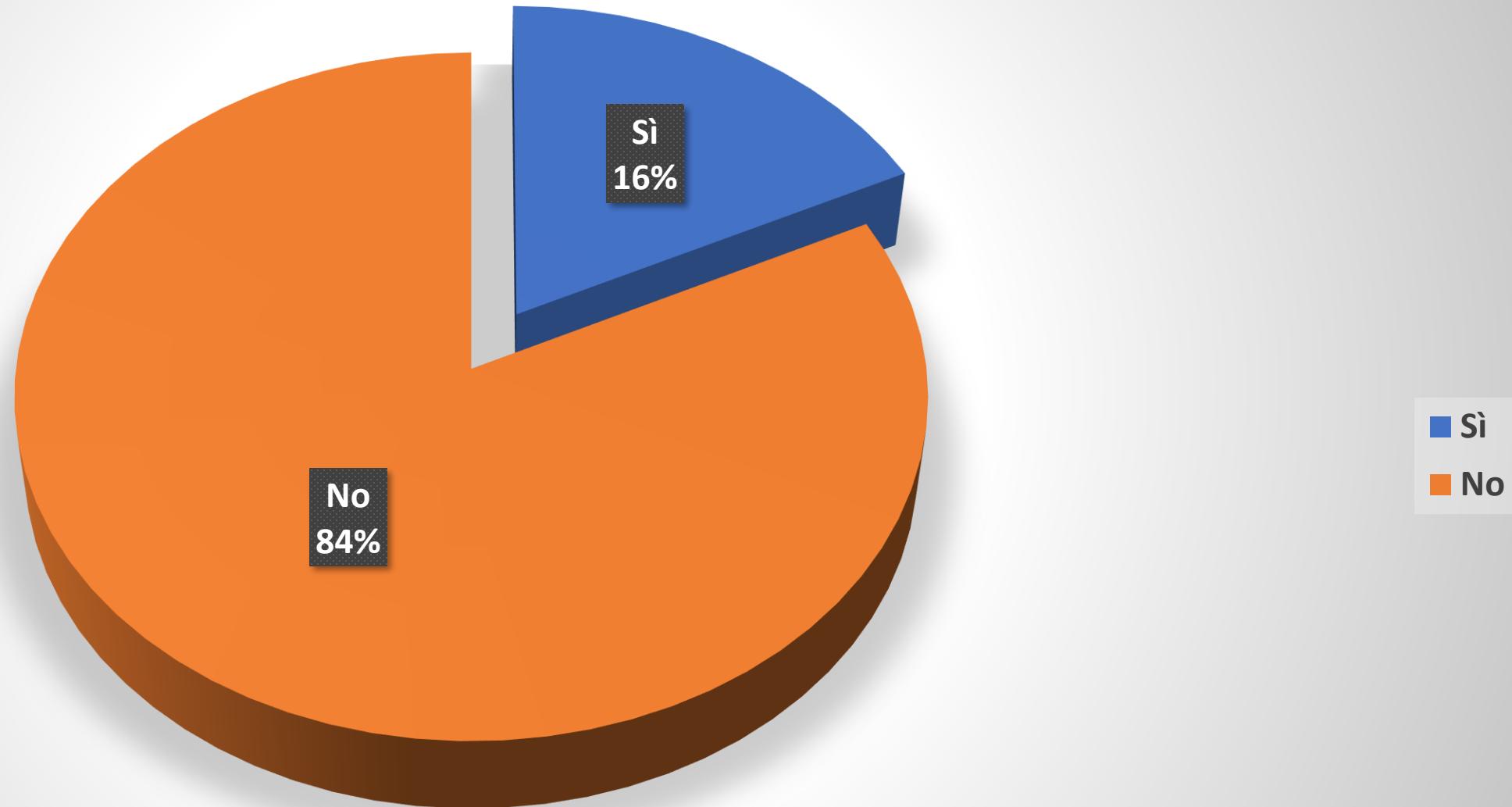
Utilizzi l'APP bi.G.met?



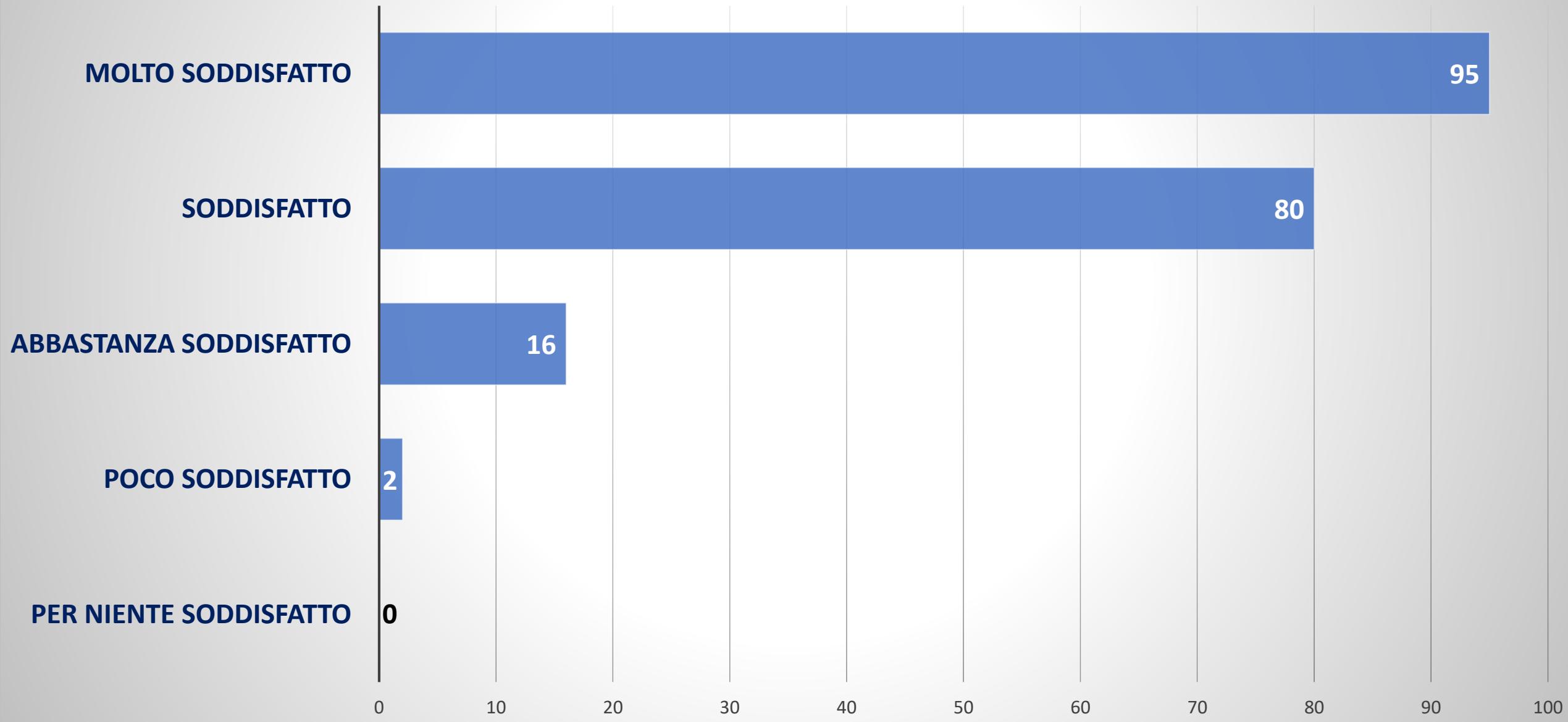
Utilizzi il Portale delle Biblioteche di Genova www.bibliotechedigenova.it?



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

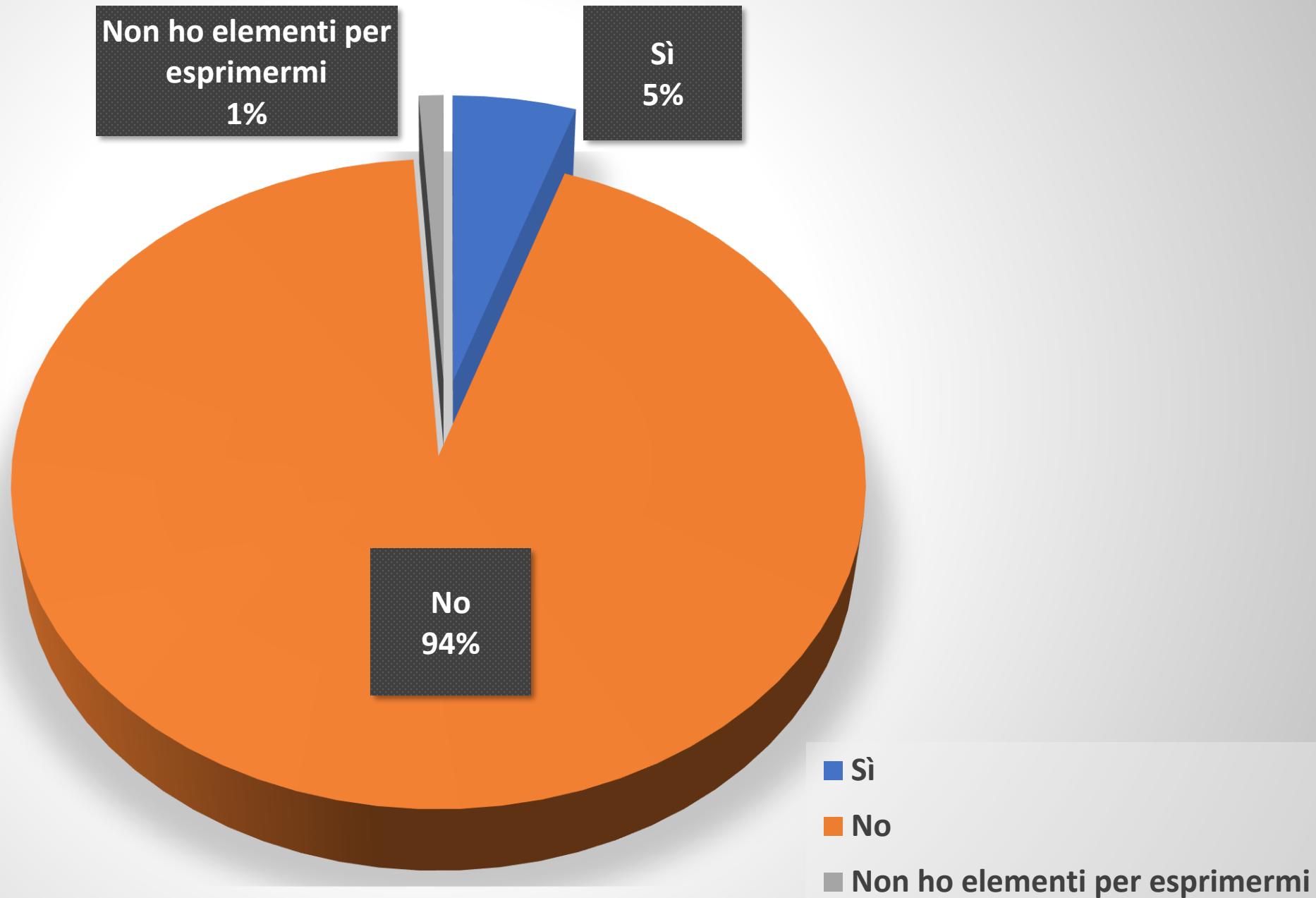


*Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una valutazione dei servizi della
biblioteca, su una scala di valori da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (molto
soddisfatto)*

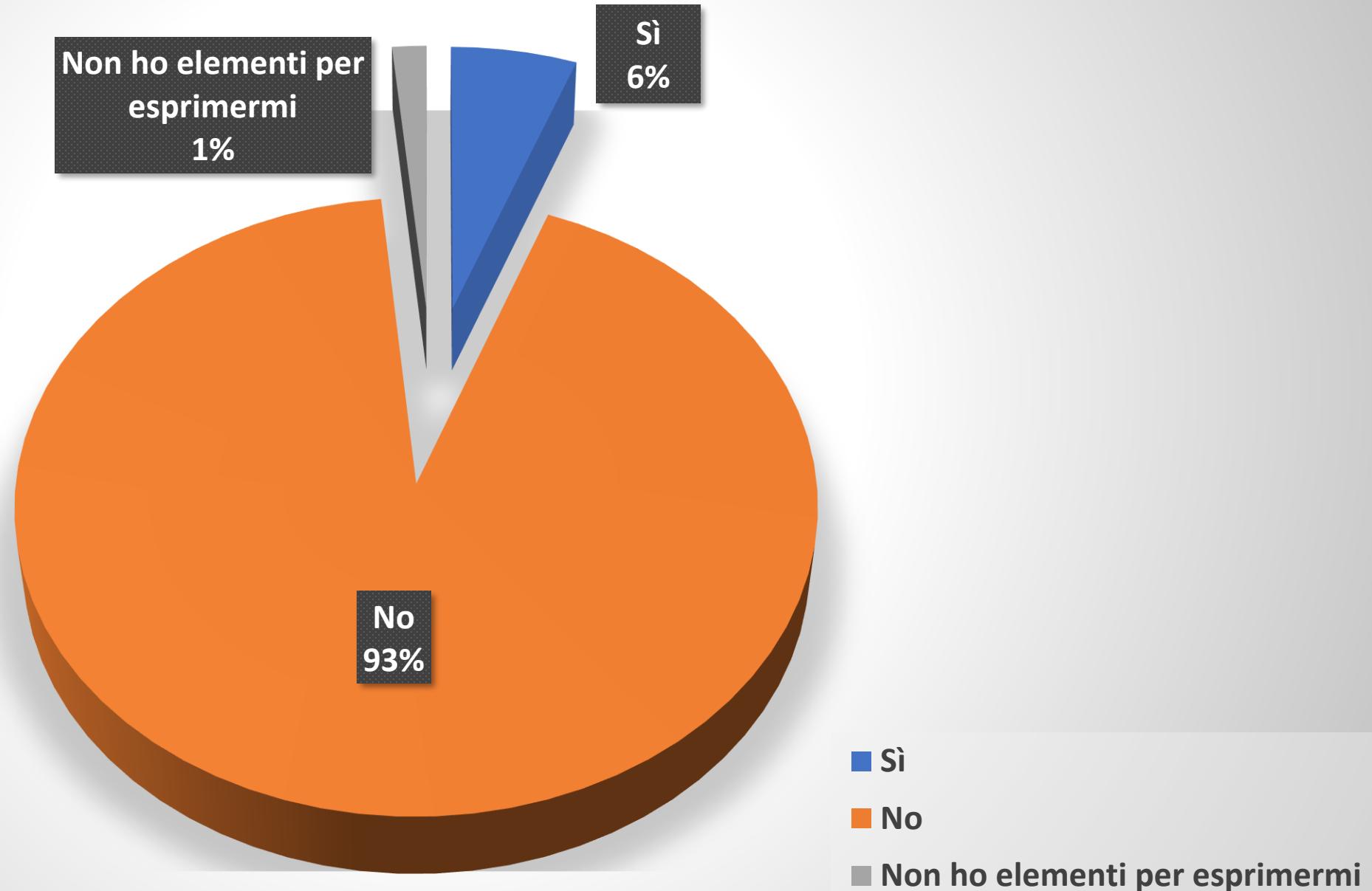


Accessibilità della struttura e dei servizi

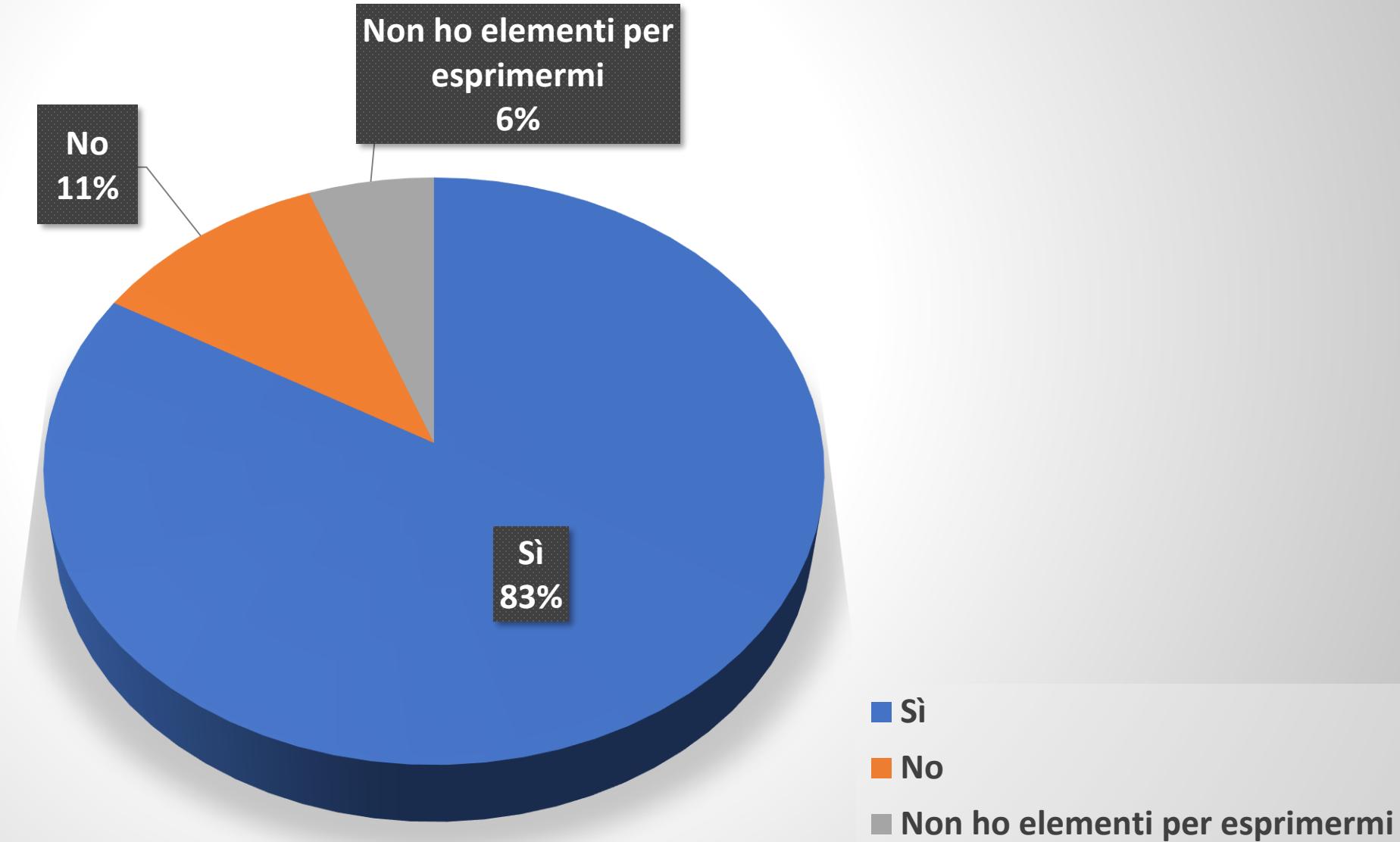
Incontri difficoltà per arrivare in biblioteca?



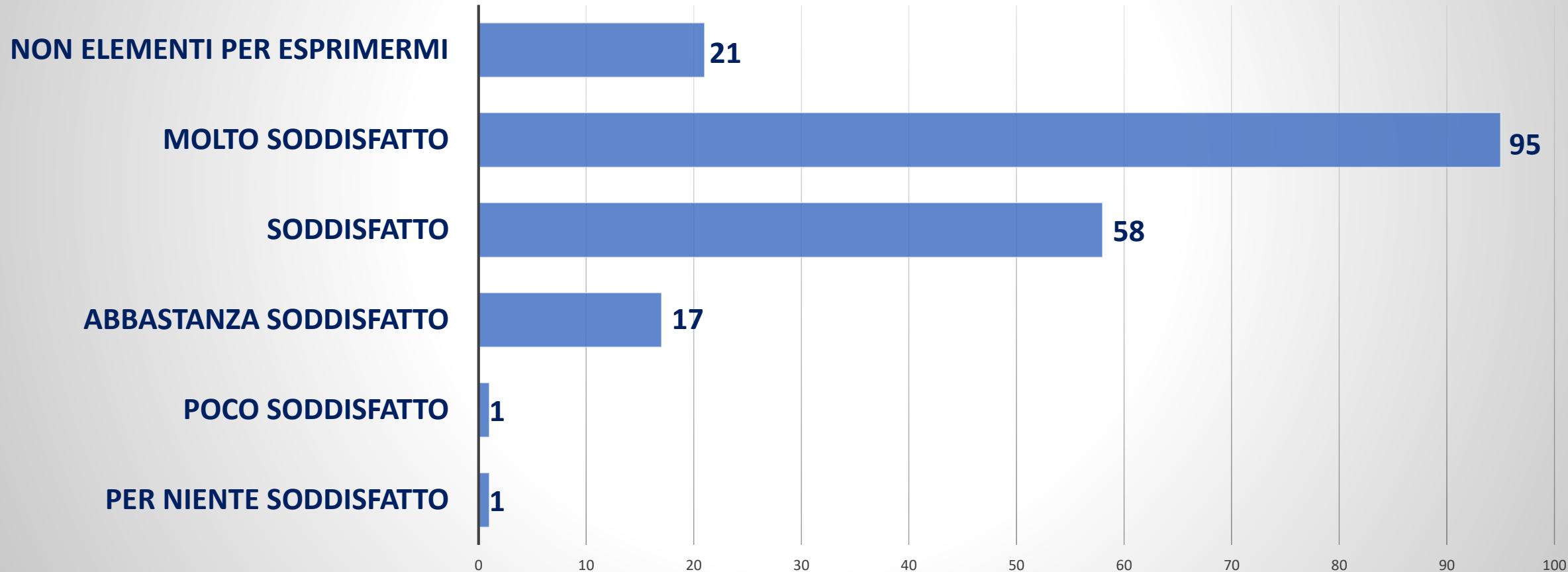
Incontri difficoltà nell'accesso agli spazi interni della biblioteca, con particolare riferimento all'accessibilità dei vari piani?



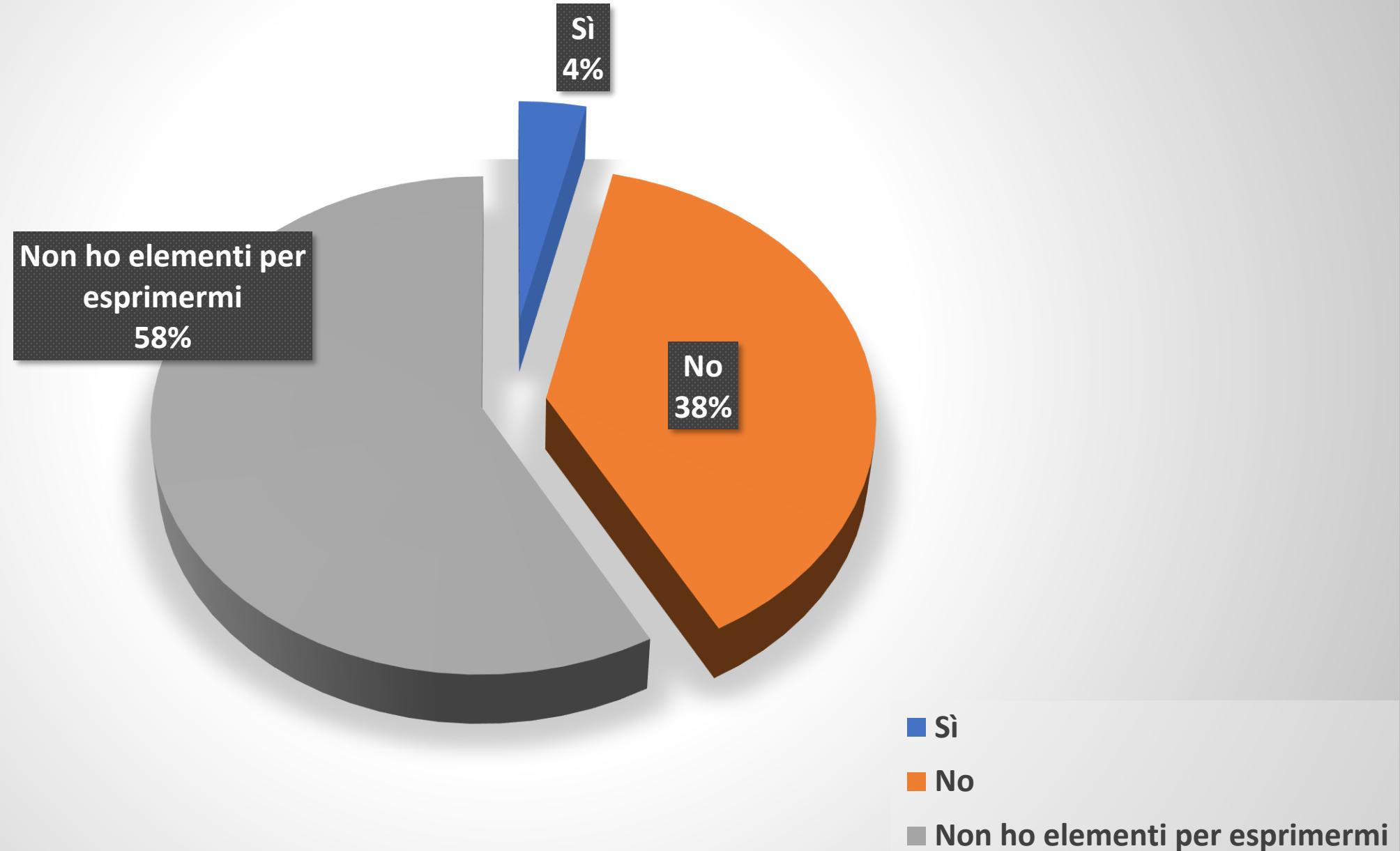
Ritieni che le informazioni (segnaletica ecc.) per accedere ai servizi della biblioteca siano facilmente reperibili e immediate?



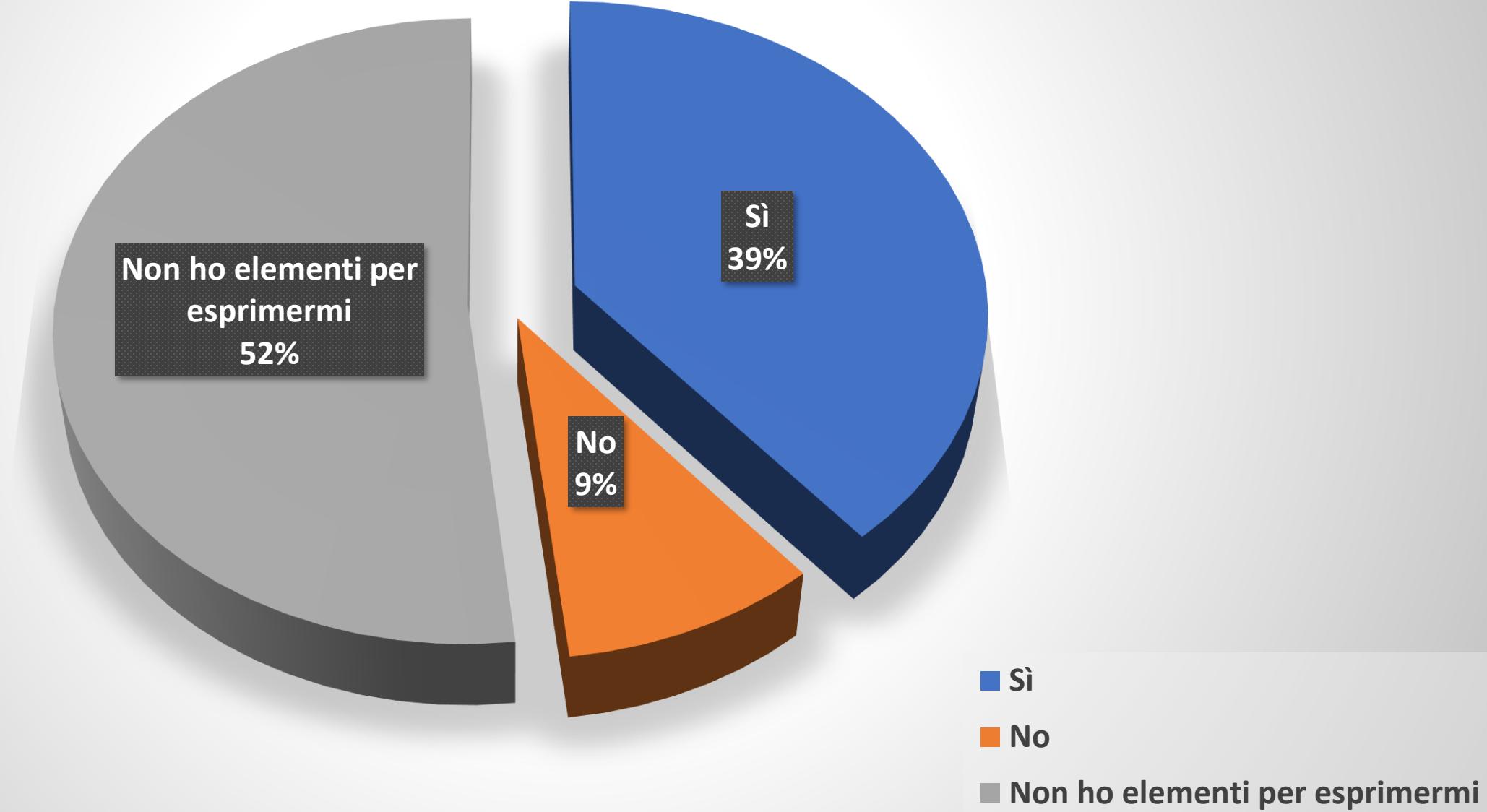
Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una tua valutazione complessiva circa l'accesso alla biblioteca e ai suoi spazi interni, su una scala di valori da 1 (non soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)



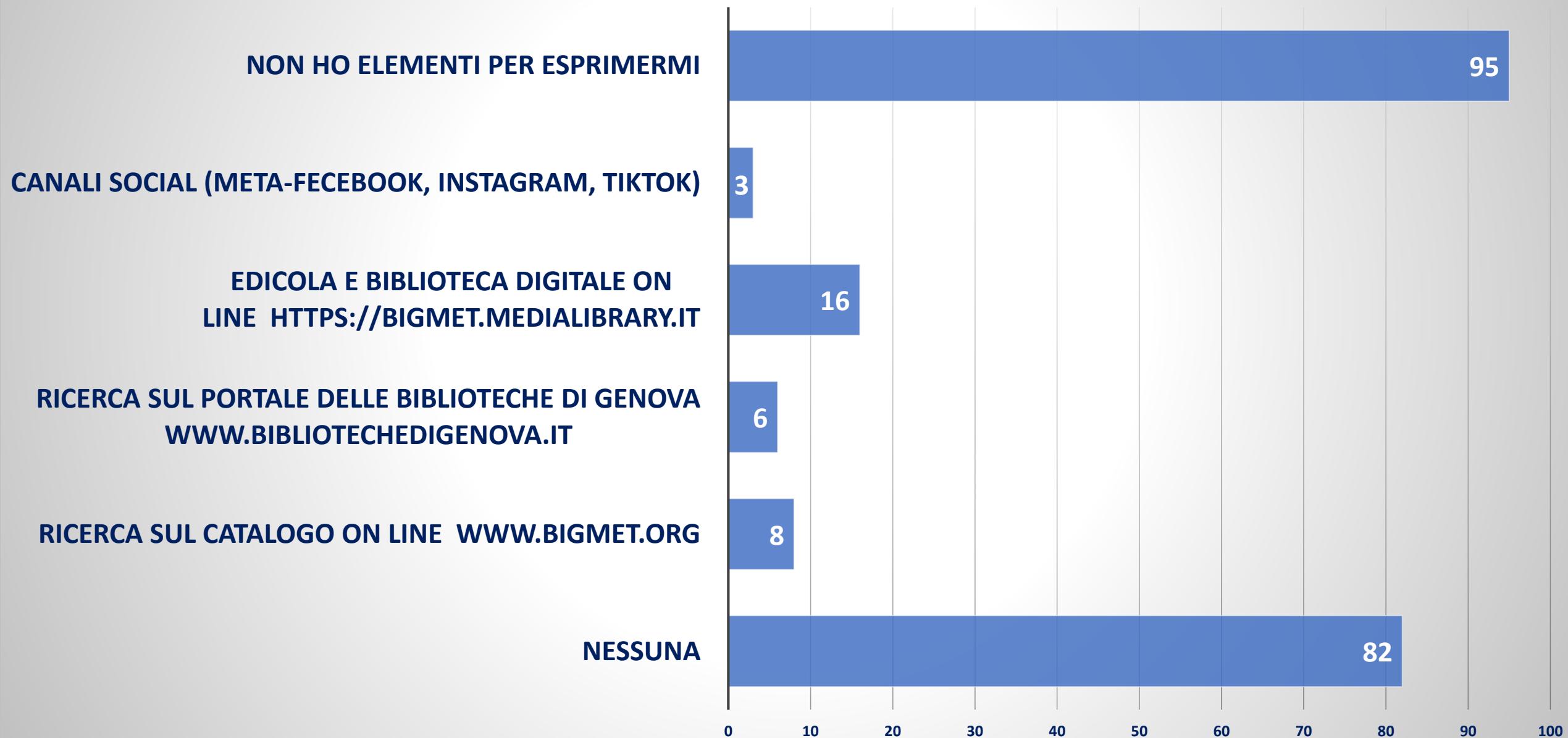
Incontri difficoltà nell'utilizzo delle postazioni informatiche disponibili in biblioteca?



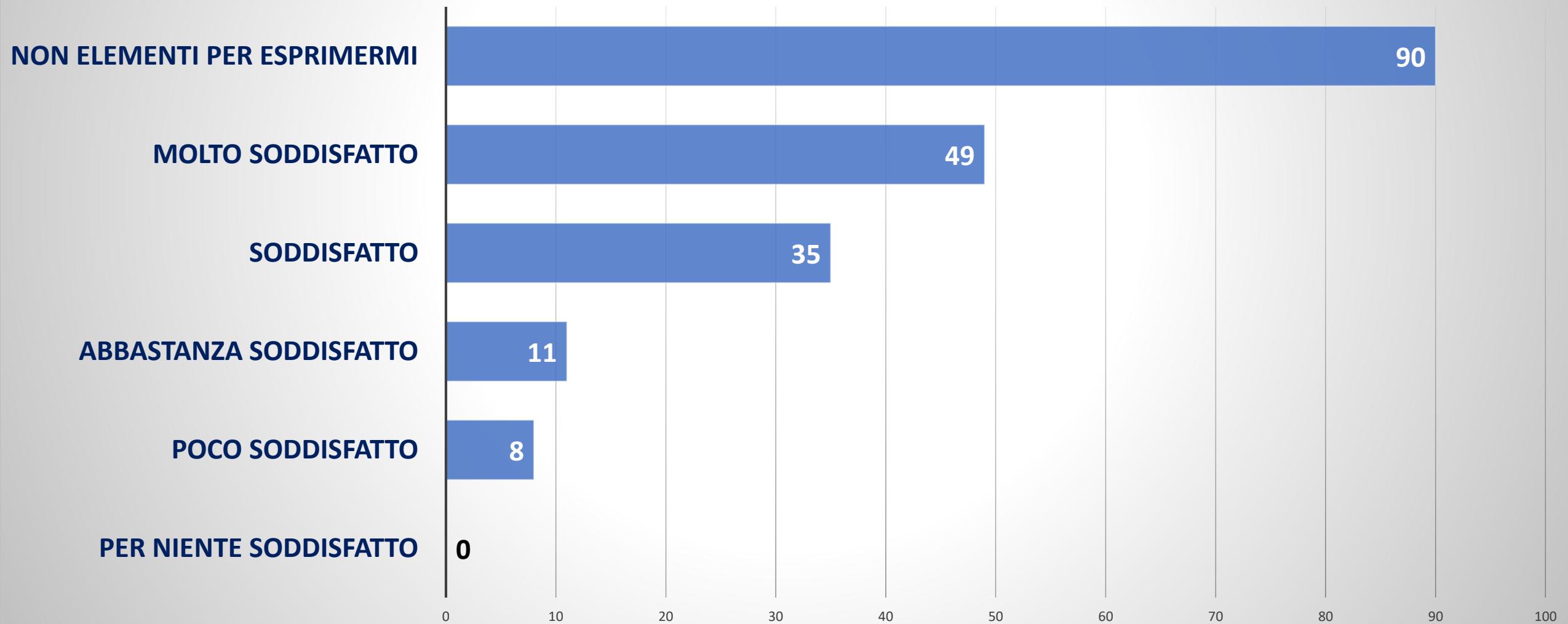
Ritieni che le informazioni per accedere ai servizi on line offerti dalla biblioteca siano facilmente reperibili e immediate?



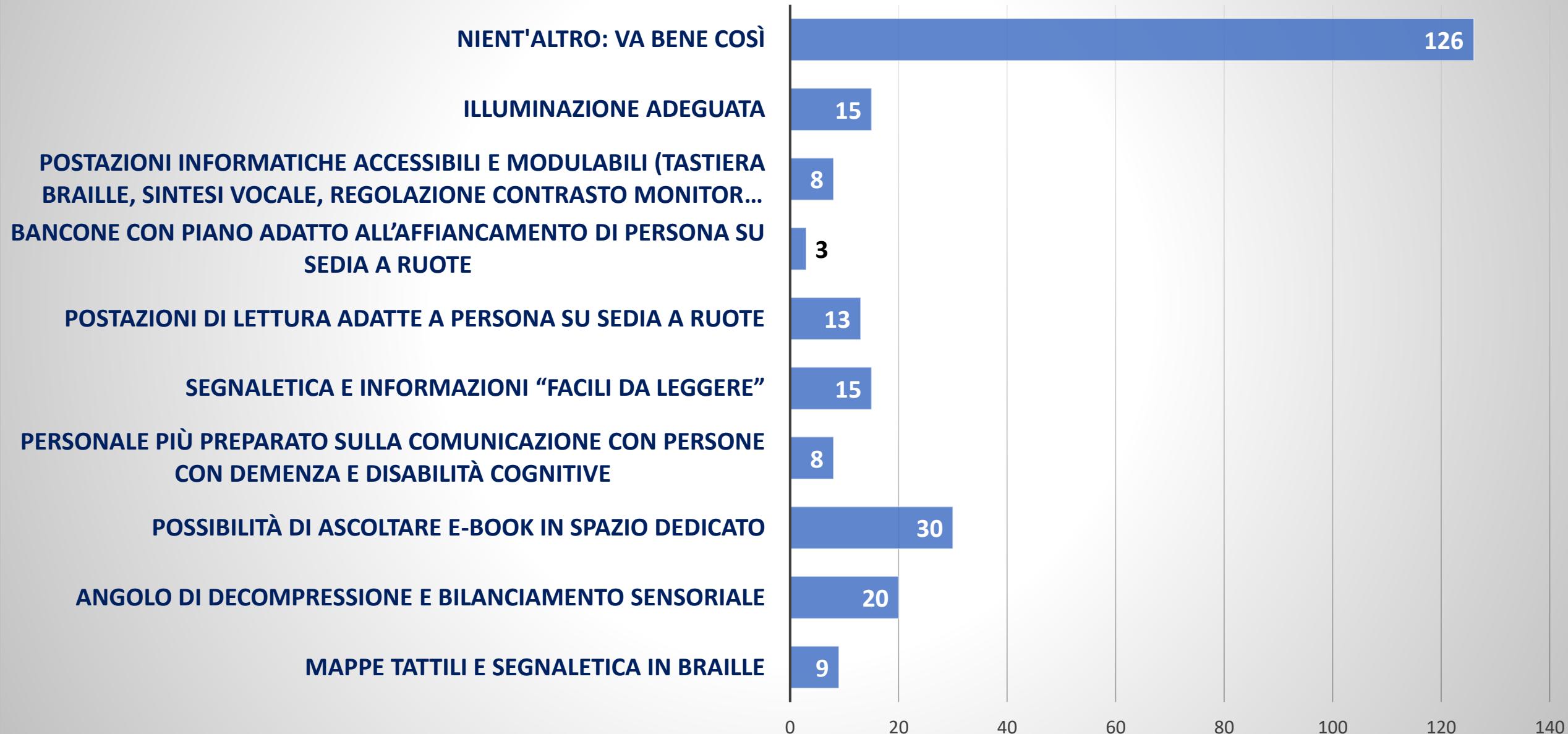
Indica i servizi on line della Biblioteca rispetto ai quali rilevi difficoltà di utilizzo/accesso (risposta multipla)



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 in biblioteca, che oggi non c'è? [max 3 risposte]



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

Età

DA 76 ANNI IN POI

11

DA 65 A 75 ANNI

48

DA 51 A 64 ANNI

46

DA 41 A 50 ANNI

39

DA 31 A 40 ANNI

24

DA 25 A 30 ANNI

12

DA 19 A 24 ANNI

11

DA 14 A 18 ANNI

2

0

10

20

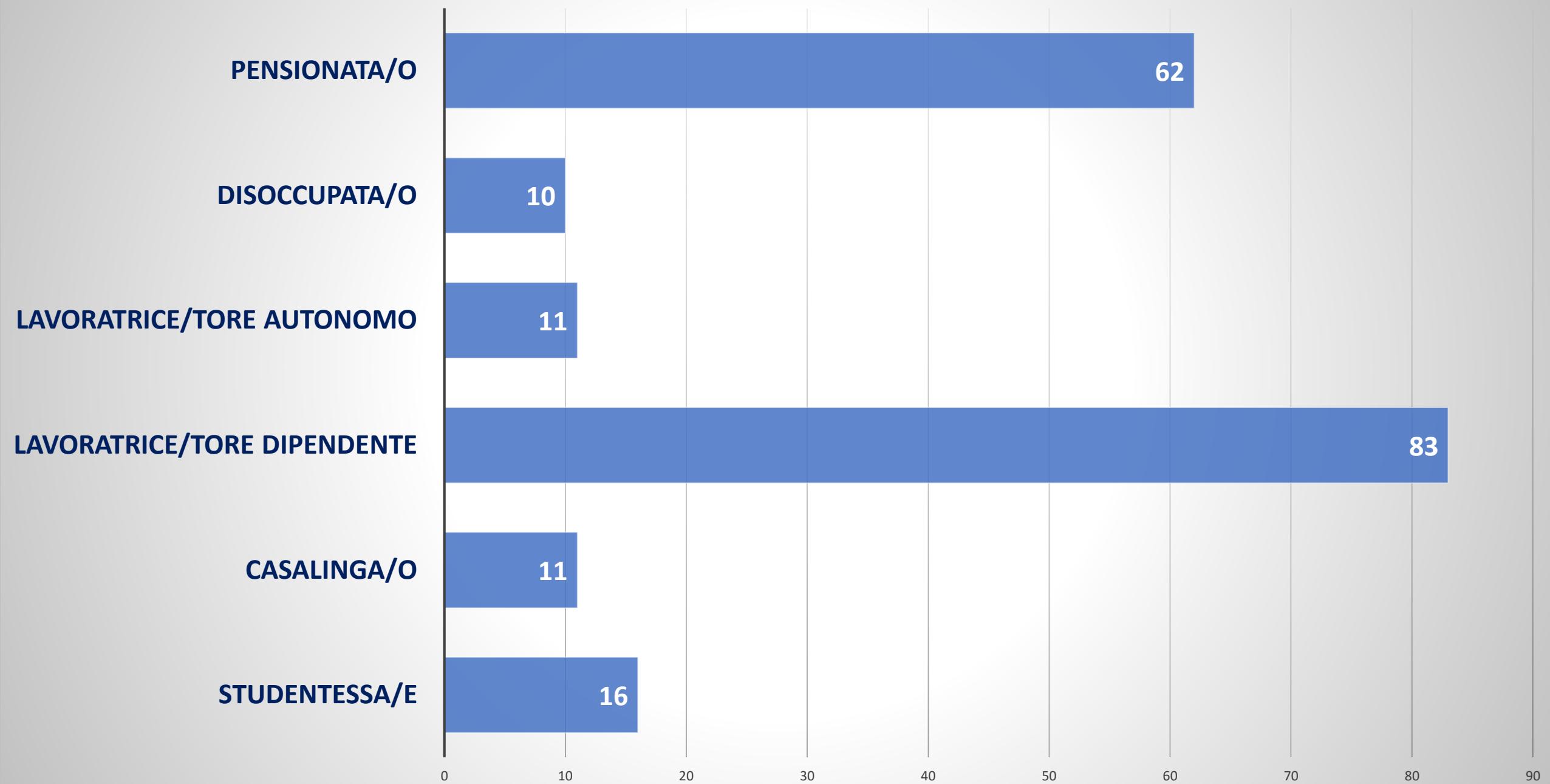
30

40

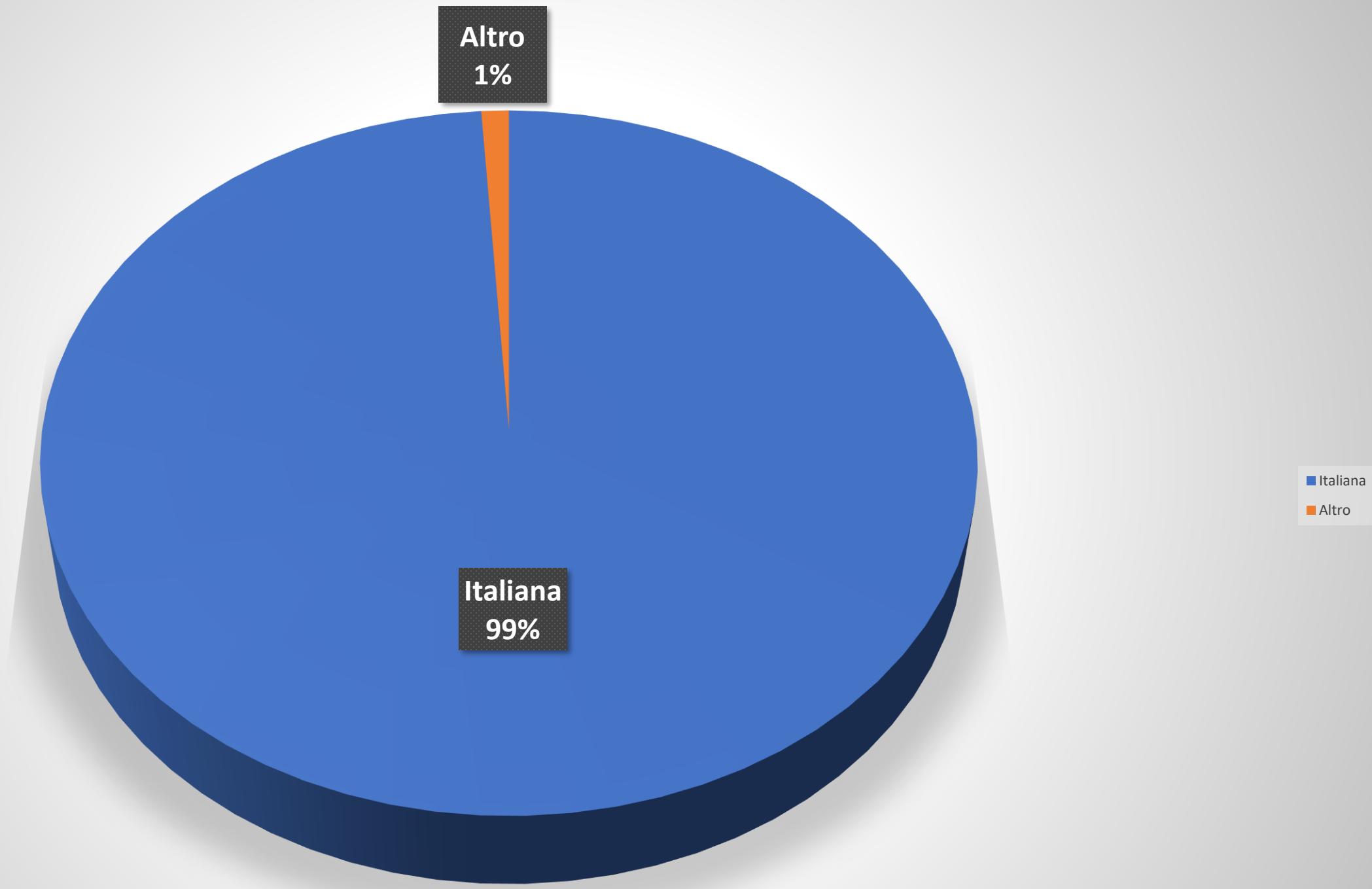
50

60

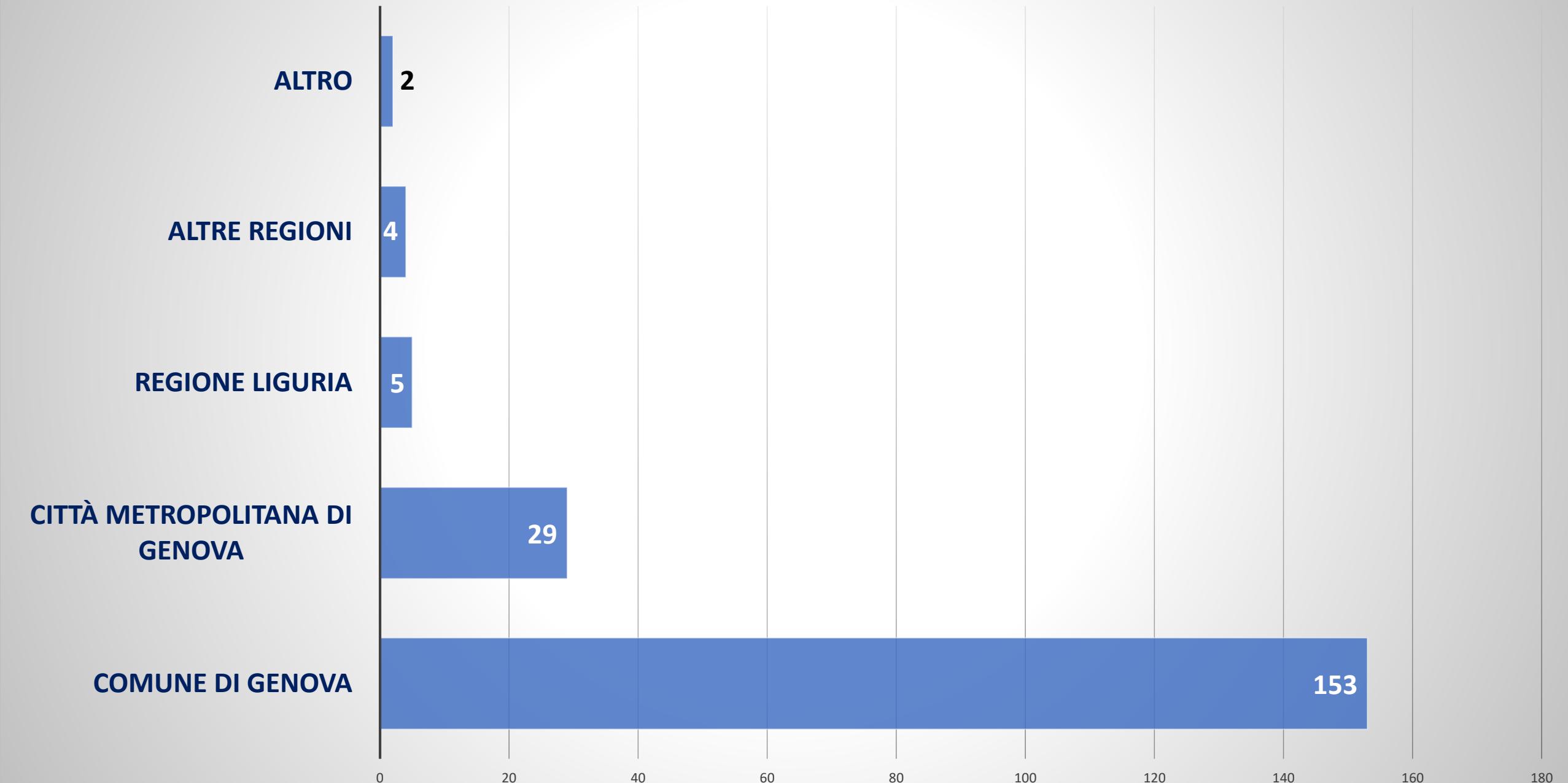
Occupazione



Cittadinanza



Provenienza





I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

LE CRITICITA' EVIDENZIATE

Presso la Biblioteca Benzi sono stati compilati 193 questionari.

Le elaborazioni compiute mettono in evidenza una valutazione complessivamente molto positiva dei servizi della biblioteca: su scala di valori da 1 (non soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente) le valutazioni ricomprese fra il 4 e il 5 sono state l'88,03% del totale delle valutazioni espresse. Soltanto il 2,56% le valutazioni negative

Il questionario somministrato riportava 3 domande con risposta aperta (facoltativa). Le risposte degli utenti sono state, complessivamente, 41.

I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

LE CRITICITA' EVIDENZIATE

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

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

Le risposte sono state 17 sui 193 questionari compilati.

La seconda domanda era riferita alla segnalazione di eventuali difficoltà riscontrate nell'utilizzo dei servizi digitali on line (8 rilievi)

La terza domanda proponeva agli utenti la possibilità di avanzare osservazioni e suggerimenti in merito all'accessibilità della biblioteca e dei suoi servizi (16 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

CRITICITA' NELL'ACCESSO ALLA BIBLIOTECA

le risposte sono state 17 su 193 questionari compilati (8,8 %)

1. ACCESSO ESCLUSIVAMENTE TRAMITE ASCENSORE – IMPOSSIBILITA' DI UTILIZZO DELLE SCALE

La principale criticità rilevata riguarda l'accesso alla biblioteca esclusivamente tramite l'ascensore, poiché la scala principale è attualmente chiusa per lavori e le scale dell'ingresso secondario non vengono rese accessibili dall'esterno. Gli utenti segnalano che i lavori all'edificio rendono talvolta difficoltoso l'accesso e l'entrata è poco individuabile. L'ascensore è percepito come lento, angusto e talvolta soggetto a malfunzionamenti. Si segnalano inoltre cantieri in corso, scarsa disponibilità di parcheggi e difficoltà personali (età avanzata, necessità di accompagnamento) che complessivamente rendono più impegnativo l'accesso alla struttura.

Le risposte della Biblioteca:

Le osservazioni riguardano soprattutto la difficoltà di accesso dovuta alla chiusura temporanea delle scale dell'ingresso principale. Sono attualmente in corso i lavori di ristrutturazione del corpo scala, necessari per garantirne la sicurezza; per questo motivo, al momento l'ingresso è possibile solo tramite ascensore dall'entrata principale. Tale limitazione, soprattutto nelle fasce di maggiore affluenza, può rallentare i flussi ed esporre l'impianto a un utilizzo intensivo, con possibili malfunzionamenti: episodi fortunatamente sempre più rari e risolti con tempestività.

L'ingresso secondario, che per ragioni logistiche e organizzative non può essere costantemente presidiato, è utilizzato in uscita, soprattutto in caso di grande afflusso. In ingresso, su richiesta anticipata, il personale si assenta temporaneamente dalla postazione per agevolare l'accesso di gruppi numerosi o scolaresche. Siamo consapevoli del disagio e ci impegheremo per facilitare il più possibile il transito, nel limite delle condizioni attuali. Si tratta comunque di una situazione temporanea, destinata a risolversi con il completamento dei lavori. Le segnalazioni relative a parcheggi, cantieri e segnaletica sono state inoltrate agli uffici competenti per le valutazioni del caso. L'obiettivo della Biblioteca e del Municipio VII Ponente resta quello di garantire un accesso sempre più semplice, sicuro e inclusivo per tutte e tutti.

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

DIFFICOLTA' NELL'ACCESSO AI SERVIZI ON LINE DELLA BIBLIOTECA E/O DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO

le risposte sono state 8 su 193 questionari compilati (4,1%)

1. ACCESSO A BIBLIOTECA ED EDICOLA DIGITALI

Vengono segnalate difficoltà nel trovare il **link della piattaforma MOL** e nell'**accesso all'edicola digitale**. Viene rilevata inoltre una **scarsa conoscenza del servizio e procedure ritenute poco intuitive**.

Le risposte della Biblioteca

Per accedere alla piattaforma MOL, dal catalogo online www.bigmet.org è possibile selezionare "Biblioteca digitale" in alto a sinistra nella fascia blu, che indirizza al portale www.bigmet.medialibrary.it. Per facilitare l'accesso, abbiamo potenziato la segnaletica e il materiale informativo in biblioteca, dove sono disponibili guide semplificate con le istruzioni passo-passo per raggiungere la piattaforma. Il personale è inoltre a disposizione sia per accompagnare gli utenti nel primo accesso e mostrare concretamente il percorso di collegamento sia per illustrare le modalità di navigazione all'interno di biblioteca ed edicola digitali. MOL offre un patrimonio molto ricco, con migliaia di e-book, audiolibri e oltre 7.000 quotidiani e riviste italiane e straniere disponibili 24 ore su 24 da qualsiasi dispositivo, ed è fondamentale che tutti gli utenti possano scoprirla e utilizzarla.

Riconosciamo che l'autenticazione tramite SPID o CIE possa rappresentare una sfida, specialmente per chi si avvicina per la prima volta a questi strumenti (sebbene i nostri servizi prevedano il livello 1 - senza OTP). Anche le biblioteche civiche, come tutti i servizi erogati da Pubbliche Amministrazioni, sono state adeguate, per la gestione dei servizi on line, alla normativa nazionale. Per ovviare a quanto sopra, il Sistema Bibliotecario Urbano ha introdotto diverse azioni di supporto: in particolare, vengono organizzati incontri gratuiti, sia in presenza, presso la Biblioteca Berio, sia online, dedicati all'utilizzo di MOL. Continueremo a rafforzare sia la promozione del servizio sia il supporto agli utenti, per permettere a tutti di scoprire e utilizzare con facilità questo importante patrimonio digitale. Inoltre, nel 2026, il portale MOL sarà completamente rinnovato con un'interfaccia più accessibile e intuitiva, pensata per rendere la navigazione più semplice e immediata. Per l'occasione, verrà realizzata un'ampia campagna di comunicazione accompagnata da interventi di carattere informativo e formativo nei confronti degli utenti.

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

DIFFICOLTA' DI ACCESSO AI SERVIZI ON LINE DELLA BIBLIOTECA E70 DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO

2. CATALOGO ON LINE

Il **Catalogo online** viene giudicato poco aggiornato e poco chiaro, si richiedono un maggior numero di e-book o risorse digitali e la ricerca per nome non sempre risulta efficace. Vengono inoltre rilevati problemi di sincronizzazione con l'applicativo MLOL.

Le risposte della Biblioteca

Il catalogo on line bi.G.met. raccoglie le collezioni delle biblioteche del Comune di Genova e della Città Metropolitana: libri, periodici, e-book, video, musica e altri materiali.

Per quanto riguarda le risorse digitali, il patrimonio principale di e-book e audiolibri in continuo aggiornamento è disponibile sulla biblioteca digitale MLOL. Dal catalogo online www.bigmet.org è possibile accedere selezionando "Biblioteca digitale" in alto a sinistra nella fascia blu, che indirizza al portale www.bigmet.medialibrary.it. Il servizio offre migliaia di e-book e audiolibri dei maggiori editori italiani, 7.700 quotidiani e periodici costantemente aggiornati e altre risorse ad accesso libero.

Le biblioteche lavorano quotidianamente per mantenere il catalogo aggiornato e migliorarne la consultazione. L'attuale interfaccia di www.bigmet.org è stata sviluppata per essere intuitiva e di facile utilizzo: la homepage presenta in evidenza un campo di ricerca sul modello dei motori di ricerca, che permette di trovare facilmente titoli e contenuti, mentre i pulsanti e i comandi sono stati pensati per essere il più possibile immediati.

Tuttavia, siamo consapevoli che la ricerca bibliografica online possa richiedere alcune competenze specifiche e che possano esserci difficoltà. Per questo motivo sono disponibili tutorial online che spiegano come cercare per titolo, autore o parola chiave e come usare i filtri. Gli operatori in biblioteca sono inoltre sempre disponibili per assistere nella ricerca. Si stanno inoltre valutando l'organizzazione di incontri di formazione dedicati alla ricerca bibliografica online.

Per quanto riguarda i problemi di sincronizzazione con MLOL, le due piattaforme funzionano con sistemi diversi. Si sta lavorando per migliorarne il collegamento e ridurre i disallineamenti.

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

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI IN MERITO ALL'ACCESSIBILITA' DELLA BIBLIOTECA E DEI SUOI SERVIZI

le risposte sono stati 16 su 193 questionari compilati (8,29%)

1. ORARI AL PUBBLICO

Estensione degli orari di apertura al pubblico

Dai questionari emerge una forte richiesta di ampliare l'orario ordinario che comprenda anche il sabato ed evitare riduzioni nel periodo estivo. Si richiede una soluzione più flessibile, con turnazioni differenti o l'apertura con un solo addetto.

La risposta della Biblioteca

Le richieste di ampliamento degli orari sono numerose e siamo pienamente consapevoli dell'importanza di un'estensione del servizio, anche nel periodo estivo. Tuttavia, per ragioni di sicurezza e di corretta gestione, l'apertura al pubblico richiede la presenza minima di due operatori contemporaneamente, con una terza risorsa programmata per eventuali sostituzioni in emergenza; per questo motivo non è possibile aprire con un solo addetto, né riorganizzare il servizio in modo da impiegare le attuali risorse su orari aggiuntivi. Continueremo comunque a valutare possibili soluzioni migliorative, compatibilmente con le condizioni di sicurezza del personale in servizio, della struttura e del patrimonio

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

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI IN MERITO ALL'ACCESSIBILITA' DELLA BIBLIOTECA E DEI SUOI SERVIZI

2. SERVIZI E COLLEZIONI

2.1 Richiesta di riattivazione del prestito interbibliotecario

Le risposte della Biblioteca

Siamo consapevoli dei disagi causati dalla sospensione del servizio di prestito di sistema, che condividiamo essere fondamentale per garantire a tutti gli utenti un accesso ampio e integrato all'intero patrimonio documentario delle biblioteche cittadine. Il Sistema Bibliotecario Urbano sta lavorando attivamente per arrivare alla riattivazione del servizio nel più breve tempo possibile. Non appena sarà nuovamente operativo, si provvederà ad informare tempestivamente tutti gli utenti attraverso i nostri consueti canali di comunicazione (sito web, avvisi in biblioteca, newsletter). Nel frattempo, per continuare ad accedere a contenuti e risorse di qualità, suggeriamo sempre agli utenti di esplorare le opportunità offerte dalla biblioteca e edicola digitale MOL che mette a disposizione oltre 83.000 ebook, 4.000 audiolibri e 7.700 tra quotidiani e riviste internazionali, costantemente aggiornati. Il personale della Biblioteca si impegna ad assistere nell'accesso o nell'utilizzo del servizio.

2.2 Richieste di un archivio digitale in loco consultabile dall'utenza

La risposta della Biblioteca

All'interno della biblioteca è già disponibile una postazione informatica dedicata esclusivamente alla consultazione del catalogo online. Rileviamo che non tutti gli utenti ne individuano subito la collocazione: per questo motivo provvederemo a migliorare la cartellonistica e le indicazioni interne, così da renderne più semplice l'accesso e l'utilizzo.

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

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI IN MERITO ALL'ACCESSIBILITA' DELLA BIBLIOTECA E DEI SUOI SERVIZI

2.3 Richiesta di una maggiore presenza di novità editoriali tra gli scaffali

Le risposte della Biblioteca

Il patrimonio della Biblioteca continua a crescere grazie ai fondi municipali, ai contributi ministeriali e alle donazioni dei cittadini. Siamo consapevoli che, poiché gli acquisti vengono effettuati principalmente su base annuale, possono verificarsi periodi dell'anno in cui le novità editoriali risultano meno presenti sugli scaffali. Negli ultimi mesi, però, sono stati effettuati nuovi acquisti e a breve arriveranno ulteriori risorse che consentiranno di ampliare ulteriormente le collezioni.

Nella definizione della politica degli acquisti riserviamo grande attenzione ai desiderata degli utenti, alle ultime novità editoriali e alle esigenze emerse nei diversi ambiti tematici.

Come avviene all'interno dell'intero Sistema Bibliotecario Urbano, anche la nostra biblioteca diversifica le acquisizioni in base alla fisionomia del proprio patrimonio, contribuendo così a un'offerta complessiva ricca e complementare. Continueremo quindi a lavorare per mantenere aggiornato e attrattivo il patrimonio, cercando di rispondere il più possibile alle richieste dei nostri lettori.

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

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI IN MERITO ALL'ACCESSIBILITA' DELLA BIBLIOTECA E DEI SUOI SERVIZI

2.4 Richiesta di accettare i libri in dono da parte dell'utenza

La risposta della Biblioteca

La biblioteca accoglie con grande gratitudine le donazioni di libri da parte di cittadini, enti e associazioni. Le donazioni rappresentano un prezioso contributo alla vita culturale del territorio. Tuttavia, come previsto dalle linee guida del Sistema Bibliotecario Genovese, siamo tenuti a effettuare una selezione del materiale ricevuto, al fine di garantire coerenza, qualità e adeguata conservazione delle raccolte. In particolare, non possono essere accolti i libri che sono già presenti nel catalogo, non sono coerenti con la tipologia delle collezioni, rientrano in categorie generalmente escluse (es. enciclopedie, testi scolastici, DVD), si trovano in cattivo stato di conservazione. Per il materiale che viene accettato, la biblioteca valuta quali opere integrare effettivamente nelle collezioni. I volumi non selezionati possono essere destinati ad altre biblioteche, enti o associazioni, alla vendita benefica, al bookcrossing o, se non idonei, al riciclo. Questa procedura ci permette di mantenere una collezione aggiornata, coerente e fruibile, pur valorizzando al meglio i doni che riceviamo.

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

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI IN MERITO ALL'ACCESSIBILITA' DELLA BIBLIOTECA E DEI SUOI SERVIZI

3. LIBRI, SPAZI E SERVIZI PER BAMBINI

Si rileva la richiesta di ampliare lo spazio e il patrimonio librario dedicato ai più piccoli e consentire ai bambini dagli 8 anni di frequentare la biblioteca in autonomia, senza l'adulto di riferimento.

La risposta della Biblioteca

La biblioteca dispone di uno spazio dedicato alle famiglie con bambini da 0 a 6 anni - l'Angolo Cuccioli - dotato di arredi specifici: tavolini e sgabelli colorati, un tappetone morbido e numerosi libri che i bambini possono prendere in autonomia. È uno spazio pensato per favorire la lettura condivisa, in cui gli adulti possono leggere ai più piccoli e accompagnarli nella scelta e nella scoperta dei libri più adatti ai loro gusti.

Pur riconoscendo l'importanza di ambienti che favoriscano l'autonomia dei bambini, è necessario ricordare che le biblioteche non dispongono di personale incaricato della vigilanza continuativa dei minori e che quindi non possono assumersi la responsabilità di minori non accompagnati.

Continuiamo comunque a lavorare per rendere gli spazi sempre più accoglienti per bambini e ragazzi, anche attraverso attività guidate, laboratori e iniziative dedicate.

Inoltre, una parte significativa del budget per l'acquisto dei libri è costantemente destinata alle collezioni per bambini e ragazzi e intendiamo rafforzare ulteriormente questo impegno nei prossimi acquisti.

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

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI IN MERITO ALL'ACCESSIBILITA' DELLA BIBLIOTECA E DEI SUOI SERVIZI

4. SPAZI DI LETTURA E SERVIZI ACCESSORI

4.1 Richiesta di creare angoli di lettura rilassanti.

La risposta della Biblioteca

Attualmente la biblioteca dispone, oltre alle normali sedute, di quattro poltrone dedicate alla lettura molto confortevoli. Siamo consapevoli che un ambiente più accogliente e versatile possa contribuire a migliorare le esperienze di studio e socializzazione e pertanto si valuteranno ulteriori soluzioni migliorative.

4.2 Richiesta di introdurre un microonde.

La risposta della Biblioteca

Al momento la biblioteca non può mettere a disposizione un forno a microonde per l'utenza. Tale scelta è motivata da esigenze di sicurezza, igiene e corretta gestione degli spazi, poiché l'utilizzo di apparecchiature elettriche da parte del pubblico richiede specifiche verifiche tecniche, procedure e responsabilità che, allo stato attuale, non è possibile garantire. Resta comunque consentito consumare il proprio pasto negli spazi e negli orari dedicati, nel rispetto dell'ambiente e degli altri utenti. La richiesta sarà comunque tenuta in considerazione nell'ambito delle valutazioni future sui servizi offerti dalla biblioteca

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

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI IN MERITO ALL'ACCESSIBILITA' DELLA BIBLIOTECA E DEI SUOI SERVIZI

5. INFORMAZIONI AL PUBBLICO

Richiesta di una maggiore conoscenza degli autori e personale più preparato per fornire indicazioni e suggerimenti agli utenti.

La risposta della Biblioteca

Accogliamo con attenzione la richiesta di avere un supporto più qualificato nella scelta dei libri e nella conoscenza degli autori. Pur tenendo conto che il personale di front-office svolge molteplici funzioni e non può coprire in modo specialistico tutti gli ambiti editoriali, riteniamo importante continuare a migliorare la qualità del servizio offerto, favorendo momenti di aggiornamento per il personale della biblioteca. Il supporto agli utenti rimane un aspetto fondamentale del nostro servizio.