



COMUNE DI GENOVA

SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO



BIBLIOTECA CIVICA LERCARI – GENOVA SAN FRUTTUOSO/MARASSI

MUNICIPIO III BASSA VAL BISAGNO

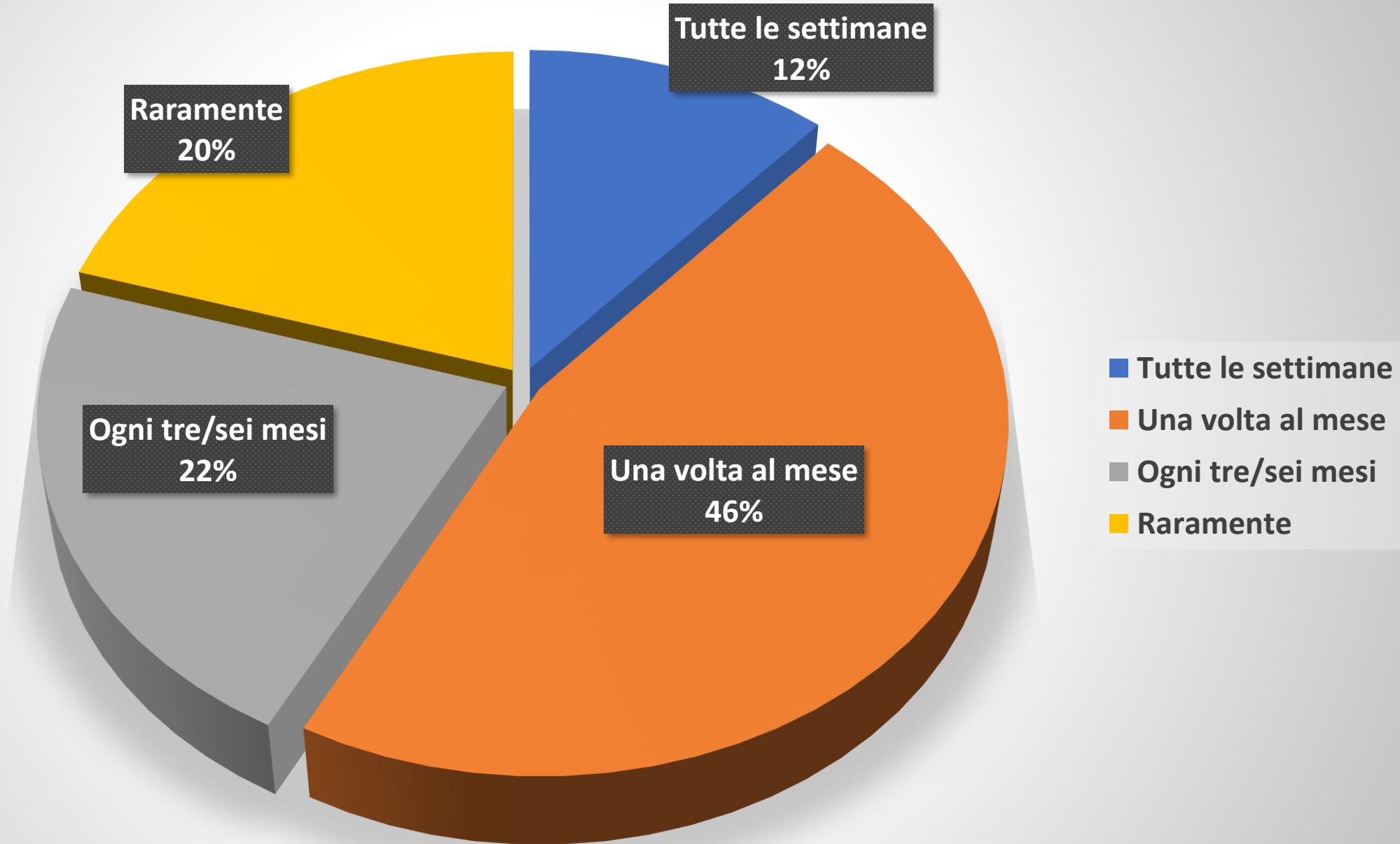
RISULTATI DELL'INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA

Settembre-Ottobre 2025

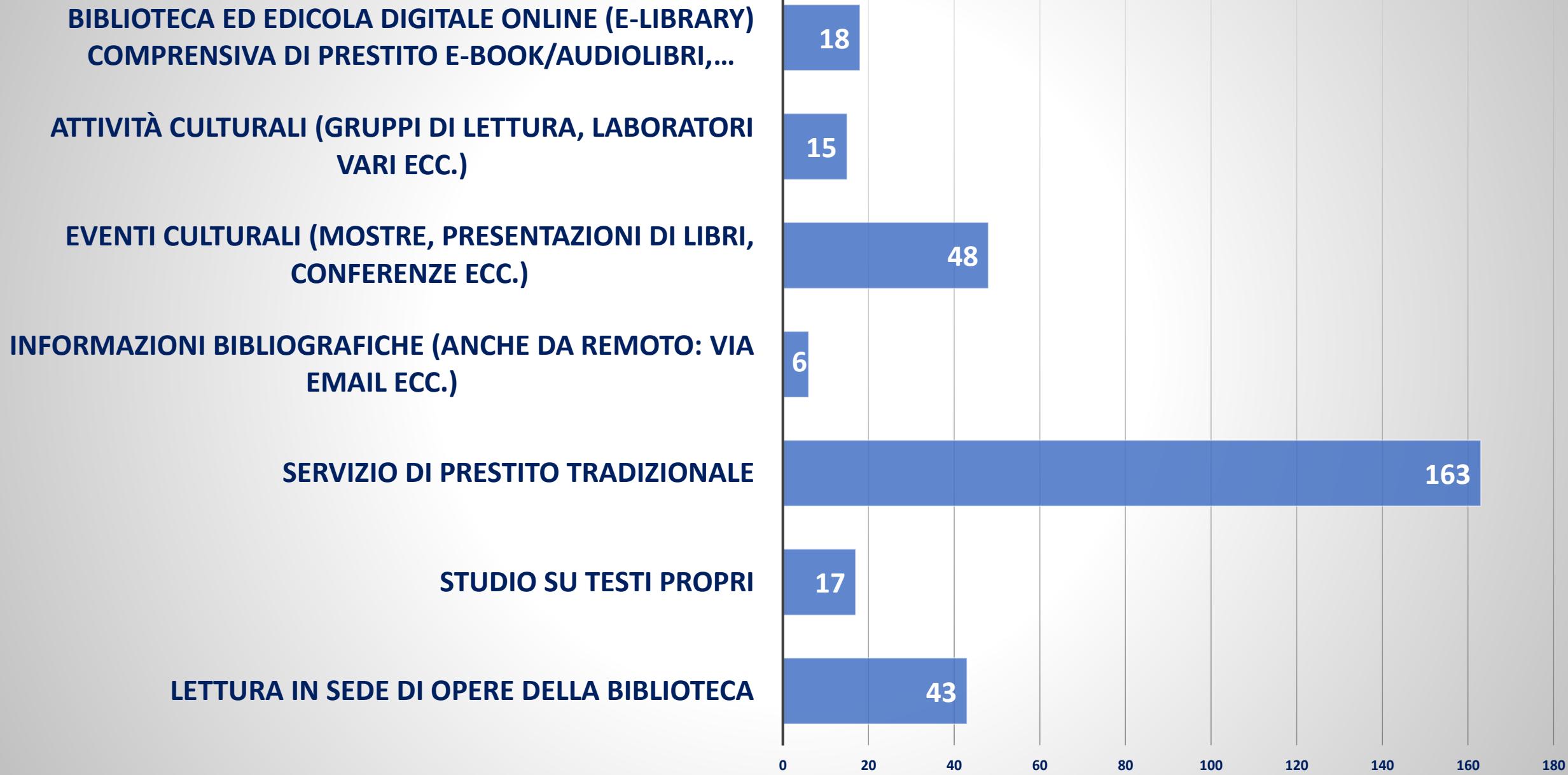
Questionari compilati: 182

*Fruizione, conoscenza
e valutazione dei servizi*

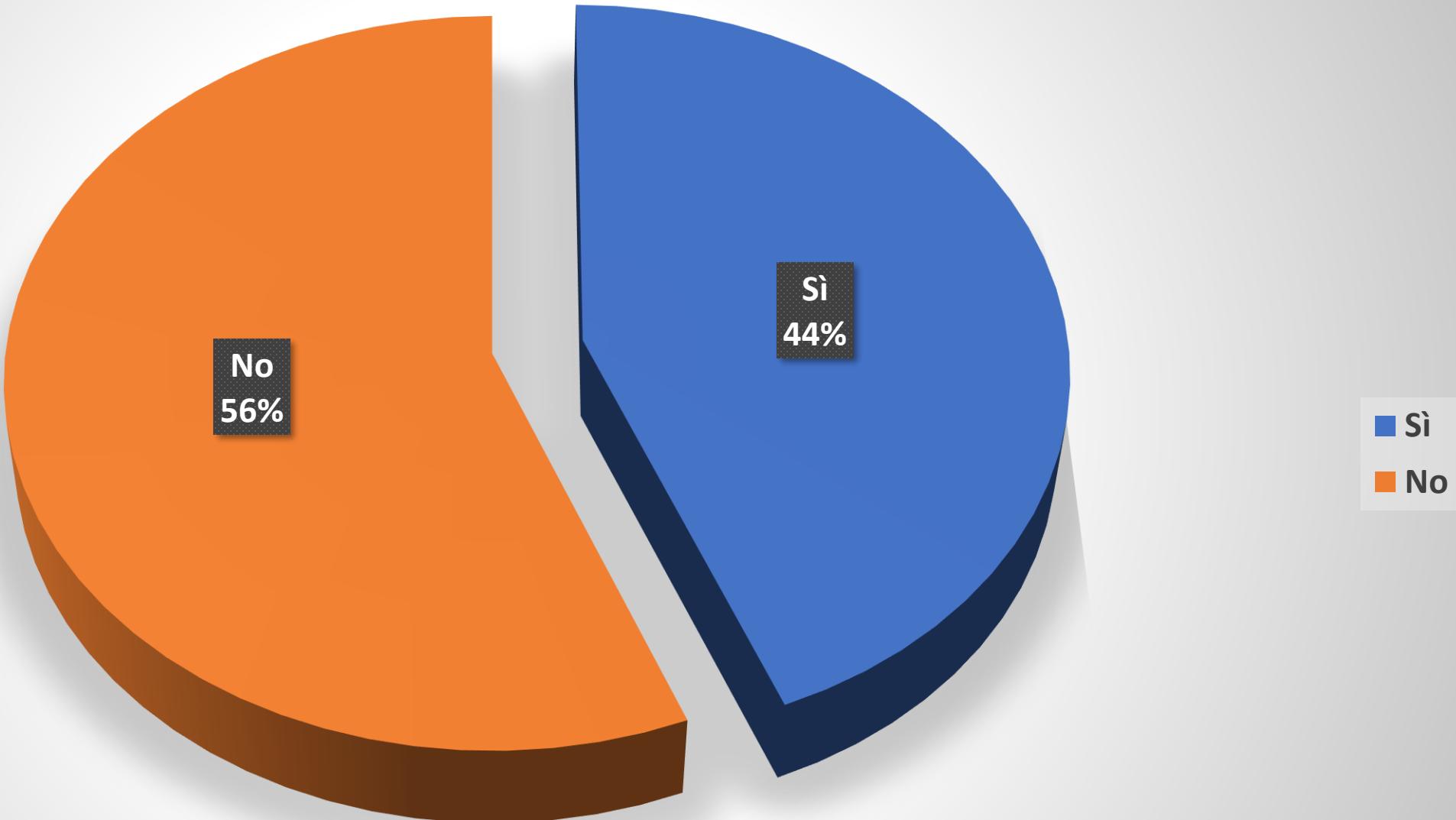
Con quale frequenza vieni in biblioteca?



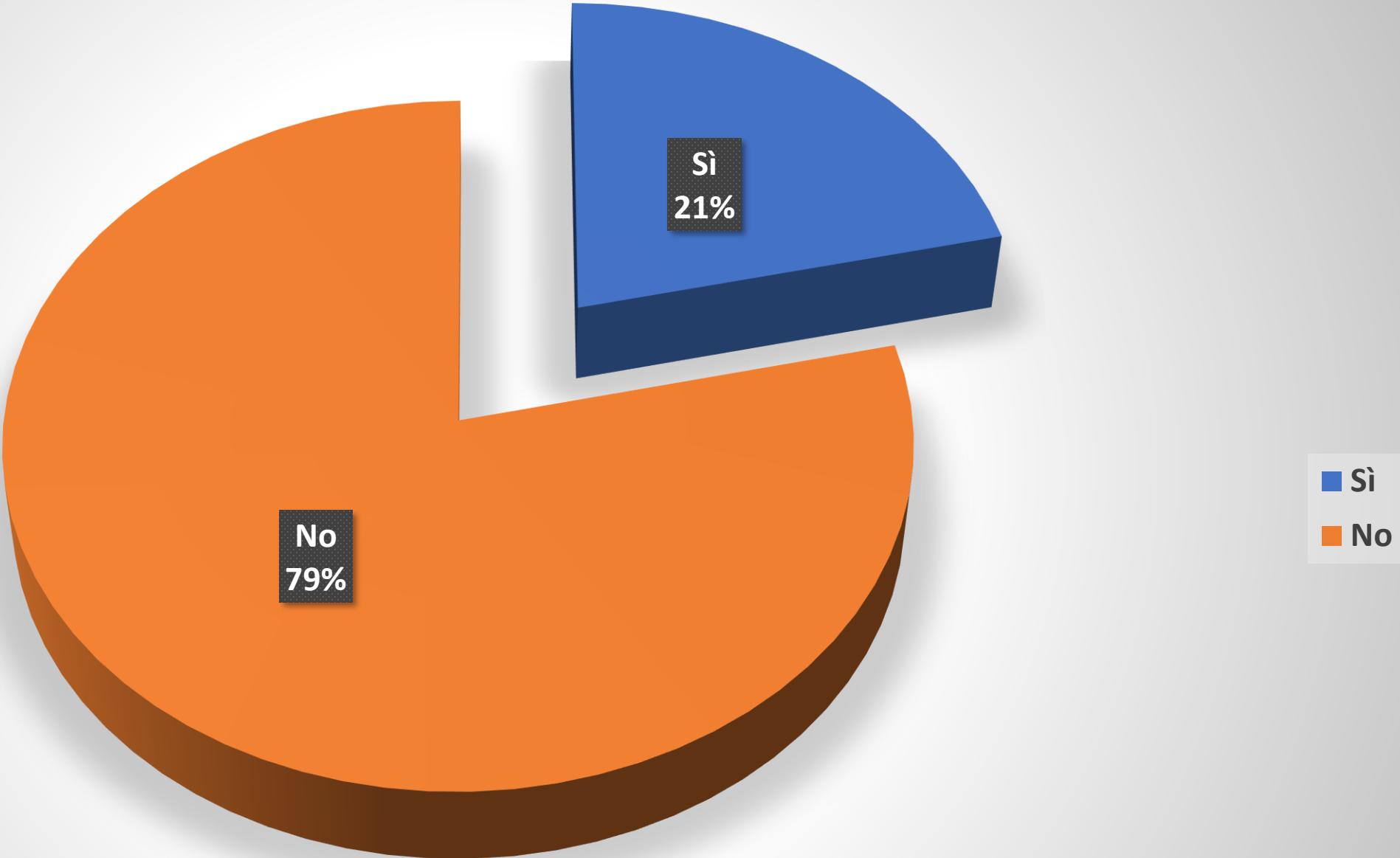
Quali sono i servizi che utilizzi principalmente? [max 3 risposte]



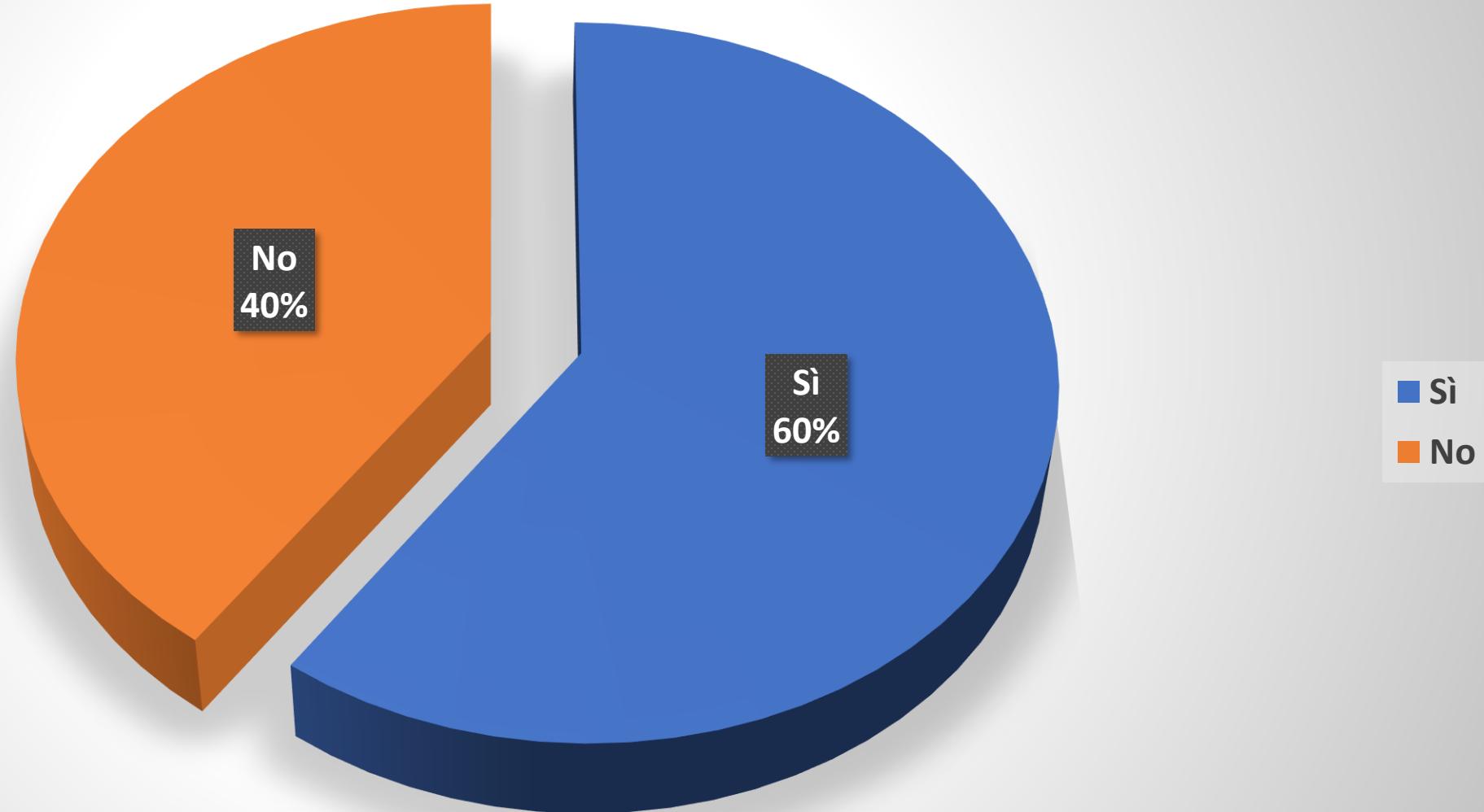
Utilizzi il catalogo on line www.bigmet.org?



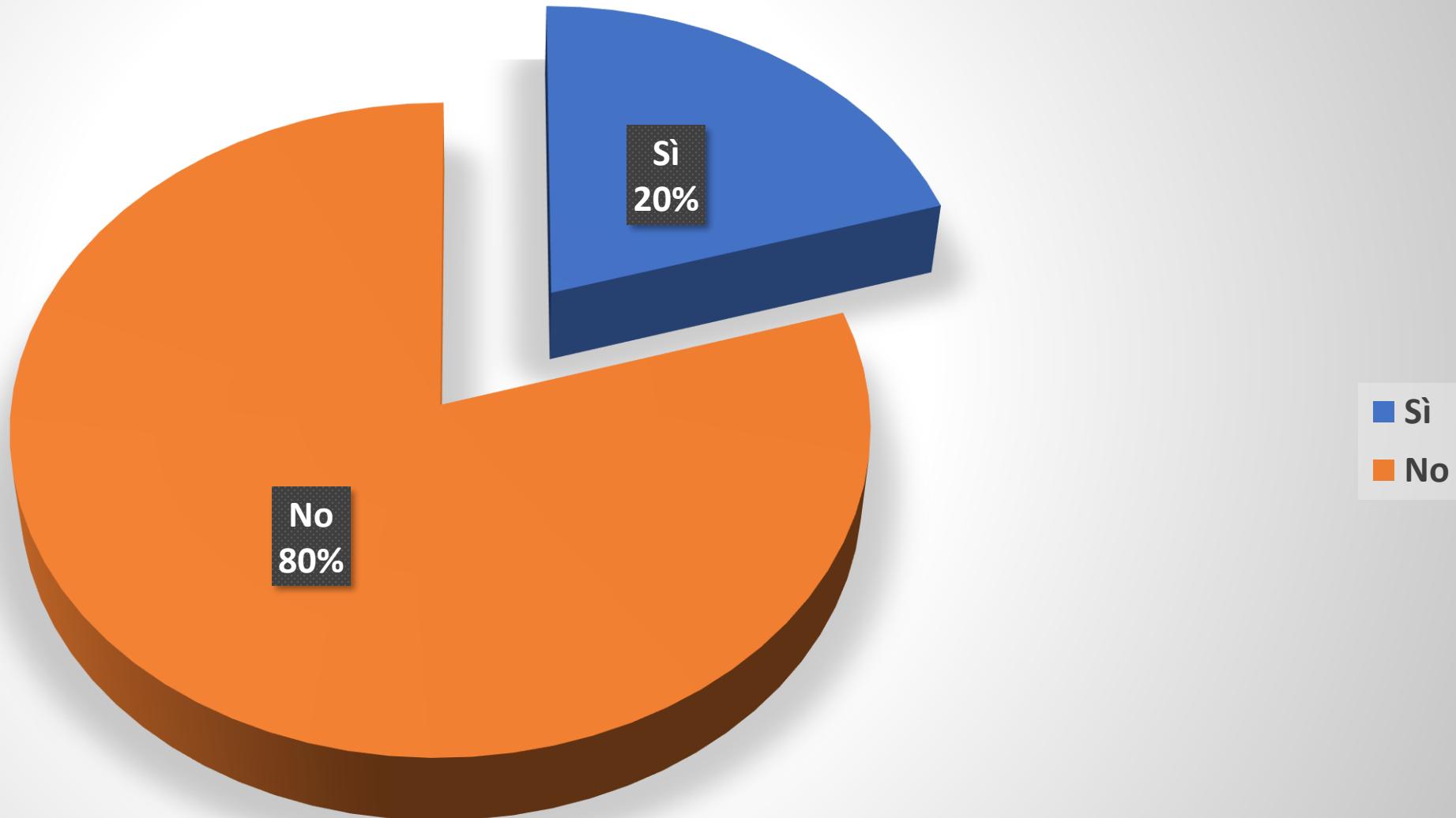
Utilizzi l'APP bi.G.met?



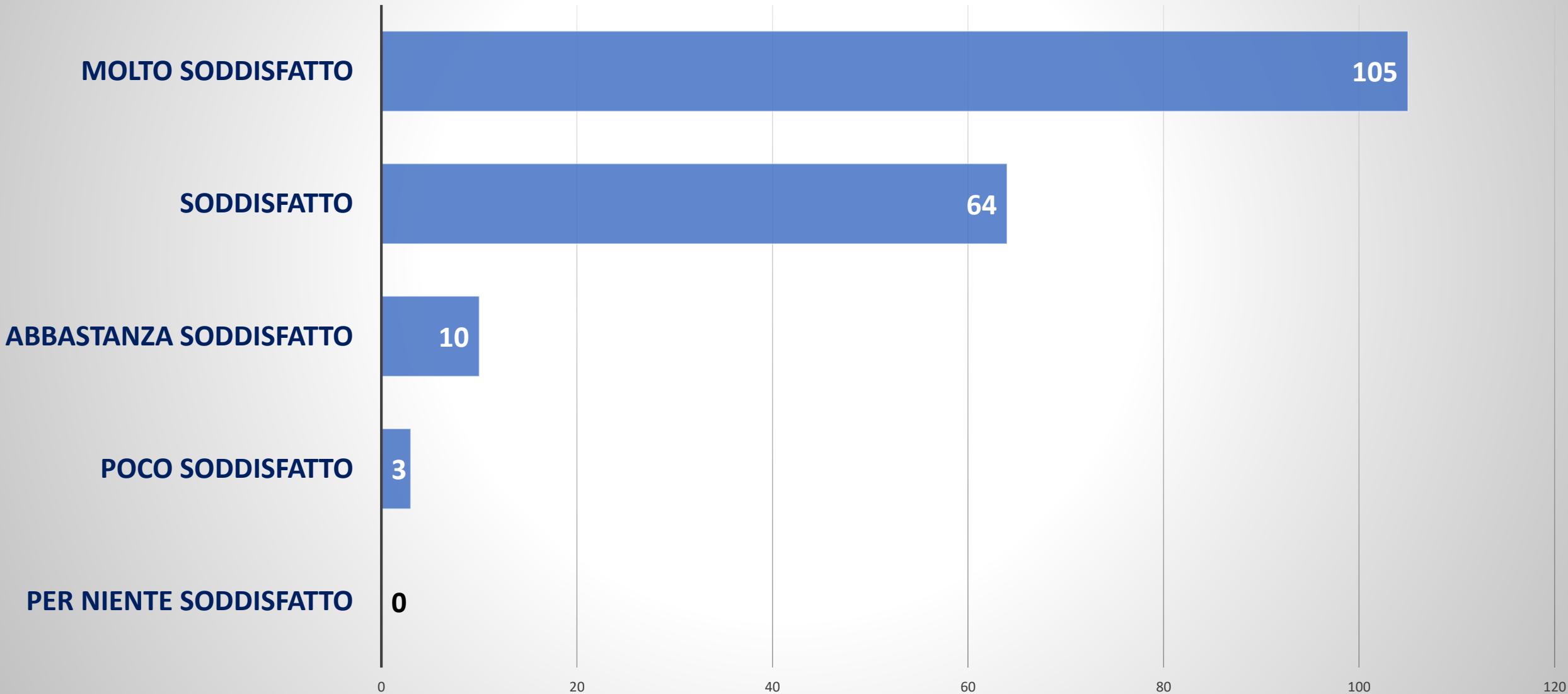
Utilizzi il Portale delle Biblioteche di Genova www.bibliotchedigenova.it?



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

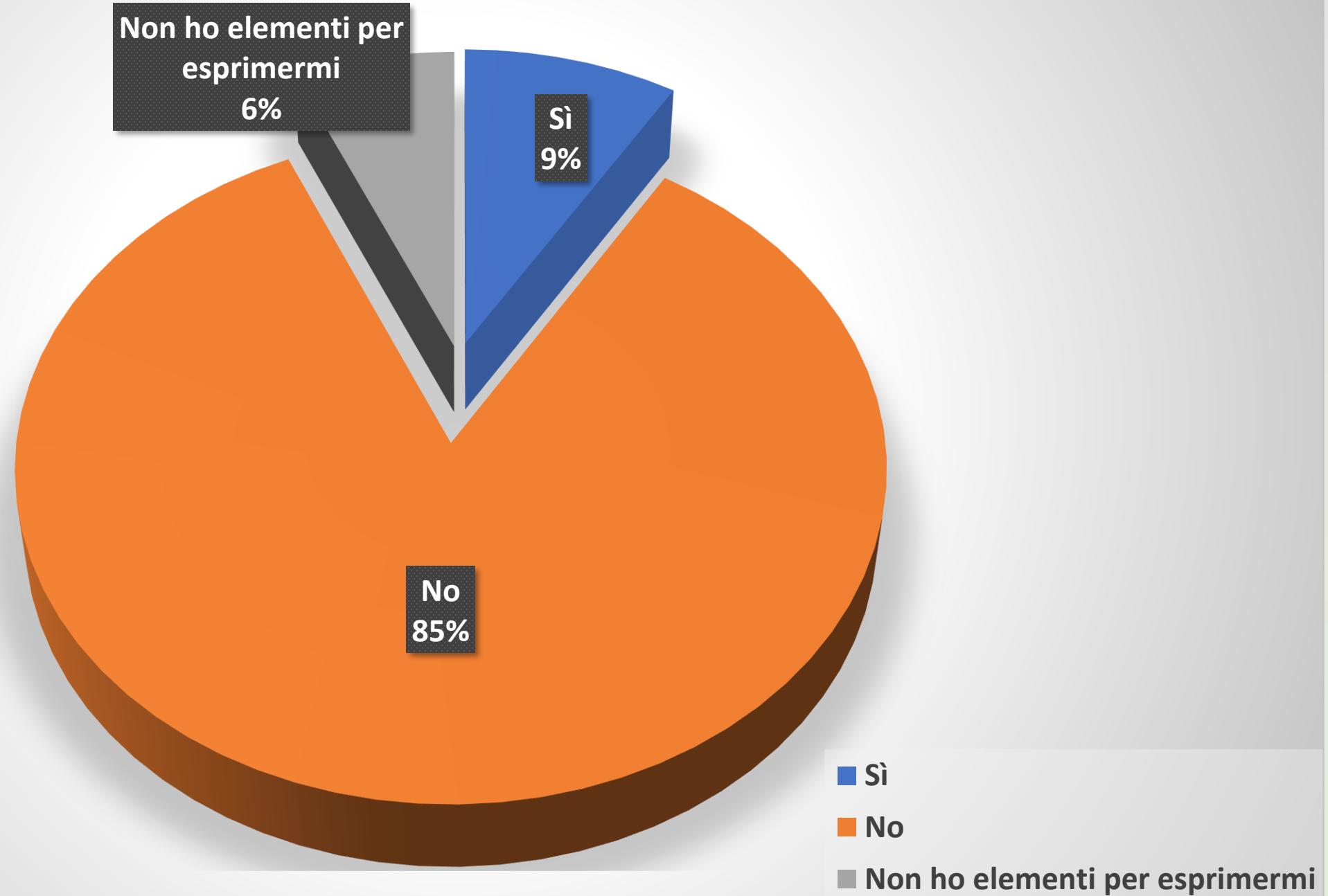


Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una valutazione dei servizi della biblioteca, su una scala di valori da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto)

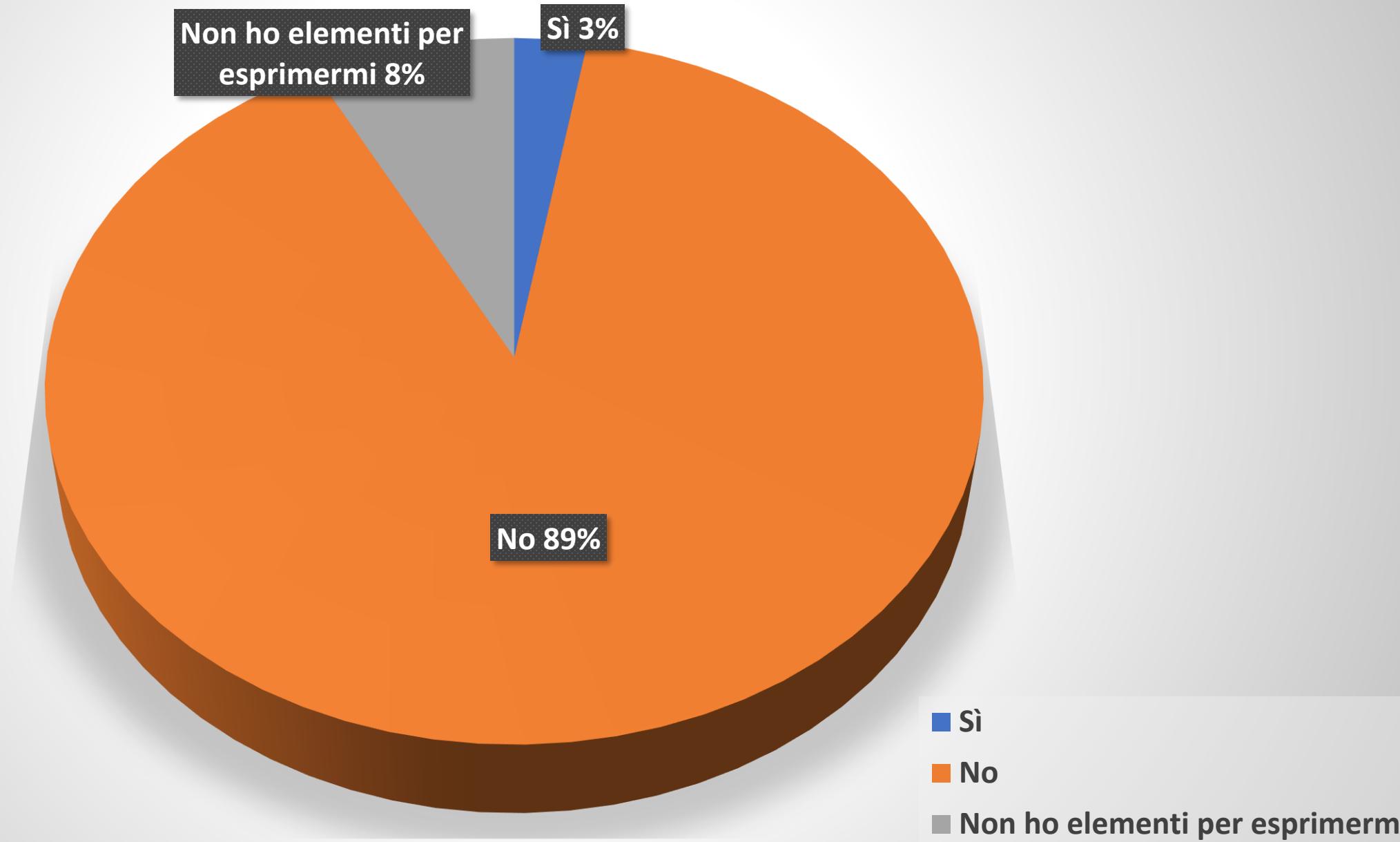


Accessibilità della struttura e dei servizi

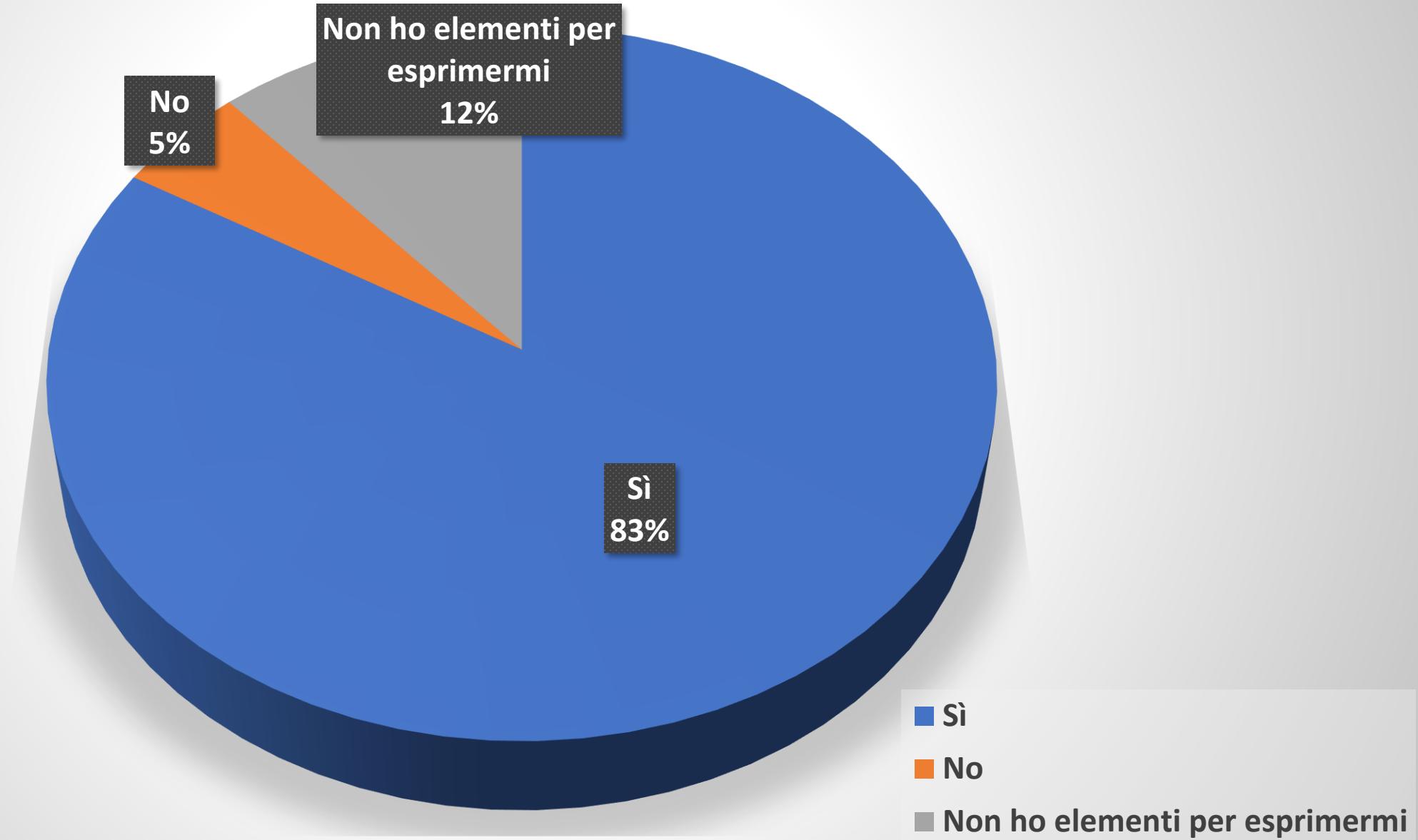
Incontri difficoltà per arrivare in biblioteca?



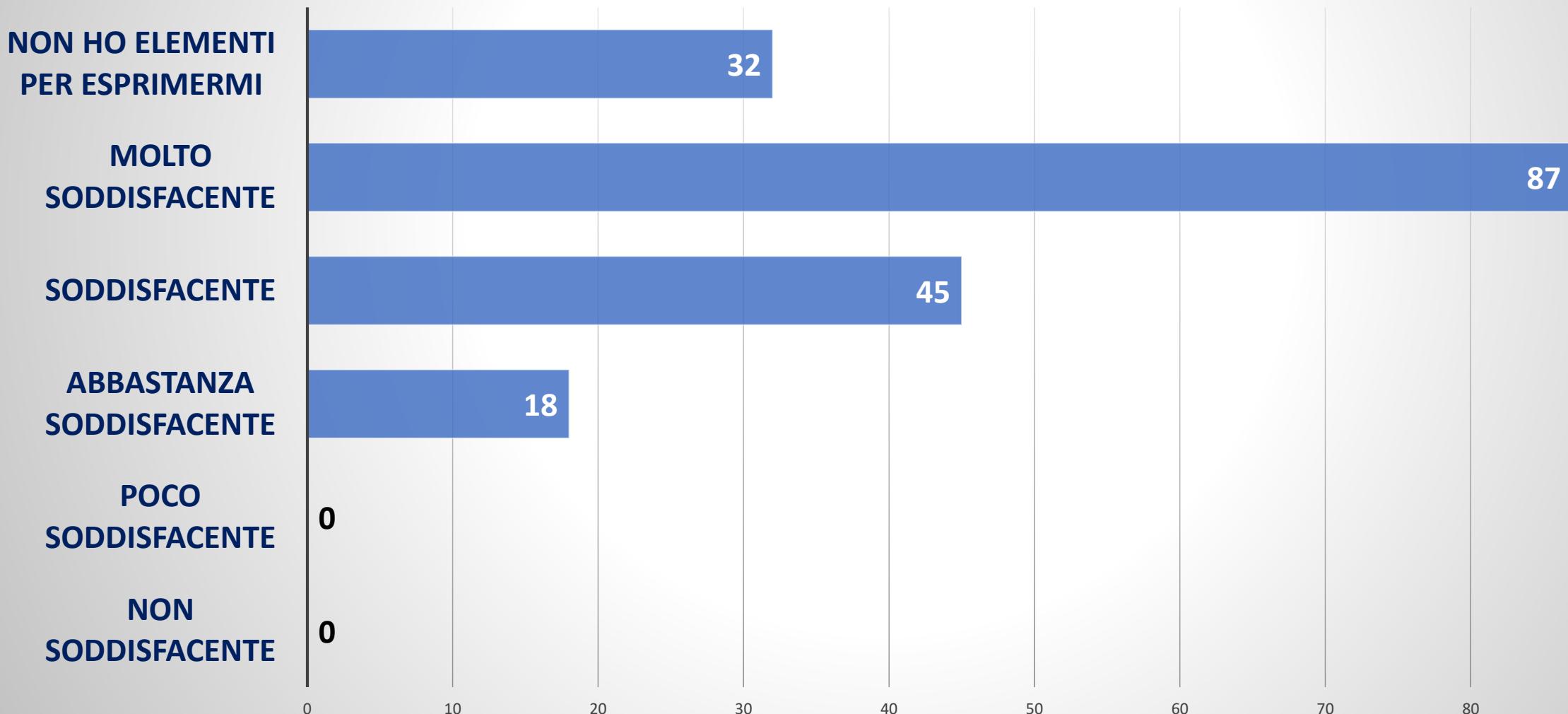
*Incontri difficoltà nell'accesso agli spazi interni della biblioteca,
con particolare riferimento all'accessibilità dei vari piani?*



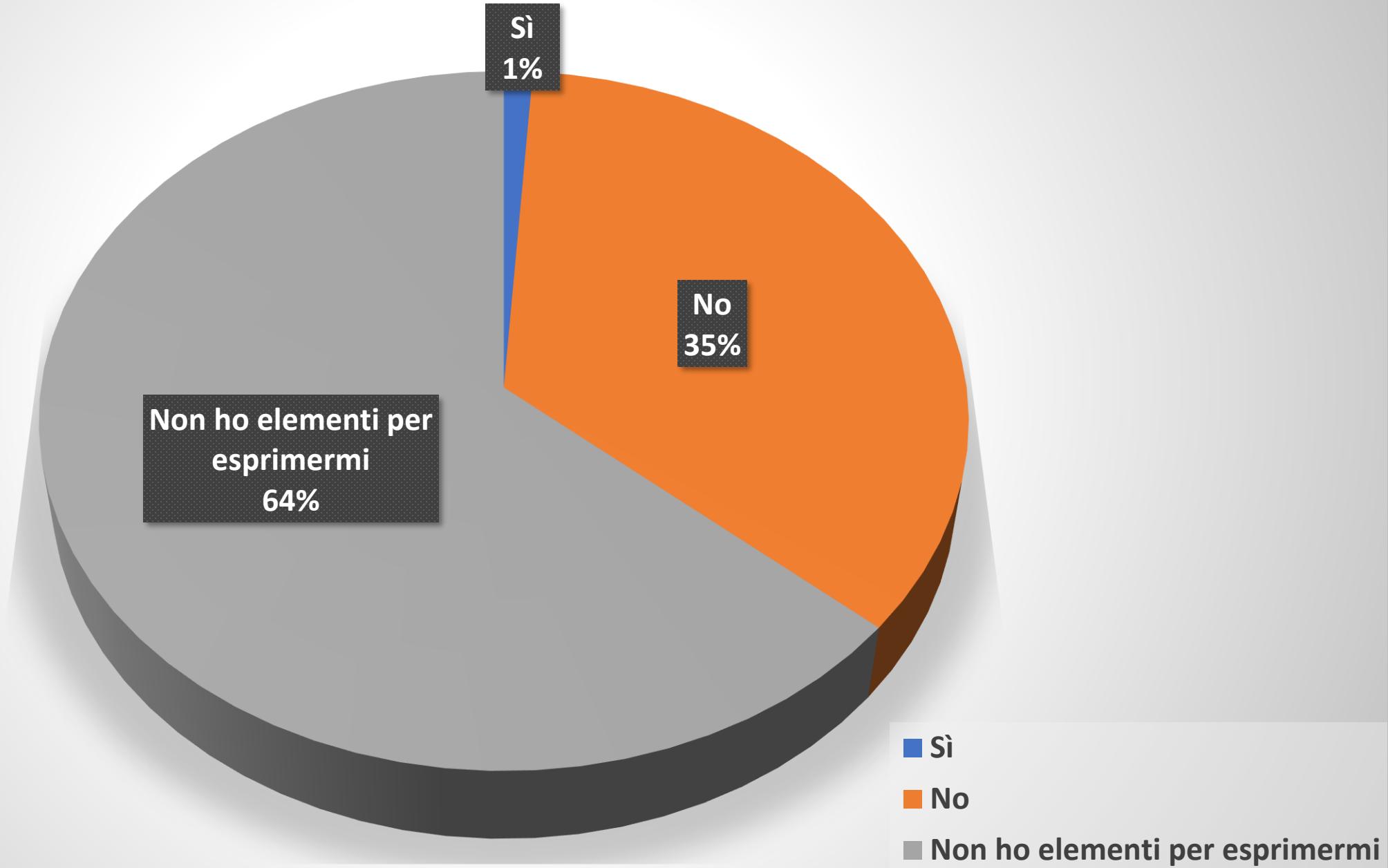
Ritieni che le informazioni (segnaletica ecc.) per accedere ai servizi della biblioteca siano facilmente reperibili e immediate?



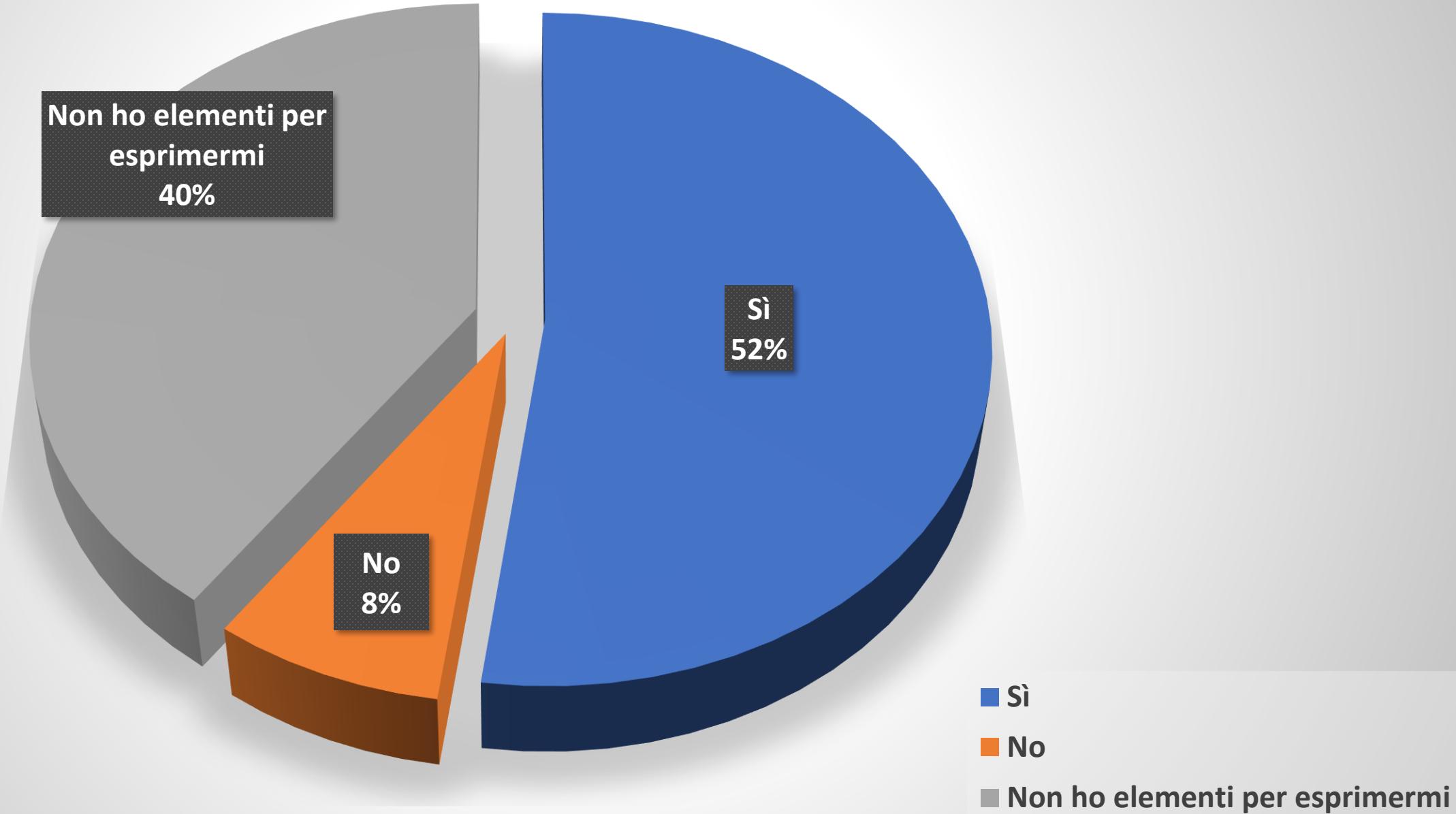
Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una tua valutazione complessiva circa l'accesso alla biblioteca e ai suoi spazi interni, su una scala di valori da 1 (non soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)



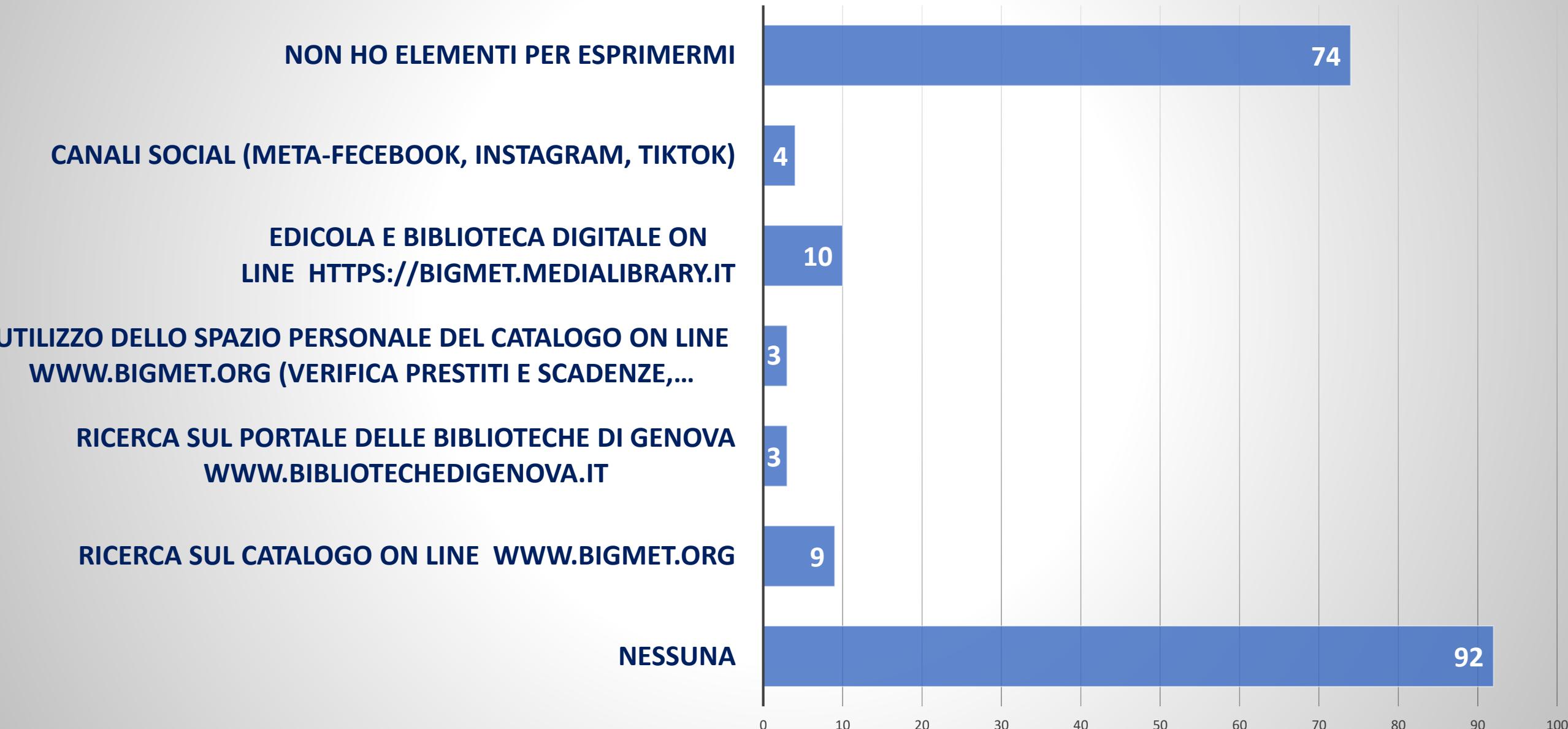
Incontri difficoltà nell'utilizzo delle postazioni informatiche disponibili in biblioteca?



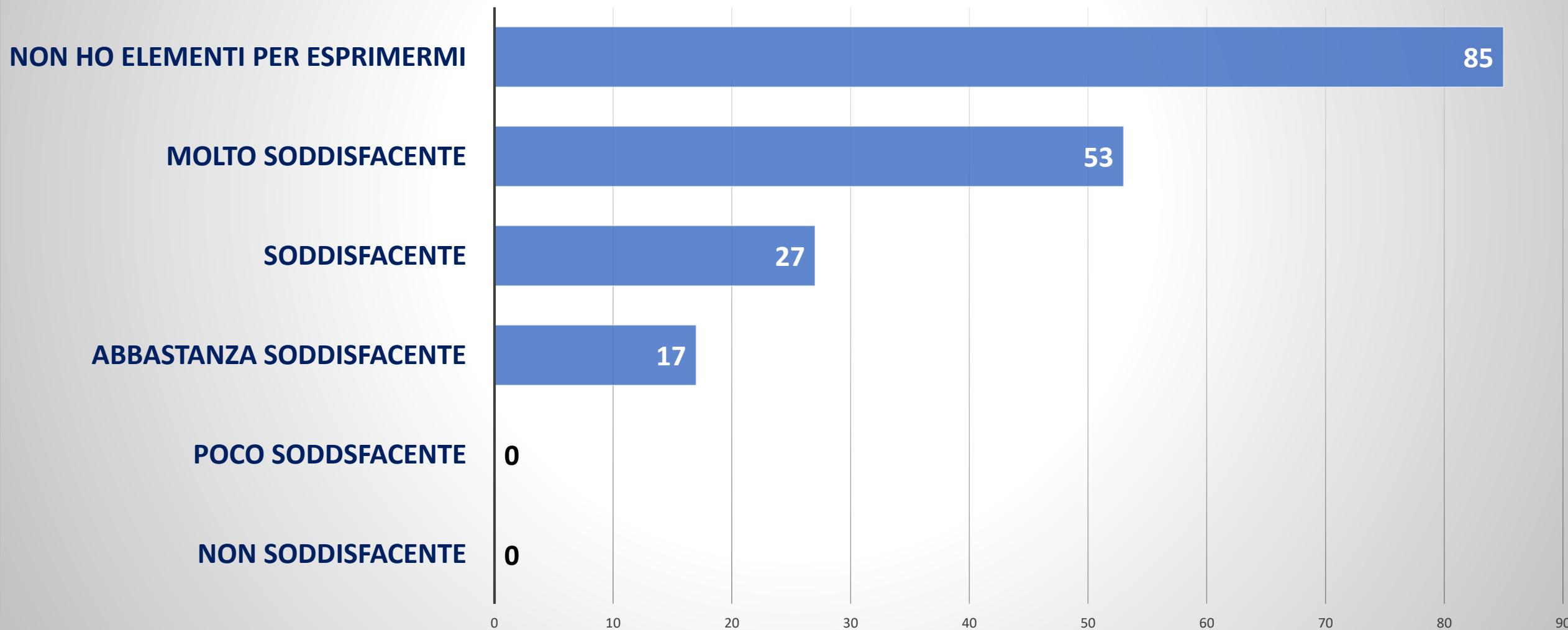
Ritieni che le informazioni per accedere ai servizi on line offerti dalla biblioteca siano facilmente reperibili e immediate?



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)

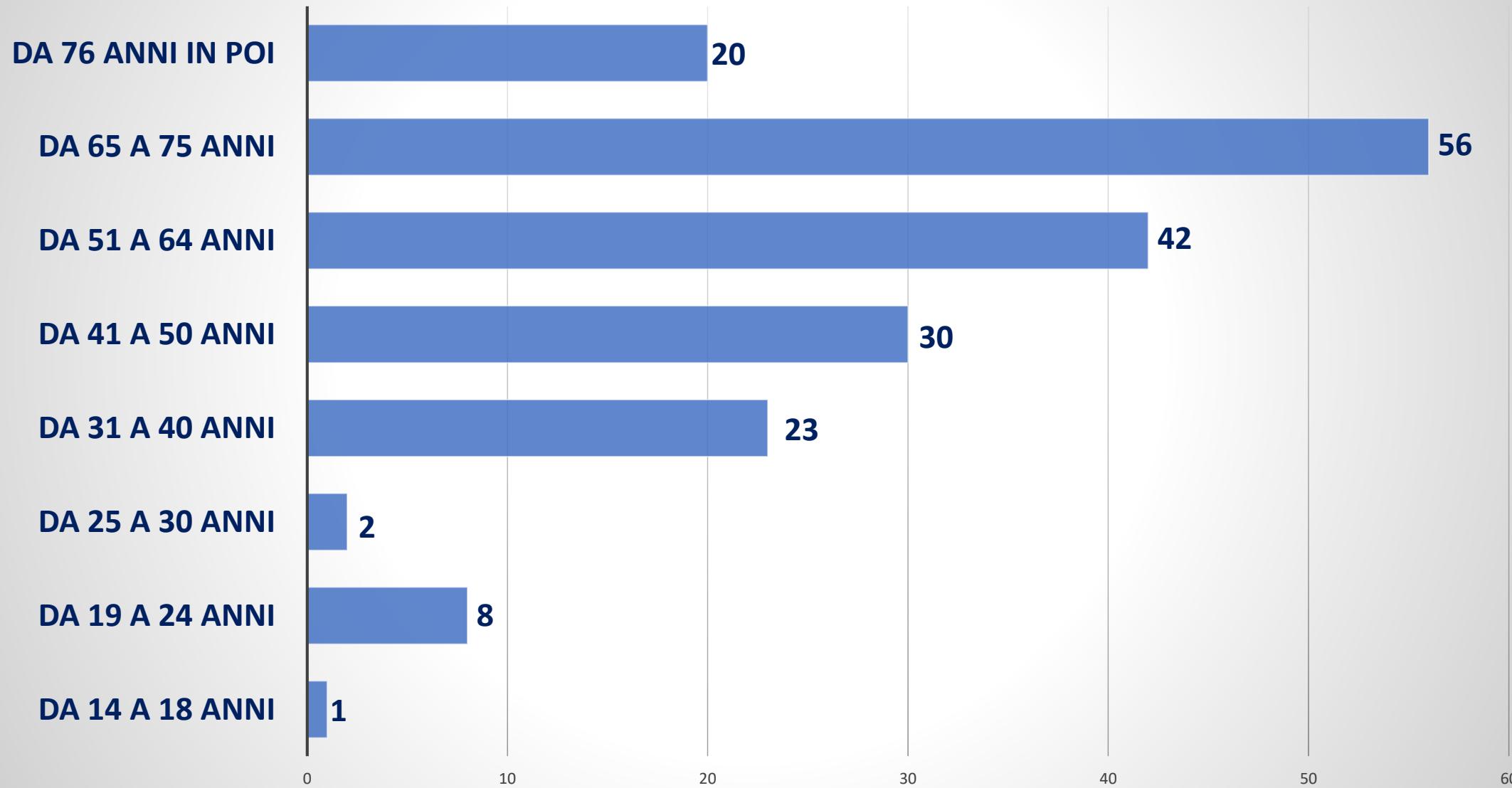


Cosa vorresti che ci fosse in biblioteca, che oggi non c'è? [max 3 risposte]

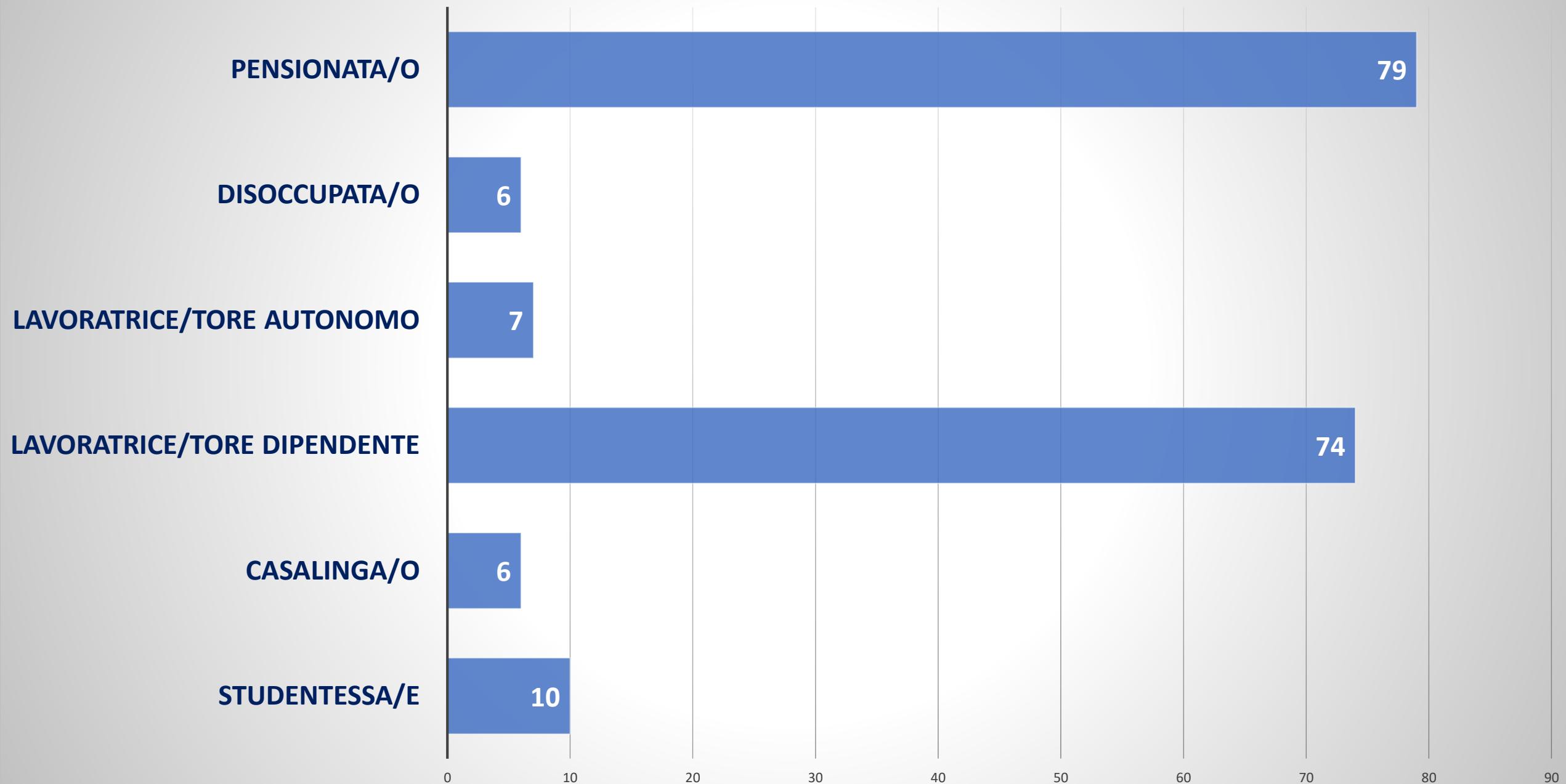


*Chi sono i cittadini
che fruiscono dei nostri servizi?*

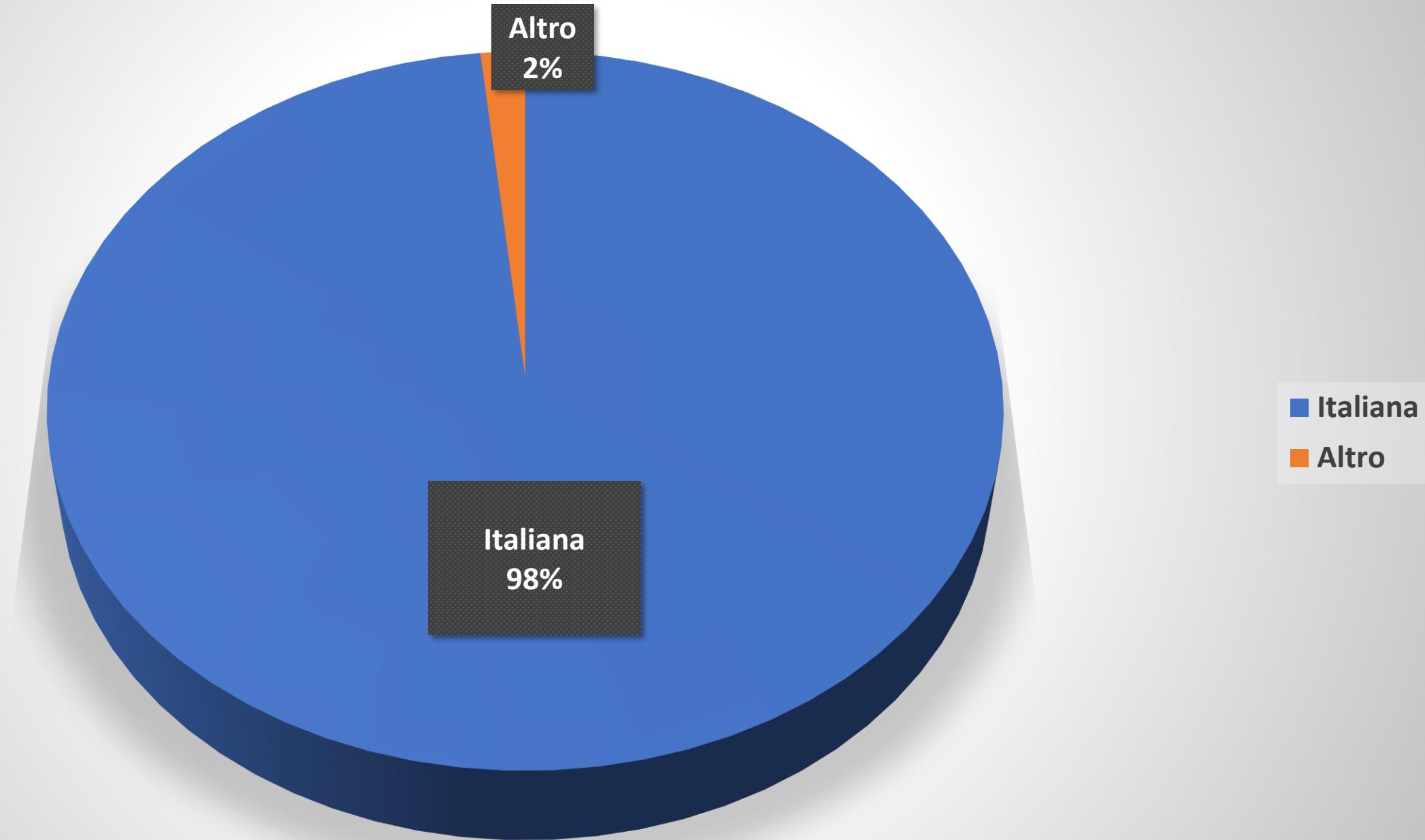
Età



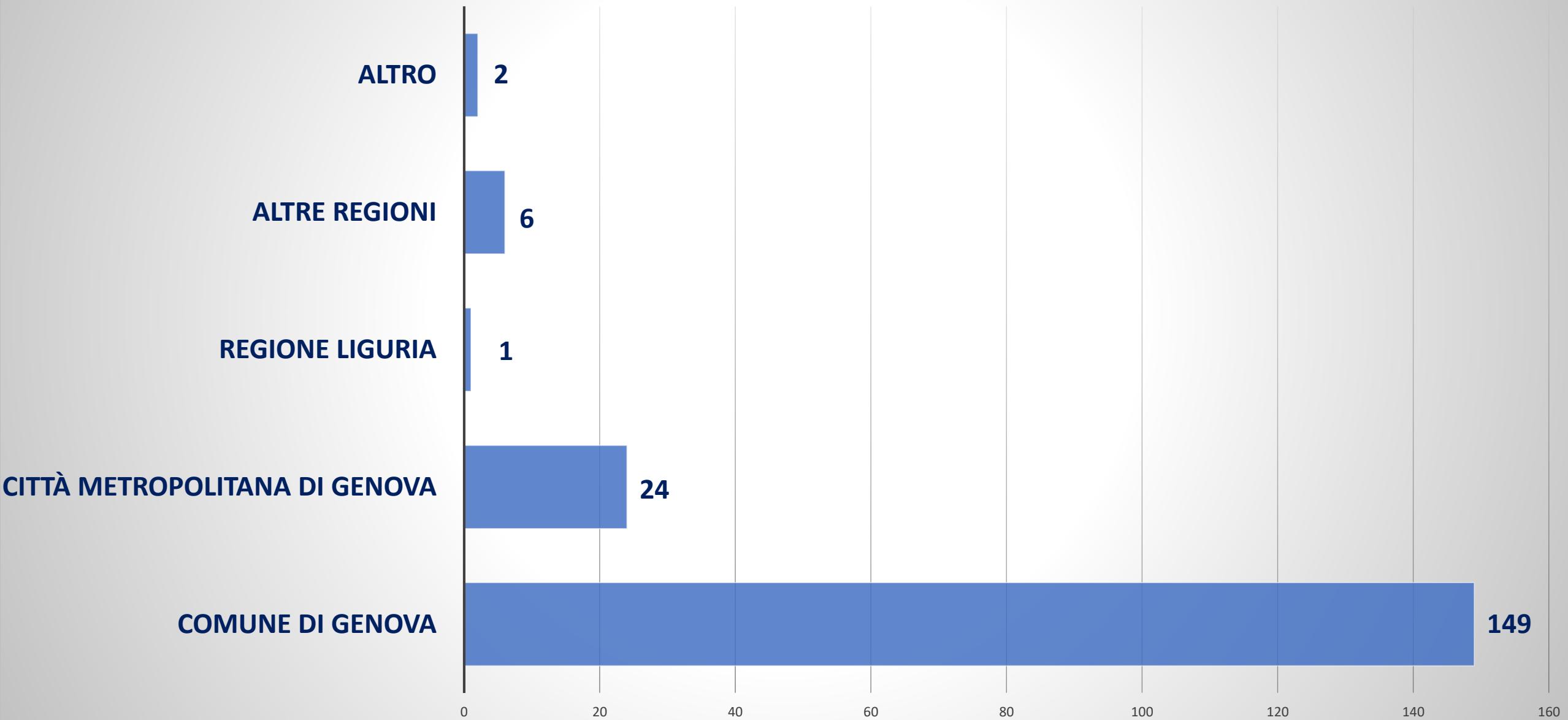
Occupazione



Cittadinanza



Provenienza





I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI LE CRITICITA' EVIDENZIATE

Presso la Biblioteca Lercari sono stati validamente compilati 182 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'88,81% del totale delle valutazioni espresse. Soltanto lo 0,70% le valutazioni negative.

Il questionario somministrato riportava 3 domande con risposta aperta (facoltativa). Le risposte degli utenti sono state, complessivamente, 52.

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 19 sui 182 questionari compilati.

La seconda domanda era riferita alla segnalazione di eventuali difficoltà riscontrate nell'utilizzo dei servizi digitali on line (10 rilievi)

La terza domanda proponeva agli utenti la possibilità di avanzare osservazioni e suggerimenti in merito all'accessibilità della biblioteca e dei suoi servizi (23 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

Si registrano risposte in cui gli utenti lamentano difficoltà a raggiungere la biblioteca perché situata alla sommità del parco e la salita per accedervi è piuttosto ripida.

Alcuni lamentano anche difficoltà ad accedere per via dello scalone in ingresso.

Le risposte della Biblioteca

Siamo consapevoli che la collocazione di Villa Imperiale alla sommità del parco che la ospita presenti un percorso che per alcuni è un ostacolo. Non potendo agire direttamente su questo aspetto, segnaliamo che in via Torti si trova il capolinea del bus AMT, linea 385, che transita da Via Imperiale dove sono situati altri ingressi al parco che prevedono un percorso in discesa per arrivare all'entrata della biblioteca. Inoltre, per le persone con difficoltà motorie o disabilità, è possibile fare richiesta di transito veicolare per accedere alla biblioteca, secondo le modalità previste.

Per quanto riguarda invece lo scalone di accesso alla biblioteca, è presente sul lato sx rispetto allo stesso, un ulteriore ingresso con ascensore. L'ascensore nel corso di quest'anno ha avuto un periodo di guasto prolungato che è stato recentemente ripristinato ed ora l'impianto è correttamente funzionante. Provvederemo a migliorare la segnaletica con indicazione di questo ulteriore ingresso.

Inoltre, un altro accesso disabili segnalato si trova sul lato levante dell'edificio.

I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

LE CRITICITA' EVIDENZIATE

Accessibilità ai servizi digitali e Media Library

Diversi utenti lamentano difficoltà ad accedere ai servizi digitali offerti dalla biblioteca

Le risposte della Biblioteca

Segnaliamo la possibilità di partecipare a corsi di formazione, sia in presenza che online, relativi al funzionamento della media library organizzati periodicamente dal Coordinamento Centrale del Sistema Bibliotecario Urbano di Genova.

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.

I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

LE CRITICITA' EVIDENZIATE

Osservazioni e suggerimenti

Tra le varie osservazioni e suggerimenti, alcuni utenti hanno espresso il desiderio di ampliamento dell'orario di apertura della biblioteca.

Le risposte della Biblioteca

Terremo conto dei desideri espressi dall'utenza nell'eventuale ampliamento o rimodulazione degli orari di apertura della biblioteca.