



COMUNE DI GENOVA

# SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO



**BIBLIOTECA CIVICA SAFFI – GENOVA MOLASSANA**

**MUNICIPIO IV MEDIA VAL BISAGNO**

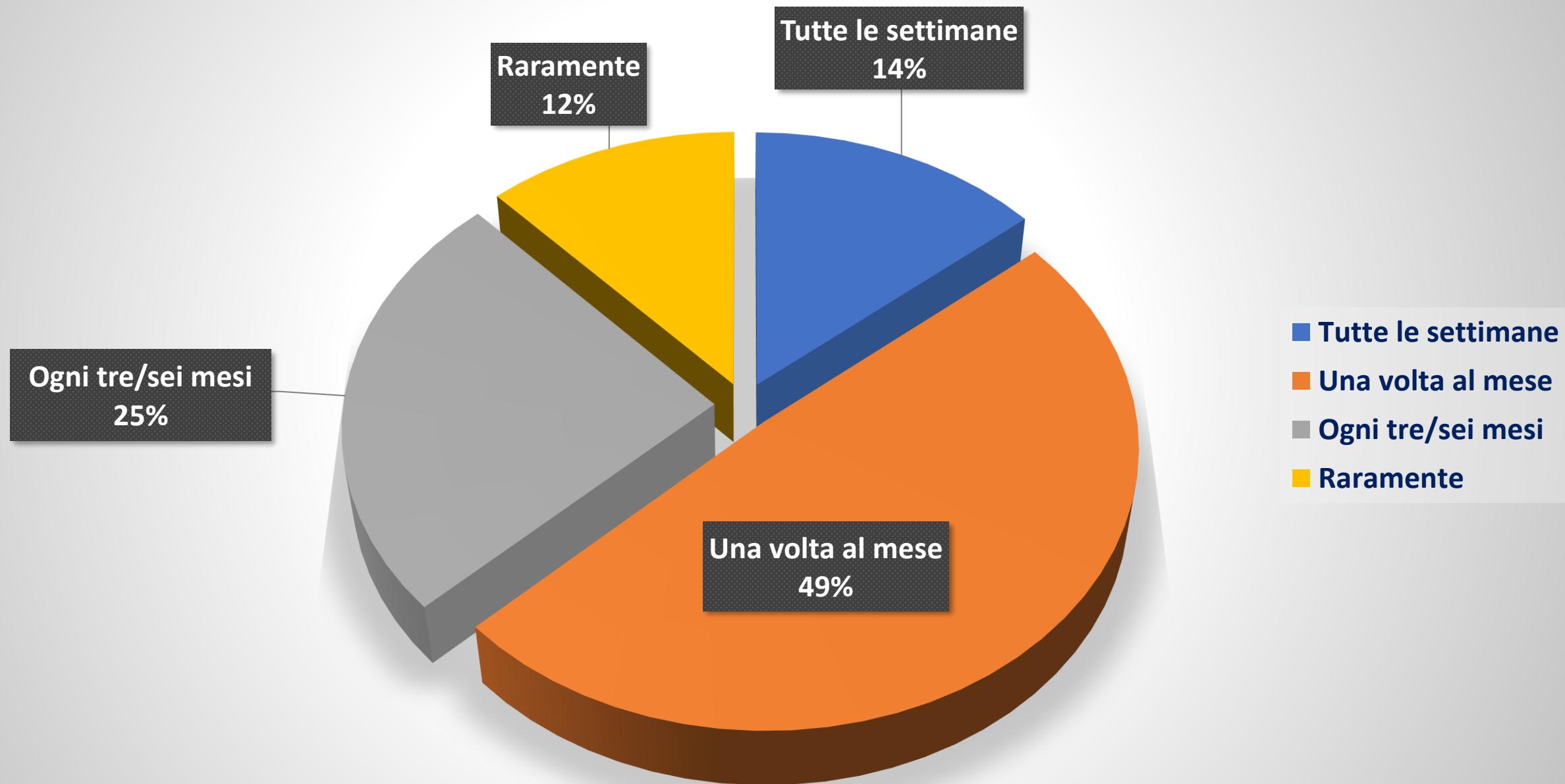
**RISULTATI DELL'INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA**

***Settembre-Novembre 2025***

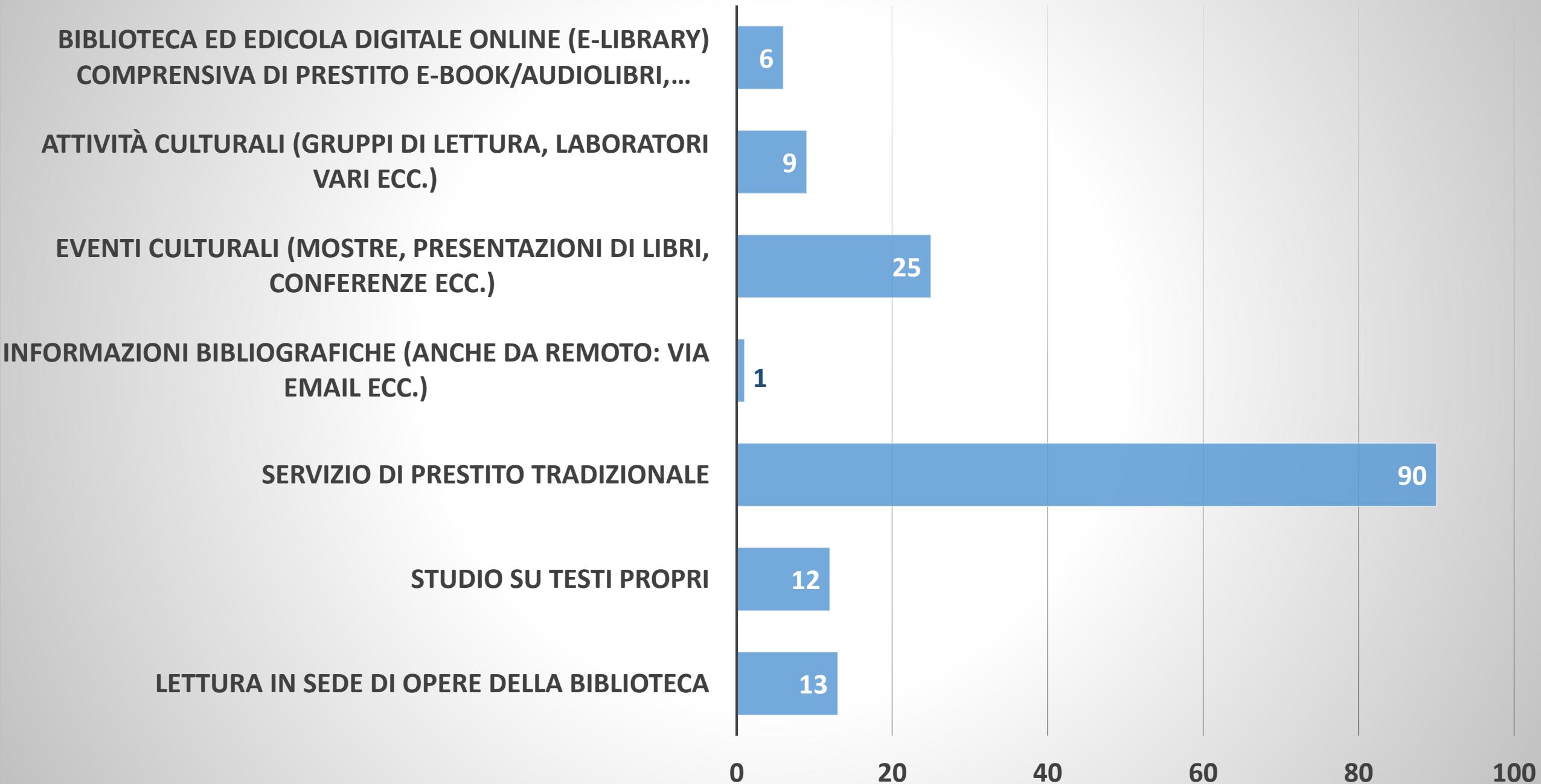
***Questionari compilati: 100***

*Fruizione, conoscenza  
e valutazione dei servizi*

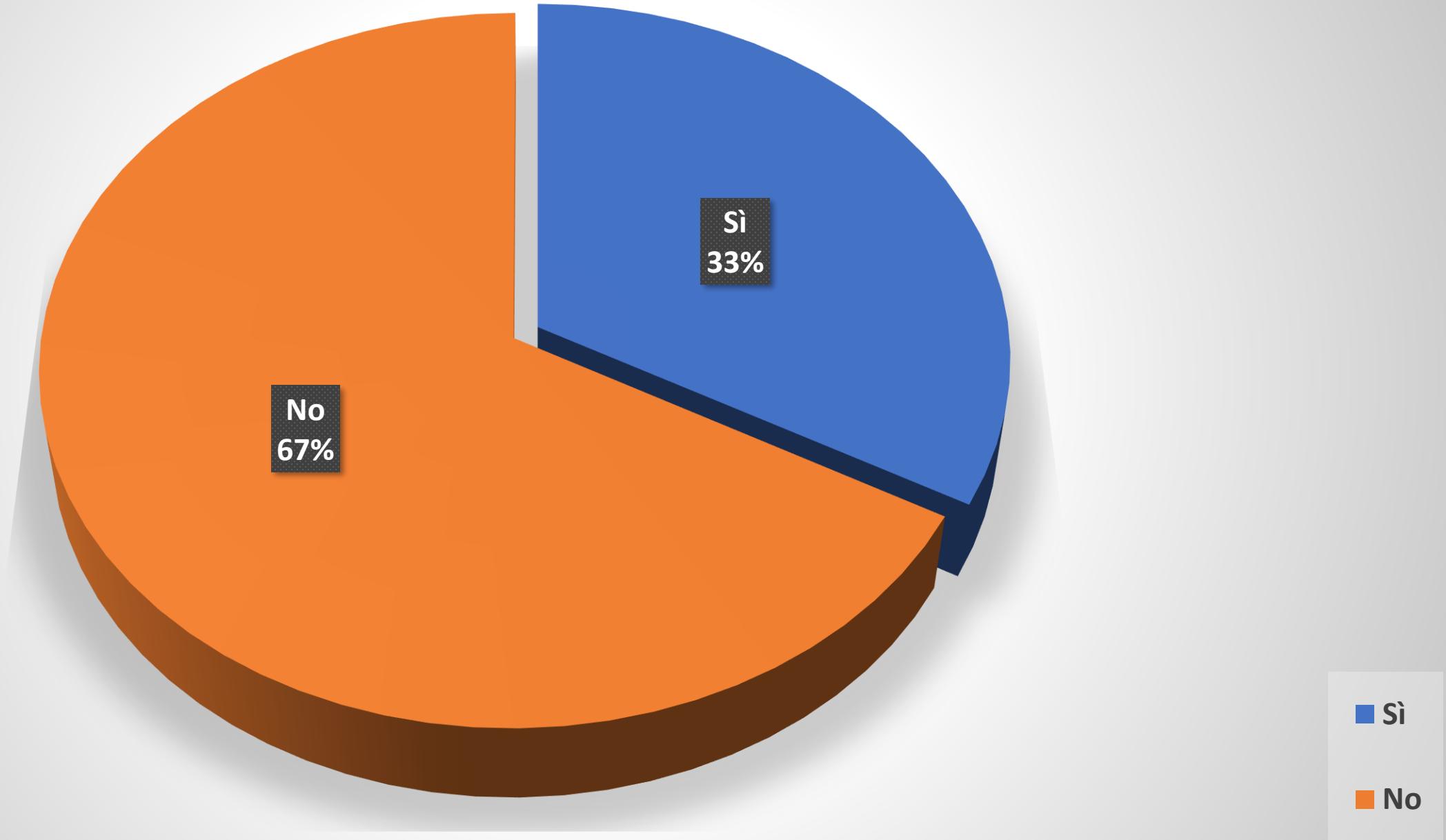
# *Con quale frequenza vieni normalmente in biblioteca?*



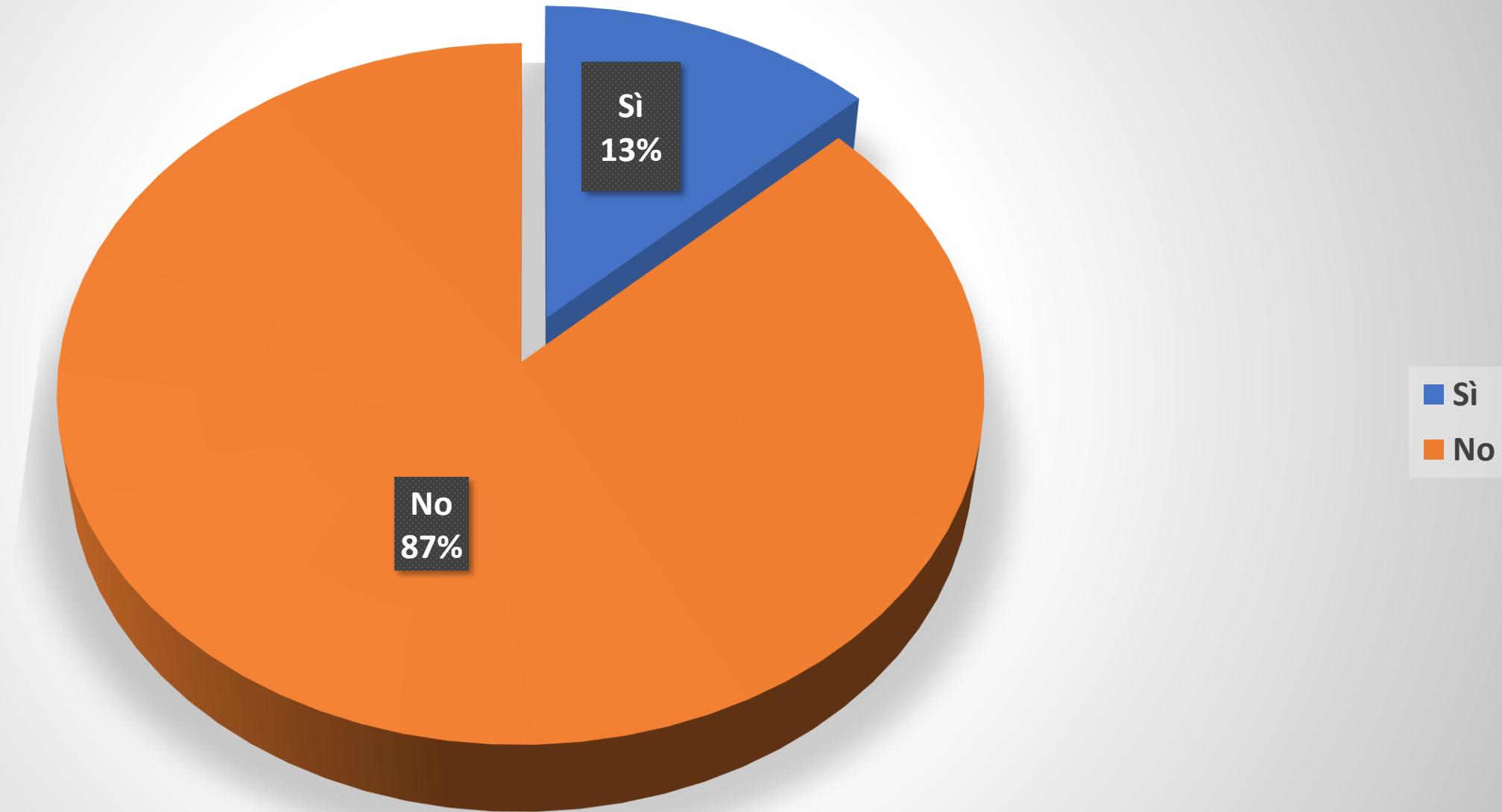
# *Quali sono i servizi che utilizzi principalmente? [max 3 risposte]*



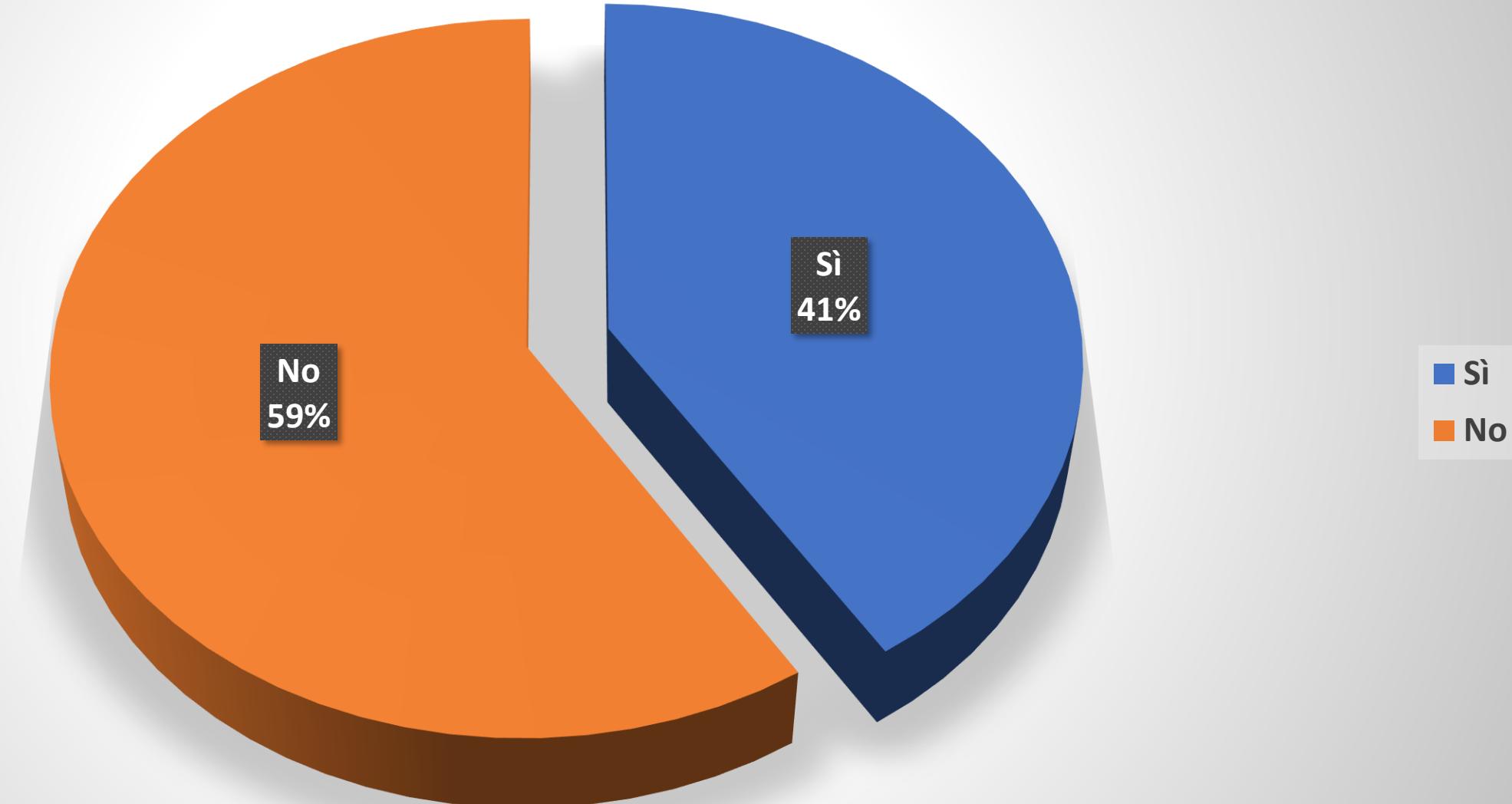
# *Utilizzi il catalogo on line [www.bigmet.org](http://www.bigmet.org)?*



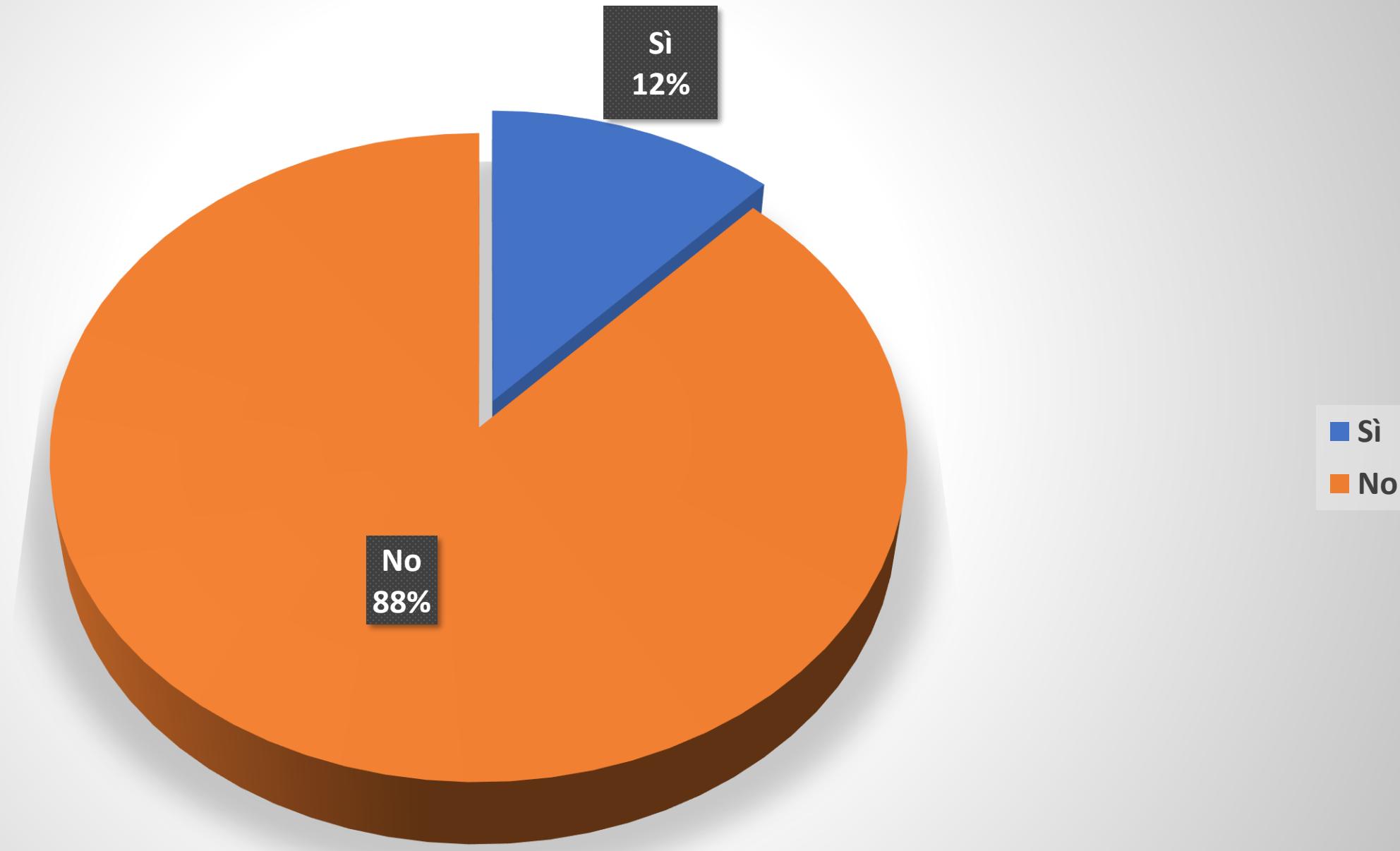
## *Utilizzi l'APP bi.G.met?*



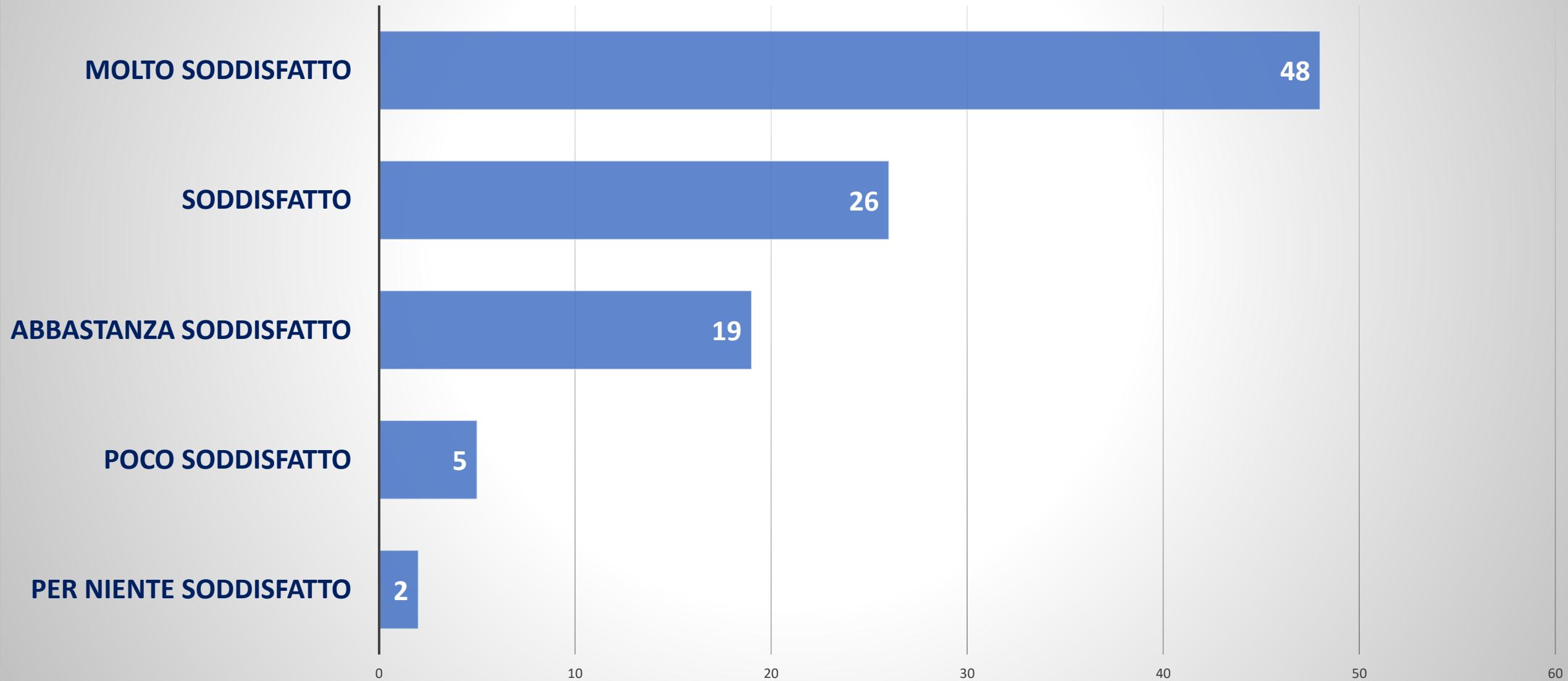
*Utilizzi il Portale delle Biblioteche di  
Genova [www.bibliotchedigenova.it](http://www.bibliotchedigenova.it)?*



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

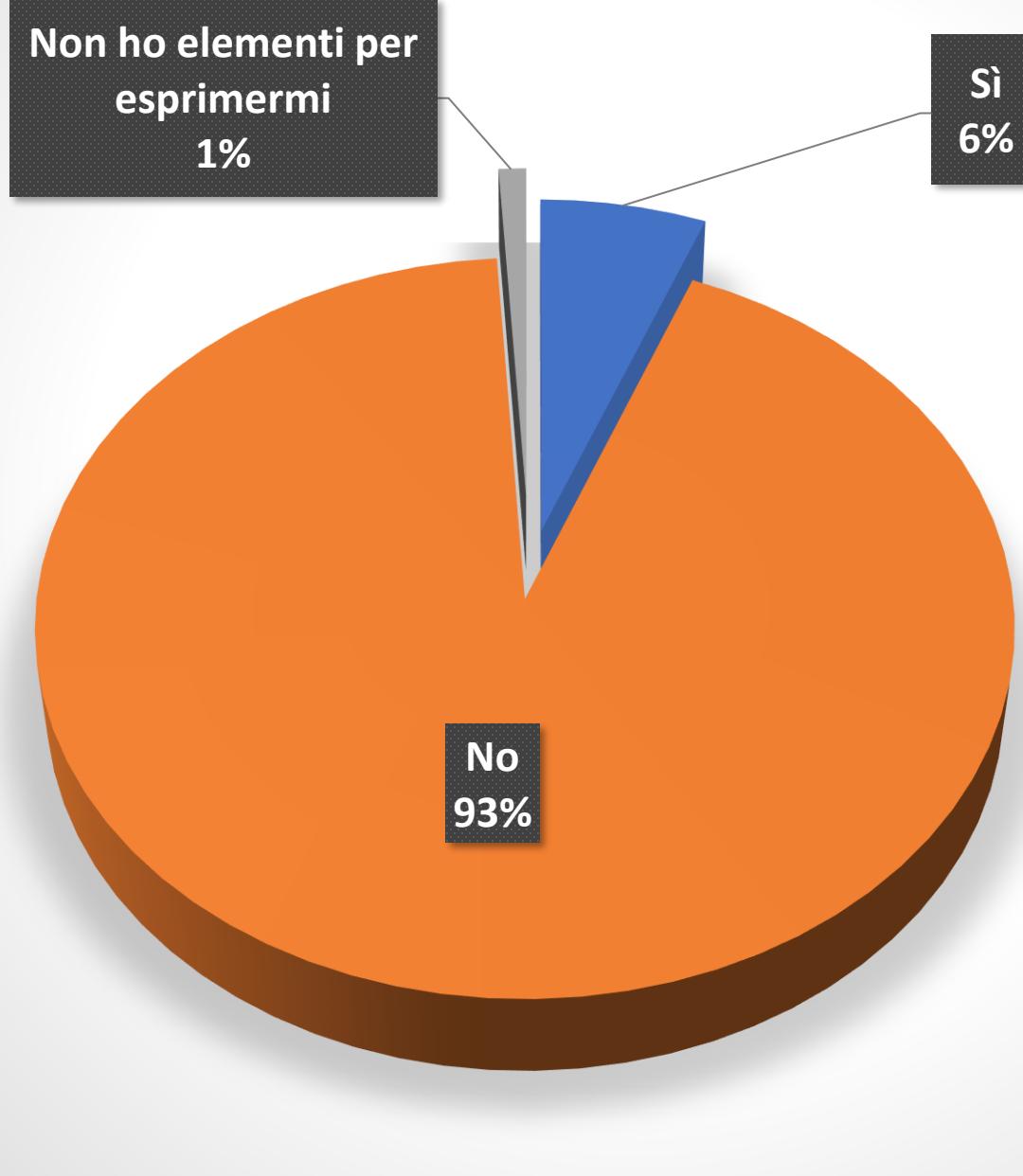


*Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una valutazione  
dei servizi della biblioteca, su una scala di valori da 1 (per niente  
soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto)*

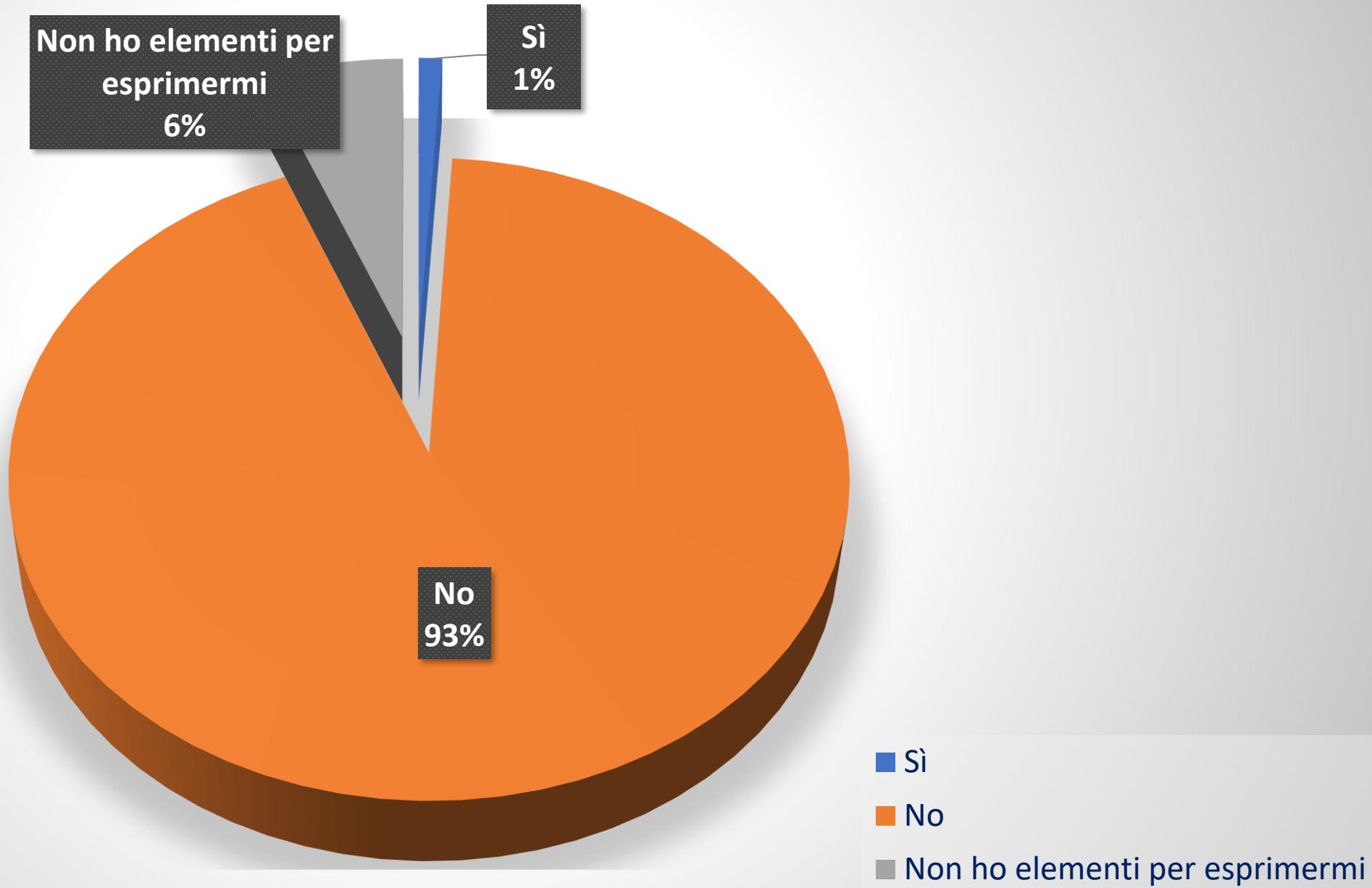


# *Accessibilità della struttura e dei servizi*

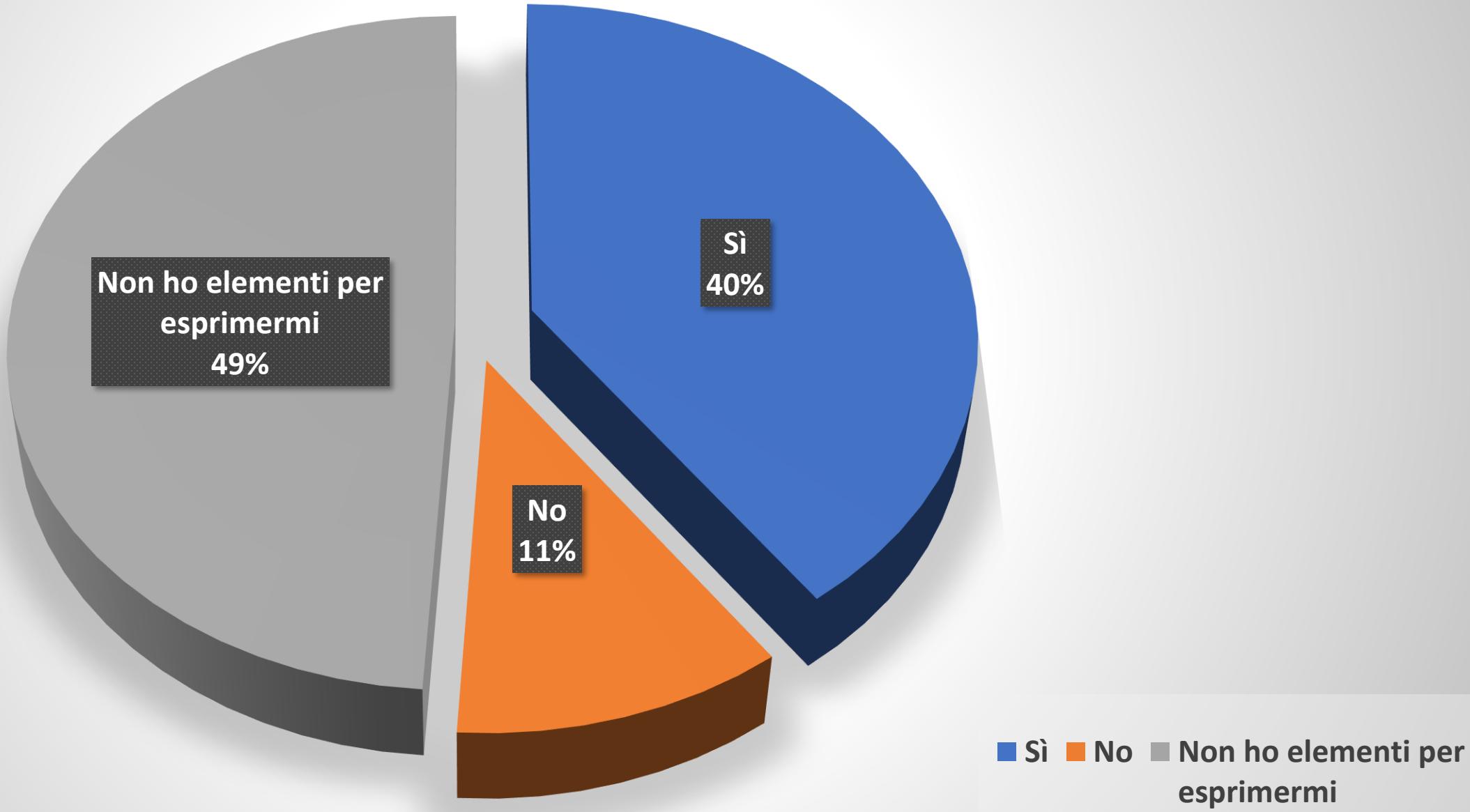
# *Incontri difficoltà per arrivare in biblioteca?*



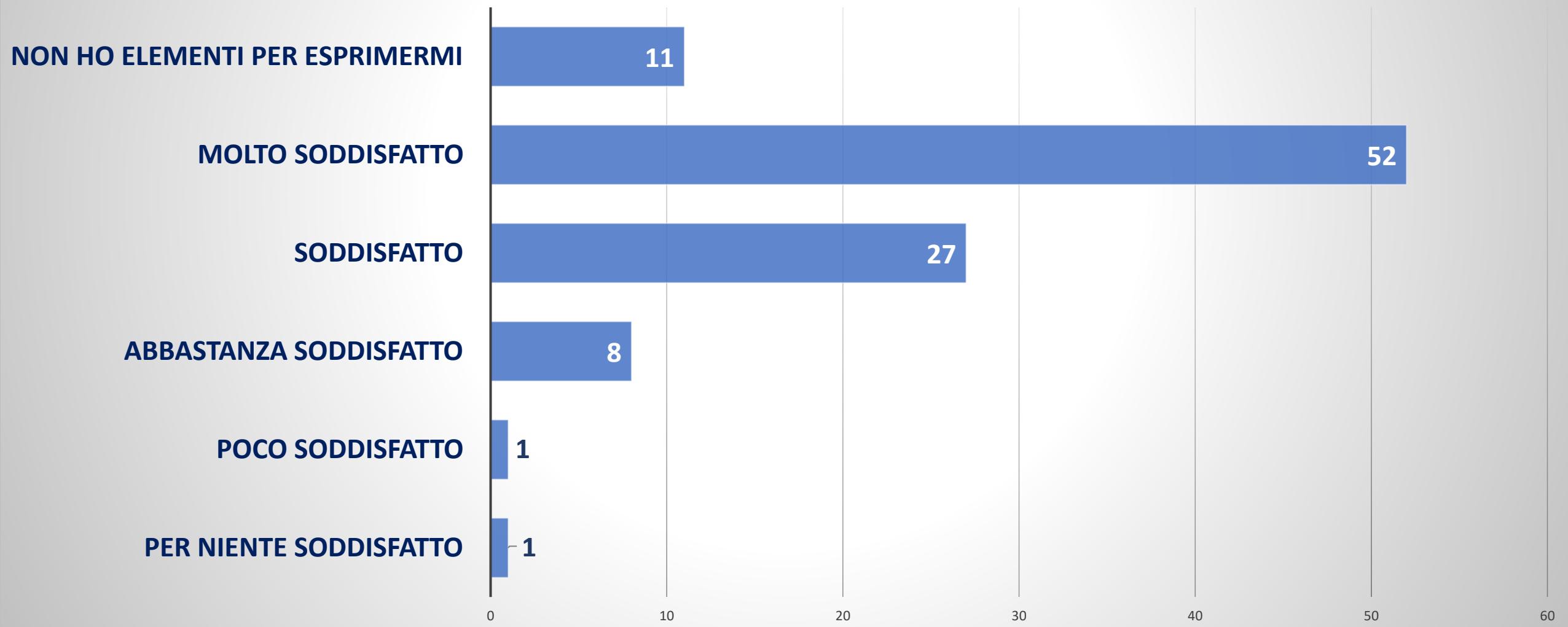
# Incontri difficoltà nell'accesso agli spazi interni della biblioteca, con particolare riferimento all'accessibilità dei vari piani?



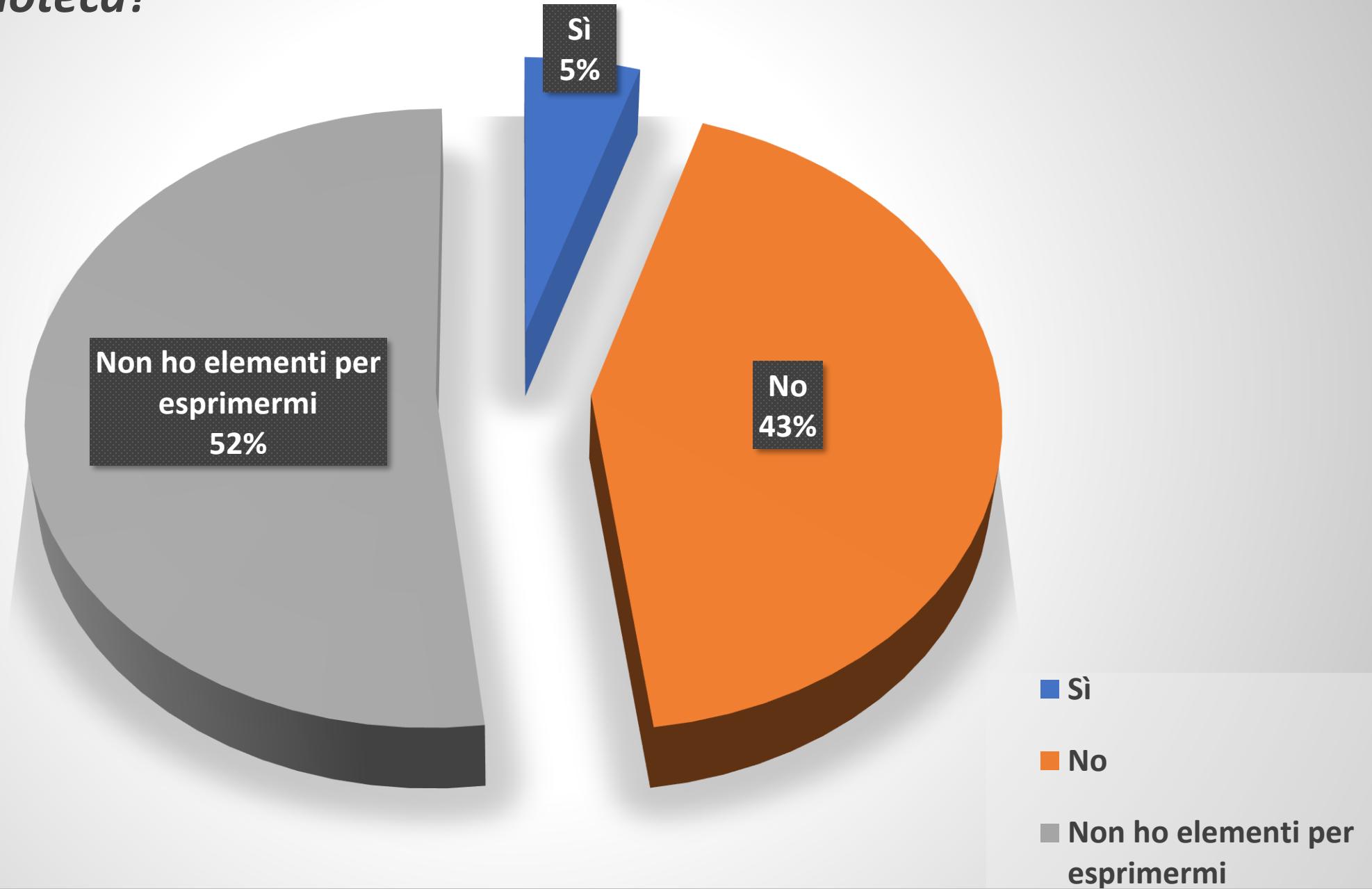
*Ritieni che le informazioni per accedere ai servizi on line offerti dalla biblioteca siano facilmente reperibili e immediate?*



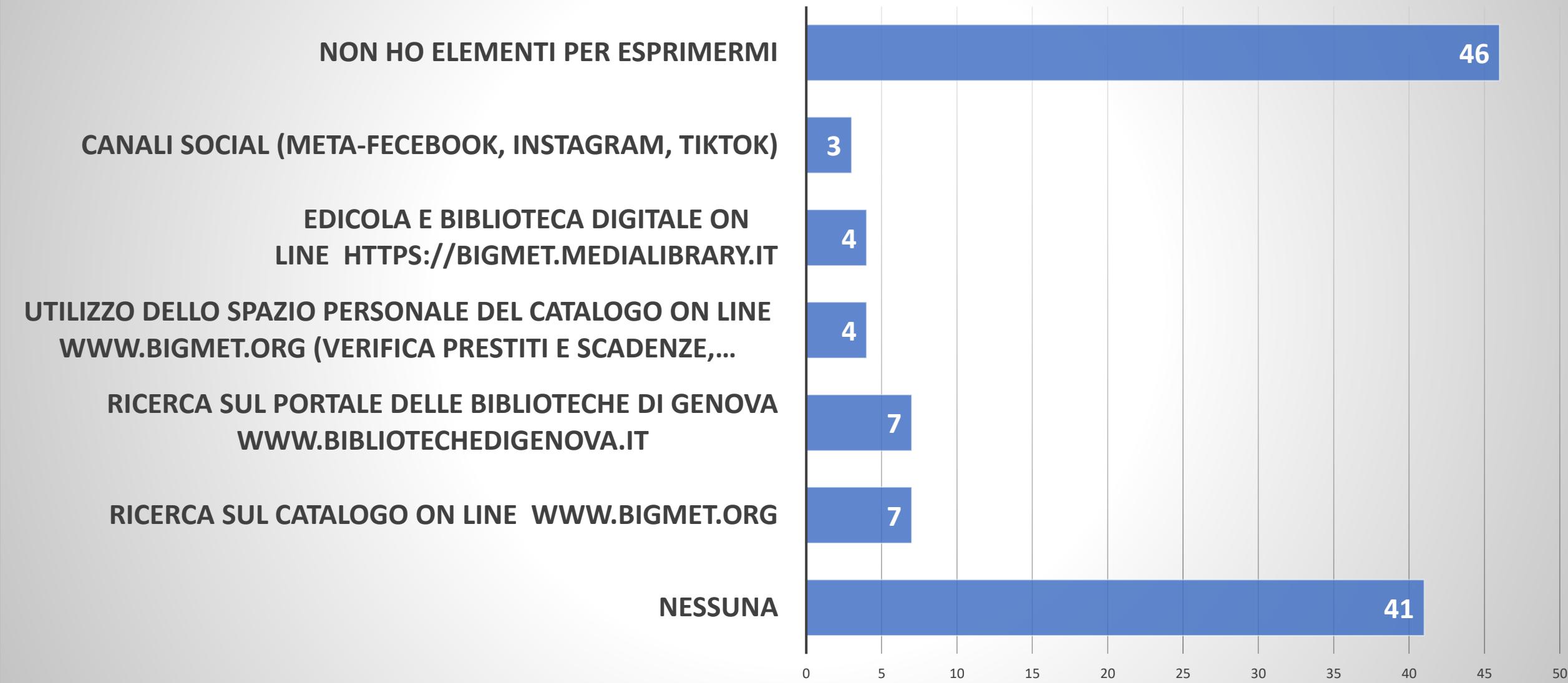
*Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una tua valutazione complessiva circa l'accesso alla biblioteca e ai suoi spazi interni, su una scala di valori da 1 (non soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)*



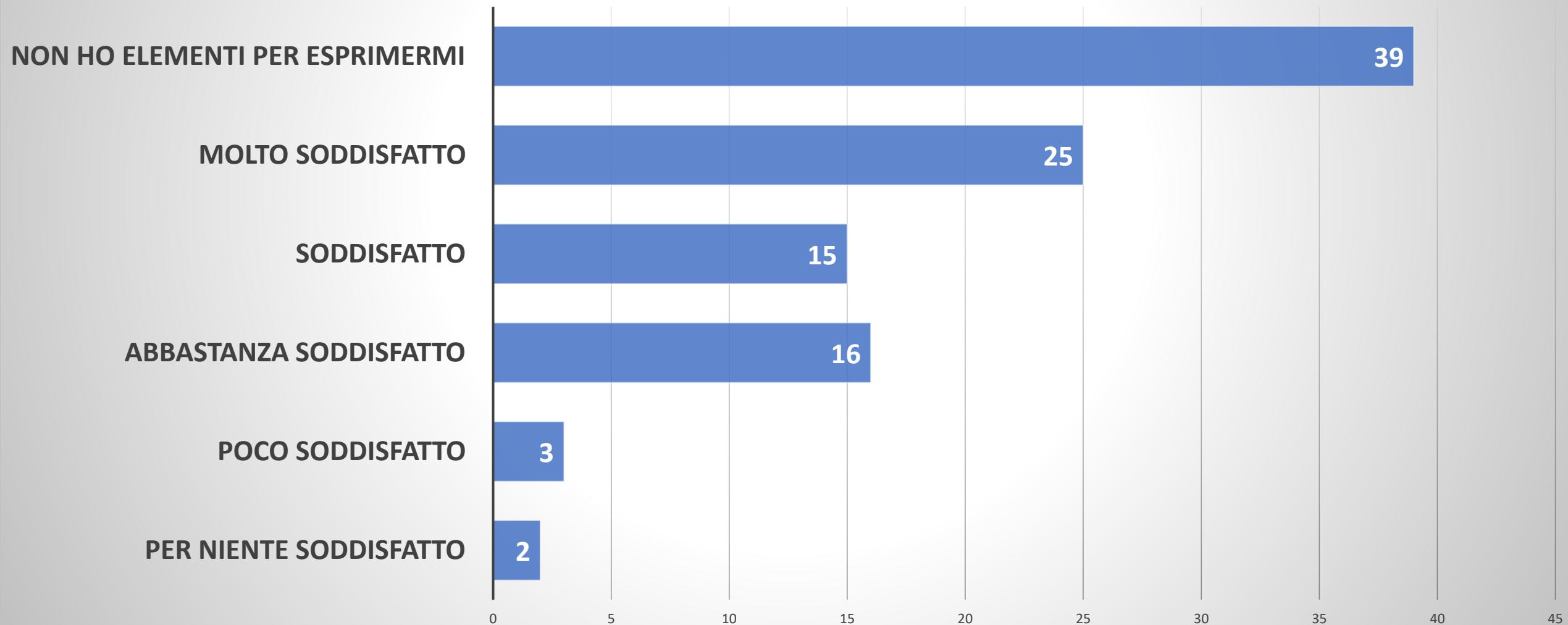
# *Incontri difficoltà nell'utilizzo delle postazioni informatiche disponibili in biblioteca?*



*Indica i servizi on line della Biblioteca rispetto ai quali rilevi difficoltà di 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 soddisfatto)*



# *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

9

DA 65 A 75 ANNI

22

DA 51 A 64 ANNI

28

DA 41 A 50 ANNI

26

DA 31 A 40 ANNI

7

DA 25 A 30 ANNI

3

DA 19 A 24 ANNI

4

DA 14 A 18 ANNI

1

0

5

10

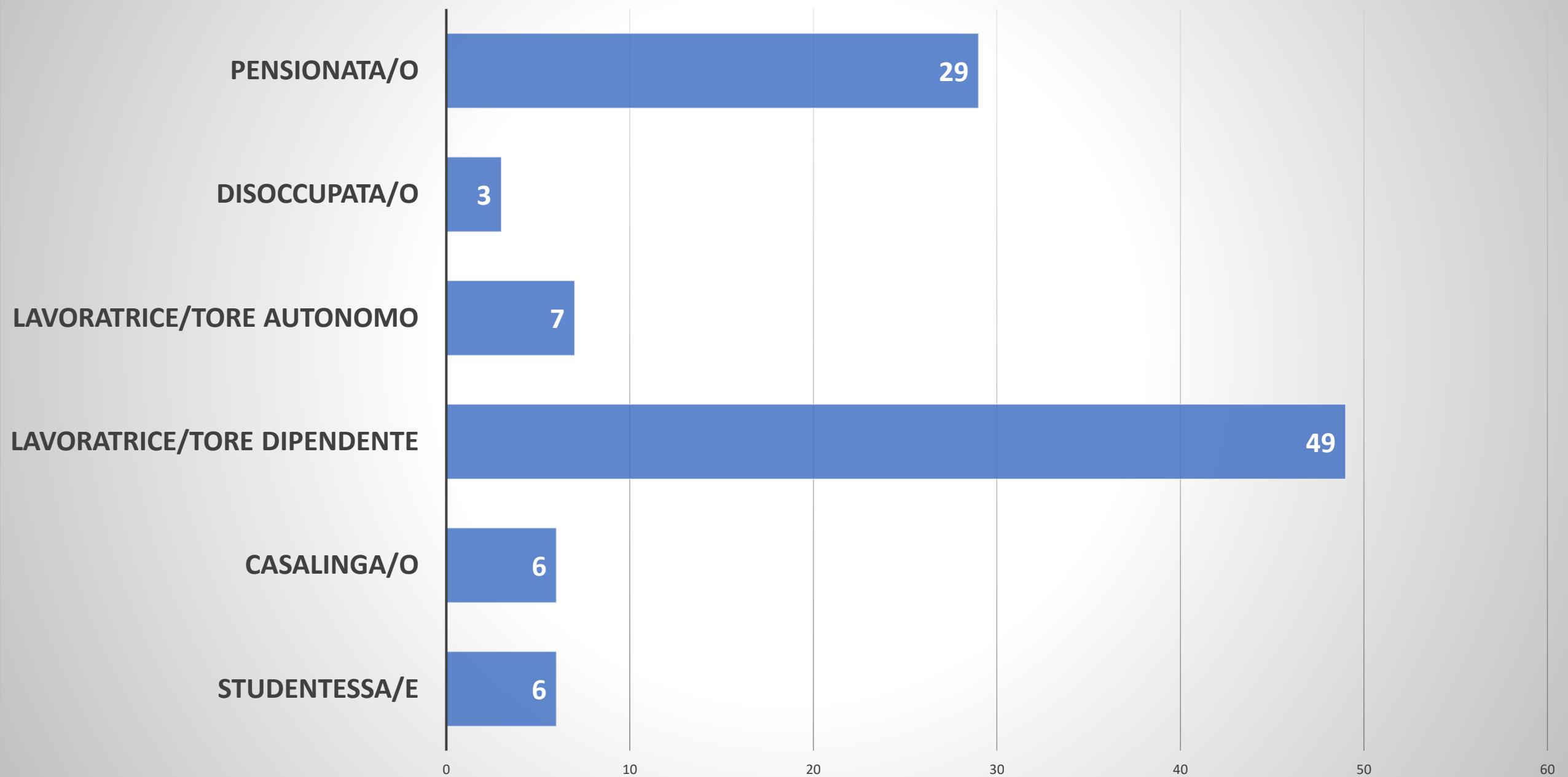
15

20

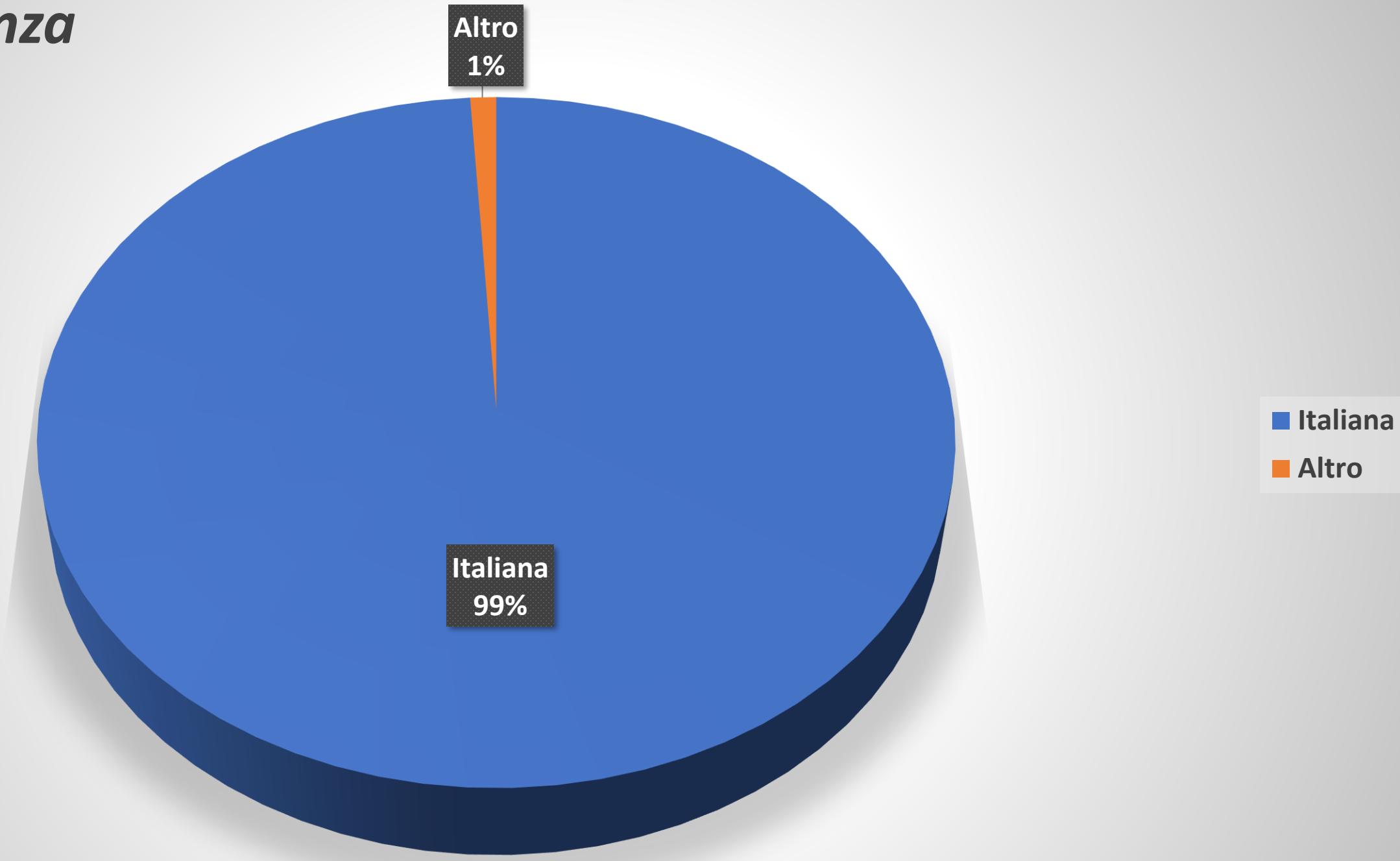
25

30

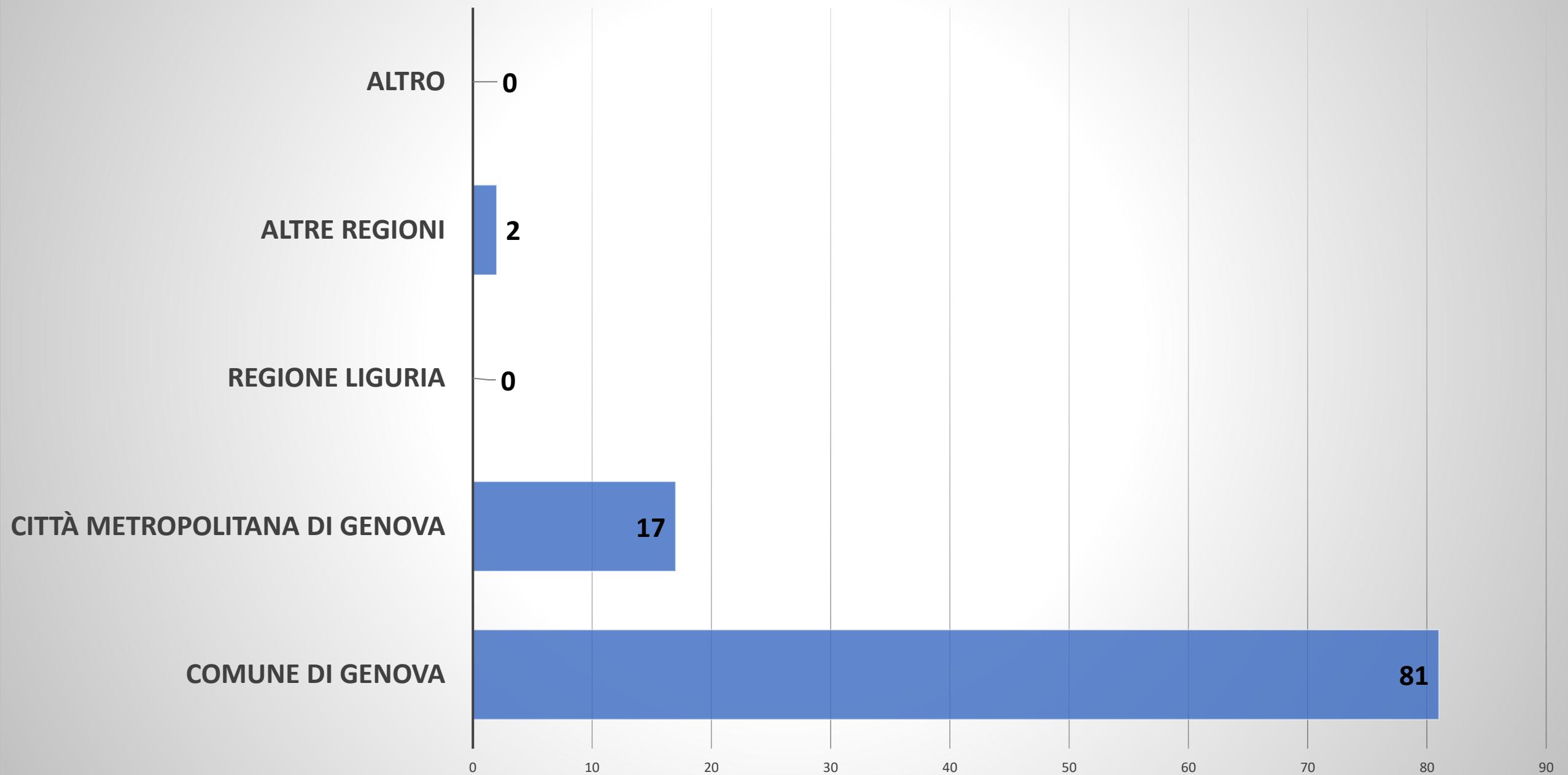
# *Occupazione*



# Cittadinanza



# *Provenienza*



# *I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI*

## *LE CRITICITA' EVIDENZIATE*

*Presso la Biblioteca Saffi sono stati validamente compilati 100 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 il 77,20% del totale delle valutazioni espresse. Soltanto il 4,40% le valutazioni negative.*

*Il questionario somministrato riportava 3 domande con risposta aperta (facoltativa). Le risposte degli utenti sono state, complessivamente, 33.*

# *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 6 sui 100 questionari compilati.*

*La seconda domanda era riferita alla segnalazione di eventuali difficoltà riscontrate nell'utilizzo dei servizi digitali on line (9 rilievi)*

*La terza domanda proponeva agli utenti la possibilità di avanzare osservazioni e suggerimenti in merito all'accessibilità della biblioteca e dei suoi servizi (18 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. Le risposte degli utenti sono state 6 sui 100 questionari compilati.*

### I rilievi degli utenti

Segnalazione di barriere architettoniche, quali la scala d'accesso da Via Molassana e la difficoltà di utilizzo dell'ascensore che porta al piano dov'è situata la biblioteca.

### Le risposte della Biblioteca

*La Biblioteca Saffi si trova inserita in un contesto condominiale all'interno di un parco urbano. È raggiungibile con mezzi pubblici: linee urbane nn. 13, 14 e 48 (quest'ultimo capolinea a Molassana) e con le linee extraurbane del Tigullio e della Val Trebbia; con mezzi privati: possibilità di parcheggio nelle vicinanze. L'edificio è facilmente individuabile poiché sul fronte sud antistante Piazza Boero, la scritta "biblioteca" campeggia sui finestrini della stessa. L'ingresso della biblioteca è raggiungibile sia da Via Molassana (tramite scala nei pressi dell'edicola), sia da Via Geirato (tramite il cancello nei pressi dell'area taxi – accesso facilitato per persone con disabilità). C'è un ascensore di proprietà degli esercizi commerciali adiacenti la biblioteca che potrebbe essere utilizzato dagli utenti della stessa, rendendo l'accesso più facilitato. Il problema è che raggiunge il piano della biblioteca sul retro dell'edificio dove sono presenti cancelli condominiali abitualmente chiusi. Si sta cercando, per agevolare l'utenza, di superare questo problema, concordando una soluzione con i soggetti interessati. Contestualmente, si cercherà di rendere più visibili le indicazioni stradali.*



# I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

## LE CRITICITA' EVIDENZIATE

### ***Accessibilità. Orari.***

#### **I rilievi degli utenti**

**Richieste di modifica/ampliamento degli orari di apertura al pubblico**

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

*Le richieste di ampliamento o di modifica degli orari di apertura al pubblico della biblioteca provenienti dai cittadini sono, come sempre, oggetto di attenzione da parte nostra, con l'obiettivo del miglioramento costante del servizio erogato e di fornire risposte alle differenti esigenze degli utenti. Si è così cercato di alternare le aperture mattutine e pomeridiane per andare incontro alle diverse categorie d'utenza della Biblioteca. Facciamo presente, comunque, che l'orario invernale nelle giornate del lunedì e del mercoledì è stato recentemente ampliato dalle ore 18.00 alle ore 18.45. D'estate la biblioteca è frequentata più assiduamente di mattina, mentre il pomeriggio, nelle ore più calde, è meno affollata.*

*Ricordiamo, inoltre, la possibilità di alternanza, il martedì, con la Biblioteca Campanella, situata nelle vicinanze.*

# I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

## LE CRITICITA' EVIDENZIATE



*Accessibilità. Accesso dei servizi on line, delle postazioni multimediali e loro fruizione. Accesso ai libri collocati negli scaffali aperti al pubblico*

### I rilievi degli utenti

Segnalate difficoltà nell'accesso alle risorse digitali e nella loro fruizione, nonché nella ricerca dei libri a scaffale

### Le risposte della Biblioteca

*È possibile reperire informazioni sui servizi digitali delle biblioteche civiche accedendo al Portale delle biblioteche di Genova ([www.bibliotchedigenova.it](http://www.bibliotchedigenova.it)), cliccando sul box E-library. Ad integrazione dei libri e dei periodici cartacei, il Sistema Bibliotecario Urbano, di cui le Biblioteche Saffi e Campanella fanno parte, ha introdotto una biblioteca ed un'edicola digitale, tramite la piattaforma digitale MOL (Media Library On Line) che offre accesso ad un'ampia dotazione di e-book e audiolibri, nonché ad oltre 7000 periodici italiani e stranieri consultabili gratuitamente in streaming. Sul sito MOL <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. Il personale è, comunque, a disposizione per spiegare il funzionamento del servizio a chiunque lo richieda. Sul tablet i testi digitali sono leggibili scaricando l'applicazione MOL E-BOOK READER.*

*Le postazioni multimediali presenti in Biblioteca sono 4, una delle quali in fase di ripristino. Esistono, inoltre, due postazioni CATALOGO a disposizione dell'utenza. Il personale è costantemente a disposizione per spiegare il suo funzionamento a chiunque lo richieda. Si stanno, inoltre, predisponendo semplici informazioni scritte da posizionare presso le postazioni suddette.*

*Per quanto concerne la ricerca dei libri negli scaffali accessibili agli utenti, esistono pannelli, posizionati sul fianco degli scaffali stessi, che illustrano la divisione dei generi letterari. Interverremo per renderli immediatamente individuabili.*