



COMUNE DI GENOVA

SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO



**Biblioteche
di Genova**

**RISULTATI DELL'INDAGINE SULLA FRUIZIONE DEI SERVIZI DI PRESTITO E SULLA
QUALITA' PERCEPITA DAGLI UTENTI –**

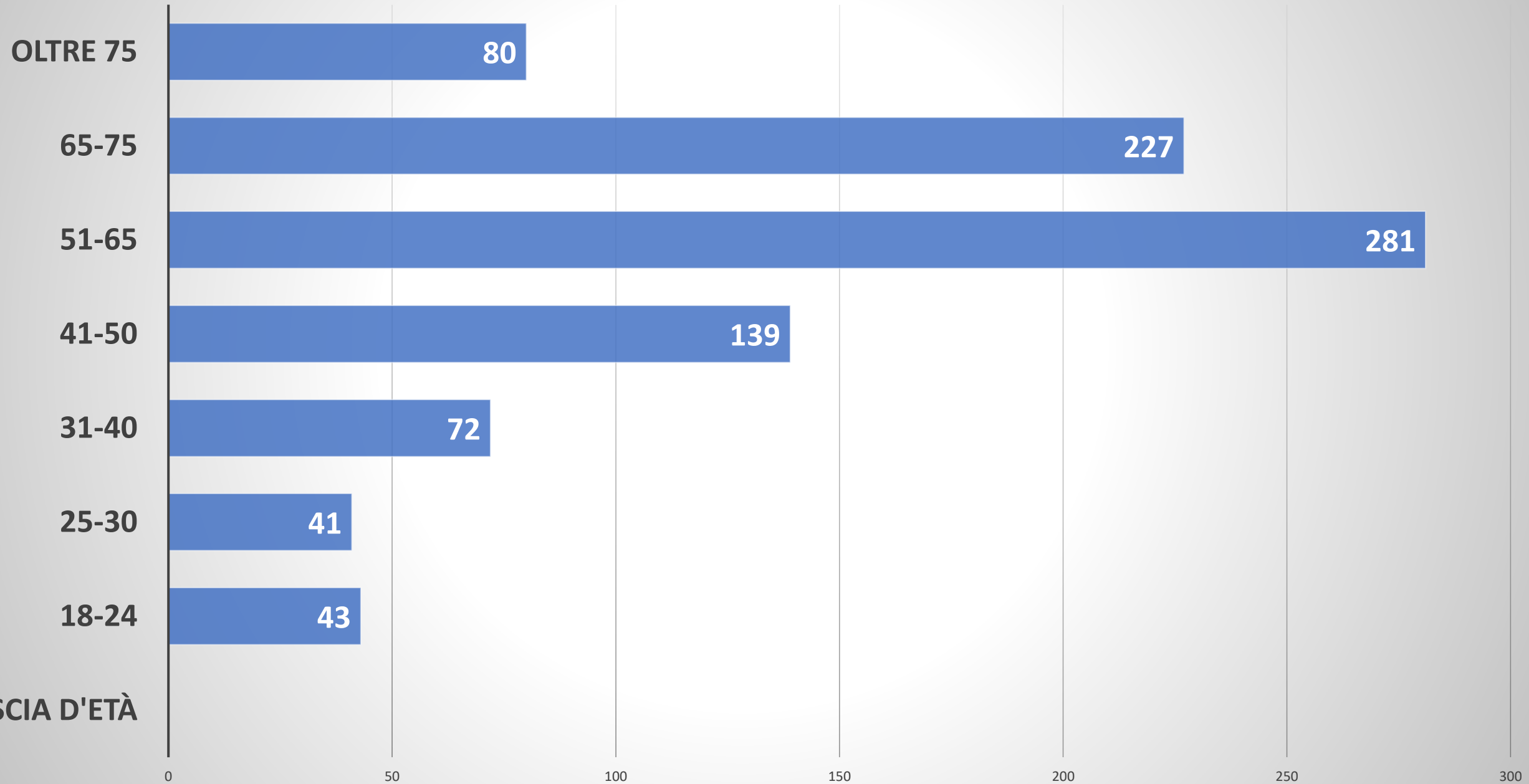
BIBLIOTECA BERIO E SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO

Settembre-Ottobre 2025

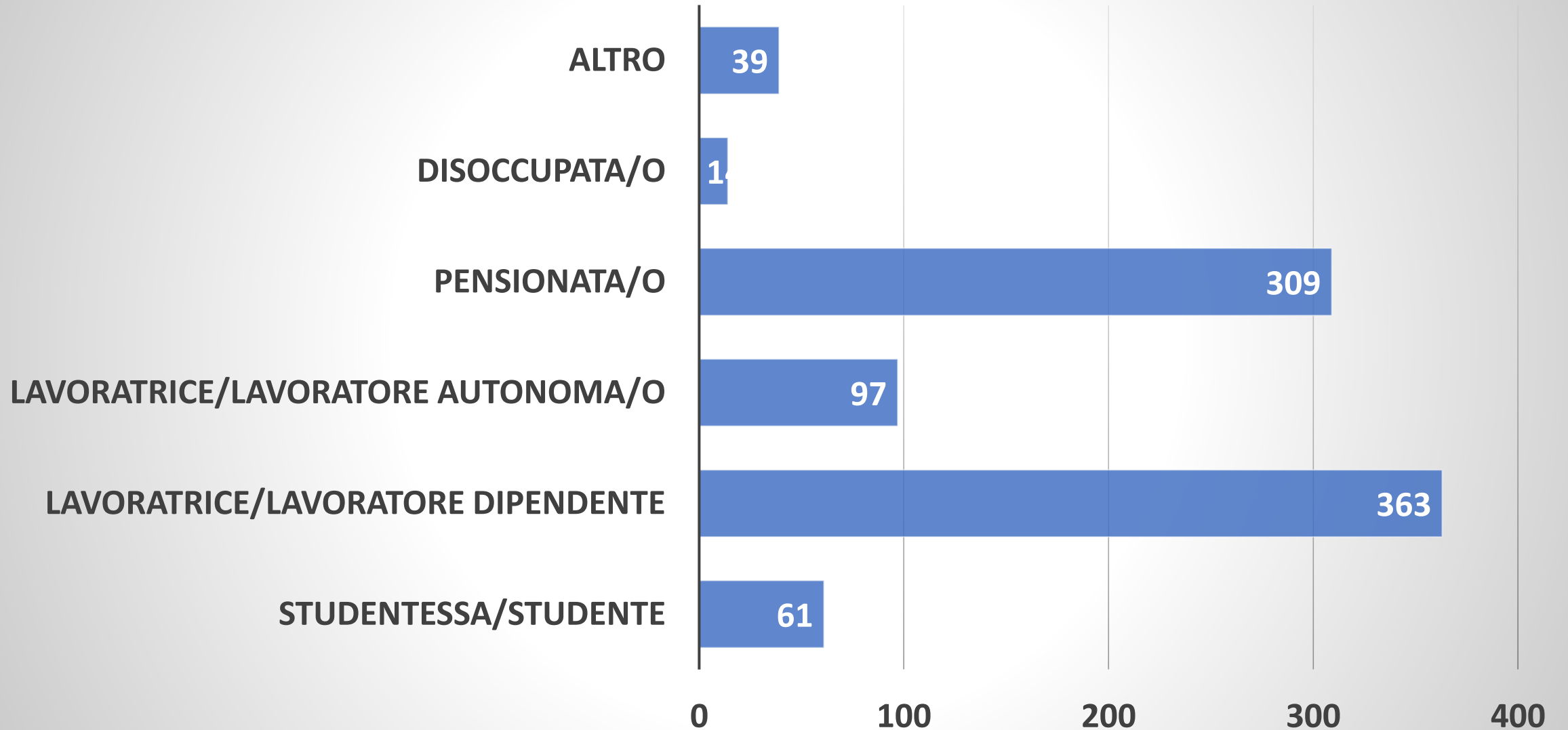
Compilati 883 questionari

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

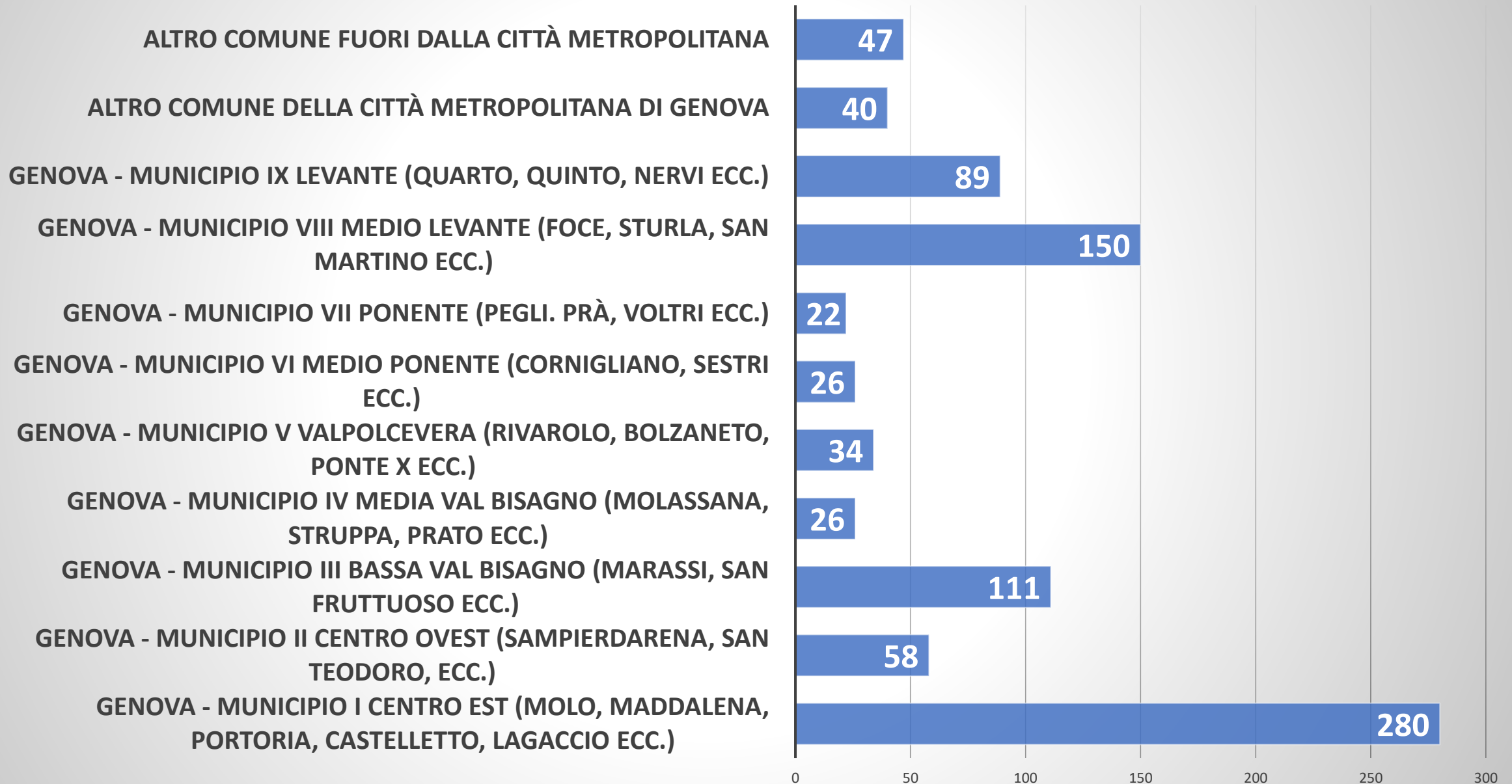
Età



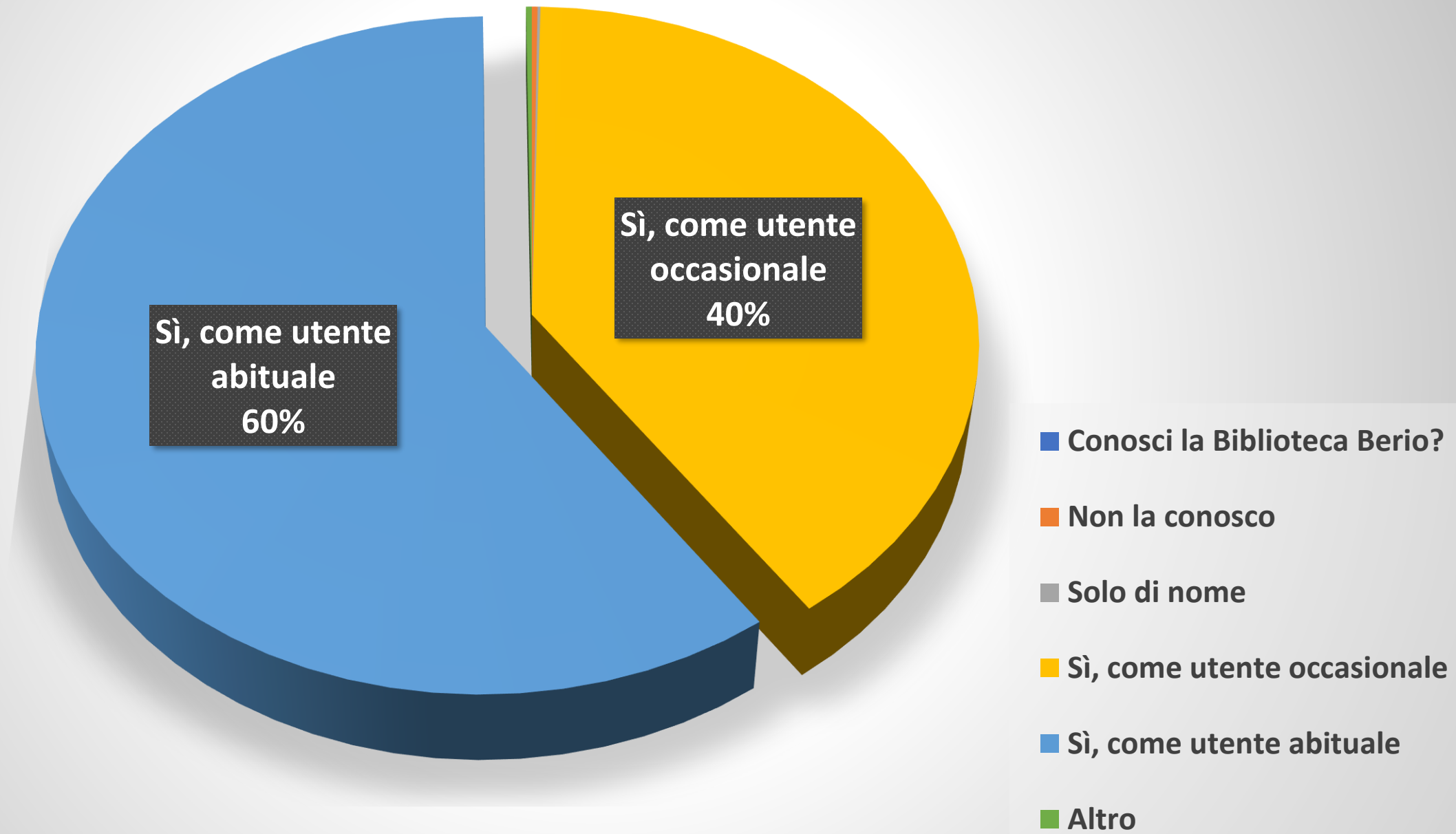
Occupazione



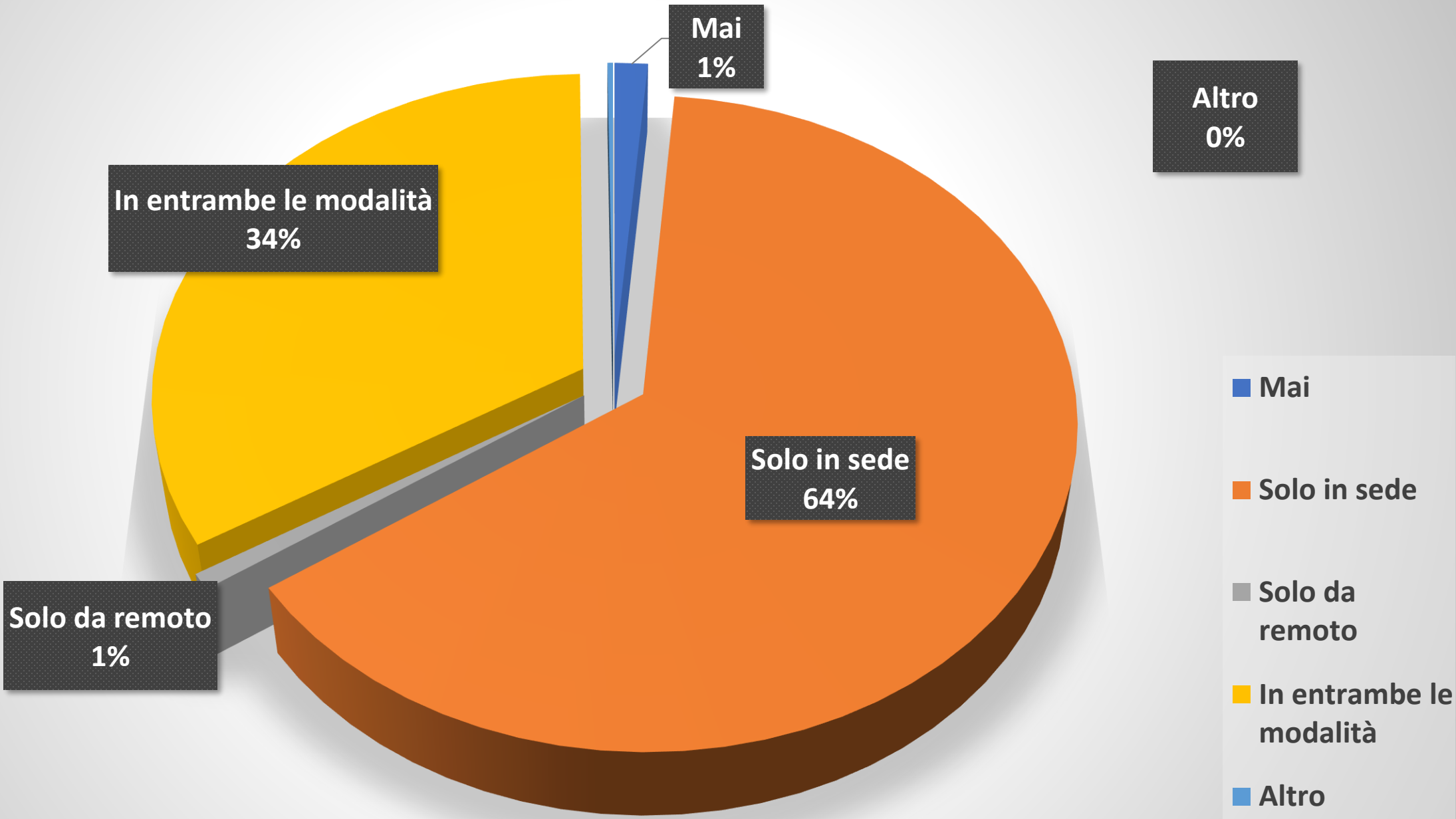
PROVENIENZA



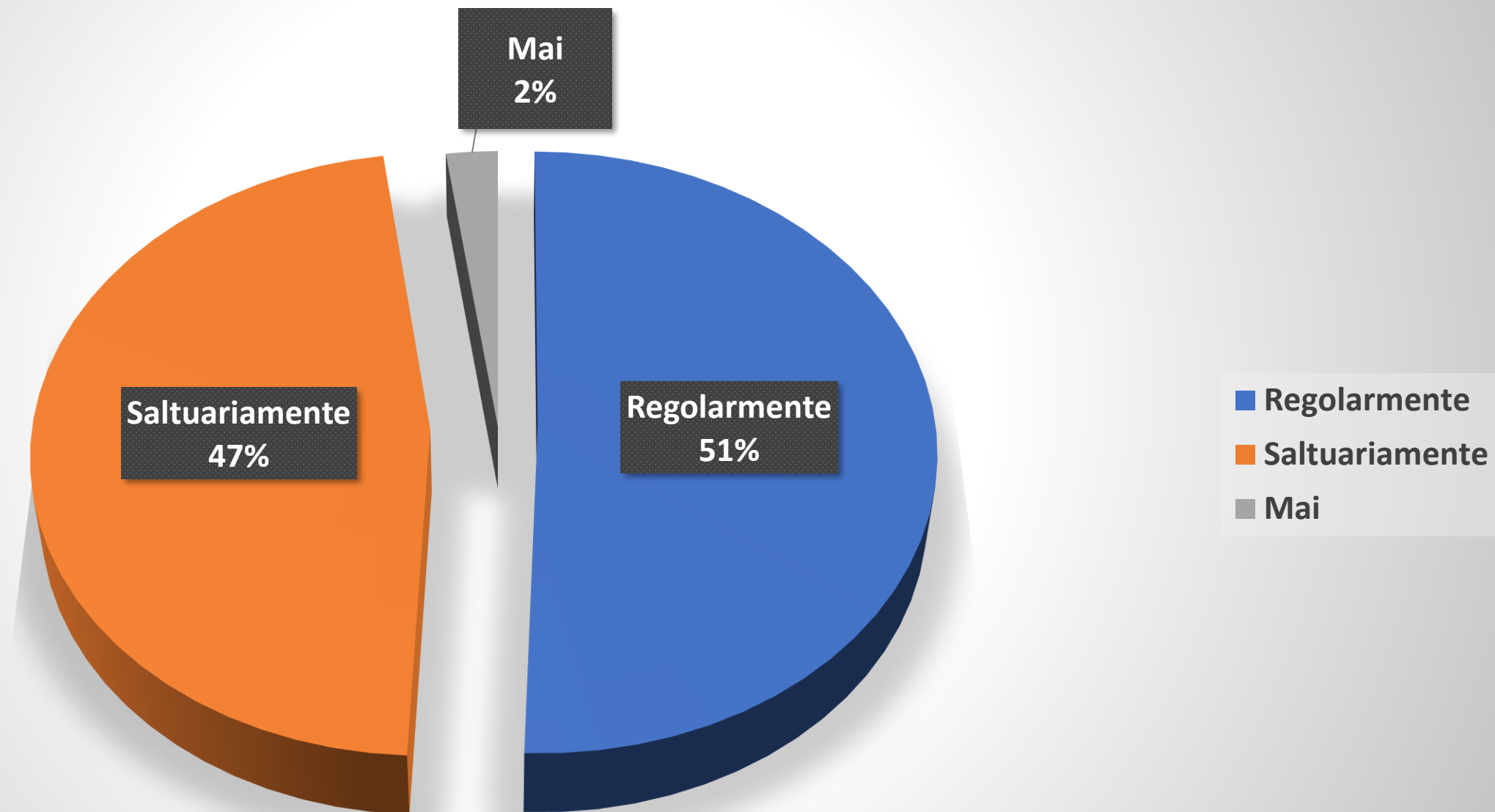
Conosci la Biblioteca Berio?



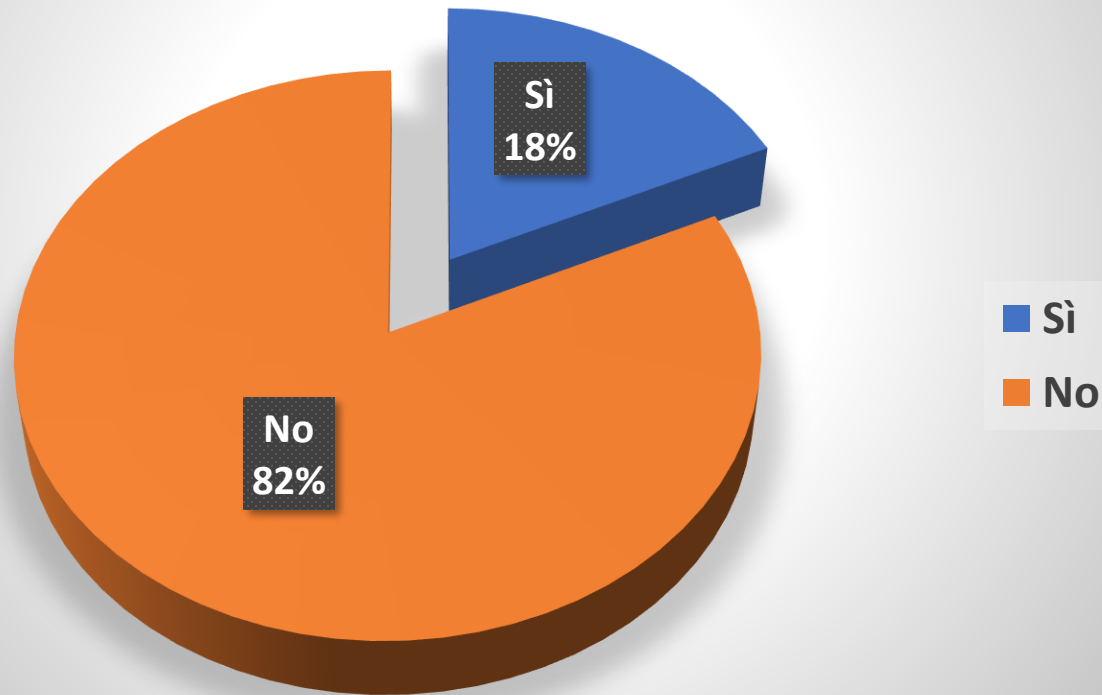
Hai mai fruito dei servizi della Biblioteca Berio?



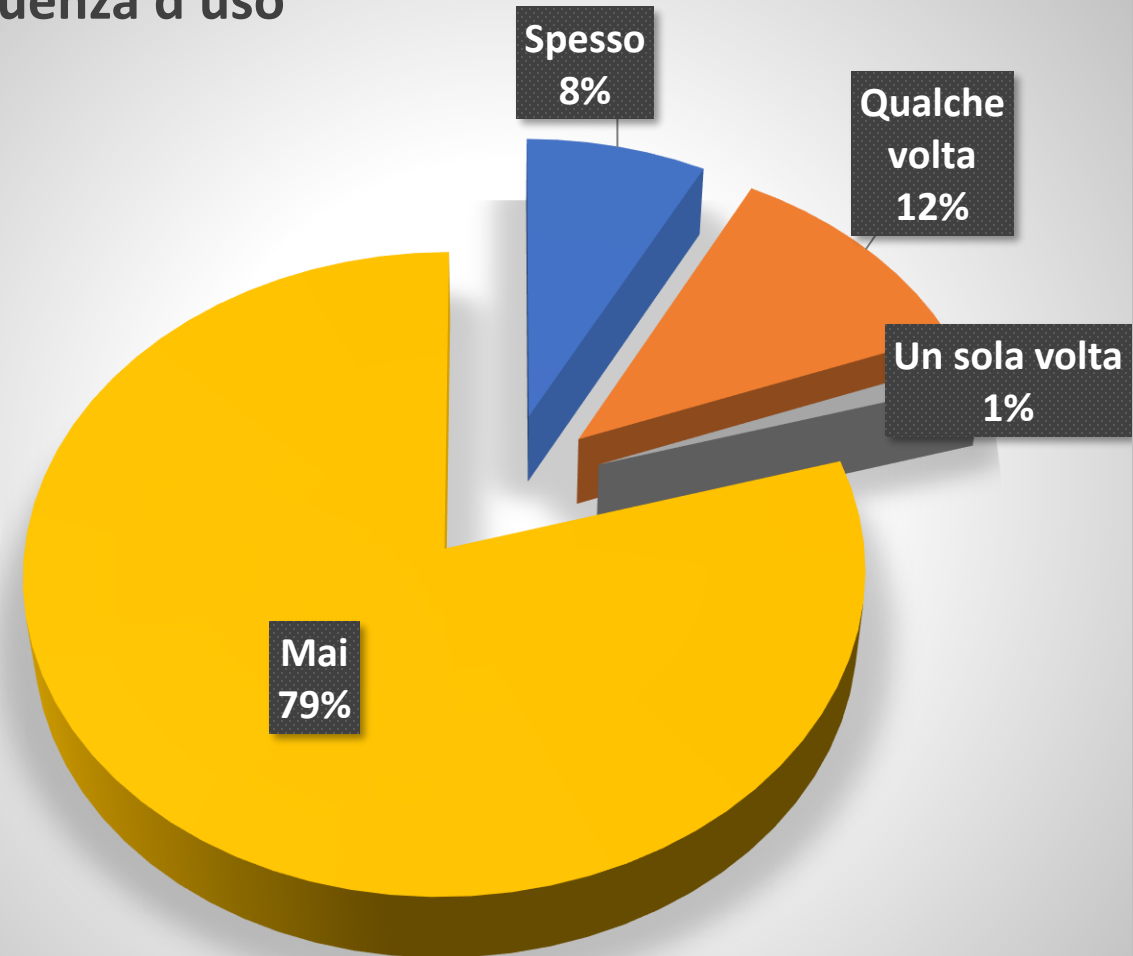
Utilizzi il servizio di prestito tradizionale in sede (consegna/ritiro dei volumi direttamente presso le biblioteche) ?



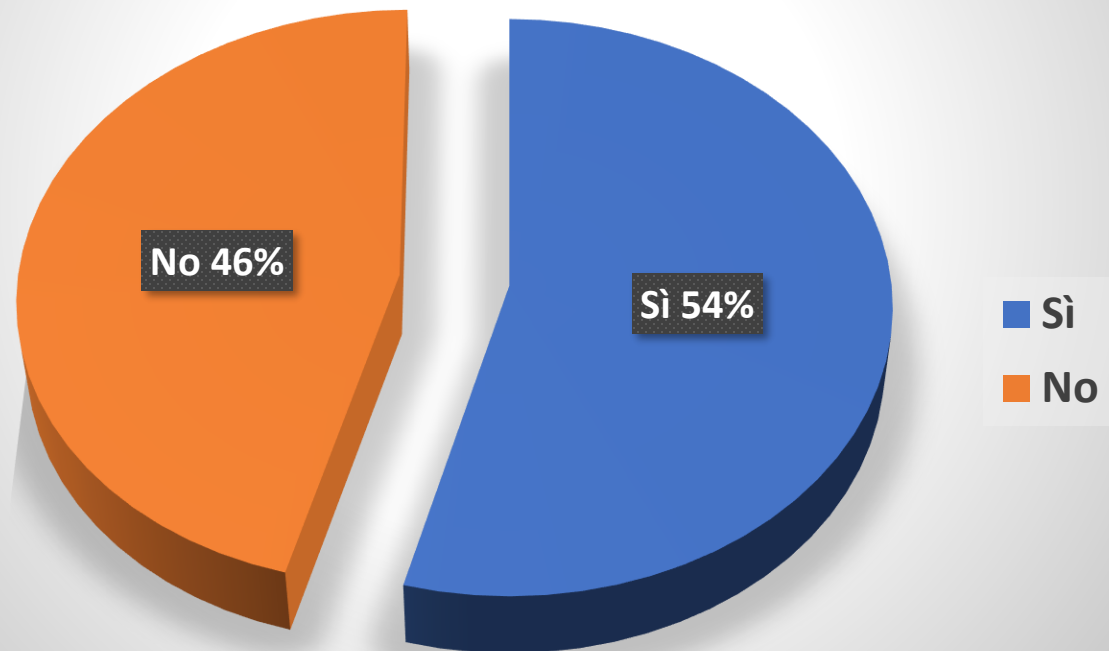
Conosci il **Prestito a Domicilio** (consegna e ritiro dei libri direttamente al domicilio desiderato) ?



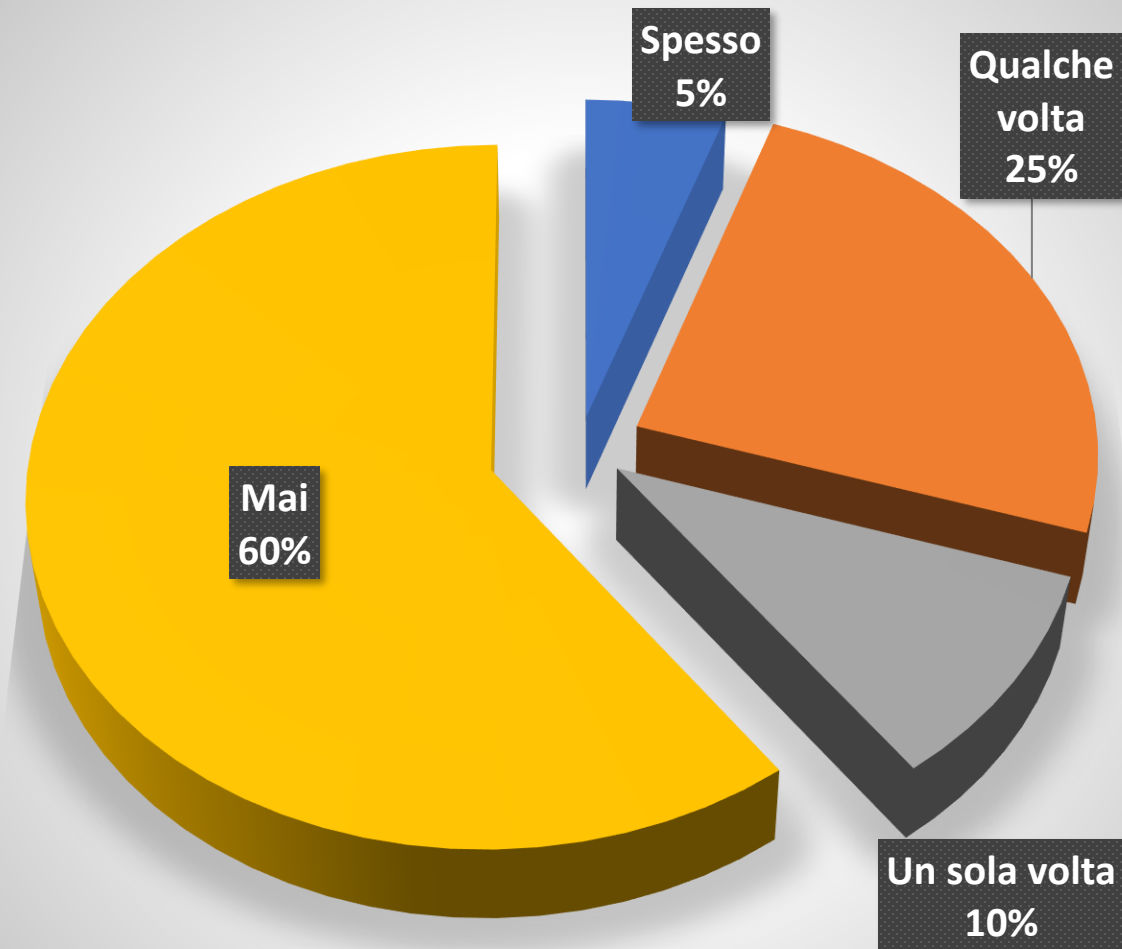
Frequenza d'uso



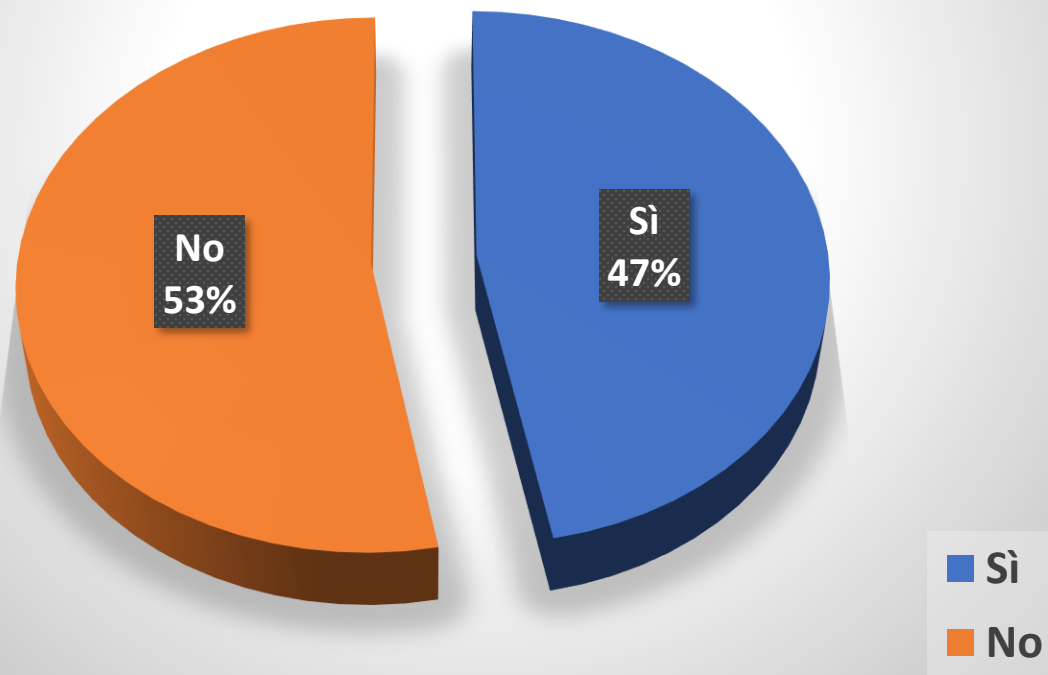
Conosci il **Prestito di Sistema** (ritiro e restituzione nella biblioteca desiderata dei libri posseduti dalle altre Biblioteche del Comune) ?



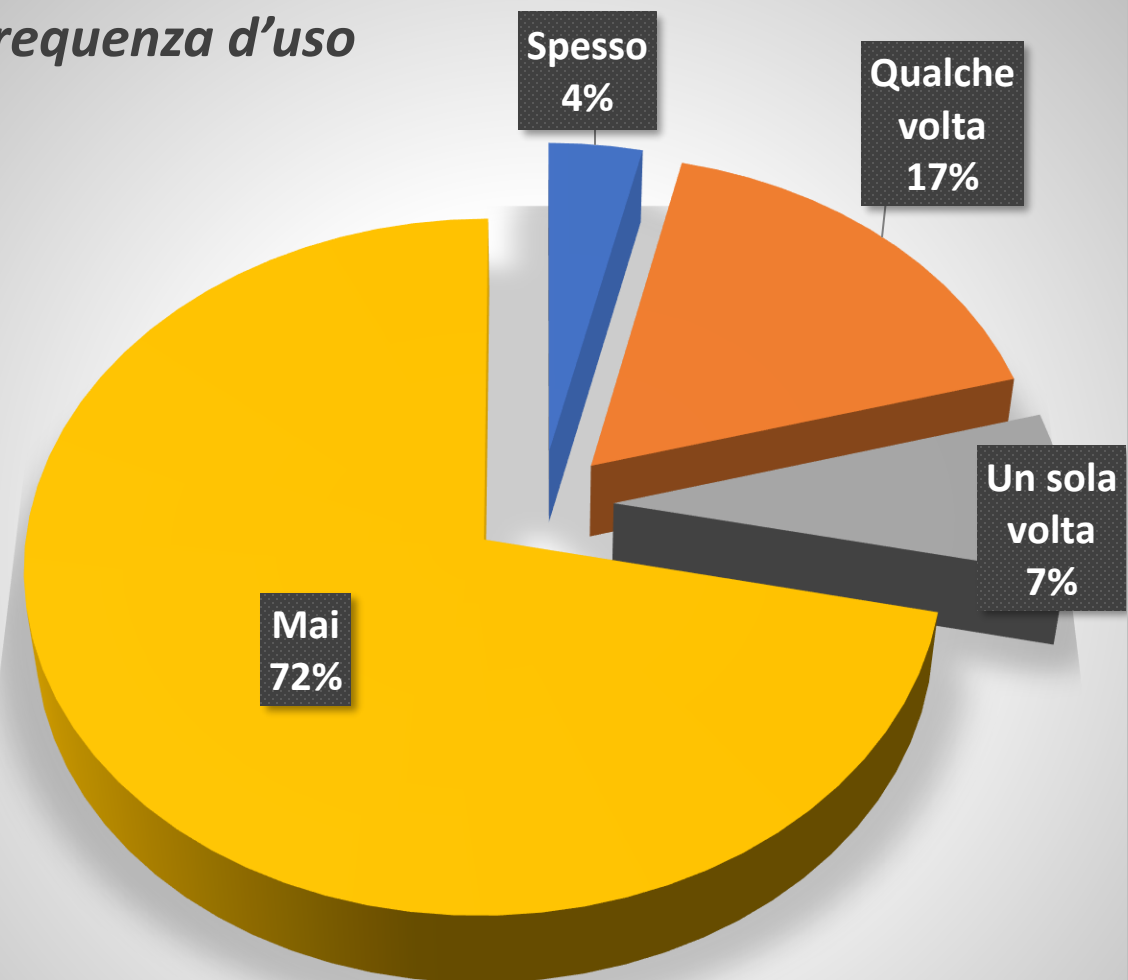
Frequenza d'uso



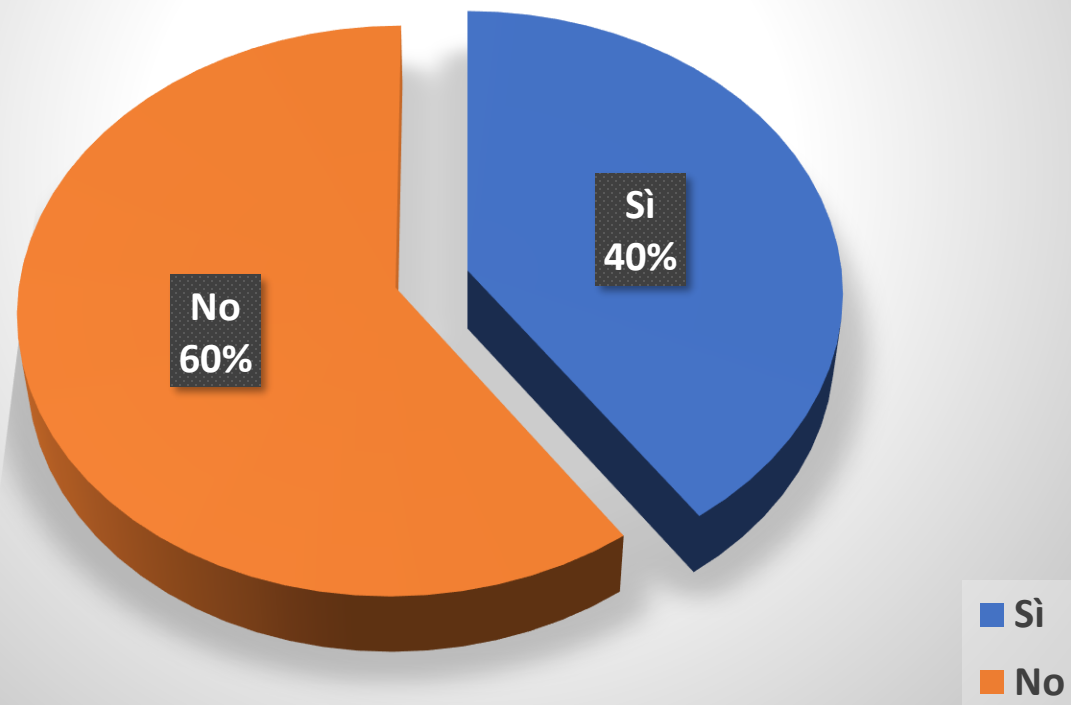
Conosci il **Prestito Città Metropolitana**
(ritiro e restituzione presso la Biblioteca Berio
dei libri posseduti dalle Biblioteche dei
Comuni metropolitani – ex Provincia di
Genova) ?



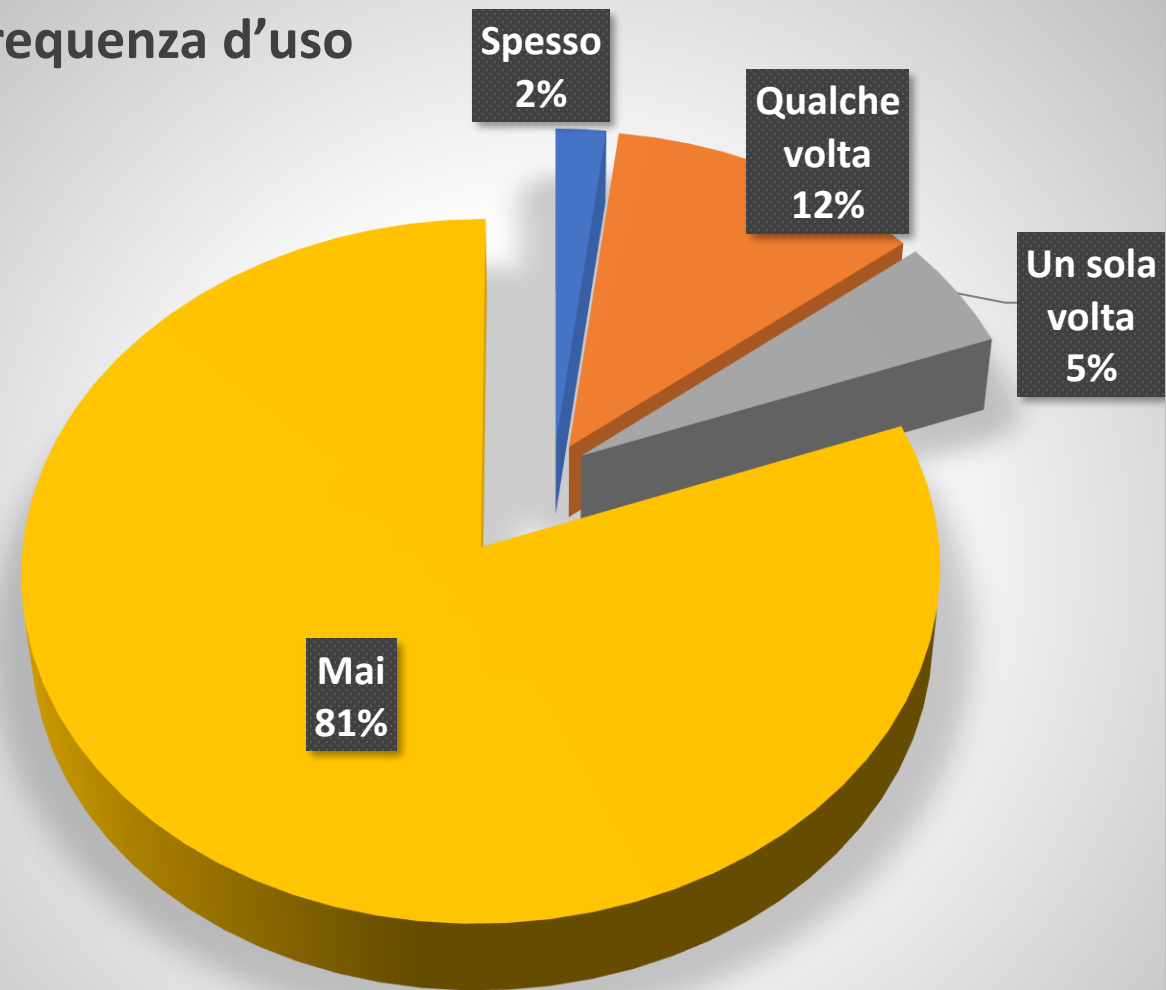
Frequenza d'uso



Conosci il **Prestito Interbibliotecario** gestito dalla Biblioteca Berio (prestito e restituzione presso Biblioteca Berio di libri posseduti da altre biblioteche italiane) ?



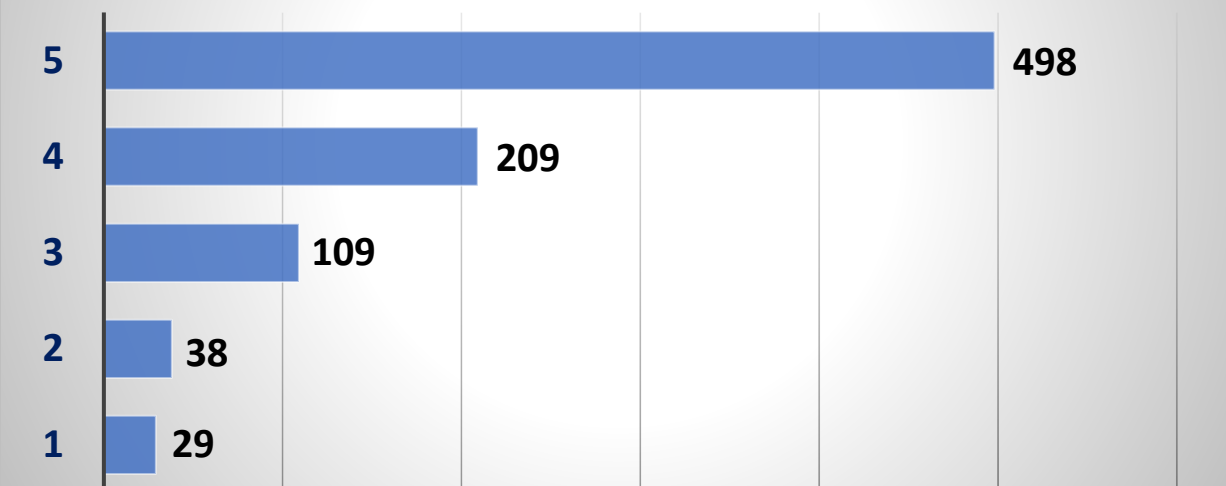
Frequenza d'uso



*La valutazione dei servizi di
prestito espressa dagli utenti*

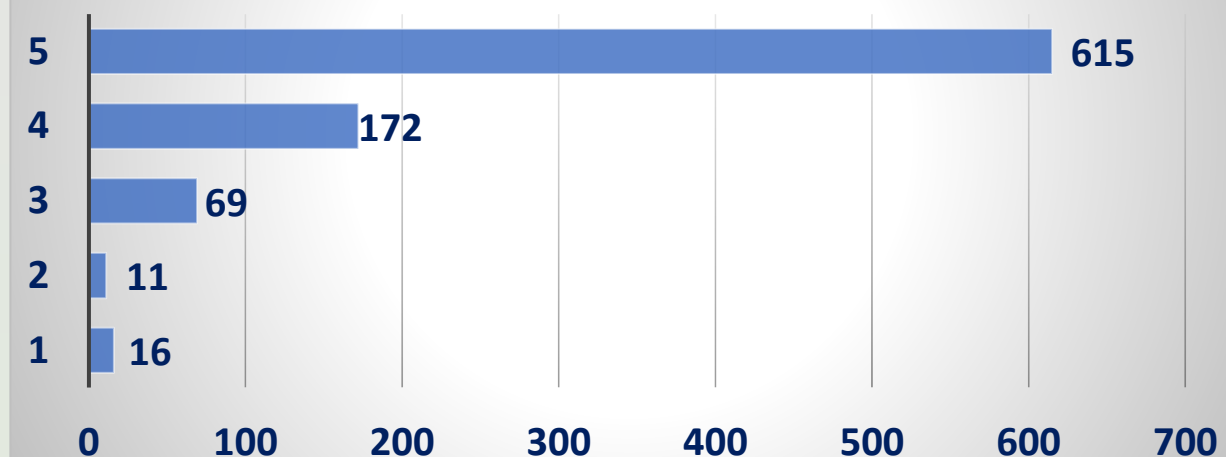
VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SU UNA SCALA DA 1
(molto negativa) a 5 (molto positiva)

PRESTITO A DOMICILIO



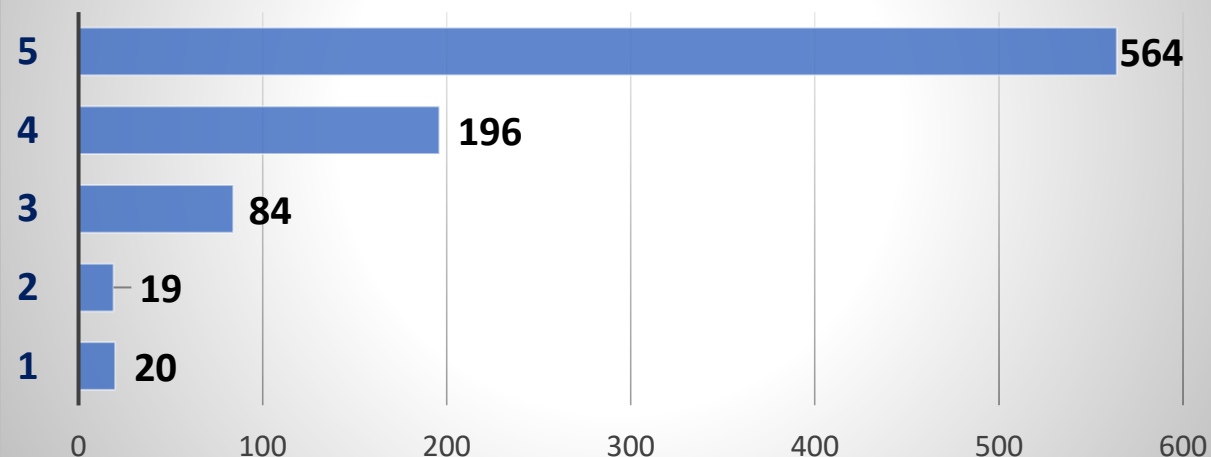
VALUTAZIONE DEGLI UTENTI

SU UNA SCALA DA 1 (molto negativa) a 5 (molto positiva) - PRESTITO DI SISTEMA



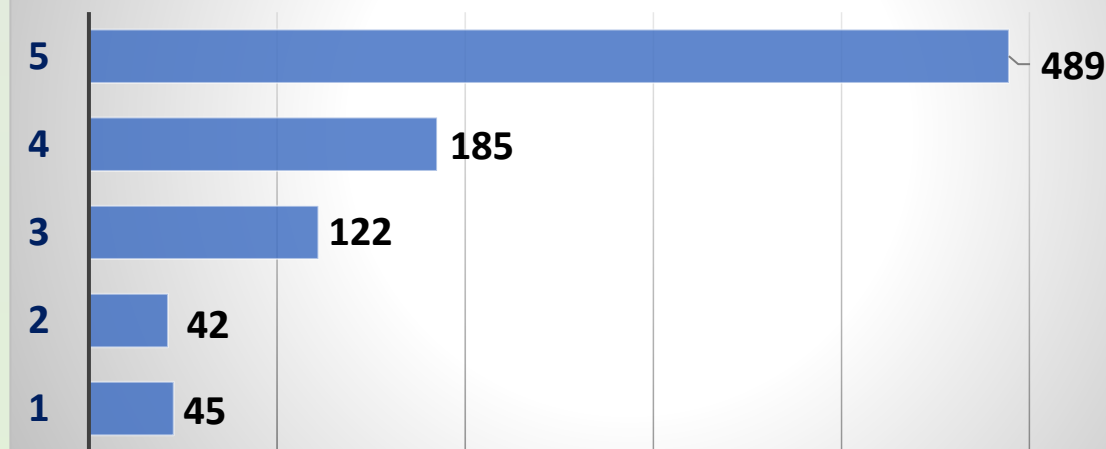
VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SU UNA SCALA DA 1
(molto negativa) a 5 (molto positiva)

PRESTITO CITTA' METROPOLITANA



VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SU UNA SCALA DA 1
(molto negativa) a 5 (molto positiva)

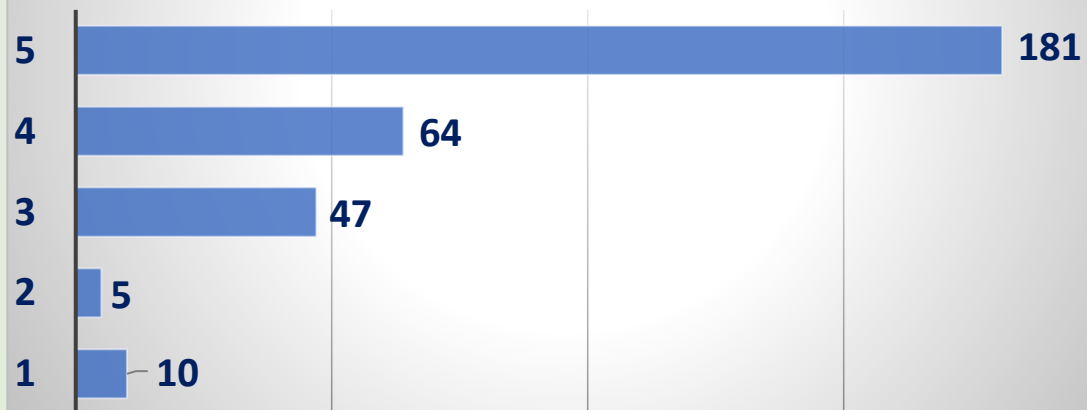
PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO



VALUTAZIONE ESPRESSA DAGLI UTENTI SU ALCUNI ASPETTI DEL SERVIZIO DI PRESTITO A DOMICILIO

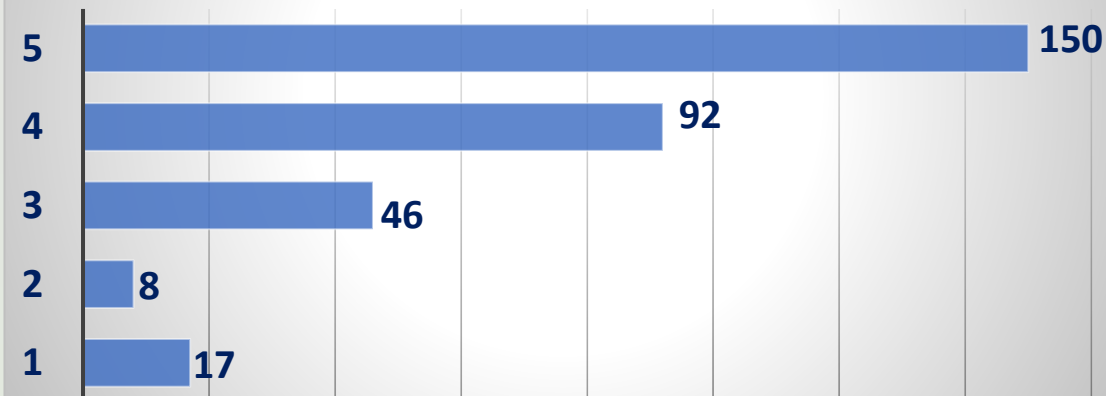
COMPETENZA E CORTESIA DEL PERSONALE

VALUTAZIONE SU UNA SCALA DA 1
(molto negativa) a 5 (molto positiva)



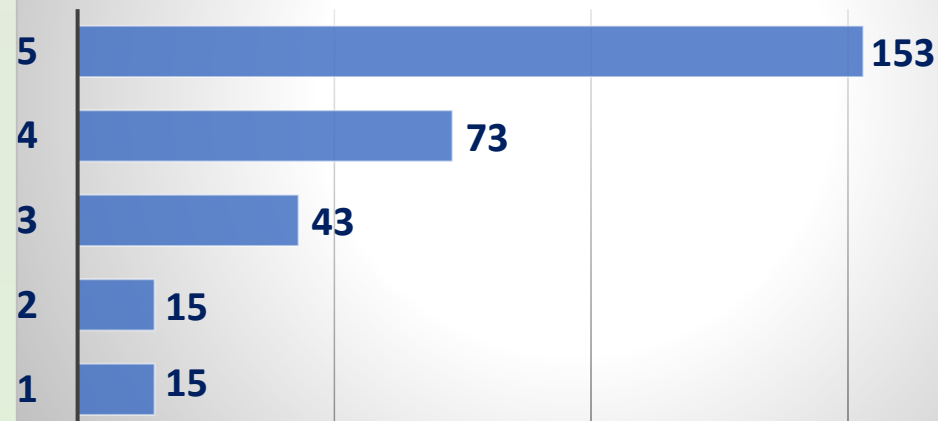
FACILITA' D'USO

VALUTAZIONE SU UNA SCALA DA 1
(molto negativa) a 5 (molto positiva)



RAPIDITA'

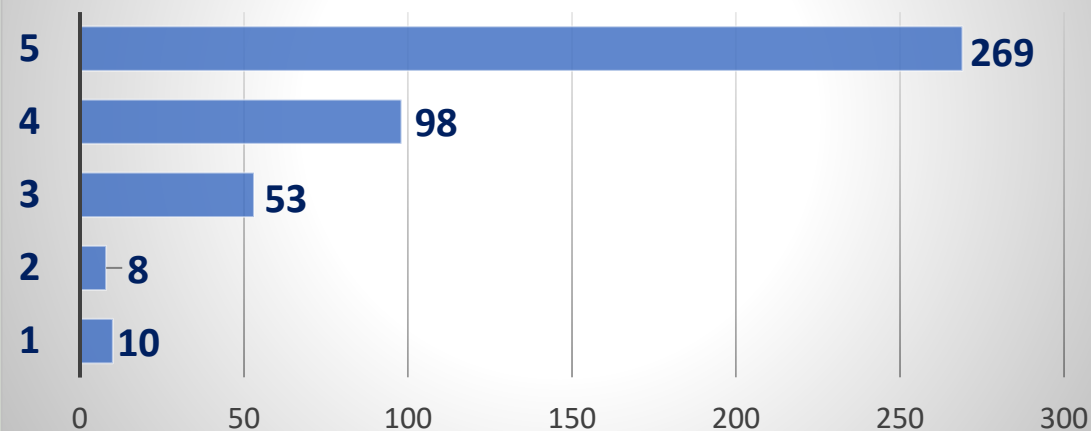
VALUTAZIONE SU UNA SCALA DA 1
(molto negativa) a 5 (molto positiva)



VALUTAZIONE ESPRESSA DAGLI UTENTI SU ALCUNI ASPETTI DEL **PRESTITO DI SISTEMA**

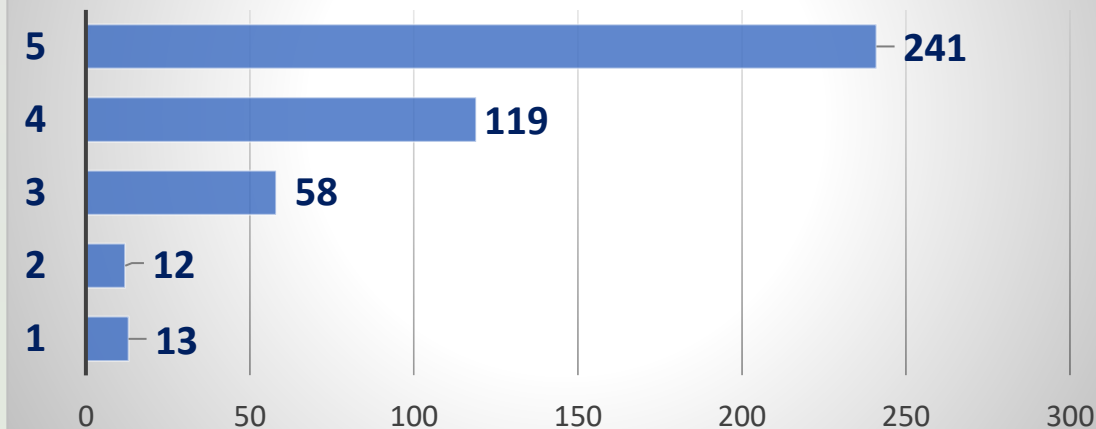
VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SU UNA SCALA DA 1 (molto negativa) a 5 (molto positiva)

Competenza e cortesia del Personale



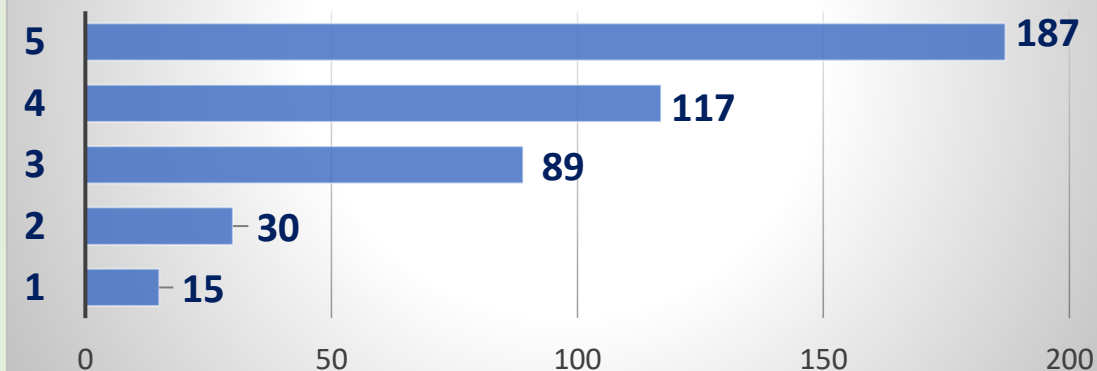
VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SU UNA SCALA DA 1 (molto negativa) a 5 (molto positiva)

Facilità d'uso



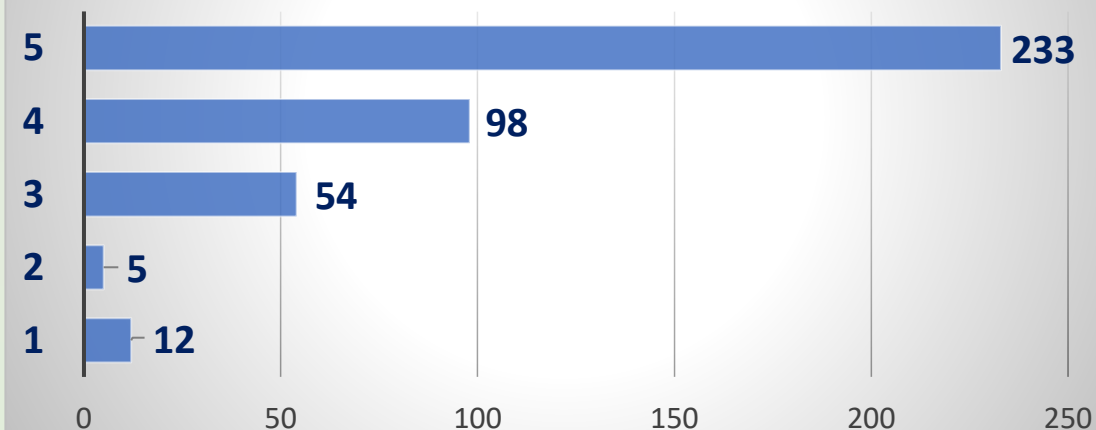
VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SU UNA SCALA DA 1 (valutazione molto negativa) a 5 (valutazione molto positiva)

Rapidità

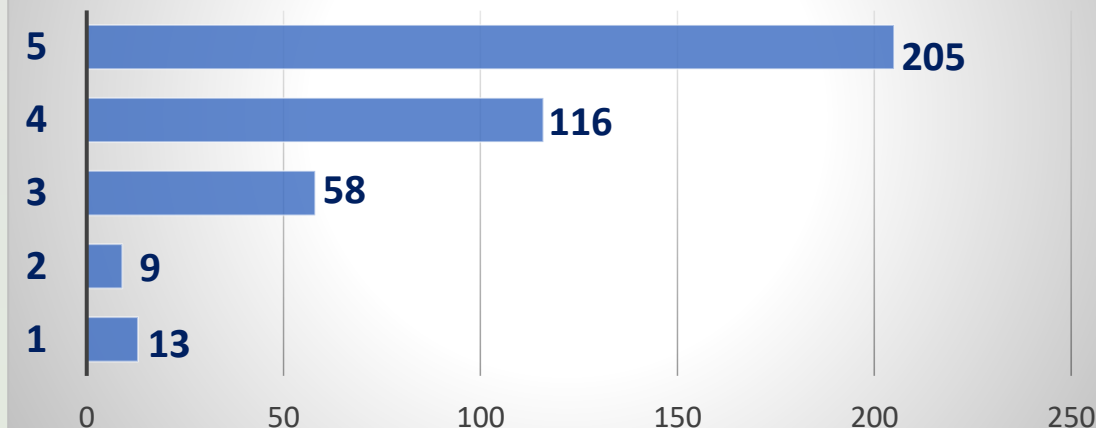


VALUTAZIONE ESPRESSA DAGLI UTENTI SU ALCUNI ASPETTI DEL **PRESTITO CITTA' METROPOLITANA**

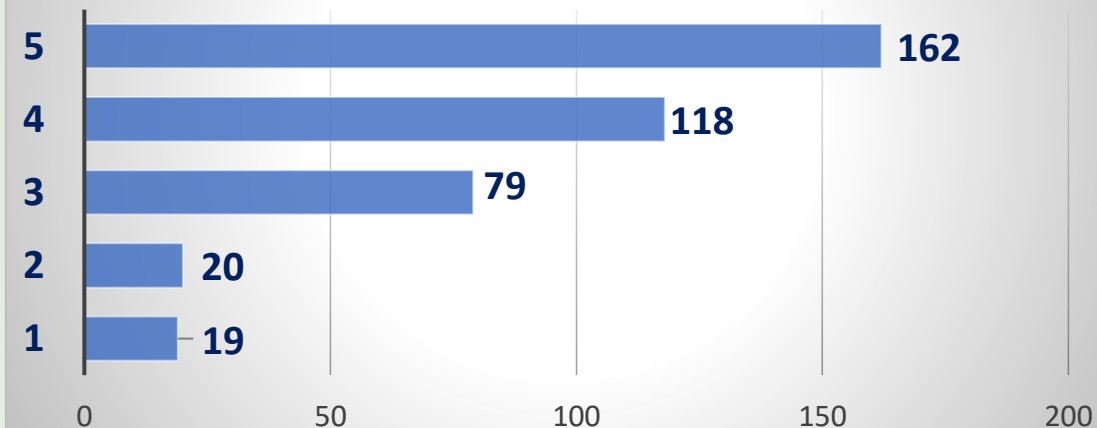
**VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SU UNA SCALA
DA 1 (molto negativa) a 5 (molto positiva)**
Competenza e cortesia del Personale



**VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SU UNA SCALA
DA 1 (molto negativa) a 5 (molto positiva)**
Facilità d'uso

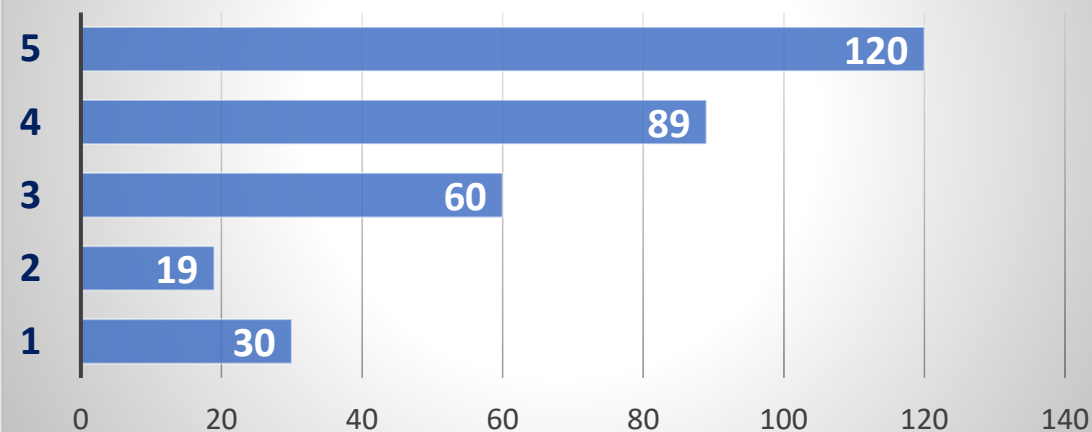


**VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SU UNA SCALA
DA 1 (molto negativa) a 5 (molto positiva)**
Rapidità

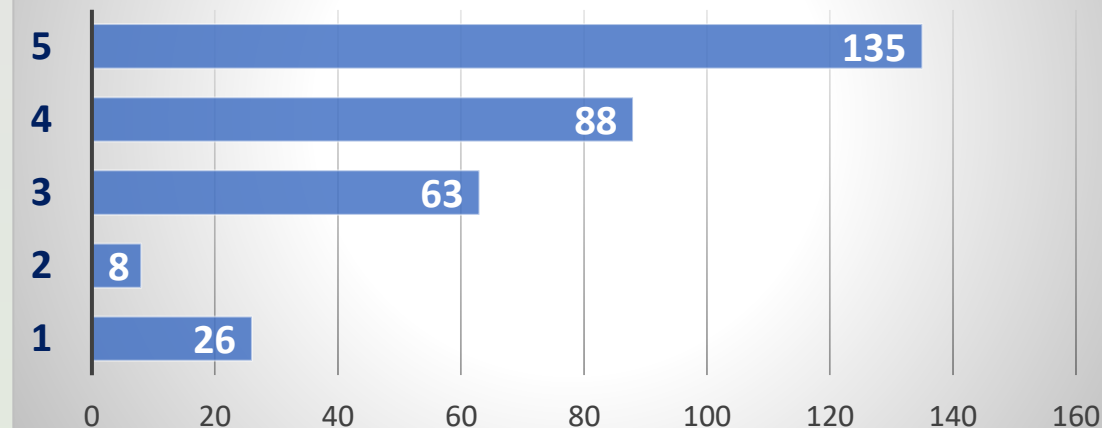


VALUTAZIONE ESPRESSA DAGLI UTENTI SU ALCUNI ASPETTI DEL **PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO**

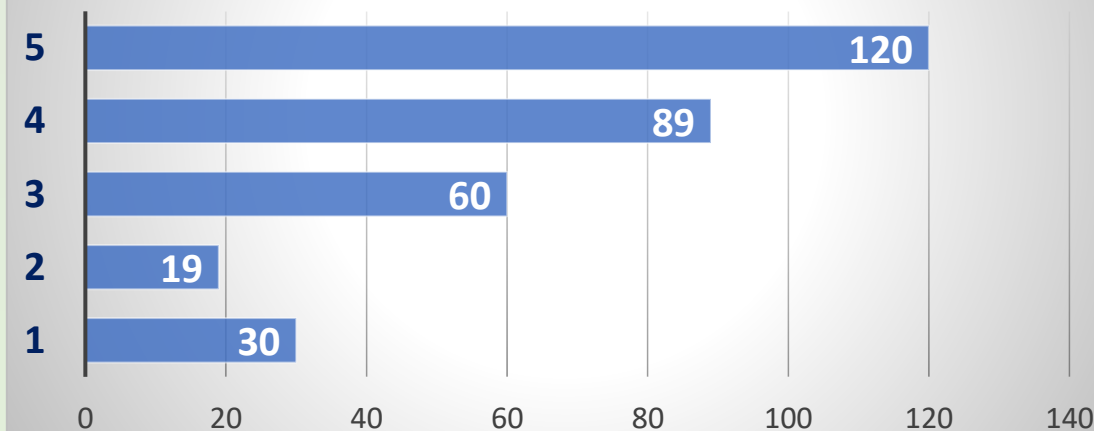
**VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SU UNA SCALA
DA 1 (molto negativa) a 5 (molto positiva)**
Competenza e cortesia del Personale



**VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SU UNA SCALA
DA 1 (molto negativa) a 5 (molto positiva)**
Facilità d'uso

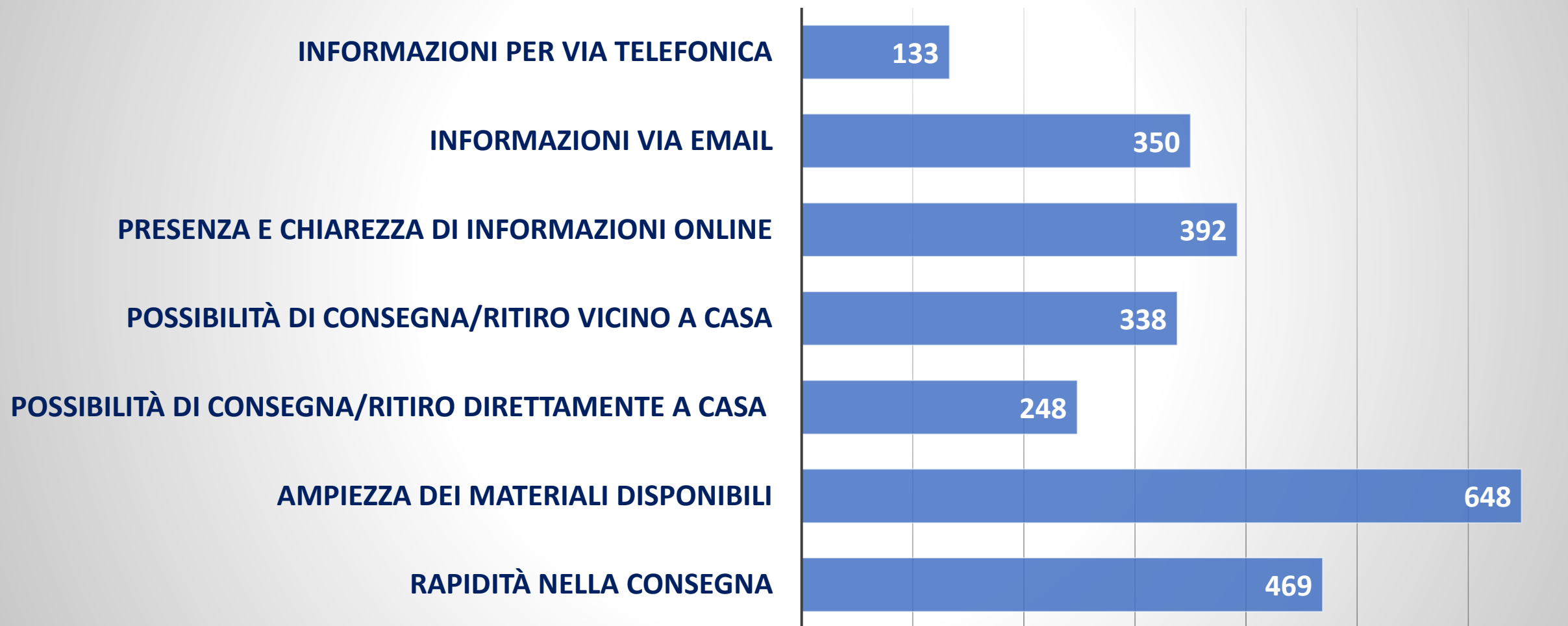


**VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SU UNA SCALA
DA 1 (molto negativa) a 5 (molto positiva)**
Rapidità



Quali aspetti ritieni più importanti in un servizio di prestito?

[max 4 risposte]



I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

LE CRITICITA' EVIDENZIATE

*I questionari compilati sono stati **883**.*

Il questionario somministrato riportava una domanda con risposta aperta (facoltativa):

«Hai esigenze particolari che vorresti segnalare?»

*Le risposte sono state **131** su 753 questionari compilati (il **14,84%** dei questionari compilati).*

Le osservazioni espresse e le criticità evidenziate non riguardano esclusivamente i servizi di prestito, cui il questionario era dedicato, ma anche altri aspetti dei servizi di Biblioteca, relativi sia alla Biblioteca Berio sia alle Biblioteche civiche nel loro complesso.

I rilievi e i suggerimenti degli utenti con le relative risposte sia della Biblioteca Berio sia del Sistema Bibliotecario Urbano sono riassunte nelle slide successive.

Sistema Bibliotecario Urbano

Osservazioni relative ai servizi di prestito



PRESTITO «TRADIZIONALE»

Durata del prestito e proroghe

La tempistica attuale risponde all'esigenza di garantire uniformità di servizio ed equità nell'accesso ai materiali. Le durate dei prestiti e delle proroghe sono pertanto standardizzate a livello di Sistema Bibliotecario Urbano e non prevedono, al momento, modifiche.

Ritiro e riconsegna presso sedi diverse

Le richieste relative al ritiro e alla restituzione dei documenti in biblioteche di altri territori non rientrano nelle attuali convenzioni del Sistema Bibliotecario Urbano e pertanto non sono al momento attuabili. Prenderemo, comunque, in considerazione l'ipotesi di attivare nuove convenzioni con biblioteche esterne rispetto al Comune di Genova.

Accesso, prenotazioni e possibili sviluppi futuri

Il Sistema Bibliotecario Urbano è consapevole dell'importanza di gestire prenotazioni online, tramite app o area personale, come già avviene per altri servizi (proroghe dei prestiti, richieste di materiale dal magazzino presso la Biblioteca Berio). Al momento, l'implementazione di strumenti digitali per il prestito di sistema non è prevista, ma si tratta di una possibilità che potrà essere valutata in futuro. In particolare, il prestito di DVD e altri materiali multimediali potrà essere incluso in eventuali sviluppi futuri, con l'obiettivo di ampliare progressivamente l'accesso alle collezioni del Sistema Bibliotecario Urbano.

Sistema Bibliotecario Urbano

Osservazioni relative ai servizi di prestito



PRESTITO A DOMICILIO

Comunicazione e informazione

Siamo consapevoli dell'importanza di far conoscere questo servizio. Il Sistema Bibliotecario Urbano promuove attivamente il prestito a domicilio tramite sito web e contatti diretti, affinché tutti gli utenti interessati possano usufruirne e possano segnalare il servizio a familiari o amici che ne abbiano necessità.

Flessibilità e modalità operative

Attualmente il servizio prevede la consegna e il ritiro dei documenti presso il domicilio dell'utente. Altre modalità, come il ritiro o la consegna presso biblioteche esterne, non rientrano nelle convenzioni attuali. Ci impegniamo comunque a garantire modalità operative flessibili compatibili con le risorse disponibili, così da rispondere alle diverse esigenze degli utenti.

Sistema Bibliotecario Urbano

Osservazioni relative ai servizi di prestito



PRESTITO DI SISTEMA

Caratteristiche del servizio.

Il prestito di Sistema consente agli utenti di richiedere documenti disponibili in altre biblioteche del Comune di Genova e di riceverli presso la biblioteca più comoda per il ritiro, con possibilità di riconsegna nello stesso luogo. Si precisa che il prestito interbibliotecario (ILL – Inter Library Loan) è invece un servizio nazionale, a pagamento delle sole spese di trasporto postale, che consente di ricevere libri da biblioteche di altre città italiane. Il prestito di Sistema riguarda invece esclusivamente le biblioteche del Comune di Genova.

Attualmente il servizio di Prestito di Sistema è temporaneamente sospeso, ma la sua riattivazione è prossima. Siamo consapevoli dell'importanza di questo servizio, particolarmente per chi svolge ricerche o necessita di testi non disponibili nella propria biblioteca di riferimento.

Comunicazione e informazione agli utenti

Stiamo predisponendo modalità di comunicazione chiare e tempestive per informare gli utenti sul ripristino del servizio, affinché tutti possano conoscerlo e accedervi facilmente. Questo includerà sicuramente dettagli su disponibilità dei libri, modalità di richiesta e tempi di consegna.

Sistema Bibliotecario Urbano

Osservazioni relative ai servizi di prestito



PRESTITO CITTA' METROPOLITANA

Accesso al servizio.

Il prestito di volumi tra la Biblioteca Berio e le biblioteche dei Comuni della Città Metropolitana di Genova è attivo con la maggior parte delle biblioteche aderenti. Si segnala, tuttavia, che il comune di Rapallo non ha aderito al servizio; in questi casi il prestito deve essere gestito come prestito interbibliotecario nazionale, con addebito delle sole spese di trasporto postale. L'elenco delle biblioteche metropolitane è disponibile sul sito www.bigmet.org (il quale mette a disposizione il catalogo on line dell'intero sistema metropolitano, biblioteche genovesi incluse)

Il servizio consente di richiedere fino a due libri al mese; siamo consapevoli dei limiti di questa modalità e, pur non potendo aumentare il numero di prestiti mensili di questa tipologia, cerchiamo di garantire supporto agli utenti e informazioni chiare sulle procedure per usufruire di questo servizio.

Durata dei prestiti e proroghe.

Per i documenti provenienti da biblioteche della Città Metropolitana, la durata del prestito decorre dal momento in cui il libro esce dalla biblioteca. effettivamente dalla biblioteca di provenienza, e non dal ritiro da parte dell'utente. Tale modalità può comportare una riduzione del tempo effettivo a disposizione per la lettura, a causa dei tempi di trasporto. Per ovviare a questo limite, per questo tipo di prestito il periodo complessivo è esteso a 40 giorni, dal momento in cui il volume esce dalla biblioteca di provenienza fino alla riconsegna da parte dell'utente.

Sistema Bibliotecario Urbano

Osservazioni relative ai servizi di prestito



PRESTITO CITTA' METROPOLITANA

Riconsegna e punti di ritiro alternativi

Al momento, la restituzione dei documenti deve avvenire presso la biblioteca in cui il prestito è stato effettuato. La possibilità di consegna in sedi più vicine al domicilio dell'utente, come altre biblioteche del comune di residenza, non è prevista. Prendiamo in carico la richiesta e lavoreremo per ovviare a questa criticità, in accordo con gli altri Comuni della Città Metropolitana.



Osservazioni relative ai servizi di prestito digitale e ai servizi on line

PRESTITO E-BOOK ON LINE

Informazioni specifiche.

Il Sistema Bibliotecario Urbano intende supportare l'uso dei libri digitali, offrendo informazioni chiare sul funzionamento del prestito digitale e dei relativi strumenti. L'accesso agli e-book, la durata dei prestiti e le modalità di fruizione sono già oggetto di comunicazioni e approfondimenti, anche attraverso corsi e attività di formazione dedicate agli utenti (particolarmente in Berio).

Servizi di prestito digitali e prenotazioni online.

Le proroghe dei prestiti possono già essere effettuate in autonomia online, accedendo con le proprie credenziali nell'area riservata del catalogo. Anche la prenotazione di determinati documenti è possibile direttamente online, con l'obiettivo di rendere sempre più semplice e completo l'accesso ai servizi tramite l'area personale.

ALTRI SERVIZI DIGITALI ON LINE

Sito web, applicazioni e altri strumenti digitali.

Siamo consapevoli che l'uso del sito internet e dell'applicazione può risultare poco intuitivo per alcuni utenti. Ci impegniamo a migliorare la navigabilità e la chiarezza degli strumenti digitali, riducendo duplicazioni di catalogazione e fornendo istruzioni semplici per la ricerca online, per facilitare l'accesso ai documenti e alle

BIBLIOTECA CIVICA BERIO

Osservazioni relative ai servizi di prestito



Focus del questionario.

Il servizio di prestito tradizionale rappresenta un punto centrale dell'attività della Biblioteca Berio e continua a essere pienamente valorizzato. La rilevazione condotta nell'indagine intendeva focalizzarsi sulle tipologie "speciali" di prestito, come quelli interbibliotecari, senza sminuire l'importanza attribuita al prestito tradizionale. La biblioteca conferma il proprio impegno a garantire un servizio di qualità anche per gli utenti che scelgono di accedere direttamente ai materiali in sede.

Chiarezza delle informazioni sui servizi di prestito.

Ci attiveremo per un miglioramento della comunicazione istituzionale, tramite sito web e materiali informativi, con l'obiettivo di rendere più comprensibili le procedure e i servizi disponibili.

Prestito di materiali della Sezione di Conservazione speciale e materiali esclusi dal prestito.

I materiali conservati, rari o storici non sono ammessi al prestito per ragioni di tutela e salvaguardia del patrimonio. Di conseguenza, il prestito non può essere esteso a queste tipologie. La biblioteca mette però già a disposizione servizi alternativi, attivi e consolidati, quali le riproduzioni consentite nel rispetto della normativa vigente e la consultazione su appuntamento in spazi dedicati. Tali modalità sono pensate per garantire l'accesso allo studio e alla ricerca pur nel rispetto delle esigenze conservative.

BIBLIOTECA CIVICA BERIO

Osservazioni relative ai servizi di prestito



Autoprestito e aspetti operativi.

Le due macchine di auto-prestito della Biblioteca Berio, situate al piano terra e al primo piano, sono pienamente operative e funzionanti. Questi strumenti permettono agli utenti di gestire in autonomia il prestito e la restituzione dei documenti, garantendo un servizio rapido ed efficiente.

Gratuità del servizio.

Si conferma che i servizi di prestito del Sistema Bibliotecario Urbano (SBU) sono gratuiti. L'unica eccezione riguarda il prestito interbibliotecario (ILL – Inter Library Loan) con altre biblioteche italiane, per il quale vengono richiesti esclusivamente i costi relativi al trasporto postale dei documenti.

Osservazioni relative al patrimonio bibliografico



Acquisizioni e disponibilità di nuove pubblicazioni.

La Biblioteca Berio continua ad acquistare regolarmente libri nuovi, in base alle esigenze generali degli utenti e alle richieste specifiche. L'impegno della biblioteca è di arricchire continuamente il patrimonio, con particolare attenzione a narrativa contemporanea e saggistica. Si segnala, inoltre, che le biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano, di cui la Berio fa parte, diversificano le acquisizioni in base alla fisionomia del proprio patrimonio, garantendo un'offerta variegata che può essere integrata tramite i servizi di prestito speciale.

Sezioni specialistiche e lingue straniere.

Pur mantenendo una selezione ampia di testi, la Berio è una biblioteca generalista: possono sussistere, pertanto, lacune in alcuni settori specialistici, come economia, scienze sociali o psicologia, sia italiane sia straniere. La biblioteca valuterà la possibilità di incrementare le acquisizioni in tali ambiti. Allo stesso modo, continuerà a proporre libri in lingua originale e titoli in inglese, cercando di ampliare l'offerta disponibile.

Materiale usurato.

La Biblioteca Berio cura costantemente lo stato del patrimonio bibliografico, sostituendo libri di edizioni danneggiate o usurate laddove possibile. Gli interventi sono effettuati secondo criteri di fattibilità e disponibilità, privilegiando le opere più richieste e rilevanti per gli utenti. D'altronde una volta all'anno, il personale della biblioteca è impegnato per dieci giorni nel controllo a scaffale del materiale librario, effettuando una revisione patrimoniale che consente di rilevare libri danneggiati, mancanti o collocati in modo non corretto.

Osservazioni relative al patrimonio bibliografico



Varietà dei generi e nuove proposte.

La biblioteca cerca di garantire varietà nelle letture proposte, includendo narrativa, romanzi di vario genere, saggi, testi storici e scientifici. Comprendiamo le richieste di aumentare la disponibilità di generi come fantascienza o altri di interesse minore per alcuni utenti e valuteremo la diversificazione dei titoli nelle nuove acquisizioni.

Materiale multimediale.

Per quanto riguarda i DVD e altri materiali multimediali, la Biblioteca Berio continua a gestire e aggiornare la disponibilità del catalogo, garantendo l'accesso diretto agli scaffali e il supporto degli operatori in sede per facilitare la consultazione.

Guide turistiche e materiale specifico.

Per motivi di obsolescenza e alto rischio di danneggiamento, le guide turistiche non vengono rinnovate sistematicamente. Tuttavia, tali materiali restano disponibili nelle biblioteche di municipio e possono essere richiesti alla Berio tramite i servizi di prestito speciale. La Biblioteca si concentra principalmente sull'acquisizione di opere di letteratura di viaggio, ritenute più coerenti con la propria offerta culturale.

Servizi speciali.

Il servizio di microfilm dei quotidiani è costantemente monitorato, con l'obiettivo di garantire la migliore leggibilità possibile. La biblioteca valuterà la possibilità di future campagne di conversione dei microfilm in formato digitale per migliorare l'accesso a questo materiale.

Osservazioni relative al Servizio di Lettura in Sede



Servizi speciali.

Il servizio di microfilm dei quotidiani è costantemente monitorato, con l'obiettivo di garantire la migliore leggibilità possibile. La biblioteca valuterà la possibilità di future campagne di conversione dei microfilm in formato digitale per migliorare l'accesso a questo materiale.

Organizzazione del patrimonio librario.

La Biblioteca Berio è costantemente impegnata a migliorare l'organizzazione e la fruibilità del patrimonio librario, anche attraverso un'adozione di una segnaletica rinnovata e più efficiente e un controllo regolare dell'ordine dei libri sugli scaffali. Gli interventi mirano a facilitare la consultazione, ridurre le difficoltà nel reperire i volumi e garantire una più agevole consultazione anche dei libri collocati in posizioni meno accessibili.

Inclusività e informazioni multilingue.

Apprezziamo i suggerimenti relativi alla disponibilità di informazioni in più lingue. La Biblioteca Berio è attenta all'inclusività e sta valutando l'ampliamento dei punti informativi con traduzioni multilingue, compresi braille e CAA, per rendere la struttura più accogliente e accessibile a tutti.

All'inizio del 2026, infatti, nell'ambito del rinnovamento dell'immagine della Biblioteca – avviato con il nuovo logo e l'immagine coordinata a partire da novembre 2025 – sarà realizzato un aggiornamento complessivo della segnaletica. Il progetto comprenderà anche soluzioni per migliorare l'accessibilità, compreso un nuovo sistema di wayfinding, per rendere più semplice orientarsi e reperire i volumi all'interno della biblioteca.

Osservazioni relative al Servizio di Lettura in Sede



Accessibilità della biblioteca.

La Biblioteca Berio è consapevole che l'accesso agli spazi possa presentare difficoltà, specialmente per persone con ridotta mobilità, anziani o utenti che utilizzano ausili per la deambulazione. La biblioteca si impegna costantemente a garantire un ambiente inclusivo e accessibile a tutti, e valuterà attentamente ogni segnalazione per pianificare ulteriori miglioramenti.

Si segnala che la Biblioteca dispone di un'autorimessa con posti riservati agli utenti con disabilità. Avvisando al momento dell'arrivo, il personale fornisce supporto per raggiungere le sale della biblioteca direttamente dall'autorimessa tramite ascensore.

L'accessibilità non riguarda solo l'abbattimento delle barriere fisiche, ma anche il miglioramento complessivo dell'esperienza di fruizione dei servizi per tutti gli utenti, comprese le persone con disabilità motoria, sensoriale o cognitiva. Nel 2026, nell'ambito di un più ampio progetto di rinnovamento della segnaletica e dell'immagine della Biblioteca, saranno infatti messi in atto interventi specifici volti a rendere più agevole e inclusiva la fruizione degli spazi e dei servizi per tutti gli utenti.

Osservazioni relative ai servizi digitali e multimediali in sede



Postazioni multimediali.

La Biblioteca Berio prende atto della richiesta di introdurre postazioni dedicate alla visione di DVD e all'ascolto di musica. Tali suggerimenti saranno valutati per possibili sviluppi futuri, in linea con le disponibilità strutturali e tecniche della biblioteca.

Osservazioni relative alle attività culturali

Informazioni sui servizi.

Per chiarire il funzionamento delle visite, delle acquisizioni e dei laboratori, la biblioteca mette a disposizione informazioni aggiornate e chiare attraverso il personale, il sito web, garantendo supporto a tutti gli utenti interessati.

Attività culturali e gruppi di lettura.

Riguardo alla richiesta di letture e conversazioni in lingue straniere, la Biblioteca Berio verificherà la possibilità di rinnovare e ampliare la propria offerta in questo ambito, includendo attività e gruppi di lettura in lingue come inglese, spagnolo o altre lingue europee.

Osservazioni relative al personale della Biblioteca



Gentilezza e disponibilità.

La Biblioteca Berio valuterà in modo approfondito le osservazioni relative alla cortesia e all'empatia del personale. Ogni interazione con gli utenti deve basarsi su ascolto attivo, disponibilità e rispetto reciproco. Per questo motivo, la biblioteca sta già promuovendo percorsi di formazione mirata per il personale, con l'obiettivo di garantire supporto costante nella consultazione dei volumi, nella ricerca a scaffale e nell'accesso ai diversi servizi, assicurando che ogni visita si traduca in un'esperienza positiva e accogliente.

Comportamenti e sicurezza.

La biblioteca conferma che le modalità di controllo degli accessi e le procedure di sicurezza sono regolate nel rispetto della normativa vigente, inclusi i diritti alla privacy degli utenti. Ogni segnalazione di comportamento inappropriato sarà attentamente valutata e, se necessario, gestita dai responsabili, nell'ottica di garantire un ambiente rispettoso, sicuro e sereno per tutti.

Silenzio e ambiente di studio.

La Biblioteca Berio, infine, conferma l'importanza di mantenere un ambiente silenzioso e favorevole allo studio. Tutti gli operatori sono sensibilizzati a ridurre al minimo le interazioni rumorose e a garantire un contesto di lavoro tranquillo per tutti gli utenti presenti in sede.

BIBLIOTECA CIVICA BERIO

APPREZZAMENTI



La Biblioteca Berio desidera ringraziare tutti gli utenti per i numerosi apprezzamenti espressi. Le vostre parole rappresentano un riconoscimento importante del nostro impegno quotidiano nel garantire servizi di qualità e nel promuovere l'accesso alla cultura per tutti i cittadini.

Questi feedback confermano l'importanza della Biblioteca Berio all'interno del sistema culturale genovese e ci motivano a continuare a migliorare costantemente i servizi offerti, a potenziare le collezioni e a valorizzare il patrimonio umano e culturale che la biblioteca mette a disposizione della comunità.