



COMUNE DI GENOVA

SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO



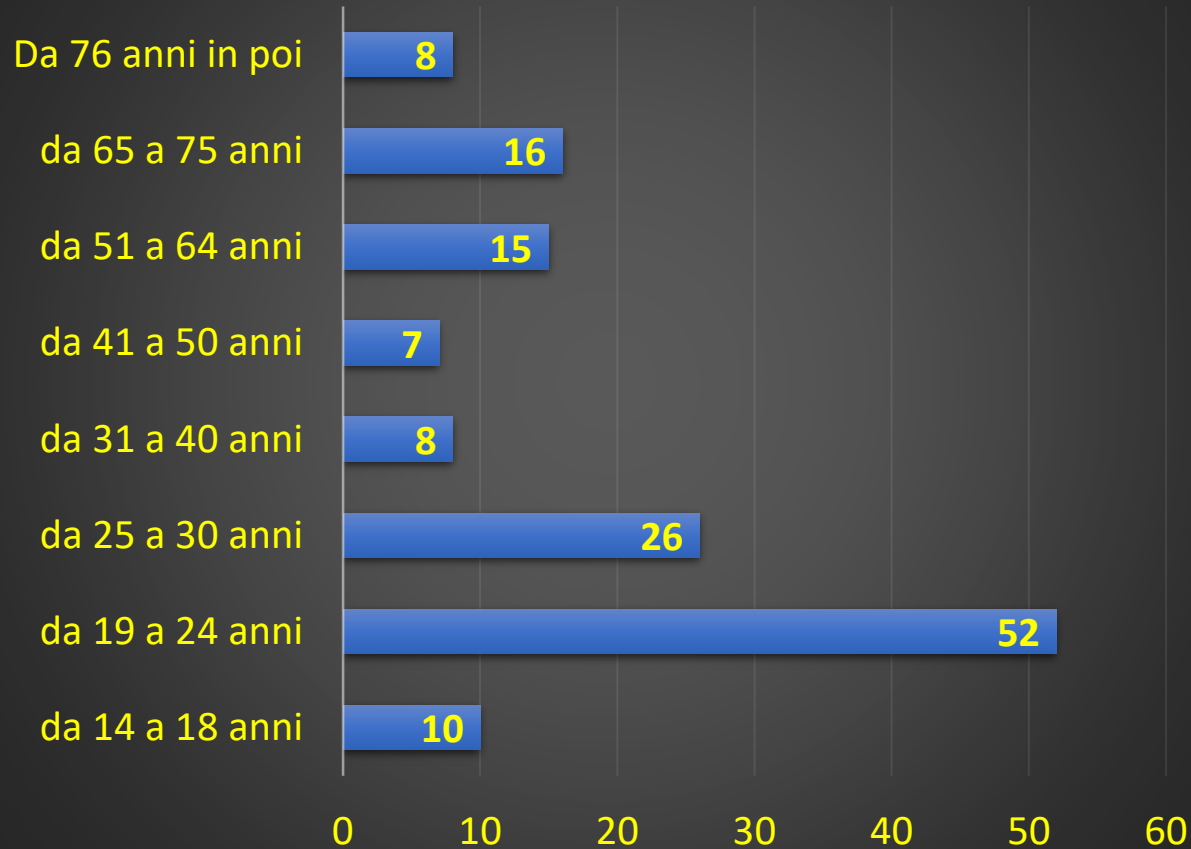
Biblioteche
di Genova

RISULTATI DELL'INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA

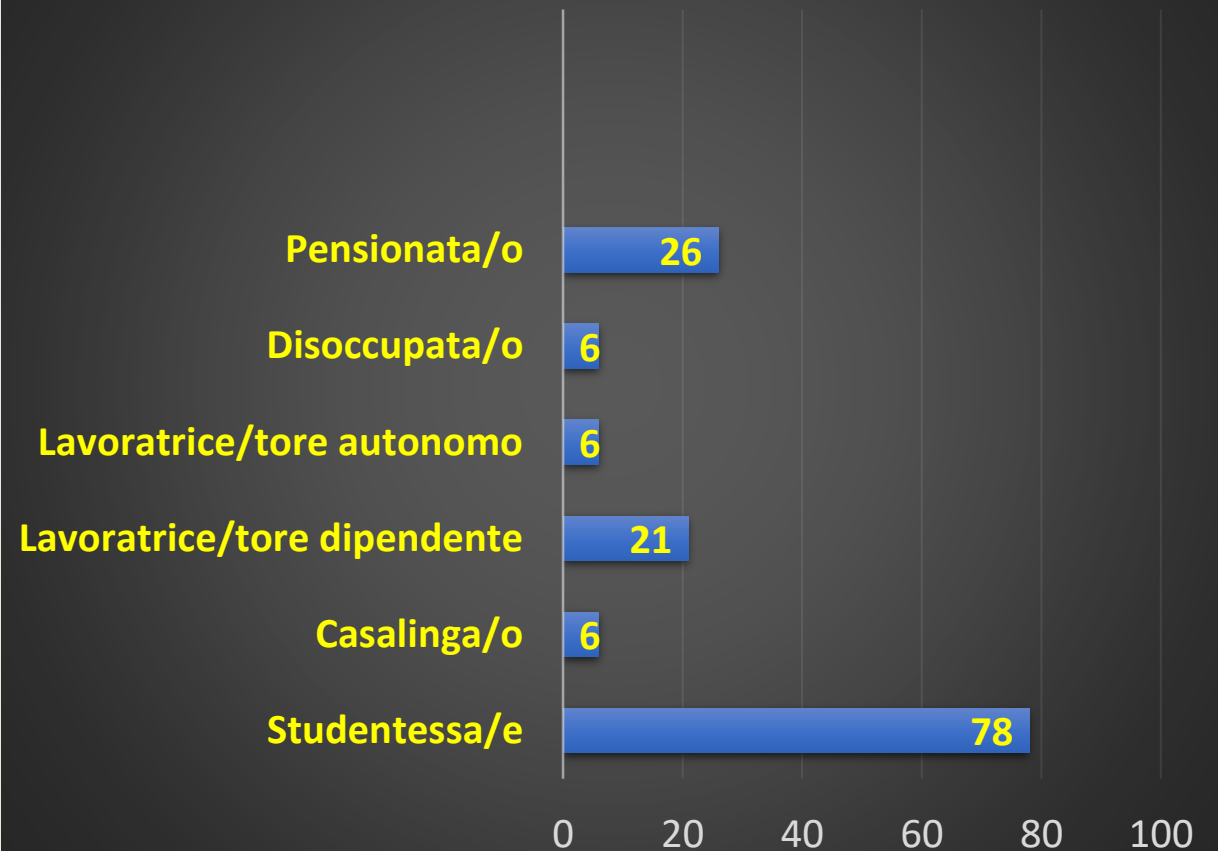
BIBLIOTECA CIVICA BRUSCHI-SARTORI - ANNO 2024

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

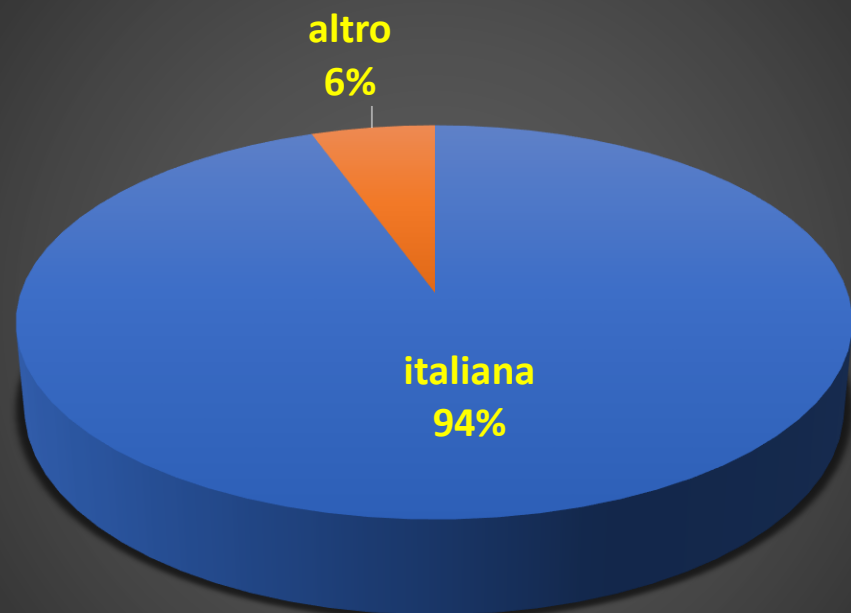
Fascia d'età



Condizione sociale

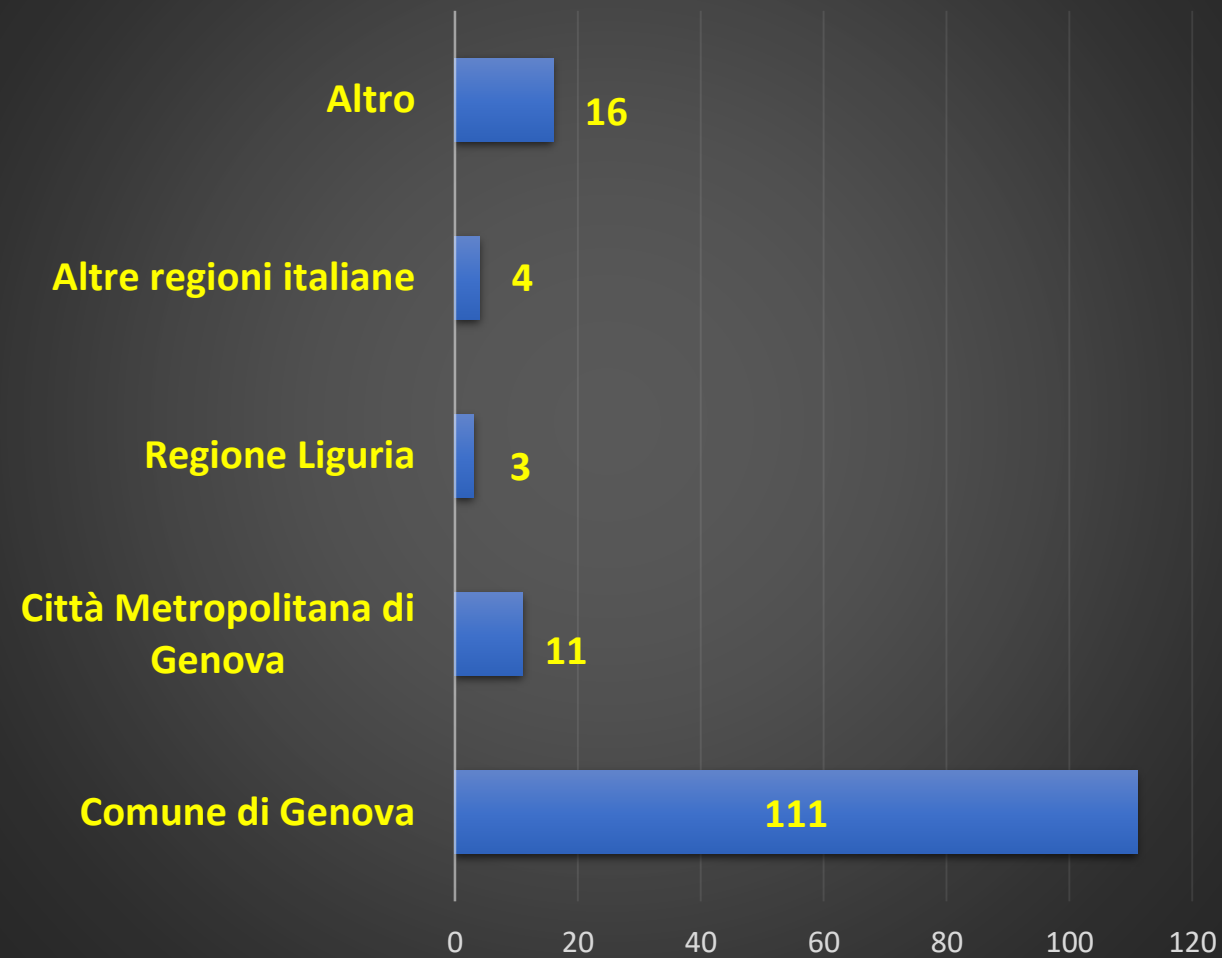


Cittadinanza



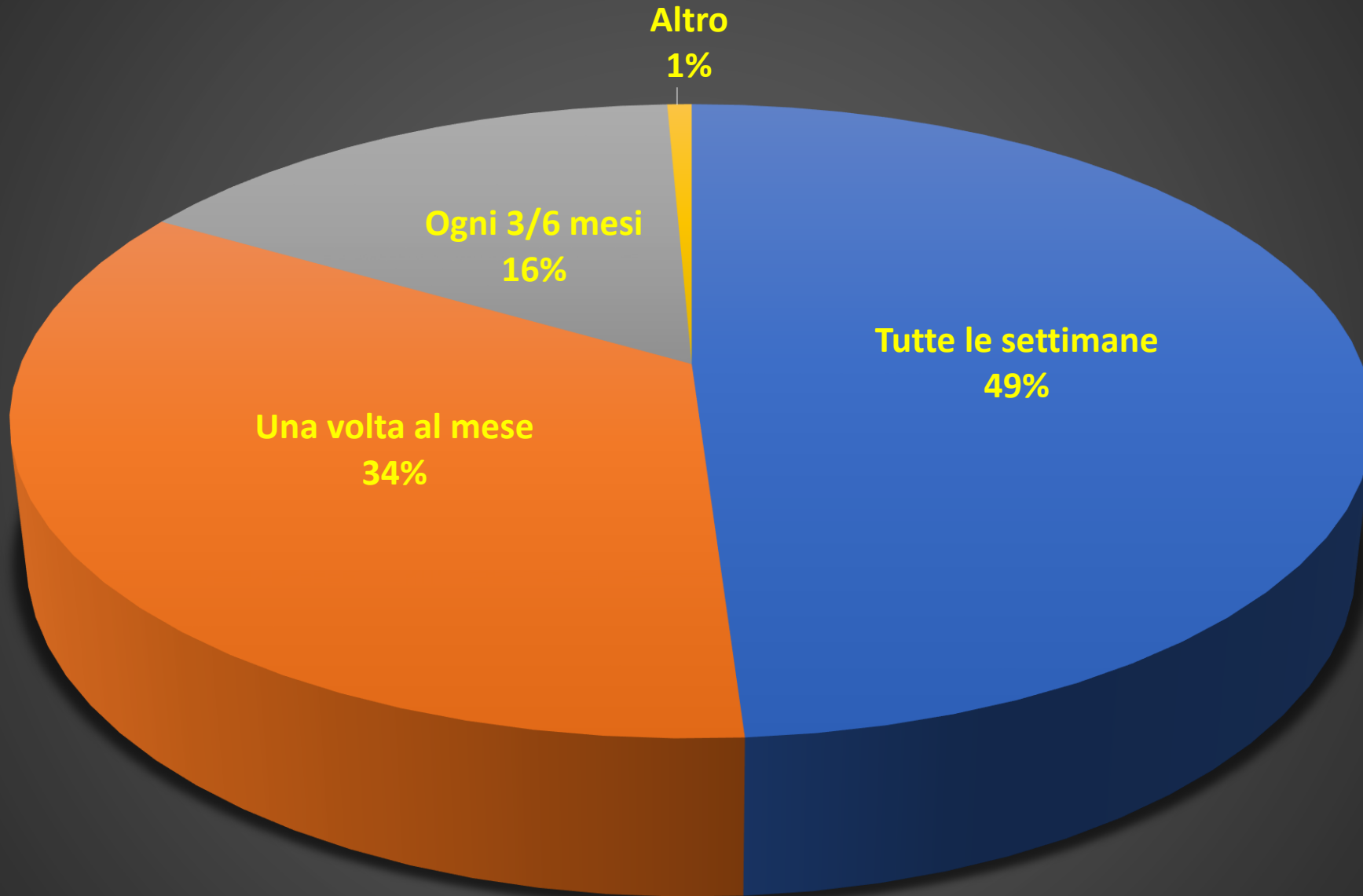
■ italiana ■ altro

Provenienza

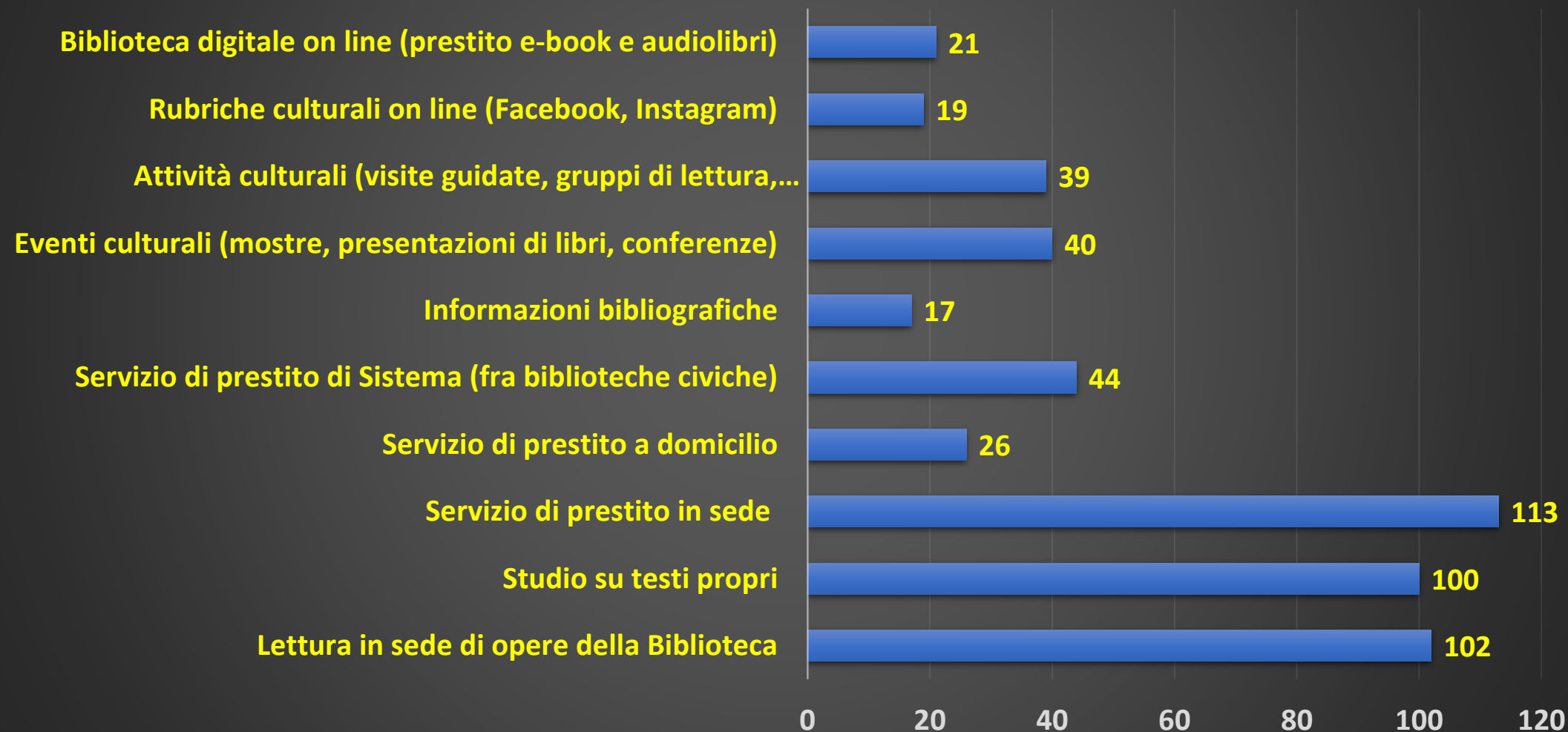


Fruizione e conoscenza dei servizi

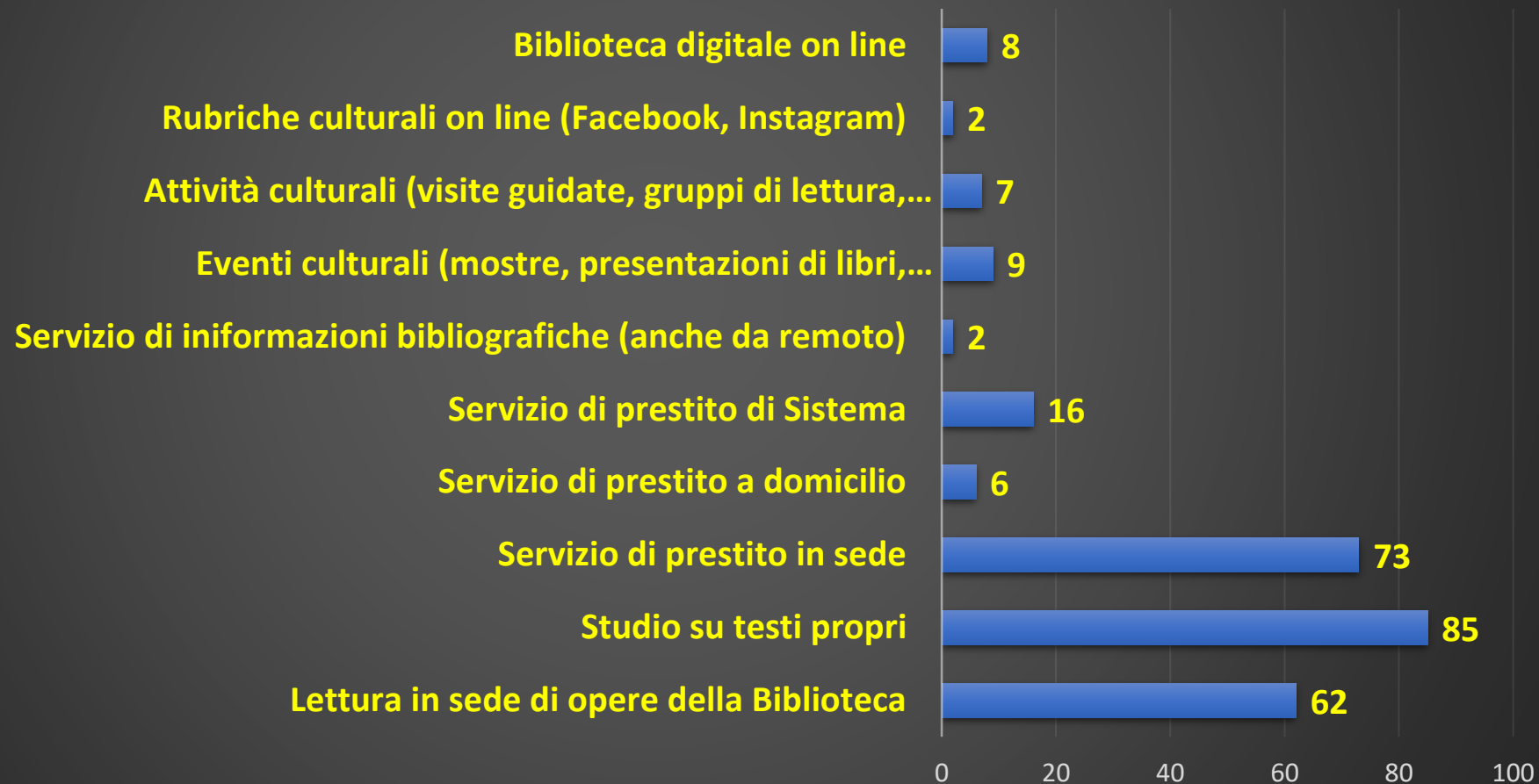
Con quale frequenza vieni in Biblioteca?



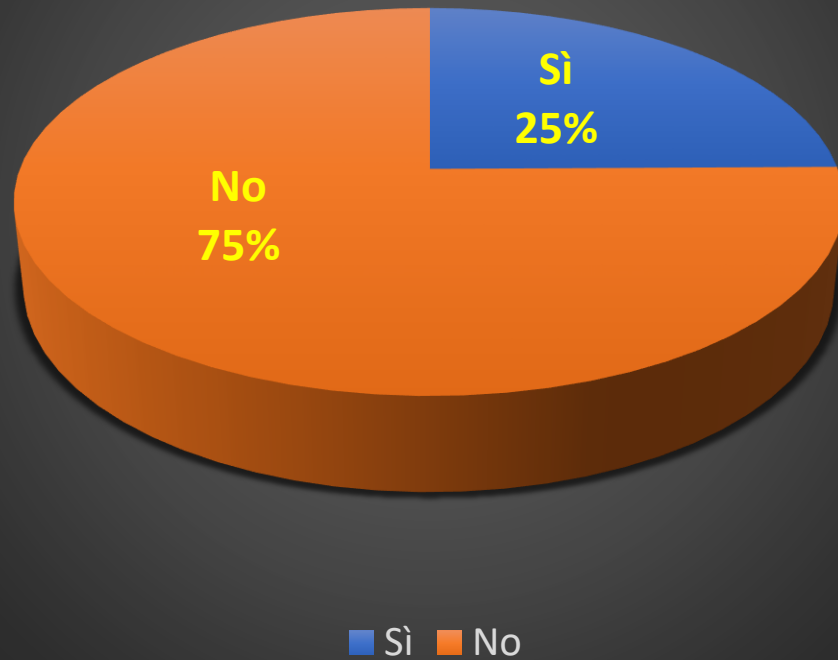
Quali servizi offerti dalla Biblioteca conosci? (risposta multipla)



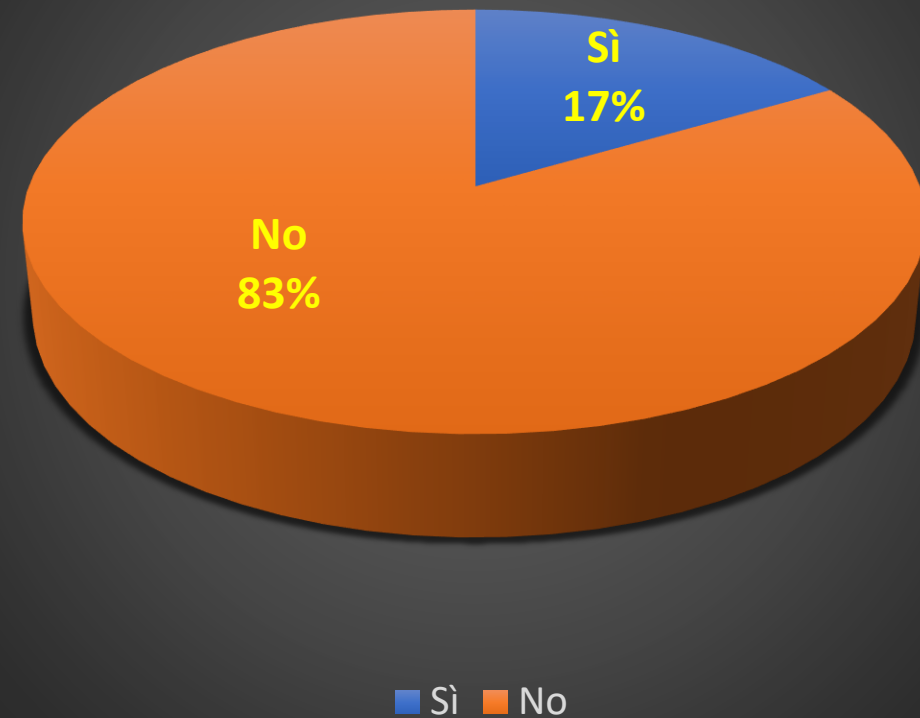
Quali servizi offerti dalla Biblioteca utilizzi normalmente? (max 2 risposte)



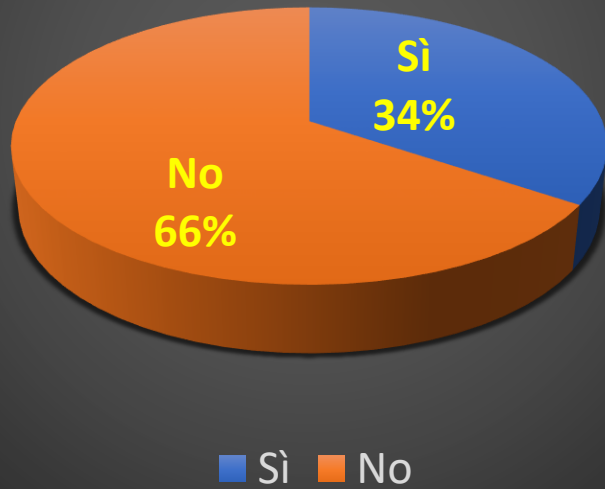
Utilizzi il catalogo on line (www.bigmet.org)?



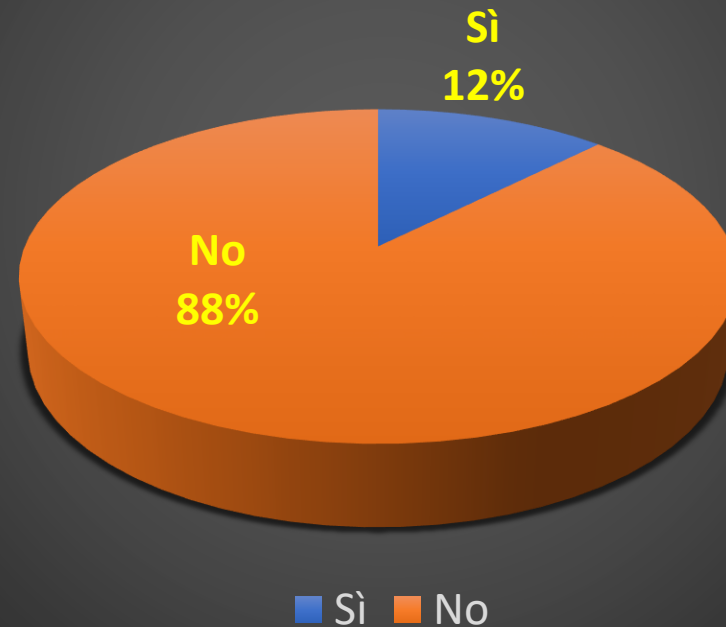
Utilizzi l'APP bi.G.met?



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



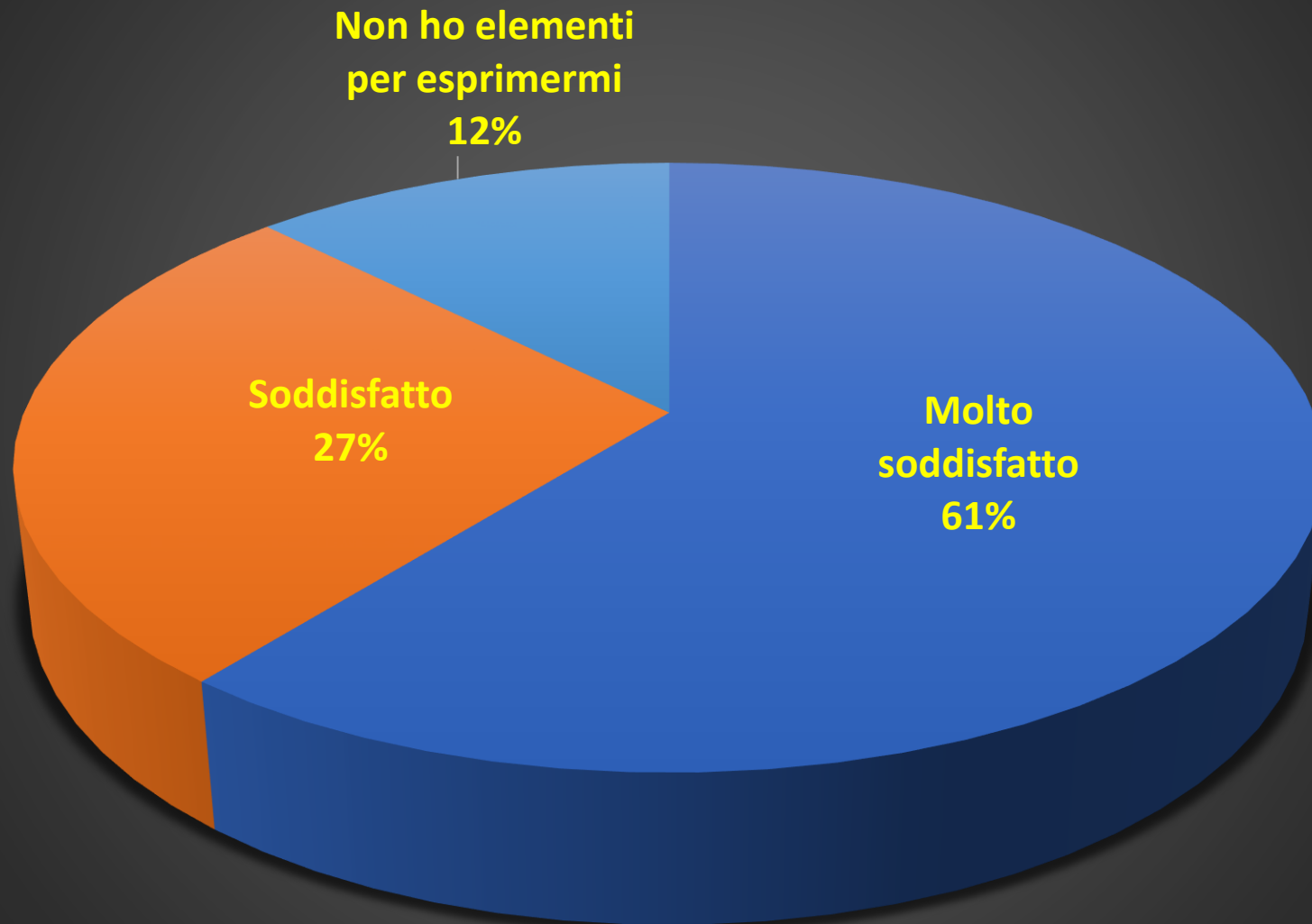
**Utilizzi la nuova edicola digitale on
line (<https://bigmet.medialibrary.it>) ?**



Valutazione dei servizi

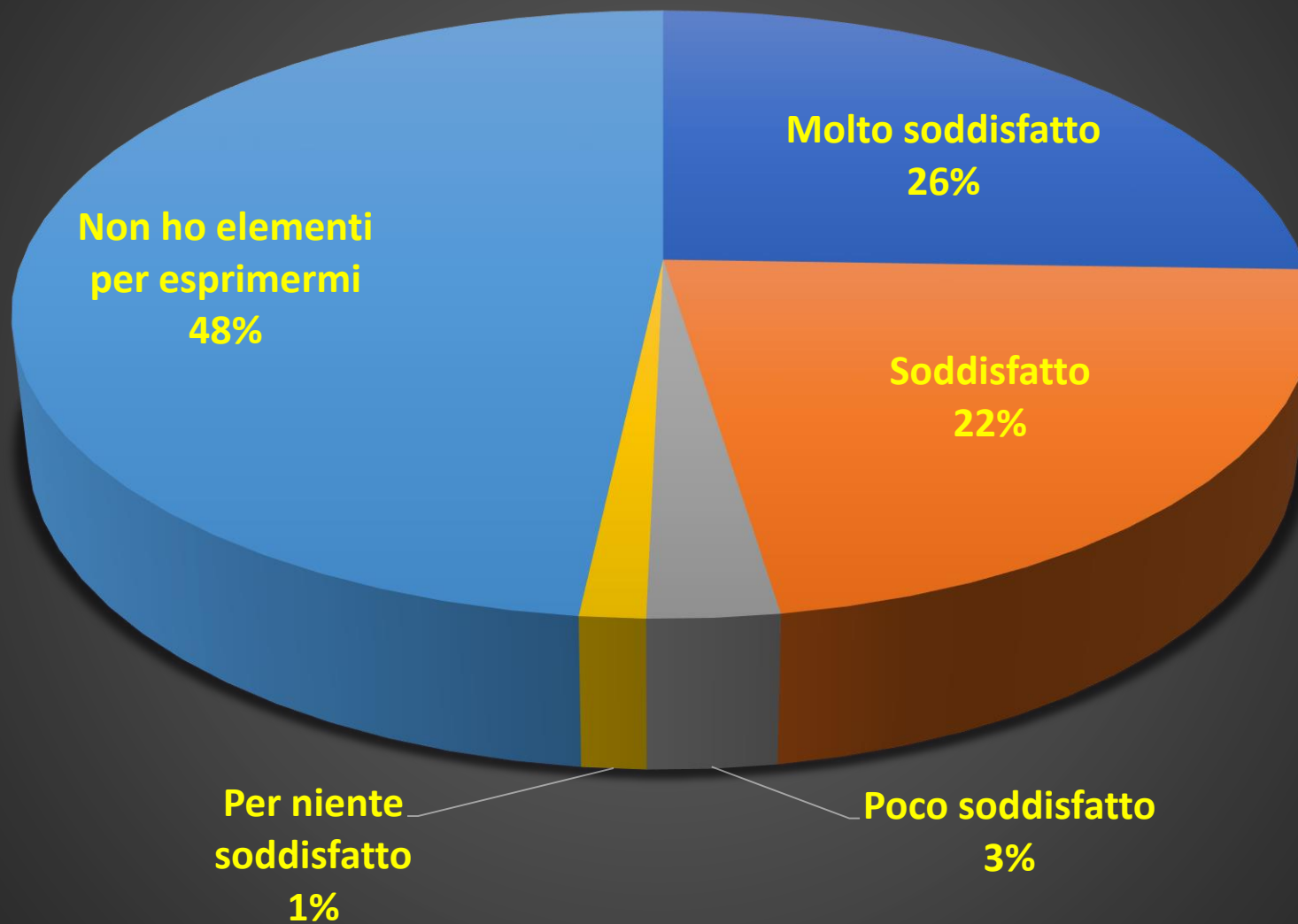
SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

Cortesia e disponibilità del personale



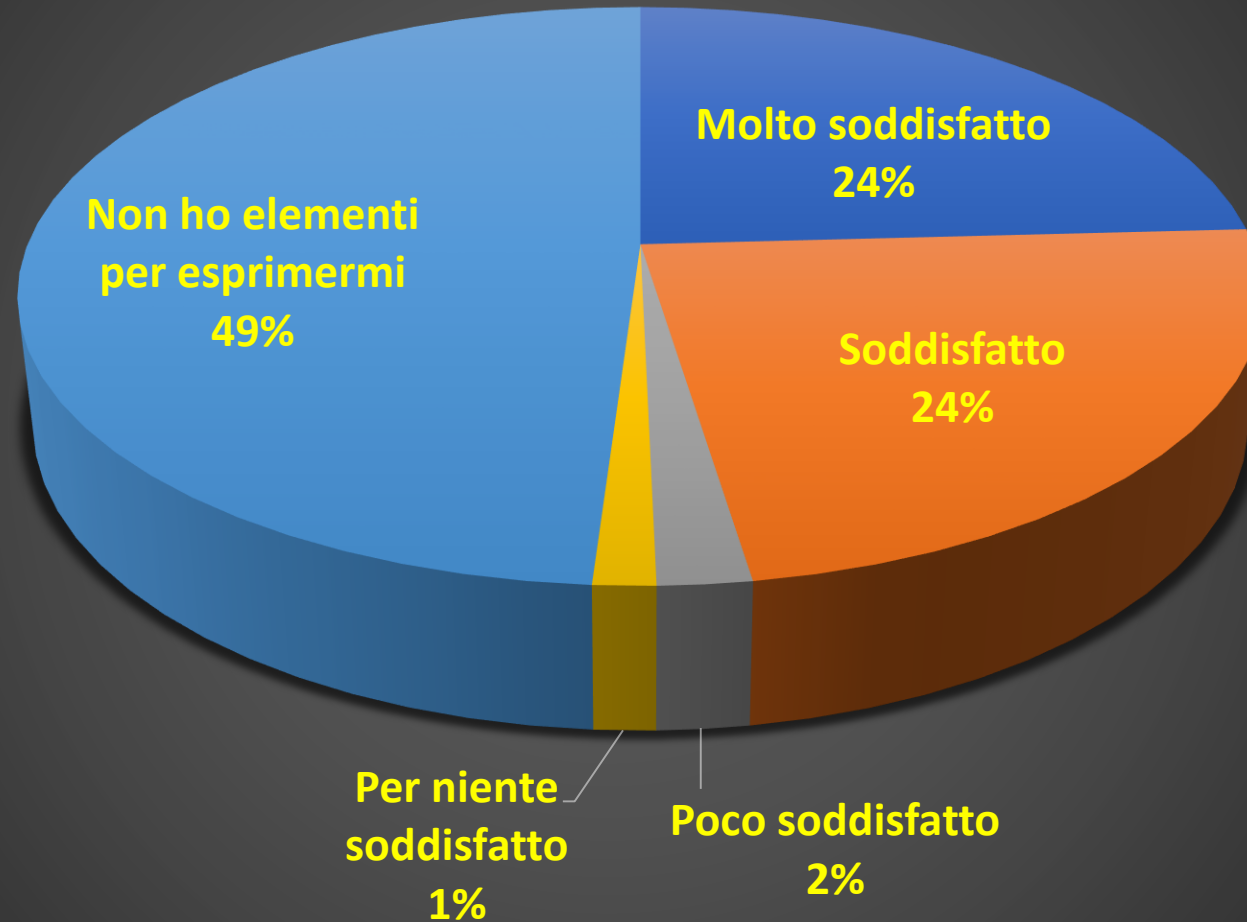
*SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI
DEL CATALOGO ON LINE ?*

Catalogo informatizzato on line: ricerca



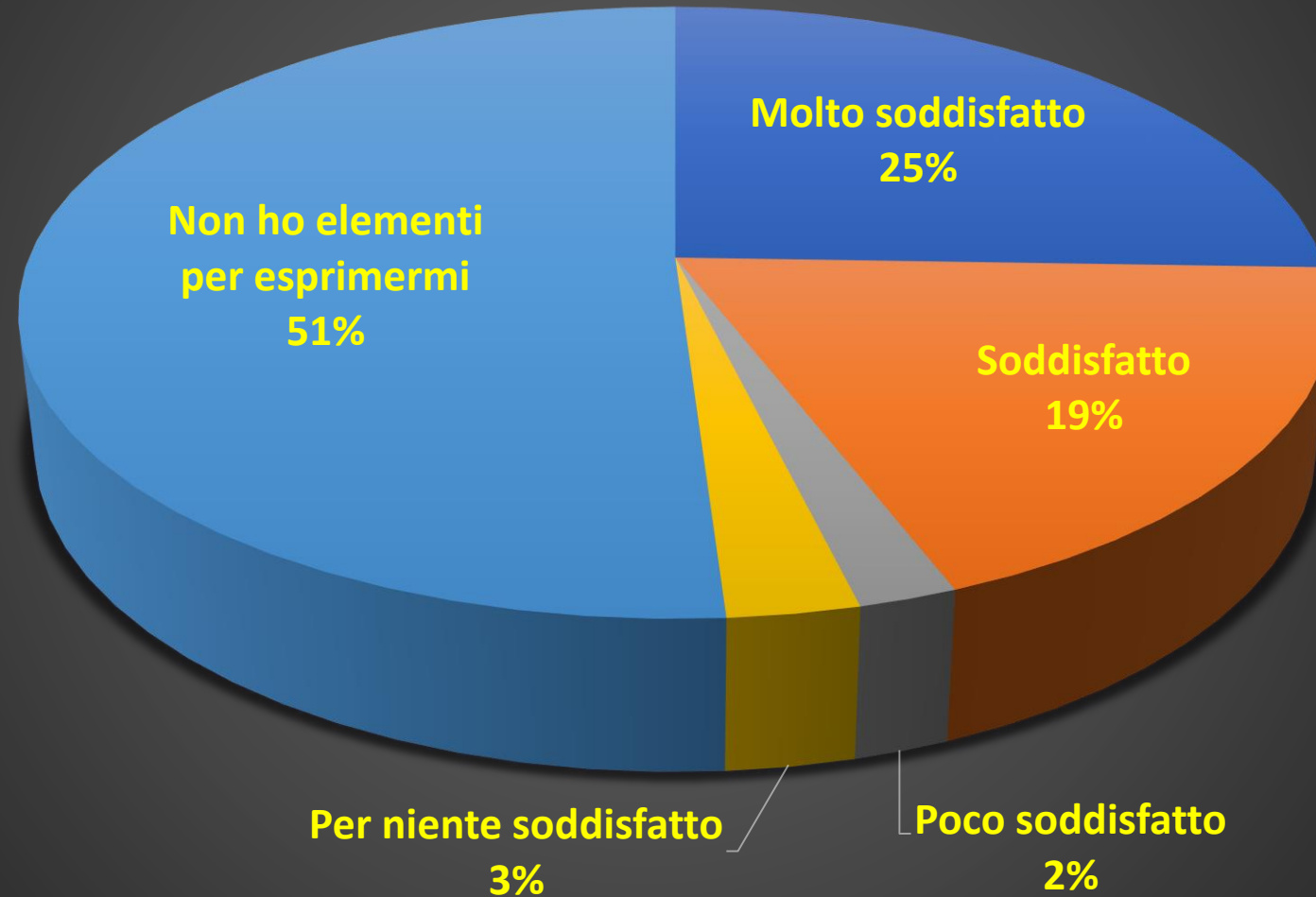
SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL CATALOGO ON LINE ?

Catalogo informatizzato on line: registrazione e accesso



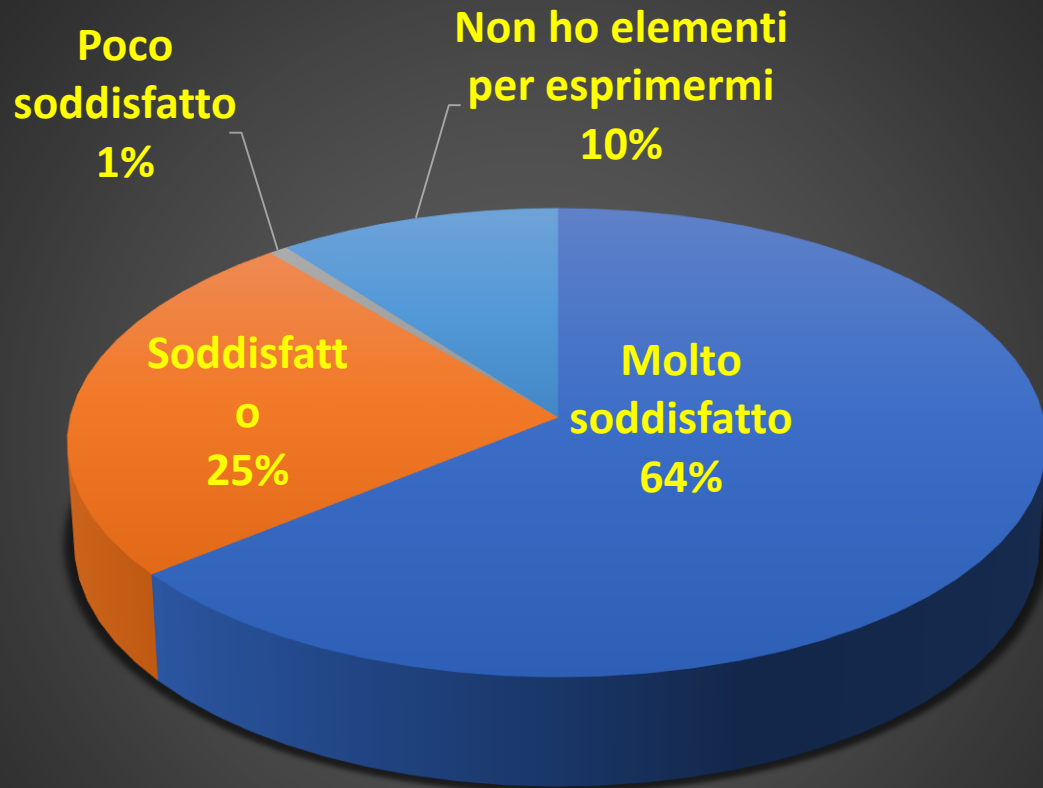
SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL CATALOGO ON LINE ?

Catalogo informatizzato on line: funzionalità social (liste di lettura, commenti ecc.)

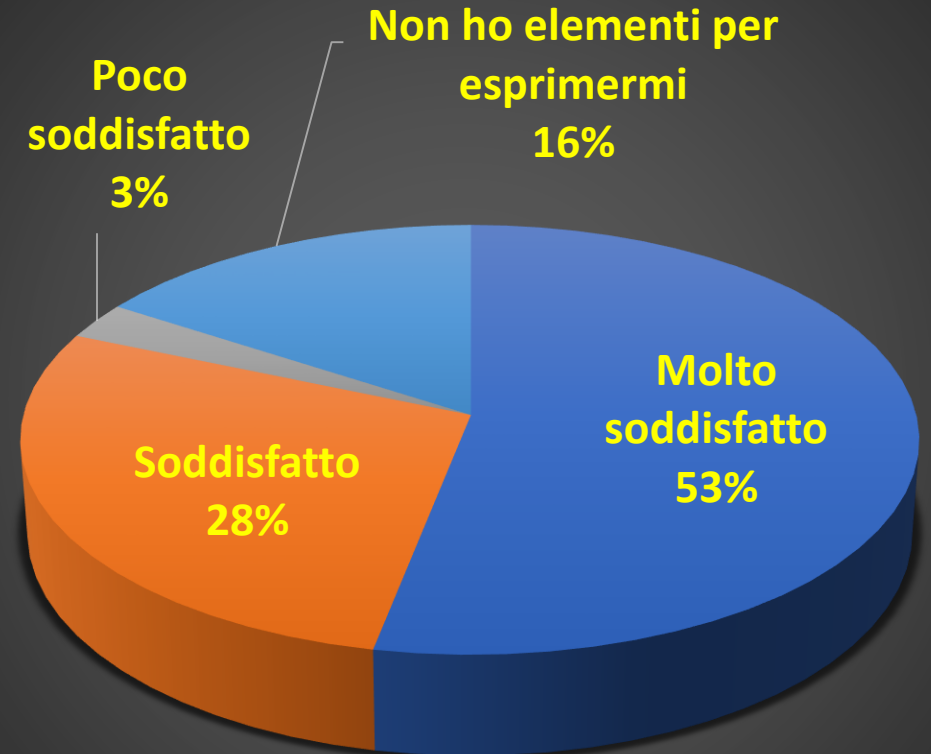


SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO?

Comfort degli spazi: accessibilità

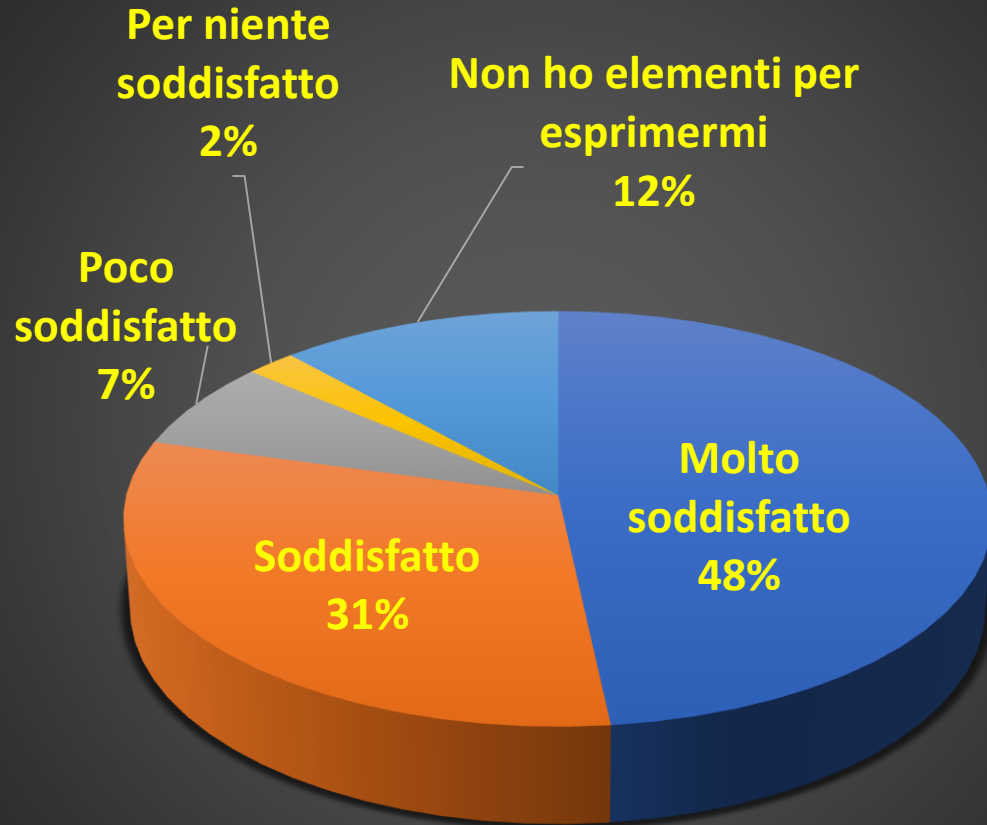


Comfort degli spazi: adeguatezza e segnaletica

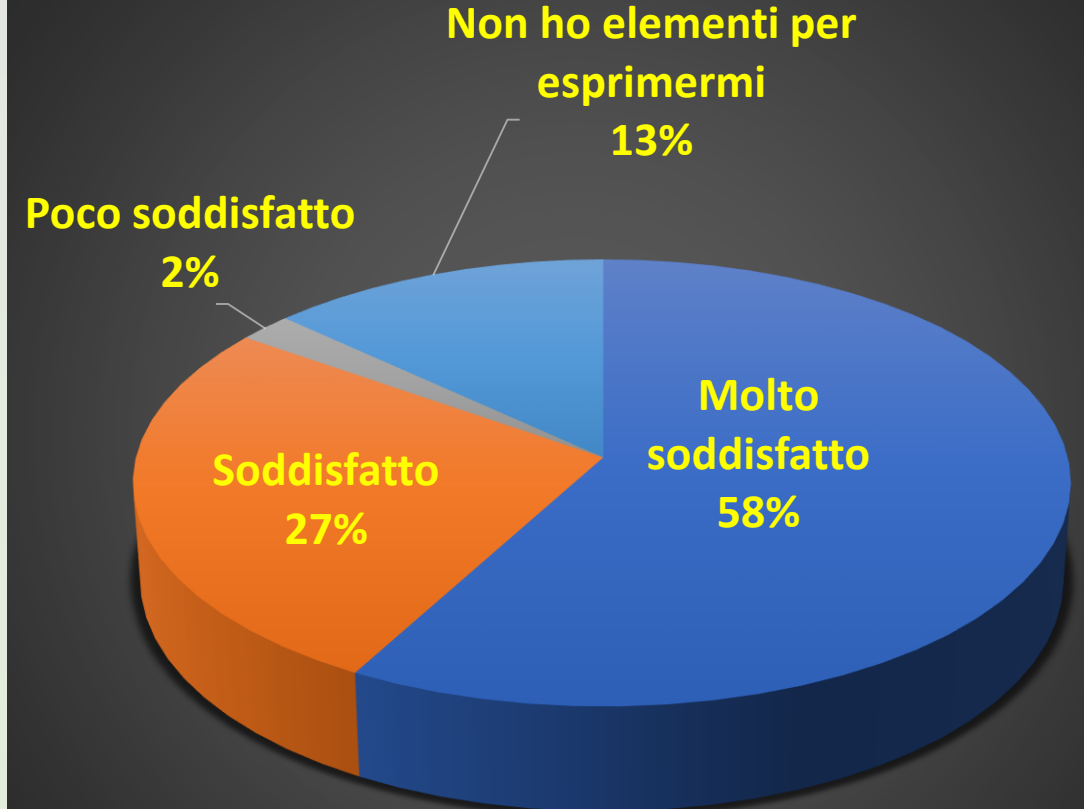


SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO?

Comfort degli spazi: rispetto del silenzio

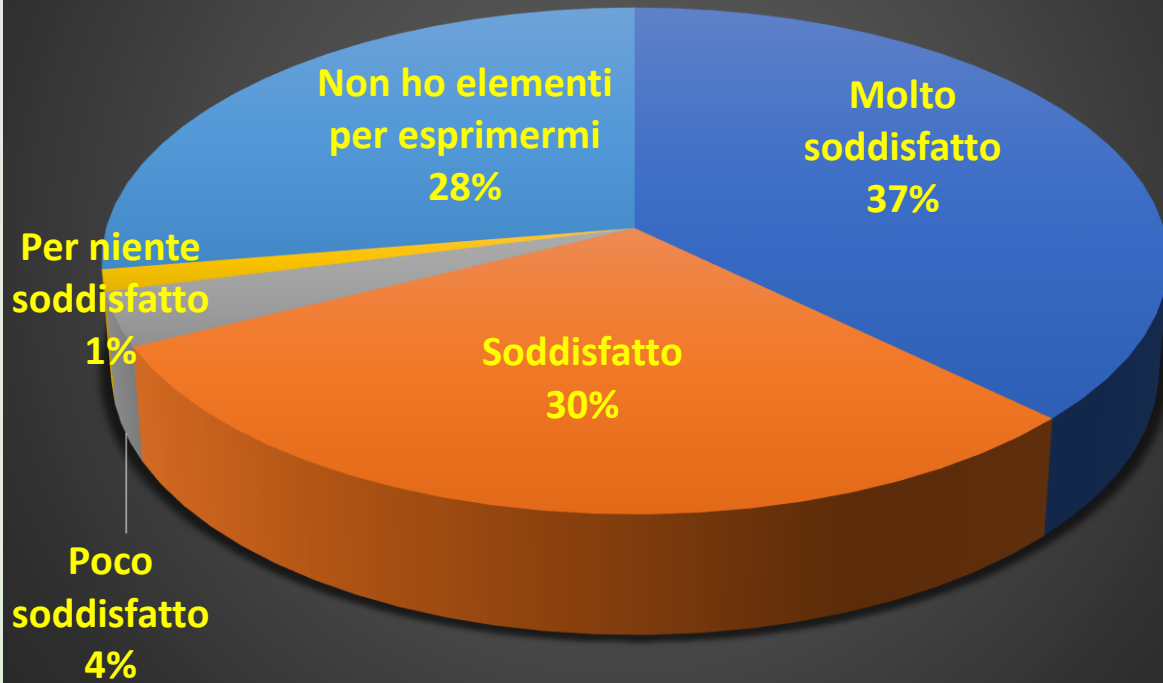


Comfort degli spazi: pulizia

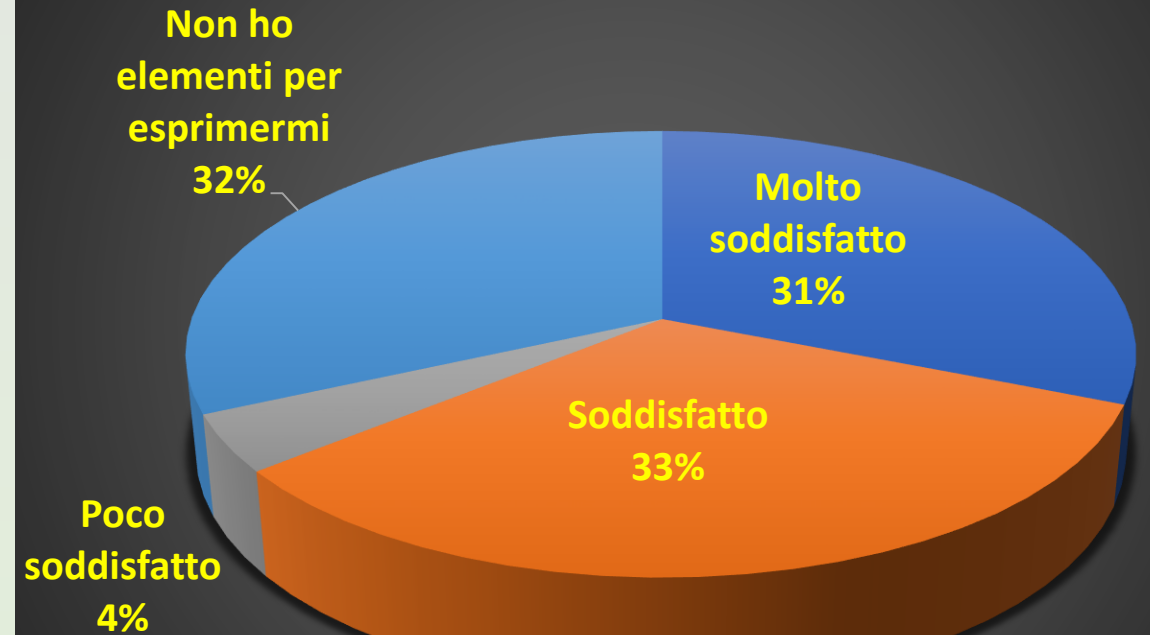


SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO?

Adeguatezza delle postazioni informatiche al pubblico

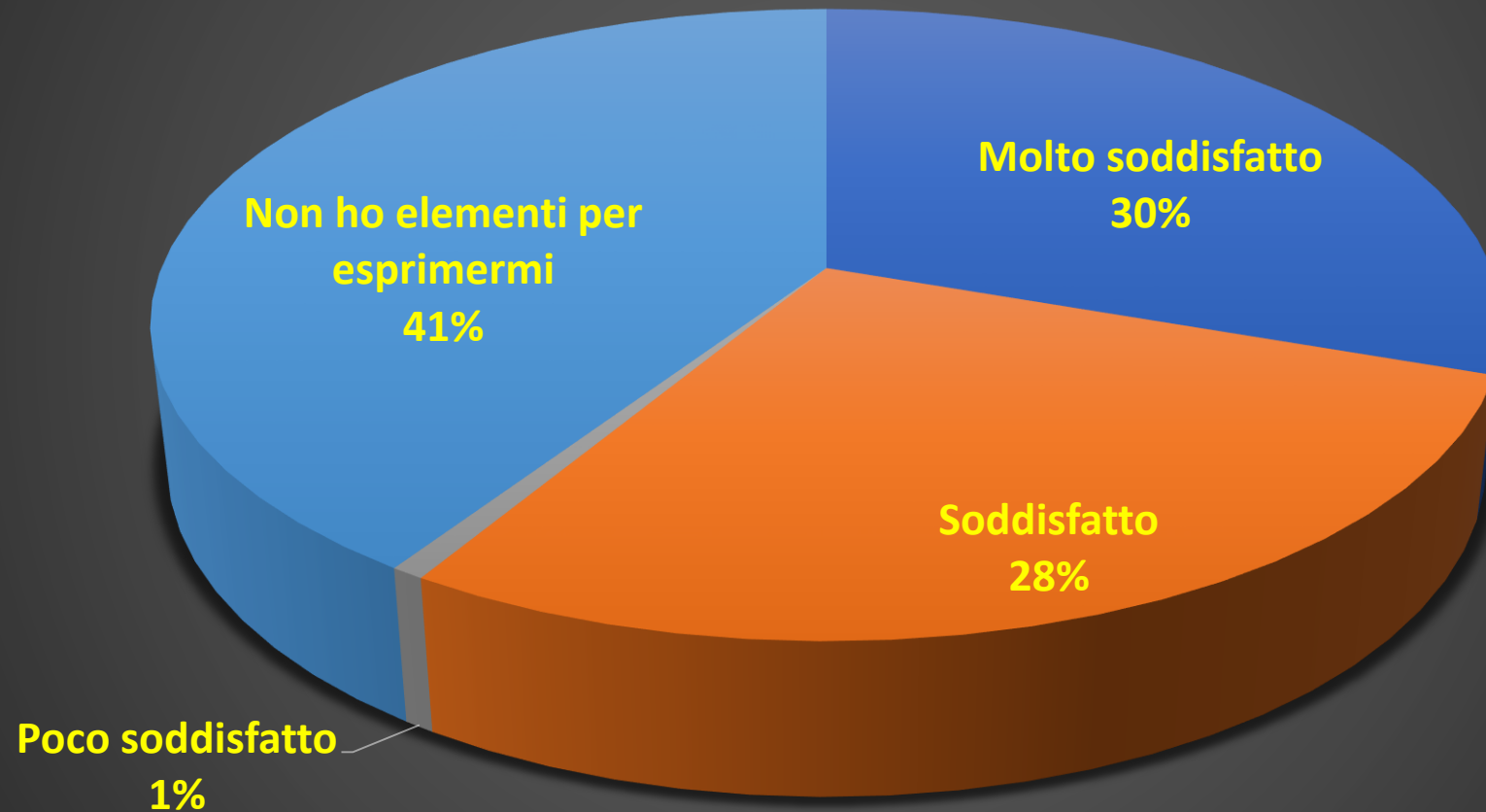


Aggiornamento del patrimonio bibliografico



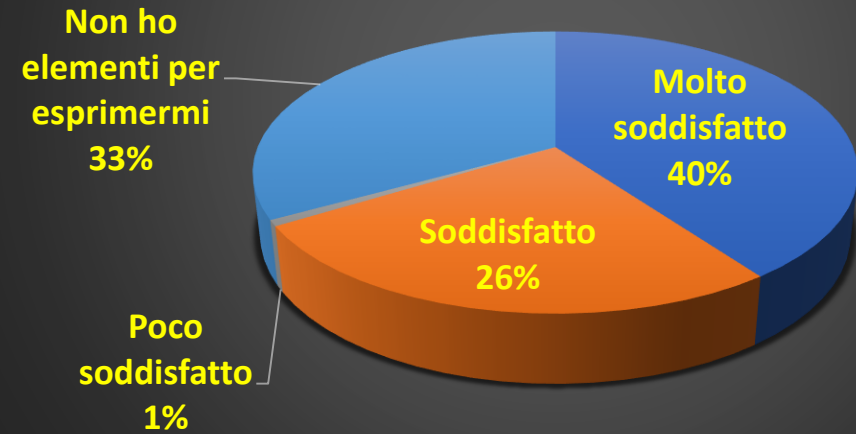
SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO?

Completezza delle informazioni ricevute (anche da remoto: via e-mail ecc.)

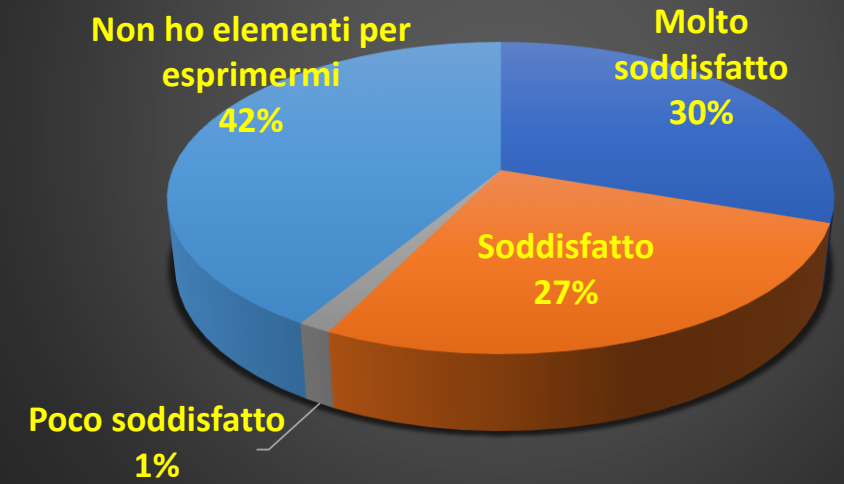


SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI PRESTITO?

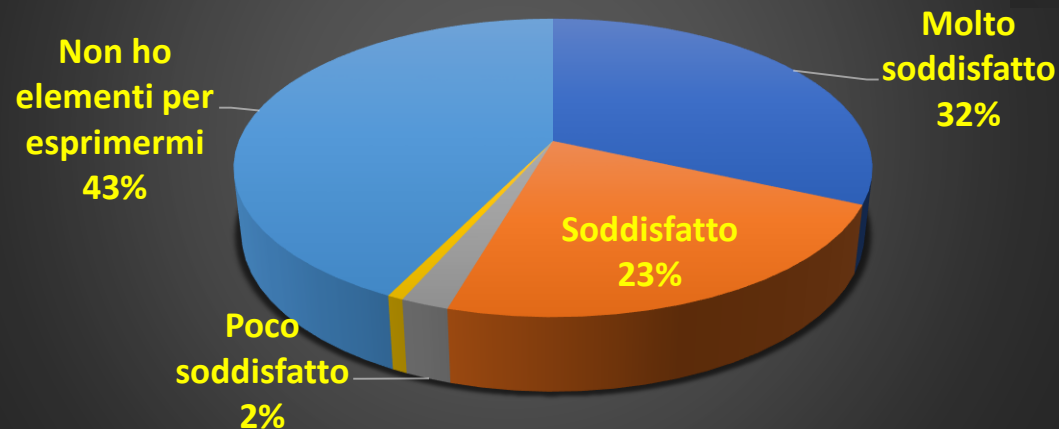
Servizio di prestito: numero di opere prestata e durata del prestito



Servizio di prestito: penalità previste in caso di ritardi nella restituzione

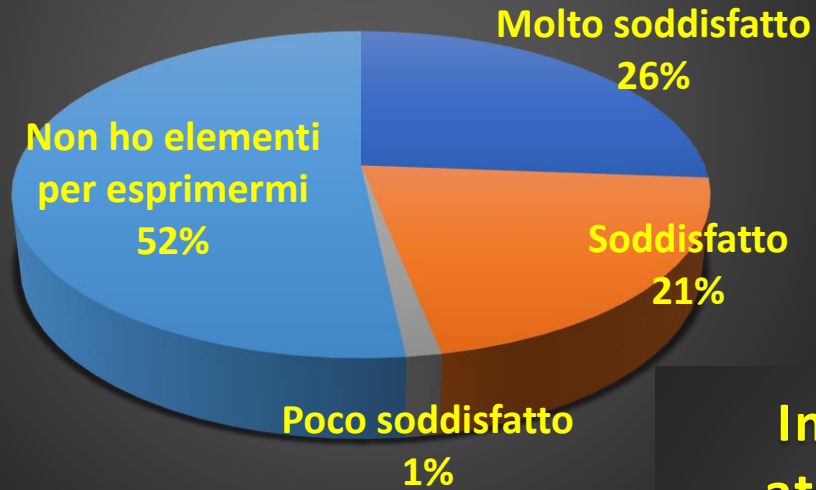


Servizio di prestito: prenotazioni e proroghe on line

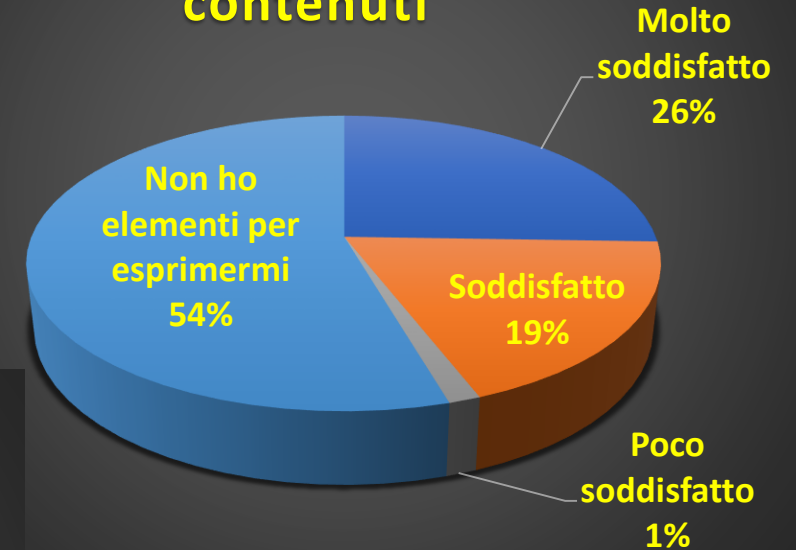


SEI SODDISFATTA / O DELLE INIZIATIVE CULTURALI REALIZZATE?

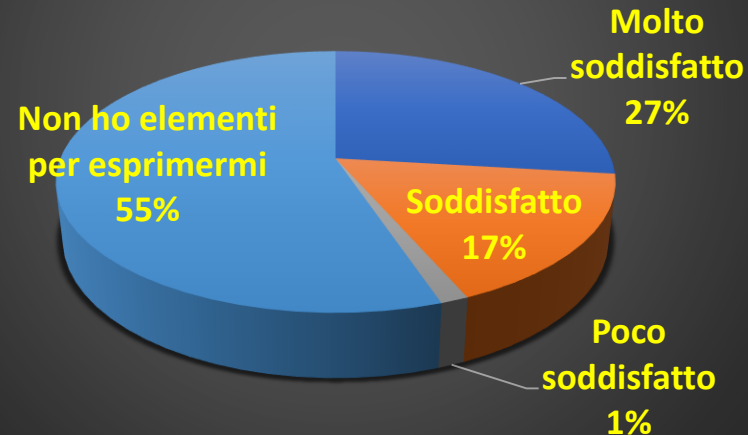
Iniziative culturali (eventi e attività) organizzate in sede: efficacia dell'informazione



Iniziative culturali (eventi e attività) organizzate in sede: contenuti

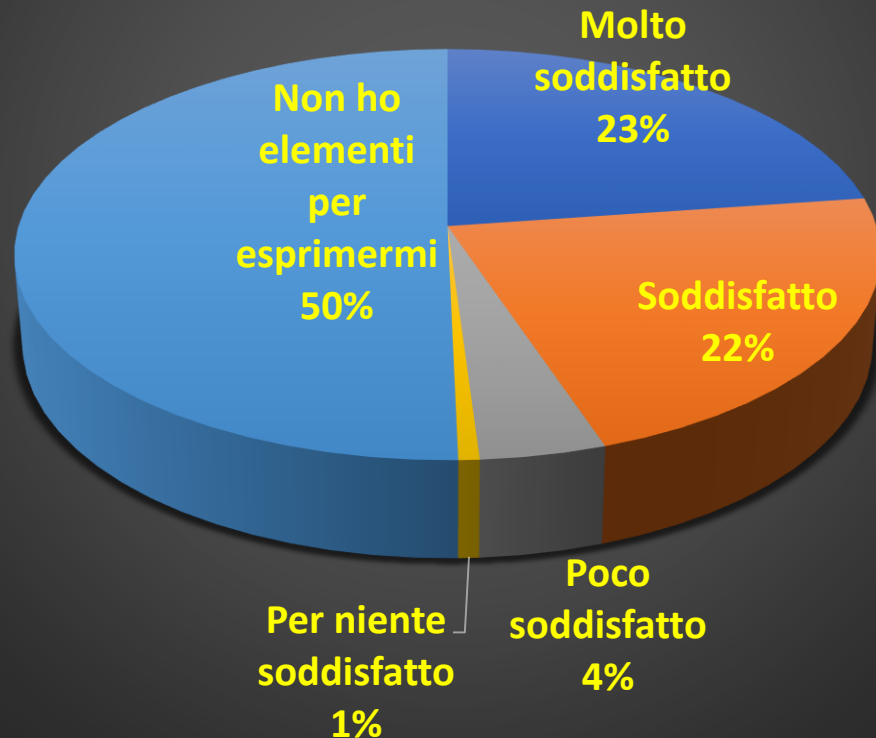


Iniziative culturali (eventi e attività) organizzate in sede: organizzazione

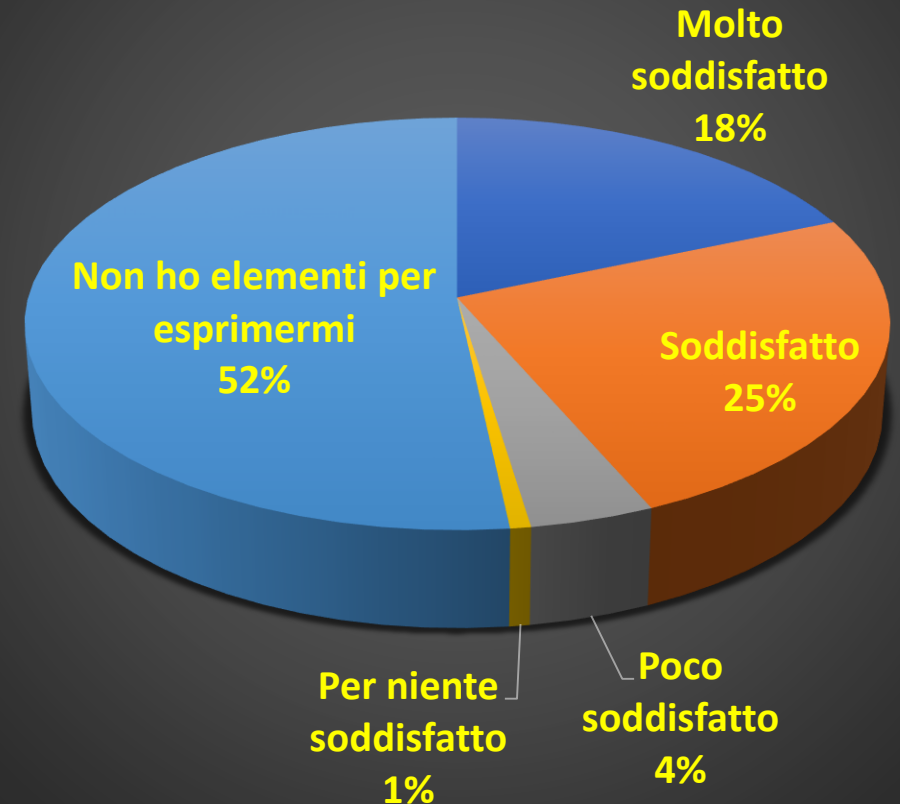


SEI SODDISFATTA / O DELLE RUBRICHE CULTURALI REALIZZATE ON LINE?

Rubriche culturali on line (Facebook, Instagram): efficacia della comunicazione

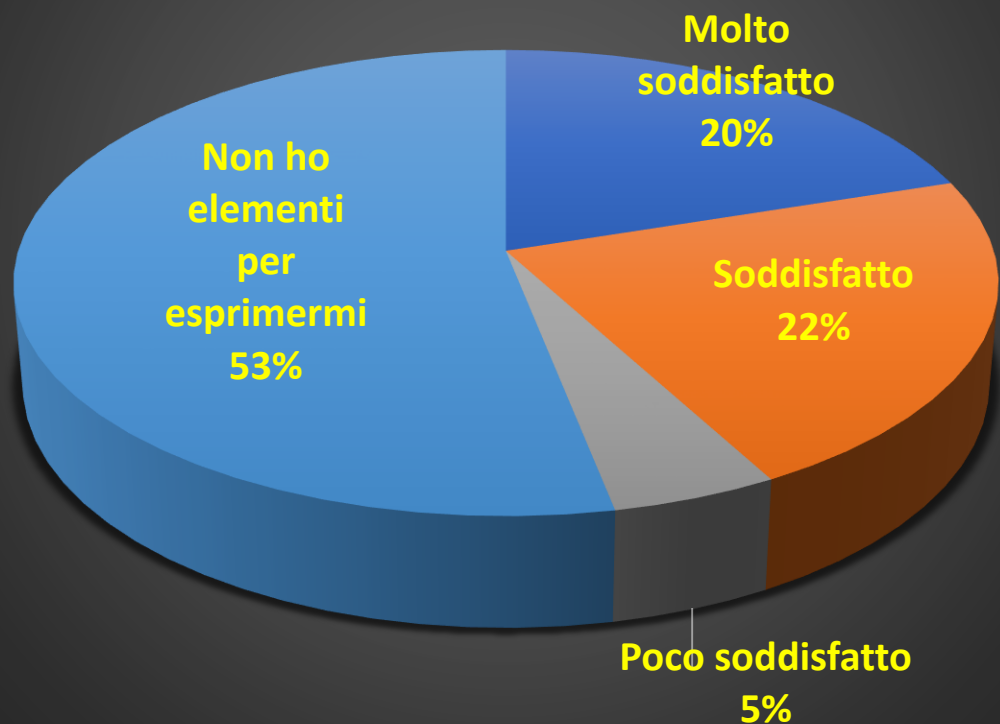


Rubriche culturali on line (Facebook, Instagram): contenuti

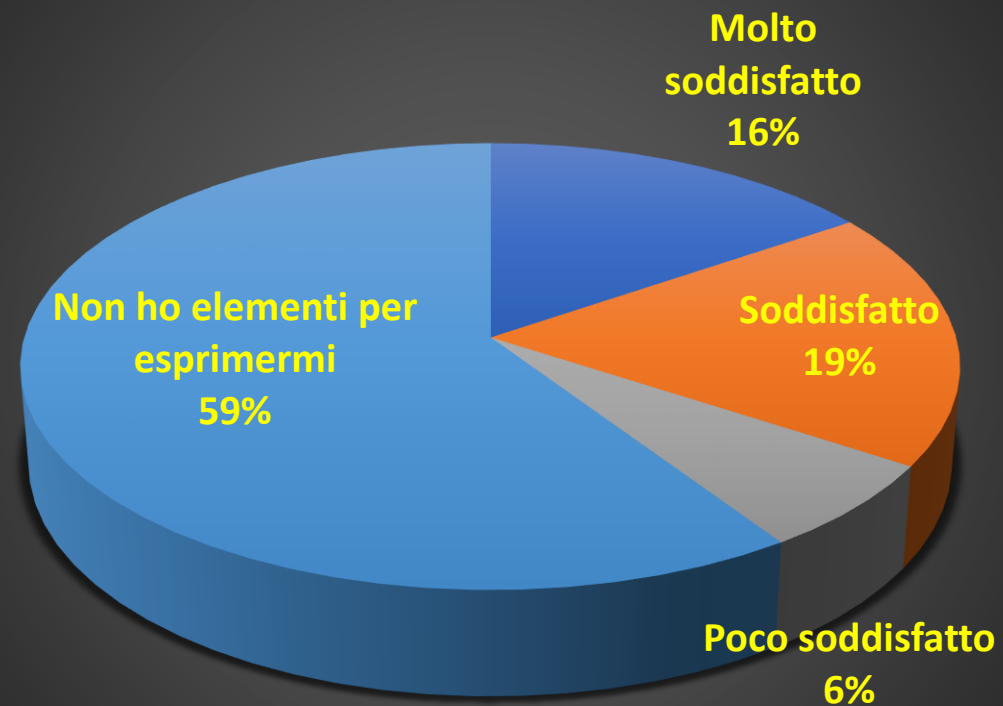


SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI SERVIZI?

Biblioteca digitale on line (piattaforme ReteINDACO e MLOL)

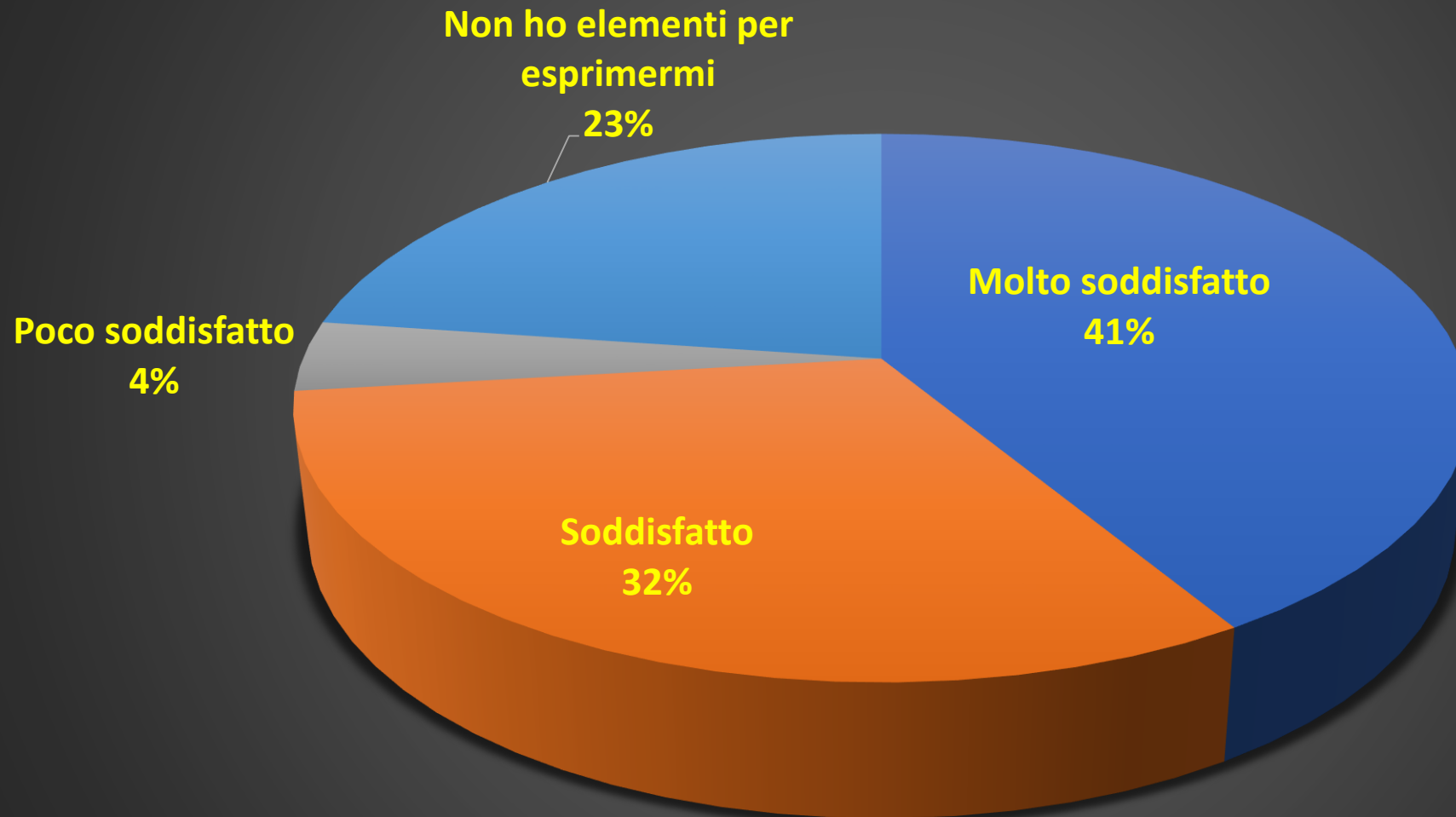


Edicola digitale on line (MLOL)



SEI SODDISFATTA / O DEL NUOVO ORARIO DI APERTURA DELLA BIBLIOTECA?

Nuovo orario di apertura al pubblico della Biblioteca





LE OSSERVAZIONI DI CITTADINI E LE CRITICITA' EVIDENZIATE

Le risposte (facoltative) fornite da una parte degli utenti alla richiesta di esplicitare «Eventuali osservazioni per il miglioramento del servizio» (21 osservazioni su 145 questionari compilati) hanno evidenziato alcune criticità percepite e alcune richieste di miglioramento, pur a fronte di giudizi complessivamente positivi espressi dai cittadini/utenti con riferimento al complesso dei servizi erogati dalla Biblioteca Bruschi-Sartori e alle condizioni di accessibilità degli stessi.

Nelle slide successive si riporta un compendio delle suddette osservazioni e delle risposte ad esse fornite dalla Biblioteca.

Le osservazioni e le criticità evidenziate

Le nostre risposte

LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

Richieste di ampliamento dell'orario di apertura al pubblico

LE NOSTRE RISPOSTE

la Biblioteca Bruschi ha da poco ampliato il proprio orario di apertura al pubblico (31 ore e 45 minuti di apertura), diventando, in tal modo, una delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano (ad esclusione delle Biblioteche Centrali Berio e De Amicis) con l'orario maggiormente esteso. Ricordiamo, peraltro, che il 73% degli utenti che hanno risposto alla domanda relativa al nuovo orario di apertura ha espresso giudizio positivo o molto positivo, a fronte di un solo 4% che si è dichiarato poco soddisfatto (slide n. 24). Si terranno, comunque, in conto i suggerimenti pervenuti, anche in vista di eventuali aperture straordinarie, qualora le condizioni lo consentano. A seguire, l'attuale orario di apertura:

Lunedì-Mercoledì-Venerdì: 9:00-13:45

Martedì-Giovedì: 9:00-17:45

Le osservazioni e le criticità evidenziate

Le nostre risposte

LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

Realizzazione di un'area ristoro e posizionamento di «boccioni» per la fruizione di acqua potabile

LE NOSTRE RISPOSTE

A fronte delle richieste di realizzazione di un punto di ristoro, pervenute da una parte degli utenti, sono stati effettuati sopralluoghi ad hoc, da parte di personale specializzato, il quale ha valutato la fattibilità di diverse ipotesi. Si è così optato per l'installazione, in un'area dedicata e accessibile, di tre distributori: uno di bevande fredde, uno di bevande calde, uno di generi alimentari. Gli utenti hanno espresso la propria soddisfazione. L'installazione di «boccioni» è stata, invece, ritenuta tecnicamente non praticabile.

Le osservazioni e le criticità evidenziate

Le nostre risposte

LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

Richiesta di realizzare corsi di lingue

LE NOSTRE RISPOSTE

In biblioteca vengono ordinariamente organizzate varie tipologie di corsi e attività: allenamento della memoria, gare di scacchi, presentazioni di libri, gruppi di lettura sul fantastico, su poesie e romanzi, attività didattiche per le scuole di ogni ordine e grado (anche per quartieri limitrofi, come Cornigliano e Pegli). Nel mese di ottobre 2024 partirà un corso di italiano per stranieri.

Si tratta, nel complesso, di iniziative attinenti alla mission di una biblioteca di pubblica lettura, atte a migliorare e promuovere le condizioni di accesso alla lettura e al recupero dell'informazione in biblioteca, con particolare attenzione all'aspetto dell'inclusione.

Si ricorda come, peraltro, i corsi di lingua non siano propriamente tra le finalità di una biblioteca, bensì di scuole specializzate che hanno come scopo proprio quella di formare i discenti all'utilizzo di lingue straniere.

Le osservazioni e le criticità evidenziate

Le nostre risposte

LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

Situazioni di disagio per eccessiva rumorosità della biblioteca

LE NOSTRE RISPOSTE

La biblioteca è ubicata in un salone unico di circa 1000 mq., con un soffitto molto alto, che può causare il rimbombo delle voci e di altri suoni. L'edificio che la ospita è, infatti, frutto di un pregevole recupero edilizio, la famosa ex Manifattura dei Tabacchi. Il suddetto recupero e la nuova finalizzazione dell'edificio hanno dato vita ad una struttura esteticamente piacevole ed interessante, che desta tuttora la curiosità di visitatori desiderosi di conoscerne la storia. Purtroppo, un aspetto negativo del salone unico è l'assenza di uno spazio riservato agli addetti al front office, che operano alle postazioni dove si svolgono le operazioni di prestito e altre interazioni con il pubblico. Ciò può generare rumore e altre forme di disturbo per chi studia e legge nello stesso ambiente. Questa problematica, di cui siamo consapevoli, è stata presa in carico, su segnalazione della Responsabile della Biblioteca, dal Municipio Medio Ponente. Una delle soluzioni, delle quali si sta valutando la fattibilità, potrebbe essere costituita dalla fruizione, ad uso della biblioteca, dei locali posti al piano terra dell'edificio.

Nell'attesa di una soluzione strutturale, tutto il personale della biblioteca si impegnerà a garantire quanto più possibile le condizioni di tranquillità funzionali a condizioni adeguate di lettura e di studio.

Si fa, infine, presente che le risposte alla domanda del questionario relativa al rispetto del silenzio in biblioteca hanno espresso un 79% di giudizi positivi (slide n. 17)