



COMUNE DI GENOVA

SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO



Biblioteche
di Genova

RISULTATI DELL'INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA

BIBLIOTECA CIVICA LERCARI

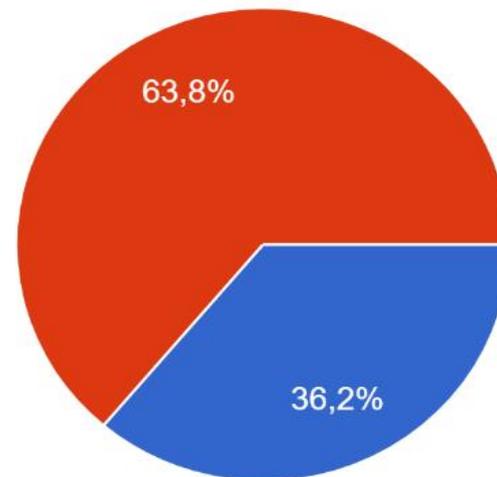
MUNICIPIO III BASSA VALBISAGNO

ANNO 2022

ANAGRAFICA

1. GENERE

141 risposte

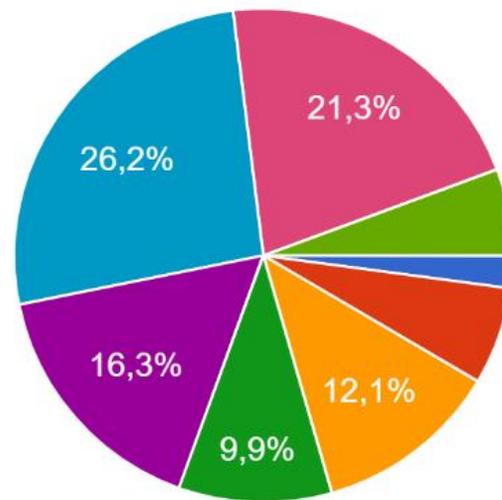


● Maschio
● Femmina

ANAGRAFICA

2. ETA'

141 risposte

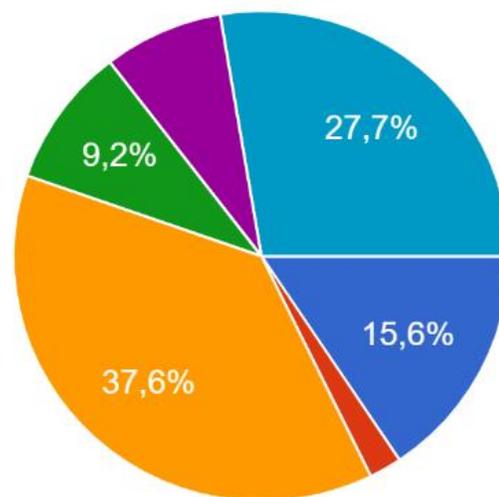


- da 14 a 18 anni
- da 19 a 24 anni
- da 25 a 30 anni
- da 31 a 40 anni
- da 41 a 50 anni
- da 51 a 64 anni
- da 65 a 75 anni
- da 76 in poi

ANAGRAFICA

3. Condizione sociale

141 risposte

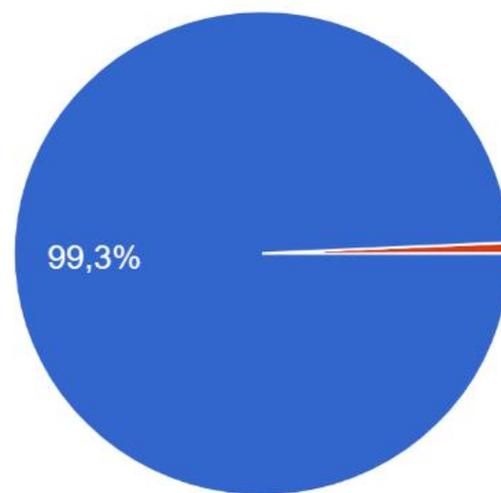


- Studente
- Casalinga/o
- Lavoratore dipendente
- Lavoratore autonomo
- Disoccupato
- Pensionato

ANAGRAFICA

4. Cittadinanza

141 risposte

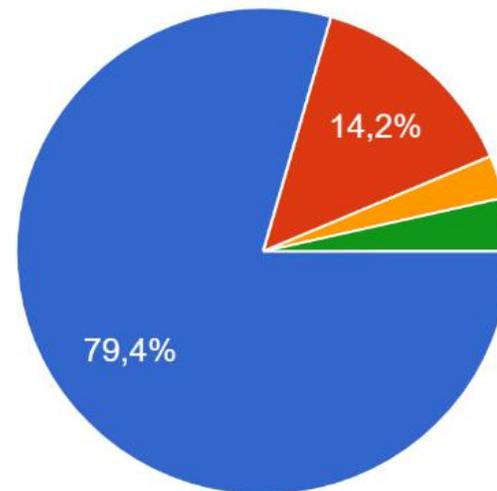


- Italiana
- Congolese

ANAGRAFICA

5. Provenienza

141 risposte

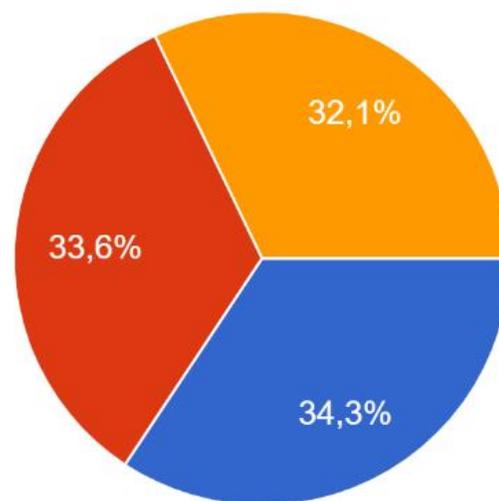


- Comune di Genova
- Città Metropolitana di Genova
- Regione Liguria
- Altre regioni

Informazioni sull'utilizzo della biblioteca

2. In quale fascia oraria frequenti maggiormente la biblioteca?

137 risposte

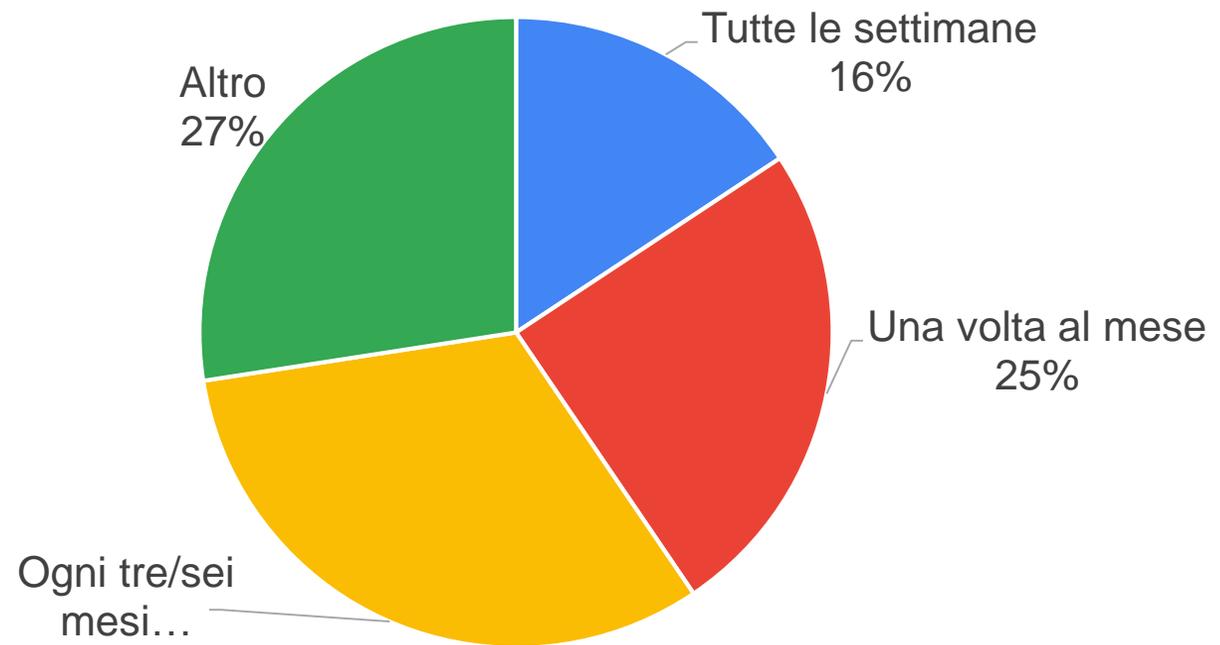


- Il mattino
- Il pomeriggio
- Entrambi

Informazioni sull'utilizzo della biblioteca

141 risposte

Con quale frequenza
vieni normalmente in biblioteca?

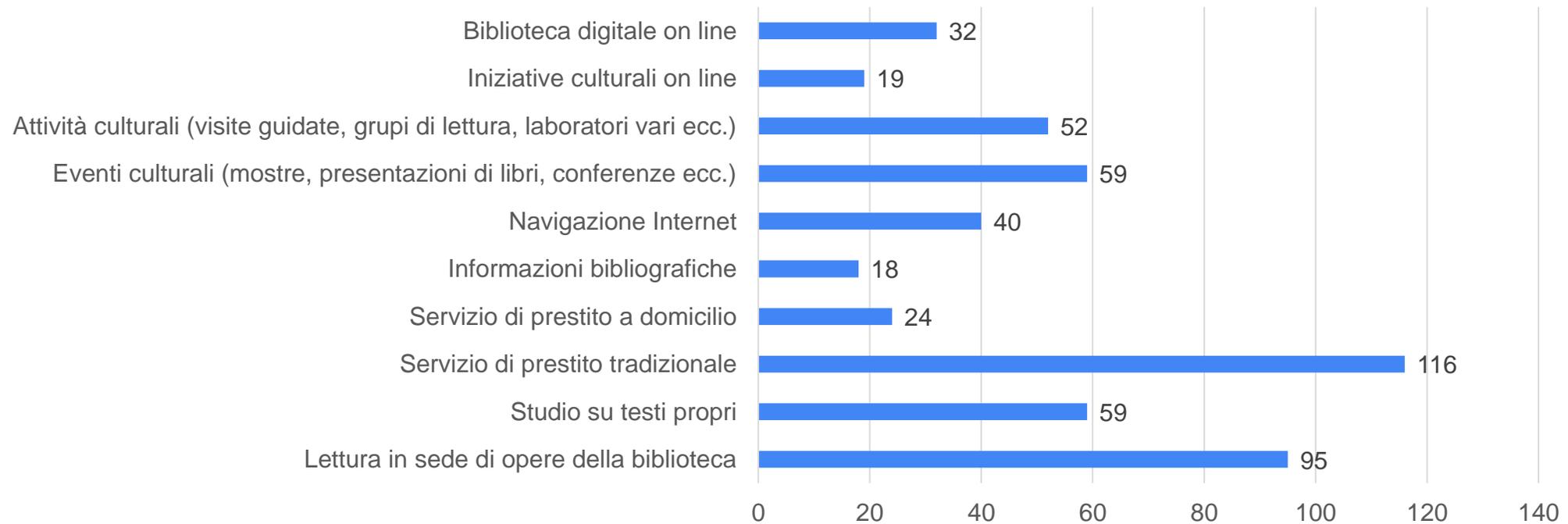


Informazioni sull'utilizzo della biblioteca

514 risposte

(prevista possibilità di più risposte)

Quali servizi offerti dalla biblioteca conosci ?
(possibili più risposte)



Informazioni sull'utilizzo della biblioteca

257 risposte

(prevista possibilità di più risposte)

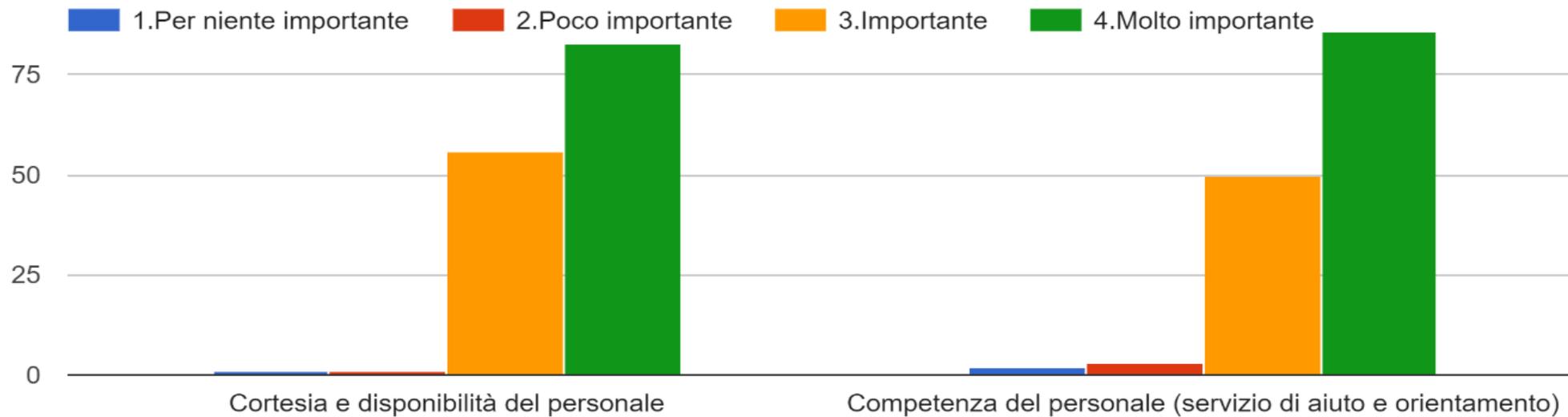
PER QUALE MOTIVO VIENI IN BIBLIOTECA?



QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

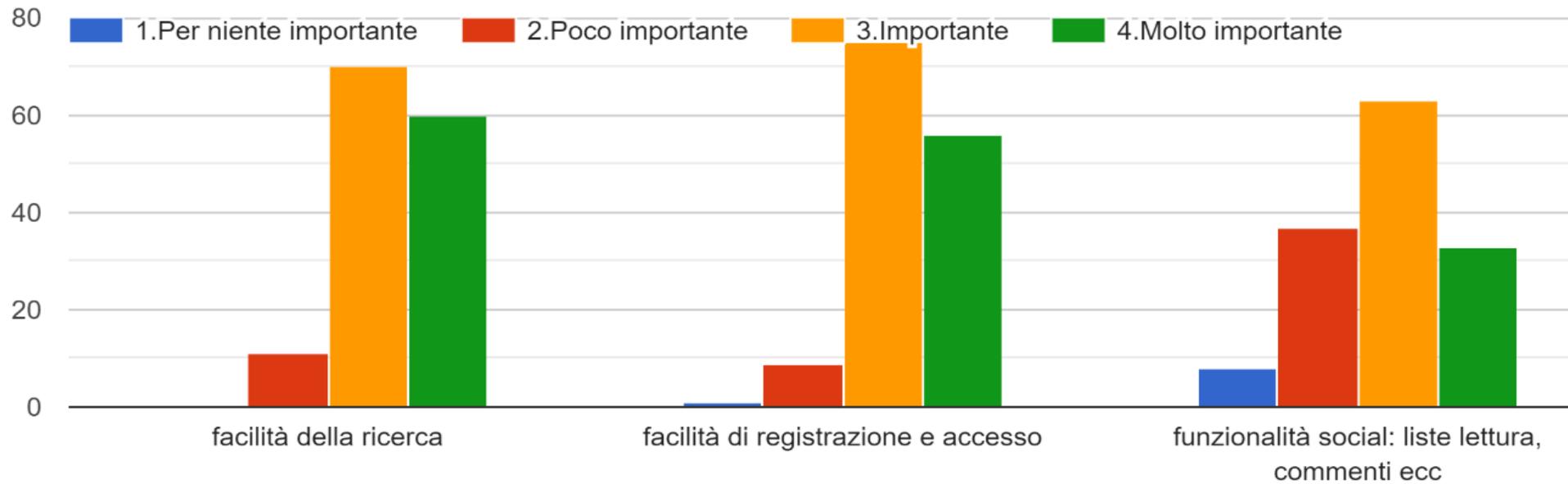
1. Personale



QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

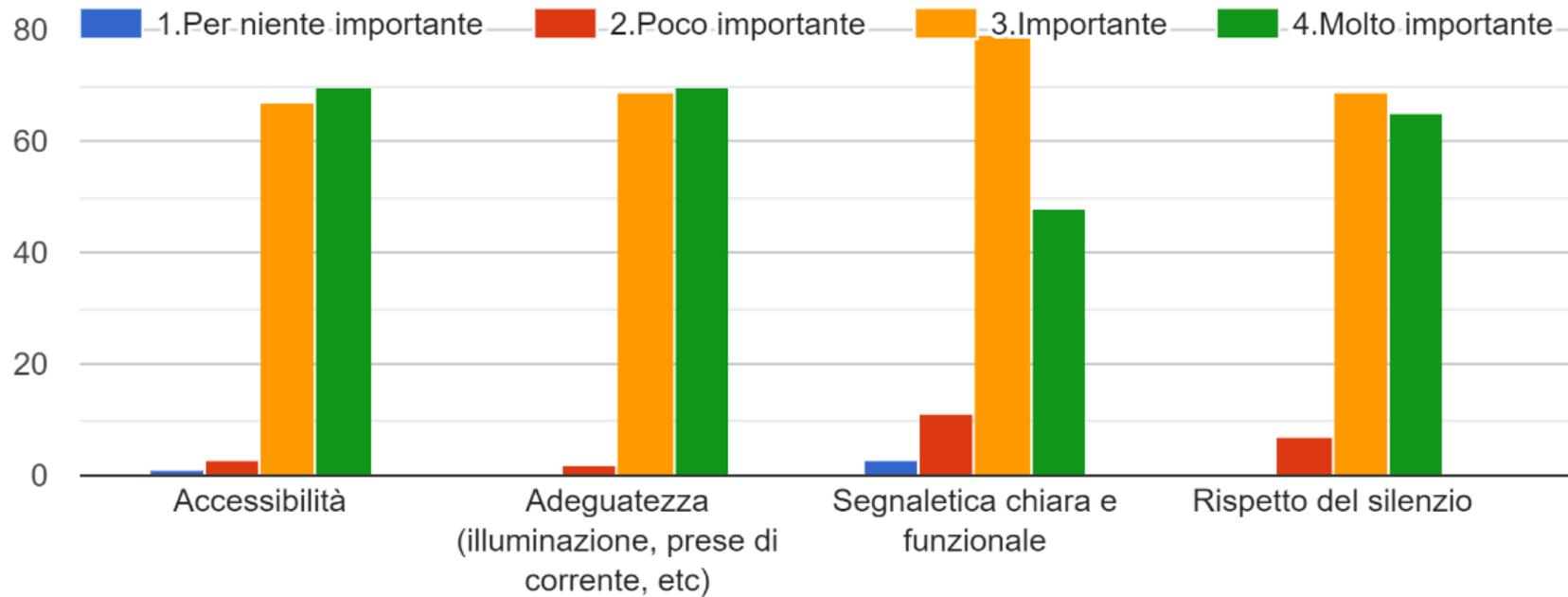
2. Facilità d'uso del catalogo informatizzato on line (www.bigmet.org)



QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

3. Comfort degli spazi

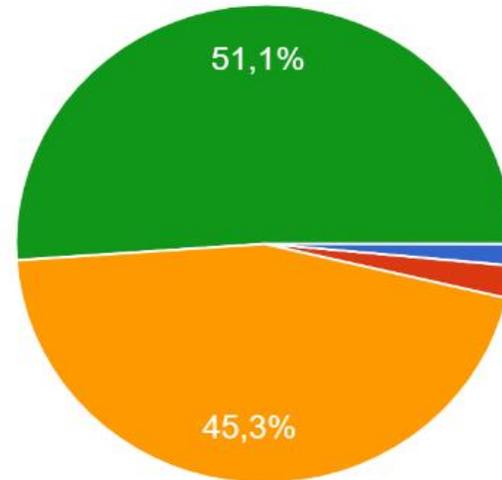


QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

4. Orari di apertura

137 risposte

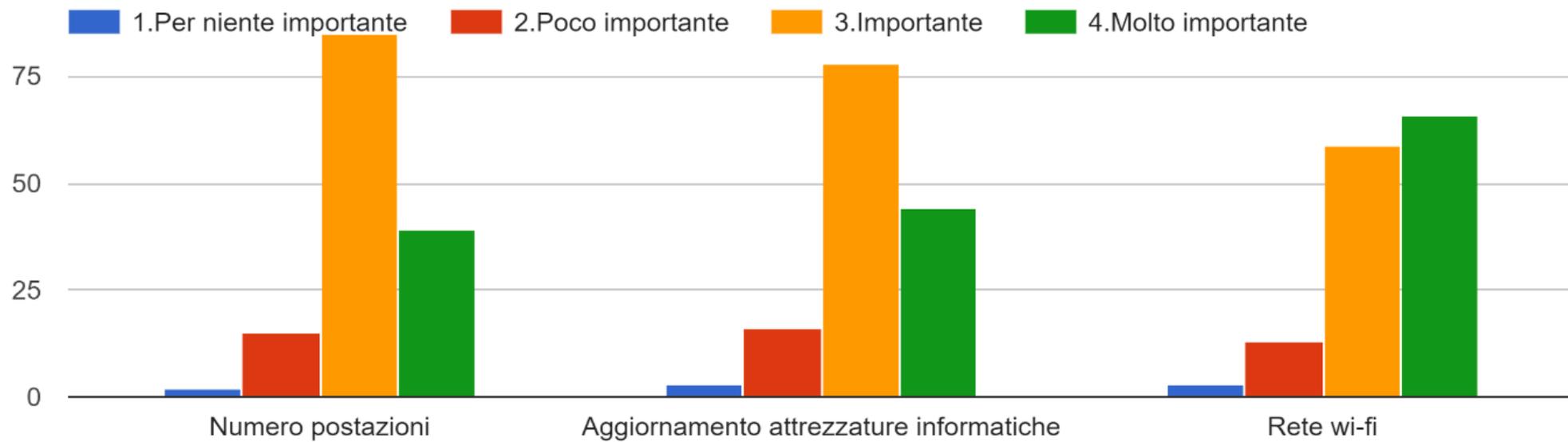


- 1. Per niente importante
- 2. Poco importante
- 3. Importante
- 4. Molto importante

QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

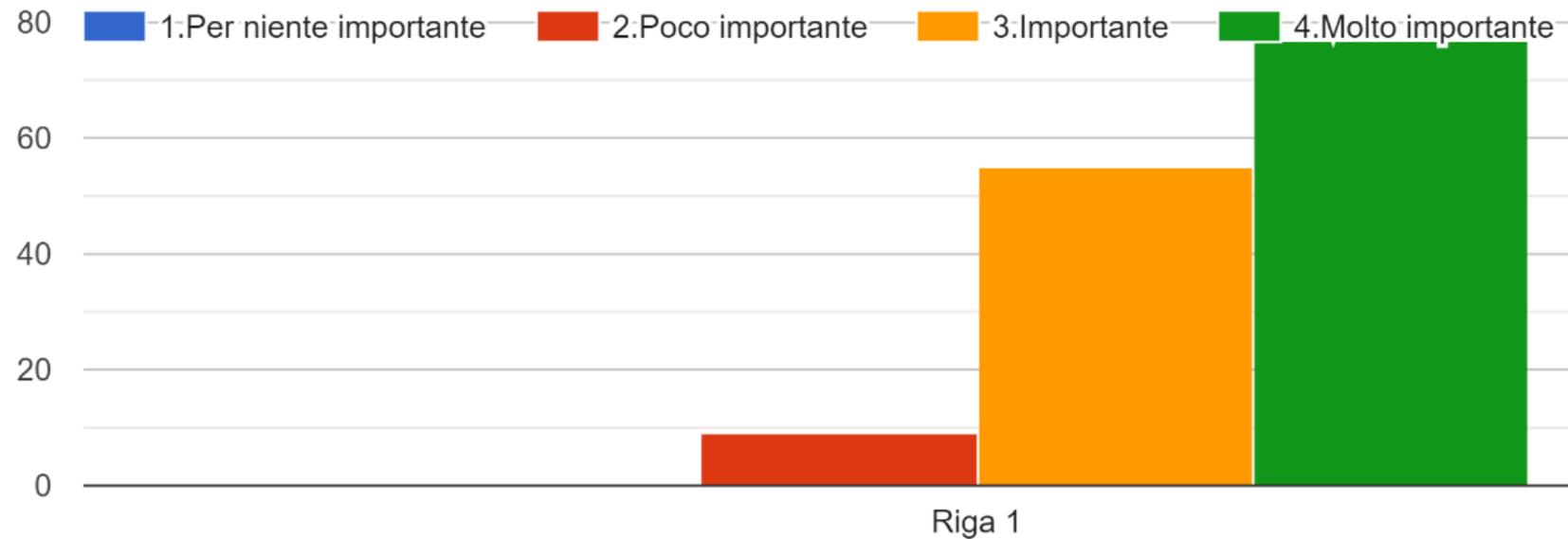
5. Adeguatezza delle attrezzature informatiche al pubblico



QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

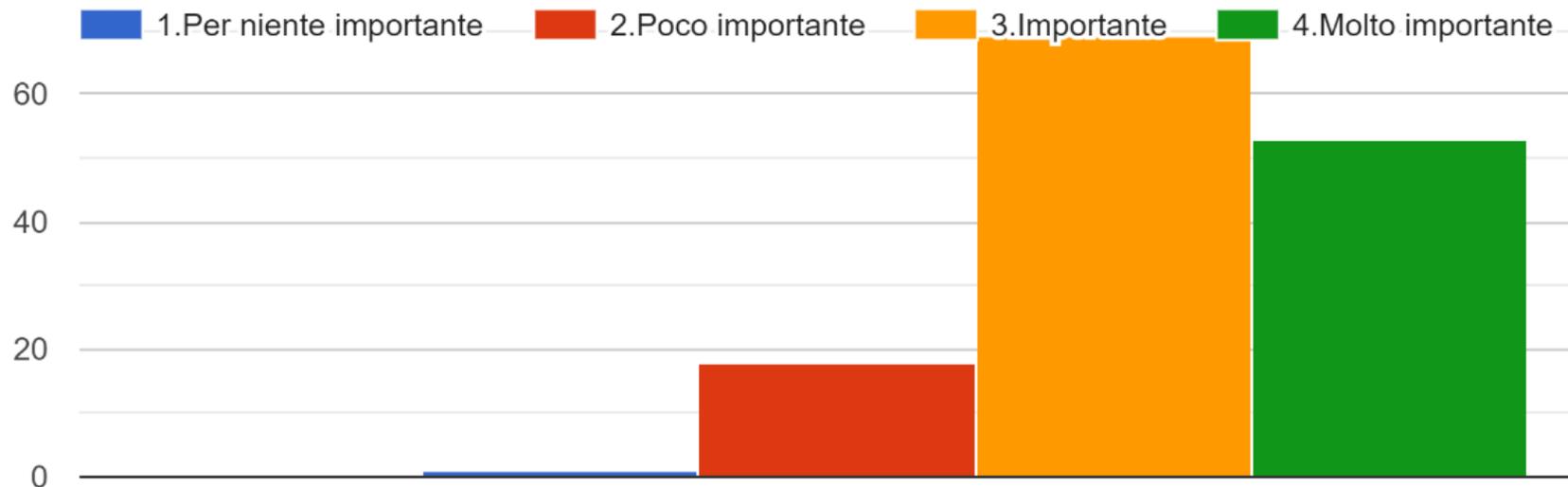
6. Qualità e aggiornamento del patrimonio bibliografico



QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

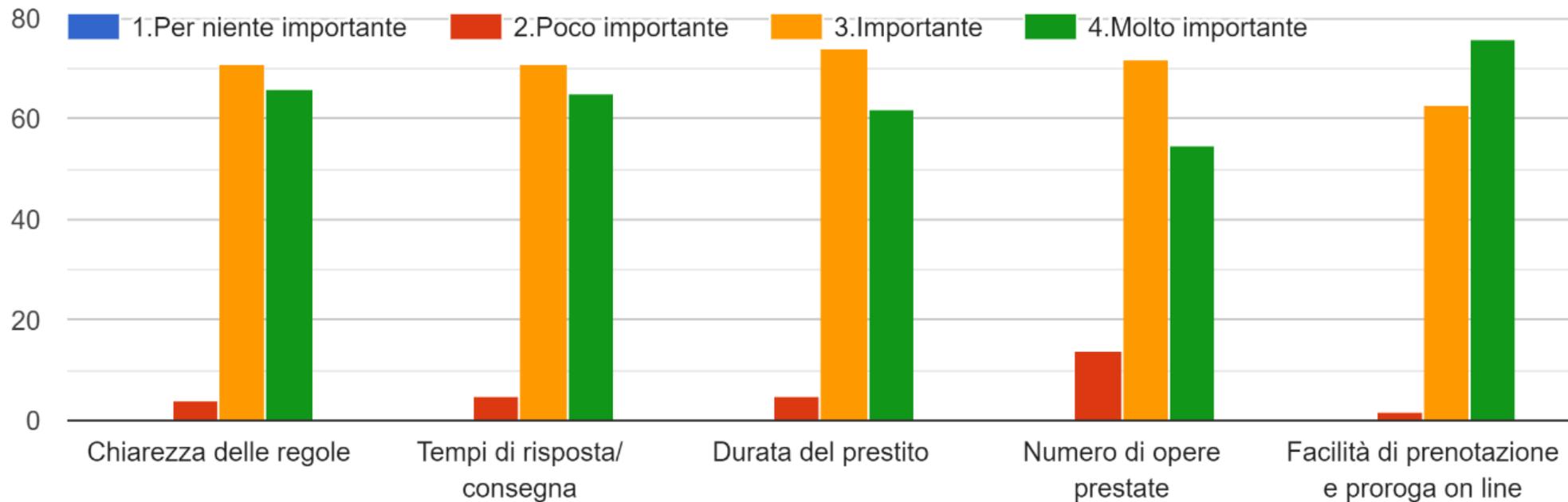
7. Servizio informativo (anche da remoto: via e-mail ecc.)



QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

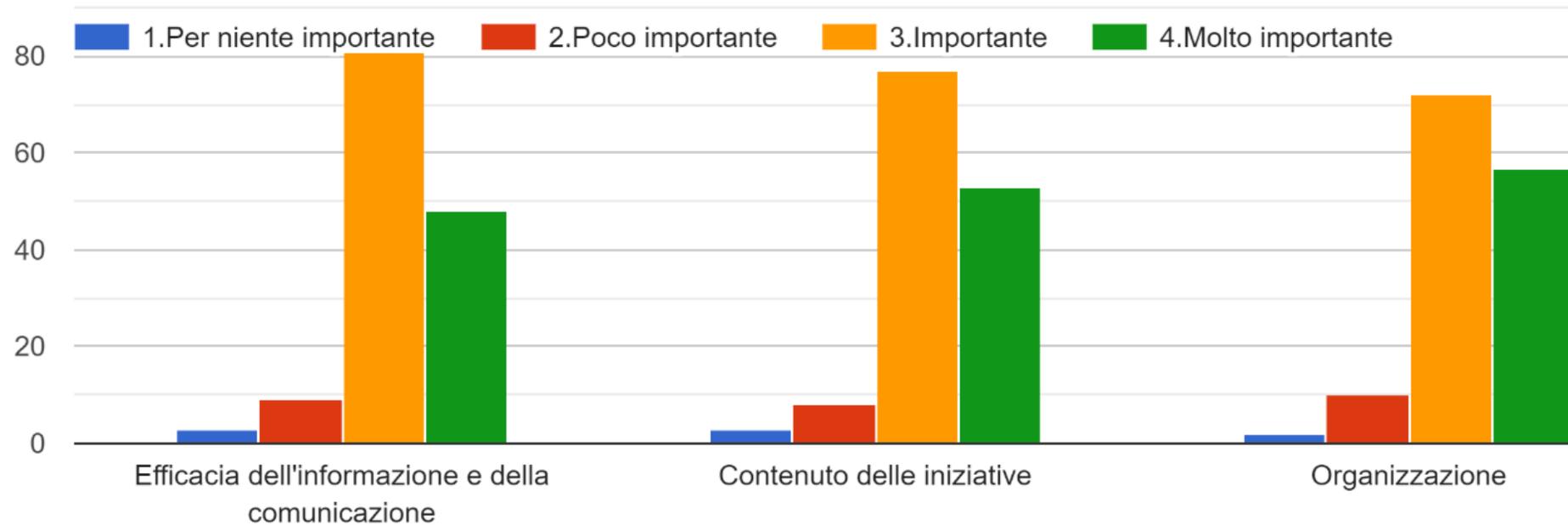
8. Servizio di prestito tradizionale



QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

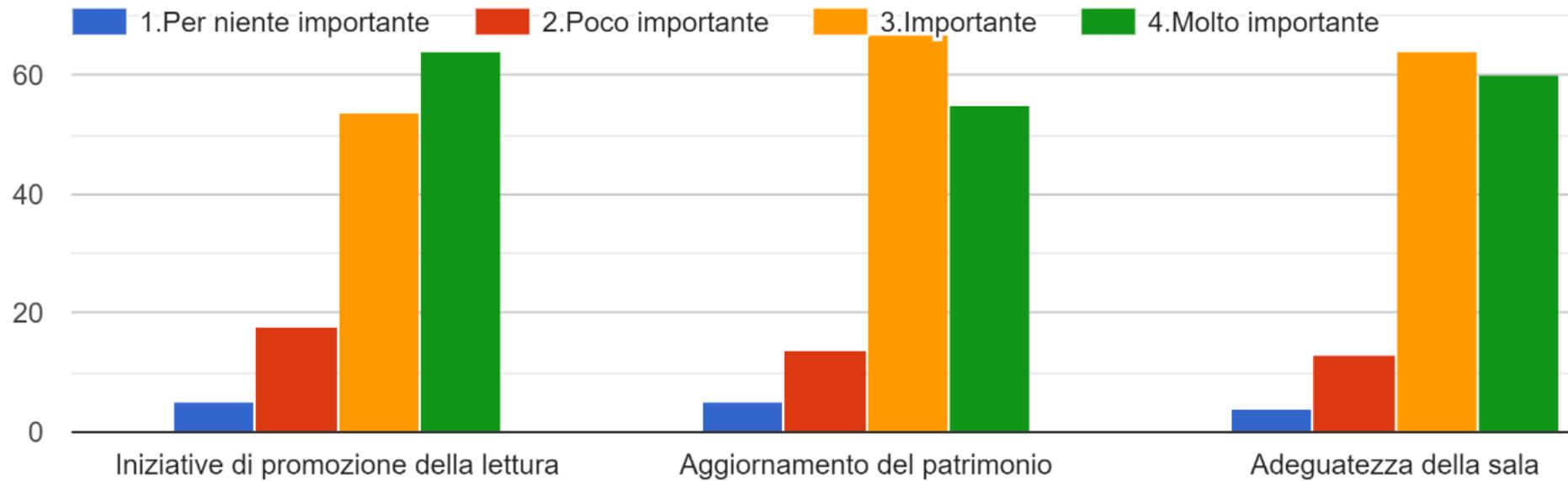
9. Iniziative culturali (eventi e attività)



QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCI AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

10. Sezione bambini e ragazzi

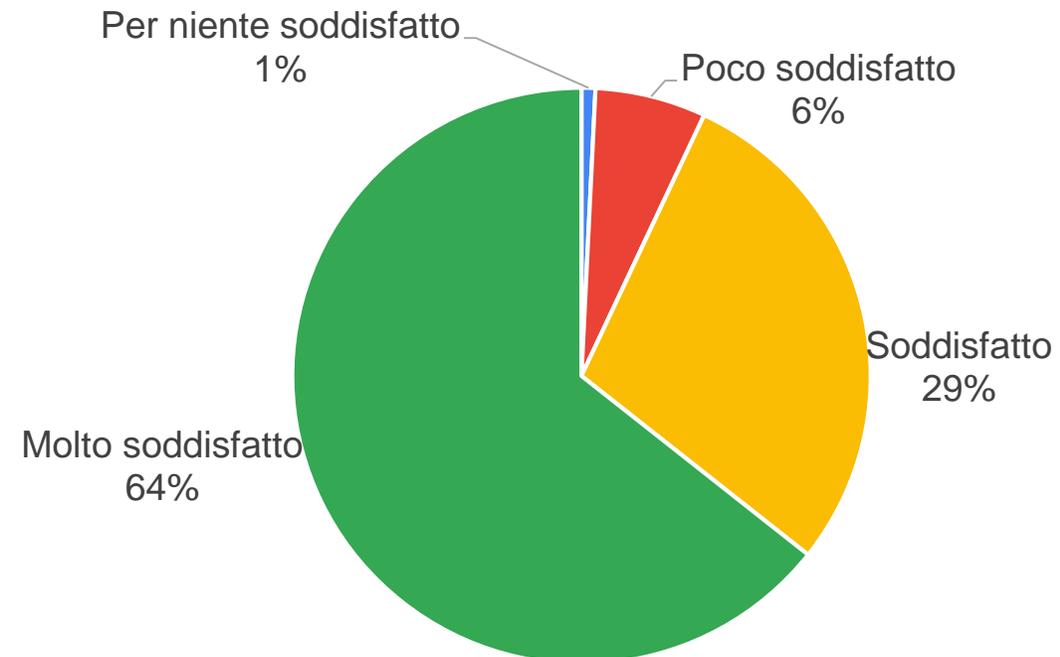


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

12 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:
personale (cortesia e disponibilità)

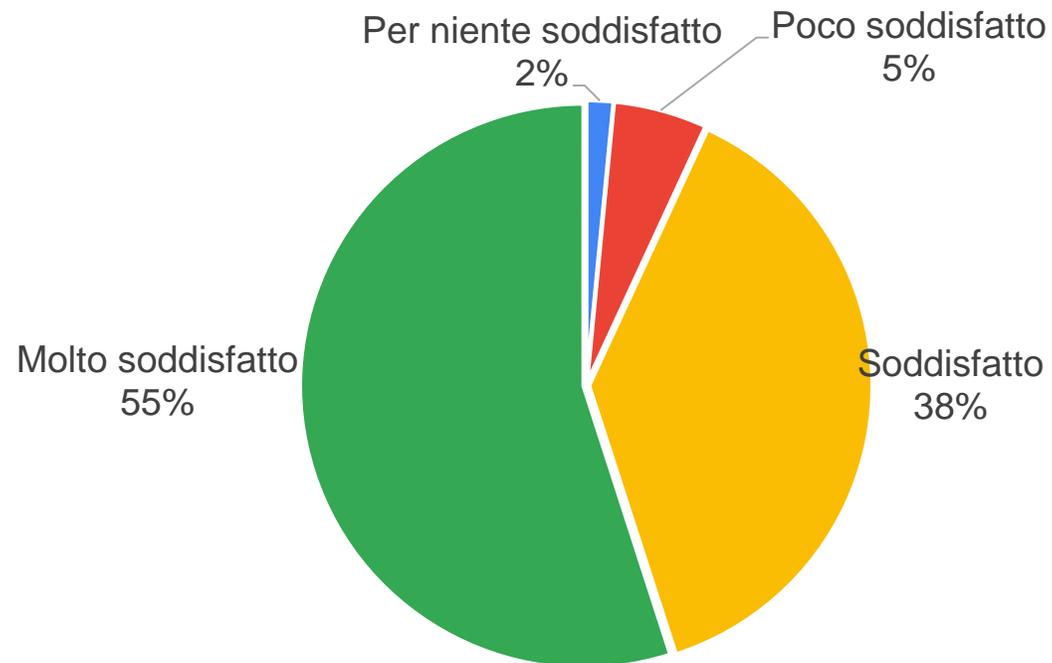


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

10 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:
personale (competenza)

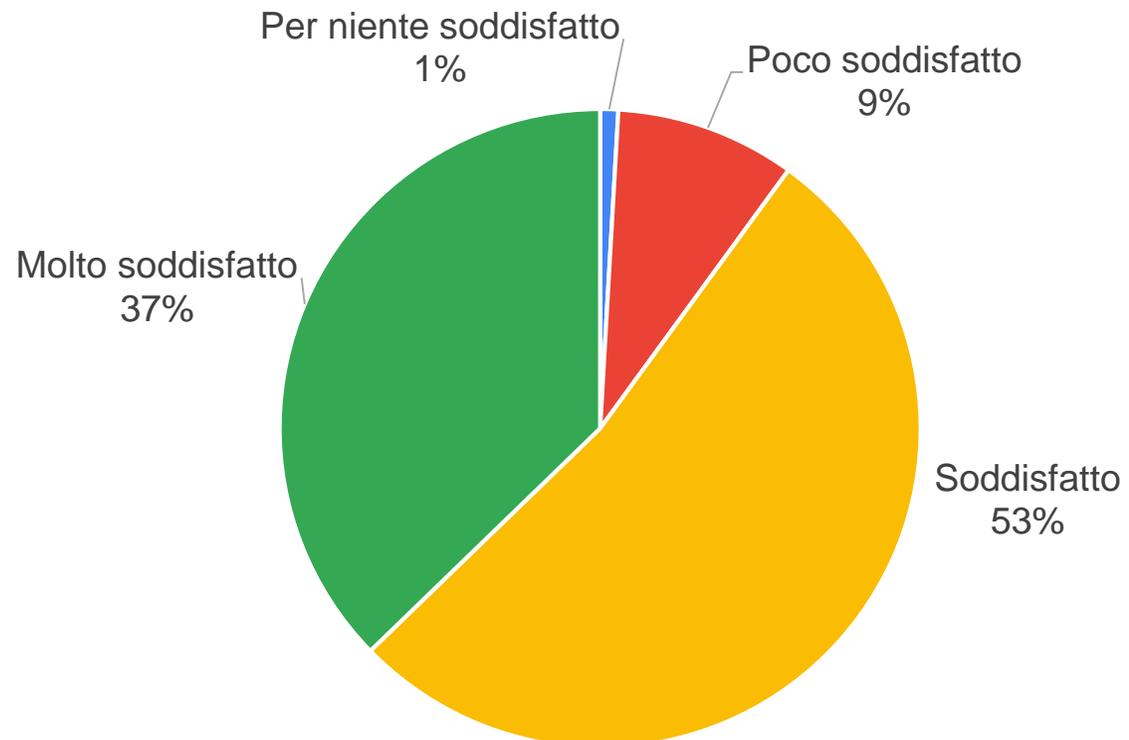


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

31 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:
catalogo on line (facilità della ricerca)

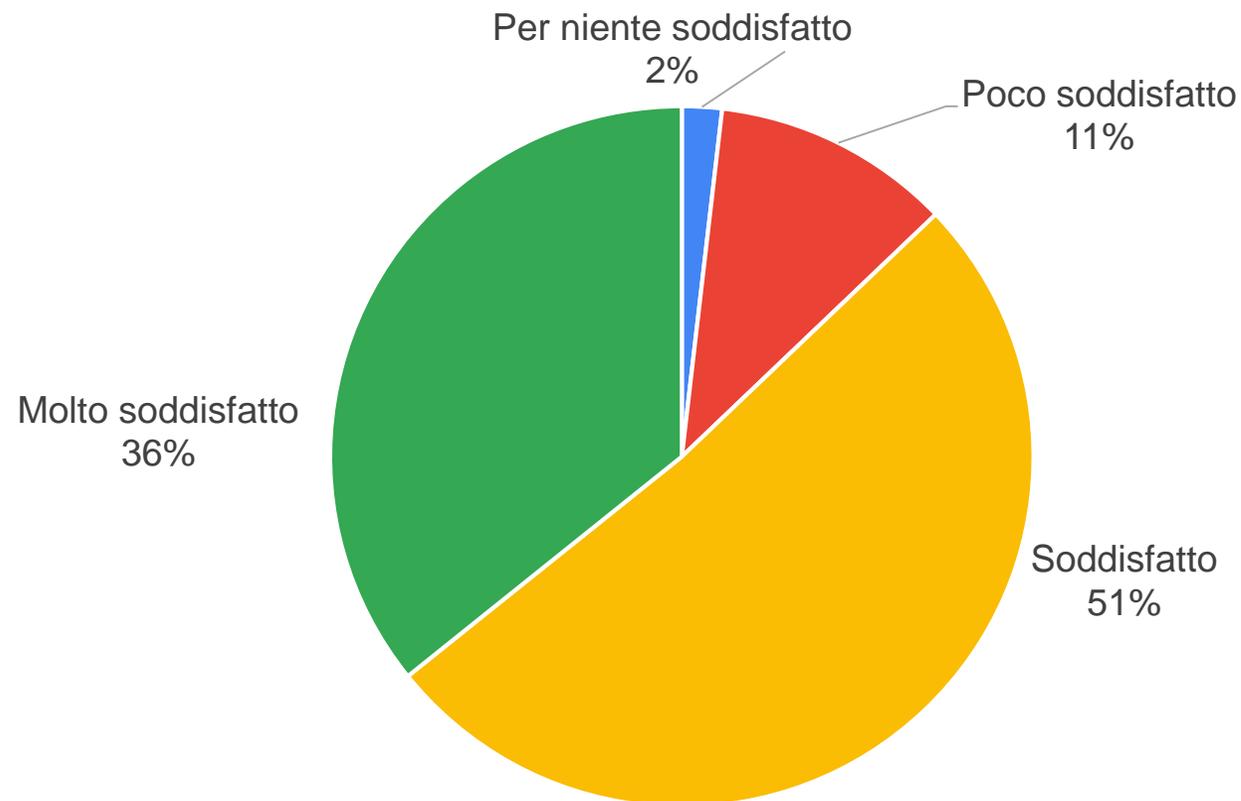


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

32 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:
catalogo on line (registrazione e accesso)

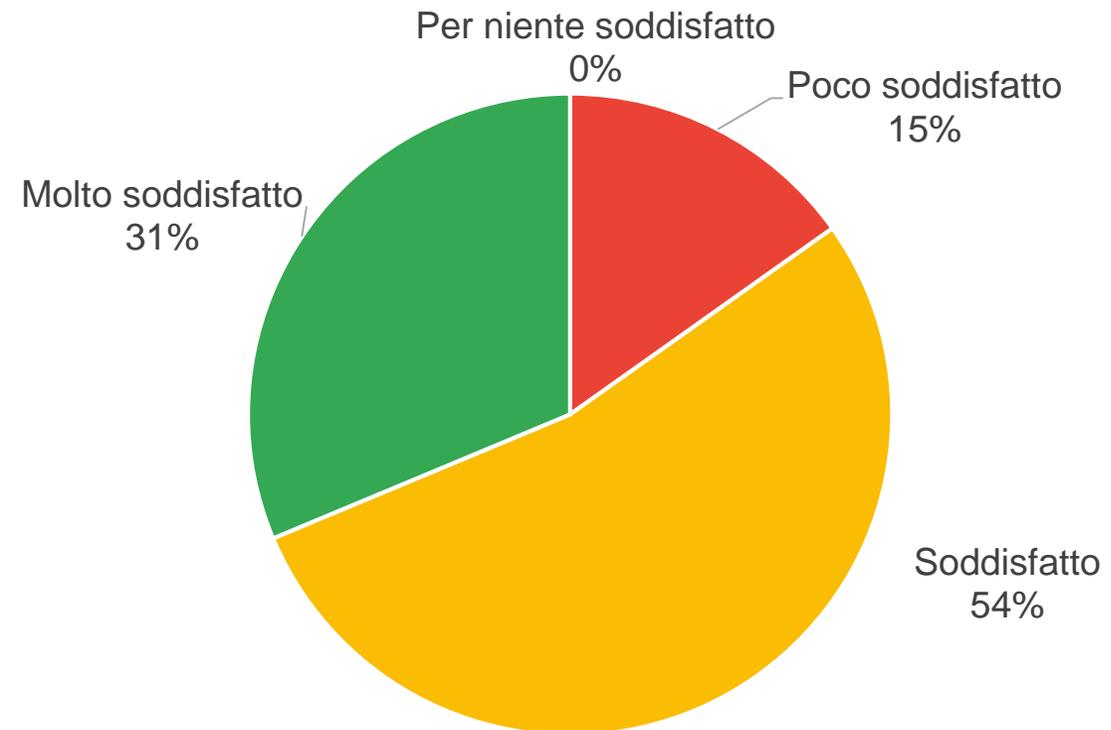


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

42 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:
catalogo on line (funzionalità social)

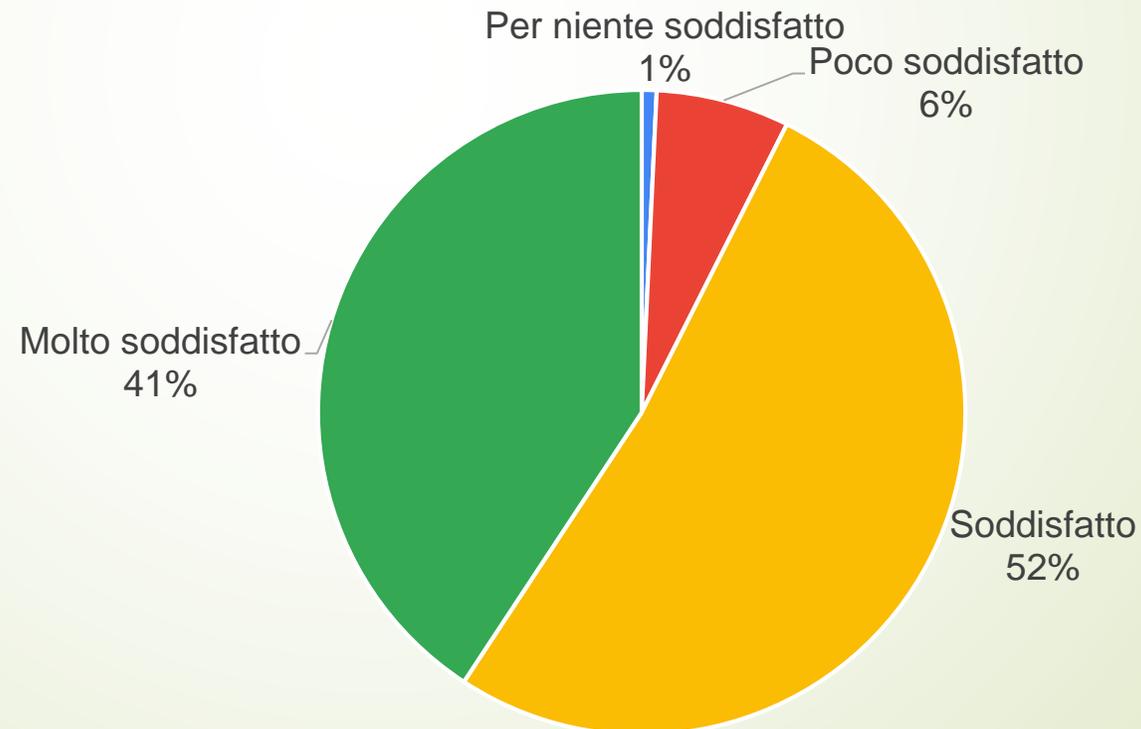


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

6 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:
comfort degli spazi (accessibilità)

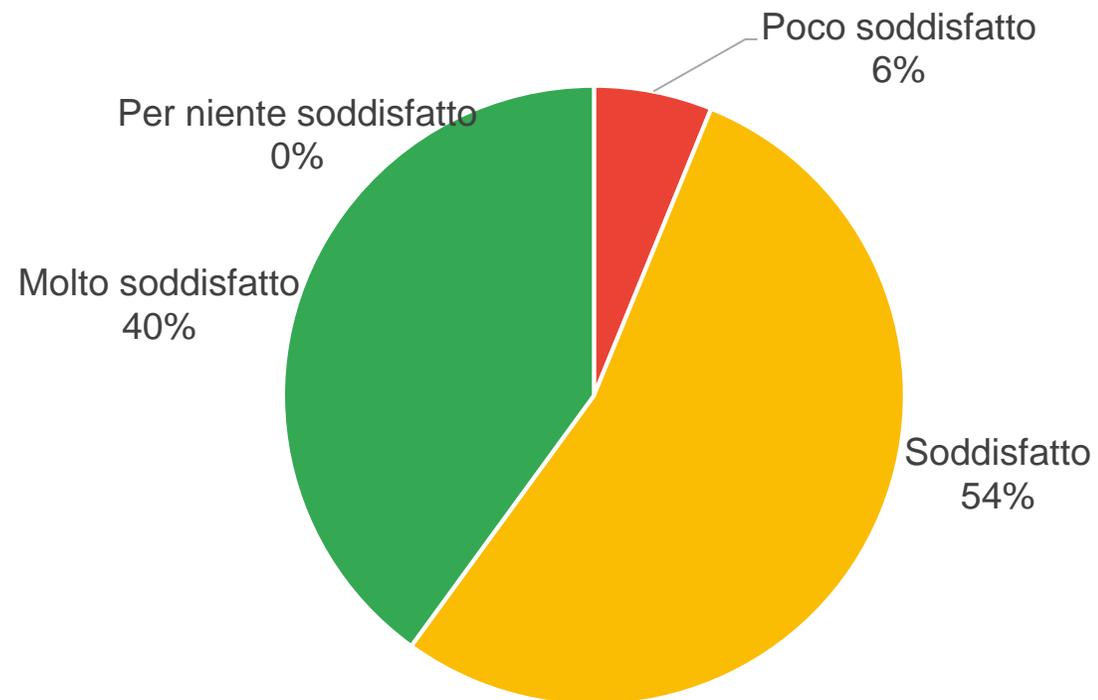


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

11 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

il giudizio degli utenti su:
comfort degli spazi (illuminazione, prese corrente ecc.)

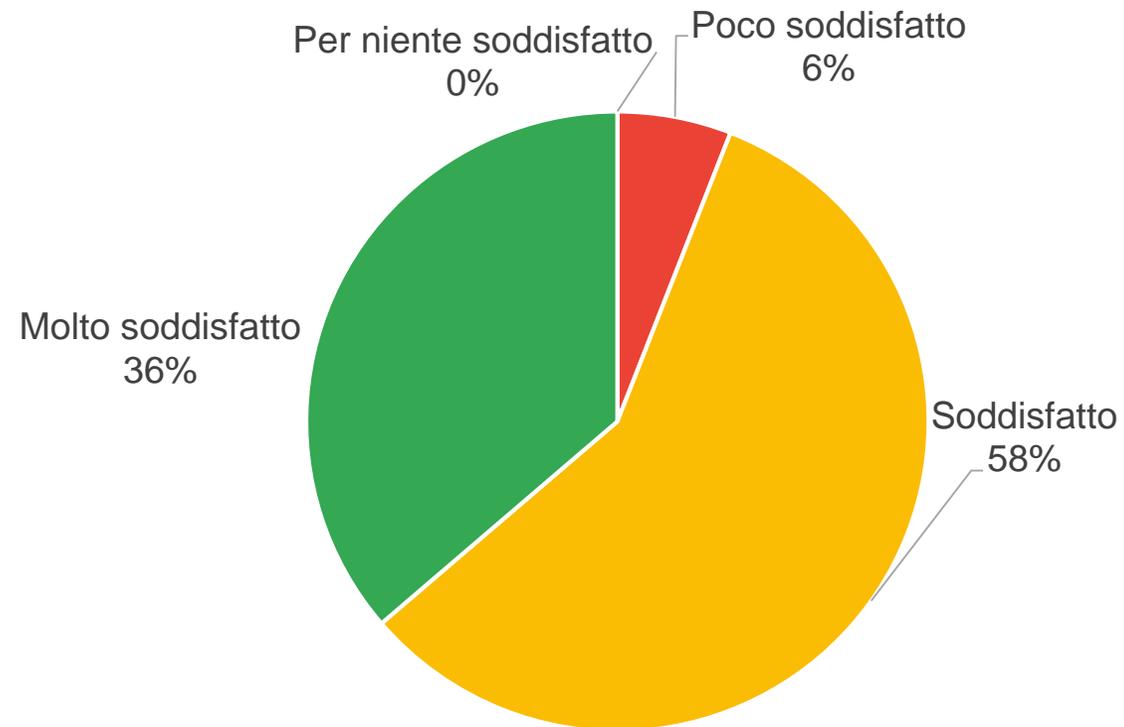


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

6 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

il giudizio degli utenti su:
comfort degli spazi (segnaletica)

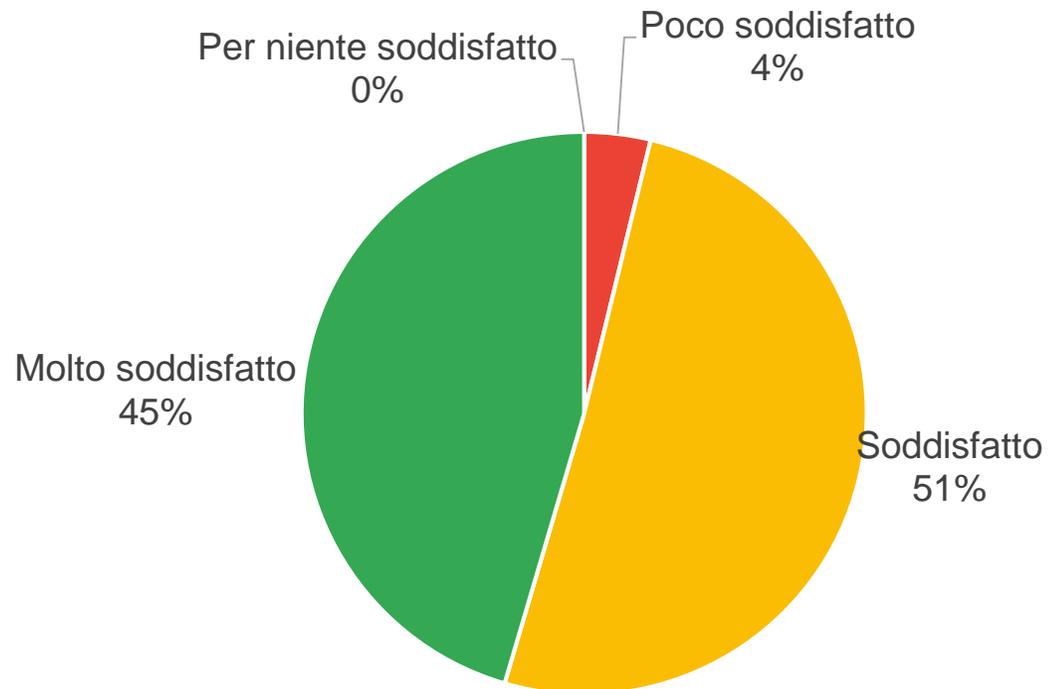


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

9 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:
comfort degli spazi (rispetto del silenzio)

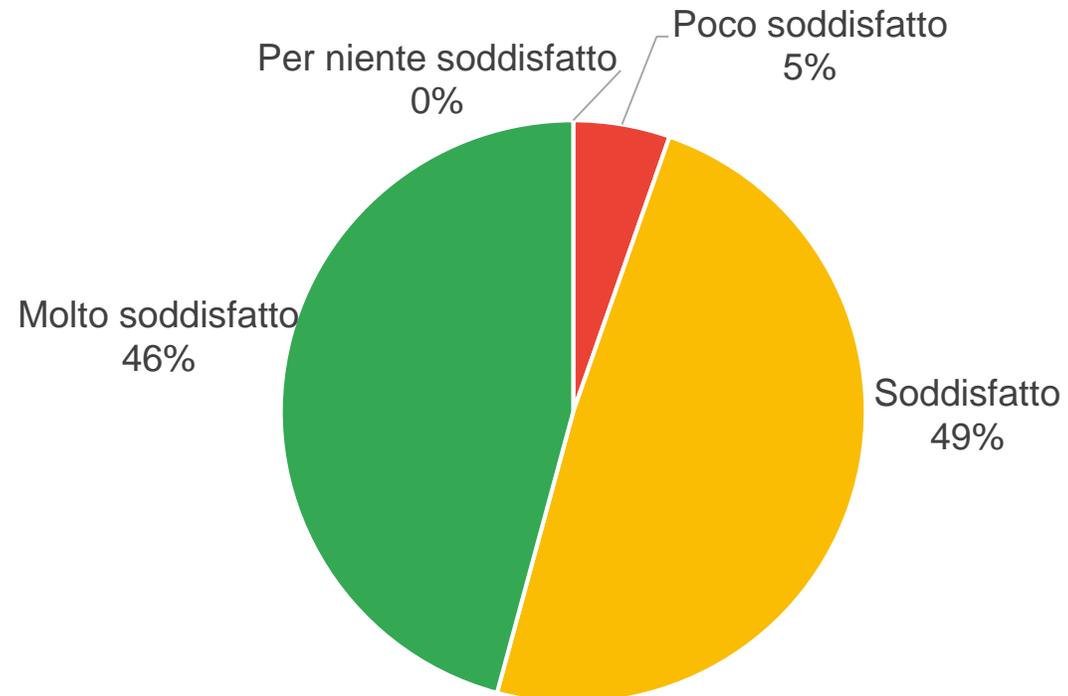


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

10 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:
comfort degli spazi (pulizia)

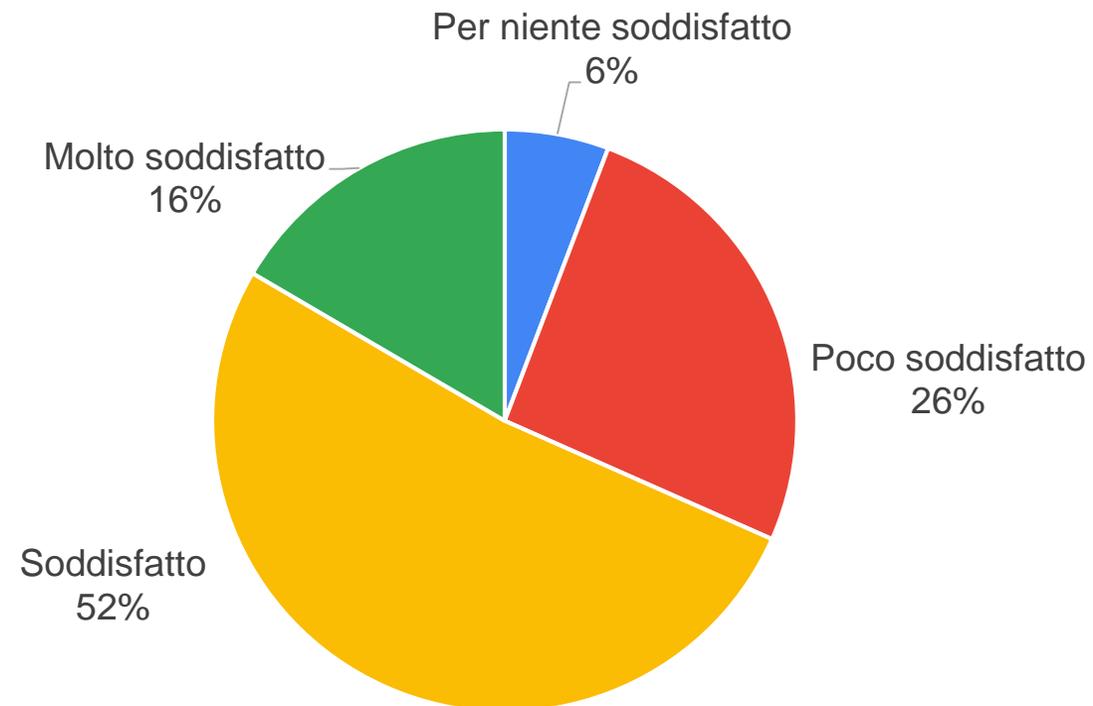


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

2 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:
orari di apertura al pubblico

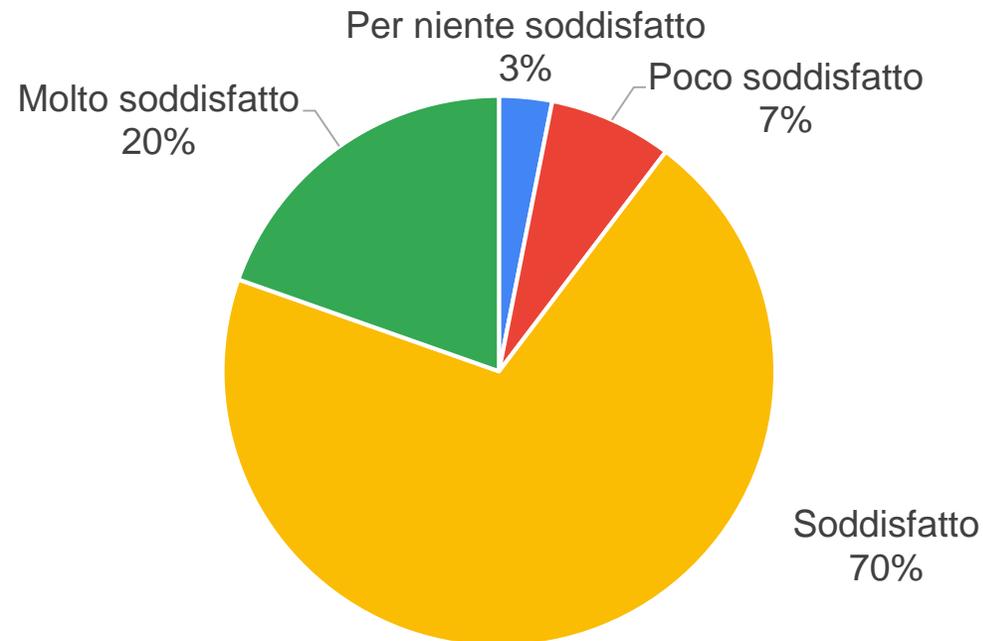


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

44 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:
adeguatezza delle postazioni informatiche
al pubblico (quantità)

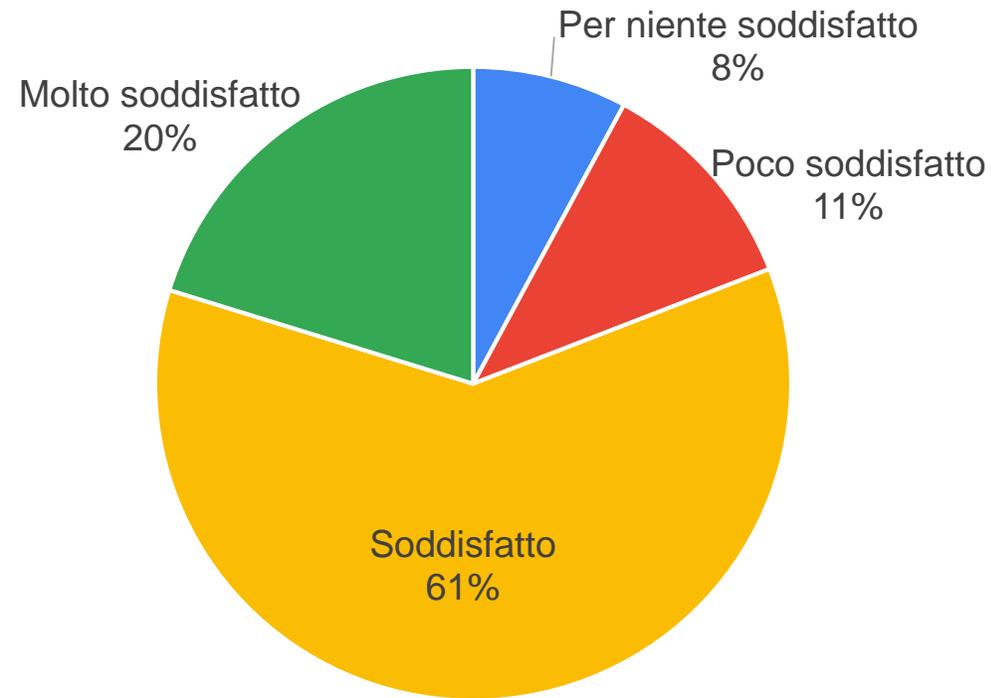


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

52 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

il giudizio espresso dagli utenti su:
adeguatezza delle postazioni informatiche
al pubblico (aggiornamento)

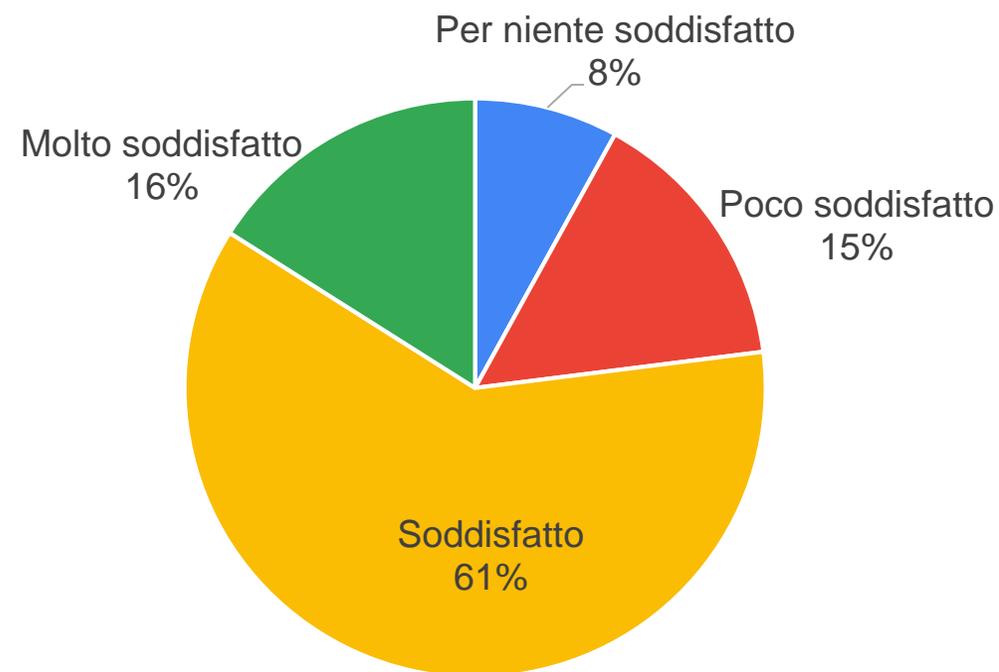


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

41 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

il giudizio degli utenti su:
rete wi-fi

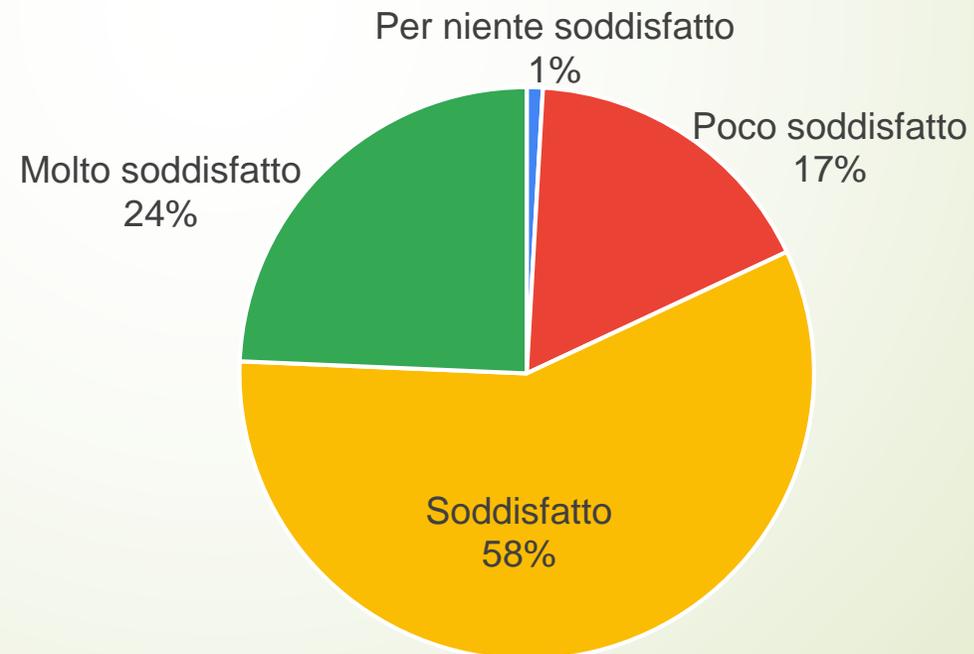


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

30 utenti dichiarano di non avere
elementi sufficienti per esprimere
un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:
patrimonio bibliografico
(qualità e aggiornamento)

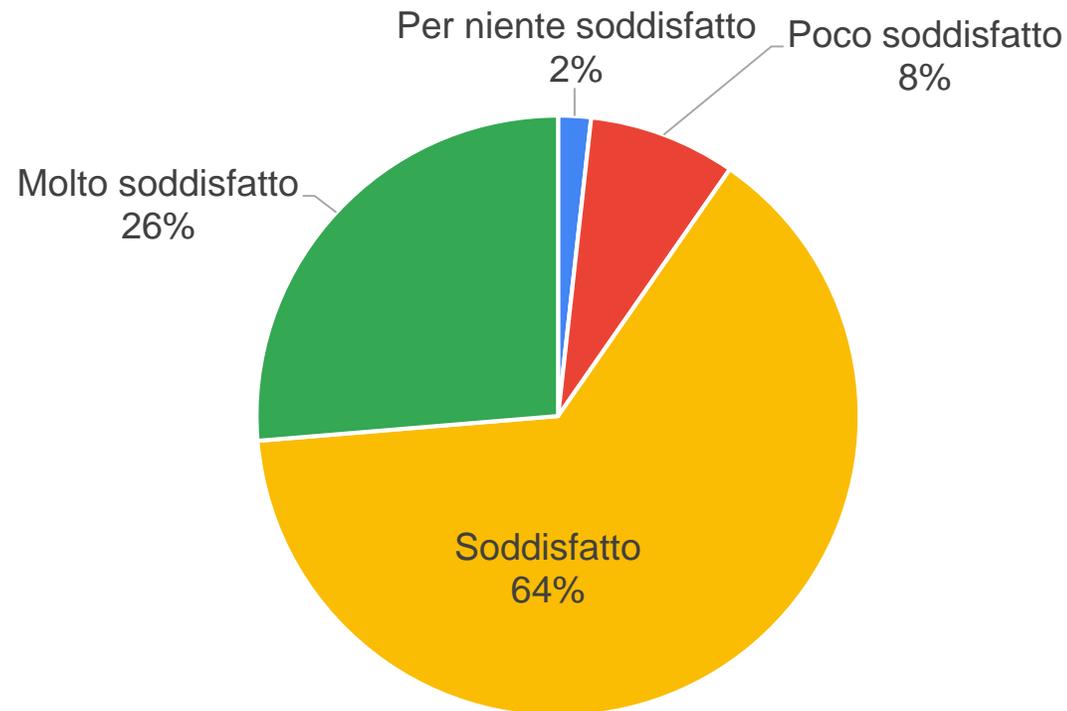


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

27 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

il giudizio espresso su:
servizio informativo
(in sede e da remoto)

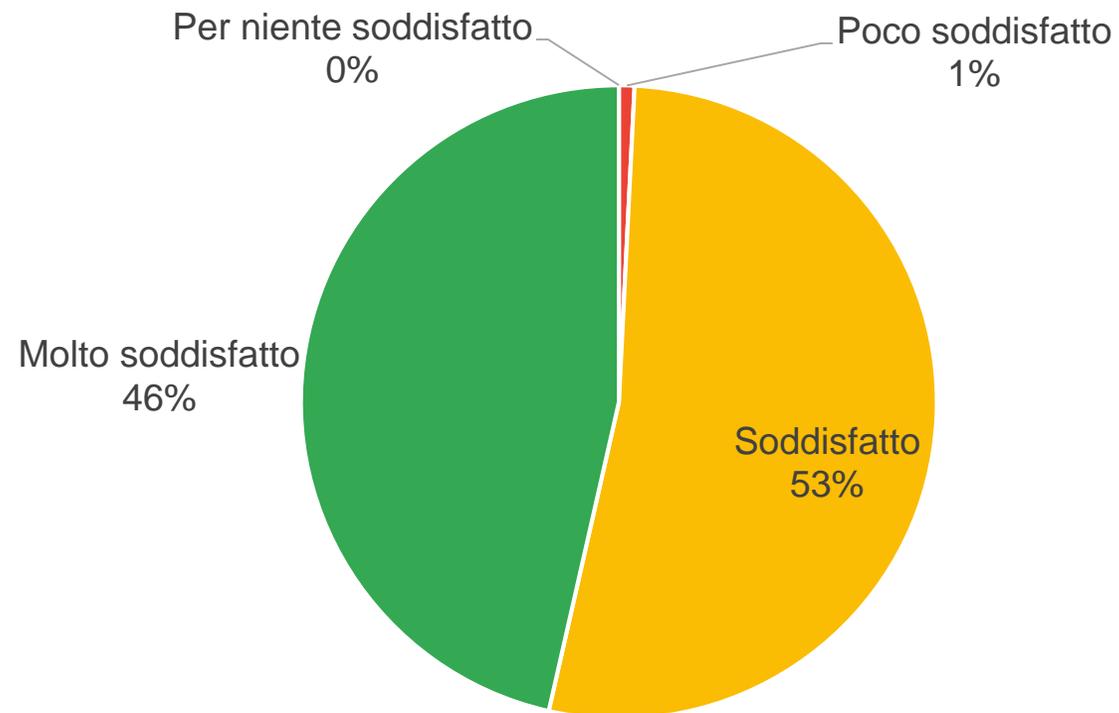


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

15 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su: servizio di prestito (chiarezza delle regole)

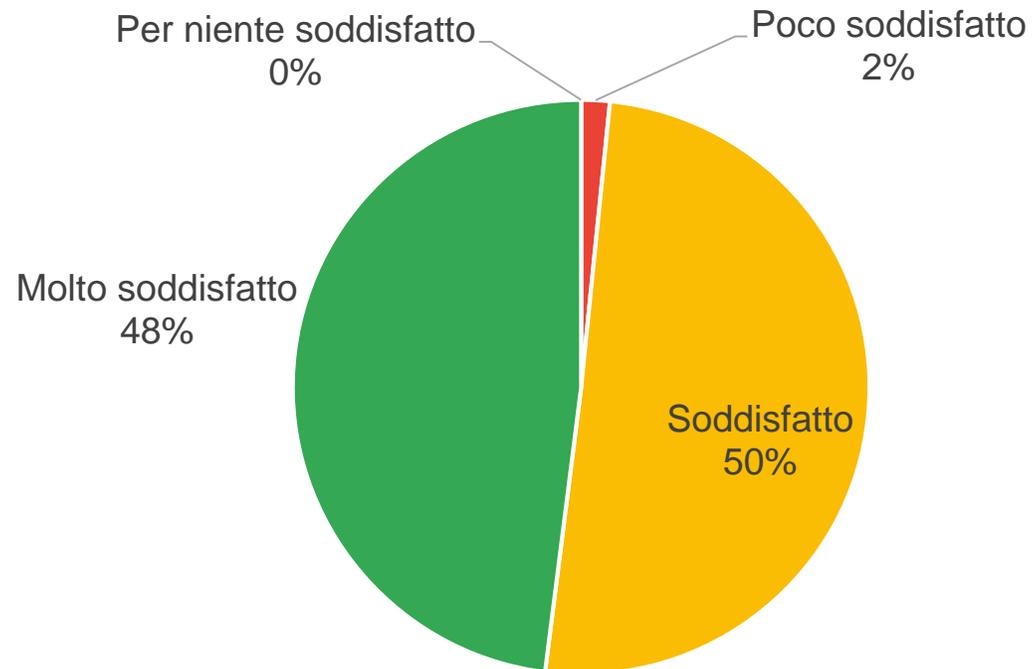


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

16 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:
servizio di prestito
(tempi di risposta/consegna)

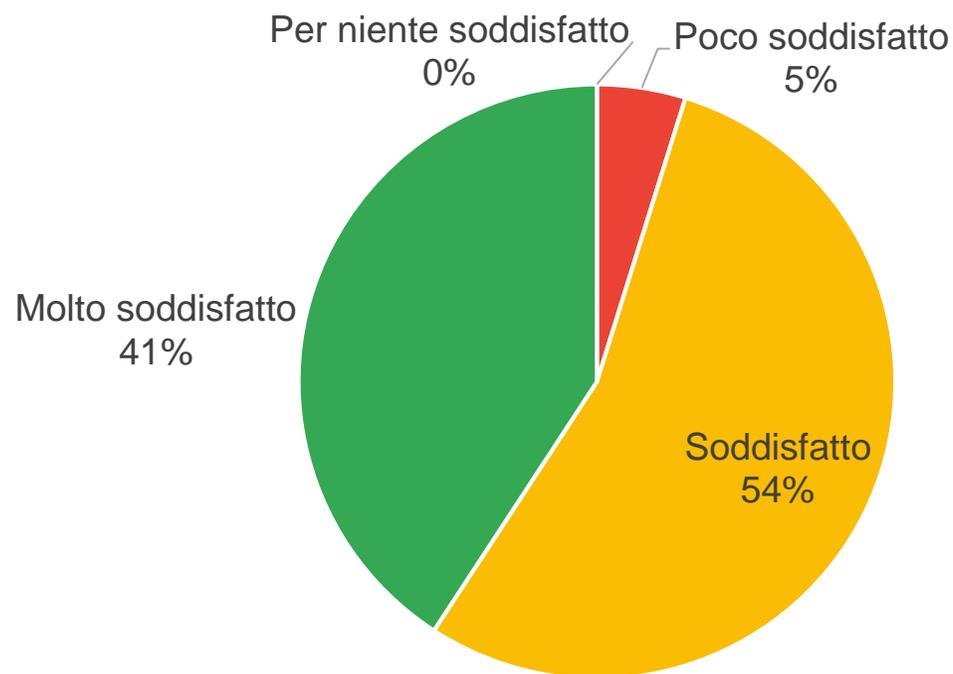


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

16 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

il giudizio degli utenti su:
durata dei prestiti

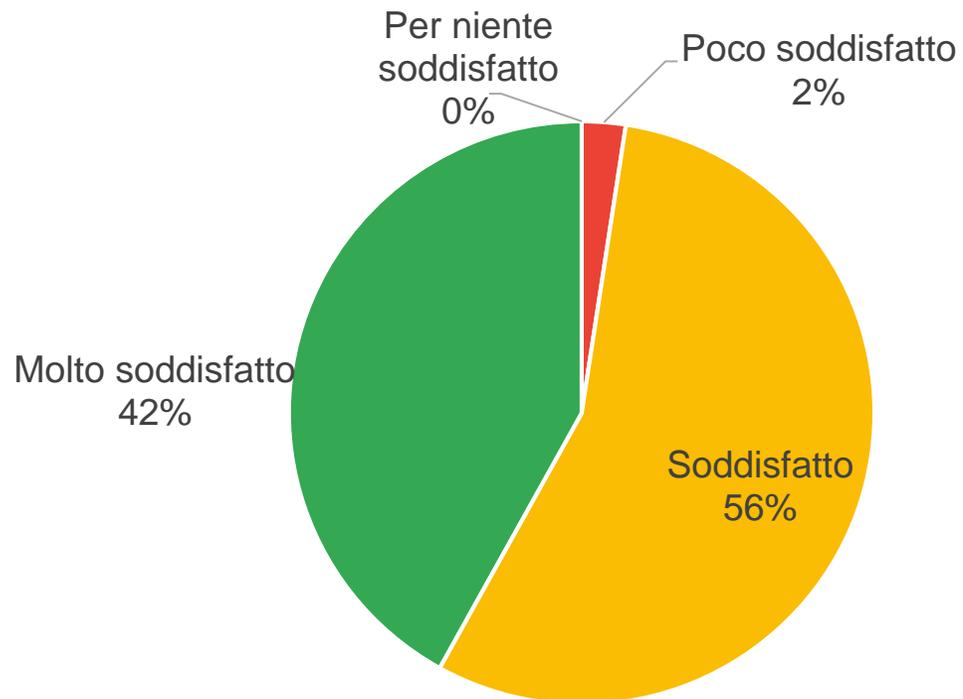


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

17 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:
servizio di prestito
(numero di opere prestate)

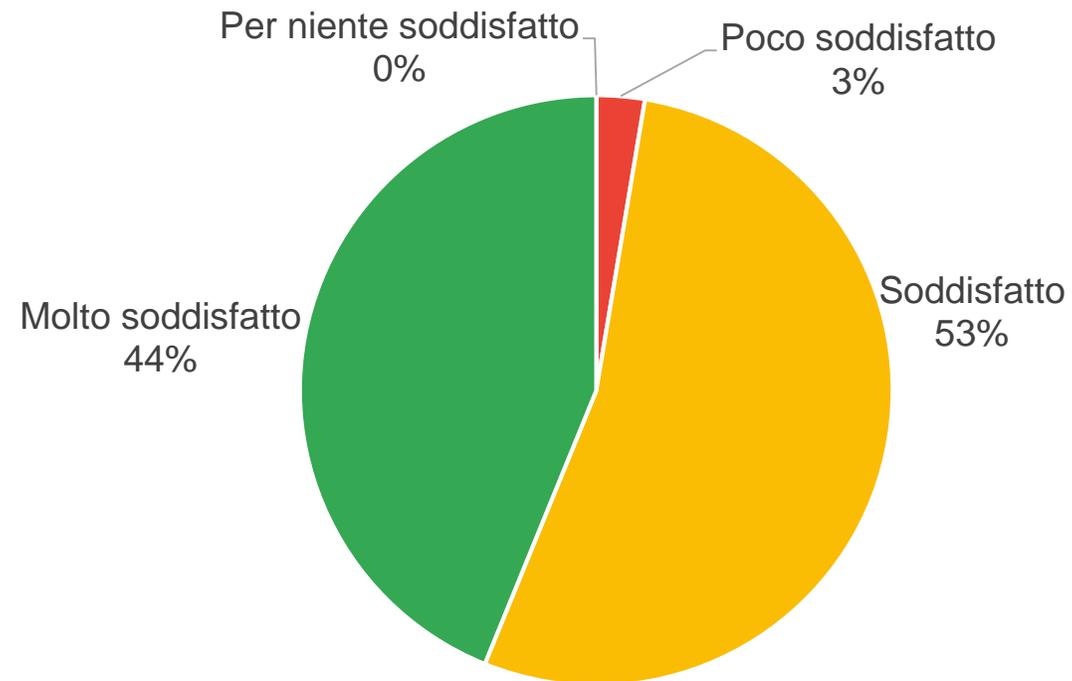


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

27 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:
servizio di prestito (prenotazioni e proroghe on line)

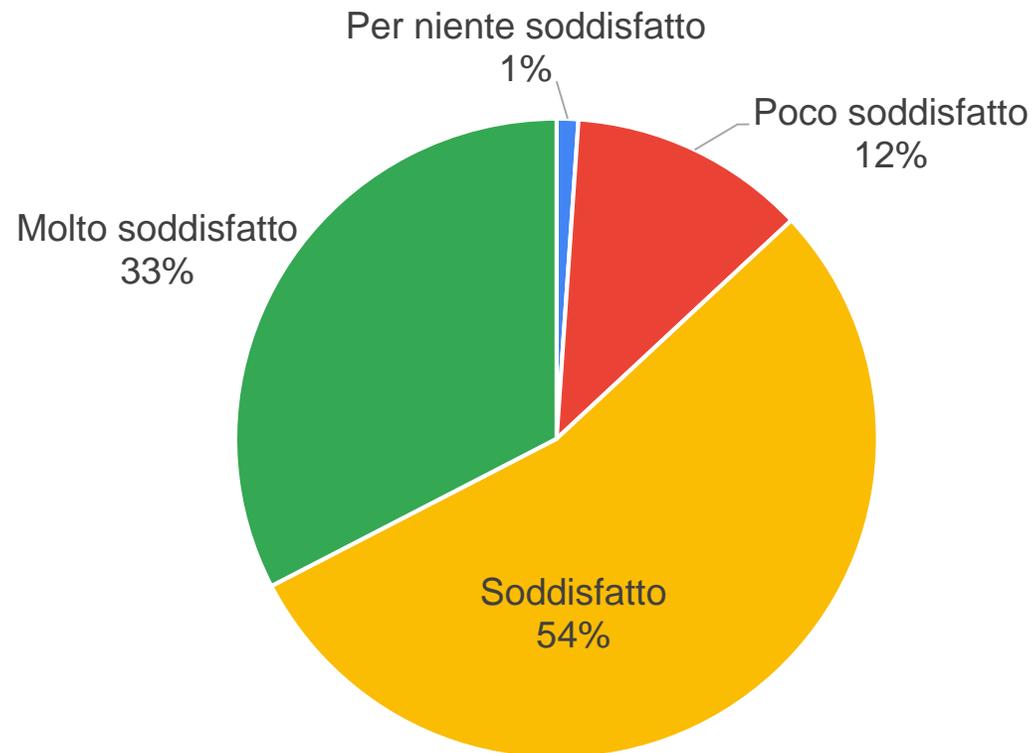


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

49 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:
iniziative culturali (contenuti)

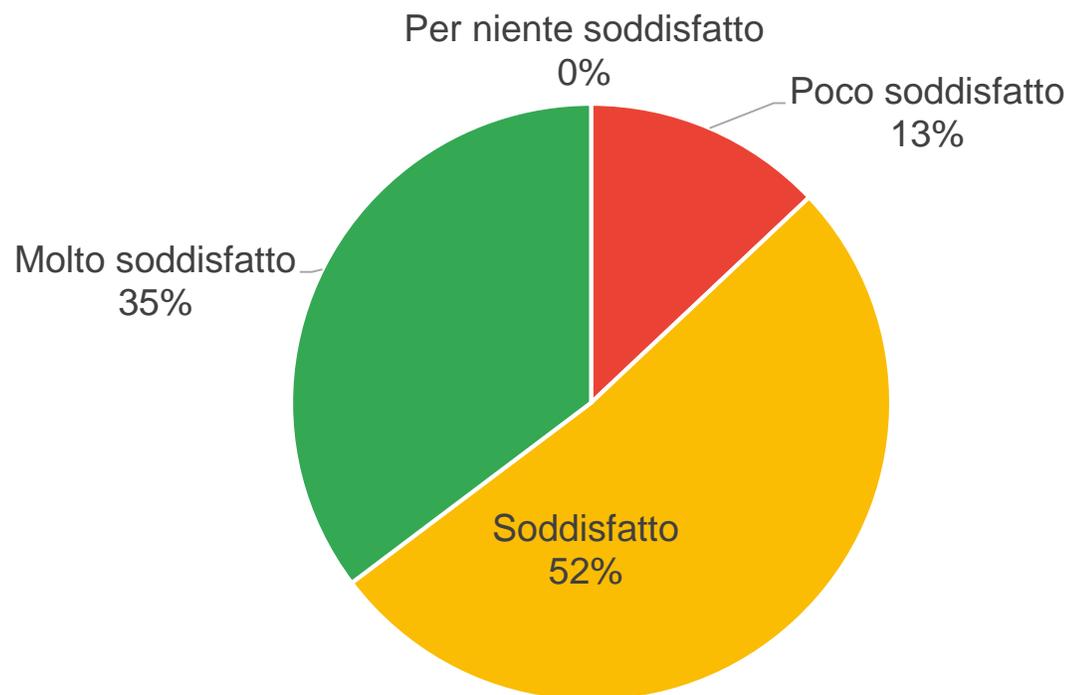


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

56 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:
iniziative culturali (organizzazione)

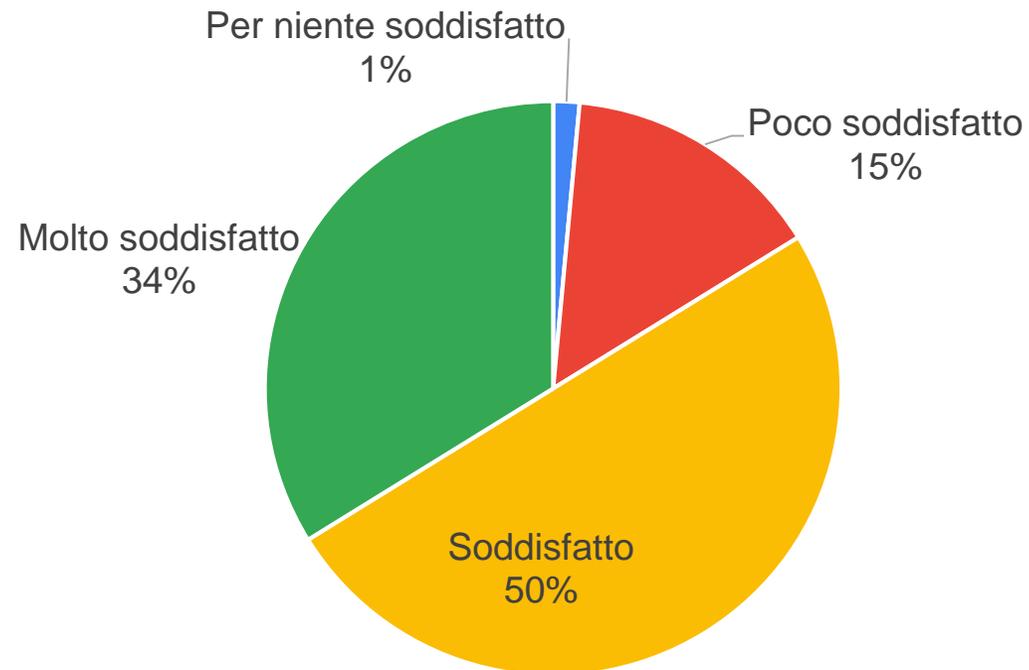


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

73 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su;
sezione bambini e ragazzi
(iniziative di promozione della lettura)

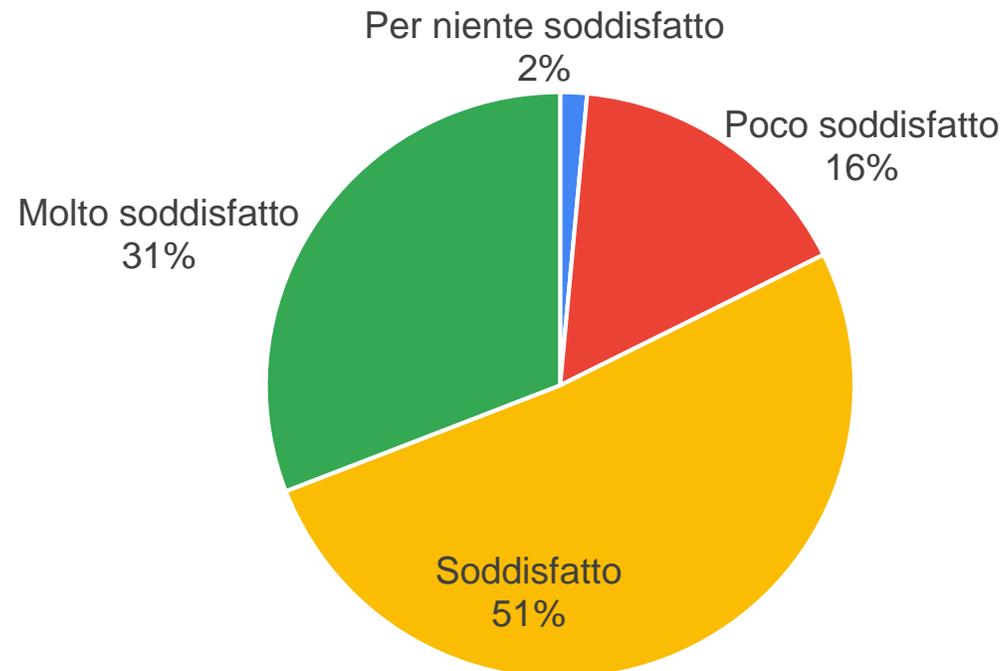


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

73 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

141 risposte

il giudizio degli utenti su:
sezione bambini e ragazzi
(aggiornamento del patrimonio)

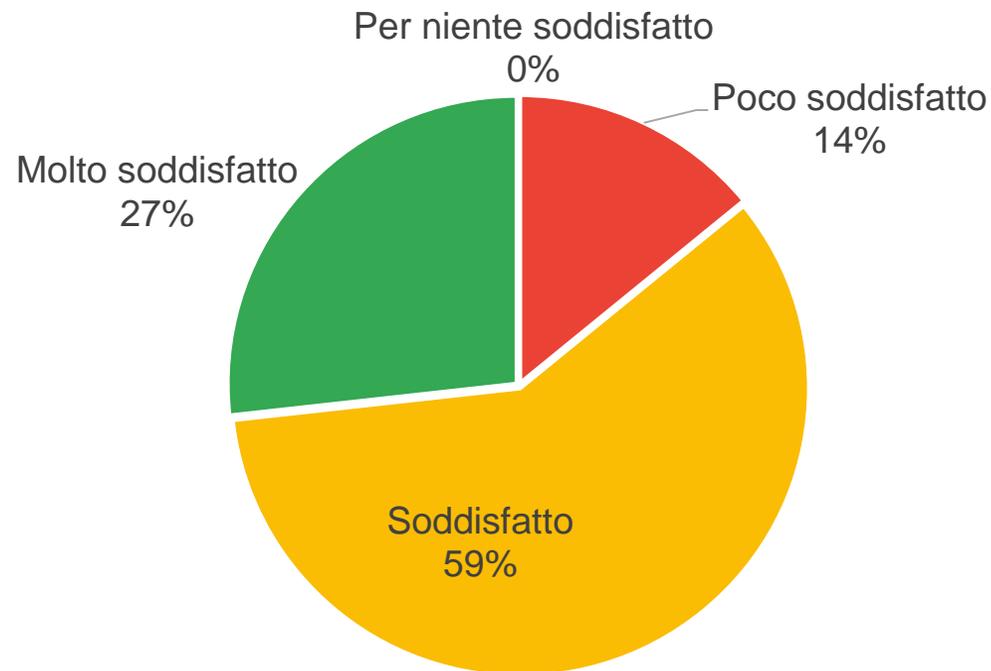


SEI SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

141 risposte

70 utenti dichiarano di non avere elementi sufficienti per esprimere un proprio giudizio

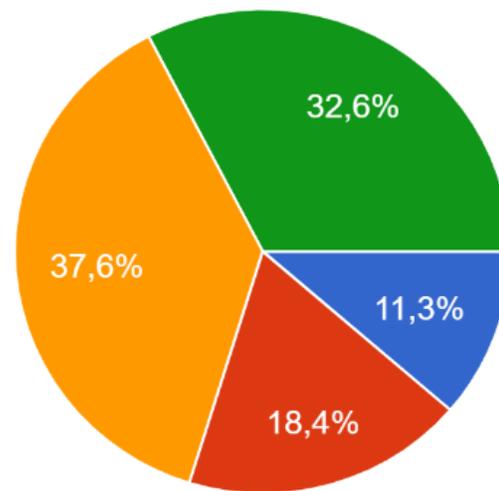
il giudizio degli utenti su:
sezione bambini e ragazzi
(adeguatezza della sala)



conoscenza e fruizione dei servizi digitali e dei canali social

1. Quante volte hai visitato la pagina Facebook della biblioteca negli ultimi 6 mesi?

141 risposte

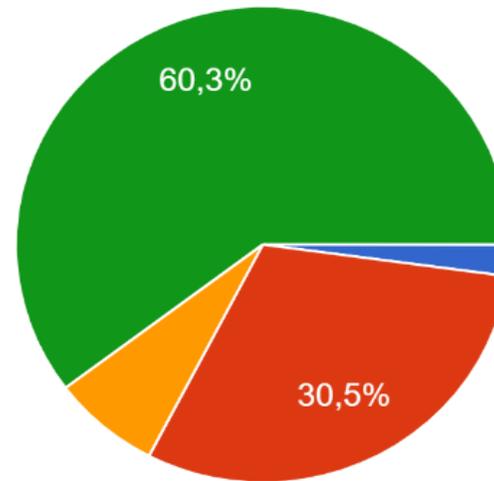


- Più di 10 volte
- Da 1 a 10 volte
- Mai: ma sono a conoscenza dell'esistenza del sito
- Mai: non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del sito

conoscenza e fruizione dei servizi digitali e dei canali social

2. Esprimi un giudizio sulla chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni ricevute dalla pagina Facebook

141 risposte

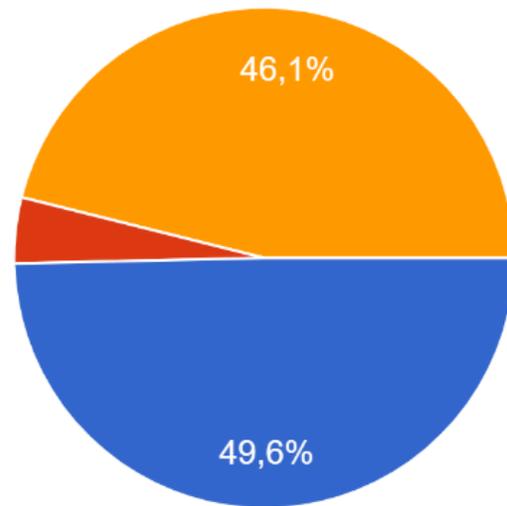


- 1. Per nulla soddisfatto
- 2. Soddisfatto
- 3. Molto soddisfatto
- Non ho elementi per esprimermi

Conoscenza e fruizione dei servizi digitali e dei canali social

3. Ti piacerebbe che la biblioteca potenziasse la sua offerta di iniziative online?

141 risposte

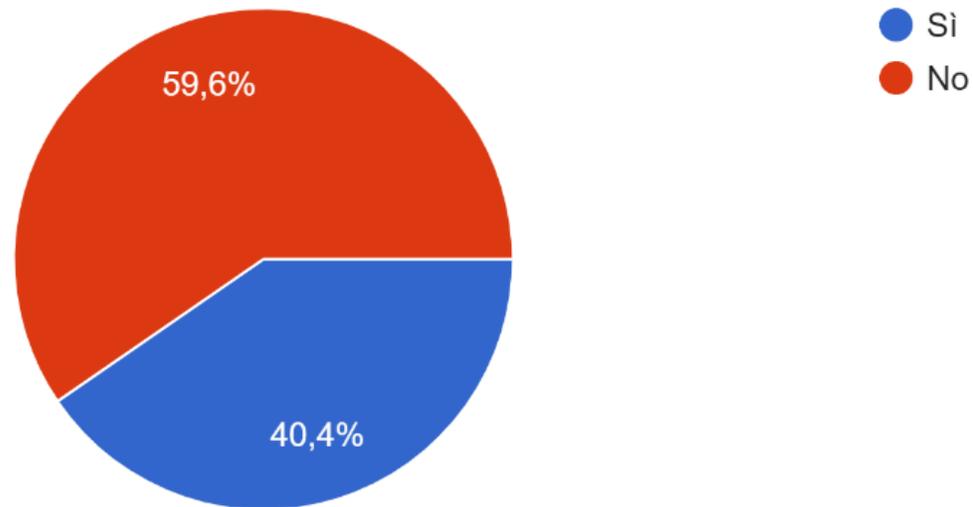


● Sì
● No
● E' indifferente

conoscenza e fruizione dei servizi digitali e dei canali social

1. Utilizzi il catalogo on line www.bigmet.org?

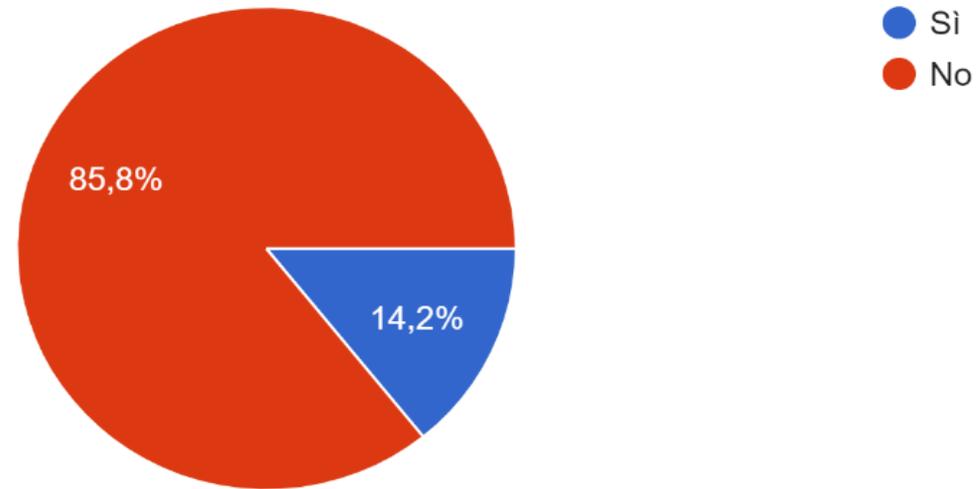
141 risposte



conoscenza e fruizione dei servizi digitali e dei canali social

2. Utilizzi l'APP bi:G.met?

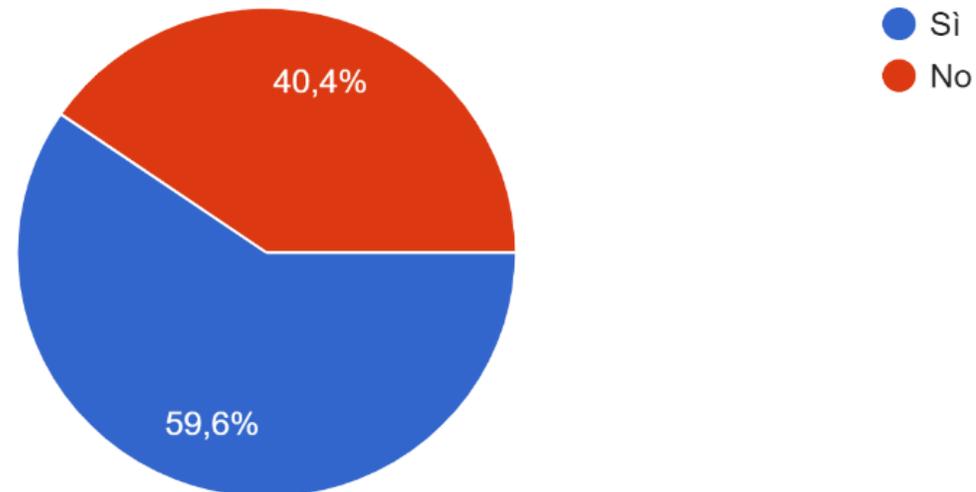
141 risposte



conoscenza e fruizione dei servizi digitali e dei canali social

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

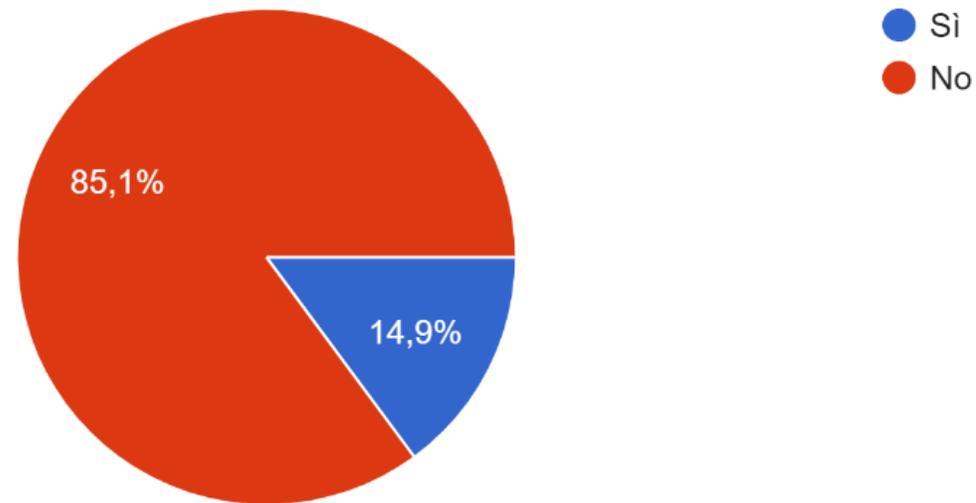
141 risposte



conoscenza e fruizione dei servizi digitali e dei canali social

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

141 risposte



Verso la nuova Lercari: fai la tua proposta!



I suggerimenti e le proposte degli utenti circa i servizi che la biblioteca dovrebbe potenziare o offrire come nuovi

Le risposte fornite hanno evidenziato alcune criticità o lacune, pur a fronte di giudizi complessivamente positivi espressi dai cittadini/utenti con riferimento ai servizi erogati dalla Biblioteca Lercari.

Nelle slide successive si riporta un compendio delle richieste degli utenti e delle risposte fornite dalla Biblioteca per un servizio sempre più efficiente.

le proposte degli utenti e le nostre risposte: orari di apertura

**Richiesta di
orari
di apertura
prolungati**



Le nostre risposte

Siamo consapevoli che l'orario attuale della biblioteca può limitare la frequentazione, con particolare riferimento ad alcune fasce di utenza.

Stiamo però lavorando per mettere in campo un ampliamento della fascia oraria, per andare incontro alle esigenze della cittadinanza, compatibilmente con le risorse a disposizione.

le proposte degli utenti e le nostre risposte: servizi informatici e digitali della biblioteca

Richiesta di potenziare i servizi informatici e digitali della biblioteca (servizi online, app, sito)



Le nostre risposte

I meccanismi di fruizione dei nostri servizi on line (tramite il catalogo www.bigmet.org e relativa autenticazione) sono quelli comuni ai principali applicativi, in uso presso tutti i sistemi bibliotecari in ambito nazionale e internazionale. Non si escludono pertanto possibilità di ottimizzazione e miglioramento, collegate alla costante evoluzione delle relative tecnologie informatiche. Attualmente in biblioteca sono presenti 2 postazioni dedicate alla consultazione del Catalogo e alla consultazione dei materiali multimediali contenuti nell'Edicola Digitale. Il nostro sistema bibliotecario rende disponibili guide e tutorial sia all'interno del catalogo on line sia sul Portale delle Biblioteche (www.bibliotechedigenova.it), accedendo alla sezione «E-Library».

La manutenzione costante del sistema wi-fi, che funziona in tutte le sale, consente una libera fruizione della rete in biblioteca con i propri strumenti tecnologici.

La Lercari è inoltre uno spid point per il rilascio delle credenziali al cittadino.

le proposte degli utenti e le nostre risposte: servizi, attività e proposte culturali

**Potenziare
servizi, attività e
proposte
culturali,
soprattutto per la
fascia
dell'infanzia**



Le nostre risposte

La nostra proposta culturale vuole andare incontro a tutte le fasce di utenza: le scuole, le famiglie con bambini, gli adulti e gli anziani. Tra le maggiori novità proponiamo:

- nuovi scaffali tematici e nuove iniziative di promozione del patrimonio librario**
- la ripresa delle proiezioni in biblioteca**
- cicli di incontri di letture ad alta voce per bambini tenute dal nostro nuovo gruppo di nonni lettori**
- una ricca offerta di attività didattiche per le scuole di ogni ordine e grado.**

le proposte degli utenti e le nostre risposte:

corsi in biblioteca

**Richiesta di corsi
(di lingue,
informatica,
letteratura, etc) in
biblioteca**



Le nostre risposte

E' nostra premura inserire nella programmazione corsi di formazione di qualità, fondamentali nell'offerta bibliotecaria, compatibilmente con la disponibilità di associazioni o singoli volontari che vogliono spendersi per la comunità.

le proposte degli utenti e le nostre risposte: pubblicità e promozione degli eventi

**Richiesta di
maggiore
pubblicità e
promozione degli
eventi**



Le nostre risposte

Vogliamo dare sempre più attenzione alla nostra pagina Facebook e potenziare la nostra rete di contatti; per questo stiamo istituendo anche una nuova newsletter per promuovere eventi e attività a tutta la cittadinanza.

Ulteriore importante vetrina, per noi, è la comunicazione promossa dal nostro Municipio di riferimento.

Sarà inoltre attivo in biblioteca un punto informativo per l'utenza circa le iniziative culturali delle biblioteche Lercari e Podestà e del Municipio Bassa Val Bisagno.

le proposte degli utenti e le nostre risposte: servizio di ristorazione

**Richiesta di
un servizio
di ristorazione**



Le nostre risposte

Grazie ad un patto di collaborazione attivato dal nostro Municipio, adiacente all'ingresso della biblioteca è presente un chiosco attivo che, soprattutto in estate, è un punto di ristoro utile e piacevole

le proposte degli utenti e le nostre risposte: cineforum

**Richiesta di
ripristino
servizio di
cineforum**



Le nostre risposte

La nostra biblioteca vanta un importante patrimonio cinematografico ed è giusto che venga promosso e valorizzato a dovere.

Per questo dal 2023 saranno di nuovo attivi cicli di proiezioni per l'utenza.



COMUNE DI GENOVA

SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO



Biblioteche
di Genova

BIBLIOTECA CIVICA LERCARI

La biblioteca Lercari ringrazia tutte le persone che hanno offerto il proprio prezioso contributo al miglioramento della qualità dei nostri servizi rispondendo al questionario da noi proposto.