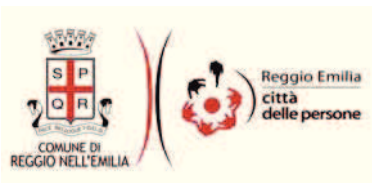


Biblioteca Panizzi

anno 2013



B *Biblioteca Panizzi*

Report 2013



B *Biblioteca Panizzi*

Amici della Biblioteca



Indice

I numeri della Biblioteca	6
Nuovi servizi e progetti	10
Gli Amici della Biblioteca	13
Customer satisfaction	17
Le iniziative in Panizzi	19
La biblioteca ragazzi	40
Vetrine tematiche	50
Le biblioteche decentrate	52
Gli archivi	65
Patrimonio, Inventari e Catalogazioni	70
Le donazioni	77
Biblioteca Digitale Reggiana	79
Pubblicazioni	81
Le collaborazioni	84
Il personale	88

L'indagine di Customer Satisfaction presso le Biblioteche Santa Croce e San Pellegrino-Marco Gerra

Nel 2012 la Biblioteca Panizzi aveva realizzato una indagine di customer satisfaction per misurare il livello di soddisfazione dei propri utenti nei confronti del servizio offerto.

Nel 2013 la valutazione della qualità, ovvero del livello di efficienza ed efficacia dei servizi bibliotecari, ha interessato le **Biblioteche decentrate Santa Croce e San Pellegrino-Marco Gerra**. Nel mese di maggio e giugno sono stati distribuiti e raccolti **243 questionari presso la Biblioteca Santa Croce e 339 questionari presso la Biblioteca San Pellegrino-Marco Gerra**. Il questionario, costituito da 21 domande più un suggerimento di miglioramento, aveva lo scopo di verificare il grado di soddisfazione e gradimento degli utenti in relazione al patrimonio librario e multimediale, ai servizi offerti e alla professionalità degli operatori.

L'elaborazione dei dati raccolti ha evidenziato quanto segue (la Biblioteca Santa Croce sarà indicata con la sigla **SC** e la Biblioteca San Pellegrino-Marco Gerra con la sigla **SP**):

- **il 92% degli utenti di SC e il 95% degli utenti di SP da una valutazione buona/ottima del servizio** (si sottolinea che il dato nazionale di gradimento non supera il 73%);
- **il 98% degli utenti di SC e degli utenti di SP da una valutazione buona/ottima del servizio prestato;**
- **il 76% degli utenti di SC e degli utenti di SP da una valutazione buona/ottima dell'offerta di materiale librario e multimediale**. Il dato può comunque considerarsi positivo particolarmente se relazionato ai tagli non trascurabili sugli acquisti degli ultimi 3 anni;
- **il 97% degli utenti di SC e il 99% degli utenti di SP da una valutazione buona/ottima della cortesia, disponibilità e preparazione professionale degli operatori**
- **il 97% degli utenti di SC e il 96% degli utenti di SP da una valutazione buona/ottima delle attività didattiche e di promozione della lettura per bambini e ragazzi, mentre il 90% degli utenti di SC e il 91% degli utenti di SP giudica buona/ottima l'offerta di novità librarie per la fascia di età 0-14 anni: percentuali davvero "bulgare" che sottolineano il grande impegno e attenzione che le biblioteche decentrate riservano al pubblico dei più piccoli, dirottando una parte molto consistente del budget a disposizione per gli acquisti**

di materiali a loro riservati;

- l' **85% degli utenti di SC e degli utenti di SP** da una valutazione **buona/ottima** in relazione in generale alla pulizia e vivibilità degli ambienti, al sito web, ai posti a sedere, ai servizi accessori quali prestito interbibliotecario e prenotazione libri e materiali multimediali.

La lettura dei dati ha evidenziato anche alcune **criticità**.

In particolare gli utenti di entrambe le biblioteche richiederebbero:

- un **aumento dell'orario di apertura del servizio** comprensivo del sabato pomeriggio e della domenica mattina
- un **aumento dell'acquisto di saggistica e audiolibri per adulti**
- un **potenziamento del wifi e delle postazioni pc**.

La Direzione si impegna a ricercare soluzioni efficaci.

