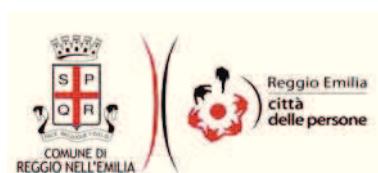


CEILING  
BIBLIOTECA PANIZZI  
REGGIO EMILIA

# Biblioteca Panizzi

anno 2013



# 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 prestito;
- **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 librerie 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.

