



Report 2014

Biblioteca Panizzi



B *Biblioteca Panizzi*



Report 2014



B *Biblioteca Panizzi*

Amici della Biblioteca



Indice

LE BIBLIOTECHE IN NUMERI	5
NUOVI SERVIZI E ATTIVITA' STRAORDINARIE	10
LO SVILUPPO DIGITALE	15
CUSTOMER SATISFACTION: LA CONCLUSIONE DEL PROGETTO	20
LE ATTIVITA' IN BIBLIOTECA PANIZZI	30
LA BIBLIOTECA RAGAZZI	35
LE BIBLIOTECHE DECENTRATE	40
I FONDI	45
GLI ARCHIVI MODERNI	50
I DONI	55
LE PUBBLICAZIONI 2014	60
GLI AMICI DELLA BIBLIOTECA	65
IL VOLONTARIATO	70
LE COLLABORAZIONI	75
IL PERSONALE	80



CUSTOMER SATISFACTION: CONCLUSIONE DEL PROGETTO

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, aveva interessato le Biblioteche decentrate Santa Croce e San Pellegrino-Marco Gerra.

Nel mese di maggio e giugno 2014 sono stati distribuiti e raccolti 152 questionari presso la Biblioteca Rosta Nuova e 200 questionari presso la Biblioteca Ospizio, completando così l'indagine di Customer presso l'intero sistema bibliotecario comunale.

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 (per comodità la Biblioteca Rosta Nuova sarà indicata con la sigla RO e la Biblioteca Ospizio con la sigla OS):

- il 98% degli utenti di RO e il 96% degli utenti di OS da una valutazione buona/ottima del servizio (si sottolinea che il dato nazionale di gradimento non supera il 75%);
- il 99% degli utenti di RO e il 99% degli utenti di OS da una valutazione buona/ottima del servizio prestito;
- l' 88% degli utenti di RO e il 78% degli utenti di OS 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 99% degli utenti di RO e il 97% degli utenti di OS da una valutazione buona/ottima della cortesia, disponibilità e preparazione professionale degli operatori;
- il 100% degli utenti di RO e il 94% degli utenti di OS da una valutazione buona/ottima delle attività didattiche e di promozione della lettura per bambini e ragazzi, mentre il 92% degli utenti di RO e il 90% degli utenti di OS 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' 86% degli utenti di RO e degli utenti di OS 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 alcune criticità: in particolare gli utenti di entrambe le biblioteche (con più forza però nella Biblioteca di Ospizio) 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, compatibilmente con le risorse economiche a disposizione.

