



REPORT 2015

BIBLIOTECA

panizzi

ospizio

rosta nuova

san pellegrino - marco gerra

santa croce



indice

1. Le biblioteche in numeri	2
2. Le biblioteche sul web	5
3. Bambini, ragazzi e scuola.....	8
FOCUS: La nuova Sezione ragazzi in Biblioteca Panizzi	10
4. Le iniziative per adulti	16
FOCUS: Customer satisfaction	26
5. Biblioteche: progetti e novità	27
6. La Sezione di Conservazione e Storia Locale della Biblioteca Panizzi.....	29
7. I progetti con la città.....	36
8. Le pubblicazioni.....	42
9. I volontari nelle biblioteche	43
10. Le sponsorizzazioni	46
11. Il personale	48

La Biblioteca Panizzi ha realizzato nel mese di novembre 2015 un'indagine di **customer satisfaction**, sia cartacea che on-line, per misurare non solo il livello di soddisfazione dei propri lettori nei confronti del servizio offerto, ma anche per acquisire il parere degli utenti sul ruolo sociale ed economico delle biblioteche pubbliche. Il tema dell'impatto sociale delle Biblioteche su utenti e comunità viene affrontato per la prima volta nella nostra realtà cittadina. Nel corso del mese di novembre sono stati raccolti **319** questionari. Il questionario, costituito da **12** domande anche a risposta multipla, 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 statistica dei dati raccolti **ha evidenziato quanto segue:**

(si sottolinea che il dato nazionale di gradimento si aggira intorno al 73%)

- il **90%** degli utenti dà una valutazione complessiva buona/ottima del servizio;
- il **92%** degli utenti dà una valutazione buona/ottima del servizio prestito;
- il **75%** degli utenti da una valutazione buona/ottima dell'offerta di materiale librario e multimediale. Il dato è sicuramente da considerarsi positivo

particolarmente se relazionato ai tagli sugli acquisti degli ultimi anni;

- il **90%** degli utenti da una valutazione buona/ottima della cortesia, disponibilità e preparazione professionale degli operatori con particolare riferimento ai servizi di reference;
- l'**89%** degli utenti da una valutazione buona/ottima delle attività didattiche e di promozione della lettura per bambini e ragazzi, mentre l'**83%** giudica buona/ottima l'offerta di novità librerie per la fascia di età 0-14 anni: questo a riprova della grande attenzione che la Biblioteca riserva al pubblico dei più piccoli;
- l'**84%** degli utenti da una valutazione buona/ottima in relazione in generale agli ambienti, agli orari di apertura e ai servizi accessori quali ad esempio il prestito interbibliotecario.

Pur nella soddisfazione generale gli utenti non mancano di segnalare **criticità** quali:

- assenza di spazi dedicati allo studio di gruppo
- scarsa presenza di sedute informali
- una non sempre ottimale organizzazione dei libri sugli scaffali
- assenza di doppia copia soprattutto per le novità della narrativa

Critiche e suggerimenti saranno tenuti in considerazione anche in relazione al fatto che la Biblioteca Panizzi sarà

oggetto, nel 2016, di un intervento complessivo di restyling che ne cambierà profondamente il volto.

Per quanto riguarda invece l'**impatto sociale ed economico** della Biblioteca i dati raccolti hanno evidenziato quanto segue:

- relativamente alla domanda sull'esperienza personale in biblioteca (domanda che prevedeva fino ad un massimo di tre risposte) circa il **42%** degli intervistati ha scelto le opzioni che dichiarano la biblioteca quale luogo privilegiato per trascorrere in serenità e in un ambiente confortevole e ricco di relazioni il proprio tempo libero o una parte di esso, il **40%** ha evidenziato che la biblioteca permette di risparmiare denaro, il **37%** ha riconosciuto l'insostituibilità di questo servizio per procedere negli studi. Merita attenzione il **10%** di utenti che ha sottolineato il ruolo strategico della biblioteca per facilitare la partecipazione alla vita della comunità;
- relativamente alla domanda sul ruolo della biblioteca nello sviluppo sociale più del **90%** degli intervistati ha concordato sul fatto che le biblioteche pubbliche contribuiscono fortemente alla qualità della vita dei cittadini, all'inclusione sociale, al contrasto delle disuguaglianze e alla vita democratica della comunità.