



## **BIBLIOTECHE DEL COMUNE DI PIACENZA**

### **Carta dei Servizi**

#### **1. LE BIBLIOTECHE DEL COMUNE DI PIACENZA**

- 1.1 La normativa di riferimento
- 1.2 I principi fondamentali che regolano l'attività delle Biblioteche
- 1.3 La mission delle Biblioteche
- 1.4 L'organizzazione delle Biblioteche
- 1.5 I destinatari delle Biblioteche
- 1.6 Ambito di competenza e funzioni
- 1.7 Recapiti degli uffici

#### **2. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ**

#### **3. RAPPORTI CON GLI UTENTI**

- 3.1 Rilevazione della soddisfazione
- 3.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni
- 3.3 Progetti di miglioramento

## **1. LE BIBLIOTECHE DEL COMUNE DI PIACENZA**

### **1.1 La normativa di riferimento**

Le biblioteche del Comune di Piacenza concorrono all'attuazione dei principi fondamentali sanciti dagli articoli 3 e 9 della Costituzione italiana e operano in conformità a quanto disposto dal D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei beni culturali e del paesaggio) e dalla Legge Regionale 24 marzo 2000, n. 18, Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali.

### **1.2 I principi fondamentali che regolano l'attività delle Biblioteche**

Le Biblioteche del Comune di Piacenza concorrono a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal nuovo Manifesto IFLA - UNESCO delle biblioteche pubbliche (2022), quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica, in linea con gli Obiettivi di sviluppo sostenibile.

Le Biblioteche si impegnano a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- **Accessibilità:** i servizi sono liberamente e gratuitamente fruibili, forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione. L'orario di apertura al pubblico facilita l'accesso per tutte le categorie di utenti, e viene modulato tenendo conto delle esigenze di tutte le sedi cittadine. Le biblioteche si impegnano a rimuovere ogni ostacolo derivante da condizioni di difficoltà per cause personali o sociali, comprese le barriere architettoniche, al fine di assicurare a tutti il diritto di accesso alla conoscenza, al pensiero, alla cultura e all'informazione. Non sono posti vincoli all'accesso ai servizi, tranne quelli che derivano dalla necessità di salvaguardia del patrimonio e di rispetto dei diritti di tutti gli utenti.
- **Continuità e tempestività:** i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, secondo l'orario di apertura al pubblico. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno preventivamente comunicati in modo da garantire la riduzione di eventuali disservizi. Le biblioteche si impegnano a comunicare tempestivamente le variazioni di orario, le chiusure e le aperture straordinarie ed eventuali interruzioni dei servizi tramite la segnaletica in sede, il sito internet, i comunicati sulla stampa locale, le newsletter.
- **Partecipazione e trasparenza:** le biblioteche promuovono la partecipazione degli utenti, garantendo la facoltà di inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami e somministrando verifiche del grado di soddisfazione.
- **Efficacia ed efficienza:** le biblioteche si impegnano a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee e riducendo e semplificando le procedure secondo un principio di informalità e di sostenibilità, che non prevede l'impiego di moduli cartacei per l'adesione ai servizi.

### **1.3 La mission delle Biblioteche**

Le biblioteche sono luogo di studio e di cultura; sostengono la formazione continua dei cittadini e costituiscono un punto di riferimento per le diversità culturali; svolgono funzioni inerenti alla tutela, alla conservazione e alla valorizzazione di un patrimonio bibliografico documentario di grande tradizione contribuendo ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future.

La Biblioteca Passerini-Landi, in quanto biblioteca di conservazione, è istituto responsabile del deposito legale di tutte le pubblicazioni stampate in provincia di Piacenza.

#### **1.4 L'organizzazione delle Biblioteche**

Dirigente: Dott.ssa Vittoria Avanzi

Struttura: **Responsabile del servizio Biblioteche**

E.Q. Dott. Graziano Villaggi - tel. 0523 492431

e-mail [graziano.villaggi@comune.piacenza.it](mailto:graziano.villaggi@comune.piacenza.it)

**Curatore del fondo antico e locale**

Dott.ssa Daniela Morsia - tel. 0523 492434

e-mail [daniela.morsia@comune.piacenza.it](mailto:daniela.morsia@comune.piacenza.it)

**Referente del Polo Bibliotecario Piacentino**

Dott. Francesco Mazzetta - tel. 0523 492447

e-mail [francesco.mazzetta@comune.piacenza.it](mailto:francesco.mazzetta@comune.piacenza.it)

**Amministrazione**

tel. 0523 492401, tel. 0523 492406

e-mail [biblio.amministrazione@comune.piacenza.it](mailto:biblio.amministrazione@comune.piacenza.it)

**Eventi e promozione**

tel. 0523 492408, tel. 0523 492415

e-mail [eventi.passerinilandi@comune.piacenza.it](mailto:eventi.passerinilandi@comune.piacenza.it)

**Catalogazione e acquisti**

tel. 0523 492435

e-mail [biblioteca.acquisti@comune.piacenza.it](mailto:biblioteca.acquisti@comune.piacenza.it)

**Periodici**

tel. 0523 492440

e-mail [stefania.oddi@comune.piacenza.it](mailto:stefania.oddi@comune.piacenza.it)

**Punto prestito libri**

tel. 0523 492412

e-mail [biblio.scaffaleaperto@comune.piacenza.it](mailto:biblio.scaffaleaperto@comune.piacenza.it)

**Punto prestito dvd/cd**

tel. 0523 492433

e-mail [biblio.scaffaleaperto@comune.piacenza.it](mailto:biblio.scaffaleaperto@comune.piacenza.it)

**Reference e ricerche bibliografiche - Riproduzioni**

tel. 0523 492410

e-mail [biblio.reference@comune.piacenza.it](mailto:biblio.reference@comune.piacenza.it)

**Prestito interbibliotecario**

tel. e fax 0523 492409

e-mail [biblio.ill-dd@comune.piacenza.it](mailto:biblio.ill-dd@comune.piacenza.it)

**Fondo antico**

tel. 0523 492414

e-mail [biblio.fondoantico@comune.piacenza.it](mailto:biblio.fondoantico@comune.piacenza.it)

## **1.5 I destinatari delle Biblioteche**

### **Accesso**

L'accesso alle biblioteche è libero per i seguenti servizi:

- consultazione patrimonio librario;
- lettura quotidiani e riviste (in Biblioteca Passerini-Landi);
- riproduzione di documenti della biblioteca (vedi tariffario);
- accesso a internet e ai servizi online delle biblioteche;
- utilizzo delle sale studio.

L'accesso alle strutture è garantito da ingressi idonei privi di barriere architettoniche.

Le biblioteche garantiscono posti a sedere per lo studio individuale e per la consultazione.

Durante le giornate di chiusura settimanali della Biblioteca Passerini-Landi (lunedì mattina e domenica) sono a disposizione due sale per la consultazione, per 40 posti a sedere, con ingresso da Via Roma 21.

### **Iscrizione alla biblioteca**

L'iscrizione ai servizi della biblioteca è gratuita e consente di usufruire dei servizi di:

- prestito personale e prenotazione documenti;
- prestito interbibliotecario e document delivery (vedi tariffario);
- biblioteca digitale EmiLib.

### **Chi può iscriversi**

Presentando un documento d'identità valido, si possono iscrivere:

- I residenti nei comuni della regione Emilia Romagna e nelle province limitrofe alla provincia di Piacenza (Cremona, Genova, Lodi, Pavia);
- I non residenti con domicilio in Piacenza e provincia, per motivi di studio o lavoro, per un periodo non inferiore a 3 mesi;

I dati dichiarati possono essere sottoposti a verifica.

Al momento dell'iscrizione è obbligatorio fornire un recapito telefonico e/o un indirizzo mail per le comunicazioni dalle biblioteche.

Periodicamente le tessere degli utenti vengono disabilitate per consentire la verifica e l'aggiornamento dei recapiti inseriti al momento dell'iscrizione.

Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di un esercente la potestà.

### **Dove iscriversi**

L'iscrizione può essere effettuata

- presso tutte le biblioteche comunali di Piacenza
- online tramite il modulo di autoregistrazione  
(<https://leggerepiace.it/SebinaOpac/page/register>) oppure con le credenziali Spid

A tutti gli iscritti alle biblioteche Passerini-Landi e Giana Anguissola viene rilasciata una tessera personale di identificazione che permette di usare il servizio di autoprestito.

## 1.6 Ambito di competenza e funzioni

### I SERVIZI

#### Consultazione

La consultazione di libri, riviste, quotidiani collocati a scaffale aperto è libera e gratuita. Il materiale depositato nei magazzini non direttamente accessibili al pubblico è consultabile compilando un modulo di richiesta.

La consultazione del materiale antico (manoscritti, edizioni a stampa antiche, opere grafiche e cartografiche) è possibile esclusivamente su prenotazione e avviene, sotto sorveglianza del personale della biblioteca, nella sala consultazione del Fondo Antico.

La consultazione del quotidiano Libertà per le annate comprese nella raccolta delle Teche digitali è consentita esclusivamente in formato digitale, per ragioni di conservazione. Il cartaceo è disponibile per i casi di lacune o illeggibilità dell'archivio digitale. La consultazione online può essere effettuata sia da remoto che accedendo ad una postazione dedicata in biblioteca.

#### Prestito personale

Il prestito a domicilio rende disponibili libri, riviste e audiovisivi ammessi al prestito. Il servizio è gratuito ed è concesso agli iscritti alla biblioteca, previa presentazione della tessera d'iscrizione. Le Biblioteche Passerini-Landi e Giana Anguissola offrono il servizio di autoprestito, fruibile tramite l'esibizione della tessera rilasciata al momento dell'iscrizione.

Il prestito è strettamente personale.

#### Sono esclusi dal prestito:

- i documenti pubblicati prima del 1960;
- i documenti audiovisivi pubblicati da meno di 18 mesi;
- i documenti di interesse locale posseduti in unica copia;
- dizionari, enciclopedie, atlanti e altre pubblicazioni per sola consultazione;
- le tesi di laurea;
- i volumi di alcuni fondi speciali;
- i documenti rari e preziosi;
- i quotidiani;
- le riviste a magazzino.

#### Quanti documenti

Ogni utente può avere a prestito fino a un massimo di 10 fra libri e fascicoli di riviste, 10 audiovisivi e 3 audiolibri.

Presso la Biblioteca Giana Anguissola ogni utente può avere a prestito fino a un massimo di 10 libri, 10 fascicoli di riviste, 3 audiolibri e 3 audiovisivi.

Per il prestito digitale si rimanda al paragrafo **Servizi online - EmiLib Durata del prestito**

La durata del prestito è di **30 giorni** ad eccezione di:

- 15 giorni per libri delle sezioni VIAGGI e LAVORO, audiovisivi, tutti i documenti prenotati da altri utenti,
- 7 giorni per i fascicoli di riviste.

## **Proroga**

È possibile richiedere una sola proroga del prestito per i **documenti non prenotati da altri utenti**:

- di 15 giorni per i libri
- di 7 giorni per audiovisivi e fascicoli di riviste
- di 30 giorni per i documenti della Biblioteca Giana Anguissola

## **Prenotazione**

I documenti non disponibili perché già in prestito possono essere prenotati, anche telefonicamente e mediante il catalogo on line [www.leggerepiace.it](http://www.leggerepiace.it). I documenti prenotati rimangono a disposizione del richiedente per **3 giorni** dalla comunicazione della disponibilità.

## **Richiesta di prestito**

I documenti disponibili possono essere riservati agli utenti iscritti per **3 giorni** lavorativi dalla richiesta.

I servizi di proroga, prenotazione e richiesta di prestito possono essere attivati anche online autenticandosi all'area personale del catalogo [www.leggerepiace.it](http://www.leggerepiace.it).

## **Altre norme**

- L'utente con prestiti scaduti non può effettuare nuovi prestiti, richieste di prestito interbibliotecario o prenotazioni, usufruire di proroghe fino all'avvenuta riconsegna dei documenti. Sono applicate inoltre le sanzioni previste nel paragrafo sanzioni di questa carta.
- La mancata restituzione comporterà l'esclusione permanente dai servizi di tutte le biblioteche del Comune di Piacenza.

## **Prestito interbibliotecario e document delivery**

Attraverso il prestito interbibliotecario, la biblioteca mira a garantire l'accesso al materiale librario e documentario non posseduto, reperibile in altre strutture bibliotecarie provinciali, nazionali ed internazionali.

## **Prestito in rete**

Il servizio di prestito fra le biblioteche del Comune di Piacenza consente di ritirare presso una qualsiasi delle 5 sedi (Passerini-Landi, Giana Anguissola, Besurica, Dante e Farnesiana) i documenti presenti in una delle altre sedi. La richiesta può essere effettuata dal personale oppure inoltrata autenticandosi alla propria area personale dal portale [www.leggerepiace.it](http://www.leggerepiace.it)

Il servizio è gratuito.

## **Prestito intersistemico**

Il prestito intersistemico è un servizio che consente di localizzare ed ottenere libri disponibili presso le biblioteche del Polo Bibliotecario Piacentino.

La richiesta può essere inoltrata di persona, telefonicamente o via mail presso:

- Biblioteca Passerini-Landi - [biblio.ill-dd@comune.piacenza.it](mailto:biblio.ill-dd@comune.piacenza.it) - 0523 492409
- Biblioteca Giana Anguissola - [biblio.ragazzi@comune.piacenza.it](mailto:biblio.ragazzi@comune.piacenza.it) - 0523 492436
- Biblioteca Dante - [biblio.dante@comune.piacenza.it](mailto:biblio.dante@comune.piacenza.it) - 0523 458878
- Biblioteca Farnesiana - [biblio.farnesiana@comune.piacenza.it](mailto:biblio.farnesiana@comune.piacenza.it) - 0523 492649
- Biblioteca Besurica - [biblio.besurica@comune.piacenza.it](mailto:biblio.besurica@comune.piacenza.it) - 0523 492912

La biblioteca di riferimento gestisce la richiesta e all'arrivo del documento l'utente viene avvisato della disponibilità al ritiro. Il servizio prevede un costo a carico dell'utente di € 1,50 per ogni libro richiesto, da corrispondere, a titolo di rimborso delle spese di spedizione, al momento del ritiro del libro. In caso di mancato ritiro, l'utente verrà temporaneamente sospeso dai servizi di prestito fino a che non avrà corrisposto l'importo stabilito per la richiesta effettuata.

### **Prestito interbibliotecario**

Il prestito interbibliotecario è un servizio che permette all'utente di ottenere un prestito dalle biblioteche nazionali e internazionali.

Le richieste possono essere inoltrate di persona o via mail all'Ufficio Prestito Interbibliotecario della Biblioteca Passerini-Landi. All'arrivo del volume l'utente verrà contattato telefonicamente o via mail.

Il servizio prevede un costo a carico dell'utente di minimo € 6 per ogni richiesta, da corrispondere a titolo di rimborso delle spese di spedizione. La durata del prestito, il costo totale del servizio e le tempistiche di invio dei documenti variano a seconda dei regolamenti delle biblioteche prestanti.

Il ritiro dei libri richiesti avviene esclusivamente presso l'Ufficio Prestito Interbibliotecario al primo piano della Biblioteca Passerini-Landi.

I servizi sono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

### **Document delivery**

Il servizio di fornitura documenti (Document Delivery) permette di ottenere in formato cartaceo articoli di periodici nazionali ed esteri e parti di libri non presenti in biblioteca.

Il Document Delivery viene svolto nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore (Legge n. 633 del 22/4/1941 e successive modifiche e integrazioni), in particolare le riproduzioni sono consentite per uso personale per scopi di studio o di ricerca e nel limite massimo del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico.

Le richieste possono essere inoltrate via mail all'indirizzo [biblio.ill-dd@comune.piacenza.it](mailto:biblio.ill-dd@comune.piacenza.it) oppure tramite il servizio **NILDE** Utenti previa registrazione. All'arrivo del materiale richiesto, l'utente verrà avvisato telefonicamente o via mail e potrà così recarsi in biblioteca a ritirare le fotocopie.

La biblioteca Passerini-Landi aderisce a **NILDE** (Network Inter-Library Document Exchange), un software per il servizio di Document Delivery attorno al quale si è costituita una comunità di biblioteche disposte a condividere le risorse bibliografiche in maniera reciproca. Gli utenti iscritti in biblioteca possono registrarsi gratuitamente al servizio online NILDE Utenti e, dopo aver ottenuto l'abilitazione, utilizzare la piattaforma per l'inoltro di richieste di articoli o di parti di libro. Autenticandosi con le credenziali personali, è possibile anche monitorare lo stato delle proprie richieste e costruire un archivio bibliografico personale.

**Tariffe:** per le tariffe del servizio di prestito interbibliotecario e document delivery consultare il tariffario in allegato.

## Reference – Informazioni bibliografiche

Il servizio di reference:

- fornisce informazioni sugli strumenti di ricerca a disposizione della biblioteca;
- accoglie ed assiste l'utente nelle varie fasi della ricerca documentaria, in particolare per la consultazione di bibliografie e repertori (information literacy);
- svolge su richiesta ricerche specialistiche, in particolare riguardanti la raccolta locale.

Il bibliotecario fornisce le necessarie istruzioni affinché l'utente possa rivolgersi ad altre istituzioni in grado di soddisfare la richiesta, qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in biblioteca. Si riserva inoltre di verificare con l'utente l'esito della richiesta.

## Wifi e Internet

Le biblioteche offrono la connessione Wifi libera e gratuita.

La Biblioteca Passerini-Landi mette a disposizione una postazione per la navigazione internet.

## Il patrimonio delle biblioteche

Il patrimonio delle Biblioteche comunali è costituito da documenti a stampa e su altri supporti aggiornati costantemente attraverso acquisti, doni di terzi, scambi con altre biblioteche e istituzioni.

Le biblioteche mettono a disposizione riviste e quotidiani, anche in lingua straniera. La Biblioteca Passerini-Landi possiede anche materiale antico, collocato in apposita sezione, e ulteriori documenti collocati nei magazzini librari e consultabili previa compilazione di una richiesta scritta. I documenti del Fondo Antico e delle raccolte speciali sono esclusi sia dal prestito personale che da quello interbibliotecario.

## La Raccolta locale

La raccolta locale della biblioteca ha lo scopo di documentare ogni aspetto della cultura e della società piacentina e di promuoverne lo studio grazie ad un'offerta il più ampia e completa possibile di documenti grafici (libri, periodici, opuscoli), iconografici (fotografie, mappe, manifesti, cartoline) e audiovisivi.

La raccolta comprende, a titolo esemplificativo, la collezione completa di tutti i numeri del quotidiano Libertà e degli altri periodici locali, fra cui i bollettini parrocchiali, le mappe della città di diverse epoche, i manifesti del teatro Municipale.

La raccolta locale viene incrementata attraverso acquisti programmati, deposito legale obbligatorio di ogni pubblicazione edita nella provincia di Piacenza, donazioni e depositi volontari da parte degli autori. La raccolta è distribuita nei vari settori della biblioteca: scaffale aperto per i documenti ammessi al prestito, consultazione, fondo antico, periodici, magazzino, audiovisivi.

È parte integrante della raccolta locale il **Centro etnografico provinciale** il cui fondo documentario costituito da libri, riviste, nastri e dischi sonori, fotografie, ritagli di stampa, manoscritti, opuscoli, estratti, riguarda le tradizioni popolari della nostra provincia.

## **Fondi Del Boca e Merli**

Le sezioni Del Boca e Merli, collocate presso l'antistante Istituto storico della Resistenza e dell'Età Contemporanea, raccoglie numerose monografie e periodici sulla Resistenza italiana e locale, sul colonialismo italiano, sulla storia contemporanea e sui vari movimenti politici nazionali, oltre a 500 manifesti politici e sociali di storia italiana e internazionale, dagli anni Cinquanta a oggi le cui copie digitali sono consultabili direttamente sull'OPAC.

La consultazione di questi documenti è disponibile previa prenotazione al Servizio Reference della Biblioteca Passerini-Landi per il giorno successivo.

## **La Biblioteca Ragazzi Giana Anguissola**

La biblioteca per ragazzi è un servizio rivolto a tutti, in particolare ai bambini, ragazzi, genitori, insegnanti, educatori e animatori.

La biblioteca dispone di uno spazio riservato ai bambini in età prescolare, "La Tana del Gruffalò", di una sala incontri per le attività di animazione aperte al pubblico e di una sala laboratori per gli incontri e le attività didattiche.

La biblioteca collabora con la Regione, l'AUSL di Piacenza e il reparto di pediatria dell'ospedale di Piacenza per la realizzazione di "Nati per leggere", un progetto nazionale promosso dall'alleanza tra bibliotecari e pediatri attraverso le associazioni ACP (pediatri), AIB (Biblioteche), CSB (Centro per la salute del bambino), per promuovere il benessere psico-fisico del bambino e prevenire il disagio sociale.

Il personale della biblioteca non è direttamente responsabile della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della biblioteca; in particolare i bambini in età prescolare accedono agli spazi a loro riservati sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto, che si assume la responsabilità delle scelte e dell'uso corretto dei materiali.

## **SERVIZI ON LINE**

### **Leggerepiace**

Il portale Leggerepiace, raggiungibile all'indirizzo [www.leggerepiace.it](http://www.leggerepiace.it), comprende il catalogo collettivo delle Biblioteche aderenti al Polo Bibliotecario piacentino, liberamente consultabile.

Autenticandosi alla sezione "Spazio utenti" con le credenziali personali oppure con le credenziali Spid è possibile:

- prenotare un documento già in prestito ad altri o cancellare la prenotazione;
- riservare un documento per il prestito;
- prorogare i prestiti in corso (a partire dai 5 giorni precedenti la scadenza);
- proporre l'acquisto di un'opera;
- verificare i prestiti effettuati (a partire dal 2018);
- controllare la situazione personale (prestiti in corso, richieste, prenotazioni, scadenze);
- salvare in uno spazio riservato le ricerche effettuate sul catalogo e le proprie bibliografie;
- interrogare il servizio di reference online Chiedi @I bibliotecario.

## **Emilib**

Il Polo Bibliotecario piacentino aderisce a EmiLib, la biblioteca digitale delle province di Modena, Parma, Piacenza e Reggio Emilia, Bologna e Ferrara.

EmiLib offre la possibilità di:

- leggere ebook con il servizio di prestito digitale;
- leggere quotidiani e riviste nazionali e internazionali in abbonamento;
- ascoltare musica;
- scaricare audiolibri;
- consultare banche dati, spartiti musicali, periodici scientifici;
- imparare con gli e-learning.

Il servizio è accessibile 24 ore su 24, da qualsiasi postazione internet, a casa, al lavoro, in Biblioteca.

Per utilizzare il servizio di Biblioteca digitale è necessario abilitare il proprio account, che si ottiene a seguito dell'iscrizione in Biblioteca. L'accesso è possibile tramite le credenziali assegnate al momento dell'iscrizione o tramite SPID.

Per la lettura degli e-book e l'ascolto degli audiolibri, è necessario scaricare l'applicazione MLOL Ebook Reader.

## **Teche digitali**

È il portale che raccoglie i documenti storici digitalizzati della Biblioteca Passerini-Landi. Comprende la consultazione di:

- cataloghi storici della Biblioteca;
- tutte le annate del quotidiano "Libertà" non comprese nell'abbonamento al quotidiano corrente;
- le edizioni del Cinquecento edite a Piacenza;
- periodici ottocenteschi;
- periodici novecenteschi.

## **Sportello digitale**

È un servizio di supporto individuale ai cittadini nell'utilizzo dei servizi online della Biblioteca, di Internet e dei dispositivi per eseguire operazioni semplici come inviare una mail, consultare siti, ricercare informazioni di interesse.

Si tratta di appuntamenti individuali di navigazione assistita per facilitare gli utenti rispondendo a richieste di supporto all'uso di alcuni servizi (es. assistenza ai servizi online della Biblioteca, servizi accessibili tramite SPID)

## **Canali Social**

La Biblioteca ha attivato i seguenti profili social:

- Facebook;
- Youtube;
- WhatsApp
- Instagram

## **Didattica e Promozione della lettura**

Le biblioteche organizzano per le scuole e l'utenza libera visite guidate alle proprie collezioni e ai servizi, conferenze, presentazioni di libri, gruppi di lettura, mostre, incontri, approfondimenti e altre iniziative culturali. Il programma è consultabile in biblioteca, sul sito [www.passerinilandi.piacenza.it](http://www.passerinilandi.piacenza.it) e sui canali social.

I bibliotecari espongono gli ultimi acquisti e allestiscono vetrine tematiche.

Viene redatto mensilmente un Bollettino Novità, disponibile sia in cartaceo sia sul sito [www.passerinilandi.piacenza.it](http://www.passerinilandi.piacenza.it)

## **Acquisizioni**

Le biblioteche si impegnano ad acquistare un numero di novità librarie e di documenti che soddisfi le esigenze di copertura bibliografica di una biblioteca di pubblica lettura, in linea con le esigenze della popolazione di riferimento.

Le acquisizioni possono essere integrate con donazioni o scambi.

Le biblioteche effettuano regolarmente operazioni di revisione delle raccolte e di conseguente scarto. Lo scarto dei materiali non più utilizzabili, descritti in atti deliberativi della Giunta comunale, è subordinato al nulla osta da parte della Soprintendenza Archivistica e Bibliografica dell'Emilia Romagna.

## **Suggerimenti d'acquisto**

Se il libro cercato non è presente nelle biblioteche è possibile suggerirne l'acquisto. I libri proposti dai lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità e le disponibilità finanziarie delle biblioteche. Ad ogni richiesta d'acquisto verrà data una risposta motivata entro 10 giorni.

All'arrivo del libro i lettori vengono avvisati telefonicamente o via mail e il libro resta riservato per tre giorni dalla comunicazione di disponibilità.

## **Riproduzione dei documenti**

La biblioteca offre il servizio di riproduzione dei documenti posseduti mediante fotocopia o riproduzione digitale tramite fotografia o scansione.

La riproduzione di documenti è un servizio erogato per motivi di studio, di ricerca e per scopi editoriali o commerciali, laddove lo stato di conservazione dell'esemplare lo consenta, nel rispetto della vigente legislazione sul diritto d'autore e fatti salvi altri eventuali vincoli giuridici ai quali l'esemplare sia sottoposto.

È possibile fotocopiare per uso personale e di studio il **15%** delle pagine di una monografia e di un periodico.

Per motivi conservativi e legali sono esclusi dalla fotocopiatura: il materiale antico e di pregio, i quotidiani rilegati, le stampe e i disegni e le tesi di laurea.

Per la riproduzione dei documenti è richiesto un rimborso spese, in base al tariffario allegato.

La biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti.

## **PARTECIPAZIONE DEI LETTORI ALLA VITA DELLE BIBLIOTECHE**

Le biblioteche attivano rapporti di collaborazione sul territorio, in particolare attraverso la sottoscrizione del Patto per la lettura, con enti, scuole, associazioni locali e gruppi di utenti che possono proporre iniziative culturali, mostre, conferenze d'interesse pubblico e senza fini di lucro, coerenti con le finalità istituzionali della biblioteca. Ad ogni proposta viene data risposta motivata.

### **Diritti e doveri**

All'utente è garantito l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete e il catalogo on line. L'utente ha diritto ad essere assistito nelle ricerche dal personale della Biblioteca con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna. L'utente ha inoltre il diritto di esprimere i propri reclami e di esporre dei suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'utente, in un'ottica di rispetto delle norme di corretta convivenza civile e dell'uso pubblico del bene bibliografico e storico artistico, ed in uno spirito di reciproca collaborazione, è tenuto a rispettare le norme di comportamento dei vari servizi della biblioteca, il personale nell'esercizio delle sue funzioni, i luoghi bibliotecari, gli arredi e le attrezzature, comprese quelle informatiche, di cui eviterà l'uso improprio.

L'utente è tenuto a trattare con la massima cura i documenti ricevuti in consultazione o in prestito, evitando di sottolineare i libri e di danneggiare in qualsiasi modo il materiale delle biblioteche.

L'utente è infine tenuto ad osservare le scadenze di restituzione dei prestiti ottenuti e a comunicare tempestivamente la rinuncia ai servizi prenotati.

### **Sanzioni**

L'utente che contravvenga alle norme contemplate nel Regolamento e indicate nella Carta dei servizi della Biblioteca Passerini-Landi, fatti salvi ogni responsabilità civile o penale e l'obbligo del risarcimento di eventuali sottrazioni, smarrimenti o danneggiamenti di qualsiasi natura, potrà essere escluso temporaneamente o definitivamente dai servizi e/o allontanato dalla Biblioteca.

L'utente con prestiti scaduti non può effettuare nuovi prestiti, richieste di prestito interbibliotecario o prenotazioni, usufruire di proroghe al prestito in tutte le biblioteche del Comune di Piacenza, fino all'avvenuta riconsegna dei documenti ottenuti in prestito. In caso di furto, smarrimento o danneggiamento del documento preso a prestito, l'utente è tenuto a fornire un'altra copia della medesima pubblicazione da reperire sul mercato librario anche dell'usato purché in buone condizioni. Se fuori commercio è tenuto a concordare con il bibliotecario la sua sostituzione con altra pubblicazione.

Se l'utente è un minore tale obbligo ricade su chi esercita la potestà genitoriale.

Il documento rovinato o danneggiato rimane in possesso della biblioteca per l'espletamento delle procedure di scarto bibliografico.

### **Doni**

I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati e incoraggiati dalle biblioteche nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità delle collezioni, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti.

L'offerta di materiali già presenti in biblioteca viene accolta solo quando l'acquisizione delle copie suppletive favorisce concrete esigenze di servizio o di conservazione. I doni possono quindi essere respinti o destinati ad altre istituzioni culturali, oppure essere soggetti a scarto quando non rispondono più a esigenze di circolazione o di conservazione.

Può essere altresì concordato l'omaggio di abbonamenti a periodici.

Non si accettano donazioni di libri scolastici, di testi obsoleti e di documenti già presenti in catalogo. È quindi necessario redigere un elenco di ciò che si intende donare, che verrà poi esaminato dall'Ufficio acquisti.

### **Tirocini e alternanza scuola-lavoro**

Le biblioteche comunali offrono l'opportunità di svolgere periodi di tirocinio presso le proprie strutture agli studenti i cui istituti (scuole secondarie o università) abbiano stipulato apposita convenzione con il Comune di Piacenza.

### **Privacy**

L'informativa sulla privacy dei servizi di Biblioteca è disponibile sul sito web al seguente link:

<https://www.passerinilandi.piacenza.it/documenti/info-utili/privacy-dei-servizi-di-biblioteca>

## 1.7 Recapiti degli uffici

Il servizio bibliotecario comunale è organizzato in un sistema urbano integrato che oltre alla Biblioteca Passerini-Landi e alla Biblioteca per ragazzi Giana Anguissola comprende le sedi decentrate Besurica, Dante, Farnesiana. Le biblioteche della città partecipano inoltre al Polo Bibliotecario Piacentino, a cui aderiscono - sulla base di una convenzione triennale - le biblioteche della provincia di Piacenza e di cui la Biblioteca Passerini-Landi è ente capofila.

<b>BIBLIOTECHE COMUNALI</b>	<b>TIPOLOGIA</b>	<b>SEDI E ORARI*</b>	<b>RECAPITI</b>
Passerini-Landi	Pubblica lettura e conservazione (Fondi antichi, Fondi speciali, ISREC)	via Carducci, 14 lun 14-21 da mar a ven 9-21 sab 9-19	tel. 0523 492410 biblioteca.passerinilandi@comune.piacenza.it
Giana Anguissola	Biblioteca per ragazzi	vicolo San Pietro, 5 mar, gio, sab 9-13/15-19 mer, ven 15-19	tel. 0523 492436 biblio.ragazzi@comune.piacenza.it
Besurica	Pubblica lettura (adulti + sezione ragazzi)	via Perfetti, 2 lun, mer, ven 15-19 mar, gio, sab 9-13	tel. 0523 492912 biblio.besurica@comune.piacenza.it
Dante	Pubblica lettura (adulti)	v.le Dante, 46 lun, mar, gio, ven 9-13/15-19 mer, sab 9-13	tel. 0523 458878 biblio.dante@comune.piacenza.it
Farnesiana	Pubblica lettura (adulti + sezione ragazzi)	Galleria del Sole, 34 lun, mar, mer, ven 9-13/15-19 gio, sab 9-13	tel. 0523 492649 biblio.farnesiana@comune.piacenza.it

\*Gli orari possono subire variazioni durante il periodo estivo

## 2. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

### I NOSTRI IMPEGNI PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Per garantire una buona erogazione dei servizi, le biblioteche hanno individuato alcuni “standard” che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

I cittadini possono verificare se quanto promesso dagli standard corrisponde effettivamente a quanto è stato offerto dalla Biblioteca. Quando lo standard garantito non viene rispettato, gli utenti del servizio possono presentare reclamo. La Biblioteca provvederà a fornire tempestivamente risposta agli utenti e, nel caso il reclamo sia fondato, si impegnerà a migliorare gli aspetti deficitari.

Gli standard di qualità proposti e i relativi valori previsti sono oggetto di revisione nell’ottica di un miglioramento continuo.

<b>DIMENSIONI DI QUALITÀ</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORI DI PERFORMANCE</b>	<b>FORMULA INDICATORI DI PERFORMANCE</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI (VALORE PROGRAMMATO DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE)</b>
Accessibilità	Ore di apertura settimanali nelle sedi	Ore settimanali	Passerini-Landi: 65 h Giana Anguissola: 32 h Besurica: 24 h Dante: 40 h Farnesiana: 40 h
	Apertura al pubblico con orario estivo	N. giorni	La chiusura estiva per il mese di agosto è di massimo 20 giorni per ogni biblioteca, a sedi alternate garantendo l’apertura di almeno una sede.
	Aperture e chiusure straordinarie / interruzioni dei servizi		Preavviso di minimo 2 gg

Efficacia	Acquisto opere proposte dagli utenti	Intervallo massimo di attesa tra la proposta e la risposta all'utente	15 gg
	Reclami	Tempo massimo di risposta alla ricezione di un reclamo	15 gg
	Servizio Chiedi @l bibliotecario	Tempo massimo di risposta alla ricezione di una richiesta	7 gg
	Sollecito rientro prestiti scaduti	Intervallo massimo tra la data di scadenza del prestito e il sollecito all'utente	5 gg; 1 g se il documento ha prenotazioni in coda
	Disponibilità prenotazioni	Intervallo massimo tra il rientro del documento e la segnalazione all'utente che ha prenotato il documento	1 gg
		Numero di giorni in cui i documenti prenotati rimangono a disposizione dell'utente che li ha prenotati	3 gg
Consultazione Fondi Del Boca e Merli presso ISREC	Intervallo massimo di attesa tra richiesta di consultazione e consegna del documento da consultare (previa prenotazione)	24 h	

### **3. RAPPORTI CON GLI UTENTI**

#### **3.1 Rilevazione della soddisfazione**

##### **Customer satisfaction**

Ogni anno le biblioteche sottopongono ai propri utenti un'indagine di customer satisfaction che ha come obiettivo la valutazione della percezione degli utenti in merito all'importanza e alla qualità dei servizi delle biblioteche del Comune di Piacenza in un'ottica di miglioramento.

Il questionario è somministrato esclusivamente online e in forma anonima, raggiungibile sia dal sito [www.passerinilandi.piacenza.it](http://www.passerinilandi.piacenza.it), sia nelle varie sedi bibliotecarie dove sono a disposizione degli utenti dispositivi mobili dedicati.

A seguire il modello del questionario di Customer Satisfaction somministrato annualmente:

# Biblioteche di Piacenza - Questionario sulla soddisfazione dell'utenza

[Biblioteche del Comune di Piacenza](#)



COMUNE  
DI PIACENZA



**BIBLIOTECHE  
DEL COMUNE DI  
PIACENZA**

Ti chiediamo di darci la tua opinione sulle Biblioteche del Comune di Piacenza per migliorarne i servizi!

Il questionario di soddisfazione dell'utenza delle biblioteche è organizzato in 5 sezioni:

1. profilo utente
2. fruizione
3. servizi
4. aspetti trasversali
5. percezione complessiva



[Segui il profilo Instagram della biblioteca](#)



[Segui il canale WhatsApp della biblioteca](#)

Ci sono 23 domande in questa indagine.

## Profilo utente

Parlaci di te

## Fascia d'età \*

Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- meno di 14
- da 15 a 25
- da 26 a 40
- da 41 a 60
- più di 60

## Attività prevalente \*

Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- student\*
- lavorat\*
- casaling\*
- pensionat\*
- non occupat\*

## Fruizione delle biblioteche

Quali sono tue abitudini?

### Frequenti le biblioteche del Comune di Piacenza? \*

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No

## Con quale frequenza? \*

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

(([B1.NAOK](#) == "Y"))

Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Qualche volta l'anno
- Qualche volta al mese
- Qualche volta alla settimana
- Ogni giorno

## In quale fascia oraria? \*

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

(([B1.NAOK](#) == "Y"))

Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Prevalentemente mattino
- Prevalentemente pomeriggio
- Prevalentemente sera
- Tutto il giorno

## Qual è il motivo principale per cui vieni in biblioteca? \*

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

(([B1.NAOK](#) == "Y"))

Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Prendere in prestito libri, film, riviste o altro
- Leggere il giornale
- Studiare e/o fare ricerca
- Partecipare ai gruppi di lettura
- Partecipare a incontri e conferenze
- Partecipare ad eventi per bambini e ragazzi

## Quale biblioteca frequenti maggiormente? \*

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

(([B1.NAOK](#) == "Y"))

Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sede centrale Passerini-Landi
- Sezione ragazzi Giana Anguissola
- Sede decentrata Dante
- Sede decentrata Farnesiana
- Sede decentrata Besurica
- Biblioteca digitale EmiLib

Per quale motivo non frequenti le biblioteche del Comune di Piacenza? \*

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

(([B1.NAOK](#) == "N"))

Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Uso solo i servizi online
- Gli orari di apertura non sono compatibili con le mie esigenze
- La sede non è facilmente raggiungibile
- Non conosco i servizi offerti
- Non sono interessat\*



Per conoscere servizi e iniziative [visita il sito della Biblioteca Passerini-Landi.](#)

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

(([B1b1.NAOK](#) == "AO01"))



Per essere aggiornato su orari e chiusure [visita il sito della Biblioteca Passerini-Landi.](#)

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

(([B1b1.NAOK](#) == "AO02"))



Per conoscere le biblioteche del Comune di Piacenza [visita il sito della Biblioteca Passerini-Landi.](#)

Sono **5 sedi dislocate in diversi punti della città**, collegate dal servizio di prestito che permette di ricevere i libri in ogni sede su richiesta.

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

(([B1b1.NAOK](#) == "AO03"))



Per conoscere tutti i servizi offerti [visita il sito della Biblioteca Passerini-Landi.](#)

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

(([B1b1.NAOK](#) == "AO04"))



La Biblioteca Passerini-Landi è sempre disponibile ad accoglierti.

[Visita il sito](#) e vieni a conoscerci meglio, ti aspettiamo!

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

(([B1b1.NAOK](#) == "AO05"))

## Servizi

Raccontaci dei servizi che utilizzi.

## Quali servizi delle biblioteche del Comune di Piacenza usi o hai usato? \*

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

(([B1.NAOK](#) == "Y"))

Selezionare tutte quelle che corrispondono

Selezionare da 1 a 11 risposte.

Scegliere **tutte** le corrispondenti:

- Prestito libri, audiovisivi e/o riviste
- Consultazione libri antichi e/o moderni
- Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche
- Consulenze per ricerche bibliografiche
- Lettura quotidiani e riviste
- Sale lettura
- Sito web della Biblioteca
- Catalogo online LeggerePiacenza
- Biblioteca digitale EmiLib
- Teche digitali: archivio Libertà, periodici e cataloghi storici
- Informazioni e supporto via email

## Quanto sei soddisfatt\* di questi servizi bibliotecari? \*

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

La risposta era 'Catalogo online LeggerePiace' o ' Informazioni e supporto via email' o 'Biblioteca digitale EmiLib' o 'Sito web della Biblioteca' o 'Teche digitali: archivio Libertà, periodici e cataloghi storici' o 'Sale lettura' o 'Lettura quotidiani e riviste' o 'Consulenze per ricerche bibliografiche' o 'Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche' o 'Consultazione libri antichi e/o moderni' o 'Prestito libri, audiovisivi e/o riviste' Alla domanda '[C1]' (Quali servizi delle biblioteche del Comune di Piacenza usi o hai usato?)

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

	<b>Per nulla</b>	<b>Poco</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Molto</b>
<b>Prestito libri, audiovisivi e/o riviste</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Consultazione libri antichi e/o moderni</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Consulenze per ricerche bibliografiche</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Lettura quotidiani e riviste</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Sale lettura</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Sito web della Biblioteca</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Catalogo online LeggerePiace</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Biblioteca digitale EmiLib</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Teche digitali: archivio Libertà, periodici e cataloghi storici</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	<b>Per nulla</b>	<b>Poco</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Molto</b>
<b>Informazioni e supporto via email</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Quanto ritieni importanti i seguenti servizi per una biblioteca?

\*

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

(([B1.NAOK](#) == "Y"))

Selezionare 11 risposte

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non conosco
<b>Prestito libri, audiovisivi e/o riviste</b>	<input type="radio"/>				
<b>Consultazione libri antichi e/o moderni</b>	<input type="radio"/>				
<b>Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche</b>	<input type="radio"/>				
<b>Consulenze per ricerche bibliografiche</b>	<input type="radio"/>				
<b>Lettura quotidiani e riviste</b>	<input type="radio"/>				
<b>Sale lettura</b>	<input type="radio"/>				
<b>Sito web della Biblioteca</b>	<input type="radio"/>				
<b>Catalogo online LeggerePiace</b>	<input type="radio"/>				
<b>Biblioteca digitale EmiLib</b>	<input type="radio"/>				
<b>Teche digitali: archivio Libertà, periodici e cataloghi storici</b>	<input type="radio"/>				
<b>Informazioni e supporto via email</b>	<input type="radio"/>				



## Perché non usi i seguenti servizi bibliotecari? \*

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

(([B1.NAOK](#) == "Y")) and ((is\_empty([C1\\_SQ001.NAOK](#))) or  
(is\_empty([C1\\_SQ002.NAOK](#))) or (is\_empty([C1\\_SQ003.NAOK](#))) or  
(is\_empty([C1\\_SQ004.NAOK](#))) or (is\_empty([C1\\_SQ005.NAOK](#))) or  
(is\_empty([C1\\_SQ006.NAOK](#))) or (is\_empty([C1\\_SQ007.NAOK](#))) or  
(is\_empty([C1\\_SQ008.NAOK](#))) or (is\_empty([C1\\_SQ009.NAOK](#))) or  
(is\_empty([C1\\_SQ010.NAOK](#))) or (is\_empty([C1\\_SQ011.NAOK](#))))

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

	Non mi serve	Non mi interessa	Non conosco
<b>Prestito libri, audiovisivi e/o riviste</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Consultazione libri antichi e/o moderni</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Consulenze per ricerche bibliografiche</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Lettura quotidiani e riviste</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Sale lettura</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Sito web della Biblioteca</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Catalogo online LeggerePiace</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Biblioteca digitale EmiLib</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Teche digitali: archivio Libertà, periodici e cataloghi storici</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Non mi serve	Non mi interessa	Non conosco
Informazioni e supporto via email	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Aspetti trasversali

Quanto sei soddisfatt\* dei seguenti aspetti della biblioteca? \*

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

(([B1.NAOK](#) == "Y"))

Selezionare 5 risposte

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
<b>Ambienti (pulizia, luminosità, temperatura, comfort)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Giorni e orari di apertura (ampiezza e adeguatezza alle tue esigenze)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Patrimonio (qualità e quantità di libri, dvd e riviste)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Staff (cortesia, disponibilità e competenza del personale)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Comunicazione (in biblioteca, sito e canali social)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Quanto ritieni importanti i seguenti aspetti per una biblioteca?

\*

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

(([B1.NAOK](#) == "Y"))

Selezionare 5 risposte

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

	<b>Per nulla</b>	<b>Poco</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Molto</b>
<b>Ambienti (pulizia, luminosità, temperatura, comfort)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Giorni e orari di apertura (ampiezza e adeguatezza alle tue esigenze)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Patrimonio (qualità e quantità di libri, dvd e riviste)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Staff (cortesia, disponibilità e competenza del personale)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Comunicazione (in biblioteca, sito e canali social)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Percezione complessiva

Le tue impressioni contano...



Suggerimenti per migliorare la tua biblioteca

**Grazie per averci dedicato il tuo tempo, la tua opinione per noi è importante!**

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

(([B1.NAOK](#) == "Y"))

Scrivere la propria risposta qui:

Ci spiace sapere che non utilizzi le biblioteche del Comune di Piacenza. Raccontaci qualcosa in più, ci aiuterai a migliorare!

Grazie

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

(([B1.NAOK](#) == "N") and ([B1b1.NAOK](#) == "AO01" or [B1b1.NAOK](#) == "AO02" or [B1b1.NAOK](#) == "AO03" or [B1b1.NAOK](#) == "AO04" or [B1b1.NAOK](#) == "AO05"))

Scrivere la propria risposta qui:

Grazie per averci dedicato il tuo tempo, la tua opinione per noi è importante!



[Segui il profilo Instagram della biblioteca](#)



[Segui il canale WhatsApp della biblioteca](#)

31/12/2024 – 23:59

Inviare l'indagine.

Grazie per aver completato il questionario.

### 3.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Suggerimenti e reclami

Tutti i lettori possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi. Reclami e segnalazioni possono essere espressi in forma verbale direttamente o telefonicamente al personale della biblioteca o in forma scritta, via mail o mediante l'apposito modulo disponibile in biblioteca e sul sito internet delle biblioteche comunali. Ai reclami verrà data motivata risposta entro 15 giorni dalla presentazione e nella forma richiesta dal lettore.

### 3.3 Progetti di miglioramento

I nostri obiettivi di miglioramento

<b>Fattori qualità</b>	<b>Obiettivo di miglioramento</b>	<b>Come viene raggiunto</b>
Accessibilità	Segnaletica accessibile	Rifacimento della segnaletica interna con font ad alta leggibilità e principali informazioni in CAA
	Digitalizzazione del patrimonio	Ampliamento del numero di documenti appartenenti al patrimonio storico digitalizzati, anche grazie a finanziamenti regionali dedicati
	Rifacimento della sede decentrata di Viale Dante	Rifacimento completo e ampliamento della sede di Viale Dante, secondo criteri di maggiore accessibilità e sostenibilità
Partecipazione	Nuovi canali social	Apertura del profilo Instagram delle biblioteche del Comune di Piacenza
	Comunicazione con gli utenti	Potenziamento e attivazione di nuovi canali di comunicazione con gli utenti (chat)
	Pubblicazione dei questionari di Customer Satisfaction	Diffusione e pubblicazione sul sito web dei dati emersi dalla somministrazione dei questionari con cadenza annuale
	Pubblicazione dei principali dati statistici	Pubblicazione dei dati raccolti sulla base delle Rilevazioni statistiche sui servizi in una pagina dedicata del sito web
	Collaborazioni	Le biblioteche si impegnano a consolidare i rapporti di collaborazione con gli stakeholders, incentivando la partecipazione al Patto per la lettura
Efficacia ed efficienza	Semplificazione delle procedure	Le biblioteche stanno gradualmente procedendo all'eliminazione dei moduli cartacei, in un'ottica di semplificazione e disostenibilità
	Consultazione materiale digitalizzato	Predisposizione di una o più postazioni per la consultazione del materiale documentario digitalizzato