



COMUNE DI SELARGIUS

Area Metropolitana di Cagliari

**AREA 1 – SOCIO ASSISTENZIALE – RISORSE UMANE
CULTURA – SPORT-TURISMO**

Servizio Biblioteca Museo e Archivio

Al Direttore Area 1
Dott.ssa Laura Giancaspro
SEDE

OGGETTO: Relazione Customer Satisfation e dati statistici prestiti 1° semestre 2020

Tenuto conto che le strutture Biblioteche Archivio e Museo a causa dell'emergenza COVID-19 sono rimaste chiuse dal 10 marzo al 26 maggio 2020 e che attualmente presso le Biblioteche è possibile effettuare il prestito e la resa nel rispetto delle norme anti Covid può essere utile un raffronto tra i dati statistici dell'andamento mensile dei prestiti nelle 3 strutture bibliotecarie riferito al primo semestre 2019 e al primo semestre 2020. Utile anche il raffronto tra il prestito libri e il download e-book Ladiris sul MLOL.

L'osservazione dei dati indica come la chiusura del servizio di prestito libri a inizio marzo 2020 per l'emergenza Covid abbia bruscamente azzerato il movimento libri tra marzo e aprile, ma che con la riapertura a fine maggio la situazione si stia gradualmente ripristinando se pur a livelli inferiori dei primi due mesi dell'anno (almeno 1/3 di affluenza in meno).

I lettori si sono riversati sugli ebook, i download si sono quasi triplicati e questo movimento è rimasto allo stesso livello anche quando è stato riaperto il prestito dei libri.

I questionari Customer Satisfation raccolti sono ovviamente molto minori rispetto al semestre precedente, dato significativo che per la Biblioteca S.Olimpia pur essendo compilati 15 questionari non vi sono in essi suggerimenti e 11 questionari indicano OTTIMO e 3 SODDISFATTO

Dati statistici prestiti libri Biblioteche

	1° semestre 2019						1° semestre 2020					
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu
Biblioteca Sant'Olimpia	973	1214	762	852	827	708	958	797	169	0	151	533
Biblioteca Ragazzi Piazza SieBoi	569	607	566	511	593	642	773	552	187	0	41	345
Biblioteca Su Planu (adulti + Rag)	530	433	511	455	467	458	559	438	118	0	87	335
Prestiti interbibliotecari	63	62	47	54	58	43	66	74	3	0	5	14
Totale	2.135	2.316	1.886	1.872	1.945	1.851	2.356	1.861	477	0	284	1.227

Servizio Biblioteca e Musei – Uffici Biblioteca Comunale – Via S.Olimpia 31
Tel: 070/8592601 e-mail: patrizia.lanero@comune.selargius.ca.it
sito internet Biblioteca www.biblioselargius.it

Comune di Selargius (CA) – Via Istria 1 – 09047 Selargius - C.F. 80002090928 – P.I. 00542650924
Centralino: 070/85921 – sito internet: www.comune.selargius.ca.it – PEC: protocollo@pec.comune.selargius.ca.it

Dati statistici download e-book Ladiris su MLOL

	1° semestre 2019						1° semestre 2020					
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu
Download e-book Ladiris	99	100	105	95	97	94	111	111	176	292	256	266

Analisi del fabbisogno dell'utenza.

Sono state raccolte nel primo semestre 2020 le schede relative alla soddisfazione dell'utenza per i seguenti servizi:

Sede di rilevazione	N.schede compilate Primo semestre 2020
BIBLIOTECA CENTRALE Via S.Olimpia	14
BIBLIOTECA RAGAZZI PIAZZA SIE BOI	9
BIBLIOTECA DECENTRATA SU PLANU	9
ARCHIVIO STORICO E DI DEPOSITO VIA MEUCCI 1	3
MUSEO CARCERI ARAGONESI Via Dante 2	3

Di seguito un'analisi delle insoddisfazioni e suggerimenti dell'utenza rilevati dalle schede di soddisfazione dell'utenza (i suggerimenti più comuni) con alcune proposte di attivazione di azioni tese al soddisfacimento dei bisogni:

BIBLIOTECA Via S.Olimpia

<i>Suggerimenti e insoddisfazioni dell'utenza</i>	<i>Attivazione azioni tese al soddisfacimento dei bisogni</i>
Nessun suggerimento o insoddisfazione n.15 schede	

BIBLIOTECA RAGAZZI PIAZZA SIE BOI

<i>Suggerimenti e insoddisfazioni dell'utenza</i>	<i>Attivazione azioni tese al soddisfacimento dei bisogni</i>
Nessun suggerimento o insoddisfazione n.3 schede	
Ampliamento orario apertura (2 schede)	Al momento non ci sono i fondi sufficienti
Piu' scaffali per i libri	Non c'è posto per mettere più scaffali

Più tavoli e sedie per piccini	Non c'è posto per mettere più arredi
Acquisto di più film in DVD (2 schede)	Nella fornitura libri e audiovisivi per gli anni 2020 e 2021 (8.000 annui) è previsto la fornitura anche di film in DVD per il 20% del totale

BIBLIOTECA DECENTRATA SU PLANU

<i>Suggerimenti e insoddisfazioni dell'utenza</i>	<i>Attivazione azioni tese al soddisfacimento dei bisogni</i>
Nessun suggerimento o insoddisfazione n.3 schede	
Orario continuato (1 scheda)	Al momento non ci sono i fondi sufficienti, si può solo opportunamente rimodulare l'orario di apertura
In inverno aprire alle 15 (1 scheda)	L'orario di apertura della biblioteca deve adattarsi all'orario di apertura del Parco Bimbi, comunque una anticipazione di apertura se non si aumentano le ore di apertura comporterà la chiusura anticipata e altre persone protesteranno per questo.
Wifi per computer	Il CED Comunale non ha configurato neanche il wifi già predisposto per la Biblioteca di Via S.Olimpia rimandando a un progetto globale di wifi per tutto il Comune di Selargius che non è mai stato attuato.
Nuovi film nuovi libri	Nella fornitura libri e audiovisivi per gli anni 2020 e 2021 (8.000 annui) è previsto la fornitura anche di film in DVD per il 20% del totale

ARCHIVIO STORICO E DI DEPOSITO VIA MEUCCI 1

<i>Suggerimenti e insoddisfazioni dell'utenza</i>	<i>Attivazione azioni tese al soddisfacimento dei bisogni</i>
Nessun suggerimento (3 schede)	

MOSTRA MUSEO Via Dante 2

<i>Suggerimenti e insoddisfazioni dell'utenza</i>	<i>Attivazione azioni tese al soddisfacimento dei bisogni</i>
Nessun suggerimento (3 schede)	

Selargius, li 31/07/2020

Il Responsabile del Servizio
Dott.ssa Patrizia Lanero