



Comune di Cesano Boscone - Settore Cultura Istruzione
MARZO 2022

Customer Satisfaction Biblioteca

A CURA DELLA DOTT.SSA ROVEDA - DIRETTORE DEL SETTORE CULTURA
ISTRUZIONE E SPORT

Sondaggio sulla Biblioteca - Le domande

E' stato chiesto a chi frequenta la Biblioteca quanto segue:

Caratteristiche utente:

Anni di frequentazione della Biblioteca

Residenza

Motivo della frequentazione (studio/prestito/ consultazione)

Valutazione su:

- **disponibilità** degli spazi
- servizio di **prestito**
- **pulizia** della struttura
- Servizio **complessivo**

Dando anche spazio a **suggerimenti ed annotazioni**

Qualità del
servizio offerto

Diamo le %

La risposta alle seguenti domande

*Come valuta la **disponibilità** degli spazi ?*

*Come valuta il servizio di **prestito** ?*

*Come valuta la **pulizia** della struttura ?*

*Come valuta **complessivamente** il servizio offerto?*

Ha dato il seguente esito (valutazioni da 1 a 5, con 5 come valore di massimo gradimento):

- Il **57%** dà un **giudizio estremamente positivo** (voto massimo) agli spazi disponibili ed alle pulizie.
- Il **68%** dà un **giudizio estremamente positivo** (voto massimo) al servizio di prestito.
- Il **65%** dà un **giudizio complessivamente estremamente positivo** (voto massimo) del servizio Biblioteca.

Dati identificativi dei soggetti che hanno risposto: IDENTIKIT

Le domande compilate sono state complessivamente 105, in un arco temporale di un mese, tra metà gennaio e metà febbraio 2022.

Da quanto si frequenta la Biblioteca:

Il 70% di chi ha risposto si reca in Biblioteca da almeno 3 anni. I nuovi sono il 19%.

Motivo:

Detto che erano possibili risposte multiple, poco più della metà (il 51%) di chi ha risposto vi si reca per studio, il 61% fruisce del prestito, il 17% va per consultazione delle riviste e dei quotidiani.

Residenza o meno sul territorio cesanese:

Il 59 % della platea dei compilatori è cesanese.

Area dei suggerimenti e delle annotazioni

Sui 105 modelli compilati, si registrano suggerimenti ed annotazioni esplicitati riassumibili in cinque macro aree:

Pulizia

patrimonio librario

Orari

Dotazioni

Servizi aggiuntivi

Area dei suggerimenti e delle annotazioni

Vengono richieste in particolare:

Pulizia: più accuratezza nella pulizia dei servizi igienici, imbiancatura e sanificazione dei vetri

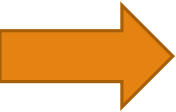
Patrimonio librario: Fantasy e fantascienza da ampliare, ridurre libri vetusti, aggiungere quelli scientifici specialistici, connettersi con il prestito milanese, più copie dei best seller e creazione di emeroteca

Orari: estendere orari anche lunedì e venerdì ed aggiungere la domenica mattina; orari errati on line

Dotazioni: richiesta dell'estensione del wi fi in tutte le sale, un pc per l'utenza, sala per consumazione pranzo, prese elettriche sotto i tavoli, armadietti funzionanti per riporre le borse/gli zaini

Servizi aggiuntivi: decentrare la biblioteca nei quartieri e creare gruppo lettura

Analisi di fattibilità delle richieste



PULIZIE: E' stato segnalato al servizio competente per una maggiore cura negli interventi.



PATRIMONIO LIBRARIO: E' in fase di esecuzione uno **scarto straordinario**; gli acquisti terranno conto della segnalazione per **Fantasy e fantascienza**. **L'interconnessione con Milano** sarà frutto di approfondimento: allo stato attuale il circuito di Fondazione per Leggere cui apparteniamo conta più di 50 Comuni aderenti, con un patrimonio librario molto ampio.

L'emeroteca esiste: verrà ulteriormente valorizzata tramite pubblicizzazione ad hoc, come è stato per quella on line.



Recentemente inaugurate L'AREA FUMETTI e LO SPAZIO DEDICATO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO ED ALLA SOSTENIBILITA' AMBIENTALE.

ORARI: Per gli **orari vigenti**, fare esclusivo riferimento al sito di Fondazione per Leggere. Per le **ulteriori estensioni**, è attiva una convenzione con una associazione locale (l'Incontro), con cui si valuterà la possibilità, in base alla capacità organizzativa.

Analisi di fattibilità delle richieste -1



DOTAZIONI :

Per **l'estensione del WI FI**, Il servizio comunale competente segnala che il Progetto della banda larga su Cesano contempla anche questa implementazione.

PC a disposizione dell'utenza, in programmazione.

Per le **prese sotto i tavoli**, in fase di verifica se effettuabile in sicurezza.

Per la **consumazione all'interno**, la sala lettura al pianterreno messa a disposizione nella fascia 12.30-14.30 potrebbe essere utilizzata per un veloce *break*.

Per gli **armadietti**, non previsto al momento riutilizzo. Valutazioni in corso di prospettiva.

Analisi di fattibilità delle richieste -2

SERVIZI AGGIUNTIVI:

Per il **gruppo lettura**, al momento è partito quello **adolescenti**; sta per essere proposto anche quello per **adulti**, a cura di Comitato di quartiere.



Per la **Biblioteca decentrata**, al momento **sale lettura** al q.re Tessera, in via Turati, 6 al q.re Giardino in piazza Giovanni XXIII; in fase di realizzazione presso la sala trasparenza di via Libertà (prossimamente). In fase di valutazione di fattibilità il **prestito delocalizzato**.

Tempistiche d'intervento

Azione per azione, il cronoprogramma degli interventi:

PULIZIE: immediato

PATRIMONIO LIBRARIO: entro il primo semestre del 2022 scarto straordinario; entro fine anno nuovi acquisti, con valutazione su aree specifiche da creare/ arricchire.

ORARI: tempi non attualmente precisabili, per eventuale prolungamento ulteriore.

DOTAZIONI: PC a disposizione dell'utenza da maggio, banda larga in tutte le sale entro fine 2022. Sul resto, aggiorneremo appena possibile.

SERVIZI AGGIUNTIVI: aggiorneremo appena possibile sugli sviluppi del decentramento e sul gruppo lettura adulti.

Ulteriori sviluppi

L'analisi sul servizio e le migliorie non finiscono qui !

- Prevista **l'indagine sul territorio** sulla conoscenza dei servizi bibliotecari, soprattutto da parte delle nuove generazioni.
- L'Ente sta partecipando ad un **bando per il finanziamento di interventi sulla struttura** ma non solo: previsto un restyling ed il rinnovo degli arredi (tavoli in primo luogo) per una fruibilità sempre più coinvolgente ed a misura di lettore.
- Cambiamenti a costo zero per rendere **più accessibile e ricco il patrimonio**, librario e non solo della Biblioteca, ma anche (nell'ambito del patto della Lettura) di collezioni appartenenti ad Associazioni e privati (Libri sulla Resistenza e materiale fotografico sulla storia cesanese)

conclusioni

Nel ringraziare chi ha dedicato del tempo per migliorare il servizio, **restiamo disponibili da subito per ulteriori segnalazioni** alla seguente mail:
giuliana.roveda@comune.cesano-boscone.mi.it

Vi terremo naturalmente aggiornati sulle novità e
gli sviluppi di quanto ...

STIAMO REALIZZANDO PER VOI !