



# COMUNE DI ASSEMINI

CITTÀ METROPOLITANA DI CAGLIARI

## AREA SOCIO CULTURALE ISTRUZIONE E SPORT Servizio Cultura

**OGGETTO:** Relazione analitica dati emersi dal Questionario di Customer Satisfaction sottoposto ad un campione di utenti della Biblioteca Comunale.

Nel periodo tra il 21 novembre e l'11 dicembre 2023 un campione di utenti della Biblioteca Comunale, tra quelli che all'atto dell'iscrizione hanno fornito un indirizzo e-mail valido, ha ricevuto l'invito alla compilazione di un modulo Google contenente alcune domande volte a conoscere il grado di soddisfazione percepito nella fruizione del servizio biblioteca.

Il campione è stato estrapolato dal software di gestione della biblioteca, selezionando circa 300 indirizzi mail tra gli utenti così detti "attivi", cioè coloro i quali hanno effettuato almeno un prestito/restituzione nell'anno 2023.

Hanno risposto al questionario 138 utenti e i risultati sono stati elaborati in forma di diagramma cartesiano. Le risposte sono anonime e i dati raccolti in forma aggregata. 19 utenti hanno anche voluto lasciare un commento/suggerimento.

Dalla lettura dei dati si possono trarre conclusioni circa i punti di forza, le criticità, le future azioni da intraprendere per migliorare il servizio.

Di seguito i diagrammi dei risultati.



# COMUNE DI ASSEMINI

CITTÀ METROPOLITANA DI CAGLIARI

## Questionario di Customer Satisfaction Biblioteca Comunale Assemini

Gentile Utente,

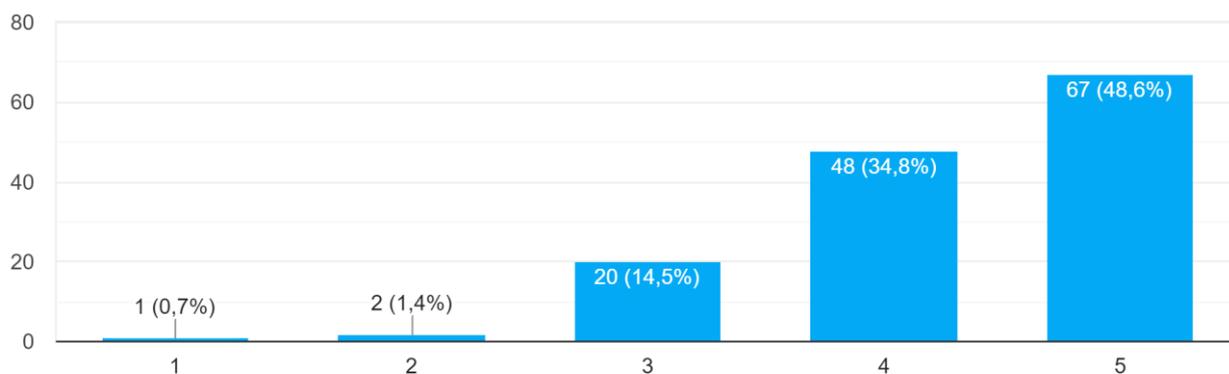
Le chiediamo qualche minuto per rispondere alle domande del seguente questionario.

Le risposte che Lei ci darà saranno utili per valutare la percezione e il gradimento dei nostri servizi e per studiare progetti di miglioramento.

La ringraziamo sentitamente per questo suo contributo.

### Ritiene che gli orari di apertura rispecchino le sue esigenze?

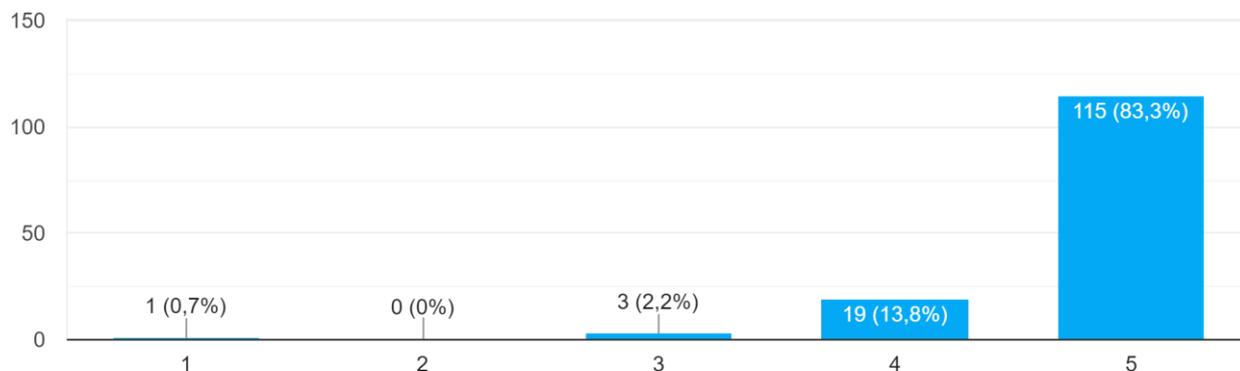
138 risposte



Legenda: scala lineare da 1 a 5 dove 1 equivale a "Per niente" e 5 a "Del Tutto"

### Ritiene che gli operatori della biblioteca siano disponibili e cortesi?

138 risposte





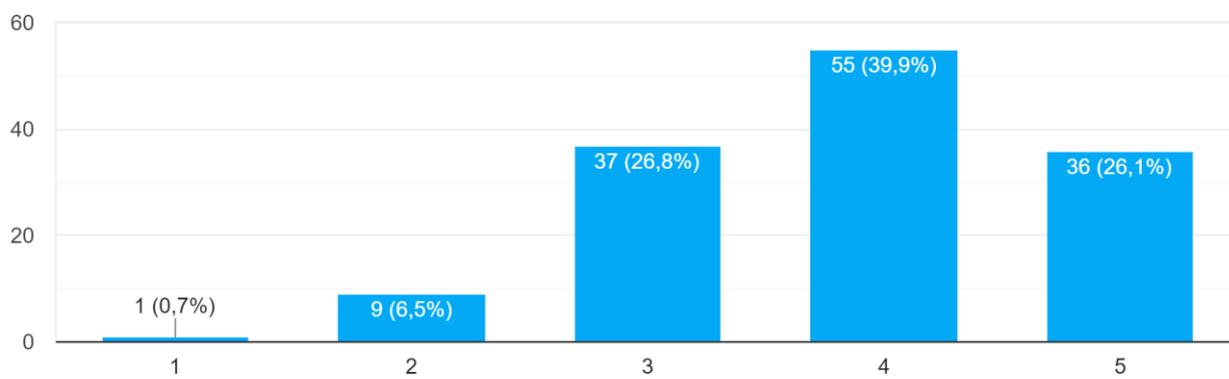
# COMUNE DI ASSEMINI

CITTÀ METROPOLITANA DI CAGLIARI

Legenda: scala lineare da 1 a 5 dove 1 equivale a "Per niente" e 5 a "Del Tutto"

Ritiene che il patrimonio della biblioteca sia ampio e aggiornato (comprese le riviste, i DVD, e i CD musicali)?

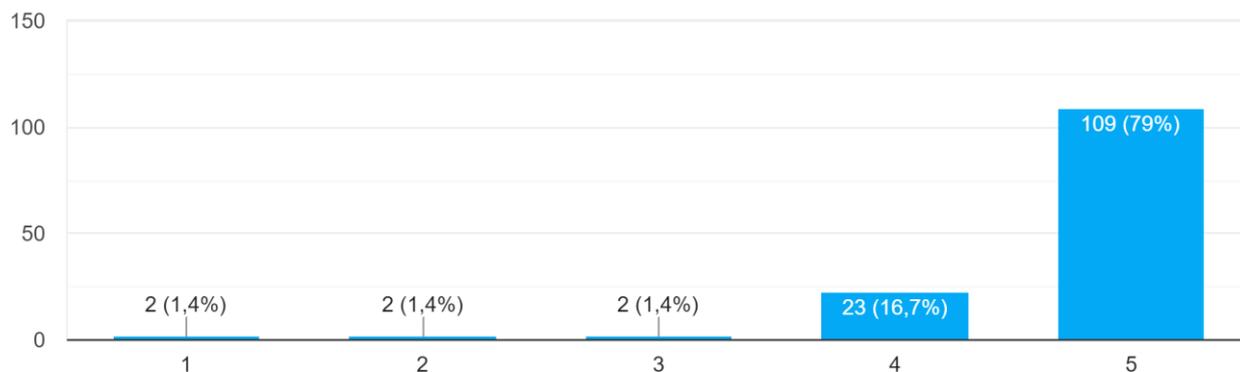
138 risposte



Legenda: scala lineare da 1 a 5 dove 1 equivale a "Per niente" e 5 a "Del Tutto"

Ritiene che il servizio svolto dagli operatori sia adeguato (consultazione e prestito)?

138 risposte



Legenda: scala lineare da 1 a 5 dove 1 equivale a "Per niente" e 5 a "Del Tutto"

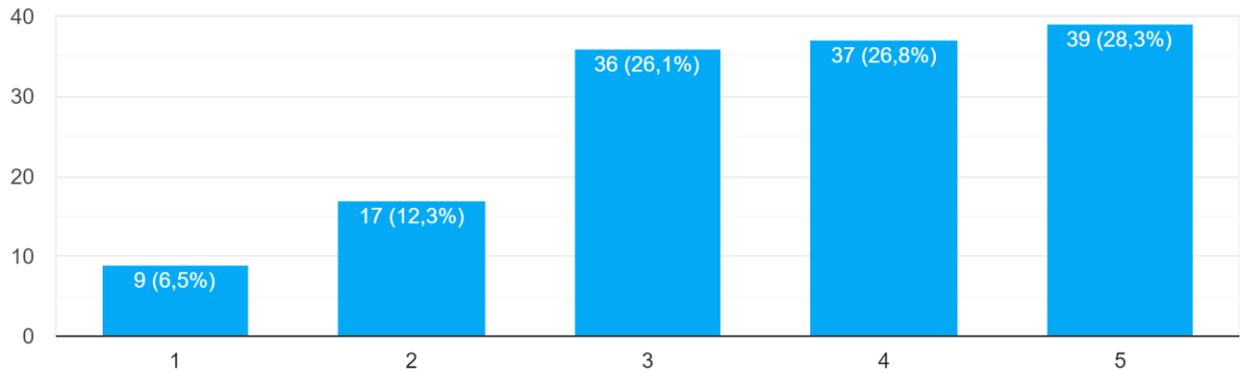


# COMUNE DI ASSEMINI

CITTÀ METROPOLITANA DI CAGLIARI

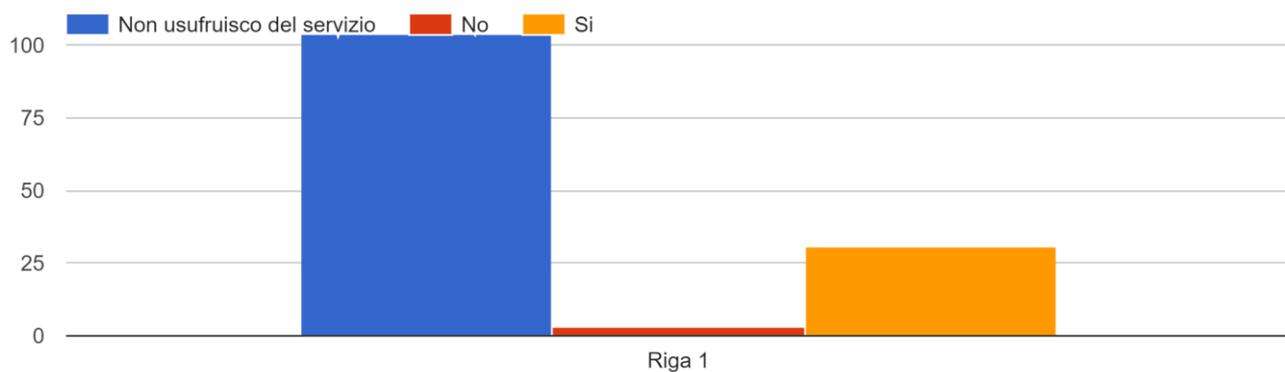
Ritiene che le informazioni sui servizi e sulle iniziative siano adeguatamente comunicate agli iscritti?

138 risposte



Legenda: scala lineare da 1 a 5 dove 1 equivale a "Per niente" e 5 a "Del Tutto"

Ritiene che le postazioni informatiche destinate agli utenti siano presenti in numero sufficiente?



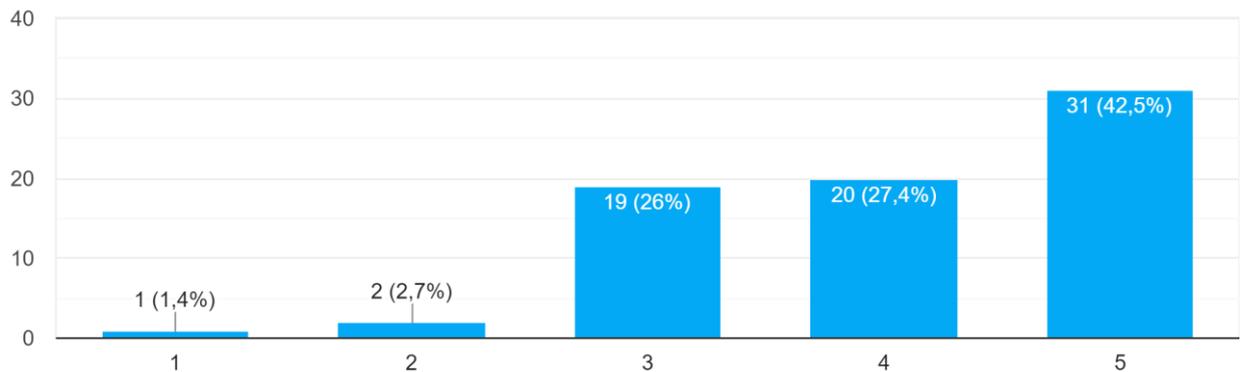


# COMUNE DI ASSEMINI

CITTÀ METROPOLITANA DI CAGLIARI

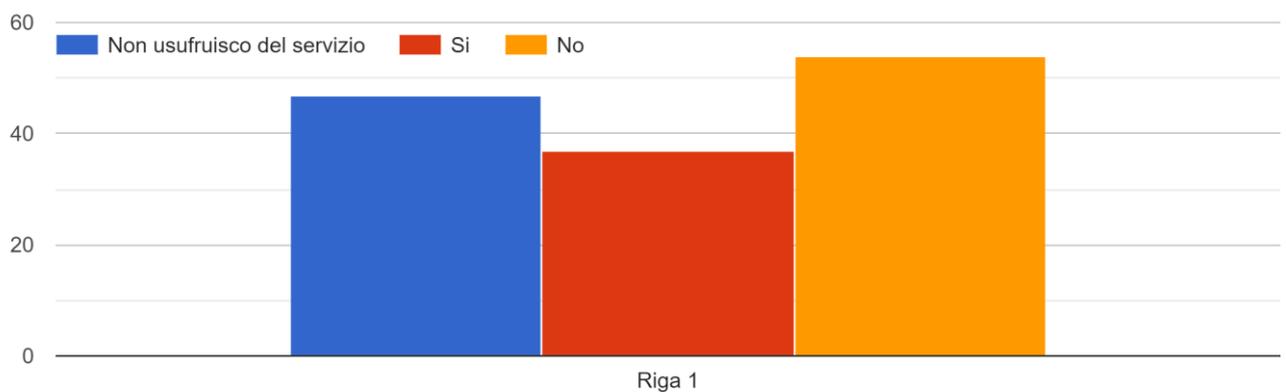
Ritiene che le postazioni informatiche destinate agli utenti offrano un servizio adeguato (tempo disponibile, velocità connessione)?

73 risposte



Legenda: scala lineare da 1 a 5 dove 1 equivale a "Per niente" e 5 a "Del Tutto"

E' a conoscenza del servizio gratuito di biblioteca digitale MLOL (prestito di riviste e quotidiani nazionali e internazionali)?



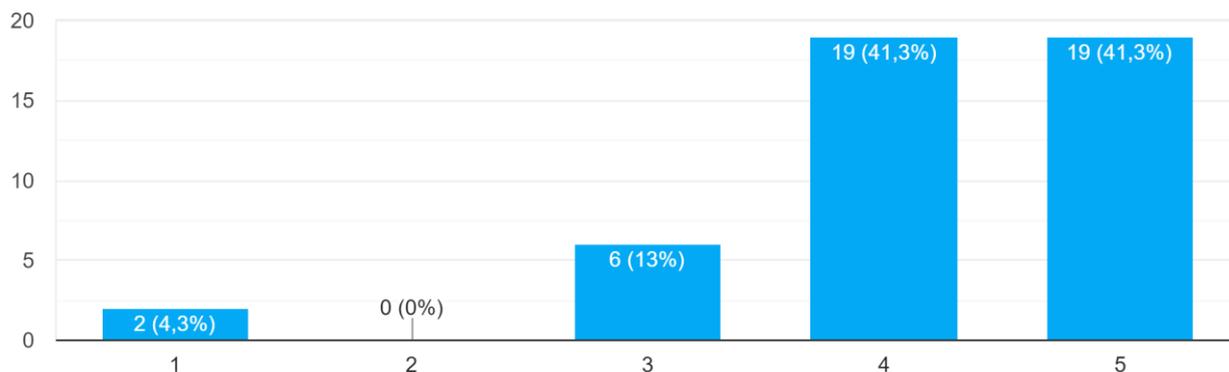


# COMUNE DI ASSEMINI

CITTÀ METROPOLITANA DI CAGLIARI

Se si come valuta il servizio?

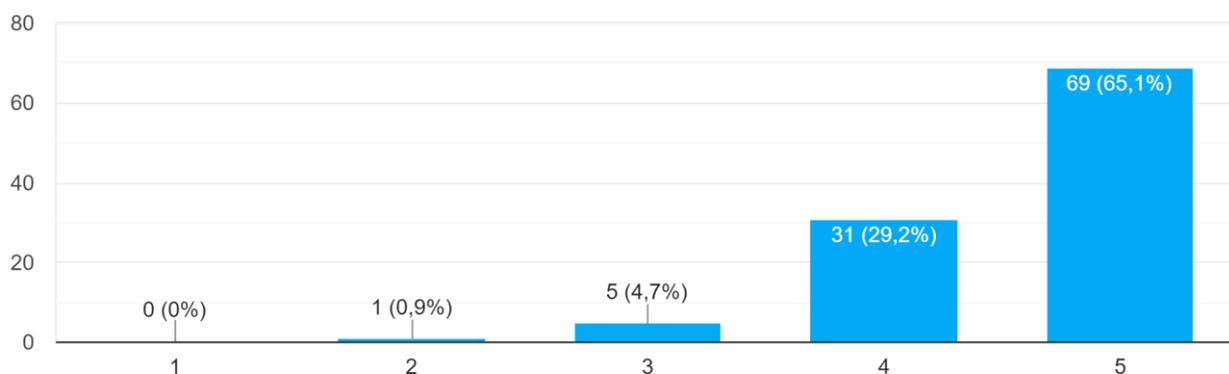
46 risposte



Legenda: scala lineare da 1 a 5 dove 1 equivale a "Per niente" e 5 a "Del Tutto"

Se si come valuta il servizio?

106 risposte



Legenda: scala lineare da 1 a 5 dove 1 equivale a "Per niente" e 5 a "Del Tutto"

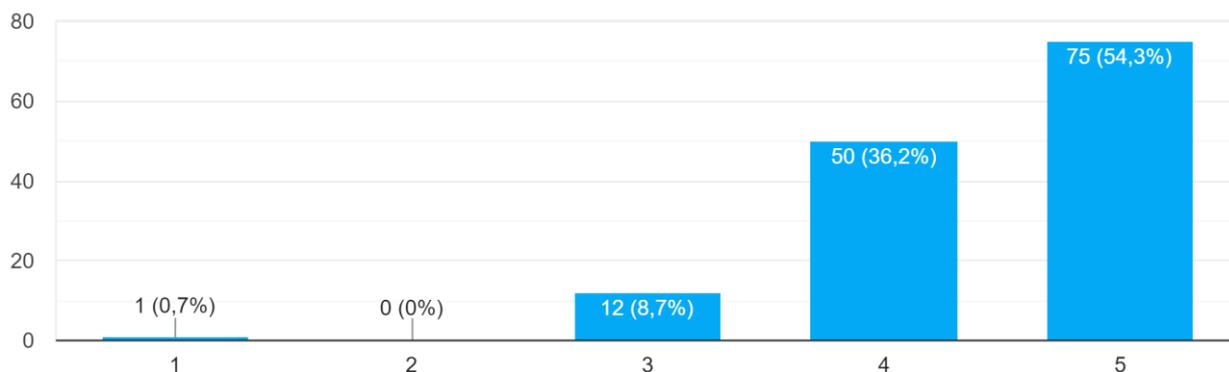


# COMUNE DI ASSEMINI

CITTÀ METROPOLITANA DI CAGLIARI

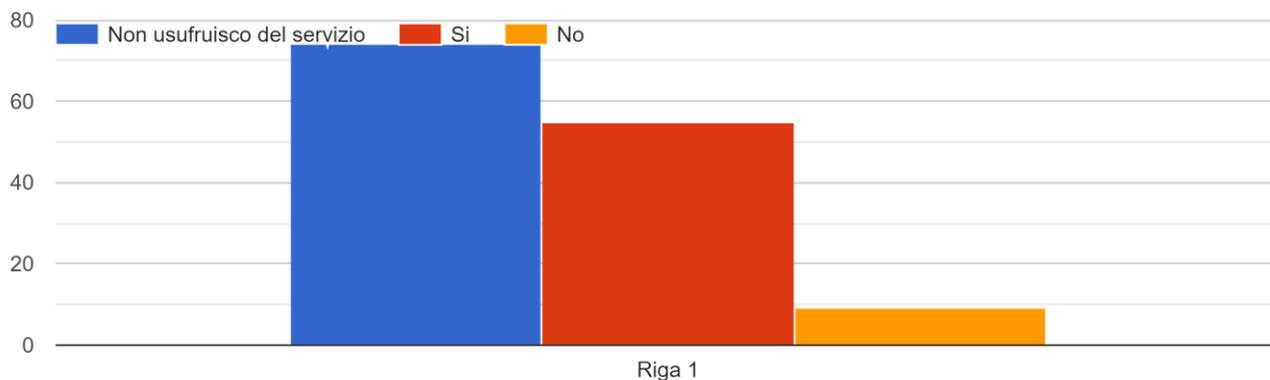
Come giudica la qualità dell'ambiente (illuminazione, pulizia, servizi igienici)?

138 risposte



Legenda: scala lineare da 1 a 5 dove 1 equivale a "Per niente" e 5 a "Del Tutto"

Ritiene sufficiente la disponibilità di posti nella sala studio?



## Commenti e suggerimenti

19 risposte

- Le operatrici sono veramente speciali.
- Laddove ci sia una modifica oraria o di chiusura, perché l'operatore non può, sia necessario mettere un avviso anche sui social. Mi è capitato varie volte di trovare la porta chiusa nella sezione ragazzi negli orari predisposti senza alcun avviso.



# COMUNE DI ASSEMINI

CITTÀ METROPOLITANA DI CAGLIARI

- Tutte le volte che mi sono recato in biblioteca, chiunque abbia ascoltato le mie esigenze è stato veramente soddisfacente nelle risposte. E di una gentilezza unica che non guasta mai
- Complimenti a Susanna per la sua disponibilità, pazienza, empatia e la capacità di coinvolgere i bambini. Grazie.
- Mia figlia utilizza tanto la biblioteca sia per studio che per diletto e io ho trovato tanti libri interessanti ma mancano testi di approfondimento, ignoro il motivo ma per il resto è un'ottima biblioteca "comunale" con addetti competenti e disponibili. Grazie
- Acquisti di testi legati alla conoscenza dei diritti e obblighi umanitari
- È molto umida e questo non giova al materiale presente, il personale, quando, illustra la biblioteca ad un nuovo utente o aiuta qualcuno a trovare un libro dovrebbe parlare quasi bisbigliando, cosa che spesso non avviene. Situata in zona strategica, si presenta come un ambiente accogliente e pulito, servizi igienici compresi, personale simpatico, preparato e sempre disponibile. Bellissimo il giardinetto sul retro, sarebbe bello migliorarlo e utilizzarlo in estate sistemando un grande gazebo o delle tende per fare ombra, insieme a dei tavolini per gli utenti. Considerano che Assemini vanta ormai più di 25 mila abitanti quest'unica biblioteca mi sembra molto piccola, mi piacerebbe vederla espandersi, magari cambiando anche ubicazione, se necessario, diventando punto di riferimento e polo di attrazione per tutti, attraverso iniziative volte non solo alla presentazione di nuovi libri e scrittori emergenti ma anche coinvolgendo figure importanti della cultura contemporanea italiana, invitando filosofi come Umberto Galimberti e specialisti come Paolo Crepet, Roberta Bruzzone e tanti altri, allo scopo di realizzare con loro convegni attorno a tematiche di grande attualità quali la condizione dei giovani nel panorama socio-lavorativo italiano, la famiglia contemporanea, il problema dei femminicidi, i conflitti relazionali uomo-donna / genitori - figli, il disagio giovanile, la perdita di senso e di valori nel mondo di oggi, lasciando adeguato spazio alle domande dei presenti e alle loro testimonianze, affinché si realizzi un utile confronto, e non un monologo dell'ospite. Vorrei una biblioteca intesa non solo come luogo di custodia di una cultura preziosa ma anche come un luogo di presa di coscienza della realtà che ci circonda. Oggi questo manca molto. Ringrazio per l'opportunità offerta di scrivere in questo spazio.
- Vorrei Trovare titoli più recenti
- Sarebbe bello poter usufruire di spazi insonorizzati, inoltre come in altre biblioteche nella provincia che ci fosse un orario di apertura prolungato
- Orario apertura anticipato e orario continuato ; distributore caffè ; wifi ; prese per pc e telefono nella sala studio



# COMUNE DI ASSEMINI

CITTÀ METROPOLITANA DI CAGLIARI

- spesso quando ci sono eventi organizzati nell'aula lettura/studio, come presentazioni o lezione dell'università della terza età, risulta impossibile leggere e studiare anche nelle postazioni esterne tra gli scaffali a causa del chiasso dei partecipanti all'evento che usufruiscono anche di questi spazi per parlare.
- Suggesto che le attività proposte per i bambini dai 3 anni vengano svolte dopo le ore 17 in quanto uscendo dall'asilo alle 16 non riusciamo mai a partecipare
- Più libri e anche audio libri
- Sarebbe ora di passare ad una procedura di prestito digitalizzata, piuttosto che essere ancora fermi a scrittura su registro a penna e firma
- Una maggiore attenzione alla fascia 8-10 anni i materiali a disposizione della biblioteca bambini sono obsoleti e in alcuni casi molto deteriorati.
- Suggesto una poltrona e area allattamento
- Locandina delle iniziative ed eventi pubblicizzate nei portali delle scuola e nelle bacheche fisiche
- Il numero dei partecipanti alle attività (mi riferisco alle attività per i bambini) svolte in biblioteca non soddisfa la richiesta di chi vorrebbe partecipare.
- L'aggiunta di una rete wifi agevolerebbe chi si reca in sala studio con un dispositivo portatile

La Responsabile dell'Area Socio-Culturale Istruzione e Sport

Dott.ssa Valentina Melis

*Documento firmato digitalmente ai sensi del TU 445/2000 e del D.Lgs. 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.*