



**COMUNE DI CAPOTERRA**  
**Servizio Bibliotecario Comunale**  
**Anno 2022**

Nell'anno 2022, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Capoterra ha svolto oltre alle attività di informazione relative alle strutture, ai compiti, ai procedimenti amministrativi e ai servizi offerti al cittadino, anche attività di customer satisfaction.

Più nello specifico, l'URP del Comune di Capoterra ha svolto un'indagine sul Servizio Bibliotecario Comunale per comprendere appieno il livello di soddisfazione dei suoi utenti, sia iscritti che fruitori, per poi mettere in atto, dove possibile, azioni di miglioramento.

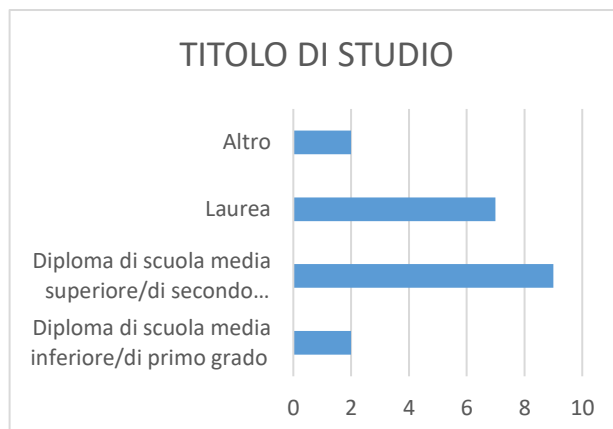
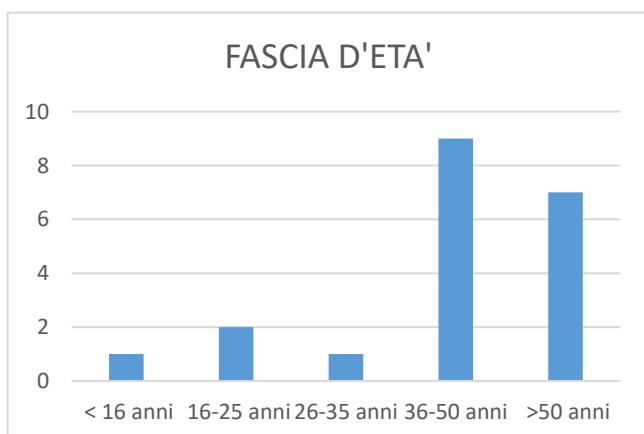
A tal fine, agli utenti è stato somministrato, attraverso la referente bibliotecaria, un questionario anonimo in formato cartaceo composto di 19 domande.

Nella prima parte il questionario ha lo scopo di conoscere chi sono gli utenti che hanno partecipato al sondaggio, identificando ognuno di loro in merito al sesso, alla fascia d'età e al titolo di studio conseguito.

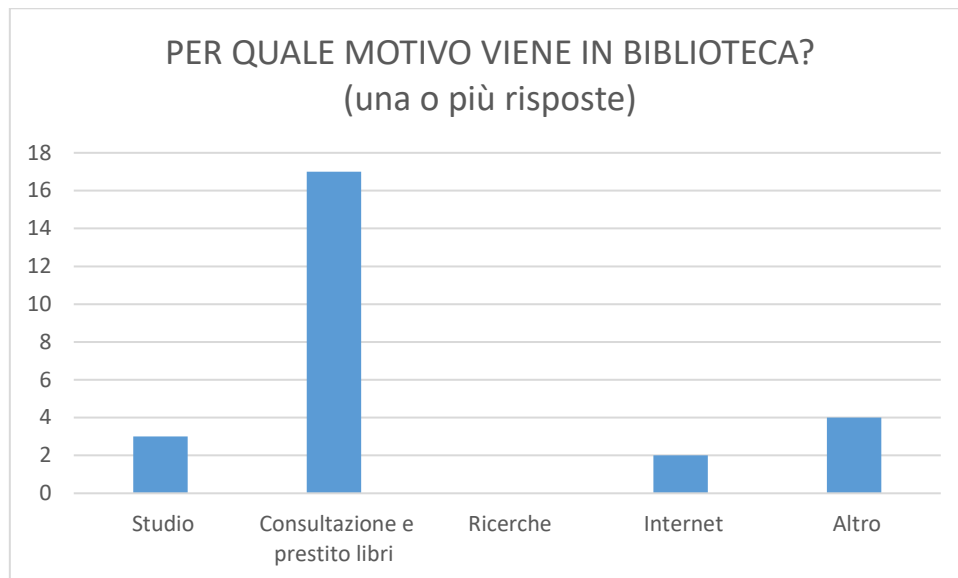
Ne è emerso che di 20 questionari ricevuti, n.14 utenti fossero di sesso femmine e solo n.6 di sesso maschile.

Sebbene il campione non sia rappresentativo a livello numerico degli iscritti al servizio, ha consentito comunque di delineare un quadro chiaro circa la percezione del servizio offerto.

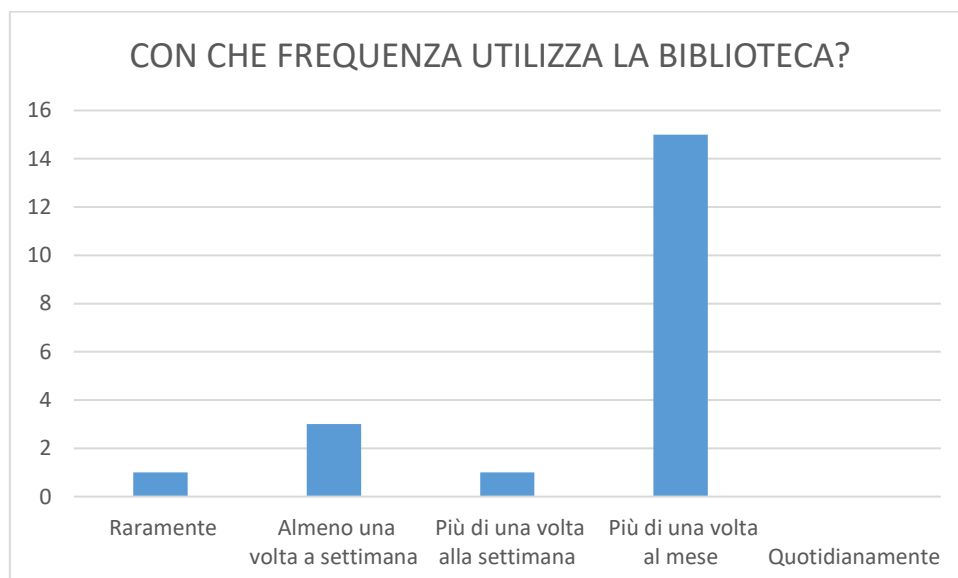
Come si evince dai grafici sottostanti, gli utenti della biblioteca più frequenti per l'anno 2022 sono stati quelli dai 36 anni in su: ben n.9 utenti hanno infatti tra i 36-50 anni e n.7 oltre 50 anni e quasi la metà dei rispondenti possiede un diploma di scuola media superiore/di secondo grado (n.9 utenti) seguita da coloro che possiedono una laurea (n.7).



La seconda parte del questionario è volta invece ad indagare le motivazioni per cui si usufruisce del sistema bibliotecario e la frequenza della biblioteca da parte dell'utenza: ben 17 utenti su 20 hanno dichiarato di usufruirne principalmente per la consultazione di libri, oltre che, a seguire, per altri motivi (n.4) motivi di studio (n.3), Internet (n.2).



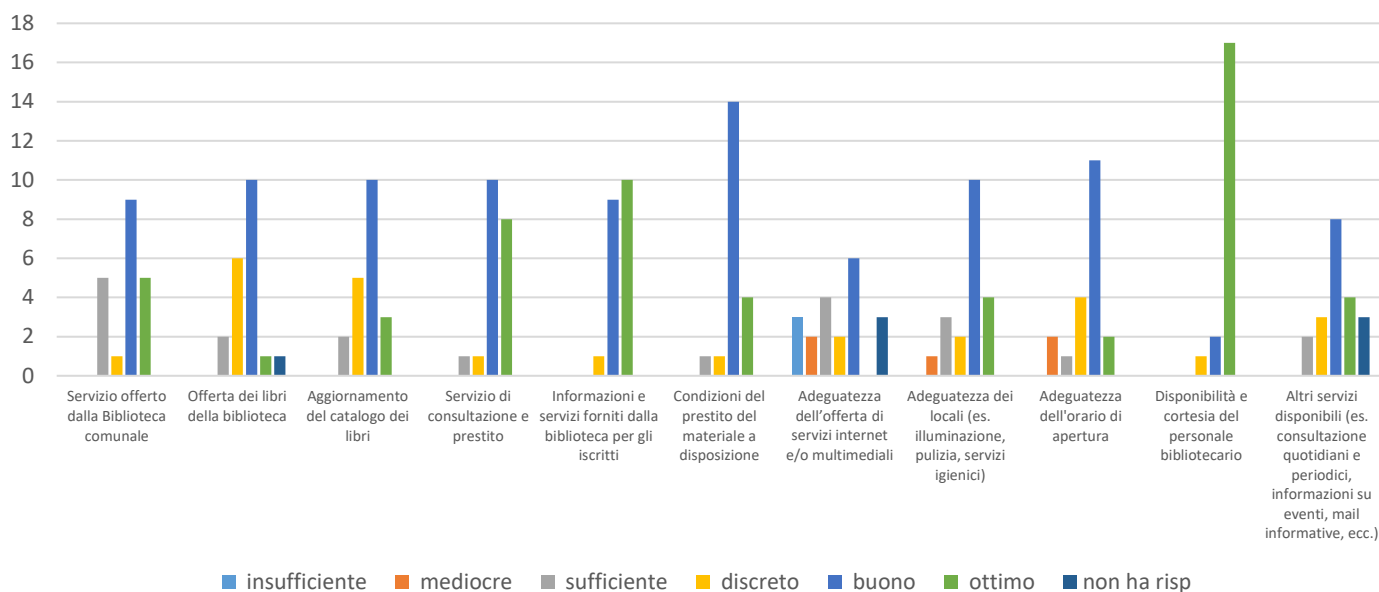
In quanto alla frequenza, quasi la totalità del campione ha dichiarato di utilizzare il servizio più di una volta al mese (n.15), e solo in pochi casi almeno una volta a settimana (n.3).



La terza parte del questionario è volta ad investigare infine il livello di soddisfazione dell'utenza relativamente a ogni tipologia di servizio erogato. Per ciascun quesito, al campione è stata proposta una scala di sei giudizi, che vanno dall'insufficiente all'ottimo.

Il grafico seguente riassume quanto appena anticipato:

## SODDISFAZIONE UTENZA PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO



Il grafico, a primo impatto, evidenzia una soddisfazione unanime sulla disponibilità e cortesia del personale bibliotecario con giudizi per lo più positivi per quanto riguarda sia l'offerta che l'aggiornamento del catalogo libri, le informazioni fornite dalla biblioteca per gli iscritti, e le condizioni del materiale a disposizione.

Tuttavia, emerge un livello di soddisfazione medio-basso circa il servizio offerto dalla biblioteca comunale con 5 utenti che lo reputano sufficiente. Per quanto concerne invece gli altri servizi disponibili quali la consultazione di periodici, informazioni su eventi, mail informative, n.2 utenti li reputano sufficienti e n.3 si sono astenuti dall'esprimere un giudizio.

Giudizi ancora meno positivi evidenziano un'offerta dei servizi internet e/o multimediali carente (n.3 insufficiente, n.2 mediocre, n.4 sufficiente), locali poco adeguati in termini di illuminazione, pulizia, servizi igienici (n.1 mediocre, n.3 sufficiente) e viene inoltre contestato l'orario di apertura della biblioteca (n.2 mediocre, n.1 sufficiente).

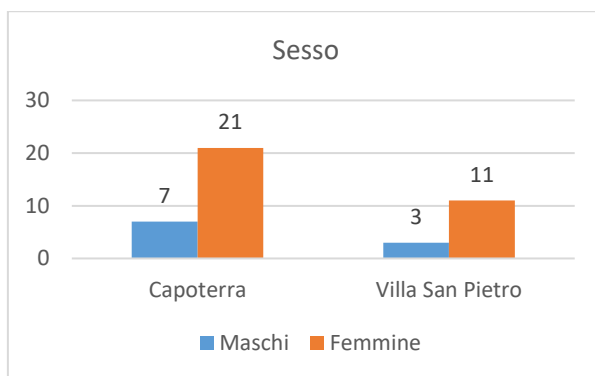
A partire da ciò, alla domanda relativa ai suggerimenti, gli utenti hanno proposto un catalogo libri più fornito e aggiornato, l'apertura anticipata della biblioteca al mattino con orario continuato per gli studenti, la presenza di parcheggi riservati all'utenza, e una rete wifi che come visto risulta a oggi carente. Riguardo i servizi igienici viene invece contestata l'inagibilità di quello relativo alla sala studio. Per concludere, sarebbe molto interessante per l'utenza partecipare ad incontri organizzati su temi specifici, quali presentazioni libri o dibattiti culturali: ben n.15 persone hanno infatti espresso tale preferenza.

**ATTIVITA' DI BENCHMARKING: CONFRONTO QUESTIONARI SOMMINISTRATI ED ELABORATI DA TESAURO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE PER LA BIBLIOTECA DI CAPOTERRA E LA BIBLIOTECA COMUNALE DI VILLA SAN PIETRO.**

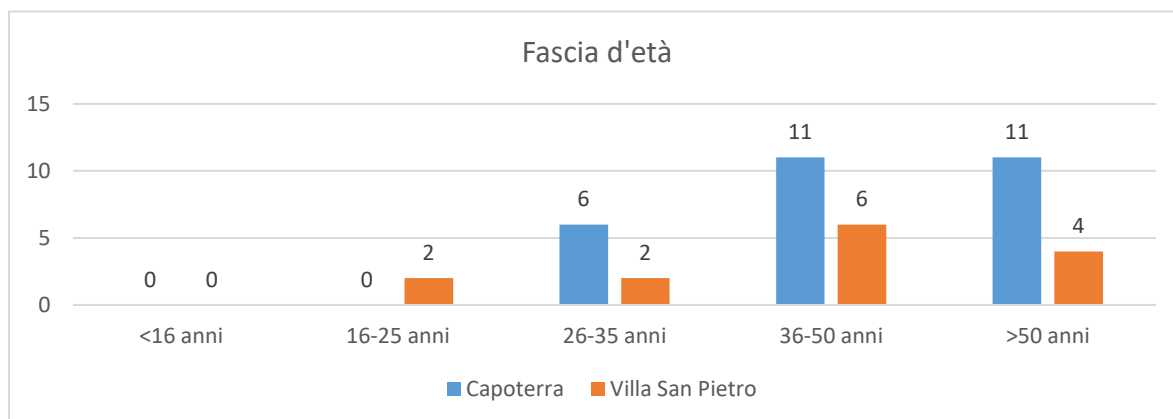
La Tesauro Società Cooperativa Sociale che si occupa di attività di biblioteche e archivi nei Comuni di Capoterra e Villa San Pietro ha somministrato durante il corso del 2022 dei questionari di gradimento ai vari utenti del servizio bibliotecario.

Mettendo a confronto le risultanze dei due questionari, è emerso quanto segue:

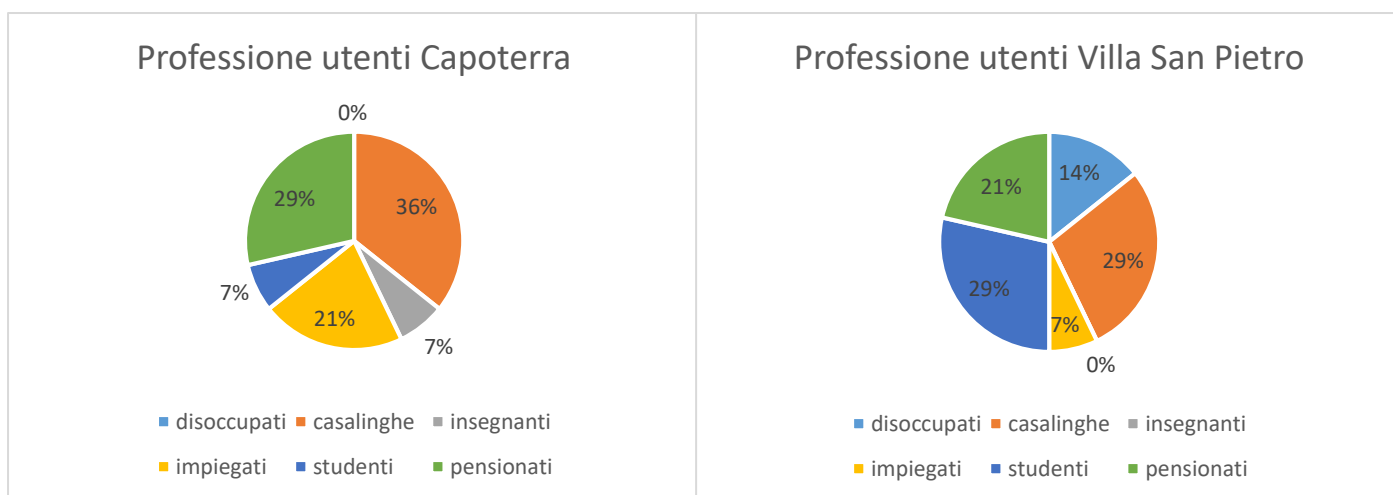
1. Gli utenti più frequenti delle due biblioteche sono di sesso femminile;



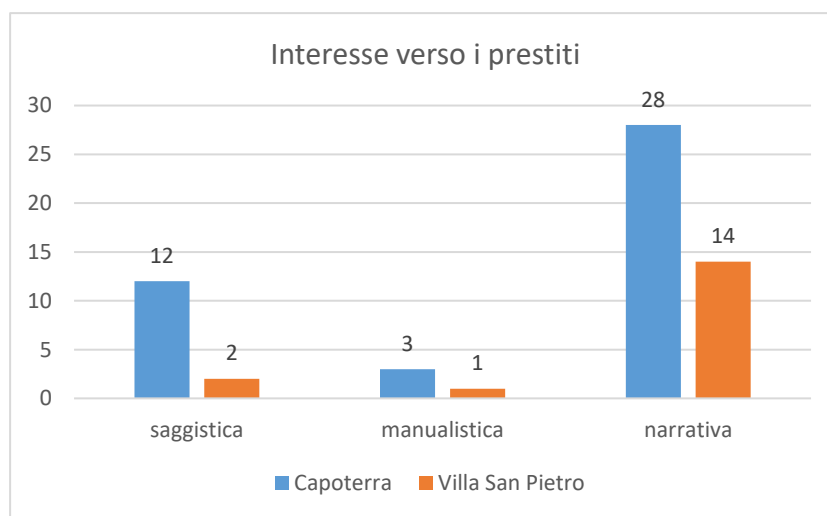
2. Per quanto riguarda le fasce d'età, gli utenti più frequenti delle due biblioteche hanno dai 36 anni in su:



3. Le professioni più comuni dell'utenza sono in entrambe le biblioteche le casalinghe e i pensionati. A Capoterra si evidenzia un numero maggiore di impiegati, rispetto agli studenti, categoria più presente a Villa San Pietro.



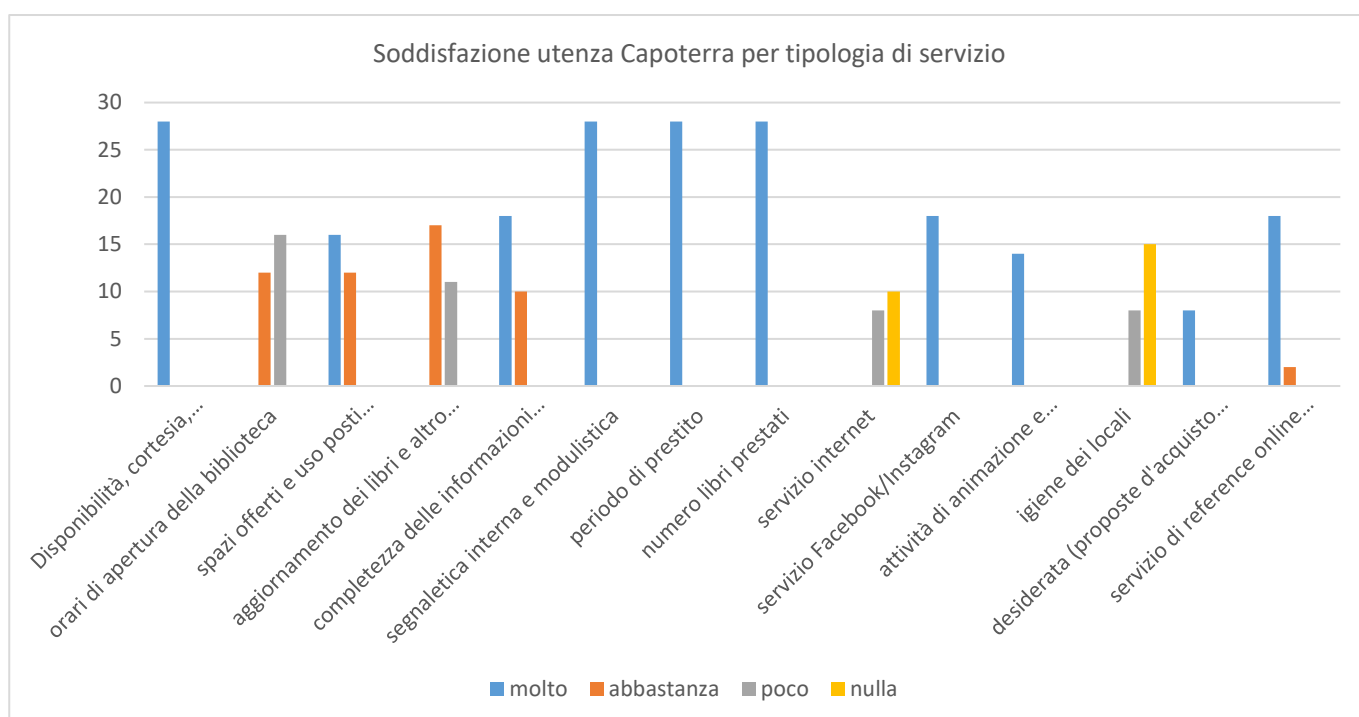
4. Entrambe le biblioteche vengono principalmente utilizzate più volte al mese da parte degli utenti per il servizio di prestito (particolare interesse è dato verso i testi di narrativa) e per la partecipazione ad attività di promozione della lettura.

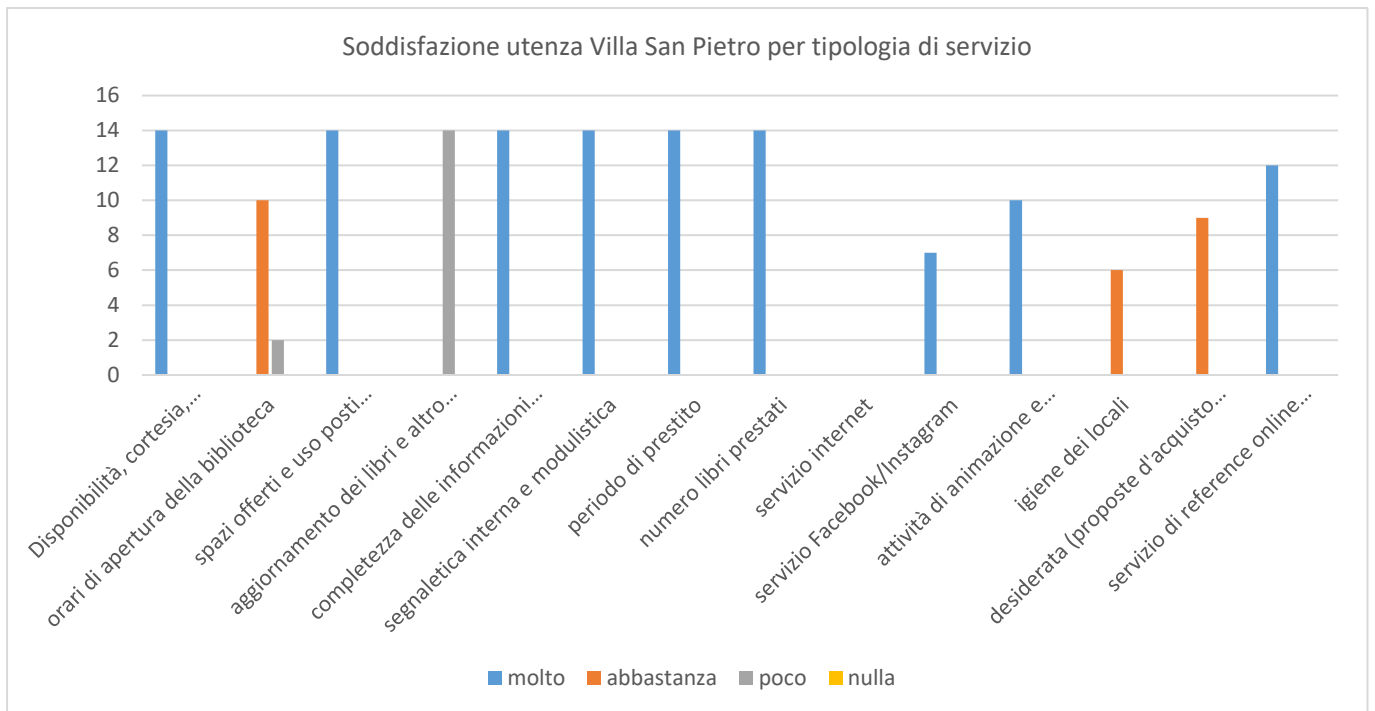


5. Tra le raccolte di libri presenti in biblioteca, quelle di letteratura, storia locale, pedagogia e psicologia incontrano maggiormente l'interesse dei lettori. A Capoterra si evidenzia anche un particolare interesse verso i testi di geografia e storia.
6. Una domanda del questionario è infine volta ad investigare il livello di soddisfazione dell'utenza relativamente a ogni tipologia di servizio erogato. Per ciascun quesito, al campione è stata proposta una scala di quattro giudizi (molto, abbastanza, poco, nulla).

Analizzando i grafici sottostanti si rileva che sia a Capoterra che a Villa San Pietro la disponibilità, cortesia, professionalità del personale, segnaletica, periodo di prestito, numero di prestiti, servizio di reference online hanno ricevuto un giudizio molto positivo e pressochè unanime da parte degli utenti. A Villa San Pietro è considerata ottima anche l'attività di animazione e la gratuità dei servizi.

Gli spazi offerti e i posti di lettura e studio e la completezza delle informazioni hanno ricevuto a Capoterra un giudizio tra l'ottimo e il buono. Il medesimo giudizio è stato dato dagli utenti di Villa San Pietro per gli orari di apertura, la disponibilità del materiale, l'aggiornamento delle dotazioni, l'igiene e l'ordine dei locali e i desiderata, diversamente dagli utenti di Capoterra che per questi ultimi hanno espresso un giudizio tra il buono/medio o addirittura scarso.





Più nello specifico, a Capoterra è stato segnalato il malfunzionamento di alcune postazioni multimediali, dei condizionatori, la poca luminosità dei locali e la mancanza di illuminazione nel cortile interno. Inoltre, la mancanza di un cartello che segnala il divieto di sosta davanti all'ingresso spesso ostacola l'ingresso ai locali della biblioteca. E' stata messa infine in evidenza la necessità di avere un servizio wifi gratuito ad oggi inesistente.