



COMUNE DI PERGINE VALSUGANA

Provincia di Trento

Direzione Servizi ai Cittadini

BIBLIOTECA SOVRACOMUNALE DI PERGINE VALSUGANA E VALLE DEL FERSINA

RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DEI SERVIZI

Pergine Valsugana, 24 dicembre 2025

SOMMARIO

CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
OBIETTIVI DELL'INDAGINE	3
SERVIZI EROGATI E ORARI DI APERTURA.....	4
IL METODO DI INDAGINE	7
ANALISI DEI DATI RACCOLTI.....	8
Questionario	8
La customer satisfaction.....	22
SINTESI DEGLI ESITI DELLA RILEVAZIONE	23

CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'art. 186 del Codice degli Enti Locali della Regione autonoma Trentino – Alto Adige, nel disciplinare il sistema dei controlli interni al Comune, prevede che l'ente locale, nell'ambito della propria autonomia organizzativa e gestionale, individui strumenti e metodologie idonei a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati alla collettività. Tale disposizione normativa pone al centro dell'azione amministrativa l'attenzione alla qualità dei servizi pubblici e alla soddisfazione dell'utenza, quali elementi essenziali per il buon funzionamento dell'ente e per il rafforzamento del rapporto di fiducia con i cittadini.

La suddetta previsione è stata recepita e attuata dal Comune attraverso il Regolamento sui controlli interni, adottato con deliberazione del Consiglio comunale n. 5 del 31 gennaio 2017. In particolare, l'art. 33 del Regolamento, rubricato "Attività del controllo di qualità", stabilisce che ciascuna struttura comunale pianifichi e realizzi specifiche iniziative e attività finalizzate alla rilevazione della soddisfazione dei cittadini, nonché al monitoraggio degli indicatori di qualità, secondo quanto previsto dagli strumenti individuati dall'articolo precedente.

In attuazione dell'art. 32 del medesimo Regolamento, gli strumenti e le metodologie per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza sono stati definiti mediante apposito Disciplinare, approvato dalla Giunta comunale con deliberazione n. 91 del 28 giugno 2022. Il Disciplinare per la gestione dell'ascolto del cittadino individua, quali principali strumenti di rilevazione, l'ascolto attivo — realizzato attraverso indagini di customer satisfaction — e l'ascolto passivo, inteso come la raccolta sistematica di suggerimenti, segnalazioni e reclami presentati dagli utenti.

Il medesimo Disciplinare definisce inoltre il processo di rilevazione della soddisfazione dell'utenza articolandolo in sei fasi fondamentali:

1. individuazione del servizio oggetto di indagine, fase gestita dalla Direzione generale che, con cadenza annuale, seleziona i servizi comunali da sottoporre a rilevazione;
2. impostazione dell'indagine;
3. realizzazione dell'indagine;
4. raccolta, elaborazione e analisi dei dati rilevati;
5. predisposizione di un piano di miglioramento, finalizzato all'individuazione di azioni correttive e migliorative rispetto alle criticità emerse;
6. comunicazione dei risultati agli stakeholder interessati.

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

La presente relazione è finalizzata all'analisi dei dati raccolti a seguito dell'attivazione dell'indagine sulla qualità dei servizi percepita dall'utenza, con specifico riferimento al Biblioteca sovracomunale di Pergine Valsugana e Valle del Fersina. Essa si propone, inoltre,

di elaborare ipotesi di miglioramento in relazione alle criticità rilevate e ai suggerimenti formulati dagli utenti, nell'ottica di un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e di una maggiore rispondenza alle esigenze della cittadinanza.

Chiedere agli utenti di esprimere una valutazione sui servizi ricevuti rappresenta uno strumento fondamentale per promuovere la partecipazione attiva dei cittadini e valorizzarne il punto di vista. Rendere pubblici in modo trasparente i giudizi raccolti non solo garantisce correttezza e responsabilità da parte delle istituzioni, ma consente anche di dimostrare attenzione alle esigenze reali della collettività. Inoltre, l'analisi sistematica delle valutazioni permette di individuare criticità e punti di forza dei servizi offerti, favorendo l'elaborazione di azioni concrete di miglioramento. Questo processo contribuisce a rafforzare il ruolo del cittadino come parte attiva del sistema e a instaurare un rapporto di fiducia basato sul dialogo, sulla trasparenza e sul continuo impegno al miglioramento della qualità dei servizi.

SERVIZI EROGATI E ORARI DI APERTURA

La Biblioteca sovracomunale di Pergine Valsugana e Valle del Fersina quale biblioteca di pubblica lettura è un servizio preordinato a soddisfare i bisogni di informazione, crescita e sviluppo culturale e professionale della popolazione, per sostenere l'attuazione del diritto allo studio, i percorsi della formazione permanente, le esigenze legate all'inclusione sociale, all'intrattenimento e all'impiego del tempo libero.

La biblioteca eroga i seguenti servizi:

- assistenza ed informazione su tutto ciò che riguarda i servizi della biblioteca, i materiali posseduti e la loro localizzazione attraverso il catalogo del Sistema bibliotecario trentino, gli strumenti e le tecniche di ricerca da impiegare, fornendo istruzioni per l'uso del catalogo on line e per tutti gli altri repertori di ricerca bibliografie, encyclopedie, dizionari generali e specifici delle diverse materie, dizionari biografici, ecc.); l'assistenza per la ricerca di materiali presso altre biblioteche o centri specialistici; l'assistenza all'uso della biblioteca digitale;
- consulenza specialistica e personalizzata per la redazione di bibliografie di primo orientamento per finalità legate allo studio e all'approfondimento personale o a tema o destinate a particolari categorie di utenza (bambini, ragazzi, stranieri) o nell'uso delle banche dati disponibili;
- consultazione in loco di libri, periodici e quotidiani esposti a scaffale;
- prestito di libri, dvd, cd musicali, audiolibri disponibili presso la struttura;
- prestito interbibliotecario di materiali disponibili presso altre biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Trentino;
- prestito interbibliotecario nazionale ed internazionale di materiali disponibili presso una biblioteca nazionale o estera;
- prestito digitale (MLOL – Media Library on-line) di e-book, musica, video didattici, giornali e riviste, banche dati, corsi di formazione online;
- attività culturali e di promozione della lettura;
- suggerimenti di acquisto;
- fruizione degli spazi studio;
- fruizione dello spazio gradinata piano interrato per attività culturali coerenti con le finalità della biblioteca (es. presentazione libri, incontri con gli autori ecc.);

- fruizione di spazi espositivi al piano terra per esposizioni temporanee di opere d'arte;
- visite guidate alla struttura e ai suoi servizi;
- utilizzo di postazioni pc e servizio internet gratuito.

La Biblioteca risulta aperta al pubblico per 56 ore settimanali con la seguente articolazione oraria:

	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
9.00-10.00						
10.00-11.00						
11.00-12.00						
12.00-13.00						
13.00-14.00						
14.00-15.00						
15.00-16,00						
16,00-17.00						
17.00-18.00						
18.00-19.00						

La sala studio al piano terra con accesso indipendente è invece aperta tutti i giorni dalle 8.00 alle 23.00.

LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La Biblioteca è dotata di una Carta della Qualità dei Servizi, approvata con deliberazione della Giunta comunale n. 65 del 27 aprile 2023 e successivamente aggiornata con deliberazione della Giunta comunale n. 213 del 16 dicembre 2025. Tale documento rappresenta uno strumento fondamentale di trasparenza e di garanzia nei confronti dell'utenza, in quanto definisce i principi ispiratori, le modalità di erogazione e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla Biblioteca.

La Carta della Qualità dei Servizi si pone l'obiettivo di fornire informazioni chiare e accessibili in merito alla qualità dei servizi e alle modalità di fruizione degli stessi, rendendo al contempo esplicativi i diritti e i doveri di tutti gli utenti. In questo quadro, essa costituisce un riferimento essenziale per assicurare livelli adeguati di efficacia, efficienza e continuità del servizio, nonché per promuovere una cultura del miglioramento continuo.

In particolare, all'interno della Carta sono stati individuati specifici indicatori di qualità, finalizzati a monitorare in modo sistematico le principali dimensioni del servizio bibliotecario. Tali indicatori vengono costantemente verificati e periodicamente rendicontati, al fine di valutare il grado di rispetto degli standard prefissati e individuare eventuali ambiti di miglioramento. Con riferimento all'anno 2025, si riporta di seguito una ricognizione degli standard di qualità rilevati attraverso l'analisi degli indicatori individuati.

Attività/servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità	Risultato
Apertura al pubblico della biblioteca	Monte ore settimanale	56 ore	rispettato
Apertura al pubblico dell'archivio storico	Monte ore settimanale	17,5 ore	rispettato
Apertura della sala studio indipendente al piano terra	Monte ore settimanale	105 ore	rispettato
Iscrizione ai servizi bibliotecari	Tempo di rilascio della tessera	Immediato	rispettato
Accesso sala studio piano terra	Tempo di rilascio della tessera	Max entro 2 giorni lavorativi	rispettato
Prestito dei documenti	Tempo di registrazione del prestito	Immediato	rispettato
Restituzione dei documenti	Tempo di cancellazione del prestito dalla tessera	Immediato se la restituzione avviene al bancone negli orari di apertura della biblioteca	rispettato
Servizio di auto reso	Tempo di fruizione del servizio	7 giorni su 7 – h 24	rispettato
Rinnovo del prestito	Tempo di rinnovo del prestito	Immediato	rispettato
Solleciti automatici	Numero e settaggio	3 solleciti a 10, 20 e 30 gg.	rispettato
Prestito interbibliotecario in ambito provinciale	Tempo di evasione della richiesta	Immediato	rispettato
Prestito interbibliotecario nazionale e internazionale	Tempo di evasione della richiesta	Max entro 2 giorni lavorativi	rispettato
Incremento annuo del patrimonio della biblioteca	Numero di nuove acquisizioni	Almeno 2.000 documenti annui	rispettato
Dotazione annua emeroteca	Numero testate	Almeno 50 testate annue	rispettato
Preparazione dei documenti (dalla catalogazione alla disponibilità all'utenza)	Giorni di attesa	10 giorni lavorativi	rispettato
Gestione desiderata (dalla richiesta alla disponibilità all'utenza)	Giorni di attesa	15 giorni lavorativi	rispettato
Reclami	Tempo di evasione	30 giorni lavorativi	rispettato
Evasione posta elettronica	Tempo di evasione	Max entro 3 giorni lavorativi	rispettato
Promozione del servizio e delle attività	Numero post pagina FB	Almeno 3 post settimanali	rispettato

IL METODO DI INDAGINE

Per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, con riferimento al servizio biblioteca, è stata individuata una tipologia di indagine quantitativa e qualitativa strutturata su due piani di ricerca mediante due diverse metodologie:

1. questionario anonimo cartaceo articolato con quesiti volti ad indagare alcuni ambiti ritenuti strategici per la valutazione complessiva del servizio quali:
 - la logistica e l'accessibilità alla struttura;
 - la soddisfazione rispetto alle varie tipologie di iniziative ed attività
 - la promozione dei servizi;
 - l'approccio del personale, valutato in termini di competenza professionale, cortesia e chiarezza delle informazioni fornite.
2. customer satisfaction condotta mediante il sistema delle “emoticon” con il quale l'utente, utilizzando l'apposito tablet messo a disposizione presso la struttura, con un semplice click esprime in maniera rapida il proprio grado di apprezzamento rispetto al servizio erogato.

L'utenza ha la possibilità di esprimere un livello di gradimento sintetizzato in tre faccine



nel caso venga selezionata l'emoticon giallo o rosso appare la seguente domanda:

Quali sono a tuo avviso gli aspetti che vorresti venissero migliorati?

- Qualità del servizio reso (precisione delle informazioni ricevute)
- Disponibilità e cortesia del personale
- Reperibilità (telefonate, email)
- Disposizione degli scaffali e del materiale
- Connessione internet e utilizzo dei PC

L'intervista condotta mediante il questionario presuppone una esplorazione più strutturata finalizzata ad indagare in maniera più precisa la qualità del servizio percepita dall'utenza che abitualmente frequenta la Biblioteca rispetto a molteplici aspetti che la caratterizzano e soprattutto permette di avere un indirizzo più chiaro rispetto alle criticità e quindi agli ambiti di potenziale miglioramento. L'indagine qualitativa mira inoltre a comprendere i nuovi bisogni sociali espressi dall'utenza mediante suggerimenti ed informazioni utili.

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente mediante le *emoticon*, essendo molto più agile e rapida, tendenzialmente si pone l'obiettivo di riuscire ad intercettare un maggior numero di utenti, anche non abituali, al fine di raccogliere un campione statisticamente più significativo, e restituisce un dato sul grado di apprezzamento che seppur più approssimativo è anche più immediato.

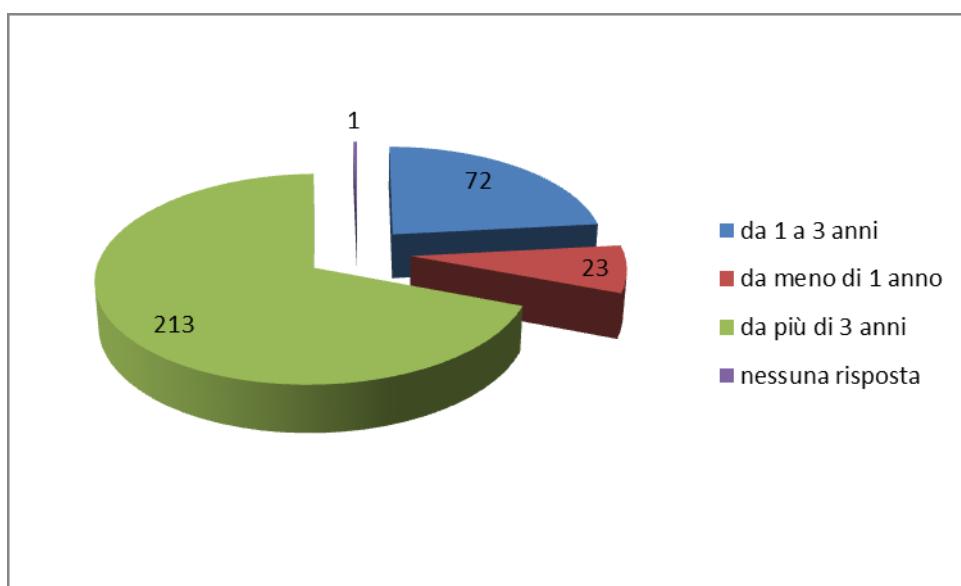
I due strumenti di rilevazione quindi si integrano a vicenda con l'obiettivo di restituire un quadro il più possibile completo ed avere quindi un giudizio più attendibile sulla qualità dei servizi percepita.

ANALISI DEI DATI RACCOLTI

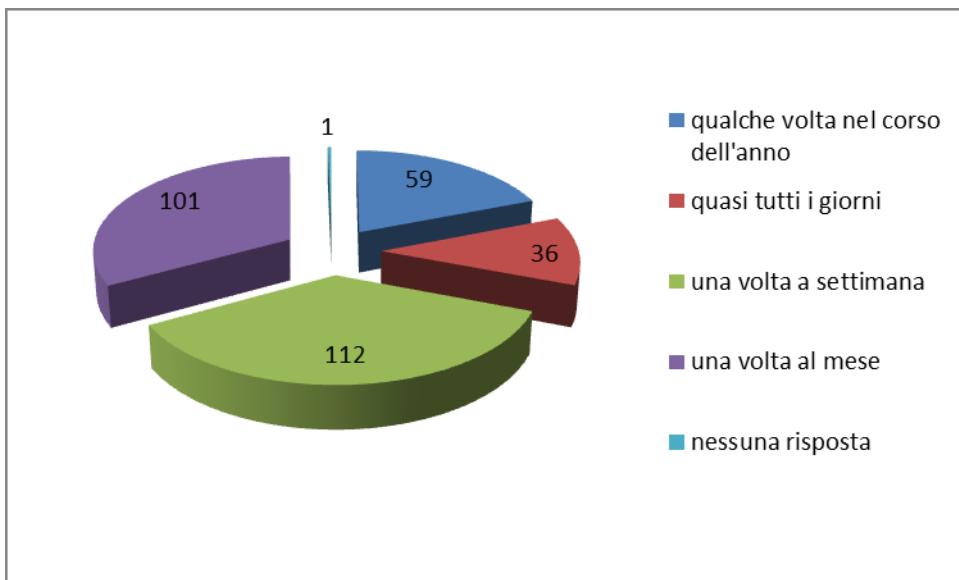
Questionario

Di seguito si riportano in forma sintetica, elaborati nella forma di grafici ad istogramma per agevolarne l'analisi, i dati più significativi raccolti mediante il questionario cui ha risposto un campione di 309 persone.

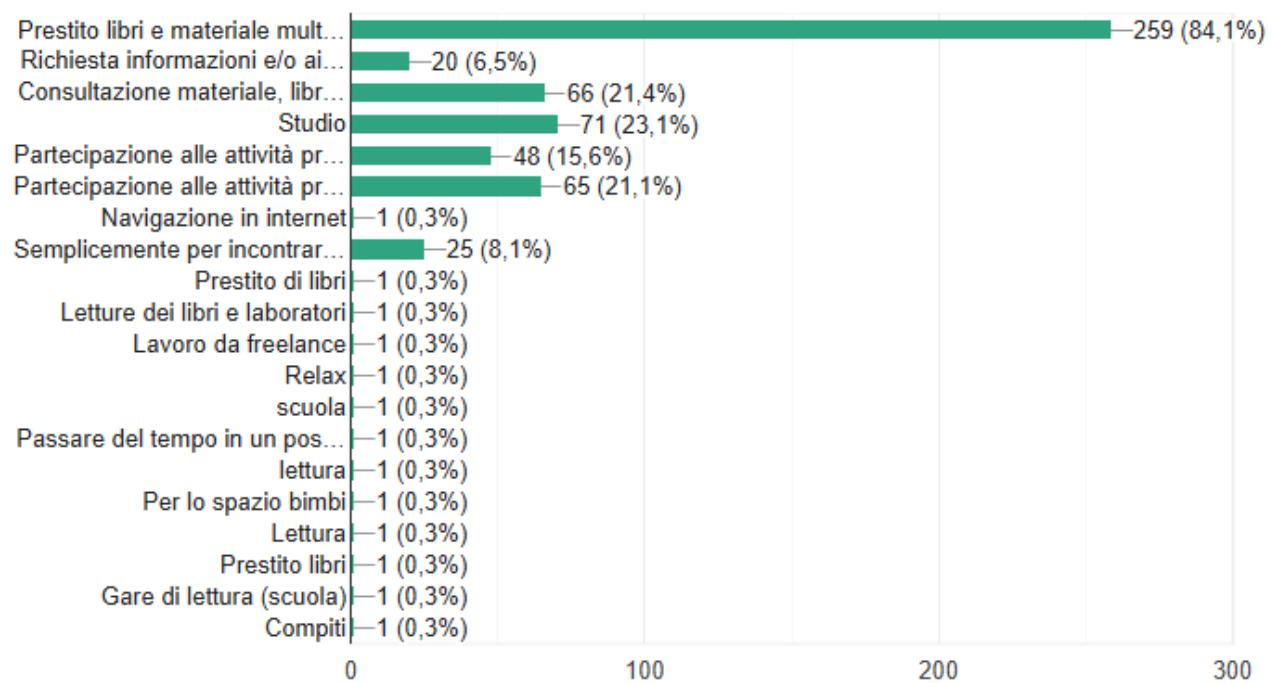
Da quanto tempo frequenti la biblioteca?

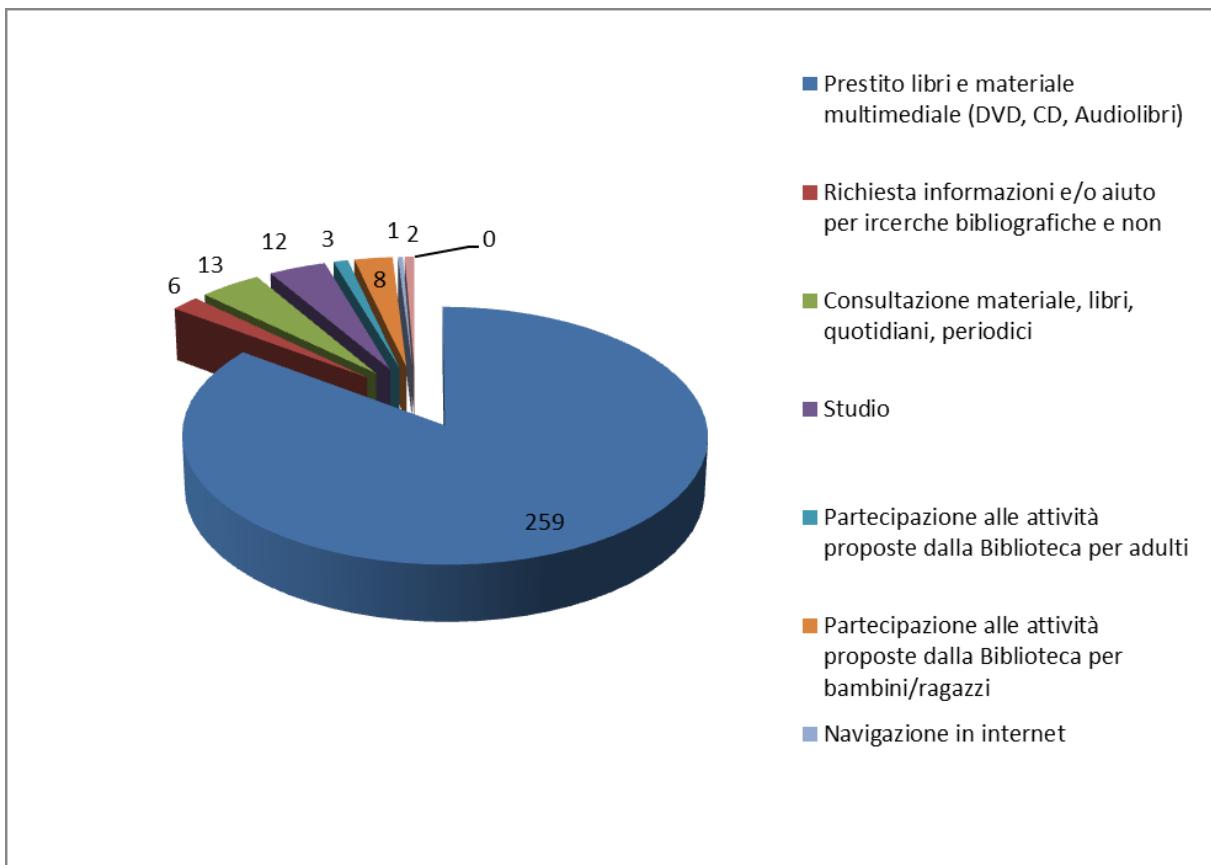


Con quale frequenza frequenti la biblioteca?

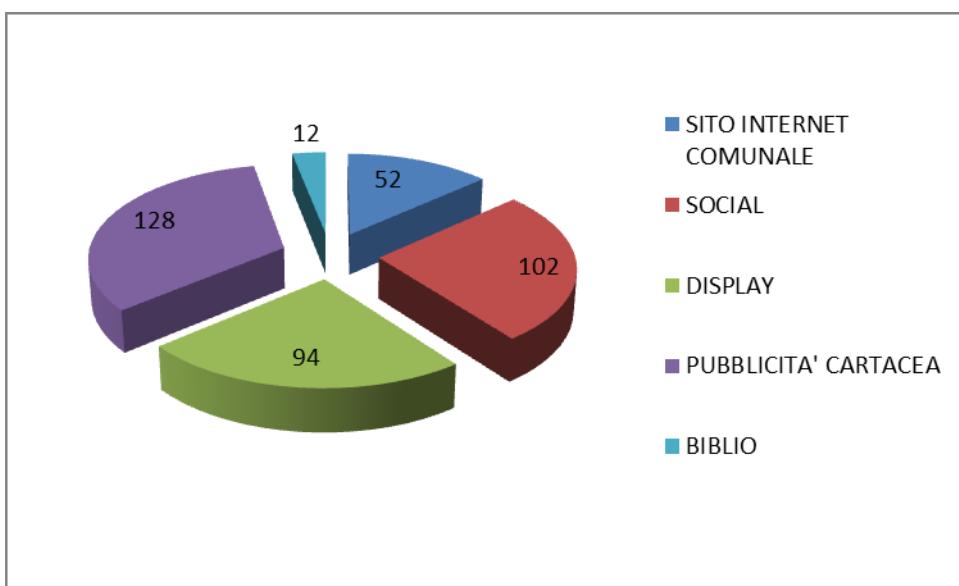


Qual è il motivo principale per cui frequenti la biblioteca?

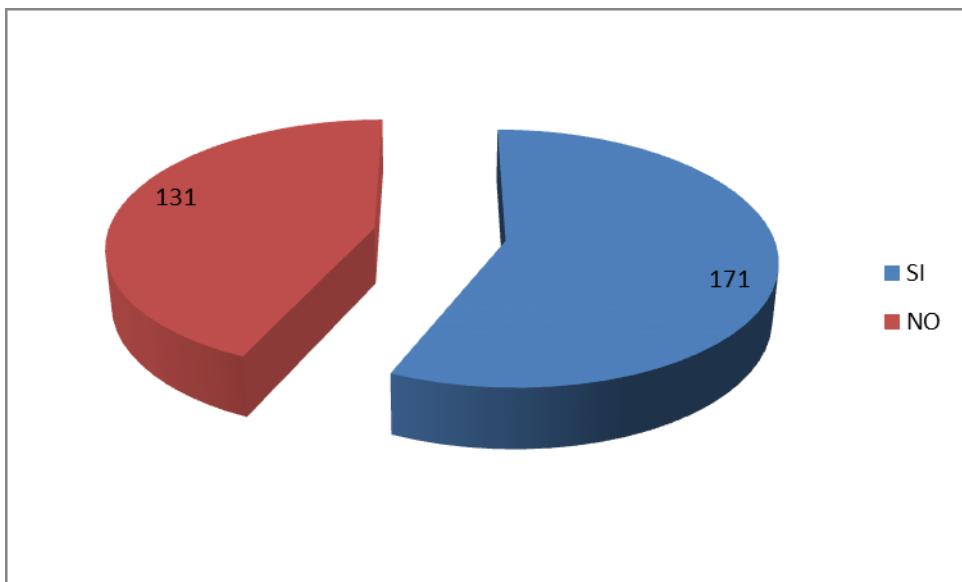




Canali attraverso i quali gli utenti sono venuti a conoscenza delle iniziative della biblioteca



Interesse dell'utenza all'attivazione di una newsletter sulle iniziative della biblioteca



Valutazione delle iniziative della Biblioteca;

scala di gradimento da 1 a 4

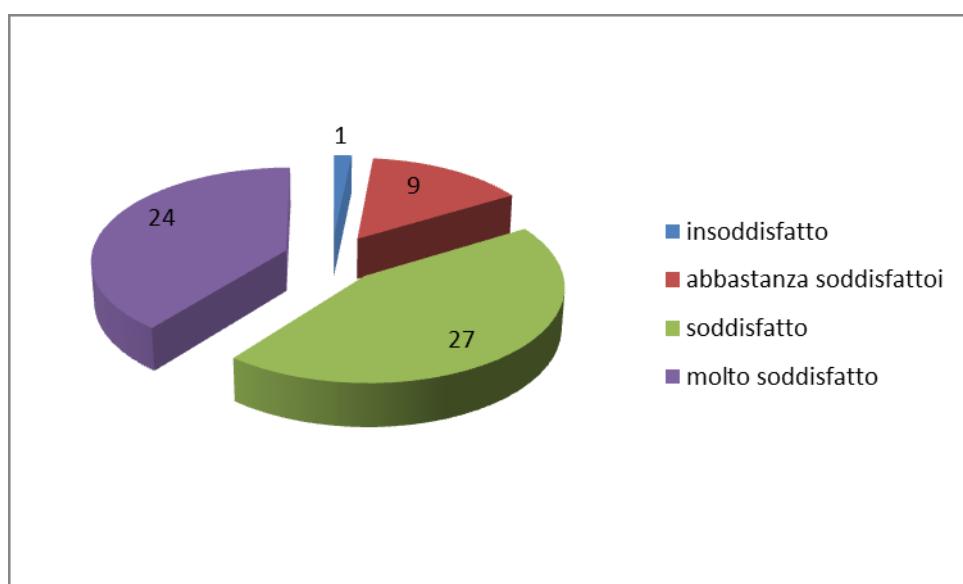
1 = insoddisfatto

2 = abbastanza soddisfatto

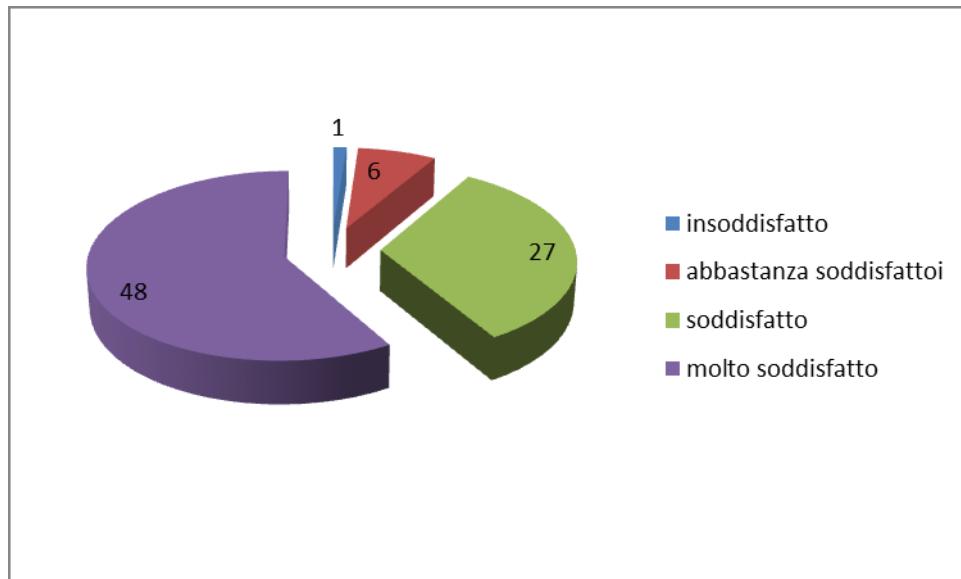
3 = soddisfatto

4 = molto soddisfatto

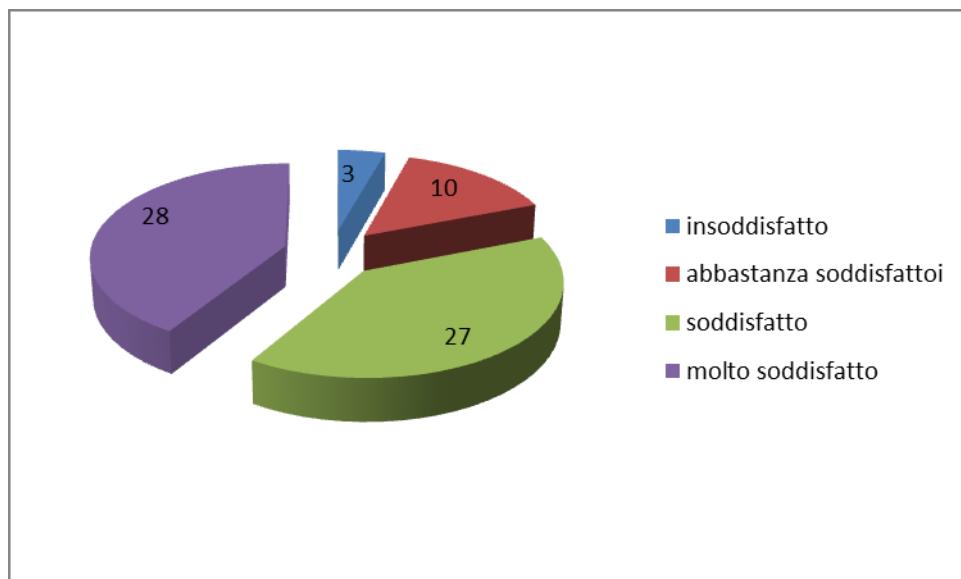
1. Gruppi di lettura



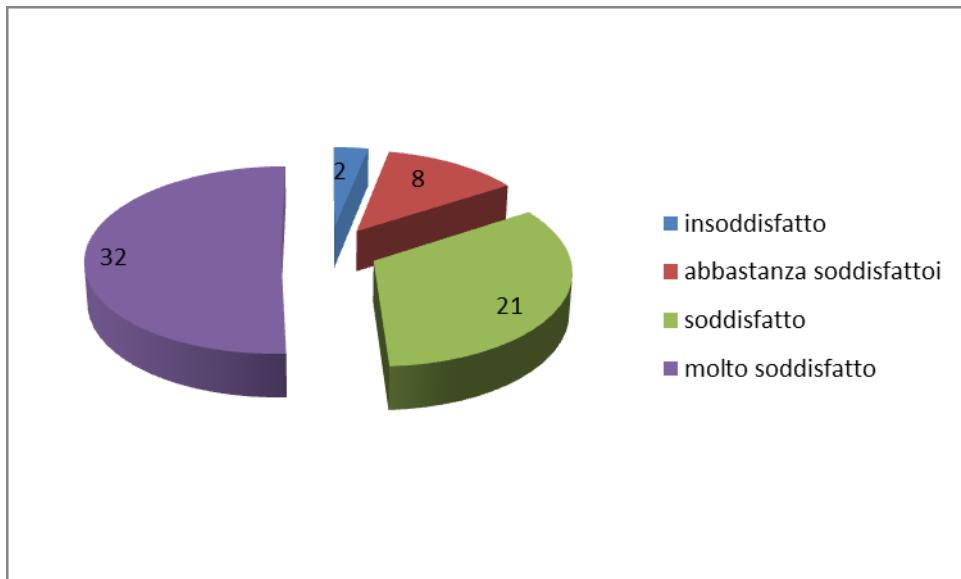
2. Lettura ad alta voce per bambini



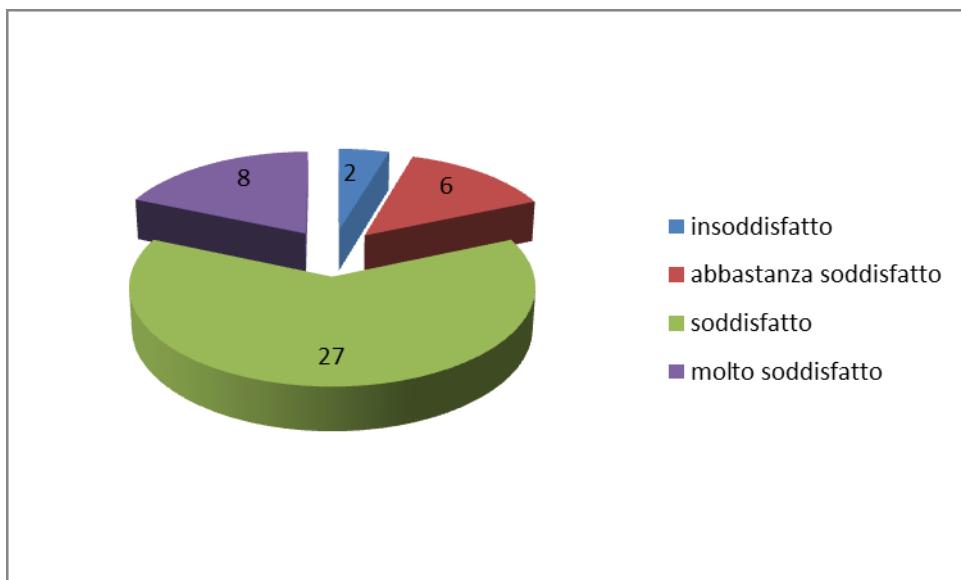
3. Attività di gruppo (lettura, gioco, dialogo, sportelli...)



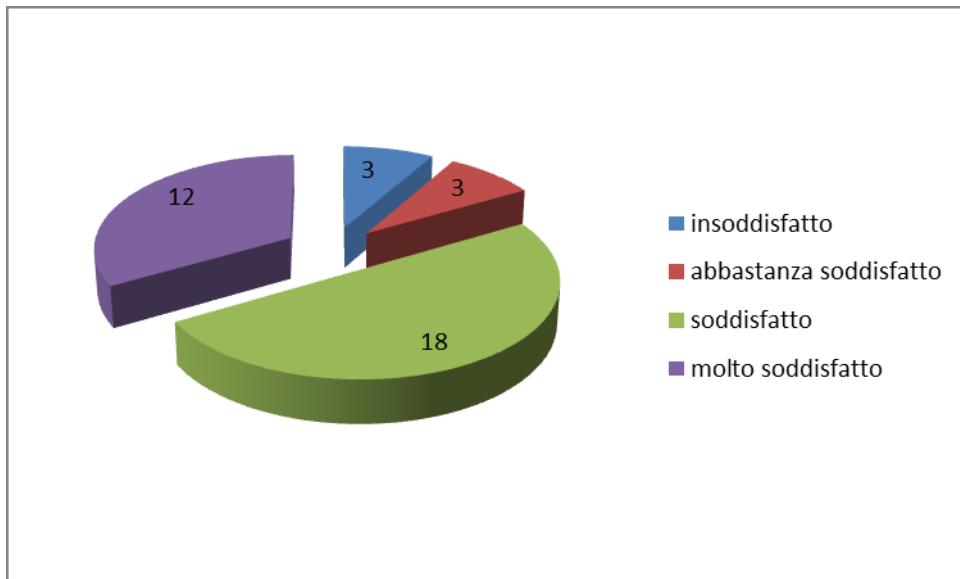
4. Attività in lingua straniera



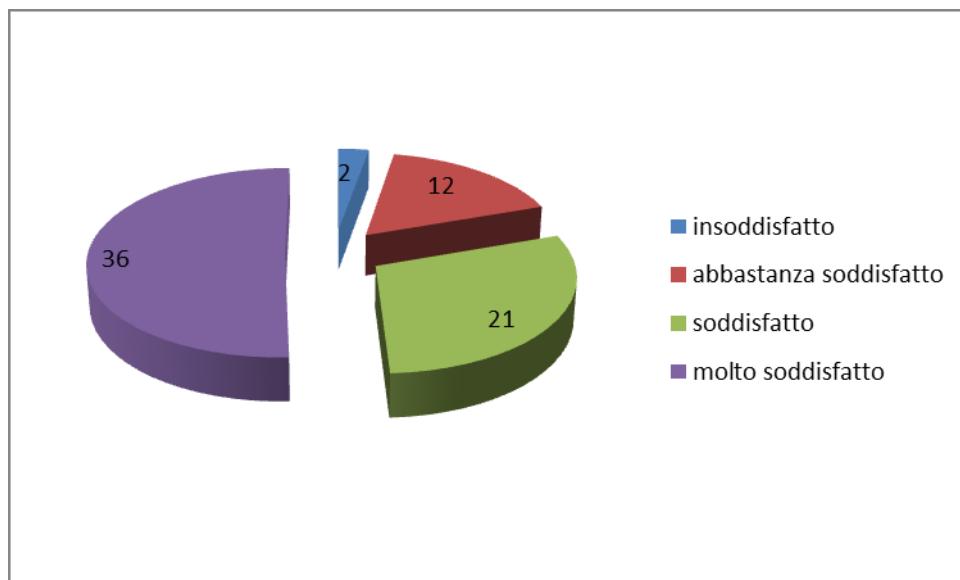
5. Laboratori



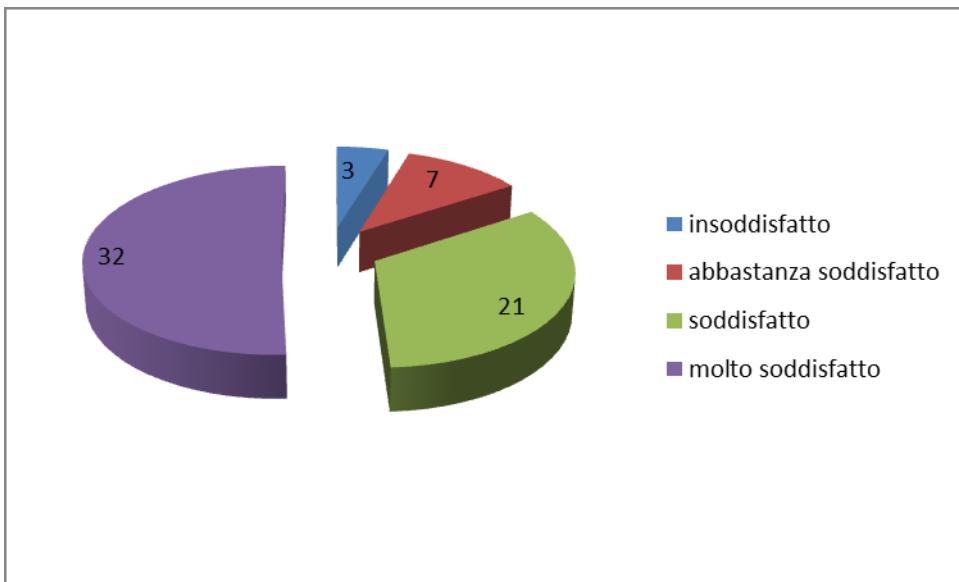
6. Escape room



7. Presentazioni libri



8. Conferenze a tema



Grado di soddisfazione su alcuni aspetti specifici riguardanti il servizio

scala di gradimento da 1 a 4

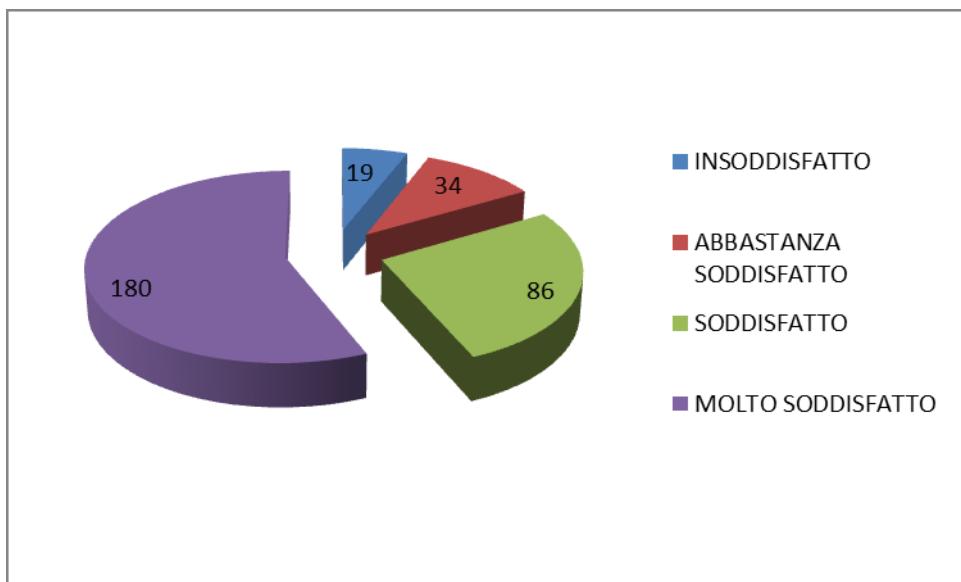
1 = insoddisfatto

2 = abbastanza soddisfatto

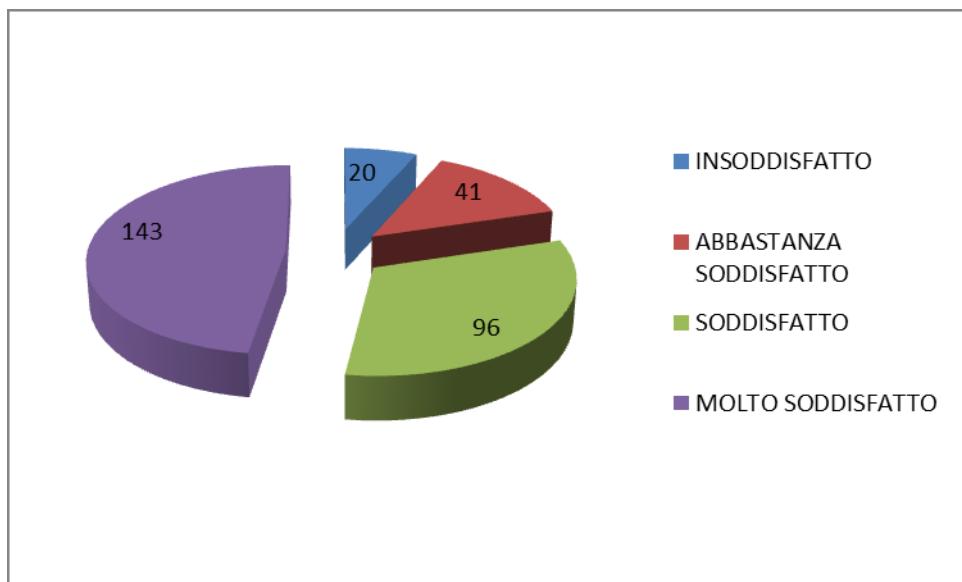
3 = soddisfatto

4 = molto soddisfatto

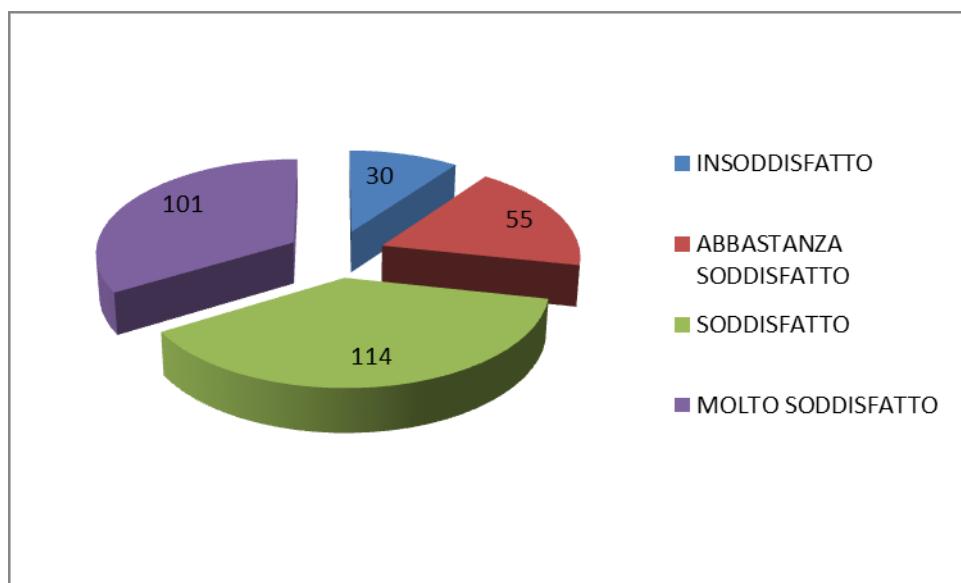
1. Adeguatezza degli spazi



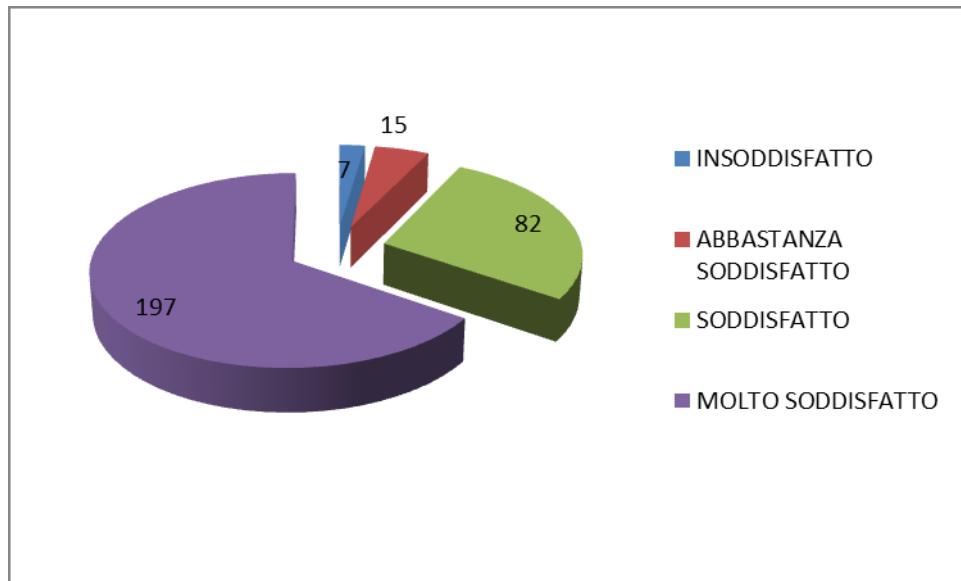
2. Adeguatezza degli orari



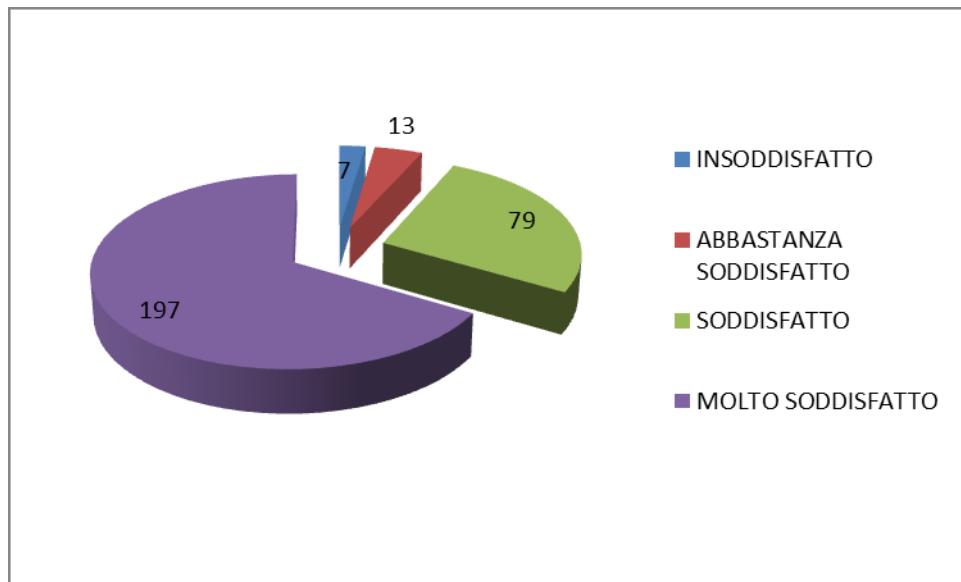
3. Facilità con cui si trovano i libri



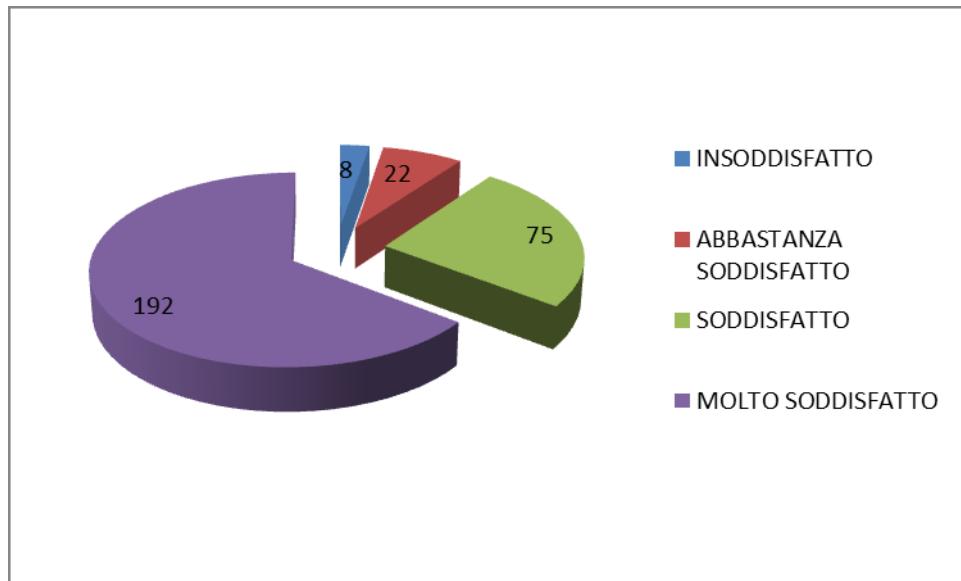
4. Cortesia del personale



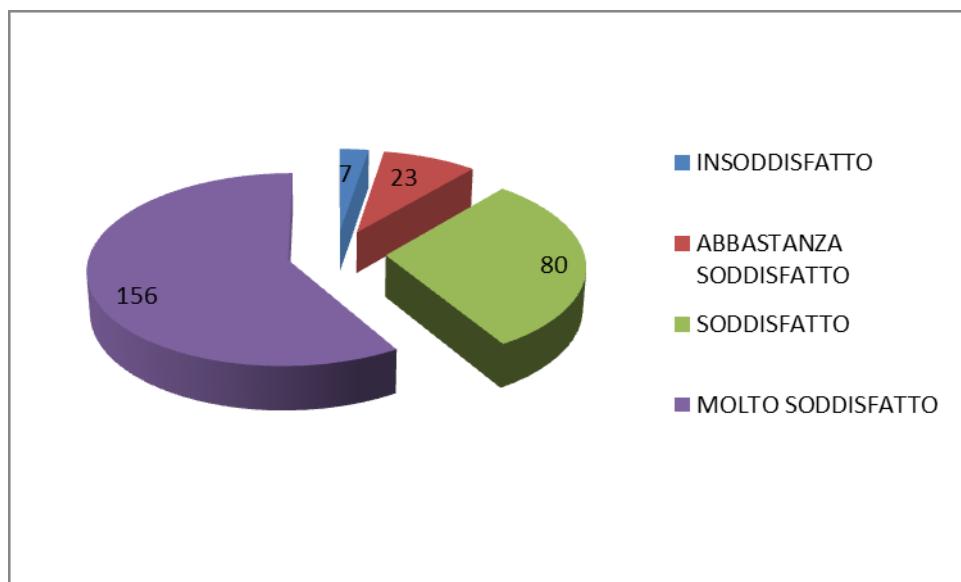
5. Preparazione del personale nel reperire il materiale richiesto



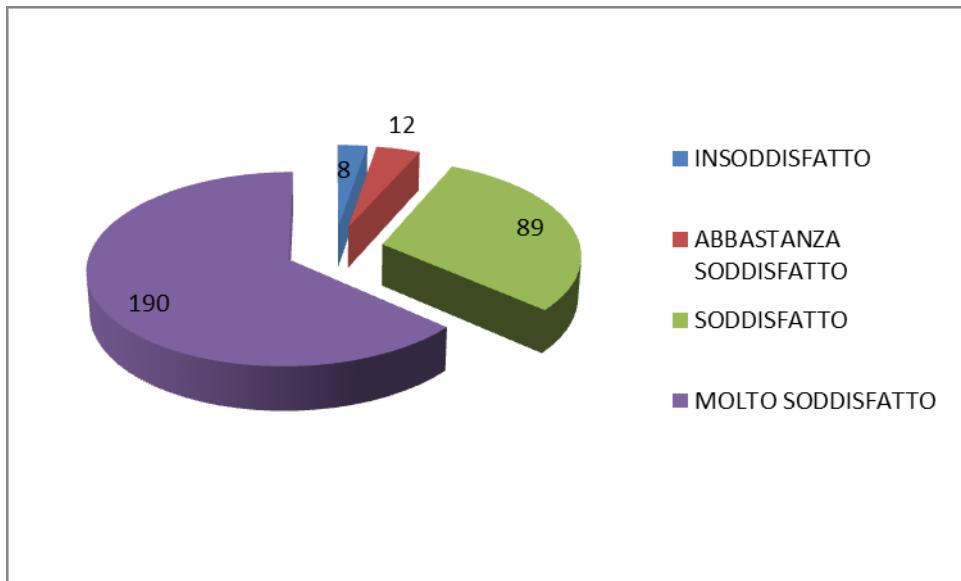
6. Preparazione del personale nel fornire informazioni utili



7. Preparazione del personale nel fornire informazioni relative al prestito digitale



8. Tempestività nel fornire il servizio



Azioni di miglioramento

scala di priorità da 1 a 4

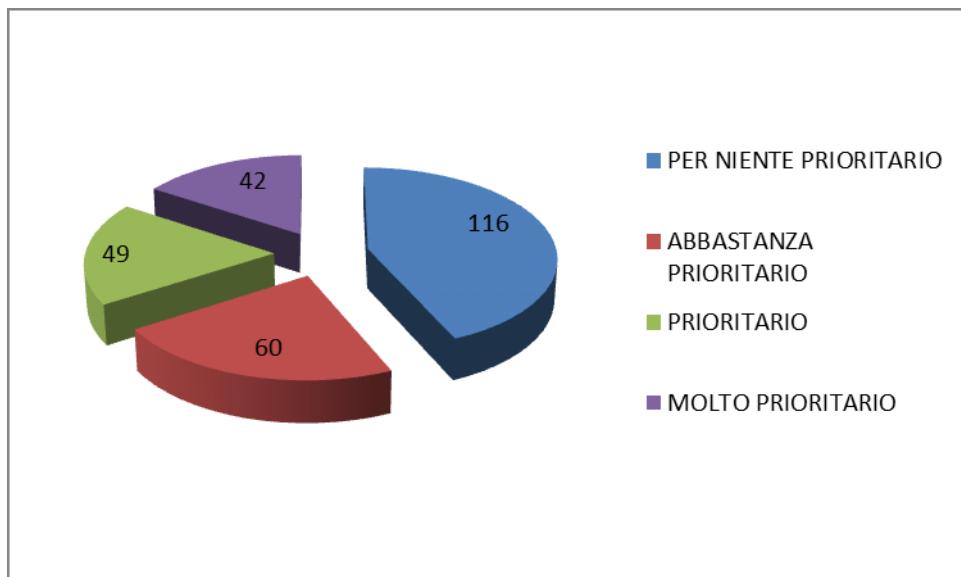
1 = per niente prioritario

2 = abbastanza prioritario

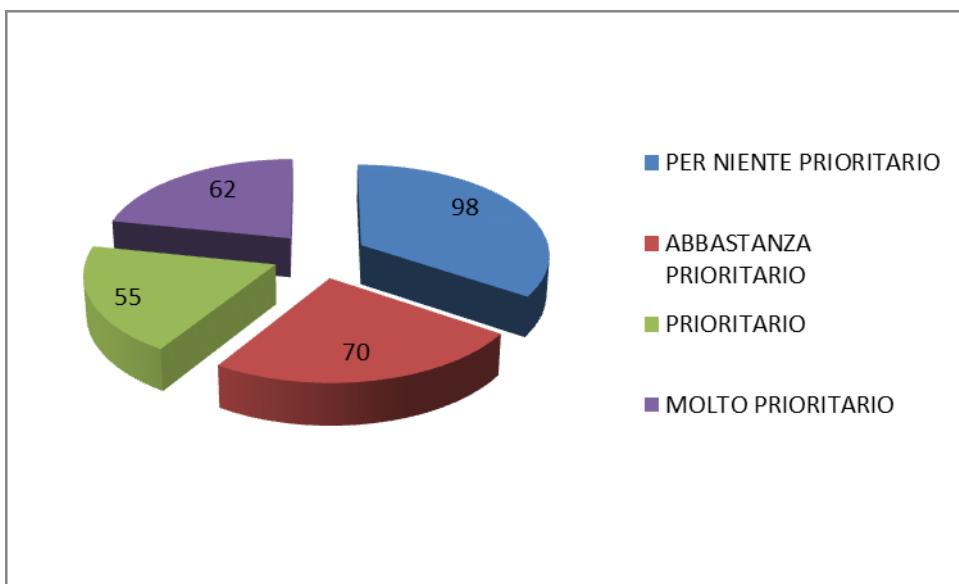
3 = prioritario

4 = molto prioritario

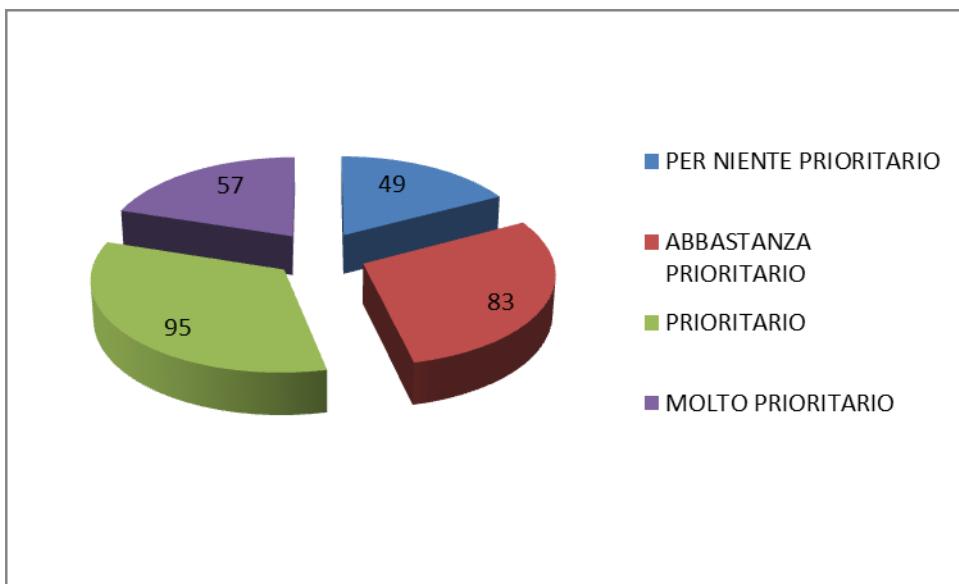
1. Fruibilità degli spazi



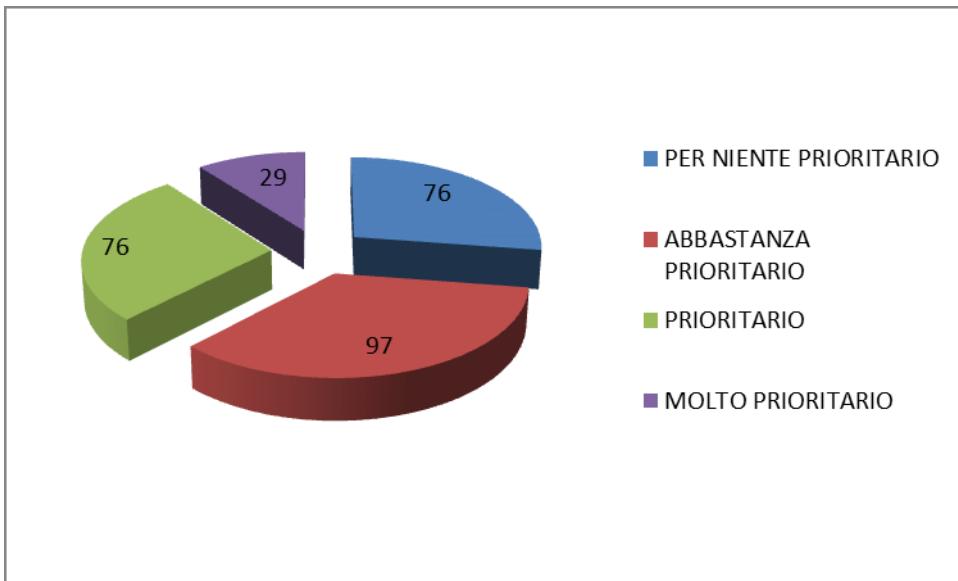
2. Ampliamento dell'orario



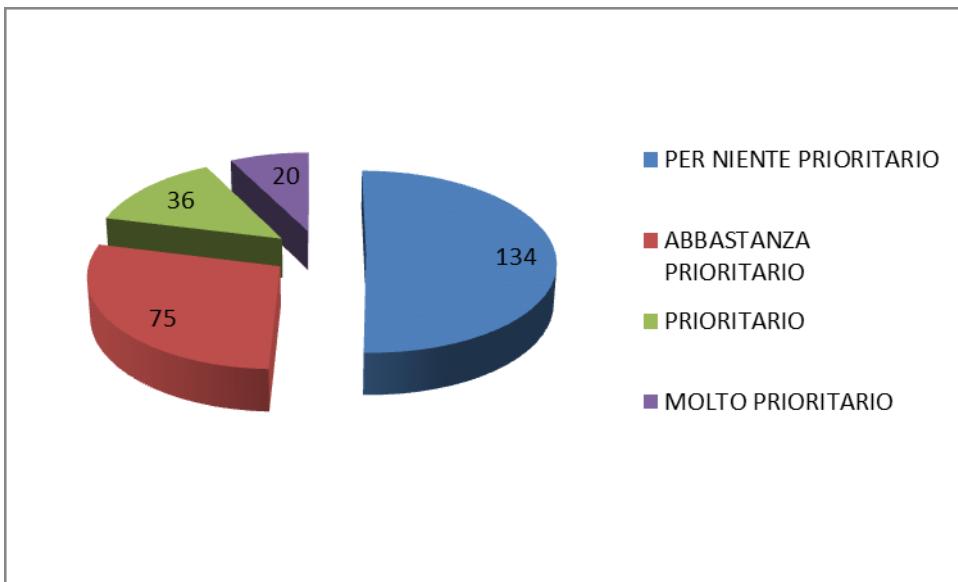
3. Arricchimento del patrimonio



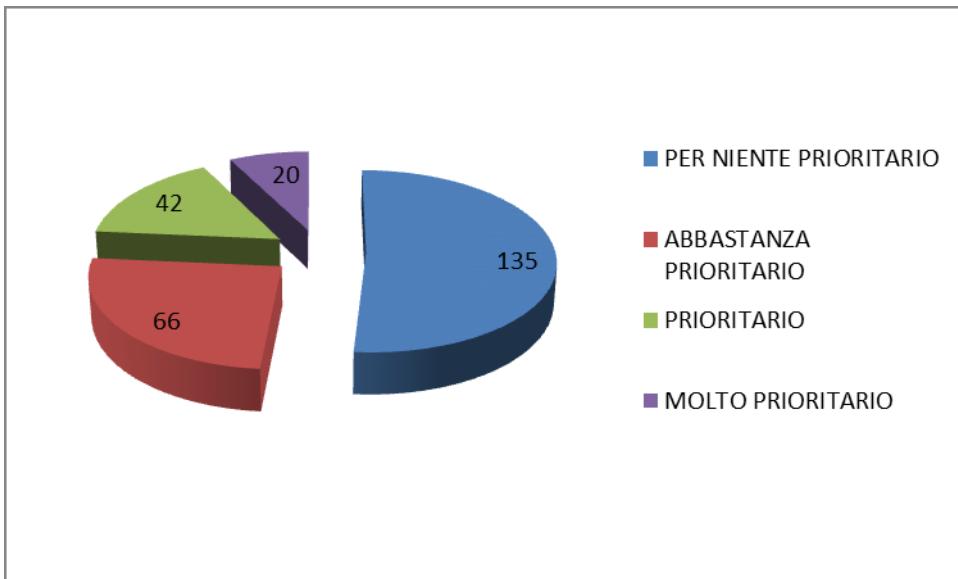
4. Maggior numero di iniziative culturali



5. Aumento delle postazioni internet

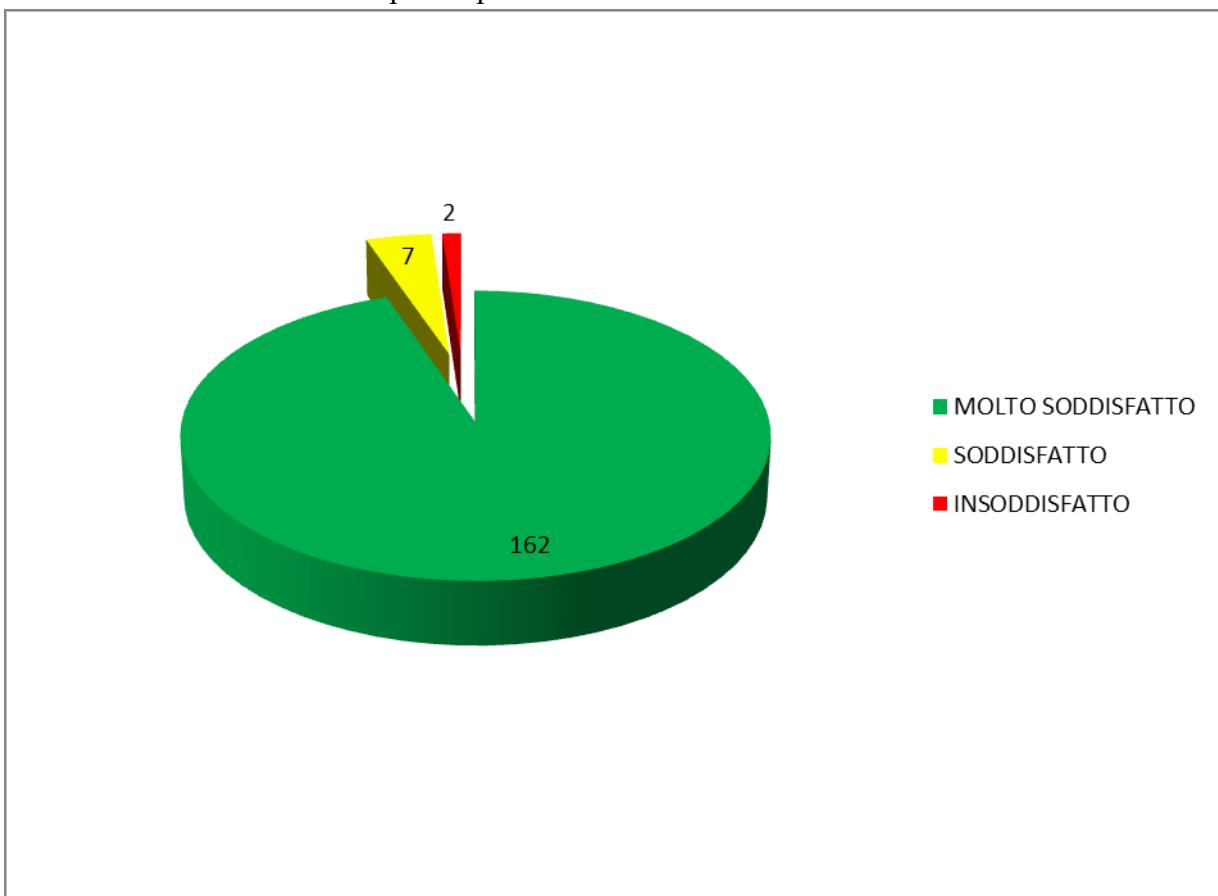


6. Miglioramento dei servizi accessori (fotocopie etc.)



La customer satisfaction

Si riepiloga nel grafico seguente il gradimento espresso nella customer satisfaction svolta mediante emoticon cui hanno partecipato n. 171 utenti:



Per quanto riguarda l'esito del sondaggio di gradimento del servizio mediante "faccine" si rileva che oltre il 94 % degli utenti che hanno risposto hanno espresso un giudizio positivo.

SINTESI DEGLI ESITI DELLA RILEVAZIONE

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati rappresenta uno strumento fondamentale di ascolto e valutazione, inserito in una più ampia strategia di miglioramento continuo della qualità dei servizi pubblici. Attraverso la raccolta sistematica delle opinioni degli utenti, l'Amministrazione intende verificare l'efficacia delle modalità organizzative adottate, misurare la percezione della qualità del servizio offerto e individuare eventuali criticità o margini di miglioramento.

Nonostante la percentuale di adesione al questionario, rispetto all'utenza che frequenta il servizio, non consenta di considerare il campione come statisticamente significativo in senso stretto, i dati raccolti risultano coerenti, omogenei e indicativi delle principali tendenze di valutazione del servizio, fornendo elementi utili per una lettura qualitativa dell'esperienza dell'utenza.

Dalla disamina dei dati relativi alla frequentazione della biblioteca emerge chiaramente la presenza di una quota significativa di utenza fidelizzata, composta da utenti che usufruiscono del servizio in modo costante e regolare. Questo dato evidenzia la capacità della biblioteca di rispondere in maniera efficace ai bisogni informativi, culturali e di studio di una parte stabile della popolazione. Parallelamente, l'analisi mette in luce anche un progressivo ampliamento dell'utenza negli ultimi anni, segnale di una crescente attrattività del servizio. Tale espansione può essere interpretata come il risultato di politiche di promozione mirate, dell'ampliamento dell'offerta culturale e dei servizi proposti, nonché di una maggiore attenzione alle esigenze di nuovi segmenti di pubblico. Nel complesso, questi elementi delineano una biblioteca dinamica, capace non solo di consolidare il rapporto con i propri utenti abituali, ma anche di intercettare nuovi fruitori e rafforzare il proprio ruolo all'interno della comunità.

Dall'analisi degli esiti della rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti in relazione ai servizi erogati emerge un quadro complessivamente molto positivo. I giudizi prevalenti, infatti, si collocano nelle categorie "soddisfatto" e "molto soddisfatto", a testimonianza dell'elevata qualità percepita dei servizi offerti. Questo risultato indica che l'organizzazione è riuscita a rispondere in modo efficace alle aspettative e ai bisogni dell'utenza, sia in termini di accessibilità sia di adeguatezza delle prestazioni fornite. Il livello di apprezzamento espresso dagli utenti rappresenta inoltre un importante indicatore di fiducia e di riconoscimento del valore del servizio, confermando la validità delle scelte gestionali e operative adottate. Nel complesso, tali esiti rafforzano l'immagine di un servizio efficiente e orientato alla soddisfazione dell'utenza, pur lasciando spazio a ulteriori margini di miglioramento e innovazione.

Emerge un giudizio complessivamente molto positivo anche con riferimento all'adeguatezza degli spazi, all'articolazione degli orari di apertura, alla facilità di reperimento dei libri,

nonché alla preparazione del personale nel recuperare il materiale richiesto e nel fornire informazioni chiare e utili. Gli utenti hanno inoltre espresso un elevato livello di apprezzamento per la tempestività nell'erogazione del servizio, elemento che contribuisce in maniera significativa alla qualità complessiva dell'esperienza di fruizione. Tali risultati evidenziano l'efficacia dell'organizzazione del servizio bibliotecario e la professionalità del personale, confermando la capacità della struttura di rispondere in modo puntuale ed efficiente alle esigenze dell'utenza.

Un'attenzione specifica è stata dedicata alla valutazione dei canali di comunicazione utilizzati per informare l'utenza sulle attività e sulle iniziative promosse dalla Biblioteca. I dati raccolti dimostrano come lo strumento ancora maggiormente fruito dall'utenza risulti essere la pubblicità cartacea, che continua a rappresentare il principale mezzo di informazione per una parte significativa dei frequentatori. Tale evidenza conferma l'importanza di mantenere attive forme di comunicazione tradizionali, considerate affidabili e facilmente accessibili, soprattutto da alcune fasce di utenza. Un buon riscontro è stato tuttavia registrato anche per la promozione delle attività e delle iniziative attraverso il display digitale collocato sulla facciata di ingresso della Biblioteca, sul quale scorrono in modo continuativo le locandine degli eventi. Questo strumento si è dimostrato efficace nel catturare l'attenzione sia degli utenti abituali sia dei cittadini di passaggio, contribuendo ad aumentare la visibilità delle proposte culturali e a rafforzare la comunicazione esterna della struttura. Nel complesso, i risultati evidenziano la necessità e l'opportunità di adottare una strategia di comunicazione integrata, capace di affiancare ai canali tradizionali strumenti digitali e visivi, così da raggiungere un pubblico più ampio e diversificato.

Una sezione del questionario è stata specificamente dedicata all'individuazione del grado di priorità che l'utenza attribuisce a possibili azioni di potenziamento del servizio, secondo una logica di miglioramento continuo e di progressivo adeguamento alle esigenze emergenti. Dall'analisi dei dati raccolti emerge che una quota significativa di utenti considera prioritari, o comunque abbastanza prioritari, interventi quali l'ampliamento dell'orario di apertura, l'incremento del patrimonio documentario e il potenziamento delle iniziative culturali. Tali richieste evidenziano un interesse diffuso verso un'offerta più ampia e articolata, capace di rispondere in maniera ancora più efficace ai bisogni informativi e culturali della comunità. È tuttavia evidente che la realizzazione di questi interventi comporta un maggiore investimento in termini di risorse finanziarie e di personale, rendendo necessario un'attenta valutazione della sostenibilità organizzativa ed economica, nonché una pianificazione strategica delle priorità di intervento a favore del servizio.

Nel complesso la rilevazione restituisce un buon livello di apprezzamento del servizio nonché una percezione positiva del ruolo svolto dalla struttura all'interno della comunità.

In prospettiva, i risultati dell'indagine potranno costituire la base per:

- il consolidamento delle modalità organizzative e comunicative già efficaci;
- l'eventuale potenziamento degli strumenti digitali di informazione;
- una più mirata pianificazione delle iniziative culturali, in linea con le esigenze e le aspettative dell'utenza.

La Biblioteca si conferma così non solo come luogo di consultazione e prestito, ma come spazio dinamico di partecipazione culturale, attento all'ascolto dei cittadini e orientato al miglioramento continuo dei propri servizi.



LA DIRIGENTE

- *Liviana Torghele* -

Questa nota, se trasmessa in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente predisposto e duplicato nel sistema di conservazione di questa Amministrazione in conformità alle regole tecniche (artt. 3 bis e 71 D.Lgs. 82/05). La firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile (art. 3 D.Lgs. 39/1993.)