



COMUNICATO STAMPA – CITTA DI SARONNO

OTTIMI RISCONTRI DALLE INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO IN BIBLIOTECA

(Saronno, 28 gennaio 2020) L'Amministrazione comunale ha commissionato ad un'agenzia esterna specializzata in progetti d'innovazione, un'indagine per valutare il grado di soddisfazione dei servizi offerti dalla biblioteca civica.

Tale studio, realizzato tra marzo e giugno del 2019 in una logica di ascolto così da rilevare eventuali contributi al miglioramento dei servizi, ha registrato **una valutazione eccellente** da parte di un campione di utenti statisticamente rappresentativo e significativo.

Più nello specifico, i **342 utenti della Biblioteca Comunale** che hanno risposto al questionario hanno evidenziato una **valutazione media complessiva di 8,5 in una scala da 1 a 10** e, rispetto a dieci aspetti in cui è stato articolato il servizio (tra cui la facilità di trovare il libro desiderato, gli orari di apertura al pubblico, la disponibilità e cortesia degli addetti, il livello di silenzio) la somma tra le valutazioni "ottimo" e "buono" è stata superiore al 75%, con pochissimi utenti che si sono dichiarati insoddisfatti. La percezione di qualità del servizio attuale è stata inoltre ritenuta **migliore del passato** (4-5 anni fa) dal 35% degli utenti, più o meno uguale dal 51% e solo il 4% ha espresso un giudizio negativo.

Ottimi i risultati anche in merito alla possibilità di avere in prestito (subito o in breve tempo) i libri desiderati: 42% si è dato un giudizio 'ottimo' e il 44% 'buono'. Un altro dato molto interessante riguarda quello del giudizio rispetto agli orari di apertura al pubblico: il 36% ha dato un parere 'ottimo' e il 45% 'buono'.

"Sono dati che ci lasciano molto soddisfatti – ha commentato il sindaco **Alessandro Fagioli** – perché quello della biblioteca riteniamo essere un importante servizio per la cittadinanza. Il nostro impegno, in questi anni, è stato quello di poter apportare migliorie affinché il servizio potesse essere sempre di maggiore qualità, e qui si inserisce anche il discorso di ampliamento delle zone di sosta":

"L'unico aspetto su cui, sebbene non critico, - ha detto ancora il Sindaco - è opportuna una riflessione in quanto sono emerse alcune valutazioni meno positive, è inerente la



possibilità di trovare un posto libero per studio, ma in questo caso bisogna ricordare che la biblioteca è un luogo di consultazione e non di studio continuativo per tutta la giornata”.

Proprio in merito all’impegno dell’Amministrazione per migliorare i servizi della biblioteca l’assessore comunale alla Cultura, **Maria Assunta Miglino** ha posto l’accento sul fatto che “l’anno scorso l’Amministrazione ha avuto un finanziamento pubblico di 43mila euro per potenziare la rete wi-fi, cablare l’intera struttura e aumentare le postazioni internet. Interventi apprezzati dagli utenti che si sono espressi con giudizi ampiamente positivi sempre all’interno dell’indagine”.

[Indagine sul livello di soddisfazione del servizio fornito dalla Biblioteca Comunale](#)