

# COMUNE DI PALERMO

ASSESSORATO ALLE CULTURE

AREA DELLE CULTURE

SPAZI ETNOANTROPOLOGICI E ARCHIVIO CITTADINO

Direzione: Archivio Cittadino, via Maqueda 157, Palermo

Sistema Bibliotecario Cittadino, Piazzetta Lucrezia Brunaccini, 1

Tel 091/7407940 – Fax 091/7407948

[sistemabibliotecarioearchivio@comune.palermo.it](mailto:sistemabibliotecarioearchivio@comune.palermo.it)



**CUSTOMER SATISFACTION**  
**SISTEMA BIBLIOTECARIO CITTADINO**

**ANNO 2019**



## INDICE

Prefazione.....	pag. 4
Descrizione questionario erogato.....	pag. 5
Obiettivi dell'indagine.....	pag. 6
Percentuali utenti maschi/femmine.....	pag. 7
Percentuali fasce di età.....	pag. 8
Percentuali fasce di età di ogni Biblioteca.....	pag. 9
Percentuali titoli di studio.....	pag. 10
Percentuali professioni.....	pag. 11
Analisi dei dati.....	pag. 12
Percentuali valutazioni negative.....	pag. 23
Percentuali valutazioni positive.....	pag. 24
Analisi dati di ogni singola biblioteca.....	pag. 25
Biblioteca Leonardo Sciascia.....	pag. 25
Biblioteca di Villa Trabia.....	pag. 26
Biblioteca di Brancaccio.....	pag. 27
Biblioteca di Pallavicino.....	pag. 28
Biblioteca di Borgo Nuovo.....	pag. 29
Biblioteca Comunale dei ragazzi "Il Piccolo Principe" .....	pag. 30
Biblioteca di Palazzo Tarallo.....	pag. 31
Conclusioni.....	pag. 32
Percentuali valutazioni positive e negative.....	pag. 32
Percentuali valutazioni chiarezza.....	pag. 33
Percentuali valutazioni qualità.....	pag. 34
Valutazioni espresse dall'utenza.....	pag. 35
Questionario.....	pag. 37

## PREFAZIONE

Le biblioteche e i bibliotecari, al fine di contribuire ai processi di inclusione e coesione sociale, con lo scopo di attivare energie nella comunità, devono mettersi all'ascolto degli utenti.

Solo questo ci darà biblioteche valide dove poter fare l'esperienza di leggere e produrre cultura insieme.

A tale scopo è stata fatta un'indagine rivolta ai servizi offerti per conoscere il giudizio sulle prestazioni erogate, ottenendo indicazioni, suggerimenti e bisogni, utili al fine di migliorare la qualità offerta dal Servizio Sistema Bibliotecario all'utente-cliente.

L'introduzione della misurazione della *performance* individuale e organizzativa, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi, da attuarsi attraverso la rivelazione del suo grado di soddisfazione, è finalizzata a migliorare l'organizzazione e le sue relazioni con l'utente.

A tal fine è stato somministrato un questionario di gradimento semestrale, durante il 2019, per stabilire il grado di soddisfazione dell'utente legato al valore (percepito e reale) di ogni biblioteca.

Dopo aver esposto le percentuali dei dati rilevati dal questionario, seguono i grafici relativi di ogni singola biblioteca.

## DESCRIZIONE DEL QUESTIONARIO EROGATO

Nella prima parte il questionario (pag. 36) spiega all'utente l'esigenza della collaborazione nella compilazione dello stesso per comprendere il grado di soddisfazione e offrire un servizio migliore.

Segue la parte anagrafica, ovvero la richiesta dei dati necessari per le successive analisi statistiche.

Al fine di rendere più semplice l'espressione del giudizio rispetto al servizio, si è scelto di utilizzare una doppia scala: numerica (da 1 a 5), accompagnata da una semantica (da: - *per nulla soddisfatto* a *molto soddisfatto*) con dieci quesiti.

I primi sei quesiti sono rivolti all'immagine esterna e interna del sito per comprendere come viene percepita la biblioteca da chi la visita, se sono stati apposti tutti i cartelli, i messaggi e le indicazioni utili.

L'utente che si muove nell'ambiente osserva e apprezza l'ordine e la pulizia in cui lavorano i bibliotecari e rileva: se i locali sono sufficientemente luminosi, areati, caldi in inverno e freschi in estate; se i posti a sedere sono comodi e sufficienti; se la reception è accogliente.

Gli ultimi quesiti riguardano i servizi dal punto di vista qualitativo e quantitativo, la modalità di erogazione, la competenza, la cortesia e la disponibilità del personale a venire incontro alle esigenze dell'utente.

Nella parte finale è previsto uno spazio per consentire di poter esprimere liberamente elementi di soddisfazione o insoddisfazione e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Si vuole evidenziare che ogni biblioteca presenta diverse tipologie e si caratterizza per servizi e modalità di erogazione diversi.

Gli utenti si rivolgono ai servizi delle biblioteche per finalità di studio, ricerca e prestito.

I questionari somministrati nel 2019 a singoli utenti complessivamente sono 837.

I dati sono stati raccolti nelle seguenti biblioteche:

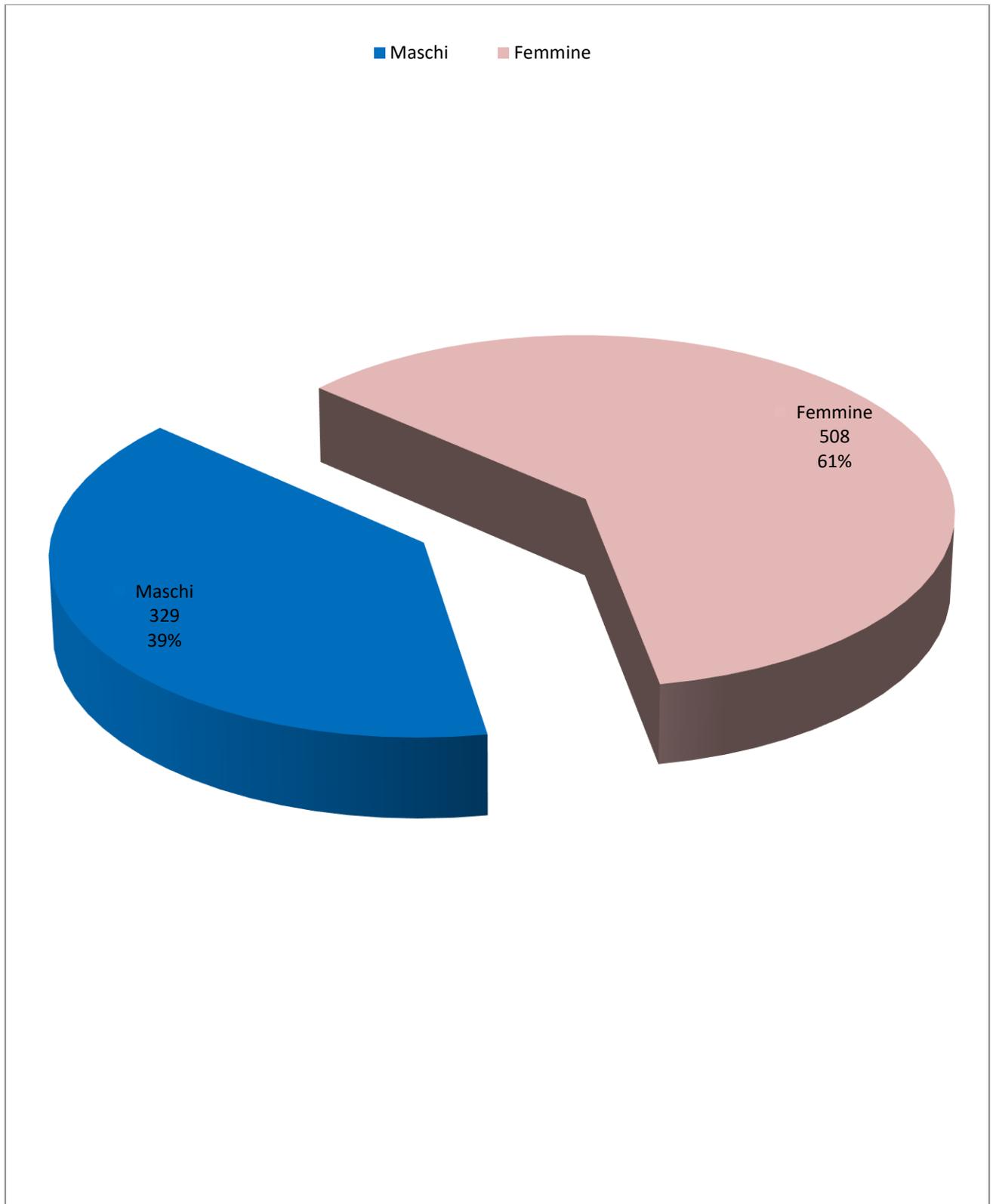
1. Biblioteca di Casa Professa, dal 2020 Biblioteca Leonardo Sciascia, Piazzetta Brunaccini, 1;
2. Biblioteca di Villa Trabia – Via Antonio Salinas, 3;
3. Biblioteca di Brancaccio – Via San Ciro, 19;
4. Biblioteca di Pallavicino – Via G. Spata, 10/20;
5. Biblioteca di Borgo Nuovo – Largo Pozzillo, 7;
6. Biblioteca Comunale dei bambini e dei ragazzi “*Il Piccolo Principe*” – Cortile Scalilla, 37;
7. Biblioteca di Palazzo Tarallo – Via delle Pergole, 74.

I dati sono stati elaborati esaminando ogni singolo quesito per poter verificare la funzionalità delle strutture, la percezione del livello qualitativo dei servizi, il grado di soddisfazione degli utenti per poter cogliere eventuali esigenze per un percorso di miglioramento (come si può riscontrare di seguito nelle “analisi dei dati”).

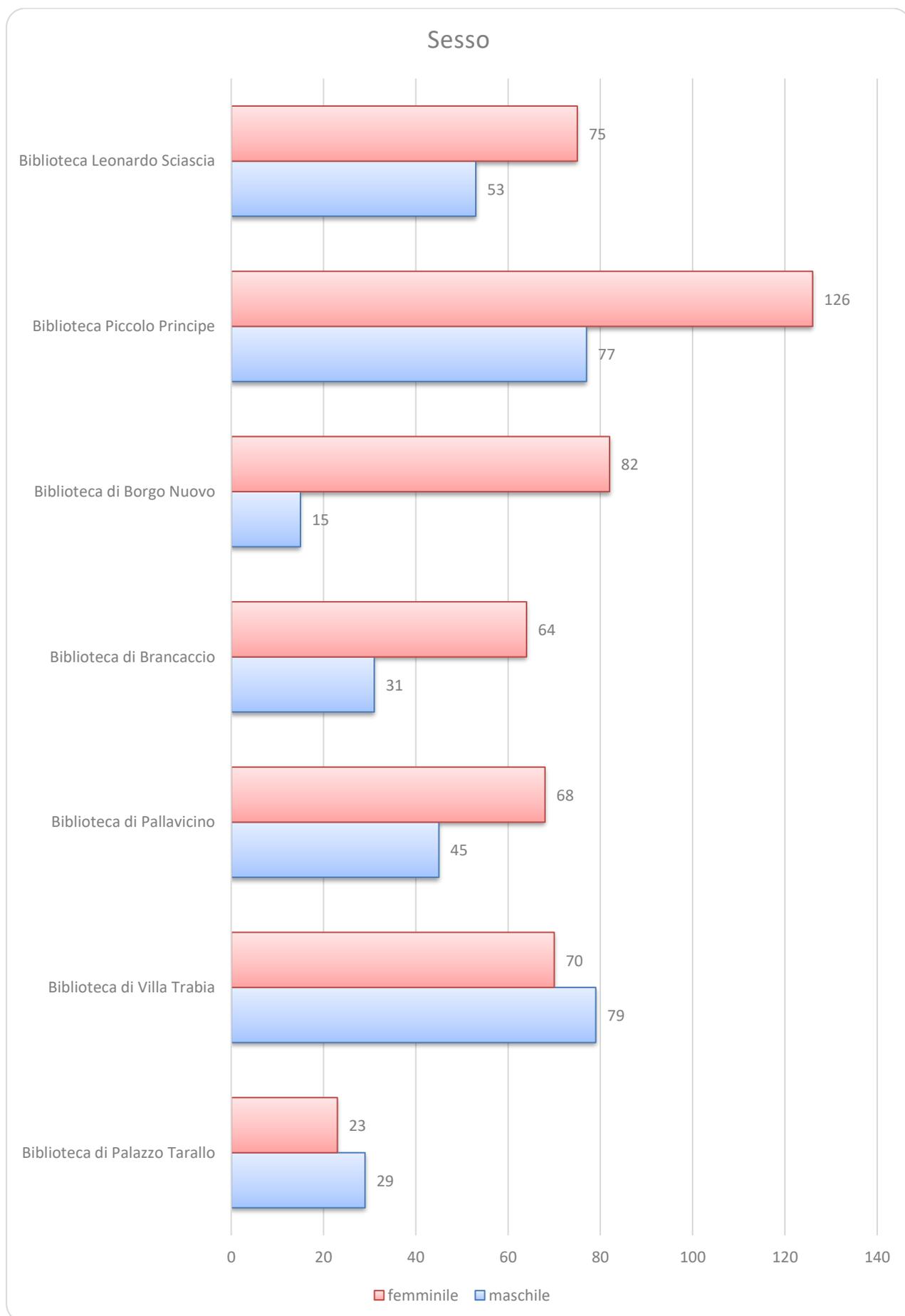
Ai dati complessivi calcolati nelle sette biblioteche sopracitate segue un’analisi di quelli relativi a ogni singola biblioteca.

## MASCHI/FEMMINE

Di seguito vengono indicate le percentuali di utenti di tutte le biblioteche suddivisi in maschi e femmine dove si evidenzia una prevalenza di donne rispetto a gli uomini tranne nelle biblioteche di Villa Trabia e Palazzo Tarallo.



## E più precisamente esaminiamo ogni singola biblioteca



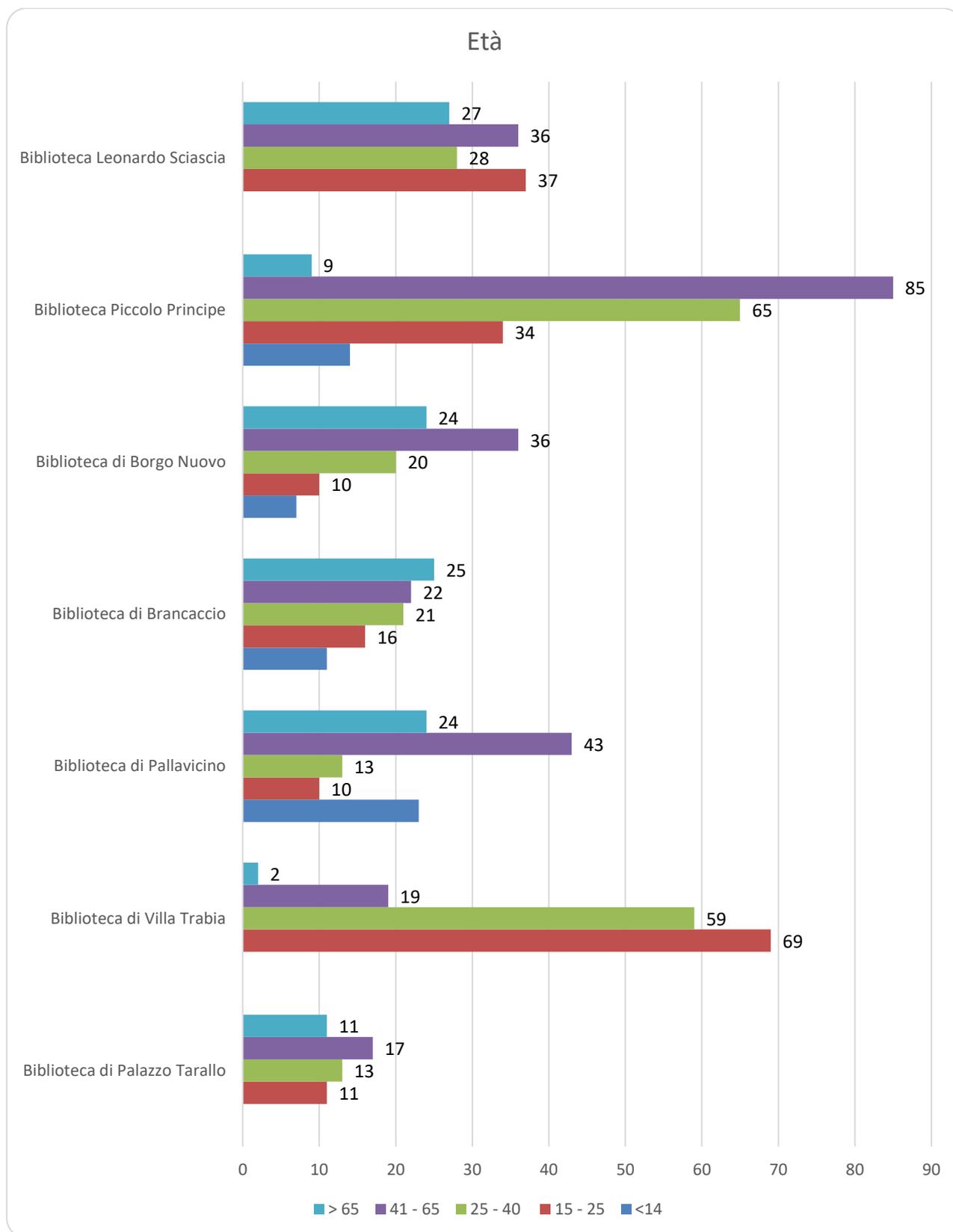
## FASCE D' ETÀ

La percentuale maggiore relativa all'età si riscontra:

15 - 25, nella Biblioteca Leonardo Sciascia e nella Biblioteca di Villa Trabia

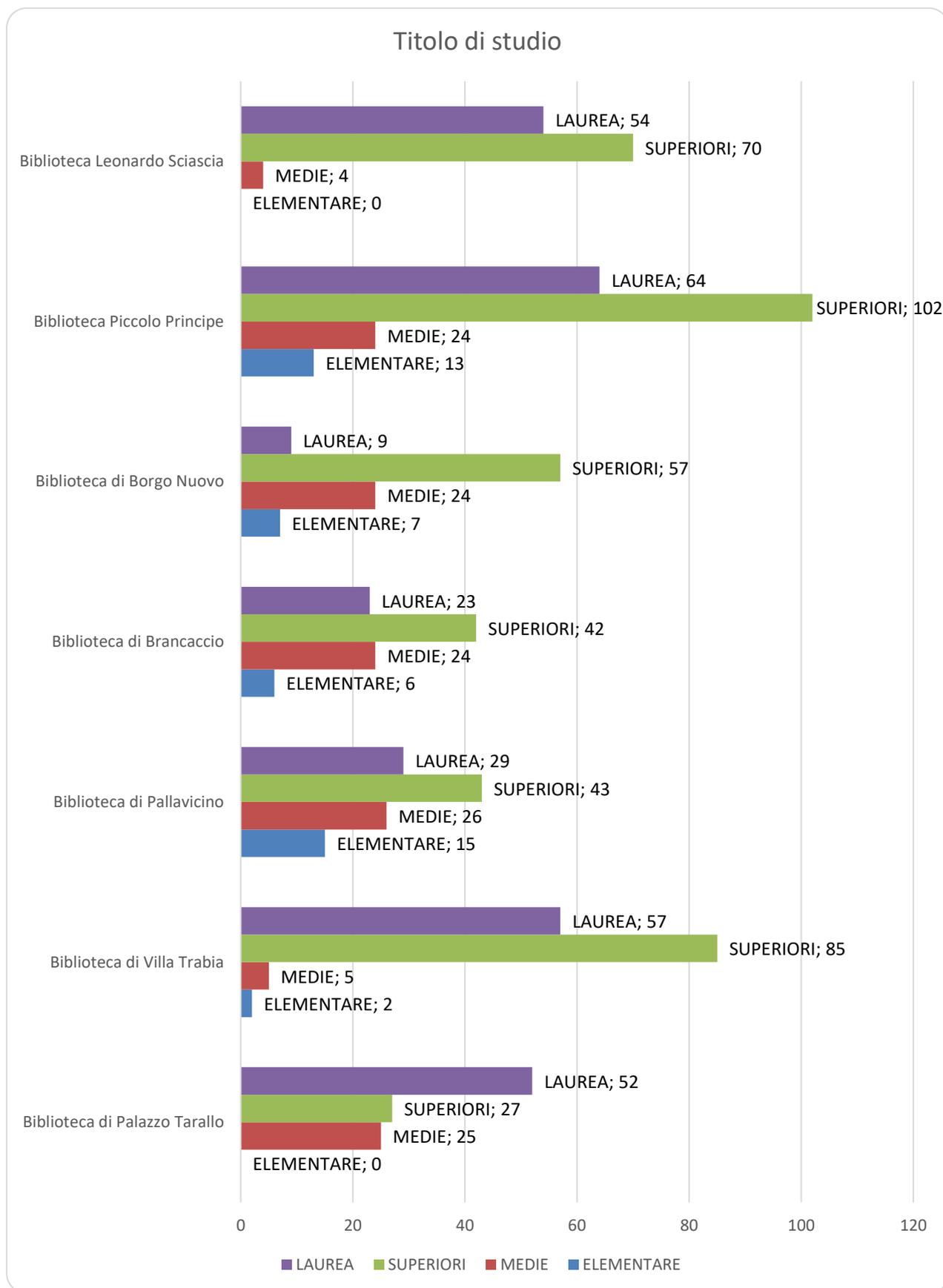
41 - 65, nella Biblioteca Il Piccolo Principe, Biblioteca di Pallavicino, Biblioteca di Borgo Nuovo e Biblioteca di Palazzo Tarallo;

65, nella Biblioteca di Brancaccio.



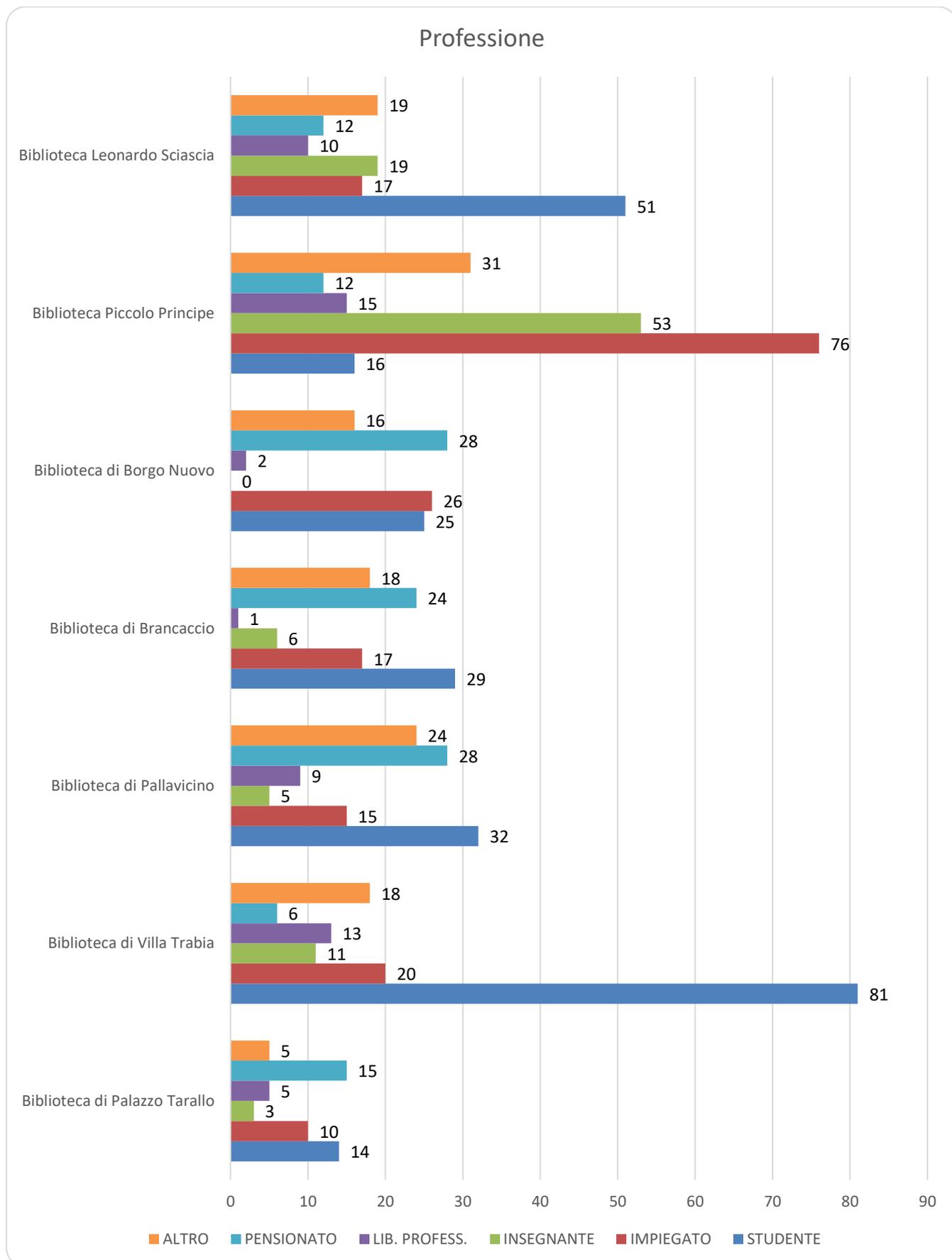
## TITOLO DI STUDIO

La percentuale maggiore relativa al titolo di studio che si riscontra in tutte le biblioteche è quella della scuola superiore.



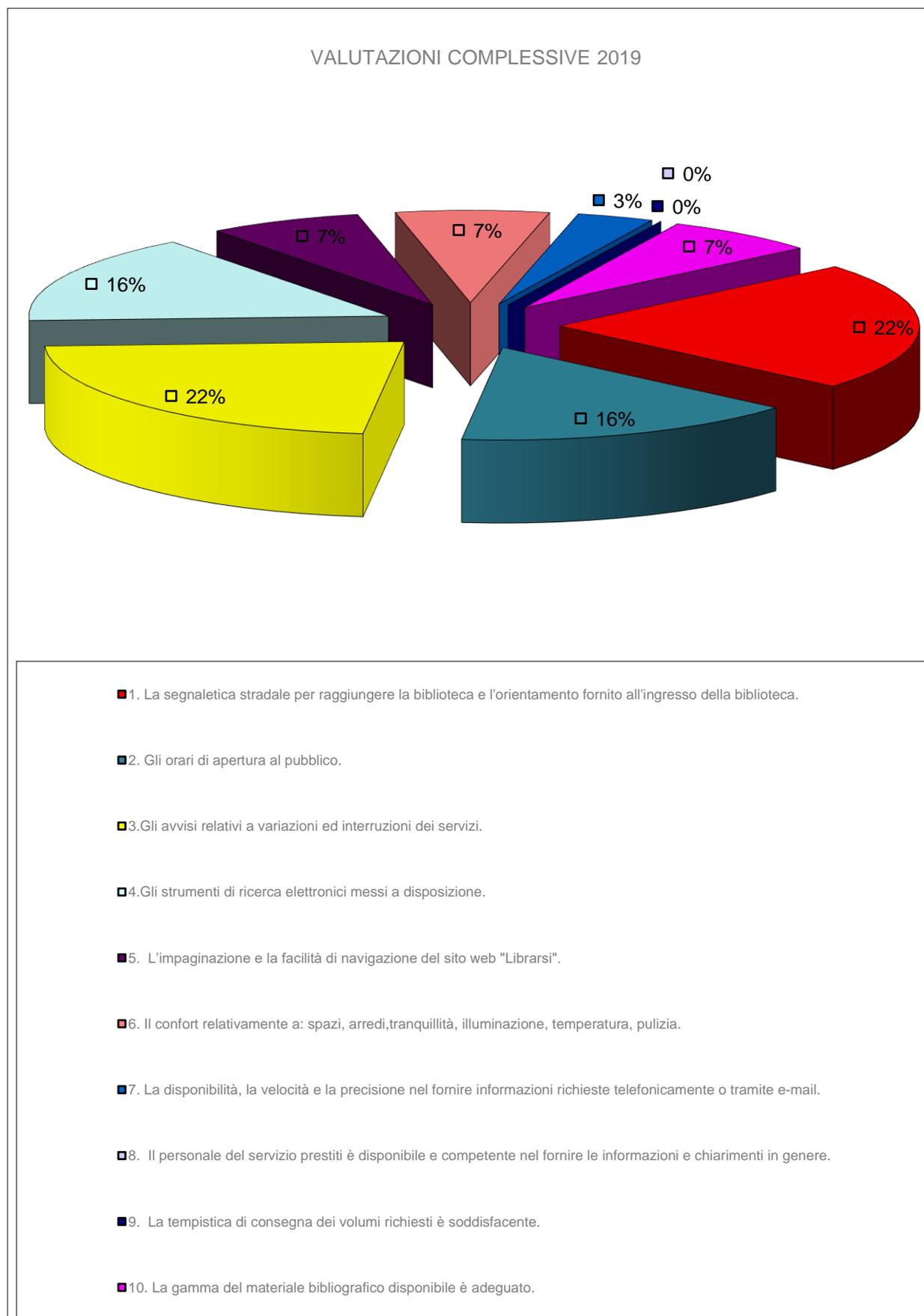
## PROFESSIONE

La percentuale maggiore relativa alla professione è data dagli studenti.



## ANALISI DEI DATI

Esaminiamo, raccogliendo i dati di tutte le biblioteche, elaborando ogni singolo quesito del questionario a cui hanno risposto gli utenti con le seguenti votazioni e percentuali:



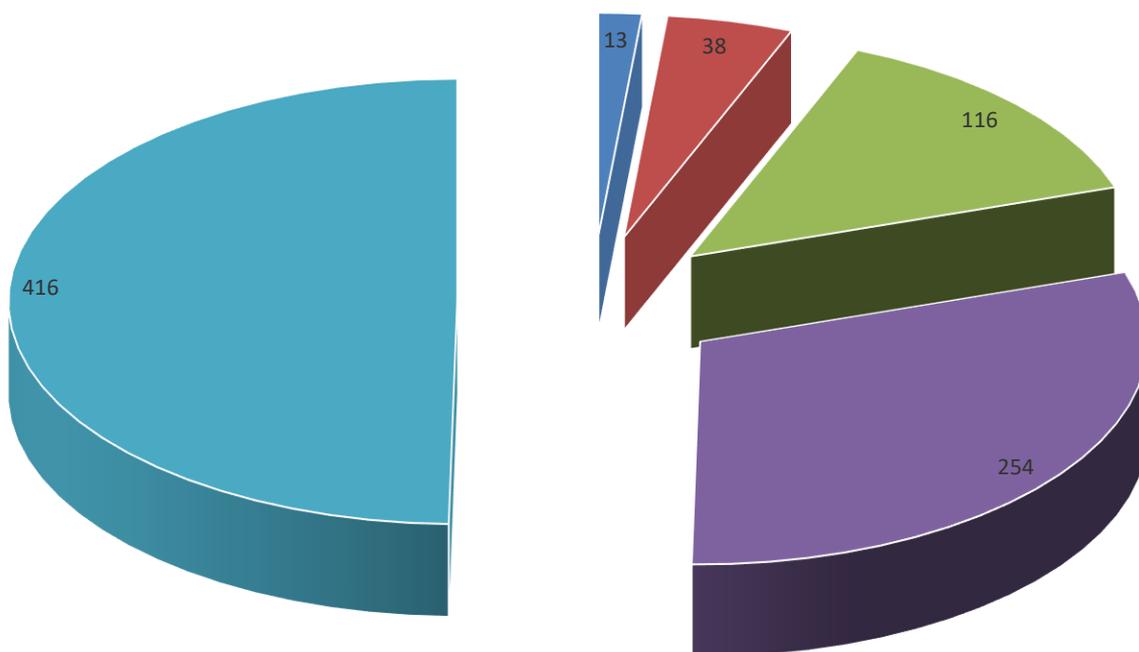
## Quesito numero 1

Il quesito numero 1 presenta delle percentuali positive medio/alte.

A seguito di segnalazioni negative abbiamo risolto il problema della segnaletica stradale.

Valutazioni positive 786	Valutazioni negative 51
Valutazioni positive 94%	Valutazioni negative 6%

1. La segnaletica stradale per raggiungere la biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso della biblioteca.



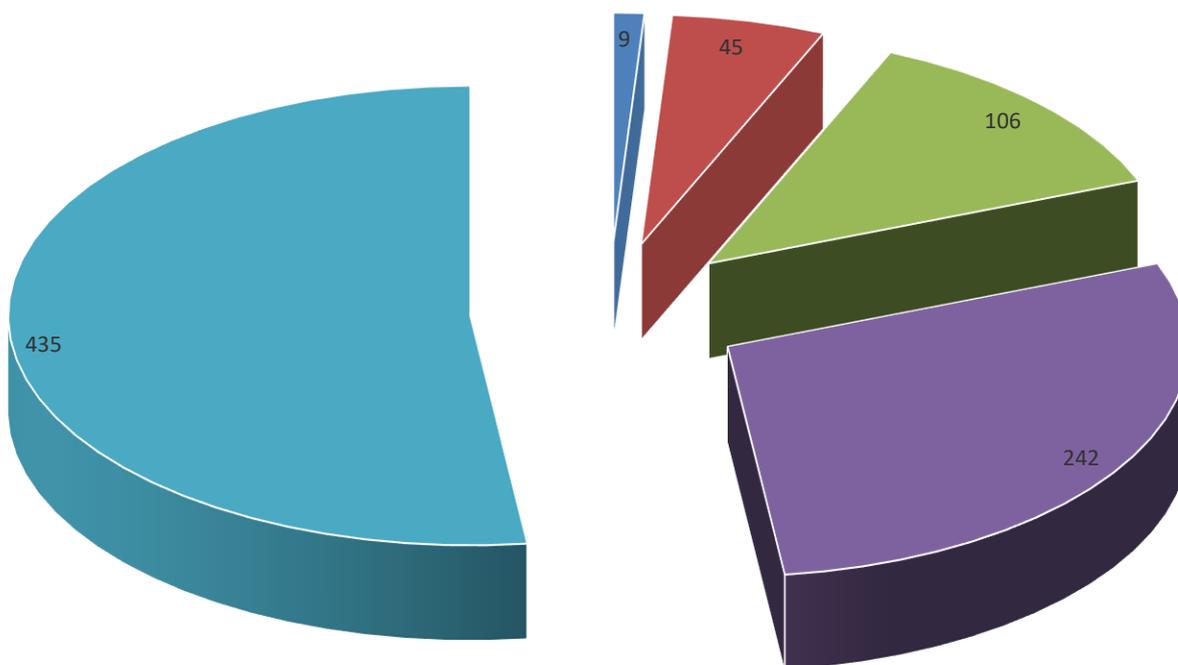
■ Voto 01= del tutto insoddisfatto ■ Voto 02 = insoddisfatto ■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto ■ Voto 04= soddisfatto ■ Voto 05= molto soddisfatto

## Quesito numero 2

Il quesito numero 2 presenta delle percentuali positive medio/alte.

Valutazioni positive 783	Valutazioni negative 37
Valutazioni positive 94%	Valutazioni negative 6%

### 2. Gli orari di apertura al pubblico.



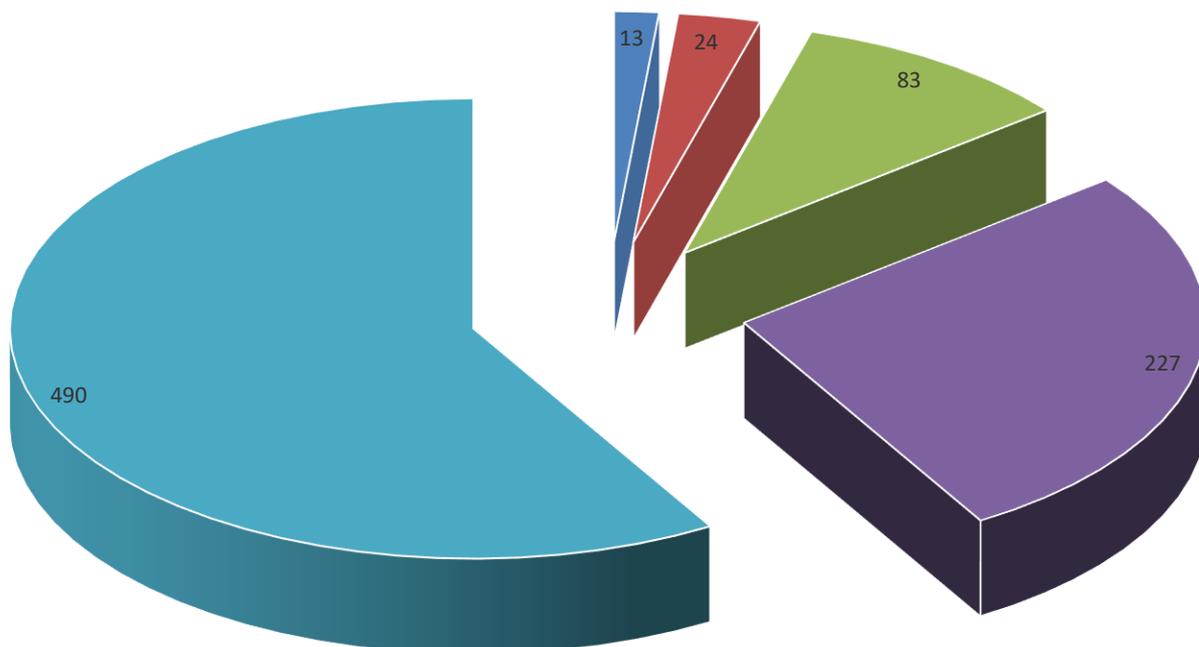
■ Voto 01= del tutto insoddisfatto ■ Voto 02 = insoddisfatto ■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto ■ Voto 04= soddisfatto ■ Voto 05= molto soddisfatto

### Quesito numero 3

Le comunicazioni interne vengono ben percepite dall'utenza di tutte le biblioteche ottenendo un'alta percentuale di gradimento.

Valutazioni positive 800	Valutazioni negative 37
Valutazioni positive 96%	Valutazioni negative 4%

#### 3.Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi.



■ Voto 01= del tutto insoddisfatto ■ Voto 02 = insoddisfatto ■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto ■ Voto 04= soddisfatto ■ Voto 05= molto soddisfatto

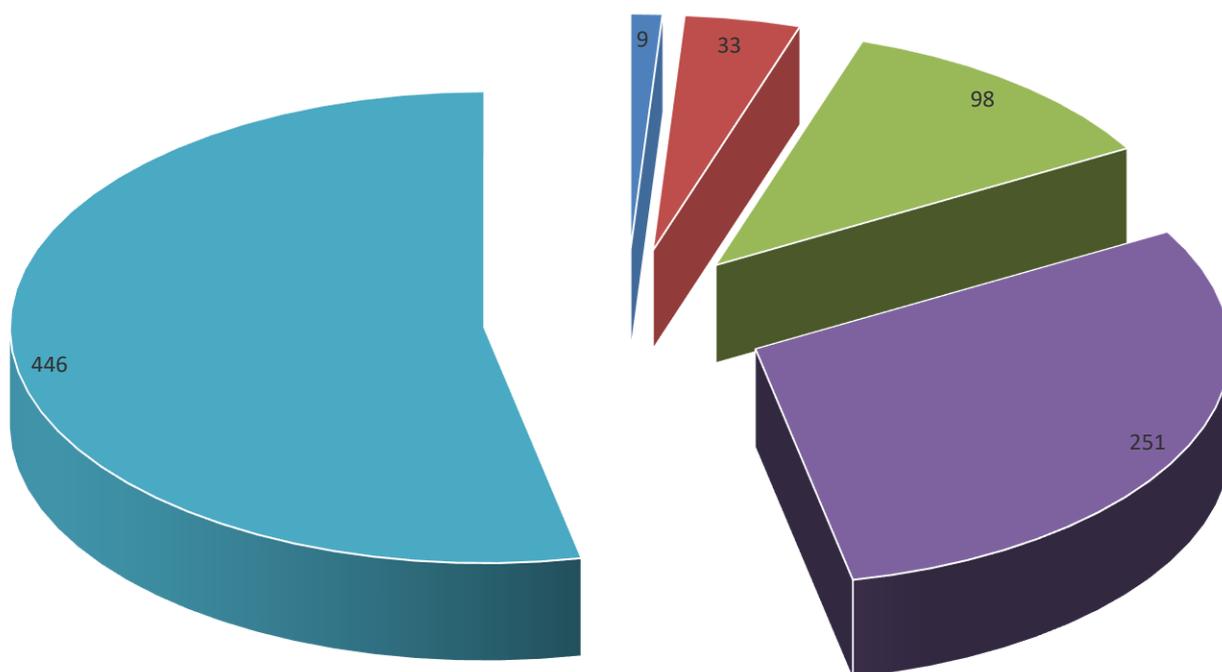
## Quesito numero 4

La percentuale di soddisfazione è alta nel quesito numero 4.

Si riscontra una piccola percentuale bassa per l'assenza del segnale Wi-Fi, attualmente presente solamente in tre siti.

Valutazioni positive 795	Valutazioni negative 42
Valutazioni positive 95%	Valutazioni negative 5%

### 4.Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione.



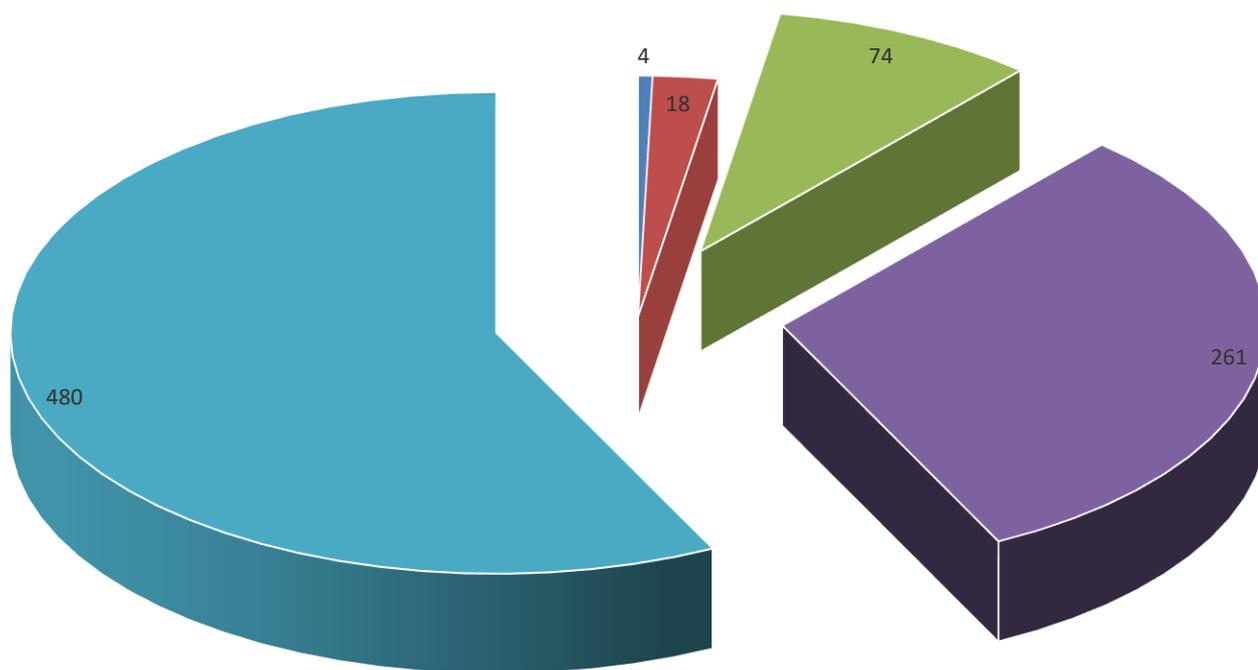
■ Voto 01= del tutto insoddisfatto ■ Voto 02 = insoddisfatto ■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto ■ Voto 04= soddisfatto ■ Voto 05= molto soddisfatto

## Quesito numero 5

Si rilevano ottime percentuali positive superiori a quelle rilevate nei precedenti anni.

Valutazioni positive 815	Valutazioni negative 22
Valutazioni positive 97%	Valutazioni negative 3%

### 5. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Librarsi".



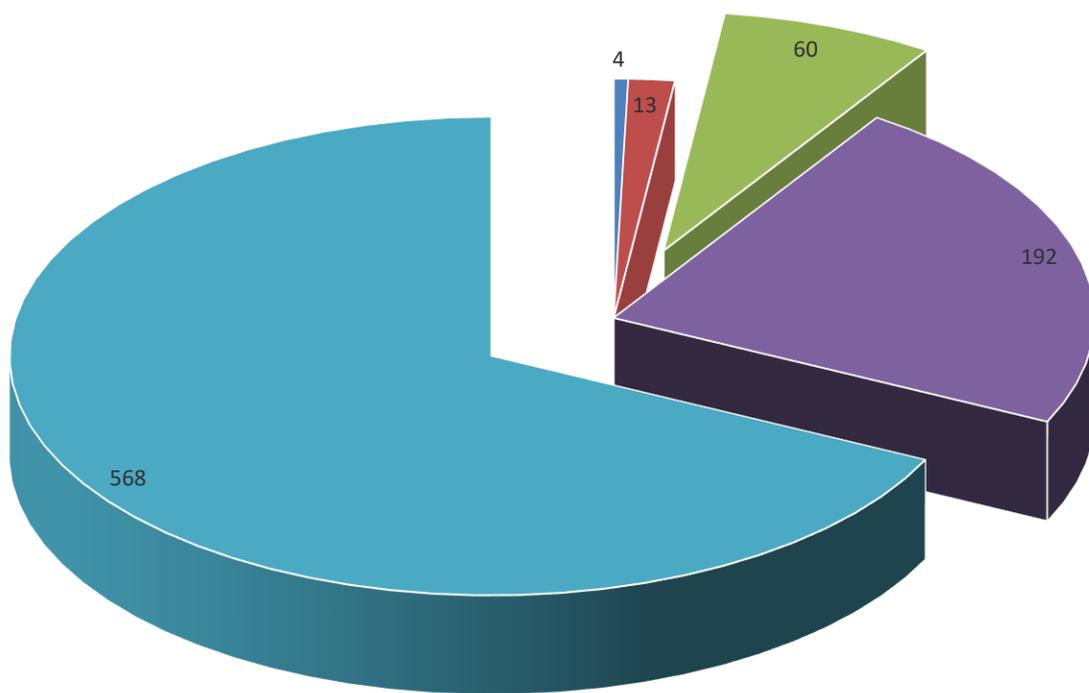
■ Voto 01= del tutto insoddisfatto ■ Voto 02 = insoddisfatto ■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto ■ Voto 04= soddisfatto ■ Voto 05= molto soddisfatto

## Quesito numero 6

Prevale un giudizio ottimo per quanto riguarda il gradimento dei locali.

Valutazioni positive 820	Valutazioni negative 17
Valutazioni positive 98%	Valutazioni negative 2%

6. Il confort relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia.



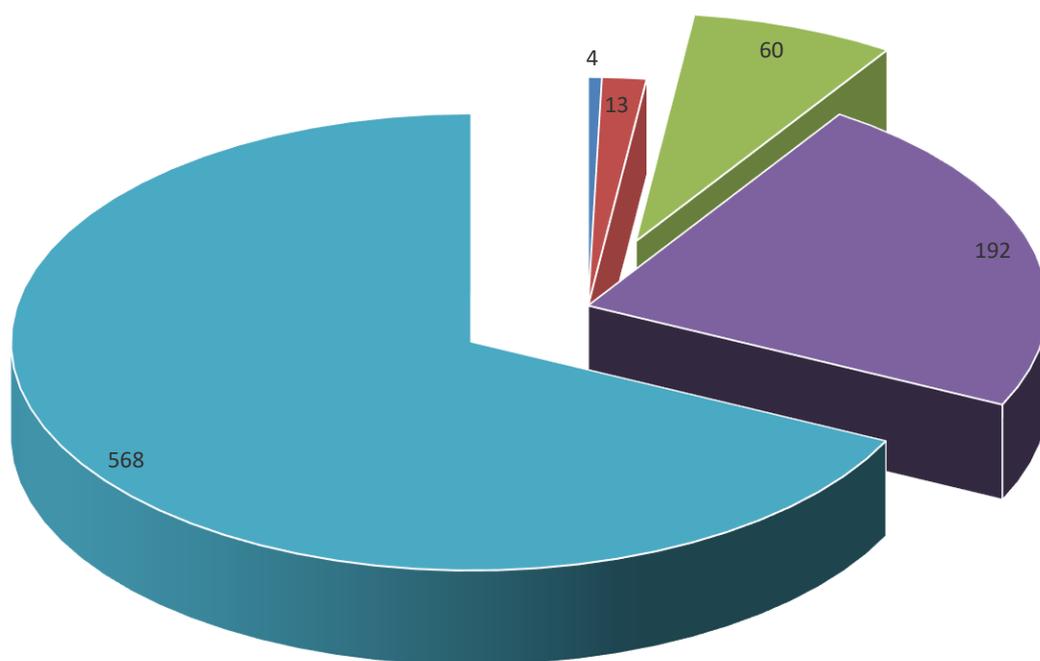
■ Voto 01= del tutto insoddisfatto ■ Voto 02 = insoddisfatto ■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto ■ Voto 04= soddisfatto ■ Voto 05= molto soddisfatto

## Quesito numero 7

Si evince nel quesito numero 7 la netta prevalenza del giudizio ottimo per quanto riguarda l'accoglienza e la professionalità per gli addetti alla distribuzione del front office.

Valutazioni positive 831	Valutazioni negative 6
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%

6. Il confort relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia.



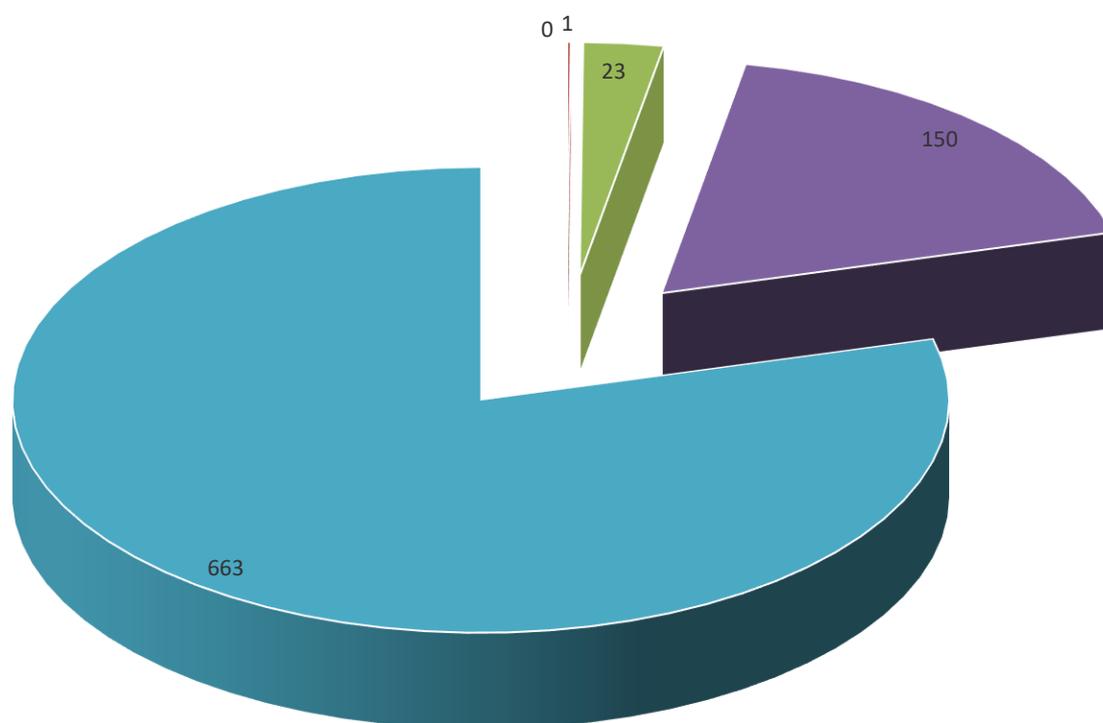
■ Voto 01= del tutto insoddisfatto ■ Voto 02 = insoddisfatto ■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto ■ Voto 04= soddisfatto ■ Voto 05= molto soddisfatto

## Quesito numero 8

Nei quesiti numero 8 e 9 prevale il giudizio ottimo per gli addetti al servizio di prestito.

Valutazioni positive 836	Valutazioni negative 1
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

8. Il personale del servizio prestiti è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere.

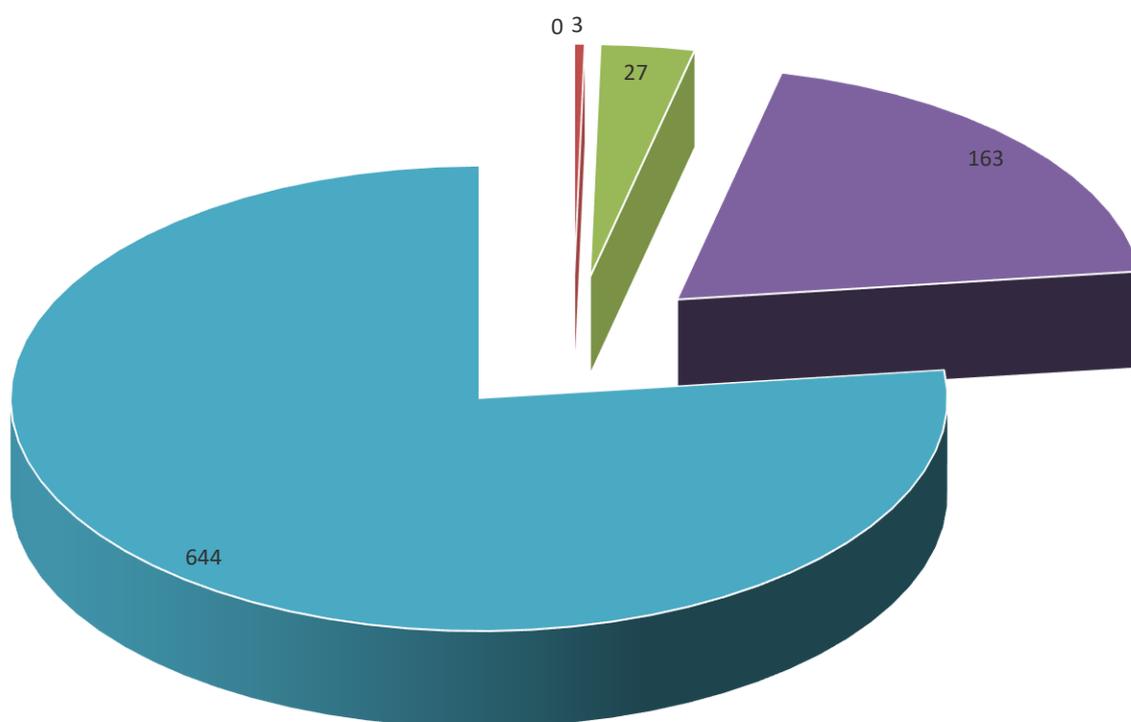


■ Voto 01= del tutto insoddisfatto ■ Voto 02 = insoddisfatto ■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto ■ Voto 04= soddisfatto ■ Voto 05= molto soddisfatto

## Quesito numero 9

Valutazioni positive 834	Valutazioni negative 3
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

9. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente.



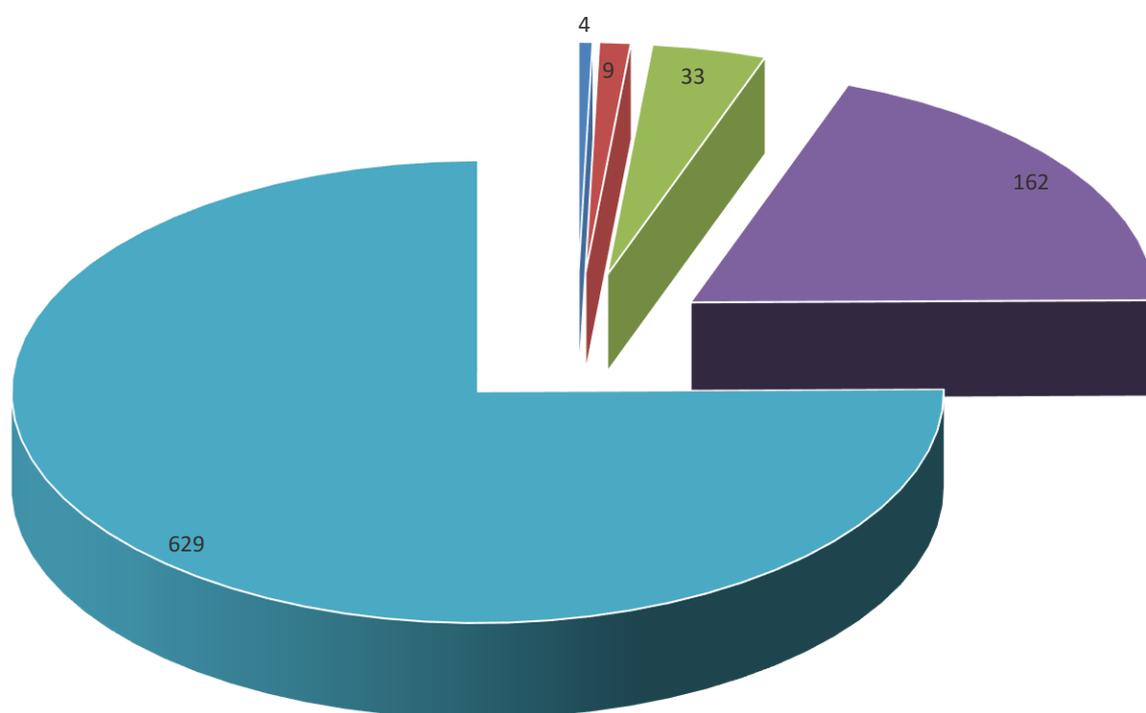
■ Voto 01= del tutto insoddisfatto ■ Voto 02 = insoddisfatto ■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto ■ Voto 04= soddisfatto ■ Voto 05= molto soddisfatto

## Quesito numero 10

Anche per l'ultimo quesito si riscontra una percentuale medio/alta per quanto riguarda il materiale librario in dotazione a ogni biblioteca.

Valutazioni positive 824	Valutazioni negative 13
Valutazioni positive 98%	Valutazioni negative 2%

10. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato.



■ Voto 01= del tutto insoddisfatto ■ Voto 02 = insoddisfatto ■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto ■ Voto 04= soddisfatto ■ Voto 05= molto soddisfatto

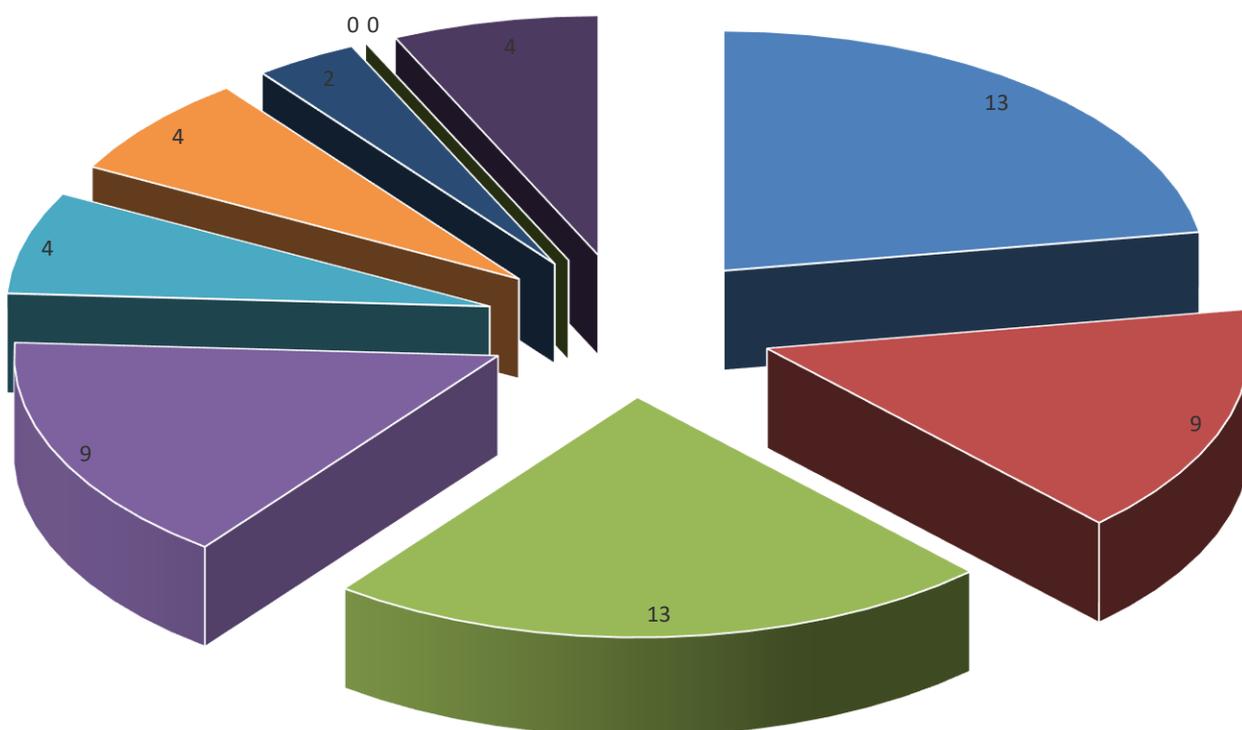
Concludendo questa prima parte, tutte le variabili prese in esame nei 10 quesiti raccogliamo il giudizio di “*piuttosto soddisfatto*” il secondo giudizio in ordine di preferenze è “*molto soddisfatto*”, come vediamo nella pagina seguente esaminando le valutazioni positive e negative.

## PERCENTUALI VALUTAZIONI NEGATIVE

Valutazioni negative 246

Percentuali negative 3%

### Votazioni negative



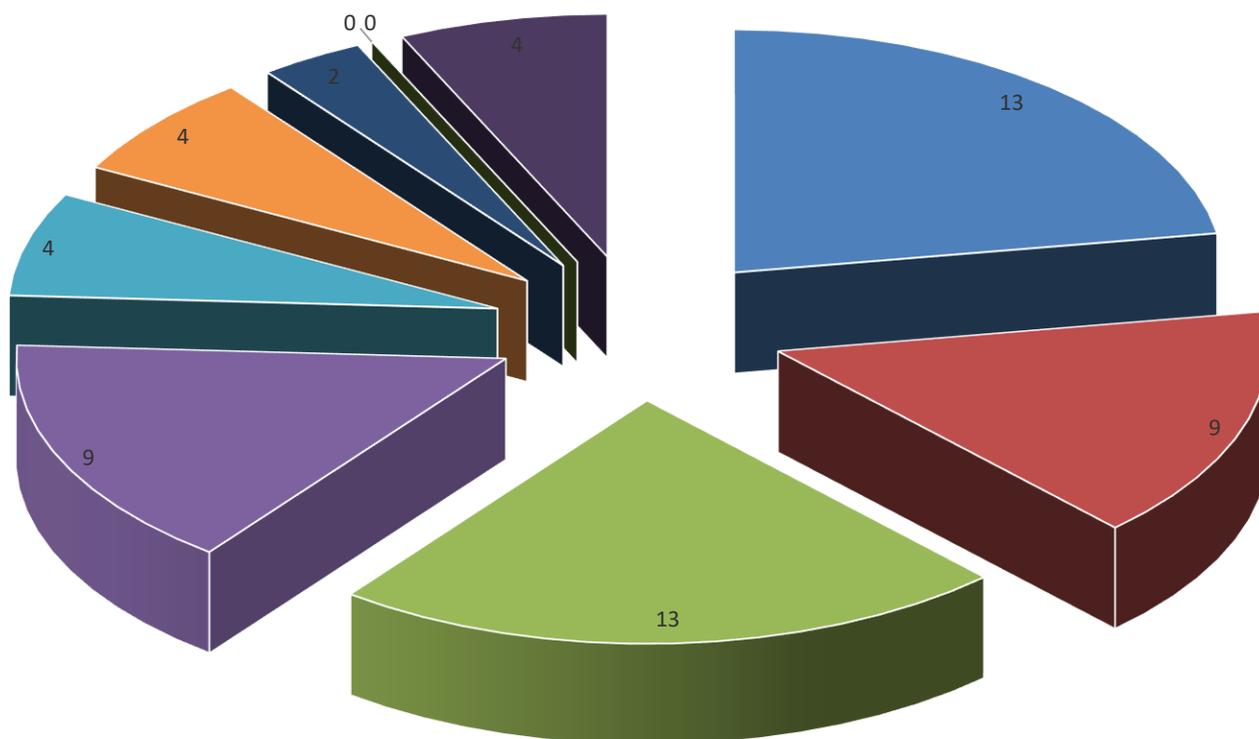
- 1. La segnaletica stradale per raggiungere la biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso della biblioteca.
- 2. Gli orari di apertura al pubblico.
- 3. Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi.
- 4. Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione.
- 5. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Librarsi".
- 6. Il confort relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia.
- 7. La disponibilità, la velocità e la precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite e-mail.
- 8. Il personale del servizio prestiti è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere.
- 9. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente.
- 10. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato.

## PERCENTUALI VALUTAZIONI POSITIVE

Valutazioni positive 8124

Percentuali positive 97%

### Votazioni negative



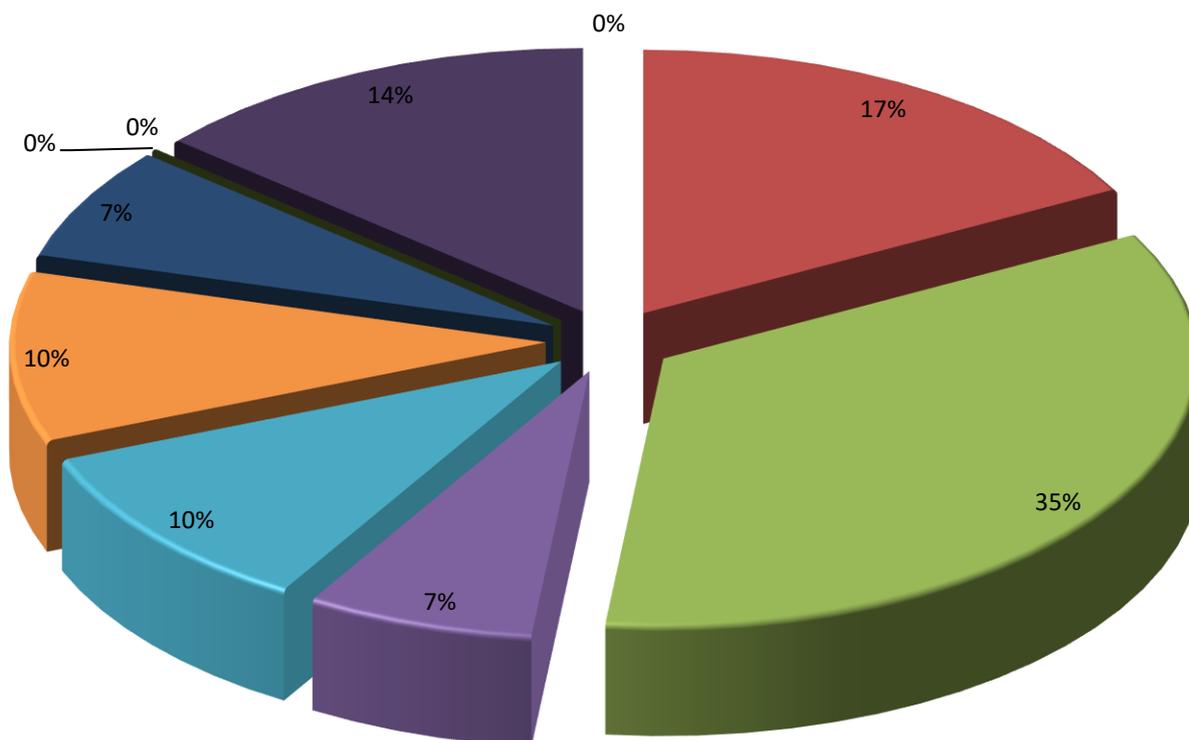
- 1. La segnaletica stradale per raggiungere la biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso della biblioteca.
- 2. Gli orari di apertura al pubblico.
- 3. Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi.
- 4. Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione.
- 5. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Librarsi".
- 6. Il confort relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia.
- 7. La disponibilità, la velocità e la precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite e-mail.
- 8. Il personale del servizio prestati è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere.
- 9. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente.
- 10. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato.

## ANALISI DATI DI OGNI SINGOLA BIBLIOTECA

### BIBLIOTECA LEONARDO SCIASCIA

Totale questionari erogati 128	
Valutazioni positive 1253	Valutazioni negative 27
Chiarezza positiva 256	Chiarezza negativa 0
Qualità positiva 256	Qualità negativa 0

### BIBLIOTECA LEONARDO SCIASCIA

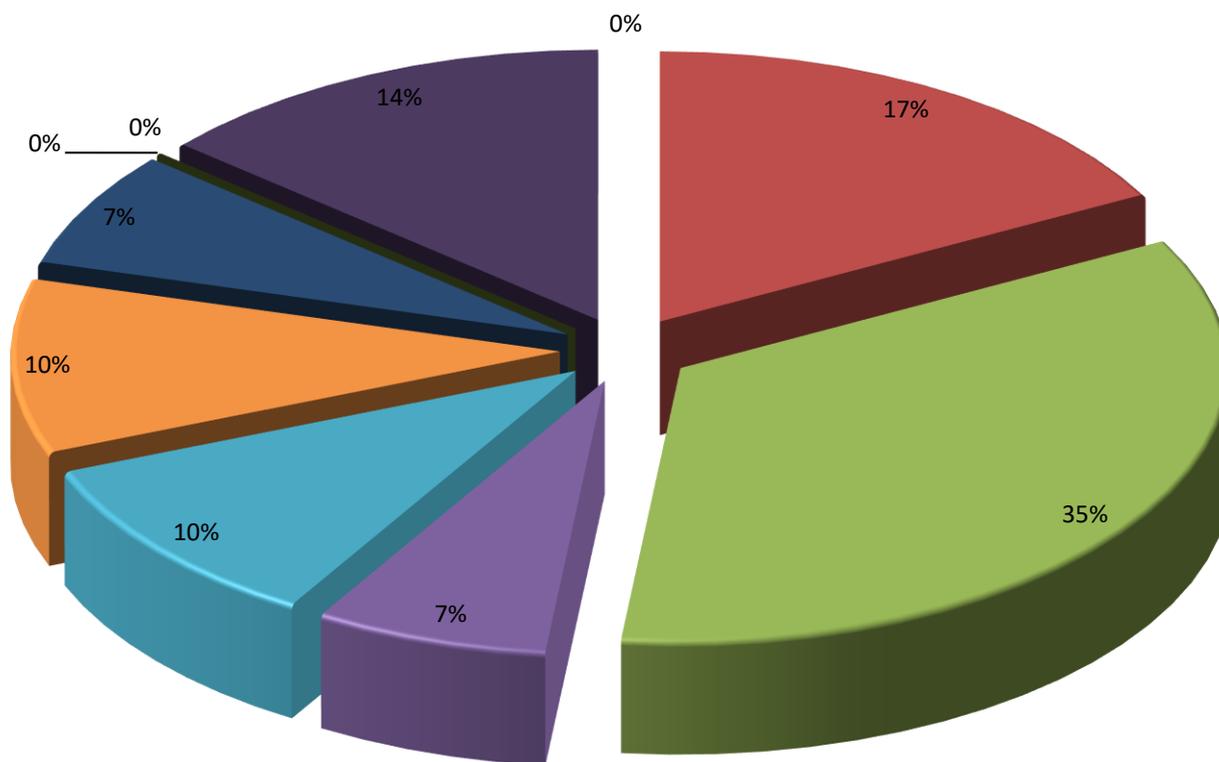


- 1. La segnaletica stradale per raggiungere la biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso della biblioteca.
- 2. Gli orari di apertura al pubblico.
- 3. Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi.
- 4. Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione.
- 5. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Librarsi".
- 6. Il confort relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia.
- 7. La disponibilità, la velocità e la precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite e-mail.
- 8. Il personale del servizio prestiti è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere.
- 9. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente.
- 10. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato.

## BIBLIOTECA DI VILLA TRABIA

<i>Totale questionari erogati 149</i>	
Valutazioni positive 1363	Valutazioni negative 127
Chiarezza positiva 293	Chiarezza negativa 5
Qualità positiva 287	Qualità negativa 11

### BIBLIOTECA DI VILLA TRABIA

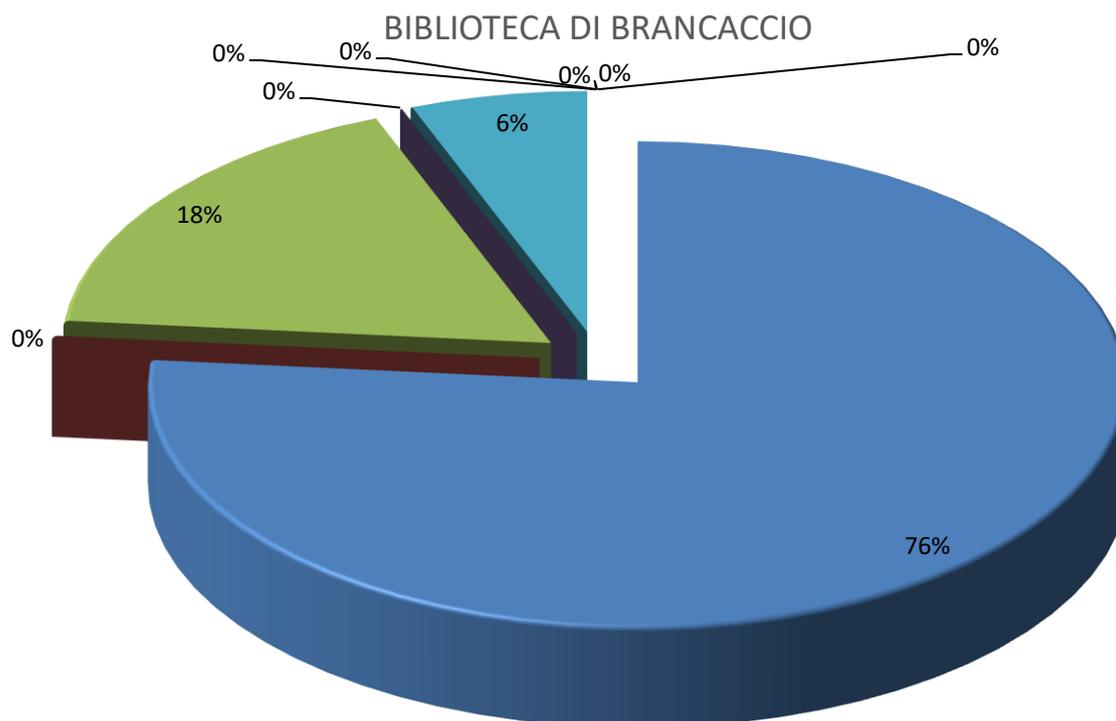


- 1. La segnaletica stradale per raggiungere la biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso della biblioteca.
- 2. Gli orari di apertura al pubblico.
- 3. Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi.
- 4. Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione.
- 5. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Librarsi".
- 6. Il confort relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia.
- 7. La disponibilità, la velocità e la precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite e-mail.
- 8. Il personale del servizio prestiti è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere.
- 9. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente.
- 10. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato.

## BIBLIOTECA DI BRANCACCIO

Totale questionari erogati 95	
Valutazioni positive 906	Valutazioni negative 44
Chiarezza positiva 189	Chiarezza negativa 1
Qualità positiva 188	Qualità negativa 8

Si evincono dal grafico percentuali negative basse, si riscontra un elevato miglioramento rispetto al 2018 per tutti i quesiti. Le votazioni negative riguardano la segnaletica stradale già risolta alla fine del 2018 con la collocazione di nuove tabelle.



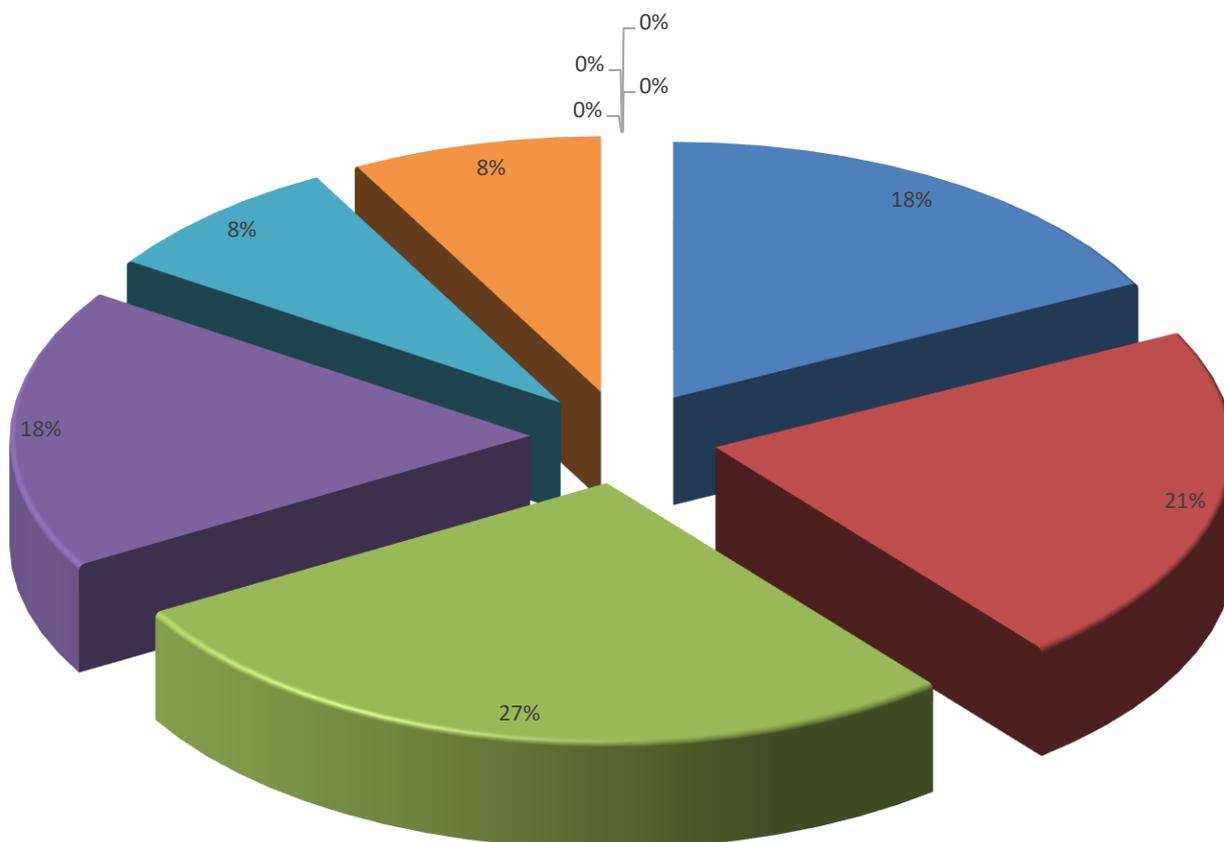
1. La segnaletica stradale per raggiungere la biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso della biblioteca.
2. Gli orari di apertura al pubblico.
3. Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi.
4. Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione.
5. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Librarsi".
6. Il confort relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia.
7. La disponibilità, la velocità e la precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite e-mail.
8. Il personale del servizio prestiti è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere.
9. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente.
10. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato.

## BIBLIOTECA DI PALLAVICINO

<i>Totale questionari erogati 113</i>	
Valutazioni positive 1226	Valutazioni negative 4
Chiarezza positiva 226	Chiarezza negativa 0
Qualità positiva 226	Qualità negativa 0

Le valutazioni negative sono soltanto 4 riportate nel 1° e 2° quesito pertanto per maggior chiarezza nel grafico verranno riportate soltanto le valutazioni positive.

### BIBLIOTECA DI PALLAVICINO



- 1. La segnaletica stradale per raggiungere la biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso della biblioteca.
- 2. Gli orari di apertura al pubblico.
- 3. Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi.
- 4. Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione.
- 5. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Librarsi".
- 6. Il confort relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia.
- 7. La disponibilità, la velocità e la precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite e-mail.
- 8. Il personale del servizio prestiti è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere.
- 9. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente.
- 10. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato.

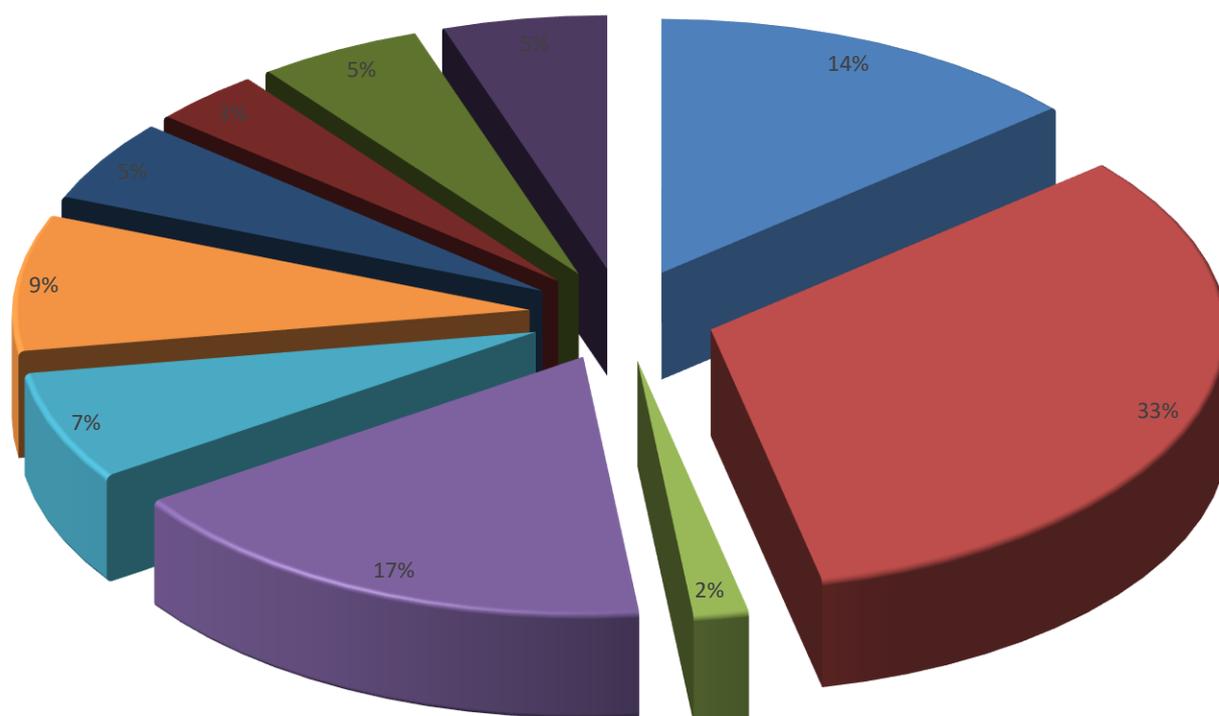
## BIBLIOTECA DI BORGO NUOVO

<i>Totale questionari erogati 115</i>	
Valutazioni positive 950	Valutazioni negative 20
Chiarezza positiva 193	Chiarezza negativa 1
Qualità positiva 192	Qualità negativa 2

Riportiamo le valutazioni positive in quanto le valutazioni negative sono soltanto 20 distribuite nel 2°, 4° e 10° quesito.

La problematica riscontrata nel 4° quesito è stata risolta con successo con l'installazione del Wi-Fi free.

### BIBLIOTECA DI BORGO NUOVO

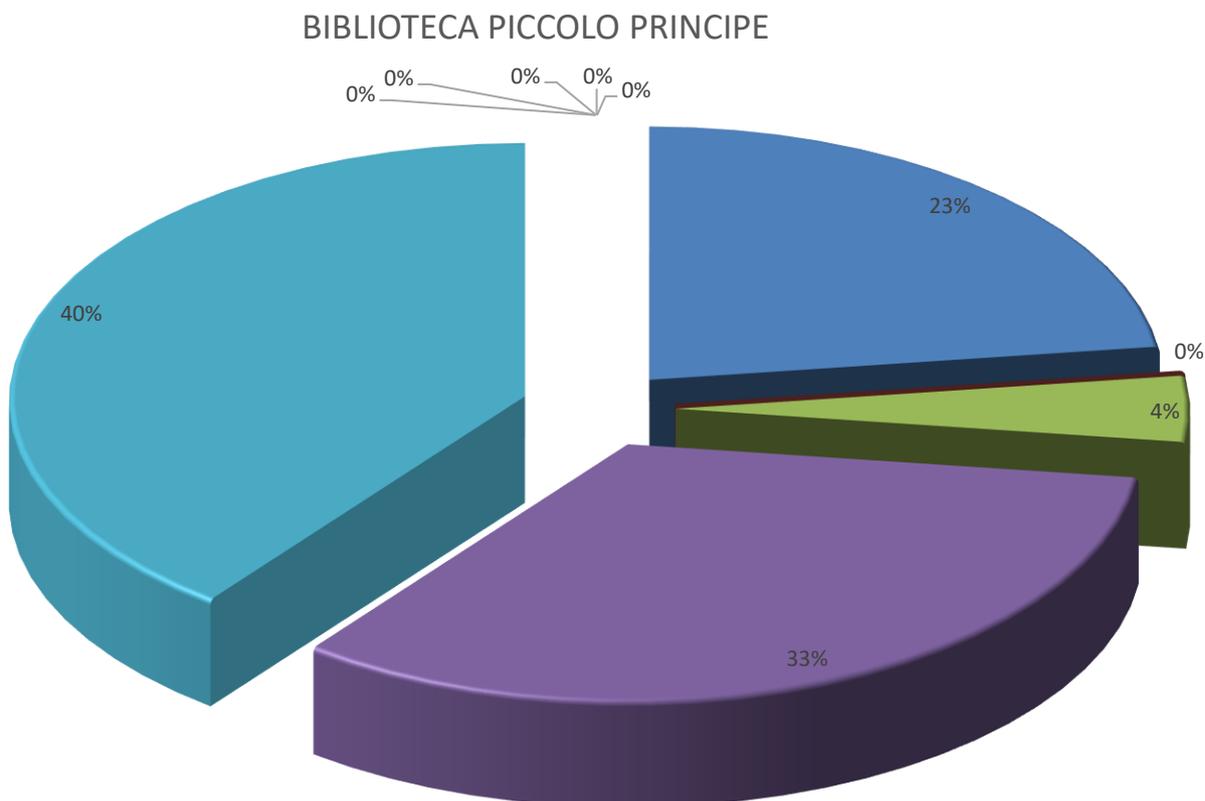


- 1. La segnaletica stradale per raggiungere la biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso della biblioteca.
- 2. Gli orari di apertura al pubblico.
- 3. Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi.
- 4. Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione.
- 5. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Librarsi".
- 6. Il confort relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia.
- 7. La disponibilità, la velocità e la precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite e-mail.
- 8. Il personale del servizio prestati è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere.
- 9. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente.
- 10. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato.

## BIBLIOTECA COMUNALE E DEI RAGAZZI "IL PICCOLO PRINCIPE"

Totale questionari erogati 203	
Valutazioni positive 2026	Valutazioni negative 4
Chiarezza positiva 406	Chiarezza negativa 0
Qualità positiva 406	Qualità negativa 0

Le valutazioni negative sono soltanto 4 riportate nel 1° quesito pertanto per maggior chiarezza nel grafico verranno riportate soltanto le valutazioni positive.

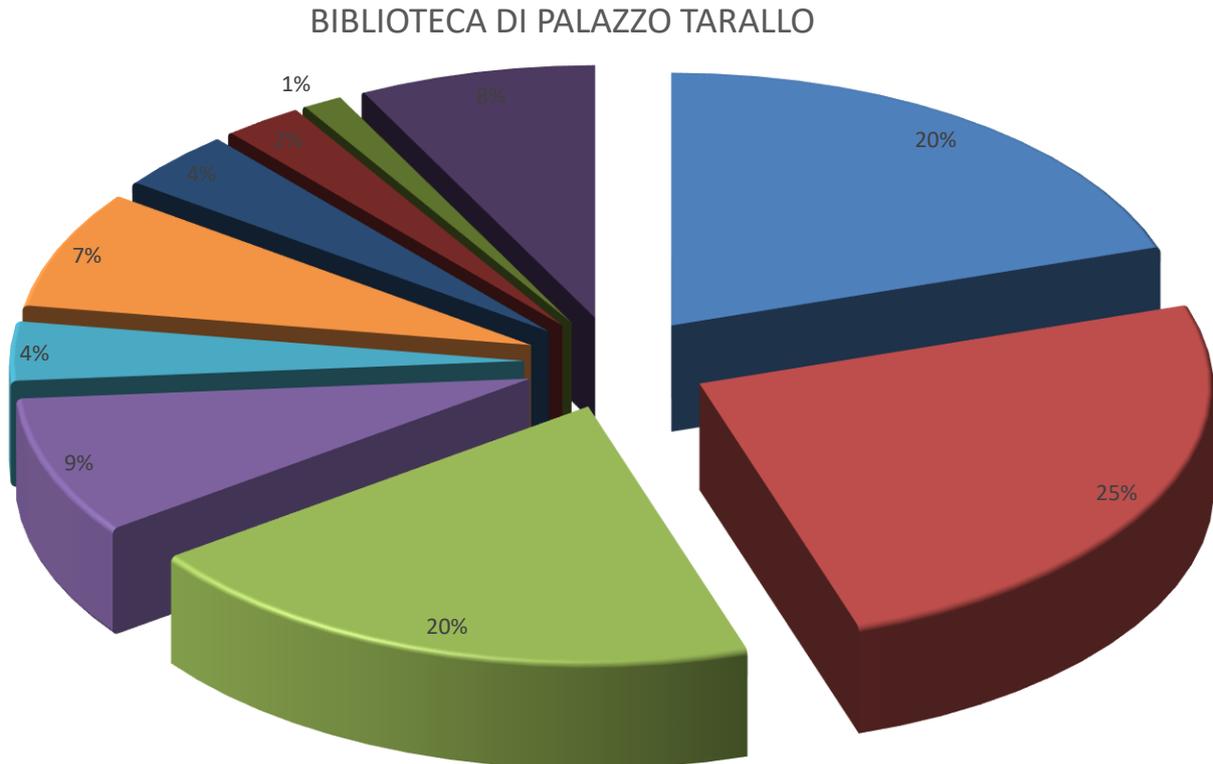


- 1. La segnaletica stradale per raggiungere la biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso della biblioteca.
- 2. Gli orari di apertura al pubblico.
- 3. Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi.
- 4. Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione.
- 5. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Librarsi".
- 6. Il confort relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia.
- 7. La disponibilità, la velocità e la precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite e-mail.
- 8. Il personale del servizio prestiti è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere.
- 9. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente.
- 10. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato.

## BIBLIOTECA DI PALAZZO TARALLO

Totale questionari erogati 52	
Valutazioni positive 500	Valutazioni negative 20
Chiarezza positiva 104	Chiarezza negativa 0
Qualità positiva 103	Qualità negativa 1

Anche per questa biblioteca le valutazioni negative sono soltanto poche pertanto per maggior chiarezza nel grafico verranno riportate soltanto le valutazioni positive.



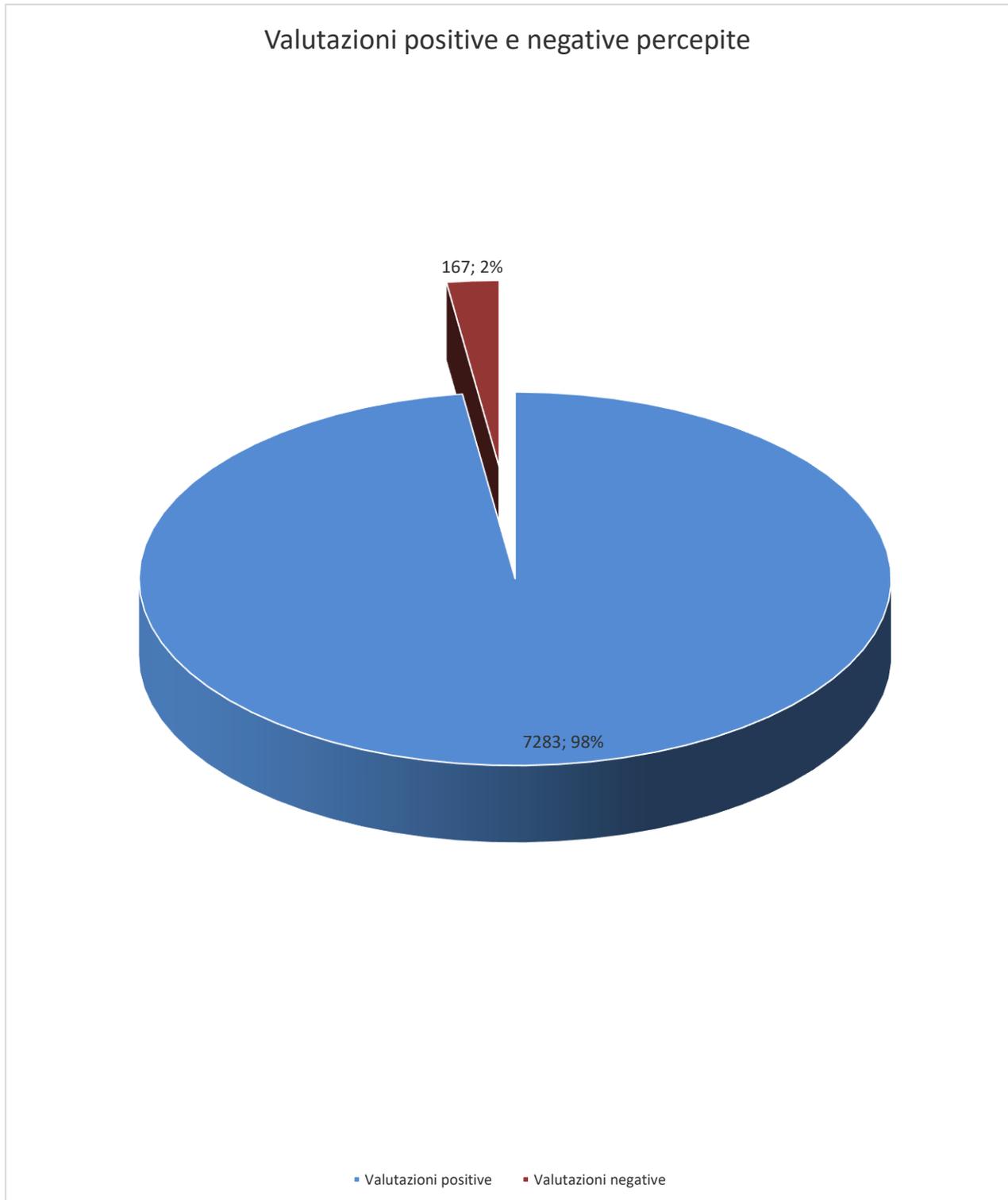
1. La segnaletica stradale per raggiungere la biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso della biblioteca.
2. Gli orari di apertura al pubblico.
3. Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi.
4. Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione.
5. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Librarsi".
6. Il confort relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia.
7. La disponibilità, la velocità e la precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite e-mail.
8. Il personale del servizio prestiti è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere.
9. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente.
10. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato.

## CONCLUSIONI

Come emerge dai seguenti grafici le percentuali gradimento dell'utenza mantiene livelli molto alti.

### PERCENTUALI POSITIVE E NEGATIVE

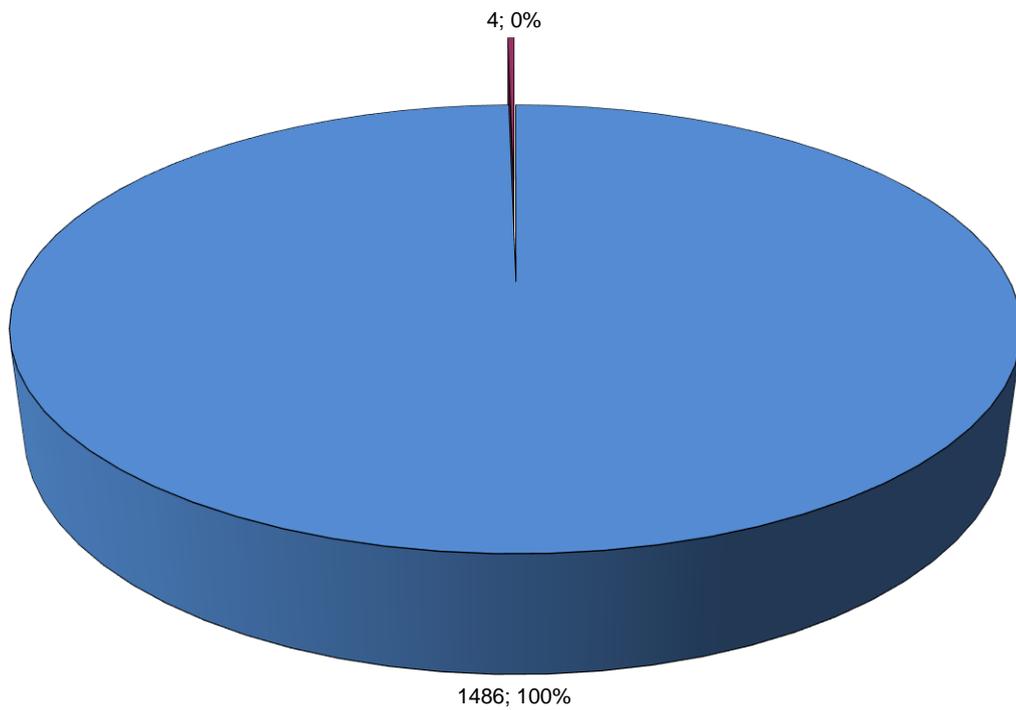
Valutazioni positive 7283	Valutazioni negative 167
Valutazioni positive 98%	Valutazioni negative 2%



## PERCENTUALI CHIAREZZA

Valutazioni positive 1486	Valutazioni negative 4
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

Valore di chiarezza percepito



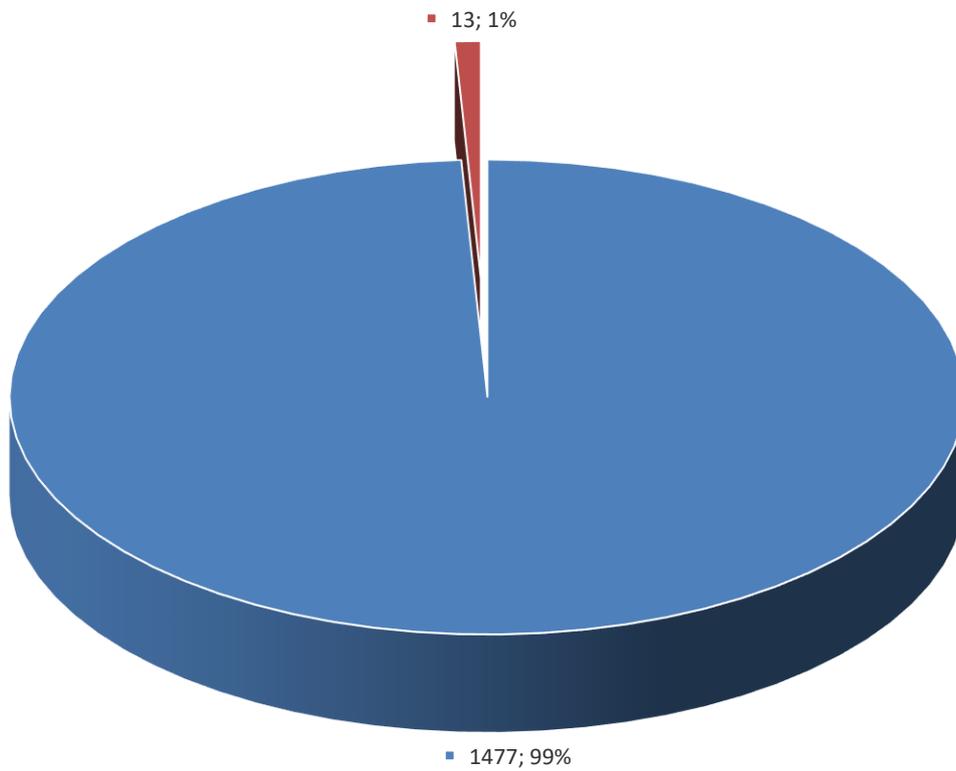
■ Valore di chiarezza positiva

■ Valore di chiarezza negativa

## PERCENTUALI QUALITA'

Valutazioni positive 1477	Valutazioni negative 13
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%

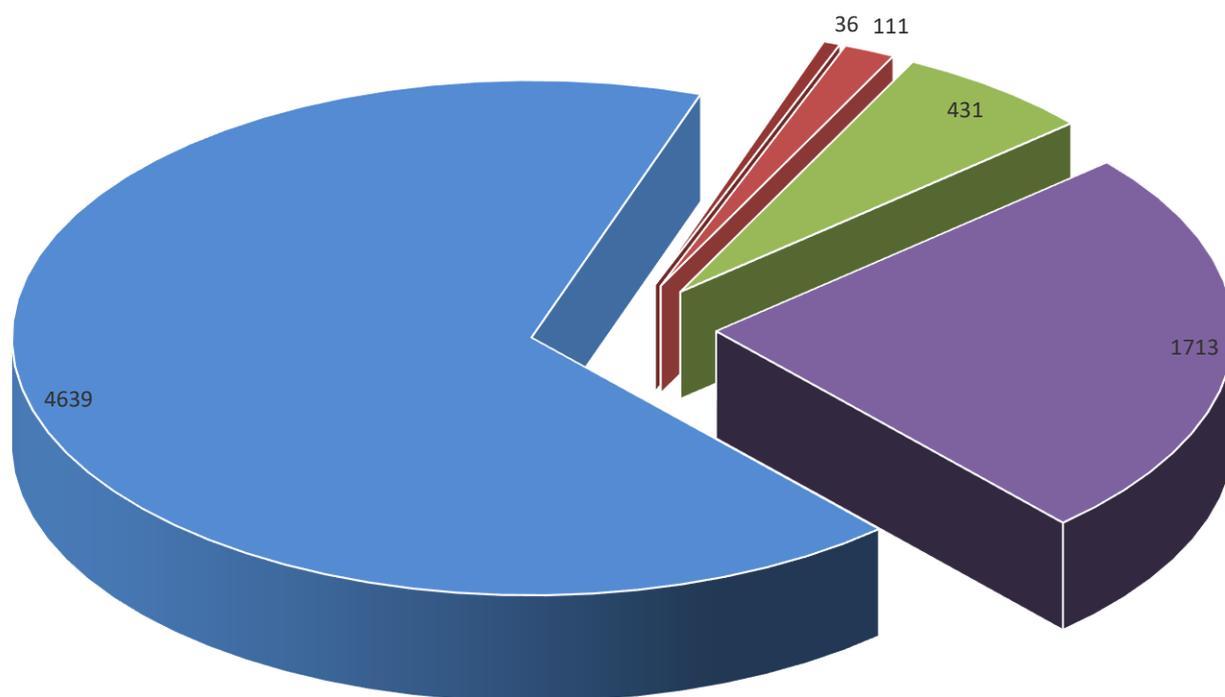
Valore di qualità percepito



■ Valore di qualità positiva ■ Valore di qualità negativa

## VALUTAZIONI ESPRESSE DALL'UTENZA

Grado di valutazione attribuito dagli utenti



■ Voto 01 del tutto insoddisfatto = 36 voti

■ Voto 02 insoddisfatto = 111 voti

■ Voto 03 abbastanza soddisfatto = 431 voti

■ Voto 04 soddisfatto = 1713 voti

■ Voto 05 molto soddisfatto = 4639 voti

Ciò non significa, tuttavia, che non esistano criticità, non tanto rispetto alla qualità dei servizi offerti ma rispetto all'ancora scarsa conoscenza di questa realtà culturale cittadina.

A seguito delle indicazioni emerse dall'indagine, saranno messe in pratica azioni di miglioramento, in buona parte già in atto o programmate.

In relazione ad esse e ai risultati che potranno conseguire verrà mantenuto un canale di comunicazione privilegiato con l'utente per ampliare al massimo il miglioramento dei servizi erogati dalle biblioteche.



# COMUNE DI PALERMO

ASSESSORATO ALLA CULTURA

AREA DELL'OFFERTA DEI SERVIZI CULTURALI

SERVIZIO SISTEMA BIBLIOTECARIO SPAZI ETNOANTROPOLOGICI E ARCHIVIO CITTADINO

Direzione: Archivio Cittadino, via Maqueda 157, Palermo

## LA VOSTRA SODDISFAZIONE È IL NOSTRO PIU' GRANDE SUCCESSO

Gentile Utente,

per un miglioramento dei servizi all'interno di gestione per la qualità, Le chiediamo cortesemente di compilare il questionario di soddisfazione utenti che ci permetterà di conoscere, per i servizi di Biblioteca, il suo grado di soddisfazione, al fine di strutturare un servizio sempre più puntuale, efficiente e di qualità.

Si prega cortesemente di consegnare il questionario del tutto anonimo debitamente compilato in ogni sua parte al personale autorizzato.

**Sesso** M  F

**Età** <14  15/25  25/40  41/65  > 65

**Titolo di studio** ELEMENTARE  MEDIE  SUPERIORE  LAUREA

**Professione** STUDENTE  IMPIEGATO  INSEGNANTE   
L. PROFES.  PENSIONATO  ALTRO

### VALUTAZIONE DEI SERVIZI

*Punteggio da: 1= del tutto insoddisfatto; 2=insoddisfatto; 3=abbastanza soddisfatto; 4=soddisfatto; 5=molto soddisfatto.*

Come valuta:

1. La segnaletica stradale per raggiungere la Biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso;

1  2  3  4  5

2. Gli orari di apertura al pubblico?

1  2  3  4  5



3. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Libr@rsi"?

1       2       3       4       5

4. Il Comfort relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura e pulizia?

1       2       3       4       5

5. La disponibilità, la velocità e la precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite e-mail?

1       2       3       4       5

6. Il personale del servizio prestiti è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere?

1       2       3       4       5

7. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente?

1       2       3       4       5

8. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato?

1       2       3       4       5

Suggerimenti per il miglioramento del servizio
