



Città di Palermo

# COMUNE DI PALERMO

AREA CULTURA

SERVIZIO SISTEMA BIBLIOTECARIO 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 SERVIZIO SISTEMA BIBLIOTECARIO CITTADINO

**ANNO 2016**



## INDICE:

Prefazione .....	pag. 2
Descrizione questionario erogato .....	pag. 3
Obiettivi dell'indagine .....	pag. 4
Percentuali utenti maschi e femmine .....	pag. 5
Percentuali fasce di età .....	pag. 5
Percentuali titoli di studio .....	pag. 6
Percentuali professioni .....	pag. 6
Analisi dei dati .....	pag. 7
Percentuali valutazioni positive e negative .....	pag. 16
Percentuali valutazioni chiarezza e qualità .....	pag. 17
Analisi dati biblioteche .....	pag. 18
Biblioteca di Villa Trabia .....	pag. 18
Biblioteca di Brancaccio .....	pag. 19
Biblioteca di Pallavicino .....	pag. 20
Biblioteca di Borgo Nuovo .....	pag. 21
Biblioteca di Verde Terrasi "Caffè Letterario" .....	pag. 22
Biblioteca Comunale dei ragazzi "Il Piccolo Principe" .....	pag. 23
Conclusioni .....	pag. 24
Questionario .....	pag. 25

## 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, durante il 2016, 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 diagrammi relativi a ogni singola biblioteca decentrata.

## DESCRIZIONE DEL QUESTIONARIO EROGATO

Nella prima parte il questionario (pag. 21) 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 dedicata all'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 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 sono stati previsti tre spazi 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 della biblioteca per finalità di studio, ricerca e prestito.

I questionari somministrati nel 2016 a singoli utenti sono 500.

I dati sono stati raccolti nelle seguenti biblioteche decentrate:

1. Biblioteca di Villa Trabia – Via Antonio Salinas, 3
2. Biblioteca di Brancaccio – Via San Ciro, 19
3. Biblioteca di Pallavicino – Via G. Spata, 10/20
4. Biblioteca di Borgo Nuovo – Largo Pozzillo, 7
5. Biblioteca Comunale dei ragazzi “*Il Piccolo Principe*”, da ottobre 2016 ex Biblioteca Comunale sita in Cortile Scalilla – Cortile Scalilla, 37
6. Biblioteca di Verde Terrasi, Caffè Letterario – Viale Lazio presso Villa Costa.

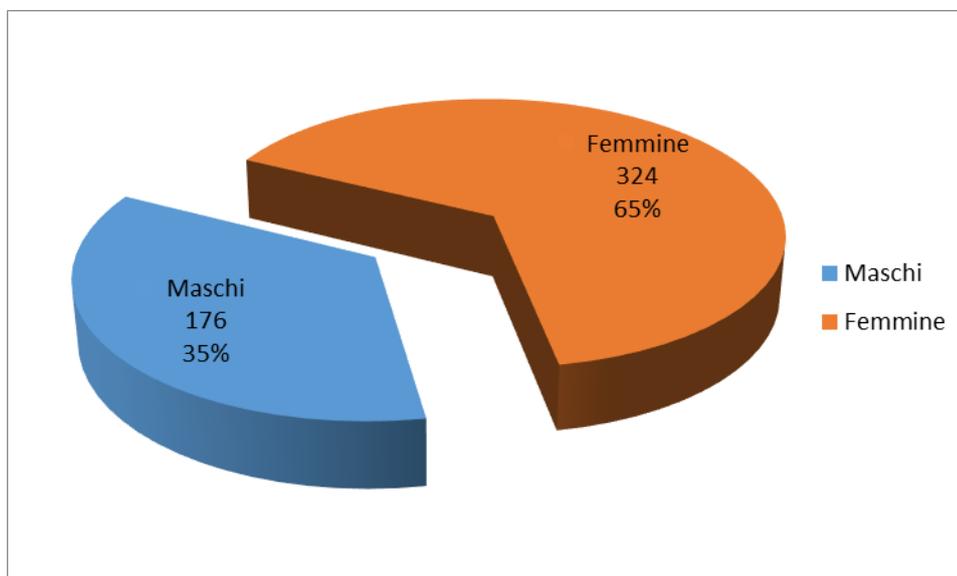
I dati sono stati elaborati esaminando ogni quesito per poter verificare la funzionalità delle strutture, la percezione del livello qualitativo dei servizi, il grado di soddisfazione degli utenti per poter cogliere eventuali esigenze per un percorso di miglioramento (come si può riscontrare di seguito nelle “analisi dei dati”). Ai dati complessivi calcolati nelle cinque biblioteche sopracitate segue un’analisi di quelli relativi a ogni singola biblioteca.

*I dati relativi alla Biblioteca Centrale non sono compresi poiché i servizi di consultazione e prestito del materiale a stampa sono sospesi dal 24.11.2014 per completamento dei lavori di restauro.*

Di seguito vengono indicate le percentuali di utenti suddivisi in:

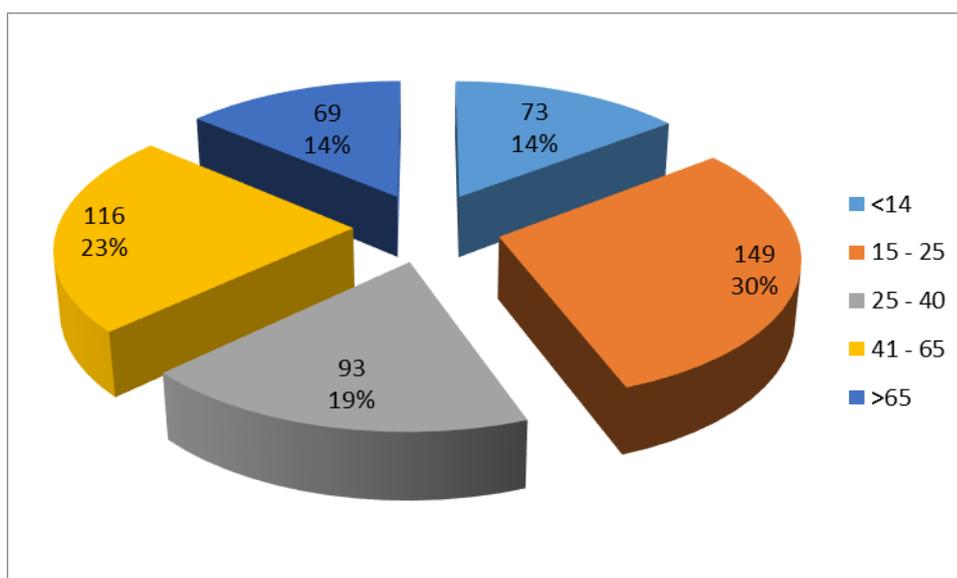
## MASCHI E FEMMINE

Risulta una prevalenza delle donne rispetto agli uomini.



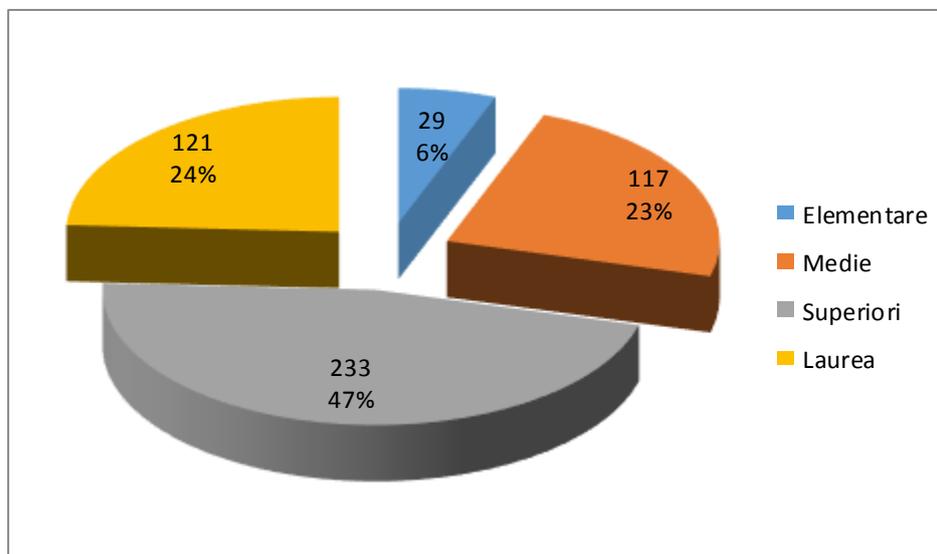
## FASCE D' ETA'

La percentuale maggiore relativa all'età è tra i 15 e i 25 anni.



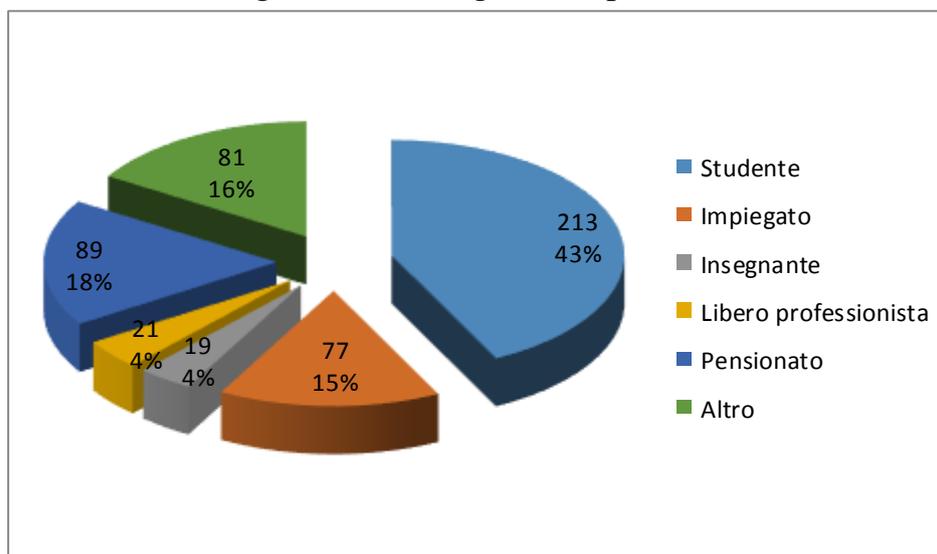
## TITOLO DI STUDIO

La percentuale maggiore al titolo di studio è quella degli studenti della scuola superiore.



## PROFESSIONE

Di conseguenza la percentuale maggiore relativa alla professione è data dagli studenti, seguiti dai pensionati.



## ANALISI DEI DATI

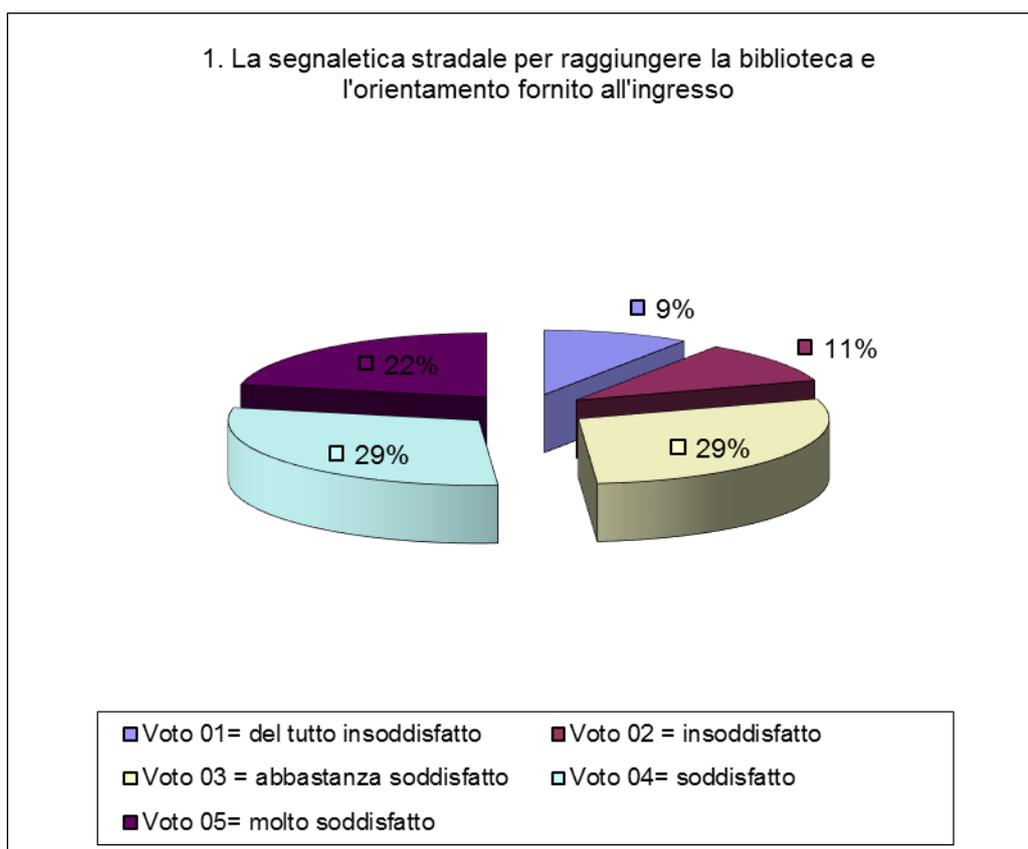
Esaminiamo, raccogliendo i dati di tutte le biblioteche, ogni singolo quesito del questionario cui hanno risposto gli utenti con le seguenti votazioni e percentuali:

### Quesito numero 1

Il quesito numero 1 presenta delle percentuali positive medio - basse in quanto gli utenti si mostrano insoddisfatti della segnaletica stradale.

A seguito di tali segnalazioni, per risolvere quest'ultimo problema sono stati predisposti appositi cartelli.

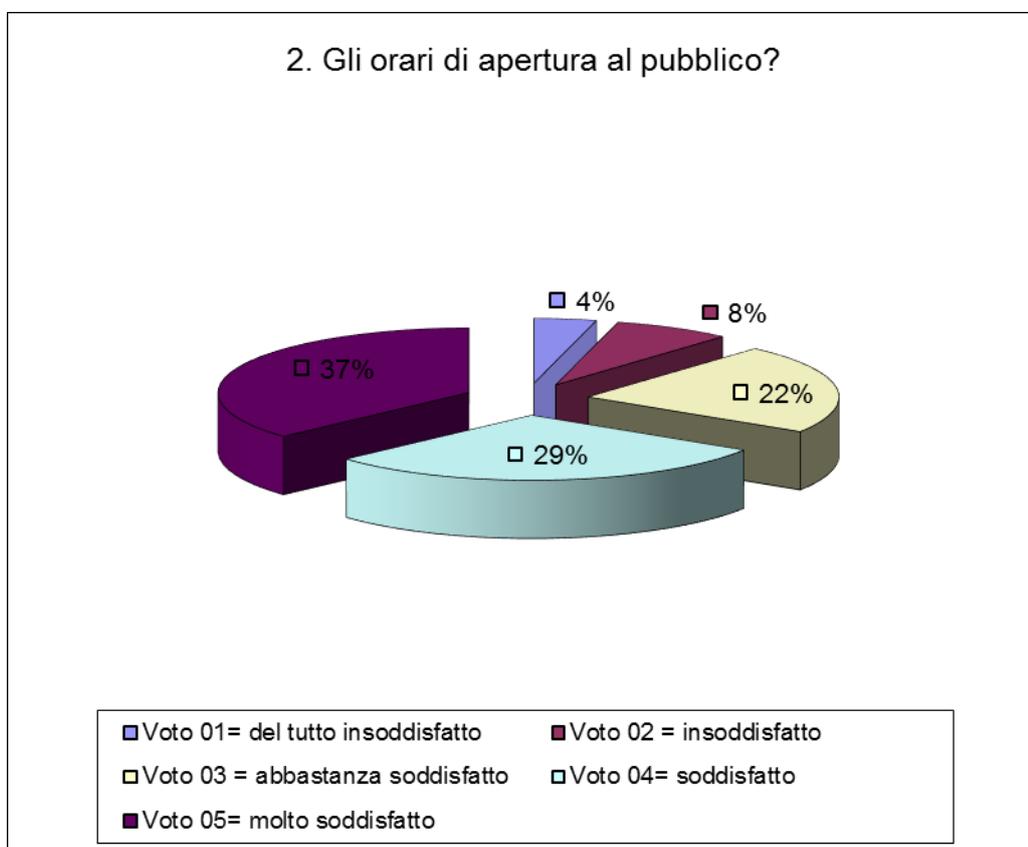
Valutazioni positive 400	Valutazioni negative 100
Valutazioni positive 80%	Valutazioni negative 20%



## Quesito numero 2

Gli utenti richiedono, soprattutto quelli che frequentano la Biblioteca multimediale di Villa Trabia, un prolungamento dell'orario di apertura giornaliero fino alle 18,00.

Valutazioni positive 442	Valutazioni negative 58
Valutazioni positive 88%	Valutazioni negative 12%



### Quesito numero 3

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

Valutazioni positive 479	Valutazioni negative 41
Valutazioni positive 92%	Valutazioni negative 8%

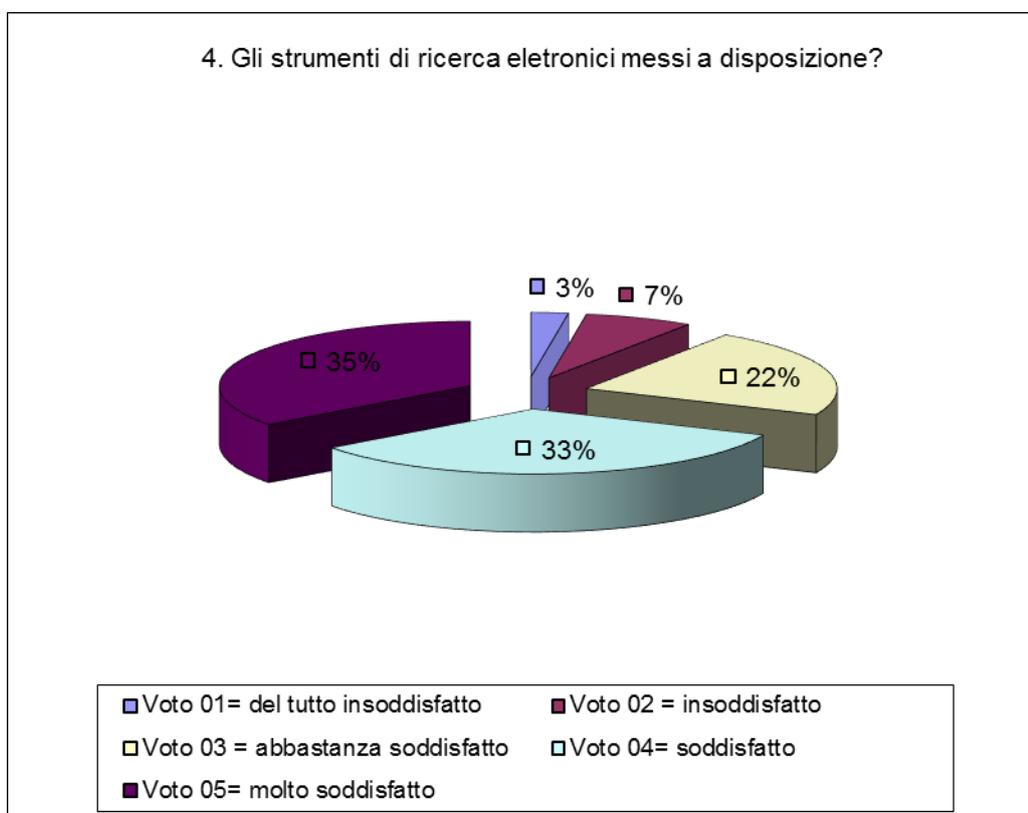


#### Quesito numero 4

La percentuale di soddisfazione è alta.

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

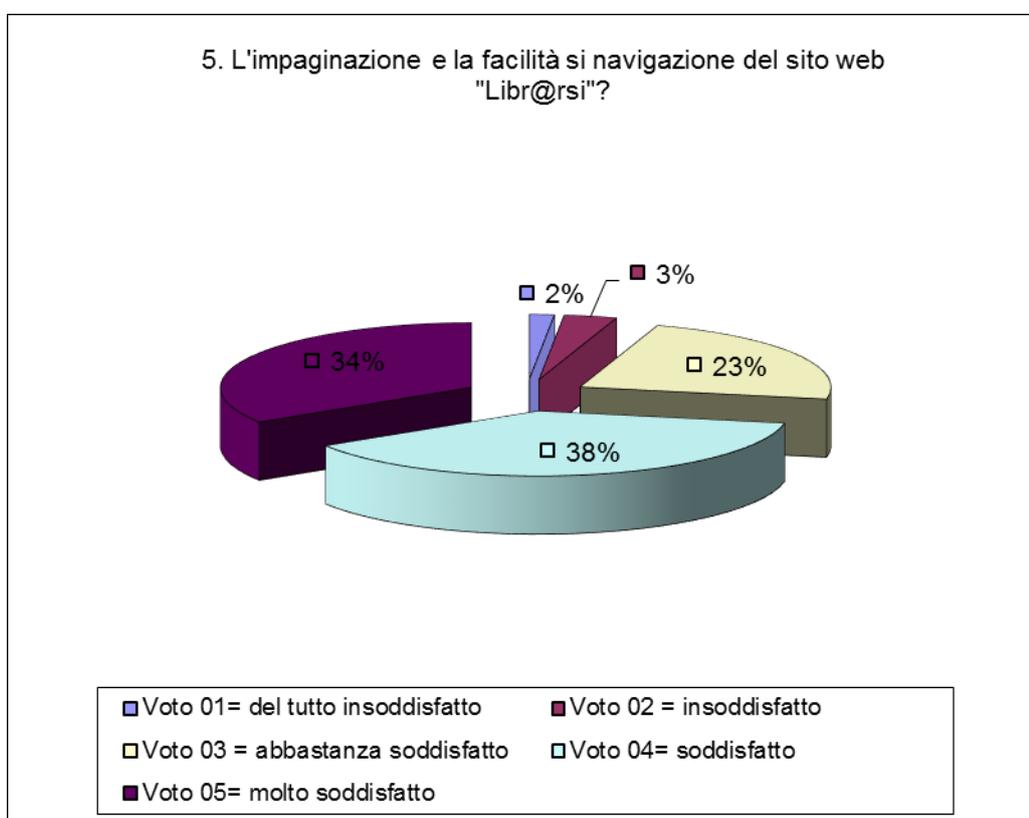
Valutazioni positive 453	Valutazioni negative 47
Valutazioni positive 91%	Valutazioni negative 9%



## Quesito numero 5

Si rilevano percentuali positive superiori a quelle rilevate nel 2015.

Valutazioni positive 475	Valutazioni negative 25
Valutazioni positive 95%	Valutazioni negative 5%

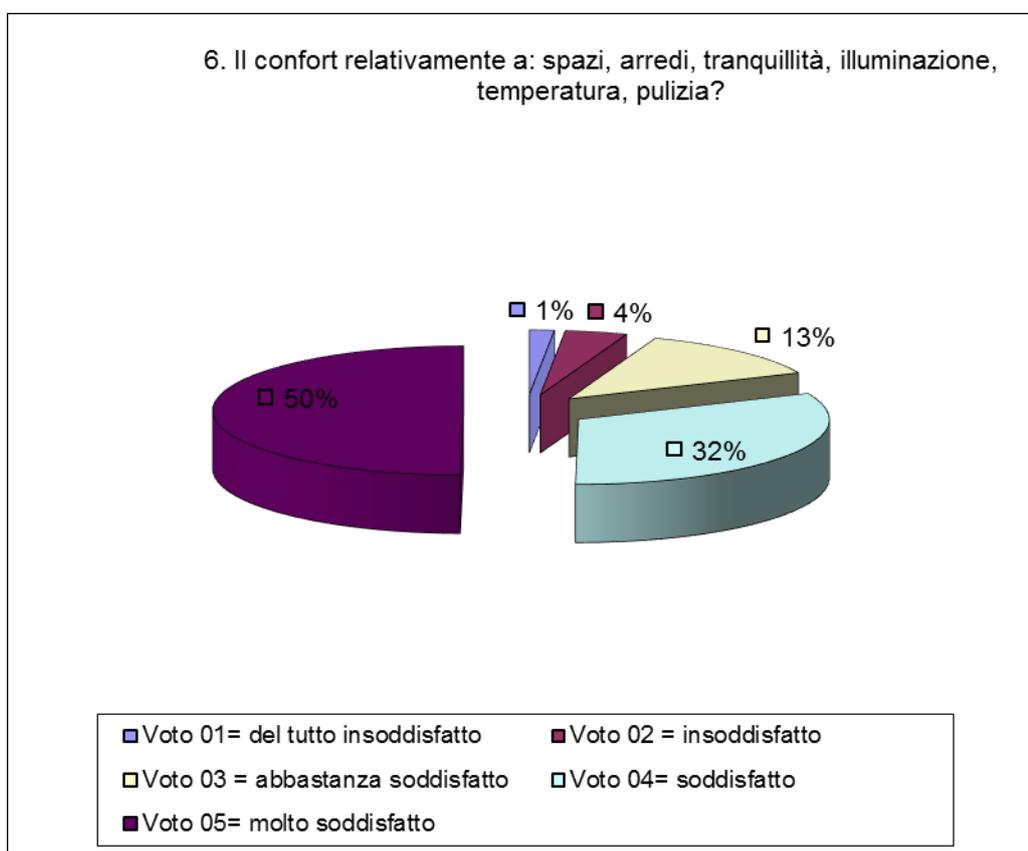


## Quesito numero 6

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

Le percentuali negative vengono rilevate per il “Caffè letterario di Verde Terrasi” come meglio descritto più avanti nella “analisi Biblioteche”.

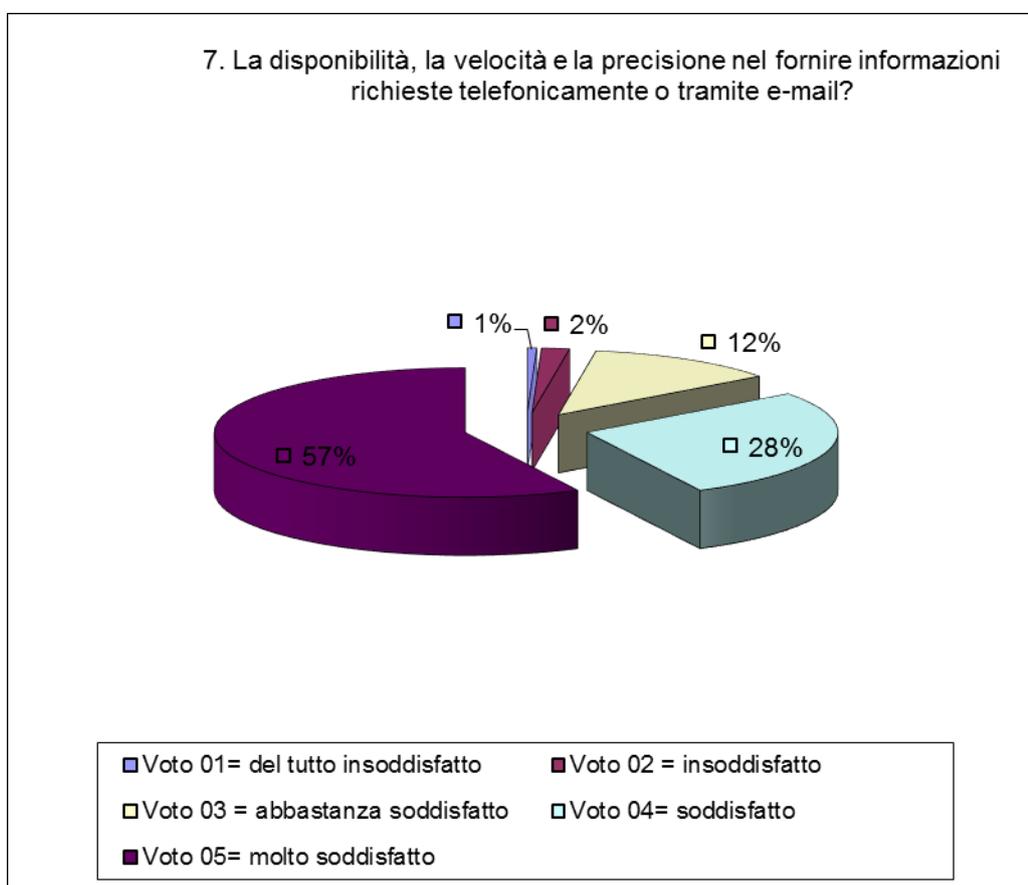
Valutazioni positive 472	Valutazioni negative 28
Valutazioni positive 94%	Valutazioni negative 6%



### 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 (front office).

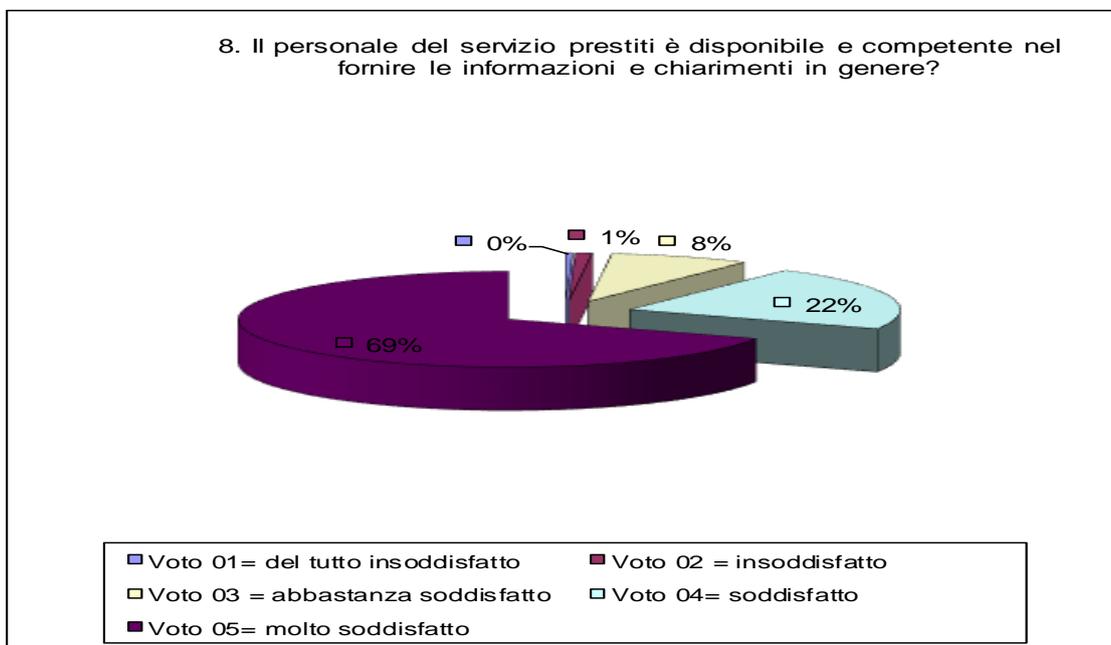
Valutazioni positive 488	Valutazioni negative 12
Valutazioni positive 98%	Valutazioni negative 2%



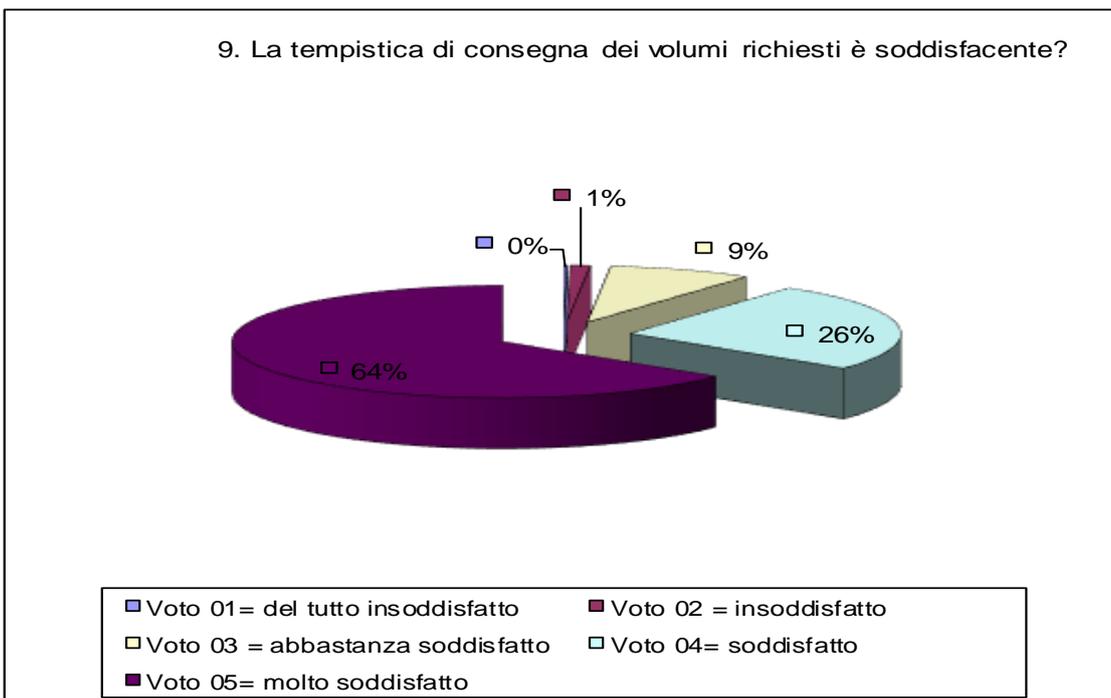
## Quesito numero 8 e 9

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

Valutazioni positive 493	Valutazioni negative 7
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%



Valutazioni positive 493	Valutazioni negative 7
Valutazioni positive 94%	Valutazioni negative 6%

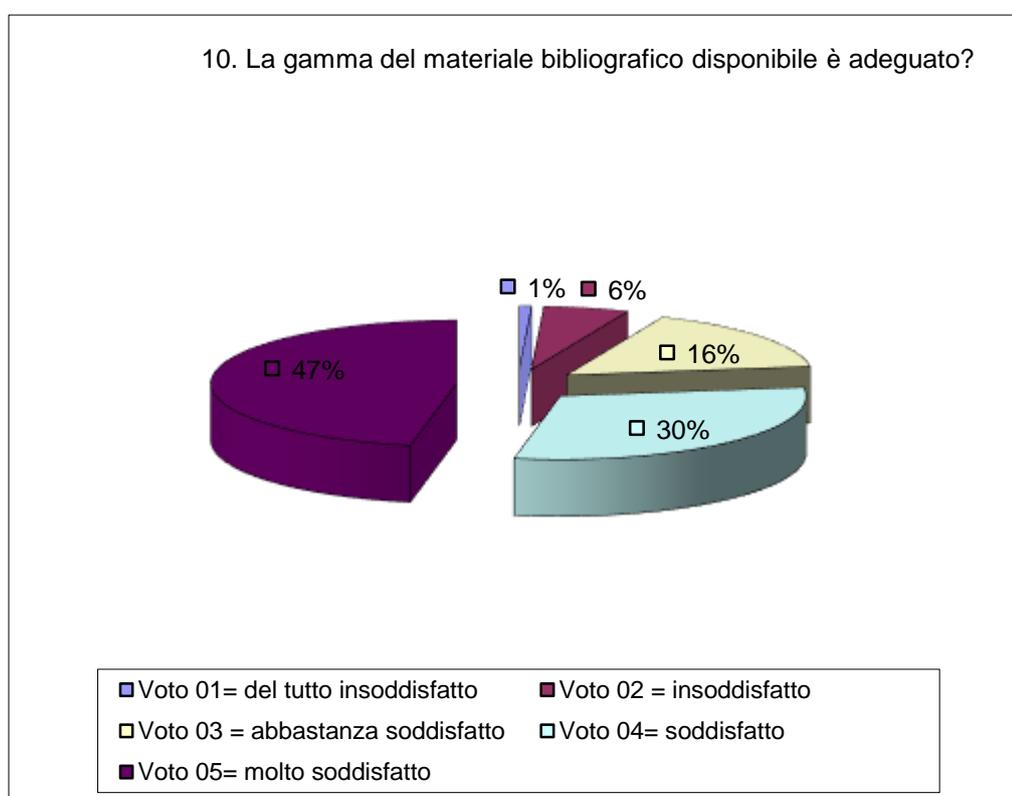


## Quesito numero 10

Percentuale medio – alta per quanto riguarda il materiale librario in dotazione a ogni biblioteca.

La piccola percentuale negativa si riferisce ancora al “Caffè letterario” ubicato all’interno del bar Costes, il quale non può contenere (per le ridotte dimensioni di spazi a noi assegnati) una quantità rilevante di materiale librario, così come avviene negli altri siti.

Valutazioni positive 468	Valutazioni negative 32
Valutazioni positive 94%	Valutazioni negative 6%



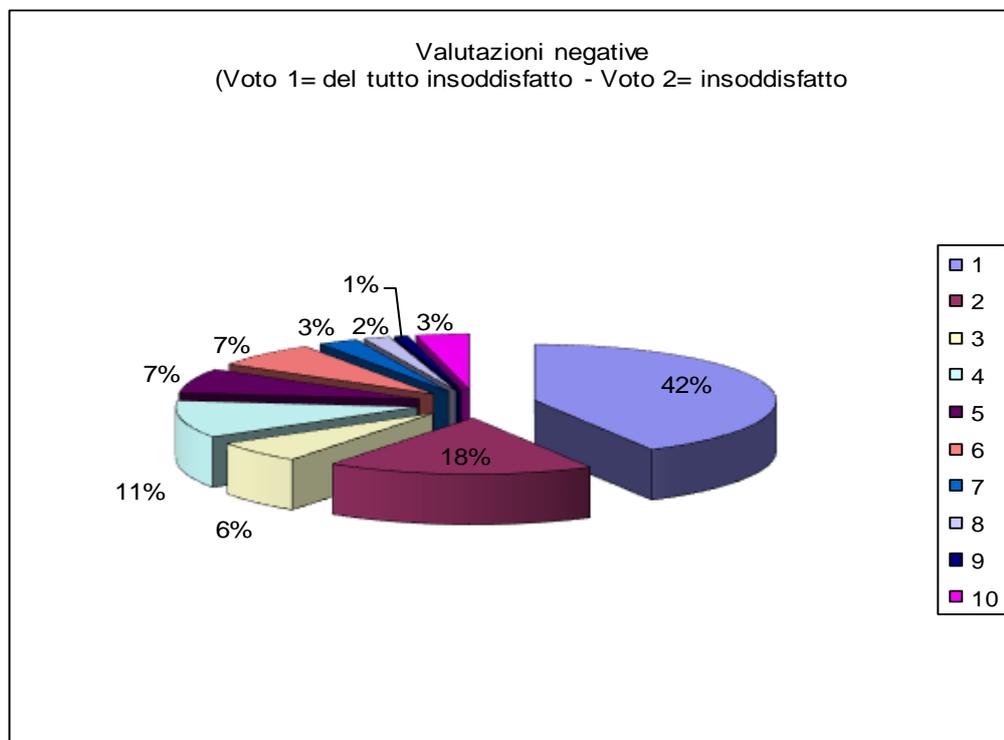
## CONCLUSIONI

Di tutte le variabili prese in esame nei 10 quesiti, il giudizio che raccoglie in ogni occasione il maggior numero di risposte è “piuttosto soddisfatto”.

Il secondo giudizio in ordine di preferenze è “molto soddisfatto”.

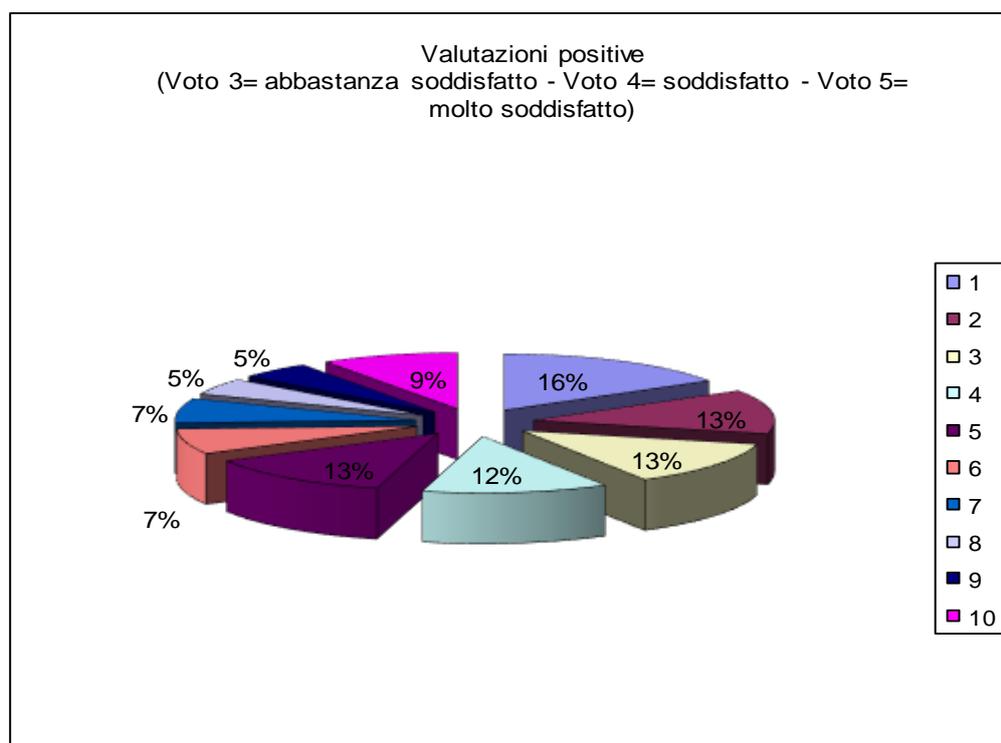
## PERCENTUALI VALUTAZIONI NEGATIVE

Valutazioni negative 357	Percentuali negative 7%
--------------------------	-------------------------



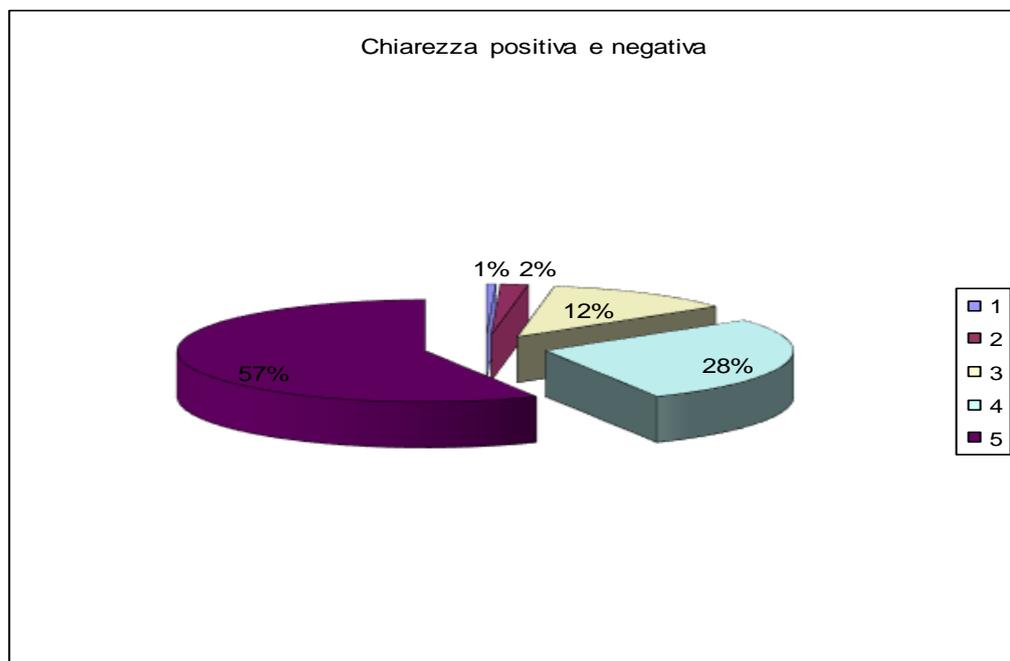
## PERCENTUALI VALUTAZIONI POSITIVE

Valutazioni positive 464	Percentuali positive 93%
--------------------------	--------------------------



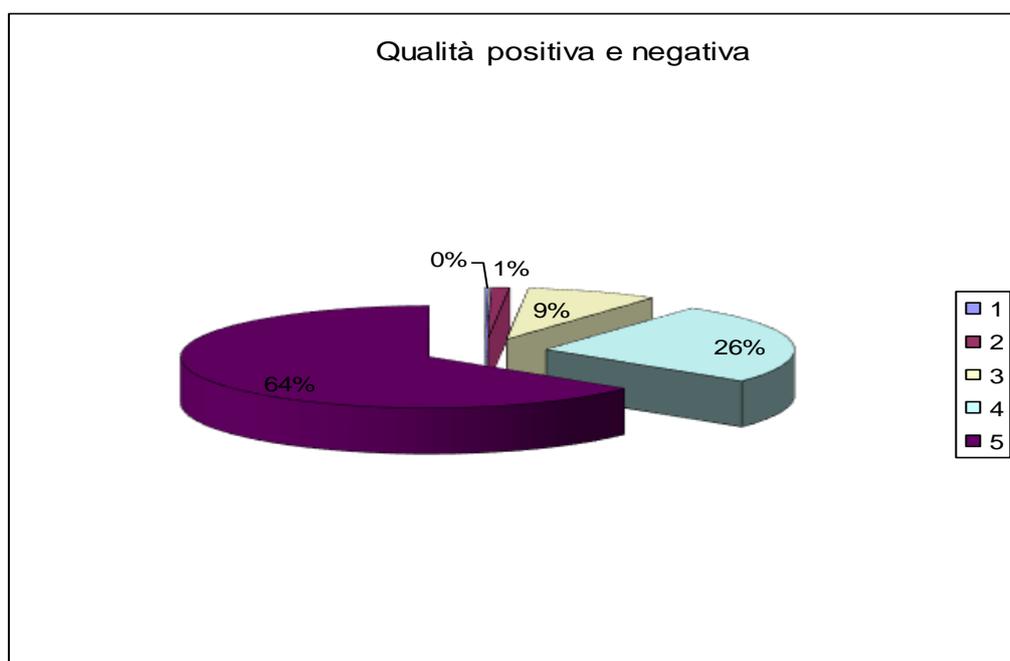
## PERCENTUALI CHIAREZZA

Valutazioni positive 981	Valutazioni negative 19
Percentuale valutazioni positive 98%	Percentuale valutazioni negative 2%



## PERCENTUALI QUALITA'

Valutazioni positive 961	Valutazioni negative 39
Percentuale valutazioni positive 96%	Percentuale valutazioni negative 4%



## ANALISI DATI BIBLIOTECHE

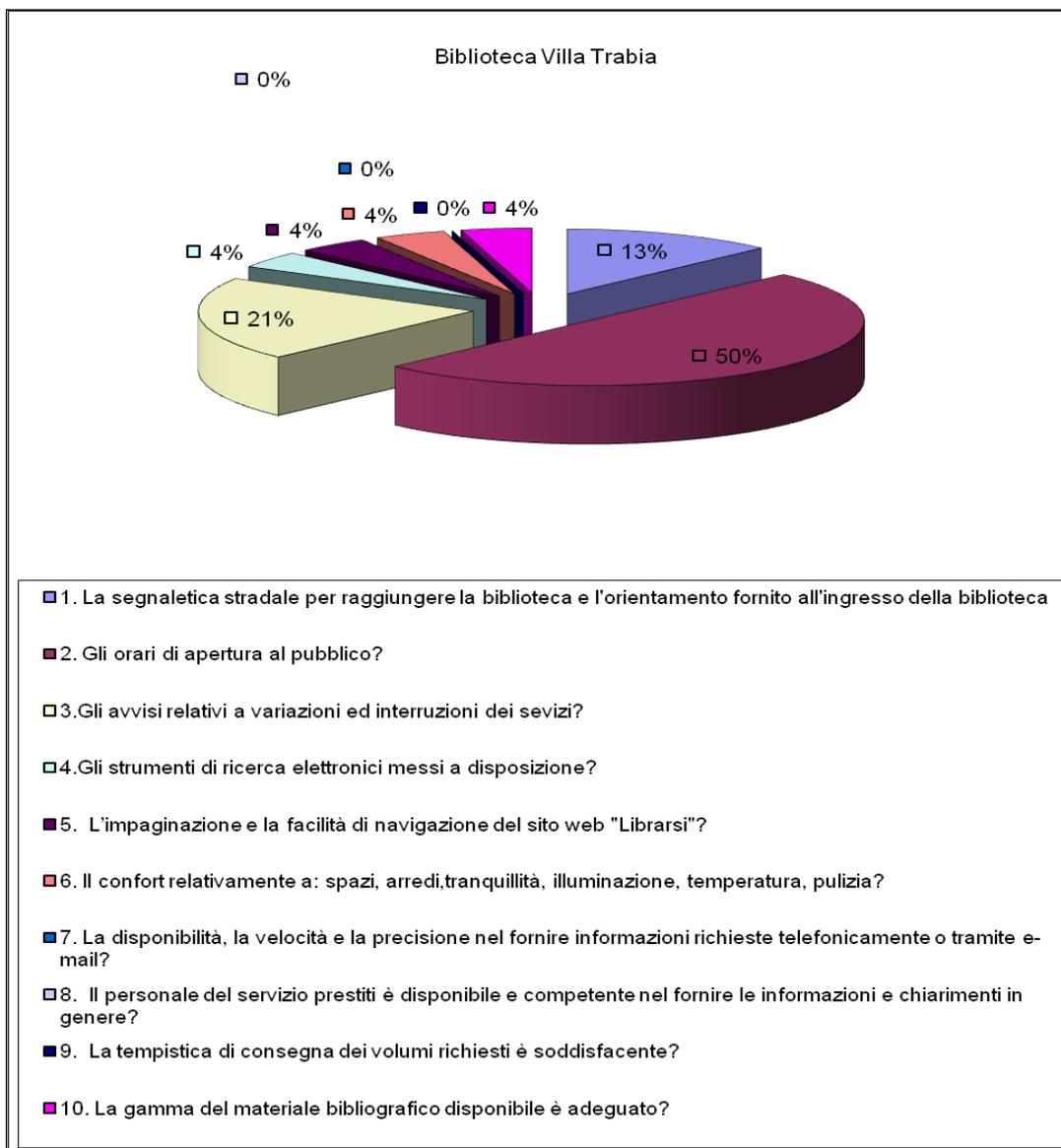
Di seguito si prenderà in esame ogni singola biblioteca.

### Biblioteca di Villa Trabia

Totale questionari erogati 120	
Valutazioni positive 1118	Valutazioni negative 82
Valutazioni positive 93%	Valutazioni negative 7%

Si evincono dal grafico le percentuali negative:

- Nel primo quesito per la mancanza della segnaletica stradale della biblioteca con il 13%.
- Nel secondo quesito il 50% degli utenti richiede l'apertura pomeridiana, in quanto in passato il sito era aperto al pubblico, con affluenza, anche negli orari pomeridiani.
- Nel terzo quesito gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi con il 21%

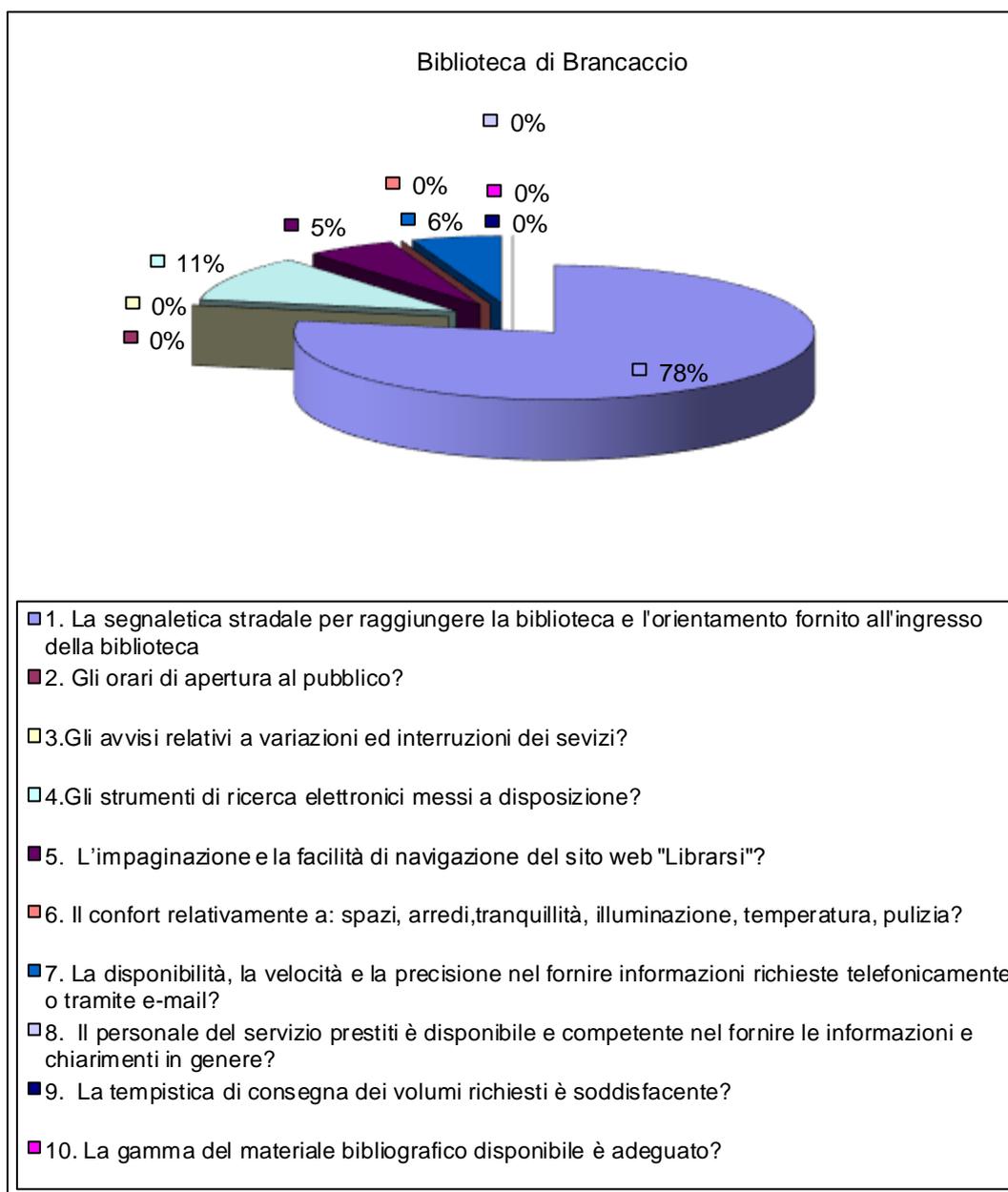


## BIBLIOTECA DI BRANCACCIO

Totale questionari erogati 86	
Valutazioni positive 817	Valutazioni negative 43
Valutazioni positive 95%	Valutazioni negative 5%

Si evincono dal grafico le percentuali negative:

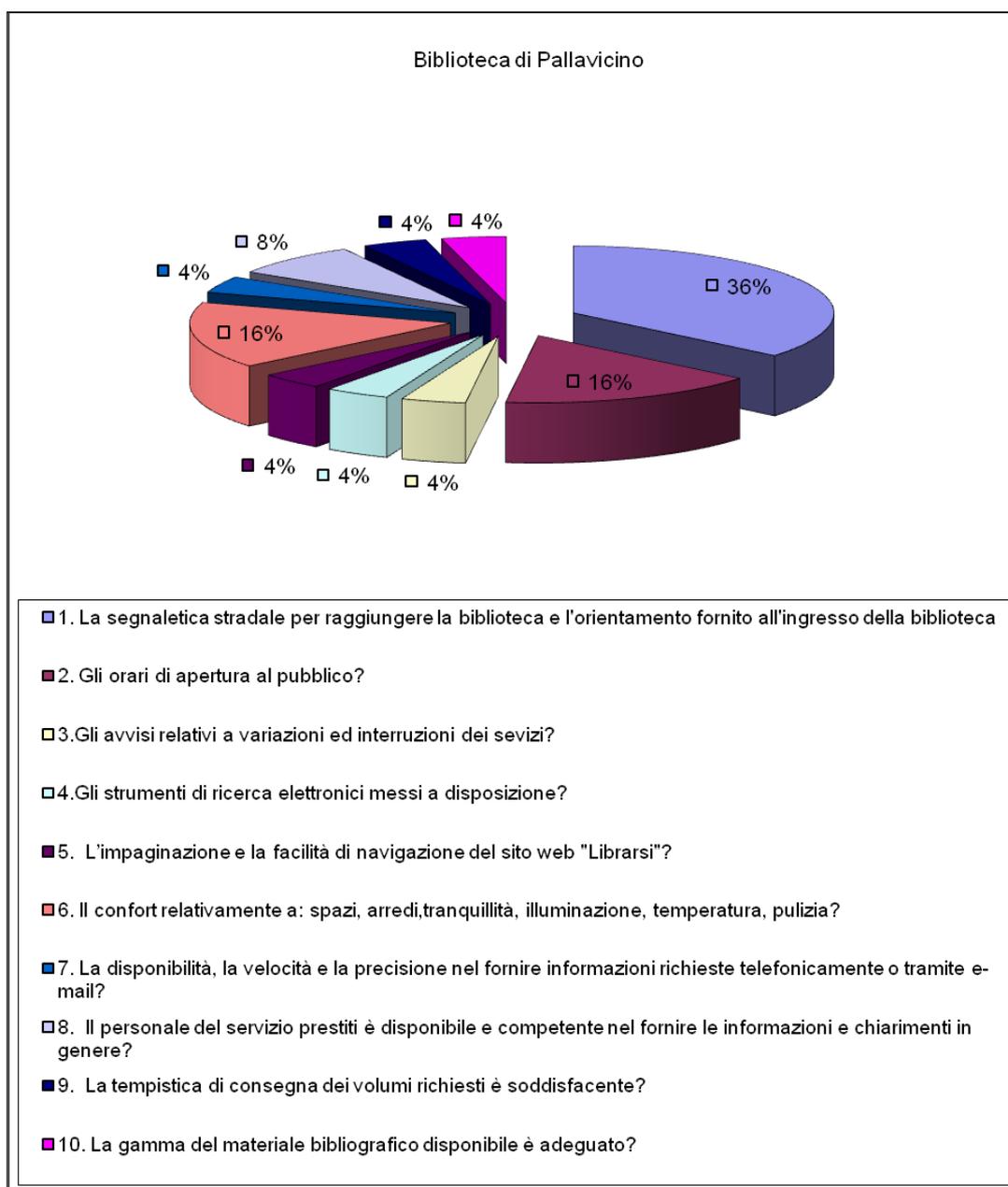
- Nel primo quesito: per la mancanza della segnaletica stradale della biblioteca con il 77%.
- Nel quarto quesito: gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione con il 77%.
- Nel quinto quesito: l'impaginazione e la navigazione sul sito web con il 13%.



## BIBLIOTECA DI PALLAVICINO

Totale questionari erogati 98	
Valutazioni positive 894	Valutazioni negative 86
Valutazioni positive 91%	Valutazioni negative 9%

Si evince dal grafico la percentuale negativa soltanto relativamente al primo quesito per la mancanza della segnaletica stradale della biblioteca con il 36%.

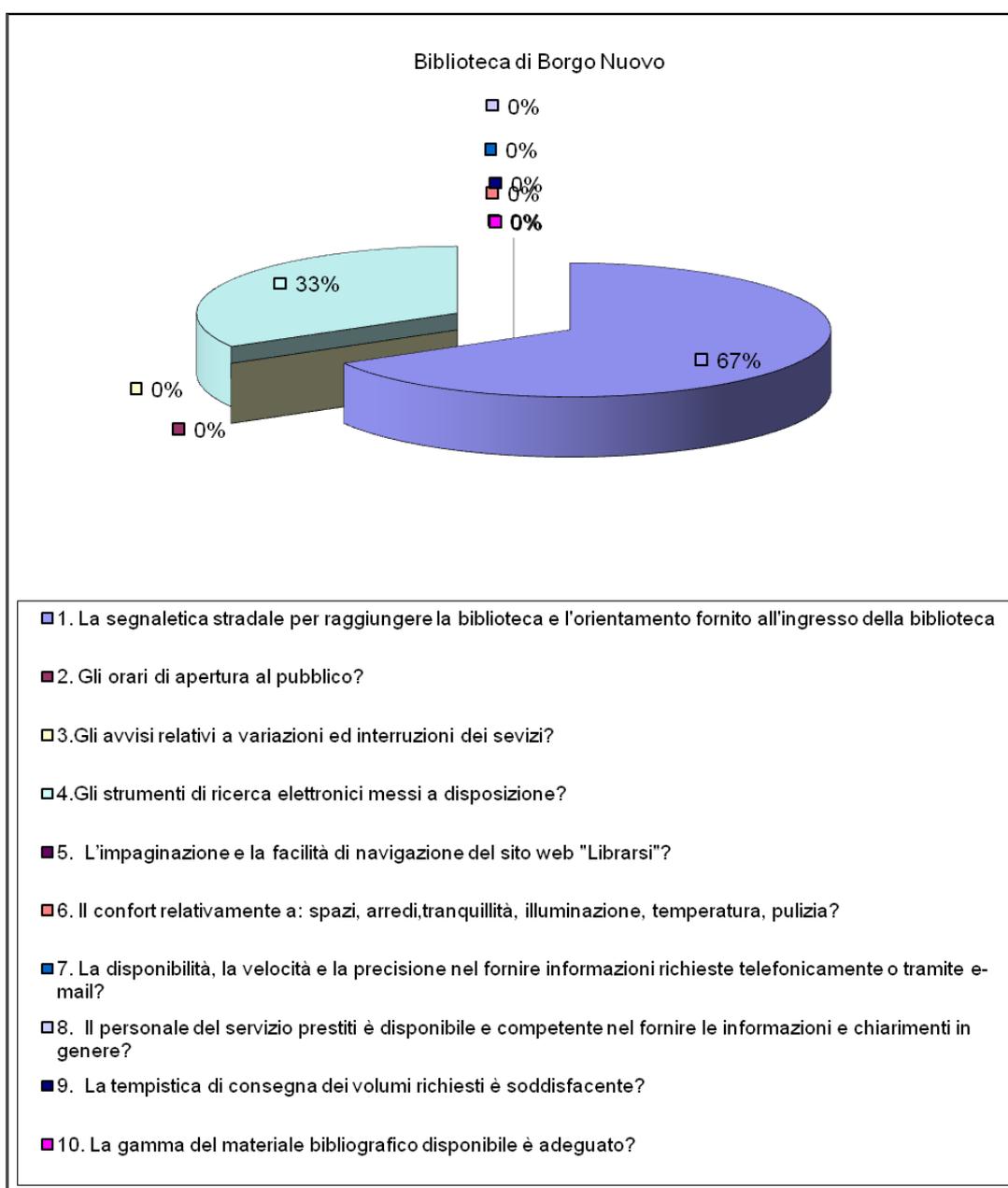


## BIBLIOTECA DI BORGO NUOVO

Totale questionari erogati 70	
Valutazioni positive 692	Valutazioni negative 8
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%

Si evincono dal grafico percentuali negative:

- Nel primo quesito per la mancanza della segnaletica stradale della biblioteca con il 67%.
- Nel quarto quesito per gli strumenti elettronici messi a disposizione con il 33%. Gli utenti richiedono il segnale Wi-Fi.
- Per il resto dei quesiti non si riscontrano percentuali negative.
- Si rileva nelle note lasciate dagli utenti l'importanza della presenza della biblioteca nel quartiere.



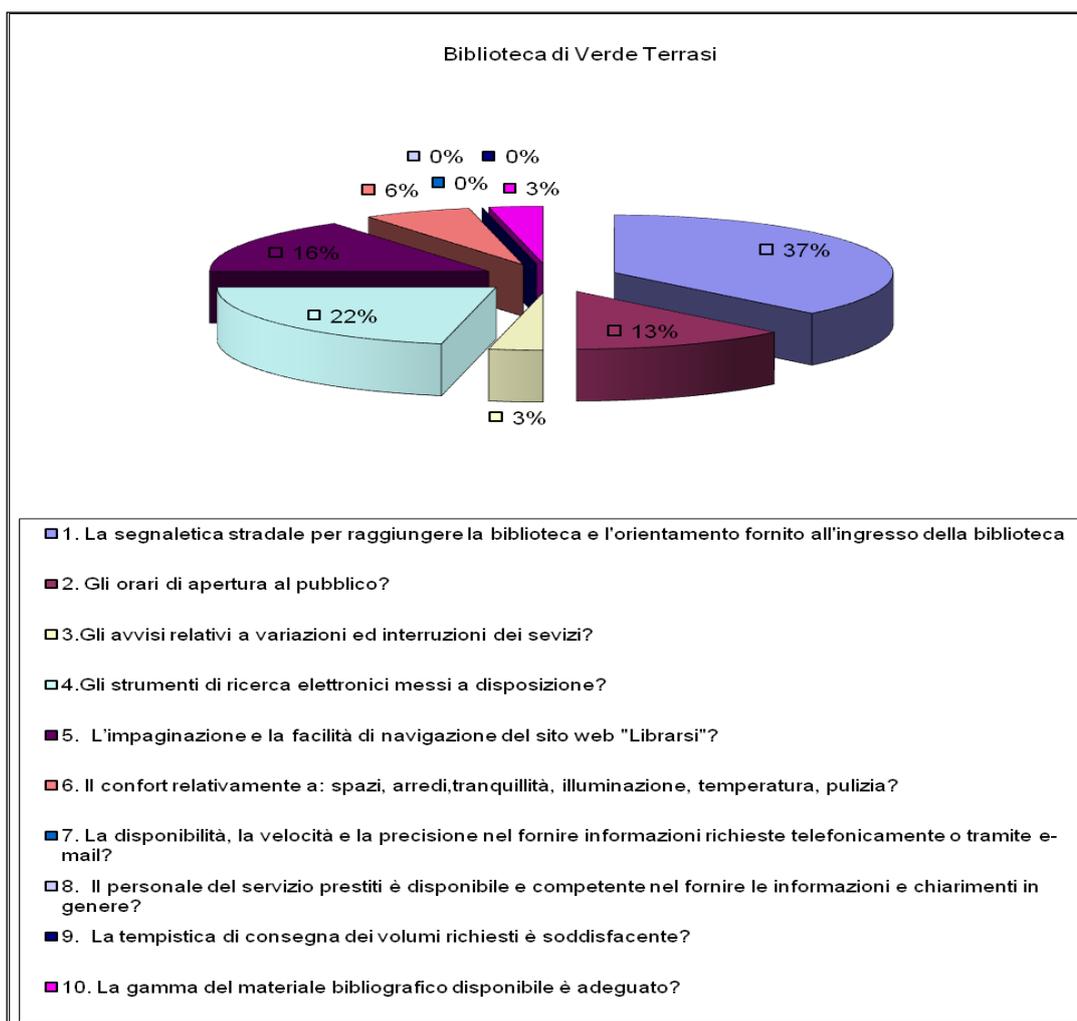
## BIBLIOTECA DI VERDE TERRASI

Totale questionari erogati 75	
Valutazioni positive 631	Valutazioni negative 119
Valutazioni positive 84%	Valutazioni negative 16%

Si evincono dal grafico le percentuali negative:

- Nel primo quesito persistono alte percentuali negative (37%) per la mancanza delle tabelle che indicano l'ubicazione della biblioteca "Caffè letterario" all'interno dei locali del bar "Costes";
- Nel secondo quesito sugli orari di apertura: l'utente richiede apertura pomeridiana (13%).
- Nel quarto quesito la mancanza degli strumenti di ricerca elettronici (22%).
- Nel quinto quesito, sul sito web Libr@rsi (16%).

Si ricava nonostante le percentuali negative sopraelencate che il questionario compilato dagli utenti ha avuto esito positivo e che i dati positivi sono abbastanza soddisfacenti



## BIBLIOTECA COMUNALE DEI RAGAZZI "IL PICCOLO

### PRINCIPE"

Totale questionari erogati 51	
Valutazioni positive 491	Valutazioni negative 19
Valutazioni positive 96%	Valutazioni negative 4%

Esiti positivi sopra il 90% per tutti i quesiti.



## CONCLUSIONI

Come emerge dai grafici la percentuale di gradimento dell'utenza si mantiene su livelli molto alti.

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

AREA CULTURA

SERVIZIO SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO  
CITTADINO

Direzione: Archivio Cittadino, via Maqueda 157, Palermo



## QUESTIONARIO RILEVAMENTO SODDISFAZIONE UTENTI COLLABORIAMO INSIEME PER DARVI UN SERVIZIO MIGLIORE

Gentile Utente,  
nell'ambito di un percorso di miglioramento dei servizi all'interno del sistema di gestione per la qualità, Le chiediamo cortesemente, di collaborare compilando il questionario 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.

Le chiediamo, inoltre, di voler cortesemente consegnare il questionario del tutto anonimo debitamente compilato 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

Di seguito sono indicati le prestazioni del Servizio Sistema Bibliotecario e Archivio Cittadino disponibili all'utenza.

La preghiamo di dare la sua personale valutazione assegnando un punteggio da 1 a 5:  
1= del tutto insoddisfatto; 2=insoddisfatto; 3=abbastanza soddisfatto; 4=soddisfatto;  
5=molto soddisfatto.

Come valuta:

- La segnaletica stradale per raggiungere la Biblioteca o l'Archivio e l'orientamento fornito all'ingresso degli stessi;  
1  2  3  4  5
- Gli orari di apertura al pubblico e gli eventuali avvisi di variazioni;  
1  2  3  4  5



3. Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi?  
1  2  3  4  5
4. Gli strumenti di ricerca sono messi a disposizione?  
1  2  3  4  5
5. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Librarsi" ?  
1  2  3  4  5
6. Il Confort offerto relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura e pulizia.  
1  2  3  4  5
7. La disponibilità, la velocità e la precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite e-mail?  
1  2  3  4  5
8. Il personale del servizio prestiti è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere?  
1  2  3  4  5
9. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente?  
1  2  3  4  5
10. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato?  
1  2  3  4  5

Suggerimenti per il miglioramento del servizio.
