



**CUSTOMER SATISFACTION ONLINE
SISTEMA BIBLIOTECARIO CITTADINO
SPAZI ETNOANTROPOLOGICI
E ARCHIVIO CITTADINO
ANNO 2021**

INDICE

Prefazione.....	pag. 4
Descrizione questionario erogato.....	pag. 5
Obiettivi dell'indagine.....	pag. 6
Analisi dei dati.....	pag.7
Percentuali maschi/femmine.....	pag. 7
Fasce d'età.....	pag. 8
Titolo di studio.....	pag. 9
Professione.....	pag. 10
Quesito numero uno	pag. 11
Quesito numero due	pag. 12
Quesito numero tre	pag. 13
Quesito numero quattro.....	pag. 14
Quesito numero cinque	pag. 15
Quesito numero sei	pag. 16
Quesito numero sette	pag. 17
Quesito numero otto	pag. 18
Valutazioni negative.....	pag. 19
Valutazioni positive.....	pag. 20
Valutazioni positive e negative.....	pag. 21
Qualità percepita.....	pag. 22
Chiarezza percepita.....	pag. 23
Questionario.....	pag. 24
Conclusioni.....	pag. 27

PREFAZIONE

Dopo regole e restrizioni imposte dal 2020, anno che sarà associato alla parola “*pandemia*” o “*Covid19*”, trascorsi con periodi di intermittenza di apertura e chiusura al pubblico secondo i diversi decreti ministeriali, è stato realizzato il primo questionario online, per le 7 biblioteche Cittadine e l’Archivio Storico Comunale, pubblicato online nel gennaio del 2021 sul portale Libr@rsi, all’interno della pagina di ogni biblioteca si può accedere alla compilazione del questionario.



Creato come strumento per migliorare la valutazione delle attività di un progetto di ricerca sulla qualità dei servizi, raccogliendo informazioni in un tempo relativamente breve.

I quesiti scelti, sono stati minuziosamente studiati per misurare il giudizio degli utenti/clienti sulla qualità dei servizi, in tal modo da permettere di confrontare le attese e le percezioni dell’utenza relativamente al Servizio Bibliotecario Cittadino e Archivio Storico Comunale.

Le domande, valide per le diverse tipologie di servizio, consentiranno di misurare la qualità percepita e le attese separatamente, ritenute indispensabili a giudicare la qualità del servizio per 5 dimensioni:

- **Elementi tangibili:** aspetto sulle accessioni ai servizi, della reperibilità del personale.
- **Affidabilità:** capacità di erogare il servizio promesso in modo affidabile e preciso.
- **Capacità di risposta:** volontà di aiutare i destinatari e di fornire il servizio del materiale bibliografico con prontezza.
- **Capacità di rassicurazione:** competenza e cortesia del personale bibliotecario e relativa capacità di ispirare fiducia e sicurezza.
- **Empatia:** assistenza premurosa e personalizzata che viene riservata ai clienti/utenti.

DESCRIZIONE DEL QUESTIONARIO EROGATO

Il questionario online è stato costituito in forma più compatta rispetto al questionario semestrale erogato in presenza creato nel 2009.

Nella prima parte il questionario (pag. 25) spiega all'utente l'esigenza della collaborazione nella compilazione dello stesso per comprendere il grado di soddisfazione e offrire un servizio migliore.

Dopo la richiesta dei dati anagrafici dell'utente (raccolti e trattati in forma aggregata e anonima, al solo fine di elaborazioni statistiche), segue una serie unica di 8 domande scelte e predefinite, articolate in due gruppi ripetuti riguardanti rispettivamente le aspettative dei destinatari nei confronti della prestazione erogata e il giudizio sui suoi vari aspetti.

Le domande sono state formulate tenendo conto delle diverse tipologie di offerta dei siti, consentendo di misurare la qualità percepita e le attese separatamente, per le 5 dimensioni sopracitate, ritenute indispensabili per giudicare la qualità del servizio.

I quesiti riguardano le prestazioni 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/cliente.

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

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Ogni sito 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 compilati complessivamente sono 118 raccolti per i seguenti siti:

1. Archivio storico Comunale - Via Maqueda, 157;
2. Biblioteca Leonardo Sciascia, Piazzetta Brunaccini, 1;
3. Biblioteca di Villa Trabia – Via Antonio Salinas, 3;
4. Biblioteca di Brancaccio – Via San Ciro, 19;
5. Biblioteca di Pallavicino – Via G. Spata, 10/20;
6. Biblioteca di Borgo Nuovo – Largo Pozzillo, 7;
7. Biblioteca di Palazzo Tarallo – Via delle Pergole, 74.
8. Biblioteca dei bambini e dei ragazzi “Il Piccolo Principe” – Cortile Scalilla, 37;

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 nell'elaborazione dell'“analisi dei dati”.

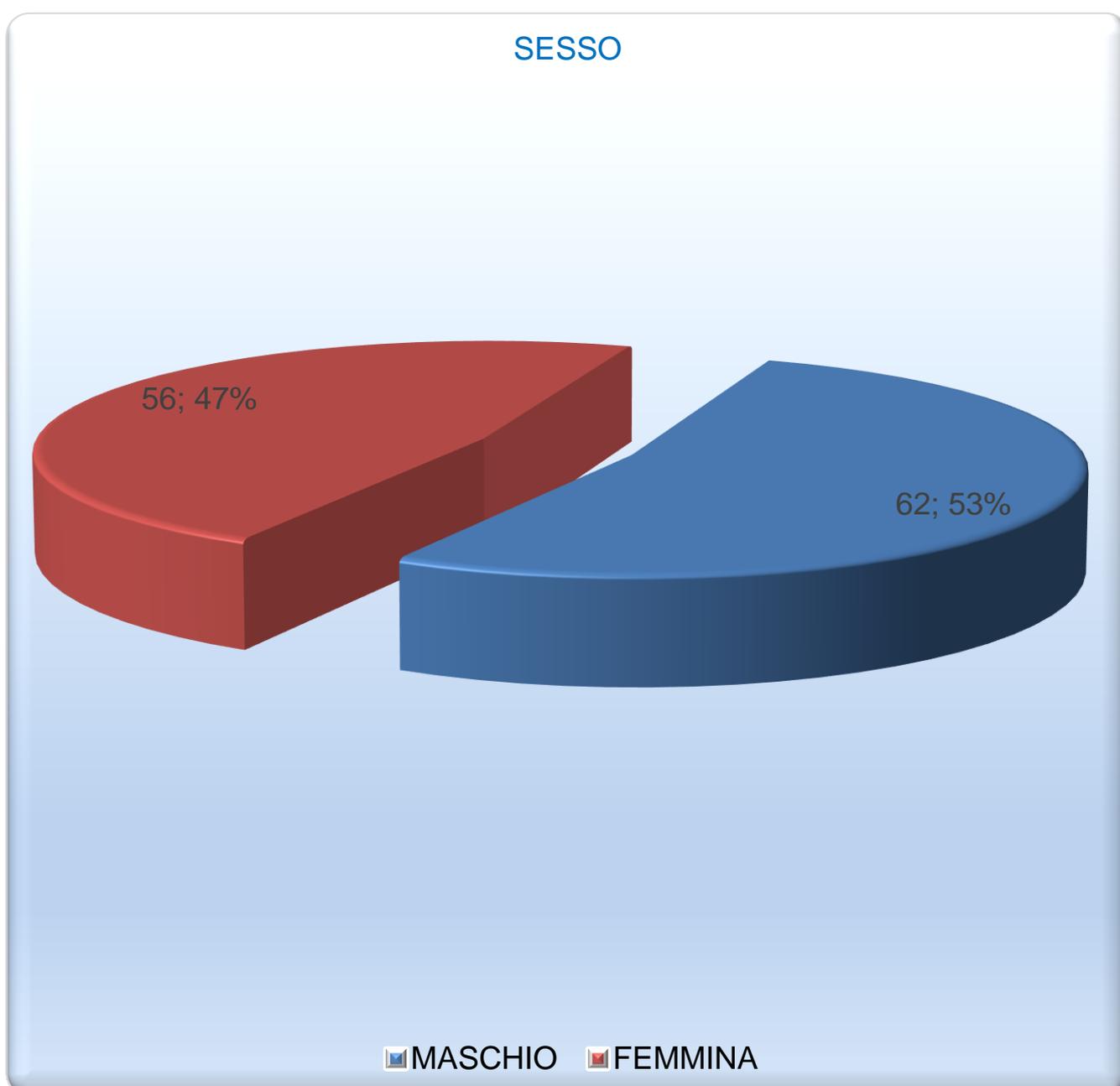
ANALISI DEI DATI

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

PERCENTUALI UTENTI MASCHI/FEMMINE

Di seguito vengono indicati il numero degli utenti che hanno compilato il questionario online, suddivisi in maschi e femmine dove si evidenzia una prevalenza di uomini rispetto alle donne.

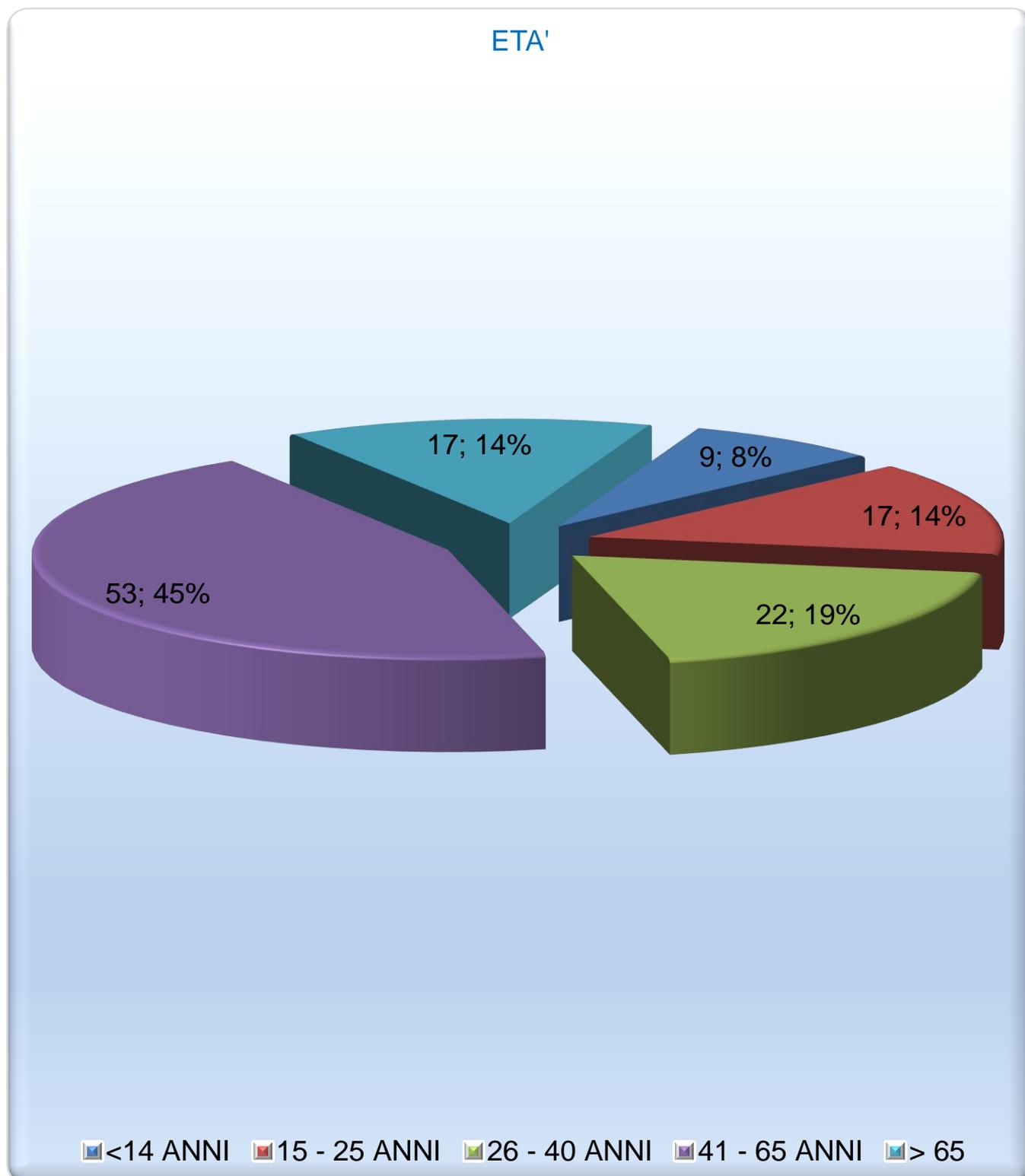
<i>MASCHI/FEMMINE</i>	MASCHIO	FEMMINA
	62	56



FASCE D' ETA'

La percentuale maggiore relativa all'età si riscontra è quella tra i 41 a 65 anni.

<i>ETA'</i>	<14 ANNI	15 - 25 ANNI	26 - 40 ANNI	41 - 65 ANNI	> 65
	9	17	22	53	17

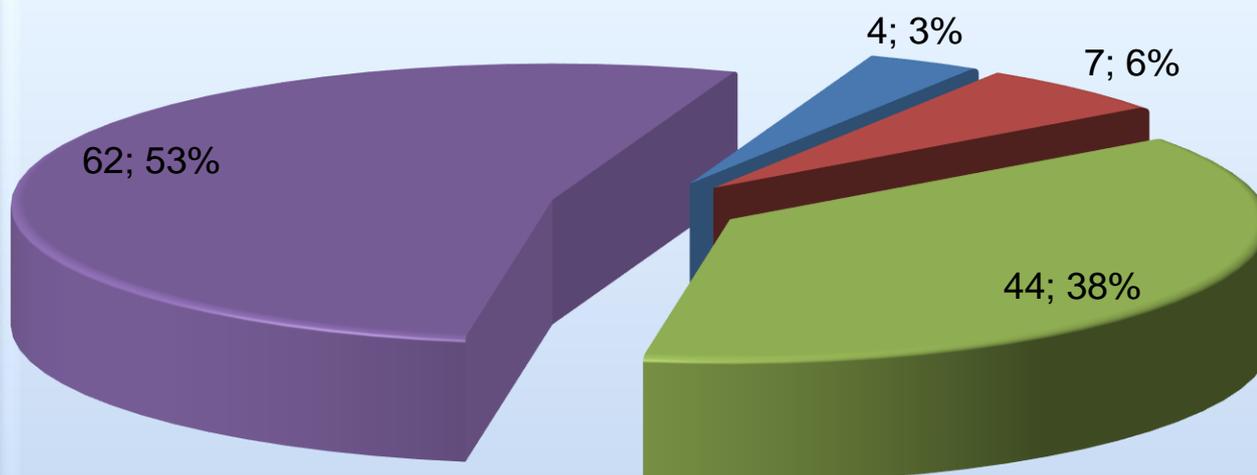


TITOLO DI STUDIO

La percentuale maggiore riscontrata è il titolo di laurea.

<i>TITOLO DI STUDIO</i>	LICENZA ELEMENTARE	LICENZA MEDIA	DIPLOMA DI MATURITA'	LAUREA
	4	7	44	62

TITOLO DI STUDIO



 LICENZA ELEMENTARE

 LICENZA MEDIA

 DIPLOMA DI MATURITA'

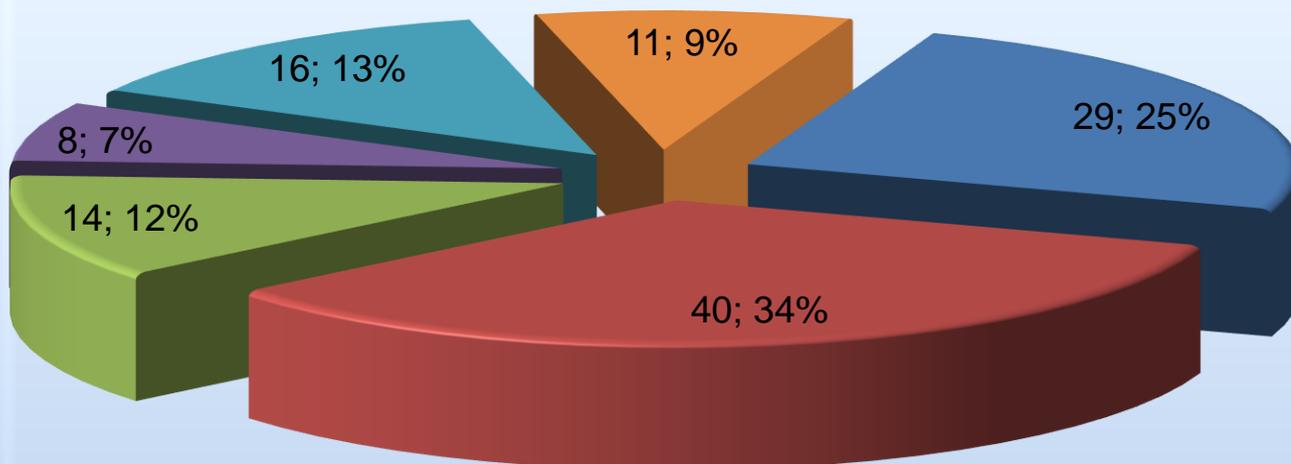
 LAUREA

PROFESSIONE

La percentuale maggiore relativa alla professione è data dagli impiegati e dagli studenti soprattutto della biblioteca “Il Piccolo Principe” che è specializzata per bambini e per i ragazzi.

PROFESSIONE	STUDENTE	IMPIEGATO	INSEGNANTE	LIBERO PROFESSIONISTA	PENSIONATO	ALTRO
	29	40	14	8	16	11

PROFESSIONE



STUDENTE

IMPIEGATO

INSEGNANTE

LIBERO PROFESSIONISTA

PENSIONATO

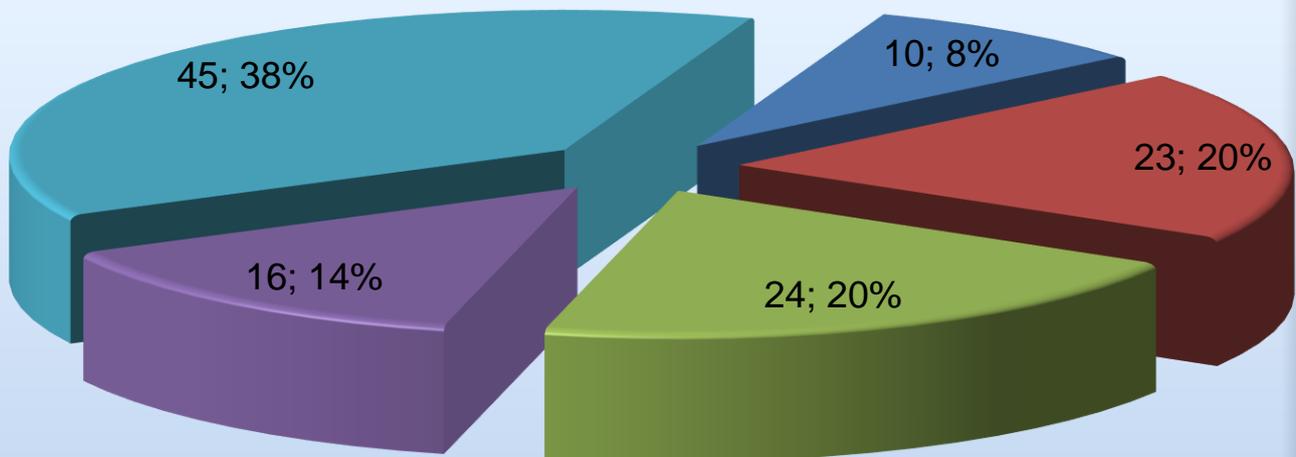
ALTRO

QUESITO NUMERO 1

In questo quesito viene valutata la frequentazione dei siti.

QUESITO N. 1	NON MOLTO FREQUENTI	POCO FREQUENTI	FREQUENTI	ABBASTANZA FREQUENTI	MOLTO FREQUENTI
<i>QUANTO SONO FREQUENTI I TUOI ACCESSI AI SERVIZI DI BIBLIOTECA E ARCHIVIO</i>	10	23	24	16	45

QUANTO SONO FREQUENTI I TUOI ACCESSI AI SERVIZI DI BIBLIOTECA E ARCHIVIO



NON MOLTO FREQUENTI

POCO FREQUENTI

FREQUENTI

ABBASTANZA FREQUENTI

MOLTO FREQUENTI

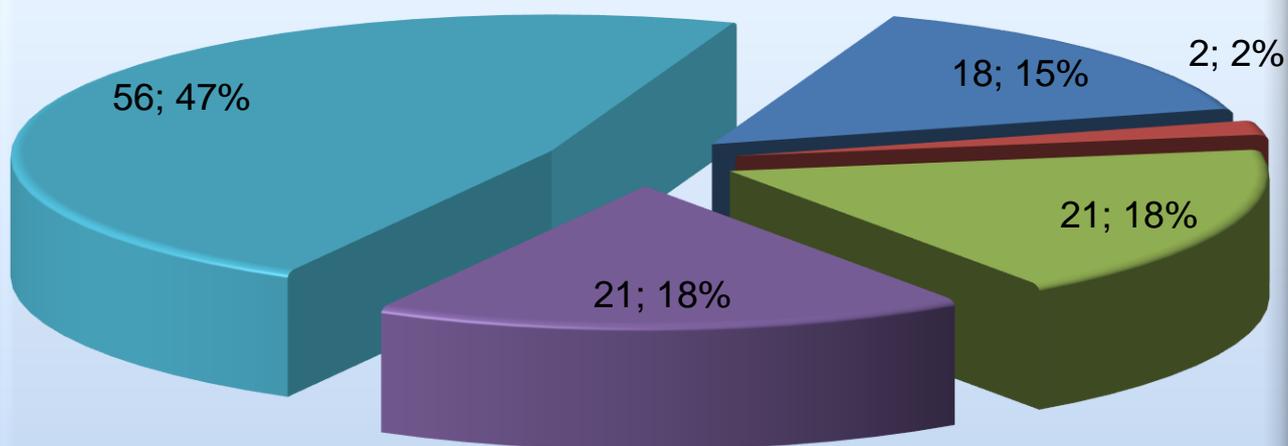
QUESITO NUMERO 2

Fondamentale è la conoscenza dei nuovi iscritti e dei frequentatori assidui.

<i>DA QUANTO TEMPO FREQUENTI LA BIBLIOTECA O L'ARCHIVIO</i>	PRIMA VOLTA	DA 0 A 3 MESI	DA 4 MESI A 1 ANNO	DA 1 A 3 ANNI	OLTRE 3 ANNI
	18	2	21	21	56

Iscritti da molto tempo - 98 votazioni	Iscritti da poco tempo: - 20 votazioni
Iscritti da molto tempo 83%	Iscritti da poco tempo 17%

DA QUANTO TEMPO FREQUENTI LA BIBLIOTECA O L'ARCHIVIO



PRIMA VOLTA

DA 0 A 3 MESI

DA 4 MESI A 1 ANNO

DA 1 A 3 ANNI

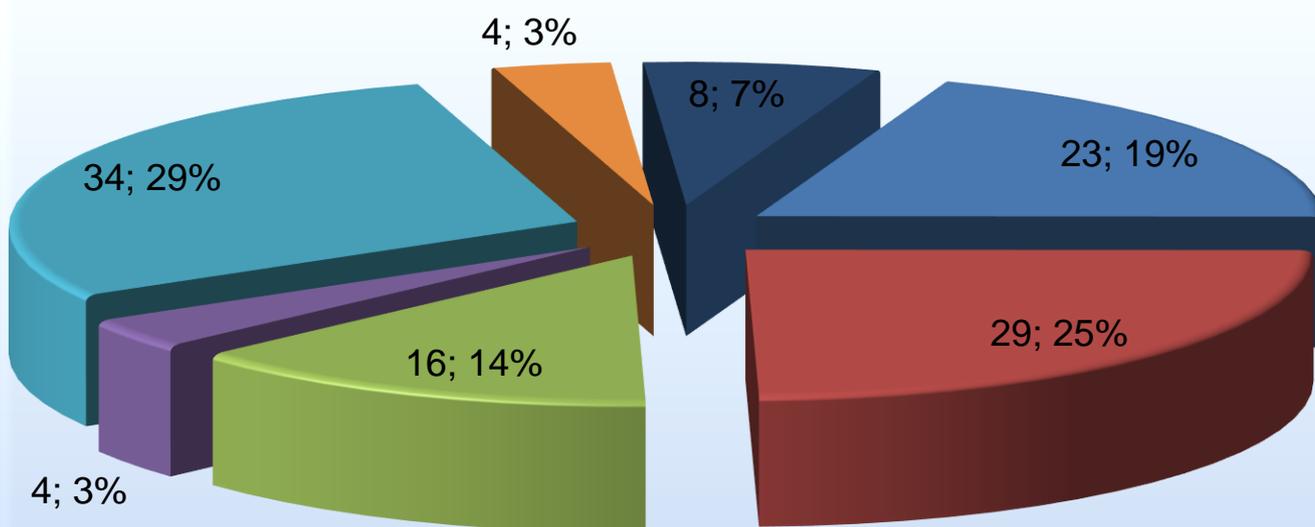
OLTRE 3 ANNI

QUESITO NUMERO 3

Si riscontra una maggiore percentuale relativa alla frequentazione nella biblioteca dei bambini e dei ragazzi “Il Piccolo Principe”, segue la biblioteca centrale “Leonardo Sciascia” e l’Archivio Storico Comunale.

QUALE SITO FREQUENTI SOLITAMENTE	ARCHIVIO STORICO COMUNALE	BIBLIOTECA COMUNALE "LEONARDO SCIASCIA"	BIBLIOTECA MULTIMEDIALE "VILLA TRABIA"	BIBLIOTECA DECENTRATA DI BORGO NUOVO	BIBLIOTECA DEI BAMBINI E DEI RAGAZZI " IL PICCOLO PRINCIPE"	BIBLIOTECA DECENTRATA DI BRANCACCIO	BIBLIOTECA DECENTRATA DI PALLAVICINO
	23	29	16	4	34	4	8

QUALE SITO FREQUENTI SOLITAMENTE



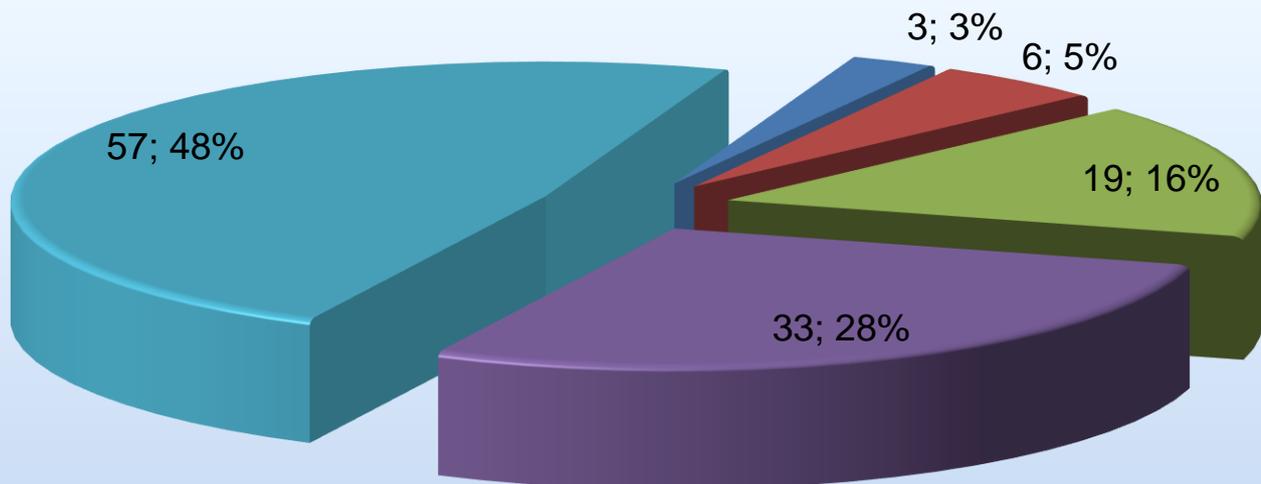
- ARCHIVIO STORICO COMUNALE
- BIBLIOTECA COMUNALE "LEONARDO SCIASCIA"
- BIBLIOTECA MULTIMEDIALE "VILLA TRABIA"
- BIBLIOTECA DECENTRATA DI BORGO NUOVO
- BIBLIOTECA DEI BAMBINI E DEI RAGAZZI " IL PICCOLO PRINCIPE"
- BIBLIOTECA DECENTRATA DI BRANCACCIO
- BIBLIOTECA DECENTRATA DI PALLAVICINO

QUESITO NUMERO 4

QUANTO SEI SODDISFATTO DEGLI ORARI DI REPERIBILITA' TRAMITE EMAIL E TELEFONO	INSODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
	3	6	19	33	57

Valutazioni positive: - 109 votazioni	Valutazioni negative: - 9 votazioni
Valutazioni positive 92%	Valutazioni negative 8%

QUANTO SEI SODDISFATTO DEGLI ORARI DI REPERIBILITA' TRAMITE EMAIL E TELEFONO



INSODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

ABBASTANZA SODDISFATTO

SODDISFATTO

MOLTO SODDISFATTO

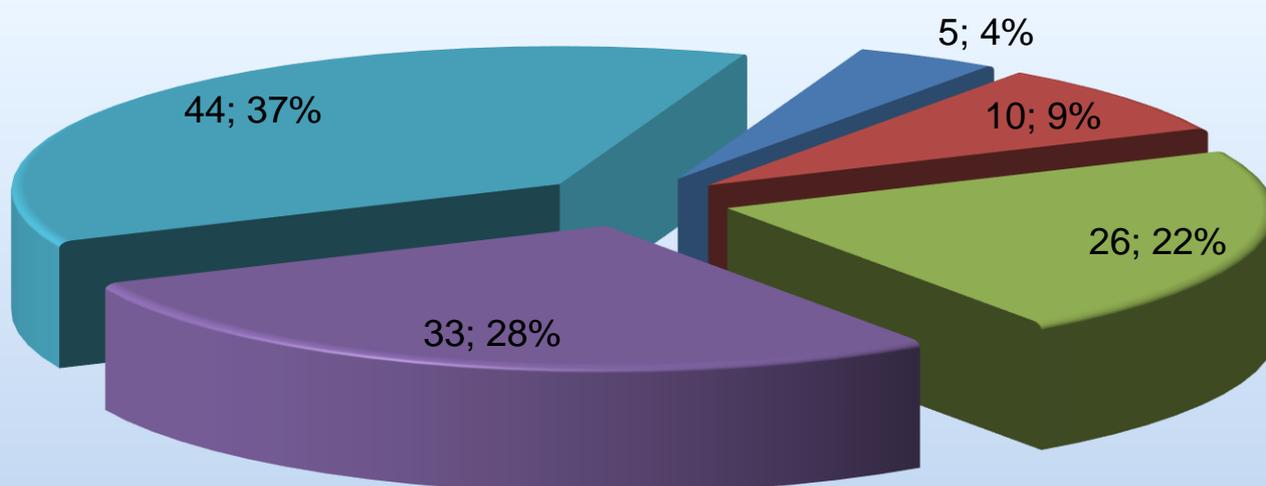
QUESITO NUMERO 5

In questo quesito si riscontrano 15 votazioni negative, indicate come “insoddisfatto” e “poco soddisfatto” in relazione alle continue nuove direttive emergenza covid 19 per le continue chiusure e aperture delle biblioteche che non dipendono dal personale interno.

QUANTO SEI SODDISFATTO SUGLI AVVISI RELATIVI A VARIAZIONE E INTERRUZIONE DI SERVIZI IN PRESENZA	INSODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
	5	10	26	33	44

Valutazioni positive: - 103 votazioni	Valutazioni negative: - 15 votazioni
Valutazioni positive 87%	Valutazioni negative 13%

QUANTO SEI SODDISFATTO SUGLI AVVISI RELATIVI A VARIAZIONE E INTERRUZIONE DI SERVIZI IN PRESENZA



INSODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

ABBASTANZA SODDISFATTO

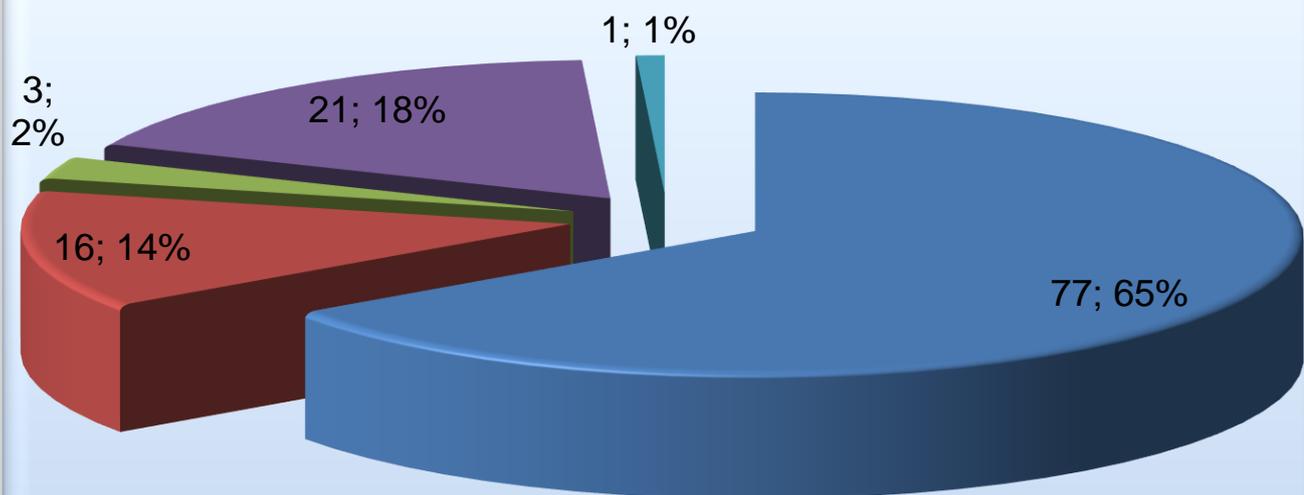
SODDISFATTO

MOLTO SODDISFATTO

QUESITO NUMERO 6

QUALE DI QUESTO MATERIALE BIBLIOGRAFICO DISPONIBILE CONSULTI SUL SITO libr@rsi.comune.palermo.it	CATALOGO ONLINE	TECA DIGITALE	CATALOGO DELLE SEICENTINE SICILIANE	FONDO DI BENEDETTO	FAMELIO DEI SICILIANI ILLUSTRI
	77	16	3	21	1

QUALE DI QUESTO MATERIALE BIBLIOGRAFICO DISPONIBILE CONSULTI SUL SITO libr@rsi.comune.palermo.it



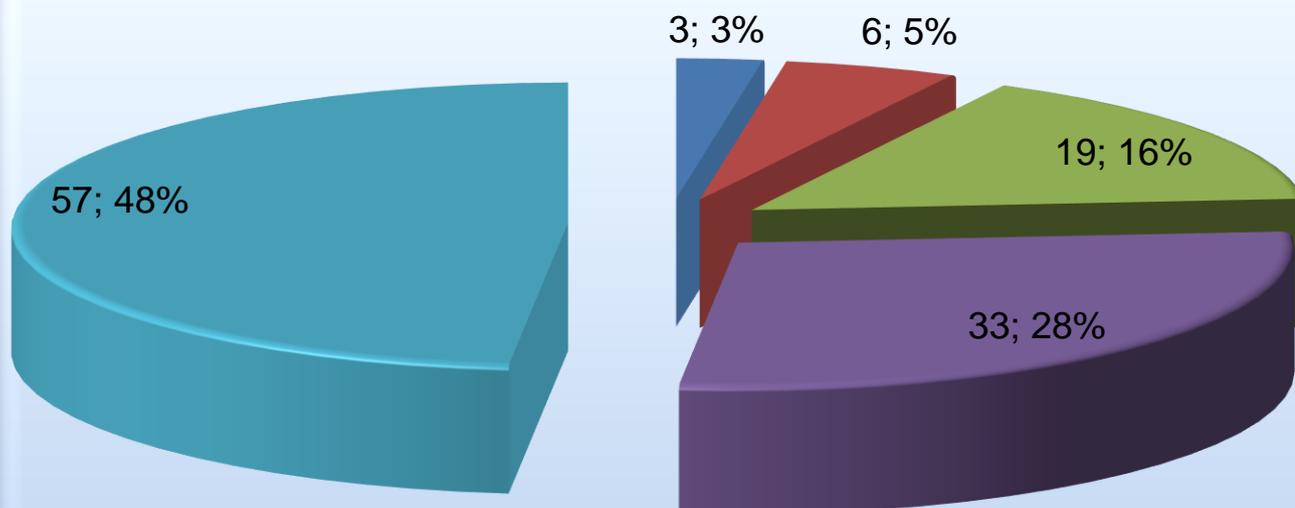
- CATALOGO ONLINE
- TECA DIGITALE
- CATALOGO DELLE SEICENTINE SICILIANE
- FONDO DI BENEDETTO
- FAMELIO DEI SICILIANI ILLUSTRI

QUESITO NUMERO 7

QUANTO SEI SODDISFATTO DELLA DISPONIBILITA' VELOCITA' E PRECISIONE DEL PERSONALE NEL FORNIRE INFORMAZIONI O CHIARIMENTI RICHIESTI TRAMITE TELEFONO E/O EMAIL	INSODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
		3	6	19	33

Valutazioni positive: - 109 votazioni	Valutazioni negative: - 9 votazioni
Valutazioni positive 92%	Valutazioni negative 8%

QUANTO SEI SODDISFATTO DELLA DISPONIBILITA' VELOCITA' E PRECISIONE DEL PERSONALE NEL FORNIRE INFORMAZIONI O CHIARIMENTI RICHIESTI TRAMITE TELEFONO E/O EMAIL



INSODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

ABBASTANZA SODDISFATTO

SODDISFATTO

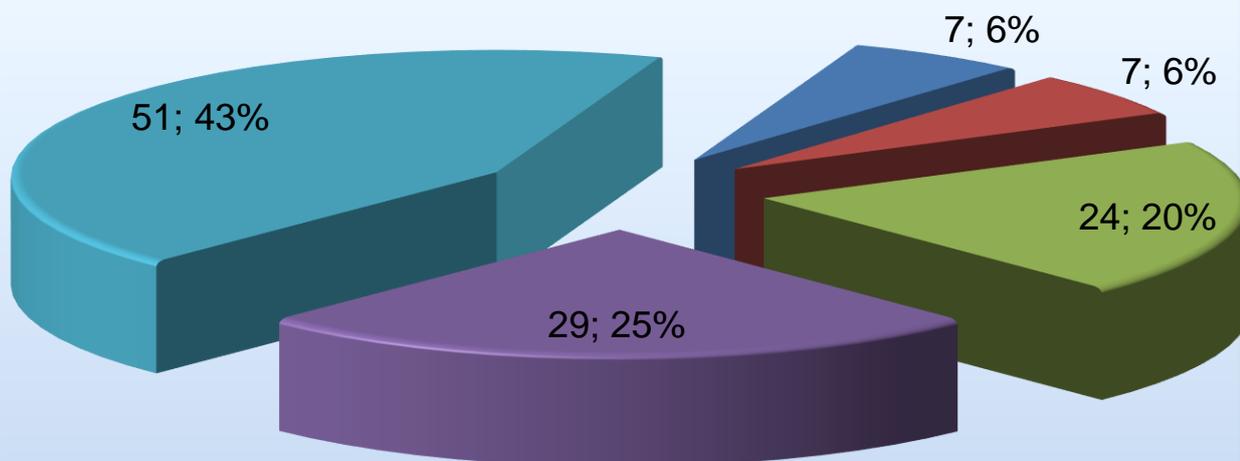
MOLTO SODDISFATTO

QUESITO NUMERO 8

QUANTO SEI SODDISFATTO DELLA TEMPISTICA E MODALITA' DI INVIO DELLE RIPRODUZIONI DIGITALI DEL MATERIALE RICHIESTO	INSODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
		7	7	24	29

Valutazioni positive: - 104 votazioni	Valutazioni negative: - 14 votazioni
Valutazioni positive 88%	Valutazioni negative 12%

QUANTO SEI SODDISFATTO DELLA TEMPISTICA E MODALITA' DI INVIO DELLE RIPRODUZIONI DIGITALI DEL MATERIALE RICHIESTO



INSODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

ABBASTANZA SODDISFATTO

SODDISFATTO

MOLTO SODDISFATTO

VALUTAZIONI NEGATIVE

Si riscontrano valutazioni negative basse.

	Voti	Perc.
QUANTO SEI SODDISFATTO DEGLI ORARI DI REPERIBILITA' TRAMITE EMAIL E TELEFONO	9	19%
QUANTO SEI SODDISFATTO SUGLI AVVISI RELATIVI A VARIAZIONE E INTERRUZIONE DI SERVIZI IN PRESENZA	15	32%
QUANTO SEI SODDISFATTO DELLA DISPONIBILITA' VELOCITA' E PRECISIONE DEL PERSONALE NEL FORNIRE INFORMAZIONI O CHIARIMENTI RICHIESTI TRAMITE TELEFONO E/O EMAIL	9	19%
QUANTO SEI SODDISFATTO DELLA TEMPISTICA E MODALITA' DI INVIO DELLE RIPRODUZIONI DIGITALI DEL MATERIALE RICHIESTO	14	30%

VOTAZIONI NEGATIVE



☒ QUANTO SEI SODDISFATTO DEGLI ORARI DI REPERIBILITA' TRAMITE EMAIL E TELEFONO

☒ QUANTO SEI SODDISFATTO SUGLI AVVISI RELATIVI A VARIAZIONE E INTERRUZIONE DI SERVIZI IN PRESENZA

☒ QUANTO SEI SODDISFATTO DELLA DISPONIBILITA' VELOCITA' E PRECISIONE DEL PERSONALE NEL FORNIRE INFORMAZIONI O CHIARIMENTI RICHIESTI TRAMITE TELEFONO E/O EMAIL

☒ QUANTO SEI SODDISFATTO DELLA TEMPISTICA E MODALITA' DI INVIO DELLE RIPRODUZIONI DIGITALI DEL MATERIALE RICHIESTO

VALUTAZIONI POSITIVE

Si riscontrano valutazioni alte.

	voti	Perc.
QUANTO SEI SODDISFATTO DEGLI ORARI DI REPERIBILITA' TRAMITE EMAIL E TELEFONO	109	26%
QUANTO SEI SODDISFATTO SUGLI AVVISI RELATIVI A VARIAZIONE E INTERRUZIONE DI SERVIZI IN PRESENZA	103	24%
QUANTO SEI SODDISFATTO DELLA DISPONIBILITA' VELOCITA' E PRECISIONE DEL PERSONALE NEL FORNIRE INFORMAZIONI O CHIARIMENTI RICHIESTI TRAMITE TELEFONO E/O EMAIL	109	26%
QUANTO SEI SODDISFATTO DELLA TEMPISTICA E MODALITA' DI INVIO DELLE RIPRODUZIONI DIGITALI DEL MATERIALE RICHIESTO	104	24%

VOTAZIONI POSITIVE



QUANTO SEI SODDISFATTO DEGLI ORARI DI REPERIBILITA' TRAMITE EMAIL E TELEFONO

QUANTO SEI SODDISFATTO SUGLI AVVISI RELATIVI A VARIAZIONE E INTERRUZIONE DI SERVIZI IN PRESENZA

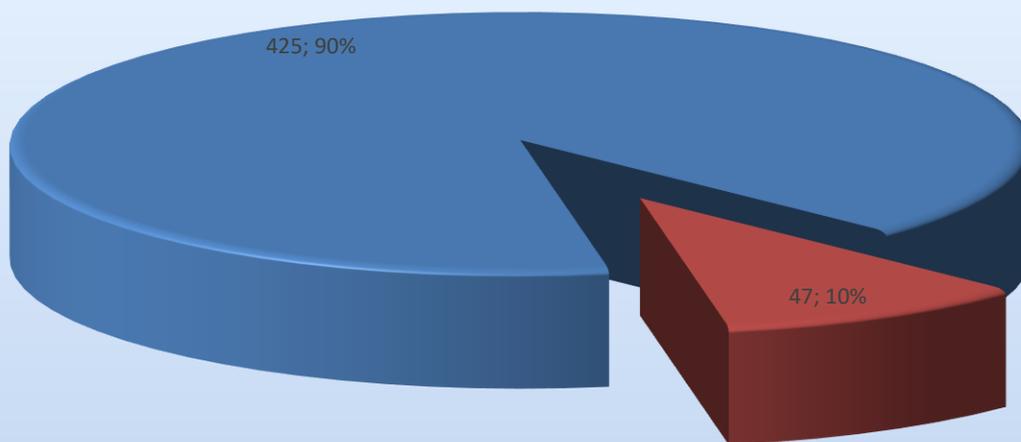
QUANTO SEI SODDISFATTO DELLA DISPONIBILITA' VELOCITA' E PRECISIONE DEL PERSONALE NEL FORNIRE INFORMAZIONI O CHIARIMENTI RICHIESTI TRAMITE TELEFONO E/O EMAIL

QUANTO SEI SODDISFATTO DELLA TEMPISTICA E MODALITA' DI INVIO DELLE RIPRODUZIONI DIGITALI DEL MATERIALE RICHIESTO

VALUTAZIONI POSITIVE E NEGATIVE

Valutazioni positive: - 425 votazioni	Valutazioni negative: - 47 votazioni
Valutazioni positive 90%	Valutazioni negative 10%

VALUTAZIONI POSITIVE E NEGATIVE



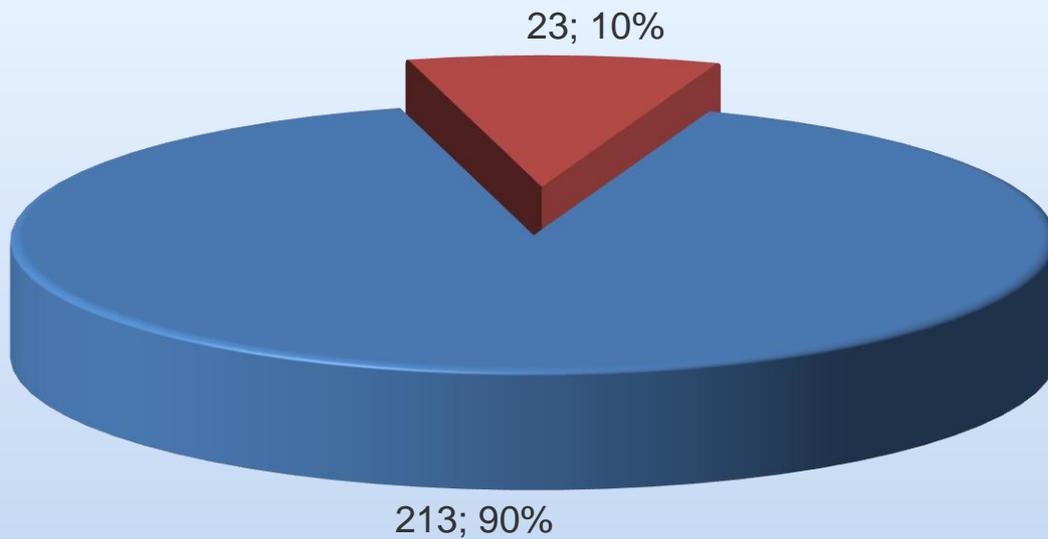
■ Votazioni positive

■ valutazioni negative

QUALITA' PERCEPITA

Qualità positiva: - 213 votazioni	Qualità negativa: - 23votazioni
Percentuale qualità positiva 90%	Percentuale qualità negativa 10%

VALORE DI QUALITA' PERCEPITO



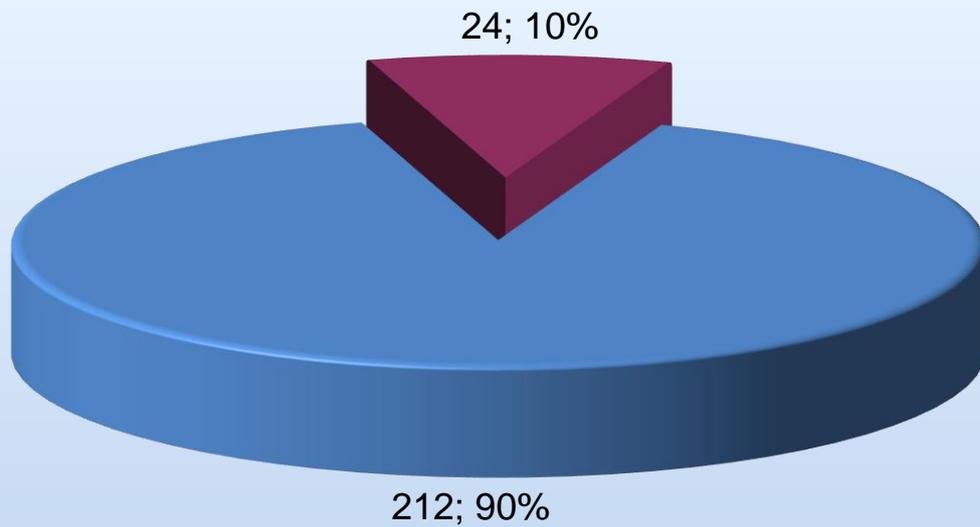
■ Valore di qualità positiva

■ Valore di qualità negativa

CHIAREZZA' PERCEPITA

Chiarezza positiva: - 212 votazioni	Chiarezza negativa: - 24 votazioni
Percentuali chiarezza positiva 90%	Percentuali chiarezza negative 10%

VALORE DI CHIAREZZA PERCEPITO



■ Valore di chiarezza positiva

■ Valore di chiarezza negativa

Questionario di rilevamento e soddisfazione

COLLABORIAMO INSIEME PER DARVI UN SERVIZIO MIGLIORE

Il questionario ti consente di esprimere il gradimento sui servizi forniti dal Sistema Bibliotecario e Archivio Cittadino del Comune di Palermo disponibili all'utenza. I dati forniti sono raccolti e trattati in forma aggregata e anonima, al solo fine di elaborazioni statistiche.

Sesso *

- Maschio
- Femmina

Età *

- < 14 anni
- 15 - 25 anni
- 26 - 40 anni
- 41 - 65 anni
- > 65 anni

Titolo di studio *

- licenza elementare
- licenza media
- diploma di maturità
- laurea

Professione *

- studente
- impiegato
- insegnante
- libero professionista
- pensionato
- Altro: _____

Quale sito frequenti solitamente? *

- Archivio storico comunale
- Biblioteca comunale "Leonardo Sciascia"
- Biblioteca multimediale di Villa Trabia
- Biblioteca "Giuseppe Pitrè" a Palazzo Tarallo
- Biblioteca dei bambini e dei ragazzi "Il Piccolo Principe"
- Biblioteca decentrata di Borgo Nuovo
- Biblioteca decentrata di Brancaccio
- Biblioteca decentrata di Pallavicino

Quanto sono frequenti i tuoi accessi ai servizi di Biblioteca e Archivio? *

- 1 non molto frequenti
- 2 poco frequenti
- 3 frequenti
- 4 abbastanza frequenti
- 5 molto frequenti

Da quanto tempo frequenti la Biblioteca o l'Archivio? *

- prima volta
- da 0 a 3 mesi
- da 4 mesi a 1 anno
- da 1 a 3 anni
- oltre 3 anni

Quanto sei soddisfatto degli orari di reperibilità tramite email e telefono? *

- 1 insoddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 soddisfatto
- 5 molto soddisfatto

Quanto sei soddisfatto sugli avvisi relativi a variazione o interruzione di servizi in presenza *

- 1 insoddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 soddisfatto
- 5 molto soddisfatto

Quale di questo materiale bibliografico disponibile consulti sul sito librarsi.comune.palermo.it? *

- Catalogo online
- Teca digitale
- Catalogo delle seicentine siciliane
- Fondo Di Benedetto
- Fanelio dei siciliani illustri
- nessuno di questi

Quanto sei soddisfatto della disponibilità, velocità e precisione del personale nel fornire informazioni o chiarimenti richiesti tramite telefono e/o email? *

- 1 insoddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 soddisfatto
- 5 molto soddisfatto

Quanto sei soddisfatto della tempistica e modalità di invio delle riproduzioni digitali e del materiale richiesto? *

- 1 insoddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 soddisfatto
- 5 molto soddisfatto

Ti chiediamo di scrivere qui eventuali consigli o suggerimenti

La tua risposta

Indietro

Invia

Pagina 2 di 2

Cancella modulo

CONCLUSIONI

Al di là degli elementi tangibili e della possibilità di accesso al servizio, gli elementi segnalati riscontrano ottime votazioni, il personale tutto raggruppa una serie di caratteristiche come comunicazione, sicurezza, competenza, cortesia, capacità di capire le esigenze del fruitore, possibilità di accesso al servizio che spostano molto l'accento sulla relazione, componente caratteristica per ogni reso conto di servizio.

Questo ci darà biblioteche valide dove poter fare l'esperienza di leggere, di effettuare ricerche e produrre cultura insieme, ottenendo indicazioni, suggerimenti e bisogni, utili al fine di migliorare la qualità offerta dal Servizio Sistema Bibliotecario e Archivio Cittadino per l'utente/cliente.