



# COMUNE DI PALERMO

AREA DELLA CULTURA

SERVIZIO SISTEMA BIBLIOTECARIO

Ufficio Biblioteche

Sistema Bibliotecario Cittadino, Piazzetta Lucrezia Brunaccini, 1

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

Relazione, elaborazione dati, progettazione grafica esecutiva: - Dott.ssa Patrizia Saverino



**CUSTOMER SATISFACTION**  
**SISTEMA BIBLIOTECARIO CITTADINO**  
**ANNO 2022**



## INDICE

Prefazione.....	pag. 4
Descrizione questionario erogato.....	pag. 5
Obiettivi dell'indagine.....	pag. 6
Percentuali utenti maschi/femmine.....	pag. 7
Percentuali utenti maschi/femmine di ogni biblioteca.....	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
Analisi dei quesiti del questionario.....	pag. 13
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. 30
Biblioteca di Brancaccio.....	pag. 35
Biblioteca di Pallavicino.....	pag. 40
Biblioteca di Borgo Nuovo.....	pag. 45
Biblioteca dei bambini e dei ragazzi “Il Piccolo Principe” .....	pag. 50
Biblioteca di Palazzo Tarallo .....	pag. 55
Conclusioni.....	pag. 60
Percentuali valutazioni positive e negative.....	pag. 60
Percentuali valutazioni chiarezza.....	pag. 61
Percentuali valutazioni qualità.....	pag. 62
Valutazioni complessive espresse dall'utenza .....	pag. 63
Questionario.....	pag. 64

## PREFAZIONE

L'anno 2022, come lo è stato per il precedente biennio, probabilmente sarà associato alla parola “pandemia” o “Covid19”, infatti i governi di tutto il mondo avevano imposto regole e restrizioni per contenere il contagio di questo nuovo virus, ma sicuramente anche per l'anno che ha permesso il ritorno alla normalità.

Diversamente dal periodo precedente, dove le biblioteche sono state chiuse e riaperte con restrizioni dovute al distanziamento, la graduale riapertura senza l'obbligo di indossare i dispositivi di sicurezza ha permesso di riutilizzare i locali per lo scopo istituzionale preposto, anche a quelle utenze particolari come lo è la utenza scolastica.

Il personale in servizio che aveva iniziato una rivoluzione nell'offerta di servizi bibliotecari, cercando di non far sentire l'utente distante dalle biblioteche e dalla lettura in presenza, sui social e anche online tramite il portale Libr@rsi, ha riavuto il contatto diretto con i lettori.

La nostra indagine si reintroduce in questo scenario, riappropriandoci della presenza dell'utente, i relativi questionari sono stati regolarmente erogati e compilati durante i periodi di apertura al pubblico.

Al fine di contribuire ai processi di inclusione e coesione sociale, con lo scopo di attivare energie nella comunità, i bibliotecari mettendosi all'ascolto degli utenti daranno biblioteche valide dove poter fare l'esperienza di leggere e produrre cultura insieme.

A tale scopo l'indagine è stata 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 del Sistema Bibliotecario Cittadino all'utente/cliente.

I quesiti scelti sono stati studiati specificatamente per misurare il giudizio sulla qualità dei servizi, che permette di confrontare le attese e le percezioni dell'utenza relativamente al servizio bibliotecario.

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 rilevazione del suo grado di soddisfazione, è finalizzata a migliorare l'organizzazione e le sue relazioni con l'utente somministrando un questionario di gradimento semestrale, per stabilire il grado di soddisfazione dell'utente legato al valore (percepito e reale) di ogni biblioteca.

## DESCRIZIONE DEL QUESTIONARIO EROGATO

Nella prima parte il questionario (pag. 64) 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.

Le domande sono state formulate per diverse tipologie di servizio, che consentono di misurare la qualità percepita e le attese separatamente, per 5 dimensioni, ritenute indispensabili per giudicare la qualità del servizio.

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.

Al di là degli elementi tangibili e della possibilità di accesso al servizio, gli elementi segnalati raggruppano una serie di caratteristiche come comunicazione, sicurezza, competenza, cortesia, capacità di capire le esigenze dell'utente in relazione al servizio offerto.

## OBIETTIVI DELL'INDAGINE

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 2022 a singoli utenti complessivamente sono 624.

I dati sono stati raccolti nelle seguenti biblioteche:

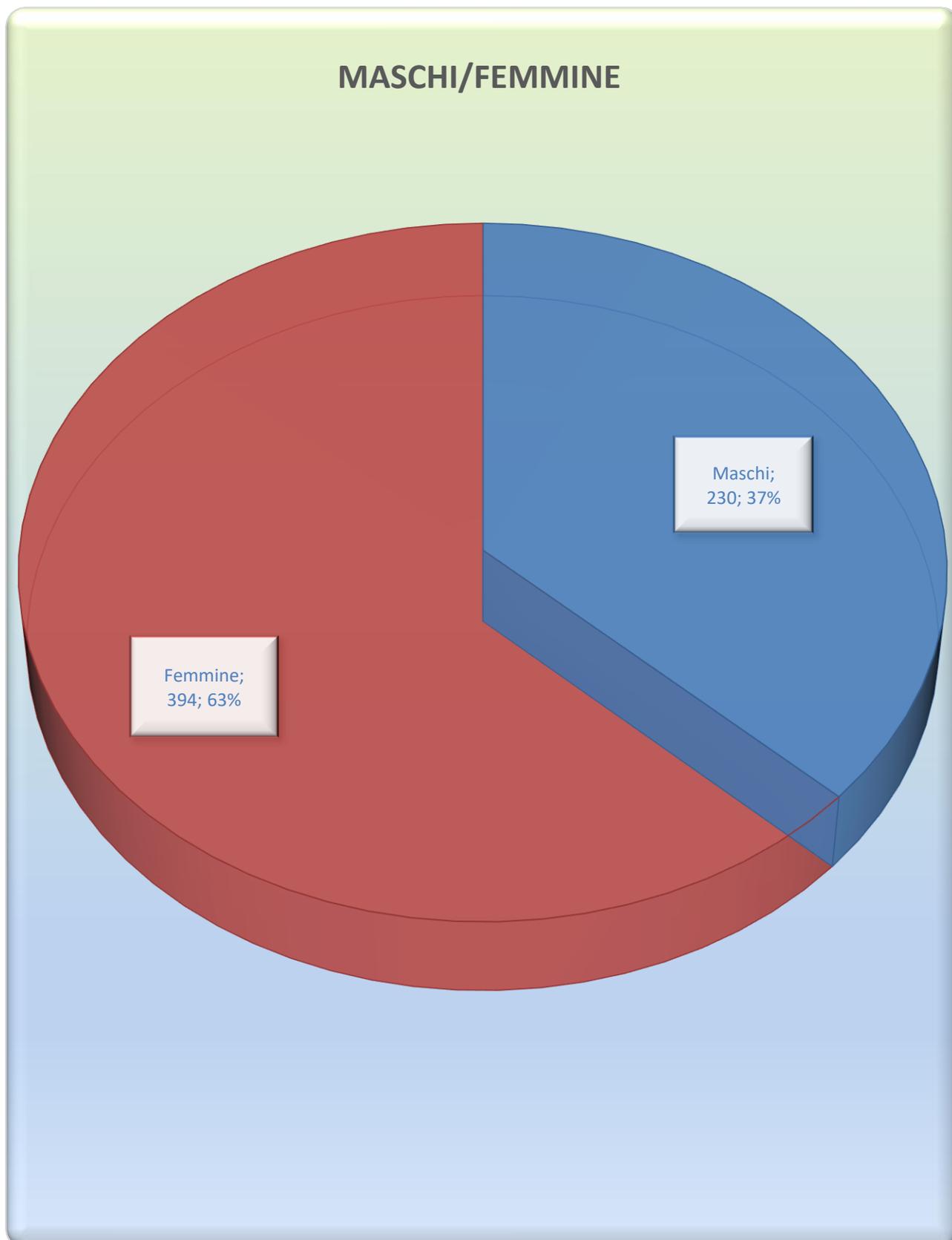
1. Biblioteca Leonardo Sciascia, Piazzetta Brunaccini, 1;
2. Biblioteca di Villa Trabia – Via Antonio Salinas, 3;
3. Biblioteca di Brancaccio – Via San Ciro, 19;
4. Biblioteca di Pallavicino – Via G. Spata, 10/20;
5. Biblioteca di Borgo Nuovo – Largo Pozzillo, 7;
6. Biblioteca dei bambini e dei ragazzi “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 nell’elaborazione dell’“analisi dei dati”.

Alle percentuali complessive calcolate nelle sette biblioteche sopracitate segue un’analisi con relativo grafico di ogni singola biblioteca.

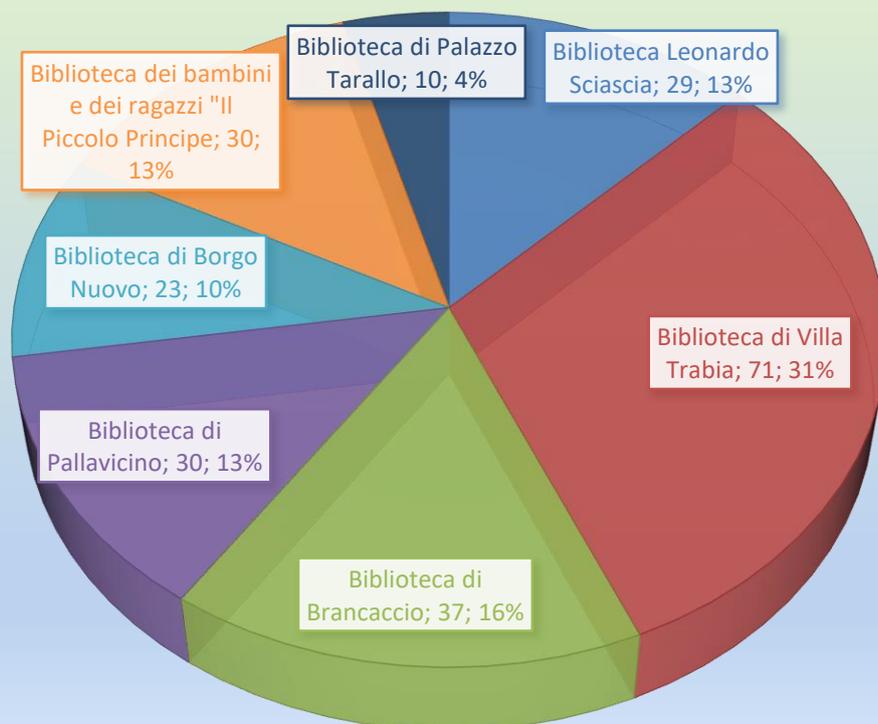
## PERCENTUALI UTENTI MASCHI/FEMMINE

Di seguito vengono indicate le percentuali di utenti di tutte le biblioteche suddivise in maschi e femmine dove si evidenzia una prevalenza di donne rispetto agli uomini.

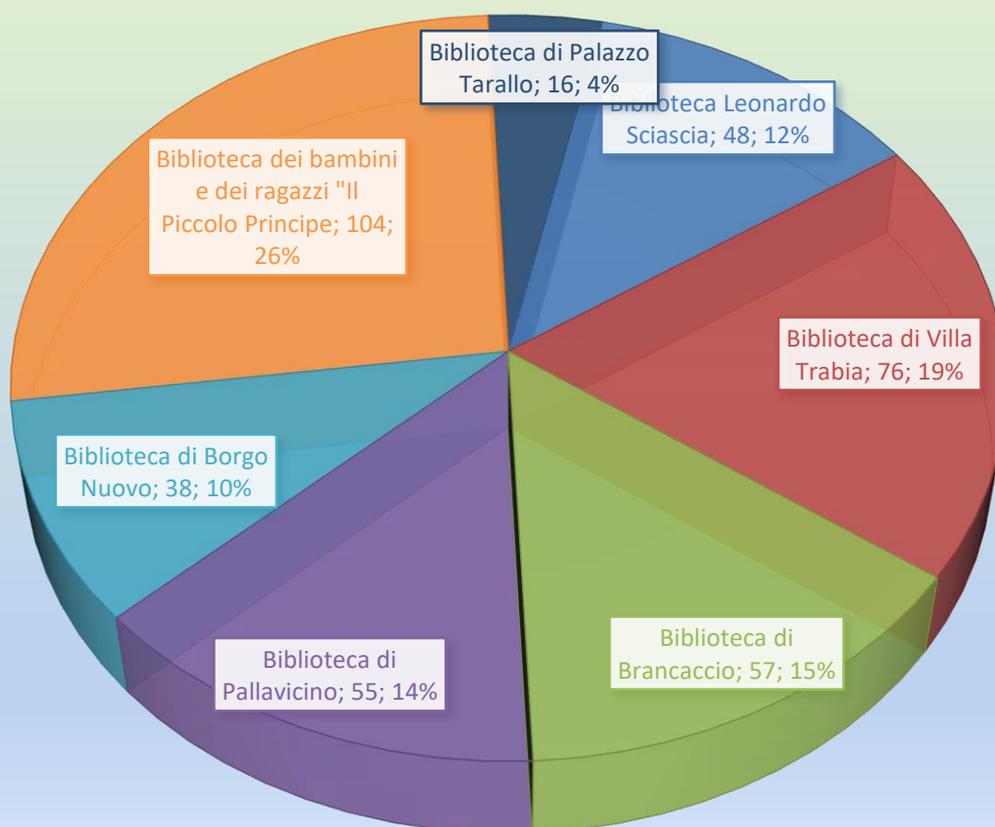


E più precisamente esaminiamo per ogni singola biblioteca.

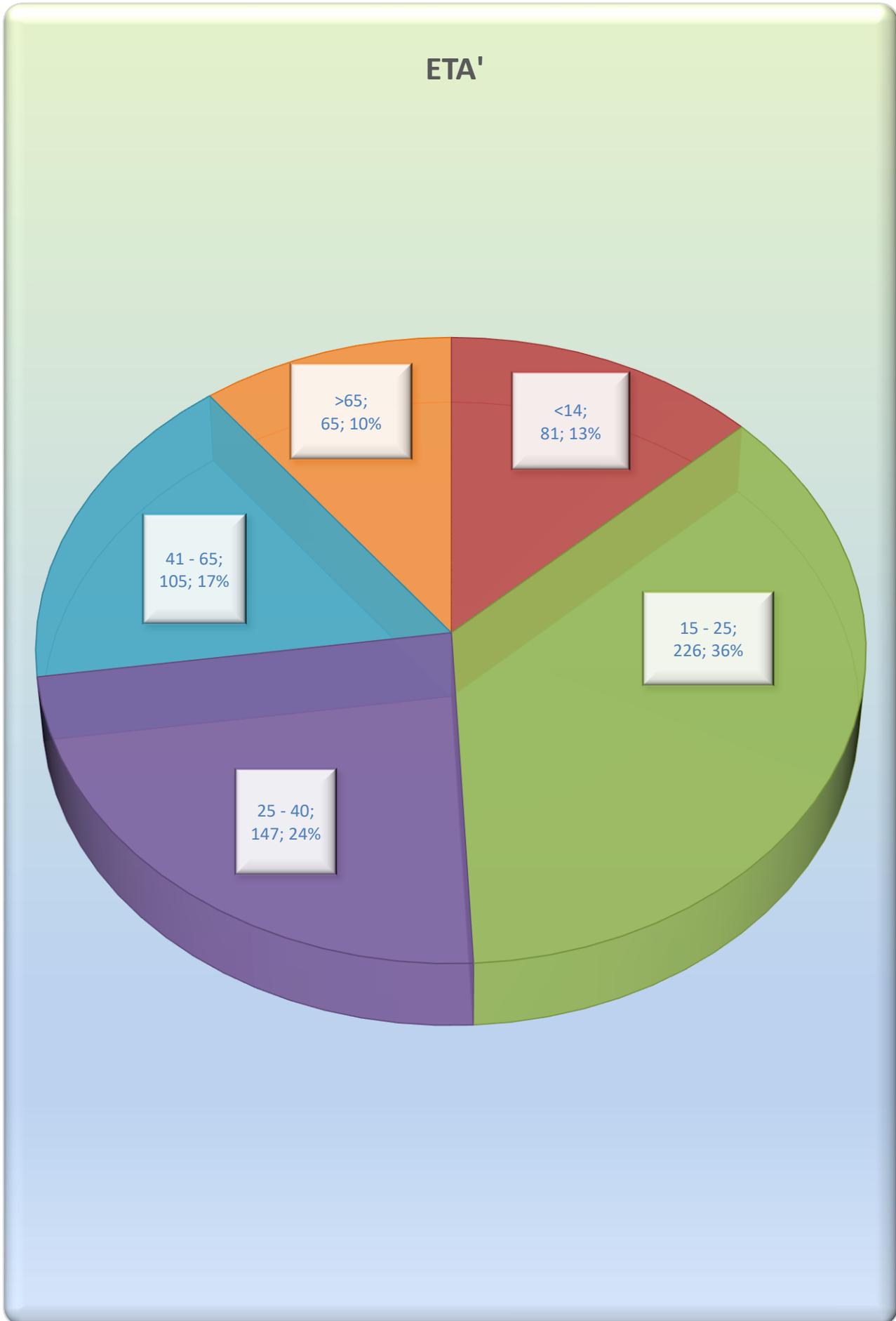
### MASCHI



### FEMMINE

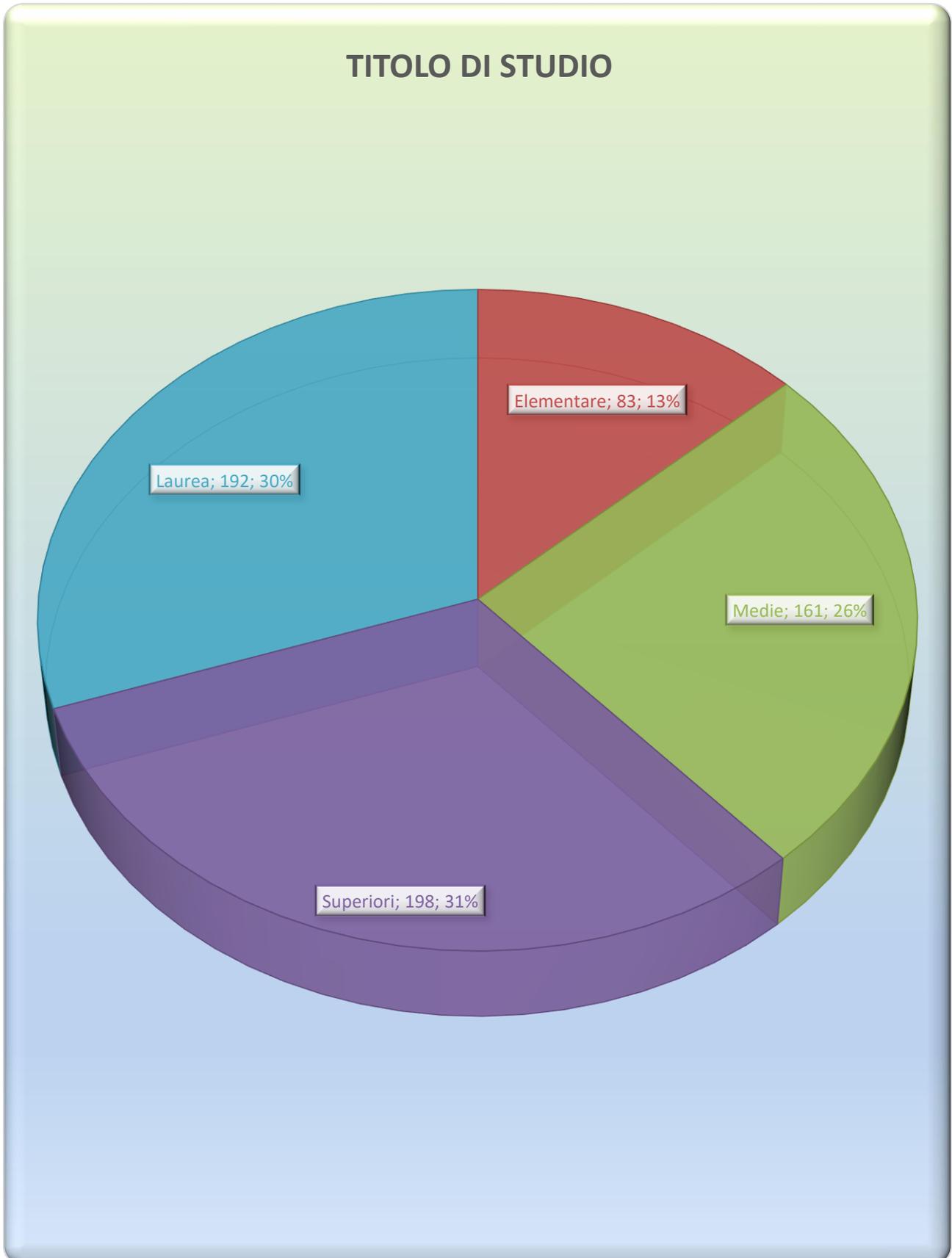


FASCE D' ETA'



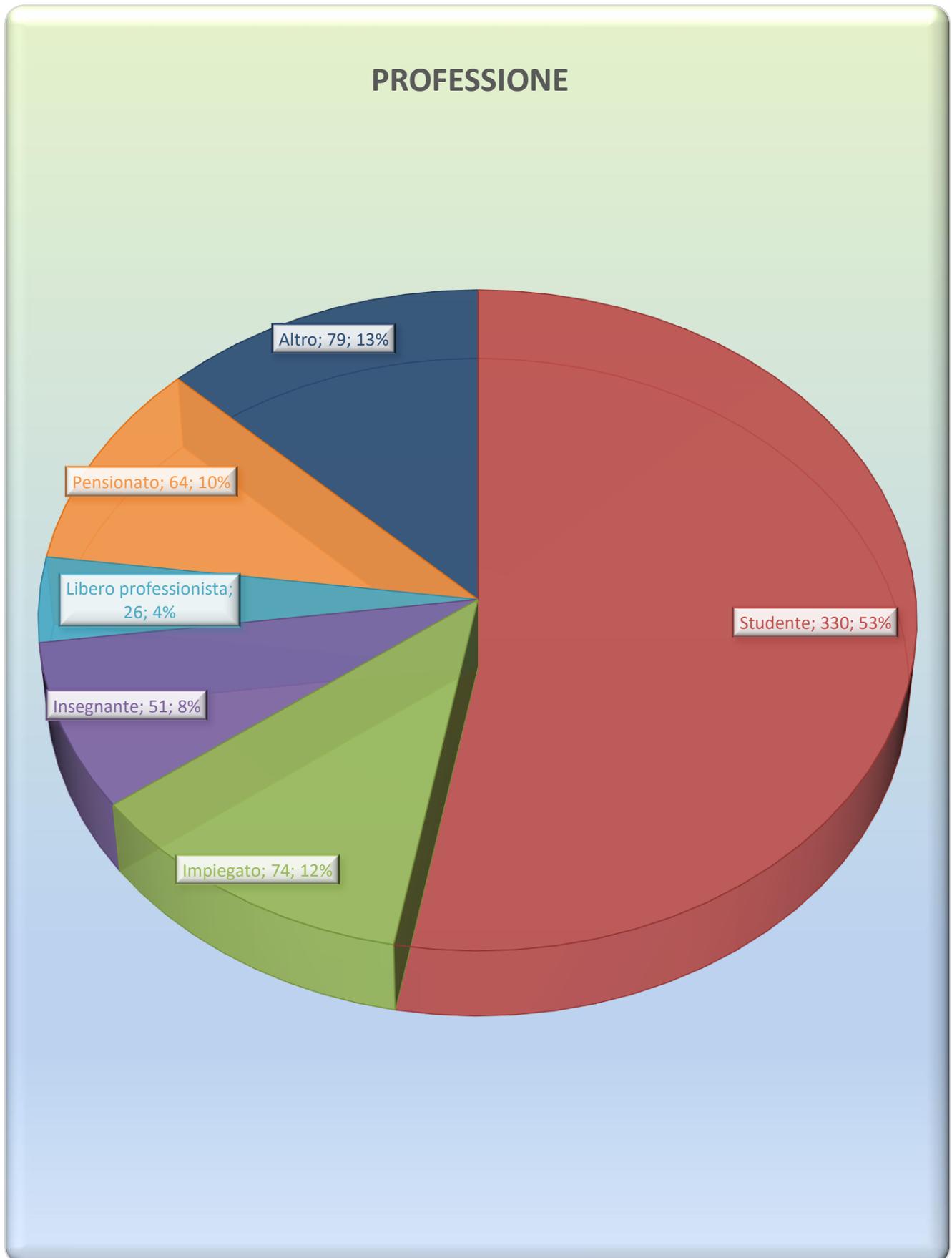
## TITOLO DI STUDIO

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



## PROFESSIONE

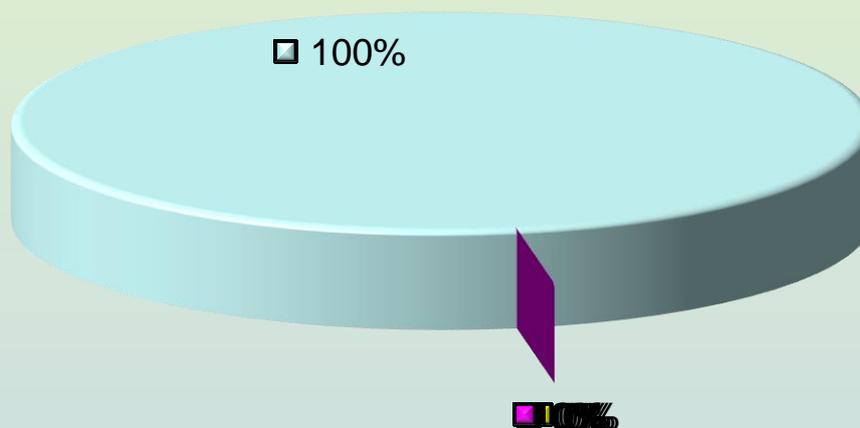
La percentuale maggiore relativa alla professione è data dagli studenti soprattutto nella Biblioteca “Il Piccolo Principe” che è specializzata per bambini e per i ragazzi.



## ANALISI DEI DATI

	Del tutto insoddisfatto = 8 voti	Insoddisfatto = 42 voti	Abbastanza soddisfatto = 452 voti	Soddisfatto = 1928 voti	Molto soddisfatto = 3812 voti
Totale votazioni	8	42	452	1928	3812

### VALUTAZIONI COMPLESSIVE ANNO 2022



- 1. La segnaletica 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 "Libr@rsi".
- 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.

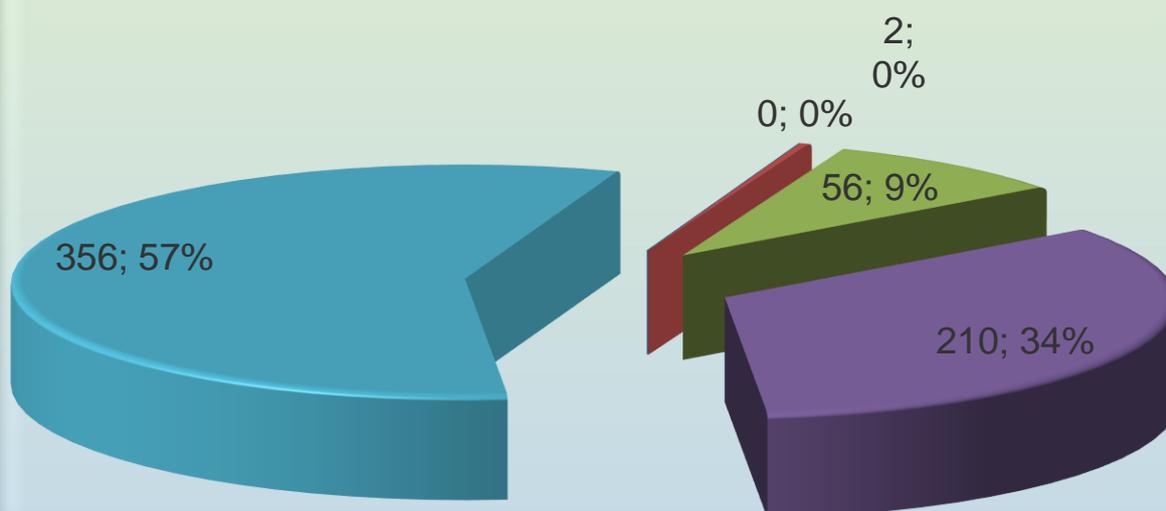
## Quesito numero 1

Il quesito numero 1 presenta delle percentuali positive al 100%, soltanto due valutazioni negative da non tenere in considerazione in quanto le segnaletiche sono state integrate nel 2018.

1. La segnaletica e l'orientamento fornito all'ingresso della Biblioteca.	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	0	2	56	210	356

Valutazioni positive: - 622 votazioni	Valutazioni negative: - 2 votazioni
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

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



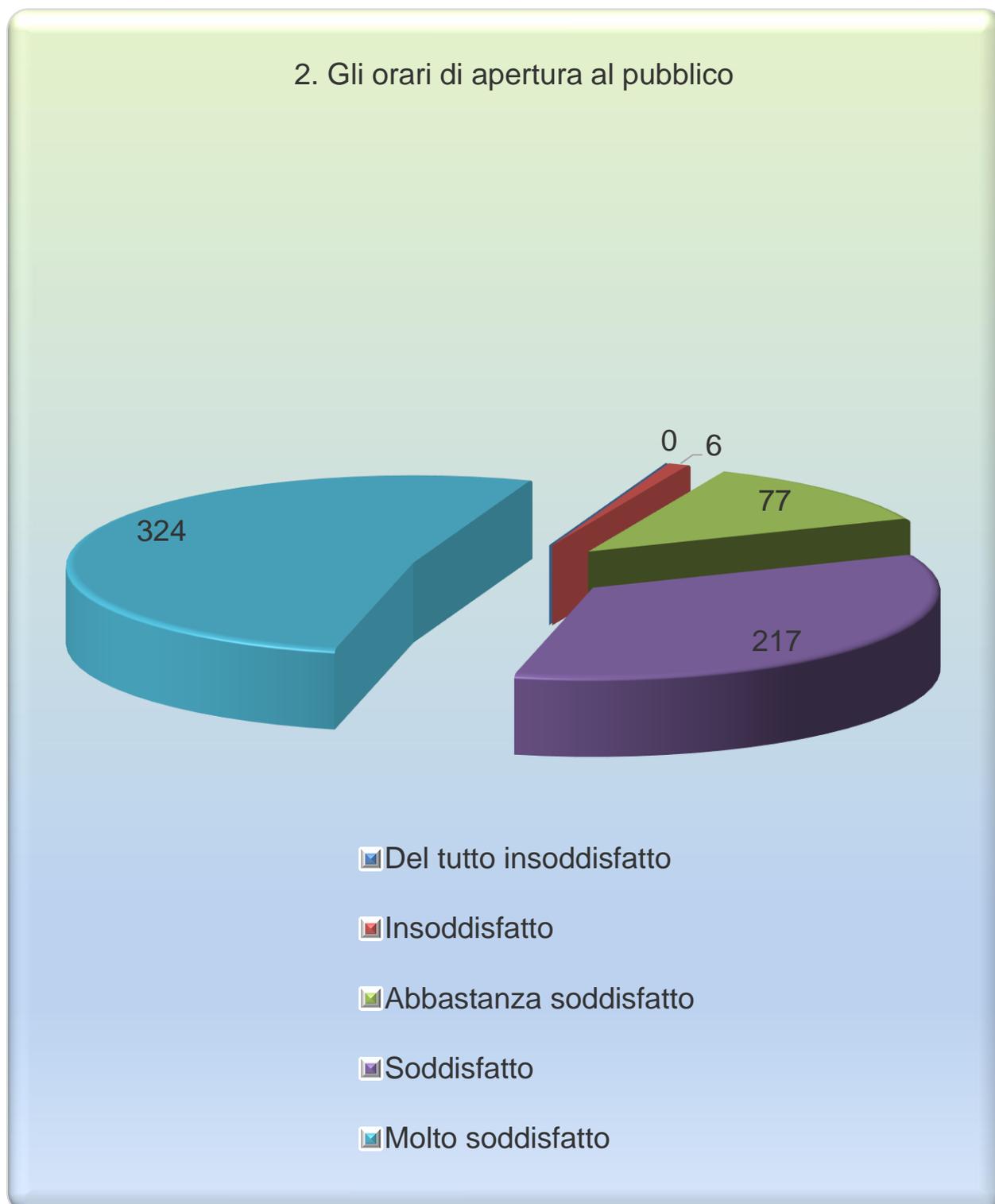
- Del tutto insoddisfatto
- Insoddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

## Quesito numero 2

Il quesito numero 2 presenta delle percentuali positive alte, anche se il 1% dell'utenza richiede maggiore apertura pomeridiane.

2. Gli orari di apertura al pubblico	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	0	6	77	217	324

Valutazioni positive: - 618 votazioni	Valutazioni negative: - 6 votazioni
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%



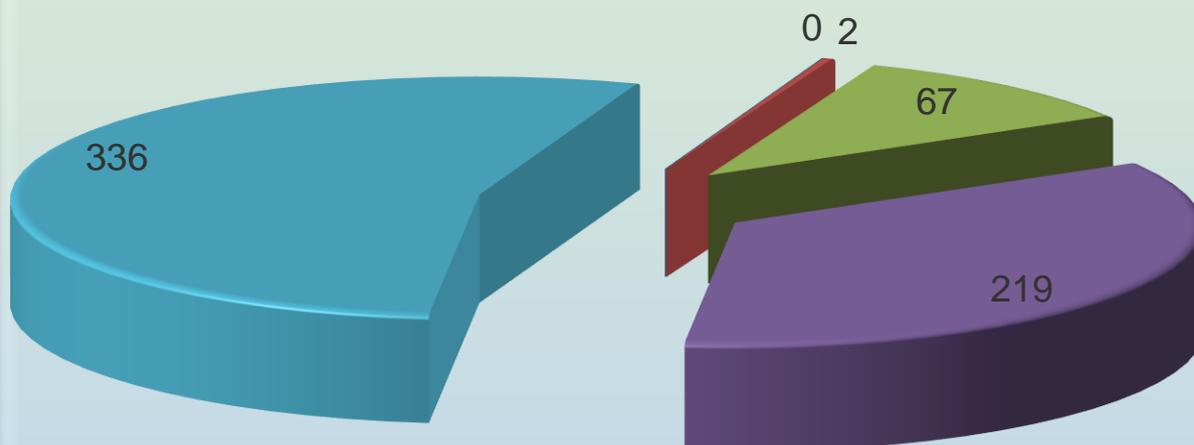
### Quesito numero 3

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

3.Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi.	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	0	2	67	219	336

Valutazioni positive: - 622 votazioni	Valutazioni negative: - 2 votazioni
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

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



- Del tutto insoddisfatto
- Insoddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

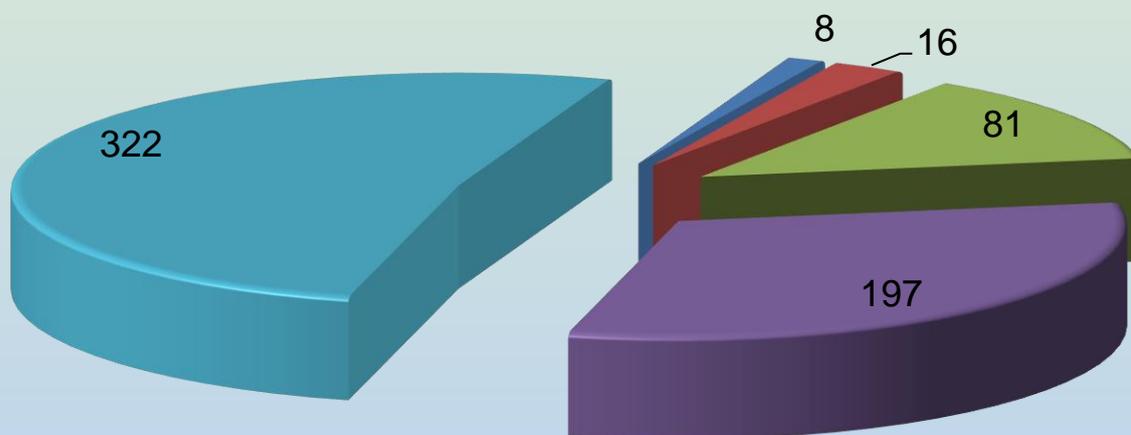
#### Quesito numero 4

La percentuale di soddisfazione è abbastanza alta nel quesito numero 4. Si riscontra una piccola percentuale bassa di votazioni negative per l'assenza del segnale Wi-Fi, attualmente presente solamente in quattro siti.

4.Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione.	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	8	16	81	197	322

Valutazioni positive: - 600 votazioni	Valutazioni negative: - 24 votazioni
Valutazioni positive 96%	Valutazioni negative 4%

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



- Del tutto insoddisfatto
- Insoddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

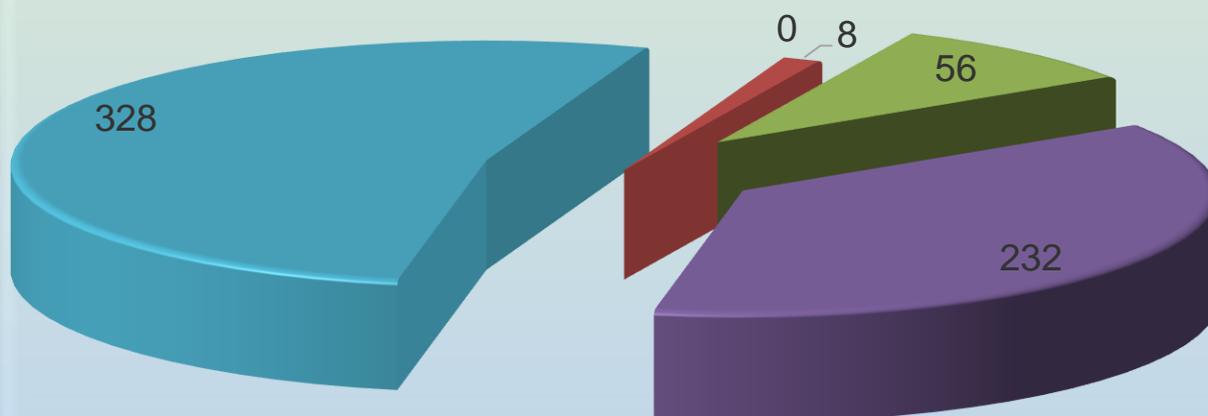
### Quesito numero 5

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

5. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Libr@rsi".	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	0	8	56	232	328

Valutazioni positive: - 616 votazioni	Valutazioni negative: - 8 votazioni
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%

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



- Del tutto insoddisfatto
- Insoddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

## Quesito numero 6

Prevale un giudizio ottimo per quanto riguarda il gradimento dei locali soltanto tre votazioni negative.

6. Il confort relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia.	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	0	3	37	211	373

Valutazioni positive: - 621 votazioni	Valutazioni negative: - 3 votazioni
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

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



- Del tutto insoddisfatto
- Insoddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

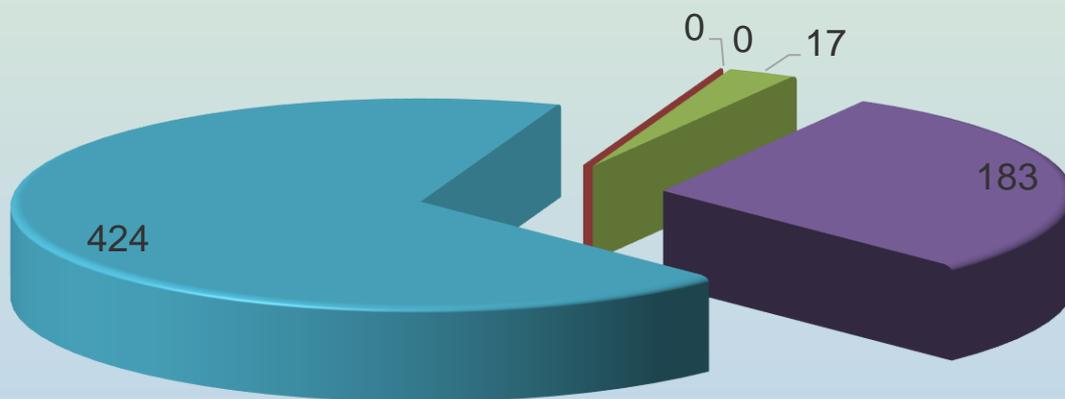
## Quesito numero 7

Si evince nel quesito numero 7, la netta prevalenza del giudizio “molto soddisfatto” con il 100% per quanto riguarda l’accoglienza e la professionalità per gli addetti alla distribuzione del front-office.

7. La disponibilità, la velocità e la precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite e-mail.	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	0	0	17	183	424

Valutazioni positive: - 624 votazioni	Valutazioni negative; - 0 votazioni
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

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



- Del tutto insoddisfatto
- Insoddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

## Quesito numero 8

Nel quesito numero 8 la netta prevalenza nel giudizio abbastanza soddisfatto, soddisfatto e molto soddisfatto prevale sulle votazioni negative con il 100% per quanto riguarda il personale.

<i>8. Il personale del servizio prestiti è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere.</i>	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	0	0	17	146	461

Valutazioni positive: - 624 votazioni	Valutazioni negative; - 0 votazioni
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

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



Abbastanza soddisfatto

Soddisfatto

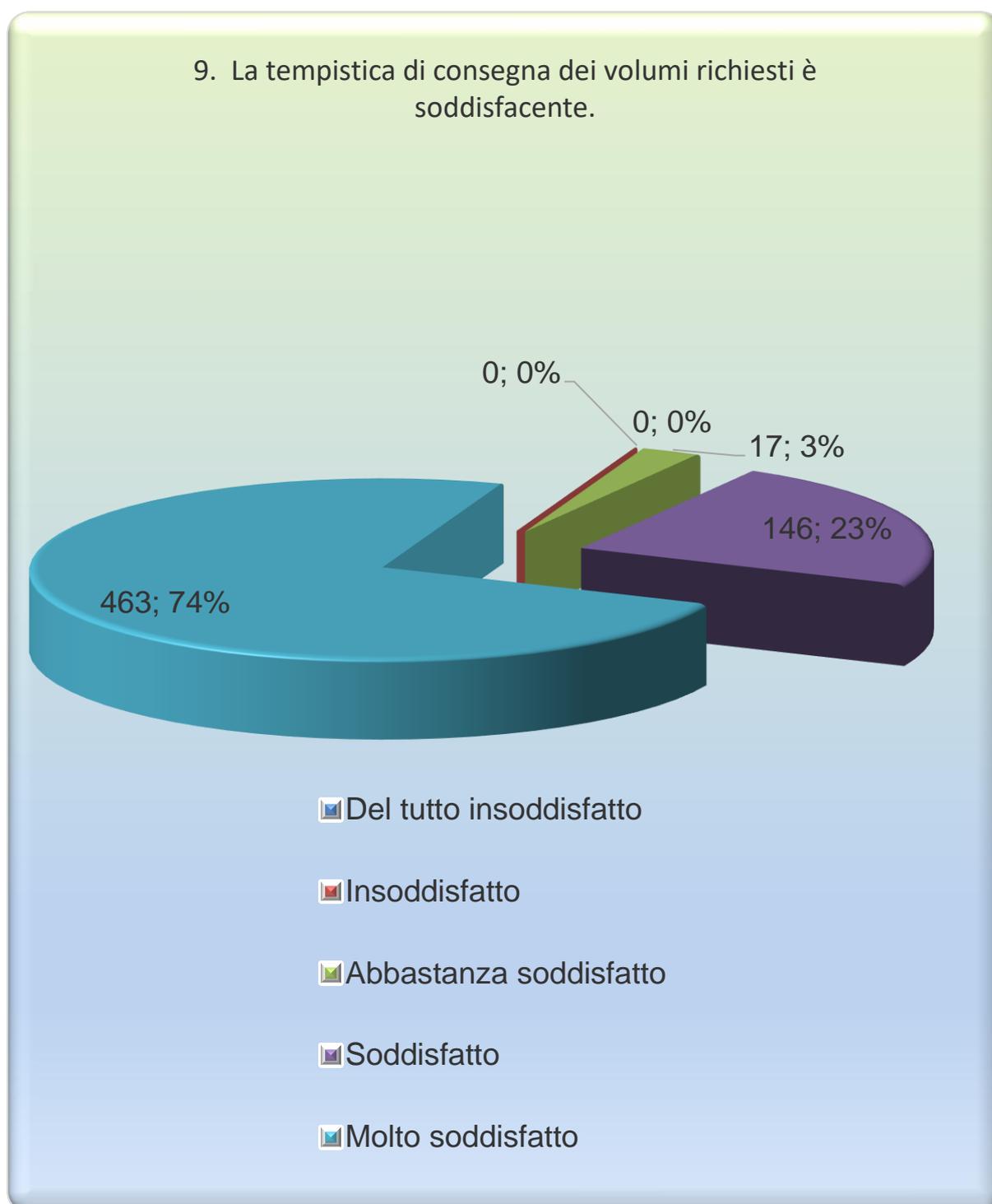
Molto soddisfatto

## Quesito numero 9

Anche nel quesito numero 9 la netta prevalenza nel giudizio abbastanza soddisfatto, soddisfatto e molto soddisfatto prevale sulle votazioni negative con il 100% per quanto la tempistica di consegna dei volumi richiesti dall'utenza.

9. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente.	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	0	0	17	146	463

Valutazioni positive: - 626 votazioni	Valutazioni negative: - 0 votazioni
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

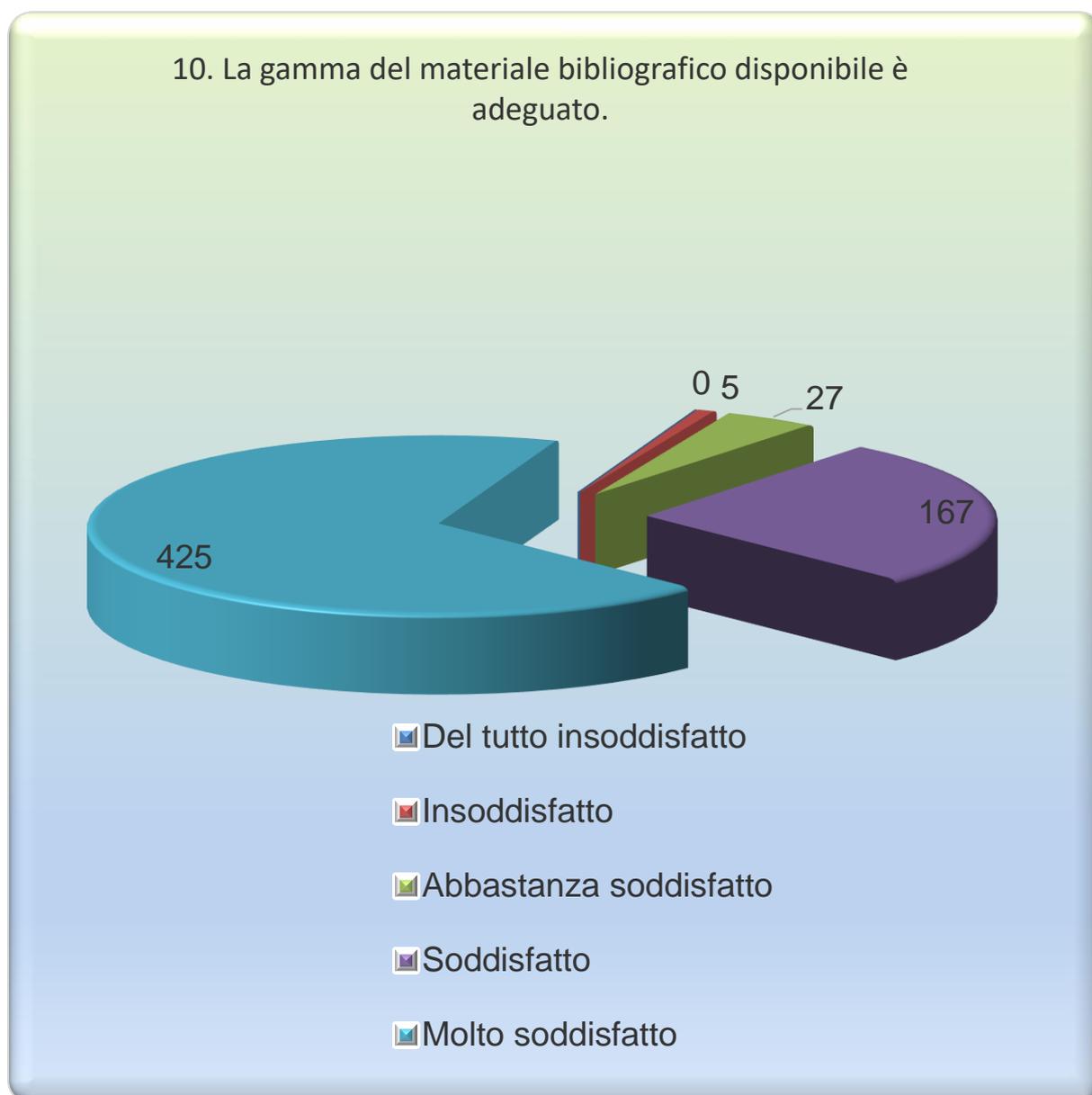


## Quesito numero 10

Anche per l'ultimo quesito si riscontra una percentuale alta per quanto riguarda il materiale librario in dotazione a ogni biblioteca, soltanto 4 votazioni negative per quanto riguarda la richiesta di nuovi volumi che è stata tempestivamente integrata.

10. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato.	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	0	5	27	167	425

Valutazioni positive: - 619 votazioni	Valutazioni negative: - 5 votazioni
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%



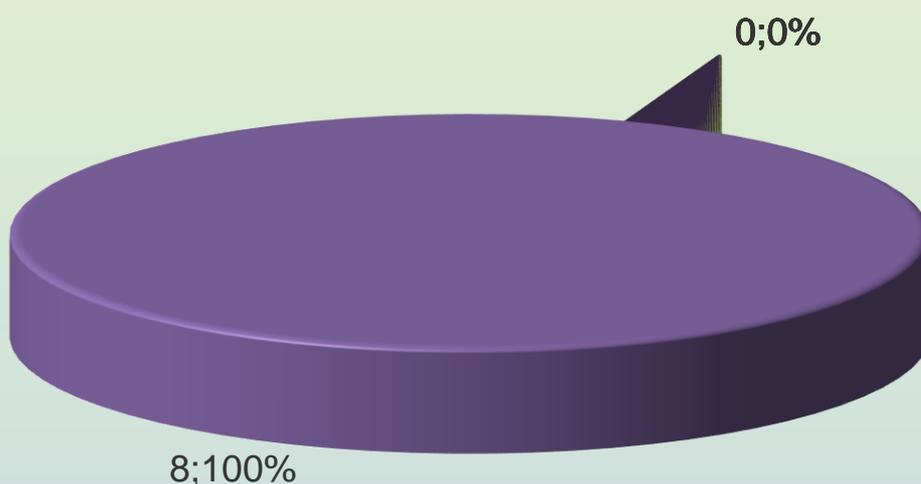
Concludendo questa prima parte, tutte le variabili prese in esame nei 10 quesiti raccogliamo il giudizio di “*piuttosto soddisfatto*” il secondo giudizio in ordine di preferenze è “*molto soddisfatto*”, come vediamo nella pagina seguente esaminando le valutazioni negative e positive

## PERCENTUALI VALUTAZIONI NEGATIVE

Valutazioni negative: - 50 votazioni

Percentuali negative 1%

### Votazioni negative

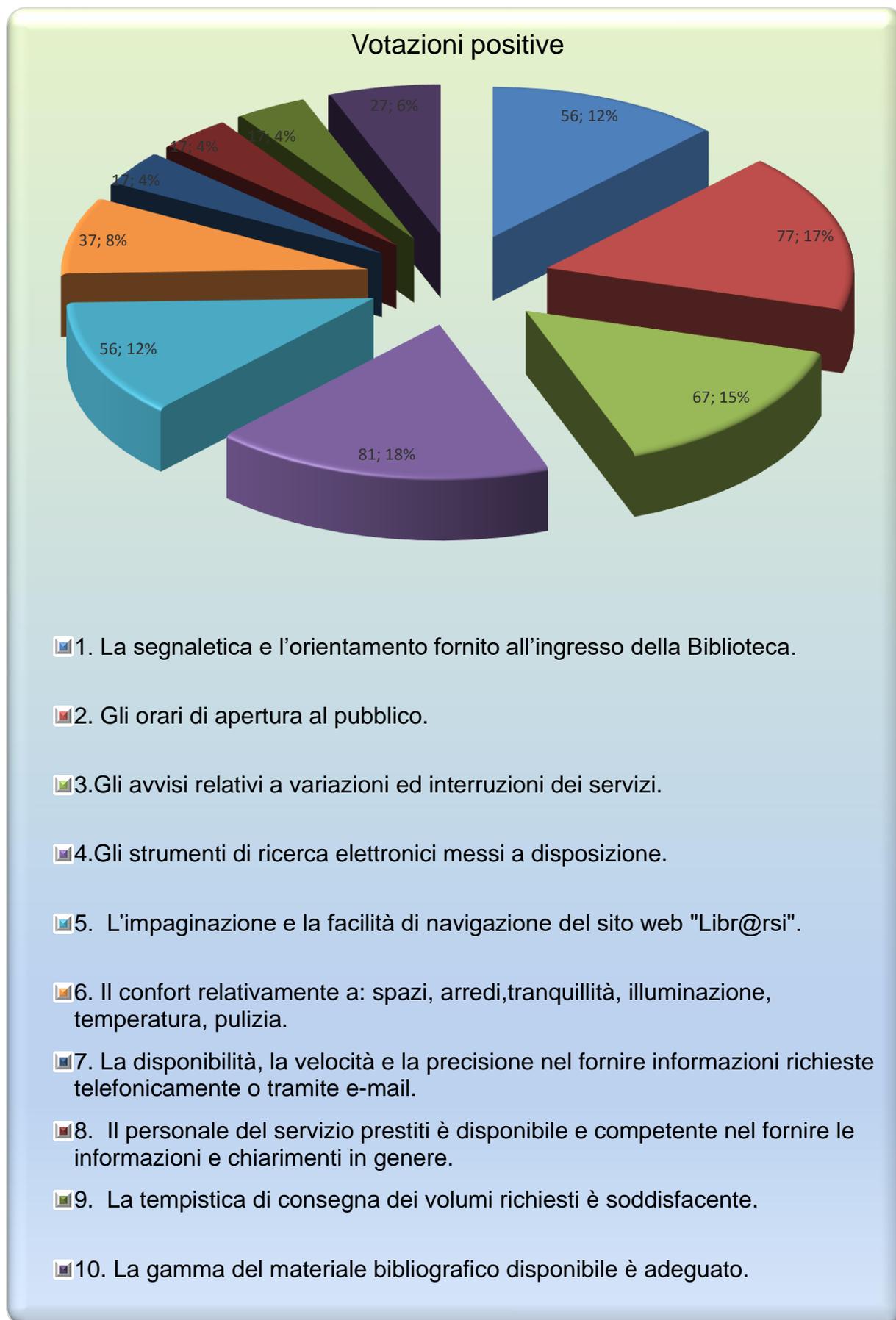


- 1. La segnaletica e l'orientamento fornito all'ingresso della Biblioteca.
- 2. Gli orari di apertura al pubblico.
- 3. Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi.
- 4. Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione.
- 5. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Libr@rsi".
- 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: - 6192 votazioni

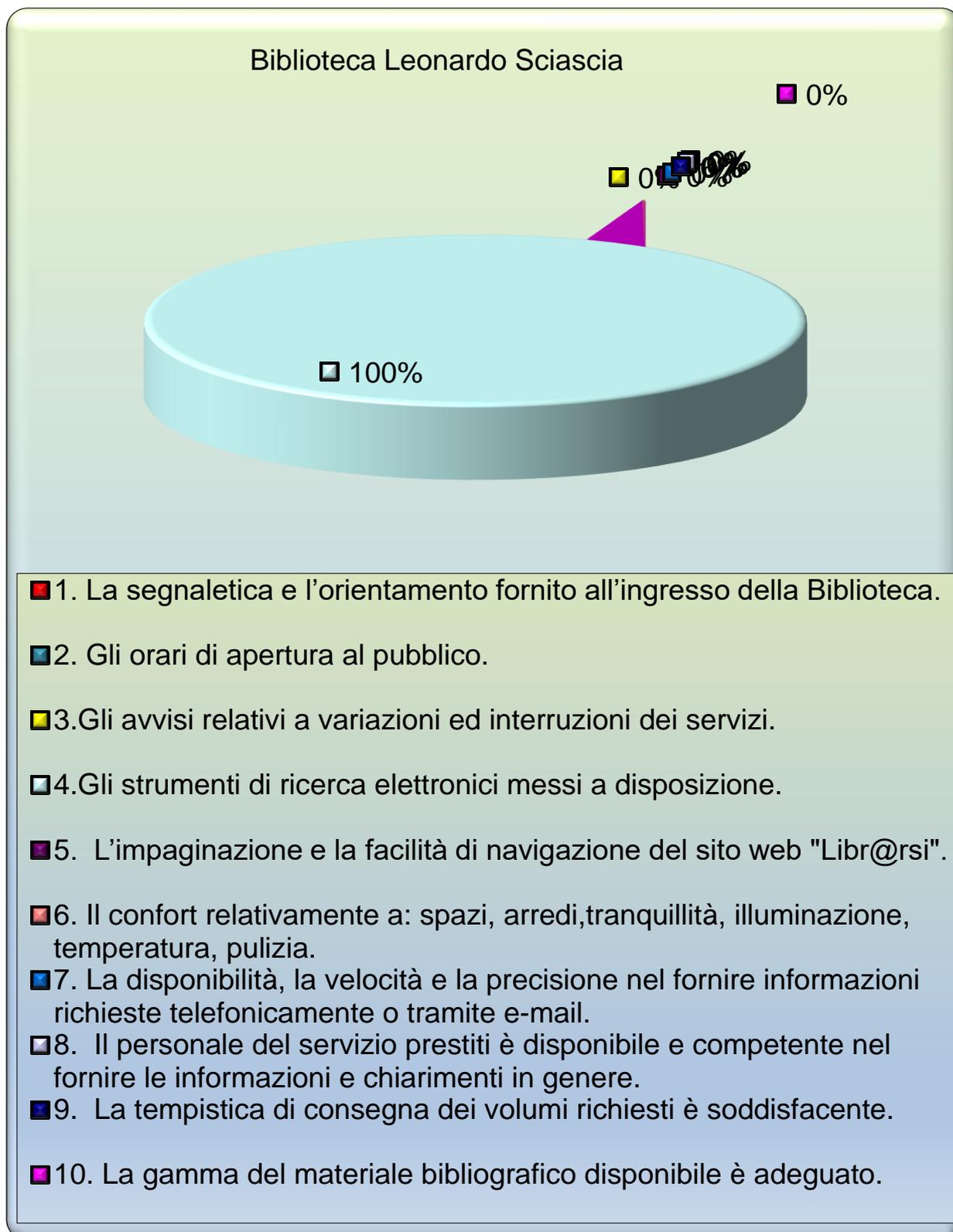
Percentuali positive 99%



## ANALISI DATI DI OGNI SINGOLA BIBLIOTECA

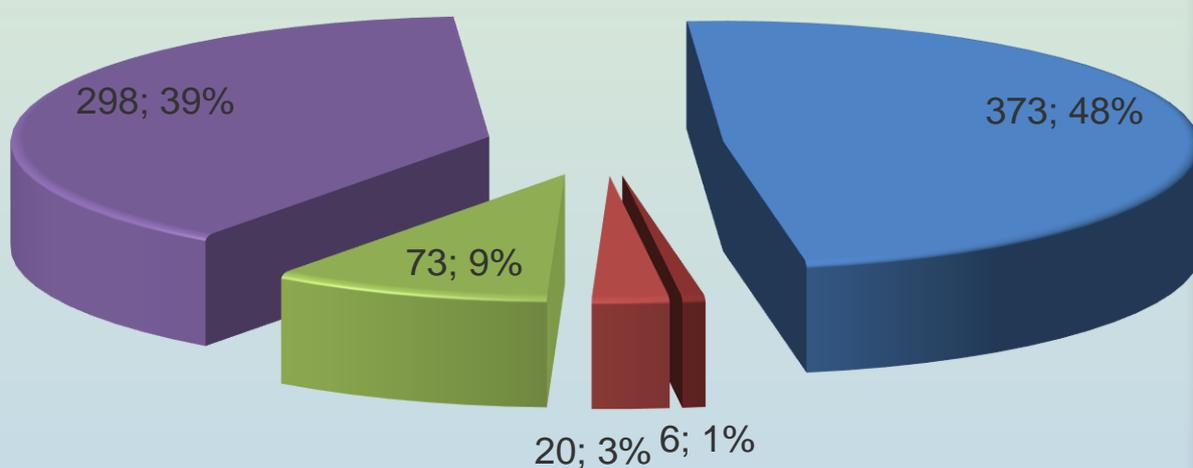
### BIBLIOTECA LEONARDO SCIASCIA

Totale questionari erogati n° 77	
Valutazioni positive 892	Valutazioni negative 18
Percentuali positive 98%	Percentuali negative 2%



Del tutto insoddisfatto 6 voti	Insoddisfatto 20 voti	Abbastanza soddisfatto 73 voti	Soddisfatto 298 voti	Molto soddisfatto 373 voti
6	20	73	298	373

### Grado di valutazione attribuito dagli utenti



Del tutto insoddisfatto = 6 voti

Insoddisfatto = 20 voti

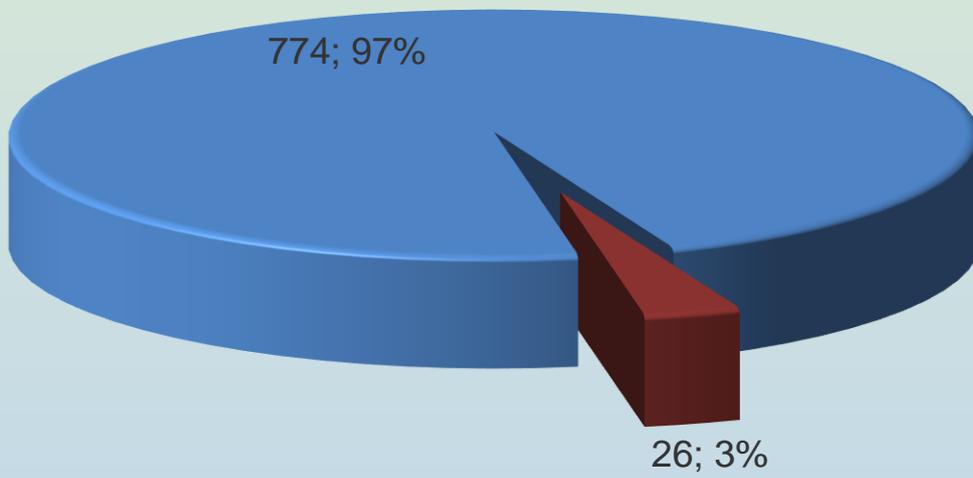
Abbastanza soddisfatto = 73 voti

Soddisfatto = 298 voti

Molto soddisfatto = 373 voti

Valutazioni positive 774	Valutazioni negative 26
Percentuali positive 97 %	Percentuali negative 3%

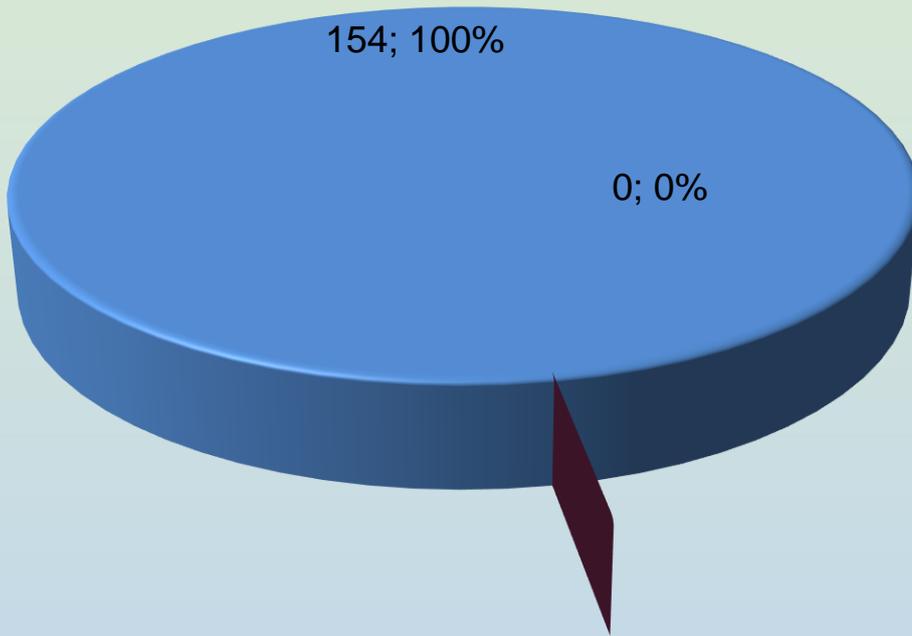
### Valutazioni positive e negative percepite



■ Valutazioni positive ■ Valutazioni negative

Chiarezza positiva: - 154 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Percentuale positiva 100%	Percentuale negativa 0%

### Valore di chiarezza percepito

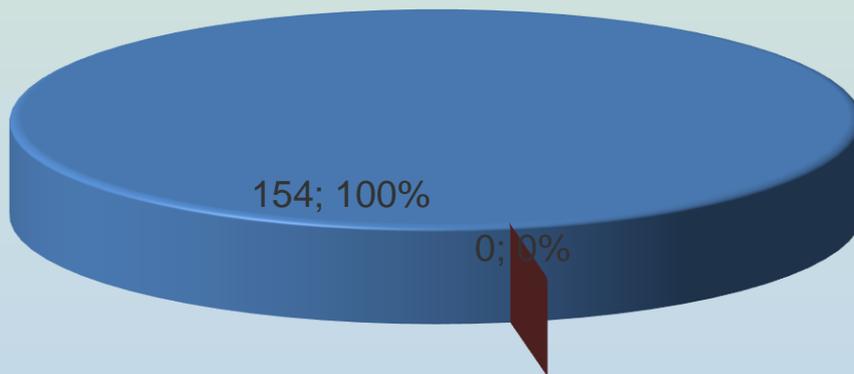


■ Valore di chiarezza positiva

■ Valore di chiarezza negativa

Qualità positiva: - 154 votazioni	Qualità negativa: - 0 votazioni
Percentuale positiva 100%	Percentuale negativa 0%

### Valore di qualità percepito



■ Valore di qualità positiva

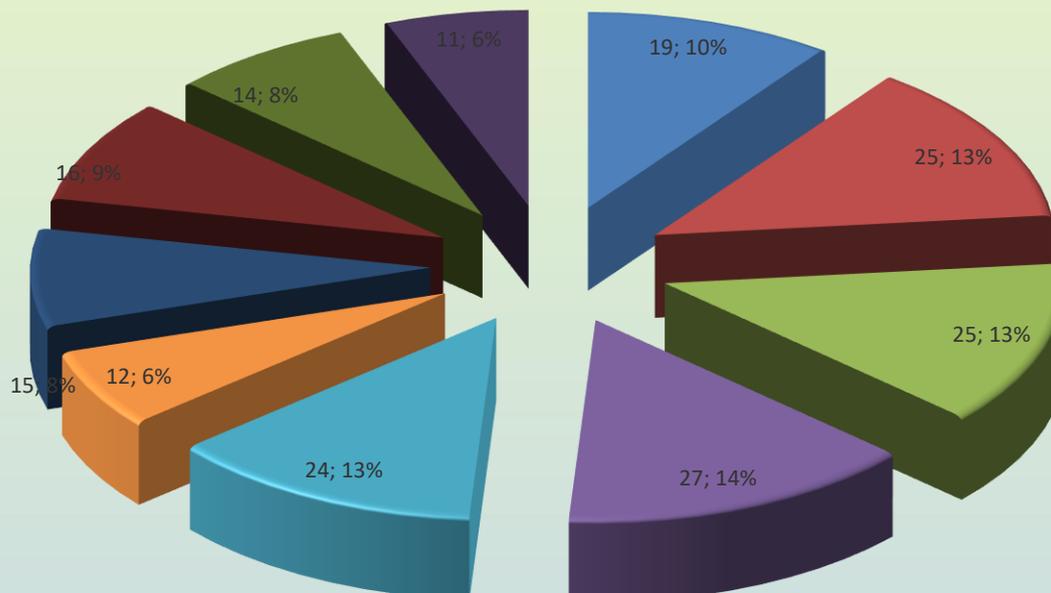
■ Valore di qualità negativa

## BIBLIOTECA DI VILLA TRABIA

Riportiamo di seguito soltanto votazioni positive in assenza di quelle negative.

Totale questionari erogati n°147	
Valutazioni positive 1472	Valutazioni negative 0
Percentuale positiva 100%	Percentuale negativa 0%

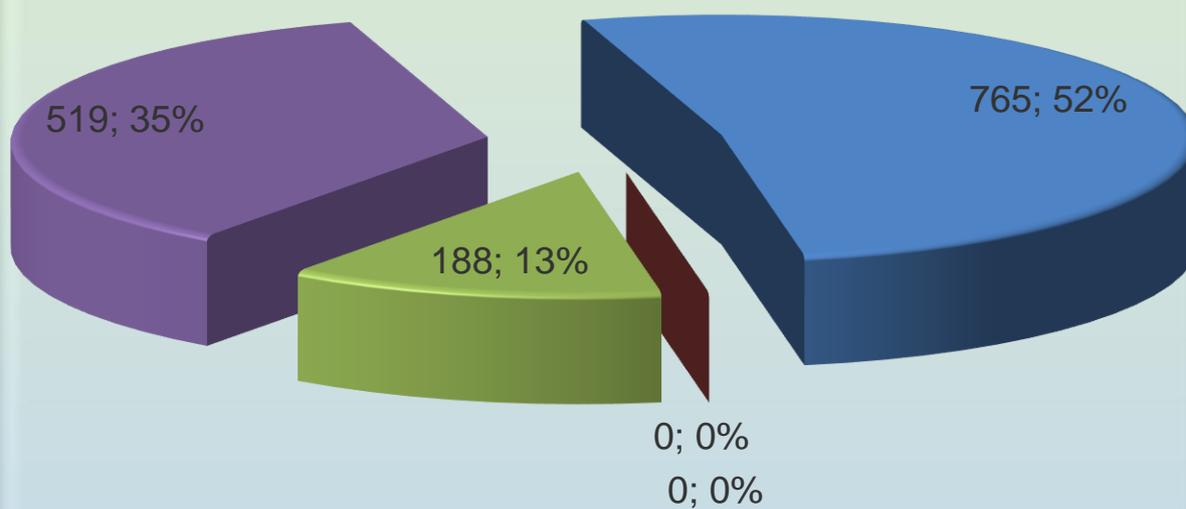
Biblioteca di Villa Trabia - Votazioni positive



- 1. La segnaletica 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 "Libr@rsi".
- 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.

Del tutto insoddisfatto 0 voti	Insoddisfatto voti 0	Abbastanza soddisfatto 188 voti	Soddisfatto 519 voti	Molto soddisfatto 765 voti
0	0	188	519	765

### Grado di valutazione attribuito dagli utenti



Del tutto insoddisfatto = 0 voti

Insoddisfatto = 0voti

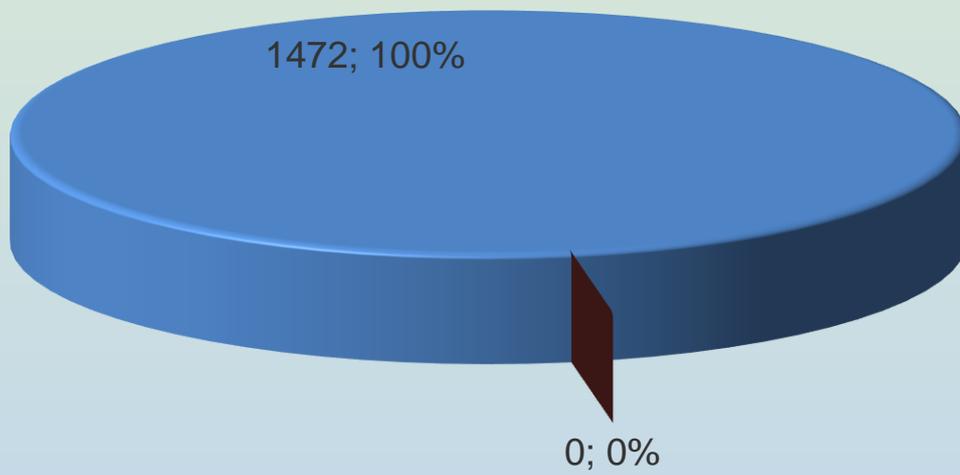
Abbastanza soddisfatto = 188 voti

Soddisfatto = 519 voti

Molto soddisfatto = 765 5voti

Valutazioni positive 1472	Valutazioni negative 0
Percentuali positive 100%	Percentuali negative 0%

### Valutazioni positive e negative percepite

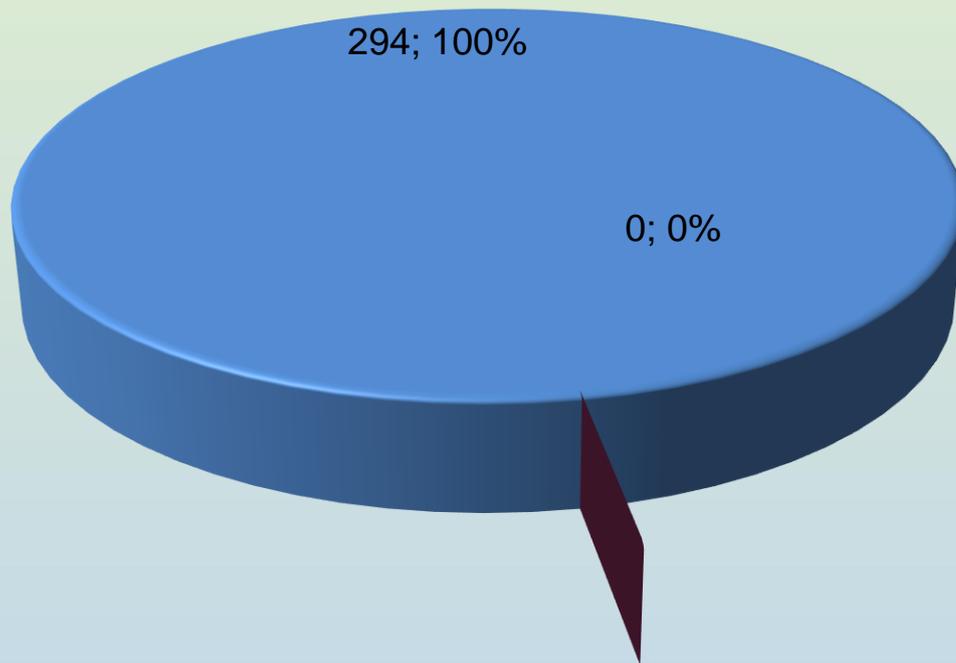


■ Valutazioni positive

■ Valutazioni negative

Chiarezza positiva: - 294 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Percentuale chiarezza positiva 100%	Percentuale chiarezza negativa 0%

### Valore di chiarezza percepito

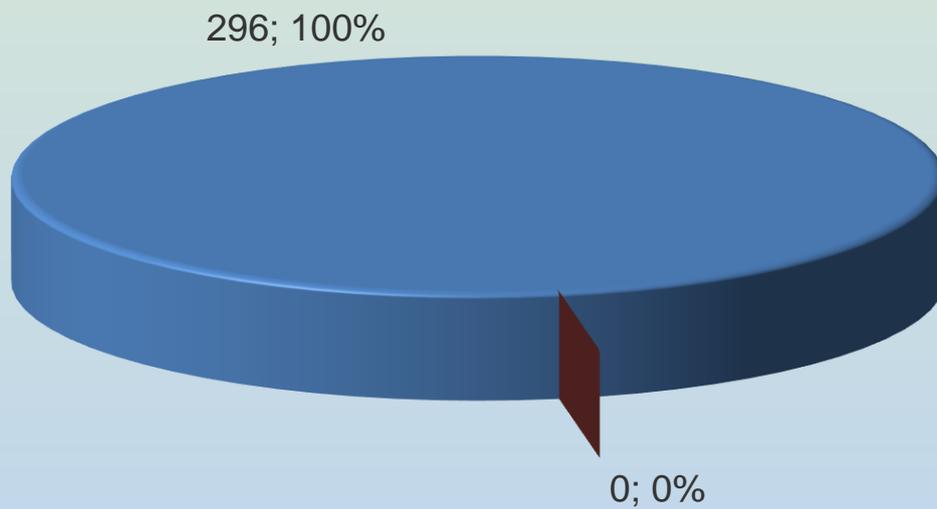


■ Valore di chiarezza positiva

■ Valore di chiarezza negativa

Qualità positiva: - 324 votazioni	Qualità negativa: - 2 votazioni
Percentuale qualità positiva 99%	Percentuale qualità negativa 1%

### Valore di qualità percepito



Valore di qualità positiva

Valore di qualità negativa

## BIBLIOTECA DI BRANCACCIO

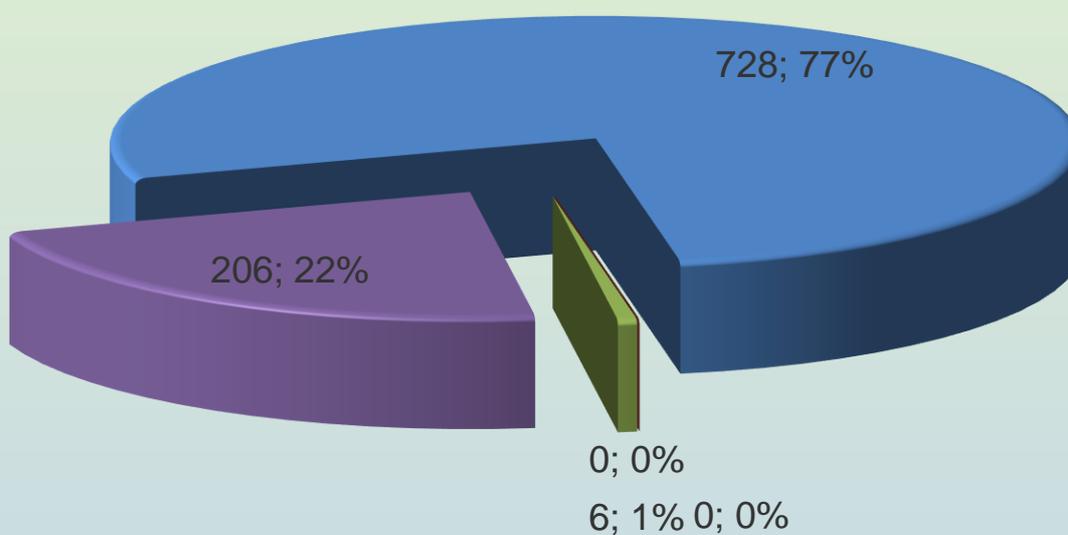
Totale questionari erogati n°94	
Valutazioni positive 940	Valutazioni negative 0
Percentuale positiva 100%	Percentuale negativa 0%

Il seguente grafico riporta soltanto le votazioni positive in quanto quelle negative sono irrilevanti.



Del tutto insoddisfatto 0 voti	Insoddisfatto 0 voti	Abbastanza soddisfatto 6 voti	Soddisfatto 206 voti	Molto soddisfatto 728 voti
0	0	6	206	728

### Grado di valutazione attribuito dagli utenti



Del tutto insoddisfatto = 0 voti

Insoddisfatto = 0 voti

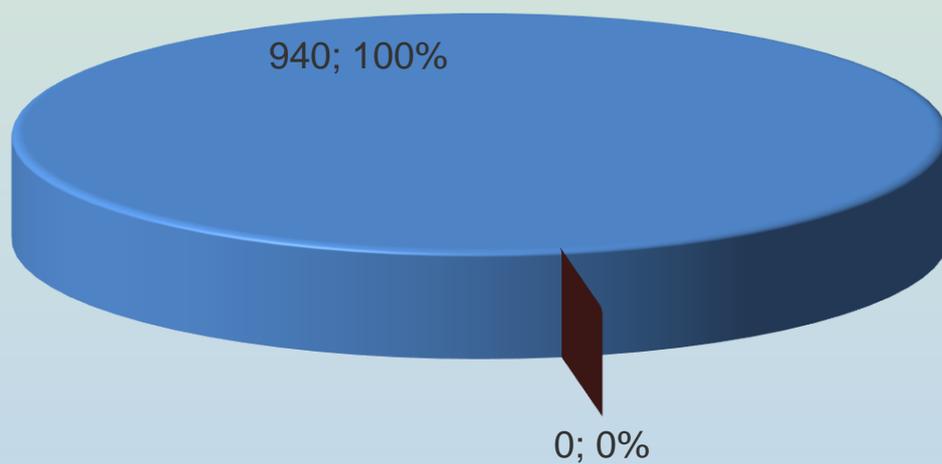
Abbastanza soddisfatto = 6 voti

Soddisfatto = 206 voti

Molto soddisfatto = 728 voti

Valutazioni positive 940	Valutazioni negative 0
Percentuali positive 100%	Percentuali negative 0%

### Valutazioni positive e negative percepite

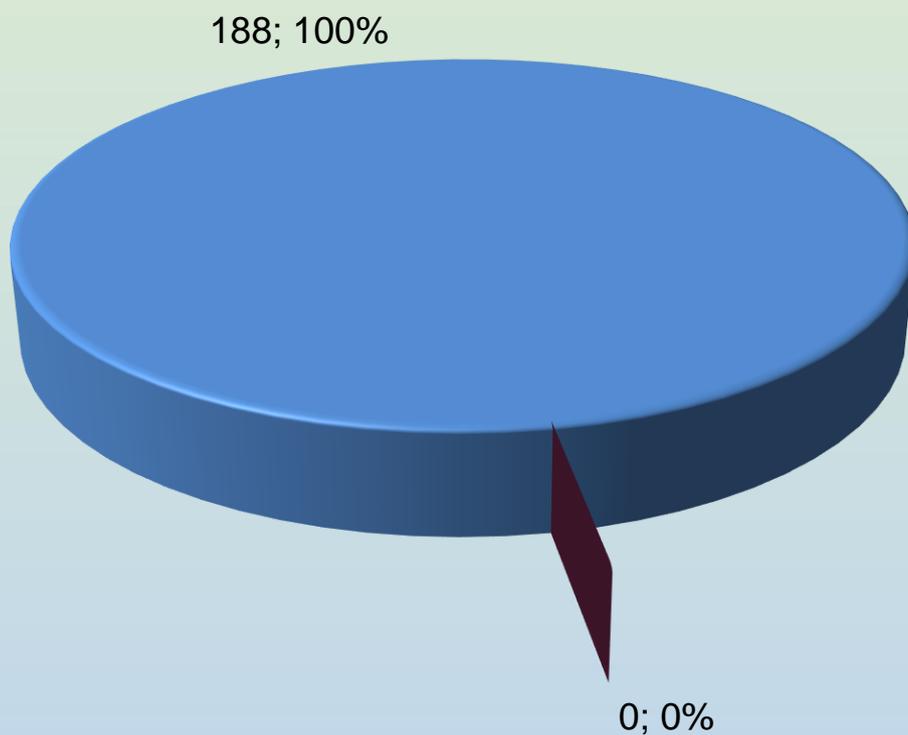


■ Valutazioni positive

■ Valutazioni negative

Chiarezza positiva: - 188 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Percentuale chiarezza positiva 100%	Percentuale chiarezza negativa 0%

### Valore di chiarezza percepito

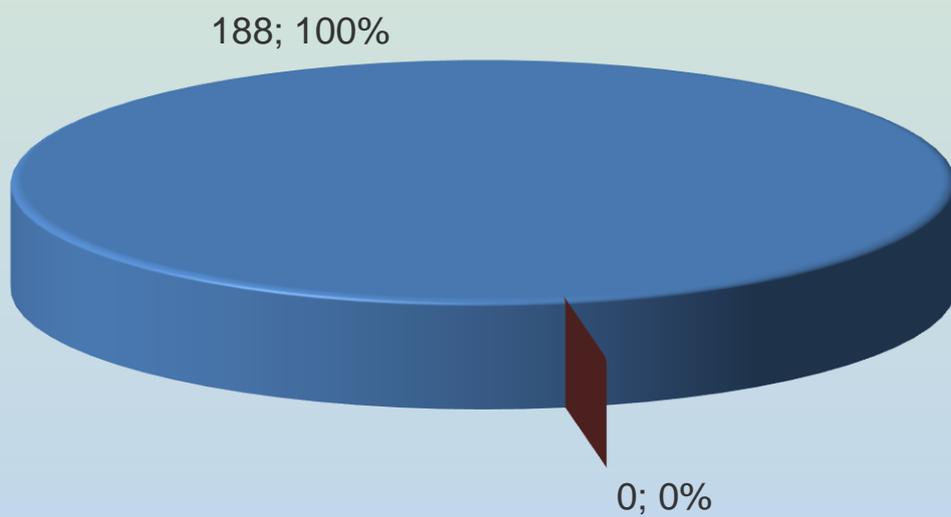


■ Valore di chiarezza positiva

■ Valore di chiarezza negativa

Qualità positiva: - 188 votazioni	Qualità negativa: - 0 votazioni
Percentuale qualità positiva 100%	Percentuale qualità negativa 0%

### Valore di qualità percepito



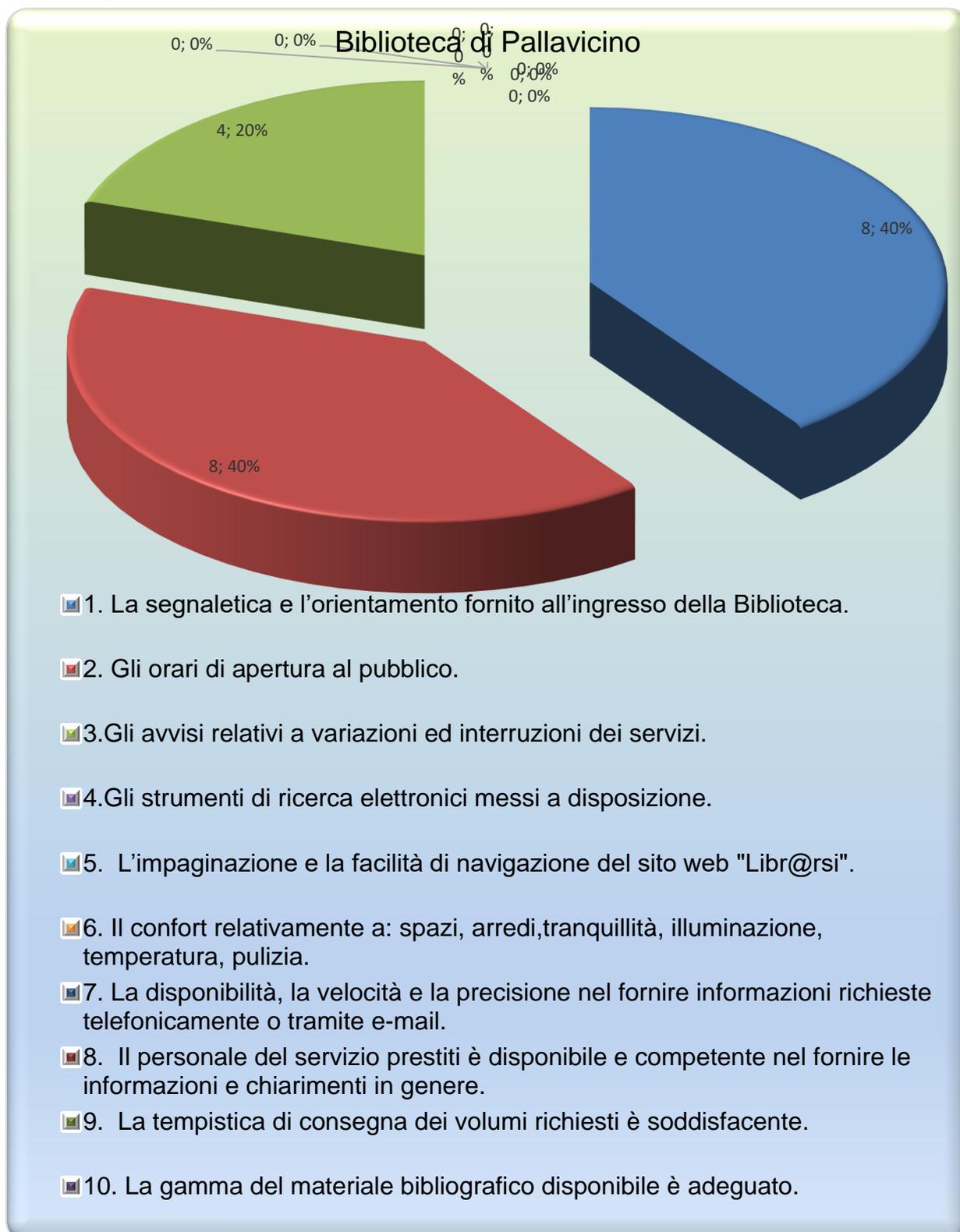
■ Valore di qualità positiva

■ Valore di qualità negativa

## BIBLIOTECA DI PALLAVICINO

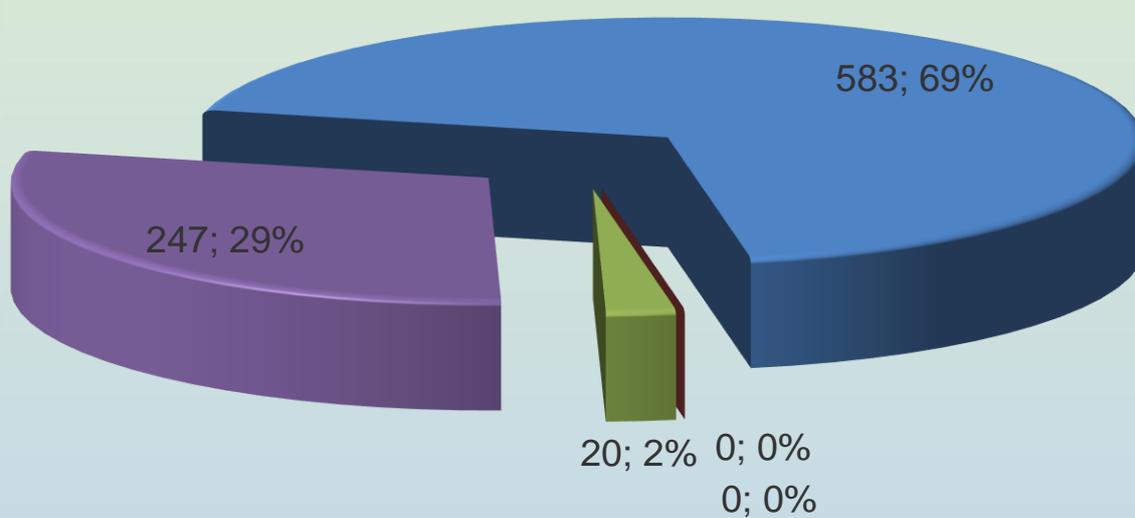
Totale questionari erogati n°85	
Valutazioni positive 850	Valutazioni negative 0
Percentuale positiva 100%	Percentuale negativa 0%

Anche nel seguente grafico si riportano soltanto le votazioni positive in quanto quelle negative sono irrilevanti.



Del tutto insoddisfatto 0 voti	Insoddisfatto 0 voti	Abbastanza soddisfatto 20 voti	Soddisfatto 247 voti	Molto soddisfatto 583 voti
0	0	20	247	583

### Grado di valutazione attribuito dagli utenti



Del tutto insoddisfatto = 0 voti

Insoddisfatto = 0 voti

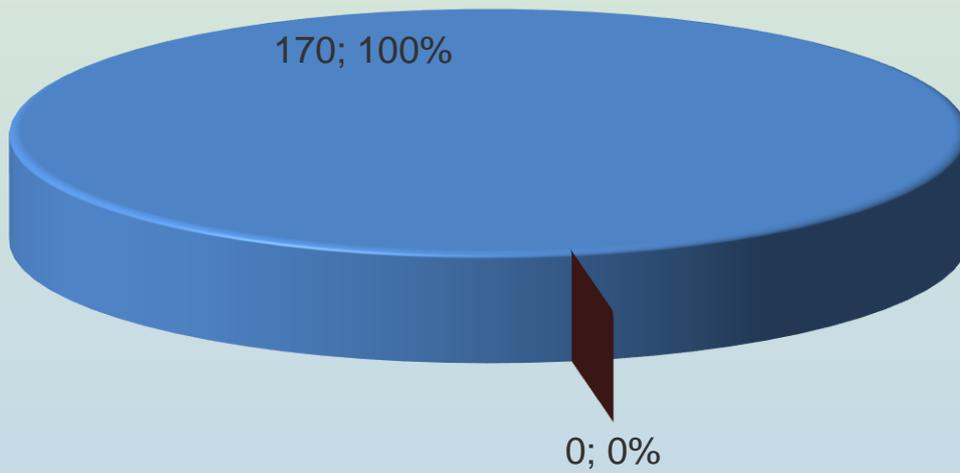
Abbastanza soddisfatto = 20 voti

Soddisfatto = 247 voti

Molto soddisfatto = 583 voti

Valutazioni positive 170	Valutazioni negative 0
Percentuali positive 100%	Percentuali negative 0%

### Valutazioni positive e negative percepite

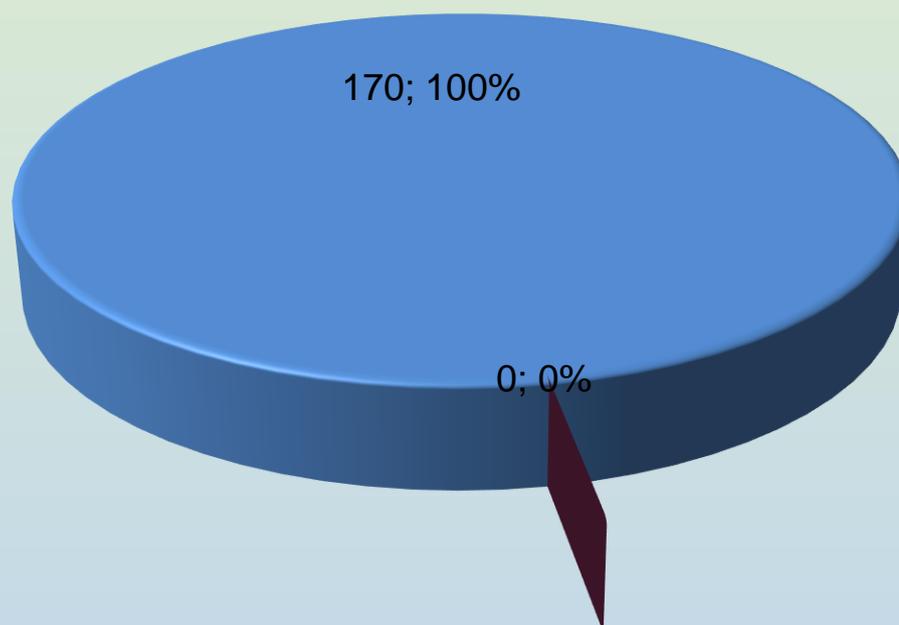


Valutazioni positive

Valutazioni negative

Chiarezza positiva: - 170 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Percentuale chiarezza positiva 100%	Percentuale chiarezza negativa 0%

### Valore di chiarezza percepito

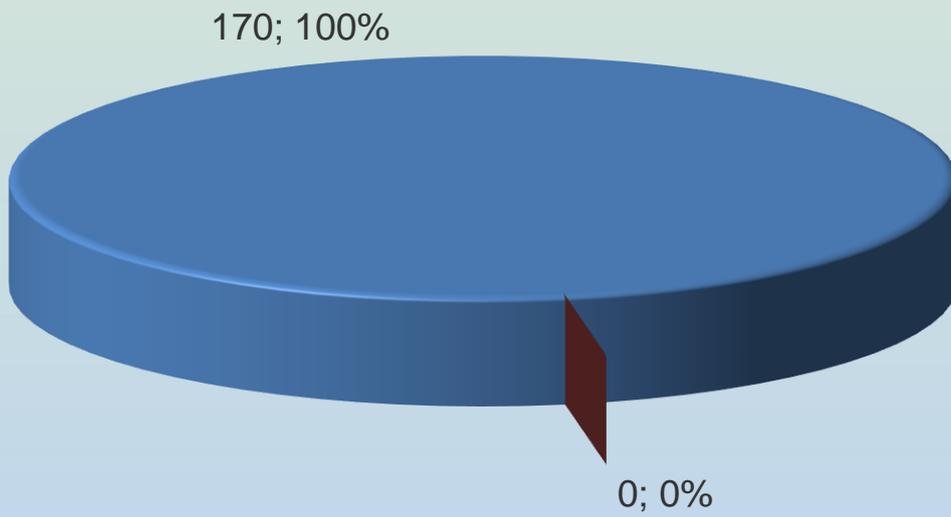


■ Valore di chiarezza positiva

■ Valore di chiarezza negativa

Qualità positiva: - 170 votazioni	Qualità negativa: - 0 votazioni
Percentuale qualità positiva 100%	Percentuale qualità negativa 0%

### Valore di qualità percepito



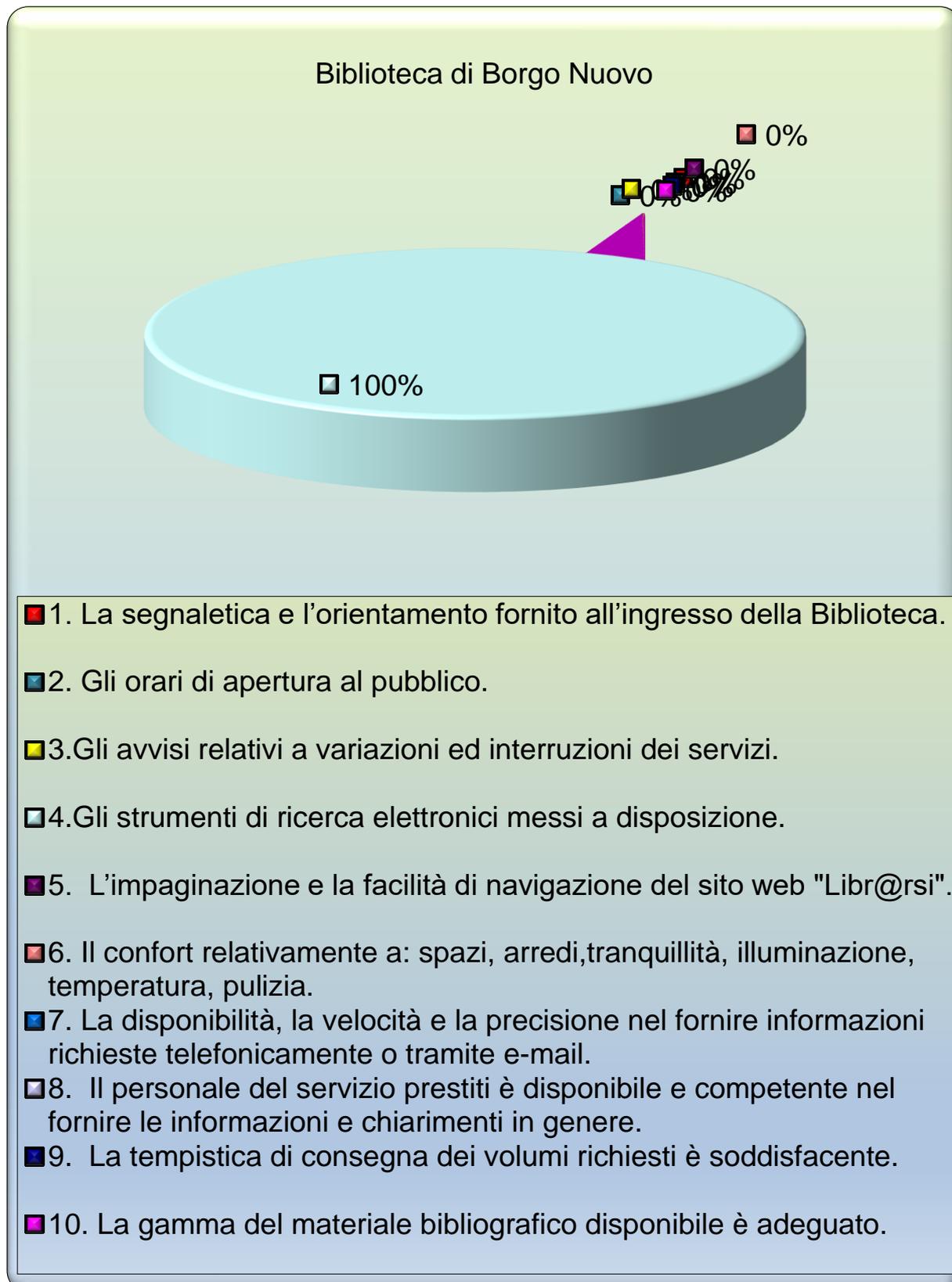
■ Valore di qualità positiva

■ Valore di qualità negativa

## BIBLIOTECA DI BORGO NUOVO

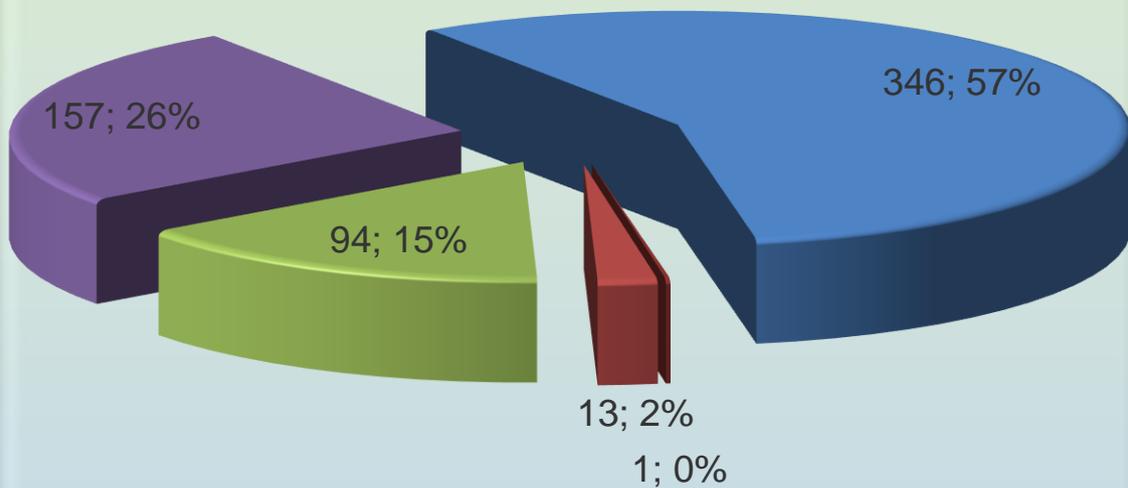
Totale questionari erogati n° 61	
Valutazioni positive 597	Valutazioni negative 13
Percentuale positiva 98%	Percentuale negativa 2%

Le votazioni negative riguardano le aperture pomeridiane al pubblico.



Del tutto insoddisfatto 1 voti	Insoddisfatto 13 voti	Abbastanza soddisfatto 94 voti	Soddisfatto 157 voti	Molto soddisfatto 346 voti
1	13	94	157	346

### Grado di valutazione attribuito dagli utenti



Del tutto insoddisfatto = 1 voto

Insoddisfatto = 13 voti

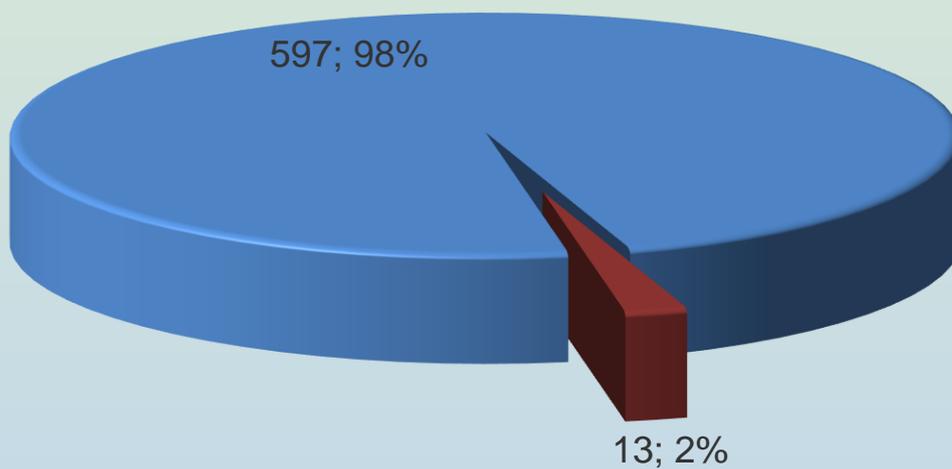
Abbastanza soddisfatto = 94 voti

Soddisfatto = 157 voti

Molto soddisfatto = 346 voti

Valutazioni positive 597	Valutazioni negative 13
Percentuali positive 98%	Percentuali negative 2%

### Valutazioni positive e negative percepite

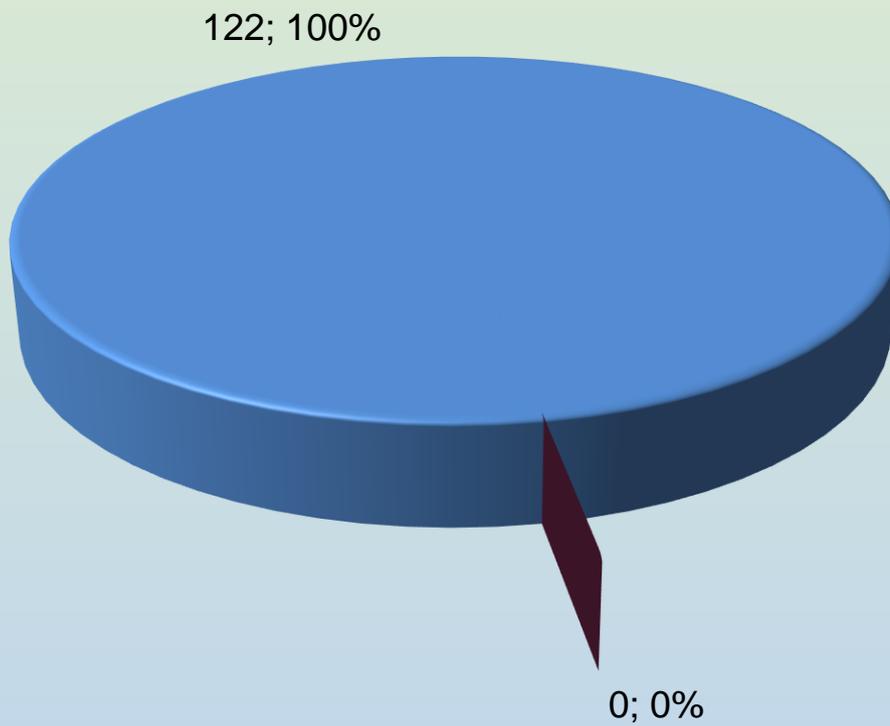


■ Valutazioni positive

■ Valutazioni negative

Chiarezza positiva: - 122 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Percentuale chiarezza positiva 100%	Percentuale chiarezza negativa 0%

### Valore di chiarezza percepito

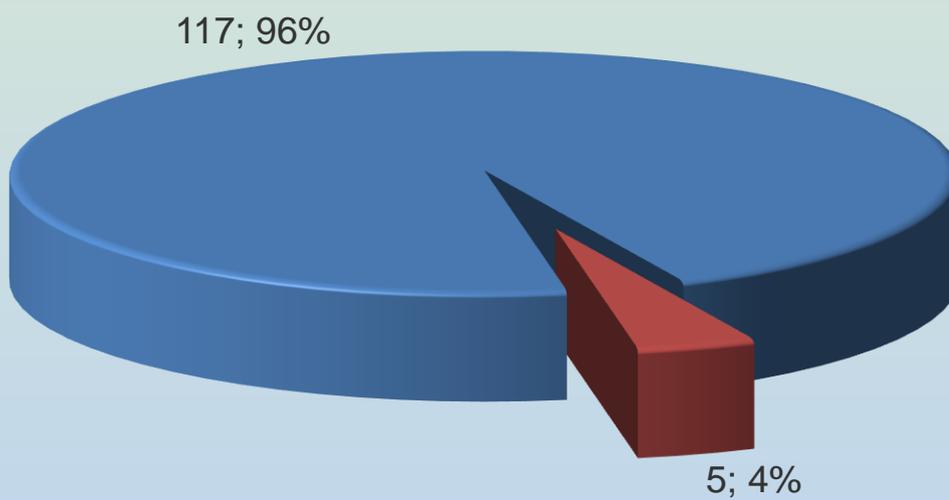


■ Valore di chiarezza positiva

■ Valore di chiarezza negativa

Qualità positiva: - 177 votazioni	Qualità negativa: - 5 votazioni
Percentuale qualità positiva 97%	Percentuale qualità negativa 3%

### Valore di qualità percepito



Valore di qualità positiva

Valore di qualità negativa

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

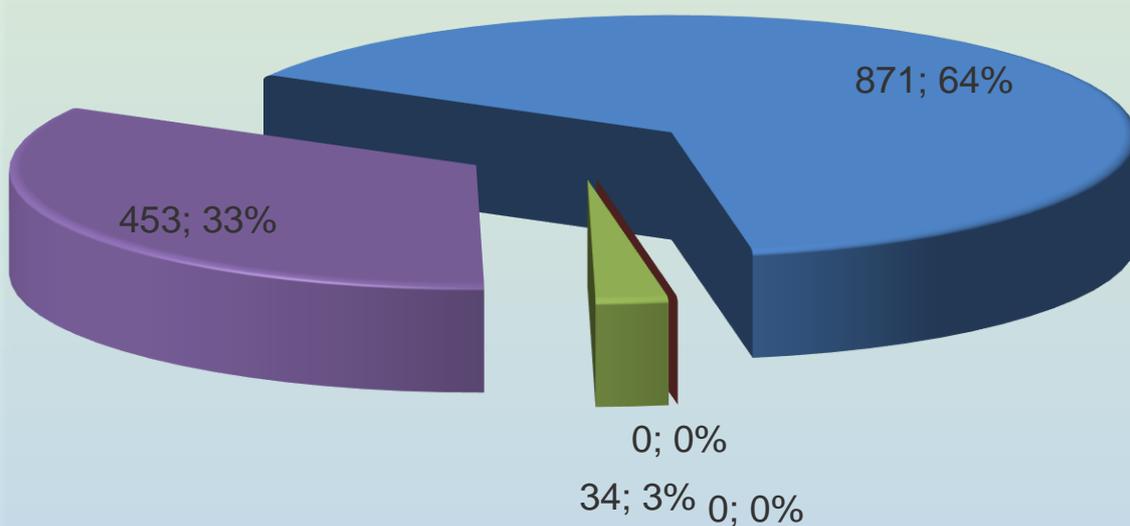
Totale questionari erogati 134	
Valutazioni positive 1340	Valutazioni negative 0
Percentuale positiva 100%	Percentuale negativa 0%

Non essendo presenti votazioni negative vengono riportate sole quelle positive.



Del tutto insoddisfatto 0 voti	Insoddisfatto 0 voti	Abbastanza soddisfatto 34 voti	Soddisfatto 435 voti	Molto soddisfatto 871 voti
0	0	34	435	871

### Grado di valutazione attribuito dagli utenti



Del tutto insoddisfatto = 0 voti

Insoddisfatto = 0 voti

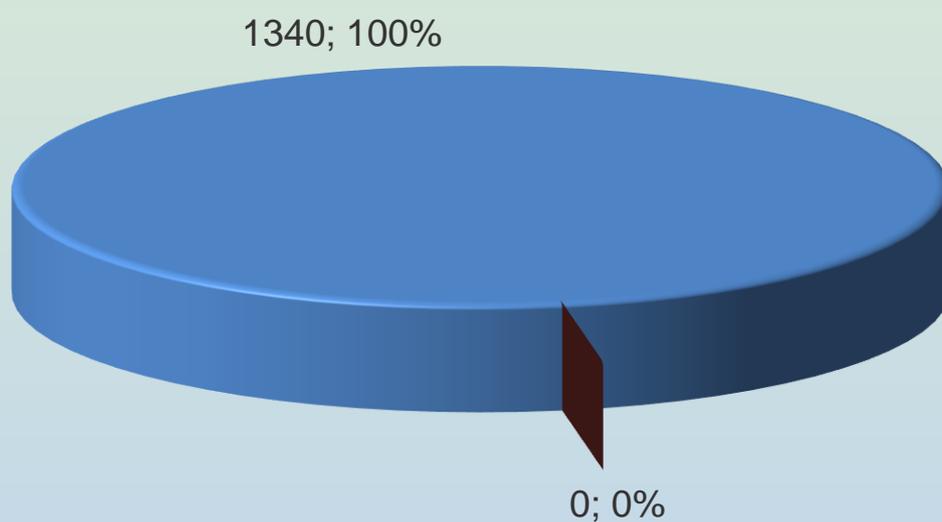
Abbastanza soddisfatto = 34 voti

Soddisfatto = 435 voti

Molto soddisfatto = 871 voti

Valutazioni positive 1340	Valutazioni negative 0
Percentuali positive 100%	Percentuali negative 0%

### Valutazioni positive e negative percepite

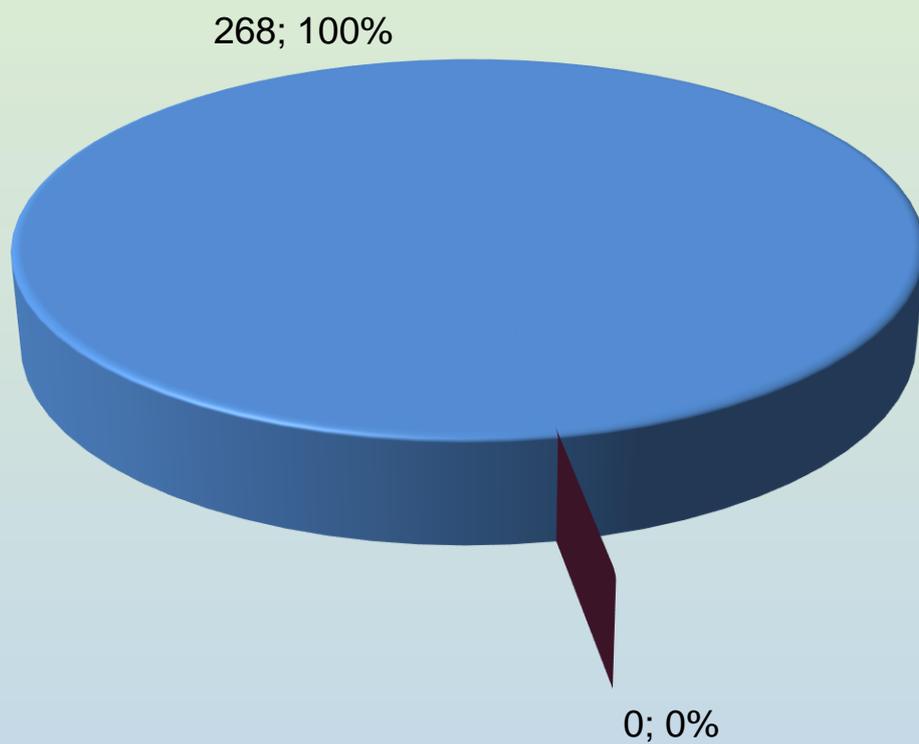


■ Valutazioni positive

■ Valutazioni negative

Chiarezza positiva: - 268 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Percentuale chiarezza positiva 100%	Percentuale chiarezza negativa 0%

### Valore di chiarezza percepito

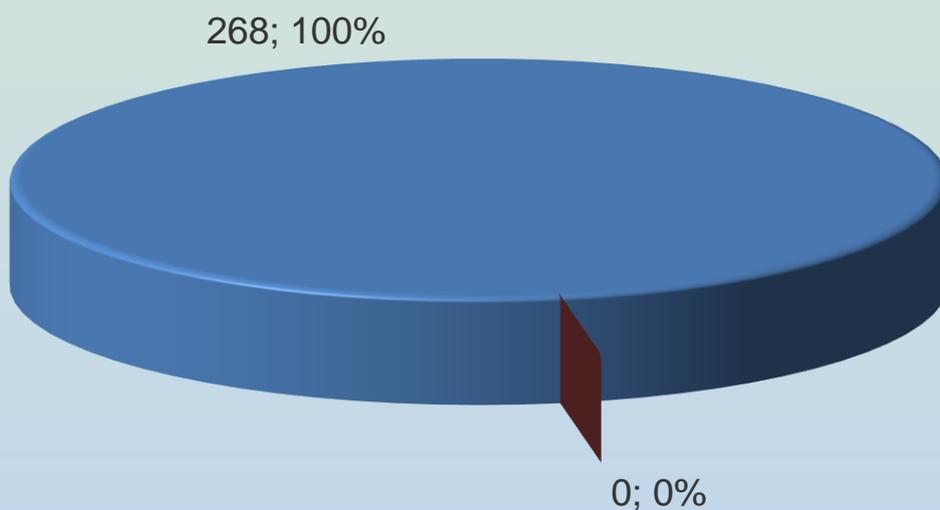


■ Valore di chiarezza positiva

■ Valore di chiarezza negativa

Qualità positiva: - 268 votazioni	Qualità negativa: - 0 votazioni
Percentuale qualità positiva 100%	Percentuale qualità negativa 0%

### Valore di qualità percepito



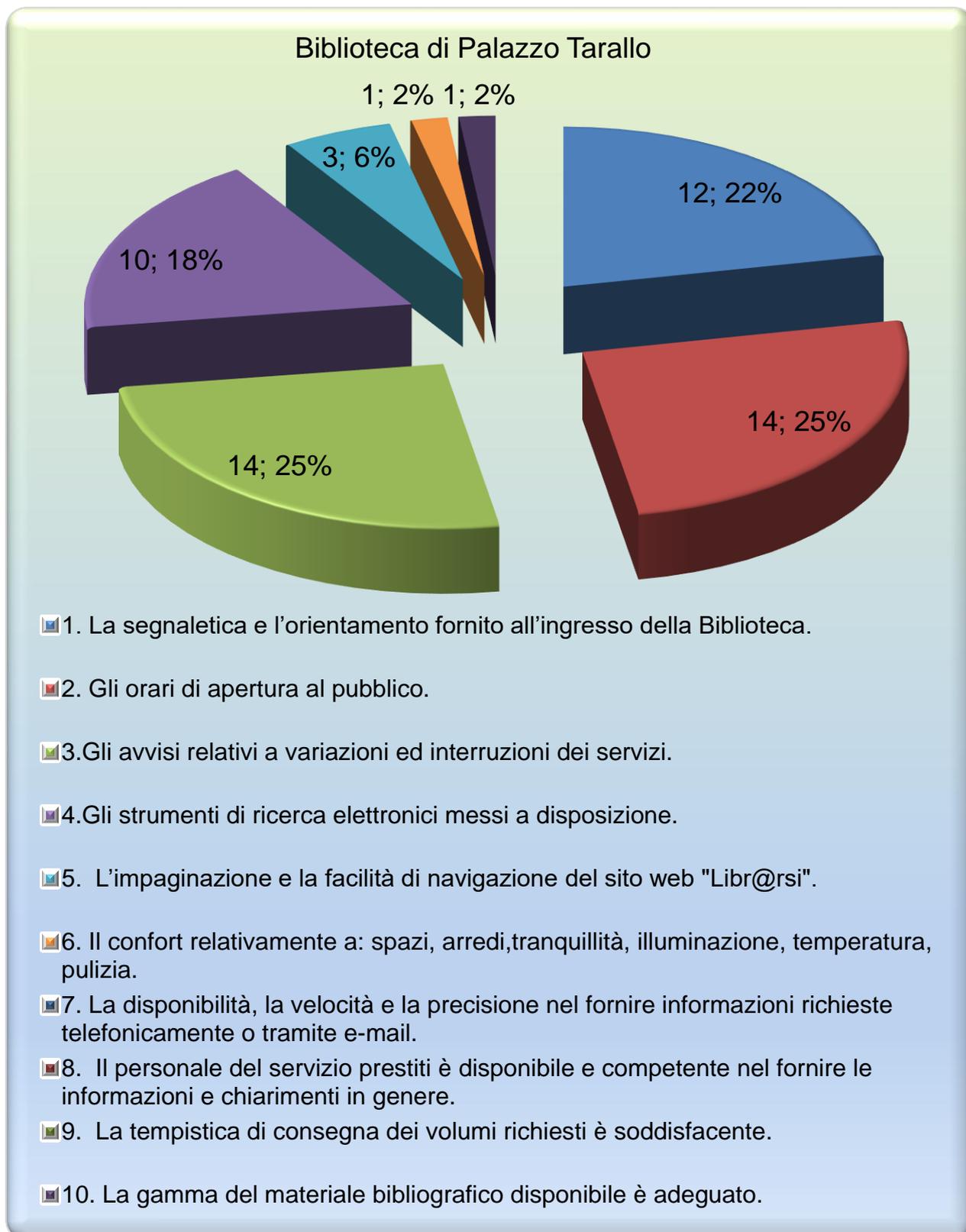
■ Valore di qualità positiva

■ Valore di qualità negativa

## BIBLIOTECA DI PALAZZO TARALLO

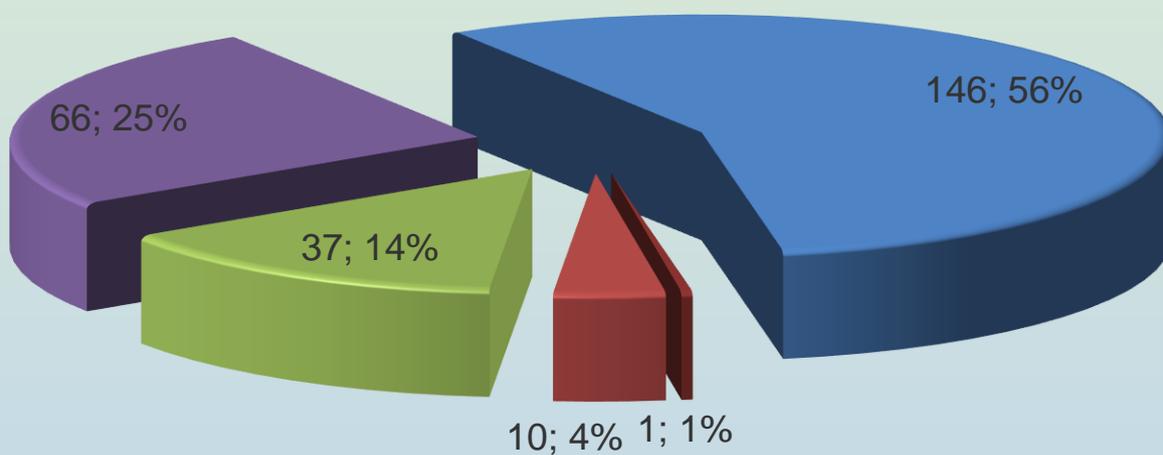
Totale questionari erogati 26	
Valutazioni positive 249	Valutazioni negative 11
Percentuale positiva 96%	Percentuale negativa 4%

In questo caso non essendo presenti votazioni negative vengono riportate sole quelle positive.



	Del tutto insoddisfatto = 1 voti	Insoddisfatto = 10 voti	Abbastanza soddisfatto = 37 voti	Soddisfatto = 66 voti	Molto soddisfatto = 146 voti
Totale votazioni	1	10	37	66	146

### Grado di valutazione attribuito dagli utenti



Del tutto insoddisfatto = 1 voti

Insoddisfatto = 10 voti

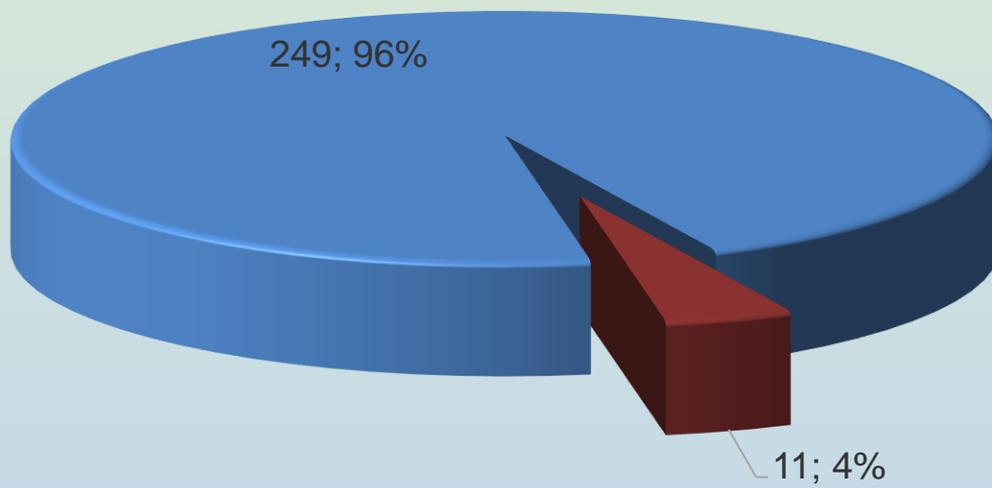
Abbastanza soddisfatto = 37 voti

Soddisfatto = 66 voti

Molto soddisfatto = 146 voti

Valutazioni positive 249	Valutazioni negative 11
Percentuali positive 96%	Percentuali negative 4%

### Valutazioni positive e negative percepite

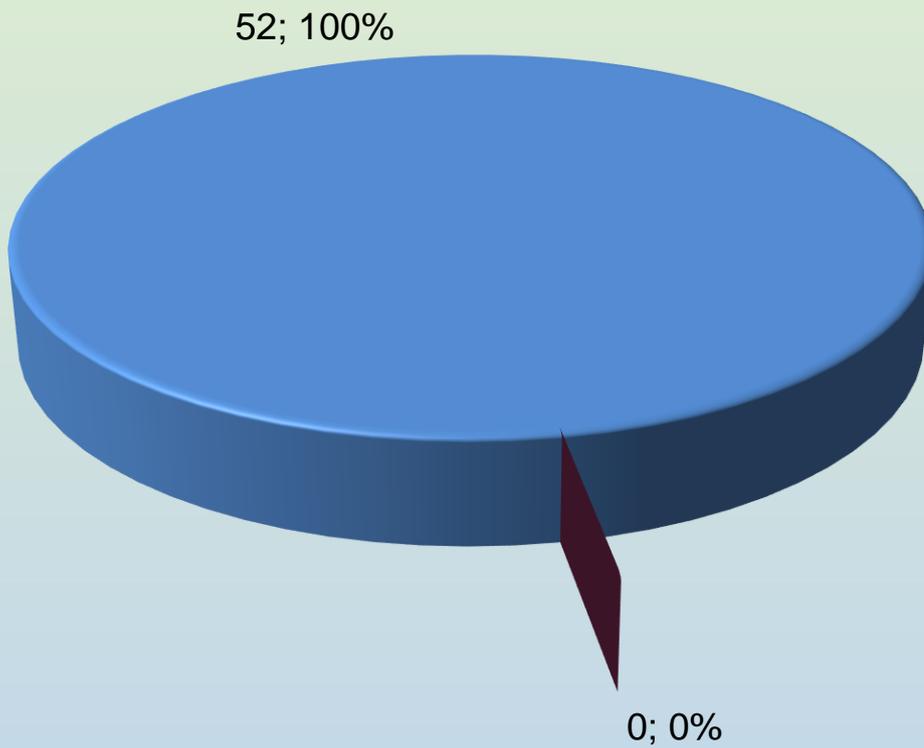


■ Valutazioni positive

■ Valutazioni negative

Chiarezza positiva: - 52 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Percentuale chiarezza positiva 100%	Percentuale chiarezza negativa 0%

### Valore di chiarezza percepito

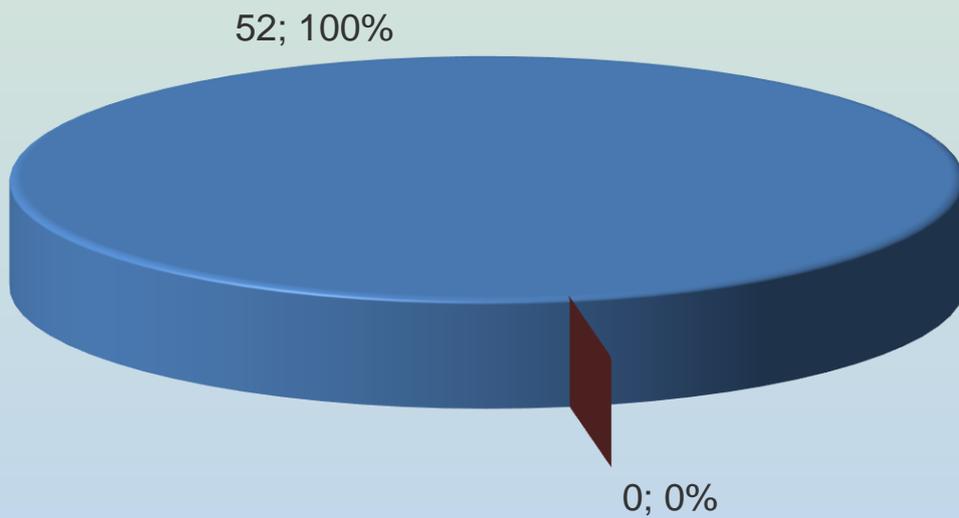


■ Valore di chiarezza positiva

■ Valore di chiarezza negativa

Qualità positiva: - 52 votazioni	Qualità negativa: - 0 votazioni
Percentuale qualità positiva 100%	Percentuale qualità negativa 0%

### Valore di qualità percepito



■ Valore di qualità positiva

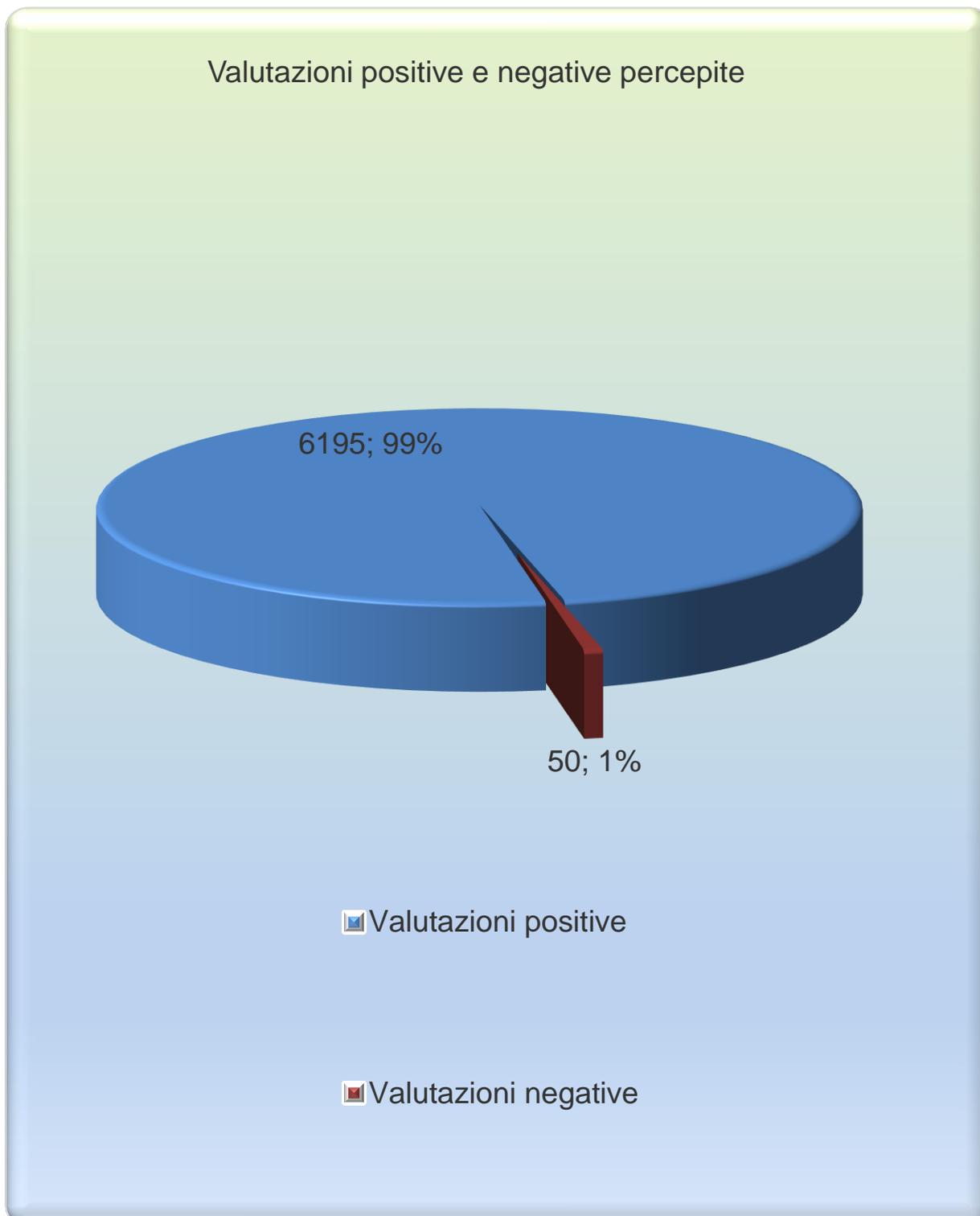
■ Valore di qualità negativa

## CONCLUSIONI

Come emerge dai seguenti grafici le percentuali gradimento dell'utenza continua a mantenere un livello molto alto.

### PERCENTUALI COMPLESSIVE POSITIVE E NEGATIVE

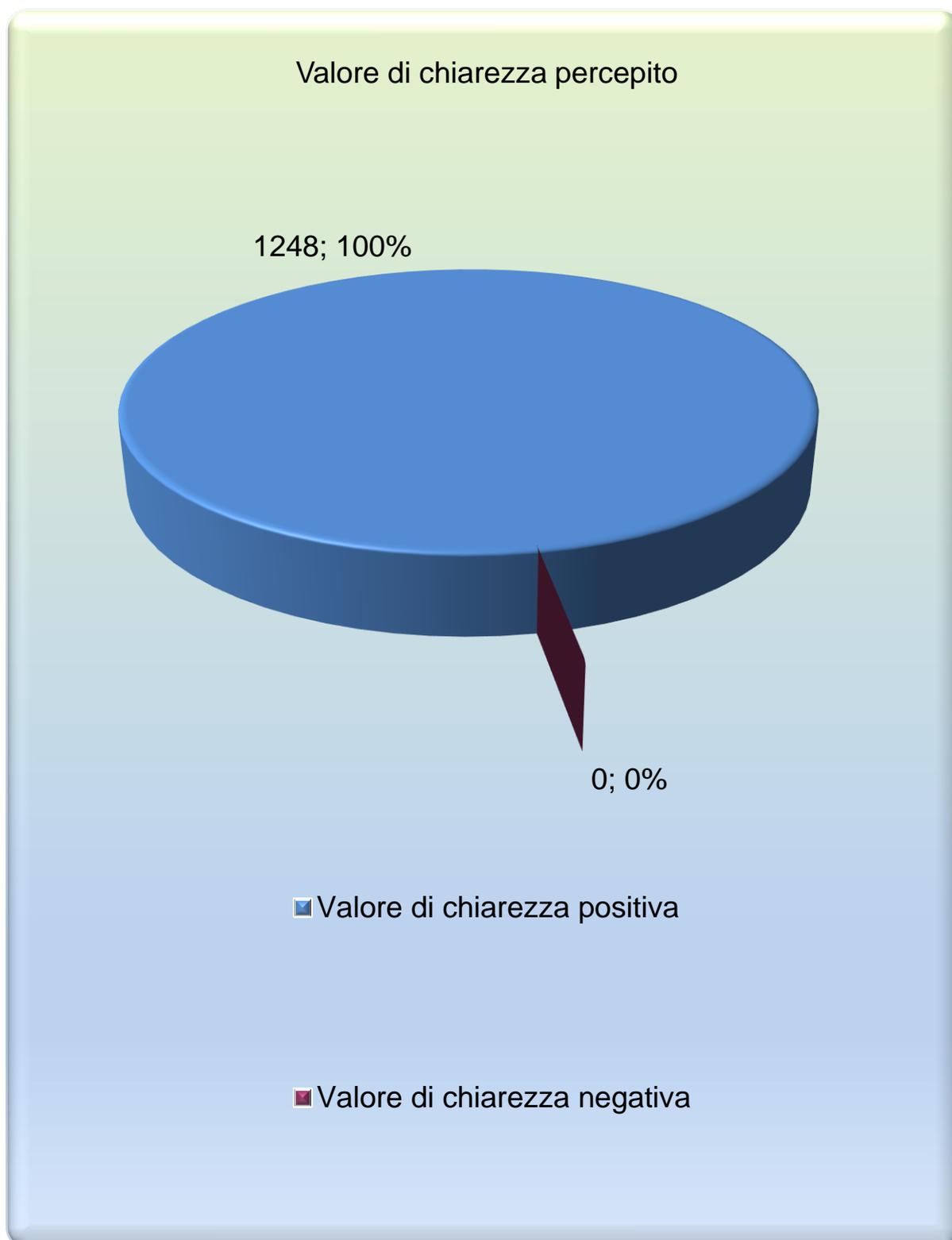
Valutazioni positive 6195	Valutazioni negative 99
Valutazioni positive 98%	Valutazioni negative 2%



## PERCENTUALI COMPLESSIVE DI CHIAREZZA

Valutazioni positive 1248	Valutazioni negative 0
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

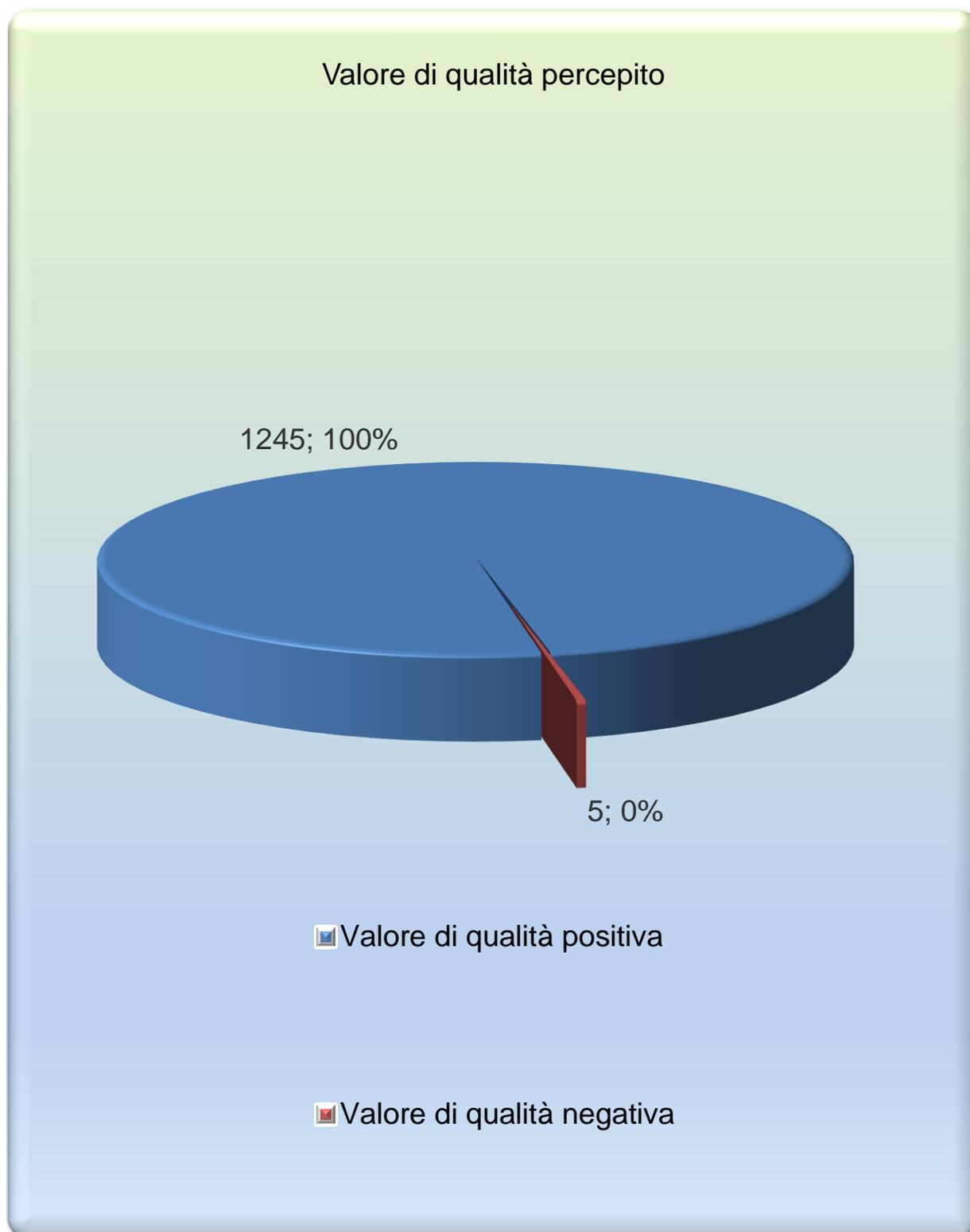
Come possiamo notare non ci sono valori negativi, il 2020/2021 sono stati anni difficili a seguito della pandemia e nonostante le enormi difficoltà i bibliotecari hanno seguito con la massima professionalità l'utenza anche da casa.



## PERCENTUALI COMPLESSIVE DI QUALITÀ

Valutazioni positive 1245	Valutazioni negative 5
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

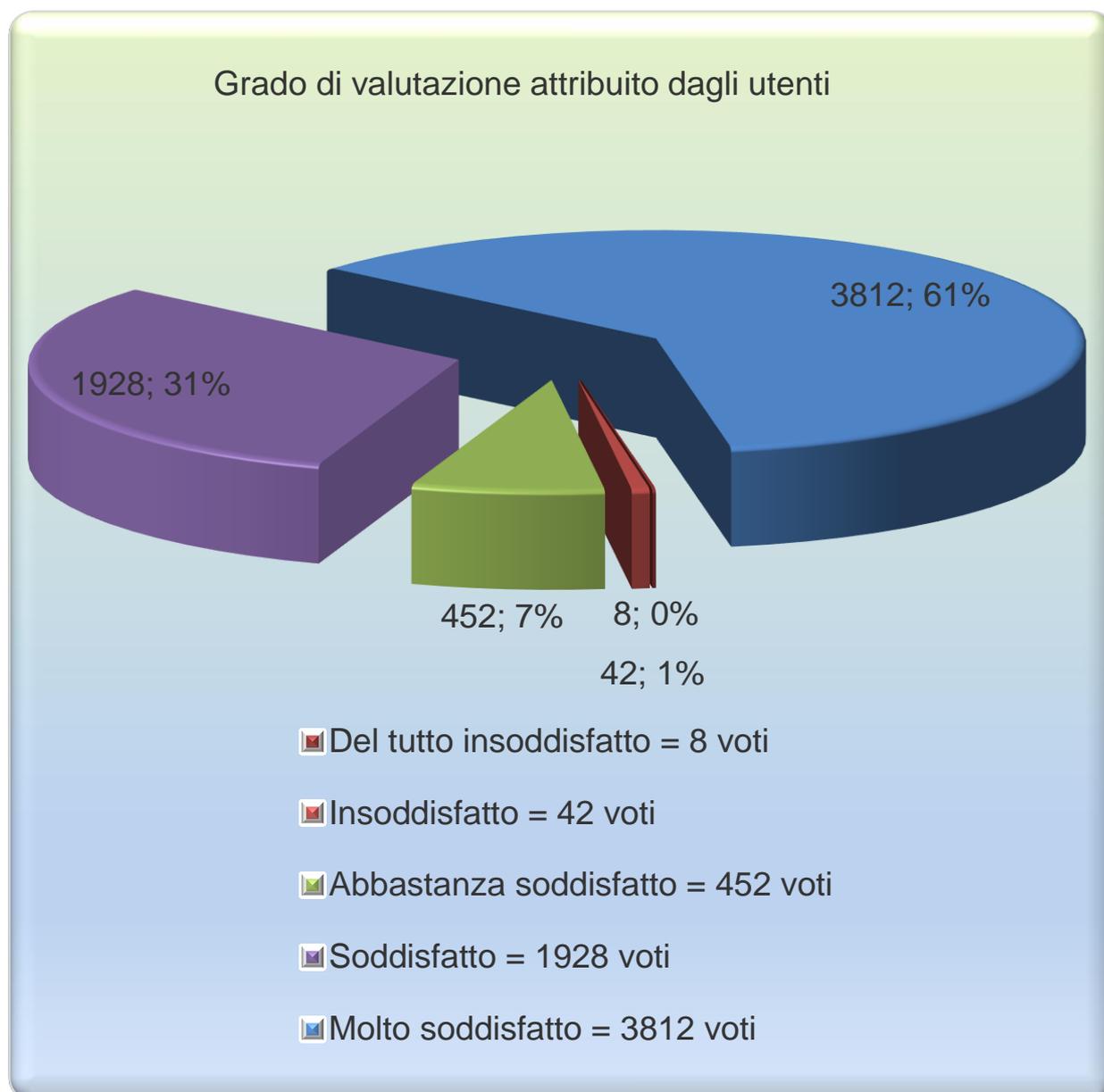
Il valore di qualità percepito è molto alto, le votazioni negative registrate riguardano la richiesta di acquisto di nuovi libri a cui si è provveduto.



## VOTAZIONI COMPLESSIVE ESPRESSE DALL'UTENZA

Nel seguente grafico finale vengono indicate tutte le votazioni espresse dall'utenza.

	Del tutto insoddisfatto = 8 voti	Insoddisfatto = 42 voti	Abbastanza soddisfatto = 452 voti	Soddisfatto = 1928 voti	Molto soddisfatto = 3812 voti
Totale votazioni	8	42	452	1928	3812



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 ALLE CULTURE**  
**AREA DELLE CULTURE**  
**SERVIZIO SISTEMA BIBLIOTECARIO**  
**SPAZI ETNOANTROPOLOGICI 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:

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 ai: 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
