



COMUNE DI PALERMO

AREA DELLA CULTURA

SERVIZIO SISTEMA BIBLIOTECARIO

Ufficio Biblioteche

Sistema Bibliotecario Cittadino, Piazzetta Lucrezia Brunaccini, 1

bibliotechearchiviospazietno@comune.palermo.it

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



CUSTOMER SATISFACTION
SISTEMA BIBLIOTECARIO CITTADINO
ANNO 2023

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 utenti fasce di età	pag. 9
Percentuali titoli di studio.....	pag. 10
Percentuali professioni.....	pag. 11
Analisi dei dati dei servizi offerti.....	pag. 12
Analisi dei quesiti del questionario.....	pag. 13
Percentuali valutazioni positive e negative.....	pag. 24
Percentuali valori accessibilità positiva e negativa.....	pag. 25
Percentuali valori tempestività positiva e negativa.....	pag. 26
Percentuali valori trasparenza positiva e negativa.....	pag. 27
Percentuali valore efficacia positiva e negativa.....	pag. 28
Biblioteca Leonardo Sciascia.....	pag. 29
Biblioteca di Villa Trabia.....	pag. 35
Biblioteca di Brancaccio.....	pag. 41
Biblioteca di Pallavicino.....	pag. 47
Biblioteca di Borgo Nuovo	pag. 53
Biblioteca dei bambini e dei ragazzi “Il Piccolo Principe”	pag. 59
Biblioteca di Palazzo Tarallo.....	pag. 65
Conclusioni.....	pag. 70
Questionario.....	pag. 71

PREFAZIONE

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 dei servizi offerti, dell'accessibilità dei siti, tempestività, trasparenza e efficacia, tutto finalizzato 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 in forma anonima.

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 4), accompagnata da una semantica (da: - per niente soddisfatto, poco soddisfatto, abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto) con dodici quesiti.

Le domande sono state formulate per diverse tipologie di servizio, che consentono di misurare la qualità percepita e le attese separatamente, per 4 dimensioni, ritenute indispensabili per giudicare la qualità del servizio.

I primi 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.

Gli ultimi sette quesiti sono rivolti all'offerta del servizio, all'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia del servizio, l'immagine esterna e interna del sito è fondamentale per comprendere come viene percepita la biblioteca da chi la visita, se sono stati apposti tutti i cartelli, i messaggi e le indicazioni utili.

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.

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.

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 2023 a singoli utenti complessivamente sono 655.

I dati sono stati raccolti nelle seguenti biblioteche:

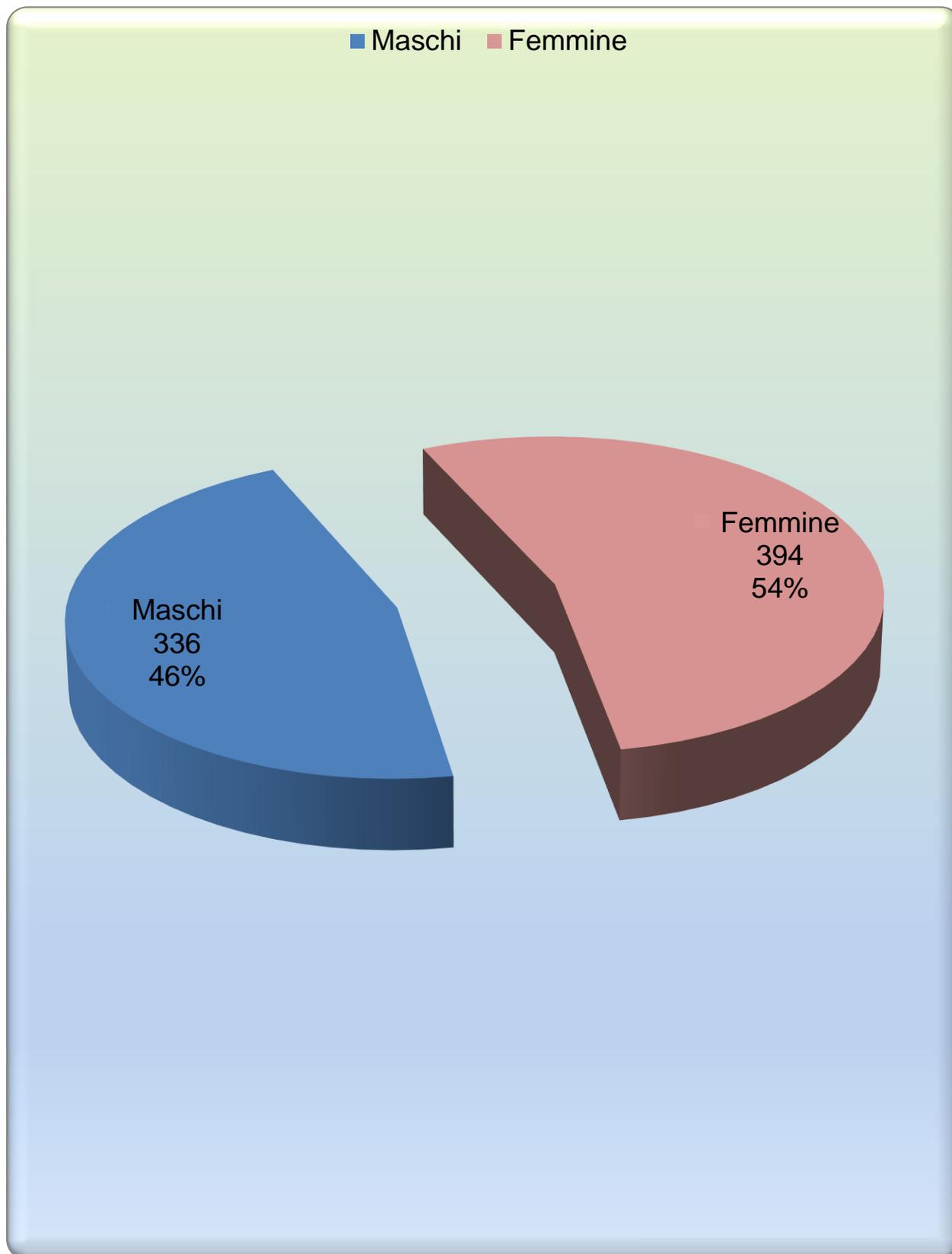
1. Biblioteca Leonardo Sciascia, Piazzetta Brunaccini, 1;
2. Biblioteca di Villa Trabia – Via Antonio Salinas, 3;
3. Biblioteca di Brancaccio – Via San Ciro, 19;
4. Biblioteca di Pallavicino – Via G. Spata, 10/20;
5. Biblioteca di Borgo Nuovo – Largo Pozzillo, 7;
6. Biblioteca dei bambini e dei ragazzi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

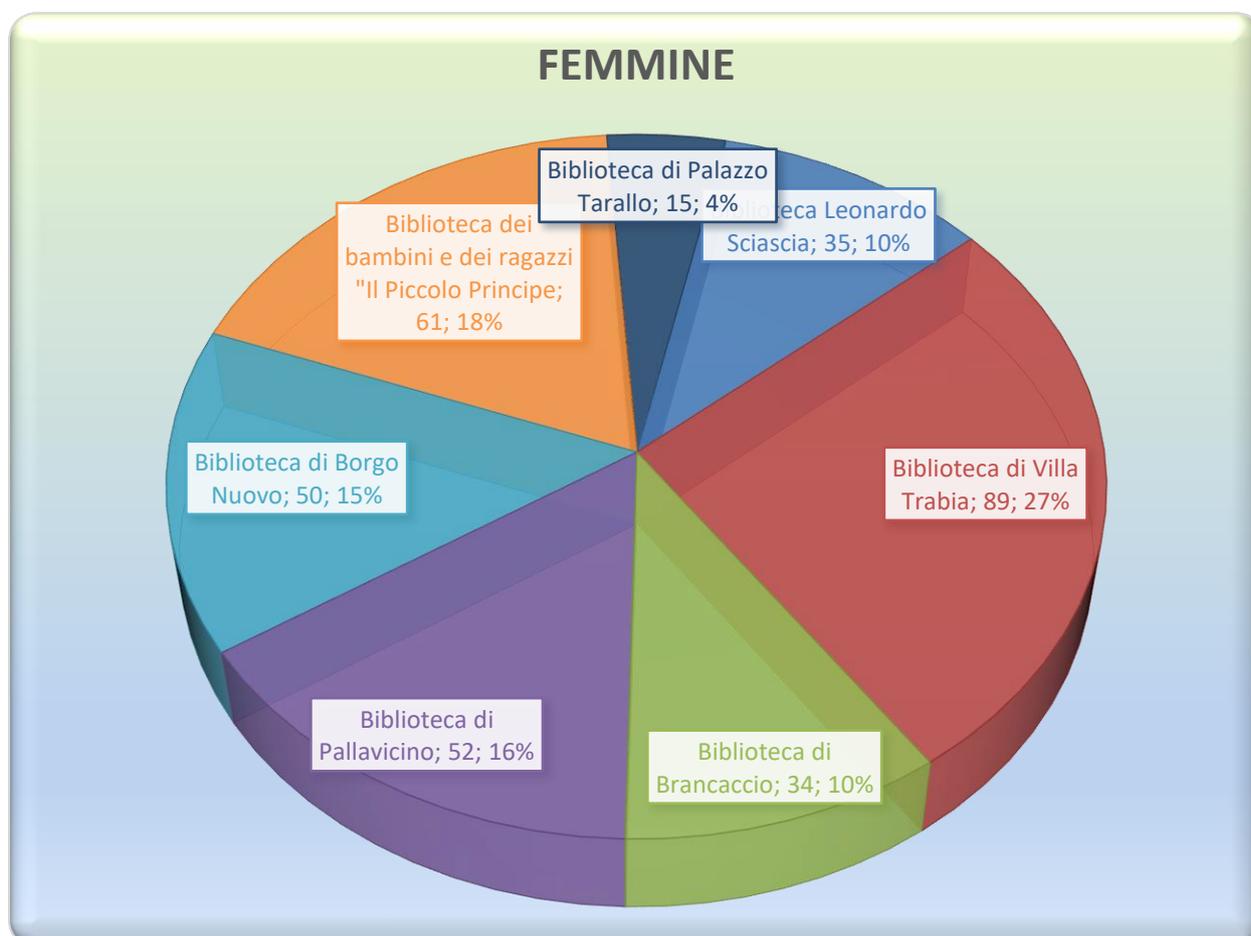
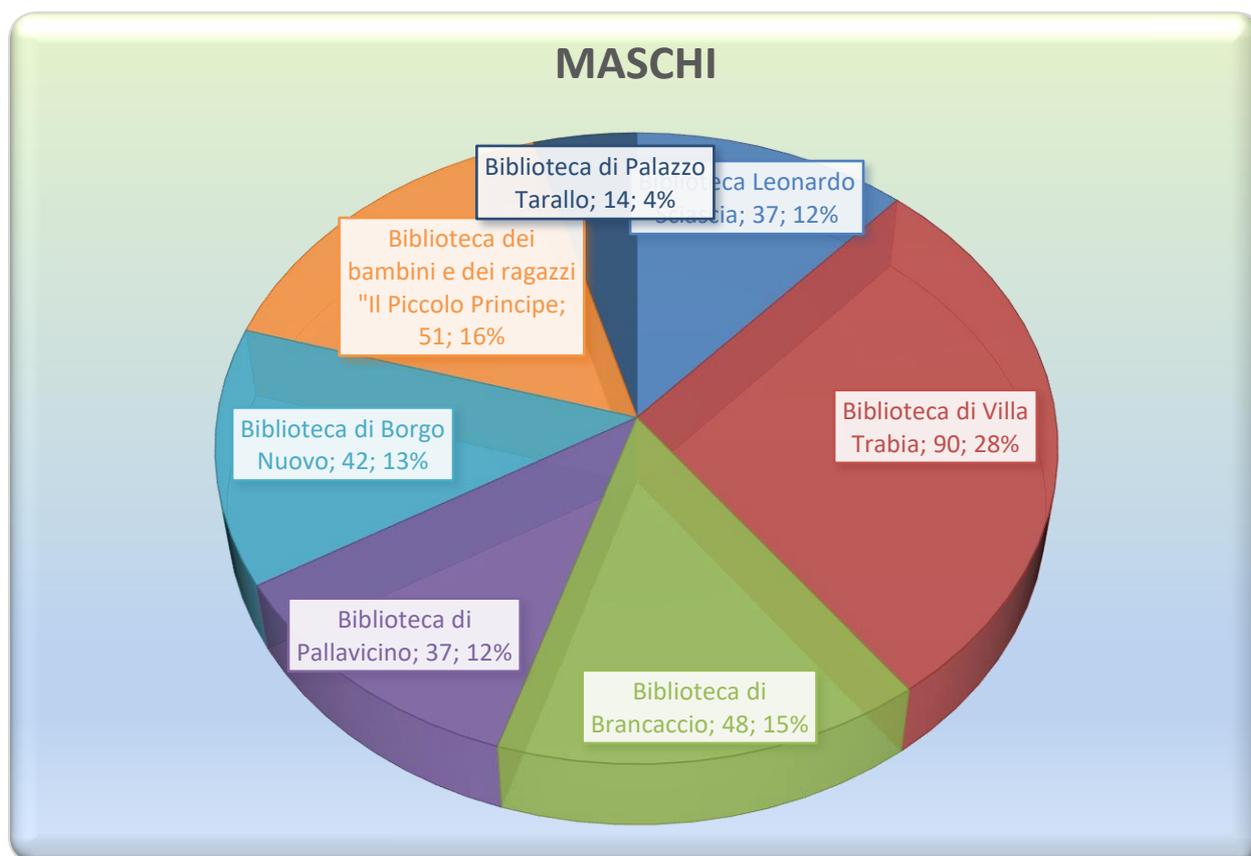
Alle percentuali complessive calcolate delle sette biblioteche sopracitate segue un'analisi con relativo grafico di ogni singola biblioteca.

PERCENTUALI UTENTI MASCHI/FEMMINE

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

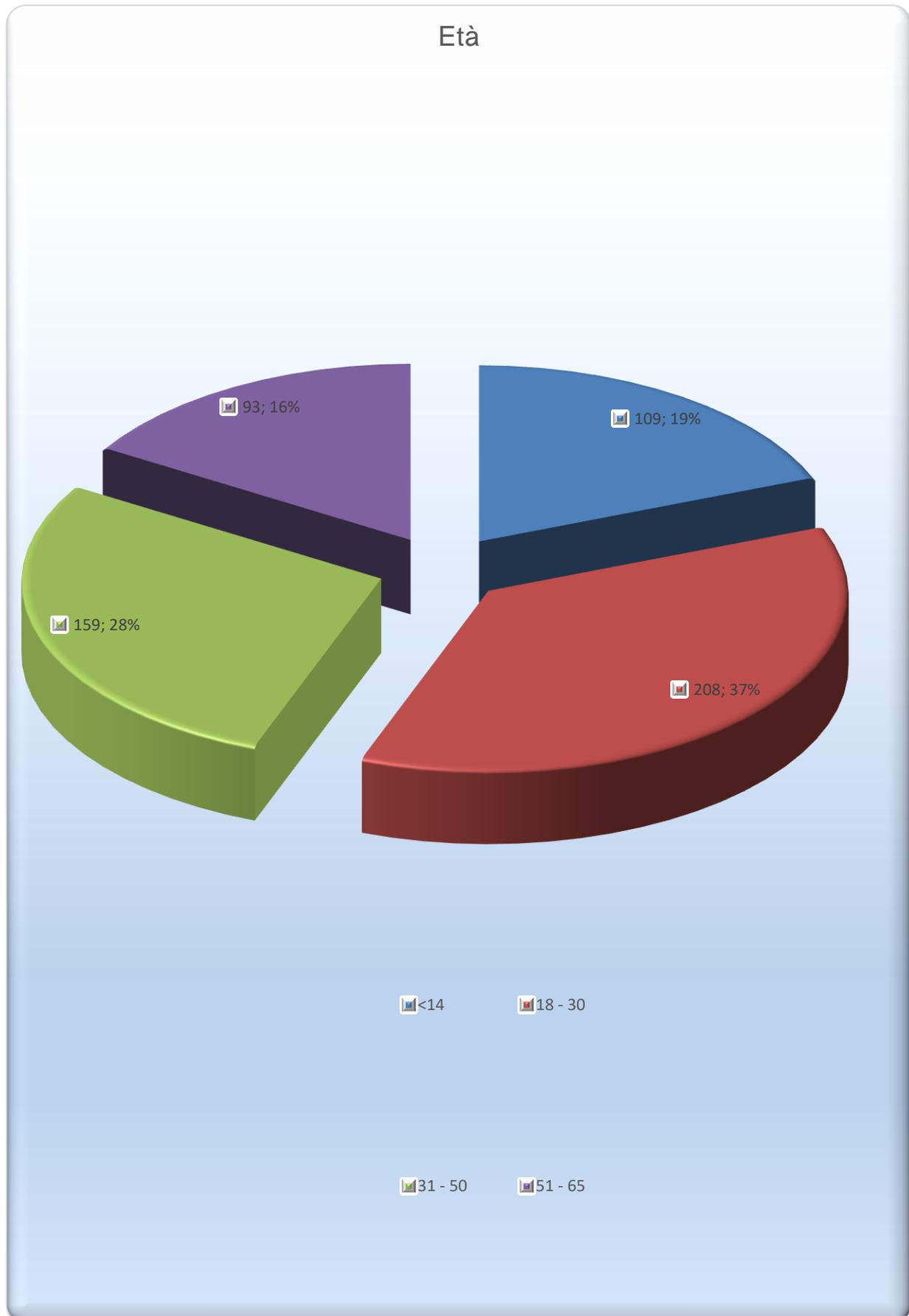


PERCENTUALI UTENTI MASCHI/FEMMINE DI OGNI BIBLIOTECA



PERCENTUALI UTENTI FASCE D' ETA'

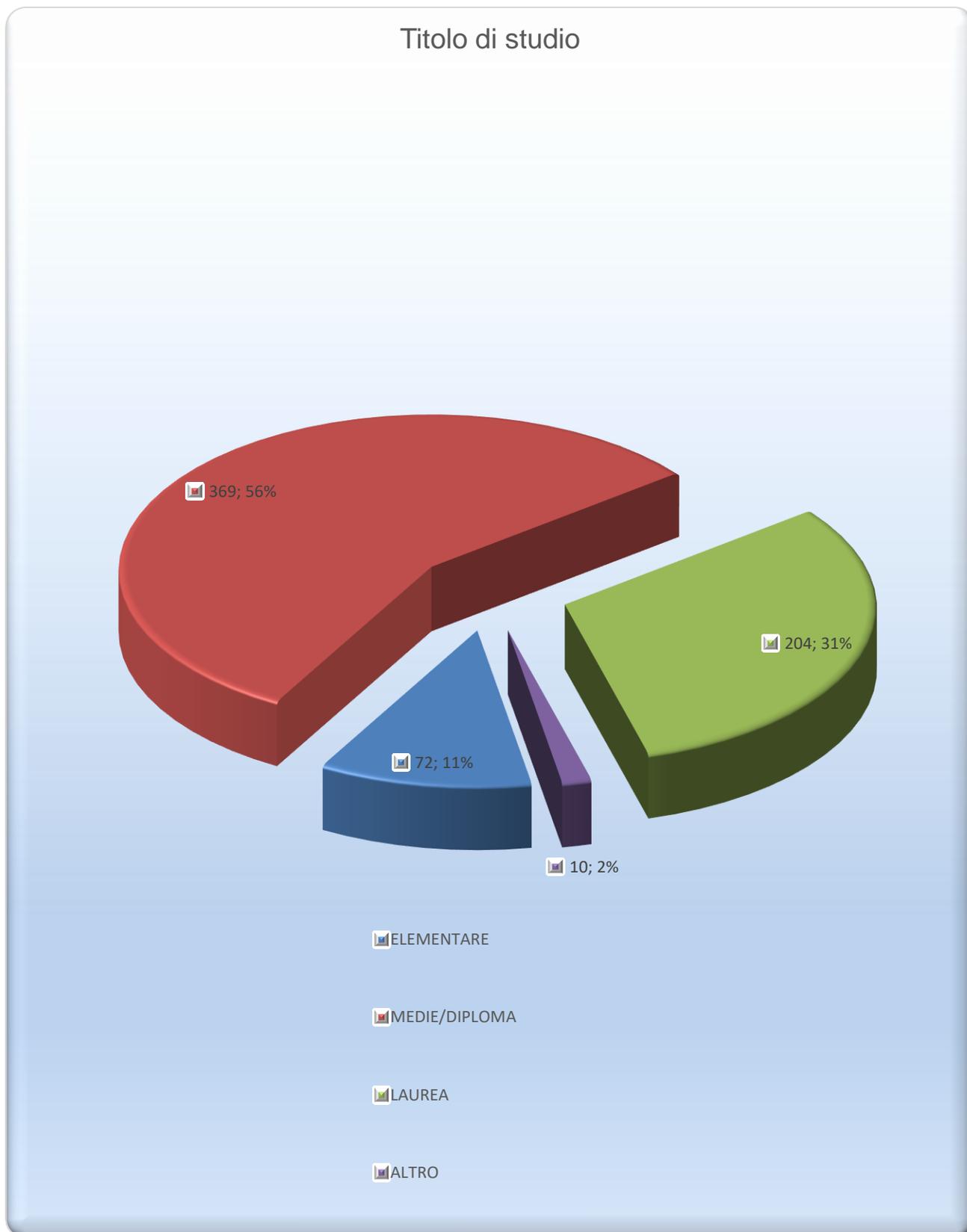
Quesito numero 1.2 Età.



PERCENTUALI TITOLO DI STUDIO

Quesito numero 1.3 Titolo di studio.

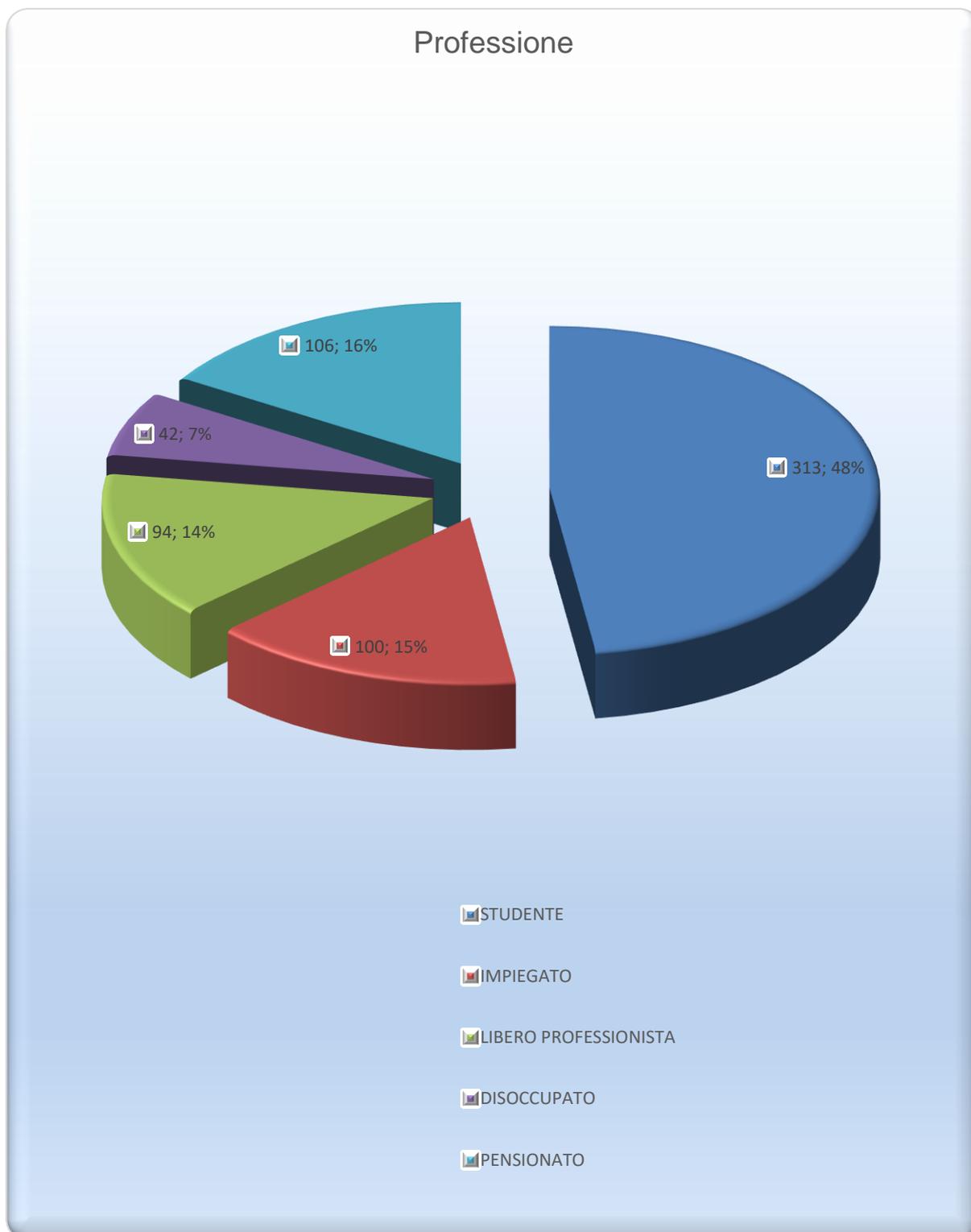
La percentuale maggiore relativa al titolo di studio che si riscontra in tutte le biblioteche è quella della scuola superiore e laurea.



PERCENTUALI PROFESSIONE

Quesito numero 1.4 Professione.

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



ANALISI DEI DATI DEI SERVIZI OFFERTI

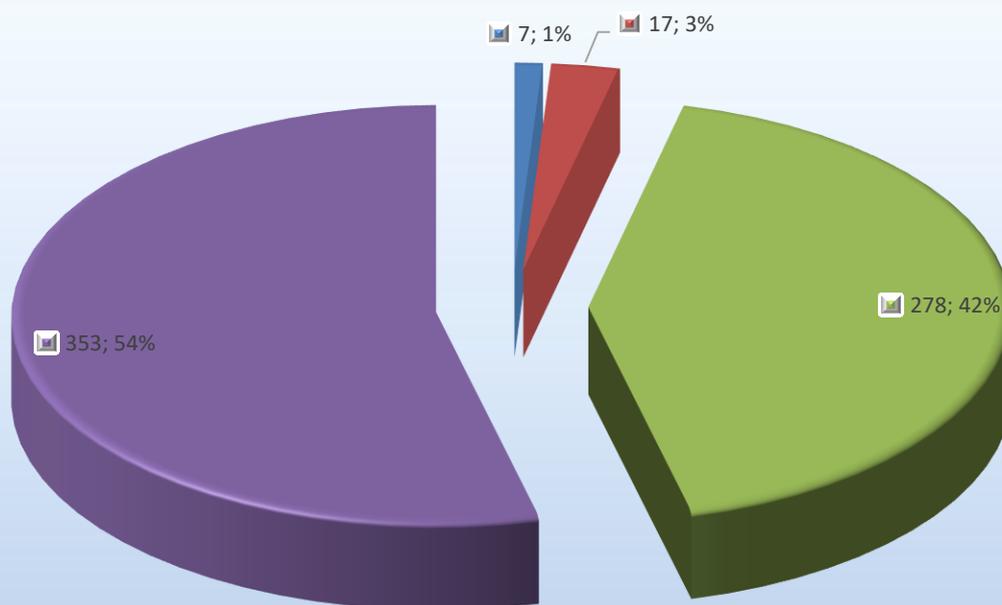
Quesito numero 2.1 Strumenti di ricerca messi a disposizione.

Il quesito numero 2.1 presenta delle percentuali positive al 96%.

2.1 Strumenti di ricerca messi a disposizione.	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
	7	17	278	353

Valutazioni positive: - 631 votazioni	Valutazioni negative: - 24 votazioni
Valutazioni positive 96%	Valutazioni negative 4%

Strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione



 Voto 01 = per niente soddisfatto

 Voto 02 = poco soddisfatto

 Voto 03 = abbastanza soddisfatto

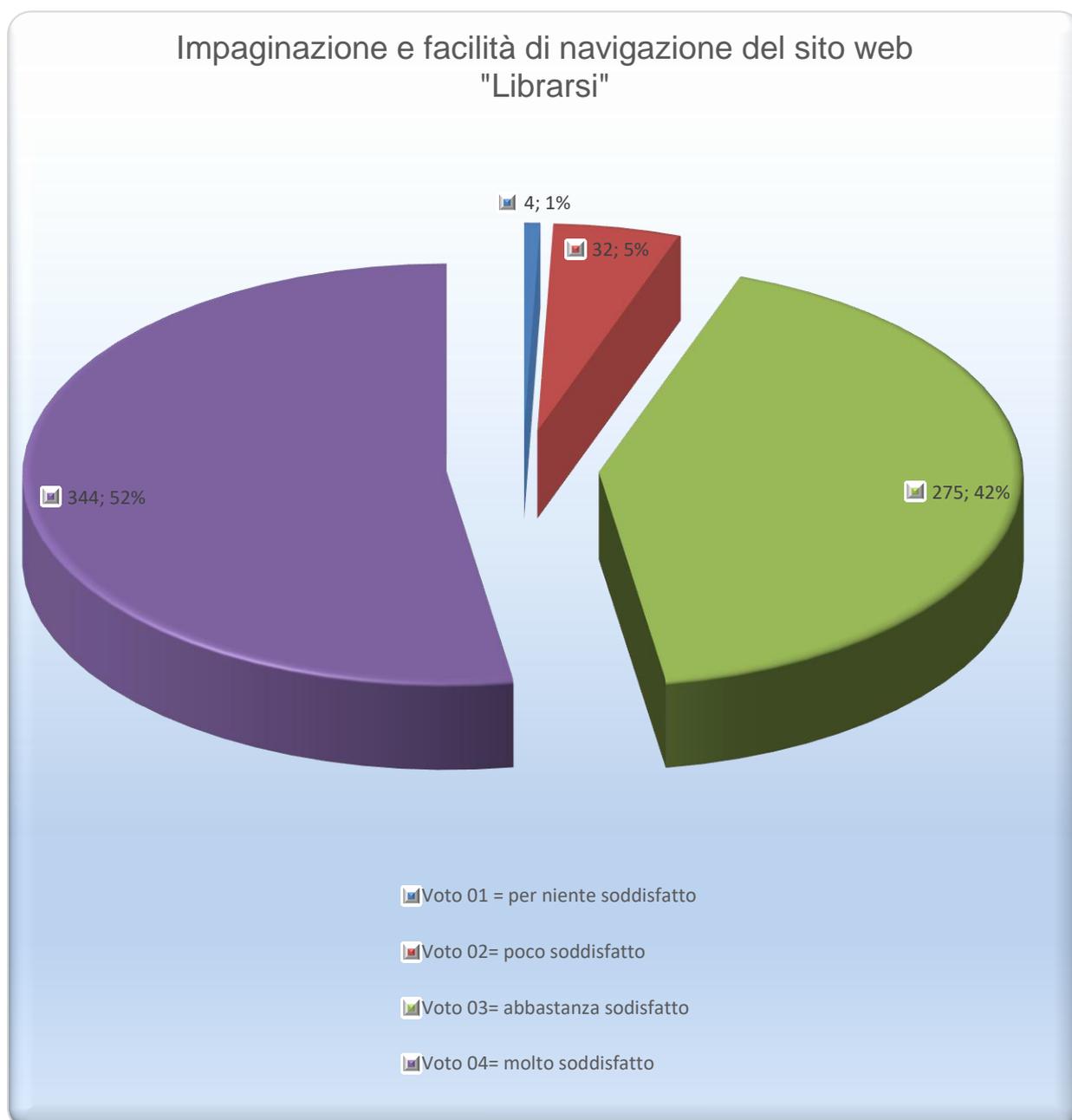
 Voto 04 = molto soddisfatto

Quesito numero 2.2 Impaginazione e facilità di navigazione del sito web "Librarsi".

Il quesito numero 2.2 presenta delle percentuali positive alte, anche se il 5% dell'utenza risponde in maniera negativa in quanto non conosce o non accede al sito "Librarsi".

2.2 Impaginazione e facilità di navigazione del sito web "Librarsi".	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
	4	32	275	344

Valutazioni positive: - 619 votazioni	Valutazioni negative: - 36 votazioni
Valutazioni positive 95%	Valutazioni negative 5%

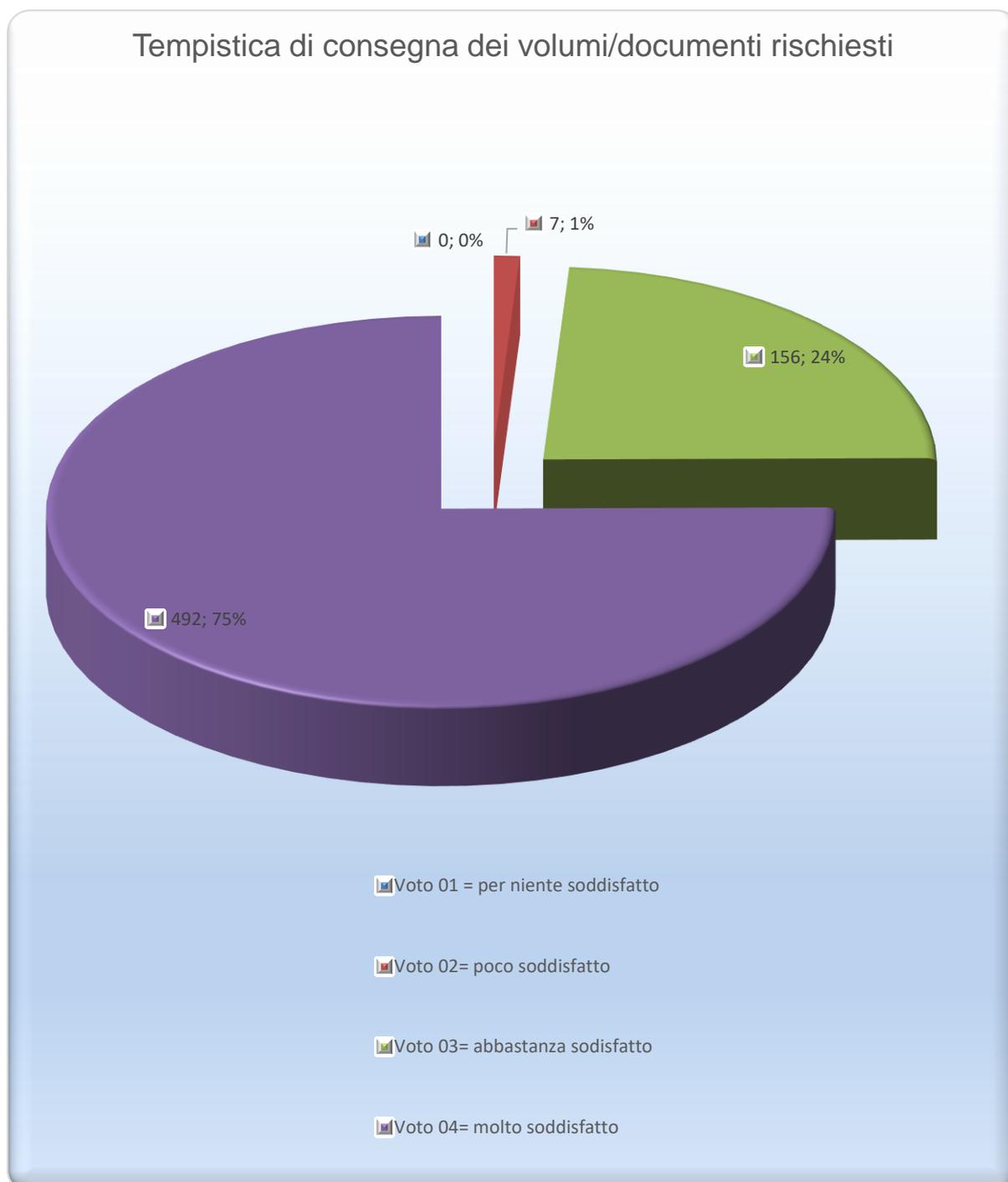


Quesito numero 2.3 Tempistica di consegna dei volumi/documenti richiesti.

La netta prevalenza nel giudizio abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto prevale sulle votazioni negative con il 99% per quanto la tempistica di consegna dei volumi richiesti dall'utenza.

2.3 Tempistica di consegna dei volumi/documenti richiesti	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
	0	7	156	492

Valutazioni positive: - 648 votazioni	Valutazioni negative: - 7 votazioni
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%

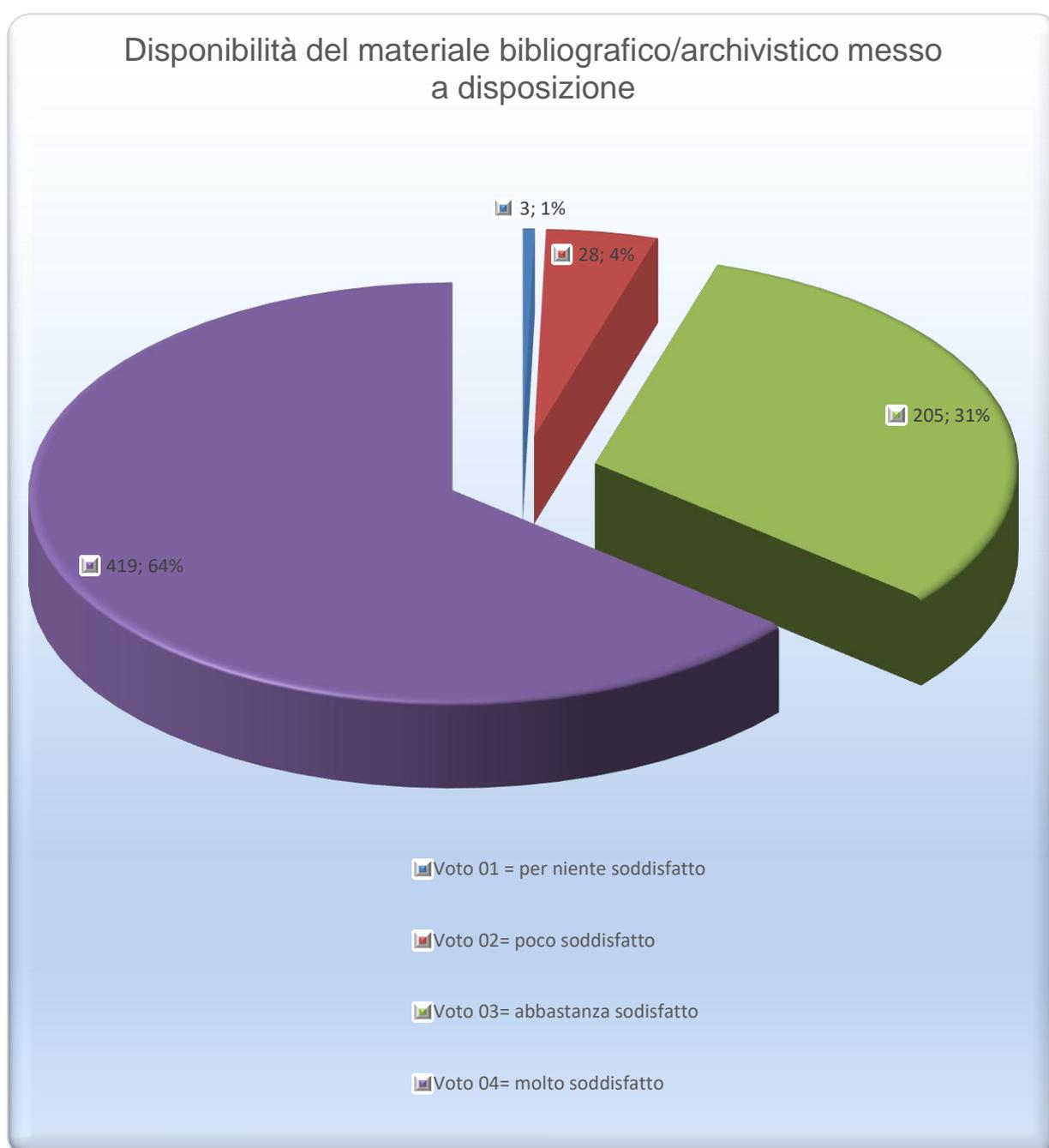


Quesito numero 2.4 Disponibilità del materiale bibliografico/archivistico messo a disposizione.

Si riscontra una percentuale alta per quanto riguarda il materiale librario in dotazione a ogni biblioteca, soltanto il 5% di votazioni negative per quanto riguarda la richiesta di nuovi volumi che è stata tempestivamente integrata.

2.4 Disponibilità del materiale bibliografico/archivistico messo a disposizione	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
	3	28	205	419

Valutazioni positive: - 624 votazioni	Valutazioni negative: - 31 votazioni
Valutazioni positive 95%	Valutazioni negative 5%



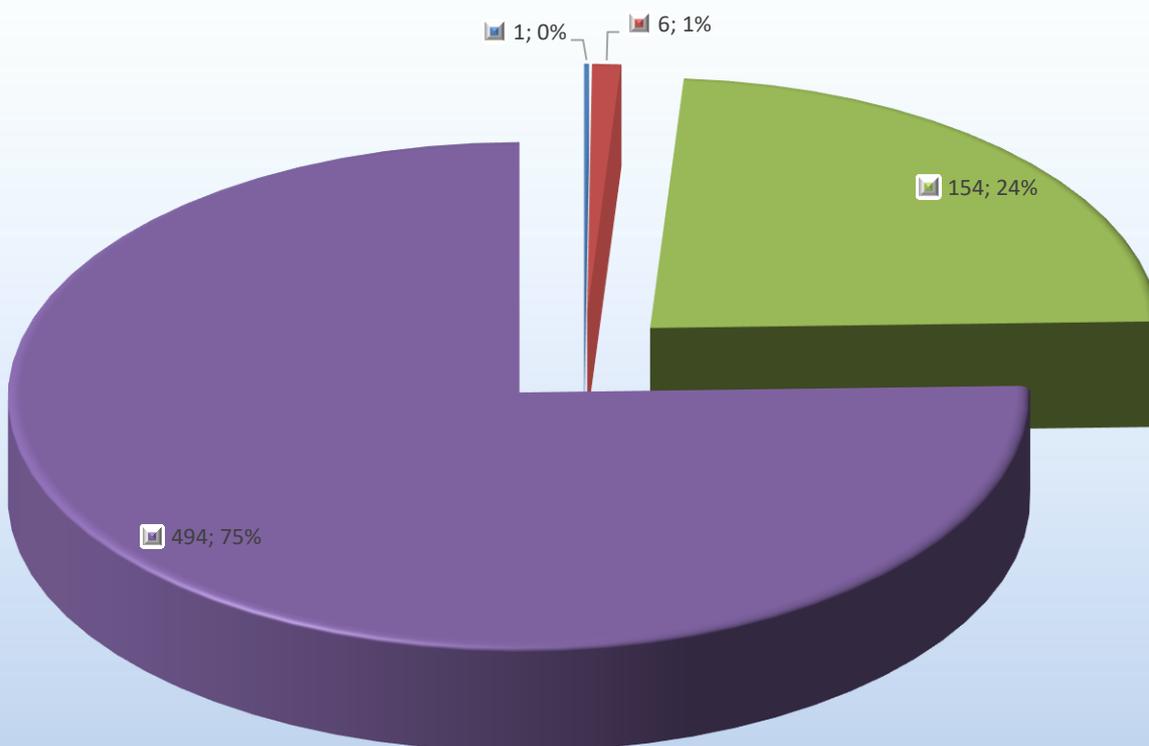
Quesito numero 2.5 Disponibilità, velocità e precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite mail.

Si rilevano ottime percentuali positive superiori a quelle rilevate nei precedenti anni, la netta prevalenza nel giudizio abbastanza soddisfatto, soddisfatto e molto soddisfatto prevale sulle votazioni negative con il 99% per quanto riguarda il personale a fornire informazioni.

2.5 Disponibilità, velocità e precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente e tramite email	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
	1	6	154	494

Valutazioni positive: - 648 votazioni	Valutazioni negative: - 7 votazioni
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%

Disponibilità, velocità e precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite mail



■ Voto 01 = per niente soddisfatto

■ Voto 02= poco soddisfatto

■ Voto 03= abbastanza soddisfatto

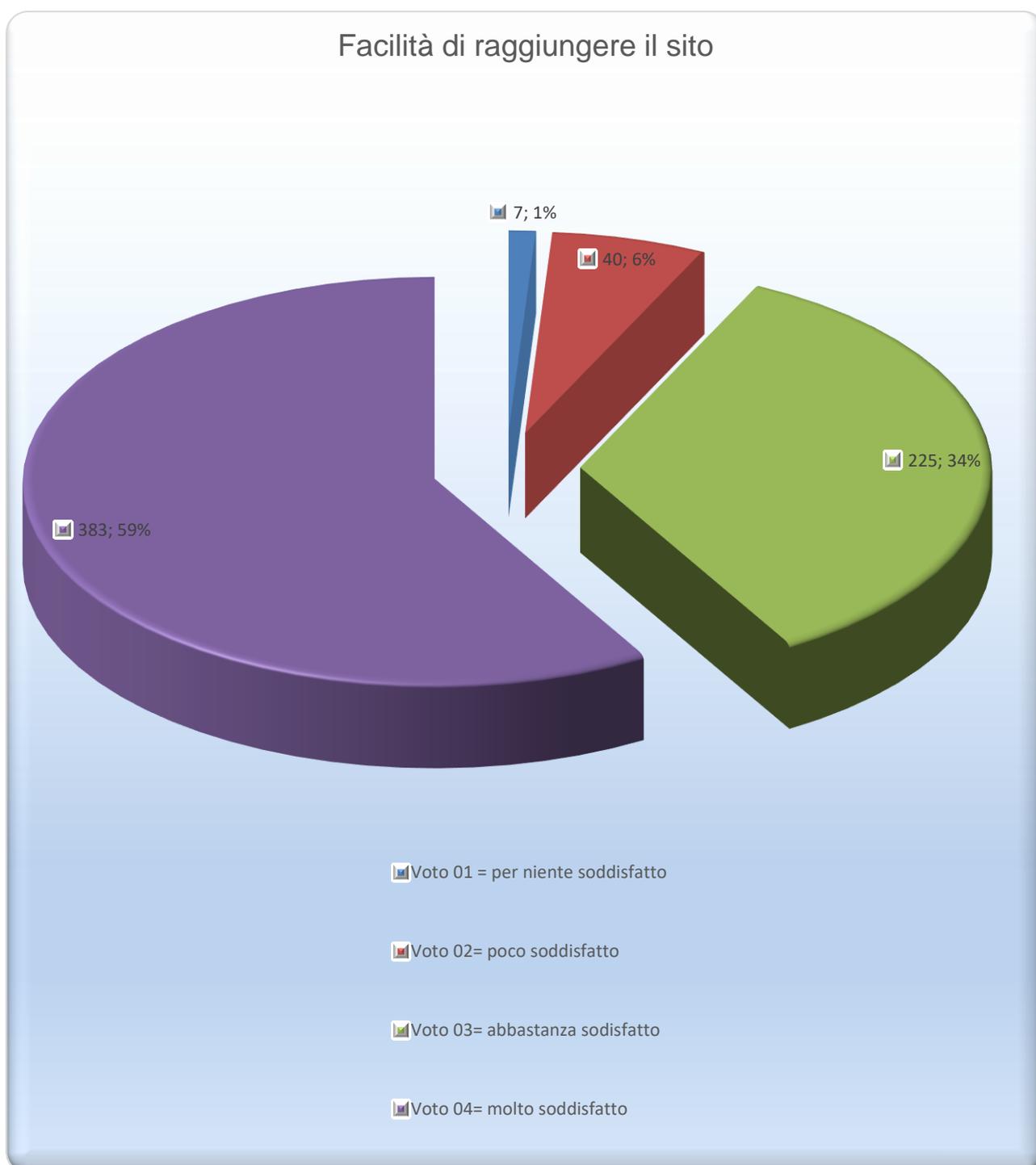
■ Voto 04= molto soddisfatto

Quesito numero 3.1 Facilità di raggiungere il sito.

Il quesito numero 3.1 presenta delle percentuali positive al 93%, soltanto il 7% di valutazioni negative, da non tenere in considerazione in quanto le segnaletiche sono state integrate nel 2018.

3.1 Facilità di raggiungere il sito	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
	7	40	225	383

Valutazioni positive: - 608 votazioni	Valutazioni negative: - 47 votazioni
Valutazioni positive 93%	Valutazioni negative 7%

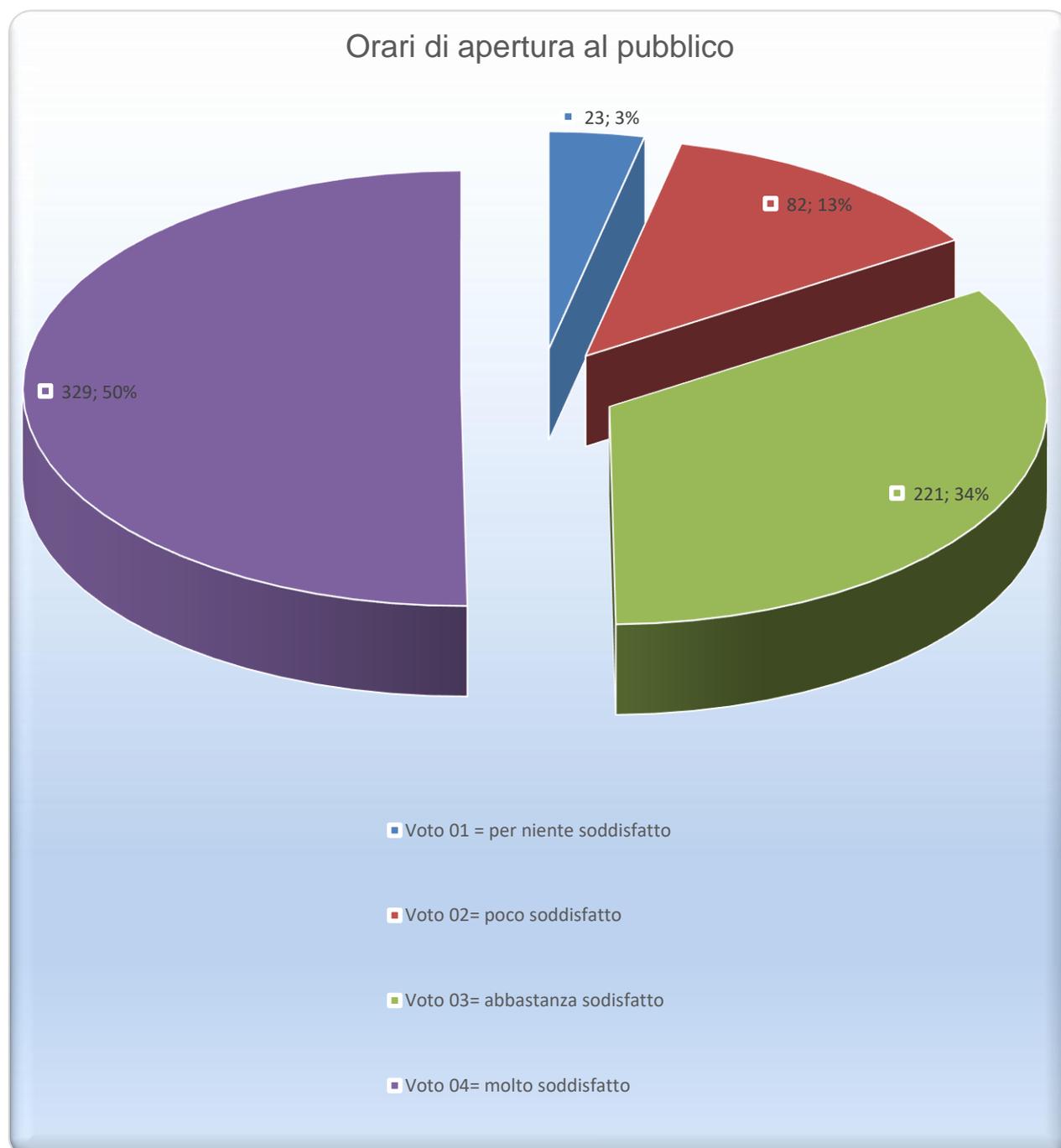


Quesito numero 3.2 orari di apertura al pubblico.

Il quesito numero 3.2 presenta delle percentuali positive dell'84%, in quanto il 16% dell'utenza richiede maggiore apertura pomeridiana in alcuni siti delle biblioteche decentrate.

3.2 Orari di apertura al pubblico	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
	23	82	221	329

Valutazioni positive: - 550 votazioni	Valutazioni negative; - 105 votazioni
Valutazioni positive 84%	Valutazioni negative 16%

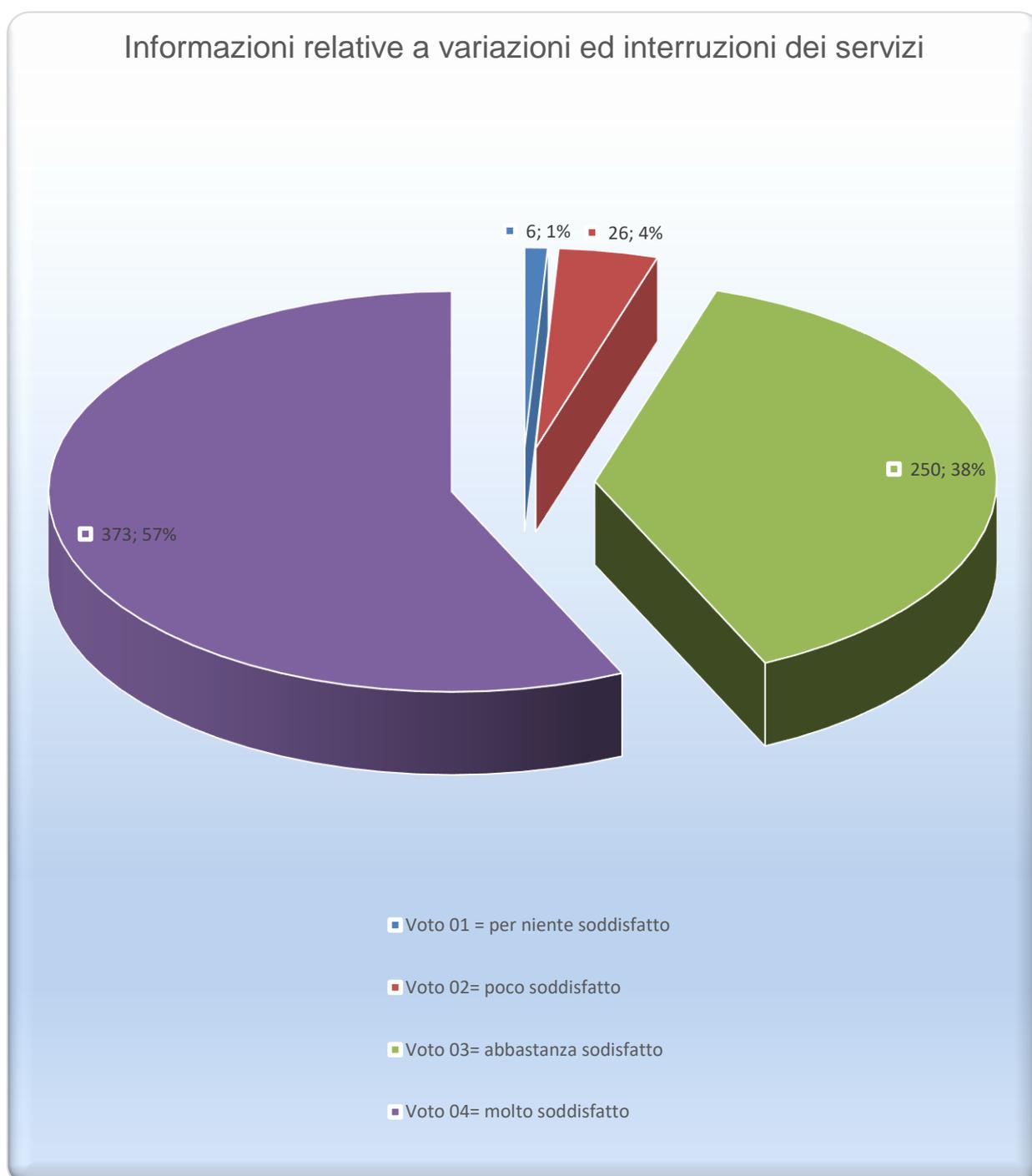


Quesito numero 3.3 Informazioni relative a variazione ed interruzioni dei servizi.

Nel quesito numero 3.3 la netta prevalenza nel giudizio abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto, prevale sulle votazioni negative con il 95% per quanto riguarda le informazioni e variazioni fornite del servizio.

3.3 Informazioni relative a variazioni e interruzioni dei servizi	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
	6	26	250	373

Valutazioni positive: - 623 votazioni	Valutazioni negative: - 32 votazioni
Valutazioni positive 95%	Valutazioni negative 5%



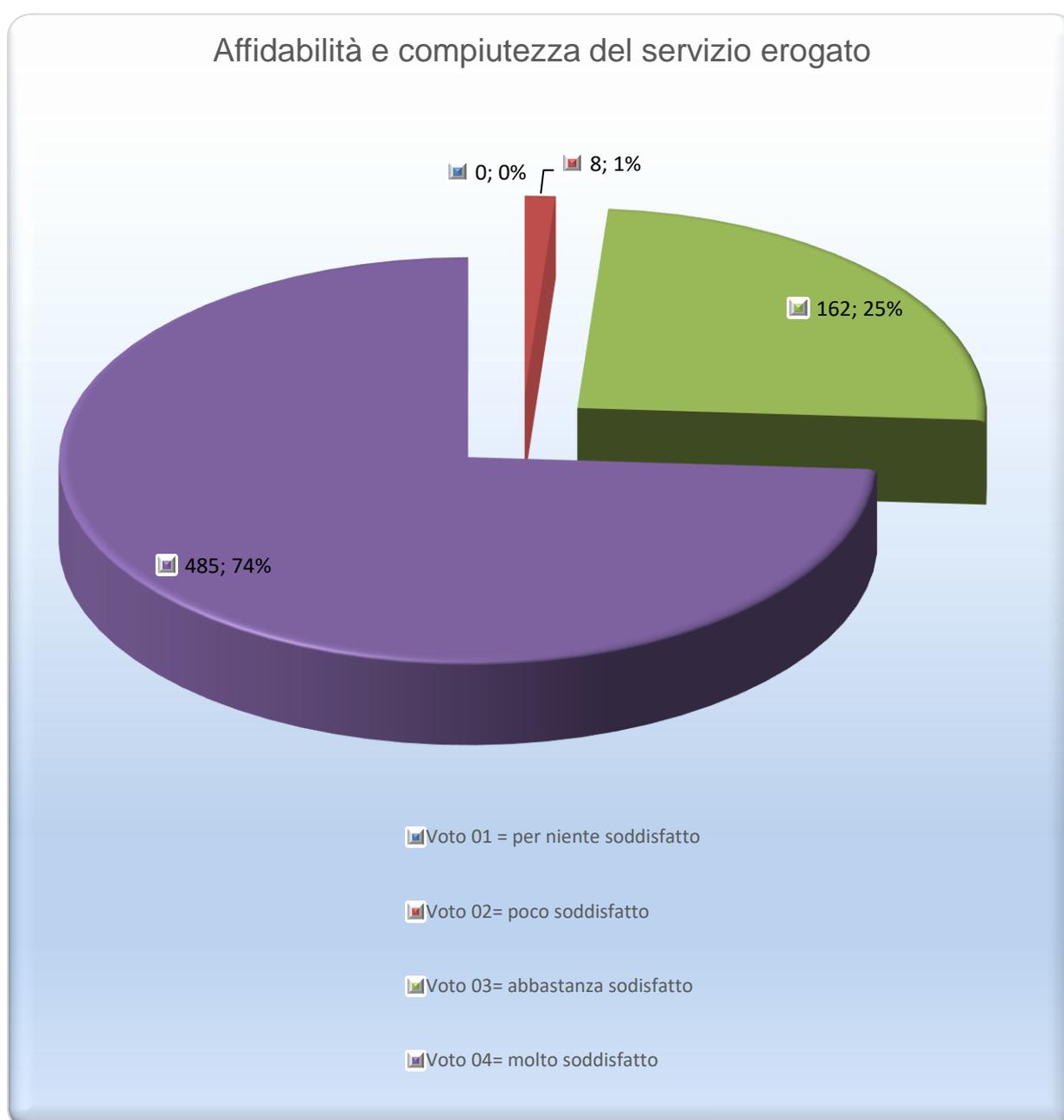
Quesito numero 3.4 Affidabilità e completezza del servizio erogato.

Anche nel quesito numero 3.4 la netta prevalenza nel giudizio abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto, prevale sulle votazioni negative con il 100% per quanto la tempistica di consegna dei volumi richiesti dall'utenza.

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

3.4 Affidabilità e completezza del servizio erogato	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
	0	8	162	485

Valutazioni positive: - 647 votazioni	Valutazioni negative: - 8 votazioni
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%

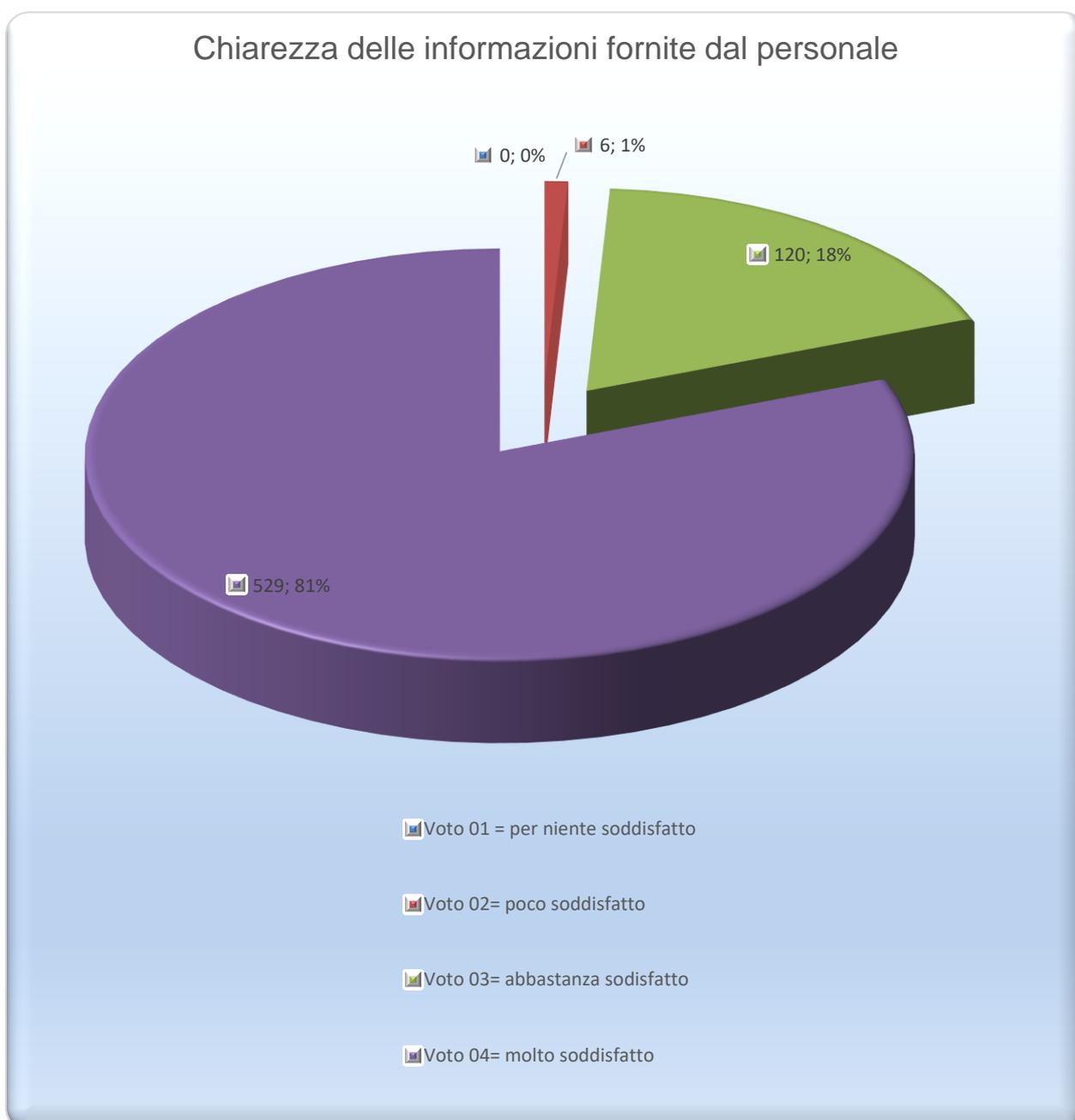


Quesito numero 3.5 Chiarezza delle informazioni fornite dal personale.

Si evince nel quesito 3.5 la netta prevalenza del giudizio molto soddisfatto con il 99% per quanto riguarda la chiarezza e la professionalità per gli addetti alla distribuzione del front-office.

3.5 Chiarezza delle informazioni fornite dal personale	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
	0	6	120	529

Valutazioni positive: - 649 votazioni	Valutazioni negative: - 6 votazioni
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%



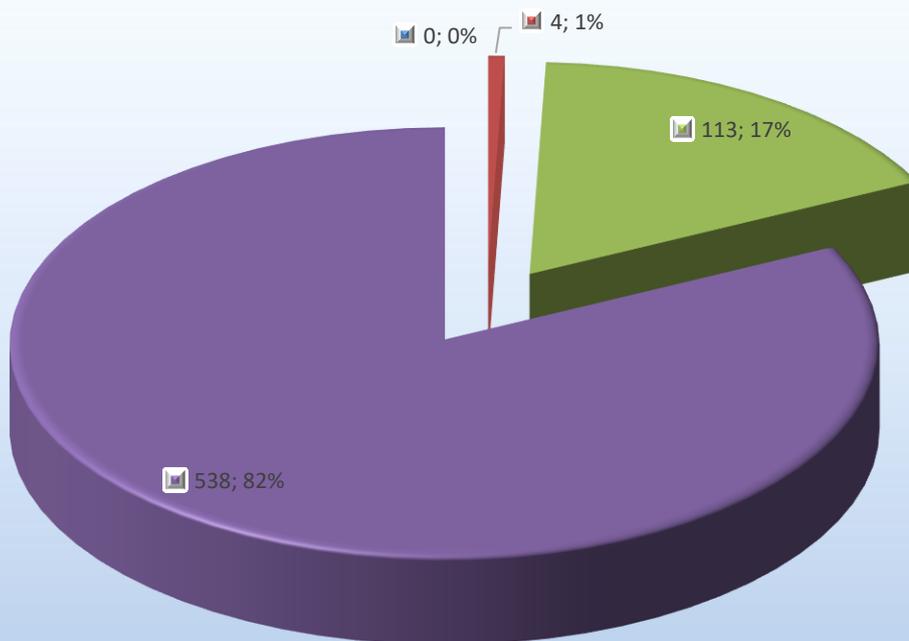
Quesito numero 3.6 professionalità, disponibilità e cortesia del personale.

Anche nel quesito 3.6 la netta prevalenza del giudizio molto soddisfatto con il 99% per quanto riguarda la disponibilità e cortesia per gli addetti alla distribuzione e del front-office.

3.6 Professionalità, disponibilità e cortesia del personale	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
	0	4	113	538

Valutazioni positive: - 651 votazioni	Valutazioni negative: - 4 votazioni
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%

Professionalità, disponibilità e cortesia del personale



■ Voto 01 = per niente soddisfatto

■ Voto 02= poco soddisfatto

■ Voto 03= abbastanza sodisfatto

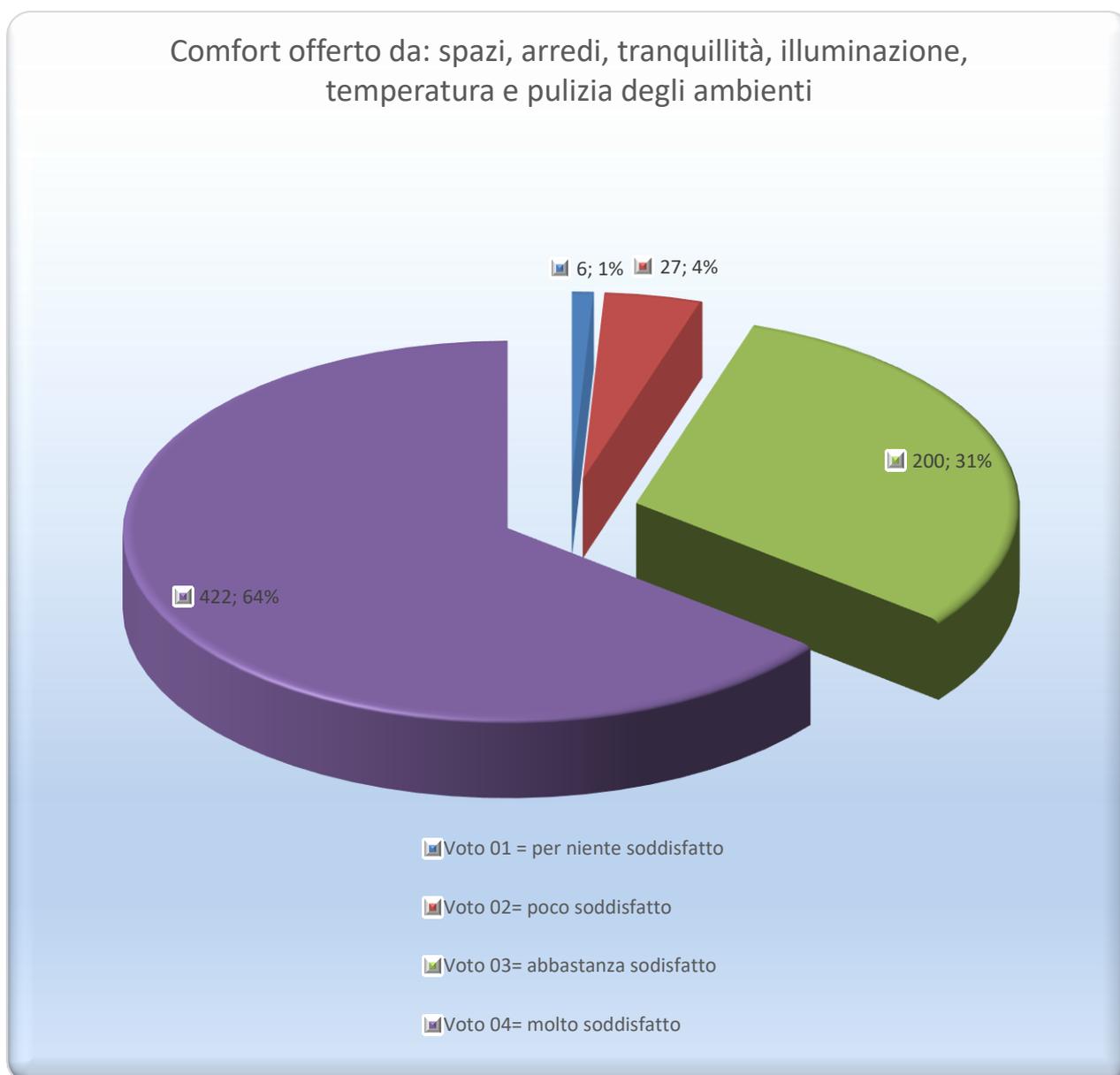
■ Voto 04= molto soddisfatto

Quesito numero 3.7 Comfort offerto da: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura e pulizia degli ambienti.

Prevale un giudizio ottimo per quanto riguarda il gradimento dei locali soltanto 5% di votazioni negative.

3.7 Comfort offerto da: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura e pulizia degli ambienti.	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
	6	27	200	422

Valutazioni positive: - 622 votazioni	Valutazioni negative: - 33 votazioni
Valutazioni positive 95%	Valutazioni negative 5%



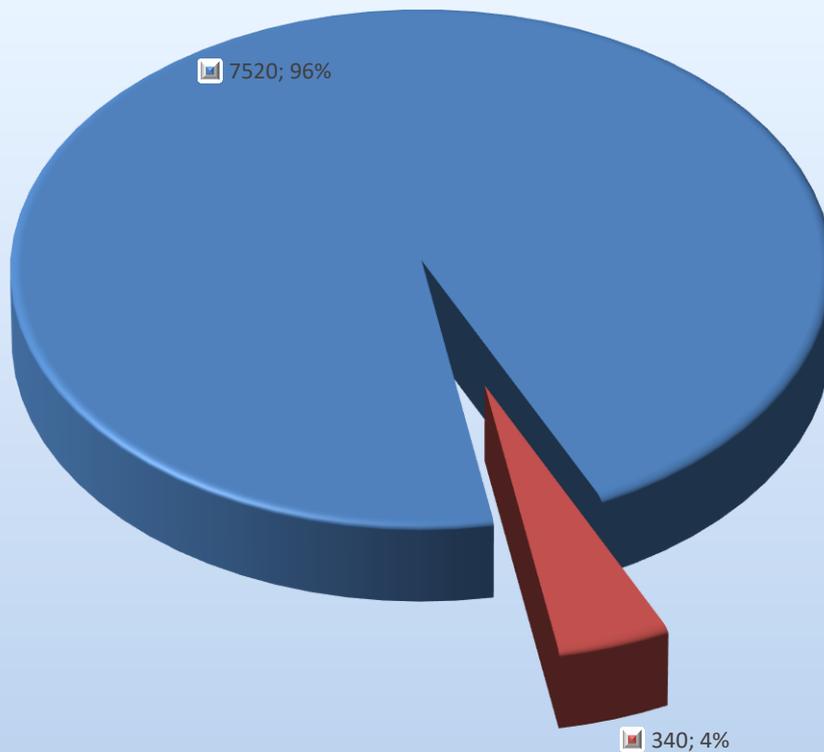
Concludendo questa prima parte, tutte le variabili prese in esame nei 12 quesiti raccogliamo il giudizio di “abbastanza soddisfatto” il secondo giudizio in ordine di preferenze è “molto soddisfatto”, come vediamo nella pagina seguente esaminando le valutazioni negative e positive.

PERCENTUALI VALUTAZIONI POSITIVE E NEGATIVE

Valutazioni positive: - 7520 votazioni	Percentuali positive 96%
--	--------------------------

Valutazioni negative: - 340 votazioni	Percentuali negative 4%
---------------------------------------	-------------------------

Valutazioni positive e negative



Valutazioni positive

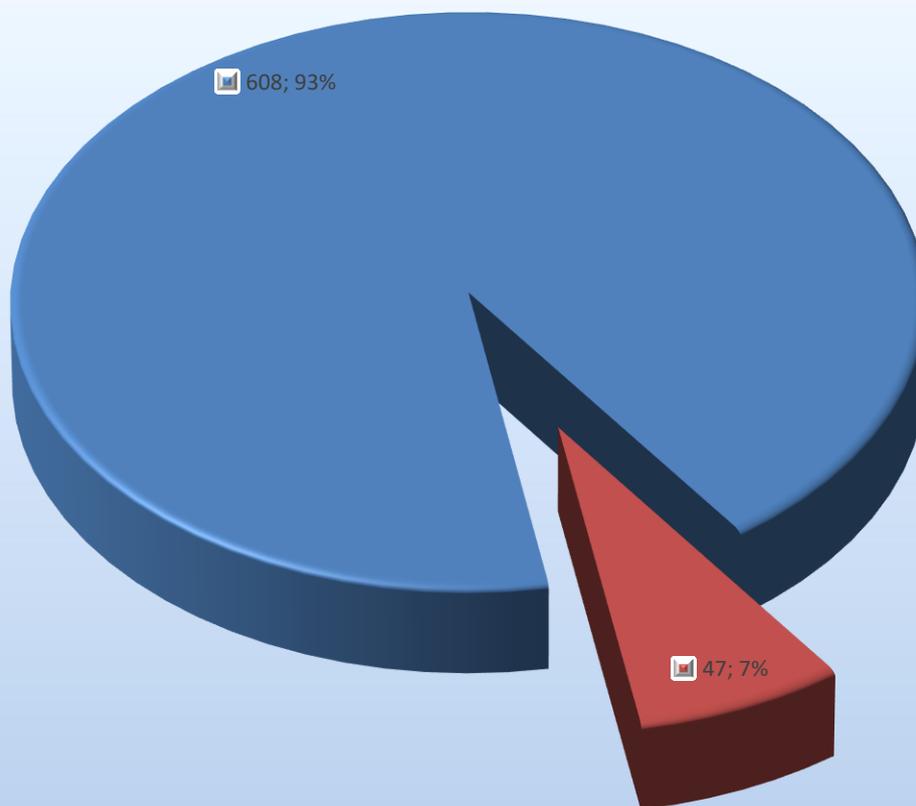
Valutazioni negative

PERCENTUALI VALORE ACCESSIBILITA' POSITIVA E NEGATIVA

Valutazioni positive: - 608 votazioni	Percentuali positive 93%
---------------------------------------	--------------------------

Valutazioni negative: - 47 votazioni	Percentuali negative 7%
--------------------------------------	-------------------------

Valore di accessibilità percepito



Valore di accessibilità positiva

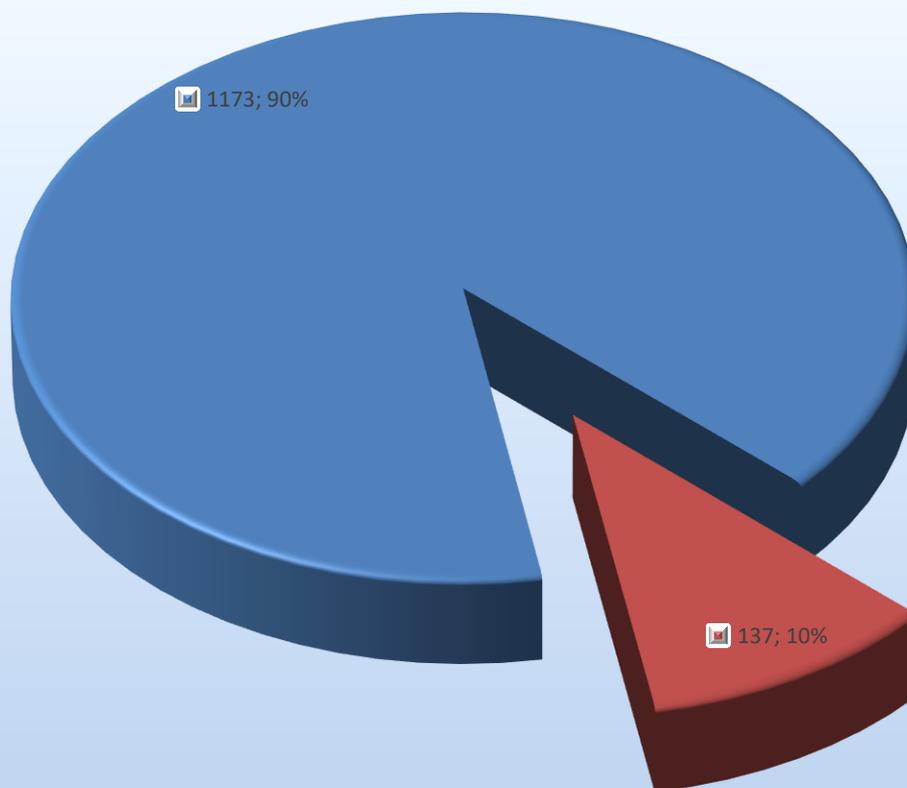
Valore di accessibilità negativa

PERCENTUALI VALORE TEMPESTIVITA' POSITIVA E NEGATIVA

Valutazioni positive: - 1173 votazioni	Percentuali positive 90%
--	--------------------------

Valutazioni negative: - 137 votazioni	Percentuali positive 10%
---------------------------------------	--------------------------

Valore di tempestività percepito



■ Valore di tempestività positiva

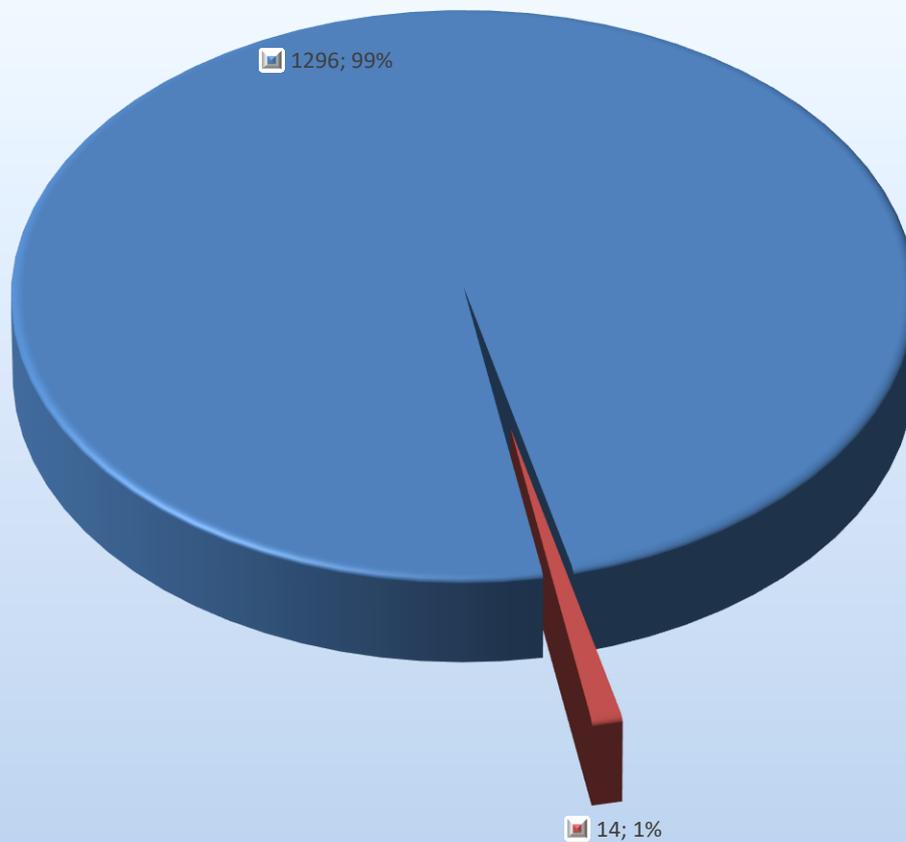
■ Valore di tempestività negativa

PERCENTUALI VALORE TRASPARENZA POSITIVA E NEGATIVA

Valutazioni positive: - 1296 votazioni	Percentuali positive 99%
--	--------------------------

Valutazioni negative: - 14 votazioni	Percentuali positive 1%
--------------------------------------	-------------------------

Valore di trasparenza percepito



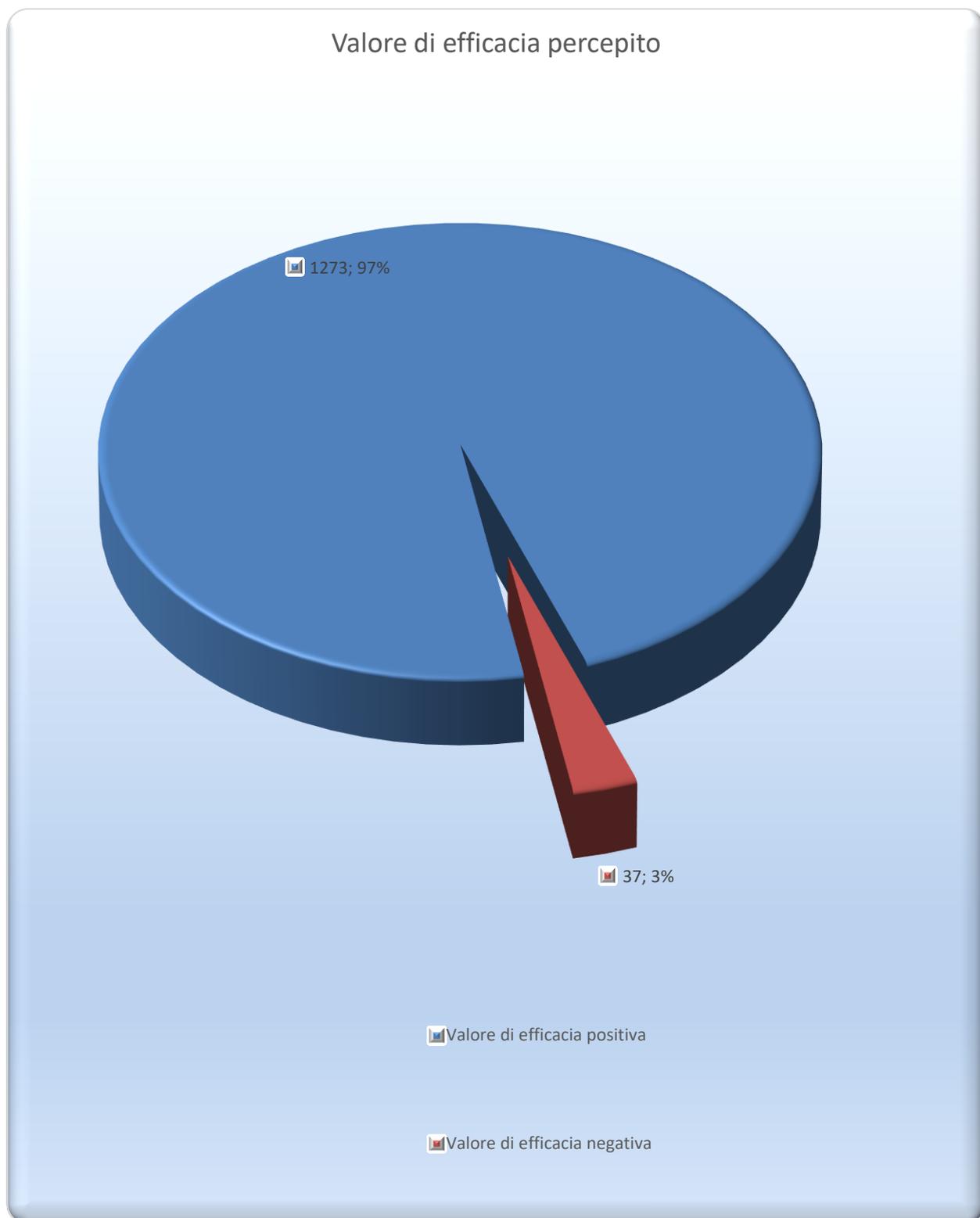
Valore di trasparenza positiva

Valore di trasparenza negativa

PERCENTUALI VALORE EFFICACIA POSITIVA E NEGATIVA

Valutazioni positive: - 1273 votazioni	Percentuali positive 97%
--	--------------------------

Valutazioni negative: - 37 votazioni	Percentuali positive 3%
--------------------------------------	-------------------------

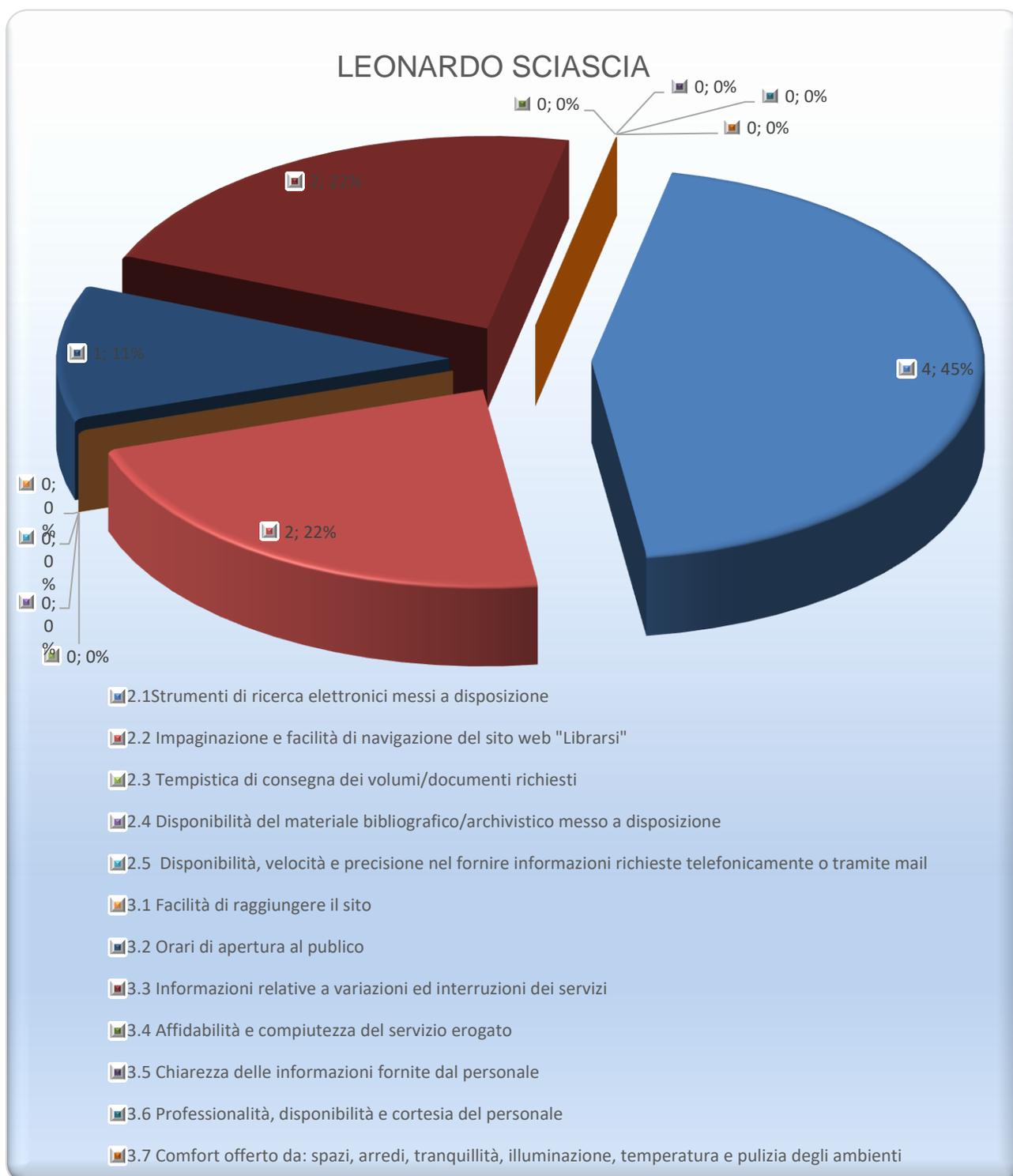


ANALISI DATI DI OGNI SINGOLA BIBLIOTECA

BIBLIOTECA LEONARDO SCIASCIA

Totale questionari erogati n° 72

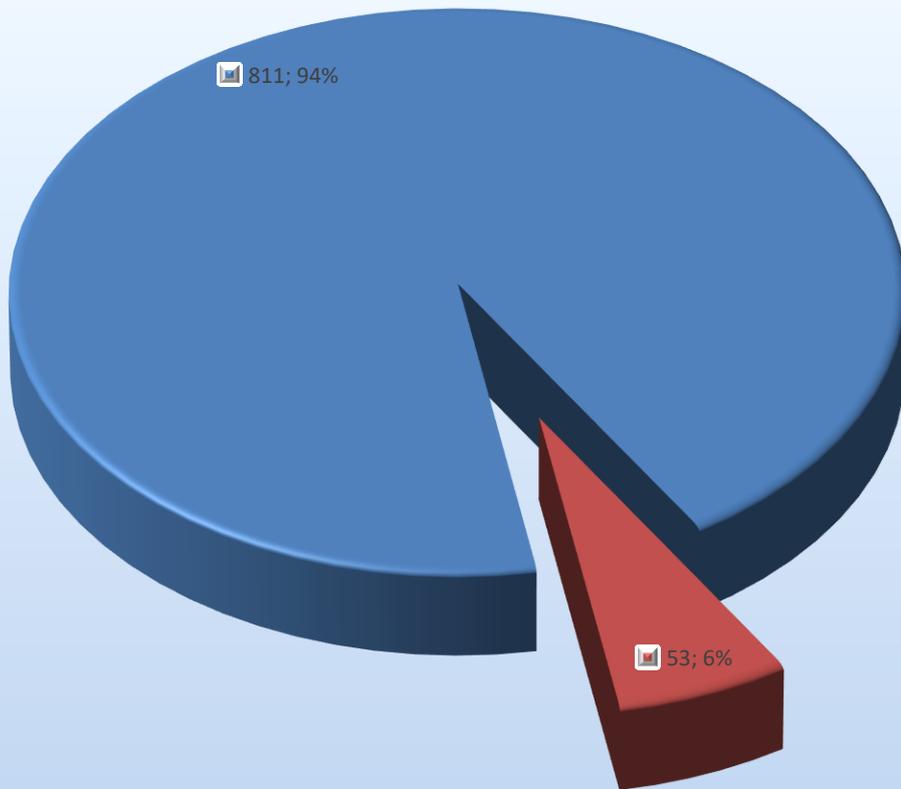
Per niente soddisfatto 9 voti	Poco soddisfatto 14 voti	Abbastanza soddisfatto 206 voti	Molto soddisfatto 605 voti
9	14	206	605



Valutazioni positive 811	Valutazioni negative 53
--------------------------	-------------------------

Percentuali positive 94 %	Percentuali negative 6%
---------------------------	-------------------------

Valutazioni positive e negative

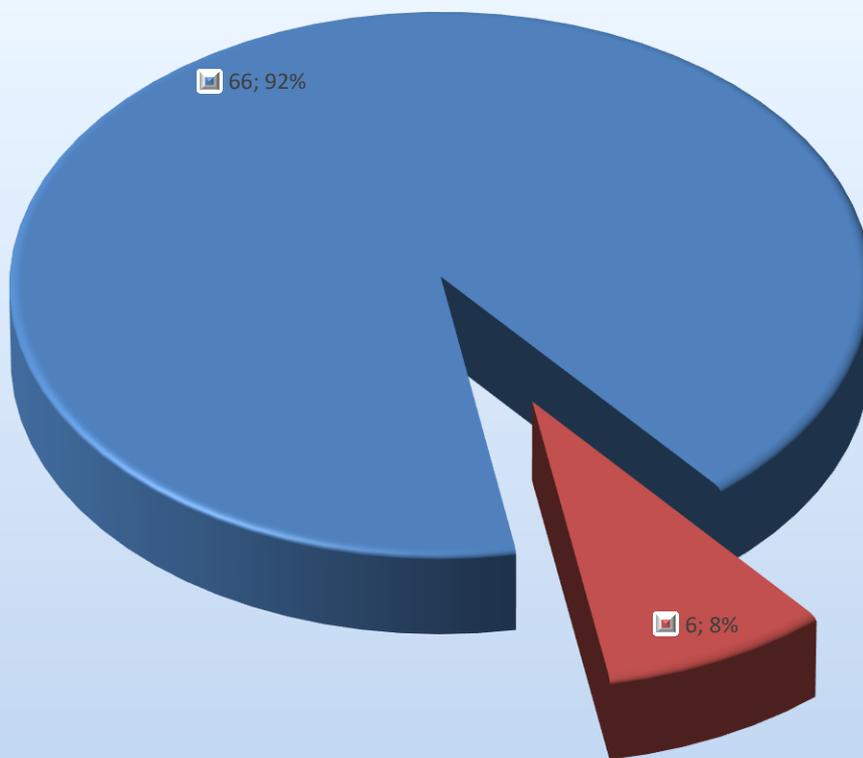


Valutazioni positive

Valutazioni negative

Accessibilità positiva: - 66 votazioni	Accessibilità negativa: - 6 votazioni
Percentuale positiva 92%	Percentuale negativa 8%

Valore di accessibilità percepito



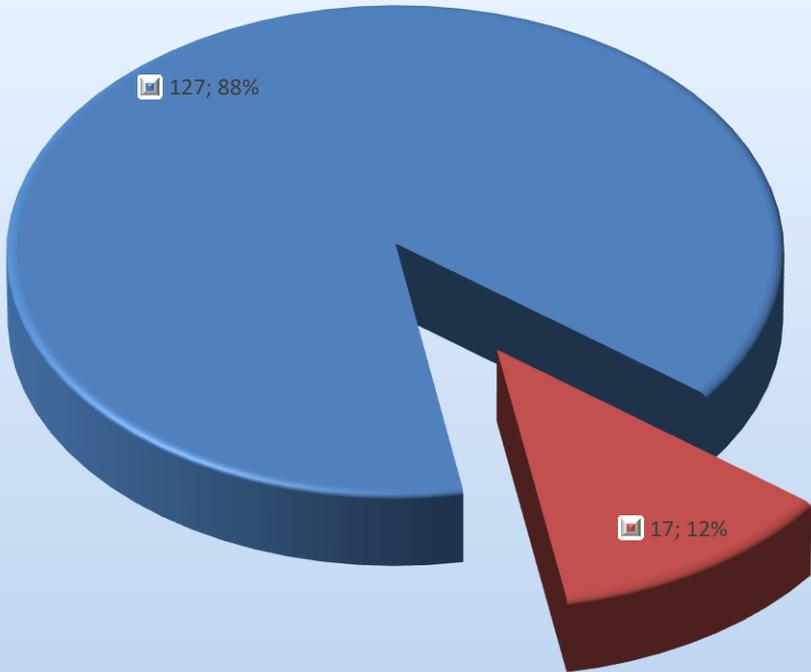
 Valore di accessibilità positiva

 Valore di accessibilità negativa

Tempestività positiva: - 127 votazioni	Tempestività negativa: - 17 votazioni
--	---------------------------------------

Percentuale positiva 88%	Percentuale negativa 12%
--------------------------	--------------------------

Valore di tempestività percepito



■ Valore di tempestività positiva ■ Valore di tempestività negativa

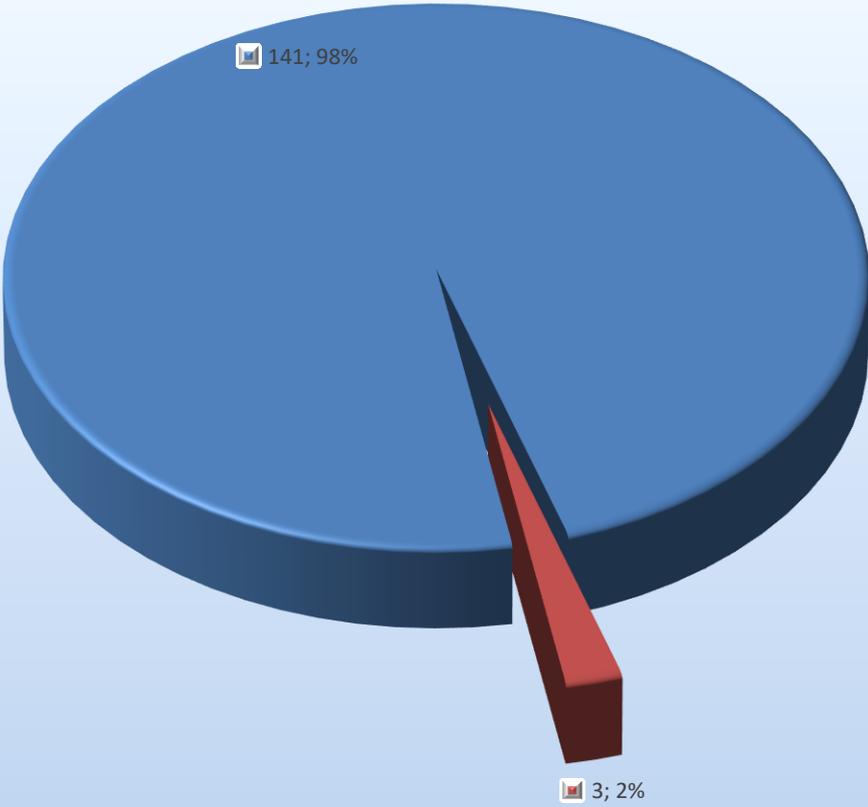
Trasparenza positiva: - 141 votazioni

trasparenza negativa: - 3 votazioni

Percentuale positiva 98%

Percentuale negativa 2%

Valore di trasparenza percepito



Valore di trasparenza positiva

Valore di trasparenza negativa

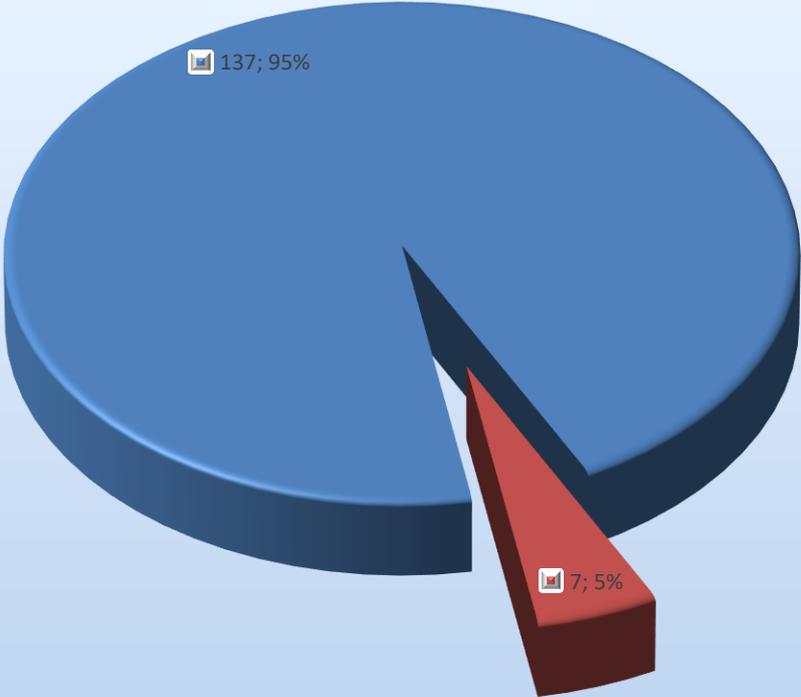
Efficacia positiva: - 137 votazioni

Efficacia negativa: - 7 votazioni

Percentuale positiva 95%

Percentuale negativa 5%

Valore di efficacia percepito



Valore di efficacia positiva

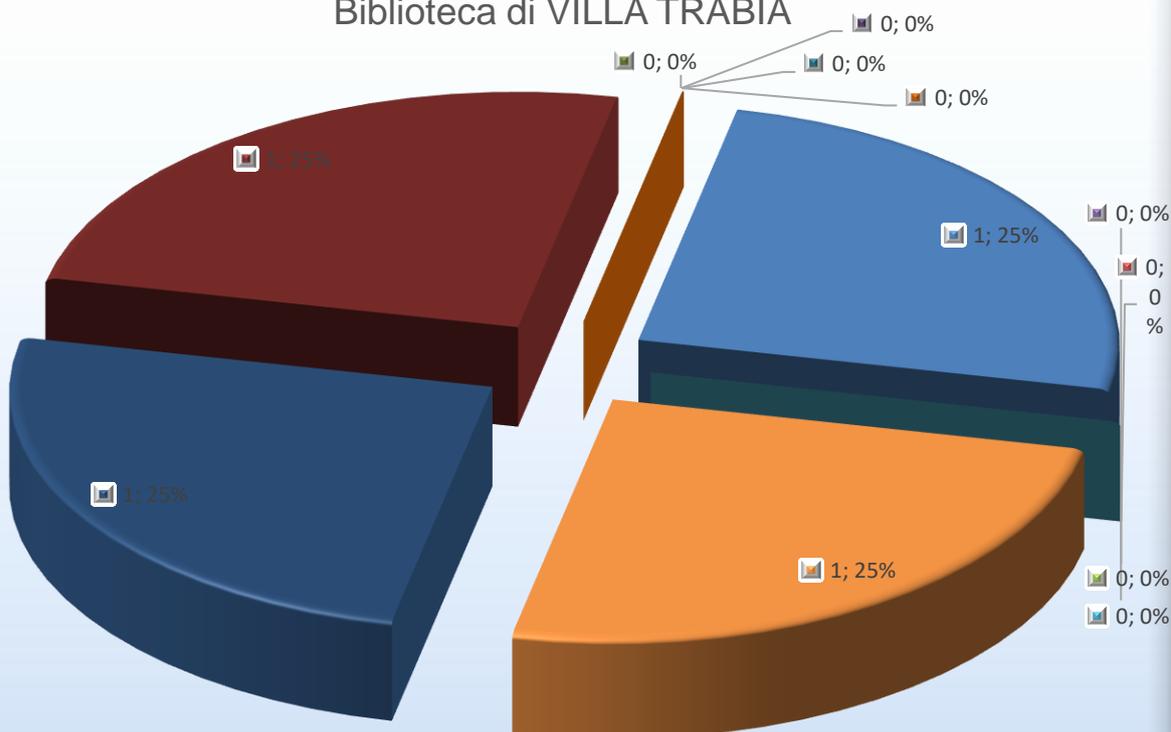
Valore di efficacia negativa

BIBLIOTECA DI VILLA TRABIA

Totale questionari erogati n° 179

Per niente soddisfatto 4 voti	Poco soddisfatto 33 voti	Abbastanza soddisfatto 763 voti	Molto soddisfatto 1348 voti
4	33	763	1348

Valutazioni complessive Biblioteca di VILLA TRABIA

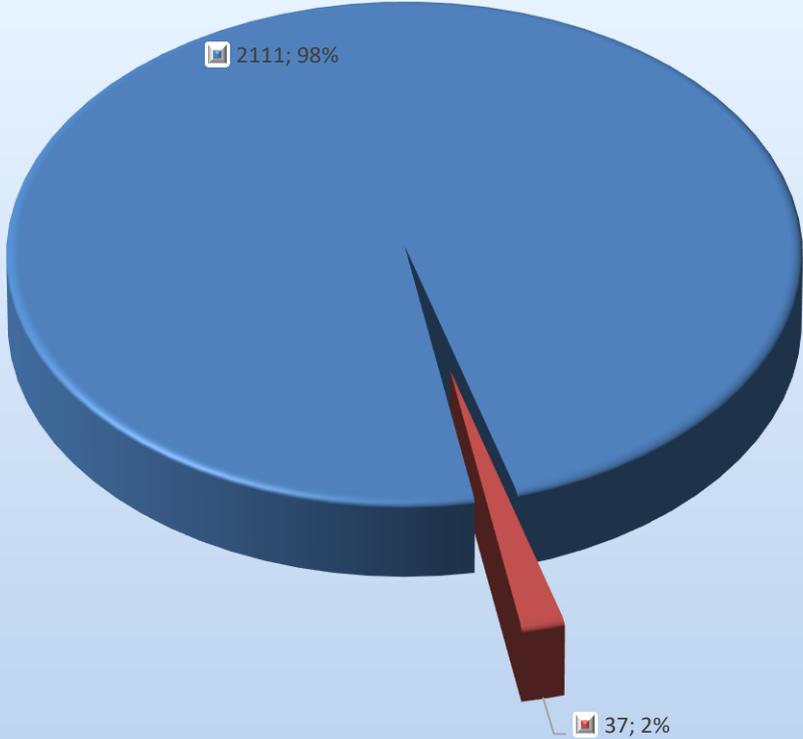


- 2.1 Strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione
- 2.2 Impaginazione e facilità di navigazione del sito web "Librarsi"
- 2.3 Tempistica di consegna dei volumi/documenti richiesti
- 2.4 Disponibilità del materiale bibliografico/archivistico messo a disposizione
- 2.5 Disponibilità, velocità e precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite mail
- 3.1 Facilità di raggiungere il sito
- 3.2 Orari di apertura al pubblico
- 3.3 Informazioni relative a variazioni ed interruzioni dei servizi
- 3.4 Affidabilità e completezza del servizio erogato
- 3.5 Chiarezza delle informazioni fornite dal personale
- 3.6 Professionalità, disponibilità e cortesia del personale
- 3.7 Comfort offerto da: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura e pulizia degli ambienti

Valutazioni positive 2111	Valutazioni negative 98
---------------------------	-------------------------

Percentuali positive 37 %	Percentuali negative 2%
---------------------------	-------------------------

Valutazioni positive e negative



Valutazioni positive

Valutazioni negative

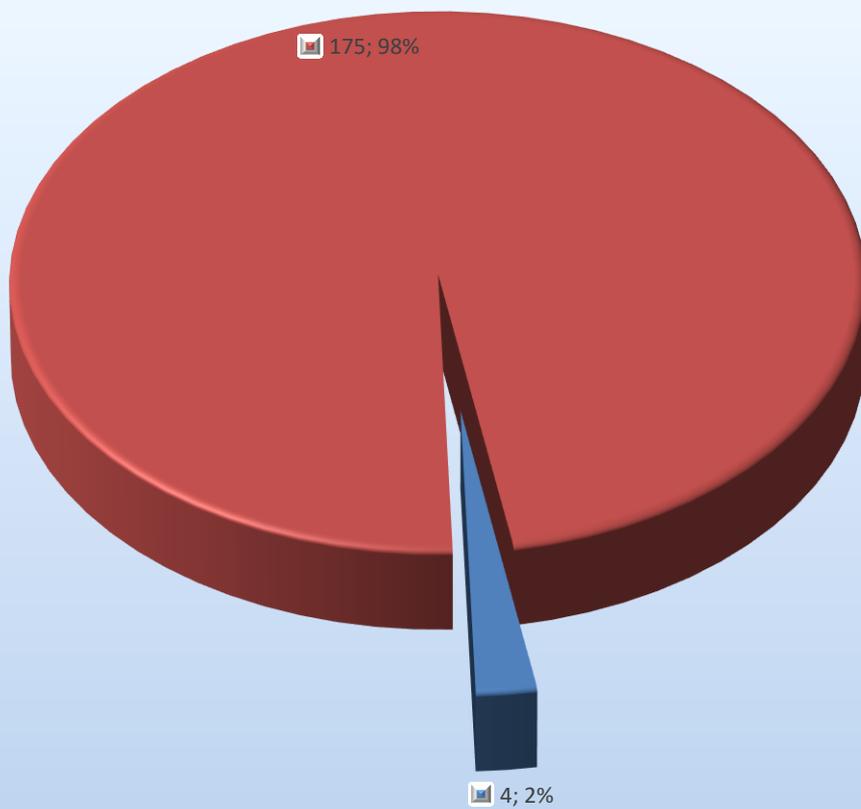
Accessibilità positiva: - 175 votazioni

Accessibilità negativa: - 4 votazioni

Percentuale positiva 98%

Percentuale negativa 2%

Valore di accessibilità percepito



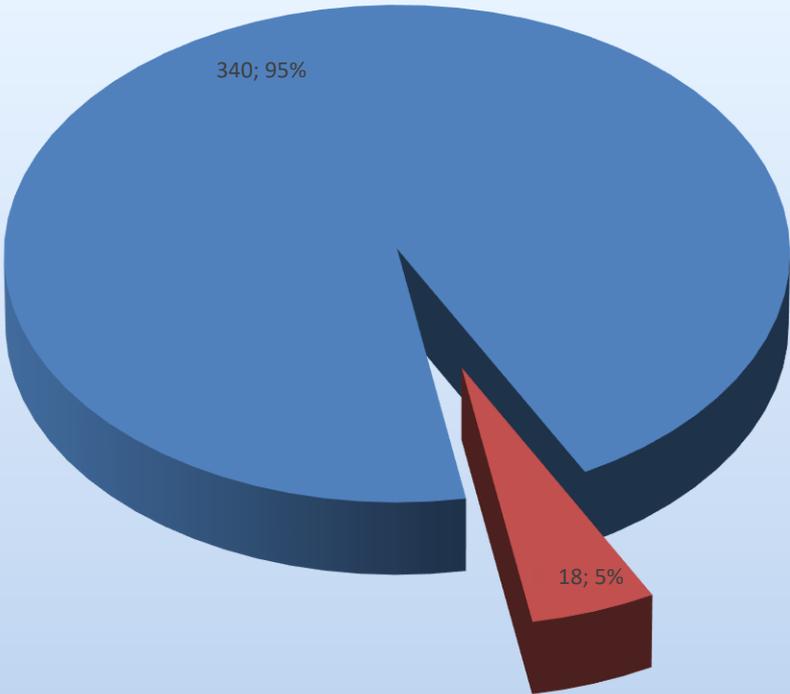
Valore di accessibilità positiva

Valore di accessibilità negativa

Tempestività positiva: - 340 votazioni	Tempestività negativa: - 18 votazioni
--	---------------------------------------

Percentuale positiva 97%	Percentuale negativa 5%
--------------------------	-------------------------

Valore di tempestività percepito



■ Valore di tempestività positiva

■ Valore di tempestività negativa

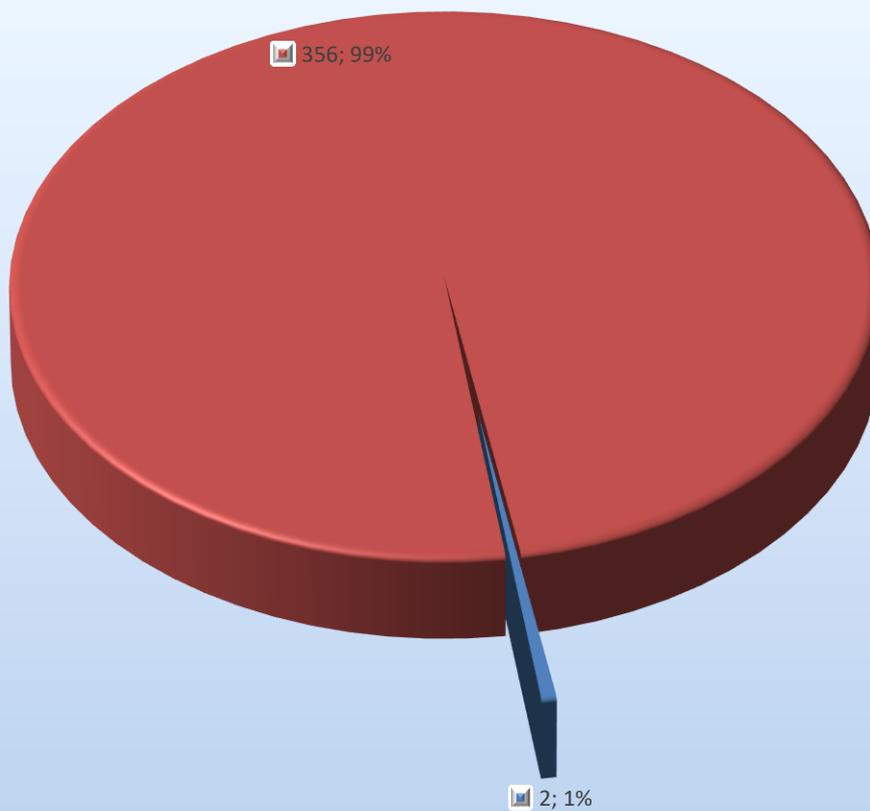
Trasparenza positiva: - 356 votazioni

Trasparenza negativa: - 2 votazioni

Percentuale positiva 99%

Percentuale negativa 1%

Valore di trasparenza percepito



Valore di trasparenza positiva

Valore di trasparenza negativa

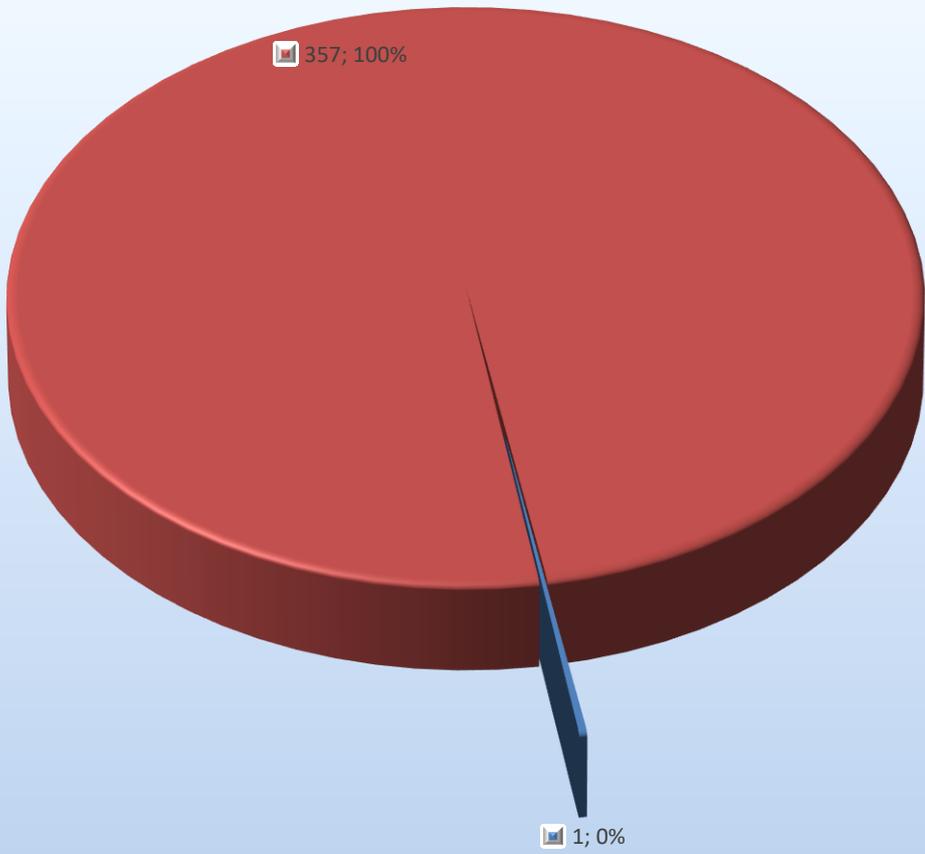
Efficacia positiva: - 152 votazioni

Efficacia negativa: - 12 votazioni

Percentuale positiva 93%

Percentuale negativa 7%

Valore di efficacia percepito



Valore di efficacia positiva

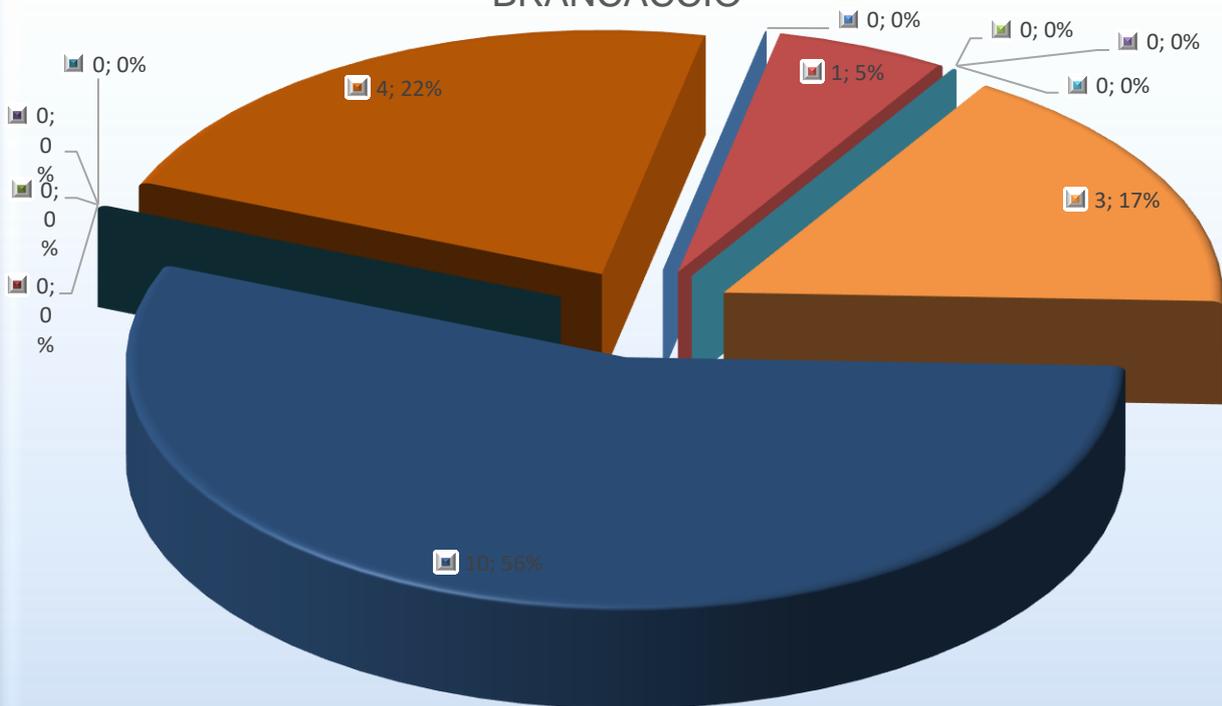
Valore di efficacia negativa

BIBLIOTECA DI BRANCACCIO

Totale questionari erogati n° 82

Per niente soddisfatto 18 voti	Poco soddisfatto 64 voti	Abbastanza soddisfatto 258 voti	Molto soddisfatto 644 voti
18	64	258	644

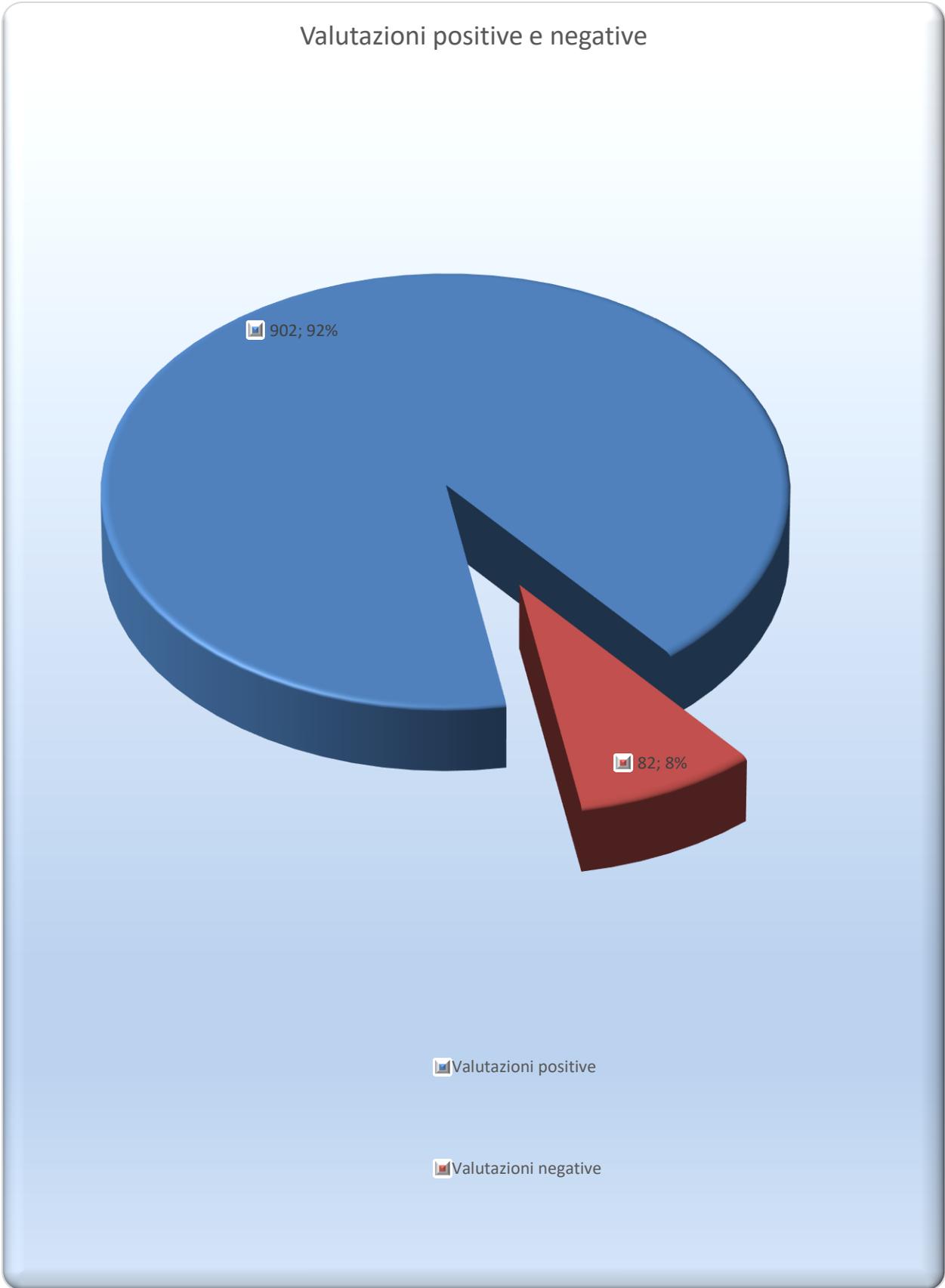
Valutazioni complessive Biblioteca BRANCACCIO



- 2.1 Strumenti di ricerca elettronica messi a disposizione
- 2.2 Impaginazione e facilità di navigazione del sito web "Librarsi"
- 2.3 Tempistica di consegna dei volumi/documenti richiesti
- 2.4 Disponibilità del materiale bibliografico/archivistico messo a disposizione
- 2.5 Disponibilità, velocità e precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite mail
- 3.1 Facilità di raggiungere il sito
- 3.2 Orari di apertura al pubblico
- 3.3 Informazioni relative a variazioni ed interruzioni dei servizi
- 3.4 Affidabilità e completezza del servizio erogato
- 3.5 Chiarezza delle informazioni fornite dal personale
- 3.6 Professionalità, disponibilità e cortesia del personale
- 3.7 Comfort offerto da: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura e pulizia degli ambienti

Valutazioni positive 902	Valutazioni negative 82
--------------------------	-------------------------

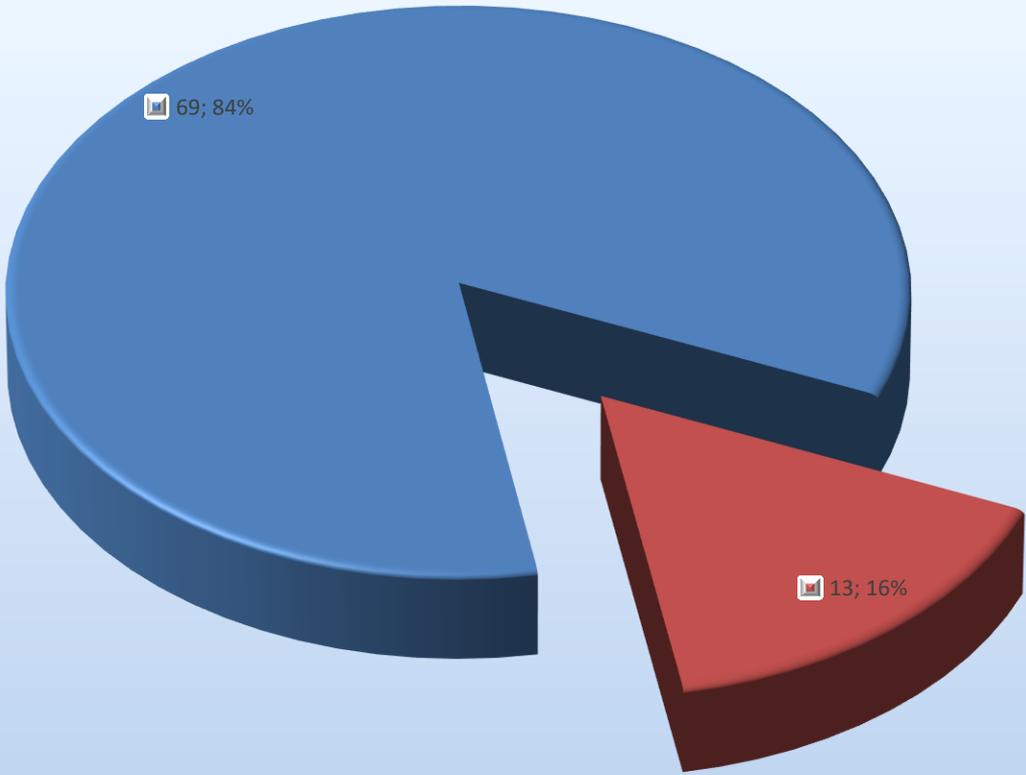
Percentuali positive 92 %	Percentuali negative 8%
---------------------------	-------------------------



Accessibilità positiva: - 69 votazioni	Accessibilità negativa: - 13 votazioni
--	--

Percentuale positiva 84%	Percentuale negativa 16%
--------------------------	--------------------------

Valore di accessibilità percepito



Valore di accessibilità positiva

Valore di accessibilità negativa

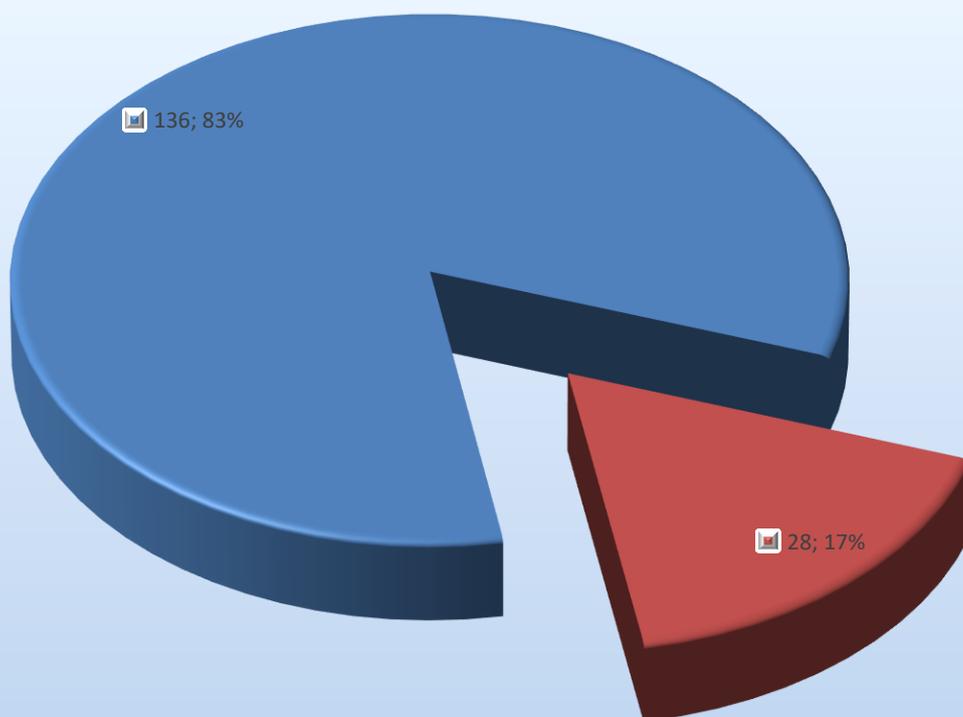
Tempestività positiva: - 136 votazioni

Tempestività negativa: - 28 votazioni

Percentuale positiva 83%

Percentuale negativa 17%

Valore di tempestività percepito



Valore di tempestività positiva

Valore di tempestività negativa

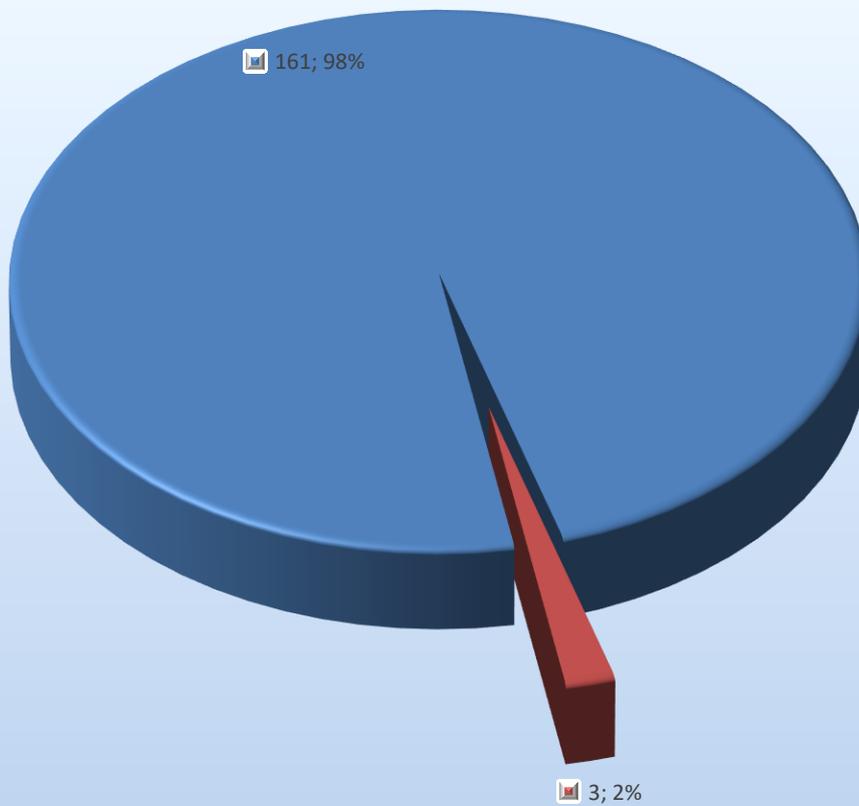
Trasparenza positiva: - 161 votazioni

Trasparenza negativa: - 3 votazioni

Percentuale positiva 98%

Percentuale negativa 2%

Valore di trasparenza percepito



Valore di trasparenza positiva

Valore di trasparenza negativa

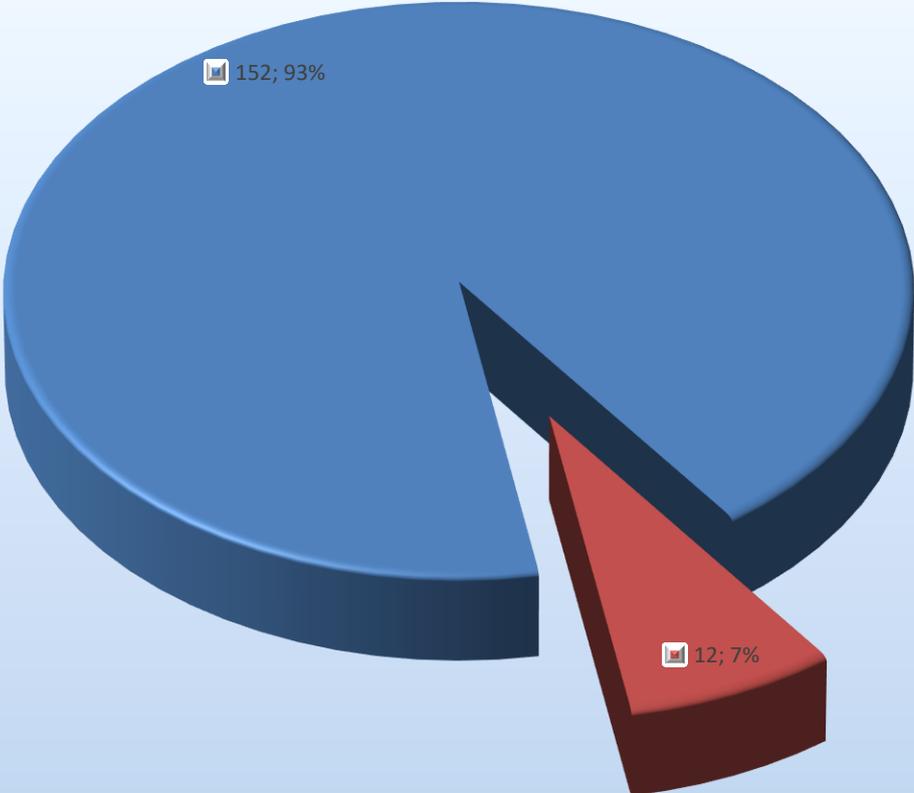
Efficacia positiva: - 152 votazioni

Efficacia negativa: - 12 votazioni

Percentuale positiva 93%

Percentuale negativa 7%

Valore di efficacia percepito



Valore di efficacia positiva

Valore di efficacia negativa

BIBLIOTECA DI PALLAVICINO

Totale questionari erogati n° 89

Per niente soddisfatto 10 voti	Poco soddisfatto 22 voti	Abbastanza soddisfatto 325 voti	Molto soddisfatto 721 voti
0	22	325	721

Valutazioni complessive Biblioteca PALLAVICINO

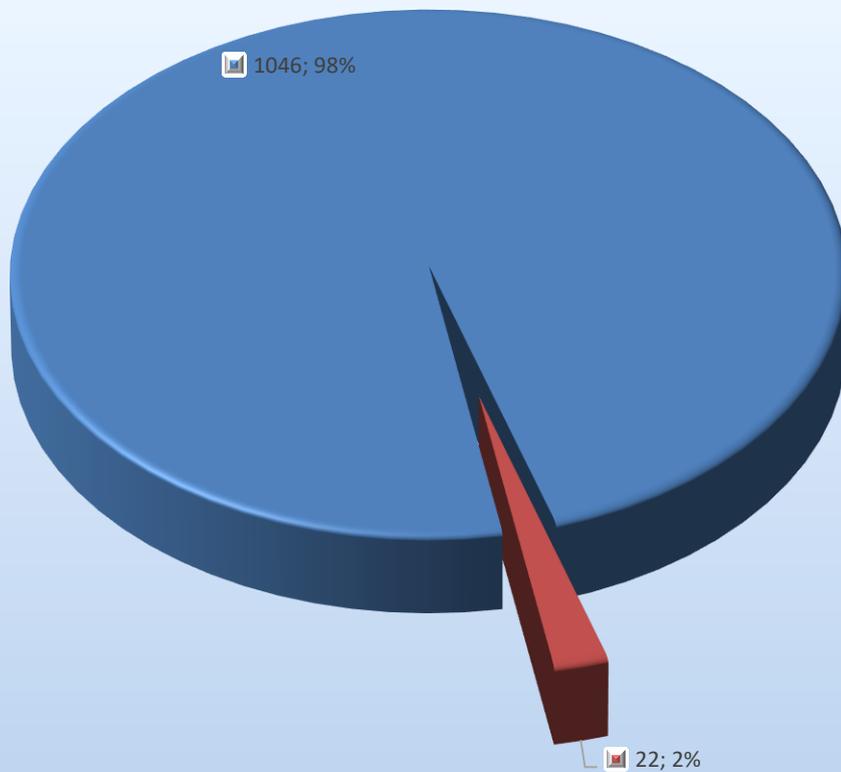


- 2.1 Strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione
- 2.2 Impaginazione e facilità di navigazione del sito web "Librarsi"
- 2.3 Tempistica di consegna dei volumi/documenti richiesti
- 2.4 Disponibilità del materiale bibliografico/archivistico messo a disposizione
- 2.5 Disponibilità, velocità e precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite mail
- 3.1 Facilità di raggiungere il sito
- 3.2 Orari di apertura al pubblico
- 3.3 Informazioni relative a variazioni ed interruzioni dei servizi
- 3.4 Affidabilità e completezza del servizio erogato
- 3.5 Chiarezza delle informazioni fornite dal personale
- 3.6 Professionalità, disponibilità e cortesia del personale
- 3.7 Comfort offerto da: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura e pulizia degli ambienti

Valutazioni positive 1046	Valutazioni negative 22
---------------------------	-------------------------

Percentuali positive 98 %	Percentuali negative 2%
---------------------------	-------------------------

Valutazioni positive e negative



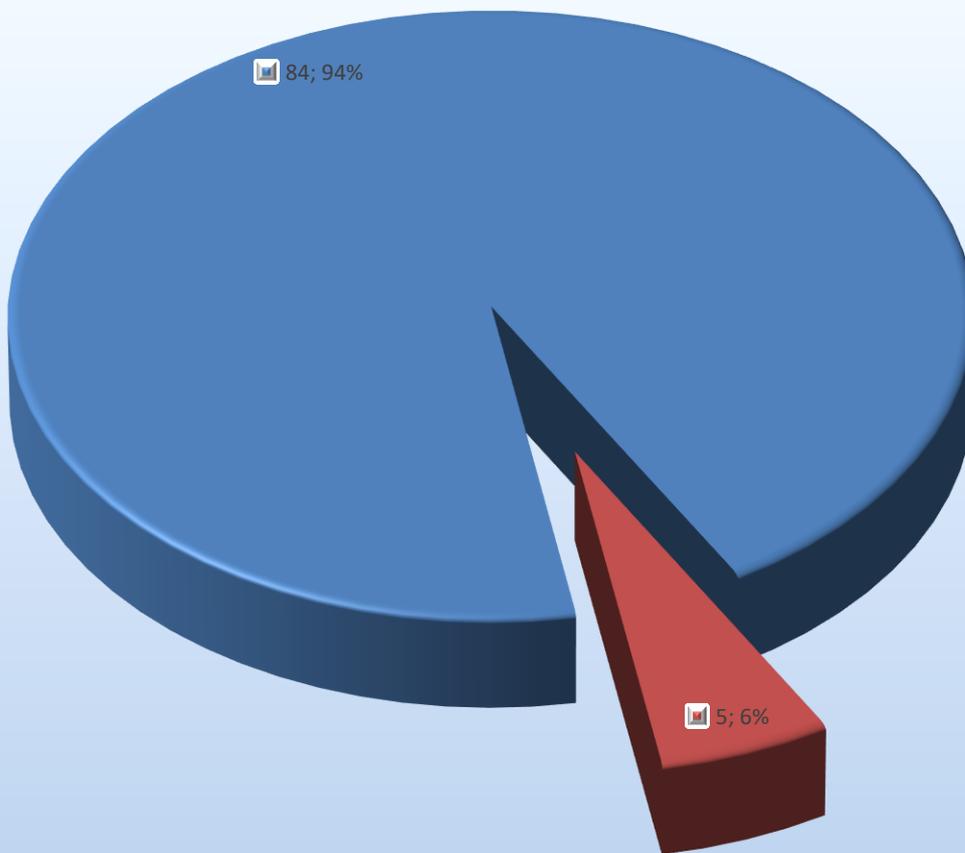
Valutazioni positive

Valutazioni negative

Accessibilità positiva: - 84 votazioni	Accessibilità negativa: - 5 votazioni
--	---------------------------------------

Percentuale positiva 94%	Percentuale negativa 6%
--------------------------	-------------------------

Valore di accessibilità percepito



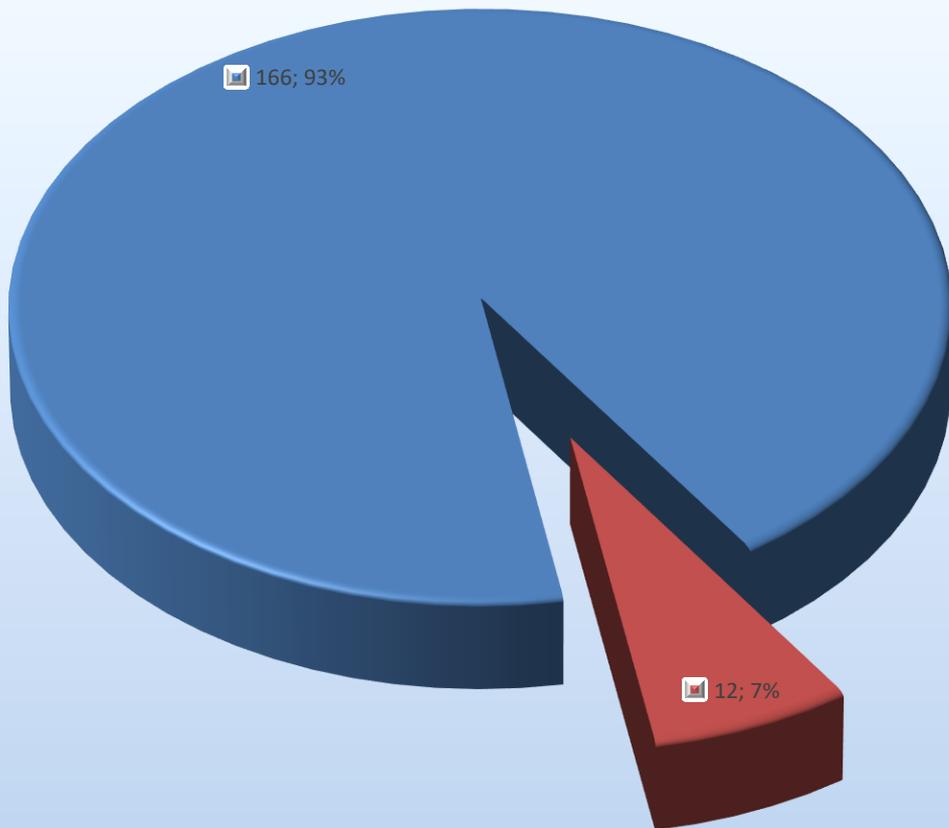
Valore di accessibilità positiva

Valore di accessibilità negativa

Tempestività positiva: - 166 votazioni	Tempestività negativa: - 12 votazioni
--	---------------------------------------

Percentuale positiva 93%	Percentuale negativa 7%
--------------------------	-------------------------

Valore di tempestività percepito



■ Valore di tempestività positiva

■ Valore di tempestività negativa

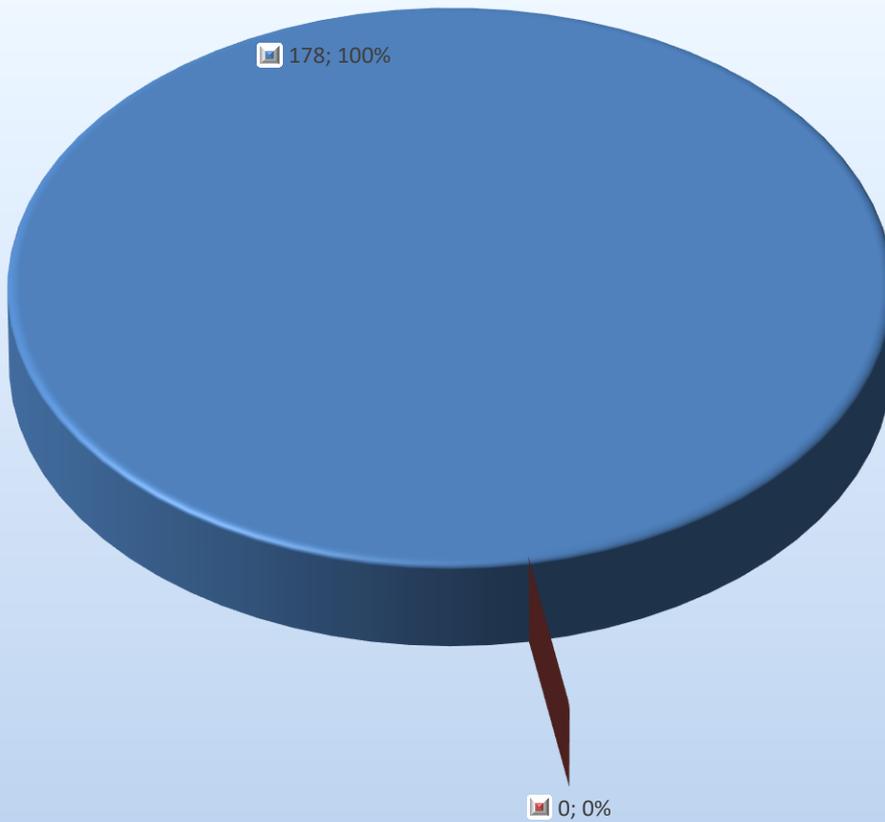
Trasparenza positiva: - 178 votazioni

Trasparenza negativa: - 0 votazioni

Percentuale positiva 100%

Percentuale negativa 0%

Valore di trasparenza percepito



Valore di trasparenza positiva

Valore di trasparenza negativa

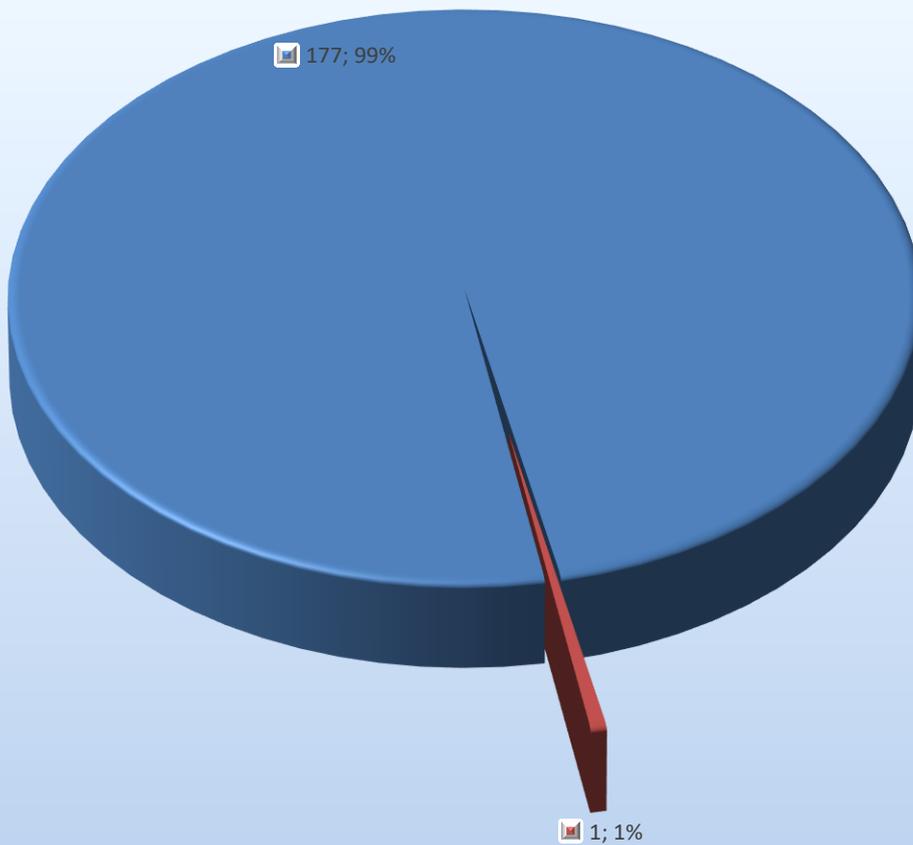
Efficacia positiva: - 177 votazioni

Efficacia negativa: - 1 votazioni

Percentuale positiva 99%

Percentuale negativa 1%

Valore di efficacia percepito



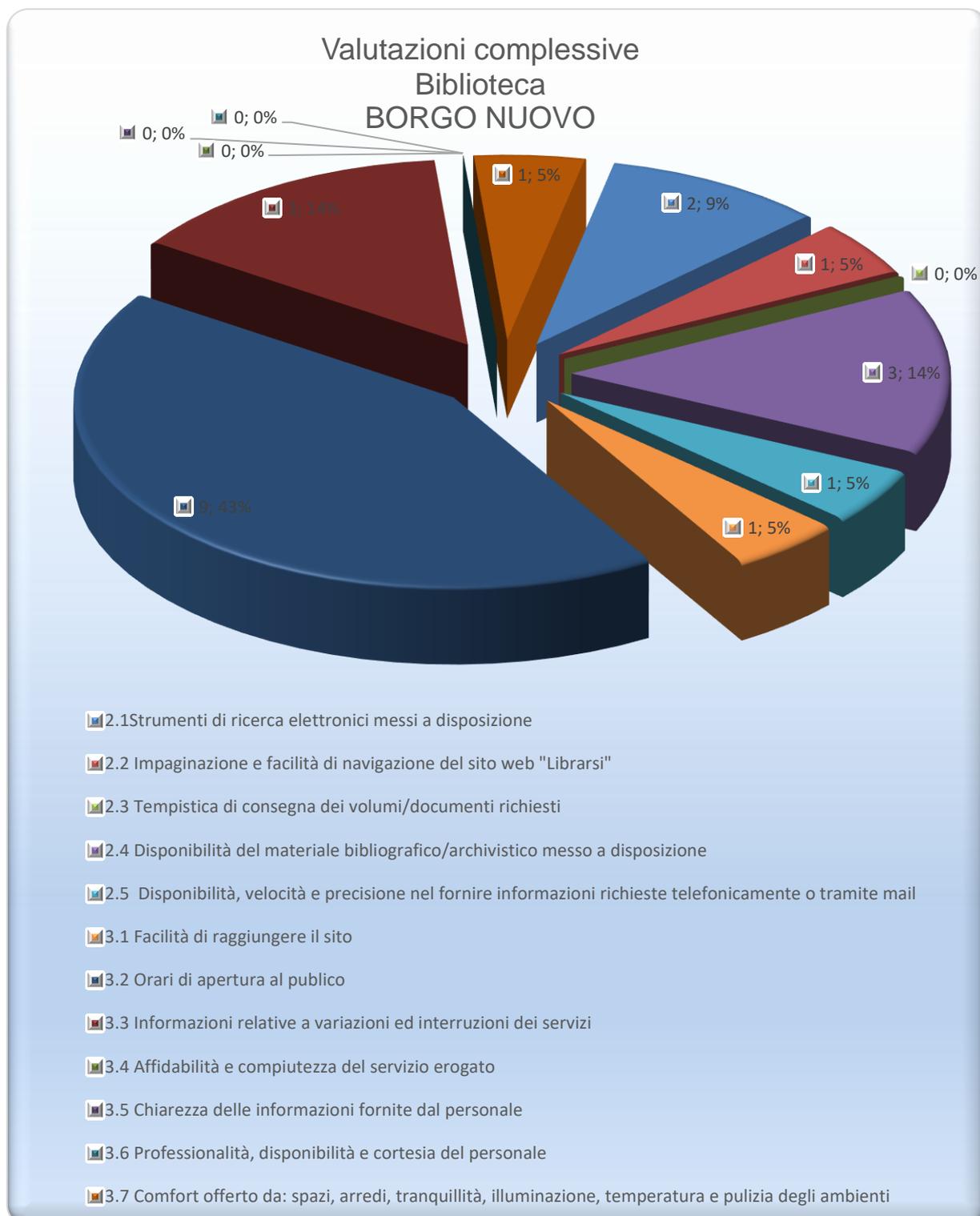
■ Valore di efficacia positiva

■ Valore di efficacia negativa

BIBLIOTECA DI BORGO NUOVO

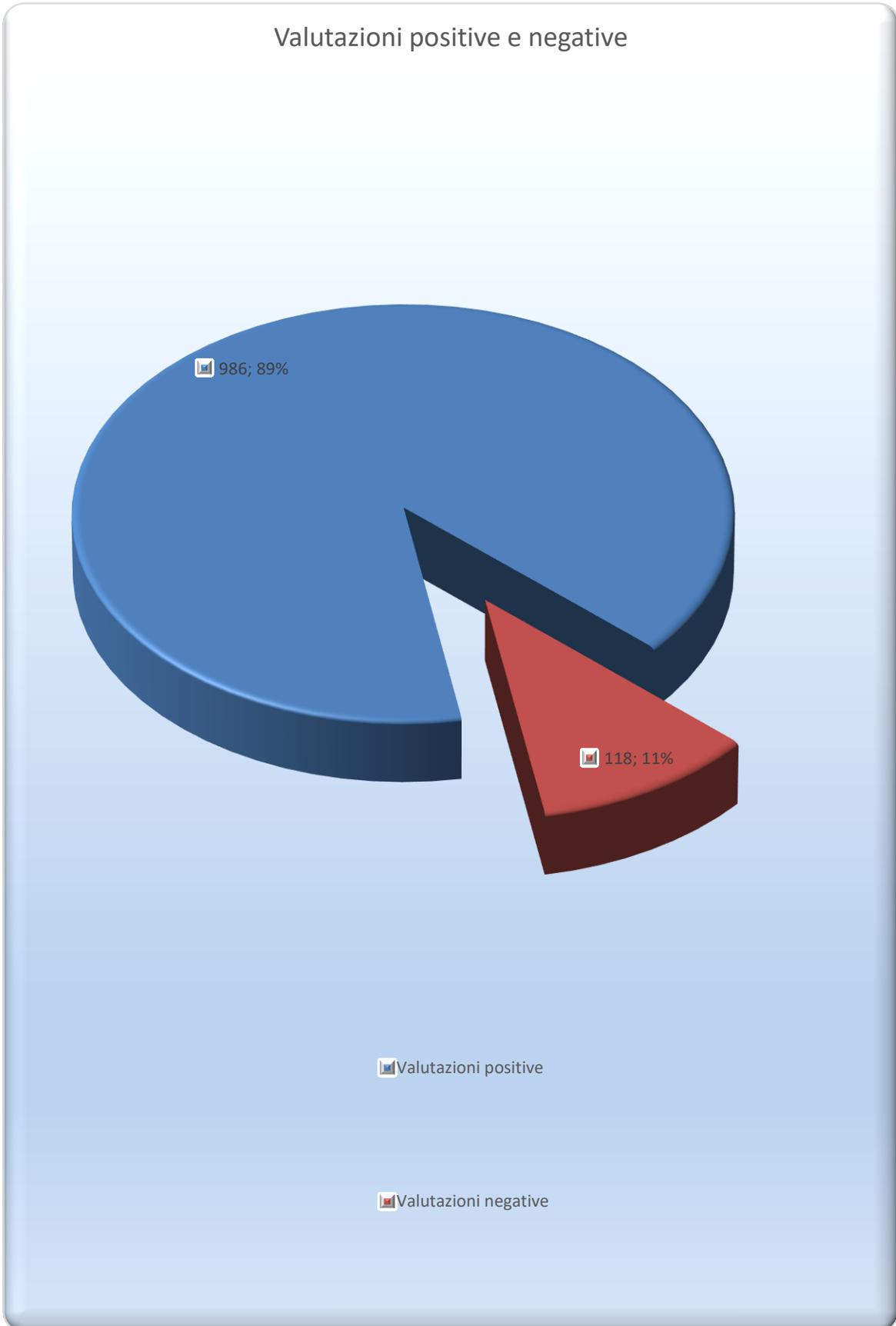
Totale questionari erogati n° 92

Per niente soddisfatto 21 voti	Poco soddisfatto 97 voti	Abbastanza soddisfatto 421 voti	Molto soddisfatto 565 voti
21	97	421	565



Valutazioni positive 986	Valutazioni negative 118
--------------------------	--------------------------

Percentuali positive 89 %	Percentuali negative 11%
---------------------------	--------------------------



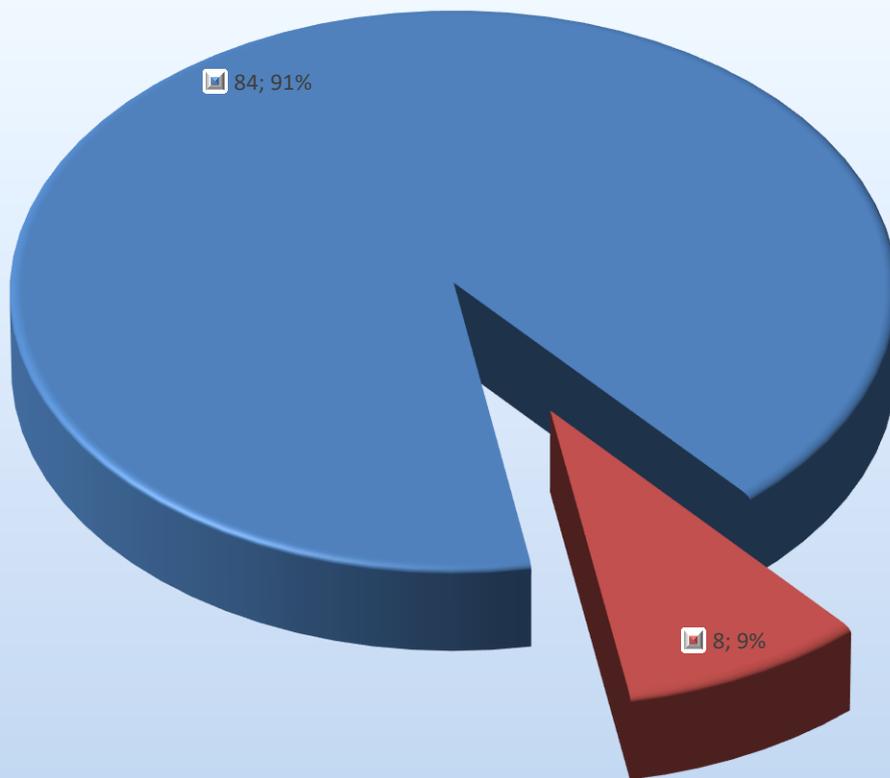
Accessibilità positiva: - 84 votazioni

Accessibilità negativa: - 8 votazioni

Percentuale positiva 91%

Percentuale negativa 9%

Valore di accessibilità percepito

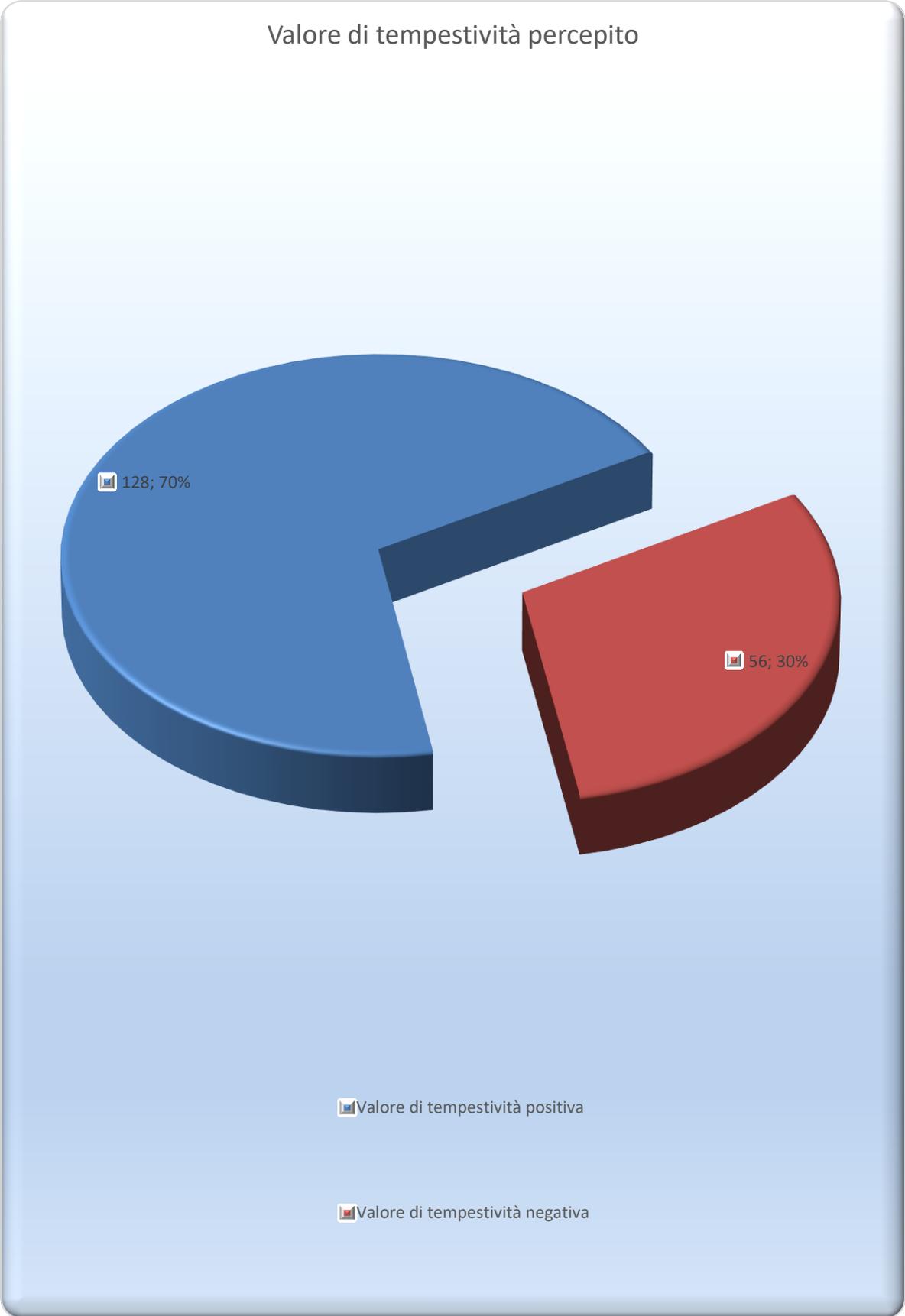


Valore di accessibilità positiva

Valore di accessibilità negativa

Tempestività positiva: - 128 votazioni	Tempestività negativa: - 56 votazioni
--	---------------------------------------

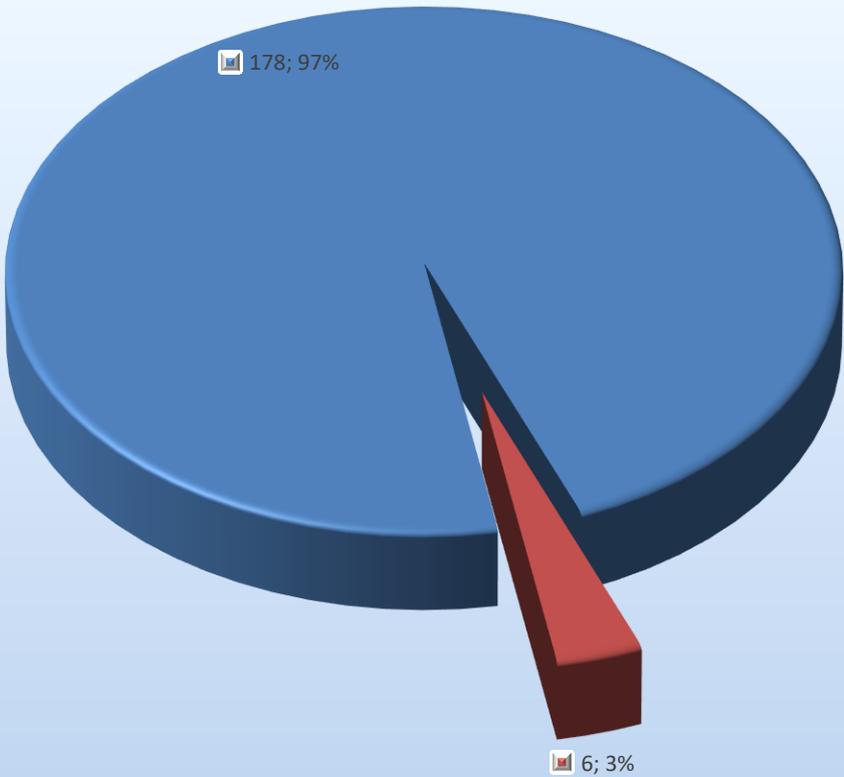
Percentuale positiva 70%	Percentuale negativa 3%
--------------------------	-------------------------



Trasparenza positiva: - 178 votazioni	Trasparenza negativa: - 6 votazioni
---------------------------------------	-------------------------------------

Percentuale positiva 97%	Percentuale negativa 3%
--------------------------	-------------------------

Valore di trasparenza percepito



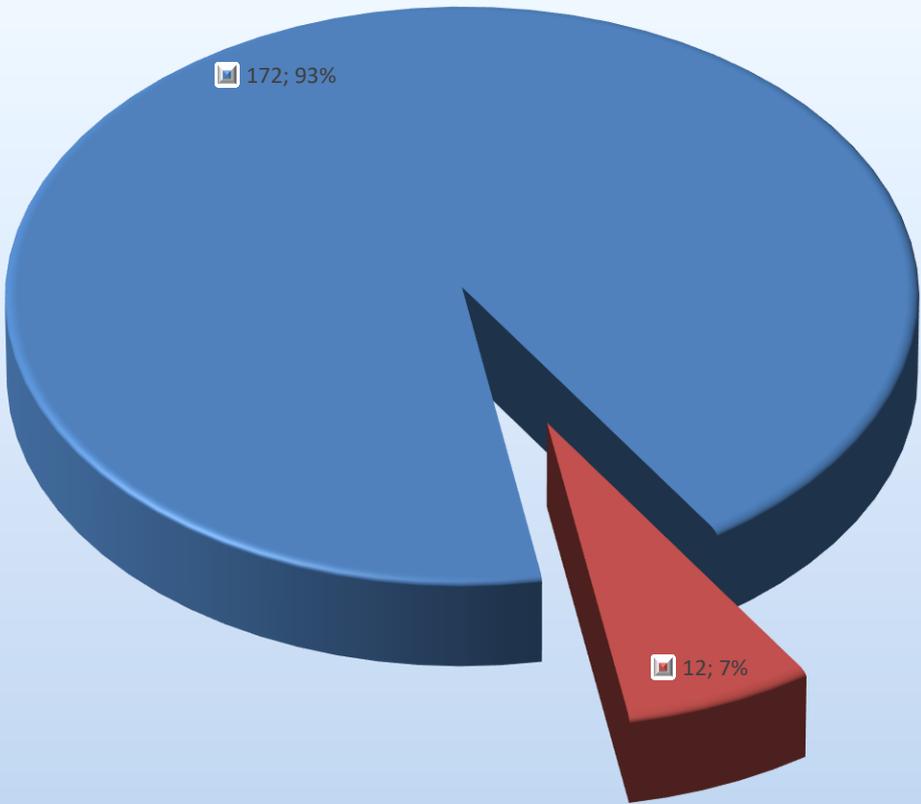
Valore di trasparenza positiva

Valore di trasparenza negativa

Efficacia positiva: - 152 votazioni	Efficacia negativa: - 12 votazioni
-------------------------------------	------------------------------------

Percentuale positiva 93%	Percentuale negativa 7%
--------------------------	-------------------------

Valore di efficacia percepito



Valore di efficacia positiva

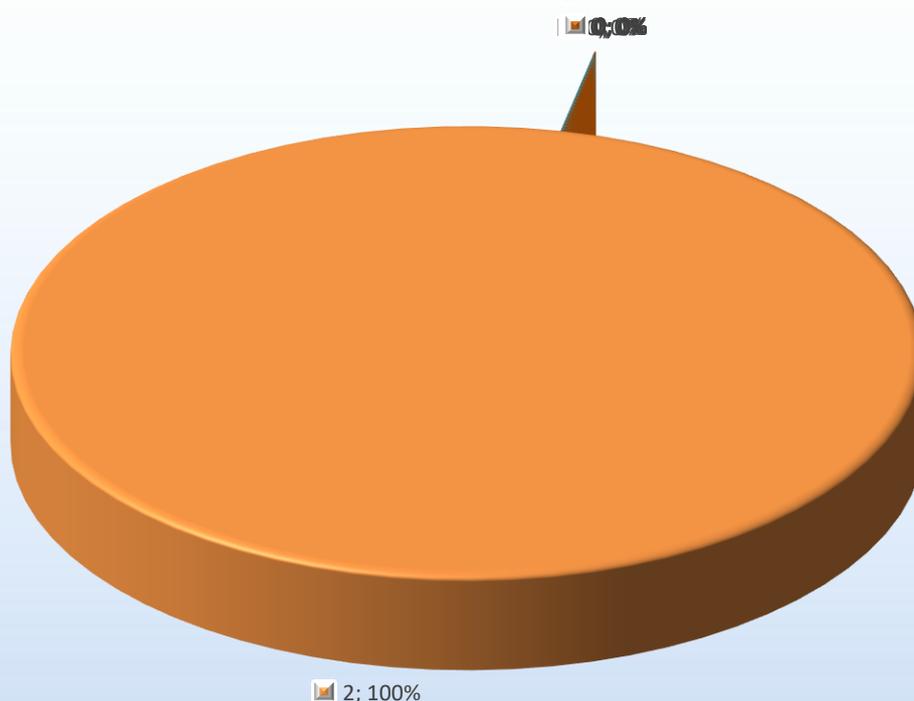
Valore di efficacia negativa

BIBLIOTECA DEI BAMBINI E DEI RAGAZZI "IL PICCOLO PRINCIPE"

Totale questionari erogati n° 112

Per niente soddisfatto 2 voti	Poco soddisfatto 10 voti	Abbastanza soddisfatto 307 voti	Molto soddisfatto 1025 voti
2	10	307	1025

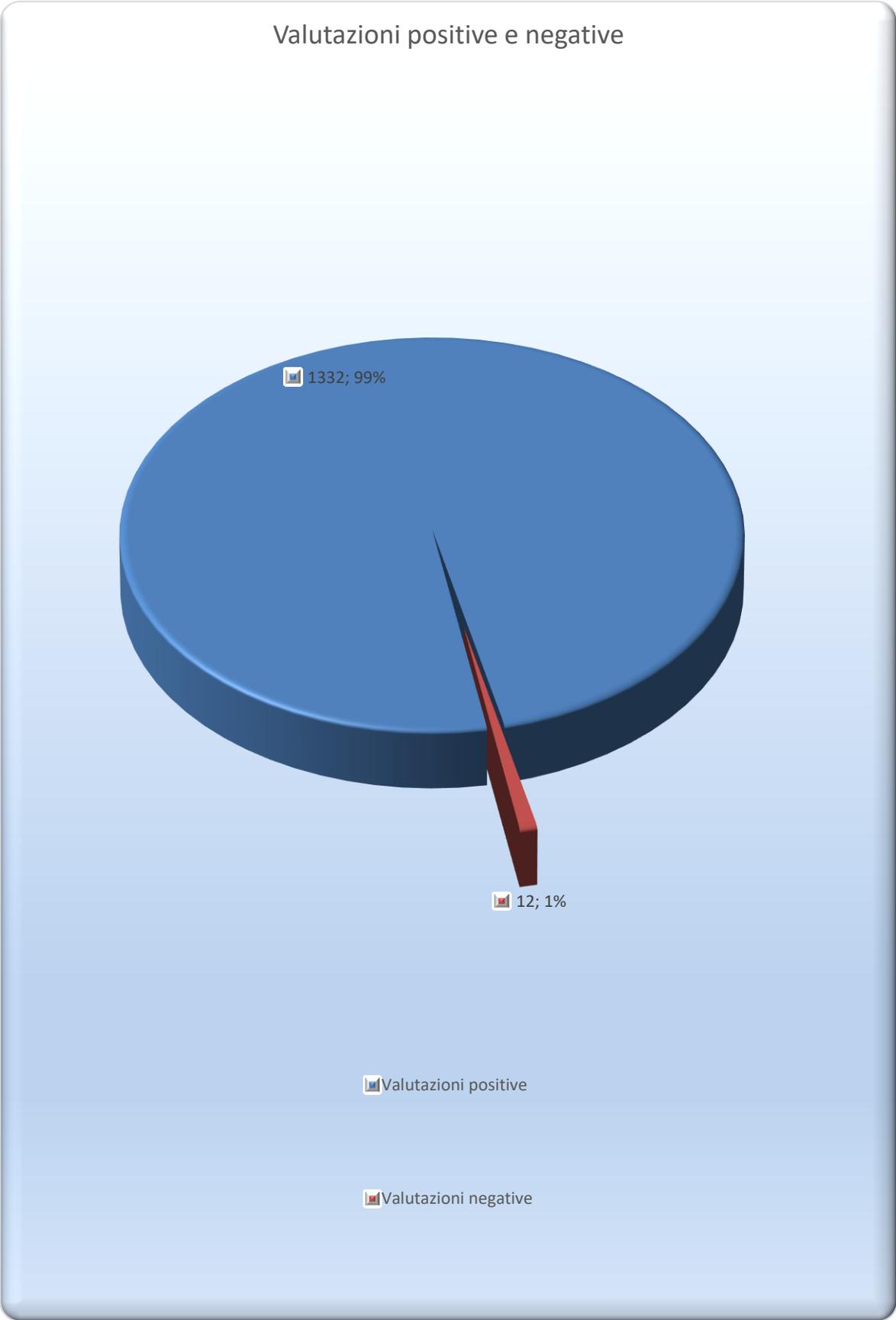
Valutazioni complessive Biblioteca dei bambini e dei ragazzi "Il Piccolo Principe"



- 2.1 Strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione
- 2.2 Impaginazione e facilità di navigazione del sito web "Librarsi"
- 2.3 Tempistica di consegna dei volumi/documenti richiesti
- 2.4 Disponibilità del materiale bibliografico/archivistico messo a disposizione
- 2.5 Disponibilità, velocità e precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite mail
- 3.1 Facilità di raggiungere il sito
- 3.2 Orari di apertura al pubblico
- 3.3 Informazioni relative a variazioni ed interruzioni dei servizi
- 3.4 Affidabilità e completezza del servizio erogato
- 3.5 Chiarezza delle informazioni fornite dal personale
- 3.6 Professionalità, disponibilità e cortesia del personale
- 3.7 Comfort offerto da: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura e pulizia degli ambienti

Valutazioni positive 1332	Valutazioni negative 12
---------------------------	-------------------------

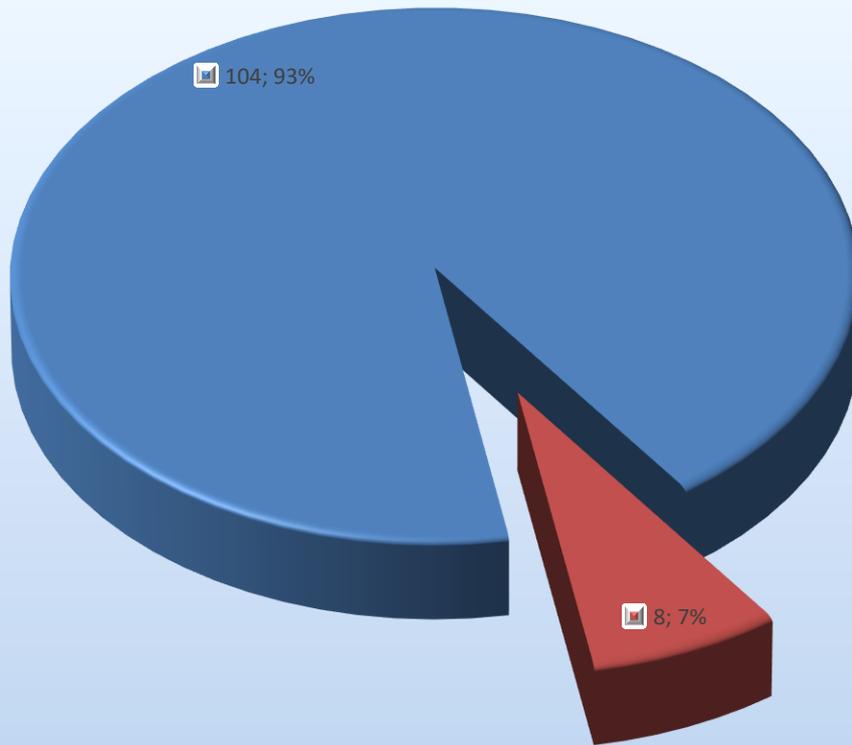
Percentuali positive 99 %	Percentuali negative 1%
---------------------------	-------------------------



Accessibilità positiva: - 104 votazioni	Accessibilità negativa: - 8 votazioni
---	---------------------------------------

Percentuale positiva 93%	Percentuale negativa 7%
--------------------------	-------------------------

Valore di accessibilità percepito

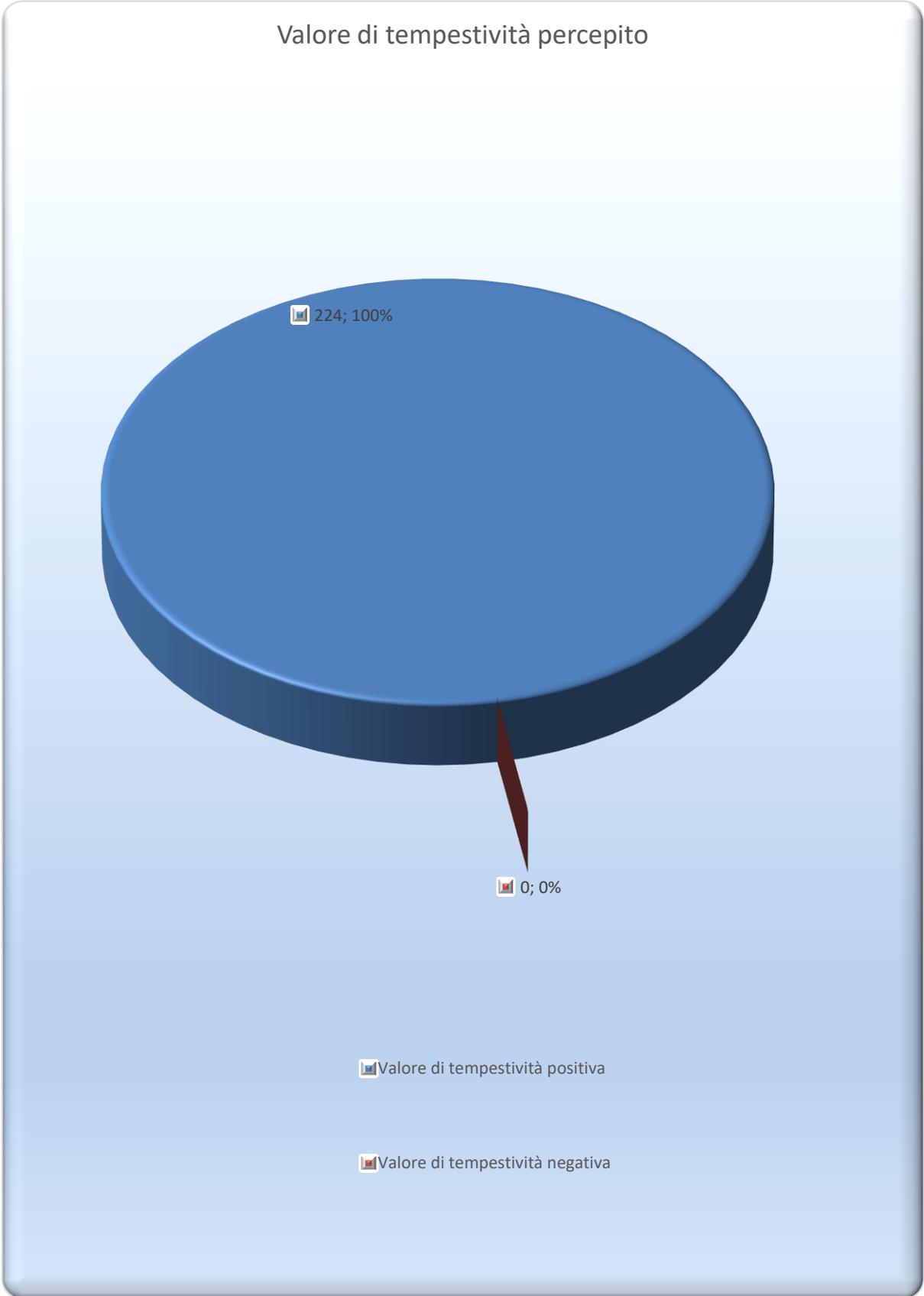


■ Valore di accessibilità positiva

■ Valore di accessibilità negativa

Tempestività positiva: - 224 votazioni	Tempestività negativa: - 0 votazioni
--	--------------------------------------

Percentuale positiva 100%	Percentuale negativa 0%
---------------------------	-------------------------



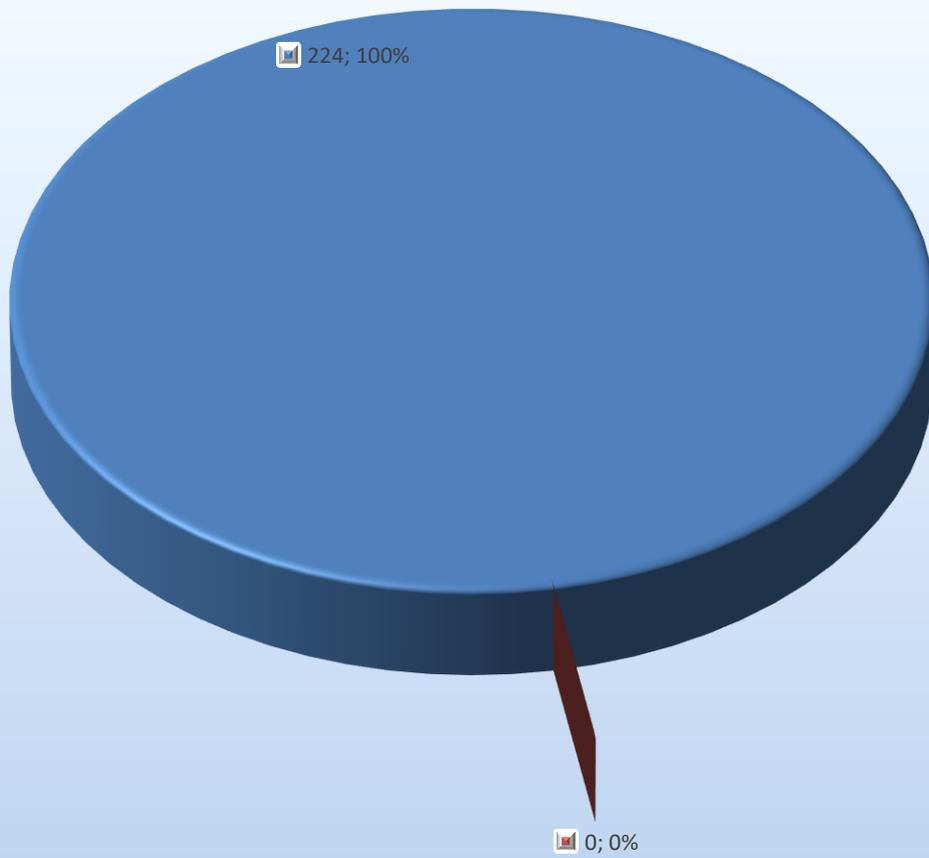
Trasparenza positiva: - 224 votazioni

Trasparenza negativa: - 0 votazioni

Percentuale positiva 100%

Percentuale negativa 0%

Valore di trasparenza percepito

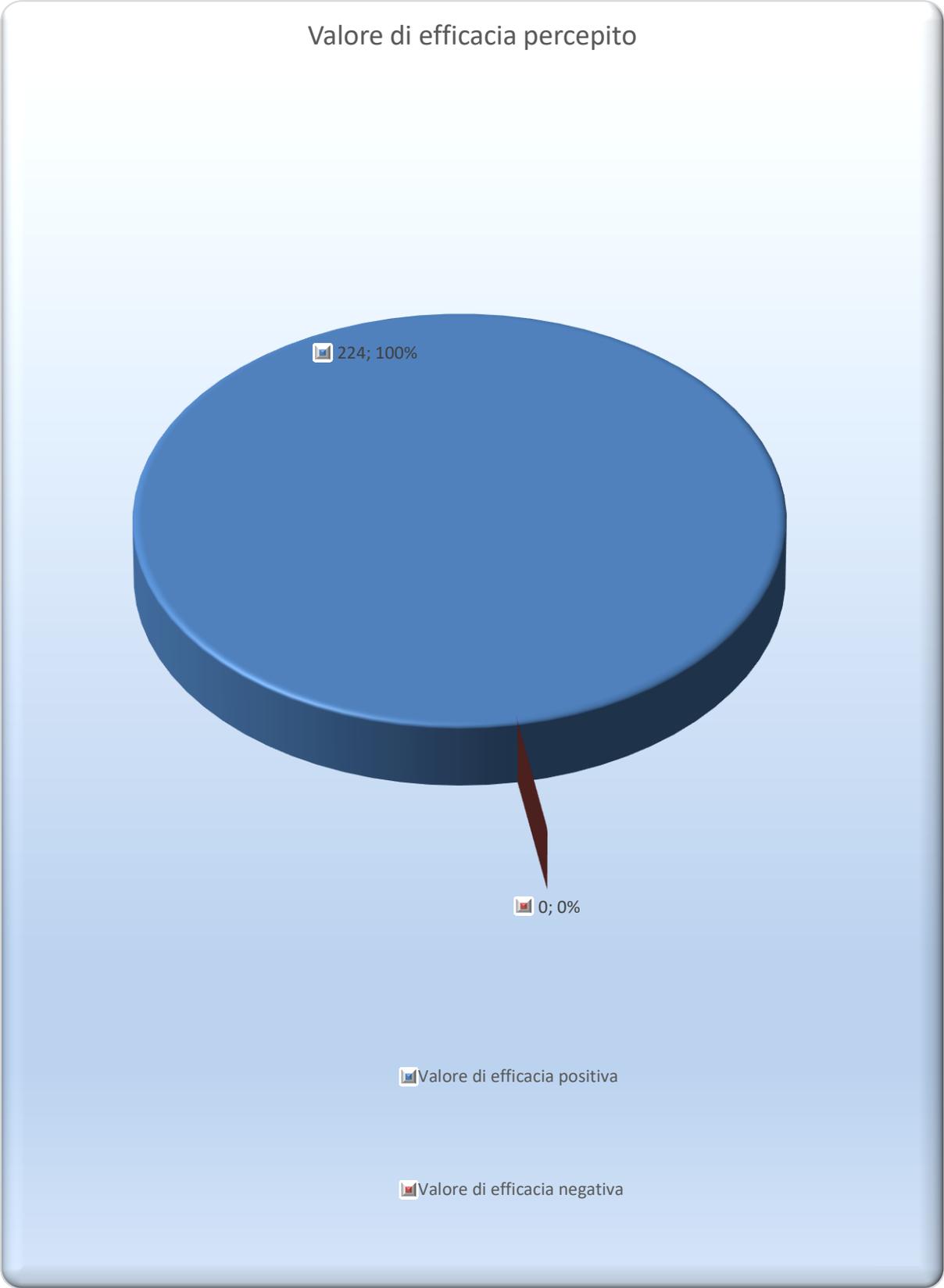


■ Valore di trasparenza positiva

■ Valore di trasparenza negativa

Efficacia positiva: - 224 votazioni	Efficacia negativa: - 0 votazioni
-------------------------------------	-----------------------------------

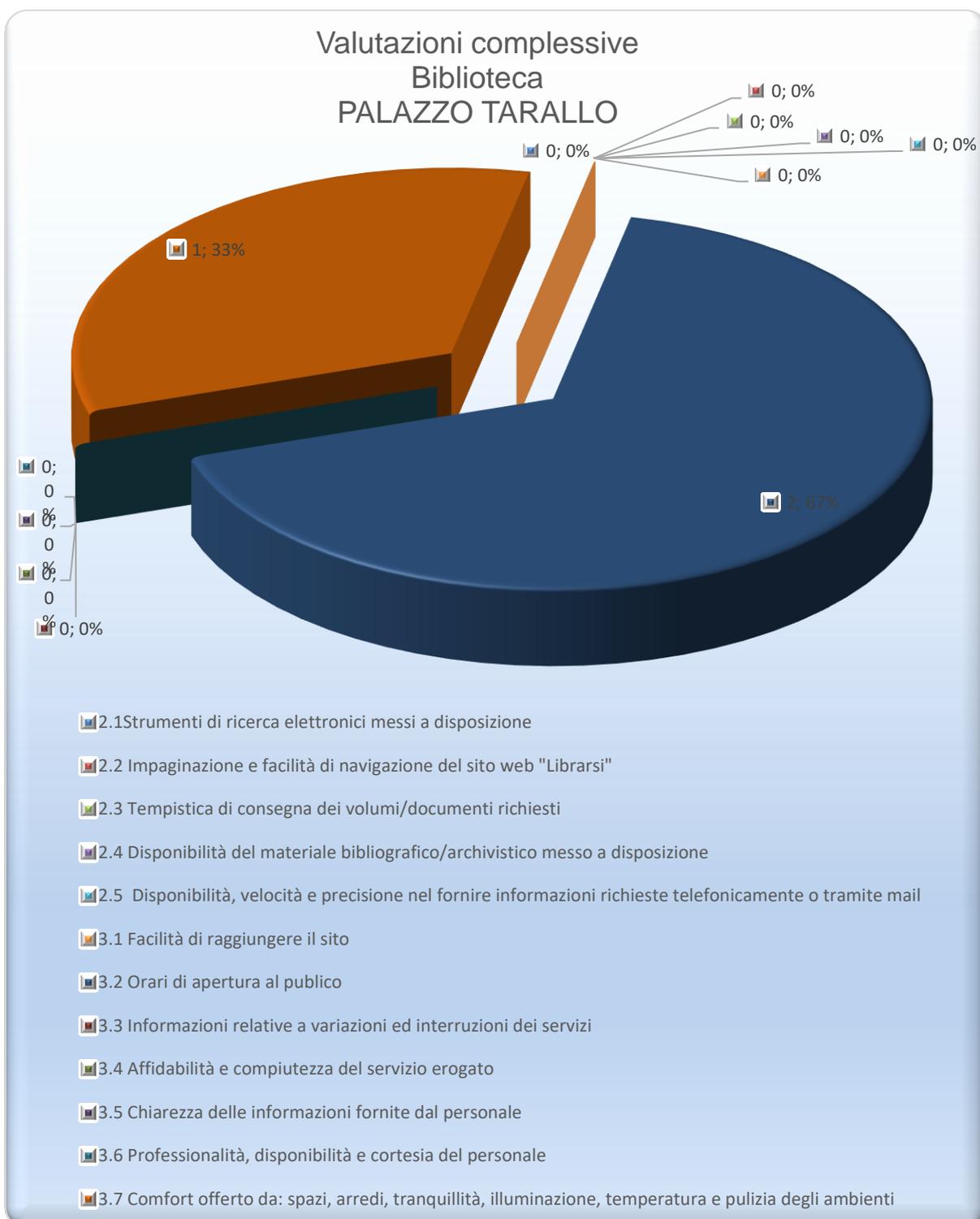
Percentuale positiva 100%	Percentuale negativa 0%
---------------------------	-------------------------



BIBLIOTECA DI PALAZZO TARALLO

Totale questionari erogati n° 29

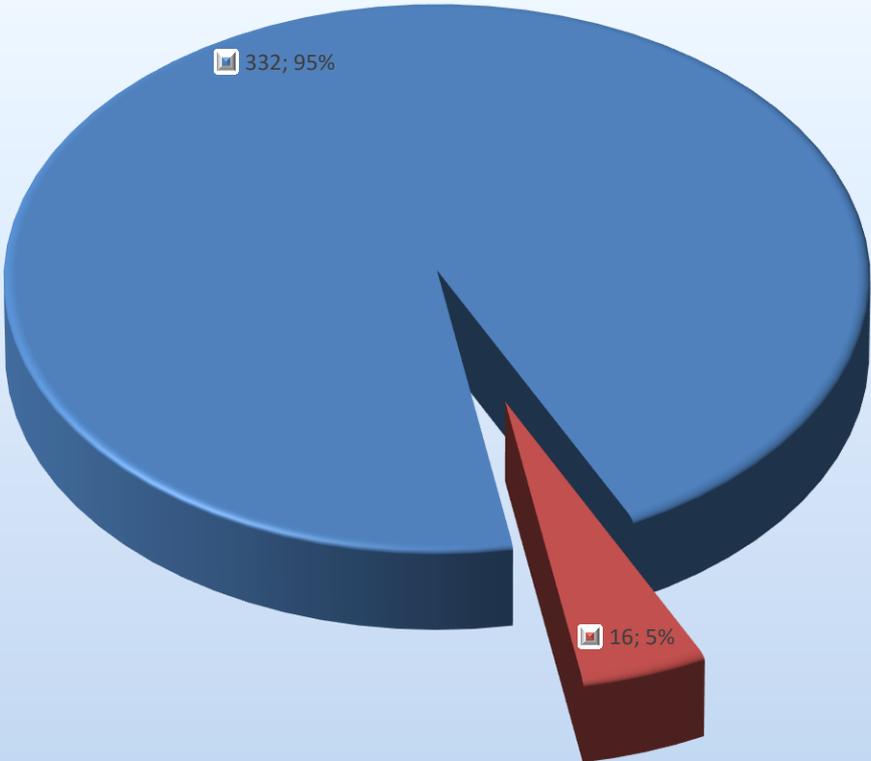
Per niente soddisfatto 0 voti	Poco soddisfatto 13 voti	Abbastanza soddisfatto 82 voti	Molto soddisfatto 250 voti
3	13	82	250



Valutazioni positive 332	Valutazioni negative 16
--------------------------	-------------------------

Percentuali positive 95 %	Percentuali negative 5%
---------------------------	-------------------------

Valutazioni positive e negative



Valutazioni positive

Valutazioni negative

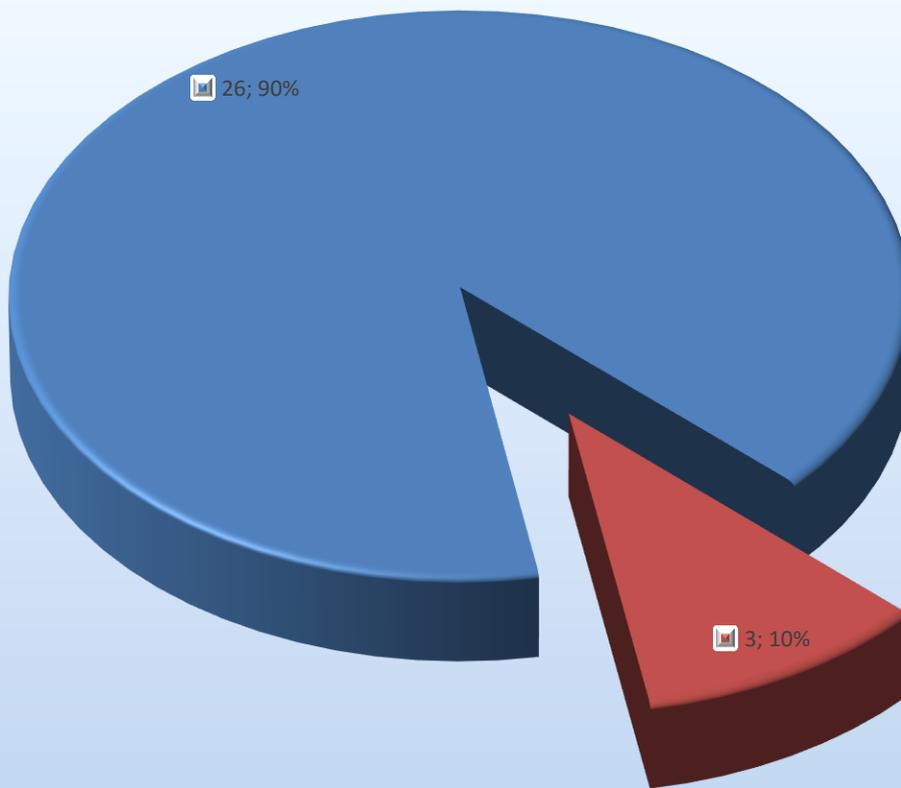
Accessibilità positiva: - 26 votazioni

Accessibilità negativa: - 3 votazioni

Percentuale positiva 90%

Percentuale negativa 10%

Valore di accessibilità percepito

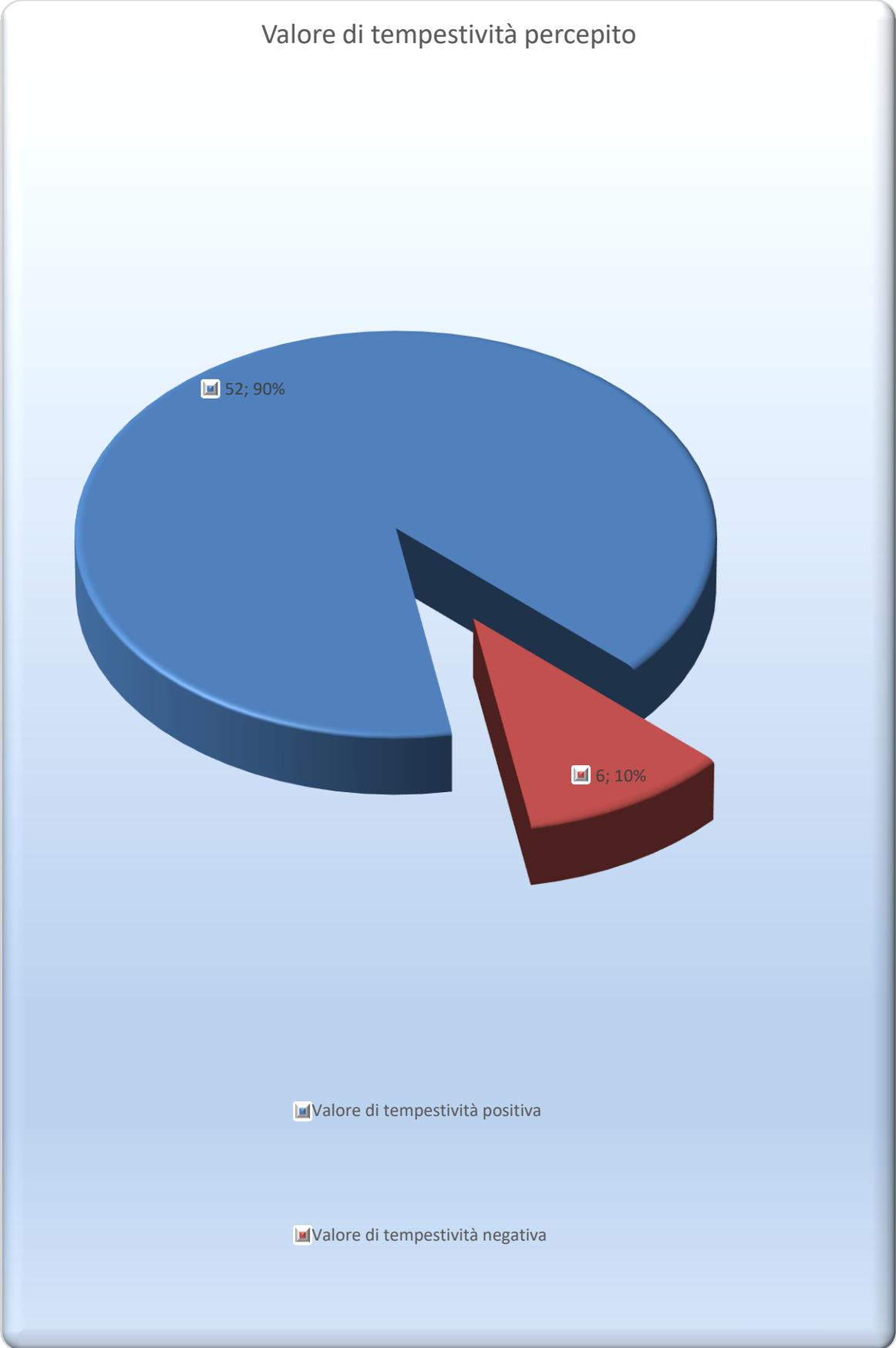


Valore di accessibilità positiva

Valore di accessibilità negativa

Tempestività positiva: - 52 votazioni	Tempestività negativa: - 6 votazioni
---------------------------------------	--------------------------------------

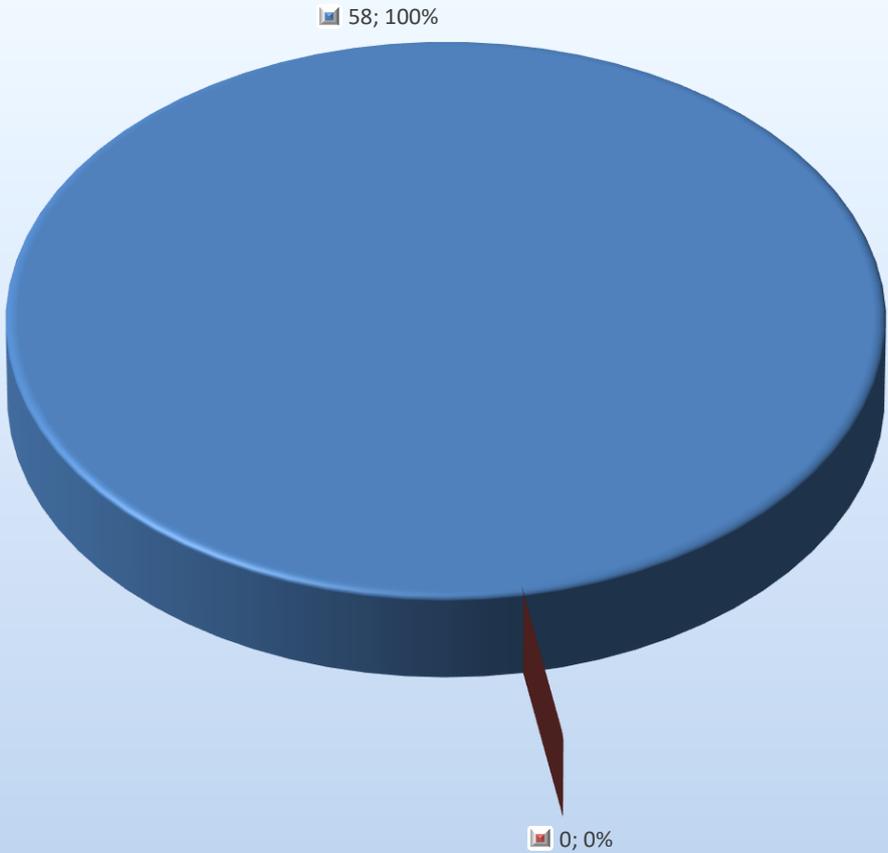
Percentuale positiva 90%	Percentuale negativa 10%
--------------------------	--------------------------



Trasparenza positiva: - 58 votazioni	Trasparenza negativa: - 0 votazioni
--------------------------------------	-------------------------------------

Percentuale positiva 100%	Percentuale negativa 0%
---------------------------	-------------------------

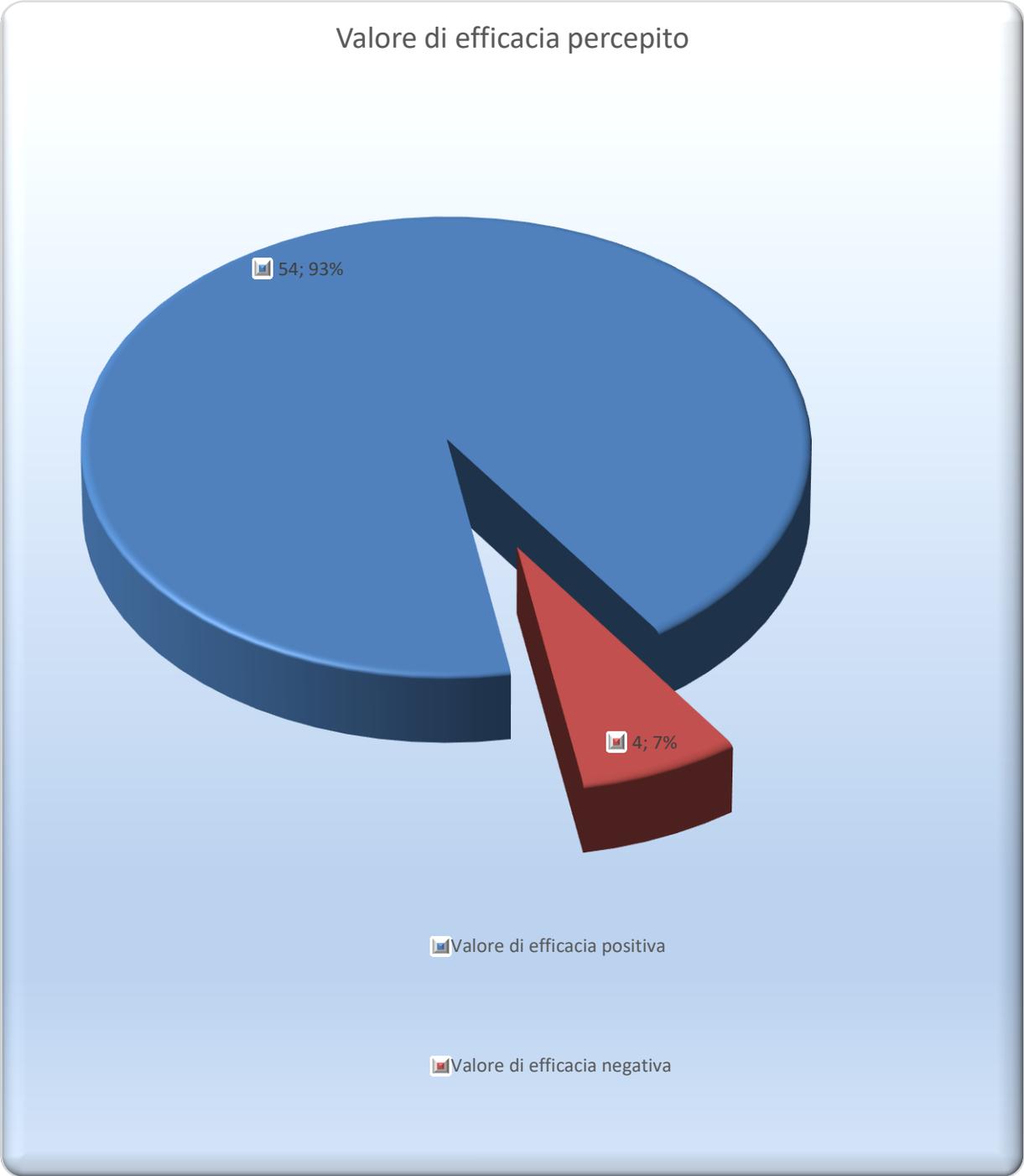
Valore di trasparenza percepito



Valore di trasparenza positiva

Valore di trasparenza negativa

Efficacia positiva: - 54 votazioni	Efficacia negativa: - 4 votazioni
Percentuale positiva 93%	Percentuale negativa 7%



CONCLUSIONI

Come emerge dai grafici le percentuali gradimento dell'utenza continua a mantenere una percentuale di gradimento alta.



Rilevazione Customer Satisfaction

Gentile Utente,

nell'ambito di un percorso di miglioramento dei servizi all'interno del sistema di gestione per la qualità Le chiediamo gentilmente di collaborare indicando il Suo livello di soddisfazione ed eventuali suggerimenti che possano aiutarci a comprendere maggiormente le Sue esigenze.

Abbiamo a tal fine predisposto un questionario che Le chiediamo di voler cortesemente compilare e consegnare al personale autorizzato esprimendo un giudizio sui vari aspetti elencati, fornendo, se crede, osservazioni e suggerimenti. Questo ci permetterà di conoscere il Suo grado di soddisfazione e in funzione di questo poter migliorare il nostro servizio e renderlo sempre più puntuale, efficiente e di qualità.

Tutte le informazioni raccolte saranno elaborate rigorosamente in forma anonima ed utilizzate esclusivamente per le finalità sopra descritte.

1. Dati personali utente (per fini statistici):

1.1 Luogo di provenienza:

- Italia. Indicare la regione _____
 Estero. Indicare lo Stato _____

1.2 Età:

- da 18 a 30 da 31 a 50 da 51 a 65 più di 65

1.3 Titolo di studio:

- elementare media/diploma laurea altro

1.4 Professione:

- studente impiegato libero professionista disoccupato pensionato

2. Servizi offerti dall'Ufficio:

2.1 Strumenti di ricerca messi a disposizione:

- per niente soddisfatto poco soddisfatto abbastanza soddisfatto molto soddisfatto

2.2 Impaginazione e facilità di navigazione del sito web "Librarsi":

- per niente soddisfatto poco soddisfatto abbastanza soddisfatto molto soddisfatto

2.3 Tempistica di consegna dei volumi/documenti richiesti:

- per niente soddisfatto poco soddisfatto abbastanza soddisfatto molto soddisfatto

2.4 Disponibilità del materiale bibliografico/archivistico messo a disposizione:

- per niente soddisfatto poco soddisfatto abbastanza soddisfatto molto soddisfatto

2.5 Disponibilità, velocità e precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite mail:

- per niente soddisfatto poco soddisfatto abbastanza soddisfatto molto soddisfatto

3. Accessibilità/Tempestività/Trasparenza/Efficacia:

3.1 Facilità di raggiungere il sito:

per niente soddisfatto poco soddisfatto abbastanza soddisfatto molto soddisfatto

3.2 Orari di apertura al pubblico:

per niente soddisfatto poco soddisfatto abbastanza soddisfatto molto soddisfatto

3.3 Informazioni relative a variazioni ed interruzioni dei servizi:

per niente soddisfatto poco soddisfatto abbastanza soddisfatto molto soddisfatto

3.4 Affidabilità e completezza del servizio erogato:

per niente soddisfatto poco soddisfatto abbastanza soddisfatto molto soddisfatto

3.5 Chiarezza delle informazioni fornite dal personale:

per niente soddisfatto poco soddisfatto abbastanza soddisfatto molto soddisfatto

3.6 Professionalità, disponibilità e cortesia del personale:

per niente soddisfatto poco soddisfatto abbastanza soddisfatto molto soddisfatto

3.7 Comfort offerto da: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura e pulizia degli ambienti:

per niente soddisfatto poco soddisfatto abbastanza soddisfatto molto soddisfatto

Segnalare qualunque elemento di soddisfazione:

Segnalare qualunque elemento di insoddisfazione:

Suggerimenti per il miglioramento del servizio:

Grazie per aver partecipato all'indagine sulla soddisfazione degli utenti che hanno fruito dei servizi!

Le Sue risposte, insieme a quelle di tutti gli utenti che hanno accettato di collaborare, aiuteranno il Comune di Palermo ad offrire servizi sempre più rispondenti alle richieste e alle esigenze dell'utente.

Un cordiale saluto.