



Città di Palermo

# COMUNE DI PALERMO

AREA CULTURA

SERVIZIO SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO CITTADINO

Direzione: Archivio Cittadino, via Maqueda 157, Palermo

Sistema Bibliotecario Cittadino, Piazzetta Lucrezia Brunaccini, 1

Tel 091/7407940 – Fax 091/7407948

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



**CUSTOMER SATISFACTION  
SERVIZIO SISTEMA BIBLIOTECARIO  
CITTADINO**

**ANNO 2015**

## INDICE:

Prefazione .....	pag. 2
Descrizione questionario erogato .....	pag. 3
Obiettivi dell'indagine .....	pag. 4
Percentuali utenti maschi e femmine .....	pag. 5
Percentuali fasce di età .....	pag. 6
Analisi dei dati .....	pag. 7
Percentuali valutazioni negative .....	pag. 13
Percentuali valutazioni positive .....	pag. 14
Analisi dati biblioteche .....	pag. 15
Biblioteca di Villa Trabia .....	pag. 15
Biblioteca di Brancaccio .....	pag. 16
Biblioteca di Pallavicino .....	pag. 17
Biblioteca di Borgo Nuovo .....	pag. 18
Biblioteca di Verde Terrasi "Caffè Letterario" ...	pag. 19
Conclusioni .....	pag. 21
Questionario .....	pag. 22

## PREFAZIONE

Le biblioteche e i bibliotecari, al fine di contribuire ai processi di inclusione e coesione sociale e con lo scopo di attivare energie nella comunità, devono mettersi all'ascolto degli utenti. Solo questo ci darà biblioteche utili dove poter fare l'esperienza di leggere e produrre cultura insieme.

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

L'introduzione della misurazione della *performance* individuale e organizzativa, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi, da attuarsi attraverso la rivelazione del suo grado di soddisfazione, è finalizzata a migliorare l'organizzazione e le sue relazioni con l'utente. A tal fine è stato somministrato un questionario di gradimento, nei mesi di marzo e settembre 2015, per stabilire il grado di soddisfazione dell'utente legato al valore (percepito e reale) di ogni biblioteca.

Dopo aver esposto la percentuali dei dati rilevati dal questionario, seguono i diagrammi relativi a ogni singola biblioteca decentrata.

## DESCRIZIONE DEL QUESTIONARIO EROGATO

Nella prima parte il questionario (pag. 21) spiega all'utente l'esigenza della collaborazione nella compilazione dello stesso per comprendere il grado di soddisfazione e offrire un servizio migliore.

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

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

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

L'utente che si muove nell'ambiente osserva e apprezza l'ordine e la pulizia in cui lavorano i bibliotecari e rileva: se i locali sono sufficientemente luminosi, areati, caldi in inverno e freschi in estate; se i posti a sedere sono comodi e sufficienti; se la reception è accogliente. Tutto contribuisce a raccogliere le percentuali di soddisfazione di chi utilizza i servizi della biblioteca.

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

Nella parte finale sono stati previsti tre spazi per consentire di poter esprimere liberamente elementi di soddisfazione o insoddisfazione e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## OBIETTIVI DELL'INDAGINE

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

Gli utenti si rivolgono ai servizi della biblioteca per finalità di studio, ricerca e prestito.

I dati sono stati raccolti nelle seguenti biblioteche decentrate:

1. Biblioteca di Villa Trabia – Via Antonio Salinas, 3
2. Biblioteca di Brancaccio – Via San Ciro, 19
3. Biblioteca di Pallavicino – Via G. Spata, 10/20
4. Biblioteca di Borgo Nuovo – Largo Pozzillo, 7
5. Biblioteca di Verde Terrasi, Caffè Letterario – Viale Lazio presso Villa Costa.

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

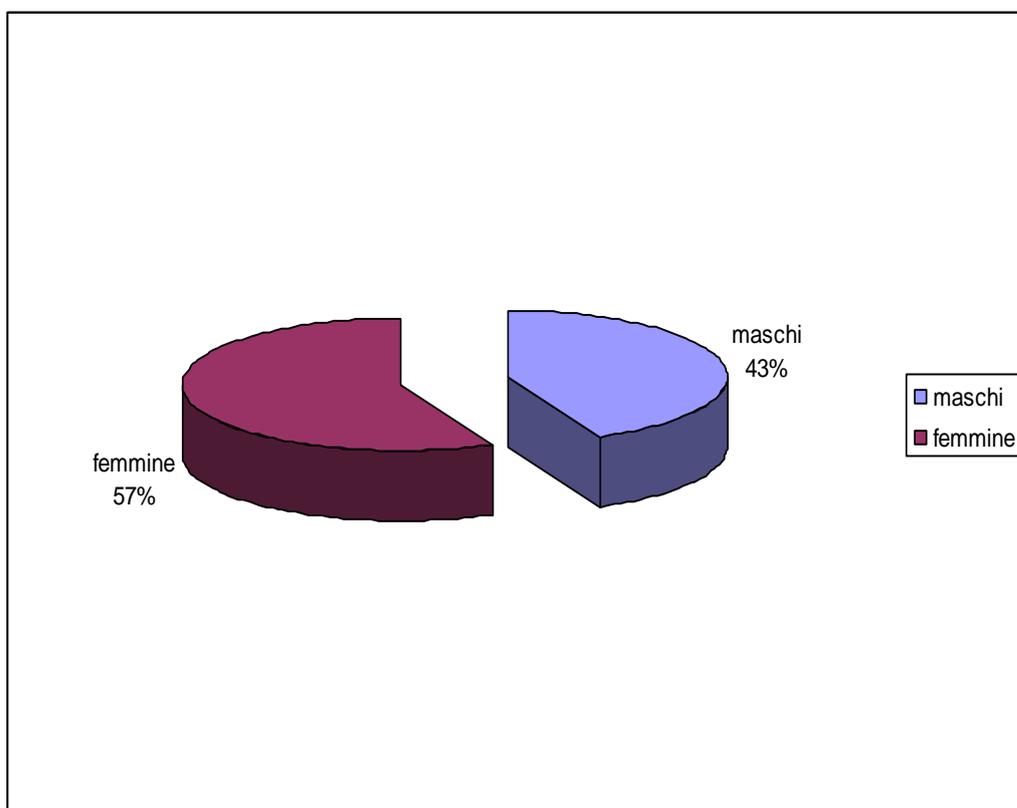
*I dati relativi alla Biblioteca Centrale non sono compresi poiché i servizi di consultazione e prestito del materiale a stampa sono sospesi dal 24.11.2014 per completamento dei lavori di restauro.*

*La customer satisfaction relativa alla Biblioteca dei bambini e dei ragazzi di Cortile Scalilla al Capo sarà rilevata a partire dal 2016.*

## PERCENTUALI UTENTI MASCHI E FEMMINE

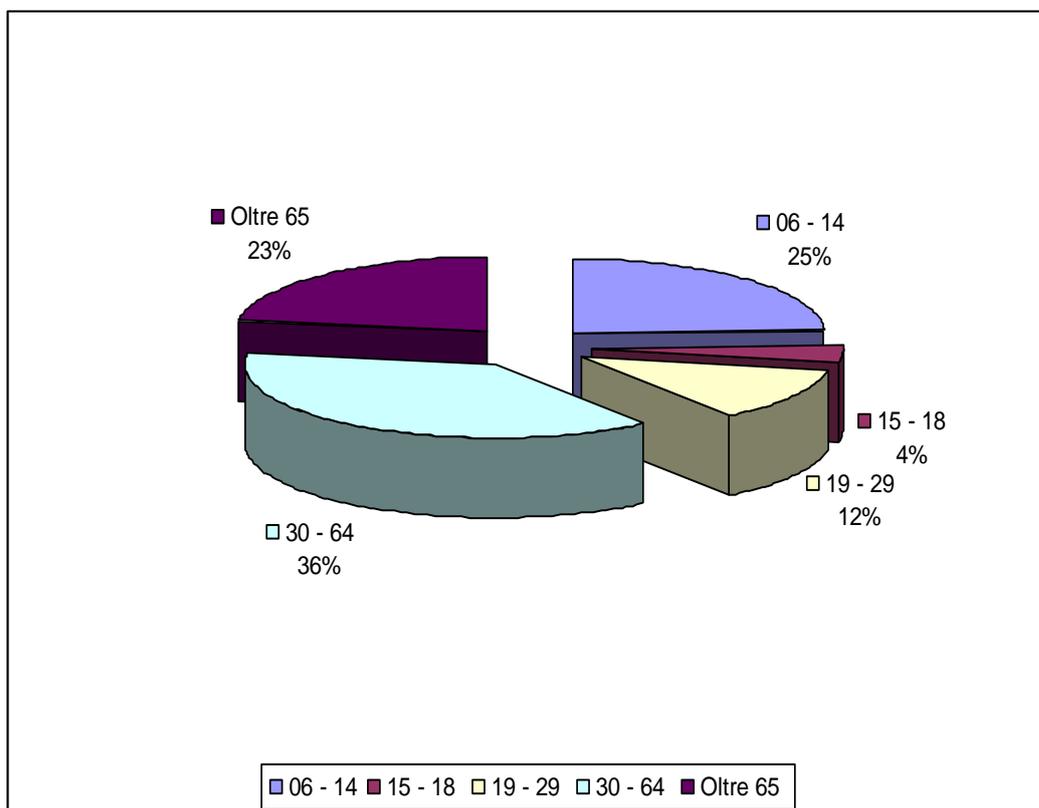
I questionari somministrati nei mesi di marzo e settembre 2015 a singoli utenti sono 497.

Di seguito vengono indicate le percentuali di utenti diviso in “maschi e femmine” che hanno usufruito dei servizi che offrono le biblioteche. Risulta una prevalenza delle donne rispetto agli uomini.



## PERCENTUALI FASCE D'ETA'

La percentuale maggiore relativa all'età degli utenti che frequentano la biblioteca è tra i 30 e i 64 anni.

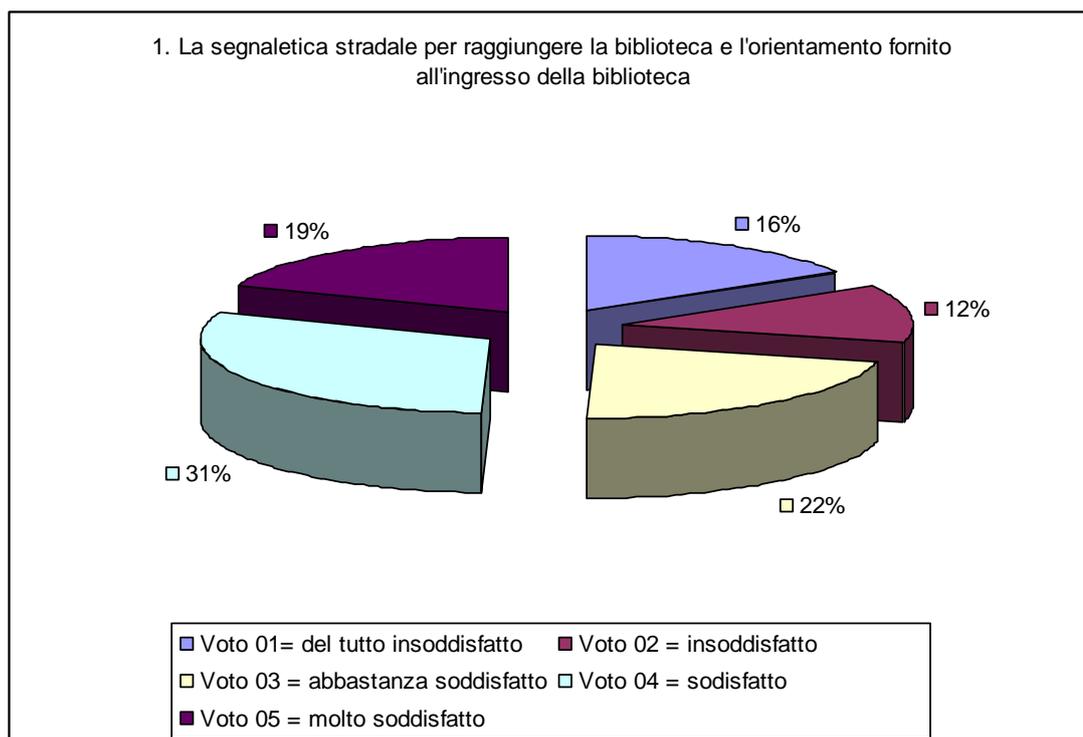


## ANALISI DEI DATI

Si riscontrano per ogni quesito a cui hanno risposto gli utenti le seguenti percentuali:

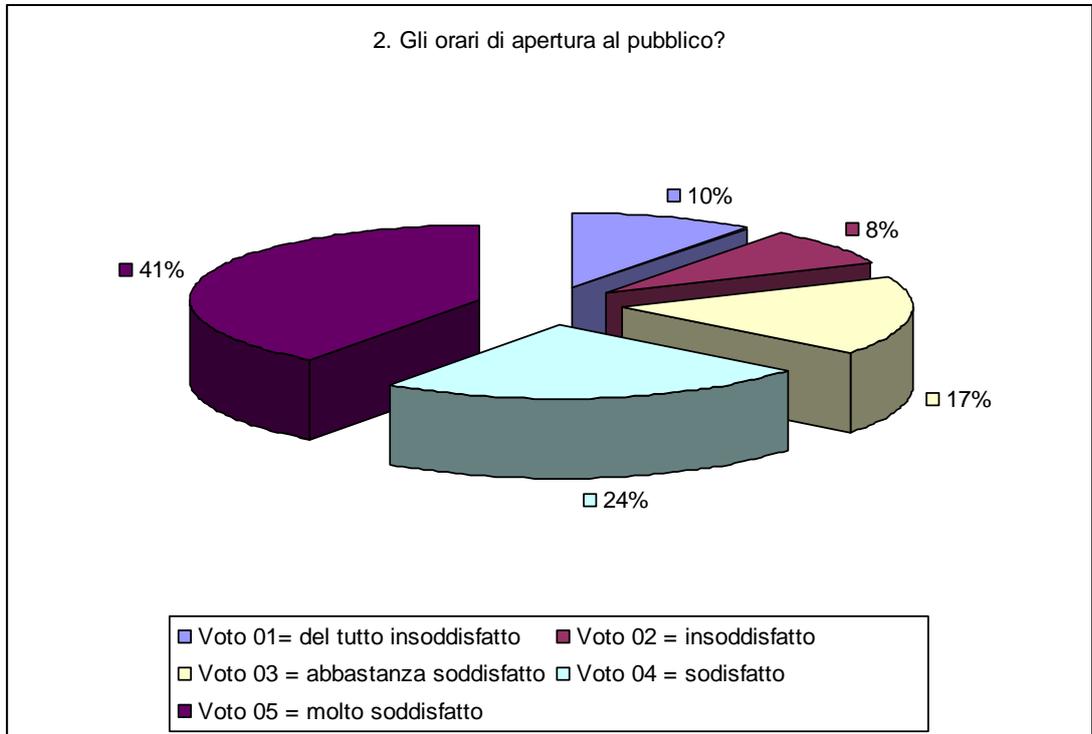
percentuali positive 72%	percentuali negative 28%
--------------------------	--------------------------

Il quesito numero 1 presenta delle percentuali positive medio-basse in quanto, gli utenti si mostrano insoddisfatti della segnaletica stradale e dell'orientamento fornito all'ingresso della biblioteca. A seguito di tali segnalazioni, per risolvere quest'ultimo problema sono stati predisposti appositi cartelli.



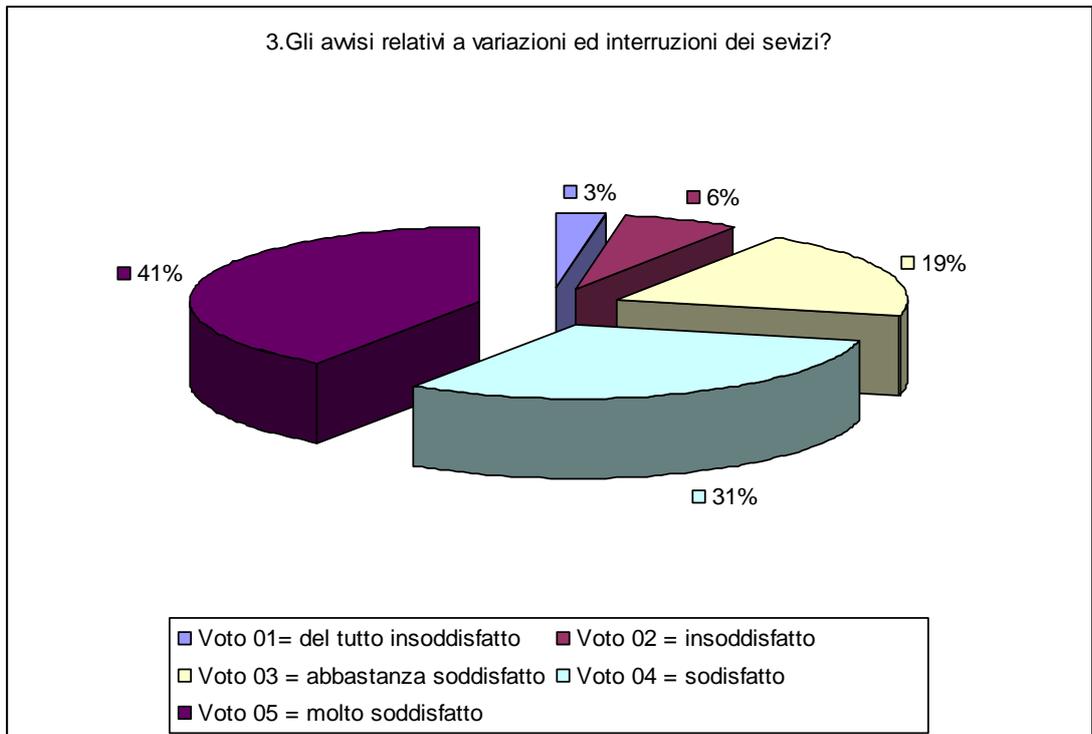
percentuali positive 82%	percentuali negative 18%
--------------------------	--------------------------

Si riscontrano, relativamente al quesito numero 2, percentuali positive medio-basse. Gli utenti richiedono (soprattutto quelli che frequentano la Biblioteca multimediale di Villa Trabia) un prolungamento dell'orario di apertura fino alle 18,00.



percentuali positive 91 %	percentuali negative 9%
---------------------------	-------------------------

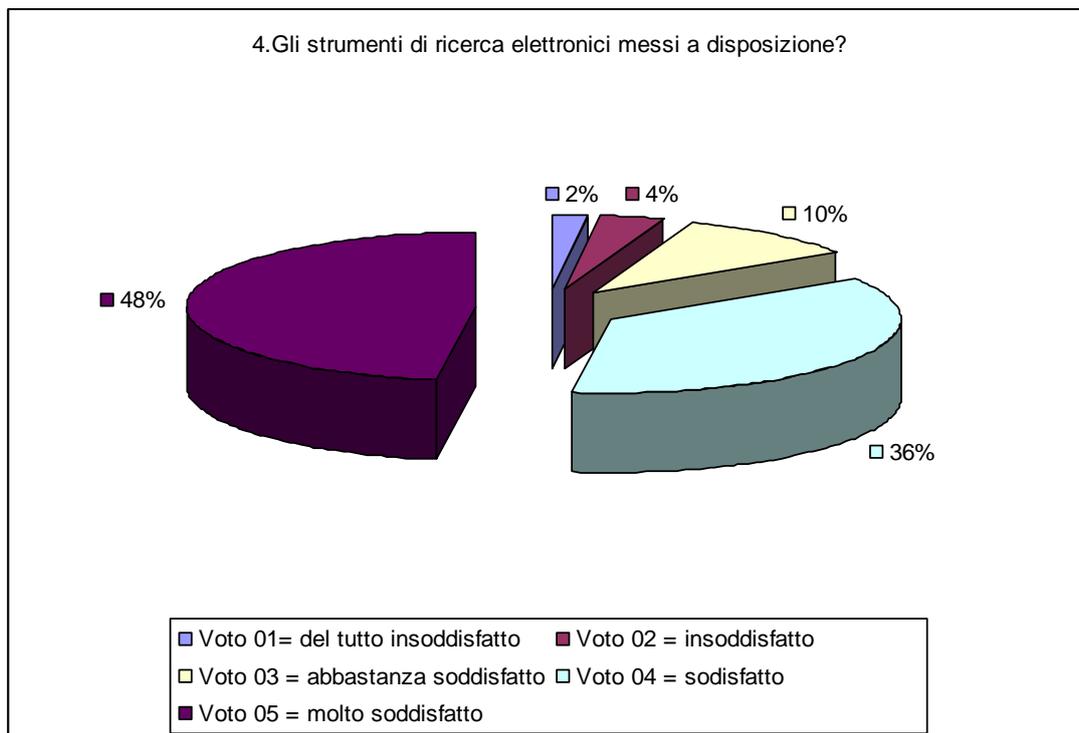
Le comunicazioni interne vengono ben percepite dall'utenza.



percentuali positive 94%

percentuali negative 6%

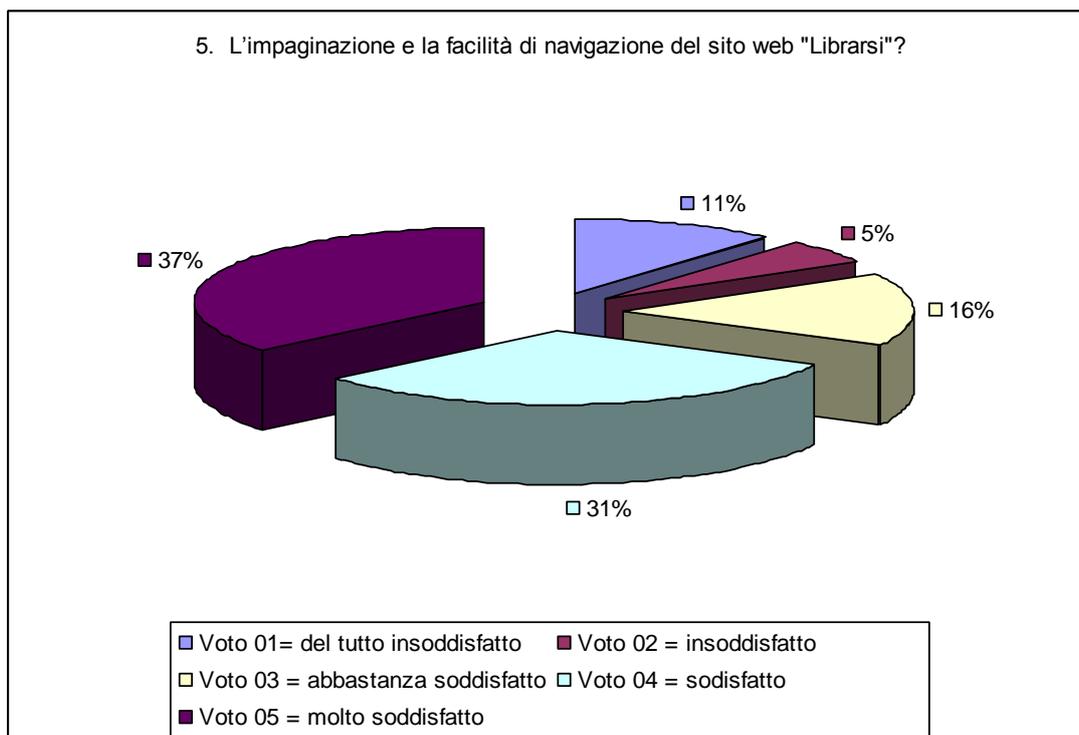
La percentuale di soddisfazione è medio-alta. Si riscontra una percentuale bassa per l'assenza del segnale wi-fi, attualmente presente solamente in due siti.



percentuali positive 83%

percentuali negative 17%

Non essendo abituato a ricercare e a prenotare il libro desiderato sul sito "Libr@rsi", l'utente indica percentuali medio-basse.

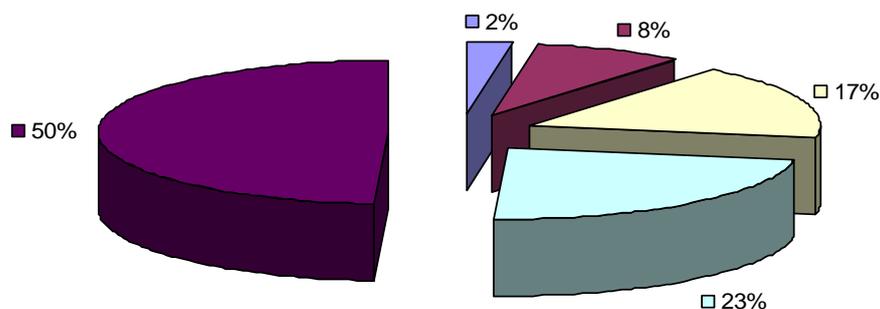


percentuali positive 89%

percentuali negative 54%

Prevale un giudizio ottimo per quanto riguarda il gradimento dei locali. Le percentuali negative vengono rilevate per il “Caffè letterario di Verde Terasi” come meglio descritto più avanti “nell’analisi Biblioteche”.

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



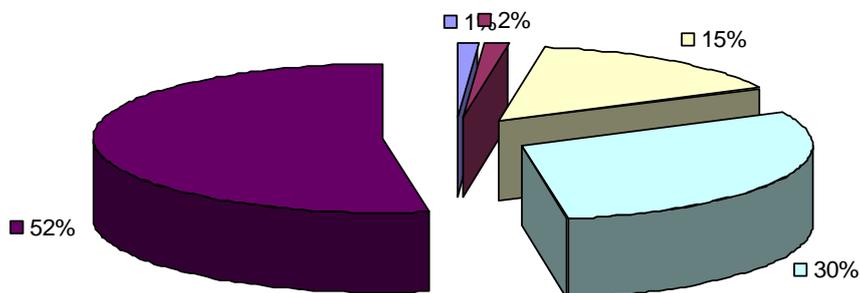
■ Voto 01= del tutto insoddisfatto    ■ Voto 02 = insoddisfatto  
■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto    □ Voto 04 = soddisfatto  
■ Voto 05 = molto soddisfatto

percentuali positive 97%

percentuali negative 3%

Si evince nei quesiti numero 7 e 8 la netta prevalenza del giudizio ottimo per quanto riguarda l’accoglienza e la professionalità per gli addetti alla distribuzione (front office).

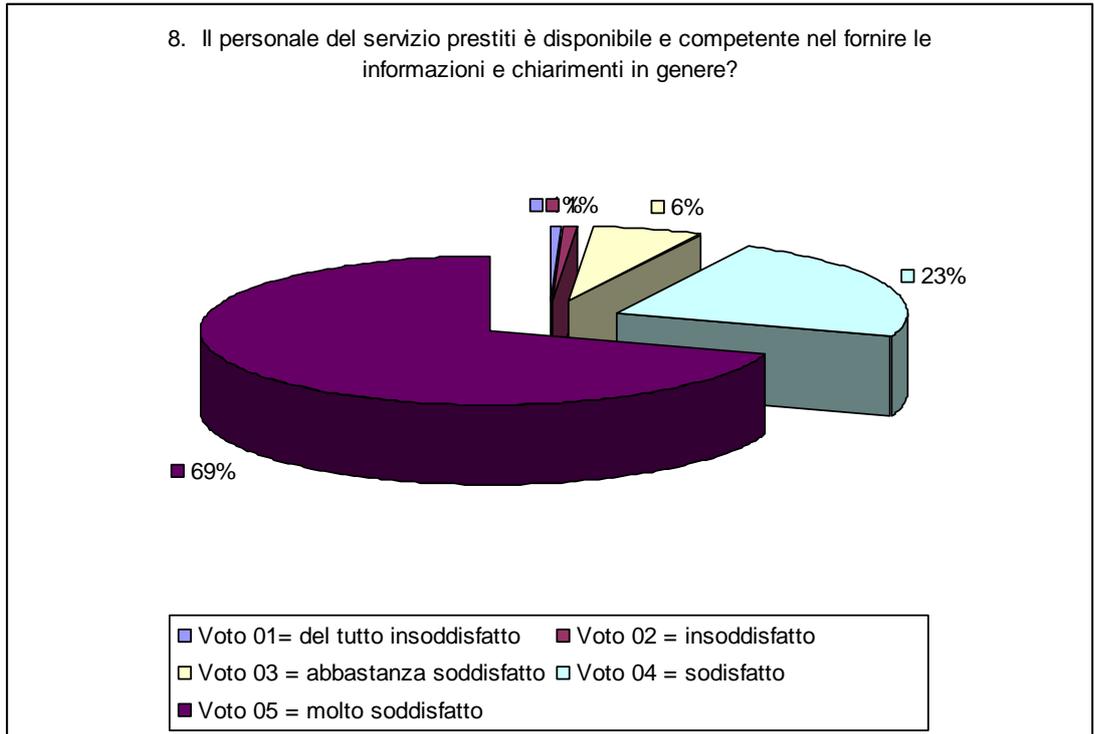
7. La disponibilità, la velocità e la precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite e-mail?



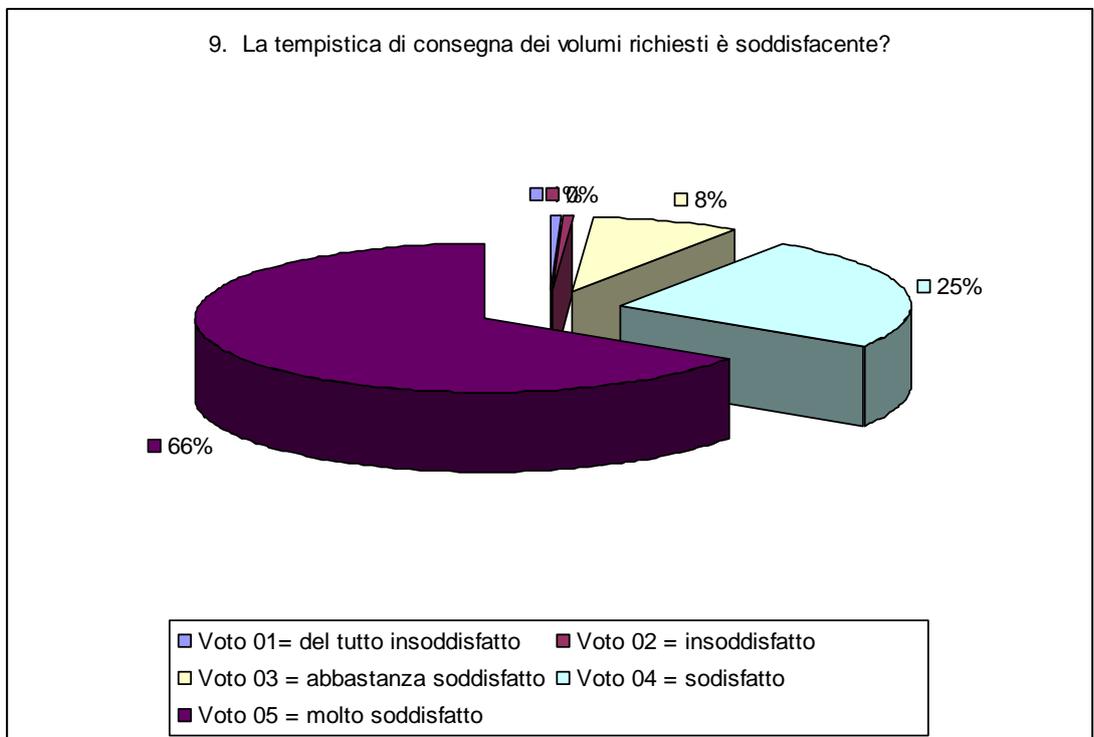
■ Voto 01= del tutto insoddisfatto    ■ Voto 02 = insoddisfatto  
■ Voto 03 = abbastanza soddisfatto    □ Voto 04 = soddisfatto  
■ Voto 05 = molto soddisfatto

percentuali positive 99%	percentuali negative 1%
--------------------------	-------------------------

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



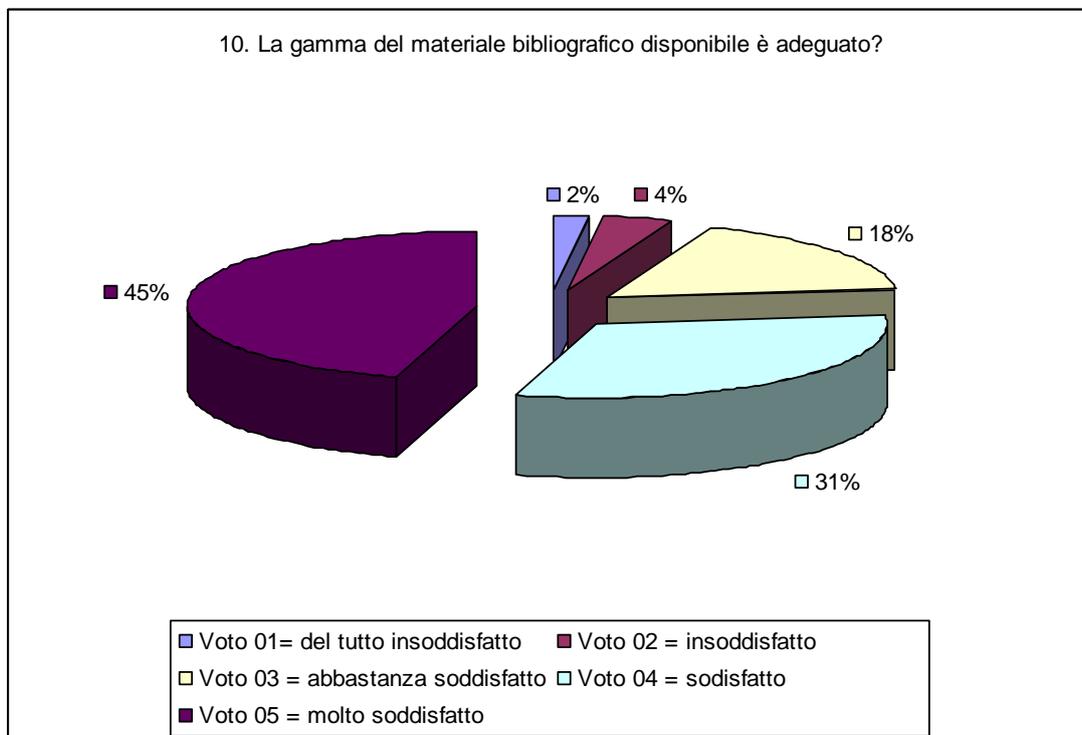
percentuali positive 99%	percentuali negative 1%
--------------------------	-------------------------



percentuali positive 94 %

percentuali negative 6%

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

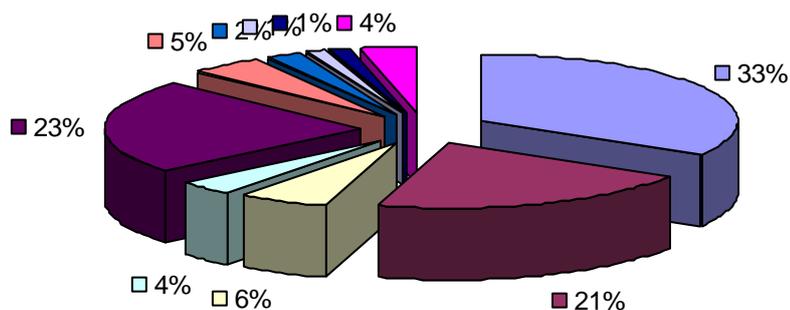


Di tutte le variabili prese in esame nei 10 quesiti, il giudizio che raccoglie in ogni occasione il maggior numero di risposte è “piuttosto soddisfatto”.

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

## PERCENTUALI VALUTAZIONI NEGATIVE

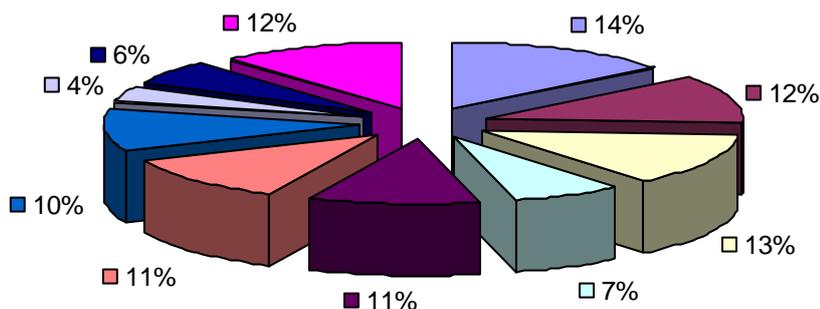
Valutazioni negative: voto 1 del tutto insoddisfatto - voto 2 insoddisfatto



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

## PERCENTUALI VALUTAZIONI POSITIVE

Valutazioni positive: voto 3 abbastanza soddisfatto - voto 4 soddisfatto - voto 5 molto soddisfatto



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

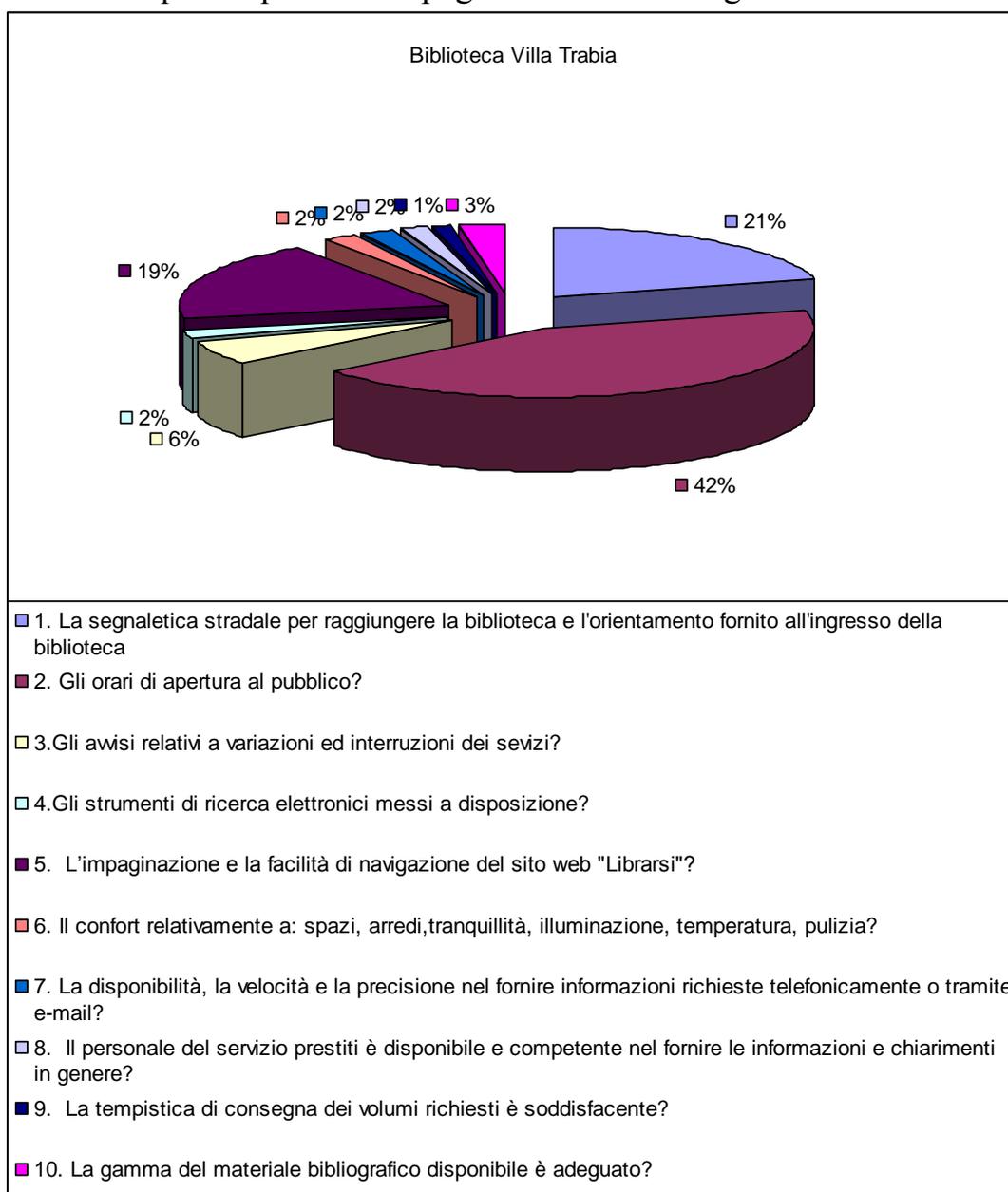
## ANALISI DATI BIBLIOTECHE

### Biblioteca di Villa Trabia

Totale questionari erogati 123.

Si evincono dal grafico le percentuali negative:

- Nel primo quesito per la mancanza della segnaletica stradale della biblioteca.
- Nel secondo quesito l'utente richiede l'apertura pomeridiana, in quanto in passato il sito era aperto al pubblico, con affluenza, anche negli orari pomeridiani.
- Nel quinto quesito l'impaginazione e la navigazione sul sito web.

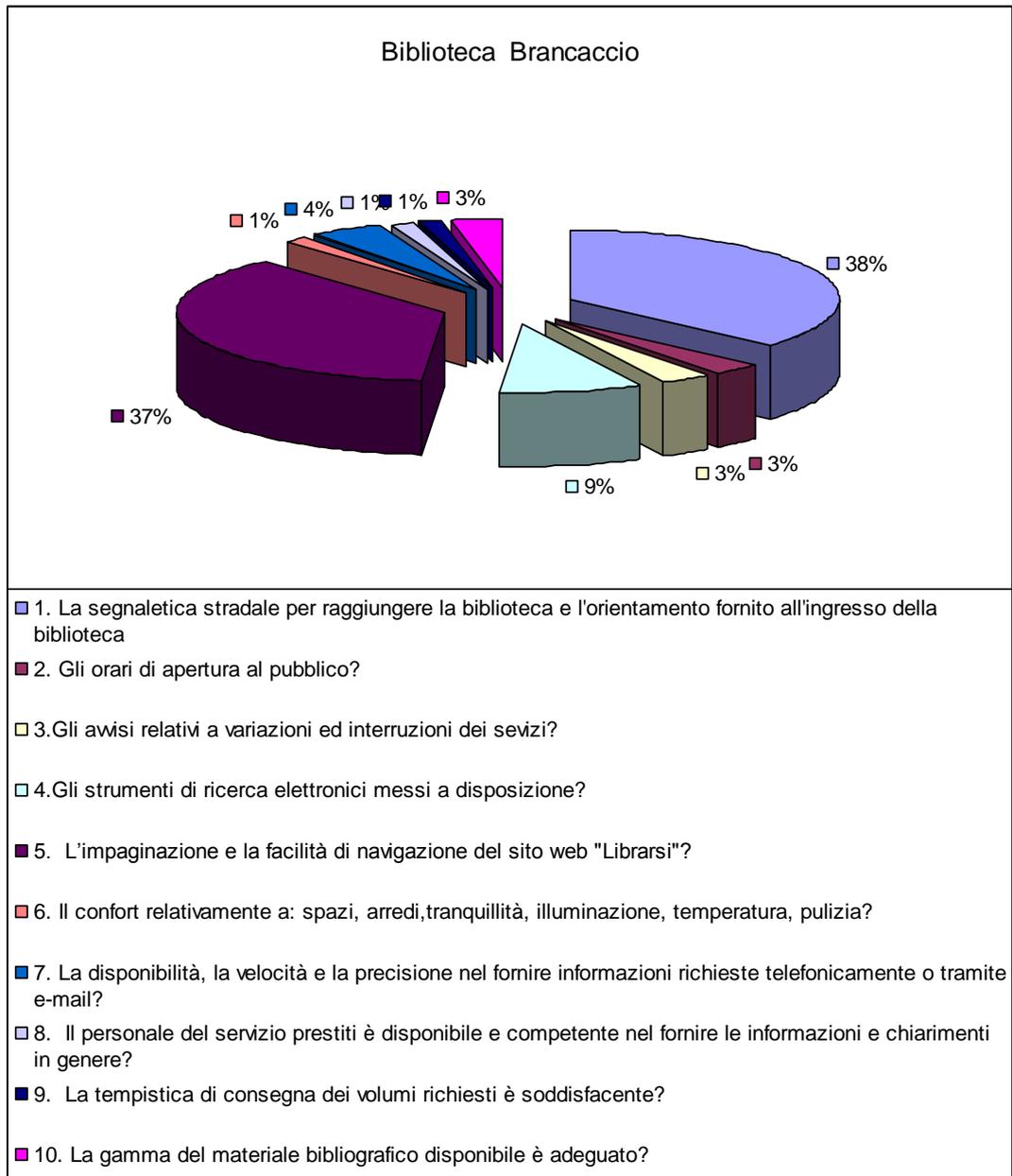


## Biblioteca di Brancaccio

Totale questionari erogati 128.

Si evincono dal grafico le percentuali negative:

- Nel primo quesito per la mancanza della segnaletica stradale della biblioteca.
- Nel quinto quesito l'impaginazione e la navigazione sul sito web.

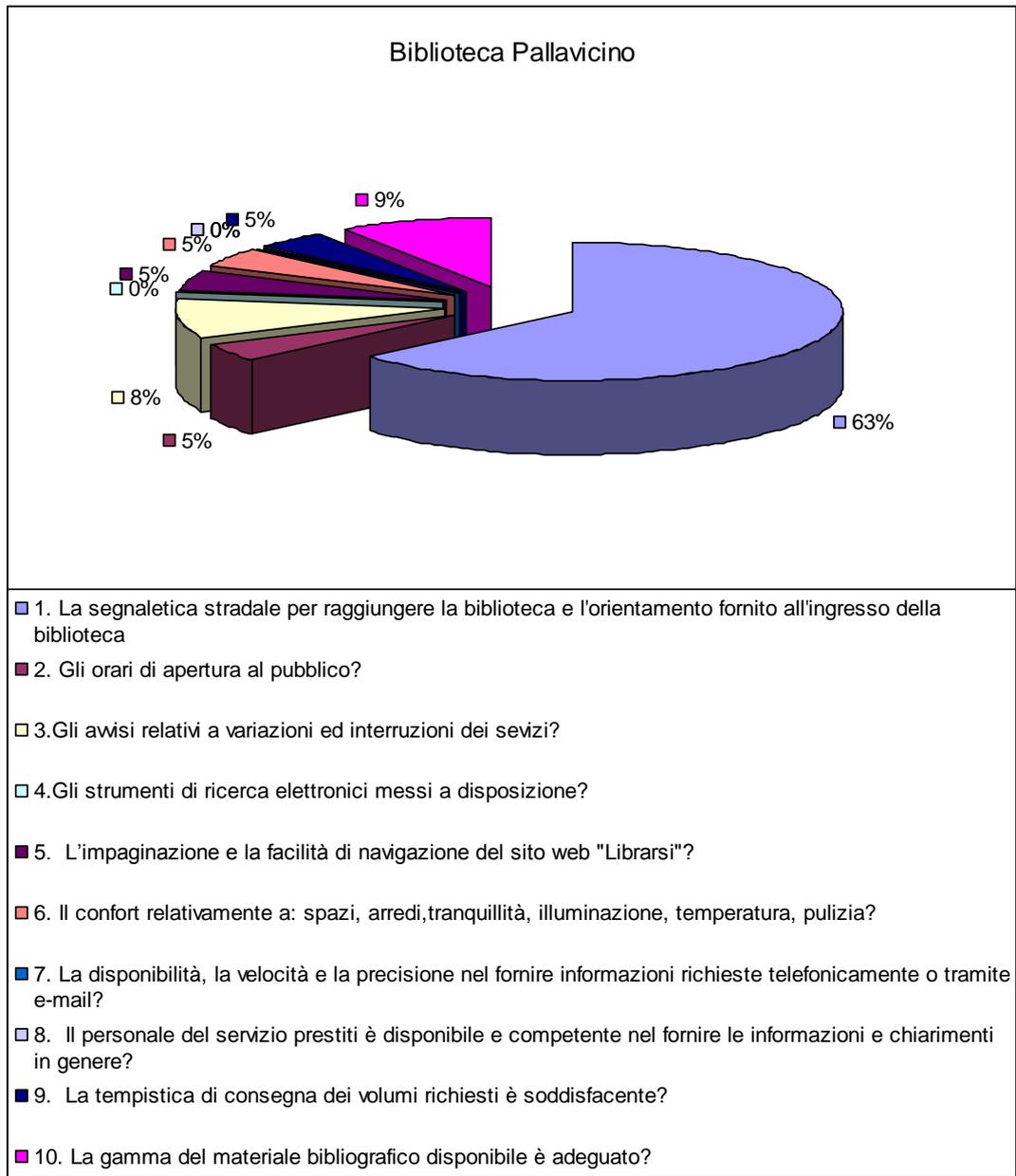


## Biblioteca di Pallavicino

Totale questionari erogati 93.

Si evince dal grafico la percentuale negativa:

- Nel primo quesito per la mancanza della segnaletica stradale della biblioteca.



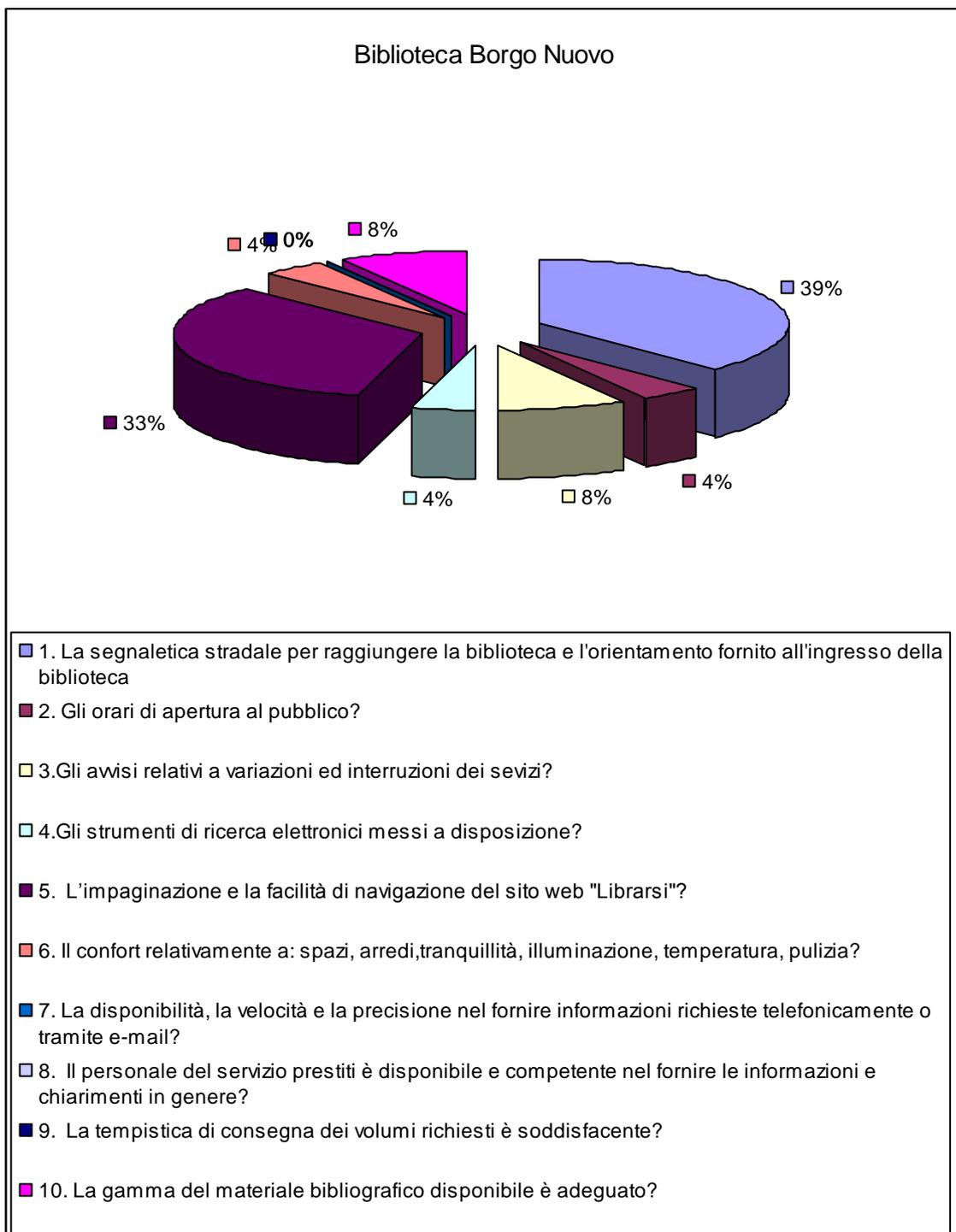
## Biblioteca di Borgo Nuovo

Totale questionari erogati 63.

Si evincono dal grafico le percentuali negative:

- Nel primo quesito per la mancanza delle tabelle al piano terra del “Centro di quartiere” dove è ubicata la biblioteca;
- Nel quinto quesito per l’impaginazione e la navigazione sul sito web.

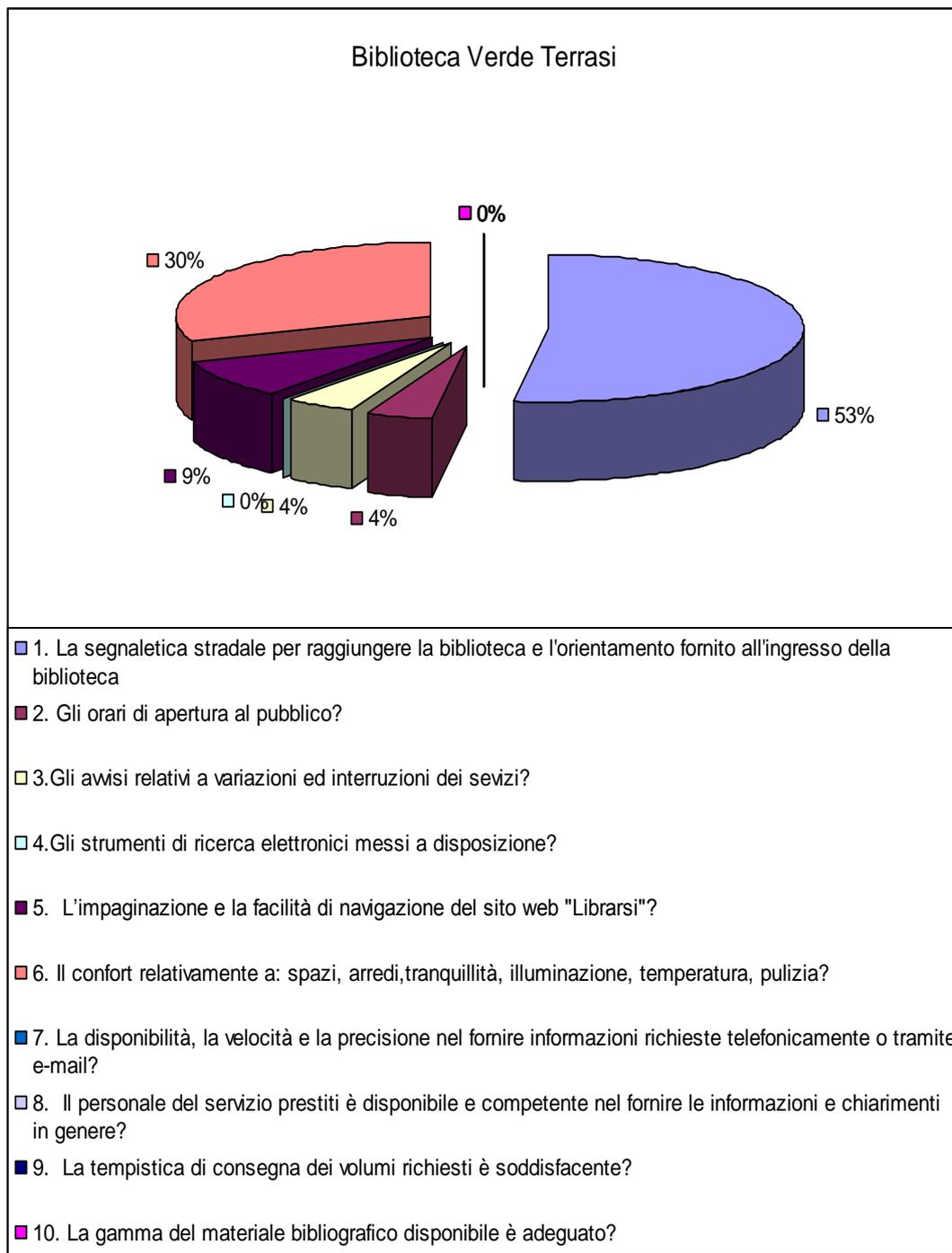
Si precisa che si è provveduto a risolvere i disagi segnalati.



## Biblioteca di Verde Terrasi

Totale questionari erogati 90.

Si evincono dal grafico le percentuali negative:



- Nel primo quesito per la mancanza delle tabelle che indicano l'ubicazione della biblioteca all'interno del "Caffè letterario" ubicato all'interno dei locali del bar "Costes";

- Nel secondo quesito sugli orari di apertura: l'utente richiede apertura pomeridiana.
- Nel sesto quesito si riscontrano alte percentuali negative di mancanza di silenzio per il "*Caffè letterario di Verde Terrasi*" ubicato all'interno del bar Costes.
- Nel decimo quesito l'utente richiede maggiore disponibilità di materiale bibliografico, ma come precedentemente descritto, gli spazi assegnati alla biblioteca all'interno del bar Costes non possono essere grandi tanto quanto quelli di una biblioteca di quartiere, l'unica soluzione è quella di appoggiarsi al prestito interbibliotecario per riuscire a soddisfare le richieste dell'utente.

## CONCLUSIONI

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

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

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

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

## QUESTIONARIO 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 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.

Questo ci permetterà di conoscere il suo grado di soddisfazione e in funzione di questo poter migliorare il nostro servizio nei termini che Lei desidera.

Non ci sono risposte giuste o sbagliate i Vostri suggerimenti e soprattutto le Sue critiche saranno prese in considerazione per strutturare un servizio sempre più puntuale, efficiente e di ottima qualità.

**Sesso**

**Età**

**Titolo di studio**

**Professione**

La ringraziamo sentitamente per questo contributo.

### VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito sono indicati i servizi del Sistema Bibliotecario 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 della biblioteca?

1  2  3  4  5



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

Segnalare qualunque elemento di soddisfazione.


Segnalare qualunque elemento di insoddisfazione.


Suggerimenti per il miglioramento del servizio.