



**PALERMO**  
2018  
CAPITALE ITALIANA  
DELLA CULTURA



**CITTÀ DI PALERMO**  
Assessorato alla Cultura



# 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 2018**



## INDICE

Prefazione.....	pag. 4
Descrizione questionario erogato.....	pag. 5
Obiettivi dell'indagine.....	pag. 6
Percentuali utenti maschi e femmine.....	pag. 7
Percentuali fasce di età.....	pag. 7
Percentuali titoli di studio.....	pag. 8
Percentuali professioni.....	pag. 8
Analisi dei dati.....	pag. 9
Percentuali valutazioni negative.....	pag. 19
Percentuali valutazioni positive.....	pag. 20
Analisi dati di ogni singola biblioteca.....	pag. 21
Biblioteca di Casa Professa.....	pag. 21
Biblioteca di Villa Trabia.....	pag. 22
Biblioteca di Brancaccio.....	pag. 23
Biblioteca di Pallavicino.....	pag. 24
Biblioteca di Borgo Nuovo.....	pag. 25
Biblioteca di Verde Terrasi “Caffè Letterario” .....	pag. 26
Biblioteca Comunale dei ragazzi “Il Piccolo Principe” .....	pag. 27
Percentuali valutazioni chiarezza e qualità.....	pag. 28
Conclusioni.....	pag. 29
Questionario.....	pag. 30

## PREFAZIONE

Le biblioteche e i bibliotecari, al fine di contribuire ai processi di inclusione e coesione sociale, con lo scopo di attivare energie nella comunità, devono mettersi all'ascolto degli utenti.

Solo questo ci darà biblioteche valide dove poter fare l'esperienza di leggere e produrre cultura insieme.

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

L'introduzione della misurazione della *performance* individuale e organizzativa, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi, da attuarsi attraverso la rivelazione del suo grado di soddisfazione, è finalizzata a migliorare l'organizzazione e le sue relazioni con l'utente.

A tal fine è stato somministrato un questionario di gradimento semestrale, durante il 2018, per stabilire il grado di soddisfazione dell'utente legato al valore (percepito e reale) di ogni biblioteca.

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

## DESCRIZIONE DEL QUESTIONARIO EROGATO

Nella prima parte il questionario (pag. 30) 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.

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

## OBIETTIVI DELL'INDAGINE

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

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

I questionari somministrati nel 2018 a singoli utenti complessivamente sono 992.

I dati sono stati raccolti nelle seguenti biblioteche:

1. Biblioteca di Casa Professa – 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 Comunale dei ragazzi “*Il Piccolo Principe*”, da ottobre 2016 ex Biblioteca Comunale sita in Cortile Scalilla – Cortile Scalilla, 37;
7. Biblioteca di Verde Terrasi, Caffè Letterario – Viale Lazio presso Villa Costa.

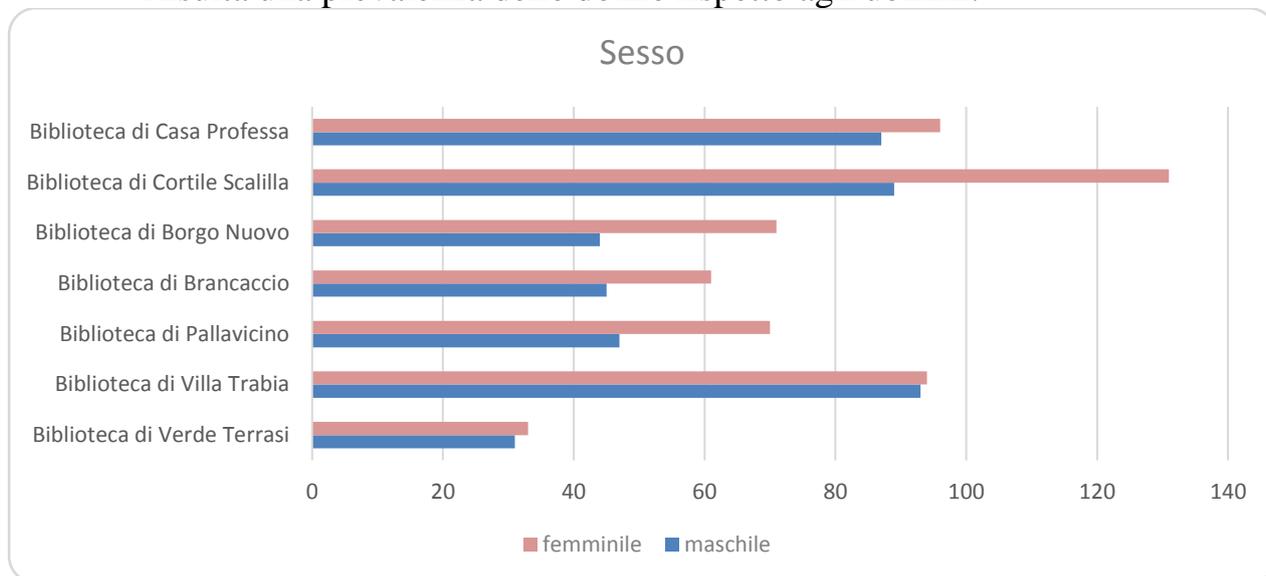
I dati sono stati elaborati esaminando ogni quesito per poter verificare la funzionalità delle strutture, la percezione del livello qualitativo dei servizi, il grado di soddisfazione degli utenti per poter cogliere eventuali esigenze per un percorso di miglioramento (come si può riscontrare di seguito nelle “analisi dei dati”).

Ai dati complessivi calcolati nelle sette biblioteche sopracitate segue un’analisi di quelli relativi a ogni singola biblioteca.

Di seguito vengono indicate le percentuali di utenti suddivisi in:

## MASCHI E FEMMINE

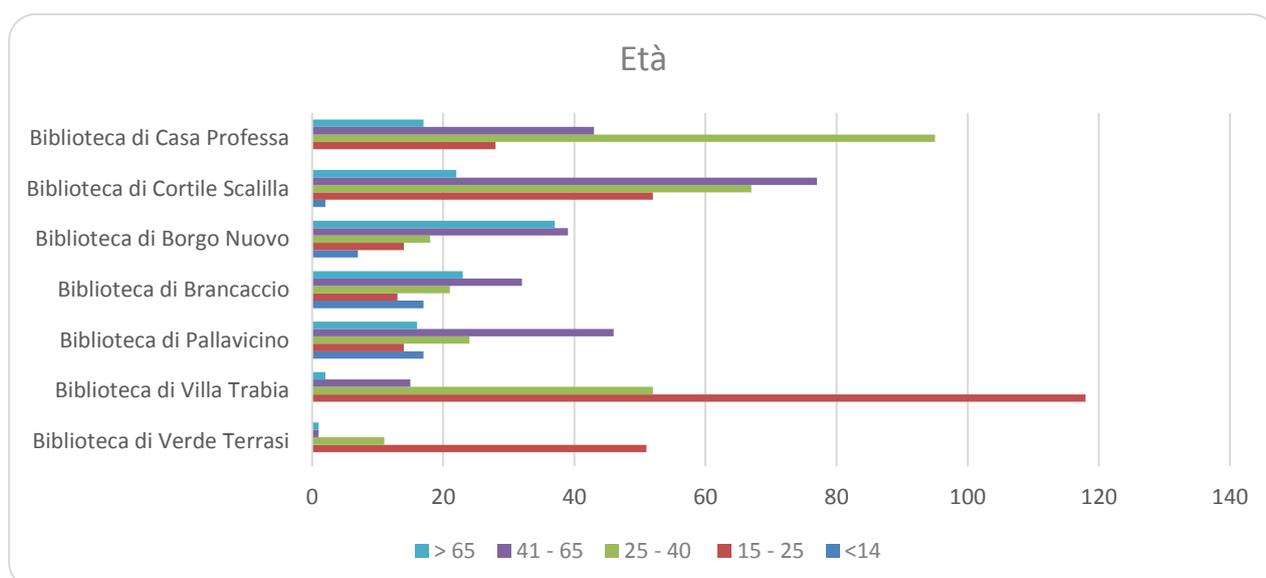
Risulta una prevalenza delle donne rispetto agli uomini.



## FASCE D'ETA'

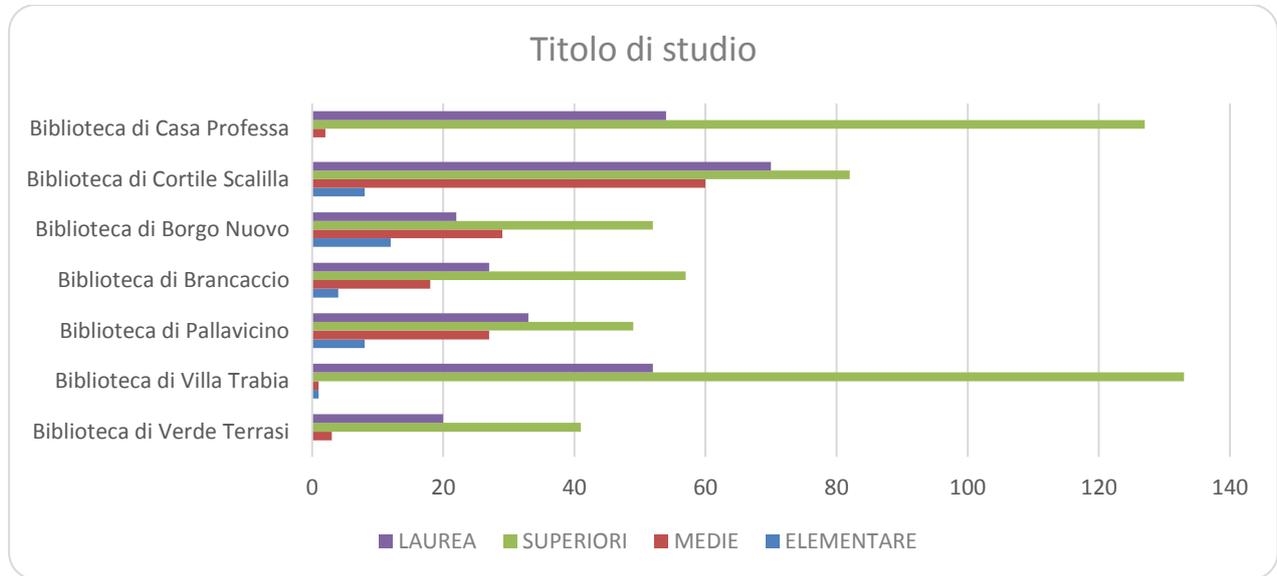
La percentuale maggiore relativa all'età:

- tra i 15 e i 25 anni, si riscontrano nella Biblioteca di Villa Trabia;
- tra i 25 e i 40 anni si riscontra nella Biblioteca di Casa Professa;
- tra i 41 e i 65 anni, si riscontrano nella Biblioteca di Cortile Scalilla.



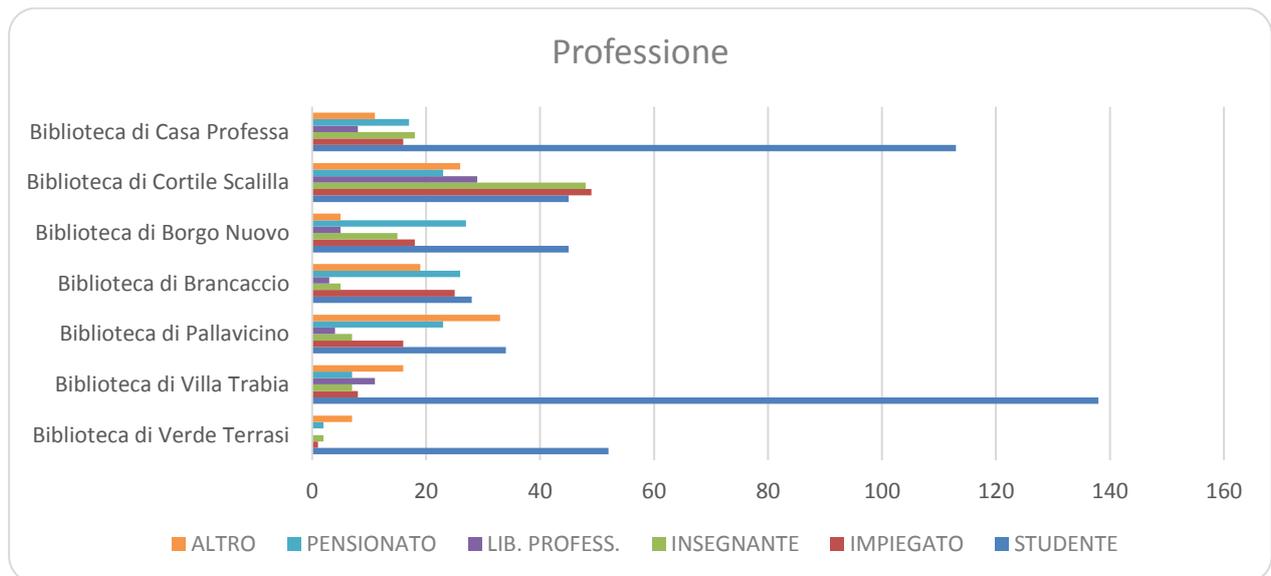
## TITOLO DI STUDIO

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



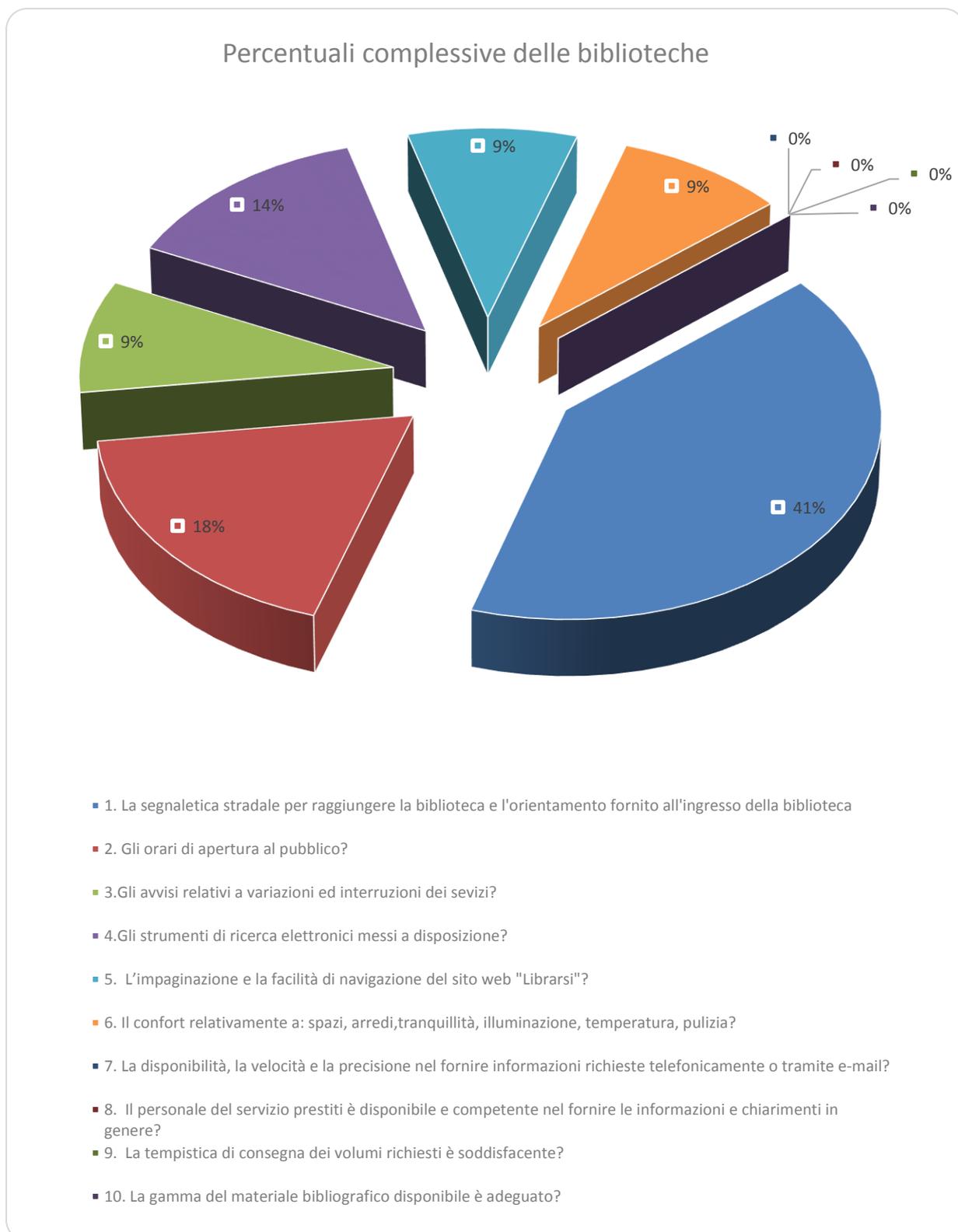
## PROFESSIONE

La percentuale maggiore relativa alla professione è data dagli studenti.



## ANALISI DEI DATI

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



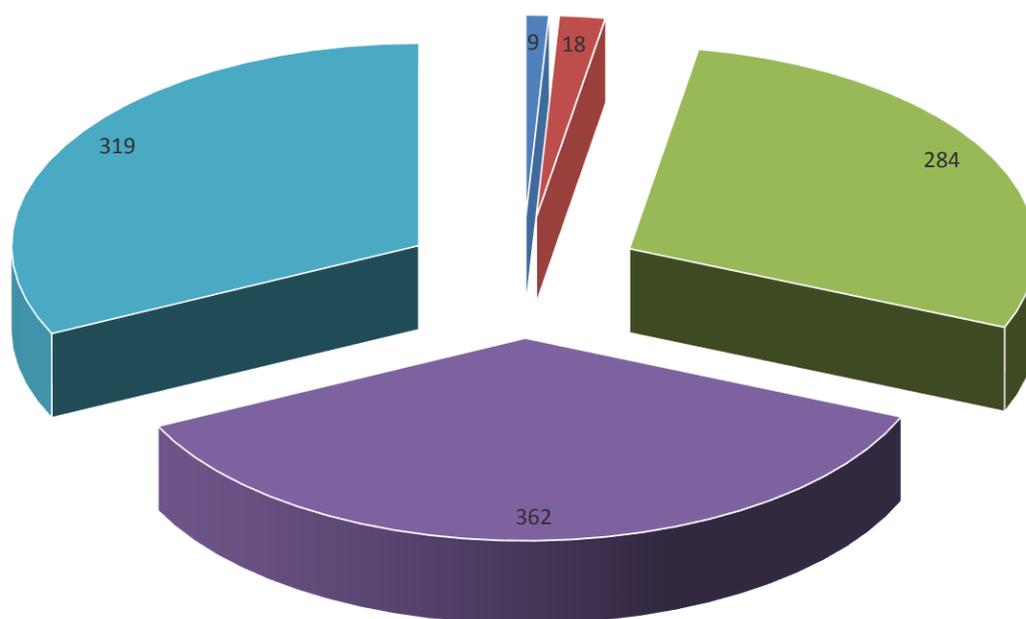
## Quesito numero 1

Il quesito numero 1 presenta delle percentuali positive medio/alte.

A seguito di segnalazioni negative effettuate lo scorso anno dall'utenza, stati predisposti appositi cartelli, risolvendo il problema della segnaletica.

Valutazioni positive 965	Valutazioni negative 27
Valutazioni positive 97%	Valutazioni negative 3%

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



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

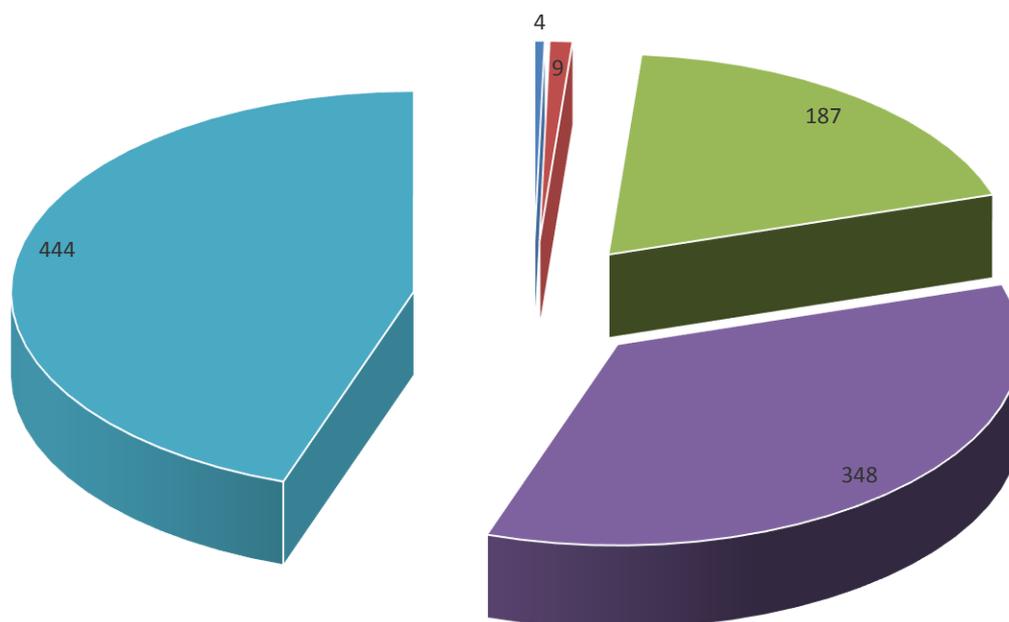
## Quesito numero 2

Il quesito numero 2 presenta delle percentuali positive medio/alte.

Nel 2017 le valutazioni negative espresse dagli utenti della Biblioteca di “*Villa Trabia*” che chiedevano un prolungamento dell’orario di apertura giornaliero fino alle 18,00 sono state superate positivamente.

Valutazioni positive 979	Valutazioni negative 13
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%

### 2. Gli orari di apertura al pubblico?



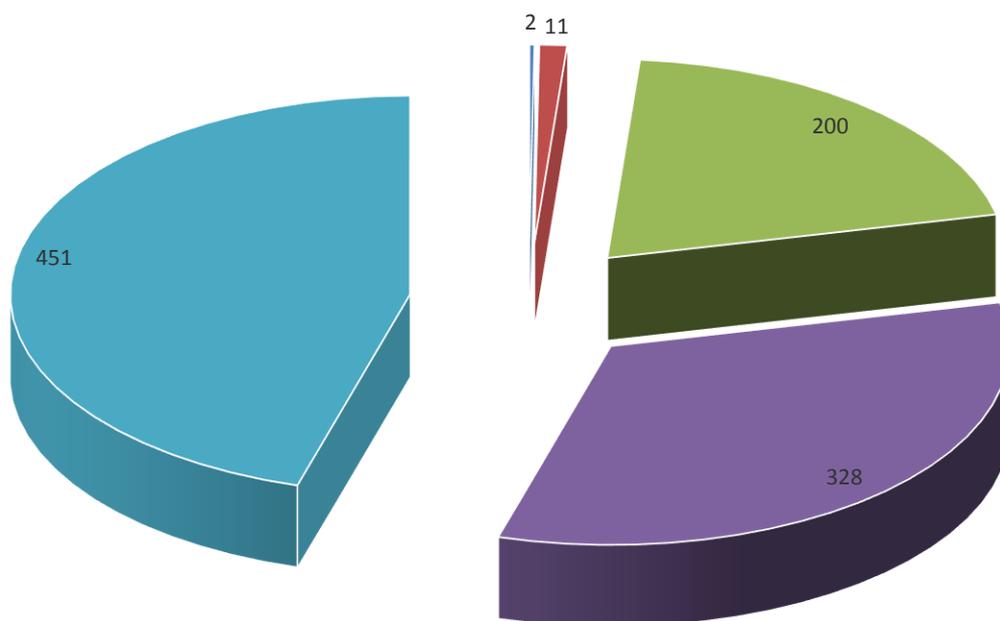
- Voto 01= del tutto insoddisfatto
- Voto 02 = insoddisfatto
- Voto 03 = abbastanza soddisfatto
- Voto 04= soddisfatto
- Voto 05= molto soddisfatto

### Quesito numero 3

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

Valutazioni positive 979	Valutazioni negative 13
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%

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



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

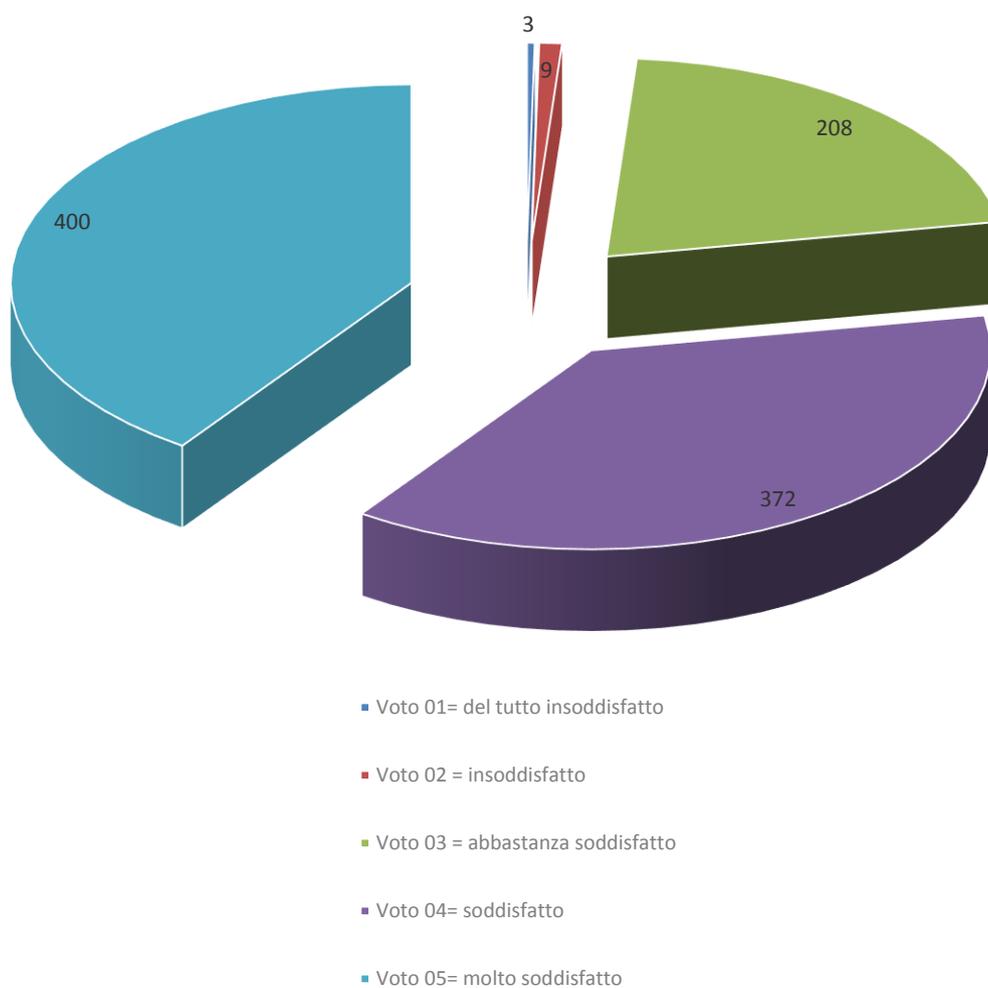
## Quesito numero 4

La percentuale di soddisfazione è alta nel quesito numero 4.

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

Valutazioni positive 980	Valutazioni negative 12
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%

### 4.Gli strumenti di ricerca elettronica messi a disposizione?

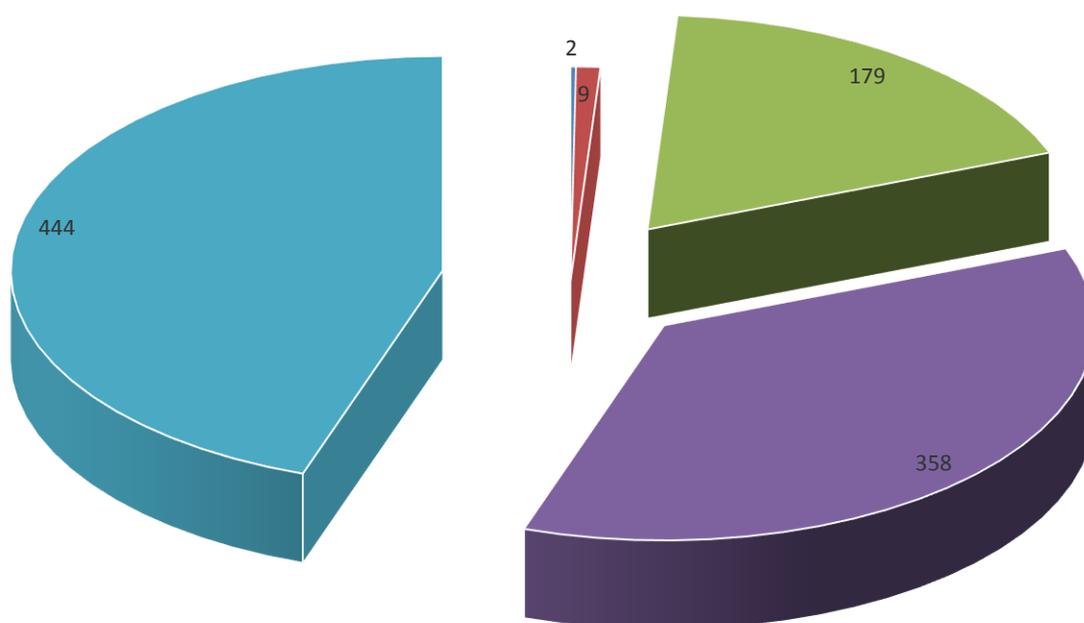


## Quesito numero 5

Si rilevano ottime percentuali positive superiori a quelle rilevate nel 2015, 2016 e 2017.

Valutazioni positive 981	Valutazioni negative 11
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%

### 5. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Librarsi"?



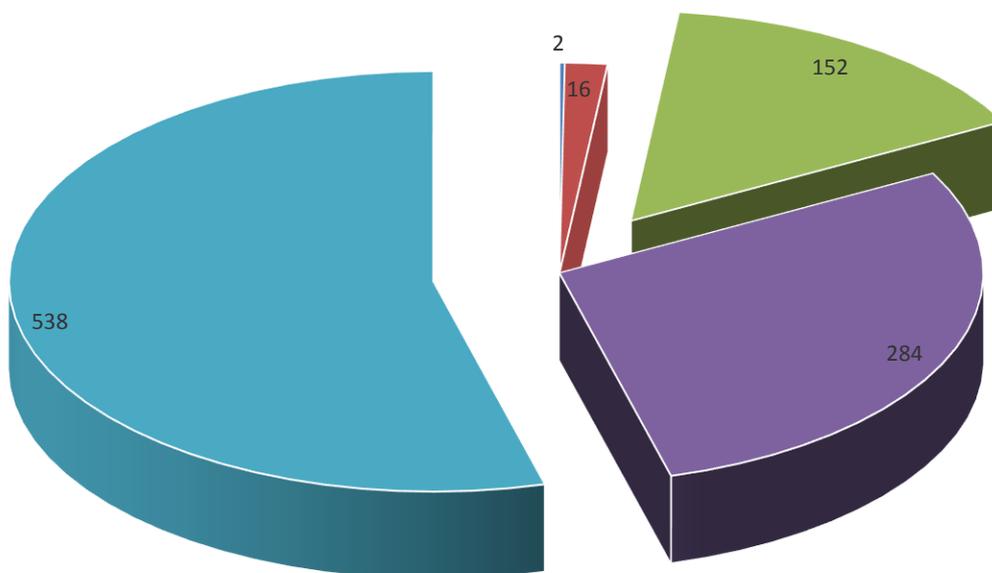
- Voto 01= del tutto insoddisfatto
- Voto 02 = insoddisfatto
- Voto 03 = abbastanza soddisfatto
- Voto 04= soddisfatto
- Voto 05= molto soddisfatto

## Quesito numero 6

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

Valutazioni positive 974	Valutazioni negative 18
Valutazioni positive 98%	Valutazioni negative 2%

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



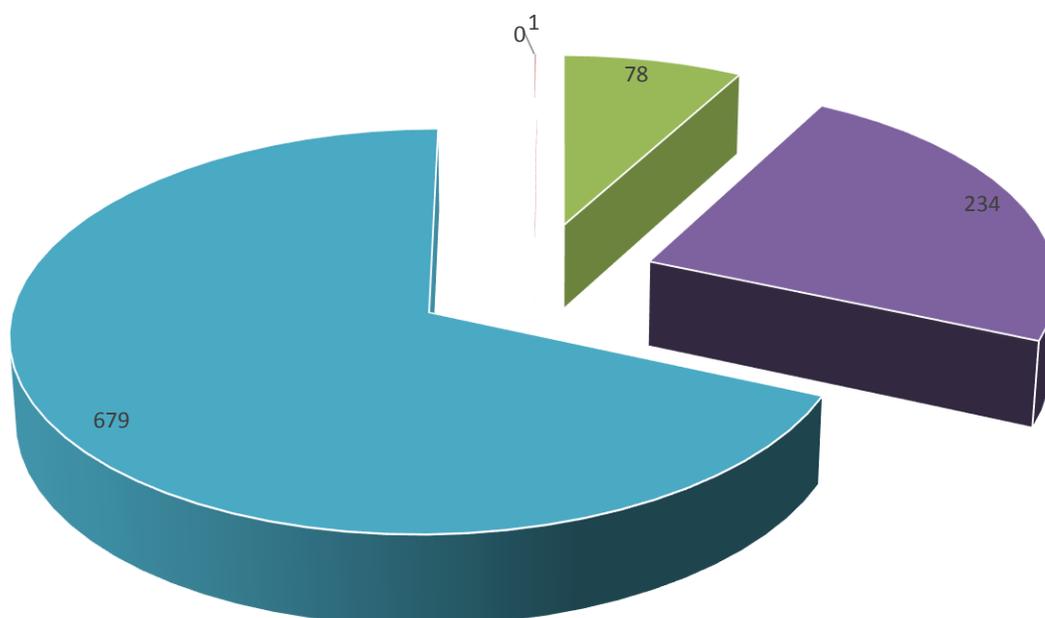
- Voto 01= del tutto insoddisfatto
- Voto 02 = insoddisfatto
- Voto 03 = abbastanza soddisfatto
- Voto 04= soddisfatto
- Voto 05= molto soddisfatto

## Quesito numero 7

Si evince nel quesito numero 7 la netta prevalenza del giudizio ottimo per quanto riguarda l'accoglienza e la professionalità per gli addetti alla distribuzione (front office).

Valutazioni positive 991	Valutazioni negative 1
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

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



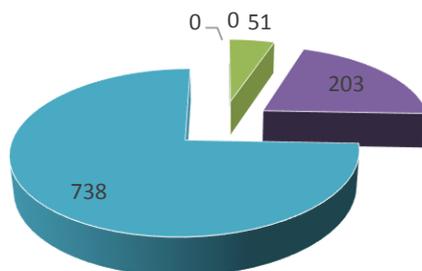
- Voto 01= del tutto insoddisfatto
- Voto 02 = insoddisfatto
- Voto 03 = abbastanza soddisfatto
- Voto 04= soddisfatto
- Voto 05= molto soddisfatto

## Quesito numero 8 e 9

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

Valutazioni positive 992	Valutazioni negative 0
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

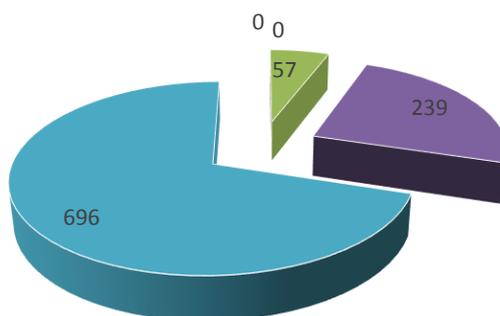
8. Il personale del servizio prestiti è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere?



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

Valutazioni positive 992	Valutazioni negative 0
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

9. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente?

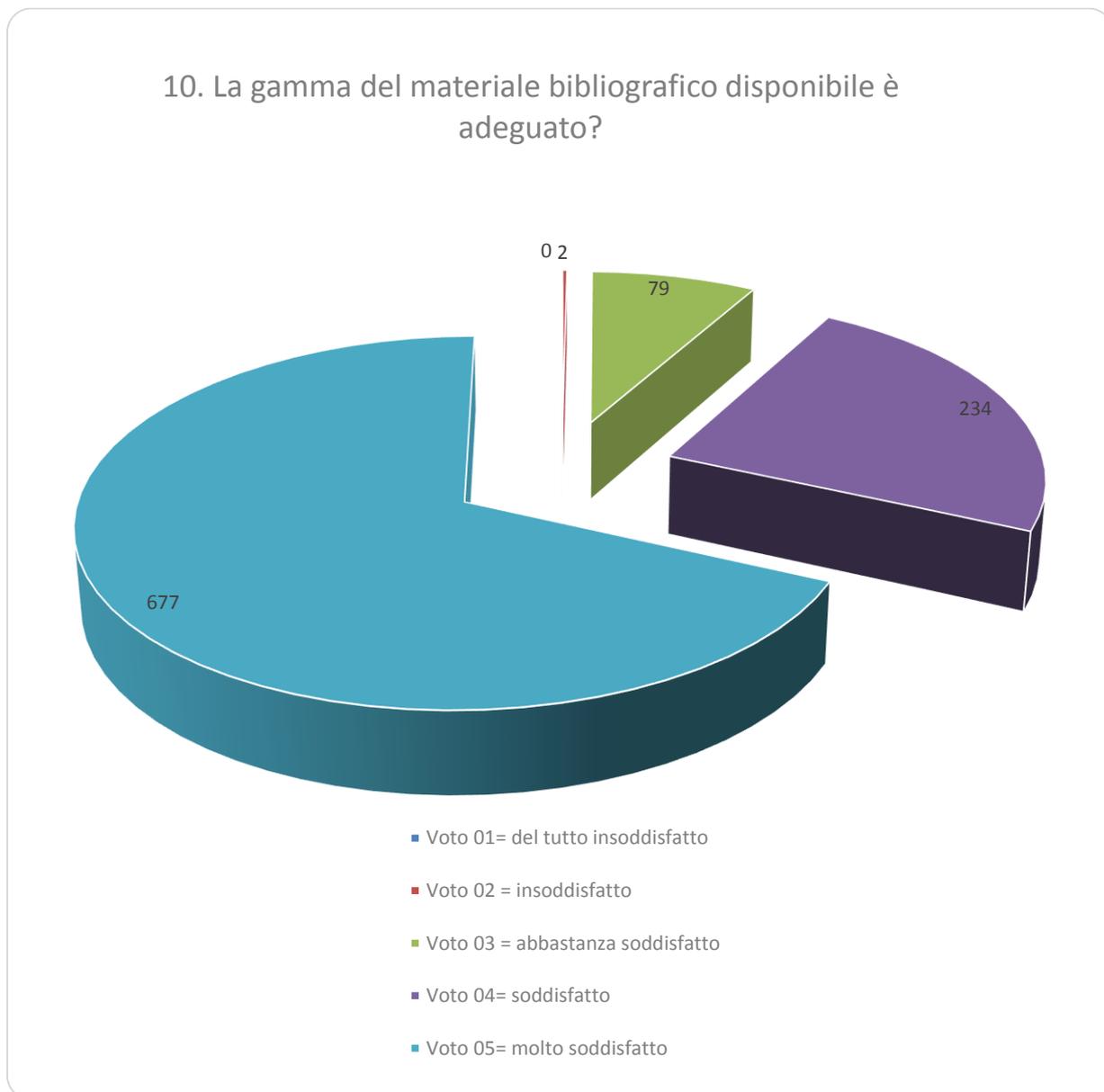


- Voto 01= del tutto insoddisfatto
- Voto 02 = insoddisfatto
- Voto 03 = abbastanza soddisfatto
- Voto 04= soddisfatto
- Voto 05= molto soddisfatto

## Quesito numero 10

Anche per l'ultimo quesito si riscontra una percentuale medio/alta per quanto riguarda il materiale librario in dotazione a ogni biblioteca.

Valutazioni positive 990	Valutazioni negative 2
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%



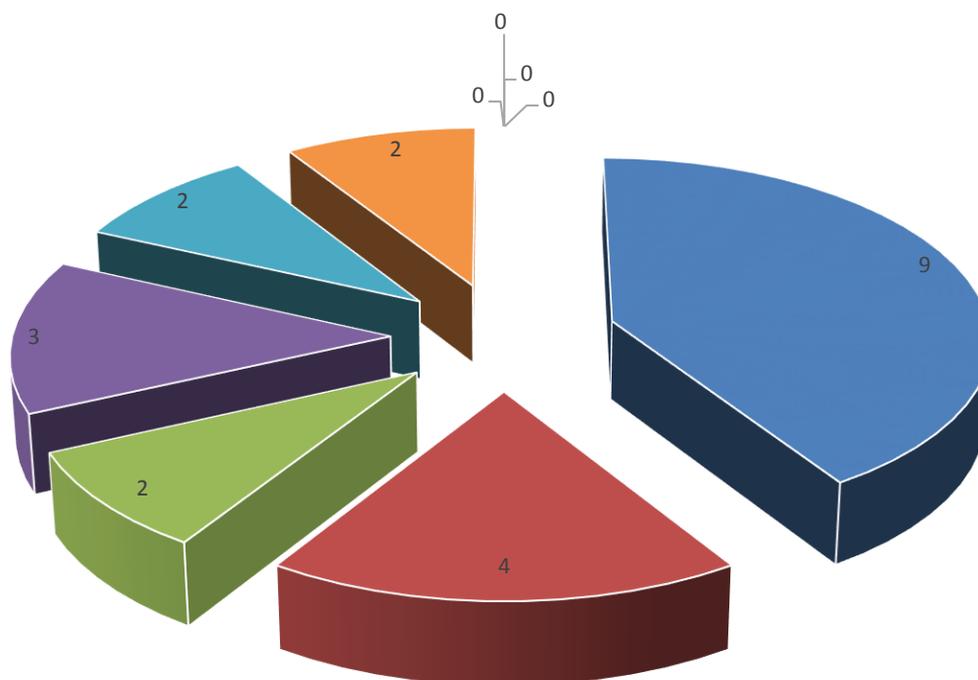
Concludendo questa prima parte, tutte le variabili prese in esame nei 10 quesiti raccogliamo il giudizio di “*piuttosto soddisfatto*” il secondo giudizio in ordine di preferenze è “*molto soddisfatto*”, come vediamo nella pagina seguente esaminando le valutazioni positive e negative.

## PERCENTUALI VALUTAZIONI NEGATIVE

Valutazioni negative 97

Percentuali negative 1%

Votazioni negative



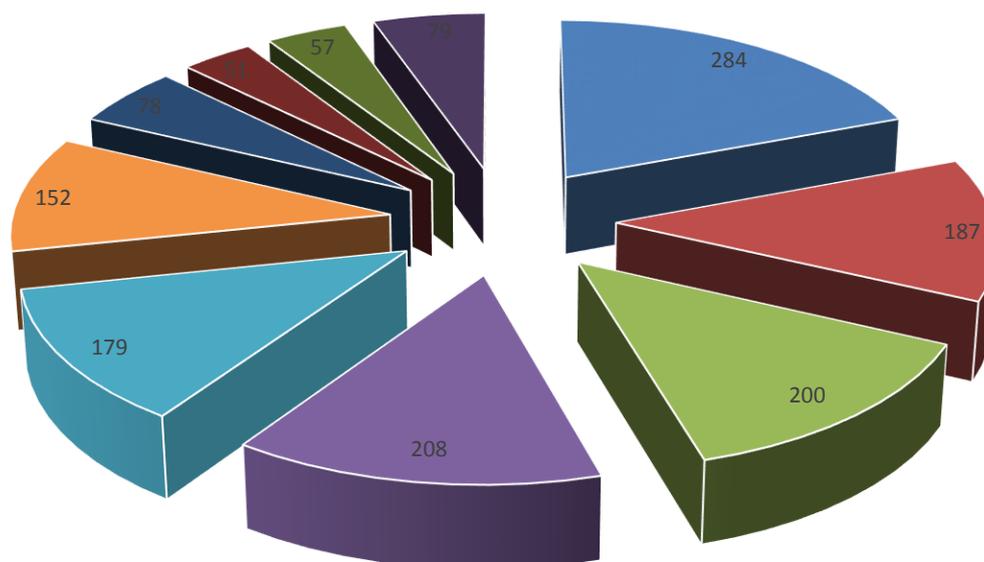
- 1. La segnaletica stradale per raggiungere la biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso della biblioteca
- 2. Gli orari di apertura al pubblico?
- 3. Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi?
- 4. Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione?
- 5. L'impaginazione 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 9823

Percentuali positive 97%

### Votazioni positive



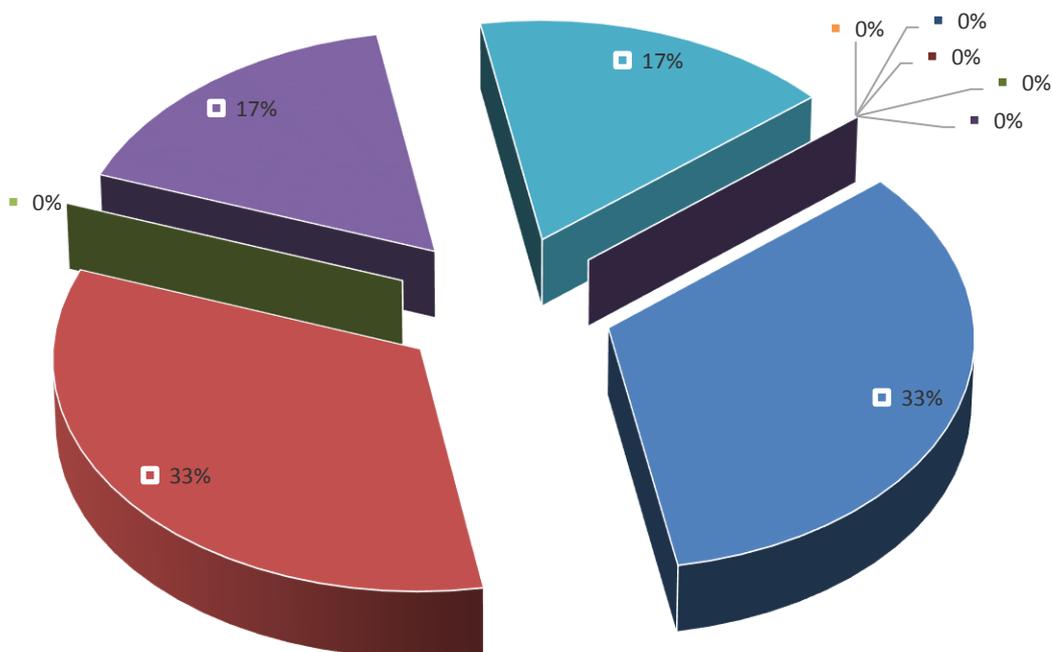
- 1. La segnaletica stradale per raggiungere la biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso della biblioteca
- 2. Gli orari di apertura al pubblico?
- 3. Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi?
- 4. Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione?
- 5. L'impaginazione 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 prestati 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 DI OGNI SINGOLA BIBLIOTECA

### BIBLIOTECA DI CASA PROFESSA

Totale questionari erogati 183	
Valutazioni positive 1806	Valutazioni negative 24
Chiarezza positiva 366	Chiarezza negativa 0
Qualità positiva 365	Qualità negativa 1

### BIBLIOTECA DI CASA PROFESSA



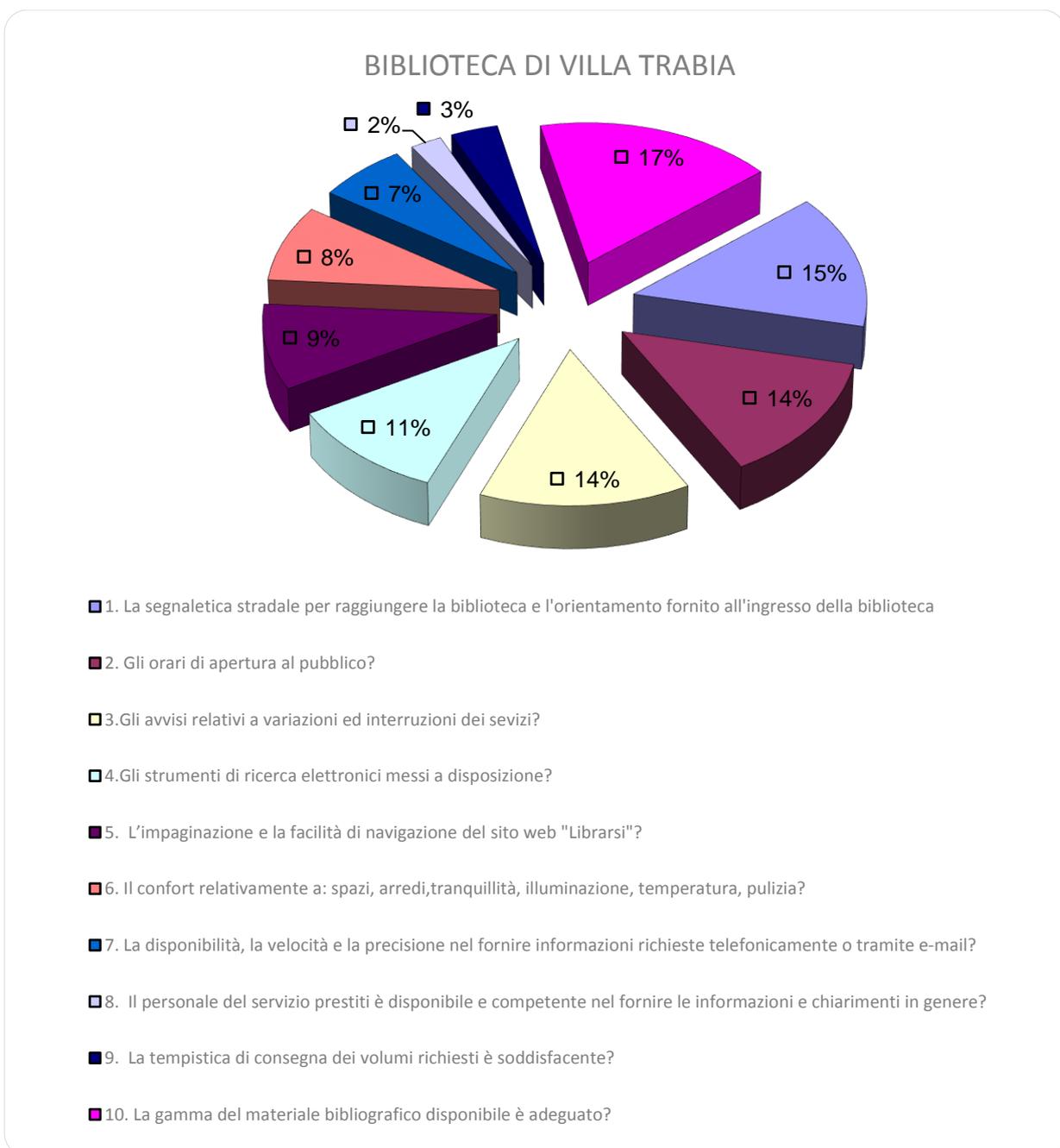
- 1. La segnaletica stradale per raggiungere la biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso della biblioteca
- 2. Gli orari di apertura al pubblico?
- 3. Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi?
- 4. Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione?
- 5. L'impaginazione 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 prestati 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?

## BIBLIOTECA DI VILLA TRABIA

Totale questionari erogati 187	
Valutazioni positive 1867	Valutazioni negative 3
Chiarezza positiva 374	Chiarezza negativa 0
Qualità positiva 374	Qualità negativa 0

Le valutazioni negative in totale sono 3 si evince soltanto un voto negativo nel 1°, 2° e 6° quesito pertanto per maggior chiarezza nel grafico verranno riportate soltanto le valutazioni positive.

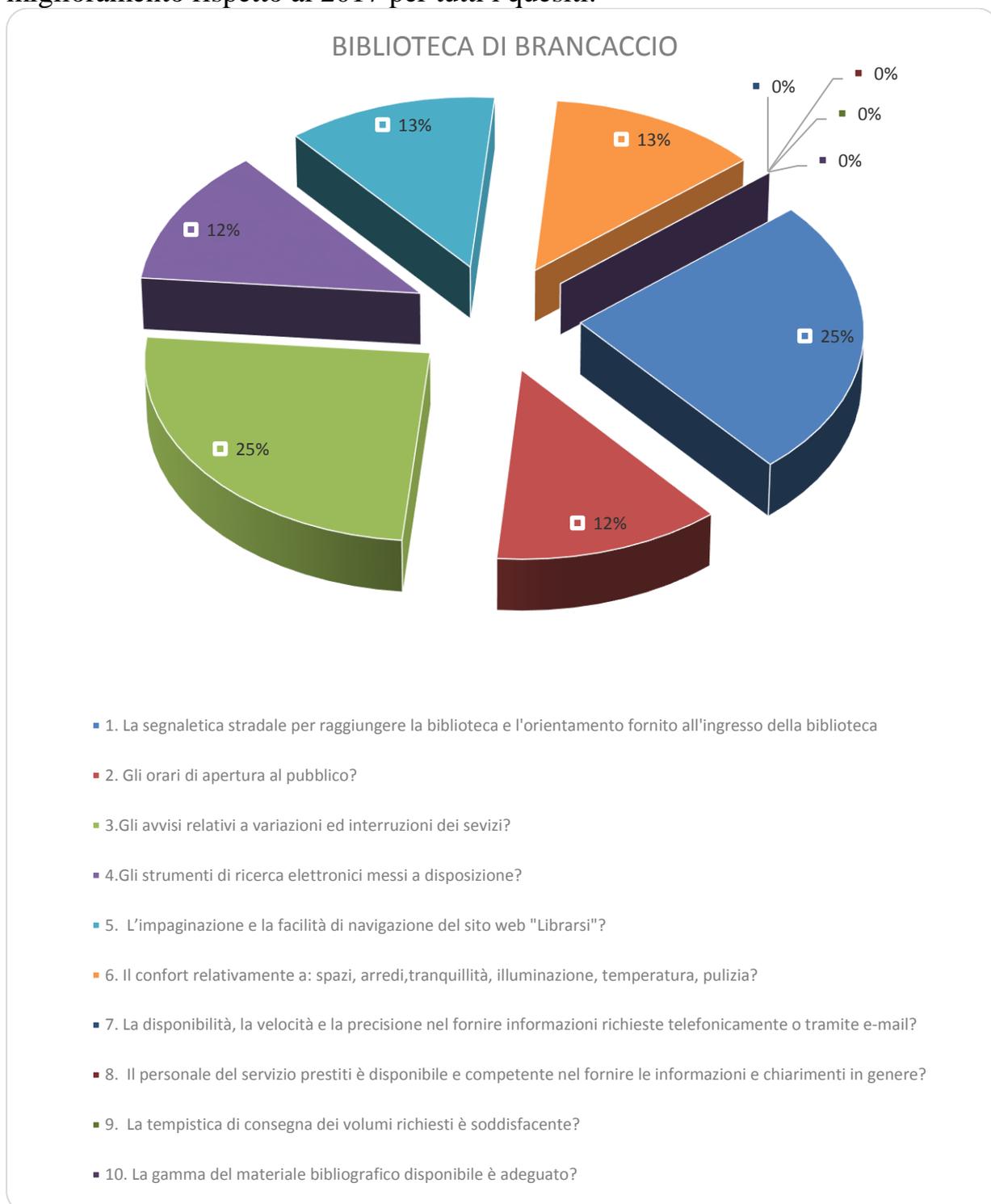
Le percentuali negative che si riscontravano nel 2017 della biblioteca per l'apertura pomeridiana con il prolungamento orario sono state risolte.



## BIBLIOTECA DI BRANCACCIO

<i>Totale questionari erogati 106</i>	
Valutazioni positive 1035	Valutazioni negative 25
Chiarezza positiva 211	Chiarezza negativa 1
Qualità positiva 212	Qualità negativa 0

Si evincono dal grafico percentuali negative basse, si riscontra un elevato miglioramento rispetto al 2017 per tutti i quesiti.

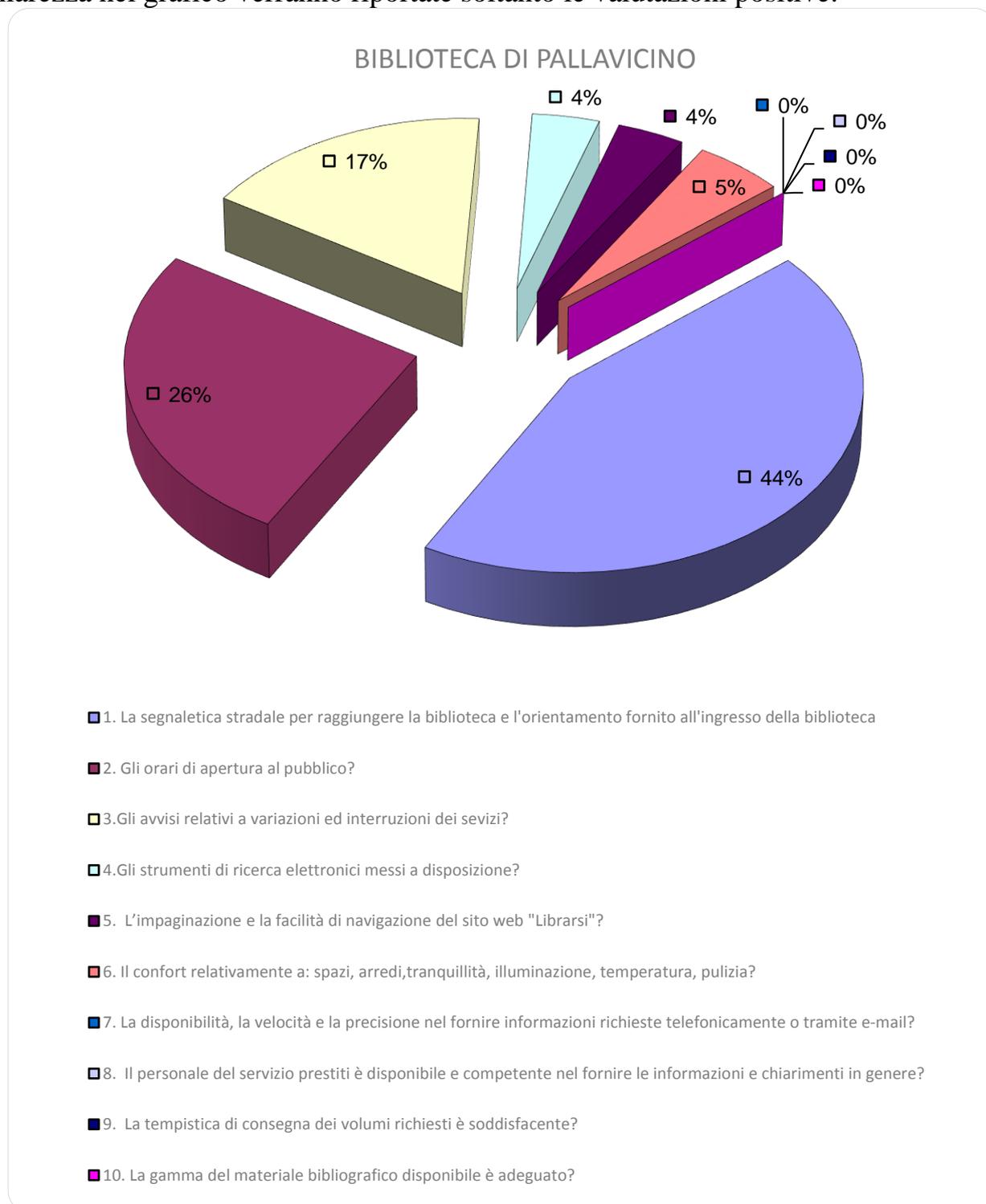


## BIBLIOTECA DI PALLAVICINO

Totale questionari erogati 117

Valutazioni positive 1166	Valutazioni negative 4
Chiarezza positiva 234	Chiarezza negativa 0
Qualità positiva 234	Qualità negativa 0

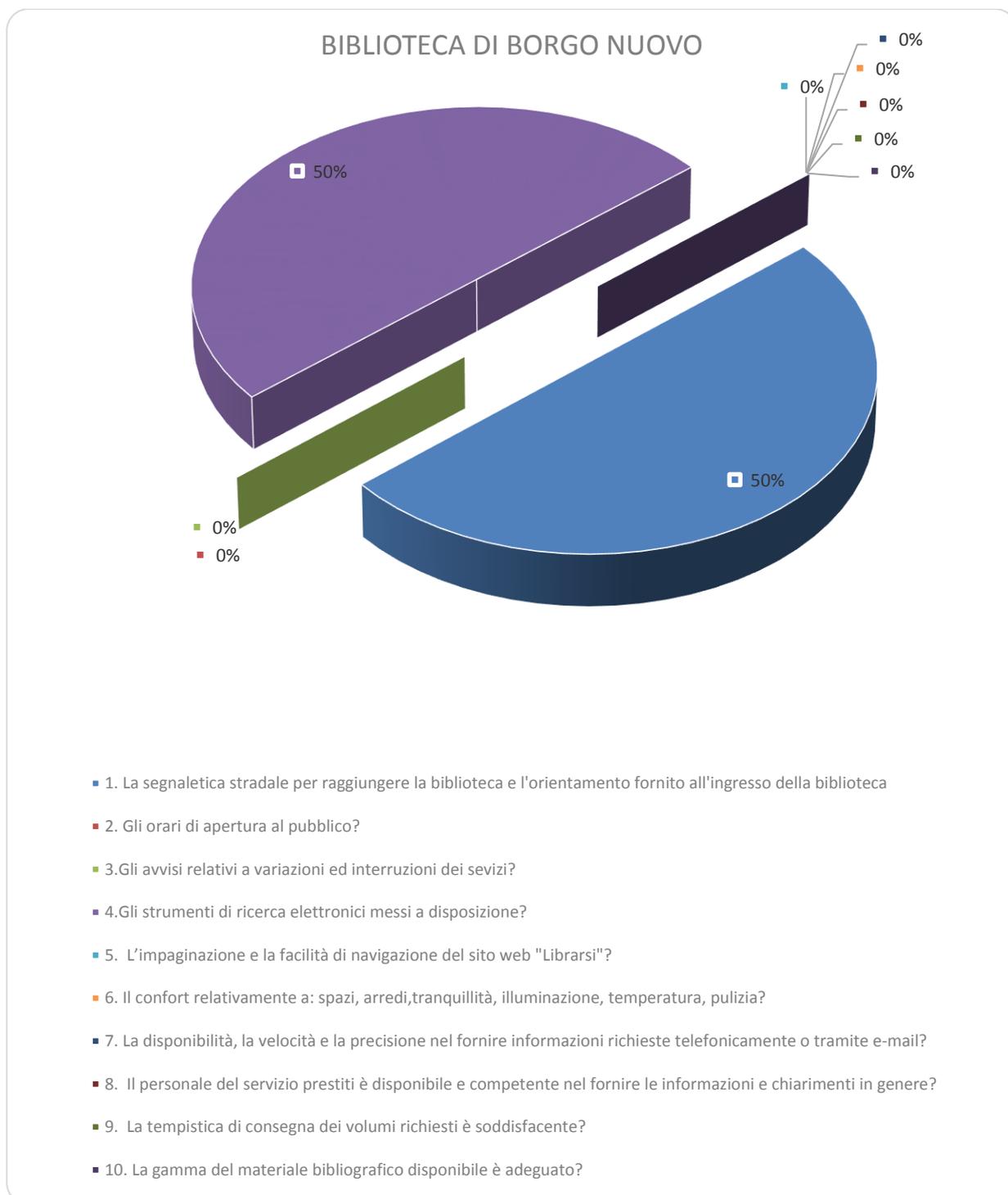
Le valutazioni negative sono soltanto 4 riportate nel 1° quesito pertanto per maggior chiarezza nel grafico verranno riportate soltanto le valutazioni positive.



## BIBLIOTECA DI BORGO NUOVO

Totale questionari erogati 115	
Valutazioni positive 1141	Valutazioni negative 9
Chiarezza positiva 230	Chiarezza negativa 0
Qualità positiva 229	Qualità negativa 1

Le valutazioni negative in totale sono 9 distribuite nel 1°, 4° e 10° quesito, prevalgono nel grafico percentuali positive.

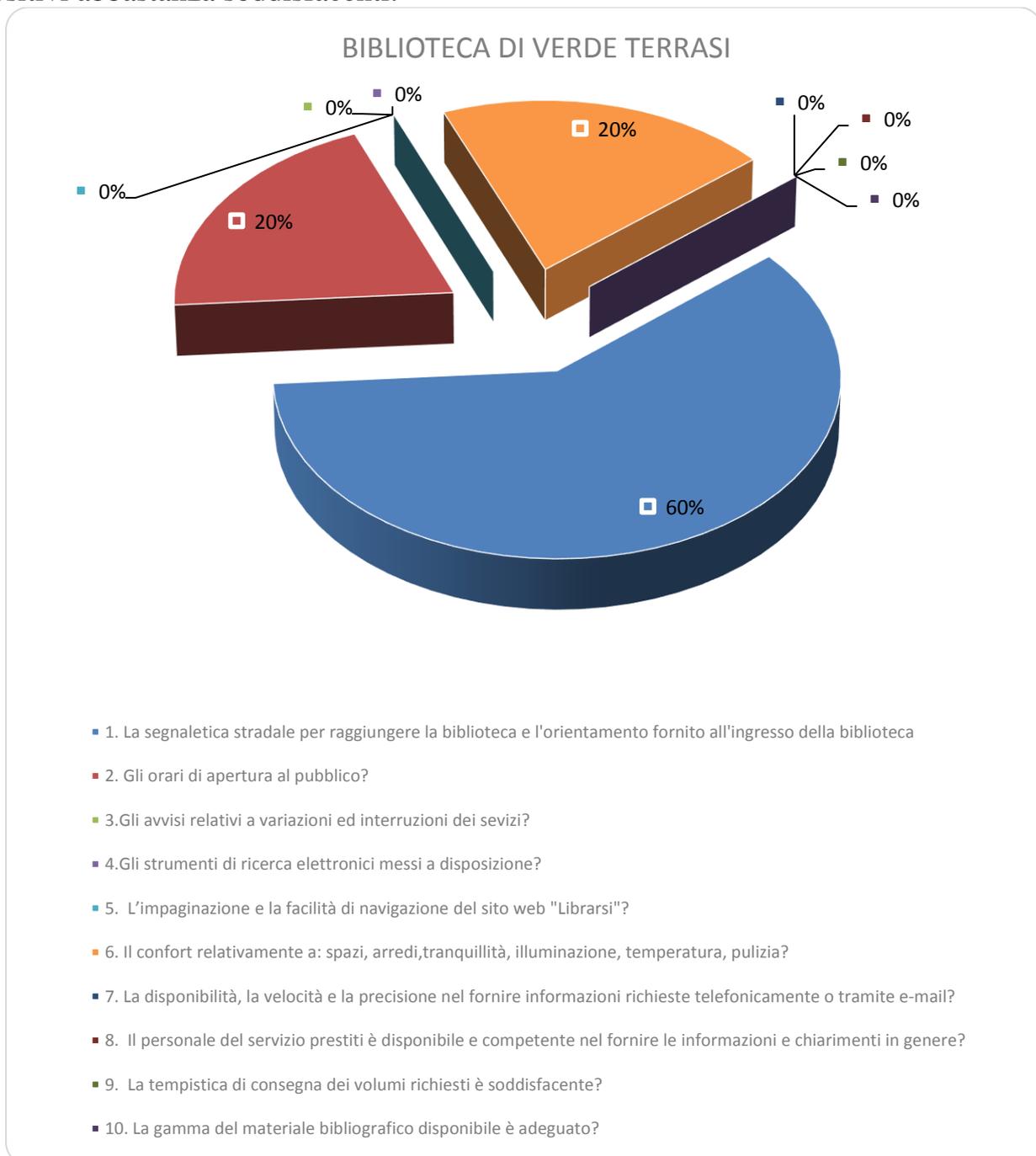


## BIBLIOTECA DI VERDE TERRASI

Totale questionari erogati 64	
Valutazioni positive 613	Valutazioni negative 27
Chiarezza positiva 128	Chiarezza negativa 0
Qualità positiva 128	Qualità negativa 0

Le percentuali nel grafico riguardano il 1° quadrimestre per l'anticipata rescissione del contratto con la ditta Velaria che gestiva il "Caffè letterario" all'interno dei locali del bar "Costes".

Nonostante le percentuali negative legate alla gestione esterna del "bar/caffetteria" che il questionario compilato dagli utenti si riscontrano esiti positivi abbastanza soddisfacenti.

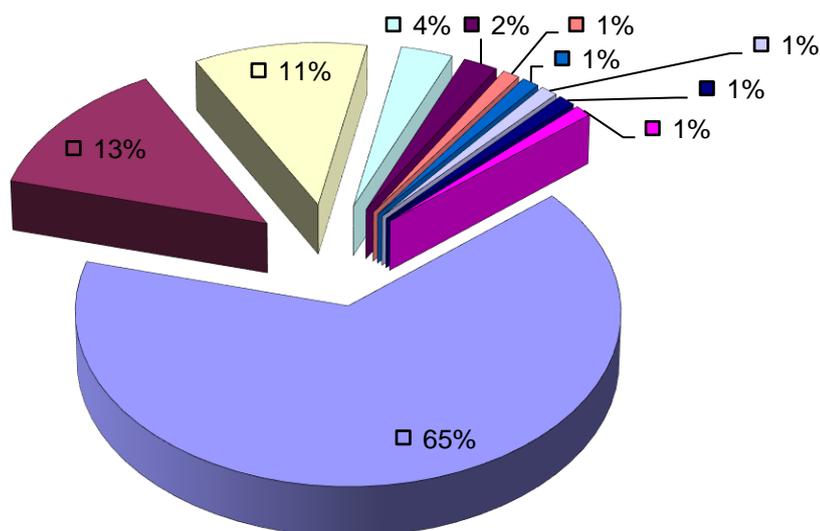


## BIBLIOTECA COMUNALE DEI RAGAZZI "IL PICCOLO PRINCIPE"

Totale questionari erogati 220	
Valutazioni positive 2195	Valutazioni negative 5
Chiarezza positiva 440	Chiarezza negativa 0
Qualità positiva 440	Qualità negativa 0

Soltanto cinque votazione negativa nel 1° quesito che riguarda la segnaletica stradale a cui stiamo lavorando per il ripristino, per tutti gli altri quesiti si elaborano solo valutazioni positive.

BIBLIOTECA COMUNALE DEI RAGAZZI "Il piccolo principe"



- 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?

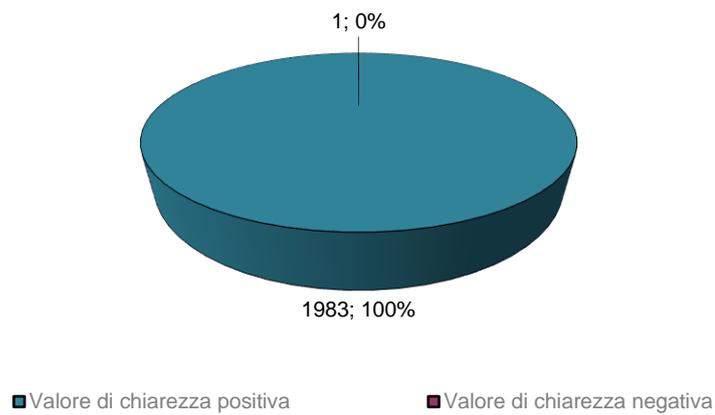
## CONCLUSIONI

Come emerge dai grafici la percentuale di gradimento dell'utenza sulla chiarezza e qualità mantiene su livelli molto alti.

### PERCENTUALI CHIAREZZA

Valutazioni positive 1983	Valutazioni negative 1
Percentuale valutazioni positive 100%	Percentuale valutazioni negative 0%

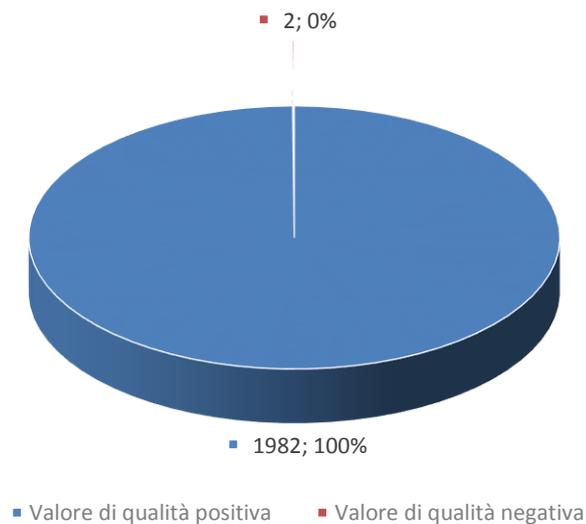
Valore di chiarezza percepito



### PERCENTUALI QUALITA'

Valutazioni positive 1982	Valutazioni negative 2
Percentuale valutazioni positive 100%	Percentuale valutazioni negative 0%

Valore di qualità percepito



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 come la segnaletica stradale.

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 ALLA CULTURA  
AREA DELL'OFFERTA DEI SERVIZI CULTURALI  
SERVIZIO SISTEMA BIBLIOTECARIO SPAZI ETNOANTROPOLOGICI E ARCHIVIO CITTADINO  
Direzione: Archivio Cittadino, via Maqueda 157, Palermo

### LA VOSTRA SODDISFAZIONE È IL NOSTRO PIU' GRANDE SUCCESSO

Gentile Utente,

per un miglioramento dei servizi all'interno di gestione per la qualità, Le chiediamo cortesemente di compilare il questionario di soddisfazione utenti 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.

Si prega cortesemente di consegnare il questionario del tutto anonimo debitamente compilato in ogni sua parte 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

Punteggio da: 1= del tutto insoddisfatto; 2=insoddisfatto; 3=abbastanza soddisfatto; 4=soddisfatto; 5=molto soddisfatto.

Come valuta:

- La segnaletica stradale per raggiungere la Biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso;  
1  2  3  4  5
- 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 a: 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
