



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 2017**



## 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 positive e negative .....	pag. 18
Percentuali valutazioni chiarezza e qualità .....	pag. 17
Analisi dati di ogni singola biblioteca .....	pag. 19
Biblioteca di Casa Professa.....	pag. 20
Biblioteca di Villa Trabia .....	pag. 21
Biblioteca di Brancaccio .....	pag. 22
Biblioteca di Pallavicino .....	pag. 23
Biblioteca di Borgo Nuovo .....	pag. 24
Biblioteca di Verde Terrasi “Caffè Letterario” .....	pag. 25
Biblioteca Comunale dei ragazzi “Il Piccolo Principe” .....	pag. 26
Conclusioni .....	pag. 27
Questionario .....	pag. 28

## 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, durante il 2017, 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. 28) 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 (da *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.

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 2017 a singoli utenti sono complessi 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.

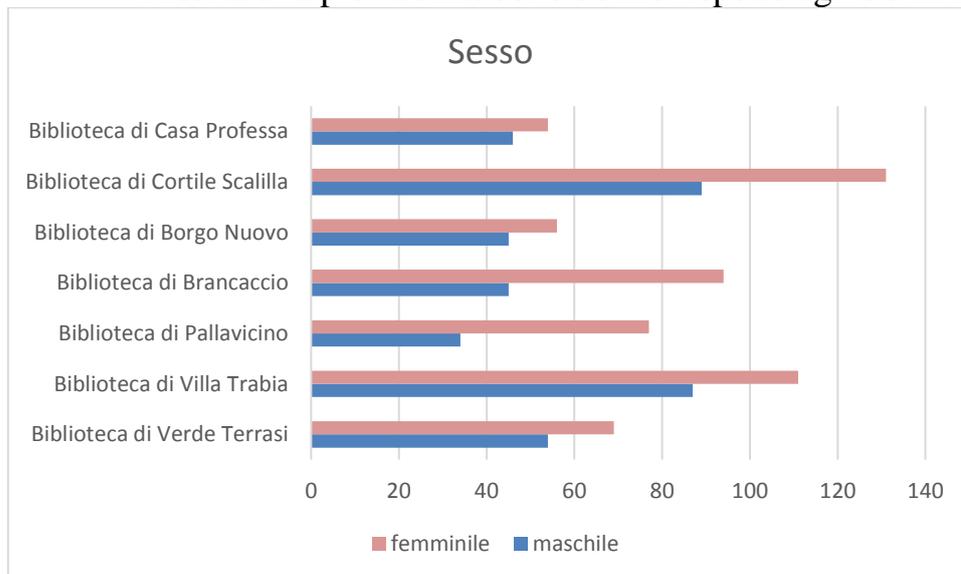
I dati sono stati elaborati esaminando ogni quesito per poter verificare la funzionalità delle strutture, la percezione del livello qualitativo dei servizi, il grado di soddisfazione degli utenti per poter cogliere eventuali esigenze per un percorso di miglioramento (come si può riscontrare di seguito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

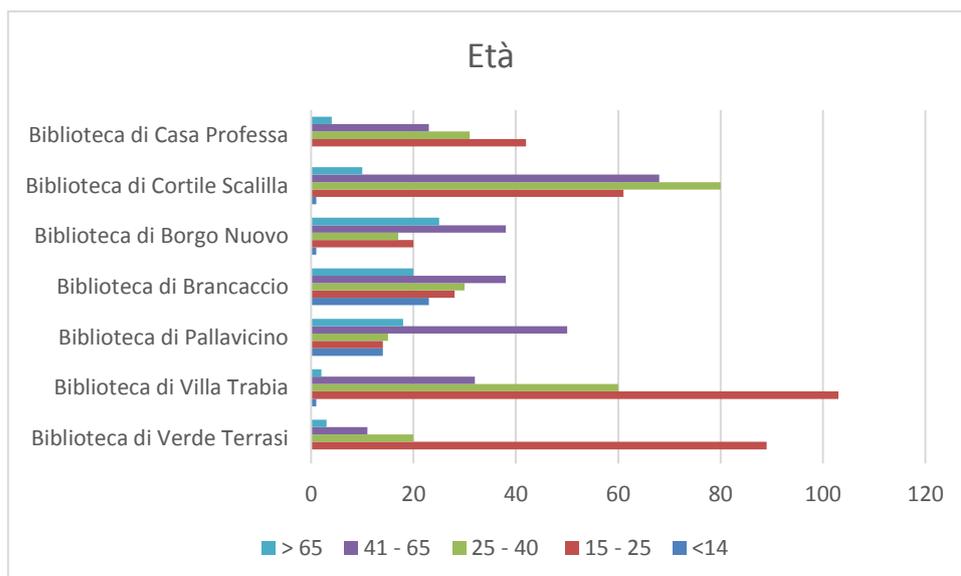
Risulta una prevalenza delle donne rispetto agli uomini.



### FASCE D' ETA'

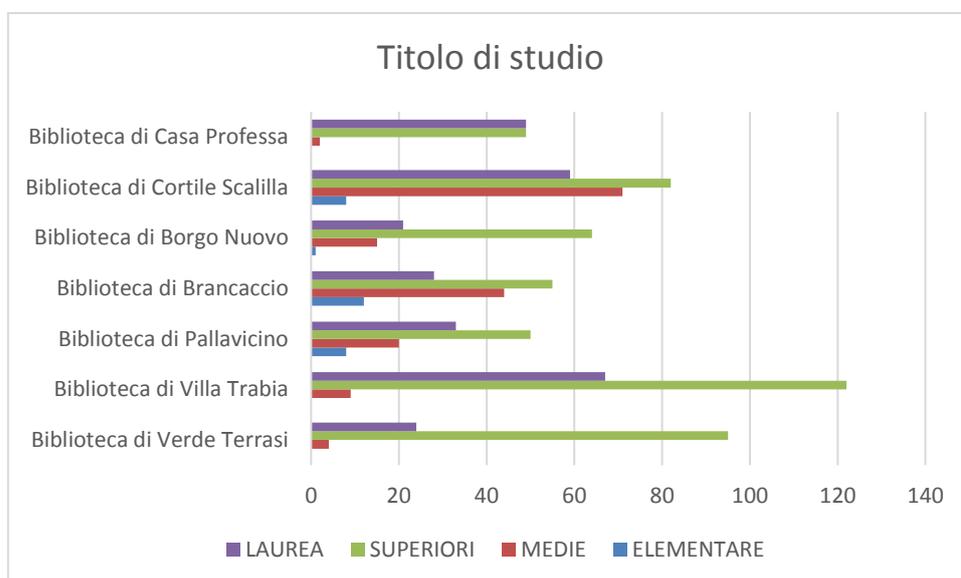
La percentuale maggiore relativa all'età:

- tra i 15 e i 25 anni, si riscontrano nelle biblioteche di Casa Professa, Villa Trabia e al caffè letterario di Verde Terrasi;
- tra i 25 e i 40 anni si riscontra nella Biblioteca di Cortile Scallilla;
- tra i 41 e i 65 anni, si riscontrano nelle biblioteche di Pallavicino, Brancaccio e Borgo Nuovo.



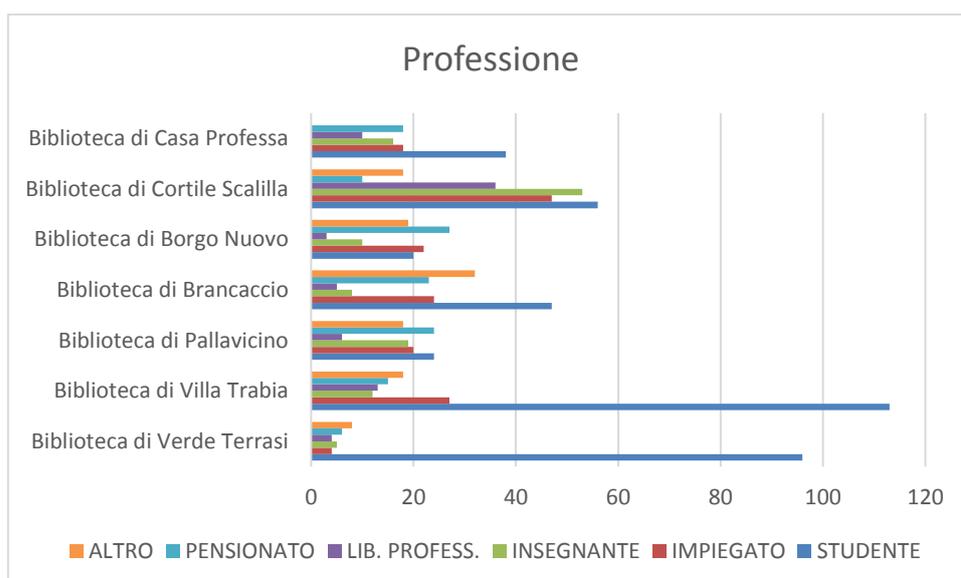
## TITOLO DI STUDIO

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, ogni singolo quesito del questionario cui hanno risposto gli utenti con le seguenti votazioni e percentuali:

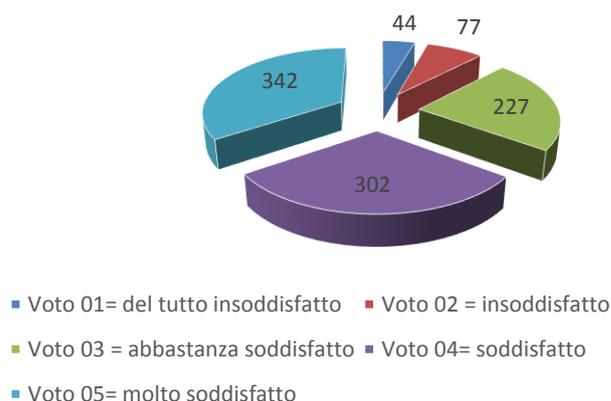
### Quesito numero 1

Il quesito numero 1 presenta delle percentuali positive medio/alte. Medio/basse da parte degli utenti che si mostrano insoddisfatti della segnaletica stradale soprattutto per il “*Caffè letterario di Verde Terrasi*”.

A seguito di tali segnalazioni, per risolvere quest’ultimo problema sono stati predisposti appositi cartelli.

Valutazioni positive 871	Valutazioni negative 121
Valutazioni positive 88%	Valutazioni negative 12%

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



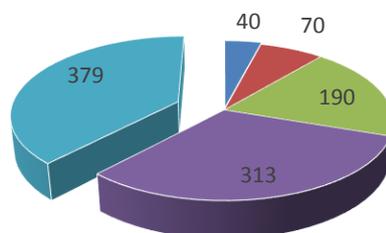
## Quesito numero 2

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

Le valutazioni negative sono espresse dagli utenti che frequentano la Biblioteca di “*Villa Trabia*” che chiedono un prolungamento dell’orario di apertura giornaliero fino alle 18,00.

Valutazioni positive 882	Valutazioni negative 110
Valutazioni positive 89%	Valutazioni negative 11%

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



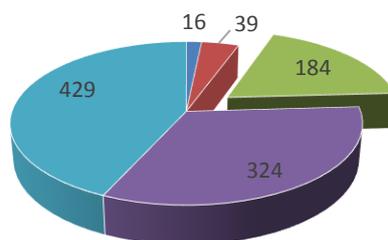
- Voto 01= del tutto insoddisfatto
- Voto 02 = insoddisfatto
- Voto 03 = abbastanza soddisfatto
- Voto 04= soddisfatto
- Voto 05= molto soddisfatto

### Quesito numero 3

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

Valutazioni positive 937	Valutazioni negative 55
Valutazioni positive 94%	Valutazioni negative 5%

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



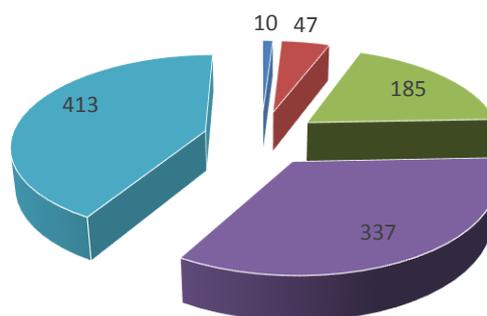
- Voto 01= del tutto insoddisfatto
- Voto 02 = insoddisfatto
- Voto 03 = abbastanza soddisfatto
- Voto 04= soddisfatto
- Voto 05= molto soddisfatto

#### 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 935	Valutazioni negative 57
Valutazioni positive 94%	Valutazioni negative 6%

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



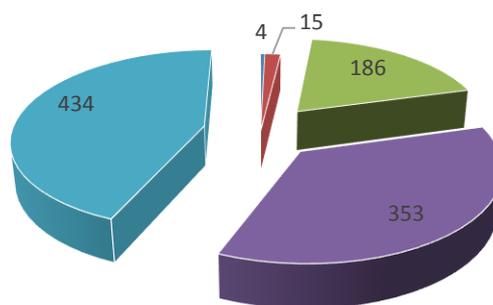
- Voto 01= del tutto insoddisfatto
- Voto 02 = insoddisfatto
- Voto 03 = abbastanza soddisfatto
- Voto 04= soddisfatto
- Voto 05= molto soddisfatto

### Quesito numero 5

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

Valutazioni positive 973	Valutazioni negative 19
Valutazioni positive 98%	Valutazioni negative 2%

#### 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

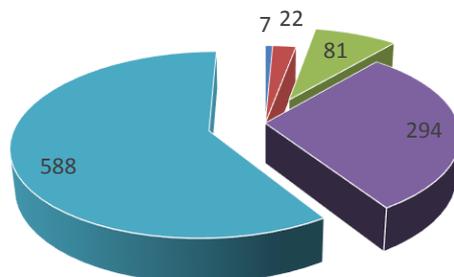
### Quesito numero 6

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 963	Valutazioni negative 29
Valutazioni positive 97%	Valutazioni negative 3%

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

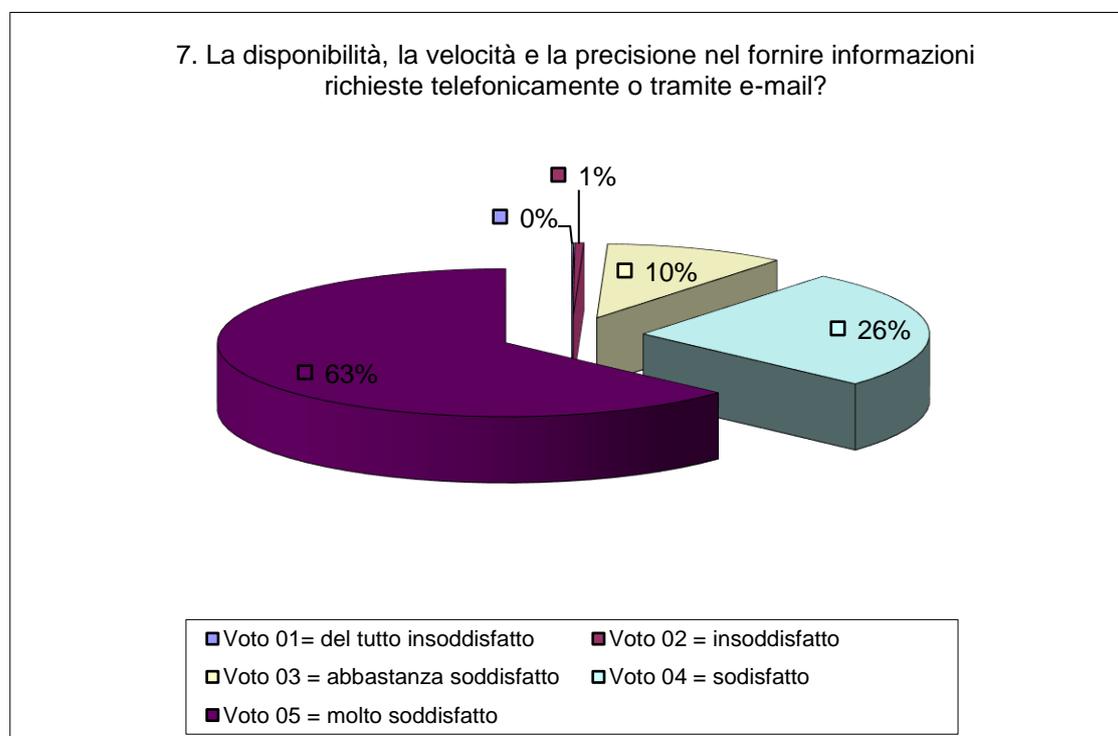


- Voto 01= del tutto insoddisfatto
- Voto 02 = insoddisfatto
- Voto 03 = abbastanza soddisfatto
- Voto 04= soddisfatto
- Voto 05= molto soddisfatto

### 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).

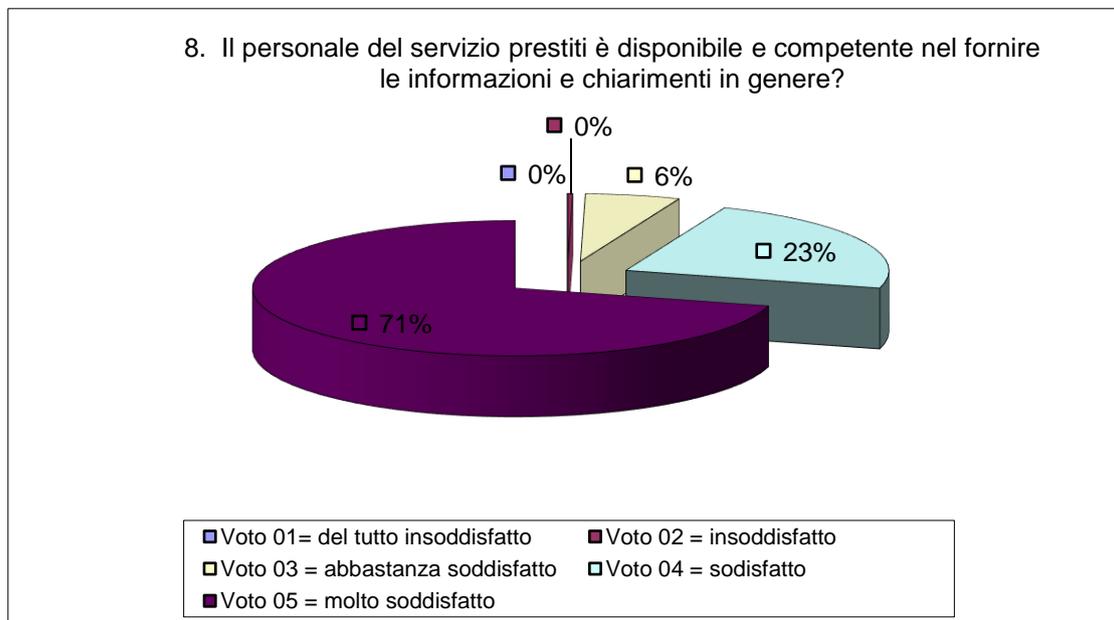
Valutazioni positive 986	Valutazioni negative 6
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%



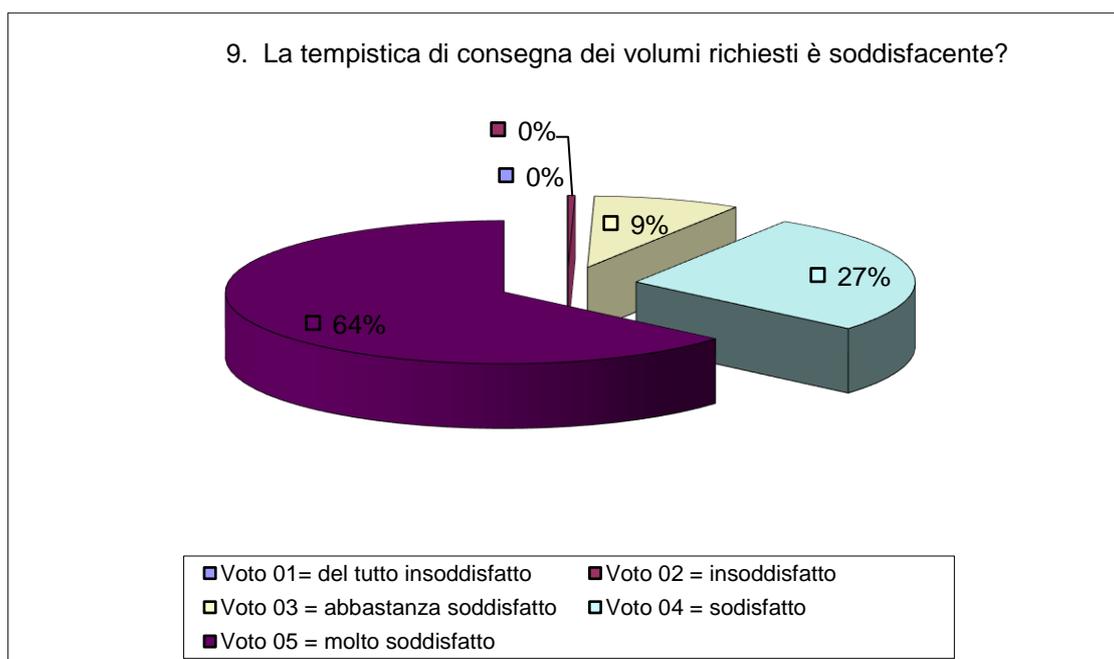
### Quesito numero 8 e 9

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

Valutazioni positive 989	Valutazioni negative 3
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%



Valutazioni positive 988	Valutazioni negative 4
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

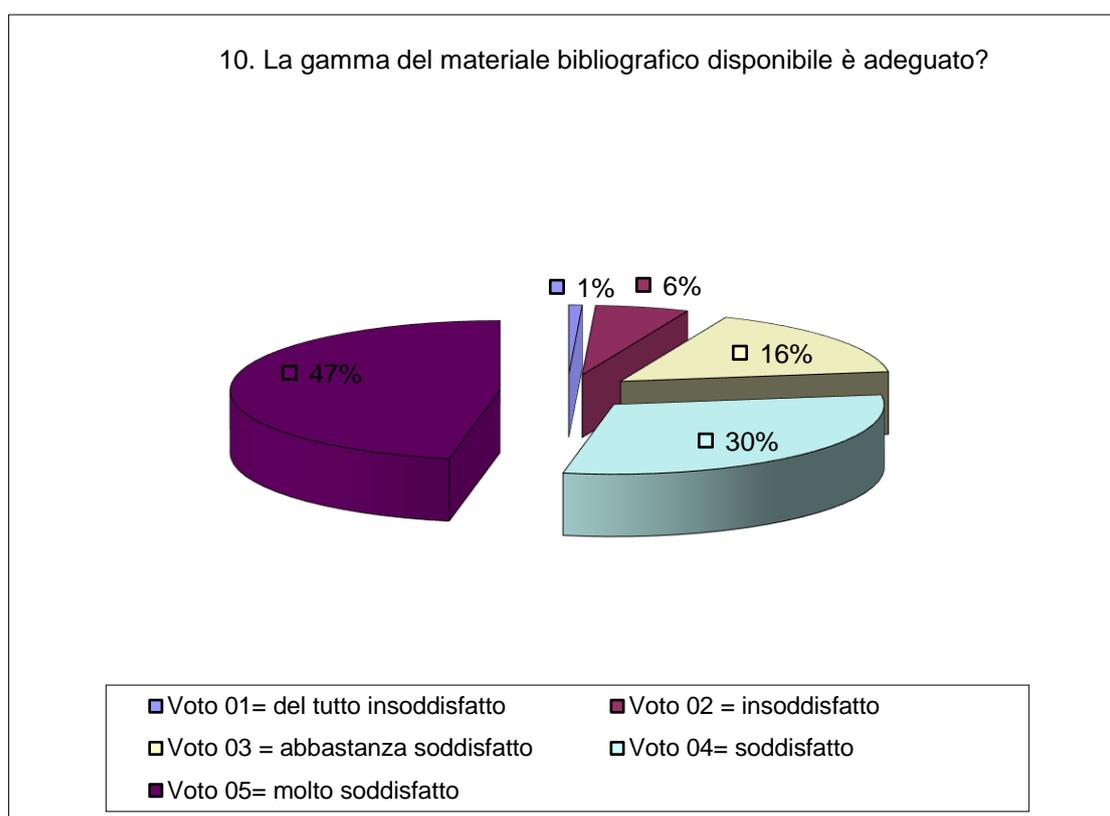


## Quesito numero 10

Percentuale medio/alta per quanto riguarda il materiale librario in dotazione a ogni biblioteca.

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

Valutazioni positive 973	Valutazioni negative 19
Valutazioni positive 98%	Valutazioni negative 2%

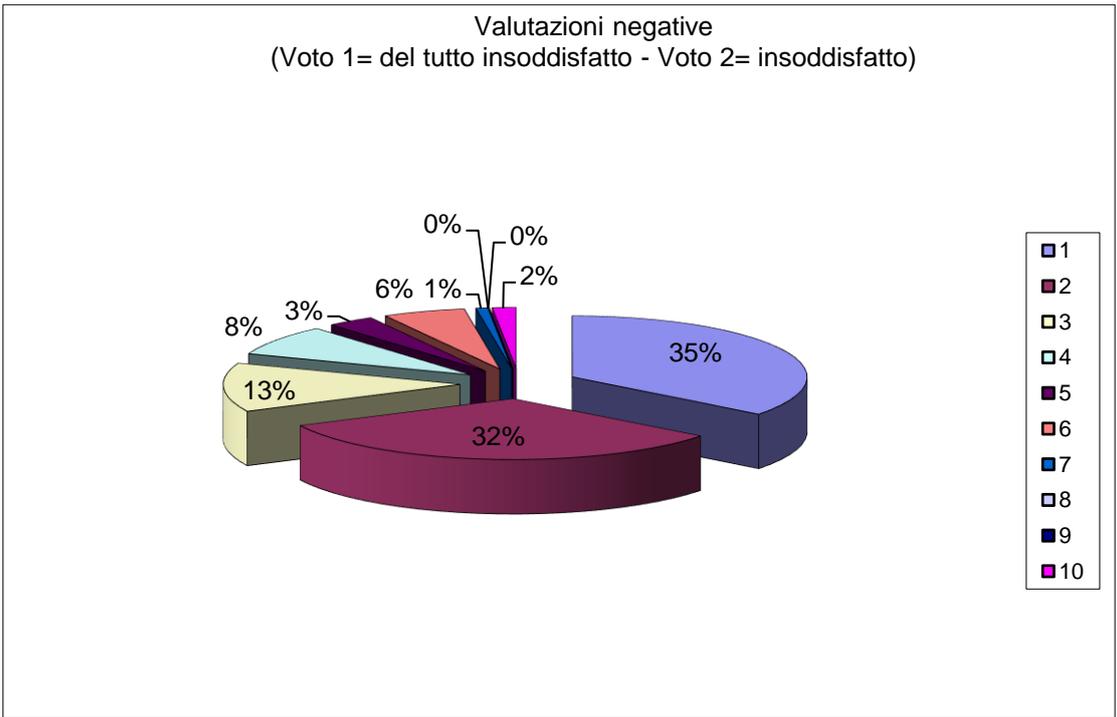


Di tutte le variabili prese in esame nei 10 quesiti, il giudizio che raccoglie in ogni occasione il maggior numero di risposte è “piuttosto soddisfatto”.

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

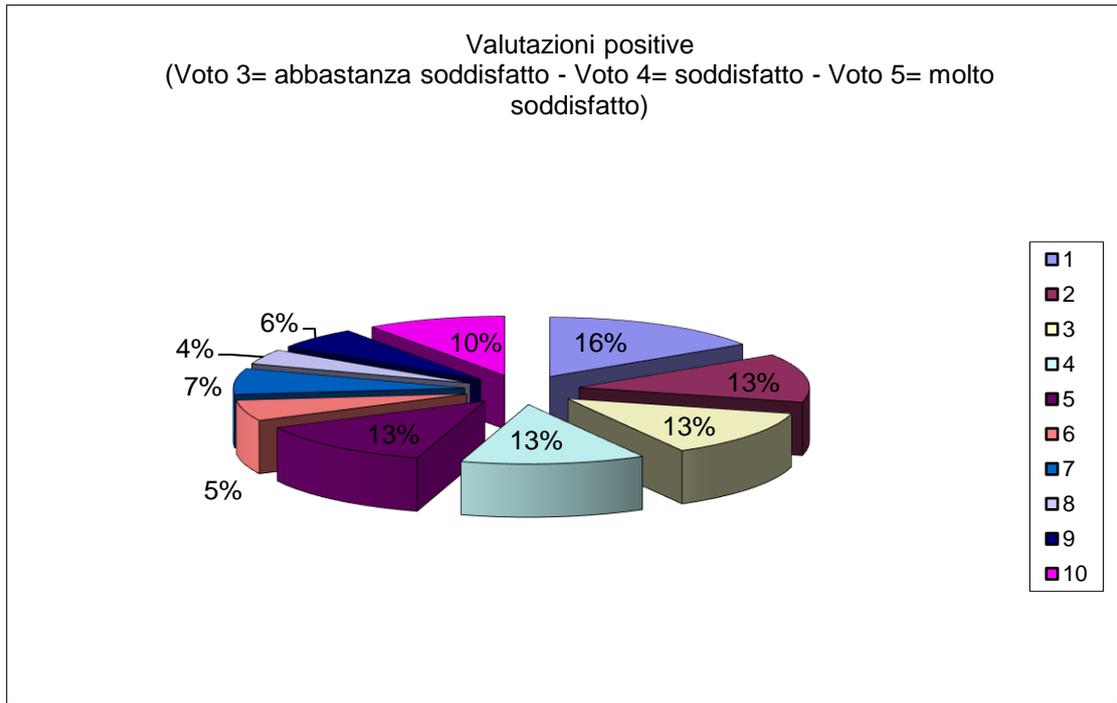
### PERCENTUALI VALUTAZIONI NEGATIVE

Valutazioni negative 423	Percentuali negative 4%
--------------------------	-------------------------



PERCENTUALI VALUTAZIONI POSITIVE

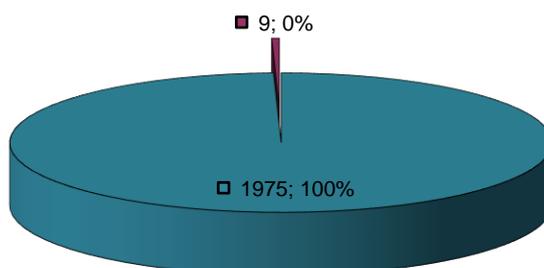
Valutazioni positive 9497	Percentuali positive 96%
---------------------------	--------------------------



## PERCENTUALI CHIAREZZA

Valutazioni positive 1975	Valutazioni negative 9
Percentuale valutazioni positive 100%	Percentuale valutazioni negative 0%

Valore di chiarezza percepito voti= 1975

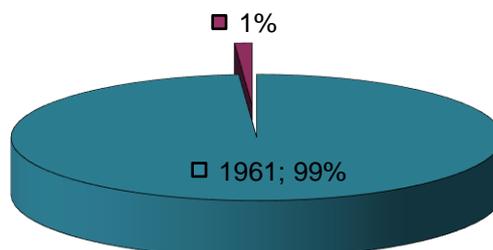


■ Valore di chiarezza positiva ■ Valore di chiarezza negativa

## PERCENTUALI QUALITA'

Valutazioni positive 1961	Valutazioni negative 23
Percentuale valutazioni positive 99%	Percentuale valutazioni negative 1%

Valore di qualità percepito voti= 1961

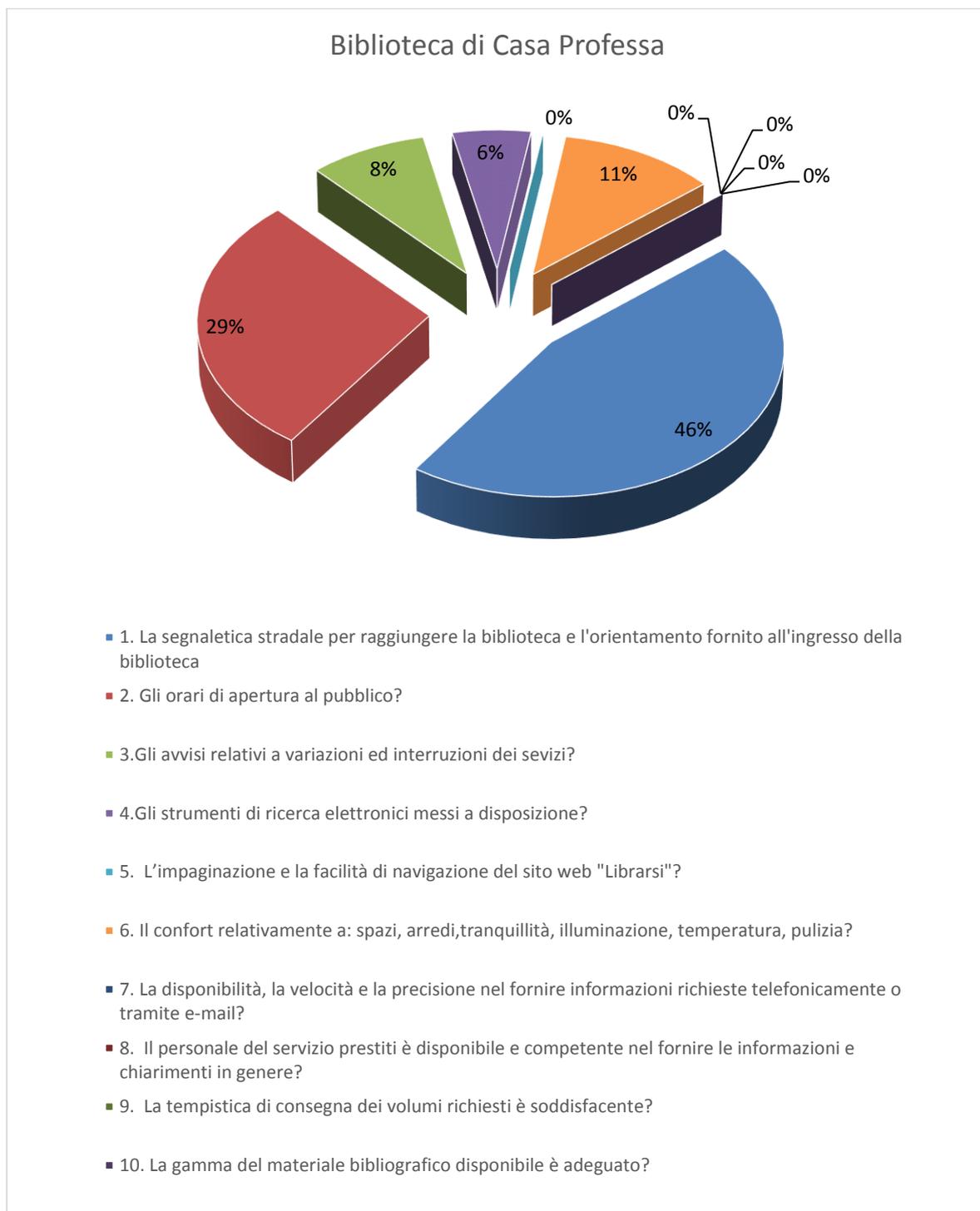


■ Valore di qualità positiva ■ Valore di qualità negativa

## ANALISI DATI DI OGNI SINGOLA BIBLIOTECA

### BIBLIOTECA DI CASA PROFESSA

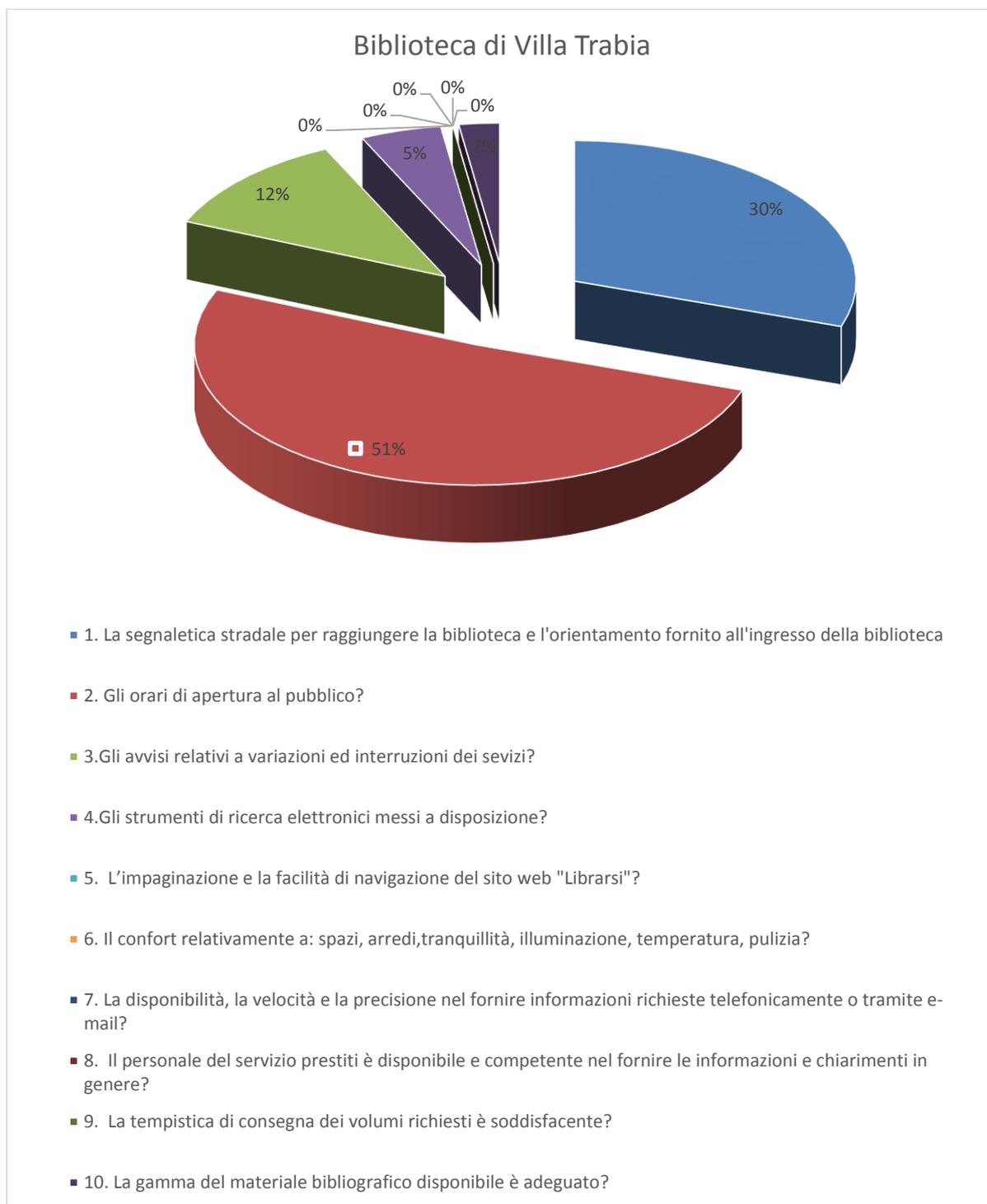
<i>Totale questionari erogati 100</i>	
Valutazioni positive 899	Valutazioni negative 101
Chiarezza positiva 199	Chiarezza negativa 1
Qualità positiva 195	Qualità negativa 5



## BIBLIOTECA DI VILLA TRABIA

Totale questionari erogati 198	
Valutazioni positive 1847	Valutazioni negative 133
Chiarezza positiva 393	Chiarezza negativa 3
Qualità positiva 393	Qualità negativa 3

Si evincono dal grafico le percentuali negative dovute alla segnaletica stradale della biblioteca e all'apertura pomeridiana con il prolungamento orario fino alle ore 19,00 e l'apertura nel weekend.

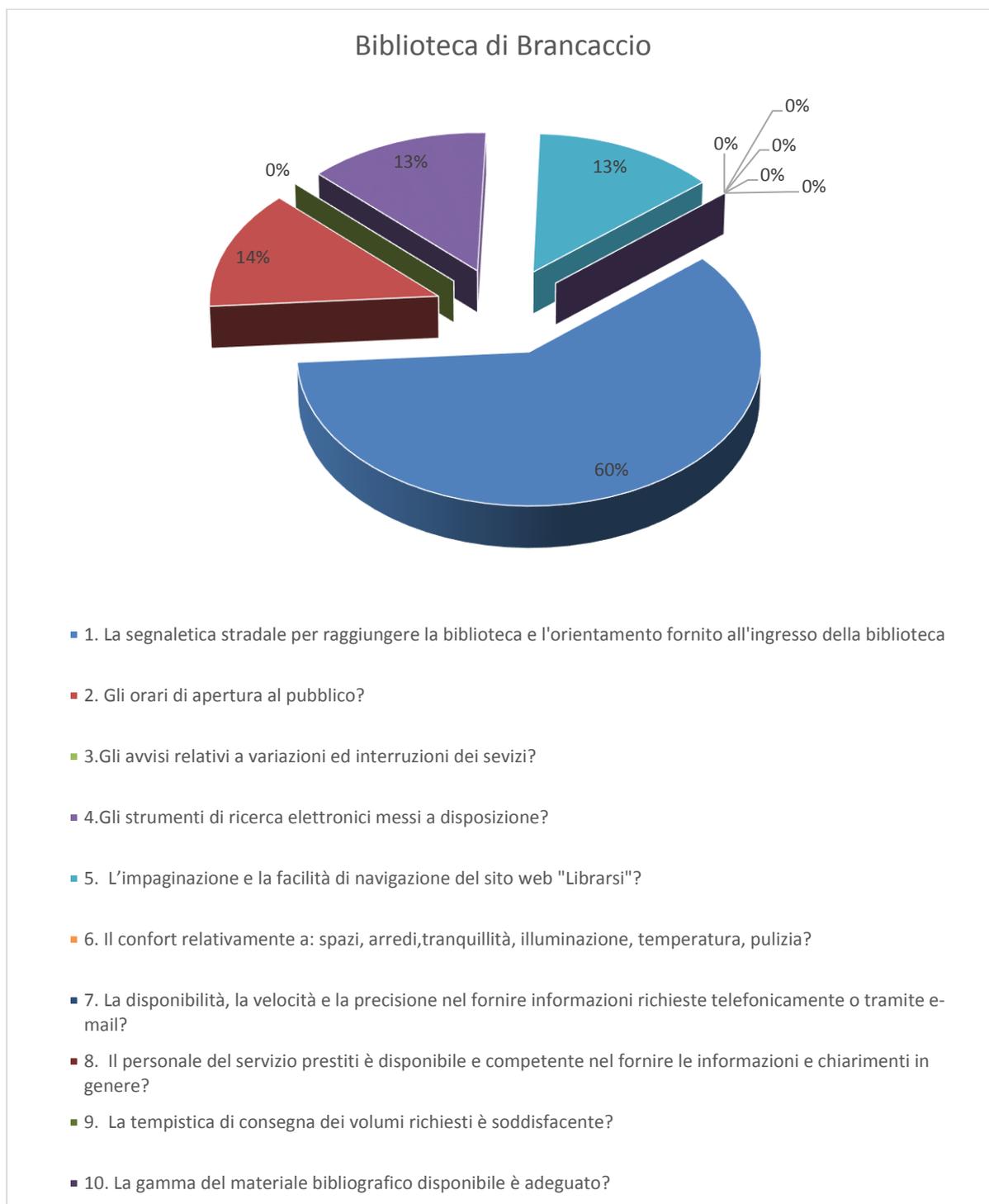


## BIBLIOTECA DI BRANCACCIO

Totale questionari erogati 139	
Valutazioni positive 1334	Valutazioni negative 56
Chiarezza positiva 277	Chiarezza negativa 1
Qualità positiva 275	Qualità negativa 3

Si evincono dal grafico le percentuali negative soltanto nel primo quesito per la mancanza della segnaletica stradale della biblioteca con il 60%.

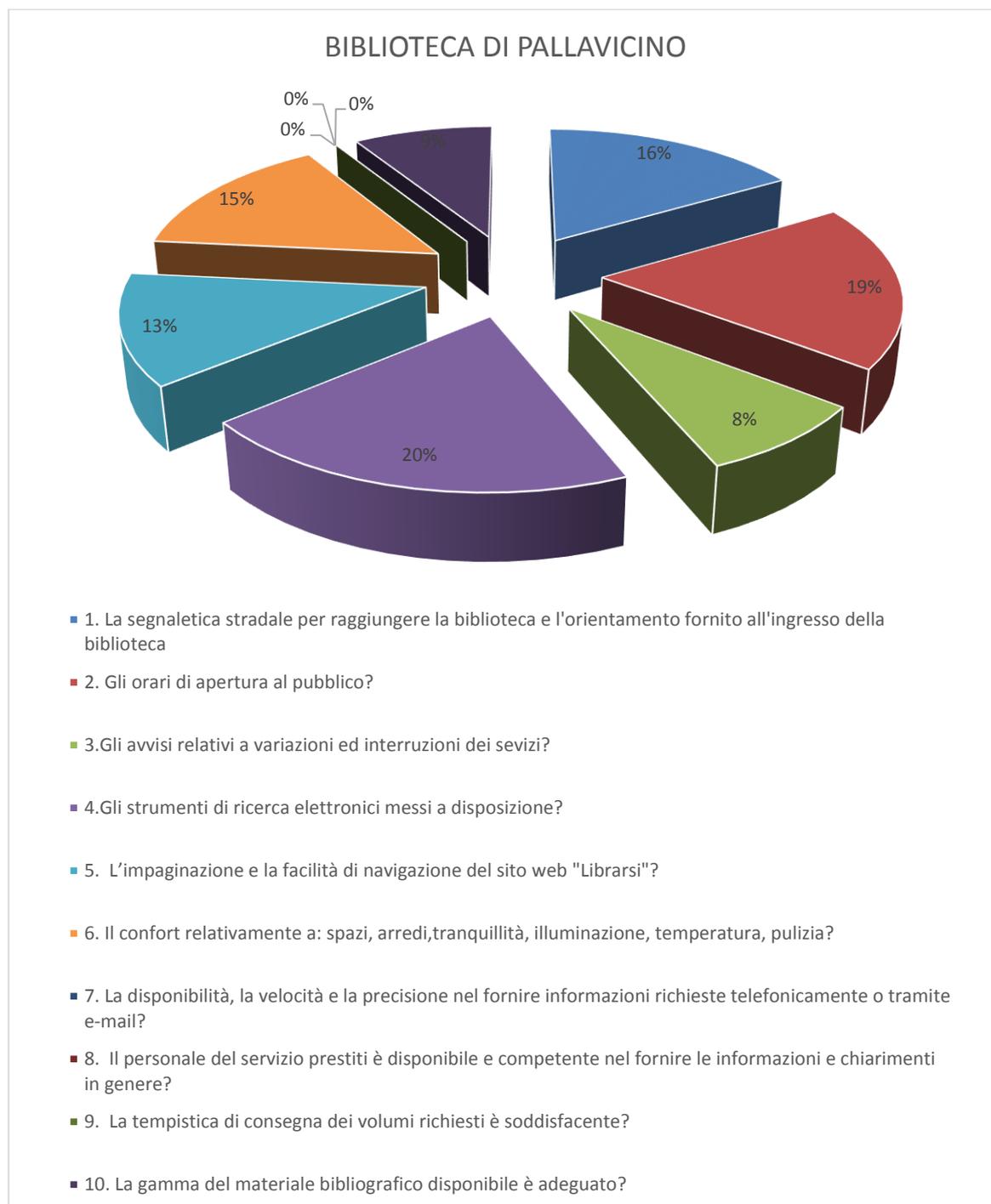
Si riscontra un elevato miglioramento rispetto al 2016 per gli altri quesiti.



## BIBLIOTECA DI PALLAVICINO

Totale questionari erogati 111	
Valutazioni positive 1126	Valutazioni negative 4
Chiarezza positiva 222	Chiarezza negativa 0
Qualità positiva 220	Qualità negativa 2

Le valutazioni negative in totale sono 4 si evincono soltanto nel 1°, 5° e 10° quesito pertanto per maggior chiarezza nel grafico verranno riportate soltanto le valutazioni positive.

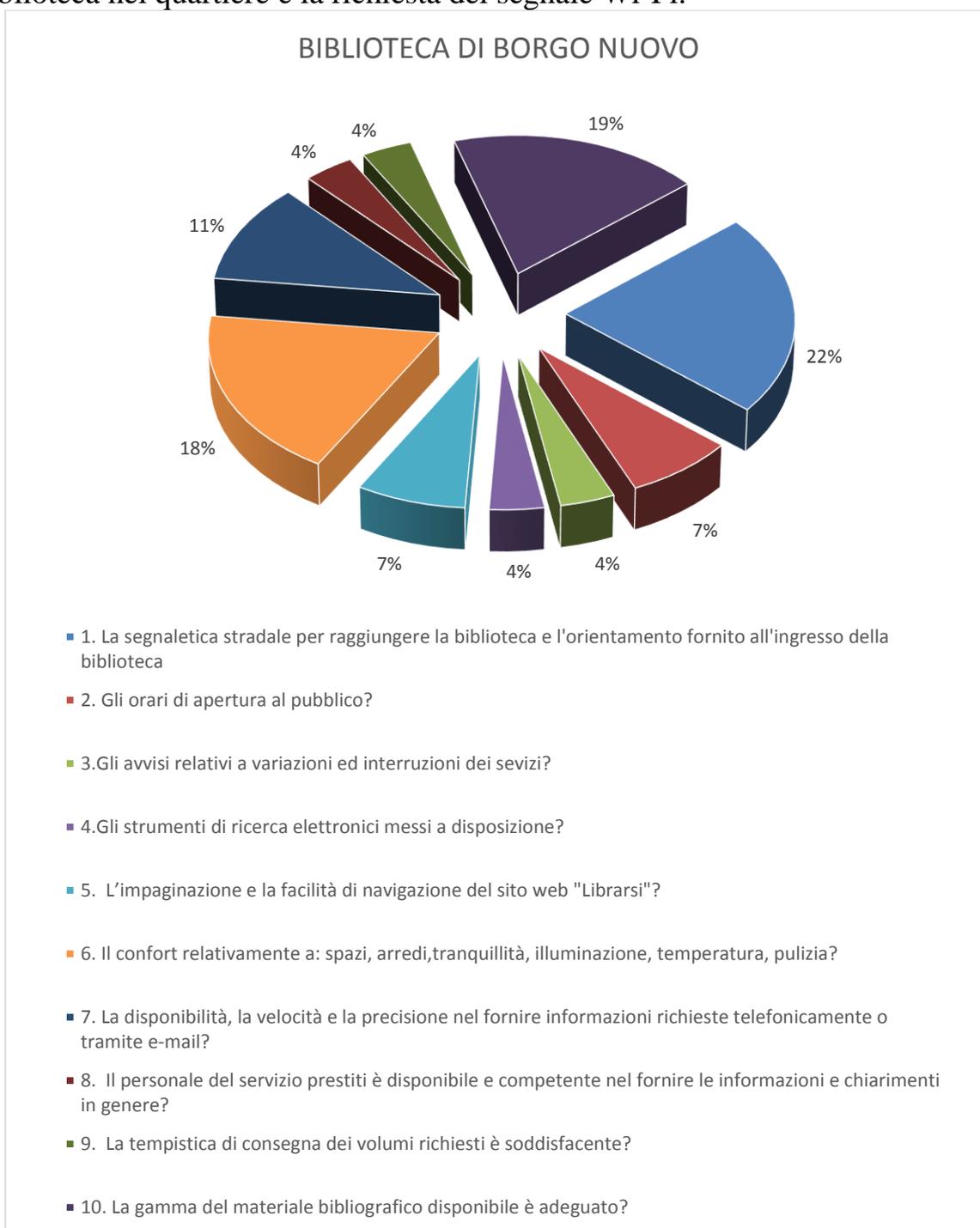


## BIBLIOTECA DI BORGO NUOVO

<i>Totale questionari erogati</i>	
Valutazioni positive 1020	Valutazioni negative 0
Chiarezza positiva 202	Chiarezza negativa 0
Qualità positiva 202	Qualità negativa 0

Non si riscontrano votazioni negative, nel grafico verranno calcolate soltanto le percentuali positive.

Si rileva nelle note lasciate dagli utenti l'importanza della presenza della biblioteca nel quartiere e la richiesta del segnale Wi-Fi.

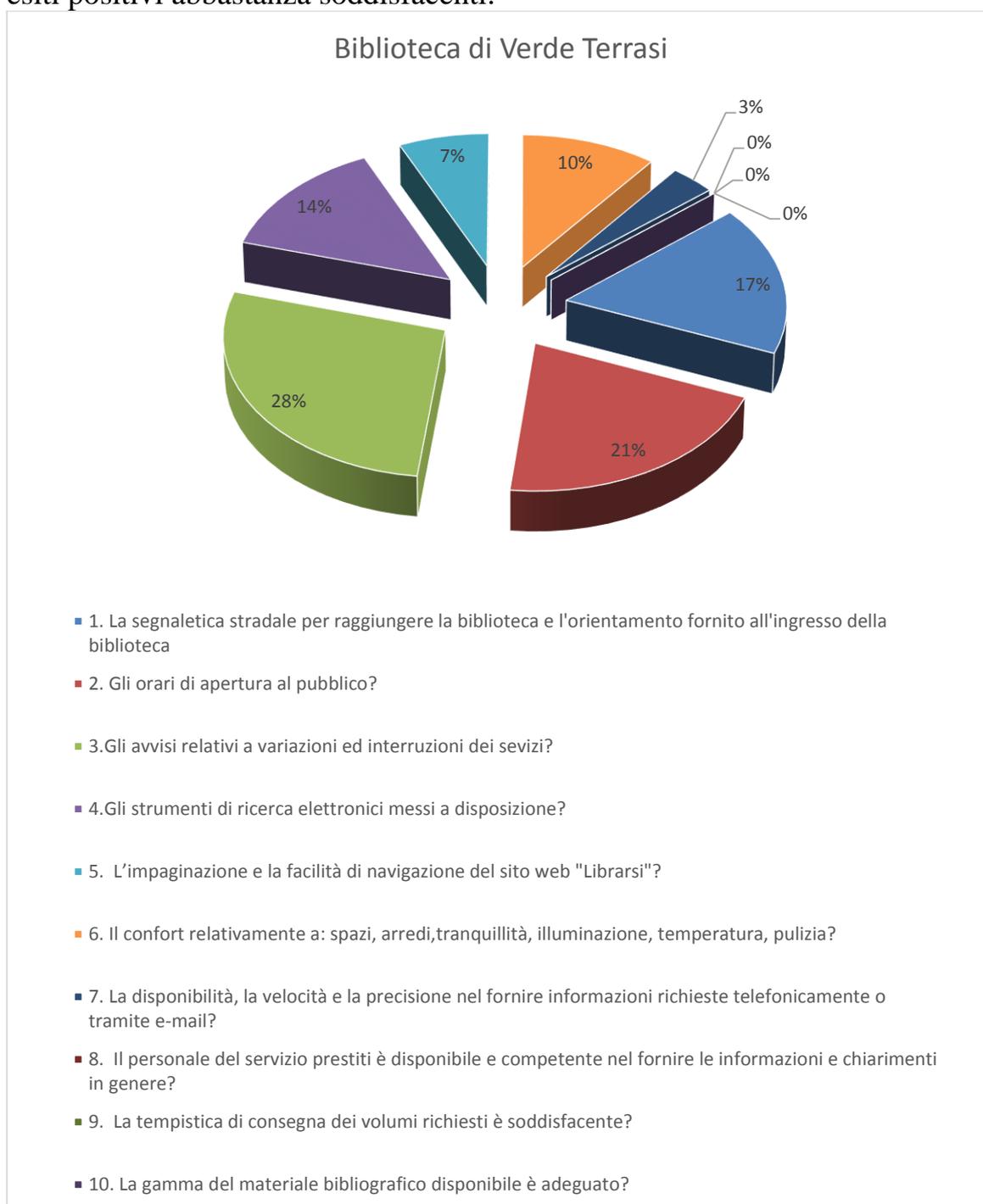


## BIBLIOTECA DI VERDE TERRASI

<i>Totale questionari erogati 123</i>	
Valutazioni positive 1106	Valutazioni negative 124
Chiarezza positiva 242	Chiarezza negativa 4
Qualità positiva 236	Qualità negativa 10

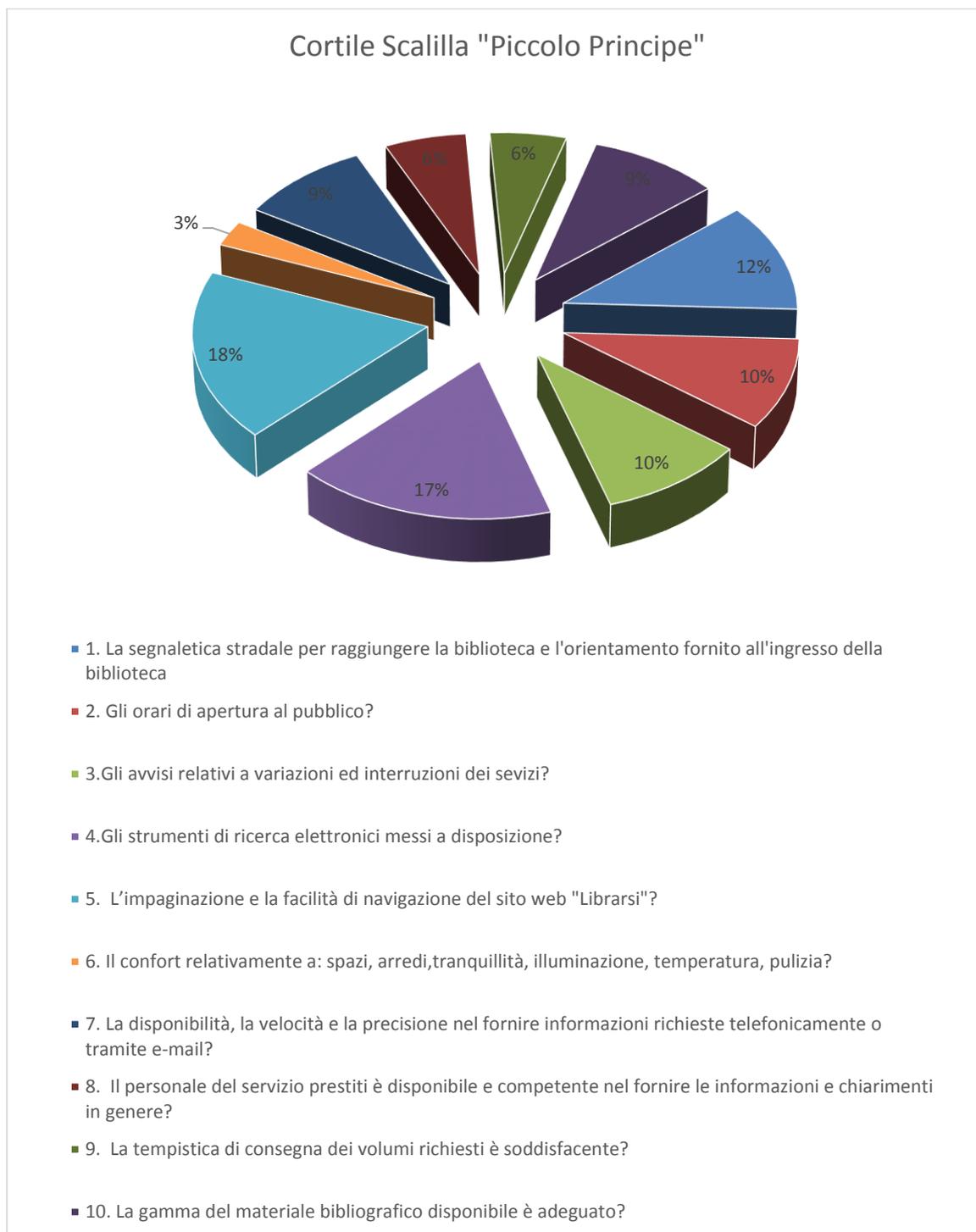
Si evincono dal grafico percentuali negative per mancanza delle tabelle che indicano l'ubicazione della biblioteca "Caffè letterario" all'interno dei locali del bar "Costes".

Si riscontra nonostante le percentuali negative legate alla gestione esterna del bar/caffetteria che il questionario compilato dagli utenti ha avuto esiti positivi abbastanza soddisfacenti.



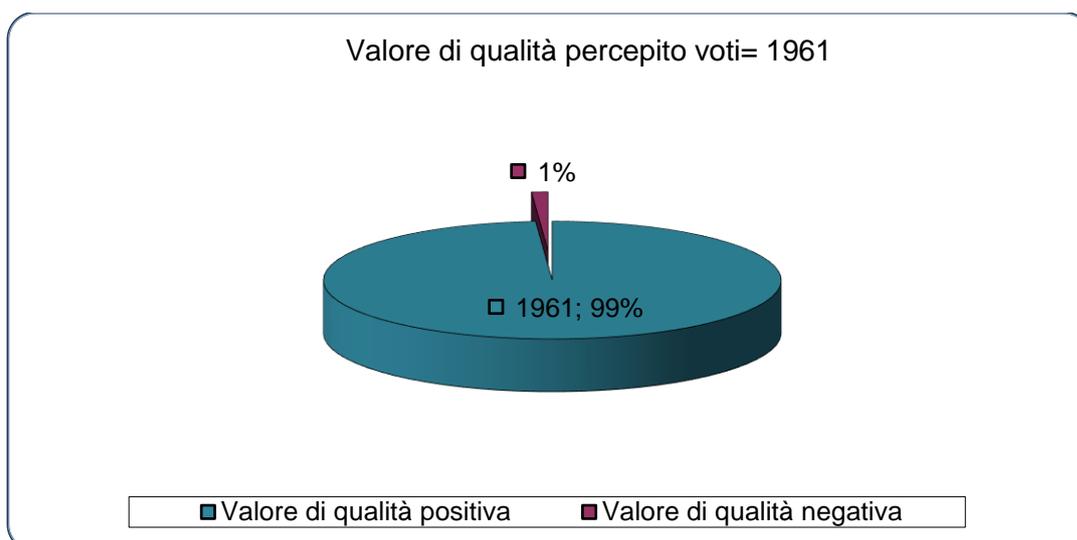
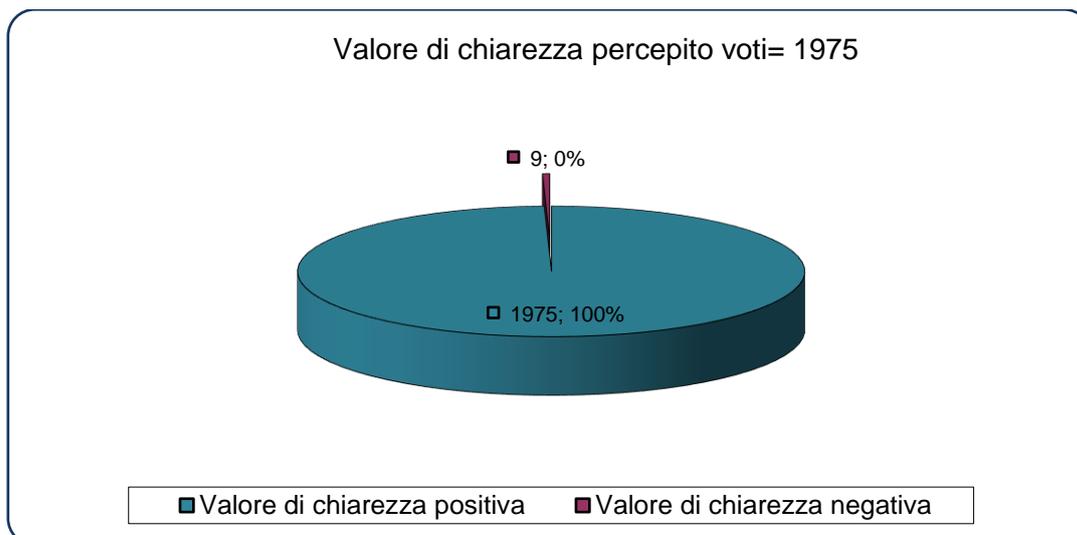
<i>Totale questionari erogati 102</i>	
Valutazioni positive 1020	Valutazioni negative 0
Chiarezza positiva 204	Chiarezza negativa 0
Qualità positiva 204	Qualità negativa 0

Riscontrando esiti positivi al 100% per tutti i quesiti si elaborano solo le valutazioni positive.



## CONCLUSIONI

Come emerge dai grafici la percentuale di gradimento dell'utenza sulla chiarezza e qualità 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.



# COMUNE DI PALERMO

AREA CULTURA



## SERVIZIO SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO CITTADINO

Direzione: Archivio Cittadino, via Maqueda 157, Palermo

### QUESTIONARIO RILEVAMENTO SODDISFAZIONE UTENTI COLLABORIAMO INSIEME PER DARVI UN SERVIZIO MIGLIORE

Gentile Utente,

nell'ambito di un percorso di miglioramento dei servizi all'interno del sistema di gestione per la qualità, Le chiediamo cortesemente, di collaborare compilando il questionario che ci permetterà di conoscere, per i servizi di Biblioteca, il suo grado di soddisfazione, al fine di strutturare un servizio sempre più puntuale, efficiente e di qualità.

Le chiediamo, inoltre, di voler cortesemente consegnare il questionario del tutto anonimo debitamente compilato al personale autorizzato.

**Sesso** M  F

**Età** <14  15 - 25  25 - 40  41 - 65  > 65

**Titolo di studio** ELEMENTARE  MEDIE  SUPERIORE  LAUREA

**Professione** STUDENTE  IMPIEGATO  INSEGNANTE   
L. PROFES.  PENSIONATO  ALTRO

#### VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito sono indicati le prestazioni del Servizio Sistema Bibliotecario e Archivio Cittadino disponibili all'utenza.

La preghiamo di dare la sua personale valutazione assegnando un punteggio da 1 a 5:  
1= del tutto insoddisfatto; 2=insoddisfatto; 3=abbastanza soddisfatto; 4=soddisfatto;  
5=molto soddisfatto.

Come valuta:

1. La segnaletica stradale per raggiungere la Biblioteca o l'Archivio e l'orientamento fornito all'ingresso degli stessi;

1  2  3  4  5

2. Gli orari di apertura al pubblico e gli eventuali avvisi di variazioni;

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 e 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

Suggerimenti per il miglioramento del servizio.
