



Città di Palermo  
Assessorato alle Culture

# COMUNE DI PALERMO

ASSESSORATO ALLE CULTURE

AREA DELLE CULTURE

SERVIZIO SISTEMA BIBLIOTECARIO SPAZI ETNOANTROPOLOGICI

E ARCHIVIO CITTADINO

Direzione: Archivio Cittadino, via Maqueda 157, Palermo  
Sistema Bibliotecario Cittadino, Piazzetta Lucrezia Brunaccini, 1

[bibiblioteearchiviospazietno@comune.palermo.it](mailto:biblioteearchiviospazietno@comune.palermo.it)

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



**CUSTOMER SATISFACTION**  
**SISTEMA BIBLIOTECARIO CITTADINO**  
**ANNO 2021**



## INDICE

Prefazione.....	pag. 4
Descrizione questionario erogato.....	pag. 5
Obiettivi dell'indagine.....	pag. 6
Percentuali utenti maschi/femmine.....	pag. 7
Percentuali utenti maschi/femmine di ogni Biblioteca.....	pag. 8
Percentuali fasce di età di ogni Biblioteca.....	pag. 9
Percentuali titoli di studio.....	pag. 10
Percentuali professioni.....	pag. 11
Analisi dei dati.....	pag. 12
Analisi dei quesiti del questionario.....	pag. 13
Percentuali valutazioni negative.....	pag. 23
Percentuali valutazioni positive.....	pag. 24
Analisi dati di ogni singola biblioteca.....	pag. 25
Biblioteca Leonardo Sciascia.....	pag. 25
Biblioteca di Villa Trabia.....	pag. 28
Biblioteca di Brancaccio.....	pag. 31
Biblioteca di Pallavicino.....	pag. 34
Biblioteca di Borgo Nuovo.....	pag. 37
Biblioteca dei bambini e dei ragazzi “Il Piccolo Principe” .....	pag. 40
Biblioteca di Palazzo Tarallo .....	pag. 43
Conclusioni.....	pag. 46
Percentuali valutazioni positive e negative.....	pag. 46
Percentuali valutazioni chiarezza.....	pag. 47
Percentuali valutazioni qualità.....	pag. 48
Valutazioni complessive espresse dall'utenza .....	pag. 49
Questionario.....	pag. 50

## PREFAZIONE

L'anno 2021 come il 2020 probabilmente sarà associato alla parola “pandemia” o “Covid19”, i governi di tutto il mondo hanno imposto regole e restrizioni per contenere il contagio di questo nuovo virus.

Le biblioteche sono state chiuse e riaperte con restrizioni dovute al distanziamento, ritenuto efficace insieme a dispositivi di sicurezza e misure generali per contrastare la possibile diffusione del virus all'interno dei locali.

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

La nostra indagine si inserisce in questo scenario, i questionari sono stati erogati nei periodi di intermittenza di apertura e chiusura al pubblico secondo le normative dei decreti ministeriali emanati.

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

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

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

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

## DESCRIZIONE DEL QUESTIONARIO EROGATO

Nella prima parte il questionario (pag. 50) spiega all'utente l'esigenza della collaborazione nella compilazione dello stesso per comprendere il grado di soddisfazione e offrire un servizio migliore.

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

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

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

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

L'utente che si muove nell'ambiente osserva e apprezza l'ordine e la pulizia in cui lavorano i bibliotecari e rileva: se i locali sono sufficientemente luminosi, areati, caldi in inverno e freschi in estate, se i posti a sedere sono comodi e sufficienti, se la reception è accogliente.

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

Nella parte finale è previsto uno spazio per consentire di poter esprimere liberamente elementi di soddisfazione o insoddisfazione e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

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

## OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Ogni biblioteca presenta diverse tipologie e si caratterizza per servizi e modalità di erogazione diversi.

Gli utenti si rivolgono ai servizi delle biblioteche per finalità di studio, ricerca e prestito.

I questionari somministrati nel 2021 a singoli utenti complessivamente sono 611.

I dati sono stati raccolti nelle seguenti biblioteche:

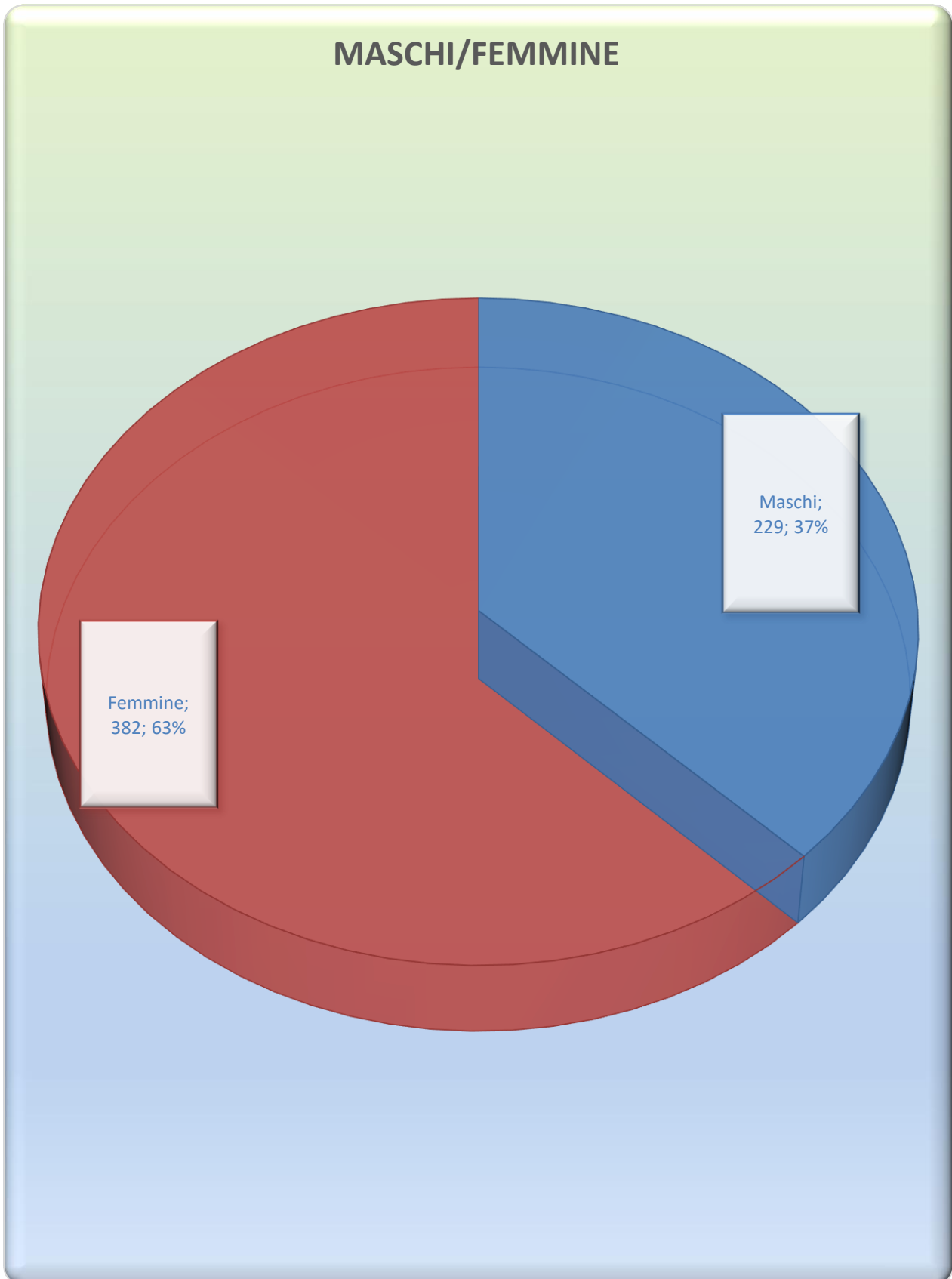
1. Biblioteca Leonardo Sciascia, Piazzetta Brunaccini, 1;
2. Biblioteca di Villa Trabia – Via Antonio Salinas, 3;
3. Biblioteca di Brancaccio – Via San Ciro, 19;
4. Biblioteca di Pallavicino – Via G. Spata, 10/20;
5. Biblioteca di Borgo Nuovo – Largo Pozzillo, 7;
6. Biblioteca dei bambini e dei ragazzi “Il Piccolo Principe – Cortile Scalilla, 37;
7. Biblioteca di Palazzo Tarallo – Via delle Pergole, 74.

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

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

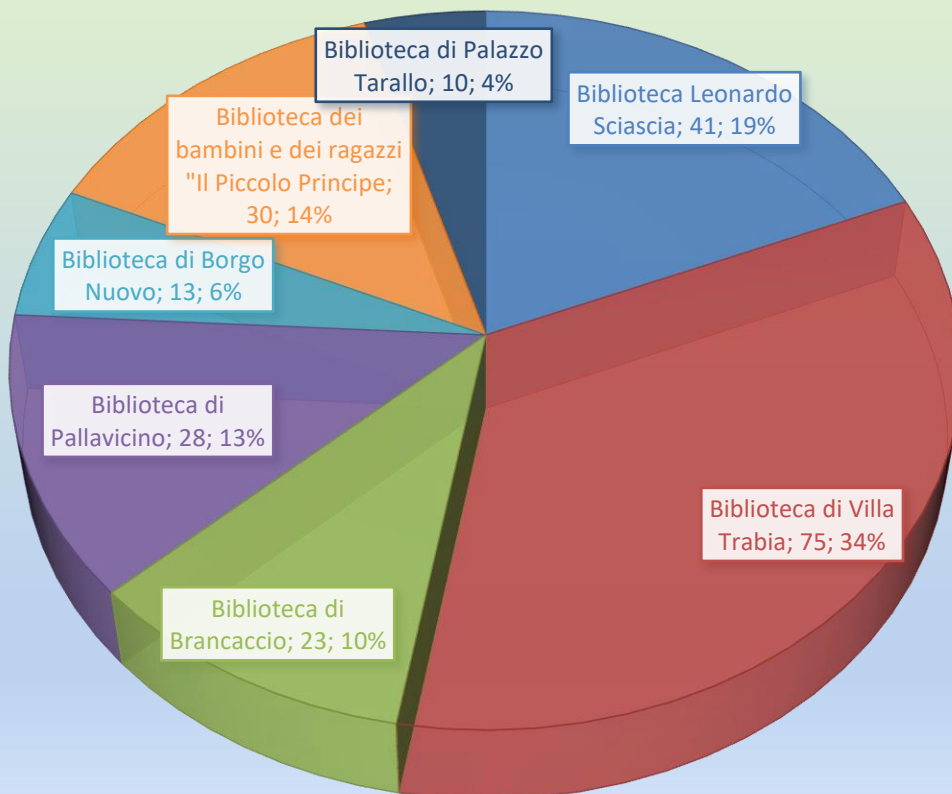
## PERCENTUALI UTENTI MASCHI/FEMMINE

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

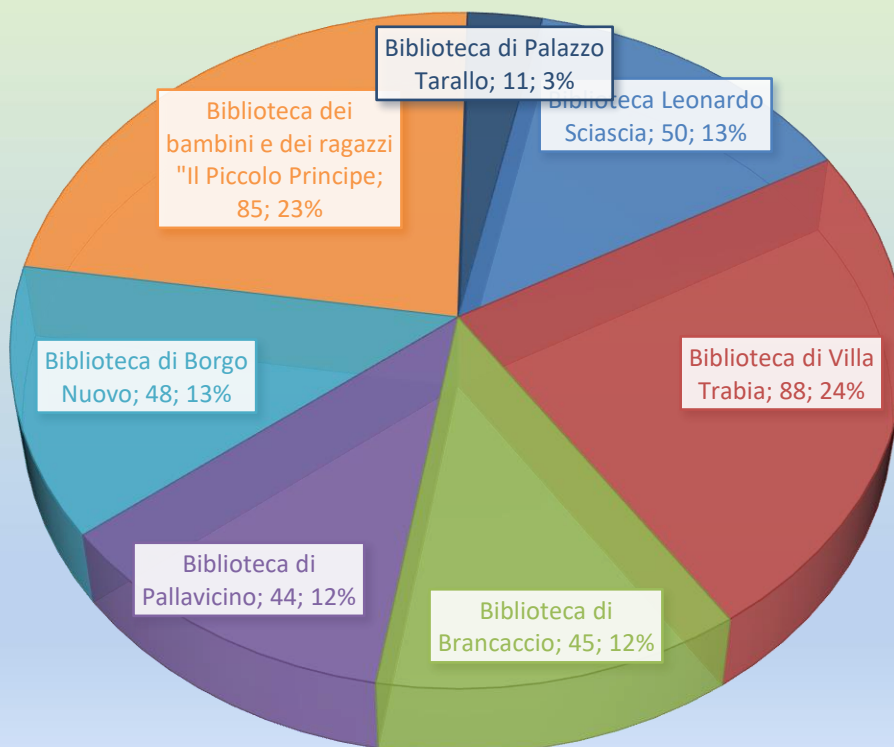


E più precisamente esaminiamo per ogni singola biblioteca

### MASCHI

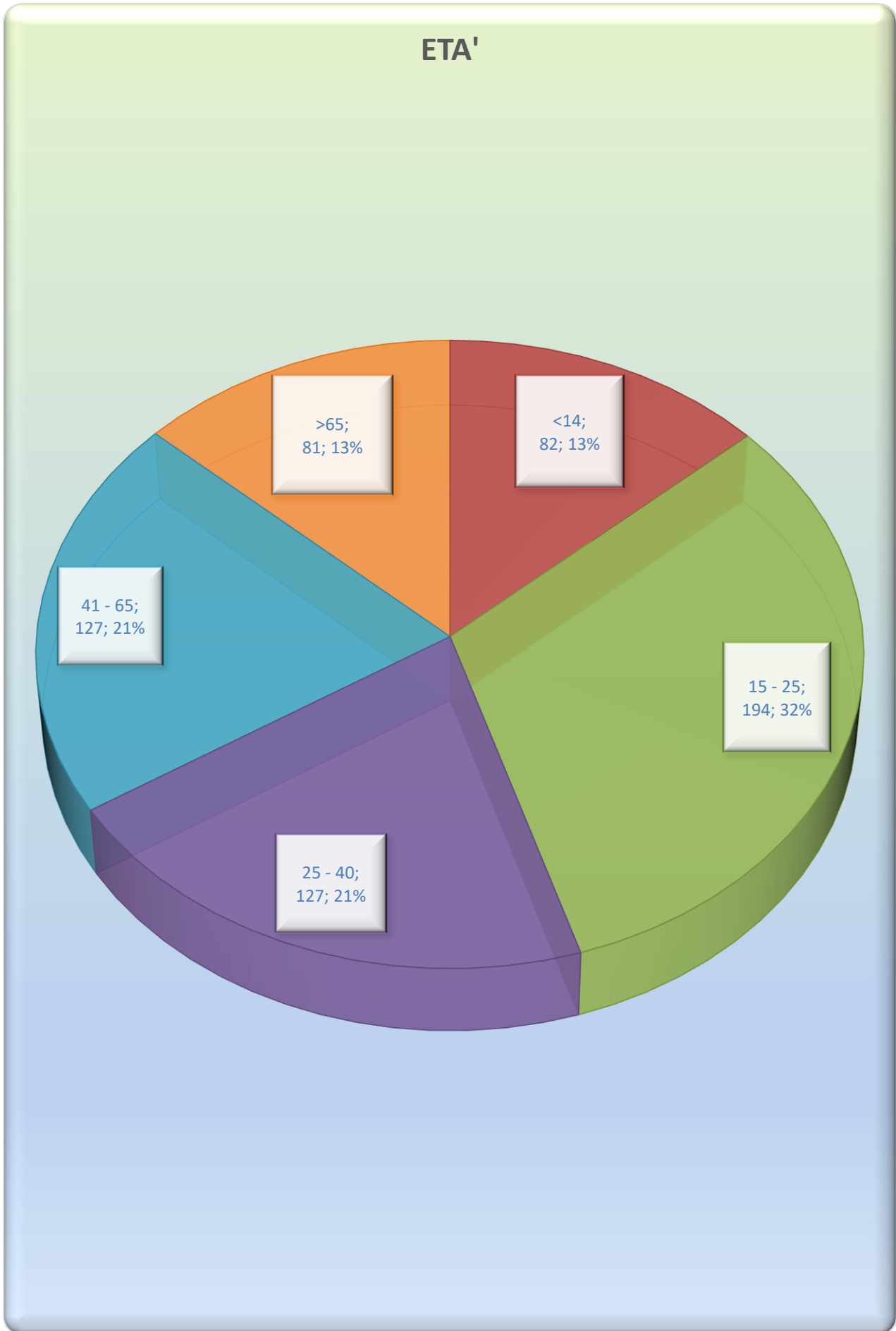


### FEMMINE



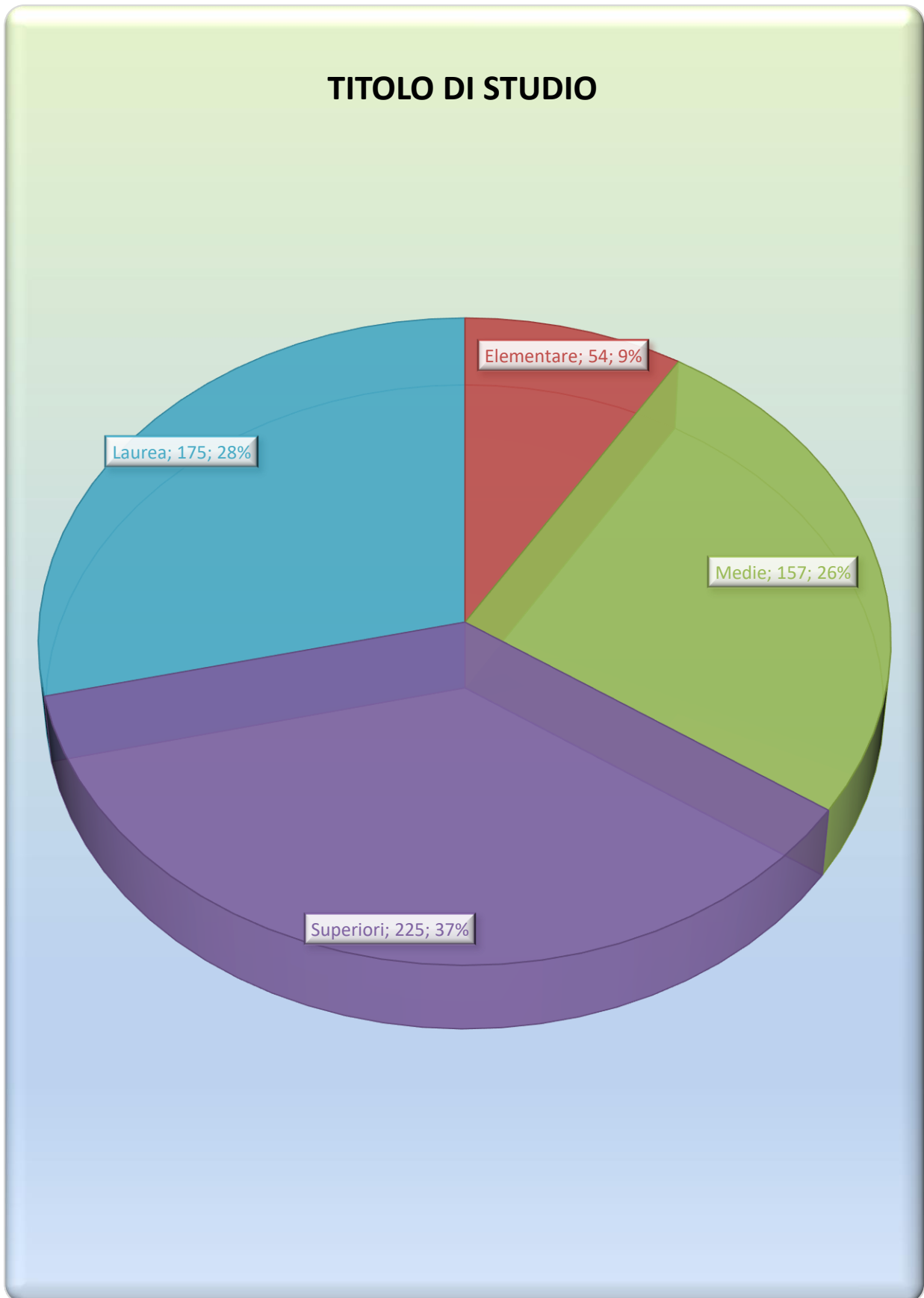


FASCE D' ETA'



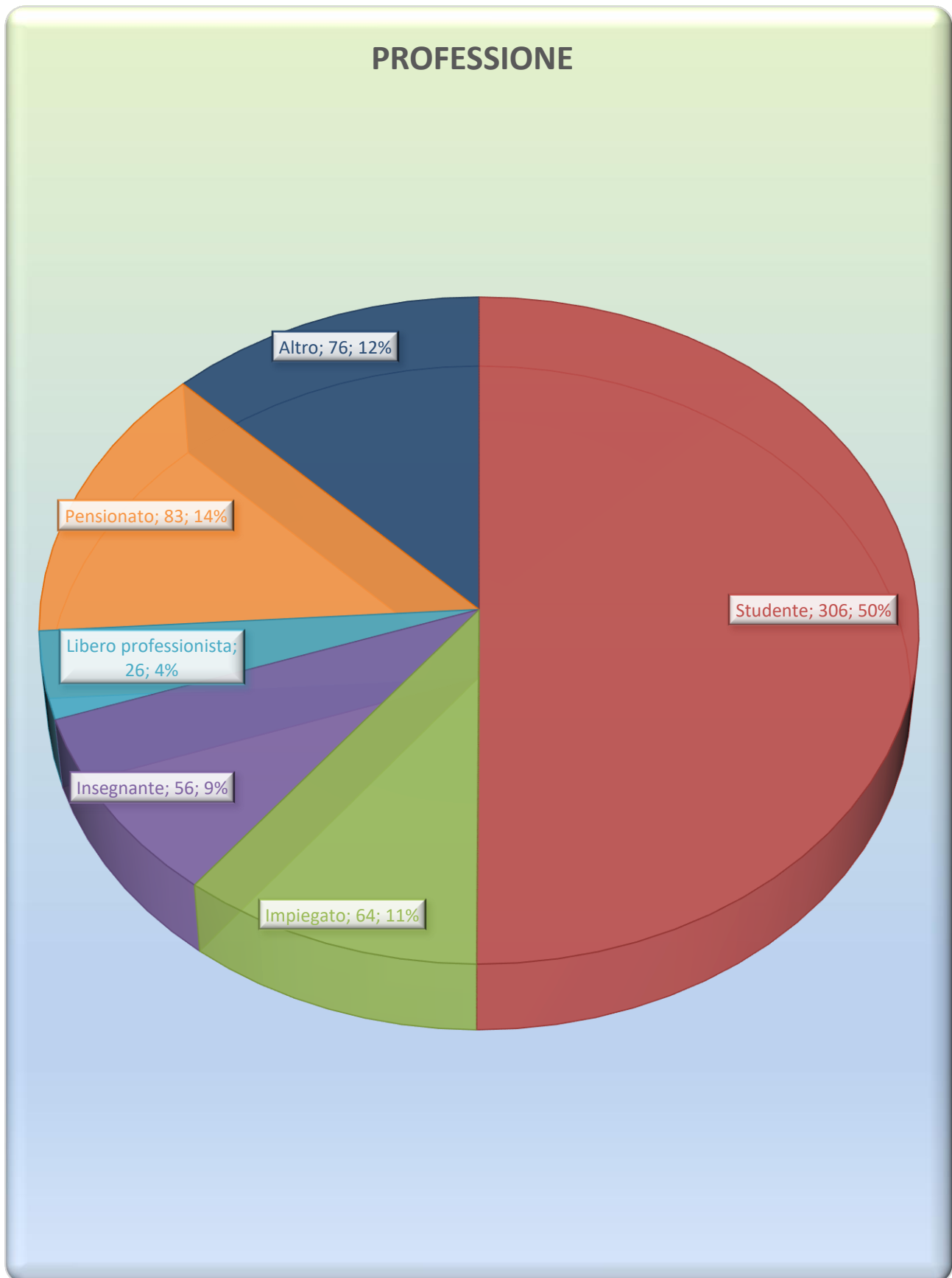
## TITOLO DI STUDIO

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

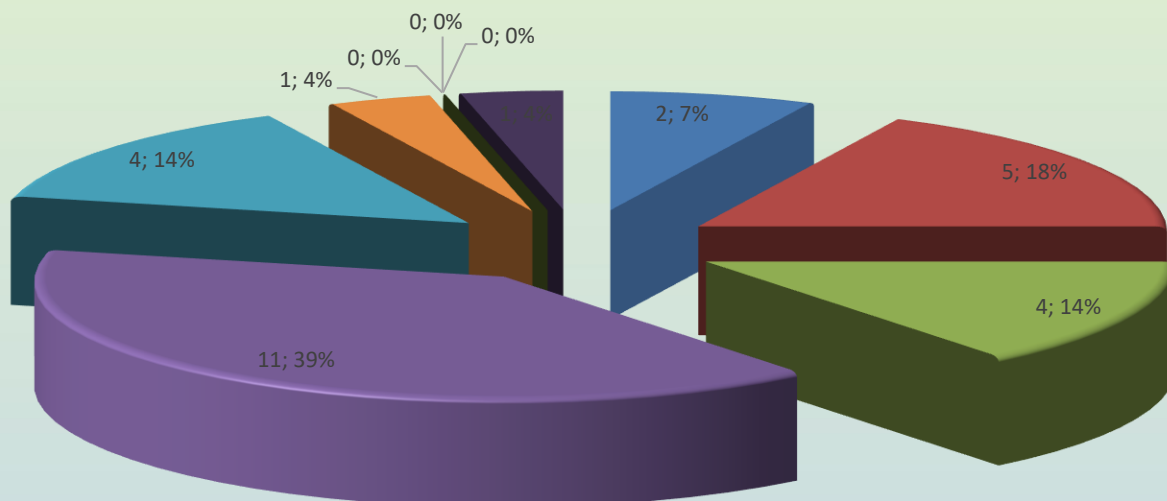


## PROFESSIONE

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



### VALUTAZIONI COMPLESSIVE ANNO 2021



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

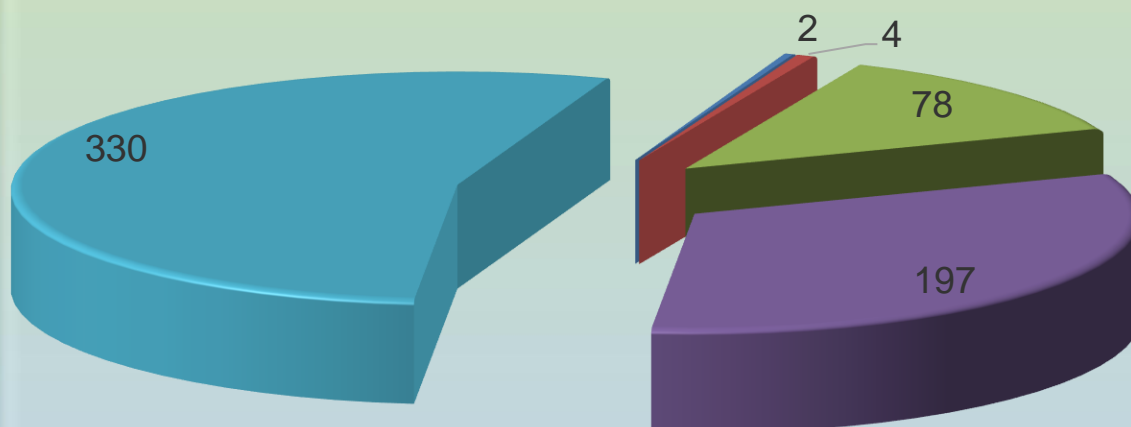
## Quesito numero 1

Il quesito numero 1 presenta delle percentuali positive.

1. La segnaletica e l'orientamento fornito all'ingresso della Biblioteca.	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	2	4	78	197	330

Valutazioni positive: - 605 votazioni	Valutazioni negative: - 6 votazioni
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%

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



Del tutto insoddisfatto

Insoddisfatto

Abbastanza soddisfatto

Soddisfatto

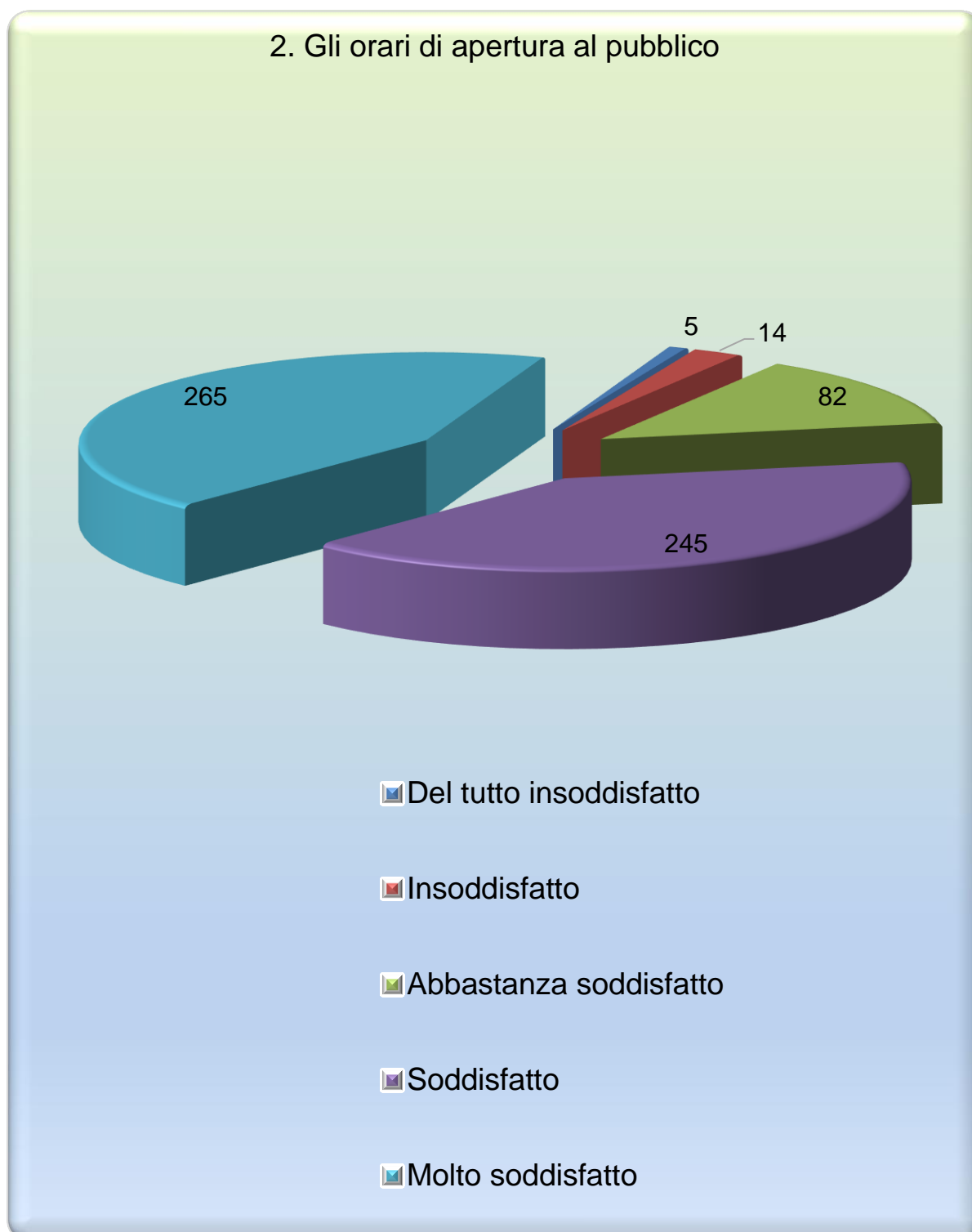
Molto soddisfatto

## Quesito numero 2

Il quesito numero 2 presenta delle percentuali positive alte, anche se il 3% dell'utenza richiede maggiore apertura pomeridiane.

2. Gli orari di apertura al pubblico.	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	5	14	82	245	265

Valutazioni positive: - 592 votazioni	Valutazioni negative: - 19 votazioni
Valutazioni positive 97%	Valutazioni negative 3%



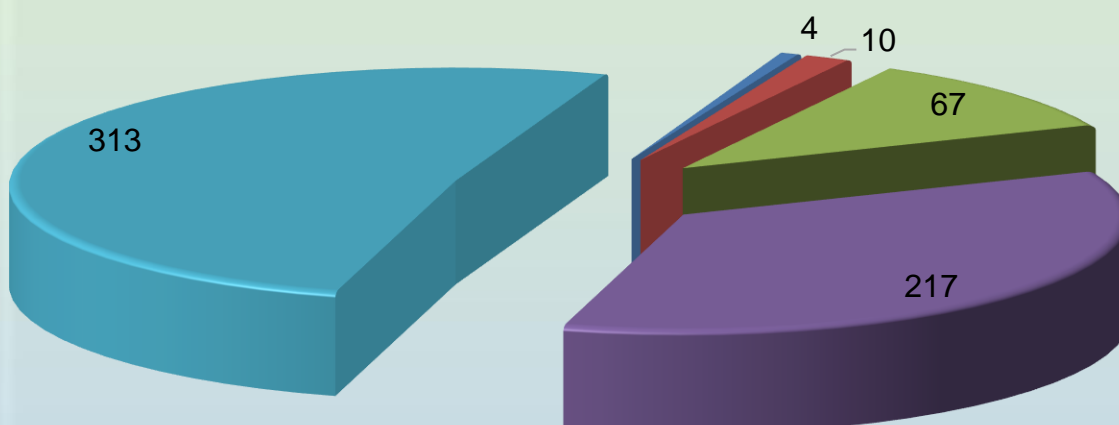
### Quesito numero 3

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

3.Gli avvisi relativi a variazioni ed interruzioni dei servizi.	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	4	10	67	217	313

Valutazioni positive: - 597 votazioni	Valutazioni negative: - 14 votazioni
Valutazioni positive 98%	Valutazioni negative 2%

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



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

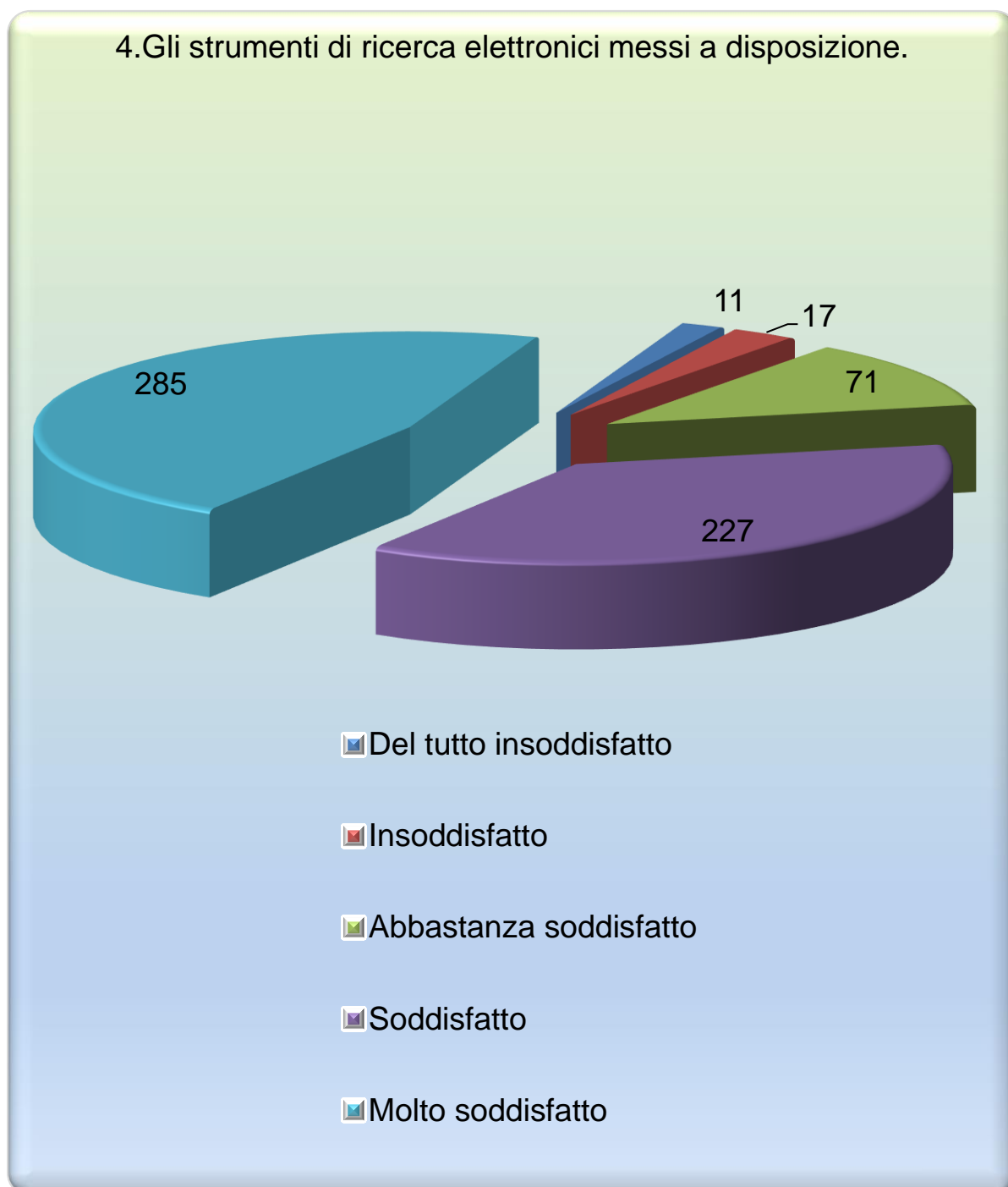
#### Quesito numero 4

La percentuale di soddisfazione è alta nel quesito numero 4.

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

4.Gli strumenti di ricerca elettronici messi a disposizione.	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	11	17	71	227	285

Valutazioni positive: - 583 votazioni	Valutazioni negative: - 28 votazioni
Valutazioni positive 95%	Valutazioni negative 5%





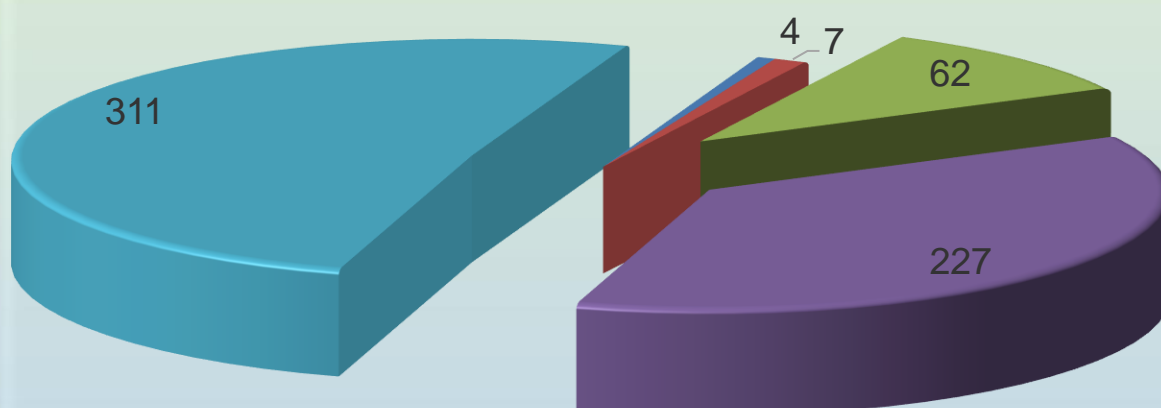
### Quesito numero 5

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

5. L'impaginazione e la facilità di navigazione del sito web "Libr@rsi".	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	4	7	62	227	311

Valutazioni positive: - 620 votazioni	Valutazioni negative: - 11 votazioni
Valutazioni positive 98%	Valutazioni negative 2%

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



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

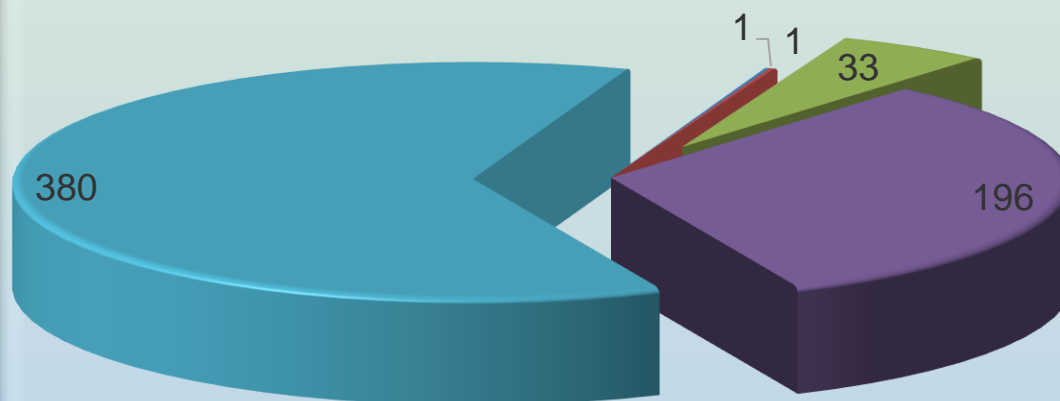
## Quesito numero 6

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

6. Il confort relativamente a: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura, pulizia.	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
		1	1	33	196

Valutazioni positive: - 609 votazioni	Valutazioni negative: - 2 votazioni
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

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



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

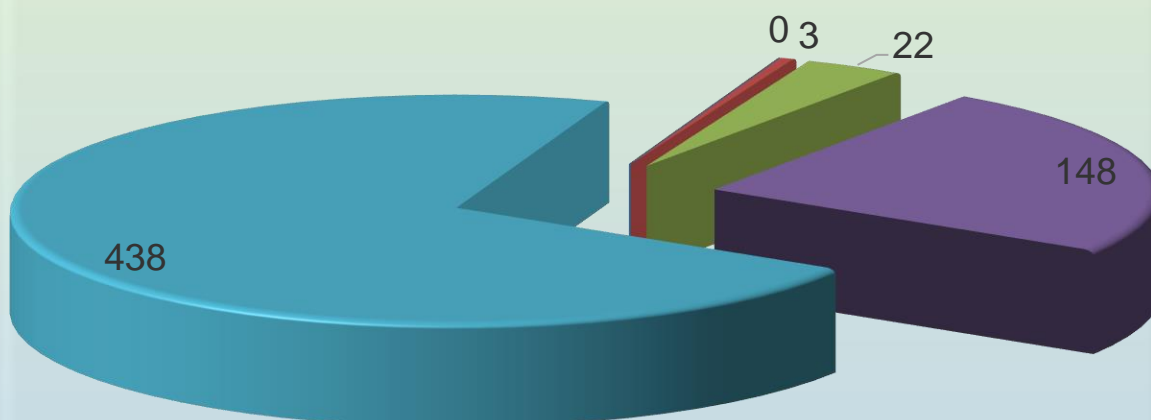
## Quesito numero 7

Si vince nel quesito numero 7 la netta prevalenza del giudizio 2 molto soddisfatto con il 100% per quanto riguarda l'accoglienza e la professionalità per gli addetti alla distribuzione del front-office nonostante 3 votazioni di "insoddisfatto".

7. La disponibilità, la velocità e la precisione nel fornire informazioni richieste telefonicamente o tramite e-mail.	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	0	3	22	148	438

Valutazioni positive: - 608 votazioni	Valutazioni negative; - 3 votazioni
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

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



Del tutto insoddisfatto

Insoddisfatto

Abbastanza soddisfatto

Soddisfatto

Molto soddisfatto

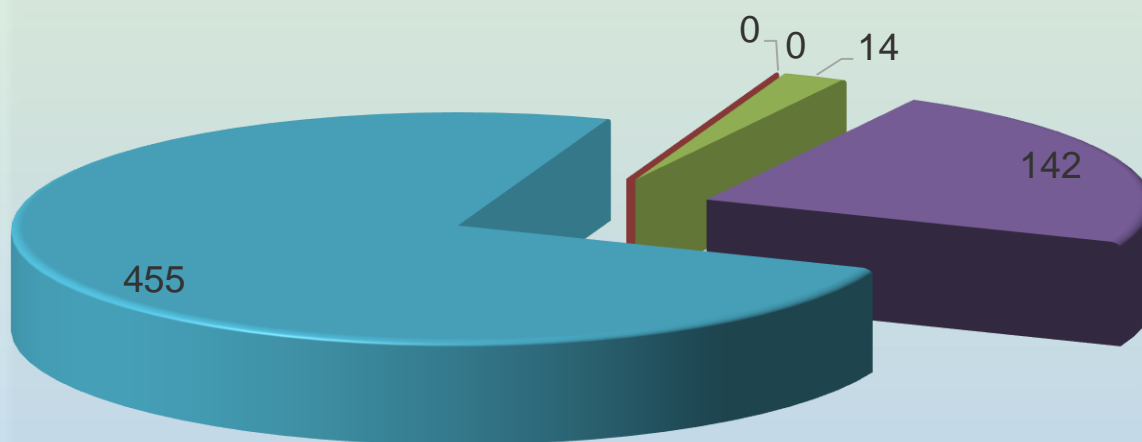
## Quesito numero 8

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

<i>8. Il personale del servizio prestiti è disponibile e competente nel fornire le informazioni e chiarimenti in genere.</i>	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	0	0	14	142	455

Valutazioni positive: - 611 votazioni	Valutazioni negative; - 0 votazioni
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

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



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

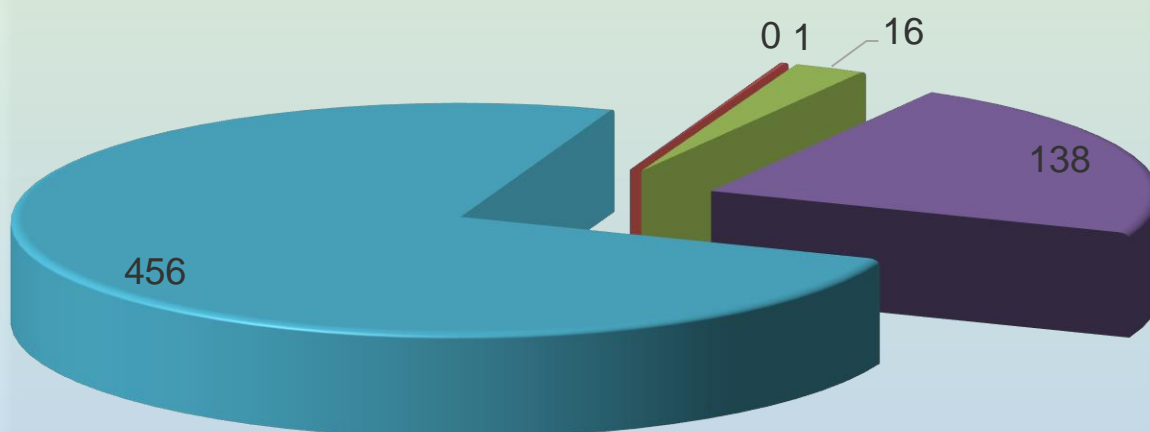
## Quesito numero 9

Anche nel quesito numero 9 la netta prevalenza nel giudizio abbastanza soddisfatto, soddisfatto e molto soddisfatto prevale sulle votazioni negative con il 100% per quanto riguarda il personale.

9. La tempistica di consegna dei volumi richiesti è soddisfacente.	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	0	1	16	138	456

Valutazioni positive: - 610 votazioni	Valutazioni negative: - 1 votazione
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

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



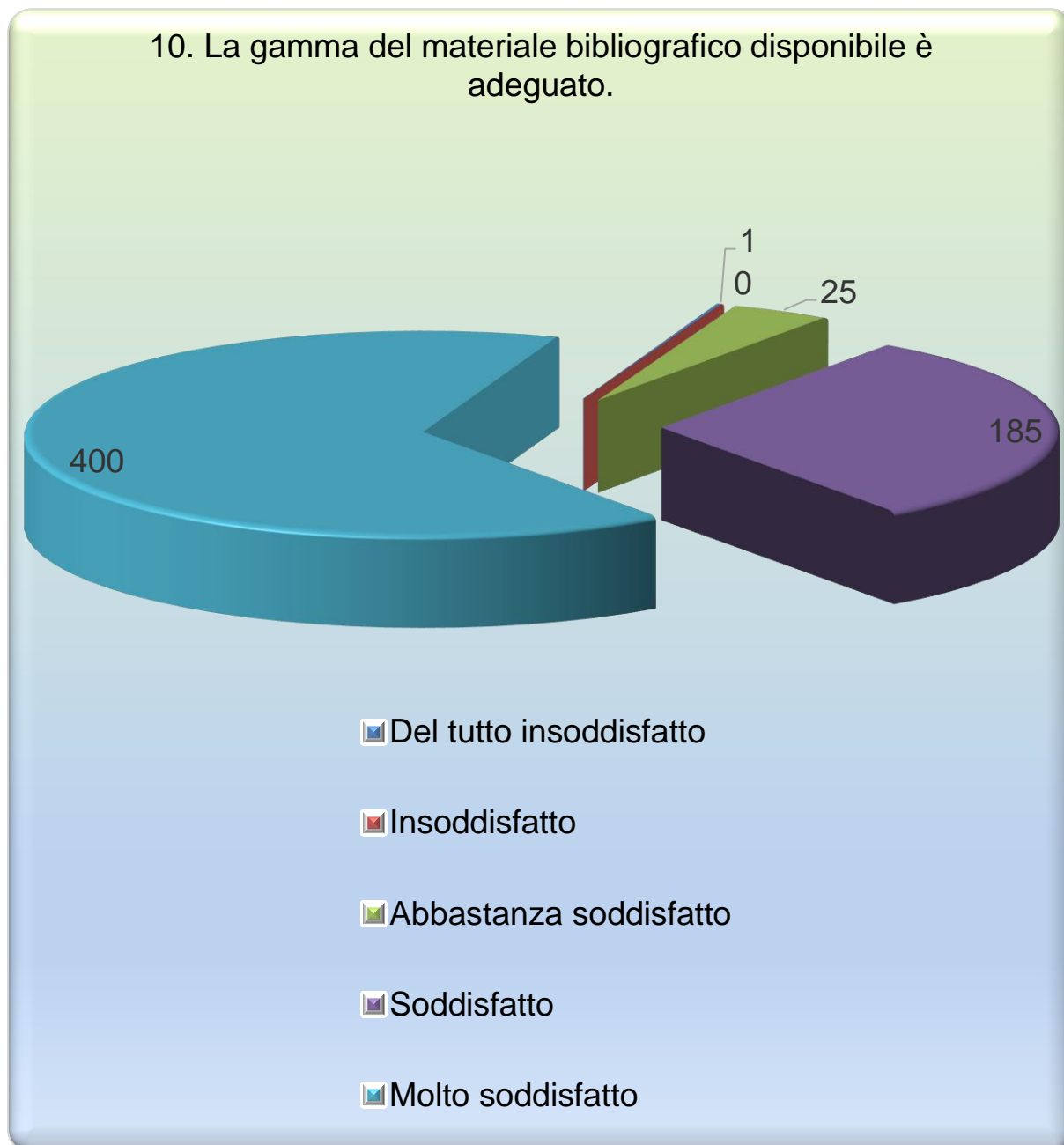
- Del tutto insoddisfatto
- Insoddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

## Quesito numero 10

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

10. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato.	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
	1	0	25	185	400

Valutazioni positive: - 610 votazioni	Valutazioni negative: - 1 votazioni
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

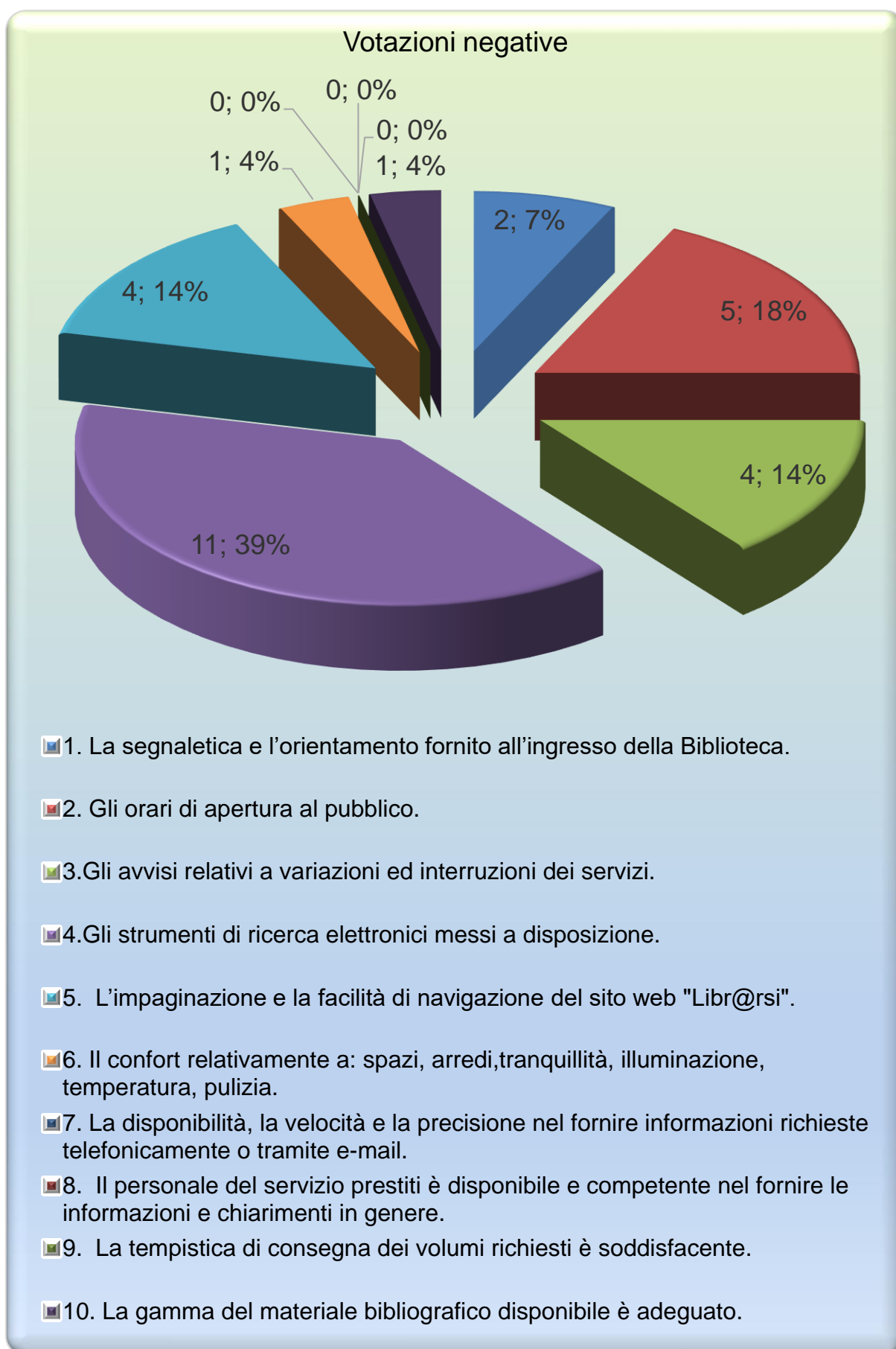


Concludendo questa prima parte, tutte le variabili prese in esame nei 10 quesiti raccogliamo il giudizio di *“piuttosto soddisfatto”* il secondo giudizio in ordine di preferenze è *“molto soddisfatto”*, come vediamo nella pagina seguente esaminando le valutazioni negative e positive

## PERCENTUALI VALUTAZIONI NEGATIVE

Valutazioni negative: - 85 votazioni

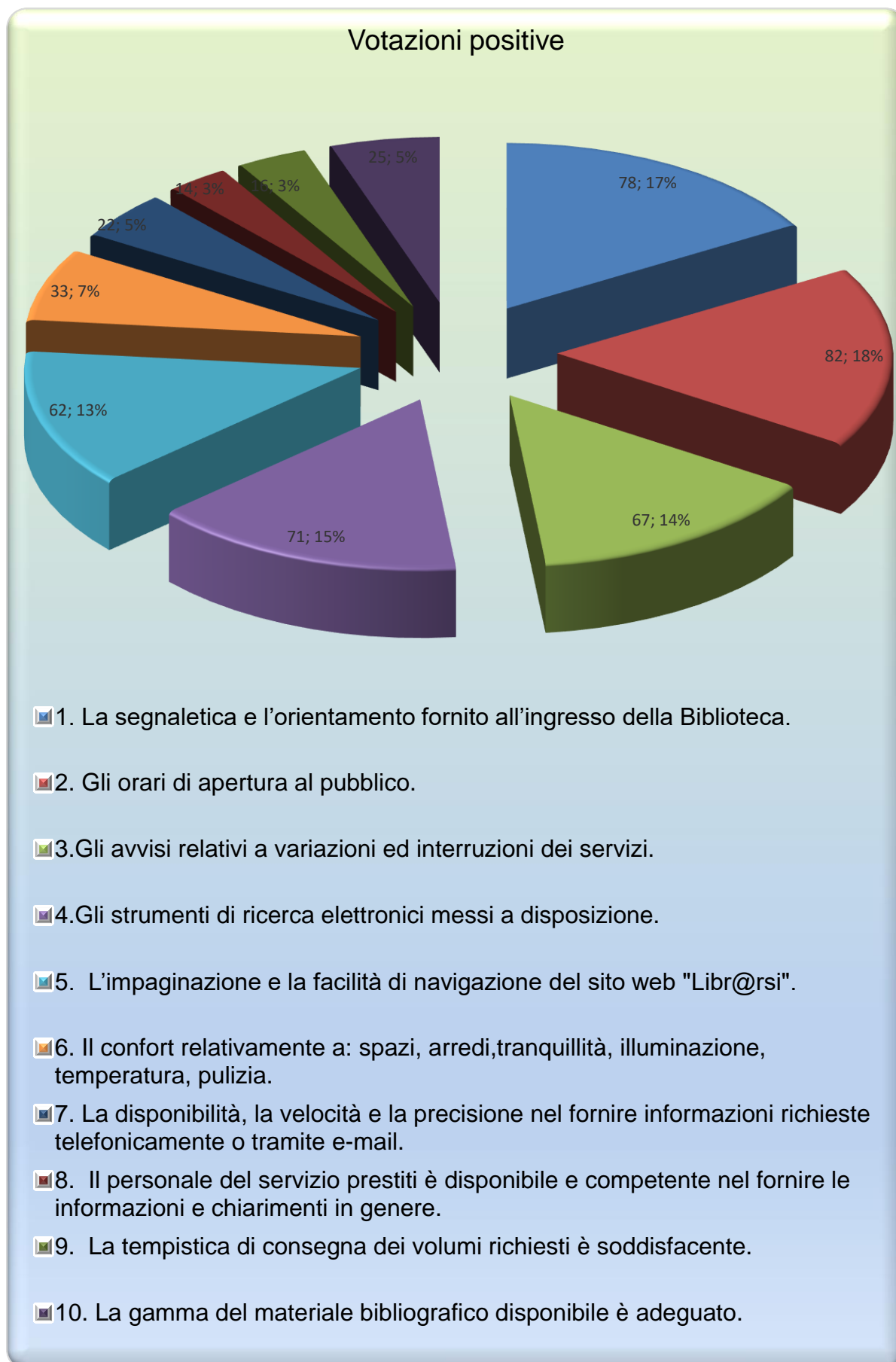
Percentuali negative 1%



## PERCENTUALI VALUTAZIONI POSITIVE

Valutazioni positive: - 6025 votazioni

Percentuali positive 99%



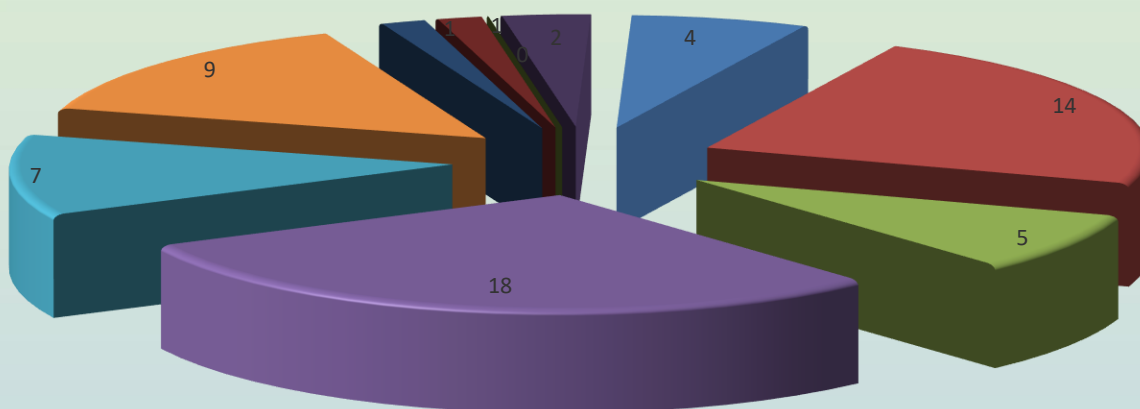


## ANALISI DATI DI OGNI SINGOLA BIBLIOTECA

### BIBLIOTECA LEONARDO SCIASCIA

Totale questionari erogati n° 91	
Valutazioni positive 892	Valutazioni negative 18
Percentuali positive 98%	Percentuali negative 2%

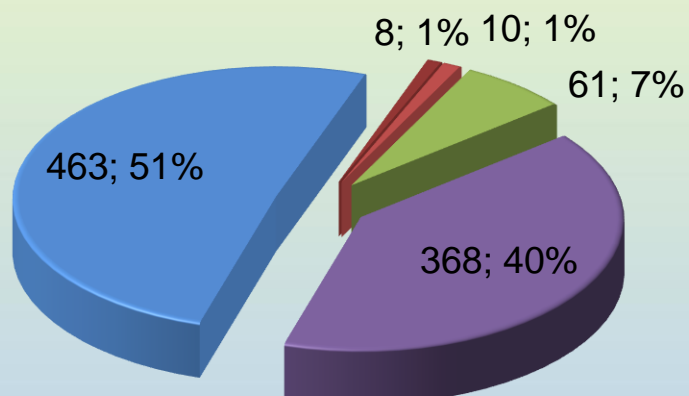
#### BIBLIOTECA LEONARDO SCIASCIA



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

Del tutto insoddisfatto 8 voti	Insoddisfatto 10 voti	Abbastanza soddisfatto 61 voti	Soddisfatto 368 voti	Molto soddisfatto 463 voti
8	10	61	368	463

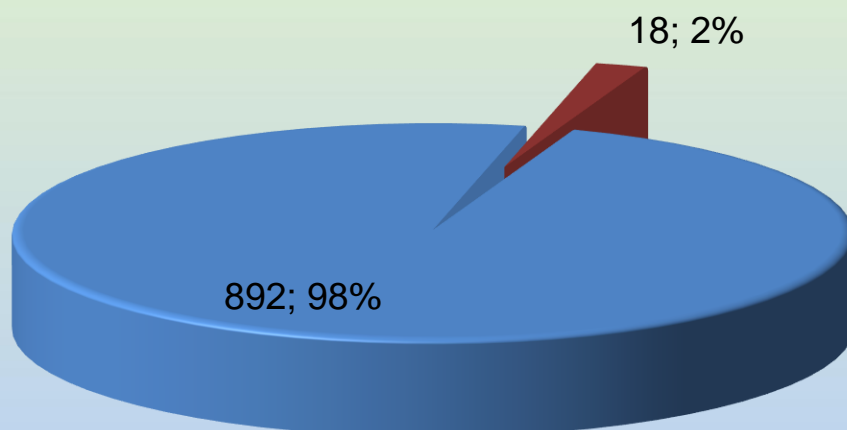
### Grado di valutazione attribuito dagli utenti



- Del tutto insoddisfatto 8 voti
- Insoddisfatto 10 voti
- Abbastanza soddisfatto 61 voti
- Soddisfatto 368 voti
- Molto soddisfatto 463 voti

Valutazioni positive 892	Valutazioni negative 18
Percentuali positive 98 %	Percentuali negative 2%

### Valutazioni positive e negative percepite

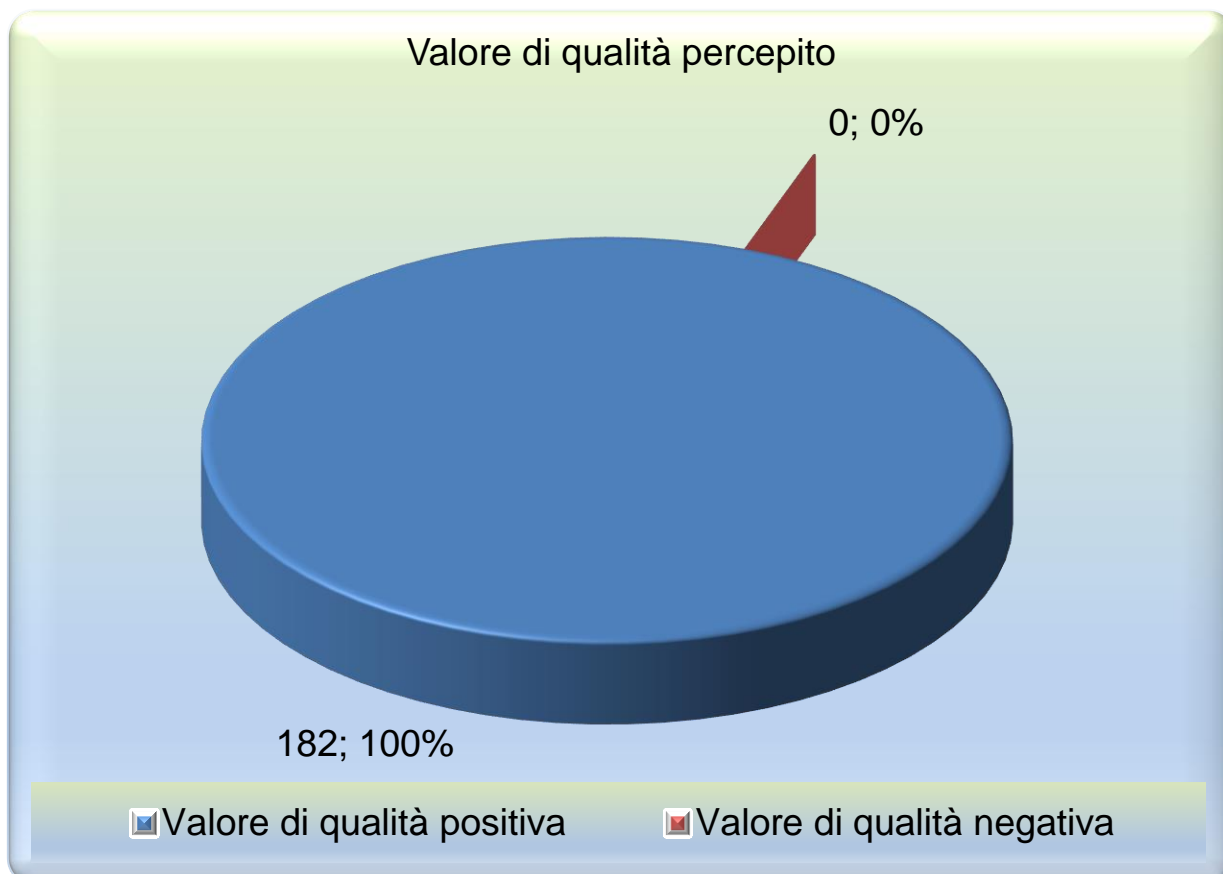


- Valutazioni positive
- Valutazioni negative

Chiarezza positiva: - 182 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Percentuale positiva 100%	Percentuale negativa 0%



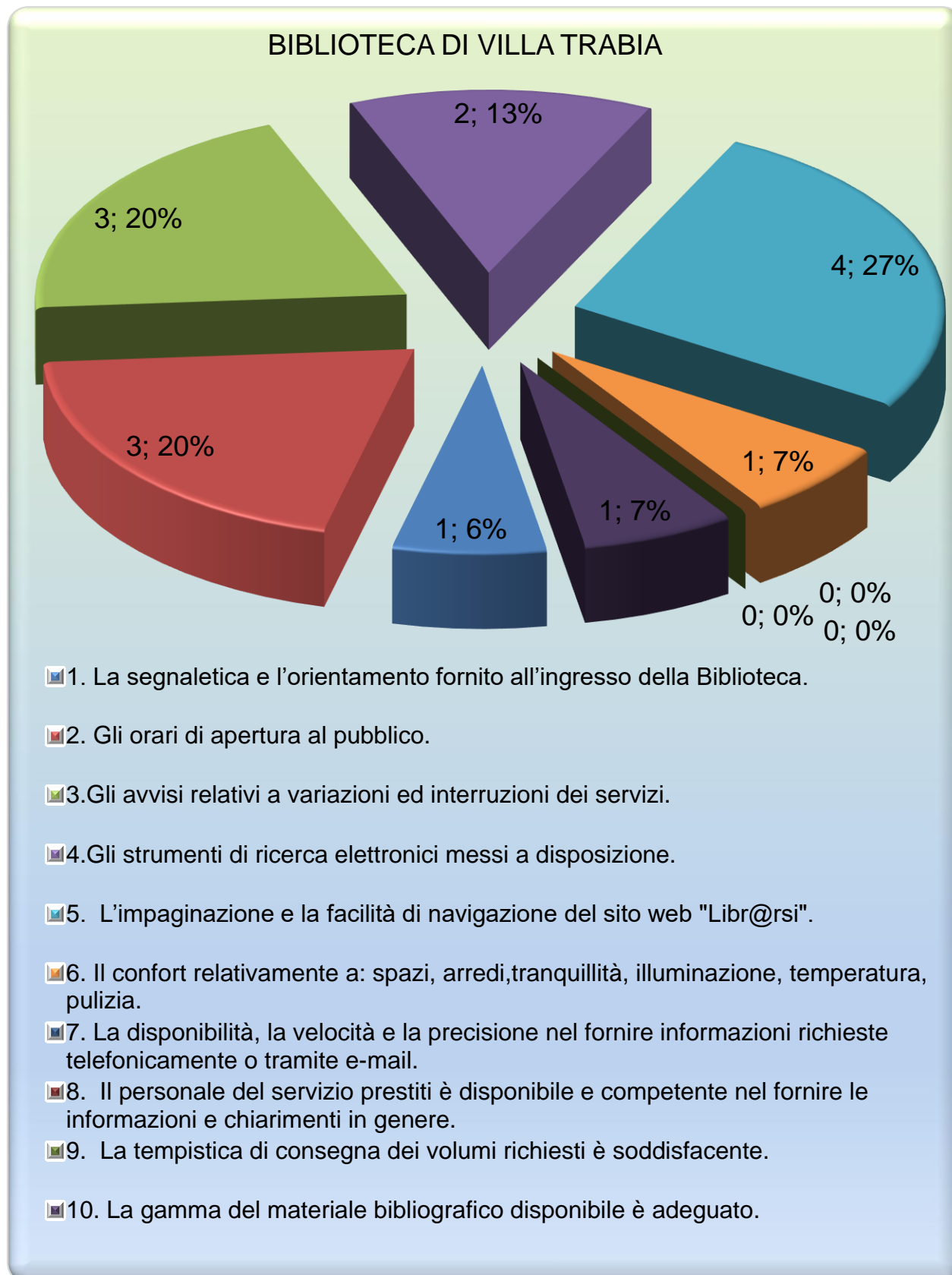
Qualità positiva: - 182 votazioni	Qualità negativa: - 0 votazioni
Percentuale positiva 100%	Percentuale negativa 0%



## BIBLIOTECA DI VILLA TRABIA

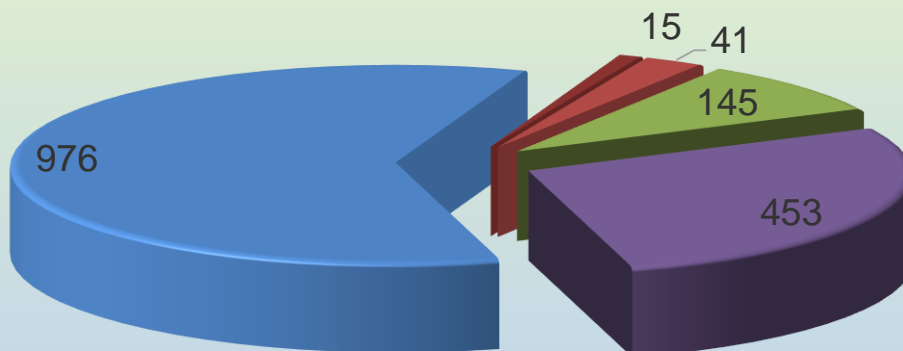
Totale questionari erogati n°163	
Valutazioni positive 1574	Valutazioni negative 56
Percentuale positiva 97%	Percentuale negativa 3%

La qualità negativa riscontrata è in riferimento alla richiesta di ulteriori aperture pomeridiane a cui si è provveduto.



Del tutto insoddisfatto 15 voti	Insoddisfatto 41 voti	Abbastanza soddisfatto 145 voti	Soddisfatto 453 voti	Molto soddisfatto 976 voti
15	41	145	453	976

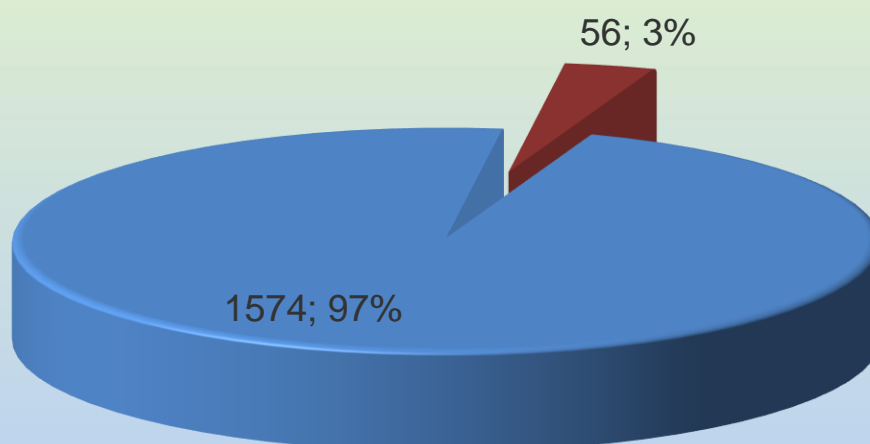
### Grado di valutazione attribuito dagli utenti



- Del tutto insoddisfatto = 15 voti
- Insoddisfatto = 41 voti
- Abbastanza soddisfatto = 145 voti
- Soddisfatto = 453 voti
- Molto soddisfatto = 976 voti

Valutazioni positive 1574	Valutazioni negative 56
Percentuali positive 97%	Percentuali negative 3%

### Valutazioni positive e negative percepite

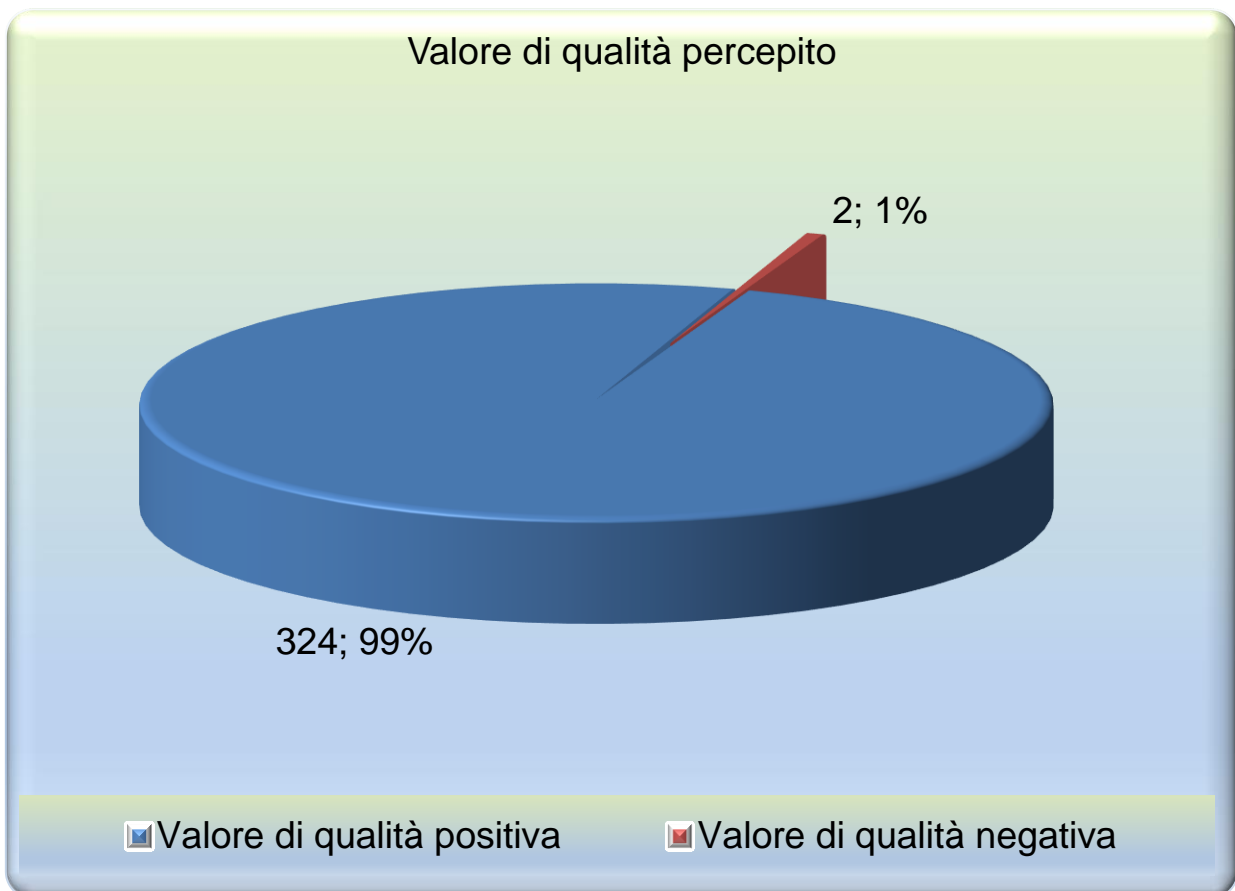


- Valutazioni positive
- Valutazioni negative

Chiarezza positiva: - 323 votazioni	Chiarezza negativa: - 3 votazioni
Percentuale chiarezza positiva 99%	Percentuale chiarezza negativa 1%



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



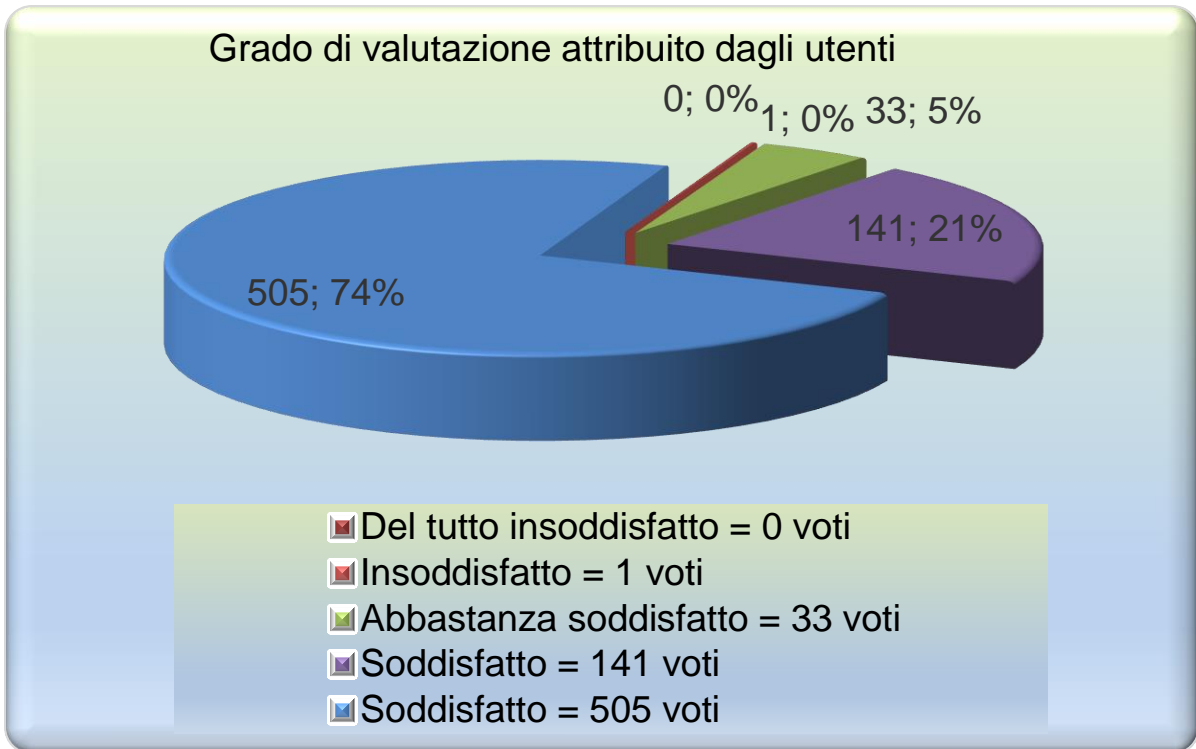
## BIBLIOTECA DI BRANCACCIO

Totale questionari erogati n°68	
Valutazioni positive 679	Valutazioni negative 1
Percentuale positiva 100%	Percentuale negativa 0%

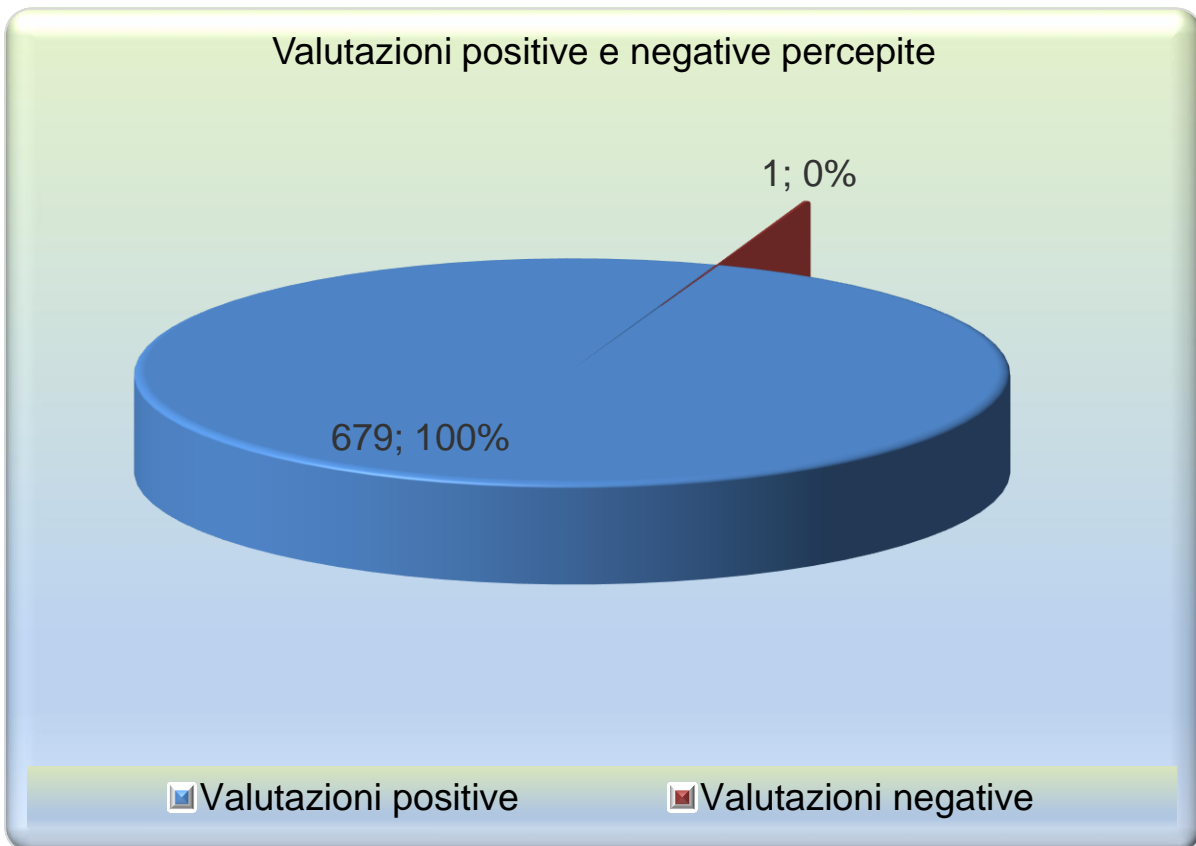
Il seguente grafico riporta soltanto le votazioni positive in quanto quelle negative sono irrilevanti.



Del tutto insoddisfatto 10 voti	Insoddisfatto 1 voti	Abbastanza soddisfatto 33 voti	Soddisfatto 141 voti	Molto soddisfatto 505 voti
0	1	33	141	505

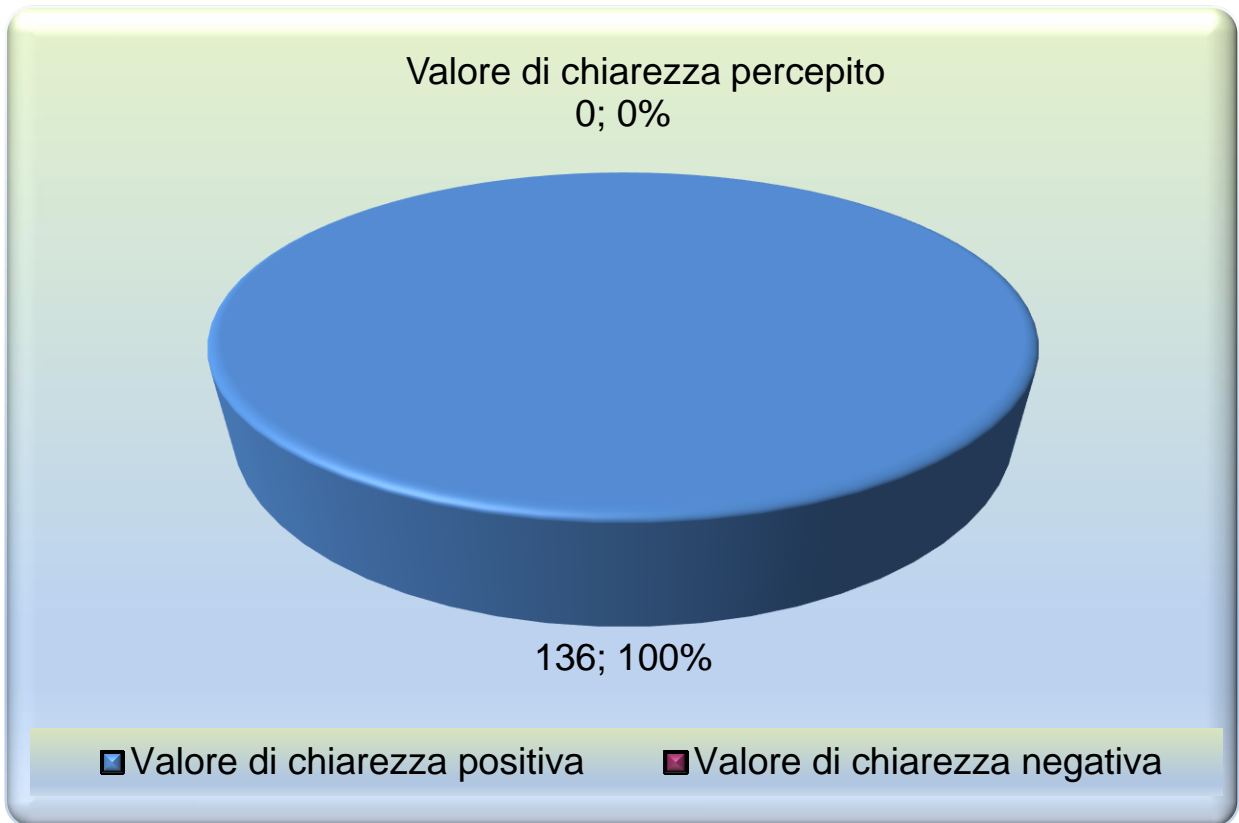


Valutazioni positive 679	Valutazioni negative 1
Percentuali positive 100%	Percentuali negative 0%

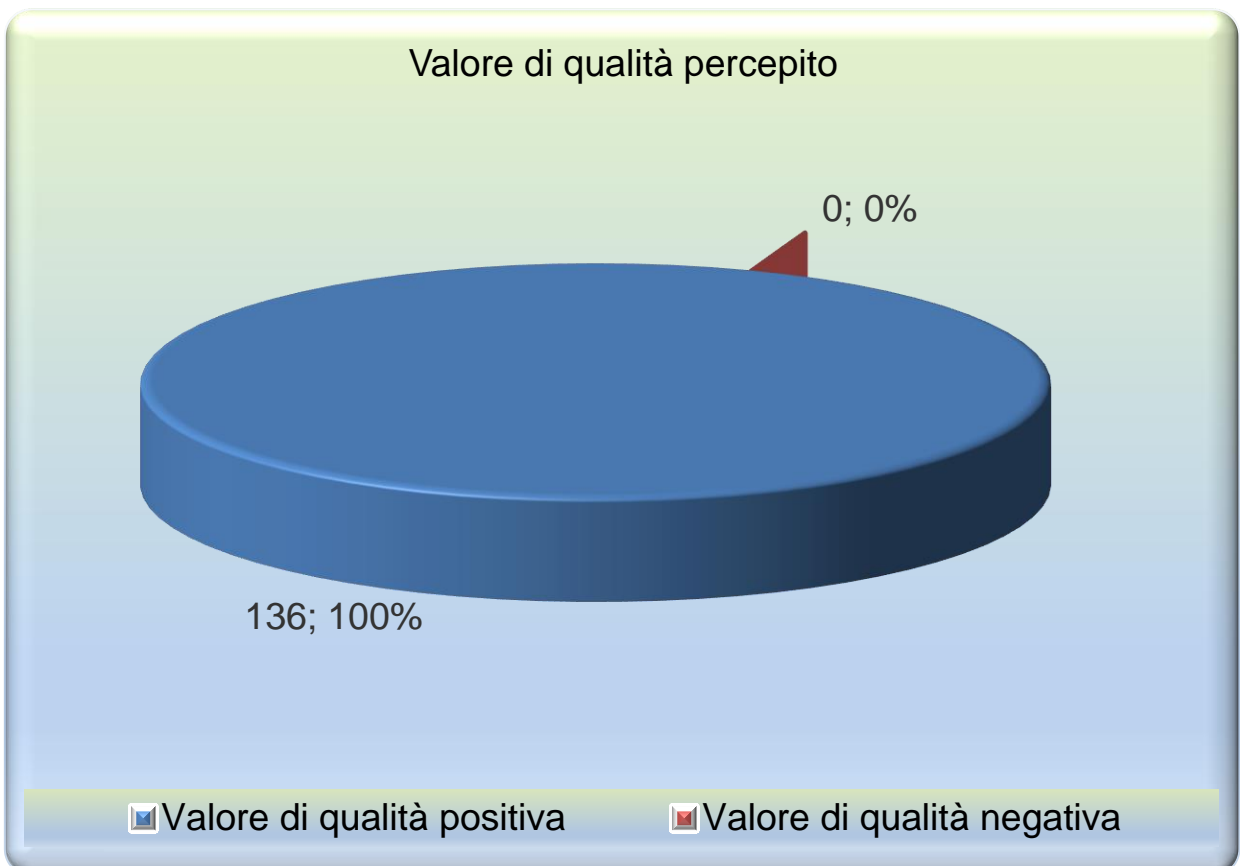




Chiarezza positiva: - 136 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Percentuale chiarezza positiva 100%	Percentuale chiarezza negativa 0%



Qualità positiva: - 136 votazioni	Qualità negativa: - 0 votazioni
Percentuale qualità positiva 100%	Percentuale qualità negativa 0%



## BIBLIOTECA DI PALLAVICINO

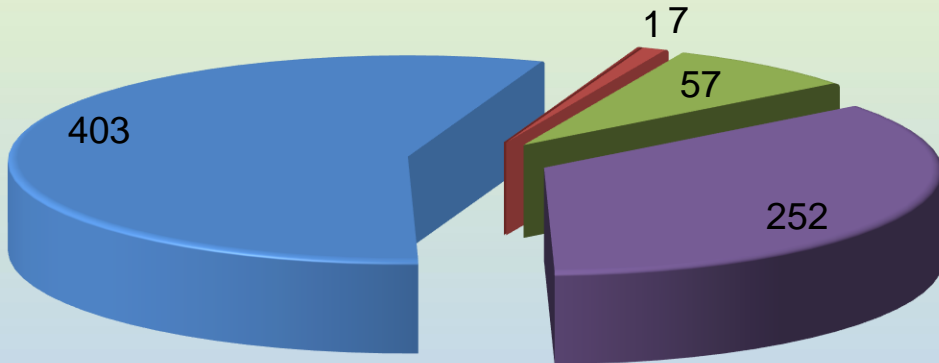
Totale questionari erogati n°72	
Valutazioni positive 712	Valutazioni negative 8
Percentuale positiva 99%	Percentuale negativa 1%

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



Del tutto insoddisfatto 1 voti	Insoddisfatto 7 voti	Abbastanza soddisfatto 37 voti	Soddisfatto 252 voti	Molto soddisfatto 403 voti
1	7	57	252	403

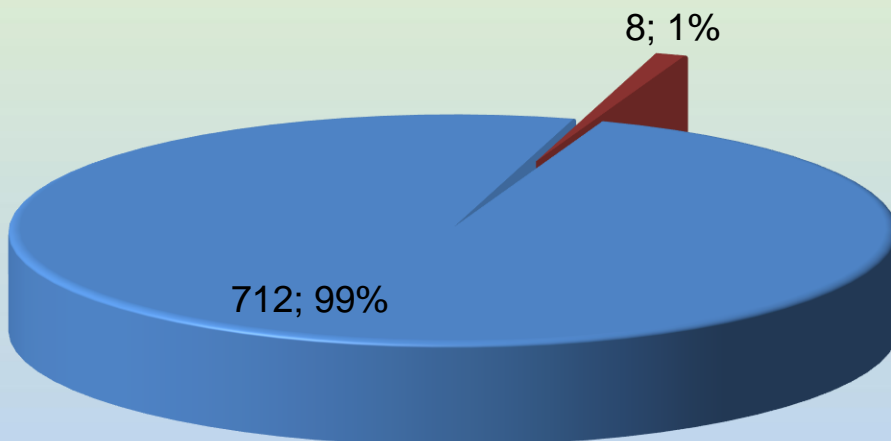
Grado di valutazione attribuito dagli utenti



- Del tutto insoddisfatto = 1 voto
- Insoddisfatto = 7 voti
- Abbastanza soddisfatto = 57 voti
- Soddisfatto = 252 voti
- Molto soddisfatto = 403 voti

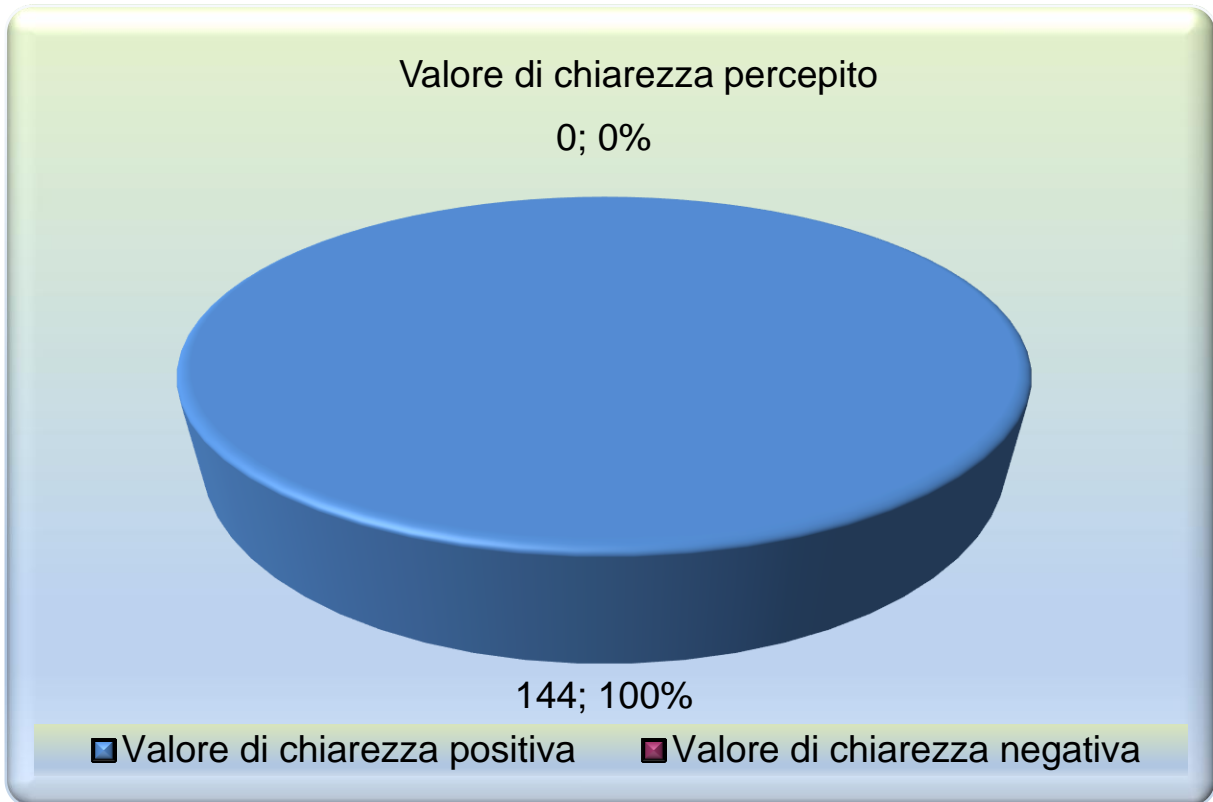
Valutazioni positive 712	Valutazioni negative 8
Percentuali positive 99%	Percentuali negative 1%

Valutazioni positive e negative percepite

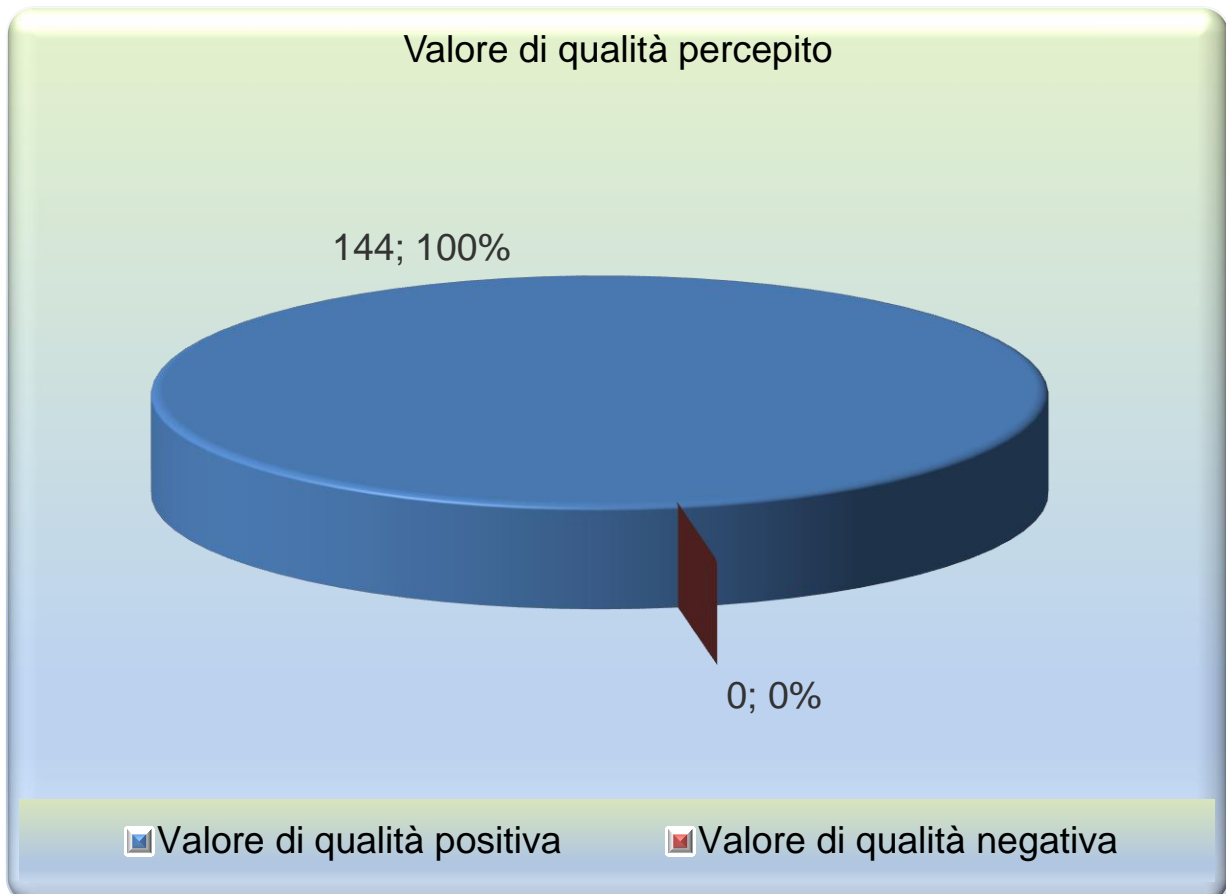


- Valutazioni positive
- Valutazioni negative

Chiarezza positiva: - 144 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Percentuale chiarezza positiva 100%	Percentuale chiarezza negativa 0%



Qualità positiva: - 136 votazioni	Qualità negativa: - 0 votazioni
Percentuale qualità positiva 100%	Percentuale qualità negativa 0%

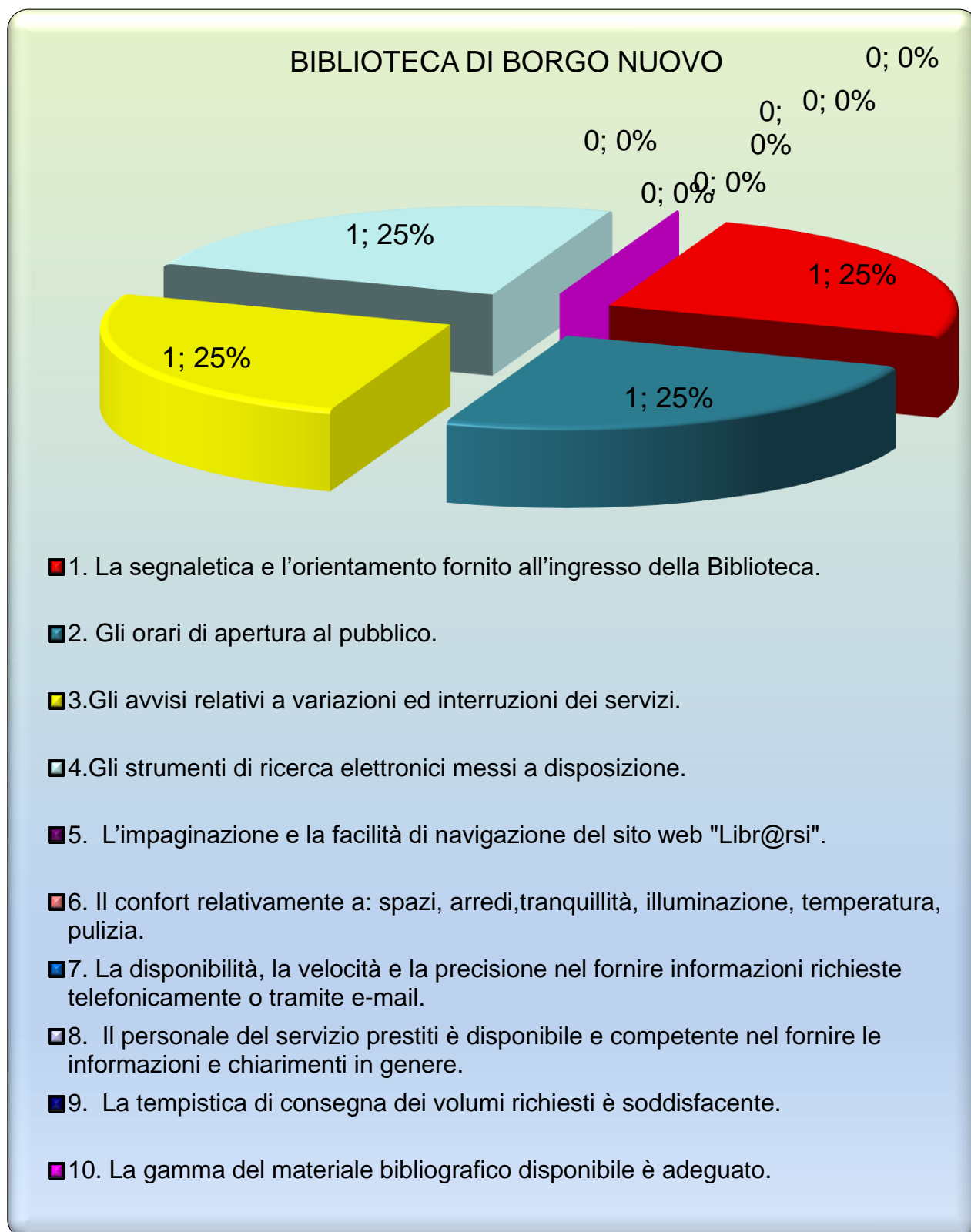


## BIBLIOTECA DI BORGO NUOVO

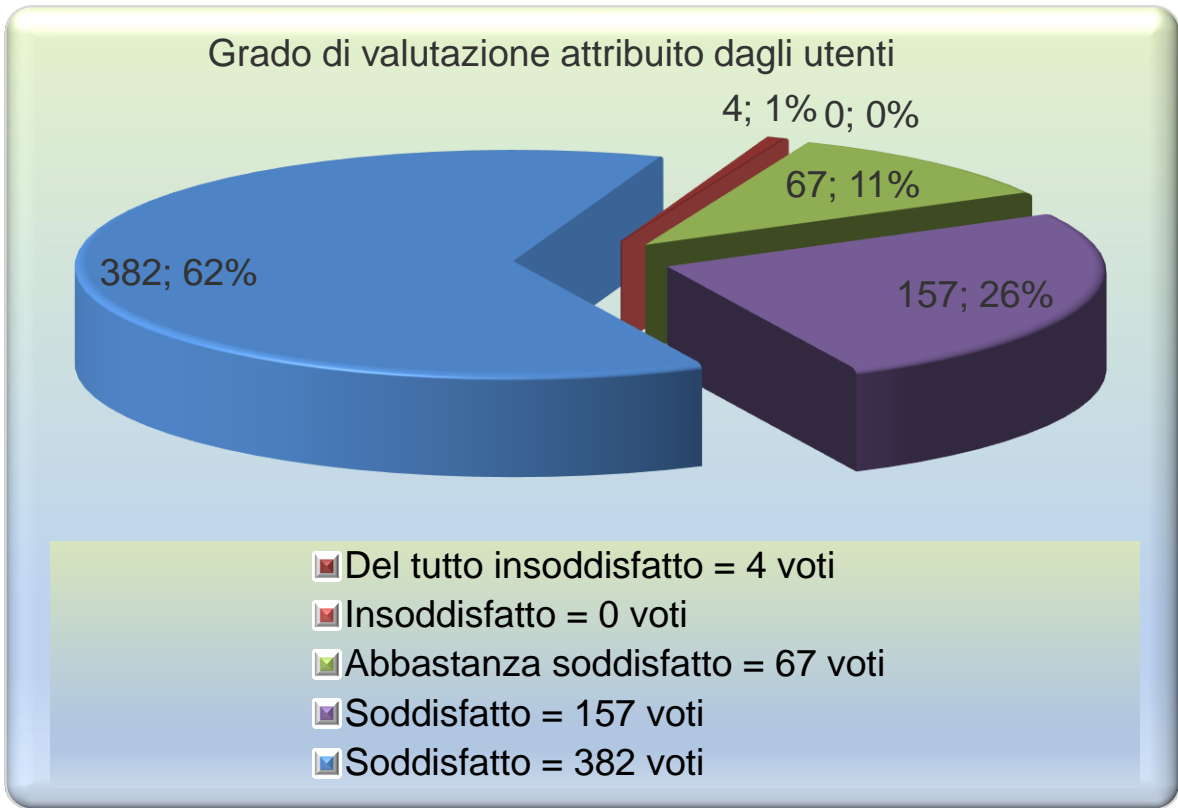
Totale questionari erogati n° 61	
Valutazioni positive 606	Valutazioni negative 4
Percentuale positiva 99%	Percentuale negativa 1%

Le votazioni negative riguardano: -

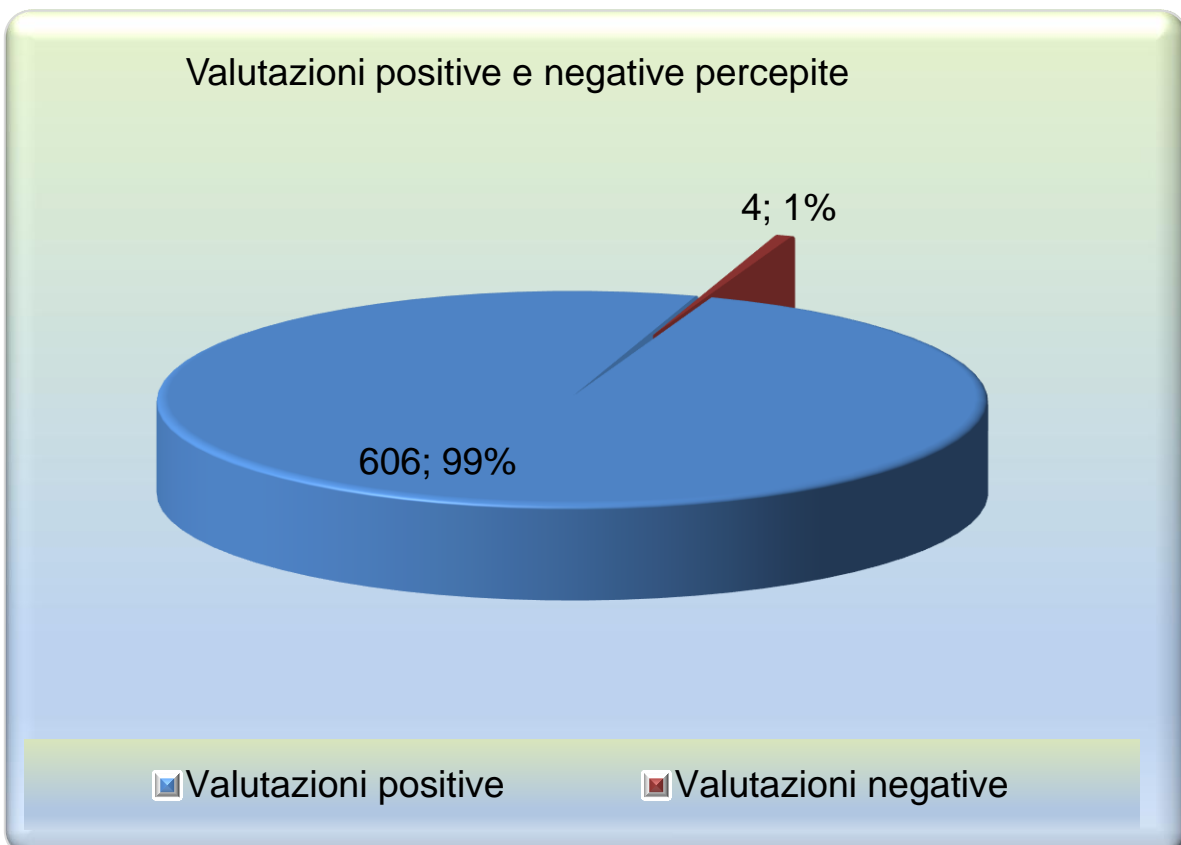
- La segnaletica stradale già risolta alla fine del 2018 con la collocazione di nuove tabelle stradali.
- Aperture pomeridiane al pubblico.



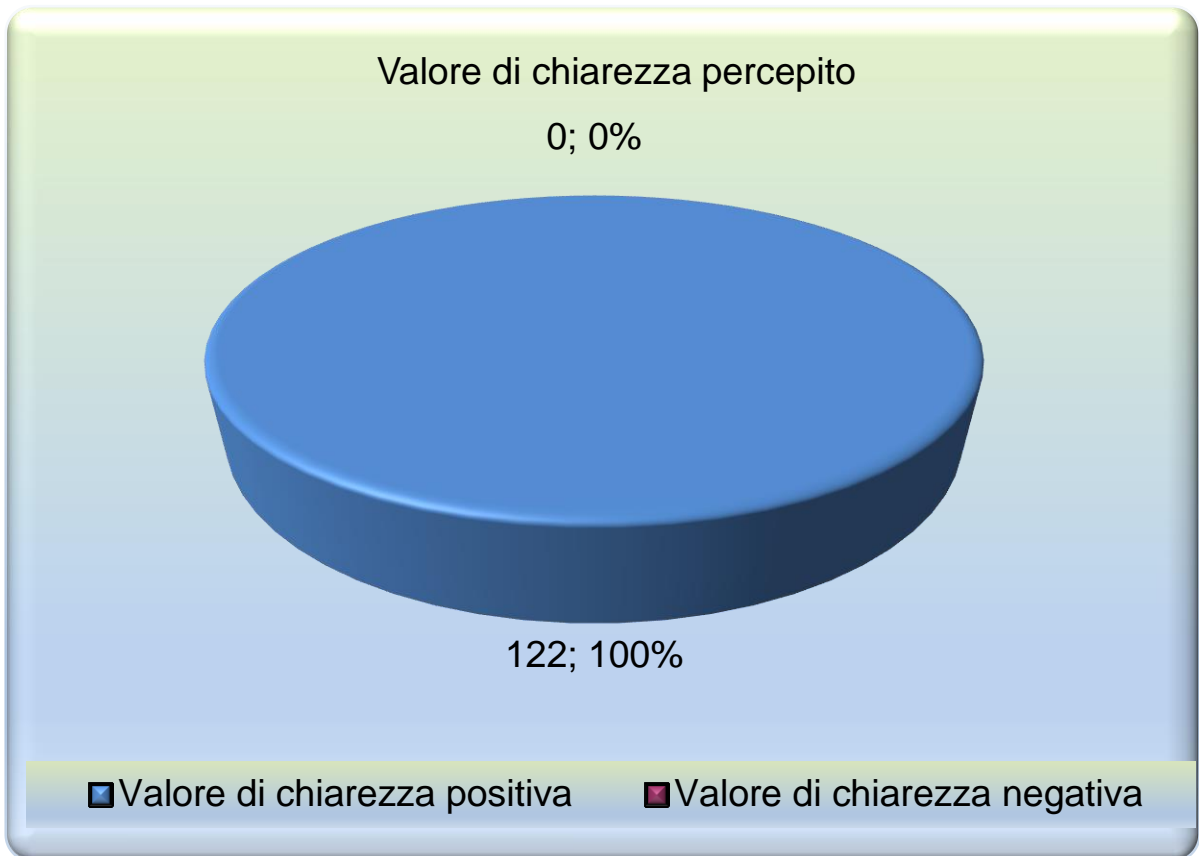
Del tutto insoddisfatto 4 voti	Insoddisfatto 0 voti	Abbastanza soddisfatto 67 voti	Soddisfatto 157 voti	Molto soddisfatto 382 voti
4	0	67	157	382



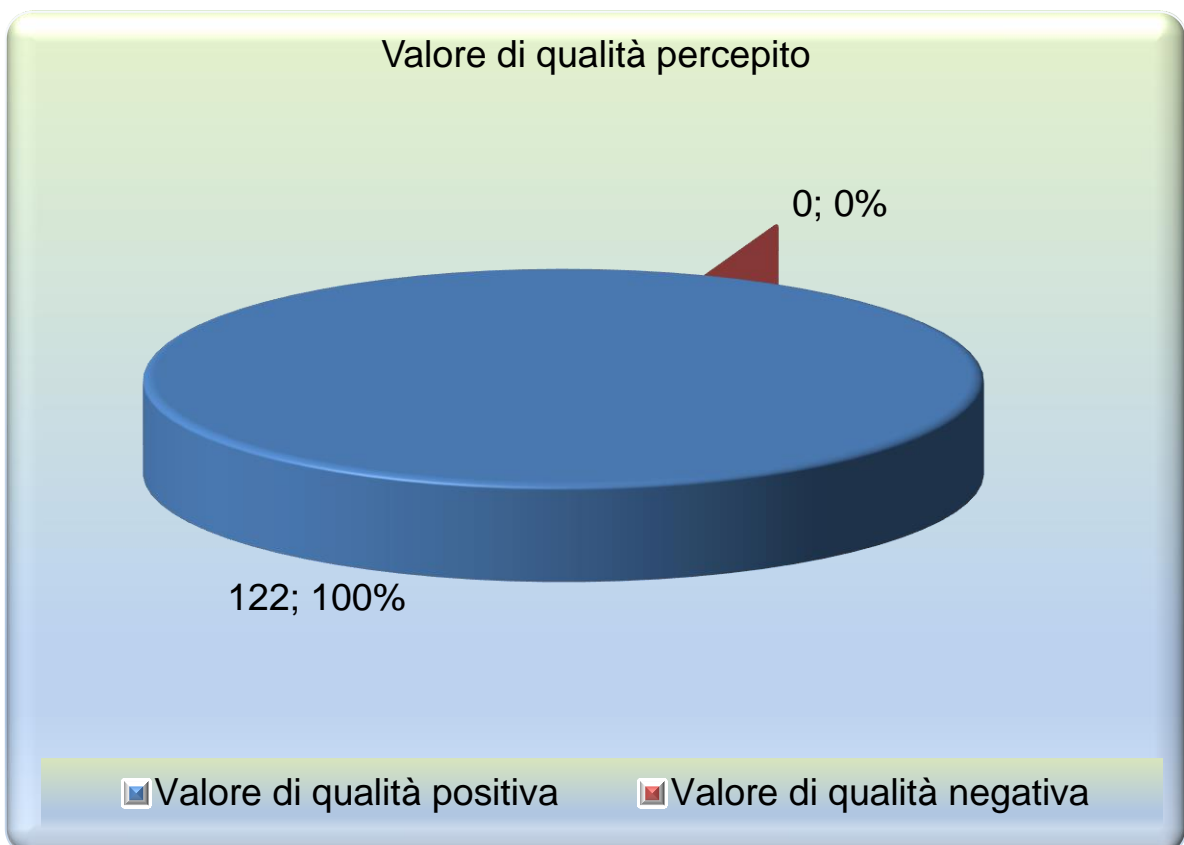
Valutazioni positive 606	Valutazioni negative 4
Percentuali positive 99%	Percentuali negative 1%



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



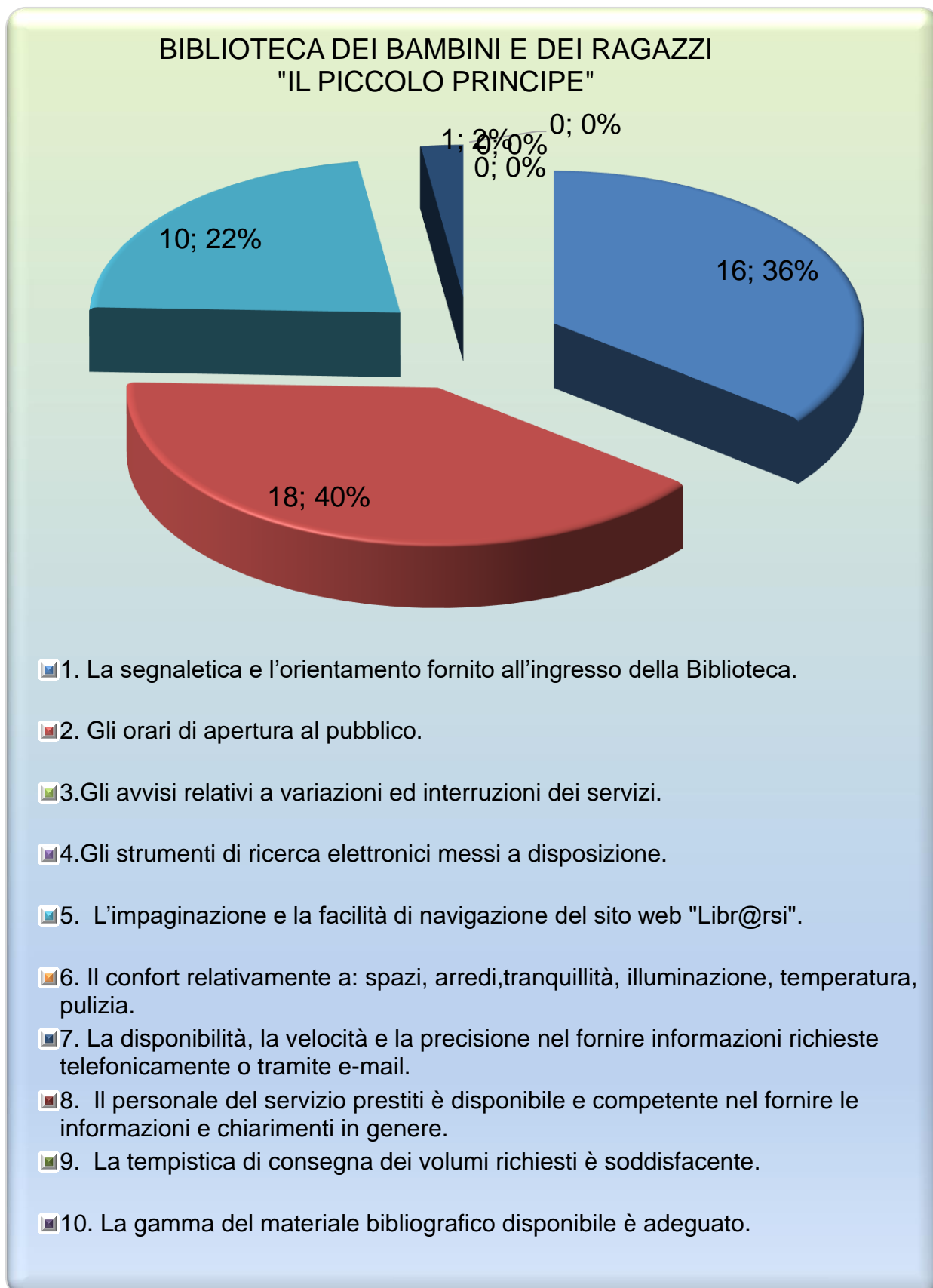
Qualità positiva: - 122 votazioni	Qualità negativa: - 0 votazioni
Percentuale qualità positiva 100%	Percentuale qualità negativa 0%



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

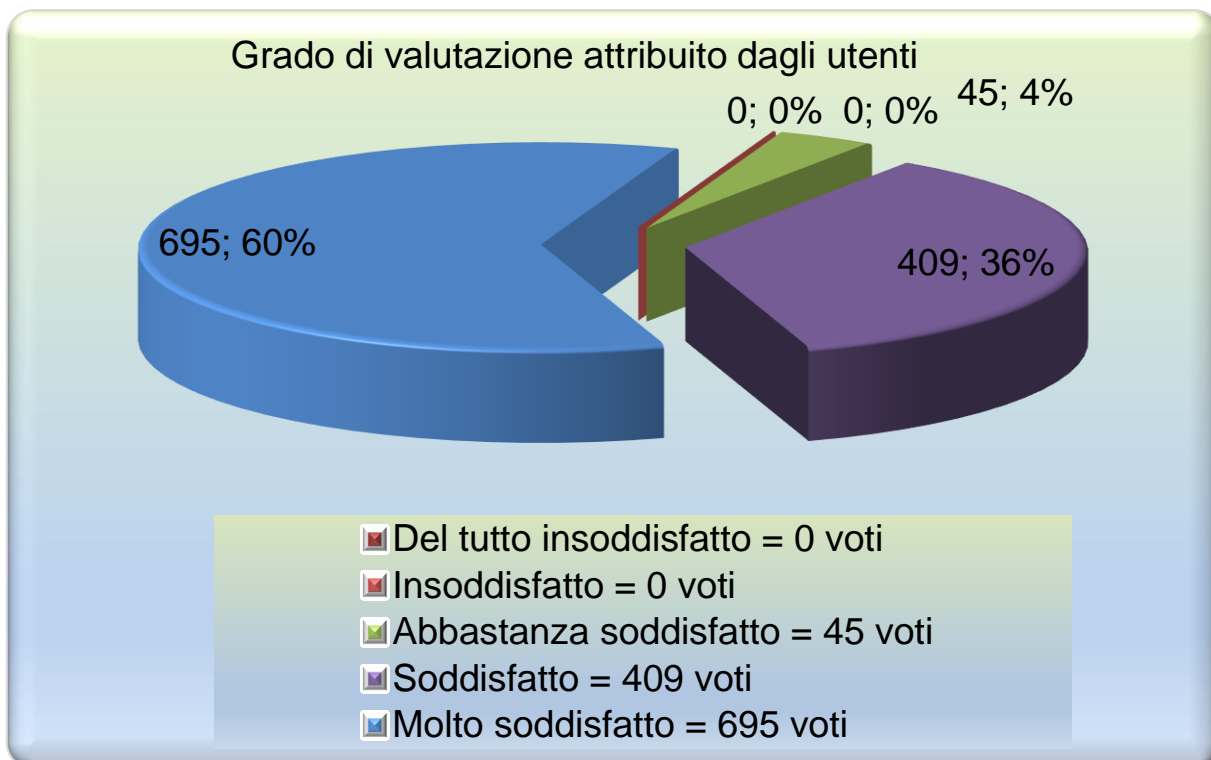
Totale questionari erogati 115	
Valutazioni positive 1150	Valutazioni negative 0
Percentuale positiva 100%	Percentuale negativa 0%

Non essendo presenti votazioni negative vengono riportate sole quelle positive.

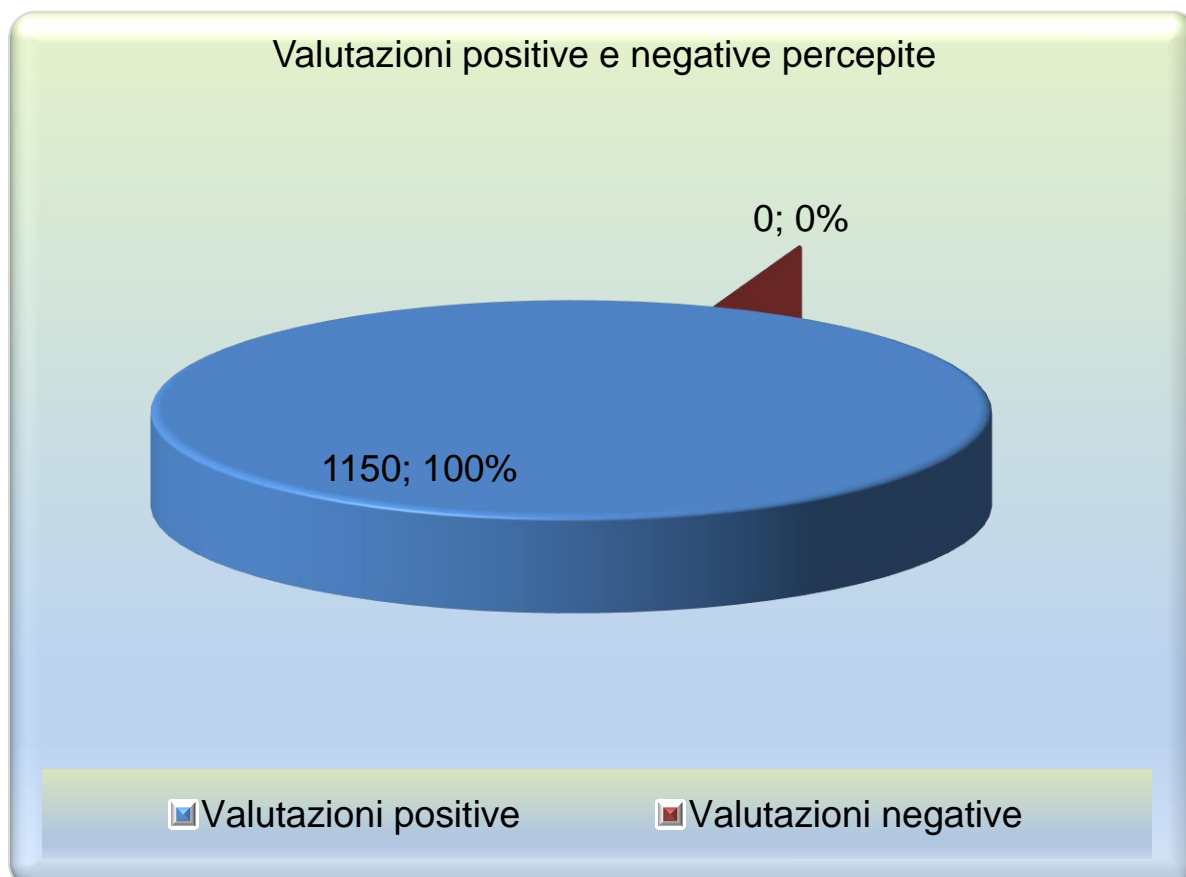




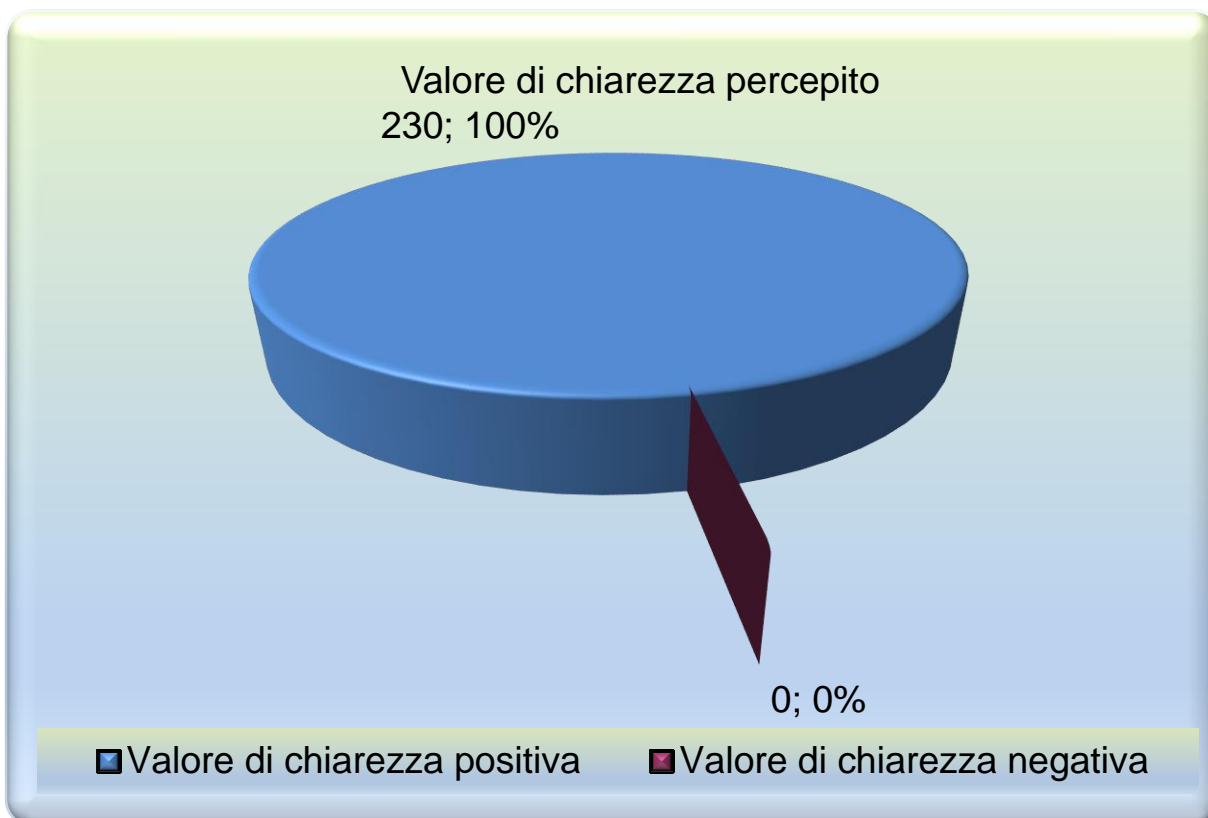
Del tutto insoddisfatto 0 voti	Insoddisfatto 0 voti	Abbastanza soddisfatto 45 voti	Soddisfatto 409 voti	Molto soddisfatto 695 voti
0	0	45	409	695



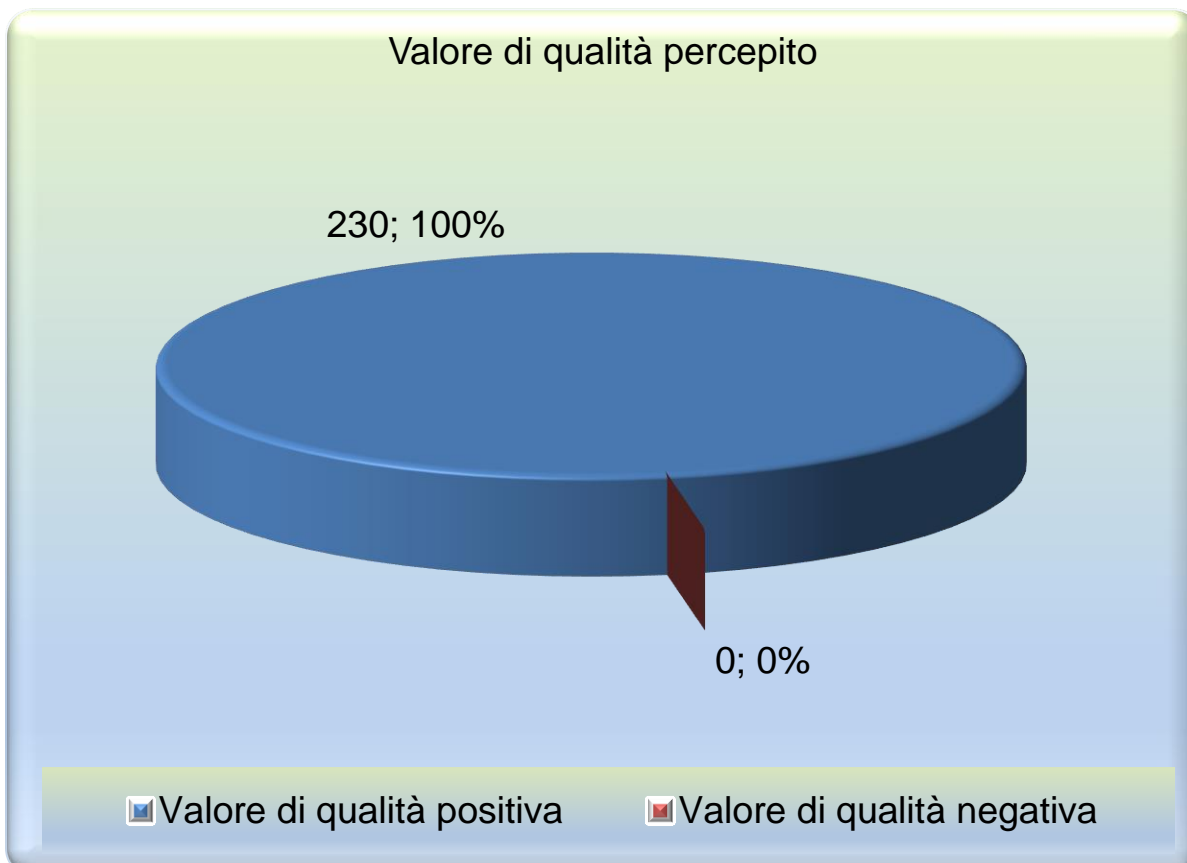
Valutazioni positive 1150	Valutazioni negative 0
Percentuali positive 100%	Percentuali negative 0%



Chiarezza positiva: - 230 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Percentuale chiarezza positiva 100%	Percentuale chiarezza negativa 0%



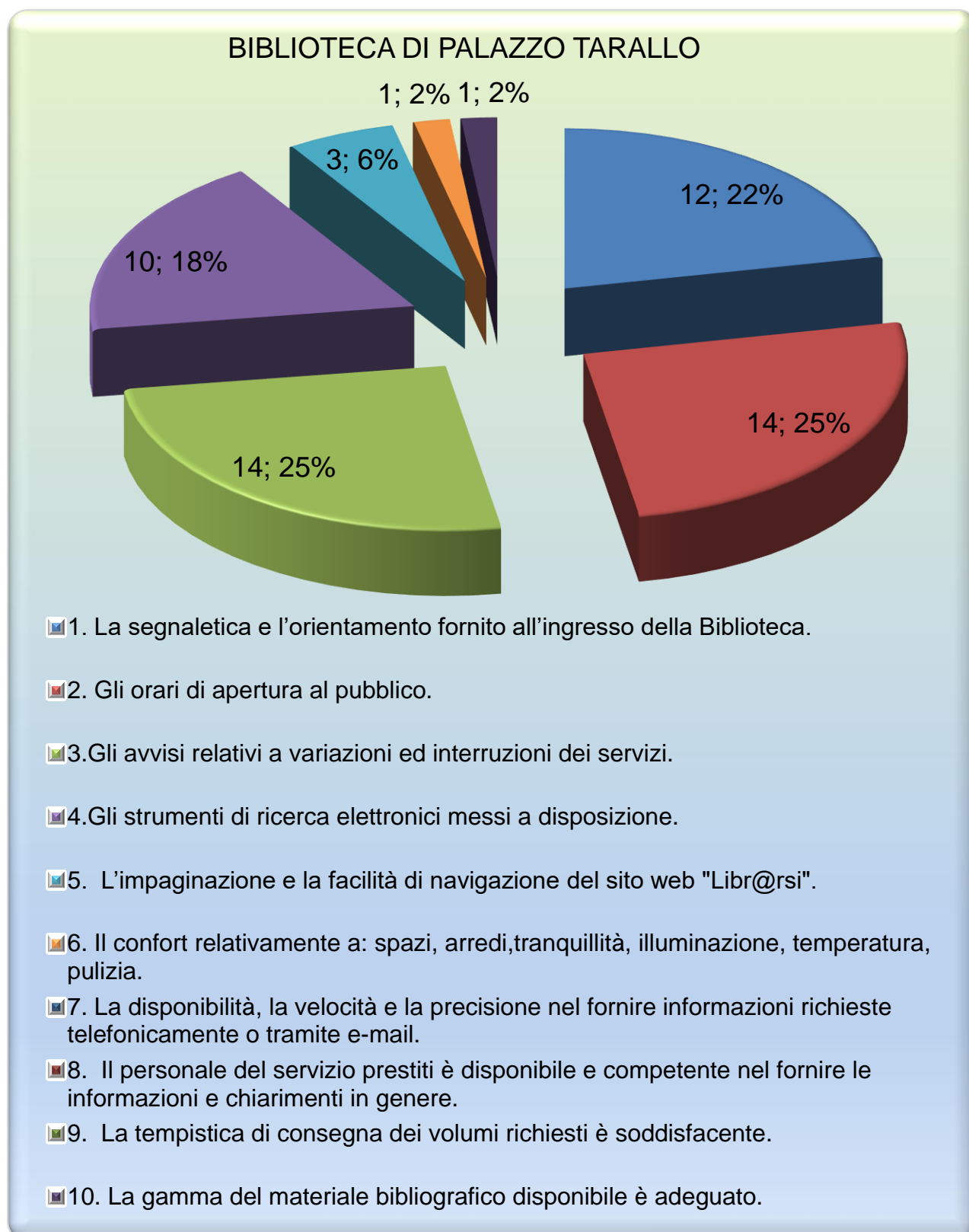
Qualità positiva: - 122 votazioni	Qualità negativa: - 0 votazioni
Percentuale qualità positiva 100%	Percentuale qualità negativa 0%



## BIBLIOTECA DI PALAZZO TARALLO

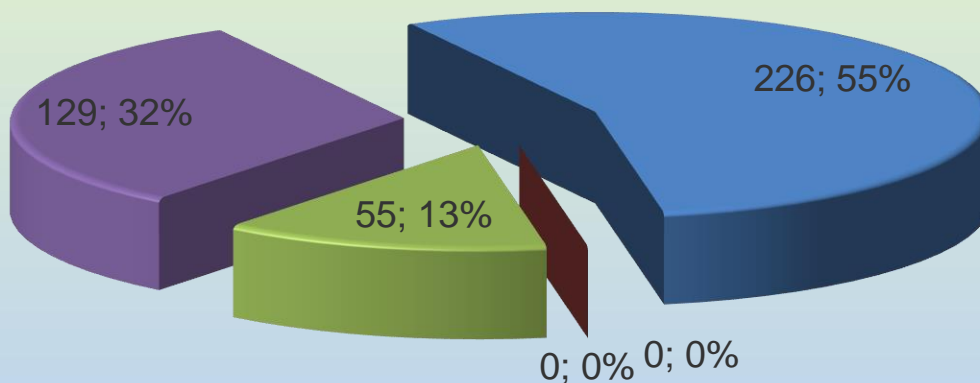
Totale questionari erogati 41	
Valutazioni positive 410	Valutazioni negative 0
Percentuale positiva 100%	Percentuale negativa 0%

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



Del tutto insoddisfatto voti	0	Insoddisfatto 0 voti	0	Abbastanza soddisfatto 55 voti	55	Soddisfatto 129 voti	129	Molto soddisfatto 226 voti	226
	0		0		55		129		226

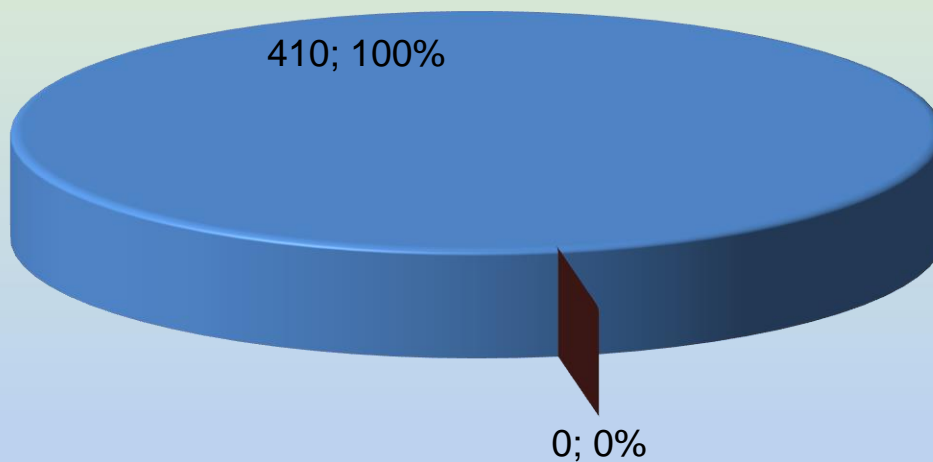
### Grado di valutazione attribuito dagli utenti



- Del tutto insoddisfatto = 0 voti
- Insoddisfatto = 0 voti
- Abbastanza soddisfatto = 55 voti
- Soddisfatto = 129 voti
- Soddisfatto = 226 voti

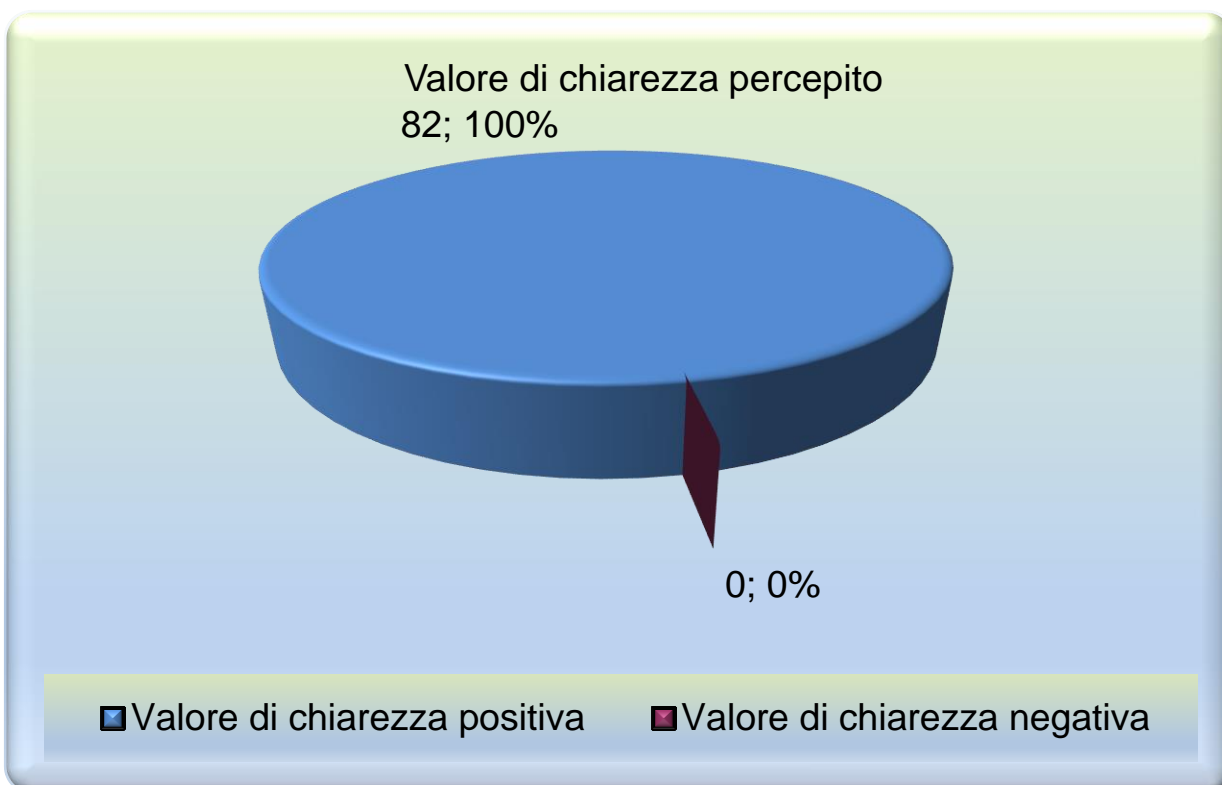
Valutazioni positive 410	Valutazioni negative 0
Percentuali positive 100%	Percentuali negative 0%

### Valutazioni positive e negative percepite

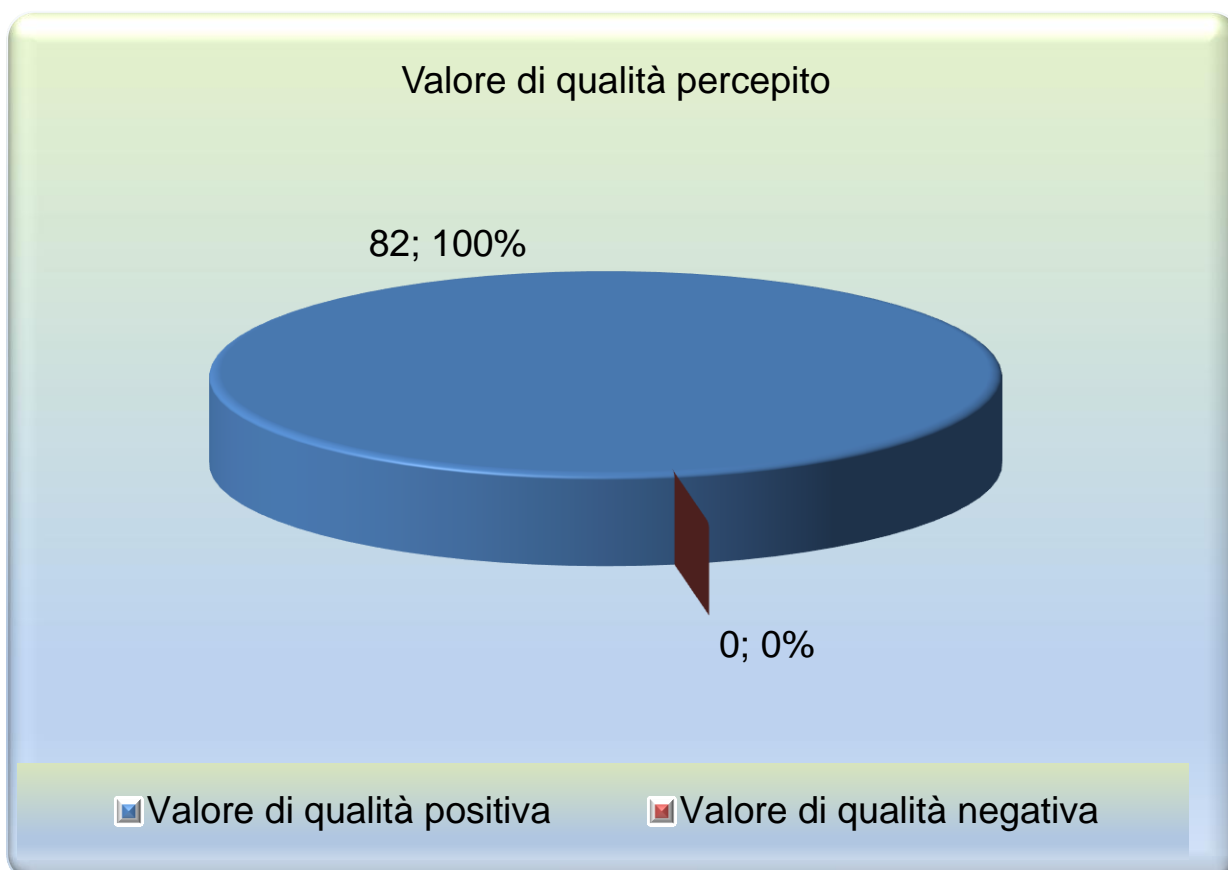


- Valutazioni positive
- Valutazioni negative

Chiarezza positiva: - 82 votazioni	Chiarezza negativa: - 0 votazioni
Percentuale chiarezza positiva 100%	Percentuale chiarezza negativa 0%



Qualità positiva: - 122 votazioni	Qualità negativa: - 0 votazioni
Percentuale qualità positiva 100%	Percentuale qualità negativa 0%

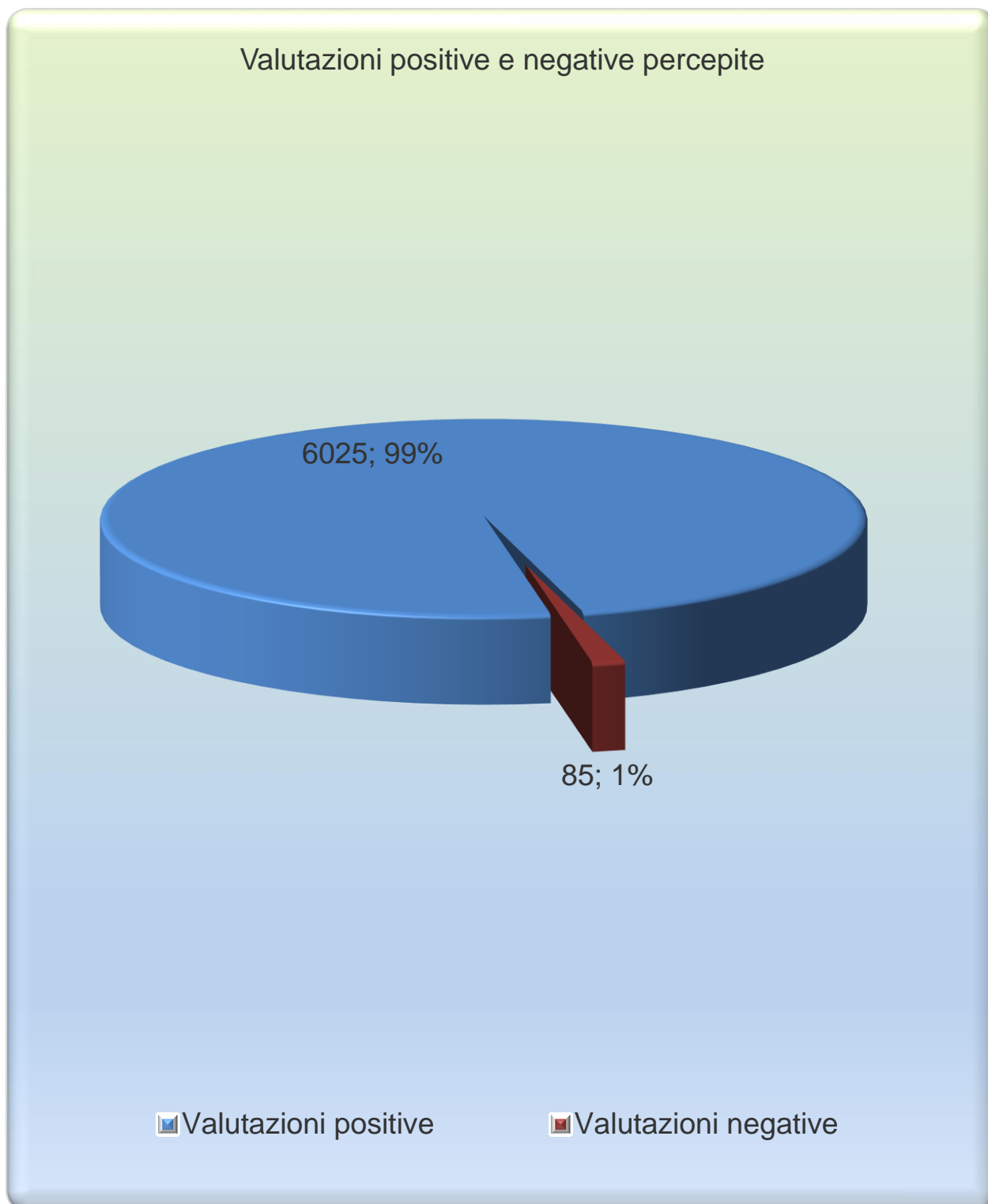


## CONCLUSIONI

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

### PERCENTUALI COMPLESSIVE POSITIVE E NEGATIVE

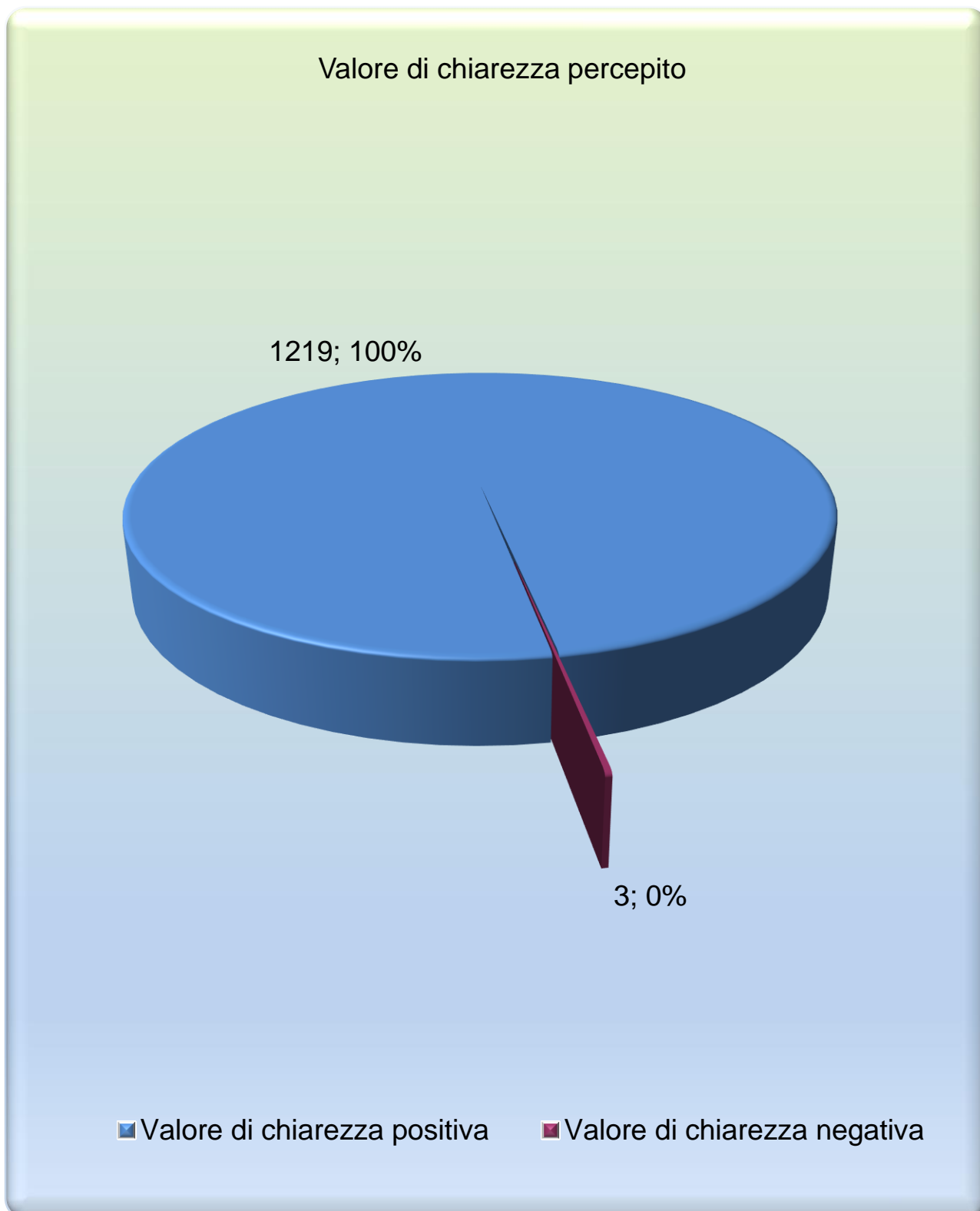
Valutazioni positive 6025	Valutazioni negative 85
Valutazioni positive 99%	Valutazioni negative 1%



## PERCENTUALI COMPLESSIVE DI CHIAREZZA

Valutazioni positive 1219	Valutazioni negative 3
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

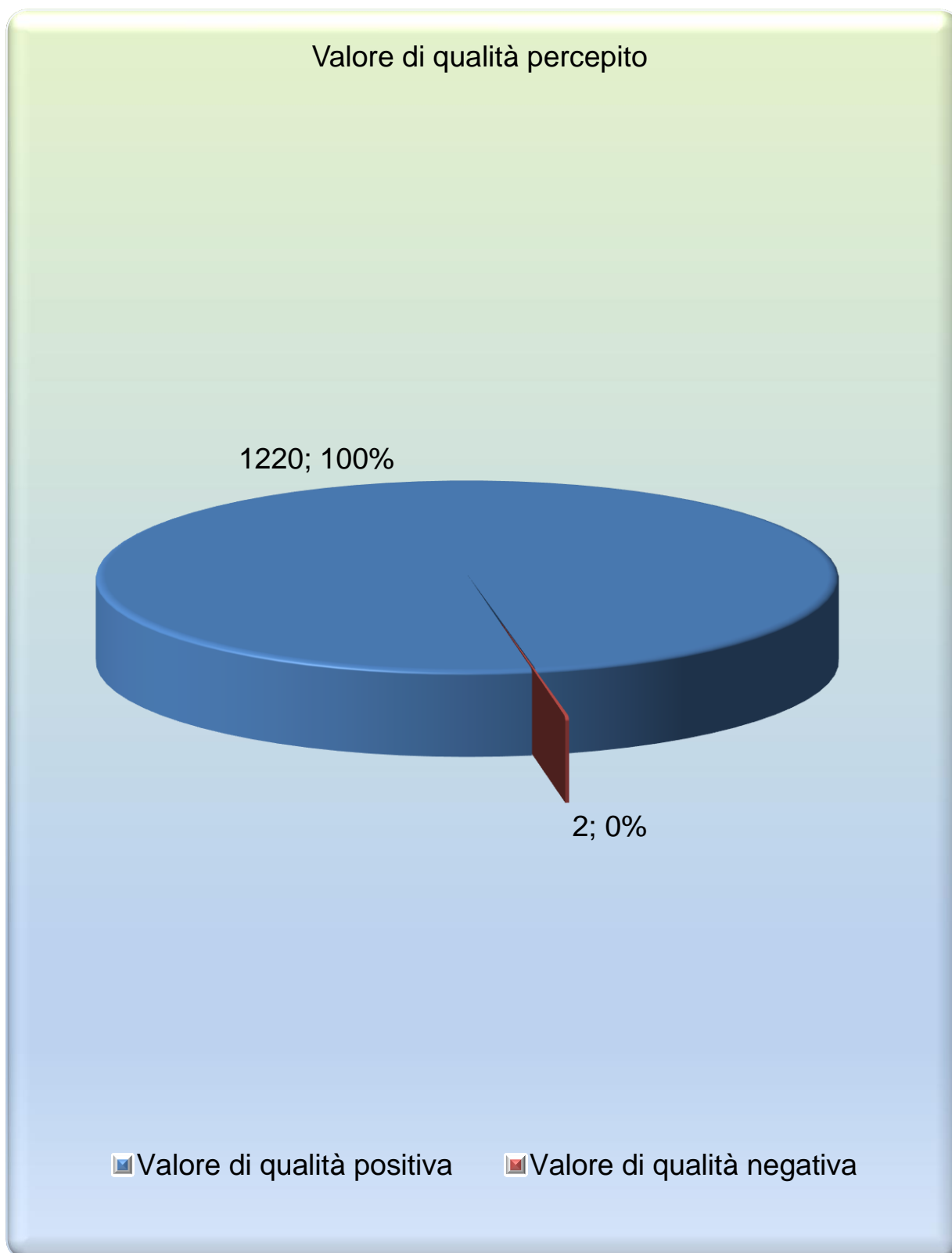
Come possiamo notare non ci sono valori negativi, il 2020/2021 sono stati anni difficili a seguito della pandemia e nonostante le enormi difficoltà i bibliotecari hanno seguito con la massima professionalità l'utenza anche da casa.



## PERCENTUALI COMPLESSIVE DI QUALITÀ

Valutazioni positive 1220	Valutazioni negative 2
Valutazioni positive 100%	Valutazioni negative 0%

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

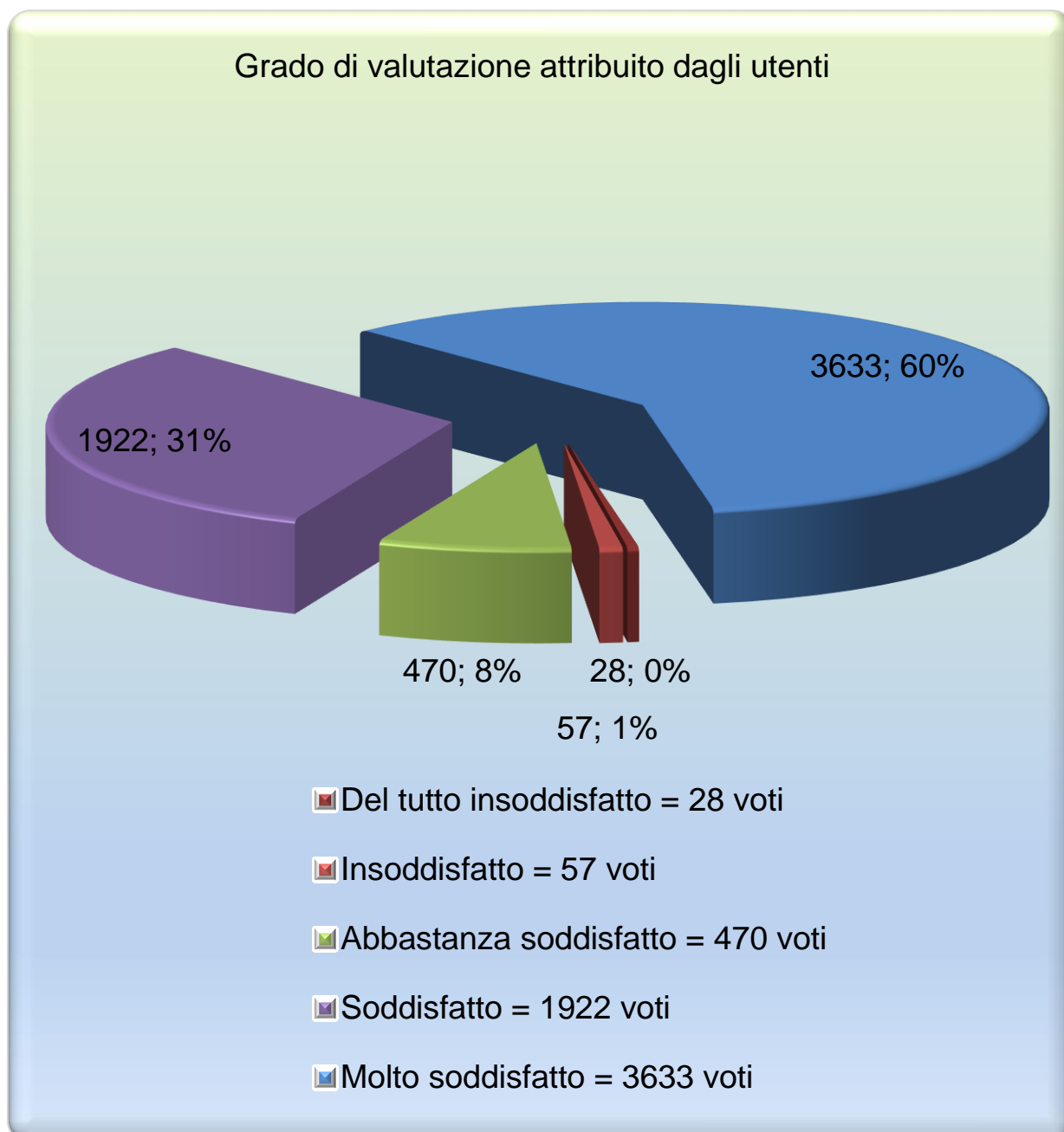




## VOTAZIONI COMPLESSIVE ESPRESSE DALL'UTENZA

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

Del tutto insoddisfatto 28 voti	Insoddisfatto 57 voti	Abbastanza soddisfatto 470 voti	Soddisfatto 1922 voti	Molto soddisfatto 3633 voti
28	57	470	1922	3633



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

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

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

**COMUNE DI PALERMO**  
**ASSESSORATO ALLE CULTURE**  
**AREA DELLE CULTURE**  
**SERVIZIO SISTEMA BIBLIOTECARIO**  
**SPAZI ETNOANTROPOLOGICI E ARCHIVIO CITTADINO**  
Direzione: Archivio Cittadino, via Maqueda 157, Palermo

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

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

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

**Sesso** M  F

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

**Titolo di studio** ELEMENTARE  MEDIE  SUPERIORE  LAUREA

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

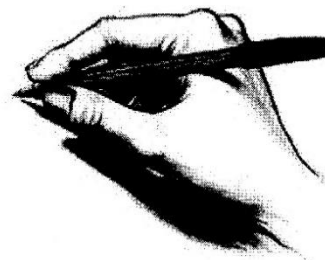
**VALUTAZIONE DEI SERVIZI**

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

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

Come valuta:

1. La segnaletica stradale per raggiungere la Biblioteca e l'orientamento fornito all'ingresso;  
1  2  3  4  5
2. Gli orari di apertura al pubblico?  
1  2  3  4  5



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

1       2       3       4       5

4. Il Comfort relativamente ai: spazi, arredi, tranquillità, illuminazione, temperatura e pulizia?

1       2       3       4       5

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

1       2       3       4       5

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

1       2       3       4       5

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

1       2       3       4       5

8. La gamma del materiale bibliografico disponibile è adeguato?

1       2       3       4       5

Suggerimenti per il miglioramento del servizio
