



Città di Palermo

COMUNE DI PALERMO

AREA DELLA 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



CUSTOMER SATISFACTION
ARCHIVIO STORICO COMUNALE
ANNO 2016
N.9.127 UTENTI*



*-Questionari somministrati: n.292 di cui n. 151 cumulativi riferibili a gruppi o scolaresche di n. 11 utenti in media e n. 145 schede cumulative riferibili a grandi eventi per gruppi di n. 51 utenti in media.

Obiettivo Specifico

Dall'inizio del 2016, al fine di monitorare la customer satisfaction dell' Archivio Storico è stata somministrata una Scheda di Rilevazione della visita, il cui modello viene allegato, segnato col n. 1/A.

La scheda è suddivisa in due parti: nella prima vengono richieste ai visitatori le informazioni di base (età, ente o scuola che richiede la visita, provenienza etc.), nella seconda viene monitorata la soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi offerti.

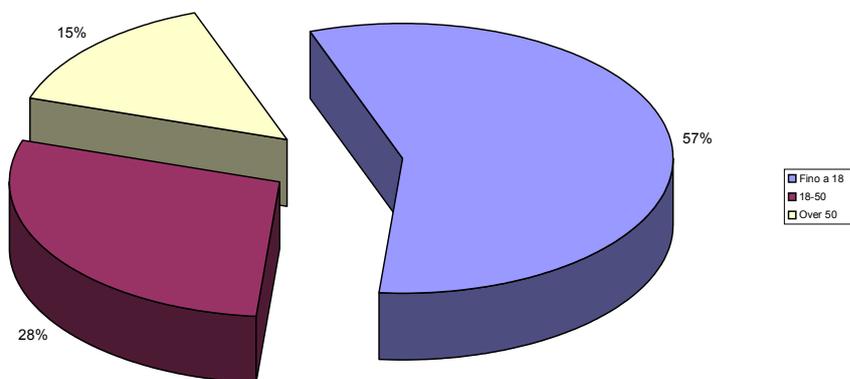
Alla fine dell'illustrazione dei singoli grafici, viene riportato, segnato con il numero 1/B, il grafico riepilogativo dal quale emerge che i consensi positivi dell'utenza, (ottenuti sommando i diversi gradi di giudizio positivo: -ottimo-buono- sufficiente), sono pari al 99,94%. Dato che conferma il parere positivo relativamente alla soddisfazione generale degli utenti e dei visitatori dell'Archivio.

L'analisi della "customer satisfaction" si conferma, quindi, essere uno strumento utile al fine di monitorare il livello di soddisfazione degli utenti dell'Archivio Storico sulla cui base poi avviare interventi utili a ridurre le criticità e rispondere meglio alle richieste dell'utenza stessa.

ANALISI DEI DATI

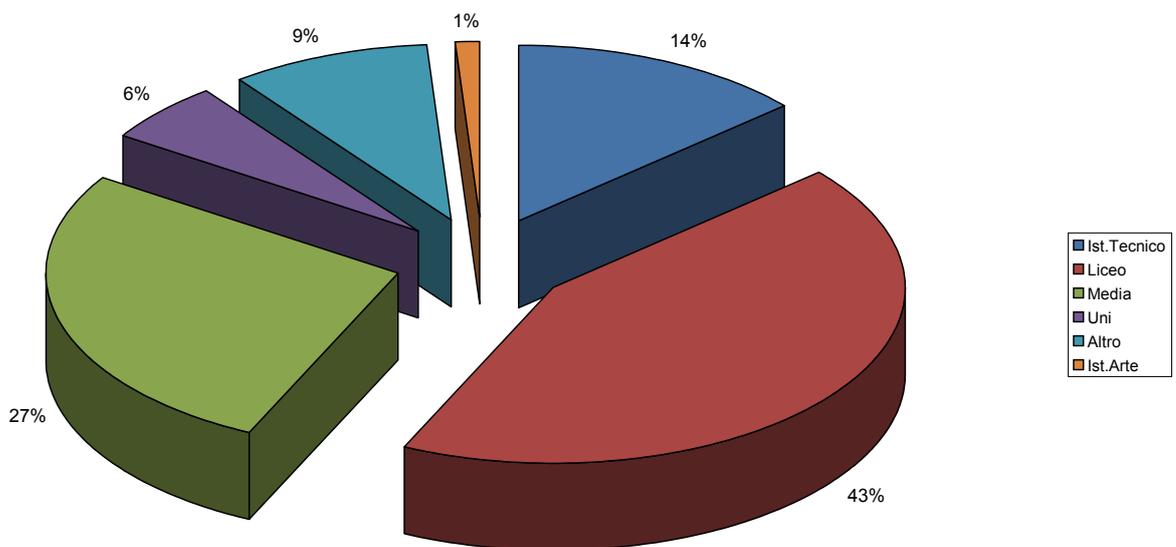
Dal 1 gennaio al 31 dicembre l'Archivio Storico è stato visitato da 9.127 utenti dei quali è stata rilevata la customer satisfaction. Il notevole aumento dei visitatori rispetto al 2015 (3.680 utenti), è motivato dalla chiusura del cantiere di lavoro per l'adeguamento del sistema antincendio alla normativa vigente, i cui lavori iniziati a Maggio, sono stati ultimati nel Novembre del 2015 restituendo l'Archivio alla sua piena attività. La media di presenze mensili del 2016, (760 visitatori), fa registrare un incremento percentuale rispetto alle presenze mensili del 2014 (450 visitatori) del 66% e consolida il numero di presenze mensili del 2015, (736 visitatori nei mesi non interessati dal cantiere di lavoro). L'età dei visitatori si attesta per il 57% fino ai 18 anni; per il 28% dai 18-50 anni e per il 15% nella fascia over 50.

Graf.1
Età visitatori



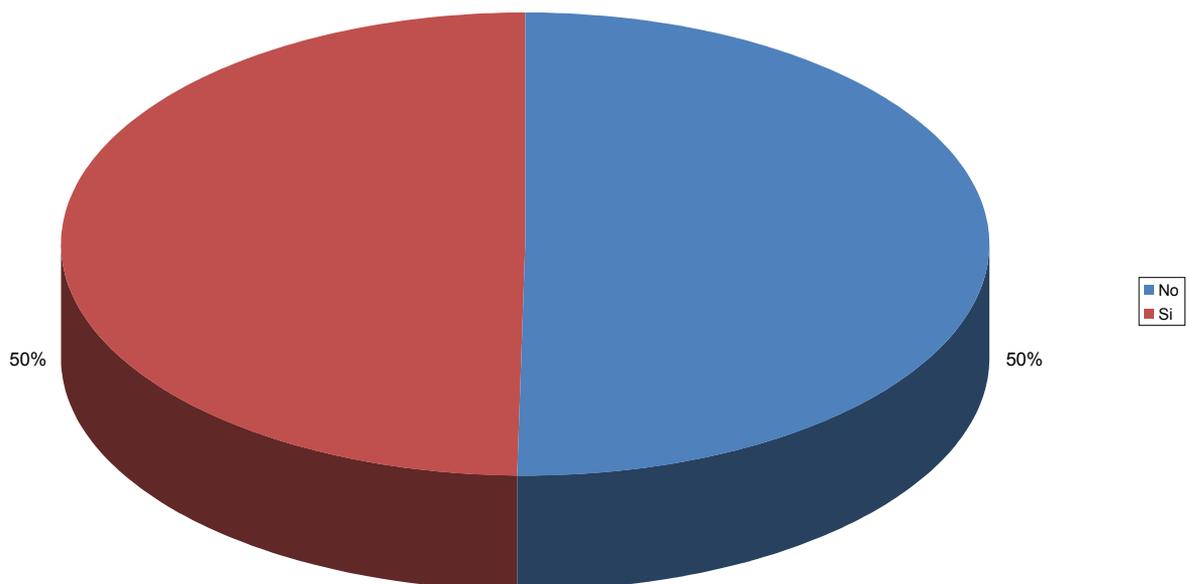
Classificando i visitatori relativamente all'Ente di provenienza (Graf.2) emerge che il rilevante numero di giovani che visitano l'Archivio proviene per il 43% dai licei, il 27% dalle scuole medie e il 6% dall'Università mentre il 14% dagli istituti tecnici.

Graf.2
Studenti



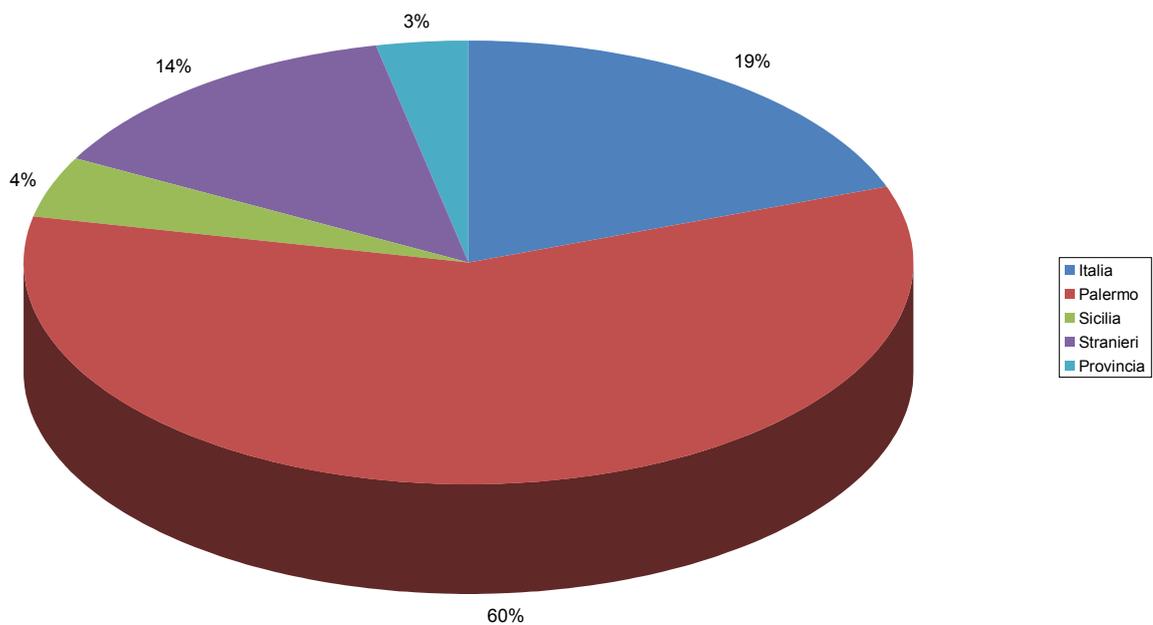
Circa la conoscenza dell'Archivio (Graf.3) si evince che, mentre per il 50% dei visitatori l'Archivio storico comunale è un'Istituzione già nota, lo stesso non vale per il 50% di essi. Si nota una sostanziale conferma dei dati *del* 2015 quando le percentuali erano rispettivamente del 54% e 46%: l'Archivio storico si conferma, pertanto, come luogo di riferimento e di aggregazione culturale.

Graf.3
Notorietà Archivio



Si è poi proceduto alla classificazione dei visitatori in base alla provenienza geografica (Graf. 4). E' emerso che la maggior parte, ossia il 60%, è della stessa città di Palermo; la percentuale dei visitatori provenienti dalla provincia di Palermo è del 3% e il 4% dalle altre provincie della Sicilia ; il 19% giunge dalle altre regioni italiane e il 14% è costituito da stranieri. Se la percentuale di presenze di visitatori provenienti dalla stessa città di Palermo conferma l'identità stessa dell'Archivio, che conserva tutta la documentazione prodotta dall'Amministrazione della città attraverso i secoli, ponendosi come punto di riferimento obbligato per gli studi sulla storia di Palermo, la significativa presenza di stranieri incoraggia a rafforzare l'impegno per far conoscere l'Istituto al di fuori dei confini dell'Isola.

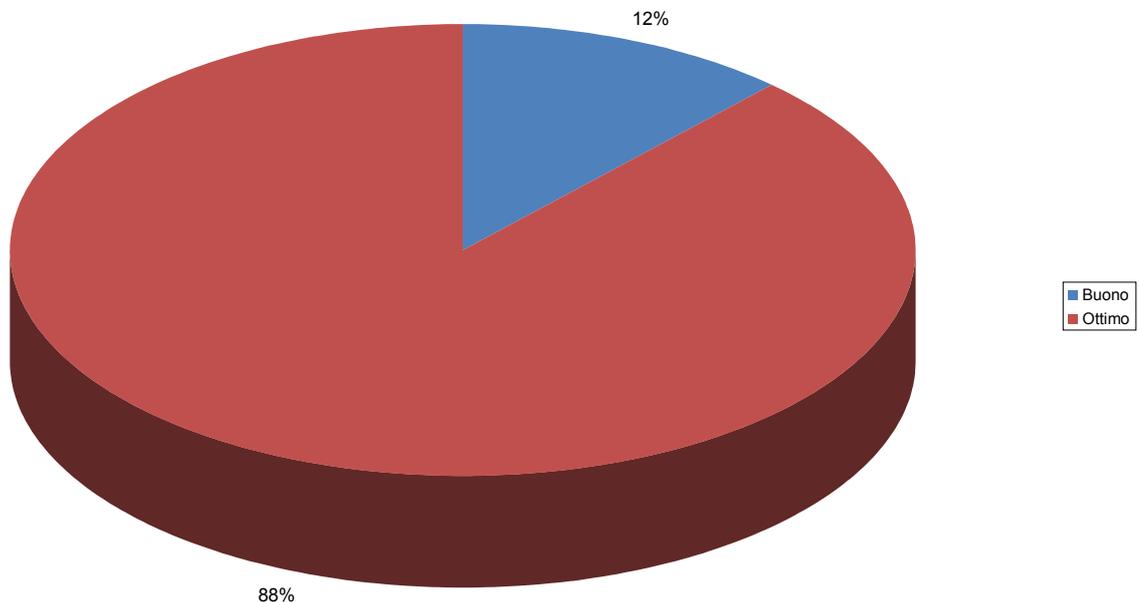
Graf.4
Visitatori per provenienza



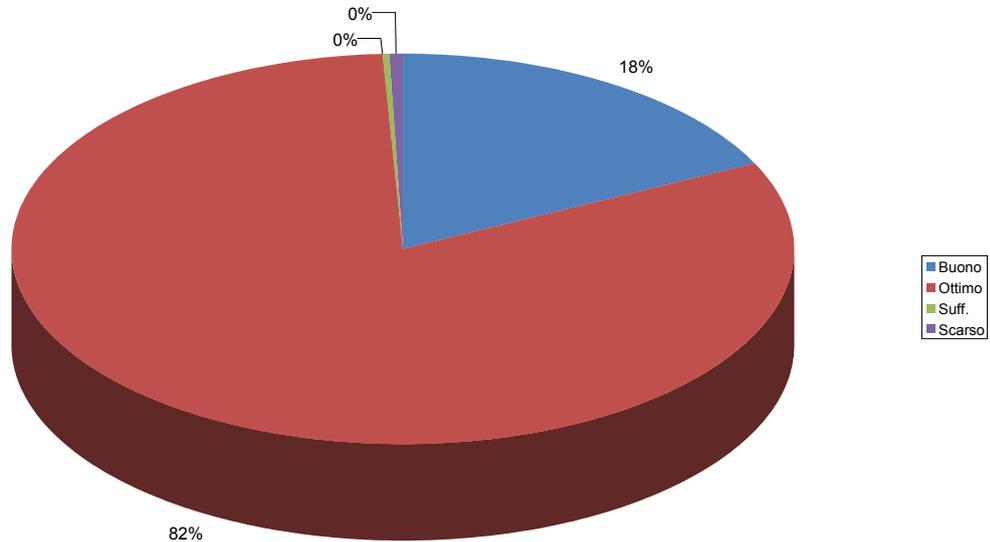
Dall'analisi dei dati afferenti alla Scheda di Rilevazione, emergono le risposte ai quesiti relativo alla "utilità della visita", sia in termini di "cultura generale" (Graf.5), sia in termini "scientifici/di studio" (Graf.6).

Come si evince dal Graf. 5, l'utilità della visita in termini di cultura generale viene valutata in maniera molto positiva dagli utenti. Tra "buono" e "ottimo" , il giudizio positivo è del 100%. Lo stesso giudizio si ottiene sull'utilità della visita in termini scientifici/di studio; infatti , anche in questo caso, tra "buono" e "ottimo" , il giudizio positivo è del 100%.

Graf.5
Utilità visita (cultura generale)

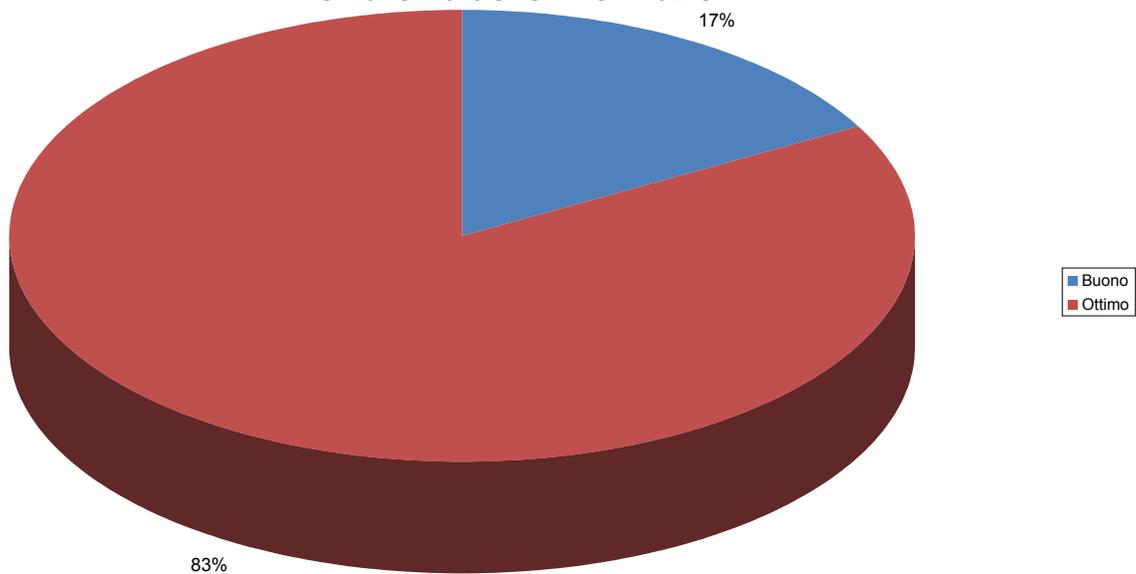


Graf.6
Utilità della visita (Finalità scientifiche/di studio)



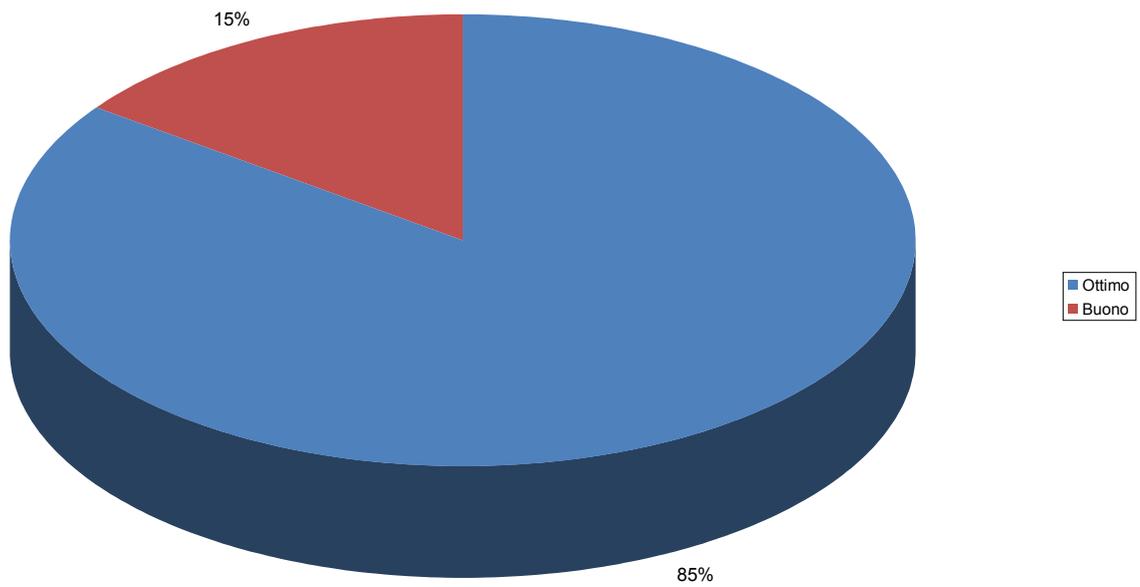
Si passa poi a testare il gradimento dell'utenza sulla chiarezza delle informazioni ottenute (Graf. 7). L' 83% le reputa ottime , il 17% buone .

Graf.7
Chiarezza delle informazioni



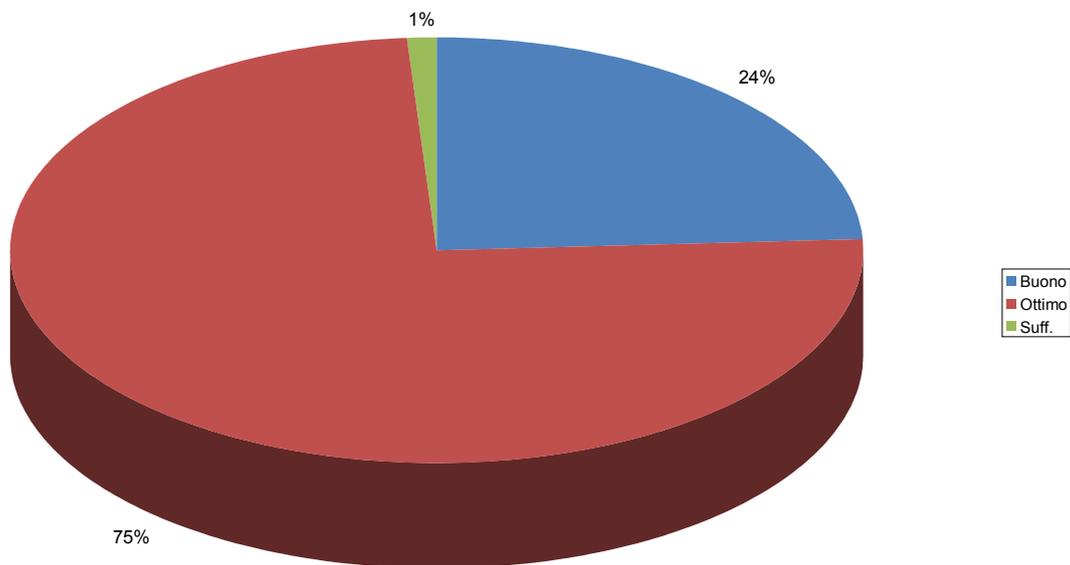
Positivo è il giudizio dei visitatori, come si evince dal Graf.8, sull'accoglienza del personale: il 100% si dichiara soddisfatto, con giudizi che vanno da un 85% di "ottimo" da un 15% di "buono".

Graf.8
Accoglienza del personale

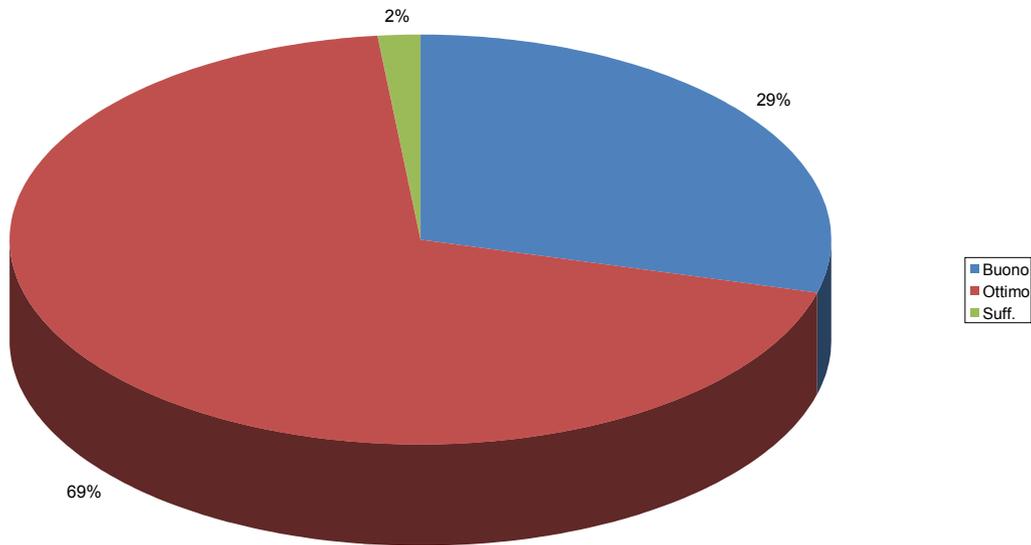


Ancora positivo è il giudizio degli utenti sull'organizzazione e accessibilità degli spazi interni (Graf.9), sugli orari di apertura (Graf.10) e sulla qualità dei servizi culturali offerti (visite guidate, mostre e altre iniziative), Graf.11.

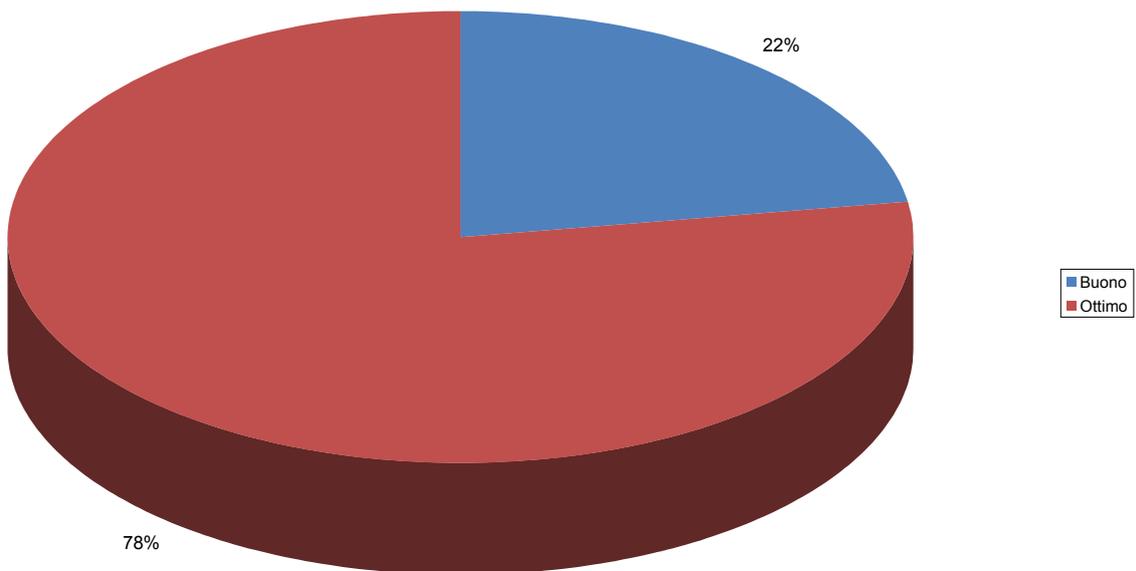
Graf.9
Organizzazione e accessibilità degli spazi interni



Graf.10
Orari di apertura



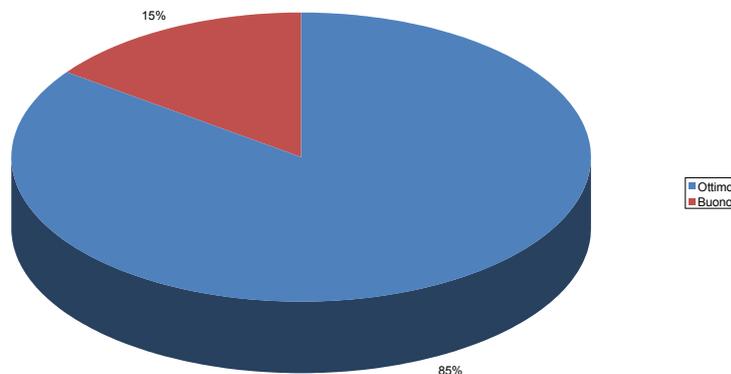
Graf.11
Qualità dei servizi culturali



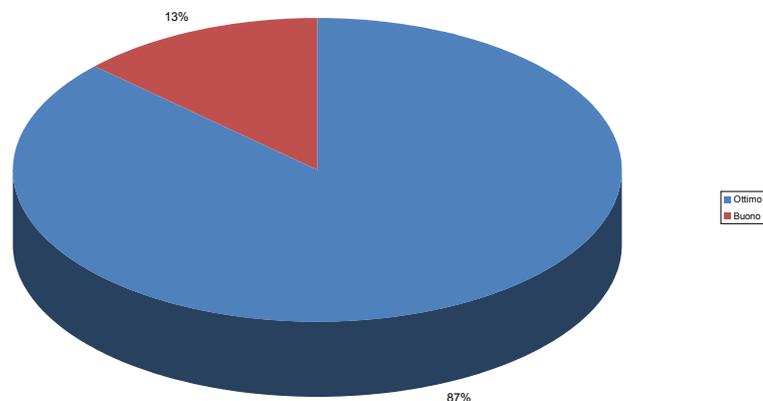
Sono stati inoltre oggetto di rilevazione di customer satisfaction, in particolare, i servizi offerti in sala di studio, con riguardo ai tempi di attesa necessari per ottenere in consultazione il volume o la riproduzione richiesti, ovvero con riguardo alla professionalità del personale che segue l'orientamento archivistico dell'utenza in fase di ricerca.

Entrambi i dati risultano molto positivi, come si evince dai grafici 12 e 13 seguenti.

Graf.12
Sala di consultazione
Tempi di attesa



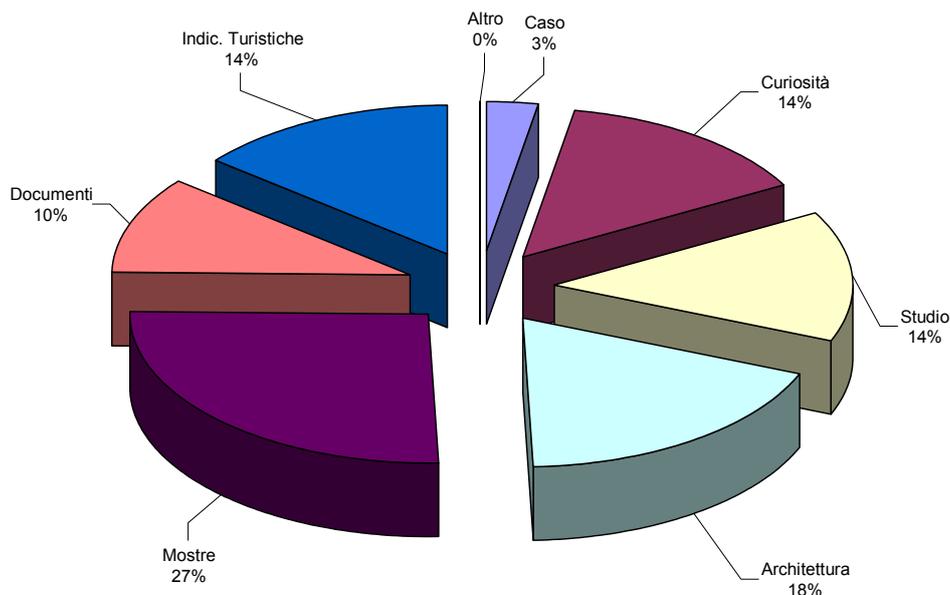
Graf.13
Sala di consultazione
Professionalità del personale



Si sono voluti infine testare i motivi che hanno condotto i visitatori in Archivio (Graf.14). Il 27% testimonia l'interesse per le iniziative culturali (mostre), ciò dimostra come le iniziative culturali siano di attrazione per il pubblico e quindi vadano incentivate. La percentuale di coloro che visitano l'Archivio spinti dalla visita per "curiosità" rimane elevata e cioè del 14%, segno di un'utenza interessata, vivace, e di una crescente domanda culturale anche da parte di un pubblico non specializzato.

Rimane alta la percentuale per "motivi di studio" con l'14% e la consultazione documentale 10%, così come quella degli studenti e studiosi di Architettura con il 18%, mentre è significativa la motivazione che proviene dalla domanda del turismo culturale con un 14%, percentuale che induce ad una riflessione sulla possibilità di incrementare ancora di più il turismo culturale tramite apposita conoscenza sul web. o i social.

Graf.14
Motivi della visita



CONCLUSIONI

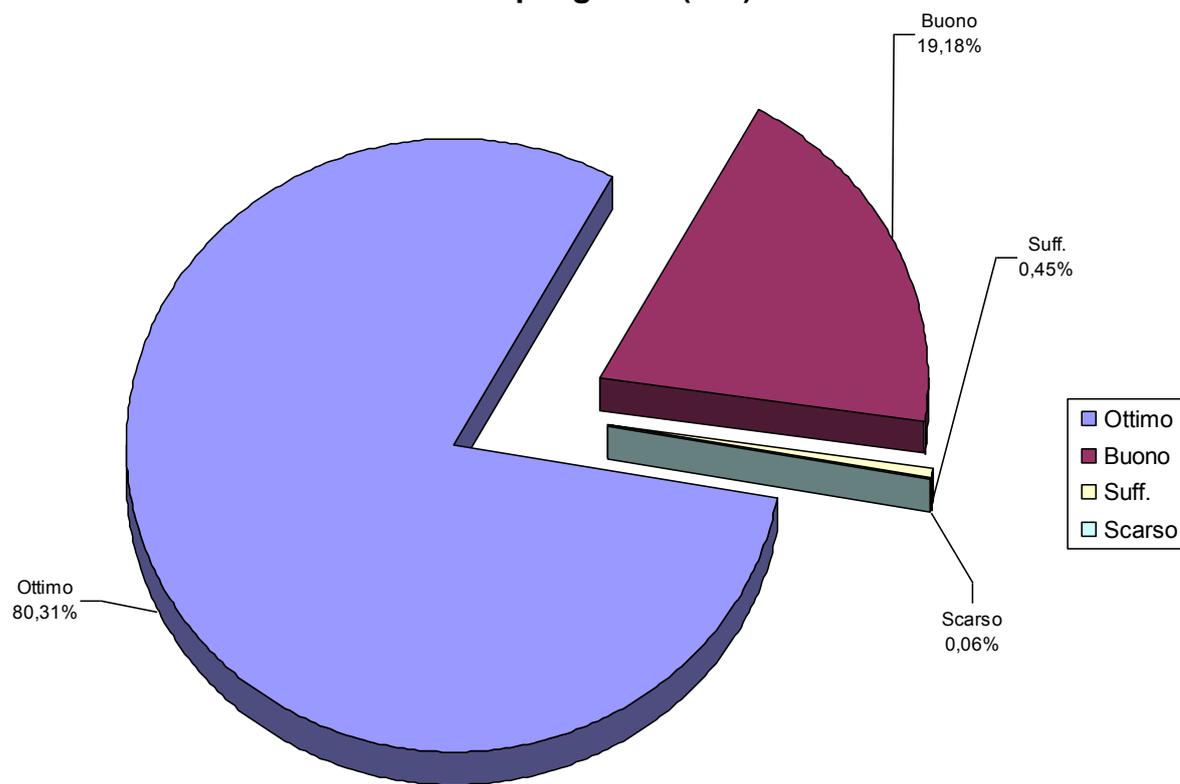
Come emerge dal “grafico riepilogativo” la percentuale di gradimento dell’utenza si mantiene su livelli molto alti. Tende infatti a consolidarsi in una percentuale del 99,94 annullando, quasi del tutto, la percentuale che si pronuncia per una sufficienza che è solo dello 0,06%, mentre non figurano pareri negativi.

Risultano conferme rispetto alla qualità dei servizi offerti al target di riferimento degli utenti (costituito per la maggior parte da studenti fruitori dell’attività didattica, v. grafici 1 e 2).Sono altresì notevoli i livelli di presenza di visitatori che giungono da altre regioni italiane con il 19%, e un 14% costituito da stranieri (Graf 4).

Il trend crescente che ha portato nel periodo 2014- 2016 ad un aumento del 66% di presenze dei visitatori è dovuto ad una sempre maggiore attenzione a quegli aspetti che negli scorsi anni sono stati analizzati come obiettivi da raggiungere: incrementare la presenza dei giovani e allargare la fascia d’utenza “non specialistica” appartenente alla fascia d’età che va dai 30 ai 50 anni: quel particolare tipo di pubblico, cioè, che non si accosta all’Archivio per motivi didattici o di studio, ma che viene attratto dalle iniziative culturali.

In secondo luogo, sarebbe auspicabile che la conoscenza di un Istituto così particolare della città di Palermo si confermasse tappa abituale da inserire negli itinerari dell’utenza tipica del “turismo culturale”. Si sta lavorando in tal senso anche tramite una maggiore informazione sul web e contatti con *tour operator*.

Grafico riepilogativo (1/B)



ARCHIVIO STORICO COMUNALE DI PALERMO
QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENZA

n. _____

Evento: _____ data ____/____/20____

Addetto all'accoglienza: _____

Visita: Istituto, Scuola, Ente, Associazione o altro

Sede: _____

 Università n° ____ Liceo n° ____ Ist. Tecnico n° ____ Ist. D'Arte n° ____ Magistrale n° ____ Media
 n° ____ Elementare n° ____ Altra Tip. n° ____

Accompagnatore/trice (facolt.) _____

Numero tot. Visitatori ____; Fino a 18 anni ____; 18-50 anni ____; Over 50 anni ____;

L'Archivio Storico comunale è un'Istituzione nota?

SI

NO

Utilità della visita come cultura generale:

Ottimo

Buono

Suffic.

Scarso

Utilità della visita, scientifica/di studio:

Ottimo

Buono

Suffic.

Scarso

DATI RELATIVI ALL'UTENTE O ACCOMPAGNATORE (FACOLTATIVO)

Professione _____ Città _____

Nazione _____

CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI

Ottimo

Buono

Suffic.

Scarso

ACCOGLIENZA DEL PERSONALE

Ottimo

Buono

Suffic.

Scarso

ORGANIZZAZIONE E ACCESSIBILITÀ DEGLI SPAZI INTERNI

Ottimo

Buono

Suffic.

Scarso

ORARI DI APERTURA

Ottimo

Buono

Suffic.

Scarso

QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI (visite, mostre, convegni e altre iniziative culturali)

Ottimo

Buono

Suffic.

Scarso

Da compilare solo da parte dei fruitori della sala di studio

TEMPI DI ATTESA

Ottimo

Buono

Suffic.

Scarso

DISPONIBILITÀ E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE

Ottimo

Buono

Suffic.

Scarso

SPECIFICARE QUALI MOTIVI VI HANNO CONDOTTO A QUESTO ARCHIVIO:

(facoltativo, anche risposte multiple)

PER CASO CURIOSITÀ STUDIO CONTENUTI DOCUMENTARI

CARATTERISTICHE ARCHITETTONICHE MOSTRE – MANIFESTAZIONI

INDICAZIONI TURISTICHE

(Se altro, specificare) _____

CONSIDERAZIONI PERSONALI

DATA _____

INFORMATIVA

L'Archivio Storico effettua il trattamento dei dati personali rilasciati dagli utenti che accedono all'Istituzione, secondo le modalità previste dal D.Lgs 196/2003 e s.m.i.

Il trattamento, svolto con o senza l'ausilio di mezzi informatici, è attuato per i soli fini connessi all'esercizio della disciplina di cui sopra che regola i rapporti fra l'Archivio e gli utenti.

Non si darà luogo a diffusione alcuna di tali dati rispettando i diritti dell'interessato.