



CITTÀ DI PALERMO  
Assessorato alla Cultura

# COMUNE DI PALERMO

ASSESSORATO ALLA CULTURE

AREA DELLE CULTURE

SERVIZIO SISTEMA BIBLIOTECARIOSPAZI ETNOANTROPOLOGICI E

ARCHIVIO CITTADINO

Direzione: Archivio Cittadino, via Maqueda 157, Palermo



## CUSTOMER SATISFACTION ARCHIVIO STORICO COMUNALE ANNO 2020



Numero visitatori totale n. 644 (tab. 1 e tab. 2)

Questionari somministrati: n. 35

## **PREMESSA**

L'anno 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.

L'Archivio Storico è stato chiuso al pubblico dal mese di marzo, il personale della Sala di studio, non potendo accedere in Istituto, ha incrementato i servizi all'utenza offerti in digitale e da remoto, cercando di mantenere un contatto con l'utenza sostenendola nella ricerca.

Dal mese di giugno si è potuto riaprire al pubblico 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.

La nostra indagine si inserisce in questo scenario.

I questionari sono stati erogati nei periodi intermittenti di apertura e chiusura al pubblico, che si sono succeduti in ottemperanza alle prescrizioni ministeriali.

Naturalmente questo ha comportato una drastica diminuzione del numero dei fruitori della sala di studio.

L'indagine ha interessato i servizi offerti, al fine di conoscere il giudizio sulle prestazioni erogate, ottenendo indicazioni, suggerimenti e bisogni, utili al fine di migliorare la qualità offerta.

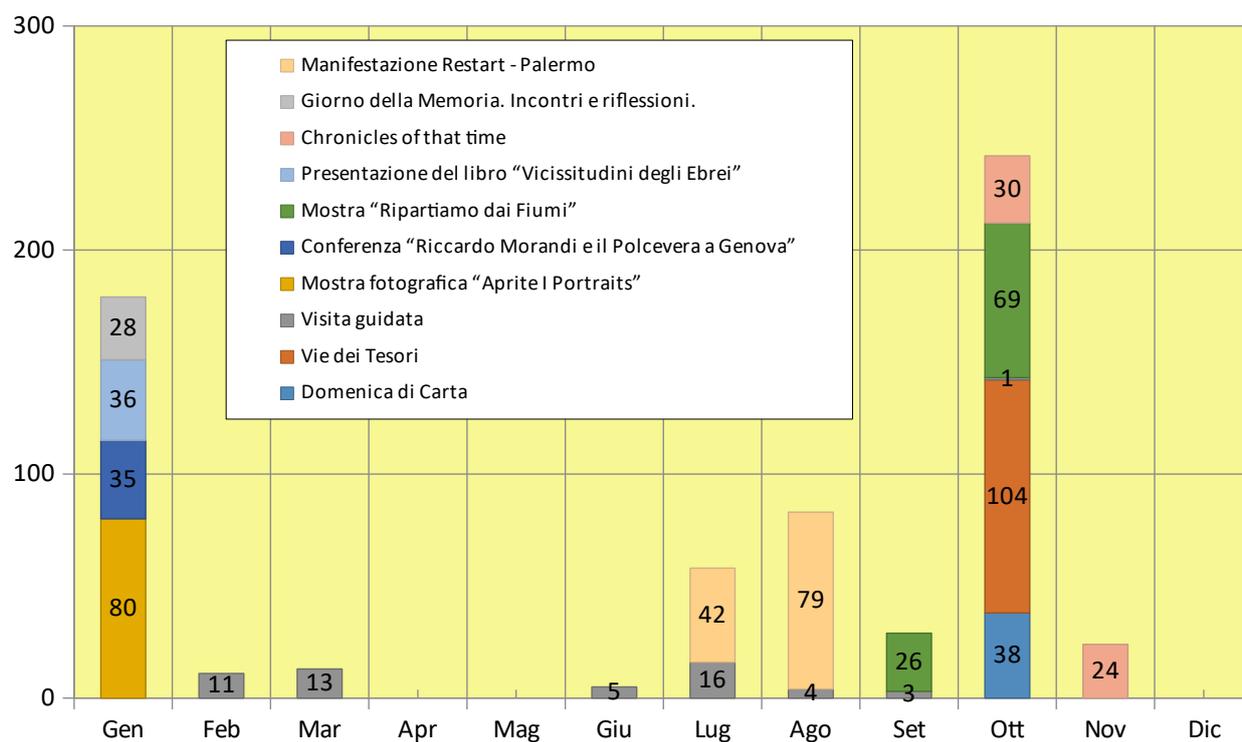
Dall'inizio del 2020 è stata somministrata la Scheda di Rilevazione della visita, il cui modello viene allegato, segnato col n. 1/A.

La scheda è suddivisa in due parti: nella prima vengono richieste agli utenti 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 100%; dato che conferma la soddisfazione generale degli utenti e dei visitatori dell'Archivio.

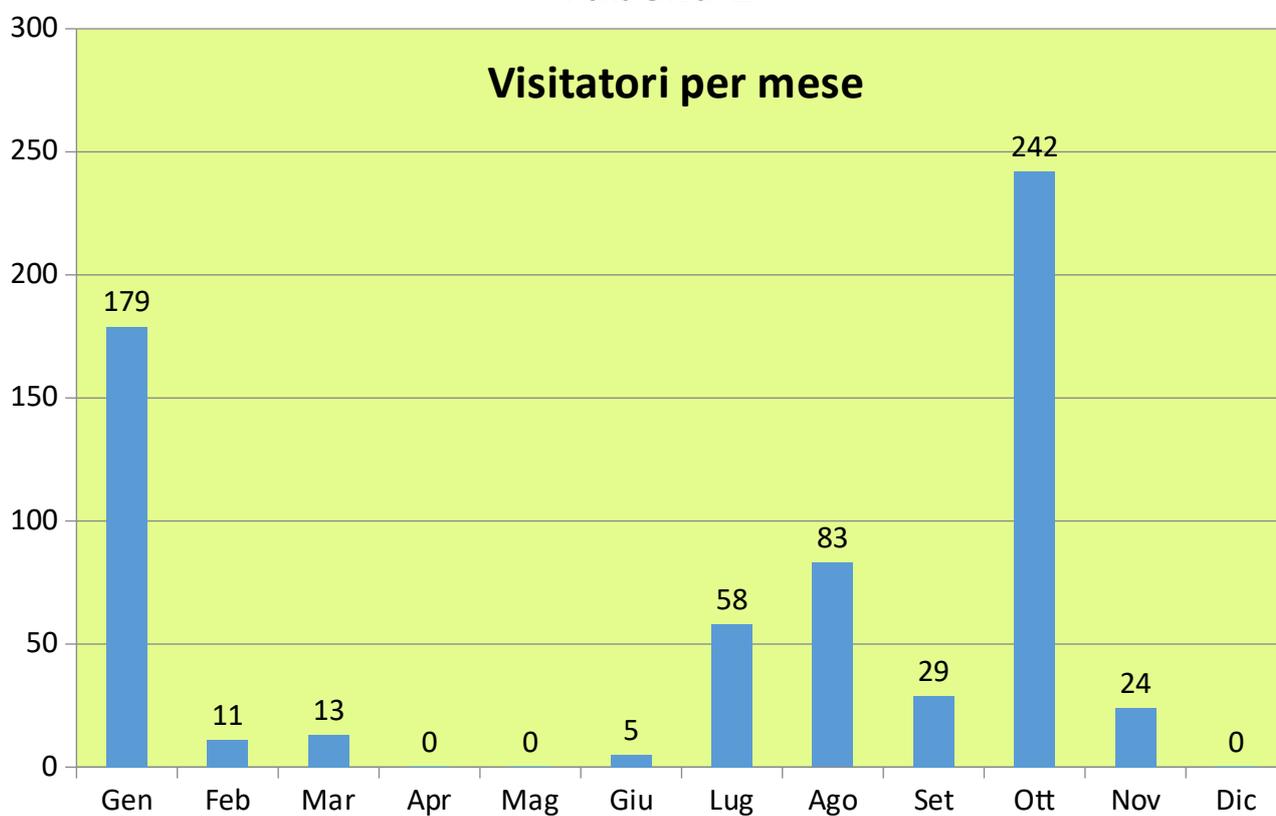
## Tabella 1

### Num. visitatori per mese e per eventi



## Tabella 2

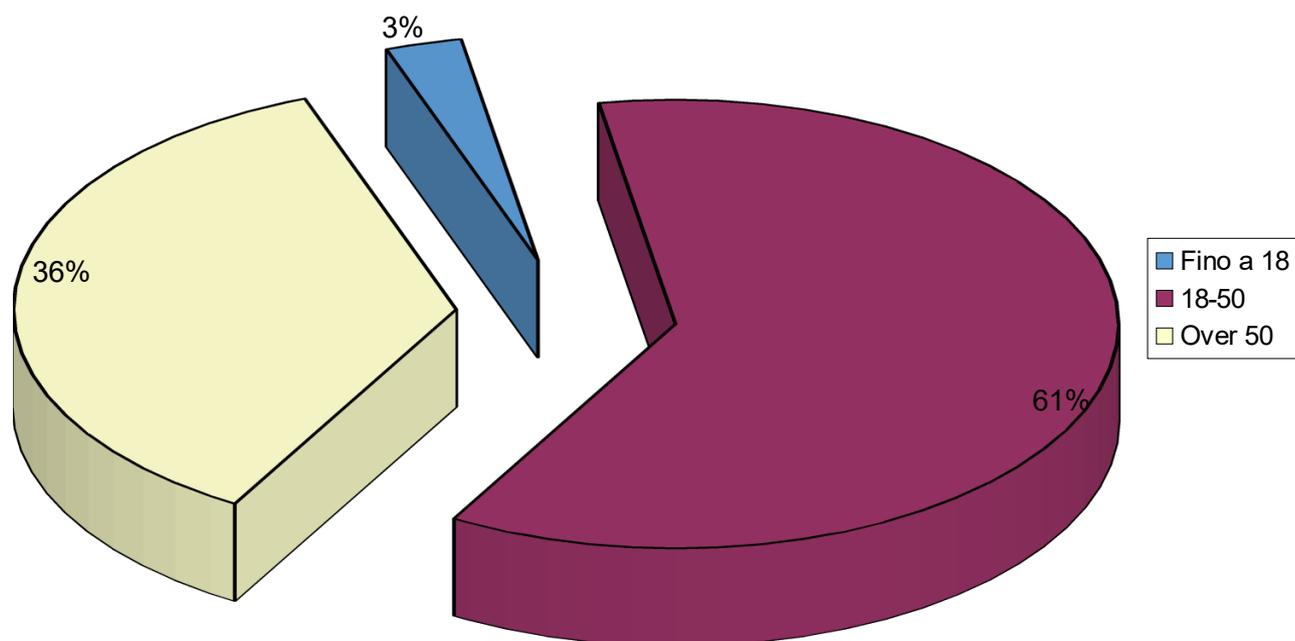
### Visitatori per mese



## ANALISI DEI DATI

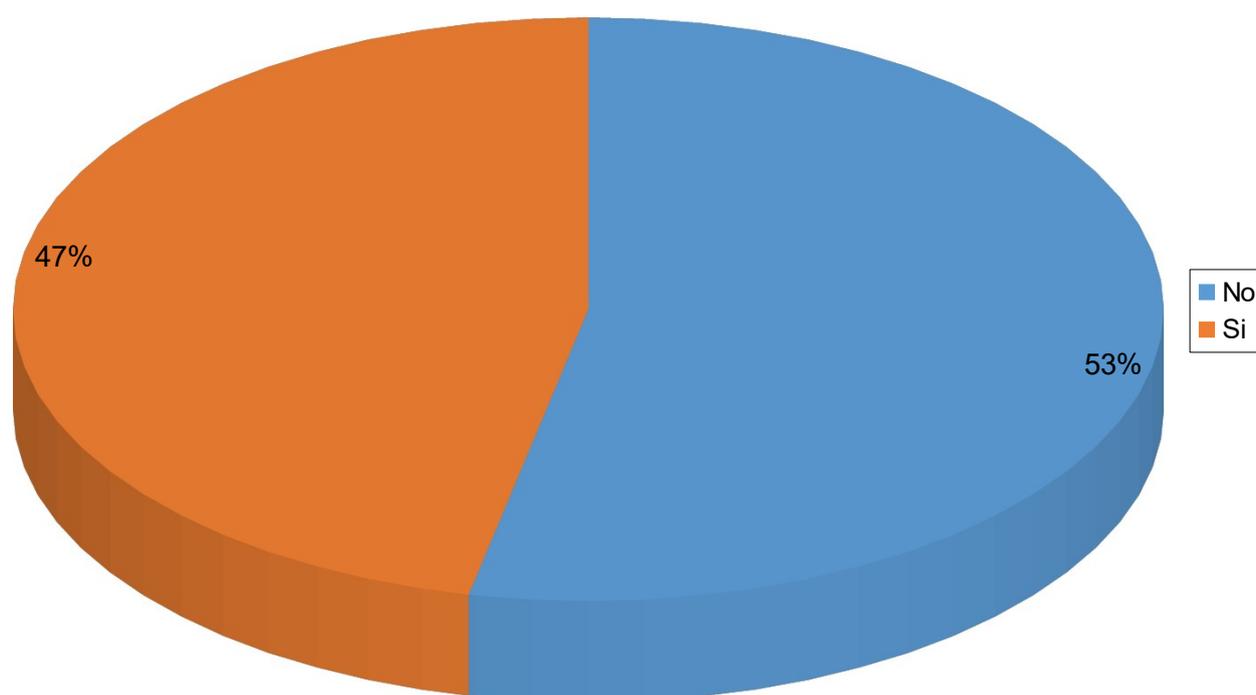
Graf.1

### Età visitatori



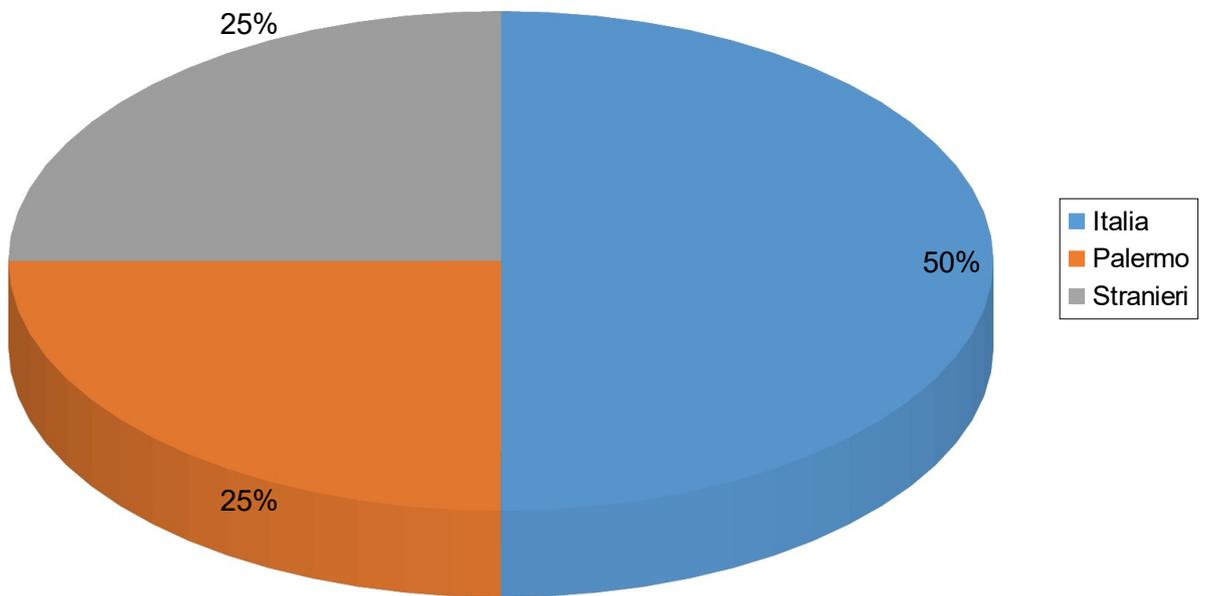
Dal 1 gennaio al 31 dicembre l'Archivio Storico è stato visitato da 644 utenti dei quali è stata rilevata la customer satisfaction. L'età dei visitatori si attesta per il 3% fino ai 18 anni; per il 61% dai 18-50 anni e per il 36% nella fascia over 50.

Graf.2  
Notorietà Archivio



Circa la conoscenza dell'Archivio (Graf.2) si evince che, mentre per il 47% dei visitatori l'Archivio storico comunale è un'Istituzione già nota, lo stesso non vale per il 53% di essi. L'Archivio storico si conferma, pertanto, come luogo di riferimento e di gruppo culturale.

### Visitatori x provenienza

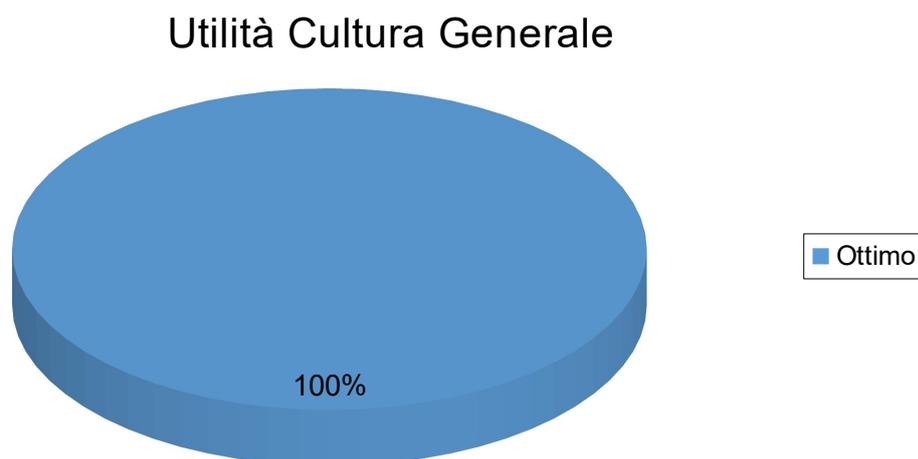


Graf.3

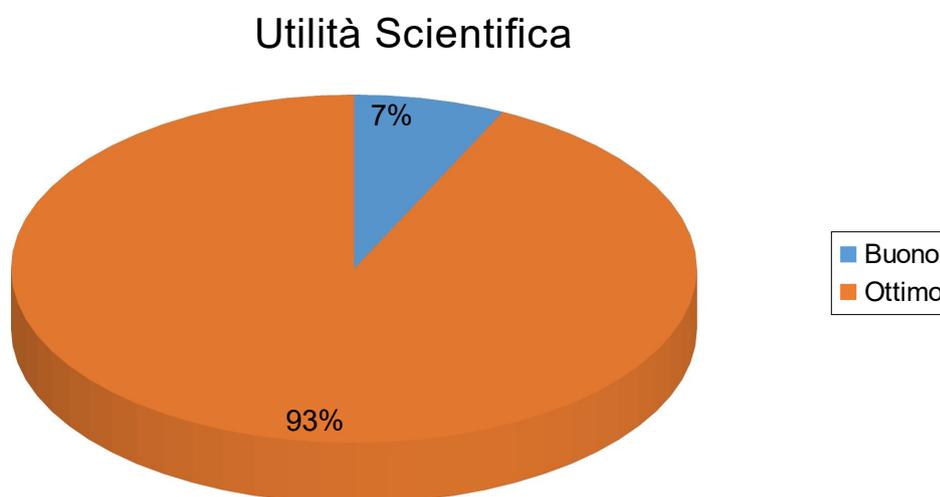
Si è poi proceduto alla classificazione dei visitatori in base alla provenienza geografica (Graf.3). È emerso che il 25% è della stessa città di Palermo, il 50% giunge dalle altre regioni italiane, il 25% è la percentuale dei visitatori stranieri.

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.

Graf.4



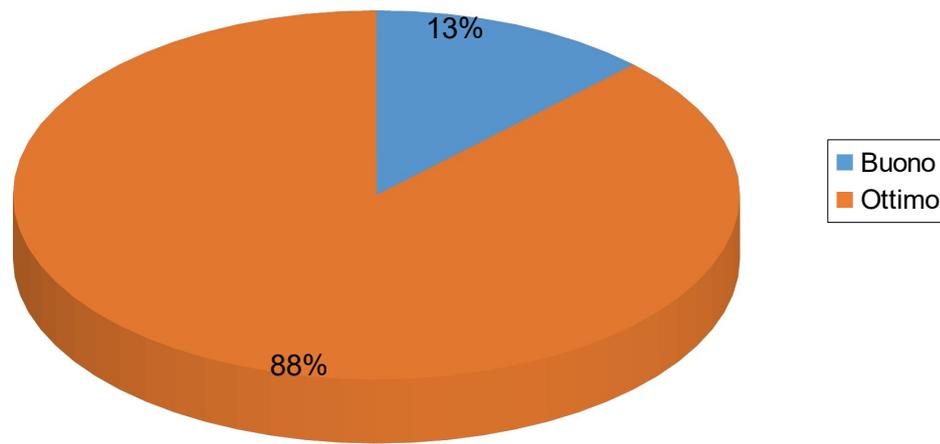
Graf.5



Dall'analisi dei dati afferenti alla Scheda di Rilevazione, emergono le risposte ai quesiti relativi alla "utilità della visita", sia in termini di "cultura generale" (Graf.4), sia in termini "scientifici/di studio" (Graf.5).

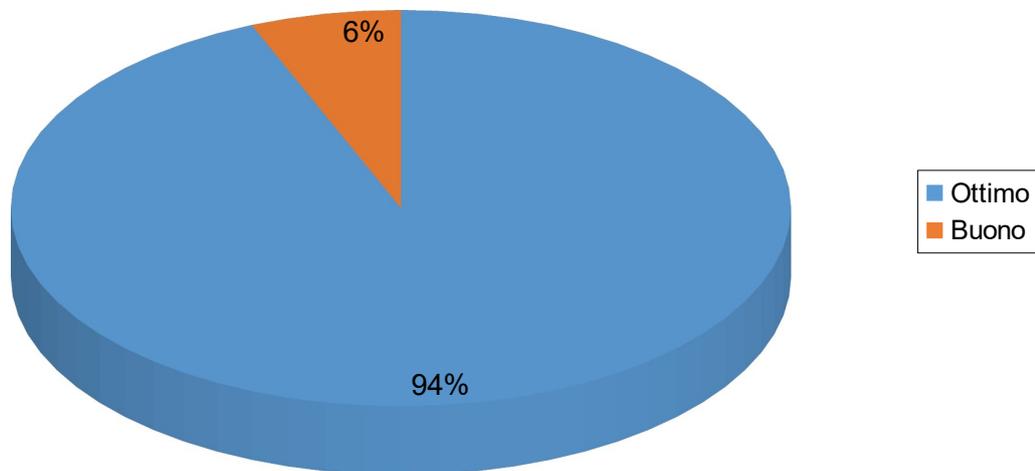
Come si evince dal Graf. 5, l'utilità della visita in termini di cultura generale viene valutata in maniera molto positiva dagli utenti. Tra "buono" e "ottimo", il giudizio positivo è del 100%. Lo stesso giudizio si ottiene sull'utilità della visita in termini scientifici/di studio (Graf.6); infatti, anche in questo caso, tra "buono" e "ottimo" il giudizio positivo è del 100%.

Graf.6  
Chiarezza delle informazioni



Si passa poi a testare il gradimento dell'utenza sulla chiarezza delle informazioni ottenute (Graf. 6). L' 88% le reputa ottime, il 12% buono.

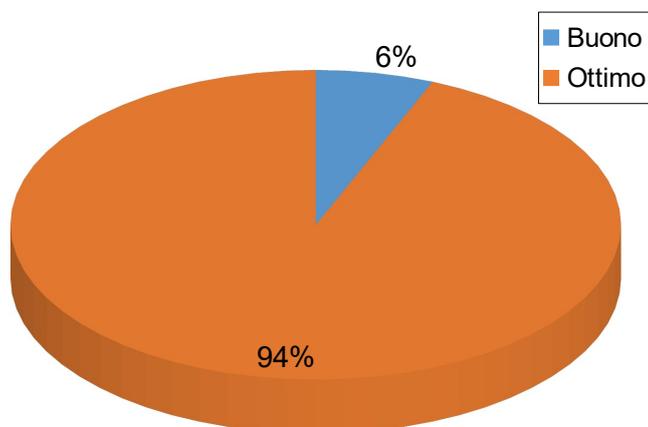
Graf.7  
Accoglienza del personale



Positivo è il giudizio dei visitatori, come si evince dal Graf.7, sull'accoglienza del personale: il 100% si dichiara soddisfatto, con giudizi che vanno da un 94% di "ottimo" a un 6% di "buono".

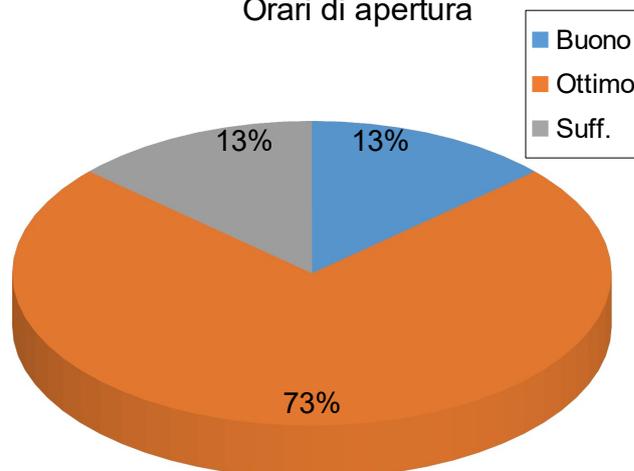
Graf.8

Organizzazione e accessibilità spazi interni



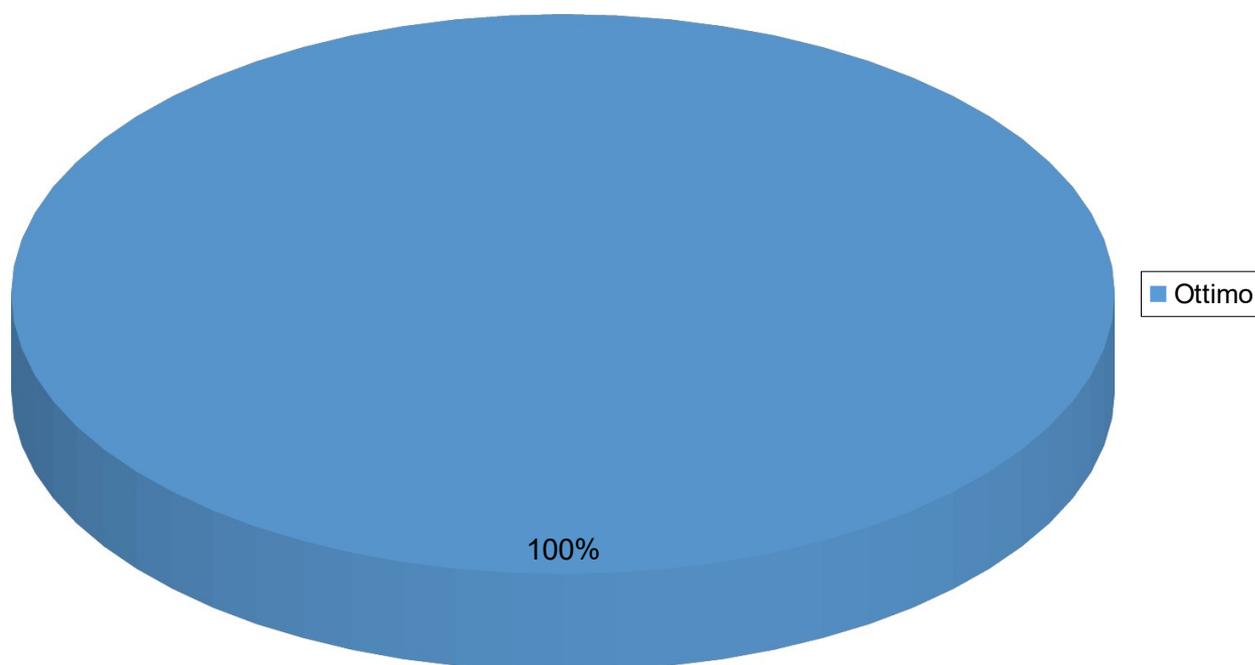
Graf.9

Orari di apertura



Graf.10

Qualità dei servizi offerti

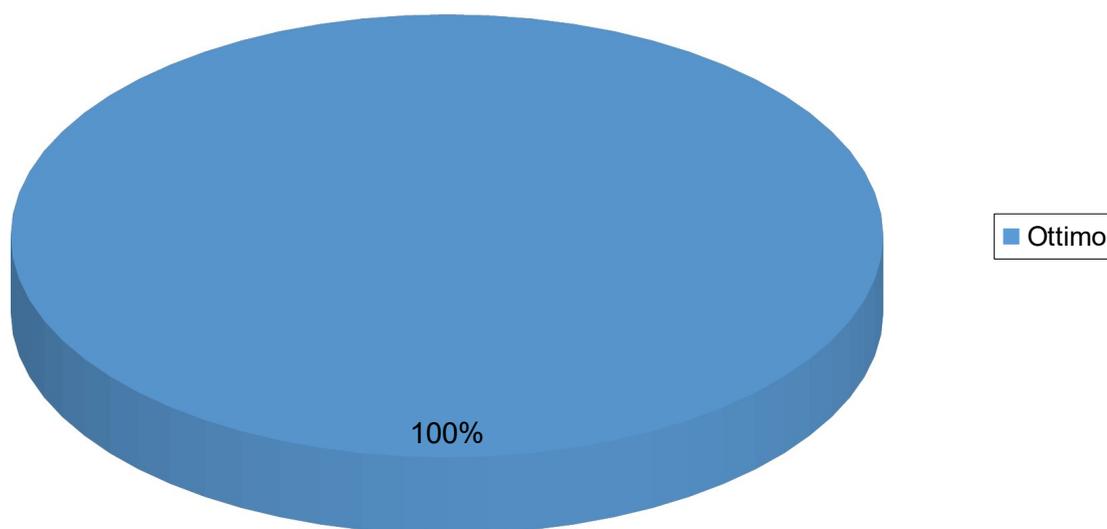


Ancora positivo è il giudizio degli utenti sull'organizzazione e accessibilità degli spazi interni (Graf.8), sugli orari di apertura (Graf.9) e sulla qualità dei servizi culturali offerti (visite guidate, mostre e altre iniziative), Graf.10.



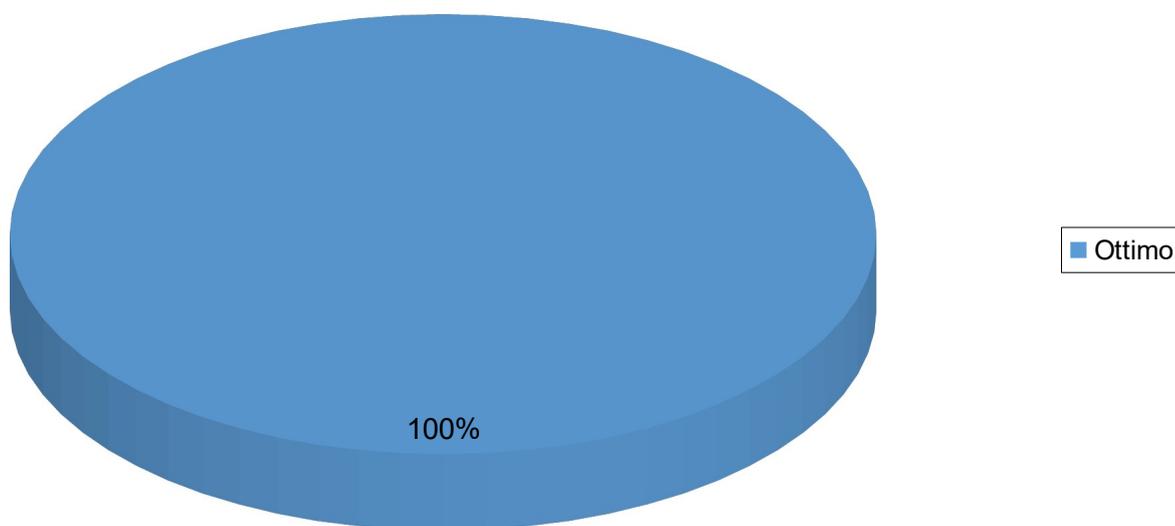
Graf.11

### Tempi di attesa



Graf.12

### Professionalità del personale

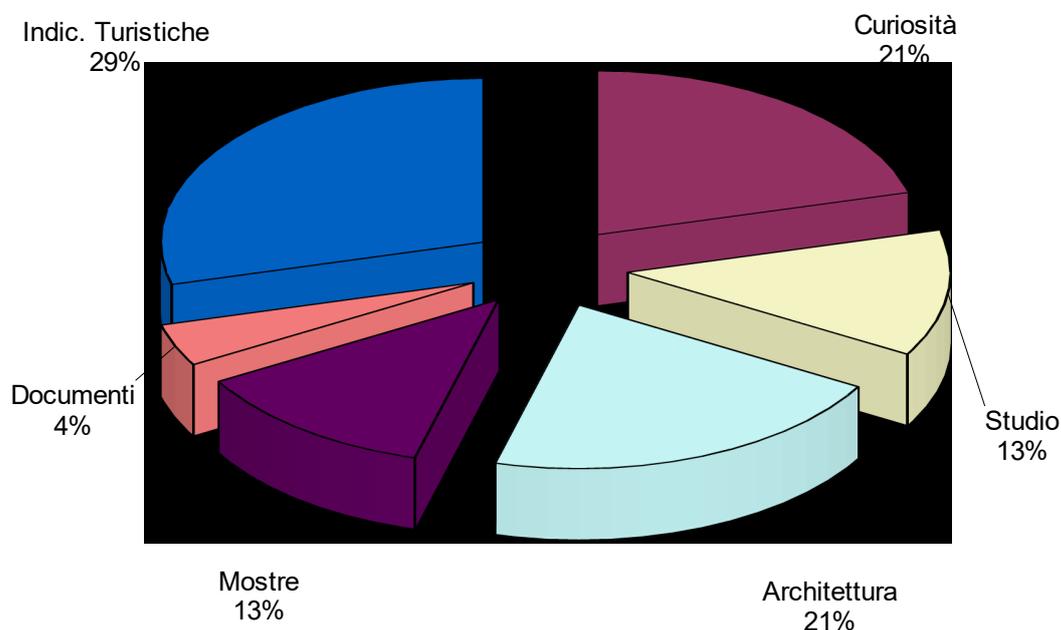


Sono stati inoltre oggetto di rilevazione di customer satisfaction, in particolare, i servizi offerti in sala di studio, con riguardo ai tempi di attesa necessari per ottenere in consultazione il volume o la riproduzione richiesti, ovvero con riguardo alla professionalità del personale che segue l'orientamento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

fase di ricerca. Entrambi i dati risultano molto positivi, come si evince dai grafici 11 e 12.

Graf.13

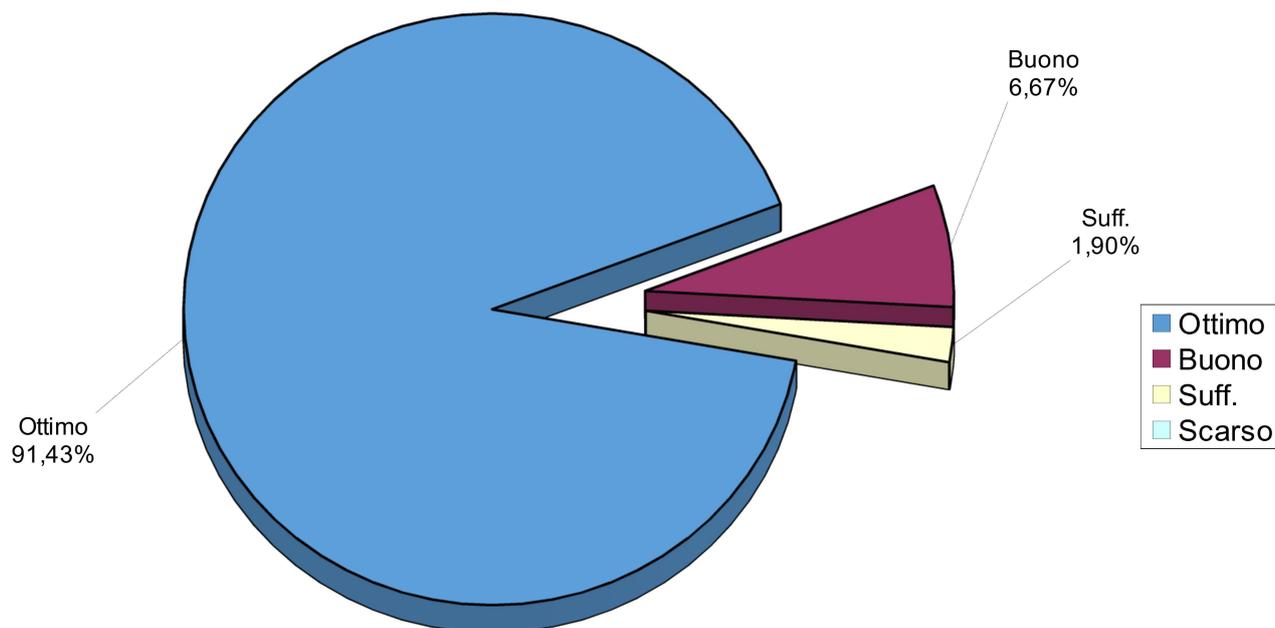
## Motivi della visita



La percentuale di coloro che visitano l'Archivio spinti dalla "curiosità" è abbastanza elevata (21%), segno di un'utenza interessata, vivace, e di una crescente domanda culturale anche da parte di un pubblico non specializzato.

Rimane pressoché stabile la percentuale per "motivi di studio" del 12%, mentre la percentuale del 29%, relativa all'utenza che arriva seguendo le indicazioni turistiche, induce ad una riflessione sulla possibilità di incrementare ancora di più il turismo culturale tramite apposita divulgazione sul web e i social.

## Grafico riepilogativo



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 100%.

Risultano conferme rispetto alla qualità dei servizi offerti al target di riferimento degli utenti, anche se la crisi pandemica ha pesantemente ridotto il numero dei visitatori (grafici 1 e 2). Restano significativi i livelli di presenza di visitatori che giungono da altre regioni italiane con il 50%, e un 25% costituito da stranieri (Graf. 3). La percentuale del 25% di presenze provenienti dalla stessa città di Palermo conferma l’identità stessa dell’Archivio come polo di unione culturale cittadino.

Sarebbe auspicabile il potenziamento del turismo culturale di modo che la conoscenza di un Istituto così particolare della città di Palermo si confermi tappa abituale da inserire negli itinerari. Si sta lavorando in tal senso anche tramite una maggiore informazione sul web e contatti con *tour operator*, in previsione del superamento delle attuali misure sanitarie.





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.