



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](mailto:sistemabibliotecarioearchivio@comune.palermo.it)



**CUSTOMER SATISFACTION**  
**ARCHIVIO STORICO COMUNALE**  
**ANNO 2017**  
**N.6.800 UTENTI\***



\*Questionari somministrati: n.227 di cui n. 145 cumulativi riferibili a gruppi o scolaresche di n.9 utenti in media e n. 82 schede cumulative riferibili a grandi eventi per gruppi di n. 69 utenti in media.

## Obiettivo Specifico

Dall'inizio del 2017, 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.

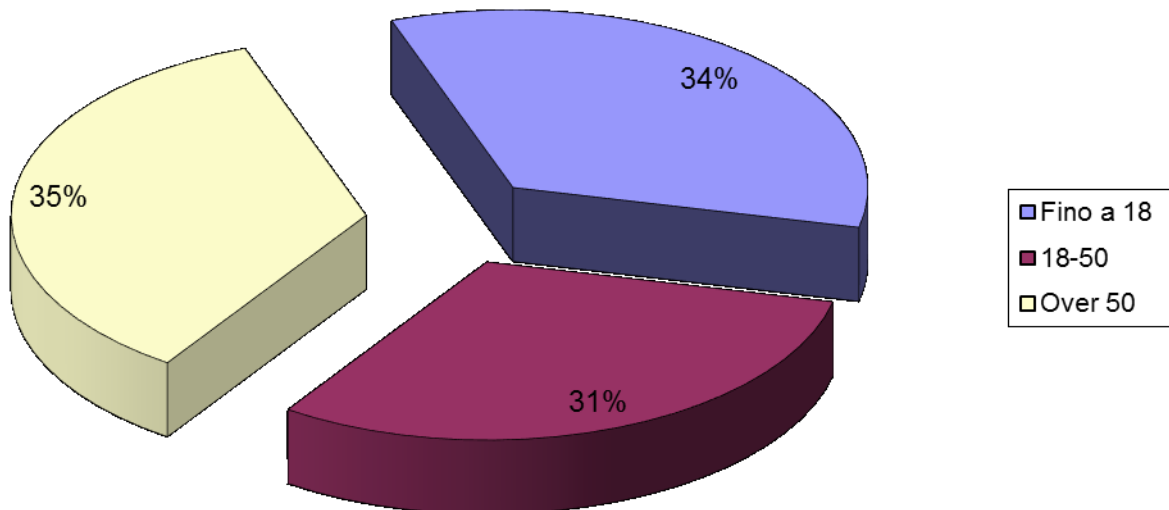
Alla fine dell'illustrazione dei singoli grafici, viene riportato, segnato con il numero 1/B, il grafico riepilogativo dal quale emerge che i consensi positivi dell'utenza, (ottenuti sommando i diversi gradi di giudizio positivo: -ottimo-buono- sufficiente), sono pari al 100%. Dato che conferma il parere 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

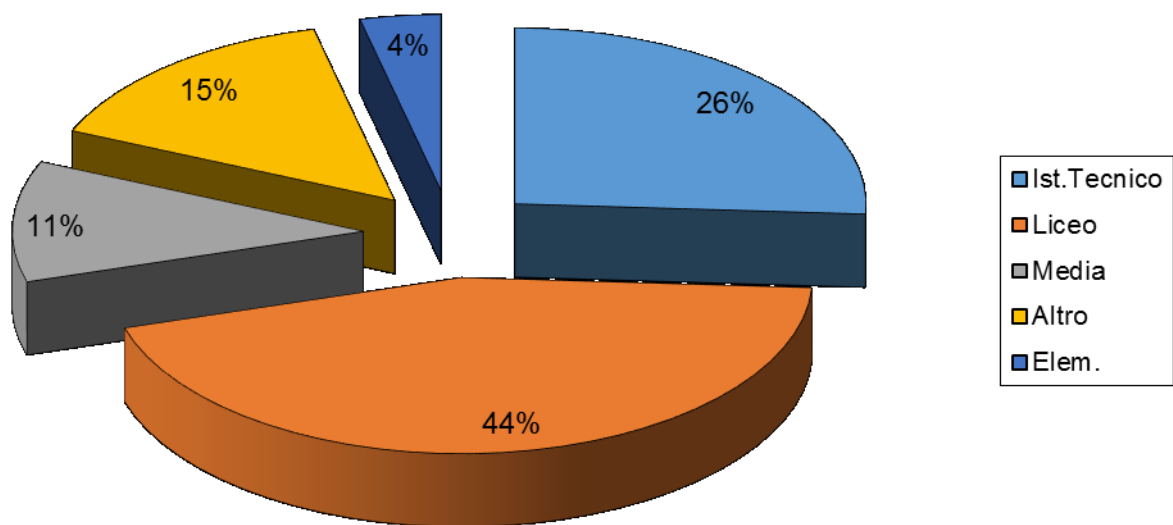
Dal 1 gennaio al 31 dicembre l'Archivio Storico è stato visitato da 6.800 utenti dei quali è stata rilevata la customer satisfaction. L'età dei visitatori si attesta per il 34% fino ai 18 anni; per il 31% dai 18-50 anni e per il 35% nella fascia over 50.

Graf.1  
**Età visitatori**



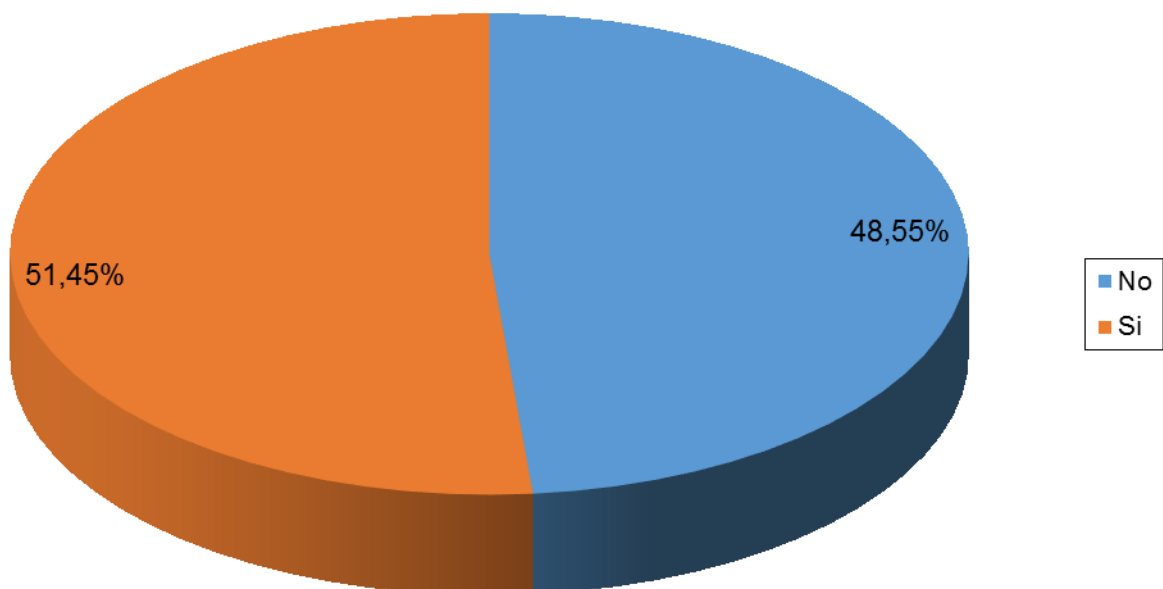
Classificando i visitatori relativamente all'Ente di provenienza (Graf.2) emerge che il rilevante numero di giovani che visitano l'Archivio proviene per il 44% dai licei; il 26% dagli istituti tecnici; l' 11% proviene dalla scuola media; il 4% proviene dalla scuola elementare mentre un significativo 15% della voce "altro" testimonia un interesse verso l'Archivio che si estende anche ai centri di cultura extraistituzionali.

Graf.2  
**Studenti**



Circa la conoscenza dell'Archivio (Graf.3) si evince che, mentre per il 51,45% dei visitatori l'Archivio storico comunale è un'Istituzione già nota, lo stesso non vale per il 48,55% di essi. Si nota una sostanziale conferma dei dati del 2016 quando le percentuali erano rispettivamente del 50% e 50%: 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 condotta su 1.246 visitatori (Graf. 4). È emerso che la maggior parte, ossia il 54,17% è della stessa città di Palermo; la percentuale dei visitatori dalla provincia di Palermo è del 20,14% mentre lo 0,48% proviene dalle altre provincie della Sicilia; il 15,73% giunge dalle altre regioni italiane e il 9,47% è costituito da stranieri.

Se l'alta 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 conferma dei dati relativi al turismo culturale, nazionale ed internazionale, incoraggia a rafforzare l'impegno per far conoscere l'Istituto al di fuori dei confini dell'Isola.

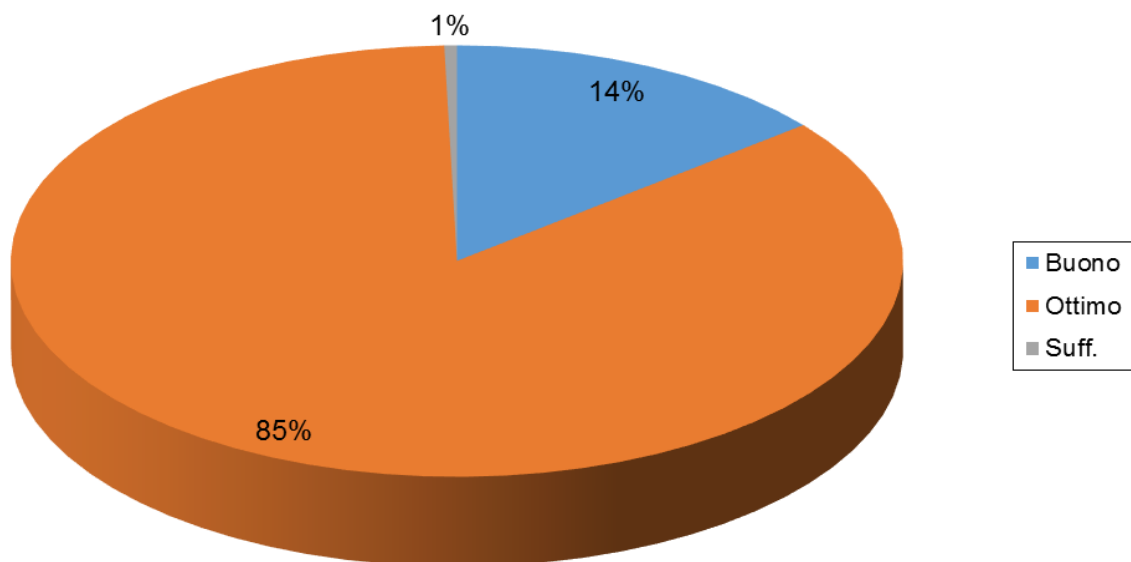
Graf.4



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).

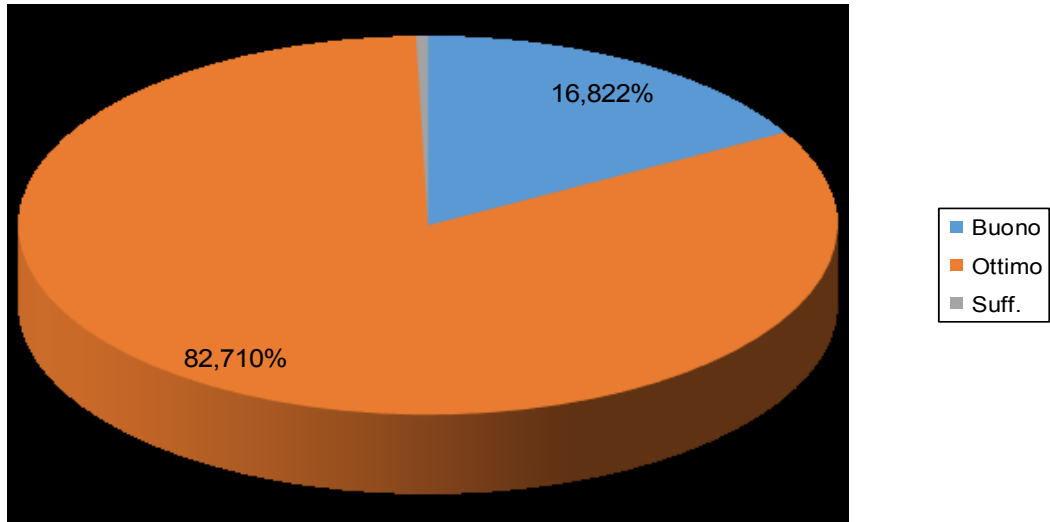
Come si evince dal Graf. 5, l'utilità della visita in termini di cultura generale viene valutata in maniera molto positiva dagli utenti. Tra "buono" e "ottimo", il giudizio positivo è del 99%. Lo stesso giudizio si ottiene sull'utilità della visita in termini scientifici/di studio; infatti, anche in questo caso, tra "buono" e "ottimo" il giudizio positivo è del 99,53%.

Graf.5  
**Utilità visita ( cultura generale)**



Graf.6

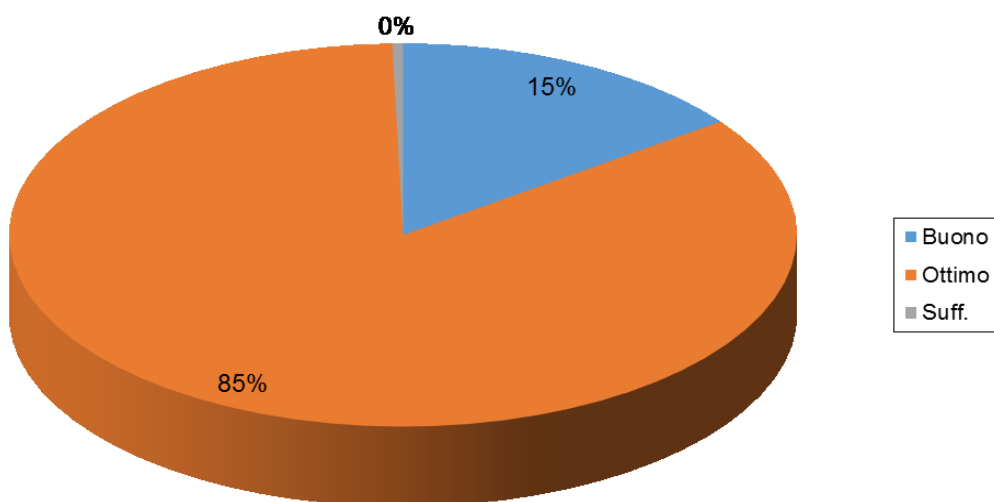
Utilità della visita (Finalità scientifiche/di studio)



Si passa poi a testare il gradimento dell'utenza sulla chiarezza delle informazioni ottenute (Graf. 7). L' 85% le reputa ottime, il 15% buone.

Graf.7

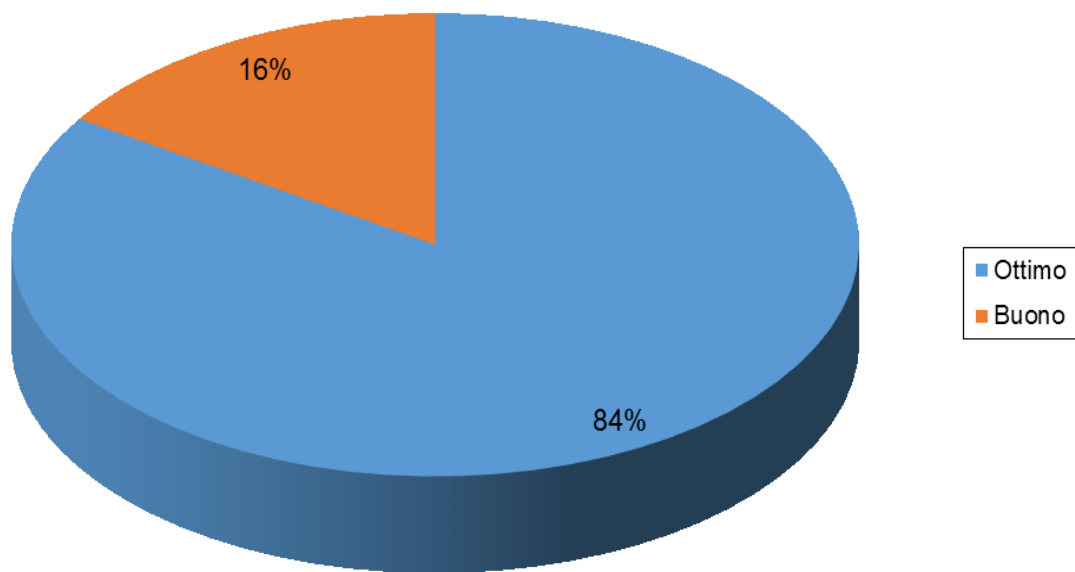
Chiarezza delle informazioni





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 84% di "ottimo" da un 16% di "buono".

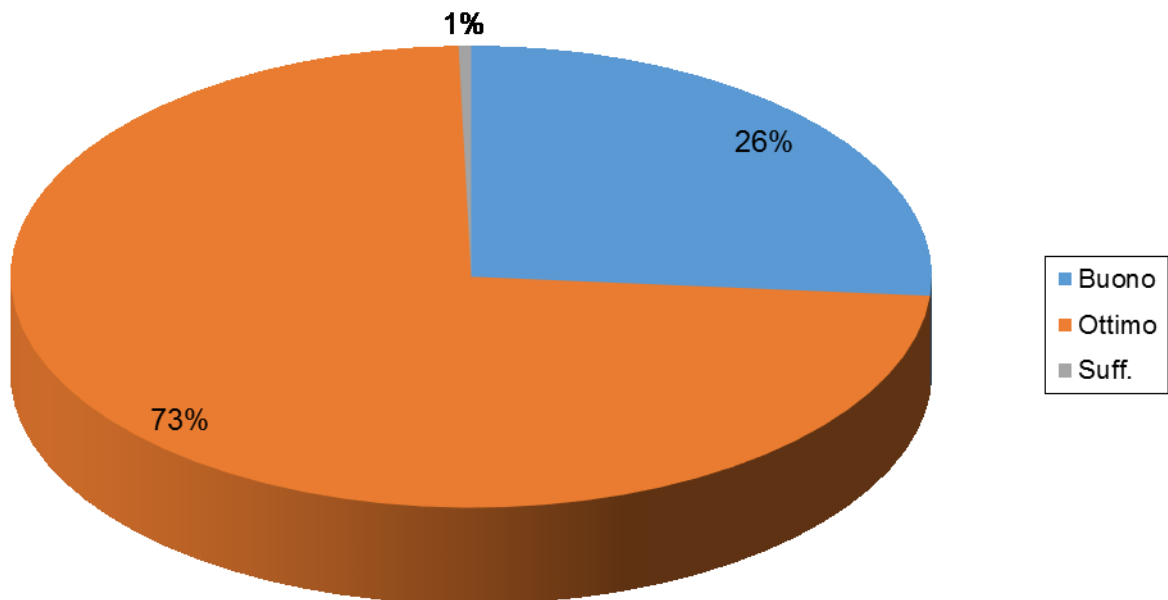
Graf.8  
Accoglienza del personale



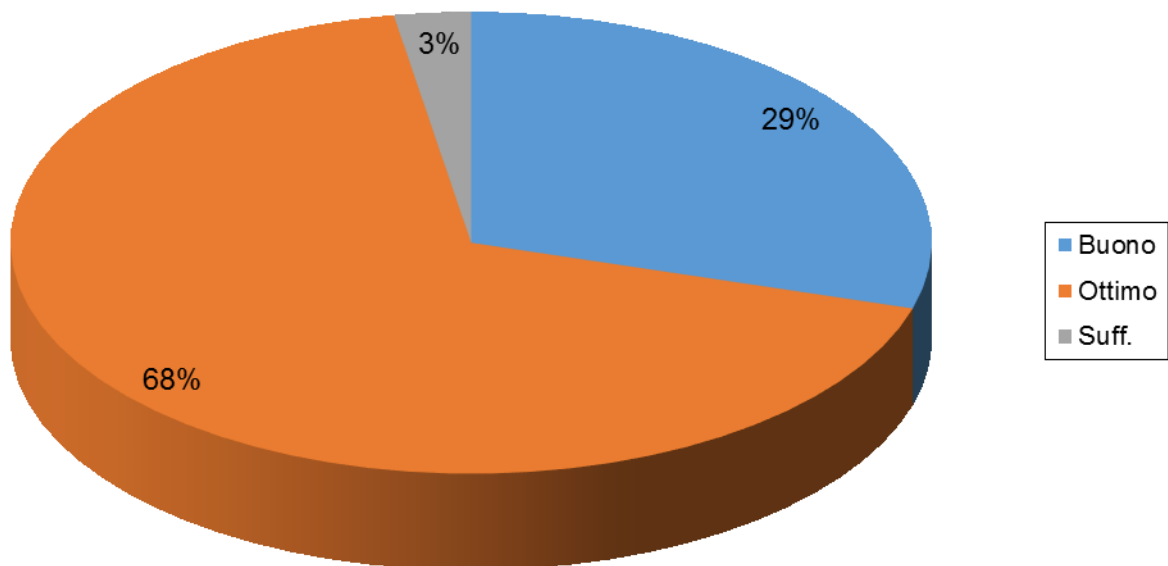
Ancora positivo è il giudizio degli utenti sull'organizzazione e accessibilità degli spazi interni (Graf.9), sugli orari di apertura (Graf.10) e sulla qualità dei servizi culturali offerti (visite guidate, mostre e altre iniziative), Graf.11.

Graf.9

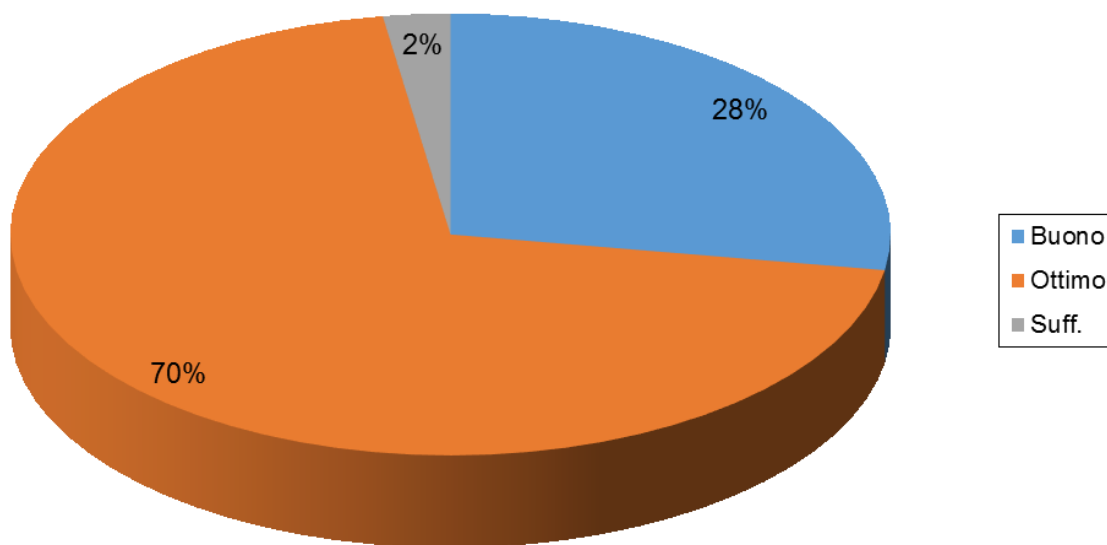
### Organizzazione e accessibilità spazi interni



Graf.10  
**Orari di apertura**



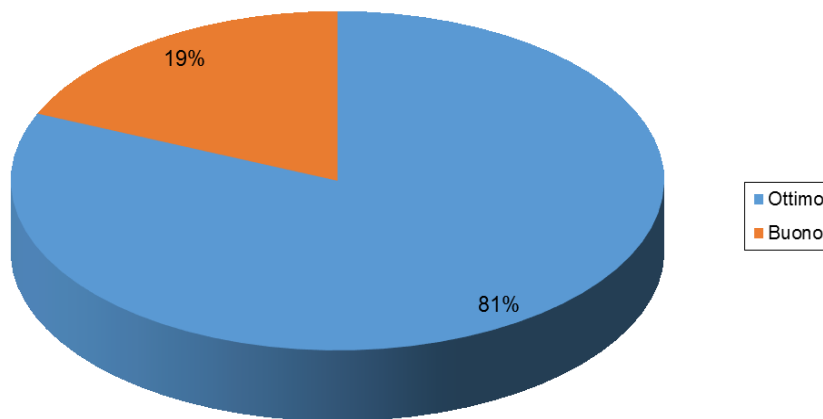
Graf.11  
**Qualità dei servizi culturali**



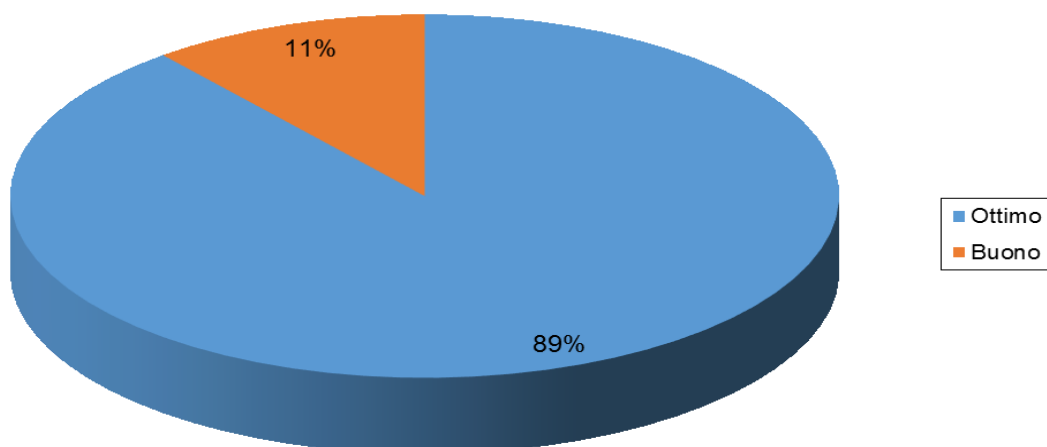
Sono stati inoltre oggetto di rilevazione di customer satisfaction, in particolare, i servizi offerti in sala di studio, con riguardo ai tempi di attesa necessari per ottenere in consultazione il volume o la riproduzione richiesti, ovvero con riguardo alla professionalità del personale che segue l'orientamento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



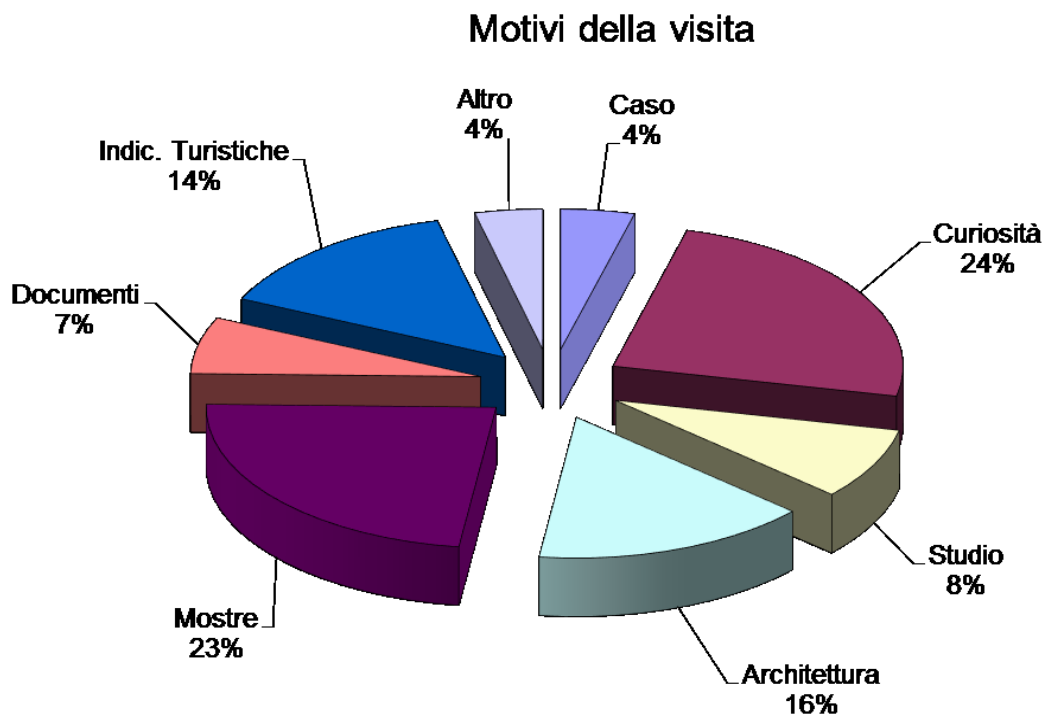
**Graf.13**  
**Sala di consultazione**  
**professionalità del personale**



Si sono voluti infine testare i motivi che hanno condotto i visitatori in Archivio (Graf.14). Il 23% 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 24%, segno di un'utenza interessata, vivace, e di una crescente domanda culturale anche da parte di un pubblico non specializzato.

Rimane significativa la percentuale per "motivi di studio" con l'8% e la consultazione documentale 7%, così come quella degli studenti e studiosi di Architettura con il 16%, mentre si mantiene stabile la percentuale di motivazione che proviene dal turismo culturale con il 14% , ma, come evidenziatosi nel graf.4, proveniente da flussi turistici non più prevalentemente locali bensì a carattere nazionale ed internazionale.

Graf.14



## CONCLUSIONI

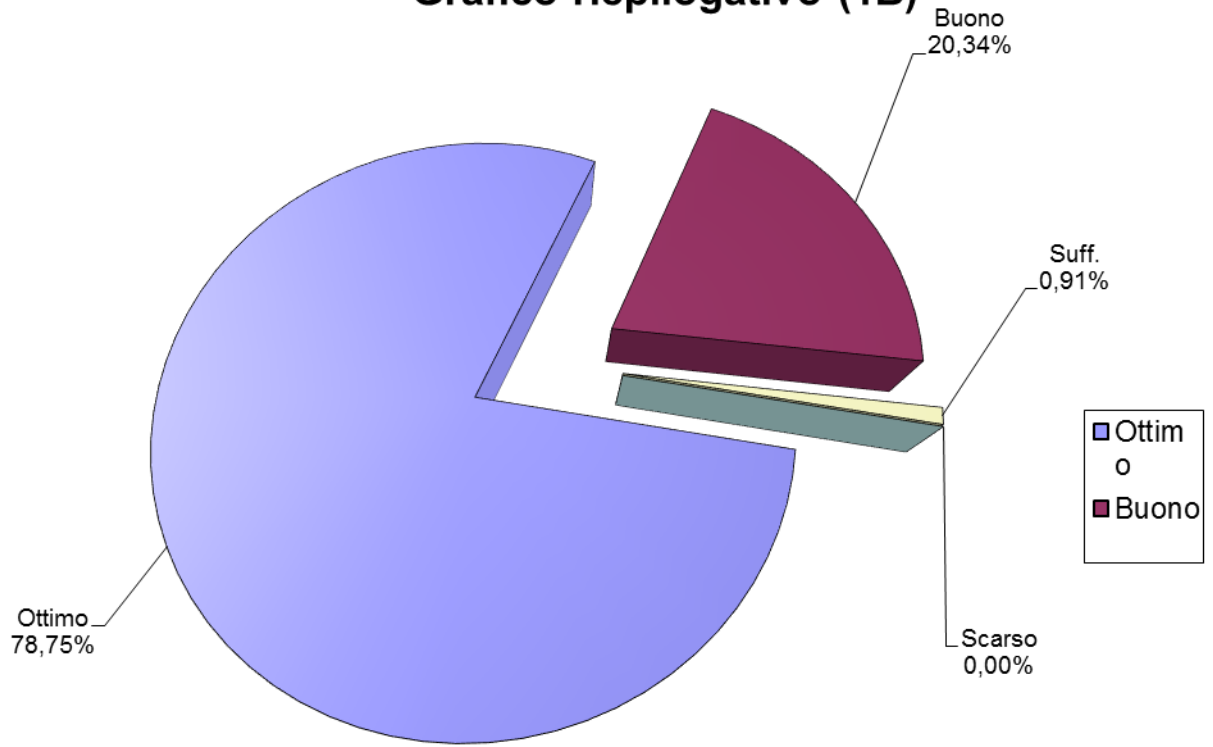
Come emerge dal “grafico riepilogativo” la percentuale di gradimento dell’utenza si mantiene su livelli molto alti. Tende infatti a consolidarsi in una percentuale del 99,09 annullando, quasi del tutto, la percentuale che si pronuncia per una sufficienza che è solo dello 0,91%, mentre non figurano pareri 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 15,73%, e un 9,47% costituito da stranieri (Graf. 4).

La presenza di un numero di visitatori che si attesta, anche nel 2017, su numeri elevati, si conferma come il risultato di 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.

La crescente domanda del turismo culturale, sia in ambito nazionale che internazionale, ci impone l’impegno di rendere sempre più strutturale anche la presenza di questa tipologia di visitatori. Sarebbe, pertanto, 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 (1B)**



**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.