



CITTÀ DI PALERMO
Assessorato alla Cultura



COMUNE DI PALERMO

ASSESSORATO ALLA CULTURA

AREA DELL'OFFERTA DEI SERVIZI CULTURALI

SERVIZIO SISTEMA BIBLIOTECARIO SPAZI ETNOANTROPOLOGICI E
ARCHIVIO CITTADINO

Direzione: Archivio Cittadino, via Maqueda 157, Palermo

Tel. 0917408761 fax 0916100776

bibliotechearchivispazietno@comune.palermo.it

CUSTOMER SATISFACTION

ARCHIVIO STORICO COMUNALE

ANNO 2018

N.4.859 UTENTI*



*Questionari somministrati: n.214 di cui n. 158 cumulativi riferibili a gruppi o scolaresche di n.9 utenti in media e n. 56 schede cumulative riferibili a grandi eventi per gruppi di n. 60 utenti in media.

Obiettivo Specifico

Dall'inizio del 2018, 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.

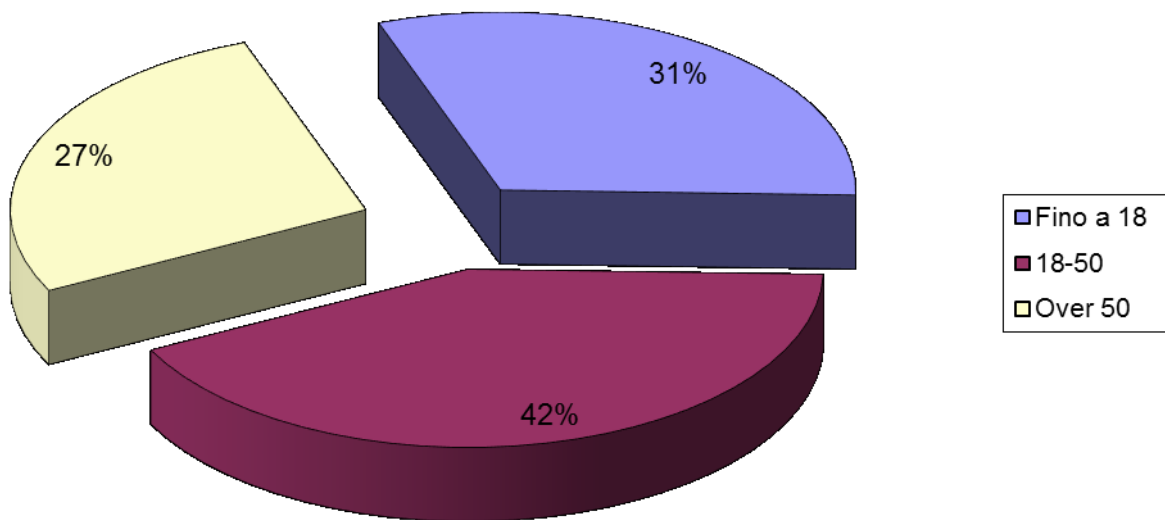
Alla fine dell'illustrazione dei singoli grafici, viene riportato, segnato con il numero 1/B, il grafico riepilogativo dal quale emerge che i consensi positivi dell'utenza, (ottenuti sommando i diversi gradi di giudizio positivo: -ottimo-buono- sufficiente), sono pari al 100%. Dato che conferma il parere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

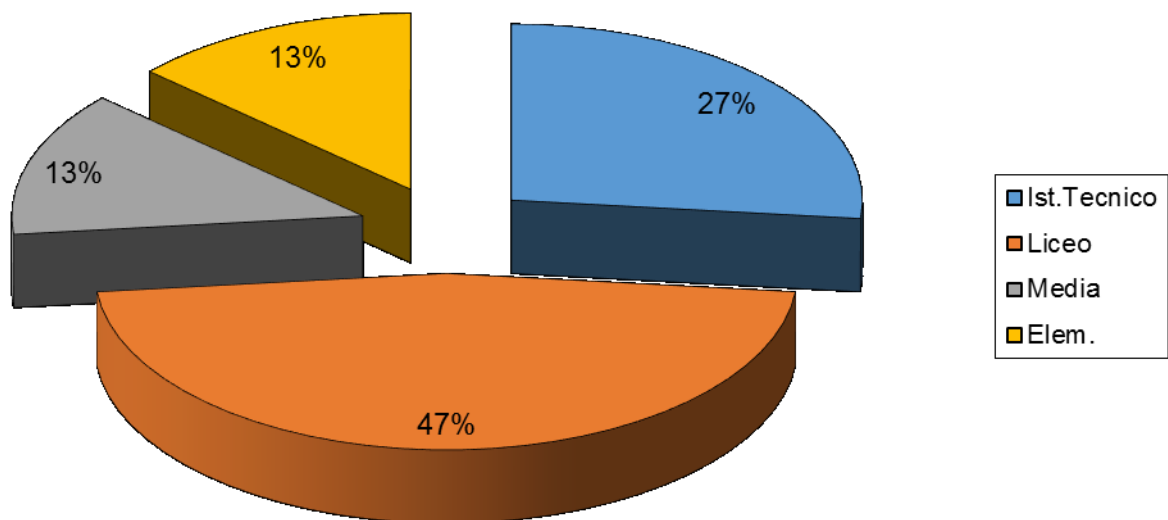
Dal 1 gennaio al 31 dicembre l'Archivio Storico è stato visitato da 4.859 utenti dei quali è stata rilevata la customer satisfaction. L'età dei visitatori si attesta per il 31% fino ai 18 anni; per il 42% dai 18-50 anni e per il 27% nella fascia over 50.

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 47% dai licei; il 27% dagli istituti tecnici; il 13% proviene dalla scuola media; Il 13% proviene dalla scuola elementare.

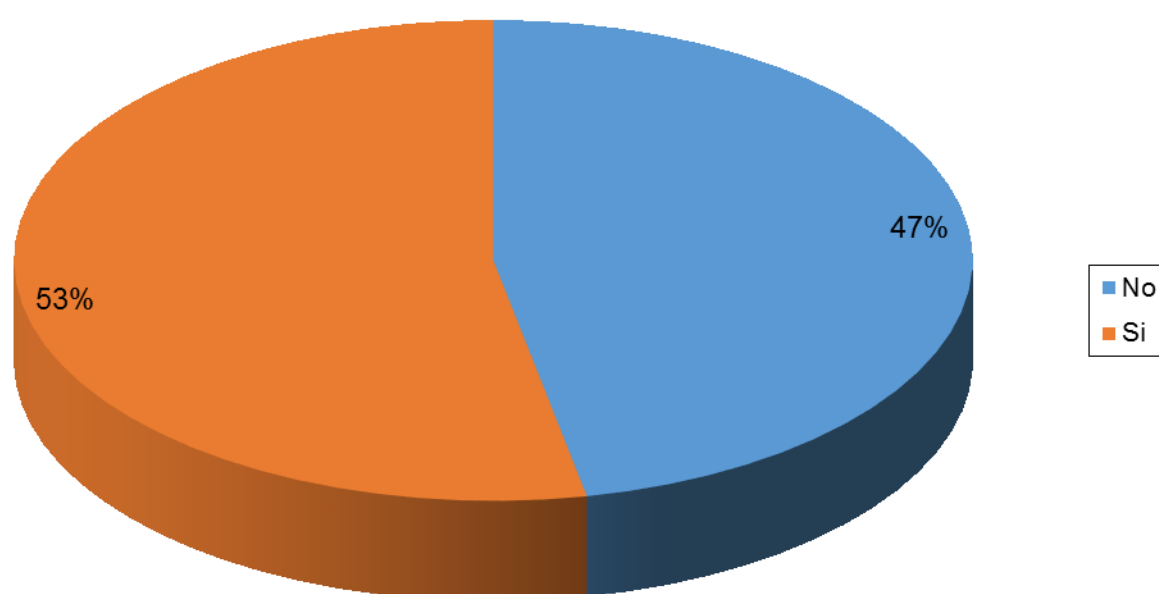
Graf.2
Studenti



Circa la conoscenza dell'Archivio (Graf.3) si evince che, mentre per il 53% dei visitatori l'Archivio storico comunale è un'Istituzione già nota, lo stesso non vale per il 47% di essi. L'Archivio storico si conferma, pertanto, come luogo di riferimento e di aggregazione culturale.

Graf.3

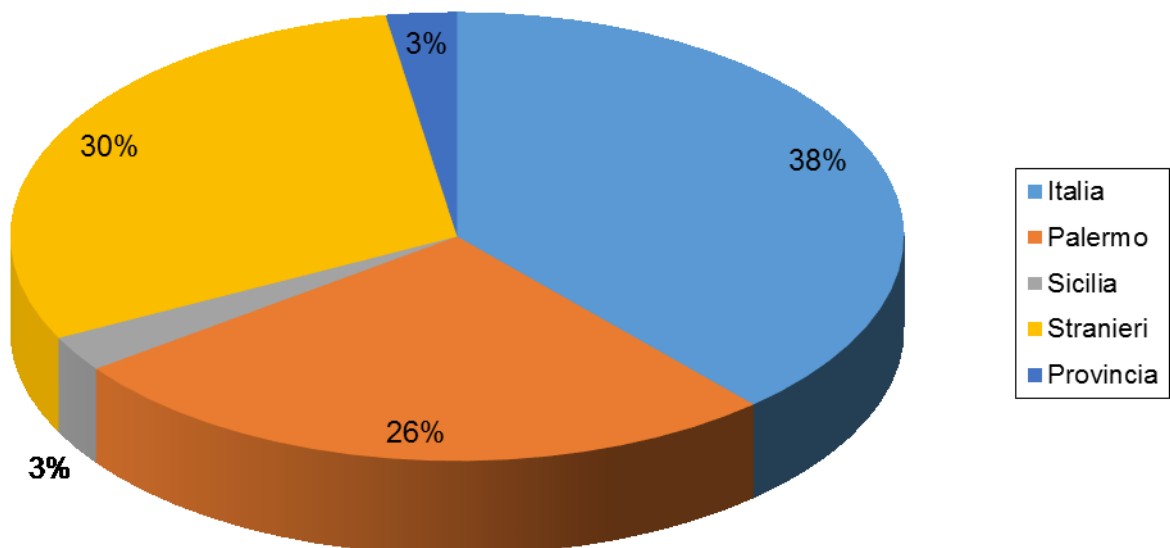
Notorietà Archivio



Si è poi proceduto alla classificazione dei visitatori in base alla provenienza geografica (Graf. 4). È emerso che la maggior parte, ossia il 38% giunge dalle altre regioni italiane; il 26% è della stessa città di Palermo; il 30% è la percentuale dei visitatori stranieri e il 3% proviene dalla provincia di Palermo.

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, il notevole aumento delle presenze proveniente dal turismo culturale, nazionale ed internazionale, incoraggia a rafforzare l'impegno per far conoscere l'Istituto al di fuori dei confini dell'Isola.

Graf.4
Visitatori x provenienza

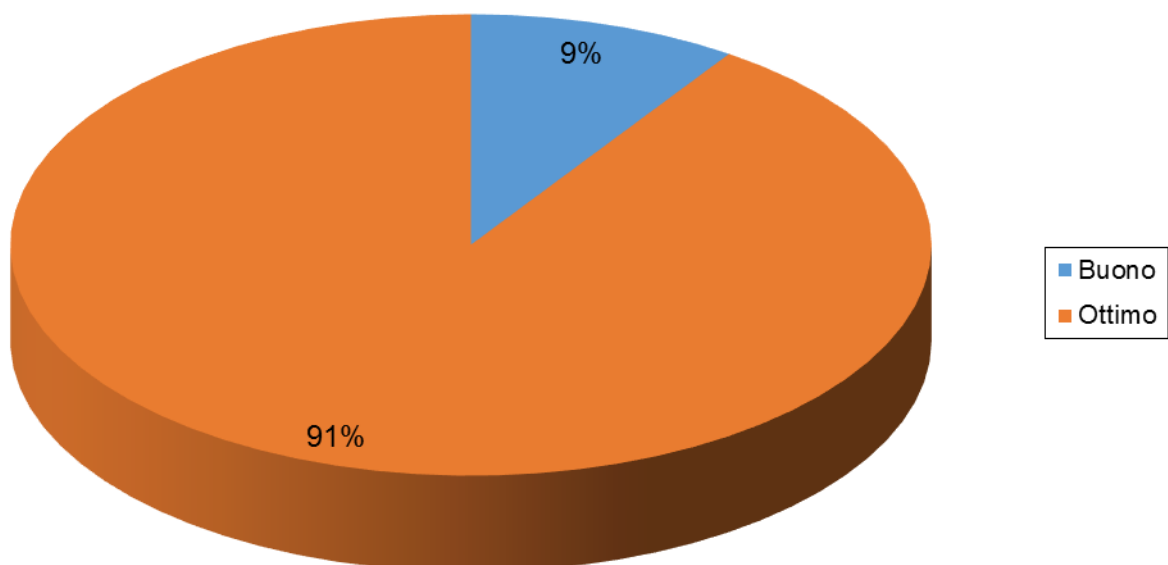


Dall'analisi dei dati afferenti alla Scheda di Rilevazione, emergono le risposte ai quesiti relativo alla "utilità della visita", sia in termini di "cultura generale" (Graf.5), sia in termini "scientifici/di studio" (Graf.6).

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%.

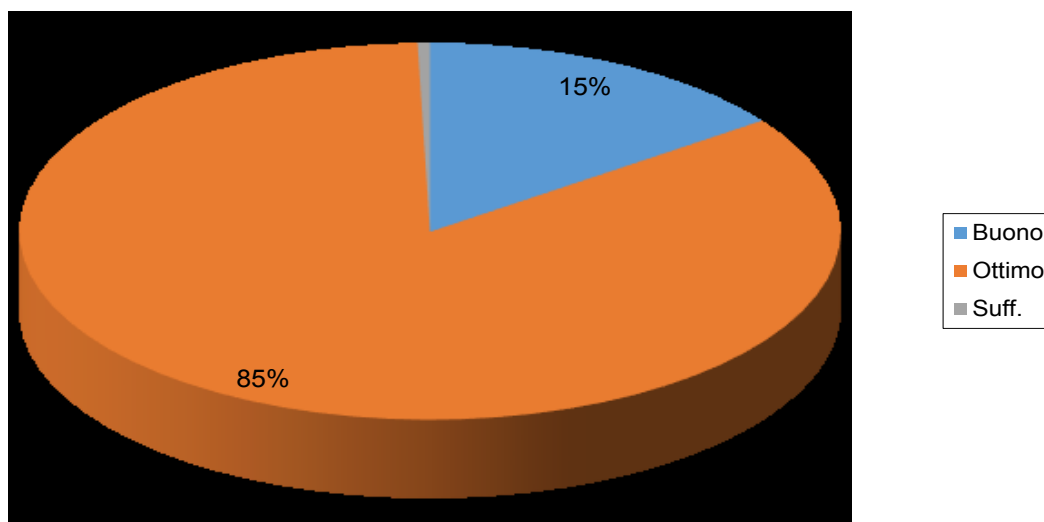
Graf.5

Utilità visita (cultura generale)



Graf.6

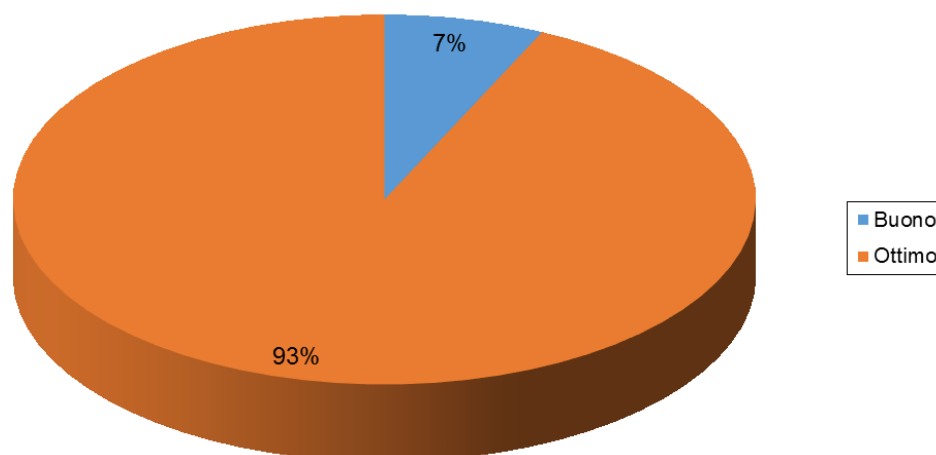
Utilità della visita (finalità scientifiche/di studio)



Si passa poi a testare il gradimento dell'utenza sulla chiarezza delle informazioni ottenute (Graf. 7). L' 93% le reputa ottime, il 7% buone.

Graf.7

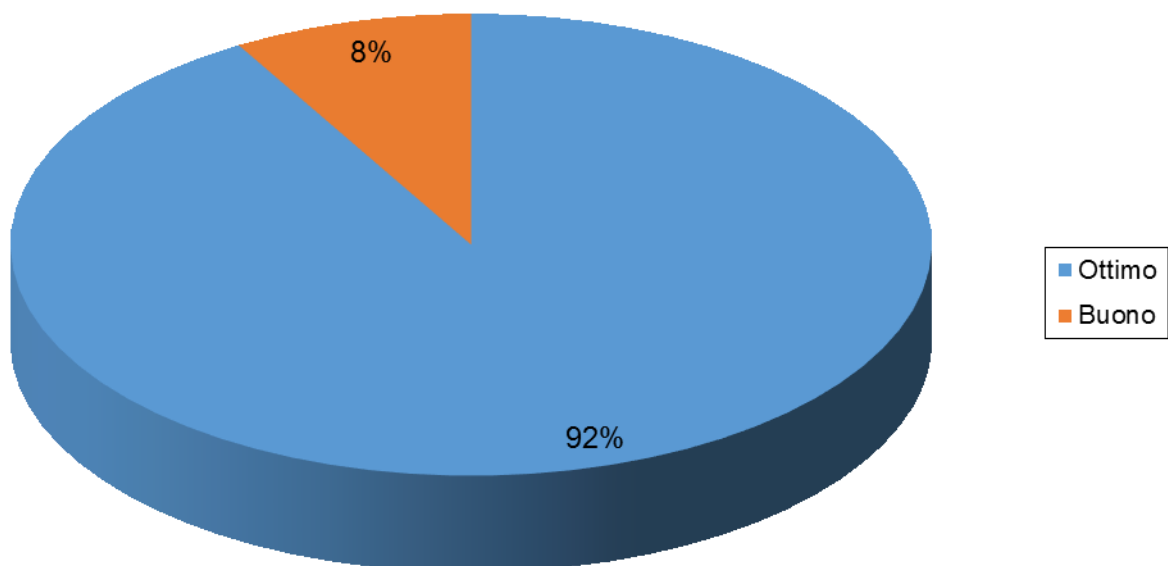
Chiarezza delle informazioni



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 92% di "ottimo" da un 8% di "buono".

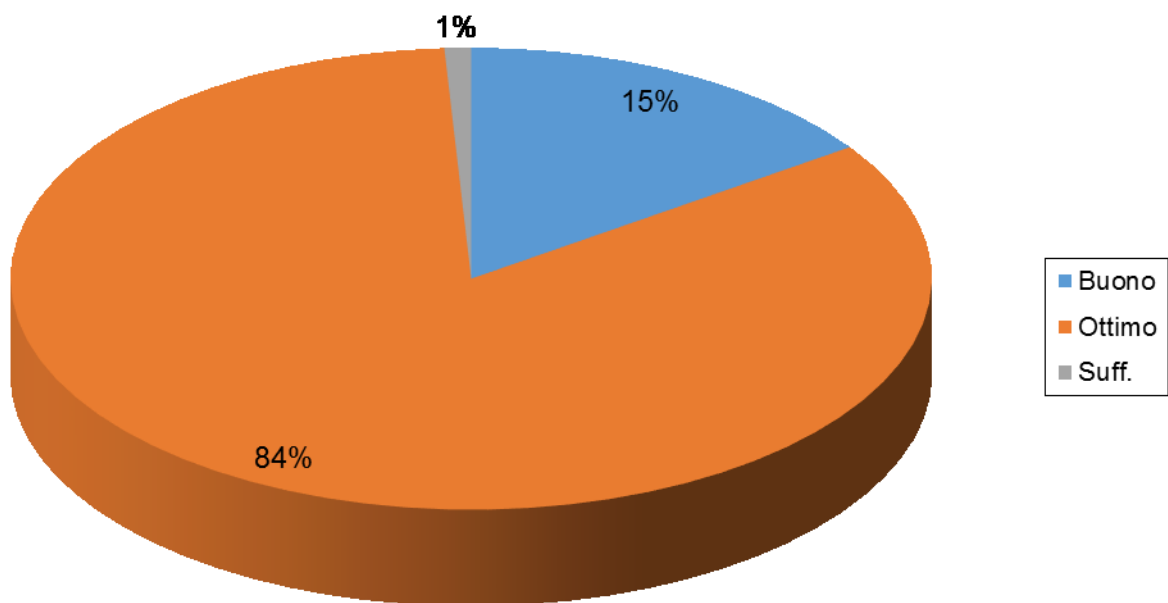
Graf.8

Accoglienza del personale

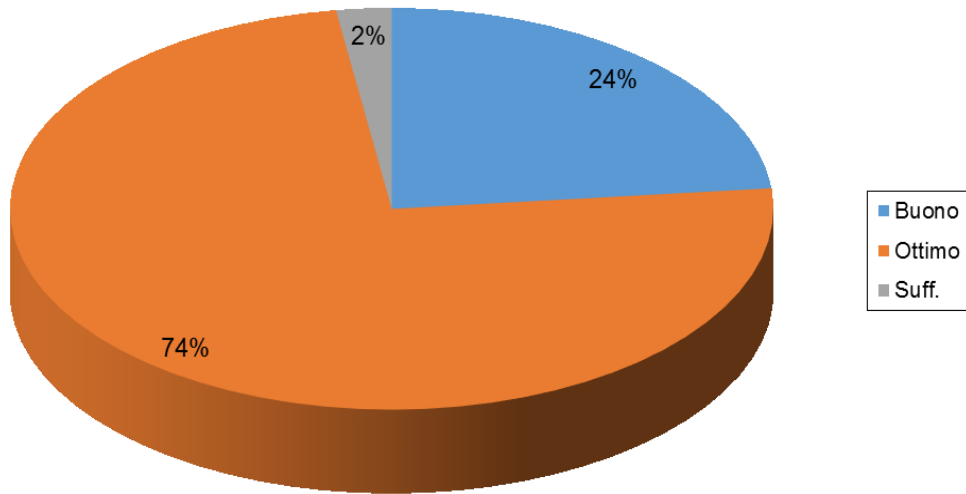


Ancora positivo è il giudizio degli utenti sull'organizzazione e accessibilità degli spazi interni (Graf.9), sugli orari di apertura (Graf.10) e sulla qualità dei servizi culturali offerti (visite guidate, mostre e altre iniziative), Graf.11.

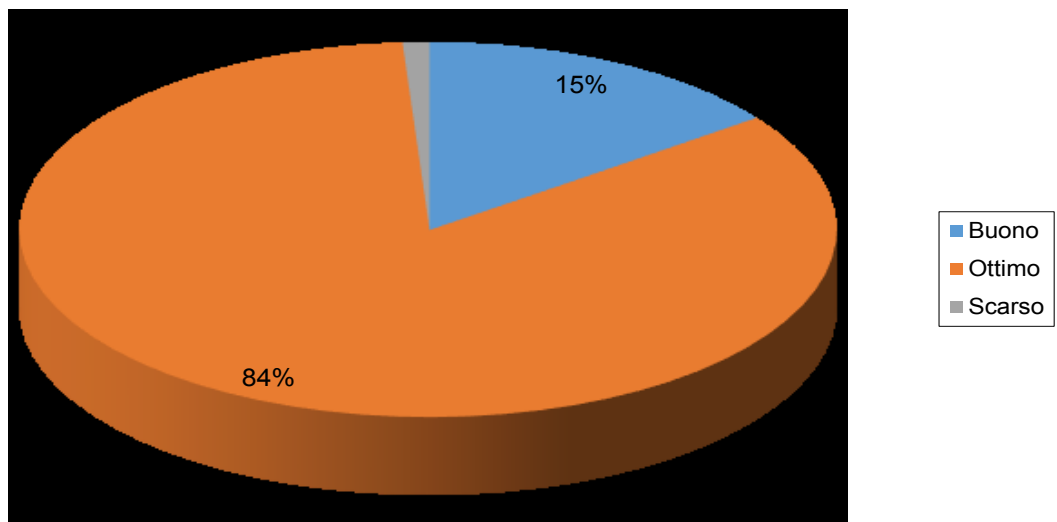
Graf.9
Organizzazione e accessibilità spazi interni



Graf.10
Orari di apertura



Graf.11
Qualità dei servizi culturali

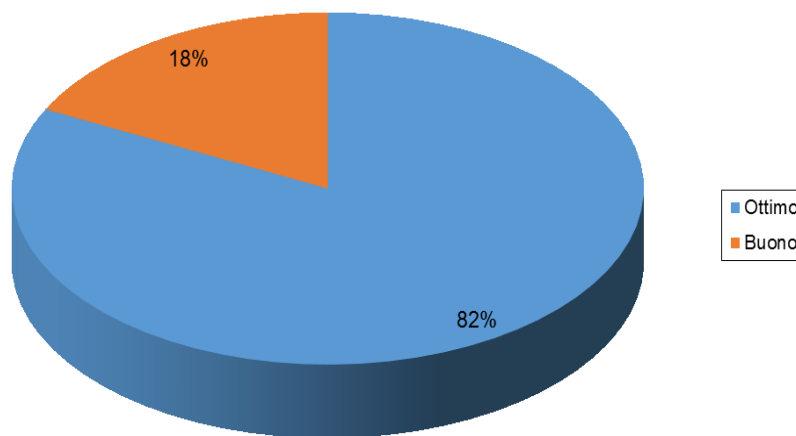


Sono stati inoltre oggetto di rilevazione di customer satisfaction, in particolare, i servizi offerti in sala di studio, con riguardo ai tempi di attesa necessari per ottenere in consultazione il volume o la riproduzione richiesti, ovvero con riguardo alla professionalità del personale che segue l'orientamento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

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

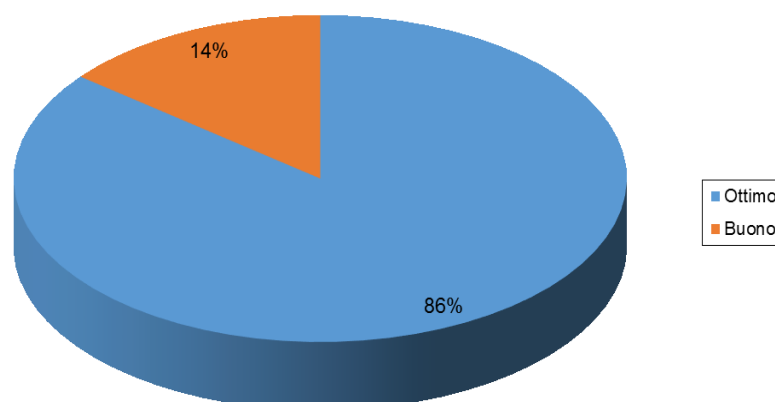
Graf.12

Sala di consultazione
Tempi di attesa



Graf.13

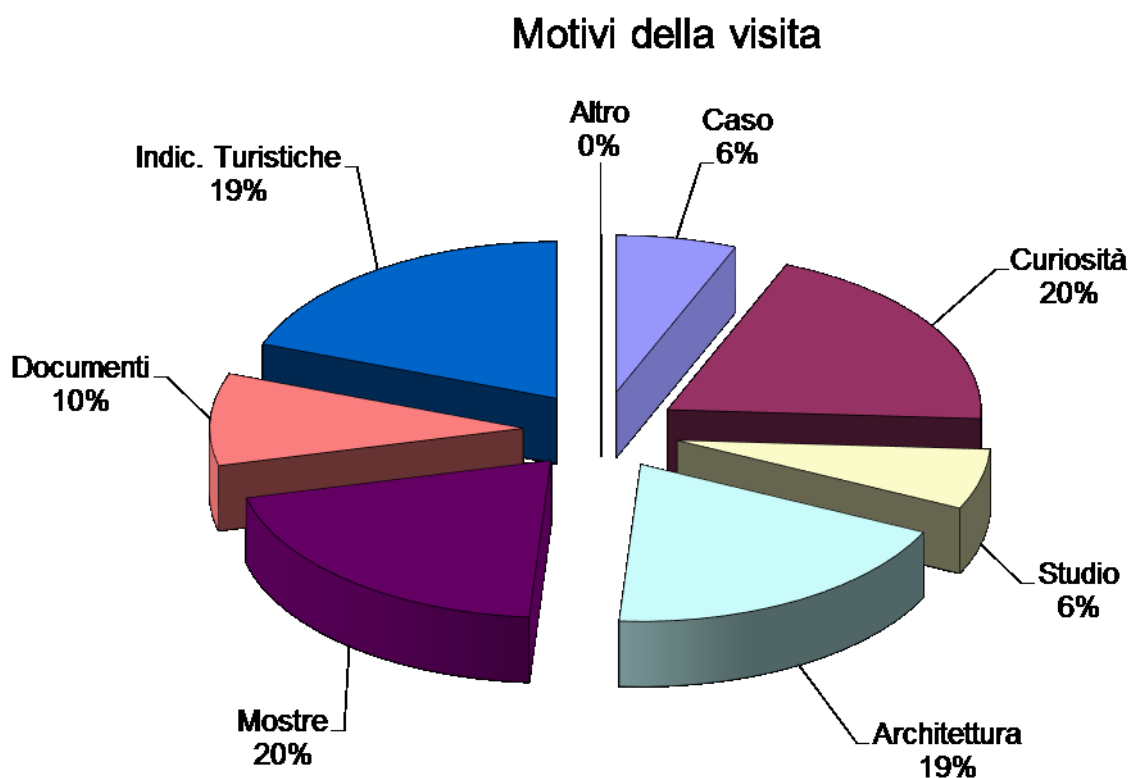
Sala di consultazione
Professionalità del personale



Si sono voluti infine testare i motivi che hanno condotto i visitatori in Archivio (Graf.14). Il 20% 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 20%, 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'6% e la consultazione documentale 10%, così come quella degli studenti e studiosi di Architettura con il 19%, mentre si mantiene stabile la percentuale di motivazione che proviene dal turismo culturale con il 19% ma, come evidenziatosi nel graf.4, proveniente da flussi turistici non prevalentemente locali ma a carattere nazionale ed internazionali.

Graf.14



CONCLUSIONI

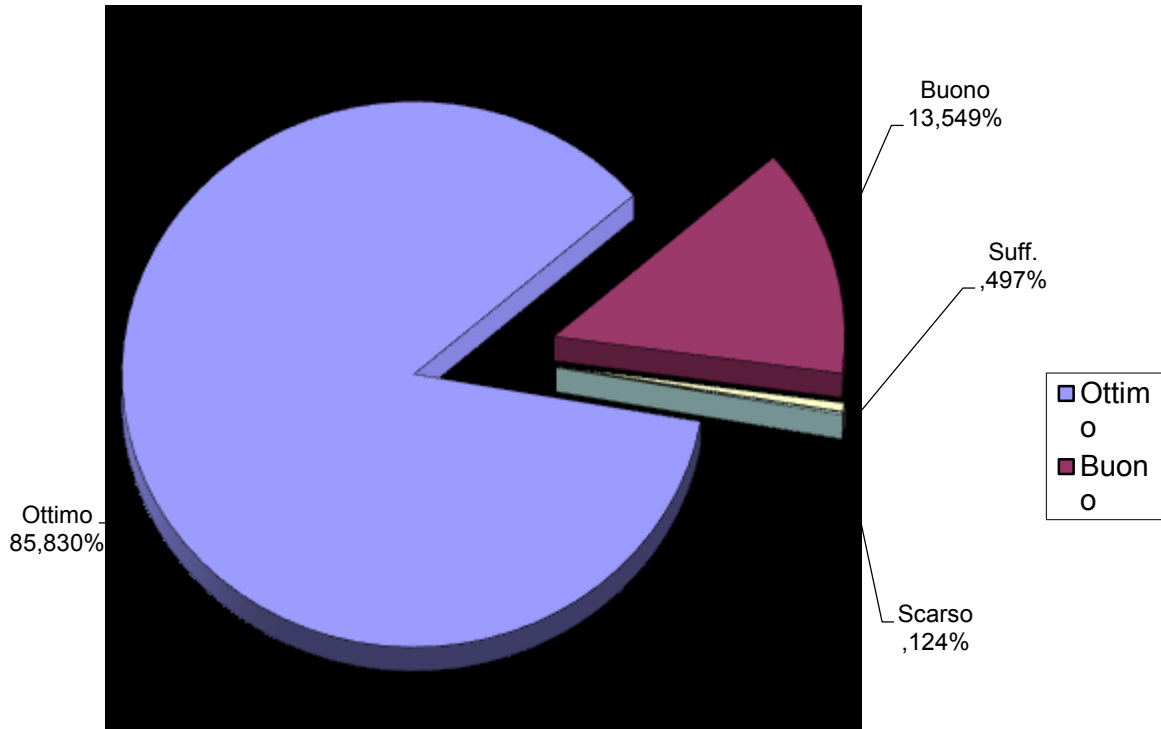
Come emerge dal “grafico riepilogativo” la percentuale di gradimento dell’utenza si mantiene su livelli molto alti. Tende infatti a consolidarsi sul 99,86% annullando, quasi del tutto, la percentuale che si pronuncia per una sufficienza che è solo dello 0,49%, mentre non figurano pareri negativi.

Risultano conferme sulla 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 38%, e un 30% costituito da stranieri (Graf. 4).

Anche nel 2018 la presenza di un alto numero di visitatori, e la conferma dei pareri positivi sui servizi offerti dall’istituto, da parte delle varie tipologie di utenza, si conferma come il risultato di una sempre costante 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



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.