



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 2019**



**Numero visitatori totale n. 6968 (tab. 1 e tab. 2)**

**Questionari somministrati: n. 163**

## **Obiettivo Specifico**

Dall'inizio del 2019, 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.

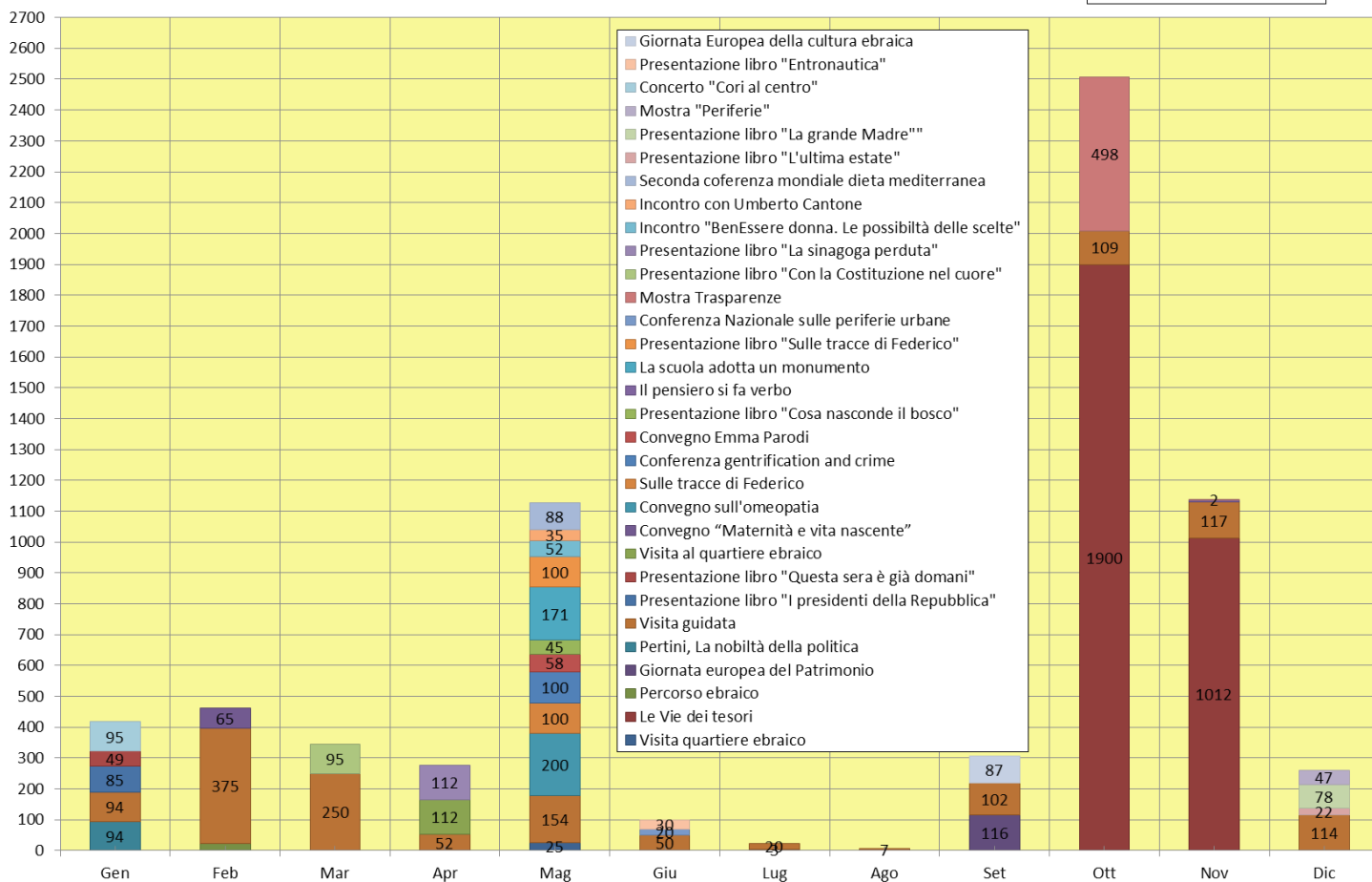
Alla fine dell'illustrazione dei singoli grafici, viene riportato, segnato con il numero 1/B, il grafico riepilogativo dal quale emerge che i consensi positivi dell'utenza, (ottenuti sommando i diversi gradi di giudizio positivo: -ottimo – buono- sufficiente), sono pari al 99,81%;dato che conferma il 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.

# Tabella 1

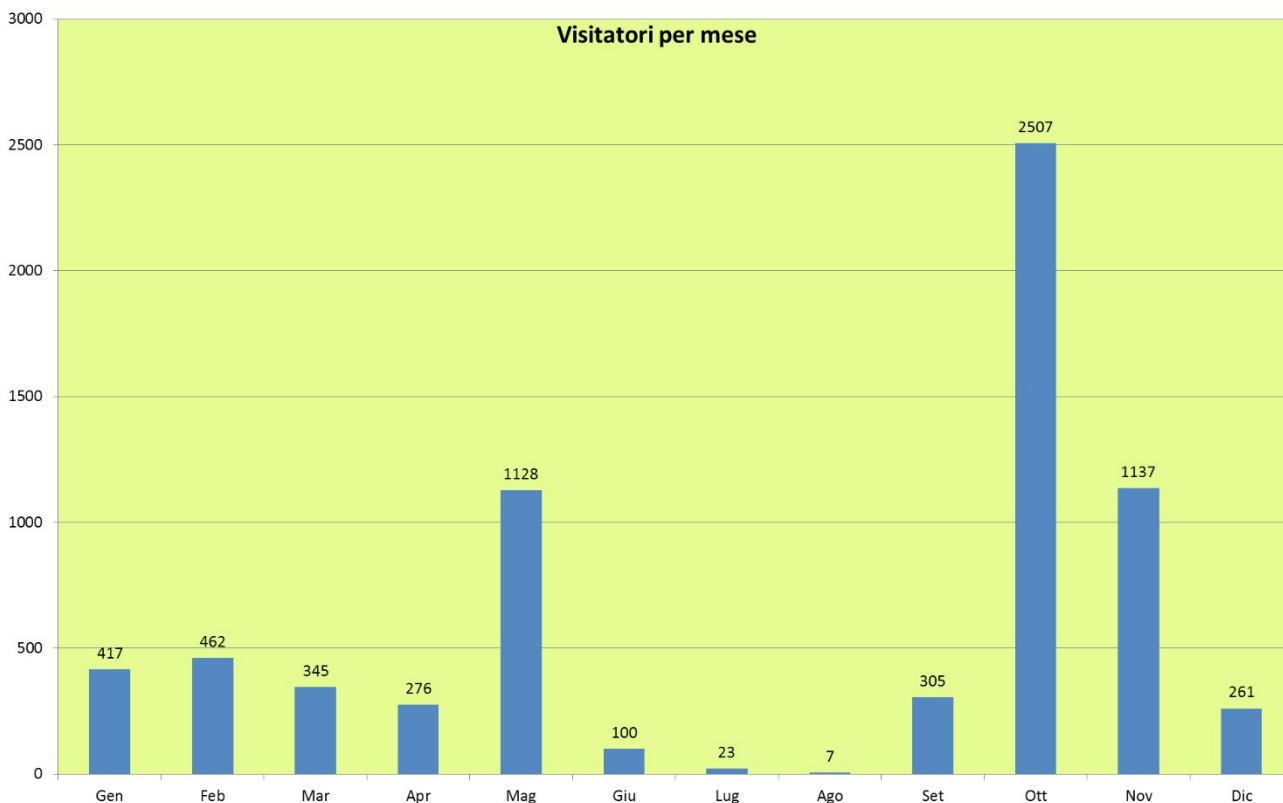
Num. visitatori per mese e per eventi

Titoli degli eventi



# Tabella 2

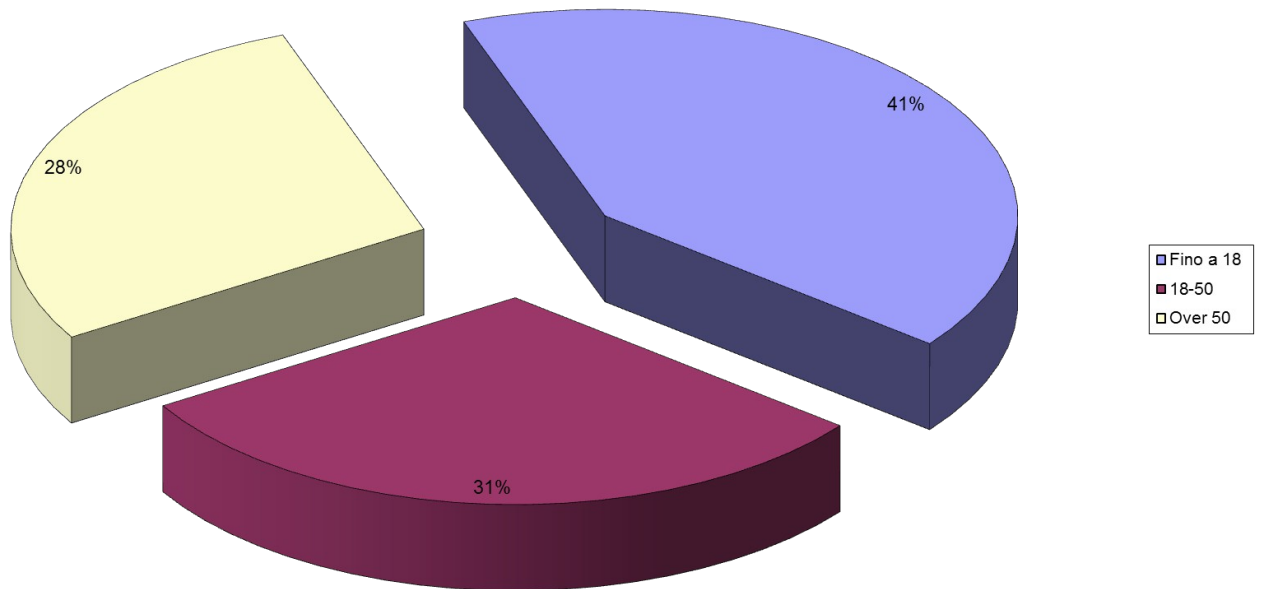
Visitatori per mese



## ANALISI DEI DATI

Graf.1

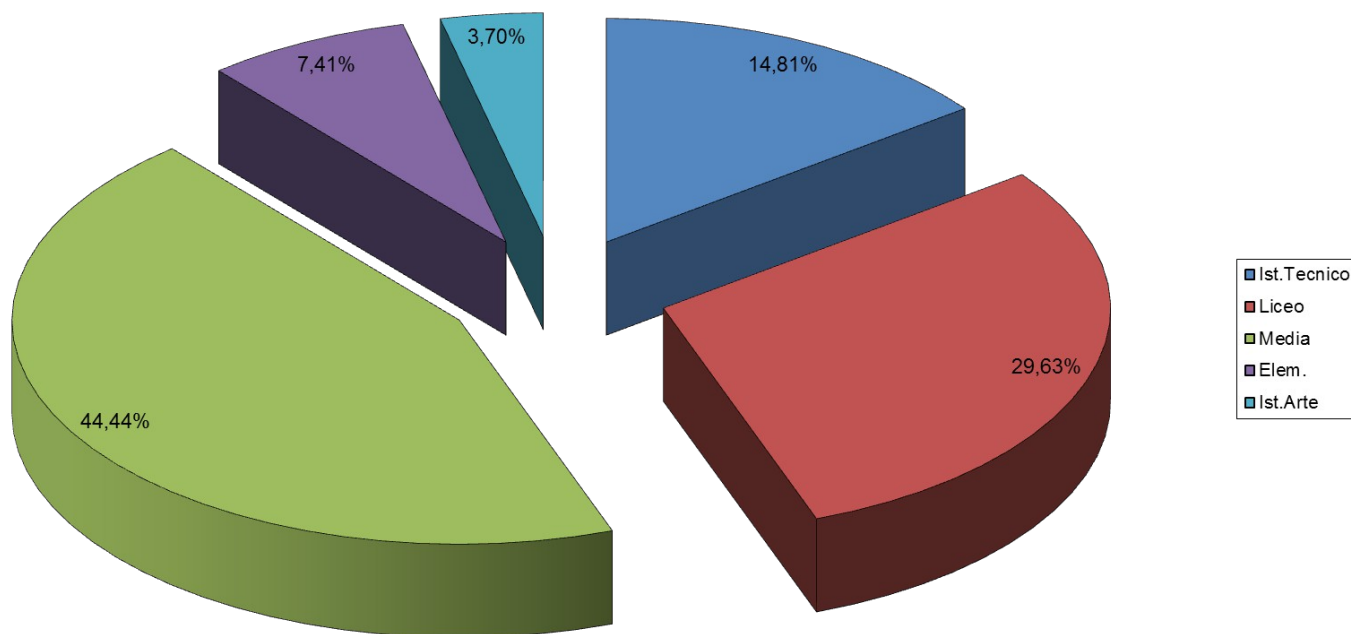
Età visitatori



Dal 1 gennaio al 31 dicembre l'Archivio Storico è stato visitato da 6968 utenti dei quali è stata rilevata la customer satisfaction. L'età dei visitatori si attesta per il 41% fino ai 18 anni; per il 31% dai 18-50 anni e per il 28% nella fascia over 50.

Graf.2

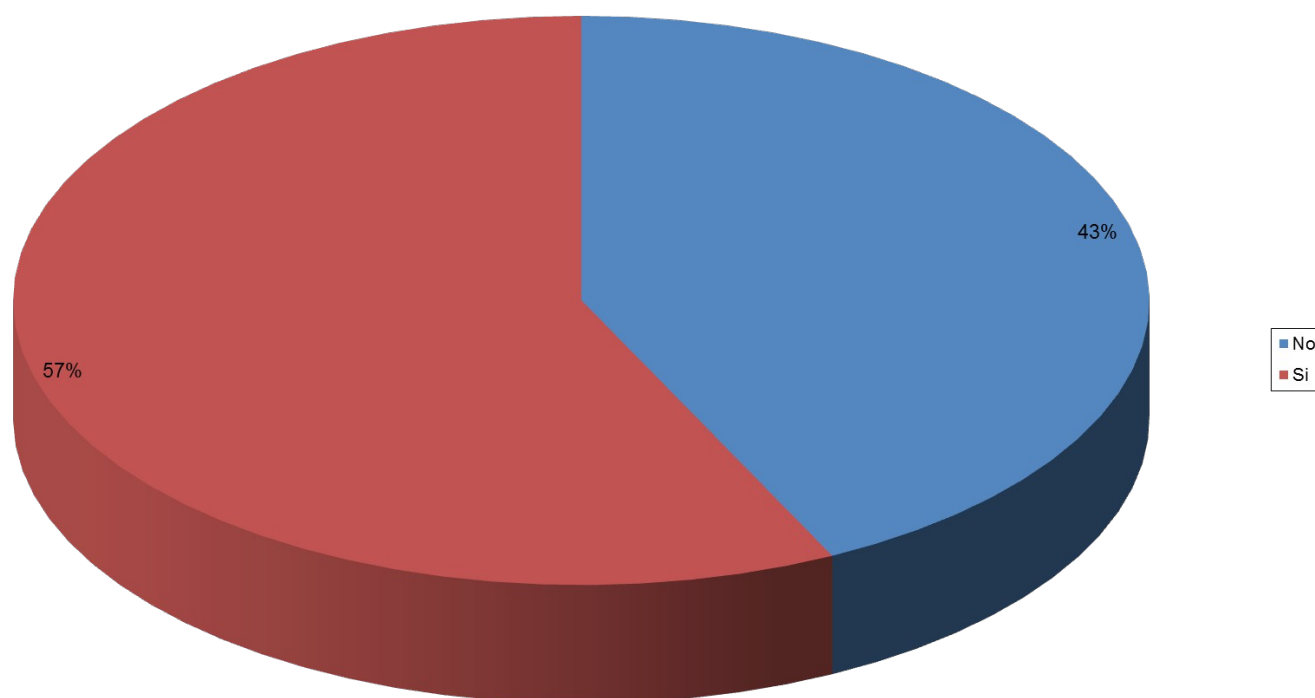
Studenti



Classificando i visitatori relativamente all'Ente di provenienza (Graf.2) emerge che il rilevante numero di giovani che visitano l'Archivio proviene per il 44,44% dalla scuola media; il 29,63% dai licei; il 14,81% dagli istituti tecnici; l'7,41% dalla scuola elementare e il 3,70% dall'istituto d'arte.

### Graf.3

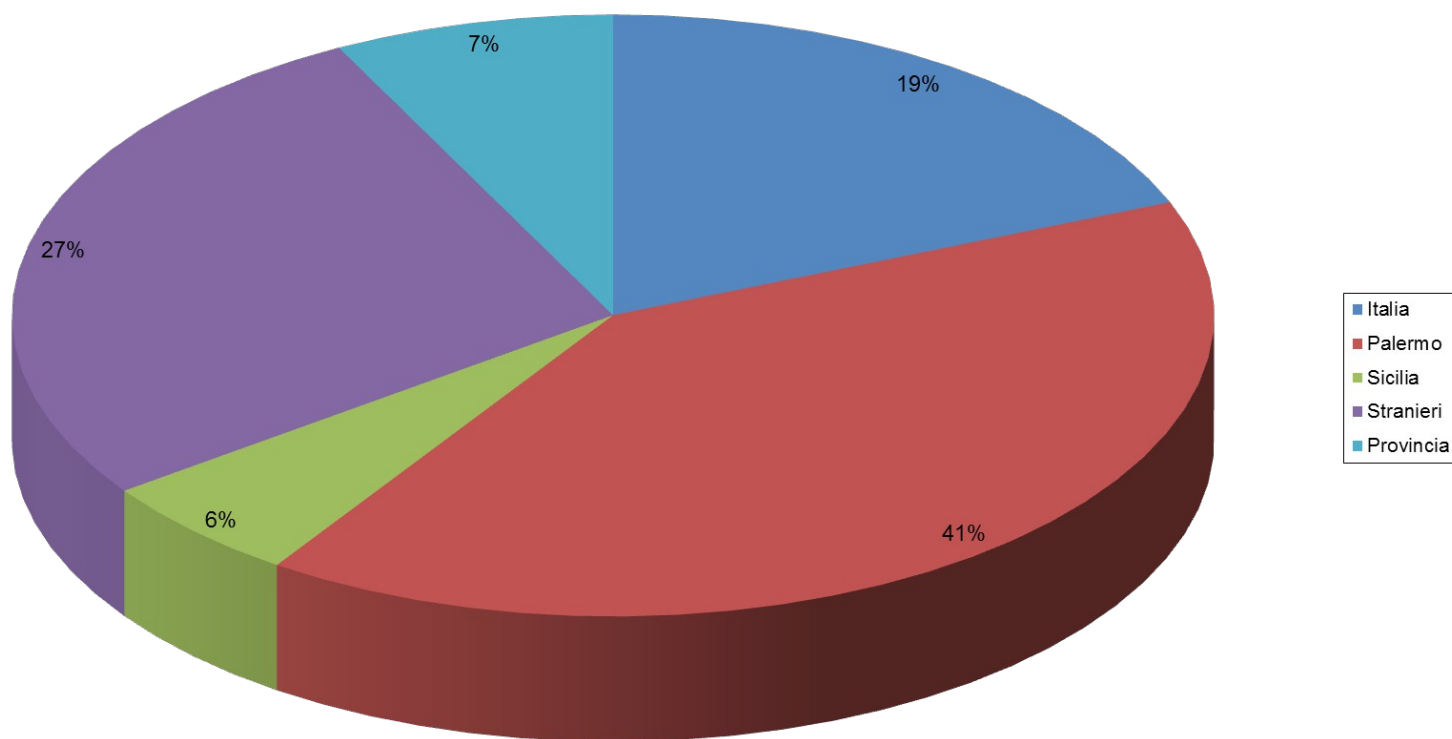
Notorietà Archivio



Circa la conoscenza dell'Archivio (Graf.3) si evince che, mentre per il 57% dei visitatori l'Archivio Storico Comunale è un'Istituzione già nota, lo stesso non vale per il 43% di essi. L'Archivio Storico si conferma, pertanto, come luogo di riferimento e di aggregazione culturale.

Graf.4

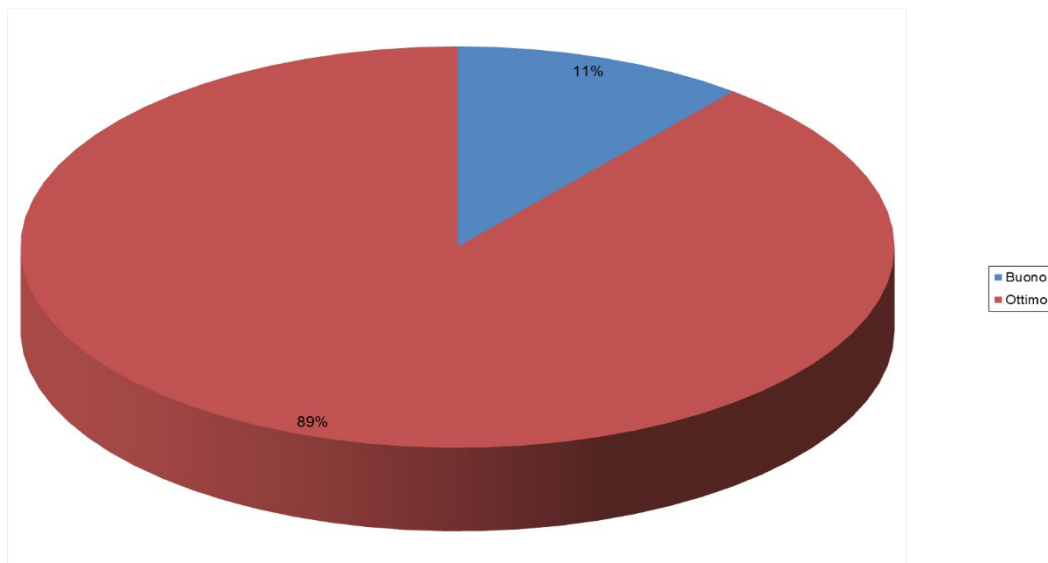
Visitatori x provenienza



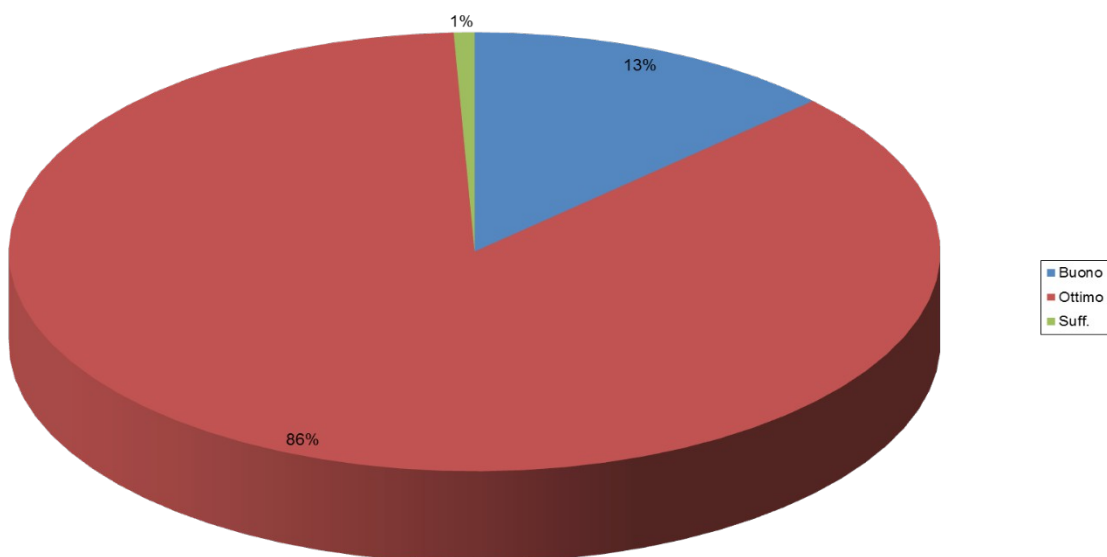
Si è poi proceduto alla classificazione dei visitatori in base alla provenienza geografica (Graf. 4). E' emerso che la maggior parte, ossia il 41% è della stessa città di Palermo, il 19% giunge dalle altre regioni italiane, il 27% è la percentuale dei visitatori stranieri, il 7% proviene dalla provincia di Palermo ed il 6% dalla Sicilia.

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, sempre crescente, di stranieri incoraggia a rafforzare l'impegno per far conoscere l'Istituto al di fuori dei confini dell'Isola.

Graf.5  
Utilità Cultura Generale



Graf.6  
Utilità Scientifica



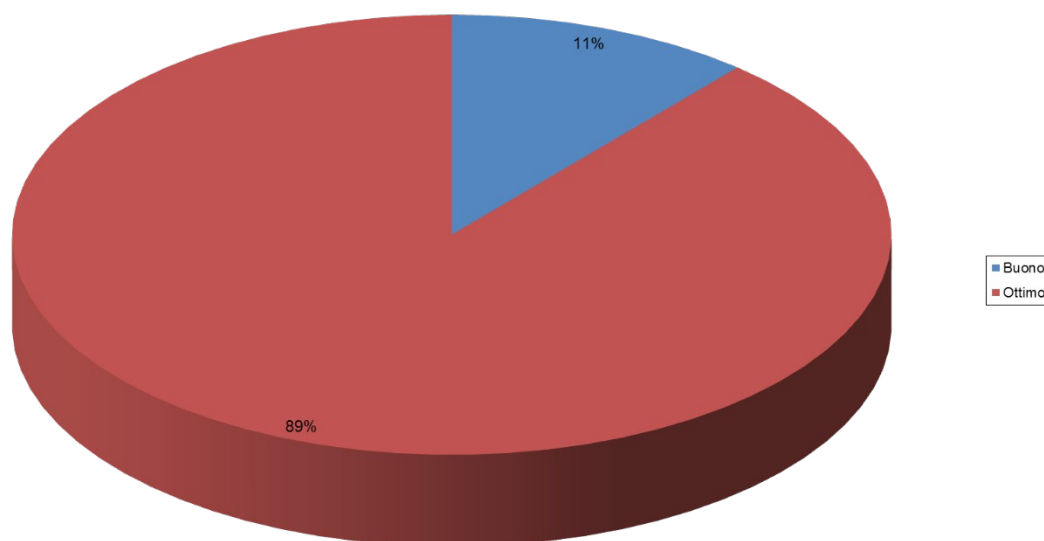
Dall'analisi dei dati afferenti alla Scheda di Rilevazione, emergono le risposte ai quesiti relativi alla "utilità della visita", sia in termini di "cultura generale" (Graf.5), sia in termini "scientifici/di studio" (Graf.6).

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 (Graf.6); infatti, anche in questo caso, tra "buono", "ottimo" e "sufficiente" il giudizio positivo è del 100%.



### Graf.7

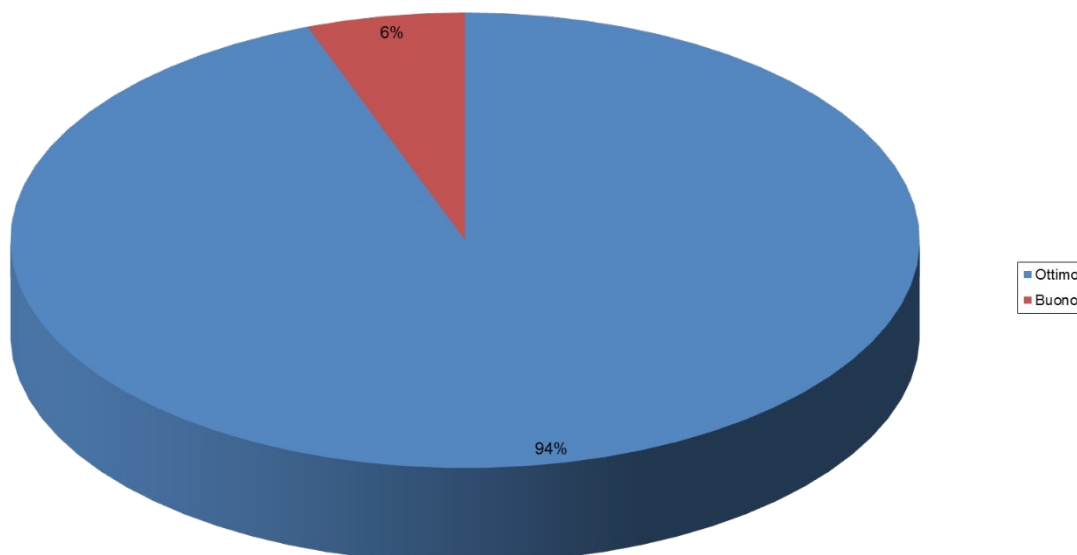
Chiarezza delle informazioni



Si passa poi a testare il gradimento dell'utenza sulla chiarezza delle informazioni ottenute (Graf. 7). L' 89% le reputa ottime, il 11% buono.

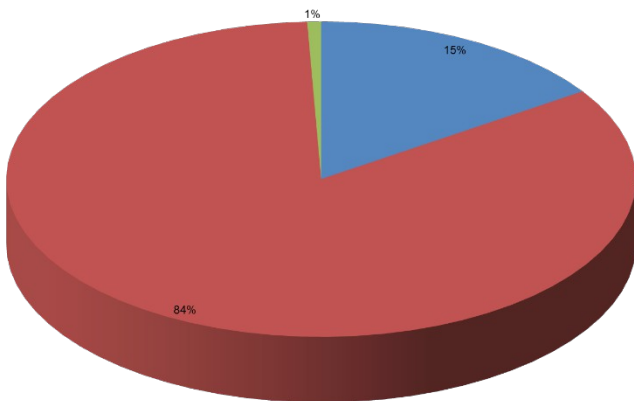
### Graf.8

Accoglienza del personale

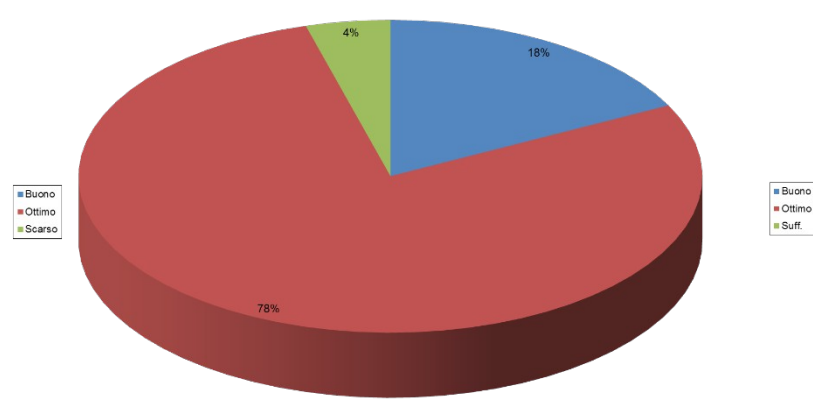


Positivo è il giudizio dei visitatori, come si evince dal Graf.8, sull'accoglienza del personale: il 100% si dichiara soddisfatto, con giudizi che vanno da un 94% di "ottimo" a un 6% di "buono".

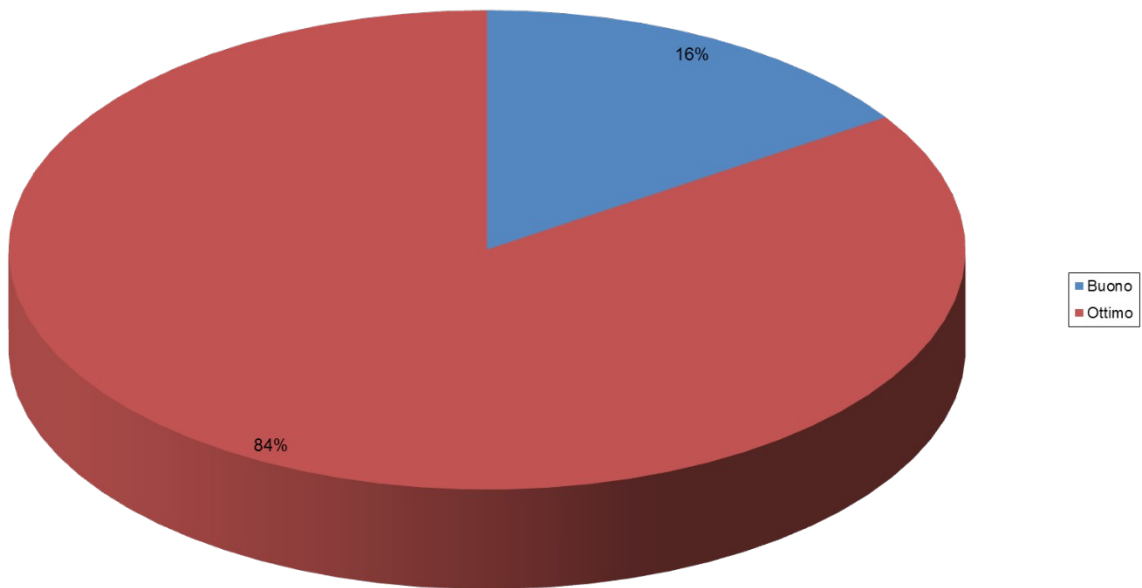
**Graf.9**  
Organizzazione e accessibilità spazi interni



**Graf.10**  
Orari di apertura

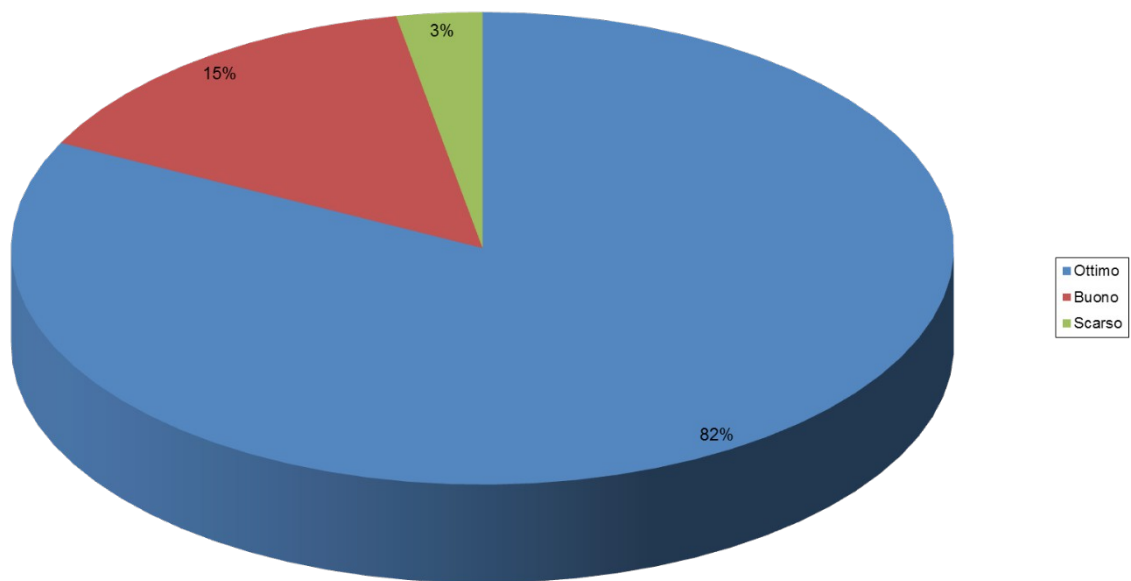


**Graf.11**  
Qualità dei servizi offerti

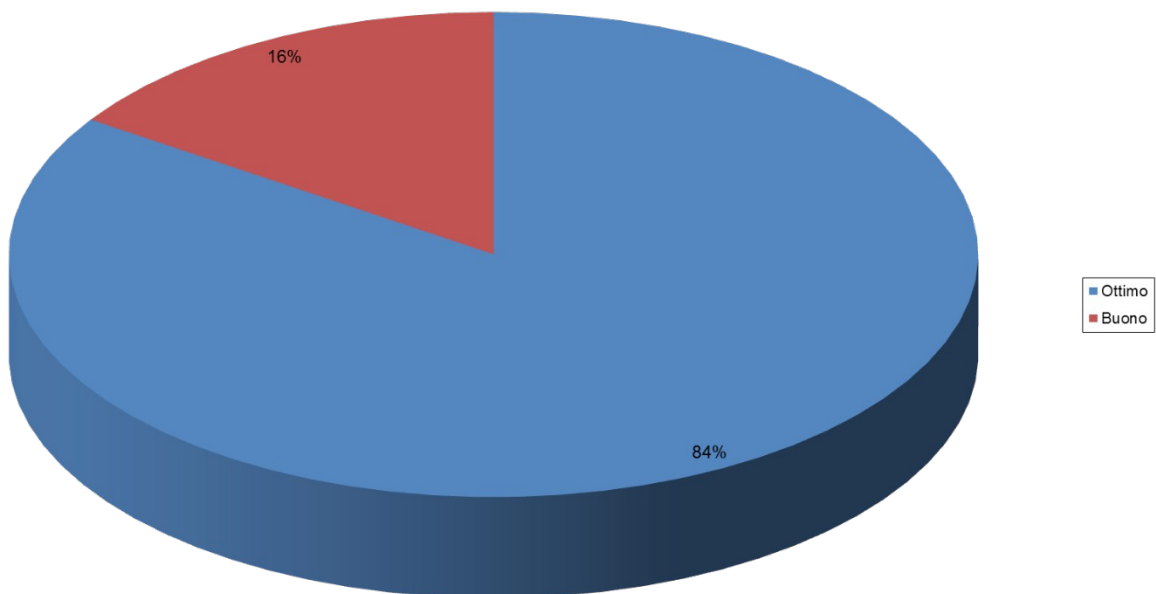


Ancora positivo, tranne che per un 1%, è il giudizio degli utenti sull'organizzazione e accessibilità degli spazi interni (Graf.9), sugli orari di apertura (Graf.10) e sulla qualità dei servizi culturali offerti (visite guidate, mostre e altre iniziative), Graf.11.

Graf.12  
Tempi di attesa

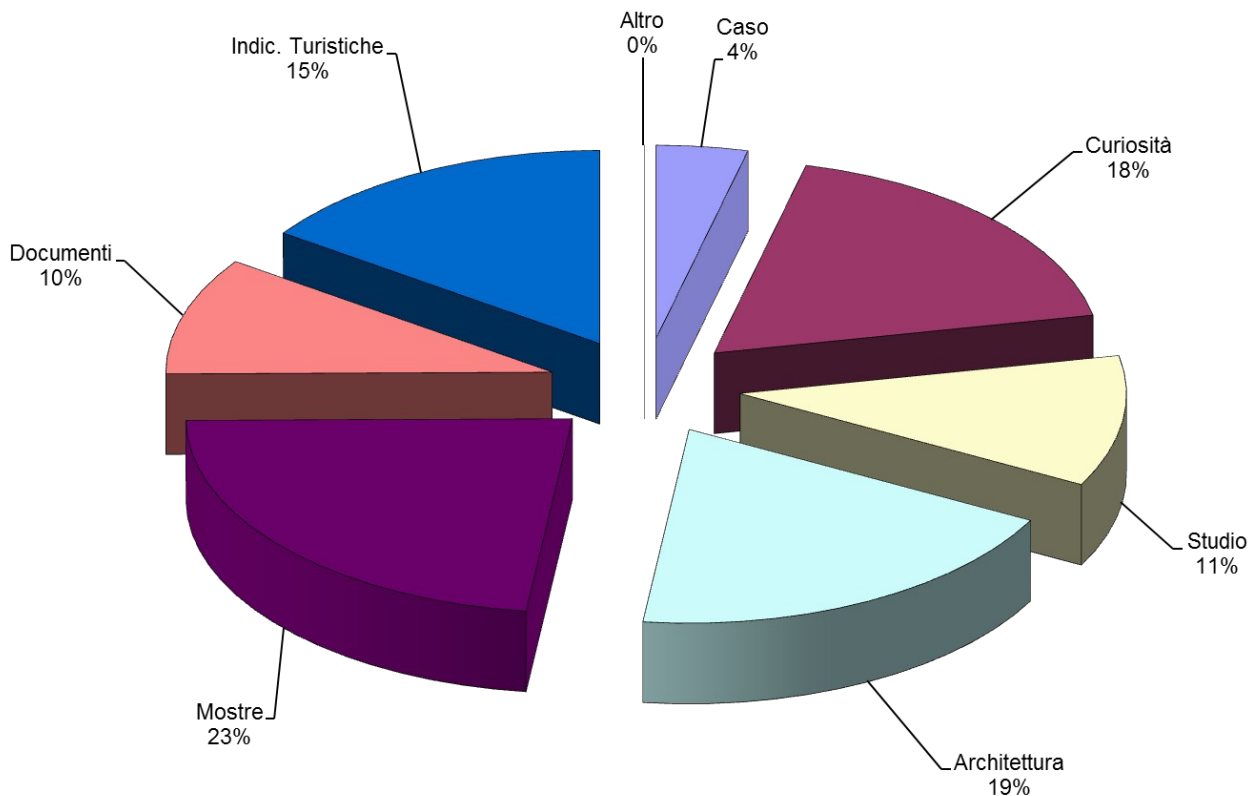


Graf.13  
Professionalità del personale



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 12 e 13.

Graf.14  
Motivi della visita

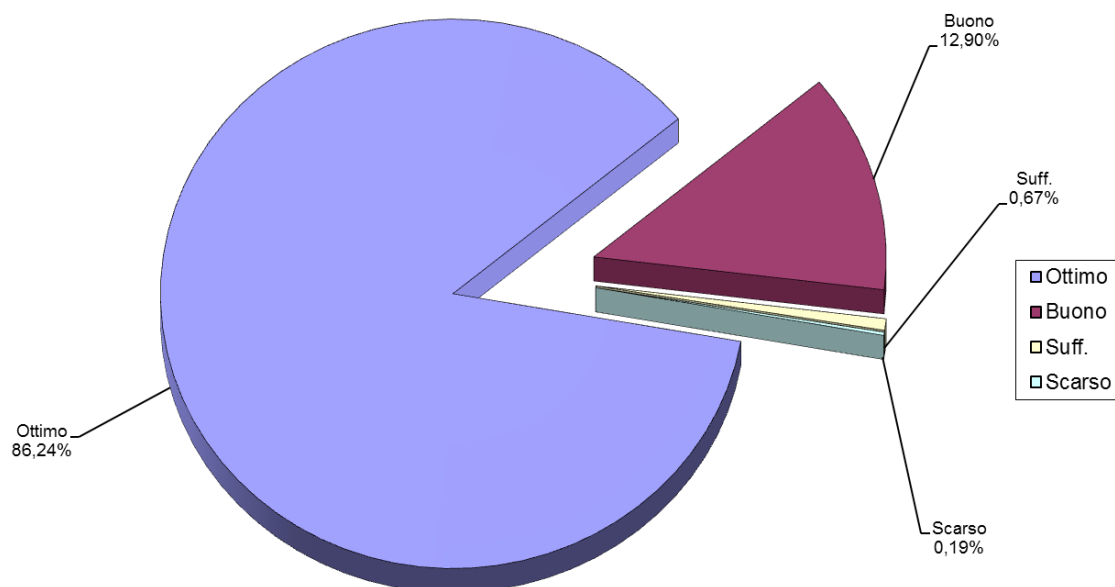


Si sono voluti infine testare i motivi che hanno condotto i visitatori in Archivio (Graf.14). Se il 23% testimonia l'interesse per le iniziative culturali (mostre etc.) e il 19% all'architettura dell'Istituto, si rileva un incremento della richiesta di consultazione documentale del 10%.

La percentuale di coloro che visitano l'Archivio spinti dalla visita per "curiosità" rimane elevata e cioè del 18%, 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 11%, mentre la percentuale del 15%, 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 1/B  
Grafico riepilogativo



## 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 99,81%.

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 27% costituito da stranieri (Graf 4). La rilevante percentuale, del 41%, di presenze provenienti dalla stessa città di Palermo conferma l’identità stessa dell’Archivio come polo di aggregazione culturale cittadino.

La crescente domanda del turismo culturale sia in ambito nazionale che internazionale ci impone l’impegno di rendere strutturale 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*.

n. \_\_\_\_\_

## ARCHIVIO STORICO COMUNALE DI PALERMO

### QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENZA

Evento: \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /20\_\_\_\_

Addetto all'accoglienza: \_\_\_\_\_

Visita: Istituto, Scuola, Ente, Associazione o altro  
\_\_\_\_\_

Sede: \_\_\_\_\_

Università<sup>o</sup> \_\_\_\_\_ Liceo<sup>o</sup> \_\_\_\_\_ Ist. Tecnico<sup>o</sup> \_\_\_\_\_ Ist. D'Arte<sup>o</sup> \_\_\_\_\_ Magistralen<sup>o</sup> \_\_\_\_\_ Median<sup>o</sup> \_\_\_\_\_  
Elementaren<sup>o</sup> \_\_\_\_\_ Altra Tip.n<sup>o</sup> \_\_\_\_\_

Accompagnatore/trice (facolt.) \_\_\_\_\_

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

L'Archivio Storico comunale è un'Istituzione nota?

Utilità della visita come cultura generale:

Utilità della visita, scientifica/di studio:

#### DATI RELATIVI ALL'UTENTE O ACCOMPAGNATORE (FACOLTATIVO)

Professione \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Nazione \_\_\_\_\_

CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI

ACCOGLIENZA DEL PERSONALE

ORGANIZZAZIONE E ACCESSIBILITÀ DEGLI SPAZI INTERNI

ORARI DI APERTURA

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

**Da compilare solo da parte dei fruitori della sala di studio**

TEMPI DI ATTESA

DISPONIBILITÀ E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE

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.