



# **CUSTOMER SATISFACTION**

***INDAGINE DI SODDISFAZIONE  
DEGLI UTENTI  
DELL'ARCHIVIO STORICO  
DEL COMUNE DI BOLZANO***

## **REPORT 2017**

Presentazione dei risultati

Dicembre 2017

a cura  
dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città  
Comune di Bolzano

# Indice

1.	Premessa	3
2.	Obiettivi dell'indagine	3
3.	Metodologia utilizzata	3
4.	I risultati dell'indagine	4
6.	Considerazioni finali	15

## **1. Premessa**

L'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione degli utenti dell'Archivio Storico del Comune di Bolzano è stata svolta nel periodo giugno - novembre 2017 per 6 mesi consecutivi tramite la predisposizione di questionari cartacei anonimi nonché di un questionario online per i clienti "digitali".

I questionari sono stati distribuiti in loco ad un campione complessivo di 116 persone, statisticamente significativo e rappresentativo degli utenti dell'Archivio Storico. Il questionario online invece è stato compilato solamente da 8 persone.

## **2. Obiettivi dell'indagine**

L'intento dell'indagine è stato quello di:

- rilevare il grado di soddisfazione relativo al servizio dell'Archivio Storico del Comune di Bolzano
- provvedere ad un continuo miglioramento del servizio sulla base delle risultanze
- focalizzare l'attenzione anche su eventuali differenze tra diverse tipologie di utenti
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.

## **3. Metodologia utilizzata**

I questionari cartacei sono stati distribuiti negli uffici dell'Archivio Storico. Gli utenti che si sono rivolti all'Archivio Storico tramite posta elettronica invece sono stati invitati a dare un riscontro al servizio accedendo al questionario online.

In seguito, i dati raccolti sono stati inseriti in un foglio elettronico Excel, sono stati corretti e validati e successivamente convertiti in SPSS, un programma utilizzato per l'elaborazione dei dati al fine di ottenere un esaustivo quadro analitico degli stessi.

## I risultati dell'indagine

### 4.1 Il campione

Nell'analisi delle risultanze dei questionari relativi all'Archivio Storico si è tenuto conto di diverse variabili quali l'età, il sesso, il livello d'istruzione, la residenza, la situazione occupazionale e la lingua di compilazione del questionario.

I valori riportati si riferiscono sempre al totale delle risposte valide per una determinata domanda.

Gli intervistati hanno un'età media pari a 42,5 anni (20 anni i più giovani ed 80 anni i più anziani). Come si dimostra nel grafico seguente, la maggior parte degli intervistati ha un'età compresa tra i 40 e 49 anni (26,3%), seguiti dai 30-39enni (22,8%). (Grafico 1)

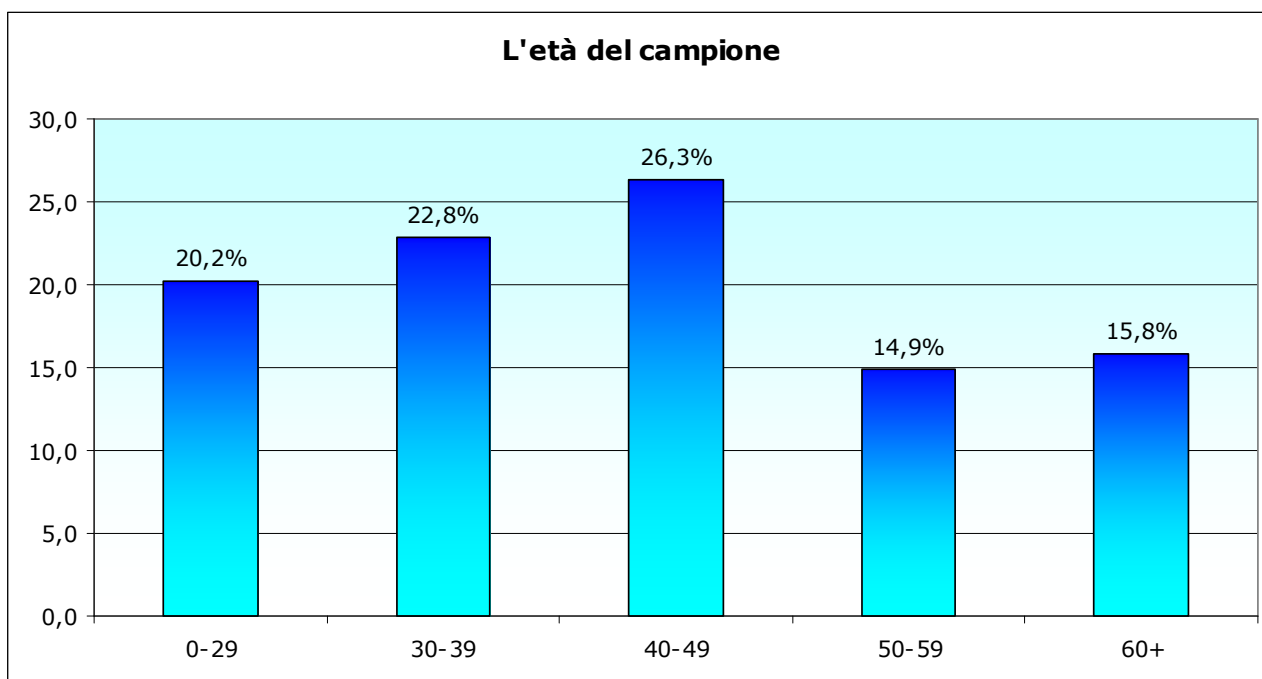


Grafico 1

Il 62,1% degli intervistati è maschile ed il 49,2% possiede un diploma di una scuola superiore o professionale. (Grafici 2 e 3)

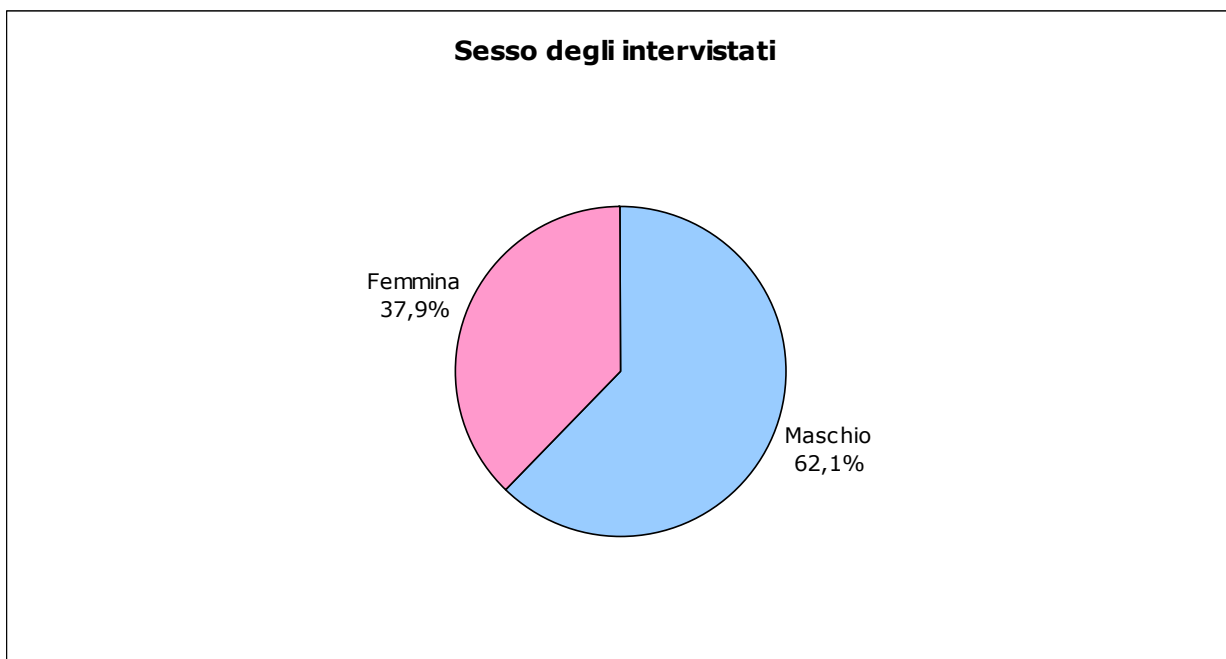


Grafico 2

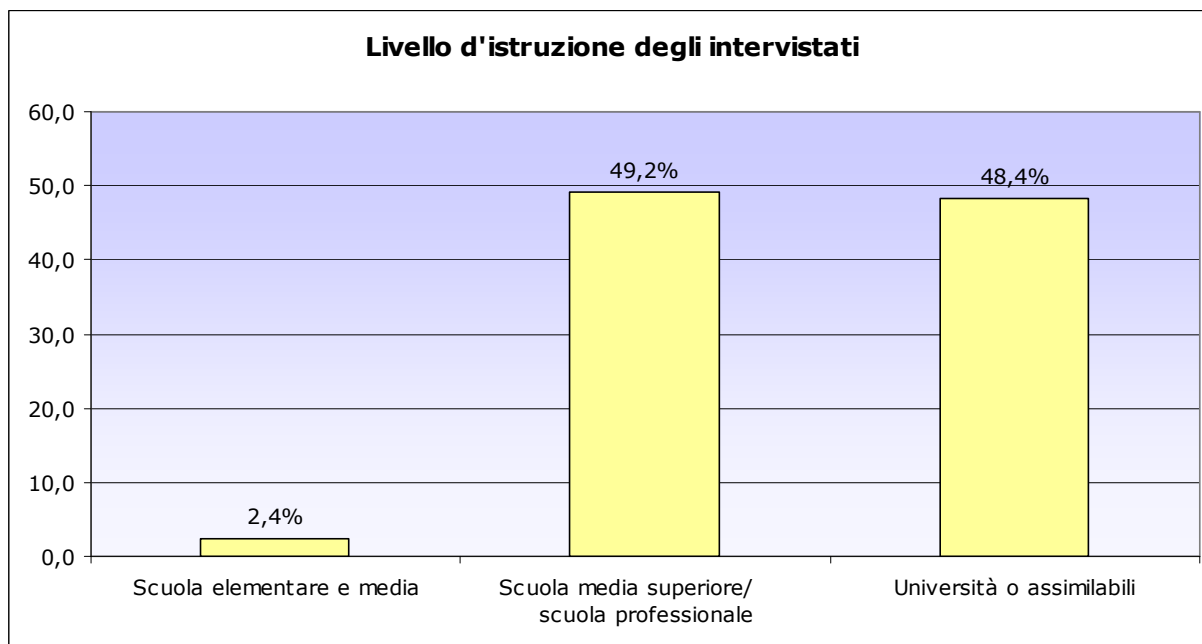


Grafico 3

La maggior parte degli intervistati ha compilato il questionario in lingua italiana (73,4%) ed è residente nel Comune di Bolzano (73,7%). (Grafici 4 e 5)

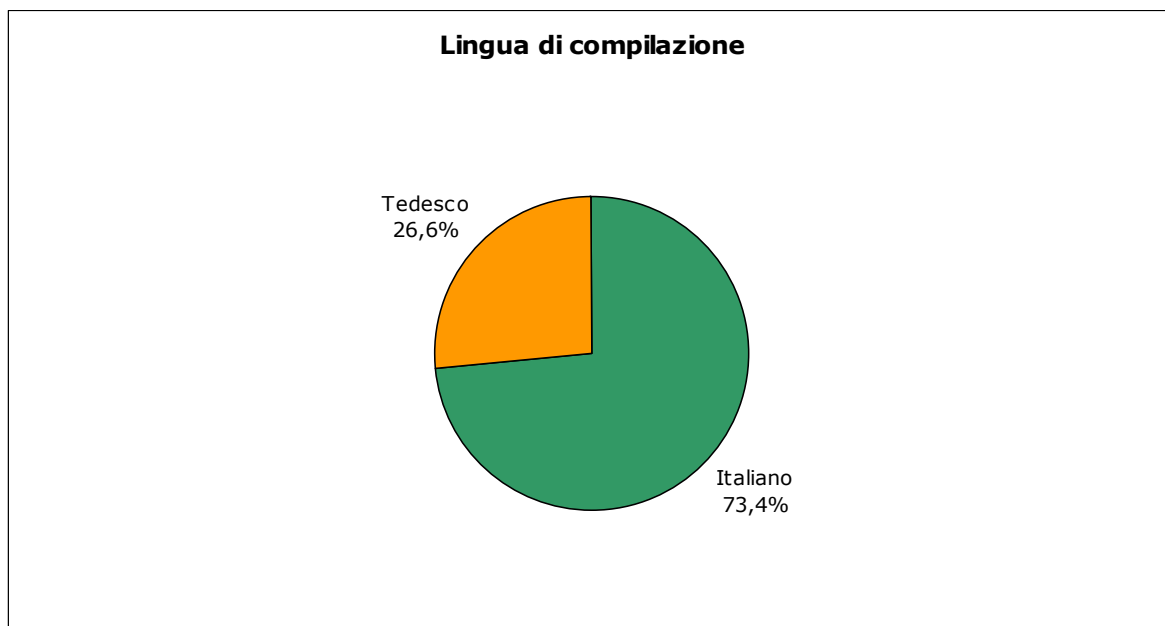


Grafico 4

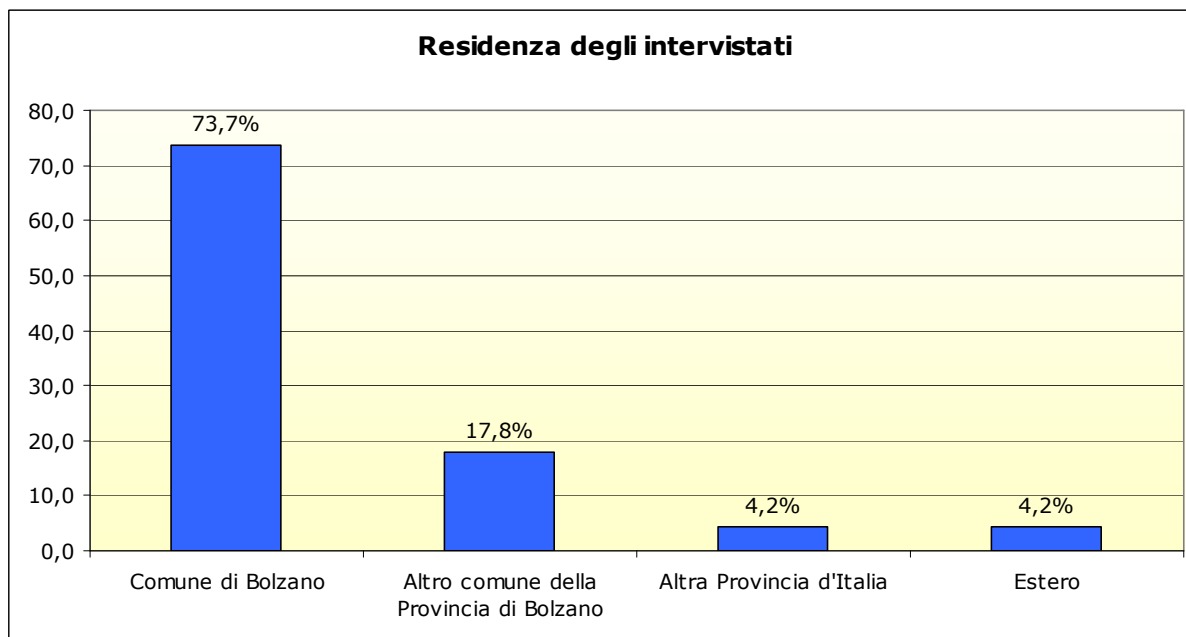


Grafico 5

Il 45,5% degli utenti intervistati lavora come libero professionista. (Grafico 6)

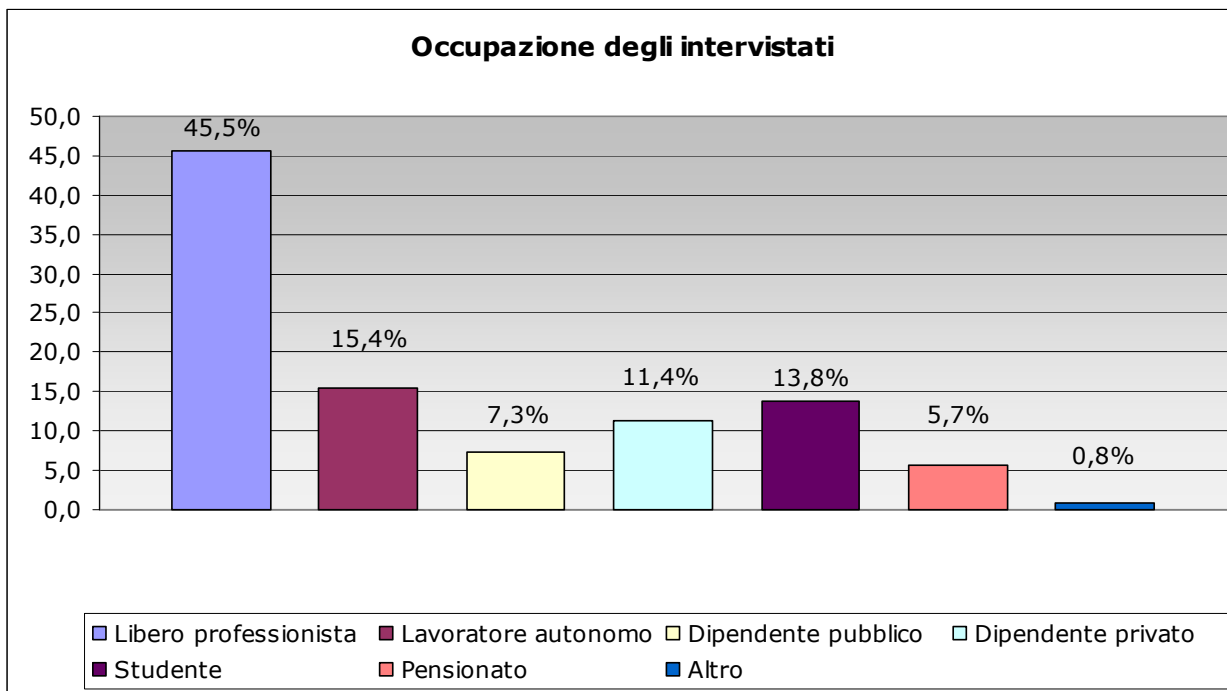


Grafico 6

#### 4.2 Caratteristiche della visita all'Archivio Storico

Il 58,1% degli intervistati ha avuto più di un contatto con l'Archivio Storico. Per il 34,3% il motivo per il quale viene consultato l'Archivio è l'effettuazione di una ricerca amministrativa/giuridica. (Grafico 7)

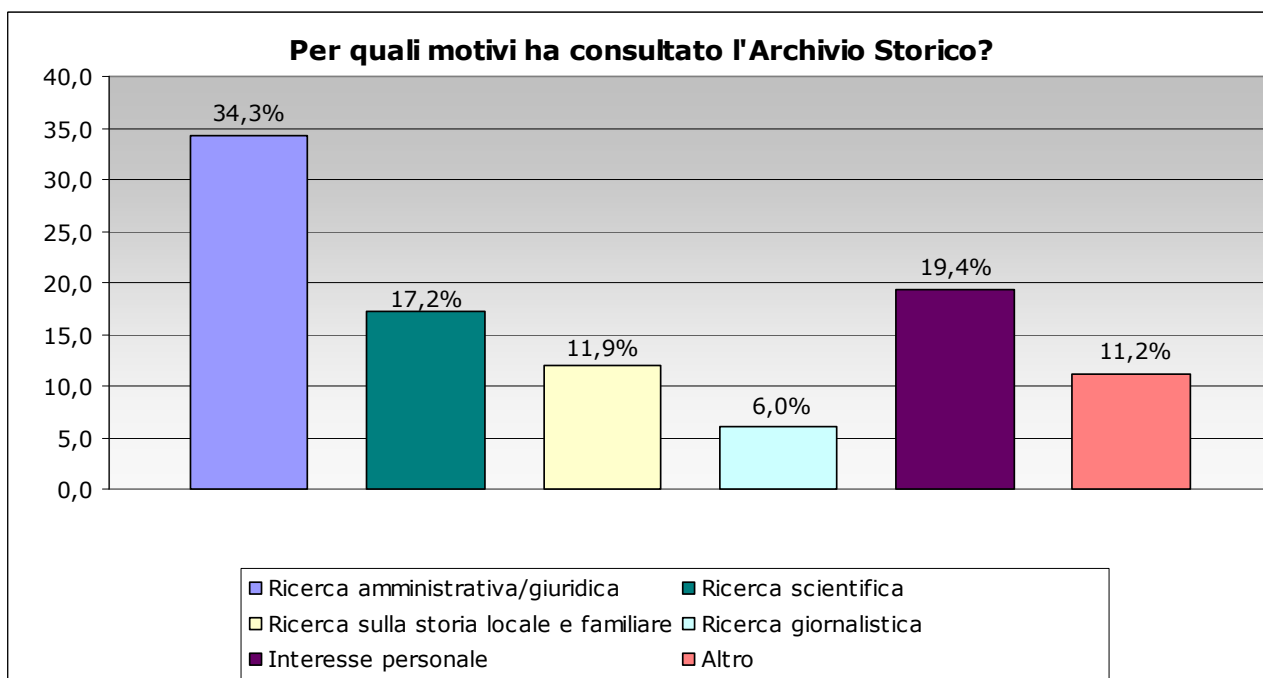


Grafico 7

La maggioranza, ossia il 47,8%, si è rivolta all'Archivio per la ricerca di concessioni edilizie, seguita dal 23,5% per la ricerca di fotografie storiche. (Grafico 8)

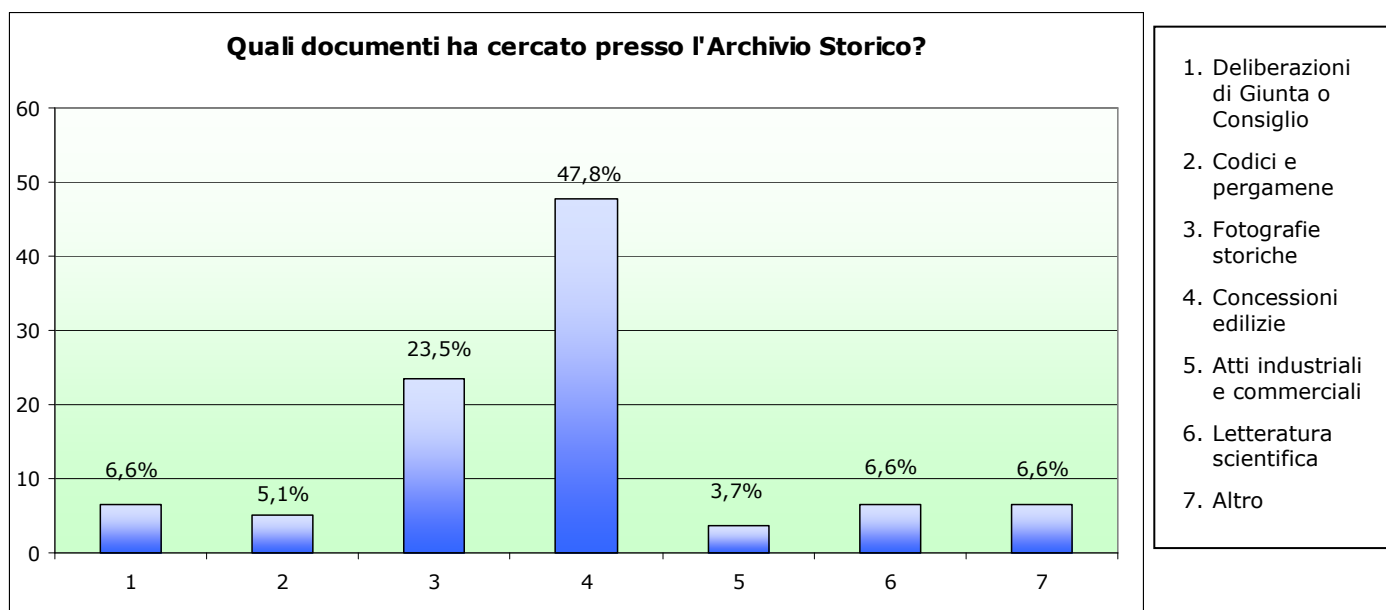


Grafico 8

### 4.3 Giudizio complessivo

E' stato chiesto agli utenti intervistati di esprimere un giudizio complessivo sul servizio offerto dall'Archivio Storico con una valutazione su una scala da **1** ("per niente soddisfatto") a **10** ("molto soddisfatto").

La valutazione più ricorrente (con 78 risposte) è rappresentata dal voto "10". Il voto più basso è il 7, tuttavia espresso solo 3 volte su un totale di 121 valutazioni (Grafico 9).

La **media** della valutazione degli intervistati si posiziona su un punteggio molto alto pari a **9,54** con una deviazione standard pari a 0,7.\*

\* La deviazione standard è una misura di dispersione (o variabilità) della distribuzione di una variabile; consiste di fatto nella media degli scarti dei valori dei singoli casi dalla media e ci dice quanto i valori assunti dalla variabile sui singoli casi sono prossimi al valore medio oppure variabili attorno ad esso.



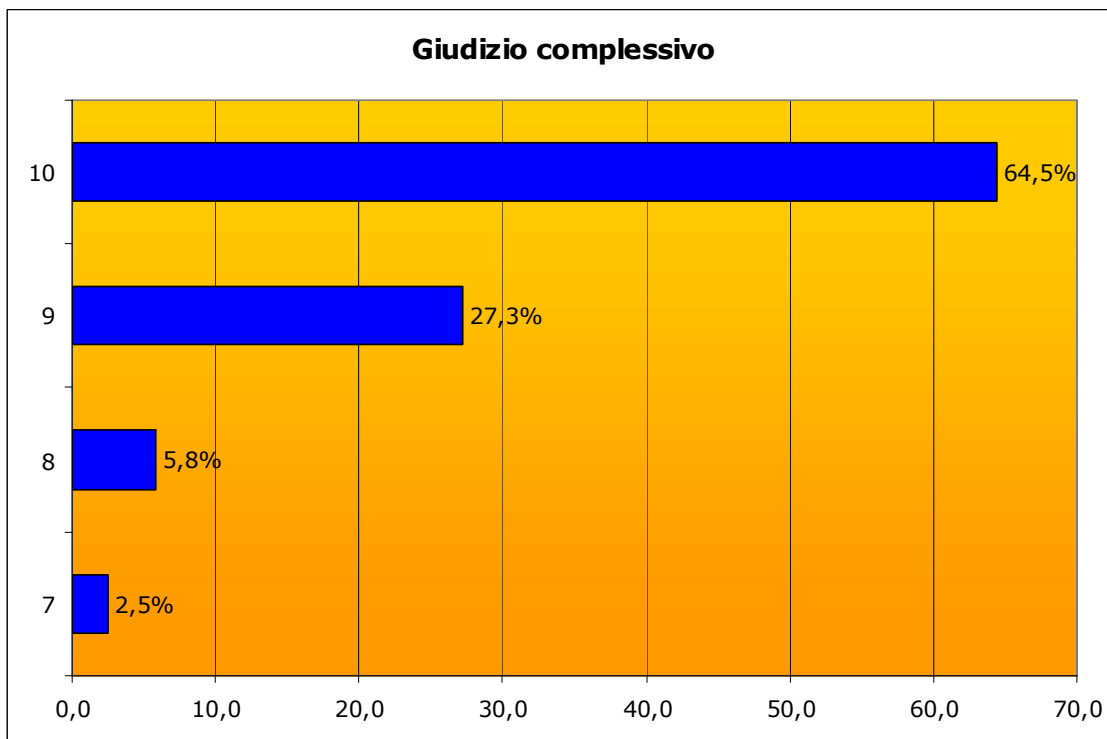


Grafico 9

Analizzando il giudizio complessivo per **età** del campione, sono le persone tra i 50 e 59 anni ad esprimere la valutazione più alta con un voto pari a 9,88. (Grafico 10)

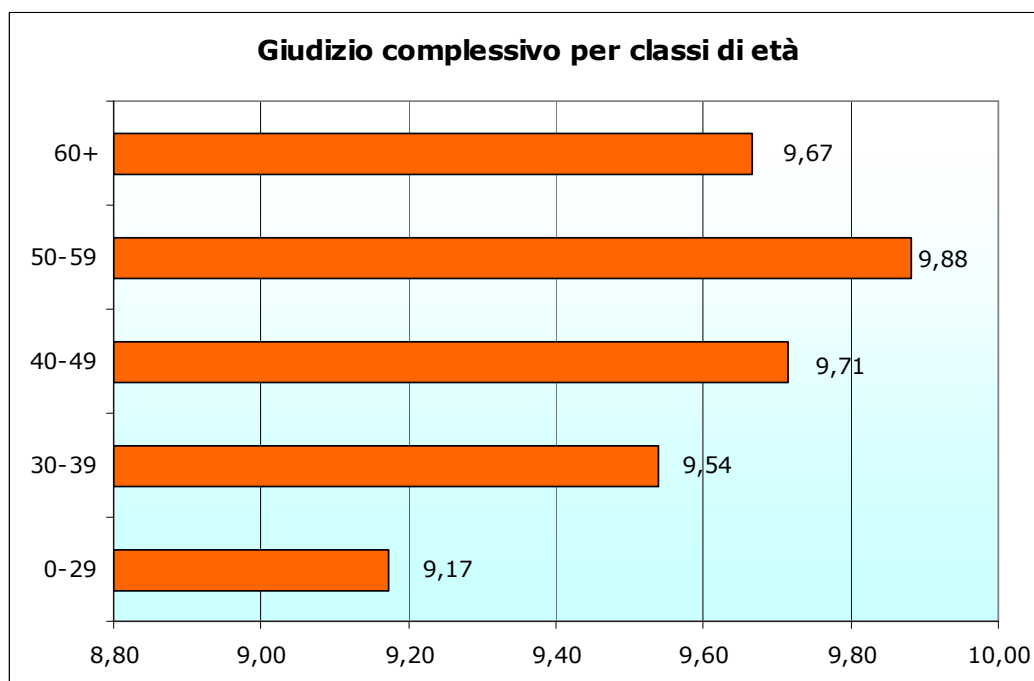


Grafico 10

Gli uomini esprimono una valutazione poco più alta (9,60) rispetto a quella delle donne (9,43).

In base alla **residenza**, sono le persone residenti all'estero ad assegnare il voto più alto (9,80), seguito dai residenti del Comune di Bolzano con 9,59. (Grafico 11)

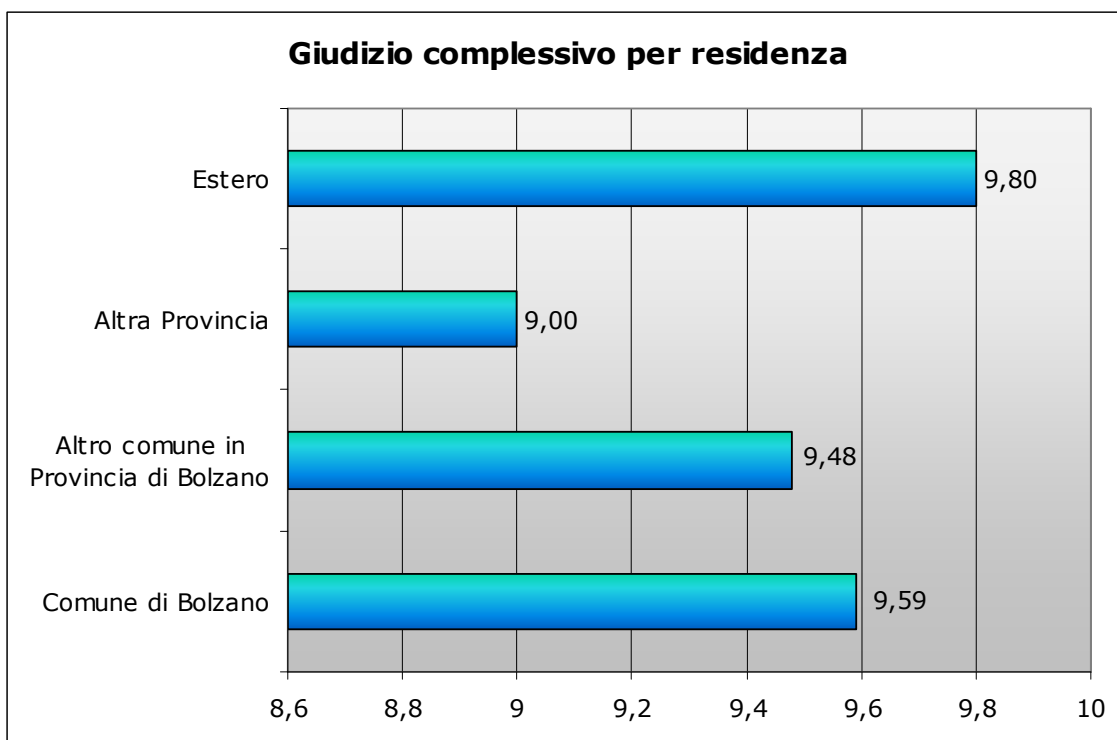


Grafico 11

In base al livello di **situazione occupazionale** i giudizi dei pensionati sono generalmente molto positivi; il voto più basso (8,82) è stato dato dagli studenti. (Grafico 12)

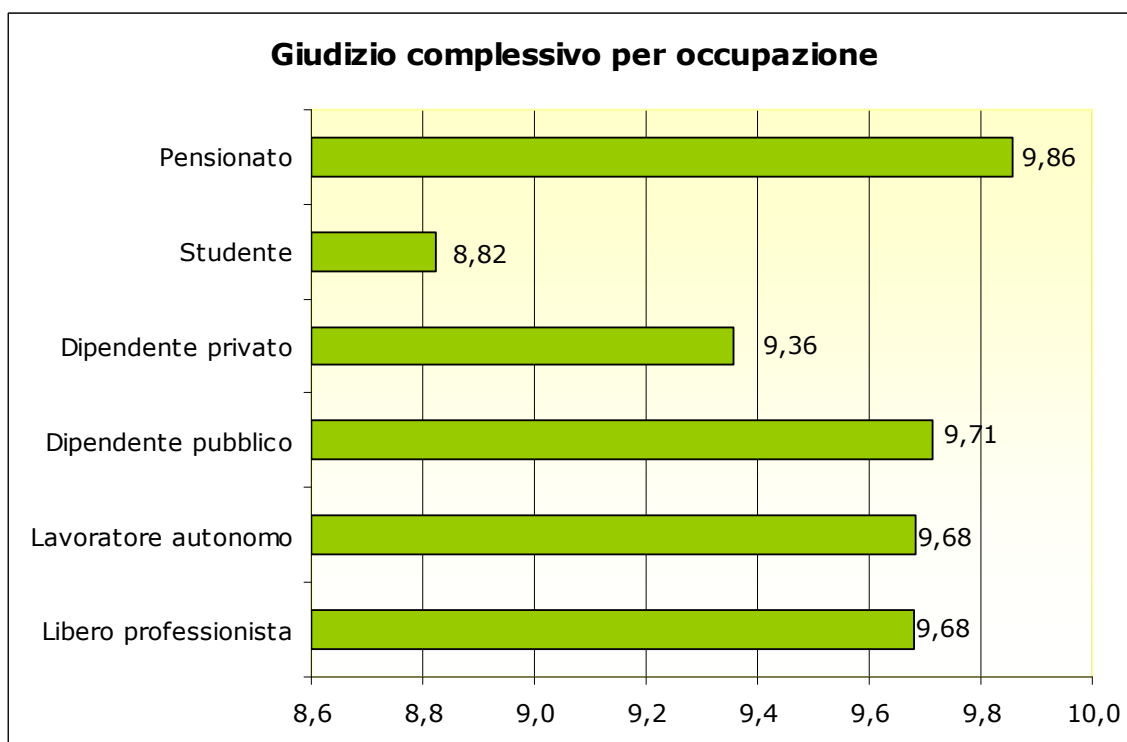


Grafico 12

Gli utenti maggiormente soddisfatti sono quelli che consultano l'Archivio Storico ai fini di una ricerca giornalistica con una valutazione pari a 9,75. Gli intervistati invece che stanno effettuando una ricerca scientifica si sono espressi con un voto di 9,14, la valutazione più bassa. (Grafico 13)

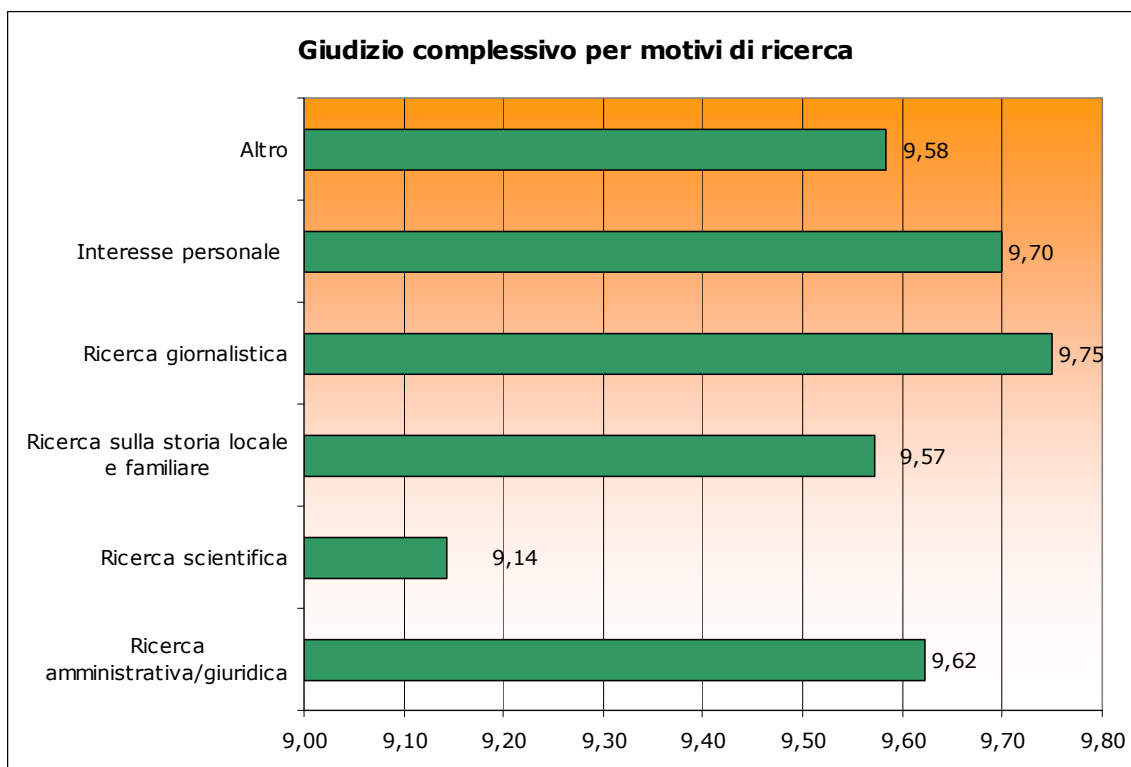


Grafico 13

#### 4.4 Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento dei visitatori rispetto ad alcuni aspetti specifici dell'Archivio Storico, agli intervistati è stato richiesto di esprimersi su 9 affermazioni, valutandole con un voto da **1 (assolutamente falso) a 10 (assolutamente vero)**.

La seguente tabella riporta le medie delle valutazioni in ordine decrescente.

Giudizio su aspetti specifici dell'Archivio Storico	Valutazione media
Il Personale dell'Archivio è gentile e disponibile	9,68
Il servizio di consulenza per la ricerca di documenti è efficiente	9,52
La sala di consultazione è confortevole e offre la necessaria tranquillità per le ricerche	9,30
Con gli strumenti di ricerca disponibili si trovano rapidamente i documenti desiderati	9,19
La biblioteca specialistica dispone di un buon corpus librario	9,10
L'Archivio Storico è facilmente raggiungibile	9,03
C'è spazio abbastanza per poter consultare i documenti	8,99
I fondi archivistici sono adeguatamente pubblicati e consultabili online	8,93
Gli orari di apertura sono adeguati alle esigenze degli utenti	8,68

Tutti gli aspetti sottoposti ad osservazione hanno ottenuto valutazioni medie molto positive. La media di tutti i voti espressi per i singoli aspetti dell'Archivio Storico è pari a 9,16 ossia più basso del giudizio complessivo assegnato di 9,54 menzionato prima. (Grafico 14)

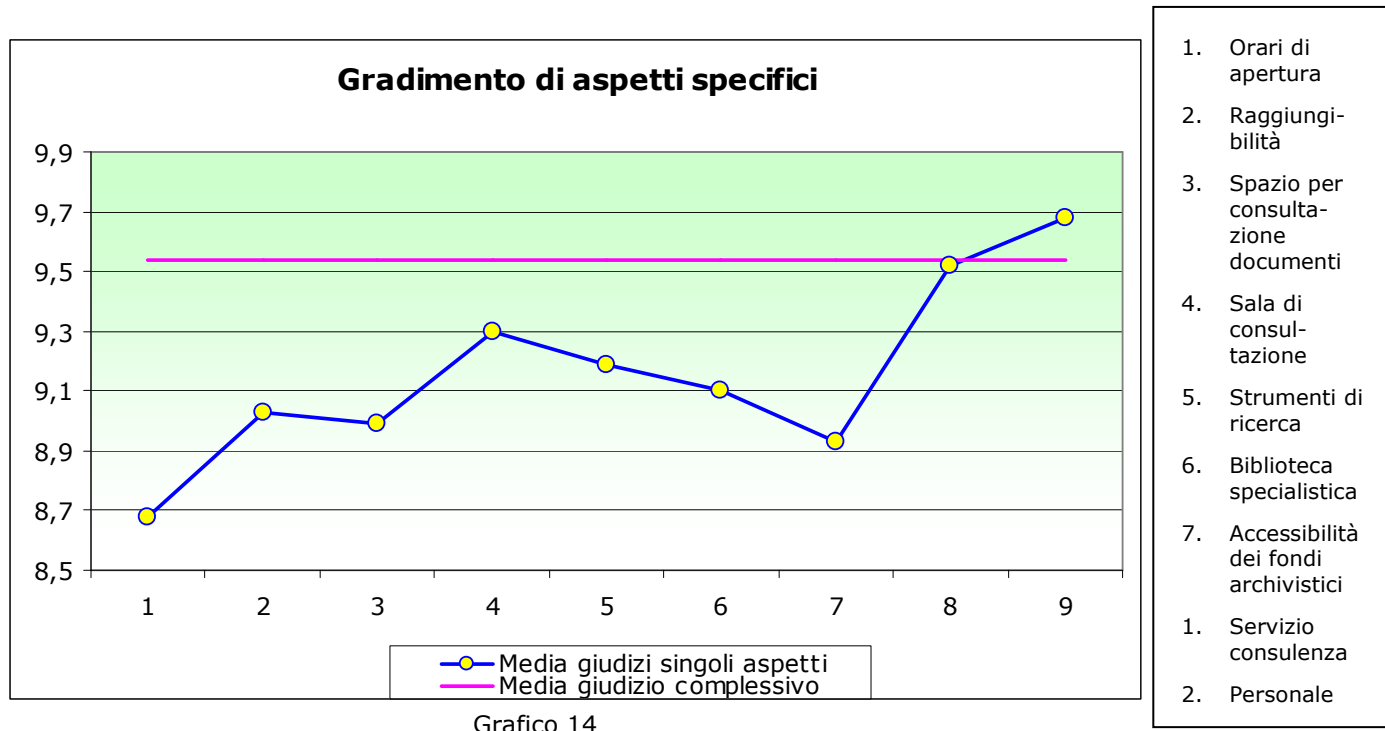


Grafico 14

## I punti di forza e di attenzione

I punti di forza sono costituiti dai seguenti aspetti che hanno raggiunto il livello di gradimento più alto:

- Personale (9,68)
- Servizio di consulenza (9,52)
- Sala di consultazione (9,30)
- Strumenti di ricerca (9,19)
- Biblioteca specialistica (9,10)
- Raggiungibilità (9,03)

Gli orari di apertura hanno avuto il minor punteggio 8,68.

## 4.5 Sito Internet

Al campione intervistato è stato chiesto se fossero state ricercate informazioni sul sito Internet dell'Archivio Storico ed in caso affermativo, la valutazione sul sito medesimo (ben strutturato e ricco di informazioni). Il 50% ha consultato il sito Web del Servizio; la quasi totalità degli intervistati (98,4%) è molto o abbastanza soddisfatta del sito Web. (Grafico 15)

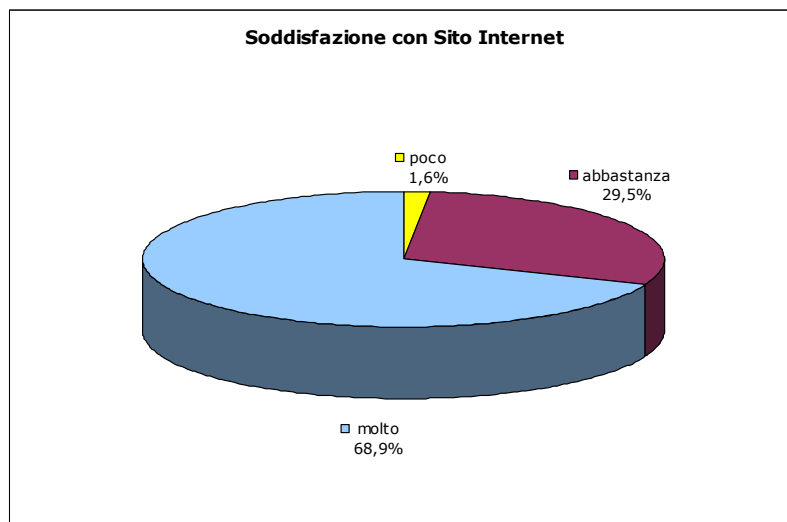


Grafico 15

L'Archivio Storico, tramite il proprio sito Web e nell'ambito del progetto **BOhisto**, mette a disposizione le più importanti fonti scritte della storia cittadina, i protocolli consiliari ("Ratsprotokolle"), in forma digitale. Agli intervistati dunque è stato chiesto se conoscono l'Archivio Digitale BOhisto ed in caso affermativo, se lo ritengono ben strutturato e ricco di informazioni.

Solo il 23,4% dichiara di conoscerlo, ma più di  $\frac{3}{4}$  di questi utenti (77,8%) sono molto soddisfatti di questa offerta digitale. (Grafico 16)

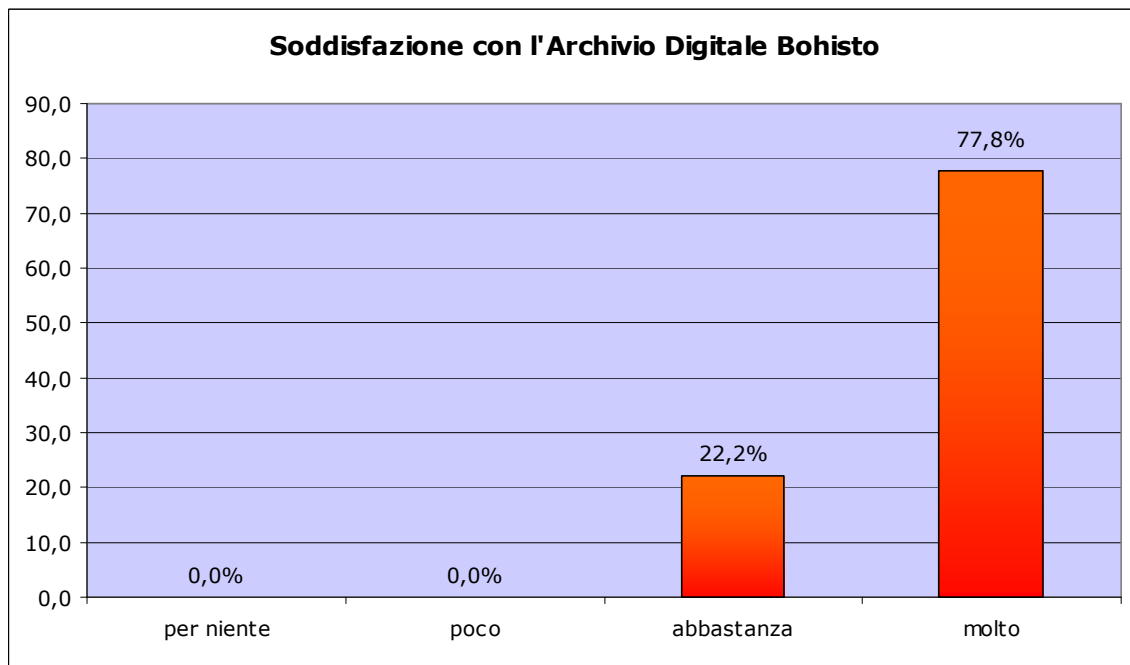


Grafico 16

## 4.6 Lavoro di ricerca

Una parte consistente del servizio dell'Archivio Storico del Comune di Bolzano riguarda il lavoro di ricerca e la pubblicazione dei relativi esiti. Per poter rilevare il grado di conoscenza rispetto a questa attività agli utenti è stato richiesto se ne sono al corrente ed, in caso affermativo, come ne sono venuti a conoscenza.

Il 61,3% è informato sul lavoro di ricerca e divulgazione svolto dall'Archivio Storico. Il 32,4% ne è venuto a conoscenza navigando in Internet ed il 19,8% tramite pubblicazioni (libri, opuscoli, etc.). (Grafici 17 e 18)



Grafico 17

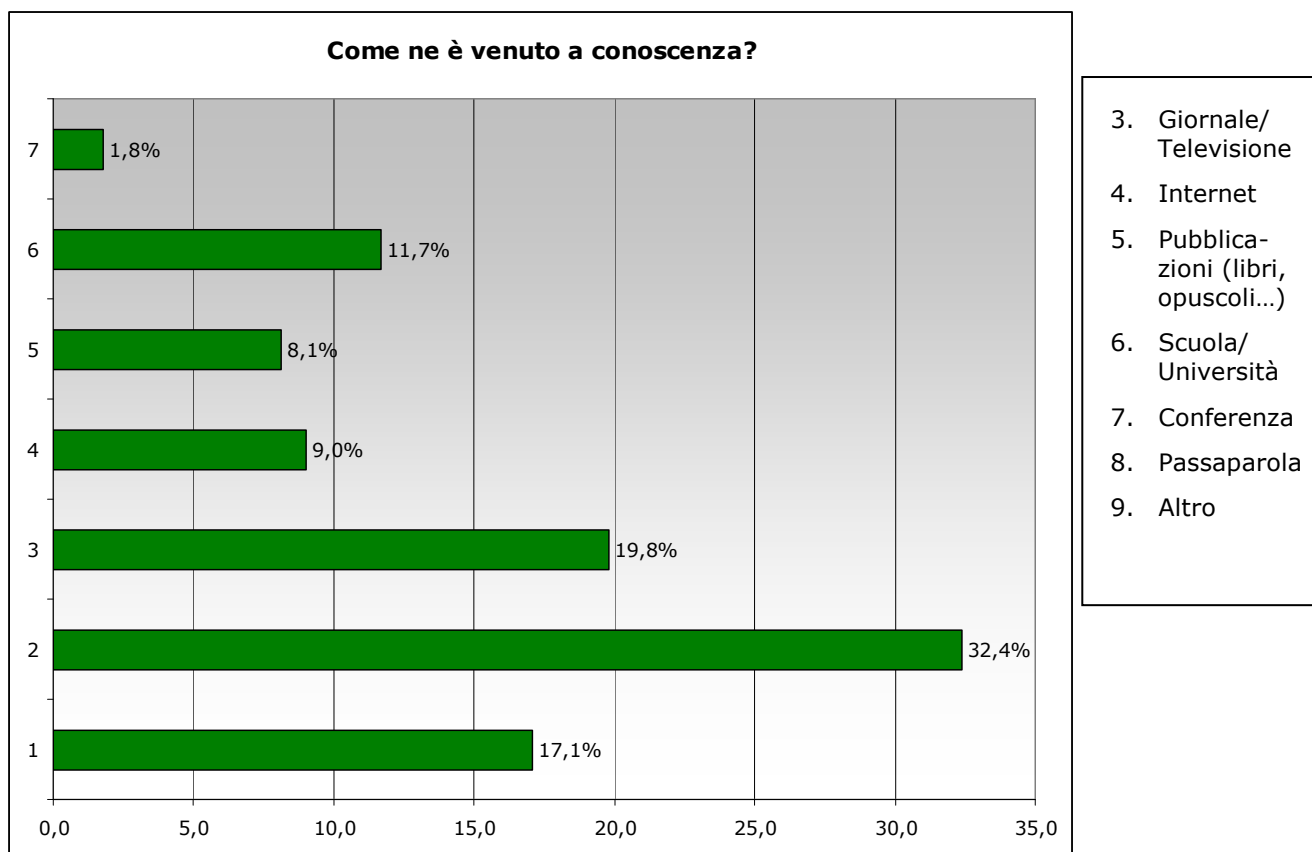


Grafico 18

#### **4.7 Commenti degli intervistati**

Agli intervistati è stata offerta l'opportunità di esprimere liberamente, in apposito spazio, opinioni, osservazioni o suggerimenti. In totale sono stati espressi i seguenti 6 commenti:

- Migliorare la connessione Internet, è troppo lenta per la ricerca di informazioni
- È necessario più personale
- Mailinglist per gli interessati al lavoro di ricerca dell'Archivio Storico
- Manca un PC a disposizione degli utenti
- Ottimo servizio e personale
- Unificare la ricerca d'archivio in un unico ufficio.

#### **4.8 Indagine di soddisfazione online**

Una parte degli utenti si rivolge all'Archivio Storico per posta elettronica. Questi clienti "digitali" sono stati invitati a compilare un questionario online. Le 8 persone che hanno risposto sono molto soddisfatte del servizio effettuato dall'Archivio Storico. La media di tutte le valutazioni infatti è pari al voto massimo di 10.

### **5. Considerazioni finali**

L'indagine ha rilevato complessivamente un alto grado di soddisfazione per il servizio dell'Archivio Storico del Comune di Bolzano soprattutto per quanto riguarda il personale, il servizio di consulenza, la sala di consultazione, gli strumenti di ricerca, la biblioteca specialistica ed il sito Internet. Qualche riserva emerge rispetto agli orari di apertura.