

## GRADIMENTO SERVIZI ARCHIVIO STORICO





## **Indice**

**Introduzione**

**Sintesi dei risultati**

**I risultati**

**Informazioni anagrafiche**

**Archivio storico: utenti e caratteristiche**

**Gradimento dei servizi**

**Appendice**

***Questionario***

**Risultati- Frequenze delle risposte**

## Introduzione

L'Archivio storico conserva, come nucleo principale, tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'amministrazione locale fiorentina dall'anno della sua istituzione avvenuta con l'editto di Pietro Leopoldo del 20 novembre 1781, fino al 1960.

A questo nucleo di documenti si sono aggiunti, nel tempo, numerosi fondi pervenuti per soppressione degli enti produttori, per deposito o donazione oltre ad un cospicuo Fondo disegni comprendente gli elaborati grafici provenienti dagli uffici tecnici comunali. Il patrimonio documentario ammonta a circa 35.000 unità archivistiche ed a 47.500 elaborati grafici conservati nel Fondo disegni.

Il nucleo documentario principale dell'Archivio è ripartito nei tre fondi che ripercorrono la storia dell'Amministrazione cittadina: quello della "Comunità di Firenze", dal 1782 al 1865; quello della "Mairie di Firenze" dal 1808 al 1814 e, infine, quello del "Comune di Firenze", a partire dal 1865.

La sede dell'Archivio storico è in via dell'Oriuolo, per la consultazione dei documenti e per accedere al servizio di richiesta online è necessario iscriversi all'area utenti. Il servizio, nel corso dell'anno, registra circa 7.000 utilizzatori che si rivolgono al servizio per motivi di studio, di lavoro o anche per motivi. Il bacino di utenza sono, quindi, studiosi, tecnici o semplici cittadini.

Con l'obiettivo di raccogliere informazioni preziose per poter migliorare il servizio offerto, dal 24 ottobre 2023 al 16 novembre 2023, è stata condotta un'indagine online. I fruitori del servizio hanno ricevuto una mail per poter esprimere il loro gradimento accedendo a un link per la compilazione del questionario.

I rispondenti sono stati 2.477 registrando un tasso di partecipazione di circa il 35,5%.

Si precisa che non rientrano nel campione coloro che fanno richieste telefoniche e/o via mail ma non si iscrivono o non si vogliono iscrivere all'area utenti e i cittadini che accedono e consultano la banca dati senza poi però procedere con la consultazione dei documenti.

## Sintesi dei risultati

- Le caratteristiche anagrafiche dell'utilizzatore dell'Archivio storico che emergono dai rispondenti che hanno partecipato alla rilevazione sono: si tratta principalmente di un uomo, 65,4%, classe di età media, tra i 31-60 anni 68,3%, con un titolo di studio elevato, laurea o titolo superiore, 65,0% e libero professionista, 70,3%.
- Il motivo principale per cui gli utenti si sono rivolti all'Archivio storico è connesso al lavoro, aspetto selezionato dal 76,1% dei rispondenti, seguito dai motivi di uso privato/ricerche personali, 14,1% e da motivi di studio dichiarato dal 9,8%.
- Il motivo lavorativo trova conferma nella domanda sul tipo di ricerca svolta presso l'Archivio storico dove quasi l'80% dei cittadini risponde "pratica edilizia", pari al 17,6% le ricerche di carattere "storico-artistico-istituzionale", inferiori al 10% le altre voci, rispettivamente pari al 7,6% "storia familiare" e "ruoli matricolari".
- Il canale attraverso il quale il cittadino è venuto a conoscenza dell'Archivio è tramite il lavoro selezionato da oltre 1 rispondente su 2 (58,2%), segue rete civica del Comune di Firenze, 17,2% e dalla scuola/università, 11,3%.
- Il 68,8% degli utenti esprime un giudizio positivo sull'utilità del sito, il 67,6% sull'utilità degli strumenti di corredo
- Poco conosciuta è la carta dei servizi, solo il 36,5% dichiara di conoscerla mentre la quota di coloro che conosce le regole deontologiche è poco più della metà dei rispondenti, 52,7%.
- Una parte del questionario riguarda la valutazione dei servizi e, nello specifico, viene valutato il grado di soddisfazione in riferimento al portale (composto da 7 indicatori), al personale (composto da 5 indicatori), alla sede (composto da 5 indicatori), alle iniziative e, infine, si richiede, un giudizio complessivo dell'Archivio.
- L'indicatore sintetico creato per valutare complessivamente la soddisfazione sul portale mostra una valutazione positiva ottenuta dal 59,7% dei rispondenti. L'indicatore più critico è risultato "la facilità di utilizzo del portale" (57,0% la quota di coloro che hanno dichiarato di essere molto o del tutto soddisfatti) mentre l'aspetto più apprezzato è stato "la tempestività e chiarezza delle risposte ricevute in seguito a richieste inviate tramite il portale" (69,3% la quota di coloro che hanno dichiarato di essere molto o del tutto soddisfatti).
- L'indicatore sintetico creato per valutare complessivamente la soddisfazione sul personale mostra una valutazione positiva ottenuta dall'84,1% dei rispondenti. L'indicatore più critico, sempre elevato, è risultato "il servizio di prima accoglienza" (79,5% la quota di coloro che hanno dichiarato di essere molto o del tutto soddisfatti) mentre l'aspetto più apprezzato è stato "la competenza e professionalità del personale" (86,4% la quota di coloro che hanno dichiarato di essere molto o del tutto soddisfatti).
- L'indicatore sintetico creato per valutare complessivamente la soddisfazione sulla sede mostra una valutazione positiva ottenuta dal 68,0% dei rispondenti. L'indicatore più critico è risultato "i giorni e orari di apertura" (56,2% la quota di coloro che hanno dichiarato di essere molto o del tutto soddisfatti) mentre l'aspetto più apprezzato è stato "ambienti accoglienti e confortevoli" (76,2% la quota di coloro che hanno dichiarato di essere molto o del tutto soddisfatti).
- Solo il 6,5% dei rispondenti ha dichiarato di aver preso parte a iniziative/eventi organizzati dall'Archivio, esprimono una valutazione positiva il 75,3% dei partecipanti.
- L'archivio storico è stato valutato positivamente dal 72,3% degli utenti. nel dettaglio i molto soddisfatti sono pari al 46,9%, del tutto soddisfatti sono pari al 25,4% a fronte di giudizi negativi pari all'1,7%, rispettivamente pari a 0,3% i per nulla soddisfatti e all'1,4% i poco soddisfatti. Più di un rispondente su 4, 26,0% si posiziona nella classe intermedia degli abbastanza soddisfatti.

# I risultati

## Informazioni anagrafiche

Dall'analisi delle informazioni anagrafiche emerge che il fruitore del servizio dell'Archivio storico che ha risposto al questionario è principalmente un uomo (65,4 la percentuale rispetto al 33,7% di donne), classe di età media, tra i 31-60 anni (68,3%, pari al 27,7% gli over 60 e al 3,1% i giovani), con un titolo di studio elevato, laurea o titolo superiore (65,0%) e libero professionista (70,3%, seguono l'impiegato con il 10,2% e il pensionato con il 7,9%) cfr. Grafico 1, 2, 3, 4.

Grafico 1. Distribuzione per genere

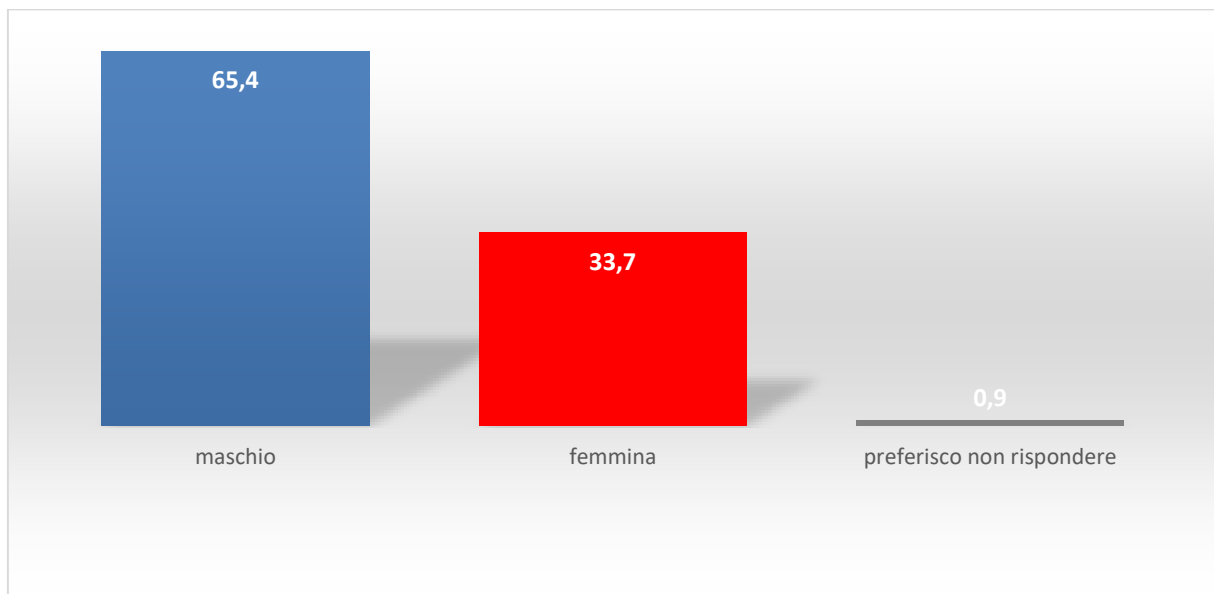


Grafico 2. Distribuzione per classi di età

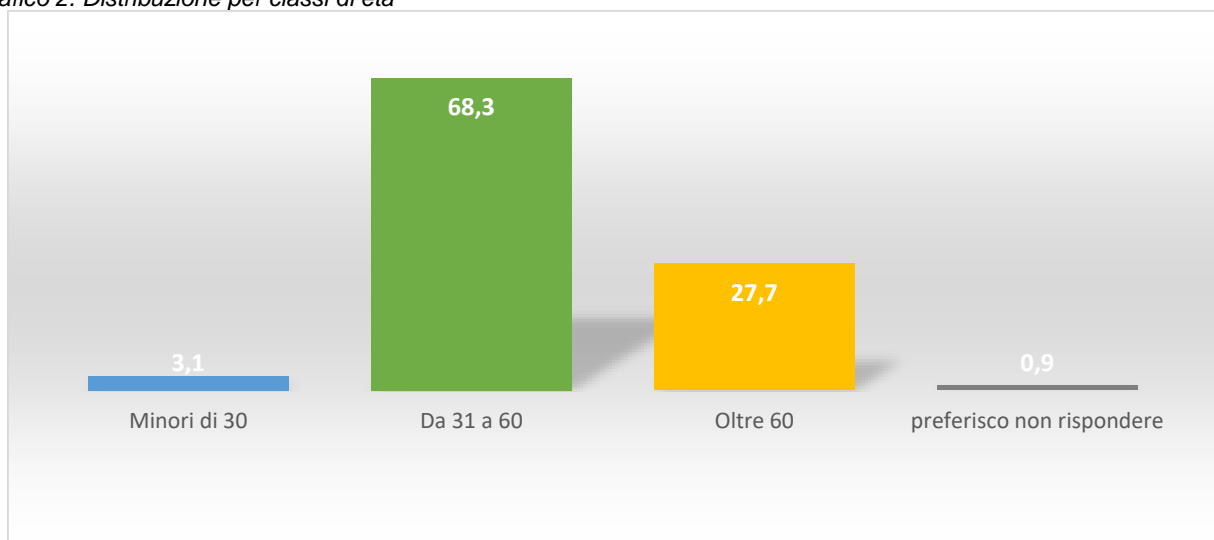


Grafico 3. Distribuzione titolo di studio

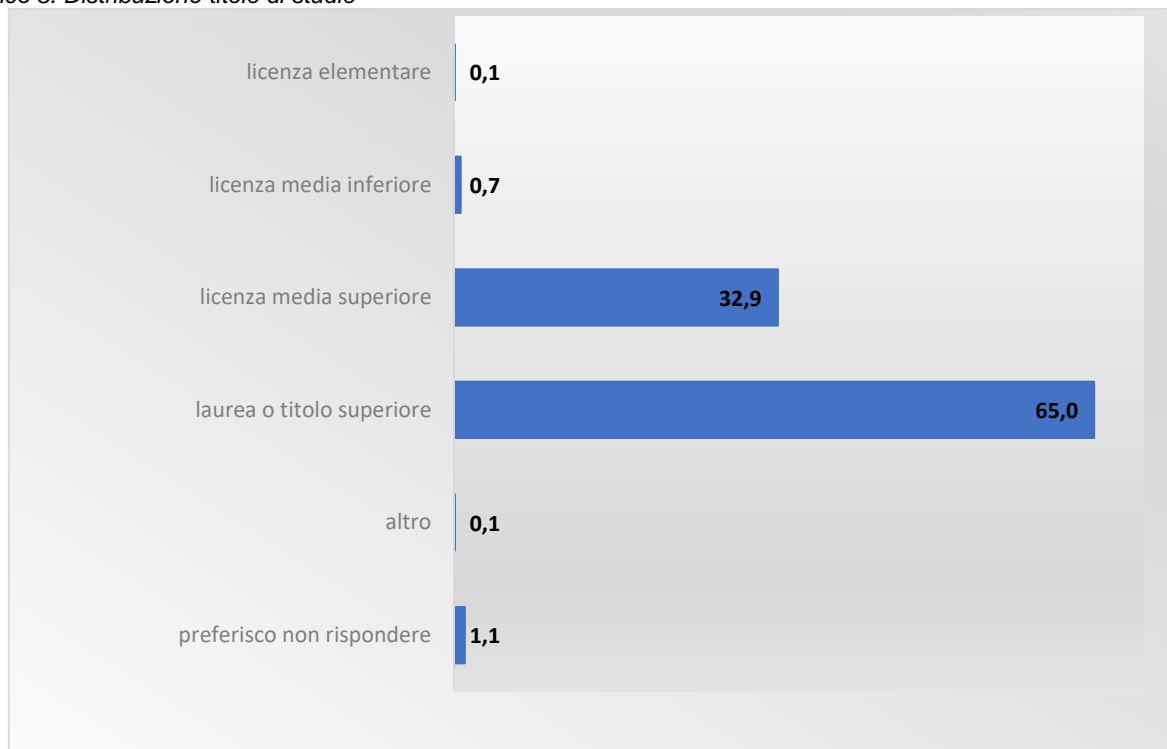
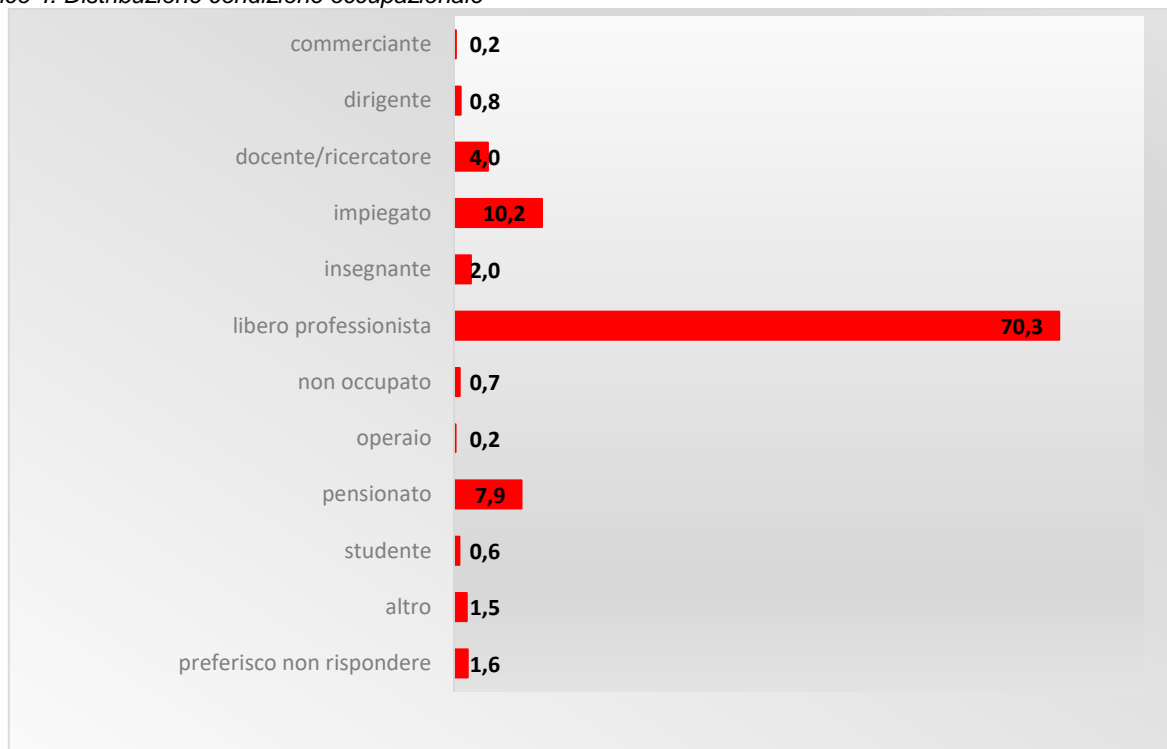


Grafico 4. Distribuzione condizione occupazionale



Il 97,7% dichiara di essere di nazionalità italiana, più di un rispondente su due vive nel comune di Firenze mentre oltre 1 rispondente su 4 proviene da un altro comune della città metropolitana di Firenze (27,2%) cfr. Tabella 1.

Tabella 1. Distribuzione provenienza

	VA	%
Comune di Firenze	1.297	52,4
Altro comune della città metropolitana	673	27,2
Altra provincia della Toscana	286	11,5
Altra regione italiana	137	5,5
Eestero	37	1,5
Preferisco non rispondere	47	1,9
Totale	2.477	100,0

Il dettaglio della provenienza all'interno del territorio metropolitano mostra Scandicci (13,4%), Sesto Fiorentino (12,2%), Bagno a Ripoli (7,4%), Campi Bisenzio (6,2%) e Fiesole (5,5%) i primi 5 comuni menzionati anche se, oltre il 50%, rientra nella voce "altro" comune del territorio metropolitano (55,3%) cfr. Tabella 2.

Tabella 2. Dettaglio distribuzione provenienza altro comune della città metropolitana

	VA	%
Scandicci	90	13,4
Sesto Fiorentino	82	12,2
Bagno a Ripoli	50	7,4
Campi Bisenzio	42	6,2
Fiesole	37	5,5
Altro	372	55,3
Totale	673	100,0

L'11,5% dei rispondenti giunge da un'altra provincia della Toscana e il dettaglio è visibile nella tabella 3 con Prato la provenienza più numerosa pari al 34,6%. Il 5,5% dichiara di vivere in un'altra regione, Lazio (21,9%) e Emilia-Romagna (21,2%) sono le più menzionate cfr. Tabella 4.

Tabella 3. Dettaglio distribuzione provenienza altra provincia della Toscana

	VA	%
Prato	99	34,6
Arezzo	48	16,8
Pistoia	47	16,4
Pisa	30	10,5
Siena	23	8,0
Lucca	17	5,9
Livorno	13	4,5
Grosseto	6	2,1
Massa Carrara	3	1,0
Totale	286	100,0

Tabella 4. Dettaglio distribuzione provenienza altra regione della Toscana

	VA	%
Lazio	30	21,9
Emilia Romagna	29	21,2
Lombardia	22	16,1
Veneto	18	13,1
Marche	8	5,8
Altro	30	21,9
Totale	137	78,1



## Archivio storico: utenti e caratteristiche

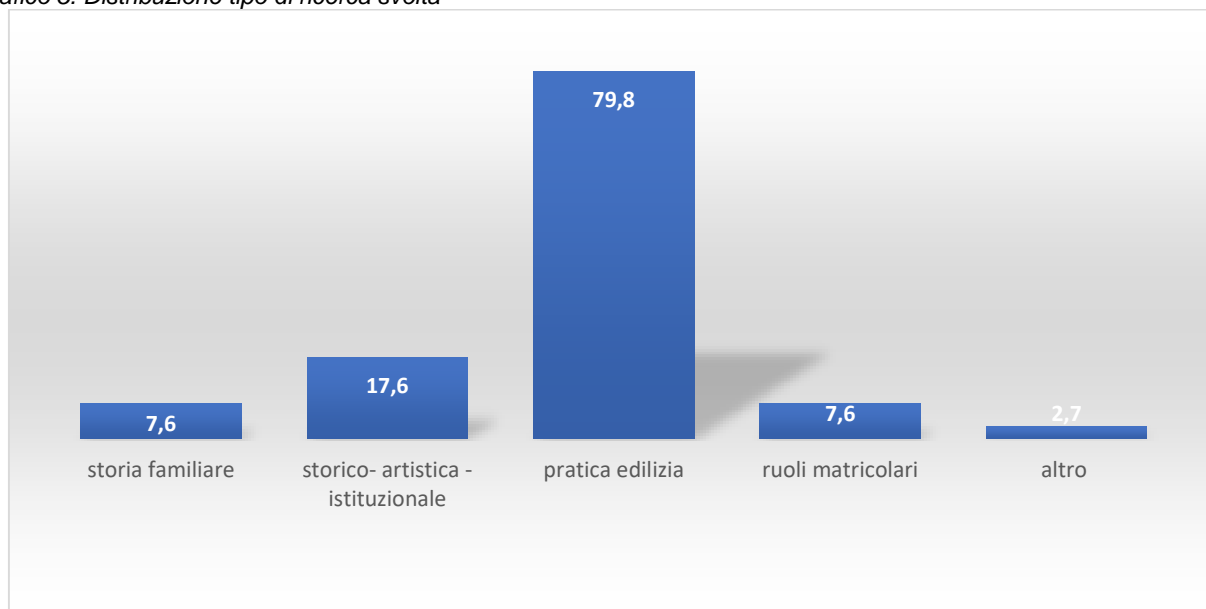
Il motivo principale per cui gli utenti si sono rivolti all'Archivio storico è connesso al lavoro, aspetto selezionato dal 76,1% dei rispondenti, seguito dai motivi di uso privato/ricerche personali, 14,1% e da motivi di studio dichiarato dal 9,8%. La tabella 5 mostra la distribuzione appena analizzata divisa anche per genere e classi di età. Se per gli uomini e i giovani il lavoro si conferma la maggior motivazione, selezionata da oltre 8 rispondenti su 10, le quote, pur restando le più elevate, diminuiscono tra le donne (68,1%) e nelle classi di età più elevate (61,1% tra i 31-60 anni e 65,2% tra gli over 60) dove aumenta, soprattutto nella classe intermedia, la percentuale di coloro che si rivolgono all'Archivio storico per motivi di uso e ricerche personali (27,8%).

Tabella 5. Distribuzione dei motivi dell'utilizzo dell'Archivio storico. Totale e distinti per genere e classi di età

	M	F	Minore di 30	31-60 anni	oltre 60	Totale
per motivi di studio	6,5	15,9	8,5	11,1	17,4	9,8
per uso privato/ricerche personali	13,1	15,9	8,9	27,8	17,4	14,1
per motivi di lavoro	80,4	68,1	82,6	61,1	65,2	76,1
Totale	100	100	100	100	100	100,0

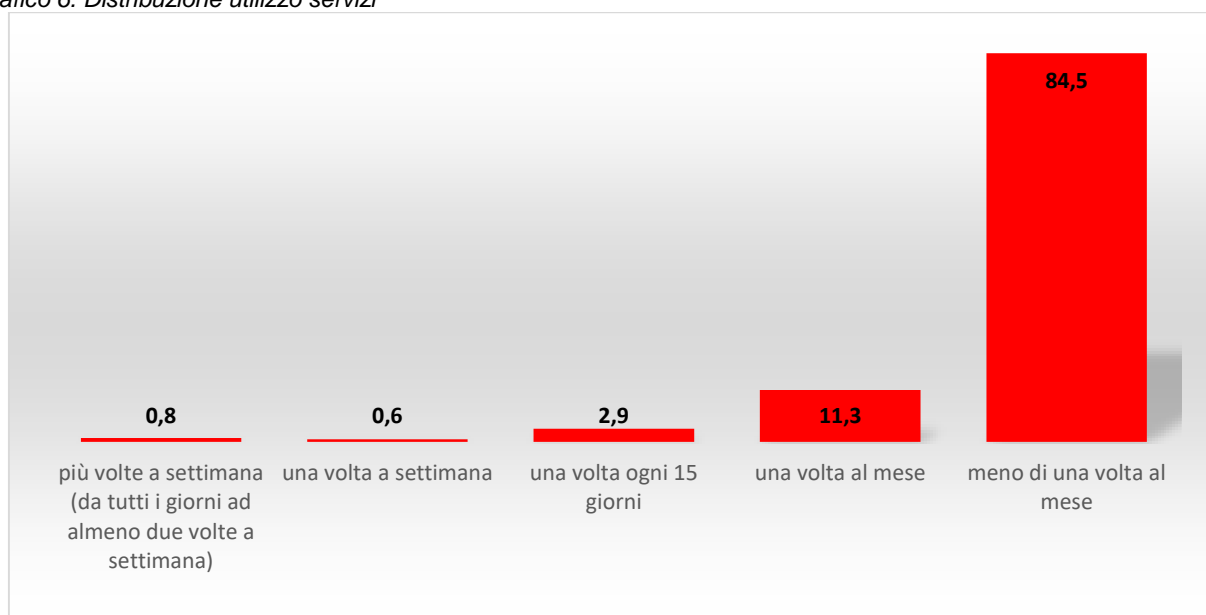
Il motivo lavorativo trova conferma nella domanda successiva, a risposta multipla, sul tipo di ricerca svolta presso l'Archivio storico dove quasi l'80% dei cittadini risponde "pratica edilizia", pari al 17,6% le ricerche di carattere "storico-artistico-istituzionale", inferiori al 10% le altre voci, rispettivamente pari al 7,6% "storia familiare" e "ruoli matricolari" cfr. Grafico 5.

Grafico 5. Distribuzione tipo di ricerca svolta



Il grafico 6 descrive la frequenza con la quale i servizi dell'Archivio storico vengono utilizzati, "meno di una volta al mese" è dichiarato dall'84,5% seguito da una volta al mese, 11,3%. Le altre frequenze sono inferiori al 3%. Si tratta di un servizio in cui è frequente che un cittadino lo utilizzi una volta nella vita, ciò è insito nella tipologia dell'istituto e nella complessità della documentazione che conserva.

Grafico 6. Distribuzione utilizzo servizi



Il 58,2% asserisce di esser venuto a conoscenza dell'Archivio storico tramite il "lavoro", quota che supera il 60% se si osservano le risposte tra gli uomini (61,5%) e nella classe di età intermedia, 31-60 anni (60,7%). La risposta "rete civica del Comune di Firenze" è stata selezionata dal 17,2% degli utenti, la maggior quota si evince nella classe matura (18,4%) seguita dalla voce "scuola/università" con una percentuale del 11,3%. In questo caso le maggiori percentuali si osservano in corrispondenza delle donne (19,4%) e della classe più giovane, minore di 30 anni (22,4%). Come si può osservare dalla tabella 6, tutti gli altri canali presentano numerosità complessive al di sotto del 5%.

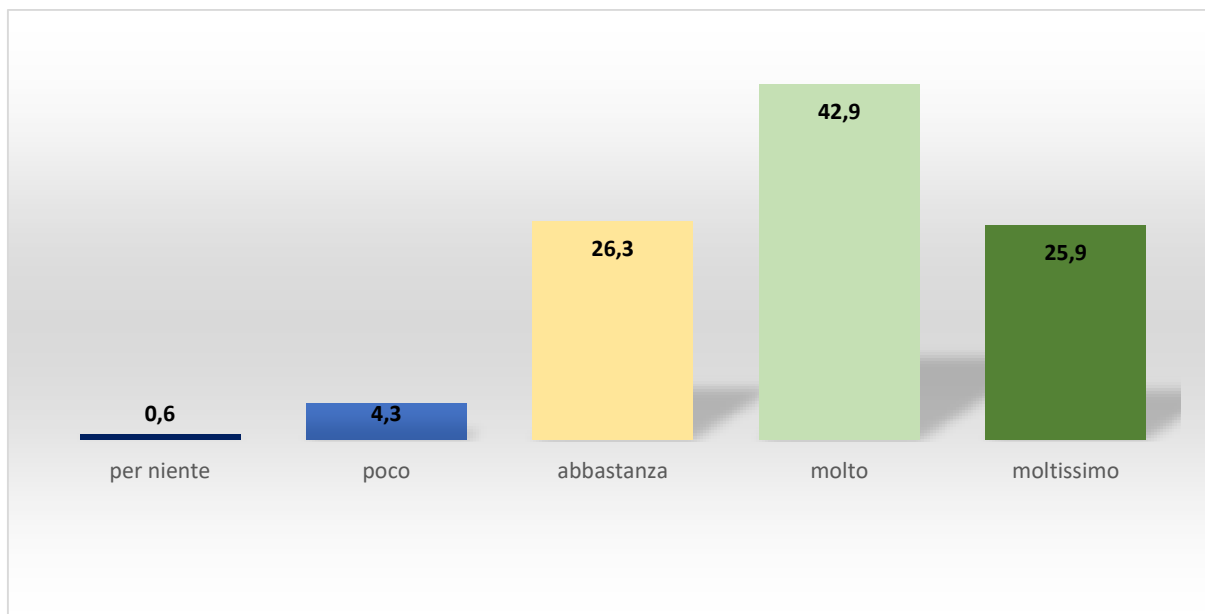
Tabella 6. Distribuzione del canale attraverso il quale è venuto a conoscenza dell'Archivio storico. Totale e distinti per genere e classi di età

	M	F	Minore di 30	31-60 anni	oltre 60	Totale
rete civica del Comune di Firenze	17,7	16,2	9,2	17,1	18,4	17,2
scuola/ università	6,9	19,4	22,4	12,3	7,6	11,3
vicinanza abitazione	0,4	0,5	0,0	0,2	1,0	0,4
lavoro	61,5	52,2	56,6	60,7	52,6	58,2
brochures/locandine/manifesti	0,1	0,2	0,0	0,1	0,3	0,2
passaparola	4,9	3,8	5,3	3,5	6,9	4,5
social media/web	4,3	3,8	5,3	3,4	5,5	4,2
altro	4,1	3,8	1,3	2,7	7,7	4,1
Totale	100	100	100	100	100	100

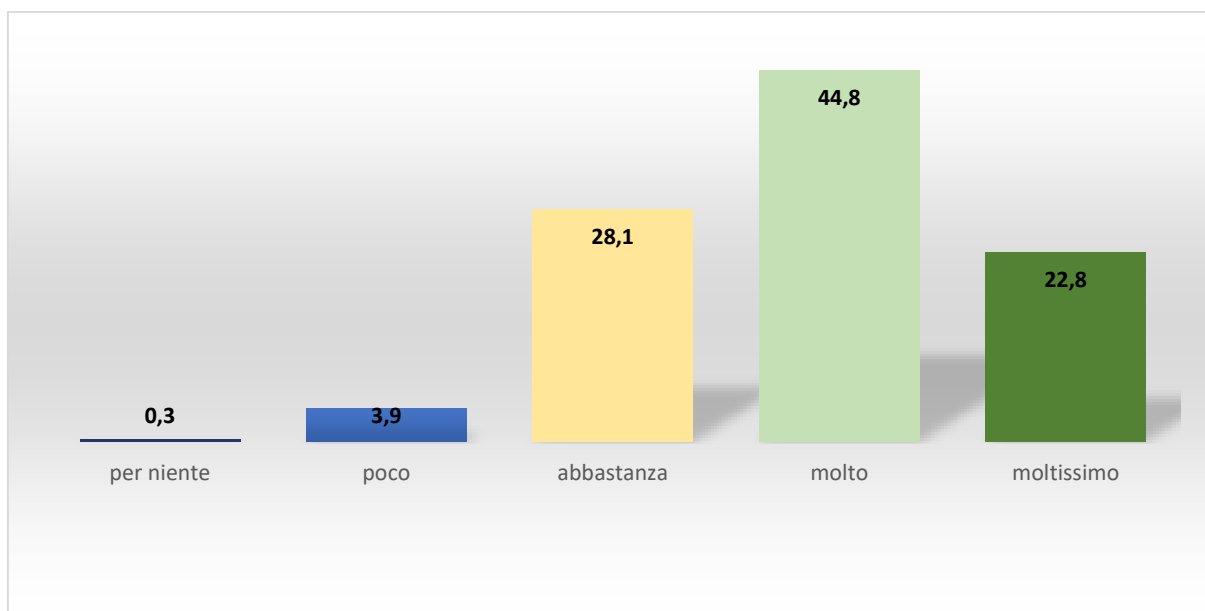
I risultati sull'utilità del sito e sugli strumenti di corredo dell'Archivio storico sono riportati nei grafici 7 e 8. Sommando chi ha dichiarato moltissimo (25,9%) e molto (42,9%) il 68,8% degli utenti esprime un giudizio positivo sull'utilità del sito, pari al 26,3% chi dichiara abbastanza ed è inferiore al 5% la quota dei non soddisfatti, rispettivamente pari al 4,3% chi dichiara poco utile e pari a 0,6% chi dichiara per niente utile.

Per gli strumenti di corredo, cartaceo o digitali, si considerano ad esempio gli inventari, le rubriche, i registri, gli stradari storici e le cartografie. Il 16,2% sostiene di non aver mai utilizzato questi strumenti. Focalizzandosi sui giudizi dei fruitori le valutazioni positive si attestano al 67,6% e nel dettaglio è pari al 22,8% chi dichiara moltissimo ed è pari al 44,8% chi dichiara molto. La voce abbastanza utile è selezionata dal 28,1% mentre poco o per niente si conferma sotto la quota del 5%, rispettivamente pari al 3,9% e allo 0,3%

*Grafico 7. Distribuzione utilità del sito dell'Archivio storico*



*Grafico 8. Distribuzione utilità degli strumenti di corredo dell'Archivio storico*



Le ultime domande di questa sezione vertono sul livello di conoscenza da parte dell'utente dell'Archivio storico riguardo la carta dei servizi e le regole deontologiche per il trattamento a fini di archiviazione nel pubblico interesse o per scopi di ricerca storica. I risultati sono rappresentati nella tabella 7 e si evince che la carta dei

servizi, adottata da pochi mesi, è già conosciuta dal 36,5% dei rispondenti, la quota di coloro che conosce le regole deontologiche è pari al 52,7%.

*Tabella 7. Distribuzione conoscenza*

	Carta dei servizi	Regole deontologiche
sì	36,5	52,7
no	63,5	47,3
Totale	100,0	100,0

## Gradimento dei servizi

Una parte del questionario riguarda la valutazione dei servizi e, nello specifico, viene valutato il grado di soddisfazione in riferimento al portale, al personale, alla sede e alle iniziative.

Ciascuna di queste dimensioni è poi composta da determinati indicatori e i risultati sono descritti nei seguenti grafici decurtati da coloro che hanno espressamente dichiarato di non avere utilizzato l'indicatore oggetto di valutazione.

Nella tabella 8, per ciascuna voce sugli aspetti analizzati riferiti al portale dell'Archivio, vengono attribuite le percentuali dei non utilizzatori. Circa il 30% afferma di non poter esprimere una valutazione in merito al servizio di fotocopie (29,6%), l'11,5% riguardo la compilazione della modulistica, il 10,5% sulla tempestività e chiarezza delle risposte ricevute tramite portale, l'8,4% sui tempi di attesa, il 7,2% sulla chiarezza delle informazioni presenti sul portale e infine, rispettivamente, il 7,3% e il 6,8%, sulla facilità e sull'accesso al portale. Tutti i giudizi di coloro che, invece, hanno potuto esprimere una valutazione sono decriptati nel grafico 9.

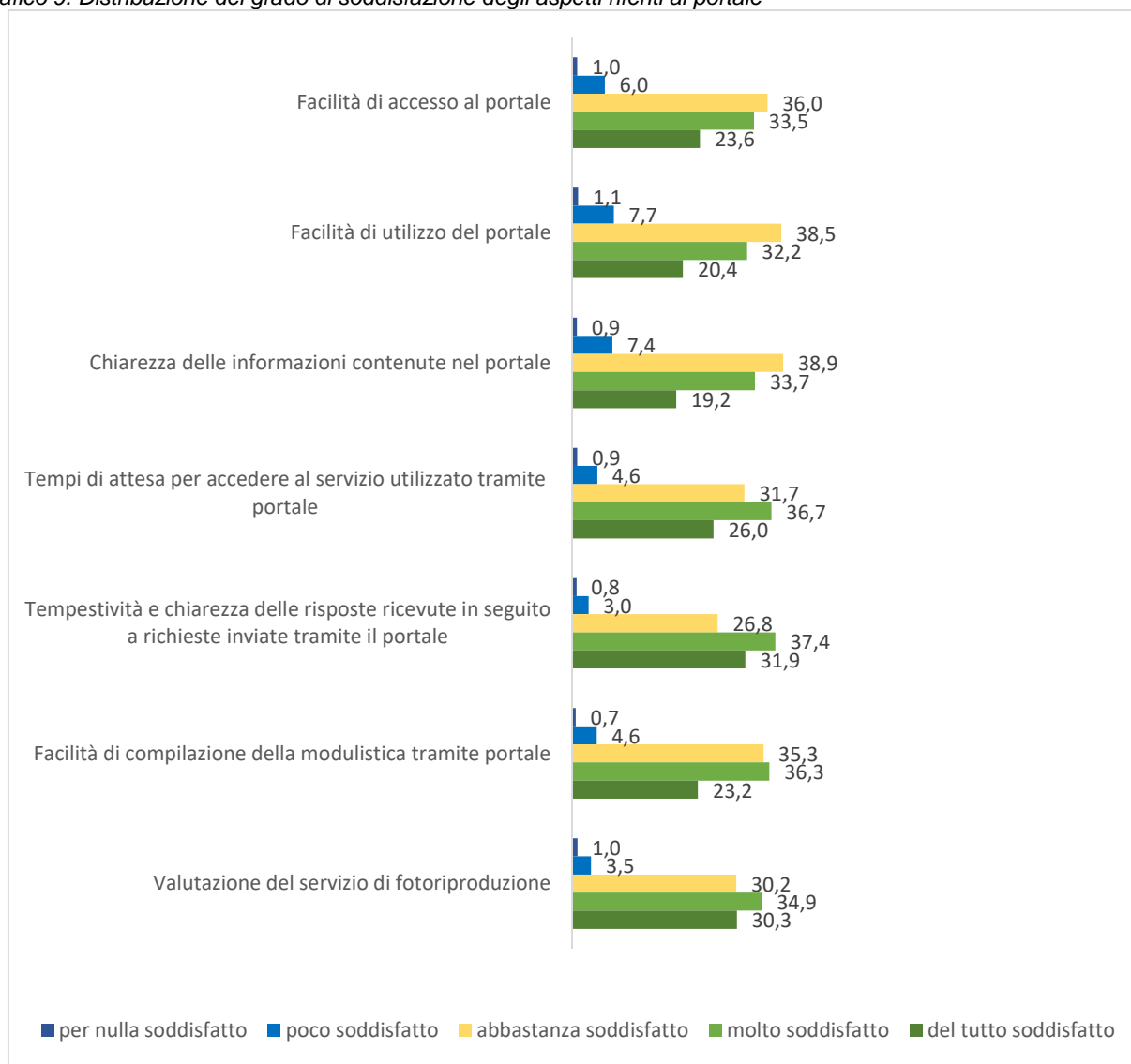
*Tabella 8. Percentuale di coloro che hanno dichiarato di non aver utilizzato i seguenti servizi legati al portale*

	% non utilizzato
Facilità di accesso al portale	6,8
Facilità di utilizzo del portale	7,3
Chiarezza delle informazioni contenute nel portale	7,2
Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato tramite portale	8,4
Tempestività e chiarezza delle risposte ricevute in seguito a richieste inviate tramite il portale	10,5
Facilità di compilazione della modulistica tramite portale	11,5
Valutazione del servizio di fotocopie	29,6

I giudizi negativi, poco o per nulla soddisfatti, mostrano valori ben lontani da coloro che esprimono giudizi positivi, molto o del tutto soddisfatti. Nel primo caso le percentuali sono tutte inferiori al 10%, l'aspetto critico più elevato, pari a 8,8%, si osserva in corrispondenza della voce "facilità di utilizzo del portale" (1,1% per nulla soddisfatti e 7,7% poco soddisfatti). Nel caso delle valutazioni positive, invece, sono tutte superiori al 50% con quote che superano il 60% per la soddisfazione nella "tempestività e chiarezza delle risposte ricevute" in

seguito alle richieste inviate (69,3%, pari al 37,4% i molto soddisfatti e al 31,9% i del tutto soddisfatti ), per il “servizio di fotocopie” (65,3%, pari al 34,9% i molto soddisfatti e al 30,3% i del tutto soddisfatti) e per i “tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato” (62,7%, pari al 36,7% i molto soddisfatti e al 26,0% i del tutto soddisfatti). Le quote più elevate tra gli abbastanza soddisfatti si osservano per la “chiarezza delle informazioni contenute nel portale”, 38,9%, e per la “facilità di utilizzo del portale”, 38,5%.

Grafico 9. Distribuzione del grado di soddisfazione degli aspetti riferiti al portale

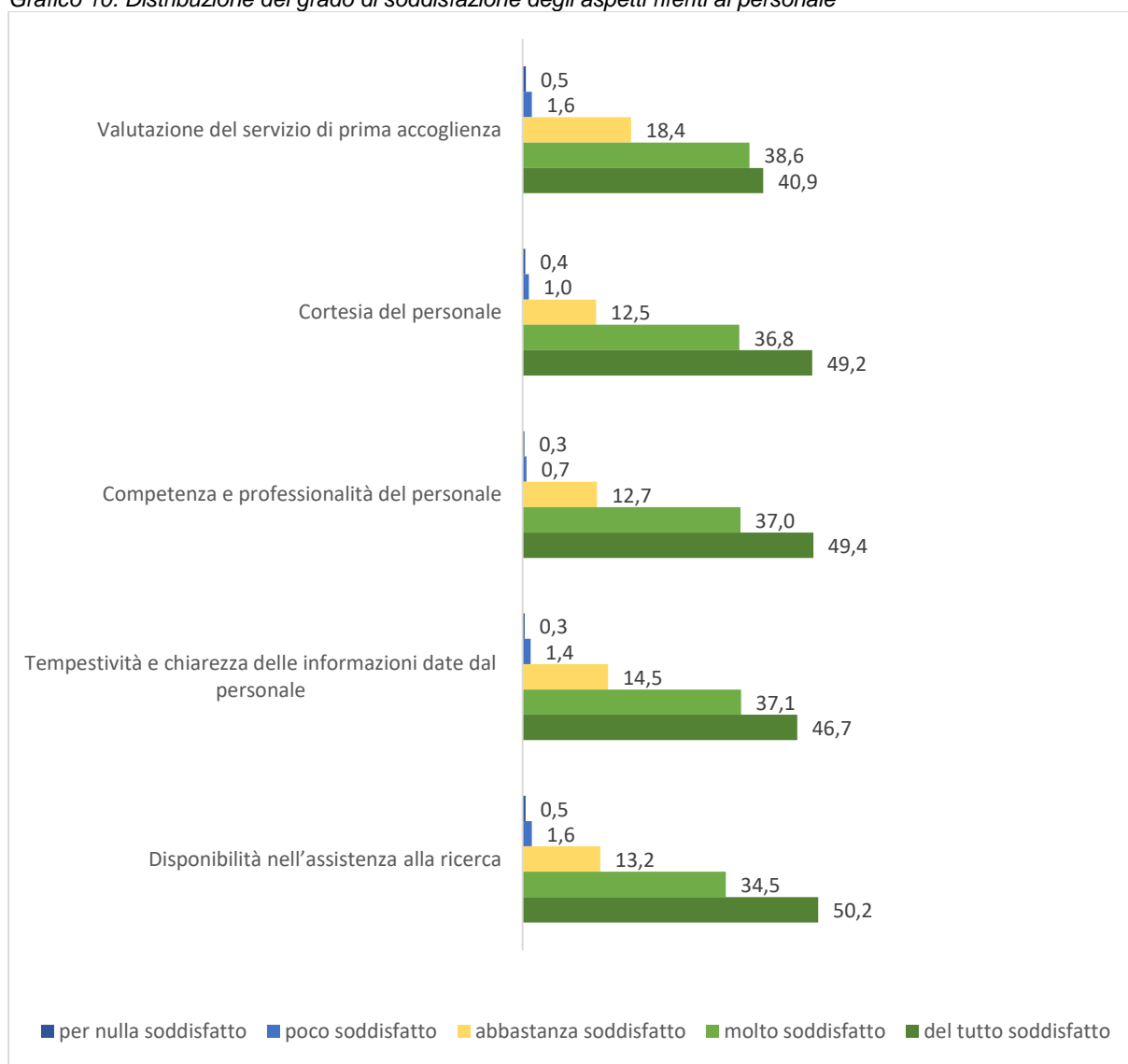


Al 92,9% di utenti che hanno dichiarato di essersi recati personalmente presso l’Archivio storico è stata richiesta la valutazione di 5 aspetti, relativi al personale presente presso l’Archivio, e altri 5, relativi alla sede dell’Archivio. Anche in questo caso i risultati espressi nei grafici 10 e 11 sono calcolati solo sulla quota di rispondenti che per ciascun aspetto hanno dichiarato di poter esprimere una valutazione<sup>1</sup>. La quota di giudizi positivi è prossima o superiore all’80%. Nel dettaglio il gradimento più elevato si registra in corrispondenza

<sup>1</sup> Nel caso delle domande relative al personale le quote di non utilizzatori sono tutte inferiori all’1% ad eccezione della voce “disponibilità nell’assistenza alla ricerca” dove il valore si attesta al 2,1%. Nel caso delle domande relative alla sede le quote di non utilizzatori sono tutte inferiori all’ 1% ad eccezione della voce “facilità di compilazione della modulistica” dove il valore è pari al 3,1%.

delle “competenze e professionalità del personale”, 86,4% (pari al 37,0% la quota dei molto soddisfatti e al 49,4% quella dei completamente soddisfatti), seguita dall’ottima valutazione della “cortesia del personale”, 86,1% (36,8% molto soddisfatti, 49,2% del tutto soddisfatti). La “disponibilità nell’assistenza alla ricerca” registra un gradimento positivo pari all’84,8% (34,5% molto soddisfatti, 50,2% del tutto soddisfatti) e la “tempestività e la chiarezza delle informazioni date dal personale” ottiene un valore pari all’83,8% (37,1% molto soddisfatti e 46,7% del tutto soddisfatti). L’ultima voce, con il 79,5% dei consensi, è la “valutazione del servizio di prima accoglienza” (38,6% molto soddisfatti e 40,9% del tutto soddisfatti), questo è l’aspetto che registra la percentuale, seppur molto bassa, degli utenti meno soddisfatti pari al 2,1% (0,5% dichiara di essere per nulla soddisfatto, l’1,6% poco soddisfatto), per tutte le altre voci i rispondenti sono minori o uguali al 2%. Date le elevate quote di utenti soddisfatti le quote degli abbastanza soddisfatti sono tutte inferiori al 20%.

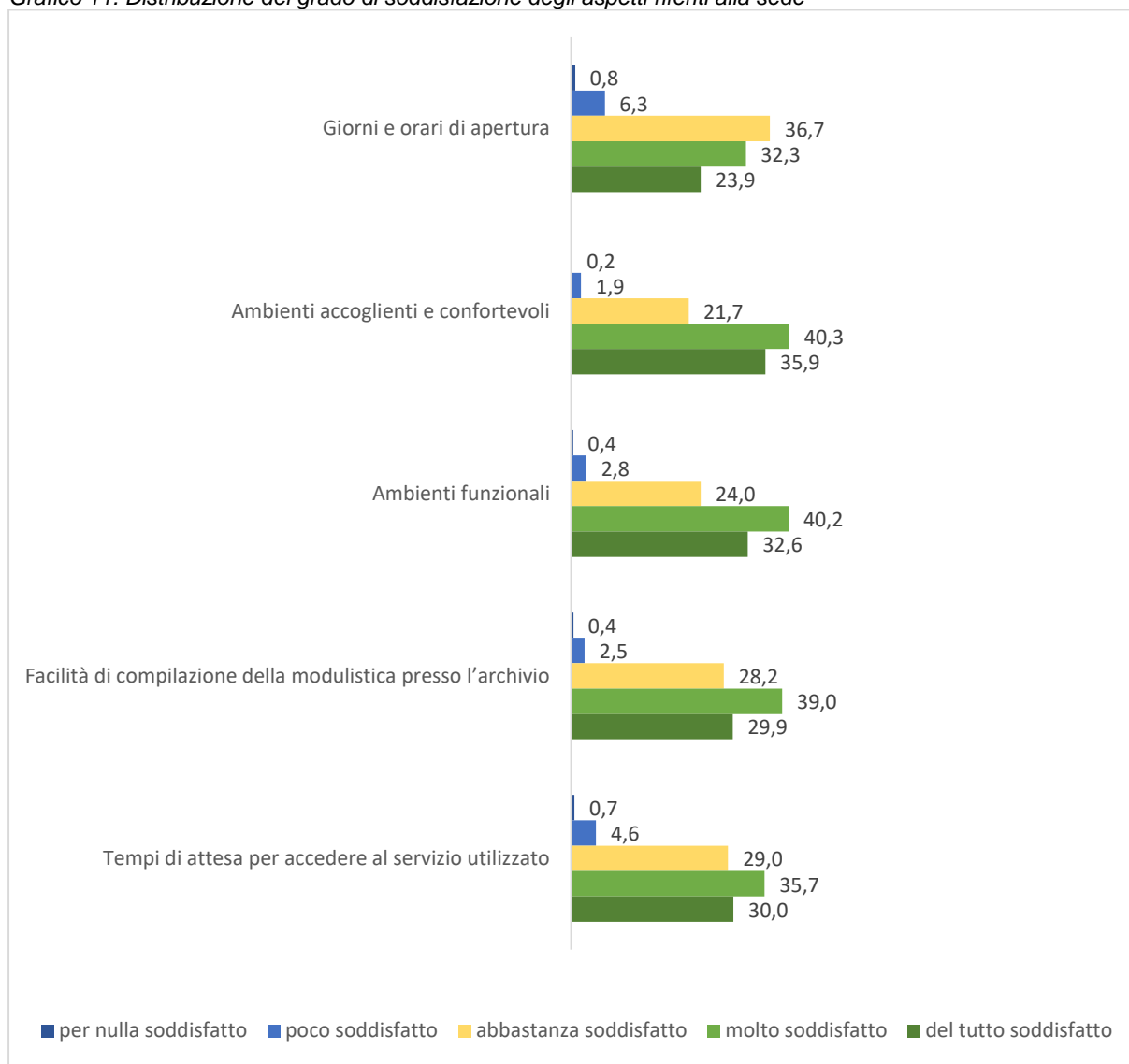
Grafico 10. Distribuzione del grado di soddisfazione degli aspetti riferiti al personale



Osservando il gradimento sugli aspetti legati alla sede, riprendono quota i cittadini che dichiarano di essere abbastanza soddisfatti con percentuali che variano dal 21,7% in corrispondenza della valutazione degli “ambienti accoglienti e confortevoli” al 36,7% della valutazione sui “giorni e orari di apertura”.

Distinguendo l'analisi tra i soddisfatti (molto e del tutto) la voce con il maggior consenso è "ambienti accoglienti e confortevoli" con il 76,2% (40,3% molto e 35,9% del tutto soddisfatti), seguita dalla voce "ambienti funzionali" con il 72,8% (40,2% molto e 32,6% del tutto soddisfatti). La "facilità di compilazione della modulistica presso l'Archivio" e i "tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato" si attestano rispettivamente al 68,8% e al 65,7% (39,0% molto e 29,9% del tutto soddisfatti nel caso della prima voce, 35,7% molto e 30,0% del tutto soddisfatti nel caso della seconda voce). I meno soddisfatti si osservano in corrispondenza dei "giorni e orari di apertura" con una quota complessiva di soddisfatti pari al 56,2%, nello specifico il 32,3% dichiara di essere molto soddisfatto e il 23,9% del tutto soddisfatto, inoltre, in riferimento a questo aspetto, si osserva una quota pari al 7% di utenti non soddisfatti (0,8% per niente e 6,3% poco). Tutte le altre voci relative alla sede dell'Archivio mostrano quote di cittadini non soddisfatti intorno o inferiori al 5% (cfr. Grafico 11).

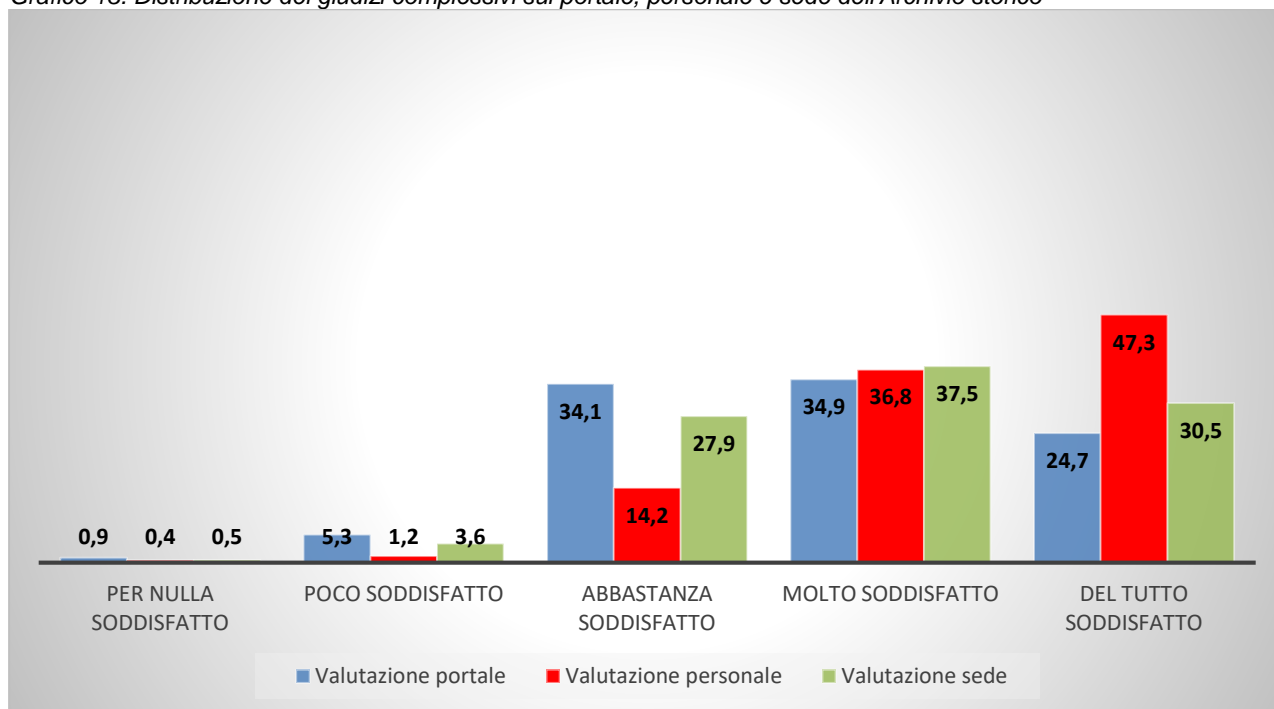
Grafico 11. Distribuzione del grado di soddisfazione degli aspetti riferiti alla sede



Come descritto finora gli aspetti sul portale, sul personale e sulla sede sono stati rappresentati da una serie di indicatori, il grafico 13 vuole invece rappresentare e confrontare i tre aspetti attraverso la creazione di un indice sintetico che combina i risultati delle singole domande. Quello che emerge è una valutazione del personale molto elevata dove quasi un cittadino su 2 afferma di essere del tutto soddisfatto, 47,3% (pari al 30,5% le

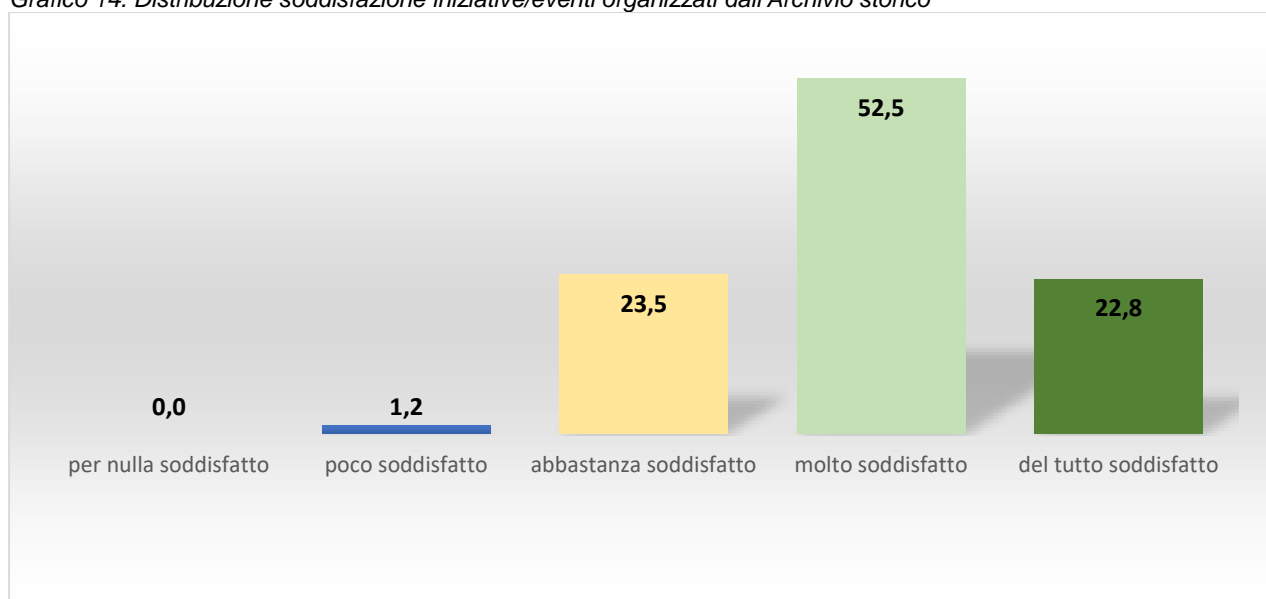
quote sulla valutazione complessiva della sede e al 24,7% le quote complessive sul portale), mentre si ridimensiona il livello di soddisfazione del portale che vede una percentuale di abbastanza soddisfatti pari al 34,1%, rispetto al 14,2% registrato per il personale e al 27,9% registrato per la sede. Il confronto tra le quote dei molto soddisfatti non fa emergere risultati particolarmente differenti.

Grafico 13. Distribuzione dei giudizi complessivi sul portale, personale e sede dell'Archivio storico



Un altro aspetto fonte di indagine è stata la domanda sulle iniziative o eventi organizzati dall'Archivio storico. Solo il 6,5% dei rispondenti ha dichiarato di aver partecipato e quindi di poter esprimere un giudizio. I livelli di gradimento sono riportati nel grafico 14 dove emerge che oltre un rispondente su 2 si dichiara molto soddisfatto, 52,5%, il 23,5% abbastanza e il 22,8% del tutto soddisfatto. Nessuno ha dichiarato di essere per nulla soddisfatto, solo l'1,2% ha selezionato la voce poco.

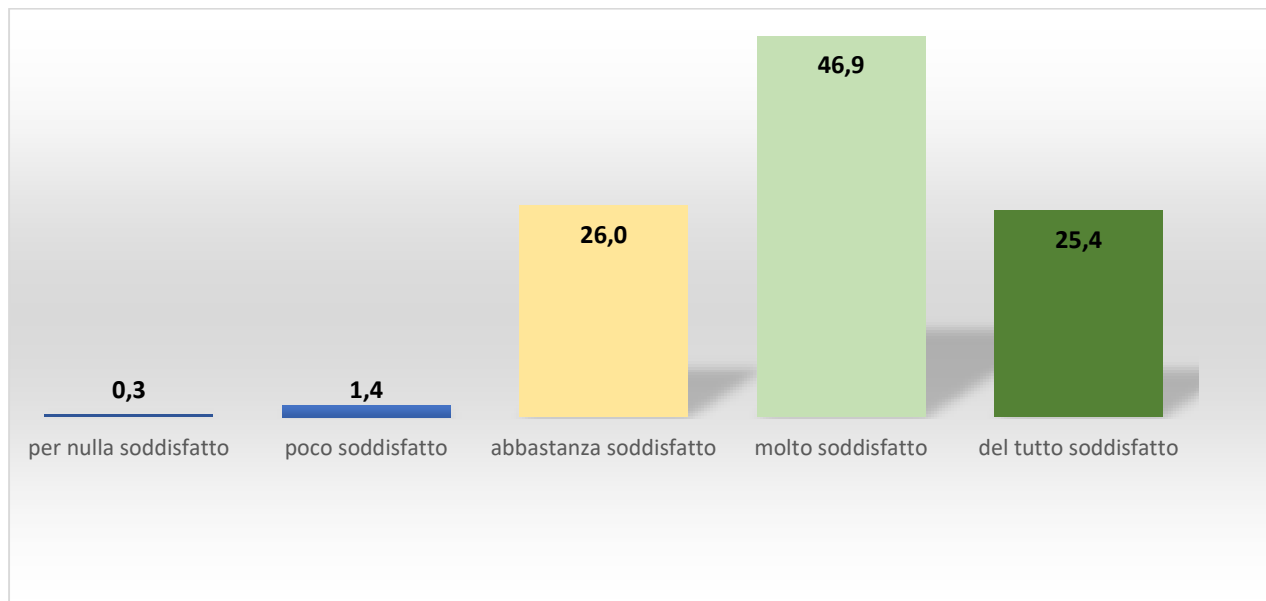
Grafico 14. Distribuzione soddisfazione iniziative/eventi organizzati dall'Archivio storico





In chiusura del questionario ai rispondenti è stato chiesto di esprimere una valutazione complessiva dell'Archivio storico. Escludendo lo 0,8% che ha affermato di non essere in grado di esprimere una valutazione i restanti utenti hanno espresso il loro gradimento e dal grafico 13 si conferma un livello di soddisfazione elevato per l'intero servizio. La somma dei giudizi positivi si attesta al 72,3%, nel dettaglio i molto soddisfatti sono pari al 46,9%, del tutto soddisfatti sono pari al 25,4% a fronte di giudizi negativi pari all'1,7%, rispettivamente pari a 0,3% i per nulla soddisfatti e all'1,4% i poco soddisfatti. Più di un rispondente su 4, 26,0% si posiziona nella classe intermedia degli abbastanza soddisfatti (cfr. Grafico 15).

Grafico 15. Distribuzione del giudizio complessivo sull'Archivio storico



In un'ottica di miglioramento del servizio ai cittadini è stata data la possibilità di poter inserire suggerimenti e considerazioni libere. Oltre 300 persone hanno utilizzato questo strumento, segno di grande interesse e partecipazione, alcuni per sottolineare e confermare il grado di soddisfazione già espresso nelle domande precedenti soprattutto in merito alla cortesia del personale e all'importanza del servizio, altre per segnalare aspetti ritenuti migliorabili come ad esempio una maggiore flessibilità sui giorni e gli orari di apertura, sulle tempistiche, sulla fruibilità e intuitività del nuovo sito, sulla digitalizzazione dei documenti, etc...

## Appendice

### Questionario

#### GRADIMENTO DEL SERVIZIO ARCHIVIO STORICO

**1. Com'è venuto a conoscenza dei servizi dell'Archivio storico?**

- rete civica del Comune di Firenze
- scuola/ università
- vicinanza abitazione
- lavoro
- brochures/locandine/manifesti
- passaparola
- social media/web
- altro (specificare) \_\_\_\_\_

**2. Con quale frequenza utilizza i servizi dell'Archivio storico?**

- più volte a settimana (da tutti i giorni ad almeno due volte a settimana)
- una volta a settimana
- una volta ogni 15 giorni
- una volta al mese
- meno di una volta al mese

**3. Per quale motivo si è rivolto all'Archivio storico?**

- per motivi di studio
- per uso privato/ricerche personali
- per motivi di lavoro

**4. Quale tipo di ricerca ha svolto presso l'Archivio storico? (risposta multipla, fino a due risposte)**

- storia familiare
- storico- artistica -istituzionale
- pratica edilizia
- ruoli matricolari
- altro (specificare) \_\_\_\_\_

**5. Ha trovato utile il sito dell'Archivio storico?**

- per niente
- poco
- abbastanza
- molto
- moltissimo

**6. Ha trovato utili gli strumenti di corredo, cartacei e digitali, presenti nella sala studio quali ad esempio inventari, rubriche, registri, stradari storici, cartografia?**

- per niente
- poco
- abbastanza
- molto
- moltissimo
- non ho mai utilizzato questi strumenti

**7. Conosce la carta dei servizi dell'Archivio storico?**

- Sì  
 No

**8. Conosce le Regole deontologiche per il trattamento a fini di archiviazione nel pubblico interesse o per scopi di ricerca storica?**

- Sì  
 No

**PORTALE DELL'ARCHIVIO STORICO**

**9. Indichi il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti relativi al portale dell'Archivio utilizzando una scala da 1 a 5 (dove 1 indica per nulla soddisfatto e 5 del tutto soddisfatto):**

	1 per nulla soddisfatto	2 poco soddisfatto	3 abbastanza soddisfatto	4 molto soddisfatto	5 del tutto soddisfatto	Non utilizzato
Facilità di accesso al portale						
Facilità di utilizzo del portale						
Chiarezza delle informazioni contenute nel portale						
Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato tramite portale						
Tempestività e chiarezza delle risposte ricevute in seguito a richieste inviate tramite il portale						
Facilità di compilazione della modulistica tramite portale						
Valutazione del servizio di fotocopie						

**SEDE DELL'ARCHIVIO STORICO**

**10. Si è mai recato personalmente presso l'Archivio storico?**

- Sì      Vai a (domanda 11 e 12)  
 No

**11. Indichi il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti relativi al personale presente presso l'Archivio utilizzando una scala da 1 a 5 (dove 1 indica per nulla soddisfatto e 5 del tutto soddisfatto):**

	1 per nulla soddisfatto	2 poco soddisfatto	3 abbastanza soddisfatto	4 molto soddisfatto	5 del tutto soddisfatto	Non utilizzato
Valutazione del servizio di prima accoglienza						
Cortesie del personale						
Competenza e professionalità del personale						
Tempestività e chiarezza delle informazioni date dal personale						
Disponibilità nell'assistenza alla ricerca						

**12. Indichi il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti relativi alla sede dell'Archivio utilizzando una scala da 1 a 5 (dove 1 indica per nulla soddisfatto e 5 del tutto soddisfatto):**

	1 per nulla soddisfatto	2 poco soddisfatto	3 abbastanza soddisfatto	4 molto soddisfatto	5 del tutto soddisfatto	Non utilizzato
Giorni e orari di apertura						
Ambienti accoglienti e confortevoli						
Ambienti funzionali						
Facilità di compilazione della modulistica presso l'Archivio						
Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato						

### INIZIATIVE/EVENTI DELL'ARCHIVIO STORICO

**14. Ha mai partecipato a iniziative/eventi organizzati dall'Archivio storico?**

- Sì      Vai a (domanda 15)  
 No

**15. Esprima il suo grado di soddisfazione:**

- per nulla soddisfatto  
 poco soddisfatto  
 abbastanza soddisfatto  
 molto soddisfatto  
 del tutto soddisfatto

### VALUTAZIONE COMPLESSIVA

**16. Valutazione complessiva dell'Archivio:**

- per nulla soddisfatto  
 poco soddisfatto  
 abbastanza soddisfatto  
 molto soddisfatto  
 del tutto soddisfatto  
 non sono in grado di esprimere una valutazione

**17. Suggerimenti e considerazioni per migliorare il servizio**

.....  
.....  
.....

## INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

### Genere:

- maschio
- femmina
- altro
- preferisco non dichiararlo

### età da:

- minori di 30
- da 31 a 60
- oltre i 60
- preferisco non dichiararlo

### titolo di studio:

- licenza elementare
- licenza media inferiore
- licenza media superiore
- laurea o titolo superiore
- altro \_\_\_\_\_
- preferisco non dichiararlo

### condizione occupazionale:

- commerciante
- dirigente
- docente/ricercatore
- impiegato
- insegnante
- libero professionista
- non occupato
- operaio
- pensionato
- studente
- preferisco non dichiararlo

### nazionalità:

- italiana
- altro \_\_\_\_\_
- preferisco non dichiararlo

### Dove vive?

- Comune di Firenze (specificare il quartiere:  Q1  Q2  Q3  Q4  Q5)
- altro Comune della Città metropolitana (specificare) \_\_\_\_\_
- altra provincia della Toscana (specificare) \_\_\_\_\_
- altra regione italiana (specificare) \_\_\_\_\_
- estero
- preferisco non dichiararlo

Grazie per aver compilato il questionario. Le sue risposte saranno fondamentali per permetterci di assicurare un servizio sempre migliore

## Risultati – Frequenze delle risposte

### 1) Com'è venuto a conoscenza dei servizi dell'Archivio storico?

	VA	%
rete civica del Comune di Firenze	425	17,2
scuola/ università	280	11,3
vicinanza abitazione	11	0,4
lavoro	1.441	58,2
brochures/locandine/manifesti	4	0,2
passaparola	111	4,5
social media/web	103	4,2
altro	102	4,1
Totale	2.477	100,0

### 2) Con quale frequenza utilizza i servizi dell'Archivio storico?

	VA	%
più volte a settimana (da tutti i giorni ad almeno due volte a settimana)	21	0,8
una volta a settimana	14	0,6
una volta ogni 15 giorni	71	2,9
una volta al mese	279	11,3
meno di una volta al mese	2.092	84,5
Totale	2.477	100,0

### 3) Per quale motivo si è rivolto all'Archivio storico?

	VA	%
per motivi di studio	243	9,8
per uso privato/ricerche personali	349	14,1
per motivi di lavoro	1.885	76,1
Totale	2.477	100,0

### 4) Quale tipo di ricerca ha svolto presso l'Archivio storico? (risposta multipla)

	VA	%
storia familiare	188	7,6
storico- artistica -istituzionale	436	17,6
pratica edilizia	1.977	79,8
ruoli matricolari	188	7,6
altro	67	2,7
Totale	2.477	

**5) Ha trovato utile il sito dell'Archivio storico?**

	VA	%
per niente	16	0,6
poco	106	4,3
abbastanza	652	26,3
molto	1.062	42,9
moltissimo	641	25,9
Totale	2.477	100,0

**6) Ha trovato utili gli strumenti di corredo, cartacei e digitali, presenti nella sala studio quali ad esempio inventari, rubriche, registri, stradari storici, cartografia?**

	VA	%
per niente	7	0,3
poco	82	3,3
abbastanza	583	23,5
molto	930	37,5
moltissimo	474	19,1
non ho mai utilizzato questi strumenti	401	16,2
Totale	2.477	100,0

**7) Conosce la carta dei servizi dell'Archivio storico?**

	VA	%
sì	905	36,5
no	1.572	63,5
Totale	2.477	100,0

**8) Conosce le Regole deontologiche per il trattamento a fini di archiviazione nel pubblico interesse o per scopi di ricerca storica?**

	VA	%
sì	1.305	52,7
no	1.172	47,3
Totale	2.477	100,0

**9) Indichi il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti relativi al portale dell'Archivio utilizzando una scala da 1 a 5**  
(dove 1 indica per nulla soddisfatto e 5 del tutto soddisfatto):

	Valori assoluti						Totale
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	del tutto soddisfatto	non utilizzato	
Facilità di accesso al portale	22	139	831	773	544	168	2.477
Facilità di utilizzo del portale	26	177	885	740	469	180	2.477
Chiarezza delle informazioni contenute nel portale	20	170	893	774	441	179	2.477
Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato tramite portale	21	105	720	833	591	207	2.477
Tempestività e chiarezza delle risposte ricevute in seguito a richieste inviate tramite il portale	18	67	595	830	707	260	2.477
Facilità di compilazione della modulistica tramite portale	15	100	773	796	508	285	2.477
Valutazione del servizio di fotocopie	17	61	527	609	529	734	2.477

	Percentuali						Totale
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	del tutto soddisfatto	non utilizzato	
Facilità di accesso al portale	0,9	5,6	33,5	31,2	22,0	6,8	100,0
Facilità di utilizzo del portale	1,0	7,1	35,7	29,9	18,9	7,3	100,0
Chiarezza delle informazioni contenute nel portale	0,8	6,9	36,1	31,2	17,8	7,2	100,0
Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato tramite portale	0,8	4,2	29,1	33,6	23,9	8,4	100,0
Tempestività e chiarezza delle risposte ricevute in seguito a richieste inviate tramite il portale	0,7	2,7	24,0	33,5	28,5	10,5	100,0
Facilità di compilazione della modulistica tramite portale	0,6	4,0	31,2	32,1	20,5	11,5	100,0
Valutazione del servizio di fotocopie	0,7	2,5	21,3	24,6	21,4	29,6	100,0



## SEDE DELL'ARCHIVIO STORICO

### 10) Si è mai recato personalmente presso l'Archivio storico?

	VA	%
sì	2.301	92,9
no	176	7,1
Totale	2.477	100,0

### 11) Indichi il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti relativi al personale presente presso l'Archivio utilizzando una scala da 1 a 5 (dove 1 indica per nulla soddisfatto e 5 del tutto soddisfatto):

	Valori assoluti						Totale
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	del tutto soddisfatto	non utilizzato	
Valutazione del servizio di prima accoglienza	12	36	422	883	937	11	2.301
Cortesìa del personale	10	24	286	846	1.130	5	2.301
Competenza e professionalità del personale	6	15	290	848	1.132	10	2.301
Tempestività e chiarezza delle informazioni date dal personale	8	31	332	850	1.069	11	2.301
Disponibilità nell'assistenza alla ricerca	11	35	297	778	1.132	48	2.301
	Percentuali						Totale
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	del tutto soddisfatto	non utilizzato	
Valutazione del servizio di prima accoglienza	0,5	1,6	18,3	38,4	40,7	0,5	100,0
Cortesìa del personale	0,4	1,0	12,4	36,8	49,1	0,2	100,0
Competenza e professionalità del personale	0,3	0,7	12,6	36,9	49,2	0,4	100,0
Tempestività e chiarezza delle informazioni date dal personale	0,3	1,3	14,4	36,9	46,5	0,5	100,0
Disponibilità nell'assistenza alla ricerca	0,5	1,5	12,9	33,8	49,2	2,1	100,0

**12) Indichi il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti relativi alla sede dell'Archivio utilizzando una scala da 1 a 5**  
(dove 1 indica per nulla soddisfatto e 5 del tutto soddisfatto):

	<b>Valori assoluti</b>							Totale
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	del tutto soddisfatto	non utilizzato		
Giorni e orari di apertura	18	143	840	738	547	15	2.301	
Ambienti accoglienti e confortevoli	5	43	499	926	824	4	2.301	
Ambienti funzionali	9	65	549	921	748	9	2.301	
Facilità di compilazione della modulistica presso l'Archivio	10	56	629	869	666	71	2.301	
Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato	15	106	664	818	687	11	2.301	
	<b>Percentuali</b>							Totale
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	del tutto soddisfatto	non utilizzato		
Giorni e orari di apertura	0,8	6,2	36,5	32,1	23,8	0,7	100,0	
Ambienti accoglienti e confortevoli	0,2	1,9	21,7	40,2	35,8	0,2	100,0	
Ambienti funzionali	0,4	2,8	23,9	40,0	32,5	0,4	100,0	
Facilità di compilazione della modulistica presso l'Archivio	0,4	2,4	27,3	37,8	28,9	3,1	100,0	
Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato	0,7	4,6	28,9	35,5	29,9	0,5	100,0	

## INIZIATIVE/EVENTI DELL'ARCHIVIO STORICO

### 14) Ha mai partecipato a iniziative/eventi organizzati dall'Archivio storico?

	VA	%
sì	162	6,5
no	2.315	93,5
Totale	2.477	100,0

### 15) Esprima il suo grado di soddisfazione

	VA	%
per nulla soddisfatto		0,0
poco soddisfatto	2	1,2
abbastanza soddisfatto	38	23,5
molto soddisfatto	85	52,5
del tutto soddisfatto	37	22,8
Totale	162	100,0

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

### 16) Valutazione complessiva dell'Archivio

	VA	%
per nulla soddisfatto	8	0,3
poco soddisfatto	35	1,4
abbastanza soddisfatto	639	25,8
molto soddisfatto	1.152	46,5
del tutto soddisfatto	624	25,2
Non sono in grado di esprimere una valutazione	19	0,8
Totale	2.477	100

## INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

### Genere:

	VA	%
maschio	1.620	65,4
femmina	834	33,7
preferisco non rispondere	23	0,9
Totale	2.477	100,0

### Età

	VA	%
Minori di 30	76	3,1
Da 31 a 60	1.692	68,3
Oltre 60	686	27,7
preferisco non rispondere	23	0,9
Totale	2.477	100,0

**Titolo di studio**

	VA	%
licenza elementare	3	0,1
licenza media inferiore	17	0,7
licenza media superiore	815	32,9
laurea o titolo superiore	1.611	65,0
altro	3	0,1
preferisco non rispondere	28	1,1
Totale	2.477	100,0

**condizione occupazionale:**

	VA	%
commerciante	6	0,2
dirigente	20	0,8
docente/ricercatore	98	4,0
impiegato	253	10,2
insegnante	49	2,0
libero professionista	1.741	70,3
non occupato	17	0,7
operaio	5	0,2
pensionato	195	7,9
studente	16	0,6
altro	37	1,5
preferisco non rispondere	40	1,6
Totale	2.477	100,0

\* vedere dettaglio foglio Altro

**nazionalità**

	VA	%
Italiana	2.421	97,7
altro	36	1,5
preferisco non rispondere	20	0,8
Totale	2.477	100,0

**dove vive?**

	VA	%
Comune di Firenze	1.297	52,4
altro Comune della Città metropolitana	673	27,2
altra provincia della Toscana	286	11,5
altra regione italiana	137	5,5
estero	37	1,5
preferisco non rispondere	47	1,9
Totale	2.477	100,0

**Specificare quartiere**

	VA	%
Q1	284	21,9
Q2	370	28,5
Q3	166	12,8
Q4	178	13,7
Q5	299	23,1
Totale	1.297	100,0

**Specificare altro comune della Città metropolitana PRIME 5**

	VA	%
Scandicci	90	13,4
Sesto Fiorentino	82	12,2
Bagno a Ripoli	50	7,4
Campi Bisenzio	42	6,2
Fiesole	37	5,5
Altro	372	55,3
Totale	673	100,0

**Specificare altra provincia della Toscana**

	VA	%
Prato	99	34,6
Arezzo	48	16,8
Pistoia	47	16,4
Pisa	30	10,5
Siena	23	8,0
Lucca	17	5,9
Livorno	13	4,5
Grosseto	6	2,1
Massa Carrara	3	1,0
Totale	286	100,0

**Specificare altra regione italiana PRIME 5**

	VA	%
Lazio	30	21,9
Emilia Romagna	29	21,2
Lombardia	22	16,1
Veneto	18	13,1
Marche	8	5,8
Altro	30	21,9
Totale	137	78,1