

La statistica per la città

*Il gradimento dei servizi
dell'Archivio Storico (2025)*

A cura di
Paola Balzamo



| | |
|---|-----------|
| <i>Introduzione.....</i> | <i>5</i> |
| <i>Sintesi dei risultati.....</i> | <i>6</i> |
| <i>I risultati</i> | <i>8</i> |
| <i>Informazioni anagrafiche</i> | <i>8</i> |
| <i>Archivio storico: utenti e caratteristiche</i> | <i>12</i> |
| <i>Gradimento dei servizi.....</i> | <i>18</i> |
| <i>Questionario</i> | <i>30</i> |
| <i>Risultati - Frequenze delle risposte</i> | <i>34</i> |

Introduzione

L'Archivio storico conserva, come nucleo principale, 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.

A questo nucleo di documenti si sono aggiunti, nel tempo, numerosi fondi pervenuti per soppressione degli enti produttori, per deposito o donazione oltre ad una cospicua raccolta di disegni comprendente gli elaborati grafici provenienti dagli uffici tecnici comunali. Il patrimonio documentario ammonta a oltre 59.600 unità archivistiche ed a circa 49.300 elaborati grafici.

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. Quest'ultimo fondo comprende, tra l'altro, le pratiche edilizie fino all'anno 1976 che sono oggetto di numerose consultazioni da parte degli utenti.

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 8.000 richieste di assistenza in sala di consultazione o da remoto, cioè utenti che si rivolgono al servizio per motivi di studio, di lavoro o anche per motivi privati. Il bacino di utenza è quindi composto da studiosi, tecnici o semplici cittadini.

Con l'obiettivo di raccogliere informazioni preziose per poter migliorare il servizio offerto, a partire dal 2023 viene condotta un'indagine online rivolta a chi ha usufruito del servizio nel corso dell'anno. Poter replicare l'indagine consente, non solo di avere un feedback da parte di chi utilizza il servizio ma, permette anche, di osservare l'evoluzione del gradimento.

Dal 21 ottobre al 25 novembre 2025, è stata condotta la terza edizione dell'indagine. I fruitori del servizio nell'anno in corso hanno ricevuto una mail per poter esprimere il loro gradimento accedendo a un link per la compilazione del questionario.

I rispondenti sono stati 1.056 registrando un tasso di partecipazione pari al 46,7%.

Si precisa che rientrano nel campione solo coloro che si registrano all'area utenti, inoltrano richieste di assistenza tramite il portale o effettuano consultazioni in presenza. Non rientrano nel campione coloro che fanno richieste telefoniche e/o via mail senza iscriversi all'area utenti e i cittadini che accedono e consultano la banca dati on line senza poi però procedere con la consultazione dei documenti in sede.

Sintesi dei risultati

- Le caratteristiche anagrafiche dell'utilizzatore dell'Archivio storico che emergono dai rispondenti che hanno partecipato alla rilevazione sono principalmente le seguenti: uomo, 68,3%, classe di età media, tra i 31-60 anni 61,6%, con un titolo di studio elevato, laurea o titolo superiore, 58,0% e libero professionista, 75,0%.
- Il motivo principale per cui gli utenti si sono rivolti all'Archivio storico è connesso al lavoro, aspetto selezionato dall'79,2% dei rispondenti, seguito dai motivi di uso privato/ricerche personali, 13,8% e da motivi di studio dichiarato dal 7,0%.
- Il motivo lavorativo trova conferma nella domanda sul tipo di ricerca svolta presso l'Archivio storico dove l'80,5% dei cittadini risponde "pratica edilizia", pari al 12,0% le ricerche di carattere "storico-artistico-istituzionale", inferiori all'11% le altre voci, rispettivamente pari al 10,4% sia la "storia familiare" sia i "ruoli matricolari".
- Il canale attraverso il quale il cittadino è venuto a conoscenza dell'Archivio è tramite il lavoro selezionato da oltre 6 rispondente su 10 (62,4%), segue rete civica del Comune di Firenze, 15,8% e dalla scuola/università, 7,0%.
- Il 67,3% degli utenti esprime un giudizio positivo sull'utilità del sito, il 71,3% sull'utilità degli strumenti di corredo.
- Poco conosciuta è la carta dei servizi, solo il 40,0% dichiara di conoscerla mentre la quota di coloro che conosce le regole deontologiche è pari al 57,6%.
- 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 69,8% dei rispondenti. L'indicatore più critico è risultato "la facilità di utilizzo del portale" (58,1% 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" (81,0% 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 dal 90,5 % dei rispondenti. L'indicatore più critico, ma sempre con un punteggio positivo elevato, è risultato "il servizio di prima accoglienza" (86,4% 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" (92,1% 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 81,9% dei rispondenti. L'indicatore più critico è risultato "i giorni e orari di apertura" (73,7% 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" (87,6 la quota di coloro che hanno dichiarato di essere molto o del tutto soddisfatti).
- Solo il 7,7% dei rispondenti ha dichiarato di aver preso parte a iniziative/eventi organizzati dall'Archivio, esprimono una valutazione positiva il 79,0% dei partecipanti.
- L'archivio storico è stato valutato positivamente dall'82,1% degli utenti. Nel dettaglio i molto soddisfatti sono pari al 48,1%, del tutto soddisfatti sono pari al 34,0% a fronte di giudizi negativi pari all'1,6%, rispettivamente pari a 0,1% i per nulla soddisfatti e all' 1,5% i poco soddisfatti. Il 16,3% dei rispondenti si posiziona nella classe intermedia degli abbastanza soddisfatti. Il giudizio medio complessivo ottenuto in un range a 1 a 5 è pari a 4,1.

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 (68,3 la percentuale rispetto al 31,2% di donne), classe di età media, tra i 31-60 anni (61,6%, pari al 35,2% gli over 60 e al 2,8% i giovani), con un titolo di studio elevato, laurea o titolo superiore (58,0%) e libero professionista (75,0%), seguono il pensionato, con il 7,2%, e l'impiegato con il 6,4%). I dati rilevati sulle caratteristiche principali del rispondente nella recente indagine confermano quanto era emerso nel 2023 e 2024 con alcune variazioni nelle percentuali che si possono osservare nei grafici 1, 2, 3, 4.

Grafico 1. Distribuzione per genere. Confronto anni 2023-2025

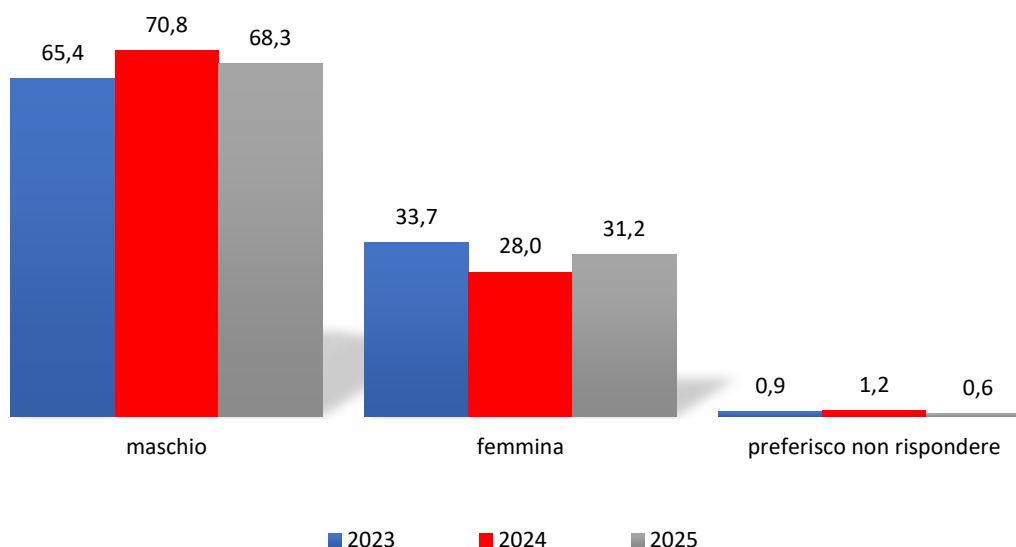


Grafico 2. Distribuzione per classi di età. Confronto anni 2023-2025

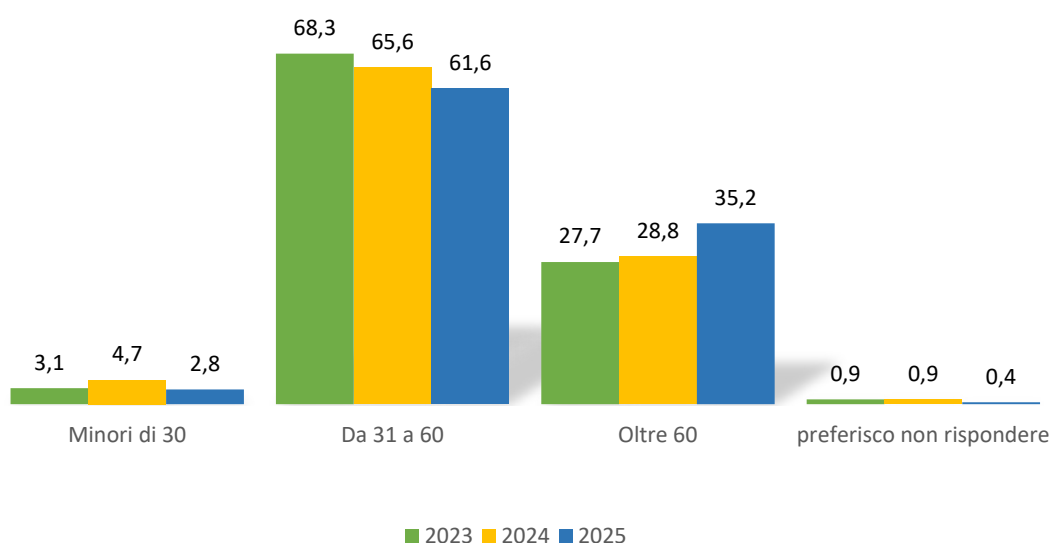


Grafico 3. Distribuzione titolo di studio. Confronto anni 2023-2025

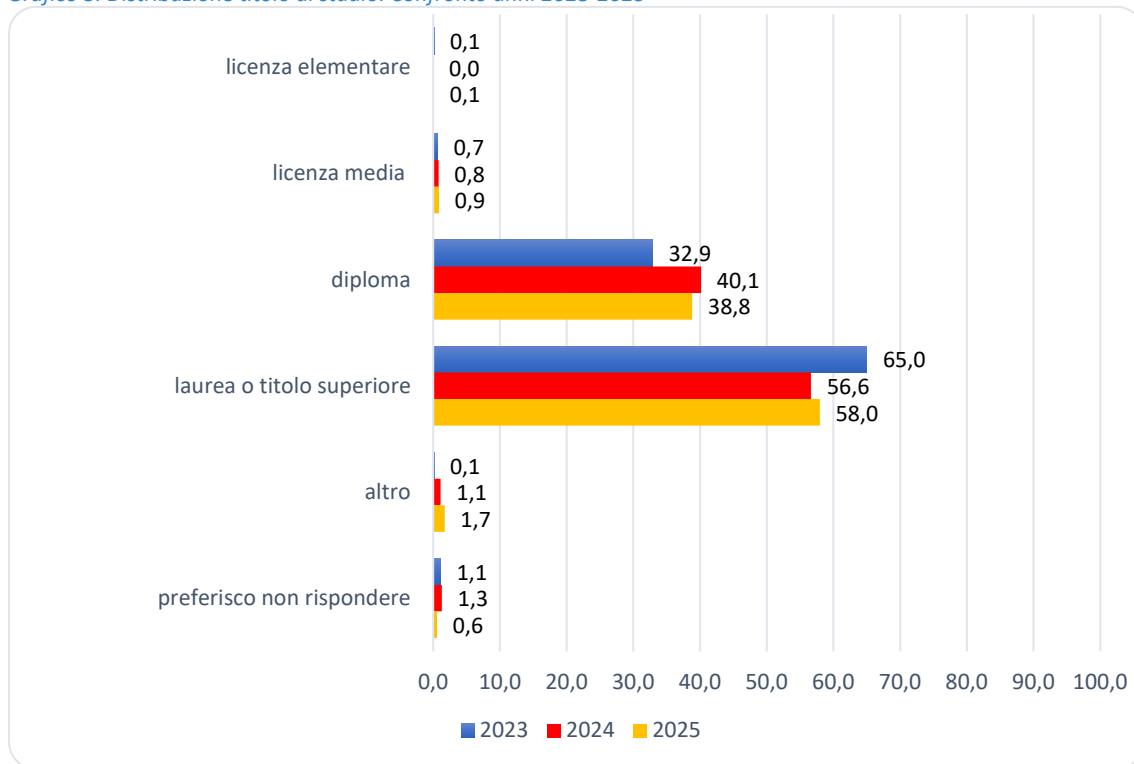
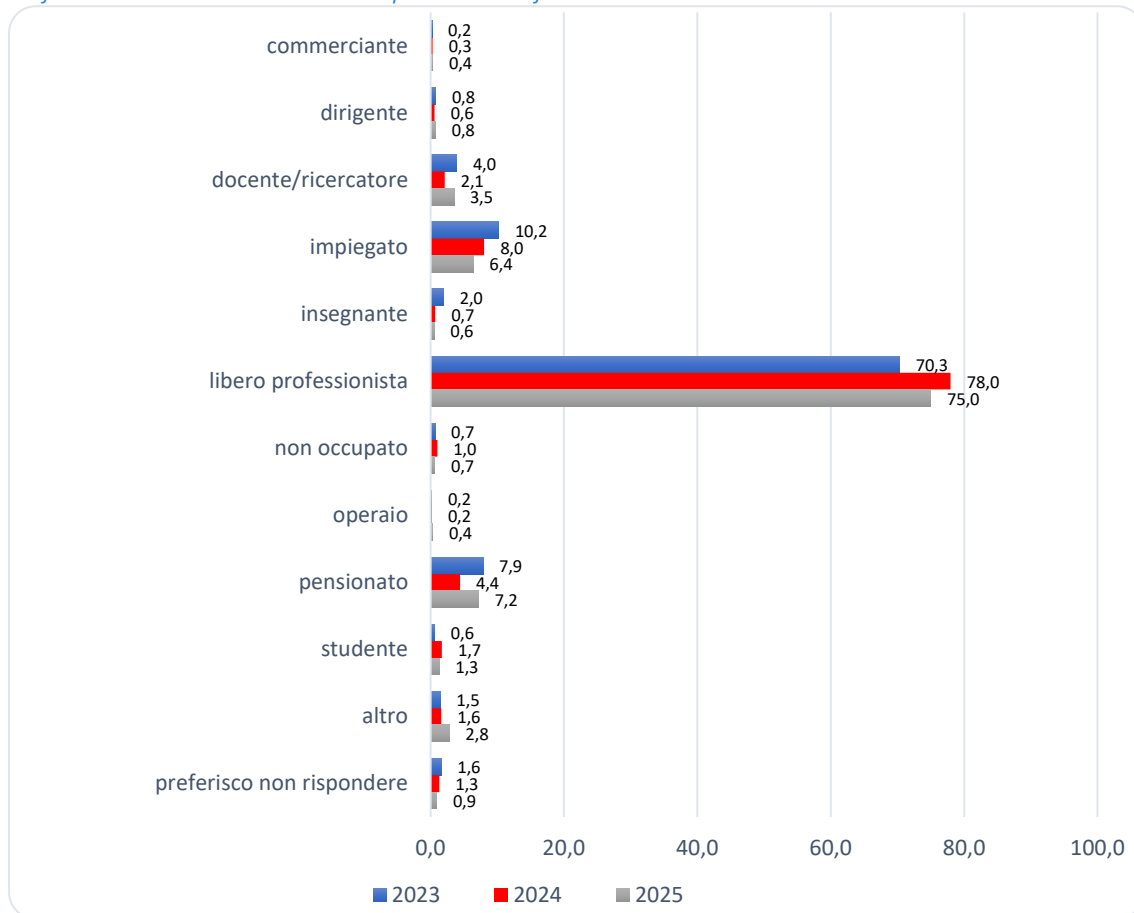


Grafico 4. Distribuzione condizione occupazionale. Confronto anni 2023-2025



Il 98,9% dichiara di essere di nazionalità italiana, più di un rispondente su due vive nel comune di Firenze (57,1%) mentre oltre 1 rispondente su 4 proviene da un altro comune della città metropolitana di Firenze (27,5%). Il confronto con i risultati del 2023 e 2024, cfr. Tabella 1, confermano che i rispondenti sono principalmente locali, comune di Firenze e provincia.

Tabella 1. Distribuzione provenienza. Confronto anni 2023-2025

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|--|-------|-------|-------|
| Comune di Firenze | 52,4 | 56,6 | 57,1 |
| Altro comune della città metropolitana | 27,2 | 28,2 | 27,5 |
| Altra provincia della Toscana | 11,5 | 8,0 | 8,5 |
| Altra regione italiana | 5,5 | 4,8 | 4,8 |
| Estero | 1,5 | 0,9 | 1,1 |
| Preferisco non rispondere | 1,9 | 1,4 | 0,9 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Il dettaglio della provenienza all'interno del territorio metropolitano mostra una ripartizione piuttosto frastagliata, ad eccezione di Scandicci, Sesto Fiorentino e Bagno a Ripoli che rappresentano rispettivamente il 13,4%, il 12,8% e l'11,4% gli altri comuni sono sotto la soglia del 7% cfr. Tabella 2.

Tabella 2. Dettaglio distribuzione provenienza altro comune della città metropolitana. Confronto anni 2023-2025

| | % 2023 | | % 2024 | | % 2025 |
|------------------|--------|------------------|--------|------------------|--------|
| Scandicci | 13,4 | Sesto Fiorentino | 15,4 | Scandicci | 13,4 |
| Sesto Fiorentino | 12,2 | Scandicci | 14,3 | Sesto Fiorentino | 12,8 |
| Bagno a Ripoli | 7,4 | Bagno a Ripoli | 11,1 | Bagno a Ripoli | 11,4 |
| Campi Bisenzio | 6,2 | Fiesole | 5,4 | Fiesole | 6,2 |
| Fiesole | 5,5 | Lastra a Signa | 5,0 | Lastra a Signa | 5,9 |
| Altro | 55,3 | Altro | 48,9 | Altro | 50,3 |
| Totale | 100 | Totale | 100 | Totale | 100 |

Diminuisce la quota di rispondenti provenienti da un'altra provincia, era pari all'11,5% nel 2023, è inferiore al 10% nel 2024 e 2025, pari rispettivamente all'8,0% e all'8,5%. Il dettaglio è visibile nella tabella 3 con Prato che si conferma la provincia con la quota più numerosa, leggermente inferiore al 50% (48,9% era pari al 54,4% nella precedente edizione). Il 4,8% dichiara di vivere in un'altra regione, Lombardia (21,6%) e Liguria (15,7%) sono le più menzionate, osservando la tabella 4 cambia un po' la ripartizione rispetto a quanto emerso negli anni precedenti.

Tabella 3. Dettaglio distribuzione provenienza altra provincia della Toscana. Confronto anni 2023-2025

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---------------|-------|-------|-------|
| Prato | 34,6 | 54,4 | 48,9 |
| Arezzo | 16,8 | 10,1 | 18,9 |
| Pistoia | 16,4 | 13,9 | 14,4 |
| Pisa | 10,5 | 7,6 | 6,7 |
| Siena | 8,0 | 5,1 | 6,7 |
| Lucca | 5,9 | 1,3 | 2,2 |
| Grosseto | 2,1 | 3,8 | 1,1 |
| Livorno | 4,5 | 1,3 | 1,1 |
| Massa Carrara | 1,0 | 2,5 | 0,0 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Tabella 4. Dettaglio distribuzione provenienza altra regione della Toscana. Confronto anni 2023-2025

| | % 2023 | | % 2024 | | % 2025 |
|----------------|--------|----------------|--------|----------------|--------|
| Lazio | 21,9 | Emilia-Romagna | 18,8 | Lombardia | 21,6 |
| Emilia Romagna | 21,2 | Lombardia | 14,6 | Liguria | 15,7 |
| Lombardia | 16,1 | Umbria | 12,5 | Veneto | 13,7 |
| Veneto | 13,1 | Lazio | 10,4 | Emilia Romagna | 11,8 |
| Marche | 5,8 | Veneto | 10,4 | Lazio | 9,8 |
| Altro | 21,9 | Altro | 33,3 | Altro | 27,5 |
| Totale | 100 | Totale | 100 | Totale | 100 |

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 79,2% dei rispondenti (erano l'82,2% nel 2024 e il 76,1% nel 2023), seguito dai motivi di uso privato/ricerche personali, il 13,8% (erano il 12,1% nel 2024 e il 14,1% nel 2023) e da motivi di studio dichiarato dal 7,0% (era il 5,7% nel 2024 e il 9,8% nel 2023). La tabella 5, distinta nei tre anni di indagine, mostra la distribuzione appena analizzata divisa anche per genere e classi di età. Per gli uomini il lavoro si conferma, anche in questa rilevazione, la maggior motivazione, selezionata da oltre 8 rispondenti su 10 (85,7%), la quota, pur restando la più elevata, diminuisce tra le donne (65,3%). Motivazione espressa anche dell'86,3% nella classe 31-60 e dal 69,6% nella classe oltre 60. Nella fascia di età più giovane i motivi lavorativi si confermano quelli con la percentuale di rispondenti più elevata, pari al 46,7%, stessa quota che si registra, anche, in corrispondenza di chi dichiara di recarsi presso l'Archivio per motivi di studio. Nella popolazione più matura, invece, oltre 1 rispondente su 5 dichiara per uso privato/ricerche personale (22,8%). I risultati confrontati con gli anni precedenti, mostrano delle differenze, non tanto nell'analisi distinta per genere quanto per classi di età e in modo particolare rispetto al 2023.

Tabella 5. Distribuzione dei motivi dell'utilizzo dell'Archivio storico. Totale e distinti per genere e classi di età
Anno 2025

| | M | F | < 30 | 31-60 anni | oltre 60 | Totale |
|------------------------------------|------|------|------|------------|----------|--------|
| per motivi di studio | 3,6 | 14,0 | 46,7 | 4,6 | 7,5 | 7,0 |
| per uso privato/ricerche personali | 10,7 | 20,7 | 6,7 | 9,1 | 22,8 | 13,8 |
| per motivi di lavoro | 85,7 | 65,3 | 46,7 | 86,3 | 69,6 | 79,2 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100,0 |

Anno 2024

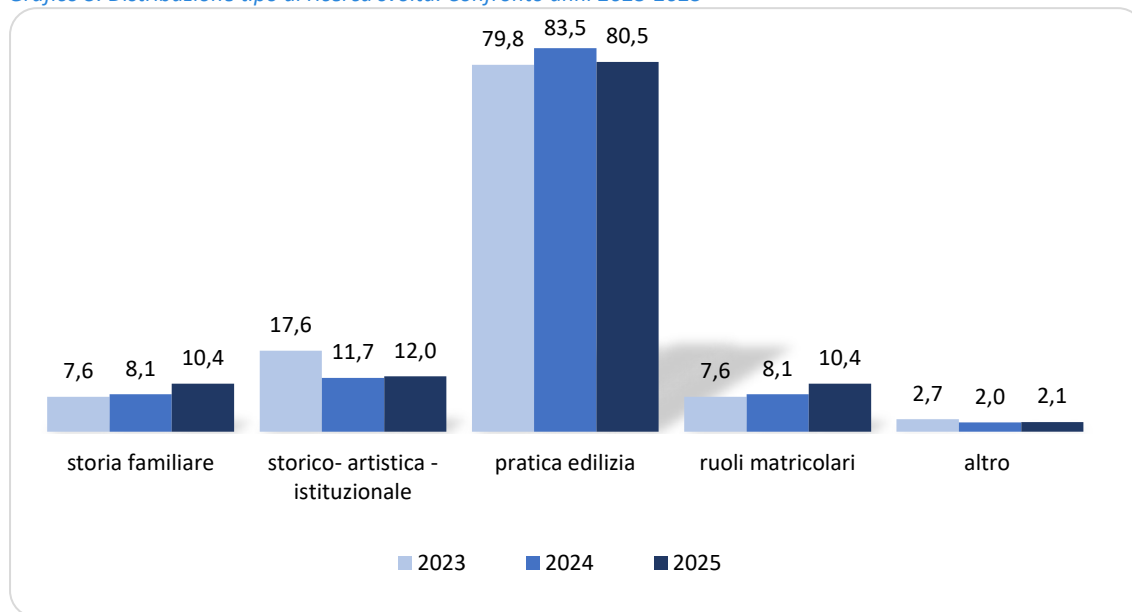
| | M | F | < 30 | 31-60 anni | oltre 60 | Totale |
|------------------------------------|------|------|------|------------|----------|--------|
| per motivi di studio | 3,4 | 11,5 | 34,0 | 3,8 | 5,6 | 5,7 |
| per uso privato/ricerche personali | 10,2 | 16,5 | 12,8 | 8,0 | 21,3 | 12,1 |
| per motivi di lavoro | 86,4 | 71,9 | 53,2 | 88,2 | 73,1 | 82,2 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100,0 |

Anno 2023

| | M | F | < 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 |

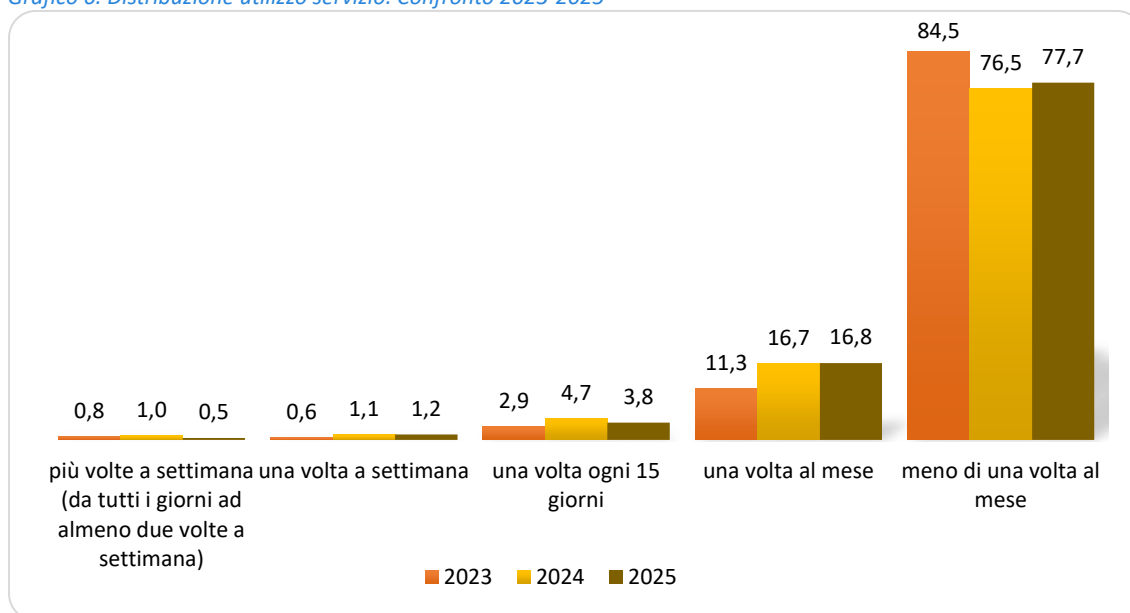
Il motivo lavorativo trova conferma nella domanda successiva, a risposta multipla, sul tipo di ricerca svolta presso l'Archivio storico dove circa l'80% dei cittadini risponde "pratica edilizia" (80,5% nel 2025, era l'83,5% nel 2024 e il 79,8% nel 2023), pari al 12,0% le ricerche di carattere "storico-artistico-istituzionale", in linea con la quota dell'11,7% del 2024 ma inferiori rispetto al 17,6% osservato nel 2023. Si confermano al di sotto dell'11% le altre voci, rispettivamente pari al 10,4% sia la "storia familiare" sia i "ruoli matricolari" cfr. Grafico 5.

Grafico 5. Distribuzione tipo di ricerca svolta. Confronto anni 2023-2025



Il grafico 6 descrive la frequenza con la quale i servizi dell'Archivio storico vengono utilizzati, "meno di una volta al mese" è dichiarato dal 77,7%, leggermente in aumento rispetto al 2024 (76,5%) ma in diminuzione rispetto a quanto dichiarato nel 2023, 84,5%. "Una volta al mese" è selezionato dal 16,8% e "una volta ogni 15 giorni" è pari al 3,8%. È un risultato che non deve meravigliare: si tratta infatti 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 servizio. Confronto 2023-2025



Anche nella recente indagine l'analisi sui canali attraverso i quali il cittadino è venuto a conoscenza dell'Archivio storico dimostrano quanto emerso negli anni passati, soprattutto per quanto riguarda i risultati generali, alcune variazioni, invece, sono osservabili nella distinzione per fasce di età ed i risultati sono riportati nella tabella 6. Il 62,4% asserisce di esser venuto a conoscenza dell'Archivio storico tramite il "lavoro", quota che supera il 65% se si osservano le risposte tra gli uomini (67,0%) e nella classe di età centrale (65,8%). La risposta "rete civica del Comune di Firenze" è stata selezionata dal 15,8% degli utenti (la maggior quota si evince nella classe più matura, 18,3%), seguita dalla voce "scuola/università" con una percentuale del 7,0%. In questo caso le maggiori percentuali si osservano in corrispondenza della classe più giovane, minore di 30 anni (40,0%). Come si può osservare nella seguente tabella, tutti gli altri canali presentano numerosità complessive al di sotto del 6%.

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

Anno 2025

| | M | F | < 30 | 31-60 anni | oltre 60 | Totale |
|-----------------------------------|------|------|------|------------|----------|--------|
| rete civica del Comune di Firenze | 16,0 | 14,9 | 3,3 | 14,5 | 18,3 | 15,8 |
| scuola/ università | 4,9 | 11,6 | 40,0 | 7,2 | 4,0 | 7,0 |
| vicinanza abitazione | 0,1 | 0,3 | 0,0 | 0,2 | 0,3 | 0,2 |
| lavoro | 67,0 | 52,9 | 40,0 | 65,8 | 58,9 | 62,4 |
| brochures/locandine/manifesti | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,3 | 0,1 |
| passaparola | 4,7 | 4,0 | 0,0 | 3,4 | 6,7 | 4,5 |
| social media/web | 4,0 | 8,5 | 13,3 | 4,9 | 5,6 | 5,4 |
| altro | 3,2 | 7,9 | 3,3 | 4,0 | 5,9 | 4,6 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Anno 2024

| | M | F | < 30 | 31-60 anni | oltre 60 | Totale |
|-----------------------------------|------|------|------|------------|----------|--------|
| rete civica del Comune di Firenze | 17,2 | 13,7 | 15,0 | 20,3 | 11,1 | 16,2 |
| scuola/ università | 5,0 | 16,9 | 8,1 | 4,9 | 0,0 | 8,2 |
| vicinanza abitazione | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 0,3 | 0,0 | 0,1 |
| lavoro | 66,3 | 56,8 | 67,8 | 57,7 | 66,7 | 63,7 |
| brochures/locandine/manifesti | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| passaparola | 3,4 | 3,6 | 2,3 | 6,6 | 11,1 | 3,5 |
| social media/web | 4,4 | 5,4 | 4,3 | 4,5 | 0,0 | 4,6 |
| altro | 3,6 | 3,6 | 2,5 | 5,6 | 11,1 | 3,6 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Anno 2023

| | M | F | < 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 (24,1%) e molto (43,2%) il 67,3% degli utenti esprime un giudizio positivo sull'utilità del sito (nel 2024 la quota era stata pari al 68,2%, nel 2023 al 68,8%), pari al 28,2% chi dichiara abbastanza ed è inferiore al 4% la quota dei non soddisfatti, rispettivamente pari al 3,6% chi dichiara poco utile, pari allo 0,9% 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. Quasi 1 rispondente su 5 sostiene di non aver mai utilizzato questi strumenti (20,1%, pari al 20,9% nel 2024 e al 16,2% nel 2023). Focalizzandosi solo sui giudizi dei fruitori le valutazioni positive si attestano al 71,3% (erano pari al 74,0% nel 2024 e al 67,6% nel 2023). Nel dettaglio è pari al 23,3% chi dichiara moltissimo nell'ultima indagine ed è pari al 48,0% chi dichiara molto. La voce abbastanza utile è selezionata dal 23,5% mentre poco o per niente si confermano sotto la quota del 5%, rispettivamente pari al 4,1% e all'1,1%.

Grafico 7. Distribuzione utilità del sito dell'Archivio storico. Confronto 2023-2025

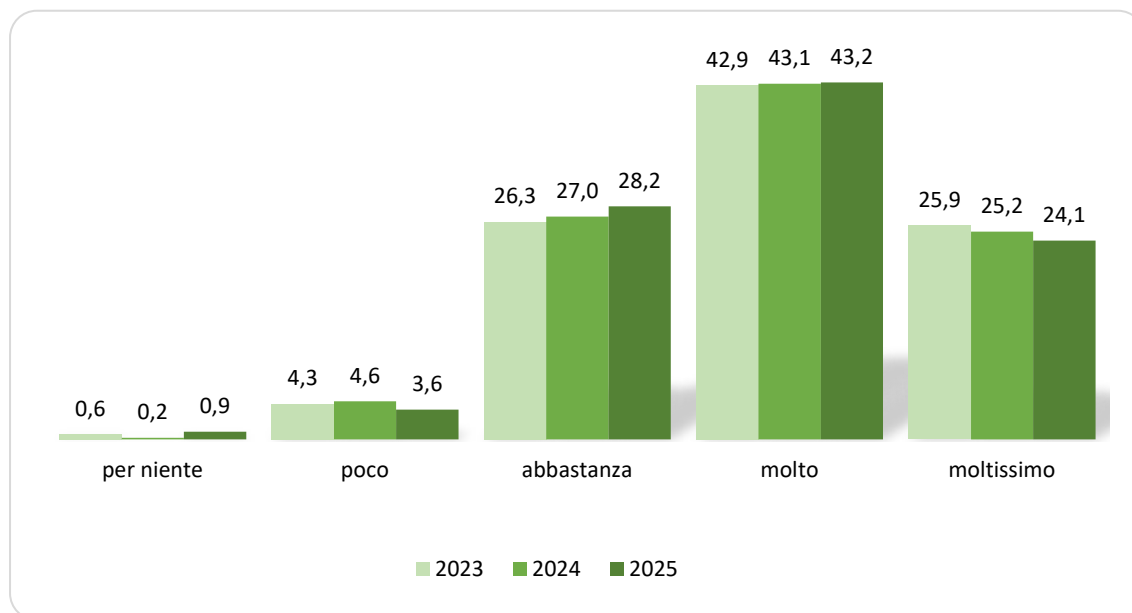
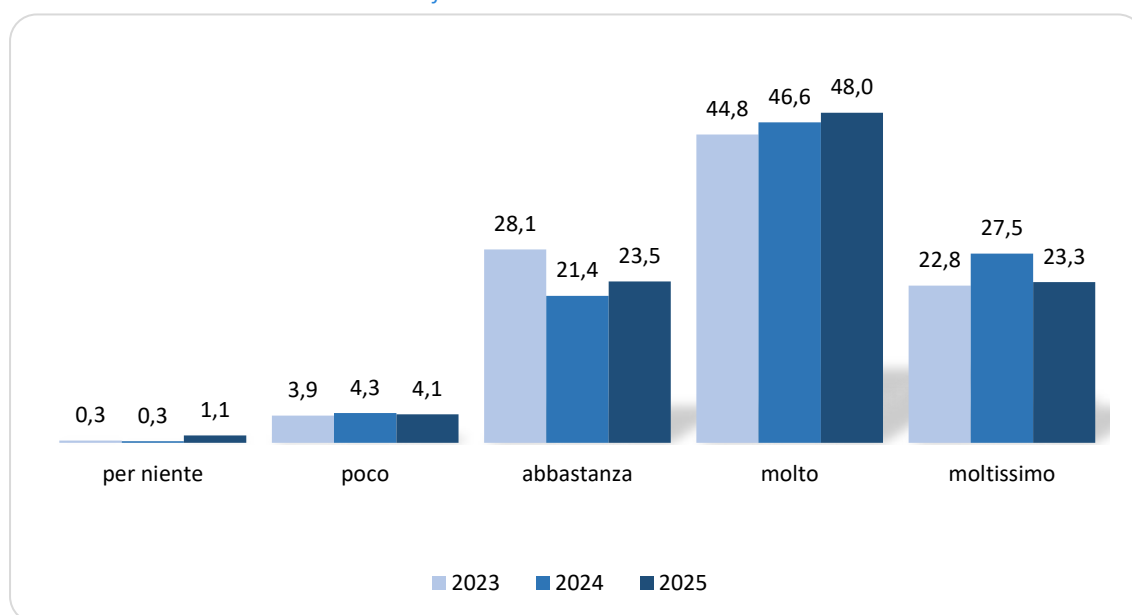


Grafico 8. Distribuzione utilità degli strumenti di corredo dell'Archivio storico. Valutazione calcolata solo su coloro che hanno dichiarato di utilizzare il servizio. Confronto 2023-2025



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 nel 2023, ha aumentato il suo grado di conoscenza passando dal 36,5% dei rispondenti nella rilevazione del 2023 al 40,0% dei rispondenti nell'ultima rilevazione. Aumenta anche la percentuale di chi dichiara di conoscere le regole deontologiche, se erano di poco superiori al 50% nel 2023 (52,7%) si attestano e confermano al 57,6% nel 2025.

Tabella 7. Distribuzione conoscenza. Confronto anni 2023-2025

| | Carta dei servizi | | | Regole deontologiche | | |
|--------|-------------------|-------|-------|----------------------|-------|-------|
| | 2023 | 2024 | 2025 | 2023 | 2024 | 2025 |
| si | 36,5 | 40,8 | 40,0 | 52,7 | 57,5 | 57,6 |
| no | 63,5 | 59,2 | 60,0 | 47,3 | 42,5 | 42,4 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 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. Il confronto dell'indagine del 2024 rispetto al 2023 mostrava una diminuzione percentuale dei non utilizzatori in riferimento a tutti i singoli servizi analizzati, percentuali confermate o leggermente superiori nell'indagine 2025. Nel 2024 viene introdotta una nuova voce che è la "facilità di accesso al sistema di prenotazione della sala consultazione", ed inoltre viene modificata la dicitura sulla "valutazione del servizio di fotocoproduzione" dove la parola "fotocoproduzione" viene sostituita con "digitalizzazione". Questi due aspetti sono i servizi con le percentuali più elevate di non utilizzatori che si attestano rispettivamente all'8,2% e al 14,3% nel 2025, le altre voci presentano delle quote inferiori al 5%. Tutti i giudizi di coloro che, invece, dichiarano di essere in grado di poter esprimere una valutazione sono descritti nel grafico 9, giudizi completi riferiti al 2025, e grafico 10, giudizi raggruppati in positivi e negativi e confrontati 2023-2025 (non sono rappresentati nel grafico i giudizi intermedi di coloro che hanno dichiarato di essere abbastanza soddisfatti).

Tabella 8. Percentuale di coloro che hanno dichiarato di non aver utilizzato i seguenti servizi legati al portale. Confronto anni 2023 2025

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|--|------|------|------|
| Facilità di accesso al portale | 6,8 | 1,1 | 1,2 |
| Facilità di utilizzo del portale | 7,3 | 1,3 | 1,5 |
| Facilità di accesso al sistema di prenotazione della sala consultazione ¹ | | 7,9 | 8,2 |
| Chiarezza delle informazioni contenute nel portale | 7,2 | 1,4 | 1,6 |
| Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato tramite portale | 8,4 | 3,2 | 2,4 |
| Tempestività e chiarezza delle risposte ricevute in seguito a richieste inviate tramite il portale | 10,5 | 3,1 | 2,6 |
| Facilità di compilazione della modulistica tramite portale | 11,5 | 3,6 | 4,5 |
| Valutazione del servizio di digitalizzazione ¹ | | 12,9 | 14,3 |

In generale 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%, osservando sia i tre anni di indagine sia le singole voci, l'aspetto critico più elevato nel 2025, pari al 7,9% (in diminuzione rispetto al passato), si osserva in corrispondenza della voce "Facilità di utilizzo del portale" (0,9% per nulla soddisfatti e 7,0% poco soddisfatti). Nel caso delle valutazioni positive, tutte le voci presentano quote superiori rispetto a quanto registrato nel 2023 ma inferiori al 2024: Considerando l'ultima indagine gli aspetti presentano quote di cittadini molto o del tutto soddisfatti superiori al 60% ad eccezione della voce "Facilità di utilizzo del portale", 58,1% (34,1% molto soddisfatti, 23,9% del tutto soddisfatti).

¹ Voce non presente nell'indagine del 2023

Oltre 8 cittadini su 10 esprimono un giudizio favorevole, 81,0%, sulla “Tempestività e chiarezza delle risposte ricevute in seguito a richieste inviate tramite il portale” (36,4% molto soddisfatti, 44,5% del tutto soddisfatti). Pari al 77,0% i giudizi positivi sui “Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato tramite il portale” (38,9% i molto soddisfatti, 38,1% i del tutto soddisfatti), questo è anche l’aspetto che presenta il distacco più elevato rispetto ai giudizi positivi espressi nel 2023 dove la quota di cittadini che dichiarava un elevato livello di soddisfazione era il 62,7%. Buona anche la percentuale osservata per la “Valutazione del servizio di digitalizzazione”, 74,1% (37,2% i molto soddisfatti, 36,9% i del tutto soddisfatti), la “Facilità di accesso al sistema di prenotazione della sala di consultazione” (74,4%, 36,5% i molto soddisfatti, 37,9% i del tutto soddisfatti) e la “Facilità di compilazione della modulistica tramite il portale” (69,4%, 36,3% i molto soddisfatti, 33,1% i del tutto soddisfatti), seguono la “Facilità di accesso al portale” (63,8%, 36,0 % i molto soddisfatti, 27,7% i del tutto soddisfatti) e la “Chiarezza delle informazioni contenute nel portale “ (61,8%, 35,6% i molto soddisfatti, 26,2% i del tutto soddisfatti).

Grafico 9. Distribuzione del grado di soddisfazione degli aspetti riferiti al portale. Anno 2025

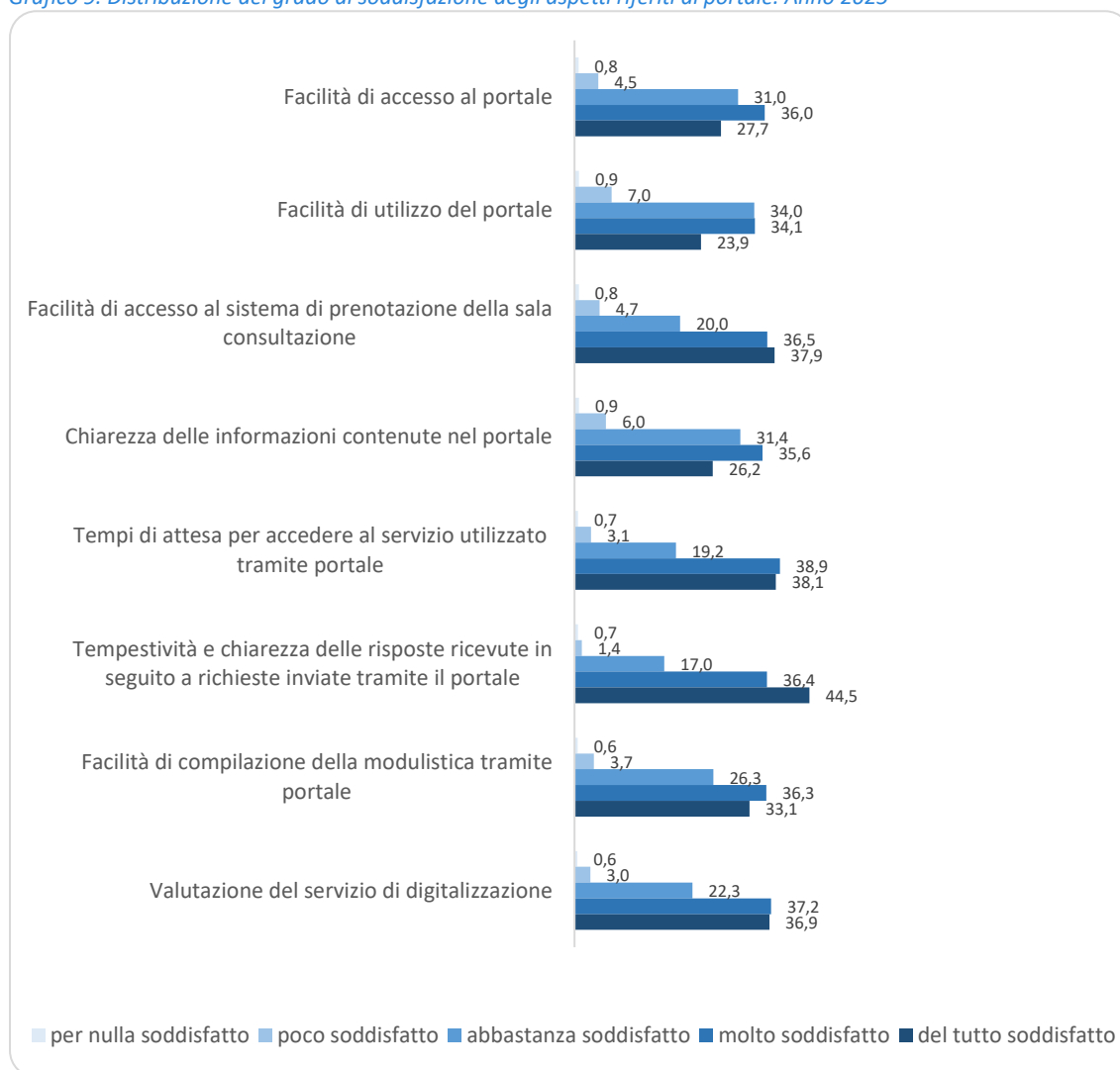
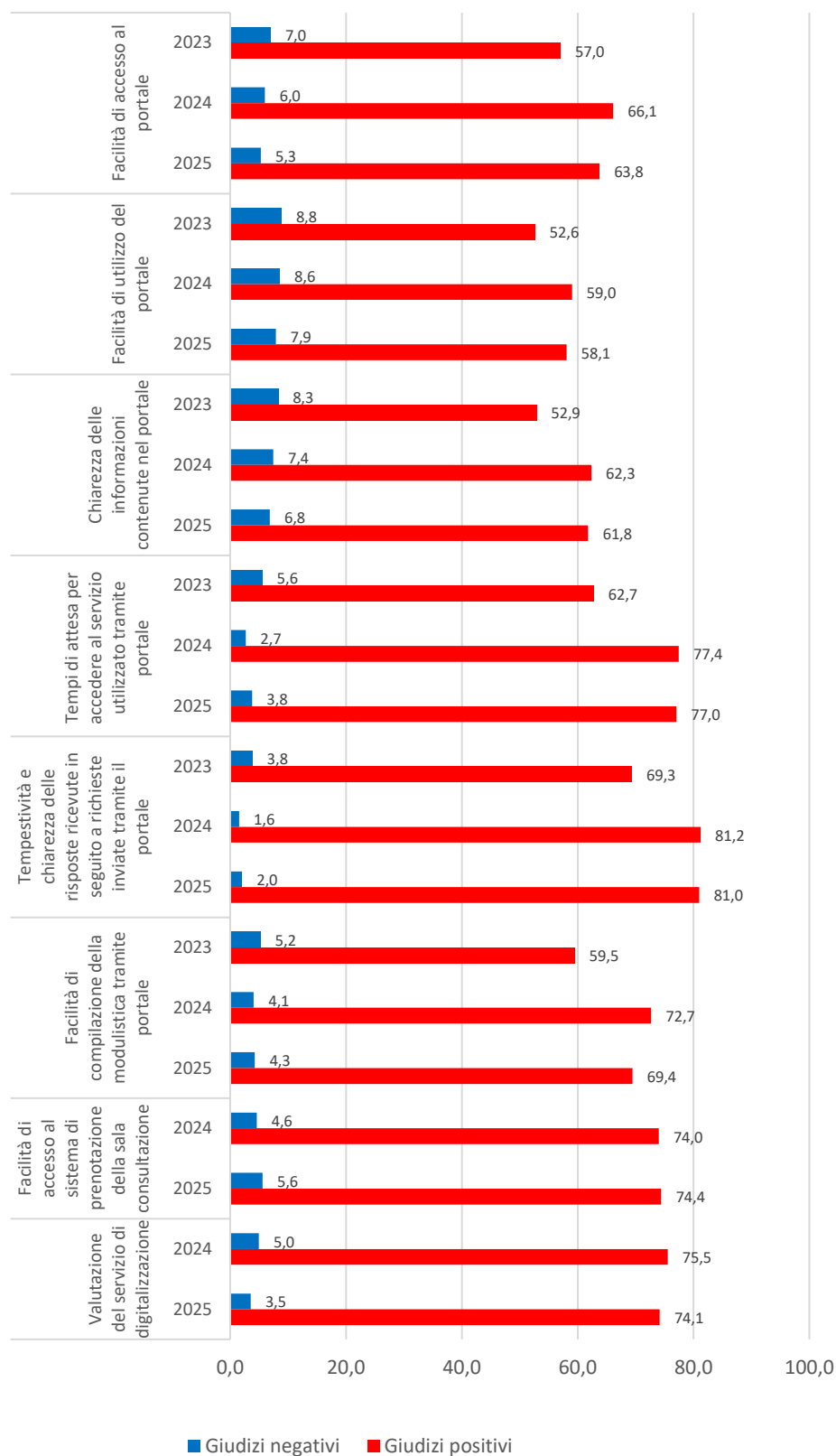


Grafico 10. Raggruppamento dei giudizi positivi e negativi sulla soddisfazione degli aspetti riferiti al portale.
Confronto 2023-2025



All'89,9% 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 e, altri 5, relativi alla sede dell'Archivio. Anche in questo caso i risultati sono calcolati solo sulla quota dei rispondenti che, per ciascuna voce, hanno dichiarato di poter esprimere una valutazione².

I risultati riferiti al gradimento sul personale sono espressi nel grafico 11, dettaglio dei giudizi riferiti al 2025, e nel grafico 12, dove i giudizi sono raggruppati in positivi e negativi e confrontati 2023-2025.

La quota di giudizi positivi è, per tutti gli aspetti analizzati, superiore a quanto osservato nell'indagine del 2023 ma i valori sono leggermente inferiori rispetto all'indagine del 2024 ad eccezione della voce "Competenze e professionalità del personale", aspetto che, nel corso degli anni, continua a registrare un incremento di giudizi positivi fino a raggiungere il 92,1% nell'ultima indagine, e risultando l'aspetto con la quota più elevata. Nello specifico i valori distinti tra molto e del tutto soddisfatti risultano rispettivamente pari al 33,2% e al 58,9%.

Tutte le altre voci confermano un gradimento superiore al 90% ad eccezione della voce "Valutazione del servizio di prima accoglienza" (86,4%, rispettivamente pari al 33,6% i molto soddisfatti e al 52,7% i del tutto soddisfatti), mentre gli altri aspetti si attestano al 91,8% in riferimento alla "Cortesie del personale" (pari al 32,9% la quota dei molto soddisfatti e al 58,9% quella dei completamente soddisfatti), seguita dall'ottima valutazione sulla "Tempestività e chiarezza delle informazioni date dal personale" che registra un gradimento positivo pari al 91,6% (34,0% molto soddisfatti, 57,7% del tutto soddisfatti) ed è l'aspetto con l'incremento maggiore rispetto al 2023 dove il giudizio positivo era pari all'83,8%. "Disponibilità nell'assistenza alla ricerca" raggiunge una quota pari al 90,4% e nel dettaglio i molto soddisfatti sono il 30,2% e i del tutto soddisfatti il 60,2%. Questo è l'aspetto che mostra la quota più elevata di chi dichiara di essere del tutto soddisfatto in merito agli aspetti legati al personale.

Per tutte le voci i giudizi negativi del 2025 si attestano al di sotto del 2% e date le elevate quote di utenti soddisfatti le quote degli abbastanza soddisfatti sono tutte inferiori al 13%.

² Nel caso delle domande relative al personale le quote di non utilizzatori sono tutte uguali o inferiori all'1% ad eccezione della voce "disponibilità nell'assistenza alla ricerca" dove il valore si attesta al 2,3%. Nel caso delle domande relative alla sede le quote di non utilizzatori sono tutte inferiori o uguali all'1% ad eccezione della voce "facilità di compilazione della modulistica" dove il valore è pari al 4,4%.

Grafico 11. Distribuzione del grado di soddisfazione degli aspetti riferiti al personale. Anno 2025

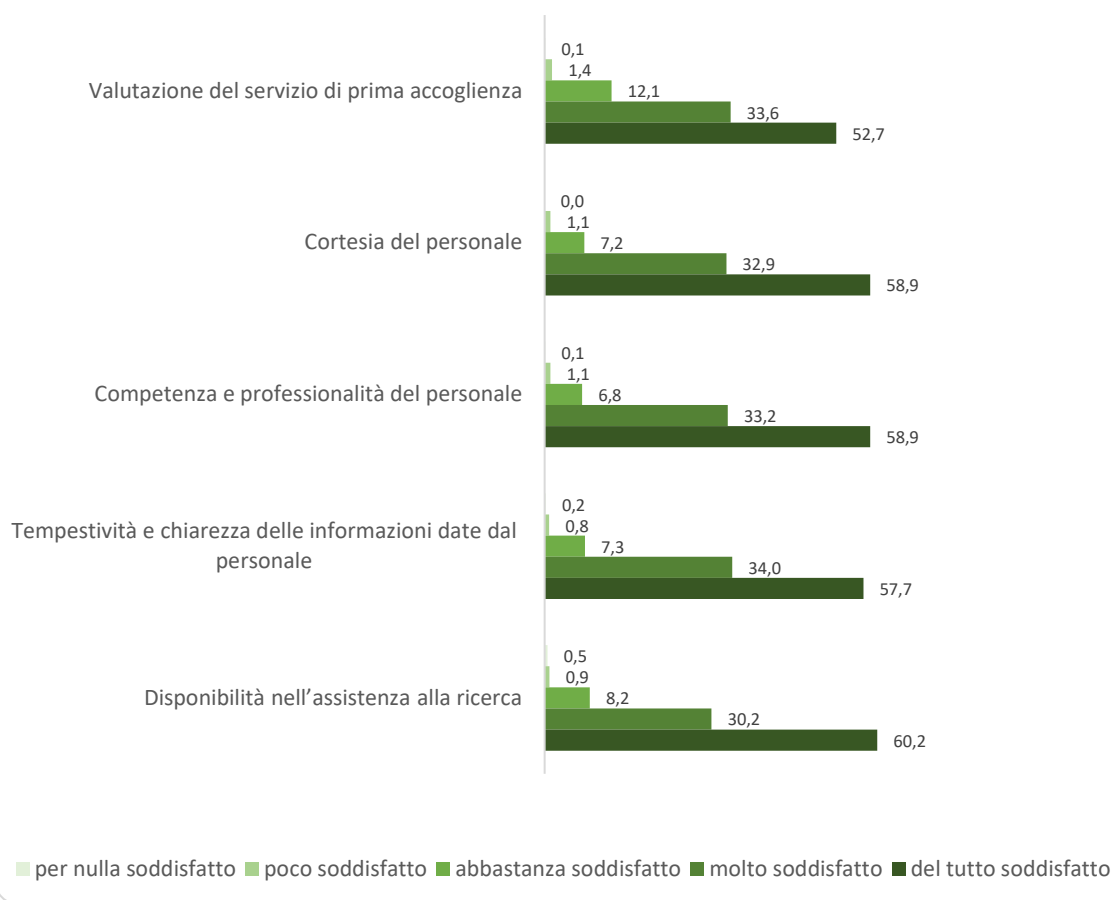
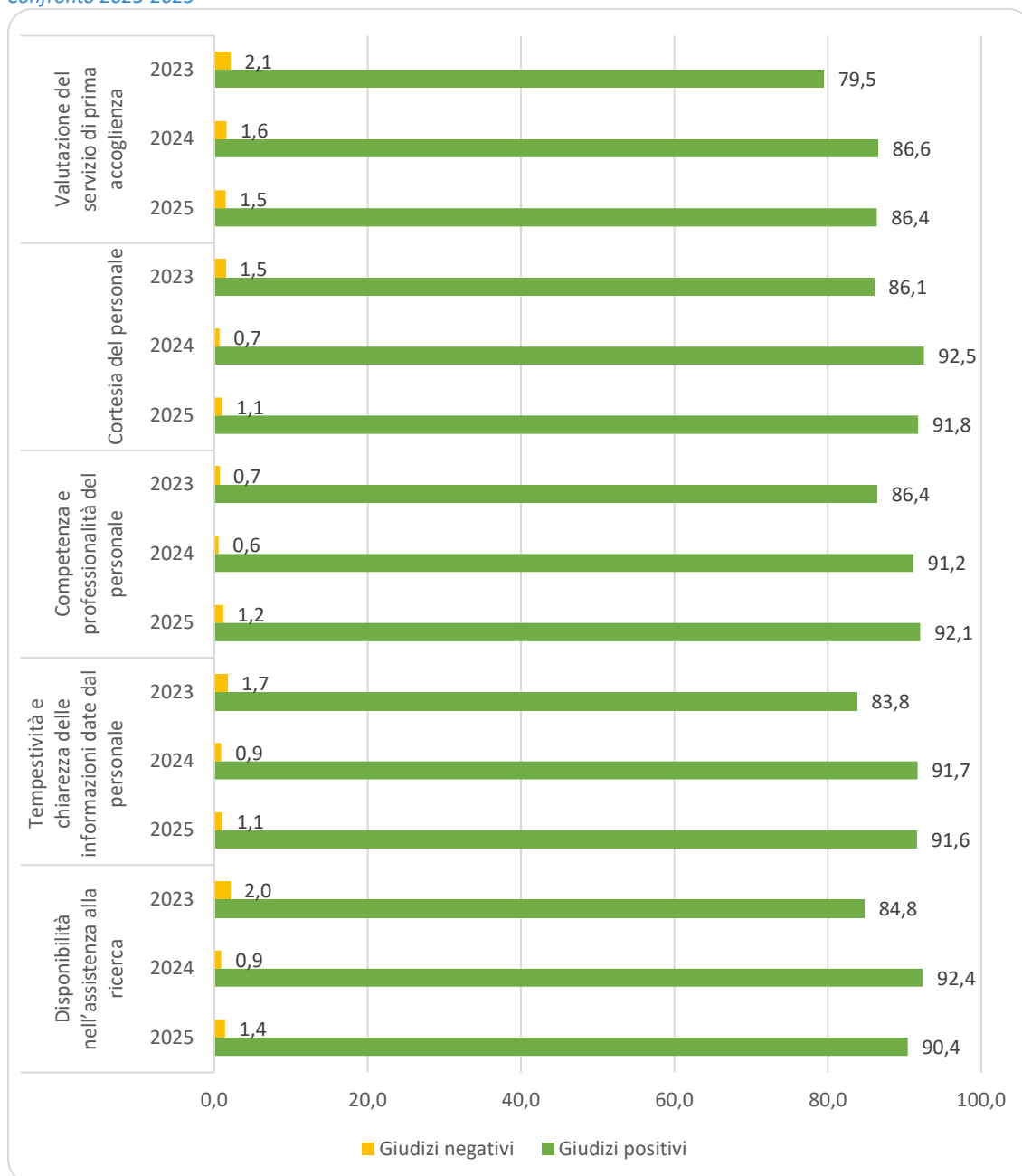


Grafico 12. Raggruppamento dei giudizi positivi e negativi sulla soddisfazione degli aspetti riferiti al personale.
Confronto 2023-2025



Sono 5 gli aspetti analizzati legati al gradimento della sede, i risultati sono descritti nei successivi grafici 13 e 14 e, anche in questo caso, è presente il dettaglio riferito al 2025 e l'aggregazione dei giudizi con confronto 2023-2025.

Si confermano ottime le valutazioni sulla sede, più elevati i giudizi rispetto al 2023 ma leggermente inferiori rispetto al 2024 in riferimento a tutti gli aspetti analizzati.

Gli ambienti vengono considerati “accoglienti e confortevoli” dall'87,6% dei rispondenti (nel dettaglio i molto soddisfatti sono il 35,7%, i del tutto soddisfatti sono il 51,9%) e “funzionali” dall'84,1% (pari al 34,9% i molto soddisfatti e al 49,3% i del tutto soddisfatti). Oltre l'80% dei giudizi positivi si riscontrano anche per la “Facilità di compilazione della modulistica presso l'Archivio” 81,5% (pari al 36,9% i molto soddisfatti e al 44,5% i del tutto soddisfatti) e i “Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato” 82,5% (pari al 36,7% i molto soddisfatti e al 45,8% i del tutto soddisfatti).

La voce “Giorni e orari di apertura” si conferma l'aspetto che, nel corso degli anni, presenta il giudizio positivo meno elevato pari al 73,7% (37,1% i molto soddisfatti e 36,7% i del tutto soddisfatti) ma è quello che, confrontato con i giudizi del 2023, ha la variazione, in termini di punti percentuali, più alta. Basta osservare che i giudizi positivi riscontrati nel primo anno di rilevazioni erano pari al 56,2% dei rispondenti.

Analizzando coloro che hanno dichiarato di non essere soddisfatti (poco o per nulla), in riferimento a tutte le voci legate alla sede, le quote che si evincono, nel 2025, sono inferiori al 4% e gli abbastanza soddisfatti sono sotto il 20% ad eccezione della voce “Giorni e orari di apertura” dove la quota è pari al 23,1%.

Grafico 13. Distribuzione del grado di soddisfazione degli aspetti riferiti alla sede. Anno 2025

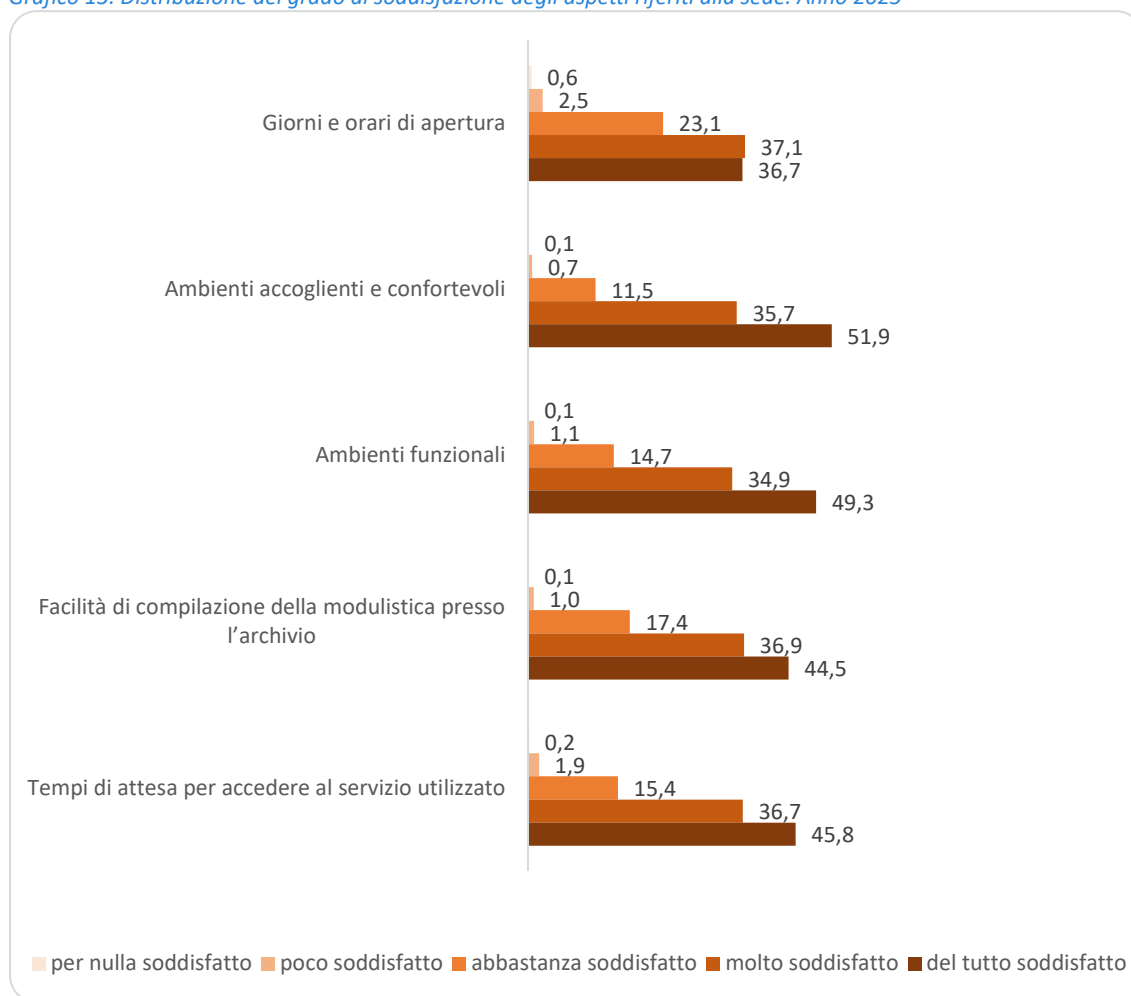
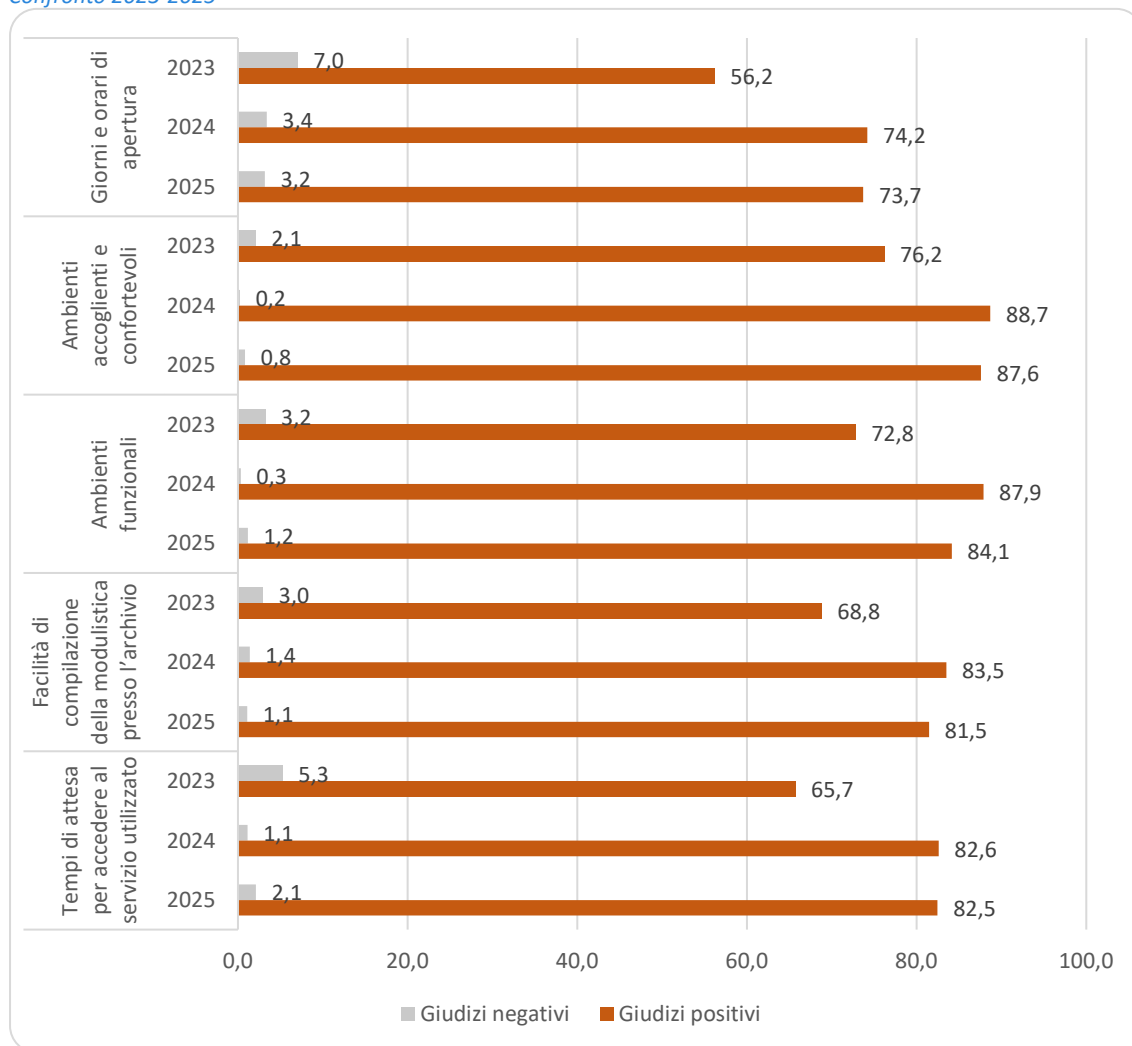


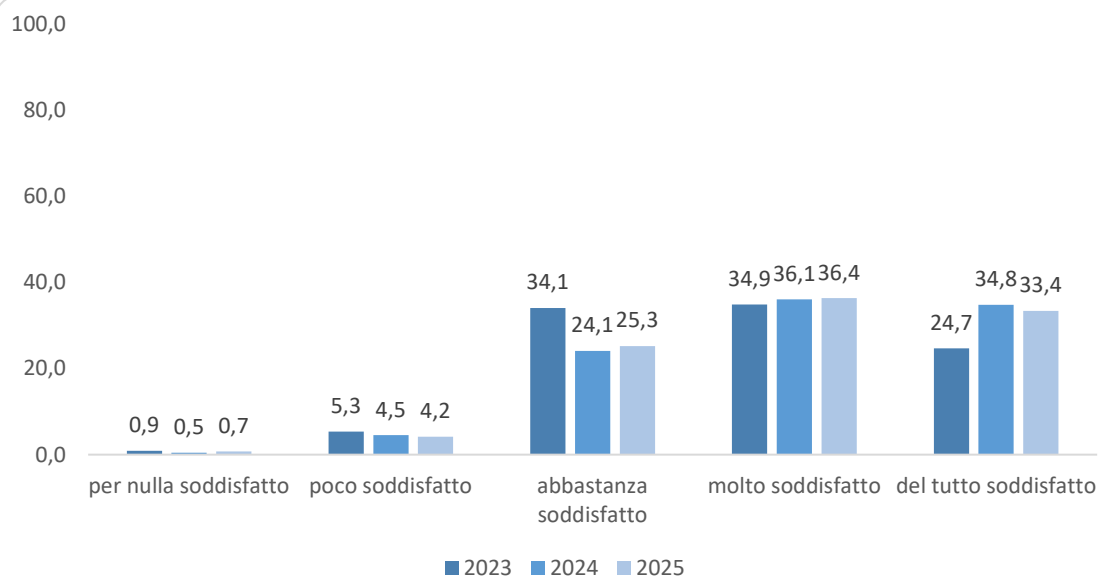
Grafico 14. Raggruppamento dei giudizi positivi e negativi sulla soddisfazione degli aspetti riferiti alla sede. Confronto 2023-2025



Come descritto finora gli aspetti sul portale, sul personale e sulla sede sono stati valutati da una serie di indicatori, i grafici successivi vogliono invece rappresentare e confrontare i tre aspetti attraverso la creazione di un indice sintetico che combina i risultati delle singole domande.

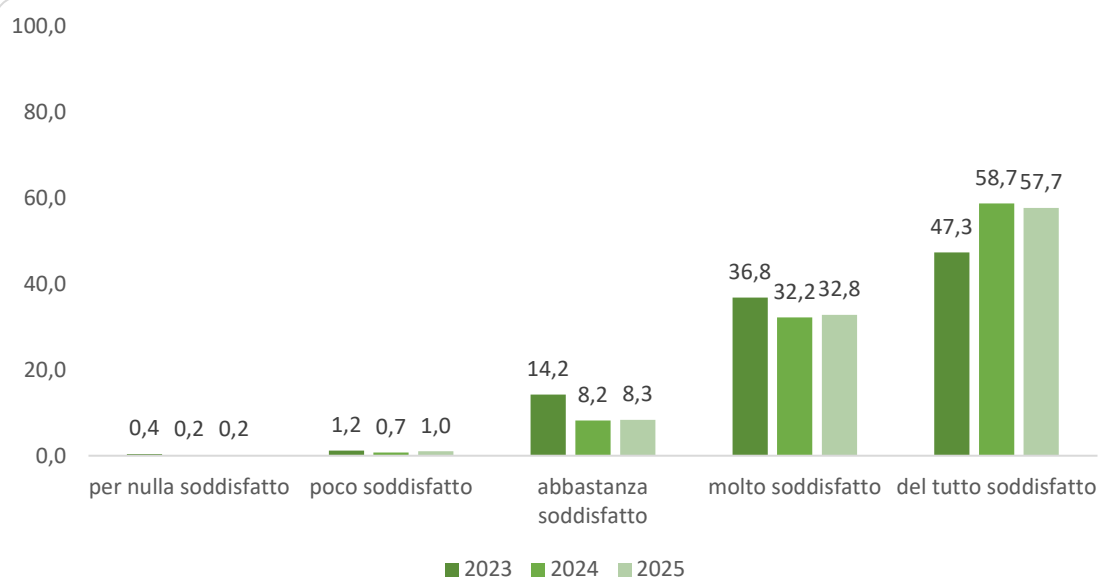
I dati paragonati con quanto era emerso nelle indagini precedenti mostrano che i giudizi positivi relativi al portale dell'Archivio storico aumentano rispetto al 2023 e rispetto al 2024 in riferimento ai molto soddisfatti che passano dal 34,9% al 36,1% al 36,4% nei tre anni di riferimento, i del tutto soddisfatti, invece, aumentano notevolmente rispetto al 2023 quando rappresentavano il 24,7%, raggiungono il 34,8% nel 2024 e si attestano al 33,4% nel 2025.

Grafico 15. Distribuzione dei giudizi complessivi sul portale dell'Archivio storico. Confronto 2023-2025



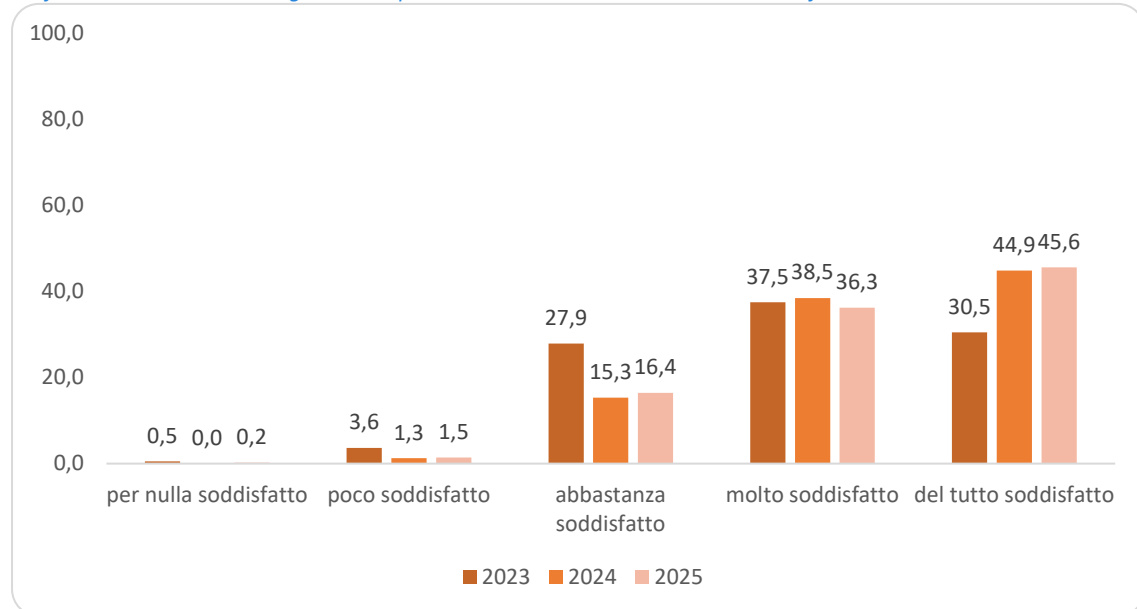
L'approfondimento sul personale mostra una diminuzione dei molto soddisfatti che passano dal 36,8% del 2023 al 32,2% del 2024 al 32,8% del 2025 a fronte di un incremento dei del tutto soddisfatti che, per i tre anni assumono rispettivamente le seguenti percentuali: 47,3%, 58,7% e 57,7%.

Grafico 16. Distribuzione dei giudizi complessivi sul personale dell'Archivio storico. Confronto 2023-2025



Anche i molto soddisfatti riferiti alla valutazione complessiva della sede diminuiscono dal 2023 al 2025 rispettivamente dal 37,5% al 36,3% ma aumentano i del tutto soddisfatti dal 30,5% al 45,6%.

Grafico 17. Distribuzione dei giudizi complessivi sulla sede dell'Archivio storico. Confronto 2023-2025

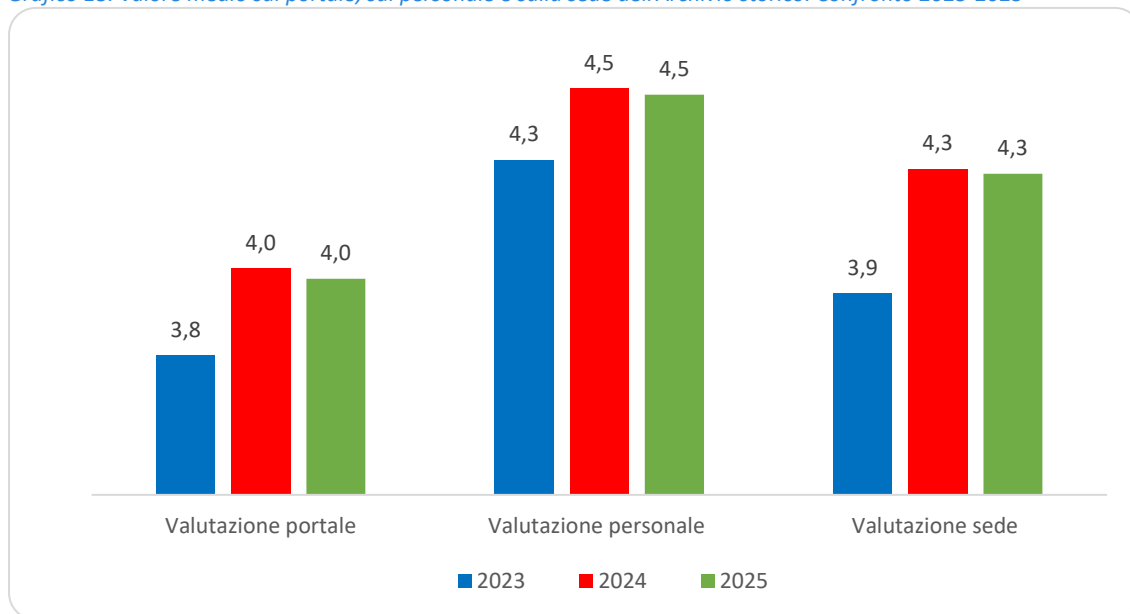


Un ulteriore indicatore che può essere costruito è quello del valore medio attraverso l'attribuzione di un valore numerico alle singole classificazioni, assegnando un range crescente che varia da 1 a 5, nello specifico vale 1 per chi ha risposto di essere per nulla soddisfatto... fino a 5 per chi ha risposto di essere del tutto soddisfatto. Il valore medio dei singoli 3 aspetti analizzati è riportato nel grafico 18.

Tutti i valori registrati nel 2025 confermano quanto rilevato nel 2024 e risultano uguali o superiori al voto medio pari a 4. Si osserva l'elevata valutazione del personale pari a 4,5, della sede pari a 4,3 e del portale pari a 4. I valori medi ottenuti nella rilevazione del 2023 erano stati rispettivamente 4,3 personale, 3,9 sede e 3,8 portale³.

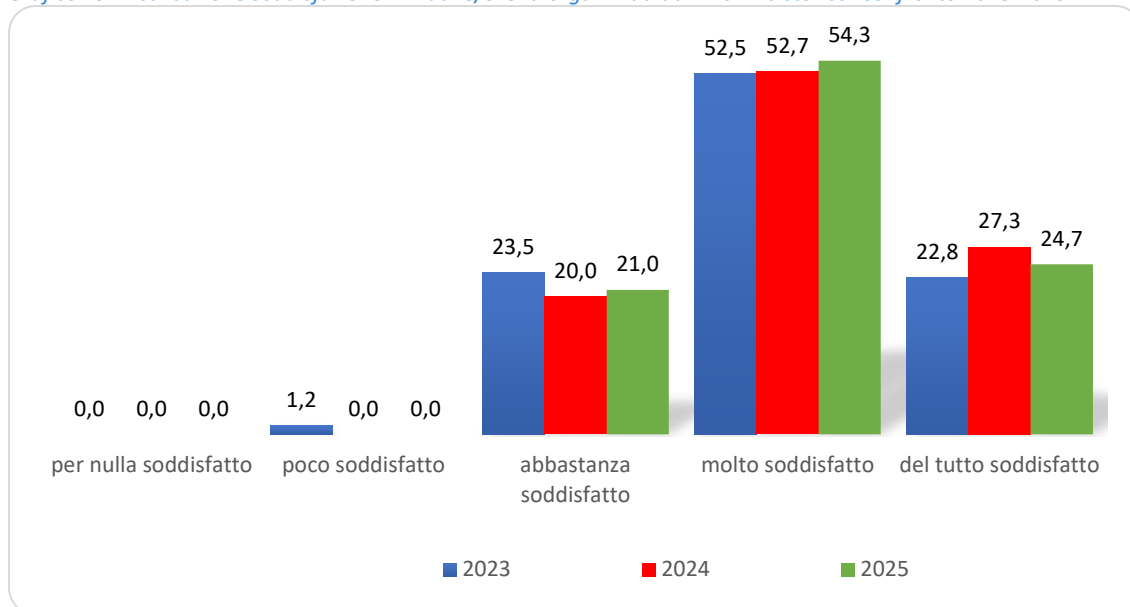
3 Tutti i valori medi ottenuti nel 2025 confermano quanto ottenuto nel 2024 pur risultando leggermente inferiori da un punto di vista grafico, aspetto questo legato agli arrotondamenti decimali

Grafico 18. Valore medio sul portale, sul personale e sulla sede dell'Archivio storico. Confronto 2023-2025



Un altro aspetto fonte di indagine è stata la domanda sulle iniziative o eventi organizzati dall'Archivio storico. Il 7,7% dei rispondenti ha dichiarato di aver partecipato e quindi di poter esprimere un giudizio (nel 2024 era stato il 5,5%, nel 2023 il 6,5%). I livelli di gradimento sono riportati nel grafico 19 dove emerge che oltre un rispondente su 2 si dichiara molto soddisfatto, 54,3%, il 24,7% del tutto soddisfatto e il 21,0% abbastanza. Nessuno ha dichiarato di essere per nulla soddisfatto o poco soddisfatto.

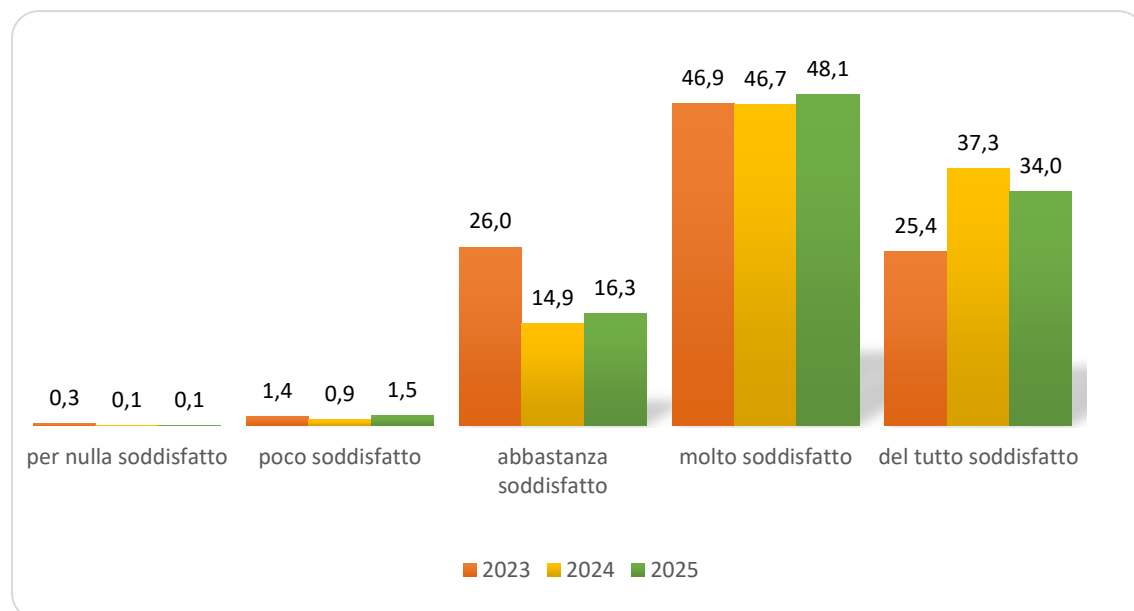
Grafico 19. Distribuzione soddisfazione iniziative/eventi organizzati dall'Archivio storico. Confronto 2023-2025



In chiusura del questionario ai rispondenti è stato chiesto di esprimere una valutazione complessiva dell'Archivio storico. Escludendo lo 0,6% che ha affermato di non essere in grado di esprimere una valutazione i restanti utenti hanno espresso il loro gradimento e, osservando il grafico 20 si conferma un livello di soddisfazione elevato per l'intero servizio. La somma dei giudizi positivi nel 2025 si attesta all'82,1% superando il risultato raggiunto nel 2023 (72,3%) ma inferiore a quanto ottenuto nel 2024 (84,1%), nel dettaglio i molto soddisfatti del 2025 sono pari al 48,1%, del tutto soddisfatti sono pari al 34,0%, con un grande incremento rispetto al 2023 quando rappresentavano il 25,4%. I giudizi negativi del 2025 sono pari all'1,6%, rispettivamente pari a 0,1% i per nulla soddisfatti e all'1,5% i poco soddisfatti. Se nel 2023 più di un rispondente su 4, 26,0%, si posizionava nella classe intermedia degli abbastanza soddisfatti, la quota negli anni successivi diminuisce e si attesta la 16,3% nel 2025 (cfr. Grafico 20).

Utilizzando il voto medio risulta che il giudizio medio complessivo sull'Archivio storico che, nel 2023, era risultato pari a 4,0, nel 2024 si attesta a 4,2 e nel 2025 4,1.

Grafico 20. Distribuzione del giudizio complessivo sull'Archivio storico. Confronto 2023-2025



In un'ottica di miglioramento del servizio ai cittadini, anche per il 2025, è stata data la possibilità di poter inserire suggerimenti e considerazioni libere. Sempre numerose le persone che hanno utilizzato questo strumento (superiori a 150), 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. Tra i suggerimenti si segnalano: ampliare gli orari di apertura, cercare di migliorare il sito per renderlo più semplice e intuitivo, cercare di semplificare le modalità di ricerca delle pratiche edilizie e prenotazione degli appuntamenti, ampliare la digitalizzazione e invio telematico dei documenti, possibilità di consultazioni digitali delle pratiche da remoto senza doversi recare presso l'Archivio. I suggerimenti proposti saranno valutati al fine di verificare possibili modifiche per migliorare i servizi offerti.

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 <https://cultura.comune.fi.it/pagina/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 <https://archinet.comune.fi.it/it/> utilizzando una scala da 1 a 5 (dove 1 indica per nulla soddisfatto e 5 del tutto soddisfatto):

| | per nulla soddisfatto | poco soddisfatto | abbastanza soddisfatto | molto soddisfatto | del tutto soddisfatto | Non utilizzato | Totale |
|--|--------------------------|---------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------|--------|
| Facilità di accesso al portale | | | | | | | |
| Facilità di utilizzo del portale | | | | | | | |
| Facilità di accesso al sistema di prenotazione della sala consultazione | | | | | | | |
| 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 digitalizzazione | | | | | | | |

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):

| | per nulla soddisfatto | poco soddisfatto | abbastanza soddisfatto | molto soddisfatto | del tutto soddisfatto | non utilizzato | Totale |
|---|--------------------------|---------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------|--------|
| 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):

| | per nulla soddisfatto | poco soddisfatto | abbastanza soddisfatto | molto soddisfatto | del tutto soddisfatto | Non utilizzato | Totale |
|---|--------------------------|---------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------|--------|
| 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
- ☐ 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
- ☐ diploma
- ☐ laurea o titolo superiore
- ☐ altro
- ☐ preferisco non dichiararlo

Risultati – Frequenze delle risposte

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

| | VA | % |
|-----------------------------------|--------------|--------------|
| rete civica del Comune di Firenze | 167 | 15,8 |
| scuola/ università | 74 | 7,0 |
| vicinanza abitazione | 2 | 0,2 |
| lavoro | 659 | 62,4 |
| brochures/locandine/manifesti | 1 | 0,1 |
| passaparola | 47 | 4,5 |
| social media/web | 57 | 5,4 |
| altro | 49 | 4,6 |
| Totale | 1.056 | 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) | 5 | 0,5 |
| una volta a settimana | 13 | 1,2 |
| una volta ogni 15 giorni | 40 | 3,8 |
| una volta al mese | 177 | 16,8 |
| meno di una volta al mese | 821 | 77,7 |
| Totale | 1.056 | 100,0 |

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

| | VA | % |
|------------------------------------|--------------|--------------|
| per motivi di studio | 74 | 7,0 |
| per uso privato/ricerche personali | 146 | 13,8 |
| per motivi di lavoro | 836 | 79,2 |
| Totale | 1.056 | 100,0 |

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

| | VA | % |
|-----------------------------------|--------------|------|
| storia familiare | 110 | 10,4 |
| storico- artistica -istituzionale | 127 | 12,0 |
| pratica edilizia | 850 | 80,5 |
| ruoli matricolari | 110 | 10,4 |
| altro | 22 | 2,1 |
| Totale | 1.056 | |

5) Ha trovato utile il sito dell'Archivio storico <https://cultura.comune.fi.it/pagina/archivio-storico> ?

| | VA | % |
|---------------|--------------|--------------|
| per niente | 10 | 0,9 |
| poco | 38 | 3,6 |
| abbastanza | 298 | 28,2 |
| molto | 456 | 43,2 |
| moltissimo | 254 | 24,1 |
| Totale | 1.056 | 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 | 9 | 0,9 |
| poco | 35 | 3,3 |
| abbastanza | 198 | 18,8 |
| molto | 405 | 38,4 |
| moltissimo | 197 | 18,7 |
| non ho mai utilizzato questi strumenti | 212 | 20,1 |
| Totale | 1.056 | 100,0 |

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

| | VA | % |
|---------------|--------------|--------------|
| sì | 422 | 40,0 |
| no | 634 | 60,0 |
| Totale | 1.056 | 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 | 608 | 57,6 |
| no | 448 | 42,4 |
| Totale | 1.056 | 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 <https://archinet.comune.fi.it/it/> (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 | 8 | 47 | 323 | 376 | 289 | 13 | 1.056 |
| Facilità di utilizzo del portale | 9 | 73 | 354 | 355 | 249 | 16 | 1.056 |
| Facilità di accesso al sistema di prenotazione della sala consultazione | 8 | 46 | 194 | 354 | 367 | 87 | 1.056 |
| Chiarezza delle informazioni contenute nel portale | 9 | 62 | 326 | 370 | 272 | 17 | 1.056 |
| Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato tramite portale | 7 | 32 | 198 | 401 | 393 | 25 | 1.056 |
| Tempestività e chiarezza delle risposte ricevute in seguito a richieste inviate tramite il portale | 7 | 14 | 175 | 375 | 458 | 27 | 1.056 |
| Facilità di compilazione della modulistica tramite portale | 6 | 37 | 265 | 366 | 334 | 48 | 1.056 |
| Valutazione del servizio di Digitalizzazione | 5 | 27 | 202 | 337 | 334 | 151 | 1.056 |

| | Percentuali | | | | | | Totale |
|--|--------------------------|---------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------|--------|
| | per nulla soddisfatto | poco soddisfatto | abbastanza soddisfatto | molto soddisfatto | del tutto soddisfatto | non utilizzato | |
| Facilità di accesso al portale | 0,8 | 4,5 | 30,6 | 35,6 | 27,4 | 1,2 | 100,0 |
| Facilità di utilizzo del portale | 0,9 | 6,9 | 33,5 | 33,6 | 23,6 | 1,5 | 100,0 |
| Facilità di accesso al sistema di prenotazione della sala consultazione | 0,8 | 4,4 | 18,4 | 33,5 | 34,8 | 8,2 | 100,0 |
| Chiarezza delle informazioni contenute nel portale | 0,9 | 5,9 | 30,9 | 35,0 | 25,8 | 1,6 | 100,0 |
| Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato tramite portale | 0,7 | 3,0 | 18,8 | 38,0 | 37,2 | 2,4 | 100,0 |
| Tempestività e chiarezza delle risposte ricevute in seguito a richieste inviate tramite il portale | 0,7 | 1,3 | 16,6 | 35,5 | 43,4 | 2,6 | 100,0 |
| Facilità di compilazione della modulistica tramite portale | 0,6 | 3,5 | 25,1 | 34,7 | 31,6 | 4,5 | 100,0 |
| Valutazione del servizio di Digitalizzazione | 0,5 | 2,6 | 19,1 | 31,9 | 31,6 | 14,3 | 100,0 |

Sede dell'Archivio Storico

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

| | VA | % |
|---------------|--------------|--------------|
| sì | 949 | 89,9 |
| no | 107 | 10,1 |
| Totale | 1.056 | 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 | 1 | 13 | 115 | 319 | 500 | 1 | 949 |
| Cortesia del personale | | 10 | 68 | 312 | 559 | | 949 |
| Competenza e professionalità del personale | 1 | 10 | 64 | 313 | 556 | 5 | 949 |
| Tempestività e chiarezza delle informazioni date dal personale | 2 | 8 | 69 | 321 | 545 | 4 | 949 |
| Disponibilità nell'assistenza alla ricerca | 5 | 8 | 76 | 280 | 558 | 22 | 949 |

| | Percentuali | | | | | | Totale |
|--|--------------------------|---------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------|--------|
| | per nulla soddisfatto | poco soddisfatto | abbastanza soddisfatto | molto soddisfatto | del tutto soddisfatto | non utilizzato | |
| Valutazione del servizio di prima accoglienza | 0,1 | 1,4 | 12,1 | 33,6 | 52,7 | 0,1 | 100,0 |
| Cortesie del personale | 0,0 | 1,1 | 7,2 | 32,9 | 58,9 | 0,0 | 100,0 |
| Competenza e professionalità del personale | 0,1 | 1,1 | 6,7 | 33,0 | 58,6 | 0,5 | 100,0 |
| Tempestività e chiarezza delle informazioni date dal personale | 0,2 | 0,8 | 7,3 | 33,8 | 57,4 | 0,4 | 100,0 |
| Disponibilità nell'assistenza alla ricerca | 0,5 | 0,8 | 8,0 | 29,5 | 58,8 | 2,3 | 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):

| | Valori assoluti | | | | | | Totale |
|--|--------------------------|---------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------|--------|
| | per nulla soddisfatto | poco soddisfatto | abbastanza soddisfatto | molto soddisfatto | del tutto soddisfatto | non utilizzato | |
| Giorni e orari di apertura | 6 | 24 | 218 | 350 | 346 | 5 | 949 |
| Ambienti accoglienti e confortevoli | 1 | 7 | 109 | 337 | 490 | 5 | 949 |
| Ambienti funzionali | 1 | 10 | 138 | 328 | 463 | 9 | 949 |
| Facilità di compilazione della modulistica presso l'archivio | 1 | 9 | 158 | 335 | 404 | 42 | 949 |
| Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato | 2 | 18 | 145 | 346 | 431 | 7 | 949 |

| | Percentuali | | | | | | Totale |
|--|--------------------------|---------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------|--------|
| | per nulla soddisfatto | poco soddisfatto | abbastanza soddisfatto | molto soddisfatto | del tutto soddisfatto | non utilizzato | |
| Giorni e orari di apertura | 0,6 | 2,5 | 23,0 | 36,9 | 36,5 | 0,5 | 100,0 |
| Ambienti accoglienti e confortevoli | 0,1 | 0,7 | 11,5 | 35,5 | 51,6 | 0,5 | 100,0 |
| Ambienti funzionali | 0,1 | 1,1 | 14,5 | 34,6 | 48,8 | 0,9 | 100,0 |
| Facilità di compilazione della modulistica presso l'archivio | 0,1 | 0,9 | 16,6 | 35,3 | 42,6 | 4,4 | 100,0 |
| Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato | 0,2 | 1,9 | 15,3 | 36,5 | 45,4 | 0,7 | 100,0 |

Iniziative/eventi dell'Archivio Storico

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

| | VA | % |
|--------|-------|-------|
| sì | 81 | 7,7 |
| no | 975 | 92,3 |
| Totale | 1.056 | 100,0 |

15) Esprima il suo grado di soddisfazione

| | VA | % |
|------------------------|----|-------|
| per nulla soddisfatto | | 0,0 |
| poco soddisfatto | | 0,0 |
| abbastanza soddisfatto | 17 | 21,0 |
| molto soddisfatto | 44 | 54,3 |
| del tutto soddisfatto | 20 | 24,7 |
| Totale | 81 | 100,0 |

Valutazione complessiva

16) Valutazione complessiva dell'archivio

| | VA | % |
|--|-------|------|
| per nulla soddisfatto | 1 | 0,1 |
| poco soddisfatto | 16 | 1,5 |
| abbastanza soddisfatto | 171 | 16,2 |
| molto soddisfatto | 505 | 47,8 |
| del tutto soddisfatto | 357 | 33,8 |
| Non sono in grado di esprimere una valutazione | 6 | 0,6 |
| Totale | 1.056 | 100 |

Informazioni anagrafiche

| Genere: | VA | % |
|---------------------------|--------------|--------------|
| maschio | 721 | 68,3 |
| femmina | 329 | 31,2 |
| preferisco non rispondere | 6 | 0,6 |
| Totale | 1.056 | 100,0 |

| Età | VA | % |
|---------------------------|--------------|--------------|
| Minori di 30 | 30 | 2,8 |
| Da 31 a 60 | 650 | 61,6 |
| Oltre 60 | 372 | 35,2 |
| preferisco non rispondere | 4 | 0,4 |
| Totale | 1.056 | 100,0 |

| Titolo di studio | VA | % |
|---------------------------|--------------|--------------|
| licenza elementare | 1 | 0,1 |
| licenza media inferiore | 9 | 0,9 |
| diploma | 410 | 38,8 |
| laurea o titolo superiore | 612 | 58,0 |
| altro | 18 | 1,7 |
| preferisco non rispondere | 6 | 0,6 |
| Totale | 1.056 | 100,0 |

| condizione occupazionale | VA | % |
|---------------------------|--------------|--------------|
| commerciante | 4 | 0,4 |
| dirigente | 8 | 0,8 |
| docente/ricercatore | 37 | 3,5 |
| impiegato | 68 | 6,4 |
| insegnante | 6 | 0,6 |
| libero professionista | 792 | 75,0 |
| non occupato | 7 | 0,7 |
| operaio | 4 | 0,4 |
| pensionato | 76 | 7,2 |
| studente | 14 | 1,3 |
| altro | 30 | 2,8 |
| preferisco non rispondere | 10 | 0,9 |
| Totale | 1.056 | 100,0 |

| nazionalità | VA | % |
|---------------------------|--------------|--------------|
| Italiana | 1.044 | 98,9 |
| altro | 8 | 0,8 |
| preferisco non rispondere | 4 | 0,4 |
| Totale | 1.056 | 100,0 |

| dove vive? | VA | % |
|--|--------------|--------------|
| Comune di Firenze | 603 | 57,1 |
| altro Comune della Città metropolitana | 290 | 27,5 |
| altra provincia della Toscana | 90 | 8,5 |
| altra regione italiana | 51 | 4,8 |
| estero | 12 | 1,1 |
| preferisco non rispondere | 10 | 0,9 |
| Totale | 1.056 | 100,0 |

| Specificare quartiere | VA | % |
|-----------------------|------------|--------------|
| Q1 | 103 | 17,1 |
| Q2 | 193 | 32,0 |
| Q3 | 79 | 13,1 |
| Q4 | 91 | 15,1 |
| Q5 | 137 | 22,7 |
| Totale | 603 | 100,0 |

| Specificare altro comune della Città metropolitana PRIME 5 | VA | % |
|--|------------|--------------|
| Scandicci | 39 | 13,4 |
| Sesto Fiorentino | 37 | 12,8 |
| Bagno a Ripoli | 33 | 11,4 |
| Fiesole | 18 | 6,2 |
| Lastra a Signa | 17 | 5,9 |
| Altro | 146 | 50,3 |
| Totale | 290 | 100,0 |

| Specificare altra provincia della Toscana | VA | % |
|---|-----------|--------------|
| Prato | 44 | 48,9 |
| Arezzo | 17 | 18,9 |
| Pistoia | 13 | 14,4 |
| Pisa | 6 | 6,7 |
| Siena | 6 | 6,7 |
| Lucca | 2 | 2,2 |
| Grosseto | 1 | 1,1 |
| Livorno | 1 | 1,1 |
| Massa Carrara | 0 | 0,0 |
| Totale | 90 | 100,0 |

| Specificare altra regione italiana PRIME 5 | VA | % |
|--|-----------|-------------|
| Lombardia | 11 | 21,6 |
| Liguria | 8 | 15,7 |
| Veneto | 7 | 13,7 |
| Emilia Romagna | 6 | 11,8 |
| Lazio | 5 | 9,8 |
| Altro | 14 | 27,5 |
| Totale | 51 | 72,5 |

