

Gradimento Archivio Storico 2024

- Rilevazione online condotta dal 21/10/2024 al 14/11/2024, rivolta a chi ha usufruito del servizio nel corso dell'anno (coloro che si sono registrati all'area utenti, hanno inoltrato richieste di assistenza tramite il portale o hanno effettuato consultazioni in presenza).
- Obiettivo: raccogliere informazioni preziose per poter migliorare il servizio offerto. Indagine con cadenza annuale avviata nel 2023. 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.
- Tasso di partecipazione pari al 49,4%.
- Le caratteristiche anagrafiche dell'utilizzatore dell'Archivio storico che emergono dai rispondenti che hanno partecipato alla rilevazione sono: si tratta principalmente di un uomo, 70,8%, classe di età media, tra i 31-60 anni 65,6%, con un titolo di studio elevato, laurea o titolo superiore, 56,6% e libero professionista, 78,0%.
- Il motivo principale per cui gli utenti si sono rivolti all'Archivio storico è connesso al lavoro, aspetto selezionato dall'82,2% dei rispondenti, seguito dai motivi di uso privato/ricerche personali, 12,1% e da motivi di studio dichiarato dal 5,7%.
- Il motivo lavorativo trova conferma nella domanda sul tipo di ricerca svolta presso l'Archivio storico dove l'83,5% dei cittadini risponde "pratica edilizia", pari all' 11,7% le ricerche di carattere "storico-artistico-istituzionale", inferiori al 10% le altre voci, rispettivamente pari all'8,1% 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 (63,7%), segue rete civica del Comune di Firenze, 16,2% e dalla scuola/università, 8,2%.
- Il 68,3% degli utenti esprime un giudizio positivo sull'utilità del sito, il 74,0% sull'utilità degli strumenti di corredo
- Poco conosciuta è la carta dei servizi, solo il 40,8% dichiara di conoscerla mentre la quota di coloro che conosce le regole deontologiche è pari al 57,5%.
- 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 70,9% dei rispondenti. L'indicatore più critico è risultato "la facilità di utilizzo del portale" (59,0% 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" (81,2% 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 90,9% dei rispondenti. L'indicatore più critico ma sempre elevato con un punteggio positivo elevato, è risultato "il servizio di prima accoglienza" (86,6% la quota di coloro che hanno dichiarato di essere molto o del tutto soddisfatti) mentre l'aspetto più apprezzato è stato "la cortesia del personale" (92,5% 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 83,4% dei rispondenti. L'indicatore più critico è risultato "i giorni e orari di apertura" (74,2% 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" (88,7 la quota di coloro che hanno dichiarato di essere molto o del tutto soddisfatti).

- Solo il 5,5% dei rispondenti ha dichiarato di aver preso parte a iniziative/eventi organizzati dall'Archivio, esprimono una valutazione positiva l'80,0% dei partecipanti.
- L'archivio stoico è stato valutato positivamente dall'84,1% degli utenti. nel dettaglio i molto soddisfatti sono pari al 46,7%, del tutto soddisfatti sono pari al 37,3% a fronte di giudizi negativi pari all'1,0%, rispettivamente pari a 0,1% i per nulla soddisfatti e allo 0,9% i poco soddisfatti. Il 14,9% 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 4,2.

Link: https://www.comune.fi.it/system/files/2025-02/Bollettino_febbraio_2025.pdf