

Gradimento Archivio Storico

- Rilevazione condotta dal 24/10/2023 al 16/11/2023 rivolta ai coloro che hanno usufruito del servizio con l'obiettivo di raccogliere informazioni preziose per poter migliorare il servizio offerto. Tasso di partecipazione pari al 35,5%
- 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 stoico 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.

Link: https://www.comune.fi.it/system/files/2024-01/Bollettino_gennaio2024.pdf