

# di statistica

# Bollettino mensile



---

n.155  
gennaio  
2024



**Sistema Statistico Nazionale**  
**Comune di Firenze**  
*Ufficio Comunale di Statistica*



**Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica**  
**Dirigente**  
*Chiara Marunti*



**Responsabile E.Q. Statistica e Toponomastica**  
*Gianni Dugheri*

**Hanno collaborato**  
*Francesca Crescioli*  
*Massimiliano Sifone*  
*Luca Pini*

**Composizione grafica**  
*Luca Pini*

<i>Presentazione</i> .....	5
<i>Demografia</i> .....	7
<i>Economia</i> .....	11
<i>Climatologia anno 2023</i> .....	15
<i>Clima dicembre 2023</i> .....	21
<i>Dati territoriali</i> .....	25
<i>La statistica per la città</i>	
<i>Il gradimento dei servizi dell'Archivio Storico</i> .....	27



*Il Bollettino di Statistica viene pubblicato in versione cartacea con una tiratura ridotta ad una decina di copie e una diffusione pressochè esclusiva via web.*

*Accanto ai consueti focus demografici che cambiano di mese in mese, per essere poi a volte riproposti a distanza di un anno, alle rassegne sull'andamento dei prezzi al consumo e su quello meteorologico, pubblichiamo ogni mese un report o una ricerca o una rassegna su indagini o banche dati di interesse.*

*Questo mese viene pubblicato il report sul gradimento dei servizi dell'Archivio Storico.*

*Il focus demografico di questo mese presenta l'andamento del numero di decessi registrati nel capoluogo fiorentino dal 2019 al 2023, con riferimento all'impatto dell'emergenza sanitaria del Covid-19.*

*Parte dei contenuti vengono diffusi dall'account Twitter @FiStatistica.*

*Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo <https://www.comune.fi.it/pagina/statistica/pubblicazioni>.*

*La pubblicazione viene effettuata in ottemperanza alle disposizioni della Legge 16 novembre 1939, n. 1823, art. 3.*



## Popolazione

I residenti a Firenze al 31 dicembre 2023 sono 367.776 di cui 58.994 stranieri, pari al 16,0%. Dall'inizio dell'anno sono aumentati di 276 unità.

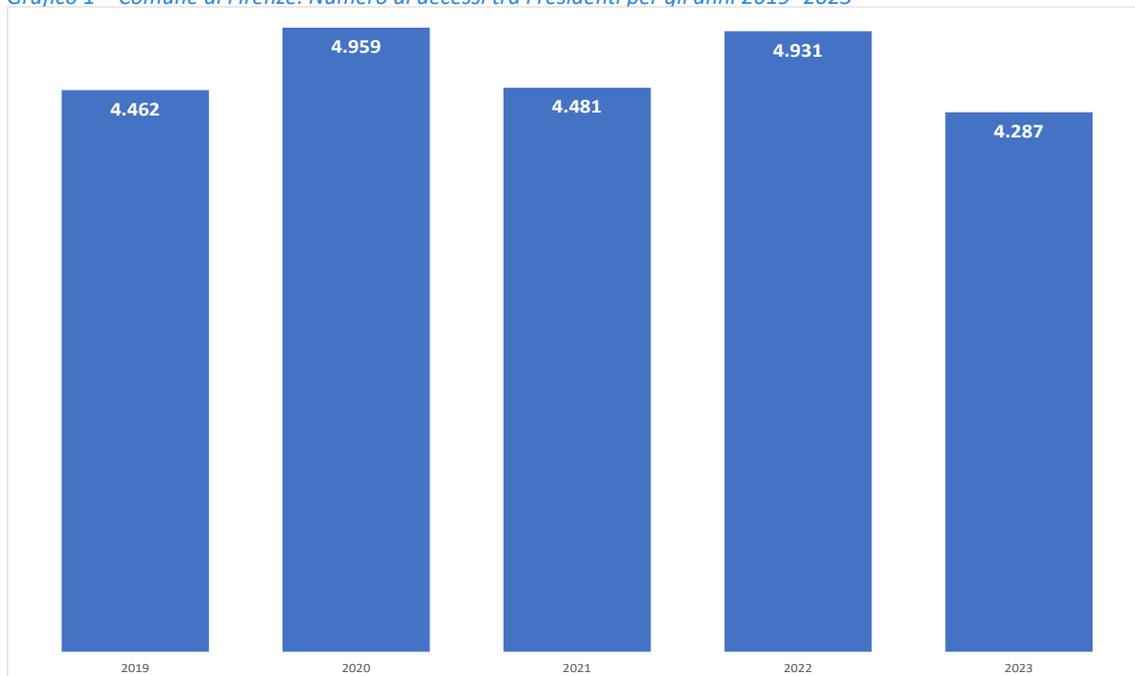
Il focus demografico di questo mese presenta l'andamento del numero di decessi registrati nel capoluogo fiorentino dal 2019 al 2023, con riferimento all'impatto dell'emergenza sanitaria del Covid-19.

La presente analisi non tiene conto delle cause dei decessi, ma solo dei numeri complessivi e suddivisi per classi di età. In questa sede si vogliono confrontare i dati dei decessi del 2023 sia con quelli del periodo Covid sia con quelli del periodo immediatamente precedente per valutare l'effettiva uscita dall'emergenza sanitaria.

Nel complesso, il numero di decessi registrati nel 2023 è stato 4.287, risultato inferiore a tutti gli anni osservati e più vicino alla situazione pre-Covid del 2019.

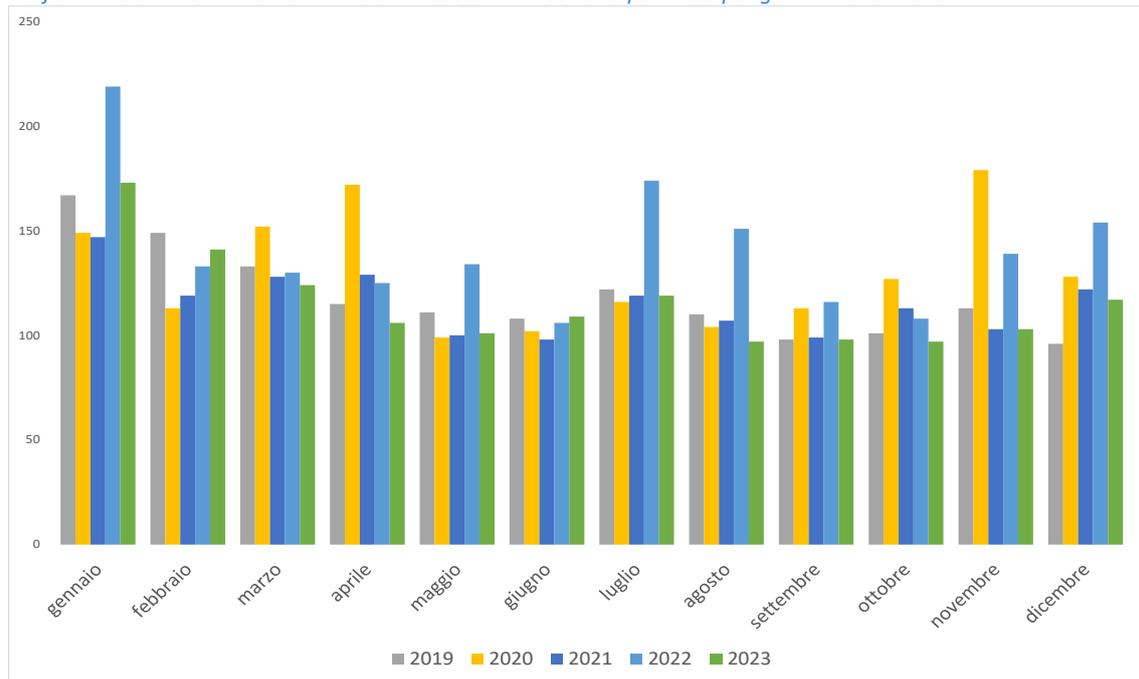
Osservando i dati per mese (grafico 2), si vede come il numero di morti fu particolarmente elevato ad aprile e a novembre 2020, ma anche a gennaio e luglio 2022, mentre nel 2023 il numero è tornato vicino a quello degli anni precedenti. Per i mesi di marzo, maggio, agosto, settembre e ottobre 2023 si registra il minimo numero di decessi sui cinque anni osservati; giugno 2023 non tocca il minimo ma è comunque inferiore a 2022 e 2019, mentre dicembre 2023, con 429 morti, è inferiore solo a 2022 e 2020.

Grafico 1 – Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti per gli anni 2019- 2023



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici

Grafico 2 – Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti per mese per gli anni 2019- 2023

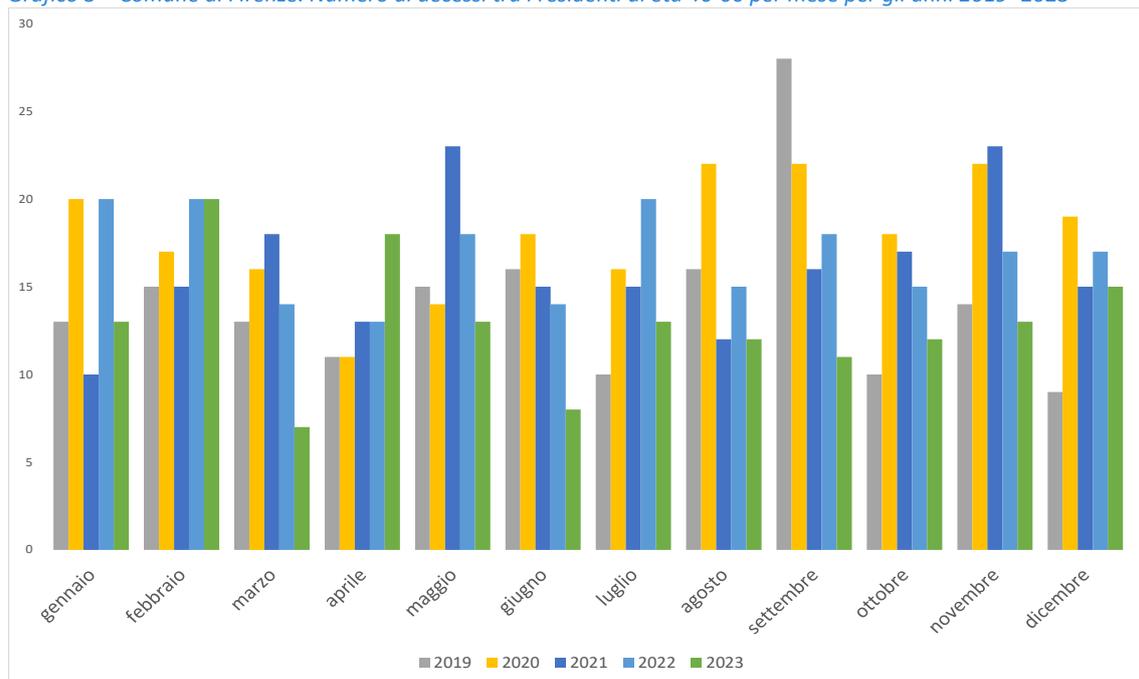


Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici

Di seguito saranno forniti dei dati per classi di età per valutare se le tendenze sopra descritte si differenziano al variare dell'età. Nel grafico 3 sono riportati il numero di decessi registrati nella classe di età 46-60 anni.

In questa classe di età l'impatto complessivo della mortalità è relativamente basso anche se si segnala come i dati del 2023 di febbraio e aprile registrano il numero più alto dei decessi rispetto agli anni precedenti, febbraio alla pari del 2022.

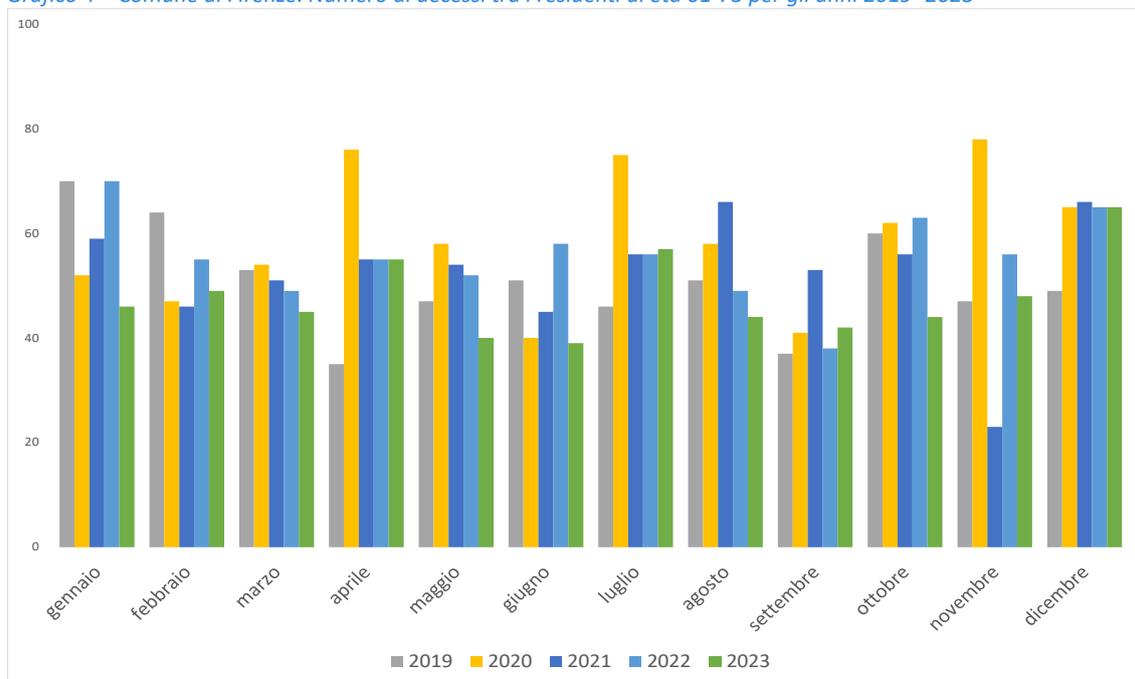
Grafico 3 – Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti di età 46-60 per mese per gli anni 2019- 2023



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici

Nella classe di età 61-75 anni (grafico 4) i decessi registrati nel 2023 sono generalmente inferiori a quelli del 2020, quando soprattutto nei mesi di aprile, luglio e novembre si osservano valori molto superiori a quelli rilevati negli altri anni. Rispetto al 2019 proprio nei mesi di aprile e luglio, ma anche dicembre il 2023 riporta un numero maggiore di decessi.

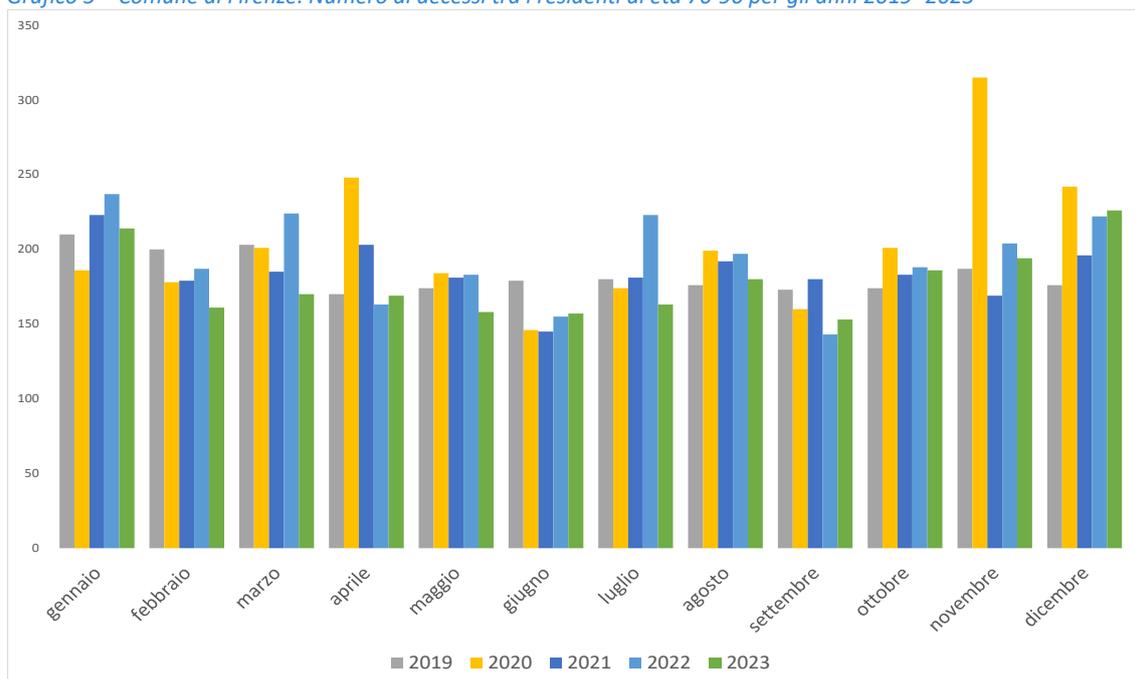
Grafico 4 – Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti di età 61-75 per gli anni 2019- 2023



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici

Nella classe di età 76-90 anni si è concentrato il maggiore numero dei decessi (circa il 50,0% del totale); il grafico 5 restituisce un'immagine piuttosto omogenea dei vari mesi se si escludono i già citati aprile e novembre 2020 e gennaio e luglio 2022, cui si possono aggiungere dicembre 2020 e marzo 2022.

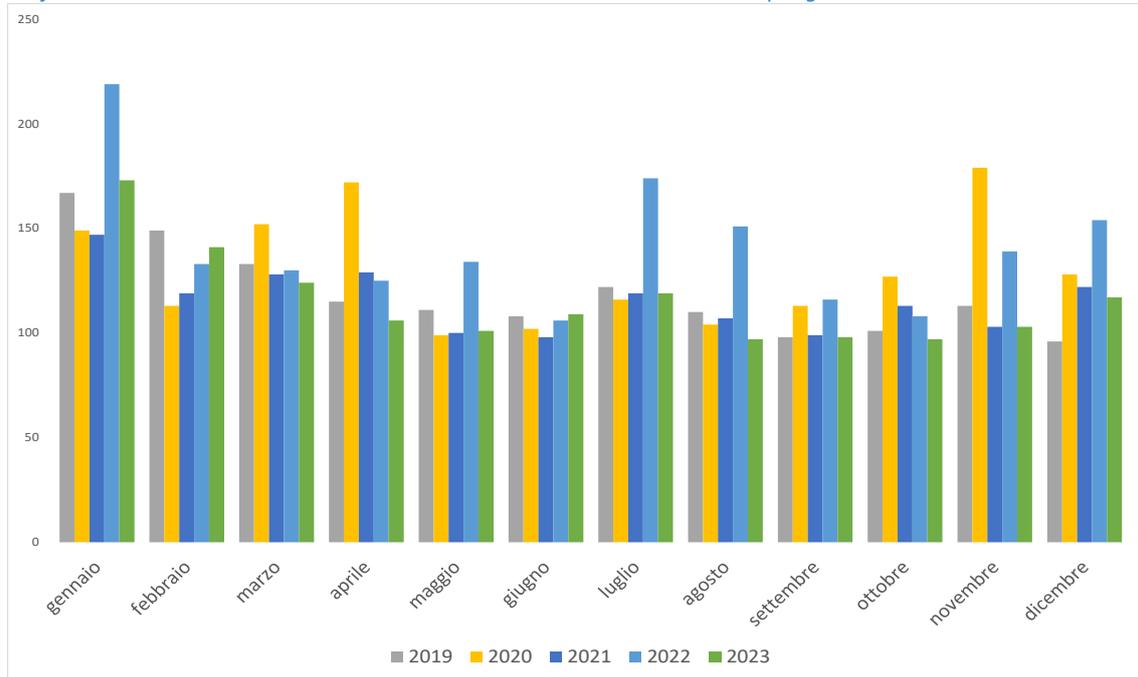
Grafico 5 – Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti di età 76-90 per gli anni 2019- 2023



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici

Nella classe di età oltre 90 anni (grafico 6), il 2023 riporta valori più simili al 2019.

Grafico 6 – Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti di età oltre 90 per gli anni 2019- 2023



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici

## Prezzi al consumo

*A dicembre ancora in calo l'inflazione a Firenze. In calo gli alimentari e i servizi di alloggio.*

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di dicembre 2023 secondo gli indici per l'intera collettività nazionale.

La rilevazione locale si svolge normalmente dal 1 al 21 del mese di riferimento su oltre 900 punti vendita (anche fuori dal territorio comunale) appartenenti sia alla grande distribuzione sia alla distribuzione tradizionale, per complessivi 11.000 prezzi degli oltre 900 prodotti compresi nel paniere. Sono poi considerate anche quotazioni di prodotti rilevati nazionalmente e direttamente dall'Istituto Nazionale di Statistica. I pesi dei singoli prodotti sono stabiliti dall'Istat in base alla rilevazione mensile dei consumi delle famiglie e dai dati di contabilità nazionale.

Il Comune di Firenze comunica che, in base alla rilevazione effettuata durante il mese di dicembre 2023, gli indici dei prezzi al consumo hanno avuto i seguenti andamenti:

### PREZZI AL CONSUMO: VARIAZIONI PERCENTUALI DEGLI INDICI N.I.C. (Intera Collettività Nazionale)

DIVISIONI	Pesi in %	Variazione congiunturale mensile	Variazione tendenziale annuale
Prodotti alimentari e bevande analcoliche	15,38	-1,4	4,0
Bevande alcoliche e tabacchi	2,93	-1,4	2,0
Abbigliamento e calzature	6,21	0,0	2,1
Abitazione, acqua, elettricità e combustibili	10,35	-0,2	-17,4
Mobili, articoli e servizi per la casa	6,67	-0,1	2,9
Servizi sanitari e spese per la salute	8,28	0,0	1,7
Trasporti	15,89	-0,2	3,1
Comunicazioni	2,36	-0,1	-2,4
Ricreazione, spettacoli e cultura	7,74	1,3	0,5
Istruzione	0,94	0,0	2,3
Servizi ricettivi e di ristorazione	13,89	-1,3	3,7
Altri beni e servizi	9,35	0,4	4,2
<b>INDICE GENERALE</b>	<b>100,00</b>	<b>-0,3</b>	<b>+0,3</b>

La variazione mensile è -0,3% mentre a novembre era -1,2%. La variazione annuale è +0,3% mentre a novembre era +0,5%.

Il carrello della spesa:

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori a dicembre 2023 sono variati di +3,4% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono diminuiti di -3,9% rispetto a dicembre 2022. Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione di +2,0% su base annua.

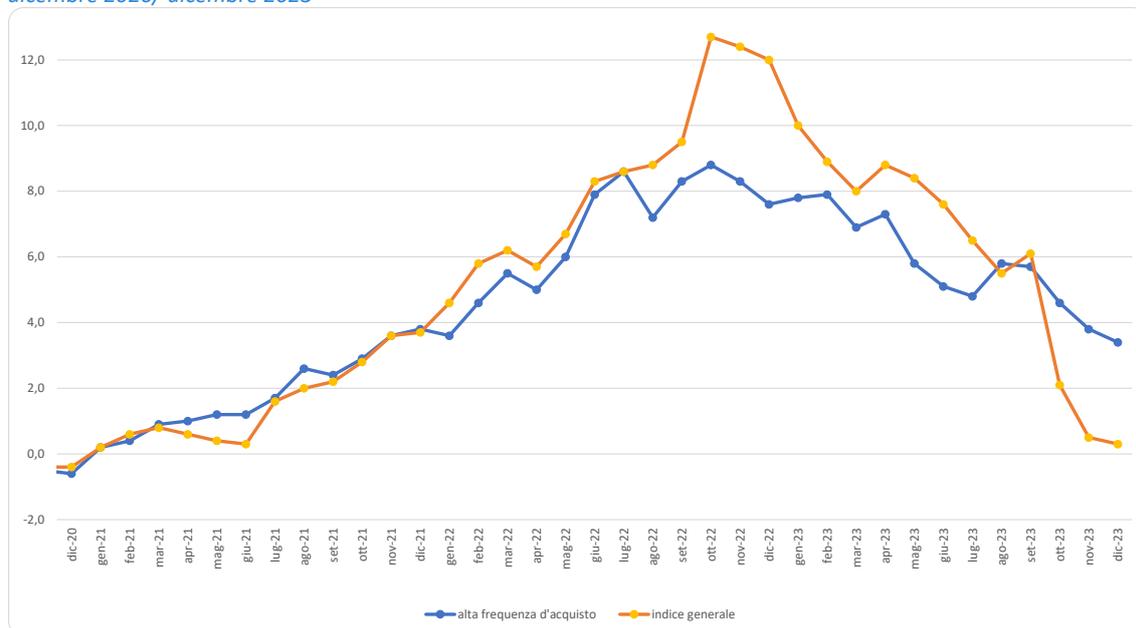
**INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO**  
(novembre 2023 e dicembre 2023, variazioni tendenziali percentuali (base 2010=100))

Tipologia di prodotto	Novembre-23/Novembre-22	Dicembre-23/Dicembre-22
Alta frequenza	3,8	3,4
Media frequenza	-3,7	-3,9
Bassa frequenza	2,3	2,0
Indice tendenziale generale	+0,5	+0,3

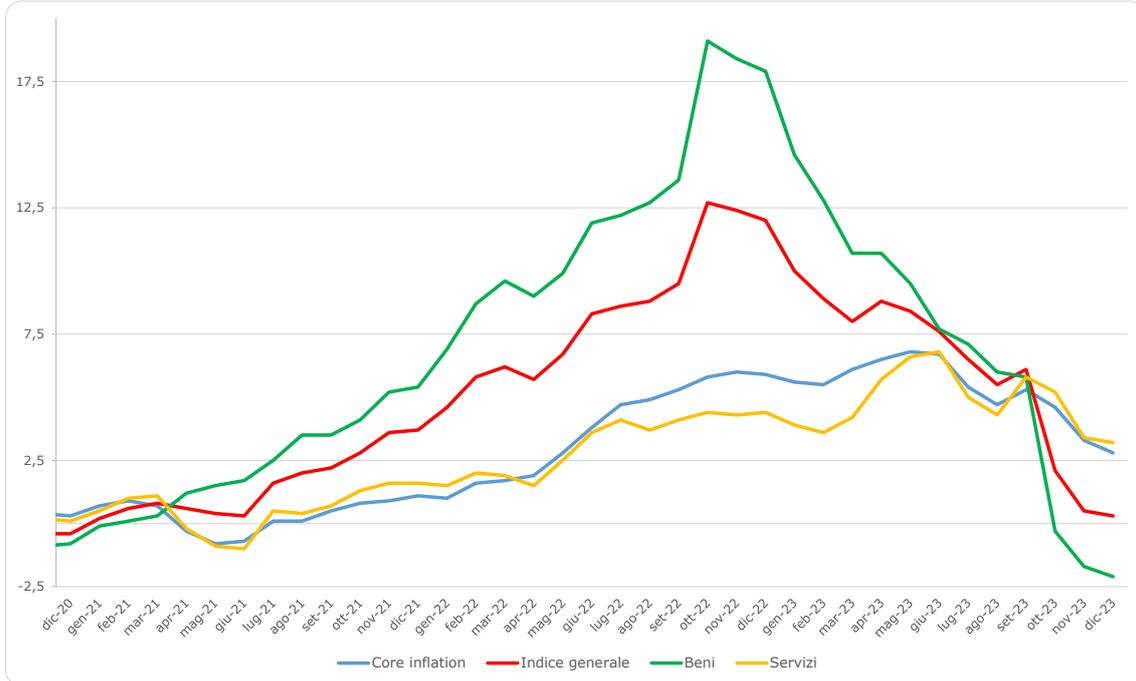
I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare una variazione di -2,1% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +3,2%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +3,9%. I beni energetici sono in diminuzione di -24,4% rispetto a dicembre 2022. I tabacchi fanno registrare una variazione di +2,2% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici fa registrare una variazione pari a +2,8% su base annuale.

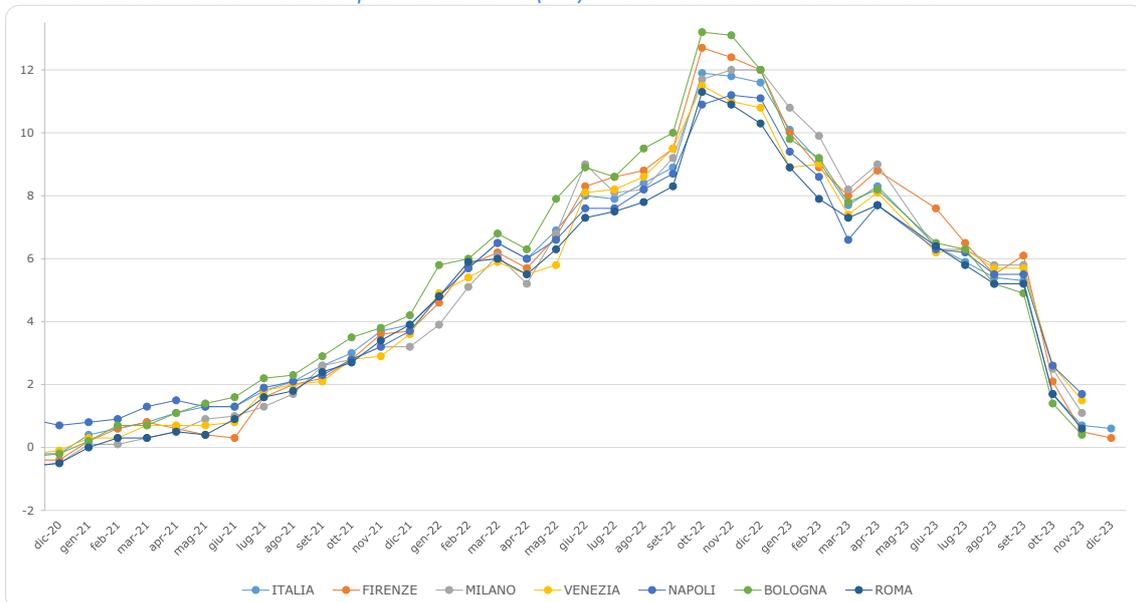
**Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto dicembre 2020/ dicembre 2023**



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation – dicembre 2020 - dicembre 2023



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) – novembre 2020 – novembre 2023





## Climatologia anno 2023

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione Università (Codice TOS01001096), quota 84 m s.l.m.

In tabella 1 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun mese dell'anno 2023 e il giorno in cui si sono registrati. Si osserva che la temperatura massima annuale, pari a 40,7°C, si è registrata il giorno 24 agosto e la temperatura minima annuale, pari a -3,0°C, il giorno 11 febbraio.

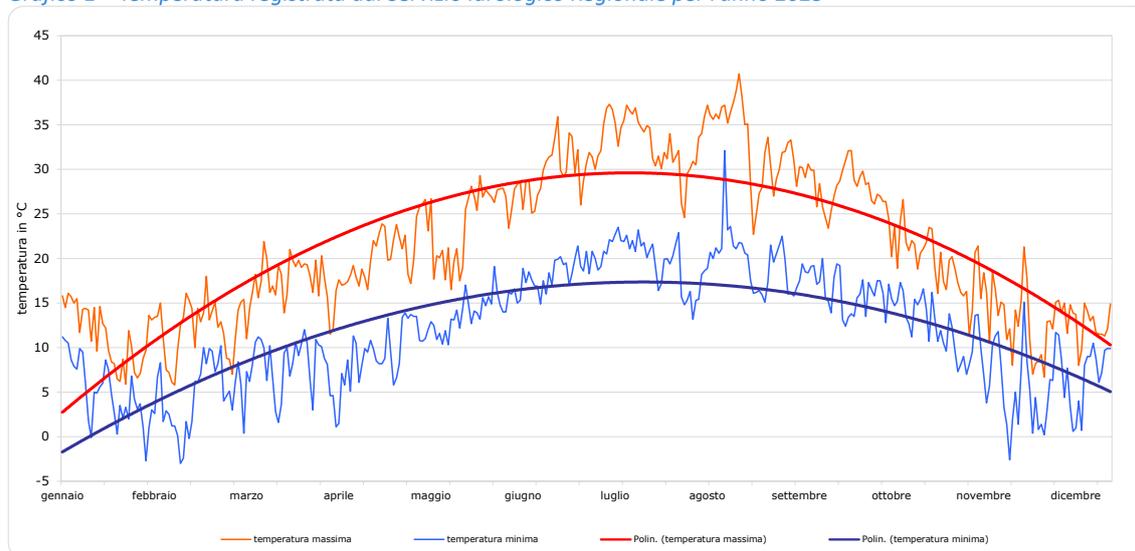
Tabella 1 – Temperature mensili minime e massime per l'anno 2023

	temperatura massima	giorno	temperatura minima	giorno
gennaio	16,1	3	-2,7	30
febbraio	18,0	20	-3,0	11
marzo	21,9	12	0,4	5
aprile	23,9	22	1,1	6
maggio	29,3	26	10,3	15
giugno	35,9	22	14,0	3 e 4
luglio	37,3	10	16,4	27
agosto	40,7	24	13,2	8
settembre	33,6	3	12,4	30
ottobre	32,1	1 e 2	10,7	29
novembre	21,4	15	-2,6	26
dicembre	21,3	1	0,2	8

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per l'intero anno 2023.

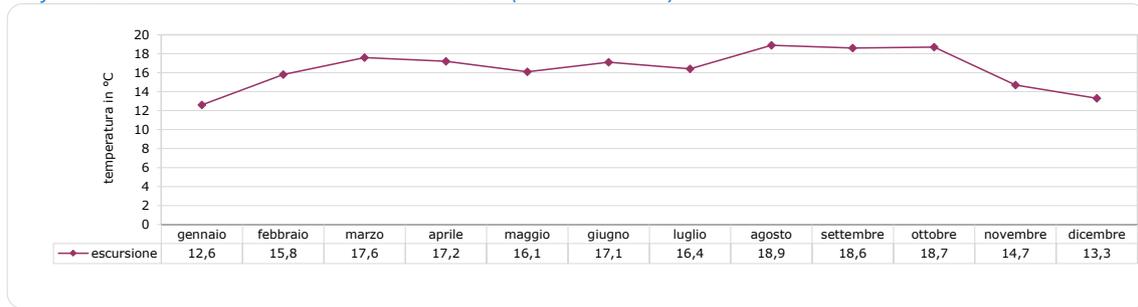
Grafico 1 – Temperatura registrata dal Servizio Idrologico Regionale per l'anno 2023



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel grafico 2 è rappresentato l'andamento dell'escursione termica mensile. Agosto con 18,9° C è il mese in cui si è registrata la massima escursione; gennaio quello in cui si è registrata la minima (12,6 °C).

Grafico 2 – Escursione termica mensile - Anno 2023 (T. max – T. min.)



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

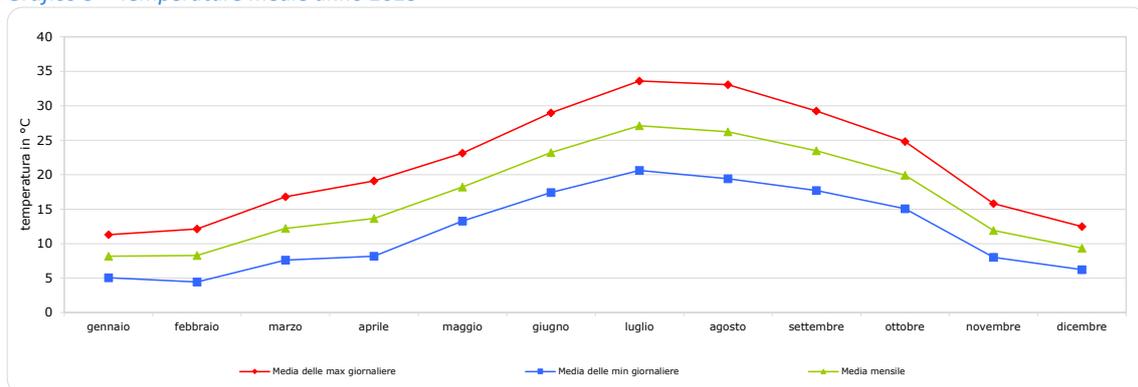
La temperatura media annuale per il 2023 è stata di 16,8 °C. La tabella 2 e il grafico 3 riportano la media delle temperature massime e minime giornaliere e la temperatura media complessiva per ciascun mese.

Tabella 2 – Temperature mensili medie per l'anno 2023

Mese	Media delle massime giornaliere	Media delle minime giornaliere	Media mensile
gennaio	11,3	5,1	8,2
febbraio	12,1	4,4	8,3
marzo	16,8	7,6	12,2
aprile	19,1	8,2	13,7
maggio	23,1	13,3	18,2
giugno	29,0	17,4	23,2
luglio	33,6	20,6	27,1
agosto	33,1	19,4	26,2
settembre	29,2	17,7	23,5
ottobre	24,8	15,1	19,9
novembre	15,8	8,0	11,9
dicembre	12,5	6,2	9,4

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

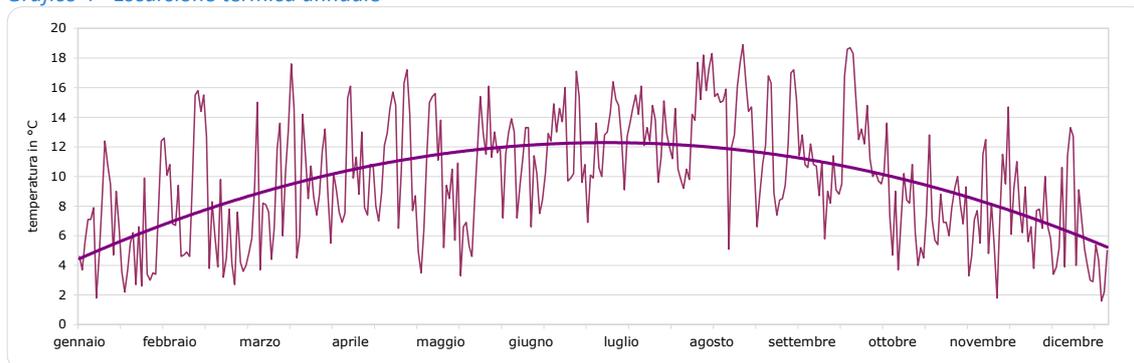
Grafico 3 – Temperature medie anno 2023



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 4 riporta l'escursione termica annuale.

Grafico 4 - Escursione termica annuale



Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Nell'anno 2023 sono caduti in totale 718,9 mm di pioggia, principalmente nei mesi di ottobre e novembre. Il mese più piovoso è dicembre con 151 mm di pioggia mentre settembre quello a più basso livello di precipitazioni con soli 3,4 mm. Nell'intero arco dell'anno i giorni piovosi sono stati 86. La tabella 3 riporta la distribuzione mensile delle piogge per l'anno 2023, i relativi giorni piovosi e la quantità di pioggia caduta nel giorno più piovoso del mese.

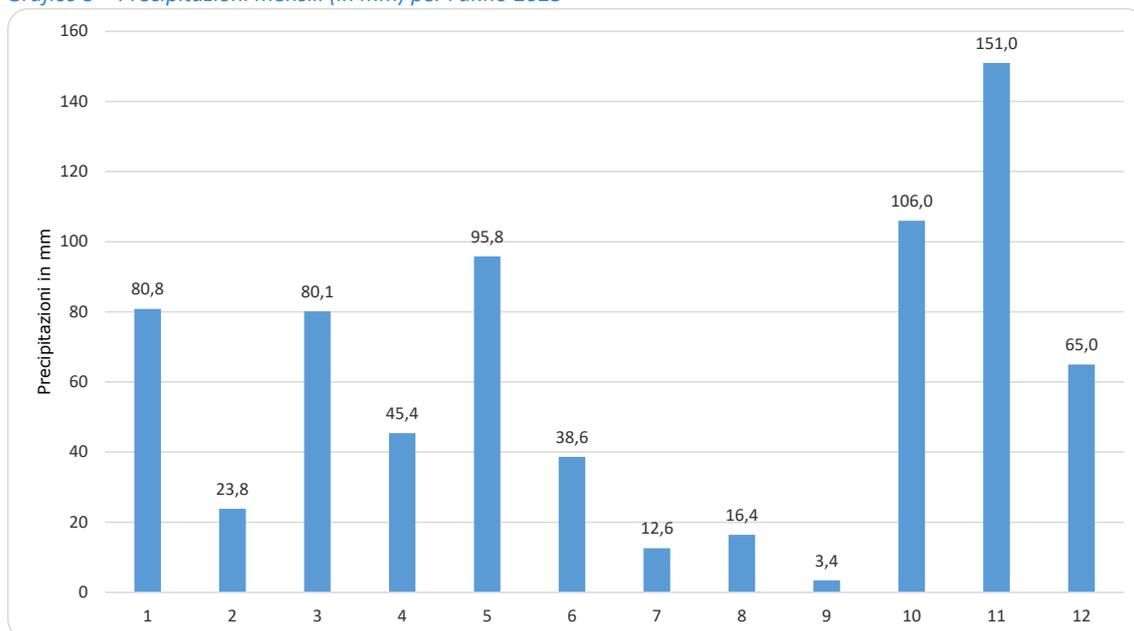
Tabella 3 – Precipitazioni mensili e relativi giorni di pioggia. Anno 2023

	mm pioggia	gg piovosi	gg più piovoso	Max mm pioggia
gennaio	80,8	11	17	21,6
febbraio	23,8	2	26	18,4
marzo	80,1	10	31	18,8
aprile	45,4	6	15	19,0
maggio	95,8	9	12	44,8
giugno	38,6	7	14	10,8
luglio	12,6	2	25	7,8
agosto	94,2	5	15	40,0
settembre	3,4	2	19	2,2
ottobre	106,0	10	24	26,4
novembre	151,0	13	2	45,2
dicembre	65,0	11	2	15

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Nel grafico 5 sono riportate le precipitazioni mensili (in mm) relative all'anno 2023.

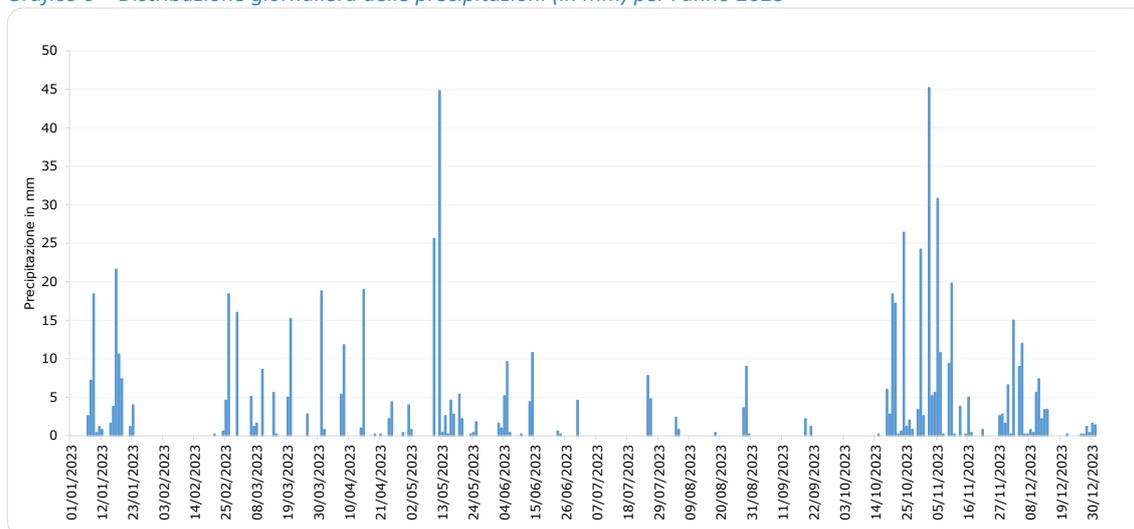
Grafico 5 – Precipitazioni mensili (in mm) per l'anno 2023



Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 6 riporta la distribuzione giornaliera delle precipitazioni per l'anno 2023.

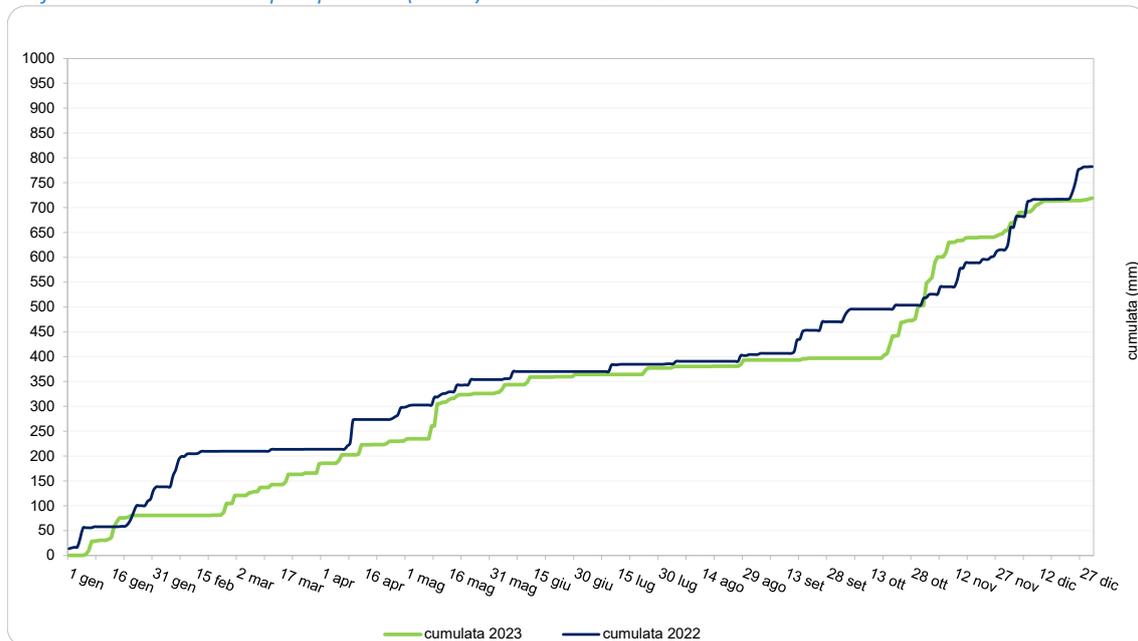
Grafico 6 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm) per l'anno 2023



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 7 rappresenta la cumulata delle precipitazioni per gli anni 2022 e 2023.

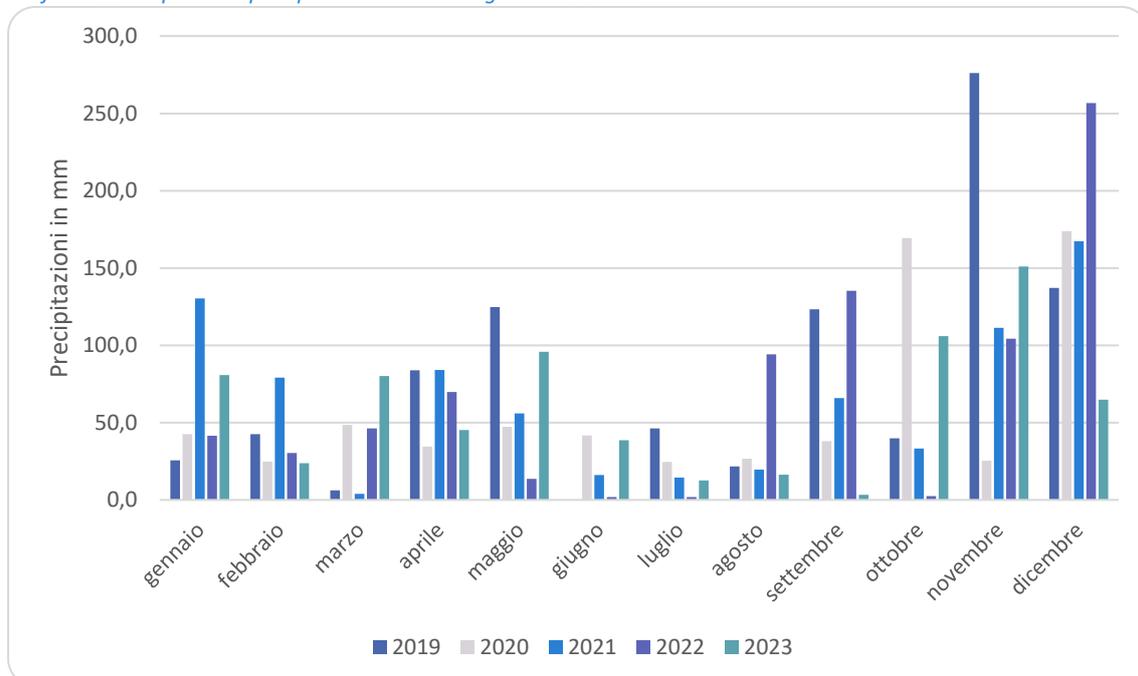
Grafico 7 – Cumulata delle precipitazioni (in mm). Anni 2022 e 2023.



Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Nel grafico 8 vengono comparate le precipitazioni mensili relative agli ultimi 5 anni.

Grafico 8 – Comparativo precipitazioni mensili negli ultimi 5 anni



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale



## Clima dicembre 2023

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione Università (Codice TOS01001096), quota 84 m s.l.m. In tabella 1 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese.

Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 21,3°C, si è registrata il giorno 1 e quella minima, pari a 0,2°C, il giorno 8.

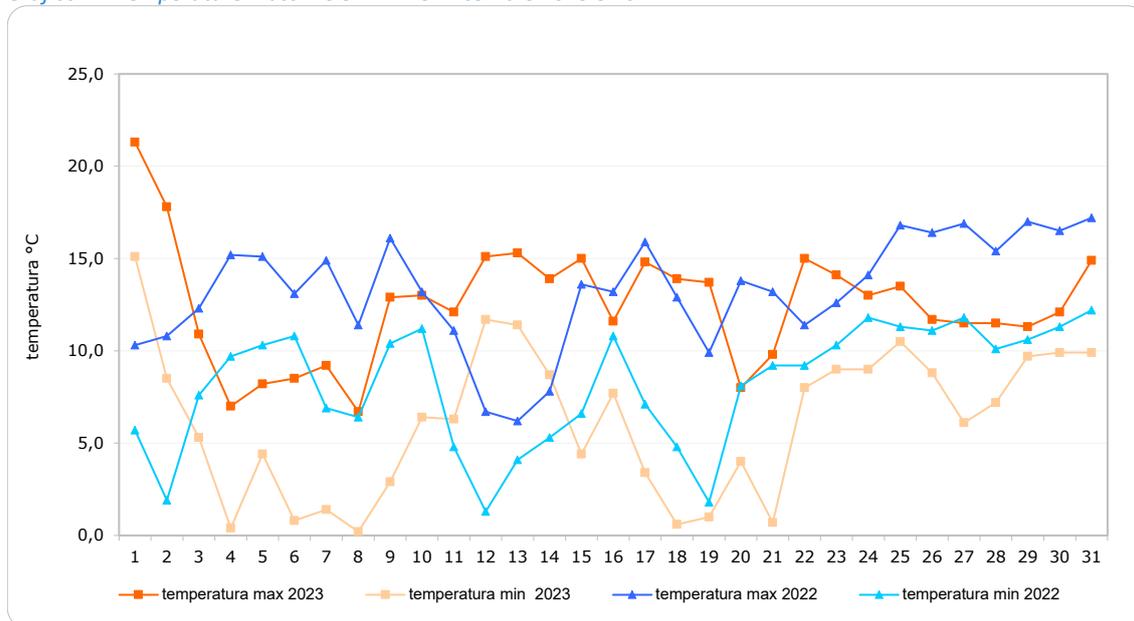
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Dicembre 2023 e 2022

Giorno	Dicembre 2023		Dicembre 2022	
	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	21,3	15,1	10,3	5,7
2	17,8	8,5	10,8	1,9
3	10,9	5,3	12,3	7,6
4	7,0	0,4	15,2	9,7
5	8,2	4,4	15,1	10,3
6	8,5	0,8	13,1	10,8
7	9,2	1,4	14,9	6,9
8	6,7	0,2	11,4	6,4
9	12,9	2,9	16,1	10,4
10	13,0	6,4	13,2	11,2
11	12,1	6,3	11,1	4,8
12	15,1	11,7	6,7	1,3
13	15,3	11,4	6,2	4,1
14	13,9	8,7	7,8	5,3
15	15,0	4,4	13,6	6,6
16	11,6	7,7	13,2	10,8
17	14,8	3,4	15,9	7,1
18	13,9	0,6	12,9	4,8
19	13,7	1,0	9,9	1,8
20	8,0	4,0	13,8	8,1
21	9,8	0,7	13,2	9,2
22	15,0	8,0	11,4	9,2
23	14,1	9,0	12,6	10,3
24	13,0	9,0	14,1	11,8
25	13,5	10,5	16,8	11,3
26	11,7	8,8	16,4	11,1
27	11,5	6,1	16,9	11,8
28	11,5	7,2	15,4	10,1
29	11,3	9,7	17,0	10,6
30	12,1	9,9	16,5	11,3
31	14,9	9,9	17,2	12,2

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di dicembre 2023 a confronto con settembre 2022.

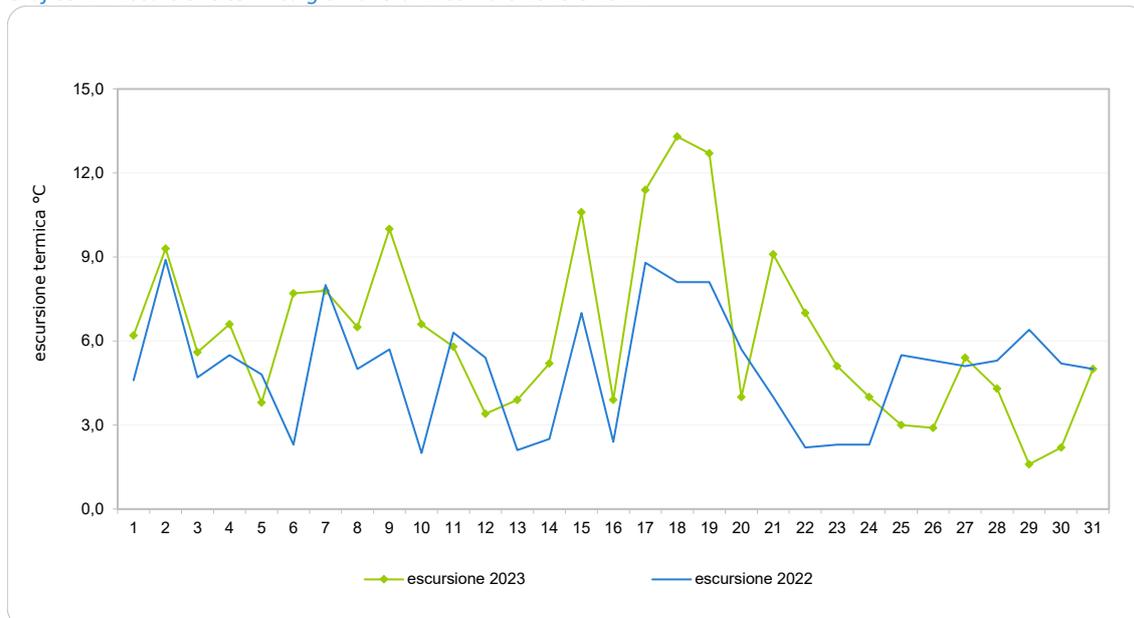
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Dicembre 2023 e 2022



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

La massima escursione termica si è registrata il giorno 18 con 13,3°C; nel 2022 è stata di 8,9°C registrata il giorno 2.

Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Dicembre 2023 e 2022.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel mese di dicembre sono caduti complessivamente 65 mm di pioggia in 11 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2022, nel mese di dicembre, erano caduti complessivamente 256,8 mm di pioggia in 16 giorni piovosi.

La tabella 2 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di dicembre 2023 e 2022 e i relativi giorni piovosi.

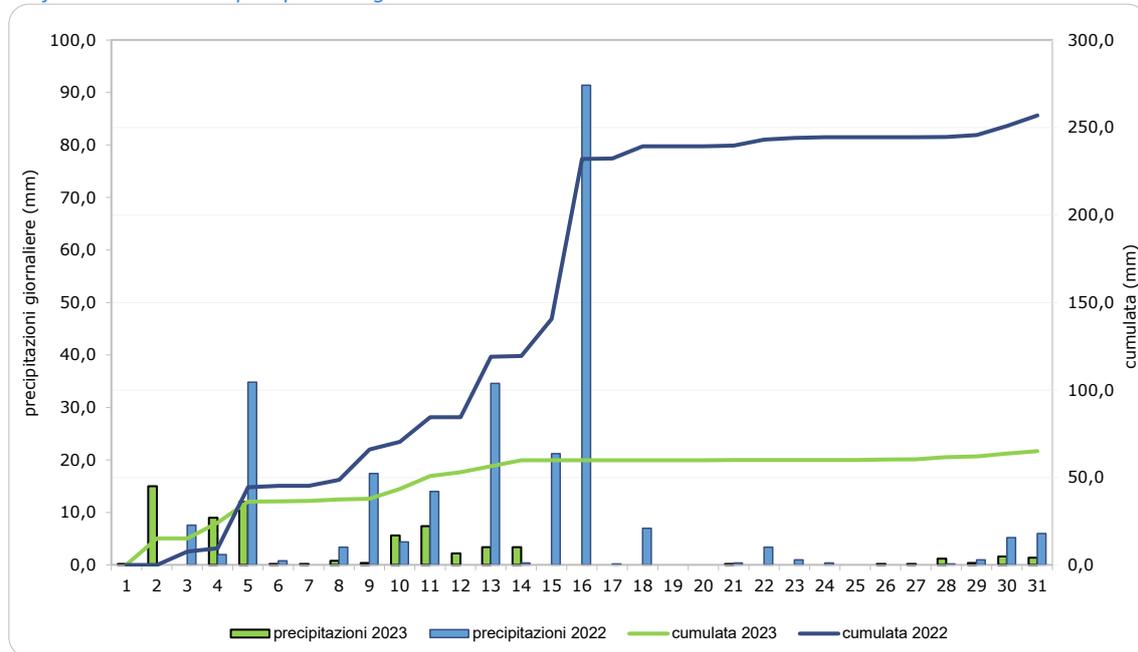
Tabella 2 – Precipitazioni e giorni piovosi. Dicembre 2023 e 2022.

Giorno	mm pioggia	
	2023	2022
1	0,2	0,0
2	15,0	0,0
3	0,0	7,6
4	9,0	2,0
5	12,0	34,8
6	0,2	0,8
7	0,2	0,0
8	0,8	3,4
9	0,4	17,4
10	5,6	4,4
11	7,4	14,0
12	2,2	0,0
13	3,4	34,6
14	3,4	0,4
15	0,0	21,2
16	0,0	91,4
17	0,0	0,2
18	0,0	7,0
19	0,0	0,0
20	0,0	0,0
21	0,2	0,4
22	0,0	3,4
23	0,0	1,0
24	0,0	0,4
25	0,0	0,0
26	0,2	0,0
27	0,2	0,0
28	1,2	0,2
29	0,4	1,0
30	1,6	5,2
31	1,4	6,0
<b>totali</b>	<b>65,0</b>	<b>256,8</b>
<b>giorni piovosi</b>	<b>11</b>	<b>16</b>

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

I grafici 5 e 6 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di dicembre e la cumulata annuale delle precipitazioni (2023 e al 2022).

Grafico 5 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Dicembre 2023 e 2022.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

## Dati territoriali

Territorio		
Quota massima		341 metri
Quota minima		20 metri
Quota media		83 metri
Superficie		102 kmq
Lunghezza strade		1013 Km
la più lunga	Via Bolognese	7.671 metri
la più corta	Volta dei Mazzucconi	13 metri
<i>(Il calcolo della lunghezza delle aree strade è in rapporto al disegno delle stesse, pertanto il conteggio tiene conto di tutte le carreggiate e degli eventuali svincoli)</i>		
Sezioni di censimento 2011		2.185
Aree di censimento 2011		21

Verde	ha	%
Q1 – Centro Storico	183,28	21,04
Q2 – Campo di Marte	169,17	19,42
Q3 – Gavinana Galluzzo	110,52	12,69
Q4 – Isolotto Legnaia	216,60	24,87
Q5 – Rifredi	191,47	21,98
Totali aree verdi	871,04	100
Aree verdi scolastiche	65,78	
Verde attrezzato	429,95	
Area giochi	7,65	
Area cani	12,65	
Aree sportive in aree pubbliche	154,70	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2.405
di cui:		
Via		1.822
Piazza		208
Viale		95
Numeri civici		108.683
di cui:		
Neri		85.573
Rossi		23.110
<i>(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino agli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)</i>		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.578
di cui:		1.246 neri
		332 rossi

**Fiumi***(da opendata Autorità di Bacino)*

Lunghezza principali corsi d'acqua nel tratto fiorentino				61,46 km
di cui:				
Fiume Arno	14,65 km	Torrente Terzolle		5,96 km
Torrente Mugnone	9,43 km	Fiume Greve		5,87 km
Canale Macinante	7,90 km	Torrente Ema		4,87 km

**Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati***(da Anagrafe Comunale Immobili)*

		47.807
di cui:		
Residenziale		30.162
Commerciale		1.198
Servizi		1.118

*(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)*

*La statistica per la città*

## **Il gradimento dei servizi dell'Archivio Storico**

A cura di  
*Paola Balzamo*



<i>Introduzione</i> .....	31
<i>Sintesi dei risultati</i> .....	32
<i>I risultati</i> .....	34
<i>Informazioni anagrafiche</i> .....	34
<i>Archivio storico: utenti e caratteristiche</i> .....	37
<i>Gradimento dei servizi</i> .....	41
<i>Appendice</i> .....	48
<i>Questionario</i> .....	48
<i>Risultati – Frequenze delle risposte.</i> .....	55



## 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

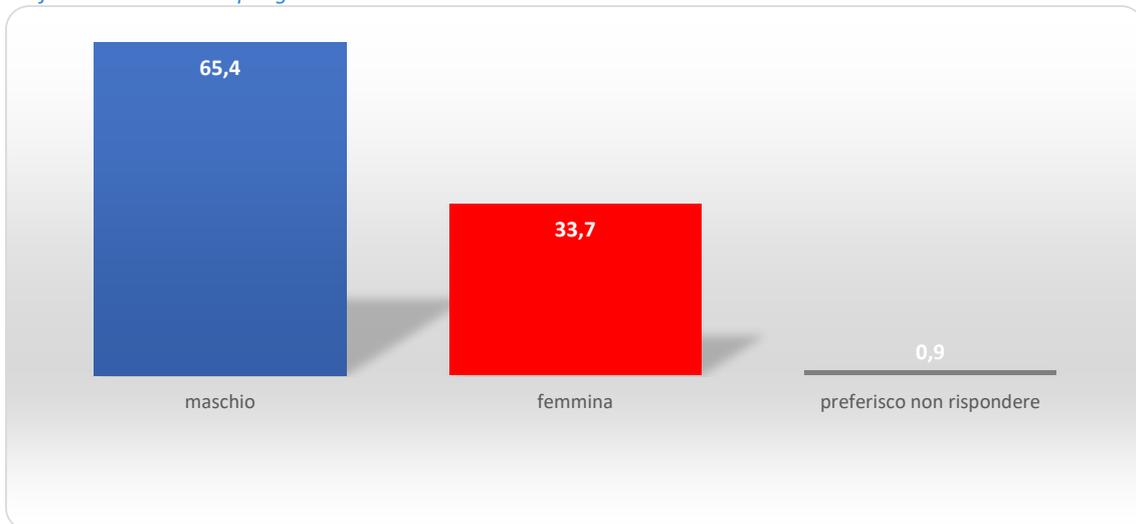


Grafico 2. Distribuzione per classi di età

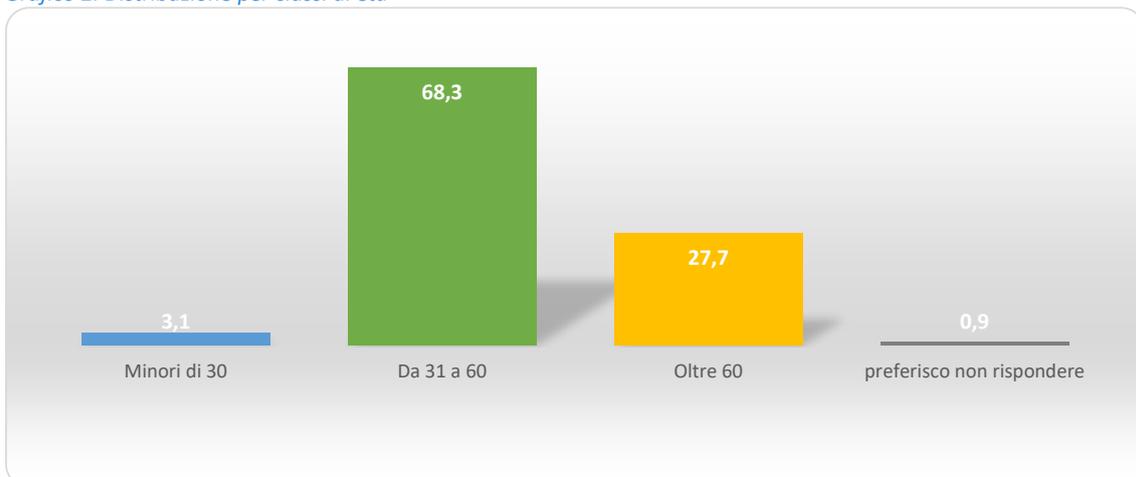


Grafico 3. Distribuzione titolo di studio



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
Estero	37	1,5
Preferisco non rispondere	47	1,9
<b>Totale</b>	<b>2.477</b>	<b>100,0</b>

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
<b>Totale</b>	<b>673</b>	<b>100,0</b>

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
<b>Totale</b>	<b>286</b>	<b>100,0</b>

*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
<b>Totale</b>	<b>137</b>	<b>78,1</b>

## Archivio storico: utenti e caratteristiche

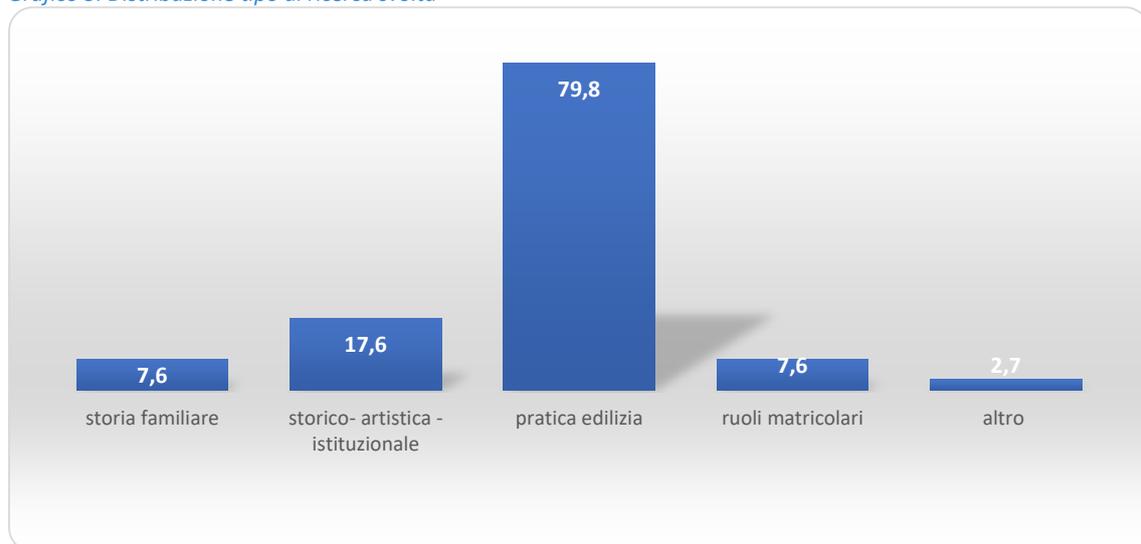
Il motivo principale per cui gli utenti si sono rivolti all'Archivio storico è connesso al lavoro, aspetto selezionato dal 76,1% dei rispondenti, seguito dai motivi di uso privato/ricerche personali, 14,1% e da motivi di studio dichiarato dal 9,8%. La tabella 5 mostra la distribuzione appena analizzata 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	< 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	< 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%

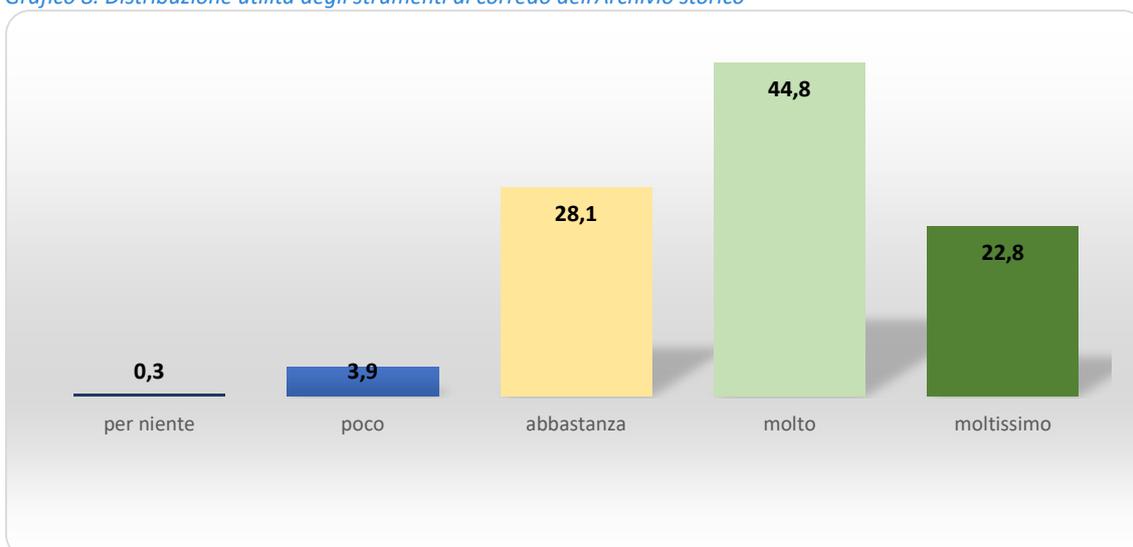
la quota dei non soddisfatti, rispettivamente pari al 4,3% chi dichiara poco utile e pari a 0,6% chi dichiara per niente utile.

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
si	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.

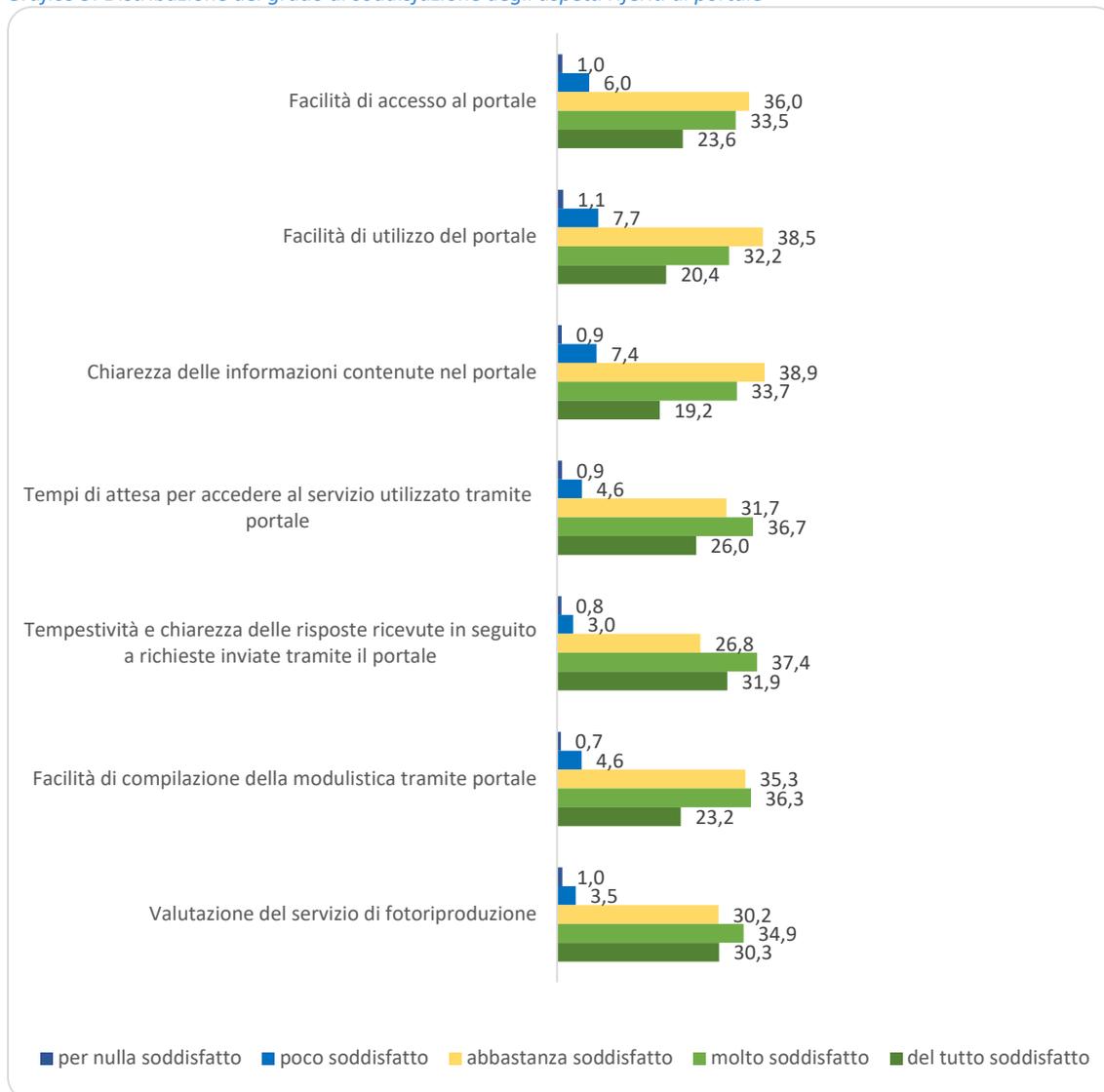
Nella tabella 8, per ciascuna voce sugli aspetti analizzati riferiti al portale dell'Archivio, vengono attribuite le percentuali dei non utilizzatori. Circa il 30% afferma di non poter esprimere una valutazione in merito al servizio di fotocopie (29,6%), l'11,5% riguardo la compilazione della modulistica, 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 descritti 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

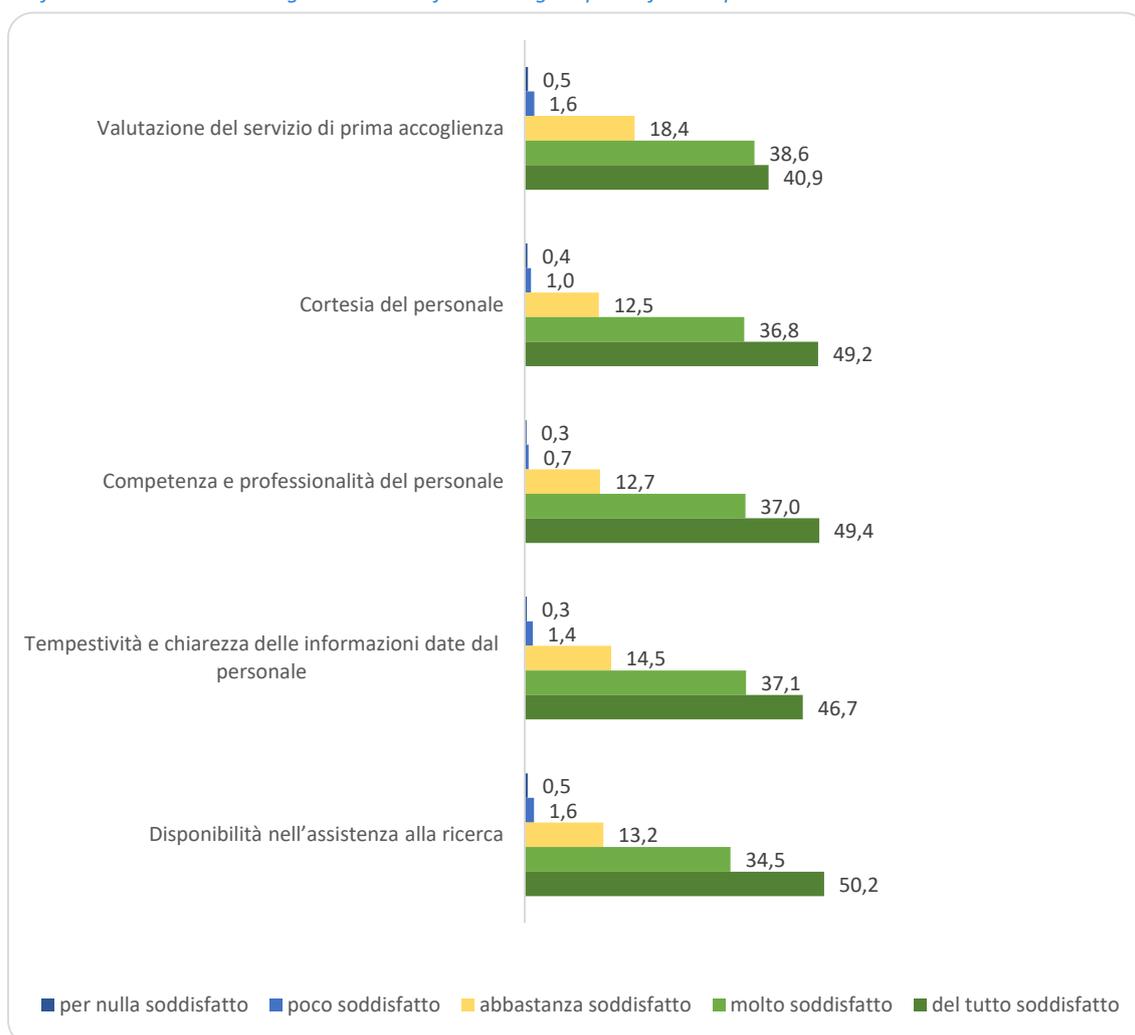


Al 92,9% di utenti che hanno dichiarato di essersi recati personalmente presso l'Archivio storico è stata richiesta la valutazione di 5 aspetti, relativi al personale presente presso l'Archivio, e altri 5, relativi alla sede dell'Archivio. Anche in questo caso i risultati espressi nei grafici 10 e 11 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 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).

<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%.

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%.

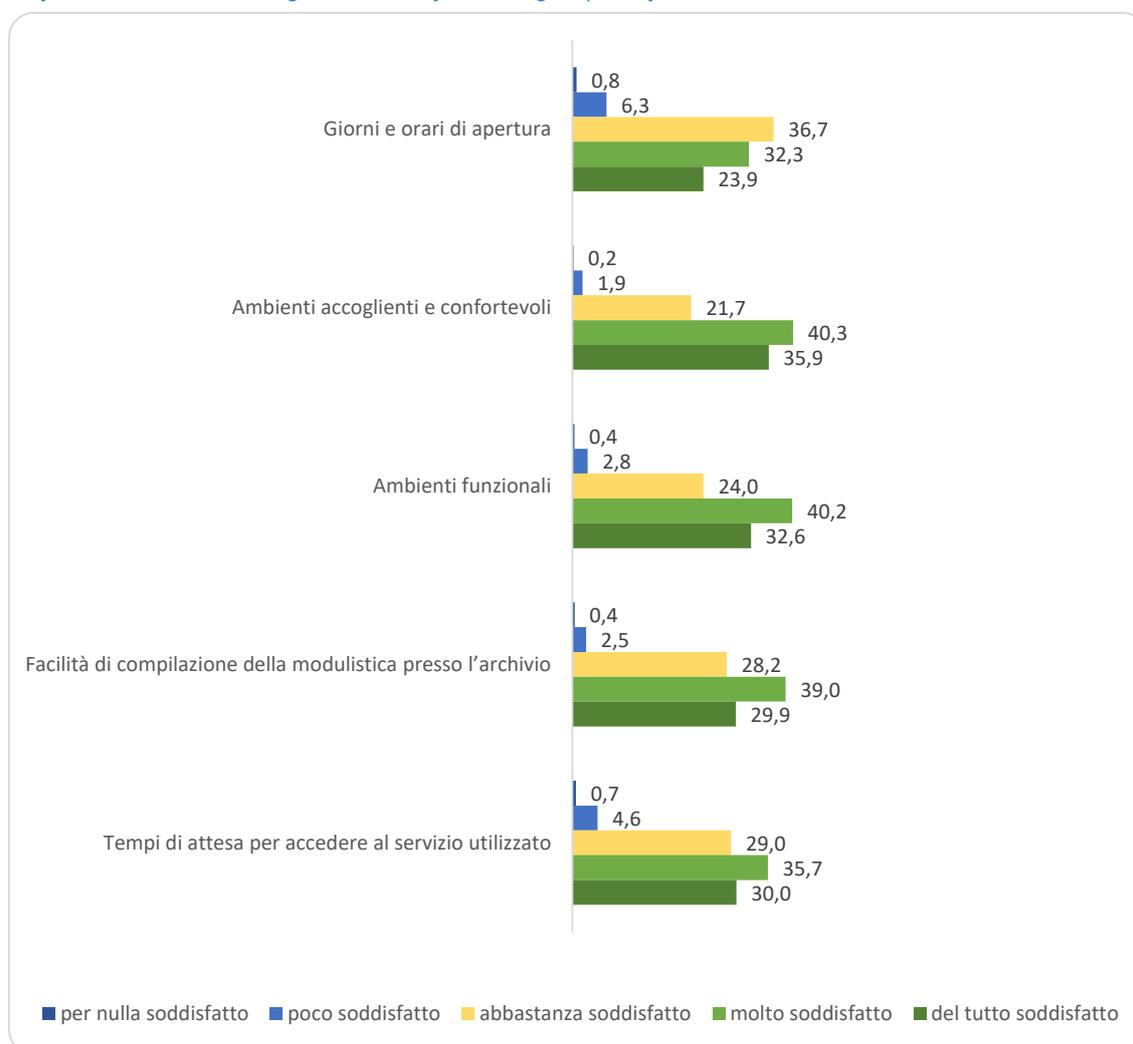
Grafico 10. Distribuzione del grado di soddisfazione degli aspetti riferiti al personale



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”.

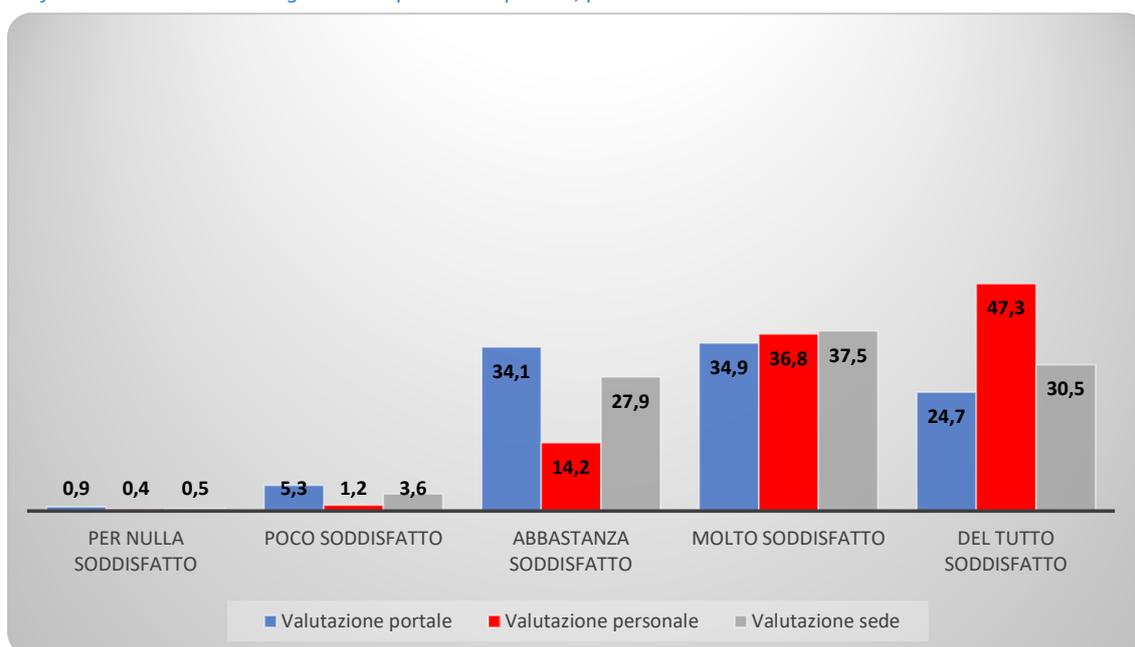
Distinguendo l'analisi tra i soddisfatti (molto e del tutto) la voce con il maggior consenso è "ambienti accoglienti e confortevoli con il 76,2% (40,3% molto e 35,9% del tutto soddisfatti), seguita dalla voce "ambienti funzionali" con il 72,8% (40,2% molto e 32,6% del tutto soddisfatti). La "facilità 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 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



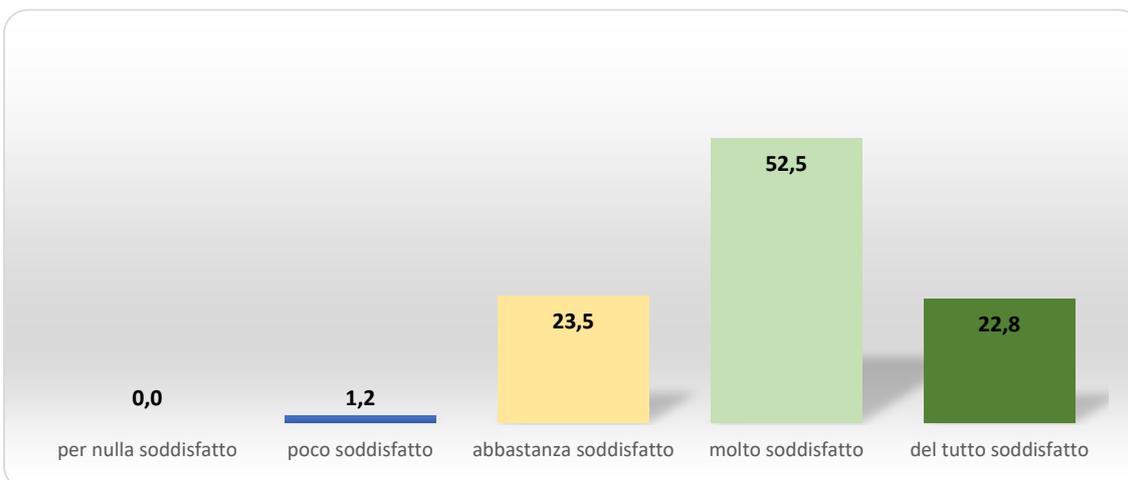
Come descritto finora gli aspetti sul portale, sul personale e sulla sede sono stati rappresentati da una serie di indicatori, il grafico 12 vuole invece rappresentare e confrontare i tre aspetti attraverso la creazione di un indice sintetico che combina i risultati delle singole domande. Quello che 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 12. Distribuzione dei giudizi complessivi sul portale, personale e sede dell'Archivio storico



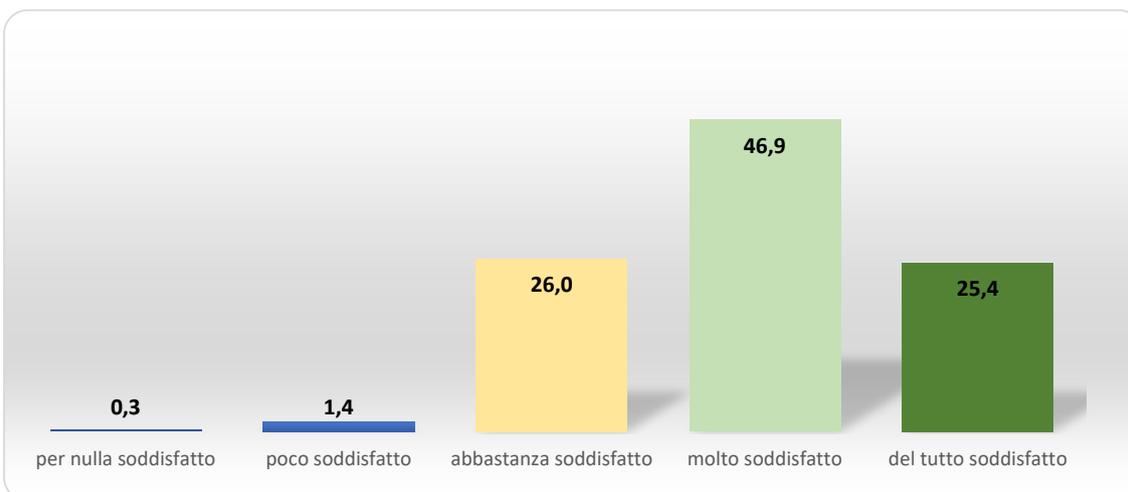
Un altro aspetto fonte di indagine è stata la domanda sulle iniziative o eventi organizzati dall'Archivio storico. Solo il 6,5% dei rispondenti ha dichiarato di aver partecipato e quindi di poter esprimere un giudizio. I livelli di gradimento sono riportati nel grafico 13 dove emerge che oltre un rispondente 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 13. 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 14).

Grafico 14. 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 fotocoproduzione						

**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						
Cortesìa 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
<b>Totale</b>	<b>2.477</b>	<b>100,0</b>

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
<b>Totale</b>	<b>2.477</b>	<b>100,0</b>

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
<b>Totale</b>	<b>2.477</b>	<b>100,0</b>

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
<b>Totale</b>	<b>2.477</b>	

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
<b>Totale</b>	<b>2.477</b>	<b>100,0</b>

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
<b>Totale</b>	<b>2.477</b>	<b>100,0</b>

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

	VA	%
si	905	36,5
no	1.572	63,5
<b>Totale</b>	<b>2.477</b>	<b>100,0</b>

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

	VA	%
si	1.305	52,7
no	1.172	47,3
<b>Totale</b>	<b>2.477</b>	<b>100,0</b>

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 fotoriproduzione	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 fotoriproduzione	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	%
si	2.301	92,9
no	176	7,1
<b>Totale</b>	<b>2.477</b>	<b>100,0</b>

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):

	Valori assoluti						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

	Percentuali						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
<b>Totale</b>	<b>2.477</b>	<b>100,0</b>

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
<b>Totale</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>

## 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
<b>Totale</b>	<b>2.477</b>	<b>100</b>

## INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

## Genere:

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

## 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
<b>Totale</b>	<b>2.477</b>	<b>100,0</b>

## 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
<b>Totale</b>	<b>2.477</b>	<b>100,0</b>

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
<b>Totale</b>	<b>2.477</b>	<b>100,0</b>

nazionalità

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

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
<b>Totale</b>	<b>2.477</b>	<b>100,0</b>

Specificare quartiere

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

## 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
<b>Totale</b>	<b>673</b>	<b>100,0</b>

## 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
<b>Totale</b>	<b>286</b>	<b>100,0</b>

## 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
<b>Totale</b>	<b>137</b>	<b>78,1</b>



1. *Introduction*

2. *Methodology*

3. *Results*

4. *Discussion*

5. *Conclusion*

6. *References*

7. *Appendix*

8. *Notes*

9. *Tables*

10. *Figures*