La statistica per la città

Il gradimento dei Servizi dell'Archivio Storico

anno 2024

A cura di
Paola Balzamo
Francesca Gaggini

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 una cospicua raccolta di disegni comprendente gli elaborati grafici provenienti dagli uffici tecnici comunali. Il patrimonio documentario ammonta a oltre 56.000 unità archivistiche ed a circa 49.000 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 1973 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 14 novembre 2024, è stata condotta la seconda 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 994 registrando un tasso di partecipazione pari al 49,4%.
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.

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, 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 alto, 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 dall'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 classa intermedia degli abbastanza soddisfatti. Il giudizio medio complessivo ottenuto in un range a 1 a 5 è pari a 4,2.

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 (70,8 la percentuale rispetto al 28,0% di donne), classe di età media, tra i 31-60 anni (65,6%, pari al 28,8% gli over 60 e al 4,7% i giovani), con un titolo di studio elevato, laurea o titolo superiore (56,6%) e libero professionista (78,0%, seguono l'impiegato con l'8% e il pensionato con il 4,4%). I dati rilevati sulle caratteristiche principali del rispondente nella recente indagine confermano quanto era emerso nel 2023 con alcune variazioni nelle percentuali che si possono osservare nei grafici 1, 2, 3, 4.

Grafico 1. Distribuzione per genere. Confronto anni 2023-2024

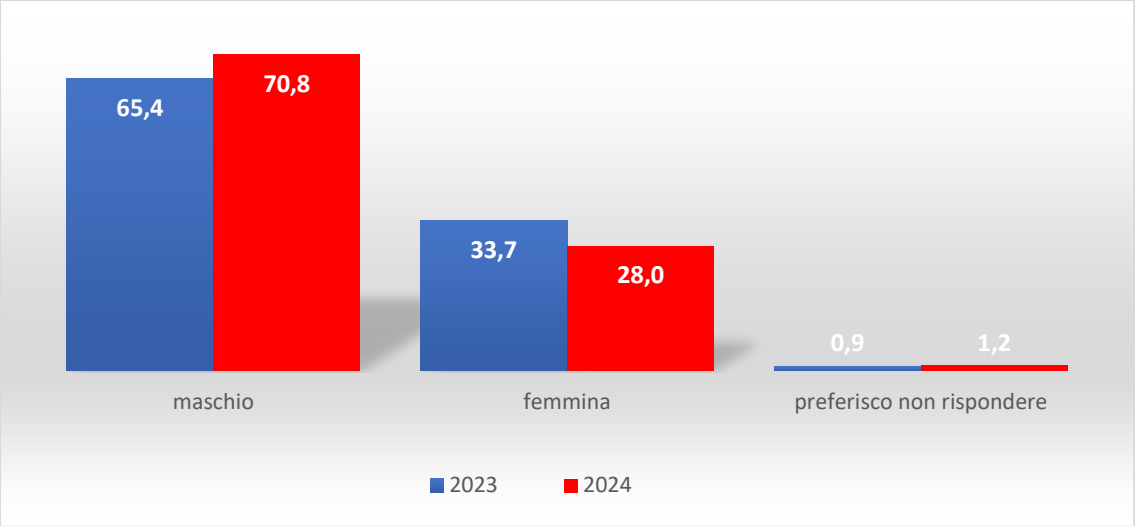


Grafico 2. Distribuzione per classi di età. Confronto anni 2023-2024

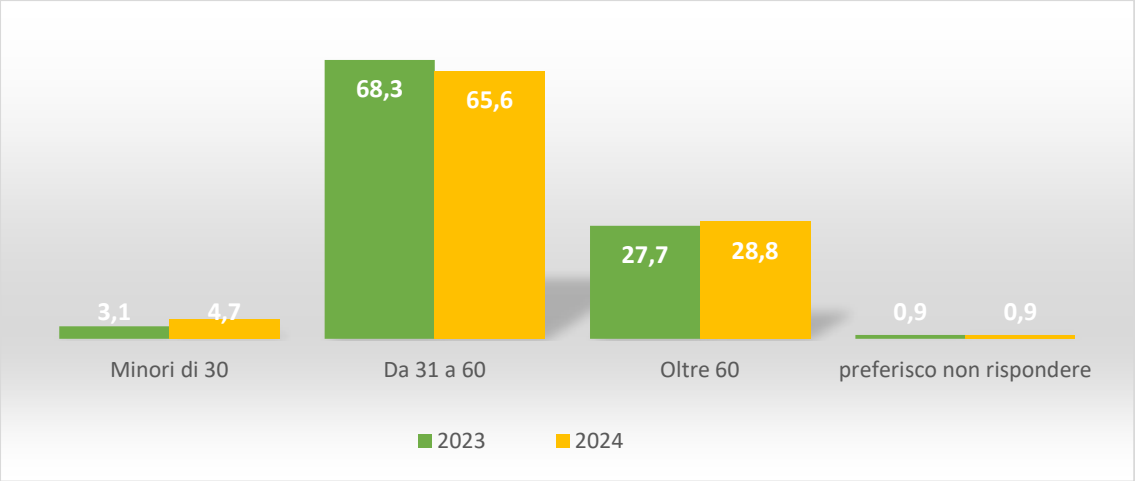


Grafico 3. Distribuzione titolo di studio. Confronto anni 2023-2024

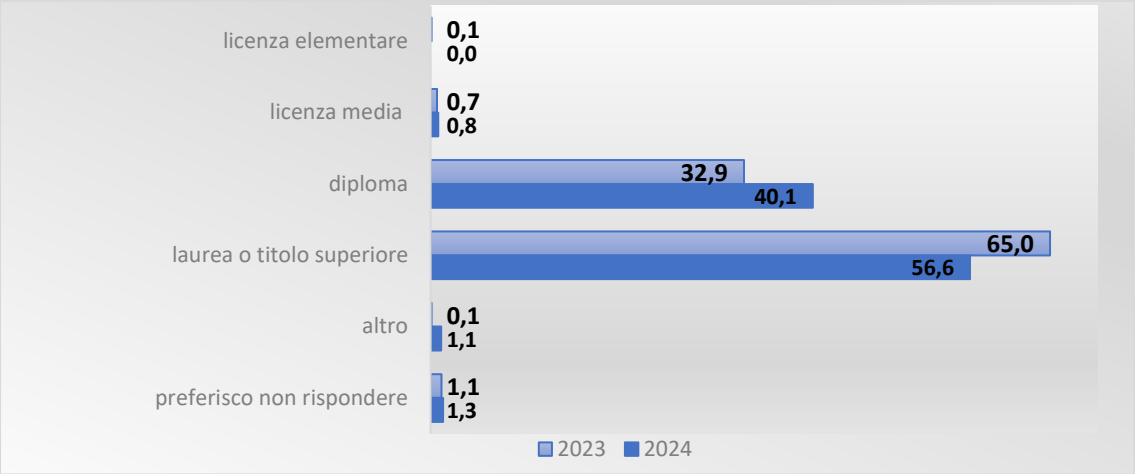
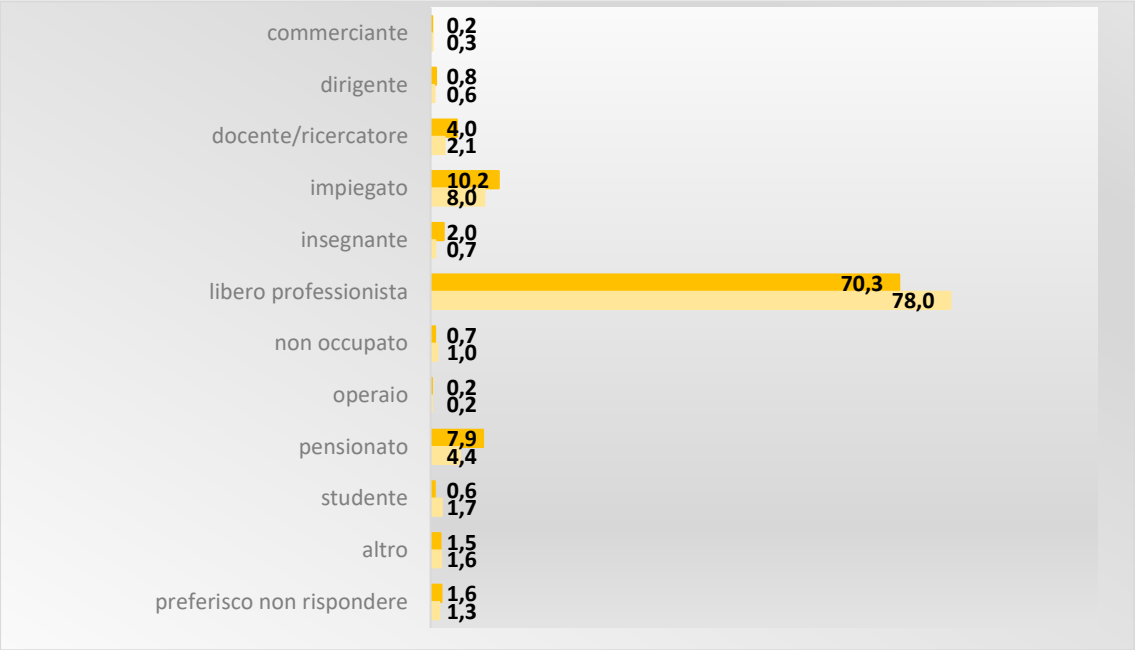


Grafico 4. Distribuzione condizione occupazionale. Confronto anni 2023-2024



Il 98,4% dichiara di essere di nazionalità italiana, più di un rispondente su due vive nel comune di Firenze (56,6%) mentre oltre 1 rispondente su 4 proviene da un altro comune della città metropolitana di Firenze (28,2%). Il confronto con i risultati del 2023, cfr. Tabella 1, confermano che i rispondenti sono principalmente locali, comune di Firenze e provincia.

Tabella 1. Distribuzione provenienza. Confronto anni 2023-2024

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

Il dettaglio della provenienza all'interno del territorio metropolitano mostra una ripartizione piuttosto frastagliata, ad eccezione di Sesto Fiorentino, Scandicci e Bagno a Ripoli che rappresentano rispettivamente il (15,4%, il 14,3% e l'11,1%) gli altri comuni sono sotto la soglia del 6% cfr. Tabella 2.

Tabella 2. Dettaglio distribuzione provenienza altro comune della città metropolitana. Confronto anni 2023-2024

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

Diminuisce la quota di rispondenti proveniente da un'altra provincia, era pari all'11,5% nel 2023 è inferiore al 10% nel 2024, pari all'8,0%. Il dettaglio è visibile nella tabella 3 con Prato che si conferma la provincia con la provenienza più numerosa oltre il 50% (54,4% era pari al 34, 6% nella precedente edizione). Il 4,8% dichiara di vivere in un'altra regione, Emilia-Romagna (18,8%) e Lombardia (14,6%) sono le più menzionate, osservando la tabella 4 cambia un po' la ripartizione rispetto a quanto emerso nel 2023.

Tabella 3. Dettaglio distribuzione provenienza altra provincia della Toscana. Confronto anni 2023-2024

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

Tabella 4. Dettaglio distribuzione provenienza altra regione della Toscana. Confronto anni 2023-2024

	Distribuzione % 2023		Distribuzione % 2024
Lazio	21,9	Emilia-Romagna	18,8
Emilia Romagna	21,2	Lombardia	14,6
Lombardia	16,1	Umbria	12,5
Veneto	13,1	Lazio	10,4
Marche	5,8	Veneto	10,4
Altro	21,9	Altro	33,3
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 dall'82,2% dei rispondenti (erano il 76,1% nel 2023), seguito dai motivi di uso privato/ricerche personali, il 12,1% (erano il 14,1% nel 2023) e da motivi di studio dichiarato dal 5,7% (erano il 9,8% nel 2023). La tabella 5, distinta in anno 2024 e anno 2023, 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 (86,4%), la quota, pur restando la più elevata, diminuisce tra le donne (71,9%). Motivazione espressa anche dell'88,2% nella classe 31-60 e dal 73,1% nella classe oltre 60. Nella fascia di età più giovane i motivi lavorativi si confermano quelli con la quota di rispondenti più elevata, pari al 53,2% ma spicca anche la percentuale di giovani che si reca presso l'Archivio per motivi di studio, pari al 34,0%. Nella popolazione più matura, invece, oltre 1 rispondente su 5 dichiara per uso privato/ricerche personale (21,3%). I risultati distinti per classi di età differisco con quanto era emerso nel 2023 dove, pur essendo i motivi di lavoro i più menzionati soprattutto tra i giovani (82,6%), si osserva, nella classe intermedia, la percentuale del 27,8% di coloro che si rivolgono all'Archivio storico per motivi di uso privato e ricerche personali.

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

Anno 2024

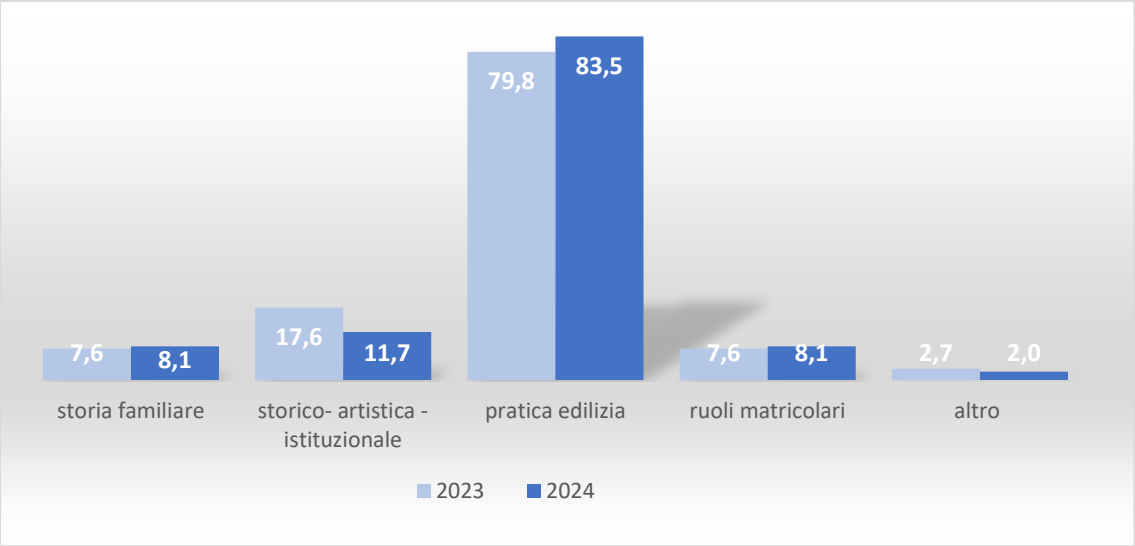
	M	F	Minore di 30	31-60 anni	oltre 60	Totale
per motivi di studio	3,4	11,5	34,0	3,8	5,6	5,7
per uso privato/ricerche personali	10,2	16,5	12,8	8,0	21,3	12,1
per motivi di lavoro	86,4	71,9	53,2	88,2	73,1	82,2
Totale	100	100	100	100	100	100,0

Anno 2023

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

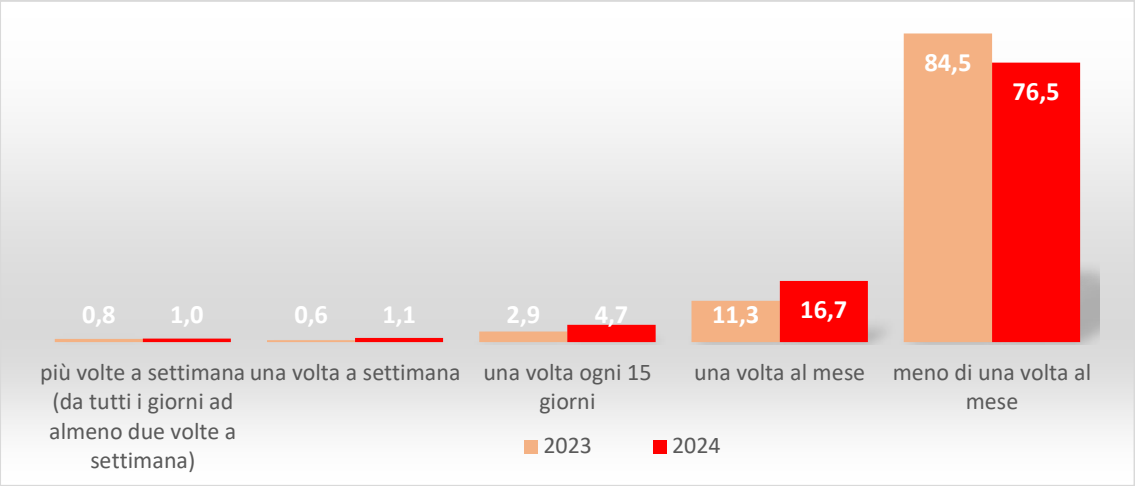
Il motivo lavorativo trova conferma nella domanda successiva, a risposta multipla, sul tipo di ricerca svolta presso l'Archivio storico dove circa l'80% dei cittadini risponde "pratica edilizia" (83,5% nel 2024 e 79,8% nel 2023), pari all' 11,7% le ricerche di carattere "storico-artistico-istituzionale" inferiori rispetto al 17,6% osservato nella precedente indagine. Si confermano inferiori al 10% le altre voci, rispettivamente pari all'8,1% sia la "storia familiare" sia i "ruoli matricolari" cfr. Grafico 5.

Grafico 5. Distribuzione tipo di ricerca svolta. Confronto anni 2023-2024



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 76,5%, in diminuzione rispetto a quanto dichiarato nel 2023, 84,5%, in aumento invece "almeno una volta al mese", pari al 16,7% e "una volta ogni 15 giorni", pari al 4,7%. E' 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 2023-2024



Anche nella recente indagine l'analisi sui canali attraverso i quali il cittadino è venuto a conoscenza dell'Archivio storico dimostrano quanto emerso in precedenza con piccole variazioni osservabili nella tabella 6. Il 63,7% 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 (66,3%) e nella classe di età più giovane (67,8%) e più matura (66,7%).

La risposta “rete civica del Comune di Firenze” è stata selezionata dal 16,2% degli utenti, la maggior quota si evince nella classe 31-60 anni (20,3%) seguita dalla voce “scuola/università” con una percentuale dell’8,2%. In questo caso le maggiori percentuali si osservano in corrispondenza delle donne (16,9%) e della classe più giovane, minore di 30 anni (8,1%). Come si può osservare nella seguente tabella, 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

Anno 2024

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

I risultati sull’utilità del sito e sugli strumenti di corredo dell’Archivio storico sono riportati nei grafici 7 e 8. Sommando chi ha dichiarato moltissimo (25,2%) e molto (43,1%) il 68,3% degli utenti esprime un giudizio positivo sull’utilità del sito, pari al 27,0% chi dichiara abbastanza ed è inferiore al 5% la quota dei non soddisfatti, rispettivamente pari al 4,3% chi dichiara poco utile, pari allo 0,2% chi dichiara per niente utile. I risultati delle indagini condotte nei 2 anni sono perfettamente in linea. 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 (20,9%, nel 2023 la quota era pari al 16,2%). Focalizzandosi solo sui giudizi dei fruitori le valutazioni positive si attestano al 74,0% (67,6% nel 2023) e nel dettaglio è pari al 27,5% chi dichiara moltissimo ed è pari al 46,6% chi dichiara molto. La voce abbastanza utile è selezionata dal 21,4% mentre poco o per niente si confermano sotto la quota del 5%, rispettivamente pari al 4,3% e allo 0,3%.

Grafico 7. Distribuzione utilità del sito dell'Archivio storico. Confronto 2023-2024

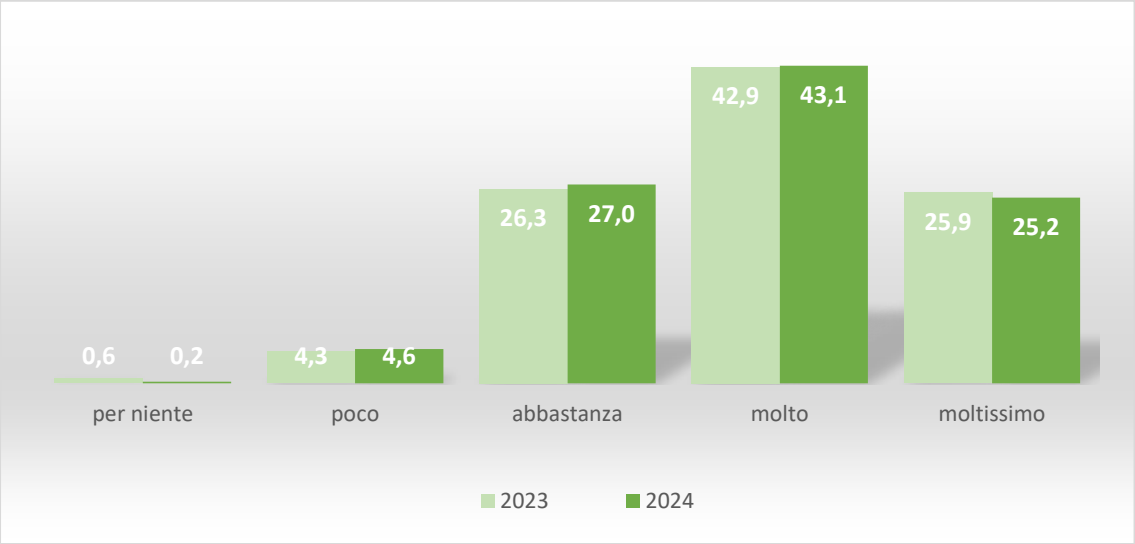
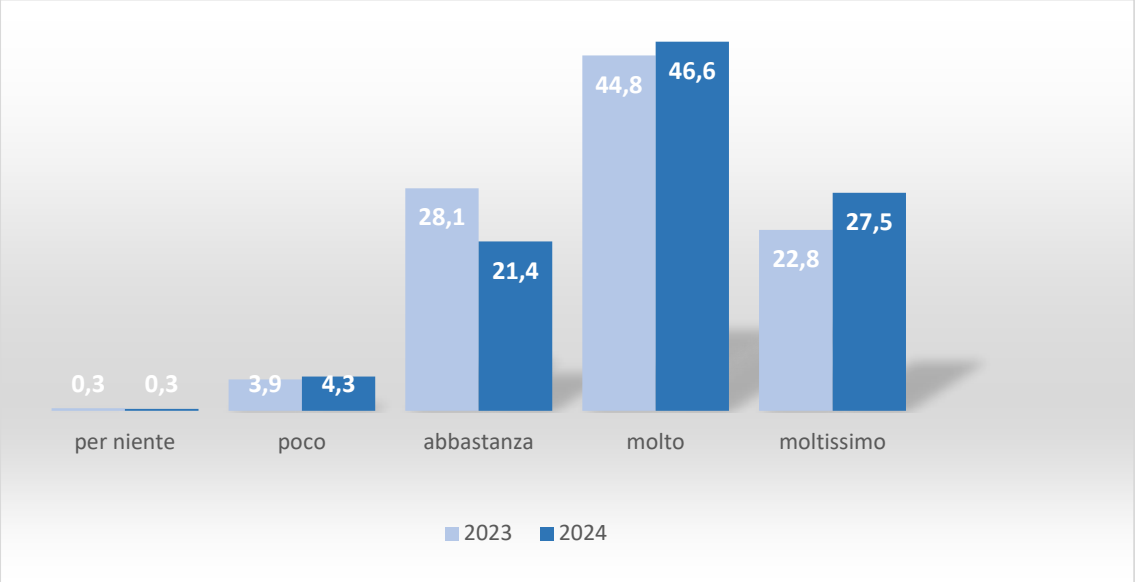


Grafico 8. Distribuzione utilità degli strumenti di corredo dell'Archivio storico. Valutazione calcolata solo su coloro che hanno dichiarato di utilizzare il servizio. Confronto 2023-2024



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 nel 2023, ha aumentato il suo grado di conoscenza nel corso dell'anno passando dal 36,5% dei rispondenti nella precedente rilevazione al 40,8% 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 al 57,5% nel 2024.

Tabella 7. Distribuzione conoscenza. Confronto anni 2023-2024

	Carta dei servizi		Regole deontologiche	
	2023	2024	2023	2024
sì	36,5	40,8	52,7	57,5
no	63,5	59,2	47,3	42,5
Totale	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. Rispetto a quanto era emerso nella precedente indagine diminuisce la percentuale dei non utilizzatori in riferimento a tutti i singoli servizi analizzati. Nell'attuale indagine viene introdotta una nuova voce che è la "facilità di accesso al sistema di prenotazione della sala consultazione", pari a 7,9 la percentuale di chi dichiara di non aver utilizzato il servizio ed inoltre viene modificata la dicitura sulla "valutazione del servizio di fotoriproduzione" dove la parola "fotoriproduzione" viene sostituita con "digitalizzazione". Quest'ultimo si conferma il servizio con la percentuale più elevata di non utilizzatori pari al 12,9% nel 2024.
Tutti i giudizi di coloro che, invece, erano in grado di poter esprimere una valutazione sono descritti nel grafico 9 (giudizi completi riferiti al 2024) e grafico 10 (giudizi raggruppati in positivi e negativi e confronto 2023-2024).

Tabella 8. Percentuale di coloro che hanno dichiarato di non aver utilizzato i seguenti servizi legati al portale. Confronto anni 2023 2024

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

1 Voce non presente nell'indagine 2023

2 La voce nell'indagine 2023 era "Valutazione del servizio di fotoriproduzione"

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%, l'aspetto critico più elevato, pari all' 8,6%, si osserva in corrispondenza della voce "Facilità di utilizzo del portale" (0,2% per nulla soddisfatti e 8,4% poco soddisfatti). Nel caso delle valutazioni positive, oltre a registrare per tutte le voci una valutazione superiore a quella osservata nel 2023 presentano anche quote di cittadini molto o del tutto soddisfatti superiori al 60% ad eccezione della voce "Facilità di utilizzo del portale", 59,0% (33,2% molto soddisfatti, 25,8% del tutto soddisfatti). Oltre 8 cittadini su 10 esprimono un giudizio favorevole, 81,2%, sulla "Tempestività e chiarezza delle risposte ricevute in seguito a richieste inviate tramite il portale" (36,9% molto soddisfatti, 44,3% del tutto soddisfatti). Pari al 77,4% i giudizi positivi sui "Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato tramite il portale" (36,5% i molto soddisfatti, 41,0% 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", 75,5% (35,9% i molto soddisfatti, 39,6% i del tutto soddisfatti) , la "Facilità di accesso al sistema di prenotazione della sala di consultazione" (74,0%, 35,3% i molto soddisfatti, 38,7% i del tutto soddisfatti) e la "Facilità di compilazione della modulistica tramite il portale" (72,7%, 38,2% i molto soddisfatti, 34,4% i del tutto soddisfatti), seguono la "Facilità di accesso al portale" (66,1%, 36,4% i molto soddisfatti, 29,7% i del tutto soddisfatti) e la "Chiarezza delle informazioni contenute nel portale " (62,3%, 36,2% i molto soddisfatti, 26,1% i del tutto soddisfatti).

Grafico 9. Distribuzione del grado di soddisfazione degli aspetti riferiti al portale. Anno 2024

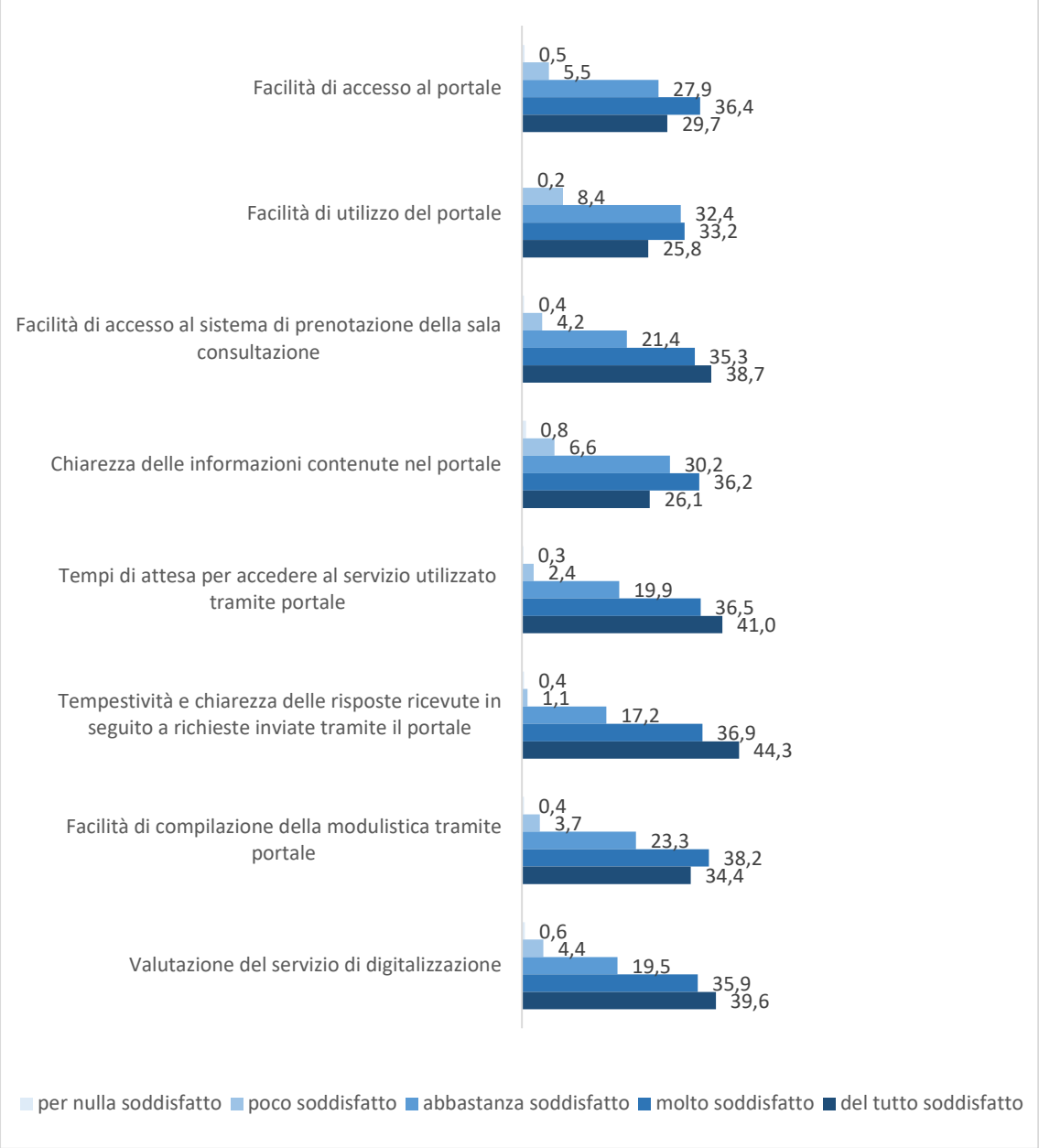
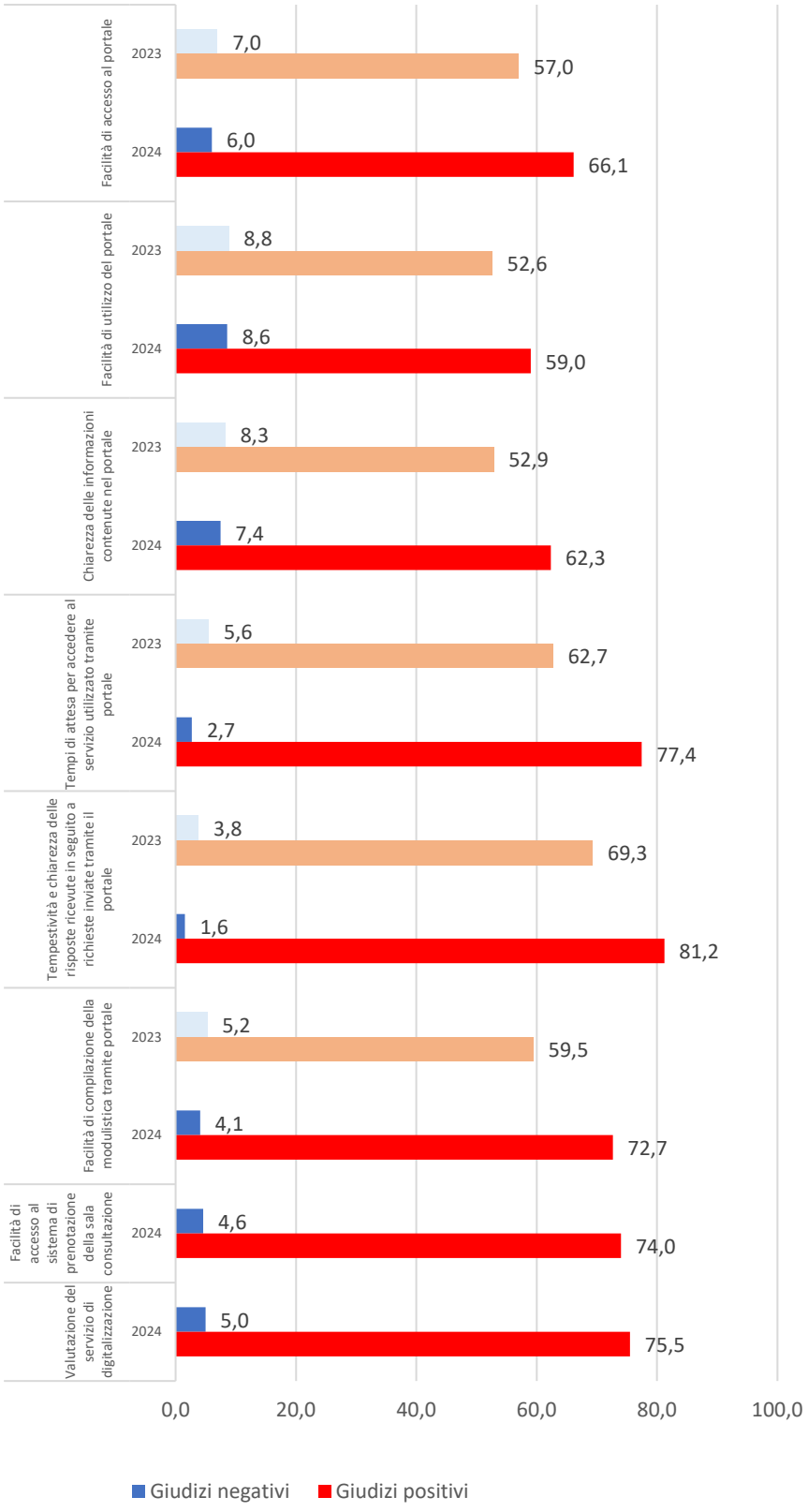


Grafico 10. Raggruppamento dei giudizi positivi e negativi sulla soddisfazione degli aspetti riferiti al portale. Confronto 2023-2024



All'89,4% 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 sono calcolati solo sulla quota di rispondenti che per ciascuna voce hanno dichiarato di poter esprimere una valutazione[3].

I risultati riferiti al gradimento sul personale sono espressi nel grafico 11, dettaglio dei giudizi riferiti al 2024, e nel grafico 12, dove i giudizi sono raggruppati in positivi e negativi e confrontati 2023-2024.

La quota di giudizi positivi è, per tutti gli aspetti analizzati, superiore a quanto osservato nell'indagine precedente ed è maggiore al 90%, ad eccezione della voce "Valutazione del servizio di prima accoglienza" (86,6%, rispettivamente pari al 35,1% i molto soddisfatti e al 51,5% i del tutto soddisfatti). Nel dettaglio il gradimento più elevato si registra in corrispondenza delle "Cortesia del personale", 92,5% (pari al 31,6% la quota dei molto soddisfatti e al 61,0% quella dei completamente soddisfatti), seguita dall'ottima valutazione sulla "Disponibilità nell'assistenza alla ricerca", 92,4% (30,9% molto soddisfatti, 61,5% del tutto soddisfatti). La "Tempestività e chiarezza delle informazioni date dal personale" registra un gradimento positivo pari al 91,7% (33,3% molto soddisfatti, 58,4% del tutto soddisfatti) ed è l'aspetto con l'incremento maggiore rispetto al 2023 dove il giudizio positivo era pari all'83,8%. Valutata positivamente dal 91,2% dei rispondenti anche la "Competenza e professionalità del personale" (30,1% molto soddisfatti e 61,0% del tutto soddisfatti)

Per tutte le voci i giudizi negativi si attestano sotto il 2% e date le elevate quote di utenti soddisfatti le quote degli abbastanza soddisfatti sono tutte inferiori al 12%.

3 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 2,4%. 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 3,1%.

Grafico 11. Distribuzione del grado di soddisfazione degli aspetti riferiti al personale. Anno 2024

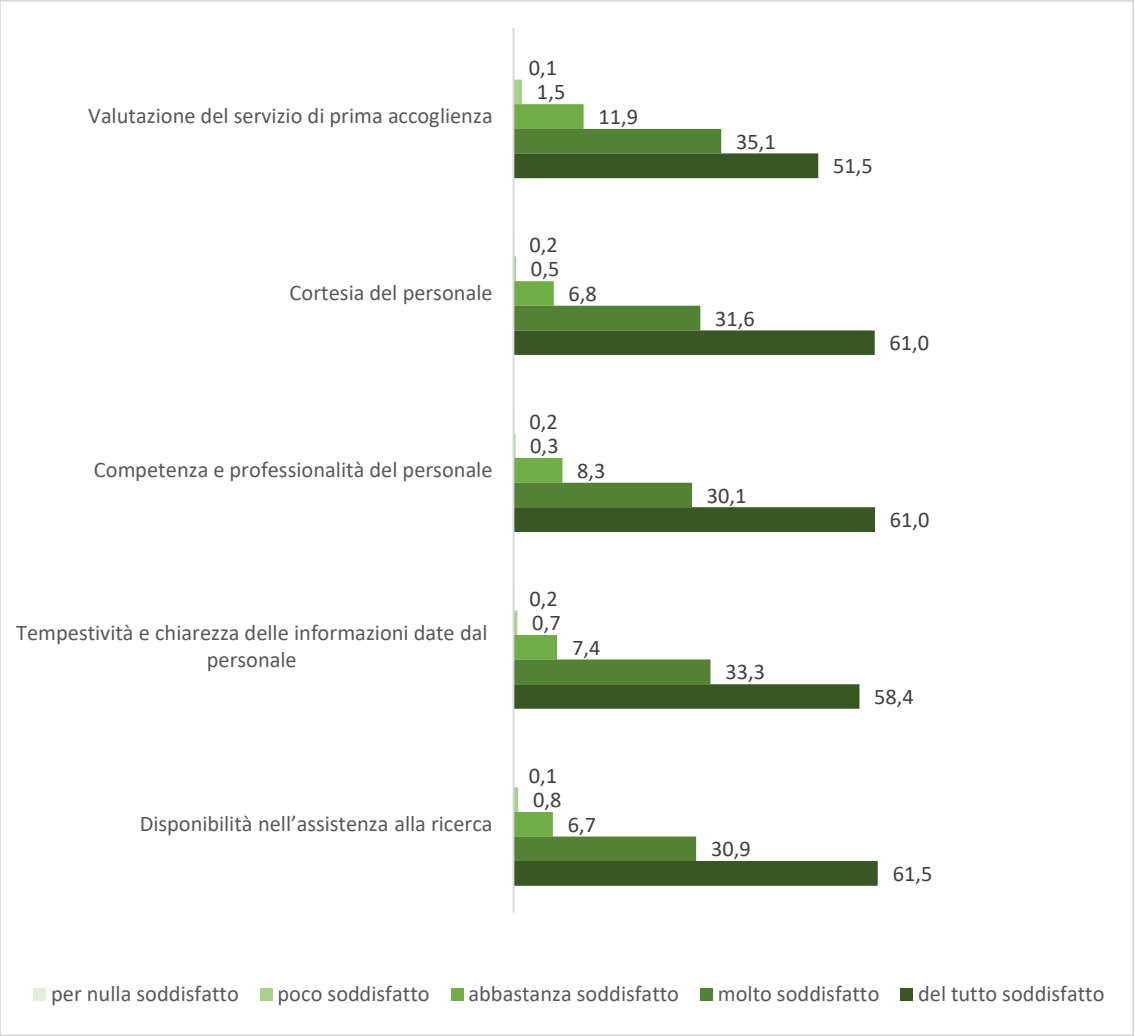
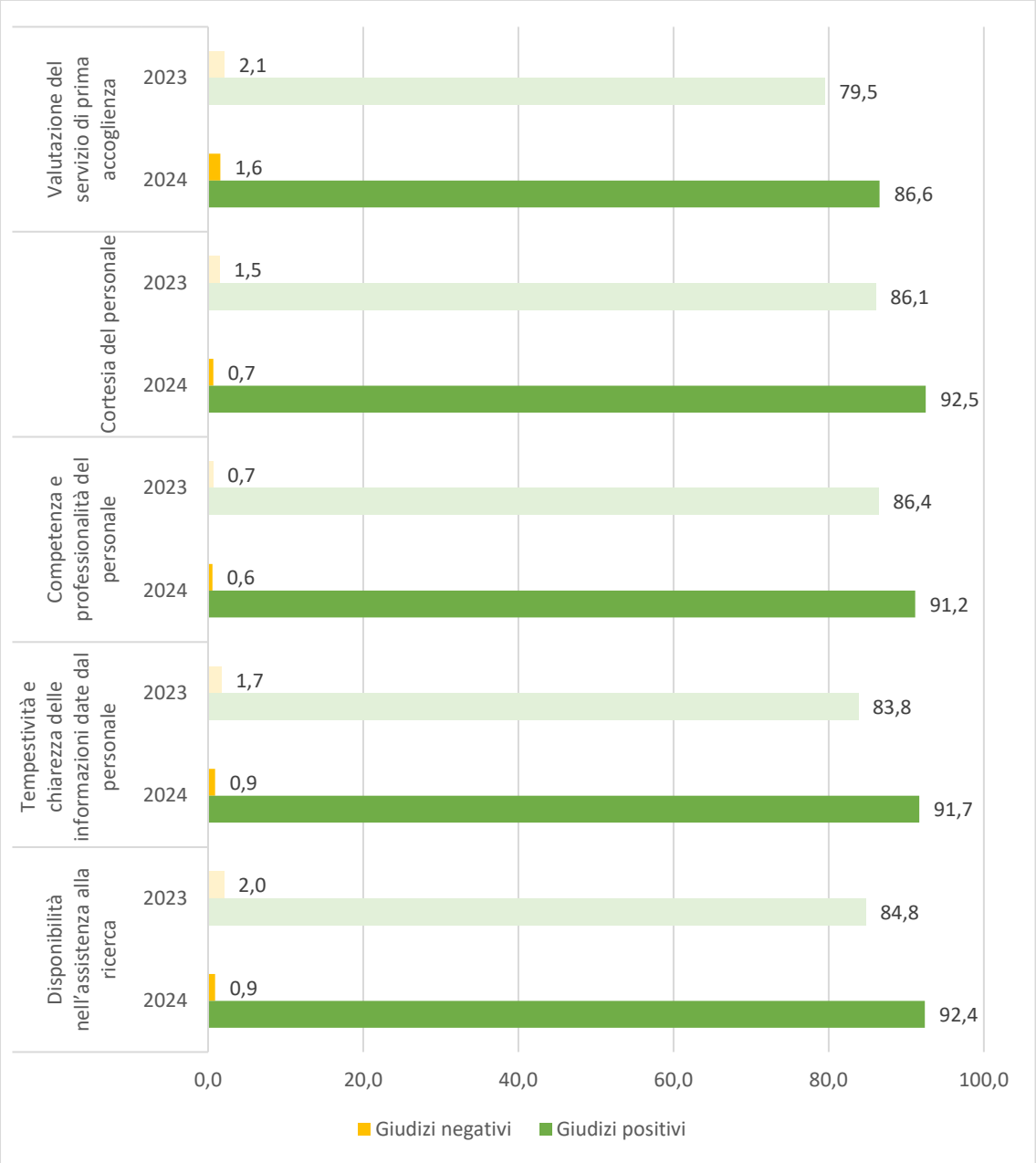


Grafico 12. Raggruppamento dei giudizi positivi e negativi sulla soddisfazione degli aspetti riferiti al personale. Confronto 2023-2024



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 2024 e l'aggregazione dei giudizi con confronto 2023-2034.

Si confermano ottime le valutazioni sulla sede e i giudizi risultano ancor più elevati rispetto al 2023.

Gli ambienti vengono considerati "accoglienti e confortevoli" dall'88,7% dei rispondenti (nel dettaglio i molto soddisfatti sono il 37,2%, i del tutto soddisfatti sono il 51,5%) e "funzionali" dall'87,9% (pari al 39,3% i molto soddisfatti e al 48,6% i del tutto soddisfatti). Oltre l'80% dei giudizi positivi si riscontrano anche per la "Facilità di compilazione della modulistica presso

l'Archivio" 83,5% (pari al 40,4% i molto soddisfatti e al 43,1% i del tutto soddisfatti) e i "Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato" 82,6% (pari al 36,1% i molto soddisfatti e al 46,5% i del tutto soddisfatti).

La voce "Giorni e orari di apertura" è l'aspetto che presenta il giudizio positivo meno elevato pari al 74,2% (39,5% i molto soddisfatti e 34,7% i del tutto soddisfatti) ma è quello che confrontato con i giudizi del 2023 ha la variazione, in termini di punti percentuali, più alta, i giudizi positivi riscontrati lo scorso anno erano pari al 56,2% dei rispondenti.

Tutte le altre voci relative alla sede dell'Archivio mostrano quote di cittadini non soddisfatti (poco o per nulla) inferiori al 4% e gli abbastanza soddisfatti sotto il 20% ad eccezione della voce "Giorni e orari di apertura" dove la quota è pari al 22,4%.

Grafico 13. Distribuzione del grado di soddisfazione degli aspetti riferiti alla sede. Anno 2024

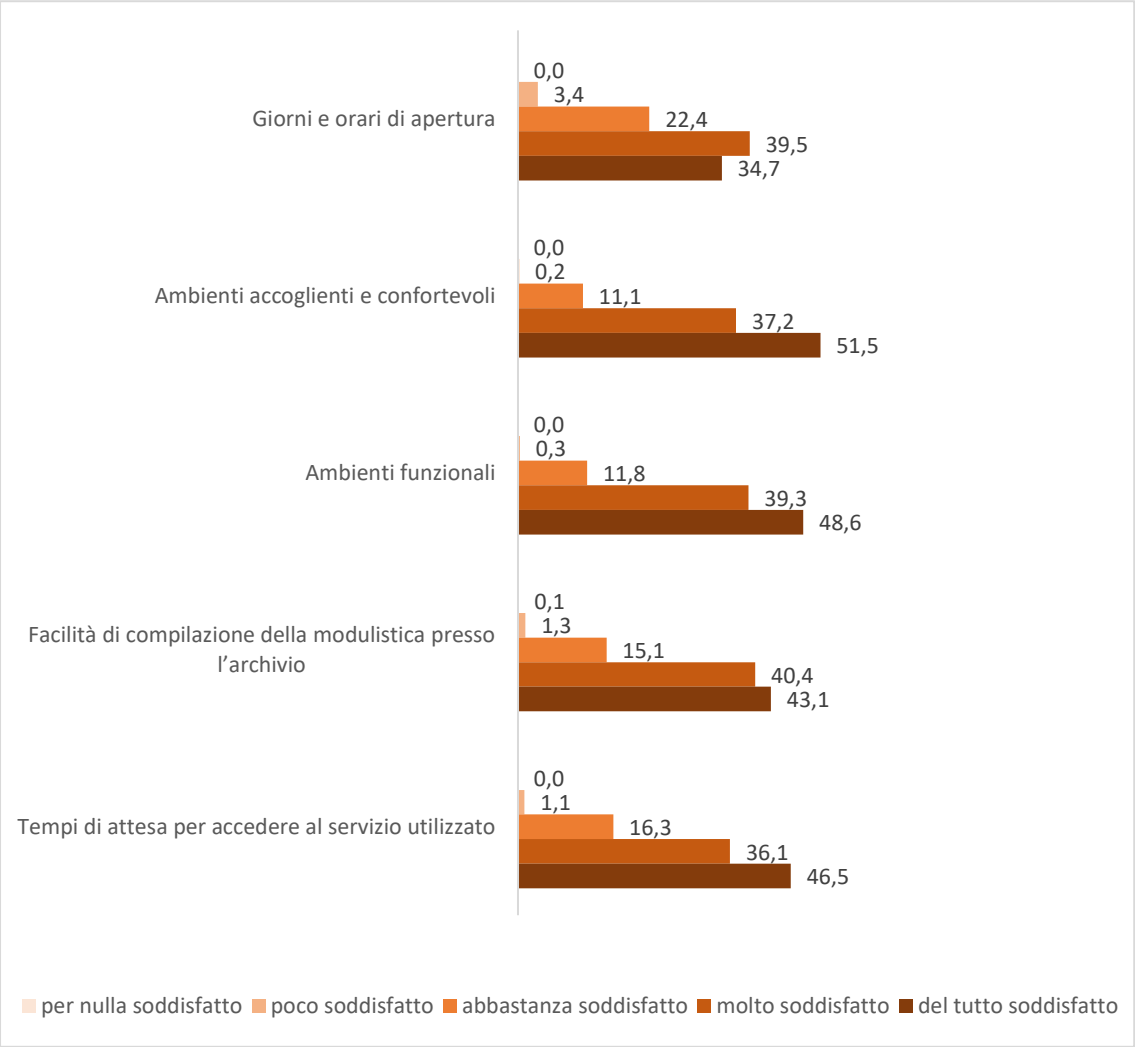
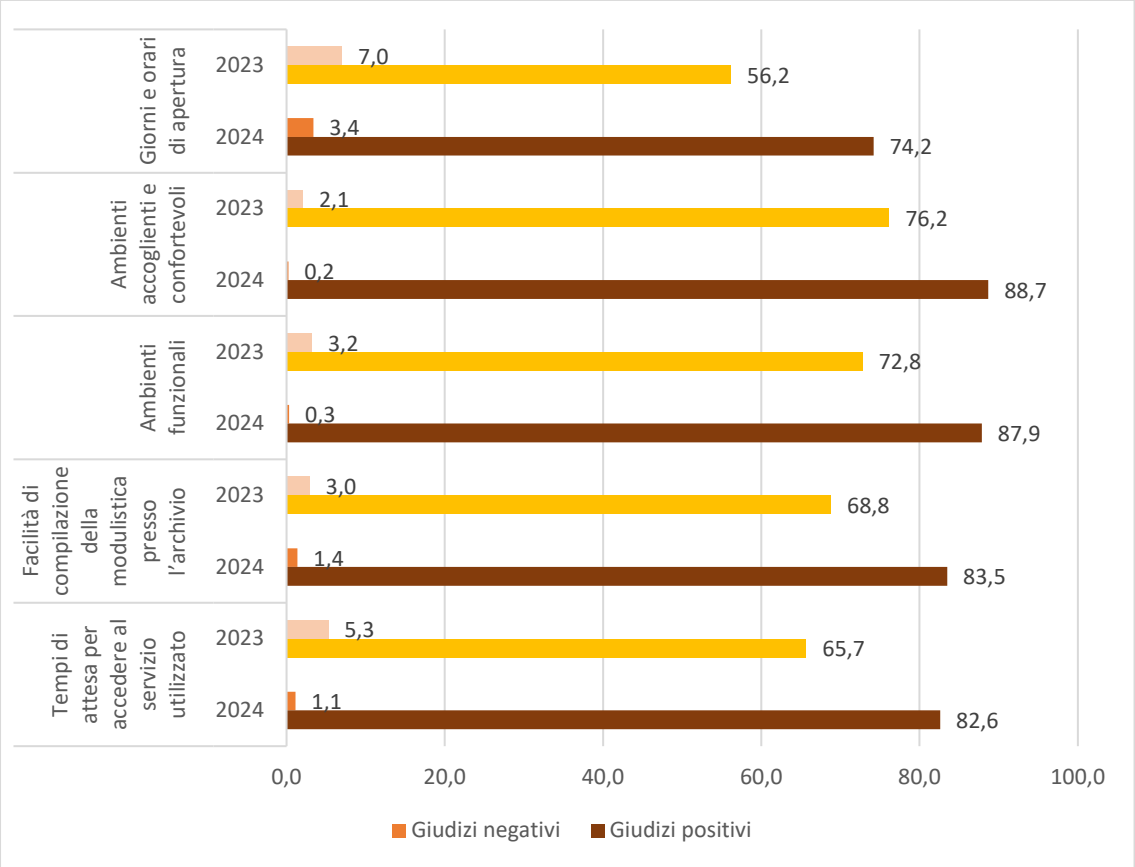


Grafico 14. Raggruppamento dei giudizi positivi e negativi sulla soddisfazione degli aspetti riferiti alla sede. Confronto 2023-2024



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 confrontati con quanto era emerso nel 2023 mostrano che i giudizi positivi aumentano per tutti e tre gli aspetti analizzati. Nello specifico, focalizzandosi su chi ha dichiarato di essere del tutto soddisfatto, quello che emerge è una valutazione del personale molto elevata con il 58,7% dei consensi (il valore ottenuto nel 2023 era stato 47,3%). L'aspetto rilevato in corrispondenza della valutazione complessiva della sede è pari al 44,9% (era il 30,5% nel 2023) e in riferimento alla valutazione complessiva del portale è pari al 34,8% (era il 24,7% nel 2023).

Diminuisce la quota degli abbastanza soddisfatti ma a favore dei giudizi favorevoli e non dei giudizi negativi.

Grafico 15. Distribuzione dei giudizi complessivi sul portale dell'Archivio storico. Confronto 2023-2024

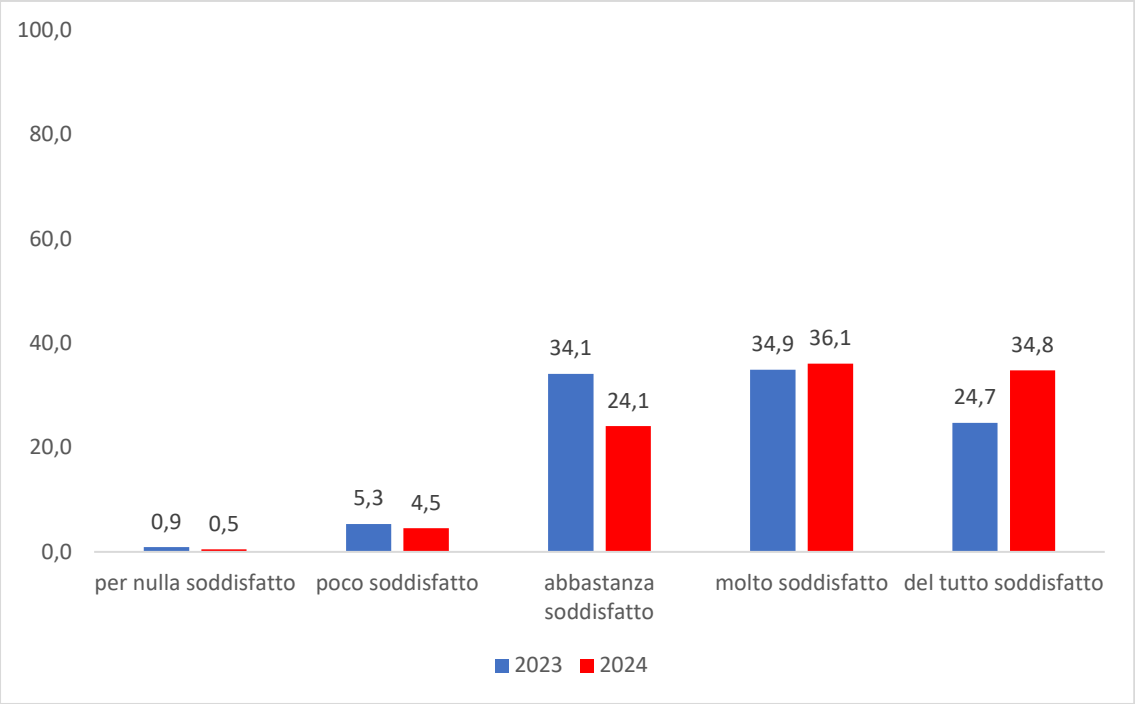


Grafico 16. Distribuzione dei giudizi complessivi sul personale dell'Archivio storico. Confronto 2023-2024

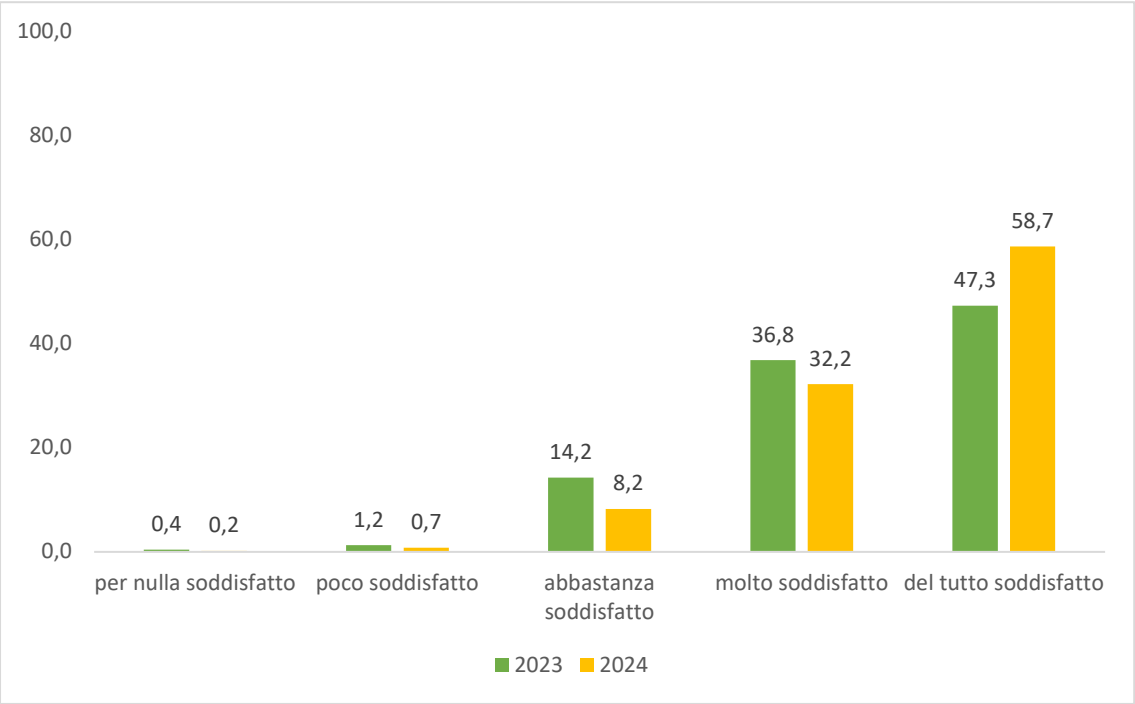
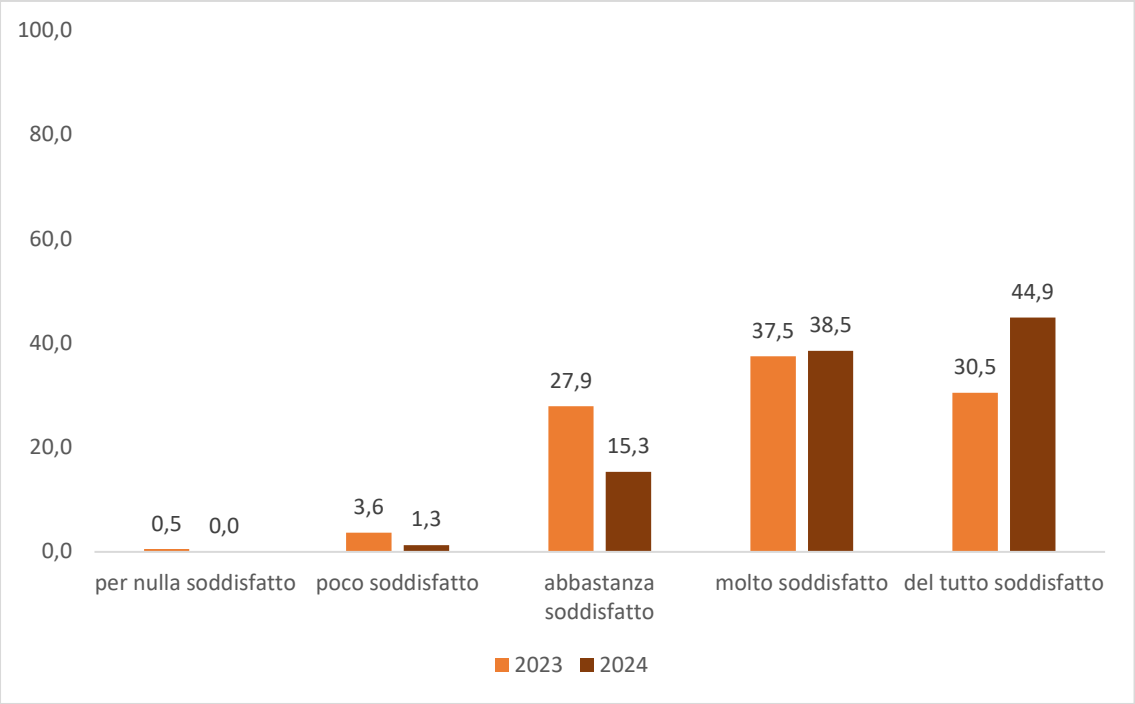


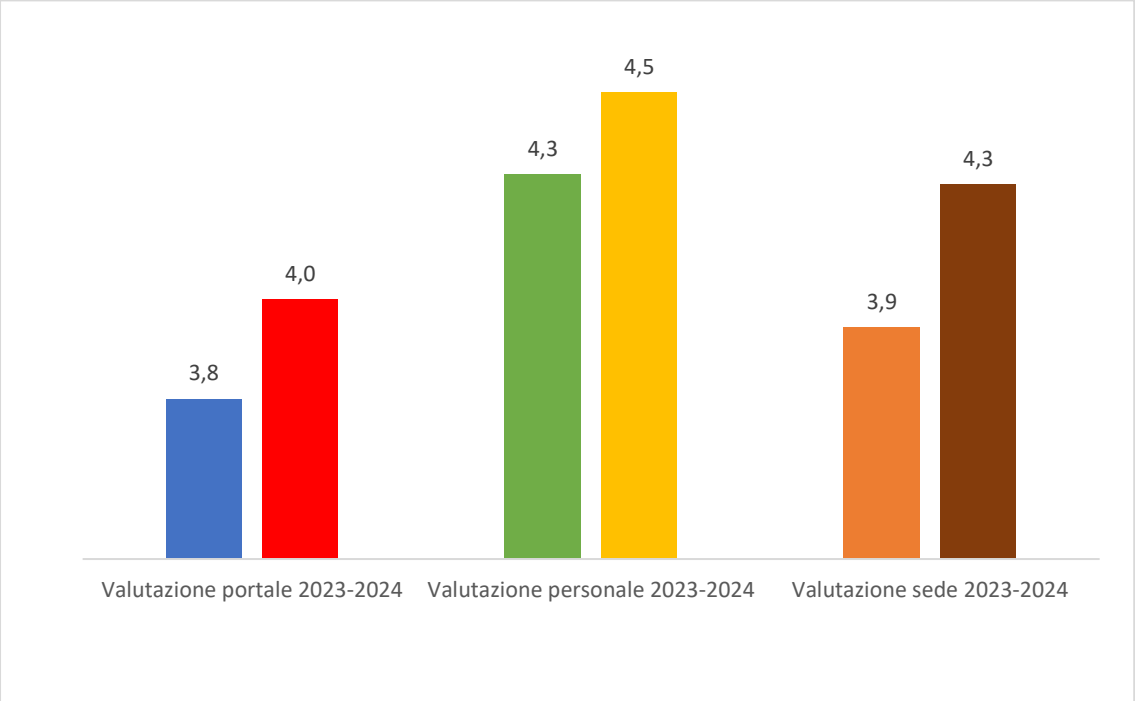
Grafico 17. Distribuzione dei giudizi complessivi sulla sede dell'Archivio storico. Confronto 2023-2024



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.

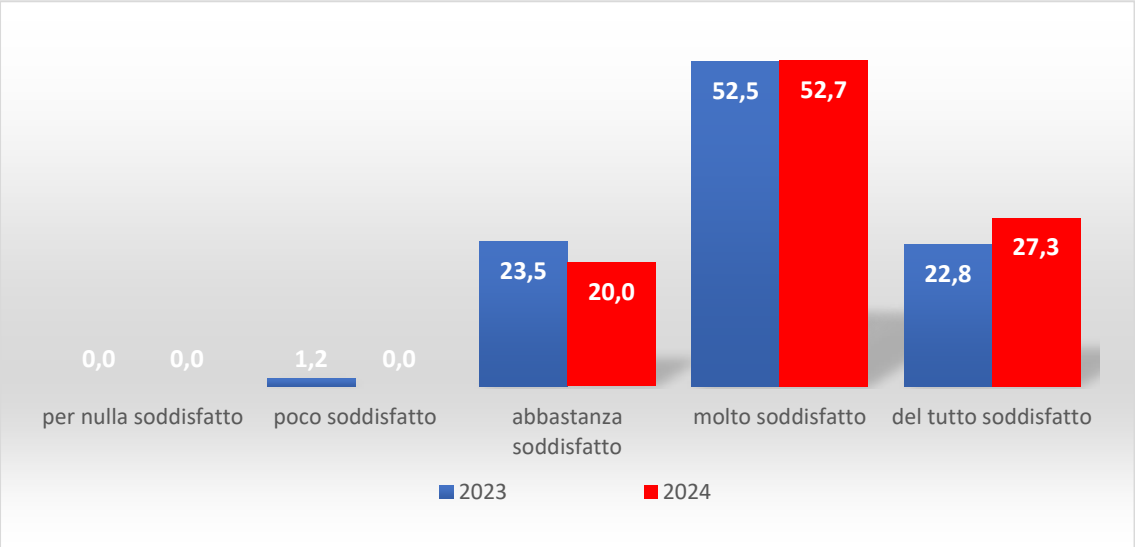
Tutti i valori registrati nel 2024 sono uguali o superiori al voto medio pari a 4. Si osserva l'elevata valutazione del personale pari a 4,5, della sede pari a 4,3 e del portale pari a 4. I valori medi ottenuti nella rilevazione del 2023 erano stati rispettivamente 4,3 personale, 3,9 sede e 3,8 portale.

Grafico 18. Valore medio sul portale, sul personale e sulla sede dell'Archivio storico. Confronto 2023-2024



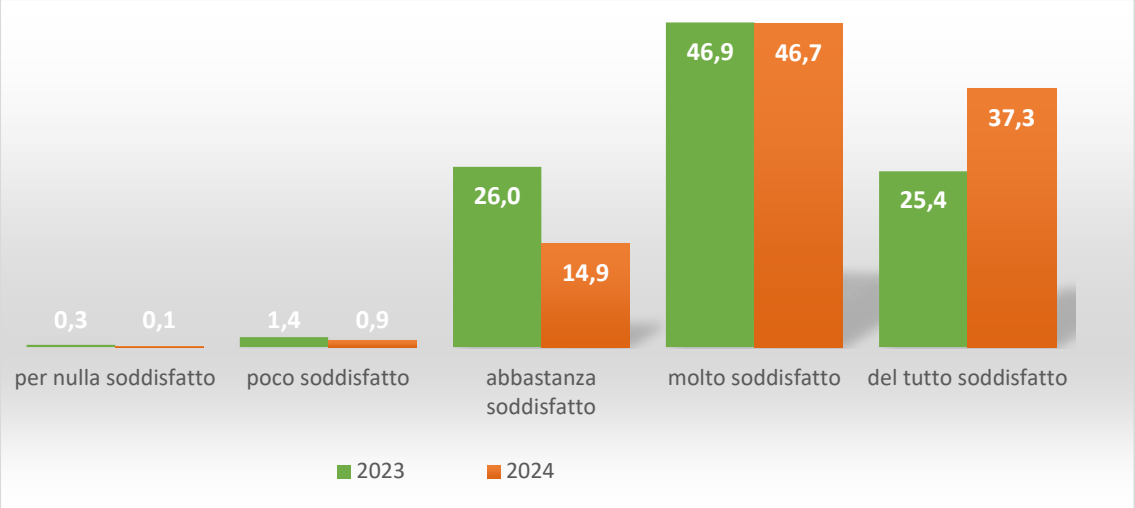
Un altro aspetto fonte di indagine è stata la domanda sulle iniziative o eventi organizzati dall'Archivio storico. Solo il 5,5% dei rispondenti ha dichiarato di aver partecipato e quindi di poter esprimere un giudizio (nel 2023, la percentuale era pari al 6,5). I livelli di gradimento sono riportati nel grafico 19 dove emerge che oltre un rispondente su 2 si dichiara molto soddisfatto, 52,7%, il 27,3% del tutto soddisfatto e il 20,0% abbastanza. Nessuno ha dichiarato di essere per nulla soddisfatto o poco soddisfatto.

Grafico 19. Distribuzione soddisfazione iniziative/eventi organizzati dall'Archivio storico. Confronto 2023-2024



In chiusura del questionario ai rispondenti è stato chiesto di esprimere una valutazione complessiva dell'Archivio storico. Escludendo lo 0,3% 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 supera il risultato raggiunto lo scorso anno pari al 72,3% e si attesta all'84,1%, nel dettaglio i molto soddisfatti sono pari al 46,7%, in linea con quanto era emerso nel 2023, i del tutto soddisfatti sono pari al 37,3%, con un grande incremento rispetto al 2023 quando rappresentavano il 25,4%, 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. Se nel 2023 più di un rispondente su 4, 26,0%, si posizionava nella classa intermedia degli abbastanza soddisfatti, la quota nel 2024 è pari al 14,9% (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.

Grafico 20. Distribuzione del giudizio complessivo sull'Archivio storico. Confronto 2023-2024



In un'ottica di miglioramento del servizio ai cittadini è stata data la possibilità di poter inserire suggerimenti e considerazioni libere. Circa 150 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, cercare di migliorare il sito in merito alle informazioni, alla funzionalità e l'accesso, cercare di semplificare le modalità di ricerca delle pratiche edilizie e prenotazione degli appuntamenti, ampliare la digitalizzazione del servizio, 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 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)*:

	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						
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)***:**

	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						
Cortesia 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

□ 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

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	161	16,2
scuola/ università	82	8,2
vicinanza abitazione	1	0,1
lavoro	633	63,7
brochures/locandine/manifesti	0	0,0
passaparola	35	3,5
social media/web	46	4,6
altro	36	3,6
Totale	994	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)	10	1,0
una volta a settimana	11	1,1
una volta ogni 15 giorni	47	4,7
una volta al mese	166	16,7
meno di una volta al mese	760	76,5
Totale	994	100,0

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

	VA	%
per motivi di studio	57	5,7
per uso privato/ricerche personali	120	12,1
per motivi di lavoro	817	82,2
Totale	994	100,0

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

	VA	%
storia familiare	81	8,1
storico- artistica -istituzionale	116	11,7
pratica edilizia	830	83,5
ruoli matricolari	81	8,1
altro	20	2,0
Totale	994	

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

	VA	%
per niente	2	0,2
poco	46	4,6
abbastanza	268	27,0
molto	428	43,1
moltissimo	250	25,2
Totale	994	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	2	0,2
poco	34	3,4
abbastanza	168	16,9
molto	366	36,8
moltissimo	216	21,7
non ho mai utilizzato questi strumenti	208	20,9
Totale	994	100,0

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

	VA	%
sì	406	40,8
no	588	59,2
Totale	994	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	572	57,5
no	422	42,5
Totale	994	100,0

9) Indichi il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti relativi al portale dell'Archivio https://archinet.comune.fi.it/it/ :

	Valori assoluti						
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	del tutto soddisfatto	non utilizzato	Totale
Facilità di accesso al portale	5	54	274	358	292	11	994
Facilità di utilizzo del portale	2	82	318	326	253	13	994
Facilità di accesso al sistema di prenotazione della sala consultazione	4	38	196	323	354	79	994
Chiarezza delle informazioni contenute nel portale	8	65	296	355	256	14	994
Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato tramite portale	3	23	191	351	394	32	994
Tempestività e chiarezza delle risposte ricevute in seguito a richieste inviate tramite il portale	4	11	166	355	427	31	994
Facilità di compilazione della modulistica tramite portale	4	35	223	366	330	36	994
Valutazione del servizio di Digitalizzazione	5	38	169	311	343	128	994

	Percentuali						
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	del tutto soddisfatto	non utilizzato	Totale
Facilità di accesso al portale	0,5	5,4	27,6	36,0	29,4	1,1	100,0
Facilità di utilizzo del portale	0,2	8,2	32,0	32,8	25,5	1,3	100,0
Facilità di accesso al sistema di prenotazione della sala consultazione	0,4	3,8	19,7	32,5	35,6	7,9	100,0
Chiarezza delle informazioni contenute nel portale	0,8	6,5	29,8	35,7	25,8	1,4	100,0
Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato tramite portale	0,3	2,3	19,2	35,3	39,6	3,2	100,0
Tempestività e chiarezza delle risposte ricevute in seguito a richieste inviate tramite il portale	0,4	1,1	16,7	35,7	43,0	3,1	100,0
Facilità di compilazione della modulistica tramite portale	0,4	3,5	22,4	36,8	33,2	3,6	100,0
Digitalizzazione	0,5	3,8	17,0	31,3	34,5	12,9	100,0

SEDE DELL'ARCHIVIO STORICO

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

	VA	%
sì	889	89,4
no	105	10,6
Totale	994	100,0

11) Indichi il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti relativi al personale presente presso l'Archivio:

	Valori assoluti						
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	del tutto soddisfatto	non utilizzato	Totale
Valutazione del servizio di prima accoglienza	1	13	105	311	456	3	889
Cortesia del personale	2	4	60	279	539	5	889
Competenza e professionalità del personale	2	3	73	266	539	6	889
Tempestività e chiarezza delle informazioni date dal personale	2	6	65	293	514	9	889
Disponibilità nell'assistenza alla ricerca	1	7	58	268	534	21	889

	Percentuali						
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	del tutto soddisfatto	non utilizzato	Totale
Valutazione del servizio di prima accoglienza	0,1	1,5	11,8	35,0	51,3	0,3	100,0
Cortesia del personale	0,2	0,4	6,7	31,4	60,6	0,6	100,0
Competenza e professionalità del personale	0,2	0,3	8,2	29,9	60,6	0,7	100,0
Tempestività e chiarezza delle informazioni date dal personale	0,2	0,7	7,3	33,0	57,8	1,0	100,0
Disponibilità nell'assistenza alla ricerca	0,1	0,8	6,5	30,1	60,1	2,4	100,0

12) Indichi il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti relativi alla sede dell'Archivio:

	Valori assoluti						
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	del tutto soddisfatto	non utilizzato	Totale
Giorni e orari di apertura		30	198	349	307	5	889
Ambienti accoglienti e confortevoli		2	98	329	456	4	889
Ambienti funzionali		3	104	347	429	6	889
Facilità di compilazione della modulistica presso l'archivio	1	11	130	348	371	28	889
Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato		10	143	318	409	9	889

	Percentuali						
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	del tutto soddisfatto	non utilizzato	Totale
Giorni e orari di apertura	0,0	3,4	22,3	39,3	34,5	0,6	100,0
Ambienti accoglienti e confortevoli	0,0	0,2	11,0	37,0	51,3	0,4	100,0
Ambienti funzionali	0,0	0,3	11,7	39,0	48,3	0,7	100,0
Facilità di compilazione della modulistica presso l'archivio	0,1	1,2	14,6	39,1	41,7	3,1	100,0
Tempi di attesa per accedere al servizio utilizzato	0,0	1,1	16,1	35,8	46,0	1,0	100,0

INIZIATIVE/EVENTI DELL'ARCHIVIO STORICO

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

	VA	%
sì	55	5,5
no	939	94,5
Totale	994	100,0

15) Esprima il suo grado di soddisfazione

	VA	%
per nulla soddisfatto		0,0
poco soddisfatto		0,0
abbastanza soddisfatto	11	20,0
molto soddisfatto	29	52,7
del tutto soddisfatto	15	27,3
Totale	55	100,0

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

16) Valutazione complessiva dell'archivio

	VA	%
per nulla soddisfatto	1	0,1
poco soddisfatto	9	0,9
abbastanza soddisfatto	148	14,9
molto soddisfatto	463	46,6
del tutto soddisfatto	370	37,2
Non sono in grado di esprimere una valutazione	3	0,3
Totale	994	100

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

Genere:

	VA	%
maschio	704	70,8
femmina	278	28,0
preferisco non rispondere	12	1,2
Totale	994	100,0

Età

	VA	%
Minori di 30	47	4,7
Da 31 a 60	652	65,6
Oltre 60	286	28,8
preferisco non rispondere	9	0,9
Totale	994	100,0

Titolo di studio

	VA	%
licenza elementare		0,0
licenza media inferiore	8	0,8
diploma	399	40,1
laurea o titolo superiore	563	56,6
altro	11	1,1
preferisco non rispondere	13	1,3
Totale	994	100,0

Condizione occupazionale:

	VA	%
commerciante	3	0,3
dirigente	6	0,6
docente/ricercatore	21	2,1
impiegato	80	8,0
insegnante	7	0,7
libero professionista	775	78,0
non occupato	10	1,0
operaio	2	0,2
pensionato	44	4,4
studente	17	1,7
altro	16	1,6
preferisco non rispondere	13	1,3
Totale	994	100,0

Nazionalità

	VA	%
Italiana	978	98,4
altro	12	1,2
preferisco non rispondere	4	0,4
Totale	994	100,0

Dove vive?

	VA	%
Comune di Firenze	563	56,6
altro Comune della Città metropolitana	280	28,2
altra provincia della Toscana	80	8,0
altra regione italiana	48	4,8
estero	9	0,9
preferisco non rispondere	14	1,4
Totale	994	100,0

Specificare quartiere

	VA	%
Q1	105	18,7
Q2	168	29,8
Q3	83	14,7
Q4	81	14,4
Q5	126	22,4
Totale	563	100,0

Specificare altro comune della Città metropolitana PRIME 5

	VA	%
Sesto Fiorentino	43	15,4
Scandicci	40	14,3
Bagno a Ripoli	31	11,1
Fiesole	15	5,4
Lastra a Signa	14	5,0
Altro	137	48,9
Totale	280	100,0

Specificare altra provincia della Toscana

	VA	%
Arezzo	8	10,1
Grosseto	3	3,8
Livorno	1	1,3
Lucca	1	1,3
Massa Carrara	2	2,5
Pisa	6	7,6
Pistoia	11	13,9
Prato	43	54,4
Siena	4	5,1
Totale	79	100,0
1 non specificato		

Specificare altra regione italiana PRIME 5

	VA	%
Emilia-Romagna	9	18,8
Lombardia	7	14,6
Umbria	6	12,5
Lazio	5	10,4
Veneto	5	10,4
Altro	16	33,3
Totale	48	66,7