



# Il gradimento dei servizi bibliotecari



LACITTÀ  
DA  
LEGGERE

[WWW.BIBLIOTECHE.COMUNE.FI.IT](http://WWW.BIBLIOTECHE.COMUNE.FI.IT)





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



Servizio statistica e toponomastica  
Dirigente  
*Chiara Marunti*



Responsabile Alta Professionalità Statistica  
*Gianni Dugheri*

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

*La statistica per la città*

## Il gradimento dei servizi bibliotecari

A cura di  
*Francesca Crescioli*  
*Mattia Mesina*



<i>Presentazione</i> .....	7
<i>Customer satisfaction e soddisfazione del cittadino</i> .....	8
<i>L'indagine</i> .....	9
<i>Caratteristiche della popolazione</i> .....	10
<i>Frequentatori, iscritti e servizi trasversali</i> .....	17
<i>Il gradimento delle Biblioteche Comunali Fiorentine</i> .....	24
<i>Biblioteca delle Oblate</i> .....	31
<i>Biblioteca Palagio di Parte Guelfa</i> .....	39
<i>Biblioteca Pietro Thouar</i> .....	47
<i>Biblioteca Fabrizio De Andrè</i> .....	55
<i>Biblioteca dei Ragazzi</i> .....	63
<i>Biblioteca Mario Luzi</i> .....	70
<i>Biblioteca Dino Pieraccioni</i> .....	78
<i>Biblioteca Villa Bandini</i> .....	86
<i>Biblioteca del Galluzzo</i> .....	94
<i>BiblioteCaNova Isolotto</i> .....	103
<i>Biblioteca Orticoltura</i> .....	111
<i>Biblioteca Filippo Buonarroti</i> .....	119
<i>Biblioteca ITI Leonardo Da Vinci</i> .....	127
<i>Bibliobus</i> .....	134
<i>Sintesi finale</i> .....	138
<i>Conclusioni</i> .....	140
<i>Appendice</i> .....	141



## Presentazione

L'Amministrazione comunale di Firenze si è data l'obiettivo fondamentale di entrare a far parte della vita quotidiana dei fiorentini tramite le biblioteche cittadine, promuovendo la lettura, la cultura del libro e la conoscenza come strumenti indispensabili di emancipazione e di crescita.

Il nostro sistema bibliotecario è attualmente articolato in tredici spazi pubblici (due biblioteche cittadine e undici biblioteche di quartiere), biblioteche scolastiche, punti di prestito decentrati (quattro nei centri commerciali, tre all'interno delle case circondariali e due negli ospedali) e un Bibliobus. Le biblioteche civiche organizzano una pluralità di attività e iniziative culturali: rassegne letterarie, presentazioni di libri, letture ad alta voce, conferenze, incontri sulla storia cittadina, laboratori e servizi specifici per bambini e ragazzi.

Con circa un milione di presenze l'anno, più di mezzo milione di unità tra libri, CD e DVD, riviste e quotidiani, le biblioteche intendono soddisfare in modo qualificato ed esaustivo le esigenze dei cittadini di tutti i quartieri della città. È per questo motivo che, in collaborazione con l'Ufficio di statistica, abbiamo monitorato costantemente le performance relative ai servizi, alle collezioni e all'offerta culturale. Inoltre, per la prima volta, sono stati rilevati anche gli indici di soddisfazione e gradimento.

I dati forniti dal report che seguirà ci consentiranno di migliorare i servizi sulla base dei bisogni dei fruitori. Le idee e i suggerimenti che arriveranno saranno cruciali per utilizzare al meglio le risorse e orientare le attività affinché possano corrispondere alle necessità e agli interessi espressi, e nel caso anche a rimodulare la programmazione sulla base delle aspettative dei cittadini.

Le nostre biblioteche cittadine vi aspettano!

Tommaso Sacchi  
Assessore alla cultura del Comune di Firenze

## Customer satisfaction e soddisfazione del cittadino

Con il termine *customer satisfaction*, che significa soddisfazione del cliente, si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto.

In ambito pubblico più che di *customer satisfaction* si parla di *citizen satisfaction*, cioè della soddisfazione del cittadino, inteso non soltanto come cliente o utente di un determinato servizio ma come destinatario attivo delle politiche pubbliche.

Per una pubblica amministrazione la rilevazione della *customer/citizen satisfaction* (CS) risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle policies;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

Il fine ultimo della citizen satisfaction risiede nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici. Rilevare la CS consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. Si afferma quindi il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

L'ascolto degli utenti e la rilevazione della soddisfazione dovrebbero diventare attività permanenti e costanti, pianificate e integrate all'interno delle strategie degli enti pubblici i quali dovrebbero avviare processi di cambiamento e rimodulazione dei servizi sulla base del feedback raccolto.

Il Comune di Firenze già da diversi anni rileva la qualità di alcuni servizi. Si è iniziato nel 2004 con la Polizia Municipale che tuttora misura la sua CS, poi si è aggiunto il call center, l'istruzione con nidi d'infanzia e scuole per l'infanzia, i servizi di anagrafe, stato civile e elettorale e quest'anno, per la prima volta i servizi bibliotecari. Finora i servizi che hanno iniziato a rilevare la propria qualità, continuano a ripetere la rilevazione per monitorare di anno in anno il gradimento del servizio offerto.

## L'indagine

La rilevazione del gradimento dei servizi bibliotecari si è svolta dagli inizi di febbraio ai primi di marzo 2019.

Un questionario, predisposto appositamente dai bibliotecari, è stato somministrato attraverso due canali diversi: via web agli iscritti alla newsletter delle Biblioteche Comunali Fiorentine o alle Biblioteche Comunali Fiorentine e cartaceo presso tutte le Biblioteche Comunali Fiorentine.

### ***Dettagli delle due rilevazioni***

Per la rilevazione via web si aveva a disposizione un elenco di circa 95.000 indirizzi di posta elettronica corrispondenti agli iscritti alla newsletter delle Biblioteche Comunali Fiorentine o alle Biblioteche Comunali Fiorentine. Tutti hanno ricevuto una mail di invito a compilare il questionario di gradimento delle biblioteche collegandosi ad un link appositamente predisposto e sono stati sollecitati, con ulteriore mail di promemoria, nel caso in cui a distanza di una e due settimane non avessero provveduto alla compilazione. Di tutti gli indirizzi circa 25.000 si sono rivelati non utilizzabili (errati, dismessi ecc.). Degli altri 70.000 sono tornati indietro 7.680 questionari compilati (pari a un tasso di risposta dell'11,0%). Con il questionario online era possibile valutare tutte le biblioteche che si frequentano abitualmente.

Dopo circa due settimane dall'avvio della rilevazione web sono stati resi disponibili, presso tutte le Biblioteche del circuito, i questionari cartacei. Tale questionario, anonimo, permetteva di valutare solo la biblioteca presso cui ci si trovava. Sono stati raccolti in totale 1.610 questionari che sono stati trasferiti su un analogo modulo elettronico per l'elaborazione.

Il lasso temporale fra le due rilevazioni è stato pensato per dar modo agli iscritti di compilare prioritariamente il questionario online. Entrambe le rilevazioni si sono concluse ai primi di marzo. La rilevazione web è stata realizzata con limesurvey (<https://www.limesurvey.org>), software opensource con cui è stato costruito il questionario ed è stato gestito l'invio di tutti i messaggi di invito e promemoria. Lo stesso software è stato utilizzato anche per l'inserimento manuale dei questionari cartacei.

Di seguito verranno presentati i risultati complessivi a partire dalle caratteristiche anagrafiche dei rispondenti; si analizzerà poi la conoscenza e utilizzo di alcuni servizi trasversali per arrivare alla descrizione delle esigenze per cui si frequentano le biblioteche e del gradimento di vari aspetti, alcuni più legati alla struttura altri relativi ai servizi.

Le stesse analisi verranno poi presentate per singola biblioteca, in modo da poter effettuare un confronto con l'andamento generale ed evidenziare eventuali tratti distintivi di ciascuna biblioteca.

## Caratteristiche della popolazione

In questa sezione si descrivono le caratteristiche anagrafiche dell'insieme dei rispondenti delle due rilevazioni. Tale popolazione fornisce indicazioni utili a delineare i tratti distintivi dell'utenza. Complessivamente sono stati raccolti 9.290 questionari (7.680 da rilevazione web +1.610 da rilevazione cartacea). Di questi, 1.040 sono di individui che dichiarano di essere solamente iscritti alla newsletter e di non frequentare abitualmente nessuna biblioteca per cui hanno risposto alle domande sulla conoscenza di alcuni servizi ed è stato chiesto loro solamente il luogo di residenza. Inoltre si è supposto che coloro che hanno risposto al questionario cartaceo siano almeno frequentatori abituali della biblioteca nella quale hanno compilato il questionario.

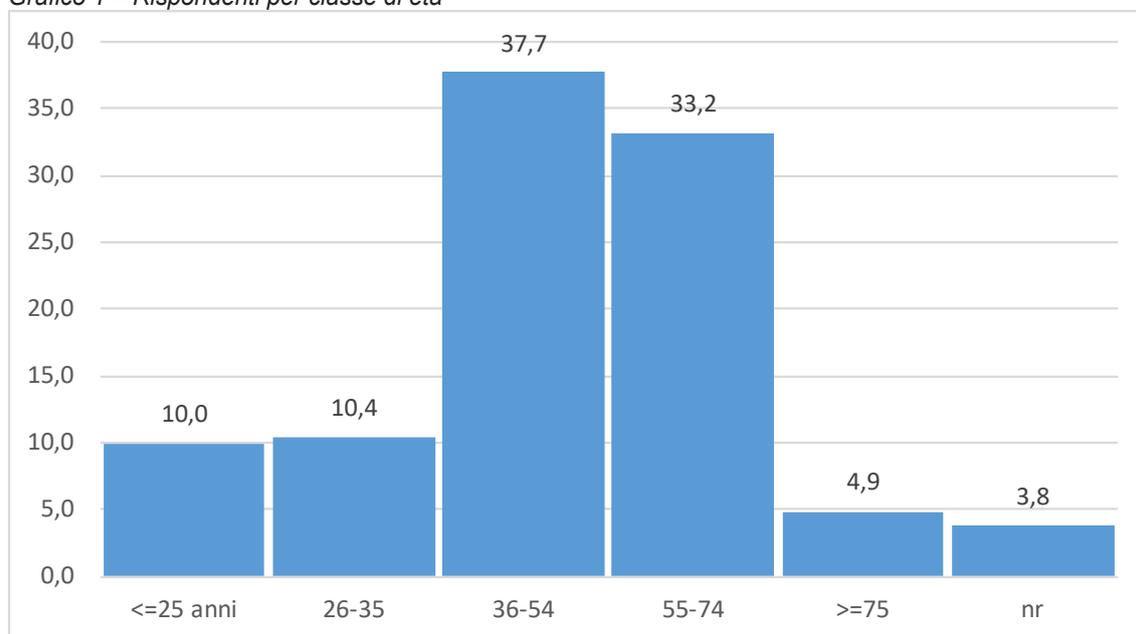
Risulta che la maggior parte dei rispondenti sia di genere femminile (62,9%), il 34,3% di genere maschile e il 2,8% non specifica.

Tabella 1 – Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	5.191	62,9
M	2.830	34,3
Non risponde	229	2,8
Totale	8.250	100,0

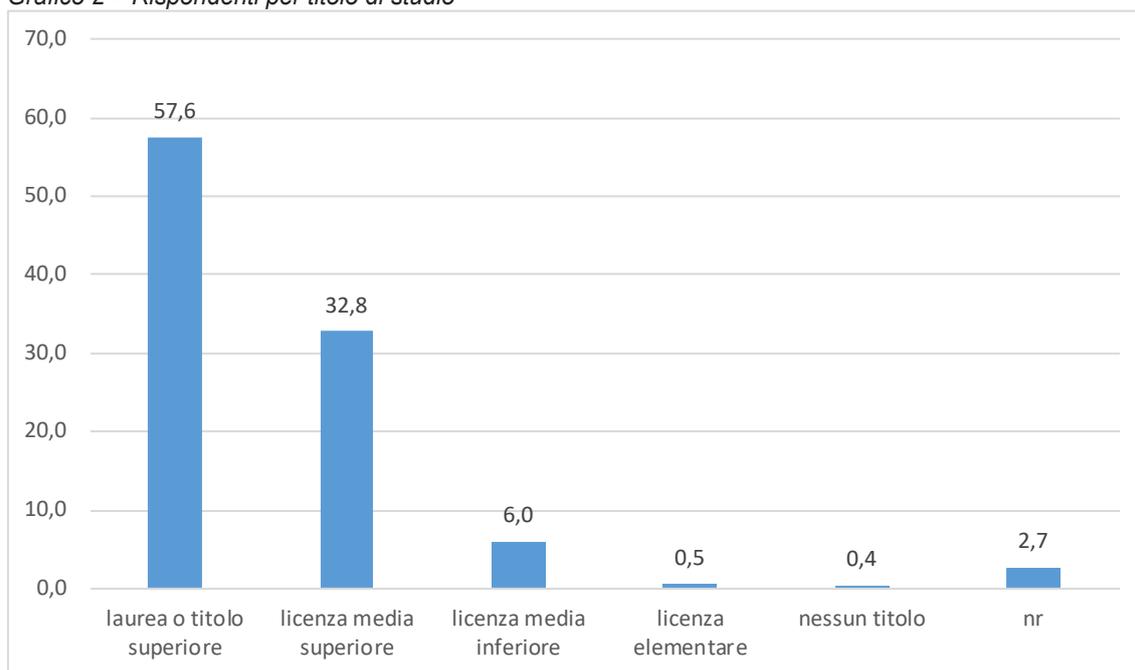
Per età si osserva il 37,7% di rispondenti di età compresa fra 36 e 54 anni, il 33,2% fra i 55 e i 74 anni, il 10,0% circa, in egual misura, fra 26 e 35 anni e minori di 25 anni e il 4,9% di ultra75enni.

Grafico 1 – Rispondenti per classe di età



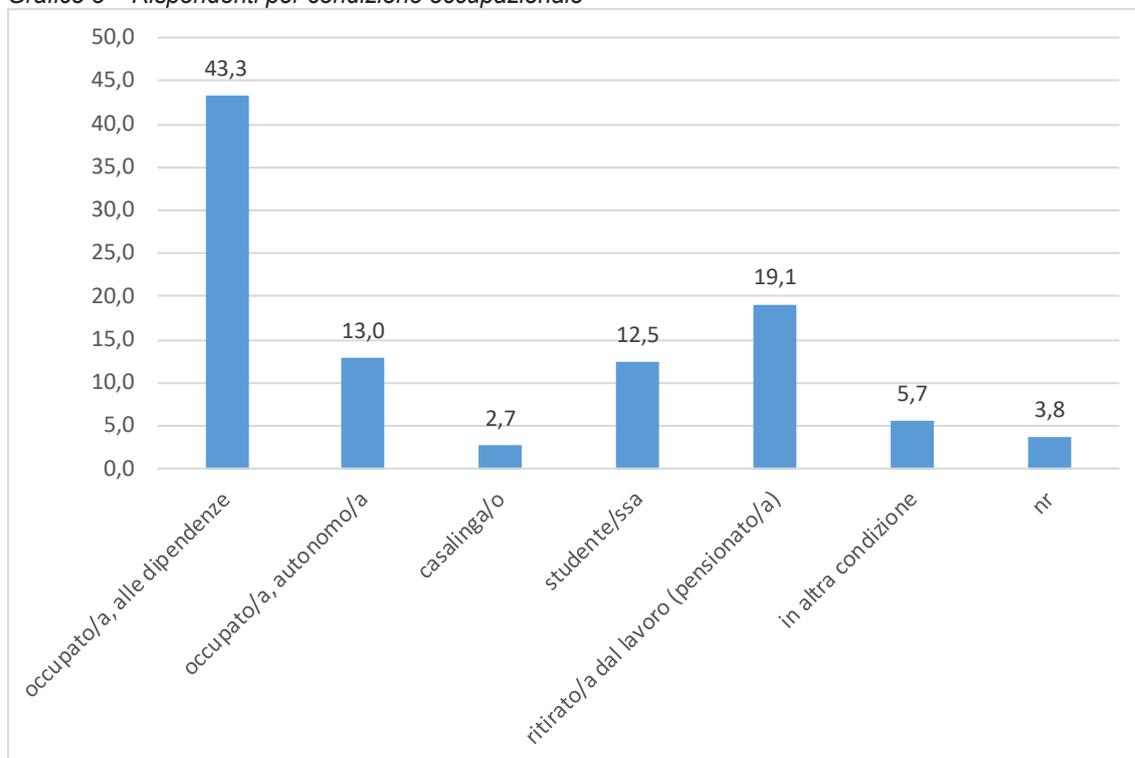
Il titolo di studio risulta elevato con il 57,6% di laureati e il 32,8% di diplomati. Molto più basse le frequenze per i titoli di studio inferiori.

Grafico 2 – Rispondenti per titolo di studio



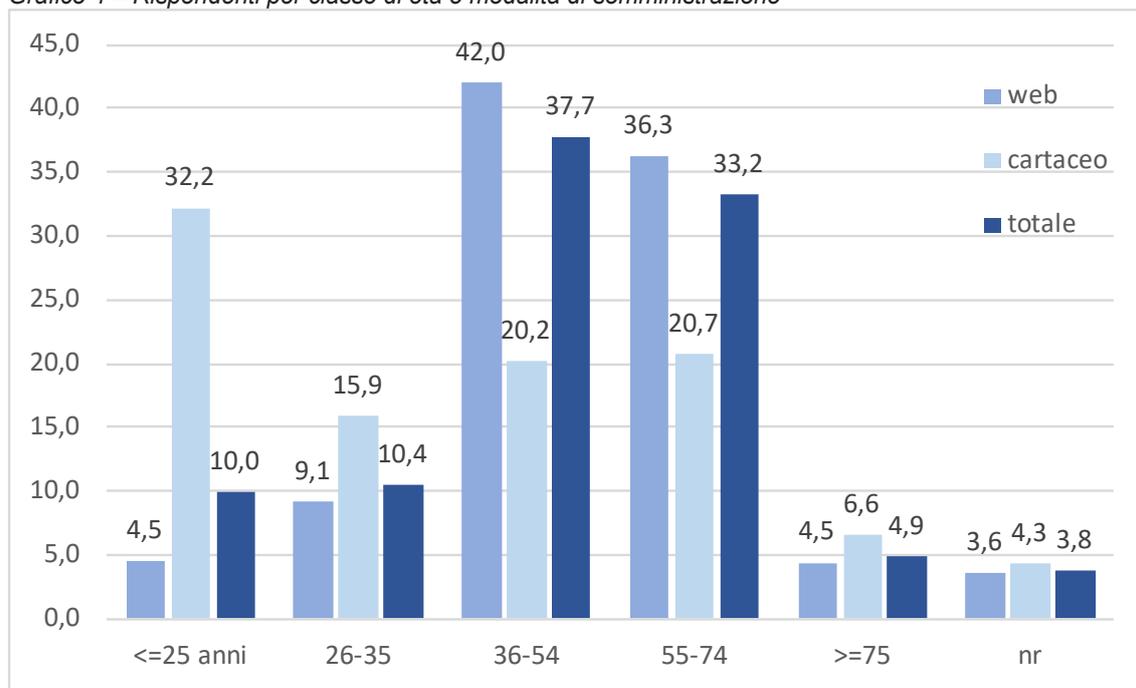
Per condizione occupazionale si osserva, coerentemente con la distribuzione per età, una prevalenza di occupati, 43,3% alle dipendenze e 13,0% di autonomi; il 19,1% dei rispondenti è ritirato dal lavoro e il 12,5% studente.

Grafico 3 – Rispondenti per condizione occupazionale



Considerando separatamente le due indagini, web e cartacea, emerge come attraverso canali differenti siano state intervistate tipologie di utenza molto diverse a partire dalle caratteristiche anagrafiche. Dal web risulta una prevalenza di rispondenti fra i 36 e 54 anni (42,0%) e fra i 55 e 74 anni (36,3%) contro rispettivamente il 20,2% e 20,7% del cartaceo. Su carta prevalgono i rispondenti di età non superiore ai 25 anni (32,2%) ma sono in percentuale superiore alla media anche i 26-35enni (15,9%) e gli ultrasessantacinquenni (6,6%).

Grafico 4 – Rispondenti per classe di età e modalità di somministrazione



Va di pari passo che risulti una quota maggiore di laureati (61,6%) e occupati (62,6%) nella rilevazione web mentre nel cartaceo prevalgano gli studenti (37,9%).

Circa i ¾ dei rispondenti (74,1%) risiede nel comune di Firenze, il 14,3% in un altro comune della città metropolitana, poco più del 4,2% in altra provincia toscana, il 3,7% in altra regione italiana e l'1,3% all'estero.

Nel dettaglio fra i residenti a Firenze prevalgono quelli del quartiere 2 (24,0%), del quartiere 4 (21,9%), poi del quartiere 1 (19,8%) e del 5 (18,3%) e infine del quartiere 3 (10,0%).

Grafico 5 – Rispondenti per titolo di studio e modalità di somministrazione

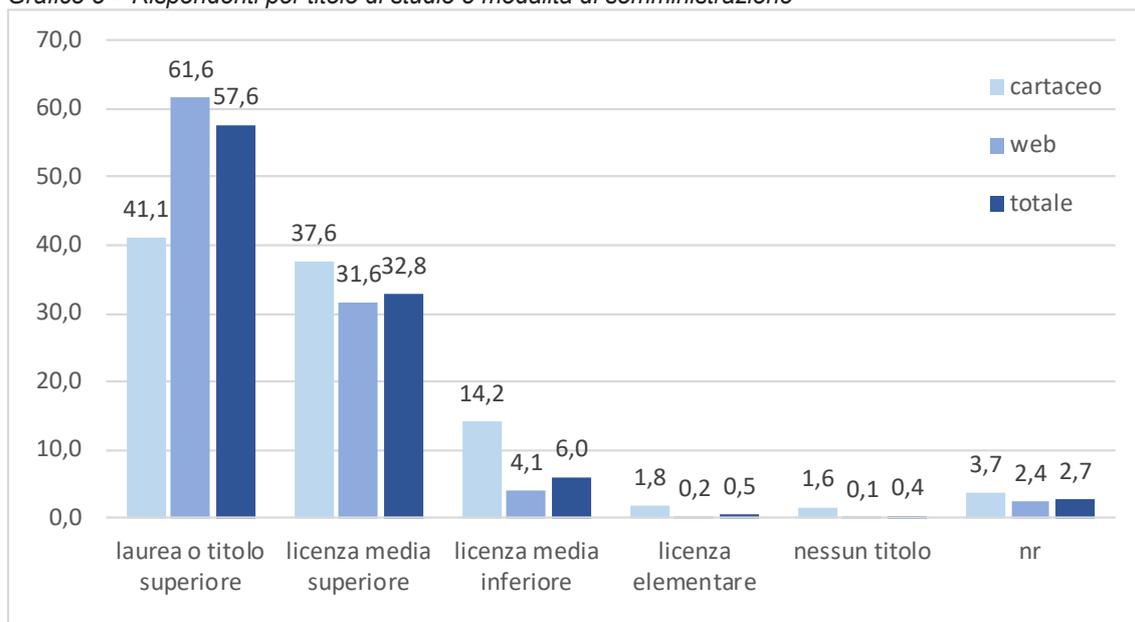


Grafico 6 – Rispondenti per condizione occupazionale e modalità di somministrazione

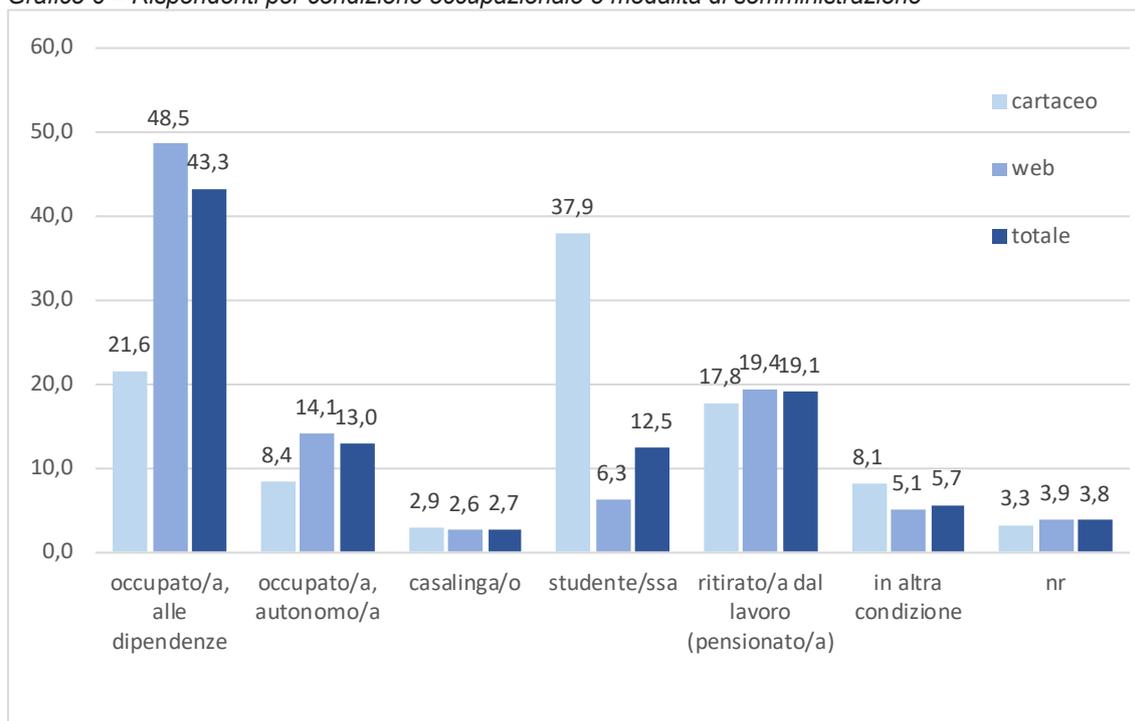


Tabella 2 – Rispondenti residenti a Firenze per quartiere

Quartiere di residenza	N	%
Q1	1.359	19,8
Q2	1.652	24,0
Q3	688	10,0
Q4	1.507	21,9
Q5	1.261	18,3
nr	414	6,0
<b>Totale</b>	<b>6.881</b>	<b>100,0</b>

Gli utenti che risiedono in altri comuni della città metropolitana provengono principalmente da Scandicci (18,4%), Bagno a Ripoli (12,2%) e Sesto Fiorentino (11,0%).

*Tabella 3 – Rispondenti residenti nella città metropolitana per comune*

Comune città metropolitana	N	%
Scandicci	245	18,4
Bagno a Ripoli	163	12,2
Sesto Fiorentino	146	11,0
Fiesole	96	7,2
Impruneta	80	6,0
San Casciano in Val di Pesa	67	5,0
Pontassieve	64	4,8
Campi Bisenzio	53	4,0
Lastra a Signa	49	3,7
Figline e Incisa Valdarno	34	2,6
Greve in Chianti	34	2,6
Rignano sull'Arno	32	2,4
Signa	26	2,0
Borgo San Lorenzo	25	1,9
Montespertoli	23	1,7
Reggello	23	1,7
Empoli	21	1,6
Calenzano	20	1,5
altro comune	113	8,5
nr	18	1,4
<b>Totale</b>	<b>1.332</b>	<b>100,0</b>

Coloro che risiedono fuori provincia (ma entro i confini regionali) provengono principalmente da Prato (23,5%), Arezzo (18,4%), Pistoia (14,8%) e Siena (10,7%).

*Tabella 4 – Rispondenti residenti in toscana per provincia*

Provincia toscana	N	%
Prato	92	23,5
Arezzo	72	18,4
Pistoia	58	14,8
Siena	42	10,7
Pisa	38	9,7
Livorno	32	8,2
Lucca	26	6,6
Grosseto	14	3,6
Massa-Carrara	6	1,5
nr	12	3,1
<b>Totale</b>	<b>392</b>	<b>100,0</b>

Infine coloro che risiedono in un'altra regione italiana provengono principalmente da Lombardia (13,2%), Emilia Romagna (10,3%), Campania e Lazio (9,8%) e Puglia (8,3%).

Tabella 5 – Rispondenti residenti in Italia per regione

Regione	N	%
Lombardia	46	13,2
Emilia Romagna	36	10,3
Campania	34	9,8
Lazio	34	9,8
Puglia	29	8,3
Sicilia	22	6,3
Veneto	22	6,3
Calabria	18	5,2
Piemonte	18	5,2
Liguria	16	4,6
Abruzzo	15	4,3
Sardegna	12	3,4
Umbria	10	2,9
Basilicata	8	2,3
Marche	7	2,0
Friuli Venezia Giulia	5	1,4
Provincia Autonoma di Trento	4	1,1
Molise	2	0,6
Provincia Autonoma di Bolzano	2	0,6
nr	8	2,3
<b>Totale</b>	<b>348</b>	<b>100,0</b>

Incrociando la provenienza con l'età e la condizione occupazionale per avere qualche informazione in più sui residenti fuori comune emerge che si tratta prevalentemente di giovani fino a 35 anni, studenti o che si dichiarano in altra condizione occupazionale. In particolare si rilevano percentuali superiori alla media di studenti/sse (15,1%) e di minori di 25 anni (16,3%) provenienti da altri comuni della città metropolitana; fra i residenti in altra provincia toscana o fuori regione si osserva una quota superiore alla media anche di 26-35enni e di individui in altra condizione professionale.

Tabella 6 – Rispondenti per residenza e classe di età

	<=25 anni	26-35	36-54	55-74	>=75	non indicato	Totale
Comune di Firenze	69,3	63,6	79,3	81,4	89,1	52,4	74,1
altro comune della Città Metropolitana	16,3	14,2	11,7	11,9	5,7	26,9	14,3
altra provincia toscana	5,2	7,5	3,9	3,1	1,2	5,3	4,2
altra regione italiana	6,5	9,7	3,0	1,8	1,0	4,7	3,7
estero	1,0	3,1	1,0	0,8	1,2	2,1	1,3
non indicato	1,7	1,9	1,1	1,0	1,7	8,7	2,3
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>						

Tabella 7 – Rispondenti per residenza e condizione occupazionale

	occupato/a, dipendente	occupato/a, autonomo/a	ritirato/a dal lavoro	studente	casalinga	in altra condizione	non indicato	Totale
Comune di Firenze	77,8	75,3	84,5	69,1	86,0	75,1	52,7	74,1
altro comune della Città Metropolitana	12,7	13,2	10,2	15,1	7,7	10,7	26,2	14,3
altra provincia toscana	4,4	4,7	2,1	5,7	1,4	4,3	5,2	4,2
altra regione italiana	3,3	3,9	1,6	6,7	2,3	7,0	4,2	3,7
estero	1,1	1,7	0,6	1,6	1,4	1,1	2,1	1,3
non indicato	0,7	1,2	1,1	1,8	1,4	1,9	9,6	2,3
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Il luogo di residenza è stato rilevato anche per i non frequentanti le biblioteche. Come ultima informazione di interesse si presenta la provenienza di coloro che ricevono solo la newsletter delle Biblioteche Comunali Fiorentine. Nonostante oltre la metà (51,7%) risieda nel comune, tale valore è di gran lunga inferiore alla media infatti risulta che il 32,2% risiede in un comune della città metropolitana, il 6,4% in altra provincia toscana, il 4,8% in altra regione e il 2,4% all'estero, tutte percentuali superiori alla media. Questo può far pensare a cambiamento di abitudini nel primo caso (residenti a Firenze) e a trasferimenti di residenza a cui non è seguito la disiscrizione dalla newsletter.

Tabella 8 – Non frequentanti per luogo di residenza

	N	%
Comune di Firenze	538	51,7
altro comune della Città Metropolitana	335	32,2
altra provincia toscana	67	6,4
altra regione italiana	50	4,8
estero	25	2,4
non indicato	25	2,4
<b>Totale</b>	<b>1.040</b>	<b>100,0</b>

## Frequentatori, iscritti e servizi trasversali

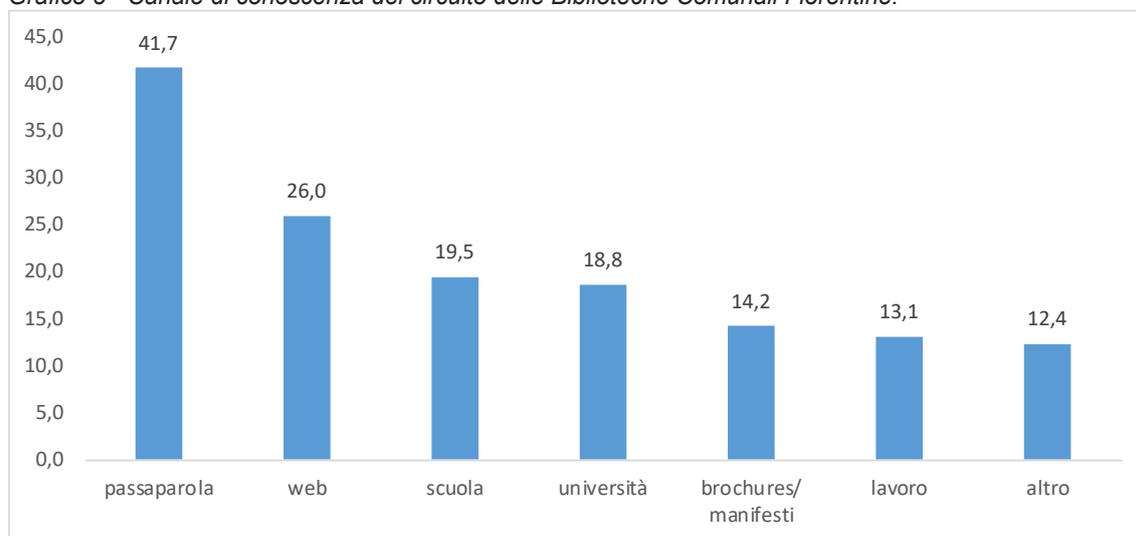
In questa sezione si presentano i risultati relativi ad alcune informazioni di carattere generale sulla frequentazione e/o iscrizione alle varie biblioteche, sulla conoscenza del sistema bibliotecario e di alcuni servizi che esso offre e sull'efficacia dei canali di comunicazione col cittadino-utente. Si tratta di domande poste una sola volta al rispondente (anche a coloro che frequentano e quindi valutano più di una biblioteca).

Il principale canale attraverso cui i rispondenti sono venuti a conoscenza del sistema delle Biblioteche Comunali Fiorentine è il passaparola (41,7%), seguito dal web (26,0%) e da scuola (19,5%) e università (18,8%).

Tabella 9 - Canale di conoscenza del circuito delle Biblioteche Comunali Fiorentine (possibili più risposte).

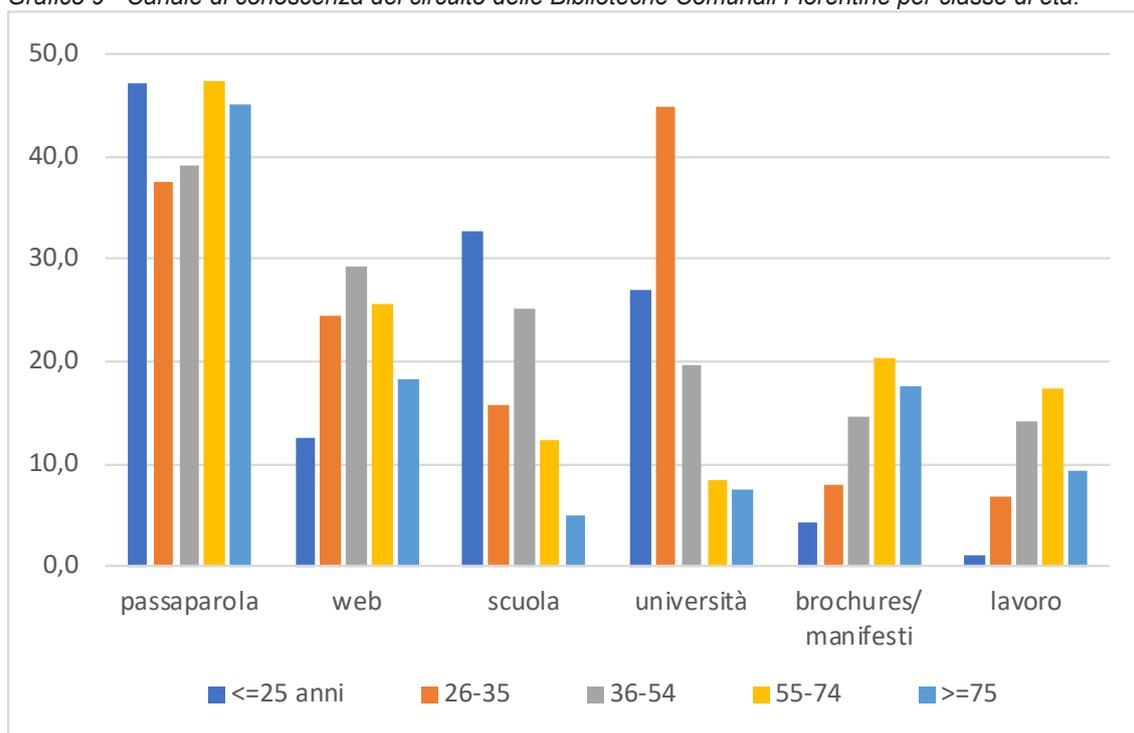
canale conoscenza	N	%
passaparola	3.877	41,7
web	2.414	26,0
scuola	1.815	19,5
università	1.742	18,8
brochures/manifesti	1.323	14,2
lavoro	1.221	13,1
altro	1.155	12,4

Grafico 8 - Canale di conoscenza del circuito delle Biblioteche Comunali Fiorentine.



Alcune differenze si possono osservare nell'analisi dei canali di conoscenza per età: tutte le classi di età hanno indicato come principale canale di conoscenza il passaparola, a eccezione dei 26-35enni per i quali invece è l'università il canale prioritario attraverso il quale sono entrati in contatto con le Biblioteche Comunali Fiorentine; i minori di 25 anni presentano percentuali superiori alla media di conoscenza delle biblioteche tramite scuola e università e per passaparola; fra i 36 e i 54 anni si indicano con valori superiori alla media il web e la scuola; i rispondenti fra i 55 e i 74 anni rilevano una percentuale superiore alla media di conoscenza tramite il lavoro e, insieme agli ultra75enni, anche attraverso brochures/manifesti e passaparola.

Grafico 9 - Canale di conoscenza del circuito delle Biblioteche Comunali Fiorentine per classe di età.



Tali differenze si ripercuotono nell'analisi per condizione occupazionale: gli studenti indicano maggiormente rispetto alla media scuola, università e passaparola; gli occupati il lavoro ma anche scuola e web, i ritirati dal lavoro brochures/manifesti e passaparola e le casalinghe passaparola e scuola.

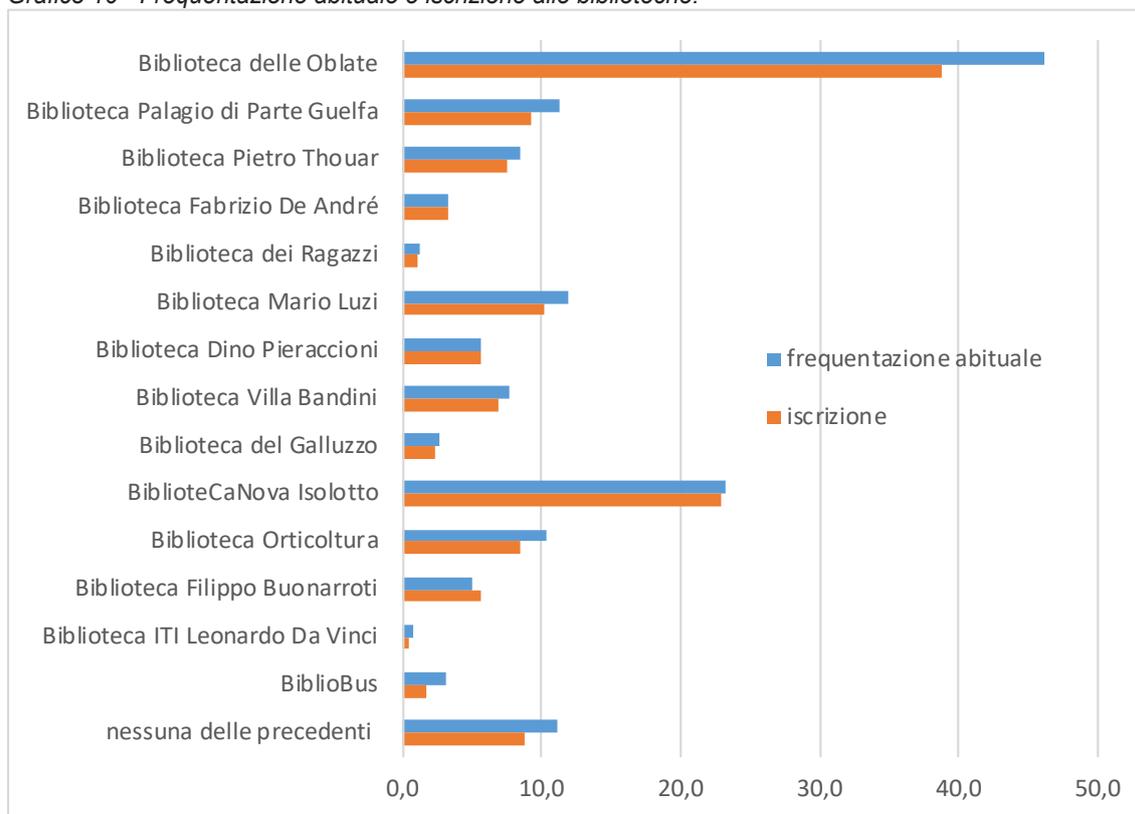
Considerando nuovamente i 9.290 rispondenti totali si osserva che l'11,2% non frequenta abitualmente nessuna biblioteca. La quota dei non iscritti scende all'8,8%. In questi conteggi si è ipotizzato che coloro che hanno risposto al questionario cartaceo siano frequentatori abituali della biblioteca valutata e iscritti solo se espressamente indicato.

La biblioteca più frequentata è quella delle Oblate (46,1%), poi c'è BiblioteCanova (23,2%), Mario Luzi (11,9%), Palagio di Parte Guelfa (11,2%) e Orticoltura (10,4%). Le relative iscrizioni sono sempre in percentuale uguale o minore e si scostano di poco (massimo 2,0 punti percentuali), ad eccezione della Biblioteca delle Oblate dove lo scarto è di 7,4 punti.

Tabella 10 - Frequentazione abituale e iscrizione alle biblioteche (possibili più risposte).

	frequentazione abituale		iscrizione	
	N	%	N	%
Biblioteca delle Oblate	4.283	46,1	3.598	38,7
Biblioteca Palagio di Parte Guelfa	1.041	11,2	851	9,2
Biblioteca Pietro Thouar	777	8,4	701	7,5
Biblioteca Fabrizio De André	303	3,3	305	3,3
Biblioteca dei Ragazzi	111	1,2	105	1,1
Biblioteca Mario Luzi	1.110	11,9	947	10,2
Biblioteca Dino Pieraccioni	519	5,6	520	5,6
Biblioteca Villa Bandini	716	7,7	645	6,9
Biblioteca del Galluzzo	247	2,7	210	2,3
BiblioteCaNova Isolotto	2.157	23,2	2.124	22,9
Biblioteca Orticoltura	968	10,4	778	8,4
Biblioteca Filippo Buonarroti	469	5,0	521	5,6
Biblioteca ITI Leonardo Da Vinci	64	0,7	40	0,4
BiblioBus	286	3,1	161	1,7
nessuna delle precedenti (ricevo solo la newsletter)	1.040	11,2	813	8,8

Grafico 10 - Frequentazione abituale e iscrizione alle biblioteche.



Il 51,9% dei rispondenti frequenta abitualmente una sola biblioteca, il 24,7% due biblioteche, il 9,3% tre.

Tabella 11– Rispondenti per numero biblioteche frequentate abitualmente

numero biblioteche frequentate abitualmente	N	%
0	1.040	11,2
1	4.819	51,9
2	2.292	24,7
3	864	9,3
4	203	2,2
5	42	0,5
6 e più	30	0,3
Totale	9.290	100,0

A tutti coloro che frequentano abitualmente (hanno valutato) almeno una biblioteca è stato chiesto se conoscono e se utilizzano alcuni servizi offerti dalle biblioteche.

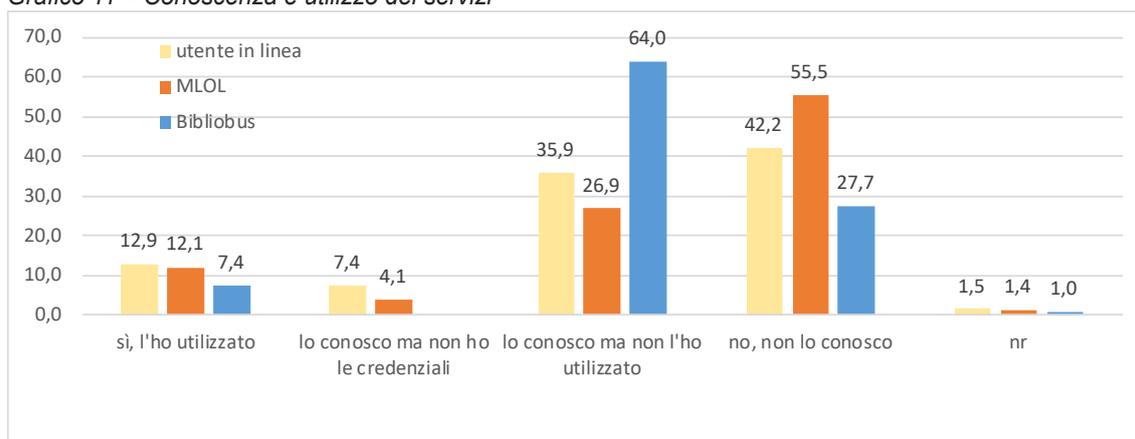
Uno di questi è il catalogo OPAC per le ricerche in linea. Risulta che il 42,1% dei rispondenti utilizza il catalogo OPAC e il 68,7% di essi si dichiara molto soddisfatto della facilità di utilizzo.

Il servizio 'Utente in linea' permette di verificare online la scadenza dei propri prestiti, di rinnovarli, di effettuare prenotazioni, ecc. Il 42,2% dei rispondenti non lo conosce, il 12,9% lo ha utilizzato, il 35,9% sa che esiste ma non lo ha utilizzato e il 7,4% lo conosce ma non ha le credenziali d'accesso.

MLOL 'Media Library OnLine' è una rete italiana di biblioteche pubbliche, accademiche e scolastiche per il prestito digitale. Per utilizzare MediaLibraryOnLine è necessario essere iscritti in una delle biblioteche aderenti. Il servizio permette di consultare gratuitamente la collezione digitale della biblioteca (ebook, musica, film, giornali, banche dati, corsi di formazione online (e-learning), archivi di immagini ecc.) e utilizzare il servizio di prestito senza presentarsi fisicamente in biblioteca. Il 55,5% dei rispondenti non conosce il servizio, il 12,1% lo ha utilizzato, il 26,9% sa che esiste ma non lo ha utilizzato e il 4,1% lo conosce ma non ha le credenziali d'accesso.

Il Bibliobus, biblioteca itinerante che si sposta nei cinque quartieri a rotazione ogni 15 giorni, è conosciuto dalla maggioranza dei rispondenti (71,4% complessivo) nonostante sia utilizzato solo dal 7,4%. Il 27,7% non lo conosce.

Grafico 11 – Conoscenza e utilizzo dei servizi



Il catalogo OPAC è conosciuto prevalentemente da individui di età compresa fra 26 e 35 anni (58,0%) e fra 36 a 54 anni (48,6%) e occupati, sia dipendenti sia autonomi.

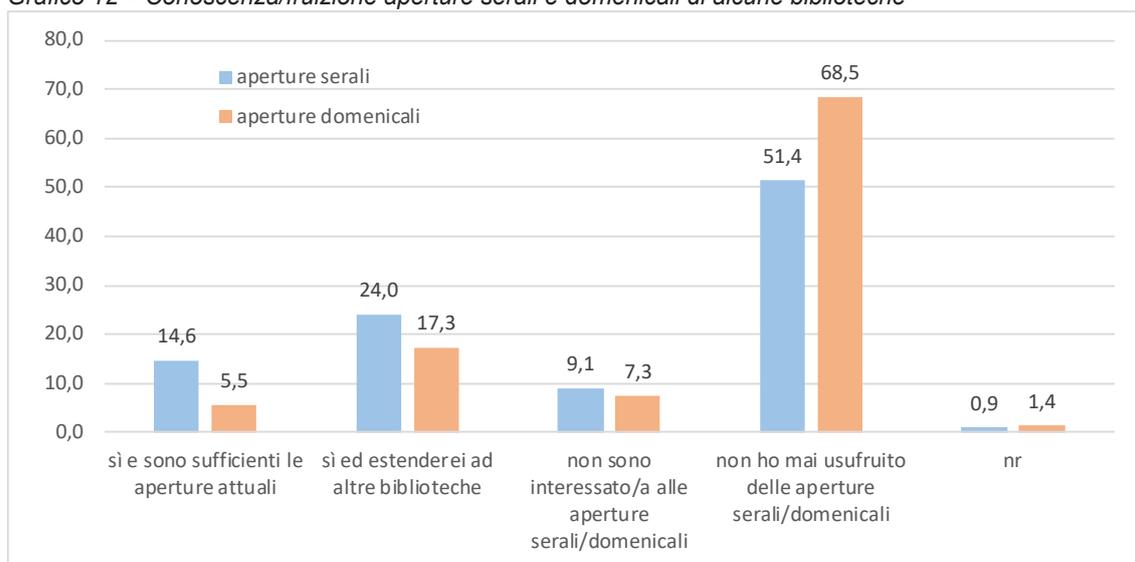
Il servizio 'Utente in linea' è prevalentemente utilizzato da dipendenti e soggetti in altra condizione occupazionale e di età compresa fra 26 e 54 anni; lo conoscono ma non lo hanno utilizzato studenti, pensionati e soggetti in altra condizione occupazionale e di età inferiore a 26 anni o superiore a 74 anni, mentre non lo conoscono prevalentemente occupati e casalinghe e individui di età compresa fra 36 e 74 anni.

Il servizio 'Media Library OnLine' è prevalentemente utilizzato da pensionati e dipendenti e soggetti di età compresa fra 55 e 74 anni; lo conoscono ma non lo hanno utilizzato in maggioranza studenti e individui di età inferiore a 26 anni, mentre non lo conoscono prevalentemente occupati e individui di età compresa fra 36 e 54 anni.

Il BiblioBus è utilizzato in prevalenza da casalinghe, dipendenti e pensionati e soggetti di età superiore ai 74 anni o compresa fra 36 e 54 anni. Lo conoscono ma non lo hanno utilizzato in maggioranza pensionati e individui fra i 55 e i 74 anni mentre a non conoscerlo sono di più giovani con meno di 26 anni o fra 26 e 35 anni e studenti.

Alcune biblioteche (Oblate, Palagio di Parte Guelfa, Villa Bandini, BiblioteCanova Isolotto e Mario Luzi) rimangono aperte oltre le 19.00 e la Biblioteca di Palagio di Parte Guelfa apre anche la domenica dalle 10.00 alle 18.00. È stato chiesto ai rispondenti se frequentano le biblioteche in questi orari 'diversi' dal consueto. Risulta che la maggior parte dei rispondenti non ha mai usufruito delle aperture serali (51,4%) e domenicali (68,5%). Degni di considerazione sono il 38,6% dei rispondenti che utilizza le aperture serali di cui il 24,0% estenderebbe il servizio ad altre biblioteche, e il 22,8% che utilizza le aperture domenicali di cui il 17,3% estenderebbe il servizio ad altre biblioteche.

Grafico 12 – Conoscenza/fruizione aperture serali e domenicali di alcune biblioteche



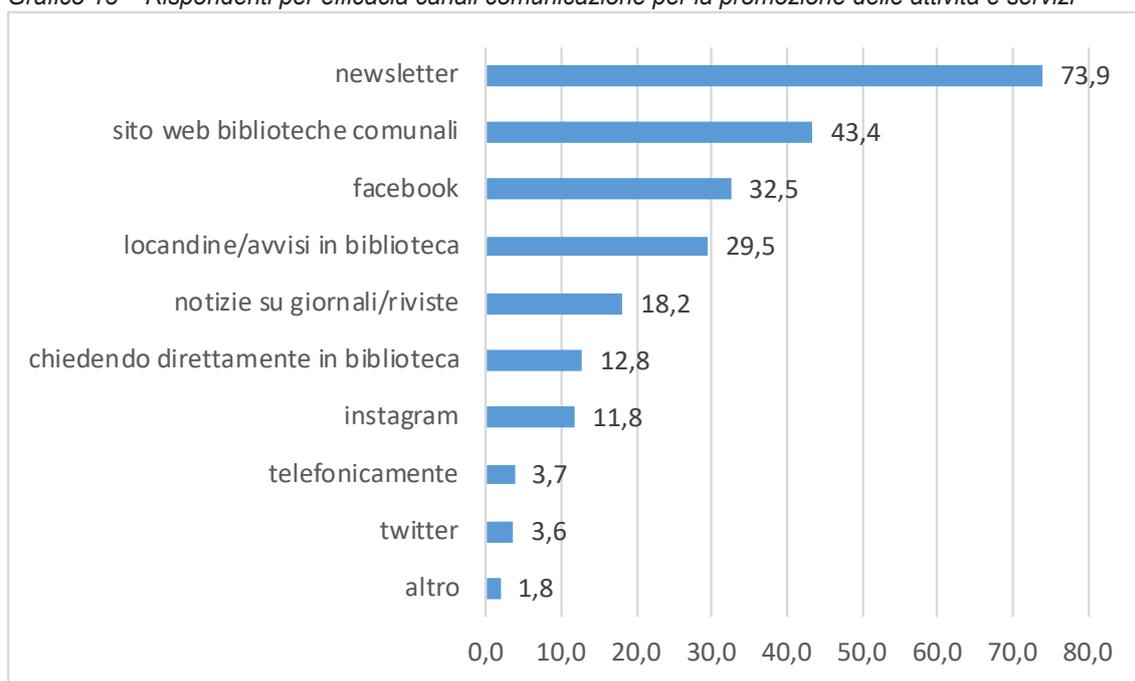
A usufruire delle aperture serali e domenicali sono prevalentemente giovani fino a 35 anni, molti dei quali estenderebbero il servizio ad altre biblioteche. Si rileva una quota superiore alla media di ultrasettantacinquenni che utilizzano le aperture domenicali, ritenendole sufficienti. A non aver mai usufruito delle aperture 'straordinarie' sono le classi dai 36 anni in su e in particolare gli ultrasettantacinquenni presentano percentuali superiori alla media di disinteressati a questo tipo di servizio.

A tutti i rispondenti, compresi coloro che non frequentano abitualmente (e quindi non hanno valutato) nessuna biblioteca, è stato chiesto quali canali di comunicazione ritengono di maggior efficacia per promuovere i servizi e le varie attività delle biblioteche.

Fra i canali di comunicazione proposti la newsletter è quella ritenuta più efficace (73,9%), seguita dal sito web delle Biblioteche Comunali Fiorentine (43,4%). Fra i social media il più efficace è facebook col 32,5% delle preferenze (segue instagram con l'11,8%), davanti a locandine e avvisi in biblioteca (29,5%), a notizie su giornali/riviste (18,2%) e richiesta diretta in biblioteca (12,8%).

Qualche differenza si evidenzia nell'analisi per età: la newsletter è il canale preferenziale delle classi 36-54 e 55-74 anni; lo è anche il sito web anche se si evidenziano minori differenze fra le varie classi; facebook e i social media in generale sono ritenuti di maggior efficacia dai più giovani (minori di 36 anni) così come le locandine/avvisi in biblioteca; le notizie sui giornali/riviste sono considerate di maggior efficacia dalle classi 55-74 anni e maggiori di 75 anni mentre la richiesta diretta in biblioteca riceve maggiori preferenze da parte degli ultrasettantacinquenni.

Grafico 13 – Rispondenti per efficacia canali comunicazione per la promozione delle attività e servizi



## Il gradimento delle Biblioteche Comunali Fiorentine

In questa sezione si presenta l'analisi delle domande più strettamente connesse al modo di utilizzo e alla valutazione del sistema bibliotecario fiorentino. I rispondenti reali sono 8.250 (7.680-1.040+1.610), alcuni di questi ovvero i frequentatori di più biblioteche, forniscono valutazioni multiple per cui si arriva a un totale di 12.249 valutazioni.

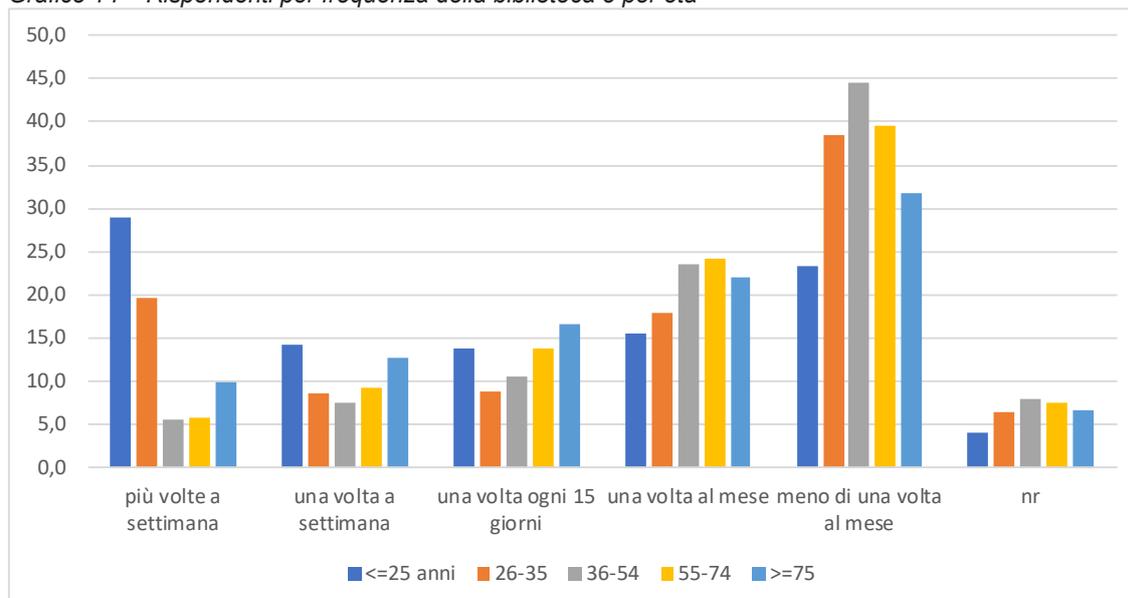
A livello complessivo la maggior parte dei rispondenti frequenta le biblioteche meno di una volta al mese (39,6%) o una volta al mese (22,2%). Il 12,1% la frequenta una volta ogni 15 giorni, il 9,1% una volta a settimana e il 9,6% più volte a settimana.

Tabella 12 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
più volte a settimana (da tutti i giorni a almeno due volte a settimana)	1.178	9,6
una volta a settimana	1.114	9,1
una volta ogni 15 giorni	1.479	12,1
una volta al mese	2.720	22,2
meno di una volta al mese	4.846	39,6
nr	912	7,4
<b>Totale</b>	<b>12.249</b>	<b>100,0</b>

Alcune differenze nel modo di utilizzare le biblioteche si evidenziano analizzando la frequenza per età del rispondente. Si osserva che tutte le classi di età frequentano le biblioteche prevalentemente meno di una volta al mese a eccezione dei più giovani (rispondenti di età inferiore ai 25 anni) che invece si recano maggiormente in biblioteca più volte alla settimana (29,0%). Risulta superiore alla media anche la quota dei 26-35enni che frequentano le biblioteche più volte a settimana (19,6%), però non supera il 38,5% di 'meno di una volta al mese'.

Grafico 14 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

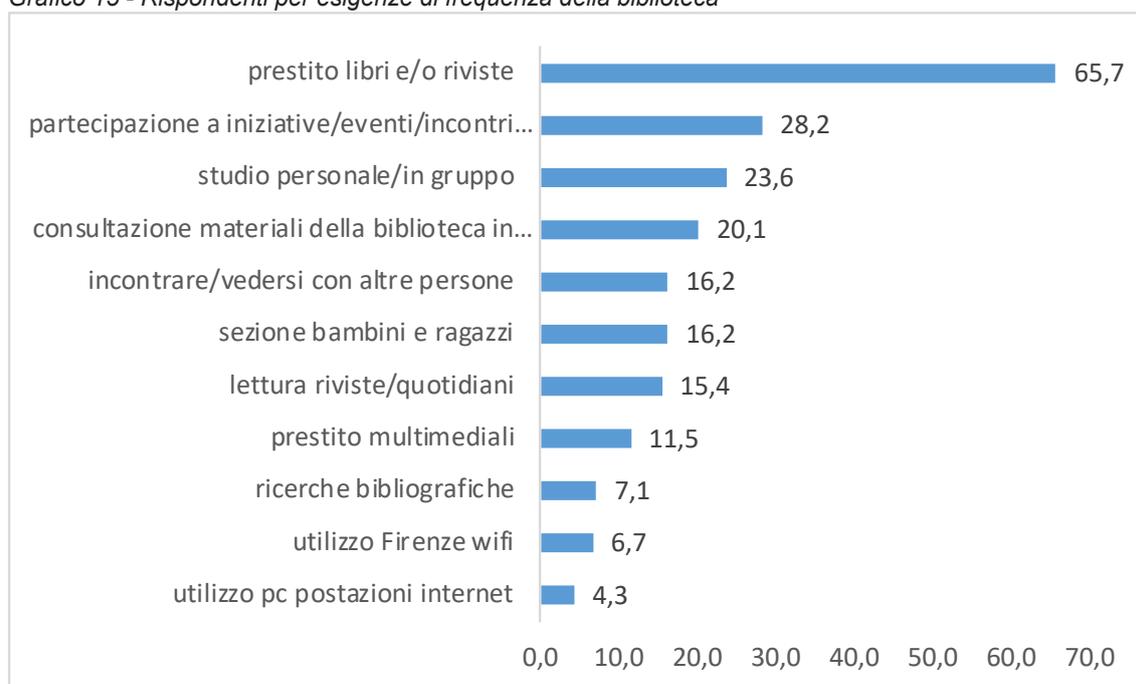


Ma quali sono i motivi per cui ci si reca in biblioteca? Il rispondente poteva selezionare più di una risposta da un elenco di possibili esigenze. Il 65,7% dei rispondenti indica come esigenza prioritaria il prestito di libri e/o riviste; con il 28,2% segue la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca; il 23,6% si reca in biblioteca per studio personale o di gruppo e il 20,1% per consultare il materiale in sala; il 16,2% frequenta la sezione bambini e ragazzi e con la stessa percentuale ci sono coloro che vanno in biblioteca per incontrare e vedersi con altre persone; scende al 15,4% la quota di coloro che si recano in biblioteca per leggere riviste e quotidiani e all'11,5% quella di coloro che prendono in prestito multimediali. Con il 7,1% seguono le ricerche bibliografiche e con il 6,7% l'utilizzo della Firenze wifi; rimane residuale l'utilizzo del pc con postazioni internet (4,3%).

Tabella 13 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

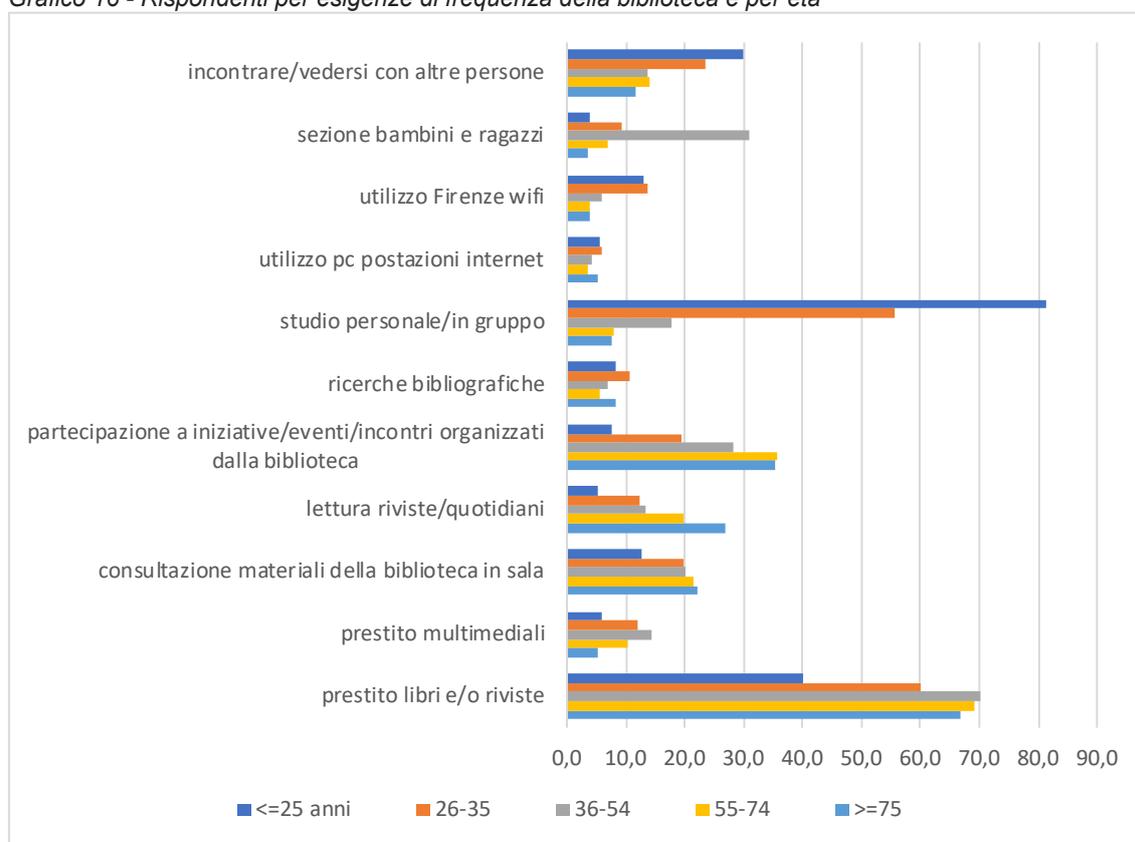
Esigenza	N	%
prestito libri e/o riviste	8.045	65,7
partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	3.455	28,2
studio personale/in gruppo	2.887	23,6
consultazione materiali della biblioteca in sala	2.463	20,1
incontrare/vedersi con altre persone	1.982	16,2
sezione bambini e ragazzi	1.986	16,2
lettura riviste/quotidiani	1.892	15,4
prestito multimediali	1.405	11,5
ricerche bibliografiche	873	7,1
utilizzo Firenze wifi	817	6,7
utilizzo pc postazioni internet	528	4,3

Grafico 15 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Interessante anche in questo caso è l'analisi per fascia di età. Il grafico seguente mette in evidenza alcune diversità nella modalità di utilizzo delle biblioteche: il prestito di libri e/o riviste è il motivo principale per cui si va in biblioteca se si hanno più di 25 anni; i minori di 25 anni si recano in biblioteca principalmente per studio personale/in gruppo e tale esigenza si colloca subito dopo il prestito di libri per i 26-35enni; le classi di età più giovani indicano come ulteriori esigenze per cui frequentano la biblioteca, in misura maggiore alle altre, incontrare e vedersi con altre persone e l'utilizzo della Firenze wifi. La sezione bambini e ragazzi è molto più utilizzata dai 36-54enni rispetto alle altre classi mentre la partecipazione a iniziative/eventi e incontri organizzati dalle biblioteche è più appannaggio dei 55-74enni e degli ultra75enni, così come nella lettura di riviste e quotidiani prevalgono i maggiori di 75 anni.

Grafico 16 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca e per età



Il baby pit-stop è utilizzato dal 14,9% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi (pari al 2,4% del totale dei rispondenti) e di questi l'85,1% è molto soddisfatto.

Di ciascuna biblioteca si chiedeva di valutare una serie di aspetti attraverso gli 'smile'.

Il primo set di elementi è relativo ad aspetti della biblioteca intesa come struttura. Dalla tabella seguente si evince, oltre alle valutazioni complessive, quali sono i servizi meno utilizzati: internet da pc fisso e la rete wifi riportano percentuali elevate di non so valutare/non utilizzo (57,6% e 48,7% rispettivamente). Si attesta sull'ordine del 10,0-11,0% la quota di coloro che non utilizzano i posti a sedere e il riscaldamento/aria condizionata.

Tabella 14 – Rispondenti per valutazione degli aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali				non so valutare/ non utilizzo
accesso alla biblioteca	86,3	10,1	1,3	2,4
giorni e orari di apertura	80,9	14,7	1,6	2,9
silenziosità	67,0	23,7	3,7	5,7
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	71,5	21,7	2,6	4,2
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	68,7	23,6	2,4	5,4
riscaldamento/aria condizionata	64,4	21,9	3,0	10,7
disponibilità e comodità posti a sedere	50,3	31,9	6,8	11,0
servizio internet (pc fisso)	26,0	13,8	2,6	57,6
rete wifi	33,2	15,2	3,0	48,7

Incentrando l'attenzione sugli aspetti meno utilizzati possiamo indagare se siano poco utilizzati da tutti o da alcune tipologie di utenti; con particolare riferimento all'uso di internet da pc fisso e da wifi risulta che sono leggermente più le femmine a non valutare/utilizzare (con 59,7% e 51,6% rispettivamente) e le classi 55-74 (62,6% e 57,5%) e maggiori di 75 anni (62,0% e 62,5%).

Il secondo set di elementi è relativo ai servizi offerti dalla biblioteca. Dalla tabella seguente emerge che oltre la metà dei rispondenti non valuta/non utilizza le raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi, le raccolte multimediali e le raccolte di periodici e riviste; il 36,0% non valuta non utilizza il prestito interbibliotecario, circa il 30,0% le iniziative/eventi della biblioteca e la modulistica e il 22,8% il prestito locale.

Tabella 15 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

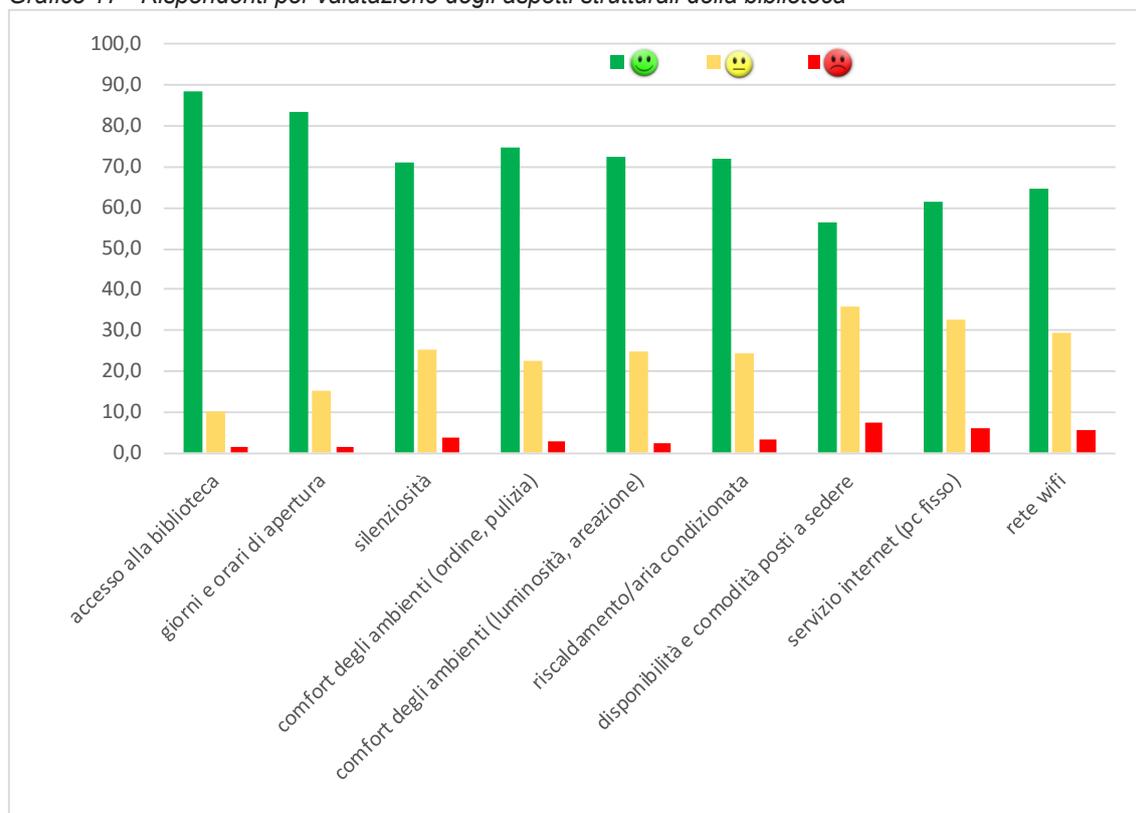
Servizi				non so valutare/ non utilizzo
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie	62,1	22,6	1,7	13,7
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	27,9	17,1	2,3	52,7
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/ multimediali per bambini e ragazzi	32,2	11,3	1,6	54,9
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	32,6	14,7	1,8	51,0
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	66,6	10,0	0,6	22,8
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	51,4	11,6	1,0	36,0
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	54,2	25,7	2,5	17,7
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	77,0	11,1	0,9	11,0
cortesie del personale	83,5	9,8	1,1	5,6
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	54,7	14,6	1,0	29,8
qualità iniziative/eventi	54,5	13,0	1,4	31,0

Di nuovo concentrandosi sugli aspetti meno utilizzati risulta che le raccolte per bambini e ragazzi siano meno utilizzate dai maschi e da tutte le classi eccetto la 36-54 anni; le raccolte multimediali sono meno utilizzate dalle femmine e dai minori di 26 anni e maggiori di 55 anni; i periodici e riviste sono meno utilizzati dalle femmine e dai soggetti minori di 36 anni. Il prestito interbibliotecario è meno utilizzato in maniera più evidente dai giovani fino a 35 anni senza sostanziali differenze di genere mentre le iniziative/eventi risultano meno utilizzate dai maschi e dai soggetti minori di 26 anni.

Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzzi' il servizio.

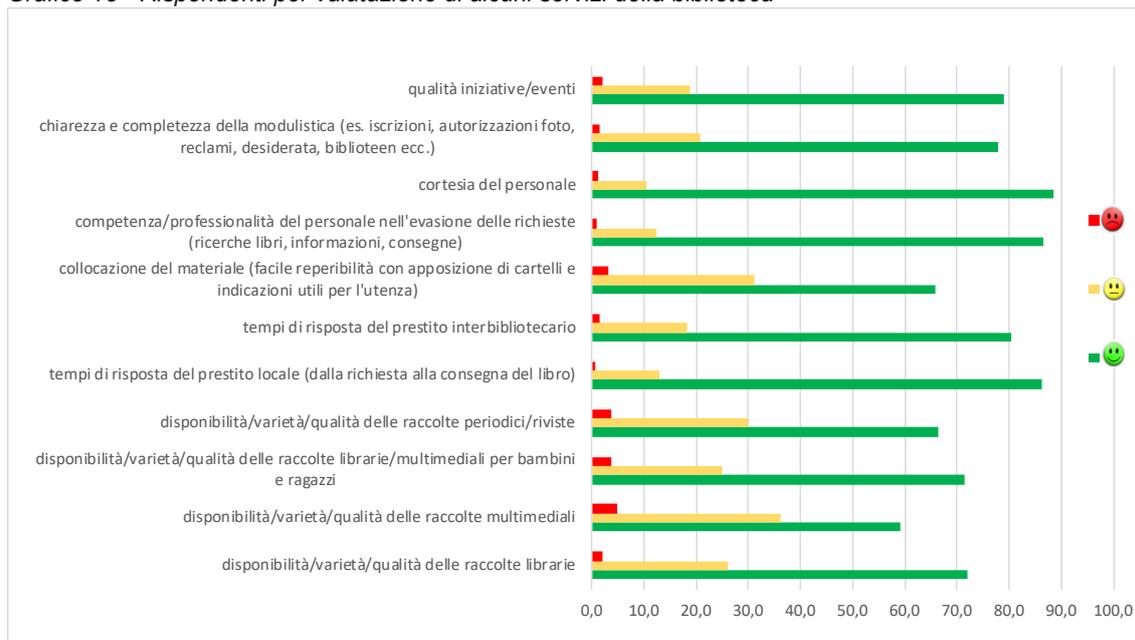
Tutti gli aspetti legati alla struttura rilevano una prevalenza di giudizi positivi (faccina sorridente), in particolare l'accesso alla biblioteca e i giorni e orari di apertura (88,4% e 83,3% rispettivamente); parte dei giudizi positivi si spostano su quelli intermedi (faccina senza espressione) e in misura minore su quelli negativi (faccina triste) per comfort degli ambienti, silenziosità e riscaldamento/aria condizionata (valutazioni positive dal 71,0% al 74,6%); spostamento più consistente per la disponibilità dei posti a sedere e il servizio internet sia da postazione fissa sia wifi (valutazioni positive dal 56,5% al 64,6%). I giudizi negativi (faccine tristi) sono sempre residuali, il massimo è registrato per la disponibilità e comodità di posti a sedere ed è pari al 7,6%.

Grafico 17 - Rispondenti per valutazione degli aspetti strutturali della biblioteca



Analogamente anche tutti gli aspetti legati ai servizi rilevano una prevalenza di giudizi positivi (faccina sorridente), in particolare la competenza/professionalità e la cortesia del personale e il prestito locale (86,5%, 88,5% e 86,3% rispettivamente); molto bene (sopra al 75,0%) anche il prestito interbibliotecario, le iniziative/eventi e la modulistica; fra il 65,8% e il 71,9% le valutazioni positive per raccolte librerie, raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi, periodici e riviste e la collocazione del materiale; rimangono sotto il 60,0% solo le raccolte multimediali e sono quelle che rilevano il maggior numero di giudizi negativi (4,8%).

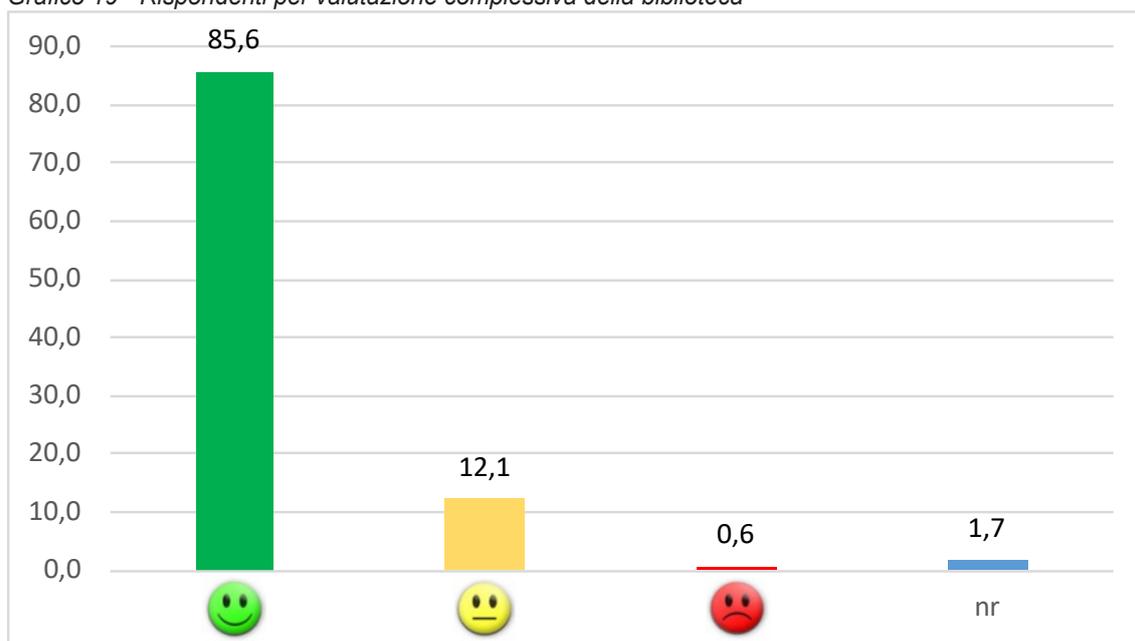
Grafico 18 - Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



A conferma dei risultati molto positivi delle valutazioni dei singoli aspetti, il giudizio complessivo delle biblioteche riporta l'85,6% di rispondenti soddisfatti, il 12,1% di né soddisfatti né insoddisfatti e un residuale 0,6% di insoddisfatti. L'1,7% non esprime un giudizio.

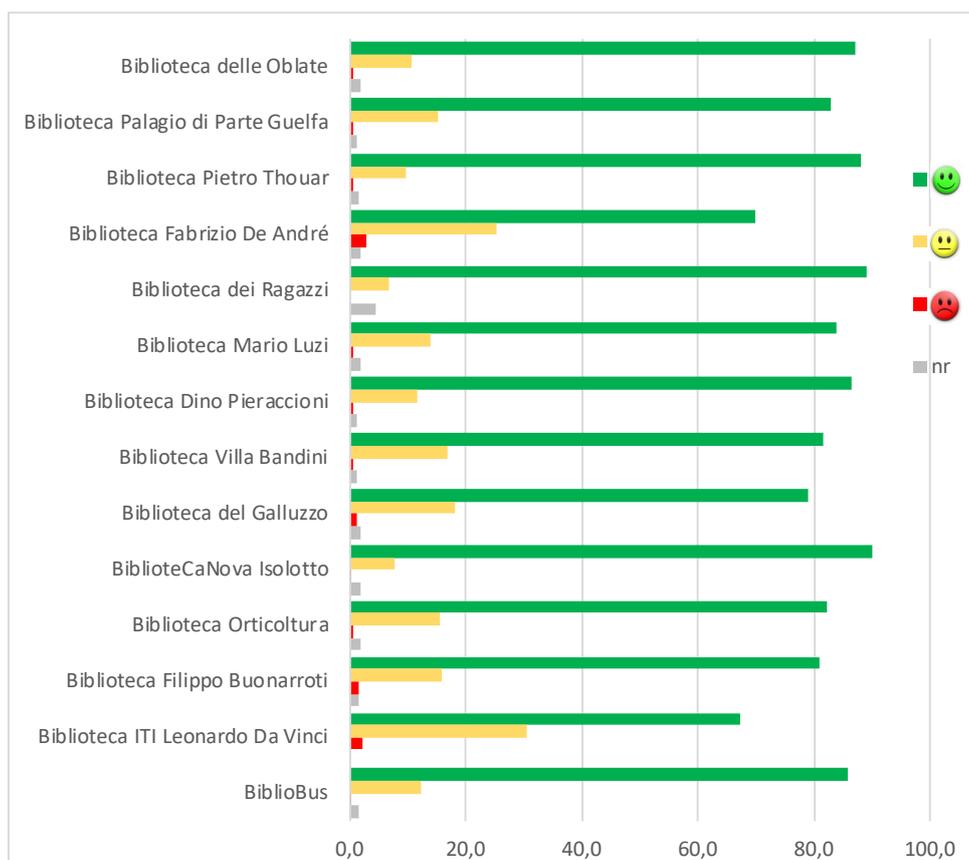
Non si rilevano differenze fra i generi, mentre per età la classe più soddisfatta risulta quella dei 36-54enni.

Grafico 19 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Si riporta infine un grafico riepilogativo che mostra le valutazioni specifiche per singola biblioteca. Come si può osservare le valutazioni sono ampiamente positive.

Grafico 20 – Rispondenti per valutazione complessiva delle singole biblioteche



## Biblioteca delle Oblate

### In sintesi

- *Maggior numero di frequentatori (rispondenti)*
- *Utenti mediamente più giovani, più studenti e più provenienti da fuori provincia e fuori regione*
- *Meno utilizzata per il prestito di libri e riviste*
- *Più utilizzata per incontrare/vedersi con altre persone, per partecipazione a iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca e per lo studio personale/di gruppo*
- *Valutazione complessiva superiore alla media, l'unico aspetto di cui gli utenti sono molto meno soddisfatti è la disponibilità di posti a sedere*

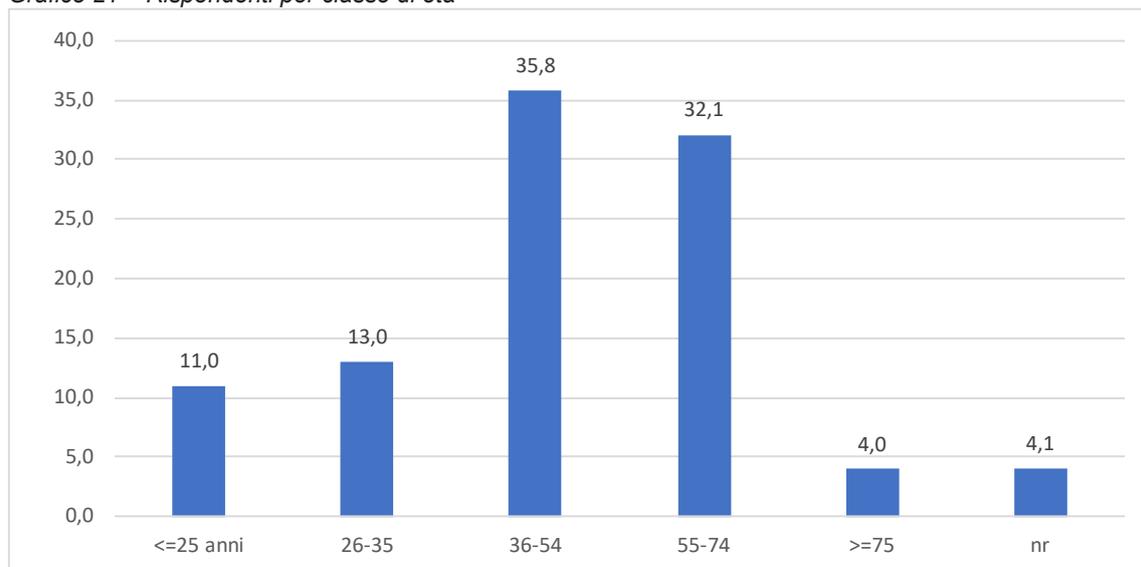
La biblioteca delle Oblate è la biblioteca che ha raccolto il maggior numero di valutazioni: 4.147 (3.514 del questionario online e 633 di quello cartaceo). Corrisponde a circa il 50,3% dei rispondenti totali. Risulta che la maggior parte dei rispondenti sia di genere femminile (62,7%), il 33,9% di genere maschile e il 3,4% non specifica.

Tabella 16 – Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	2.601	62,7
M	1.405	33,9
nr	141	3,4
Totale	4.147	100,0

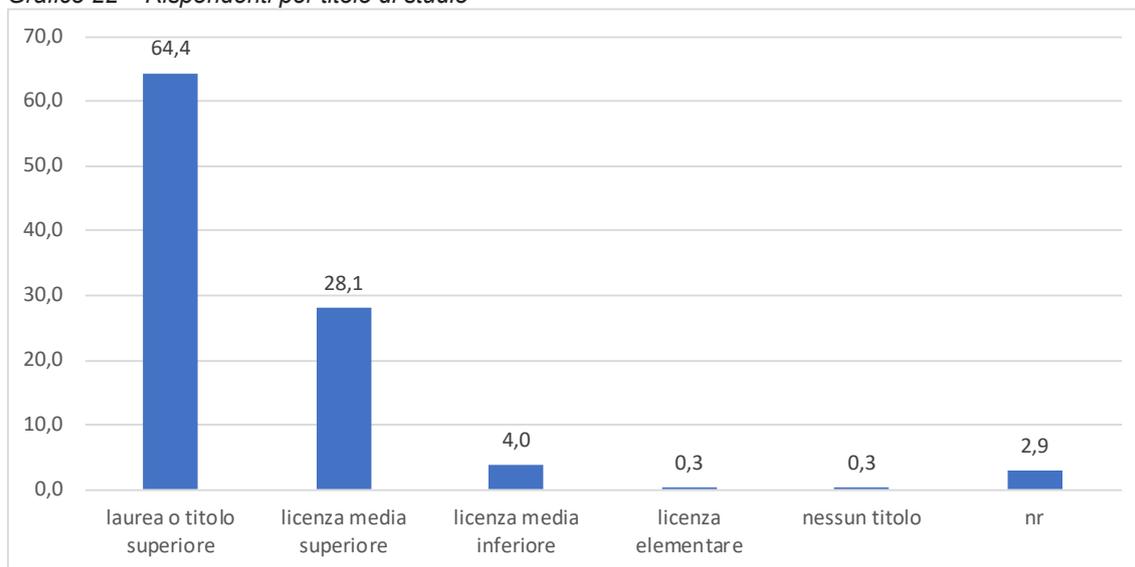
Per età si osserva il 35,8% di rispondenti di età compresa fra 36 e 54 anni, il 32,1% fra i 55 e i 74 anni. I più giovani, ovvero le classi dei minori di 25 e dei 26-35enni, riportano percentuali rispettivamente di 11,0% e 13,0%. Gli ultra-75enni registrano il 4,0%.

Grafico 21 – Rispondenti per classe di età



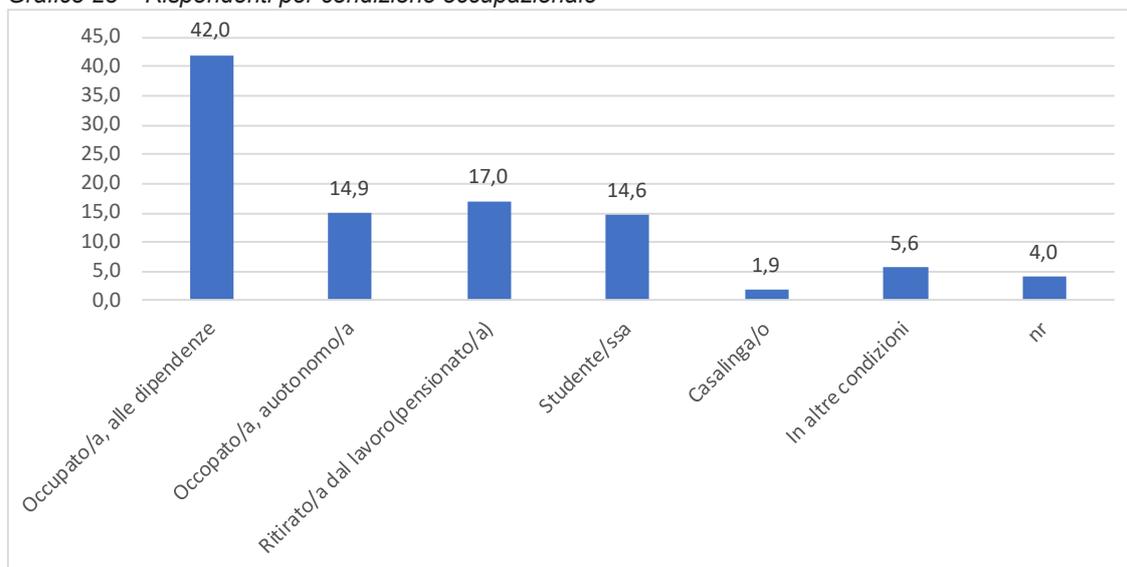
Il titolo di studio risulta elevato infatti il 64,4% dei rispondenti dichiara di possedere una laurea o un titolo superiore e il 28,1% ha conseguito una licenza media superiore. Le altre percentuali non risultano rilevanti.

Grafico 22 – Rispondenti per titolo di studio



Per condizione occupazionale, coerentemente con la distribuzione per età, si osserva un 42,0% di occupati alle dipendenze, un 17,0% di pensionati e una percentuale che si aggirano intorno al 15,0% sia di occupati autonomi sia di studenti.

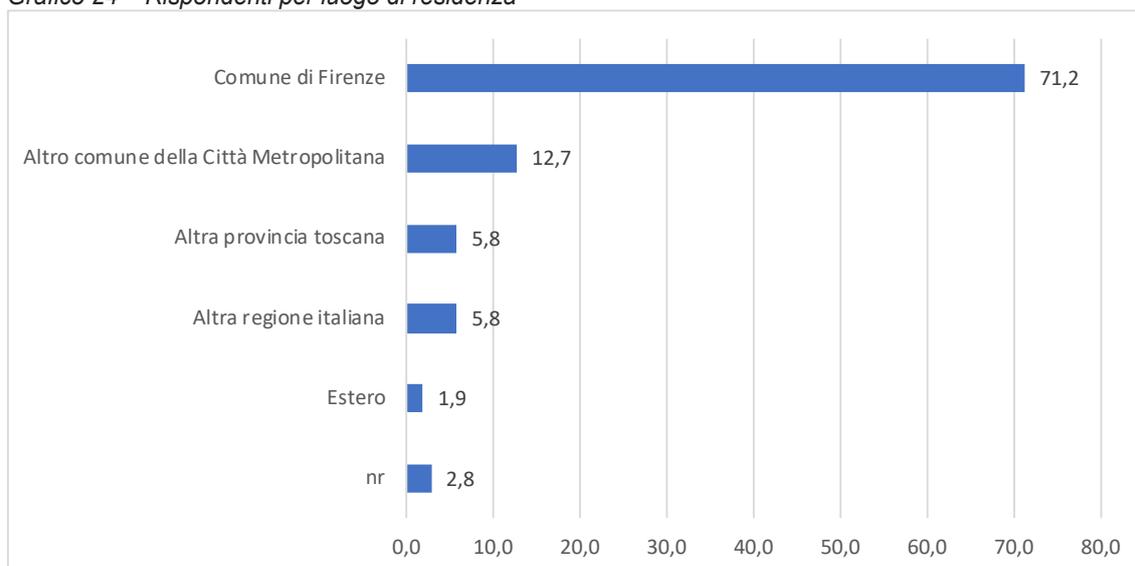
Grafico 23 – Rispondenti per condizione occupazionale



Il 71,2% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, il 12,7% in un altro comune della città metropolitana. Si ha la stessa percentuale del 5,8% sia per coloro che provengono da un'altra

provincia, sia per coloro che provengono da un'altra regione. L'1,9% risiede all'estero.

*Grafico 24 – Rispondenti per luogo di residenza*



Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. Complessivamente la maggior parte dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese (40,2%) o una volta al mese (22,4%), mentre l'11,9% la frequenta una volta ogni 15 giorni, il 10,0% una volta a settimana e il 9,8% più di una volta a settimana.

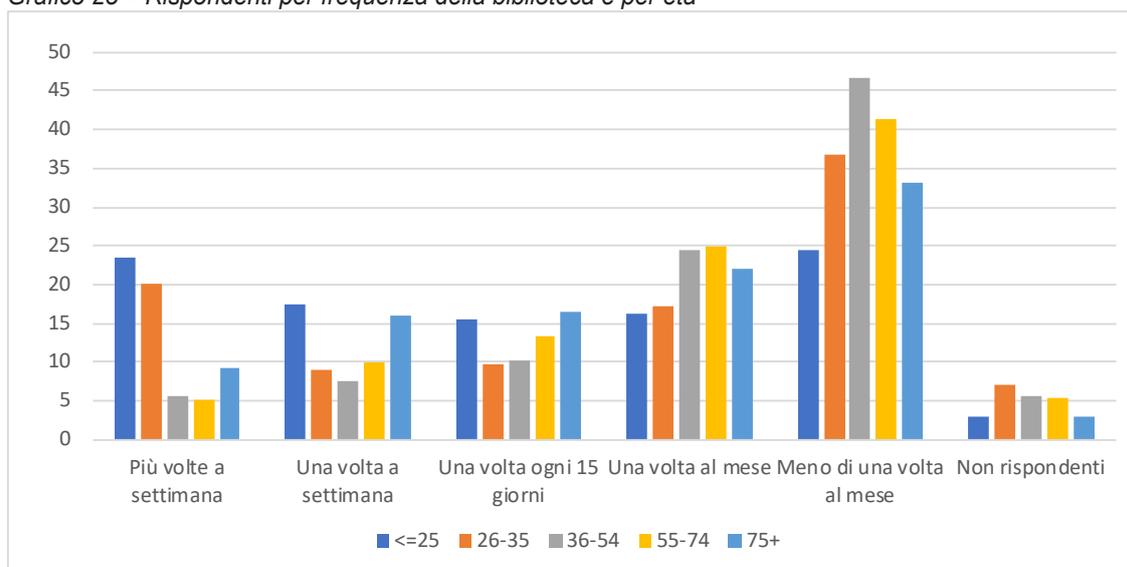
*Tabella 17 – Rispondenti per frequenza della biblioteca*

	N	%
Più volte a settimana	408	9,8
Una volta a settimana	414	10,0
Una volta ogni 15 giorni	493	11,9
Una volta al mese	928	22,4
Meno di una volta al mese	1.668	40,2
Non rispondenti	236	5,7
<b>Totale</b>	<b>4.147</b>	<b>100,0</b>

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. In generale tutte le classi di età frequentano la biblioteca prevalentemente meno di una volta al mese a eccezione dei giovani (con età minore o uguale a 25 anni) che con una percentuale leggermente inferiore (23,6%) si recano in biblioteca anche più volte a settimana. Le percentuali per i giovani restano alte, rispetto alle altre classi di età, anche per la frequentazione di una volta a settimana e una volta ogni 15 giorni. La classe 26-35 con una percentuale del 20,2% si reca più volte a settimana in biblioteca anche se ha una percentuale del 36,9% di 'Meno di una volta al mese'.

Per le classi di età più 'anziane' invece la maggioranza dei rispondenti si reca in biblioteca meno di una volta al mese infatti le percentuali dei 36-54 e dei 55-74 si aggirano intorno al 40/45%.

Grafico 25 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

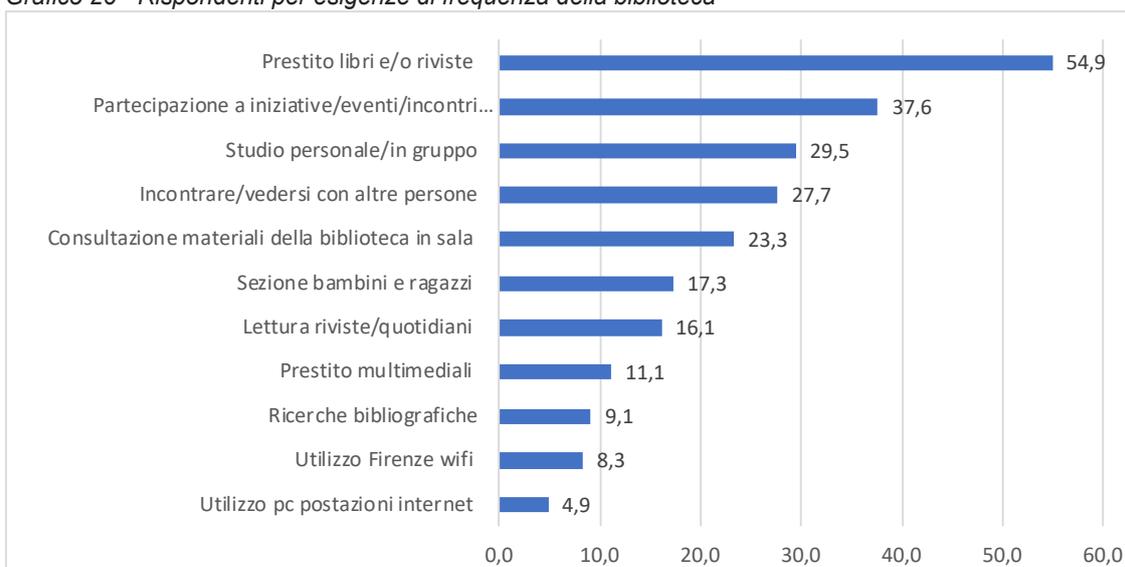


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 54,9%; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca con il 37,6%; il 29,5% si reca in biblioteca per studio personale/in gruppo; il 27,7% afferma di frequentare la biblioteca per incontrare/vedersi con altre persone; il 23,3% per consultare il materiale in sala; il 17,3% usa la sezione bambini e ragazzi; con una percentuale simile del 16,1% gli utenti frequentano la biblioteca per la lettura di riviste/quotidiani; scende all'11,1% la percentuale di coloro che usano il prestito multimediale; il 9,1% si reca in biblioteca per ricerche bibliografiche; con l'8,3% e il 4,8% seguono rispettivamente l'utilizzo di Firenze-wifi e l'utilizzo dei pc/postazioni internet.

Tabella 18 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

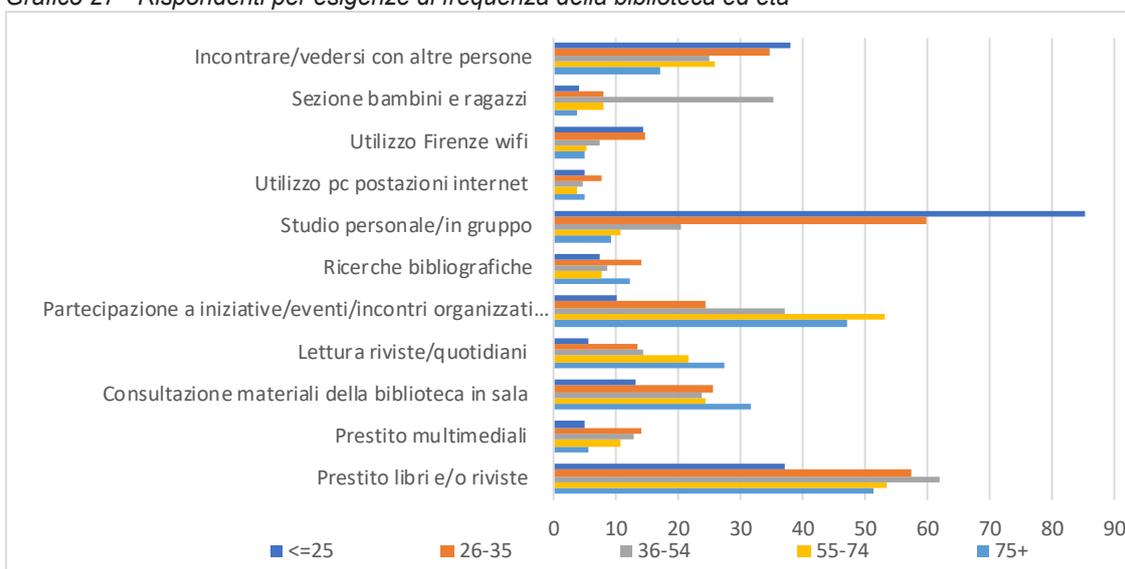
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	2.277	54,9
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	1.561	37,6
Studio personale/in gruppo	1.222	29,5
Incontrare/vedersi con altre persone	1.147	27,7
Consultazione materiali della biblioteca in sala	967	23,3
Sezione bambini e ragazzi	717	17,3
Lettura riviste/quotidiani	668	16,1
Prestito multimediali	461	11,1
Ricerche bibliografiche	379	9,1
Utilizzo Firenze wifi	344	8,3
Utilizzo pc postazioni internet	201	4,8

Grafico 26 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Come si può vedere la classe dei più giovani è in netta maggioranza per lo studio personale, mentre si equivale con i 26-35enni per quanto riguarda l'incontrare/vedersi con altre persone e per l'utilizzo della Firenze wi-fi superando però le altre classi di età più adulte. I 26-35enni si dividono equamente tra studio e prestito di libri. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca e la lettura di riviste/quotidiani riguarda soprattutto le fasce di età dei 55-74enni e dei 75+. Come è logico che sia la fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini.

Grafico 27 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



Il baby pit-stop è utilizzato dal 17,4% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi l'88,0% è molto soddisfatto.

Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'.

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 51,7% e il 39,3% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 6,9% non utilizza posti a sedere mentre l'8,5% non utilizza l'aria condizionata/riscaldamento.

Tabella 19 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali				Non so valutare / Non utilizzo
accesso alla biblioteca	83,5	11,9	1,9	2,7
giorni e orari di apertura	83,5	12,1	1,2	3,2
silenziosità	62,8	28,4	4,0	4,8
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	67,5	25,2	4,2	3,0
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	68,7	24,8	2,7	3,9
riscaldamento/aria condizionata	64,0	24,3	3,2	8,5
disponibilità e comodità posti a sedere	43,6	38,6	10,8	6,9
servizio internet (pc fisso)	27,5	17,5	3,3	51,7
rete wifi	36,8	19,9	4,1	39,3

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che circa la metà dei rispondenti non usa: le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 49,7%, 56,8%, 49,3% di non utilizzo); il 42,9% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 29%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 30,5% e la qualità degli eventi dal 23,8%.

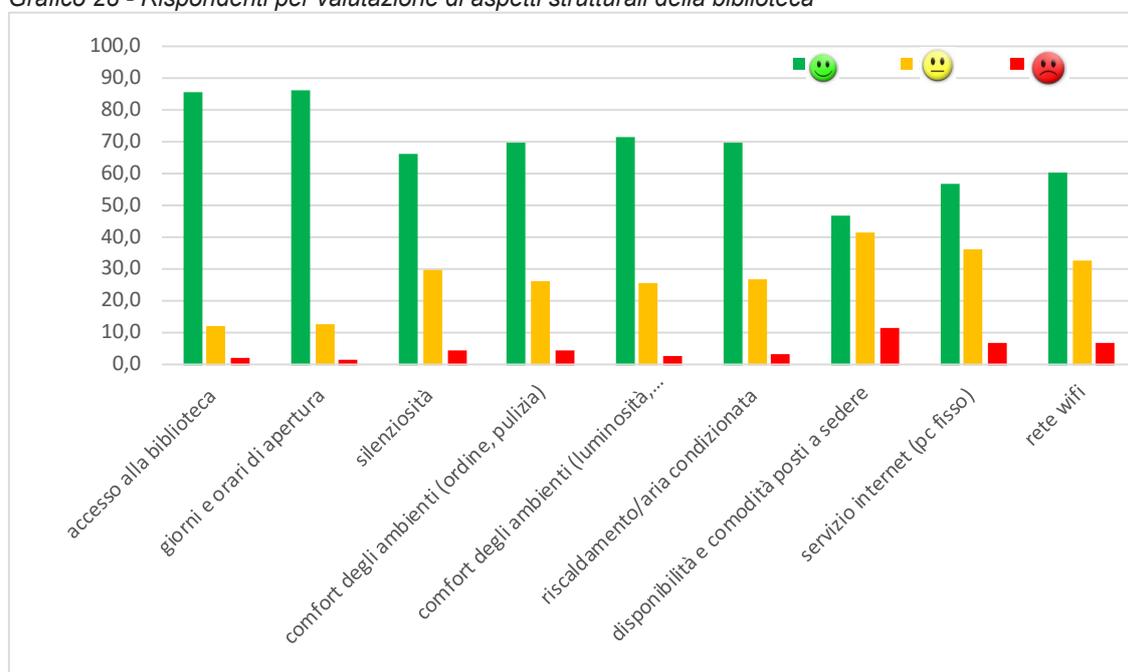
Tabella 20 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi				Non so valutare / Non utilizzo
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie	63,7	18,3	1,4	16,7
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	31,1	17,2	2,0	49,7
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	32,5	9,4	1,4	56,8
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	34,2	15,0	1,5	49,3
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	60,2	10,2	0,6	28,9
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	44,3	11,8	1,0	42,9
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	50,7	26,9	2,9	19,4
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	74,0	11,2	0,9	13,9
cortesie del personale	83,0	10,1	0,8	6,0
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	52,4	16,1	0,9	30,5
qualità iniziative/eventi	62,4	12,9	0,9	23,8

Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzi' il servizio.

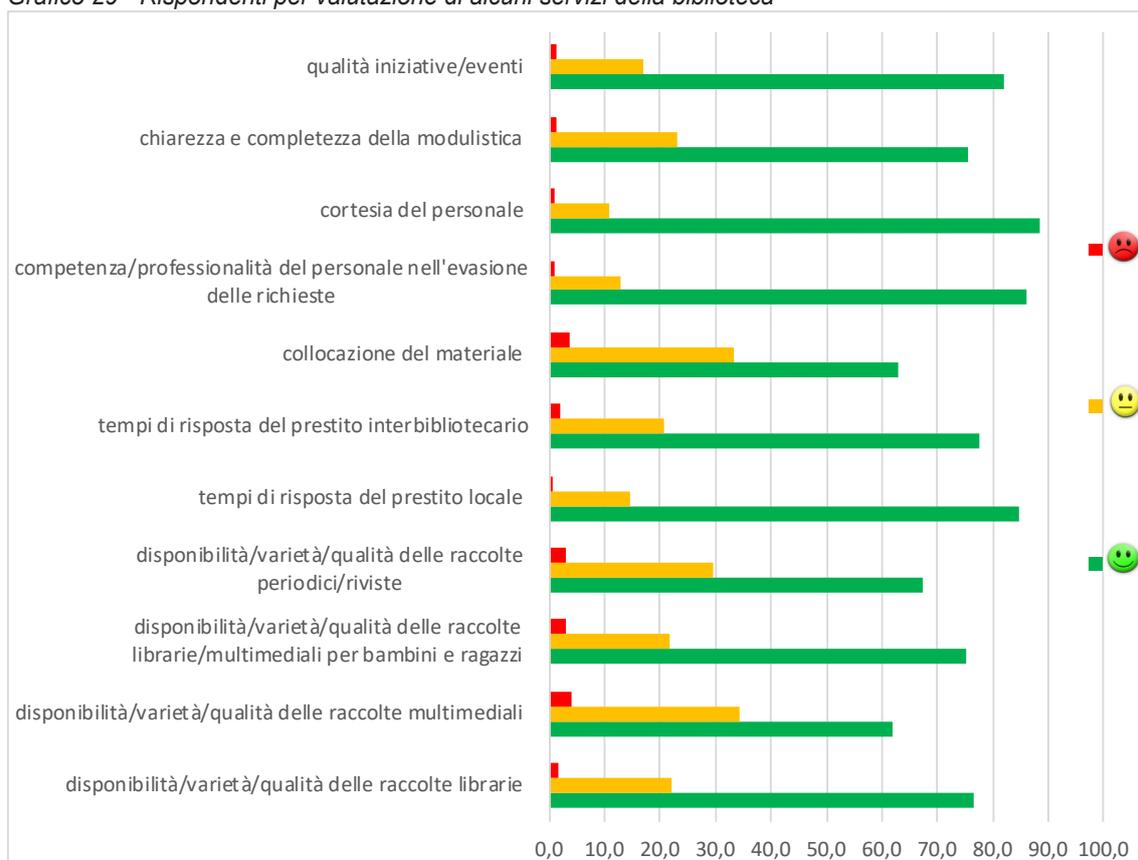
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali hanno ottenuto risultati positivi con percentuali di utenti soddisfatti (faccine sorridenti) che arrivano fino ad 85,8% per l'accesso alla biblioteca e all'86,3% per i giorni e gli orari di apertura. La percentuale positiva più bassa si ha per i posti a sedere (46,9%) che determina un percentuale abbastanza alta, rispetto alle altre, di risposte con la faccina senza espressione (gialla) intorno al 41,5% e di conseguenza della faccina rossa che si attesta all'11,6%. In tutti gli altri aspetti le faccine rosse non superano mai il 7,0%. Anche se non sono molto utilizzati, il servizio internet e la wi-fi hanno ricevuto comunque valutazioni positive intorno al 60%.

Grafico 28 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



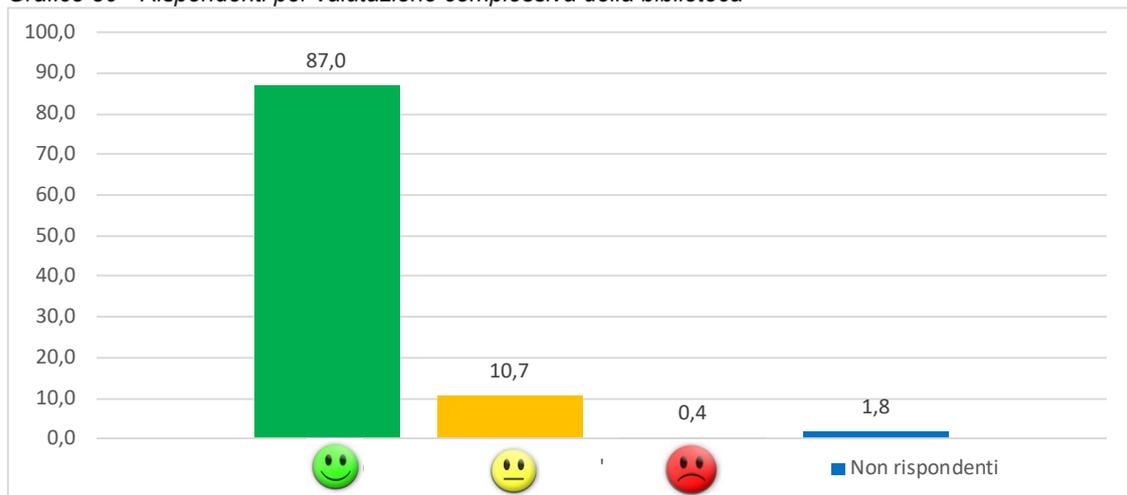
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. In questo caso le valutazioni sono tutte positive, le risposte con la faccina rossa non superano il 4,0%. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente con l'88,3% e con l'86,0%; la qualità delle iniziative/eventi della biblioteca ha ricevuto l'81,9% di risposte positive; i tempi di risposta del prestito locale l'84,8%. Tutti gli altri servizi si aggirano intorno al 60-70%.

Grafico 29 - Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'87,0% ha dato una valutazione positiva, il 10,7% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,4% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 30 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



## Biblioteca Palagio di Parte Guelfa

### In sintesi

- *Utenza mediamente più adulta con prevalenza delle età comprese fra 55 e 74 anni; fra le classi più giovani netta prevalenza di 26-35enni (12,3% vs 4,9% dei minori di 26 anni)*
- *Alta percentuale di laureati e di occupati e pensionati*
- *Frequentazione sporadica della biblioteca da parte di tutte le classi d'età*
- *Significativamente diverso l'utilizzo della biblioteca: più utilizzata per prestito libri/riviste, consultazione, lettura quotidiani, studio e ricerche; meno utilizzata per eventi.*
- *Valutazione complessiva lievemente inferiore alla media; utenti mediamente meno soddisfatti per comfort degli ambienti, riscaldamento/aria condizionata, disponibilità posti a sedere, internet*

Per la Biblioteca Palagio di Parte Guelfa hanno risposto 877 frequentatori abituali (874 del questionario online e 3 di quello cartaceo). Corrisponde al 10,6% dei rispondenti totali.

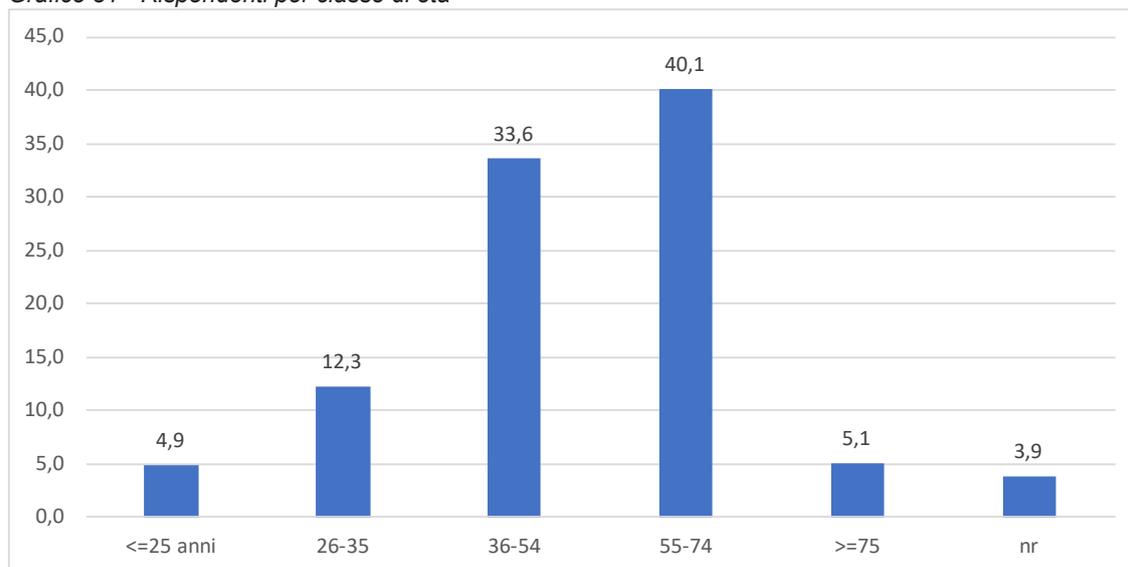
La maggior parte dei rispondenti sono di genere femminile (60,4%), il 36,4% sono di genere maschile e il 3,2%, invece, non specifica.

Tabella 21 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	530	60,4
M	319	36,4
nr	28	3,2
Totale	877	100,0

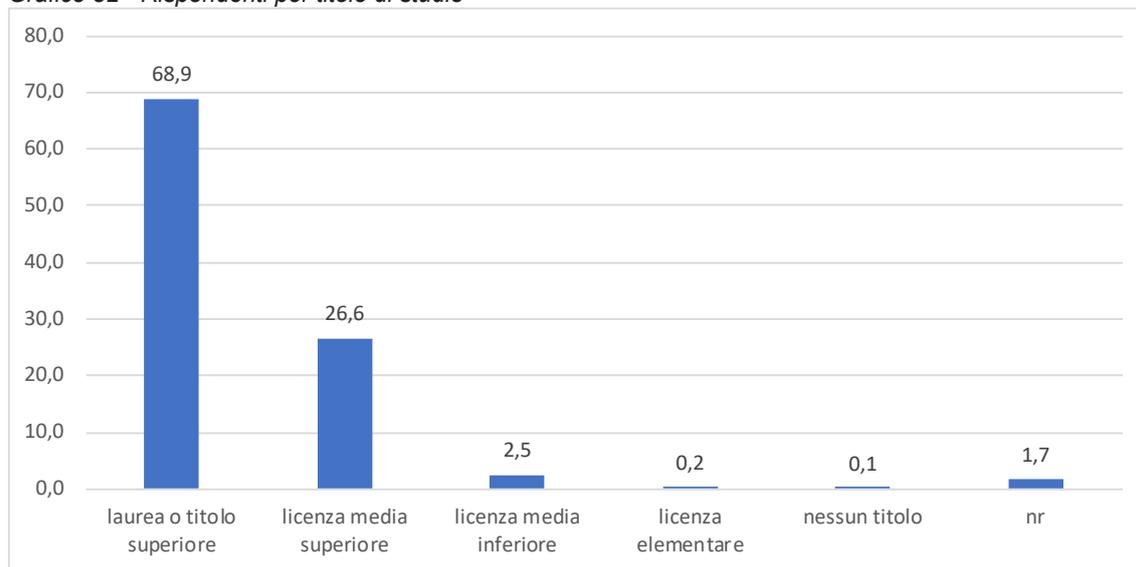
Poco meno dei  $\frac{3}{4}$  dei rispondenti ha fra 36 e 74 anni, con una prevalenza dei 55-74enni (40,1%) seguiti dalla classe 36-54 anni con il 33,6%. Troviamo poi i 26-35enni con il 12,3% e infine, in netta minoranza, i minori di 25 anni (4,9%) e i 75+ (5,1%).

Grafico 31 - Rispondenti per classe di età



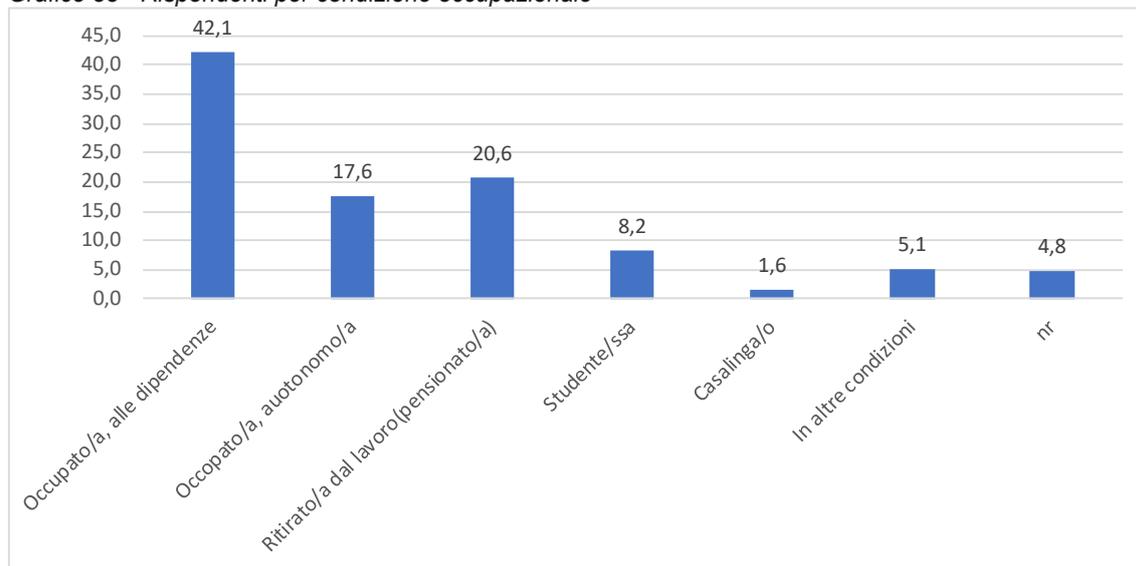
Per quanto riguarda il titolo di studio, si nota che il 95,5% dei rispondenti ha conseguito almeno la licenza media superiore. Più precisamente, il 68,8% ha una laurea o un titolo superiore e il 26,6% ha un diploma. Il restante 4,5% si distribuisce tra le altre modalità.

Grafico 32 - Rispondenti per titolo di studio



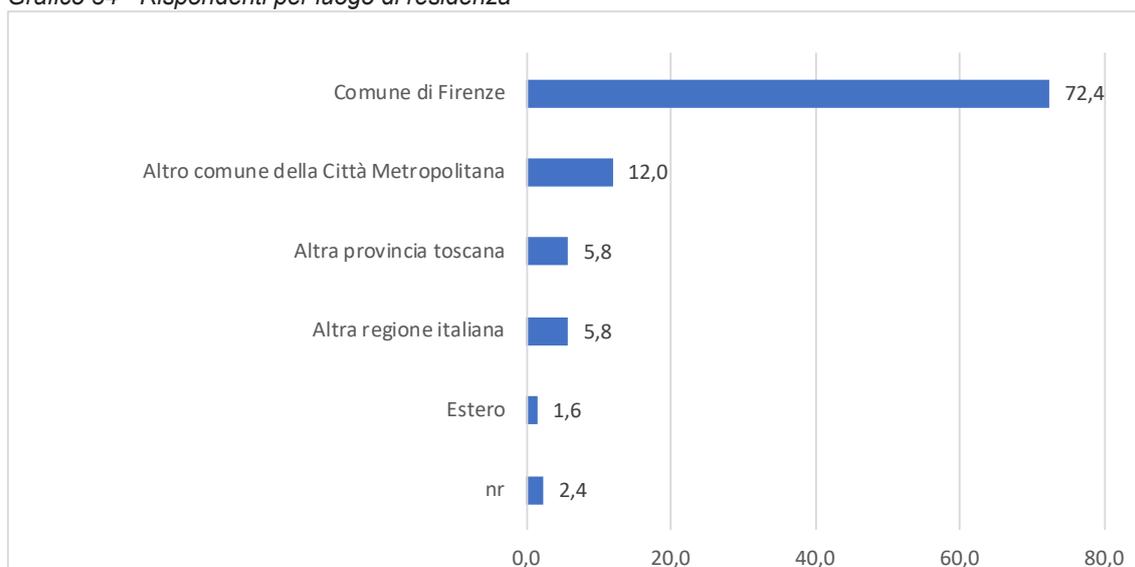
Parlando invece della condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria degli occupati alle dipendenze (42,1%), seguono i pensionati (20,6%) e occupati autonomi (17,6%). Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti sono l'8,2% del totale.

Grafico 33 - Rispondenti per condizione occupazionale



Il 72,4% dei rispondenti risiede nel Comune di Firenze; il 12,0% risiede nei comuni limitrofi; con la stessa percentuale del 5,8% abbiamo i rispondenti che provengono da un'altra provincia toscana e quelli che provengono da un'altra regione italiana; coloro che risiedono all'estero sono soltanto l'1,6%.

Grafico 34 - Rispondenti per luogo di residenza



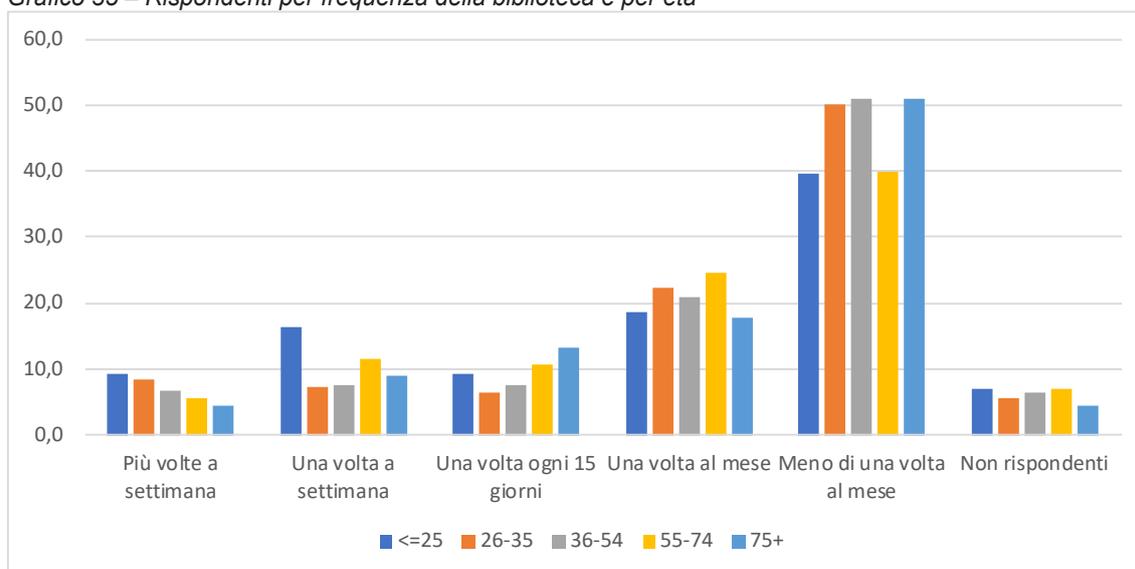
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti frequenta la biblioteca raramente infatti, risulta pari al 45,0% la quota di coloro che dichiarano di recarsi meno di una volta al mese e al 22,4% quella di coloro che la frequentano una volta al mese. Le altre percentuali non superano il 10,0%: una volta ogni 15 giorni 9,0%, una volta a settimana 9,7%, più volte a settimana 6,8%.

Tabella 22 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	60	6,8
Una volta a settimana	85	9,7
Una volta ogni 15 giorni	79	9,0
Una volta al mese	196	22,4
Meno di una volta al mese	395	45,0
Non rispondenti	62	7,1
Totale	877	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. Si nota subito che tutte le classi di età presentano la percentuale massima in 'Meno di una volta al mese', infatti per i 26-35, i 36-54 e i 75+ troviamo percentuali oltre il 50,0%, e per i minori di 25 e i 55-74 abbiamo percentuali di circa 40,0%. Contrariamente ad altre biblioteche e alla media generale non riscontriamo una tendenza dei giovani a recarsi in biblioteca molto più spesso rispetto ai più anziani. Abbiamo soltanto un picco di minori di 25 in 'Una volta a settimana' pari al 16,3% che si distacca leggermente dalle altre classi che si aggirano intorno al 10,0%. In generale tutte le classi di età si distribuiscono uniformemente tra loro in tutte le varie modalità.

Grafico 35 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

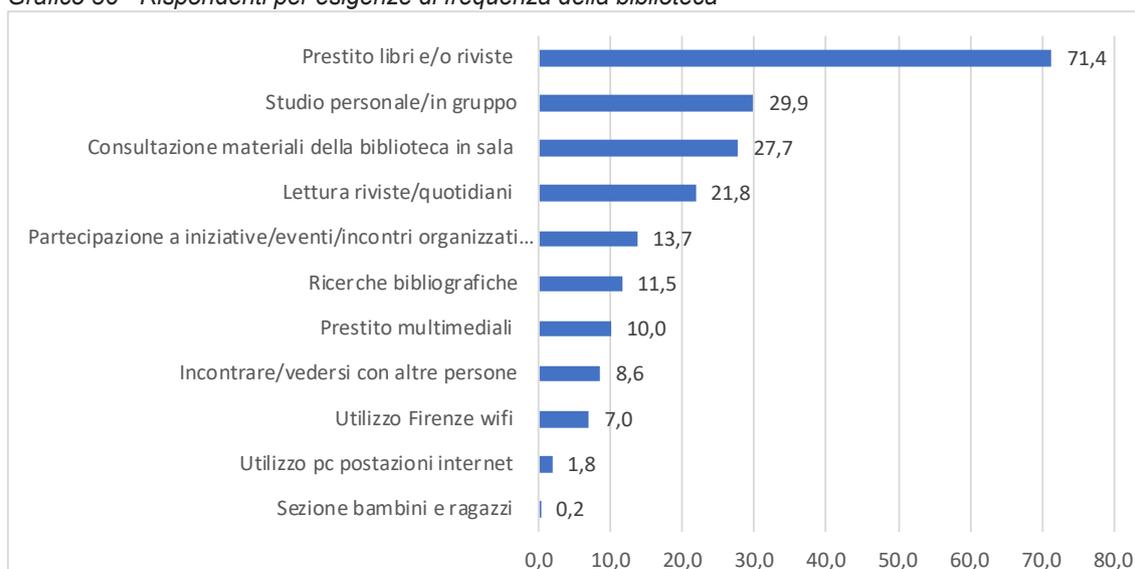


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 71,4% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio personale con il 29,9%; con una percentuale simile del 27,7% le persone frequentano la biblioteca per la consultazione del materiale della biblioteca in sala; troviamo poi la lettura di riviste/quotidiani con il 21,8%. A differenza della media generale la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca e incontrare/vedersi con altre persone sono esigenze meno sentite con percentuali rispettivamente dell'8,6% e 13,7%; troviamo poi le ricerche bibliografiche con l'11,5% che solitamente è un'esigenza meno utilizzata; il prestito multimediale riceve un 10,0% e la wifi il 7,0%; l'utilizzo dei pc con postazione è utilizzata solo dall'1,8% e la sezione bambini e ragazzi è assente.

Tabella 23 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

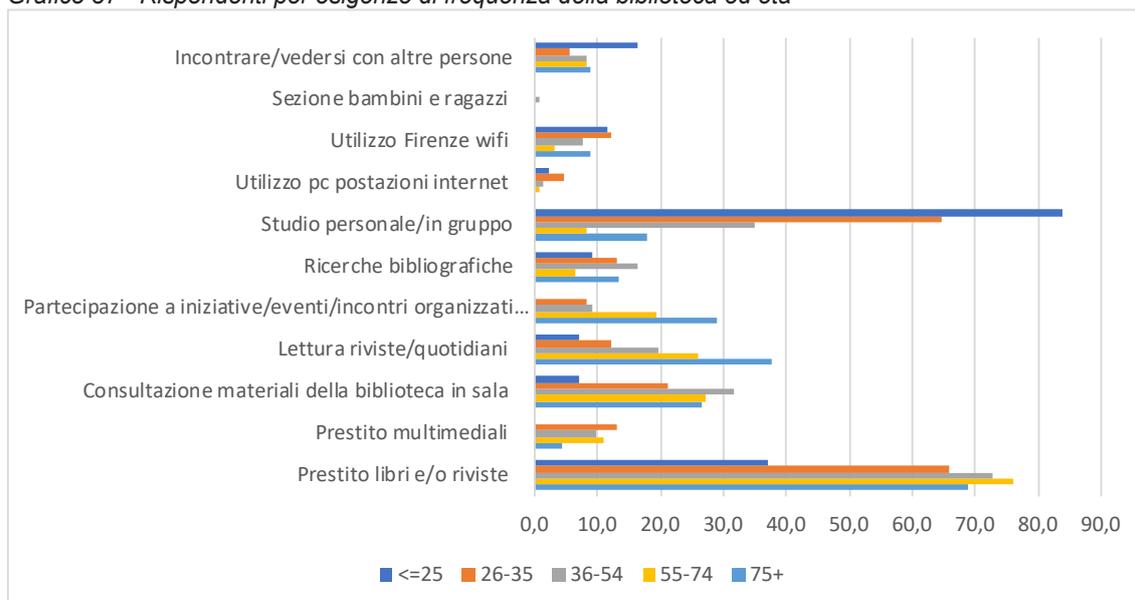
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	626	71,4
Studio personale/in gruppo	262	29,9
Consultazione materiali della biblioteca in sala	243	27,7
Lettura riviste/quotidiani	191	21,8
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	120	13,7
Ricerche bibliografiche	101	11,5
Prestito multimediali	88	10,0
Incontrare/vedersi con altre persone	75	8,6
Utilizzo Firenze wifi	61	7,0
Utilizzo pc postazioni internet	16	1,8
Sezione bambini e ragazzi	2	0,2

Grafico 36 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Il prestito di libri è sicuramente l'esigenza principale dai 36 anni in su, con percentuali attorno al 70,0% mentre, con il 65,7% è quasi equivalente allo studio personale/di gruppo (64,8%) per i 25-36enni; la classe dei più giovani invece si reca in biblioteca prioritariamente per studiare (83,7%); la percentuale scende al 34,9% per i 36-54enni. La lettura di riviste/quotidiani è utilizzata soprattutto dagli ultra75enni e dai 55-74enni; la consultazione del materiale in sala accomuna tutte le fasce di età con percentuali che si attestano intorno al 20,0-30,0% ad eccezione dei più giovani che si non superano il 10,0%. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca è più utilizzata dalle due fasce di età più anziane con percentuali intorno al 20,0-30,0% mentre non è utilizzato da minori di 25 anni.

Grafico 37 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 65,8% e il 52,8% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 10,3% non utilizza posti a sedere mentre l'11,2% non utilizza l'aria condizionata/riscaldamento.

Tabella 24 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali				Non so valutare / Non utilizzo
accesso alla biblioteca	86,1	10,6	1,3	2,1
giorni e orari di apertura	79,0	17,8	0,9	2,3
silenziosità	69,8	22,2	3,3	4,7
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	63,3	28,9	2,6	5,3
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	49,5	39,3	4,8	6,4
riscaldamento/aria condizionata	55,3	29,1	4,5	11,2
disponibilità e comodità posti a sedere	44,0	37,6	8,1	10,3
servizio internet (pc fisso)	18,5	11,7	4,0	65,8
rete wifi	28,6	15,6	3,0	52,8

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa: le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 59,3%, 73,4%, 49,6% di non utilizzo); il 30,5% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 20,6%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 31,0% e la qualità degli eventi dal 45,5%. Sia le raccolte librerie per bambini/ragazzi che la qualità iniziative/eventi hanno percentuali di non utilizzo sopra la media.

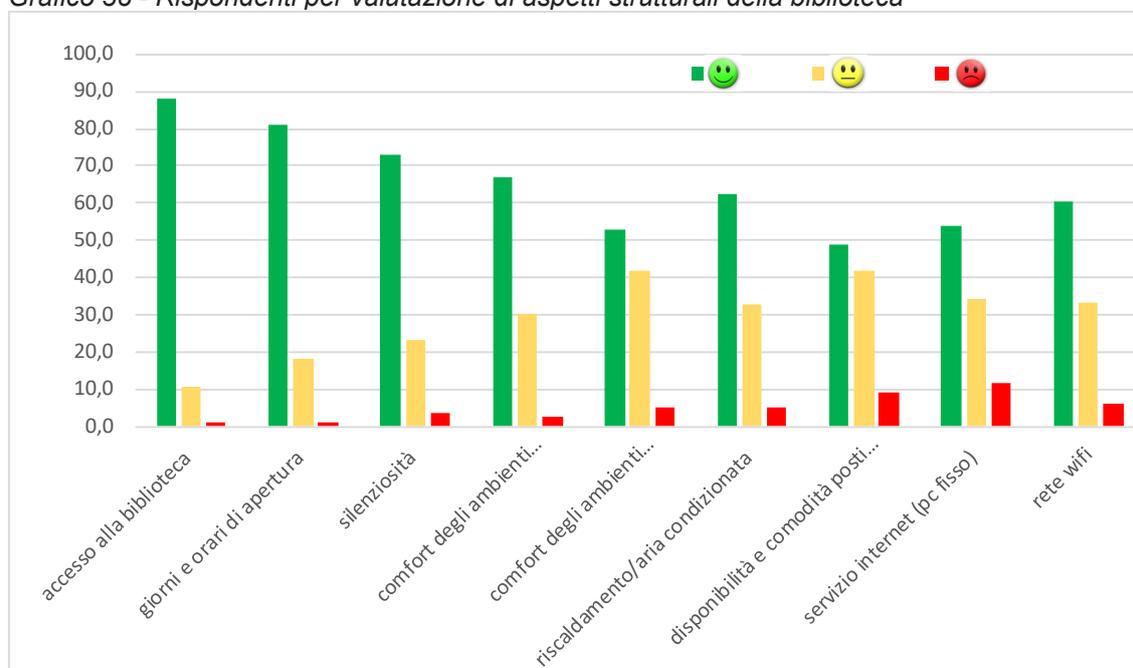
Tabella 25 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi				Non so valutare / Non utilizzo
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie	67,7	18,8	0,8	12,7
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	25,2	13,8	1,7	59,3
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	16,9	7,6	2,1	73,4
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	36,5	12,8	1,1	49,6
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	70,4	8,4	0,6	20,6
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	57,8	10,6	1,1	30,5
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	52,5	25,1	1,8	20,6
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	79,6	10,2	0,7	9,6
cortesie del personale	84,5	9,7	0,9	4,9
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	54,9	13,6	0,6	31,0
qualità iniziative/eventi	39,2	14,0	1,3	45,5

Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori, le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi, ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzi' il servizio.

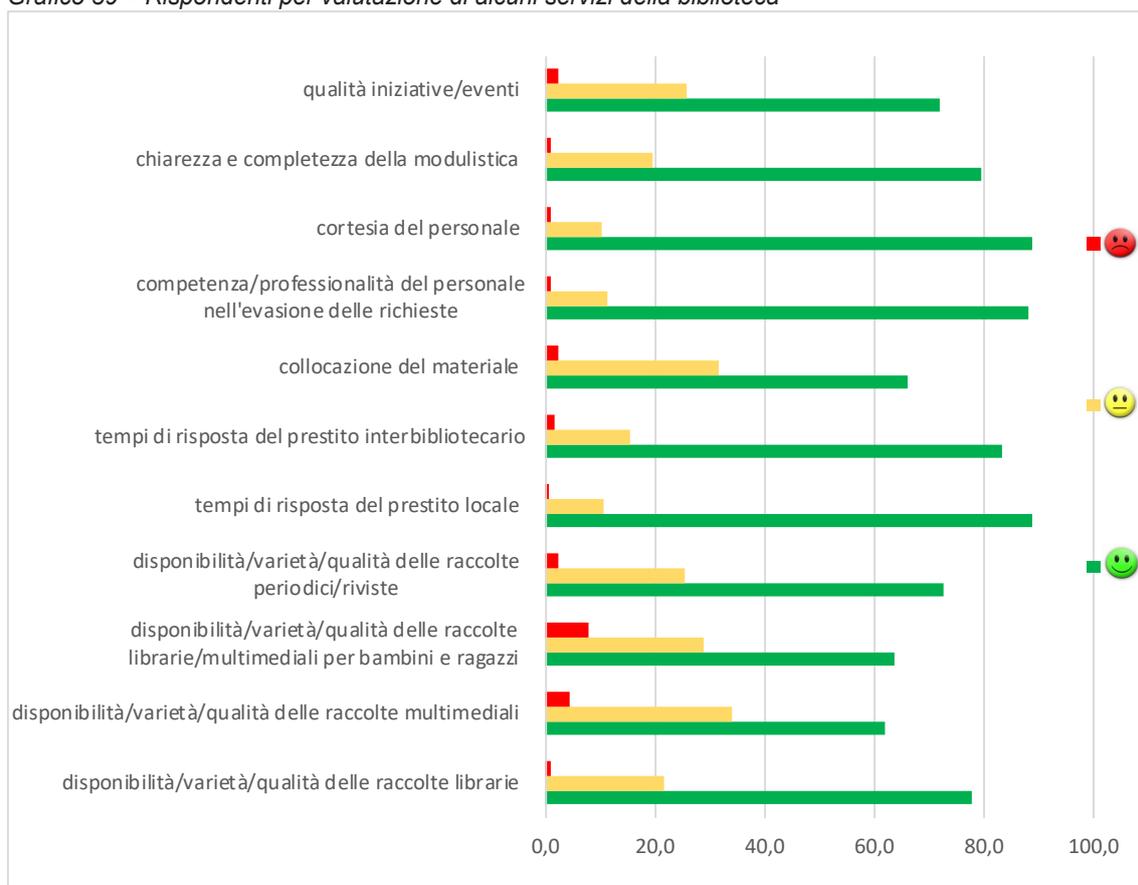
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali ottengono prevalentemente valutazioni positive, nonostante in molti casi le valutazioni medio-negative siano superiori alla media. Risulta l'87,9% di 'faccine sorridenti' per l'accesso alla biblioteca e l'80,6% per i giorni e gli orari di apertura. Buona la silenziosità che riporta il 73,2% di utenti soddisfatti. Il comfort degli ambienti (luminosità e aerazione) e la disponibilità dei posti a sedere sono gli aspetti con la percentuale di valutazioni positive minore che si aggira intorno al 50,0% e hanno una percentuale di circa 40,0% di giudizi intermedi. Sotto alla media anche le valutazioni positive per internet da pc fisso (54,0%) e wifi (60,6%); il primo aspetto riporta il massimo di valutazioni negative con oltre l'11,0%. Per gli altri aspetti, non menzionati, le percentuali sono comunque ottime, intorno al 60,0-70,0%.

Grafico 38 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



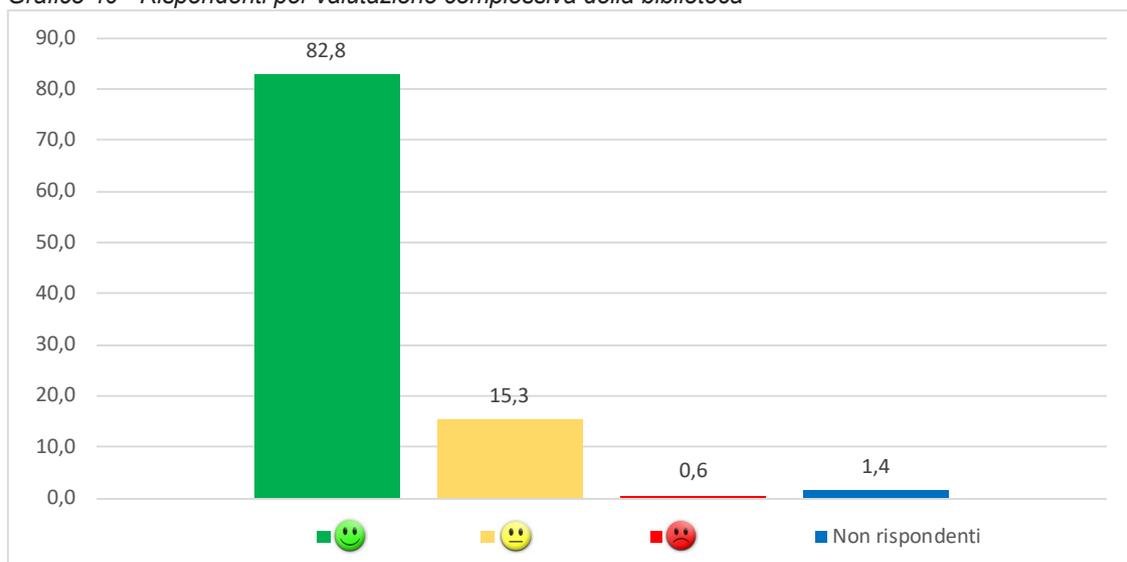
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono ampiamente positive per tutti gli aspetti. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente entrambe con percentuali di circa l'88,0%; bene anche i tempi di risposta del prestito locale che riporta l'88,6% e il prestito interbibliotecario con l'83,1%. Significativamente sotto la media, nonostante siano più che soddisfacenti, sono i giudizi positivi riportati dalla qualità delle iniziative/eventi e dalle raccolte librerie e multimediali per bambini e ragazzi (72,0% e 63,5% rispettivamente).

Grafico 39 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'82,8% ha dato una valutazione positiva, il 15,3% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,6% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 40 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



## Biblioteca Pietro Thouar

### In sintesi

- Rispondenti ultrasettantacinquenni e laureati in percentuale superiore alla media
- Elevata percentuale di utenti residenti nel comune di Firenze
- Frequenza di utilizzo superiore alla media
- Più utilizzata per il prestito di libri/riviste, prestito multimediali, studio personale/di gruppo e sezione bambini e ragazzi; meno utilizzata per incontrare/vedersi con altre persone:
- Valutazione complessiva superiore alla media; utenti mediamente meno soddisfatti per la luminosità/areazione degli ambienti e più soddisfatti per la rete wifi.

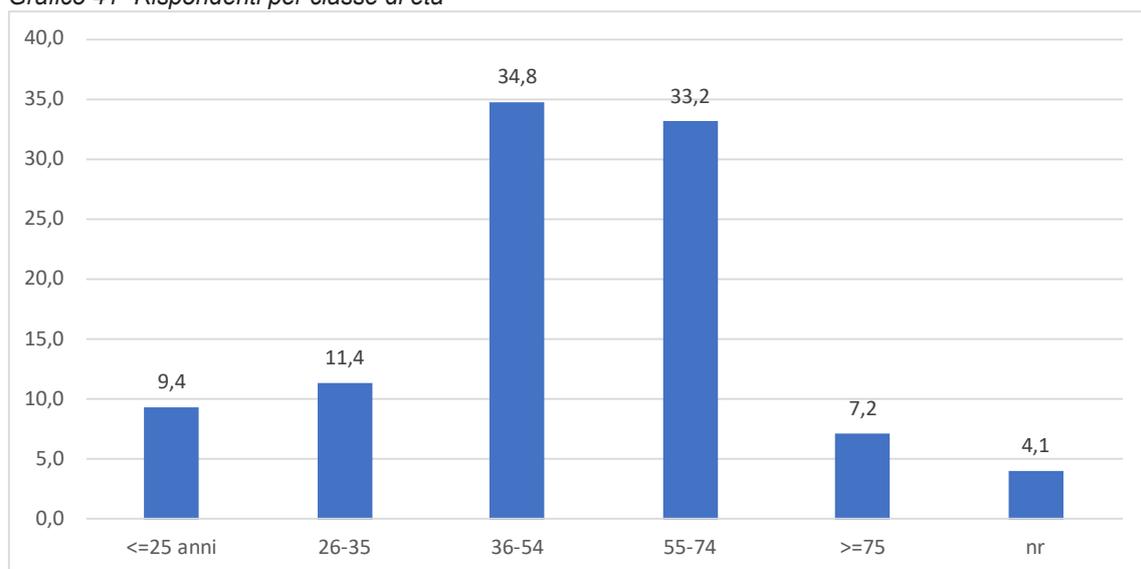
La Biblioteca Pietro Thouar ha raccolto 713 valutazioni (594 del questionario online e 119 di quello cartaceo). Corrisponde al 8,6% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti sono di genere femminile (64,7%), il 31,8% sono di genere maschile e il 3,5%, invece, non specifica.

Tabella 26 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	461	64,7
M	227	31,8
nr	25	3,5
Totale	713	100,0

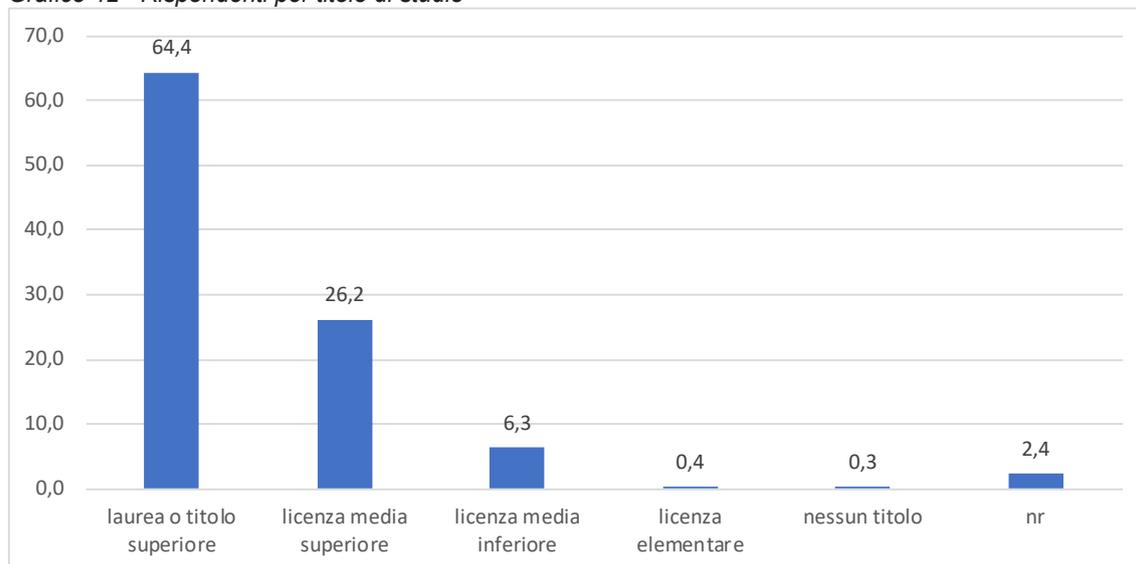
Per il 34,8% del totale, i rispondenti hanno un'età compresa tra i 36 e i 54 anni. Insieme alla classe dei 55-74enni (33,2%) rappresentano la maggior parte dei rispondenti. Le altre classi di età sono in netta minoranza: i minori di 25 anni sono pari al 9,4%, i 26-35enni sono l'11,4%, gli ultra-75enni sono il 7,2%.

Grafico 41- Rispondenti per classe di età



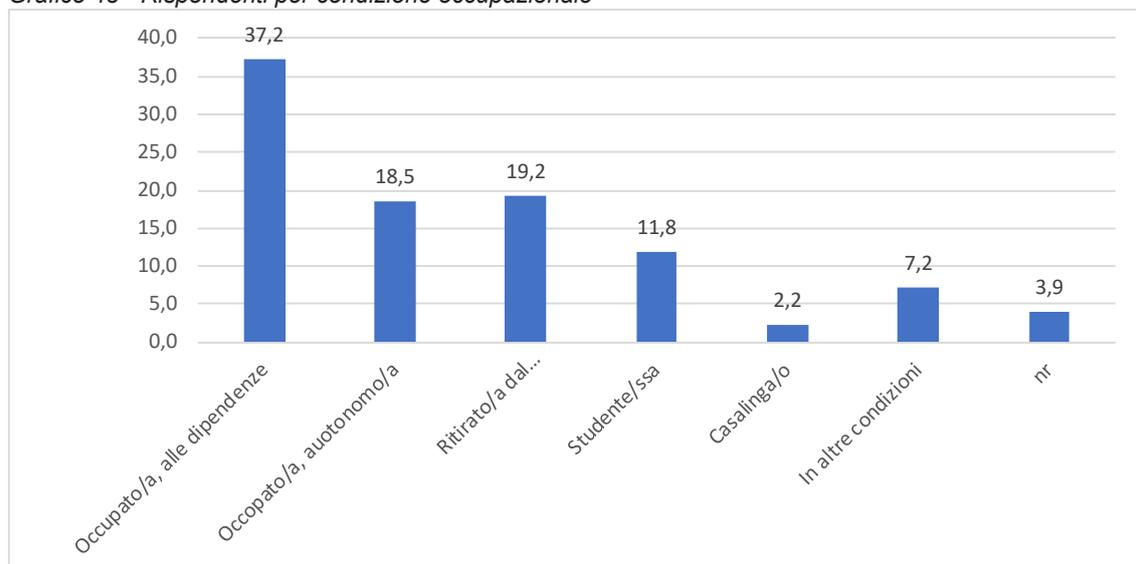
Il titolo di studio risulta molto elevato: il 64,4% dei rispondenti ha una 'laurea o titolo superiore' e il 26,2% ha la 'licenza media superiore'. Risulta un 6,3% di coloro che hanno conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 42 - Rispondenti per titolo di studio



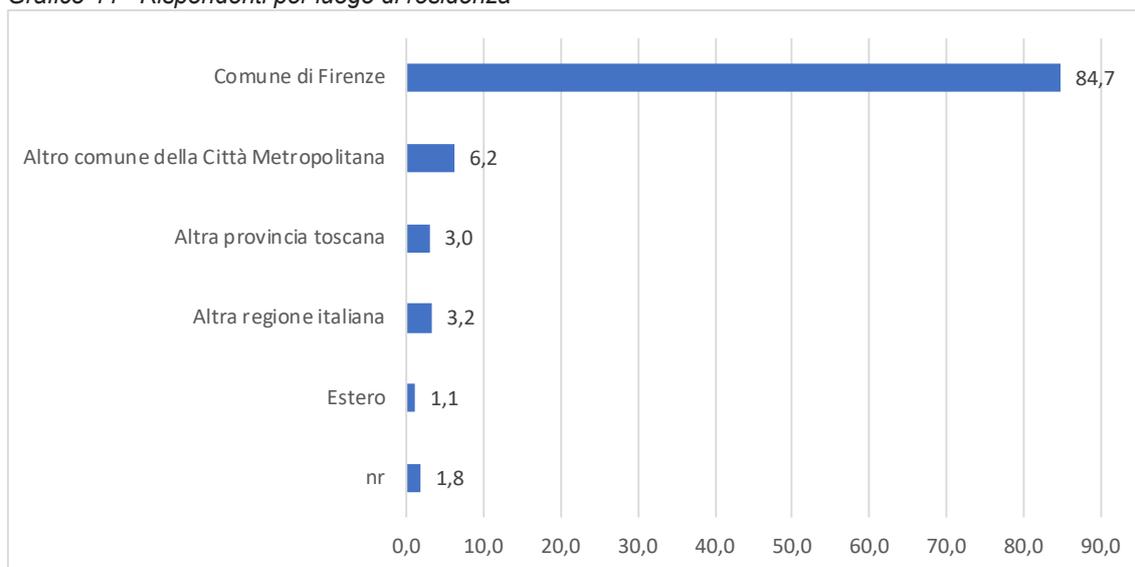
Per quanto riguarda la condizione occupazionale la maggior parte dei rispondenti rientrano nella categoria degli occupati alle dipendenze (37,2%), seguono i pensionati (19,2%) e occupati autonomi (18,5%). Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti sono l'11,8% del totale.

Grafico 43 - Rispondenti per condizione occupazionale



L' 84,7% dei rispondenti risiede nel Comune di Firenze. Il 6,2% risiede nei comuni limitrofi appartenenti alla città metropolitana. Le altre modalità raggiungono al massimo il 3,2%.

Grafico 44 - Rispondenti per luogo di residenza



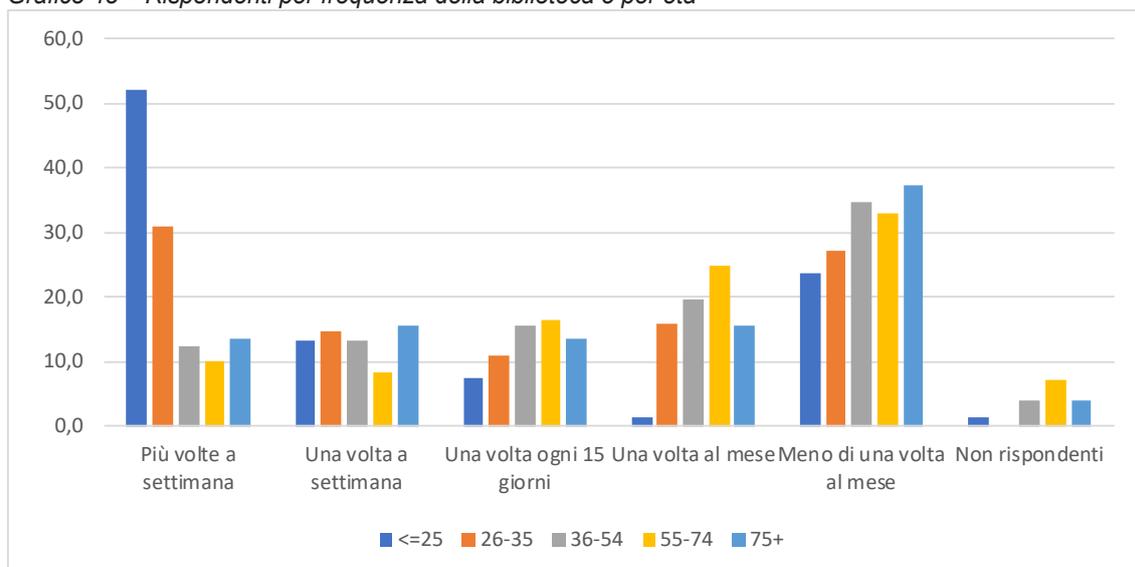
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. Il 32,5% dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese; con percentuali simili abbiamo le frequenze di 'una volta al mese' e 'più volte a settimana', rispettivamente di 18,7% e 18,2%, quest'ultima particolarmente elevata rispetto alle altre biblioteche. Infine abbiamo il 14,7% per 'una volta ogni 15 giorni' e l'11,5% per 'una volta a settimana'.

Tabella 27 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	130	18,2
Una volta a settimana	82	11,5
Una volta ogni 15 giorni	105	14,7
Una volta al mese	133	18,7
Meno di una volta al mese	232	32,5
Non rispondenti	31	4,4
Totale	713	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. Si nota subito che i più giovani (fino a 35 anni) si recano prevalentemente più volte a settimana in biblioteca con percentuali del 52,3% fino a 25 anni 30,9% da 26 a 35 anni. Le classi di età più anziane si recano in biblioteca più raramente infatti le percentuali più alte si hanno in corrispondenza di 'meno di una volta al mese': 34,7% i 36-54enni, e 32,9% i 55-74enni e 37,3% gli ultra-75enni, in controtendenza con le altre biblioteche dove questa percentuale è solitamente più bassa rispetto alle due fasce di età precedenti. Per quanto riguarda 'una volta a settimana' e 'una volta ogni 15 giorni' le percentuali non superano il 17,0% per tutte le classi di età. Per 'una volta al mese' si nota una percentuale bassissima di minori di 25 anni (1,5%).

Grafico 45 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età



Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 70,4% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca con il 29,5%; con una percentuale simile del 27,2% gli utenti frequentano la biblioteca per studio personale; analogamente alle altre biblioteche le esigenze rimanenti si dividono in due gruppi: uno con percentuali che si aggirano intorno al 15,0 - 20,0% (consultazione materiale in sala 19,8%, sezione bambini e ragazzi 18,8%, lettura riviste/quotidiani 16,3% e prestito multimediale 15,0%), l'altro con percentuali inferiori al 9,0% (circa 8,5% per utilizzo dei pc e per ricerche bibliografiche, 4,2% per l'utilizzo del wi-fi).

Tabella 28 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

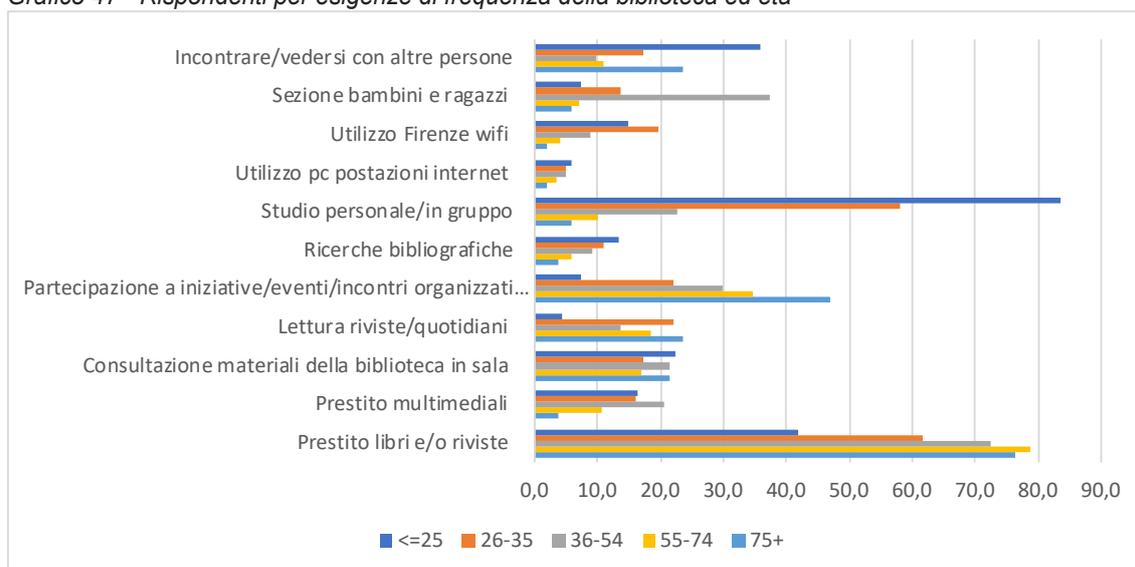
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	502	70,4
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	210	29,5
Studio personale/in gruppo	194	27,2
Consultazione materiali della biblioteca in sala	141	19,8
Sezione bambini e ragazzi	134	18,8
Lettura riviste/quotidiani	116	16,3
Prestito multimediali	107	15,0
Incontrare/vedersi con altre persone	106	14,9
Utilizzo Firenze wifi	63	8,8
Ricerche bibliografiche	60	8,4
Utilizzo pc postazioni internet	30	4,2

Grafico 46 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Il prestito di libri è sicuramente l'esigenza principale dai 36 anni in su, con percentuali fra il 70,0% e l'80,0% mentre, con il 61,7% è quasi equivalente allo studio personale/di gruppo (58,0%) per i 25-36enni; la classe dei più giovani invece si reca in biblioteca prioritariamente per studiare (83,6%), la percentuale scende al 22,6% per i 36-54enni. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca presenta percentuali crescenti all'aumentare dell'età: le tre fasce di età più anziane presentano percentuali dal 29,8% al 47,1%. Come è logico aspettarsi la fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini. In controtendenza con l'andamento generale un'elevata percentuale di ultrasettantacinquenni che frequentano la biblioteca per incontrare/vedersi con altre persone (23,5%, inferiore ai più giovani ma superiore ai 26-35enni); la lettura di riviste/quotidiani è utilizzata soprattutto dai 75+ (23,5%), ma anche qui riscontriamo un valore in controtendenza relativo ai 26-35enni che registrano il 22,2% per questa esigenza.

Grafico 47 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



Il baby pit-stop è utilizzato dal 15,0% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi il 90,0% è molto soddisfatto. Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 65,1% e il 51,1% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 12,1% non utilizza posti a sedere mentre il 13,3% non utilizza l'aria condizionata/riscaldamento.

Tabella 29 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali				Non so valutare / Non utilizzo
accesso alla biblioteca	88,9	7,7	0,6	2,8
giorni e orari di apertura	79,8	14,3	2,8	3,1
silenziosità	69,6	18,7	4,1	7,7
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	67,0	23,4	3,9	5,6
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	60,3	28,6	4,2	6,9
riscaldamento/aria condizionata	58,9	21,0	6,7	13,3
disponibilità e comodità posti a sedere	54,1	29,7	4,1	12,1
servizio internet (pc fisso)	21,2	10,5	3,2	65,1
rete wifi	33,2	12,5	3,2	51,1

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa: le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 56,1%, 55,1%, 54,0% di non utilizzo); il 34,9% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 22,3%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 32,4% e la qualità degli eventi dal 30,9%.

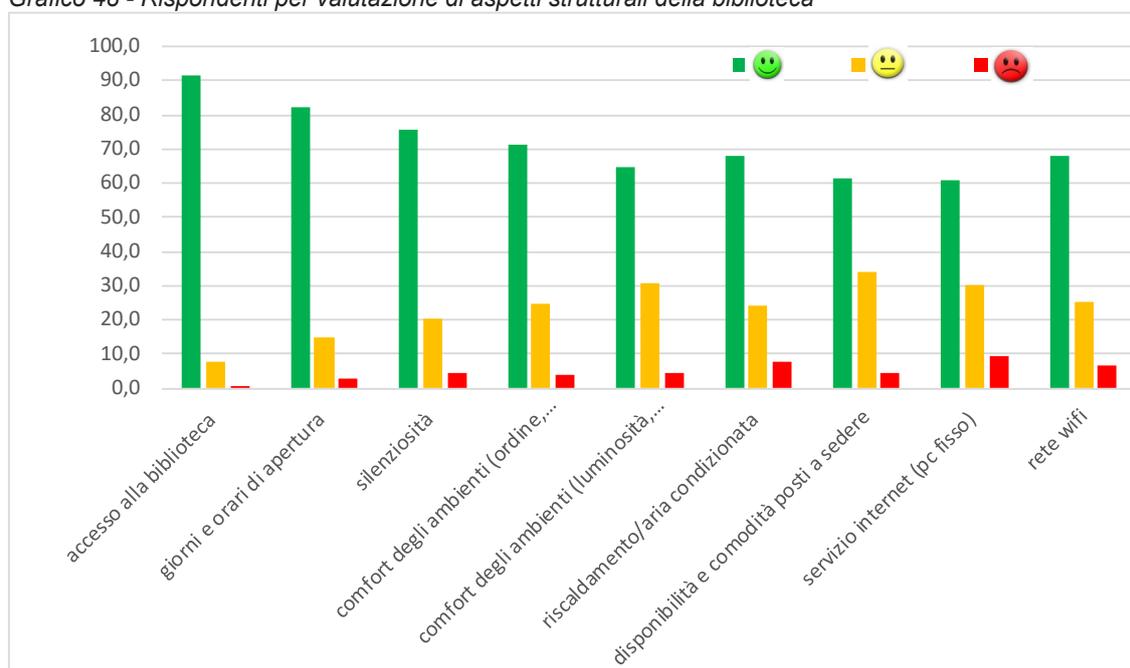
Tabella 30 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi				Non so valutare /Non utilizzo
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie	60,2	23,4	1,5	14,9
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	24,5	16,0	3,4	56,1
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	32,4	10,0	2,5	55,1
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	29,6	13,6	2,8	54,0
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	69,0	8,0	0,7	22,3
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	54,8	9,4	0,8	34,9
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	54,6	23,1	3,1	19,2
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	80,4	9,1	0,6	10,0
cortesie del personale	85,8	8,1	0,6	5,5
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	54,1	11,9	1,5	32,4
qualità iniziative/eventi	55,3	11,9	2,0	30,9

Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori, le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi, ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzi' il servizio.

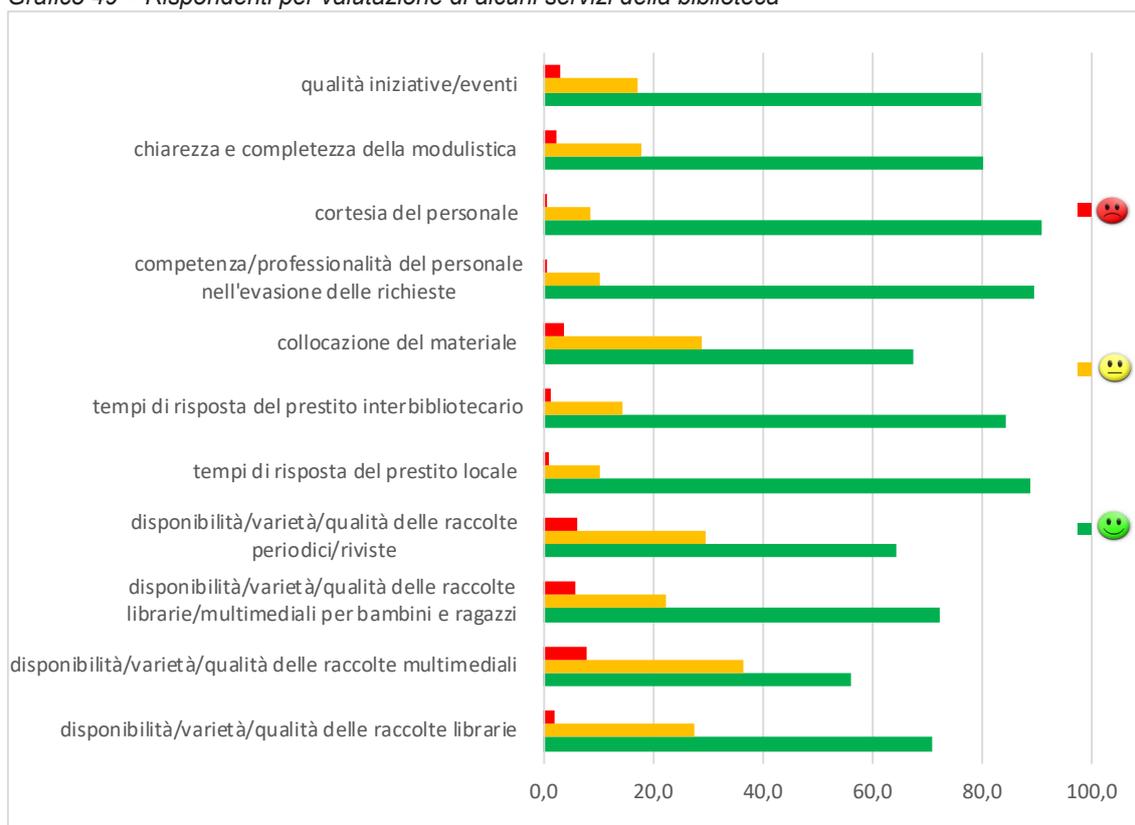
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano valutazioni ampiamente positive con percentuali che arrivano fino ad 91,4% per l'accesso alla biblioteca e all' 82,3% per i giorni e gli orari di apertura. Il comfort degli ambienti (luminosità e aerazione) e la disponibilità dei posti a sedere risultano gli aspetti con la percentuale minore di risposte positive che si aggira intorno al 60,0-65,0%, ma che restano sempre soddisfacenti. Anche se non sono molto utilizzati, il servizio internet e la wi-fi hanno ricevuto valutazioni positive (rispettivamente 60,6% e 67,9%). Per gli altri aspetti, non menzionati, le percentuali sono comunque ottime, intorno al 70,0%.

Grafico 48 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



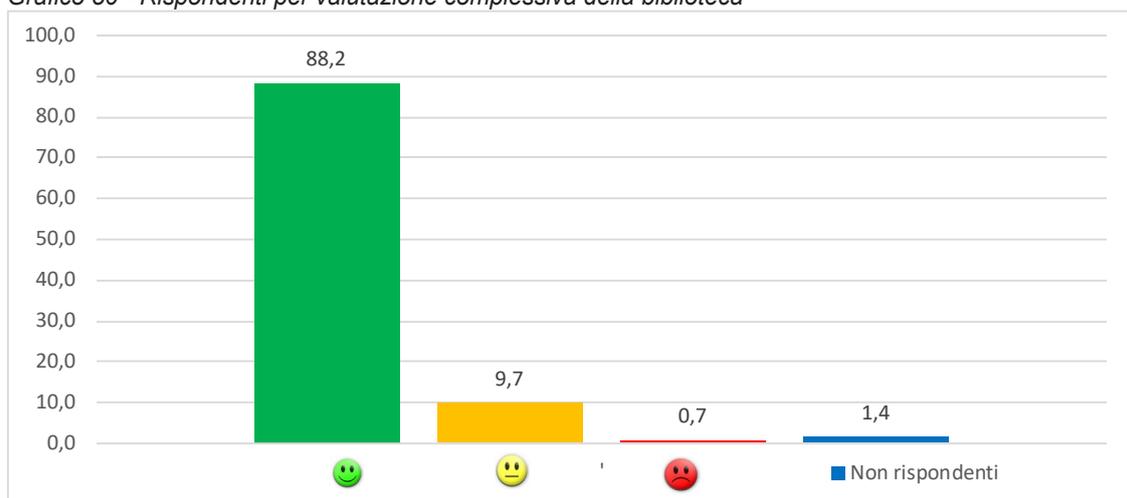
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono nel complesso positive. La cortesia e la competenza del personale sono valutate con il 90,8% e con l' 89,2%; la qualità delle iniziative/eventi della biblioteca ha ricevuto il 79,9% di giudizi positivi; i tempi di risposta del prestito locale l'88,8%; il prestito interbibliotecario l'84,3%. Tutti gli altri servizi si aggirano intorno al 65,0-70,0% ad eccezione della disponibilità delle raccolte multimediali che riceve il 55,9% di risposte positive e di conseguenza un'alta percentuale di risposte intermedie (36,4%) e negative (7,7%).

Grafico 49 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'88,2% ha dato una valutazione positiva, il 9,7% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,7% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 50 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



## Biblioteca Fabrizio De André

### In sintesi

- Utenti mediamente più adulti, più occupati e pensionati e meno studenti
- Maggioranza di utenti fiorentini
- Più utilizzata per il prestito libri/riviste e meno utilizzata per studio personale/di gruppo e per vedersi con altre persone
- Valutazione complessiva al di sotto della media: gli aspetti più critici i giorni e orari di apertura e la disponibilità/ varietà/qualità dei vari materiali

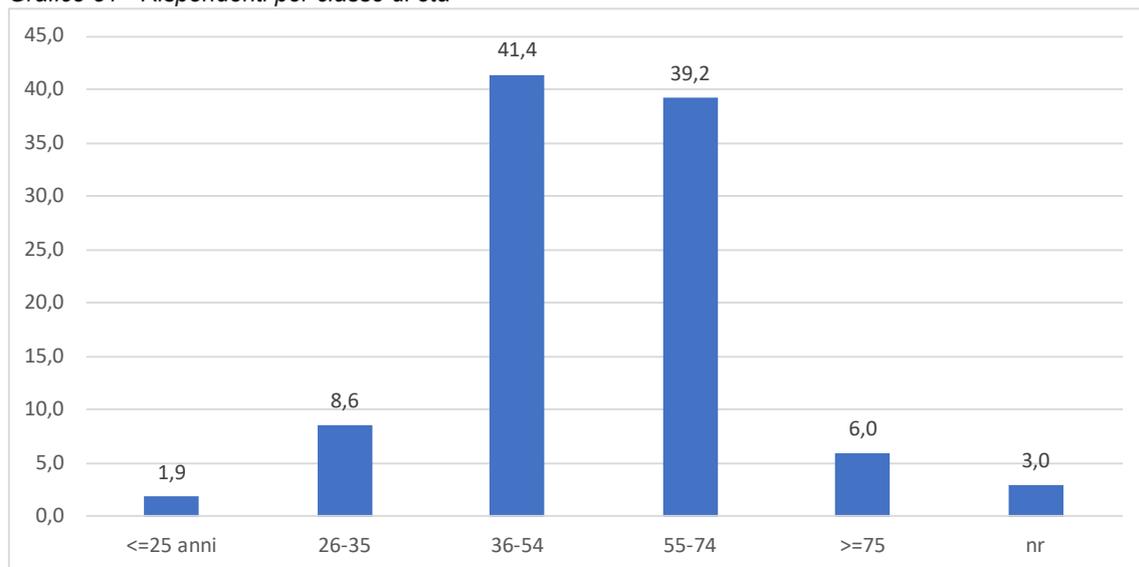
La Biblioteca Fabrizio De André ha raccolto 268 valutazioni (248 del questionario online e 20 di quello cartaceo). Corrisponde al 3,2% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (61,9%), il 35,5% è di genere maschile e il 2,6%, invece, non specifica.

Tabella 31 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	166	61,9
M	95	35,5
nr	7	2,6
Totale	268	100,0

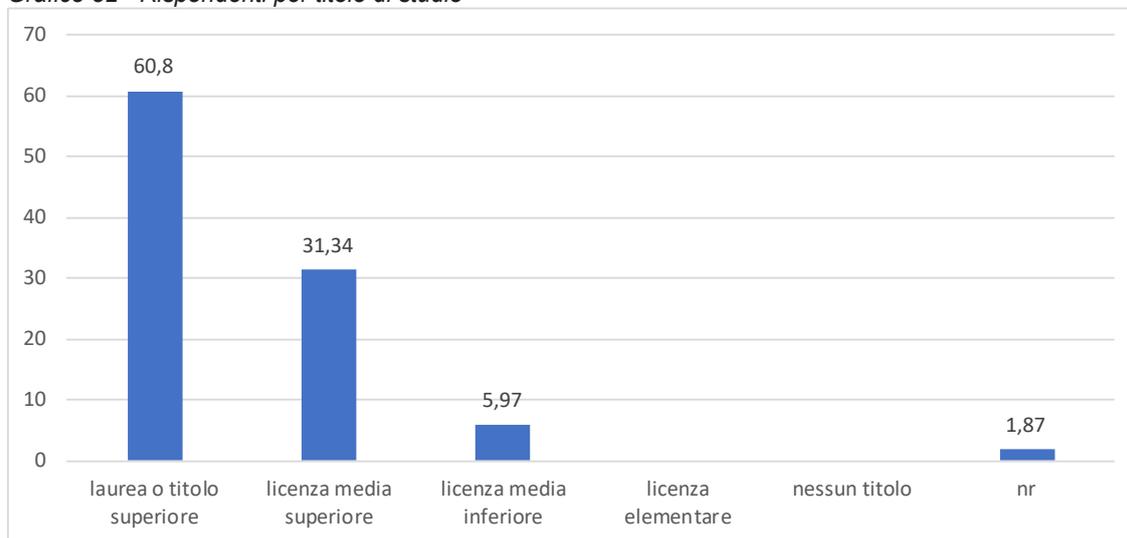
Più dell'80,0% dei rispondenti fa parte delle classi 36-54 e 55-74 rispettivamente con il 41,4% e il 39,2%. Le altre classi sono quindi meno rappresentate soprattutto i minori di 25 che fanno registrare la percentuale più bassa rilevata di appena 1,9%. I 26-35enni sono l'8,6%, i 75+ sono il 6,0%.

Grafico 51 - Rispondenti per classe di età



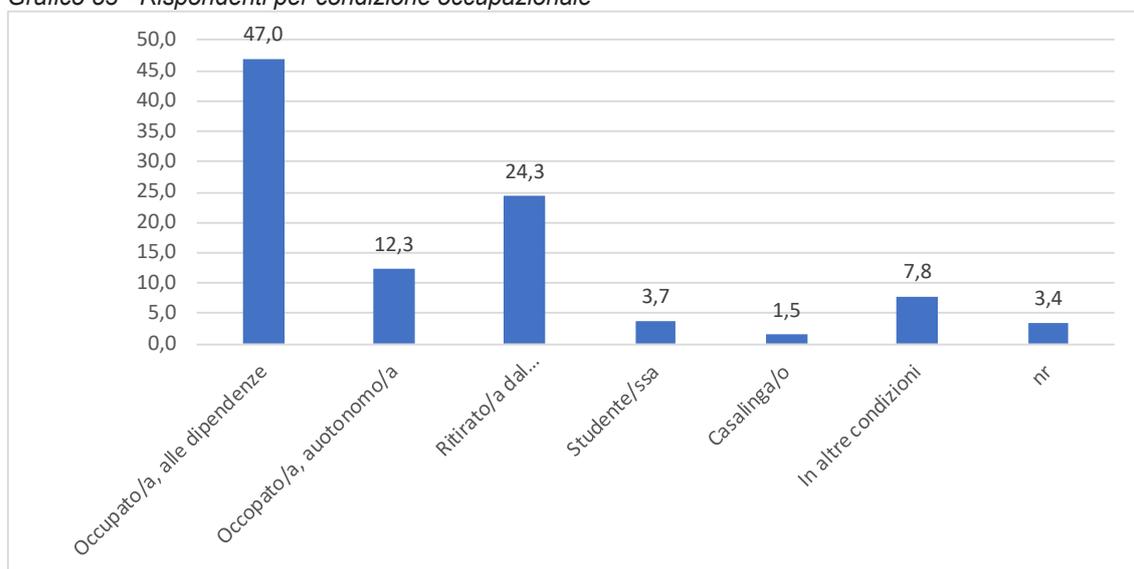
Per titolo di studio si osserva il 60,8% di rispondenti che hanno conseguito la laurea e il 31,3% con la licenza media superiore. Troviamo il 6,0% con la licenza media inferiore, mentre nessuno ha un titolo inferiore.

Grafico 52 - Rispondenti per titolo di studio



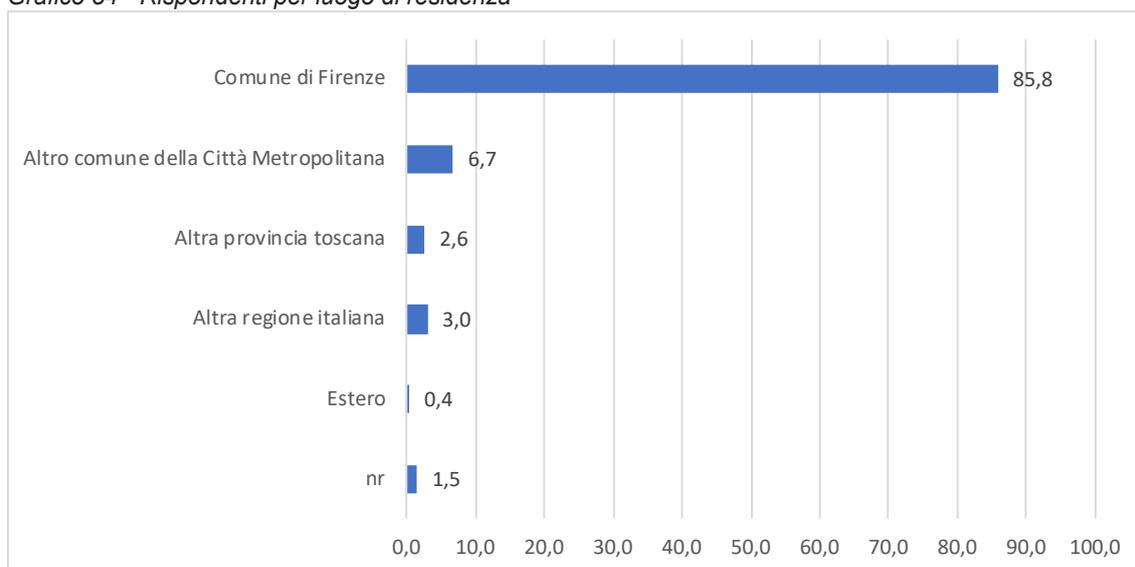
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 47,0% dei rispondenti si classifica come occupato alle dipendenze e, come i pensionati (24,3%), fa registrare percentuali sopra la media. Il 12,3% sono occupati autonomi, il 7,8% sono in altre condizioni, mentre soltanto il 3,7% si classifica come studente.

Grafico 53 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze con una percentuale dell'85,8%, mentre il 6,7% proviene dai comuni della provincia. Un 2,6% afferma di risiedere in un'altra provincia toscana e un 3,0%, invece, in un'altra regione.

Grafico 54 - Rispondenti per luogo di residenza



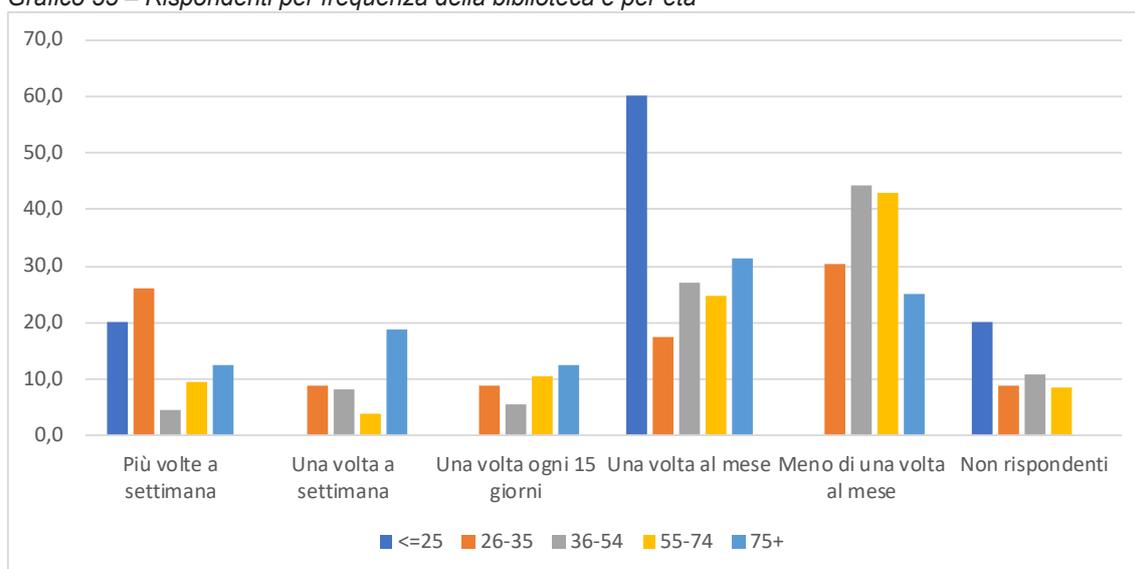
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti troviamo una percentuale del 40,3% per coloro che la frequentano meno di una volta al mese e una percentuale del 26,1% per coloro che vi si recano una volta al mese. Il resto dei rispondenti si divide in: una volta ogni 15 giorni con 7,8%, una volta a settimana con 6,7% e più volte a settimana con 10,1%.

Tabella 32 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	27	10,1
Una volta a settimana	18	6,7
Una volta ogni 15 giorni	21	7,8
Una volta al mese	70	26,1
Meno di una volta al mese	108	40,3
Non rispondenti	24	9,0
<b>Totale</b>	<b>893</b>	<b>100,0</b>

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. Premettendo che i minori di 25 anni sono soltanto 5 unità e che quindi fanno registrare percentuali distorte, dal grafico si nota che le altre classi di età frequentano prevalentemente la biblioteca meno di una volta al mese a eccezione degli ultrasettantacinquenni che registrano una percentuale leggermente più alta nell'una volta al mese'. I giovani fino a 35 anni si trovano in percentuali maggiori rispetto alle altre classi nella frequenza 'più volte a settimana'.

Grafico 55 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

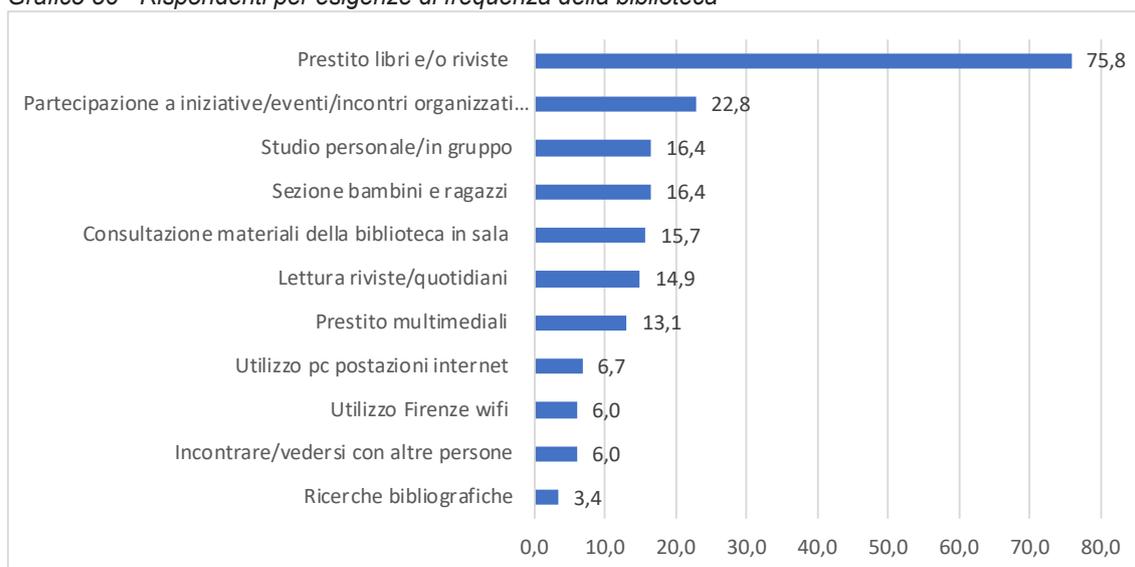


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 75,8% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione ad iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca con il 22,8%; con la stessa percentuale del 16,4% troviamo lo studio personale e la sezione per bambini e ragazzi. Troviamo poi, con percentuali intorno al 15,0% la consultazione del materiale della biblioteca in sala, la lettura di riviste/quotidiani e l'utilizzo del prestito multimediali. Con percentuali minori intorno al 6,0% troviamo incontrare/vedersi con altre persone, l'utilizzo della wi-fi e l'utilizzo dei pc fissi. Le ricerche bibliografiche hanno la percentuale minore del 3,4%.

Tabella 33 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

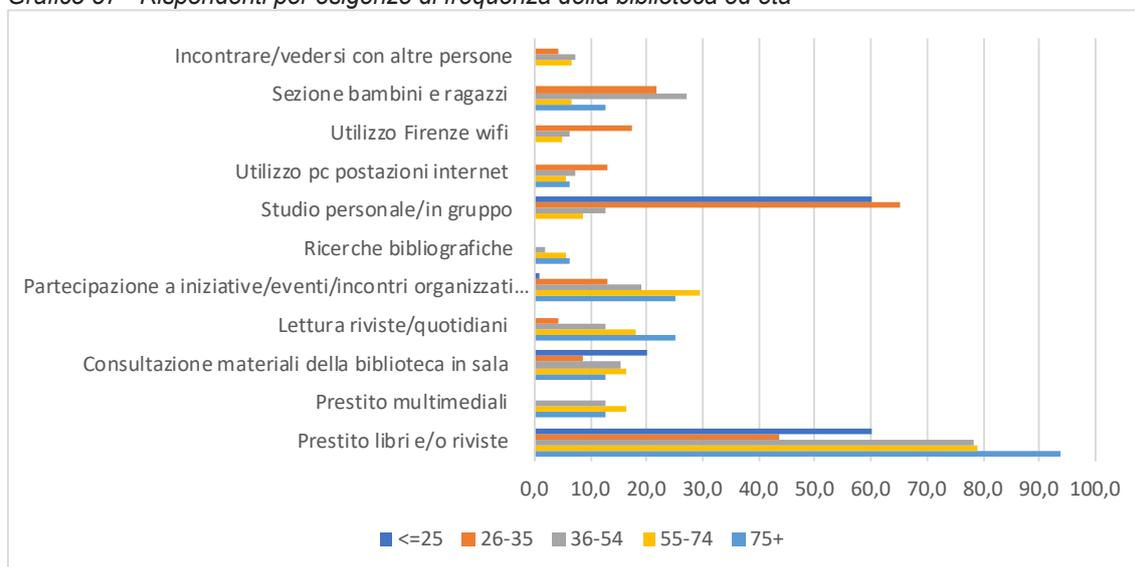
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	203	75,8
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	61	22,8
Sezione bambini e ragazzi	44	16,4
Studio personale/in gruppo	44	16,4
Consultazione materiali della biblioteca in sala	42	15,7
Lettura riviste/quotidiani	40	14,9
Prestito multimediali	35	13,1
Utilizzo pc postazioni internet	18	6,7
Utilizzo Firenze wifi	16	6,0
Incontrare/vedersi con altre persone	16	6,0
Ricerche bibliografiche	9	3,4

Grafico 56 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Anche in questo caso le percentuali dei minori di 25 anni risultano distorte dalla bassa numerosità. Il prestito di libri è l'esigenza principale per le classi di età maggiori di 35 anni, mentre i più giovani utilizzano maggiormente la biblioteca per studio personale/di gruppo. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca è più elevata per chi ha più di 55 anni. Come è logico che sia la fascia di età dei 36-54enni è in maggioranza nella sezione dedicata ai bambini, seguita dai 26-35enni.

Grafico 57 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



Il baby pit-stop è utilizzato dal 7,0% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi il 66,7% è molto soddisfatto.

Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'.

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 58,6% e il 55,6% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si nota anche una percentuale del 16,4% per coloro che non utilizzano/non valutano la disponibilità di posti a sedere e un 12,3% per riscaldamento/aria condizionata.

Tabella 34 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali				Non so valutare / Non utilizzo
accesso alla biblioteca	80,2	16,8	2,2	0,8
giorni e orari di apertura	53,0	33,2	12,7	1,1
silenziosità	72,4	18,3	2,2	7,1
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	64,9	29,1	1,9	4,1
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	55,6	33,6	4,1	6,7
riscaldamento/aria condizionata	61,6	25,4	0,8	12,3
disponibilità e comodità posti a sedere	47,8	31,7	4,1	16,4
servizio internet (pc fisso)	20,9	17,9	2,6	58,6
rete wifi	24,6	15,7	4,1	55,6

Nella seconda parte si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che circa la metà dei rispondenti non usa: le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 53,4%, 50,0%, 53,4% di non utilizzo); il 30,2% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 19,4%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 32,5% e la qualità degli eventi dal 34,0%.

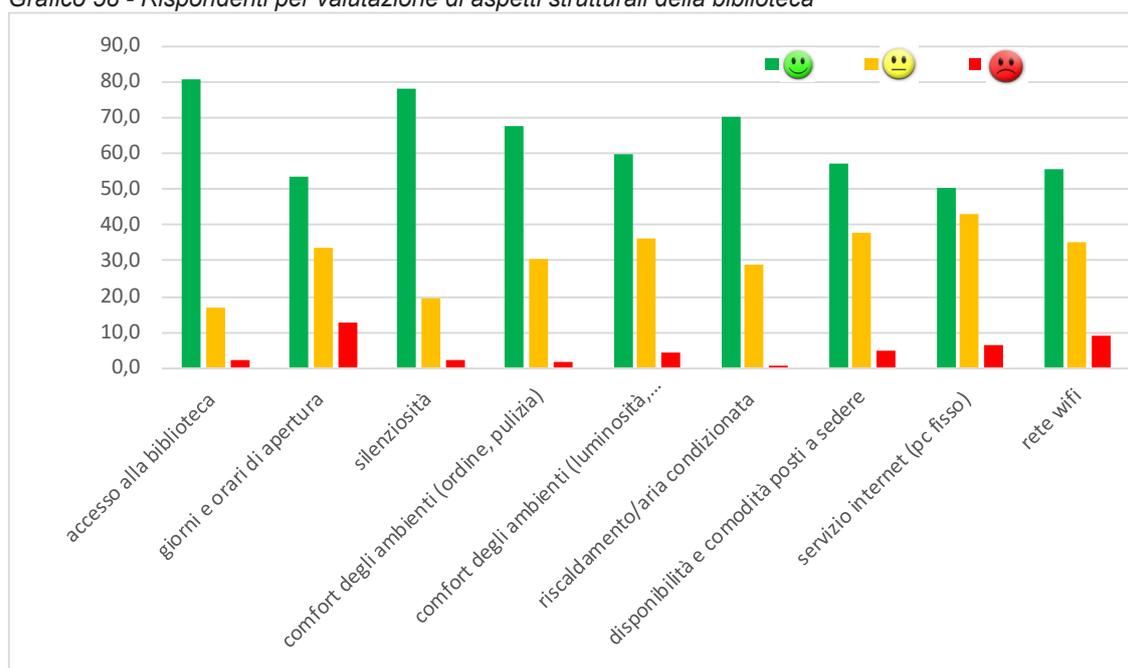
Tabella 35 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi				Non so valutare / Non utilizzo
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie	45,5	41,4	3,7	9,3
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	21,3	21,6	3,7	53,4
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	28,7	17,9	3,4	50,0
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	24,6	20,2	1,9	53,4
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	64,9	14,9	0,8	19,4
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	53,7	16,0	0,0	30,2
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	50,4	29,9	4,5	15,3
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	67,5	19,4	3,4	9,7
cortesìa del personale	77,2	14,9	3,0	4,8
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	48,1	18,3	1,1	32,5
qualità iniziative/eventi	43,7	19,8	2,6	34,0

Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzi' il servizio.

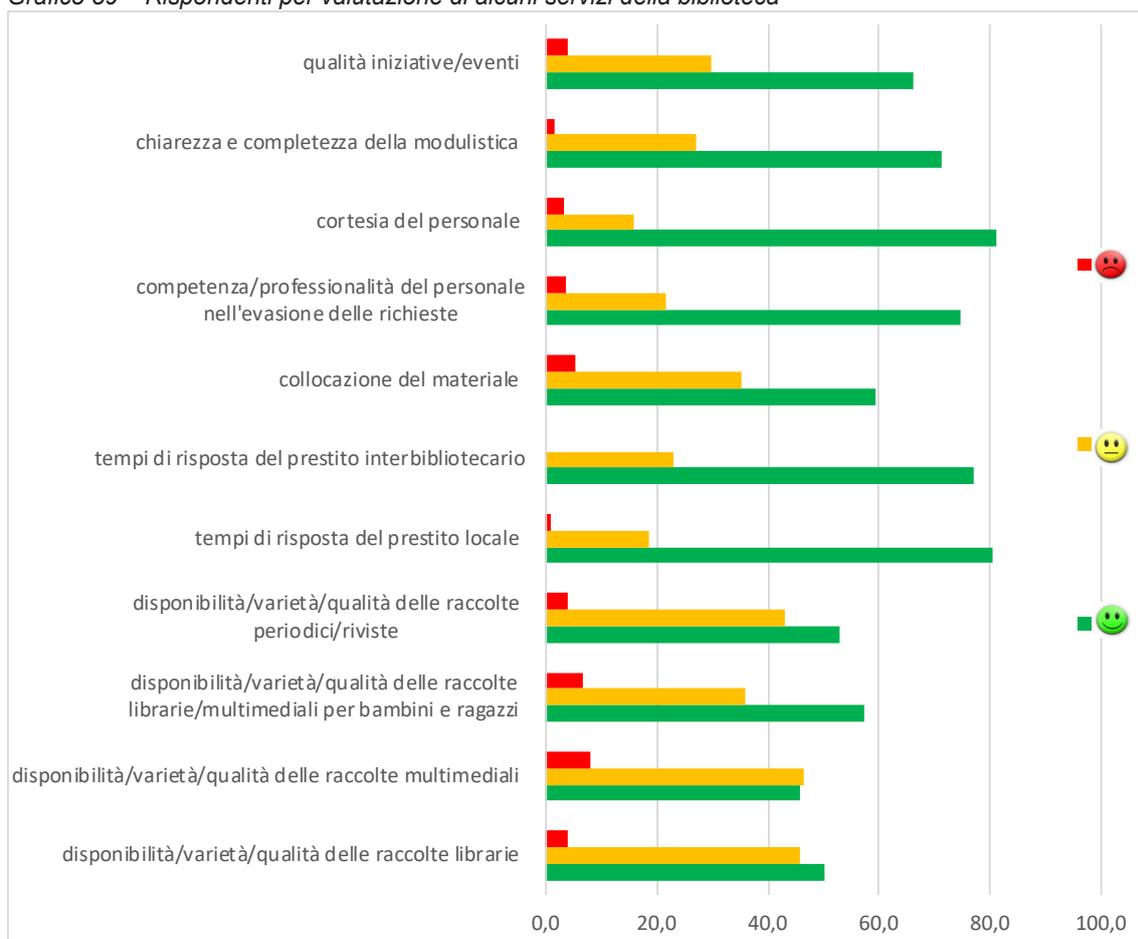
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali rilevano una maggioranza di valutazioni positive con percentuali che arrivano fino a 80,8% per l'accesso alla biblioteca e a 77,9% per la silenziosità. Il comfort degli ambienti e il riscaldamento/aria condizionata registrano giudizi positivi intorno al 60,0-70,0%. I giorni e gli orari di apertura ottengono il 53,6% di risposte positive, il 33,6% di risposte intermedie e il 12,8% di valutazioni negative che la percentuale più alta registrata.

Grafico 58 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



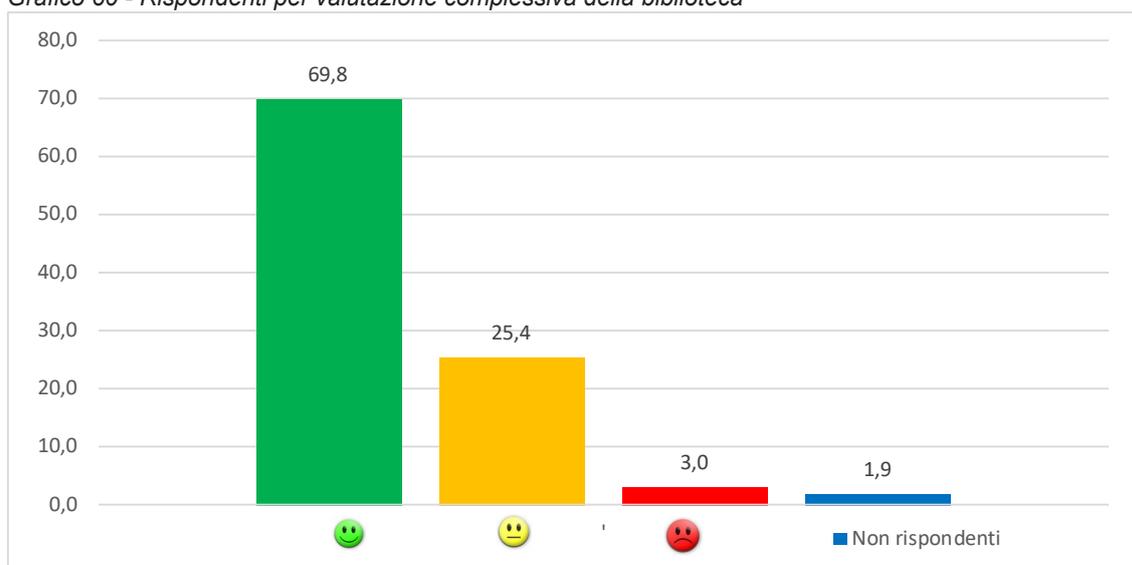
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono ampiamente positive, le risposte con la faccina rossa non superano l'8,0%. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente con l'81,2% e con il 74,8%; la chiarezza e completezza della modulistica ha ricevuto il 71,3% di risposte positive; i tempi di risposta del prestito locale l'80,5%; il prestito interbibliotecario il 77,0%. Minore soddisfazione si ritrova nella disponibilità/varietà e qualità dei materiali, in particolare multimediali dove le valutazioni intermedie superano quelle positive.

Grafico 59 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca: coerentemente con i giudizi dei singoli aspetti abbiamo rilevato il 69,8% di valutazioni positive, il 25,4% intermedie e il 3,0% negative.

Grafico 60 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



## Biblioteca dei Ragazzi

### In sintesi

- Prevalenza di utenti fra 36 e 54 anni
- La sezione bambini e ragazzi è molto utilizzata
- Valutazione complessiva della biblioteca, degli aspetti strutturali e dei servizi molto elevate

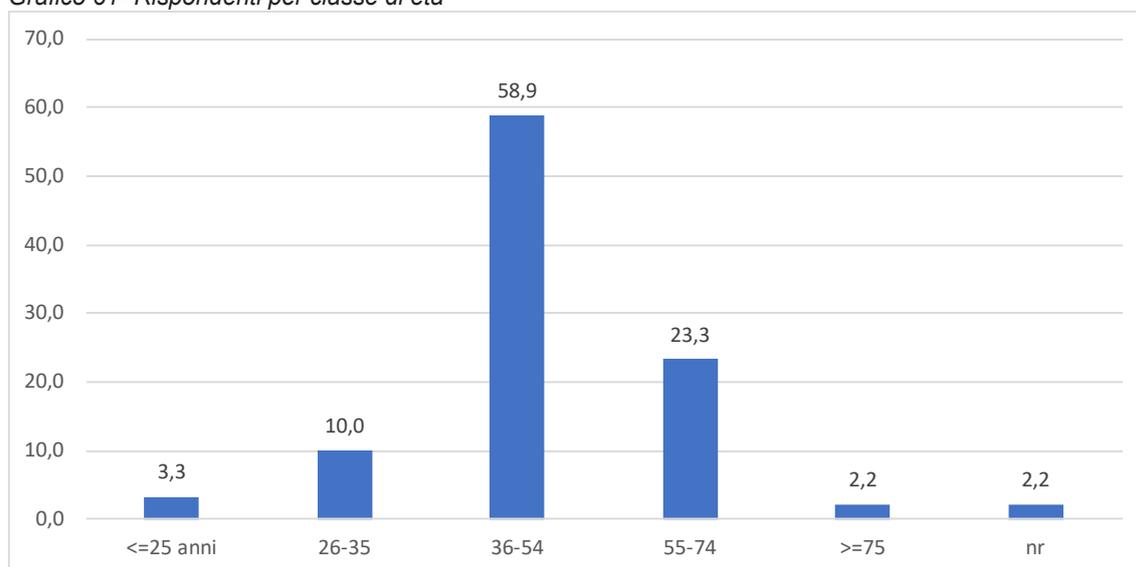
La Biblioteca dei Ragazzi è una biblioteca, come dice il nome, dedicata a bambini e ragazzi dai 2 ai 16 anni. Ha raccolto 90 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde all'1,1% dei rispondenti totali. Data la numerosità così bassa dei rispondenti non verranno effettuate le analisi per età. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile con una percentuale del 70,0%. I maschi sono il 26,7%, mentre il 3,3% non fornisce una risposta.

Tabella 36 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	63	70,0
M	24	26,7
nr	3	3,3
Totale	90	100,0

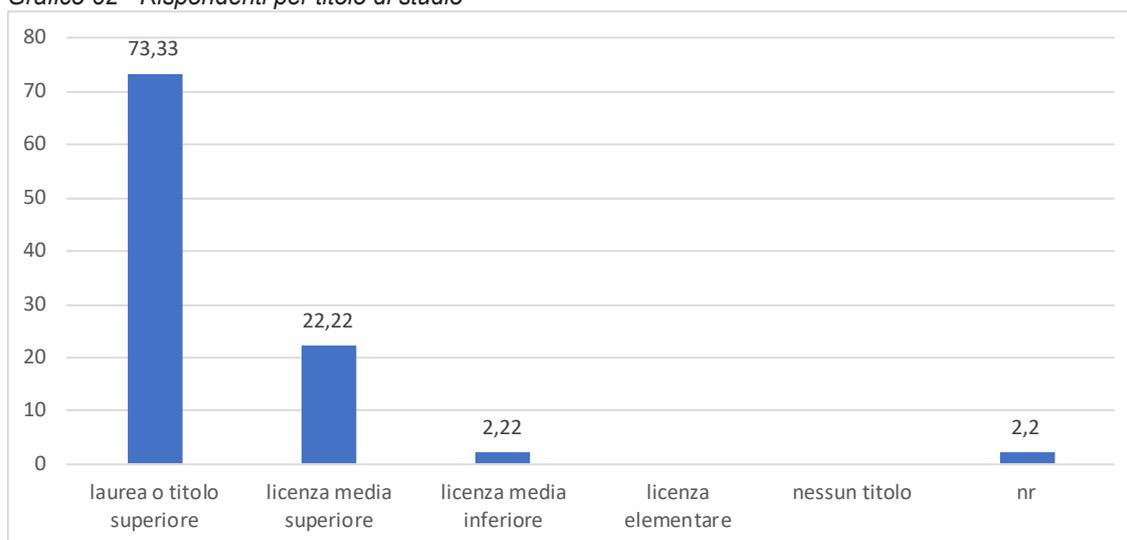
La maggioranza dei rispondenti fa parte della classe 36-54 con una percentuale del 58,9%. La classe dei 55-74enni riporta una percentuale del 23,3%, mentre le restanti classi di età sono in netta minoranza: 10,0% per i 26-35enni, 2,2% per i 75+ e 3,3% per i minori di 25 anni.

Grafico 61- Rispondenti per classe di età



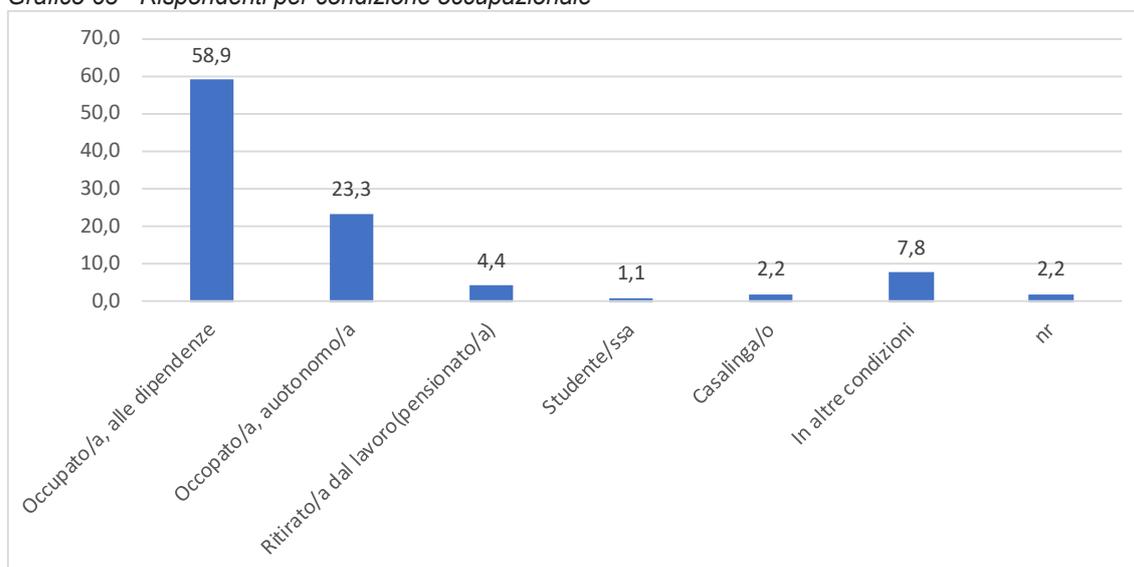
Il titolo di studio è molto alto: si osserva una percentuale del 73,3% per coloro che hanno conseguito almeno la laurea e il 22,2% per coloro che possiedono la licenza media superiore. Il 2,2% ha la licenza media inferiore, mentre nessuno ha un titolo inferiore.

Grafico 62 - Rispondenti per titolo di studio



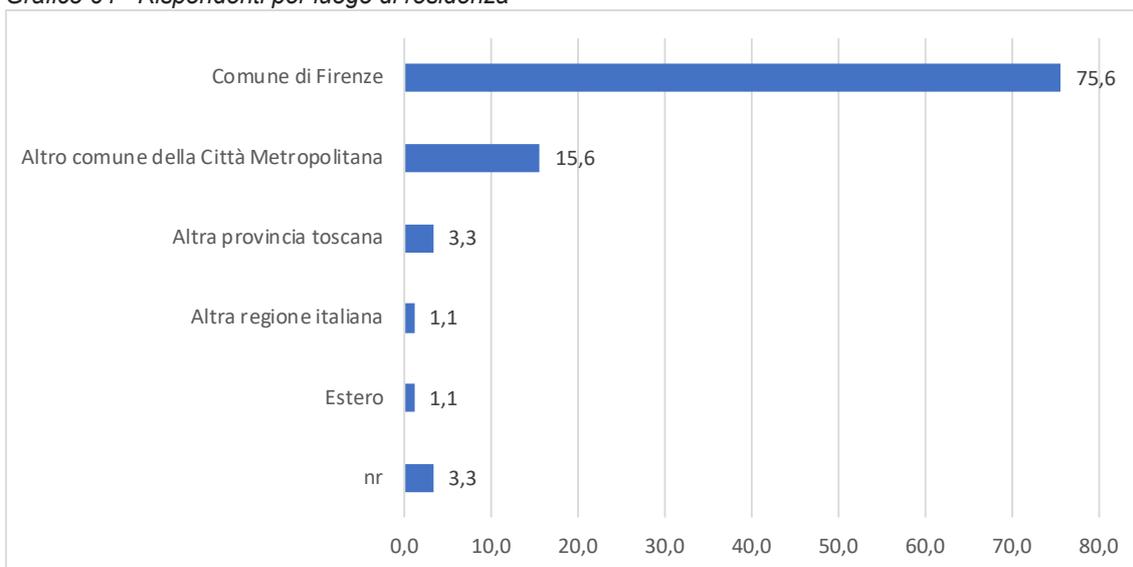
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 58,9% dei rispondenti si classifica come occupato alle dipendenze e il 23,7% sono gli occupati autonomi. Si riscontra una percentuale del 7,8% per coloro che si trovano in altre condizioni occupazionali, mentre le altre modalità riportano percentuali residuali.

Grafico 63 - Rispondenti per condizione occupazionale



Il 75,6% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, mentre riscontriamo una percentuale del 15,6% per coloro che risiedono in un altro comune della provincia. Le altre percentuali non sono rilevanti.

Grafico 64 - Rispondenti per luogo di residenza



Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti troviamo percentuali del 52,2% per coloro che la frequentano meno di una volta al mese e percentuali del 15,6% per coloro che vi si recano una volta al mese. Il 17,6% frequenta una volta ogni 15 giorni, il 3,3% una volta a settimana e l'1,1% più volte a settimana.

Tabella 37 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

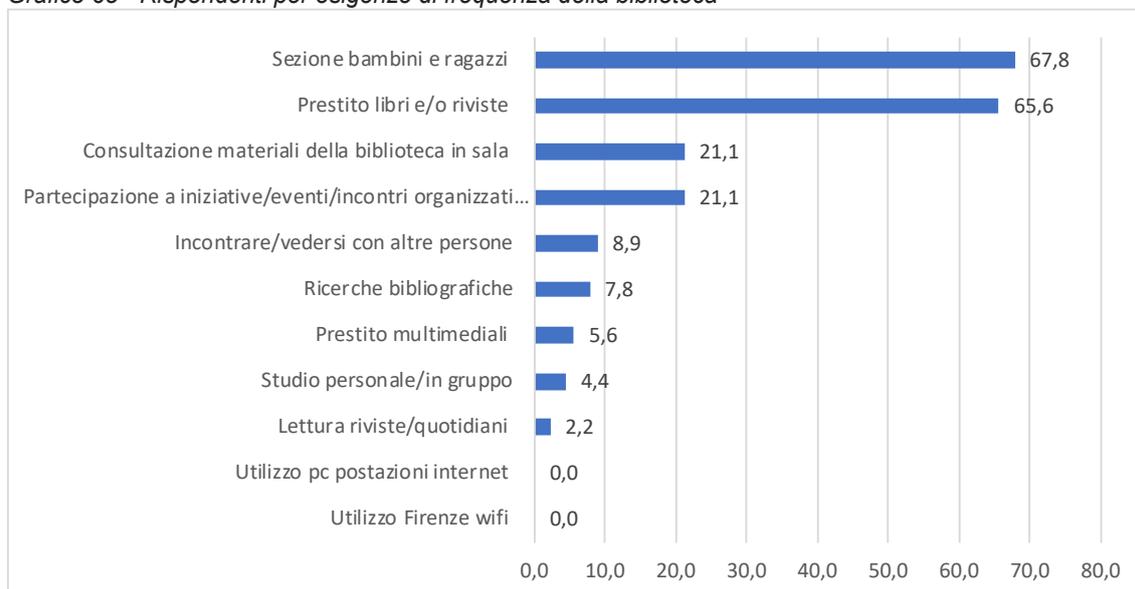
	N	%
Più volte a settimana	1	1,1
Una volta a settimana	3	3,3
Una volta ogni 15 giorni	16	17,6
Una volta al mese	14	15,6
Meno di una volta al mese	47	52,2
Non rispondenti	9	10,0
Totale	46	100,0

Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: data la sua specificità, a differenza di tutte le altre biblioteche, l'esigenza prioritaria per cui si frequenta la biblioteca è l'utilizzo della sezione bambini e ragazzi che, con una percentuale del 67,8%, supera il prestito di libri (65,6%); troviamo poi con la stessa percentuale del 21,1% la partecipazione ad eventi/iniziative organizzate dalla biblioteca e la consultazione del materiale della biblioteca in sala. Le altre esigenze hanno percentuali piuttosto basse e sia la wi-fi che il pc fisso non sono utilizzati.

Tabella 38 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

Esigenza	N	%
Sezione bambini e ragazzi	61	67,8
Prestito libri e/o riviste	59	65,6
Consultazione materiali della biblioteca in sala	19	21,1
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	19	21,1
Incontrare/vedersi con altre persone	8	8,9
Ricerche bibliografiche	7	7,8
Prestito multimediali	5	5,6
Studio personale/in gruppo	4	4,4
Lettura riviste/quotidiani	2	2,2
Utilizzo pc postazioni internet	0	0,0
Utilizzo Firenze wifi	0	0,0

Grafico 65 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Il baby pit-stop è utilizzato dal soltanto dal 4,4% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi il 75,0% è molto soddisfatto.

Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'.

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi non sono utilizzati da nessuno, mentre si nota una percentuale del 12,2% per la disponibilità di posti a sedere e un 14,5% per riscaldamento/aria condizionata.

Tabella 39 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali				Non so valutare / Non utilizzo
accesso alla biblioteca	77,8	14,4	0,0	7,8
giorni e orari di apertura	68,9	20,0	3,3	7,8
silenziosità	76,7	12,2	1,1	10,0
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	82,2	11,1	0,0	6,7
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	74,4	16,7	1,1	7,8
riscaldamento/aria condizionata	61,1	23,3	1,1	14,5
disponibilità e comodità posti a sedere	65,6	21,1	1,1	12,2
servizio internet (pc fisso)	0,0	0,0	0,0	100,0
rete wifi	0,0	0,0	0,0	100,0

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che circa metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali e le raccolte di periodici/riviste, rispettivamente con 48,9% e 53,3% di non utilizzo; il 37,8% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 16,7%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 18,9% e la qualità degli eventi dal 28,9%. La disponibilità/varietà delle raccolte librerie per bambini e ragazzi non è utilizzata dal 25,6% dei rispondenti, percentuale molto più bassa rispetto alla media delle altre biblioteche.

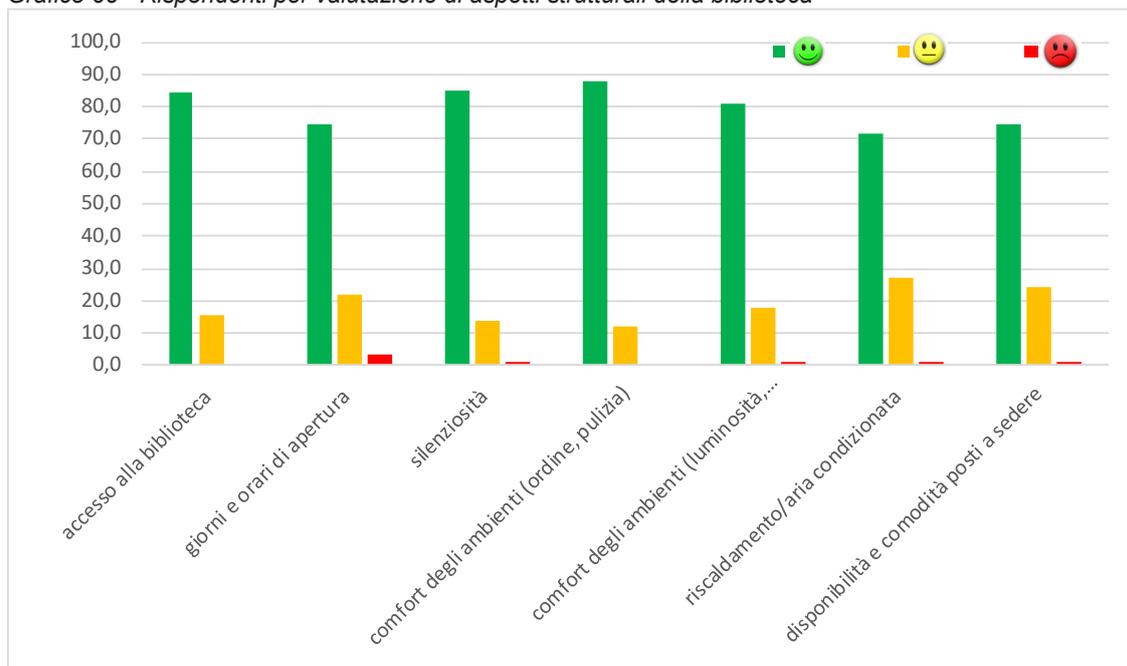
Tabella 40 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi				Non so valutare / Non utilizzo
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie	73,3	15,6	1,1	10,0
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	38,9	12,2	0,0	48,9
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	62,2	12,2	0,0	25,6
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	35,6	10,0	1,1	53,3
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	76,7	6,7	0,0	16,7
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	56,7	5,6	0,0	37,8
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	76,7	10,0	0,0	13,3
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	83,3	7,8	0,0	8,9
cortesia del personale	86,7	5,6	0,0	7,8
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	70,0	11,1	0,0	18,9
qualità iniziative/eventi	58,9	11,1	1,1	28,9

Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzzi' il servizio.

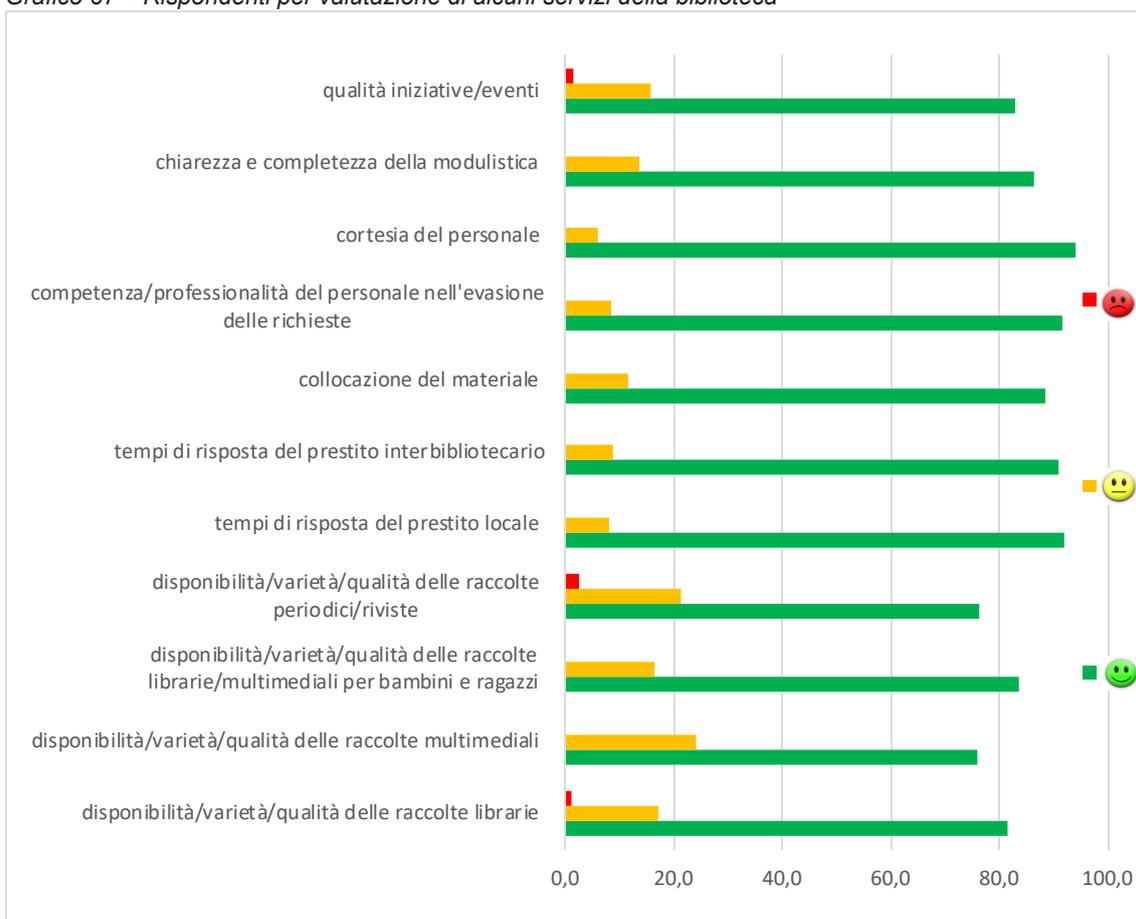
Tutti gli aspetti raccolgono prevalentemente giudizi positivi, infatti le percentuali di risposte con la faccina rossa sono molto basse o addirittura assenti. Il comfort degli ambienti (ordine, pulizia) e la silenziosità ricevono rispettivamente l'88,1% e l'85,2% di risposte positive. Seguono l'accesso alla biblioteca e la luminosità/areazione con percentuali ancora superiori all' 80,0% mentre gli altri aspetti si fermano tra il 70,0% e il 75,0%

Grafico 66 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



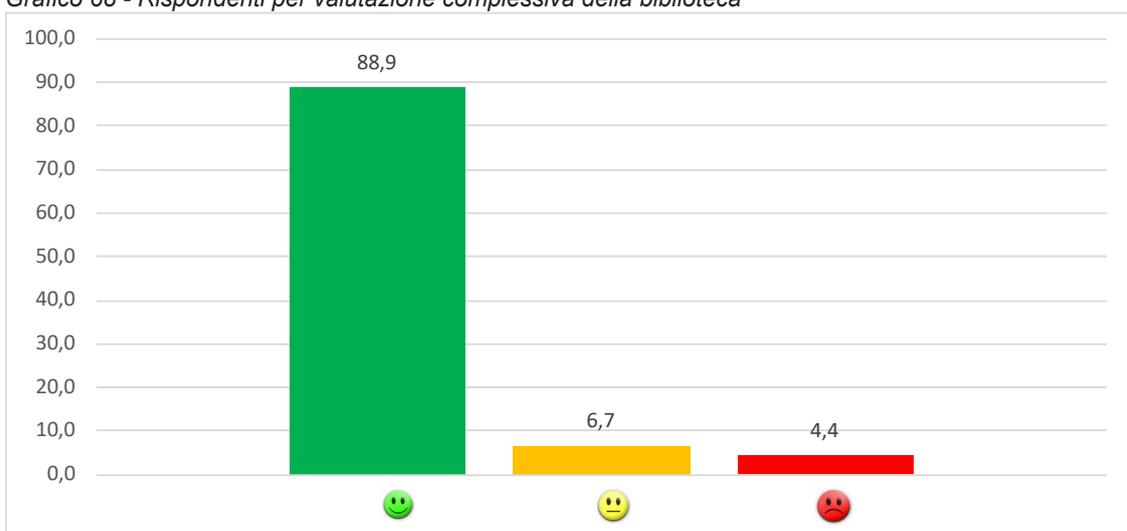
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. In questo caso le valutazioni sono ancora più alte delle precedenti. La cortesia e la competenza del personale sono valutate con il 94,0% e con il 91,5%; i tempi di risposta del prestito locale il 92,0%; il prestito interbibliotecario il 91,1%; la qualità delle iniziative/eventi ha ricevuto l'82,8% di risposte positive e anche la disponibilità/varietà/qualità dei materiali è superiore alla media riportando giudizi positivi fra il 75,0% fino a oltre l'80,0%. Le risposte negative sono al massimo il 2,3% (per i periodici/riviste) e nella maggior parte dei servizi sono del tutto assenti.

Grafico 67 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi gli utenti soddisfatti sono l'88,9%, quelli né soddisfatti né insoddisfatti sono il 6,7% mentre le valutazioni negative sono pari al 4,4%.

Grafico 68 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



## Biblioteca Mario Luzi

### In sintesi

- utenti mediamente più adulti, prevalentemente provenienti dal comune
- Più utilizzata per il prestito libri e riviste
- Meno utilizzata per studio personale/di gruppo, partecipazione a eventi e incontrare altre persone
- Valutazione complessiva di poco inferiore alla media: ottimi gli aspetti strutturali, meno bene la disponibilità/varietà e qualità dei materiali

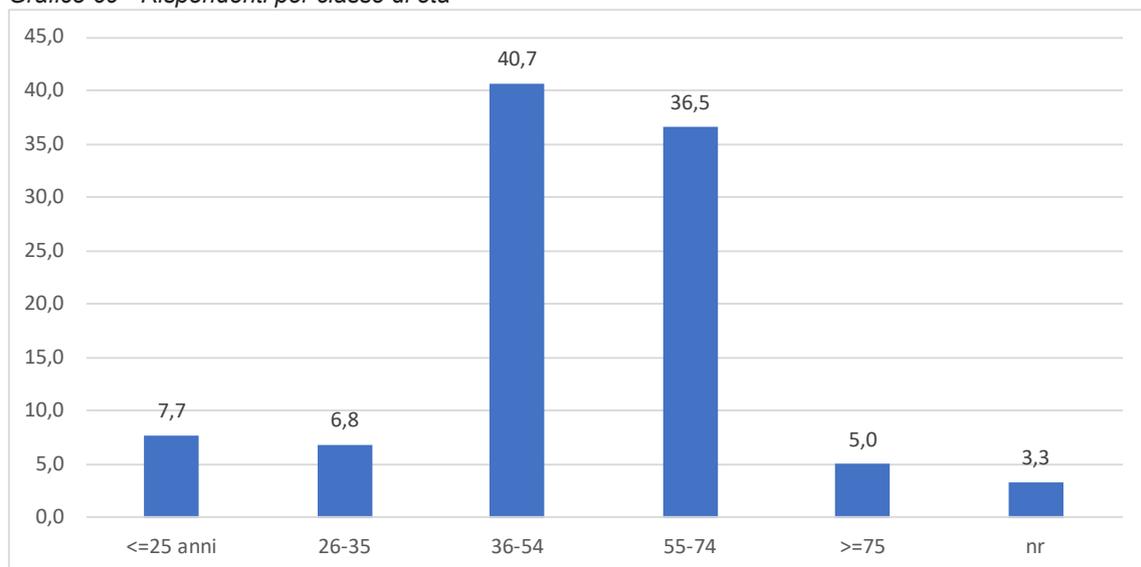
La Biblioteca Mario Luzi ha raccolto 1.040 valutazioni (972 del questionario online e 68 di quello cartaceo). Corrisponde al 12,6% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (66,5%), il 31,4% è di genere maschile e il 2,0% non specifica.

Tabella 41 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	692	66,5
M	327	31,4
nr	21	2,0
Totale	1.040	100,0

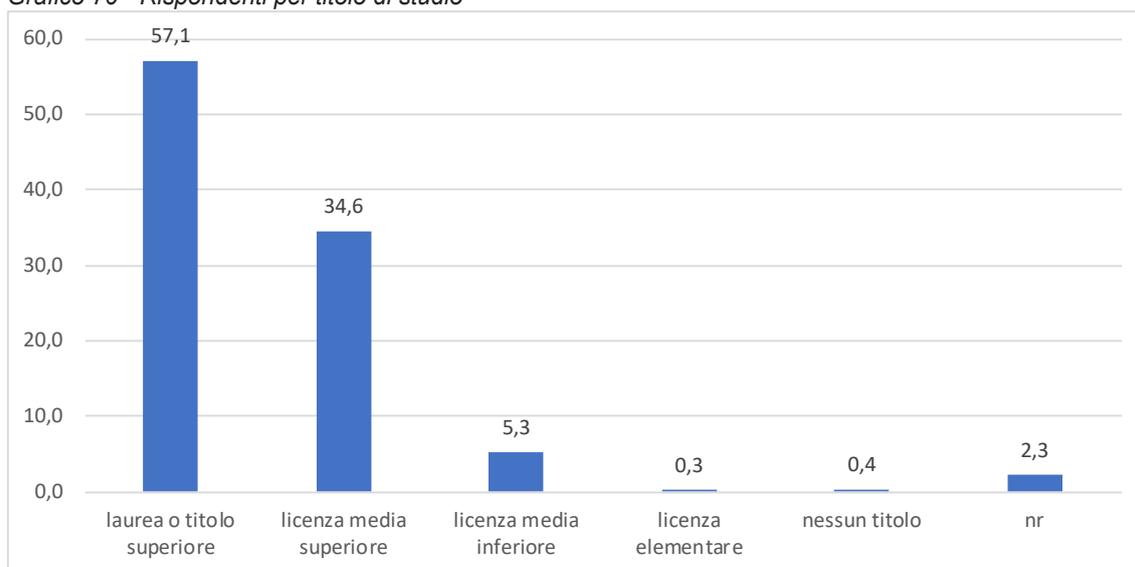
La maggior parte dei rispondenti appartiene alle classi di età dei 36-54enni e dei 55-74enni rispettivamente con il 40,7% e 36,5%. I minori di 25 sono il 7,7%, i 26-35enni sono il 6,8%, i 75+ sono il 5,0%.

Grafico 69 - Rispondenti per classe di età



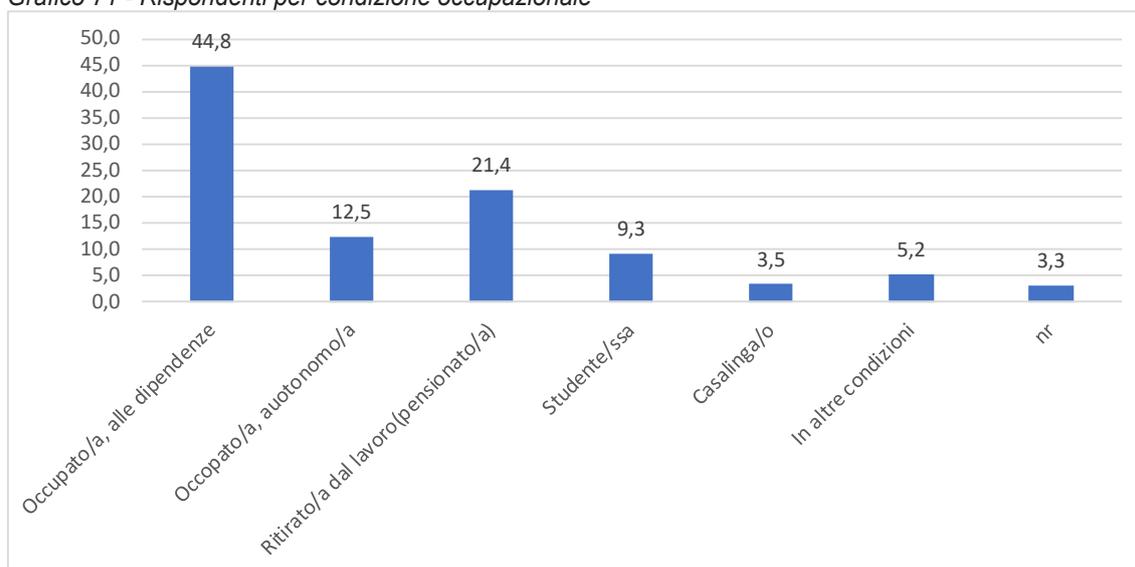
Il titolo di studio risulta elevato con il 57,1% per coloro che hanno conseguito almeno la laurea e il 34,6% per coloro che possiedono la licenza media superiore. Troviamo il 5,3% con la licenza media inferiore, mentre le altre modalità riportano percentuali non rilevanti.

Grafico 70 - Rispondenti per titolo di studio



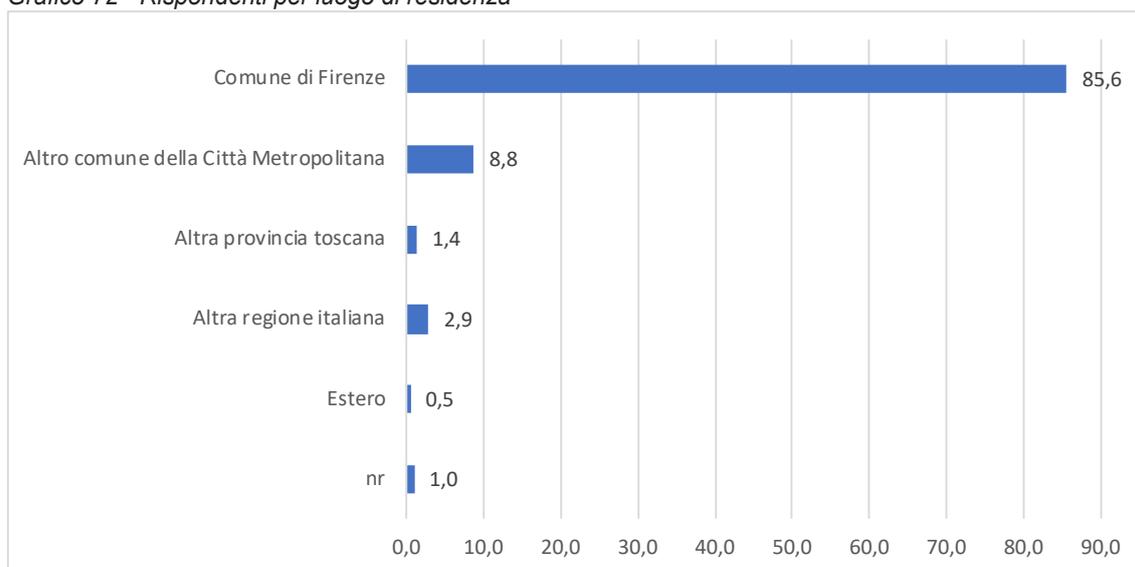
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 44,8% dei rispondenti si classifica come occupato alle dipendenze, il 21,4% è pensionato e il 12,5% è occupato autonomo. Gli studenti sono il 9,3%.

Grafico 71 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze con una percentuale dell'85,6%, mentre l'8,8% proviene dai comuni della provincia. Con una percentuale del 2,9% troviamo coloro che risiedono in un'altra regione e con l'1,4% coloro che risiedono in un'altra provincia. Soltanto lo 0,5% proviene dall'estero.

Grafico 72 - Rispondenti per luogo di residenza



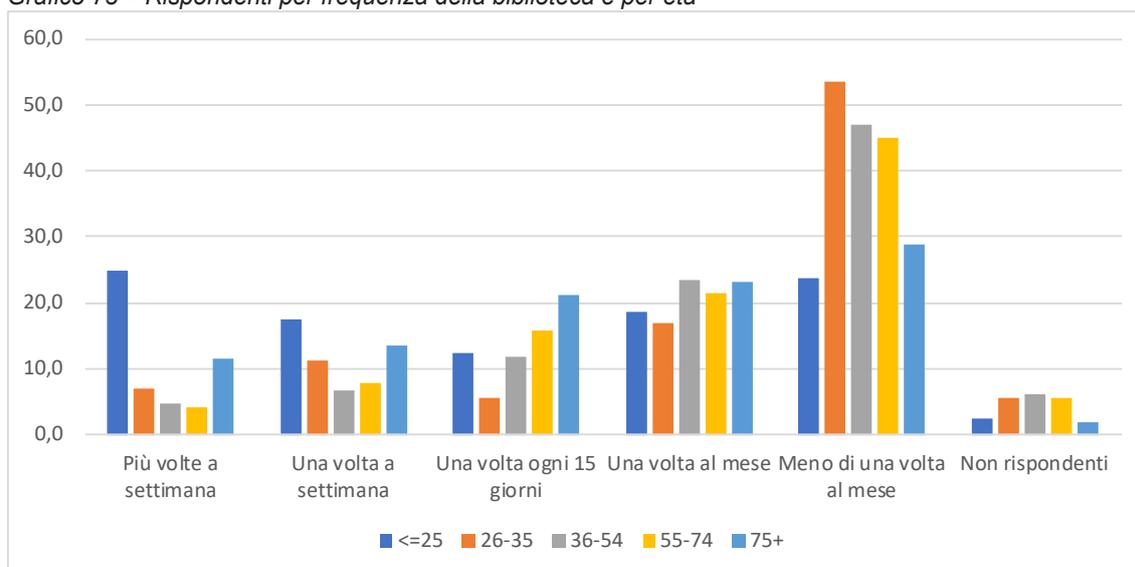
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti il 44,2% dichiara di recarsi abitualmente meno di una volta al mese e il 21,5% una volta al mese. Il resto dei rispondenti si divide in: una volta ogni 15 giorni con 13,2%, una volta a settimana con 8,8% e più volte a settimana con 6,5%.

Tabella 42 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	68	6,5
Una volta a settimana	91	8,8
Una volta ogni 15 giorni	137	13,2
Una volta al mese	224	21,5
Meno di una volta al mese	460	44,2
Non rispondenti	60	5,8
<b>Totale</b>	<b>1.040</b>	<b>100,0</b>

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. Si osserva che tutte le classi di età frequentano le biblioteche prevalentemente meno di una volta al mese a eccezione dei più giovani (rispondenti di età inferiore ai 25 anni) che invece si recano maggiormente in biblioteca più volte alla settimana (25,0%). Sia per i minori di 25 anni sia per gli ultrasettantacinquenni lo scostamento fra le varie frequenze è inferiore rispetto alle classi intermedie.

Grafico 73 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età



Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 74,3% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione ad iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca con il 20,3%, lo studio personale con il 19,7% e la consultazione del materiale della biblioteca in sala con il 18,0%. Troviamo poi, con percentuali intorno al 16,0% la lettura di riviste/quotidiani e l'utilizzo della sezione bambini e ragazzi; il prestito multimediali riceve il 12,4% delle preferenze. Le esigenze rimanenti hanno percentuali piuttosto basse: 6,3% per incontrare/vedersi con altre persone, 5,3% per l'utilizzo della wi-fi, infine intorno al 4,0% per le ricerche bibliografiche e l'utilizzo dei pc.

Tabella 43 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

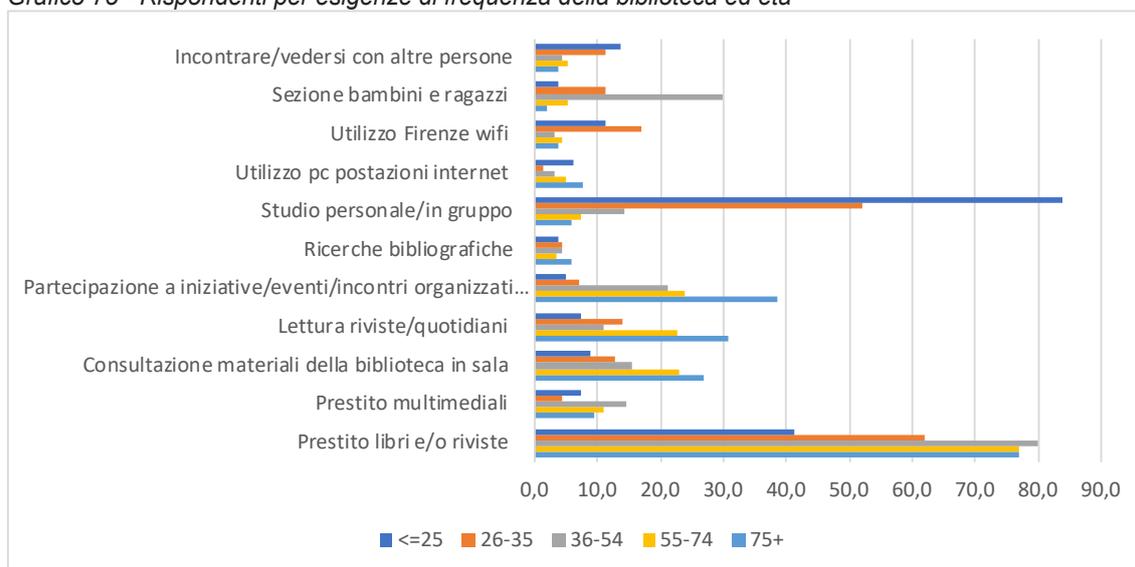
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	773	74,3
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	211	20,3
Studio personale/in gruppo	205	19,7
Consultazione materiali della biblioteca in sala	187	18,0
Lettura riviste/quotidiani	171	16,4
Sezione bambini e ragazzi	163	15,7
Prestito multimediali	121	11,6
Incontrare/vedersi con altre persone	65	6,3
Utilizzo Firenze wifi	55	5,3
Utilizzo pc postazioni internet	43	4,1
Ricerche bibliografiche	41	3,9

Grafico 74 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Il prestito di libri è l'esigenza principale per tutte le classi di età, a eccezione dei più giovani che si recano in biblioteca principalmente per studio personale/di gruppo. Tale esigenza si colloca subito dopo il prestito di libri per i 26-35enni. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca riporta percentuali maggiori dai 36 anni in su, mentre la lettura di riviste/quotidiani e la consultazione del materiale in sala riguarda prevalentemente le due fasce di età più anziane. Come è logico che sia la fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini.

Grafico 75 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



Il baby pit-stop è utilizzato dal 9,2% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi l'86,7% è molto soddisfatto. Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti

attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 60,8% e il 54,1% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si nota anche una percentuale del 13,3% di non utilizzo per la disponibilità di posti a sedere e un 11,6% per riscaldamento/aria condizionata.

Tabella 44 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali				Non so valutare / Non utilizzo
accesso alla biblioteca	89,5	7,8	0,7	2,0
giorni e orari di apertura	81,9	15,0	0,6	2,5
silenziosità	72,8	18,1	3,6	5,6
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	82,3	11,8	1,2	4,7
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	81,9	11,9	1,0	5,2
riscaldamento/aria condizionata	72,2	15,2	1,0	11,6
disponibilità e comodità posti a sedere	61,2	22,0	3,6	13,3
servizio internet (pc fisso)	28,2	9,7	1,4	60,8
rete wifi	34,1	10,1	1,6	54,1

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa: le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 53,9%, 55,9%, 51,2% di non utilizzo); il 33,0% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 20,2%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 31,3% e la qualità degli eventi dal 38,8%.

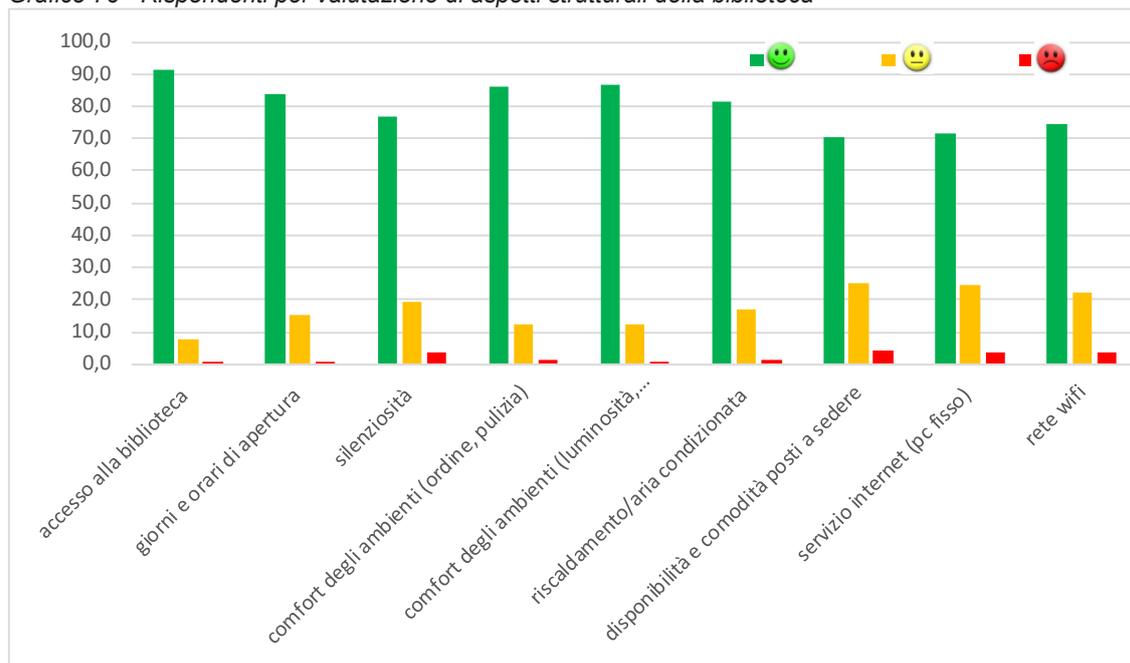
Tabella 45 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi				Non so valutare / Non utilizzo
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie	58,9	27,2	1,7	12,2
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	25,6	18,8	1,7	53,9
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	30,0	12,5	1,6	55,9
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	31,4	15,6	1,8	51,2
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	68,7	10,5	0,7	20,2
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	54,4	11,6	1,0	33,0
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	59,7	22,8	2,2	15,3
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	72,9	16,1	1,4	9,7
cortesia del personale	77,6	15,4	2,3	4,7
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	55,2	12,8	0,8	31,3
qualità iniziative/eventi	46,8	13,3	1,2	38,8

Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzzi' il servizio.

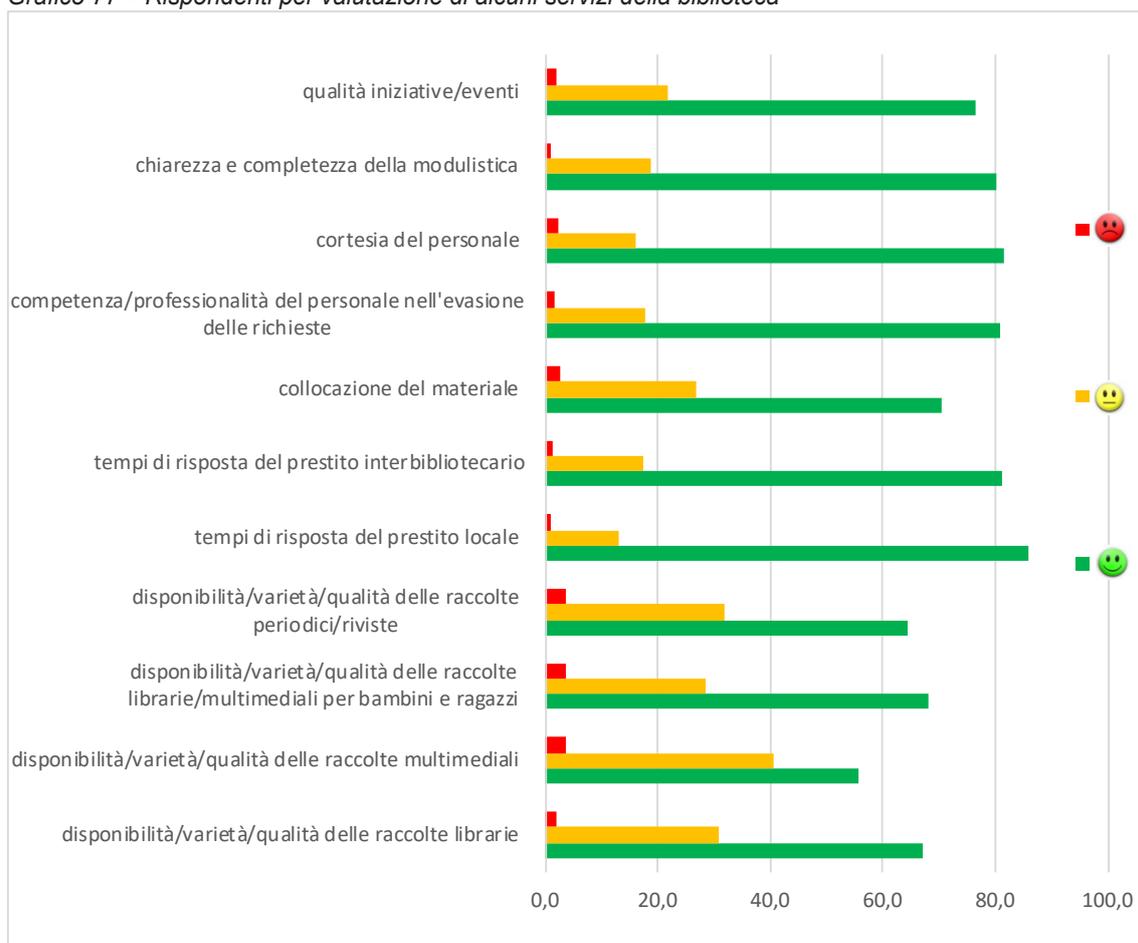
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano risultati nettamente positivi con percentuali di utenti molto soddisfatti che arrivano fino a 91,4% per l'accesso alla biblioteca e all' 86,4% per entrambi gli aspetti del comfort dell'ambiente. La disponibilità dei posti a sedere risulta l'aspetto con la percentuale di risposte positive minore d è pari al 70,5%.

Grafico 76 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



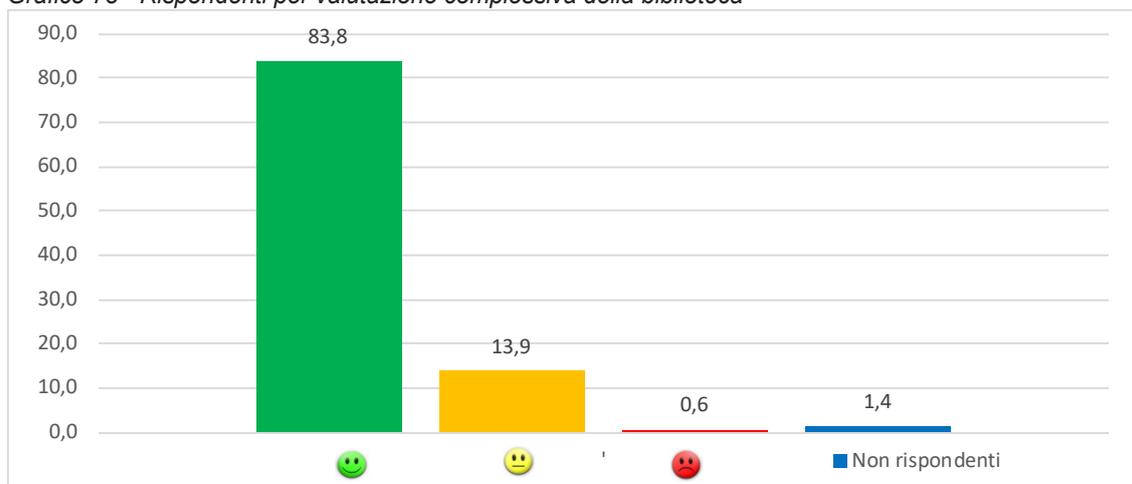
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni risultano tutte ampiamente positive infatti le risposte con la faccina rossa non superano mai il 4,0%. La cortesia e la competenza del personale sono ritenute molto soddisfacenti con l'81,4% e con l'80,7% di giudizi positivi; la chiarezza e completezza della modulistica ha ricevuto l'80,2% di risposte positive; i tempi di risposta del prestito locale l'86,0%; il prestito interbibliotecario l'81,2%. Le valutazioni positive variano fra il 55,0% e il 68,0% per la disponibilità/varietà e qualità dei vari materiali.

Grafico 77 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'83,8% ha dato una valutazione positiva, il 13,9% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,6% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 78 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



## Biblioteca Dino Pieraccioni

### In sintesi

- utenti mediamente più anziani e più provenienti dal comune
- più utilizzata per il prestito di libri/riviste
- meno utilizzata per la partecipazione ad eventi organizzati dalla biblioteca, l'incontro con altre persone e la sezione bambini e ragazzi
- Valutazione complessiva superiore alla media: ottime valutazioni per la silenziosità, da migliorare la disponibilità di periodici/riviste e materiale per bambini e ragazzi

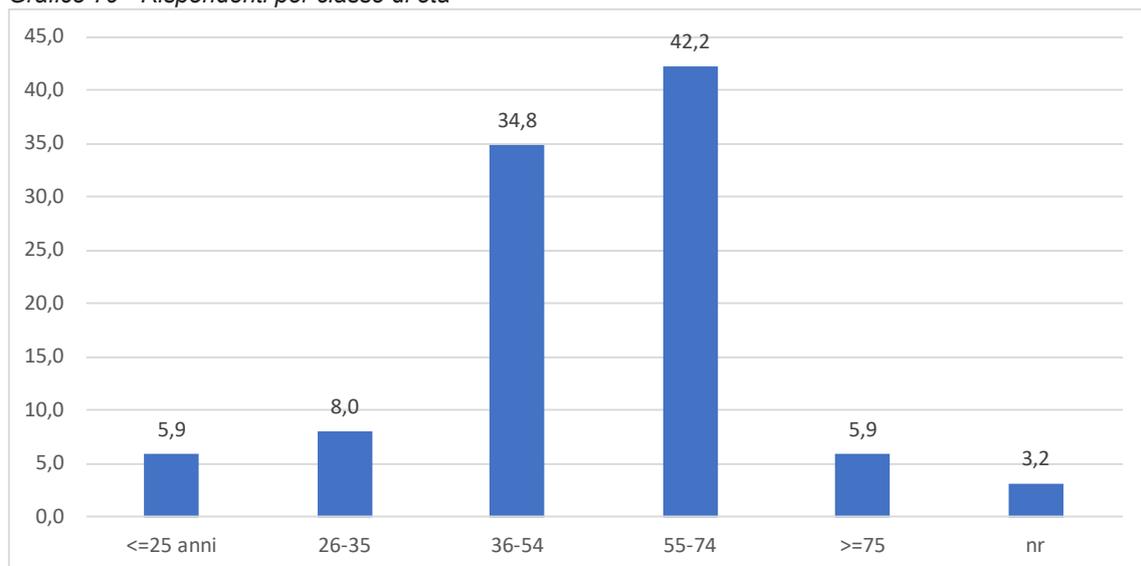
La Biblioteca Dino Pieraccioni ha raccolto 474 valutazioni (436 del questionario online e 38 di quello cartaceo). Corrisponde al 5,7% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti sono di genere femminile (64,8%), il 32,9% è di genere maschile e il 2,3%, invece, non specifica.

Tabella 46 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	307	64,8
M	156	32,9
nr	11	2,3
Totale	474	100,0

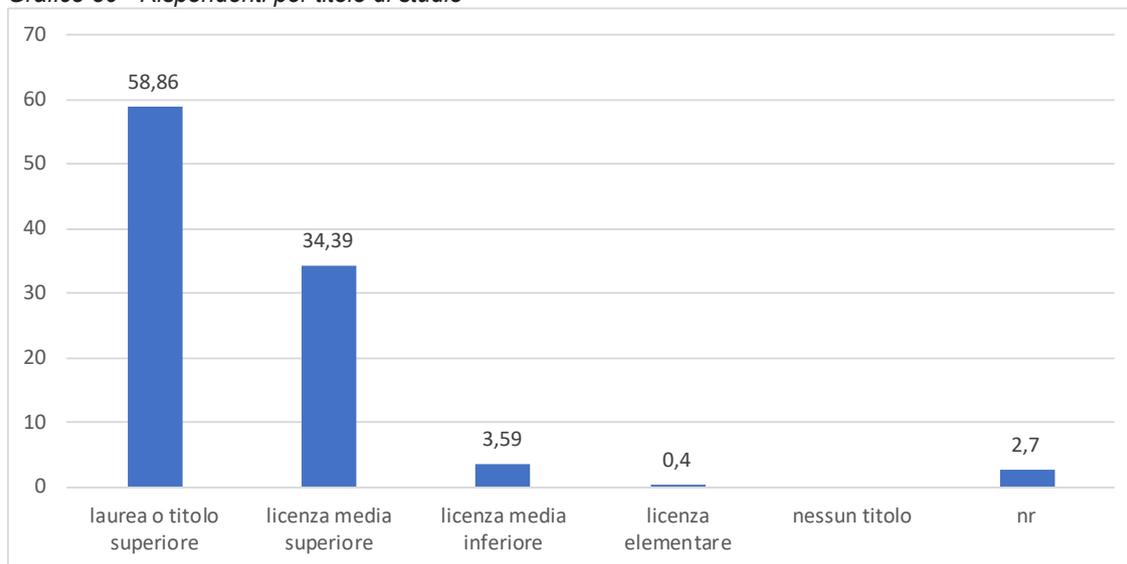
Per quanto riguarda l'età dei rispondenti, possiamo dire che circa i  $\frac{3}{4}$  del totale fanno parte delle classi di età 36-54 e 55-74 rispettivamente con percentuali del 34,8% e 42,2%. Le altre fasce d'età risultano meno rappresentate: i minori di 25 anni e i 75+ riportano la stessa percentuale del 5,9%, mentre i 26-35enni sono l'8,0% dei rispondenti.

Grafico 79 - Rispondenti per classe di età



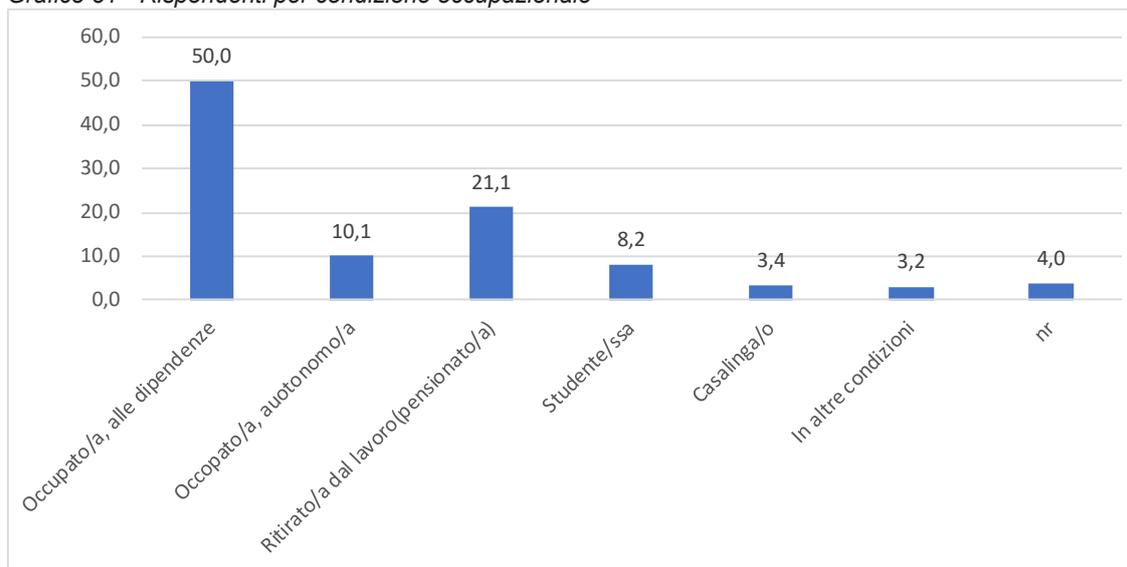
Il titolo di studio risulta molto alto: il 58,9% dei rispondenti ha 'laurea o titolo superiore' e il 34,4% la 'licenza media superiore'. Il 3,6% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 80 - Rispondenti per titolo di studio



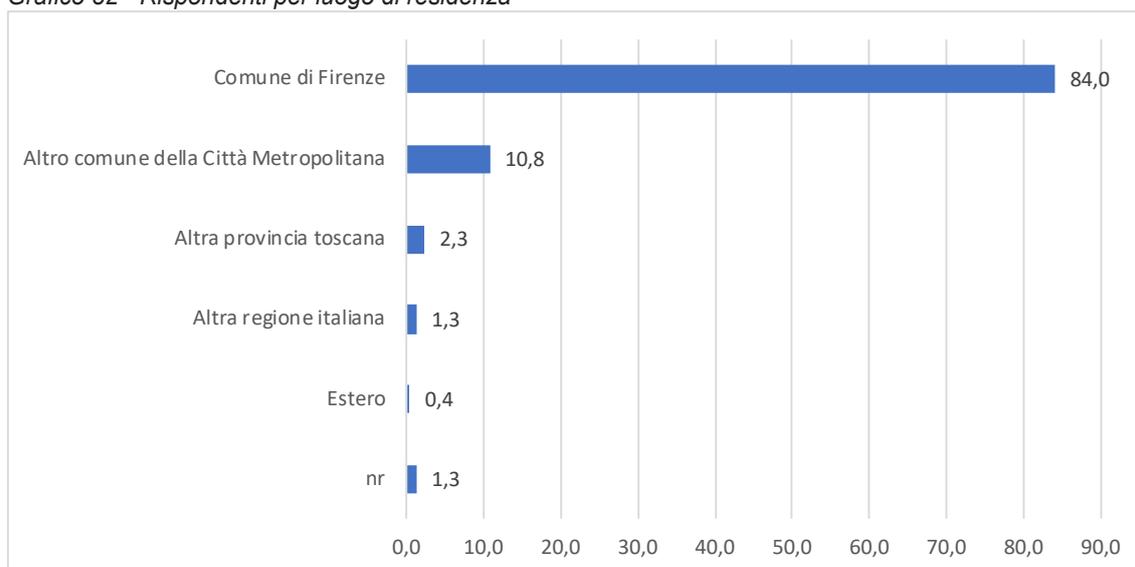
Anche la condizione occupazionale risulta coerente con la distribuzione per età: metà dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, seguono i pensionati con il 21,1% e gli occupati autonomi con il 10,1%. Gli studenti sono l'8,2% del totale.

Grafico 81 - Rispondenti per condizione occupazionale



Gran parte dei rispondenti risiede nel comune di Firenze con una percentuale dell'84,0%, mentre un altro 10,8% risiede in altro comune della provincia, lasciando le altre modalità con percentuali molto basse intorno all'1,0-2,0%.

Grafico 82 - Rispondenti per luogo di residenza



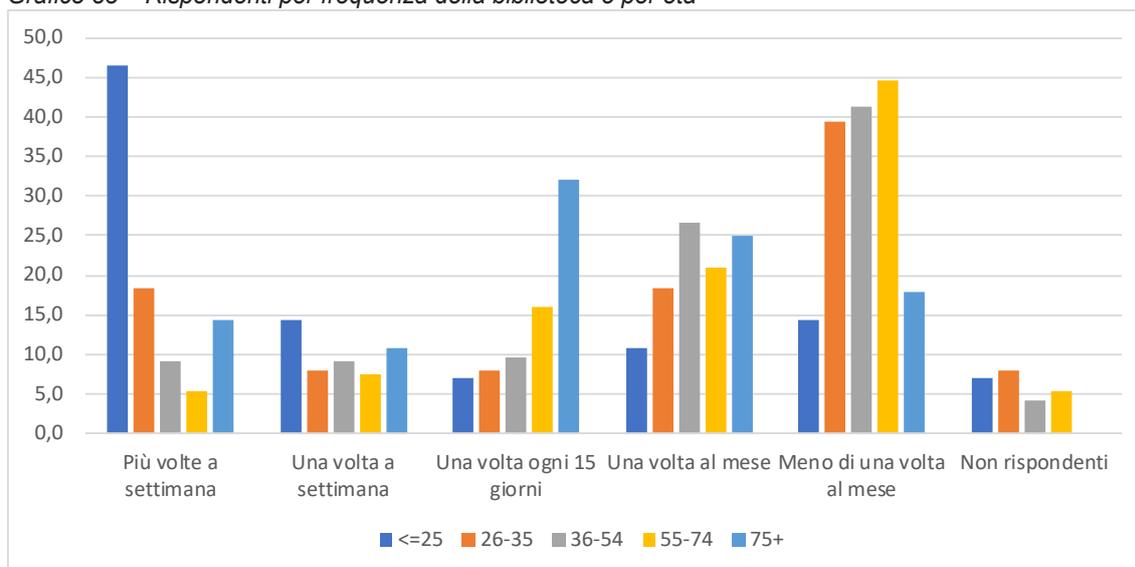
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. Il 39,0% dei rispondenti si reca in biblioteca meno di una volta al mese, mentre, il 22,4% afferma di frequentarla una volta al mese. Coloro che frequentano la biblioteca una volta ogni 15 giorni sono il 14,1%, una volta a settimana 8,4%, infine, più volte a settimana 10,8%.

Tabella 47 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	51	10,8
Una volta a settimana	40	8,4
Una volta ogni 15 giorni	67	14,1
Una volta al mese	106	22,4
Meno di una volta al mese	185	39,0
Non rispondenti	25	5,3
Totale	474	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. Si osserva che dai 26 ai 74 anni ci si reca in biblioteca prevalentemente meno di una volta al mese. Si nota invece che la classe dei più giovani si reca in biblioteca più spesso (più volte a settimana 46,4%). Prendendo in considerazione la classe dei 75+, si osserva la percentuale più alta in 'Una volta ogni 15 giorni'.

Grafico 83 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età



Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: 'esigenza prioritaria è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale dell'80,6% che è nettamente superiore sia della media generale sia di tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio personale con il 20,3%, la lettura di riviste e quotidiani con il 18,6% e la consultazione del materiale in sala con il 18,1%. Il prestito multimediali è indicato dal 13,3% dei rispondenti, la partecipazione ad eventi della biblioteca, la sezione bambini/ragazzi e incontrare/vedersi con altre persone ricevono percentuali rispettivamente dell'11,6%, 8,7% e 7,0%. Le ricerche bibliografiche riportano il 5,5%, pc/postazioni internet 3,2% e wi-fi 4,9%.

Tabella 48 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

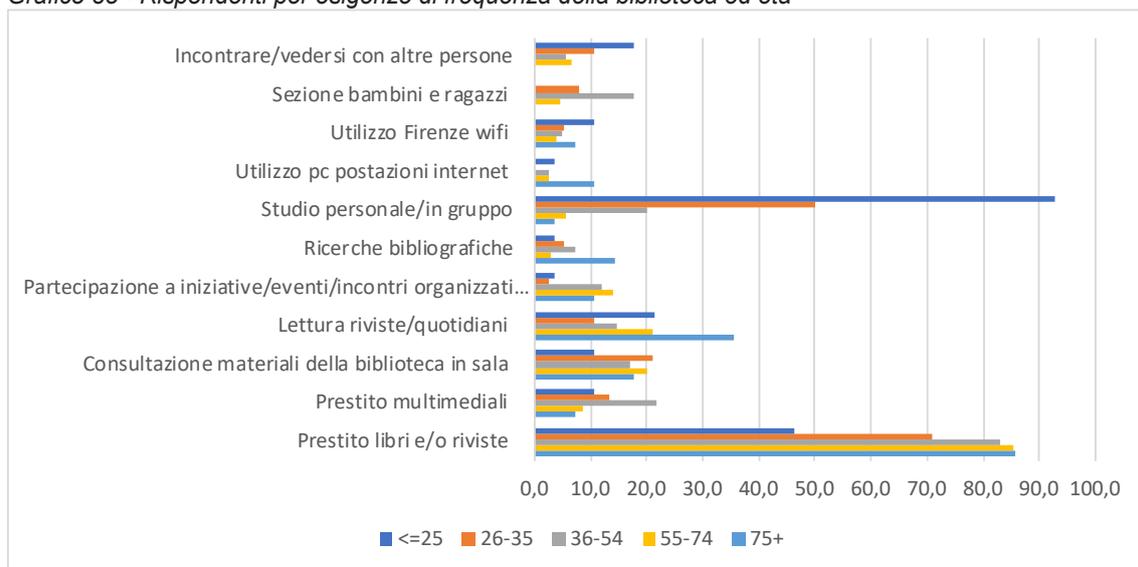
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	382	80,6
Studio personale/in gruppo	96	20,3
Lettura riviste/quotidiani	88	18,6
Consultazione materiali della biblioteca in sala	86	18,1
Prestito multimediali	63	13,3
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	55	11,6
Sezione bambini e ragazzi	41	8,7
Incontrare/vedersi con altre persone	33	7,0
Ricerche bibliografiche	26	5,5
Utilizzo Firenze wifi	23	4,9
Utilizzo pc postazioni internet	15	3,2

Grafico 84 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Il prestito di libri risulta l'esigenza prioritaria per tutte le classi di età eccetto i minori di 25 anni, che sono in netta maggioranza per quanto riguarda lo studio personale (92,9%), seguiti dai 26-35enni (50,0%). Anche la consultazione di materiali in sala risulta utilizzata soprattutto sopra i 25 anni, mentre nella lettura di riviste/quotidiani prevale la classe dei 75+. La classe dei 36-54enni sfrutta maggiormente invece il prestito di multimediale e, come è logico che sia, anche la sezione per bambini e ragazzi.

Grafico 85 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



Il baby pit-stop è utilizzato soltanto dal 7,3% di coloro che usufruiscono della sezione bambini e ragazzi, ma risultano tutti soddisfatti. Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di

aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 62,2% e il 57,2% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 17,1% non utilizza posti a sedere mentre il 13,7% non valuta l'aria condizionata/riscaldamento.

Tabella 49 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali				Non so valutare / Non utilizzo
accesso alla biblioteca	84,4	13,7	0,6	1,3
giorni e orari di apertura	81,2	16,5	0,6	1,7
silenziosità	78,1	16,9	0,6	4,4
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	68,1	26,0	1,5	4,4
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	61,6	29,3	2,1	7,0
riscaldamento/aria condizionata	58,7	25,3	2,3	13,7
disponibilità e comodità posti a sedere	49,8	30,0	3,2	17,1
servizio internet (pc fisso)	23,6	12,9	1,3	62,2
rete wifi	30,0	11,0	1,9	57,2

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che circa metà dei rispondenti non usa: le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 51,5%, 55,7%, 47,1% di non utilizzo); il 21,5% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 10,8%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 26,8% e la qualità degli eventi dal 44,1%.

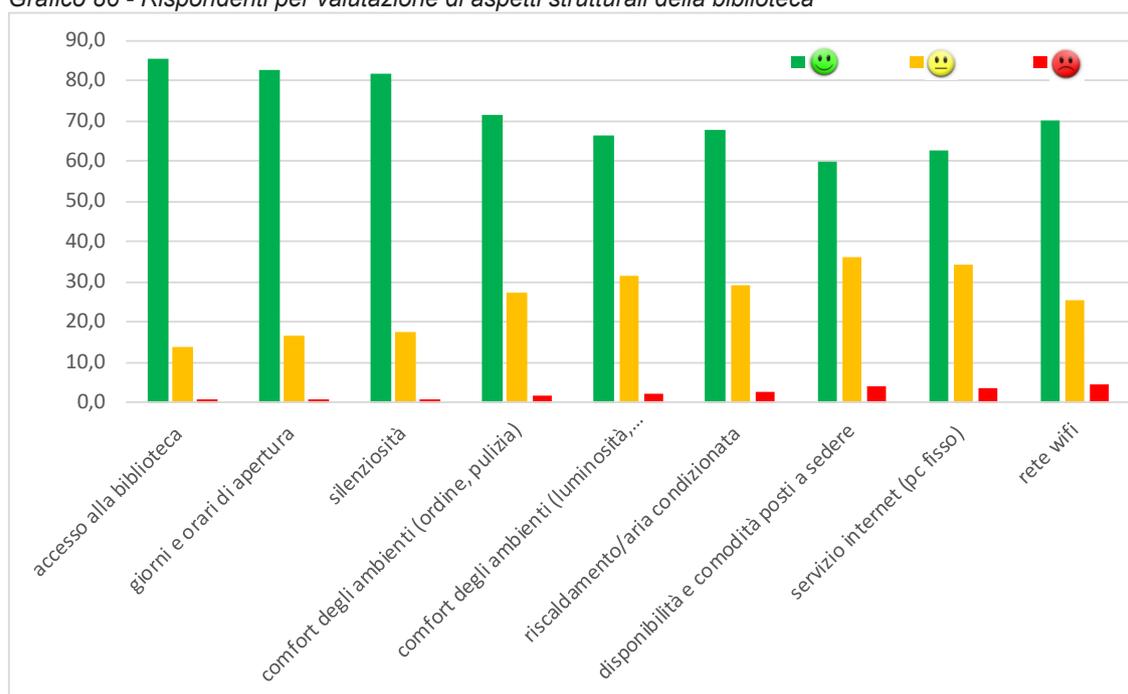
Tabella 50 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi				Non so valutare / Non utilizzo
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie	66,2	25,3	1,7	6,8
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	31,0	14,4	3,2	51,5
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	28,1	13,9	2,3	55,7
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	33,1	16,9	3,0	47,1
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	79,5	9,3	0,4	10,8
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	65,2	12,5	0,8	21,5
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	58,9	26,0	1,9	13,3
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	85,9	9,3	0,4	4,4
cortesìa del personale	91,6	4,6	1,1	2,8
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	58,9	12,9	1,5	26,8
qualità iniziative/eventi	41,4	13,1	1,5	44,1

Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzi' il servizio.

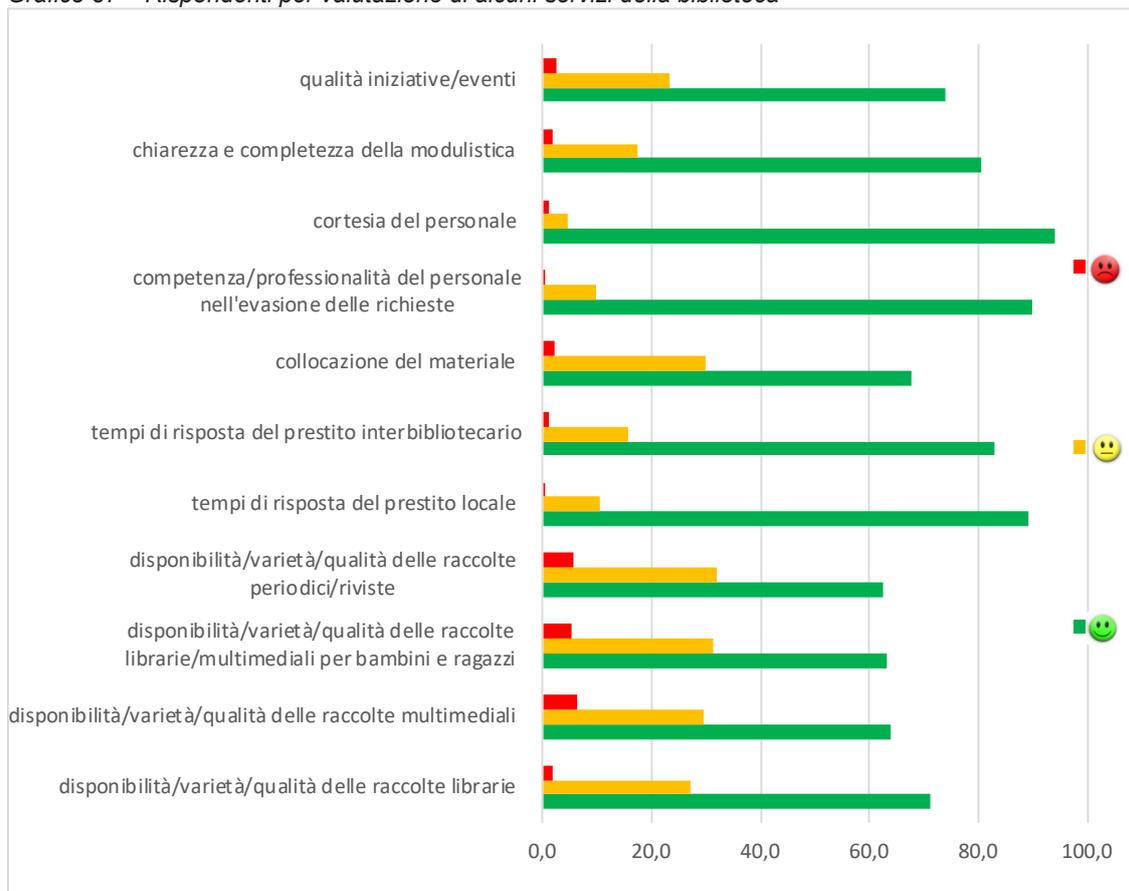
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali mostrano risultati ampiamente positivi con percentuali di 'faccine sorridenti' che arrivano fino all'85,5% per l'accesso alla biblioteca e circa all'82,0% per giorni e orari di apertura e silenziosità. Tutti gli altri aspetti ricevono valutazioni positive con percentuali del 60,0-70,0%. Le valutazioni negative sono molto basse e arrivano massimo al 4,4% per quanto riguarda le reti wi-fi.

Grafico 86 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



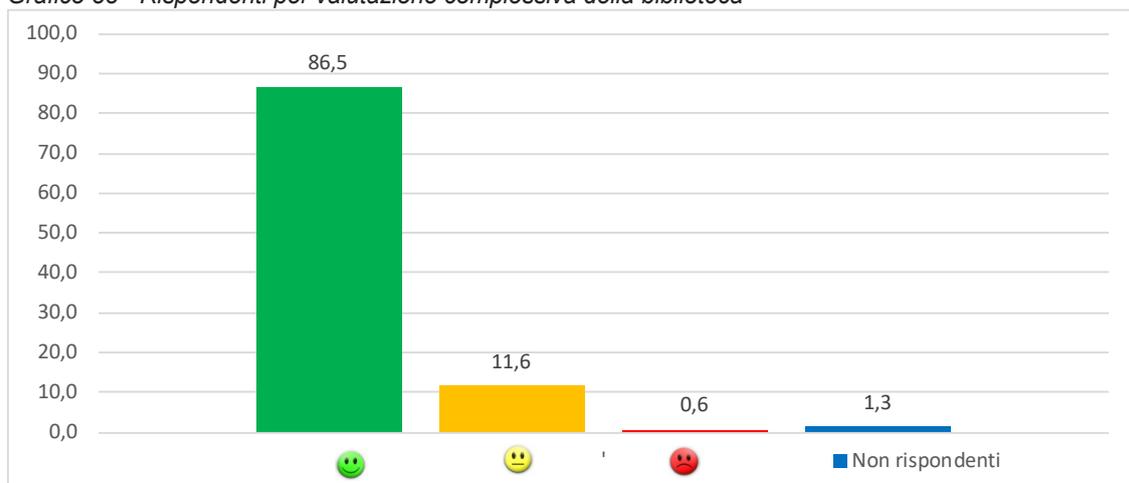
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono tutte decisamente positive, le risposte con la faccina rossa non superano il 6,5%. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente dal 94,1% e dall'89,8% dei rispondenti; la chiarezza e completezza della modulistica ha ricevuto l'80,4% di risposte positive; il prestito di libri oltre che avere un'alta percentuale di utilizzo riceve anche valutazioni molto positive, infatti i tempi di risposta del prestito locale ricevono l'89,1% di valutazioni positive e il prestito interbibliotecario l'83,0%. I giudizi positivi oscillano fra il 60,0-70,0% per la disponibilità/varietà delle varie raccolte e la loro collocazione mentre la qualità degli eventi ne raccoglie il 74,0%.

Grafico 87 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi il 86,5% ha dato una valutazione positiva, il 11,6% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,6% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 88 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



## Biblioteca Villa Bandini

### In sintesi

- *Maggior presenza di utenza maschile rispetto alla media, più pensionati, più studenti e quasi tutti provenienti entro i confini della città metropolitana*
- *Più utilizzata per prestito libri e riviste*
- *Molto meno utilizzata per tutte le altre esigenze eccetto lo studio*
- *Valutazione complessiva leggermente inferiore alla media, fra gli aspetti più critici il comfort degli ambienti, la disponibilità/varietà dei vari materiali e la loro collocazione*

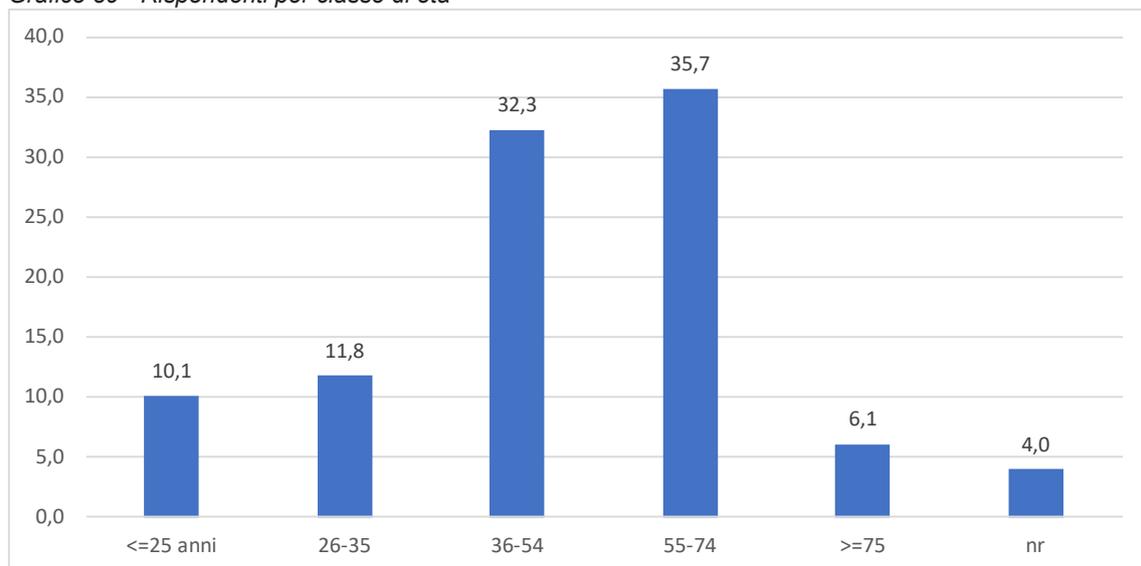
La Biblioteca Villa Bandini ha raccolto 653 valutazioni (536 del questionario online e 117 di quello cartaceo). Corrisponde al 7,9% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti sono di genere femminile (59,9%), il 37,1% sono di genere maschile e il 3,0%, invece, non specifica.

Tabella 51 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	391	59,9
M	242	37,1
nr	20	3,0
Totale	653	100,0

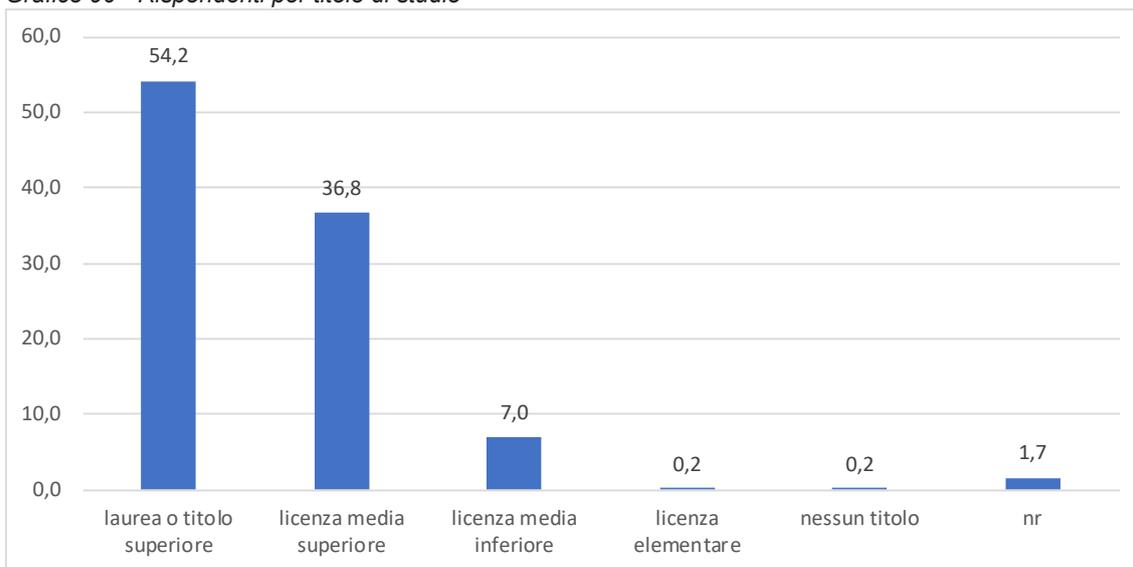
Oltre i 2/3 dei rispondenti appartengono alle classi di età 36-54 e 55-74 rispettivamente con il 32,3% e il 35,7%. Il 10,1% ha meno di 25 anni, l'11,8% ha fra i 26 e i 35 anni e il 6,1% ha 75 anni o più.

Grafico 89 - Rispondenti per classe di età



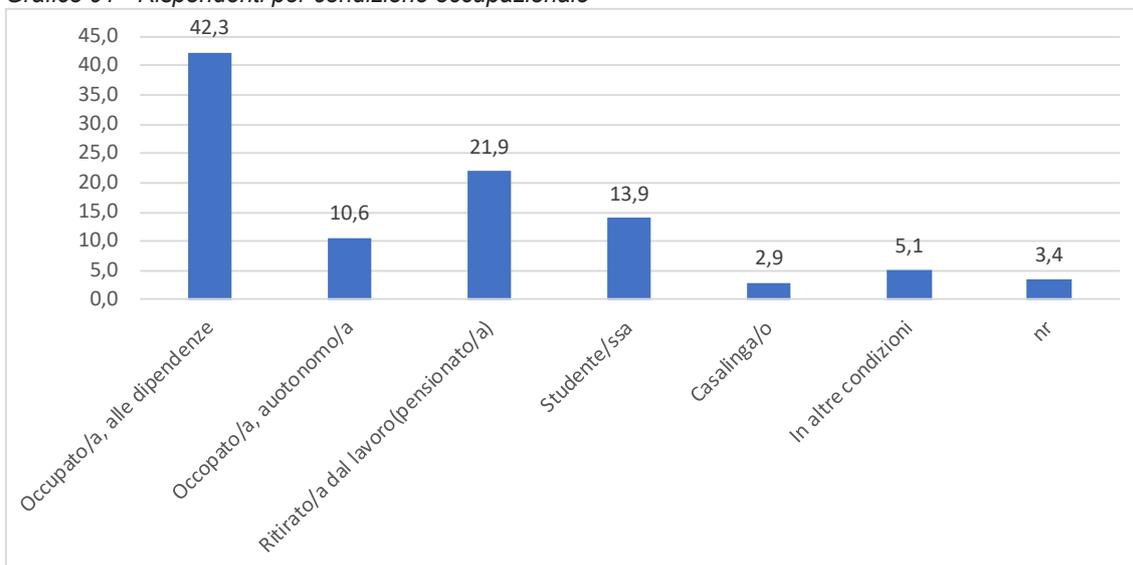
Il titolo di studio risulta elevato: quasi la totalità dei rispondenti possiede 'laurea o titolo superiore' (54,2%) o 'licenza media superiore' (36,8%). Risulta un 7,0% per coloro che hanno conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 90 - Rispondenti per titolo di studio



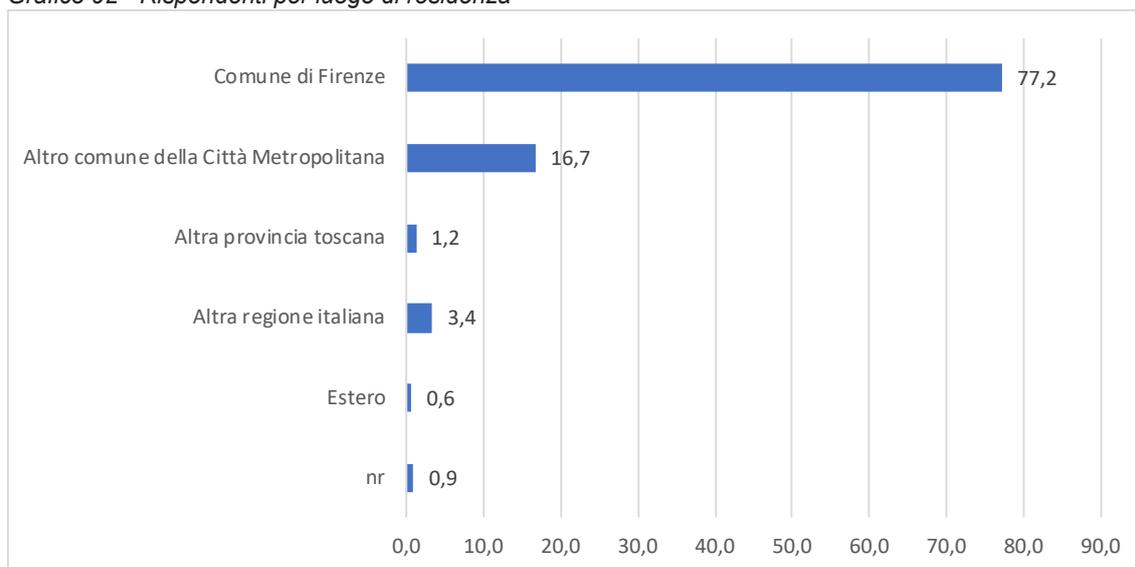
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 42,3% dei rispondenti si classifica come occupato alle dipendenze, il 21,9% sono i pensionati e il 10,6% sono gli occupati autonomi. Si riscontra una buona percentuale di studenti, pari al 13,9%.

Grafico 91 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze (77,2%) o provengono dai comuni della città metropolitana (16,7%). È pari al 3,4% la percentuale di coloro che provengono da un'altra regione e all'1,2% quella dei residenti in un'altra provincia toscana.

Grafico 92 - Rispondenti per luogo di residenza



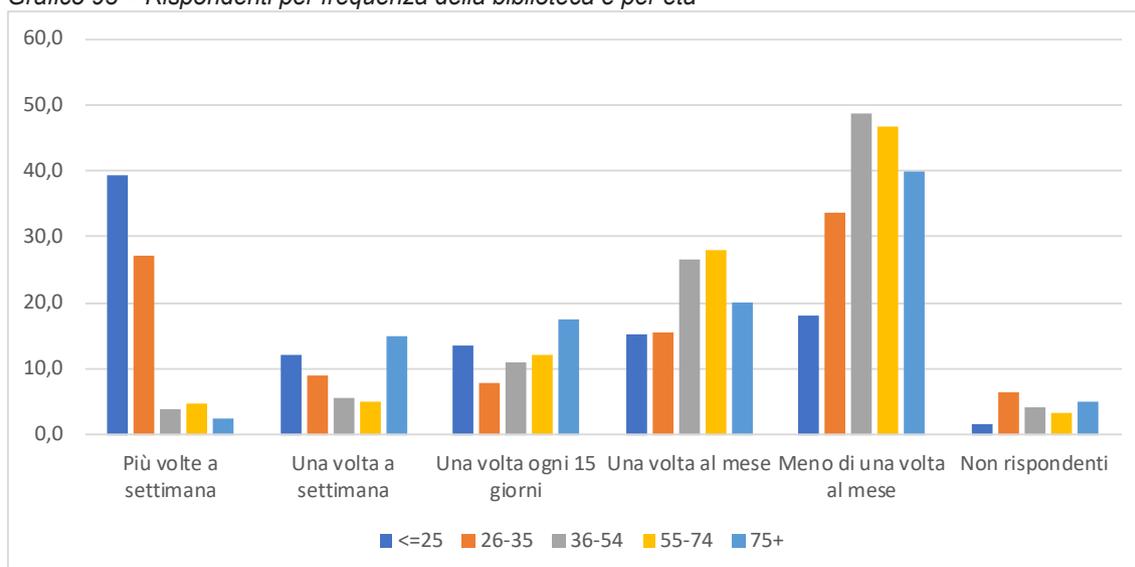
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti troviamo una percentuale del 42,7% di coloro che vi si recano meno di una volta al mese e del 23,7% di coloro che vi si recano una volta al mese. L'11,6% frequenta la biblioteca una volta ogni 15 giorni, il 7,2% una volta a settimana e il 10,4% più volte a settimana.

Tabella 52 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	68	10,4
Una volta a settimana	47	7,2
Una volta ogni 15 giorni	76	11,6
Una volta al mese	155	23,7
Meno di una volta al mese	279	42,7
Non rispondenti	28	4,3
<b>Totale</b>	<b>653</b>	<b>100,0</b>

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. Tutte le classi di età frequentano le biblioteche prevalentemente meno di una volta al mese a eccezione dei più giovani (rispondenti di età inferiore ai 25 anni) che invece si recano maggiormente in biblioteca più volte alla settimana (39,4%). Risulta superiore alla media anche la quota dei 26-35enni che frequentano le biblioteche più volte a settimana (27,3%), però non supera il 33,8% di 'meno di una volta al mese'.

Grafico 93 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età



Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 74,1% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio personale/in gruppo con il 23,3%; la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca con il 21,8%. Per quanto riguarda le altre esigenze, possiamo dire che si dividono in due gruppi; uno che si aggira intorno al 10,0-13,0% composto da: 'sezione bambini e ragazzi' (12,3%), 'consultazione materiali della biblioteca in sala' (13,6%), 'lettura riviste/quotidiani' (10,1%) e 'incontrare/vedersi con altre persone' (10,0%); l'altro gruppo, invece, con percentuali molto basse che si aggirano intorno al 5,0-6,0% è formato da: 'prestito multimediali' (4,6%), 'ricerche bibliografiche' (6,6%), 'utilizzo pc postazioni internet' (3,4%) e 'utilizzo Firenze wi-fi' (5,2%).

Tabella 53 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

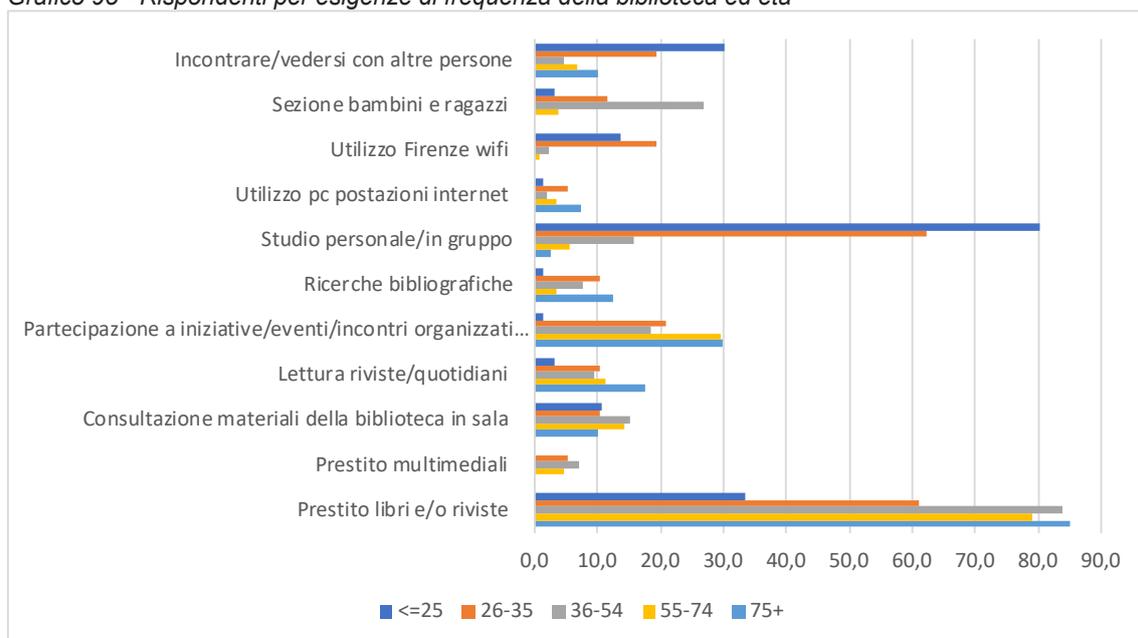
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	484	74,1
Studio personale/in gruppo	152	23,3
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	142	21,8
Consultazione materiali della biblioteca in sala	89	13,6
Sezione bambini e ragazzi	80	12,3
Lettura riviste/quotidiani	66	10,1
Incontrare/vedersi con altre persone	65	10,0
Ricerche bibliografiche	43	6,6
Utilizzo Firenze wifi	34	5,2
Prestito multimediali	30	4,6
Utilizzo pc postazioni internet	22	3,4

Grafico 94 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Il prestito di libri è sicuramente l'esigenza principale che accomuna i rispondenti dai 36 anni di età in su. Le due classi più giovani prevalgono nello studio personale/di gruppo, in particolare i minori di 25 anni sono in netta maggioranza rispetto alle altre esigenze mentre i 26-35enni sono quasi alla pari col prestito di libri. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca riguarda le fasce di età sopra i 25 anni con percentuali dal 18,0% al 30,0%; la lettura di riviste/quotidiani è utilizzata soprattutto dai 75+. Come è logico che sia la fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini.

Grafico 95 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



Il baby pit-stop è utilizzato dal 6,3% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi l'80,0% è molto soddisfatto. Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti

attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 62,5% e il 55,4% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si nota anche una percentuale del 22,4% per la disponibilità di posti a sedere e un 18,1% per riscaldamento/aria condizionata. Risultano percentuali di non utilizzo mediamente più elevate anche per comfort degli ambienti (7,4% per ordine/pulizia e 9,2% per luminosità/areazione) e per la silenziosità (9,5%).

Tabella 54 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali				Non so valutare / Non utilizzo
accesso alla biblioteca	82,2	13,2	2,1	2,5
giorni e orari di apertura	85,9	10,7	0,9	2,5
silenziosità	63,3	23,7	3,5	9,5
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	64,3	26,5	1,8	7,4
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	57,3	31,6	2,0	9,2
riscaldamento/aria condizionata	54,8	24,2	2,9	18,1
disponibilità e comodità posti a sedere	42,7	31,4	3,5	22,4
servizio internet (pc fisso)	23,1	12,1	2,3	62,5
rete wifi	29,4	12,7	2,5	55,4

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che circa il 60,0% dei rispondenti non usa: le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 63,6%, 61,4%, 57,1% di non utilizzo); il 31,5% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 18,4%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 30,9% e la qualità degli eventi dal 37,5%.

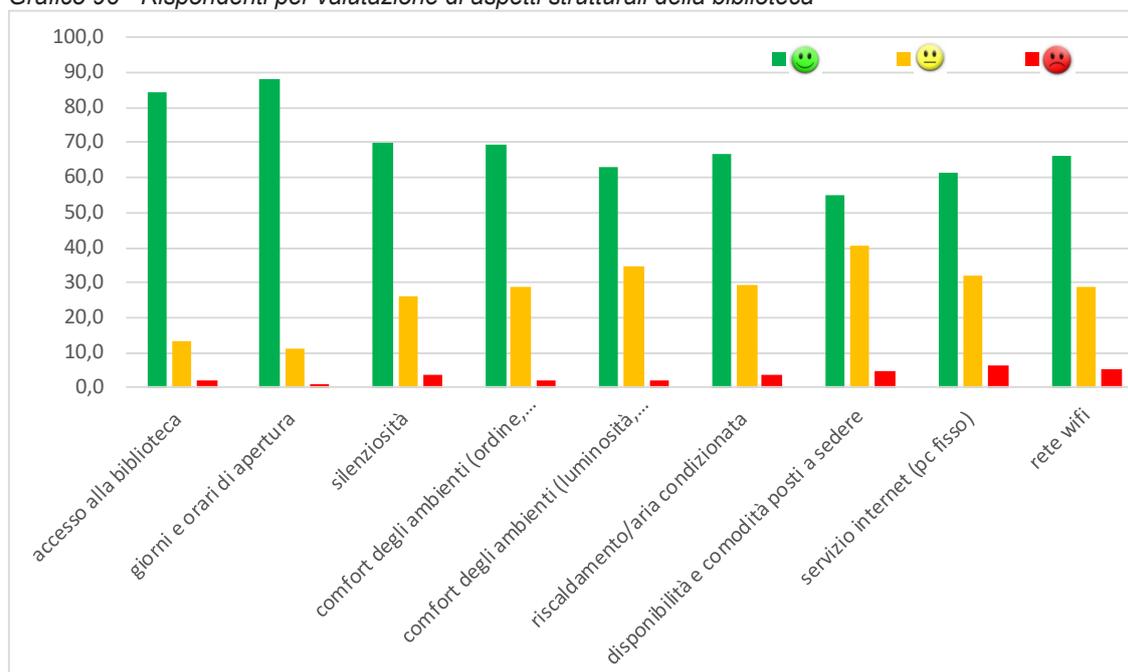
Tabella 55 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi				Non so valutare / Non utilizzo
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie	59,0	24,2	2,5	14,4
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	19,6	14,4	2,5	63,6
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	24,5	12,1	2,0	61,4
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	24,7	15,0	3,2	57,1
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	70,3	10,6	0,8	18,4
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	53,5	14,2	0,8	31,5
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	47,5	29,3	2,9	20,4
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	73,8	13,2	1,2	11,8
cortesie del personale	82,5	11,0	0,9	5,5
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	53,5	14,6	1,1	30,9
qualità iniziative/eventi	49,3	11,2	2,0	37,5

Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzzi' il servizio.

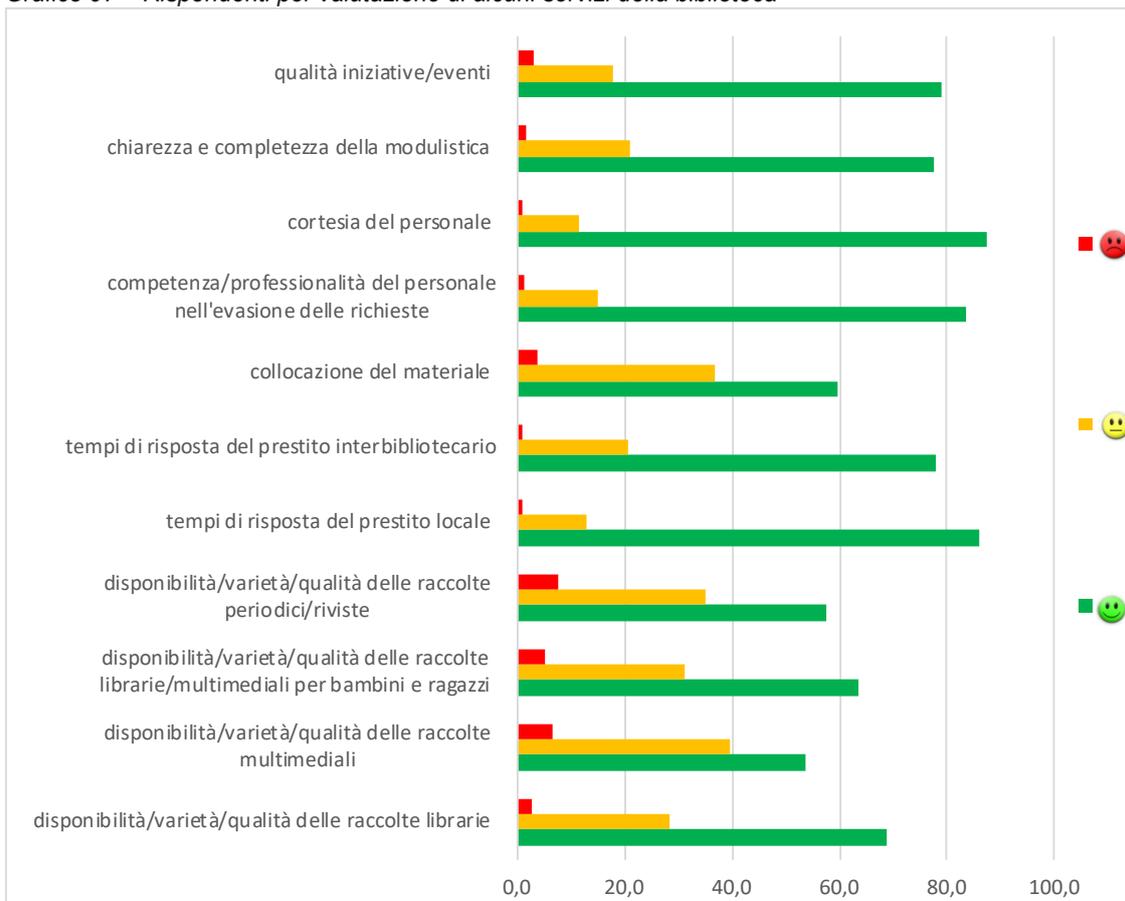
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali rilevano una prevalenza di risultati positivi con percentuali che arrivano fino a 84,3% per l'accesso alla biblioteca e all'88,1% per i giorni e gli orari di apertura. La disponibilità dei posti a sedere risulta quella con la percentuale di risposte positive minore ma che raggiunge comunque il 55,0%. Tutti gli altri aspetti ricevono valutazioni positive che variano intorno al 60,0-70,0%. La percentuale di valutazioni negative arriva massimo al 6,0% per il servizio internet ma risulta minore per tutti gli altri aspetti.

Grafico 96 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



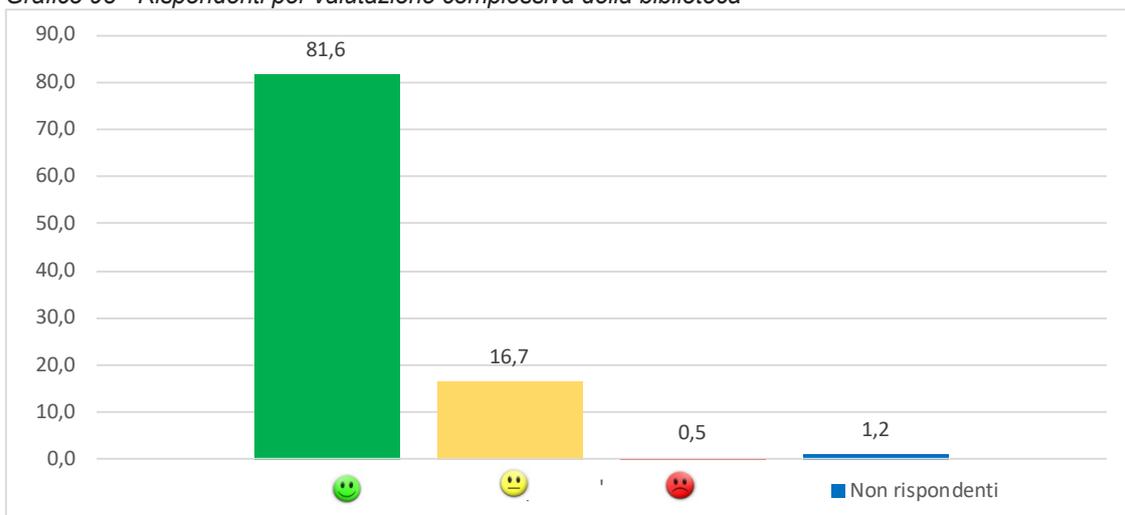
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono prevalentemente positive, le risposte con la faccina rossa non superano il 7,5%. La cortesia e la competenza del personale ottengono rispettivamente l'87,4% e l'83,7% di giudizi positivi; la qualità delle iniziative/eventi della biblioteca ha ricevuto il 78,9% di risposte positive; i tempi di risposta del prestito locale l'86,1%; il prestito interbibliotecario il 78,1%. In tutti gli altri servizi si notano valutazioni positive leggermente più basse della media, soprattutto per la disponibilità dei vari materiali e per la loro collocazione.

Grafico 97 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'81,6% ha dato una valutazione positiva, il 16,7% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,5% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 98 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



## Biblioteca del Galluzzo

### In sintesi

- Percentuale di utenza femminile più alta rispetto alla media e numerosa la classe dei 36-54enni a sfavore dei più giovani
- Più utilizzata per prestito libri e sezione bambini e ragazzi
- Giudizio complessivo leggermente al di sotto della media, in particolare valutazioni più basse per giorni e orari di apertura, raccolte librerie e multimediali e iniziative/eventi

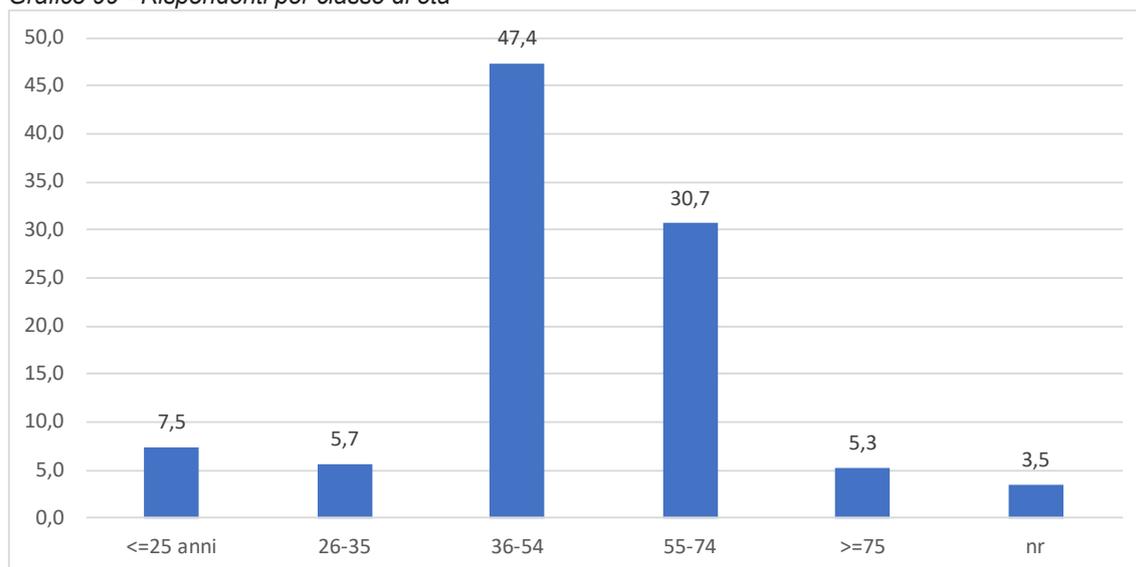
La Biblioteca del Galluzzo ha raccolto 228 valutazioni (171 del questionario online e 57 di quello cartaceo). Corrisponde al 2,8% dei rispondenti totali. Circa i  $\frac{3}{4}$  dei rispondenti sono di genere femminile (74,1%), il 21,1% sono di genere maschile e il 4,8%, invece, non specifica.

Tabella 56 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	169	74,1
M	48	21,1
nr	11	4,8
Totale	228	100,0

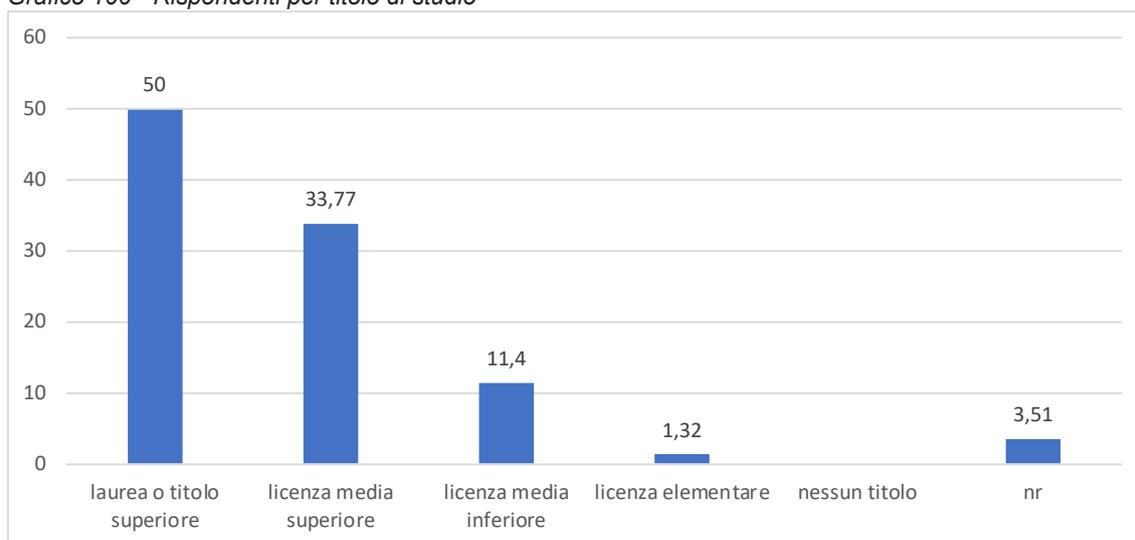
Circa metà dei rispondenti totali fa parte della classe 36-54 (47,4%) mentre un altro 30,7% rientra nella classe dei 55-74enni. Abbiamo poi i più giovani con una percentuale del 7,5%, i 26-35enni con il 5,7% e infine i più anziani con il 5,3 %.

Grafico 99 - Rispondenti per classe di età



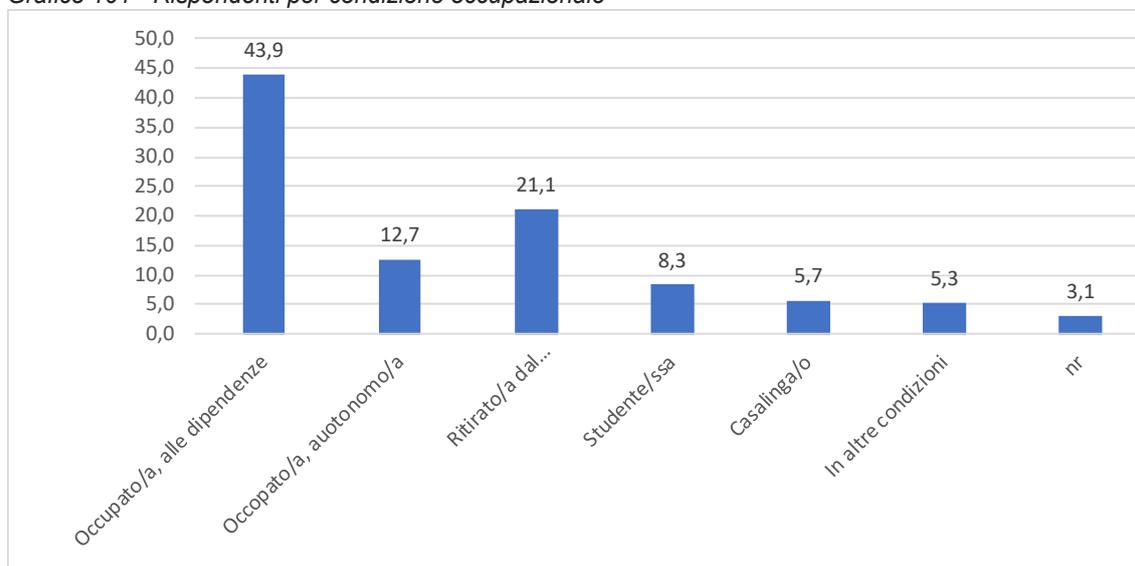
Metà dei rispondenti possiedono una laurea o un titolo superiore, il 33,8% ha conseguito la licenza media superiore, l'11,4% ha una licenza media inferiore. Soltanto l'1,3% possiede solamente una licenza elementare.

Grafico 100 - Rispondenti per titolo di studio



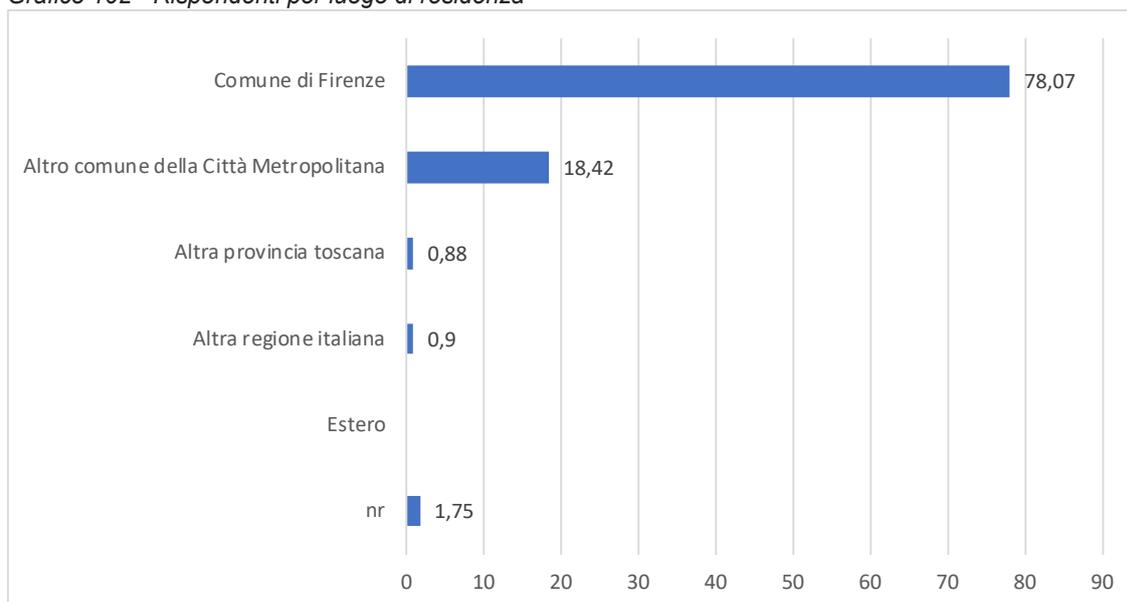
Parlando invece della condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti rientrano nella categoria degli occupati alle dipendenze (43,9%), seguono i pensionati (21,1%) e occupati autonomi (12,7%). Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti sono l'8,3% del totale mentre le casalinghe/i e coloro che sono in altre condizioni si aggirano intorno al 5,5%.

Grafico 101 - Rispondenti per condizione occupazionale



Praticamente tutti i rispondenti risiedono a Firenze (78,1%) o in altri comuni della provincia (18,4%) considerando che insieme raggiungono il 96,5% del totale. Nessuno risiede all'estero, mentre coloro che risiedono in un'altra provincia o in un'altra regione hanno la stessa percentuale dello 0,9%.

Grafico 102 - Rispondenti per luogo di residenza



Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti frequenta la biblioteca raramente, infatti, troviamo un 34,7% per coloro che la frequentano meno di una volta al mese e un 32,0% per coloro che la frequentano una volta al mese. Coloro che si recano in biblioteca una volta ogni 15 giorni sono il 14,5% del totale. Le altre percentuali non superano l'8,0%: una volta a settimana 7,5%, più volte a settimana 6,1%.

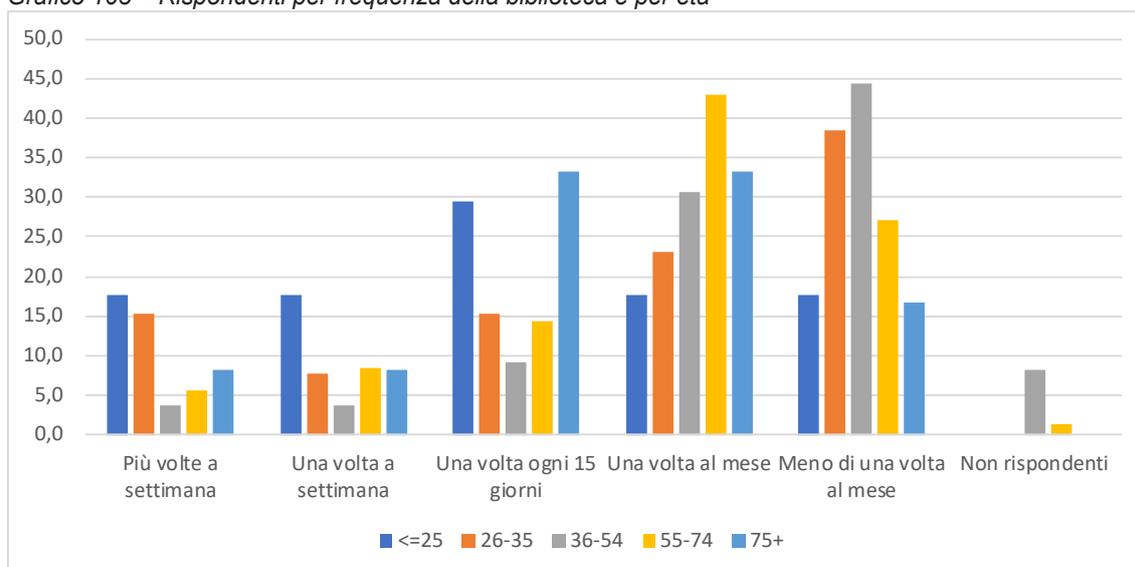
Tabella 57 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	14	6,1
Una volta a settimana	17	7,5
Una volta ogni 15 giorni	33	14,5
Una volta al mese	73	32,0
Meno di una volta al mese	79	34,7
Non rispondenti	12	5,3
<b>Totale</b>	<b>228</b>	<b>100,0</b>

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente<sup>1</sup>. I 36-54enni si recano maggiormente in biblioteca meno di una volta al mese (44,5%) o una volta al mese (30,6%); i 55-74enni riportano valori invertiti (42,9% per 'una volta al mese' e 27,1% per 'meno di una volta al mese'). Coloro che frequentano la biblioteca più spesso sono mediamente più giovani, infatti i minori di 25 anni riportano percentuali più alte in 'Più volte a settimana', 'Una volta a settimana' e 'Una volta ogni 15 giorni'.

<sup>1</sup> La scarsa entità numerica di rispondenti in alcune classi di età rende minore la significatività dei risultati.

Grafico 103 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

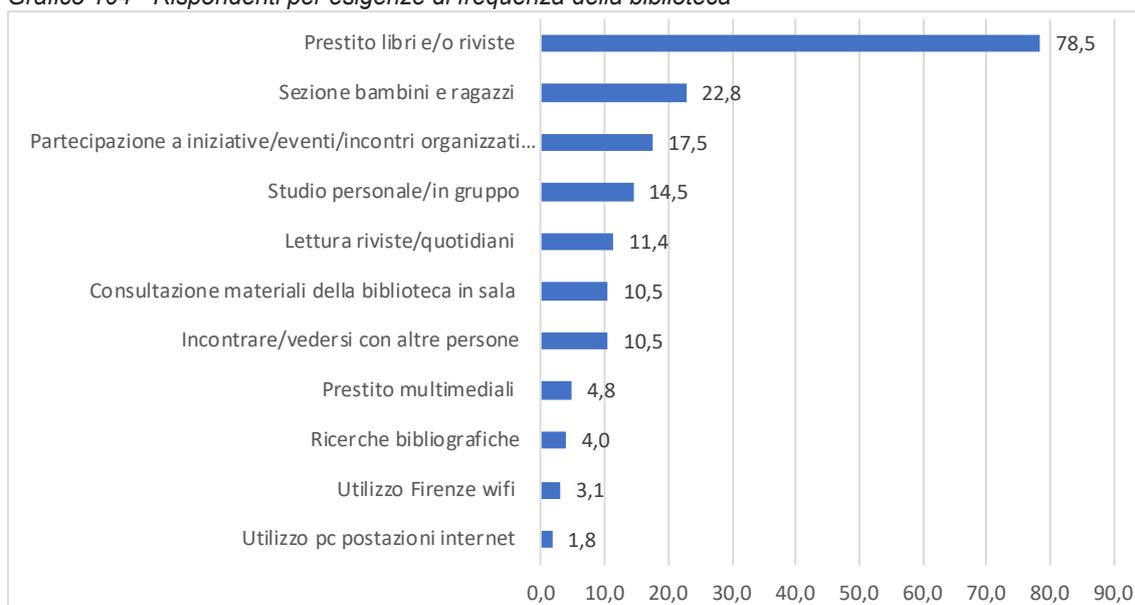


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 78,5% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo l'utilizzo della sezione per bambini e ragazzi con il 22,8%; la partecipazione ad eventi /iniziative/incontri organizzati dalla biblioteca e lo studio personale sono utilizzati rispettivamente dal 17,5% e dal 14,5%. La biblioteca è utilizzata da circa l'11,0% dei rispondenti per la consultazione del materiale in sala, la lettura di riviste/quotidiani e per incontrare/vedersi con altre persone. Le altre esigenze risultano poco utilizzate non superando percentuali del 5,0%.

Tabella 58 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	179	78,5
Sezione bambini e ragazzi	52	22,8
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	40	17,5
Studio personale/in gruppo	33	14,5
Lettura riviste/quotidiani	26	11,4
Consultazione materiali della biblioteca in sala	24	10,5
Incontrare/vedersi con altre persone	24	10,5
Prestito multimediali	11	4,8
Ricerche bibliografiche	9	4,0
Utilizzo Firenze wifi	7	3,1
Utilizzo pc postazioni internet	4	1,8

Grafico 104 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca

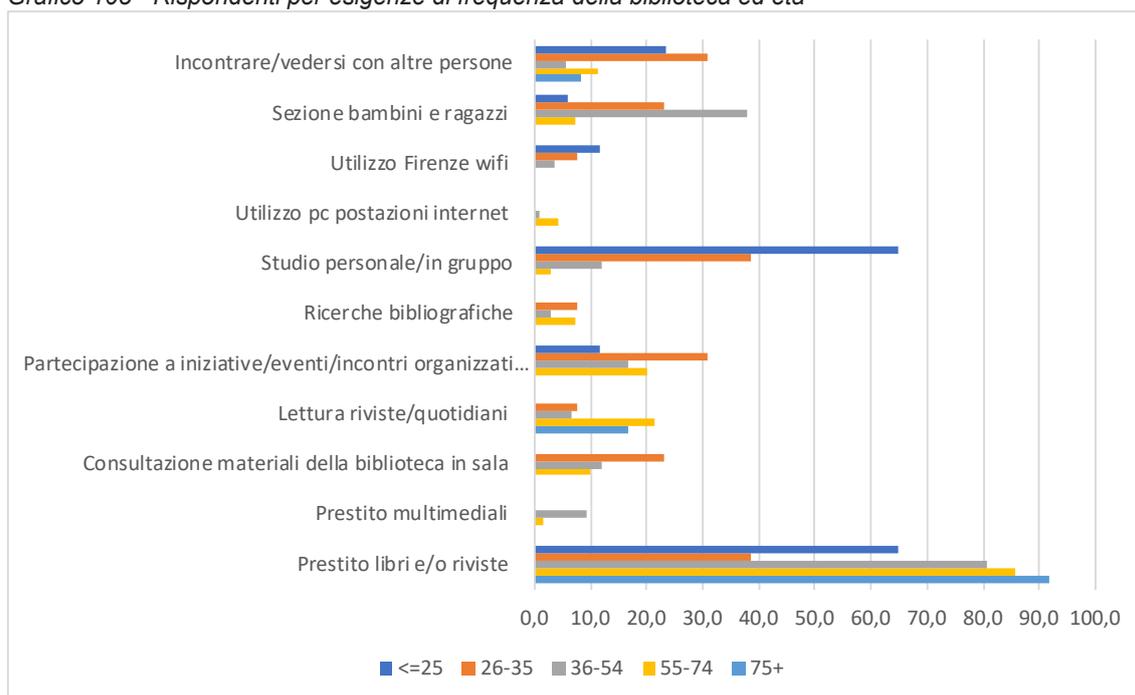


Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età<sup>2</sup>. Il prestito di libri è sicuramente l'esigenza prioritaria per tutte le classi di età raggiungendo l'80,0-90,0% per le fasce dai 36 anni in su. Per i più giovani l'esigenza del prestito di libri rileva percentuali più basse (soprattutto per i 26-35enni) ed è alla pari dello studio personale/di gruppo, davanti a incontrare/vedersi con altre persone. A differenza di altre biblioteche i più anziani non prendono parte ad iniziative organizzate dalla biblioteca mentre la frequentano per la lettura di riviste/quotidiani. La fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini.

Come si può vedere le due classi più giovani sono in netta maggioranza per lo studio personale e per incontrare e vedersi con altre persone e prevalgono, rispetto alle altre classi, anche per quanto riguarda l'utilizzo della wi-fi., anche se i 26-35enni fanno registrare una percentuale minore del 38,5% e i minori di 25 anni del 64,7%. Le altre classi si aggirano tutte intorno all'80,0-90,0%. Per quanto riguarda gli ultra-75enni si nota che si dividono principalmente in due esigenze: nel prestito libri con una percentuale del 91,7% e con il 16,7%. che sono frequentate invece dal 30,8% dei 26-35enni. La consultazione del materiale in sala accomuna le fasce di età intermedie ed esclude i più giovani ed i più anziani. L'utilizzo di pc, il prestito multimediale e le ricerche bibliografiche sono poco utilizzate. Come è logico che sia la sezione bambini e ragazzi è frequentata maggiormente dai 36-54enni.

<sup>2</sup> La scarsa entità numerica di rispondenti in alcune classi di età rende minore la significatività dei risultati.

Grafico 105 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



La sezione bambini e ragazzi ha una buona percentuale di utilizzo. Il baby pit-stop è utilizzato dall'11,5% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi l'83,3% è molto soddisfatto.

Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'.

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 65,4% e il 61,0% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 14,5% non utilizza posti a sedere mentre il 13,6% non utilizza l'aria condizionata/riscaldamento. Gli altri aspetti hanno percentuali di non utilizzo relativamente più basse.

Tabella 59 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	😊	😐	😞	Non so valutare / Non utilizzo
accesso alla biblioteca	87,3	8,3	0,4	4,0
giorni e orari di apertura	54,4	33,3	7,5	4,8
silenziosità	69,3	18,0	4,4	8,3
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	77,6	15,4	0,0	7,0
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	69,3	21,5	1,3	7,9
riscaldamento/aria condizionata	68,9	15,4	2,2	13,6
disponibilità e comodità posti a sedere	57,0	25,4	3,1	14,5
servizio internet (pc fisso)	21,1	11,0	2,6	65,4
rete wifi	24,6	10,1	4,4	61,0

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa: le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 65,4%, 52,6%, 64,9% di non utilizzo); in particolare sia le raccolte multimediali che le raccolte di periodici/riviste hanno percentuali di non utilizzo ampiamente superiori alla media. Il 29,8% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 18,4%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 30,3% e la qualità degli eventi dal 38,6%.

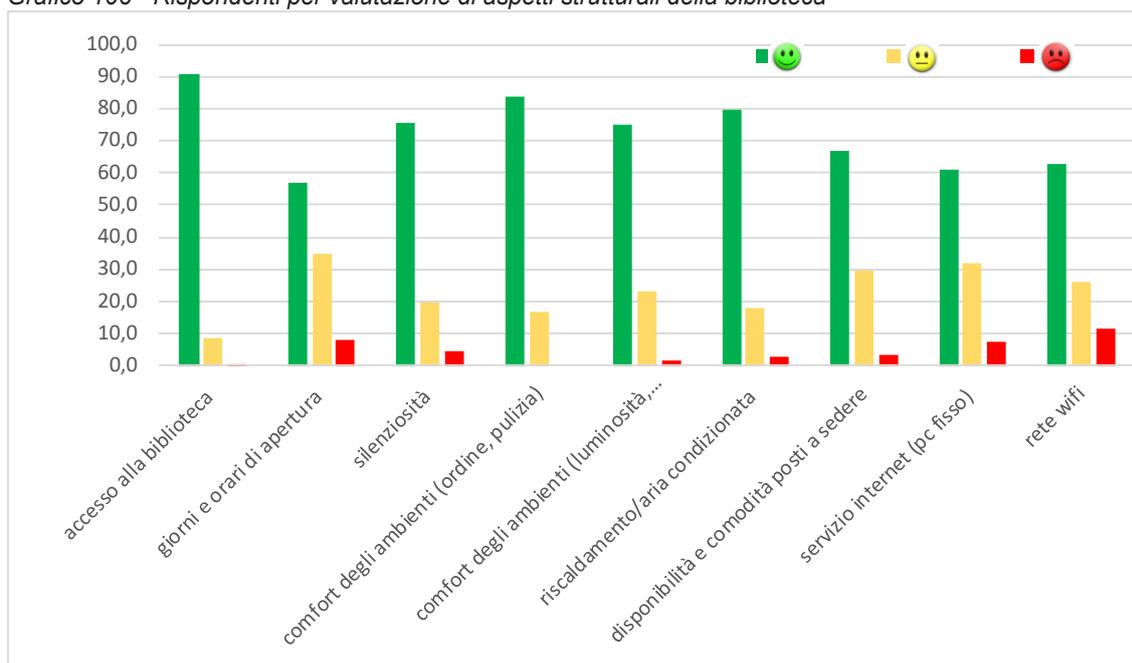
Tabella 60 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi				Non so valutare /Non utilizzo
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie	52,2	30,7	3,5	13,6
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	16,2	14,9	3,5	65,4
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	31,6	14,5	1,3	52,6
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	21,9	11,4	1,8	64,9
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	68,0	13,6	0,0	18,4
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	57,9	12,3	0,0	29,8
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	58,8	20,2	0,4	20,6
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	73,3	11,8	1,8	13,2
cortesìa del personale	77,2	10,1	3,1	9,7
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	53,5	14,0	2,2	30,3
qualità iniziative/eventi	43,0	14,9	3,5	38,6

Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori, le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi, ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzzi' il servizio.

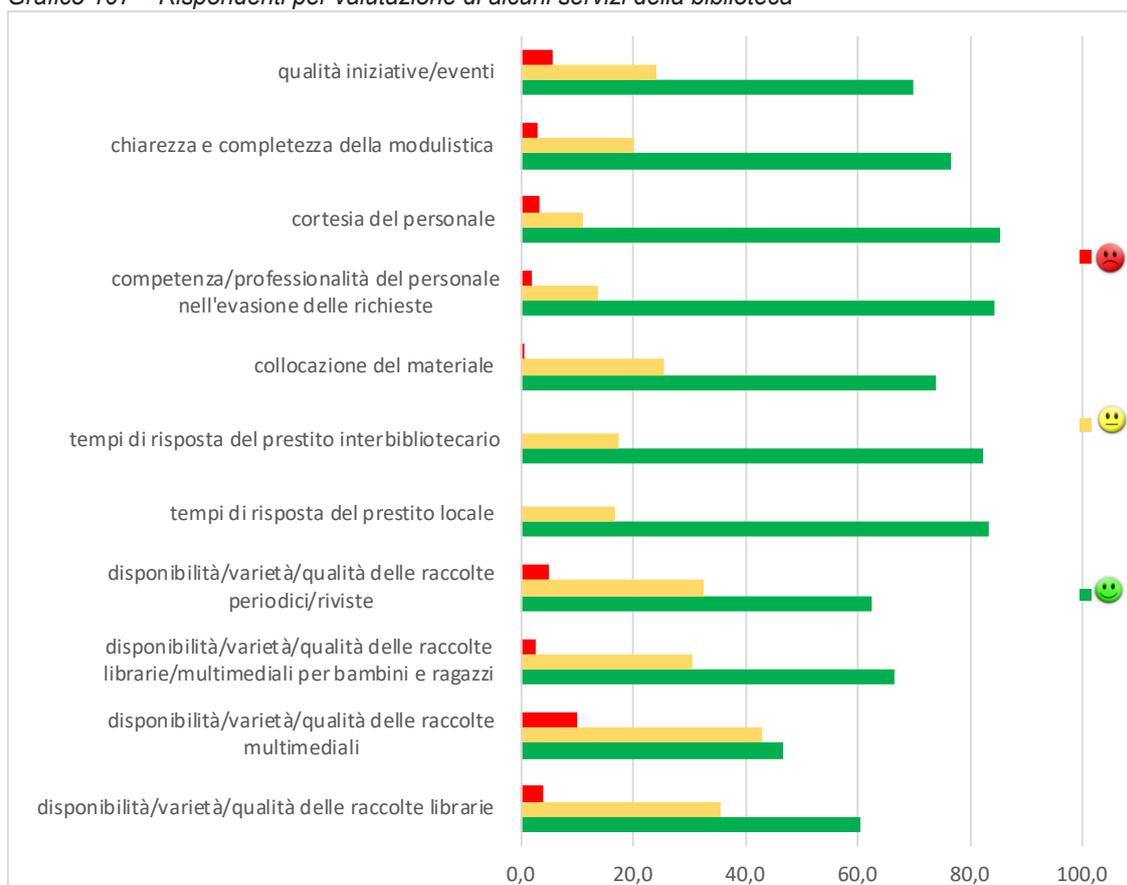
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano in maggioranza risultati positivi con percentuali che arrivano fino ad 90,9% per l'accesso alla biblioteca e all' 83,5% per il comfort degli ambienti (ordine e pulizia). Variano fra il 75,0% e l'80,0% i giudizi positivi per la luminosità/areazione degli ambienti, la silenziosità e il riscaldamento/aria condizionata. I giorni e gli orari di apertura risultano quelli con la percentuale di risposte positive minore (57,1%) e hanno una percentuale di circa il 35,0% di risposte intermedie, ciò si discosta di molto dalle altre biblioteche. Il servizio internet (pc fisso) e la rete wifi, anche se poco utilizzati, rilevano insieme a giorni e orari di apertura percentuali più elevate di giudizi intermedi e negativi (massimo 11,2% di 'faccine rosse' per wifi).

Grafico 106 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



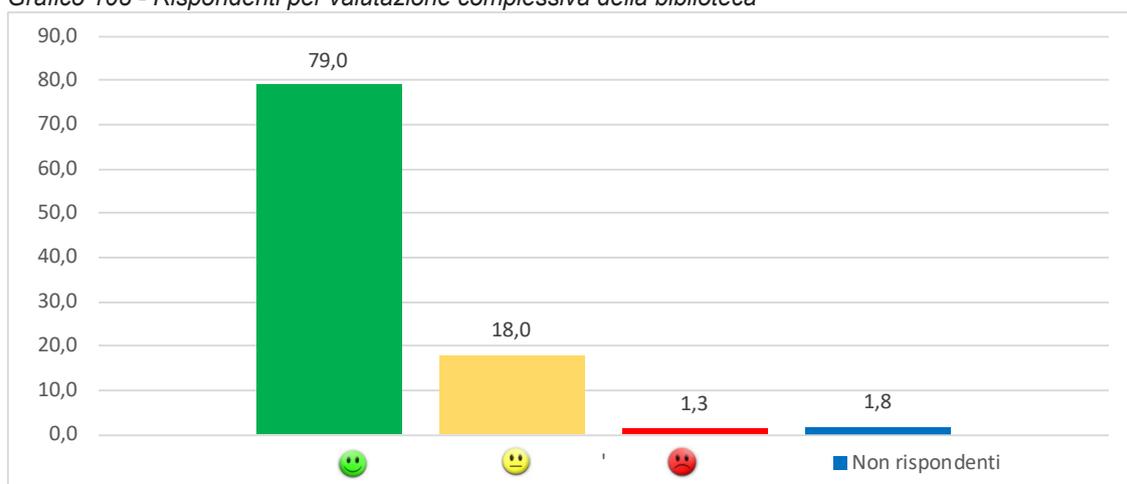
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono sempre molto positive. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente dall'85,4% e dall'84,3% dei rispondenti; i tempi di risposta del prestito locale e il prestito interbibliotecario non hanno ricevuto alcuna valutazione negativa mentre hanno circa l'83,0% di risposte positive; la qualità delle iniziative/eventi della biblioteca ha ricevuto il 70,0% di risposte positive. Scendono leggermente le valutazioni delle varie raccolte di cui dispone la biblioteca ma restano comunque intorno al 60,0-70,0%. Il servizio meno efficiente è sicuramente la disponibilità delle raccolte multimediali che presenta una percentuale di risposte positive del 46,8%, intermedie del 43,0% e un 10,2% di risposte negative.

Grafico 107 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca. Il 79,0% ha dato una valutazione positiva, il 18,0% ha dato una valutazione intermedia mentre l'1,3% ha dato una valutazione negativa. La valutazione complessiva è leggermente inferiore alla media generale delle altre biblioteche ma rimane comunque positiva.

Grafico 108 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



## BiblioteCaNova Isolotto

### In sintesi

- È la seconda biblioteca per numero di rispondenti
- Utenti di età compresa fra 36 e 54 anni in percentuale superiore alla media
- Utenti con titolo di studio mediamente più basso e prevalenza di occupati dipendenti a scapito di autonomi e studenti; prevalenza di utenti fiorentini
- Più utilizzata per il prestito di libri/riviste e multimediali, per partecipazione a iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca e per la sezione bambini e ragazzi
- Meno utilizzata lo studio personale/di gruppo
- Valutazioni dei singoli aspetti e complessiva superiore alla media
- Percentuali di 'non utilizzo' dei servizi minori rispetto alla media

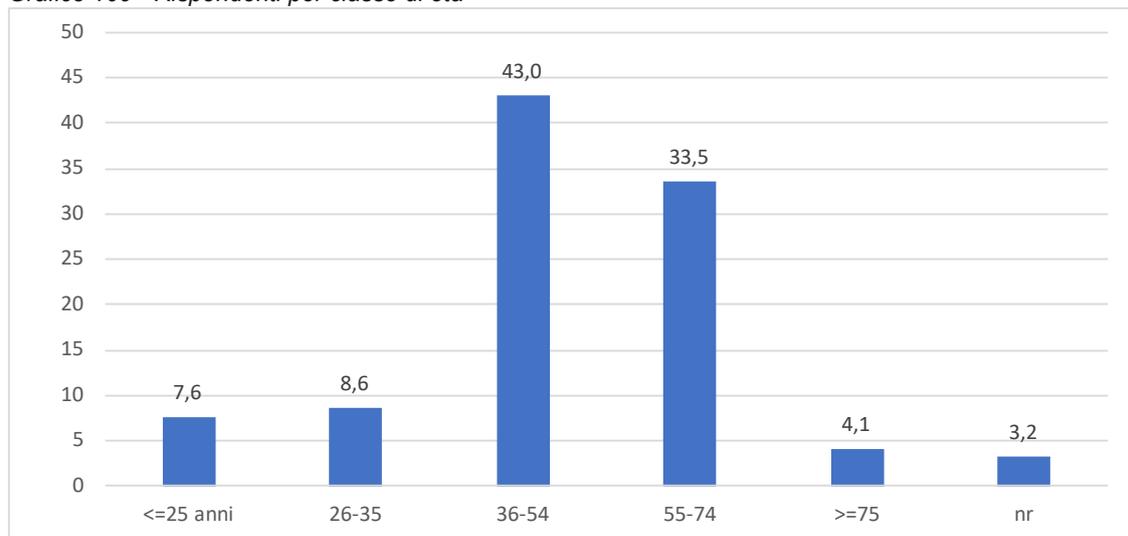
La BiblioteCaNova dell'Isolotto ha raccolto 2.129 valutazioni (1.695 del questionario online e 434 di quello cartaceo). Corrisponde al 25,8% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (61,3%), il 36,4% è di genere maschile e il 2,3%, invece, non specifica.

Tabella 61 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	1.305	61,3
M	775	36,4
nr	49	2,3
Totale	2.129	100,0

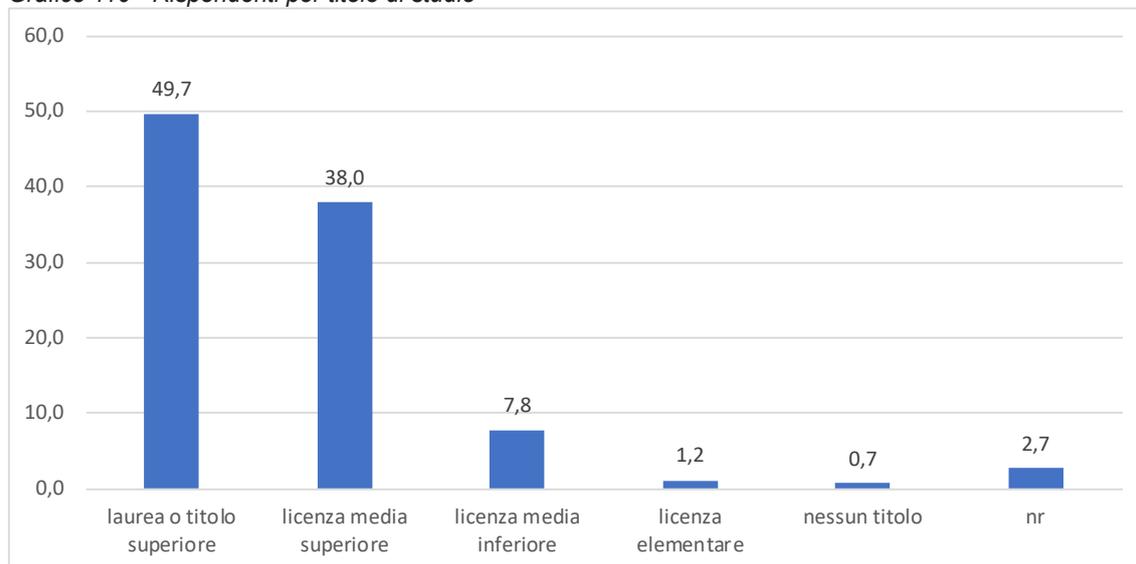
Per il 43,0% del totale, i rispondenti hanno un'età compresa tra i 36 e i 54 anni. Insieme alla classe dei 55-74enni (33,5%) rappresentano quasi la totalità degli utenti. Le altre classi di età sono in netta minoranza: minori di 25 anni 7,6%, i 26-35enni sono l'8,6%, gli ultra-75enni sono soltanto il 4,1%.

Grafico 109 - Rispondenti per classe di età



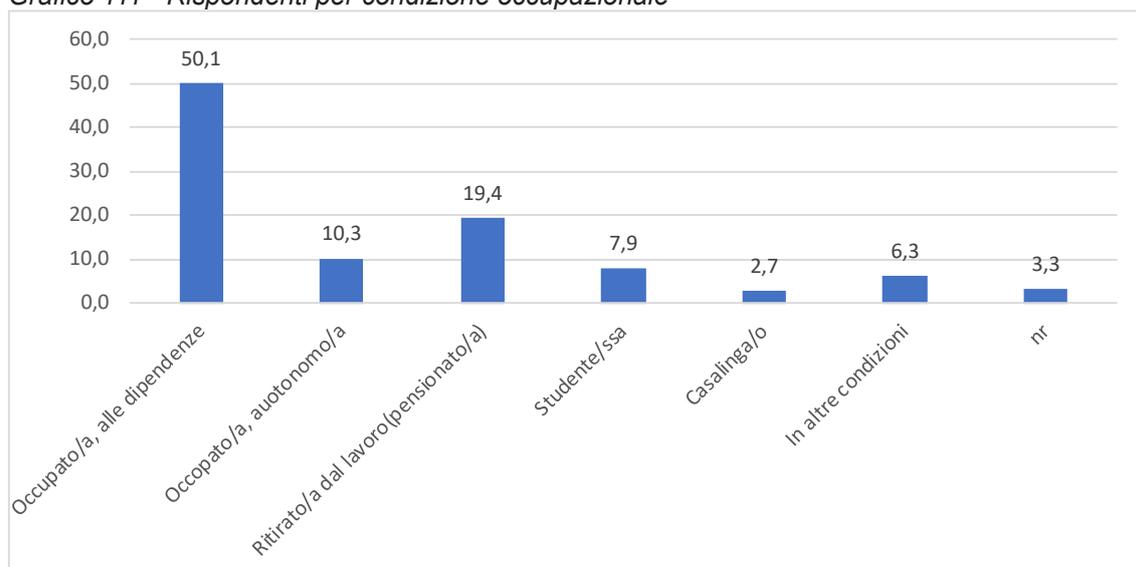
Per titolo di studio i rispondenti si distribuiscono quasi totalmente fra 'laurea o titolo superiore' (49,7%) e 'licenza media superiore' (38,0%). Risulta un 7,8% di rispondenti che hanno conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 110 - Rispondenti per titolo di studio



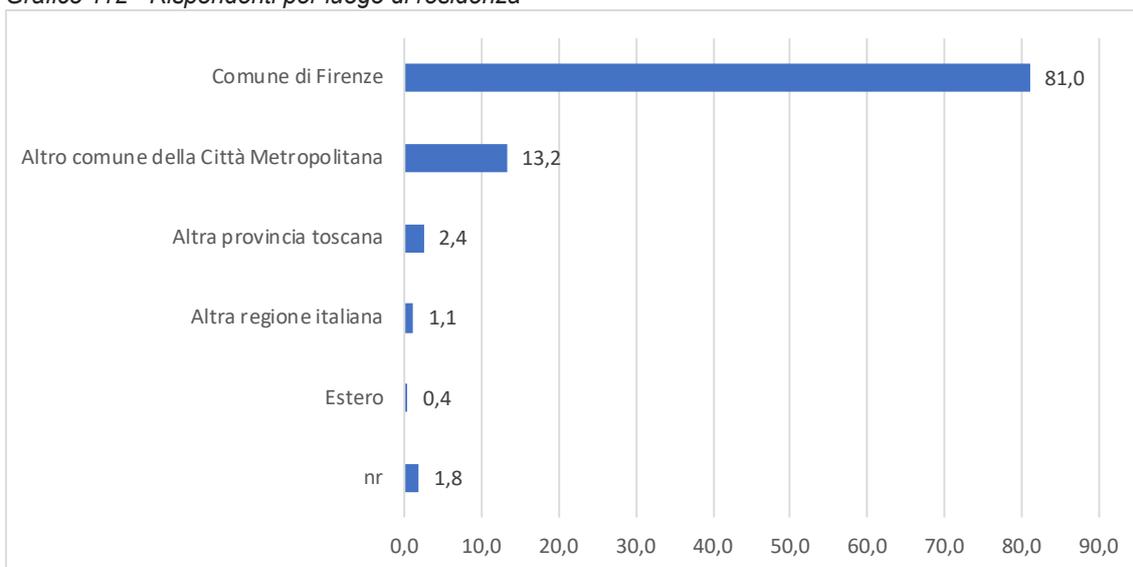
Per quanto riguarda la condizione occupazionale i rispondenti si dividono in tre modalità prevalenti: occupati alle dipendenze (50,1%), pensionati (19,4%) e occupati autonomi (10,3%). Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti sono soltanto il 7,9% del totale.

Grafico 111 - Rispondenti per condizione occupazionale



L'81,0% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, cui si aggiunge il 13,2% che vive in un altro comune della città metropolitana. Le percentuali delle altre modalità non risultano rilevanti.

Grafico 112 - Rispondenti per luogo di residenza



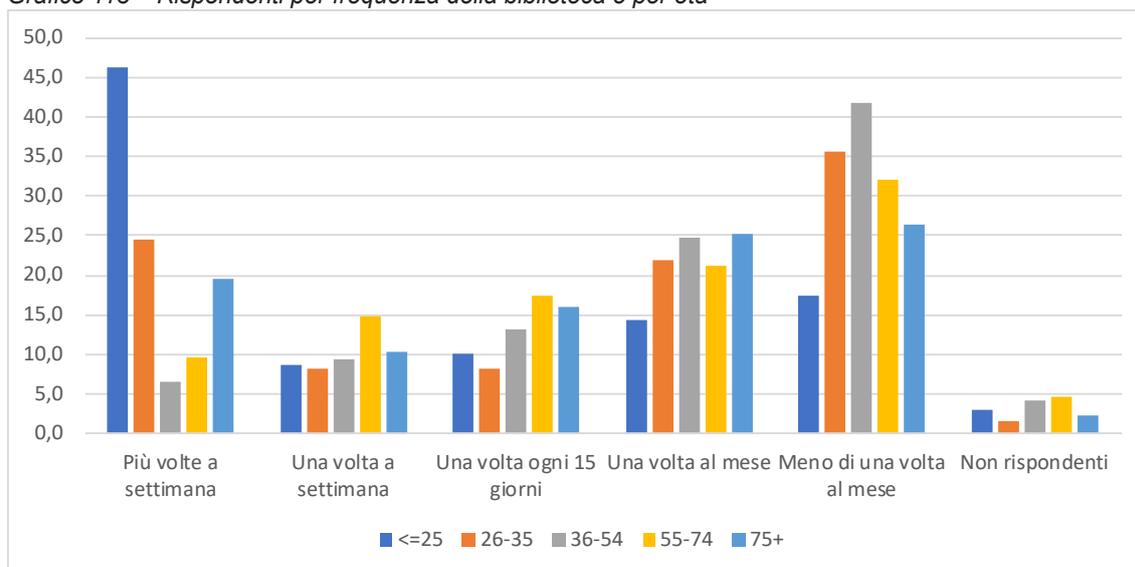
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. Il 35,2% dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese; il 22,5% si reca in biblioteca una volta al mese. La percentuale scende similmente per le altre tre opzioni: 'una volta ogni 15 giorni' con il 13,9%, 'una volta a settimana' con l'11,1%, 'più volte a settimana' con 13,1%.

Tabella 62 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	279	13,1
Una volta a settimana	235	11,1
Una volta ogni 15 giorni	296	13,9
Una volta al mese	478	22,5
Meno di una volta al mese	750	35,2
Non rispondenti	91	4,3
<b>Totale</b>	<b>2.129</b>	<b>100,0</b>

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. Si nota subito che i più giovani (minori di 25 anni) si recano in biblioteca prevalentemente più volte a settimana con una percentuale del 46,3% che si discosta di molto rispetto alle altre classi di età. A seguire abbiamo i 26-35enni con il 24,6% che però registrano una percentuale più elevata (35,5%) di coloro che si recano in biblioteca meno di una volta al mese. In generale si ha una tendenza per la quale le classi di età più anziane si recano in biblioteca più raramente (come si evince dalla media generale), infatti le fasce 36-54 e 55-74 hanno i loro valori massimi proprio in 'meno di una volta al mese', rispettivamente con il 41,9% e il 32,1%. Si nota anche il 19,1% di ultra75-enni che si reca in biblioteca più volte a settimana, percentuale che si discosta sia dalla media generale sia dalle altre biblioteche (di solito questa percentuale è molto più bassa). Per quanto riguarda 'una volta a settimana' e 'una volta ogni 15 giorni' le percentuali sono simili per tutte le classi di età.

Grafico 113 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

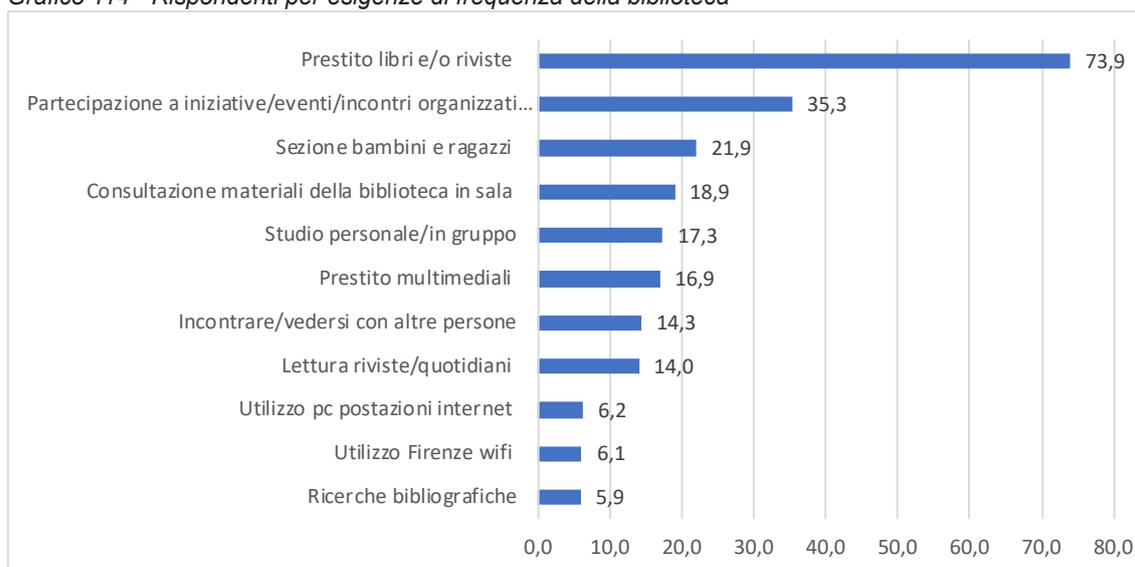


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 73,9% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca con il 35,3%; il 21,9% si reca in biblioteca per l'utilizzo della sezione bambini e ragazzi. Per quanto riguarda le altre esigenze, possiamo dire che si dividono in due gruppi; uno che si aggira intorno al 15,0-20,0% composto da: 'prestito multimediali' (16,9%), 'consultazione materiali della biblioteca in sala' (18,9%), 'lettura riviste/quotidiani' (14,0%), 'studio personale/in gruppo' (17,3%) e 'incontrare/vedersi con altre persone' (14,3%); l'altro gruppo, invece, con percentuali molto basse che si aggirano intorno al 6,0% è formato da: 'ricerche bibliografiche' (5,9%), 'utilizzo pc postazioni internet' (6,2%) e 'utilizzo Firenze wi-fi' (6,1%).

Tabella 63 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

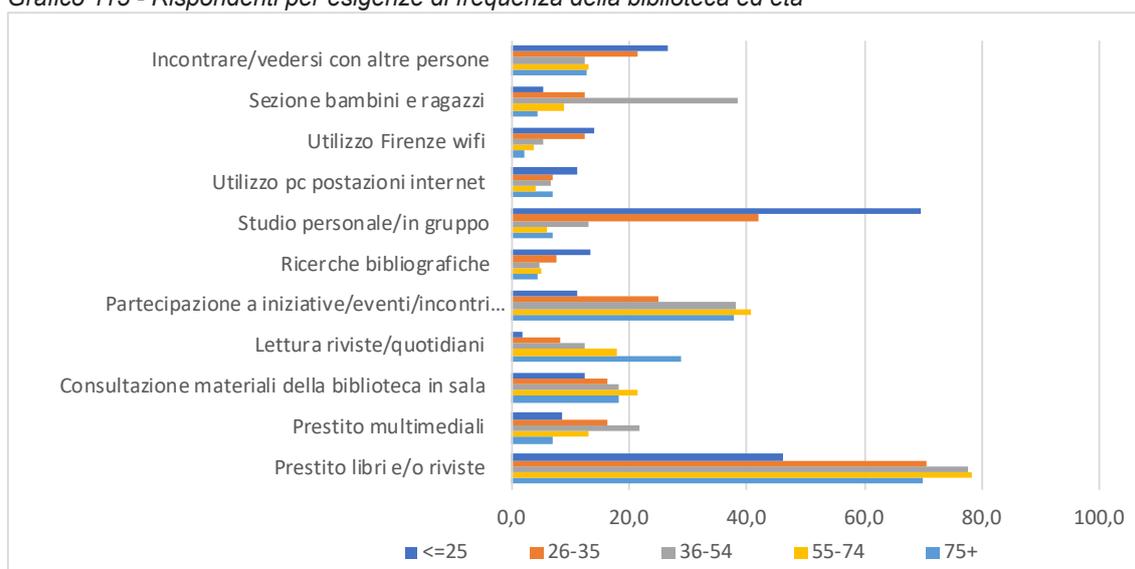
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	1.574	73,9
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	751	35,3
Sezione bambini e ragazzi	467	21,9
Consultazione materiali della biblioteca in sala	403	18,9
Studio personale/in gruppo	368	17,3
Prestito multimediali	359	16,9
Incontrare/vedersi con altre persone	304	14,3
Lettura riviste/quotidiani	297	14,0
Utilizzo pc postazioni internet	132	6,2
Utilizzo Firenze wifi	129	6,1
Ricerche bibliografiche	125	5,9

Grafico 114 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Il prestito di libri è sicuramente l'esigenza principale dai 26 anni in su, con percentuali fra il 70,0% e l'80,0% mentre, con il 46,3%, segue lo studio personale/di gruppo per i minori di 26 anni; questi riportano una percentuale di circa il 70,0% per lo studio e insieme ai 26-35enni (42,0%), superano ampiamente le altre classi di età. La biblioteca è utilizzata per incontrare/vedersi con altre persone soprattutto al di sotto dei 36 anni. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca prevale invece tre le fasce dai 36 anni in su con percentuali intorno al 40,0%; la lettura di riviste/quotidiani è utilizzata soprattutto dai 75+. La fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini.

Grafico 115 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



Il baby pit-stop è utilizzato dal 20,5% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi il 91,6% è molto soddisfatto. Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti

attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 52,8% e il 48,5% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 9,3% non utilizza posti a sedere mentre l'7,5% non utilizza l'aria condizionata/riscaldamento.

Tabella 64 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali				Non so valutare / Non utilizzo
accesso alla biblioteca	94,7	3,1	0,4	1,8
giorni e orari di apertura	87,8	9,3	0,4	2,5
silenziosità	64,7	25,8	4,7	4,8
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	80,8	14,5	1,7	3,0
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	81,0	13,8	1,0	4,1
riscaldamento/aria condizionata	74,2	16,4	1,9	7,5
disponibilità e comodità posti a sedere	63,1	23,4	4,2	9,3
servizio internet (pc fisso)	33,2	12,5	1,5	52,8
rete wifi	36,4	13,4	1,7	48,5

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che circa la metà dei rispondenti non usa: le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 47,6%, 45,9%, 49,0% di non utilizzo); il 30,9% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 18,9%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 25,6% e la qualità degli eventi dal 23,0%.

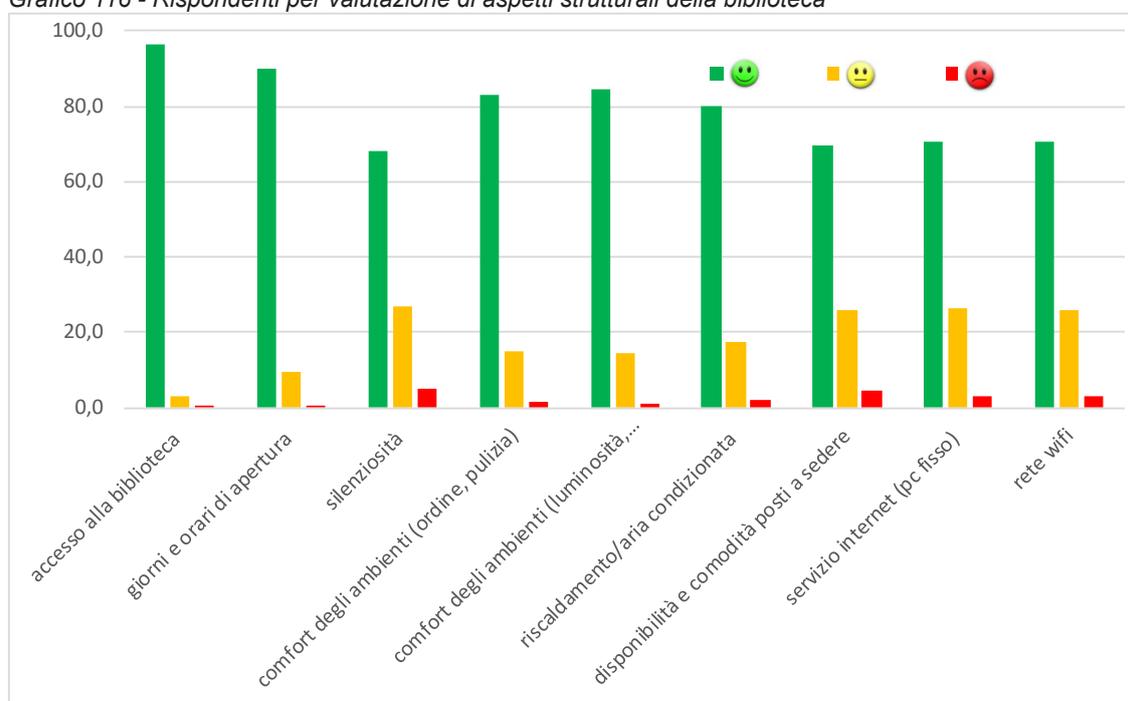
Tabella 65 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi				Non so valutare / Non utilizzo
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie	68,5	19,6	1,2	10,6
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	32,1	18,4	1,9	47,6
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	41,5	11,5	1,1	45,9
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	36,0	13,9	1,1	49,0
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	70,5	10,1	0,5	18,9
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	56,3	11,7	1,1	30,9
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	57,7	27,7	1,7	12,9
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	82,4	8,8	0,5	8,3
cortesie del personale	85,9	7,2	0,7	6,2
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	59,1	14,2	1,0	25,6
qualità iniziative/eventi	62,6	12,8	1,6	23,0

Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzzi' il servizio.

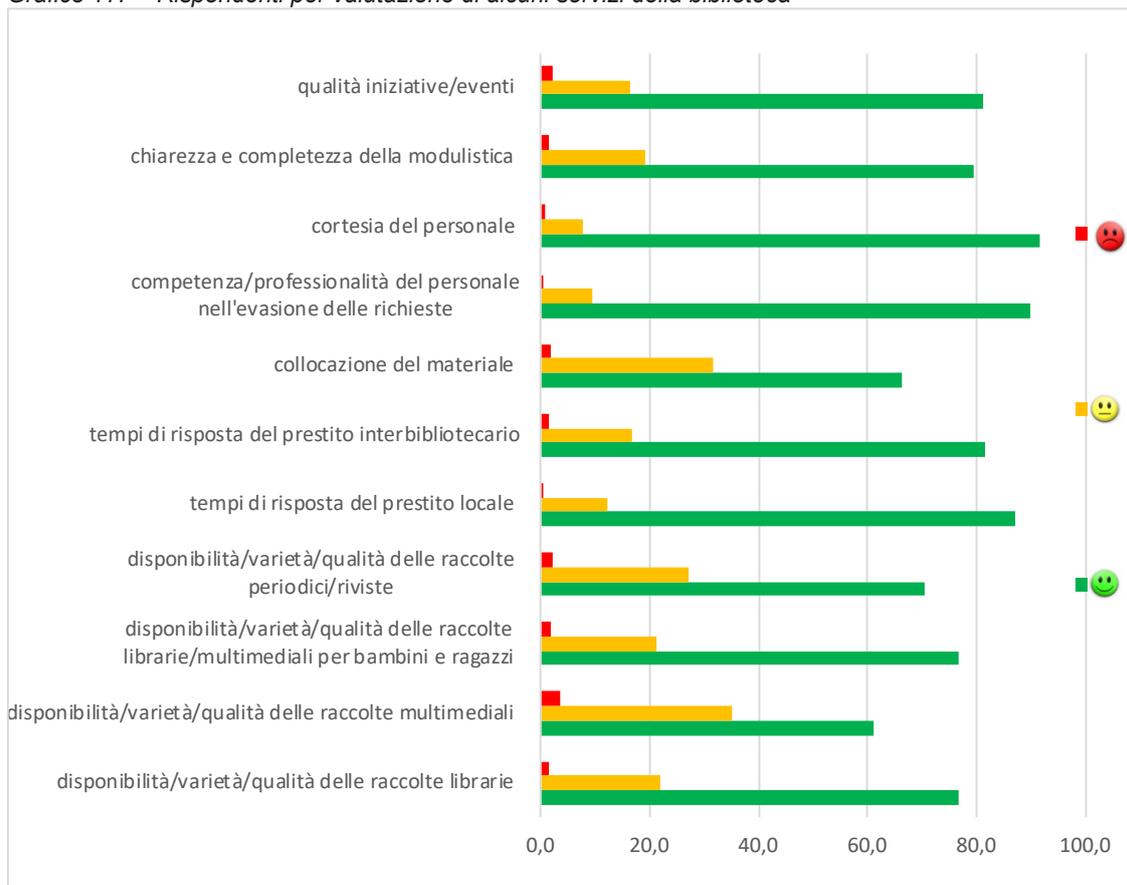
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali presentano un netto predominio di risultati positivi con percentuali che arrivano fino a 96,4% per l'accesso alla biblioteca e al 90,1% per i giorni e gli orari di apertura. La silenziosità e la disponibilità dei posti a sedere risultano quelle con la percentuale minore di risposte positive ma che si avvicinano, in entrambi i casi, al 69,0%, inoltre sono quelle con la più alta percentuale di riscontri negativi che si aggirano sul 4,0% (per gli altri aspetti la percentuale delle 'faccine rosse' è solitamente inferiore). Anche se non sono molto utilizzati, il servizio internet e la wi-fi hanno ricevuto comunque valutazioni positive intorno al 70,0%. Per gli altri aspetti non menzionati la percentuale di valutazioni positive è comunque intorno all'80,0%.

Grafico 116 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



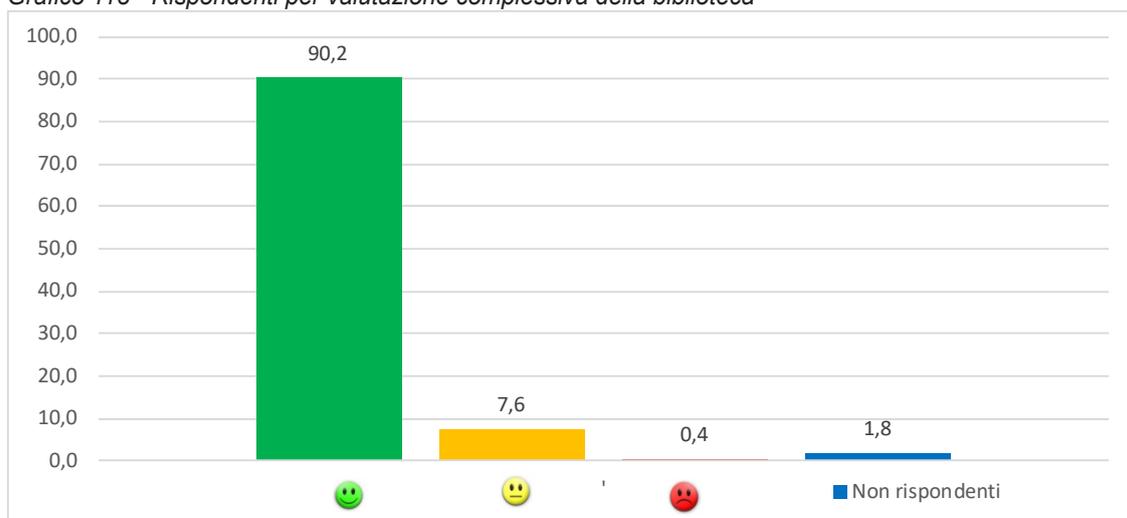
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. In questo caso le valutazioni sono tutte ampiamente positive, le risposte con la faccina rossa non superano il 3,0%. La cortesia e la competenza del personale risultano molto apprezzate riportando rispettivamente il 91,5% e l'89,9% di rispondenti soddisfatti; la qualità delle iniziative/eventi della biblioteca ha ricevuto l'81,3% di risposte positive; i tempi di risposta del prestito locale l'87,0%; il prestito interbibliotecario l'81,5%. Tutti gli altri servizi si aggirano intorno al 70,0-80,0% ad eccezione della disponibilità delle raccolte multimediali e la collocazione del materiale che ricevono rispettivamente il 61,3% e il 66,3% di risposte positive.

Grafico 117 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi il 90,2% ha dato una valutazione positiva, il 7,6% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,4% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 118 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



## Biblioteca Orticoltura

### In sintesi

- Utenti mediamente più giovani, con titolo di studio più alto, più occupati e meno pensionati
- Più provenienti dal comune
- I rispondenti si recano in biblioteca più raramente
- Più utilizzata per prestito libri e riviste e studio personale/di gruppo
- Meno utilizzata per iniziative/eventi e incontrare/vedersi con altre persone
- Valutazione complessiva inferiore alla media: gli aspetti più critici sono la disponibilità dei posti a sedere, i giorni e orari di apertura e la disponibilità/varietà/qualità di tutti i materiali

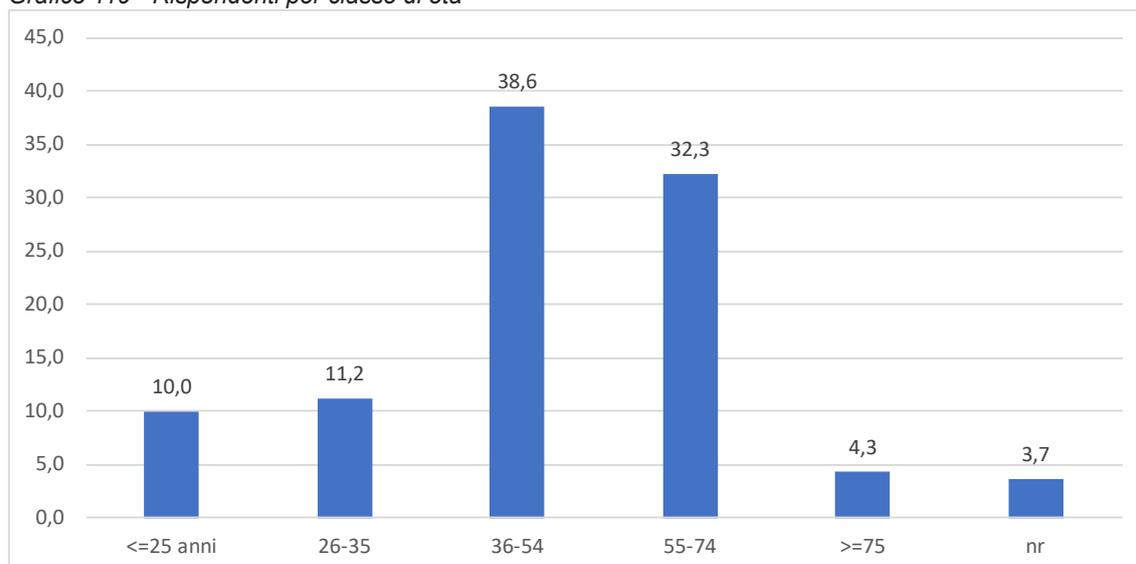
La Biblioteca Orticoltura ha raccolto 893 valutazioni (814 del questionario online e 79 di quello cartaceo). Corrisponde al 10,8% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (66,3%), il 30,6% è di genere maschile e il 3,1%, invece, non specifica.

Tabella 66 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	592	66,3
M	273	30,6
nr	28	3,1
Totale	893	100,0

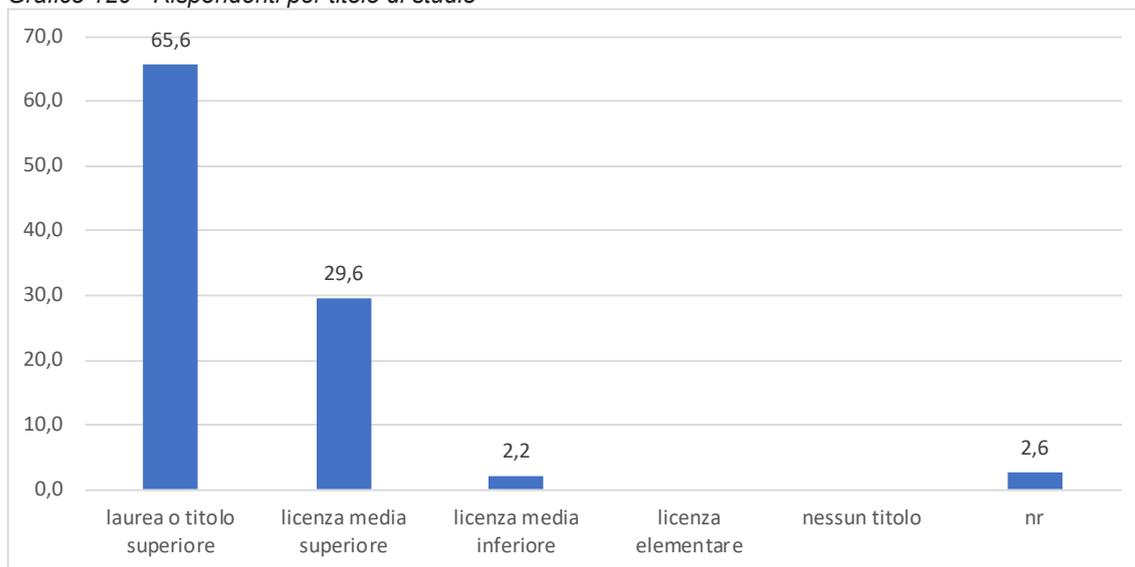
La classe di età più numerosa è quella dei 36-54enni con una percentuale del 38,6%, segue poi quella dei 55-74enni con il 32,3%; con una percentuale simile troviamo le classi dei minori di 25 anni (10,0%) e dei 26-35enni (11,2%); i 75+ sono il 4,3%.

Grafico 119 - Rispondenti per classe di età



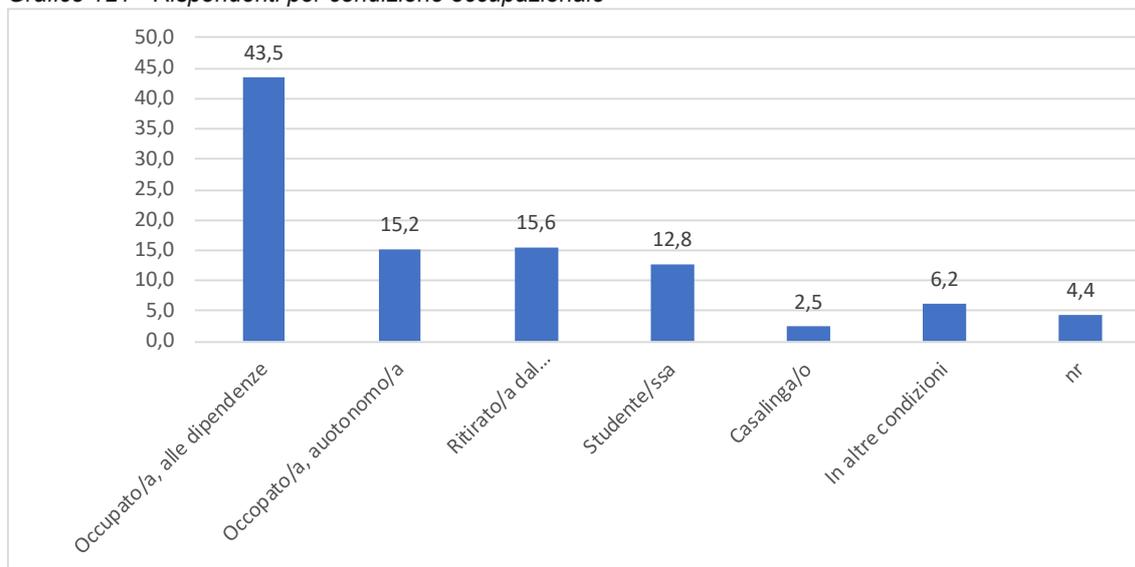
Il titolo di studio è molto alto infatti troviamo una percentuale del 65,6% per coloro che hanno conseguito la laurea e il 29,6% per coloro che hanno la licenza media superiore. Troviamo soltanto il 2,2% avente la licenza media inferiore, mentre nessuno si è fermato ad una licenza elementare.

Grafico 120 - Rispondenti per titolo di studio



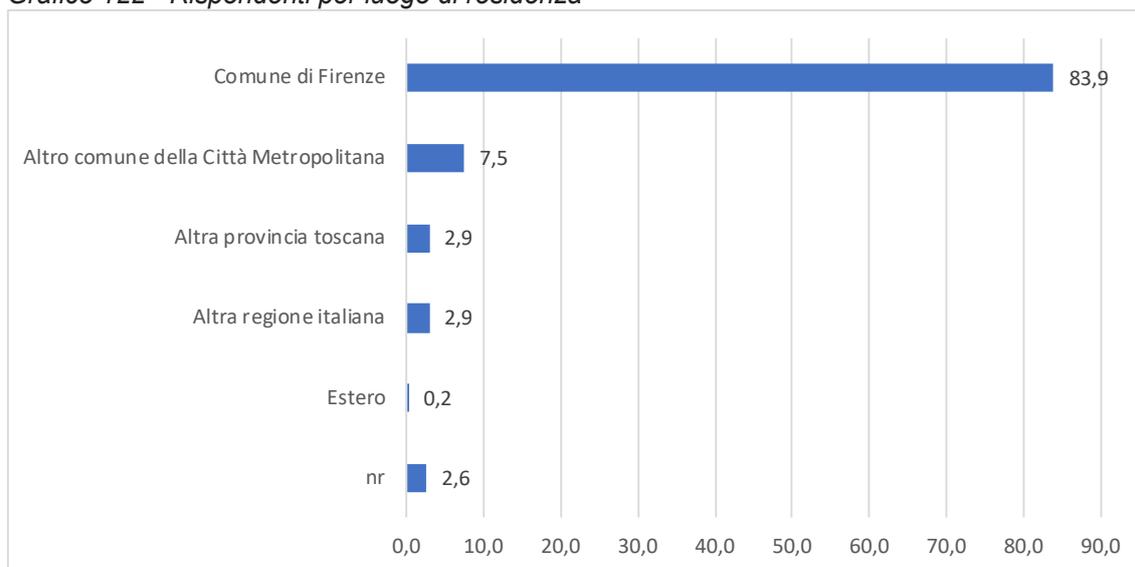
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 43,5% dei rispondenti si classifica come occupato alle dipendenze, il 15,6% sono i pensionati e il 15,2% sono gli occupati autonomi. Si riscontra una buona percentuale di studenti, del 12,8%.

Grafico 121 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze con una percentuale dell'83,9%, mentre il 7,5% proviene dai comuni della provincia. Con la stessa percentuale del 2,9% troviamo coloro che risiedono in un'altra provincia e coloro che risiedono in un'altra regione.

Grafico 122 - Rispondenti per luogo di residenza



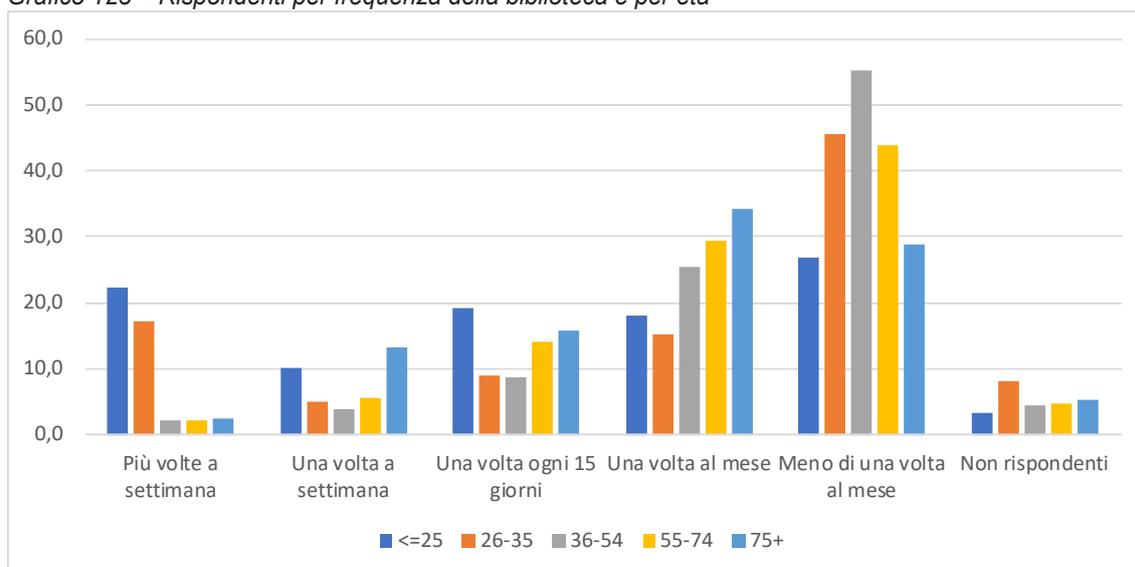
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti troviamo una percentuale del 45,9% per coloro che la frequentano meno di una volta al mese e una percentuale del 25,0% per coloro che vi si recano una volta al mese. Il restante si divide in: una volta ogni 15 giorni con 11,8%, una volta a settimana con 5,6% e più volte a settimana con 6,3%.

Tabella 67 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	56	6,3
Una volta a settimana	50	5,6
Una volta ogni 15 giorni	105	11,8
Una volta al mese	223	25,0
Meno di una volta al mese	410	45,9
Non rispondenti	49	5,5
Totale	893	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. Si osserva che tutte le classi di età si recano in biblioteca più raramente, in particolare le fasce 36-54 e 55-74 hanno la loro percentuale più alta proprio in 'meno di una volta al mese', rispettivamente con il 55,4% e il 43,8%; fa eccezione la classe più anziana che rileva la percentuale massima in 'una volta al mese' (34,2%) e a seguire 'meno di una volta al mese' (29,0%). Si nota inoltre che i più giovani si recano più spesso in biblioteca rispetto alle altre classi di età con una percentuale di 'più volte a settimana' del 22,5% per i minori di 25 anni. A seguire abbiamo i 26-35enni con il 17,2% che però fanno registrare una percentuale alta (45,5%) anche per coloro che si recano in biblioteca meno di una volta al mese.

Grafico 123 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età



Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 68,9% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio personale/in gruppo con il 26,5%; la consultazione del materiale della biblioteca in sala con il 20,6%. Troviamo poi, con percentuali intorno al 17,0-18,0%, la partecipazione ad eventi organizzati dalla biblioteca, la lettura di riviste/quotidiani e l'utilizzo della sezione bambini e ragazzi. Incontrare/vedersi con altre persone riceve il 12,4%. Le esigenze rimanenti hanno percentuali piuttosto basse: intorno al 7,0% per il prestito multimediali e l'utilizzo della wi-fi, intorno al 4,0% per le ricerche bibliografiche e l'utilizzo dei pc.

Tabella 68 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

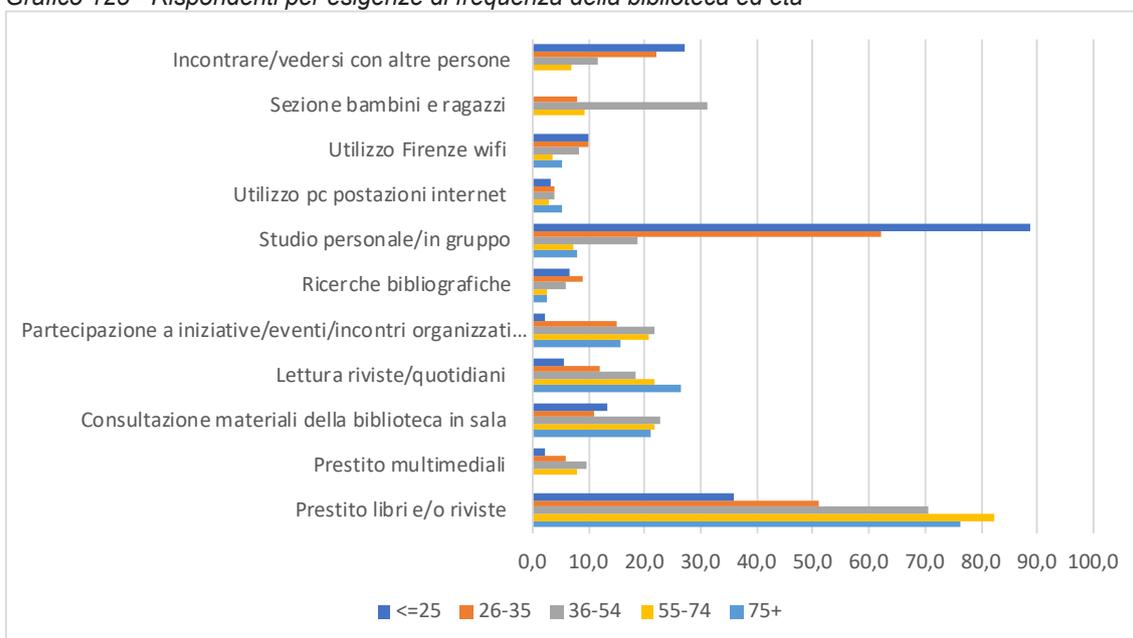
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	615	68,9
Studio personale/in gruppo	237	26,5
Consultazione materiali della biblioteca in sala	184	20,6
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	161	18,0
Lettura riviste/quotidiani	160	17,9
Sezione bambini e ragazzi	150	16,8
Incontrare/vedersi con altre persone	111	12,4
Prestito multimediali	68	7,6
Utilizzo Firenze wifi	62	6,9
Ricerche bibliografiche	44	4,9
Utilizzo pc postazioni internet	32	3,6

Grafico 124 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Il prestito di libri e/o riviste è il motivo principale per cui si va in biblioteca se si hanno più di 35 anni; i minori di 36 anni si recano in biblioteca principalmente per studio personale/in gruppo. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca, la lettura di riviste/quotidiani e la consultazione del materiale in sala riguarda principalmente le 3 fasce di età più anziane. Come è logico che sia la fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini.

Grafico 125 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



Il baby pit-stop è utilizzato dal 10,9% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi il 62,5% è molto soddisfatto. Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 64,4% e il 55,3% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si nota anche una percentuale del 14,3% per la disponibilità di posti a sedere e un 13,7% per riscaldamento/aria condizionata.

Tabella 69 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali				Non so valutare / Non utilizzo
accesso alla biblioteca	88,9	9,2	0,2	1,7
giorni e orari di apertura	72,2	22,3	2,7	2,8
silenziosità	68,4	22,1	3,4	6,2
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	75,4	18,7	1,1	4,8
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	71,6	20,6	1,6	6,3
riscaldamento/aria condizionata	63,6	21,5	1,2	13,7
disponibilità e comodità posti a sedere	42,2	36,7	6,7	14,3
servizio internet (pc fisso)	20,7	12,4	2,5	64,4
rete wifi	29,0	13,3	2,4	55,3

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa: le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 58,5%, 55,8%, 52,3% di non utilizzo); il 41,0% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 24,0%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 32,1% e la qualità degli eventi dal 44,3%.

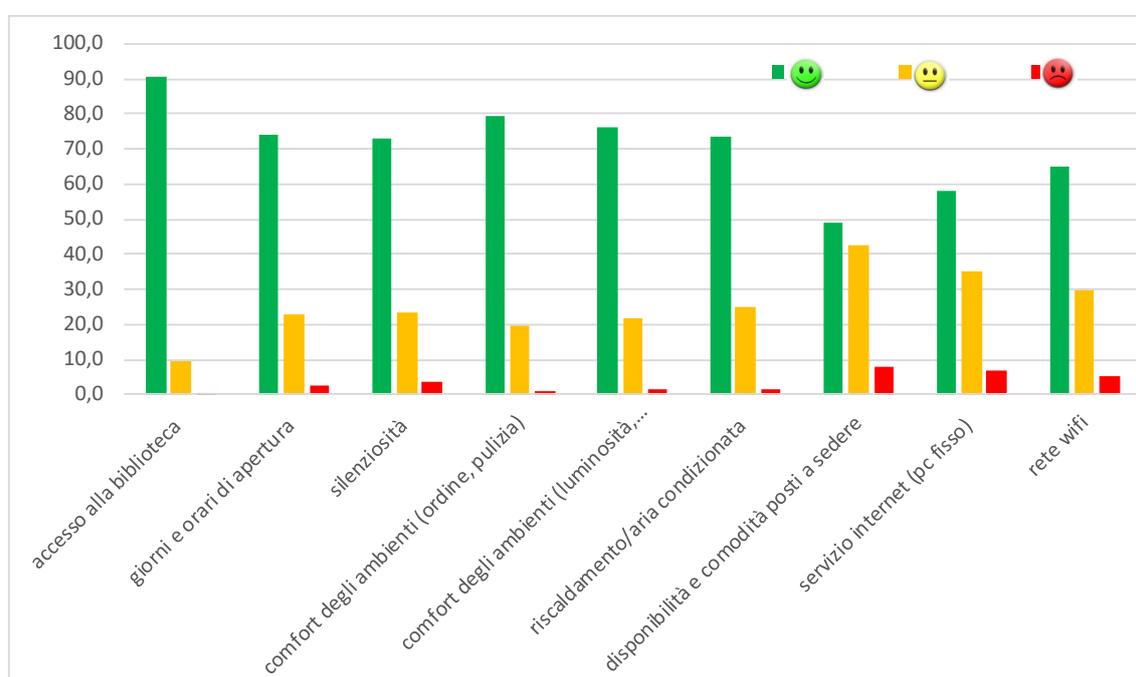
Tabella 70 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi				Non so valutare / Non utilizzo
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie	50,3	30,8	2,4	16,6
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	20,7	17,5	3,4	58,5
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	28,8	13,4	2,0	55,8
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	30,6	14,9	2,2	52,3
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	66,9	8,6	0,6	24,0
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	48,2	10,1	0,8	41,0
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	55,3	22,1	2,5	20,2
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	75,3	11,8	0,3	12,7
cortesie del personale	79,1	12,8	1,5	6,7
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	53,0	14,6	0,3	32,1
qualità iniziative/eventi	40,4	13,6	1,7	44,3

Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzi' il servizio.

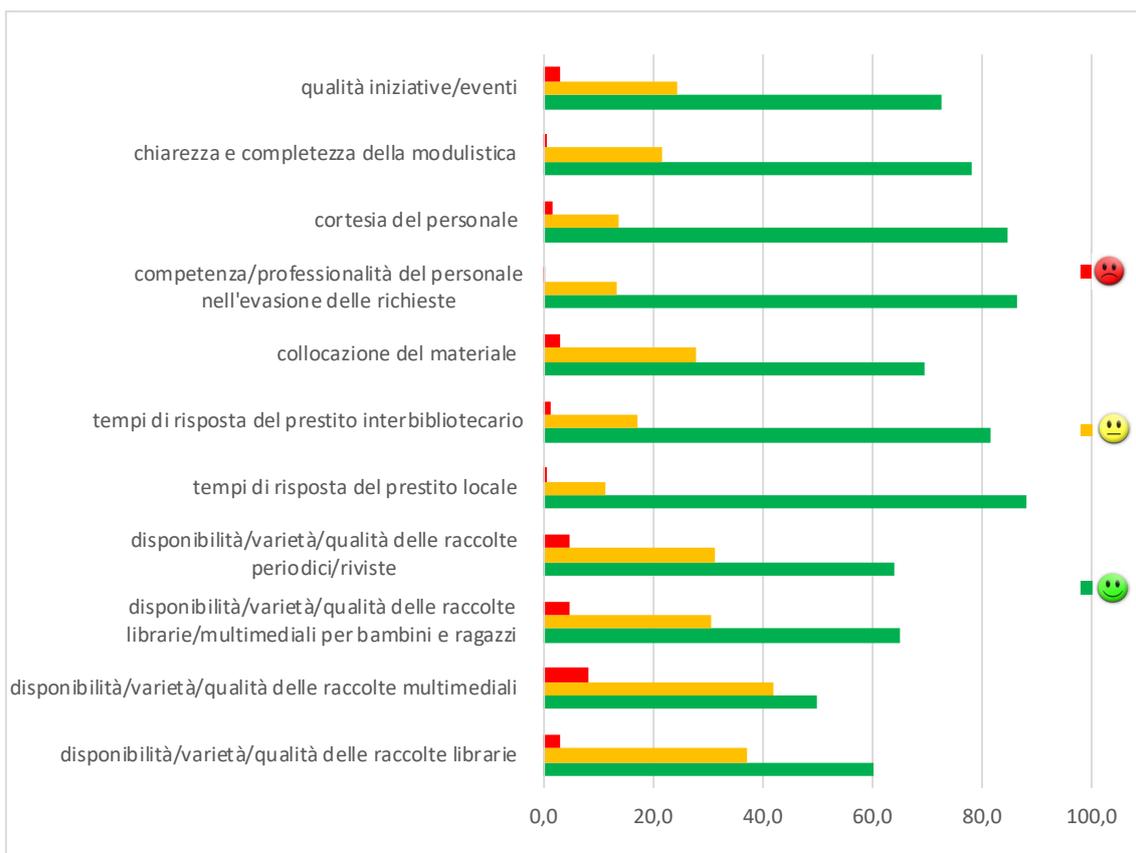
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano valutazioni prevalentemente positive con percentuali che arrivano fino al 90,4% per l'accesso alla biblioteca e al 79,2% per l'ordine e la pulizia. La disponibilità dei posti a sedere risulta l'aspetto con la percentuale di risposte positive minore, intorno al 49,0%, ciò porta ad avere un 42,9% di risposte intermedie e un 7,8% di valutazioni negative. Il servizio internet (pc fisso) e la wi-fi ricevono circa il 60,0% di valutazioni positive, mentre tutti gli altri variano intorno al 75,0%.

Grafico 126 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



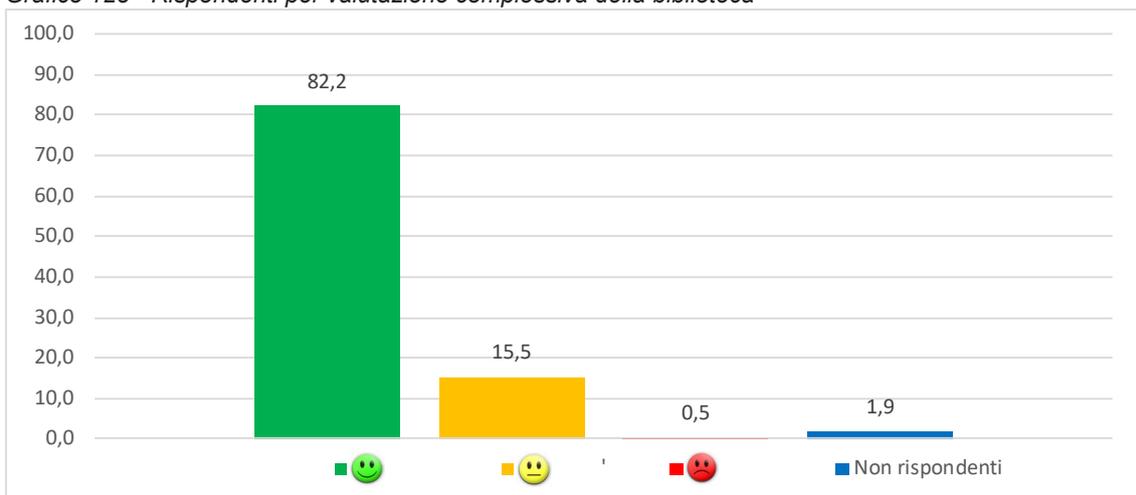
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono abbondantemente positive. La cortesia e la competenza del personale sono valutate con l'84,7% e con l'86,1% di faccine sorridenti; la chiarezza e completezza della modulistica ha ricevuto il 78,0% di risposte positive; i tempi di risposta del prestito locale l'87,9%; il prestito interbibliotecario l'81,6%. In generale la disponibilità/varietà/qualità di tutti i materiali riporta valutazioni positive un po' sotto la media, in particolare le raccolte multimediali, che sono le uniche a scendere sotto la soglia del 50,0% per quanto riguarda i giudizi positivi riportando l'8,1% di faccine rosse.

Grafico 127 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'82,2% ha dato una valutazione positiva, il 15,5% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,5% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 128 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



## Biblioteca Filippo Buonarroti

### In sintesi

- Utenti mediamente più adulti (più numerose le classi 36-54 e 55-74 anni), più occupati alle dipendenze, più pensionati e meno studenti
- Grande maggioranza di residenti nel comune di Firenze
- Frequenza più sporadica della biblioteca
- Baby pit-stop quasi inutilizzato
- Più utilizzata per il prestito di libri e riviste, nella media la partecipazione a iniziative/eventi e la sezione bambini e ragazzi
- Meno utilizzata per lo studio personale/di gruppo e per incontrarsi con altre persone
- Valutazione complessiva più bassa della media: gli aspetti più critici sono l'accesso, la luminosità/areazione, il riscaldamento/aria condizionata e la disponibilità dei vari materiali

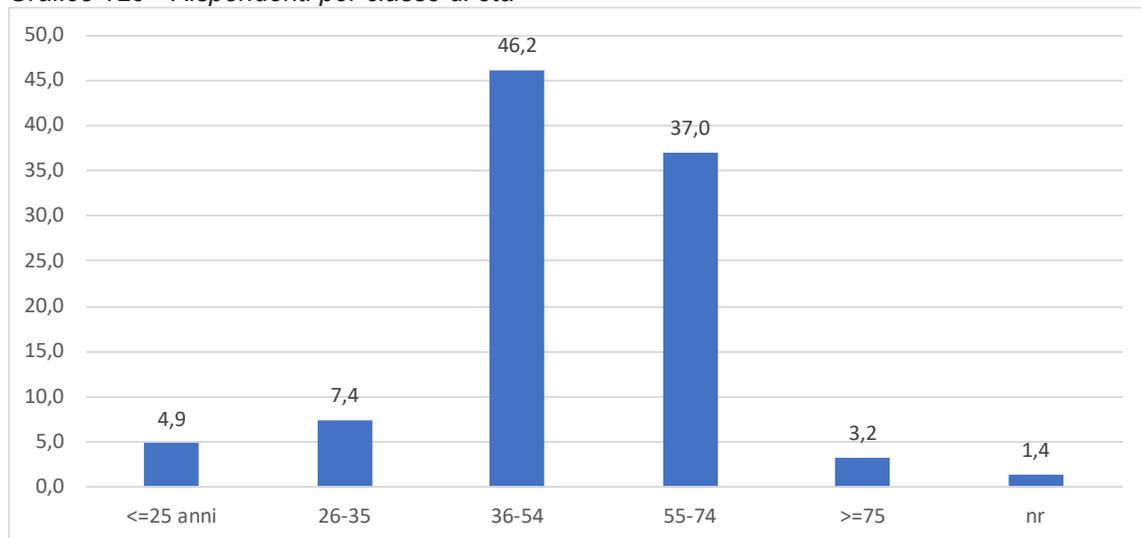
La Biblioteca Filippo Buonarroti ha raccolto 433 valutazioni (397 del questionario online e 36 di quello cartaceo). Corrisponde al 5,2% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti sono di genere femminile (60,1%), il 37,6% sono di genere maschile e il 2,3%, invece, non specifica.

Tabella 71- Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	260	60,1
M	163	37,6
nr	10	2,3
Totale	433	100,0

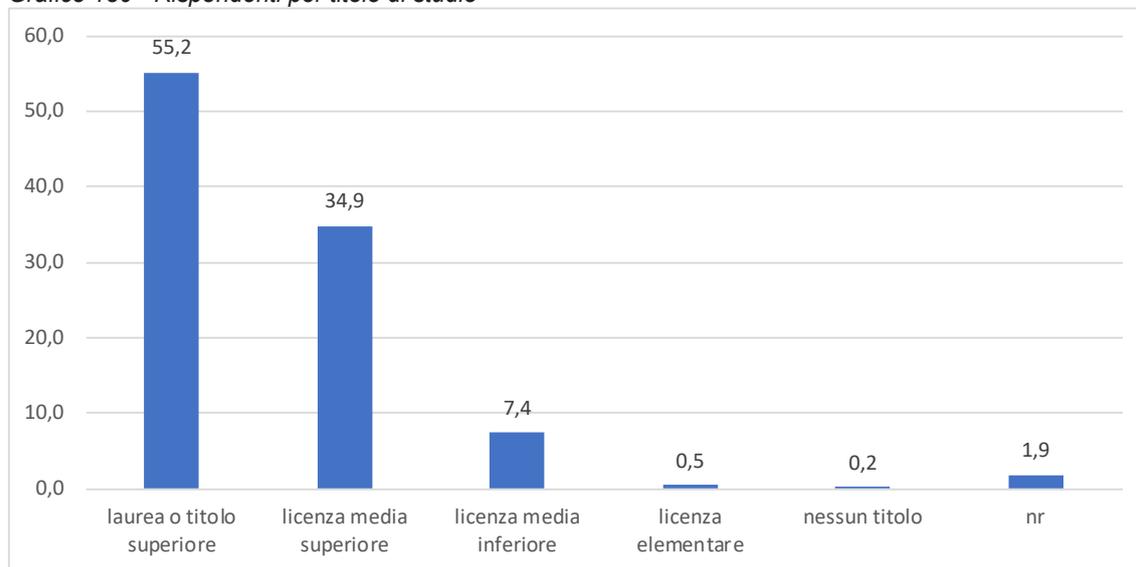
Per quanto riguarda l'età, possiamo dire che più dell'80,0% dei rispondenti fa parte delle classi di età 36-54 e 55-74 rispettivamente con percentuali del 46,2% e 37,0%. Le altre percentuali risultano molto basse: i minori di 25 anni sono il 4,9%, i 26-35enni sono il 7,4% e i 75+ sono soltanto il 3,2%.

Grafico 129 - Rispondenti per classe di età



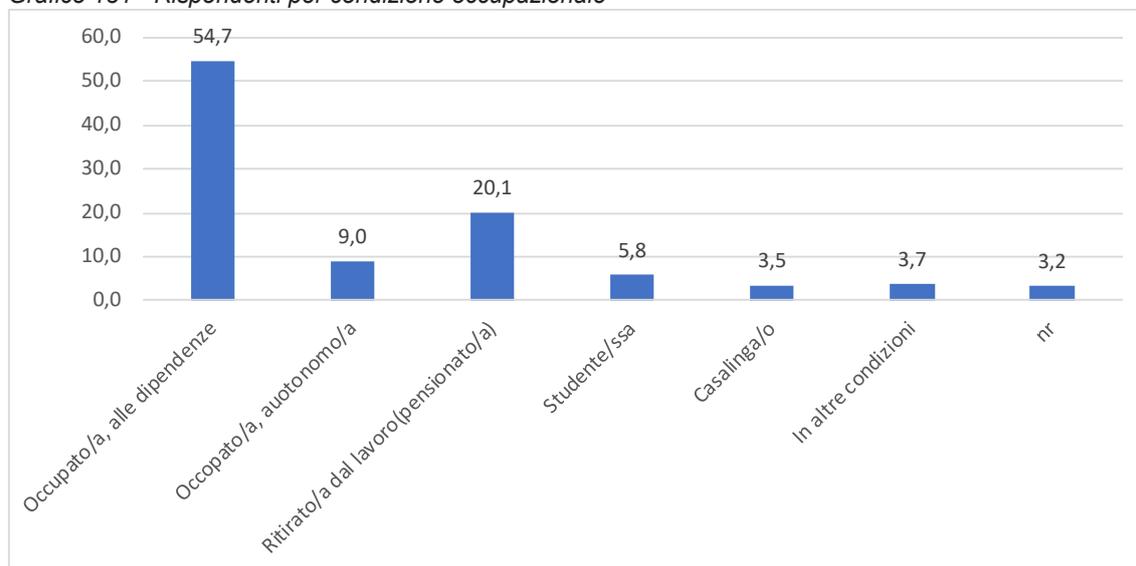
La maggior parte dei rispondenti ha una 'laurea o titolo superiore' (55,2%) o la 'licenza media superiore' (34,9%). Il 7,4% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 130 - Rispondenti per titolo di studio



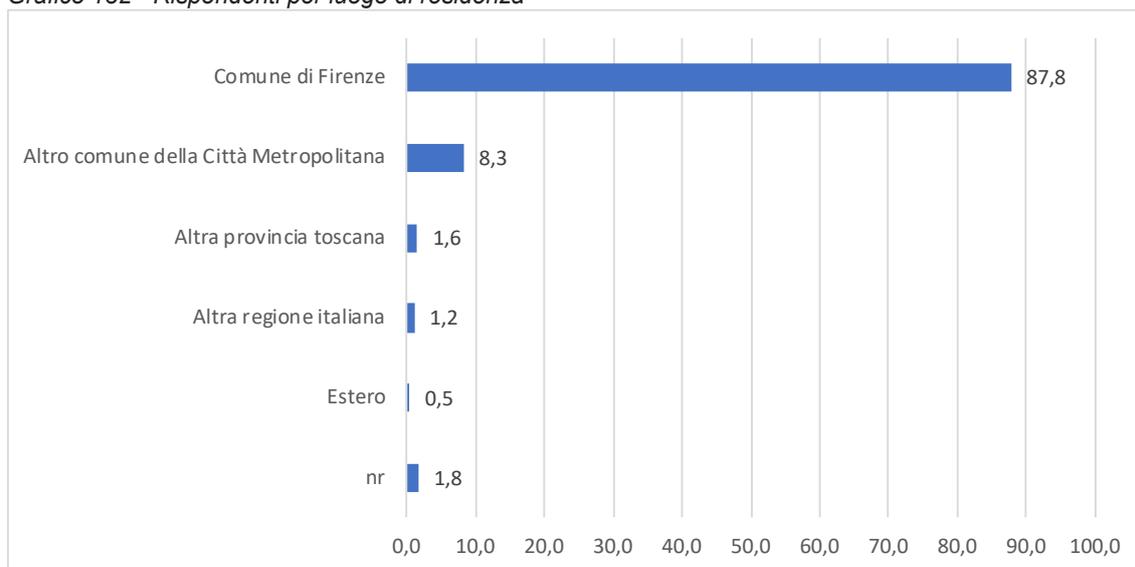
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti è occupato alle dipendenze (54,7%); i pensionati sono il 20,1% e gli occupati autonomi il 9,0%. Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti sono il 5,8% del totale.

Grafico 131 - Rispondenti per condizione occupazionale



Gran parte dei rispondenti risiede nel comune di Firenze per una percentuale dell'87,8% che è sicuramente una delle più alte riscontrate. L'8,3% risiede in altro comune della provincia, lasciando le altre modalità con percentuali molto basse intorno all'1,0%.

Grafico 132 - Rispondenti per luogo di residenza



Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. Circa metà dei rispondenti (49,7%) si reca in biblioteca meno di una volta al mese, mentre il 25,4% afferma di frequentarla una volta al mese. Le altre modalità di frequenza risultano avere percentuali mediamente più basse: 'Una volta ogni 15 giorni' 10,4%, 'Una volta a settimana' 6,2%, infine 'Più volte a settimana' soltanto 3,5%.

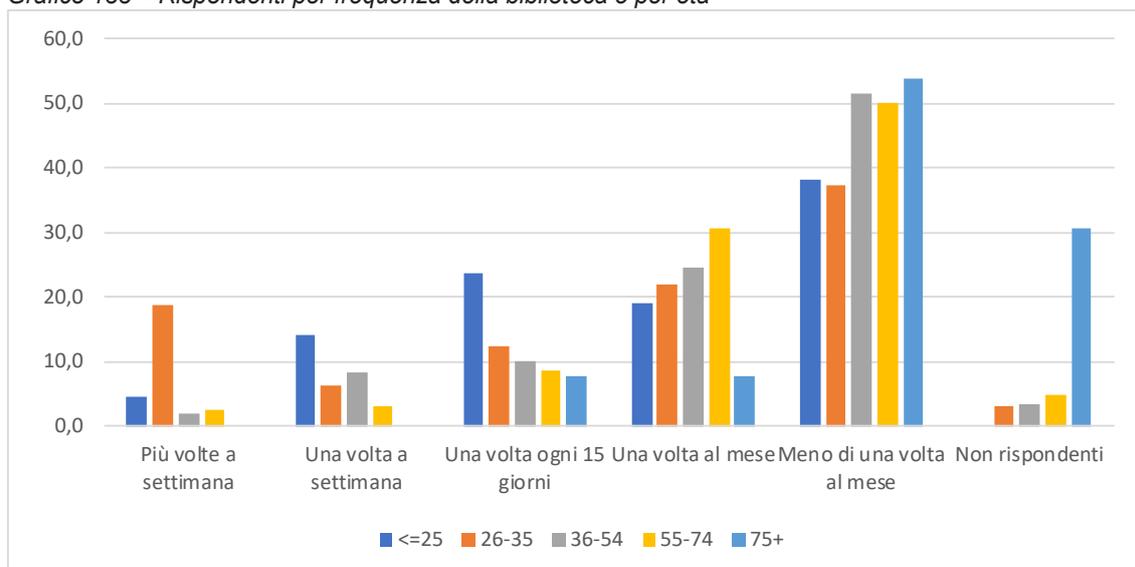
Tabella 72 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	15	3,5
Una volta a settimana	27	6,2
Una volta ogni 15 giorni	45	10,4
Una volta al mese	110	25,4
Meno di una volta al mese	215	49,7
Non rispondenti	21	4,9
Totale	433	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente<sup>3</sup>. Tutte le classi di età frequentano maggiormente la biblioteca 'Meno di una volta al mese'. Si osserva una percentuale rilevante rispetto alle altre classi di 26-35enni in 'Più volte a settimana' e di minori di 25 in 'Una volta ogni 15 giorni'. Per quanto riguarda gli ultra-75enni, oltre che avere un'alta percentuale di non rispondenti, possiamo dire che sono assenti sia da 'Più volte a settimana' sia da 'una volta a settimana', infatti si rileva la percentuale massima, pari al 53,9%, in 'Meno di una volta al mese'.

3 La scarsa entità numerica di rispondenti in alcune classi di età rende minore la significatività dei risultati.

Grafico 133 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

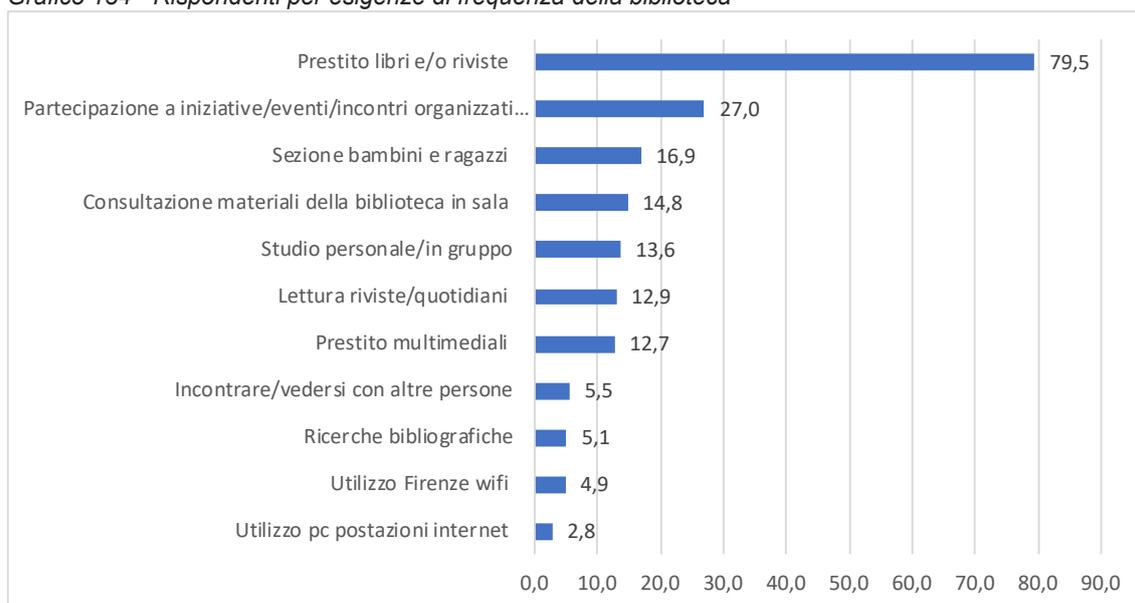


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 79,5% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca con il 27,0%; il 16,9% si reca in biblioteca per l'utilizzo della sezione bambini e ragazzi. Per quanto riguarda le altre esigenze, possiamo dire che si dividono in due gruppi; uno che si aggira intorno al 13,0-14,0% composto da: 'prestito multimediali' (12,7%), 'consultazione materiali della biblioteca in sala' (14,8%), 'lettura riviste/quotidiani' (12,9%) e 'studio personale/in gruppo' (13,6%); l'altro gruppo, invece, con percentuali molto basse che si aggirano intorno al 5,0% è formato da: 'ricerche bibliografiche' (5,1%), 'utilizzo pc postazioni internet' (2,8%), 'utilizzo Firenze wi-fi' (4,9%) e 'incontrare/vedersi con altre persone (5,5%)'

Tabella 73 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

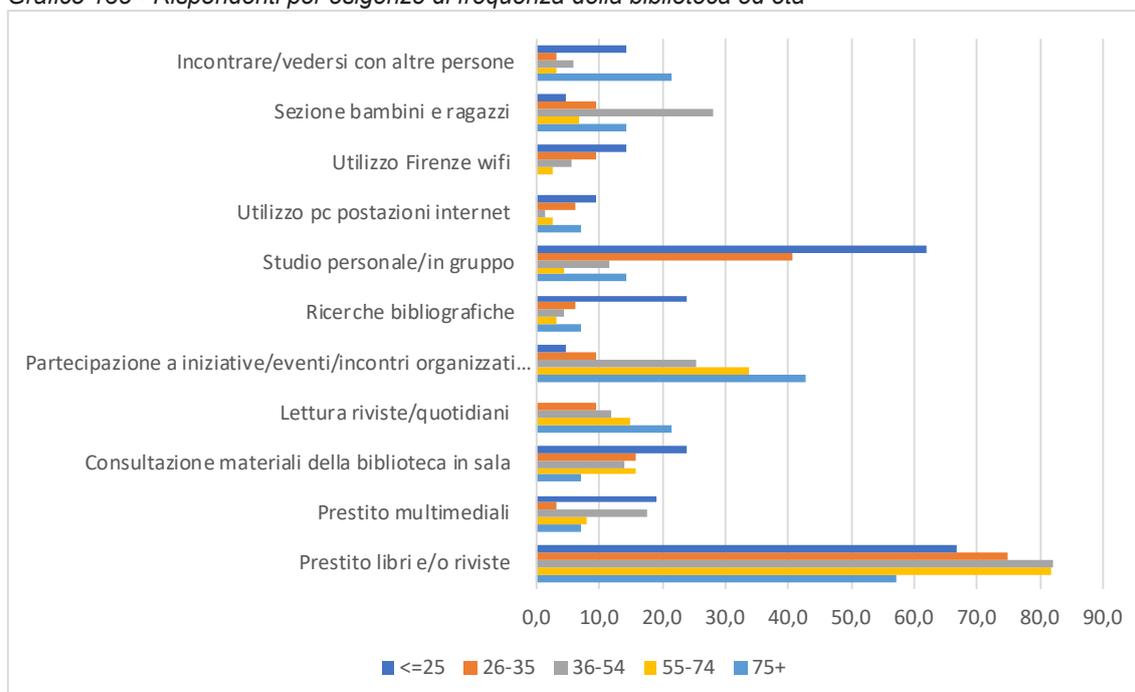
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	344	79,5
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	117	27,0
Sezione bambini e ragazzi	73	16,9
Consultazione materiali della biblioteca in sala	64	14,8
Studio personale/in gruppo	59	13,6
Lettura riviste/quotidiani	56	12,9
Prestito multimediali	55	12,7
Incontrare/vedersi con altre persone	24	5,5
Ricerche bibliografiche	22	5,1
Utilizzo Firenze wifi	21	4,9
Utilizzo pc postazioni internet	12	2,8

Grafico 134 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età<sup>4</sup>. Il prestito di libri è il motivo principale per cui ci si reca in biblioteca a tutte le età, mentre la partecipazione ad eventi organizzati dalla biblioteca rileva percentuali significative a partire dai 36 anni e crescenti all'aumentare dell'età. Come si può vedere dal grafico le due classi più giovani sono in netta maggioranza per quanto riguarda lo studio personale. La biblioteca come punto di incontro con altre persone è utilizzata principalmente sia dai più giovani che dai più anziani. La sezione per bambini/ragazzi come è logico che sia è utilizzata soprattutto dai 36-54enni.

Grafico 135 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



4 La scarsa entità numerica di rispondenti in alcune classi di età rende minore la significatività dei risultati.

Benchè la sezione bambini e ragazzi sia utilizzata dal 16,9% dei rispondenti, il baby pit-stop risulta quasi inutilizzato. Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 65,8% e il 63,3% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 17,3% non utilizza posti a sedere mentre il 14,8% non valuta l'aria condizionata/ riscaldamento.

Tabella 74 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali				Non so valutare / Non utilizzo
accesso alla biblioteca	70,0	22,6	4,9	2,5
giorni e orari di apertura	80,8	15,3	0,9	3,0
silenziosità	77,8	12,7	2,3	7,2
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	67,9	24,0	1,4	6,7
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	56,4	32,1	3,9	7,6
riscaldamento/aria condizionata	53,8	22,9	8,6	14,8
disponibilità e comodità posti a sedere	55,0	23,8	3,9	17,3
servizio internet (pc fisso)	20,1	11,6	2,5	65,8
rete wifi	23,6	10,2	3,0	63,3

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa: le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 51,5%, 51,7%, 56,4% di non utilizzo); il 33,3% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 18,5%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 27,7% e la qualità degli eventi dal 32,6%.

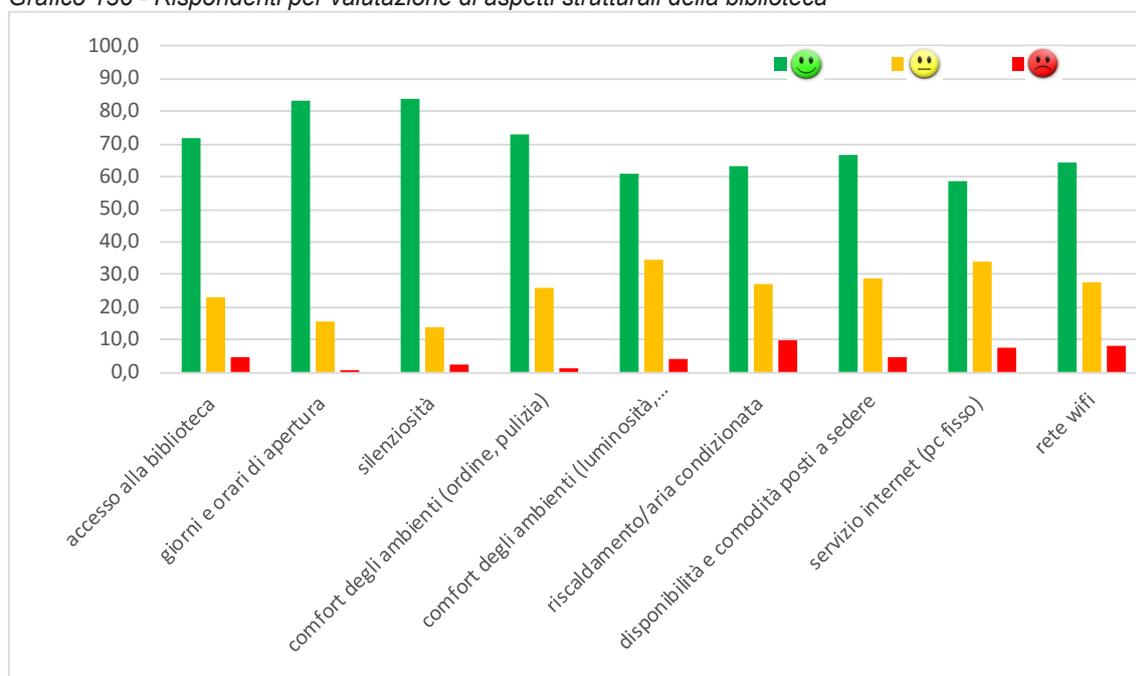
Tabella 75 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi				Non so valutare / Non utilizzo
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie	57,5	28,9	2,8	10,9
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	25,6	20,3	2,5	51,5
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	31,6	14,6	2,1	51,7
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	27,3	13,6	2,8	56,4
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	70,7	9,9	0,9	18,5
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	54,7	9,9	2,1	33,3
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	59,6	22,2	2,5	15,7
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	80,6	9,7	1,6	8,1
cortesia del personale	87,3	6,9	1,4	4,4
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	57,5	12,7	2,1	27,7
qualità iniziative/eventi	54,3	11,8	1,4	32,6

Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzi' il servizio.

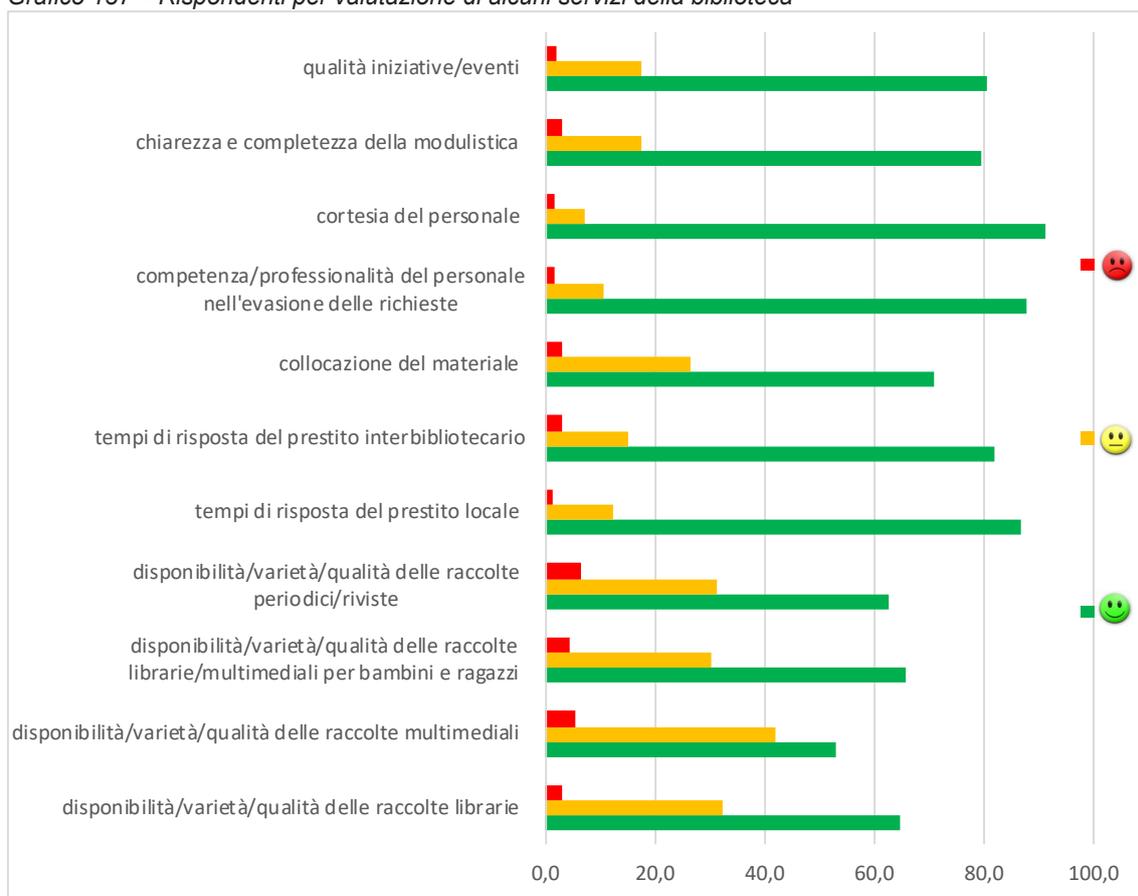
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali mostrano una prevalenza di risultati positivi con percentuali che arrivano oltre l'83,0% per giorni e orari di apertura e silenziosità. L'accesso alla biblioteca riceve il 71,8% di risposte positive. Tutti gli altri aspetti ricevono valutazioni positive con percentuale del 60,0-70,0% ad eccezione del servizio internet che scende di poco sotto la soglia del 60,0%. Il riscaldamento/aria condizionata pur riportando una valutazione positiva per oltre il 60,0% dei rispondenti, riceve il massimo di valutazioni negative pari al 10,0%.

Grafico 136 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



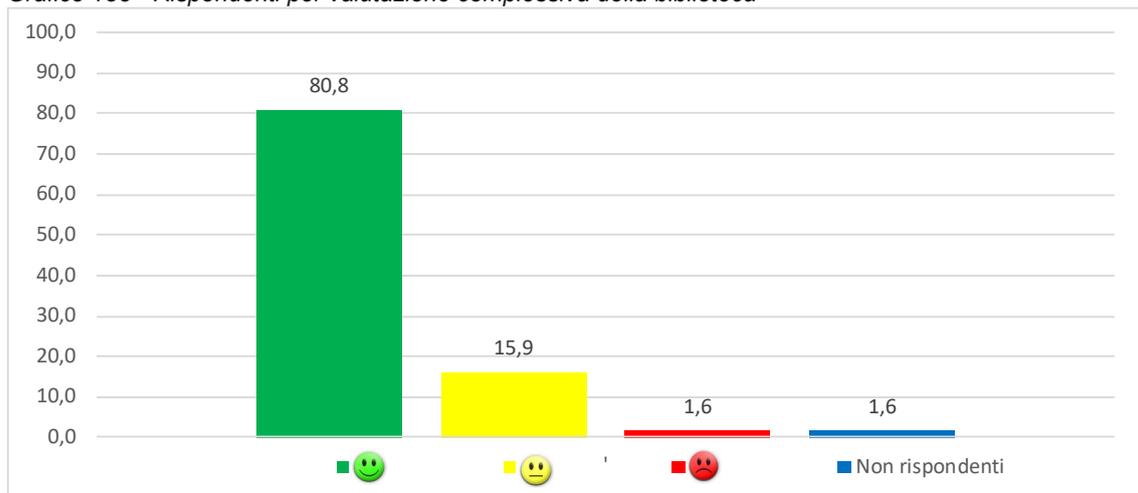
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono molto positive, le risposte con la faccina rossa non superano il 6,5%. La cortesia e la competenza del personale ottengono rispettivamente il 91,3% e l'87,7% di giudizi positivi; bene anche i tempi di risposta del prestito locale e del prestito interbibliotecario (86,7% e 82,0%); la qualità delle iniziative/eventi della biblioteca rileva l'80,5% di utenti soddisfatti; Tutti gli altri servizi si aggirano intorno al 60,0-65,0% ad eccezione della disponibilità delle raccolte multimediali che riceve il 52,9% di risposte positive e il 41,9% di risposte intermedie.

Grafico 137 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'80,8% dei rispondenti si dichiara soddisfatto, il 15,9% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto l'1,6% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 138 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



## Biblioteca ITI Leonardo Da Vinci

### In sintesi

- Utenti equamente divisi fra maschi e femmine e di età adulta (fra 36 e74 anni, con prevalenza 55-74) o giovane (meno di 25 anni)
- Molti utenti provenienti da comuni della città metropolitana
- Più utilizzata per consultazione materiale in sala, ricerche bibliografiche
- Meno utilizzata per gli eventi e la sezione bambini e ragazzi
- Valutazione complessiva al di sotto della media, confermata nelle valutazioni dei singoli aspetti eccetto per silenziosità e disponibilità di posti a sedere

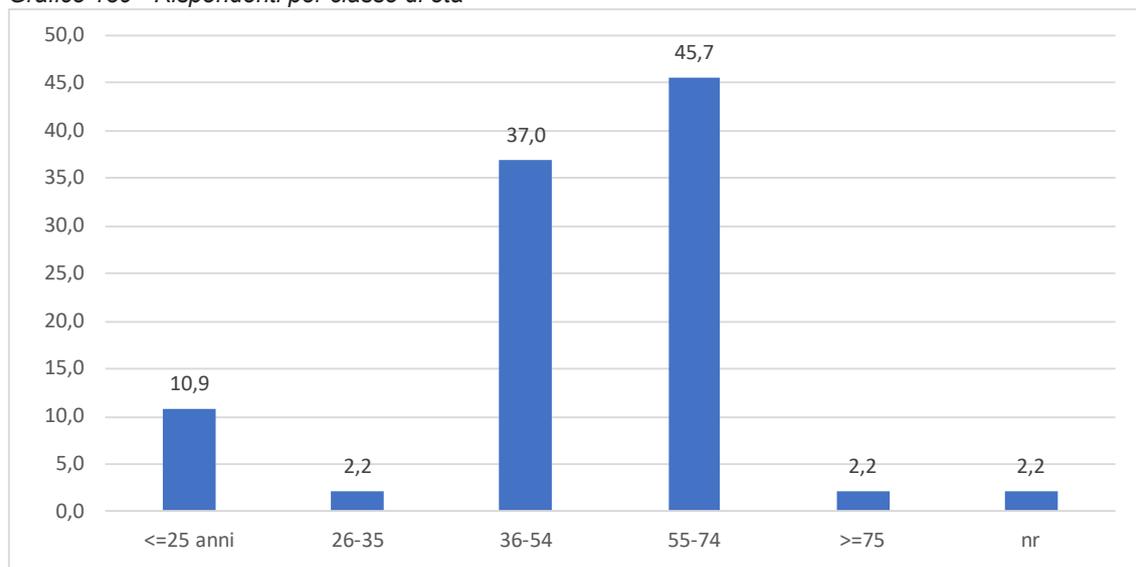
La Biblioteca ITI Leonardo Da Vinci è collocata all'interno dell'Istituto Tecnico Industriale e si rivolge agli studenti e ai docenti della scuola e al pubblico esterno. Ha raccolto 46 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde allo 0,6% dei rispondenti totali. Data la numerosità così bassa dei rispondenti non verranno effettuate le analisi per età. I rispondenti si dividono equamente tra maschi e femmine.

Tabella 76 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	22	47,8
M	23	50,0
nr	1	2,2
Totale	46	100,0

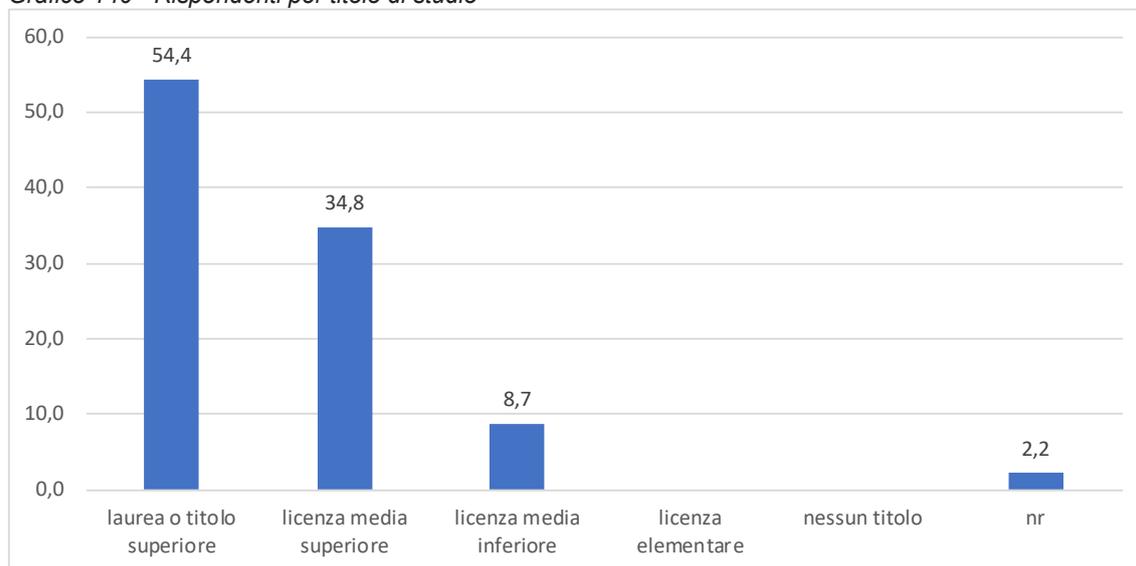
La maggioranza dei rispondenti fa parte della classe 55-74 con una percentuale del 45,7%. Alla classe dei 36-54enni appartiene il 37,0% dei rispondenti, mentre le restanti classi di età sono in netta minoranza: 10,9% per i più giovani e 2,2% (cioè composte soltanto da una singola unità) per i 26-35enni e per i 75+.

Grafico 139 - Rispondenti per classe di età



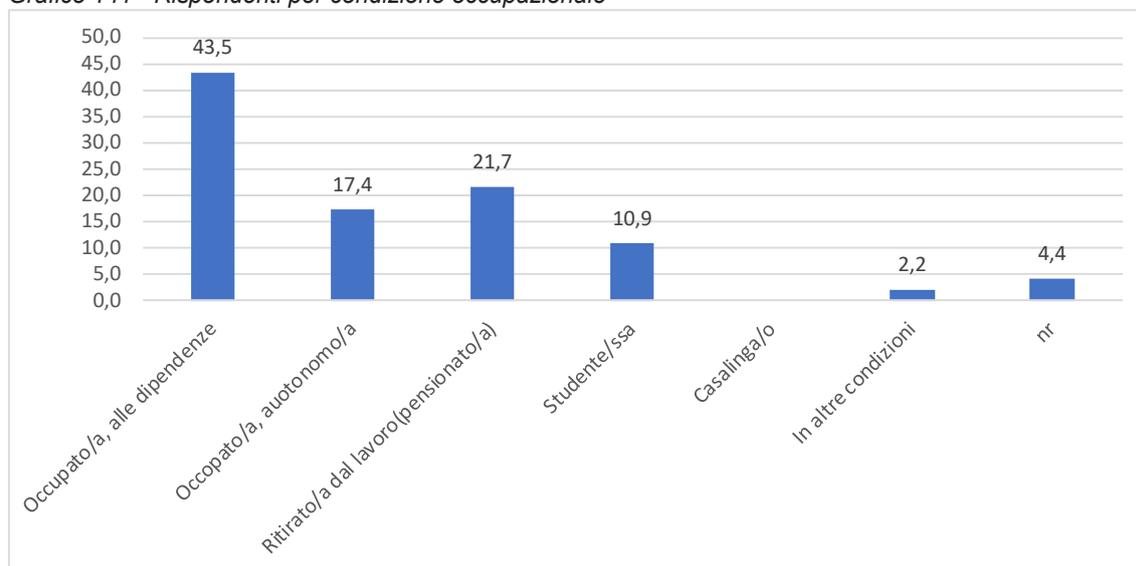
Il titolo di studio è mediamente alto visto che troviamo una percentuale del 54,4% per coloro che hanno conseguito almeno la laurea, e il 34,8% per coloro che possiedono la licenza media superiore. Troviamo l'8,7% con la licenza media inferiore, mentre nessuno ha un titolo più basso.

Grafico 140 - Rispondenti per titolo di studio



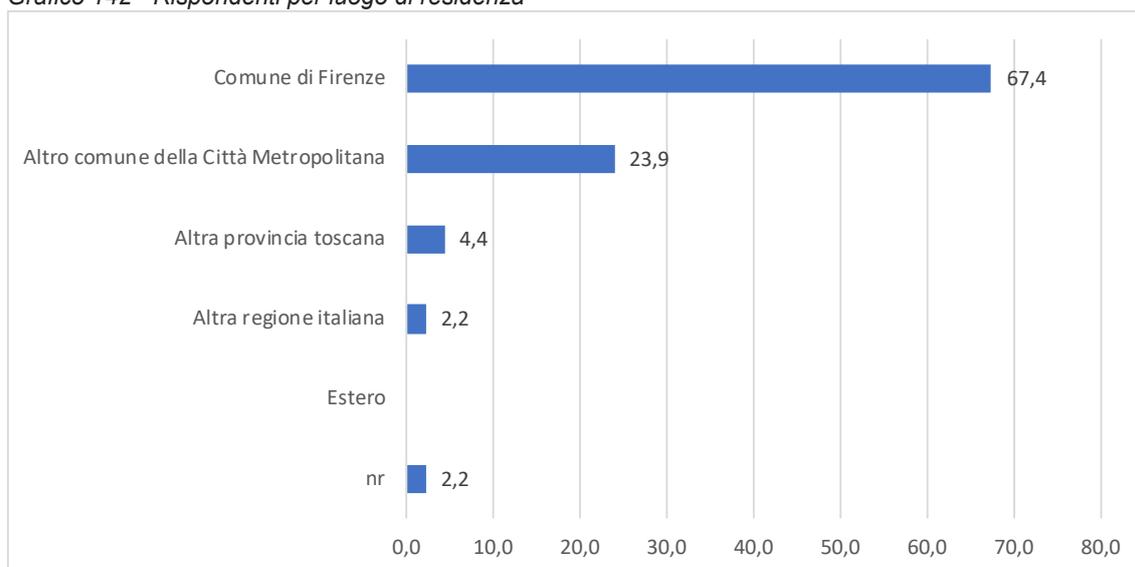
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 43,5% dei rispondenti si classifica come occupato alle dipendenze, il 21,7% sono i pensionati e il 17,4% sono gli occupati autonomi. Si riscontra una percentuale di studenti del 10,9%.

Grafico 141 - Rispondenti per condizione occupazionale



Il 67,4% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, mentre riscontriamo una buona percentuale per coloro che risiedono in un altro comune della provincia pari al 23,9%. Le altre percentuali sono meno rilevanti.

Grafico 142 - Rispondenti per luogo di residenza



Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti il 39,1% dichiara di frequentarla meno di una volta al mese e il 19,6% vi si reca una volta al mese. Il resto dei rispondenti frequenta così: il 10,9% una volta ogni 15 giorni, l'8,7% una volta a settimana e il 2,2% più volte a settimana.

Tabella 77 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	1	2,2
Una volta a settimana	4	8,7
Una volta ogni 15 giorni	5	10,9
Una volta al mese	9	19,6
Meno di una volta al mese	18	39,1
Non rispondenti	9	19,6
Totale	46	100,0

Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: il motivo principale è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 54,4% che è superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la consultazione del materiale della biblioteca in sala con il 30,4%; la lettura di riviste/quotidiani con il 21,7%. Troviamo poi lo studio personale/ in gruppo con il 19,6% e con la stessa percentuale del 15,2% troviamo la partecipazione ad eventi organizzati dalla biblioteca e le ricerche bibliografiche. Le altre esigenze hanno percentuali di utilizzo relativamente basse.

Tabella 78 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	25	54,4
Consultazione materiali della biblioteca in sala	14	30,4
Lettura riviste/quotidiani	10	21,7
Studio personale/in gruppo	9	19,6
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	7	15,2
Ricerche bibliografiche	7	15,2
Incontrare/vedersi con altre persone	4	8,7
Utilizzo pc postazioni internet	3	6,5
Utilizzo Firenze wifi	2	4,4
Prestito multimediali	2	4,4
Sezione bambini e ragazzi	1	2,2

Grafico 143 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Il baby pit-stop non è utilizzato.

Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'.

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 43,5% e il 52,2% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si nota anche una percentuale del 17,4% per la disponibilità di posti a sedere, un 15,2% per riscaldamento/aria condizionata e un 13,0% per il comfort degli ambienti (luminosità, areazione).

Tabella 79 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali				Non so valutare / Non utilizzo
accesso alla biblioteca	71,7	17,4	6,5	4,4
giorni e orari di apertura	41,3	41,3	10,9	6,5
silenziosità	71,7	19,6	2,2	6,5
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	58,7	30,4	2,2	8,7
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	58,7	28,3	0,0	13,0
riscaldamento/aria condizionata	50,0	34,8	0,0	15,2
disponibilità e comodità posti a sedere	54,4	23,9	4,4	17,4
servizio internet (pc fisso)	28,3	15,2	13,0	43,5
rete wifi	21,7	13,0	13,0	52,2

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa: le raccolte multimediali e le raccolte librerie/multimediali per bambini (rispettivamente con 60,9%, 56,5% di non utilizzo); il 39,1% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 21,7%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 28,3% e la qualità degli eventi dal 43,5%.

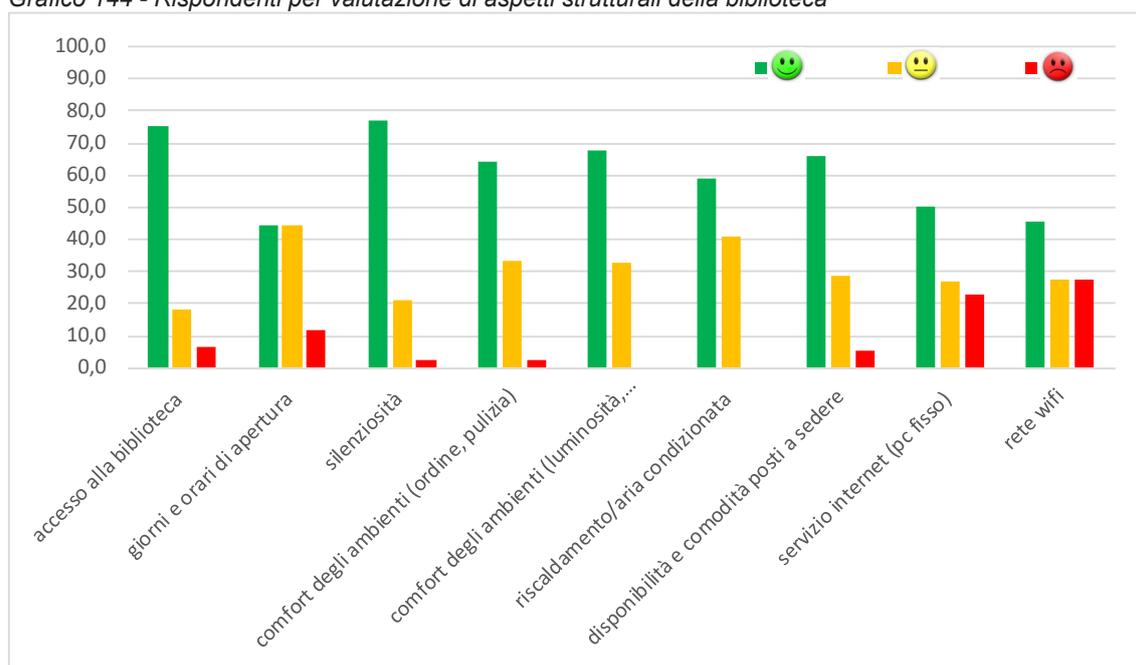
Tabella 80 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi				Non so valutare / Non utilizzo
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie	63,0	26,1	2,2	8,7
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	21,7	10,9	6,5	60,9
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	28,3	13,0	2,2	56,5
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	32,6	19,6	4,4	43,5
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	63,0	15,2	0,0	21,7
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	37,0	23,9	0,0	39,1
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	39,1	23,9	15,2	21,7
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	71,7	17,4	2,2	8,7
cortesìa del personale	82,6	15,2	0,0	2,2
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	52,2	17,4	2,2	28,3
qualità iniziative/eventi	32,6	19,6	4,4	43,5

Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzi' il servizio.

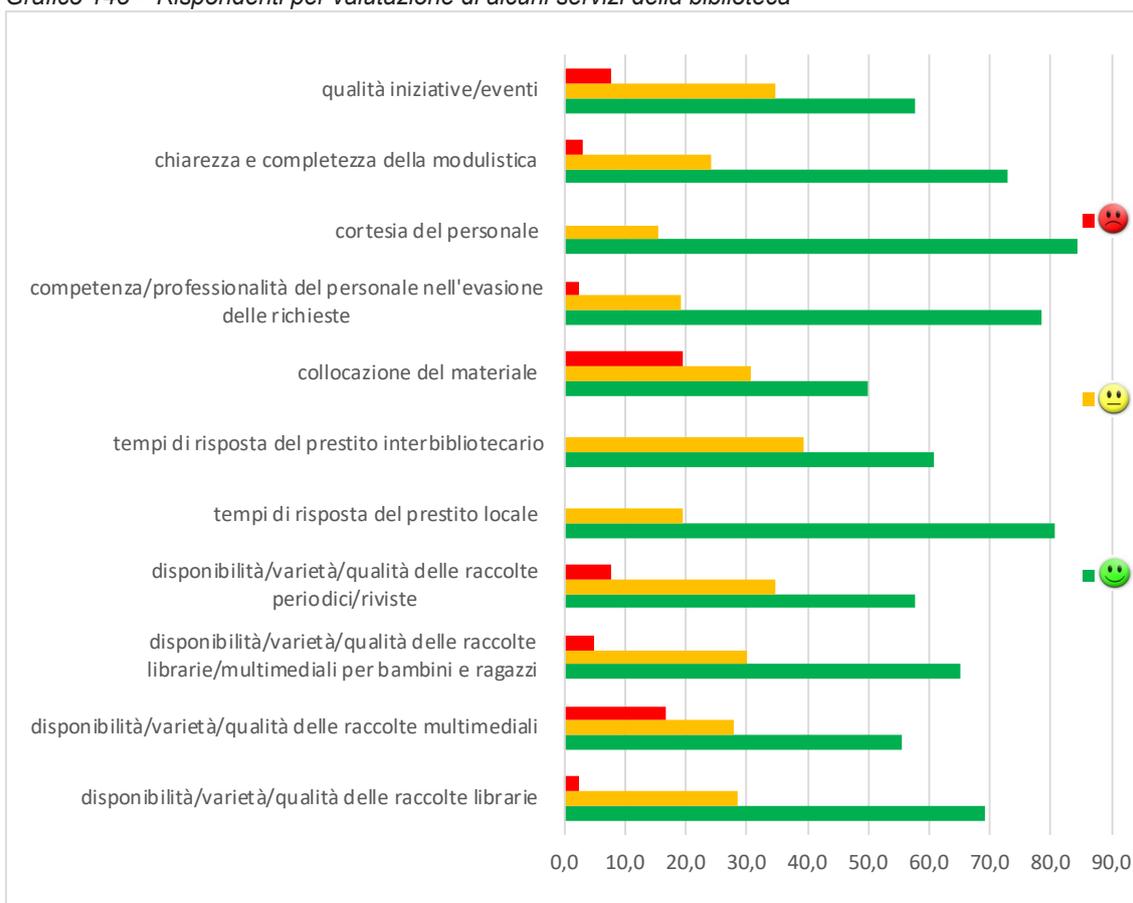
Tutti gli aspetti legati alla struttura rilevano una prevalenza di giudizi positivi (faccina sorridente) eccetto giorni e orari di apertura che riportano alla pari giudizi positivi e intermedi. Tuttavia le valutazioni positive sono mediamente inferiori a quelle delle altre biblioteche eccetto per la silenziosità (76,7%) e la disponibilità di posti a sedere (65,8%). Il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi registrano un massimo di valutazioni negative che si aggira intorno al 25,0%.

Grafico 144 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



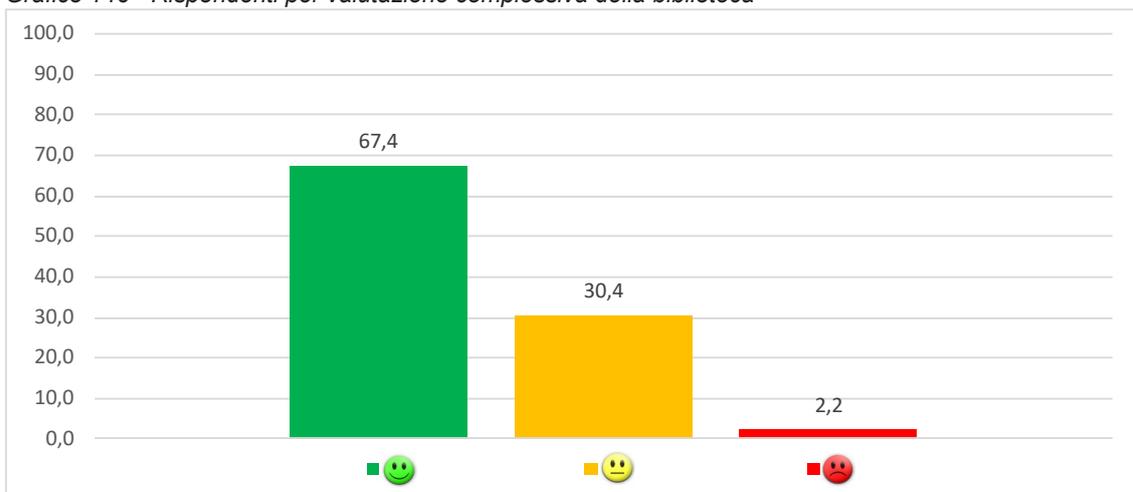
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono un po' al di sotto della media. Ad ogni modo si ottiene ottima soddisfazione per la cortesia e la competenza del personale, rispettivamente con l'84,4% e il 78,6% di faccine sorridenti; i tempi di risposta del prestito locale riportano l'80,6% di giudizi positivi; la chiarezza e completezza della modulistica il 72,7% e il prestito interbibliotecario il 60,7%. La soddisfazione minima si ha per la disponibilità delle raccolte multimediali e la collocazione del materiale che riportano giudizi positivi fra il 50,0% e il 56,0% e risposte negative fra il 16,0% e il 20,0%.

Grafico 145 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e, a conferma dei risultati fin qui ottenuti, si osservano valutazioni positive pari al 67,4%, intermedie del 30,4% mentre quelle negative si aggirano attorno al 2,2%. Questa valutazione potrebbe essere distorta dalla bassa numerosità dei rispondenti.

Grafico 146 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



## Bibliobus

### In sintesi

- *Utenza principalmente femminile e di età 36-54 anni*
- *Valutazione complessiva nella media: da migliorare la disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie*

Il Bibliobus ha raccolto 255 valutazioni (252 del questionario online e 3 di quello cartaceo). Corrisponde al 2,7% dei rispondenti totali.

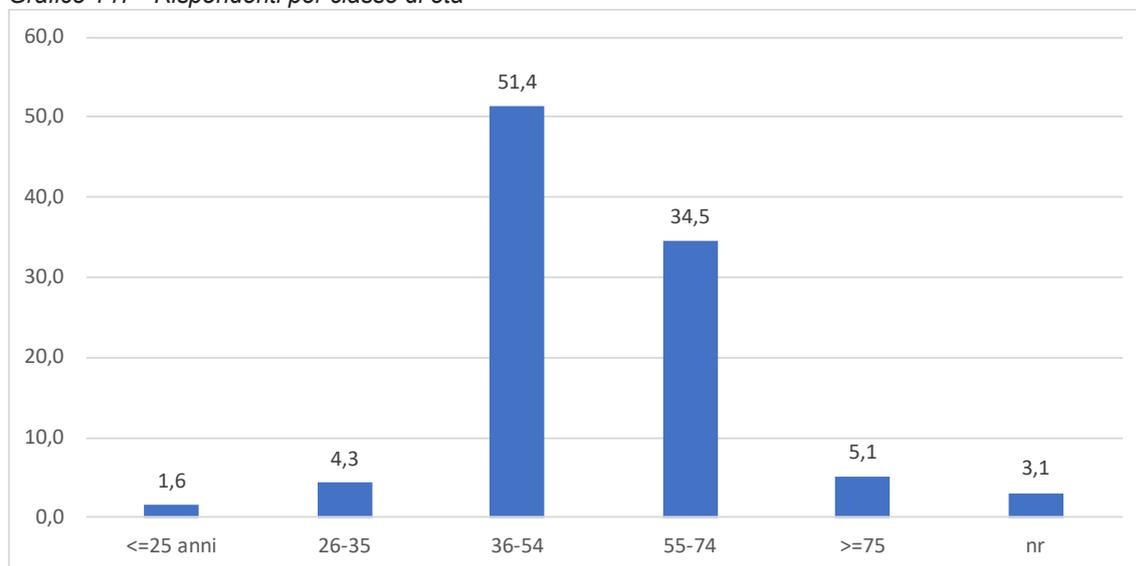
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (73,3%), il 24,3% è di genere maschile e il 2,4%, invece, non specifica.

Tabella 81 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	187	73,3
M	62	24,3
nr	6	2,4
Totale	255	100,0

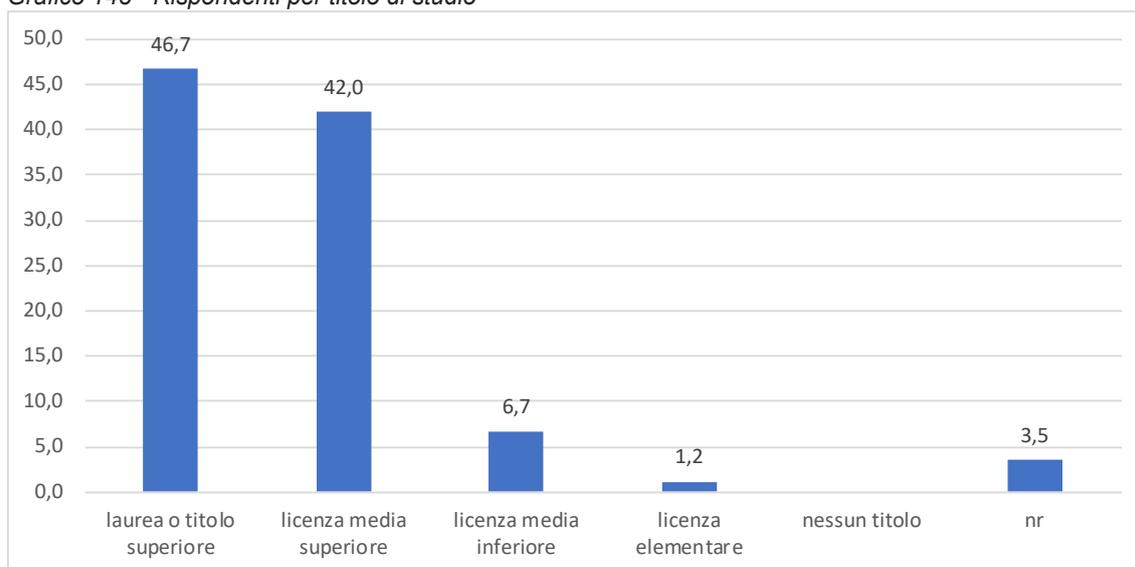
Più della metà dei rispondenti fa parte della classe dei 36-54enni (51,4%), il 34,5% rientra nella classe dei 55-74enni e il 5,1% nei 75+. Le classi più giovani sono in netta minoranza: 1,6% per i minori di 25 anni, 4,3% per i 26-35enni.

Grafico 147 - Rispondenti per classe di età



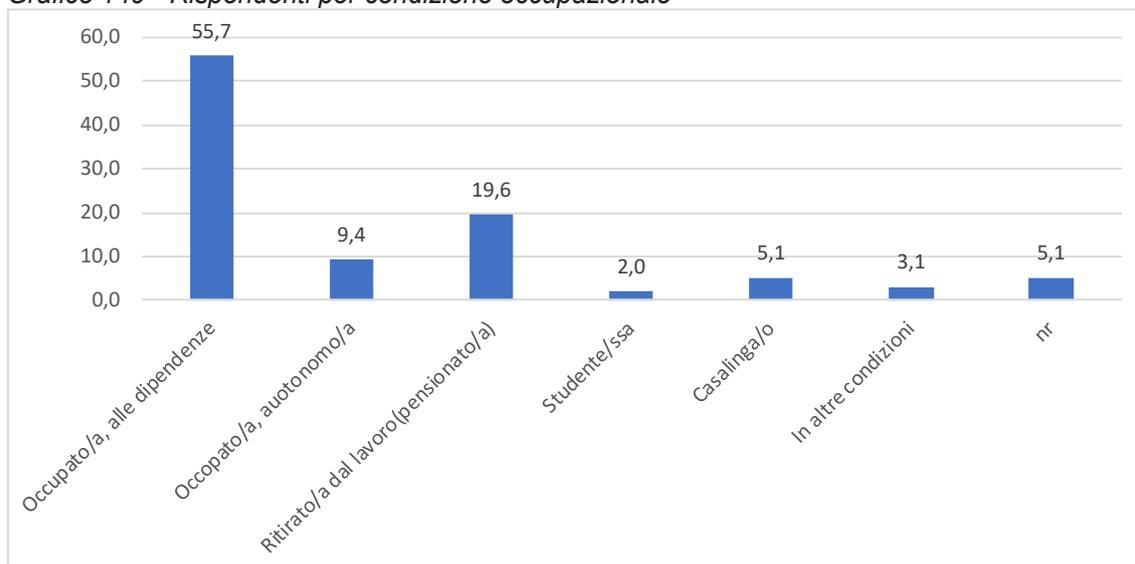
Il titolo di studio risulta elevato, quasi tutti i rispondenti possiedono la 'laurea o titolo superiore' oppure 'licenza media superiore' rispettivamente con 46,7% e 42,0%. Troviamo poi un 6,7% che ha conseguito la licenza media inferiore e un 1,2% per chi invece ha la licenza elementare.

Grafico 148 - Rispondenti per titolo di studio



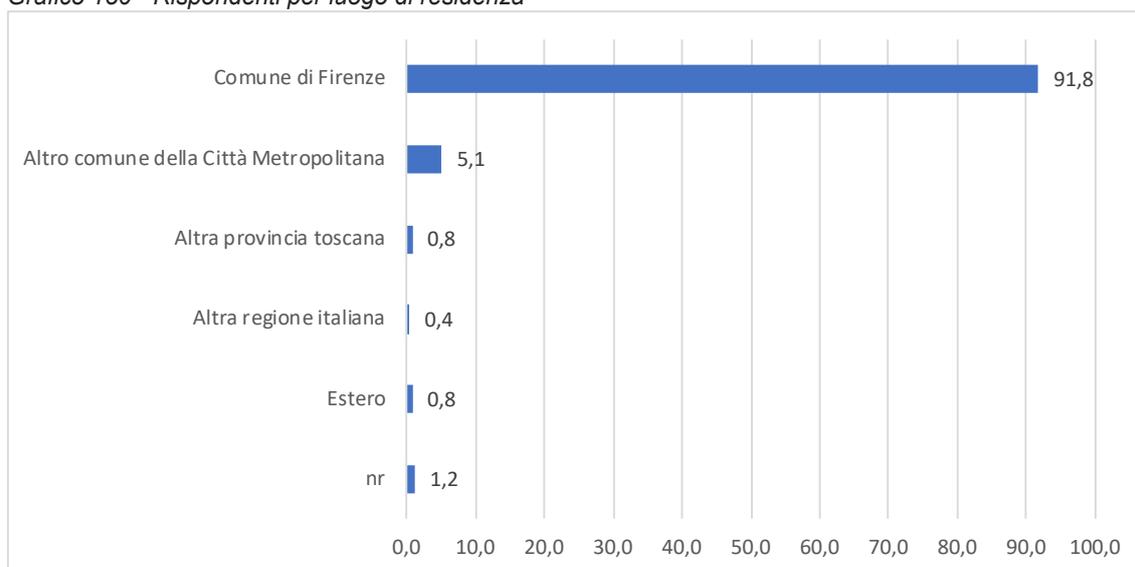
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 55,7% dei rispondenti si classifica come occupato alle dipendenze, il 19,6% sono i pensionati e il 9,4% sono gli occupati autonomi. Il bibliobus è praticamente inutilizzato dagli studenti visto che hanno una percentuale del 2,0%, mentre è leggermente più alta per le casalinghe/i, intorno al 5,0%.

Grafico 149 - Rispondenti per condizione occupazionale



Il Bibliobus è utilizzato maggiormente dai residenti nel comune di Firenze, con una percentuale del 91,8%. Si nota un 5,1% per coloro che lo utilizzano pur risiedendo in un altro comune della provincia. Le altre percentuali non sono rilevanti.

Grafico 150 - Rispondenti per luogo di residenza



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. A differenza delle altre biblioteche, per il Bibliobus sono stati selezionati solo alcuni aspetti più rilevanti senza distinguere tra aspetti strutturali e servizi.

Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: la disponibilità delle raccolte librerie per bambini e ragazzi risulta quella meno utilizzata con il 31,8% di non utilizzo, segue poi il tempo di risposta del prestito locale che si aggira attorno al 21,0%. Gli altri aspetti hanno percentuali di non utilizzo relativamente basse.

Tabella 82 – Rispondenti per valutazione di alcuni aspetti del Bibliobus

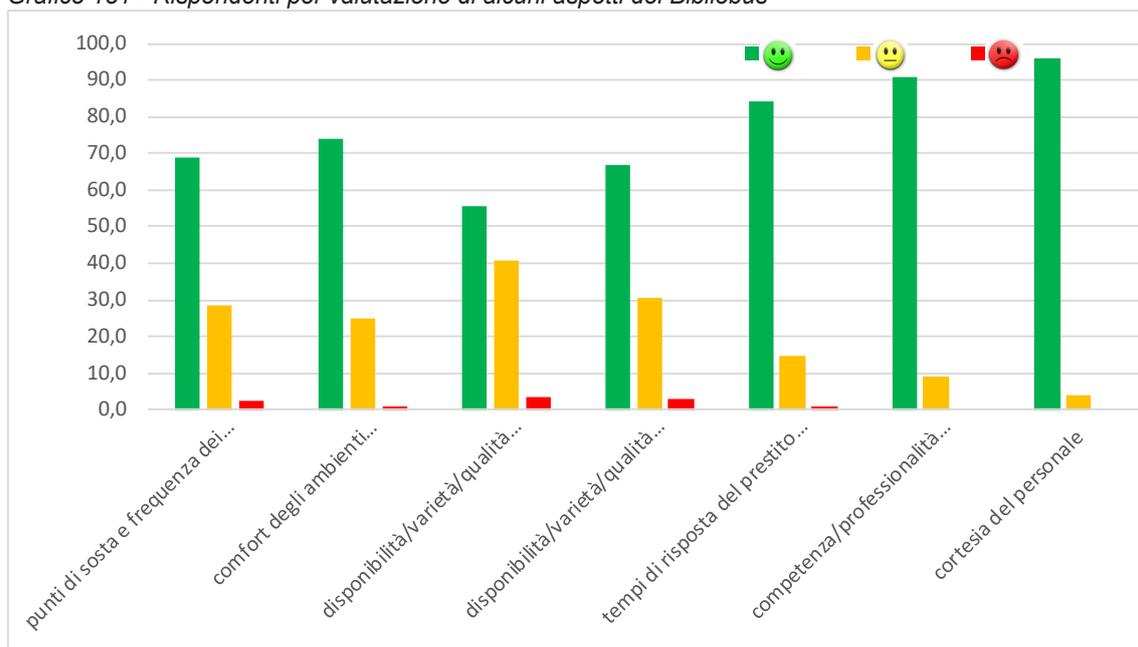
Aspetti strutturali				Non so valutare / Non utilizzo
punti di sosta e frequenza dei passaggi	65,5	27,5	2,4	4,7
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	71,0	23,9	1,2	3,9
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie	52,2	38,0	3,5	6,3
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie per bambini e ragazzi	45,5	20,8	2,0	31,8
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	65,9	11,8	0,8	21,6
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	83,5	8,6	0,0	7,8
cortesìa del personale	92,6	3,9	0,0	3,5

Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzò' il servizio.

Come si evince dal grafico per tutti gli aspetti risulta una prevalenza di valutazioni positive con percentuali che arrivano fino a 95,9% e 90,6% per la cortesia e la competenza e professionalità del personale. I tempi di risposta del prestito locale hanno ricevuto l'84,0% di valutazioni positive,

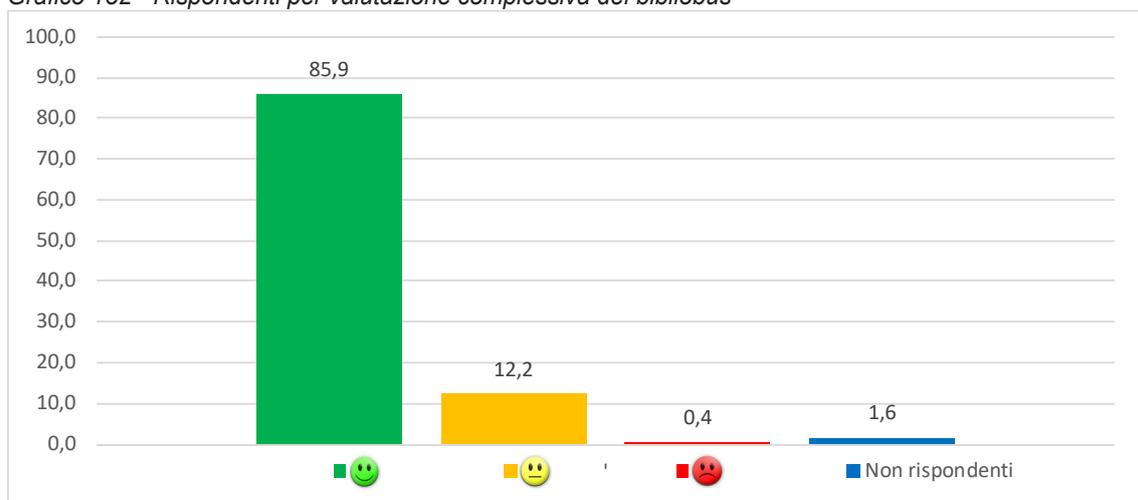
il comfort degli ambienti (ordine, pulizia) il 73,9%. Per i punti di sosta/frequenza dei passaggi i giudizi positivi scendono al 68,7%. Migliorabile la disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie che con il 55,6% di faccine sorridenti è il servizio con la percentuale minore di risposte positive; meglio la disponibilità delle raccolte per bambini che hanno ricevuto una percentuale circa 67,0% di valutazioni positive. Le risposte negative non superano in nessun caso il 4,0% e per la cortesia e la competenza del personale sono addirittura assenti.

Grafico 151 - Rispondenti per valutazione di alcuni aspetti del Bibliobus



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sul servizio Bibliobus e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'85,9% ha dato una valutazione positiva, il 12,2% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,4% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 152 - Rispondenti per valutazione complessiva del bibliobus



## Sintesi finale

- I rispondenti sono prevalentemente di genere femminile (62,9%) e non giovanissimi (37,7% ha fra i 36 e i 54 anni e il 33,2% fra i 55 e i 74 anni). Il titolo di studio è elevato (57,6% laurea).
- Il 56,3% è occupato (di cui 43,3% alle dipendenze e 13,0% autonomo), il 19,1% è pensionato, il 12,5% studente.
- Il 74,1% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze.
- Le biblioteche vengono frequentate più volte a settimana da una parte limitata degli utenti (9,6%): le percentuali variano dal 3,5% della Biblioteca Filippo Buonarroti al 18,2% della Pietro Thouar.
- La maggior parte dell'utenza si reca in biblioteca meno di una volta al mese (39,6%) con percentuali che variano dal 32,5% della biblioteca Pietro Thouar al 49,7% della Filippo Buonarroti.
- L'esigenza principale per cui viene frequentata ciascuna biblioteca è il prestito di libri e/o riviste (65,7%, dal 54,9% delle Oblate all'80,6% della Dino Pieraccioni).
- In secondo luogo alcune biblioteche sono frequentate più per le iniziative/eventi/incontri che propongono (come Oblate, BibliteCanova e Pietro Thouar), altre per la sezione bambini e ragazzi (BibliteCanova, Biblioteca dei Ragazzi e Galluzzo), altre ancora per studio personale/ in gruppo o consultazione materiali in sala (Oblate, Palagio di Parte Guelfa, Pietro Thouar, Orticoltura e ITI Leonardo Da Vinci).
- Fra le esigenze di minor importanza, per quasi tutte le biblioteche, ci sono l'utilizzo dei pc con postazioni internet e l'utilizzo della Firenze wifi; per alcune biblioteche anche le ricerche bibliografiche.
- Dalle valutazioni dei vari aspetti, oltre alla soddisfazione dell'utenza si evince, con buona approssimazione, quali sono i servizi meno utilizzati: per tutte le biblioteche si rilevano elevate percentuali di 'non so valutare/non utilizzo' per internet da pc fisso e rete wifi (le percentuali variano dal 40-50,0% circa per le Oblate a oltre il 60,0% per la biblioteca Filippo Buonarroti), per disponibilità/varietà/qualità di multimediali, di materiale per bambini e ragazzi e di riviste (con percentuali che quasi sempre superano il 50,0% per arrivare a circa il 65,0% vd Galluzzo e Villa Bandini, con punte eccezionali di oltre il 70,0% vd. Palagio), per il prestito interbibliotecario (oltre il 40,0% per Oblate e Orticoltura); alcune biblioteche registrano percentuali più elevate delle altre di 'non so valutare/non utilizzo' anche per la modulistica e le iniziative/eventi (come Palagio di Parte Guelfa, De André, Villa Bandini, Galluzzo, Dino Pieraccioni e Orticoltura).
- Per tutti gli aspetti strutturali considerati si rileva nel complesso una prevalenza di valutazioni positive. Alcune biblioteche riportano valutazioni positive più basse per i giorni e gli orari di apertura (Galluzzo, ITI, De André), altre per la disponibilità dei posti a sedere (Oblate, Palagio di Parte Guelfa e Orticoltura) e per la silenziosità (Oblate e Canova), altre ancora per la luminosità e areazione dei locali (Pietro Thouar, Palagio di Parte Guelfa, Villa Bandini, Filippo

Buonarroti, Dino Pieraccioni, Fabrizio de André). Alcune biblioteche registrano valutazioni relativamente più basse anche per il servizio internet sia da postazione fissa che wifi (ITI, Oblate, Palagio di Parte Guelfa, Fabrizio de André).

- Idem per gli aspetti legati ai servizi: complessivamente si registra una prevalenza delle valutazioni positive. Tutte le biblioteche rilevano valutazioni particolarmente elevate per i tempi di risposta del prestito locale (e in molti casi di quello interbibliotecario) e per la competenza/professionalità del personale e la cortesia del personale. Alcune hanno elevate valutazioni positive per la disponibilità/varietà e qualità di raccolte librerie (superiori al 75,0% Oblate, Canova, Palagio, dei Ragazzi) e per la qualità delle iniziative/eventi (superiori all'80,0% Oblate, Canova, Buonarroti, dei Ragazzi).
- Le valutazioni complessive delle biblioteche sono molto positive: quasi tutte registrano una percentuale di utenti soddisfatti superiore all'80,0%; si attesta poco al di sotto la biblioteca del Galluzzo col 79,0%; riportano valutazioni più basse ITI Leonardo da Vinci (67,4%) e Fabrizio de André (69,8%), con percentuali più elevate di né soddisfatti né insoddisfatti.
- Bibliobus: è stato valutato un numero minore di aspetti. Il servizio meno utilizzato è il prestito di materiale per bambini e ragazzi (31,8%). Le valutazioni degli utenti sono complessivamente positive: ottima soddisfazione per gli aspetti che riguardano il personale (90,6% competenza e 95,9% cortesia) e buona per il tempo di risposta del prestito (84,0%); buona ma non ottimale, come d'altra parte prevedibile, la soddisfazione per la disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie (55,6%). Molto buona la valutazione complessiva (85,9%).
- Altri servizi: meno della metà (42,1%) dei rispondenti utilizza il catalogo OPAC online e la maggior parte ne dà una valutazione positiva (68,7%).
- Altri servizi: risultano poco utilizzati i servizi 'Utente in linea' e 'Media Library Online' (rispettivamente 12,9% e 12,1%); non sono conosciuti dalla maggior parte dei rispondenti (42,2% e 55,5% rispettivamente).
- Altri servizi: il Bibliobus è conosciuto dal 71,4% dei rispondenti (eccetto coloro che lo frequentano abitualmente), ma lo ha utilizzato solo il 7,4% di essi.
- Oltre la metà dei rispondenti non ha mai usufruito delle aperture serali (51,4%); per il 14,6% sono sufficienti le aperture attuali mentre il 24,0% le estenderebbe ad altre biblioteche; una piccola parte non è interessato (9,1%).
- La maggior parte dei rispondenti non ha mai usufruito delle aperture domenicali (68,5%); per il 5,5% sono sufficienti le aperture attuali mentre il 17,3% le estenderebbe ad altre biblioteche; una piccola parte non è interessato (7,3%).
- Il canale di comunicazione più efficace per la promozione dei servizi e delle attività delle biblioteche è la newsletter (73,9%). Segue il sito web delle biblioteche (43,4%), facebook (32,5%), le locandine/avvisi in biblioteca (29,5%) e le notizie su riviste e giornali (18,2%); di minor rilievo gli altri canali.

## Conclusioni

Dalle due indagini condotte in parallelo sono emerse due tipologie di utenza differenti, sia per caratteristiche anagrafiche sia per modo di utilizzare la biblioteca; tali tipologie sono presenti contemporaneamente in modo più o meno omogeneo nelle varie biblioteche.

Da un lato gli iscritti alle biblioteche o solamente alla newsletter che sono più adulti, prevalentemente occupati, con titolo di studio elevato. Frequentano le biblioteche in maniera sporadica, per di più meno di una volta al mese per prestito di libri e/o riviste. Potremmo definirli amanti della lettura e della cultura in genere a cui piace essere a conoscenza e partecipare alle iniziative promosse dalle biblioteche.

Dall'altro troviamo frequentatori non necessariamente iscritti che sono più giovani (meno di 25 anni), prevalentemente studenti/sse anch'essi con titolo di studio elevato. Frequentano le biblioteche in maniera più assidua, più volte a settimana, per prestito di libri e/o riviste ma anche per studio personale/di gruppo. Potremmo definirli utilizzatori degli spazi delle biblioteche per esigenze personali e spesso con materiali propri.

Per quanto riguarda le biblioteche, ognuna è un mondo a sé, anche se nell'analisi sono venuti fuori molti tratti comuni.

Nell'insieme delle valutazioni complessivamente molto positive, volendo evidenziare i punti di forza e di debolezza delle biblioteche fiorentine potremo così riassumerli:

- il personale di tutte le biblioteche è molto apprezzato per competenza e professionalità nell'evasione delle richieste nonché per la cortesia
- i tempi di risposta del prestito locale sono ritenuti molto buoni, buono anche il prestito interbibliotecario
- generalmente molto alta la soddisfazione per la qualità delle iniziative ed eventi organizzati dalle biblioteche
- da migliorare la disponibilità, varietà e qualità dei vari materiali a partire dai multimediali
  
- dal punto di vista strutturale migliorabile la disponibilità/comodità dei posti a sedere

## Appendice

### Tablelle di frequenza

Tabella 1 – Rispondenti per classe di età e modalità di somministrazione

classe di età	web		cartaceo		totale	
	N	%	N	%	N	%
<=25 anni	302	4,5	519	32,2	821	10,0
26-35	606	9,1	256	15,9	862	10,4
36-54	2.787	42,0	325	20,2	3.112	37,7
55-74	2.407	36,3	334	20,7	2.741	33,2
>=75	296	4,5	106	6,6	402	4,9
nr	242	3,6	70	4,3	312	3,8
<b>Totale</b>	<b>6.640</b>	<b>100,0</b>	<b>1.610</b>	<b>100,0</b>	<b>8.250</b>	<b>100,0</b>

Tabella 2 – Rispondenti per titolo di studio e modalità di somministrazione

titolo studio	web		cartaceo		totale	
	N	%	N	%	N	%
laurea o titolo superiore	4.087	61,6	662	41,1	4.749	57,6
licenza media superiore	2.098	31,6	606	37,6	2.704	32,8
licenza media inferiore	270	4,1	228	14,2	498	6,0
licenza elementare	16	0,2	29	1,8	45	0,5
nessun titolo	7	0,1	26	1,6	33	0,4
nr	162	2,4	59	3,7	221	2,7
<b>Totale</b>	<b>6.640</b>	<b>100,0</b>	<b>1.610</b>	<b>100,0</b>	<b>8.250</b>	<b>100,0</b>

Tabella 3 – Rispondenti per condizione occupazionale e modalità di somministrazione

condizione occupazionale	web		cartaceo		totale	
	N	%	N	%	N	%
occupato/a, alle dipendenze	3.223	48,5	348	21,6	3.571	43,3
occupato/a, autonomo/a	934	14,1	135	8,4	1.069	13,0
casalinga/o	175	2,6	47	2,9	222	2,7
studente/ssa	419	6,3	610	37,9	1.029	12,5
ritirato/a dal lavoro (pensionato/a)	1.291	19,4	286	17,8	1.577	19,1
in altra condizione	338	5,1	131	8,1	469	5,7
nr	260	3,9	53	3,3	313	3,8
<b>Totale</b>	<b>6.640</b>	<b>100,0</b>	<b>1.610</b>	<b>100,0</b>	<b>8.250</b>	<b>100,0</b>

**Tabella 4 – Rispondenti per luogo di residenza e per classe di età**

residenza	<= 25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75 anni		non indicato		totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Comune di Firenze	569	69,3	548	63,6	2.467	79,3	2.231	81,4	358	89,1	708	52,4	6.881	74,1
altro comune della Città Metropolitana	134	16,3	122	14,2	363	11,7	326	11,9	23	5,7	364	26,9	1.332	14,3
altra provincia toscana	43	5,2	65	7,5	122	3,9	86	3,1	5	1,2	71	5,3	392	4,2
altra regione italiana	53	6,5	84	9,7	94	3,0	50	1,8	4	1,0	63	4,7	348	3,7
estero	8	1,0	27	3,1	31	1,0	21	0,8	5	1,2	28	2,1	120	1,3
non indicato	14	1,7	16	1,9	35	1,1	27	1,0	7	1,7	118	8,7	217	2,3
<b>Totale</b>	<b>821</b>	<b>100,0</b>	<b>862</b>	<b>100,0</b>	<b>3.112</b>	<b>100,0</b>	<b>2.741</b>	<b>100,0</b>	<b>402</b>	<b>100,0</b>	<b>1.352</b>	<b>100,0</b>	<b>9.290</b>	<b>100,0</b>

**Tabella 5 – Rispondenti per canale di conoscenza biblioteche e per classe di età**

	<= 25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75 anni		non indicato		totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
web	102	12,4	211	24,5	913	29,3	701	25,6	73	18,2	414	30,6	6.881	74,1
scuola	269	32,8	136	15,8	781	25,1	336	12,3	20	5,0	273	20,2	1.332	14,3
università	222	27,0	386	44,8	609	19,6	228	8,3	30	7,5	267	19,7	392	4,2
lavoro	8	1,0	58	6,7	441	14,2	478	17,4	37	9,2	199	14,7	348	3,7
brochures/ manifesti	35	4,3	69	8,0	452	14,5	555	20,2	71	17,7	141	10,4	120	1,3
passaparola	387	47,1	323	37,5	1.219	39,2	1.301	47,5	181	45,0	466	34,5	217	2,3

**Tabella 6 – Rispondenti per canale di conoscenza biblioteche e per condizione occupazionale**

	occupato/a, alle dipendenze		occupato/a, autonomo/a		ritirato/a dal lavoro (pensionato/a)		studente/ssa		casalinga/o		in altra condizione		non indicato	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
web	1.052	29,5	278	26,0	341	21,6	151	14,7	46	20,7	122	26,0	424	31,3
scuola	824	23,1	203	19,0	113	7,2	282	27,4	63	28,4	66	14,1	264	19,5
università	709	19,9	219	20,5	97	6,2	353	34,3	17	7,7	87	18,6	260	19,2
lavoro	634	17,8	143	13,4	212	13,4	11	1,1	3	1,4	31	6,6	187	13,8
brochures/ manifesti	555	15,5	148	13,8	335	21,2	49	4,8	35	15,8	61	13,0	140	10,3
passaparola	1.401	39,2	457	42,8	780	49,5	471	45,8	113	50,9	186	39,7	469	34,7

**Tabella 7 – Rispondenti per conoscenza/utilizzo altri servizi per classe di età**

		<=25 anni	26-35	36-54	55-74	>=75	non indicato
catalogo OPAC online	sì	26,0	58,0	48,6	39,0	22,5	41,8
	no	74,0	42,0	51,4	61,0	77,5	58,2
servizio Utente in linea	sì, l'ho utilizzato	8,3	19,2	14,2	12,0	9,7	13,5
	lo conosco ma non ho le credenziali	7,2	10,2	8,0	6,5	5,2	6,6
	lo conosco ma non l'ho utilizzato	59,6	36,2	28,9	36,4	48,4	39,1
	no, non lo conosco	24,8	34,4	48,9	45,0	36,6	40,8
servizio Media Library On Line	sì, l'ho utilizzato	4,8	9,7	12,6	16,0	6,8	10,8
	lo conosco ma non ho le credenziali	4,0	4,9	4,3	3,8	2,6	5,2
	lo conosco ma non l'ho utilizzato	59,9	31,0	19,7	23,7	35,0	29,2
servizio Bibliobus	sì, l'ho utilizzato	6,9	5,9	8,5	7,9	9,2	5,1
	sì, ma non l'ho utilizzato	36,8	51,7	69,4	73,5	68,2	60,6
	no, non lo conosco	56,3	42,4	22,1	18,6	22,6	34,3

**Tabella 8 – Rispondenti per conoscenza/utilizzo aperture serali/domenicali e per classe di età**

		<=25 anni	26-35	36-54	55-74	>=75	non indicato
fruisce apertura serale	sì e sono sufficienti le aperture attuali	17,5	19,1	13,8	13,6	12,2	18,6
	sì ed estenderei ad altre biblioteche	42,0	42,7	24,6	15,4	5,9	24,3
	non sono interessato/a alle aperture serali	3,9	6,1	7,5	11,5	21,4	12,5
	non ho mai usufruito delle aperture serali	36,6	32,2	54,1	59,5	60,6	44,6
fruisce apertura domenicale	sì e sono sufficienti le aperture attuali	6,9	7,8	4,3	5,2	7,2	9,9
	sì ed estenderei ad altre biblioteche	35,2	34,3	16,3	10,4	5,9	15,4
	non sono interessato/a alle aperture domenicali	4,9	7,7	6,6	7,9	12,6	11,0
	non ho mai usufruito delle aperture domenicali	52,9	50,1	72,8	76,5	74,2	63,6

**Tabella 9 – Rispondenti per efficacia canali di comunicazione e per classe di età**

	<=25 anni	26-35	36-54	55-74	>=75	non indicato
newsletter	35,0	63,1	80,6	79,7	64,2	80,2
facebook	48,0	55,8	34,6	22,2	13,9	30,0
twitter	6,9	4,9	4,1	2,2	2,2	3,1
instagram	45,7	20,6	9,7	3,7	1,2	9,8
sito web biblioteche comunali	41,3	39,8	45,6	46,8	35,8	37,4
telefonicamente	3,8	3,7	3,1	4,5	8,2	2,4
locandine/avvisi in biblioteca	36,3	34,6	29,9	30,3	27,6	20,0
notizie su giornali/riviste	11,9	13,3	16,7	21,8	20,9	20,4
chiedendo direttamente in biblioteca	15,2	12,9	11,0	13,5	27,4	9,5

**Tabella 10 – Rispondenti per frequenza delle biblioteche e per classe di età**

	<= 25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75 anni		non indicato		totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
più volte a settimana	304	29,0	252	19,6	260	5,5	243	5,8	56	9,9	63	14,2	1.178	9,6
una volta a settimana	150	14,3	111	8,6	358	7,6	386	9,2	72	12,8	37	8,4	1.114	9,1
una volta ogni 15 giorni	144	13,8	114	8,9	502	10,7	581	13,8	94	16,7	44	9,9	1.479	12,1
una volta al mese	162	15,5	232	18,0	1.111	23,6	1.015	24,1	124	22,0	76	17,2	2.720	22,2
meno di una volta al mese	245	23,4	496	38,5	2.099	44,6	1.661	39,5	179	31,8	166	37,5	4.846	39,6
nr	42	4,0	82	6,4	376	8,0	317	7,5	38	6,7	57	12,9	912	7,4
Totale	1.047	100,0	1.287	100,0	4.706	100,0	4.203	100,0	563	100,0	443	100,0	12.249	100,0

**Tabella 11 – Rispondenti per esigenze di frequenza delle biblioteche e per classe di età**

	<= 25 anni	26-35	36-54	55-74	>=75 anni	non indicato	totale
	N	N	N	N	N	N	N
prestito libri e/o riviste	40,0	60,1	70,3	69,2	66,8	58,7	65,7
prestito multimediali	5,9	11,9	14,5	10,1	5,2	12,2	11,5
consultazione materiali della biblioteca in sala	12,8	19,7	20,1	21,4	22,2	24,4	20,1
lettura riviste/quotidiani	5,2	12,2	13,3	19,7	26,8	17,4	15,4
partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	7,7	19,5	28,1	35,8	35,3	21,7	28,2
ricerche bibliografiche	8,1	10,8	7,0	5,5	8,3	9,3	7,1
studio personale/in gruppo	81,2	55,6	17,6	7,9	7,5	26,4	23,6
utilizzo pc postazioni internet	5,4	6,0	4,2	3,4	5,2	5,4	4,3
utilizzo Firenze wifi	13,1	13,8	6,0	3,9	3,7	7,9	6,7
sezione bambini e ragazzi	3,9	9,4	31,0	6,9	3,4	13,5	16,2
incontrare/vedersi con altre persone	30,0	23,4	13,6	14,0	11,5	16,3	16,2

Tabella 12 – Rispondenti per valutazione aspetti strutturali delle biblioteche e per classe di età

		<= 25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75 anni		non indicato		totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
accesso alla biblioteca	😊	892	85,4	1.093	85,7	4.071	88,9	3.497	85,0	463	84,2	338	77,7	10.354	86,3
	😐	107	10,2	128	10,0	403	8,8	452	11,0	52	9,5	64	14,7	1.206	10,1
	😞	22	2,1	20	1,6	48	1,0	54	1,3	8	1,5	6	1,4	158	1,3
non risponde		23	2,2	35	2,7	55	1,2	112	2,7	27	4,9	27	6,2	279	2,3
giorni e orari di apertura	😊	771	73,6	1.005	78,1	3.890	82,7	3.457	82,3	467	82,9	316	71,3	9.906	80,9
	😐	216	20,6	214	16,6	676	14,4	557	13,3	50	8,9	83	18,7	1.796	14,7
	😞	28	2,7	27	2,1	64	1,4	56	1,3	7	1,2	14	3,2	196	1,6
non risponde		32	3,1	41	3,2	76	1,6	133	3,2	39	6,9	30	6,8	351	2,9
riscaldamento/aria condizionata	😊	636	60,9	819	64,2	3.103	67,8	2.568	62,4	360	65,5	241	55,4	7.727	64,4
	😐	254	24,3	305	23,9	892	19,5	950	23,1	116	21,1	113	26,0	2.630	21,9
	😞	62	5,9	62	4,9	116	2,5	86	2,1	6	1,1	24	5,5	356	3,0
non risponde		92	8,8	90	7,1	466	10,2	511	12,4	68	12,4	57	13,1	1.284	10,7
servizio internet (pc fisso)	😊	293	28,1	356	27,9	1.294	28,3	946	23,0	126	22,9	107	24,6	3.122	26,0
	😐	143	13,7	219	17,2	635	13,9	510	12,4	73	13,3	81	18,6	1.661	13,8
	😞	40	3,8	51	4,0	105	2,3	85	2,1	10	1,8	22	5,1	313	2,6
non risponde		568	54,4	650	50,9	2.543	55,6	2.574	62,6	341	62,0	225	51,7	6.901	57,5
rete wifi	😊	475	45,5	542	42,5	1.533	33,5	1.152	28,0	144	26,2	135	31,0	3.981	33,2
	😐	245	23,5	277	21,7	648	14,2	506	12,3	53	9,6	93	21,4	1.822	15,2
	😞	61	5,8	73	5,7	110	2,4	92	2,2	9	1,6	13	3,0	358	3,0
non risponde		263	25,2	384	30,1	2.286	49,9	2.365	57,5	344	62,5	194	44,6	5.836	48,6
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	😊	729	69,6	870	67,6	3.561	75,7	2.907	69,2	406	72,1	282	63,7	8.755	71,5
	😐	249	23,8	304	23,6	905	19,2	985	23,4	109	19,4	110	24,8	2.662	21,7
	😞	43	4,1	67	5,2	98	2,1	86	2,0	6	1,1	19	4,3	319	2,6
non risponde		26	2,5	46	3,6	142	3,0	225	5,4	42	7,5	32	7,2	513	4,2
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	😊	746	71,5	862	67,6	3.324	72,6	2.676	65,0	371	67,5	263	60,5	8.242	68,7
	😐	232	22,2	315	24,7	965	21,1	1.065	25,9	132	24,0	120	27,6	2.829	23,6
	😞	35	3,4	52	4,1	97	2,1	83	2,0	4	0,7	13	3,0	284	2,4
non risponde		31	3,0	47	3,7	191	4,2	291	7,1	43	7,8	39	9,0	642	5,4

Tabella 13 – Rispondenti per valutazione aspetti legati ai servizi delle biblioteche e per classe di età

		<= 25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75 anni		non indicato		totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
disponibilità/ varietà/qualità delle raccolte librerie	😊	539	51,5	779	60,5	3.225	68,5	2.512	59,8	321	57,0	226	51,0	7.602	62,1
	😐	166	15,9	244	19,0	991	21,1	1.113	26,5	145	25,8	114	25,7	2.773	22,6
	😞	12	1,1	18	1,4	69	1,5	76	1,8	11	2,0	18	4,1	204	1,7
non risponde		330	31,5	246	19,1	421	8,9	502	11,9	86	15,3	85	19,2	1.670	13,6
disponibilità/varietà/ qualità delle raccolte multimediali	😊	272	26,1	419	32,8	1.498	32,7	955	23,2	96	17,5	110	25,3	3.350	27,9
	😐	122	11,7	182	14,3	833	18,2	738	17,9	92	16,7	82	18,9	2.049	17,1
	😞	19	1,8	28	2,2	96	2,1	99	2,4	17	3,1	15	3,4	274	2,3
non risponde		631	60,4	647	50,7	2.150	47,0	2.323	56,5	345	62,7	228	52,4	6.324	52,7
disponibilità/varietà/ qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	😊	260	24,8	375	29,1	2.155	45,8	935	22,2	101	17,9	118	26,6	3.944	32,2
	😐	73	7,0	96	7,5	666	14,2	432	10,3	49	8,7	64	14,4	1.380	11,3
	😞	10	1,0	15	1,2	78	1,7	67	1,6	22	3,9	9	2,0	201	1,6
non risponde		704	67,2	801	62,2	1.807	38,4	2.769	65,9	391	69,4	252	56,9	6.724	54,9
disponibilità/varietà/ qualità delle raccolte periodici/riviste	😊	258	24,7	418	32,8	1.641	35,9	1.277	31,0	183	33,3	136	31,3	3.913	32,6
	😐	84	8,0	152	11,9	587	12,8	751	18,3	100	18,2	84	19,3	1.758	14,7
	😞	11	1,1	18	1,4	57	1,2	97	2,4	24	4,4	7	1,6	214	1,8
non risponde		691	66,2	688	53,9	2.292	50,1	1.990	48,4	243	44,2	208	47,8	6.112	50,9
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	😊	491	46,9	792	61,5	3.438	73,1	2.827	67,3	363	64,5	248	56,0	8.159	66,6
	😐	84	8,0	118	9,2	397	8,4	507	12,1	56	9,9	65	14,7	1.227	10,0
	😞	5	0,5	2	0,2	27	0,6	27	0,6	6	1,1	4	0,9	71	0,6
non risponde		467	44,6	375	29,1	844	17,9	842	20,0	138	24,5	126	28,4	2.792	22,8
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	😊	386	37,0	610	47,8	2.588	56,5	2.142	52,1	256	46,5	188	43,2	6.170	51,4
	😐	77	7,4	126	9,9	462	10,1	578	14,0	80	14,5	69	15,9	1.392	11,6
	😞	17	1,6	12	0,9	38	0,8	35	0,9	10	1,8	5	1,1	117	1,0
non risponde		564	54,0	528	41,4	1.489	32,5	1.360	33,0	204	37,1	173	39,8	4.318	36,0

	<= 25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75 anni		non indicato		totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)														
	443	42,4	724	56,7	2.848	62,2	2.057	50,0	237	43,1	190	43,7	6.499	54,2
	197	18,9	261	20,5	1.096	23,9	1.210	29,4	187	34,0	130	29,9	3.081	25,7
	26	2,5	29	2,3	89	1,9	131	3,2	14	2,5	12	2,8	301	2,5
non risponde	378	36,2	262	20,5	544	11,9	717	17,4	112	20,4	103	23,7	2.116	17,6
competenza/ professionalità del personale nell'evasione delle richieste														
	622	59,4	938	72,9	3.901	82,9	3.233	76,9	446	79,2	297	67,0	9.437	77,0
	117	11,2	139	10,8	433	9,2	550	13,1	58	10,3	68	15,3	1.365	11,1
	14	1,3	15	1,2	33	0,7	35	0,8	4	0,7	4	0,9	105	0,9
non risponde	294	28,1	195	15,2	339	7,2	385	9,2	55	9,8	74	16,7	1.342	11,0
cortesia del personale														
	762	72,8	1.034	80,3	4.080	86,7	3.552	84,5	485	86,1	317	71,6	10.230	83,5
	129	12,3	147	11,4	419	8,9	401	9,5	39	6,9	65	14,7	1.200	9,8
	16	1,5	18	1,4	51	1,1	35	0,8	1	0,2	11	2,5	132	1,1
non risponde	140	13,4	88	6,8	156	3,3	215	5,1	38	6,7	50	11,3	687	5,6
chiarezza e completezza della modulistica														
	449	43,0	719	56,3	2.941	64,3	2.031	49,4	235	42,7	191	43,9	6.566	54,7
	113	10,8	152	11,9	585	12,8	719	17,5	89	16,2	88	20,2	1.746	14,6
	11	1,1	13	1,0	33	0,7	43	1,0	10	1,8	9	2,1	119	1,0
non risponde	471	45,1	392	30,7	1.018	22,2	1.322	32,1	216	39,3	147	33,8	3.566	29,7
qualità iniziative/eventi														
	350	33,5	649	50,9	2.803	61,2	2.255	54,8	283	51,5	202	46,4	6.542	54,5
	108	10,3	152	11,9	539	11,8	609	14,8	82	14,9	75	17,2	1.565	13,0
	28	2,7	21	1,6	47	1,0	53	1,3	10	1,8	10	2,3	169	1,4
non risponde	558	53,4	454	35,6	1.188	26,0	1.198	29,1	175	31,8	148	34,0	3.721	31,0

Tabella 14 – Rispondenti per valutazione complessiva delle biblioteche e per classe di età

	<= 25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75 anni		non indicato		totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
valutazione complessiva														
	855	83,3	1.067	83,4	4.185	89,2	3.571	85,5	475	85,9	329	77,0	10.482	86,3
	155	15,1	181	14,2	449	9,6	547	13,1	65	11,8	88	20,6	1.485	12,2
	9	0,9	12	0,9	23	0,5	21	0,5	3	0,5	4	0,9	72	0,6
non risponde	7	0,7	19	1,5	35	0,7	36	0,9	10	1,8	6	1,4	113	0,9









1. The first step in the process of identifying a problem is to recognize that a problem exists. This is often done by comparing current performance to a desired state or goal.

2. Once a problem is identified, the next step is to define the problem more precisely. This involves determining the scope of the problem and the specific areas that are affected.

3. The third step is to analyze the causes of the problem. This is often done by using tools such as the fishbone diagram or the 5 Whys technique.

4. The fourth step is to develop a plan of action. This involves identifying the specific steps that need to be taken to solve the problem.

5. The fifth step is to implement the plan. This involves putting the plan into action and monitoring progress.

6. The sixth step is to evaluate the results. This involves comparing the actual results to the desired results and determining whether the problem has been solved.

7. The seventh step is to take corrective action. This involves identifying the reasons why the problem was not solved and taking steps to prevent it from happening again.

8. The eighth step is to document the process. This involves recording the steps that were taken and the results that were achieved.

9. The ninth step is to communicate the results. This involves sharing the results of the process with others who may be affected by the problem.

10. The tenth step is to review the process. This involves evaluating the effectiveness of the process and making any necessary adjustments.