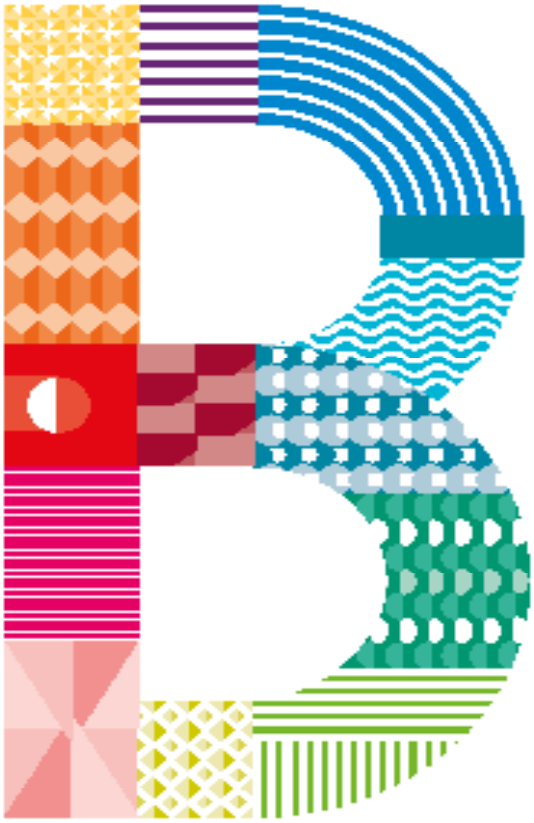
COMUNE DI FIRENZE

BIBLIOTECHE COMUNALI FIORENTINE

Il gradimento dei servizi bibliotecari



LA CITTÀ DA LEGGERE

WWW.BIBLIOTECHE.COMUNE.FI.IT

SOMMARIO

Introduzione 5
Customer satisfaction e soddisfazione del cittadino 6
L'indagine 7
Dettagli delle due rilevazioni 7
Caratteristiche della popolazione 8
Frequentatori, iscritti e servizi trasversali 14
Il gradimento delle biblioteche fiorentine 24
Biblioteca delle Oblate 32
BiblioteCaNova Isolotto 41
Biblioteca Pietro Thouar 50
Biblioteca Palagio di Parte Guelfa 59
Biblioteca del Galluzzo 68
Biblioteca Villa Bandini 77
Biblioteca Filippo Buonarroti 86
Biblioteca Dino Pieraccioni 95
Biblioteca Orticoltura 103
Biblioteca Fabrizio De Andrè 112
Biblioteca Mario Luzi 120
Biblioteca ITI Leonardo da Vinci 128
Bibliobus 135
Sintesi finale 140
Conclusioni 143
Appendice - tabelle di frequenza - 144

Introduzione

A distanza di due anni abbiamo sottoposto nuovamente agli scritti e frequentatori il questionario di valutazione delle nostre biblioteche comunali, una rete di sevizi diffusi sul territorio che comprende due biblioteche cittadine e undici biblioteche di quartiere, biblioteche scolastiche, punti di prestito decentrati e un Bibliobus.

A differenza della prima rilevazione del 2019, questa si è svolta in un contesto completamente diverso, che ancora risentiva delle misure attuate per il contenimento della pandemia.

Avevamo la necessità di capire quali fossero state le modifiche ai comportamenti di utilizzo delle biblioteche da parte dei cittadini e quali aspetti fossero mancati di più durante le chiusure e le limitazioni dei servizi e dell'accesso alle strutture. Il dato che emerge è che oltre all'impossibilità di prendere in prestito libri, il servizio principale delle biblioteche, è mancata la possibilità di partecipare a iniziative e incontrare e vedersi con altre persone.

Aspetto che conferma come le biblioteche non siano solo luoghi di lettura e studio ma anche di incontro, scambio, relazione.

Emerge inoltre una sostanziale riduzione della frequenza di accesso. Ed è questa la sfida delle biblioteche, tornare ad essere in un'ottica di miglioramento costante e di avvicinamento ai bisogni espressi e non espressi dei cittadini e delle cittadine, un luogo della quotidianità dove scoprire nuovi interessi, aggiornarsi, trascorrere momenti di svago e relax.

Nonostante le chiusure e le incertezze rileviamo comunque un indice di gradimento molto alto con l'86,3% di utenti soddisfatti.

I risultati del questionario saranno un'utile punto di partenza per riorganizzare i servizi e ricalibrare l'offerta delle attività in vista della nuova rinascita della cultura in città.

Customer satisfaction e soddisfazione del cittadino

Con il termine customer satisfacion, 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 determinano 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 seconda volta dopo l'interruzione del 2020 causa pandemia, i servizi bibliotecari.

L'indagine

La rilevazione del gradimento dei servizi bibliotecari si è svolta dal 9 al 30 novembre 2021.

Il questionario, modificato rispetto alla prima edizione con domande sul periodo di chiusura e con quesiti aperti per osservazioni positive e negative, è stato somministrato attraverso due canali diversi: via web agli iscritti alle Biblioteche Comunali Fiorentine e cartaceo presso tutte le Biblioteche Comunali Fiorentine (agli utenti che non avessero ricevuto e compilato la versione online).

Dettagli delle due rilevazioni

Per la rilevazione via web si aveva a disposizione un elenco di circa 120.000 indirizzi di posta elettronica corrispondenti agli iscritti 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 circa 10 e 20 giorni non avessero provveduto alla compilazione. Di tutti gli indirizzi oltre 2.500 si sono rivelati non utilizzabili (errati, dismessi ecc.). Molti erano di persone che non utilizzano da tempo il servizio e non se la sono sentita di rispondere. Degli altri sono stati raccolti 13.016 questionari compilati (pari a un tasso di risposta del 10,9% - nel 2019 era 11,0%). Con il questionario online era possibile valutare tutte le biblioteche che si frequentano abitualmente.

Dopo qualche giorno 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 38 questionari che sono stati trasferiti dai colleghi delle biblioteche 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 al 30 di novembre.

La rilevazione web è stata realizzata con limesurvey (www.limesurvey.com), 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. Probabilmente tale popolazione non può essere considerata come rappresentativa dell'utenza delle Biblioteche Comunali Fiorentine ma sicuramente fornisce indicazioni utili a delineare i tratti distintivi di alcune tipologie di utenza.

Complessivamente sono stati raccolti 13.054 questionari (13.016 da rilevazione web + 38 da rilevazione cartacea). Di questi, 2.099 sono di individui che dichiarano 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 dato per scontato che coloro che hanno risposto al questionario cartaceo siano almeno frequentatori abituali della biblioteca.

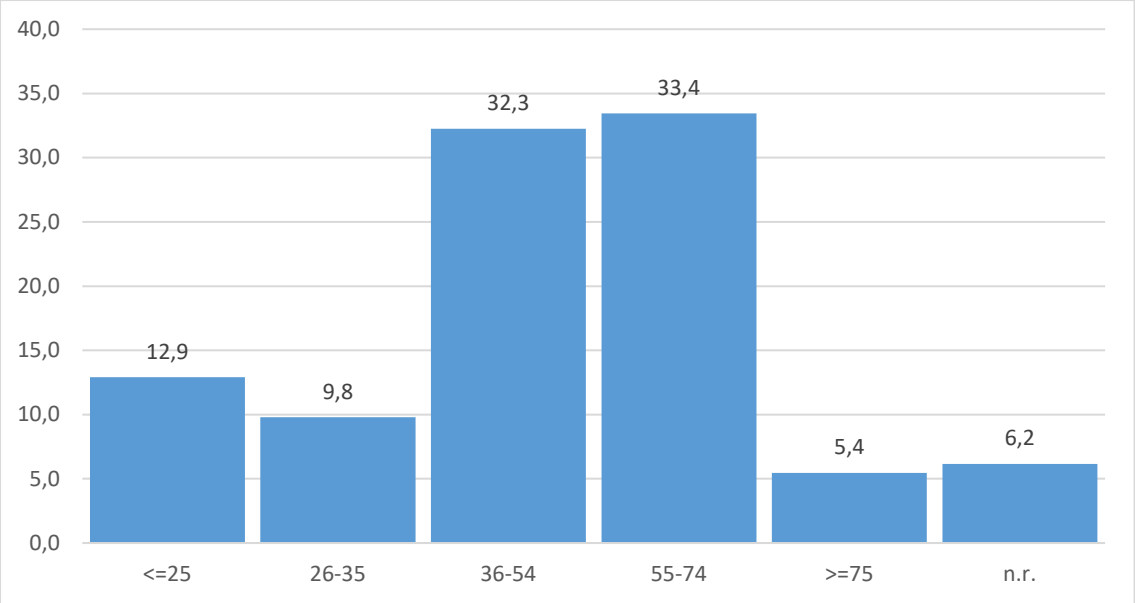
Risulta che la maggior parte dei rispondenti sia di genere femminile (64,3%), il 31,7% di genere maschile e il 3,8% preferisce non specificarlo.

Tabella 1 – Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
M	3.473	31,7
F	7.041	64,3
altro	22	0,2
preferisco non dichiararlo	419	3,8
Totale	10.955	100,0

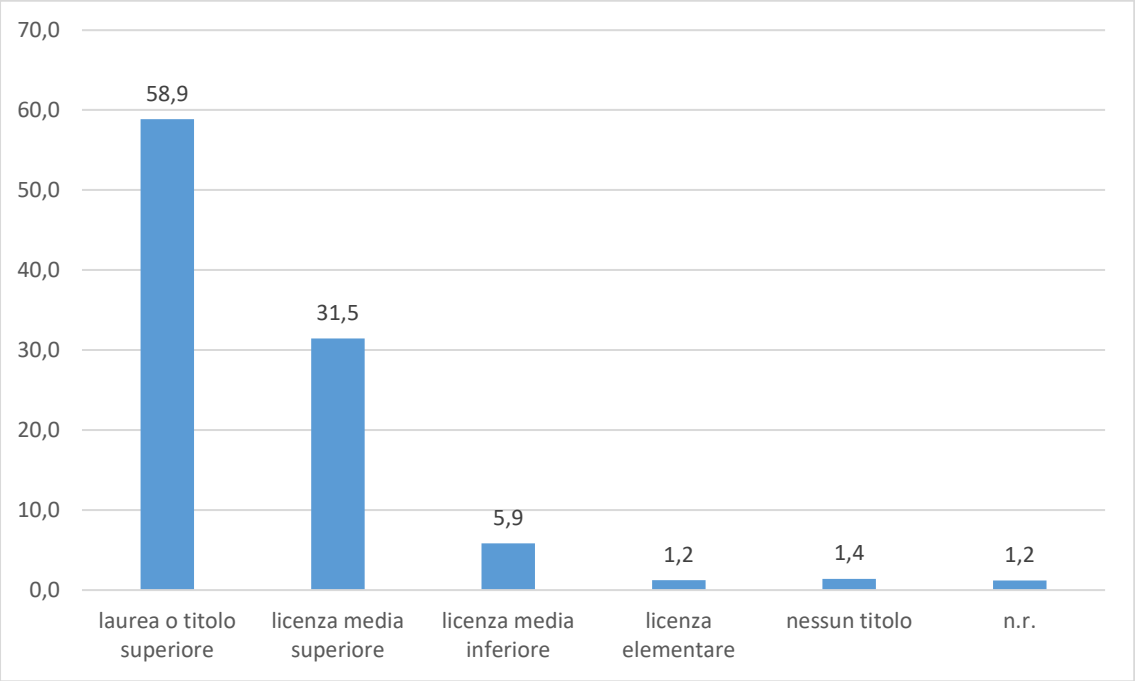
Per età si osserva il 33,4% di rispondenti di età compresa fra i 55 e i 74 anni, il 32,3% fra 36 e 54 anni, il 12,9% minori di 25 anni, il 9,8% fra 26 e 35 anni e il 5,4% di ultra75enni.

Grafico 1 – Rispondenti per classe di età



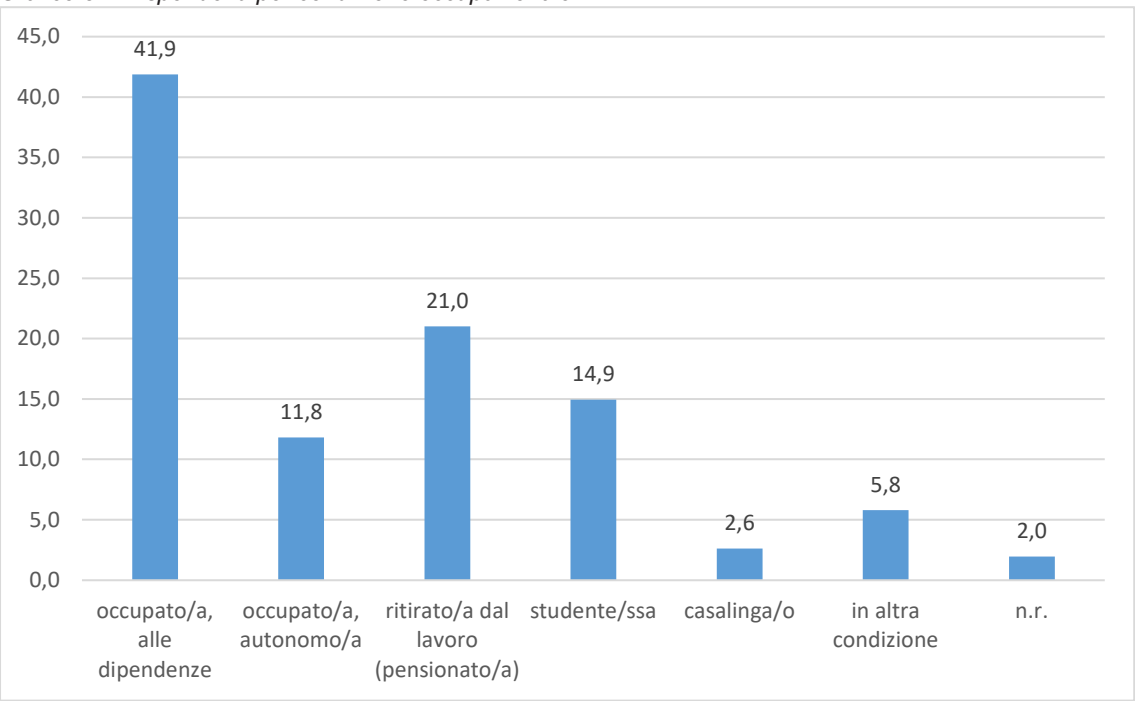
Il titolo di studio risulta elevato con il 58,9% di laureati e il 31,5% di diplomati. Molto più basse le frequenze per i titoli di studio inferiori.

Grafico 2 – Rispondenti per titolo di studio



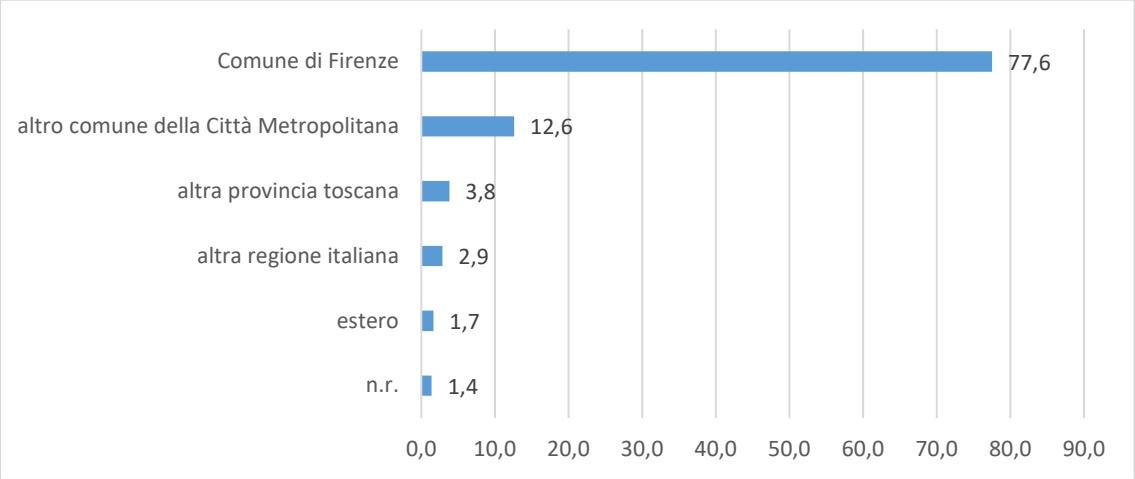
Per condizione occupazionale si osserva, coerentemente con la distribuzione per età, una prevalenza di occupati, 41,9% alle dipendenze e 11,8% autonomi; il 21,0% dei rispondenti è ritirato dal lavoro e il 14,9% studente.

Grafico 3 – Rispondenti per condizione occupazionale



Oltre i ¾ dei rispondenti risiede nel comune di Firenze (77,6%), il 12,6% in un altro comune della città metropolitana, il 3,8% in altra provincia toscana, il 2,9% in altra regione italiana e l'1,7% all'estero.

Grafico 4 – Rispondenti per luogo di residenza



Nel dettaglio fra i residenti a Firenze prevalgono quelli del quartiere 2 (26,0%), del quartiere 4 (20,9%), poi del quartiere 1 (20,0%) e del 5 (18,5%) e infine del quartiere 3 (12,0%).

Tabella 2 – Rispondenti residenti a Firenze per quartiere

Quartiere di residenza	N	%
Q1	1.696	20,0
Q2	2.212	26,0
Q3	1.022	12,0
Q4	1.778	20,9
Q5	1.569	18,5
nr	219	2,6
Totale	8.496	100,0

Gli utenti che risiedono in altri comuni della città metropolitana provengono principalmente da Scandicci (17,1%) e Bagno a Ripoli (12,4%).

Tabella 3 – Rispondenti residenti nella città metropolitana per comune

Comune città metropolitana	N	%
Scandicci	237	17,1
Bagno a Ripoli	171	12,4
Fiesole	121	8,7
Sesto Fiorentino	114	8,2
Impruneta	85	6,1
Pontassieve	62	4,5
Campi Bisenzio	58	4,2
San Casciano in Val di Pesa	56	4,0
Lastra a Signa	47	3,4
Greve in Chianti	32	2,3
Vaglia	32	2,3
Calenzano	30	2,2
Figline e Incisa Valdarno	29	2,1
Signa	28	2,0
Borgo San Lorenzo	27	2,0
Rignano sull'Arno	24	1,7
Empoli	23	1,7
altro comune	167	12,1
nr	41	3,0
Totale	1.384	100,0

Coloro che risiedono fuori provincia (ma entro i confini regionali) provengono principalmente da Prato (26,0%), Arezzo (19,5%) e Pistoia (16,2%).

Tabella 4 – Rispondenti residenti in toscana per provincia

Provincia toscana	N	%
Arezzo	82	19,5
Grosseto	17	4,0
Livorno	34	8,1
Lucca	19	4,5
Massa-Carrara	8	1,9
Pisa	32	7,6
Pistoia	68	16,2
Prato	109	26,0
Siena	40	9,5
nr	11	2,6
Totale	420	100,0

Infine coloro che risiedono in un'altra regione italiana provengono principalmente da Emilia Romagna (16,8%), Lazio (16,1%) e Lombardia (13,0%).

Tabella 5 – Rispondenti residenti in Italia per regione

Regione	N	%
Abruzzo	6	1,9
Basilicata	3	0,9
Calabria	8	2,5
Campania	15	4,7
Emilia Romagna	53	16,8
Friuli Venezia Giulia	3	0,9
Lazio	51	16,1
Liguria	9	2,8
Lombardia	41	13,0
Marche	13	4,1
Molise	3	0,9
Piemonte	14	4,4
Provincia Autonoma di Bolzano	3	0,9
Provincia Autonoma di Trento	4	1,3
Puglia	12	3,8
Sardegna	15	4,7
Sicilia	16	5,1
Umbria	10	3,2
Veneto	21	6,6
nr	16	5,1
Totale	316	100,0

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 ma anche occupati soprattutto autonomi. Questo è vero in particolare per coloro che provengono da altre province toscane o altre regioni italiane. Fra i provenienti da altri comuni della città metropolitana si trovano quote superiori alla media anche di 55-74enni (13,0%) e lavoratori dipendenti (13,5%).

Tabella 6 – Rispondenti per residenza e classe di età

	<=25 anni	26-35	36-54	55-74	>=75	non indicato	Totale
Comune di Firenze	72,0	66,3	80,0	80,9	86,1	68,0	77,6
altro comune della Città Metropolitana	14,8	13,6	11,9	13,0	8,5	12,1	12,6
altra provincia toscana	6,4	7,5	3,4	2,7	1,8	2,7	3,8
altra regione italiana	4,7	7,5	2,3	1,6	0,8	4,0	2,9
estero	1,6	4,9	1,5	0,8	1,0	2,5	1,7
non indicato	0,6	0,2	0,8	0,9	1,7	10,7	1,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 7 – Rispondenti per residenza e condizione occupazionale

	occupato/a, dipendente	occupato/a, autonomo/a	ritirato/a dal lavoro	studente/ ssa	casalinga/ o	in altra condizione	non indicato	Totale
Comune di Firenze	78,0	75,4	83,7	72,7	79,4	74,8	57,5	77,6
altro comune della Città Metropolitana	13,5	12,2	10,8	13,5	12,5	13,6	7,5	12,6
altra provincia toscana	3,6	4,8	2,2	6,3	3,8	4,1	1,4	3,8
altra regione italiana	2,2	4,3	1,4	5,4	1,4	5,2	1,4	2,9
estero	2,1	2,2	0,7	1,6	1,4	1,6	0,5	1,7
non indicato	0,6	1,1	1,2	0,5	1,4	0,8	31,8	1,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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 risultano iscritti ad almeno una delle Biblioteche Comunali Fiorentine ma non le frequentano. Nonostante quasi la metà (45,3%) risieda nel comune, tale valore è di gran lunga inferiore alla media infatti risulta che il 42,4% risiede in un comune della città metropolitana, il 6,8% in altra provincia toscana, il 3,9% in altra regione e l'1,2% all'estero, tutte percentuali (tranne l'ultima) 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 seguita la disiscrizione.

Tabella 8 – Non frequentanti per luogo di residenza

Residenza	N	%
Comune di Firenze	951	45,3
altro comune della Città Metropolitana	890	42,4
altra provincia toscana	142	6,8
altra regione italiana	82	3,9
estero	25	1,2
non indicato	9	0,4
Totale	2.099	100,0

Frequentatori, iscritti e servizi trasversali

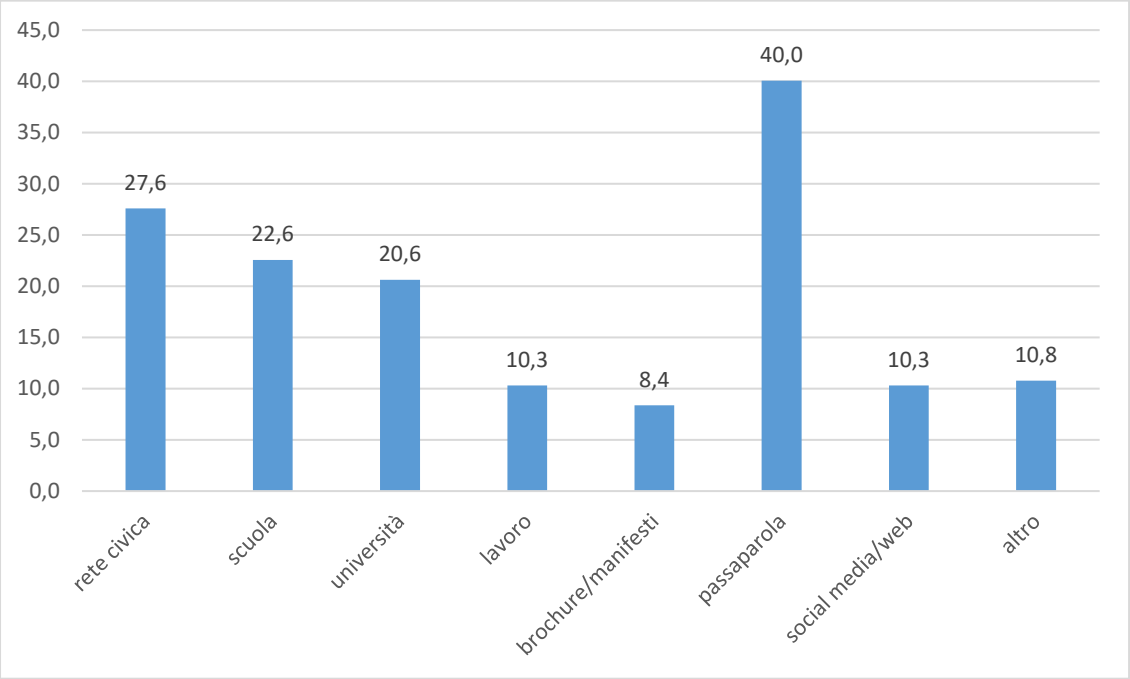
In questa sezione si presentano i risultati relativi ad alcune informazioni di carattere generale sulla frequentazione e/o iscrizione alle varie biblioteche, sulla conoscenza del sistema bibliotecario e di alcuni servizi che esso offre e sull'efficacia dei canali di comunicazione col cittadino-utente. In questa occasione di indagine sono state inserite alcune domande sulle abitudini di frequentazione prima dell'emergenza sanitaria per Covid-19. 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 (40,0%), seguito dalla rete civica (27,6%) e da scuola (22,6%) e università (20,6%).

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

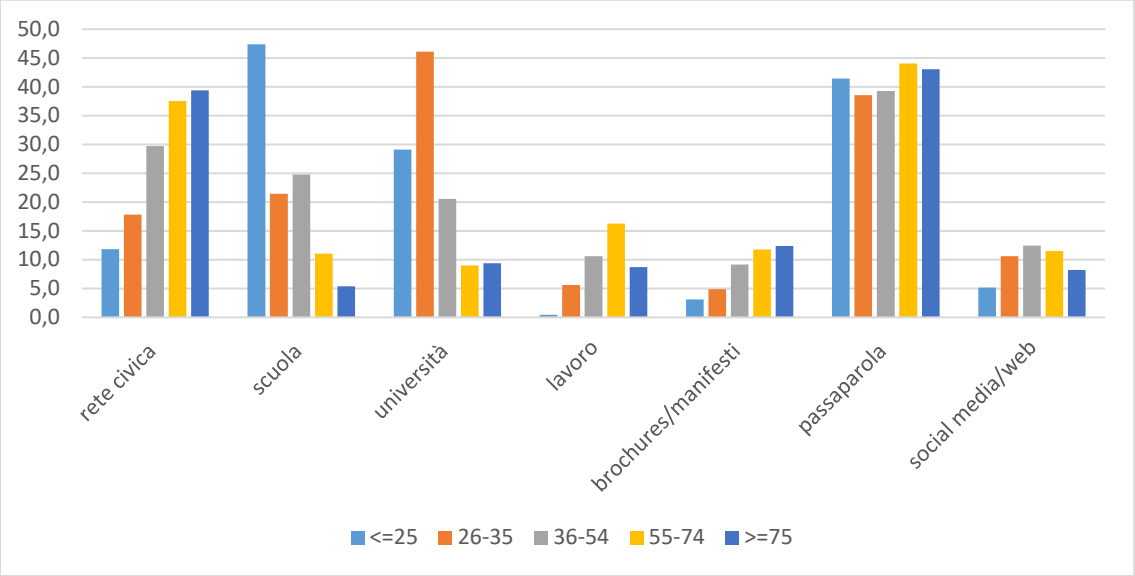
canale conoscenza	N	%
Rete civica del Comune di Firenze	3.601	27,6
scuola	2.947	22,6
università	2.692	20,6
lavoro	1.347	10,3
brochures/manifesti	1.095	8,4
passaparola	5.228	40,0
social media/web	1.348	10,3
altro	1.414	10,8

Grafico 5 - 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 minori di 25 anni e dei 26-35enni per i quali invece sono rispettivamente la scuola e l'università i canali prioritari attraverso i quali sono entrati in contatto con le Biblioteche Comunali Fiorentine; la rete civica risulta un buon canale di conoscenza soprattutto dai 36 anni in su.

Grafico 6 - 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/università e rete civica/social media/web, i ritirati dal lavoro rete civica, brochures/manifesti, passaparola e lavoro e le casalinghe passaparola, rete civica e brochures/manifesti.

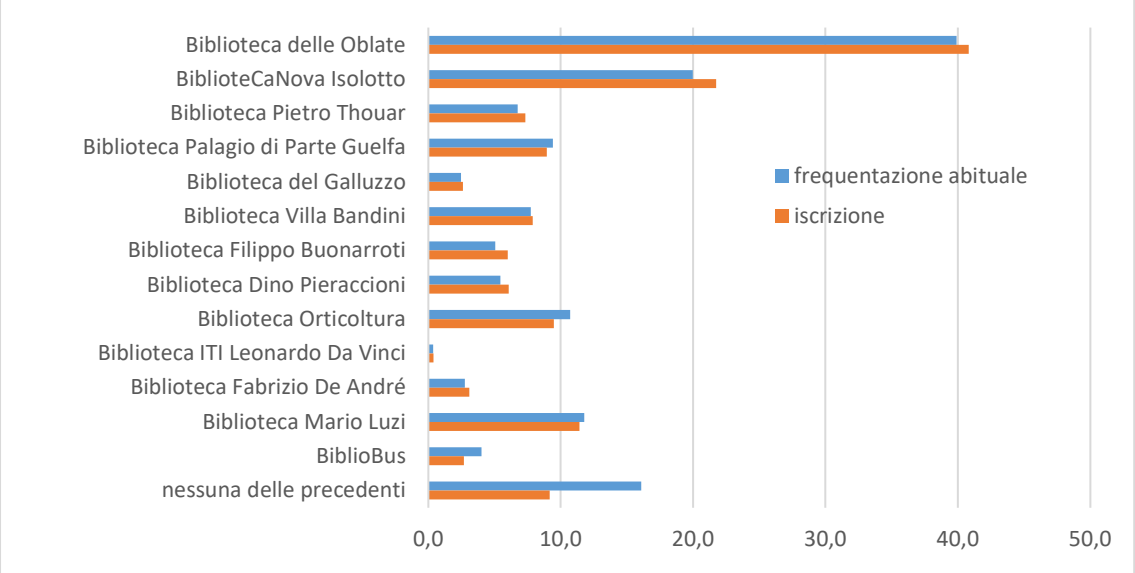
Considerando nuovamente i 13.054 rispondenti totali si osserva che il 16,1% non frequenta abitualmente nessuna biblioteca. La quota dei non iscritti scende al 9,2%. In questi conteggi si è ipotizzato che coloro che hanno risposto al questionario cartaceo siano frequentatori abituali della biblioteca valutata e iscritti solo se espressamente indicato.

La biblioteca più frequentata è quella delle Oblate (39,9%), seguita da BiblioteCanova (20,0%), Mario Luzi (11,8%), Orticoltura (10,7%) e Palagio di Parte Guelfa (9,4%). Le relative iscrizioni si scostano meno di 2,0 punti percentuali a volte in positivo e altre volte in negativo rispetto alla frequentazione.

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

	frequentazione abituale		iscrizione	
	N	%	N	%
Biblioteca delle Oblate	5.208	39,9	5.329	40,8
BiblioteCaNova Isolotto	2.607	20,0	2.839	21,7
Biblioteca Pietro Thouar	882	6,8	956	7,3
Biblioteca Palagio di Parte Guelfa	1.230	9,4	1.168	8,9
Biblioteca del Galluzzo	323	2,5	340	2,6
Biblioteca Villa Bandini	1.011	7,7	1.030	7,9
Biblioteca Filippo Buonarroti	659	5,0	782	6,0
Biblioteca Dino Pieraccioni	712	5,5	792	6,1
Biblioteca Orticoltura	1.399	10,7	1.239	9,5
Biblioteca ITI Leonardo Da Vinci	48	0,4	51	0,4
Biblioteca Fabrizio De André	361	2,8	404	3,1
Biblioteca Mario Luzi	1.537	11,8	1.489	11,4
BiblioBus	525	4,0	350	2,7
Nessuna delle precedenti	2.099	16,1	1.197	9,2

Grafico 7 - Frequentazione abituale e iscrizione alle biblioteche.



Il 53,3% dei rispondenti frequenta abitualmente una sola biblioteca, il 21,9% due biblioteche, il 6,5% tre.

Tabella 11– Rispondenti per numero biblioteche frequentate abitualmente

numero biblioteche frequentate abitualmente	N	%
0	2.099	16,1
1	6.963	53,3
2	2.857	21,9
3	844	6,5
4	218	1,7
5	46	0,4
6 e più	27	0,2
Totale	13.054	100,0

Passando alle domande relative alla modalità di frequentazione delle biblioteche prima delle restrizioni adottate per il contenimento della pandemia, per quanto riguarda la frequenza, a livello complessivo la maggior parte dei rispondenti frequentava le biblioteche meno di una volta al mese (31,4%) o una volta al mese (24,6%). Il 12,8% le frequentava una volta ogni 15 giorni, il 10,4% una volta a settimana e il 10,0% più volte a settimana. A questi si aggiunge il 7,4% di coloro che non le frequentava mai e il 3,4% che non lo dichiara.

Tabella 12 – Rispondenti per frequentazione della biblioteca prima della pandemia

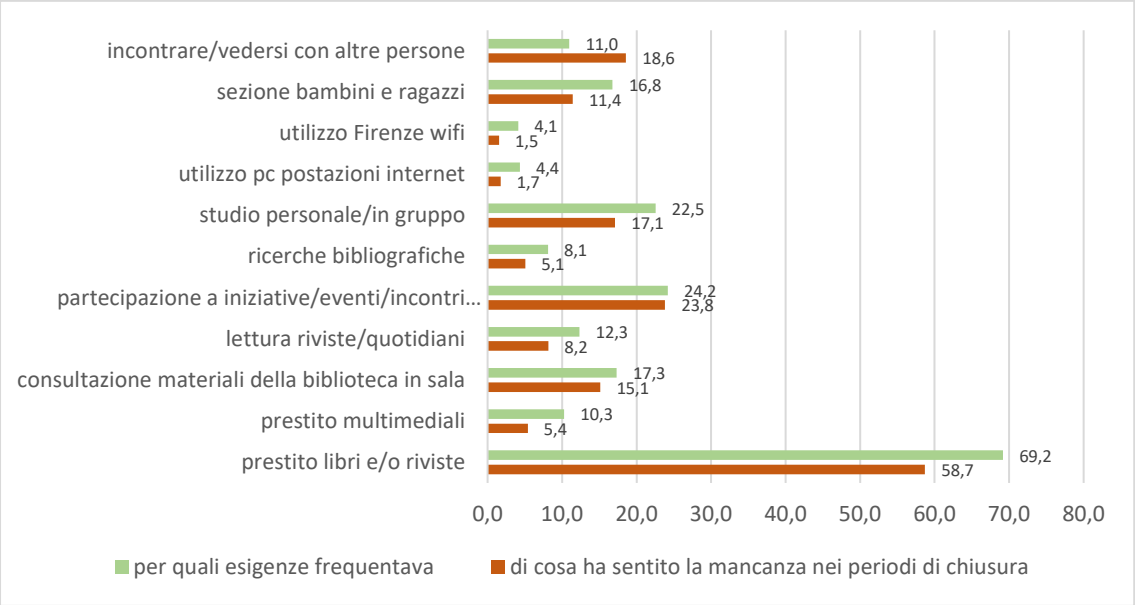
	N	%
più volte a settimana (da tutti i giorni a almeno due volte a settimana)	1.303	10,0
una volta a settimana	1.359	10,4
una volta ogni 15 giorni	1.677	12,8
una volta al mese	3.208	24,6
meno di una volta al mese	4.095	31,4
mai	962	7,4
nr	450	3,4
Totale	13.054	100,0

A eccezione di coloro che hanno detto di non frequentarle mai, è stato chiesto per quali motivi si recassero in biblioteca. Le esigenze per cui si frequentavano le biblioteche sono ripartite come segue: il 69,2% dei rispondenti indica come esigenza prioritaria il prestito di libri e/o riviste; con il 24,2% segue la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca; il 22,5% si recava in biblioteca per studio personale o di gruppo e il 17,3% per consultare il materiale in sala; il 16,8% frequentava la sezione bambini e ragazzi e il 12,3% andava in biblioteca per leggere riviste e quotidiani; scende all'11,0% la quota di coloro che si recavano in biblioteca per incontrare e vedersi con altre persone e al 10,3% quella di coloro che prendevano in prestito multimediali. Con l'8,1% seguono le ricerche bibliografiche; rimane residuale l'utilizzo del pc con postazioni internet (4,4%) e l'utilizzo della Firenze wifi (4,1%).

Agli stessi utenti è stato chiesto di cosa hanno sentito maggiormente la mancanza nei momenti in cui le biblioteche sono rimaste chiuse nel corso del 2020 in ottemperanza delle normative contro la diffusione della pandemia. Risulta che principalmente è mancata la possibilità di prendere in

prestito libri e/o riviste (58,7%), poi la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalle biblioteche (23,8%); significativa anche l'impossibilità di incontrare/vedersi con altre persone (18,6%) e di studiare da soli/in gruppo (17,1%). Al 15,1% degli utenti è mancata la consultazione dei materiali della biblioteca in sala e all'11,4% l'accesso alla sezione bambini e ragazzi. Di minore impatto il non utilizzo della biblioteca per la lettura di riviste/quotidiani (8,2%), per il prestito di multimediali (5,4%), per le ricerche bibliografiche (5,1%) e per l'utilizzo dei pc con postazioni internet (1,7%) e della Firenze wifi (1,5%).

Grafico 8 – Esigenze di frequentazione e mancanza nel periodo di chiusura.



A tutti coloro che frequentano abitualmente (hanno valutato) almeno una biblioteca è stato chiesto come di solito effettuano la ricerca di libri o altro materiale e in secondo luogo se conoscono e se utilizzano alcuni servizi offerti dalle biblioteche.

Abitualmente per la ricerca il 47,1% dei rispondenti si rivolge al personale e sono soprattutto giovani sotto i 26 anni e studenti, il 22,5% cerca sul catalogo online fuori dalla biblioteca, prevalentemente 26-35enni e in altra condizione occupazionale, il 20,7% effettua la ricerca a scaffale aperto, per la maggior parte individui sopra i 35 anni occupati, pensionati o casalinghe e l'8,5% utilizza il catalogo online in biblioteca, soprattutto 26-35enni studenti o occupati.

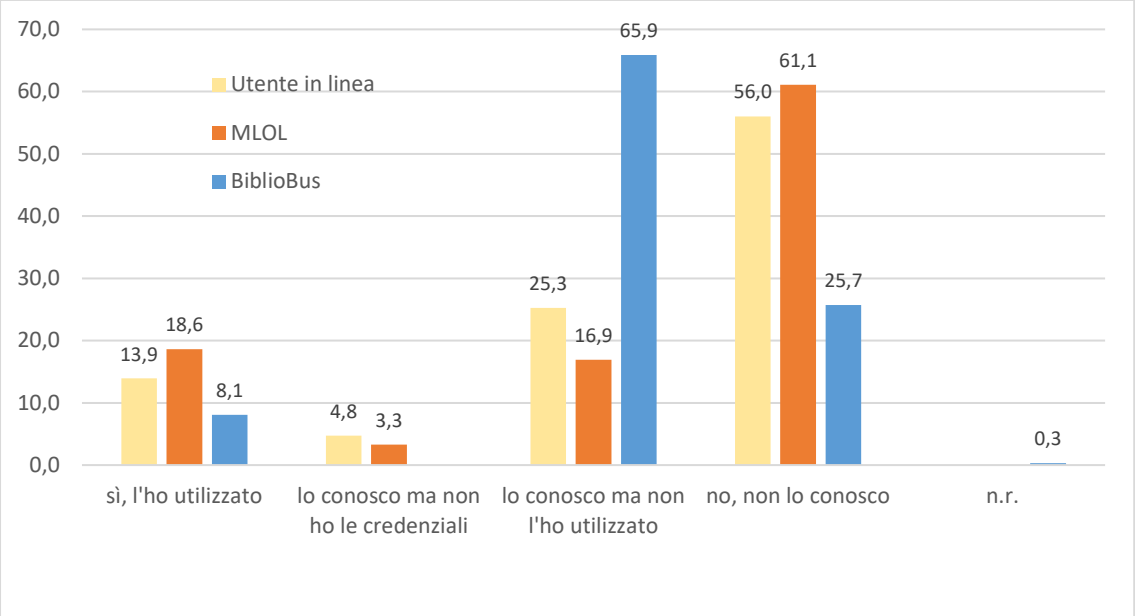
Fra i servizi offerti c'è il catalogo OPAC per le ricerche in linea. Risulta che il 48,8% dei rispondenti si è servito del catalogo OPAC e il 62,0% di essi si dichiara molto soddisfatto della facilità di utilizzo.

Il servizio 'Utente in linea' permette di verificare online la scadenza dei propri prestiti, di rinnovarli, di effettuare prenotazioni, ecc. Il 56,0% dei rispondenti non lo conosce, il 13,9% lo ha utilizzato, il 25,3% sa che esiste ma non lo ha utilizzato e il 4,8% lo conosce ma non ha le credenziali d'accesso. Oltre i ¾ di coloro che lo hanno utilizzato si ritiene molto soddisfatto del servizio.

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 61,1% dei rispondenti non conosce il servizio, il 18,6% lo ha utilizzato, il 16,9% sa che esiste ma non lo ha utilizzato e il 3,3% lo conosce ma non ha le credenziali d'accesso. Il 68,3%di coloro che hanno utilizzato il servizio si ritiene molto soddisfatto e il 27,0% abbastanza soddisfatto.

Il Bibliobus, biblioteca itinerante che si sposta nei cinque quartieri a rotazione ogni 15 giorni, è conosciuto dalla maggioranza dei rispondenti (74,0% complessivo) nonostante sia utilizzato solo dall'8,1%. Il 25,7% non lo conosce. La larga maggioranza degli utenti (88,5%) si ritiene molto soddisfatta del servizio.

Grafico 9 – Conoscenza e utilizzo dei servizi



Il catalogo OPAC è utilizzato prevalentemente da individui di età compresa fra 26 e 35 anni (67,8%) e fra 36 e 54 anni (56,4%) e occupati, sia dipendenti sia autonomi.

Il servizio 'Utente in linea' è prevalentemente utilizzato da occupati e soggetti in altra condizione occupazionale e di età compresa fra 26 e 54 anni; lo conoscono ma non lo hanno utilizzato casalinghe, pensionati e soggetti di età superiore a 55 anni, mentre non lo conoscono prevalentemente studenti e individui di età inferiore ai 26 anni.

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

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

A tutti i rispondenti, inclusi coloro che non frequentano abitualmente (e quindi non hanno valutato) nessuna biblioteca, è stato chiesto se sono a conoscenza di alcune iniziative organizzate dalle biblioteche comunali.

Ad esempio nel primo semestre 2021 sono state proposte alcune attività per bambini/e e ragazzi/e e incontri per adulti online. Quasi la metà dei rispondenti (49,0%) ne era a conoscenza ma non ha partecipato, il 30,2% non sapeva e non era interessato mentre il 15,5% non sapeva ma avrebbe partecipato. Del 4,7% che ha partecipato agli incontri l'85,5% si dichiara molto soddisfatto e l'11,6% abbastanza soddisfatto.

Presso alcune biblioteche si tengono incontri di alfabetizzazione digitale per imparare a utilizzare il computer, Internet, i social network, le app ecc. Anche in questo caso il 46,2% dei rispondenti ne era a conoscenza ma non ha partecipato, il 35,4% non sapeva e non era interessato mentre il 15,2% non sapeva ma avrebbe partecipato. Del 2,6% che ha partecipato agli incontri il 68,5% è molto soddisfatto e il 24,4% abbastanza soddisfatto.

Per venire incontro alle esigenze degli utenti è stato attivato il servizio di prestito a domicilio. Il 42,7% dei rispondenti ne era a conoscenza ma non lo ha utilizzato, il 28,1% non sapeva e non era interessato, il 24,4% non sapeva ma lo avrebbe utilizzarlo. Del 3,0% che lo ha utilizzato il 93,8% si ritiene molto soddisfatto e il 4,4% abbastanza soddisfatto.

Le biblioteche organizzano regolarmente attività culturali come presentazioni di libri, conferenze, incontri con autori ecc. Il 54,9% dei rispondenti ne era a conoscenza ma non ha partecipato, il 7,1% non sapeva e non era interessato mentre l'8,5% non sapeva ma avrebbe partecipato. Del 26,6% che ha partecipato alle attività l'85,3% è molto soddisfatto e il 12,0% abbastanza soddisfatto.

Le varie iniziative hanno target di utenza differenti: le attività del primo semestre 2021 sono state più partecipate da individui di età compresa fra 36 e 54 anni e da dipendenti e casalinghe; gli incontri di alfabetizzazione digitale vedono una maggiore utenza fra gli ultra75enni e pensionati; il prestito a domicilio è utilizzato in prevalenza da soggetti di età compresa fra 26 e 35 anni mentre le regolari attività culturali sono più partecipate da ultra55enni e da pensionati, occupati e soggetti in altra condizione professionale.

Di nuovo 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 (69,6%), seguita dal sito web delle Biblioteche Comunali Fiorentine (44,9%). Fra i social media il più efficace è facebook col 28,1% delle preferenze (segue instagram con il 18,5%), davanti a locandine e avvisi in biblioteca (20,6%), a richiesta diretta in biblioteca (12,5%) e notizie su giornali/riviste (10,3%).

Grafico 10 – Conoscenza/utilizzo iniziative/attività delle biblioteche

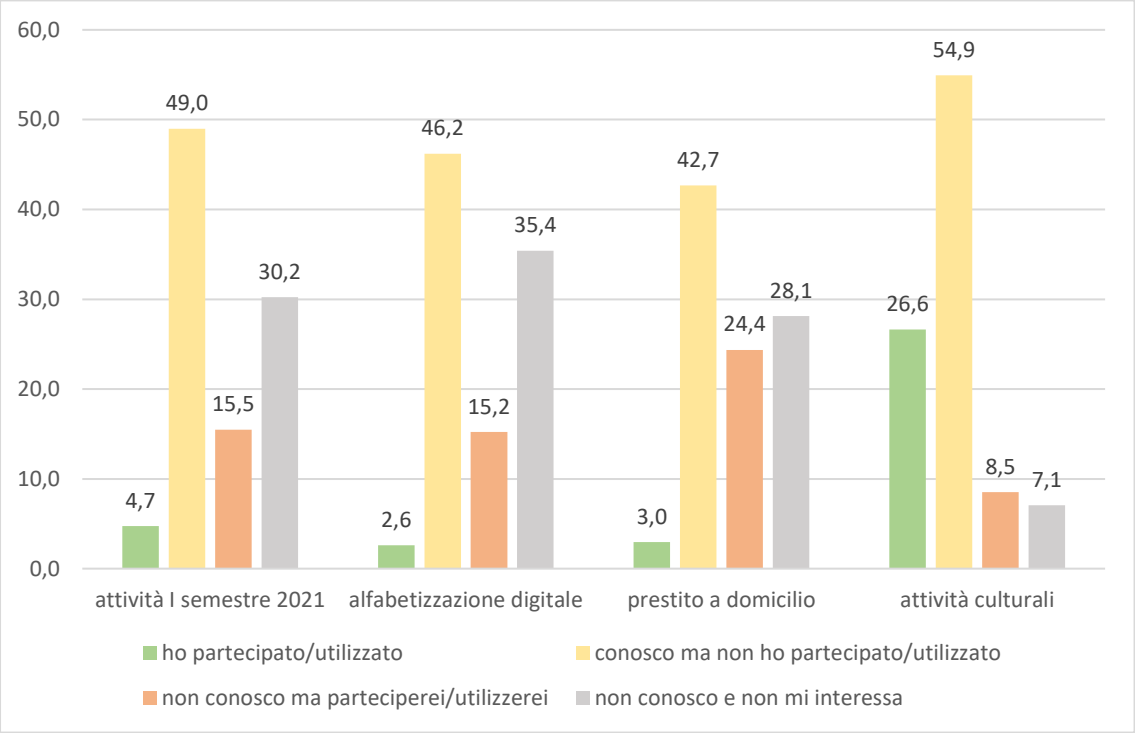
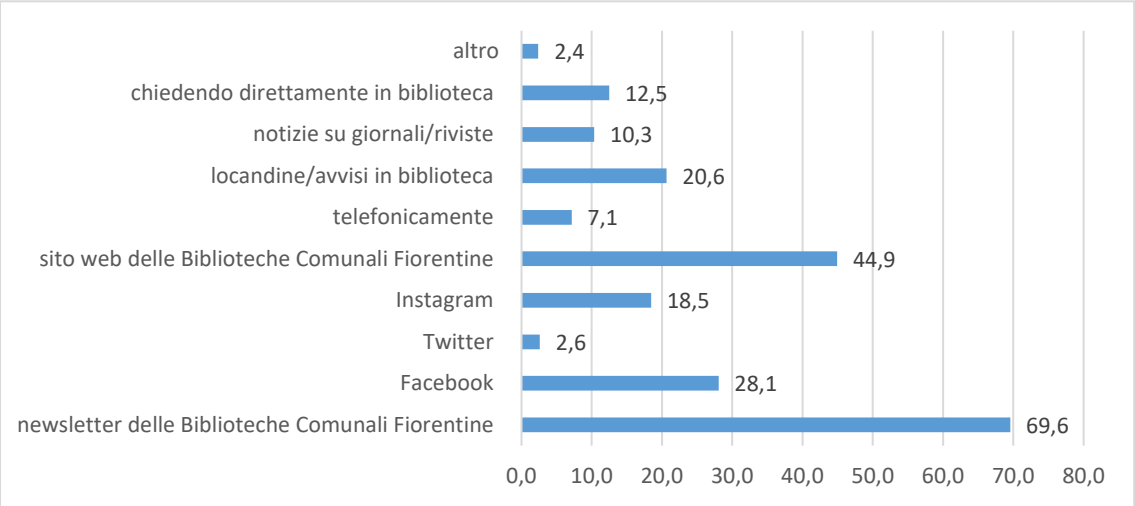


Grafico 11 – Rispondenti per efficacia canali comunicazione per la promozione delle attività e servizi



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 dalla classe 55-74 anni mentre la richiesta diretta in biblioteca riceve maggiori preferenze da parte degli ultrasettantacinquenni, ma anche dai minori di 26 anni. Il questionario conteneva tre domande aperte con cui si chiedeva all'utenza di sintetizzare in pochi caratteri gli aspetti che maggiormente apprezza delle biblioteche, gli aspetti meno soddisfacenti

ed eventuali proposte di miglioramento degli attuali servizi.
Va premesso che, nonostante la maggioranza degli utenti frequenti una sola biblioteca, per coloro che ne frequentano di più la stessa risposta viene considerata valida per tutte le biblioteche frequentate. Tutte le risposte sono state riorganizzate in macro-categorie.
Dei frequentatori di ciascuna biblioteca esprime un parere sugli aspetti positivi dal 43,3% della Biblioteca del Galluzzo al 55,8% del Palagio di Parte Guelfa e 55,5% della Buonarroti.

L'analisi mostra che per tutte le biblioteche gli aspetti più apprezzati sono:

- Il personale gentile, efficiente e competente (dal 26,7% della Pieraccioni al 19,3% delle Oblate) – senza considerare il 28,6% dell'ITI Leonardo Da Vinci e il 27,0% del Bibliobus.
- La vasta disponibilità di libri e materiale (dal 16,4% della BiblioteCanova al 10,9% del Galluzzo) – senza considerare il 20,0% dell'ITI Leonardo Da Vinci e il 16,7% del Bibliobus.

Altri aspetti positivi, comuni più o meno a tutte le biblioteche:

- Gli ambienti confortevoli e silenziosi che permettono la concentrazione (dal 13,7% delle Oblate al 6,1% della De Andrè (Galluzzo e Luzi riportano rispettivamente 13,0% e 13,1%).
- Il prestito gratuito dei libri e dei materiali multimediali (dal 12,2% della De Andrè al 7,9% delle Oblate).

Dei frequentatori di ciascuna biblioteca esprime un parere sugli aspetti negativi dal 21,7% della Biblioteca del Galluzzo e Bibliobus al 35,4% del Palagio di Parte Guelfa (senza considerare 20,8% ITI Da Vinci);
L'analisi mostra che per tutte le biblioteche gli aspetti di maggiore criticità sono:

- Gli orari e i giorni di apertura (la chiusura del lunedì mattina, le chiusure nei week end…) inclusi gli orari degli eventi (dal 12,4% di BiblioteCanova al 35,2% del Galluzzo – ITI Leonardo da Vinci riporta 36,4% e Bibliobus 10,3%);
- La limitata varietà del catalogo, incluse le novità e multimediali (dal 6,5% della Palagio di Parte Guelfa al 14,3% del Galluzzo)
- I pochi posti a sedere1 (dal 5,6% della De Andrè all'11,8% della Thouar – senza considerare il Bibliobus 3,2%)

Altri aspetti negativi, più evidenti in alcune biblioteche:

- Pulizia degli ambienti e dei bagni in particolare (dal 2,1% della De Andrè al 10,8% delle Oblate);
- Poca silenziosità (dal 3,6% della Buonarroti al 10,4% del Galluzzo);
- Scarsa cura ambienti: areazione, riscaldamento, aria condizionata, illuminazione (dal 2,9% di BiblioteCanova al 10,0% della Pieraccioni).

1 *talvolta intesi anche come ambienti piccoli o mancanza di spazi per studio in gruppo*

Dei frequentatori di ciascuna biblioteca esprime un parere su altri servizi/proposte dal 21,7% della BiblioteCanova al 27,7% della De Andrè (senza considerare 16,7% ITI Da Vinci e 20,8% Bibliobus);

L'analisi mostra che per tutte le biblioteche i servizi/proposte più richiesti sono:

- un maggior numero di iniziative (legate al territorio, connesse con altri ambiti culturali, con le scuole, specifiche per tipologie utenza (età)) dal 14,8% della Palagio di Parte Guelfa al 27,5% del Galluzzo);
- aperture week-end e lunedì mattina (dall'8,8% di BiblioteCanova al 16,2% della De Andrè);
- più libri e materiali multimediali aggiornati (indicata anche per coloro che indicano diminuire i tempi del prestito, maggior numero di copie) dall'8,2% di Villa Bandini al 14,5% della De Andrè – il Bibliobus riporta il 19,2% ed è richiesto soprattutto il materiale per bambini.

Altri servizi/proposte:

- aumentare i posti studio e le prese elettriche (soprattutto per Oblate, Palagio di Parte Guelfa, Villa Bandini, Pieraccioni);
- In alcune biblioteche potrebbero essere inserite macchinette/punti ristoro (Oblate, Thouar, Palagio di Parte Guelfa, Galluzzo, Buonarroti, Villa Bandini, Pieraccioni, Orticoltura, Luzi);
- spazi per eventi, per dialogare, per ripetere che non confliggano con la necessità di spazi silenziosi per altri utenti (esigenza meno sentita nella Villa Bandini, Orticoltura, De Andrè e Luzi);
- Corsi scacchi, scrittura creativa, disegno, yoga (inclusi corsi di qualsiasi tipo dall'informatica al cucito…) soprattutto alla Thouar, BiblioteCanova e Villa Bandini.

Per finire è stato chiesto se si appartiene a una associazione di 'Amici della biblioteca'. Solo il 3,9% dichiara di appartenervi e sono più femmine e più individui dai 55 anni in su.

Il gradimento delle Biblioteche Comunali Fiorentine

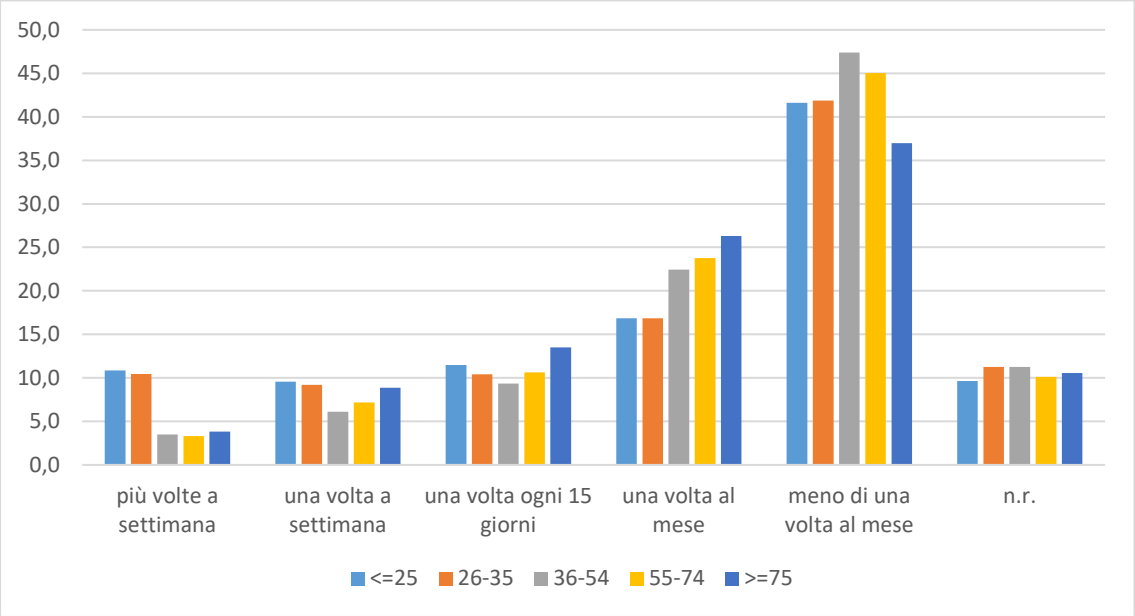
In questa sezione si presenta l'analisi delle domande più strettamente connesse al modo di utilizzo e alla valutazione del sistema bibliotecario fiorentino. I rispondenti reali sono 10.955 (13.016-2.099+38), alcuni di questi ovvero i frequentatori di più biblioteche, forniscono valutazioni multiple per cui si arriva a un totale di 16.502 valutazioni.
A livello complessivo la maggior parte dei rispondenti frequenta le biblioteche meno di una volta al mese (44,4%) o una volta al mese (21,5%). Il 10,4% la frequenta una volta ogni 15 giorni, il 7,4% una volta a settimana e il 5,2% più volte a settimana.

Tabella 13 – Rispondenti per frequentazione della biblioteca

	N	%
più volte a settimana (da tutti i giorni a almeno due volte a settimana)	858	5,2
una volta a settimana	1.220	7,4
una volta ogni 15 giorni	1.715	10,4
una volta al mese	3.546	21,5
meno di una volta al mese	7.333	44,4
nr	1.830	11,1
Totale	16.502	100,0

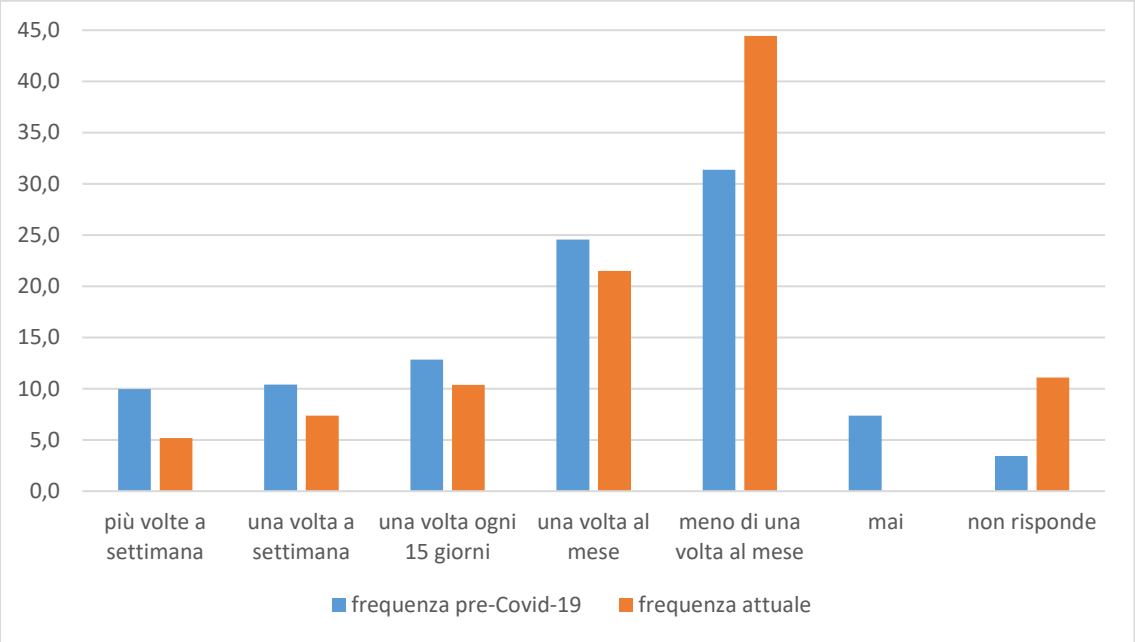
Alcune differenze nel modo di utilizzare le biblioteche si evidenziano analizzando la frequenza per età del rispondente. Si osserva che tutte le classi di età frequentano le biblioteche prevalentemente meno di una volta al mese. Risulta superiore alla media la quota dei giovani fino a 35 anni che frequentano le biblioteche più volte a settimana (oltre 10,0%), ma rimane nettamente inferiore ai valori maggiori del 40,0% di 'meno di una volta al mese'.

Grafico 12 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età



Dal confronto con le abitudini di frequentazione pre-Covid emerge una sostanziale riduzione della frequenza di accesso alle biblioteche: tutte le frequenze sono in diminuzione a favore del 'meno di una volta al mese'. L'andamento si riscontra in tutte le classi di età.

Grafico 13 – Rispondenti per frequenza della biblioteca pre-pandemia e attuale

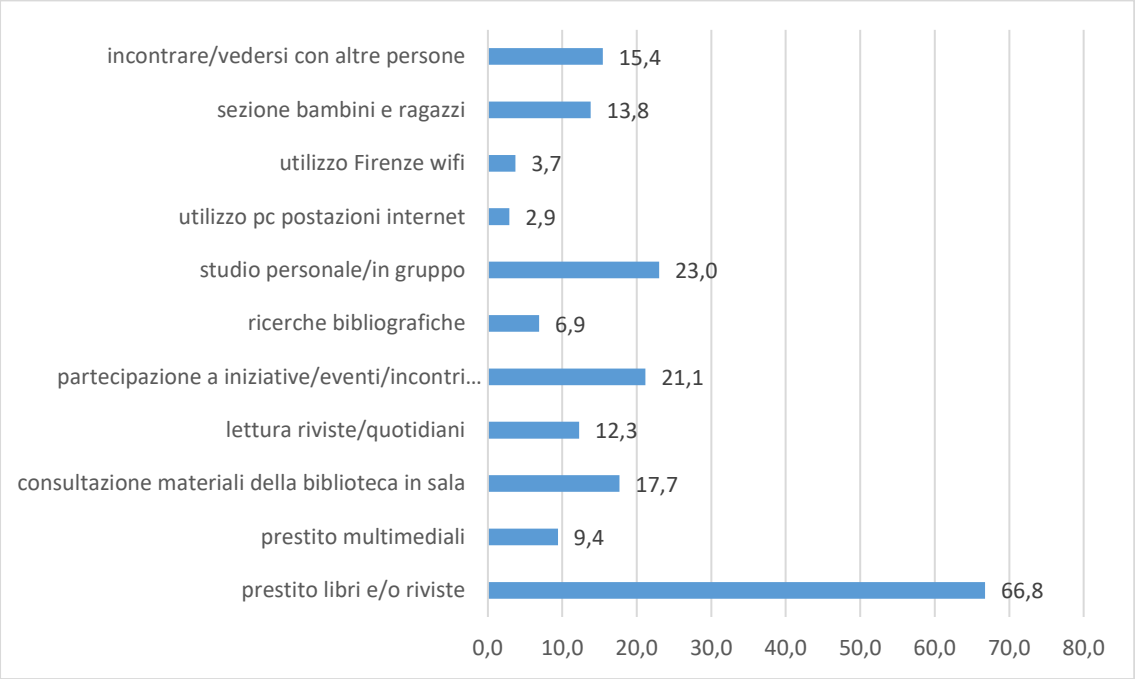


Ma quali sono i motivi per cui ci si reca in biblioteca? Il rispondente poteva selezionare più di una risposta da un elenco di possibili esigenze. Il 66,8% dei rispondenti indica come esigenza prioritaria il prestito di libri e/o riviste; il 23,0% si reca in biblioteca per studio personale o di gruppo; con il 21,1% segue la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca; è pari al 17,7% la quota di coloro che consultano il materiale in sala e al 15,4% quella di coloro che vanno in biblioteca per incontrare e vedersi con altre persone; il 13,8% frequenta la sezione bambini e ragazzi e il 12,3% si reca in biblioteca per leggere riviste e quotidiani; scende al 9,4% la quota di coloro che prendono in prestito multimediali. Con il 6,9% seguono le ricerche bibliografiche e con il 3,7% l'utilizzo della Firenze wifi; rimane residuale l'utilizzo del pc con postazioni internet (2,9%).

Tabella 14 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

Esigenza	N	%
prestito libri e/o riviste	10.665	66,8
prestito multimediali	1.506	9,4
consultazione materiali della biblioteca in sala	2.828	17,7
lettura riviste/quotidiani	1.962	12,3
partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	3.379	21,1
ricerche bibliografiche	1.102	6,9
studio personale/in gruppo	3.673	23,0
utilizzo pc postazioni internet	465	2,9
utilizzo Firenze wifi	592	3,7
sezione bambini e ragazzi	2.210	13,8
incontrare/vedersi con altre persone	2.465	15,4

Grafico 14 - 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 35 anni; i minori di 36 anni si recano in biblioteca principalmente per studio personale/in gruppo e tale esigenza è alla pari del 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 partecipazione a iniziative/eventi e incontri organizzati dalle biblioteche è più appannaggio dei 55-74enni e degli ultra75enni, così come la lettura di riviste e quotidiani. Sopra i 35 anni si utilizza la biblioteca più dei giovani anche per consultare i materiali in sala mentre la sezione bambini e ragazzi è molto più utilizzata dai 36-54enni rispetto alle altre classi.

Rispetto al periodo pre-pandemia la maggiore differenza sulle esigenze di frequentazione delle biblioteche si rileva sull'incontrare/vedersi con altre persone (in aumento di 4,5 punti percentuali); la partecipazione a eventi, l'utilizzo della sezione bambini e ragazzi e il prestito libri registrano un calo di circa 3 punti percentuali. Le altre esigenze rilevano scostamenti di minore entità e quasi tutte in negativo.

Grafico 15 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca e per età

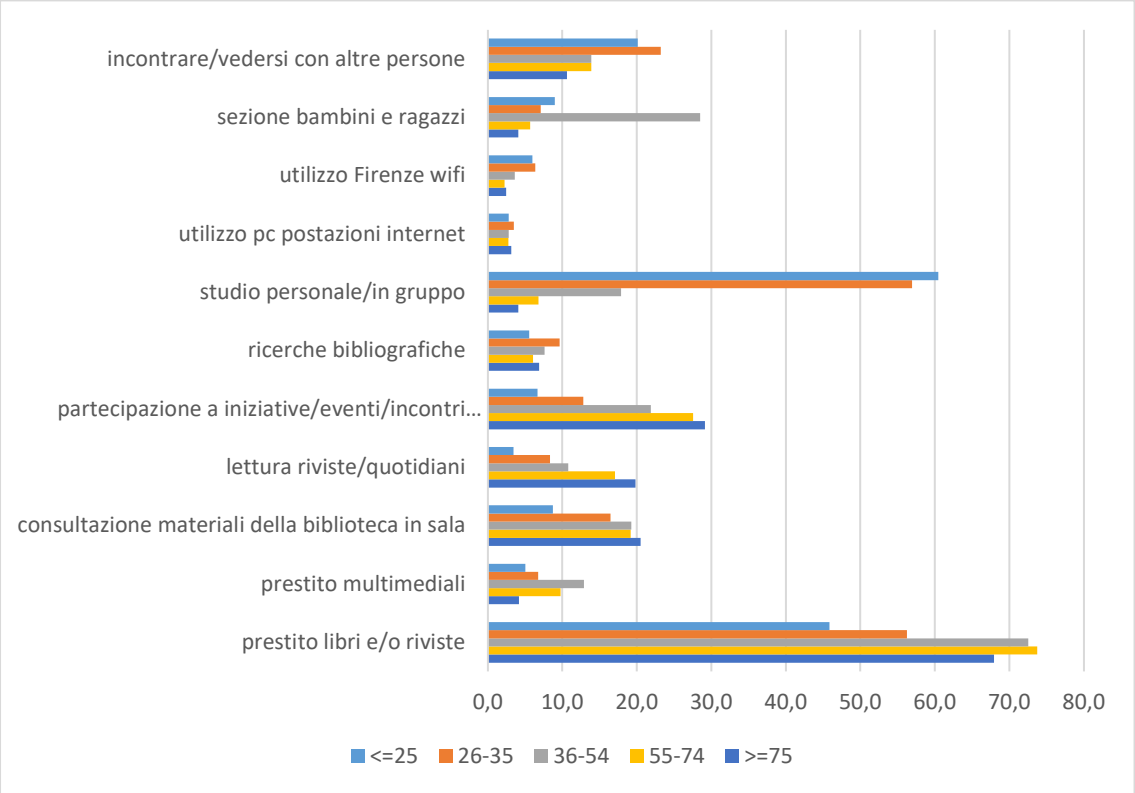
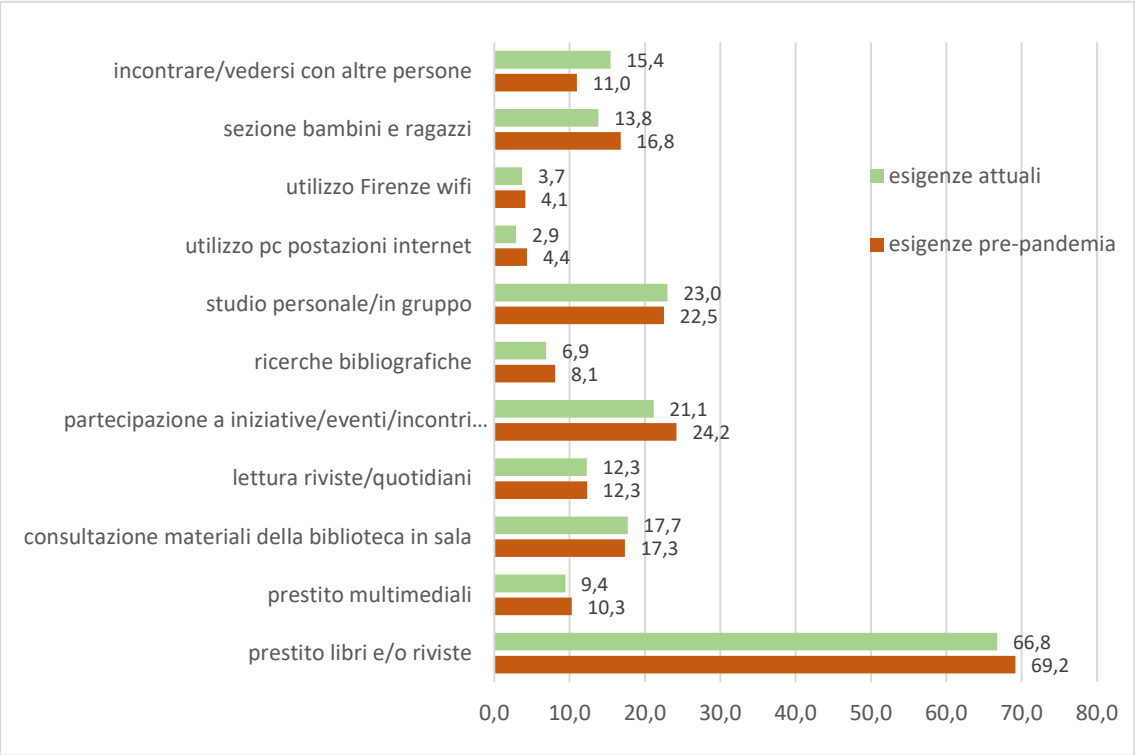


Grafico 16 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca pre-pandemia e attuali



Il baby pit-stop è utilizzato dal 14,2% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi (pari al 2,0% del totale dei rispondenti) e di questi il 91,1% 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 (60,6% e 51,9% rispettivamente). Rispetto alla precedente indagine (2019) non si osservano grosse differenze nelle valutazioni; gli scarti maggiori si osservano sugli aspetti relativi all'utilizzo 'fisico' della biblioteca (es. riscaldamento/aria condizionata, disponibilità e comodità posti a sedere e comfort degli ambienti (ordine e pulizia), giorni e orari di apertura) e sono compensati da un aumento del 'non so valutare/non utilizzo' legato alla diminuzione della frequentazione delle biblioteche.

Tabella 15 – Rispondenti per valutazione degli aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	non so valutare/ non utilizzo
accesso alla biblioteca*	86,0	10,2	1,4	2,5
giorni e orari di apertura**	75,7	15,8	1,6	6,8
silenziosità*	70,8	19,0	2,6	7,7
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	71,9	16,9	2,0	9,2
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)*	69,7	20,3	2,0	8,0
riscaldamento/aria condizionata*	61,2	19,5	2,1	17,2
disponibilità e comodità posti a sedere*	50,4	28,6	4,9	16,2
servizio internet (pc fisso)*	25,7	11,8	1,9	60,6
rete wifi*	34,0	12,1	2,1	51,9

**non valutate da utenti Bibliobus*
*** per il Bibliobus è 'punti di sosta e frequenza dei passaggi'*

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 62,4% e 53,7% rispettivamente) e le classi 55-74 (63,9% e 59,4%) e maggiori di 75 anni (72,0% e 68,7%).
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 multimediali, le raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi e le raccolte di periodici e riviste; il 36,6% non valuta/non utilizza le iniziative/eventi della biblioteca, il 33,8% non valuta/non utilizza il prestito interbibliotecario, il 29,8% la modulistica, il 26,5% la comunicazione eventi e il 21,2% il prestito locale.

Tabella 16 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	non so valutare/ non utilizzo
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	64,3	19,7	1,4	14,6
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali*	29,0	13,6	1,6	55,8
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/ multimediali per bambini e ragazzi	34,4	10,0	1,2	54,5
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste*	32,8	11,7	1,2	54,3
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	68,1	10,1	0,6	21,2
tempi di risposta del prestito interbibliotecario*	53,8	11,4	1,0	33,8
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)*	55,6	22,3	2,2	19,9
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	77,6	10,3	1,0	11,2
cortesia del personale	84,3	9,3	1,4	5,0
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)*	54,7	14,5	1,1	29,8
qualità iniziative/eventi*	49,7	12,3	1,5	36,6
comunicazione eventi*	56,5	14,4	2,6	26,5

**non valutate da utenti Bibliobus*

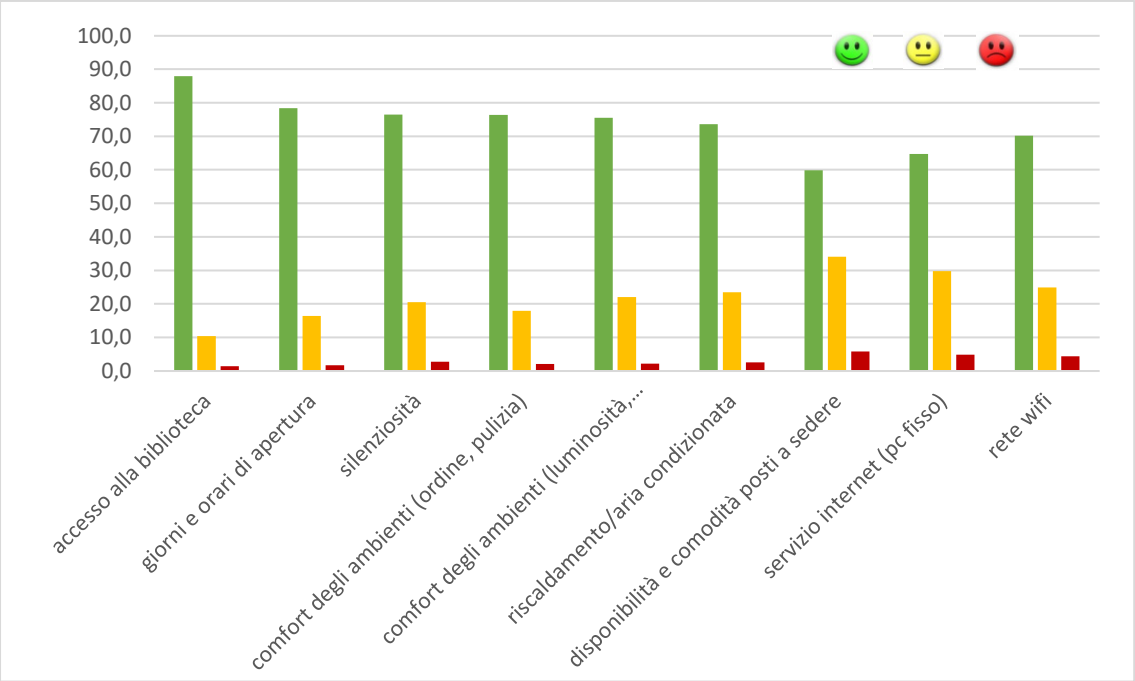
Di nuovo concentrandosi sugli aspetti meno utilizzati risulta che le raccolte multimediali sono meno utilizzate dalle femmine e dai minori di 26 anni e maggiori di 55 anni; le raccolte per bambini e ragazzi siano meno utilizzate dai maschi e da tutte le classi eccetto la 36-54 anni; i periodici e riviste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

Rispetto alla precedente indagine (2019) le valutazioni positive sono molto simili; lo scarto maggiore si osserva relativamente alla qualità delle iniziative/eventi che sicuramente hanno risentito più di altri aspetti dell'emergenza sanitaria e per la quale si riscontra un aumento del 'non so valutare/non utilizzo' (+5,6 punti percentuali).

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.

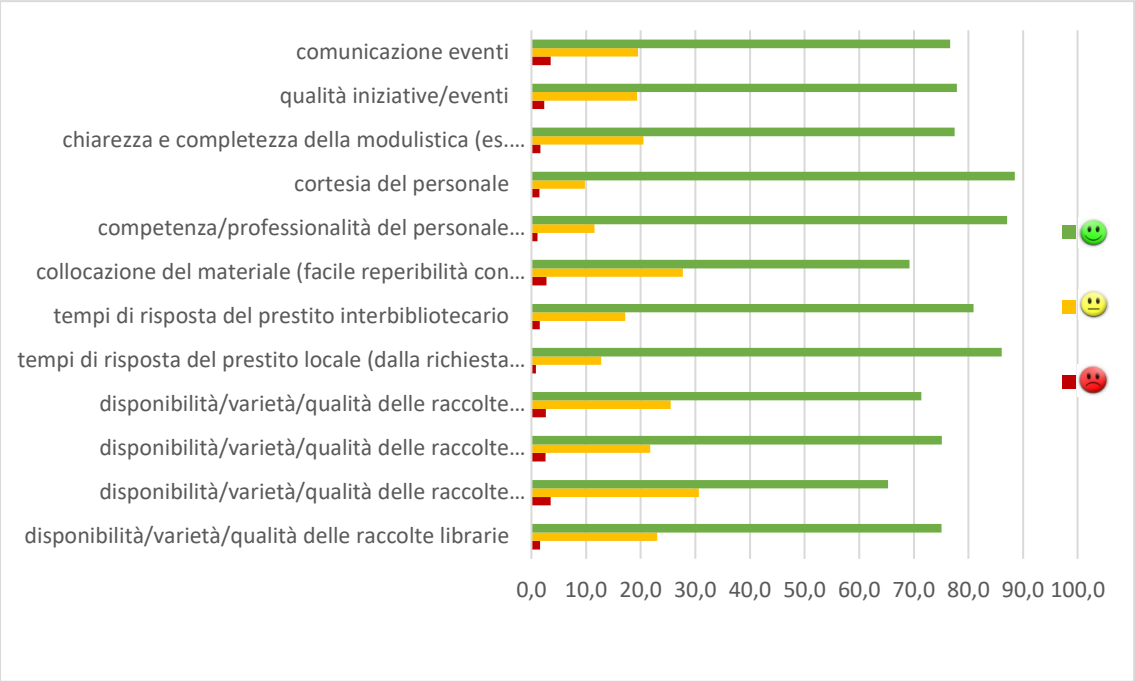
Tutti gli aspetti legati alla struttura rilevano una prevalenza di giudizi positivi (faccina sorridente), in particolare l'accesso alla biblioteca e i (87,9%); parte dei giudizi positivi si spostano su quelli intermedi (faccina senza espressione) e in misura minore su quelli negativi (faccina triste) per giorni e orari di apertura, comfort degli ambienti, silenziosità e riscaldamento/aria condizionata (valutazioni positive dal 73,6% al 78,4%); spostamento più consistente per la disponibilità dei posti a sedere e il servizio internet sia da postazione fissa sia wifi (valutazioni positive dal 59,9% al 70,1%). 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 5,8%.

Grafico 17 - Rispondenti per valutazione degli aspetti strutturali della biblioteca



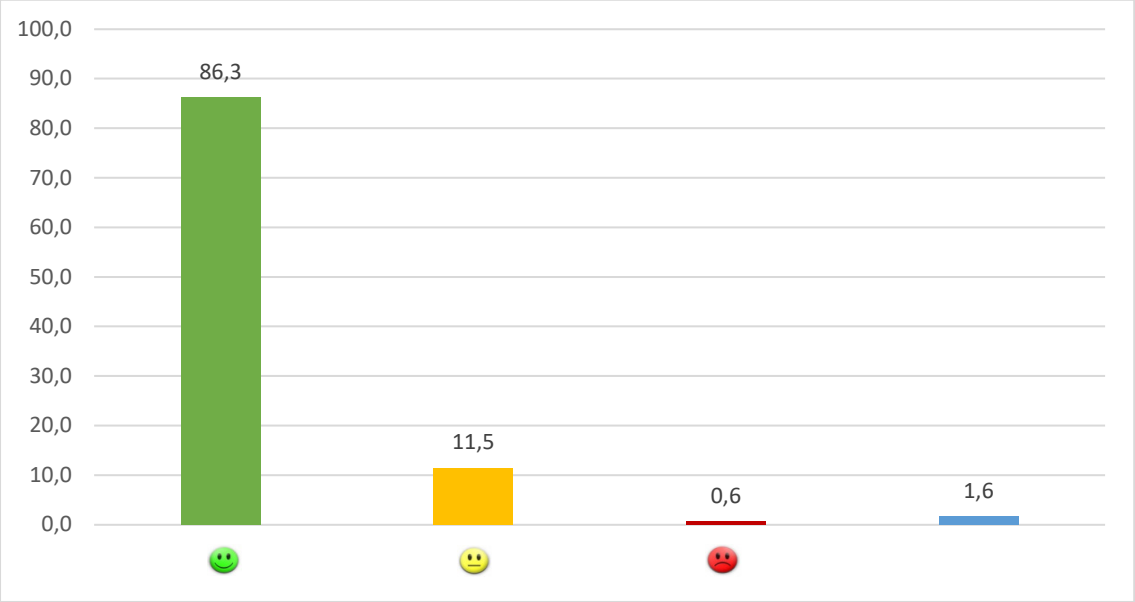
Analogamente anche tutti gli aspetti legati ai servizi rilevano una prevalenza di giudizi positivi (faccina sorridente), in particolare la competenza/professionalità e la cortesia del personale e il prestito locale (87,1%, 88,5% e 86,1% rispettivamente); molto bene (sopra al 75,0%) anche il prestito interbibliotecario, le iniziative/eventi, la comunicazione, la modulistica, le raccolte librarie e raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi; fra il 65,3% e il 71,4% le valutazioni positive per periodici e riviste, la collocazione del materiale e multimediali.

Grafico 18 - Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



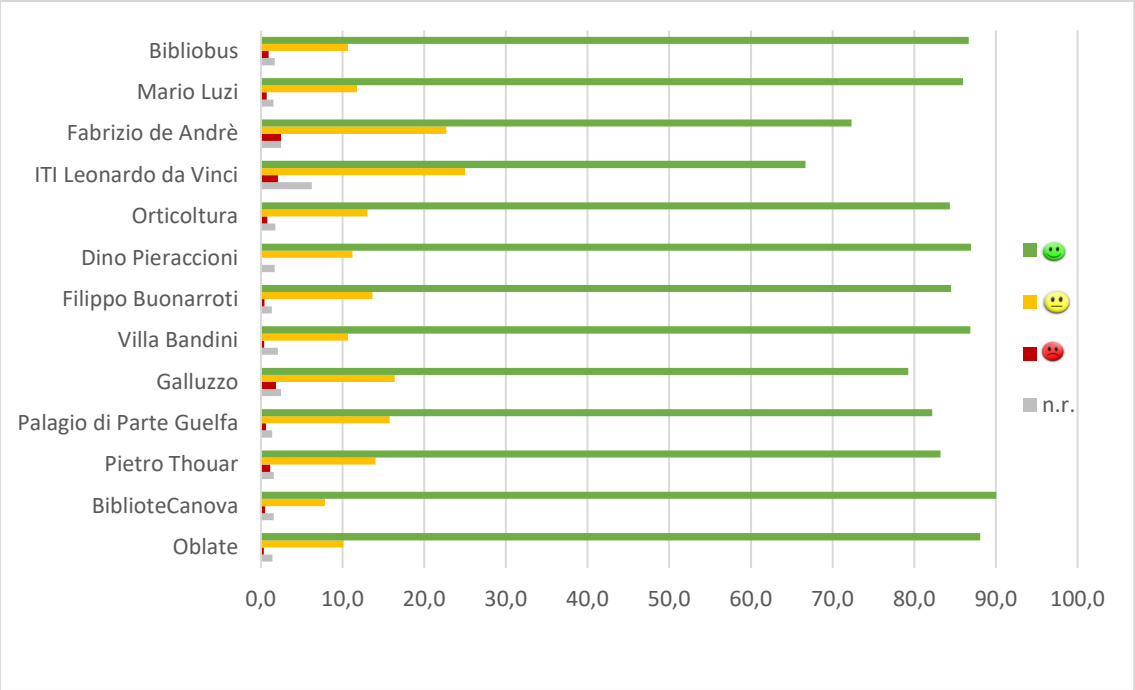
A conferma dei risultati molto positivi delle valutazioni dei singoli aspetti, il giudizio complessivo delle biblioteche riporta l'86,3% di rispondenti soddisfatti, l'11,5% di né soddisfatti né insoddisfatti e un residuale 0,6% di insoddisfatti. L'1,6% non esprime un giudizio.
Non si rilevano differenze sostanziali 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 comune*
- *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, per lo studio personale/di gruppo e per la consultazione di materiali in sala*
- *Valutazione complessiva superiore alla media; gli aspetti di cui gli utenti sono molto meno soddisfatti sono la disponibilità di posti a sedere, la comunicazione degli eventi, la silenziosità e l'ordine e pulizia degli ambienti*

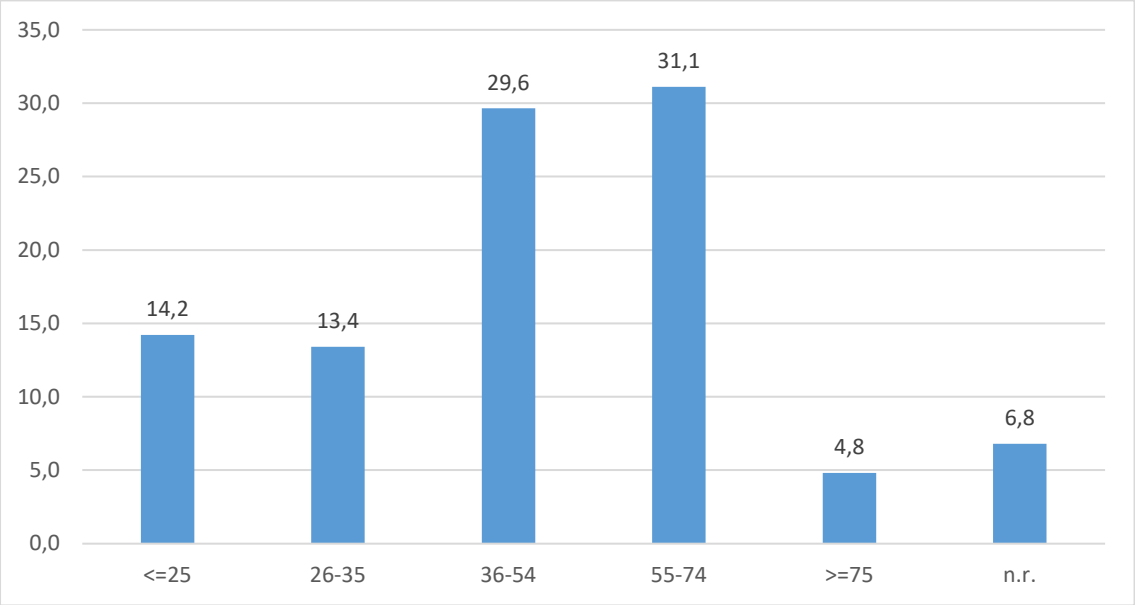
La biblioteca delle Oblate è la biblioteca che ha raccolto il maggior numero di valutazioni: 5.208 (5.180 del questionario online e 28 di quello cartaceo). Corrisponde al 47,5% dei rispondenti totali. Risulta che la maggior parte dei rispondenti sia di genere femminile (62,0%), il 32,9% di genere maschile e il 4,7% non specifica.

Tabella 17 – Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	3.229	62,0
M	1.714	32,9
altro	17	0,3
preferisco non dichiararlo	248	4,7
Totale	5.208	100,0

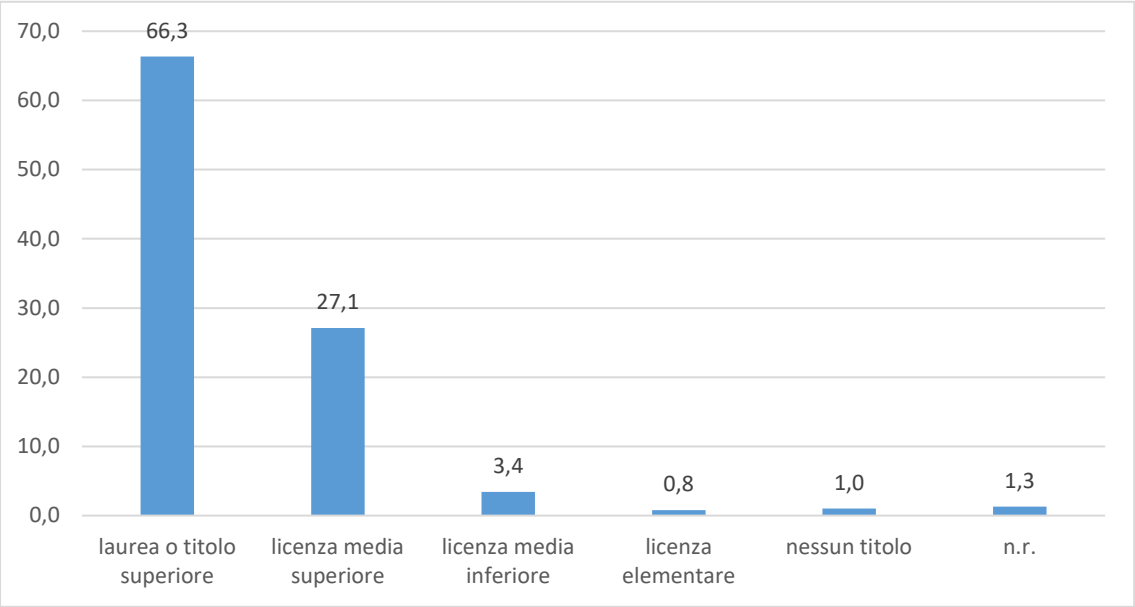
Per età si osserva il 31,1% di rispondenti di età compresa fra i 55 e i 74 anni, il 29,6% fra 36 e 54 anni. I più giovani, ovvero le classi dei minori di 25 e dei 26-35enni, riportano percentuali rispettivamente di 14,2% e 13,4%. Gli ultra-75enni registrano il 4,8%.

Grafico 21 – Rispondenti per classe di età



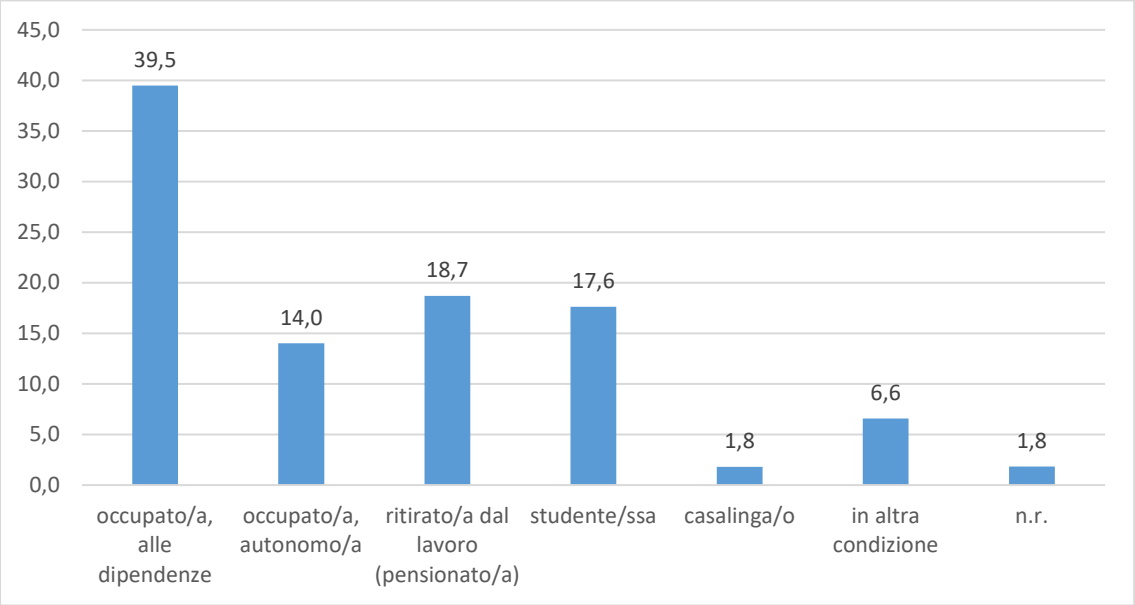
Il titolo di studio risulta elevato infatti il 66,3% dei rispondenti dichiara di possedere una laurea o un titolo superiore e il 27,1% ha conseguito una licenza media superiore. Le altre percentuali non risultano rilevanti.

Grafico 22 – Rispondenti per titolo di studio



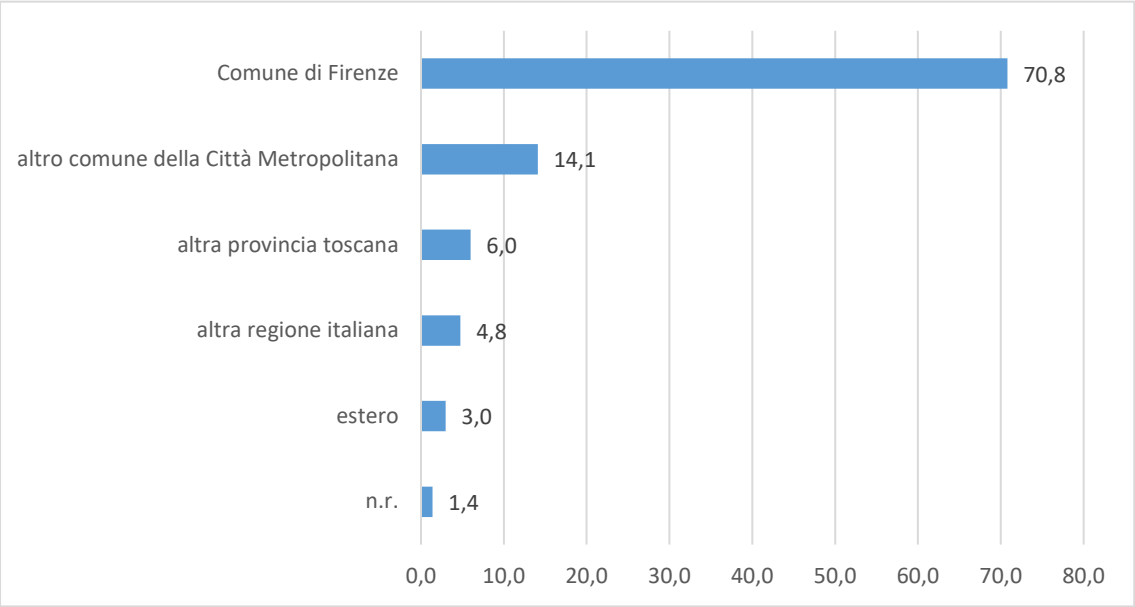
Per condizione occupazionale, coerentemente con la distribuzione per età, si osserva un 39,5% di occupati alle dipendenze, un 18,7% di pensionati, un 17,6% di studenti/sse e una percentuale del 14,0% di occupati autonomi.

Grafico 23 – Rispondenti per condizione occupazionale



Il 70,8% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, il 14,1% in un altro comune della città metropolitana. Si ha una percentuale del 6,0% per coloro che provengono da un'altra provincia, mentre scende al 4,8% quella di coloro che provengono da un'altra regione. Il 3,0% risiede all'estero.

Grafico 24 – Rispondenti per luogo di residenza



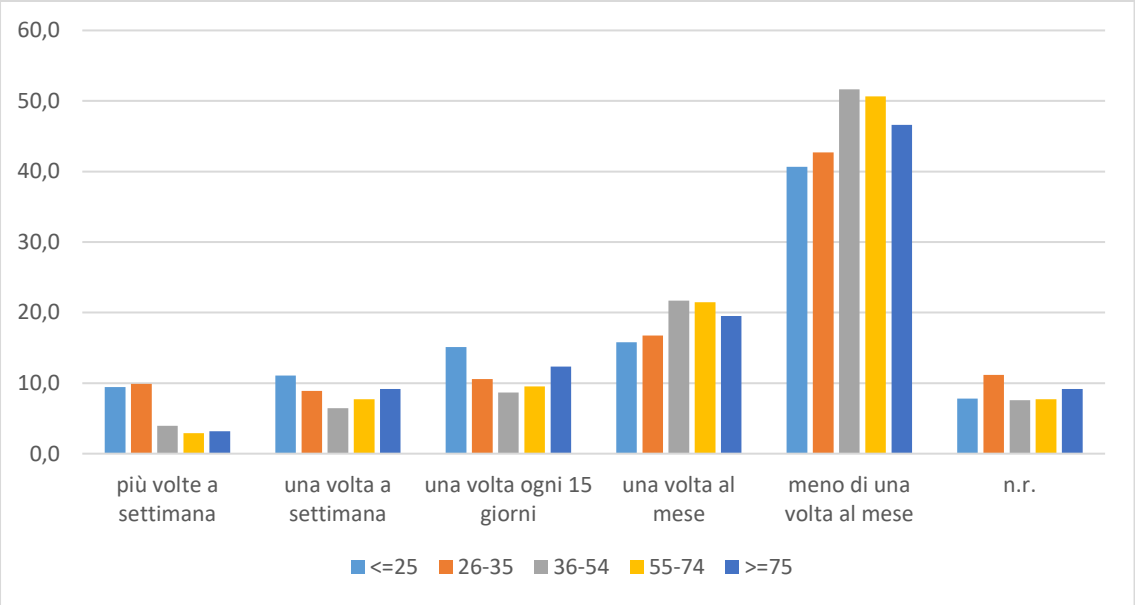
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. Complessivamente la maggior parte dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese (48,0%) o una volta al mese (19,5%), mentre il 10,4% la frequenta una volta ogni 15 giorni, l'8,0% una volta a settimana e il 5,4% più di una volta a settimana.

Tabella 18 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	280	5,4
Una volta a settimana	419	8,0
Una volta ogni 15 giorni	542	10,4
Una volta al mese	1.014	19,5
Meno di una volta al mese	2.498	48,0
Non rispondenti	455	8,7
Totale	5.208	100,0

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. I giovani fino a 35 anni mostrano percentuali più elevate rispetto alle altre classi di età per la frequentazione di più volte a settimana ma sempre sotto al 10,0%. I minori di 25 anni prevalgono anche nel 'una volta a settimana' (11,1%) e nel 'una volta ogni 15 giorni' (15,1%) mentre nel 'una volta al mese' si osservano quote maggiori di 36-54 e 55-74enni (entrambi poco più del 21,0%).

Grafico 25 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

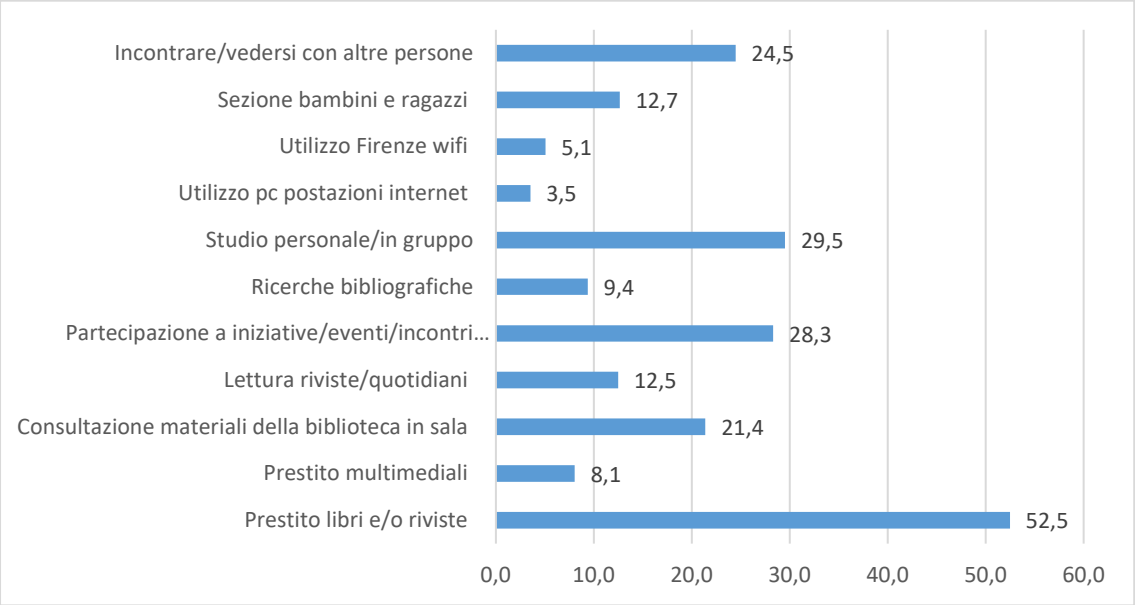


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 52,5%; il 29,5% dei rispondenti si reca in biblioteca per studio personale/in gruppo; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca con il 28,3%; il 24,5% afferma di frequentare la biblioteca per incontrare/vedersi con altre persone; il 21,4% per consultare il materiale in sala; il 12,7% usa la sezione bambini e ragazzi; con una percentuale simile del 12,5% gli utenti frequentano la biblioteca per la lettura di riviste/quotidiani; il 9,4% si reca in biblioteca per ricerche bibliografiche; scende all'8,1% la percentuale di coloro che usano il prestito multimediale; con il 5,1% e il 3,5% seguono rispettivamente l'utilizzo di Firenze-wifi e l'utilizzo dei pc/postazioni internet.

Tabella 19 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

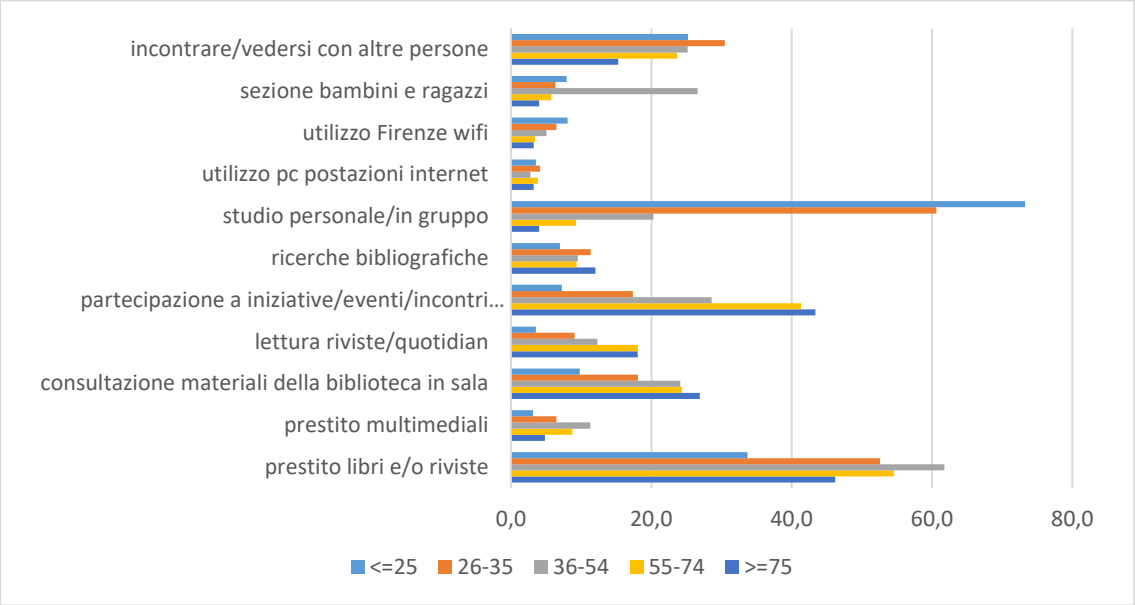
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	2.733	52,5
Prestito multimediali	420	8,1
Consultazione materiali della biblioteca in sala	1.114	21,4
Lettura riviste/quotidiani	650	12,5
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	1.475	28,3
Ricerche bibliografiche	490	9,4
Studio personale/in gruppo	1.538	29,5
Utilizzo pc postazioni internet	184	3,5
Utilizzo Firenze wifi	265	5,1
Sezione bambini e ragazzi	659	12,7
Incontrare/vedersi con altre persone	1.275	24,5

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; i 26-35enni presentano percentuali molto elevate per lo studio e per il prestito di libri, ma è nell'incontrare/vedersi con altre persone che superano le altre classi. 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+. Nella consultazione di materiali in sala si aggiunge alle due classi più adulte la classe 36-54 anni; tale fascia mostra una quota più alta delle altre classi nella sezione dedicata ai bambini e nel prestito di libri.

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



Il baby pit-stop è utilizzato dal 19,4% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi il 93,8% 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 52,5% e il 40,9% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 12,5% non utilizza l'aria condizionata/riscaldamento mentre l'8,6% non utilizza posti a sedere.

Tabella 20 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non so valutare / Non utilizzo
accesso alla biblioteca	84,6	11,5	1,6	2,3
giorni e orari di apertura	78,8	16,3	1,3	3,6
silenziosità	67,5	24,8	2,8	4,9
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	73,8	20,0	2,6	3,7
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	72,6	21,2	1,7	4,5
riscaldamento/aria condizionata	62,3	23,2	2,0	12,5
disponibilità e comodità posti a sedere	47,8	36,3	7,2	8,6
servizio internet (pc fisso)	29,1	16,1	2,3	52,5
rete wifi	39,4	17,3	2,4	40,9

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che oltre la metà dei rispondenti non usa: le raccolte multimediali, le raccolte librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 52,2%, 55,8%, 51,1% di non utilizzo); il 39,5% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 26,4%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 27,1%, la qualità degli eventi dal 30,2% e la loro comunicazione dal 24,8%. Il 21,1% non valuta la collocazione del materiale.

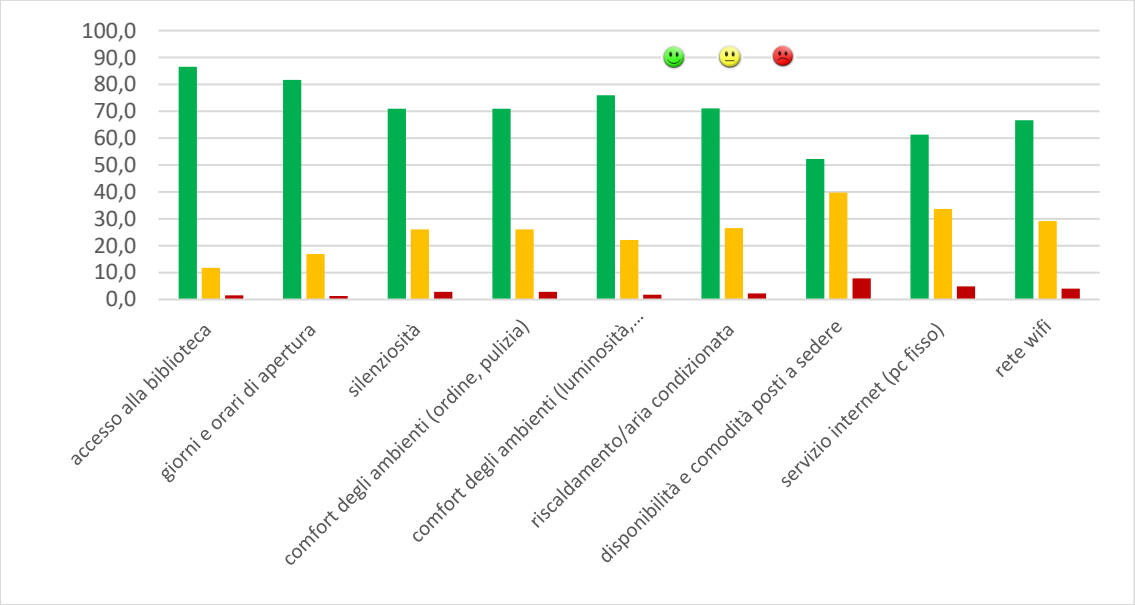
Tabella 21 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	Non so valutare /Non utilizzo
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	65,9	15,3	0,8	18,0
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	33,0	13,6	1,2	52,2
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/ multimediali per bambini e ragazzi	36,4	7,2	0,6	55,8
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/ riviste	36,5	11,4	1,0	51,1
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	62,1	11,0	0,6	26,4
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	47,8	11,7	1,0	39,5
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	53,5	23,3	2,2	21,1
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	74,9	10,6	0,8	13,8
cortesia del personale	82,5	10,8	1,3	5,4
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	53,7	17,8	1,4	27,1
qualità iniziative/eventi	56,3	12,4	1,1	30,2
comunicazione eventi	52,0	19,8	3,4	24,8

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.

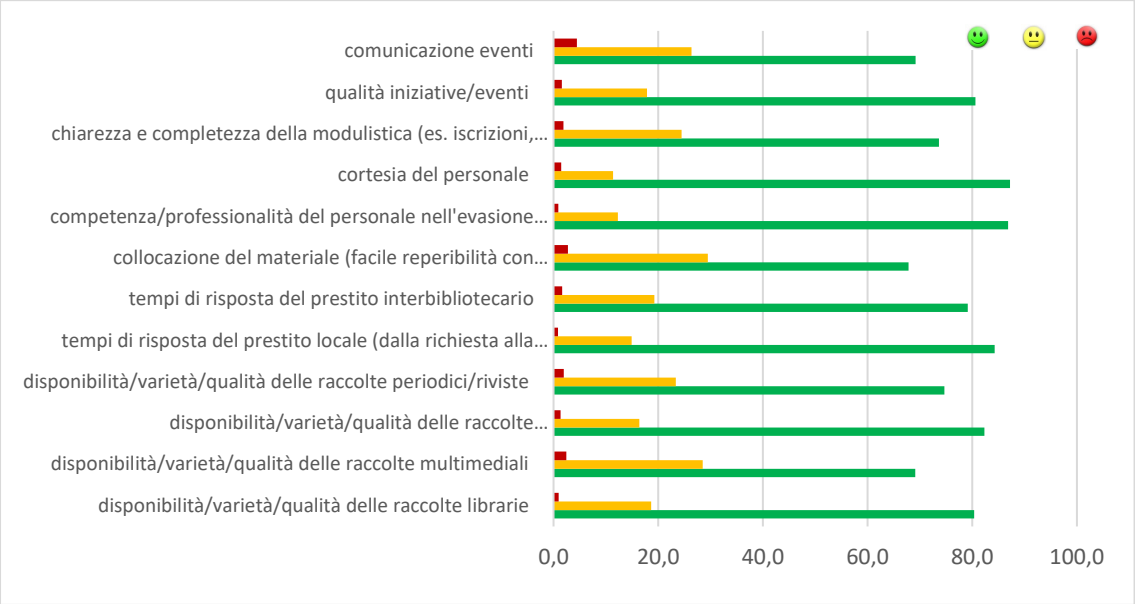
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali hanno ottenuto risultati positivi con percentuali di utenti soddisfatti (faccine sorridenti) che arrivano fino ad 86,6% per l'accesso alla biblioteca e all'81,1% per i giorni e gli orari di apertura. La percentuale positiva più bassa si ha per i posti a sedere (52,3%) che determina un percentuale abbastanza alta, rispetto alle altre, di risposte con la faccina senza espressione (gialla) intorno al 40,0% e di conseguenza della faccina rossa che si attesta al 7,9%. In tutti gli altri aspetti le faccine rosse non superano mai il 5,0%. Anche se non sono molto utilizzati, il servizio internet e la wi-fi hanno ricevuto comunque valutazioni positive superiori al 60%.

Grafico 28 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



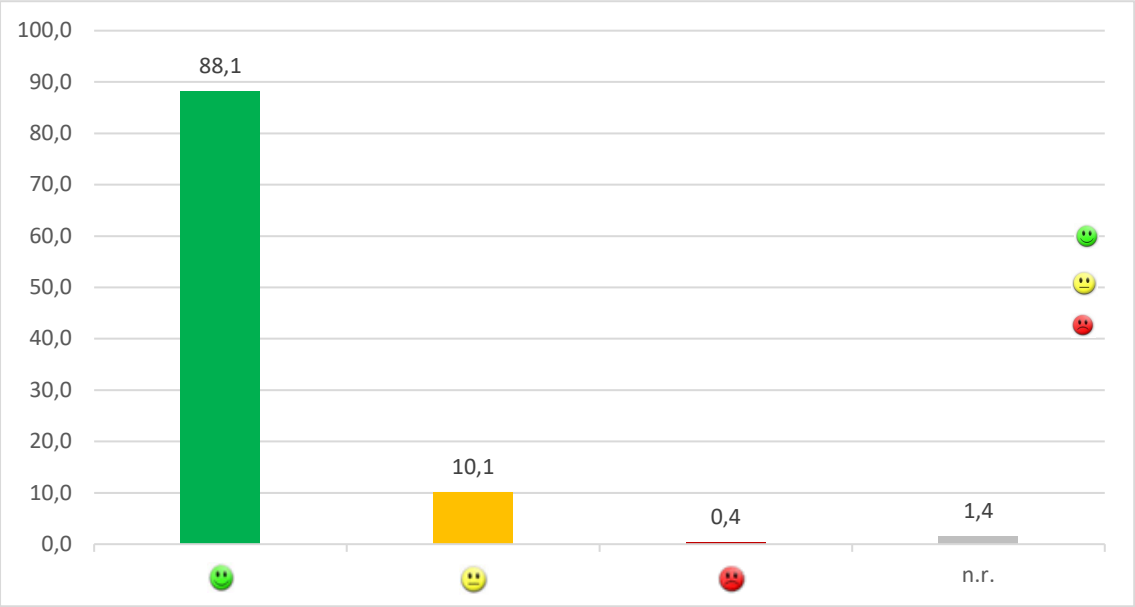
Nel secondo grafico invece si si valutano i servizi. In questo caso le valutazioni sono tutte positive, le risposte con la faccina rossa sono tutte sotto al 3,0% eccetto il 4,5% per la comunicazione degli eventi. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente con l'87,2% e con l'86,8% di faccine sorridenti; la qualità delle iniziative/eventi della biblioteca ha ricevuto l'80,6% di risposte positive; i tempi di risposta del prestito locale l'84,3%, quelli del prestito interbibliotecario il 79,1%. Sopra l'80,0% anche le valutazioni positive per disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi e delle raccolte librarie (82,3% e 80,4% rispettivamente). Per tutti gli altri servizi i giudizi positivi si aggirano intorno al 65-75%.

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'88,1% ha dato una valutazione positiva, il 10,1% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,4% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 30 - 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 la consultazione di materiali in sala, 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*

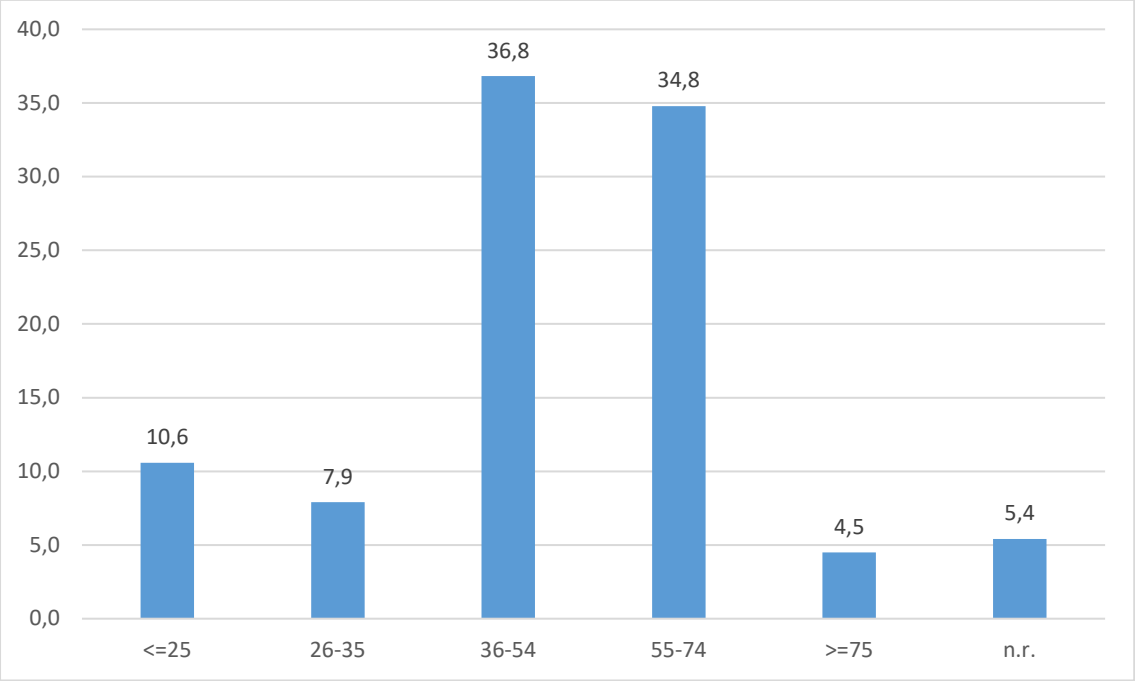
La BiblioteCaNova dell'Isolotto ha raccolto 2.607 valutazioni (2.604 del questionario online e 3 di quello cartaceo). Corrisponde al 23,8% dei rispondenti totali.
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (64,3%), il 32,6% è di genere maschile e il 2,9%, invece, non specifica.

Tabella 22 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	1.676	64,3
M	851	32,6
altro	3	0,1
preferisco non dichiararlo	77	2,9
Totale	2.607	100,0

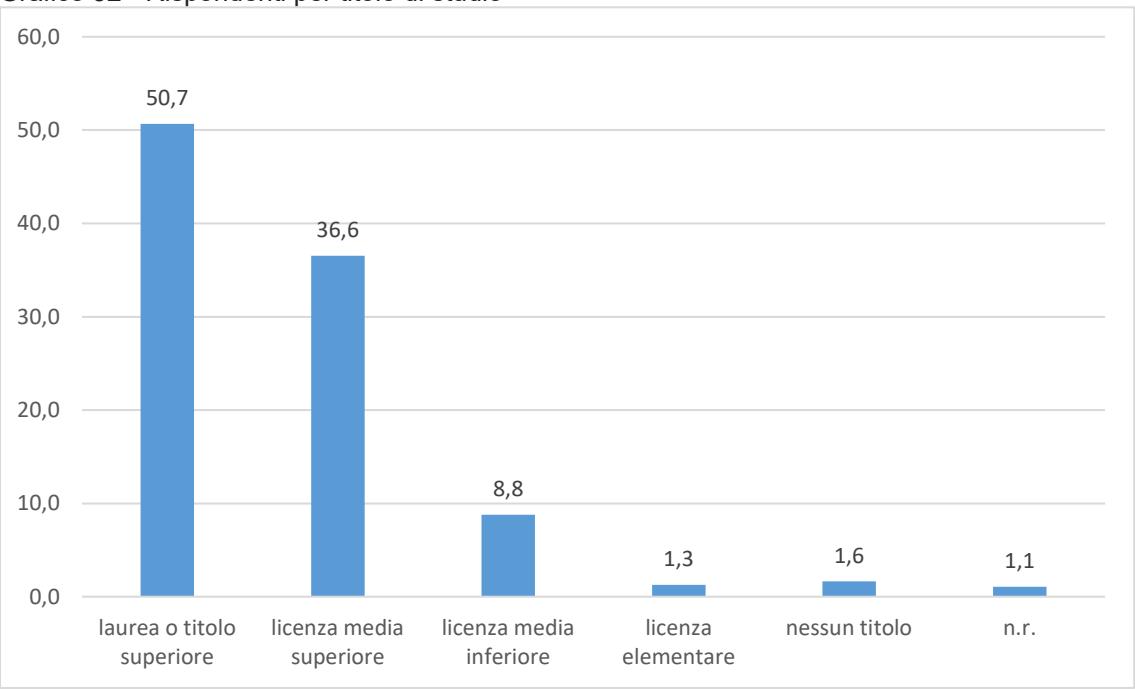
Per il 36,8% del totale, i rispondenti hanno un'età compresa tra i 36 e i 54 anni. Insieme alla classe dei 55-74enni (34,8%) rappresentano gran parte degli utenti. Le altre classi di età sono in netta minoranza: i minori di 25 anni rappresentano il 10,6%, i 26-35enni sono il 7,9%, gli ultra-75enni sono soltanto il 4,5%.

Grafico 31 - Rispondenti per classe di età



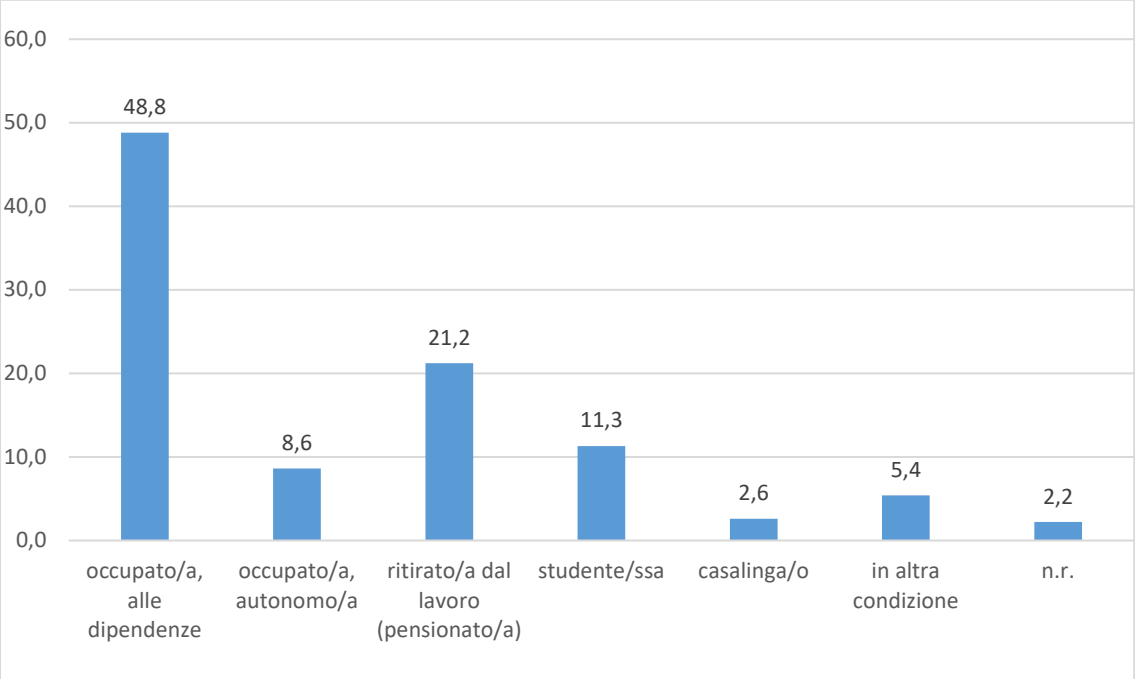
Per titolo di studio i rispondenti si distribuiscono quasi totalmente fra 'laurea o titolo superiore' (50,7%) e 'licenza media superiore' (36,6%). Risulta un 8,8% di rispondenti che hanno conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 32 - Rispondenti per titolo di studio



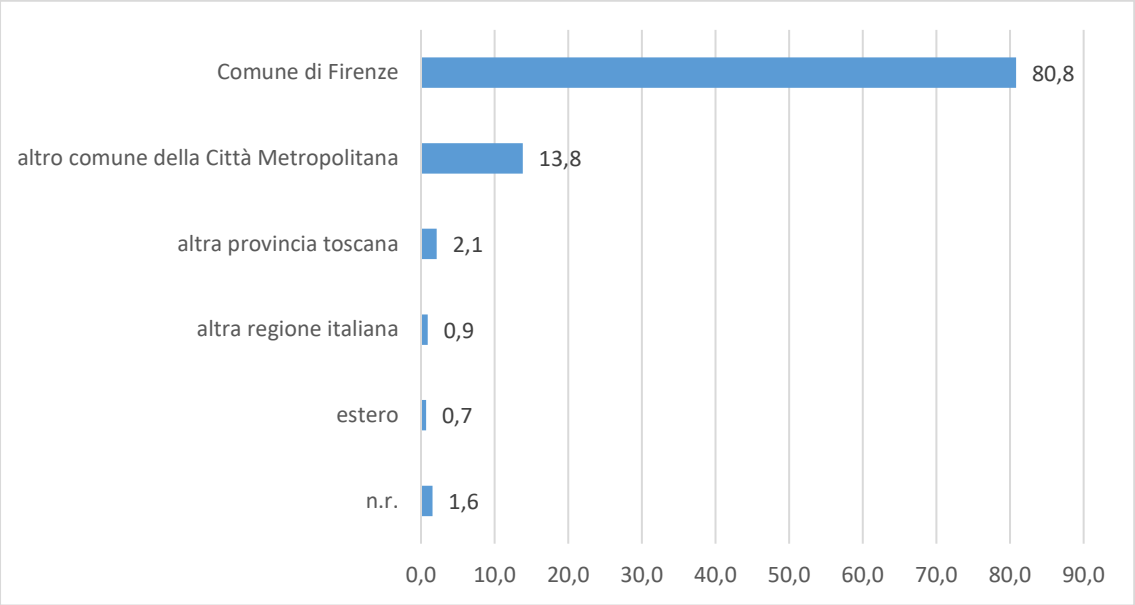
Per quanto riguarda la condizione occupazionale i rispondenti si dividono in tre modalità prevalenti: occupati alle dipendenze (48,8%), pensionati (21,2%) e studenti (11,3%). Seguono gli occupati autonomi con l'8,6%.

Grafico 33 - Rispondenti per condizione occupazionale



L'80,8% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, cui si aggiunge il 13,8% che vive in un altro comune della città metropolitana. Le percentuali delle altre modalità non risultano rilevanti.

Grafico 34 - Rispondenti per luogo di residenza



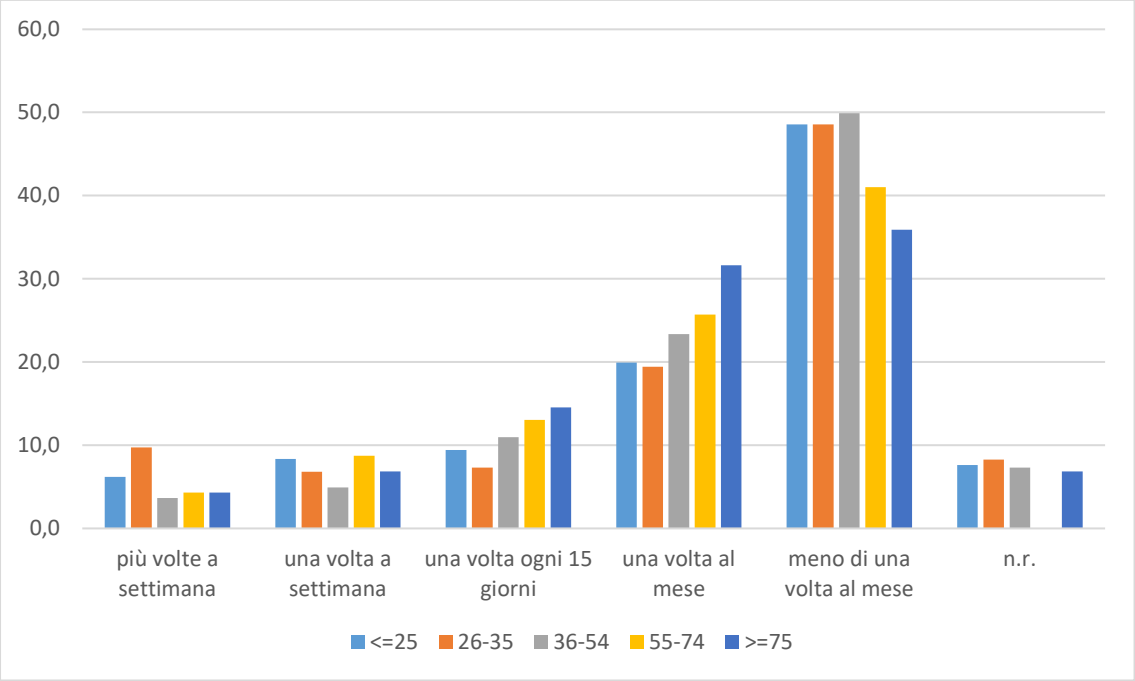
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. Il 45,8% dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese; il 23,4% si reca in biblioteca una volta al mese. La percentuale scende gradualmente per le altre tre opzioni: 'una volta ogni 15 giorni' registra l'11,2%, 'una volta a settimana' il 6,9%, 'più volte a settimana' il 4,6%.

Tabella 23 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	120	4,6
Una volta a settimana	180	6,9
Una volta ogni 15 giorni	293	11,2
Una volta al mese	611	23,4
Meno di una volta al mese	1.193	45,8
Non rispondenti	210	8,0
Totale	2.607	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente.
Tutte le classi di età frequentano la biblioteca prevalentemente meno di una volta al mese o una volta al mese. Per gli ultra75enni le due percentuali sono molto simili (35,9% e 31,6% rispettivamente). I giovani, in particolare la classe 26-35 anni, mostrano percentuali più elevate rispetto alle altre classi di età per la frequentazione di più volte a settimana ma sempre sotto al 10,0%.

Grafico 35 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età



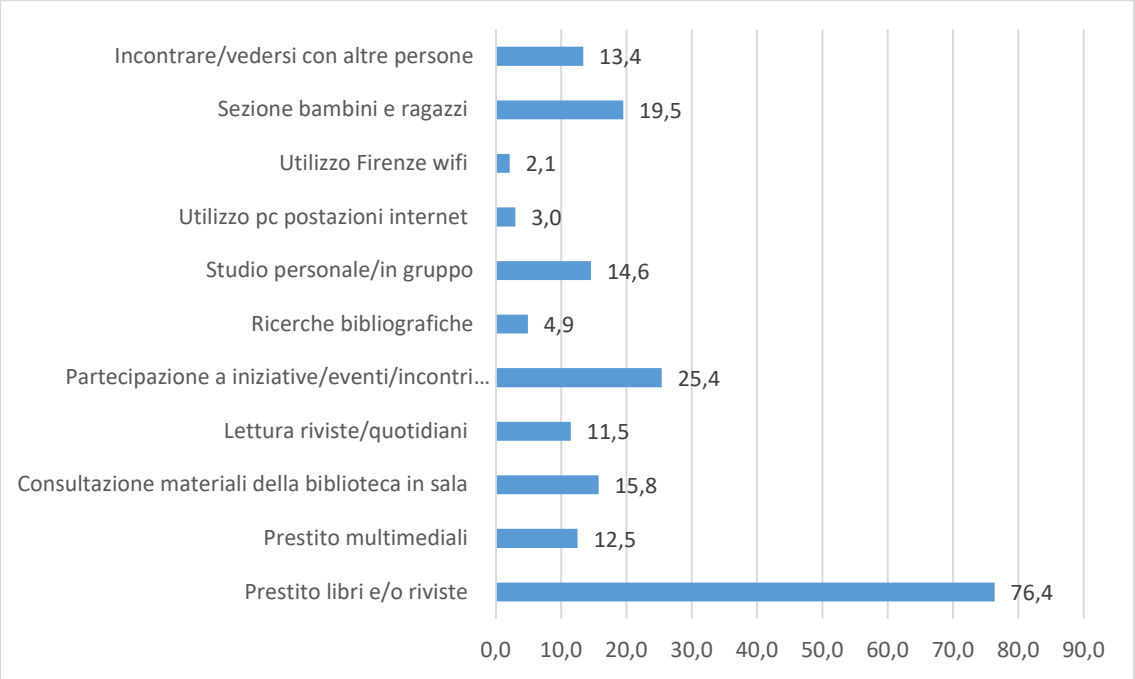
Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 76,4% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a

iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca con il 25,4%; il 19,5% si reca in biblioteca per l'utilizzo della sezione bambini e ragazzi e il 15,8% per consultare materiali in sala. Con quote fra l'11,0% e il 15,0% ci sono 'studio personale/in gruppo' (14,6%), 'incontrare/vedersi con altre persone' (13,4%), prestito multimediali' (12,5%), e 'lettura riviste/quotidiani' (11,5%); percentuali molto più basse si rilevano per 'ricerche bibliografiche' (4,9%), 'utilizzo pc postazioni internet' (3,0%) e 'utilizzo Firenze wi-fi' (2,1%).

Tabella 24 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

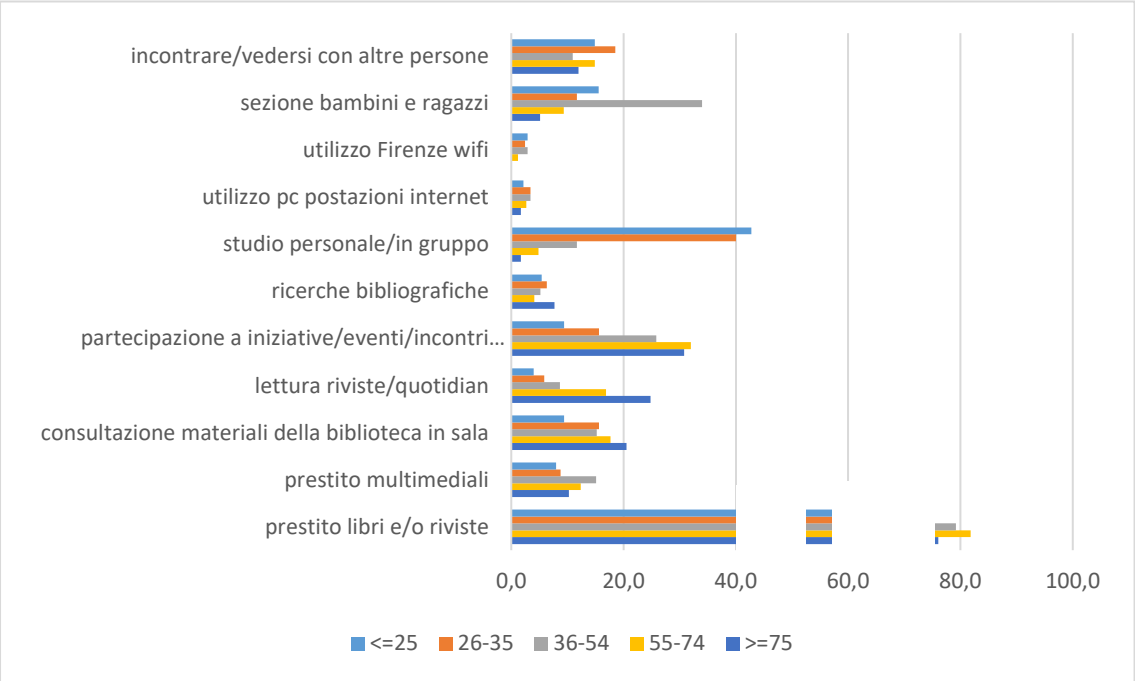
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	1.991	76,4
Prestito multimediali	327	12,5
Consultazione materiali della biblioteca in sala	411	15,8
Lettura riviste/quotidiani	300	11,5
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	662	25,4
Ricerche bibliografiche	128	4,9
Studio personale/in gruppo	380	14,6
Utilizzo pc postazioni internet	78	3,0
Utilizzo Firenze wifi	56	2,1
Sezione bambini e ragazzi	509	19,5
Incontrare/vedersi con altre persone	349	13,4

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 risulta l'esigenza principale per tutti. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca prevale tra le fasce dai 36 anni in su e in particolare sopra i 55 anni. Come è logico che sia la fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini. Nello studio personale/ di gruppo i minori di 26 anni riportano una percentuale del 42,8% e insieme ai 26-35enni (40,0%), superano ampiamente le altre classi di età. La lettura di riviste/quotidiani è utilizzata soprattutto sopra i 55 anni e in particolare dai 75+.

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



Il baby pit-stop è utilizzato dal 18,5% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi il 92,6% 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 58,3% e il 53,9% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 15,3% non utilizza posti a sedere mentre il 14,3% non utilizza l'aria condizionata/riscaldamento.

Tabella 25 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	91,9	5,2	1,0	2,0
giorni e orari di apertura	84,1	11,9	1,0	3,1
silenziosità	71,4	19,4	2,8	6,3
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	83,3	11,5	0,8	4,4
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	82,1	11,2	0,8	5,9
riscaldamento/aria condizionata	70,5	14,2	1,1	14,3
disponibilità e comodità posti a sedere	61,4	21,6	1,7	15,3
servizio internet (pc fisso)	29,6	10,8	1,3	58,3
rete wifi	34,4	10,4	1,3	53,9

Tabella 26 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

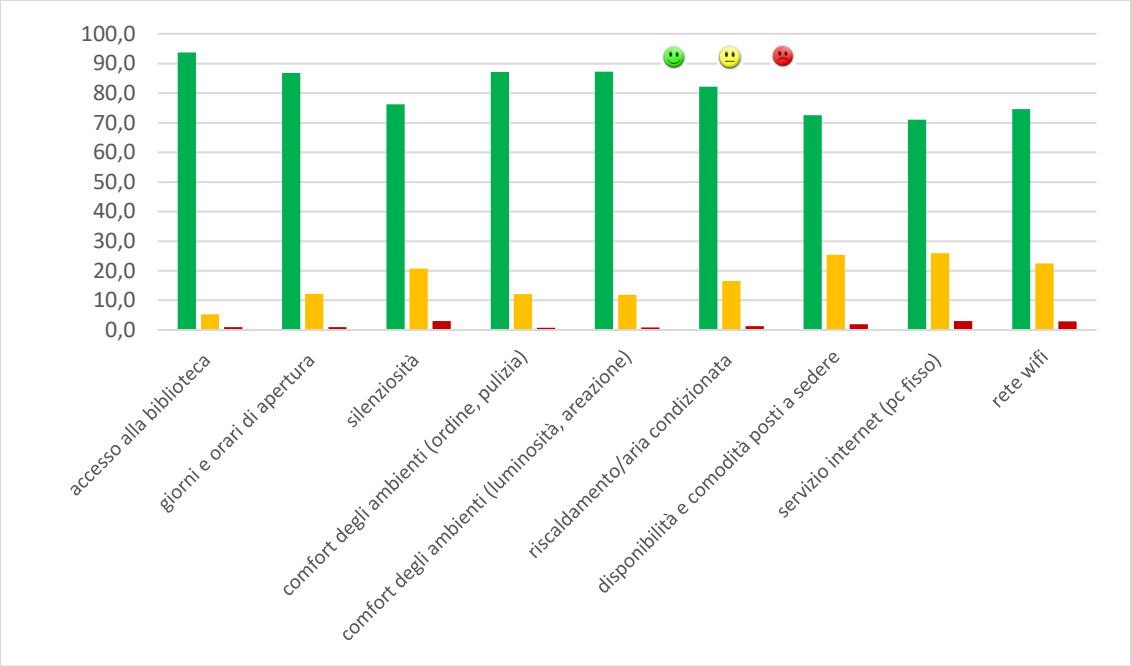
Servizi	🙂	😐	☹	Non utilizzo/ Non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	71,4	18,3	0,5	9,8
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	32,5	14,3	1,7	51,6
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	42,2	10,4	0,5	46,8
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	35,3	10,3	0,8	53,6
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	74,0	10,2	0,8	15,0
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	58,5	12,1	1,0	28,4
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	60,7	24,5	2,1	12,6
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	81,4	10,2	0,8	7,6
cortesia del personale	87,7	7,6	1,0	3,7
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	59,5	13,1	0,8	26,7
qualità iniziative/eventi	58,5	12,0	1,1	28,3
comunicazione eventi	69,8	11,8	1,6	16,8

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 librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 51,6%, 46,8%, 53,6% di non utilizzo); il 28,4% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 15,0%; la qualità degli eventi non è valutata dal 28,3% e la chiarezza/completezza della modulistica dal 26,7%

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.

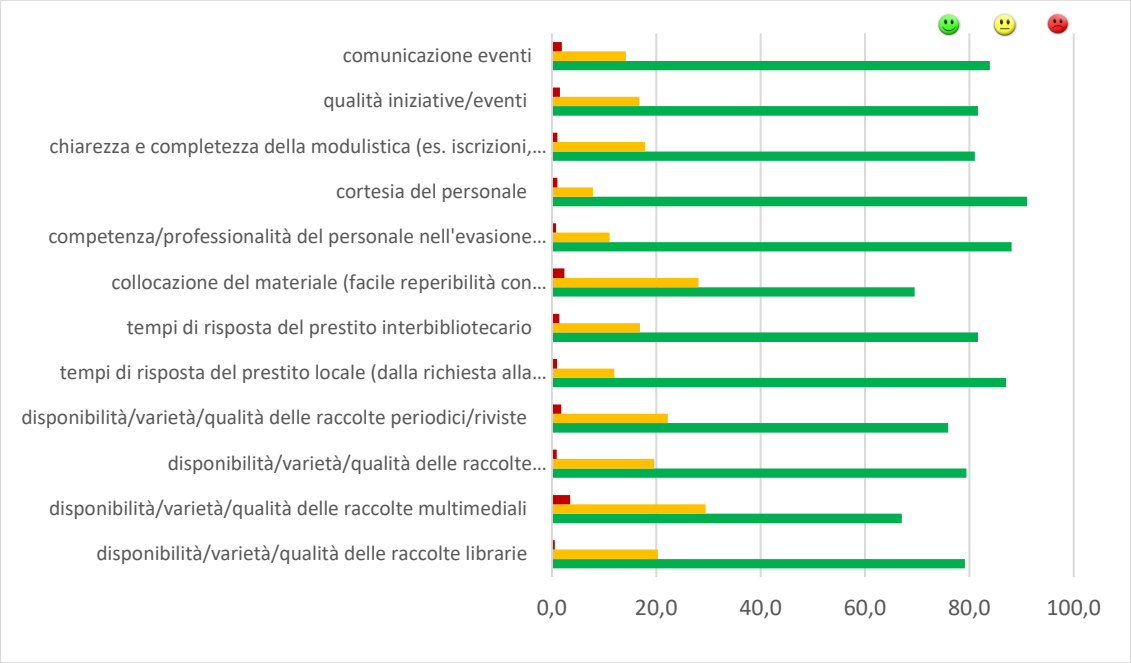
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali presentano un netto predominio di risultati positivi con percentuali che arrivano a un massimo del 93,7% per l'accesso alla biblioteca. Si attestano a circa l'87,0% i giudizi positivi per il comfort degli ambienti e per i giorni e gli orari di apertura; scendono all'82,2% per il riscaldamento/aria condizionata. La silenziosità e la disponibilità dei posti a sedere ottengono rispettivamente 76,2% e 72,6% di 'faccine sorridenti'. Anche se non sono molto utilizzati, il servizio internet e la wi-fi hanno ricevuto comunque valutazioni positive fra il 70,0% e il 75,0%. La percentuale di riscontri negativi non supera il 3,0% per tutti gli aspetti.

Grafico 38 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



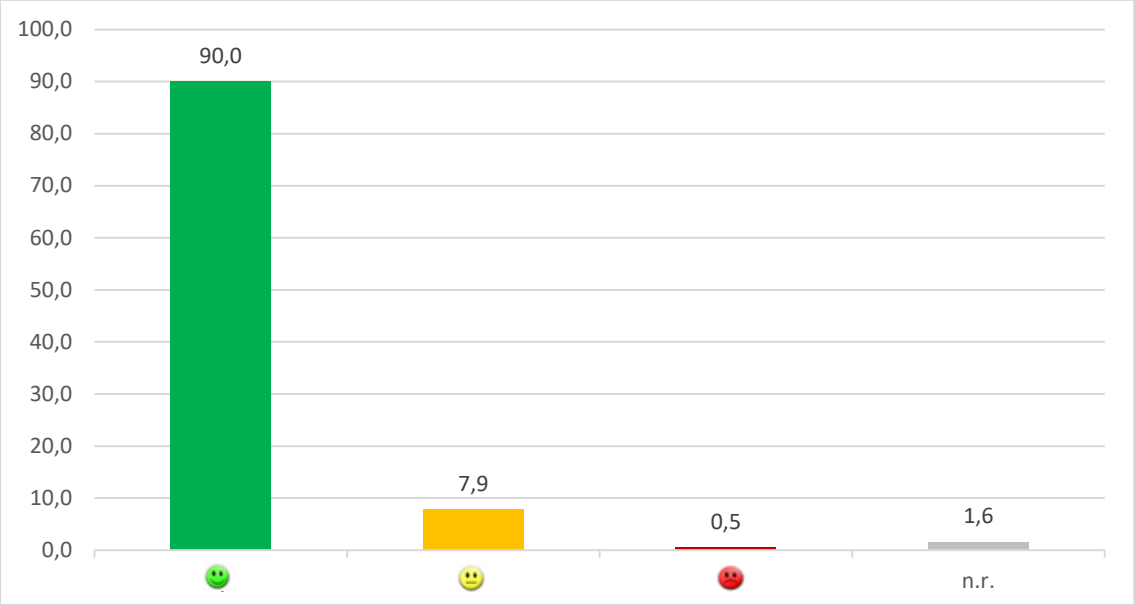
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. In questo caso le valutazioni sono tutte ampiamente positive. La cortesia e la competenza del personale risultano molto apprezzate riportando rispettivamente il 91,1% e l'88,1% di rispondenti soddisfatti; i tempi di risposta del prestito locale hanno ricevuto l'87,1% di risposte positive; il prestito interbibliotecario e la qualità delle iniziative/eventi della biblioteca l'81,7% entrambi; la comunicazione eventi l'83,9% e la chiarezza e completezza della modulistica l'81,1%. Tutti gli altri servizi si aggirano intorno al 75,0-80,0% fatta eccezione per la disponibilità delle raccolte multimediali e la collocazione del materiale che ricevono rispettivamente il 67,0% e il 69,5% di risposte positive e sono gli unici due aspetti con una quota di 'faccine rosse' superiore al 2,0% (rispettivamente 3,5% e 2,4%).

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 il 90,0% ha dato una valutazione positiva, il 7,9% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,5% 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*
- *Più utilizzata per la consultazione dei materiali in sala e per il prestito di libri/riviste, meno utilizzata per studio personale/di gruppo e per incontrare/vedersi con altre persone*
- *Valutazione complessiva leggermente inferiore alla media; utenti mediamente meno soddisfatti per la luminosità/areazione degli ambienti e per il riscaldamento/aria condizionata*

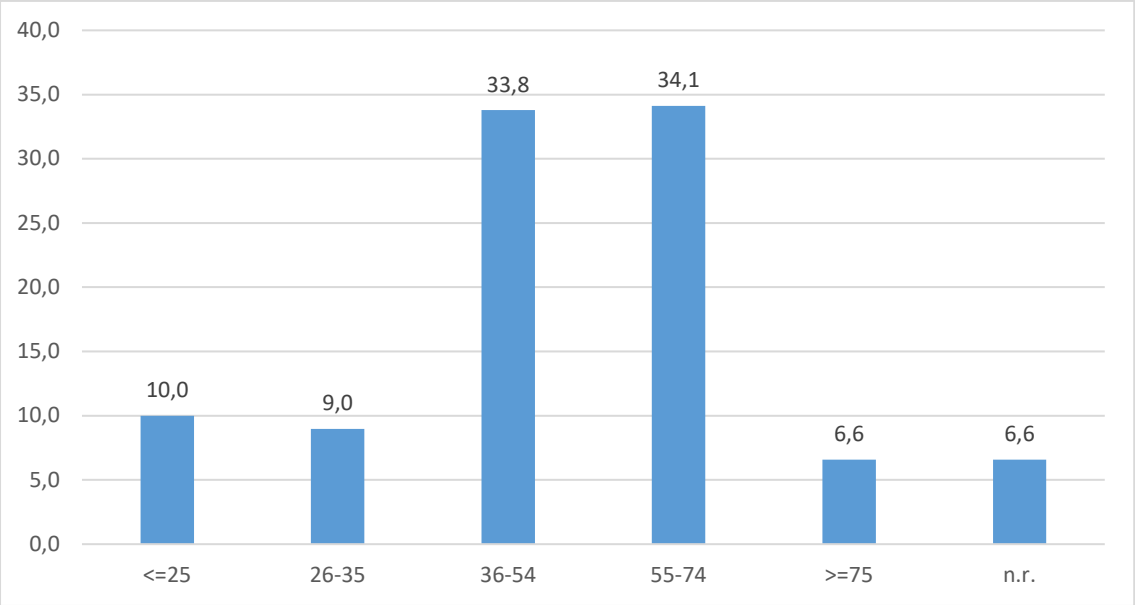
La Biblioteca Pietro Thouar ha raccolto 882 valutazioni (879 del questionario online e 3 di quello cartaceo). Corrisponde all'8,1% dei rispondenti totali.
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (62,9%), il 33,1% è di genere maschile e il 3,9%, invece, non specifica.

Tabella 27 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	292	33,1
M	555	62,9
altro	1	0,1
Preferisco non dichiararlo	34	3,9
Totale	882	100,0

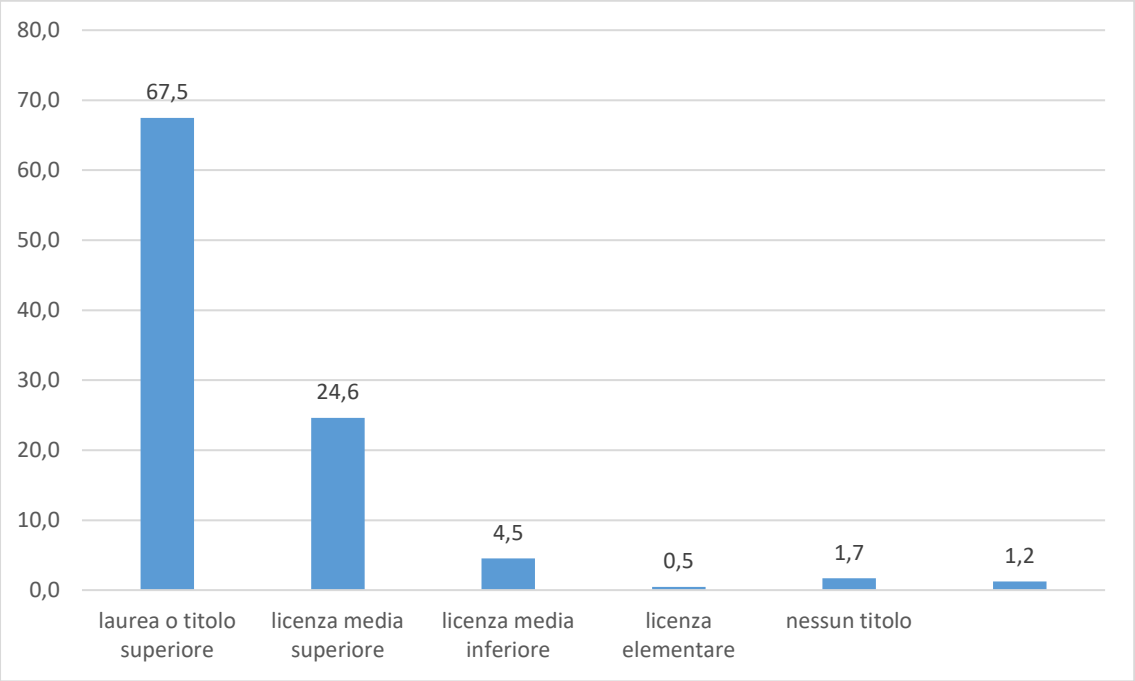
Per il 33,8% del totale, i rispondenti hanno un'età compresa tra i 36 e i 54 anni. Insieme alla classe dei 55-74enni (34,1%) rappresentano la maggior parte dei rispondenti. Le altre classi di età sono in netta minoranza: i minori di 25 anni sono pari al 10,0%, i 26-35enni sono il 9,0%, gli ultra-75enni sono il 6,6%.

Grafico 41- Rispondenti per classe di età



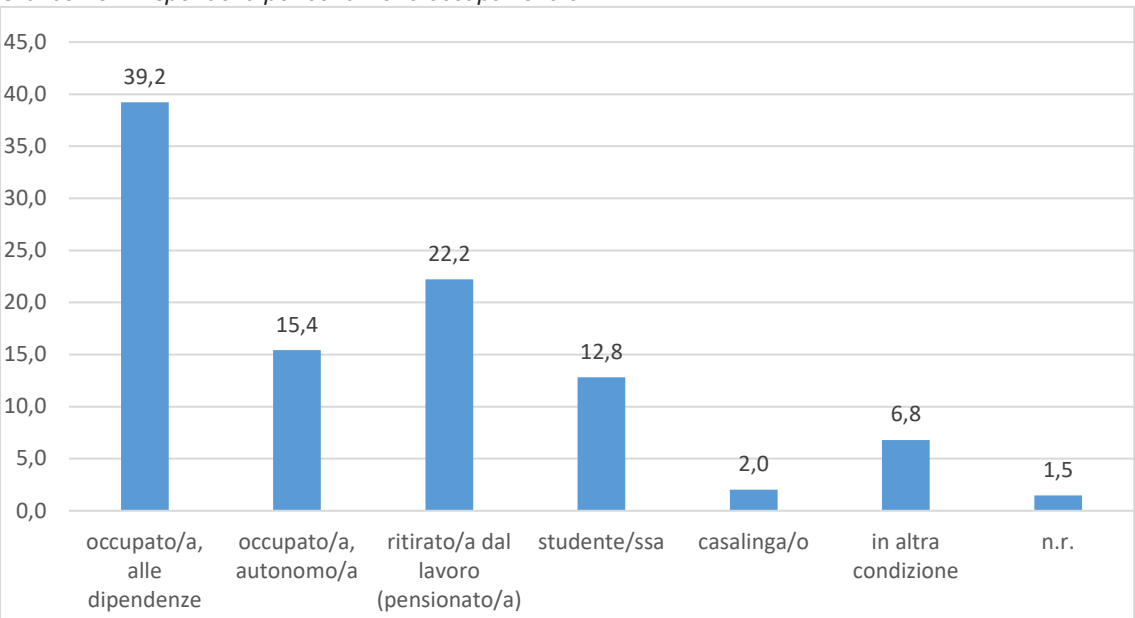
Il titolo di studio risulta molto elevato: il 67,5% dei rispondenti ha una 'laurea o titolo superiore' e il 24,6% ha la 'licenza media superiore'. Risulta un 4,5% di coloro che hanno conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 42 - Rispondenti per titolo di studio



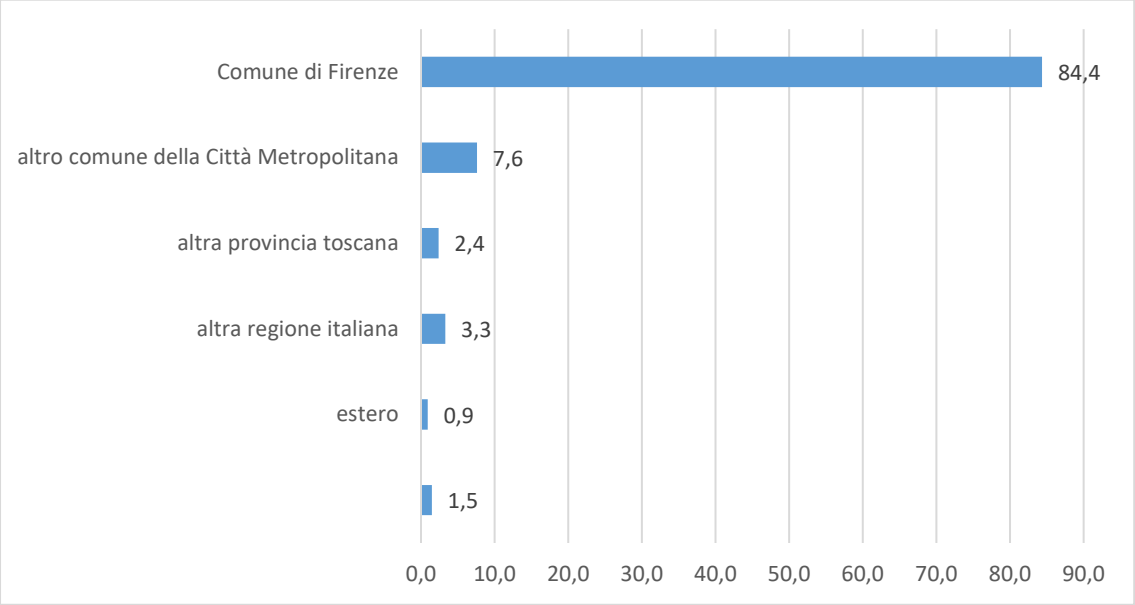
Per quanto riguarda la condizione occupazionale la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria degli occupati alle dipendenze (39,2%), seguono i pensionati (22,2%) e occupati autonomi (15,4%). Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti sono l'12,8% del totale.

Grafico 43 - Rispondenti per condizione occupazionale



L' 84,4% dei rispondenti risiede nel Comune di Firenze. Il 7,6% risiede nei comuni limitrofi appartenenti alla città metropolitana. Le altre modalità raggiungono al massimo il 3,3%.

Tabella 44 - Rispondenti per luogo di residenza



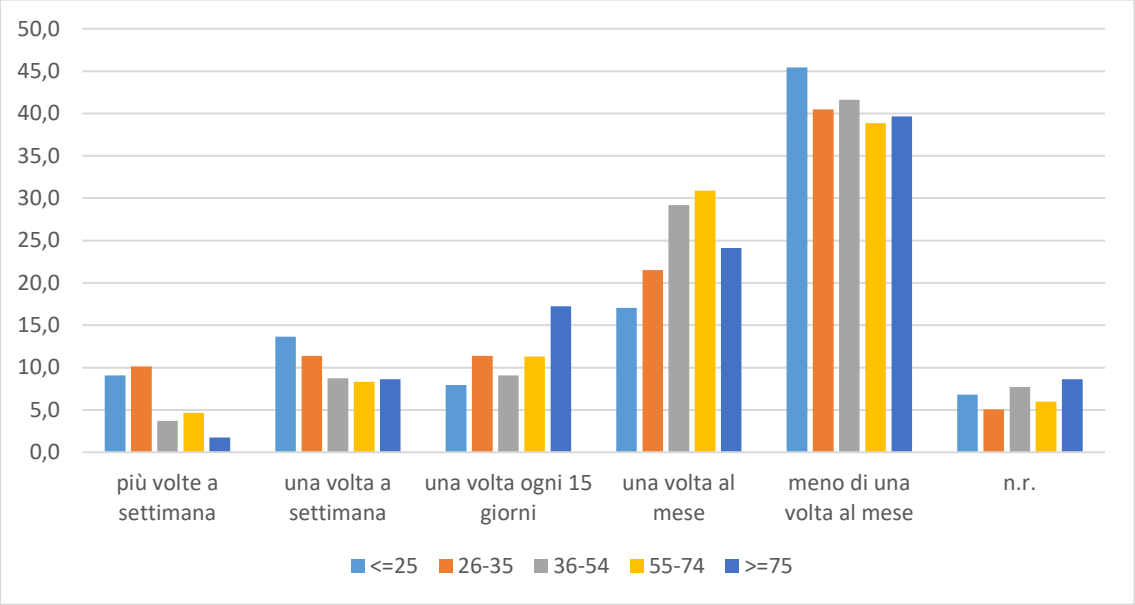
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. Il 40,7% dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese; il 26,9% una volta al mese, l'11,0% una volta ogni 15 giorni e il 9,0% una volta a settimana. Solo il 5,0% vi si reca più volte a settimana, meno di coloro che non lo dichiarano (7,4%).

Tabella 28 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	44	5,0
Una volta a settimana	79	9,0
Una volta ogni 15 giorni	97	11,0
Una volta al mese	237	26,9
Meno di una volta al mese	359	40,7
Non rispondenti	66	7,4
Totale	882	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente.
Tutte le classi di età frequentano la biblioteca prevalentemente meno di una volta al mese e fra queste la quota più alta è quella dei giovani sotto i 26 anni. Fra i 36-54enni e i 55-74enni presentano percentuali superiori alla media nella frequentazione 'una volta al mese'. Gli ultra75enni presentano percentuali più elevate rispetto alle altre classi di età per la frequentazione di una volta ogni 15 giorni. I giovani fino a 35 anni prevalgono nella frequentazione più ricorrente 'una o più volte a settimana', con percentuali sempre inferiori al 15,0%.

Grafico 45 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

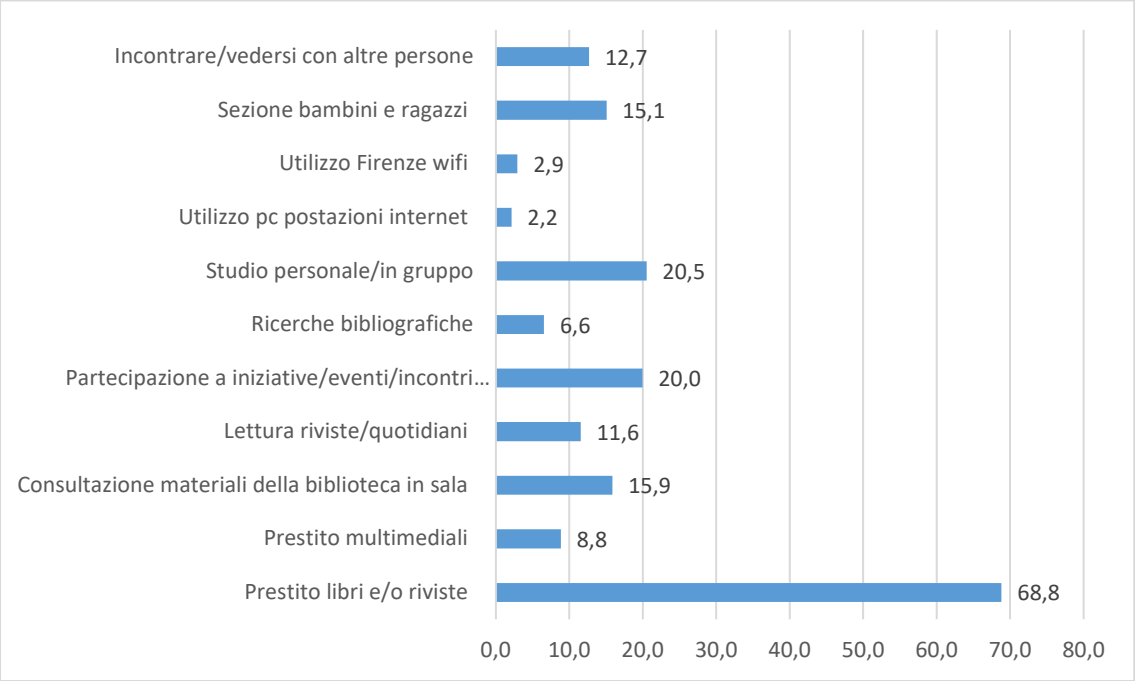


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 68,8% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio personale con il 20,5%; con una percentuale simile pari al 20,0% gli utenti frequentano la biblioteca per partecipare a iniziative/eventi/incontri; a seguire la consultazione di materiale in sala, 15,9%, la sezione bambini e ragazzi, 15,1%, incontrare/vedersi con altre persone, 12,7% e lettura riviste/quotidiani, 11,6%. Percentuali decisamente inferiori si rilevano per il prestito multimediali (8,8%), ricerche bibliografiche (6,6%) e infine l'utilizzo dei pc e del wi-fi (2,2% e 2,9% rispettivamente).

Tabella 29 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	607	68,8
Prestito multimediali	78	8,8
Consultazione materiali della biblioteca in sala	140	15,9
Lettura riviste/quotidiani	102	11,6
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	176	20,0
Ricerche bibliografiche	58	6,6
Studio personale/in gruppo	181	20,5
Utilizzo pc postazioni internet	19	2,2
Utilizzo Firenze wifi	26	2,9
Sezione bambini e ragazzi	133	15,1
Incontrare/vedersi con altre persone	112	12,7

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 58,2% è quasi equivalente allo studio personale/di gruppo (57,0%) per i 26-35enni; la classe dei più giovani invece si reca in biblioteca prioritariamente per studiare (58,0%) e secondariamente per il prestito (51,1%). La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca presenta percentuali crescenti all'aumentare dell'età: le tre fasce di età più anziane presentano percentuali dal 18,5% al 29,8%. Come è logico aspettarsi la fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini. La consultazione di materiale in sala vede una percentuale maggiore di 36-74enni rispetto alle altre classi di età mentre sono le due fasce più giovani a frequentare la biblioteca per incontrare/vedersi con altre persone più degli altri (15,9% e 17,7%).

Il baby pit-stop è utilizzato dal 12,0% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi l'87,5% 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 64,7% e il 54,8% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 20,2% non valuta/non utilizza l'aria condizionata/riscaldamento, il 18,7% non valuta/non utilizza i posti a sedere e il 10,1% non valuta la silenziosità.

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

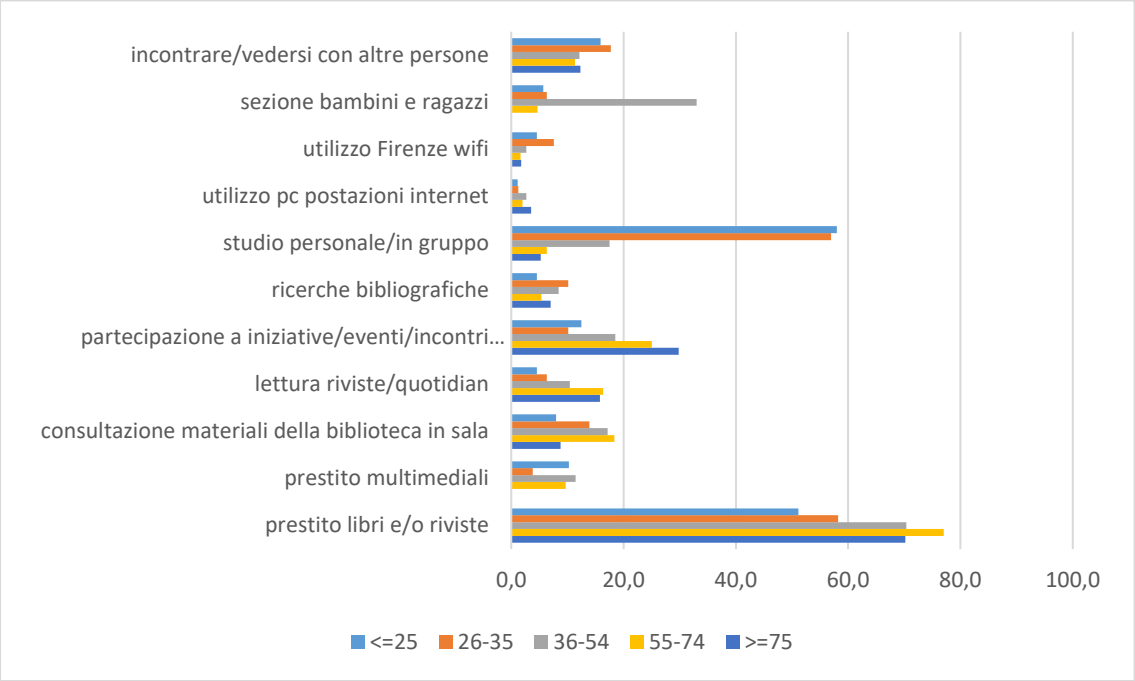


Tabella 30 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	84,1	11,9	1,6	2,4
giorni e orari di apertura	75,3	18,5	1,6	4,6
silenziosità	72,2	15,9	1,8	10,1
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	68,7	19,6	3,6	8,0
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	59,9	26,9	3,6	9,6
riscaldamento/aria condizionata	54,8	22,2	2,8	20,2
disponibilità e comodità posti a sedere	48,9	27,4	5,0	18,7
servizio internet (pc fisso)	22,7	10,3	2,3	64,7
rete wifi	32,7	10,5	2,0	54,8

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 librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 58,4%, 56,7%, 56,5% di non utilizzo); il 31,6% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 21,7%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 31,9% e la qualità degli eventi dal 37,5%.

Tabella 31 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	61,8	21,9	1,2	15,1
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	24,8	14,6	2,2	58,4
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	31,7	10,2	1,4	56,7
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	28,8	13,2	1,6	56,5
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	70,0	8,0	0,3	21,7
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	56,7	10,9	0,8	31,6
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	54,2	21,3	2,2	22,3
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	76,6	11,6	1,1	10,7
cortesia del personale	84,0	9,6	2,4	4,0
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	52,7	14,3	1,1	31,9
qualità iniziative/eventi	48,4	12,2	1,8	37,5
comunicazione eventi	59,4	11,6	2,4	26,6

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 tutte le valutazioni per gli aspetti strutturali sono ampiamente positive con percentuali che arrivano fino all'86,2% per l'accesso alla biblioteca e all' 80,3% per la silenziosità. I giorni e gli orari di apertura vedono il 79,0% di utenti soddisfatti; il comfort degli ambienti (ordine e pulizia) ottiene il 74,7% di giudizi positivi mentre scende al 66,2% la quota di 'faccine sorridenti' per luminosità e areazione. Anche se non sono molto utilizzati, il servizio internet e la wi-fi hanno ricevuto valutazioni positive rispettivamente pari a 64,3% e 72,2%. La minor percentuale di giudizi positivi è stata data alla disponibilità/comodità dei posti a sedere che ottiene il 60,1% e che, insieme al servizio internet, registra la quota più alta di valutazioni negative (entrambe poco sopra al 6,0%).

Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono nel complesso positive. I tempi di risposta del prestito locale mostrano l'89,3% di 'faccine sorridenti'. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente dall'87,5% e dall'85,8% degli utenti; il prestito interbibliotecario ha ricevuto l'82,9% di giudizi positivi; la qualità delle iniziative/eventi della biblioteca il 77,5% e la comunicazione degli eventi l'81,0%. Risultano nel complesso buone anche le risposte positive per la disponibilità/varietà/qualità dei materiali, i multimediali ricevono la quota più bassa di valutazioni positive (59,7%).

Grafico 48 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

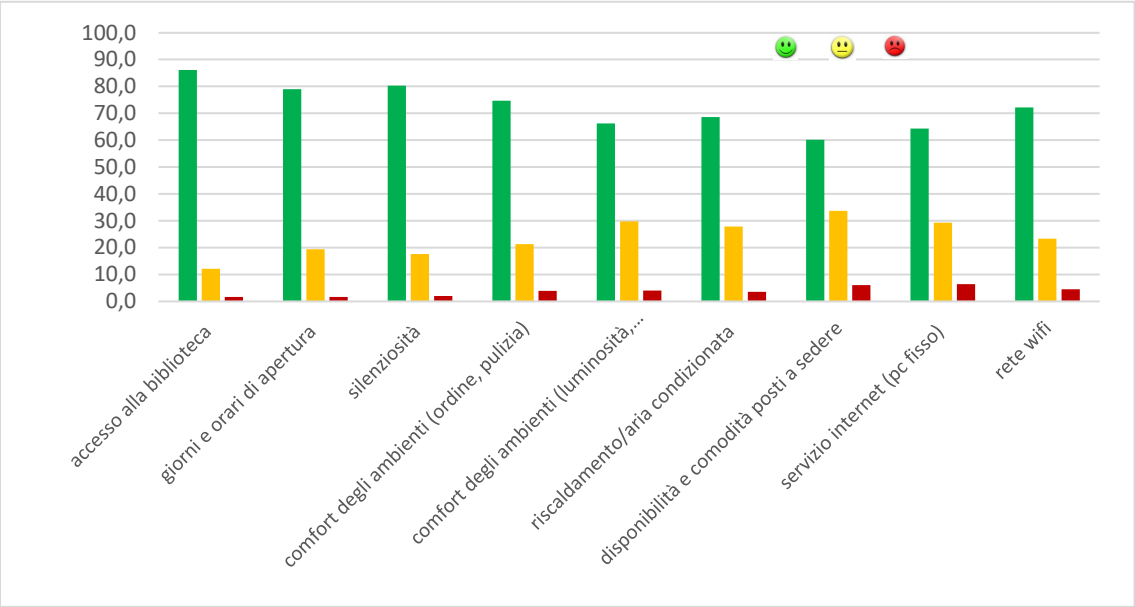
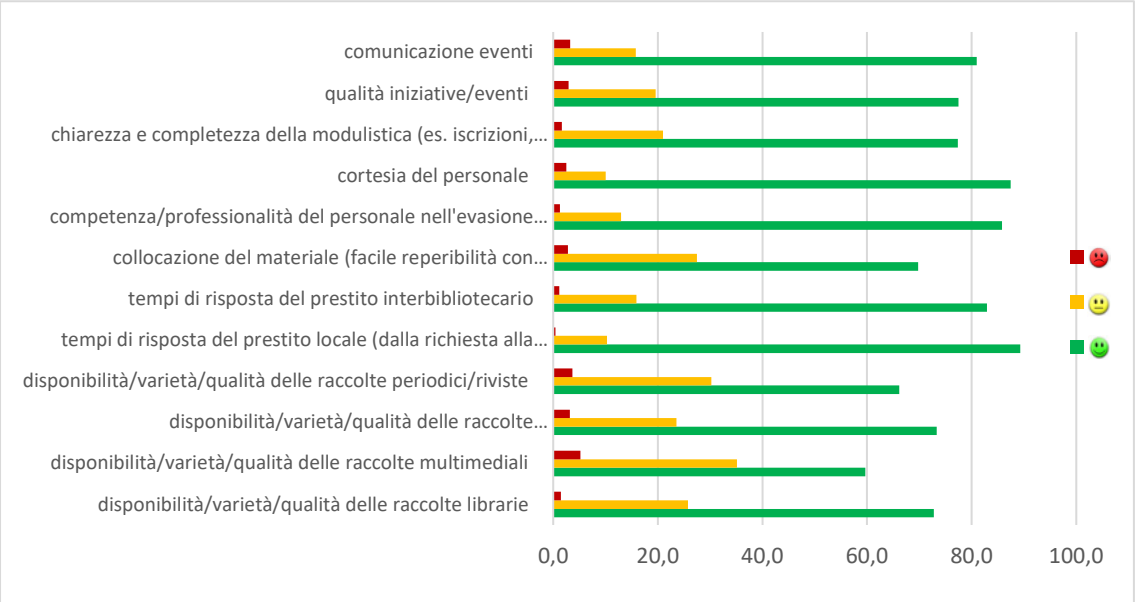
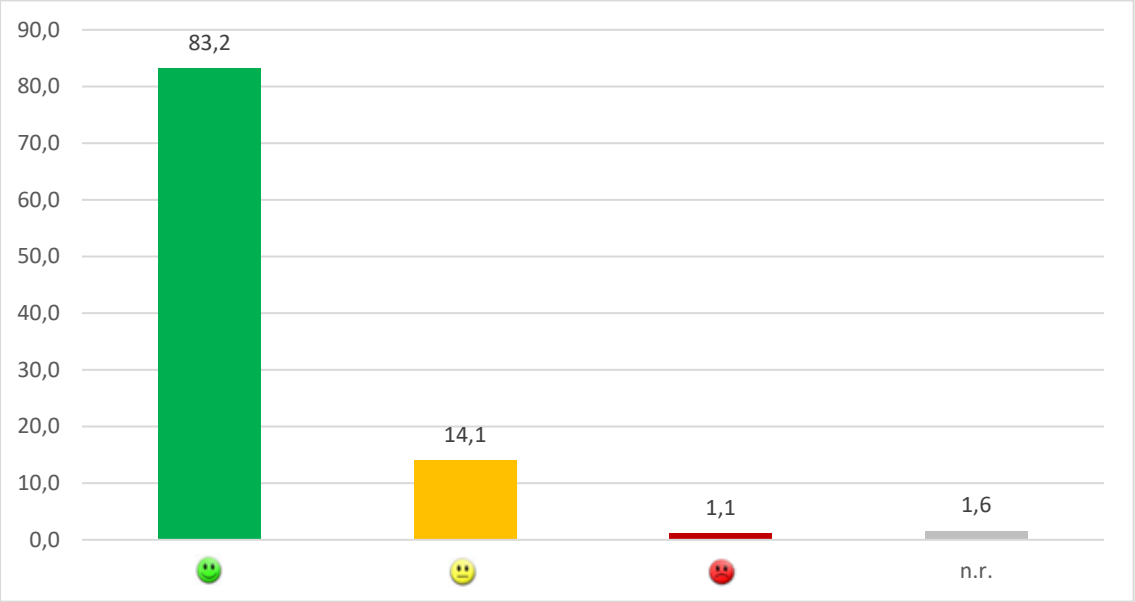


Grafico 49 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'83,2% ha dato una valutazione positiva, il 14,1% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto l'1,1% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 50 - 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 (13,1% vs 6,4% dei minori di 26 anni)*
- *Alta percentuale di laureati e di occupati e pensionati*
- *Significativamente diverso l'utilizzo della biblioteca: più utilizzata per consultazione, lettura quotidiani, studio e ricerche; meno utilizzata per eventi, incontrare altre persone e inutilizzata la sezione bambini e ragazzi*
- *Valutazione complessiva lievemente inferiore alla media; utenti mediamente meno soddisfatti per quasi tutti gli aspetti strutturali (in particolare luminosità/areazione)*

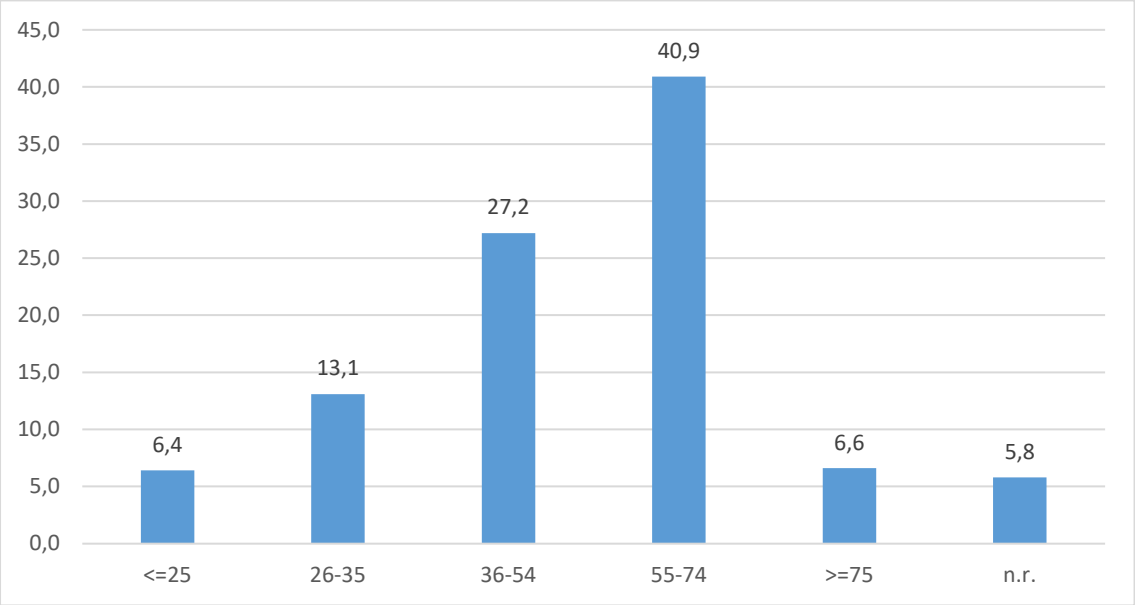
Per la Biblioteca Palagio di Parte Guelfa hanno risposto 1.230 frequentatori abituali (1.222 del questionario online e 8 di quello cartaceo). Corrisponde all'11,2% dei rispondenti totali.
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (58,6%), il 36,7% è di genere maschile e il 4,4%, invece, non specifica.

Tabella 32 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	452	36,7
M	721	58,6
altro	3	0,2
preferisco non dichiararlo	54	4,4
Totale	1.230	100,0

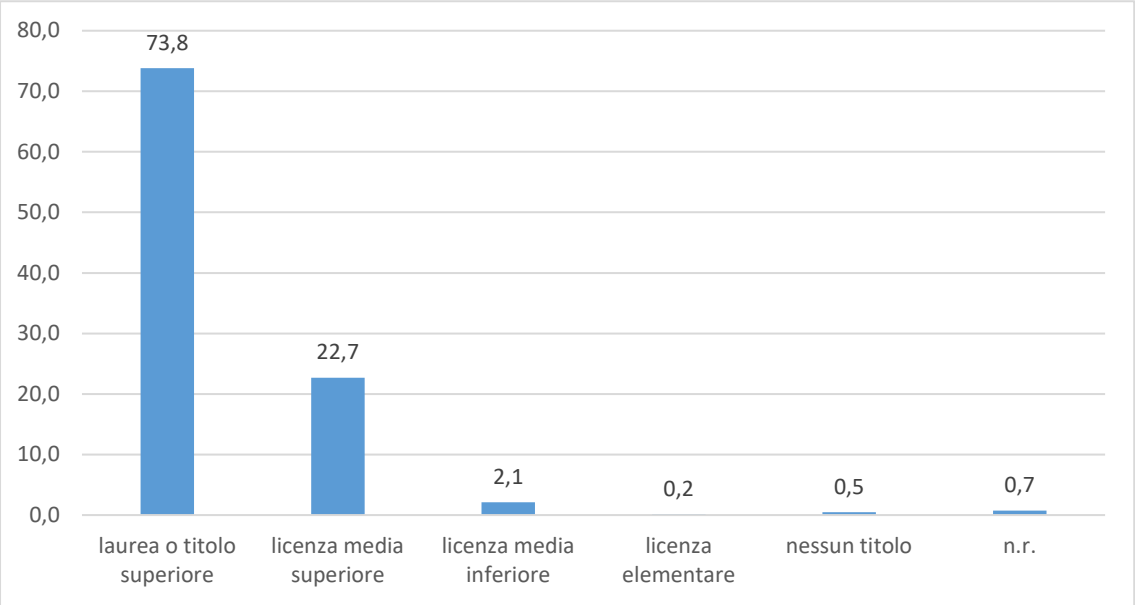
Per età si osserva una prevalenza dei 55-74enni (40,9%) seguiti dalla classe 36-54 anni con il 27,2%. Troviamo poi i 26-35enni con il 13,1% e infine, in netta minoranza, i minori di 25 anni (6,4%) e i 75+ (6,6%).

Grafico 51 - Rispondenti per classe di età



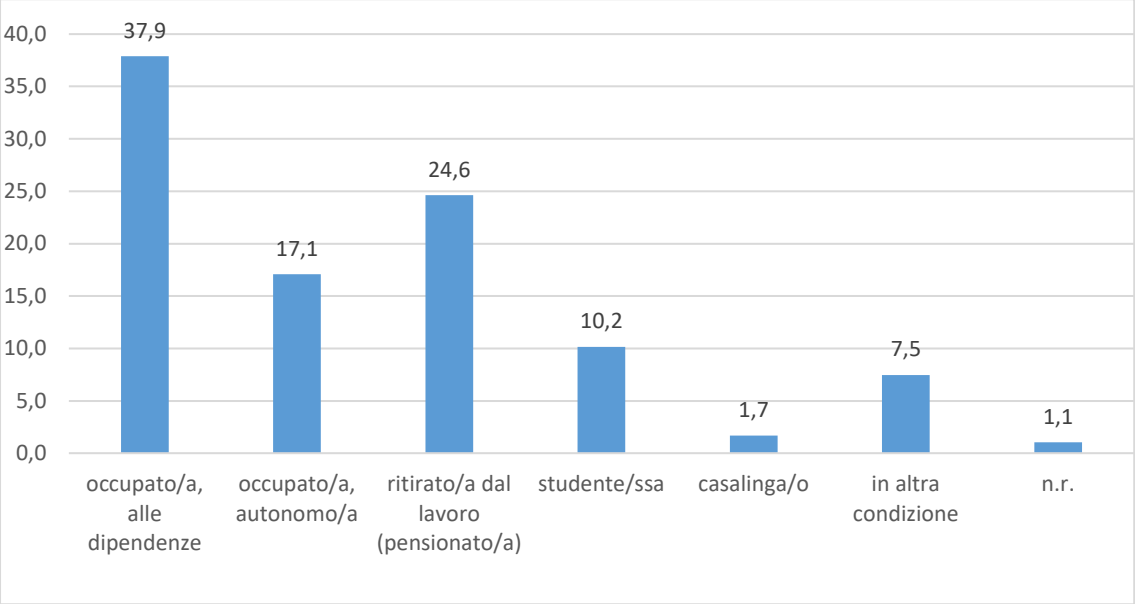
Per quanto riguarda il titolo di studio, si nota che il 73,8% dei rispondenti ha conseguito la laurea o un titolo superiore e il 22,7% ha un diploma. Il restante 3,5% si distribuisce tra le altre modalità.

Grafico 52 - Rispondenti per titolo di studio



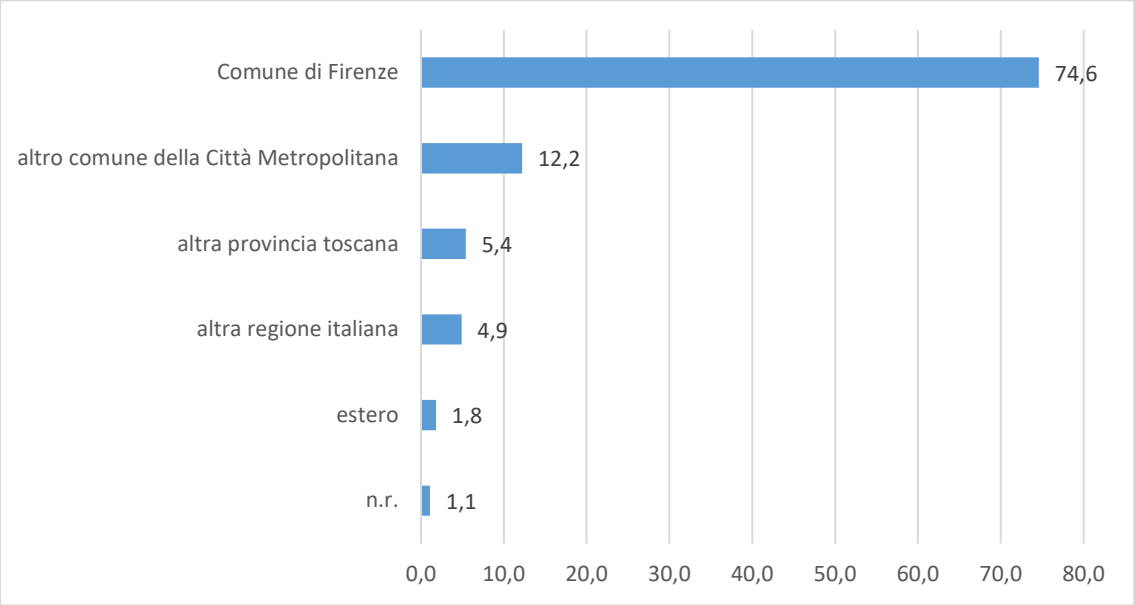
Parlando invece della condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria degli occupati alle dipendenze (37,9%); seguono i pensionati (24,6%) e occupati autonomi (17,1%). Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti costituiscono il 10,2% del totale mentre il 7,5% si dichiara in altra condizione professionale.

Grafico 53 - Rispondenti per condizione occupazionale



Il 74,6% dei rispondenti risiede nel Comune di Firenze; il 12,2% risiede nei comuni limitrofi; con una percentuale del 5,4% abbiamo i rispondenti che provengono da un'altra provincia toscana e con il 4,9% quelli che provengono da un'altra regione italiana; coloro che risiedono all'estero sono soltanto l'1,8%.

Grafico 54 - Rispondenti per luogo di residenza



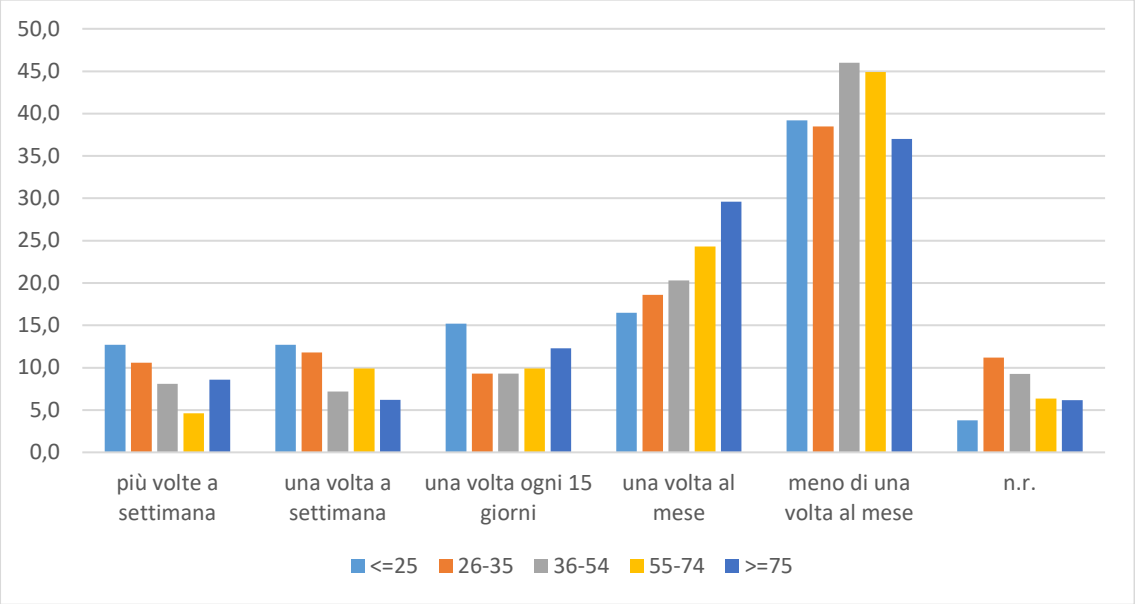
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti frequenta la biblioteca raramente, infatti risulta pari al 43,3% la quota di coloro che dichiarano di recarvisi meno di una volta al mese e al 22,4% quella di coloro che la frequentano una volta al mese. Le altre percentuali non superano il 10,0%: una volta ogni 15 giorni 10,0%, una volta a settimana 9,2%, più volte a settimana 7,5%.

Tabella 33 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	92	7,5
Una volta a settimana	113	9,2
Una volta ogni 15 giorni	123	10,0
Una volta al mese	275	22,4
Meno di una volta al mese	532	43,3
Non rispondenti	95	7,7
Totale	1.230	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', in particolare i 36-54enni e i 55-74enni presentano percentuali superiori alla media (46,0% e 44,9% rispettivamente). Gli ultra75enni frequentano la biblioteca 'una volta al mese' in misura maggiore delle altre classi (29,6%) mentre i più giovani si recano in biblioteca più spesso: i minori di 25 anni e i 26-35enni presentano percentuali superiori alla media nella frequentazione 'più volte a settimana' e 'una volta a settimana', i giovanissimi anche nella 'una volta ogni 15 giorni'.

Grafico 55 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età



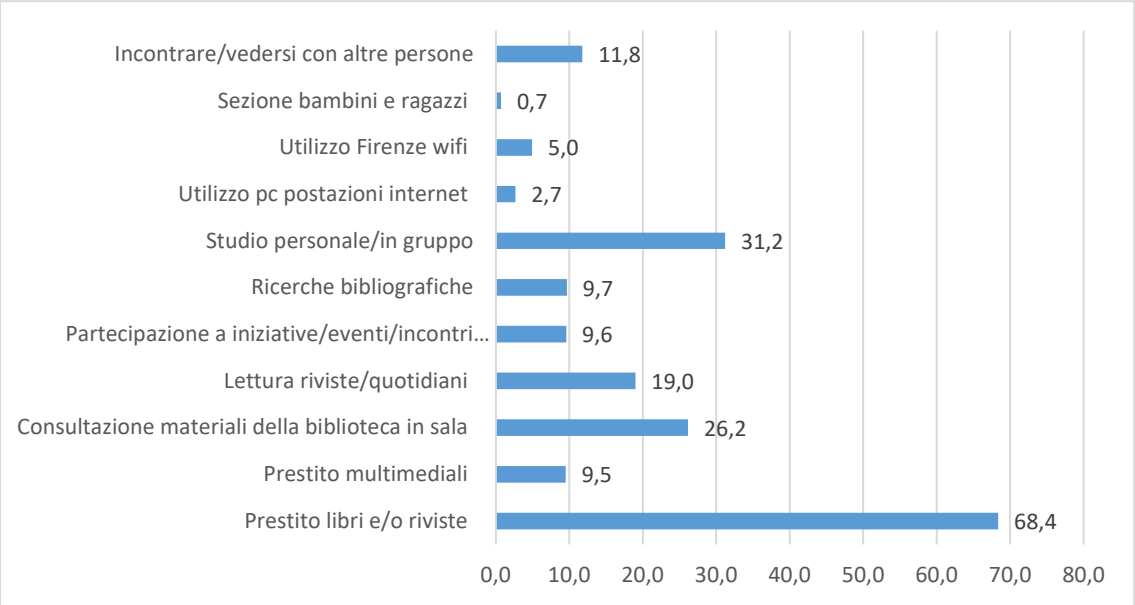
Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 68,4% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio personale con il 31,2%; con una percentuale del 26,2% le persone frequentano la biblioteca per la consultazione del materiale della biblioteca in sala; troviamo poi la lettura di riviste/quotidiani con il 19,0%. 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 del 9,6% e 11,8%; troviamo poi le ricerche bibliografiche con l'11,5% che solitamente è un'esigenza meno utilizzata; il prestito multimediale riceve un 9,5% e

la wifi il 5,0%; l'utilizzo dei pc con postazione è utilizzata solo dal 2,7% e la sezione bambini e ragazzi è praticamente inutilizzata.

Tabella 34 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

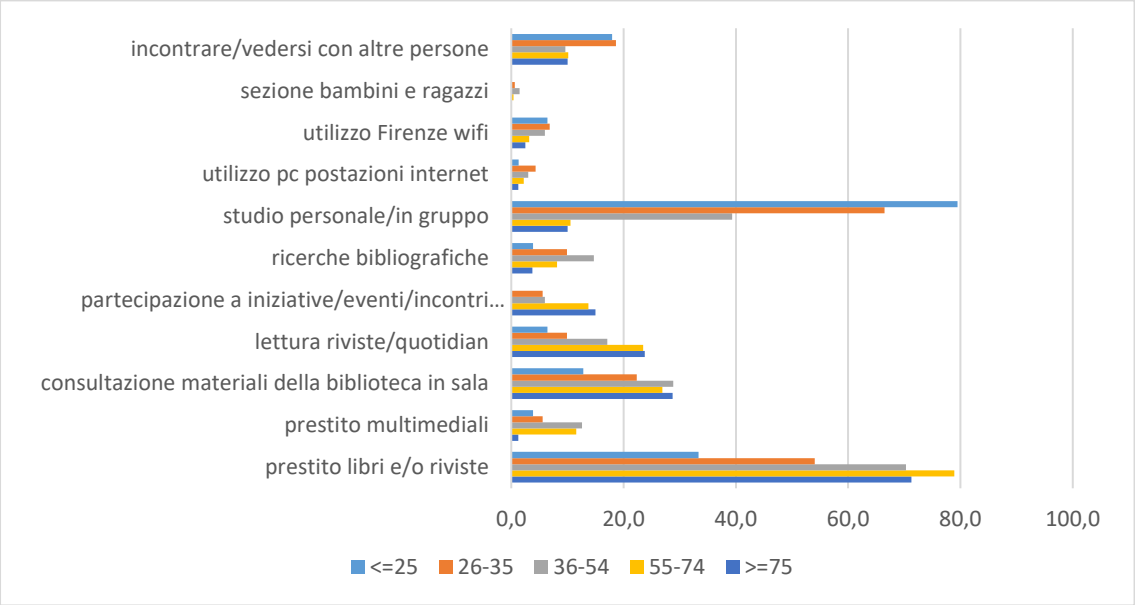
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	841	68,4
Prestito multimediali	117	9,5
Consultazione materiali della biblioteca in sala	322	26,2
Lettura riviste/quotidiani	234	19,0
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	118	9,6
Ricerche bibliografiche	119	9,7
Studio personale/in gruppo	384	31,2
Utilizzo pc postazioni internet	33	2,7
Utilizzo Firenze wifi	61	5,0
Sezione bambini e ragazzi	9	0,7
Incontrare/vedersi con altre persone	145	11,8

Grafico 56 - 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 dal 70,0% a un massimo di quasi l'80,0% per i 55-74enni; i giovani fino a 35 anni si recano in biblioteca prevalentemente per lo studio personale/di gruppo (79,5% i minori di 26 anni e 66,5% i 26-35enni). La consultazione del materiale in sala è utilizzata soprattutto dagli utenti con più di 35 anni mentre la lettura di riviste/quotidiani e la partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca da quelli sopra i 54 anni. Le ricerche bibliografiche vedono maggior utenza fra i 36-54enni mentre sono i giovani fino a 35 anni a recarsi in biblioteca per incontrare/vedersi con altre persone più delle altre classi di età.

Grafico 57 - 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 64,1% e il 52,6% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 15,4% non utilizza/ non valuta né i posti a sedere né l'aria condizionata/riscaldamento.

Tabella 35 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	87,2	9,2	1,4	2,3
giorni e orari di apertura	77,3	17,2	2,1	3,4
silenziosità	68,6	22,0	3,7	5,6
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	65,6	25,4	3,5	5,4
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	52,1	35,8	5,4	6,7
riscaldamento/aria condizionata	55,2	25,2	4,2	15,4
disponibilità e comodità posti a sedere	44,0	34,6	6,0	15,4
servizio internet (pc fisso)	22,4	10,5	3,0	64,1
rete wifi	35,0	10,1	2,3	52,6

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 librarie/multimediali per bambini (rispettivamente con 57,4% e 71,1% di non utilizzo) mentre si ferma al 48,2% il non utilizzo delle raccolte di periodici/riviste; il 33,0% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 20,9%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 31,3%; la qualità degli eventi dal 52,0% e la comunicazione eventi dal 44,1%. Sia le raccolte librarie per bambini/ragazzi che la qualità iniziative/eventi hanno percentuali di non utilizzo sopra la media.

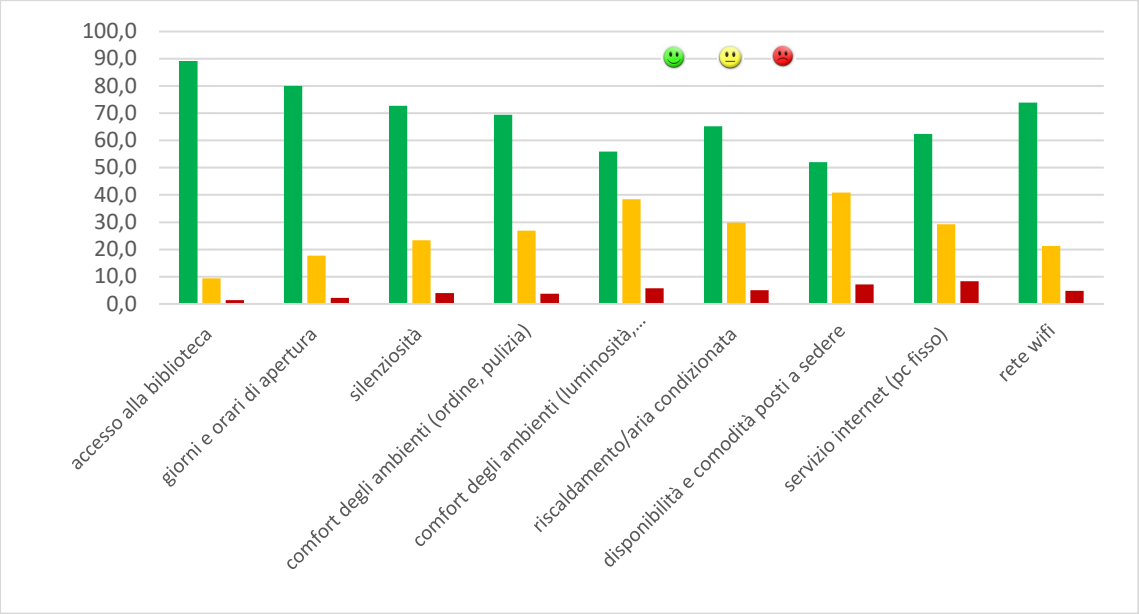
Tabella 36 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	66,8	16,8	1,5	14,9
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	29,1	11,5	2,0	57,4
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	18,5	8,0	2,4	71,1
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	38,1	12,0	1,6	48,2
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	70,0	8,6	0,5	20,9
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	56,4	9,3	1,3	33,0
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	53,1	20,9	2,6	23,4
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	78,9	8,8	0,8	11,5
cortesia del personale	84,5	8,2	0,9	6,4
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	53,8	13,8	1,1	31,3
qualità iniziative/eventi	32,8	12,4	2,8	52,0
comunicazione eventi	38,0	13,5	4,5	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.

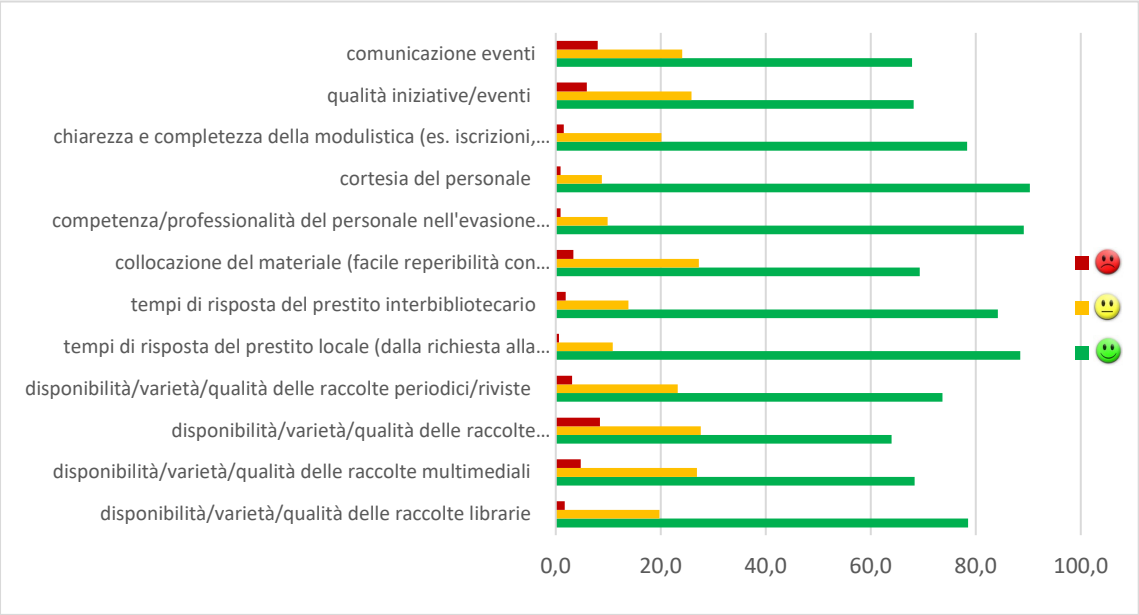
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali ottengono prevalentemente valutazioni positive, nonostante in molti casi le valutazioni medio-negative siano superiori alla media. Risulta l'89,2% di 'faccine sorridenti' per l'accesso alla biblioteca e l'80,1% per i giorni e gli orari di apertura. Buona la silenziosità che riporta il 72,7% 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, comunque superiori al 50,0% e hanno una percentuale di circa il 40,0% di giudizi intermedi; migliori i giudizi positivi assegnati al comfort degli ambienti (ordine, pulizia) e al riscaldamento/aria condizionata, rispettivamente 69,4% e 65,2%. Buone le valutazioni positive per internet da pc fisso (62,4%) e wifi (73,9%); il primo aspetto riporta il massimo di valutazioni negative con oltre l'8,4%.

Grafico 58 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



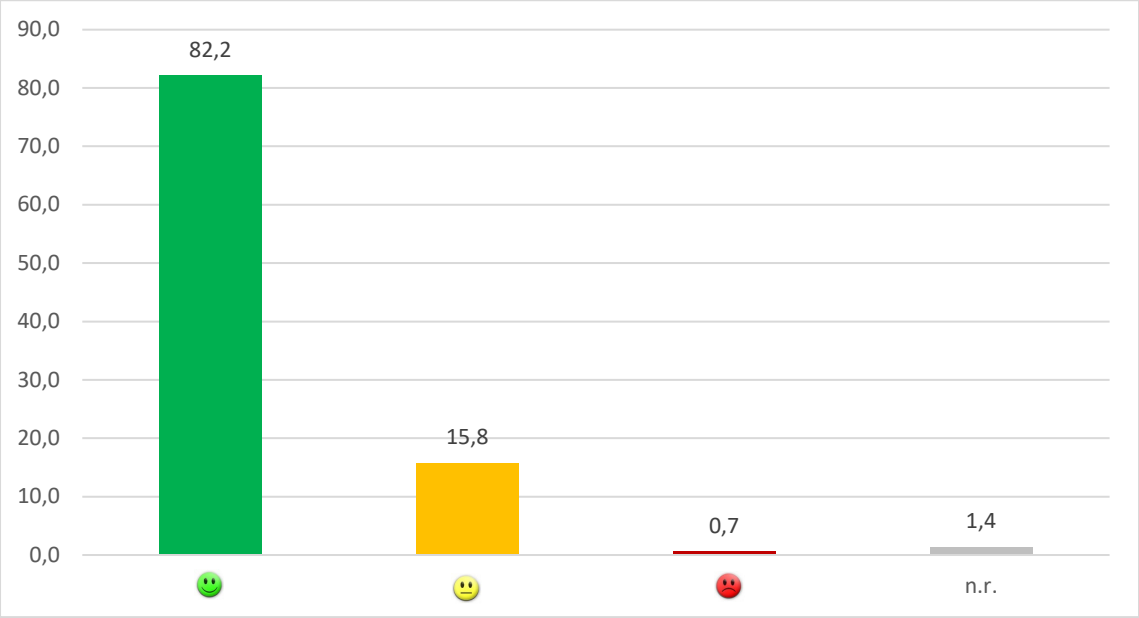
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono ampiamente positive per tutti gli aspetti. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente entrambe con percentuali di circa il 90,0%; bene anche i tempi di risposta del prestito locale che riportano l'88,5% e il prestito interbibliotecario con l'84,2%. Significativamente sotto la media, nonostante siano più che soddisfacenti, i giudizi positivi riportati dalla qualità delle iniziative/eventi e dalle raccolte librarie e multimediali per bambini e ragazzi (68,2% e 63,9% rispettivamente).

Grafico 59 – 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 15,8% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,7% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 60 - 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*
- *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 librarie e altri materiali e iniziative/eventi*

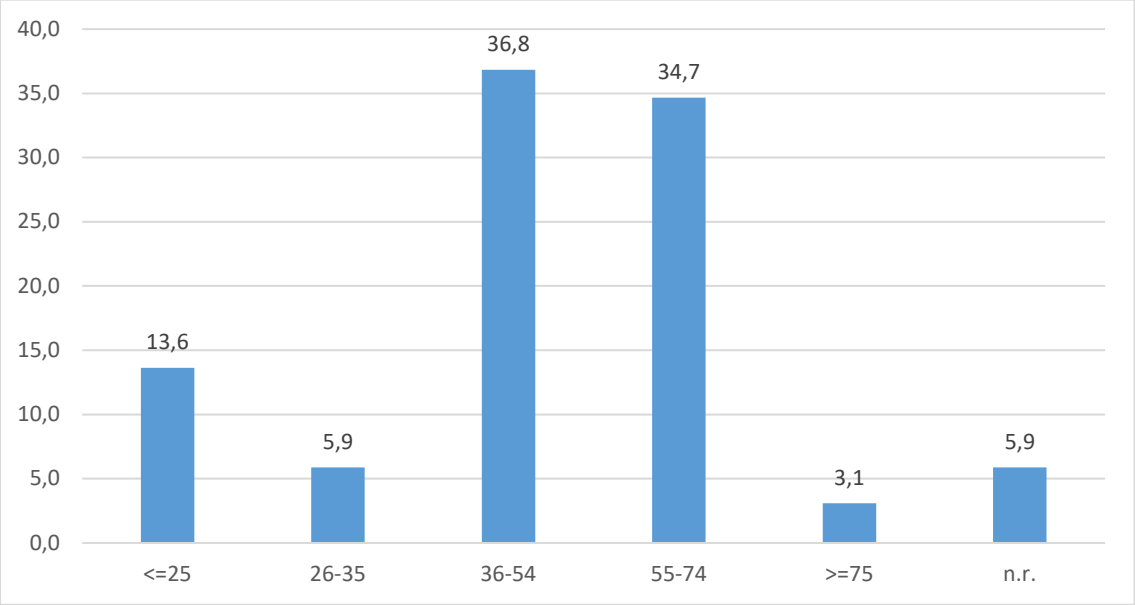
La Biblioteca del Galluzzo ha raccolto 323 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 2,9% dei rispondenti totali.
Il 71,2% dei rispondenti è di genere femminile, il 23,2% è di genere maschile e il 5,0%, invece, preferisce non dichiararlo.

Tabella 37 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	230	71,2
M	75	23,2
altro	2	0,6
preferisco non dichiararlo	16	5,0
Totale	323	100,0

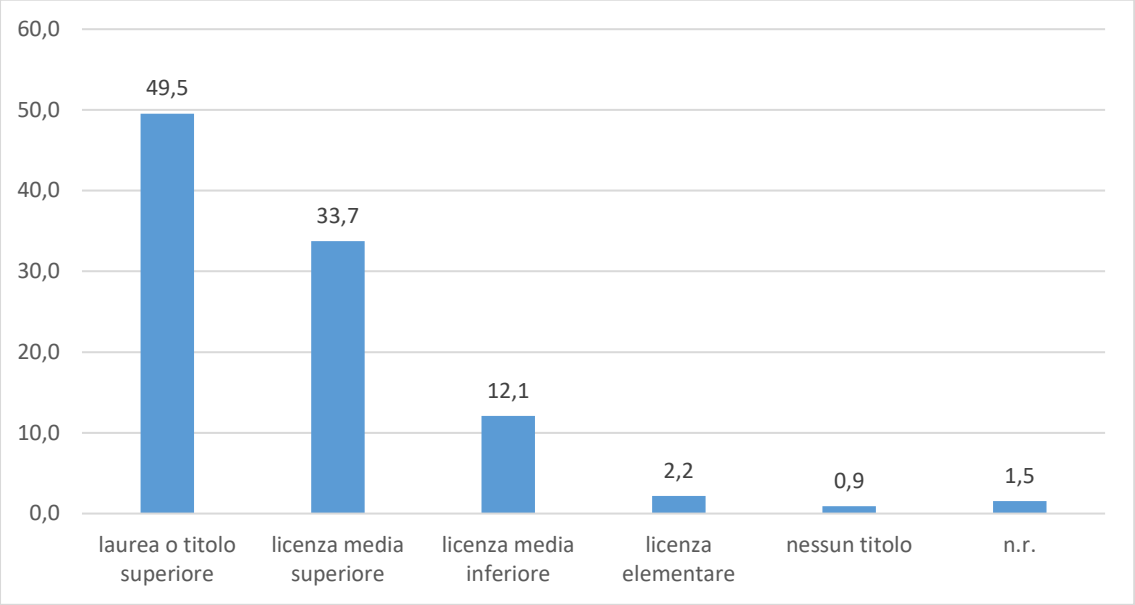
Il 36,8% dei rispondenti totali fa parte della classe 36-54 anni e il 34,7% rientra nella classe dei 55-74enni. Abbiamo poi i più giovani con una percentuale del 13,6%, i 26-35enni con il 5,9% e infine i più anziani con il 3,1%.

Grafico 61 - Rispondenti per classe di età



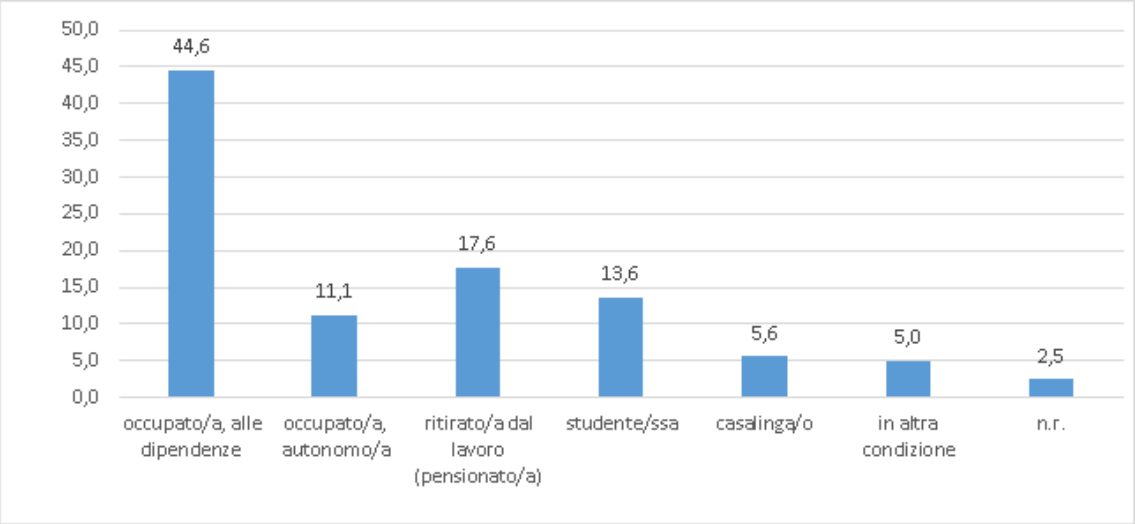
Circa metà dei rispondenti possiede una laurea o un titolo superiore, il 33,7% ha conseguito la licenza media superiore, il 12,1% ha la licenza media inferiore. Il 2,2% possiede la licenza elementare.

Grafico 62 - Rispondenti per titolo di studio



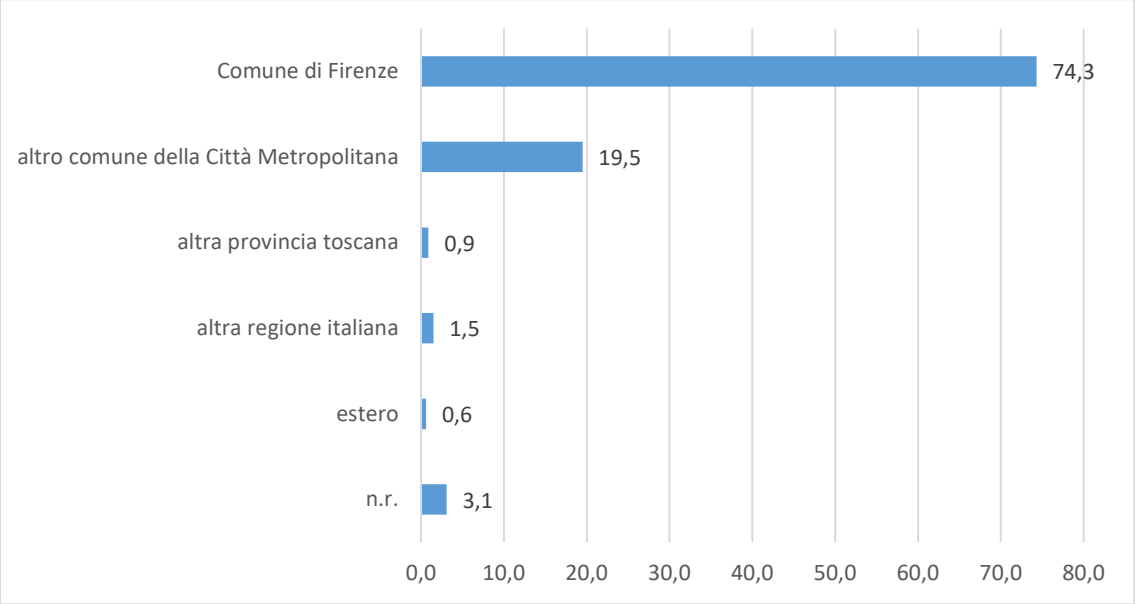
Per condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria degli occupati alle dipendenze (44,6%), seguono i pensionati (17,6%), gli studenti (13,6%) e occupati autonomi (11,1%). Le/i casalinghe/i e coloro che sono in altre condizioni sono rispettivamente il 5,6% e il 5,0% dei rispondenti.

Grafico 63 - Rispondenti per condizione occupazionale



Circa i 3/4 dei rispondenti risiede a Firenze (74,3%) mentre il 19,5% in altri comuni della provincia. Residuali le quote di coloro che risiedono altrove.

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 la biblioteca raramente, infatti, si osserva che il 47,7% la frequenta meno di una volta al mese e il 26,9% una volta al mese. Coloro che si recano in biblioteca una volta ogni 15 giorni sono il 10,2% del totale. Le altre percentuali non raggiungono il 4,0%: una volta a settimana 3,4%, più volte a settimana 2,8%.

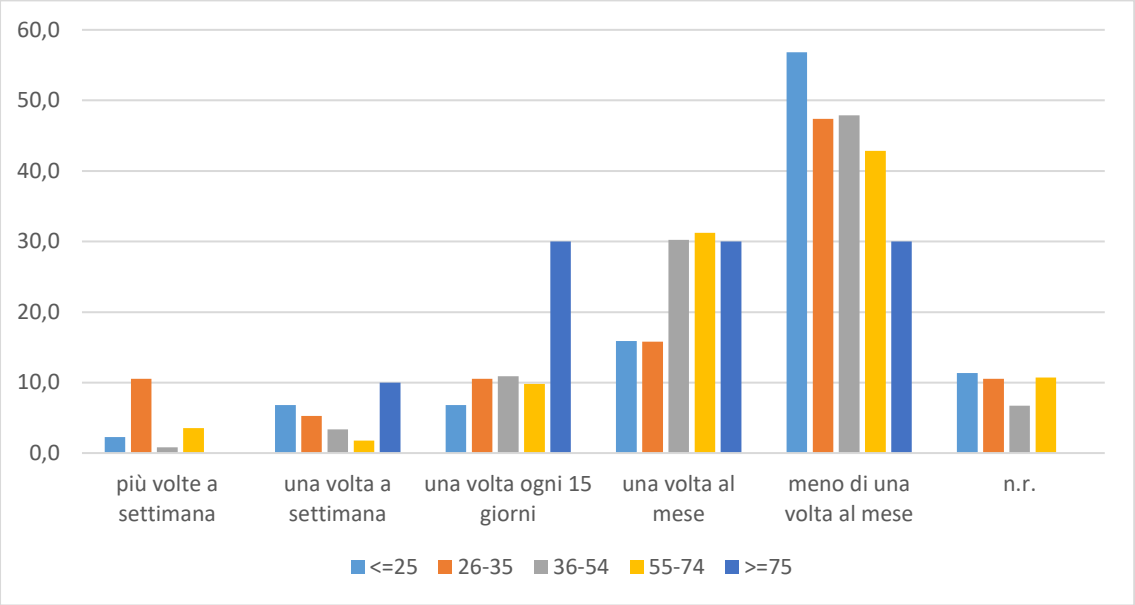
Tabella 38 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	9	2,8
Una volta a settimana	11	3,4
Una volta ogni 15 giorni	33	10,2
Una volta al mese	87	26,9
Meno di una volta al mese	154	47,7
Non rispondenti	29	9,0
Totale	323	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente[2]. Si conferma che tutte le classi di età frequentano la biblioteca meno di una volta al mese o una volta al mese. I minori di 26 anni riportano percentuali la quota più alta di 'meno di una volta al mese' (56,8%) mentre i 26-35enni prevalgono nella frequentazione di 'più volte a settimana' con il 10,5%.

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

Grafico 65 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

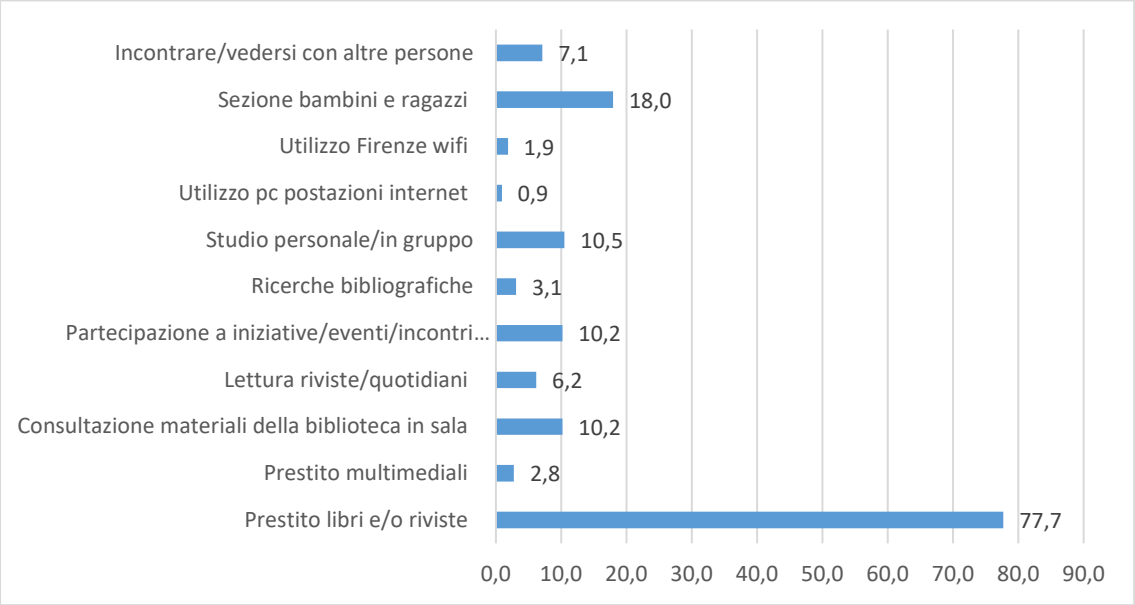


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 77,7% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo l'utilizzo della sezione per bambini e ragazzi con il 18,0%; lo studio personale, la partecipazione ad eventi /iniziative/ incontri organizzati dalla biblioteca e la consultazione di materiali in sala sono utilizzati da poco più del 10,0% dei rispondenti. La biblioteca è utilizzata dal 7,1% degli utenti per incontrare/vedersi con altre persone e dal 6,2% per la lettura di riviste/quotidiani. Le altre esigenze risultano poco utilizzate e stanno al di sotto del 3,5%.

Tabella 39 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

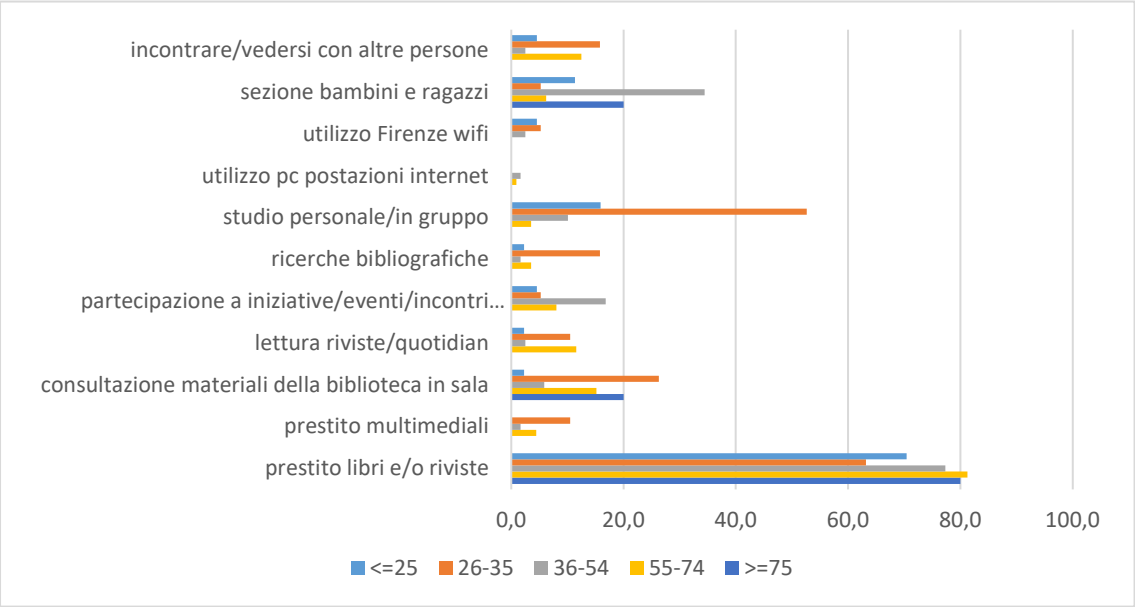
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	251	77,7
Prestito multimediali	9	2,8
Consultazione materiali della biblioteca in sala	33	10,2
Lettura riviste/quotidiani	20	6,2
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	33	10,2
Ricerche bibliografiche	10	3,1
Studio personale/in gruppo	34	10,5
Utilizzo pc postazioni internet	3	0,9
Utilizzo Firenze wifi	6	1,9
Sezione bambini e ragazzi	58	18,0
Incontrare/vedersi con altre persone	23	7,1

Grafico 66 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età[3]. Il prestito di libri è sicuramente l'esigenza prioritaria per tutte le classi di età. Per i più giovani l'esigenza del prestito di libri rileva percentuali più basse, soprattutto per i 26-35enni i quali registrano una quota superiore alle altre classi per lo studio personale/di gruppo. A differenza di altre biblioteche i più anziani non prendono parte ad iniziative organizzate dalla biblioteca mentre la frequentano per la consultazione di materiali in sala e per la sezione dedicata ai bambini, insieme ai più numerosi 36-54enni.

Grafico 67 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



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

La sezione bambini e ragazzi ha una buona percentuale di utilizzo ma nessuno degli utenti si è servito del baby pit-stop.
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 69,7% e il 64,1% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 22,3% non utilizza posti a sedere mentre il 24,8% non utilizza l'aria condizionata/riscaldamento. Il 12,1% non valuta la silenziosità e quote intorno al 10,0% non valutano il comfort degli ambienti. Gli altri aspetti hanno percentuali di non utilizzo relativamente più basse.

Tabella 40 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	86,1	10,2	0,9	2,8
giorni e orari di apertura	52,6	36,2	6,5	4,6
silenziosità	75,2	11,5	1,2	12,1
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	74,6	15,2	1,2	9,0
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	67,2	20,7	1,5	10,5
riscaldamento/aria condizionata	57,6	15,2	2,5	24,8
disponibilità e comodità posti a sedere	48,9	26,0	2,8	22,3
servizio internet (pc fisso)	18,9	9,6	1,9	69,7
rete wifi	25,1	9,6	1,2	64,1

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 e le raccolte di periodici/riviste che rispettivamente con 65,3% e 60,4% di non utilizzo riportano valori superiori alla media. Il 45,8% non partecipa alle iniziative/eventi della biblioteca e il 45,5% non utilizza le raccolte librarie/multimediali per bambini. Il 27,6% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 14,9%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 26,0% e la comunicazione eventi dal 33,4%.

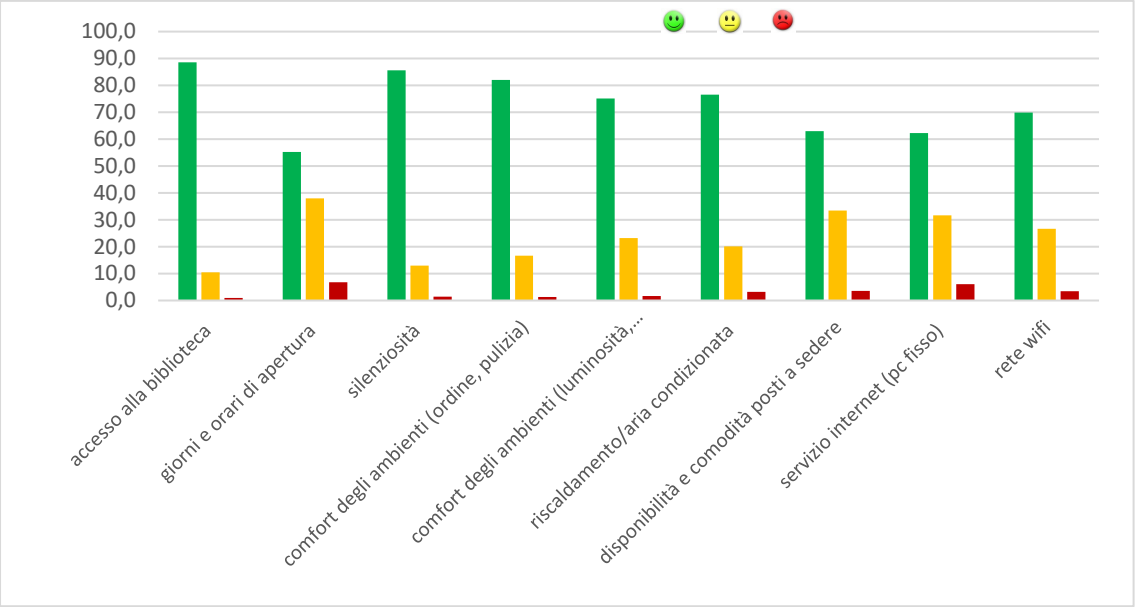
Tabella 41 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	57,0	28,8	3,4	10,8
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	20,7	11,5	2,5	65,3
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	37,2	15,5	1,9	45,5
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	26,0	11,1	2,5	60,4
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	72,4	12,4	0,3	14,9
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	60,1	0,0	0,3	27,6
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	60,1	18,9	1,5	19,5
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	76,8	12,4	2,2	8,7
cortesia del personale	83,3	9,0	1,9	5,9
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	57,3	14,9	1,9	26,0
qualità iniziative/eventi	35,3	15,5	3,4	45,8
comunicazione eventi	48,6	15,5	2,5	33,4

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.

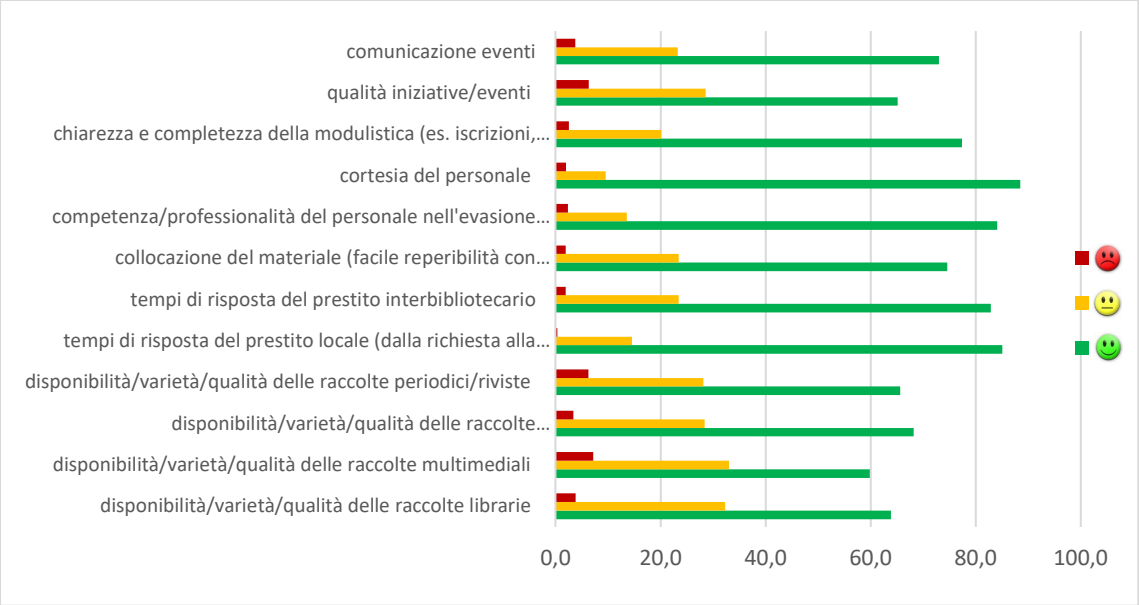
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano in maggioranza risultati positivi con percentuali che arrivano fino a 88,5% per l'accesso alla biblioteca, a 85,6% per la silenziosità e a 82,0% per l'ordine e la pulizia degli ambienti. Si attestano attorno al 75,0% i giudizi positivi per la luminosità/areazione degli ambienti e il riscaldamento/aria condizionata. I giorni e gli orari di apertura risultano quelli con la percentuale di risposte positive minore (55,2%) e hanno una percentuale del 38,0% di risposte intermedie. Variano fra il 60,0% e il 70,0% le valutazioni positive per la disponibilità e comodità dei posti a sedere e, anche se poco utilizzati, per il servizio internet (pc fisso) e la rete wifi. Questi ultimi tre aspetti registrano percentuali piuttosto elevate di giudizi intermedi (fra 26,7% e 33,5%).

Grafico 68 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



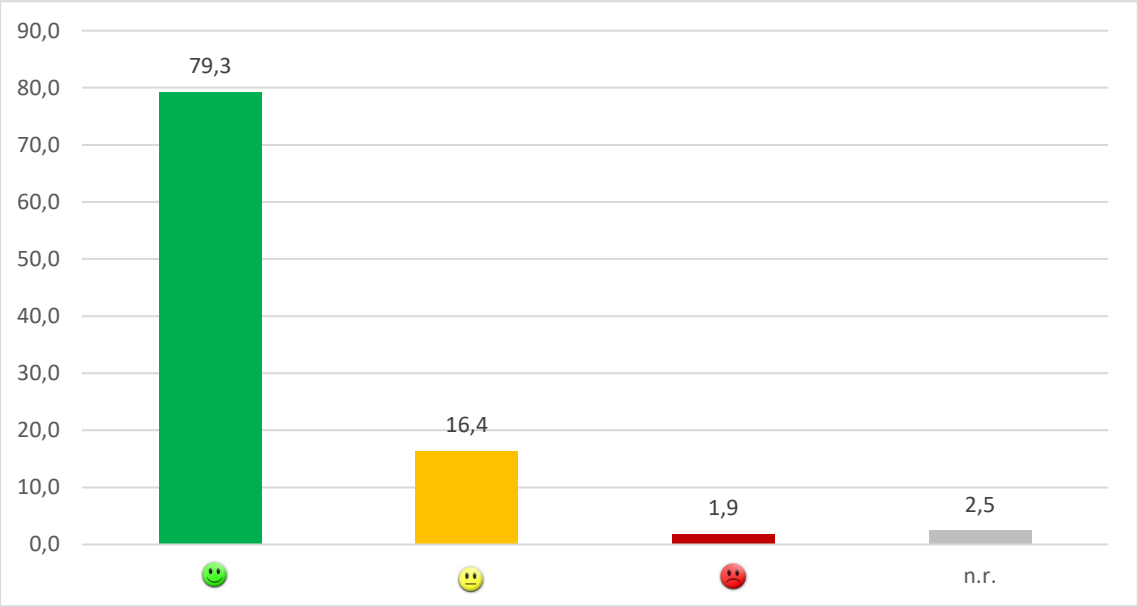
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono sempre molto positive. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente dall'88,5% e dall'84,1% dei rispondenti; i tempi di risposta del prestito locale e il prestito interbibliotecario riportano rispettivamente l'85,1% e l'82,9% di risposte positive e hanno le quote più basse di valutazioni negative. Molto buoni i giudizi positivi per la modulistica e per la collocazione del materiale (77,4% e 74,6%); la qualità delle iniziative/eventi della biblioteca ha ricevuto il 65,1% di risposte positive, mentre per la comunicazione degli eventi esse salgono al 73,0%. Leggermente inferiori le valutazioni delle varie raccolte di cui dispone la biblioteca ma restano comunque intorno al 60,0-70,0%, con un minimo di 59,8% per le raccolte multimediali (max di risposte intermedie 33,0% e di risposte negative 7,1%).

Grafico 69 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca. Il 79,3% ha dato una valutazione positiva, il 16,4% ha dato una valutazione intermedia mentre l'1,9% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 70 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Villa Bandini

In sintesi

- *Maggior presenza di utenti pensionati e studenti e quasi tutti residenti entro i confini della città metropolitana*
- *Più utilizzata per prestito libri e riviste*
- *Meno utilizzata per lettura riviste/quotidiani, partecipazione a iniziative e incontrare altre persone*
- *Valutazione complessiva in linea con la media, fra gli aspetti più critici la luminosità/areazione degli ambienti, il riscaldamento/aria condizionata e la disponibilità/varietà dei vari materiali.*

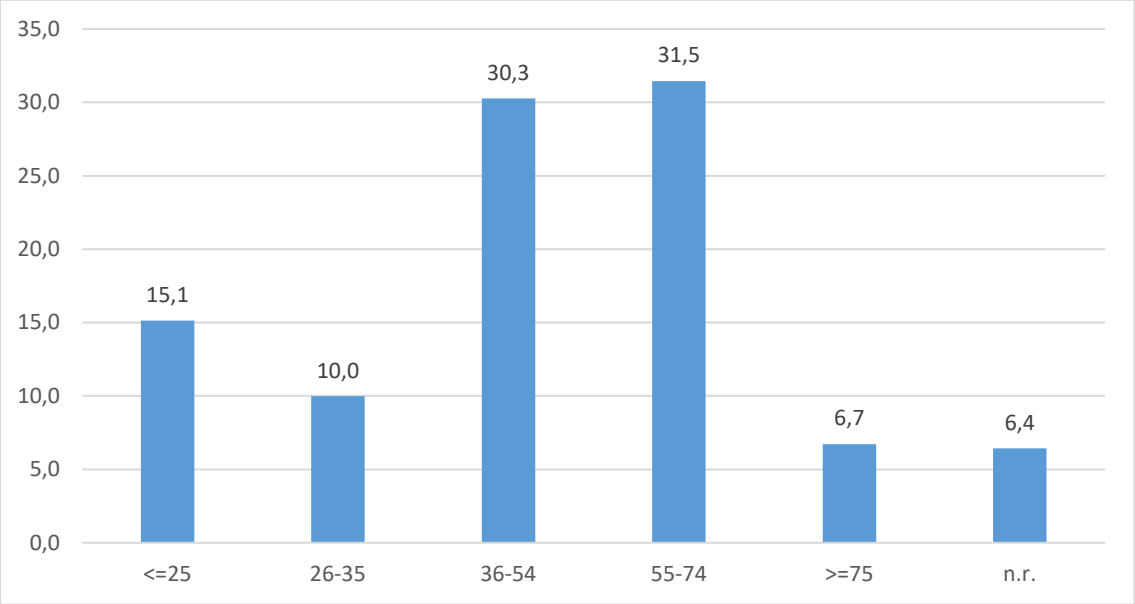
La Biblioteca Villa Bandini ha raccolto 1.011 valutazioni (esclusivamente dal questionario online). Corrisponde al 9,2% dei rispondenti totali.
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (65,4%), il 31,0% è di genere maschile e il 3,3%, invece, non specifica.

Tabella 42 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	661	65,4
M	313	31,0
altro	4	0,4
preferisco non dichiararlo	33	3,3
Totale	1.011	100,0

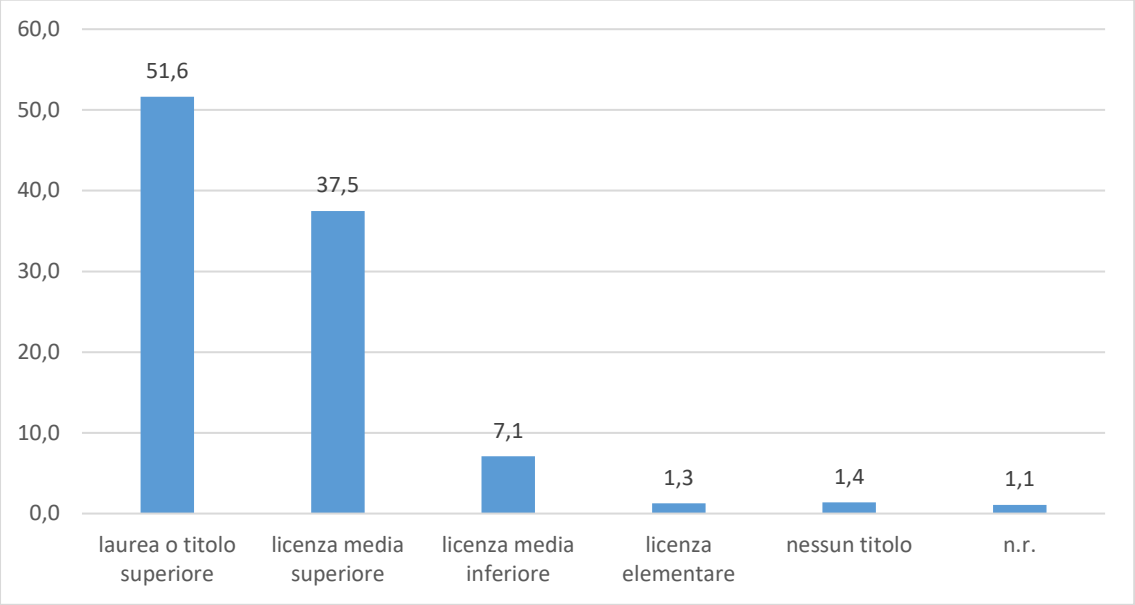
Oltre il 60,0% dei rispondenti appartiene alle classi di età 36-54 e 55-74 anni rispettivamente con il 30,3% e il 31,5%. Il 15,1% ha meno di 25 anni, il 10,0% ha fra i 26 e i 35 anni e il 6,7% ha 75 anni o più.

Grafico 71 - Rispondenti per classe di età



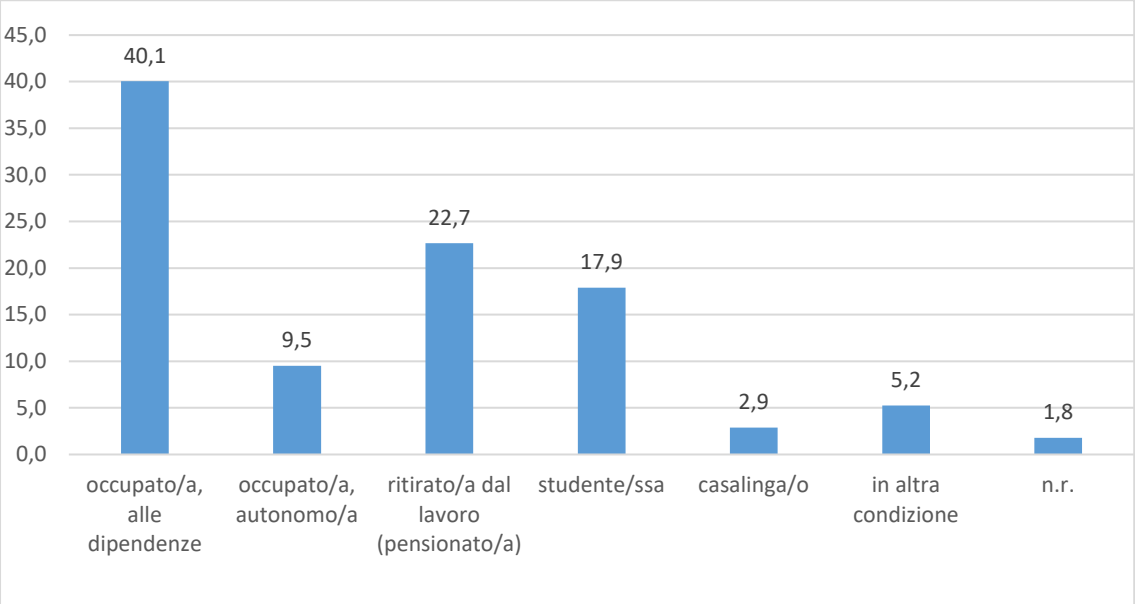
Il titolo di studio risulta elevato: quasi la totalità dei rispondenti possiede 'laurea o titolo superiore' (51,6%) o 'licenza media superiore' (37,5%). Risulta che il 7,1% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 72 - Rispondenti per titolo di studio



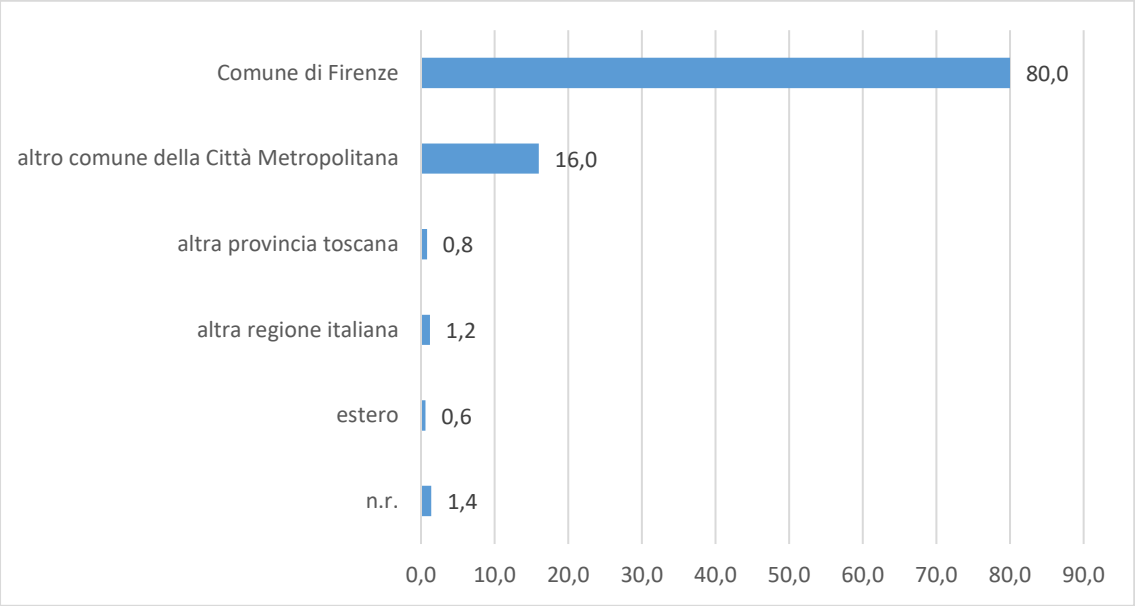
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 40,1% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 22,7% pensionato e il 9,5% occupato autonomo. Si riscontra una buona percentuale di studenti, pari al 17,9%.

Grafico 73 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze (80,0%) o provengono dai comuni della città metropolitana (16,0%). È pari all'1,2% la percentuale di coloro che provengono da un'altra regione e allo 0,8% quella dei residenti in un'altra provincia toscana.

Grafico 74 - Rispondenti per luogo di residenza



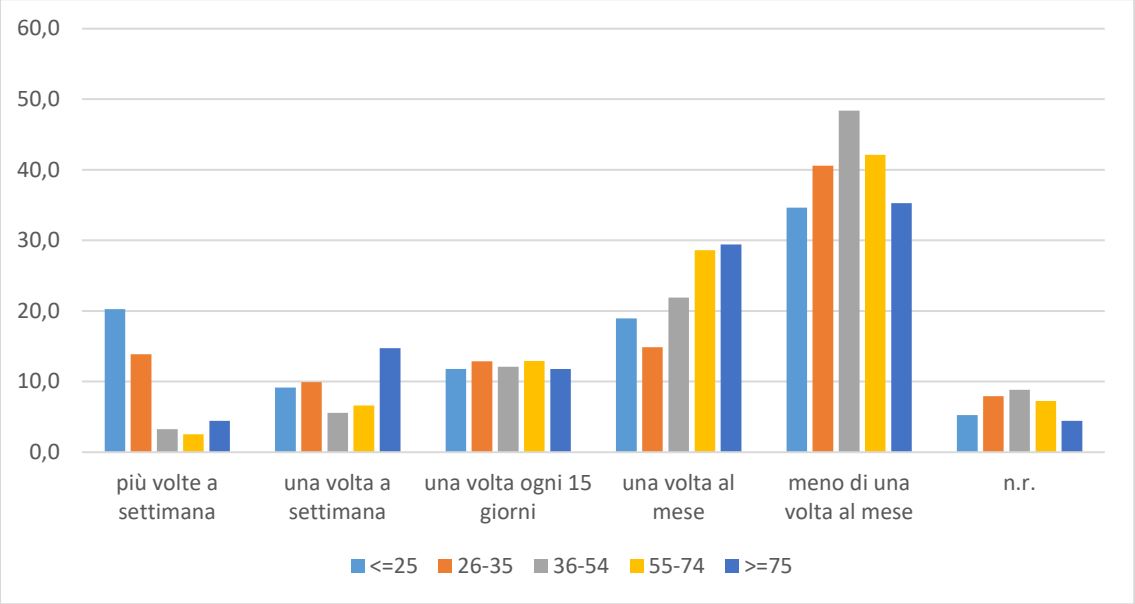
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti si osserva una percentuale del 42,3% per coloro che vi si recano meno di una volta al mese e del 23,2% per coloro che vi si recano una volta al mese. Il 12,0% frequenta la biblioteca una volta ogni 15 giorni, il 7,3% una volta a settimana e il 6,9% più volte a settimana.

Tabella 43 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	70	6,9
Una volta a settimana	74	7,3
Una volta ogni 15 giorni	121	12,0
Una volta al mese	235	23,2
Meno di una volta al mese	428	42,3
Non rispondenti	83	8,2
Totale	1.011	100,0

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. I giovani fino a 35 anni vi si recano più volte alla settimana in percentuale superiore alla media (20,3% i minori di 26 anni e 13,9% i 26-35enni). Dai 55 anni in su si frequenta 'una volta al mese' più delle altre classi. Risulta superiore alla media anche la quota degli ultra75enni che frequentano le biblioteche una volta a settimana (14,7%).

Grafico 75 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

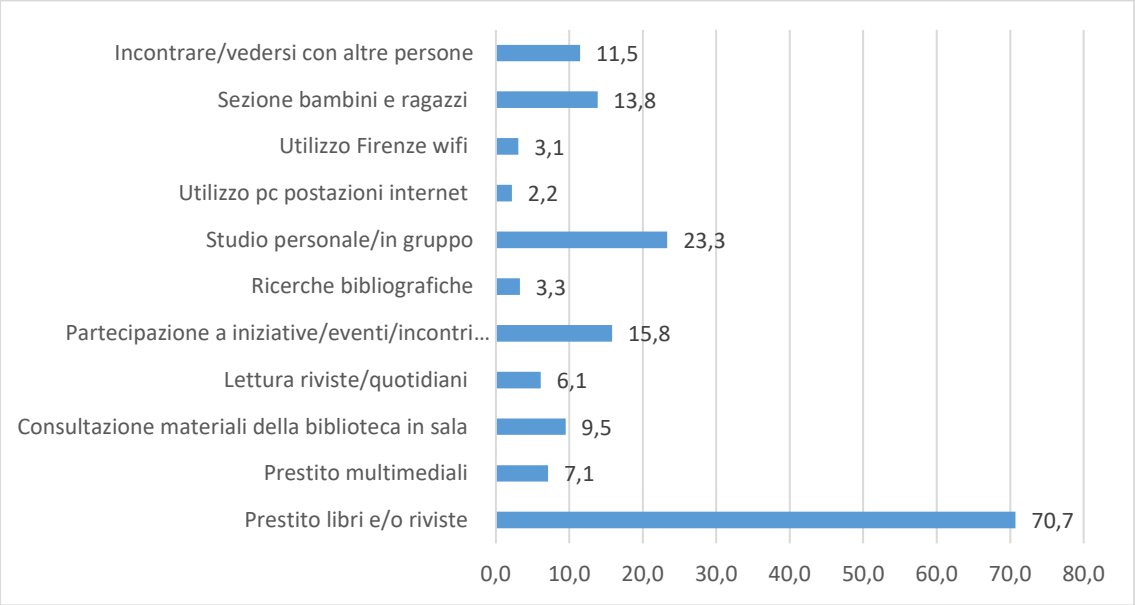


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 70,7% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio personale/in gruppo con il 23,3%, la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca con il 15,8%, la sezione bambini e ragazzi con il 13,8% e incontrare/vedersi con altre persone con l'11,5%. Scendono sotto la soglia del 10,0% la consultazione dei materiali della biblioteca in sala (9,5%) e la lettura di riviste/quotidiani (6,1%). Le altre esigenze presentano percentuali residuali.

Tabella 44 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

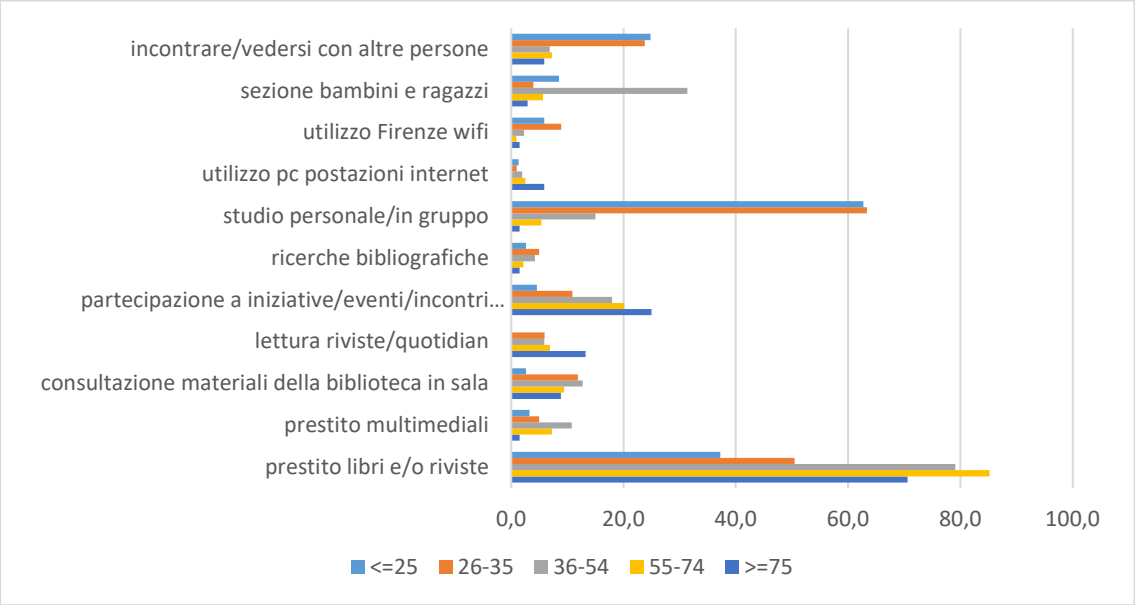
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	715	70,7
Prestito multimediali	72	7,1
Consultazione materiali della biblioteca in sala	96	9,5
Lettura riviste/quotidiani	62	6,1
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	160	15,8
Ricerche bibliografiche	33	3,3
Studio personale/in gruppo	236	23,3
Utilizzo pc postazioni internet	22	2,2
Utilizzo Firenze wifi	31	3,1
Sezione bambini e ragazzi	140	13,8
Incontrare/vedersi con altre persone	116	11,5

Grafico 76 - 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, dove presentano quote in netta maggioranza rispetto alle altre fasce di età e alle altre esigenze (in particolare i minori di 25 anni). La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca riguarda le fasce di età sopra i 35 anni con percentuali dal 18,0% al 25,0%. La fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini. Incontrare/vedersi con altre persone in biblioteca è un'esigenza soprattutto dei giovani fino a 35 anni mentre la lettura di riviste/quotidiani vede prevalentemente utenti ultra75enni.

Grafico 77 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



Il baby pit-stop è utilizzato dal 7,1% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e si dichiarano tutti molto 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 70,6% e il 60,1% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si nota anche una percentuale di non valutazione del 31,8% per la disponibilità di posti a sedere e del 30,0% per riscaldamento/aria condizionata. Risultano percentuali di non utilizzo mediamente più elevate anche per comfort degli ambienti (15,9% per ordine/pulizia e 20,8% per luminosità/ areazione) e per la silenziosità (18,7%).

Tabella 45 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	😃	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	87,2	7,7	1,2	3,9
giorni e orari di apertura	84,3	9,2	0,7	5,8
silenziosità	65,5	13,2	2,7	18,7
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	65,8	15,9	2,4	15,9
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	55,7	21,0	2,6	20,8
riscaldamento/aria condizionata	47,4	19,2	3,5	30,0
disponibilità e comodità posti a sedere	44,5	20,0	3,8	31,8
servizio internet (pc fisso)	20,2	8,1	1,1	70,6
rete wifi	29,4	8,7	1,8	60,1

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che in percentuale variabile fra il 60,0% e il 70,0% i rispondenti non utilizzano le raccolte multimediali, le raccolte librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 65,9%, 59,1%, 68,5% di non utilizzo); il 34,8% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 23,8%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 37,0% e la qualità degli eventi dal 40,4%.

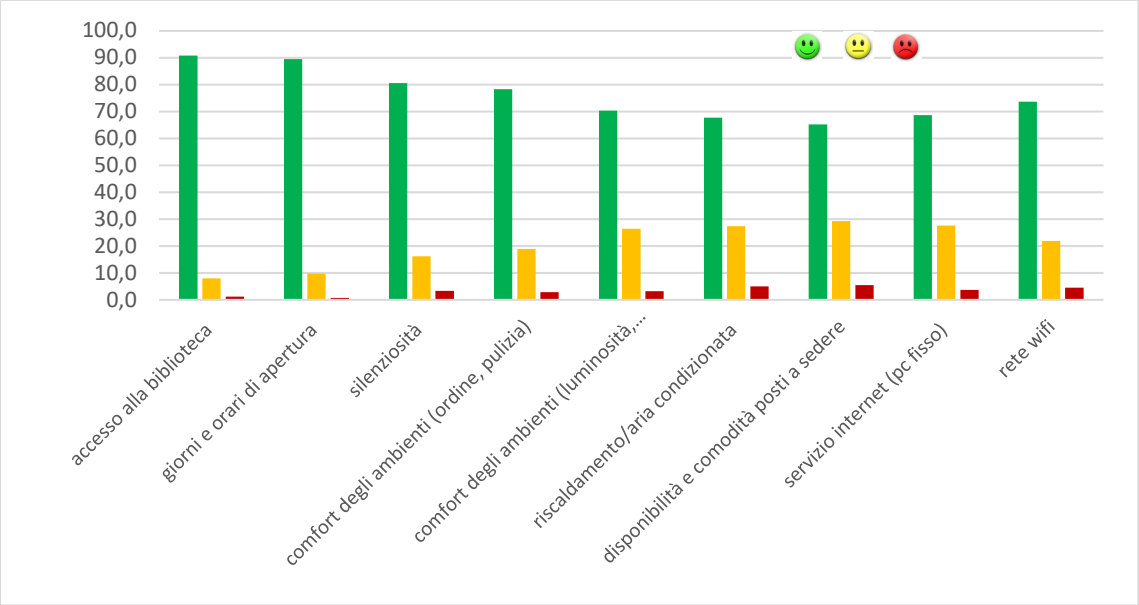
Tabella 46 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	59,3	19,9	1,6	19,2
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	21,1	11,7	1,4	65,9
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	30,7	9,4	0,9	59,1
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	20,9	9,8	0,8	68,5
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	68,2	7,9	0,1	23,8
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	53,8	0,0	0,7	34,8
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	49,6	18,9	3,0	28,6
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	74,6	8,9	0,4	16,1
cortesia del personale	85,6	7,8	0,6	6,0
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	51,5	10,9	0,6	37,0
qualità iniziative/eventi	46,3	12,5	0,9	40,4
comunicazione eventi	57,6	12,4	1,1	29,0

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.

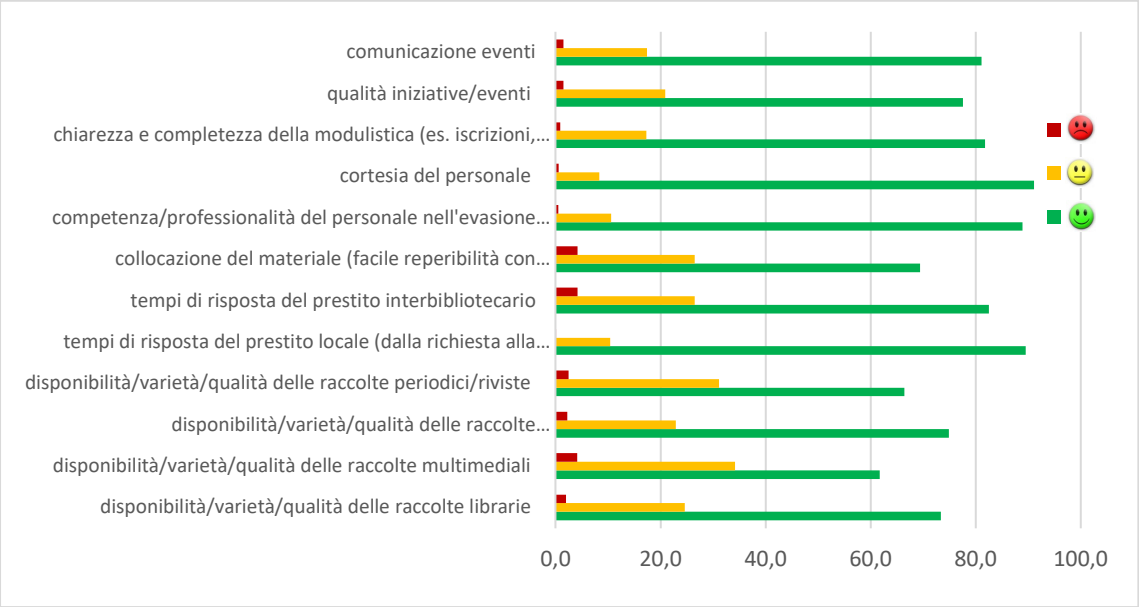
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali rilevano una prevalenza di risultati positivi con percentuali che arrivano al 90,7% per l'accesso alla biblioteca e all'89,5% per i giorni e gli orari di apertura. Molto buone le valutazioni anche per il comfort degli ambienti (78,2% per ordine/ pulizia e 70,3% per luminosità/areazione). La disponibilità dei posti a sedere risulta quella con la percentuale di risposte positive minore ma che raggiunge comunque il 65,2%. Anche se poco utilizzati, il servizio internet e la rete wifi ricevono buone valutazioni: 68,7% e 73,7% di 'faccine sorridenti'.

Grafico 78 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



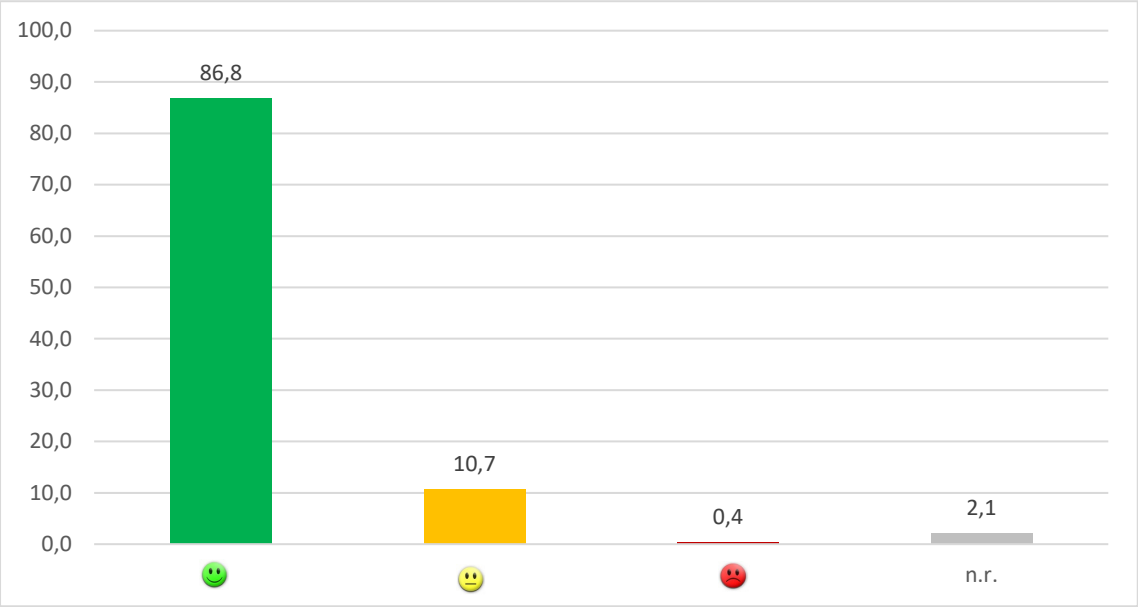
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono prevalentemente positive, le risposte con la faccina rossa non superano il 4,2%. La cortesia e la competenza del personale ottengono rispettivamente il 91,1%% e l'88,9% di giudizi positivi; i tempi di risposta del prestito locale l'89,5% e il prestito interbibliotecario l'82,5%. La qualità delle iniziative/eventi della biblioteca ha ricevuto il 77,6% di risposte positive e la comunicazione degli eventi l'81,1%. In tutti gli altri servizi si notano valutazioni positive leggermente più basse della media, soprattutto per la disponibilità dei vari materiali; nella media la loro collocazione.

Grafico 79 – 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'86,8% ha dato una valutazione positiva, il 10,7% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,4% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 80 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Filippo Buonarroti

In sintesi

- *Utenti mediamente più adulti (più numerose le classi dai 36 anni e più), più occupati alle dipendenze, più pensionati e meno studenti*
- *Grande maggioranza di residenti nel comune di Firenze*
- *Frequentazione più sporadica della biblioteca*
- *Baby pit-stop molto poco utilizzato*
- *Più utilizzata per il prestito di libri e riviste, per la consultazione di materiali in sala, per la partecipazione a iniziative/eventi e per la sezione bambini e ragazzi*
- *Meno utilizzata per lo studio personale/di gruppo e per incontrarsi con altre persone*
- *Valutazione complessiva poco più bassa della media: gli aspetti più critici sono l'accesso, la luminosità/areazione, il riscaldamento/aria condizionata e la disponibilità/varietà dei materiali per bambini e dei periodici/riviste; più apprezzati la silenziosità, la disponibilità di posti a sedere e la comunicazione degli eventi.*

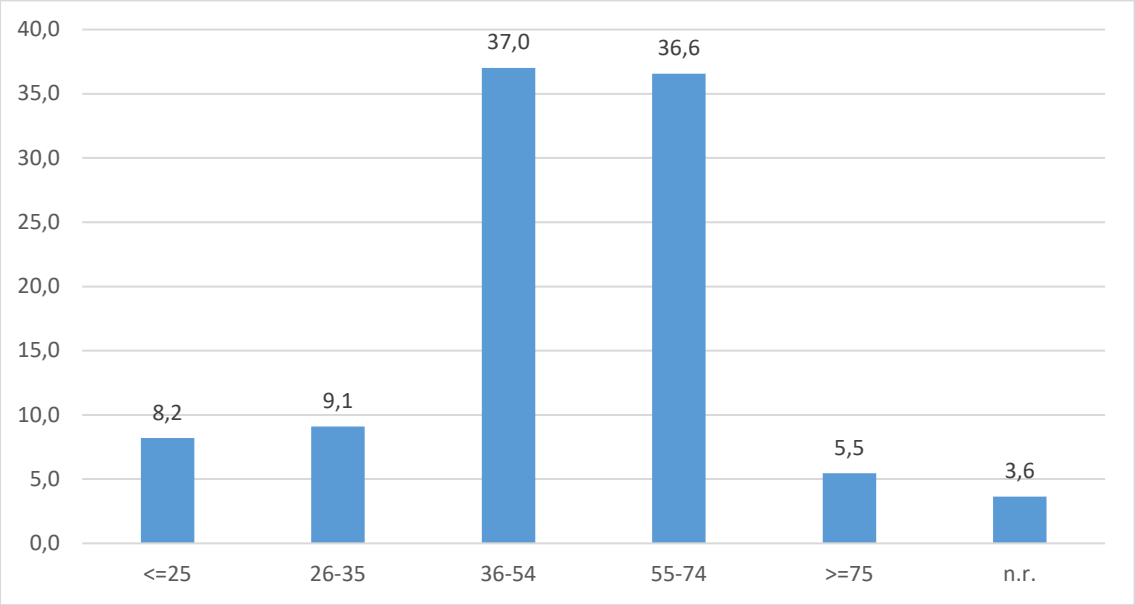
La Biblioteca Filippo Buonarroti ha raccolto 659 valutazioni (658 del questionario online e 1 di quello cartaceo). Corrisponde al 6,0% dei rispondenti totali.
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (62,7%), il 34,7% è di genere maschile e il 2,4%, invece, non specifica.

Tabella 47 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	413	62,7
M	229	34,7
altro	1	0,2
preferisco non dichiararlo	16	2,4
Totale	659	100,0

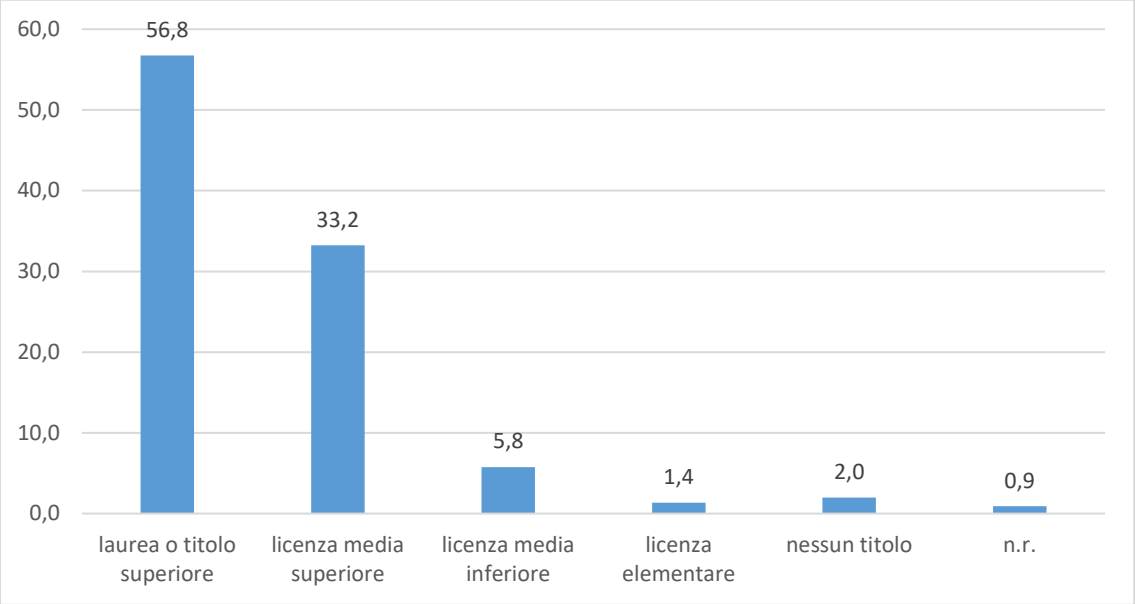
Per quanto riguarda l'età, circa i ¾ dei rispondenti fa parte delle classi di età 36-54 e 55-74 anni rispettivamente con percentuali del 37,0% e 36,6%. Le altre percentuali risultano molto basse: i minori di 25 anni sono l'8,2%, i 26-35enni sono il 9,1% e i 75+ sono il 5,5%.

Grafico 81 - Rispondenti per classe di età



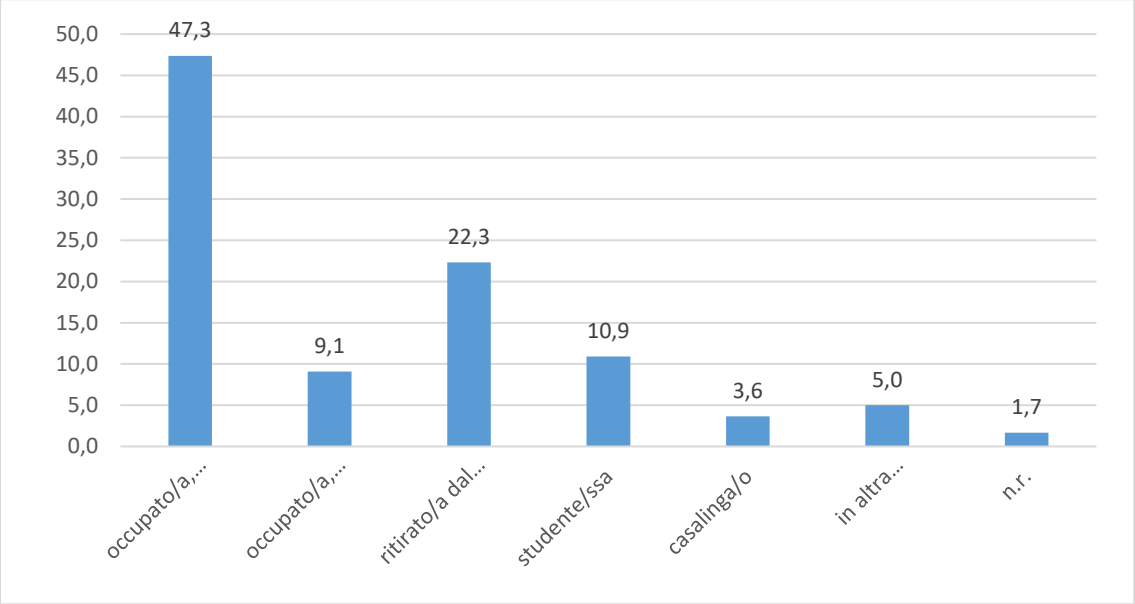
La maggior parte dei rispondenti ha una 'laurea o titolo superiore' (56,8%) o la 'licenza media superiore' (33,2%). Il 5,8% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 82 - Rispondenti per titolo di studio



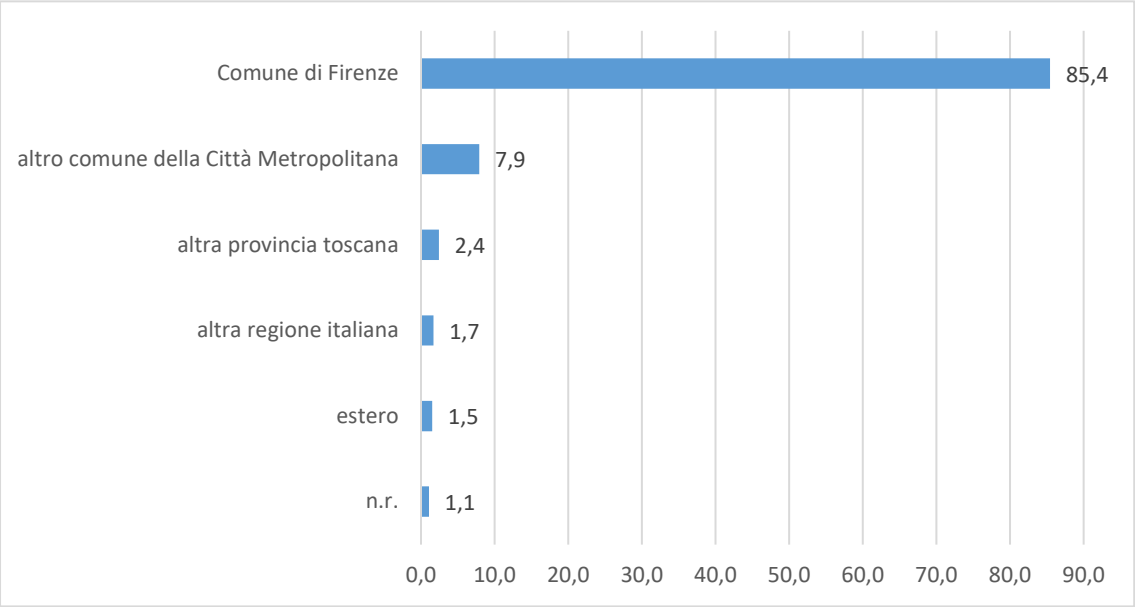
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti è occupato alle dipendenze (47,3%); i pensionati sono il 22,3% e gli occupati autonomi il 9,1%. Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti sono il 10,9% del totale.

Grafico 83 - Rispondenti per condizione occupazionale



Gran parte dei rispondenti risiede nel comune di Firenze con una percentuale pari all'85,4%. Il 7,9% risiede in altro comune della provincia e il 2,4% in altra provincia toscana. Le altre modalità registrano percentuali sotto al 2,0%.

Grafico 84 - Rispondenti per luogo di residenza



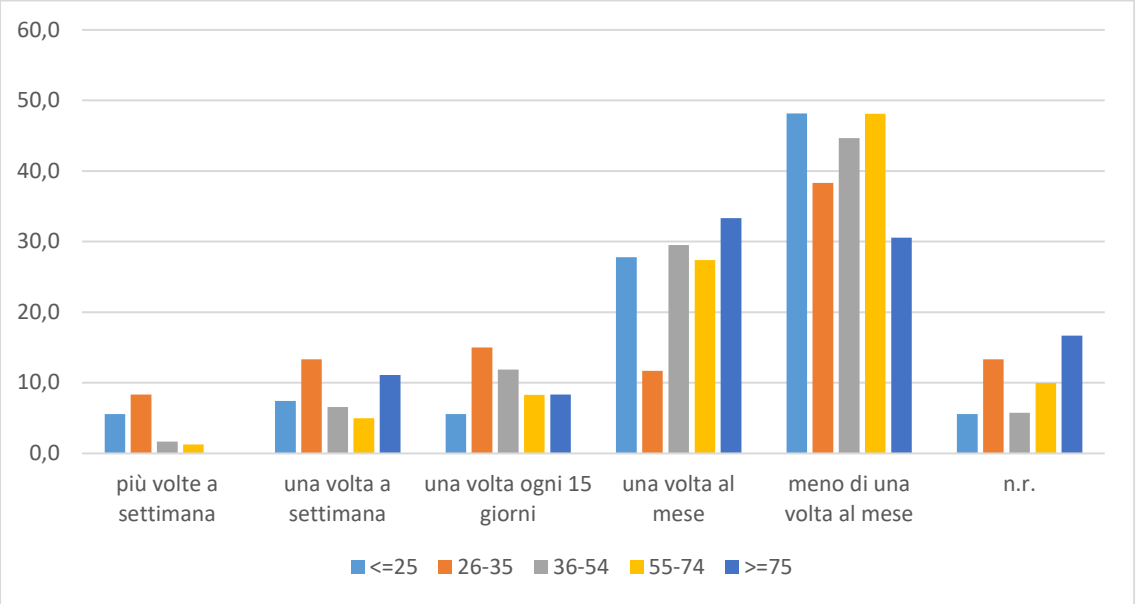
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti (45,2%) si reca in biblioteca meno di una volta al mese, mentre il 26,6% afferma di frequentarla una volta al mese. Le altre modalità di frequenza rilevano percentuali più basse: 'una volta ogni 15 giorni' 10,2%, 'una volta a settimana' 7,0% e 'più volte a settimana' soltanto 2,4%.

Tabella 48 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	16	2,4
Una volta a settimana	46	7,0
Una volta ogni 15 giorni	67	10,2
Una volta al mese	175	26,6
Meno di una volta al mese	298	45,2
Non rispondenti	57	8,7
Totale	659	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente[4]. Tutte le classi di età frequentano maggiormente la biblioteca 'Meno di una volta al mese' a eccezione degli ultra75enni che registrano una percentuale leggermente superiore nell''una volta al mese' (33,3%). Si osserva una percentuale rilevante rispetto alle altre classi di 26-35enni nelle frequenze più assidue ('più volte a settimana', 'una volta a settimana' e 'una volta ogni 15 giorni') mentre, contrariamente ad altre situazioni, per i minori di 26 anni si rilevano percentuali importanti nelle frequenze saltuarie (meno di una volta o una volta al mese).

Grafico 85 – 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 74,7% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca con il 25,6%; il 15,9% si reca in biblioteca per l'utilizzo della sezione bambini e ragazzi. Seguono lo studio personale/in gruppo (14,3%), la consultazione materiali della biblioteca in sala (14,1%), incontrare/vedersi con altre persone (9,9%) e la lettura riviste/quotidiani (9,0%).

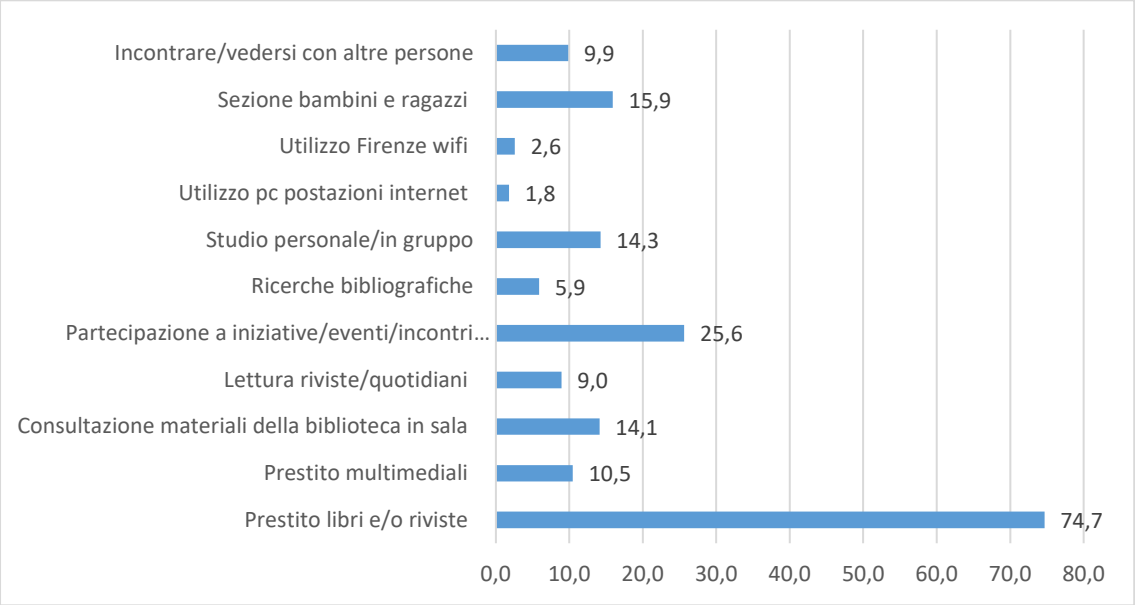
4 La scarsa entità numerica di rispondenti in alcune classi di età rende minore la significatività dei risultati.

Le ricerche bibliografiche si attestano al 5,9% mentre rimangono residuali l'utilizzo pc postazioni internet (1,8%) e l'utilizzo Firenze wi-fi (2,6%).

Tabella 49 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	492	74,7
Prestito multimediali	69	10,5
Consultazione materiali della biblioteca in sala	93	14,1
Lettura riviste/quotidiani	59	9,0
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	169	25,6
Ricerche bibliografiche	39	5,9
Studio personale/in gruppo	94	14,3
Utilizzo pc postazioni internet	12	1,8
Utilizzo Firenze wifi	17	2,6
Sezione bambini e ragazzi	105	15,9
Incontrare/vedersi con altre persone	65	9,9

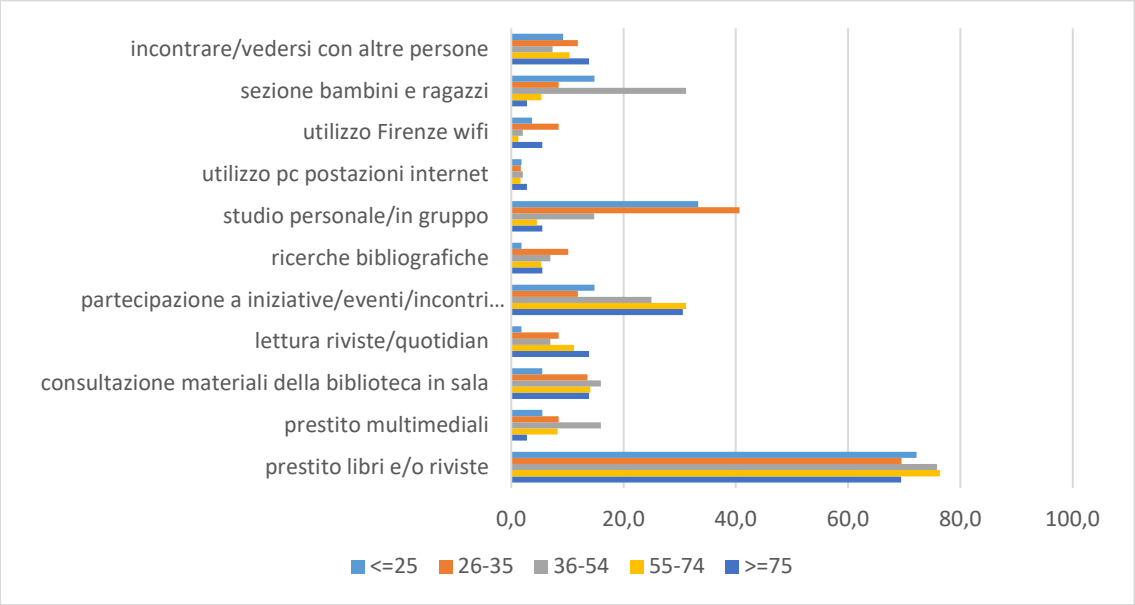
Grafico 86 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età[5]. 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. Come si può vedere dal grafico le due classi più giovani sono in netta maggioranza sulle altre fasce per quanto riguarda lo studio personale. La sezione per bambini/ragazzi come è logico che sia è utilizzata soprattutto dai 36-54enni.

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

Grafico 87 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



Benchè la sezione bambini e ragazzi sia utilizzata dal 15,9% dei rispondenti, il baby pit-stop risulta utilizzato solo dal 4,8% di essi. Le valutazioni sono tutte positive.

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 67,5% e il 63,3% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 22,8% non utilizza posti a sedere mentre il 21,7% non valuta l'aria condizionata/riscaldamento.

Tabella 50 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	76,3	19,3	1,5	2,9
giorni e orari di apertura	79,7	15,5	1,2	3,6
silenziosità	80,4	8,2	0,9	10,5
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	69,3	19,9	1,7	9,1
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	59,3	26,6	2,3	11,8
riscaldamento/aria condizionata	53,0	21,7	3,6	21,7
disponibilità e comodità posti a sedere	51,0	22,9	3,3	22,8
servizio internet (pc fisso)	22,2	8,8	1,5	67,5
rete wifi	26,4	7,3	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 librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 57,4%, 52,4%, 59,2% di non utilizzo); il 31,3% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 15,8%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 28,1%, la qualità degli eventi dal 30,2% e la comunicazione eventi dal 17,1%.

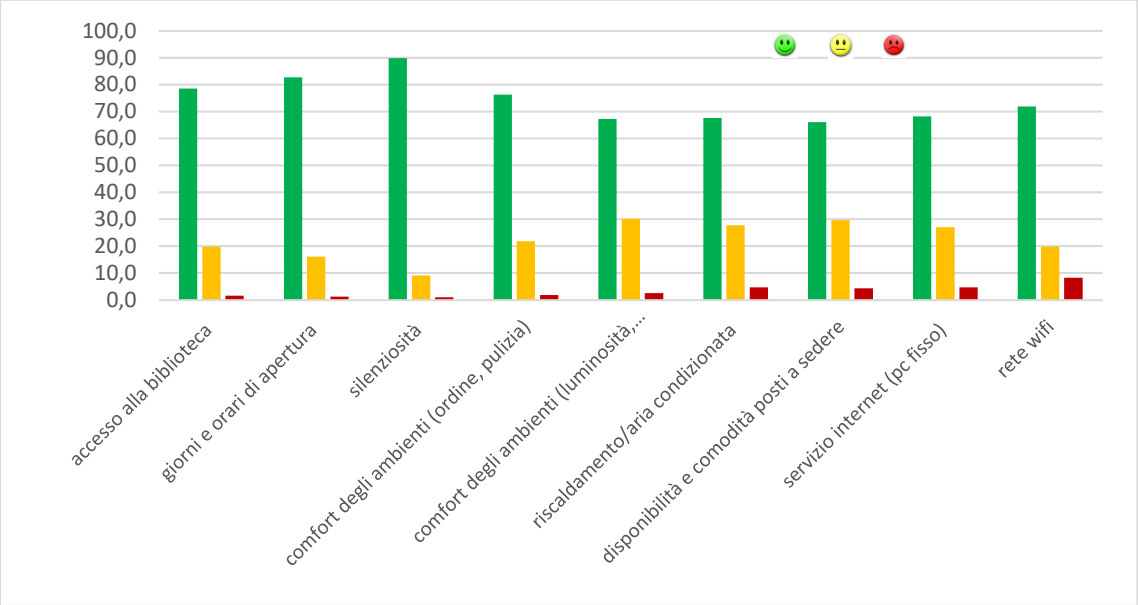
Tabella 51 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	non utilizzo/ non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	66,0	21,9	1,7	10,5
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	27,3	13,4	2,0	57,4
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	31,7	14,1	1,8	52,4
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	26,6	12,4	1,8	59,2
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	74,1	9,6	0,6	15,8
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	57,5	10,2	1,1	31,3
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	61,3	20,2	2,1	16,4
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	83,8	9,0	0,5	6,8
cortesia del personale	87,6	7,9	0,8	3,8
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	59,8	11,5	0,6	28,1
qualità iniziative/eventi	56,0	11,7	2,1	30,2
comunicazione eventi	72,1	9,4	1,4	17,1

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.

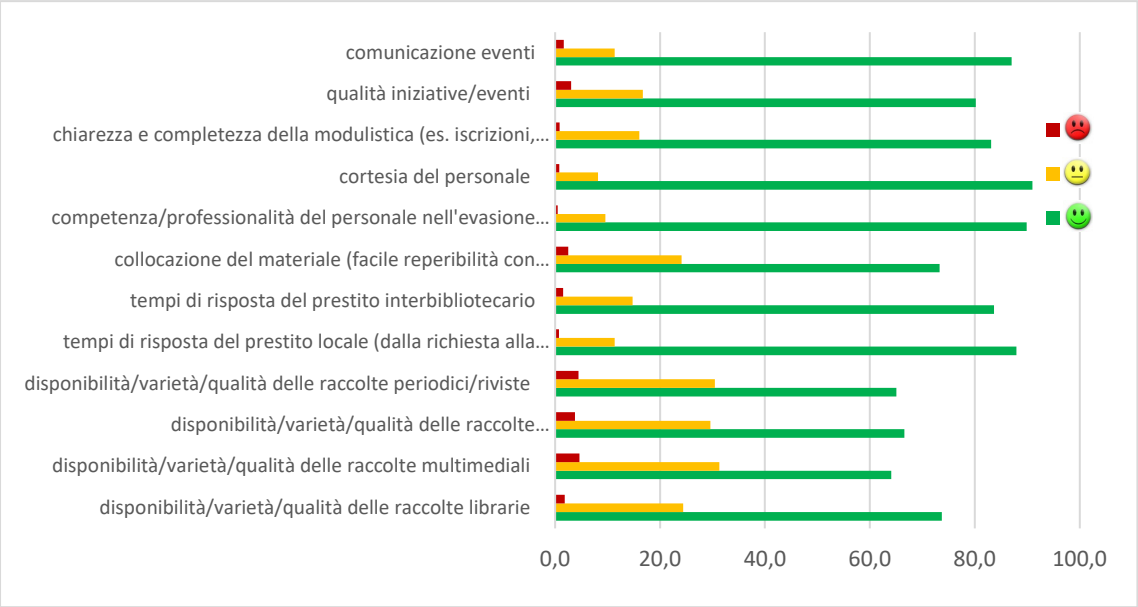
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali mostrano una prevalenza di risultati positivi con percentuali che arrivano quasi al 90,0% per la silenziosità e all'82,7% per giorni e orari di apertura. L'accesso alla biblioteca riceve il 78,6% di risposte positive e l'ordine e la pulizia degli ambienti il 76,3%. Tutti gli altri aspetti ricevono valutazioni positive con percentuali fra il 66,0% e il 72,0%.

Grafico 88 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



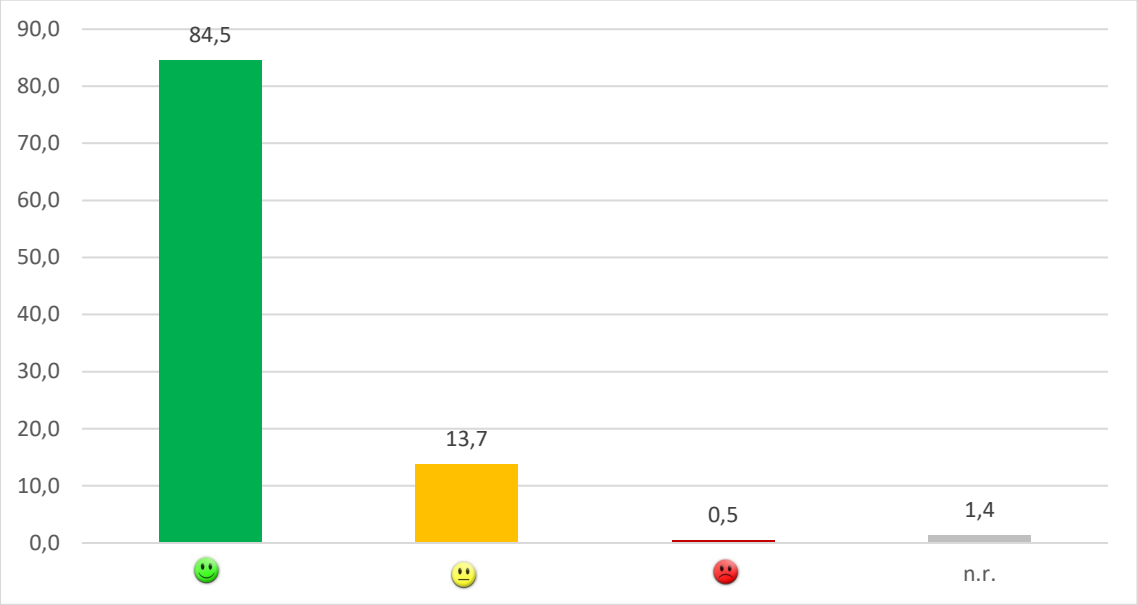
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono molto positive, le risposte con la faccina rossa non arrivano in nessun caso al 5,0%. La cortesia e la competenza del personale ottengono rispettivamente il 91,0% e l'89,9% di giudizi positivi; bene anche i tempi di risposta del prestito locale e del prestito interbibliotecario (87,9% e 83,7%); la qualità delle iniziative/eventi della biblioteca rileva l'80,2% di utenti soddisfatti e la comunicazione eventi l'87,0%; la disponibilità/varietà/qualità dei materiali va dal 64,1% di valutazioni positive per i multimediali al 73,7% delle raccolte librarie.

Grafico 89 – 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'84,5% dei rispondenti si dichiara soddisfatto, il 13,7% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,5% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 90 - 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, lo studio, l'incontro con altre persone e la sezione bambini e ragazzi*
- *Valutazione complessiva nella media: ottime valutazioni per la silenziosità, da migliorare la disponibilità di periodici/riviste e materiale per bambini e ragazzi*

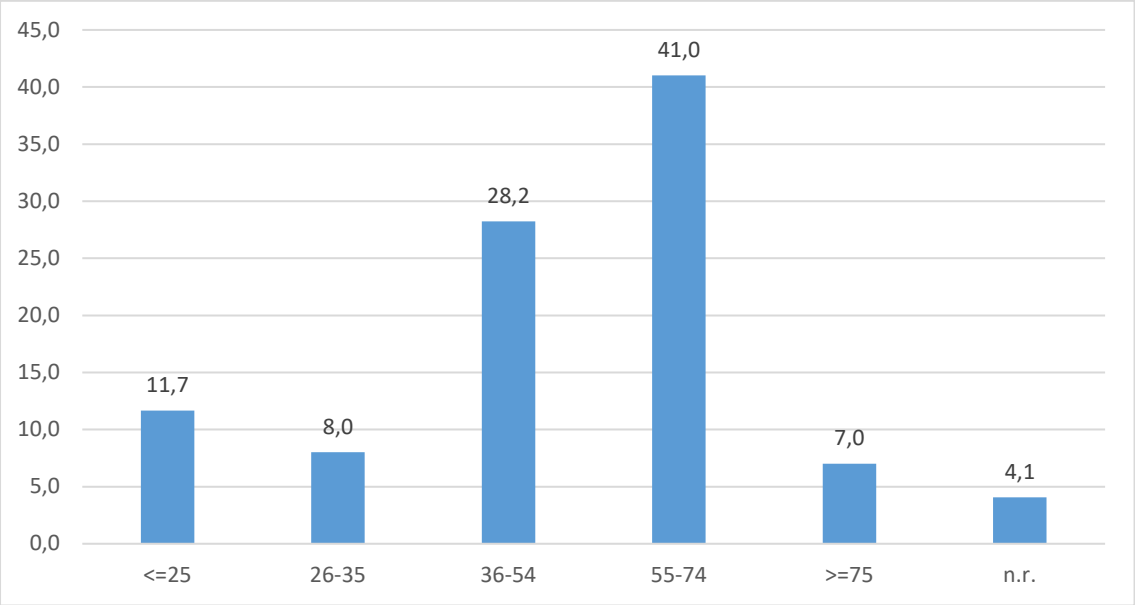
La Biblioteca Dino Pieraccioni ha raccolto 712 valutazioni (700 del questionario online e 12 di quello cartaceo). Corrisponde al 6,5% dei rispondenti totali.
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (67,3%), il 29,2% è di genere maschile e il 3,4%, invece, non specifica.

Tabella 52 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	479	67,3
M	208	29,2
altro	1	0,1
preferisco non dichiararlo	24	3,4
Totale	712	100,0

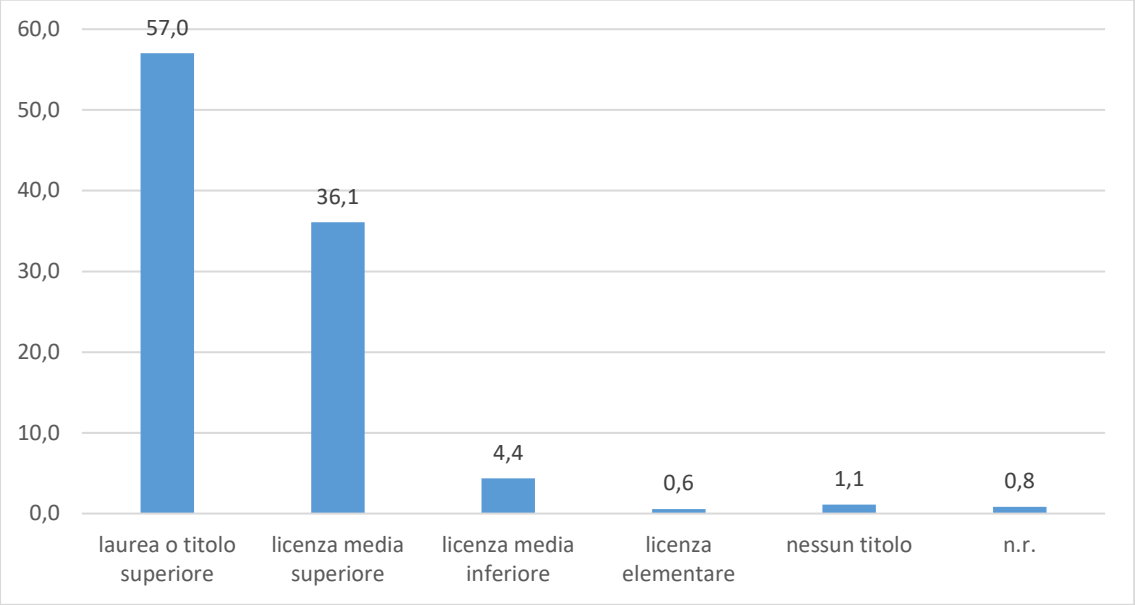
Per età la maggior parte dei rispondenti fa parte delle classi di età 36-54 e 55-74 rispettivamente con percentuali del 28,2% e 41,0%. Le altre fasce d'età risultano meno rappresentate: i minori di 26 anni sono l'11,7%, i 26-35enni sono l'8,0% mentre i 75+ sono il 7,0% dei rispondenti.

Grafico 91 - Rispondenti per classe di età



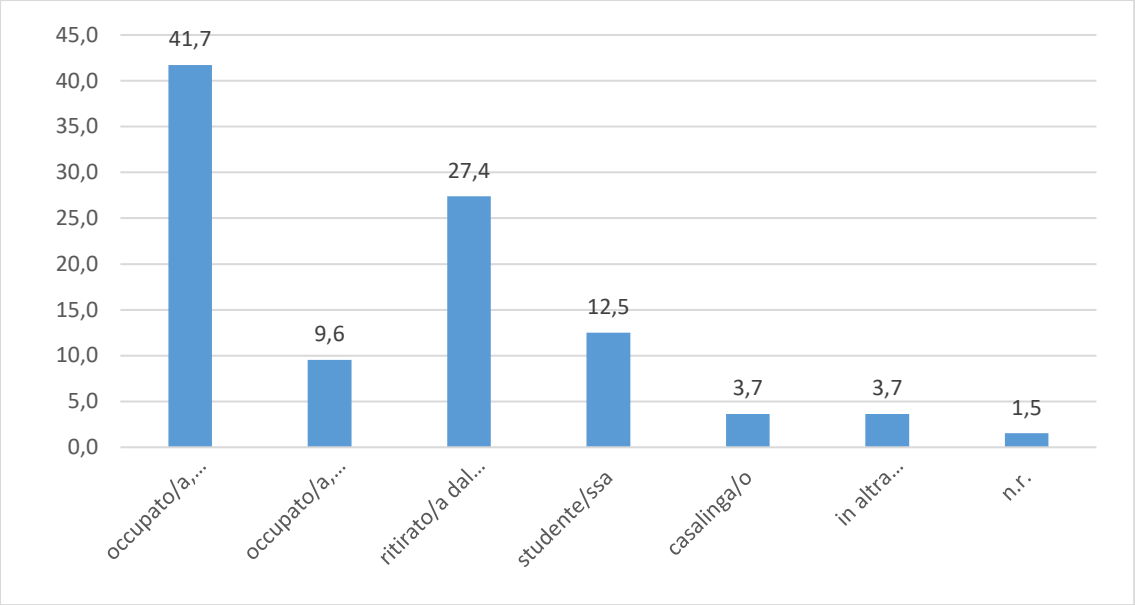
Il titolo di studio risulta molto alto: il 57,0% dei rispondenti possiede una laurea o un titolo superiore e il 36,1% ha la licenza media superiore. Il 4,4% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 92 - Rispondenti per titolo di studio



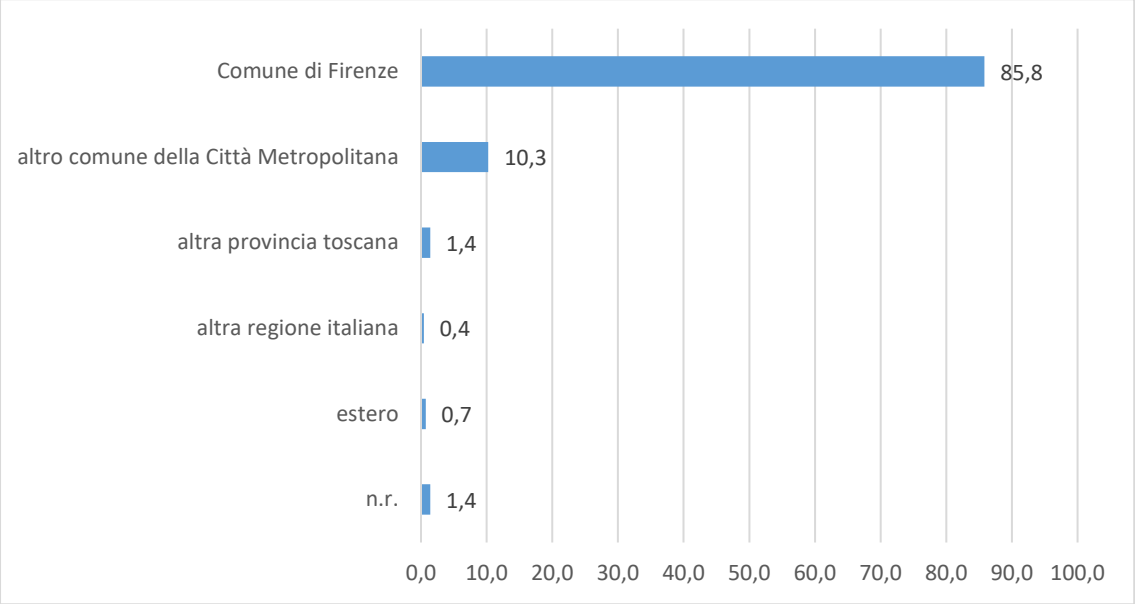
Anche la condizione occupazionale risulta coerente con la distribuzione per età: il 41,7% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, seguono i pensionati con il 27,4% e gli occupati autonomi con il 9,6%. Gli studenti rappresentano il 12,5% del totale.

Grafico 93 - Rispondenti per condizione occupazionale



Gran parte dei rispondenti risiede nel comune di Firenze con una percentuale dell'85,8%, mentre un altro 10,3% risiede in altro comune della provincia, lasciando le altre modalità con percentuali molto basse intorno all'1,0-1,5%.

Grafico 94 - Rispondenti per luogo di residenza



Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. Il 44,5% dei rispondenti si reca in biblioteca meno di una volta al mese, mentre, il 22,3% afferma di frequentarla una volta al mese. Coloro che frequentano la biblioteca una volta ogni 15 giorni sono l'11,8%, una volta a settimana il 7,3% e più volte a settimana il 7,6%.

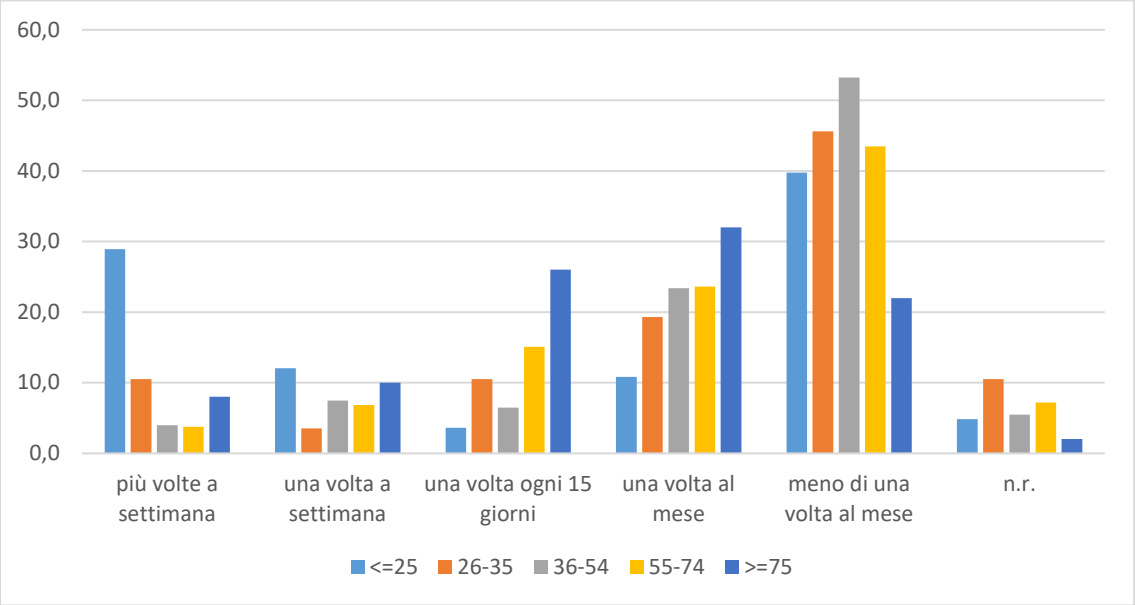
Tabella 53 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	54	7,6
Una volta a settimana	52	7,3
Una volta ogni 15 giorni	84	11,8
Una volta al mese	159	22,3
Meno di una volta al mese	317	44,5
Non rispondenti	46	8,5
Totale	712	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente[6]. Si osserva che fino ai 74 anni ci si reca in biblioteca prevalentemente meno di una volta al mese. Si nota che la classe dei più giovani si reca in biblioteca più spesso (più volte a settimana, 28,9%) in percentuale significativamente maggiore rispetto alle altre età. Gli ultra75enni rilevano percentuali più alte in 'una volta al mese' (32,0%) e 'una volta ogni 15 giorni' (26,0%).

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

Grafico 95 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

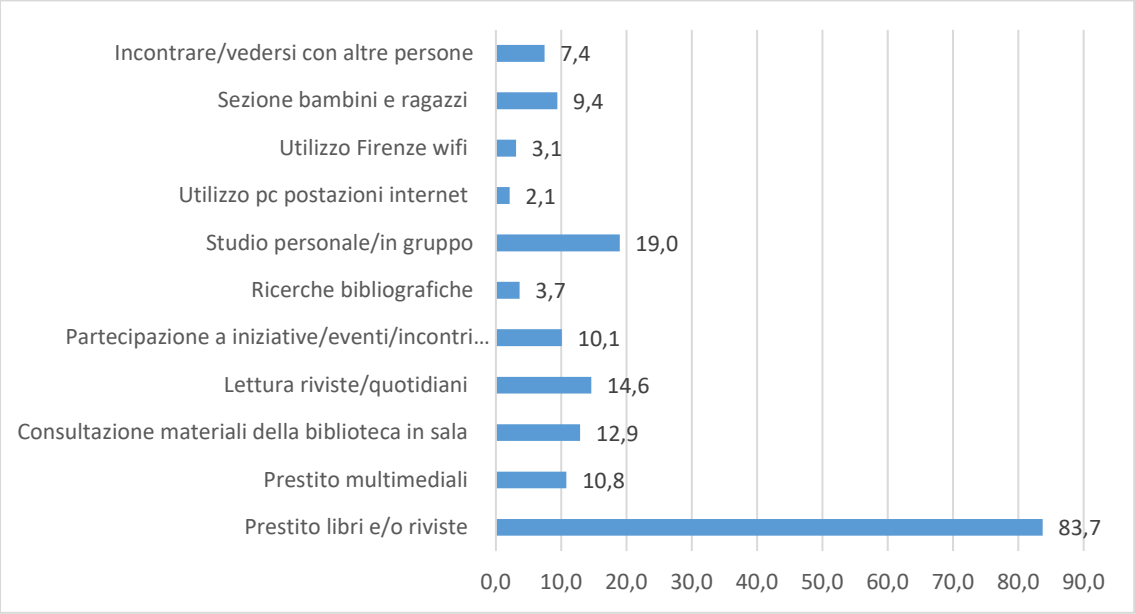


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: l'esigenza prioritaria è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale dell'83,7% che è nettamente superiore sia della media generale sia di tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio personale con il 19,0%, la lettura di riviste e quotidiani con il 14,6% e la consultazione del materiale in sala con il 12,9%. Il prestito multimediali è indicato dal 10,8% dei rispondenti, la partecipazione ad eventi della biblioteca, la sezione bambini/ragazzi e incontrare/vedersi con altre persone ricevono percentuali rispettivamente dell'10,1%, 9,4% e 7,4%. Le ricerche bibliografiche riportano il 3,7%, pc/postazioni internet 2,1% e wi-fi 3,1%.

Tabella 54 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

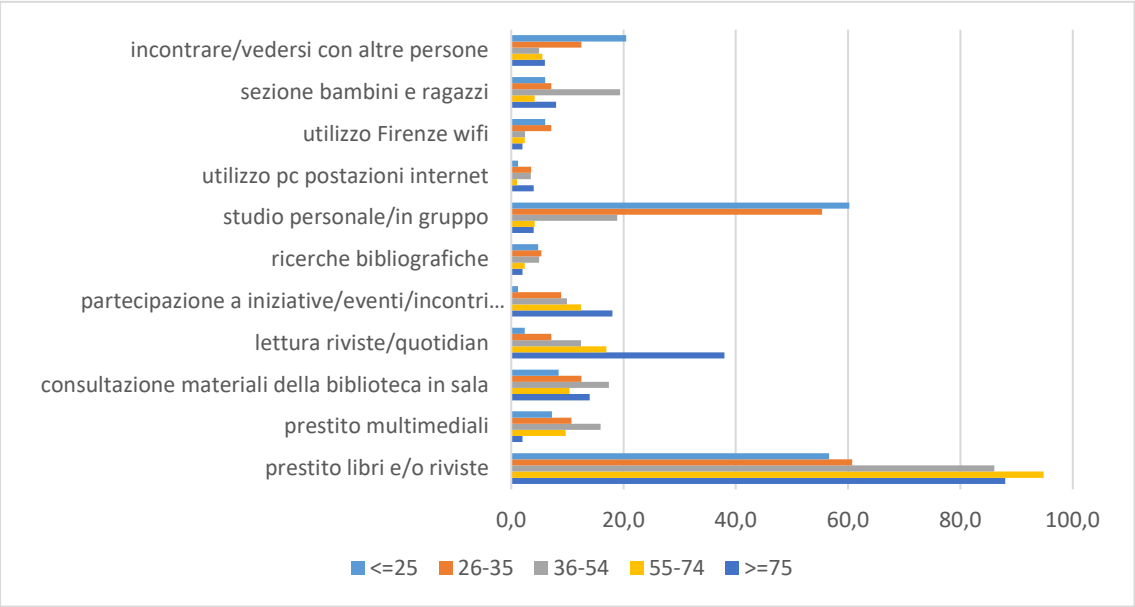
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	596	83,7
Prestito multimediali	77	10,8
Consultazione materiali della biblioteca in sala	92	12,9
Lettura riviste/quotidiani	104	14,6
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	72	10,1
Ricerche bibliografiche	26	3,7
Studio personale/in gruppo	135	19,0
Utilizzo pc postazioni internet	15	2,1
Utilizzo Firenze wifi	22	3,1
Sezione bambini e ragazzi	67	9,4
Incontrare/vedersi con altre persone	53	7,4

Grafico 96 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico si incrociano le esigenze dei rispondenti con la loro età[7]. Il prestito di libri risulta l'esigenza prioritaria per tutte le classi di età eccetto per i minori di 26 anni, che frequentano la biblioteca maggiormente per lo studio personale (60,2%). Risulta ben superiore alla media anche la quota dei 26-35enni che si recano in biblioteca per studiare (55,4%) ma rimane secondaria al prestito. La lettura di riviste/quotidiani vede una prevalenza di utenti ultra75enni così come la partecipazione a eventi. La classe dei 36-54enni sfrutta maggiormente la sezione per bambini e ragazzi e il prestito di multimediale.

Grafico 97 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



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

Il baby pit-stop è utilizzato soltanto dal 4,3% 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 69,1% e il 60,4% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 25,8% non utilizza posti a sedere mentre il 25,0% non valuta l'aria condizionata/riscaldamento.

Tabella 55 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	85,3	10,5	1,3	2,9
giorni e orari di apertura	77,0	17,7	1,4	3,9
silenziosità	76,3	13,2	1,3	9,3
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	71,2	17,1	2,0	9,7
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	60,7	23,6	2,5	13,2
riscaldamento/aria condizionata	52,5	19,1	3,4	25,0
disponibilità e comodità posti a sedere	48,5	22,3	3,4	25,8
servizio internet (pc fisso)	20,1	8,7	2,1	69,1
rete wifi	27,7	8,4	3,5	60,4

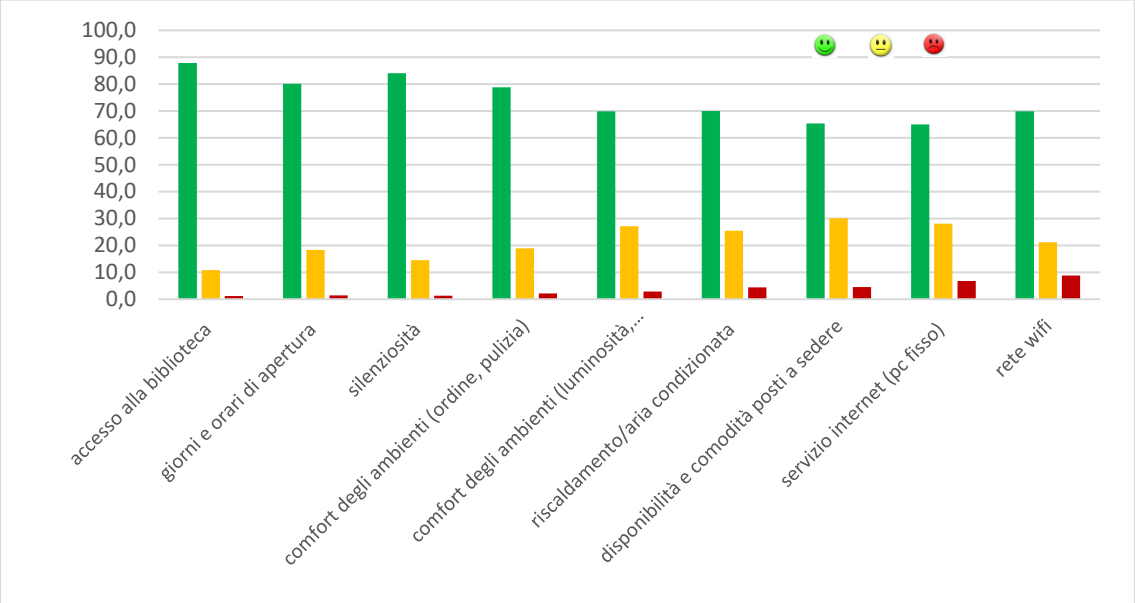
Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che oltre la metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali, le raccolte librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 60,8%, 62,2%, 57,4% di non utilizzo); il 26,1% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 14,6%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 35,1%, la qualità degli eventi dal 51,1% e la comunicazione eventi dal 33,4%. La collocazione del materiale non riceve valutazioni dal 21,3% dei rispondenti.

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'87,8% per l'accesso alla biblioteca e all'84,1% per la silenziosità. I giorni e orari di apertura ricevono l'80,1% di valutazioni positive e l'ordine e la pulizia degli ambienti il 78,8%. Tutti gli altri aspetti registrano giudizi positivi con percentuali del 65,0-70,0%. Le valutazioni negative sono relativamente basse e arrivano a un massimo dell'8,9% per quanto riguarda le reti wi-fi.

Tabella 56 –Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	non utilizzo/ non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	69,0	18,8	1,1	11,1
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	24,3	13,6	1,3	60,8
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	24,9	11,2	1,7	62,2
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/ riviste	26,3	14,9	1,4	57,4
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	77,0	8,0	0,4	14,6
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	62,2	10,5	1,1	26,1
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	52,0	24,7	2,0	21,3
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	84,8	6,3	1,0	7,9
cortesia del personale	92,1	4,1	1,0	2,8
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	53,8	9,7	1,4	35,1
qualità iniziative/eventi	36,8	11,2	0,8	51,1
comunicazione eventi	55,5	9,4	1,7	33,4

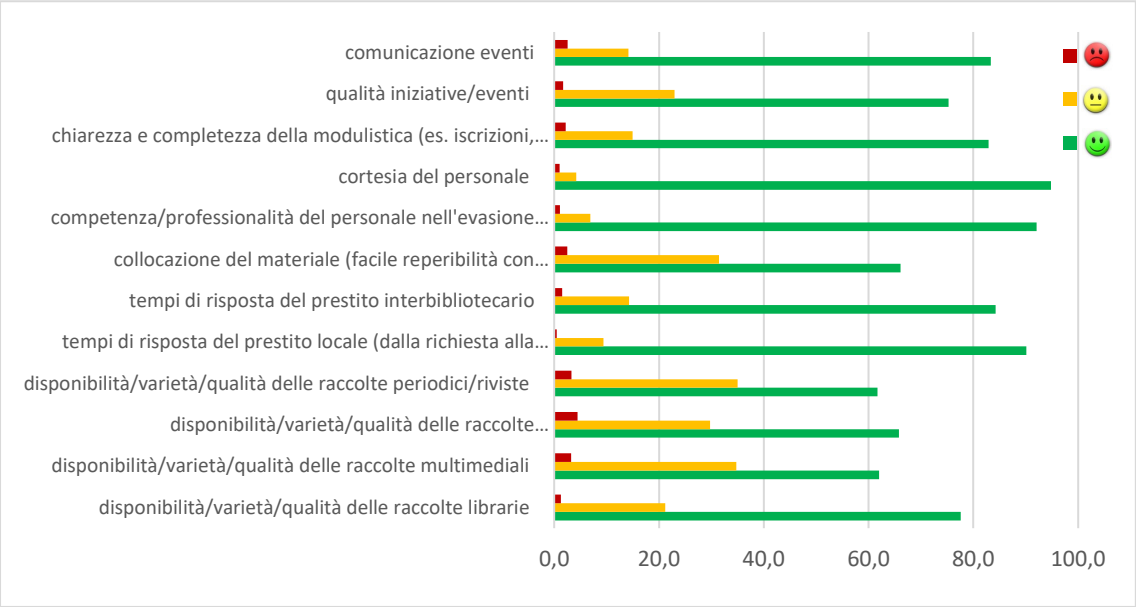
Grafico 98 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



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 4,5%. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente dal 94,8% e dal 92,1% dei rispondenti; il prestito di libri oltre che avere un'alta percentuale di utilizzo riceve anche valutazioni molto

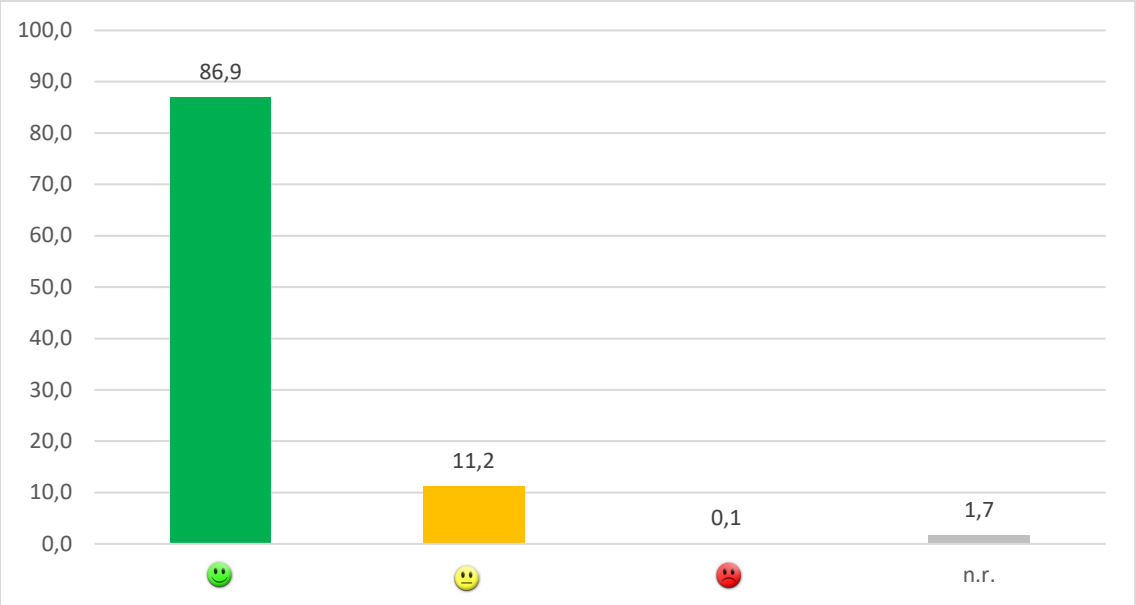
positive relativamente ai tempi di risposta: il prestito locale riceve il 90,1% di valutazioni positive e il prestito interbibliotecario l'84,2%. Sopra l'80,0% di giudizi positivi troviamo ancora la chiarezza e completezza della modulistica e la comunicazione eventi rispettivamente con l'82,9% e l'83,3%. La qualità degli eventi raccoglie il 75,3% di risposte positive mentre per la disponibilità/varietà/qualità dei vari materiali e la loro collocazione i giudizi positivi oscillano fra il 60,0% e il 77,6%.

Grafico 99 – 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 86,9% ha dato una valutazione positiva, l'11,2% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,1% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 100 - 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 per la consultazione di materiali in sala*
- *Meno utilizzata per iniziative/eventi e incontrare/vedersi con altre persone*
- *Valutazione complessiva inferiore alla media: gli aspetti più critici sono la disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie e la disponibilità dei posti a sedere.*
- *Apprezzato il comfort degli ambienti, il riscaldamento/aria condizionata, la silenziosità e la collocazione dei materiali.*

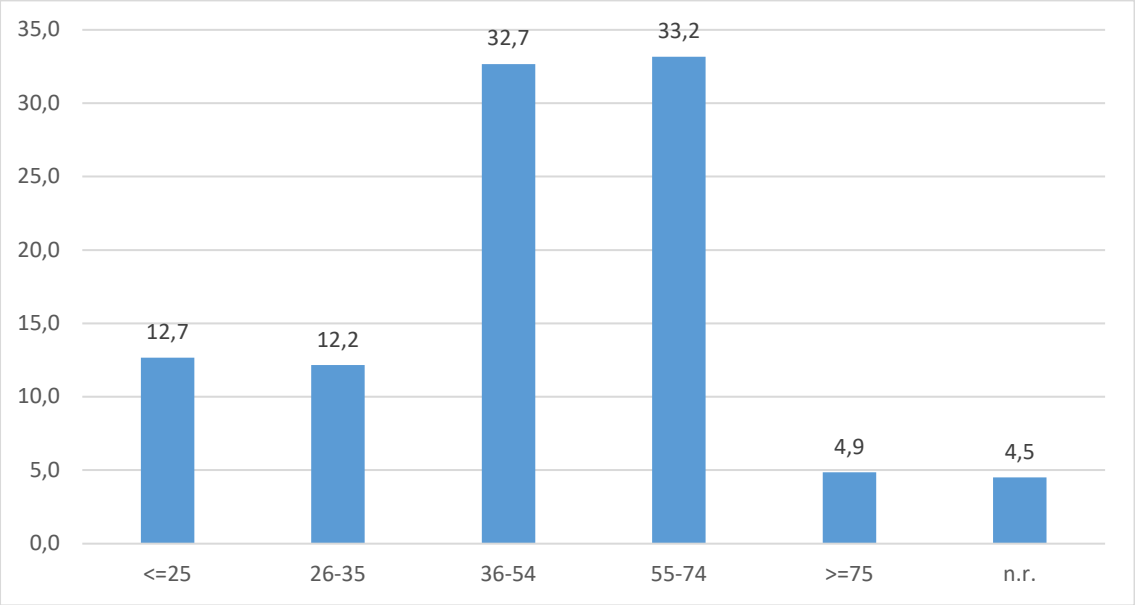
La Biblioteca Orticoltura ha raccolto 1.399 valutazioni (1.385 del questionario online e 14 di quello cartaceo). Corrisponde al 12,8% dei rispondenti totali.
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (63,3%), il 32,3% è di genere maschile e il 4,2%, invece, non specifica.

Tabella 57 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	885	63,3
M	452	32,3
altro	3	0,2
preferisco non dichiararlo	59	4,2
Totale	1.399	100,0

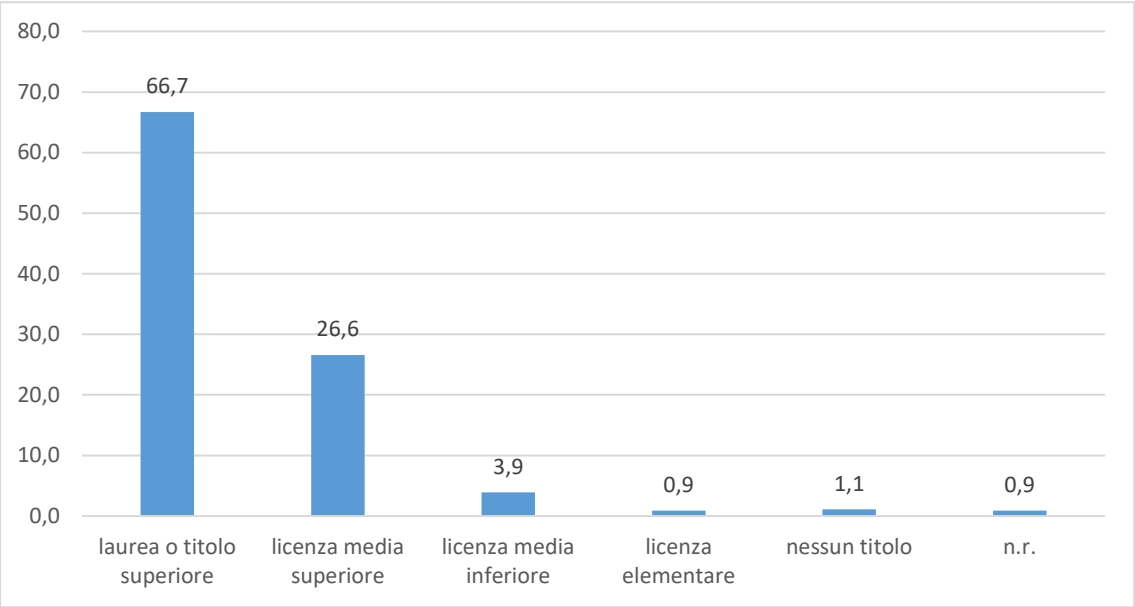
Le classi di età più numerose sono la 55-74 anni e la 36-54 anni rispettivamente con una percentuale del 33,2% e del 32,7%; con una quota similare troviamo le classi dei minori di 26 anni (12,7%) e dei 26-35enni (12,2%); i 75+ rappresentano il 4,9% del totale.

Grafico 101 - Rispondenti per classe di età



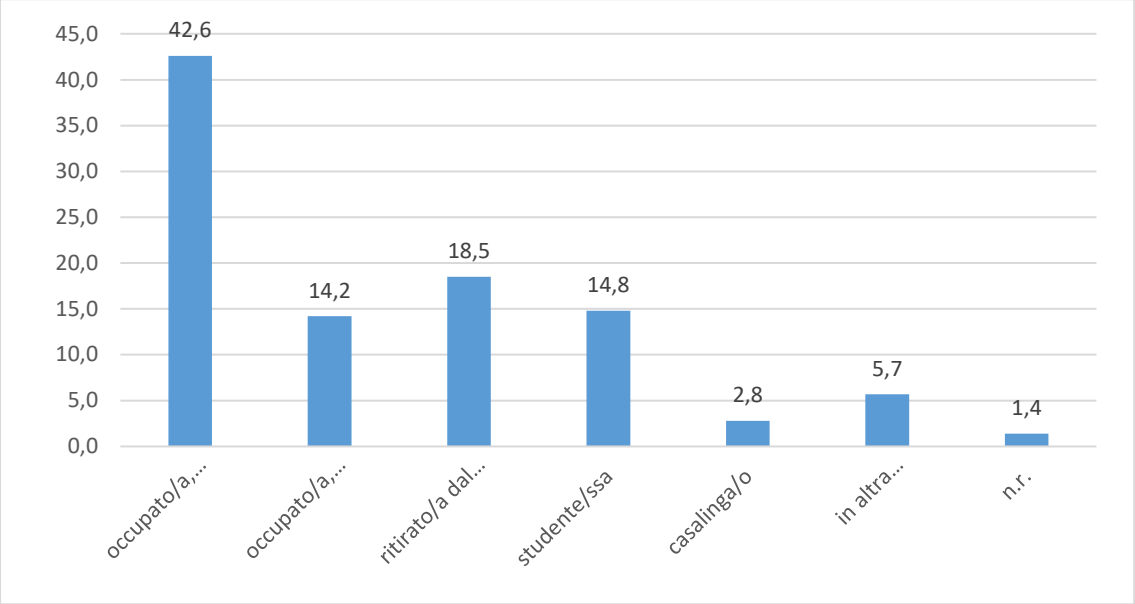
Il titolo di studio è molto alto infatti si osserva che il 66,7% dei rispondenti ha conseguito la laurea e il 26,6% la licenza media superiore. Il 3,9% possiede la licenza media inferiore mentre gli altri titoli registrano percentuali poco rilevanti.

Grafico 102 - Rispondenti per titolo di studio



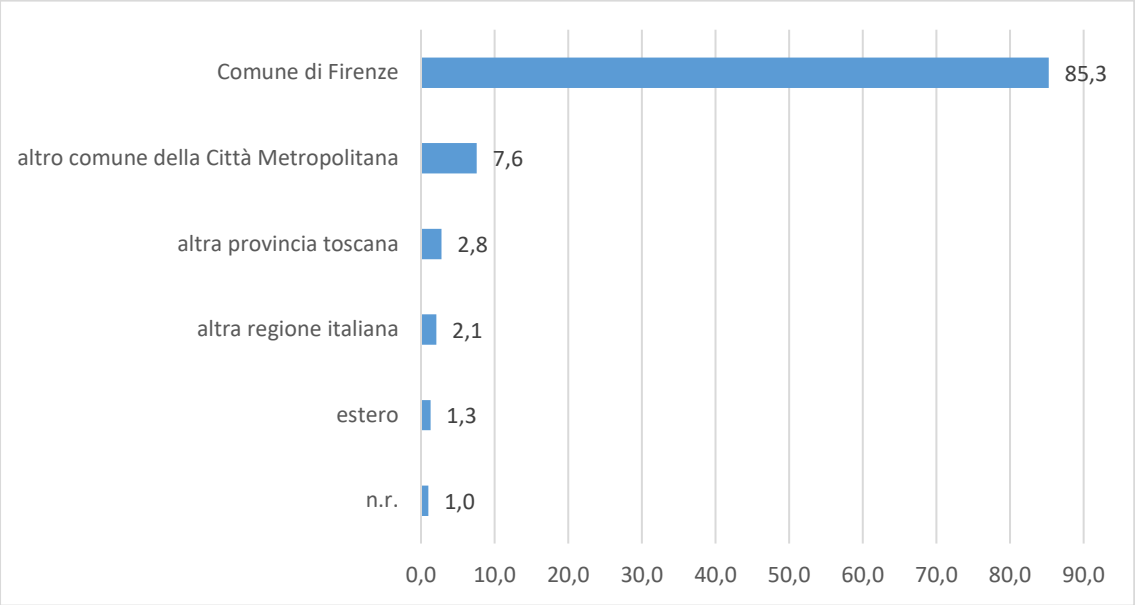
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 42,6% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 18,5% è pensionato e il 14,2% è occupato autonomo. Si riscontra una buona percentuale di studenti, pari al 14,8%.

Grafico 103 - Rispondenti per condizione occupazionale



La maggior parte dei rispondenti risiede nel comune di Firenze (85,3%), il 7,6% proviene dai comuni della provincia e il 2,8% da un'altra provincia toscana. Il 2,1% risiede in un'altra regione e l'1,3% all'estero.

Grafico 104 - Rispondenti per luogo di residenza



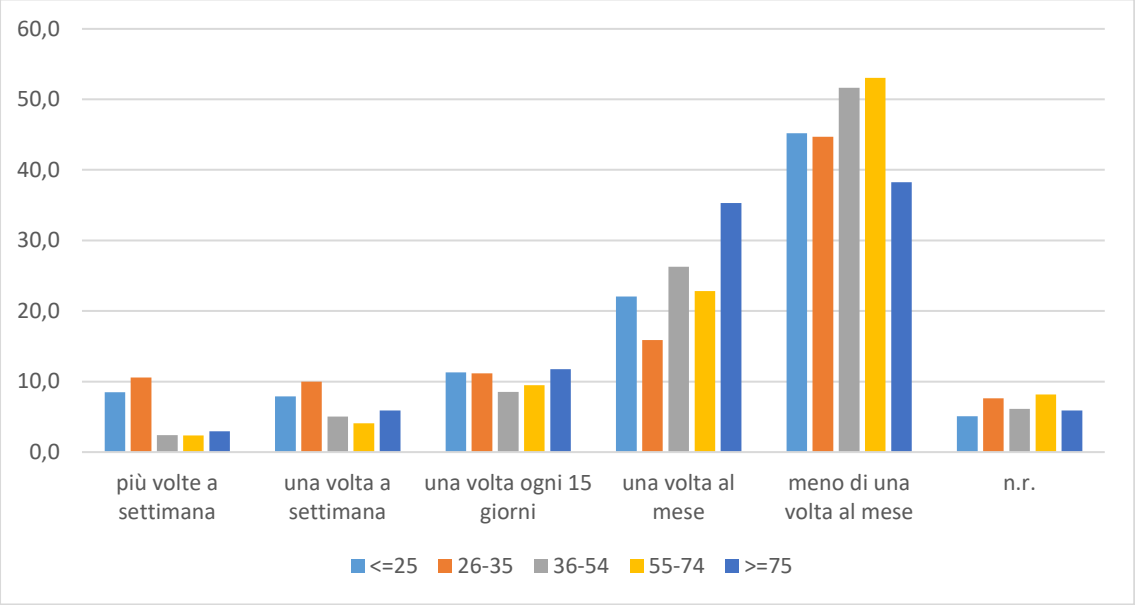
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti troviamo una percentuale del 49,0% per coloro che la frequentano meno di una volta al mese e del 23,6% per coloro che vi si recano una volta al mese. Il 9,8% frequenta una volta ogni 15 giorni, il 6,1% una volta a settimana e il 4,2% più volte a settimana.

Tabella 58 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	59	4,2
Una volta a settimana	85	6,1
Una volta ogni 15 giorni	137	9,8
Una volta al mese	330	23,6
Meno di una volta al mese	685	49,0
Non rispondenti	103	7,3
Totale	1.399	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 prevalentemente meno di una volta al mese; la classe più anziana rileva il minimo scarto fra la frequentazione 'meno di una volta al mese (38,2%) e 'una volta al mese' (35,3%). I giovani fino a 35 anni registrano percentuali leggermente più elevate rispetto alle altre classi per le frequenze più assidue 'più volte a settimana' e 'una volta a settimana'.

Grafico 105 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

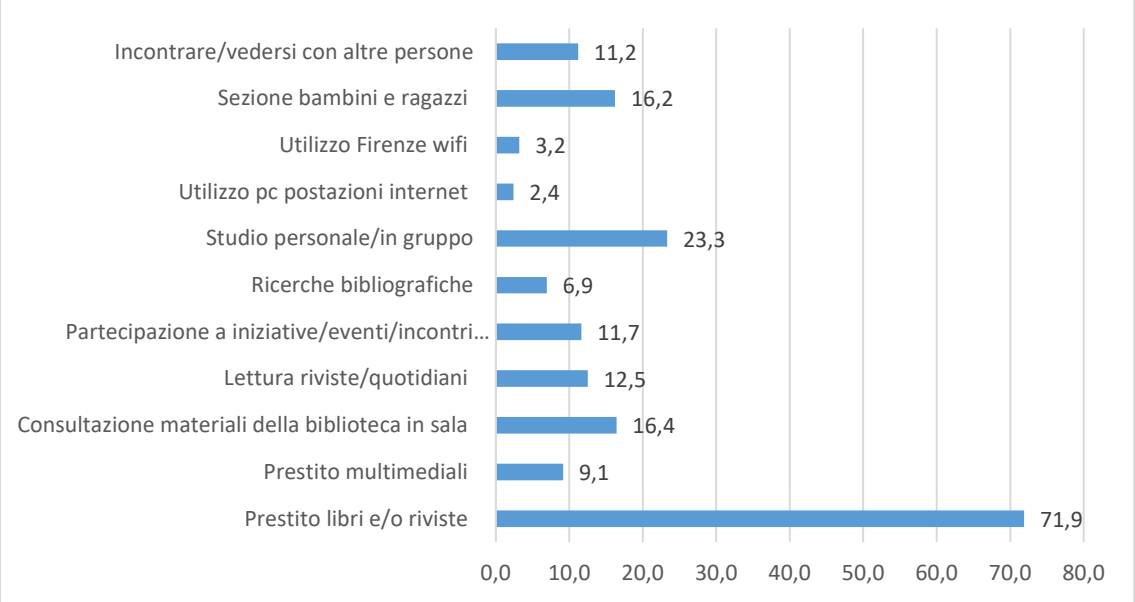


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 71,9% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio personale/in gruppo con il 23,3%, la consultazione del materiale della biblioteca in sala con il 16,4% e la sezione bambini e ragazzi con il 16,2%. Troviamo poi, con percentuali intorno al 12,0%, la lettura di riviste/quotidiani, la partecipazione ad eventi organizzati dalla biblioteca e incontrare/vedersi con altre persone. Il prestito multimediali è utilizzato dal 9,1% dei rispondenti, le ricerche bibliografiche dal 6,9%. L'utilizzo dei pc come postazioni internet e della wi-fi rileva percentuali inferiori al 3,5%.

Tabella 59 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

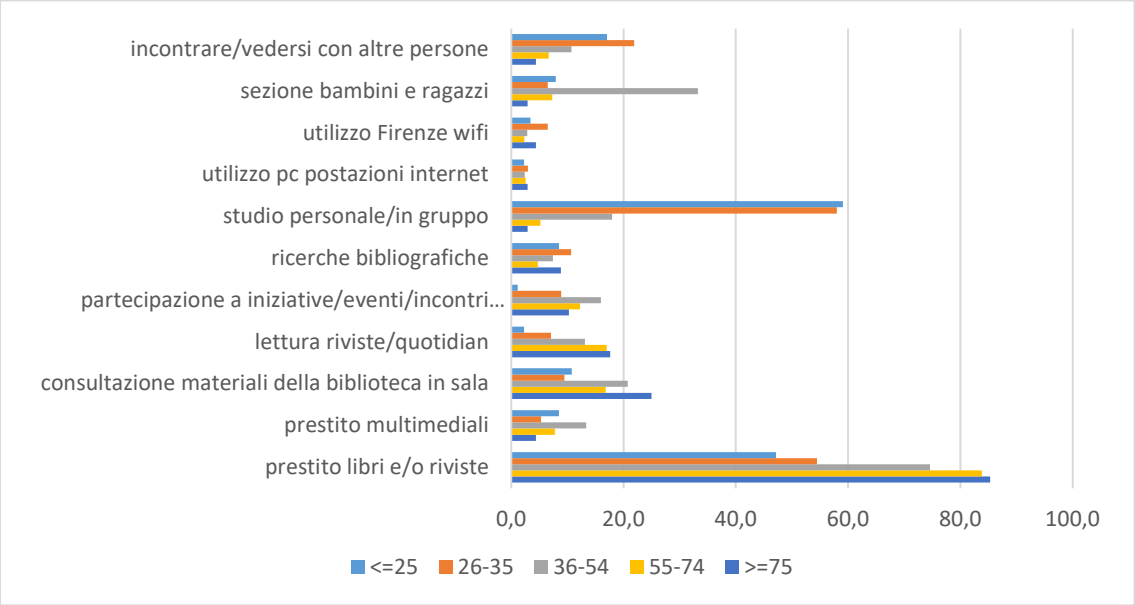
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	1.006	71,9
Prestito multimediali	128	9,1
Consultazione materiali della biblioteca in sala	230	16,4
Lettura riviste/quotidiani	175	12,5
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	163	11,7
Ricerche bibliografiche	97	6,9
Studio personale/in gruppo	326	23,3
Utilizzo pc postazioni internet	34	2,4
Utilizzo Firenze wifi	45	3,2
Sezione bambini e ragazzi	227	16,2
Incontrare/vedersi con altre persone	157	11,2

Grafico 106 - 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 e rilevano percentuali superiori alla media anche per 'incontrare/vedersi con altre persone'. 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 nell'utilizzo della sezione dedicata ai bambini.

Grafico 107 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



Il baby pit-stop è utilizzato dal 9,3% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi il 71,4% 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 66,5% e il 58,8% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si nota anche una percentuale di non utilizzo del 20,0% per la disponibilità di posti a sedere e una del 20,4% per riscaldamento/aria condizionata.

Tabella 60 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	87,9	8,4	0,7	2,9
giorni e orari di apertura	73,1	20,4	1,9	4,7
silenziosità	74,2	14,2	2,9	8,8
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	75,2	15,7	0,9	8,2
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	70,9	17,1	1,4	10,7
riscaldamento/aria condizionata	62,8	16,0	0,8	20,4
disponibilità e comodità posti a sedere	45,7	28,2	6,1	20,0
servizio internet (pc fisso)	22,2	9,6	1,6	66,5
rete wifi	30,4	9,0	1,8	58,8

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 librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 59,4%, 55,0%, 55,8% di non utilizzo); il 35,9% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 21,4%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 34,2%, la qualità degli eventi dal 48,3% e la comunicazione eventi dal 33,4%.

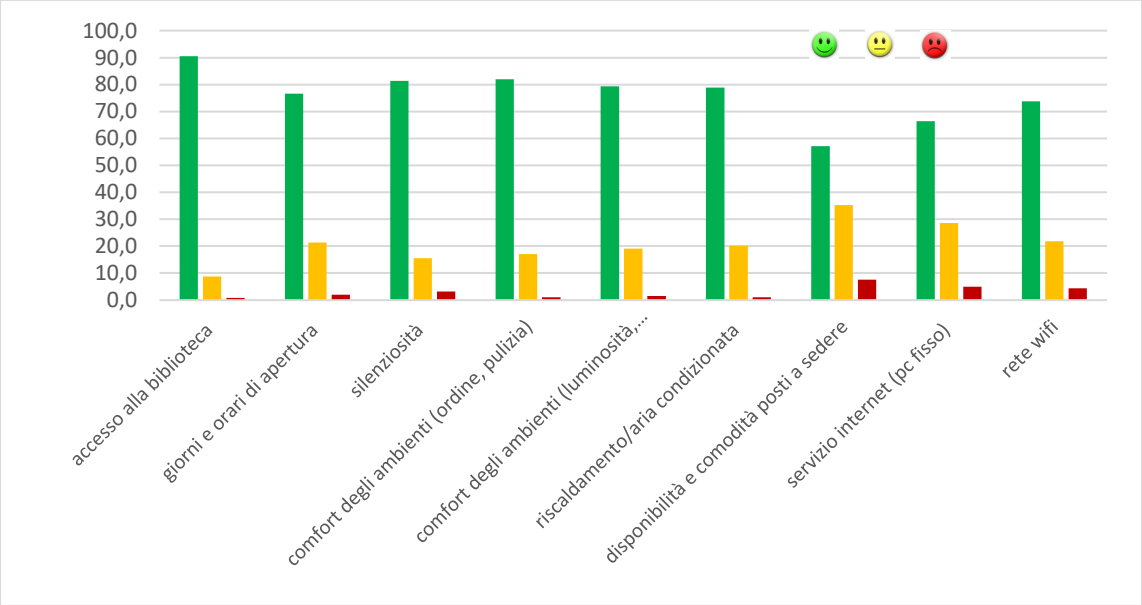
Tabella 61 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	non utilizzo/ non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	56,0	26,2	1,9	15,9
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	26,6	12,8	1,2	59,4
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	32,9	10,5	1,6	55,0
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/ riviste	30,9	12,2	1,2	55,8
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	69,1	8,9	0,6	21,4
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	53,3	10,0	0,9	35,9
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	58,2	18,9	1,6	21,3
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	76,1	10,4	1,1	12,3
cortesia del personale	81,3	11,1	1,5	6,1
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	51,8	13,4	0,7	34,2
qualità iniziative/eventi	39,4	11,0	1,3	48,3
comunicazione eventi	51,8	12,5	2,4	33,4

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.

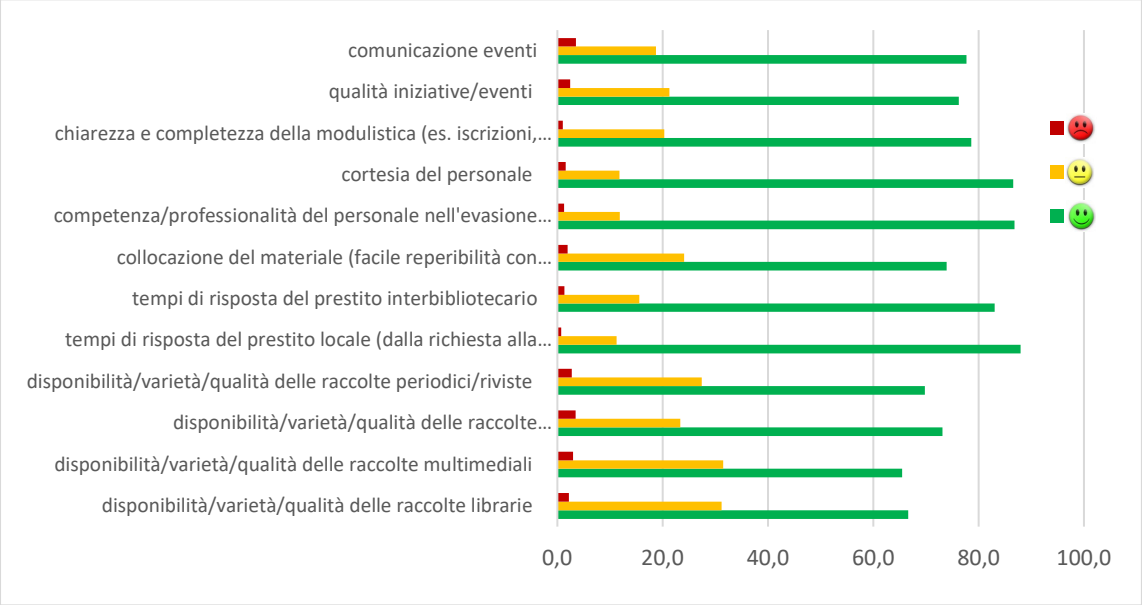
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano valutazioni prevalentemente positive. L'accesso alla biblioteca raccoglie il 90,6% di 'faccine sorridenti'. Si attestano intorno all'80,0% le valutazioni positive per l'ordine e la pulizia (81,9%), la silenziosità (81,3%), la luminosità e areazione (79,4%) e riscaldamento/aria condizionata (78,9%). I giorni e orari di apertura registrano il 76,7% di giudizi positivi mentre la disponibilità dei posti a sedere risulta l'aspetto con la percentuale minore di risposte positive, 57,1%, con il 35,3% di risposte intermedie e il 7,6% di valutazioni negative. Il servizio internet (pc fisso) e la wi-fi, nonostante lo scarso utilizzo, ricevono rispettivamente il 66,5% e il 73,8% di valutazioni positive.

Grafico 108 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



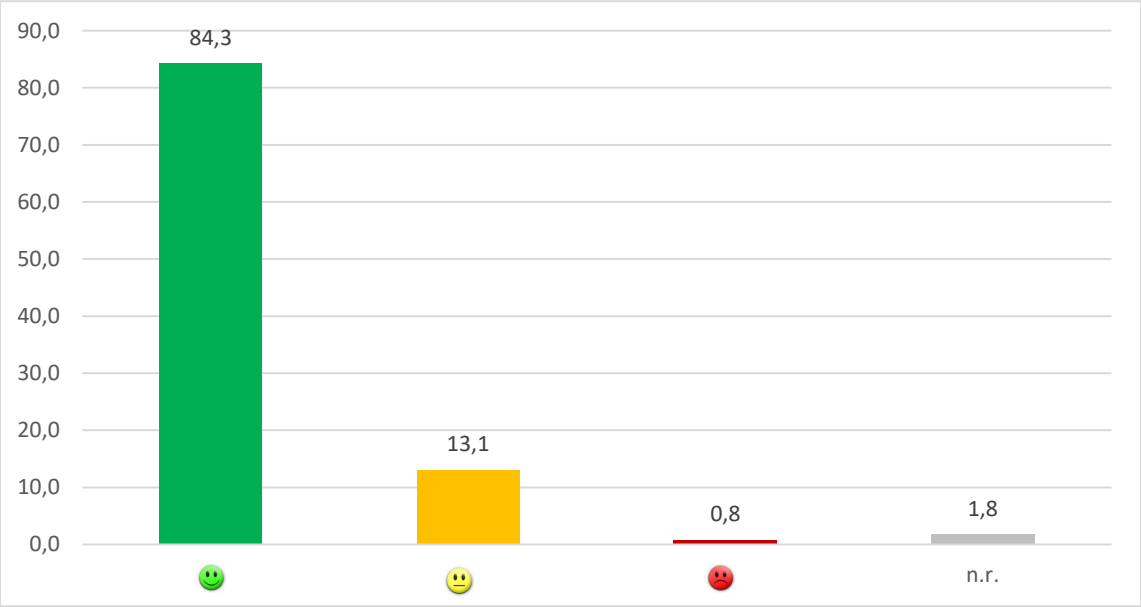
Nel secondo grafico si valutano invece i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono abbondantemente positive. La cortesia e la competenza del personale sono valutate con l'86,6% e con l'86,8% di faccine sorridenti; i tempi di risposta del prestito locale con l'88,0% e il prestito interbibliotecario con l'83,1%. La chiarezza e completezza della modulistica ha ricevuto il 78,6% di risposte positive, la qualità delle iniziative/eventi il 76,2% e la comunicazione eventi il 77,7%. La disponibilità/varietà/qualità dei vari materiali riportano valutazioni positive fra il 65,5% e il 73,1%.

Grafico 109 – 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'84,3% ha dato una valutazione positiva, il 13,1% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,8% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 110 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Fabrizio De Andrè

In sintesi

- *Utenti mediamente più adulti (soprattutto 55-74 anni), più pensionati e meno studenti*
- *Maggioranza di utenti fiorentini*
- *Più utilizzata per il prestito libri/riviste, per la consultazione dei materiali in sala, per la sezione bambini e ragazzi*
- *Meno utilizzata per studio personale/di gruppo, per la partecipazione agli eventi e per vedersi con altre persone*
- *Valutazione complessiva al di sotto della media: gli aspetti più critici i giorni e orari di apertura, il comfort degli ambienti, la disponibilità/varietà/qualità dei vari materiali e la qualità delle iniziative*

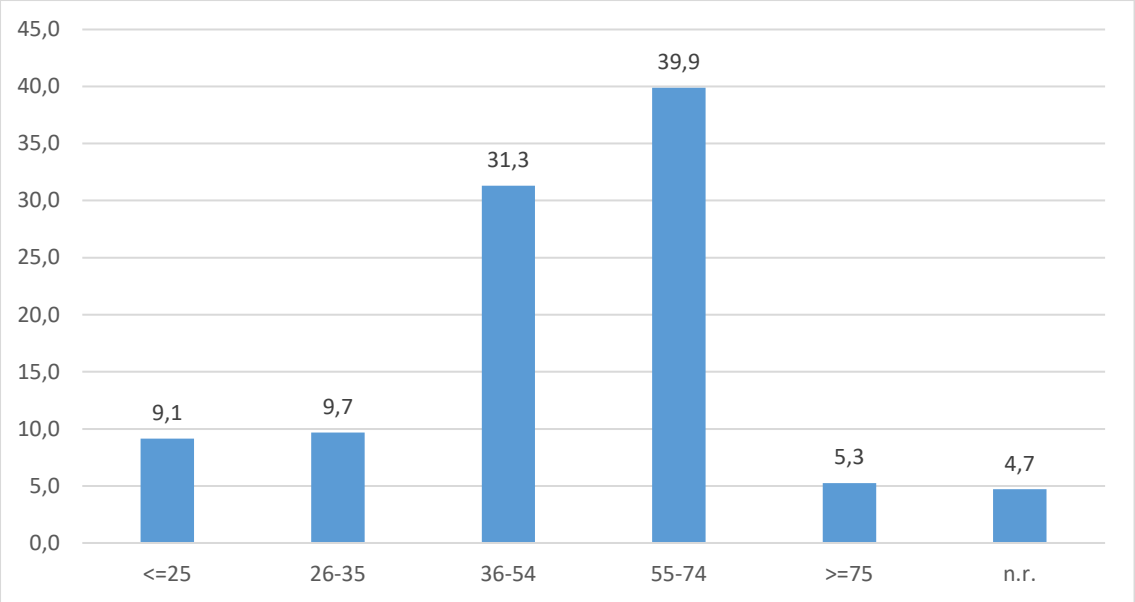
La Biblioteca Fabrizio De André ha raccolto 361 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 3,3% dei rispondenti totali.
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (64,5%), il 32,1% è di genere maschile e il 2,8%, invece, non specifica.

Tabella 62 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	233	64,5
M	116	32,1
altro	2	0,6
preferisco non dichiararlo	10	2,8
Totale	361	100,0

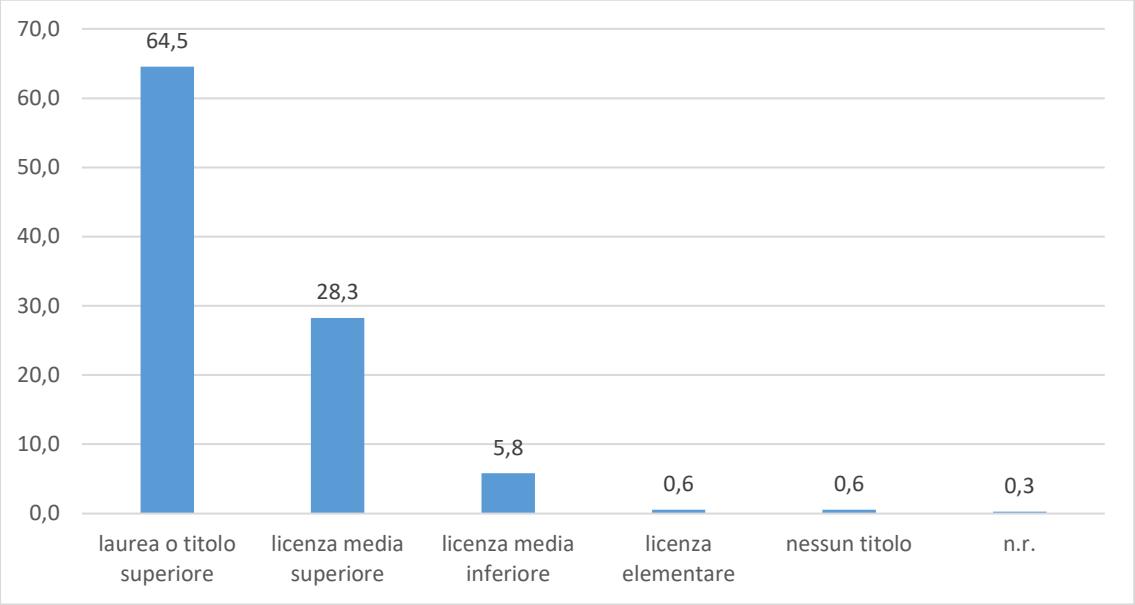
Il 39,9% dei rispondenti ha fra i 55 e i 74 anni, il 31,3% fa parte della classe 36-54 anni. I minori di 26 rappresentano il 9,1% del totale, i 26-35enni sono il 9,7%, i 75+ sono il 5,3%.

Grafico 111 - Rispondenti per classe di età



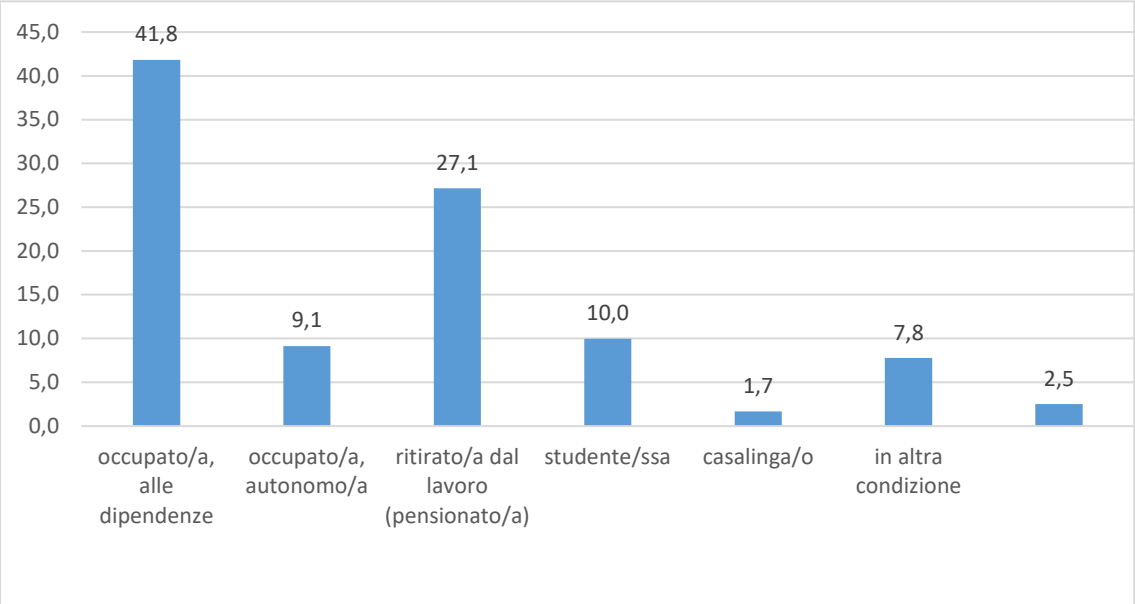
Per titolo di studio si osserva il 64,5% di rispondenti che hanno conseguito la laurea e il 28,3% con la licenza media superiore. Troviamo il 5,8% con la licenza media inferiore, mentre residuali sono le quote di coloro che hanno un titolo inferiore.

Grafico 112 - Rispondenti per titolo di studio



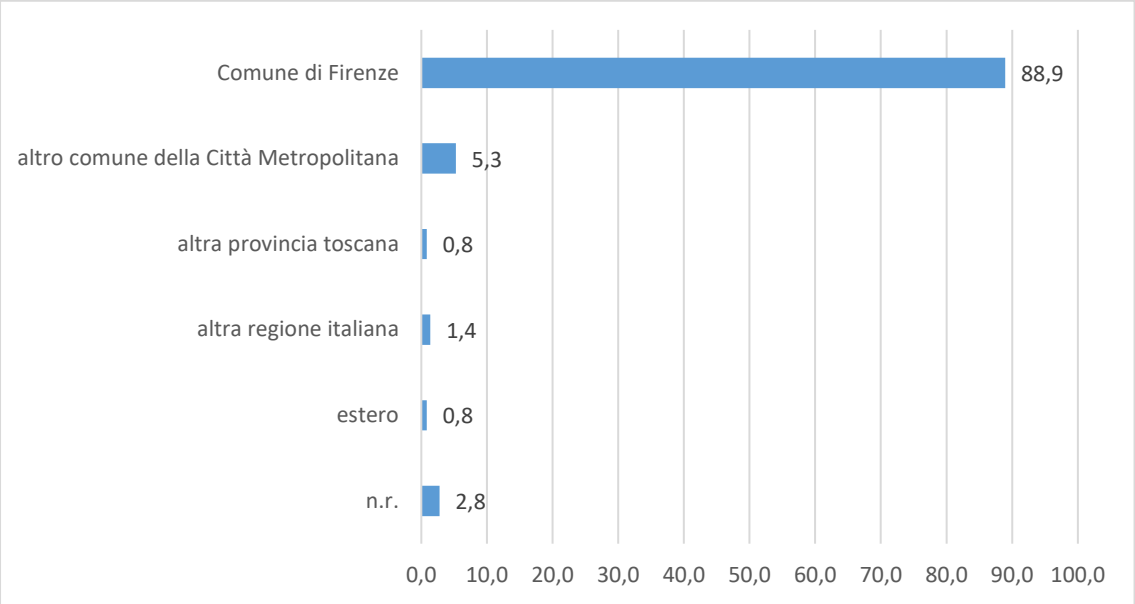
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 41,8% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 27,1% è pensionato, il 9,1% è occupato autonomo, il 10,0% è studente e il 7,8% è in altra condizione.

Grafico 113 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze con una percentuale dell'88,9%. Il 5,3% proviene dai comuni della provincia, lo 0,8% afferma di risiedere in un'altra provincia toscana e l'1,4% in un'altra regione.

Grafico 114 - 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 si osserva che il 43,2% vi si reca abitualmente meno di una volta al mese e il 27,1% una volta al mese. L'11,9% va in biblioteca una volta ogni 15 giorni, l'8,6% una volta a settimana e il 3,0% più volte a settimana.

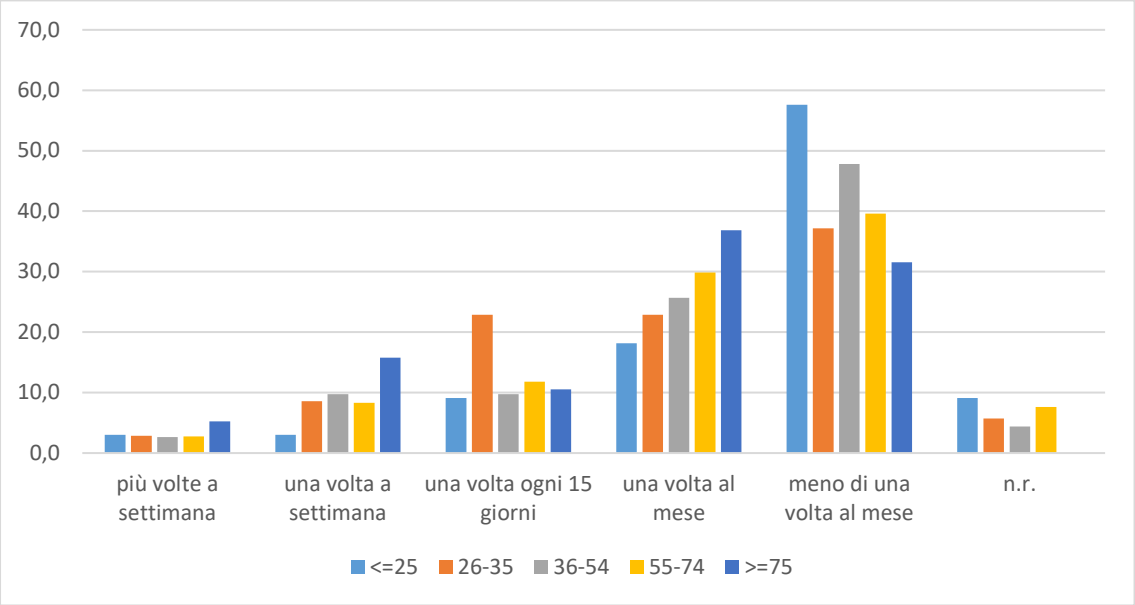
Tabella 63 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	11	3,0
Una volta a settimana	31	8,6
Una volta ogni 15 giorni	43	11,9
Una volta al mese	98	27,1
Meno di una volta al mese	156	43,2
Non rispondenti	22	6,1
Totale	361	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente[8]. Per tutte le classi di età la maggior parte dei rispondenti si distribuisce in 'meno di una volta al mese' o 'una volta al mese'. I 26-35enni presentano una quota superiore alla media per la frequentazione 'una volta ogni 15 giorni' (22,9%, pari a 'una volta al mese') mentre i più anziani per 'una volta a settimana' (15,8%).

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

Grafico 115 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

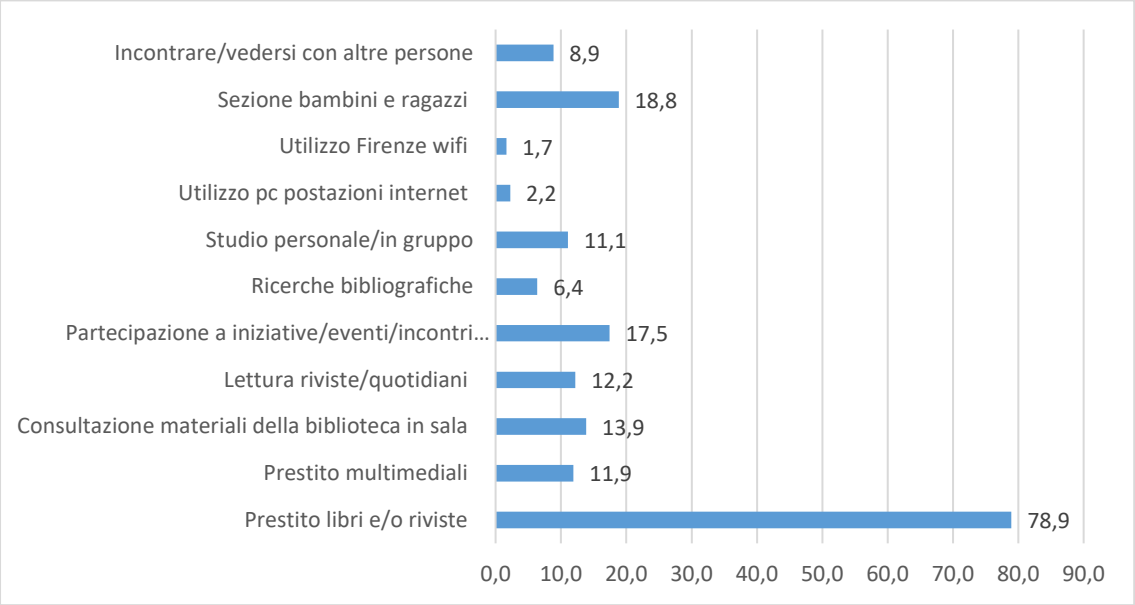


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 78,9% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire troviamo la sezione per bambini e ragazzi con il 18,8% e la partecipazione ad iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca con il 17,5%; poi la consultazione del materiale della biblioteca in sala (13,9%), la lettura di riviste/quotidiani (12,2%), l'utilizzo del prestito multimediali (11,9%) e lo studio personale (11,1%). Le percentuali più basse sono rilevate per l'utilizzo della wi-fi e l'utilizzo dei pc fissi come postazioni internet (rispettivamente 1,7% e 2,2%).

Tabella 64 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

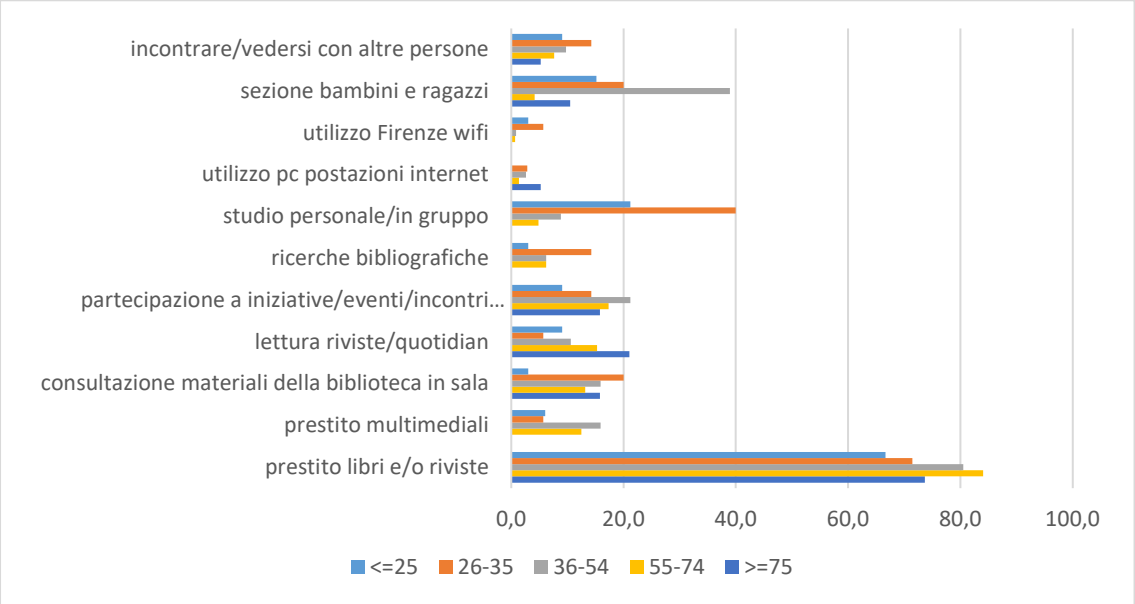
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	285	78,9
Prestito multimediali	43	11,9
Consultazione materiali della biblioteca in sala	50	13,9
Lettura riviste/quotidiani	44	12,2
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	63	17,5
Ricerche bibliografiche	23	6,4
Studio personale/in gruppo	40	11,1
Utilizzo pc postazioni internet	8	2,2
Utilizzo Firenze wifi	6	1,7
Sezione bambini e ragazzi	68	18,8
Incontrare/vedersi con altre persone	32	8,9

Grafico 116 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età[9]. Tenendo conto delle possibili distorsioni dovute alla bassa numerosità di alcune classi di età si osserva che il prestito di libri è l'esigenza principale per tutti. I giovani fino a 35 anni utilizzano la biblioteca per studio personale/di gruppo in percentuali superiori alla media. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca è più elevata per i 36-54enni e la lettura di riviste/quotidiani per coloro che hanno più di 54 anni. La fascia di età dei 36-54enni si trova in maggioranza nell'utilizzo della sezione dedicata ai bambini.

Grafico 117 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



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

Il baby pit-stop è utilizzato dall'11,8% 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 sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 67,3% e il 65,7% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si osserva che il 22,2% non utilizza/non valuta la disponibilità di posti a sedere e il 23,3% il riscaldamento/aria condizionata. Il 10,2% non valuta la luminosità/ areazione degli ambienti.

Tabella 65 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	78,1	16,6	2,5	2,8
giorni e orari di apertura	56,0	32,1	9,1	2,8
silenziosità	75,1	13,0	2,5	9,4
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	58,7	28,8	4,2	8,3
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	49,6	34,1	6,1	10,2
riscaldamento/aria condizionata	50,4	23,8	2,5	23,3
disponibilità e comodità posti a sedere	43,2	29,1	5,5	22,2
servizio internet (pc fisso)	18,6	11,9	2,2	67,3
rete wifi	20,5	11,4	2,5	65,7

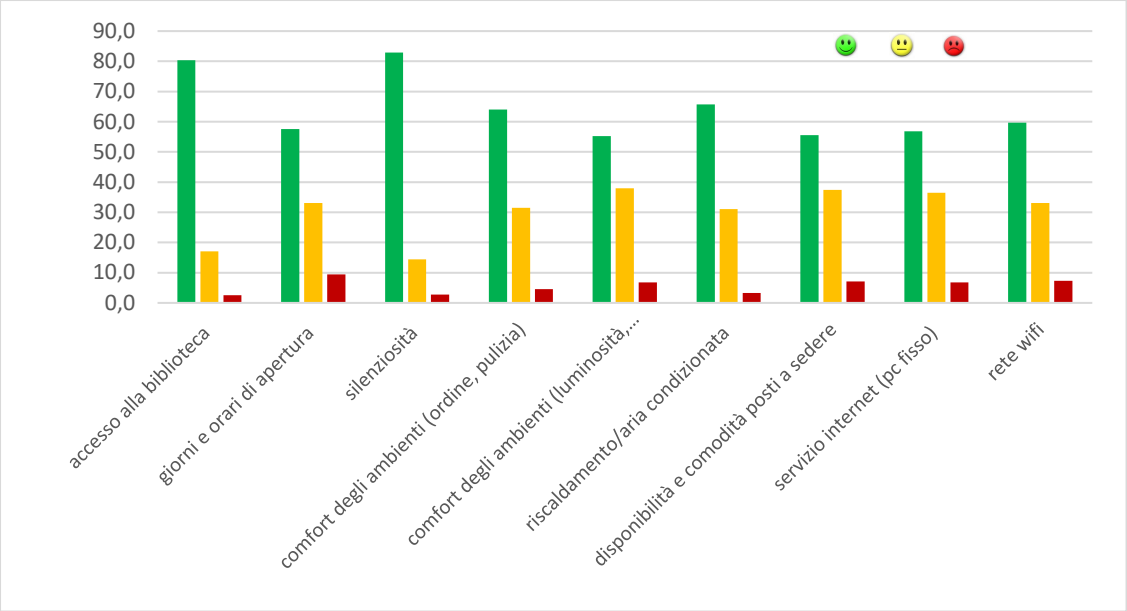
Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che oltre la metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali, le raccolte librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 54,0%, 51,0%, 55,4% di non utilizzo); il 25,5% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 14,7%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 32,7%, la qualità degli eventi dal 39,1% e la comunicazione degli eventi dal 25,2%.

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. Percentuali superiori alla media per la silenziosità (82,9%); molto buoni i giudizi positivi per l'accesso alla biblioteca (80,3%). Il comfort degli ambienti, il riscaldamento/aria condizionata e la disponibilità/comodità dei posti a sedere registrano giudizi positivi intorno al 55,0-65,0%. I giorni e gli orai di apertura ottengono il 57,5% di risposte positive, il 33,0% di risposte intermedie e il 9,4% di valutazioni negative, la più alta registrata fra i vari aspetti.

Tabella 66 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	non utilizzo/ non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	49,6	35,7	5,3	9,4
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	19,9	21,6	4,4	54,0
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	31,9	14,4	2,8	51,0
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/ riviste	23,3	18,0	3,3	55,4
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	67,9	15,5	1,9	14,7
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	55,7	0,0	2,2	25,5
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	50,4	26,0	5,8	17,7
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	73,4	16,3	3,3	6,9
cortesia del personale	82,5	11,4	3,0	3,0
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	47,9	16,3	3,0	32,7
qualità iniziative/eventi	37,1	18,8	5,0	39,1
comunicazione eventi	57,9	12,7	4,2	25,2

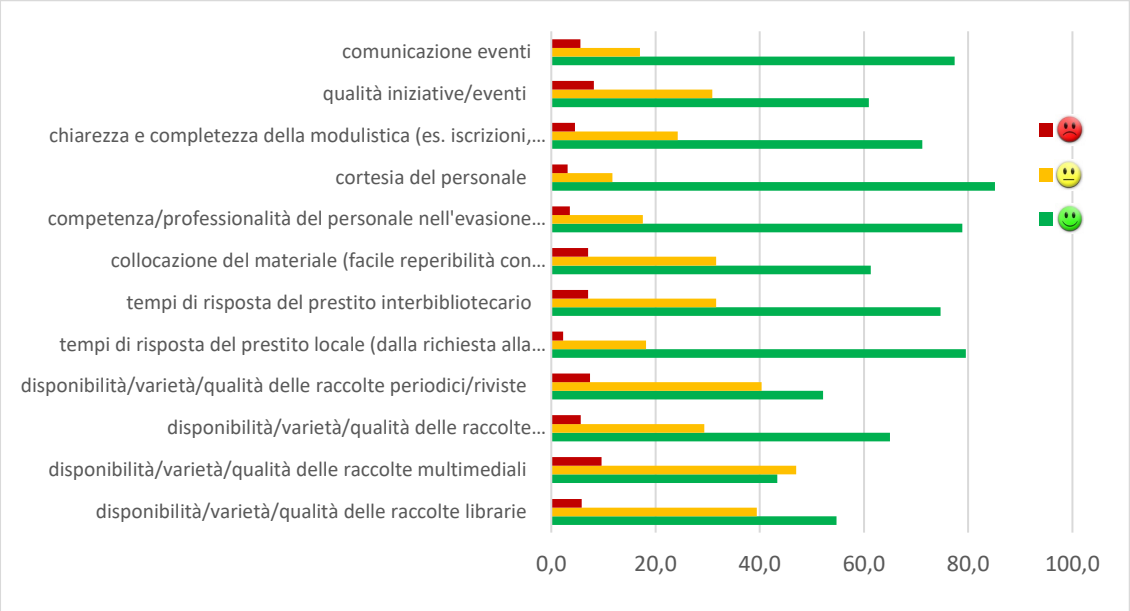
Grafico 118 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono ampiamente positive. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente con l'85,1% e con il 78,9%; i tempi di risposta del prestito locale rilevano il 79,5% di giudizi positivi e il prestito interbibliotecario il 74,7%. La chiarezza e completezza della modulistica ha ricevuto

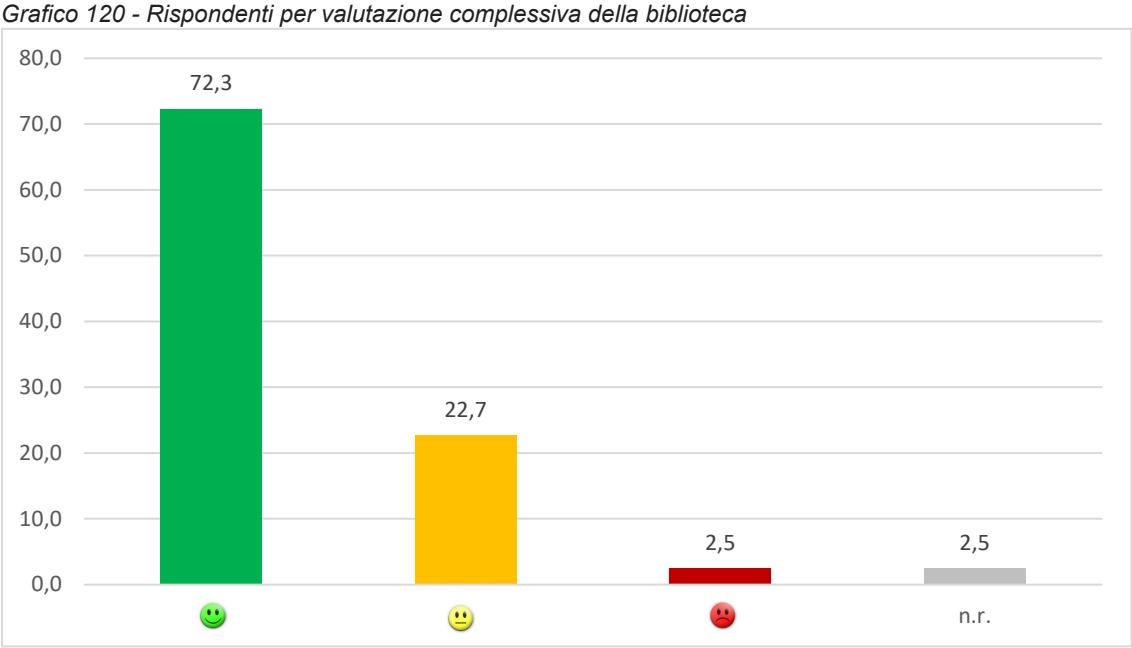
il 71,2% di risposte positive, la qualità delle iniziative /eventi organizzati dalla biblioteca il 60,9%, ben al di sotto della comunicazione eventi che invece raggiunge il 77,4%. Minore soddisfazione si ritrova nella disponibilità/varietà e qualità dei materiali, in particolare multimediali dove le valutazioni intermedie (47,0%) superano quelle positive (43,4%).

Grafico 119 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca: coerentemente con i giudizi dei singoli aspetti si osserva il 72,3% di valutazioni positive, il 22,7% intermedie e il 2,5% negative.

Grafico 120 - 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 e per la consultazione dei materiali in sala*
- *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, leggermente meno bene il personale e la disponibilità/varietà e qualità dei materiali*

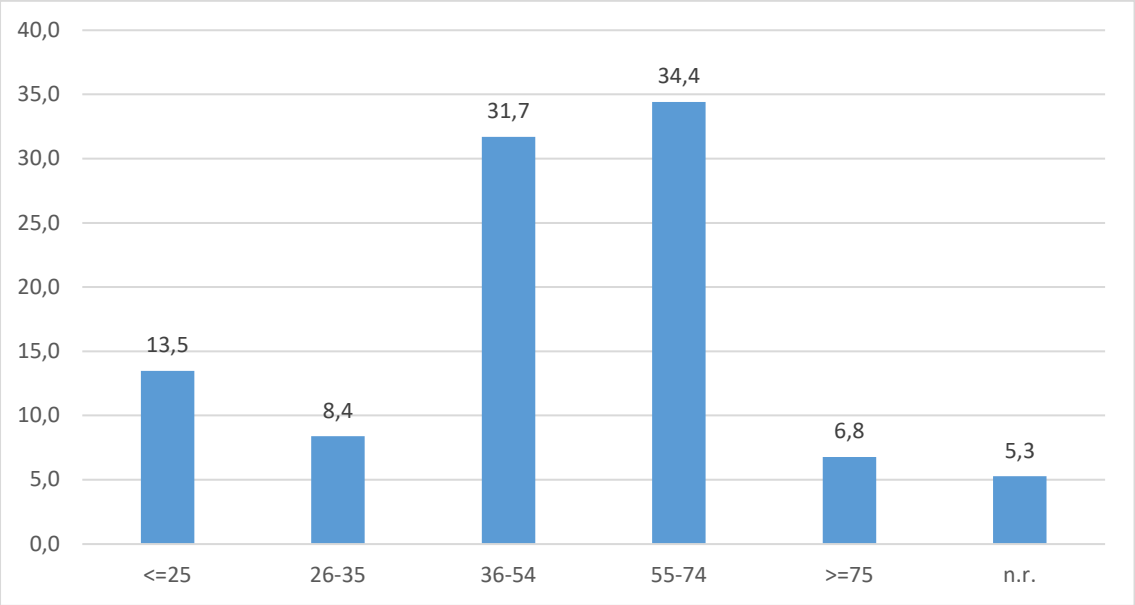
La Biblioteca Mario Luzi ha raccolto 1.537 valutazioni (1.527 del questionario online e 10 di quello cartaceo). Corrisponde al 14,0% dei rispondenti totali.
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (66,7%), il 30,0% è di genere maschile e il 3,3% non specifica.

Tabella 67 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	1.025	66,7
M	461	30,0
altro	1	0,1
preferisco non dichiararlo	50	3,3
Totale	1.537	100,0

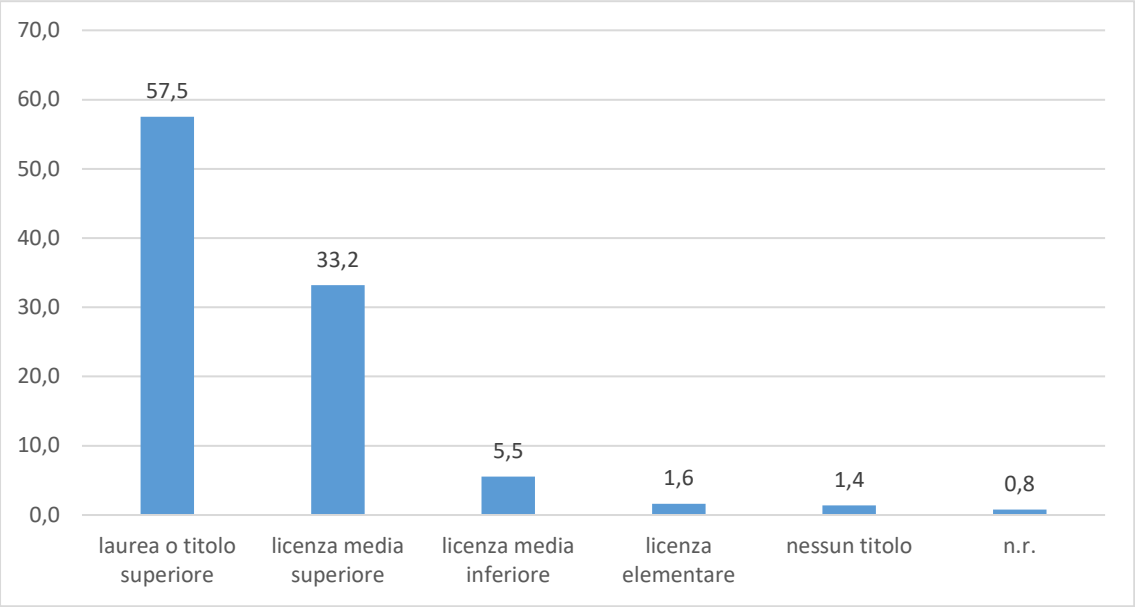
La maggior parte dei rispondenti appartiene alle classi di età dei 36-54enni e dei 55-74enni rispettivamente con il 31,7% e 34,4%. I minori di 25 sono il 13,5%, i 26-35enni l'8,4%, i 75+ sono il 6,8%.

Grafico 121 - Rispondenti per classe di età



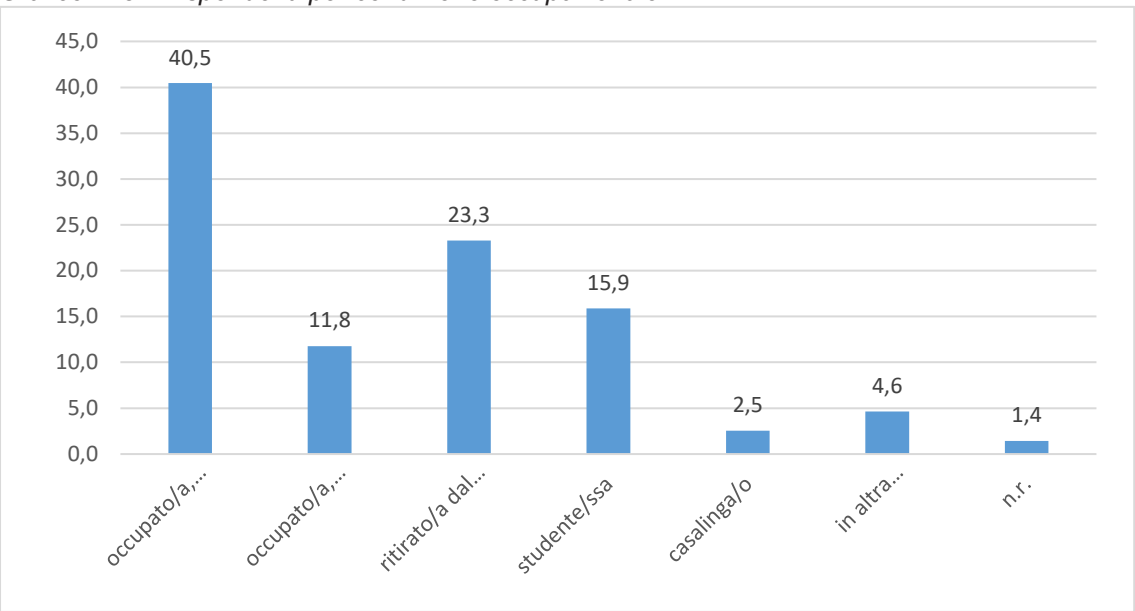
Il titolo di studio risulta elevato con il 57,5% di laureati e il 33,2% di diplomati. Il 5,5% dei rispondenti ha la licenza media inferiore, mentre le altre modalità riportano percentuali poco rilevanti.

Grafico 122 - Rispondenti per titolo di studio



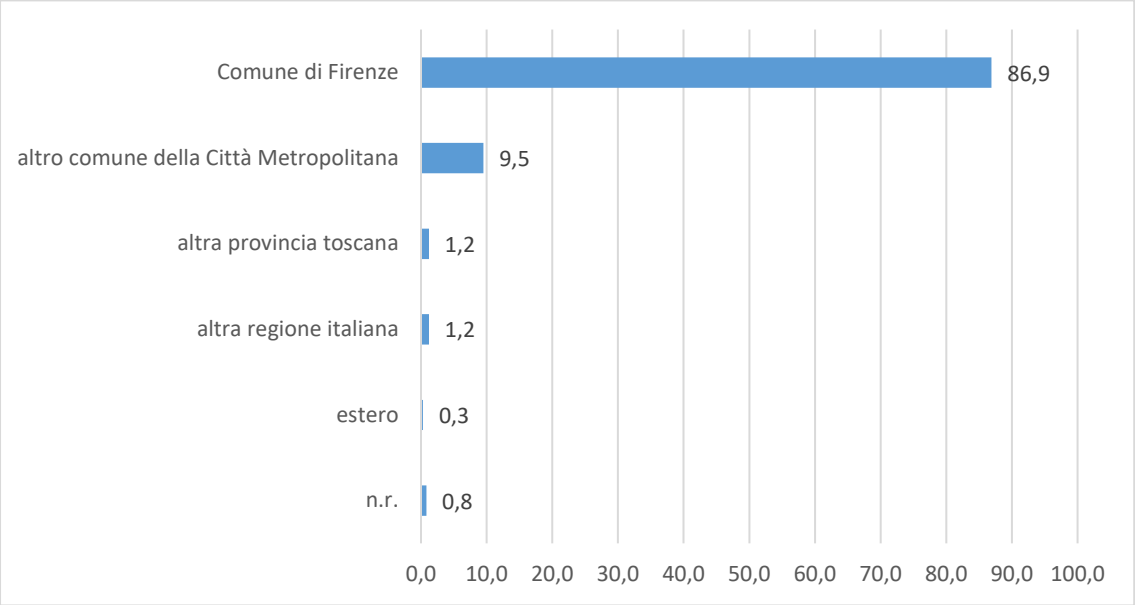
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 40,5% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 23,3% pensionato e l'11,8% occupato autonomo. Gli studenti rappresentano il 15,9% del totale dei rispondenti.

Grafico 123 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze con una percentuale pari all'86,9%, mentre il 9,5% proviene dai comuni della provincia. Residuali le altre quote.

Grafico 124 - Rispondenti per luogo di residenza



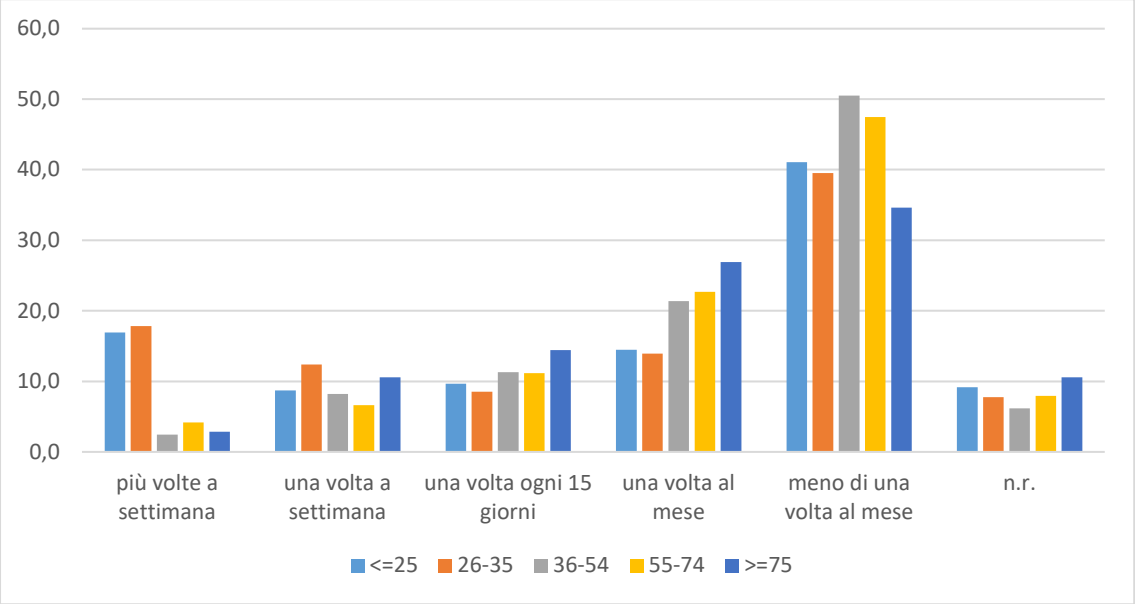
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti il 45,4% dichiara di recarvisi abitualmente meno di una volta al mese e il 20,4% una volta al mese. L'11,0% dichiara di frequentarla una volta ogni 15 giorni, l'8,3% una volta a settimana e il 6,5% più volte a settimana.

Tabella 68 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	100	6,5
Una volta a settimana	128	8,3
Una volta ogni 15 giorni	169	11,0
Una volta al mese	314	20,4
Meno di una volta al mese	698	45,4
Non rispondenti	128	8,3
Totale	1.537	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 frequentano le biblioteche prevalentemente meno di una volta al mese. I giovani fino a 35 anni rilevano percentuali superiori alla media nel 'più volte a settimana', dai 36 anni in su nell''una volta al mese'.

Grafico 125 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

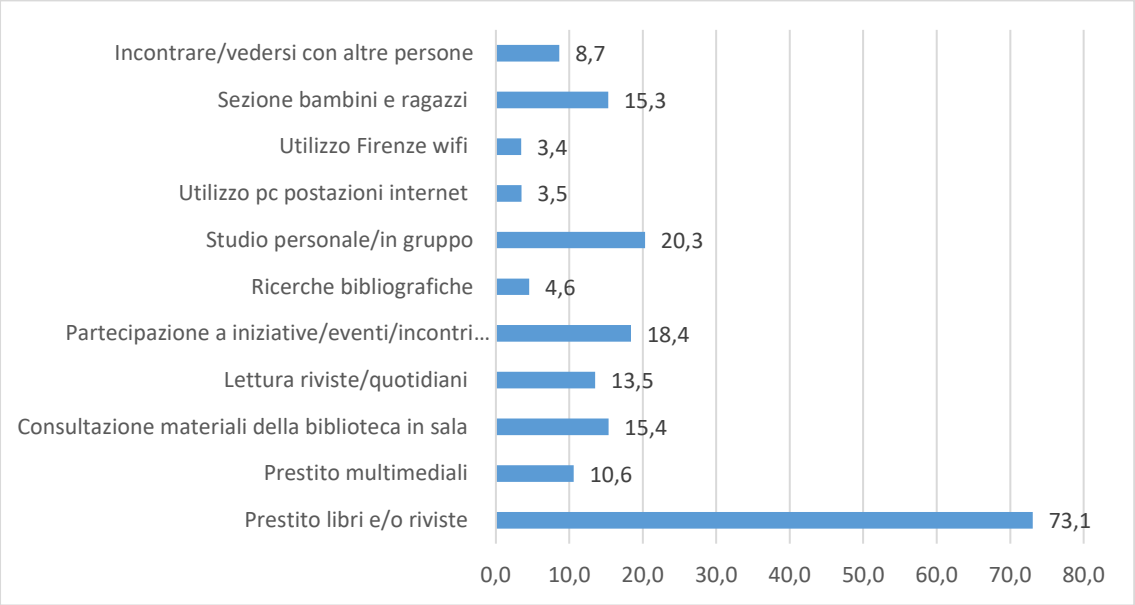


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 73,1% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio personale con il 20,3%, la partecipazione ad iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca con il 18,4%, e la consultazione del materiale della biblioteca in sala e la sezione bambini e ragazzi rispettivamente con il 15,4% e il 15,3%. Scende al 13,5% la lettura di riviste/quotidiani e al 10,6% il prestito multimediali. Più basse le preferenze per le altre esigenze.

Tabella 69 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

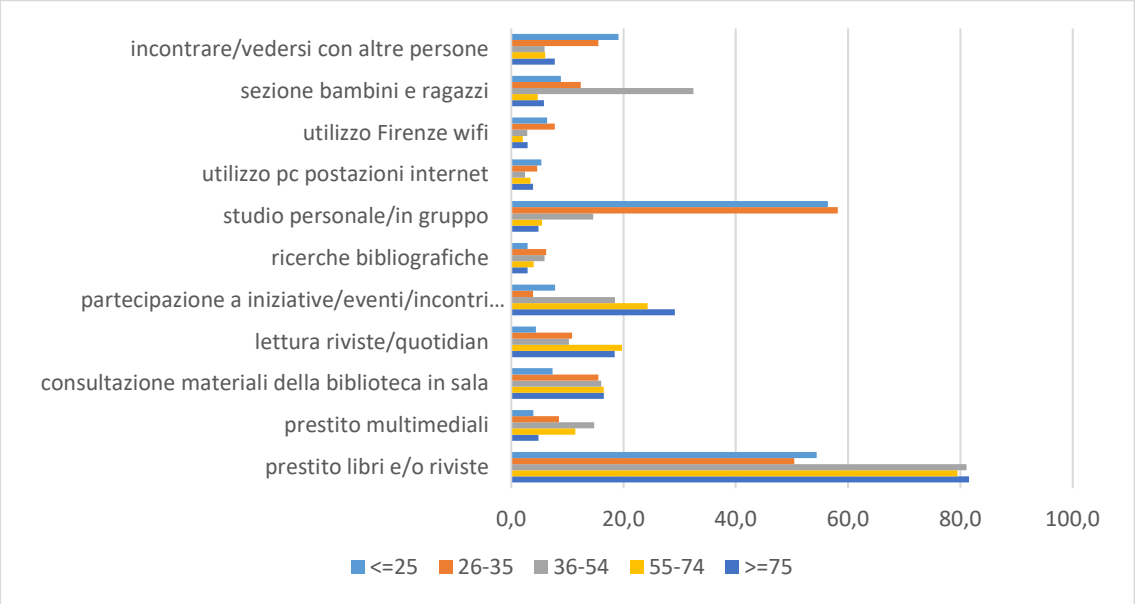
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	1.123	73,1
Prestito multimediali	163	10,6
Consultazione materiali della biblioteca in sala	236	15,4
Lettura riviste/quotidiani	208	13,5
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	283	18,4
Ricerche bibliografiche	70	4,6
Studio personale/in gruppo	312	20,3
Utilizzo pc postazioni internet	54	3,5
Utilizzo Firenze wifi	53	3,4
Sezione bambini e ragazzi	235	15,3
Incontrare/vedersi con altre persone	133	8,7

Grafico 126 - 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 giovani fino ai 35 anni che si recano in biblioteca principalmente per studio personale/di gruppo. I giovani presentano quote sopra la media anche per 'incontrare/ vedersi con altre persone. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca riporta percentuali maggiori dai 36 anni in su, mentre la lettura di riviste/quotidiani riguarda prevalentemente le due fasce di età più anziane. La fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini.

Grafico 127 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



Il baby pit-stop è utilizzato dal 12,1% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi il 96,6% 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 64,2% e il 56,3% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si nota anche una percentuale del 18,3% di non utilizzo per la disponibilità di posti a sedere e un 17,6% per riscaldamento/aria condizionata.

Tabella 70 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	85,0	11,1	1,8	2,1
giorni e orari di apertura	80,5	14,8	1,4	3,3
silenziosità	74,6	15,9	2,2	7,3
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	83,4	10,4	0,8	5,4
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	80,6	11,8	0,4	7,2
riscaldamento/aria condizionata	69,0	12,6	0,8	17,6
disponibilità e comodità posti a sedere	56,9	22,4	2,4	18,3
servizio internet (pc fisso)	26,0	8,7	1,2	64,2
rete wifi	32,5	9,0	2,1	56,3

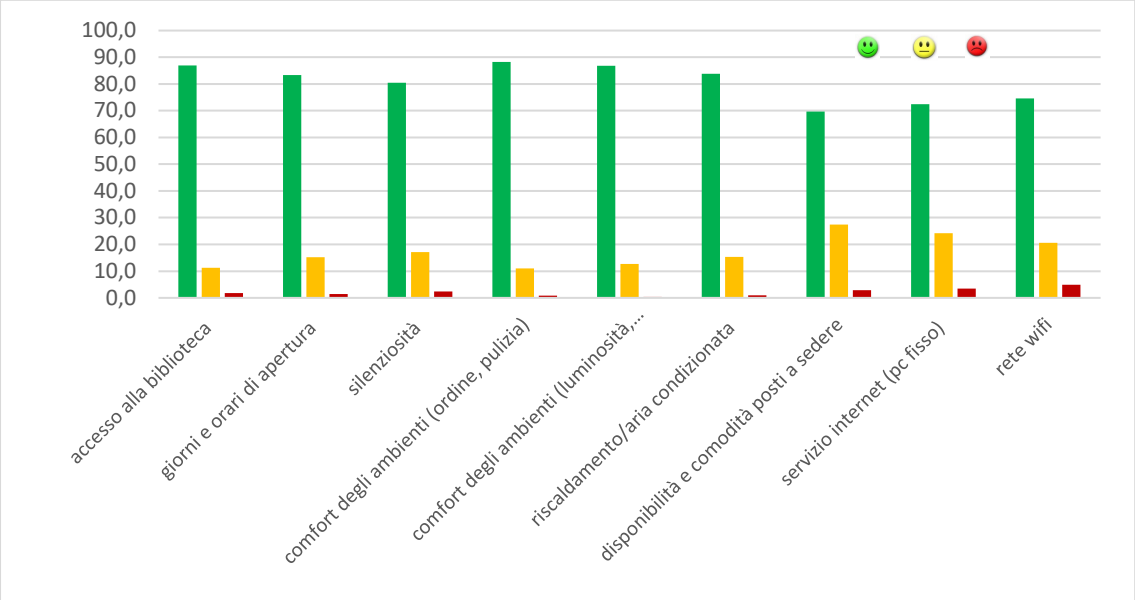
Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali, le raccolte librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 57,8%, 53,2% e 53,8% di non utilizzo); il 30,4% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 19,6%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 30,7% dei rispondenti, la qualità degli eventi dal 38,3% e la comunicazione eventi dal 25,2%.

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 risultati nettamente positivi. Le percentuali di utenti molto soddisfatti arrivano all'88,2% per il comfort dell'ambiente (ordine e pulizia) e all'86,8% pel la luminosità e areazione e all'86,9% per l'accesso alla biblioteca. La disponibilità dei posti a sedere risulta l'aspetto con la percentuale di risposte positive minore ed è pari al 69,7%.

Tabella 71 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	non utilizzo/ non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	63,0	21,3	1,5	14,2
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	26,3	14,5	1,4	57,8
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	34,4	11,3	1,1	53,2
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	33,5	11,7	1,0	53,8
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	68,8	10,9	0,7	19,6
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	56,0	12,6	0,9	30,4
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	59,0	21,9	1,7	17,4
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	75,4	12,0	1,6	10,9
cortesia del personale	80,3	11,8	2,4	5,5
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	56,0	12,2	1,1	30,7
qualità iniziative/eventi	48,1	12,2	1,4	38,3
comunicazione eventi	62,3	10,7	1,8	25,2

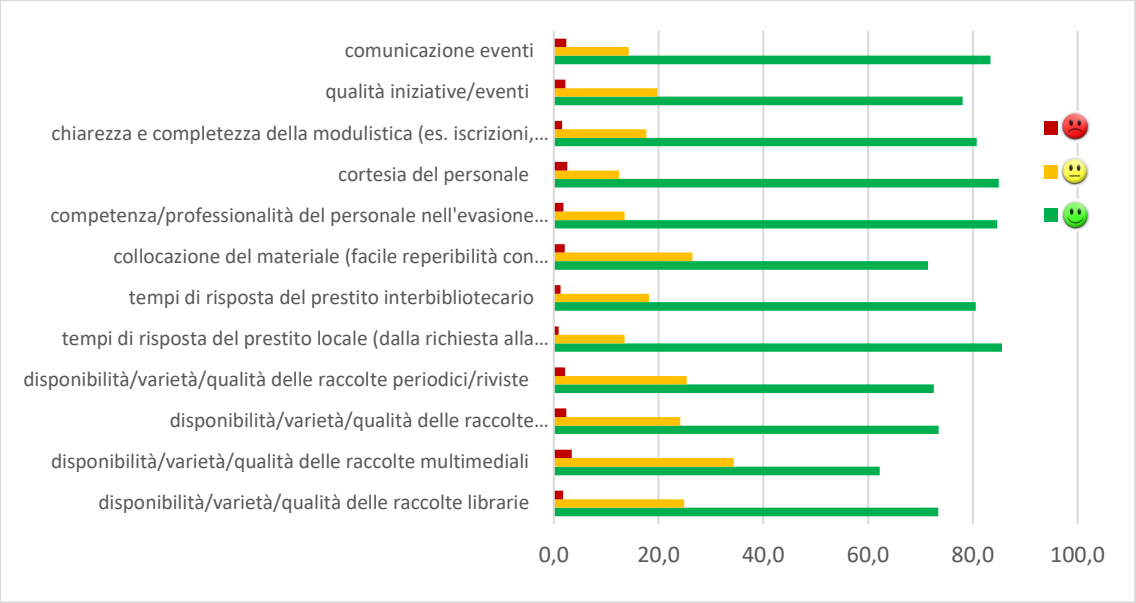
Grafico 128 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



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 3,5%. La cortesia e la competenza del personale sono ritenute molto soddisfacenti con l'85,0% e con l'84,7% di giudizi positivi; i tempi di risposta del prestito locale ottengono l'85,6% di valutazioni positive e il prestito interbibliotecario

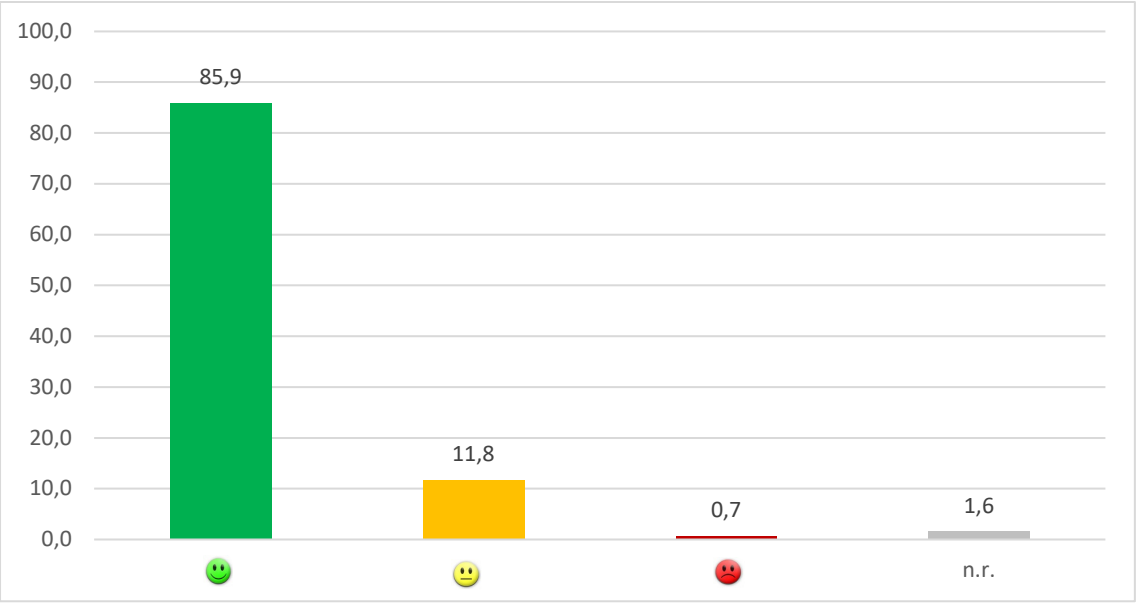
l'80,5%. Le valutazioni positive variano fra il 62,2% e il 73,5% per la disponibilità/varietà e qualità dei vari materiali. La chiarezza e completezza della modulistica ha ricevuto l'80,8% di risposte positive, la qualità delle iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca il 78,1% e la comunicazione eventi l'83,4%.

Grafico 129 – 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'85,9% ha dato una valutazione positiva, l'11,8% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,7% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 130 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca ITI Leonardo Da Vinci

In sintesi

- *Prevalenza di utenti maschi e di età compresa fra i 55 e i 74 anni o giovani (meno di 26 anni); più pensionati e più studenti*
- *Molti utenti provenienti da fuori comune*
- *Più utilizzata per consultazione materiale in sala, ricerche bibliografiche*
- *Meno utilizzata per il prestito e per gli eventi*
- *Valutazione complessiva al di sotto della media, confermata nelle valutazioni dei singoli aspetti eccetto per la disponibilità di posti a sedere*

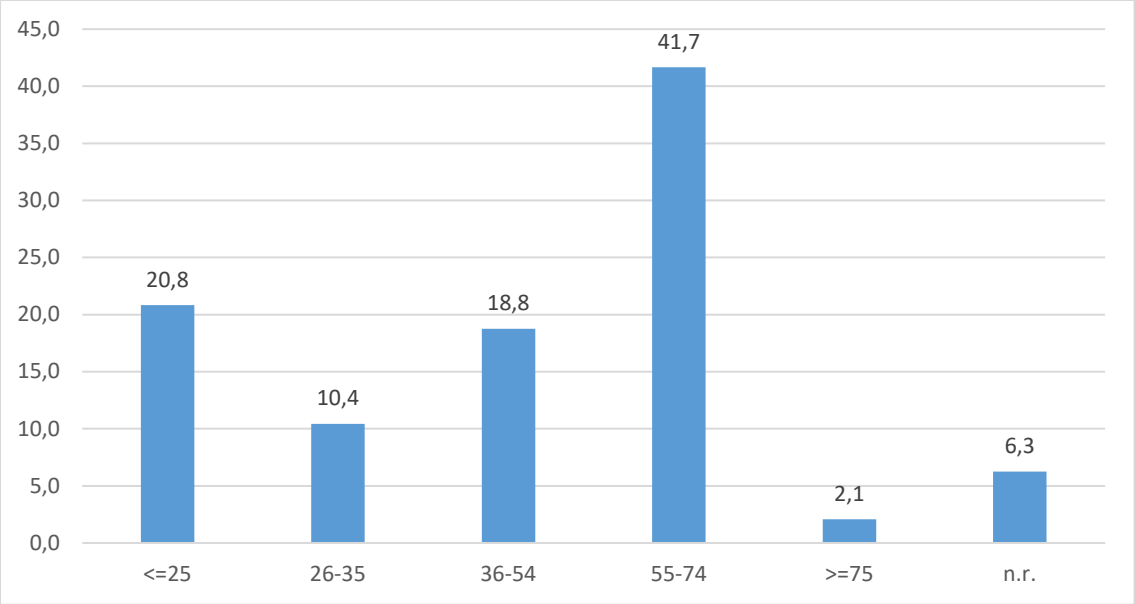
La Biblioteca ITI Leonardo Da Vinci ha raccolto 48 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde allo 0,4% dei rispondenti totali. Data la numerosità così bassa dei rispondenti non verranno effettuate le analisi per età.
I rispondenti sono in maggioranza maschi (66,7%); il 31,3% sono femmine.

Tabella 72 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	15	31,3
M	32	66,7
preferisco non dichiararlo	1	2,1
Totale	48	100,0

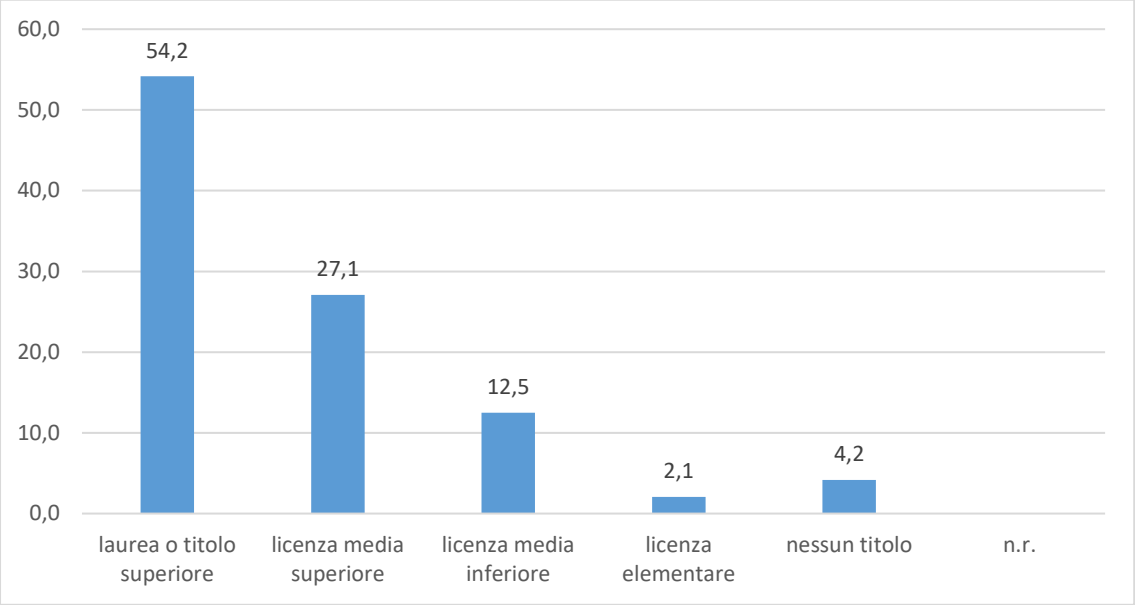
La maggioranza dei rispondenti fa parte della classe 55-74 anni con una percentuale del 41,7%. Il 20,8% ha meno di 26 anni e il 18,8% appartiene alla classe dei 36-54enni. I 26-35enni rappresentano il 10,4% e i 75+ il 2,1%.

Grafico 131 - Rispondenti per classe di età



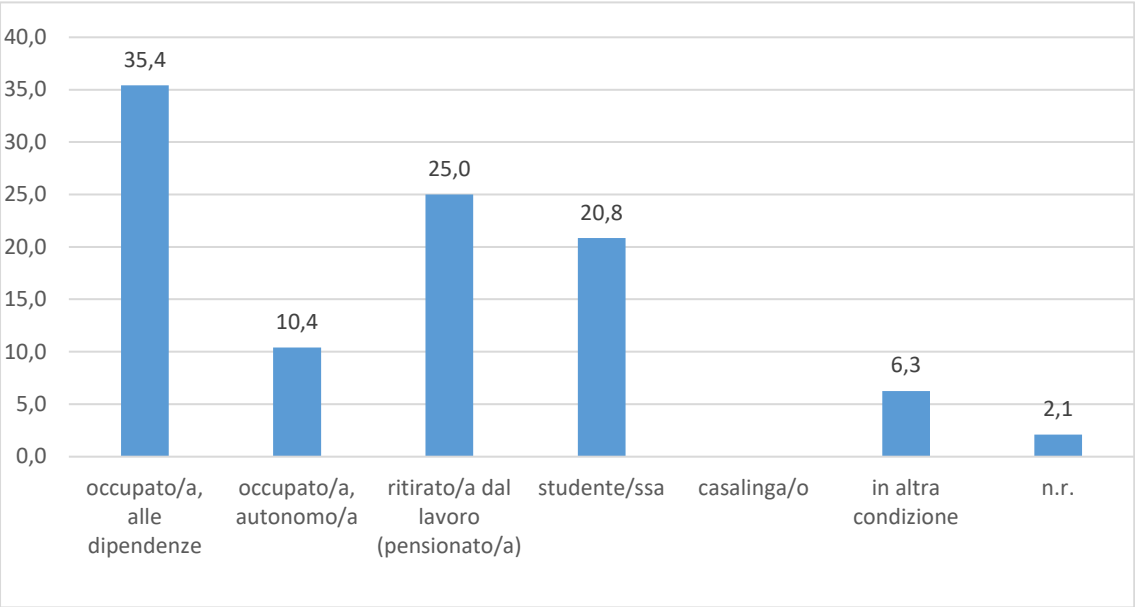
Il titolo di studio è mediamente alto visto che troviamo una percentuale del 54,2% per coloro che hanno conseguito almeno la laurea e il 27,1% per coloro che possiedono la licenza media superiore. Il 12,5% possiede la licenza media inferiore, mentre residuali sono i titoli più bassi.

Grafico 132 - Rispondenti per titolo di studio



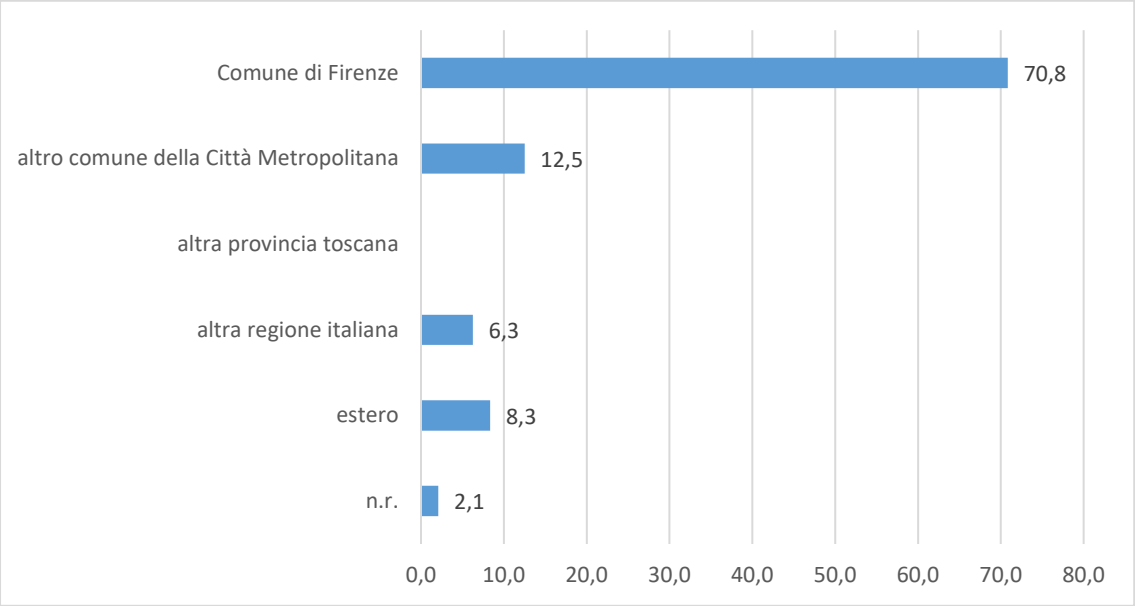
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 35,4% dei rispondenti è occupato alle dipendenze, il 25,0% è pensionato e il 10,4% è occupato autonomo. Si riscontra una percentuale di studenti del 20,8%.

Grafico 133 - Rispondenti per condizione occupazionale



Il 70,8% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, il 12,5% proviene da un altro comune della provincia, il 6,3% da un'altra regione e l'8,3% risiede all'estero mentre nessuno viene da una provincia toscana diversa da Firenze.

Grafico 134 - 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 31,3% dichiara di frequentarla meno di una volta al mese e il 25,0% vi si reca una volta al mese. Il 10,4% frequenta una volta ogni 15 giorni, il 4,2% una volta a settimana e il 6,3% più volte a settimana. Elevata la percentuale di non rispondenti pari al 22,9%.

Tabella 73 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

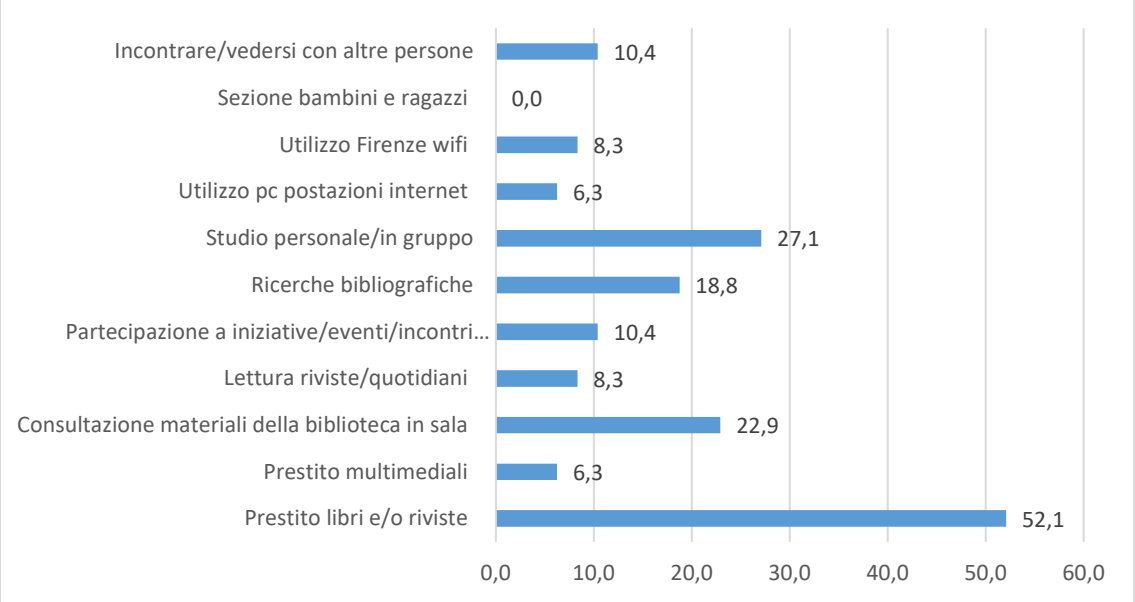
	N	%
Più volte a settimana	3	6,3
Una volta a settimana	2	4,2
Una volta ogni 15 giorni	5	10,4
Una volta al mese	12	25,0
Meno di una volta al mese	15	31,3
Non rispondenti	11	22,9
Totale	48	100,0

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 52,1% che è superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio personale/in gruppo con il 27,1% e la consultazione del materiale della biblioteca in sala con il 22,9%; Seguono le ricerche bibliografiche con il 18,8% e poi e con la stessa percentuale del 10,4% la partecipazione ad eventi organizzati dalla biblioteca e incontrare/vedersi con altre persone. Le altre esigenze hanno percentuali di utilizzo più basse.

Tabella 74 – Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca (possibili più risposte)

Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	25	52,1
Prestito multimediali	3	6,3
Consultazione materiali della biblioteca in sala	11	22,9
Lettura riviste/quotidiani	4	8,3
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	5	10,4
Ricerche bibliografiche	9	18,8
Studio personale/in gruppo	13	27,1
Utilizzo pc postazioni internet	3	6,3
Utilizzo Firenze wifi	4	8,3
Sezione bambini e ragazzi	0	0,0
Incontrare/vedersi con altre persone	5	10,4

Grafico 135 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



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 54,2% e il 52,1% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si nota anche una percentuale del 27,1% per la disponibilità di posti a sedere, un 25,0% per riscaldamento/aria condizionata e un 18,8% per il comfort degli ambienti (luminosità, areazione).

Tabella 75 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	68,8	16,7	6,3	8,3
giorni e orari di apertura	50,0	29,2	12,5	8,3
silenziosità	56,3	29,2	0,0	14,6
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	52,1	31,3	2,1	14,6
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	58,3	20,8	2,1	18,8
riscaldamento/aria condizionata	50,0	18,8	6,3	25,0
disponibilità e comodità posti a sedere	45,8	25,0	2,1	27,1
servizio internet (pc fisso)	22,9	18,8	4,2	54,2
rete wifi	27,1	18,8	2,1	52,1

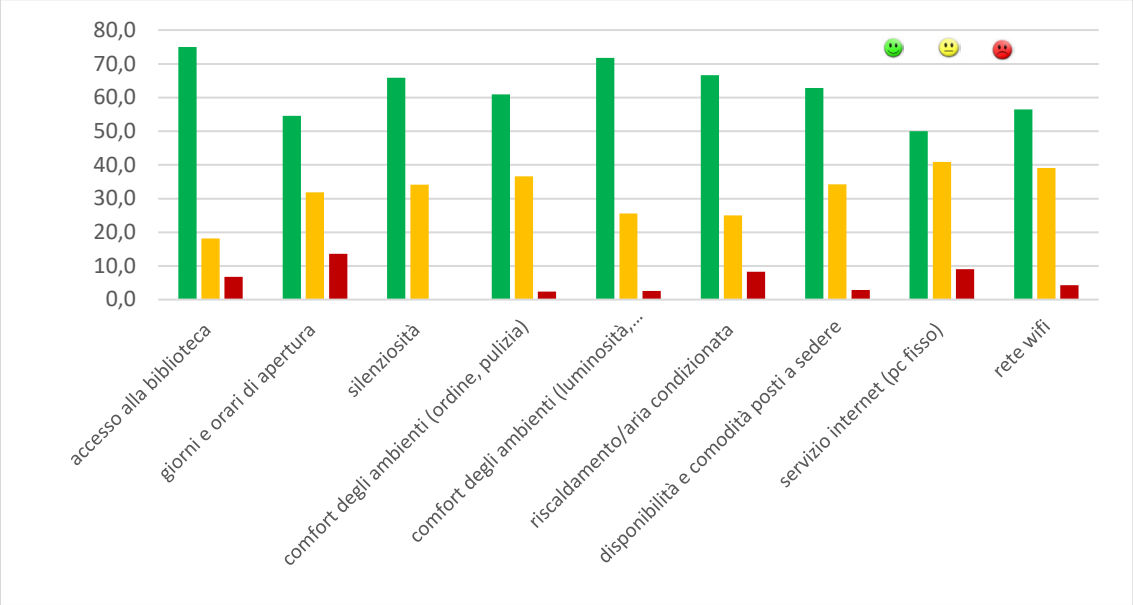
Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali e le raccolte librarie/multimediali per bambini (rispettivamente con 56,3% e 58,3% di non utilizzo); il 50,0% dei rispondenti non utilizza le raccolte di periodici/riviste; il 45,8% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 29,2%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 35,4%, la qualità degli eventi dal 56,3% e la comunicazione degli eventi dal 58,3%.

Tabella 76 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹	non utilizzo/ non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	58,3	18,8	4,2	18,8
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	27,1	12,5	4,2	56,3
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	25,0	12,5	4,2	58,3
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	29,2	14,6	6,3	50,0
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	45,8	20,8	4,2	29,2
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	35,4	12,5	6,3	45,8
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	35,4	22,9	8,3	33,3
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	62,5	14,6	4,2	18,8
cortesia del personale	64,6	16,7	2,1	16,7
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	39,6	18,8	6,3	35,4
qualità iniziative/eventi	20,8	14,6	8,3	56,3
comunicazione eventi	20,8	12,5	8,3	58,3

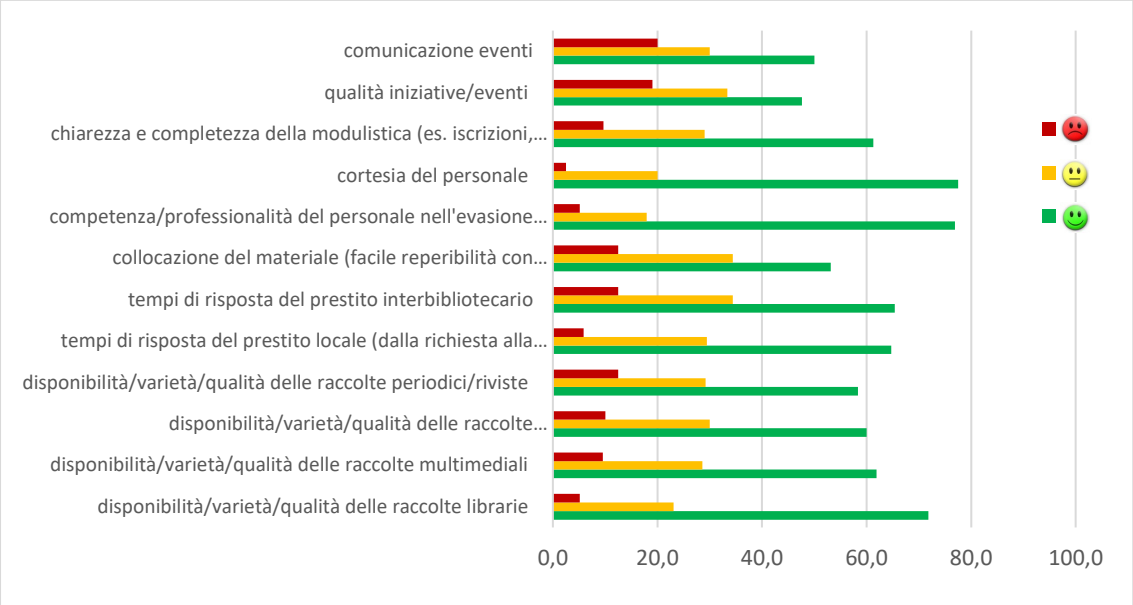
Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzi' il servizio.
Tutti gli aspetti legati alla struttura rilevano una prevalenza di giudizi positivi (faccina sorridente). Tuttavia le valutazioni positive sono mediamente inferiori a quelle delle altre biblioteche eccetto per la disponibilità di posti a sedere (62,9%), mentre sono più elevate quelle intermedie. I giorni e orari di apertura registrano il massimo di valutazioni negative pari al 13,6%, seguiti dal servizio internet da pc fisso (9,1%) e riscaldamento/aria condizionata (8,3%).

Grafico 136 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



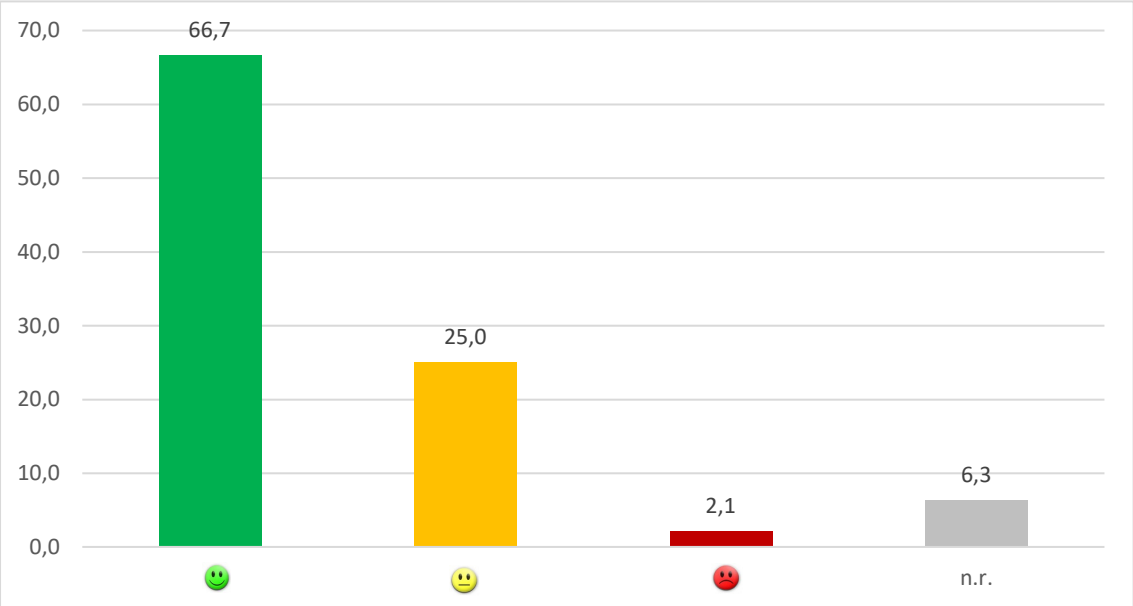
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono un po' al di sotto della media. Ad ogni modo si ottiene buona soddisfazione per la cortesia e la competenza del personale, rispettivamente con il 77,5% e il 76,9% di faccine sorridenti; i tempi di risposta del prestito locale e interbibliotecario riportano rispettivamente il 64,7% e il 65,4% di giudizi positivi. La soddisfazione minima si ha per la qualità e la comunicazione delle iniziative/eventi che riportano circa il 50,0% di valutazioni positive e circa il 20,0% di giudizi negativi. I materiali riportano valutazioni positive fra il 58,3% e il 71,8% mentre la loro collocazione è valutata positivamente dal 53,1% dei rispondenti.

Grafico 137 – 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 66,7%, intermedie del 25,0% mentre quelle negative si aggirano attorno al 2,1%.

Grafico 138 - 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 librarie*

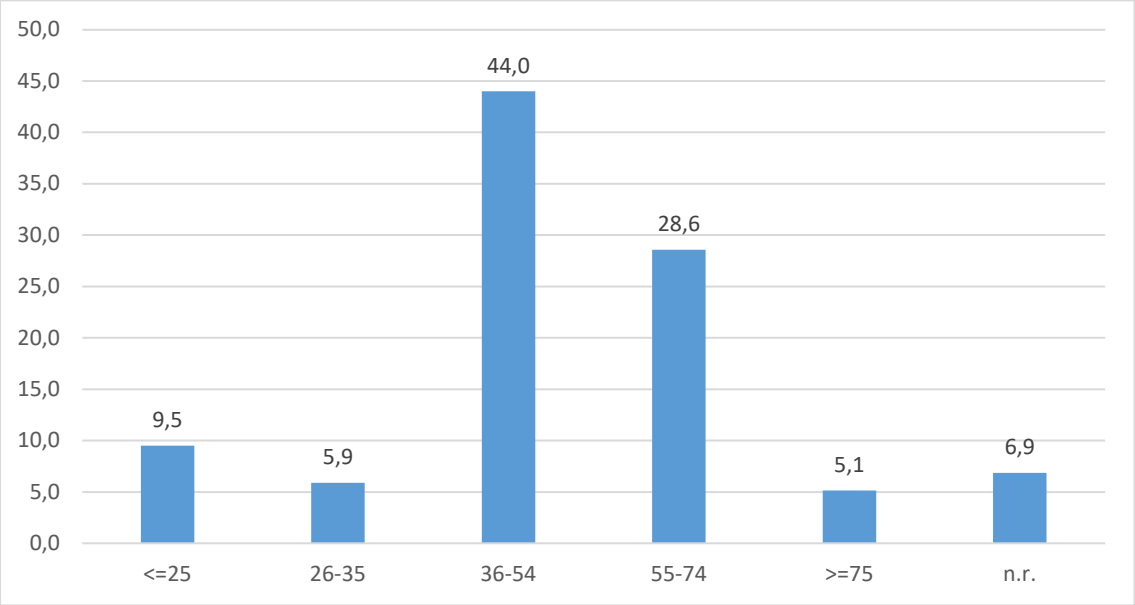
Il Bibliobus ha raccolto 525 valutazioni (524 del questionario online e 1 di quello cartaceo). Corrisponde al 4,8% dei rispondenti totali.
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (71,4%), il 24,4% è di genere maschile e il 3,8%, invece, non specifica.

Tabella 77 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	375	71,4
M	128	24,4
altro	2	0,4
preferisco non dichiararlo	20	3,8
Totale	525	100,0

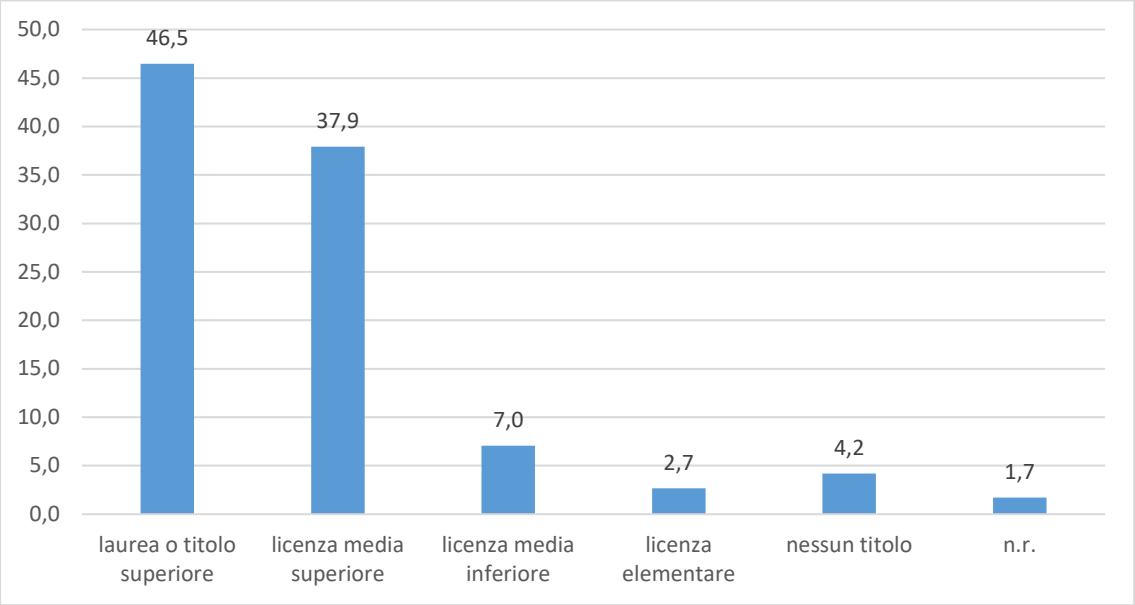
La maggior parte dei rispondenti fa parte della classe dei 36-54enni (44,0%), il 28,6% rientra nella classe dei 55-74enni e il 9,1% nei giovani con meno di 26 anni. Il 5,9% appartiene ai 26-35enni e il 5,1% agli ultra75enni.

Grafico 139 - Rispondenti per classe di età



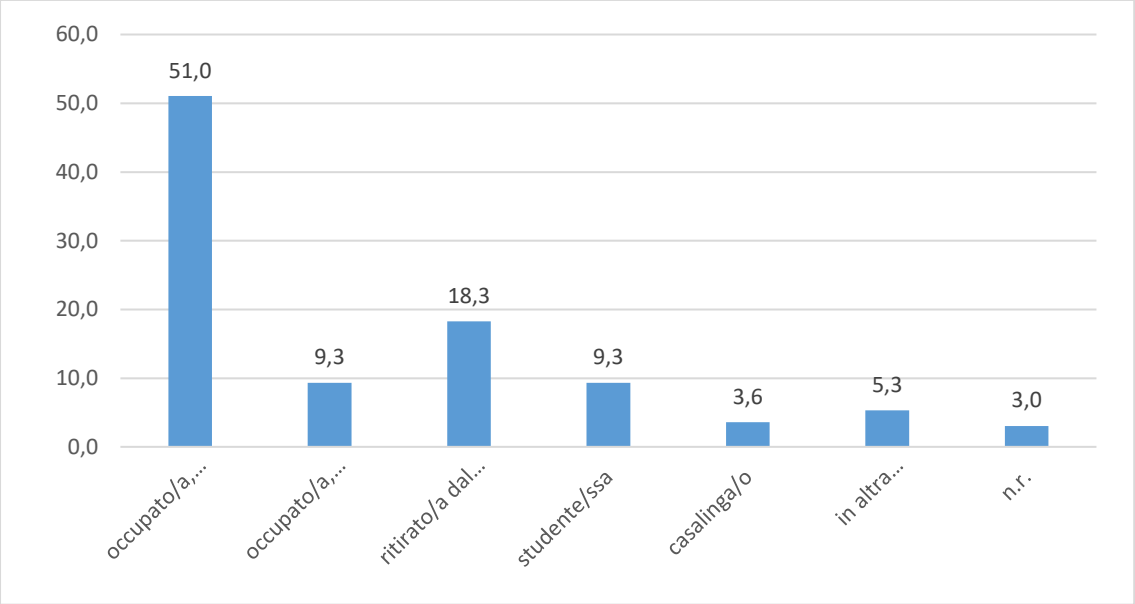
Il titolo di studio risulta elevato, quasi tutti i rispondenti possiedono la 'laurea o titolo superiore' oppure 'licenza media superiore' rispettivamente con 46,5% e 37,9%. Troviamo poi un 7,0% che ha conseguito la licenza media inferiore e un 2,7% per chi invece ha la licenza elementare. Il 4,2% dichiara di non possedere nessun titolo di studio.

Grafico 140 - Rispondenti per titolo di studio



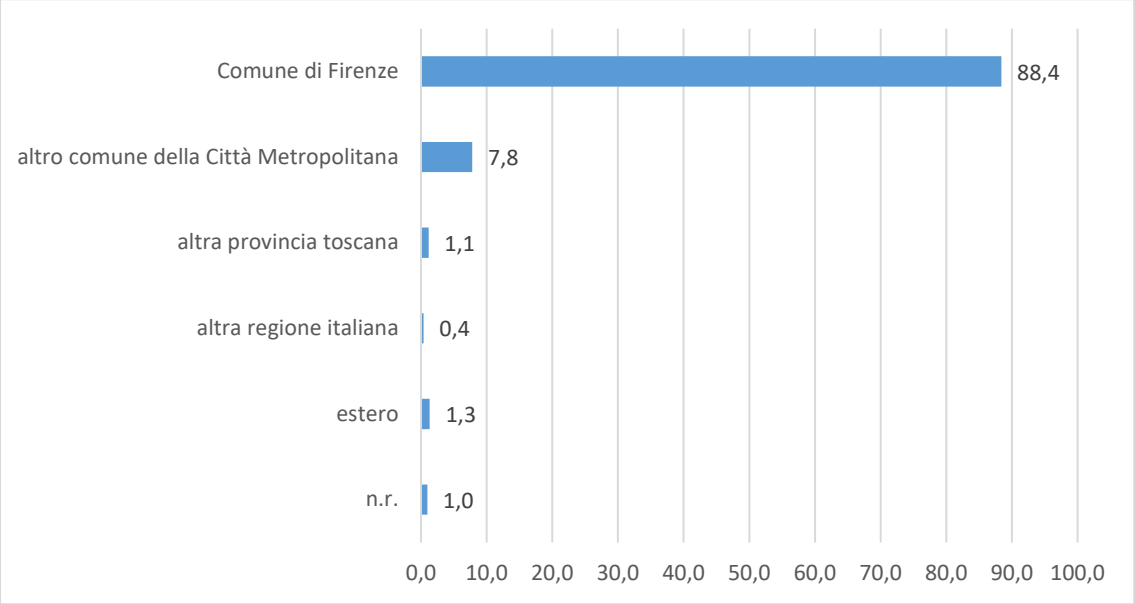
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 51,0% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 18,3% pensionato e il 9,3% occupato autonomo. Si rileva il 9,3% di studenti/sse, il 3,6% di casalinghe/i e il 5,3% di individui in altra condizione professionale.

Grafico 141 - Rispondenti per condizione occupazionale



Il Bibliobus è utilizzato maggiormente dai residenti nel comune di Firenze, con una percentuale dell'88,4%. Si nota un 7,8% per coloro che lo utilizzano pur risiedendo in un altro comune della provincia. Le altre percentuali non sono rilevanti.

Grafico 142 - 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 librarie per bambini e ragazzi risulta quella meno utilizzata con il 29,5% di non utilizzo, segue poi il tempo di risposta del prestito locale che rileva il 20,2%. Gli altri aspetti hanno percentuali di non utilizzo relativamente basse.

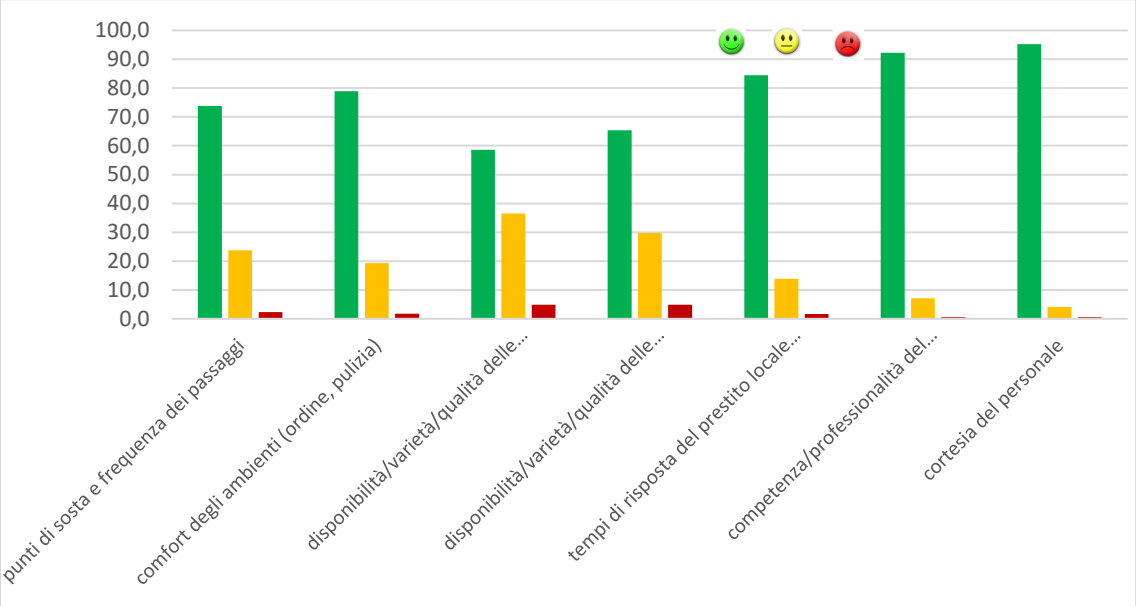
Tabella 78 – Rispondenti per valutazione di alcuni aspetti del Bibliobus

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
punti di sosta e frequenza dei passaggi	71,0	22,9	21,0	3,8
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	75,6	18,5	1,7	4,2
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	54,7	34,1	4,6	6,7
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie per bambini e ragazzi	46,1	21,0	3,4	29,5
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	67,4	11,0	1,3	20,2
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	86,5	6,7	0,6	6,3
cortesia del personale	92,2	4,0	0,6	3,2

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.

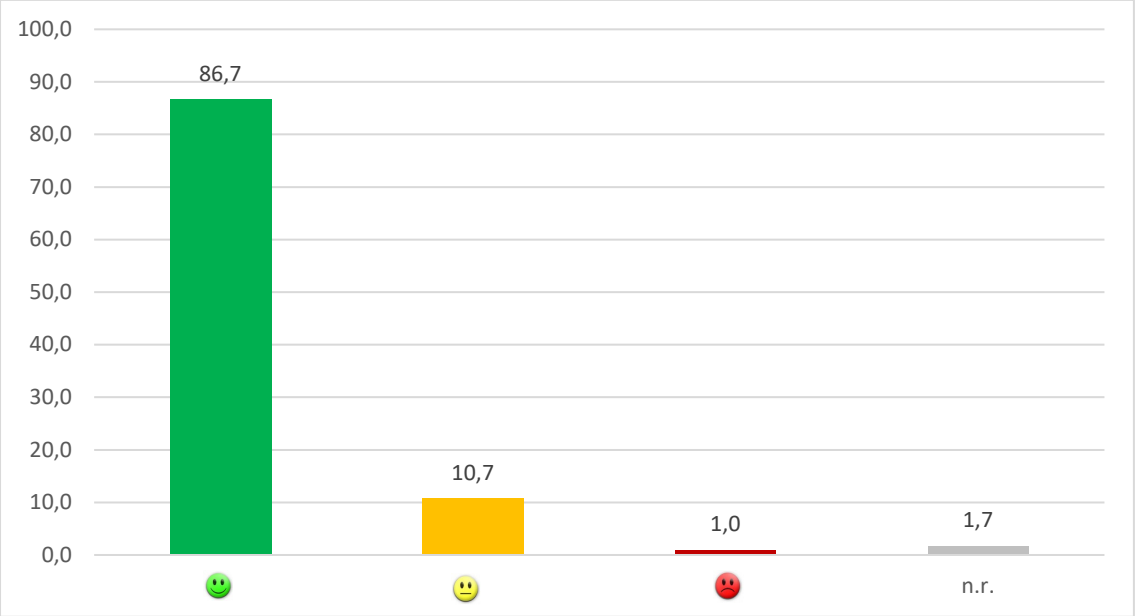
Come si evince dal grafico per tutti gli aspetti risulta una prevalenza di valutazioni positive con percentuali che arrivano fino a 95,3% e 92,3% per la cortesia e la competenza e professionalità del personale. I tempi di risposta del prestito locale hanno ricevuto l'84,5% di valutazioni positive, il comfort degli ambienti (ordine, pulizia) il 78,9%. Per i punti di sosta/frequenza dei passaggi i giudizi positivi scendono al 73,9%. Migliorabile la disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie che con il 58,6% 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 65,4% di valutazioni positive. Le risposte negative non superano in nessun caso il 5,0% e per la cortesia e la competenza del personale sono prossime allo 0.

Grafico 143 - 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'86,7% ha dato una valutazione positiva, il 10,7% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto l'1,0% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 144 - Rispondenti per valutazione complessiva del Bibliobus



Sintesi finale

- I rispondenti sono prevalentemente di genere femminile (64,3%) e non giovanissimi (32,3% ha fra i 36 e i 54 anni e il 33,4% fra i 55 e i 74 anni). Il titolo di studio è elevato (58,9% laurea).
- Il 53,7% è occupato (di cui 41,9% alle dipendenze e 11,8% autonomo), il 21,0% è pensionato, il 14,9% studente.
- Il 77,6% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze.
- Le biblioteche vengono frequentate più volte a settimana da una parte limitata degli utenti (5,2%): le percentuali variano dal 2,4% della Biblioteca Filippo Buonarroti al 7,6% della Dino Pieraccioni. Prima della pandemia la percentuale era del 10,0%.
- La maggior parte dell'utenza si reca in biblioteca meno di una volta al mese (44,4%) con percentuali che variano dal 40,7% della biblioteca Pietro Thouar (e 31,3% ITI Leonardo Da Vinci) al 49,0% dell'Orticoltura. Prima della pandemia la percentuale era del 31,4%.
- L'esigenza principale per cui viene frequentata ciascuna biblioteca è il prestito di libri e/o riviste (66,8%, dal 52,5% delle Oblate (e 52,1% ITI Leonardo Da Vinci) all'83,7% della Dino Pieraccioni).
- In secondo luogo alcune biblioteche sono frequentate più per le iniziative/eventi/incontri che propongono (come Oblate, BibliteCanova e Filippo Buonarroti), altre per la sezione bambini e ragazzi (BibliteCanova, Galluzzo, Filippo Buonarroti, Orticoltura, De Andrè), altre ancora per studio personale/in gruppo o consultazione materiali in sala (Oblate, Palagio di Parte Guelfa 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.
- Rispetto al periodo pre-pandemia tutte le esigenze di frequentazione risultano in calo, a eccezione dell'incontrare/vedersi con altre persone (+4,5 punti percentuali); aumenti entro il ½ punto per studio personale/di gruppo e consultazione di materiali in sala.
- 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 60-70,0% per le biblioteche Galluzzo, Villa Bandini, Filippo Buonarroti, Dino Pieraccioni e Fabrizio De Andrè), 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 (quasi 40,0% per Oblate); alcune biblioteche registrano percentuali più elevate delle altre di 'non so valutare/non utilizzo' anche per la modulistica e la qualità e la comunicazione di iniziative/eventi (come Dino Pieraccioni, Orticoltura, ITI Leonardo da Vinci, Palagio di Parte Guelfa, Galluzzo, De André e Villa Bandini).

- 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 Leonardo Da Vinci, Fabrizio De André), altre per la disponibilità dei posti a sedere (Oblate, Palagio di Parte Guelfa, Fabrizio De Andrè e Orticoltura) e per la silenziosità (Oblate, Palagio di Parte Guelfa e ITI Leonardo da Vinci), 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 Leonardo da Vinci, Fabrizio de André e Oblate - Palagio di Parte Guelfa e Galluzzo solo da postazione fissa).
- Stessa cosa 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 librarie (superiori al 75,0% Oblate, Canova, Palagio di Parte Guelfa – Oblate e Canova anche per i materiali per bambini e ragazzi) e per la qualità delle iniziative/eventi (superiori all'80,0% Oblate, Canova e Buonarroti). La comunicazione degli eventi supera l'80,0% di valutazioni positive per Canova, Pietro Thouar, Villa Bandini, Dino Pieraccioni e Mario Luzi.
- 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 79,3%; riportano valutazioni più basse ITI Leonardo da Vinci (66,7%) e Fabrizio de André (72,3%), 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 (29,5%). Le valutazioni degli utenti sono complessivamente positive: ottima soddisfazione per gli aspetti che riguardano il personale (92,3% competenza e 95,3% cortesia) e molto buona per il tempo di risposta del prestito (84,5%); buona ma non ottimale, come d'altra parte prevedibile, la soddisfazione per la disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie (58,6%). Molto buona la valutazione complessiva (86,7% di utenti soddisfatti).
- Ricerca materiali: circa la metà degli utenti (47,1%) si rivolge la personale per la ricerca di libri o altro materiale; il 22,5% utilizza il catalogo online fuori dalla biblioteca e il 20,7% effettua la ricerca a scaffale aperto; l'8,5% cerca sul catalogo online in biblioteca.
- Altri servizi: poco meno della metà dei rispondenti (48,8%) utilizza il catalogo OPAC online e la maggior parte ne dà una valutazione positiva (62,0%).
- Altri servizi: risultano poco utilizzati i servizi 'Utente in linea' e 'Media Library Online' (rispettivamente 13,9% e 18,6%); non sono conosciuti dalla maggior parte dei rispondenti (56,0% e 61,1% rispettivamente).
- Altri servizi: il Bibliobus è conosciuto dal 74,0% dei rispondenti (eccetto coloro che lo frequentano abitualmente), ma lo ha utilizzato solo l'8,1% di essi.

- Attività proposte: circa metà dei rispondenti era a conoscenza ma non ha partecipato alle attività per bambini e adulti proposte nel I semestre 2021 e agli incontri di alfabetizzazione digitale; hanno partecipato rispettivamente il 4,6% e il 2,6%; poco più del 15,0% non era a conoscenza ma avrebbe partecipato mentre il 30-35,0% non era a conoscenza ma non era comunque interessato.
- Prestito a domicilio: il 42,7% dei rispondenti è a conoscenza del servizio di prestito a domicilio ma non l'ha utilizzato; se ne è servito il 3,0%; quasi ¼ (24,4%) non è a conoscenza ma lo utilizzerebbe mentre il 28,1% non lo conosce e non è interessato.
- Attività culturali: oltre la metà dei rispondenti (54,9%) è a conoscenza delle attività culturali proposte dalle biblioteche ma non ha partecipato; ha aderito il 26,6%; l'8,5% non è a conoscenza ma parteciperebbe mentre il 7,1% non le conosce e non è interessato.
- Il canale di comunicazione più efficace per la promozione dei servizi e delle attività delle biblioteche è la newsletter (69,6%). Segue il sito web delle biblioteche (44,9%), facebook (28,1%), le locandine/avvisi in biblioteca (20,6%) e Instagram (18,5%); di minor rilievo gli altri canali.
- Il 3,9% dei rispondenti appartiene a una associazione di 'Amici della biblioteca'.

Conclusioni

Partendo dal presupposto che ogni biblioteca è da considerare come un mondo a sé, dall'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 buona la soddisfazione per la qualità delle iniziative ed eventi organizzati dalle biblioteche, considerando ciò che ha comportato il periodo di pandemi

- da migliorare la disponibilità, varietà e qualità dei vari materiali a partire dai multimediali
- dal punto di vista strutturale migliorabile la luminosità/areazione degli ambienti

Appendice
Tabelle di frequenza

Tabella 1 – Rispondenti per luogo di residenza e per classe di età

	<=25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		Totale	
residenza	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Comune di Firenze	1.018	72,0	711	66,3	2.828	80,0	2.966	80,9	514	86,1	1.410	50,8	9.447	72,4
altro comune della Città Metropolitana	209	14,8	146	13,6	420	11,9	476	13,0	51	8,5	972	35,0	2.274	17,4
altra provincia toscana	90	6,4	81	7,5	120	3,4	100	2,7	11	1,8	160	5,8	562	4,3
altra regione italiana	66	4,7	80	7,5	81	2,3	57	1,6	5	0,8	109	3,9	398	3,0
estero	22	1,6	53	4,9	54	1,5	31	0,8	6	1,0	42	1,5	208	1,6
non indicato	8	0,6	2	0,2	30	0,8	34	0,9	10	1,7	81	2,9	165	1,3
Totale	1.413	100,0	1.073	100,0	3.533	100,0	3.664	100,0	597	100,0	2.774	100,0	13.054	100,0

Tabella 2 – Rispondenti per canale di conoscenza biblioteche e per classe di età

	<=25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
rete civica	167	11,8	191	17,8	1.050	29,7	1.377	37,6	235	39,4	581	20,9
scuola	670	47,4	230	21,4	875	24,8	404	11,0	32	5,4	736	26,5
università	411	29,1	495	46,1	725	20,5	330	9,0	56	9,4	675	24,3
lavoro	6	0,4	60	5,6	374	10,6	597	16,3	52	8,7	258	9,3
brochures/ manifesti	44	3,1	52	4,8	323	9,1	431	11,8	74	12,4	171	6,2
passaparola	586	41,5	414	38,6	1.388	39,3	1.615	44,1	257	43,0	968	34,9
social media/web	73	5,2	114	10,6	440	12,5	421	11,5	49	8,2	251	9,0

Tabella 3 – 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	30,3	67,8	56,4	47,1	31,2	42,8
	no	69,7	32,2	43,6	52,9	68,8	57,2
servizio Utente in linea	sì, l'ho utilizzato	7,9	21,0	15,1	13,9	10,9	12,4
	lo conosco ma non ho le credenziali	4,5	6,5	5,0	4,4	2,8	4,7
	lo conosco ma non l'ho utilizzato	16,6	19,6	24,6	29,7	34,2	24,3
	no, non lo conosco	71,0	52,9	55,4	52,0	52,1	58,5
servizio Media Library On Line	sì, l'ho utilizzato	7,8	15,3	20,4	23,4	16,4	13,2
	lo conosco ma non ho le credenziali	3,1	4,1	3,6	3,2	1,5	3,4
	lo conosco ma non l'ho utilizzato	11,3	12,7	15,8	20,9	21,1	16,4
	no, non lo conosco	77,8	67,9	60,2	52,5	61,0	67,0
servizio Bibliobus	sì, l'ho utilizzato	8,6	8,6	10,5	8,5	4,9	5,1
	sì, ma non l'ho utilizzato	52,4	55,3	70,8	74,7	72,8	58,7
	no, non lo conosco	39,0	36,1	18,8	16,9	22,2	36,2

Tabella 4 – Rispondenti per conoscenza/utilizzo iniziative/attività delle biblioteche per classe di età

		<=25 anni	26-35	36-54	55-74	>=75	non indicato
Attività I semestre 2021	sì, ho partecipato	2,5	3,3	7,8	4,2	4,7	3,3
	le conosco ma non ho partecipato	36,9	31,9	53,3	55,1	57,1	46,5
	non le conosco ma parteciperei	16,3	25,0	17,5	11,3	8,5	15,9
	non le conosco e non mi interessa	43,9	39,3	21,0	28,8	28,8	33,7
Incontri alfabetizzazione digitale	sì, ho partecipato	0,8	1,9	1,1	3,8	12,1	2,1
	li conosco ma non ho partecipato	31,6	31,5	49,3	57,0	53,8	39,4
	non li conosco ma parteciperei	16,8	18,9	16,3	12,8	12,6	15,4
	non li conosco e non mi interessa	50,6	47,4	32,7	25,5	21,3	42,6
Prestito a domicilio	sì, l'ho utilizzato	1,9	3,6	3,2	2,0	2,7	4,3
	lo conosco ma non l'ho utilizzato	34,1	36,6	43,0	50,4	45,2	38,2
	non lo conosco ma lo utilizzerei	27,2	30,2	28,2	18,6	18,1	24,8
	non lo conosco e non mi interessa	35,1	28,4	24,2	27,1	31,5	30,0
Attività culturali	sì, ho partecipato	10,7	25,1	28,0	36,8	33,5	18,8
	li conosco ma non ho partecipato	58,6	53,1	56,5	50,9	51,1	57,8
	non li conosco ma parteciperei	13,3	13,0	8,3	5,4	3,7	9,8
	non li conosco e non mi interessa	15,1	7,1	4,5	3,9	6,2	10,7

Tabella 5 – Rispondenti per valutazione servizi e iniziative più utilizzati e per classe di età

		<=25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
facilità di utilizzo catalogo online (OPAC)	😀	242	56,5	482	66,3	1.228	61,7	1.083	62,7	111	59,7	170	58,8	3.316	62,0
	😐	150	35,0	207	28,5	644	32,3	572	33,1	66	35,5	96	33,2	1.735	32,4
	☹️	17	4,0	31	4,3	82	4,1	51	3,0	7	3,8	17	5,9	205	3,8
	nr	19	4,4	7	1,0	37	1,9	21	1,2	2	1,1	6	2,1	92	1,7
Utente in linea	😀	84	75,7	172	76,4	399	74,9	389	76,6	47	72,3	56	66,7	1.147	75,2
	😐	16	14,4	42	18,7	110	20,6	97	19,1	11	16,9	23	27,4	299	19,6
	☹️	9	8,1	6	2,7	14	2,6	7	1,4	0	0,0	2	2,4	38	2,5
	nr	2	1,8	5	2,2	10	1,9	15	3,0	7	10,8	3	3,6	42	2,8
MLOL	😀	77	70,0	116	70,7	480	66,5	596	69,5	68	69,4	57	64,0	1.394	68,3
	😐	28	25,5	40	24,4	209	28,9	222	25,9	27	27,6	24	27,0	550	27,0
	☹️	4	3,6	7	4,3	24	3,3	30	3,5	2	2,0	7	7,9	74	3,6
	nr	1	0,9	1	0,6	9	1,2	9	1,1	1	1,0	1	1,1	22	1,1
Attività culturali	😀	131	86,8	232	86,2	875	88,5	1.128	83,7	160	80,0	440	84,3	2.966	85,3
	😐	15	9,9	34	12,6	95	9,6	180	13,4	31	15,5	64	12,3	419	12,0
	☹️	1	0,7	0	0,0	2	0,2	4	0,3	0	0,0	2	0,4	9	0,3
	nr	4	2,6	3	1,1	17	1,7	35	2,6	9	4,5	16	3,1	84	2,4

Tabella 6 – Rispondenti per efficacia canali di comunicazione e per classe di età

	<=25 anni	26-35	36-54	55-74	>=75	non indicato
newsletter	54,7	63,5	75,6	77,0	70,4	61,8
facebook	25,7	43,0	32,7	19,5	13,6	31,9
twitter	3,8	3,6	2,3	1,6	1,2	3,8
instagram	43,2	37,3	15,5	6,2	1,3	22,2
sito web biblioteche comunali	46,6	42,6	45,1	47,7	38,5	42,5
telefonicamente	8,7	5,8	5,8	8,6	11,2	5,8
locandine/avvisi in biblioteca	23,8	23,5	22,0	21,6	20,3	15,0
notizie su giornali/riviste	6,5	7,0	9,8	13,2	11,2	10,4
chiedendo direttamente in biblioteca	15,1	11,5	11,2	12,1	18,9	12,2

Tabella 7 – Rispondenti per frequentazione delle biblioteche prima della pandemia e per classe di età

	<=25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
più volte a settimana	296	20,9	258	24,0	253	7,2	230	6,3	48	8,0	218	7,9	1.303	10,0
una volta a settimana	155	11,0	139	13,0	387	11,0	405	11,1	76	12,7	197	7,1	1.359	10,4
una volta ogni 15 giorni	146	10,3	129	12,0	460	13,0	589	16,1	114	19,1	239	8,6	1.677	12,8
una volta al mese	275	19,5	182	17,0	1.008	28,5	1.061	29,0	176	29,5	506	18,2	3.208	24,6
meno di una volta al mese	392	27,7	258	24,0	1.201	34,0	1.176	32,1	158	26,5	910	32,8	4.095	31,4
mai	103	7,3	81	7,5	128	3,6	111	3,0	15	2,5	524	18,9	962	7,4
nr	46	3,3	26	2,4	96	2,7	92	2,5	10	1,7	180	6,5	450	3,4
Totale	1.413	100,0	1.073	100,0	3.533	100,0	3.664	100,0	597	100,0	2.774	100,0	13.054	100,0

Tabella 8 – Rispondenti per frequentazione delle biblioteche e per classe di età

	<=25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
più volte a settimana	216	10,8	183	10,5	185	3,5	186	3,3	34	3,8	54	5,6	858	5,2
una volta a settimana	191	9,6	162	9,3	324	6,1	400	7,1	79	8,9	64	6,7	1.220	7,4
una volta ogni 15 giorni	228	11,4	182	10,4	495	9,3	596	10,6	120	13,5	94	9,8	1.715	10,4
una volta al mese	337	16,9	294	16,8	1.191	22,5	1.331	23,8	234	26,3	159	16,5	3.546	21,5
meno di una volta al mese	830	41,6	733	41,9	2.513	47,4	2.522	45,0	329	37,0	406	42,2	7.333	44,4
nr	192	9,6	197	11,3	596	11,2	567	10,1	94	10,6	184	19,1	1.830	11,1
Totale	1.994	100,0	1.751	100,0	5.304	100,0	5.602	100,0	890	100,0	961	100,0	16.502	100,0

Tabella 9 – Rispondenti per esigenze di frequenza delle biblioteche e per classe di età

	<=25 anni	26-35	36-54	55-74	>=75	non indicato	Totale
prestito libri e/o riviste	45,9	56,2	72,5	73,8	67,9	58,8	66,9
prestito multimediali	5,0	6,8	12,9	9,8	4,2	7,9	9,5
consultazione materiali della biblioteca in sala	8,7	16,5	19,3	19,2	20,5	19,7	17,7
lettura riviste/quotidiani	3,5	8,3	10,8	17,1	19,8	11,5	12,3
partecipazione a iniziative/eventi/ incontri organizzati dalla biblioteca	6,7	12,8	21,9	27,5	29,1	18,8	21,2
ricerche bibliografiche	5,5	9,6	7,6	6,1	6,9	5,9	6,9
studio personale/in gruppo	60,5	56,9	17,9	6,8	4,1	23,5	23,0
utilizzo pc postazioni internet	2,8	3,5	2,8	2,8	3,1	3,4	2,9
utilizzo Firenze wifi	6,0	6,4	3,6	2,3	2,4	4,2	3,7
sezione bambini e ragazzi	9,0	7,1	28,5	5,7	4,1	13,6	13,9
incontrare/vedersi con altre persone	20,1	23,2	13,9	13,9	10,6	13,9	15,5

Tabella 10 – Rispondenti per valutazione aspetti strutturali delle biblioteche e per classe di età

		<=25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
accesso alla biblioteca	😃	1.675	85,5	1.462	85,6	4.460	85,6	4.663	84,8	726	84,9	753	82,2	13.739	85,1
	😐	190	9,7	183	10,7	445	8,5	620	11,3	84	9,8	100	10,9	1.622	10,0
	☹	32	1,6	26	1,5	70	1,3	57	1,0	13	1,5	22	2,4	220	1,4
	nr	62	3,2	37	2,2	236	4,5	159	2,9	32	3,7	41	4,5	567	3,5
giorni e orari di apertura	😃	1.438	74,2	1.295	76,1	4.024	78,1	4.381	81,0	673	81,2	683	75,1	12.494	78,4
	😐	395	20,4	316	18,6	824	16,0	795	14,7	117	14,1	163	17,9	2.610	16,4
	☹	42	2,2	53	3,1	69	1,3	72	1,3	7	0,8	23	2,5	266	1,7
	nr	62	3,2	37	2,2	236	4,6	159	2,9	32	3,9	41	4,5	567	3,6
riscaldamento/aria condizionata	😃	1.209	69,2	1.076	69,6	3.283	73,8	3.183	69,9	494	69,5	530	66,8	9.775	70,8
	😐	424	24,3	375	24,3	828	18,6	1.125	24,7	168	23,6	200	25,2	3.120	22,6
	☹	53	3,0	57	3,7	101	2,3	87	1,9	17	2,4	22	2,8	337	2,4
	nr	62	3,5	37	2,4	236	5,3	159	3,5	32	4,5	41	5,2	567	4,1

servizio internet (pc fisso)	🙂	540	64,4	502	60,5	1.452	61,3	1.217	57,5	146	54,3	250	56,1	4.107	59,8
	😐	206	24,6	237	28,6	606	25,6	630	29,8	82	30,5	129	28,9	1.890	27,5
	☹️	31	3,7	54	6,5	75	3,2	111	5,2	9	3,3	26	5,8	306	4,5
	nr	62	7,4	37	4,5	236	10,0	159	7,5	32	11,9	41	9,2	567	8,3
rete wifi	🙂	865	66,8	761	64,2	1.765	67,8	1.534	64,9	185	62,3	318	61,3	5.428	65,7
	😐	298	23,0	318	26,8	532	20,4	567	24,0	70	23,6	142	27,4	1.927	23,3
	☹️	70	5,4	70	5,9	70	2,7	103	4,4	10	3,4	18	3,5	341	4,1
	nr	62	4,8	37	3,1	236	9,1	159	6,7	32	10,8	41	7,9	567	6,9
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	🙂	1.544	80,8	1.263	75,0	3.937	78,1	3.882	74,4	632	77,5	611	69,6	11.869	76,3
	😐	278	14,5	326	19,4	767	15,2	1.070	20,5	140	17,2	207	23,6	2.788	17,9
	☹️	28	1,5	57	3,4	99	2,0	107	2,1	12	1,5	19	2,2	322	2,1
	nr	62	3,2	37	2,2	236	4,7	159	3,0	32	3,9	41	4,7	567	3,6
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	🙂	1.434	75,5	1.276	76,2	3.703	74,9	3.567	70,1	555	70,2	594	68,6	11.129	72,9
	😐	371	19,5	324	19,4	911	18,4	1.244	24,4	188	23,8	211	24,4	3.249	21,3
	☹️	33	1,7	37	2,2	97	2,0	118	2,3	16	2,0	20	2,3	321	2,1
	nr	62	3,3	37	2,2	236	4,8	159	3,1	32	4,0	41	4,7	567	3,7

Tabella 11 – Rispondenti per valutazione aspetti legati ai servizi delle biblioteche e per classe di età

		<=25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
disponibilità/ varietà/qualità delle raccolte librarie	🙂	1.092	80,9	1.068	77,4	3.724	78,0	3.632	71,8	525	68,5	574	70,6	10.615	75,1
	😐	232	17,2	285	20,7	971	20,3	1.335	26,4	222	29,0	212	26,1	3.257	23,0
	☹️	14	1,0	21	1,5	75	1,6	79	1,6	13	1,7	22	2,7	224	1,6
	nr	12	0,9	6	0,4	5	0,1	9	0,2	6	0,8	5	0,6	43	0,3
disponibilità/varietà/ qualità delle raccolte multimediali	🙂	526	68,0	579	73,1	1.797	62,2	1.306	54,1	139	50,0	288	60,0	4.635	60,8
	😐	160	20,7	160	20,2	780	27,0	848	35,1	98	35,3	130	27,1	2.176	28,5
	☹️	26	3,4	16	2,0	78	2,7	100	4,1	9	3,2	21	4,4	250	3,3
	nr	62	8,0	37	4,7	236	8,2	159	6,6	32	11,5	41	8,5	567	7,4
disponibilità/varietà/ qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	🙂	676	79,0	553	79,7	2.638	78,3	1.324	68,9	149	64,2	338	70,0	5.678	75,1
	😐	159	18,6	126	18,2	656	19,5	515	26,8	65	28,0	123	25,5	1.644	21,7
	☹️	9	1,1	9	1,3	72	2,1	75	3,9	12	5,2	17	3,5	194	2,6
	nr	12	1,4	6	0,9	5	0,1	9	0,5	6	2,6	5	1,0	43	0,6

disponibilità/varietà/ qualità delle raccolte periodici/riviste	😊	489	72,8	574	74,3	1.854	70,2	1.775	62,3	249	57,8	304	59,8	5.245	66,6
	😐	110	16,4	151	19,5	500	18,9	832	29,2	133	30,9	146	28,7	1.872	23,8
	☹	11	1,6	11	1,4	51	1,9	84	2,9	17	3,9	17	3,3	191	2,4
	nr	62	9,2	37	4,8	236	8,9	159	5,6	32	7,4	41	8,1	567	7,2
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	😊	1.078	87,3	1.109	88,5	3.980	89,1	3.906	83,5	576	83,2	595	80,3	11.244	86,1
	😐	135	10,9	128	10,2	447	10,0	723	15,5	100	14,5	135	18,2	1.668	12,8
	☹	10	0,8	10	0,8	33	0,7	38	0,8	10	1,4	6	0,8	107	0,8
	nr	12	1,0	6	0,5	5	0,1	9	0,2	6	0,9	5	0,7	43	0,3
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	😊	848	78,7	871	83,0	3.030	79,9	2.955	74,3	423	70,7	468	71,5	8.595	77,1
	😐	150	13,9	121	11,5	489	12,9	796	20,0	131	21,9	134	20,5	1.821	16,3
	☹	17	1,6	20	1,9	35	0,9	65	1,6	12	2,0	12	1,8	161	1,4
	nr	62	5,8	37	3,5	236	6,2	159	4,0	32	5,4	41	6,3	567	5,1
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	😊	955	73,7	1.012	75,1	3.243	69,9	2.827	60,9	372	53,8	480	63,7	8.889	66,5
	😐	253	19,5	266	19,7	1.055	22,7	1.512	32,6	264	38,2	213	28,3	3.563	26,6
	☹	26	2,0	33	2,4	107	2,3	146	3,1	23	3,3	19	2,5	354	2,6
	nr	62	4,8	37	2,7	236	5,1	159	3,4	32	4,6	41	5,4	567	4,2
competenza/ professionalità del personale nell'evasione delle richieste	😊	1.304	85,7	1.248	86,5	4.428	89,6	4.428	86,0	705	85,7	687	83,8	12.800	87,1
	😐	193	12,7	166	11,5	449	9,1	663	12,9	104	12,6	118	14,4	1.693	11,5
	☹	12	0,8	23	1,6	61	1,2	46	0,9	8	1,0	10	1,2	160	1,1
	nr	12	0,8	6	0,4	5	0,1	9	0,2	6	0,7	5	0,6	43	0,3
cortesia del personale	😊	1.582	86,0	1.377	85,0	4.639	90,4	4.799	89,1	767	90,0	751	84,6	13.915	88,5
	😐	217	11,8	201	12,4	414	8,1	522	9,7	72	8,5	113	12,7	1.539	9,8
	☹	29	1,6	36	2,2	75	1,5	59	1,1	7	0,8	19	2,1	225	1,4
	nr	12	0,7	6	0,4	5	0,1	9	0,2	6	0,7	5	0,6	43	0,3
chiarezza e completezza della modulistica	😊	1.041	77,8	993	79,3	3.156	77,3	2.684	69,3	365	65,8	493	71,1	8.732	74,0
	😐	217	16,2	197	15,7	642	15,7	960	24,8	151	27,2	146	21,1	2.313	19,6
	☹	18	1,3	25	2,0	49	1,2	69	1,8	7	1,3	13	1,9	181	1,5
	nr	62	4,6	37	3,0	236	5,8	159	4,1	32	5,8	41	5,9	567	4,8
qualità iniziative/eventi	😊	731	75,1	772	77,3	2.900	76,2	2.738	72,8	369	66,5	424	68,6	7.934	74,1
	😐	153	15,7	152	15,2	596	15,7	797	21,2	139	25,0	134	21,7	1.971	18,4
	☹	27	2,8	38	3,8	73	1,9	66	1,8	15	2,7	19	3,1	238	2,2
	nr	62	6,4	37	3,7	236	6,2	159	4,2	32	5,8	41	6,6	567	5,3
comunicazione eventi	😊	864	73,4	805	71,0	3.177	75,1	3.245	73,4	474	70,6	465	68,4	9.030	73,4
	😐	204	17,3	222	19,6	688	16,3	895	20,3	146	21,8	146	21,5	2.301	18,7
	☹	47	4,0	70	6,2	127	3,0	120	2,7	19	2,8	28	4,1	411	3,3
	nr	62	5,3	37	3,3	236	5,6	159	3,6	32	4,8	41	6,0	567	4,6

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

Valutazione complessiva	<=25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
😀	1.705	85,5	1.492	85,2	4.723	89,0	4.797	85,6	753	84,6	767	79,8	14.237	86,3
😐	236	11,8	218	12,5	489	9,2	692	12,4	112	12,6	148	15,4	1.895	11,5
☹️	12	0,6	16	0,9	32	0,6	31	0,6	2	0,2	10	1,0	103	0,6
n.r.	41	2,1	25	1,4	60	1,1	82	1,5	23	2,6	36	3,7	267	1,6

Grafico 1 – Utilizzatori servizi per valutazione

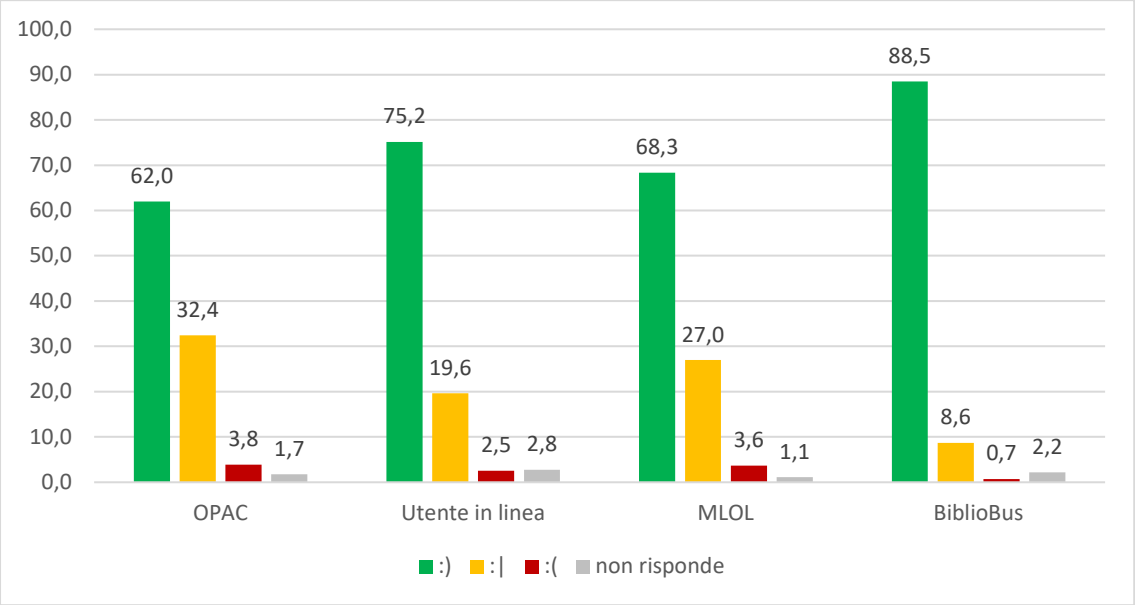


Grafico 2 – Partecipanti attività/iniziative per valutazione