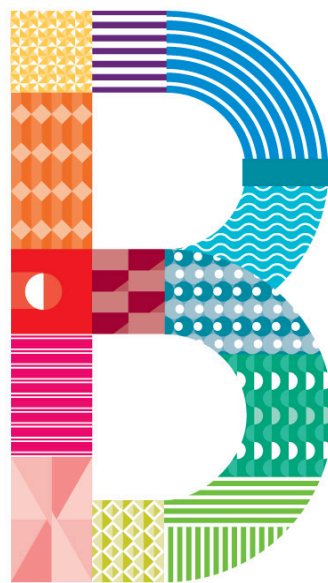




Il gradimento dei servizi bibliotecari



**BIBLIOTECHE
COMUNALI
FIORENTINE**

Anno 2023



| | |
|--|-----|
| <i>Introduzione</i> | 5 |
| <i>Customer satisfaction e soddisfazione del cittadino</i> | 6 |
| <i>L'indagine</i> | 7 |
| <i>Dettagli delle due rilevazioni</i> | 7 |
| <i>Caratteristiche della popolazione</i> | 8 |
| <i>Frequentatori, iscritti e servizi trasversali</i> | 14 |
| <i>Il gradimento delle biblioteche fiorentine</i> | 21 |
| <i>Biblioteca delle Oblate</i> | 28 |
| <i>BiblioteCaNova Isolotto</i> | 36 |
| <i>Biblioteca Pietro Thouar</i> | 44 |
| <i>Biblioteca Palagio di Parte Guelfa</i> | 52 |
| <i>Biblioteca del Galluzzo</i> | 60 |
| <i>Biblioteca Villa Bandini</i> | 69 |
| <i>Biblioteca Filippo Buonarroti</i> | 77 |
| <i>Biblioteca Dino Pieraccioni</i> | 85 |
| <i>Biblioteca Orticoltura</i> | 93 |
| <i>Biblioteca Fabrizio De Andrè</i> | 101 |
| <i>Biblioteca Mario Luzi</i> | 109 |
| <i>Biblioteca ITI Leonardo da Vinci</i> | 117 |
| <i>Bibliobus</i> | 124 |
| <i>Sintesi finale</i> | 129 |
| <i>Conclusioni</i> | 132 |
| <i>Appendice - tabelle di frequenza -</i> | 133 |



Introduzione

Il questionario di gradimento, somministrato a più di 100.000 persone iscritte alle Biblioteche comunali, riscontra anche per il 2023, in linea con gli anni precedenti, giudizi molto positivi. Rispetto alla precedente indagine per tutti gli aspetti legati alle strutture delle biblioteche e ai servizi offerti, i giudizi positivi sono stabili o in aumento.

Crescono in particolare gli apprezzamenti sui tempi del prestito interbibliotecario e la competenza, professionalità e la cortesia del personale, fiore all'occhiello del nostro sistema. Il giudizio complessivo delle biblioteche riporta l'89,1% di rispondenti soddisfatti. Molto soddisfatti anche i giudizi di chi ha partecipato alle attività culturali (l'85,8%) che animano le nostre biblioteche: presentazioni di libri, conferenze, attività per famiglie, progetti didattici per le scuole, gruppi di lettura, rassegne.

A proposito dei motivi per cui si frequentano le biblioteche il 70,9% dei rispondenti indica come esigenza prioritaria il prestito di libri e delle riviste. Esigenza sentita soprattutto dagli over 35 mentre i più giovani, i minori di 26 anni, le utilizzano prevalentemente per studiare anche in gruppo.

I più giovani indicano come scopo della permanenza nelle nostre biblioteche anche incontrare e vedersi con altre persone che è un dato positivo perchè le contraddistingue come luoghi di aggregazione, scambio e incontro.

Ottimi dati da cui partire per consolidare e migliorare sempre di più la qualità dei servizi e delle opportunità del nostro sistema bibliotecario, presidi sociali e di democrazia sul territorio.

Giovanni Bettarini, Assessore alla cultura del Comune di Firenze

Customer satisfaction e soddisfazione del cittadino

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

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

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

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

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

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

Anche quest'anno, per la quarta volta, la Direzione Cultura e Sport, nella fattispecie il Servizio musei, biblioteche e archivi ha rilevato la qualità dei servizi bibliotecari.

L'indagine

La rilevazione del gradimento dei servizi bibliotecari si è svolta dal 25 settembre al 22 ottobre 2023.

Il questionario, invariato rispetto allo scorso anno, 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 107.500 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 a distanza 7, 14 e 21 giorni, con ulteriore mail di promemoria, nel caso non avessero provveduto alla compilazione. Di tutti gli indirizzi circa 1.550 si sono rivelati non utilizzabili (errati, dismessi ecc.). Molti erano di persone che non utilizzano da tempo il servizio e non si ritenevano in grado di rispondere. Degli altri sono stati raccolti 12.344 questionari compilati (pari a un tasso di risposta dell'11,5% - nel 2022 era 8,3%). 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 5 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 il 22 di ottobre.

La rilevazione web è stata realizzata con limesurvey (www.limesurvey.com), software open source 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 12.349 questionari (12.344 da rilevazione web + 5 da rilevazione cartacea). Di questi, 1.915 (15,5%) 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.

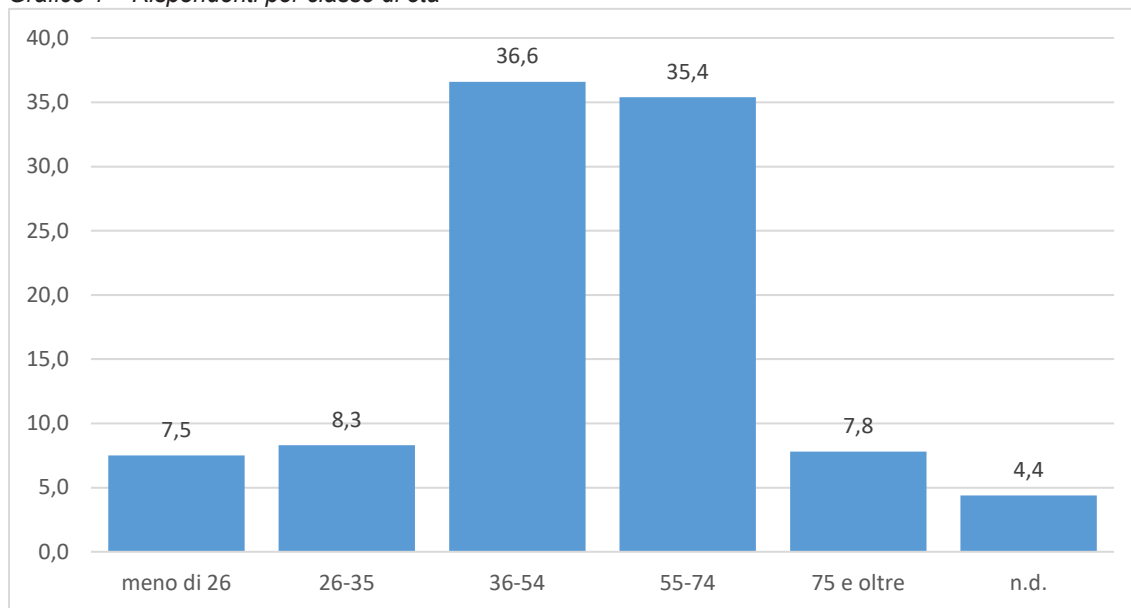
Risulta che la maggior parte dei rispondenti sia di genere femminile (66,6%), il 30,4% di genere maschile e il 2,7% preferisce non specificarlo.

Tabella 1 – Rispondenti per genere

| | N | % |
|----------------------------|--------|-------|
| M | 3.175 | 30,4 |
| F | 6.948 | 66,6 |
| altro | 29 | 0,3 |
| preferisco non dichiararlo | 282 | 2,7 |
| Totale | 10.434 | 100,0 |

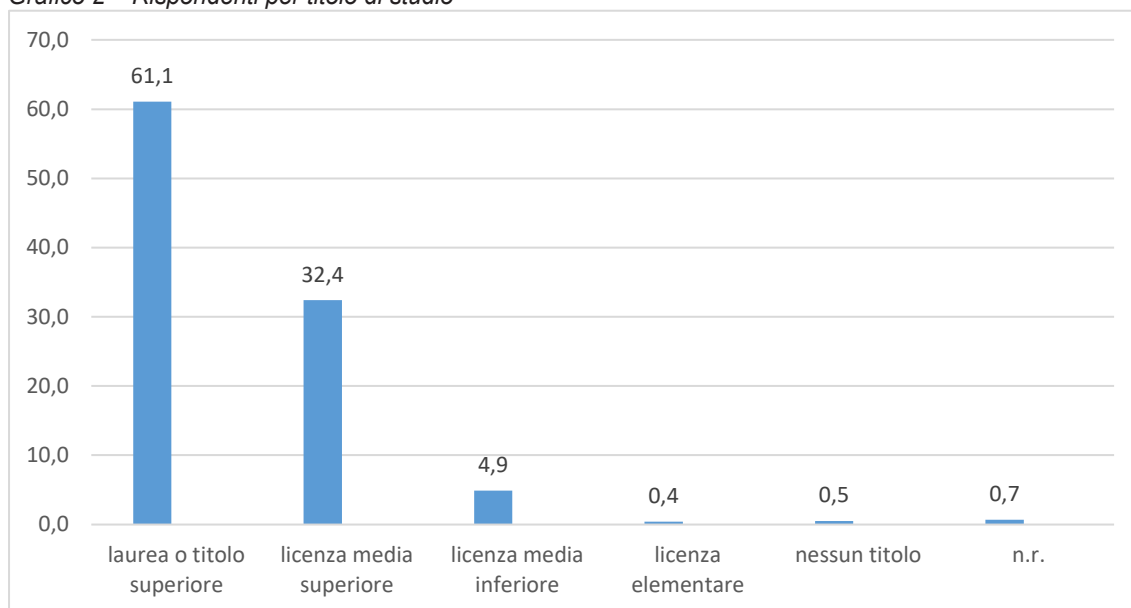
Per età si osserva il 36,6% di rispondenti di età compresa fra i 36 e i 54 anni, il 35,4% fra 55 e 74 anni, il 7,5% minori di 26 anni, l'8,3% fra 26 e 35 anni e il 7,8% di ultra75enni.

Grafico 1 – Rispondenti per classe di età



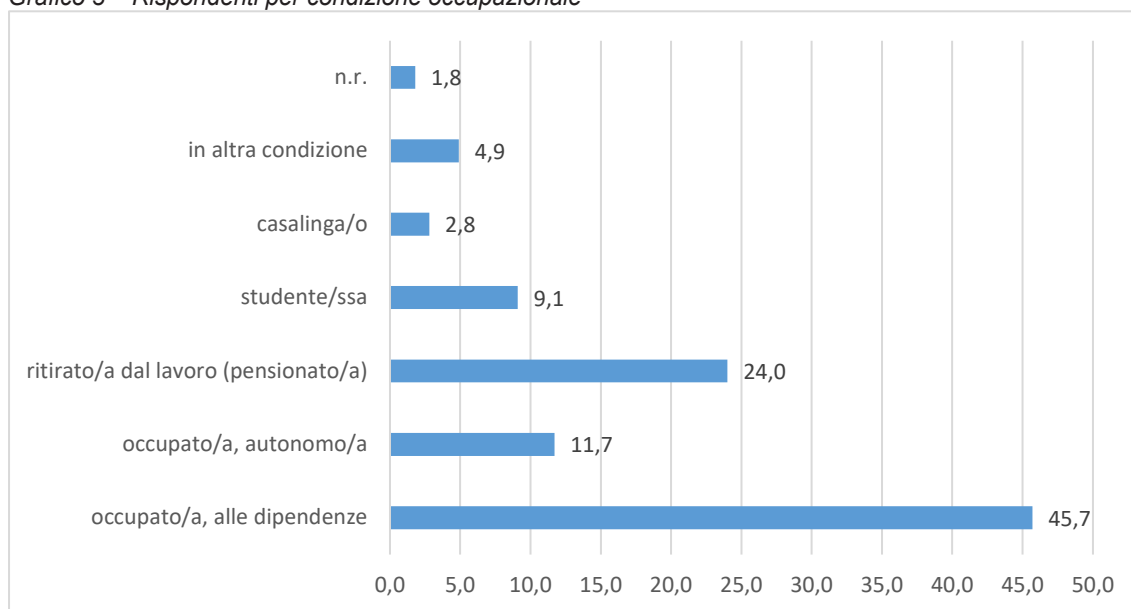
Il titolo di studio risulta elevato con il 61,1% di laureati e il 32,4% di diplomati. Molto più basse le frequenze per i titoli di studio inferiori.

Grafico 2 – Rispondenti per titolo di studio



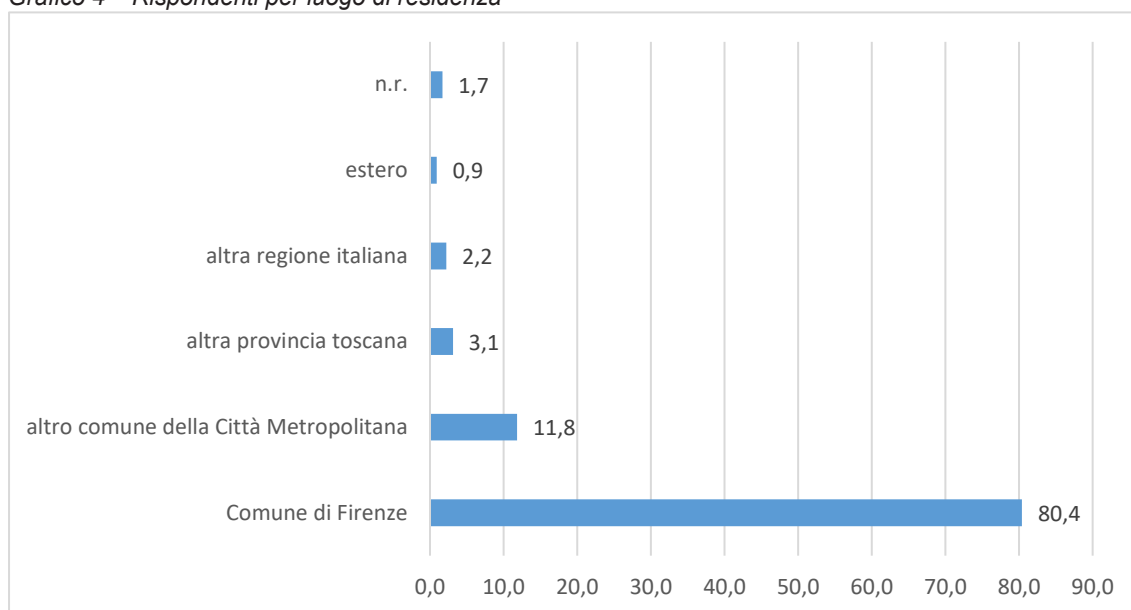
Per condizione occupazionale si osserva, coerentemente con la distribuzione per età, una prevalenza di occupati, 45,7% alle dipendenze e 11,7% autonomi; il 24,0% dei rispondenti è ritirato dal lavoro e il 9,1% studente.

Grafico 3 – Rispondenti per condizione occupazionale



L'80,4% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, l'11,8% in un altro comune della città metropolitana, il 3,1% in altra provincia toscana, il 2,2% in altra regione italiana e lo 0,9% all'estero.

Grafico 4 – Rispondenti per luogo di residenza



Nel dettaglio fra i residenti a Firenze prevalgono quelli del quartiere 2 (27,1%), del quartiere 4 (22,2%), poi del quartiere 5 (19,1%) e dell'1 (18,2%) e infine del quartiere 3 (11,6%).

Tabella 2 – Rispondenti residenti a Firenze per quartiere

| Quartiere di residenza | N | % |
|------------------------|-------|-------|
| Q1 | 1.529 | 18,2 |
| Q2 | 2.277 | 27,1 |
| Q3 | 973 | 11,6 |
| Q4 | 1.860 | 22,2 |
| Q5 | 1.603 | 19,1 |
| nr | 150 | 1,8 |
| Totale | 8.392 | 100,0 |

Gli utenti che risiedono in altri comuni della città metropolitana provengono principalmente da Scandicci (16,7%) e Bagno a Ripoli (13,0%).

Tabella 3 – Rispondenti residenti nella città metropolitana per comune

| Comune città metropolitana | N | % |
|-----------------------------|--------------|--------------|
| Scandicci | 205 | 16,7 |
| Bagno a Ripoli | 159 | 13,0 |
| Fiesole | 115 | 9,4 |
| Sesto Fiorentino | 91 | 7,4 |
| Impruneta | 82 | 6,7 |
| San Casciano in Val di Pesa | 57 | 4,6 |
| Pontassieve | 53 | 4,3 |
| Lastra a Signa | 50 | 4,1 |
| Campi Bisenzio | 49 | 4,0 |
| Rignano sull'Arno | 31 | 2,5 |
| Vaglia | 27 | 2,2 |
| Greve in Chianti | 26 | 2,1 |
| Figline e Incisa Valdarno | 25 | 2,0 |
| altro comune | 228 | 18,6 |
| n.r. | 29 | 2,4 |
| Totale | 1.227 | 100,0 |

Coloro che risiedono fuori provincia (ma entro i confini regionali) provengono principalmente da Prato (24,7%), Arezzo (16,9%) e Pistoia (14,1%).

Tabella 4 – Rispondenti residenti in toscana per provincia

| Provincia toscana | N | % |
|-------------------|------------|--------------|
| Arezzo | 54 | 16,9 |
| Grosseto | 10 | 3,1 |
| Livorno | 36 | 11,3 |
| Lucca | 19 | 5,9 |
| Massa-Carrara | 4 | 1,3 |
| Pisa | 38 | 11,9 |
| Pistoia | 45 | 14,1 |
| Prato | 79 | 24,7 |
| Siena | 26 | 8,1 |
| nr | 9 | 2,8 |
| Totale | 320 | 100,0 |

Infine, coloro che risiedono in un'altra regione italiana provengono principalmente da Lombardia (16,0%), Lazio (14,7%) ed Emilia-Romagna (12,9%).

Tabella 5 – Rispondenti residenti in Italia per regione

| Regione | N | % |
|-------------------------------|------------|--------------|
| Lombardia | 36 | 16,0 |
| Lazio | 33 | 14,7 |
| Emilia Romagna | 29 | 12,9 |
| Veneto | 14 | 6,2 |
| Campania | 14 | 6,2 |
| Piemonte | 12 | 5,3 |
| Puglia | 12 | 5,3 |
| Sicilia | 10 | 4,4 |
| Liguria | 10 | 4,4 |
| Marche | 9 | 4,0 |
| Calabria | 9 | 4,0 |
| Provincia autonoma di Trento | 6 | 2,7 |
| Umbria | 5 | 2,2 |
| Friuli Venezia Giulia | 5 | 2,2 |
| Provincia autonoma di Bolzano | 3 | 1,3 |
| Sardegna | 3 | 1,3 |
| Abruzzo | 3 | 1,3 |
| Molise | 2 | 0,9 |
| Basilicata | 1 | 0,4 |
| n.r. | 9 | 4,0 |
| Totale | 225 | 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 e studenti. Fra i provenienti da altri comuni della città metropolitana si trovano quote superiori alla media anche di soggetti che si dichiarano in altra condizione occupazionale (13,3%).

Tabella 6 – Rispondenti per residenza e classe di età

| | <=25 anni | 26-35 | 36-54 | 55-74 | >=75 | non indicato | Totale |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Comune di Firenze | 70,7 | 74,0 | 81,9 | 82,6 | 85,4 | 71,2 | 80,4 |
| altro comune della Città Metropolitana | 14,4 | 13,3 | 12,1 | 11,4 | 8,4 | 10,4 | 11,8 |
| altra provincia toscana | 6,8 | 5,0 | 2,7 | 2,6 | 1,1 | 3,7 | 3,1 |
| altra regione italiana | 6,4 | 5,0 | 1,5 | 1,2 | 0,9 | 4,3 | 2,2 |
| estero | 1,0 | 2,0 | 0,9 | 0,4 | 0,6 | 2,4 | 0,9 |
| non indicato | 0,8 | 0,8 | 0,9 | 1,8 | 3,5 | 8,0 | 1,7 |
| 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 | 69,9 | 81,4 | 80,7 | 84,1 | 68,7 | 81,6 | 77,8 | 80,4 |
| altro comune della Città Metropolitana | 8,2 | 12,2 | 12,0 | 10,0 | 15,0 | 13,3 | 10,3 | 11,8 |
| altra provincia toscana | 2,2 | 2,9 | 3,4 | 1,8 | 7,3 | 1,0 | 3,5 | 3,1 |
| altra regione italiana | 1,1 | 1,7 | 2,1 | 1,0 | 6,5 | 1,0 | 5,1 | 2,2 |
| estero | 1,6 | 0,9 | 1,0 | 0,4 | 1,7 | 0,3 | 1,4 | 0,9 |
| non indicato | 16,9 | 1,0 | 0,8 | 2,7 | 0,8 | 2,7 | 1,9 | 1,7 |
| 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 (45,1%) risieda nel comune, tale valore è di gran lunga inferiore alla media, infatti risulta che il 45,3% risiede in un comune della città metropolitana, il 5,2% in altra provincia toscana, il 2,8% in altra regione e lo 0,9% all'estero, tutte percentuali superiori o uguali 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 | 863 | 45,1 |
| altro comune della Città Metropolitana | 868 | 45,3 |
| altra provincia toscana | 100 | 5,2 |
| altra regione italiana | 54 | 2,8 |
| estero | 18 | 0,9 |
| non indicato | 12 | 0,6 |
| Totale | 1.915 | 100,0 |

Frequentatori, iscritti e servizi trasversali

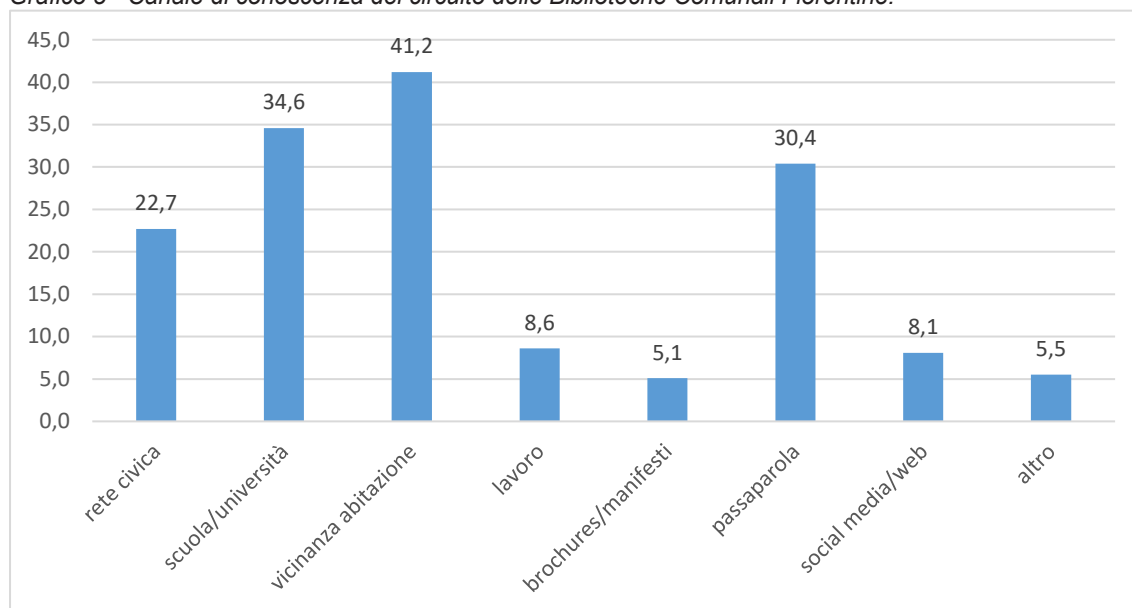
In questa sezione si presentano i risultati relativi ad alcune informazioni di carattere generale sulla frequentazione e/o iscrizione alle varie biblioteche, sulla conoscenza del sistema bibliotecario e di alcuni servizi che esso offre e sull'efficacia dei canali di comunicazione col cittadino-utente. 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 la vicinanza all'abitazione (41,2%), seguito dalla scuola/università (34,6%), dal passaparola (30,4%) e dalla rete civica (22,7%).

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

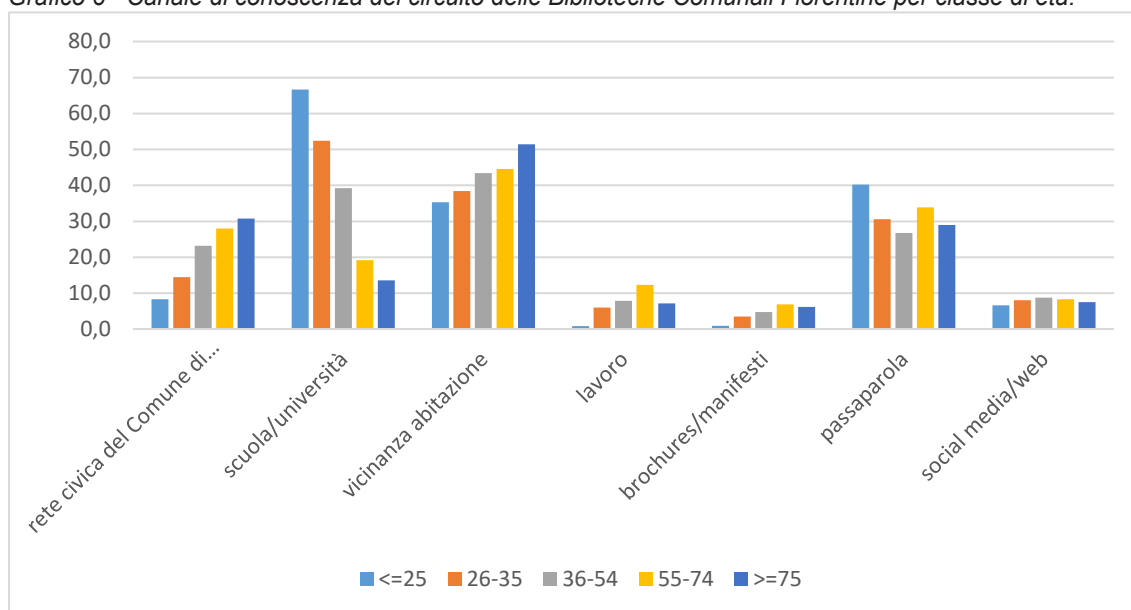
| canale conoscenza | N | % |
|-----------------------------------|-------|------|
| rete civica del Comune di Firenze | 2.798 | 22,7 |
| scuola/ università | 4.275 | 34,6 |
| vicinanza abitazione | 5.089 | 41,2 |
| lavoro | 1.068 | 8,6 |
| brochures/manifesti | 628 | 5,1 |
| passaparola | 3.748 | 30,4 |
| social media/web | 1.005 | 8,1 |
| altro | 678 | 5,5 |

Grafico 5 - Canale di conoscenza del circuito delle Biblioteche Comunali Fiorentine.



Alcune differenze si possono osservare nell'analisi dei canali di conoscenza per età: fino a 35 anni il principale canale di conoscenza è la scuola/università, dai 36 anni invece il canale prioritario attraverso il quale i rispondenti sono entrati in contatto con le Biblioteche Comunali Fiorentine è la vicinanza all'abitazione; la rete civica risulta un buon canale di conoscenza soprattutto dai 55 anni in su mentre il passaparola è maggiormente indicato dai giovani sotto i 26 anni.

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 la vicinanza all'abitazione; quest'ultima rileva percentuali ancora più elevate fra pensionate/i e casalinghe/i. Per i ritirati dal lavoro la rete civica registra quote superiori alla media.

Considerando nuovamente i 12.349 rispondenti totali si osserva che il 15,5% non frequenta abitualmente nessuna biblioteca. La quota dei non iscritti scende al 10,1%. 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 (33,5%), seguita da BiblioteCanova (20,4%), Mario Luzi (13,2%) e Orticoltura (11,0%). A eccezione della biblioteca delle Oblate, le relative iscrizioni si scostano meno di 2,0 punti percentuali a volte in positivo e altre volte in negativo rispetto alla frequentazione.

Grafico 7 - Frequentazione abituale e iscrizione alle biblioteche.

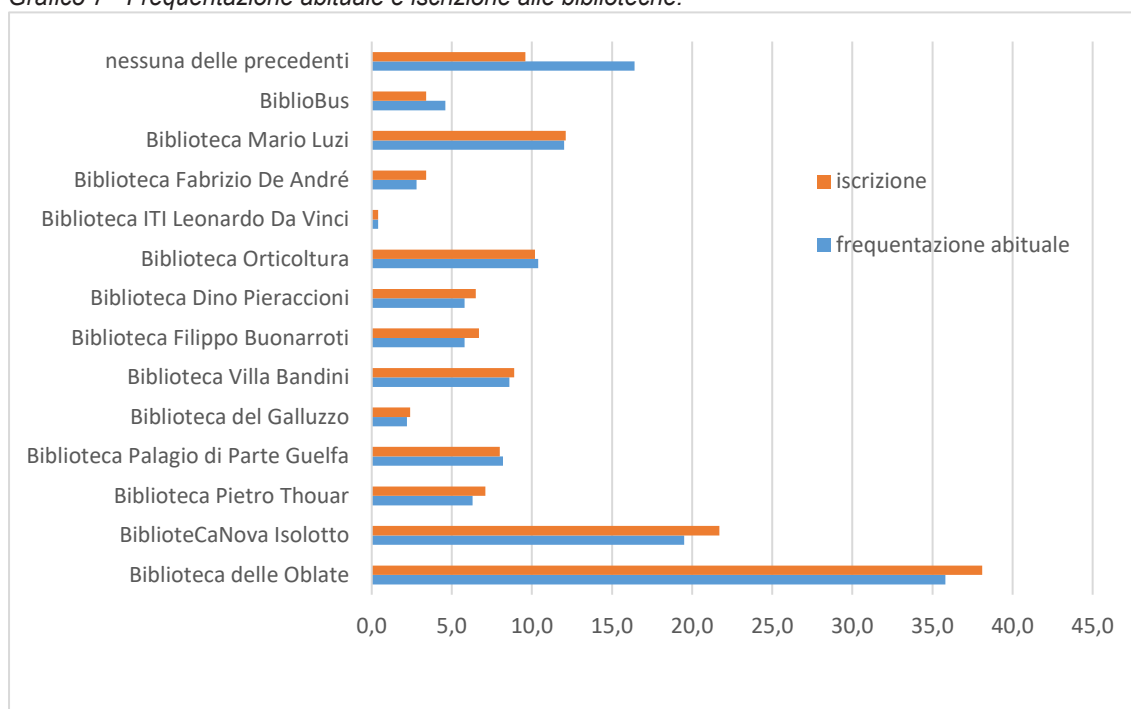


Tabella 10 - Frequentazione abituale e iscrizione alle biblioteche (possibili più risposte).

| | frequentazione abituale | | iscrizione | |
|---|-------------------------|------|------------|------|
| | N | % | N | % |
| <i>Biblioteca delle Oblate</i> | 4.140 | 33,5 | 4.396 | 35,6 |
| <i>BiblioteCaNova Isolotto</i> | 2.514 | 20,4 | 2.718 | 22,0 |
| <i>Biblioteca Pietro Thouar</i> | 826 | 6,7 | 930 | 7,5 |
| <i>Biblioteca Palagio di Parte Guelfa</i> | 928 | 7,5 | 932 | 7,5 |
| <i>Biblioteca del Galluzzo</i> | 332 | 2,7 | 347 | 2,8 |
| <i>Biblioteca Villa Bandini</i> | 1.007 | 8,2 | 1.044 | 8,5 |
| <i>Biblioteca Filippo Buonarroti</i> | 765 | 6,2 | 859 | 7,0 |
| <i>Biblioteca Dino Pieraccioni</i> | 726 | 5,9 | 774 | 6,3 |
| <i>Biblioteca Orticoltura</i> | 1.353 | 11,0 | 1.206 | 9,8 |
| <i>Biblioteca ITI Leonardo Da Vinci</i> | 54 | 0,4 | 40 | 0,3 |
| <i>Biblioteca Fabrizio De André</i> | 347 | 2,8 | 401 | 3,2 |
| <i>Biblioteca Mario Luzi</i> | 1.632 | 13,2 | 1.545 | 12,5 |
| <i>BiblioBus</i> | 596 | 4,8 | 428 | 3,5 |
| <i>nessuna delle precedenti</i> | 1.915 | 15,5 | 1.251 | 10,1 |

Il 56,4% dei rispondenti frequenta abitualmente una sola biblioteca, il 20,1% due biblioteche, il 6,1% tre.

Tabella 11 – Rispondenti per numero biblioteche frequentate abitualmente

| numero biblioteche frequentate abitualmente | N | % |
|---|---------------|--------------|
| 0 | 1.915 | 15,5 |
| 1 | 6.966 | 56,4 |
| 2 | 2.485 | 20,1 |
| 3 | 751 | 6,1 |
| 4 | 165 | 1,3 |
| 5 | 47 | 0,4 |
| 6 e più | 20 | 0,2 |
| Totale | 12.349 | 100,0 |

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 dei materiali oltre la metà dei rispondenti (51,9%) si rivolge al personale e sono soprattutto giovani sotto i 26 anni o ultra75enni e casalinghe; il 19,8% cerca sul catalogo online fuori dalla biblioteca, prevalentemente 26-35enni e studenti; il 19,0% effettua la ricerca a scaffale aperto, per la maggior parte individui fra i 36 e i 74 anni, casalinghe o pensionati; il 7,6% utilizza il catalogo online in biblioteca, soprattutto 26-35enni studenti o occupati.

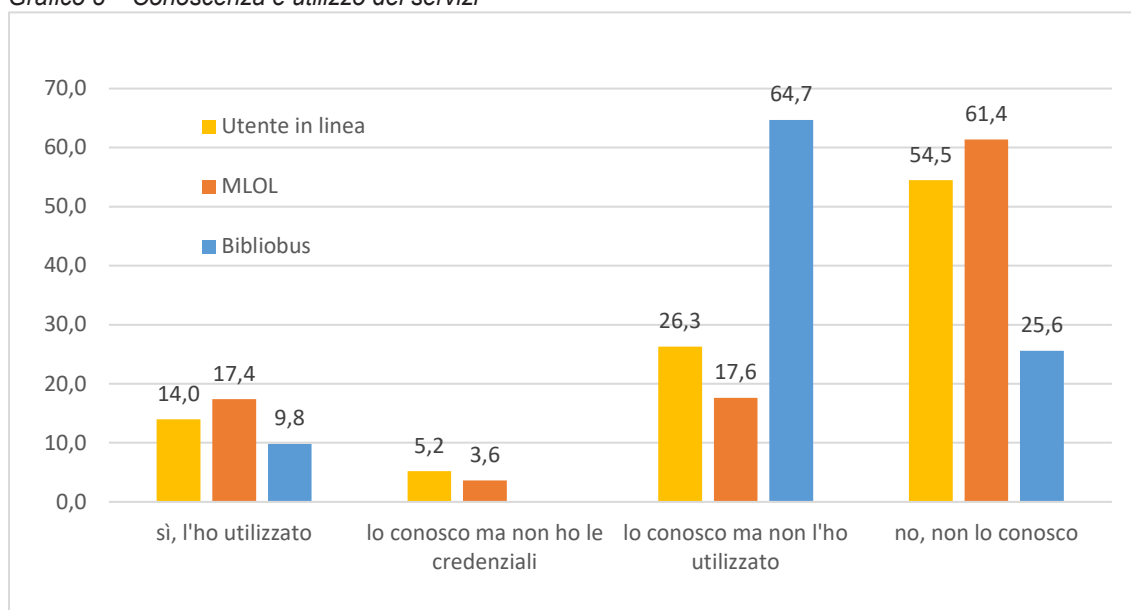
Fra i servizi offerti c'è il catalogo OPAC per le ricerche in linea. Risulta che il 45,6% dei rispondenti si è servito del catalogo OPAC e il 63,4% di essi si dichiara molto soddisfatto della facilità di utilizzo.

Il servizio 'Utente in linea' permette di verificare online la scadenza dei propri prestiti, di rinnovarli, di effettuare prenotazioni, ecc. Il 54,5% dei rispondenti non lo conosce, il 14,0% lo ha utilizzato, il 26,3% sa che esiste ma non lo ha utilizzato e il 5,2% lo conosce ma non ha le credenziali d'accesso. Il 79,7% 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 61,4% dei rispondenti non conosce il servizio, il 17,4% lo ha utilizzato, il 17,6% sa che esiste ma non lo ha utilizzato e il 3,6% lo conosce ma non ha le credenziali d'accesso. Il 73,7% di coloro che hanno utilizzato il servizio si ritiene molto soddisfatto e il 22,9% abbastanza soddisfatto.

Il Bibliobus, biblioteca itinerante che si sposta nei cinque quartieri a rotazione ogni 15 giorni, è conosciuto dalla maggioranza dei rispondenti (74,4% complessivo) nonostante sia utilizzato solo dal 9,8%. Il 25,6% non lo conosce. La larga maggioranza degli utenti (88,7%) si ritiene molto soddisfatta del servizio.

Grafico 8 – Conoscenza e utilizzo dei servizi



Il catalogo OPAC è utilizzato prevalentemente da individui di età compresa fra 26 e 35 anni (57,8%) e fra 36 e 54 anni (51,1%) 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 pensionati e soggetti di età superiore a 55 anni, mentre non lo conoscono in percentuali molto superiori alla media studenti e individui di età inferiore ai 26 anni.

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

Il BiblioBus è utilizzato in prevalenza da donne, casalinghe/i o 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.

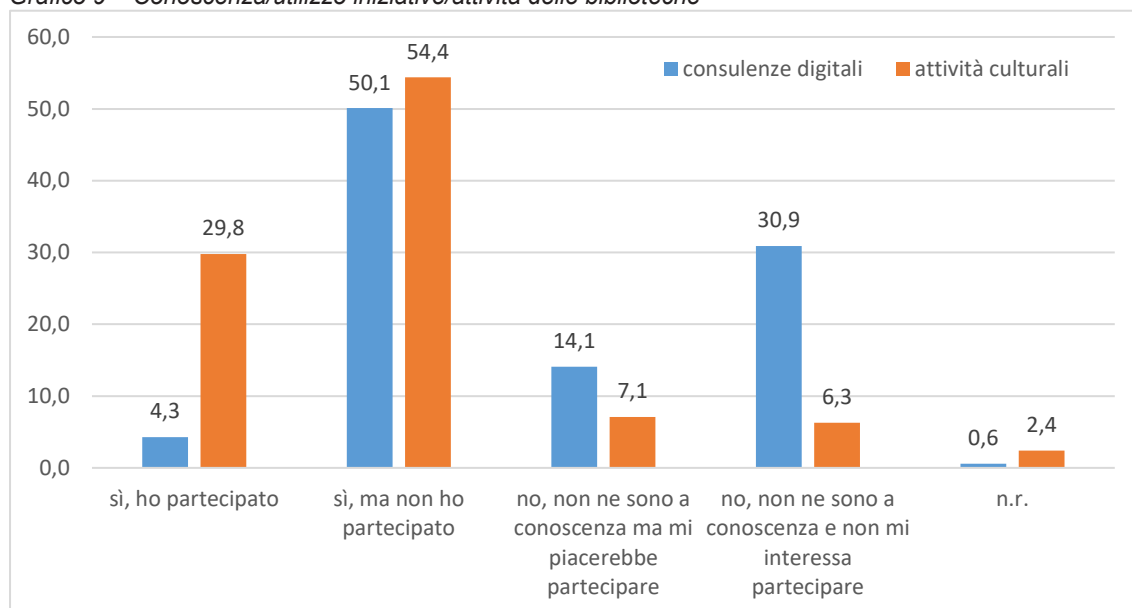
A tutti i rispondenti, inclusi coloro che non frequentano abitualmente (e quindi non hanno valutato) nessuna biblioteca, è stato chiesto se sono a conoscenza di alcune iniziative organizzate dalle biblioteche comunali.

Ad esempio, presso alcune biblioteche si tengono incontri di consulenze digitali per imparare a utilizzare il computer, Internet, i social network, le app ecc. Il 50,1% dei rispondenti ne è a conoscenza ma non ha partecipato, il 30,9% non sa e non è interessato mentre il 14,1% non sa ma avrebbe partecipato. Del 4,3% che ha partecipato agli incontri il 75,5% è molto soddisfatto e il 17,9% abbastanza soddisfatto.

Inoltre, le biblioteche organizzano regolarmente attività culturali come presentazioni di libri, conferenze, incontri con autori ecc. Il 54,4% dei rispondenti ne è a conoscenza ma non ha partecipato, il 6,3% non sa e non è interessato mentre il 7,1% non sa ma avrebbe partecipato.

Del 29,8% che ha partecipato alle attività l'85,8% è molto soddisfatto e il 10,9% abbastanza soddisfatto.

Grafico 9 – Conoscenza/utilizzo iniziative/attività delle biblioteche



Le varie iniziative hanno target di utenza differenti: gli incontri di consulenza digitale vedono una maggiore utenza fra le donne, individui ultra75enni e pensionati, ma anche casalinghe/i e soggetti in altra condizione occupazionale; le regolari attività culturali sono più partecipate da donne, individui ultra55enni e da pensionati e occupati, soprattutto autonomi.

In questa indagine erano presenti le domande relative alle aperture delle biblioteche in orari diversi dal 'consueto' come quelle in orario serale dopo le 19.00 da parte di alcune biblioteche e quella domenicale della Biblioteca Palagio di Parte Guelfa.

È emerso che il 67,6% dei rispondenti riterrebbe utile l'estensione dell'orario oltre le 19.00 e sono soprattutto maschi, individui di età inferiore ai 36 anni, studenti o occupati soprattutto autonomi; da sottolineare il 24,7% che non esprime un'opinione in merito.

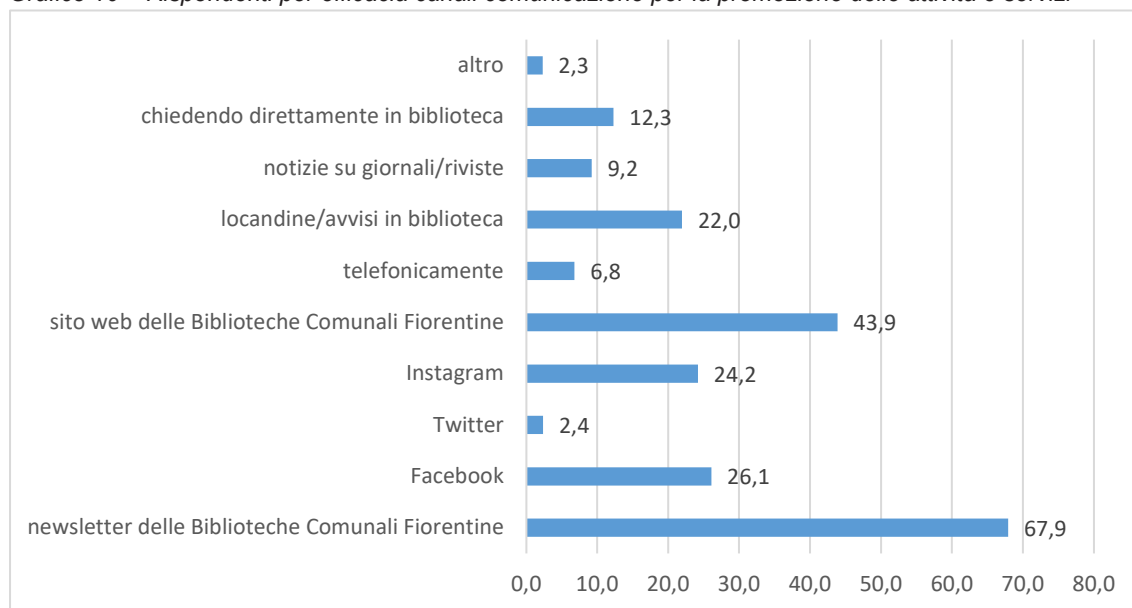
A coloro che approvano l'apertura serale è stato chiesto se ne avessero usufruito in passato: la quota maggiore, pari al 47,2%, non ha mai utilizzato l'apertura serale, in maggioranza donne, soggetti ultra55enni, pensionati/e o casalinghe/i; il 35,3% solo qualche volta (soprattutto maschi, di età inferiore ai 26 anni e occupati o studenti) mentre il residuo 17,5% dichiara di averla utilizzata spesso (prevalentemente maschi, di età inferiore a 36 anni e studenti).

Riguardo l'unica apertura domenicale, il 65,3% dei rispondenti dichiara di non averne mai usufruito e il 9,5% di non esserne interessato (in entrambi i casi soprattutto ultra55enni, pensionati/e o casalinghe/i, senza distinzione di genere), il 5,0% la ritiene sufficiente (prevalentemente 26-35enni, ultra75enni e occupati autonomi) e il 20,2% la estenderebbe ad altre biblioteche (in misura maggiore soggetti sotto i 36 anni e studenti).

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 (67,9%), seguita dal sito web delle Biblioteche Comunali Fiorentine (43,9%). Fra i social media il più efficace è facebook col 26,1% delle preferenze (segue instagram con il 24,2%), davanti a locandine e avvisi in biblioteca (22,0%), a richiesta diretta in biblioteca (12,3%) e notizie su giornali/riviste (9,2%).

Grafico 10 – 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 per tutte le classi eccetto i più giovani e soprattutto per i 36-54 e i 55-74enni; il sito web, con minori differenze fra le varie categorie, rileva quote superiori alla media per i giovani e per i soggetti tra 36 e 74 anni; i social media in generale sono ritenuti di maggior efficacia dai più giovani (minori di 36 anni), così come le locandine/avvisi in biblioteca; in particolare Instagram risulta il canale prioritario fra i più giovani mentre facebook rileva maggiori preferenze dalla fascia più adulta 36-54 anni; le notizie sui giornali/riviste sono considerate di maggior efficacia dalle classi 55-74 e 75 anni e più mentre la richiesta diretta in biblioteca riceve maggiori preferenze da parte degli ultrasettantacinquenni, ma anche dai minori di 26 anni.

Per finire è stato chiesto se si appartiene a una associazione di 'Amici della biblioteca'. Solo il 4,0% dichiara di appartenervi e sono più femmine e più individui dai 75 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 10.434, alcuni di questi ovvero i frequentatori di più biblioteche, forniscono valutazioni multiple per cui si arriva a un totale di 15.220 valutazioni.

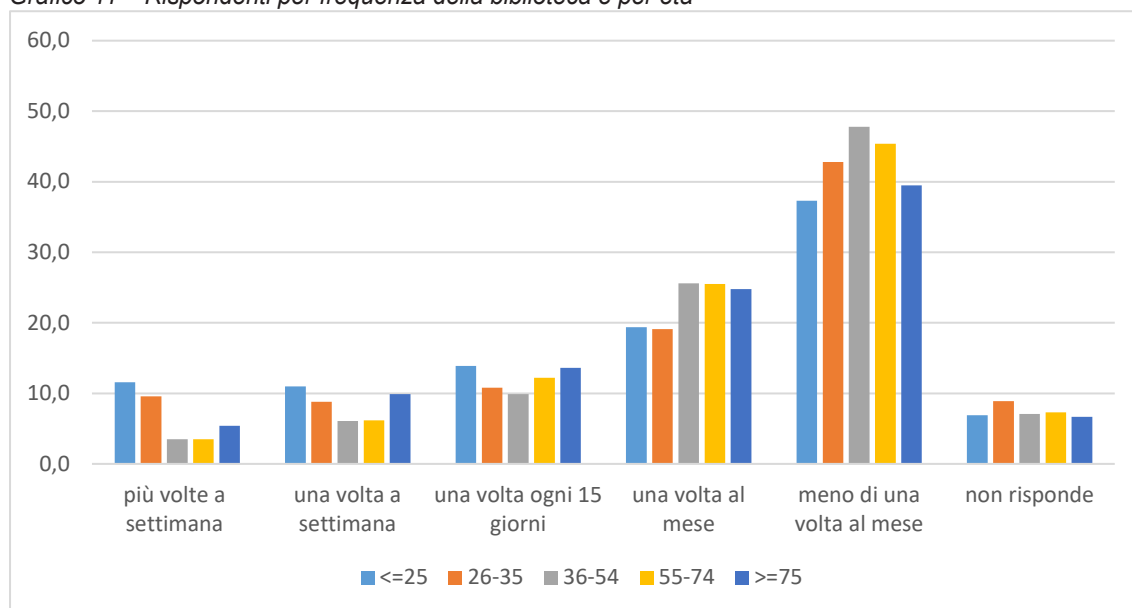
A livello complessivo la maggior parte dei rispondenti frequenta le biblioteche meno di una volta al mese (44,8%) o una volta al mese (24,2%). L'11,4% la frequenta una volta ogni 15 giorni, il 7,1% una volta a settimana e il 4,9% più volte a settimana.

Tabella 12 – Rispondenti per frequentazione della biblioteca

| | N | % |
|--|---------------|--------------|
| più volte a settimana (da tutti i giorni a almeno due volte a settimana) | 719 | 4,9 |
| una volta a settimana | 1.032 | 7,1 |
| una volta ogni 15 giorni | 1.668 | 11,4 |
| una volta al mese | 3.537 | 24,2 |
| meno di una volta al mese | 6.550 | 44,8 |
| nr | 1.118 | 7,6 |
| Totale | 14.624 | 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 9,5%), ma rimane nettamente inferiore ai valori maggiori del 35,0-40,0% di 'meno di una volta al mese'.

Grafico 11 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

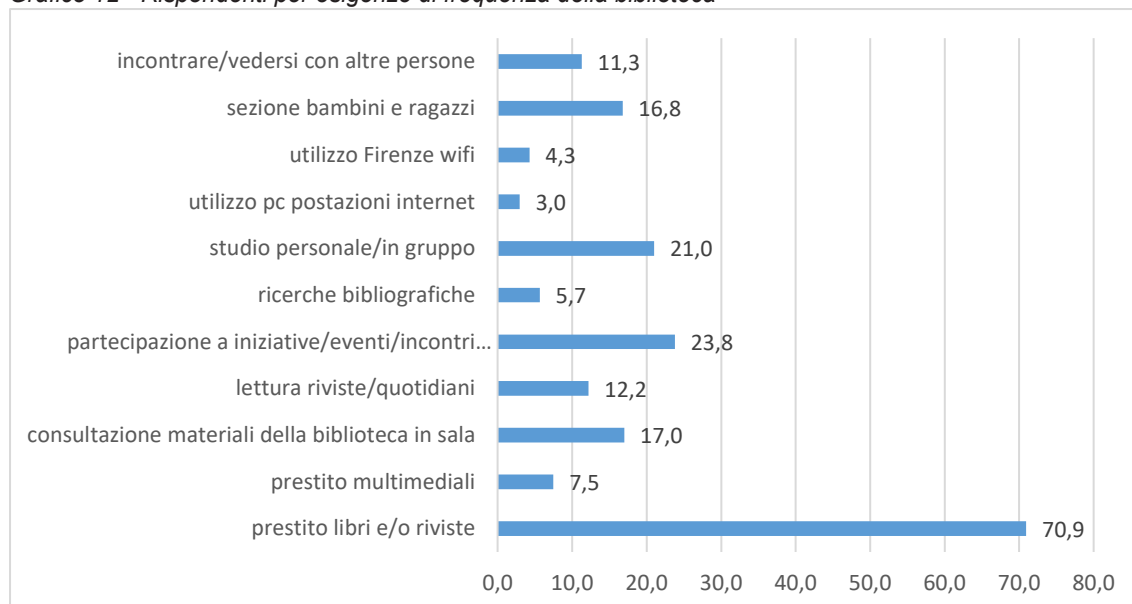


Ma quali sono i motivi per cui ci si reca in biblioteca? Il rispondente poteva selezionare più di una risposta da un elenco di possibili esigenze. Il 70,9% dei rispondenti indica come esigenza prioritaria il prestito di libri e/o riviste; il 23,8% si reca in biblioteca per partecipare a iniziative/eventi/incontri organizzati; con il 21,0% segue lo studio personale o di gruppo; è pari al 17,0% la quota di coloro che consultano il materiale in sala e al 16,8% quella di coloro che frequenta la sezione bambini e ragazzi; il 12,2% si reca in biblioteca per leggere riviste e quotidiani e l'11,3% per incontrare e vedersi con altre persone; scende al 7,5% la quota di coloro che prendono in prestito multimediali. Con il 5,7% seguono le ricerche bibliografiche e con il 4,3% l'utilizzo della Firenze wi-fi; rimane residuale l'utilizzo del pc con postazioni internet (3,0%).

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

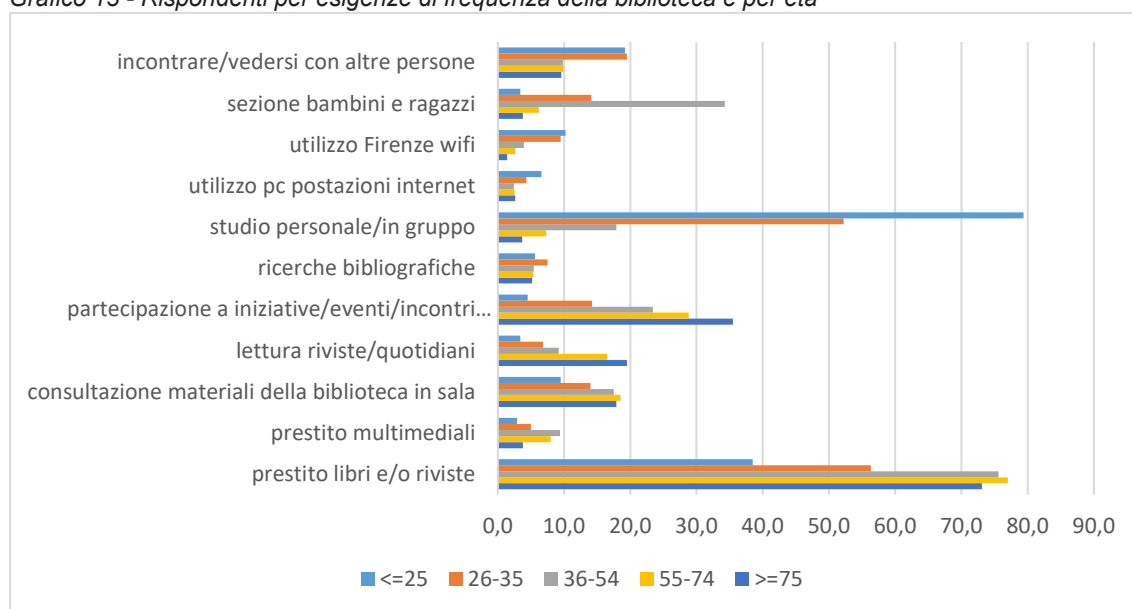
| Esigenza | N | % |
|--|--------|------|
| prestito libri e/o riviste | 10.373 | 70,9 |
| prestito multimediali | 1.093 | 7,5 |
| consultazione materiali della biblioteca in sala | 2.483 | 17,0 |
| lettura riviste/quotidiani | 1.782 | 12,2 |
| partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca | 3.476 | 23,8 |
| ricerche bibliografiche | 829 | 5,7 |
| studio personale/in gruppo | 3.071 | 21,0 |
| utilizzo pc postazioni internet | 432 | 3,0 |
| utilizzo Firenze wifi | 626 | 4,3 |
| sezione bambini e ragazzi | 2.452 | 16,8 |
| incontrare/vedersi con altre persone | 1.653 | 11,3 |

Grafico 12 - 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 26 anni si recano in biblioteca principalmente per studio personale/in gruppo e tale esigenza segue il prestito di libri per i 26-35enni, nonostante lo scarto sia limitato rispetto alle altre età; 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.

Grafico 13 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca e per età






Il baby pit-stop è utilizzato dal 15,0% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi (pari al 2,5% del totale dei rispondenti) e di questi l'88,3% 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 (59,6% e 52,0% rispettivamente). Rispetto alla precedente indagine (2022) tutti gli aspetti registrano un lieve aumento delle valutazioni positive, in particolare si segnala il +2,4% per il riscaldamento/aria condizionata e per il servizio internet da pc fisso.

Tabella 14 – Rispondenti per valutazione degli aspetti strutturali della biblioteca

| Aspetti strutturali |  |  |  | non so valutare/ non utilizzo |
|---|---|---|---|----------------------------------|
| accesso alla biblioteca* | 88,8 | 8,5 | 1,1 | 1,6 |
| giorni e orari di apertura** | 82,4 | 13,8 | 1,3 | 2,5 |
| silenziosità* | 75,2 | 16,2 | 2,1 | 6,6 |
| comfort degli ambienti (ordine, pulizia) | 78,9 | 14,5 | 1,5 | 5,1 |
| comfort degli ambienti (luminosità, areazione)* | 74,0 | 17,9 | 1,8 | 6,3 |
| riscaldamento/aria condizionata* | 64,8 | 17,6 | 2,0 | 15,6 |
| disponibilità e comodità posti a sedere* | 57,2 | 24,9 | 3,6 | 14,3 |
| servizio internet (pc fisso)* | 29,1 | 9,7 | 1,6 | 59,6 |
| rete wifi* | 35,5 | 10,7 | 1,9 | 52,0 |

*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 61,0% e 53,8% rispettivamente) e le classi 55-74 (64,3% e 60,5%) e maggiori di 75 anni (65,6% e 63,3%).

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 librerie/multimediali per bambini e ragazzi e le raccolte di periodici e riviste; il 32,9% non valuta/non utilizza le iniziative/eventi della biblioteca, il 30,2% non valuta/non utilizza il prestito interbibliotecario, il 29,1% la modulistica e il 21,6% la comunicazione eventi.

Tabella 15 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

| Servizi |  |  |  | non so valutare/ non utilizzo |
|--|---|---|---|----------------------------------|
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie | 68,1 | 18,1 | 1,1 | 12,6 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali* | 31,4 | 11,6 | 1,0 | 56,0 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/ multimediali per bambini e ragazzi | 39,0 | 9,1 | 0,8 | 51,0 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste* | 35,2 | 10,7 | 1,0 | 53,2 |
| tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro) | 72,9 | 8,2 | 0,5 | 18,5 |
| tempi di risposta del prestito interbibliotecario* | 59,0 | 10,0 | 0,8 | 30,2 |
| collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)* | 59,5 | 20,9 | 1,9 | 17,7 |
| competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne) | 81,7 | 8,0 | 0,6 | 9,7 |
| cortesie del personale | 87,8 | 7,4 | 0,9 | 3,8 |
| chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)* | 58,5 | 11,5 | 0,9 | 29,1 |
| qualità iniziative/eventi* | 54,5 | 11,4 | 1,2 | 32,9 |
| comunicazione eventi* | 62,4 | 13,5 | 2,5 | 21,6 |

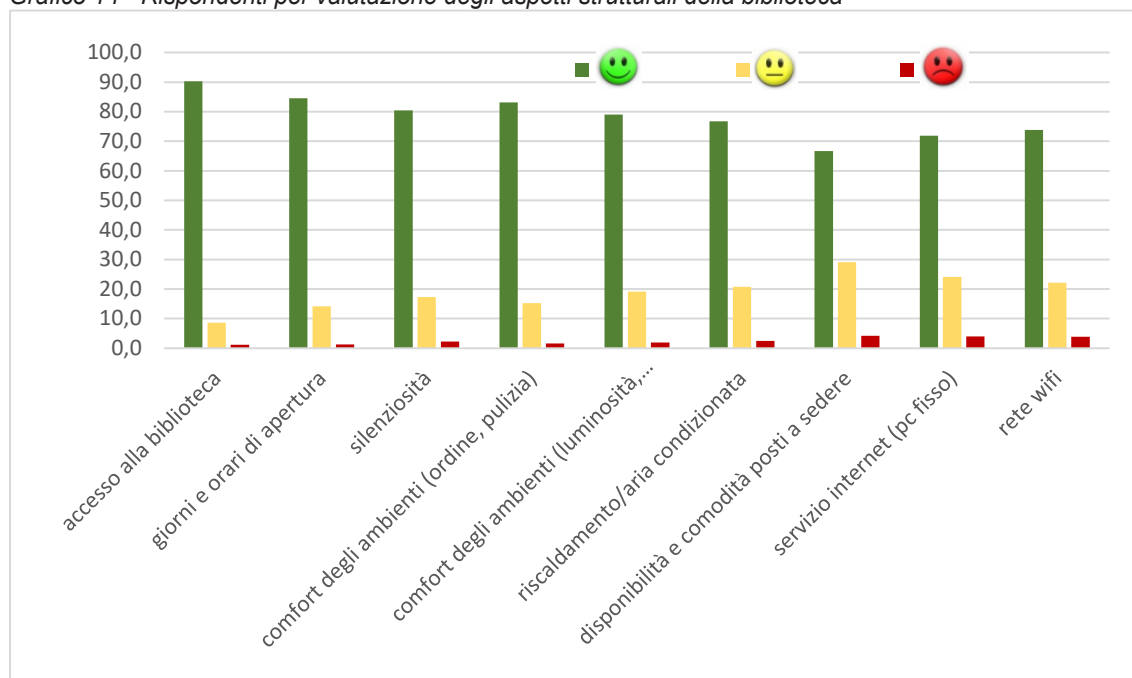
*non valutate da utenti Bibliobus

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 sono 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 la relativa comunicazione risultano meno utilizzati in maniera più evidente dai giovani fino a 35 anni e dai maschi. Stessa cosa vale per il prestito interbibliotecario, con minore differenza fra i generi. Rispetto alla precedente indagine (2022) tutte le valutazioni positive sono in crescita, in particolare i tempi del prestito interbibliotecario (+3,2 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 utilizzzi' il servizio.

Tutti gli aspetti legati alla struttura rilevano una prevalenza di giudizi positivi (faccina sorridente), in particolare l'accesso alla biblioteca (90,3%); 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 76,8% all'84,6%); spostamento più consistente per la disponibilità dei posti a sedere e il servizio Internet sia da postazione fissa sia wifi (valutazioni positive dal 66,7% al 73,8%). I giudizi negativi (faccine tristi) sono sempre residuali, il massimo è registrato per la disponibilità di posti a sedere ed è pari al 4,2%.

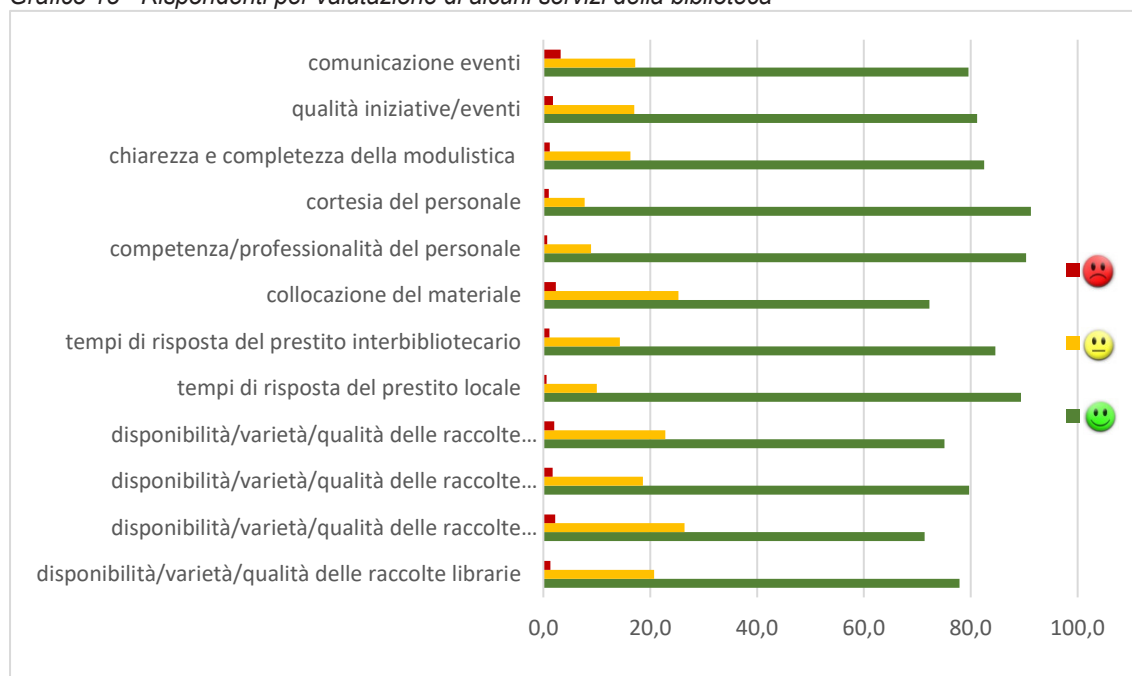
Grafico 14 - Rispondenti per valutazione degli aspetti strutturali della biblioteca



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 (90,4% e 91,3%) e il prestito, sia locale sia interbibliotecario (89,4% e 84,6% rispettivamente); molto bene (sopra all'80,0%) anche le iniziative/eventi e la modulistica; poco al di sotto dell'80,0% le raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi, le raccolte librerie e la comunicazione; fra il 71,4% e il 75,1% le valutazioni positive per periodici e riviste, la collocazione del materiale e multimediali.

Rispetto al 2022 tutte le valutazioni positive sono in crescita, in particolare il servizio internet da postazione fissa (+3,4 punti percentuali), la rete wifi (+1,9), il riscaldamento/aria condizionata (+1,5). Registra +3,1 punti percentuali rispetto allo scorso anno la disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali e +2,3 la collocazione del materiale e la chiarezza della modulistica.

Grafico 15 - Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

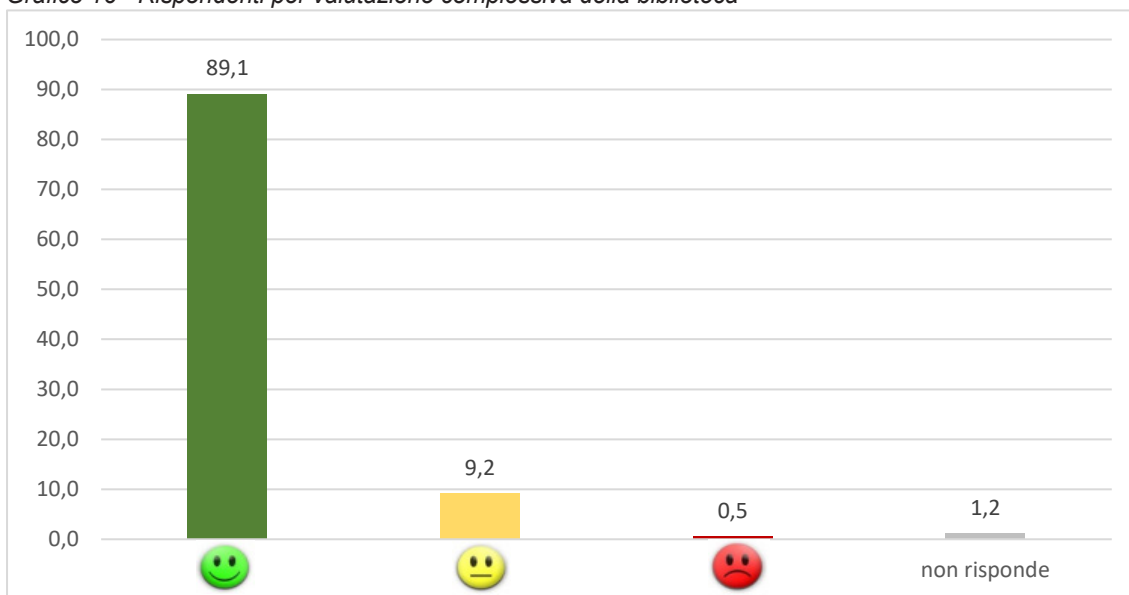


A conferma dei risultati molto positivi delle valutazioni dei singoli aspetti, il giudizio complessivo delle biblioteche riporta l'89,1% di rispondenti soddisfatti, il 9,2% di né soddisfatti né insoddisfatti e un residuale 0,5% di insoddisfatti. L'1,2% non esprime un giudizio.

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

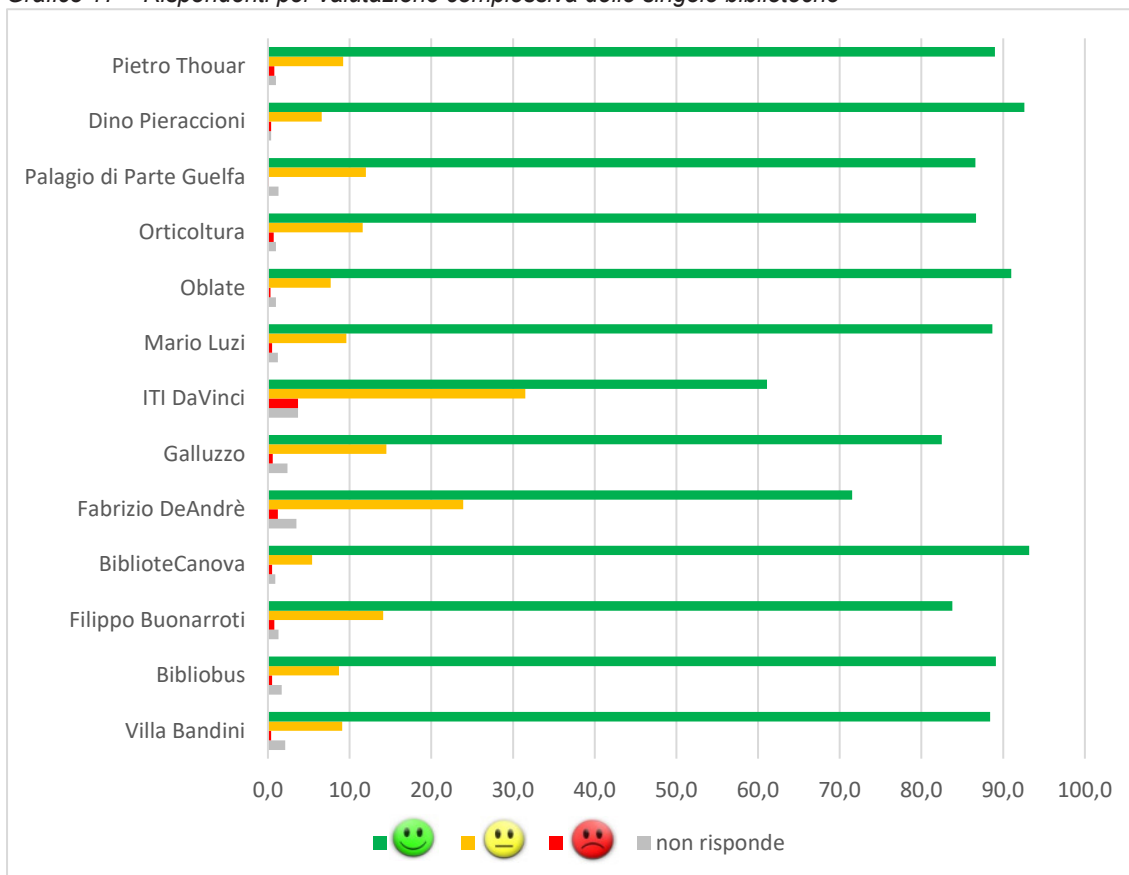
Le valutazioni sono complessivamente stabili rispetto al 2022.

Grafico 16 - 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 17 – Rispondenti per valutazione complessiva delle singole biblioteche



Di seguito sono presentate le analisi per ogni singola biblioteca.

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 lo studio personale/di gruppo, per incontrare/vedersi con altre persone, per partecipazione a iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca e per la consultazione di materiali in sala*
- *Valutazione complessiva superiore alla media; molto soddisfacente la disponibilità/varietà/qualità dei vari materiali, gli aspetti di cui gli utenti sono meno soddisfatti sono la disponibilità di posti a sedere e la silenziosità.*

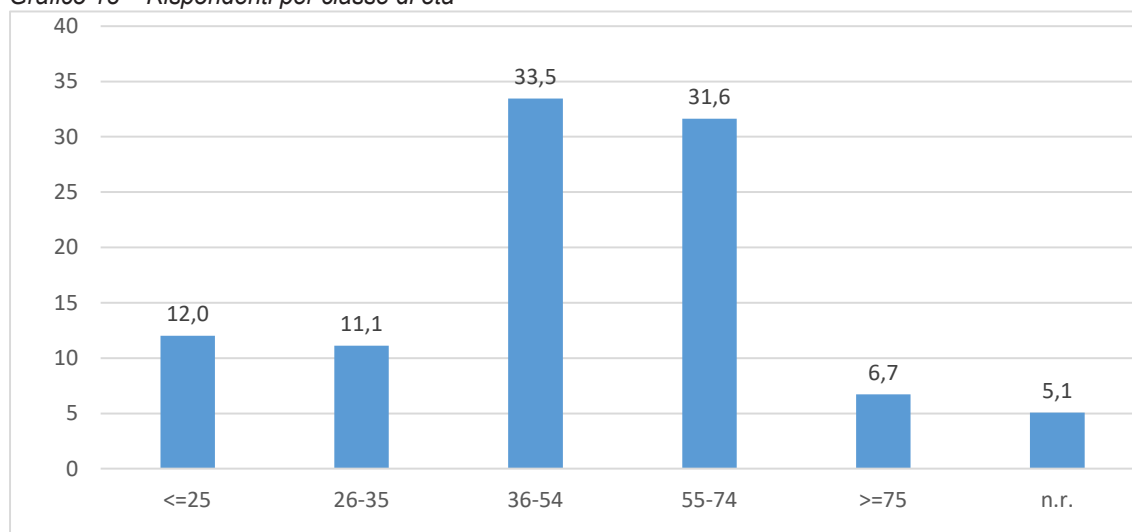
La biblioteca delle Oblate è la biblioteca che ha raccolto il maggior numero di valutazioni: 4.140 (tutte del questionario online). Corrisponde al 33,5% dei rispondenti totali. Risulta che la maggior parte dei rispondenti sia di genere femminile (64,3%), il 32,0% di genere maschile e il 3,4% non specifica.

Tabella 16 – Rispondenti per genere

| | Frequenza | Percentuale |
|----------------------------|-----------|-------------|
| F | 2.660 | 64,3 |
| M | 1.324 | 32,0 |
| altro | 16 | 0,4 |
| preferisco non dichiararlo | 140 | 3,4 |
| Totale | 4.140 | 100,0 |

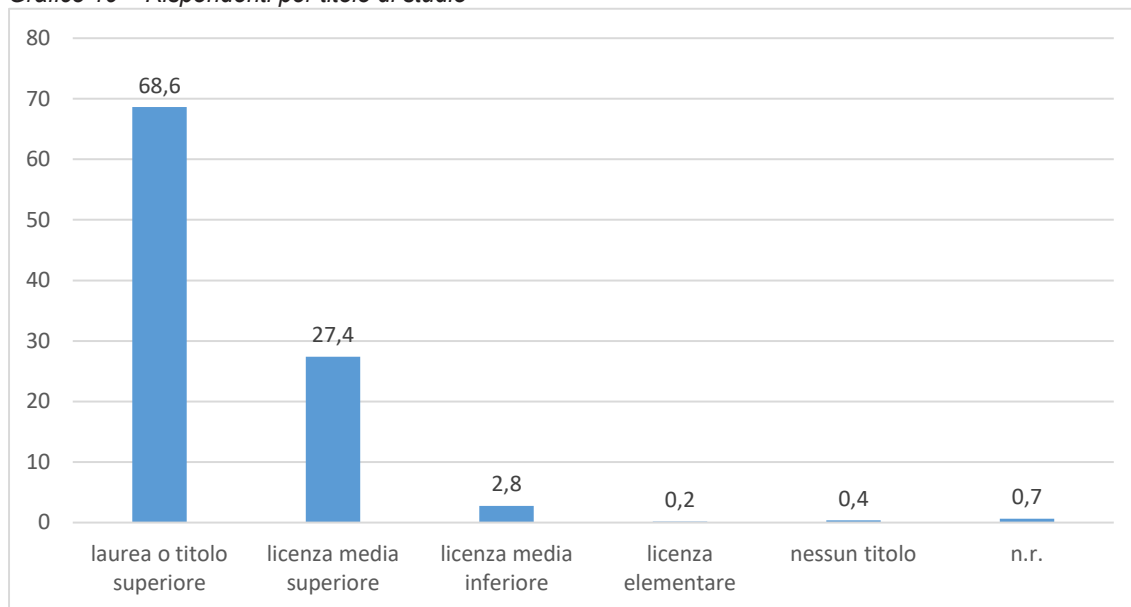
Per età si osserva il 31,6% di rispondenti di età compresa fra i 55 e i 74 anni, il 33,5% fra 36 e 54 anni. I più giovani, ovvero le classi dei minori di 25 e dei 26-35enni, riportano percentuali rispettivamente di 12,0% e 11,1%. Gli ultra-75enni registrano il 6,7%.

Grafico 18 – Rispondenti per classe di età



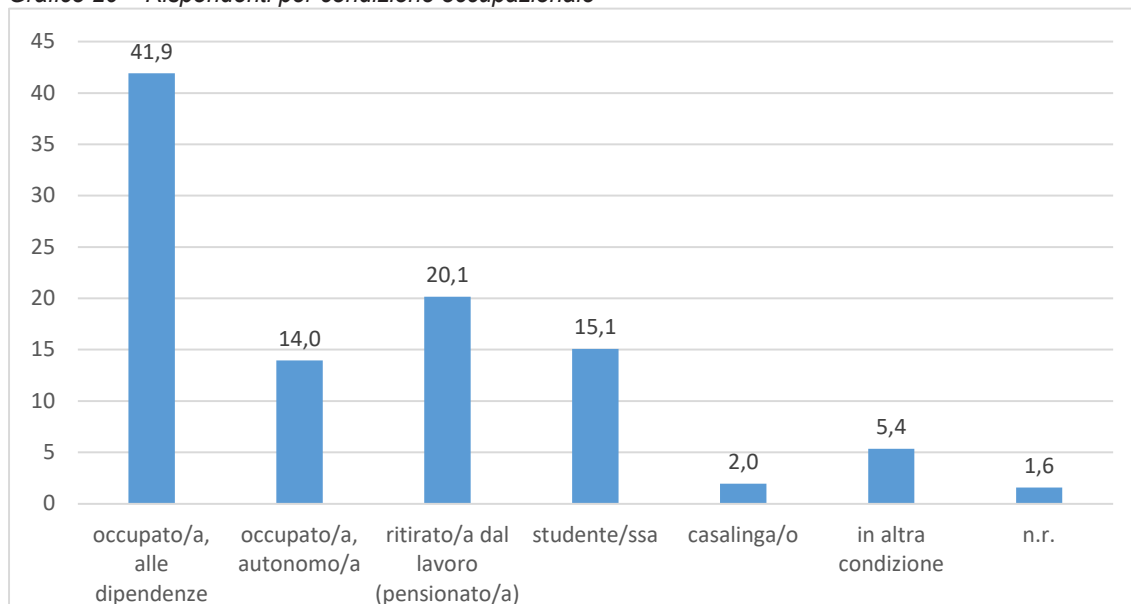
Il titolo di studio risulta elevato infatti il 68,6% dei rispondenti dichiara di possedere una laurea o un titolo superiore e il 27,4% ha conseguito una licenza media superiore. Le altre percentuali non risultano rilevanti.

Grafico 19 – Rispondenti per titolo di studio



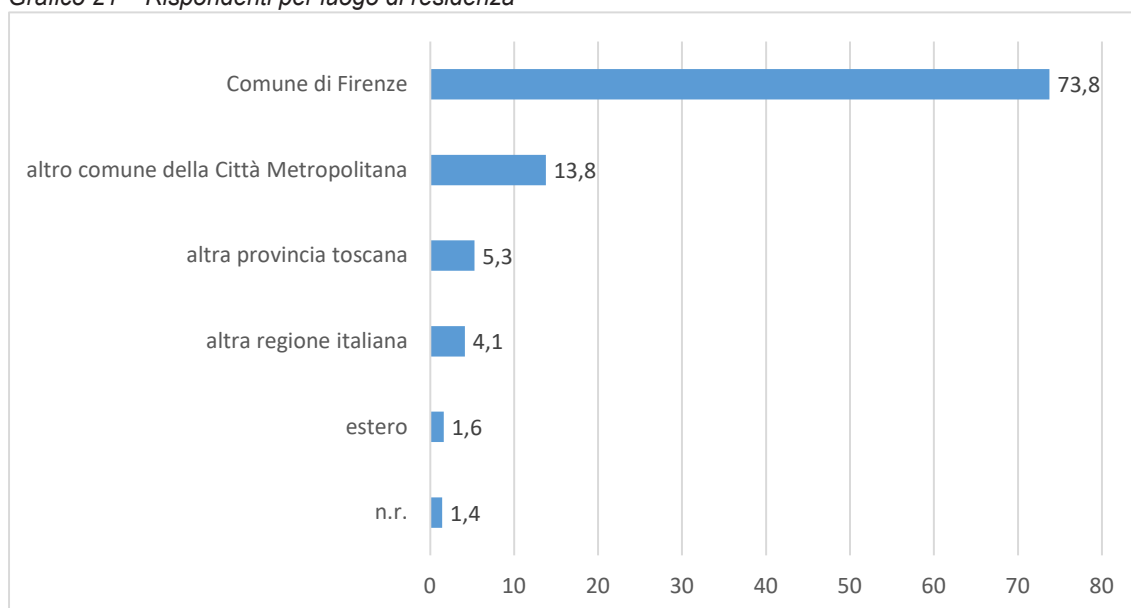
Per condizione occupazionale, coerentemente con la distribuzione per età, si osserva il 41,9% di occupati alle dipendenze, il 20,1% di pensionati, il 15,1% di studenti/sse e una percentuale del 14,0% di occupati autonomi.

Grafico 20 – Rispondenti per condizione occupazionale



Il 73,8% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, il 13,8% in un altro comune della città metropolitana. Si ha una percentuale del 5,3% per coloro che provengono da un'altra provincia, mentre scende al 4,1% quella di coloro che provengono da un'altra regione. L'1,6% risiede all'estero.

Grafico 21 – Rispondenti per luogo di residenza



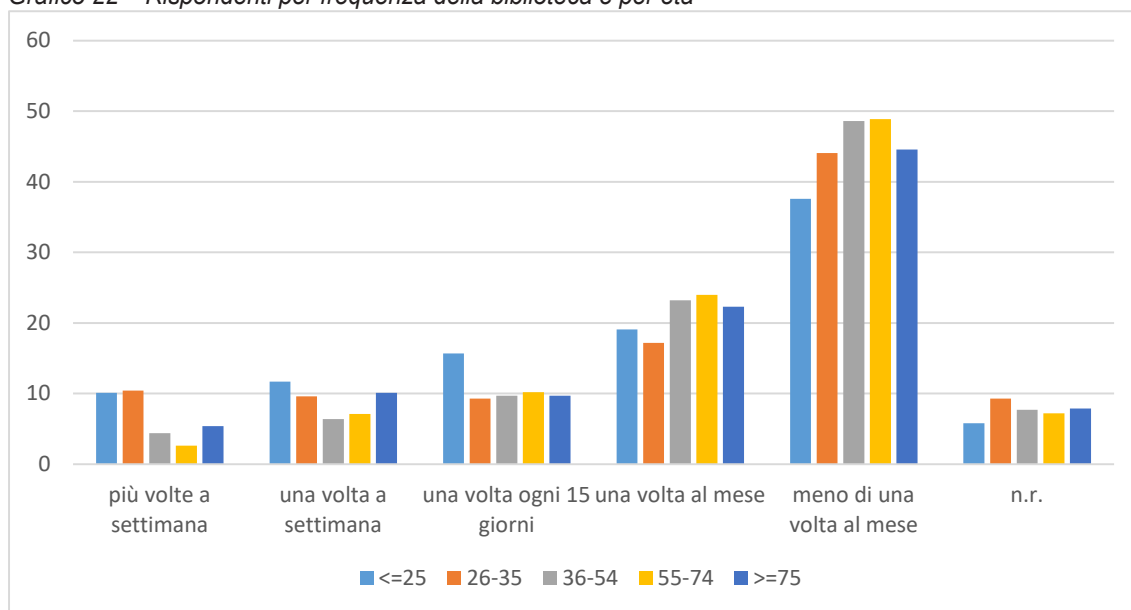
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. Complessivamente la maggior parte dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese (46,4%) o una volta al mese (21,9%), mentre il 10,5% la frequenta una volta ogni 15 giorni, il 7,9% una volta a settimana e il 5,4% più di una volta a settimana.

Tabella 17 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|--------------|--------------|
| Più volte a settimana | 224 | 5,4 |
| Una volta a settimana | 328 | 7,9 |
| Una volta ogni 15 giorni | 436 | 10,5 |
| Una volta al mese | 905 | 21,9 |
| Meno di una volta al mese | 1.920 | 46,4 |
| Non rispondenti | 327 | 7,9 |
| Totale | 4.140 | 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, poco sopra al 10,0%. I minori di 25 anni prevalgono anche nel 'una volta a settimana' (11,7%) e nel 'una volta ogni 15 giorni' (15,7%) mentre nel 'una volta al mese' si osservano quote maggiori di 36-54 e 55-74enni (entrambi poco più del 23,0%).

Grafico 22 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

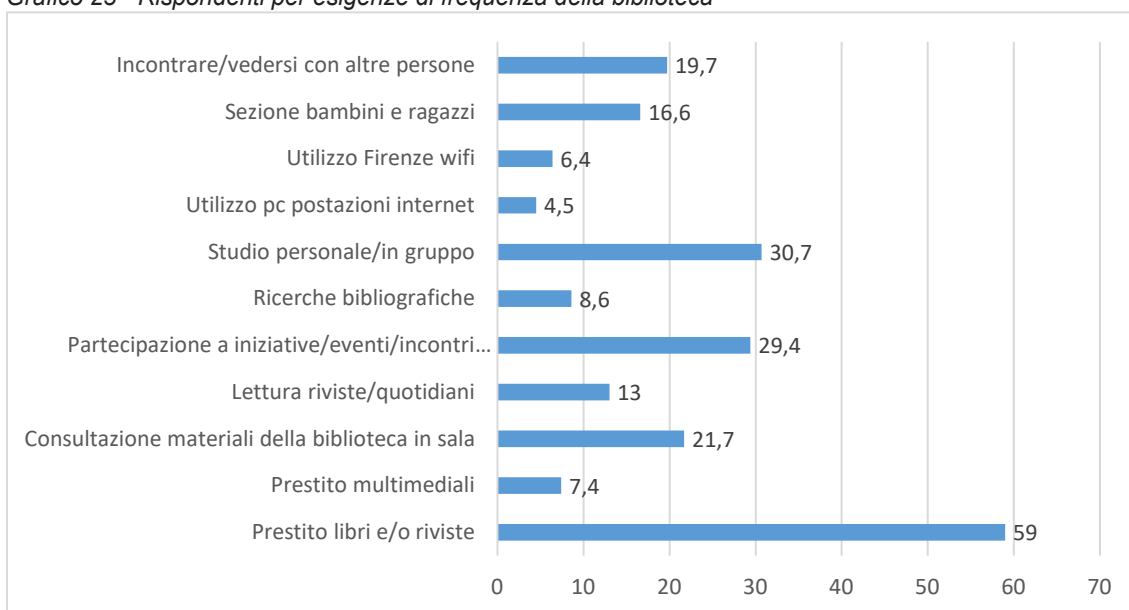


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 59,0%; il 30,7% dei rispondenti si reca in biblioteca per studio personale/in gruppo; a seguire abbiamo la partecipare a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca stessa (29,4%); il 21,7% afferma di frequentare la biblioteca per consultare il materiale in sala; il 19,7% per incontrare/vedersi con altre persone; il 16,6% usa la biblioteca per la usufruire della sezione bambini e ragazzi; scende al 13,0% la quota di coloro che si recano in biblioteca per la lettura di riviste/quotidiani; l'8,6% si reca in biblioteca per ricerche bibliografiche; a seguire, il 7,4% per prestiti multimediali; infine, con il 6,4% e il 4,5% seguono rispettivamente l'utilizzo di Firenze-wifi e l'utilizzo dei pc/postazioni internet.

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

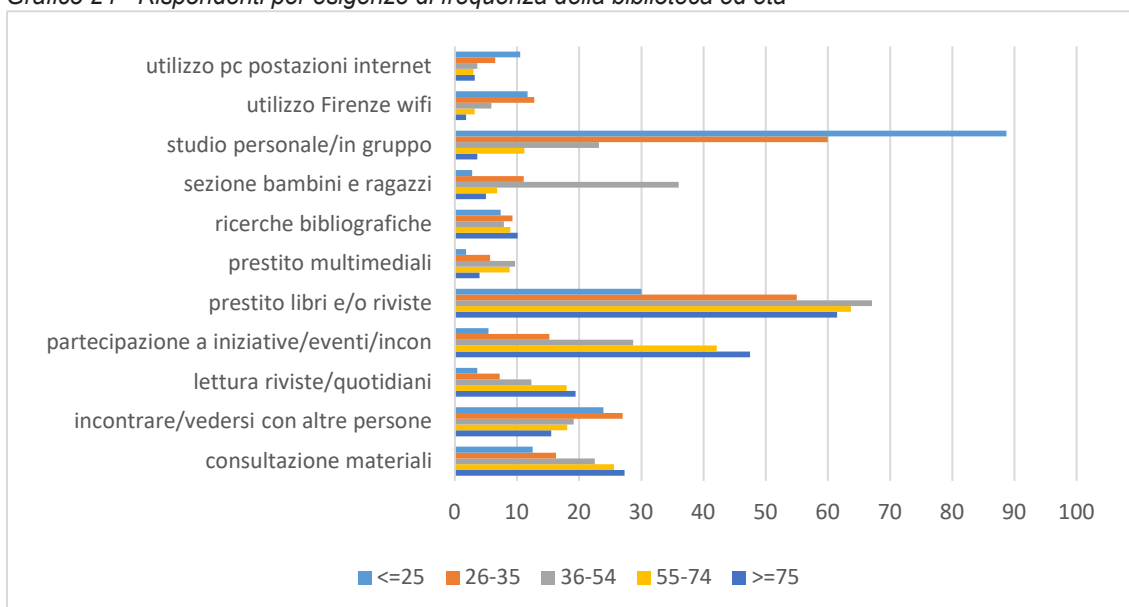
| Esigenza | N | % |
|--|-------|------|
| Prestito libri e/o riviste | 2.444 | 59,0 |
| Prestito multimediali | 308 | 7,4 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 898 | 21,7 |
| Lettura riviste/quotidiani | 540 | 13,0 |
| Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca | 1.216 | 29,4 |
| Ricerche bibliografiche | 358 | 8,6 |
| Studio personale/in gruppo | 1.270 | 30,7 |
| Utilizzo pc postazioni internet | 188 | 4,5 |
| Utilizzo Firenze wifi | 264 | 6,4 |
| Sezione bambini e ragazzi | 688 | 16,6 |
| Incontrare/vedersi con altre persone | 816 | 19,7 |

Grafico 23 - 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, così come per l'utilizzo di pc per postazioni internet; i 26-35enni presentano percentuali molto elevate per lo studio e per il prestito di libri. Queste prime due fasce più giovani rappresentano la maggioranza per quanto riguarda il vedersi con altre persone. Il prestito di libri/riviste, la partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca e la lettura di riviste/quotidiani riguardano soprattutto le fasce di età dei 55-74enni e dei 75+. La fascia 36-54enni mostra una quota più alta delle altre classi nel prestito libri e soprattutto nella sezione dedicata ai bambini.




Grafico 24 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



Il baby pit-stop è utilizzato dal 17% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi l'89% è molto soddisfatto.

Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 51,6% e il 39,9% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 10,9% non utilizza l'aria condizionata/riscaldamento mentre il 7,2% non utilizza posti a sedere.

Tabella 19 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

| Aspetti strutturali |  |  |  | Non so valutare / Non utilizzo |
|--|---|--|---|--------------------------------|
| accesso alla biblioteca | 88,7 | 9,0 | 1,0 | 1,3 |
| giorni e orari di apertura | 83,3 | 14,0 | 0,8 | 1,9 |
| silenziosità | 72,7 | 21,1 | 2,4 | 3,7 |
| comfort degli ambienti (ordine, pulizia) | 79,8 | 16,0 | 1,6 | 2,7 |
| comfort degli ambienti (luminosità, areazione) | 78,2 | 17,1 | 1,4 | 3,3 |
| riscaldamento/aria condizionata | 66,4 | 20,5 | 2,2 | 10,9 |
| disponibilità e comodità posti a sedere | 56,0 | 31,6 | 5,2 | 7,2 |
| servizio internet (pc fisso) | 32,7 | 13,6 | 2,1 | 51,6 |
| rete wifi | 42,0 | 15,8 | 2,3 | 39,9 |

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 librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 50,6%, 51,8%, 48,7% di non utilizzo); il 36,3% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 24,2%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 26,5%, la qualità degli eventi dal 28,8% e la loro comunicazione dal 21,5%. Il 19,2% non valuta la collocazione del materiale.

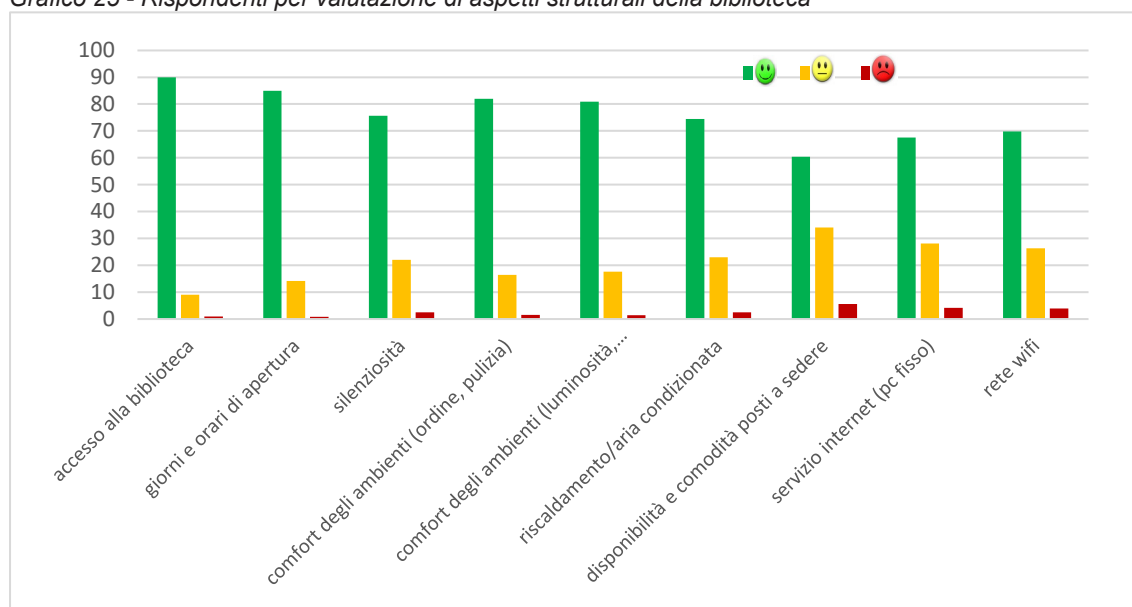
Tabella 20 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

| Servizi |  |  |  | Non so valutare / Non utilizzo |
|---|---|--|---|--------------------------------|
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie | 70,7 | 12,5 | 0,9 | 15,8 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali | 36,8 | 11,6 | 1,1 | 50,6 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/ multimediali per bambini e ragazzi | 40,6 | 7,0 | 0,5 | 51,8 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste | 39,6 | 10,8 | 0,9 | 48,7 |
| tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro) | 67,0 | 8,3 | 0,5 | 24,2 |
| tempi di risposta del prestito interbibliotecario | 52,7 | 10,2 | 0,9 | 36,3 |
| collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza) | 56,8 | 21,8 | 2,2 | 19,2 |
| competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne) | 79,2 | 7,6 | 0,5 | 12,8 |
| cortesie del personale | 86,9 | 8,0 | 0,8 | 4,3 |
| chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.) | 58,6 | 13,9 | 1,1 | 26,5 |
| qualità iniziative/eventi | 59,1 | 11,6 | 0,8 | 28,5 |
| comunicazione eventi | 56,8 | 18,5 | 3,2 | 21,5 |

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

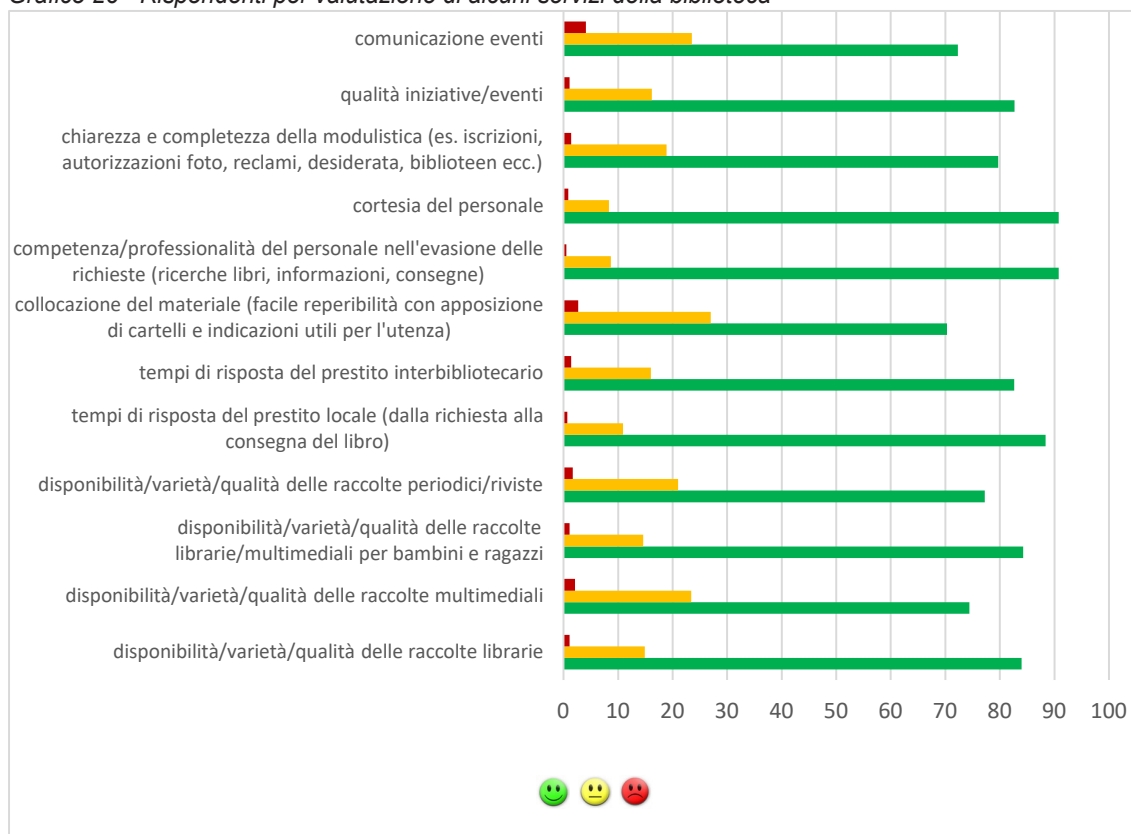
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali hanno ottenuto risultati positivi con percentuali di utenti soddisfatti (faccine sorridenti) che arrivano fino all'89,9% per l'accesso alla biblioteca e all'84,9% per i giorni e gli orari di apertura. La percentuale positiva più bassa si ha per i posti a sedere (60,4%) che determina una percentuale abbastanza alta, rispetto alle altre, di risposte con la faccina senza espressione (gialla) intorno al 34,1% e di conseguenza della faccina rossa che si attesta al 5,6%. In tutti gli altri aspetti le faccine rosse non superano il 2,5%, a eccezione del servizio internet e della wi-fi (percentuali rispettive 4,2% e 3,9%) che, nonostante non siano molto utilizzati, hanno ricevuto comunque valutazioni positive superiori al 65%.

Grafico 25 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



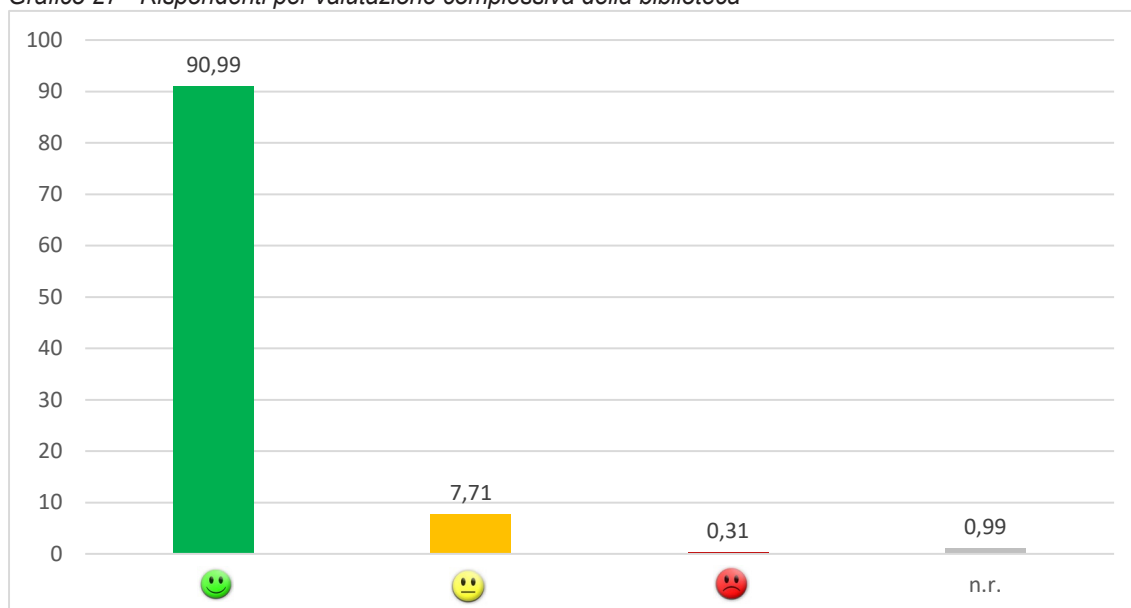
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. In questo caso le valutazioni sono tutte prevalentemente positive, le risposte con la faccina rossa sono tutte sotto al 2,5% circa, ad eccezione della comunicazione degli eventi con il 4,1%. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente, entrambe con il 90,8% di faccine sorridenti; la qualità delle iniziative/ eventi della biblioteca ha ricevuto l'82,7% di risposte positive; i tempi di risposta del prestito locale l'88,4%, quelli del prestito interbibliotecario l'82,6%. Sopra l'80,0% anche le valutazioni positive per disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie e di quelle per bambini e ragazzi (84,0% e 84,3% rispettivamente). In generale, per tutti gli altri servizi i giudizi positivi risultano superiori al 70%. La collocazione del materiale riceve la quota più bassa di faccine sorridenti (70,3%) e la maggior percentuale di giudizi intermedi (27,0%).

Grafico 26 - 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 91,0% ha dato una valutazione positiva, il 7,7% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,3% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 27 - 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 studenti e autonomi;
- Più utilizzata per il prestito di libri/riviste e multimediali, per la sezione bambini e ragazzi e per partecipazione a iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca
- Meno utilizzata per lo studio personale/di gruppo o per incontrare altre persone
- Valutazioni dei singoli aspetti e complessiva superiore alla media
- Percentuali di 'non utilizzo' dei servizi minori rispetto alla media

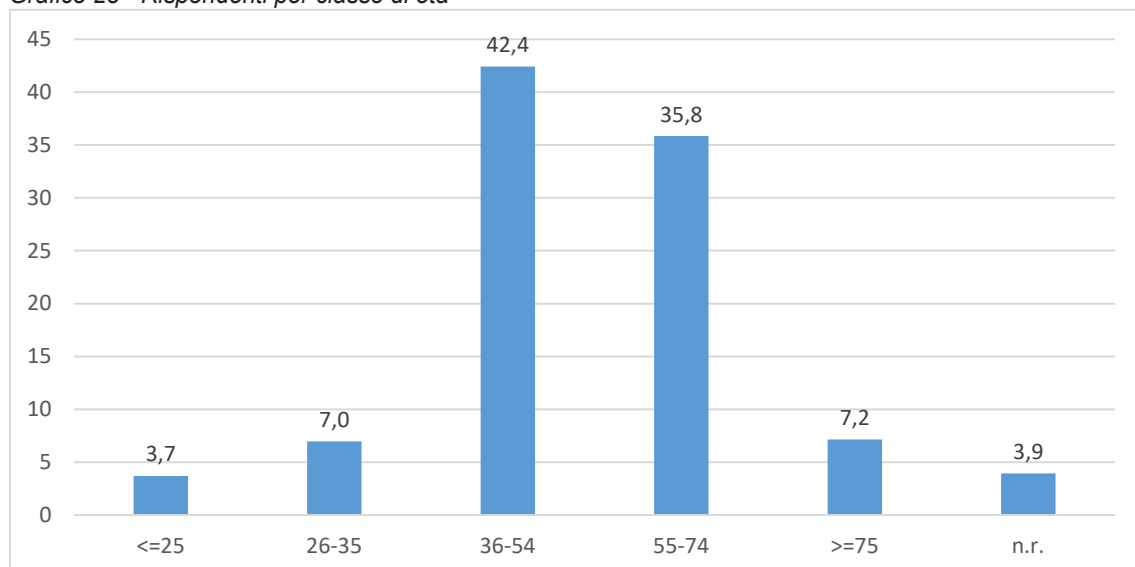
La BiblioteCaNova dell'Isolotto ha raccolto 2.514 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 20,4% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (65,2%), il 31,8% è di genere maschile e il 2,7%, invece, non specifica.

Tabella 21 - Rispondenti per genere

| | Frequenza | Percentuale |
|----------------------------|-----------|-------------|
| F | 1.639 | 65,2 |
| M | 800 | 31,8 |
| altro | 8 | 0,3 |
| preferisco non dichiararlo | 67 | 2,7 |
| Totale | 2.514 | 100,0 |

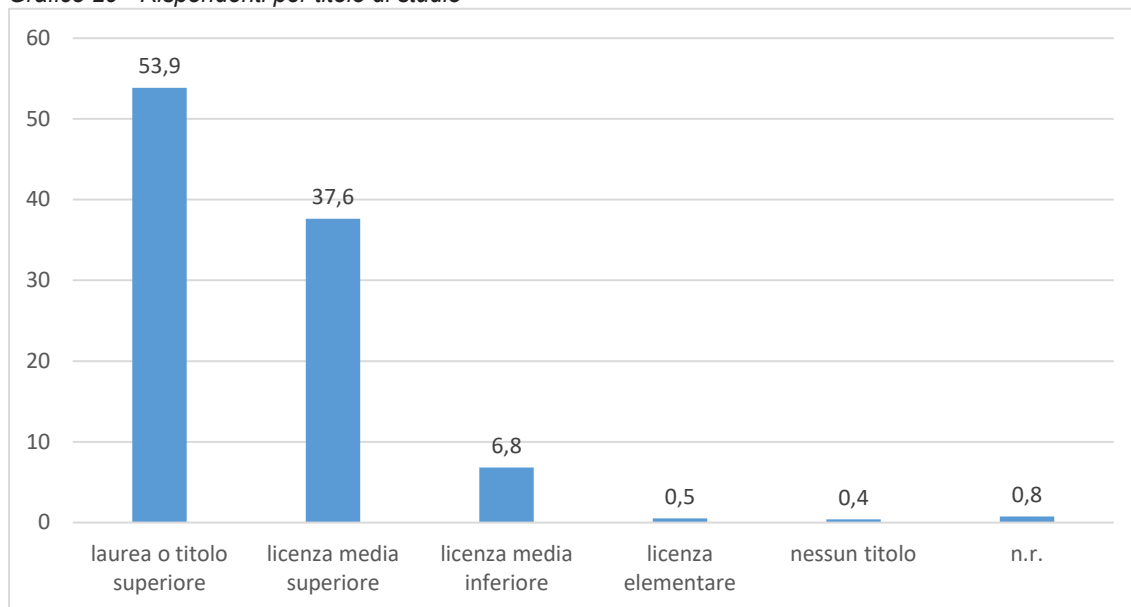
Per il 42,4% del totale, i rispondenti hanno un'età compresa tra i 36 e i 54 anni. Insieme alla classe dei 55-74enni (35,8%) rappresentano gran parte degli utenti. Le altre classi di età sono in netta minoranza: i minori di 25 anni rappresentano il 3,7%, i 26-35enni sono il 7,0%, gli ultra-75enni sono il 7,2%.

Grafico 28 - Rispondenti per classe di età



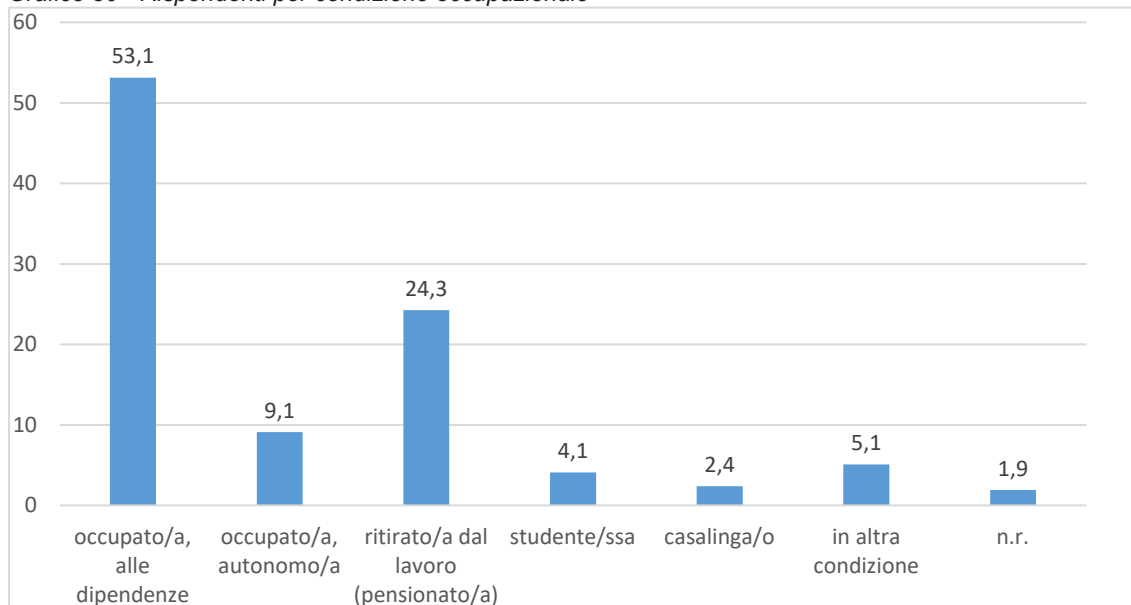
Per titolo di studio i rispondenti si distribuiscono quasi totalmente fra 'laurea o titolo superiore' (53,9%) e 'licenza media superiore' (37,6%). Risulta un 6,8% di rispondenti che hanno conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 29 - Rispondenti per titolo di studio



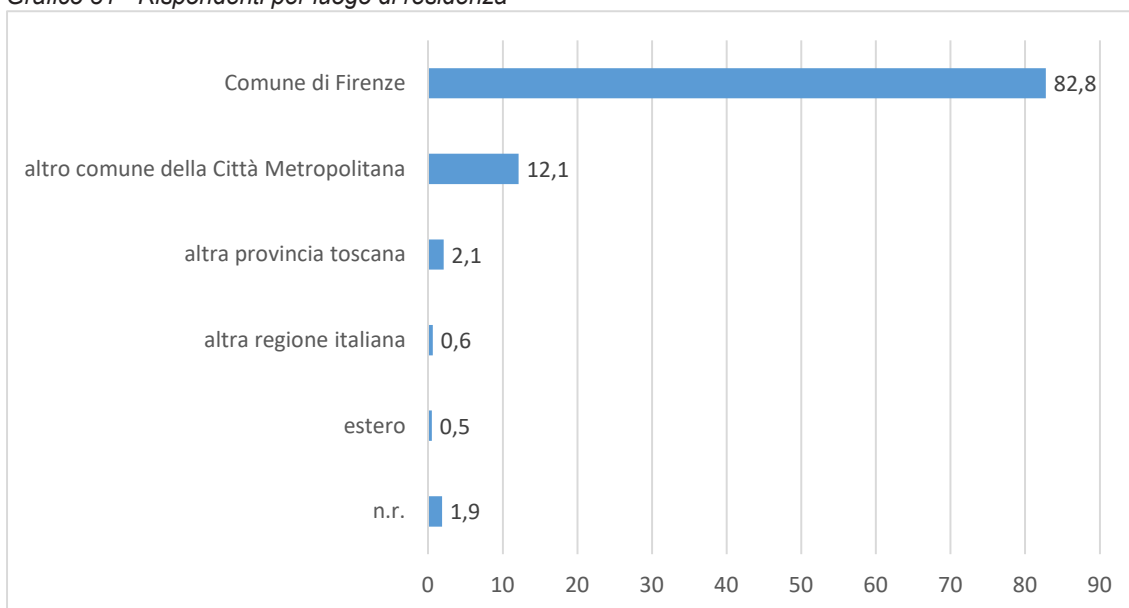
Per quanto riguarda la condizione occupazionale i rispondenti si dividono in due modalità prevalenti: occupati alle dipendenze (53,1%) e pensionati (24,3%). Seguono gli occupati autonomi con il 9,1%.

Grafico 30 - Rispondenti per condizione occupazionale



L'82,8% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, cui si aggiunge il 12,1% che vive in un altro comune della città metropolitana. Le percentuali delle altre modalità non risultano rilevanti.

Grafico 31 - Rispondenti per luogo di residenza



Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati.

Il 41,6% dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese; il 26,5% si reca in biblioteca una volta al mese. La percentuale scende gradualmente per le altre tre opzioni: 'una volta ogni 15 giorni' registra il 13,2%, 'una volta a settimana' il 7,1%, 'più volte a settimana' il 4,6%.

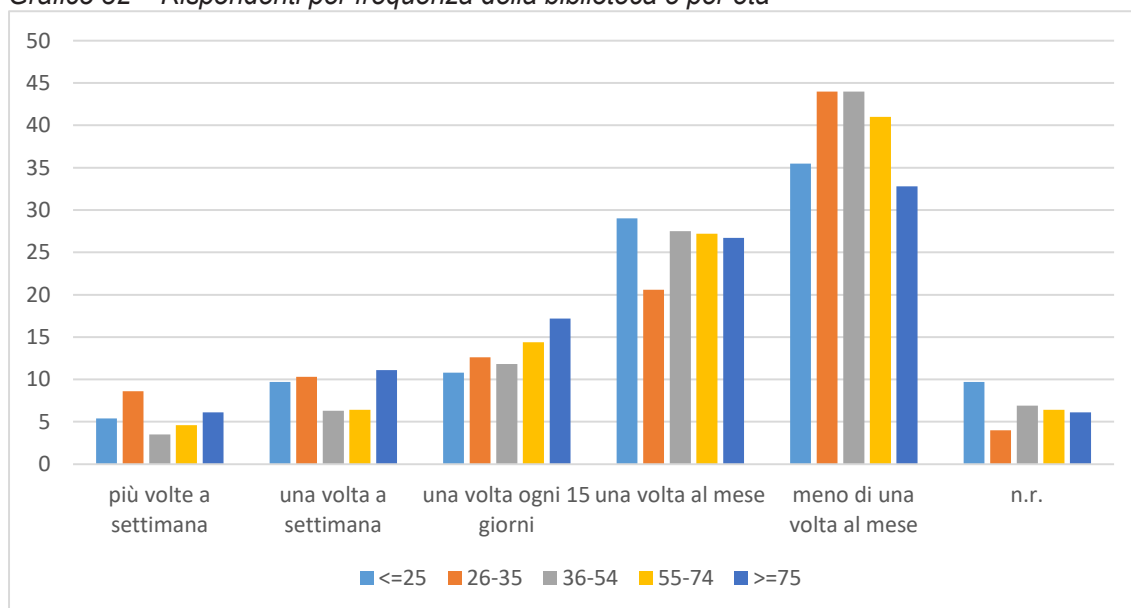
Tabella 22 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|--------------|--------------|
| Più volte a settimana | 116 | 4,6 |
| Una volta a settimana | 178 | 7,1 |
| Una volta ogni 15 giorni | 331 | 13,2 |
| Una volta al mese | 667 | 26,5 |
| Meno di una volta al mese | 1.046 | 41,6 |
| Non rispondenti | 176 | 7,0 |
| Totale | 2.514 | 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. I giovani tra i 26 e i 35 anni mostrano percentuali più elevate rispetto alle altre classi di età per la frequentazione di più volte o una volta a settimana, l'8,6% e 10,3% rispettivamente. Gli ultrasessantacinquenni, invece, rappresentano la maggioranza per la frequentazione di una volta ogni 15 giorni.

Grafico 32 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

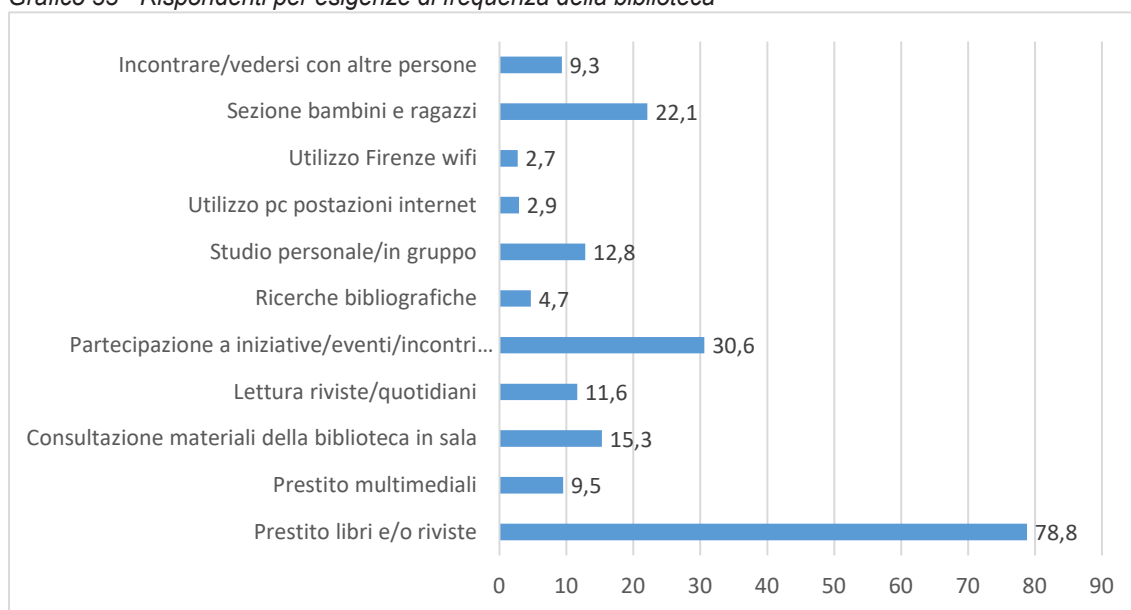


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 78,8% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca con il 30,6%; il 22,1% si reca in biblioteca per l'utilizzo della sezione bambini e ragazzi e il 15,3% per consultare materiali in sala. Con quote intorno al 12% ci sono 'studio personale/in gruppo' (12,8%) e 'lettura riviste/quotidiani' (11,6%). Invece, percentuali sotto al 10% si rilevano per il prestito di multimediali (9,5%), 'incontrare/vedersi con altre persone' (9,3%), 'ricerche bibliografiche' (4,7%), 'utilizzo pc postazioni internet' (2,9%) e 'utilizzo Firenze wi-fi' (2,7%).

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

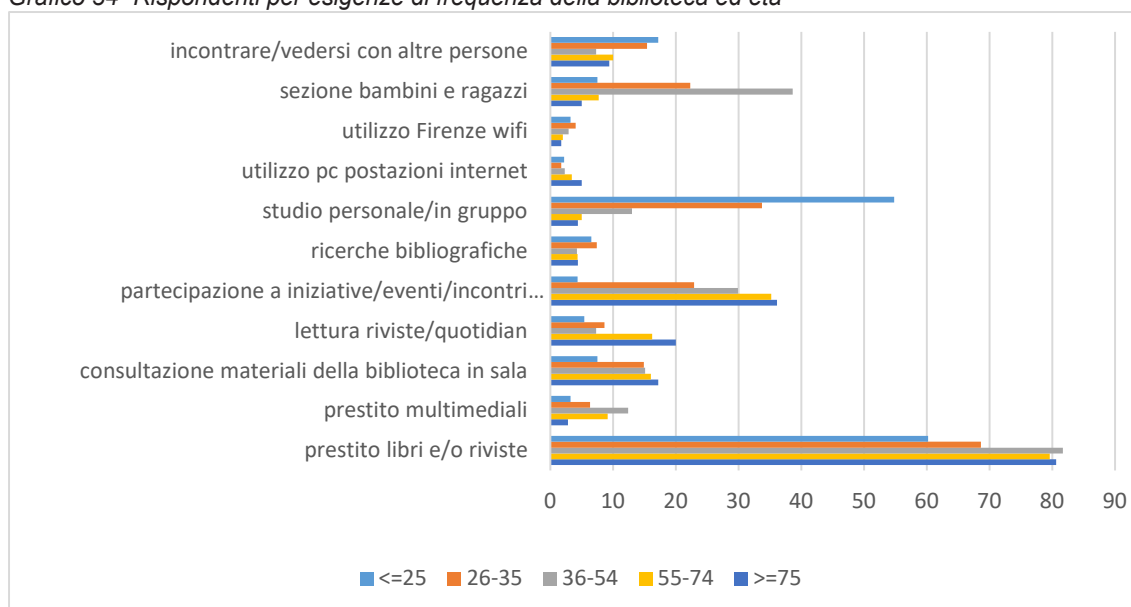
| Esigenza | N | % |
|--|-------|------|
| Prestito libri e/o riviste | 1.981 | 78,8 |
| Prestito multimediali | 239 | 9,5 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 384 | 15,3 |
| Lettura riviste/quotidiani | 291 | 11,6 |
| Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca | 770 | 30,6 |
| Ricerche bibliografiche | 118 | 4,7 |
| Studio personale/in gruppo | 321 | 12,8 |
| Utilizzo pc postazioni internet | 73 | 2,9 |
| Utilizzo Firenze wifi | 67 | 2,7 |
| Sezione bambini e ragazzi | 556 | 22,1 |
| Incontrare/vedersi con altre persone | 235 | 9,3 |

Grafico 33 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Si nota che il prestito di libri e/o riviste prevale tra tutte le fasce d'età. La classe dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini, seguita dai 26-35enni. Nello studio personale/di gruppo i minori di 26 anni riportano una percentuale del 54,8% e insieme ai 26-35enni, che seguono con il 33,7%, superano ampiamente le altre classi di età. La partecipazione a iniziative/eventi organizzati, la lettura di riviste/quotidiani e la consultazione dei materiali in sala sono utilizzate soprattutto sopra i 55 anni.

Grafico 34- Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età






Il baby pit-stop è utilizzato dal 20% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi ben il 94% 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 56,1% e il 53,5% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 12,9% non utilizza l'aria condizionata/riscaldamento seguito da un 12,6% che non utilizza posti a sedere.

Tabella 24 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

| Aspetti strutturali |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|--|---|--|---|----------------------------------|
| accesso alla biblioteca | 95,9 | 2,6 | 0,4 | 1,2 |
| giorni e orari di apertura | 88,4 | 8,8 | 0,4 | 2,4 |
| silenziosità | 73,9 | 17,9 | 1,7 | 6,5 |
| comfort degli ambienti (ordine, pulizia) | 84,6 | 10,3 | 0,9 | 4,2 |
| comfort degli ambienti (luminosità, areazione) | 83,2 | 11,1 | 1,1 | 4,7 |
| riscaldamento/aria condizionata | 73,0 | 12,8 | 1,2 | 12,9 |
| disponibilità e comodità posti a sedere | 66,7 | 19,1 | 1,6 | 12,6 |
| servizio internet (pc fisso) | 33,3 | 9,2 | 1,3 | 56,1 |
| rete wifi | 37,4 | 7,9 | 1,3 | 53,5 |

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che circa la metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 52,5%, 42,8%, 51,9% di non utilizzo); il 24,1% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 12,6%; la qualità degli eventi non è valutata dal 24,0% e la chiarezza/completezza della modulistica dal 26,6%.

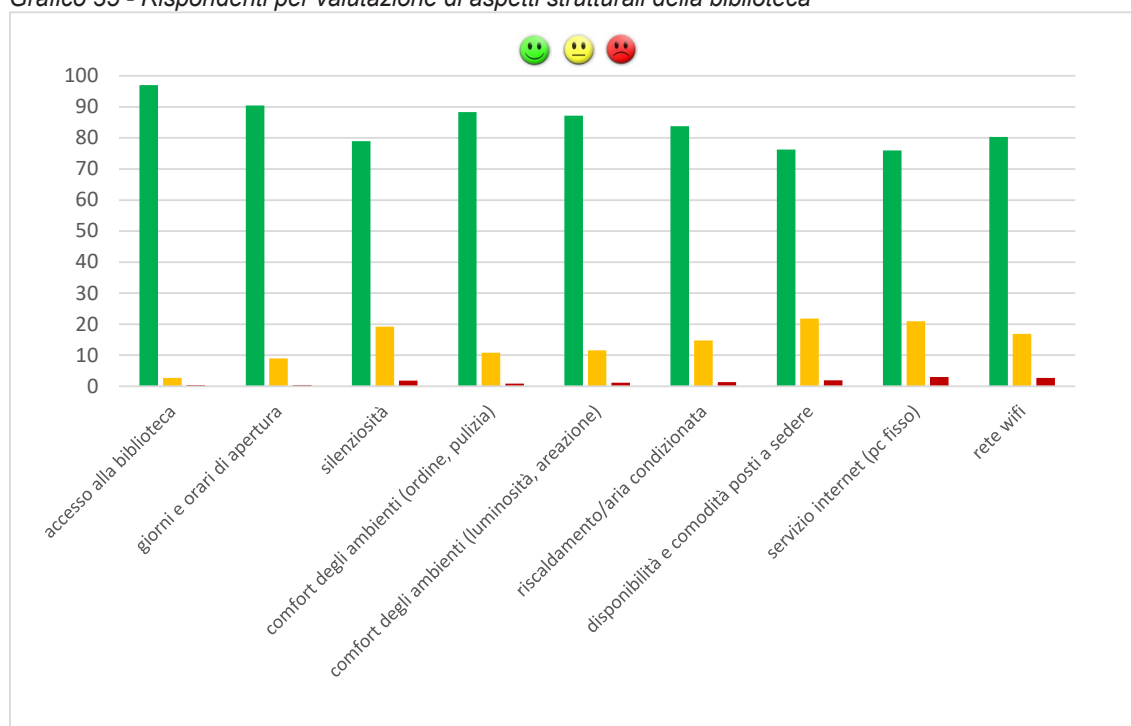
Tabella 25 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

| Servizi |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|---|---|--|---|----------------------------------|
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie | 75,9 | 15,9 | 0,8 | 7,5 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali | 34,5 | 12,2 | 0,8 | 52,5 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi | 47,5 | 9,3 | 0,4 | 42,8 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste | 38,1 | 9,3 | 0,7 | 51,9 |
| tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro) | 79,0 | 7,8 | 0,6 | 12,6 |
| tempi di risposta del prestito interbibliotecario | 65,2 | 9,8 | 0,8 | 24,1 |
| collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza) | 64,4 | 22,8 | 2,1 | 10,7 |
| competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne) | 86,8 | 6,8 | 0,6 | 5,8 |
| cortesia del personale | 91,9 | 5,1 | 0,7 | 2,3 |
| chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.) | 62,1 | 10,5 | 0,8 | 26,6 |
| qualità iniziative/eventi | 65,2 | 9,8 | 1,0 | 24,0 |
| comunicazione eventi | 74,1 | 11,5 | 1,9 | 12,5 |

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

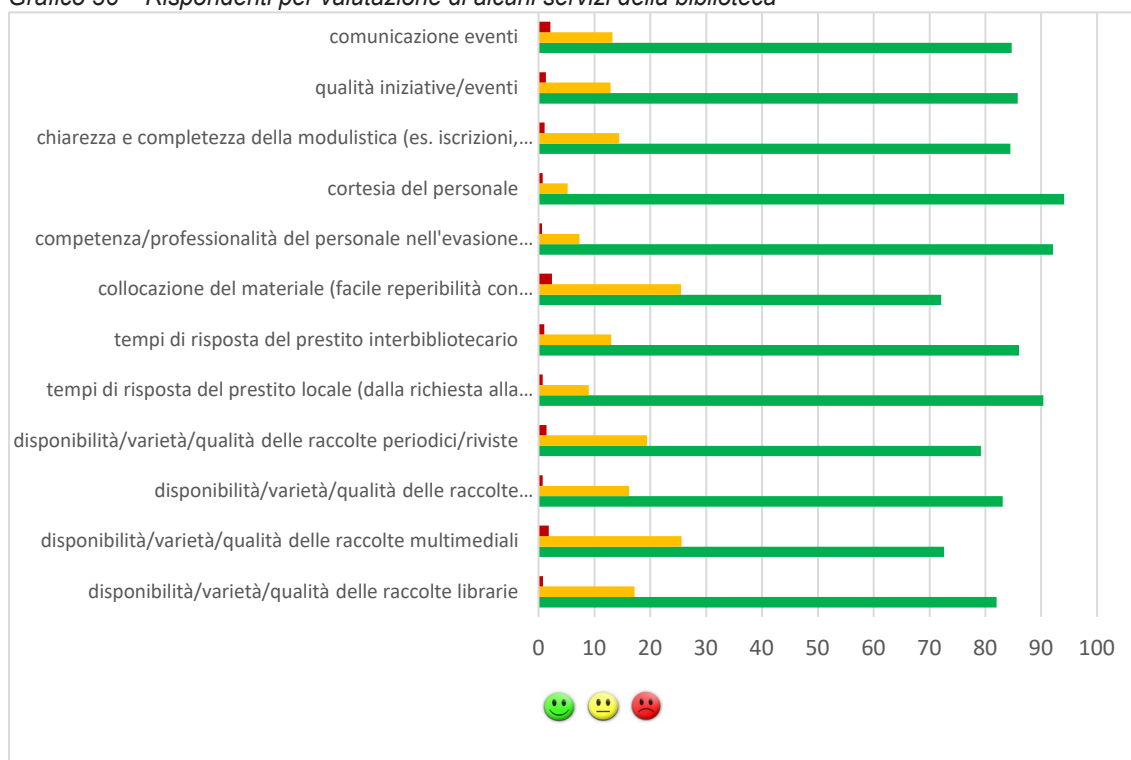
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali presentano un netto predominio di risultati positivi con percentuali che arrivano a un massimo del 97,0% per l'accesso alla biblioteca, seguito da un 90,5% per i giorni e gli orari di apertura. Si attestano all'88,3% e all'87,2% i giudizi sul comfort degli ambienti; segue il riscaldamento/aria condizionata con l'83,8%; la rete wifi con l'80,3%; scendono sotto l'80,0% la silenziosità, la disponibilità dei posti a sedere e il servizio internet (rispettivamente con 79,0%, 76,3% e 76,0% di 'faccine sorridenti'). La percentuale di riscontri negativi non supera il 3,0% per tutti gli aspetti.

Grafico 35 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



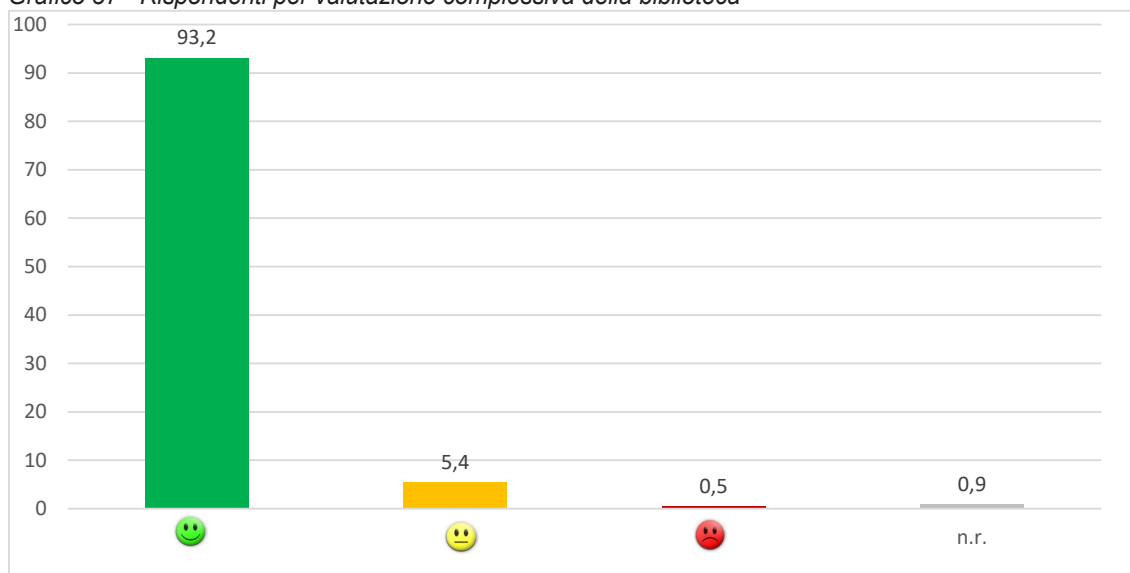
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. In questo caso le valutazioni sono tutte ampiamente positive. La cortesia e la competenza del personale risultano molto apprezzate riportando rispettivamente il 94,1% e il 92,1% di rispondenti soddisfatti; i tempi di risposta del prestito locale hanno ricevuto il 90,4% di risposte positive, il prestito interbibliotecario l'86,0%; la qualità e la comunicazione delle iniziative/eventi della biblioteca l'85,8% e l'84,7% rispettivamente; la disponibilità delle raccolte librerie, quelle per bambini e ragazzi e la chiarezza e completezza della modulistica hanno raccolto l'82,0%, l'83,1% e l'84,5% dei giudizi positivi. Gli altri servizi si attestano comunque sopra il 70,0%. La quota di 'faccine rosse' è pari al 2,4% solo per la collocazione del materiale, per tutti i restanti servizi risulta inferiore, determinando invece percentuali di valutazioni intermedie (faccine gialle) mediamente attorno al 15,0%.

Grafico 36 – 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 93,2% ha dato una valutazione positiva, il 5,4% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,5% ha dato una valutazione negativa

Grafico 37 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Pietro Thouar

In sintesi

- *Rispondenti ultracinquantacinquenni e laureati in percentuale superiore alla media*
- *Elevata percentuale di utenti residenti nel comune di Firenze*
- *Più utilizzata per il prestito di libri/riviste e per la sezione bambini e ragazzi, meno utilizzata per lo studio e per incontrare/vedersi con altre persone*
- *Valutazione complessiva nella media; utenti mediamente meno soddisfatti per la luminosità/areazione degli ambienti.*

La Biblioteca Pietro Thouar ha raccolto 826 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 6,7% dei rispondenti totali.

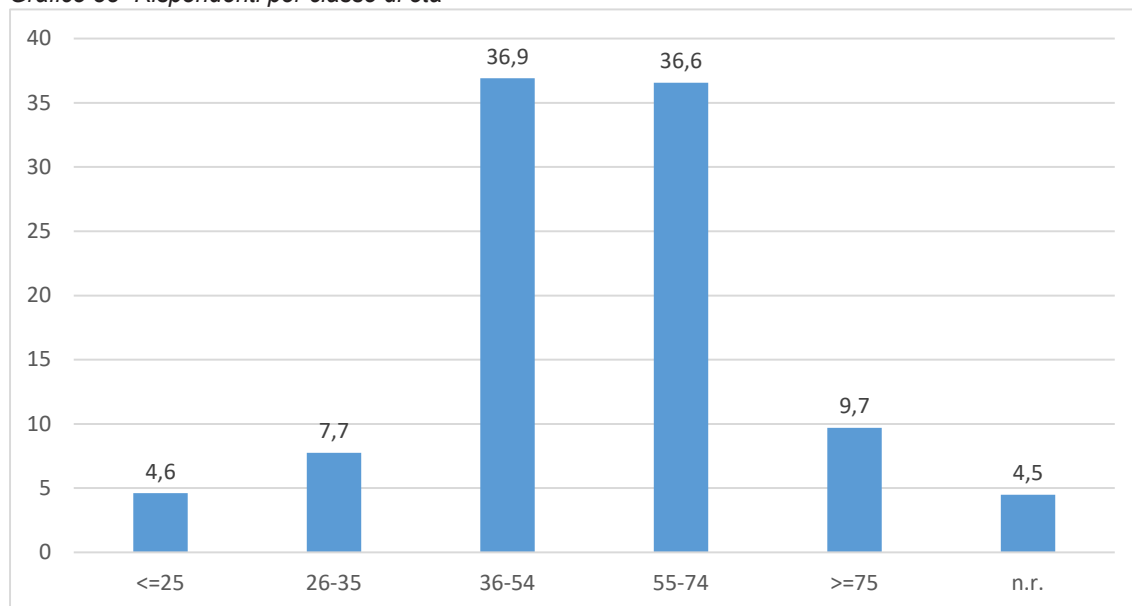
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (65,9%), il 31,2% è di genere maschile e il 2,8%, invece, non specifica.

Tabella 26 - Rispondenti per genere

| | Frequenza | Percentuale |
|----------------------------|-----------|-------------|
| F | 544 | 65,9 |
| M | 258 | 31,2 |
| altro | 1 | 0,1 |
| Preferisco non dichiararlo | 23 | 2,8 |
| Totale | 826 | 100,0 |

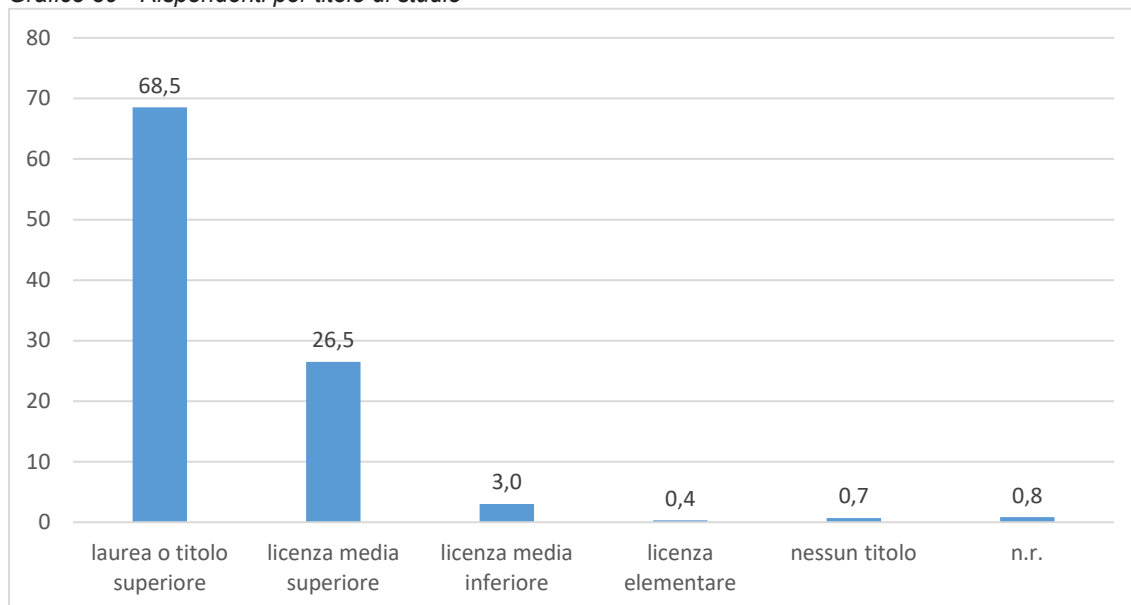
Per il 36,9% del totale i rispondenti hanno un'età compresa tra i 36 e i 54 anni. Insieme alla classe dei 55-74enni (36,6%) rappresentano la maggior parte dei rispondenti. Le altre classi di età sono in netta minoranza: i minori di 25 anni sono pari al 4,6%, i 26-35enni sono il 7,7%, gli ultra-75enni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

Grafico 38- Rispondenti per classe di età



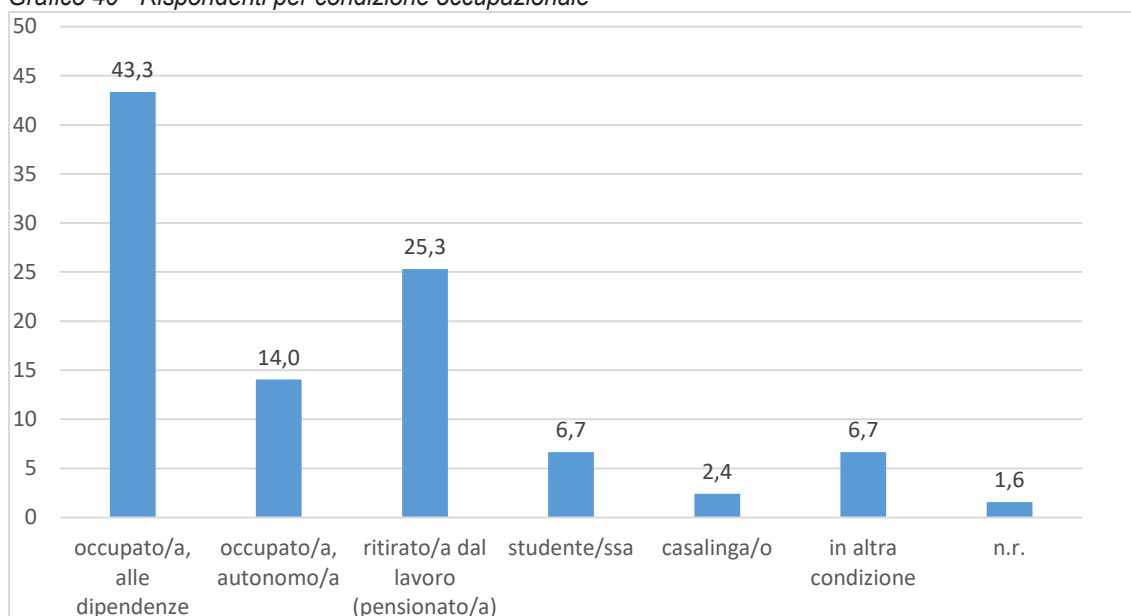
Il titolo di studio risulta molto elevato: il 68,5% dei rispondenti ha una 'laurea o titolo superiore' e il 26,5% ha la 'licenza media superiore'. Risulta un 3,0% di coloro che hanno conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 39 - Rispondenti per titolo di studio



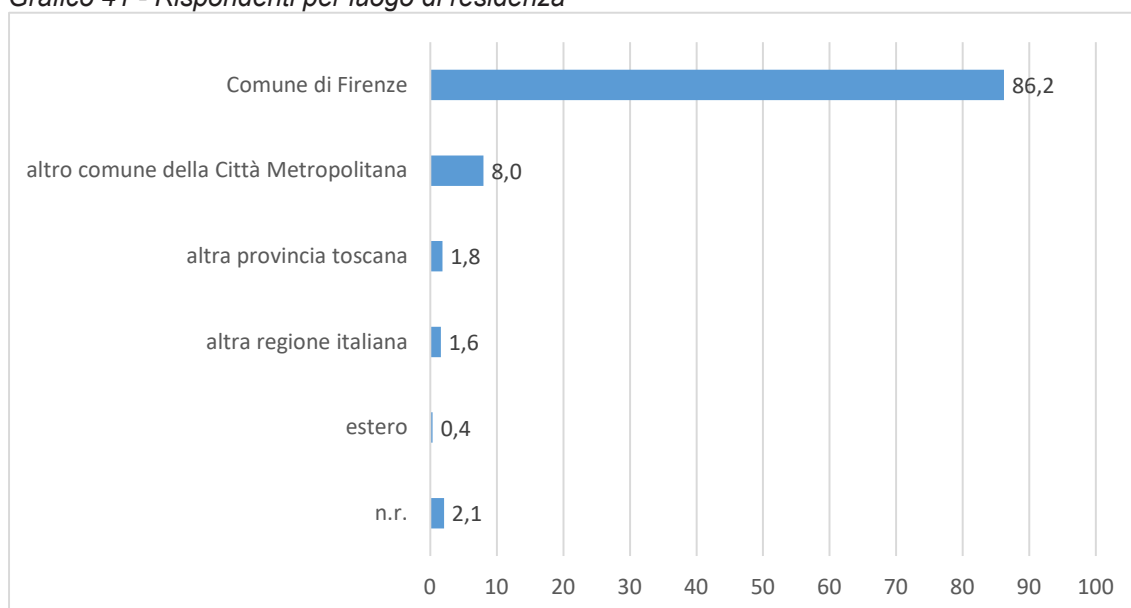
Per quanto riguarda la condizione occupazionale la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria degli occupati alle dipendenze (43,3%), seguono i pensionati (25,3%) e occupati autonomi (14,0%). Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti sono il 6,7% del totale.

Grafico 40 - Rispondenti per condizione occupazionale



L'86,2% dei rispondenti risiede nel Comune di Firenze. L'8,0% risiede nei comuni limitrofi appartenenti alla città metropolitana. Le altre modalità riportano percentuali minime.

Grafico 41 - Rispondenti per luogo di residenza



Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati.

Il 41,3% dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese; il 24,8% una volta al mese, il 12,0% una volta ogni 15 giorni e l'8,0% una volta a settimana. Solo il 6,3% vi si reca più volte a settimana, meno di coloro che non lo dichiarano (7,6%).

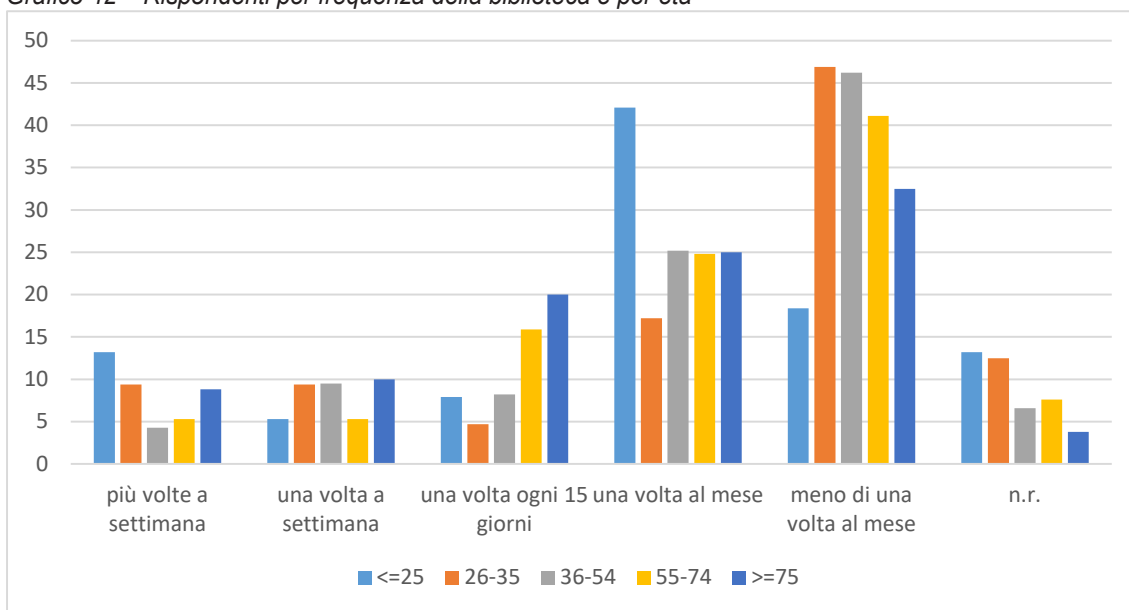
Tabella 27 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|------------|--------------|
| Più volte a settimana | 52 | 6,3 |
| Una volta a settimana | 66 | 8,0 |
| Una volta ogni 15 giorni | 99 | 12,0 |
| Una volta al mese | 205 | 24,8 |
| Meno di una volta al mese | 341 | 41,3 |
| Non rispondenti | 63 | 7,6 |
| Totale | 826 | 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 le quote superiori alla media sono quelle dei 26-35enni e 36-54enni. Nella frequentazione 'una volta al mese' i minori di 26 anni superano nettamente tutte le altre classi; essi rappresentano la maggioranza anche per l'opzione 'più volte a settimana'. Gli ultra75enni presentano percentuali più elevate rispetto alle altre classi di età per la frequentazione di una volta ogni 15 giorni, con una percentuale del 20,0%.

Grafico 42 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

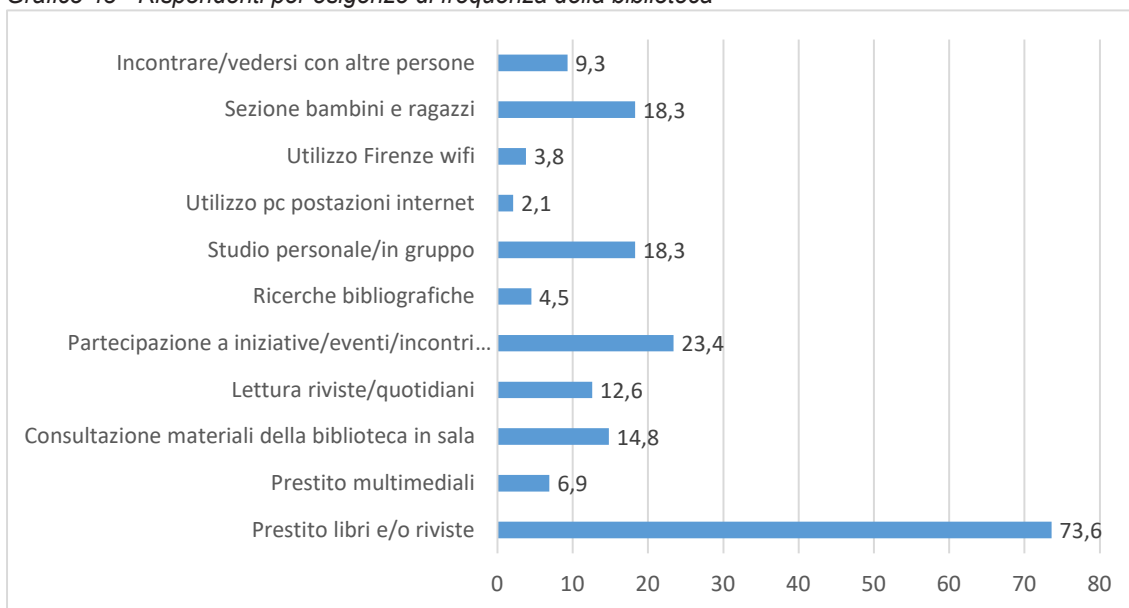


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 73,6% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipare a iniziative/eventi/incontri con il 23,4%; con una percentuale pari al 18,3% gli utenti frequentano la biblioteca per studio personale/in gruppo e per usufruire della sezione bambini e ragazzi; a seguire la consultazione di materiale in sala, 14,8%, lettura riviste/quotidiani, 12,6% e incontrare/vedersi con altre persone, 9,3%. Percentuali inferiori si rilevano per il prestito multimediali (6,9%), ricerche bibliografiche (4,5%) e infine l'utilizzo dei pc e del wi-fi (2,1% e 3,8% rispettivamente).

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

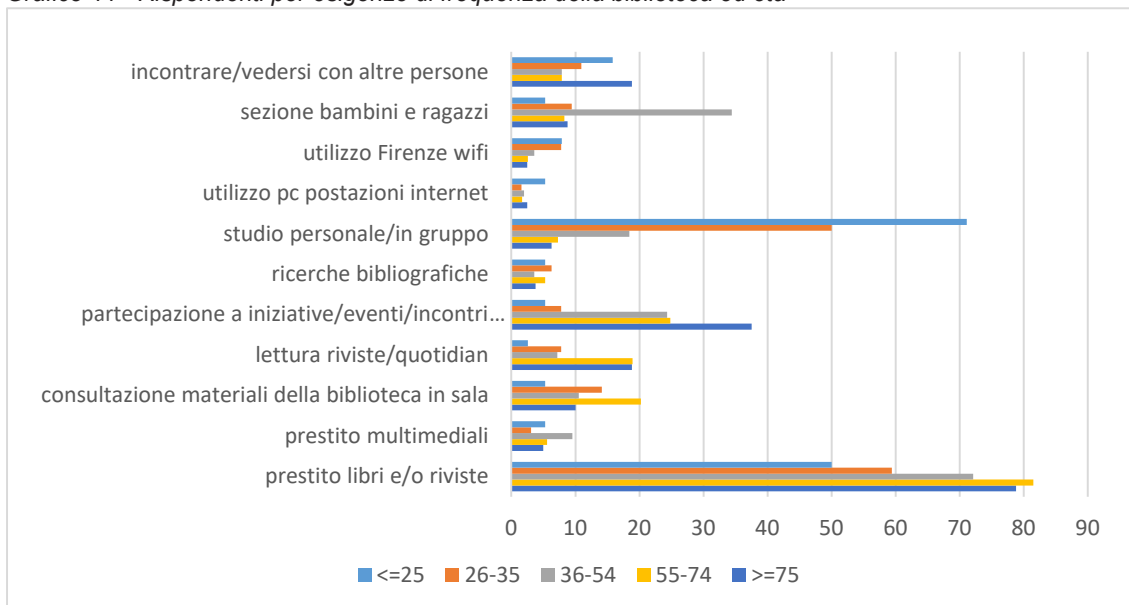
| Esigenza | N | % |
|--|-----|------|
| Prestito libri e/o riviste | 608 | 73,6 |
| Prestito multimediali | 57 | 6,9 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 122 | 14,8 |
| Lettura riviste/quotidiani | 104 | 12,6 |
| Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca | 193 | 23,4 |
| Ricerche bibliografiche | 37 | 4,5 |
| Studio personale/in gruppo | 151 | 18,3 |
| Utilizzo pc postazioni internet | 17 | 2,1 |
| Utilizzo Firenze wifi | 31 | 3,8 |
| Sezione bambini e ragazzi | 151 | 18,3 |
| Incontrare/vedersi con altre persone | 77 | 9,3 |

Grafico 43 - 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 per le classi dai 36 anni in su, con percentuali che superano il 70%; percentuali così alte si rilevano per lo studio personale/di gruppo per i minori di 26 anni, seguiti dai 26-35enni. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca presenta la percentuale più elevata per gli ultrasettantacinquenni. 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 55-74enni rispetto alle altre classi di età, mentre sono i giovani sotto ai 26 anni e gli over 75 a frequentare la biblioteca per incontrare/vedersi con altre persone più degli altri.

Grafico 44 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età






Il baby pit-stop è utilizzato dal 14,6% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi l'86% 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 63,3% e il 54,0% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 20,0% non valuta/non utilizza l'aria condizionata/riscaldamento e il 17,3% non valuta/non utilizza i posti a sedere.

Tabella 29 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

| Aspetti strutturali |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|--|---|--|---|----------------------------------|
| accesso alla biblioteca | 87,0 | 9,8 | 1,2 | 1,9 |
| giorni e orari di apertura | 81,7 | 14,8 | 1,5 | 2,1 |
| silenziosità | 74,9 | 15,0 | 1,6 | 8,5 |
| comfort degli ambienti (ordine, pulizia) | 69,2 | 20,5 | 2,3 | 8,0 |
| comfort degli ambienti (luminosità, areazione) | 61,1 | 26,5 | 3,4 | 9,0 |
| riscaldamento/aria condizionata | 56,1 | 21,4 | 2,5 | 20,0 |
| disponibilità e comodità posti a sedere | 52,8 | 26,3 | 3,6 | 17,3 |
| servizio internet (pc fisso) | 27,2 | 8,2 | 1,2 | 63,3 |
| rete wifi | 34,7 | 8,8 | 2,4 | 54,0 |

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 57,6%, 51,8%, 52,2% di non utilizzo); il 28,0% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 17,4%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 31,6% e la qualità degli eventi dal 31,5%. Il 19,5% non valuta la collocazione del materiale.

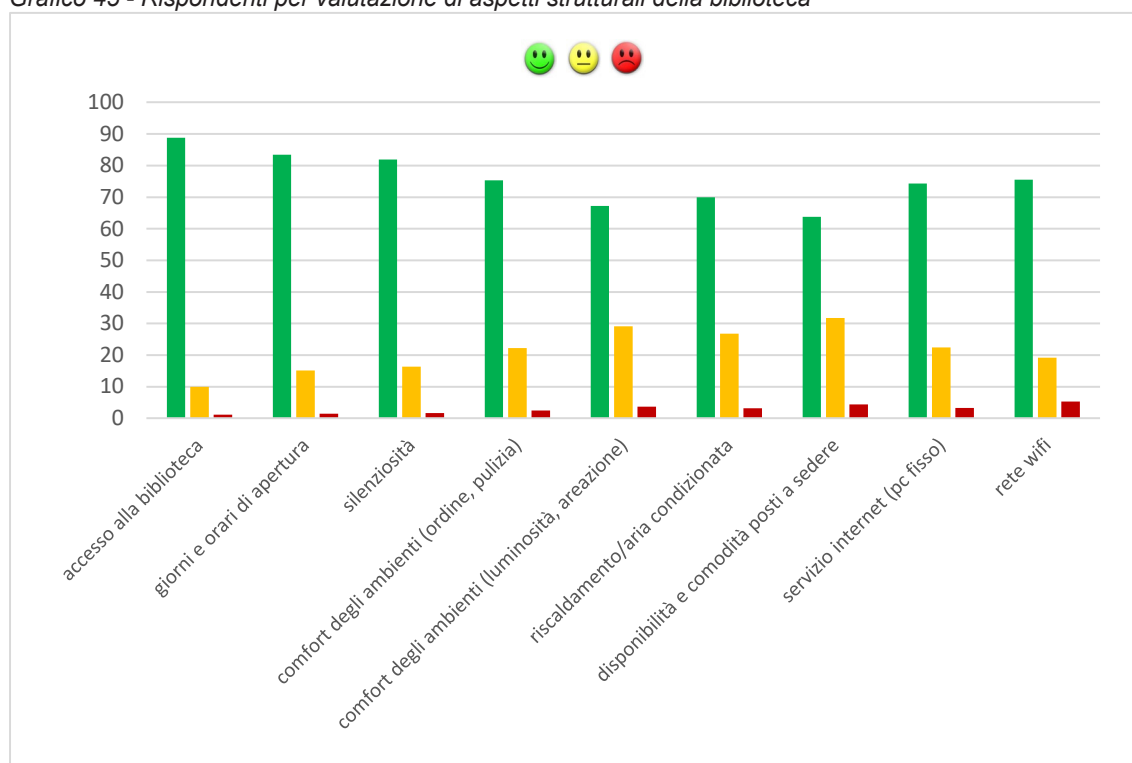
Tabella 30 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

| Servizi |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|--|---|--|---|----------------------------------|
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie | 68,2 | 18,4 | 0,6 | 12,8 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali | 29,9 | 12,1 | 0,4 | 57,6 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi | 39,2 | 8,5 | 0,5 | 51,8 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste | 35,7 | 11,1 | 1,0 | 52,2 |
| tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro) | 74,8 | 7,6 | 0,1 | 17,4 |
| tempi di risposta del prestito interbibliotecario | 60,4 | 10,9 | 0,7 | 28,0 |
| collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza) | 59,6 | 20,1 | 0,8 | 19,5 |
| competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne) | 83,1 | 7,3 | 0,8 | 8,8 |
| cortesie del personale | 90,1 | 6,1 | 1,2 | 2,7 |
| chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteche ecc.) | 56,4 | 11,4 | 0,6 | 31,6 |
| qualità iniziative/eventi | 57,3 | 9,6 | 1,7 | 31,5 |
| comunicazione eventi | 67,2 | 11,7 | 2,1 | 19,0 |

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.

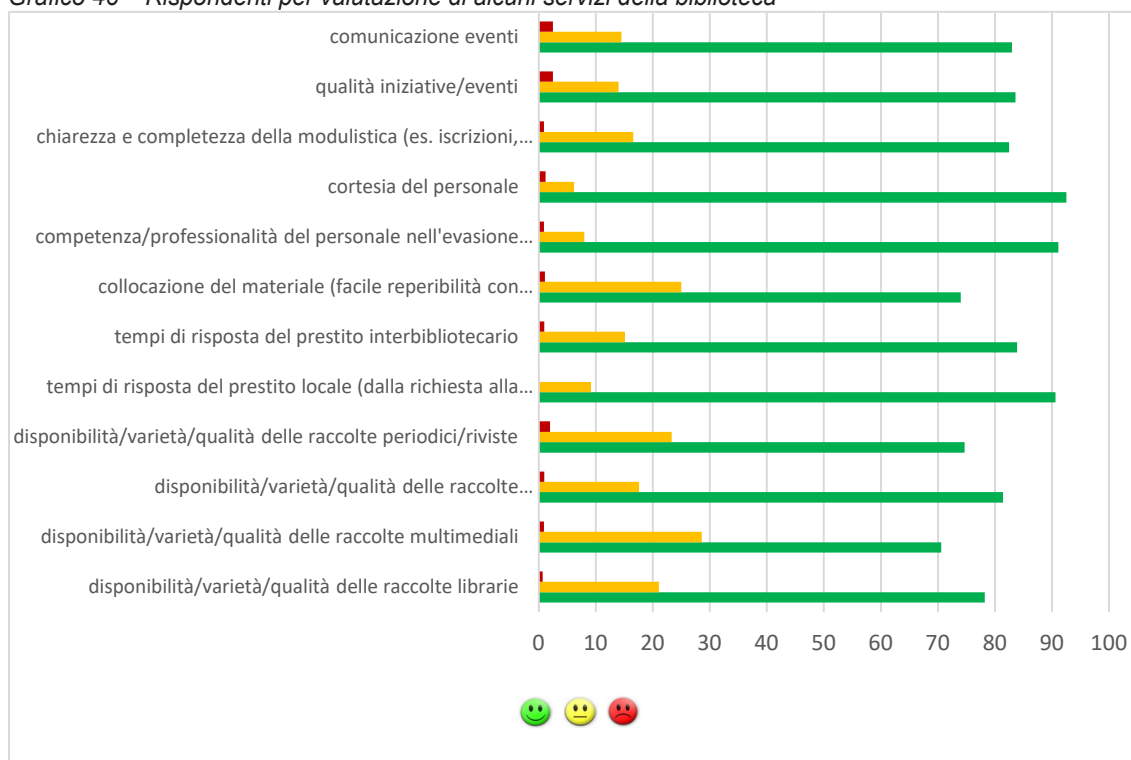
Come si evince dal grafico tutte le valutazioni per gli aspetti strutturali sono ampiamente positive con percentuali che arrivano fino all'88,8% per l'accesso alla biblioteca. I giorni e gli orari di apertura vedono l'83,4% di utenti soddisfatti e la silenziosità l'81,9%; il comfort degli ambienti (ordine e pulizia) ottiene il 75,3% di giudizi positivi, più bassa è la percentuale positiva per luminosità e areazione con il 67,2% e un 3,7% di giudizi negativi. Anche se non sono molto utilizzati, il servizio internet e la wi-fi hanno ricevuto valutazioni positive rispettivamente pari a 74,3% e 75,5%. L'aspetto valutato meno positivamente è la disponibilità dei posti a sedere con il 63,8% di 'faccine sorridenti' e il 4,4% di giudizi negativi.

Grafico 45 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



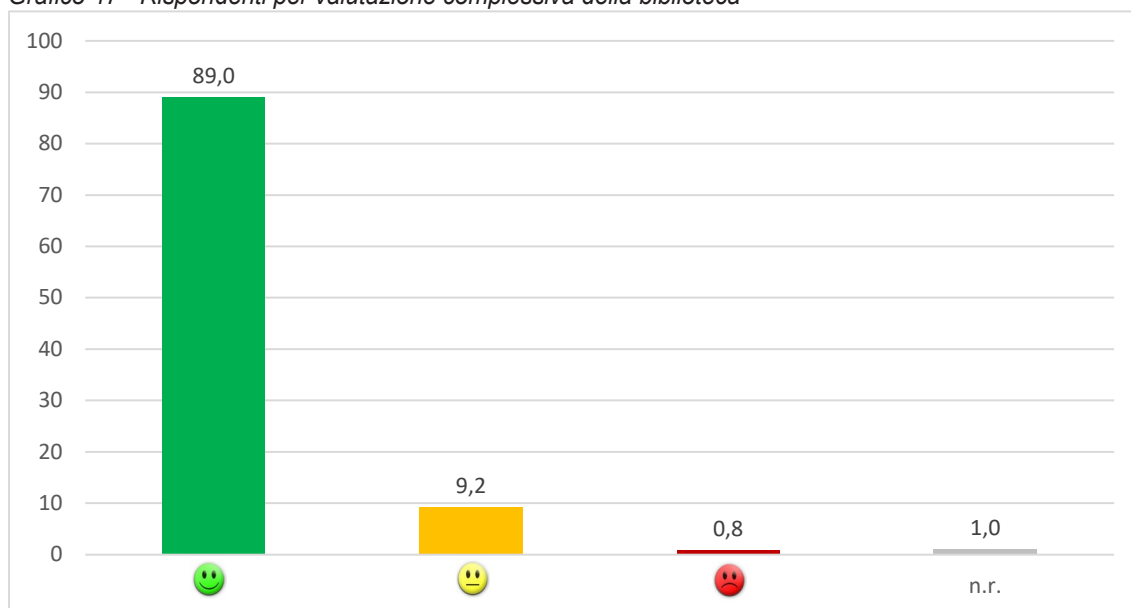
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono nel complesso positive. I tempi di risposta del prestito locale mostrano il 90,6% di 'faccine sorridenti'. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente dal 92,5% e dal 91,1% degli utenti; il prestito interbibliotecario ha ricevuto l'83,9% di giudizi positivi; la qualità delle iniziative/eventi della biblioteca l'83,6% e la comunicazione degli eventi l'83,0%. Risultano nel complesso buone anche le risposte positive per la disponibilità/varietà/qualità dei diversi materiali, i multimediali ricevono la quota più bassa di valutazioni positive (70,6%).

Grafico 46 – 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'89,0% ha dato una valutazione positiva, il 9,2% ha dato una valutazione intermedia, mentre soltanto lo 0,8% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 47 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Palagio di Parte Guelfa

In sintesi

- *Utenza mediamente più adulta con prevalenza delle età superiori ai 55 anni*
- *Alta percentuale di laureati e di occupati autonomi 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 alcuni aspetti strutturali (in particolare luminosità/areazione e posti a sedere)*

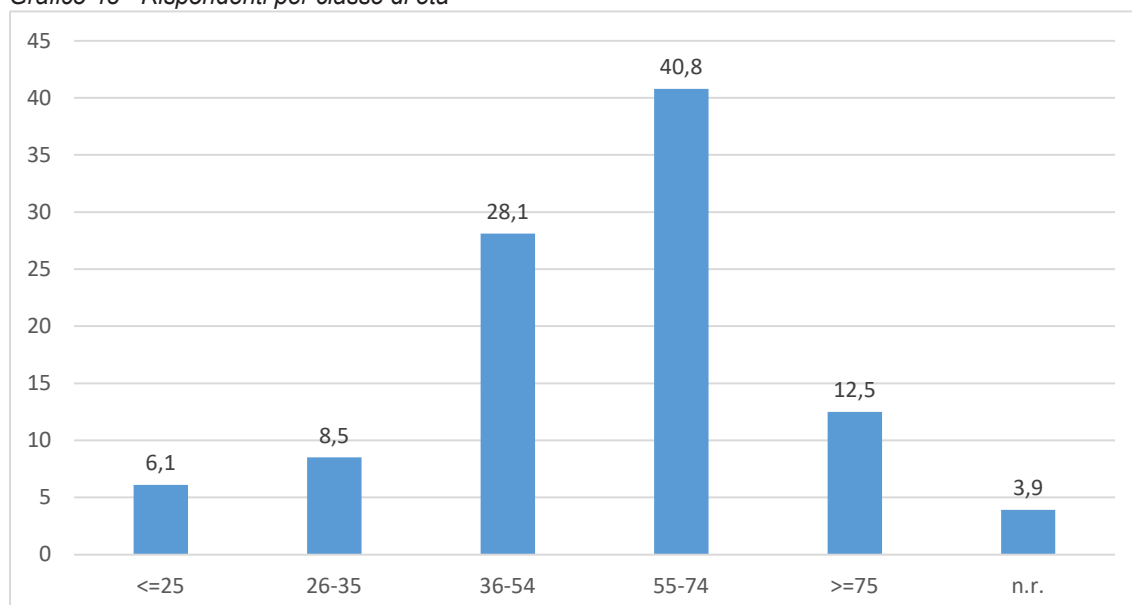
Per la Biblioteca Palagio di Parte Guelfa hanno risposto 928 frequentatori abituali (tutti attraverso il questionario online). Corrisponde al 7,5% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (59,7%), il 36,4% è di genere maschile e il 3,6%, invece, non specifica.

Tabella 31 - Rispondenti per genere

| | Frequenza | Percentuale |
|----------------------------|-----------|-------------|
| F | 554 | 59,7 |
| M | 338 | 36,4 |
| altro | 3 | 0,3 |
| preferisco non dichiararlo | 33 | 3,6 |
| Totale | 928 | 100,0 |

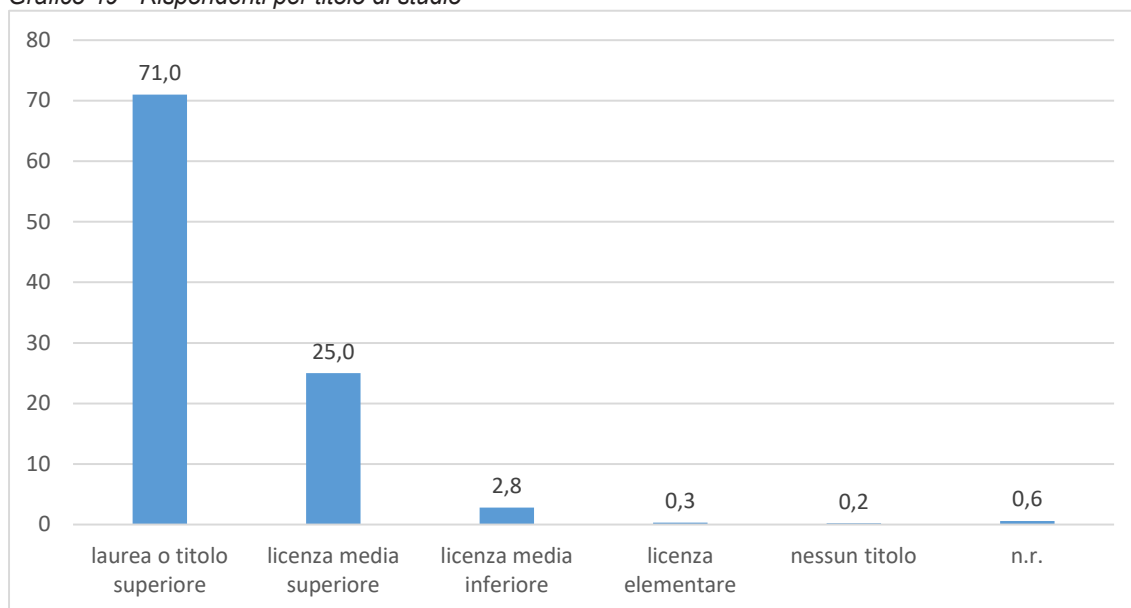
Per età si osserva una prevalenza dei 55-74enni (40,8%), seguiti dalla classe 36-54 anni con il 28,1%. Troviamo poi gli ultra75enni con il 12,5%, i 26-35enni (8,5%) e infine, in netta minoranza, i minori di 26 anni (6,1%).

Grafico 48 - Rispondenti per classe di età



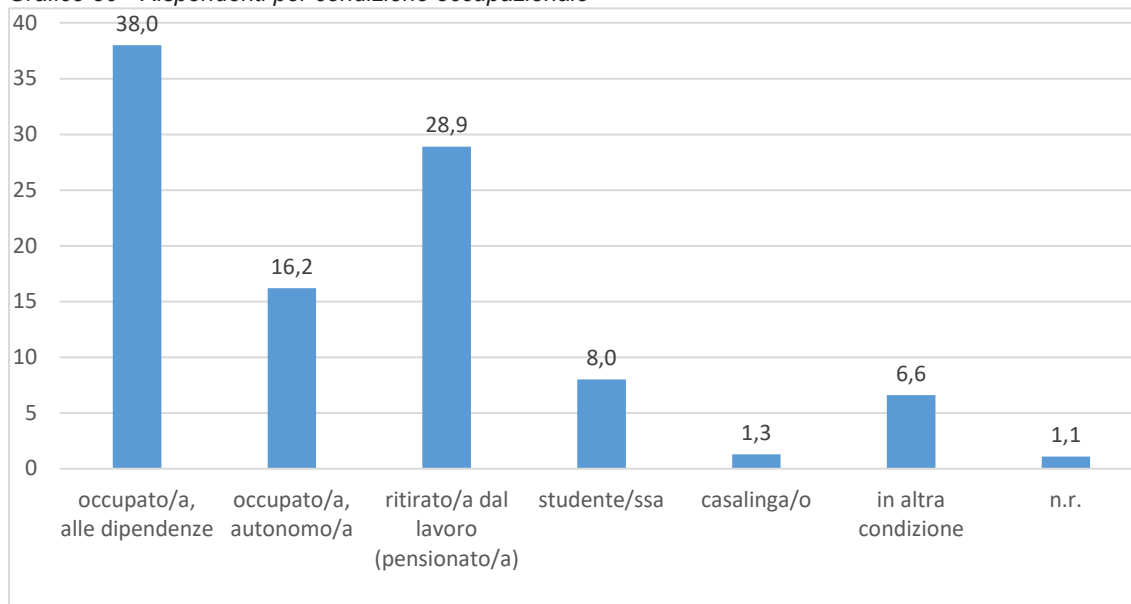
Per quanto riguarda il titolo di studio, si nota che il 71,0% dei rispondenti ha conseguito la laurea o un titolo superiore e il 25,0% ha un diploma. Il restante 4,0% si distribuisce tra le altre modalità.

Grafico 49 - Rispondenti per titolo di studio



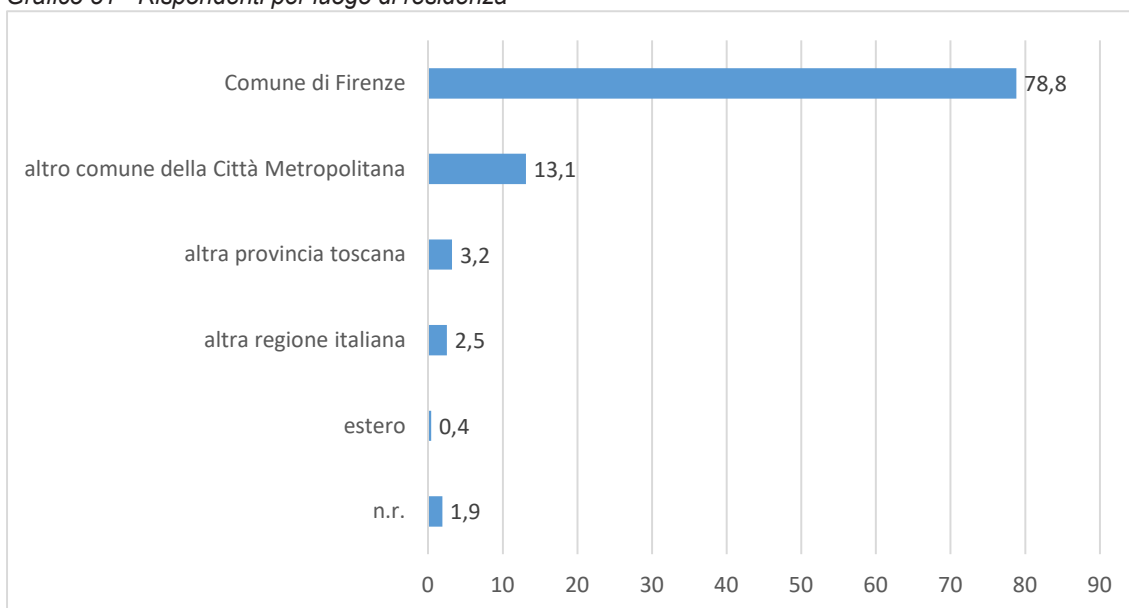
Parlando invece della condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria degli occupati alle dipendenze (38,0%); seguono i pensionati (28,9%) e occupati autonomi (16,2%). Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti costituiscono l'8,0% del totale mentre il 6,6% si dichiara in altra condizione professionale.

Grafico 50 - Rispondenti per condizione occupazionale



Il 78,8% dei rispondenti risiede nel Comune di Firenze; il 13,1% risiede nei comuni limitrofi; con il 3,2% abbiamo i rispondenti che provengono da un'altra provincia toscana e con il 2,5% quelli che provengono da un'altra regione italiana; coloro che risiedono all'estero sono soltanto lo 0,4%.

Grafico 51 - Rispondenti per luogo di residenza



Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati.

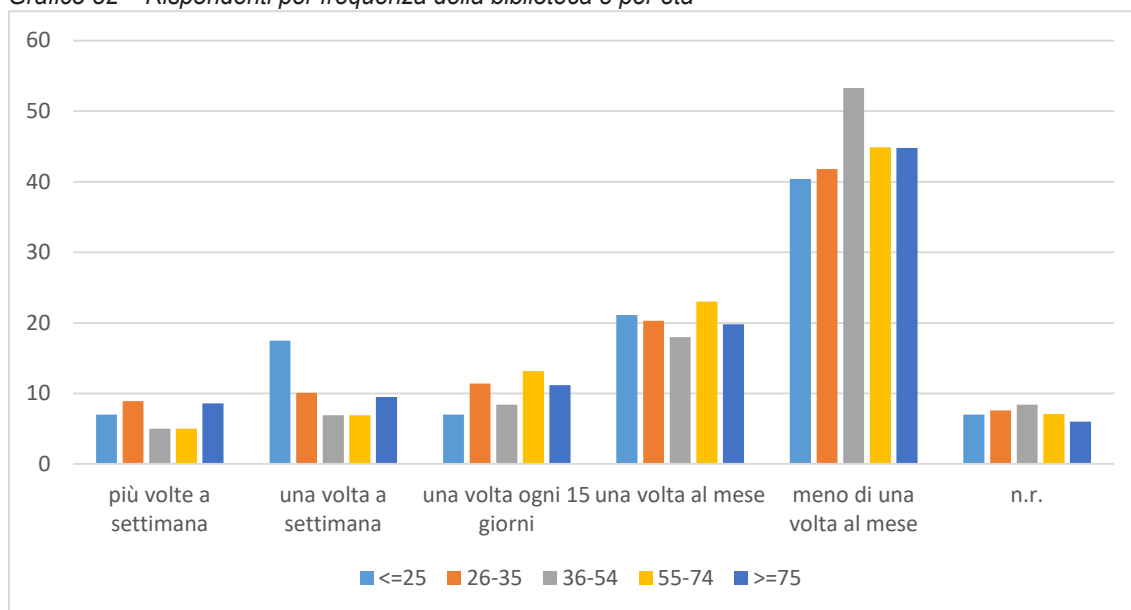
La maggior parte dei rispondenti frequenta la biblioteca raramente, infatti risulta pari al 46,4% la quota di coloro che dichiarano di recarsi meno di una volta al mese e al 20,9% quella di coloro che la frequentano una volta al mese. Le altre percentuali sono inferiori all'11,0%: una volta ogni 15 giorni 10,9%, una volta a settimana 8,3%, più volte a settimana 6,0%.

Tabella 32 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|------------|--------------|
| Più volte a settimana | 56 | 6,0 |
| Una volta a settimana | 77 | 8,3 |
| Una volta ogni 15 giorni | 101 | 10,9 |
| Una volta al mese | 194 | 20,9 |
| Meno di una volta al mese | 431 | 46,4 |
| Non rispondenti | 69 | 7,4 |
| Totale | 928 | 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 presentano percentuali superiori alla media (53,3%). I più giovani si recano in biblioteca più spesso: i minori di 26 anni soprattutto 'una volta a settimana' (17,5%), i 26-35enni presentano percentuali superiori alla media nella frequentazione 'più volte a settimana' (8,9%). Invece, la classe dei 55-74enni supera le altre per la frequentazione di 'una volta ogni 15 giorni' e 'una volta al mese' (13,2% e 23,0% rispettivamente).

Grafico 52 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

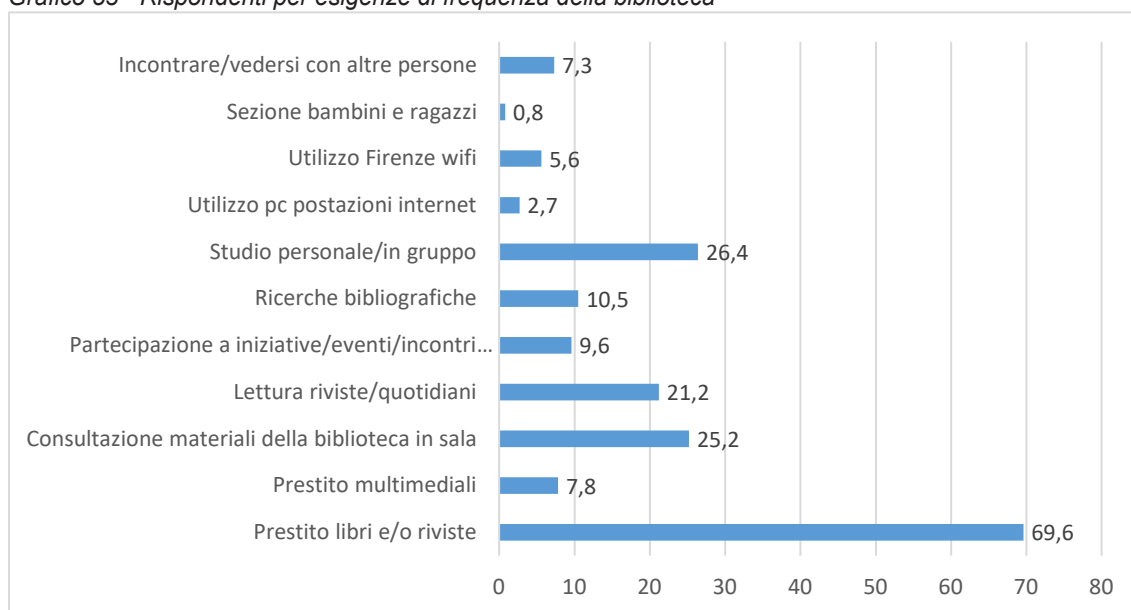


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 69,6% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio personale con il 26,4%; con una percentuale del 25,2% le persone frequentano la biblioteca per la consultazione del materiale della biblioteca in sala; troviamo poi la lettura di riviste/quotidiani con il 21,2%. 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 7,3%; il prestito multimediale riceve il 7,8%; troviamo poi le ricerche bibliografiche con il 10,5% che solitamente è un'esigenza meno utilizzata. Infine, la wifi con il 5,6% e l'utilizzo dei pc con postazione utilizzata solo dal 2,7% e la sezione bambini e ragazzi è praticamente inutilizzata.

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

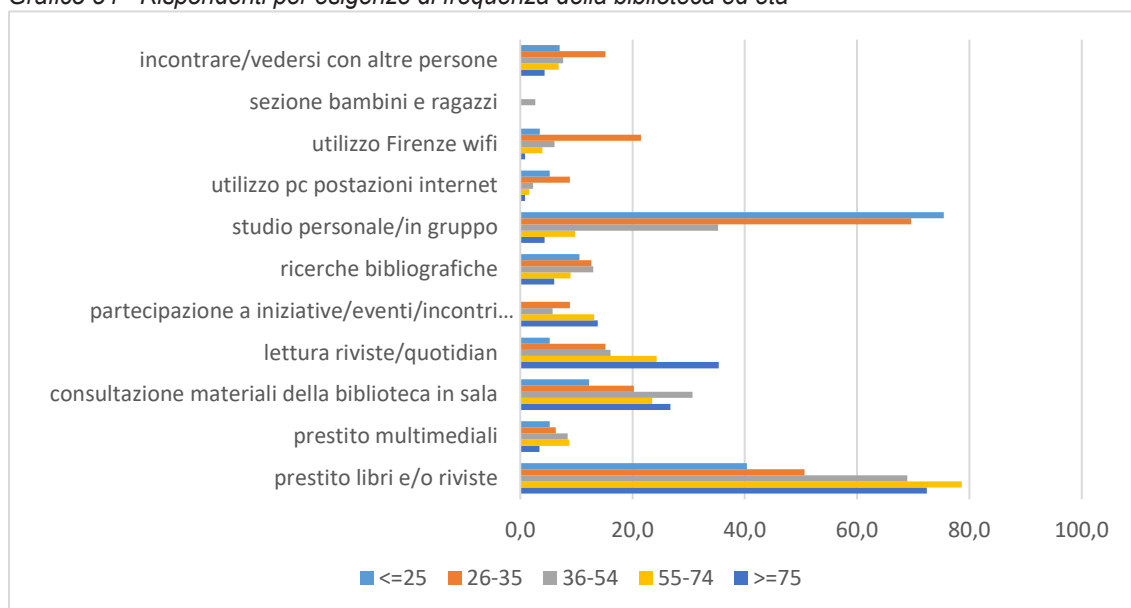
| Esigenza | N | % |
|--|-----|------|
| Prestito libri e/o riviste | 646 | 69,6 |
| Prestito multimediali | 72 | 7,8 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 234 | 25,2 |
| Lettura riviste/quotidiani | 197 | 21,2 |
| Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca | 89 | 9,6 |
| Ricerche bibliografiche | 97 | 10,5 |
| Studio personale/in gruppo | 245 | 26,4 |
| Utilizzo pc postazioni internet | 25 | 2,7 |
| Utilizzo Firenze wifi | 52 | 5,6 |
| Sezione bambini e ragazzi | 7 | 0,8 |
| Incontrare/vedersi con altre persone | 68 | 7,3 |

Grafico 53 - 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 69,0% a un massimo del 78,6% per i 55-74enni; i giovani fino a 35 anni si recano in biblioteca prevalentemente per lo studio personale/di gruppo (75,4% i minori di 26 anni e 69,6% i 26-35enni). La consultazione del materiale in sala è utilizzata soprattutto dagli utenti fra 36 e 54 anni di età, mentre la lettura di riviste/quotidiani da quelli sopra i 54 anni e in particolare dagli over 75. Le ricerche bibliografiche vedono maggior utenza fra 26-54enni, mentre è soprattutto la classe dai 26 ai 35 anni a recarsi in biblioteca per incontrare/vedersi con altre persone più delle altre.




Grafico 54 - 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 63,8% e il 53,2% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 16,6% non utilizza/non valuta l'aria condizionata/riscaldamento e il 15,0% i posti a sedere.

Tabella 34 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

| Aspetti strutturali |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|--|---|--|---|----------------------------------|
| accesso alla biblioteca | 89,1 | 8,1 | 0,8 | 2,0 |
| giorni e orari di apertura | 79,7 | 16,1 | 1,3 | 2,9 |
| silenziosità | 77,4 | 14,9 | 2,6 | 5,2 |
| comfort degli ambienti (ordine, pulizia) | 70,4 | 20,4 | 2,5 | 6,8 |
| comfort degli ambienti (luminosità, areazione) | 55,5 | 31,7 | 4,6 | 8,2 |
| riscaldamento/aria condizionata | 55,7 | 24,2 | 3,4 | 16,6 |
| disponibilità e comodità posti a sedere | 51,4 | 29,3 | 4,3 | 15,0 |
| servizio internet (pc fisso) | 23,8 | 10,6 | 1,8 | 63,8 |
| rete wifi | 32,7 | 12,1 | 2,0 | 53,2 |

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali e le raccolte librerie/multimediali per bambini (rispettivamente con 60,0% e 74,4% di non utilizzo) mentre si ferma al 50,3% il non utilizzo delle raccolte di periodici/riviste; il 30,7% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 20,3%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 34,3%; la qualità degli eventi dal 47,8% e la comunicazione eventi dal 38,7%.

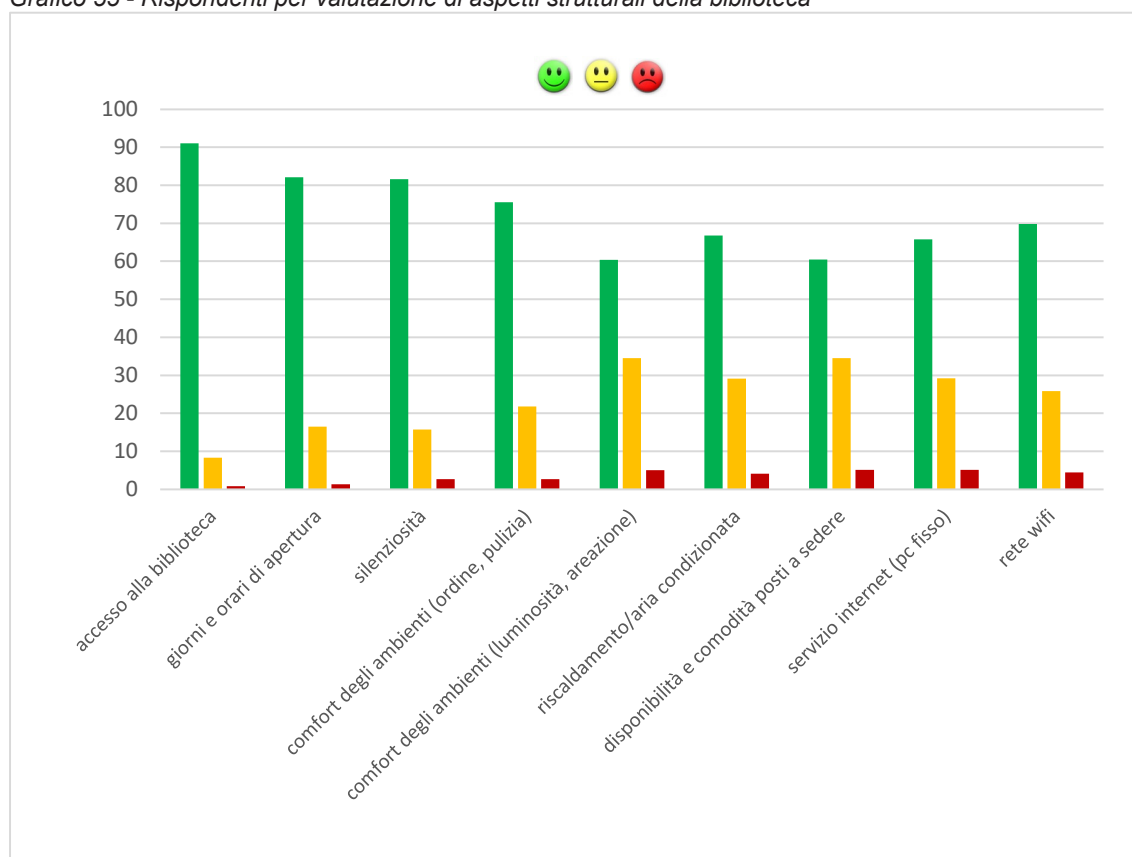
Tabella 35 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

| Servizi |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|---|---|--|---|----------------------------------|
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie | 68,3 | 16,7 | 1,0 | 14,0 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali | 27,6 | 11,4 | 1,0 | 60,0 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi | 18,0 | 6,1 | 1,5 | 74,4 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste | 38,4 | 10,2 | 1,1 | 50,3 |
| tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro) | 70,8 | 8,4 | 0,5 | 20,3 |
| tempi di risposta del prestito interbibliotecario | 58,4 | 10,1 | 0,8 | 30,7 |
| collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza) | 55,2 | 20,6 | 1,6 | 22,6 |
| competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne) | 83,2 | 7,2 | 0,1 | 9,5 |
| cortesie del personale | 88,9 | 6,3 | 0,2 | 4,6 |
| chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.) | 53,0 | 11,9 | 0,9 | 34,3 |
| qualità iniziative/eventi | 37,1 | 13,0 | 2,0 | 47,8 |
| comunicazione eventi | 42,7 | 15,3 | 3,3 | 38,7 |

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.

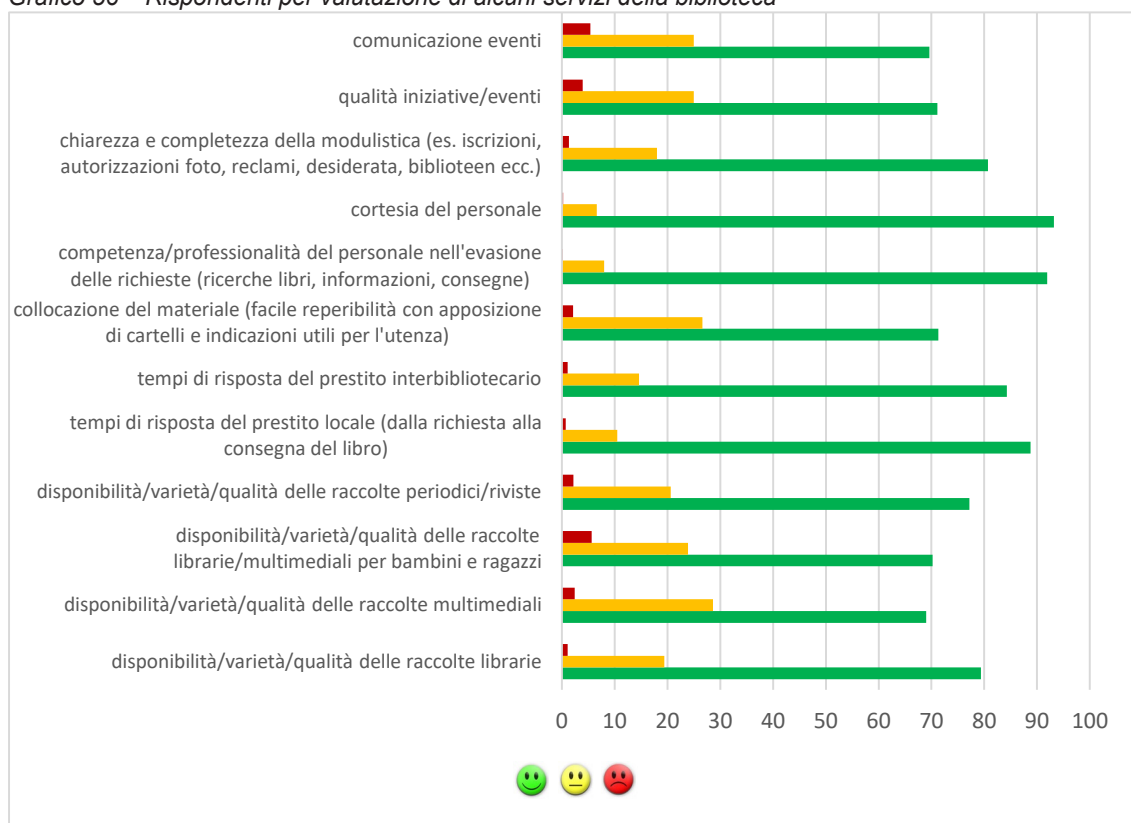
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali ottengono prevalentemente valutazioni positive. La percentuale più elevata risulta il 91,0% di 'faccine sorridenti' per l'accesso alla biblioteca, seguita dall'82,1% per i giorni e gli orari di apertura. Buona la silenziosità che riporta l'81,6% di utenti soddisfatti. Luminosità e areazione e la disponibilità dei posti a sedere sono gli aspetti con la percentuale di valutazioni positive minore, attorno al 60,0% e hanno una percentuale del 34,5% di giudizi intermedi; migliori i giudizi positivi assegnati al comfort degli ambienti per ordine e pulizia (75,5%) e riscaldamento/aria condizionata (66,8%). Le valutazioni positive per internet da pc fisso e wifi si aggirano tra il 65-69,0%. Le quote più alte di giudizi negativi risultano circa il 5,0%.

Grafico 55 - 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 con percentuali rispettivamente del 93,2% e 91,9%; bene anche i tempi di risposta del prestito locale (88,8%) e il prestito interbibliotecario (84,3%). Si rilevano poi giudizi positivi al di sopra del 70,0% per tutti gli altri servizi, ad eccezione della comunicazione eventi (69,6%) e disponibilità di raccolte multimediali (69,0%). Le percentuali dei giudizi negativi più alte sono attorno al 5,5%.

Grafico 56 – 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'86,6% ha dato una valutazione positiva, il 12,0% ha dato una valutazione intermedia, mentre soltanto lo 0,1% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 57- Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca del Galluzzo

In sintesi

- Percentuale di utenza femminile più alta rispetto alla media, numerose le classi dei 36-54 e 55-74 anni e titolo di studio mediamente più basso;
- Prevalenza di utenti residenti nel Comune di Firenze, con una quota più elevata di utenti provenienti dall'area metropolitana;
- Prevalentemente usata per prestito libri e sezione di bambini e ragazzi, meno utilizzata per le iniziative/eventi, lo studio e per incontrare/vedersi con altre persone;
- Giudizio complessivo al di sotto della media, in particolare valutazioni più basse per giorni e orari di apertura, disponibilità delle raccolte ed eventi organizzati

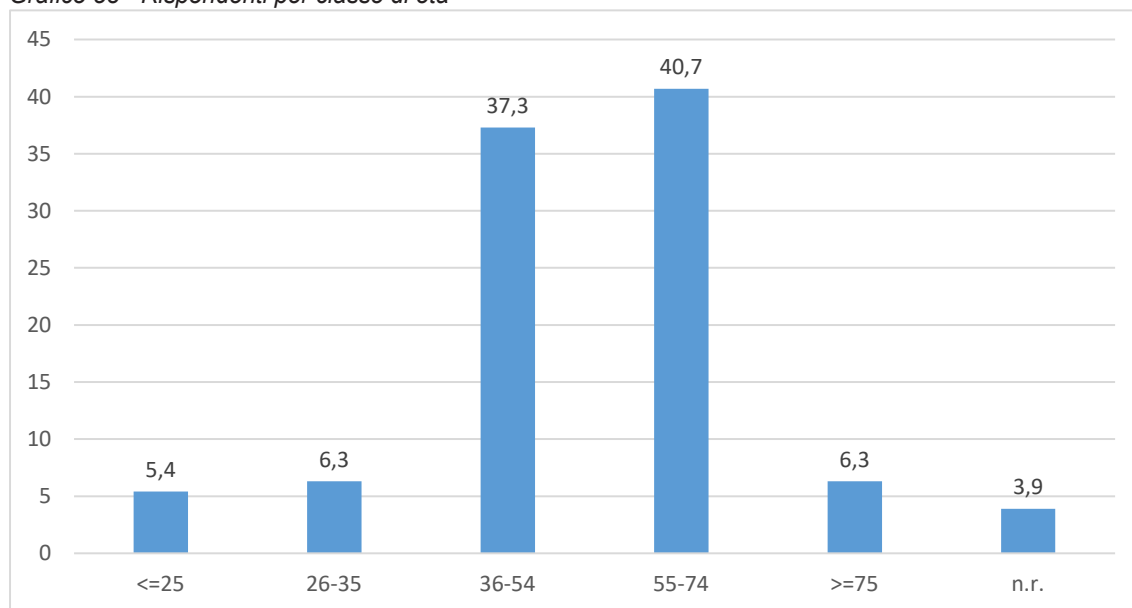
La Biblioteca del Galluzzo ha raccolto 332 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 2,7% dei rispondenti totali. Il 72,6% dei rispondenti è di genere femminile, il 25,3% è di genere maschile e il 2,1%, invece, preferisce non dichiararlo.

Tabella 36 - Rispondenti per genere

| | Frequenza | Percentuale |
|----------------------------|-----------|-------------|
| F | 241 | 72,6 |
| M | 84 | 25,3 |
| altro | 0 | 0,0 |
| preferisco non dichiararlo | 7 | 2,1 |
| Totale | 332 | 100,0 |

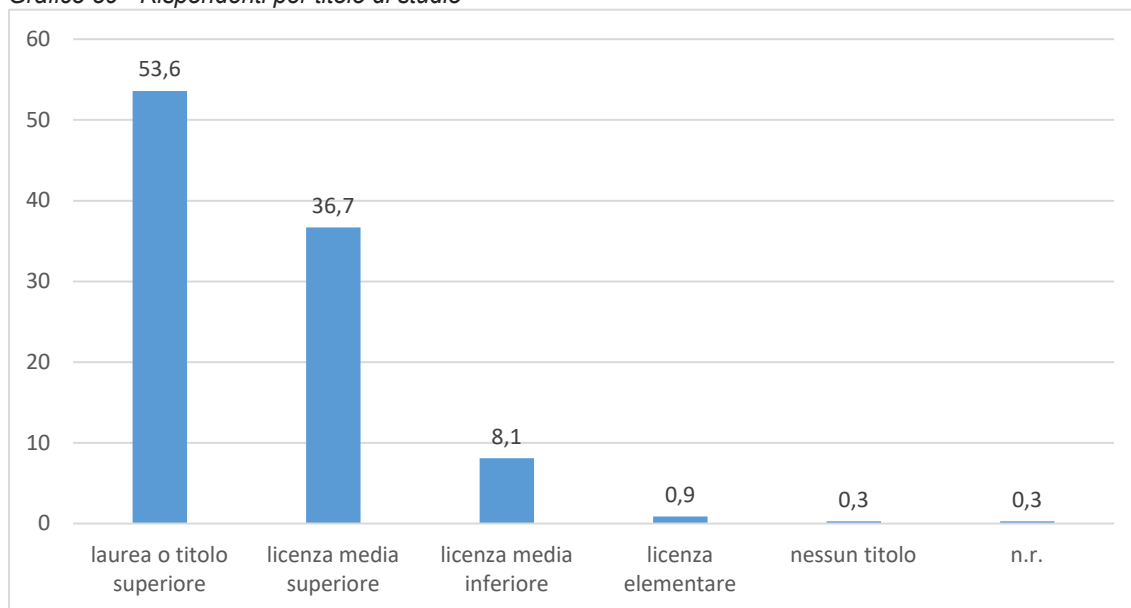
Il 40,7% dei rispondenti totali fa parte della classe 55-74 anni e il 37,3% rientra nella classe dei 36-54enni. Abbiamo poi i più anziani con una percentuale del 6,3%, i 26-35enni sempre con il 6,3% e infine i più giovani con il 5,4%.

Grafico 58 - Rispondenti per classe di età



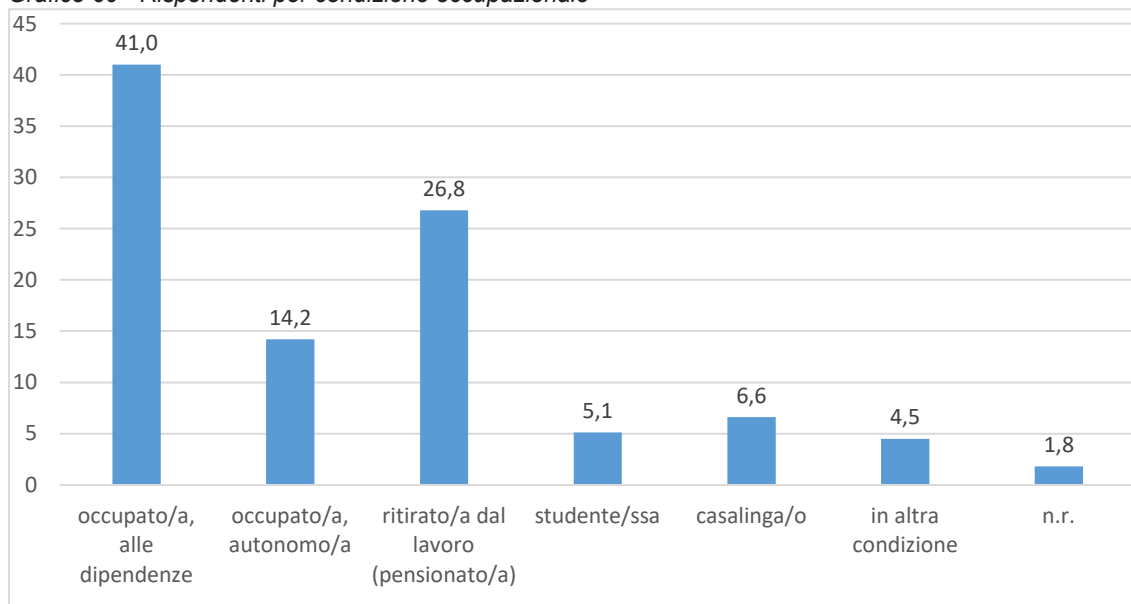
Il 53,6% dei rispondenti possiede una laurea o un titolo superiore, il 36,7% ha conseguito la licenza media superiore, l'8,1% ha la licenza media inferiore. Le altre percentuali sono minime.

Grafico 59 - Rispondenti per titolo di studio



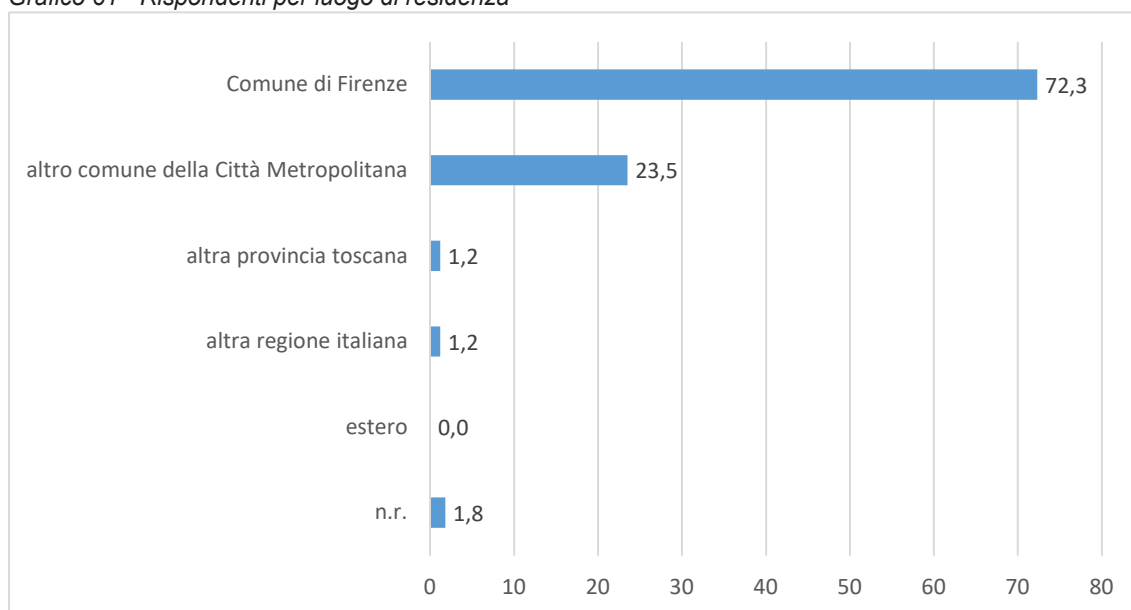
Per condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria degli occupati alle dipendenze (41,0%), seguono i pensionati (26,8%) e gli occupati autonomi (14,2%). Gli studenti, le/i casalinghe/i e coloro che sono in altre condizioni sono rispettivamente il 5,1%, il 6,6% e il 4,5% dei rispondenti.

Grafico 60 - Rispondenti per condizione occupazionale



Circa i 3/4 dei rispondenti risiede a Firenze (72,3%) mentre il 23,5% in altri comuni della provincia. Residuali sono le quote di coloro che risiedono altrove.

Grafico 61 - 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 38,6% la frequenta meno di una volta al mese e il 31,9% 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 5,0%: una volta a settimana 3,9%, più volte a settimana 4,2%.

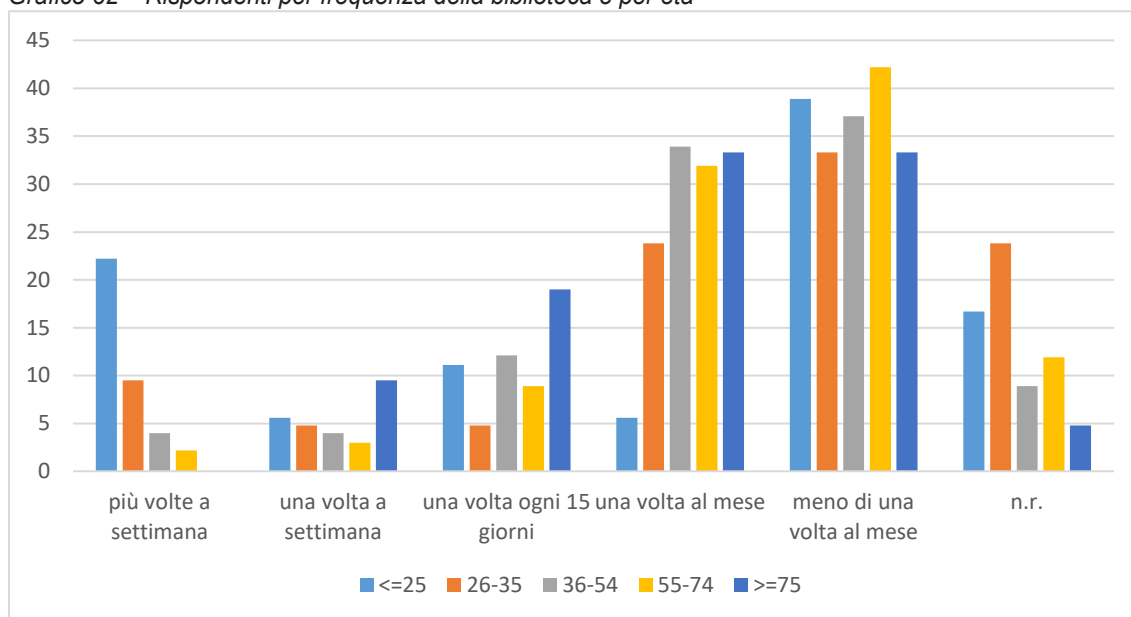
Tabella 37 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|-----|-------|
| Più volte a settimana | 14 | 4,2 |
| Una volta a settimana | 13 | 3,9 |
| Una volta ogni 15 giorni | 34 | 10,2 |
| Una volta al mese | 106 | 31,9 |
| Meno di una volta al mese | 128 | 38,6 |
| Non rispondenti | 37 | 11,1 |
| Totale | 332 | 100,0 |

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente¹. Si conferma che tutte le classi di età frequentano prevalentemente la biblioteca meno di una volta al mese o una volta al mese. I 36-54enni sono la classe che riporta la quota più alta per 'una volta al mese'; gli ultra75enni registrano la medesima percentuale per 'una volta al mese' e 'meno di una volta al mese', cioè il 33,3% e rappresentano anche la quota più elevata per la frequenza di 'una volta a settimana' e 'una volta ogni 15 giorni' (9,5% e 19,0% rispettivamente). Tra i frequentatori più assidui prevalgono i più giovani: il 22,2% per i minori di 25 anni e il 9,5% per i 26-35enni frequentano più volte alla settimana.

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

Grafico 62 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

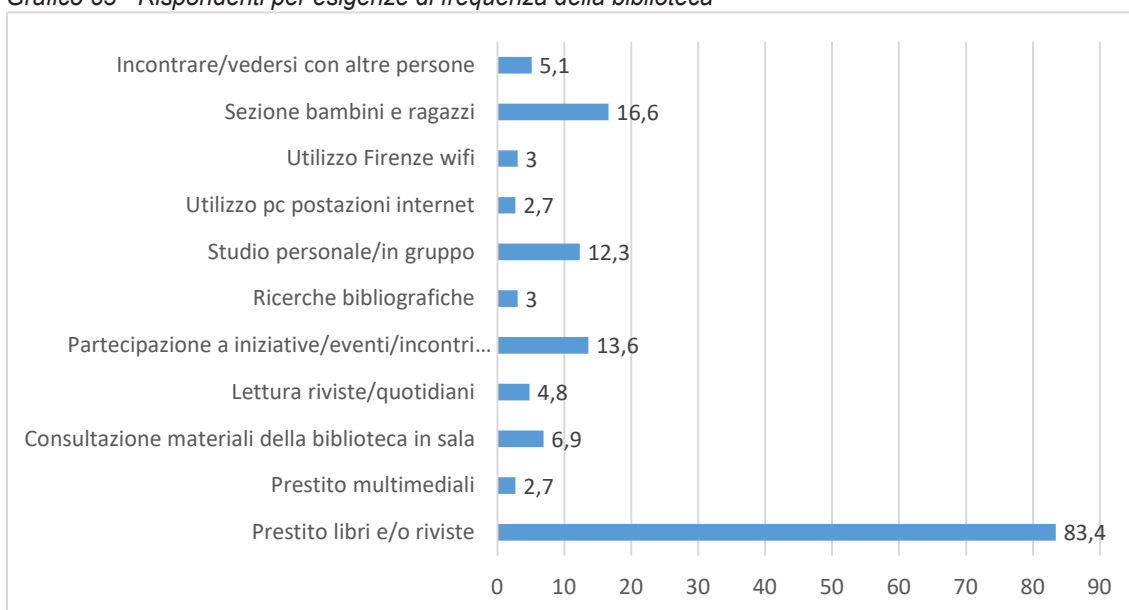


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale dell'83,4% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo l'utilizzo della sezione per bambini e ragazzi con il 16,6%; la partecipazione ad eventi /iniziative/incontri organizzati dalla biblioteca e lo studio personale/di gruppo utilizzati da quote di rispondenti tra il 12 e il 14%. La biblioteca è utilizzata dal 6,9% degli utenti per la consultazione di materiali in sala, dal 5,1% per incontrare/vedersi con altre persone e dal 4,8% per la lettura di riviste/quotidiani. Le altre esigenze risultano poco utilizzate e stanno al di sotto del 3,0%.

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

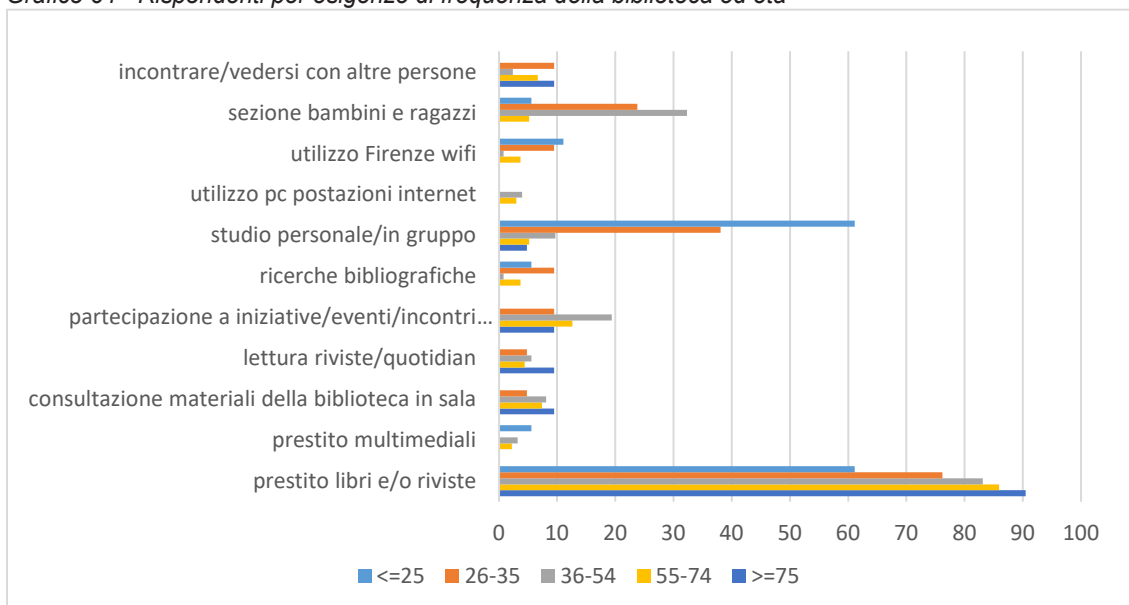
| Esigenza | N | % |
|--|-----|------|
| Prestito libri e/o riviste | 277 | 83,4 |
| Prestito multimediali | 9 | 2,7 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 23 | 6,9 |
| Lettura riviste/quotidiani | 16 | 4,8 |
| Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca | 45 | 13,6 |
| Ricerche bibliografiche | 10 | 3,0 |
| Studio personale/in gruppo | 41 | 12,3 |
| Utilizzo pc postazioni internet | 9 | 2,7 |
| Utilizzo Firenze wifi | 10 | 3,0 |
| Sezione bambini e ragazzi | 55 | 16,6 |
| Incontrare/vedersi con altre persone | 17 | 5,1 |

Grafico 63 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età². Il prestito di libri è sicuramente l'esigenza prioritaria per tutte le classi di età. I giovani fino a 35 anni di età registrano quote molto superiori alle altre classi per lo studio personale/di gruppo ma, diversamente da altre biblioteche, non superiori al prestito. La sezione dedicata ai bambini è prevalentemente utilizzata dai 26-35enni e 36-54enni. I più anziani rilevano percentuali superiori alla media nell'incontrare/vedersi con altre persone (9,5% come i 26-35enni) mentre la partecipazione a iniziative/eventi vede la quota massima fra i 36-54enni (19,4%).

Grafico 64 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età






2 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, l'11% di questi fa uso anche del baby pit stop e si ritiene molto soddisfatto del servizio nell'83% dei casi.

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 63,3% e il 57,2% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 19,0% non utilizza posti a sedere mentre il 20,2% non utilizza l'aria condizionata/riscaldamento. Quote comprese tra l'8% e l'11% non valutano la silenziosità e il comfort degli ambienti. Gli altri aspetti hanno percentuali di non utilizzo relativamente più basse.

Tabella 39 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

| Aspetti strutturali |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|--|---|--|---|----------------------------------|
| accesso alla biblioteca | 88,6 | 6,9 | 1,5 | 3,0 |
| giorni e orari di apertura | 58,1 | 33,1 | 4,8 | 3,9 |
| silenziosità | 75,6 | 10,5 | 2,7 | 11,1 |
| comfort degli ambienti (ordine, pulizia) | 77,1 | 13,3 | 1,2 | 8,4 |
| comfort degli ambienti (luminosità, areazione) | 68,7 | 20,5 | 0,9 | 9,9 |
| riscaldamento/aria condizionata | 63,9 | 15,1 | 0,9 | 20,2 |
| disponibilità e comodità posti a sedere | 53,6 | 26,5 | 0,9 | 19,0 |
| servizio internet (pc fisso) | 25,0 | 9,0 | 2,7 | 63,3 |
| rete wifi | 29,8 | 11,1 | 1,8 | 57,2 |

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali e le raccolte di periodici/riviste che rispettivamente con 65,1% e 59,9% di non utilizzo riportano valori superiori alla media, seguiti dalle raccolte per bambini e ragazzi non usate dal 47,9% di utenti. Il 44,3% non partecipa alle iniziative/eventi della biblioteca e il 16,6% non valuta la collocazione del materiale. Il 20,5% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 9,9%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 34,0% e la comunicazione eventi dal 30,1%.

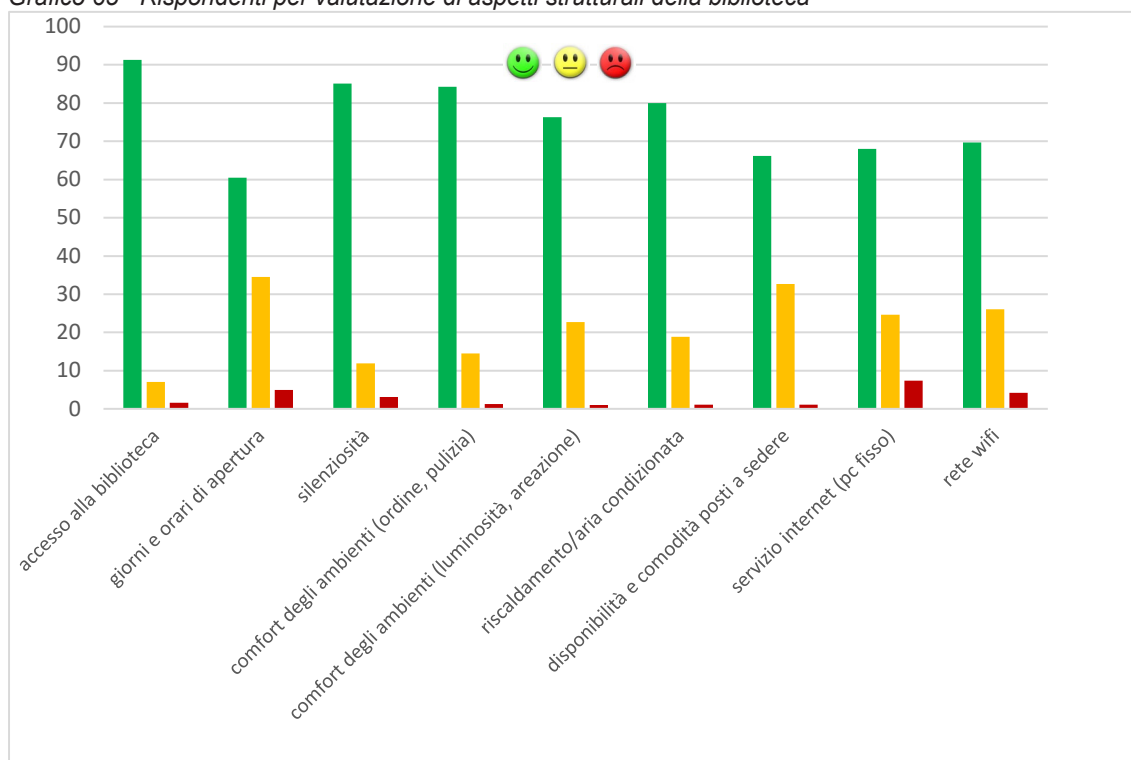
Tabella 40 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

| Servizi |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|---|---|--|---|----------------------------------|
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie | 58,7 | 27,7 | 2,7 | 10,8 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali | 19,9 | 13,6 | 1,5 | 65,1 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi | 38,0 | 12,0 | 2,1 | 47,9 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste | 24,1 | 13,9 | 2,1 | 59,9 |
| tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro) | 80,4 | 9,0 | 0,6 | 9,9 |
| tempi di risposta del prestito interbibliotecario | 67,5 | 11,4 | 0,6 | 20,5 |
| collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza) | 65,1 | 16,6 | 1,8 | 16,6 |
| competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne) | 82,8 | 8,7 | 0,9 | 7,5 |
| cortesìa del personale | 88,0 | 5,1 | 1,5 | 5,4 |
| chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.) | 56,0 | 9,3 | 0,6 | 34,0 |
| qualità iniziative/eventi | 38,6 | 14,8 | 2,4 | 44,3 |
| comunicazione eventi | 53,9 | 12,7 | 3,3 | 30,1 |

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 utilizzzi' il servizio.

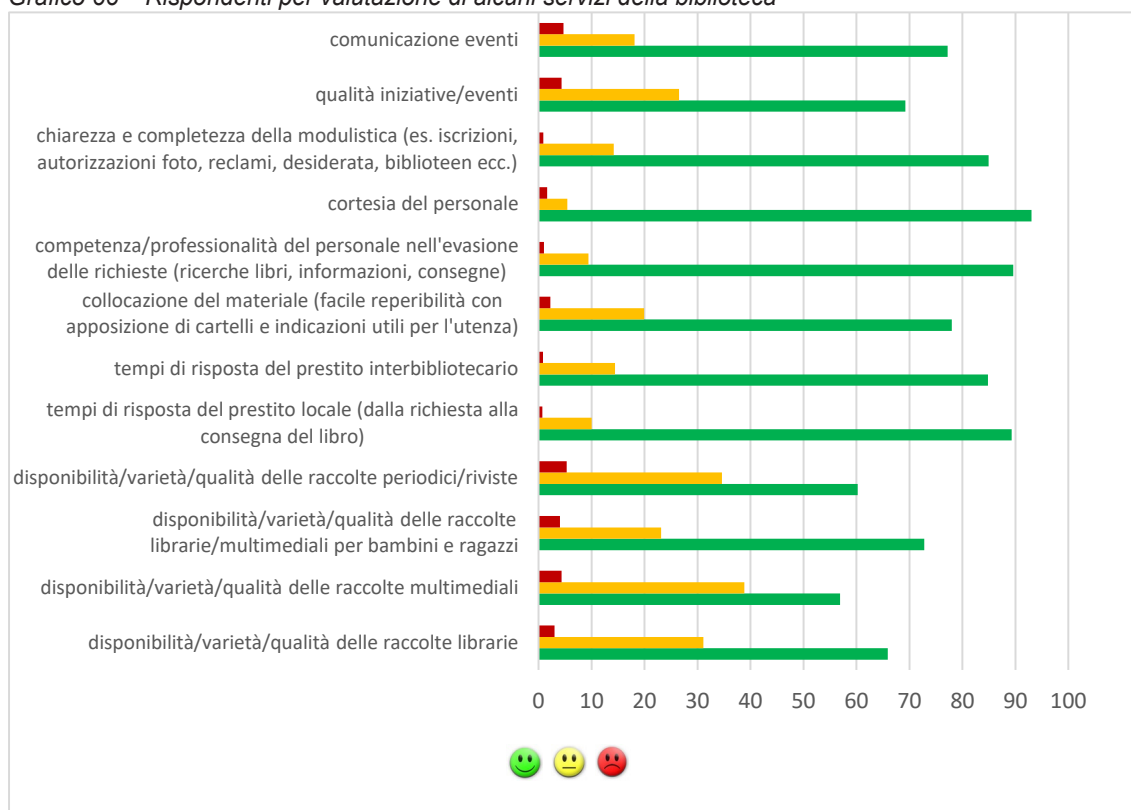
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano in maggioranza risultati positivi con percentuali che arrivano fino al 91,3% per l'accesso alla biblioteca, seguito da silenziosità (85,1%), ordine/pulizia degli ambienti (84,2%) e riscaldamento/aria condizionata (80,0%). Si attestano poco sotto l'80,0% i giudizi positivi per la luminosità/areazione degli ambienti (76,3%). I giorni e gli orari di apertura risultano quelli con la percentuale di risposte positive minore (60,5%) e di conseguenza hanno una maggior quota di giudizi intermedi (34,5%) e giudizi negativi (5,0%). Poco sotto al 70,0% sono le valutazioni positive per il servizio internet (pc fisso) e la rete wifi, anche se poco utilizzati. Il servizio internet presenta la maggior percentuale di giudizi negativi, pari al 7,4%.

Grafico 65 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



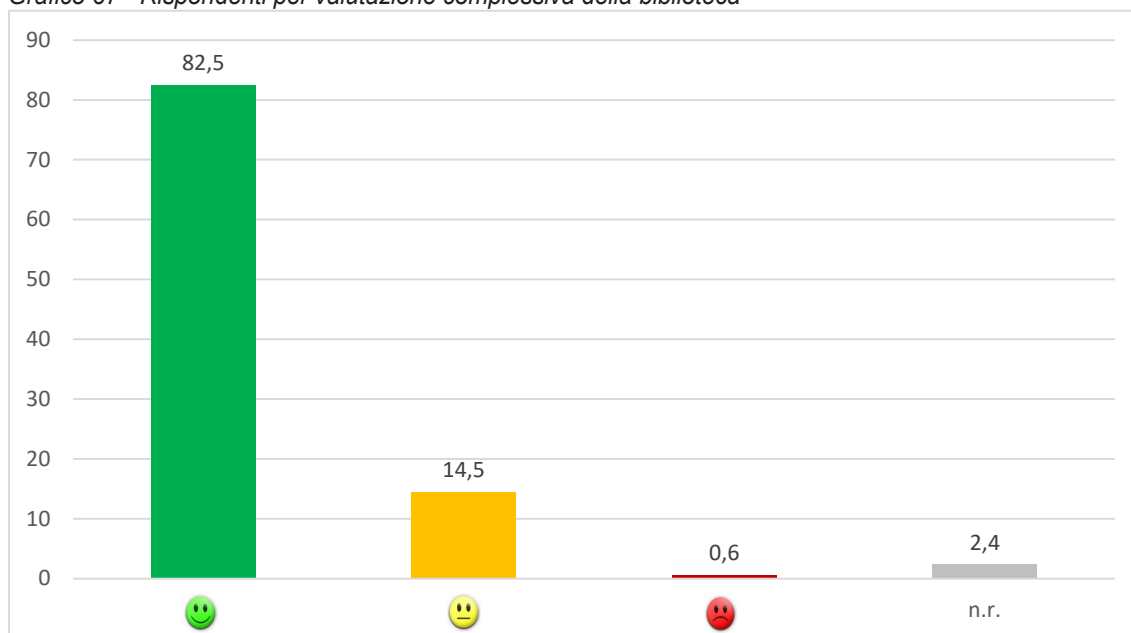
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono sempre molto positive. La cortesia e la competenza del personale sono valutate entrambe positivamente dal 93,0% e 89,6% dei rispondenti; i tempi di risposta del prestito locale e il prestito interbibliotecario riportano rispettivamente l'89,3% e l'84,8% di risposte positive. Molto buoni i giudizi positivi per la modulistica e per la collocazione del materiale (84,9% e 78,0%); la qualità delle iniziative/ eventi della biblioteca ha ricevuto il 69,2% di risposte positive, mentre per la comunicazione degli eventi esse salgono al 77,2%. Le altre valutazioni positive riguardanti la disponibilità dei materiali oscillano da un minimo di 56,9% per i multimediali a 72,8% per le raccolte librerie, presentando infatti i più alti giudizi intermedi con valori attorno al 30,0% e alcuni giudizi negativi tra il 4-5% dei rispondenti.

Grafico 66 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca. L'82,5% ha dato una valutazione positiva, il 14,5% ha dato una valutazione intermedia mentre lo 0,6% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 67 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Villa Bandini

In sintesi:

- *Maggior presenza di utenti pensionati e studenti, con titolo di studio più basso e quasi tutti residenti entro i confini della città metropolitana*
- *Più utilizzata per studio personale/di gruppo*
- *Meno utilizzata per lettura riviste/quotidiani, per consultare materiali in sala e per la partecipazione ad eventi*
- *Valutazione complessiva in linea con la media, fra gli aspetti più critici la luminosità e areazione degli ambienti, l'accesso e la disponibilità/varietà di multimediali.*

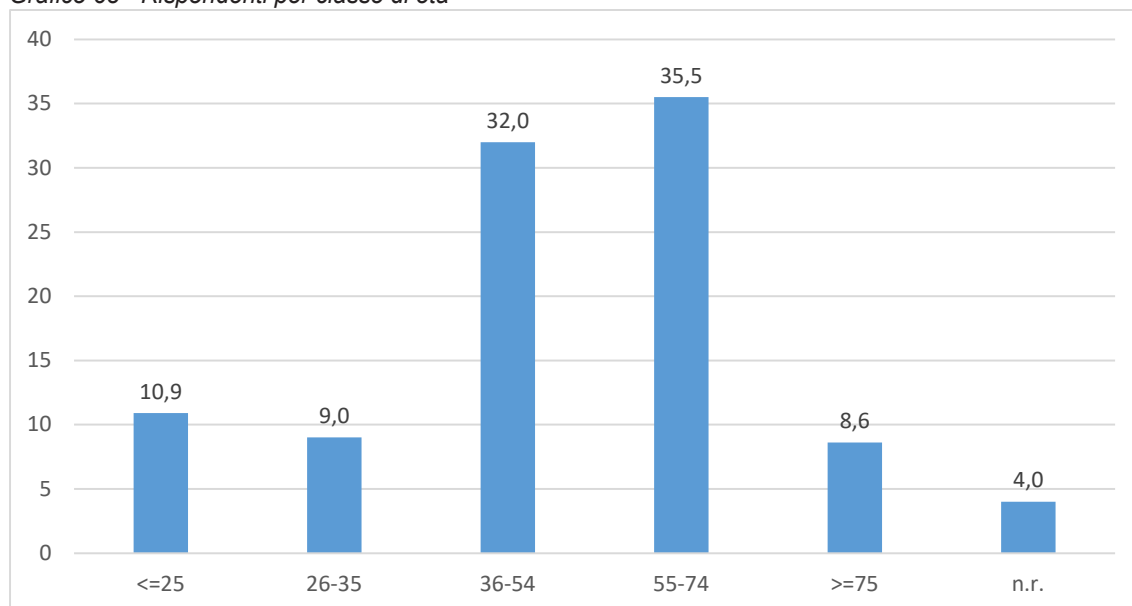
La Biblioteca Villa Bandini ha raccolto 1.007 valutazioni (1.004 dal questionario online e 3 da quello cartaceo). Corrisponde all'8,2% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (65,7%), il 31,9% è di genere maschile e il 2,4%, invece, non specifica.

Tabella 41 - Rispondenti per genere

| | Frequenza | Percentuale |
|----------------------------|-----------|-------------|
| F | 662 | 65,7 |
| M | 321 | 31,9 |
| altro | 2 | 0,2 |
| preferisco non dichiararlo | 22 | 2,2 |
| Totale | 1.007 | 100 |

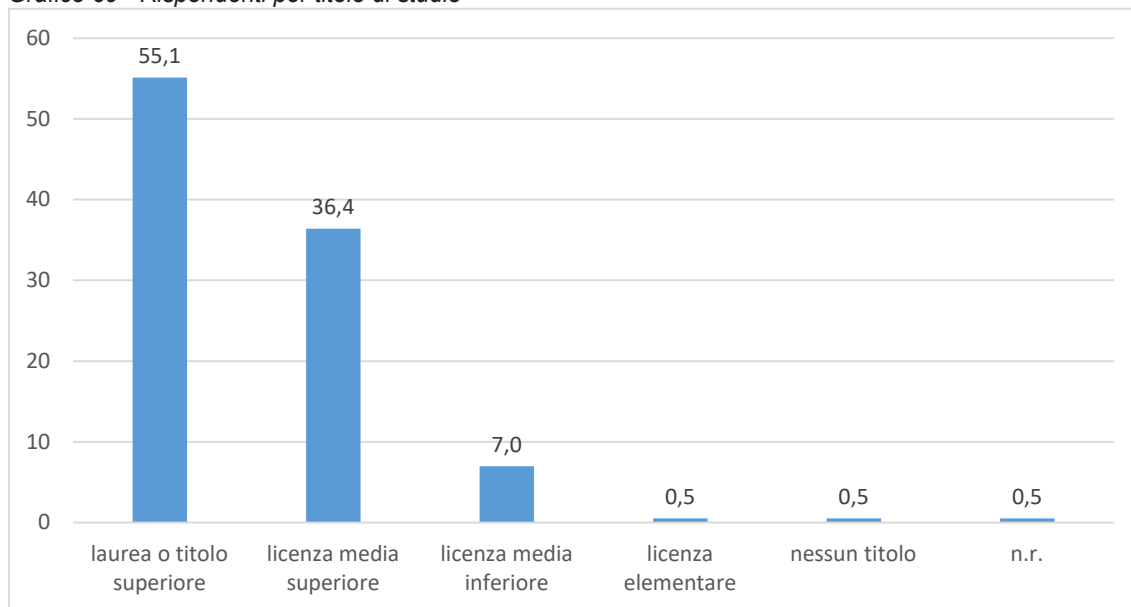
Oltre il 65,0% dei rispondenti appartiene alle classi di età 36-54 e 55-74 anni rispettivamente con il 32,0% e il 35,5%. Il 10,9% ha meno di 25 anni, il 9,0% ha fra i 26 e i 35 anni e l'8,6% ha 75 anni o più.

Grafico 68 - Rispondenti per classe di età



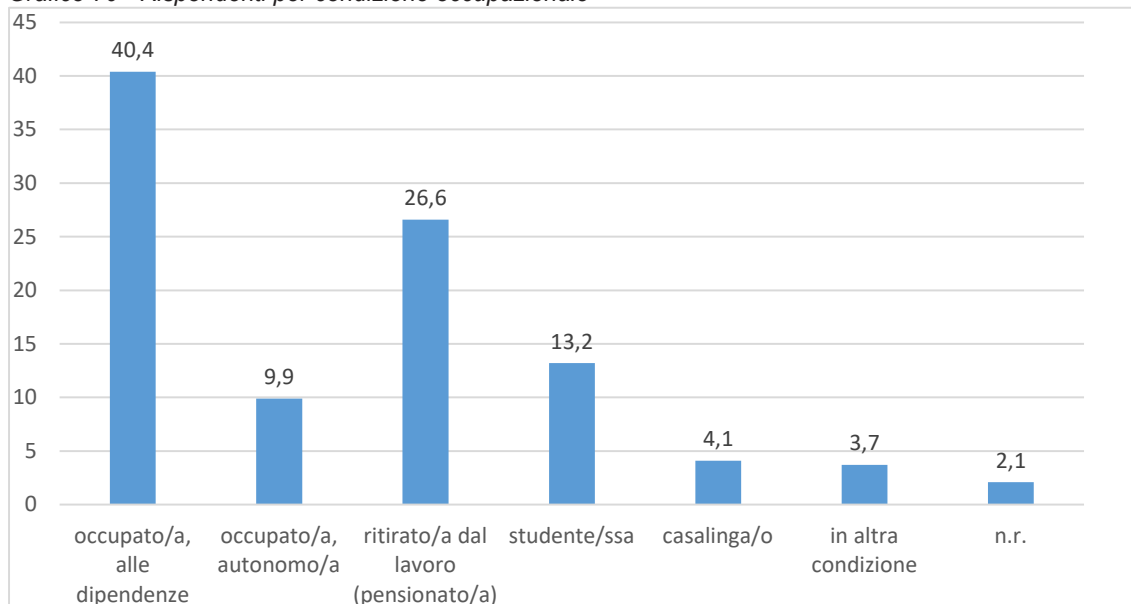
Il titolo di studio risulta elevato: quasi la totalità dei rispondenti possiede 'laurea o titolo superiore' (55,1%) o 'licenza media superiore' (36,4%). Risulta che il 7,0% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 69 - Rispondenti per titolo di studio



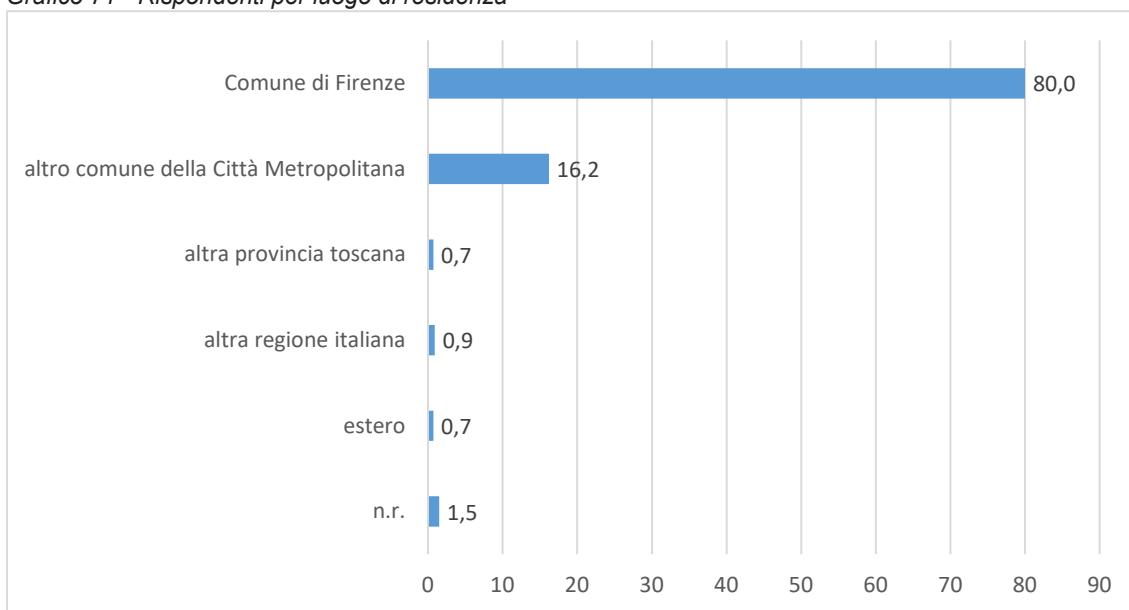
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 40,4% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 26,6% pensionato e il 9,9% occupato autonomo. Si riscontra una buona percentuale di studenti, pari al 13,2%.

Grafico 70 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze (80,0%) o provengono dai comuni della città metropolitana (16,2%). È pari allo 0,9% la percentuale di coloro che provengono da un'altra regione e allo 0,7% quella dei residenti in un'altra provincia toscana e dall'estero.

Grafico 71 - Rispondenti per luogo di residenza



Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati.

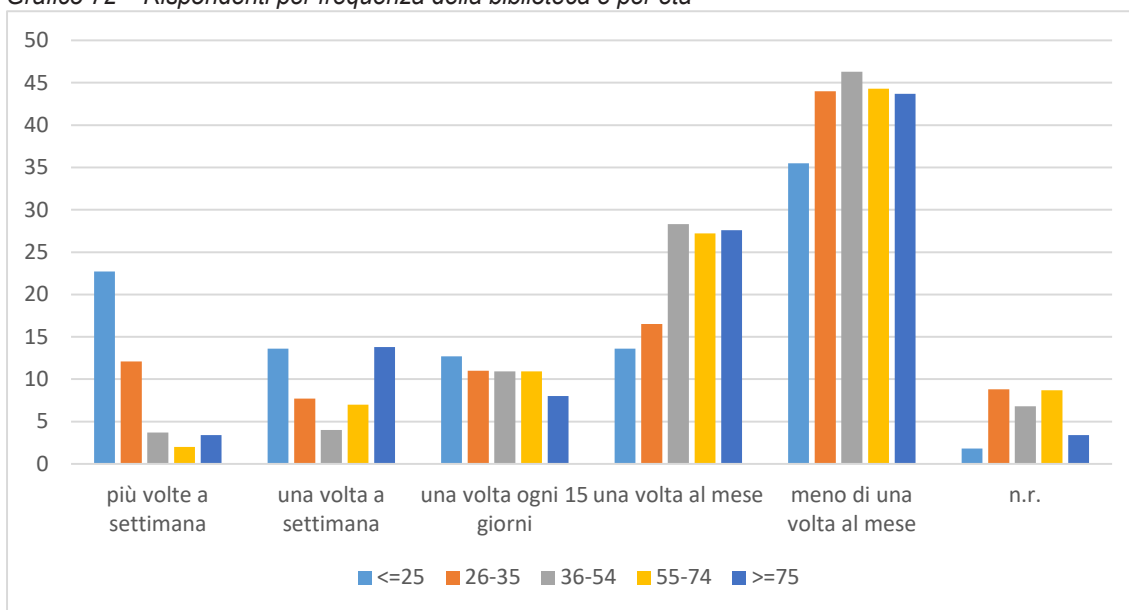
La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti si osserva una percentuale del 43,9% per coloro che vi si recano meno di una volta al mese e del 24,5% per coloro che vi si recano una volta al mese. Il 10,7% frequenta la biblioteca una volta ogni 15 giorni, il 7,3% una volta a settimana e il 6,2% più volte a settimana.

Tabella 42 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|-------|-------|
| Più volte a settimana | 62 | 6,2 |
| Una volta a settimana | 74 | 7,3 |
| Una volta ogni 15 giorni | 108 | 10,7 |
| Una volta al mese | 247 | 24,5 |
| Meno di una volta al mese | 442 | 43,9 |
| Non rispondenti | 74 | 7,3 |
| Totale | 1.007 | 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 (22,7% i minori di 26 anni e 12,1% i 26-35enni). Dai 36 ai 54 anni 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 (13,8%).

Grafico 72 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

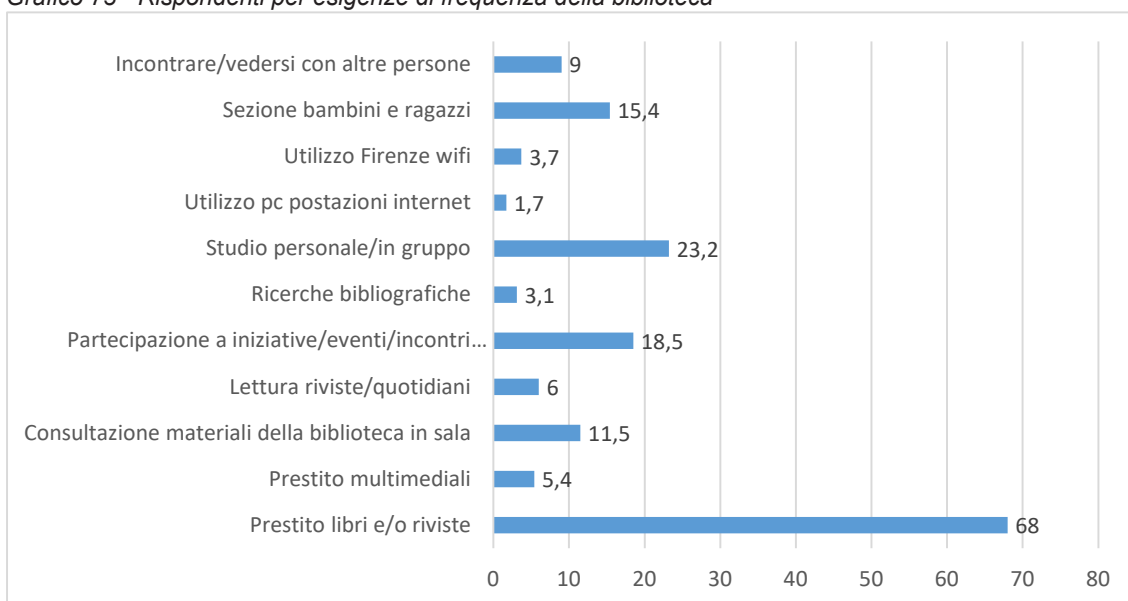


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 68,0% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio personale/in gruppo con il 23,2%, la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca con il 18,5%, la sezione bambini e ragazzi con il 15,4% e la consultazione dei materiali della biblioteca in sala con il 11,5%. Scendono sotto la soglia del 10,0% incontrare/vedersi con altre persone (9,0%), il prestito di multimediali (5,4%) e la lettura di riviste/quotidiani (6,0%). Le altre esigenze presentano percentuali residuali.

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

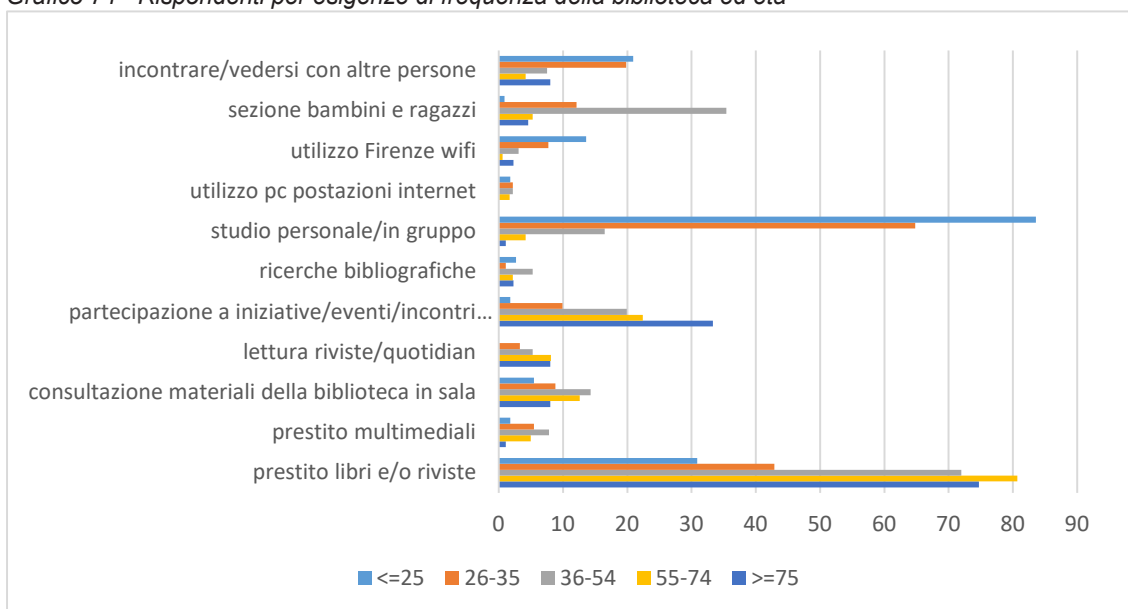
| Esigenza | N | % |
|--|-----|------|
| Prestito libri e/o riviste | 685 | 68,0 |
| Prestito multimediali | 54 | 5,4 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 116 | 11,5 |
| Lettura riviste/quotidiani | 60 | 6,0 |
| Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca | 186 | 18,5 |
| Ricerche bibliografiche | 31 | 3,1 |
| Studio personale/in gruppo | 234 | 23,2 |
| Utilizzo pc postazioni internet | 17 | 1,7 |
| Utilizzo Firenze wifi | 37 | 3,7 |
| Sezione bambini e ragazzi | 155 | 15,4 |
| Incontrare/vedersi con altre persone | 91 | 9,0 |

Grafico 73 - 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 presentano quote in netta maggioranza rispetto alle altre fasce di età nello studio personale/di gruppo. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca riguarda in maggior misura la classe degli over 75 con una percentuale del 33,3%. La fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini (35,4%).

Grafico 74 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età






Il baby pit-stop è utilizzato dal 7,7% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e il 75% di essi si dichiara molto soddisfatto del servizio.

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




Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 65,9% e il 57,4% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si nota anche una percentuale di non valutazione del 26,7% per la disponibilità di posti a sedere e del 25,7% per riscaldamento/aria condizionata. Risultano percentuali di non utilizzo mediamente più elevate anche per comfort degli ambienti (11,5% per ordine/pulizia e 15,4% per luminosità/areazione) e per la silenziosità (15,4%).

Tabella 44 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

| Aspetti strutturali |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|--|---|--|---|----------------------------------|
| accesso alla biblioteca | 84,8 | 10,0 | 1,4 | 3,8 |
| giorni e orari di apertura | 87,2 | 6,7 | 0,9 | 5,3 |
| silenziosità | 70,9 | 11,4 | 2,3 | 15,4 |
| comfort degli ambienti (ordine, pulizia) | 72,0 | 14,9 | 1,6 | 11,5 |
| comfort degli ambienti (luminosità, areazione) | 64,3 | 18,6 | 1,8 | 15,4 |
| riscaldamento/aria condizionata | 56,7 | 15,2 | 2,4 | 25,7 |
| disponibilità e comodità posti a sedere | 51,4 | 17,7 | 4,2 | 26,7 |
| servizio internet (pc fisso) | 24,6 | 7,7 | 1,7 | 65,9 |
| rete wifi | 32,2 | 8,3 | 2,1 | 57,4 |

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che una percentuale di circa il 54,0-64,0% di rispondenti non utilizza le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 63,1%, 54,0%, 63,8% di non utilizzo); il 31,8% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 21,9%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 34,2% e la qualità degli eventi dal 36,4%.

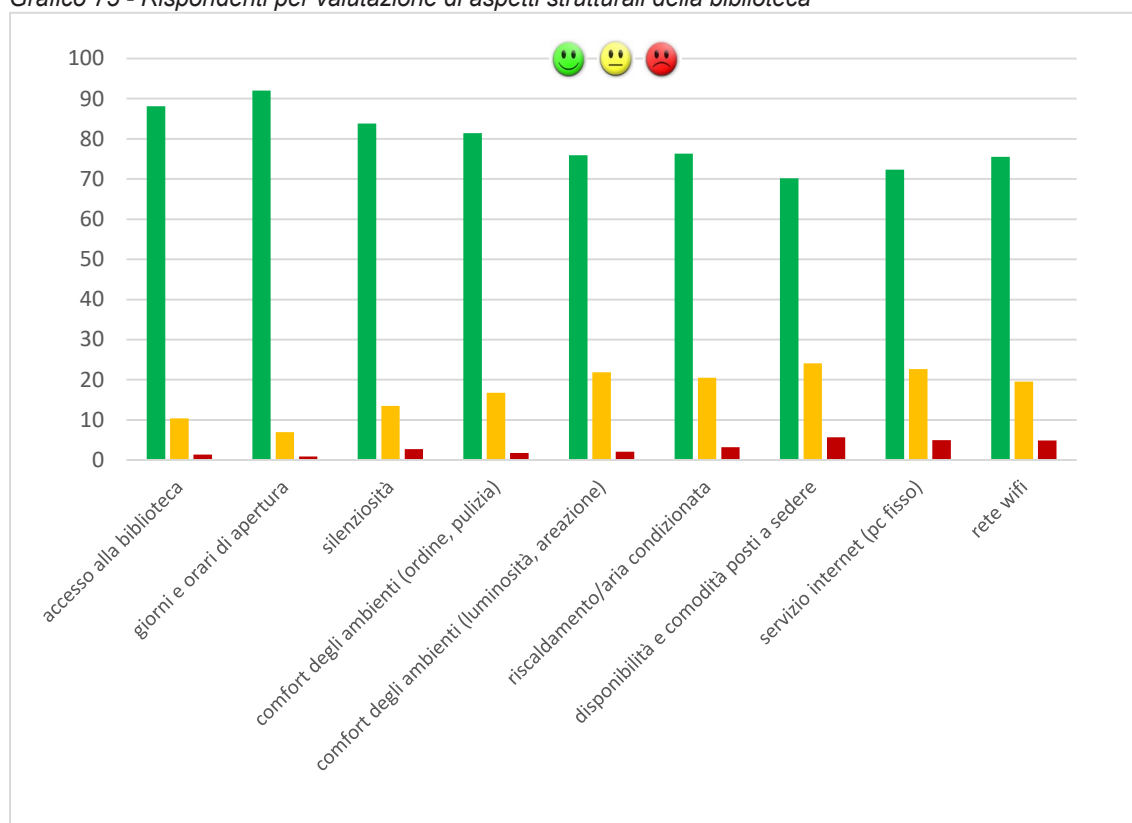
Tabella 45 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

| Servizi |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|---|---|--|---|----------------------------------|
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie | 63,3 | 16,0 | 1,2 | 19,6 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali | 25,6 | 9,8 | 1,5 | 63,1 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi | 37,3 | 7,5 | 1,1 | 54,0 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste | 27,7 | 7,4 | 1,1 | 63,8 |
| tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro) | 70,8 | 6,7 | 0,6 | 21,9 |
| tempi di risposta del prestito interbibliotecario | 59,4 | 8,2 | 0,6 | 31,8 |
| collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza) | 54,1 | 18,4 | 2,0 | 25,5 |
| competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne) | 77,7 | 7,1 | 0,5 | 14,7 |
| cortesìa del personale | 86,7 | 5,8 | 0,8 | 6,8 |
| chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.) | 55,8 | 9,3 | 0,7 | 34,2 |
| qualità iniziative/eventi | 51,8 | 10,9 | 0,8 | 36,4 |
| comunicazione eventi | 64,5 | 9,5 | 1,4 | 24,5 |

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

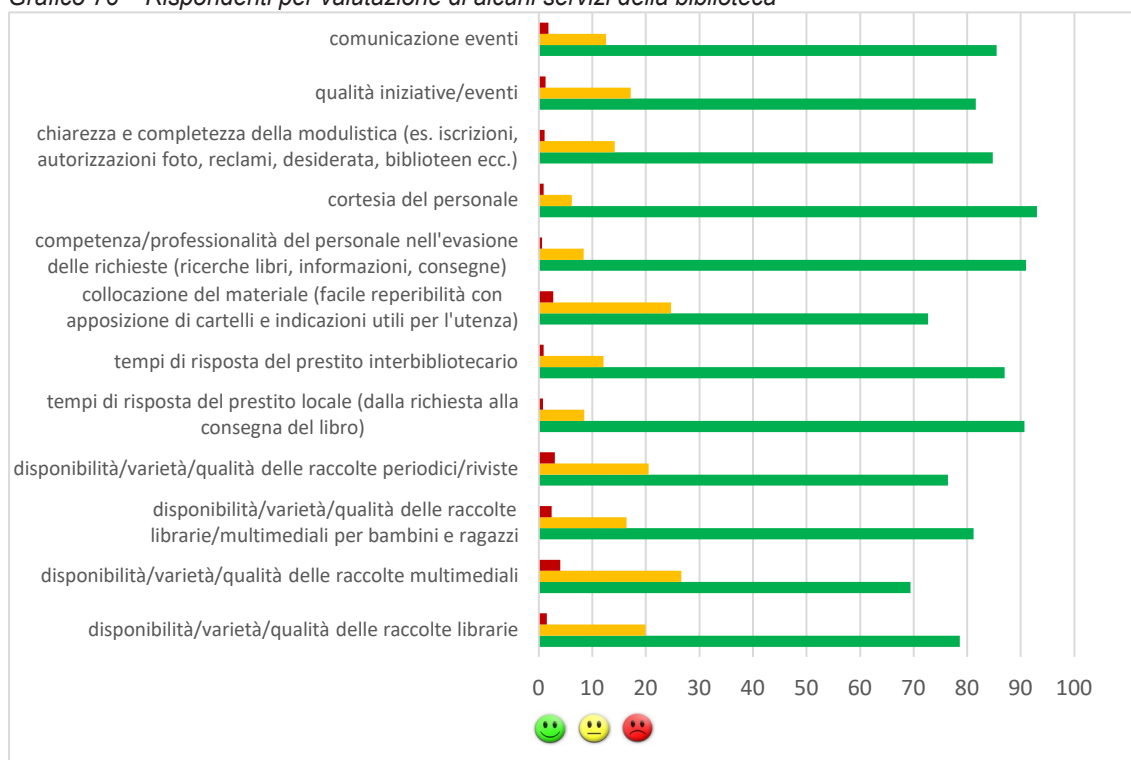
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali rilevano una prevalenza di risultati positivi con percentuali che arrivano al 92,0% per i giorni e gli orari di apertura e all'88,1% per l'accesso alla biblioteca. Molto buone le valutazioni anche per la silenziosità (83,8%) e per il comfort degli ambienti (81,4% per ordine/pulizia e 75,9% per luminosità/areazione). La disponibilità dei posti a sedere ottiene il punteggio positivo più basso (70,2%) e la maggior percentuale di giudizi intermedi, pari al 24,1%. Anche se poco utilizzati, il servizio internet e la rete wifi ricevono buone valutazioni, rispettivamente 72,3% e 75,5% di 'faccine sorridenti', e presentano percentuali di giudizi intermedi attorno al 20,0%. La quota di giudizi negativi più alta è pari al 5,7%, registrata per la disponibilità/comodità dei posti a sedere.

Grafico 75 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



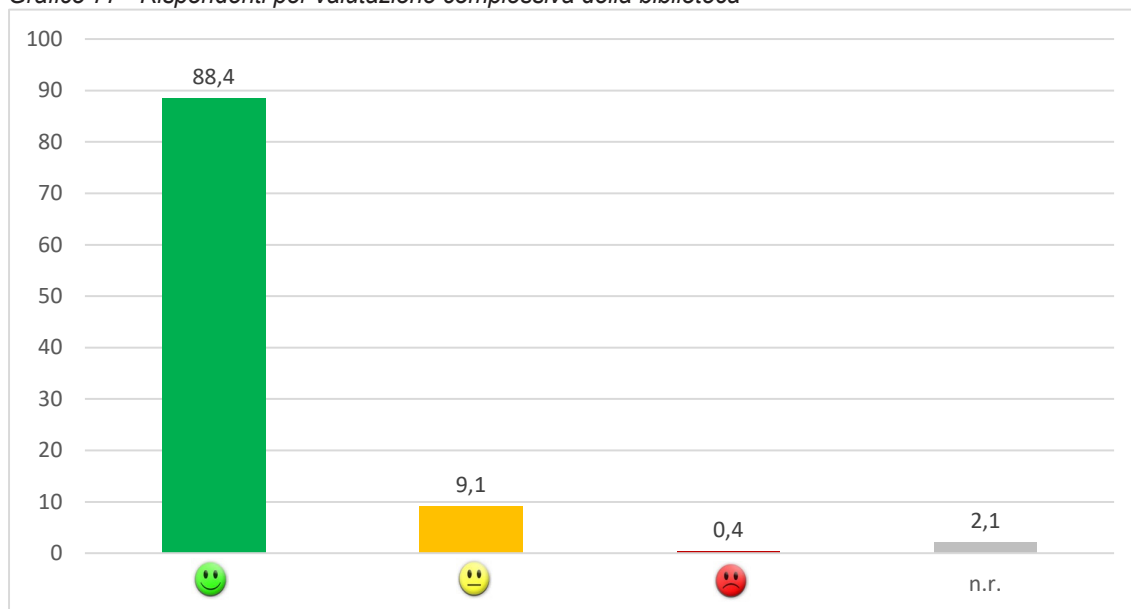
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono prevalentemente positive, le risposte con la faccina rossa non superano il 4,0% registrato solo per la disponibilità delle raccolte multimediali. La cortesia e la competenza del personale ottengono rispettivamente il 93,0% e il 91,0% di giudizi positivi; i tempi di risposta del prestito locale e il prestito interbibliotecario ricevono rispettivamente il 90,7% e l'87,0% di valutazioni positive. La qualità delle iniziative/eventi della biblioteca ha ricevuto l'81,6% di risposte positive e la comunicazione degli eventi l'85,5%. Anche tutti gli altri servizi ottengono valutazioni positive, tra cui quella più bassa è registrata per la disponibilità di raccolte multimediali (69,4%).

Grafico 76 – 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'88,4% ha dato una valutazione positiva, il 9,1% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,4% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 77 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Filippo Buonarroti

In sintesi:

- *Utenti mediamente più adulti (più numerose le classi dai 36 anni in su), più occupati alle dipendenze, più pensionati e meno studenti*
- *Grande maggioranza di residenti nel comune di Firenze*
- *Baby pit-stop molto poco utilizzato*
- *Più utilizzata per il prestito di libri e riviste e per la partecipazione a iniziative/eventi*
- *Valutazione complessiva un po' sotto la media: gli aspetti più critici sono l'accesso, la luminosità/areazione e la disponibilità/varietà dei materiali soprattutto raccolte librerie e materiale per bambini; più apprezzati la silenziosità e la comunicazione degli eventi.*

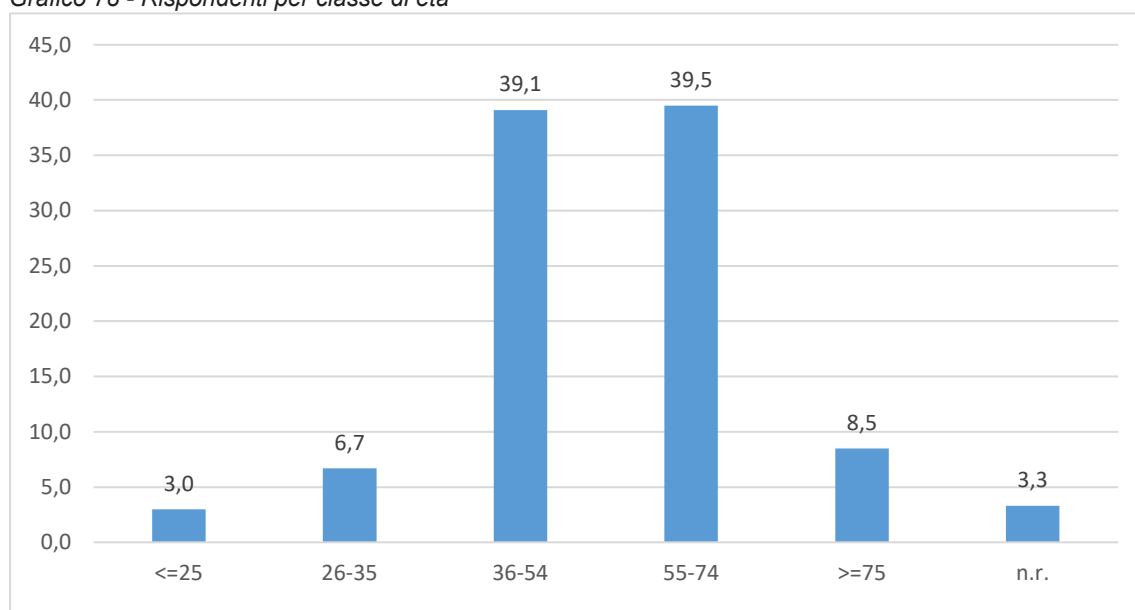
La Biblioteca Filippo Buonarroti ha raccolto 765 valutazioni (763 del questionario online e 2 del cartaceo). Corrisponde al 6,2% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (66,4%), il 30,8% è di genere maschile e il 2,4%, invece, non specifica.

Tabella 46 - Rispondenti per genere

| | Frequenza | Percentuale |
|----------------------------|-----------|-------------|
| F | 508 | 66,4 |
| M | 236 | 30,8 |
| altro | 3 | 0,4 |
| preferisco non dichiararlo | 18 | 2,4 |
| Totale | 765 | 100,0 |

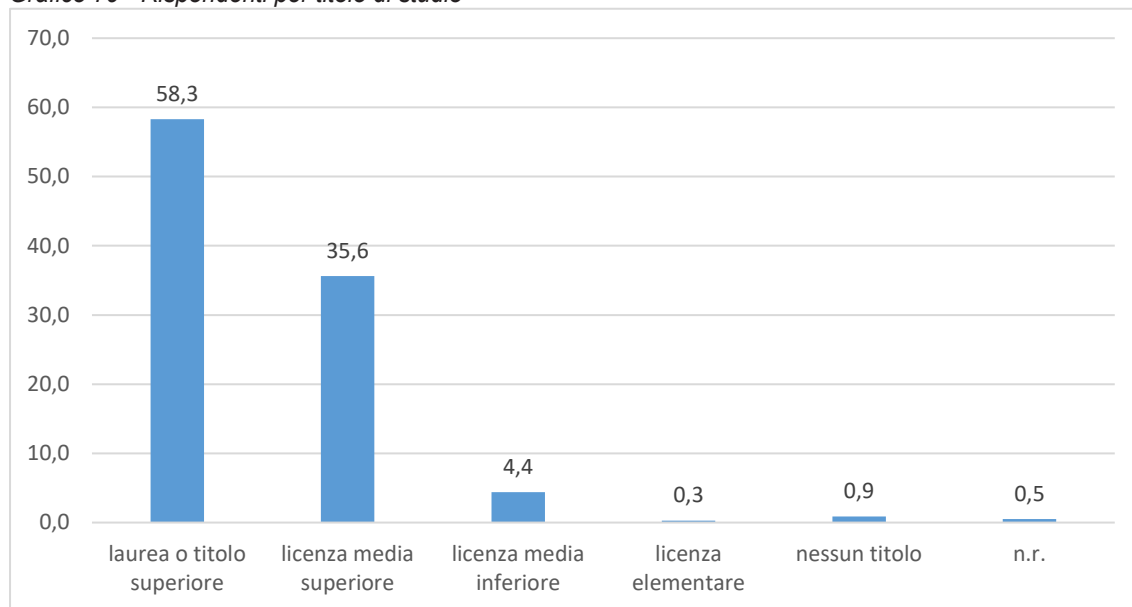
Per quanto riguarda l'età, circa l'80,0% dei rispondenti fa parte delle classi di età 36-54 e 55-74 anni rispettivamente con percentuali del 39,1% e 39,5%. Le altre percentuali risultano molto basse: i minori di 25 anni sono il 3,0%, i 26-35enni sono il 6,7% e i 75+ sono l'8,5%.

Grafico 78 - Rispondenti per classe di età



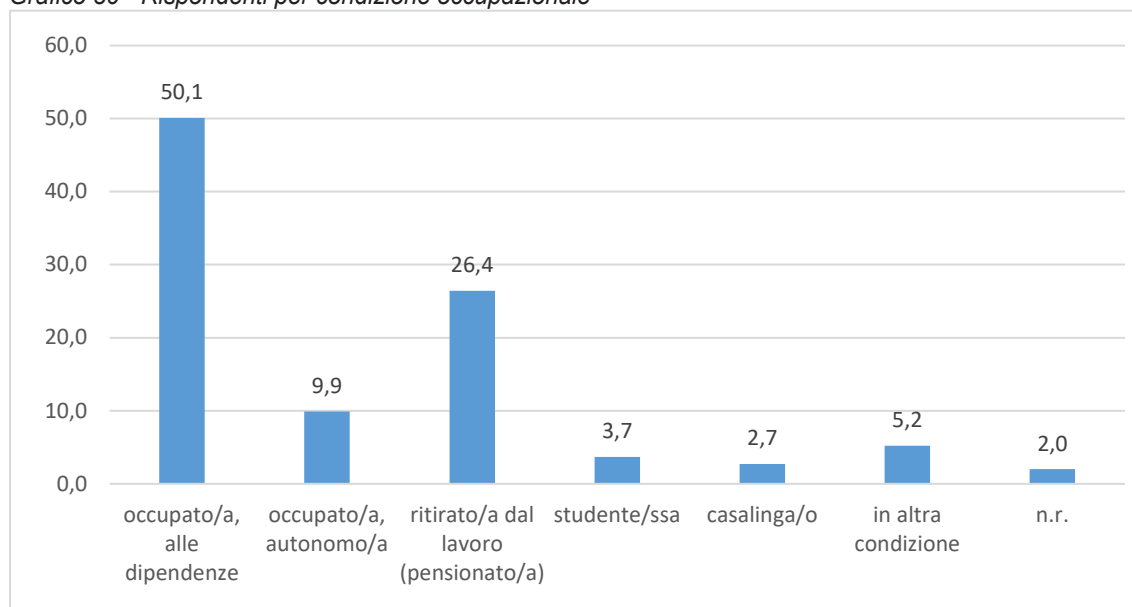
La maggior parte dei rispondenti ha una 'laurea o titolo superiore' (58,3%) o la 'licenza media superiore' (35,6%). Il 4,4% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 79 - Rispondenti per titolo di studio



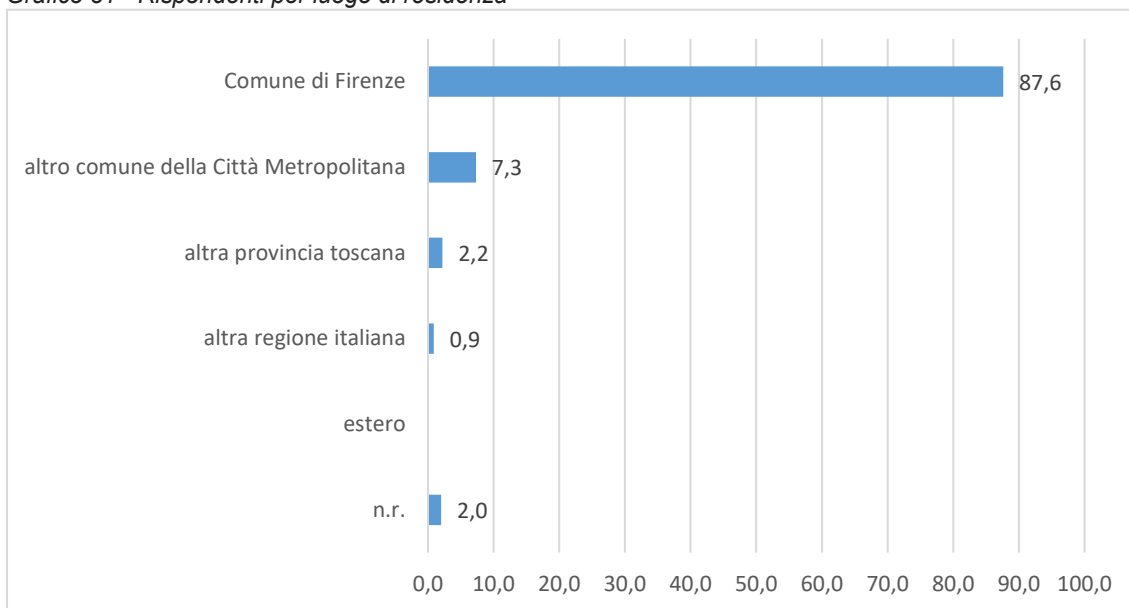
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti è occupato alle dipendenze (50,1%); i pensionati sono il 26,4% e gli occupati autonomi il 9,9%. Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti sono il 3,7% del totale.

Grafico 80 - Rispondenti per condizione occupazionale



Gran parte dei rispondenti risiede nel comune di Firenze con una percentuale pari all'87,6%. Il 7,3% risiede in altro comune della provincia e il 2,2% in altra provincia toscana. Le altre modalità registrano percentuali sotto all'1,0%.

Grafico 81 - Rispondenti per luogo di residenza



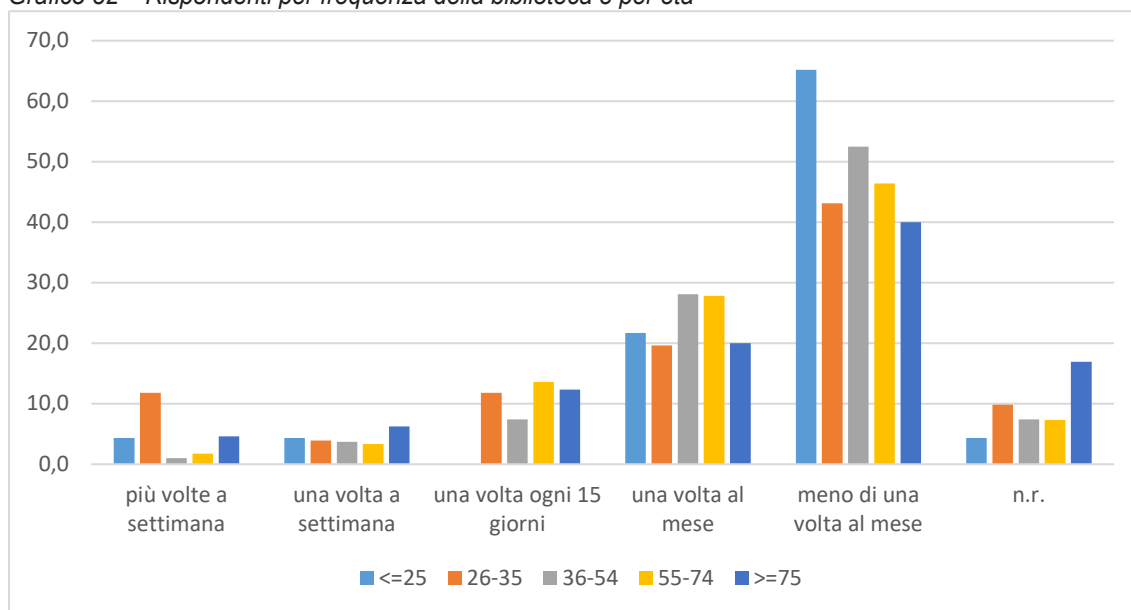
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti (46,6%) si reca in biblioteca meno di una volta al mese, mentre il 27,4% afferma di frequentarla una volta al mese. Le altre modalità di frequenza rilevano percentuali più basse: 'una volta ogni 15 giorni' 10,9%, 'una volta a settimana' 5,0% e 'più volte a settimana' soltanto 1,7%.

Tabella 47 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|------------|--------------|
| Più volte a settimana | 18 | 2,4 |
| Una volta a settimana | 29 | 3,8 |
| Una volta ogni 15 giorni | 81 | 10,6 |
| Una volta al mese | 204 | 26,7 |
| Meno di una volta al mese | 368 | 48,1 |
| Non rispondenti | 65 | 8,5 |
| Totale | 765 | 100,0 |

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. Tutte le classi di età frequentano maggiormente la biblioteca 'Meno di una volta al mese'. Si osserva una percentuale rilevante rispetto alle altre classi di 26-35enni nella frequenza 'più volte a settimana' 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 82 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

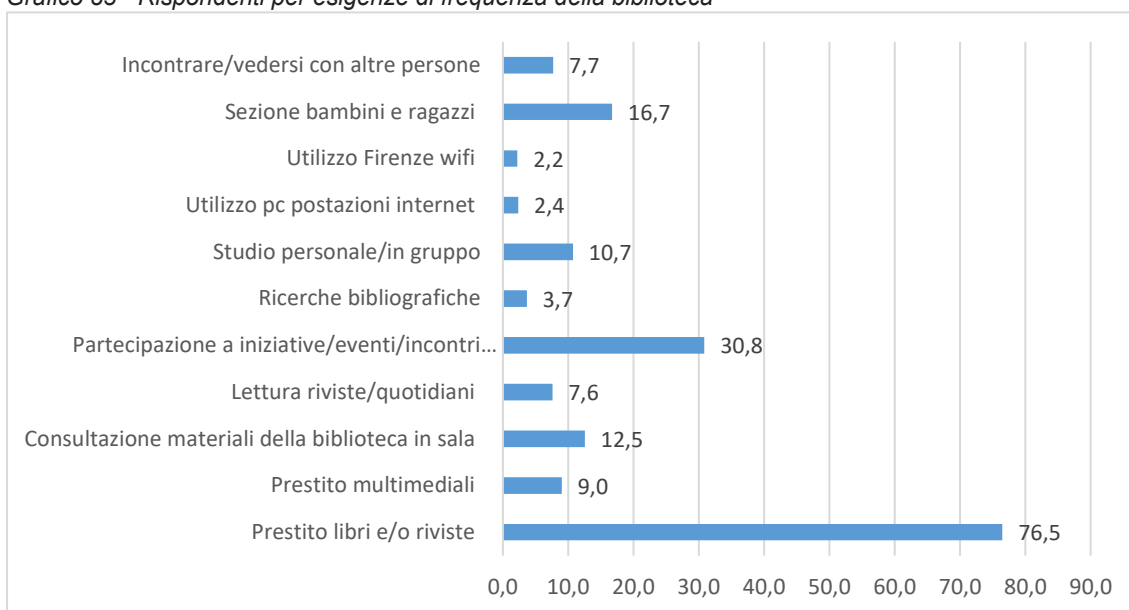


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 76,5% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca con il 30,8%; il 16,7% si reca in biblioteca per l'utilizzo della sezione bambini e ragazzi. Seguono la consultazione materiali della biblioteca in sala (12,5%), lo studio personale/in gruppo (10,7%) e il prestito di multimediali (9,0%). Rimangono residuali l'utilizzo pc postazioni internet (2,4%) e l'utilizzo Firenze wi-fi (2,2%).

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

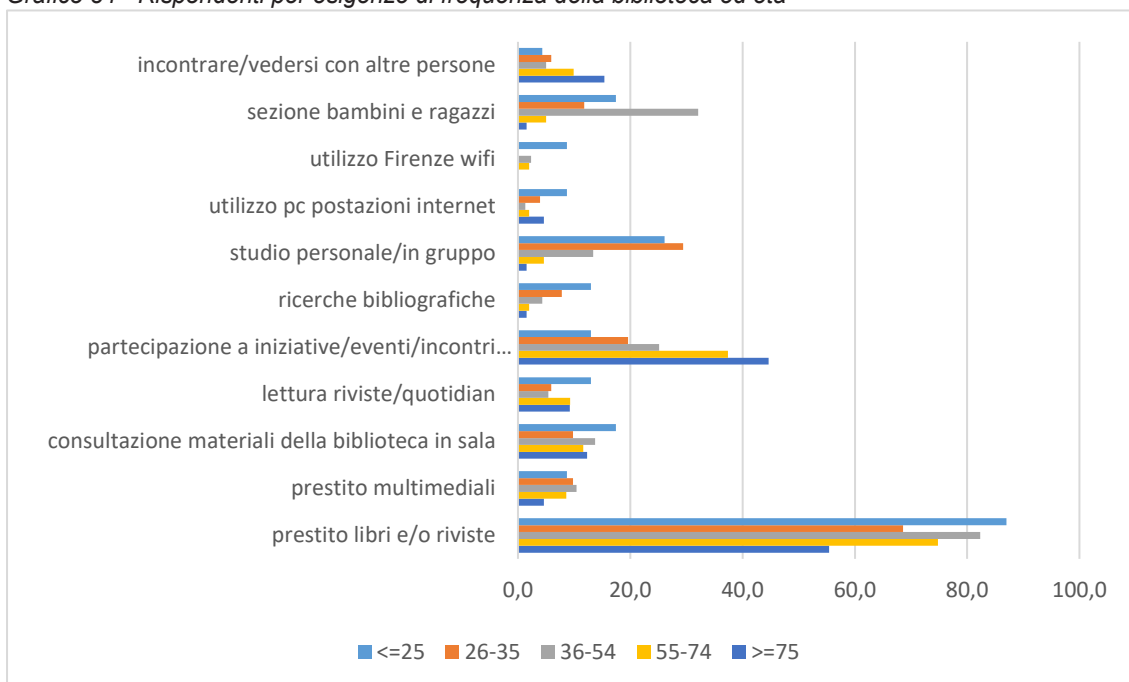
| Esigenza | N | % |
|--|-----|------|
| Prestito libri e/o riviste | 585 | 76,5 |
| Prestito multimediali | 69 | 9,0 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 96 | 12,5 |
| Lettura riviste/quotidiani | 58 | 7,6 |
| Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca | 236 | 30,8 |
| Ricerche bibliografiche | 28 | 3,7 |
| Studio personale/in gruppo | 82 | 10,7 |
| Utilizzo pc postazioni internet | 18 | 2,4 |
| Utilizzo Firenze wifi | 17 | 2,2 |
| Sezione bambini e ragazzi | 128 | 16,7 |
| Incontrare/vedersi con altre persone | 59 | 7,7 |

Grafico 83 - 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 il motivo principale per cui ci si reca in biblioteca a tutte le età; la partecipazione ad eventi organizzati dalla biblioteca rileva una percentuale significativa soprattutto fra i 55-74 e fra gli ultra75enni. 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 utilizzata soprattutto dai 36-54enni.




Grafico 84 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



Benché la sezione bambini e ragazzi sia utilizzata dal 16,7% dei rispondenti, il baby pit-stop risulta utilizzato solo dal 2,3% 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 67,6% e il 65,8% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 19,1% non valuta l'aria condizionata/riscaldamento mentre il 17,5% non utilizza posti a sedere.

Tabella 49 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

| Aspetti strutturali |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|--|---|--|---|----------------------------------|
| accesso alla biblioteca | 78,0 | 18,0 | 2,2 | 1,7 |
| giorni e orari di apertura | 84,4 | 11,5 | 1,4 | 2,6 |
| silenziosità | 83,4 | 7,1 | 0,9 | 8,6 |
| comfort degli ambienti (ordine, pulizia) | 74,9 | 17,1 | 1,8 | 6,1 |
| comfort degli ambienti (luminosità, areazione) | 63,3 | 25,0 | 2,9 | 8,9 |
| riscaldamento/aria condizionata | 58,0 | 19,6 | 3,3 | 19,1 |
| disponibilità e comodità posti a sedere | 57,3 | 22,9 | 2,4 | 17,5 |
| servizio internet (pc fisso) | 24,8 | 6,4 | 1,2 | 67,6 |
| rete wifi | 26,0 | 6,7 | 1,6 | 65,8 |

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 e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 59,6% e 64,1% di non utilizzo); il 31,6% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 16,9%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 29,5%, la qualità degli eventi dal 27,3% e la collocazione del materiale dal 19,1%.

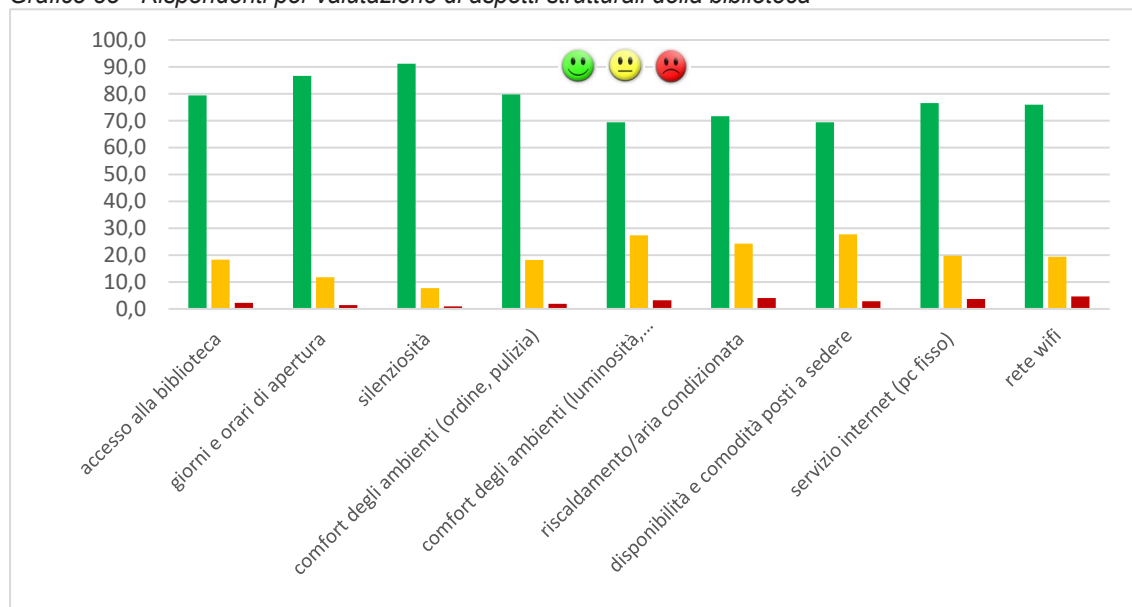
Tabella 50 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

| Servizi |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|---|---|--|---|----------------------------------|
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie | 62,1 | 23,5 | 2,1 | 12,3 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali | 28,4 | 11,2 | 0,8 | 59,6 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi | 35,6 | 13,1 | 1,2 | 50,2 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste | 25,2 | 9,7 | 1,0 | 64,1 |
| tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro) | 74,8 | 8,0 | 0,4 | 16,9 |
| tempi di risposta del prestito interbibliotecario | 57,1 | 11,0 | 0,3 | 31,6 |
| collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza) | 58,6 | 19,6 | 2,7 | 19,1 |
| competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne) | 80,9 | 9,5 | 1,0 | 8,5 |
| cortesia del personale | 86,9 | 9,0 | 1,3 | 2,7 |
| chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.) | 60,7 | 9,0 | 0,8 | 29,5 |
| qualità iniziative/eventi | 59,6 | 11,8 | 1,3 | 27,3 |
| comunicazione eventi | 76,9 | 9,7 | 1,4 | 12,0 |

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

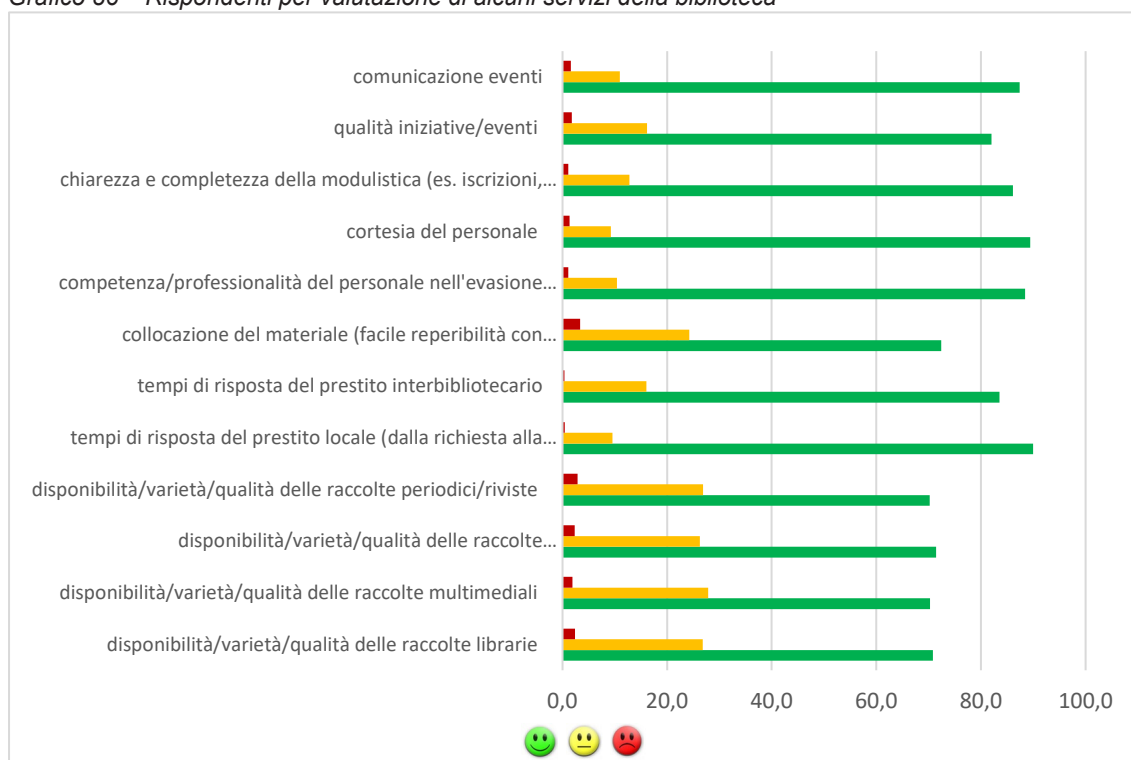
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali mostrano una prevalenza di risultati positivi con percentuali che arrivano al 91,3% per la silenziosità e all'86,7% per giorni e orari di apertura. L'accesso alla biblioteca riceve il 79,4% di risposte positive e l'ordine e la pulizia degli ambienti il 79,8%. Tutti gli altri aspetti ricevono valutazioni positive con percentuali fra il 69,4% e il 76,6%.

Grafico 85 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



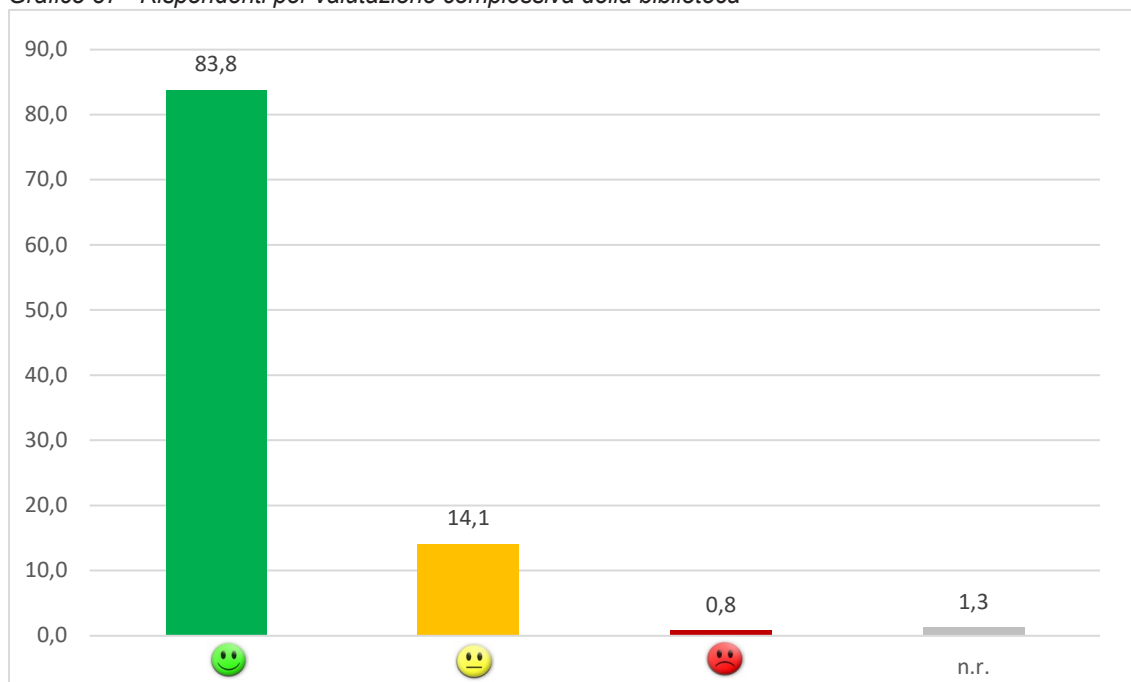
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono molto positive, le risposte con la faccina rossa non arrivano in nessun caso al 3,5%. La cortesia e la competenza del personale ottengono rispettivamente l'89,4% e l'86,1% di giudizi positivi; bene anche i tempi di risposta del prestito locale e del prestito interbibliotecario (89,9% e 83,6%); la qualità delle iniziative/eventi della biblioteca rileva l'82,0% di utenti soddisfatti e la comunicazione eventi l'87,4%; la disponibilità/varietà/qualità dei materiali va dal 70,2% di valutazioni positive per i multimediali e periodici/riviste al 71,4% delle raccolte librerie e raccolte per bambini e ragazzi.

Grafico 86 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'83,8% dei rispondenti si dichiara soddisfatto, il 14,1% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,8% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 87 - 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, meno bene la luminosità e areazione degli ambienti; da migliorare la qualità di iniziative/eventi e il materiale per bambini e ragazzi.*

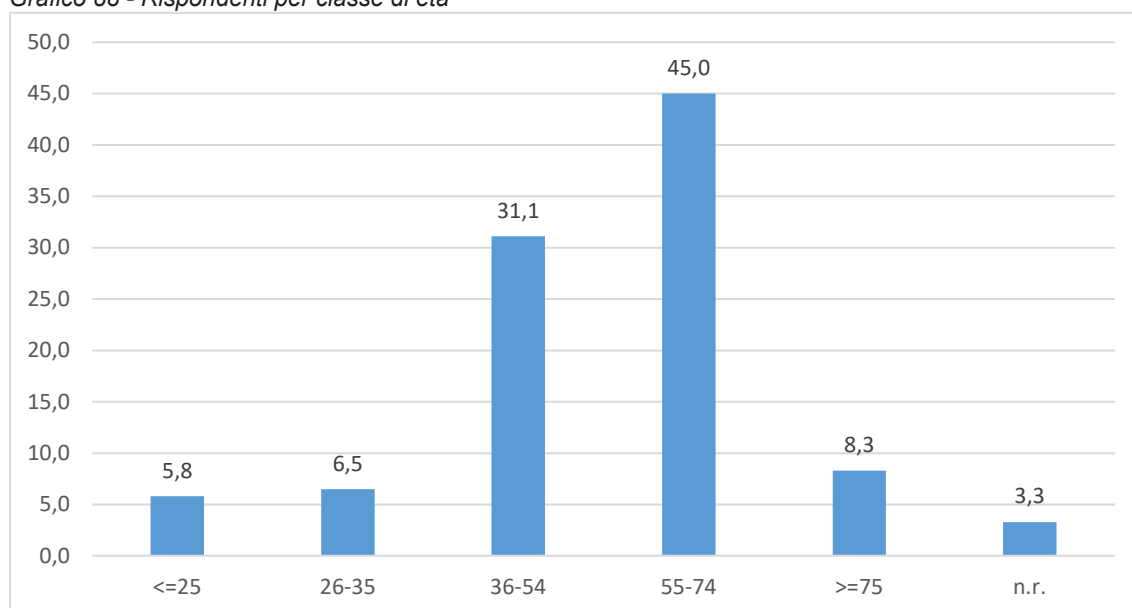
La Biblioteca Dino Pieraccioni ha raccolto 726 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 5,9% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (68,3%), il 28,4% è di genere maschile e il 3,2%, invece, non specifica

Tabella 51 - Rispondenti per genere

| | Frequenza | Percentuale |
|----------------------------|-----------|-------------|
| F | 496 | 68,3 |
| M | 206 | 28,4 |
| altro | 1 | 0,1 |
| preferisco non dichiararlo | 23 | 3,2 |
| Totale | 726 | 100,0 |

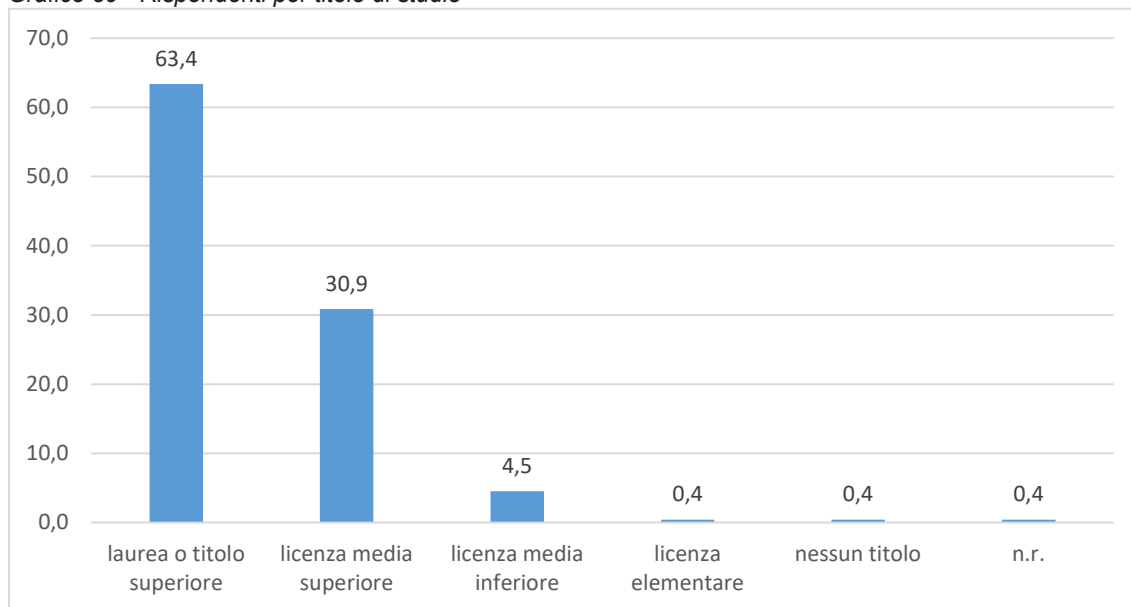
Per età la maggior parte dei rispondenti fa parte delle classi di età 36-54 e 55-74 rispettivamente con percentuali del 31,1% e 45,0%. Le altre fasce d'età risultano meno rappresentate: i minori di 26 anni sono il 5,8%, i 26-35enni sono il 6,5% mentre i 75+ sono l'8,3% dei rispondenti.

Grafico 88 - Rispondenti per classe di età



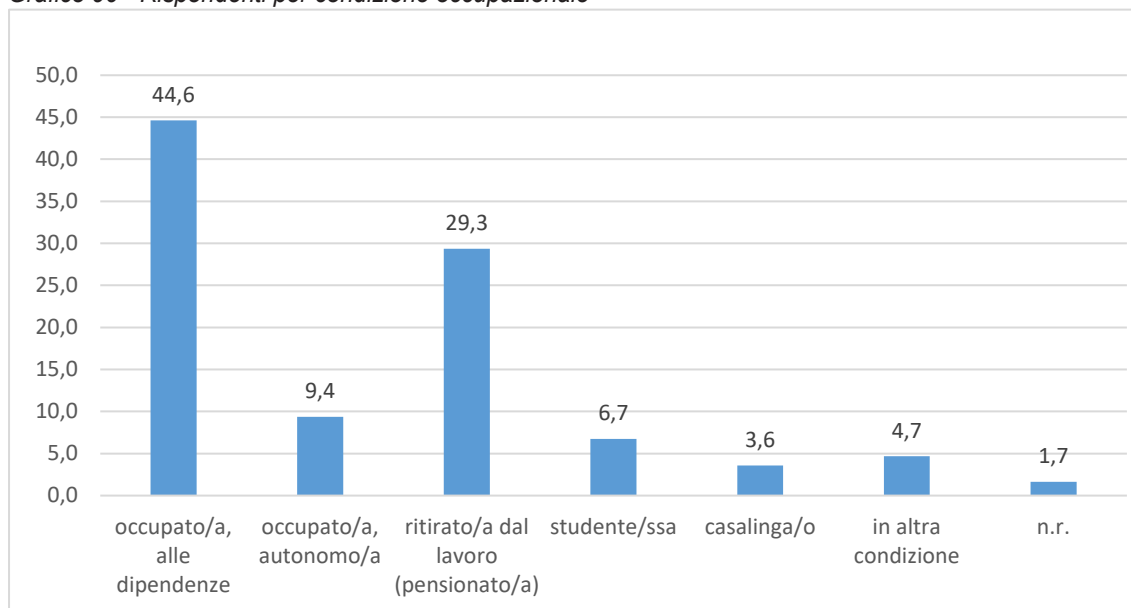
Il titolo di studio risulta molto alto: il 63,4% dei rispondenti possiede una laurea o un titolo superiore e il 30,9% ha la licenza media superiore. Il 4,5% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 89 - Rispondenti per titolo di studio



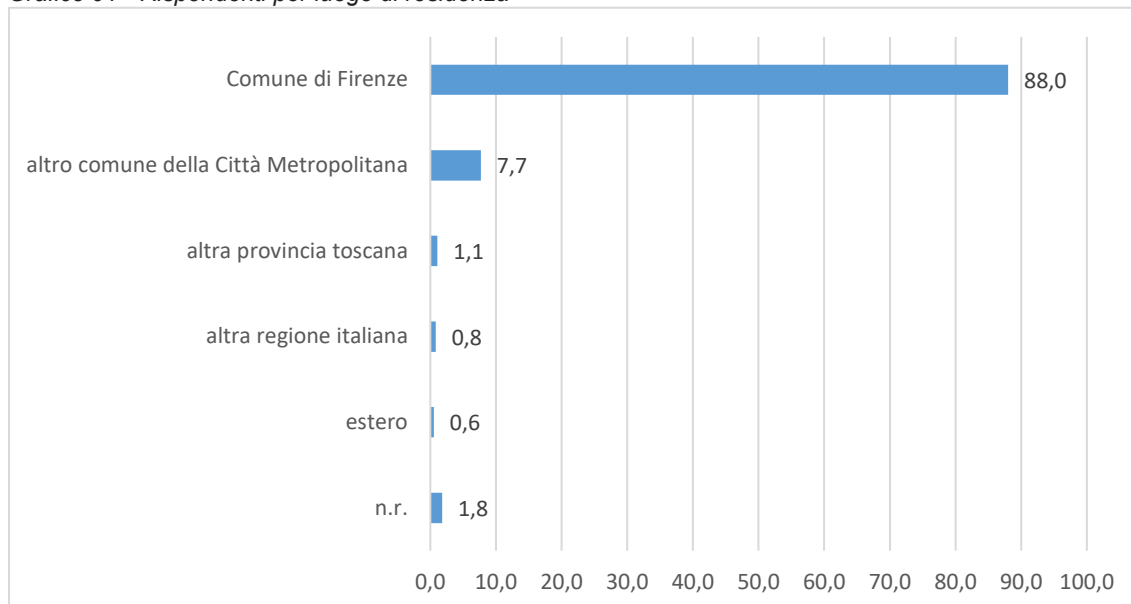
Anche la condizione occupazionale risulta coerente con la distribuzione per età: il 44,6% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, seguono i pensionati con il 29,3% e gli occupati autonomi con il 9,4%. Gli studenti rappresentano il 6,7% del totale. Gli casalinga/o e in altra condizione rappresentano il 3,6% e il 4,7% rispettivamente. Gli n.r. rappresentano il 1,7% del totale.

Grafico 90 - Rispondenti per condizione occupazionale



Gran parte dei rispondenti risiede nel comune di Firenze con una percentuale dell'88,0%, mentre un altro 7,7% risiede in altro comune della provincia, lasciando le altre modalità con percentuali molto basse intorno all'1,0%.

Grafico 91 - Rispondenti per luogo di residenza



Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. Il 40,5% dei rispondenti si reca in biblioteca meno di una volta al mese, mentre, il 22,8% afferma di frequentarla una volta al mese. Coloro che frequentano la biblioteca una volta ogni 15 giorni sono il 14,6%, una volta a settimana 8,5% e più volte a settimana il 6,1%.

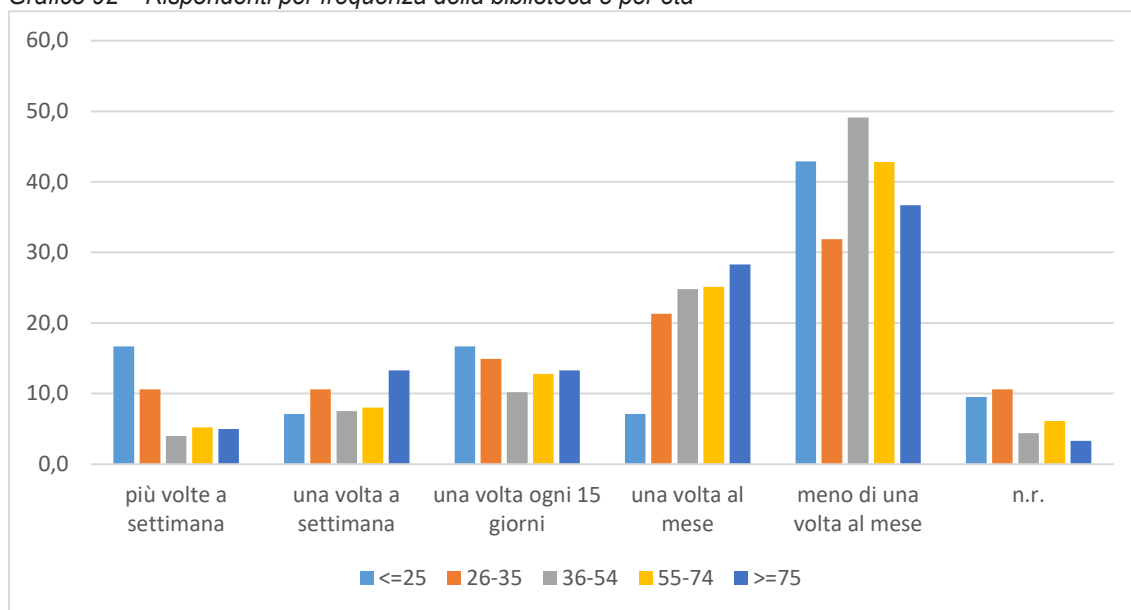
Tabella 52 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|------------|--------------|
| Più volte a settimana | 41 | 5,6 |
| Una volta a settimana | 59 | 8,1 |
| Una volta ogni 15 giorni | 91 | 12,5 |
| Una volta al mese | 174 | 24,0 |
| Meno di una volta al mese | 315 | 43,4 |
| Non rispondenti | 46 | 6,3 |
| Totale | 726 | 100,0 |

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente³. Si osserva che indipendentemente dall'età 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, 16,7%) in percentuale significativamente maggiore rispetto alle altre età. Gli ultra75enni rilevano percentuali più alte in 'una volta al mese' (28,3%) e 'una volta a settimana' (13,3%).

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

Grafico 92 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

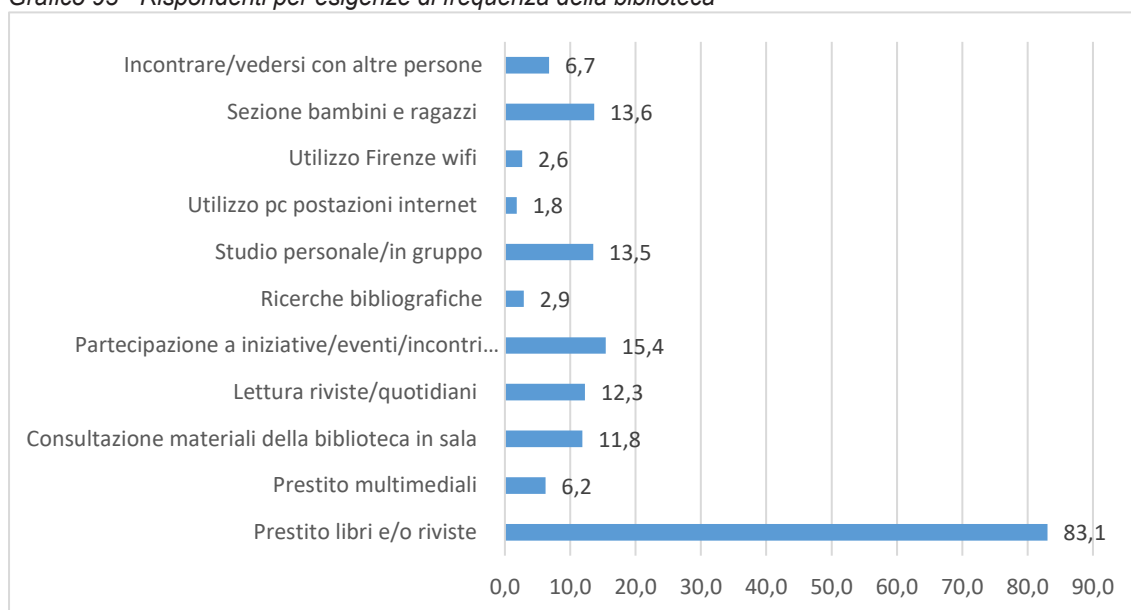


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: l'esigenza prioritaria è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale dell'83,1% che è nettamente superiore sia della media generale sia di tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione ad eventi della biblioteca con il 15,4%, la sezione bambini e ragazzi con il 13,6% e lo studio personale con il 13,5%. La lettura di riviste/quotidiani e la consultazione del materiale in sala sono indicate rispettivamente dal 12,3% e dall'11,8%. Il prestito multimediali e incontrare/vedersi con altre persone ricevono percentuali rispettivamente del 6,2% e 6,7%. Le ricerche bibliografiche riportano il 2,9%, pc/postazioni internet 1,8% e wi-fi 2,6%.

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

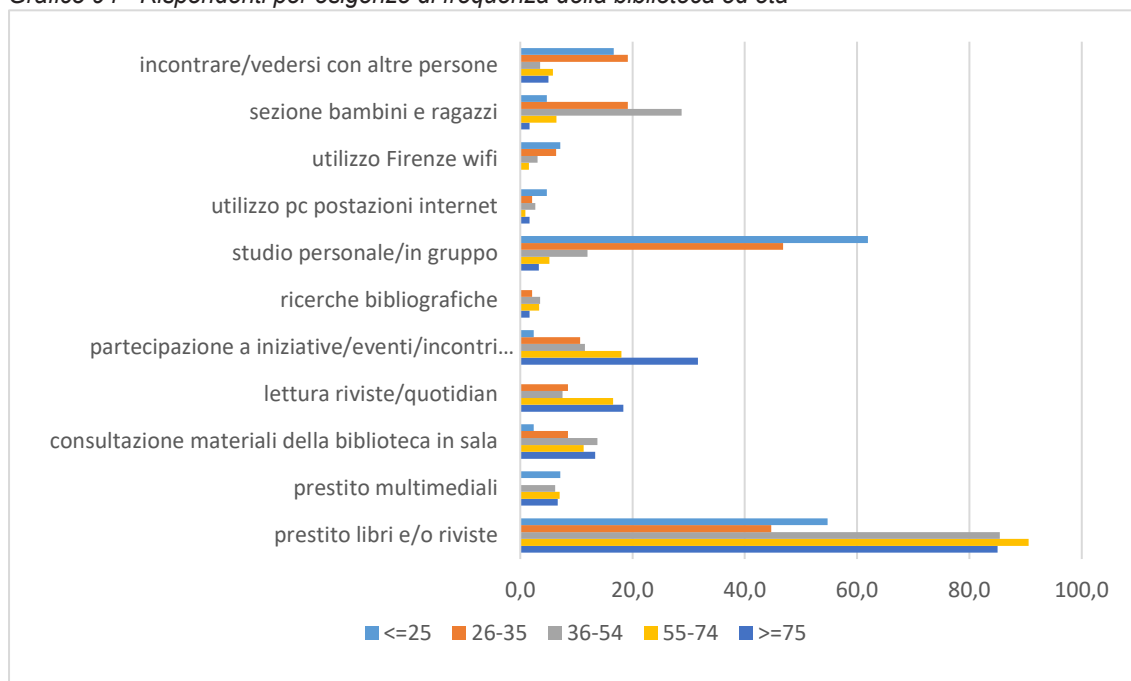
| Esigenza | N | % |
|--|-----|------|
| Prestito libri e/o riviste | 603 | 83,1 |
| Prestito multimediali | 45 | 6,2 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 86 | 11,8 |
| Lettura riviste/quotidiani | 89 | 12,3 |
| Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca | 112 | 15,4 |
| Ricerche bibliografiche | 21 | 2,9 |
| Studio personale/in gruppo | 98 | 13,5 |
| Utilizzo pc postazioni internet | 13 | 1,8 |
| Utilizzo Firenze wifi | 19 | 2,6 |
| Sezione bambini e ragazzi | 99 | 13,6 |
| Incontrare/vedersi con altre persone | 49 | 6,7 |

Grafico 93 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico si incrociano le esigenze dei rispondenti con la loro età⁴. Il prestito di libri risulta l'esigenza prioritaria per coloro che hanno più di 35 anni, mentre i più giovani frequentano la biblioteca con quote maggiori della media per lo studio personale (61,9% i <26 anni e 46,8% i 26-35enni) e per incontrare altre persone (16,7% i <26anni e 19,1% i 26-35). La partecipazione a eventi vede una prevalenza di utenti ultra75enni così come la lettura di riviste/quotidiani, a cui si affianca anche la classe 55-74 anni. La classe dei 36-54enni e, in misura minore i 26-35enni, sfruttano maggiormente la sezione per bambini e ragazzi.




Grafico 94 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



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



Il baby pit-stop è utilizzato soltanto dallo 0,7% di coloro che usufruiscono della sezione bambini e ragazzi, e 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 64,6% e il 59,9% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 17,2% non utilizza posti a sedere mentre il 16,8% non valuta l'aria condizionata/riscaldamento

Tabella 54 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

| Aspetti strutturali |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|--|---|--|---|----------------------------------|
| accesso alla biblioteca | 91,6 | 7,0 | 1,0 | 0,4 |
| giorni e orari di apertura | 84,0 | 13,9 | 0,8 | 1,2 |
| silenziosità | 84,3 | 9,8 | 0,7 | 5,2 |
| comfort degli ambienti (ordine, pulizia) | 83,1 | 11,2 | 1,1 | 4,7 |
| comfort degli ambienti (luminosità, areazione) | 74,5 | 17,5 | 2,1 | 5,9 |
| riscaldamento/aria condizionata | 64,0 | 16,7 | 2,5 | 16,8 |
| disponibilità e comodità posti a sedere | 61,4 | 19,4 | 1,9 | 17,2 |
| servizio internet (pc fisso) | 27,3 | 7,0 | 1,1 | 64,6 |
| rete wifi | 32,1 | 6,7 | 1,2 | 59,9 |

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 librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 57,7%, 54,0%, 51,4% di non utilizzo); il 22,0% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 12,4%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 31,1%, la qualità degli eventi dal 42,1% e la comunicazione eventi dal 23,7%. La collocazione del materiale non riceve valutazioni dal 15,8% dei rispondenti.

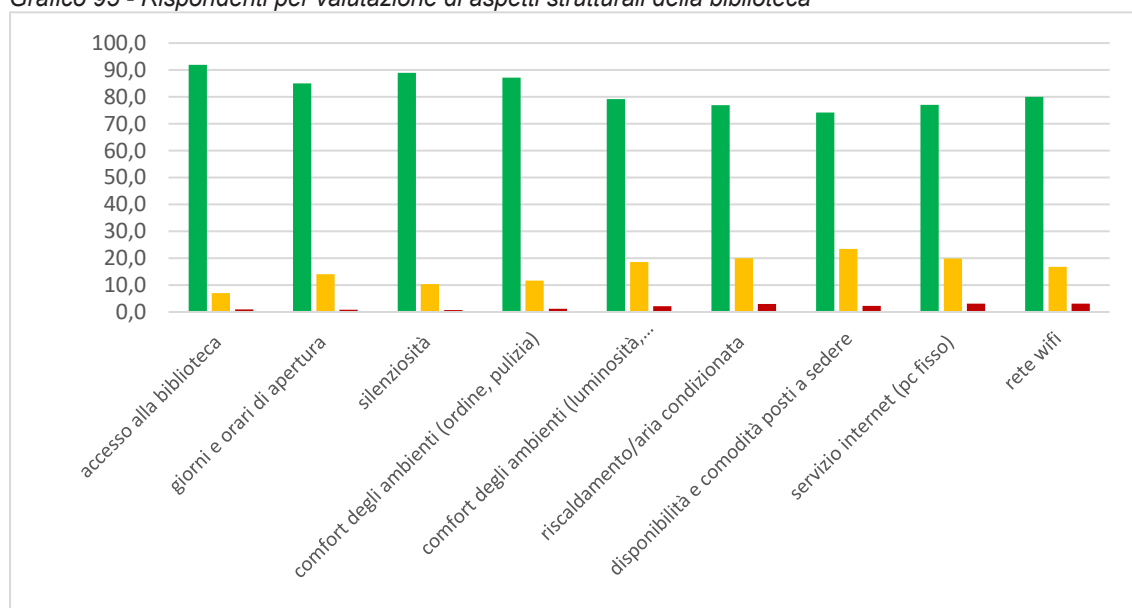
Tabella 55 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

| Aspetti strutturali |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|---|---|--|---|----------------------------------|
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie | 73,6 | 16,8 | 0,6 | 9,1 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali | 31,0 | 10,3 | 1,0 | 57,7 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi | 38,2 | 7,6 | 0,3 | 54,0 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste | 36,6 | 11,3 | 0,7 | 51,4 |
| tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro) | 82,5 | 5,1 | 0,0 | 12,4 |
| tempi di risposta del prestito interbibliotecario | 69,6 | 8,4 | 0,0 | 22,0 |
| collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza) | 65,2 | 17,6 | 1,4 | 15,8 |
| competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne) | 87,7 | 5,9 | 0,3 | 6,1 |
| cortesie del personale | 93,5 | 3,9 | 0,0 | 2,6 |
| chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.) | 59,1 | 9,2 | 0,6 | 31,1 |
| qualità iniziative/eventi | 46,4 | 10,6 | 0,8 | 42,1 |
| comunicazione eventi | 65,3 | 9,6 | 1,4 | 23,7 |

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.

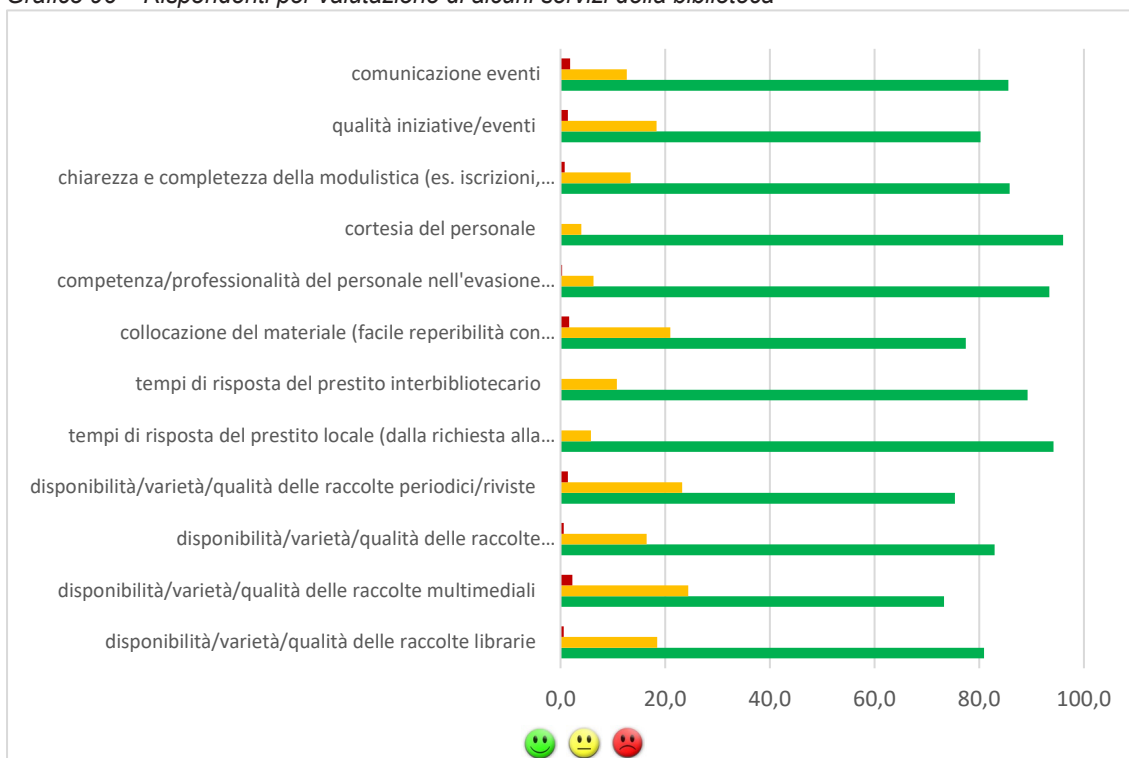
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali mostrano risultati ampiamente positivi con percentuali di 'faccine sorridenti' che arrivano fino al 92,0% per l'accesso alla biblioteca e all'89,0% per la silenziosità. I giorni e orari di apertura ricevono l'85,1% di valutazioni positive, l'ordine e la pulizia degli ambienti l'87,1% e la rete wi-fi l'80,1%. Tutti gli altri aspetti registrano giudizi positivi con percentuali dal 74,2 al 79,2%. Le valutazioni negative sono nel complesso basse e arrivano a un massimo del 3,1% per quanto riguarda internet da pc fisso e la rete wi-fi.

Grafico 95 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



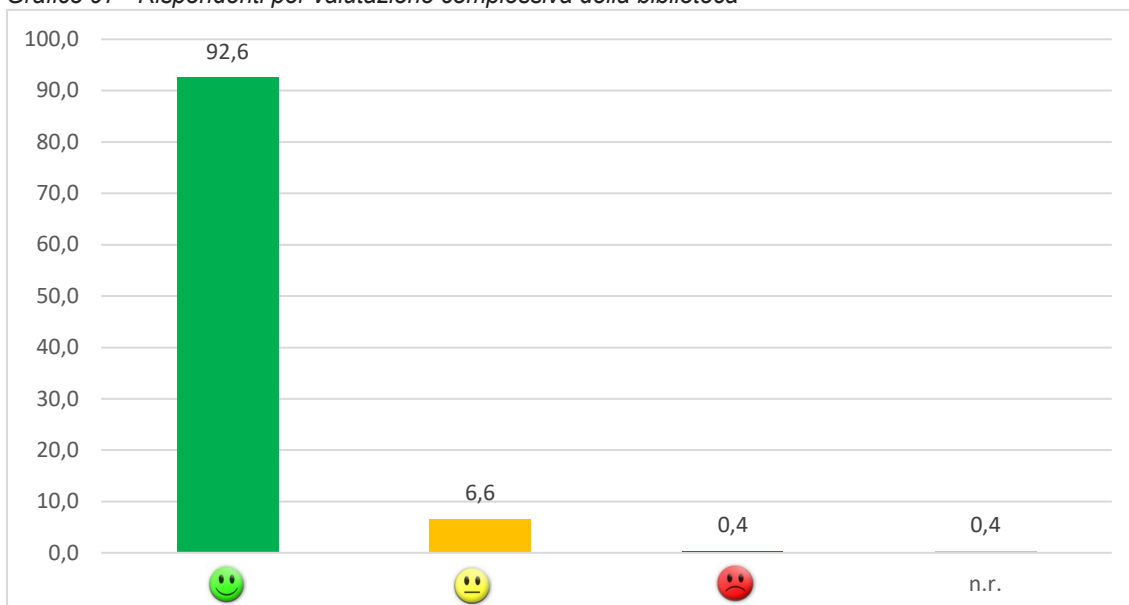
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono tutte decisamente positive, le risposte con la faccina rossa non superano il 2,3%. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente dal 96,0% e dal 93,4% dei rispondenti; il prestito di libri oltre che avere un'alta percentuale di utilizzo riceve anche valutazioni molto positive relativamente ai tempi di risposta: il prestito locale riceve il 94,2% di valutazioni positive e il prestito interbibliotecario l'89,2%. Sopra l'85,0% di giudizi positivi troviamo ancora la chiarezza e completezza della modulistica e la comunicazione eventi rispettivamente con l'85,8% e l'85,6%. La qualità degli eventi raccoglie l'80,2% di risposte positive mentre per la disponibilità/varietà/qualità dei vari materiali e la loro collocazione i giudizi positivi oscillano fra il 73,3% e l'82,9%..

Grafico 96 – 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 92,6% ha dato una valutazione positiva, il 6,6% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,4% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 97 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Orticoltura

In sintesi

- *Utenti con titolo di studio mediamente più alto, più occupati e meno pensionati*
- *Più provenienti dal comune*
- *I rispondenti si recano in biblioteca con minore frequenza*
- *Più utilizzata per prestito libri e riviste, meno utilizzata per iniziative/eventi*
- *Valutazione complessiva leggermente inferiore alla media: gli aspetti più critici sono la disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie, la qualità delle iniziative/eventi e la disponibilità dei posti a sedere.*
- *Apprezzati l'accesso alla biblioteca, il comfort degli ambienti, il riscaldamento/aria condizionata e la silenziosità.*

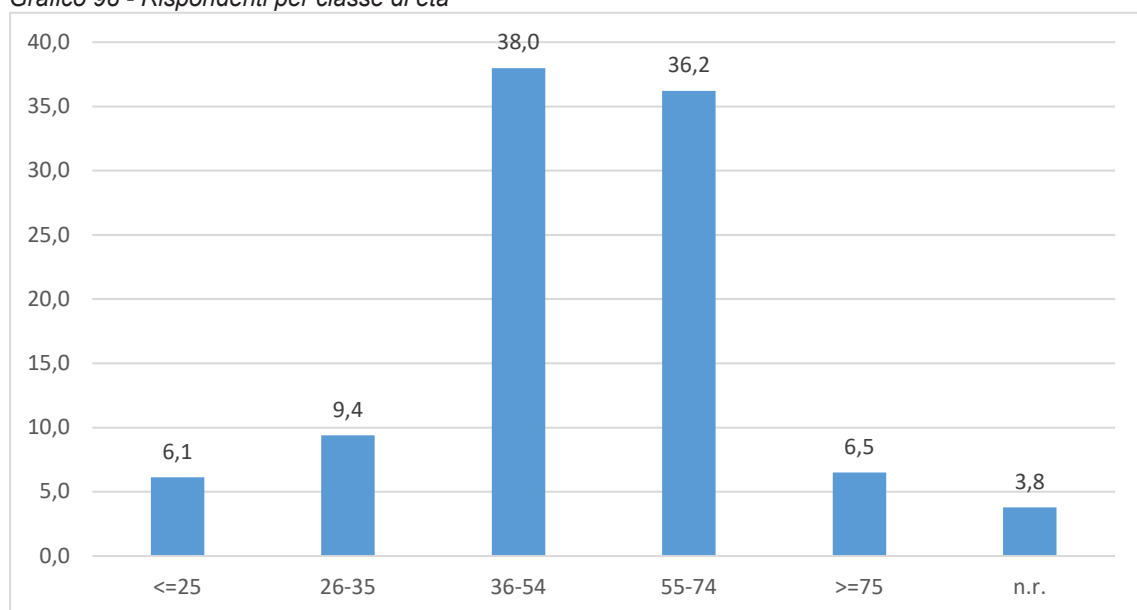
La Biblioteca Orticoltura ha raccolto 1.353 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde all'11,0% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (64,4%), il 32,3% è di genere maschile e il 3,1%, invece, non specifica.

Tabella 56 - Rispondenti per genere

| | Frequenza | Percentuale |
|----------------------------|-----------|-------------|
| F | 871 | 64,4 |
| M | 437 | 32,3 |
| altro | 3 | 0,2 |
| preferisco non dichiararlo | 42 | 3,1 |
| Totale | 1.353 | 100,0 |

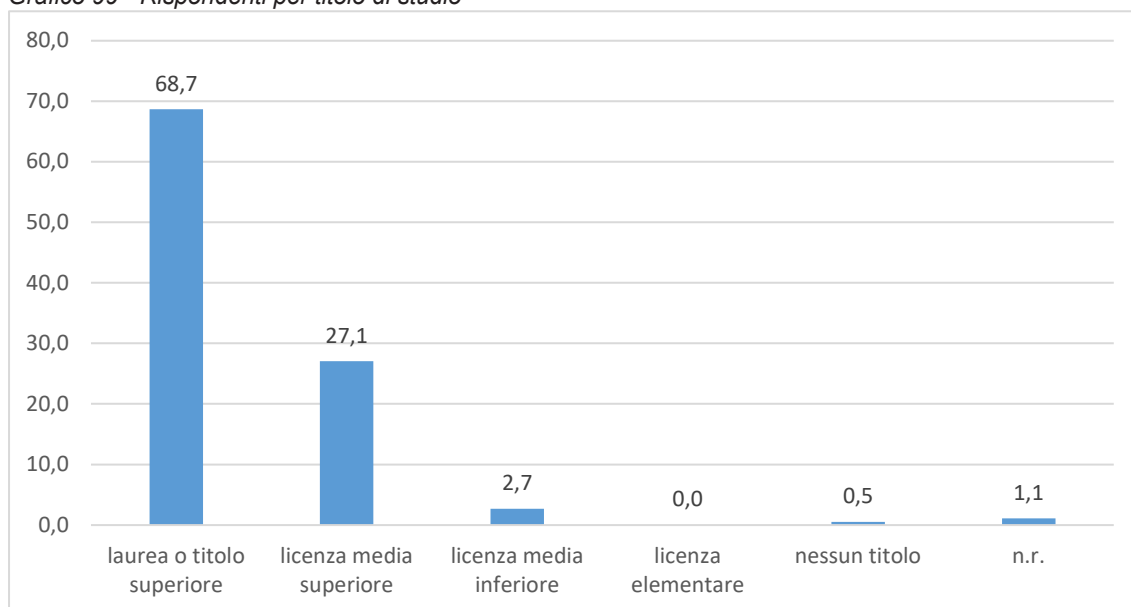
Le classi di età più numerose sono la 36-54 anni e la 55-74 anni rispettivamente con una percentuale del 38,0% e del 36,2%; meno rappresentate le classi dei minori di 26 anni (6,1%) e dei 26-35enni (9,4%); i 75+ rappresentano il 6,5% del totale.

Grafico 98 - Rispondenti per classe di età



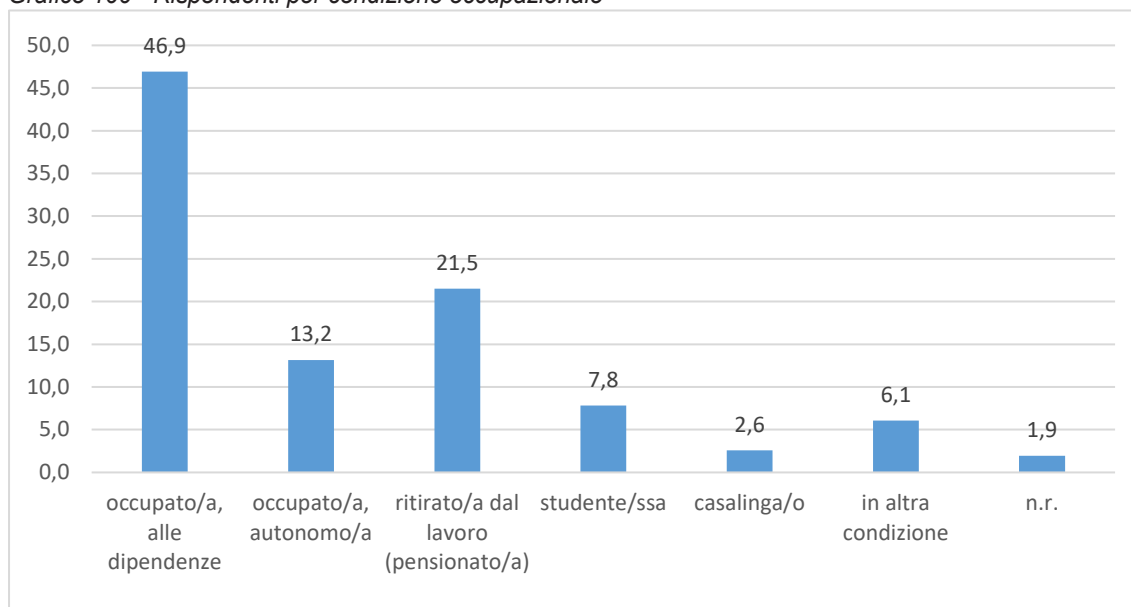
Il titolo di studio è molto alto, infatti, si osserva che il 68,7% dei rispondenti ha conseguito la laurea e il 27,1% la licenza media superiore. Il 2,7% possiede la licenza media inferiore mentre gli altri titoli registrano percentuali pressoché nulle.

Grafico 99 - Rispondenti per titolo di studio



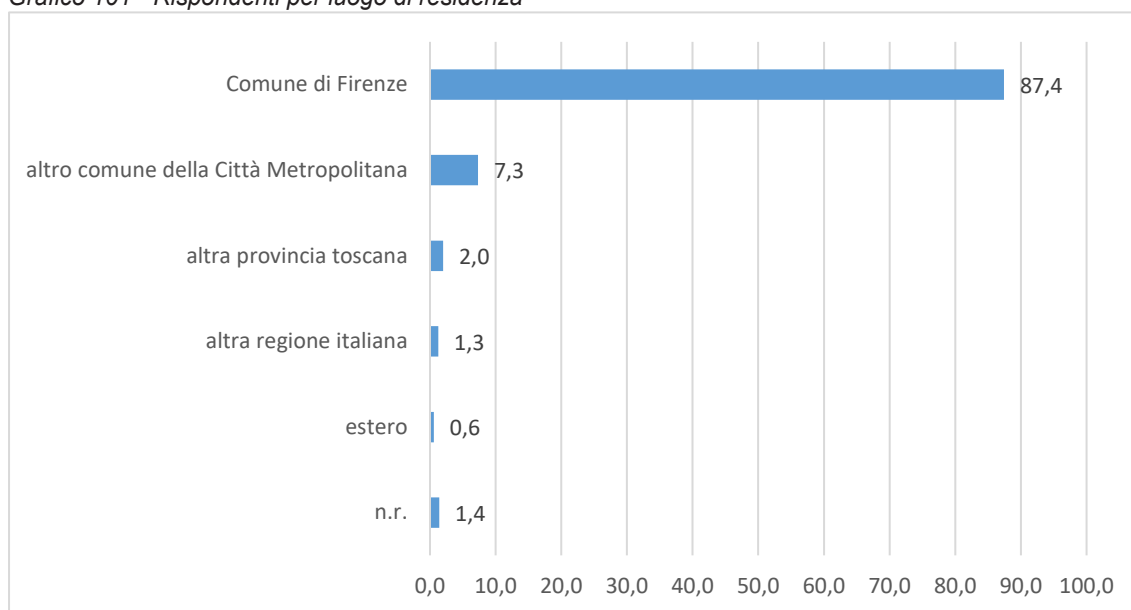
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 46,9% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 21,5% è pensionato e il 13,2% è occupato autonomo. Si riscontra una buona percentuale di studenti, pari al 7,8%.

Grafico 100 - Rispondenti per condizione occupazionale



La maggior parte dei rispondenti risiede nel comune di Firenze (87,4%), il 7,3% proviene dai comuni della provincia e il 2,0% da un'altra provincia toscana. L'1,3% risiede in un'altra regione e lo 0,6% all'estero.

Grafico 101 - Rispondenti per luogo di residenza



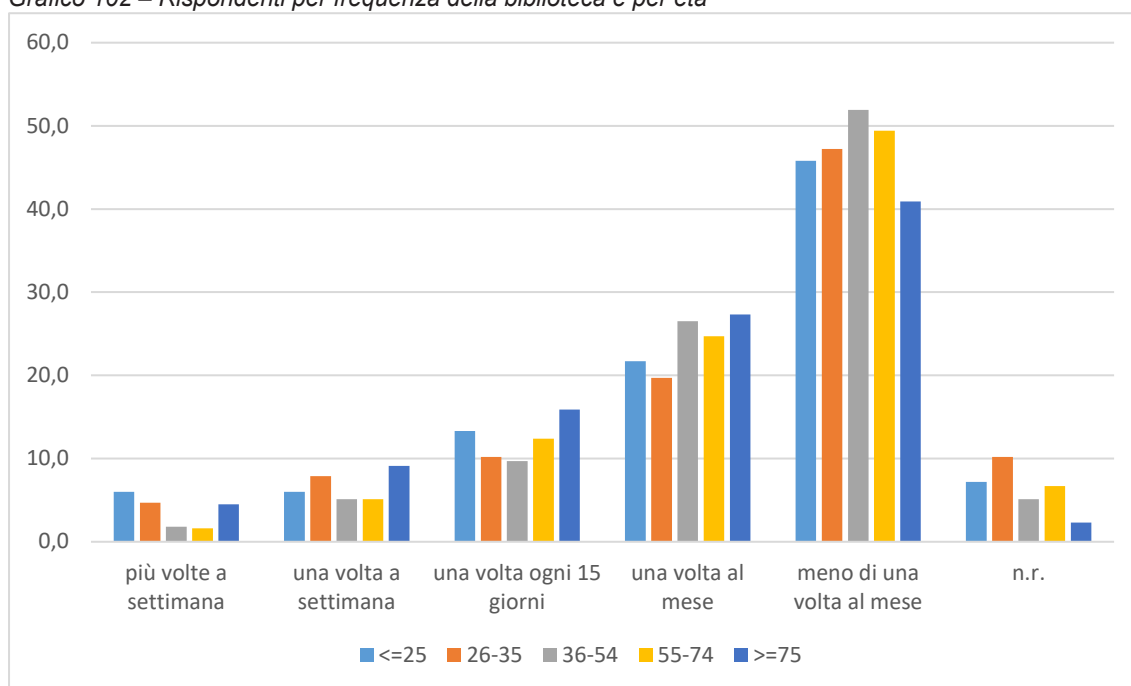
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti troviamo una percentuale del 49,3% per coloro che la frequentano meno di una volta al mese e del 24,2% per coloro che vi si recano una volta al mese. L'11,5% frequenta una volta ogni 15 giorni, il 5,8% una volta a settimana e il 2,4% più volte a settimana.

Tabella 57 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|--------------|--------------|
| Più volte a settimana | 33 | 2,4 |
| Una volta a settimana | 78 | 5,8 |
| Una volta ogni 15 giorni | 156 | 11,5 |
| Una volta al mese | 328 | 24,2 |
| Meno di una volta al mese | 667 | 49,3 |
| Non rispondenti | 91 | 6,7 |
| Totale | 1.353 | 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. I giovani fino a 35 anni e gli ultra75enni registrano percentuali più elevate rispetto alle altre classi per le frequenze più assidue 'più volte a settimana' e 'una volta a settimana'.

Grafico 102 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

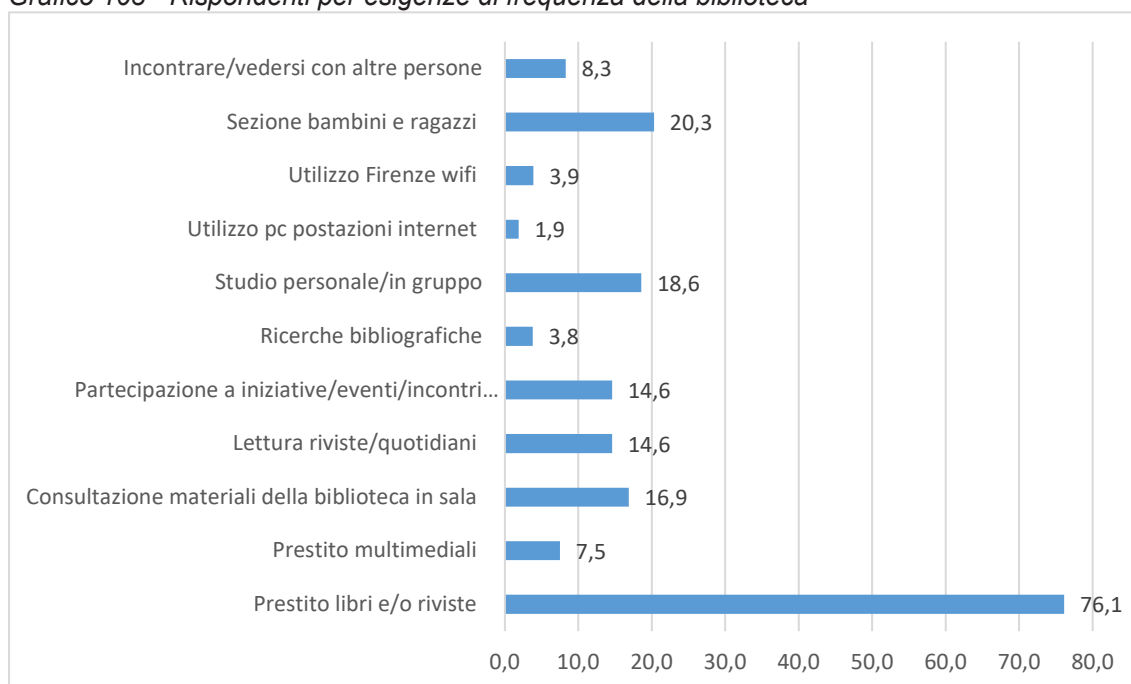


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 76,1% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la sezione bambini e ragazzi con il 20,3%, lo studio personale/in gruppo con il 18,6% e la consultazione del materiale della biblioteca in sala con il 16,9%. Troviamo poi, con la stessa percentuale del 14,6%, la lettura di riviste/quotidiani e la partecipazione ad eventi organizzati dalla biblioteca e con l'8,3% incontrare/vedersi con altre persone. Il prestito multimediali è utilizzato dal 7,5% dei rispondenti. Le ricerche bibliografiche, l'utilizzo dei pc come postazioni internet e della wi-fi rileva percentuali inferiori al 4,0%.

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

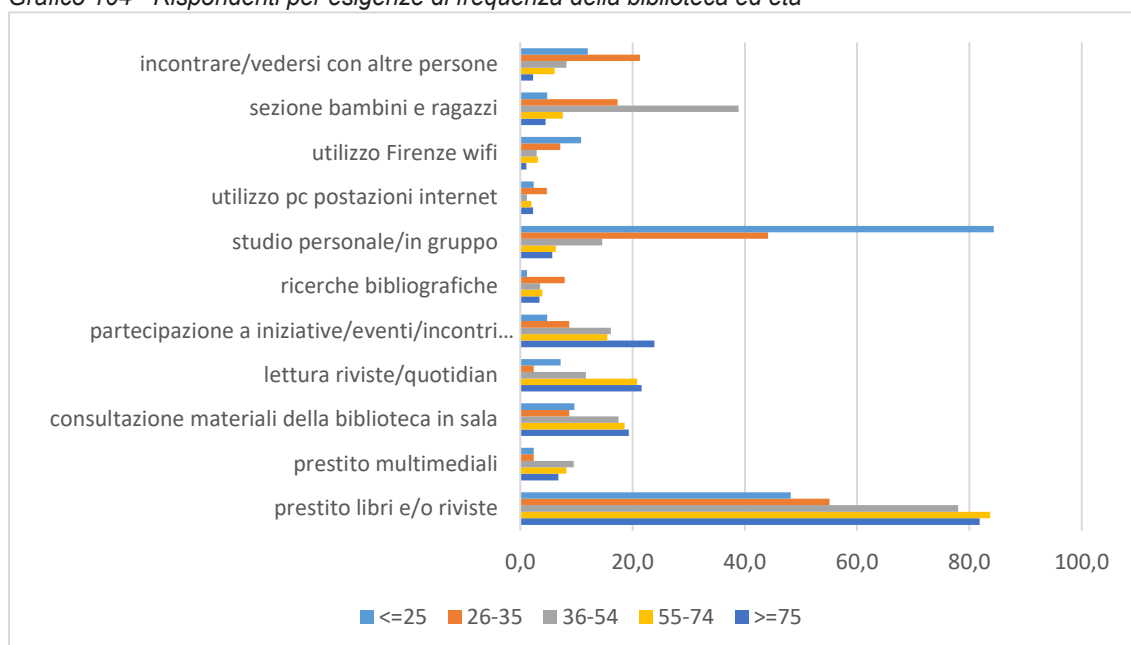
| Esigenza | N | % |
|--|-------|------|
| Prestito libri e/o riviste | 1.030 | 76,1 |
| Prestito multimediali | 102 | 7,5 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 229 | 16,9 |
| Lettura riviste/quotidiani | 198 | 14,6 |
| Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca | 197 | 14,6 |
| Ricerche bibliografiche | 52 | 3,8 |
| Studio personale/in gruppo | 252 | 18,6 |
| Utilizzo pc postazioni internet | 26 | 1,9 |
| Utilizzo Firenze wifi | 53 | 3,9 |
| Sezione bambini e ragazzi | 274 | 20,3 |
| Incontrare/vedersi con altre persone | 112 | 8,3 |

Grafico 103 - 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 25 anni; i minori di 26 anni si recano in biblioteca principalmente per studio personale/in gruppo e insieme ai 26-35 anni, che hanno lo studio come seconda esigenza, rilevano percentuali superiori alla media per 'incontrare/vedersi con altre persone'. La lettura di riviste/quotidiani e la consultazione del materiale in sala riguarda principalmente le 2 fasce di età più anziane; la partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca, vede in prevalenza gli ultra75enni e i 36-54enni sono in netta maggioranza nell'utilizzo della sezione dedicata ai bambini.

Grafico 104 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età






Il baby pit-stop è utilizzato dal 15,0% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi l'82,9% 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 67,0% e il 59,6% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si nota anche una percentuale di non utilizzo del 18,5% per la disponibilità di posti a sedere e una del 18,7% per riscaldamento/aria condizionata.

Tabella 59 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

| Aspetti strutturali |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|--|---|--|---|----------------------------------|
| accesso alla biblioteca | 91,1 | 7,1 | 0,6 | 1,3 |
| giorni e orari di apertura | 79,8 | 16,2 | 1,5 | 2,5 |
| silenziosità | 76,6 | 14,3 | 2,7 | 6,4 |
| comfort degli ambienti (ordine, pulizia) | 79,9 | 13,7 | 0,9 | 5,5 |
| comfort degli ambienti (luminosità, areazione) | 75,3 | 17,1 | 1,0 | 6,6 |
| riscaldamento/aria condizionata | 63,5 | 16,5 | 1,3 | 18,7 |
| disponibilità e comodità posti a sedere | 49,1 | 28,0 | 4,4 | 18,5 |
| servizio internet (pc fisso) | 23,4 | 8,0 | 1,6 | 67,0 |
| rete wifi | 29,6 | 9,2 | 1,6 | 59,6 |

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, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 58,0%, 51,5%, 54,2% di non utilizzo); il 31,0% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 16,9%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 29,8%, la qualità degli eventi dal 40,9% e la comunicazione eventi dal 27,7%.

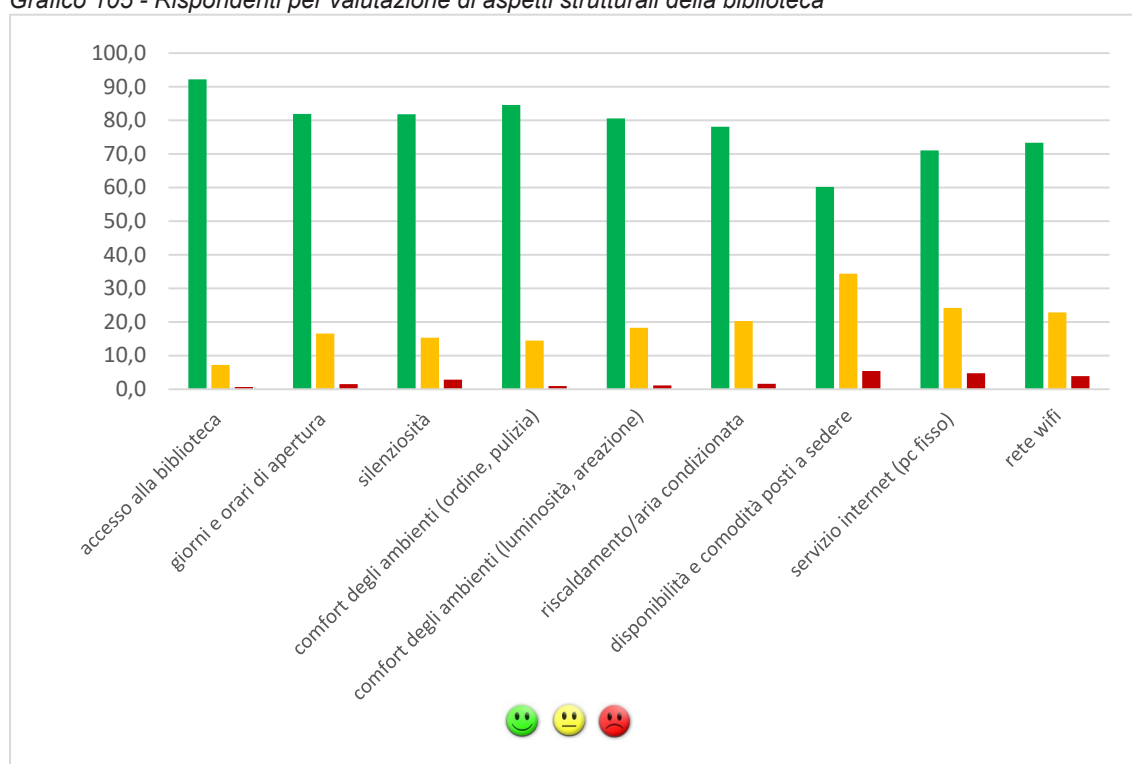
Tabella 60 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

| Servizi |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|---|---|--|---|----------------------------------|
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie | 64,2 | 22,6 | 1,2 | 12,0 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali | 27,9 | 13,2 | 1,0 | 58,0 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi | 36,7 | 11,2 | 0,6 | 51,5 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste | 31,6 | 13,4 | 0,8 | 54,2 |
| tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro) | 75,2 | 7,5 | 0,4 | 16,9 |
| tempi di risposta del prestito interbibliotecario | 58,6 | 9,5 | 0,9 | 31,0 |
| collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza) | 61,0 | 20,7 | 1,5 | 16,9 |
| competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne) | 81,2 | 8,7 | 0,8 | 9,2 |
| cortesie del personale | 84,8 | 9,5 | 1,6 | 4,1 |
| chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.) | 57,8 | 11,7 | 0,7 | 29,8 |
| qualità iniziative/eventi | 44,6 | 13,0 | 1,5 | 40,9 |
| comunicazione eventi | 55,7 | 13,2 | 3,5 | 27,7 |

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 utilizzzi' il servizio.

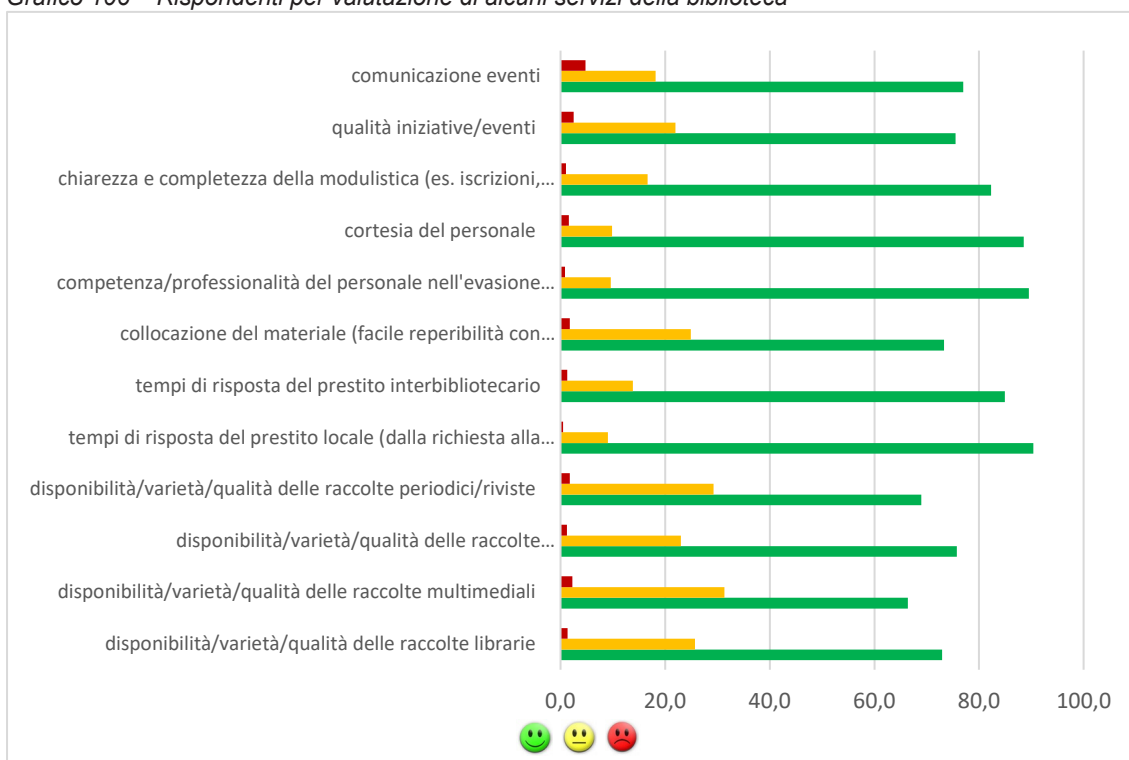
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano valutazioni prevalentemente positive. L'accesso alla biblioteca raccoglie il 92,2% di 'faccine sorridenti'. Si attestano sopra l'80,0% le valutazioni positive per l'ordine e la pulizia (84,6%), per la luminosità e areazione (80,6%), la silenziosità (81,8%) e giorni e orari di apertura (81,9%). Poco al di sotto il riscaldamento/aria condizionata (78,1%). La disponibilità dei posti a sedere risulta l'aspetto con la percentuale minore di risposte positive, 60,2%, con il 34,4% di risposte intermedie e il 5,4% di valutazioni negative. Il servizio internet (pc fisso) e la wi-fi, nonostante lo scarso utilizzo, ricevono rispettivamente il 71,1% e il 73,3% di valutazioni positive.

Grafico 105 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



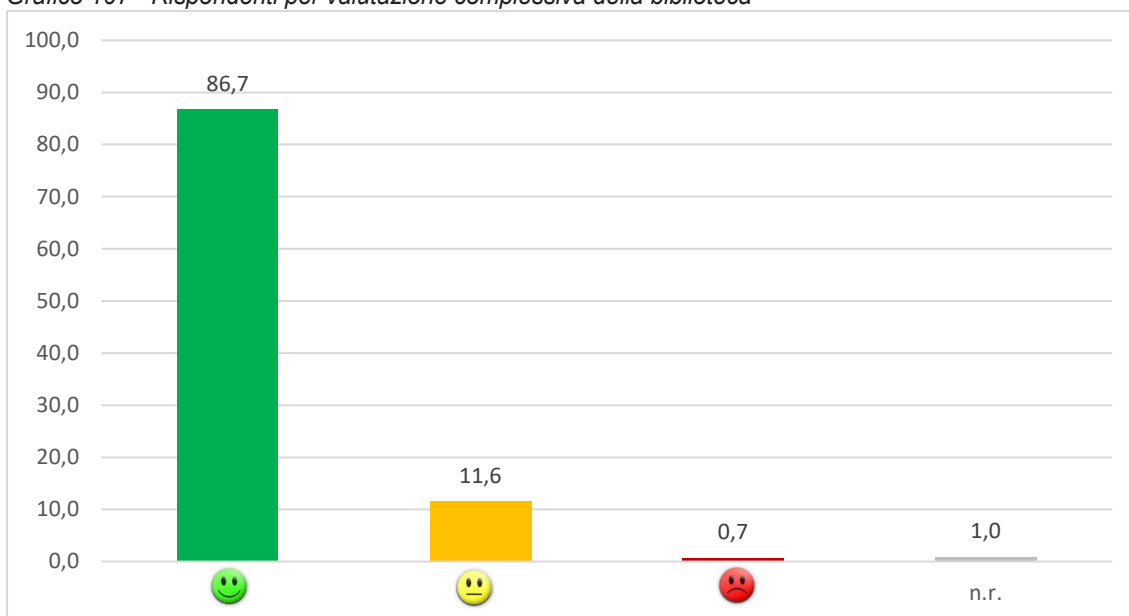
Nel secondo grafico si valutano invece i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono abbondantemente positive. La cortesia e la competenza del personale sono valutate con l'88,5% e con l'89,5% di faccine sorridenti; i tempi di risposta del prestito locale con il 90,4% e il prestito interbibliotecario con l'84,9%. La chiarezza e completezza della modulistica ha ricevuto l'82,3% di risposte positive, la qualità delle iniziative/eventi il 75,5% e la comunicazione eventi il 77,0%. La disponibilità/varietà/qualità dei vari materiali riportano valutazioni positive fra il 66,4% e il 75,8%.

Grafico 106 – 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'86,7% ha dato una valutazione positiva, l'11,6% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,7% ha dato una valutazione negativa

Grafico 107 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Fabrizio De André

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 sezione bambini e ragazzi*
- *Meno utilizzata per studio personale/di gruppo, per vedersi con altre persone e per la partecipazione agli eventi*
- *Valutazione complessiva al di sotto della media: gli aspetti più critici i giorni e orari di apertura, il comfort degli ambienti, l'accesso alla biblioteca, la disponibilità/ varietà/qualità dei vari materiali e la qualità delle iniziative*

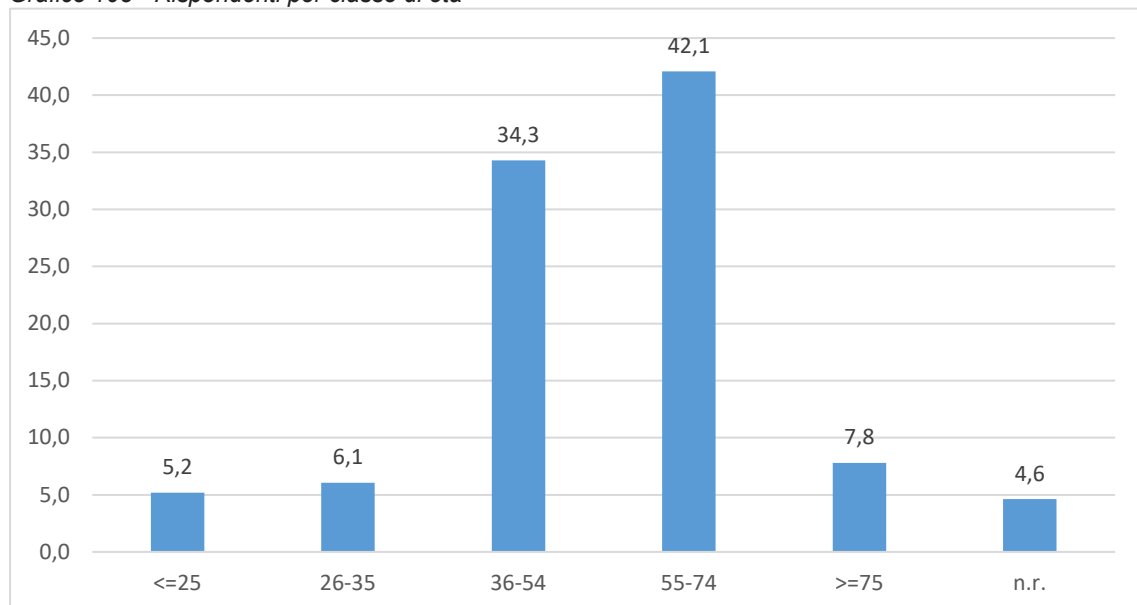
La Biblioteca Fabrizio De André ha raccolto 347 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 2,8% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (65,4%), il 31,4% è di genere maschile e il 2,6%, invece, non specifica.

Tabella 61 - Rispondenti per genere

| | Frequenza | Percentuale |
|----------------------------|-----------|-------------|
| F | 227 | 65,4 |
| M | 109 | 31,4 |
| altro | 2 | 0,6 |
| preferisco non dichiararlo | 9 | 2,6 |
| Totale | 347 | 100,0 |

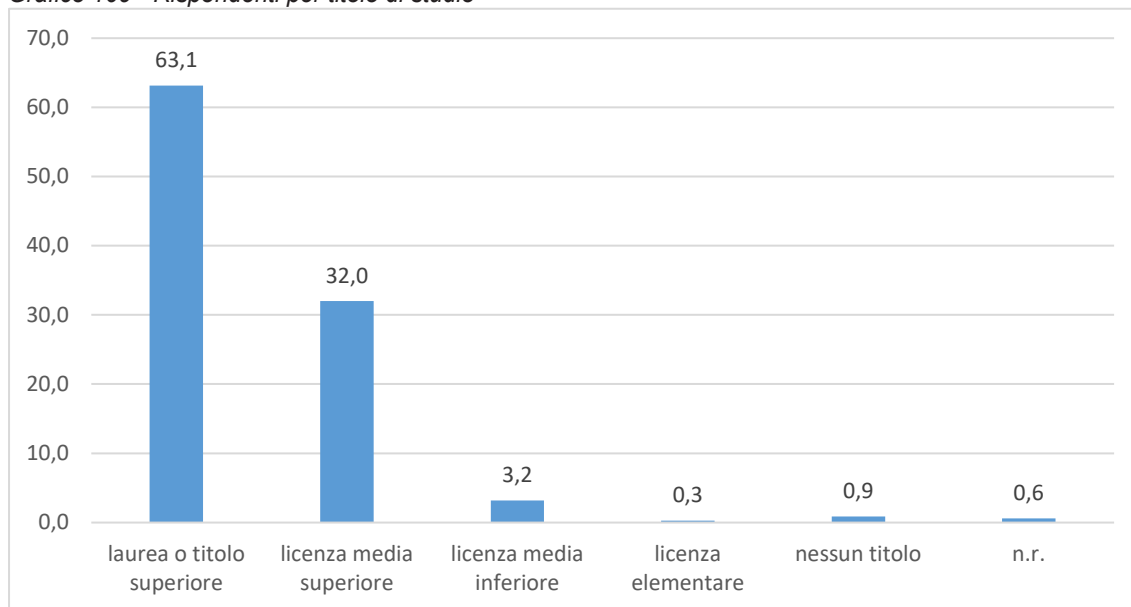
Il 42,1% dei rispondenti ha fra i 55 e i 74 anni, il 34,3% fa parte della classe 36-54 anni. I minori di 26 rappresentano il 5,2% del totale, i 26-35enni sono il 6,1%, i 75+ sono il 7,8%.

Grafico 108 - Rispondenti per classe di età



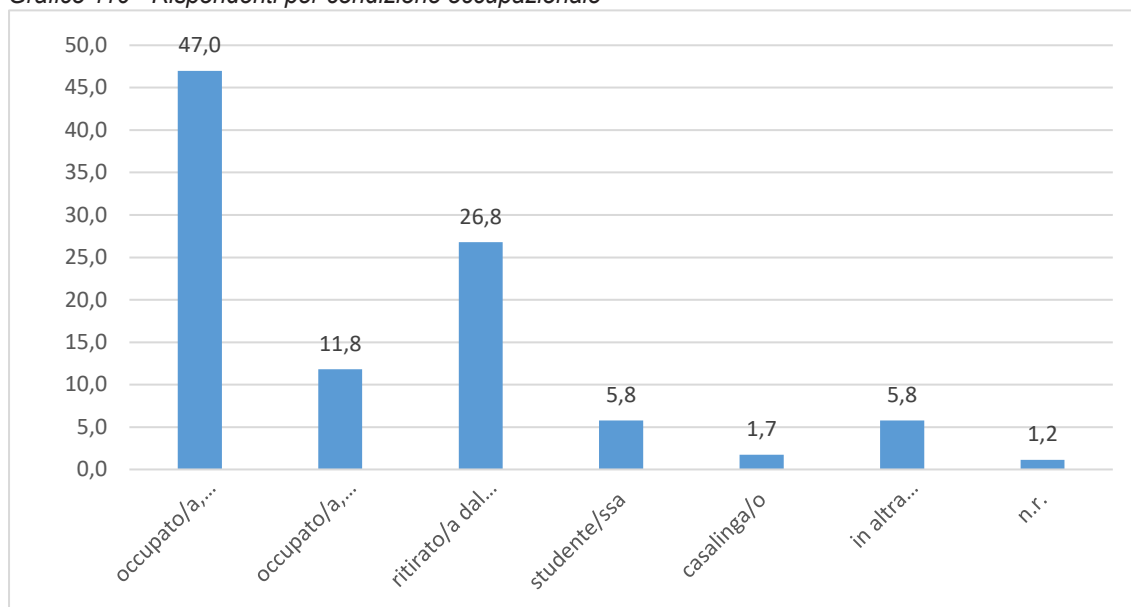
Per titolo di studio si osserva il 63,1% di rispondenti che hanno conseguito la laurea e il 32,0% con la licenza media superiore. Troviamo il 3,2% con la licenza media inferiore, mentre sono prossime allo 0% le quote di coloro che hanno un titolo inferiore.

Grafico 109 - Rispondenti per titolo di studio



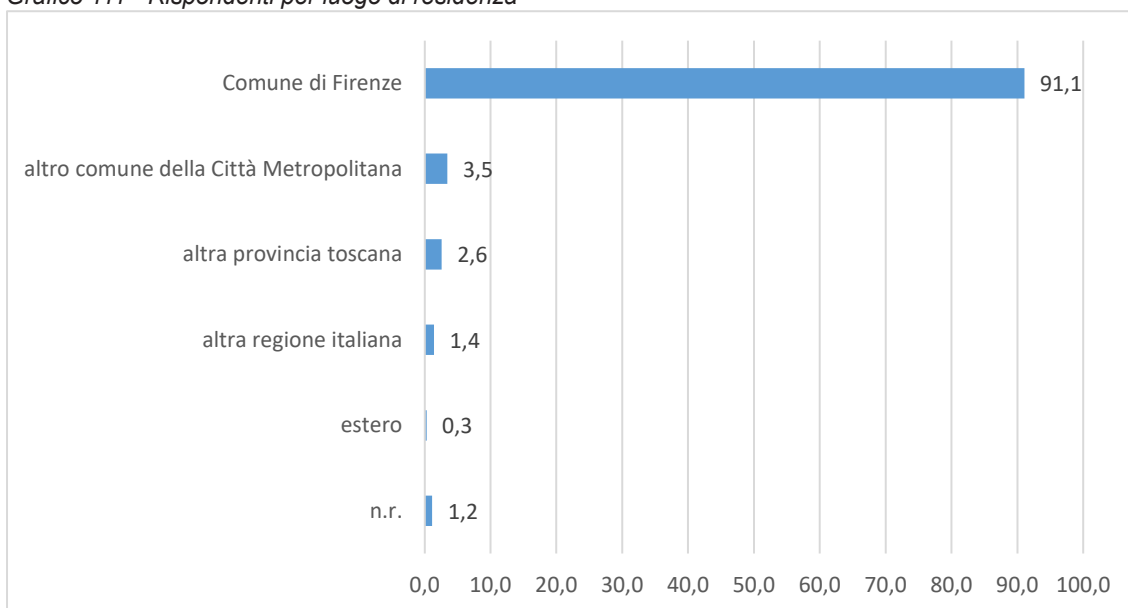
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 47,0% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 26,8% è pensionato, l'11,8% è occupato autonomo, la stessa quota del 5,8% è studente o in altra condizione.

Grafico 110 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze con una percentuale del 91,1%. Il 3,5% proviene dai comuni della provincia, il 2,6% afferma di risiedere in un'altra provincia toscana e l'1,4% in un'altra regione.

Grafico 111 - 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 47,0% vi si reca abitualmente meno di una volta al mese e il 21,6% una volta al mese. Il 12,1% va in biblioteca una volta ogni 15 giorni, il 6,9% una volta a settimana e il 2,6% più volte a settimana.

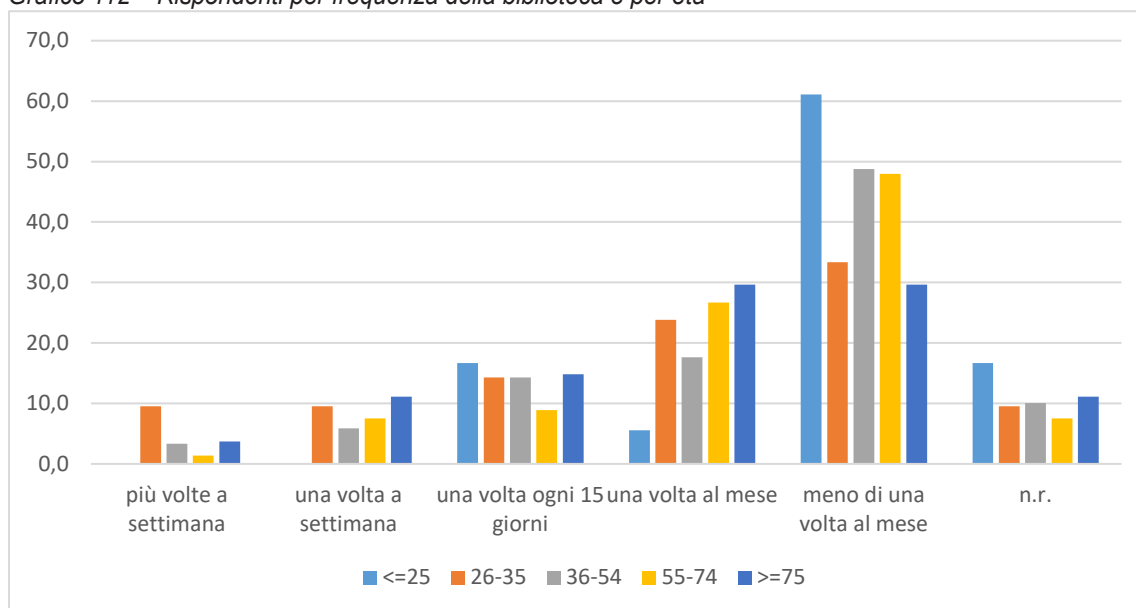
Tabella 62 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|-----|-------|
| Più volte a settimana | 9 | 2,6 |
| Una volta a settimana | 24 | 6,9 |
| Una volta ogni 15 giorni | 42 | 12,1 |
| Una volta al mese | 75 | 21,6 |
| Meno di una volta al mese | 163 | 47,0 |
| Non rispondenti | 34 | 9,8 |
| Totale | 347 | 100,0 |

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente⁵. Per tutte le classi di età la maggior parte dei rispondenti dichiara di recarsi in biblioteca 'meno di una volta al mese'; fa eccezione la classe più adulta (75+) la cui quota è uguale a quella di coloro che frequenta 'una volta al mese'.

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

Grafico 112 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

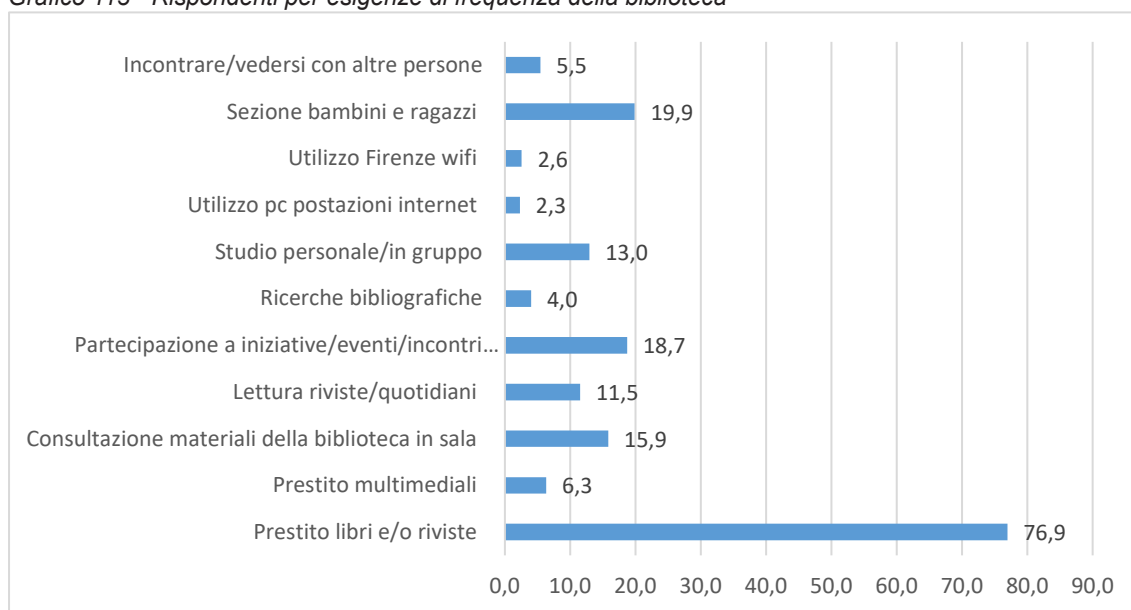


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 76,9% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire troviamo la sezione per bambini e ragazzi con il 19,9% e la partecipazione ad iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca con il 18,7%; poi la consultazione del materiale della biblioteca in sala (15,9%), lo studio personale (13,0%) e la lettura di riviste/quotidiani (11,5%). Le percentuali più basse sono rilevate per l'utilizzo della wi-fi e l'utilizzo dei pc fissi come postazioni internet (rispettivamente 2,6% e 2,3%).

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

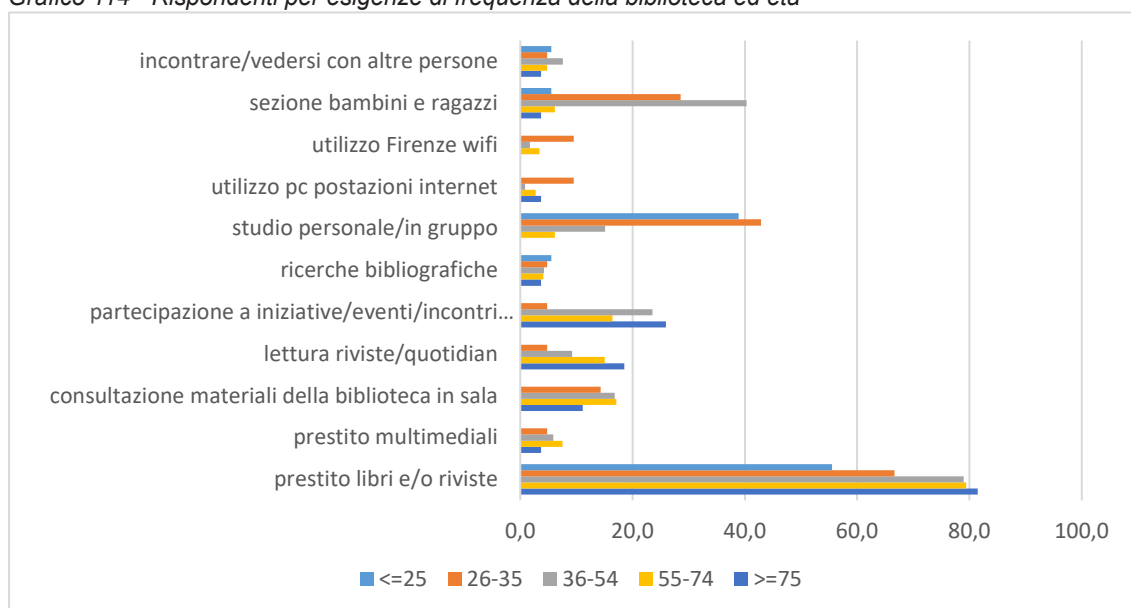
| Esigenza | N | % |
|--|-----|------|
| Prestito libri e/o riviste | 267 | 76,9 |
| Prestito multimediali | 22 | 6,3 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 55 | 15,9 |
| Lettura riviste/quotidiani | 40 | 11,5 |
| Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca | 65 | 18,7 |
| Ricerche bibliografiche | 14 | 4,0 |
| Studio personale/in gruppo | 45 | 13,0 |
| Utilizzo pc postazioni internet | 8 | 2,3 |
| Utilizzo Firenze wifi | 9 | 2,6 |
| Sezione bambini e ragazzi | 69 | 19,9 |
| Incontrare/vedersi con altre persone | 19 | 5,5 |

Grafico 113 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età⁶. 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 con meno di 36 anni utilizzano la biblioteca per studio personale/di gruppo in percentuale molto superiore alla media. Le fasce di età dei 26-35enni e dei 36-54enni si trovano in quote maggiori della media nell'utilizzo della sezione dedicata ai bambini. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca è più elevata per gli ultra75enni e per i 36-54enni mentre la lettura di riviste/quotidiani per coloro che hanno più di 54 anni.

Grafico 114 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età






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

Il baby pit-stop è utilizzato dal 13,0% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi l'88,9% 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 63,4% e il 61,1% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si osserva che il 20,7% non utilizza/non valuta la disponibilità di posti a sedere e il 21,3% il riscaldamento/aria condizionata. Il 10,7% non valuta la silenziosità degli ambienti.

Tabella 64 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

| Aspetti strutturali |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|--|---|--|---|----------------------------------|
| accesso alla biblioteca | 74,9 | 15,6 | 6,3 | 3,2 |
| giorni e orari di apertura | 57,9 | 26,8 | 11,8 | 3,5 |
| silenziosità | 68,0 | 19,3 | 2,0 | 10,7 |
| comfort degli ambienti (ordine, pulizia) | 64,3 | 23,3 | 3,5 | 8,9 |
| comfort degli ambienti (luminosità, areazione) | 55,3 | 30,5 | 5,2 | 8,9 |
| riscaldamento/aria condizionata | 51,3 | 25,9 | 1,4 | 21,3 |
| disponibilità e comodità posti a sedere | 46,1 | 27,7 | 5,5 | 20,7 |
| servizio internet (pc fisso) | 25,9 | 9,8 | 0,9 | 63,4 |
| rete wifi | 27,4 | 9,8 | 1,7 | 61,1 |

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 librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 58,5%, 51,6%, 53,9% di non utilizzo); il 28,5% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 16,7%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 25,9%, la qualità degli eventi dal 34,9% e la comunicazione degli eventi dal 23,6%.

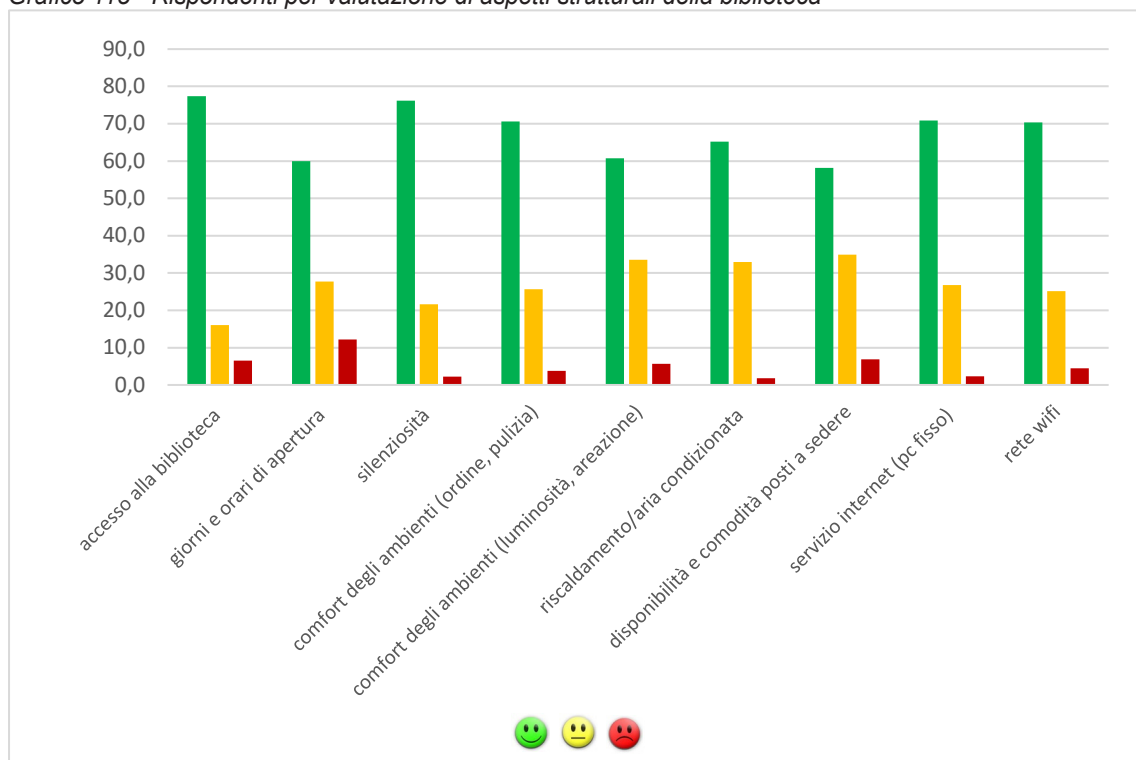
Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzino' il servizio.

Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali rilevano una maggioranza di valutazioni positive. Molto buoni i giudizi positivi per l'accesso alla biblioteca (77,4%) e per la silenziosità (76,1%). Il comfort degli ambienti, il riscaldamento/aria condizionata e la disponibilità e comodità dei posti a sedere registrano giudizi positivi intorno al 60,0-70,0%. I giorni e gli orari di apertura ottengono il 60,0% di risposte positive, il 27,8% di risposte intermedie e il 12,2% di valutazioni negative, la più alta registrata fra i vari aspetti.

Tabella 65 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

| Servizi | 😊 | 😐 | 😞 | Non utilizzo/ Non so valutare |
|---|------|------|-----|----------------------------------|
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie | 49,9 | 34,6 | 4,0 | 11,5 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali | 25,4 | 14,4 | 1,7 | 58,5 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi | 34,9 | 11,8 | 1,7 | 51,6 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste | 27,7 | 16,4 | 2,0 | 53,9 |
| tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro) | 69,2 | 13,5 | 0,6 | 16,7 |
| tempi di risposta del prestito interbibliotecario | 56,5 | 13,0 | 2,0 | 28,5 |
| collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza) | 57,6 | 22,2 | 2,0 | 18,2 |
| competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne) | 73,2 | 16,4 | 2,0 | 8,4 |
| cortesia del personale | 81,0 | 13,3 | 2,3 | 3,5 |
| chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.) | 58,8 | 14,1 | 1,2 | 25,9 |
| qualità iniziative/eventi | 45,5 | 15,9 | 3,7 | 34,9 |
| comunicazione eventi | 58,8 | 14,1 | 3,5 | 23,6 |

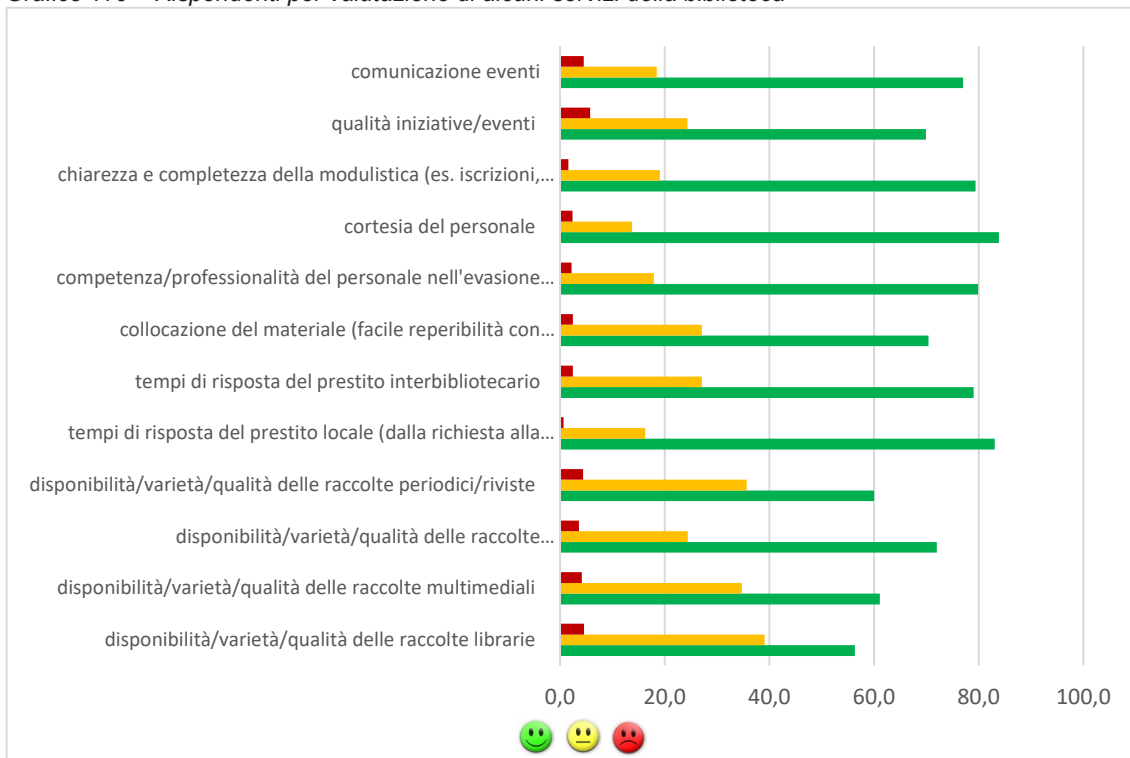
Grafico 115 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



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'86,6% e con l'81,0%; i tempi di risposta del prestito locale rilevano l'83,4% di giudizi positivi e il prestito interbibliotecario il 76,0%. La chiarezza e completezza della modulistica ha ricevuto il 73,6% di risposte positive, la qualità delle iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca il 69,5%, ben al di sotto della comunicazione eventi che invece raggiunge l'80,1%.

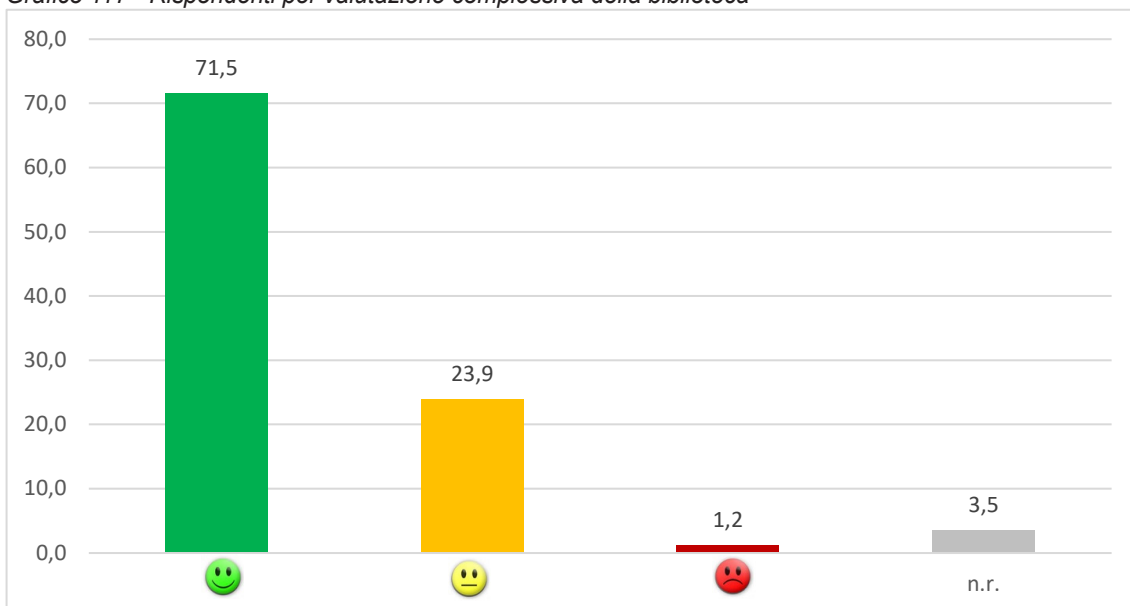
Minore soddisfazione si ritrova nella disponibilità/varietà e qualità dei materiali, in particolare le raccolte librerie che raccolgono il minimo di risposte positive (59,8%) e valutazioni intermedie pari al 36,2%.

Grafico 116 – 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 71,5% di valutazioni positive, il 23,9% intermedie e l'1,2% negative.

Grafico 117 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Mario Luzi

In sintesi

- *Utenti mediamente più adulti, prevalentemente provenienti dal comune*
- *Più utilizzata per il prestito libri e riviste*
- *Meno utilizzata per 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 di alcuni materiali*

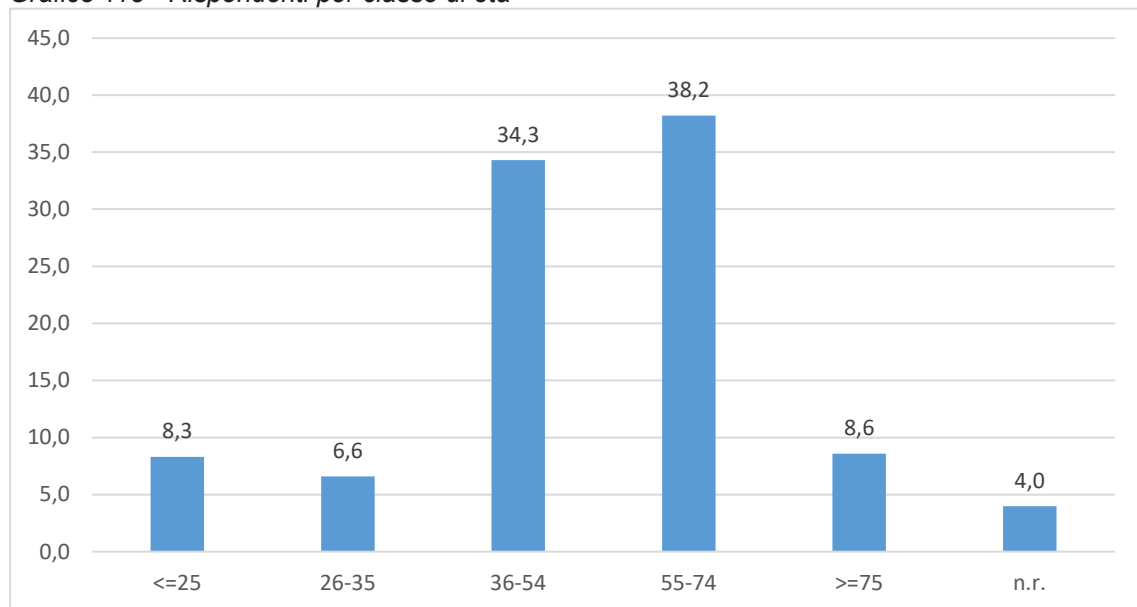
La Biblioteca Mario Luzi ha raccolto 1.632 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 13,2% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (68,3%), il 29,4% è di genere maschile e il 2,2% non specifica.

Tabella 66 - Rispondenti per genere

| | Frequenza | Percentuale |
|----------------------------|-----------|-------------|
| F | 1.114 | 68,3 |
| M | 479 | 29,4 |
| altro | 4 | 0,2 |
| preferisco non dichiararlo | 35 | 2,2 |
| Totale | 1.632 | 100,0 |

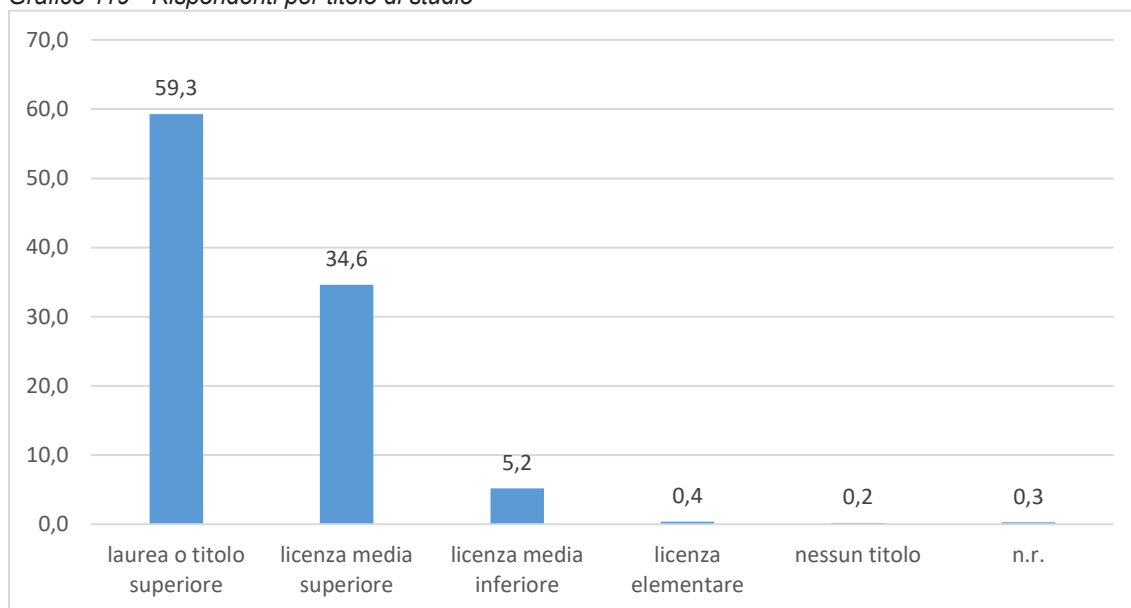
La maggior parte dei rispondenti appartiene alle classi di età dei 36-54enni e dei 55-74enni rispettivamente con il 34,3% e 38,2%. I minori di 26 anni sono l'8,3%, i 26-35enni il 6,6%, i 75+ sono l'8,6%.

Grafico 118 - Rispondenti per classe di età



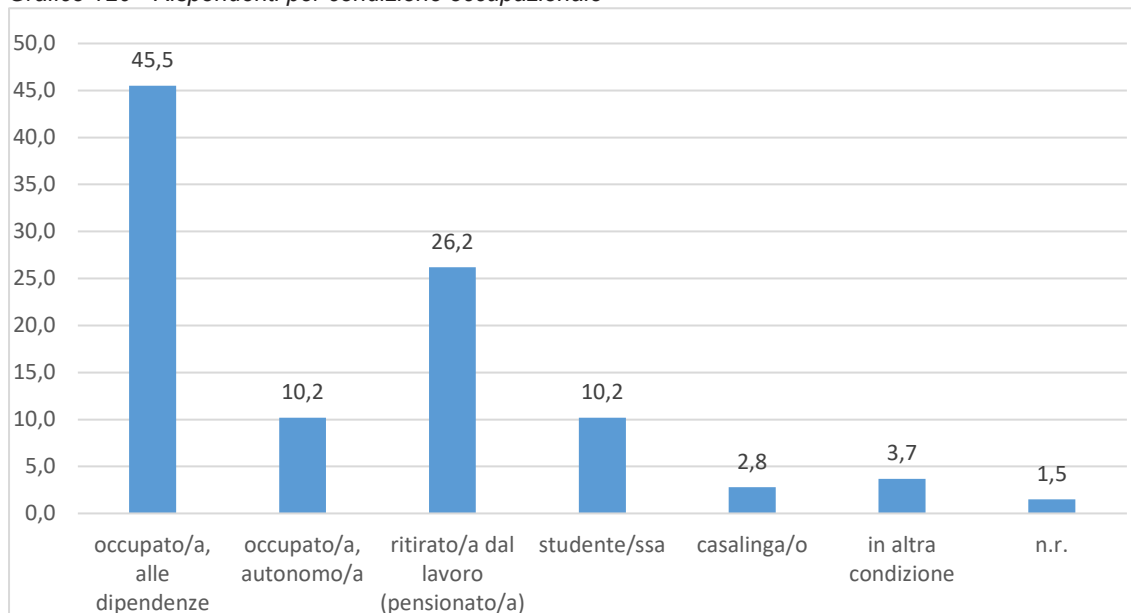
Il titolo di studio risulta elevato con il 59,3% di laureati e il 34,6% di diplomati. Il 5,2% dei rispondenti ha la licenza media inferiore, mentre le altre modalità riportano percentuali poco rilevanti.

Grafico 119 - Rispondenti per titolo di studio



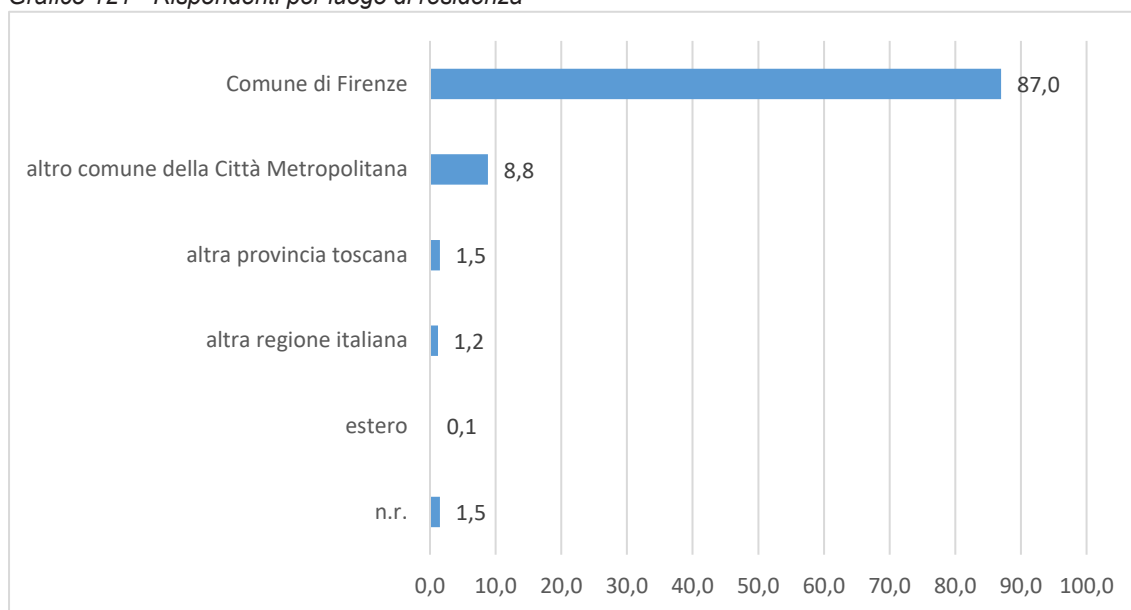
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 45,5% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze e il 26,2% pensionato. La stessa quota del 10,2% si rileva per gli occupati autonomi e per gli studenti.

Grafico 120 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze con una percentuale pari all'87,0%, mentre l'8,8% proviene dai comuni della provincia. Residuali le altre quote.

Grafico 121 - Rispondenti per luogo di residenza



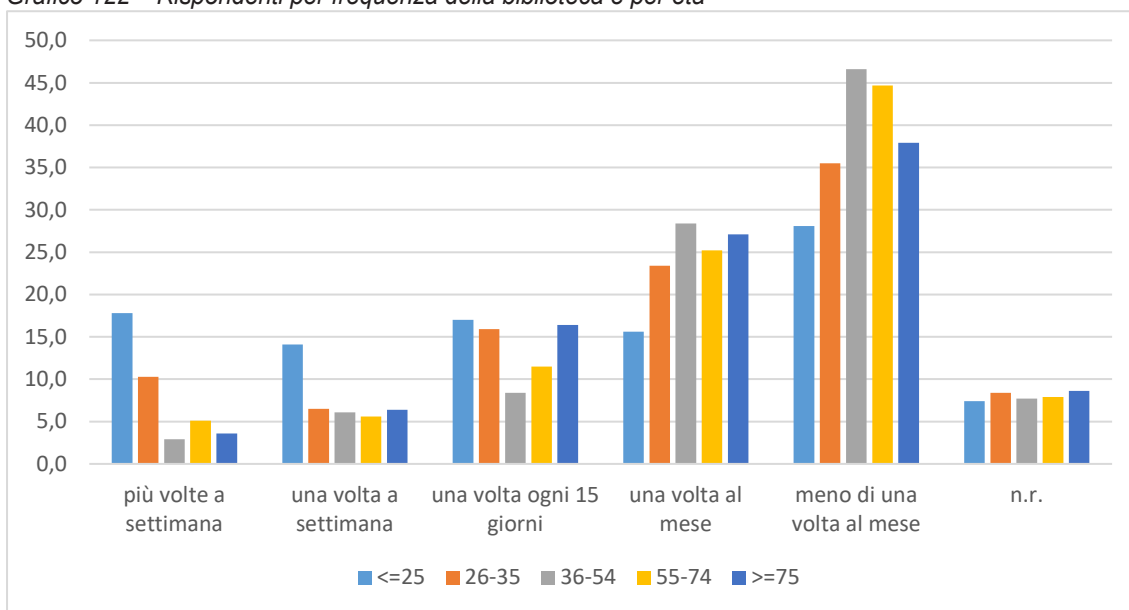
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti il 42,7% dichiara di recarvisi abitualmente meno di una volta al mese e il 25,7% una volta al mese. L'11,5% dichiara di frequentarla una volta ogni 15 giorni, l'8,1% una volta a settimana e il 6,3% più volte a settimana.

Tabella 67 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|--------------|--------------|
| Più volte a settimana | 91 | 5,6 |
| Una volta a settimana | 106 | 6,5 |
| Una volta ogni 15 giorni | 187 | 11,5 |
| Una volta al mese | 420 | 25,7 |
| Meno di una volta al mese | 697 | 42,7 |
| Non rispondenti | 131 | 8,0 |
| Totale | 1.632 | 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 25 anni e, in misura minore quelli da 26 a 35, rilevano percentuali superiori alla media nel 'più volte a settimana'.

Grafico 122 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

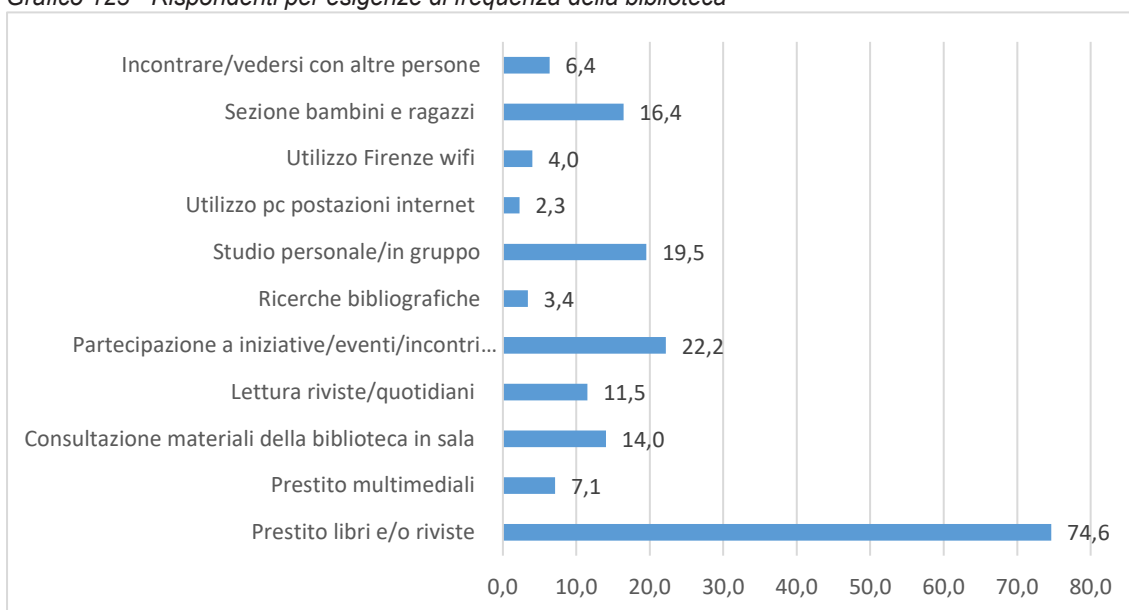


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 74,6% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione ad iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca con il 22,2%, lo studio personale con il 19,5%, la sezione bambini e ragazzi (16,4%), la consultazione del materiale della biblioteca in sala (14,0%) e la lettura di riviste quotidiani (11,5%). Scende al 7,1% il prestito multimediali. Più basse le preferenze per le altre esigenze.

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

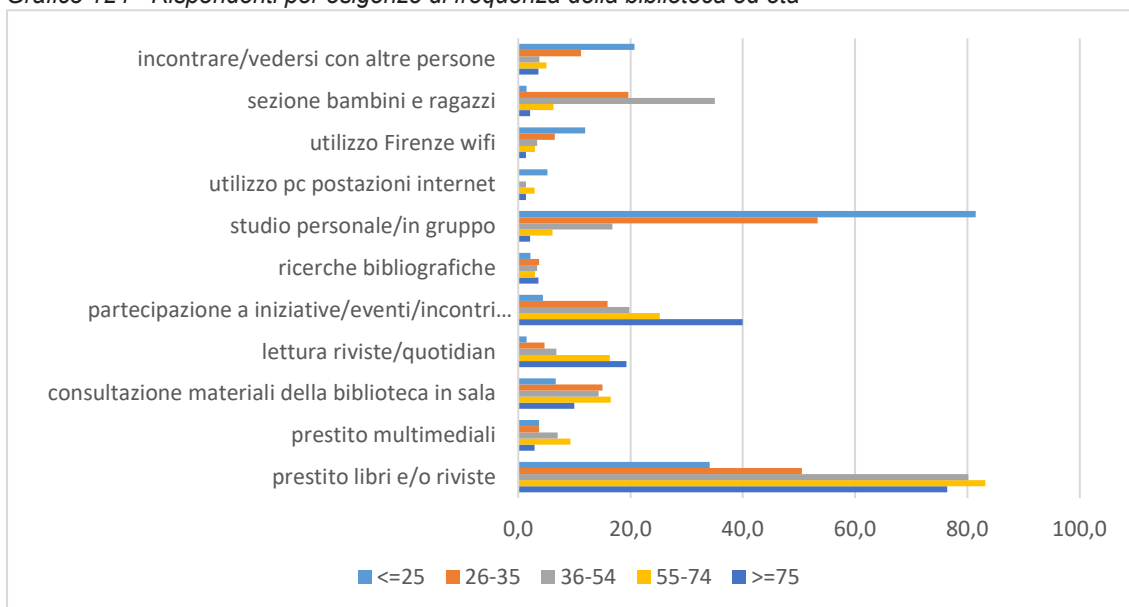
| Esigenza | N | % |
|--|-------|------|
| Prestito libri e/o riviste | 1.218 | 74,6 |
| Prestito multimediali | 116 | 7,1 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 229 | 14,0 |
| Lettura riviste/quotidiani | 188 | 11,5 |
| Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca | 362 | 22,2 |
| Ricerche bibliografiche | 56 | 3,4 |
| Studio personale/in gruppo | 319 | 19,5 |
| Utilizzo pc postazioni internet | 37 | 2,3 |
| Utilizzo Firenze wifi | 66 | 4,0 |
| Sezione bambini e ragazzi | 268 | 16,4 |
| Incontrare/vedersi con altre persone | 81 | 6,4 |

Grafico 123 - 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 (e soprattutto fino a 25 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 124 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età






Il baby pit-stop è utilizzato dall'14,2% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi l'84,2% 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 63,8% e il 56,3% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si nota anche una percentuale del 16,9% di non utilizzo per la disponibilità di posti a sedere e un 15,4% per riscaldamento/aria condizionata.

Tabella 69 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

| Aspetti strutturali |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|--|---|--|---|----------------------------------|
| accesso alla biblioteca | 87,1 | 10,4 | 1,2 | 1,3 |
| giorni e orari di apertura | 85,0 | 12,1 | 0,7 | 2,2 |
| silenziosità | 77,6 | 14,0 | 2,2 | 6,3 |
| comfort degli ambienti (ordine, pulizia) | 85,9 | 8,4 | 1,0 | 4,7 |
| comfort degli ambienti (luminosità, areazione) | 81,3 | 11,8 | 1,1 | 5,8 |
| riscaldamento/aria condizionata | 71,0 | 11,9 | 1,7 | 15,4 |
| disponibilità e comodità posti a sedere | 62,3 | 18,6 | 2,3 | 16,9 |
| servizio internet (pc fisso) | 28,7 | 6,4 | 1,1 | 63,8 |
| rete wifi | 33,7 | 8,4 | 1,7 | 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 librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 61,6%, 52,5% e 55,2% di non utilizzo); il 28,6% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 18,1%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 30,5% dei rispondenti, la qualità degli eventi dal 37,0% e la comunicazione eventi dal 21,9%..

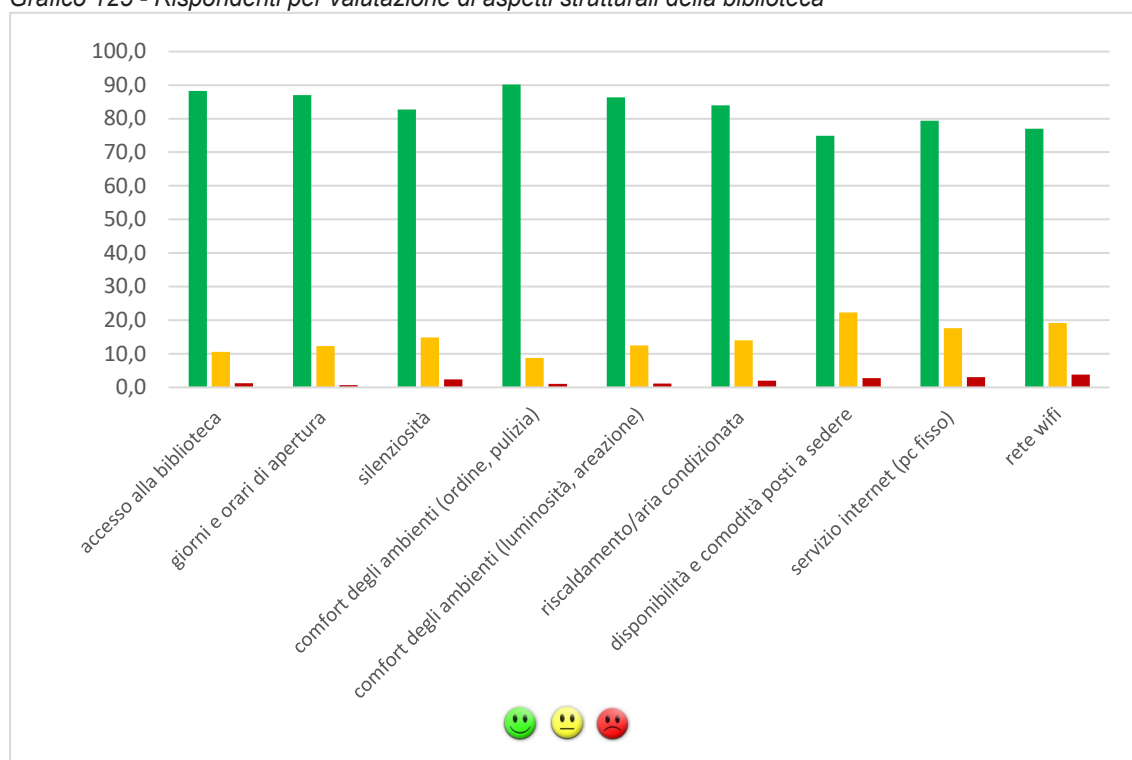
Tabella 70 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

| Servizi |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|---|---|--|---|----------------------------------|
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie | 66,2 | 19,9 | 1,0 | 12,9 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali | 27,4 | 10,1 | 0,9 | 61,6 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi | 37,9 | 8,6 | 1,0 | 52,5 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste | 33,2 | 10,5 | 1,0 | 55,2 |
| tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro) | 73,6 | 7,8 | 0,4 | 18,1 |
| tempi di risposta del prestito interbibliotecario | 60,7 | 9,9 | 0,8 | 28,6 |
| collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza) | 61,0 | 20,1 | 1,6 | 17,3 |
| competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne) | 79,0 | 10,2 | 0,9 | 9,9 |
| cortesie del personale | 83,5 | 11,1 | 1,4 | 4,0 |
| chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.) | 58,3 | 10,4 | 0,9 | 30,5 |
| qualità iniziative/eventi | 51,3 | 10,5 | 1,2 | 37,0 |
| comunicazione eventi | 66,7 | 9,8 | 1,6 | 21,9 |

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

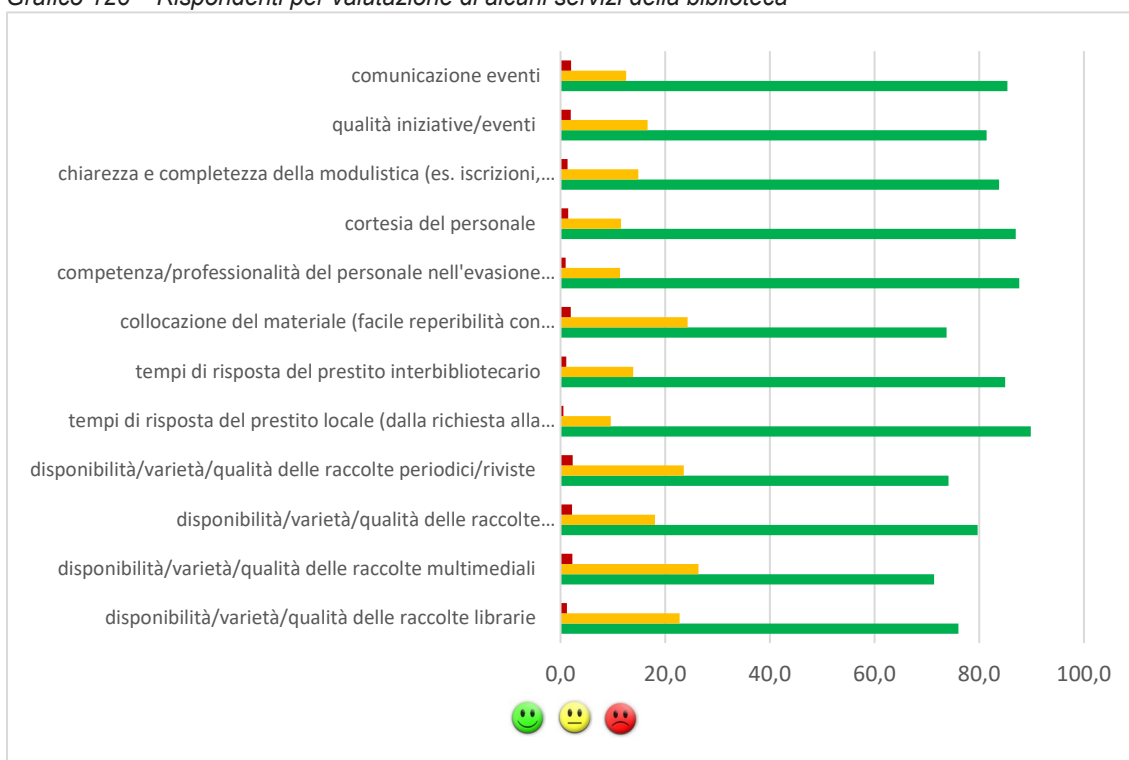
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano risultati nettamente positivi. Le percentuali di utenti molto soddisfatti arrivano al 90,1% per il comfort dell'ambiente (ordine e pulizia) e all'86,3% per la luminosità e areazione; si registra l'88,2% di faccine sorridenti per l'accesso alla biblioteca e l'87,0% per giorni e orari di apertura. La disponibilità dei posti a sedere risulta l'aspetto con la percentuale di risposte positive minore ed è pari al 74,9%.

Grafico 125 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



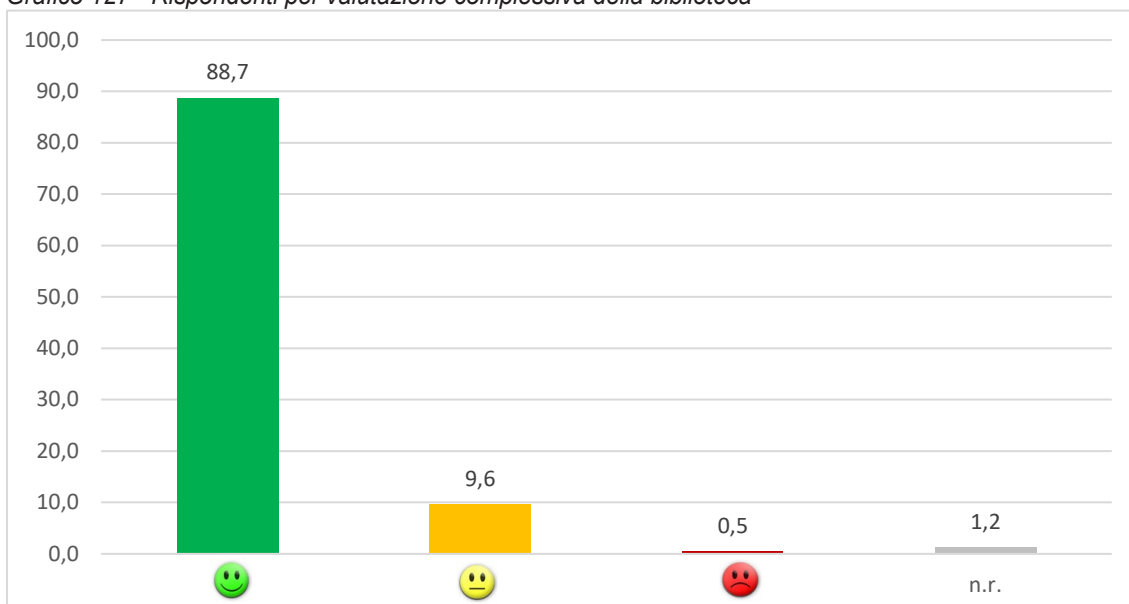
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni risultano tutte ampiamente positive, infatti le risposte con la faccina rossa non superano il 2,3%. La cortesia e la competenza del personale sono ritenute molto soddisfacenti con l'87,0% e con l'87,7% di giudizi positivi; i tempi di risposta del prestito locale ottengono l'89,9% di valutazioni positive e il prestito interbibliotecario l'85,0%. Le valutazioni positive variano fra il 71,4% e il 79,7% per la disponibilità/varietà e qualità dei vari materiali. La chiarezza e completezza della modulistica ha ricevuto l'83,8% di risposte positive, la qualità delle iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca l'81,4% e la comunicazione eventi l'85,4%.

Grafico 126 – 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'88,7% ha dato una valutazione positiva, il 9,6% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,5% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 127 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca ITI Leonardo Da Vinci

In sintesi

- *Prevalenza di utenti femmine e di età compresa fra i 36 e i 54 anni; più dipendenti e pensionati*
- *Maggioranza di utenti provenienti dal comune*
- *Più utilizzata per le ricerche e per lo studio*
- *Meno utilizzata per gli eventi*
- *Valutazione complessiva al di sotto della media, confermata nelle valutazioni dei singoli aspetti*

La Biblioteca ITI Leonardo Da Vinci ha raccolto 54 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.

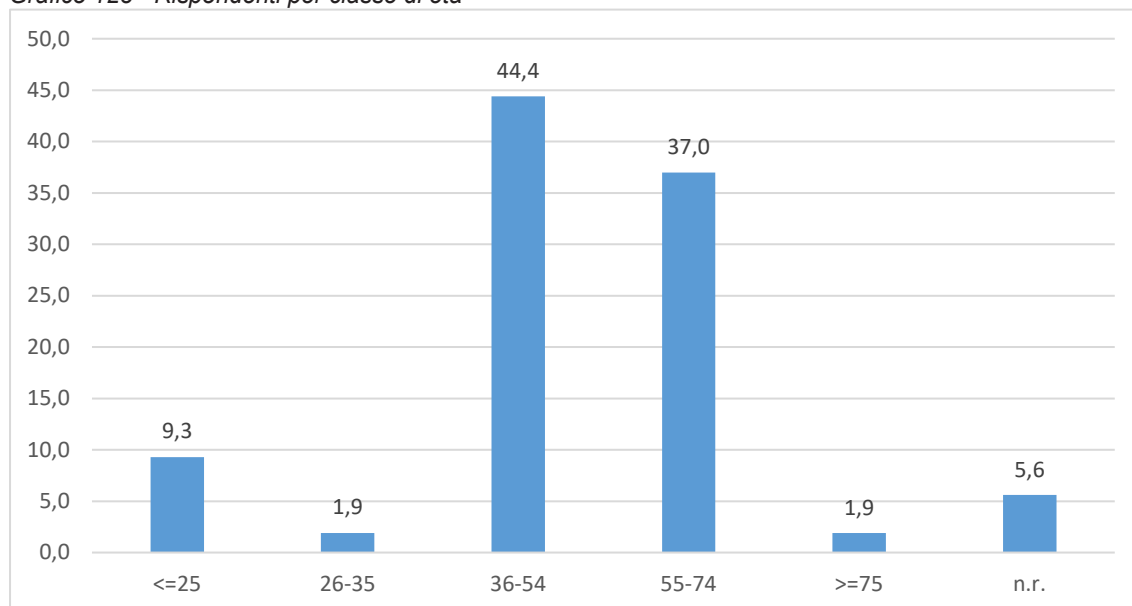
I rispondenti sono in maggioranza maschi (56,1%); il 43,9% sono femmine.

Tabella 71 - Rispondenti per genere

| | Frequenza | Percentuale |
|----------------------------|-----------|-------------|
| F | 31 | 57,4 |
| M | 21 | 38,9 |
| preferisco non dichiararlo | 2 | 3,7 |
| Totale | 54 | 100,0 |

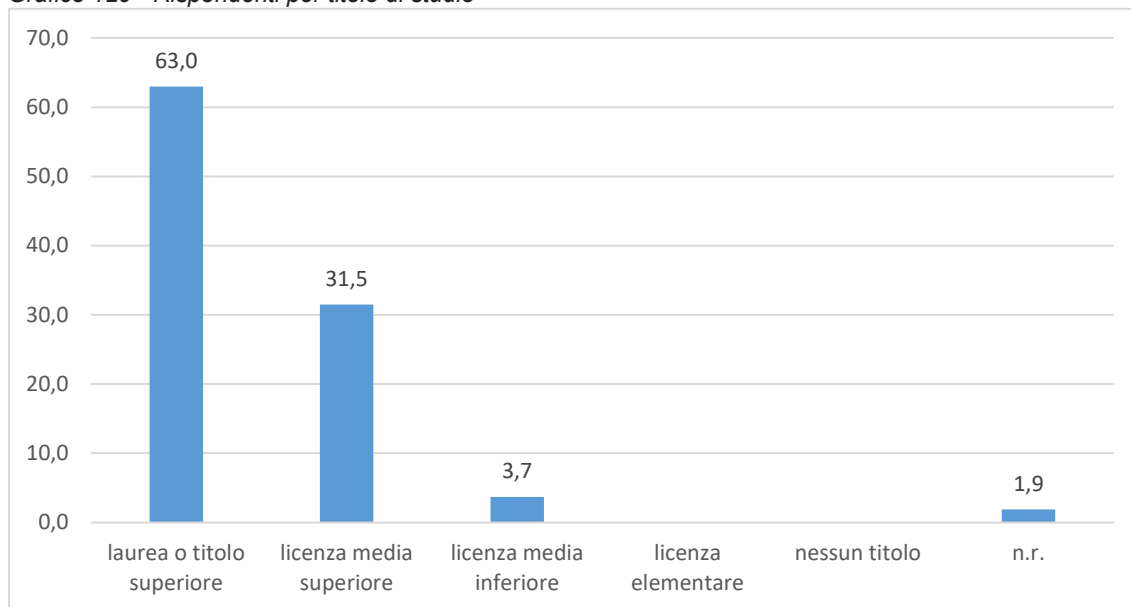
La maggioranza dei rispondenti fa parte della classe 36-54 anni con una percentuale del 44,4%, seguita dai 55-74enni con il 37,0%. Il 9,3% ha meno di 26 anni ed entrambe con l'1,9% seguono le classi dei 26-35enni e dei maggiori di 75 anni.

Grafico 128 - Rispondenti per classe di età



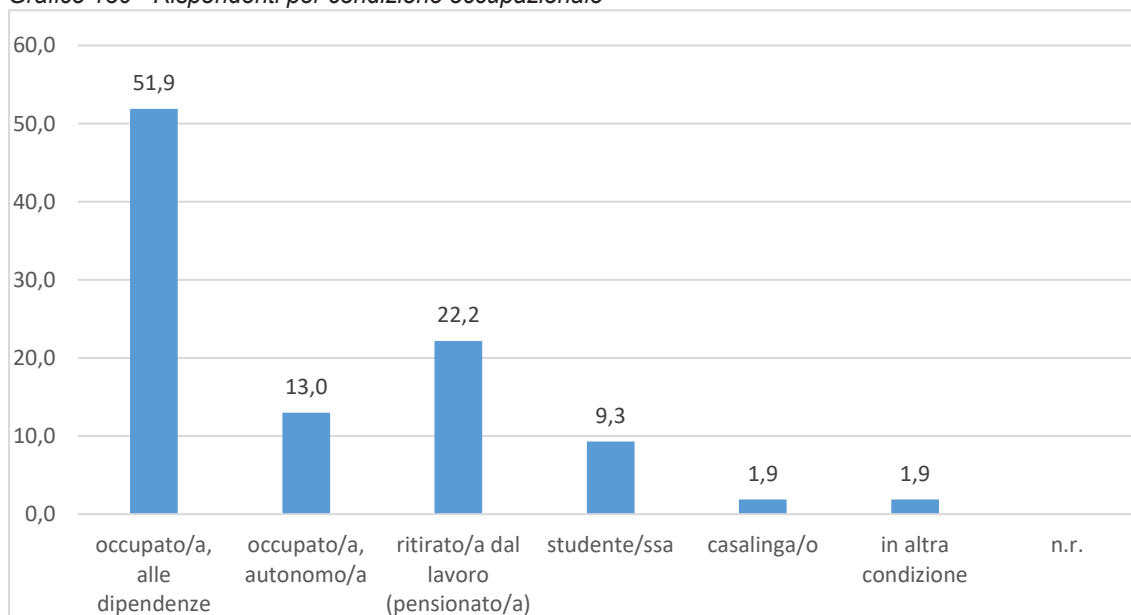
Il titolo di studio è alto visto che troviamo una percentuale del 63,0% per coloro che hanno conseguito almeno la laurea e il 31,5% per coloro che possiedono la licenza media superiore. Il 3,7% possiede la licenza media inferiore.

Grafico 129 - Rispondenti per titolo di studio



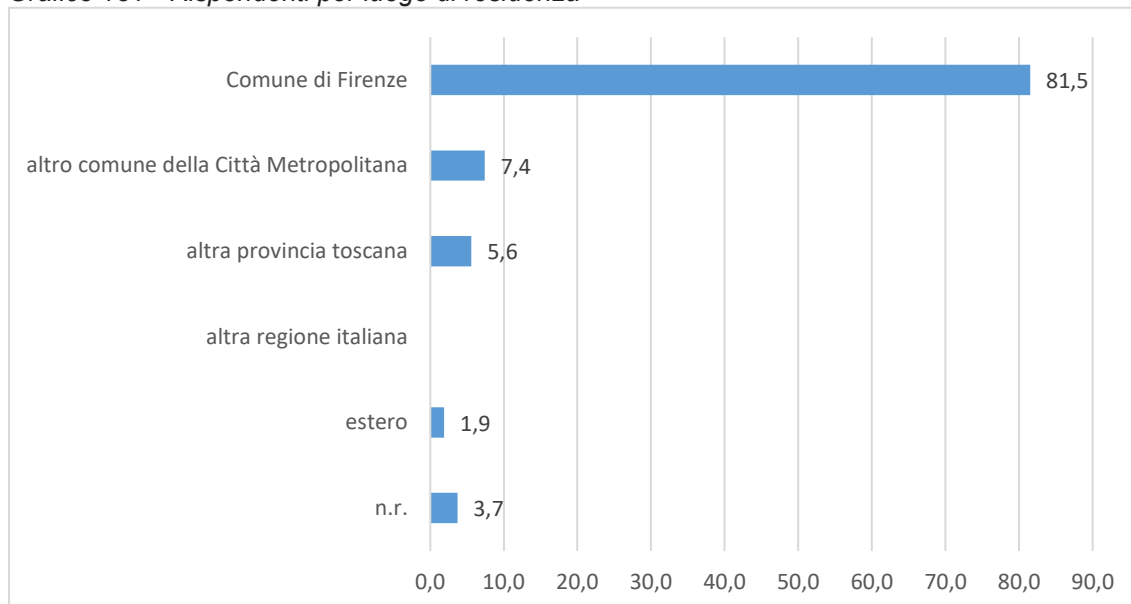
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 51,9% dei rispondenti è occupato alle dipendenze, il 22,2% è pensionato e il 13,0% è occupato autonomo. Si riscontra una percentuale di studenti del 9,3%.

Grafico 130 - Rispondenti per condizione occupazionale



L'81,5% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, il 7,4% proviene da un altro comune della provincia, il 5,6% da un'altra provincia toscana e l'1,9% risiede all'estero mentre nessuno viene da un'altra regione italiana.

Grafico 131 - 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 59,3% dichiara di frequentarla meno di una volta al mese e il 22,2% vi si reca una volta al mese. Il 3,7% frequenta una volta ogni 15 giorni e il 5,6% più volte a settimana. La percentuale di non rispondenti è pari a 9,3%.

Tabella 72 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

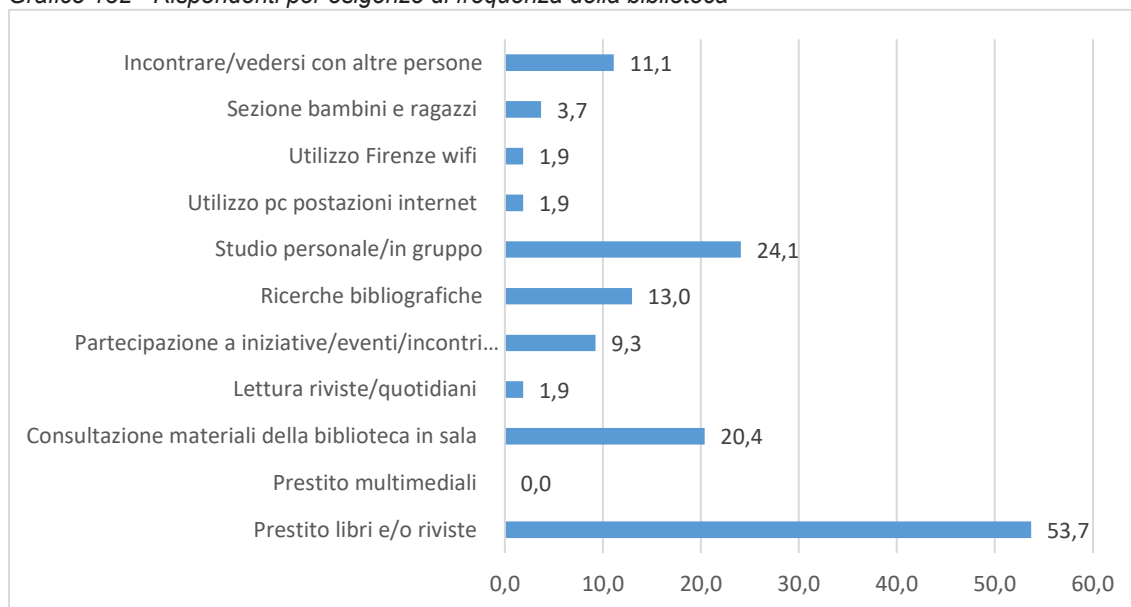
| | N | % |
|---------------------------|-----------|--------------|
| Più volte a settimana | 3 | 5,6 |
| Una volta a settimana | 0 | 0,0 |
| Una volta ogni 15 giorni | 2 | 3,7 |
| Una volta al mese | 12 | 22,2 |
| Meno di una volta al mese | 32 | 59,3 |
| Non rispondenti | 5 | 9,3 |
| Totale | 54 | 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 53,7% che è superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio personale/in gruppo con il 24,1% e la consultazione del materiale della biblioteca in sala con il 20,4%; con il 13,0% troviamo le ricerche bibliografiche e con l'11,1% incontrare/vedersi con altre persone. La partecipazione ad eventi organizzati dalla biblioteca ottiene il 9,3% mentre le altre esigenze hanno percentuali di utilizzo più basse del 4,0%.

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

| Esigenza | N | % |
|--|----|------|
| Prestito libri e/o riviste | 29 | 53,7 |
| Prestito multimediali | 0 | 0,0 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 11 | 20,4 |
| Lettura riviste/quotidiani | 1 | 1,9 |
| Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca | 5 | 9,3 |
| Ricerche bibliografiche | 7 | 13,0 |
| Studio personale/in gruppo | 13 | 24,1 |
| Utilizzo pc postazioni internet | 1 | 1,9 |
| Utilizzo Firenze wifi | 1 | 1,9 |
| Sezione bambini e ragazzi | 2 | 3,7 |
| Incontrare/vedersi con altre persone | 6 | 11,1 |




Grafico 132 - 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 44,4% e il 38,9% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si nota anche una percentuale del 16,7% per la disponibilità di posti a sedere e un 11,1% sia per riscaldamento/aria condizionata sia per il comfort degli ambienti (ordine e pulizia) sia per la silenziosità.

Tabella 74 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

| Aspetti strutturali |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|--|---|--|---|----------------------------------|
| accesso alla biblioteca | 63,0 | 25,9 | 5,6 | 5,6 |
| giorni e orari di apertura | 51,9 | 33,3 | 9,3 | 5,6 |
| silenziosità | 63,0 | 24,1 | 1,9 | 11,1 |
| comfort degli ambienti (ordine, pulizia) | 51,9 | 31,5 | 7,4 | 9,3 |
| comfort degli ambienti (luminosità, areazione) | 57,4 | 27,8 | 3,7 | 11,1 |
| riscaldamento/aria condizionata | 61,1 | 24,1 | 3,7 | 11,1 |
| disponibilità e comodità posti a sedere | 53,7 | 18,5 | 11,1 | 16,7 |
| servizio internet (pc fisso) | 31,5 | 13,0 | 11,1 | 44,4 |
| rete wifi | 35,2 | 13,0 | 13,0 | 38,9 |

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali e le raccolte librerie/multimediali per bambini (entrambe con 53,7% di non utilizzo); il 48,1% dei rispondenti non utilizza le raccolte di periodici/riviste; il 38,9% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 27,8%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 24,1%, la qualità degli eventi dal 38,9% e la comunicazione degli eventi dal 31,5%.

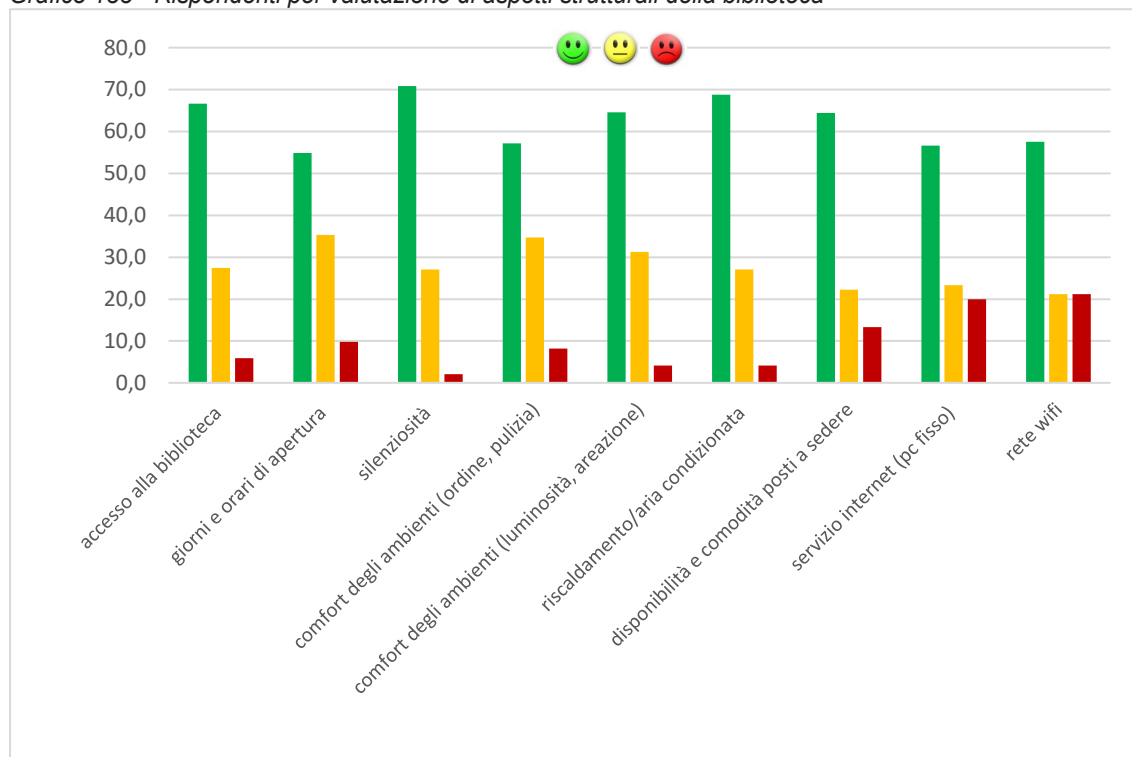
Tabella 75 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

| Servizi |  |  |  | Non utilizzo/ Non so valutare |
|---|---|--|---|----------------------------------|
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie | 59,3 | 29,6 | 1,9 | 9,3 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali | 35,2 | 9,3 | 1,9 | 53,7 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi | 31,5 | 13,0 | 1,9 | 53,7 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste | 31,5 | 18,5 | 1,9 | 48,1 |
| tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro) | 50,0 | 14,8 | 7,4 | 27,8 |
| tempi di risposta del prestito interbibliotecario | 46,3 | 11,1 | 3,7 | 38,9 |
| collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza) | 48,1 | 27,8 | 5,6 | 18,5 |
| competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne) | 66,7 | 11,1 | 7,4 | 14,8 |
| cortesia del personale | 74,1 | 14,8 | 3,7 | 7,4 |
| chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.) | 55,6 | 16,7 | 3,7 | 24,1 |
| qualità iniziative/eventi | 33,3 | 20,4 | 7,4 | 38,9 |
| comunicazione eventi | 46,3 | 14,8 | 7,4 | 31,5 |

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

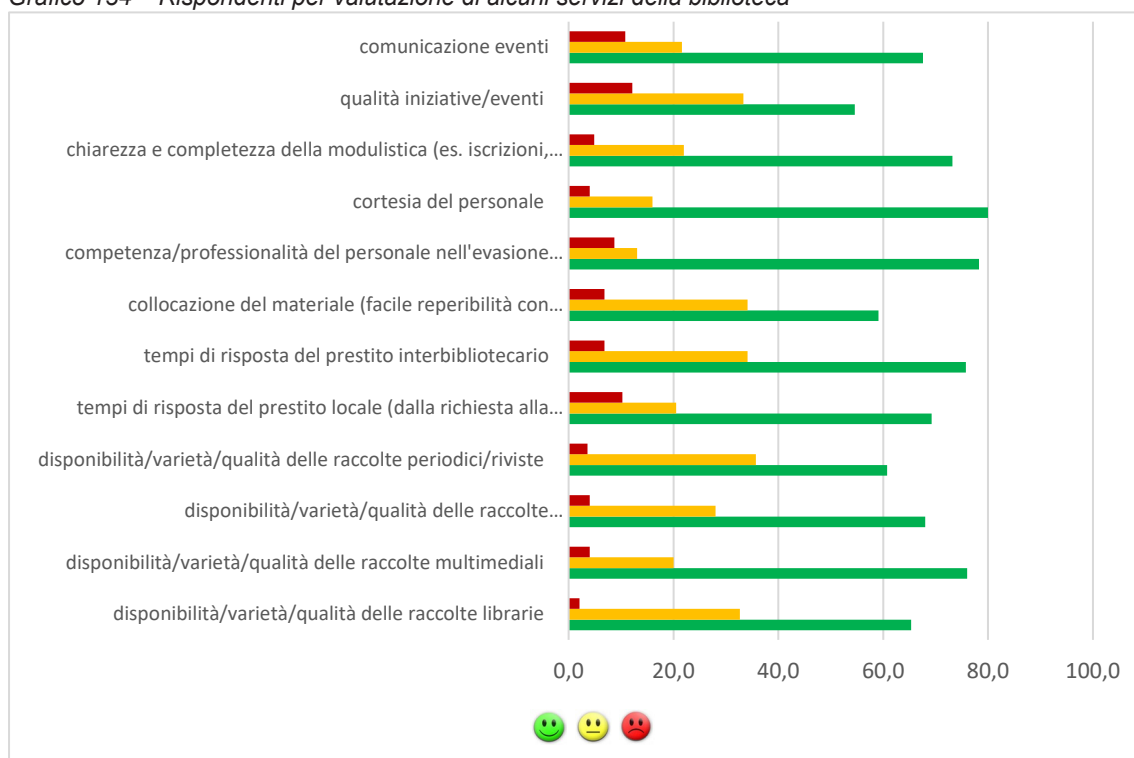
Tutti gli aspetti legati alla struttura rilevano una prevalenza di giudizi positivi (faccina sorridente). Tuttavia, le valutazioni positive sono mediamente inferiori a quelle delle altre biblioteche, mentre sono più elevate quelle intermedie e negative. Le valutazioni negative più elevate sono per il servizio internet da postazione fissa, pari al 20,0% e per la rete wifi, pari al 21,2%.

Grafico 133 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



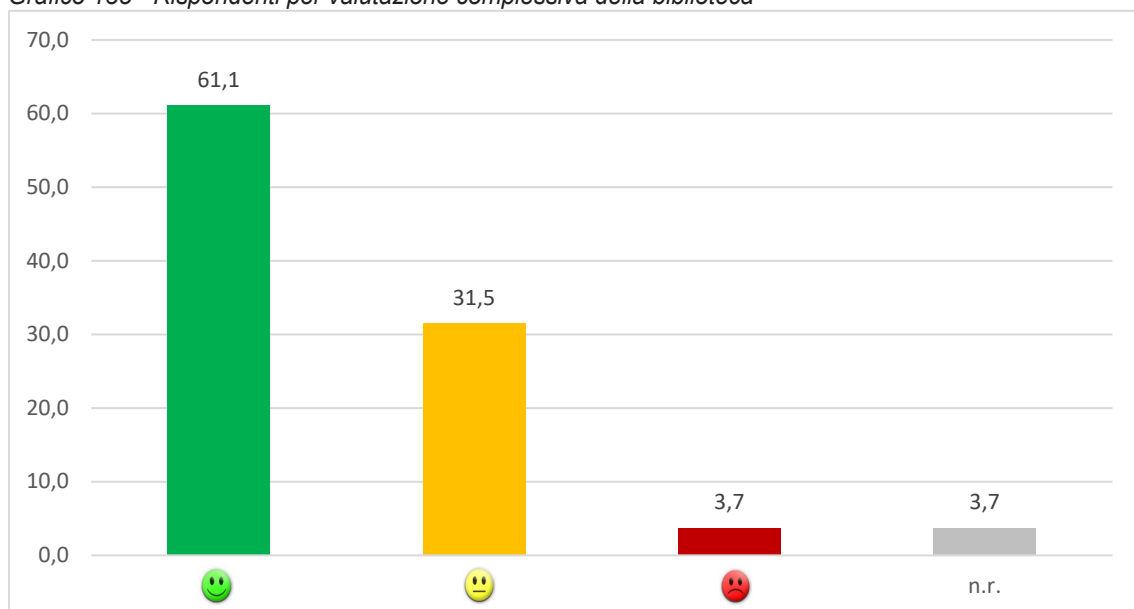
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono un po' al di sotto della media. Ad ogni modo si ottiene buona soddisfazione per la cortesia e la competenza del personale, rispettivamente con l'80,0% e il 78,3% di faccine sorridenti; i tempi di risposta del prestito locale e interbibliotecario riportano rispettivamente il 69,2% e il 75,8% di giudizi positivi. La qualità delle iniziative/eventi riporta la soddisfazione minima con il 54,5% di valutazioni positive e il 12,1% di negative, mentre la comunicazione risulta più soddisfacente con il 67,6% di faccine sorridenti.

Grafico 134 – 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 61,1%, intermedie del 31,5% mentre quelle negative sono pari al 3,7%.

Grafico 135 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Bibliobus

In sintesi:

- *Utenza principalmente femminile e di età 36-54 anni*
- *Valutazione complessiva nella media: da migliorare la disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie; molto apprezzate competenza e cortesia del personale*

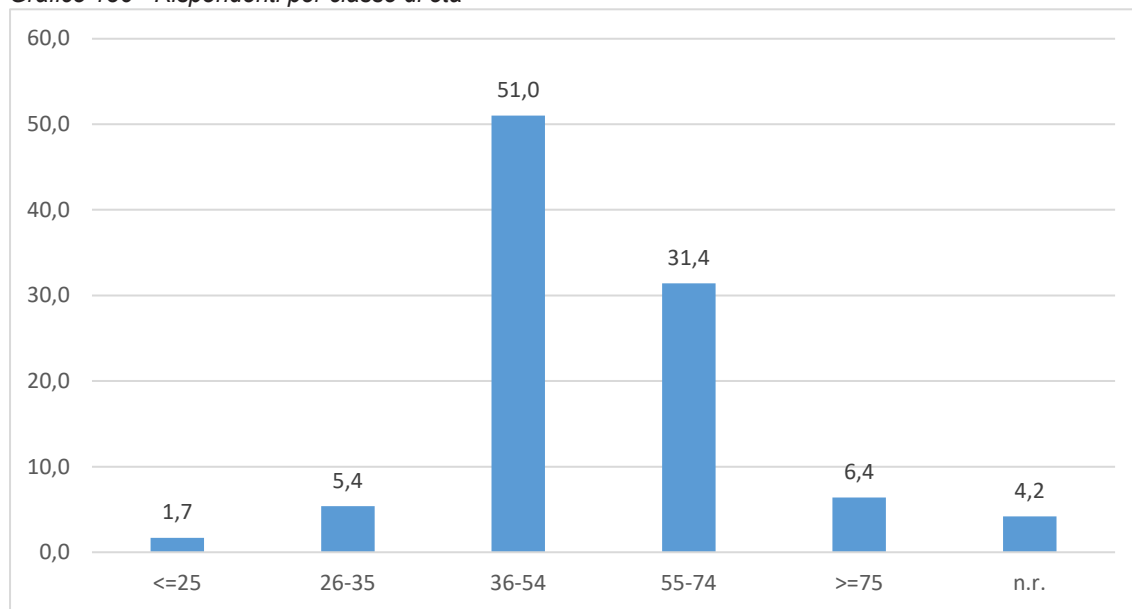
Il Bibliobus ha raccolto 596 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 4,8% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (73,7%), il 22,8% è di genere maschile e il 3,2%, invece, non specifica.

Tabella 76 - Rispondenti per genere

| | Frequenza | Percentuale |
|----------------------------|-----------|-------------|
| F | 439 | 73,7 |
| M | 136 | 22,8 |
| altro | 2 | 0,3 |
| preferisco non dichiararlo | 19 | 3,2 |
| Totale | 596 | 100,0 |

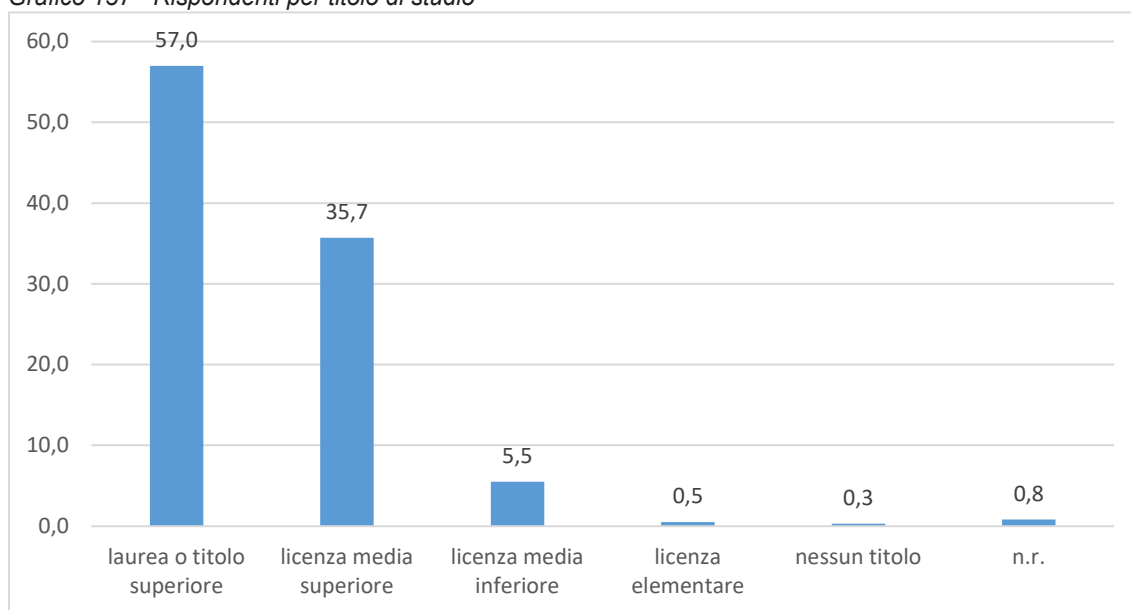
Oltre la metà dei rispondenti fa parte della classe dei 36-54enni (51,0%), il 31,4% rientra nella classe dei 55-74enni e l'1,7% nei giovani con meno di 26 anni. Il 5,4% appartiene ai 26-35enni e il 6,4% agli ultra75enni.

Grafico 136 - Rispondenti per classe di età



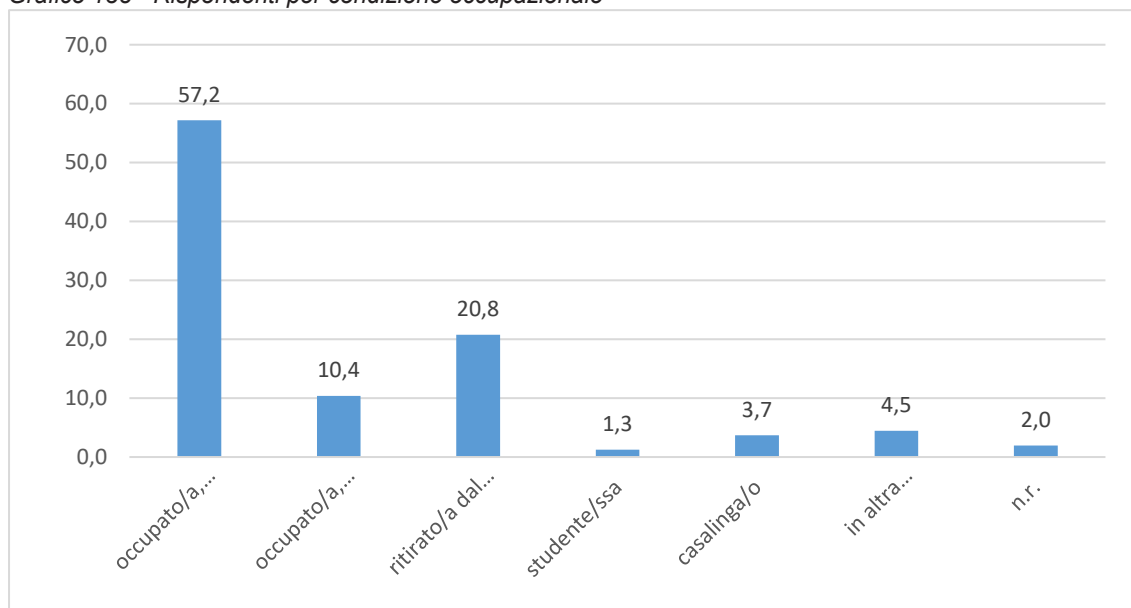
Il titolo di studio risulta elevato, quasi tutti i rispondenti possiedono la 'laurea o titolo superiore' oppure 'licenza media superiore' rispettivamente con 57,0% e 35,7%. Troviamo poi un 5,5% che ha conseguito la licenza media inferiore e un 0,5% per chi invece ha la licenza elementare. Lo 0,3% dichiara di non possedere nessun titolo di studio.

Grafico 137 - Rispondenti per titolo di studio



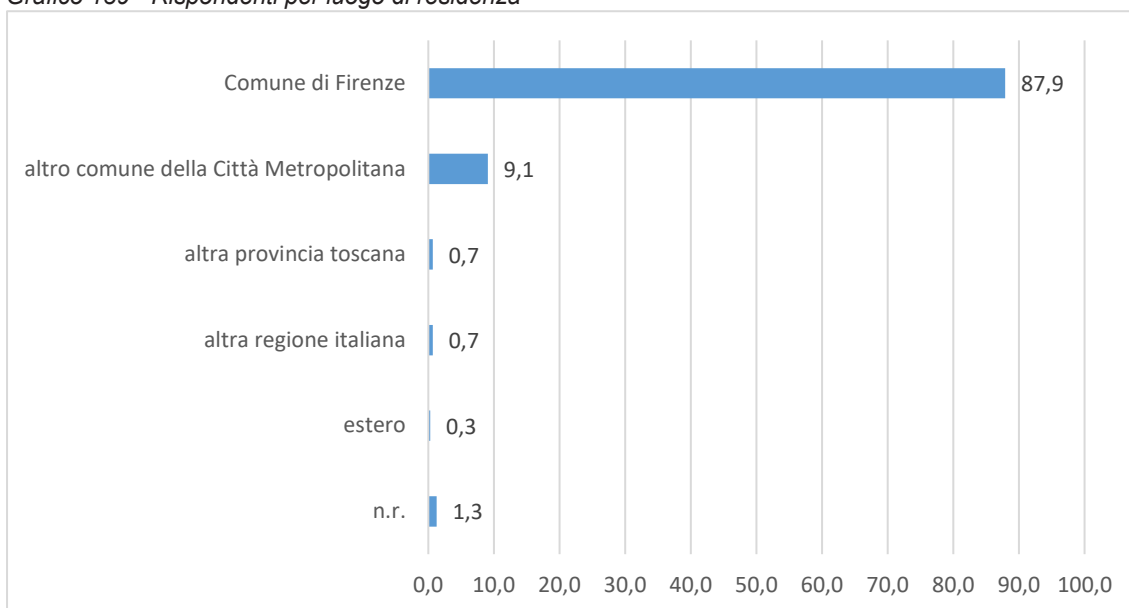
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 57,2% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 20,8% pensionato e il 10,4% occupato autonomo. Si rileva l'1,3% di studenti/ssse, il 3,7% di casalinghe/i e il 4,5% di individui in altra condizione professionale.

Grafico 138 - Rispondenti per condizione occupazionale



Il Bibliobus è utilizzato maggiormente dai residenti nel comune di Firenze, con una percentuale dell'87,9%. Si nota un 9,1% per coloro che lo utilizzano pur risiedendo in un altro comune della provincia. Le altre percentuali non sono rilevanti.

Grafico 139 - Rispondenti per luogo di residenza



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. A differenza delle altre biblioteche, per il Bibliobus sono stati selezionati solo alcuni aspetti più rilevanti senza distinguere tra aspetti strutturali e servizi. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: la disponibilità delle raccolte librerie per bambini e ragazzi risulta quella meno utilizzata con il 31,0% di non utilizzo, segue poi il tempo di risposta del prestito locale che rileva il 15,6%. Gli altri aspetti hanno percentuali di non utilizzo relativamente basse.

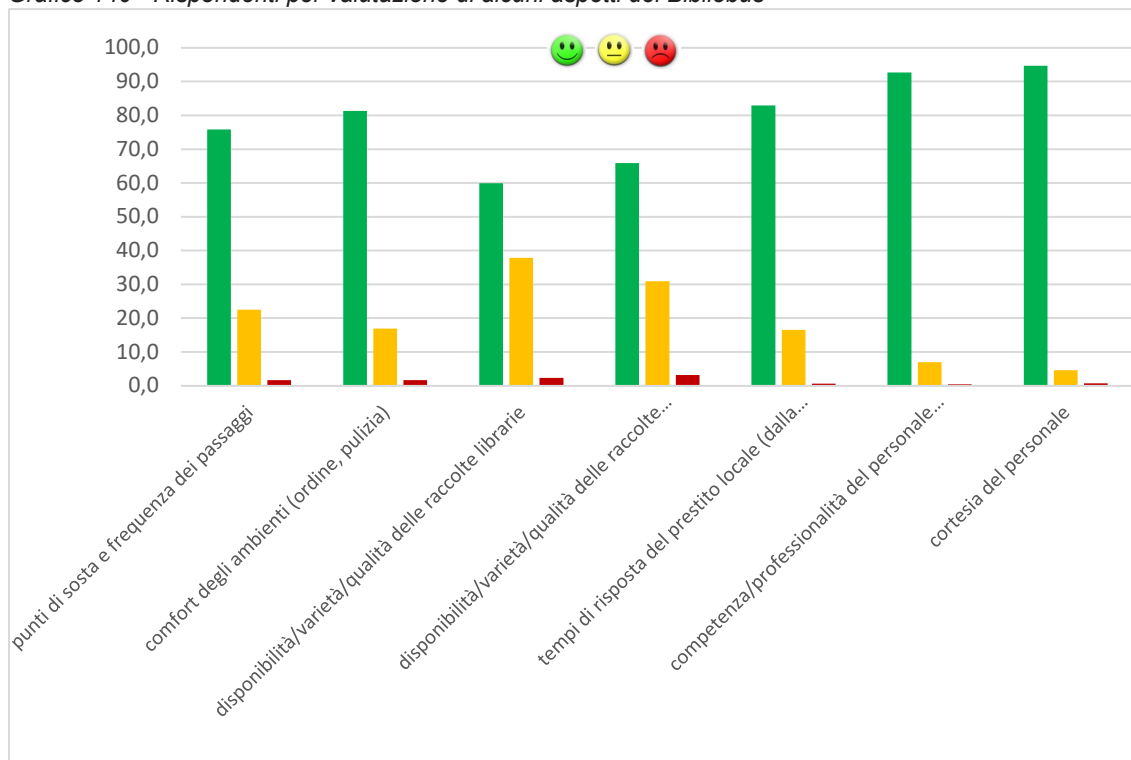
Tabella 77 – Rispondenti per valutazione di alcuni aspetti del Bibliobus

| Aspetti strutturali | 😊 | 😐 | 😞 | Non utilizzo/ Non so valutare |
|---|------|------|-----|----------------------------------|
| punti di sosta e frequenza dei passaggi | 73,5 | 21,8 | 1,7 | 3,0 |
| comfort degli ambienti (ordine, pulizia) | 78,2 | 16,3 | 1,7 | 3,9 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie | 56,7 | 35,7 | 2,2 | 5,4 |
| disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie per bambini e ragazzi | 45,5 | 21,3 | 2,2 | 31,0 |
| tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro) | 70,0 | 13,9 | 0,5 | 15,6 |
| competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne) | 87,2 | 6,5 | 0,3 | 5,9 |
| cortesia del personale | 92,8 | 4,5 | 0,7 | 2,0 |

Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzzi' il servizio. Come si evince dal grafico per tutti gli aspetti risulta una prevalenza di valutazioni positive con percentuali che arrivano fino a 94,7% e 92,7% per la cortesia e la competenza e professionalità del personale. I tempi di risposta del prestito locale hanno ricevuto l'82,9% di valutazioni positive, il comfort degli ambienti (ordine, pulizia) l'81,3%. Per i punti di sosta/frequenza dei passaggi i giudizi positivi scendono al

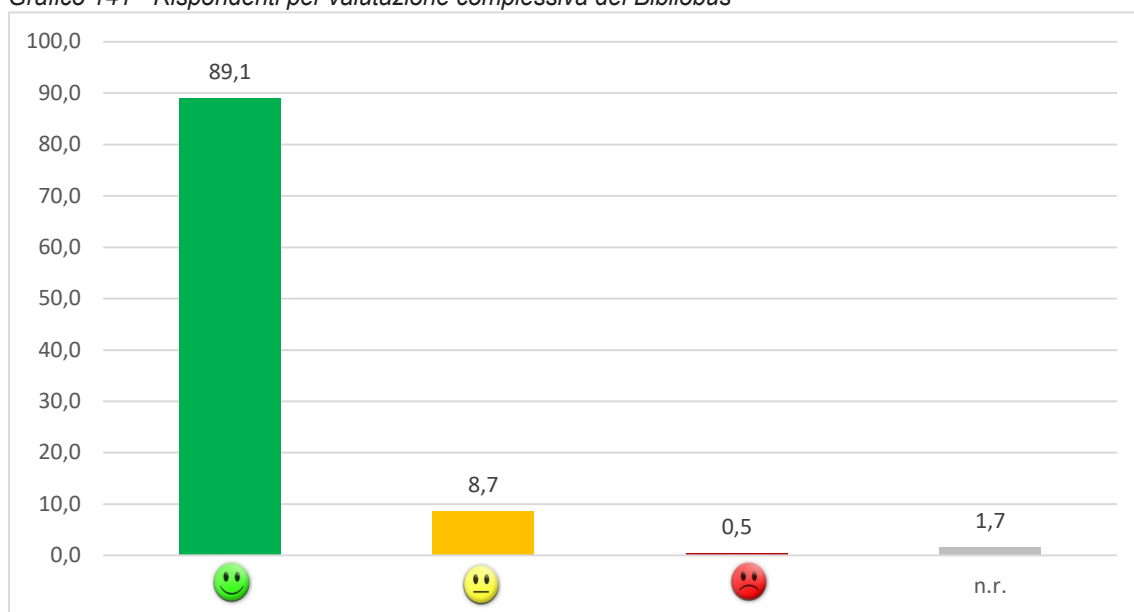
75,8%. Migliorabile la disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie che con il 59,9% di faccine sorridenti è il servizio con la percentuale minore di risposte positive; meglio la disponibilità delle raccolte per bambini che hanno ricevuto una percentuale del 65,9% di valutazioni positive. Le risposte negative non superano in nessun caso il 3,5% e in molti casi sono prossime allo 0.

Grafico 140 - 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'89,1% ha dato una valutazione positiva, l'8,7% ha dato una valutazione intermedia e solo lo 0,5% una valutazione negativa.

Grafico 141 - Rispondenti per valutazione complessiva del Bibliobus



Sintesi finale

- I rispondenti sono prevalentemente di genere femminile (66,6%) e non giovanissimi (36,6% ha fra i 36 e i 54 anni e il 35,4% fra i 55 e i 74 anni). Il titolo di studio è elevato (61,1% laurea).
- Il 57,4% è occupato (di cui 45,7% alle dipendenze e 11,7% autonomo), il 24,0% è pensionato, il 9,1% studente.
- L'80,4% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze.
- Le biblioteche vengono frequentate più volte a settimana da una parte limitata degli utenti (4,9%): le percentuali variano dal 2,4% della Biblioteca Filippo Buonarroti al 6,3% della Pietro Thouar. Prima della pandemia la percentuale era del 10,0% e nel 2022 il 5,6%.
- La maggior parte dell'utenza si reca in biblioteca meno di una volta al mese (44,8%) con percentuali che variano dal 38,6% della biblioteca del Galluzzo al 49,3% dell'Orticoltura (e 59,3% ITI Leonardo Da Vinci). Prima della pandemia la percentuale era del 31,4% e nel 2022 del 45,0%.
- L'esigenza principale per cui viene frequentata ciascuna biblioteca è il prestito di libri e/o riviste (70,9%, dal 59,0% delle Oblate all'83,4% del Galluzzo - ITI Leonardo Da Vinci 53,7%). Prima della pandemia la percentuale era del 69,2% e nel 2022 il 68,5%.
- In secondo luogo, alcune biblioteche sono frequentate più per le iniziative/eventi/incontri che propongono (come BibliteCanova, Oblate, Filippo Buonarroti), altre per la sezione bambini e ragazzi (BibliteCanova, Thouar, Orticoltura, De André), altre ancora per studio personale/in gruppo o consultazione materiali in sala (Oblate, Palagio di Parte Guelfa, Villa Bandini e ITI Leonardo Da Vinci).
- Fra le esigenze di minor importanza, per quasi tutte le biblioteche, ci sono l'utilizzo dei pc con postazioni internet e l'utilizzo della Firenze wifi; per alcune biblioteche anche le ricerche bibliografiche.
- Dalle valutazioni dei vari aspetti, oltre alla soddisfazione dell'utenza si evince, con buona approssimazione, quali sono i servizi meno utilizzati: per tutte le biblioteche si rilevano elevate percentuali di 'non so valutare/non utilizzo' per internet da pc fisso e rete wifi (le percentuali variano dal 40-50,0% circa per le Oblate a oltre il 65,0% per la biblioteca Filippo Buonarroti, per disponibilità/varietà/qualità di multimediali, di materiale per bambini e ragazzi e di riviste (con percentuali che quasi sempre superano il 50,0% per arrivare a circa il 65,0% vd Galluzzo e Filippo Buonarroti, con punte eccezionali di oltre il 70,0% vd. Palagio), per il prestito interbibliotecario (36,3% 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 e De André).
- 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 (ITI Leonardo da Vinci, Orticoltura e Fabrizio De André) e per la silenziosità

(Oblate, ITI Leonardo da Vinci e Fabrizio de Andrè), altre ancora per la luminosità e areazione dei locali (Palagio di Parte Guelfa, Pietro Thouar, Buonarroti, ITI Leonardo da Vinci e Fabrizio de André). Alcune biblioteche registrano valutazioni relativamente più basse anche per il servizio Internet sia da postazione fissa che wifi (Oblate, Galluzzo, ITI Leonardo da Vinci e Fabrizio de André).

- 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 librerie e di materiali per bambini e ragazzi (vicine all'85,0% Oblate, Canova) e per la qualità delle iniziative/eventi (vicine all'85,0% Oblate, Canova, Pietro Thouar e Filippo Buonarroti). La comunicazione degli eventi supera l'80,0% di valutazioni positive per Canova, Pietro Thouar, Villa Bandini, Filippo Buonarroti, Dino Pieraccioni e Mario Luzi.
- Le valutazioni complessive delle biblioteche sono molto positive: quasi tutte registrano una percentuale di utenti soddisfatti superiore all'85,0%; si attesta poco al di sotto la biblioteca Filippo Buonarroti con l'83,8% e del Galluzzo con l'82,5%; riportano valutazioni più basse ITI Leonardo da Vinci (61,1%) e Fabrizio de André (71,5%), con percentuali più elevate di né soddisfatti né insoddisfatti.
- Bibliobus: è stato valutato un numero minore di aspetti. Il servizio meno utilizzato è il prestito di materiale per bambini e ragazzi (31,0%). Le valutazioni degli utenti sono complessivamente positive: ottima soddisfazione per gli aspetti che riguardano il personale (92,7% competenza e 94,7% cortesia) e molto buona per il tempo di risposta del prestito (82,9%); buona ma non ottimale, come d'altra parte prevedibile, la soddisfazione per la disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie (59,9%). Molto buona la valutazione complessiva (89,1% di utenti soddisfatti).
- Ricerca materiali: più della metà degli utenti (51,9%) si rivolge al personale per la ricerca di libri o altro materiale; il 19,8% utilizza il catalogo online fuori dalla biblioteca e il 19,0% effettua la ricerca a scaffale aperto; il 7,6% cerca sul catalogo online in biblioteca.
- Altri servizi: poco meno della metà dei rispondenti (45,6%) utilizza il catalogo OPAC online e la maggior parte ne dà una valutazione positiva (63,4%).
- Altri servizi: risultano poco utilizzati i servizi 'Utente in linea' e 'Media Library Online' (rispettivamente 14,0 % e 17,4%); non sono conosciuti dalla maggior parte dei rispondenti (54,5% e 61,4% rispettivamente).
- Altri servizi: il Bibliobus è conosciuto dal 74,5% dei rispondenti (eccetto coloro che lo frequentano abitualmente), ma lo ha utilizzato solo il 9,8% di essi.
- Attività proposte: circa metà (51,1%) dei rispondenti era a conoscenza ma non ha partecipato agli incontri di consulenza digitale; ha partecipato il 4,3%; il 14,1% non era a conoscenza ma avrebbe partecipato mentre il 30,9% non era a conoscenza ma non era comunque interessato.

- Attività culturali: oltre la metà dei rispondenti (54,4%) è a conoscenza delle attività culturali proposte dalle biblioteche ma non ha partecipato; ha aderito il 29,8%; il 7,1% non è a conoscenza ma parteciperebbe mentre il 6,3% 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 (67,9%). Segue il sito web delle biblioteche (43,9%), facebook (26,1%), Instagram (24,2%) e le locandine/avvisi in biblioteca (22,0%); di minor rilievo gli altri canali.
- Il 67,6% dei rispondenti ritiene utile l'apertura delle biblioteche in orario serale; poco più della metà di essi (52,8%) dichiara di averne usufruito in passato (17,5% spesso e 35,3% qualche volta);
- Il 4,0% 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 e anche per la comunicazione eventi
- da migliorare la disponibilità, varietà e qualità dei vari materiali

- dal punto di vista strutturale migliorabile la disponibilità e comodità dei posti a sedere

Inoltre, dal confronto con l'indagine 2022 si osserva che le valutazioni complessive delle singole biblioteche risultano in calo di circa il 5,0% per Fabrizio de Andrè, Filippo Buonarroti e ITI Da Vinci, mentre sono in crescita per Mario Luzi, Pietro Thouar e Dino Pieraccioni (dal +2,0% al +3,7%). Le altre risultano pressoché stabili.

Appendice

Tablelle di frequenza

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

| residenza | <=25 | | 26-35 | | 36-54 | | 55-74 | | >=75 | | non indicato | | totale | |
|--|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Comune di Firenze | 554 | 70,7 | 639 | 74,0 | 3.124 | 81,9 | 3.050 | 82,6 | 698 | 85,4 | 1.190 | 50,1 | 9.255 | 74,9 |
| altro comune della Città Metropolitana | 113 | 14,4 | 115 | 13,3 | 462 | 12,1 | 420 | 11,4 | 69 | 8,4 | 916 | 38,6 | 2.095 | 17,0 |
| altra provincia toscana | 53 | 6,8 | 43 | 5,0 | 103 | 2,7 | 95 | 2,6 | 9 | 1,1 | 117 | 4,9 | 420 | 3,4 |
| altra regione italiana | 50 | 6,4 | 43 | 5,0 | 59 | 1,5 | 46 | 1,2 | 7 | ,9 | 74 | 3,1 | 279 | 2,3 |
| estero | 8 | 1,0 | 17 | 2,0 | 33 | ,9 | 16 | ,4 | 5 | ,6 | 29 | 1,2 | 108 | ,9 |
| non indicato | 6 | ,8 | 7 | ,8 | 35 | ,9 | 66 | 1,8 | 29 | 3,5 | 49 | 2,1 | 192 | 1,6 |
| Totale | 784 | 100,0 | 864 | 100,0 | 3.816 | 100,0 | 3.693 | 100,0 | 817 | 100,0 | 2.375 | 100,0 | 12.349 | 100,0 |

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

| residenza | <=25 | | 26-35 | | 36-54 | | 55-74 | | >=75 | | non indicato | |
|----------------------|------|------|-------|------|-------|------|-------|------|------|------|--------------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| rete civica | 65 | 8,3 | 125 | 14,5 | 886 | 23,2 | 1.033 | 28,0 | 252 | 30,8 | 437 | 18,4 |
| scuola/ università | 523 | 66,7 | 453 | 52,4 | 1.497 | 39,2 | 710 | 19,2 | 111 | 13,6 | 982 | 41,3 |
| vicinanza abitazione | 277 | 35,3 | 332 | 38,4 | 1.658 | 43,4 | 1.645 | 44,6 | 420 | 51,4 | 757 | 31,9 |
| lavoro | 6 | ,8 | 52 | 6,0 | 302 | 7,9 | 454 | 12,3 | 59 | 7,2 | 195 | 8,2 |
| brochures/ manifesti | 7 | ,9 | 30 | 3,5 | 182 | 4,8 | 253 | 6,9 | 51 | 6,2 | 105 | 4,4 |
| passaparola | 315 | 40,2 | 264 | 30,6 | 1.021 | 26,8 | 1.250 | 33,9 | 237 | 29,0 | 661 | 27,8 |
| social media/web | 52 | 6,6 | 70 | 8,1 | 334 | 8,8 | 306 | 8,3 | 61 | 7,5 | 182 | 7,7 |
















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 | si | 33,8 | 57,8 | 51,1 | 44,4 | 28,3 | 37,9 |
| | no | 66,2 | 42,2 | 48,9 | 55,6 | 71,7 | 62,1 |
| servizio Utente in linea | si, l'ho utilizzato | 7,1 | 16,7 | 15,8 | 13,8 | 11,0 | 13,9 |
| | lo conosco ma non ho le credenziali | 5,6 | 7,3 | 5,9 | 4,4 | 3,7 | 3,5 |
| | lo conosco ma non l'ho utilizzato | 15,4 | 18,2 | 23,3 | 32,6 | 32,9 | 23,4 |
| | no, non lo conosco | 71,8 | 57,9 | 55,1 | 49,3 | 52,4 | 59,3 |
| servizio Media Library On Line | si, l'ho utilizzato | 7,7 | 14,8 | 16,8 | 21,9 | 14,1 | 14,5 |
| | lo conosco ma non ho le credenziali | 3,1 | 3,2 | 3,9 | 3,7 | 2,7 | 2,8 |
| | lo conosco ma non l'ho utilizzato | 12,1 | 12,6 | 15,7 | 21,3 | 22,3 | 14,7 |
| | no, non lo conosco | 77,2 | 69,3 | 63,6 | 53,1 | 61,0 | 68,0 |
| servizio Bibliobus | si, l'ho utilizzato | 5,2 | 9,9 | 12,9 | 10,3 | 9,0 | 9,1 |
| | si, ma non l'ho utilizzato | 43,4 | 53,0 | 65,5 | 73,1 | 71,0 | 56,5 |
| | no, non lo conosco | 51,4 | 37,1 | 21,5 | 16,6 | 20,0 | 34,4 |

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 |
|------------------------------------|--|-----------|-------|-------|-------|------|--------------|
| Incontri consulenze digitale | si, ho partecipato | 1,0 | 3,0 | 2,9 | 5,3 | 15,9 | 2,5 |
| | li conosco ma non ho partecipato | 31,6 | 35,8 | 47,5 | 60,2 | 54,5 | 48,2 |
| | non li conosco ma parteciperei | 15,8 | 13,7 | 16,2 | 12,9 | 10,3 | 13,6 |
| | non li conosco e non mi interessa | 51,6 | 47,6 | 33,4 | 21,5 | 19,3 | 35,7 |
| Attività culturali | si, ho partecipato | 9,6 | 23,7 | 30,8 | 37,1 | 42,1 | 21,3 |
| | li conosco ma non ho partecipato | 61,9 | 54,7 | 54,2 | 52,0 | 46,1 | 58,5 |
| | non li conosco ma parteciperei | 14,3 | 12,8 | 7,2 | 4,4 | 3,4 | 7,9 |
| | non li conosco e non mi interessa | 14,3 | 8,7 | 7,7 | 6,5 | 8,3 | 12,3 |

Tabella 5 – Rispondenti per valutazione servizi e iniziative più utilizzati e per classe di età (continua alla pagina successiva)

| residenza | | <=25 | | 26-35 | | 36-54 | | 55-74 | | >=75 | | non indicato | | totale | |
|---|---|------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|------|------|--------------|------|--------|------|
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| facilità di utilizzo catalogo online (OPAC) |  | 153 | 57,7 | 333 | 66,7 | 1.237 | 63,4 | 1.050 | 64,0 | 134 | 58,0 | 113 | 64,6 | 3.020 | 63,4 |
| |  | 93 | 35,1 | 144 | 28,9 | 595 | 30,5 | 526 | 32,1 | 85 | 36,8 | 51 | 29,1 | 1.494 | 31,4 |
| |  | 12 | 4,5 | 17 | 3,4 | 82 | 4,2 | 43 | 2,6 | 8 | 3,5 | 7 | 4,0 | 169 | 3,5 |
| | n.r. | 7 | 2,6 | 5 | 1,0 | 38 | 1,9 | 21 | 1,3 | 4 | 1,7 | 4 | 2,3 | 79 | 1,7 |
| Utente in linea |  | 50 | 89,3 | 104 | 72,2 | 489 | 81,1 | 409 | 80,5 | 68 | 75,6 | 48 | 75,0 | 1.168 | 79,7 |
| |  | 5 | 8,9 | 29 | 20,1 | 90 | 14,9 | 82 | 16,1 | 15 | 16,7 | 8 | 12,5 | 229 | 15,6 |
| |  | 0 | 0,0 | 7 | 4,9 | 14 | 2,3 | 4 | 0,8 | 2 | 2,2 | 0 | 0,0 | 27 | 1,8 |
| | n.r. | 1 | 1,8 | 4 | 2,8 | 10 | 1,7 | 13 | 2,6 | 5 | 5,6 | 8 | 12,5 | 41 | 2,8 |
| MLOL |  | 42 | 70,0 | 97 | 75,8 | 476 | 74,3 | 589 | 73,0 | 85 | 73,9 | 52 | 77,6 | 1.341 | 73,8 |
| |  | 18 | 30,0 | 26 | 20,3 | 145 | 22,6 | 186 | 23,0 | 29 | 25,2 | 13 | 19,4 | 417 | 22,9 |
| |  | 0 | 0,0 | 4 | 3,1 | 13 | 2,0 | 19 | 2,4 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 36 | 2,0 |
| | n.r. | 0 | 0,0 | 1 | 0,8 | 7 | 1,1 | 13 | 1,6 | 1 | 0,9 | 2 | 3,0 | 24 | 1,3 |
| Consulenze digitali |  | 8 | 100,0 | 24 | 92,3 | 93 | 84,5 | 140 | 71,1 | 90 | 69,2 | 45 | 76,3 | 400 | 75,5 |
| |  | 0 | 0,0 | 1 | 3,8 | 10 | 9,1 | 41 | 20,8 | 32 | 24,6 | 11 | 18,6 | 95 | 17,9 |
| |  | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 1,8 | 10 | 5,1 | 2 | 1,5 | 1 | 1,7 | 15 | 2,8 |
| | n.r. | 0 | 0,0 | 1 | 3,8 | 5 | 4,5 | 6 | 3,0 | 6 | 4,6 | 2 | 3,4 | 20 | 3,8 |
| Attività culturali |  | 66 | 88,0 | 185 | 90,2 | 1.041 | 88,5 | 1.137 | 83,0 | 268 | 77,9 | 457 | 90,3 | 3.154 | 85,8 |
| |  | 6 | 8,0 | 17 | 8,3 | 103 | 8,8 | 176 | 12,8 | 58 | 16,9 | 39 | 7,7 | 399 | 10,9 |
| |  | 2 | 2,7 | 0 | 0,0 | 1 | 0,1 | 3 | 0,2 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 6 | 0,2 |
| | n.r. | 1 | 1,3 | 3 | 1,5 | 31 | 2,6 | 54 | 3,9 | 18 | 5,2 | 10 | 2,0 | 117 | 3,2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|------|----|------|----|------|-----|------|-----|------|----|------|-----|------|-------|------|
| Bibliobus | 😊 | 36 | 90,0 | 73 | 90,1 | 405 | 91,4 | 310 | 86,8 | 60 | 85,7 | 119 | 85,0 | 1.003 | 88,7 |
| | 😄 | 4 | 10,0 | 3 | 3,7 | 21 | 4,7 | 41 | 11,5 | 8 | 11,4 | 16 | 11,4 | 93 | 8,2 |
| | 😞 | 0 | 0,0 | 1 | 1,2 | 3 | 0,7 | 1 | 0,3 | 0 | 0,0 | 1 | 0,7 | 6 | 0,5 |
| | n.r. | 0 | 0,0 | 4 | 4,9 | 14 | 3,2 | 5 | 1,4 | 2 | 2,9 | 4 | 2,9 | 29 | 2,6 |

Tabella 6 – Rispondenti per opinione e utilizzo aperture serali delle biblioteche per classe di età

| | | <=25 anni | 26-35 | 36-54 | 55-74 | >=75 | non indicato |
|-------------------------|---|-----------|-------|-------|-------|------|--------------|
| Utilità aperture serali | si | 87,1 | 80,8 | 69,2 | 61,6 | 52 | 68,4 |
| | no | 2,6 | 6,8 | 7,9 | 8,7 | 8 | 7,7 |
| | non so | 10,3 | 12,4 | 22,8 | 29,7 | 40 | 23,9 |
| Utilizzo in passato | si, ho utilizzato spesso l'apertura serale | 33,2 | 38,3 | 20 | 8,4 | 6,4 | 13,5 |
| | si, ho utilizzato qualche volta l'apertura serale | 37,9 | 33,8 | 36,8 | 36,3 | 26,1 | 33,1 |
| | no, non ho mai utilizzato l'apertura serale | 28,8 | 27,9 | 43,1 | 55,3 | 67,5 | 53,3 |

Tabella 7 – Rispondenti per modalità di ricerca del materiale e per classe di età

| | <=25 anni | 26-35 | 36-54 | 55-74 | >=75 | non indicato | Totale |
|---|-----------|-------|-------|-------|------|--------------|--------|
| mi rivolgo al personale | 57,8 | 44,0 | 53,9 | 49,4 | 56,8 | 51,9 | 51,9 |
| svolgo una ricerca a scaffale aperto | 11,7 | 18,5 | 19,6 | 20,2 | 19,1 | 18,0 | 19,0 |
| cerco su catalogo online in biblioteca | 7,9 | 12,2 | 8,4 | 6,6 | 2,7 | 8,7 | 7,6 |
| cerco su catalogo online fuori dalla biblioteca (casa, smartphone...) | 20,5 | 24,8 | 16,9 | 21,8 | 18,8 | 18,6 | 19,8 |
| Non risponde | 2,0 | 0,6 | 1,2 | 1,9 | 2,6 | 2,8 | 1,6 |

Tabella 8 – Rispondenti per efficacia canali di comunicazione e per classe di età

| | <=25 anni | 26-35 | 36-54 | 55-74 | >=75 | non indicato |
|--------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|------|--------------|
| newsletter | 51,1 | 60,5 | 70,9 | 75,3 | 67,8 | 59,9 |
| facebook | 14,5 | 30,8 | 33,7 | 20,1 | 15,5 | 28,8 |
| twitter | 3,3 | 3,4 | 2,6 | 1,6 | 0,6 | 3,1 |
| instagram | 60,8 | 49,0 | 25,9 | 10,0 | 2,4 | 30,0 |
| sito web biblioteche comunali | 47,2 | 40,9 | 44,1 | 45,4 | 38,6 | 43,0 |
| telefonicamente | 5,9 | 4,9 | 5,8 | 7,6 | 16,0 | 5,0 |
| locandine/avvisi in biblioteca | 29,8 | 25,6 | 22,2 | 22,7 | 21,3 | 16,8 |
| notizie su giornali/riviste | 5,4 | 4,9 | 8,0 | 11,3 | 10,8 | 10,4 |
| chiedendo direttamente in biblioteca | 13,3 | 12,4 | 10,4 | 13,1 | 17,3 | 12,2 |

Tabella 9 – Rispondenti per frequentazione delle biblioteche e per classe di età

| residenza | <=25 | | 26-35 | | 36-54 | | 55-74 | | >=75 | | non indicato | | totale | |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| più volte a settimana | 130 | 11,6 | 119 | 9,6 | 184 | 3,5 | 185 | 3,5 | 62 | 5,4 | 39 | 6,3 | 719 | 4,9 |
| una volta a settimana | 123 | 11,0 | 110 | 8,8 | 316 | 6,1 | 329 | 6,2 | 113 | 9,9 | 41 | 6,6 | 1.032 | 7,1 |
| una volta ogni 15 giorni | 155 | 13,9 | 134 | 10,8 | 516 | 9,9 | 644 | 12,2 | 155 | 13,6 | 64 | 10,3 | 1.668 | 11,4 |
| una volta al mese | 217 | 19,4 | 237 | 19,1 | 1.331 | 25,6 | 1.348 | 25,5 | 284 | 24,8 | 120 | 19,4 | 3.537 | 24,2 |
| meno di una volta al mese | 417 | 37,3 | 533 | 42,8 | 2.487 | 47,8 | 2.402 | 45,4 | 452 | 39,5 | 259 | 41,8 | 6.550 | 44,8 |
| nr | 77 | 6,9 | 111 | 8,9 | 371 | 7,1 | 385 | 7,3 | 77 | 6,7 | 97 | 15,6 | 1.118 | 7,6 |
| Totale | 1.119 | 100,0 | 1.244 | 100,0 | 5.205 | 100,0 | 5.293 | 100,0 | 1.143 | 100,0 | 620 | 100,0 | 14.624 | 100,0 |

Tabella 10 – 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 | 38,5 | 56,3 | 75,6 | 77 | 73,1 | 63,7 | 70,9 |
| prestito multimediali | 2,9 | 5,0 | 9,4 | 8,0 | 3,8 | 6,9 | 7,5 |
| consultazione materiali della biblioteca in sala | 9,5 | 14,0 | 17,5 | 18,5 | 17,9 | 17,7 | 17,0 |
| lettura riviste/quotidiani | 3,4 | 6,8 | 9,2 | 16,5 | 19,5 | 13,2 | 12,2 |
| partecipazione a iniziative/ eventi/incontri organizzati dalla biblioteca | 4,5 | 14,2 | 23,4 | 28,8 | 35,5 | 16,6 | 23,8 |
| ricerche bibliografiche | 5,6 | 7,5 | 5,4 | 5,3 | 5,2 | 7,7 | 5,7 |
| studio personale/in gruppo | 79,4 | 52,2 | 17,9 | 7,3 | 3,7 | 28,7 | 21,0 |
| utilizzo pc postazioni internet | 6,6 | 4,3 | 2,4 | 2,5 | 2,6 | 2,9 | 3,0 |
| utilizzo Firenze wifi | 10,2 | 9,5 | 3,9 | 2,6 | 1,4 | 6,0 | 4,3 |
| sezione bambini e ragazzi | 3,4 | 14,1 | 34,3 | 6,2 | 3,8 | 13,1 | 16,8 |
| incontrare/vedersi con altre persone | 19,2 | 19,5 | 9,8 | 9,9 | 9,6 | 8,9 | 11,3 |

Tabella 11 – Rispondenti per valutazione aspetti strutturali delle biblioteche e per classe di età

| | | <=25 | | 26-35 | | 36-54 | | 55-74 | | >=75 | | non indicato | | totale | |
|--|--|------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|--------------|------|--------|------|
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| accesso alla biblioteca | | 970 | 88,7 | 1.103 | 90,1 | 4.681 | 90,9 | 4.693 | 90,0 | 996 | 89,7 | 544 | 90,8 | 12.987 | 90,3 |
| | | 109 | 10,0 | 111 | 9,1 | 403 | 7,8 | 464 | 8,9 | 107 | 9,6 | 47 | 7,8 | 1.241 | 8,6 |
| | | 14 | 1,3 | 10 | 0,8 | 68 | 1,3 | 55 | 1,1 | 7 | 0,6 | 8 | 1,3 | 162 | 1,1 |
| giorni e orari di apertura | | 820 | 75,0 | 1.026 | 82,0 | 4.601 | 85,3 | 4.591 | 85,9 | 1.003 | 87,8 | 507 | 82,7 | 12.548 | 84,6 |
| | | 243 | 22,2 | 201 | 16,1 | 718 | 13,3 | 704 | 13,2 | 135 | 11,8 | 92 | 15,0 | 2.093 | 14,1 |
| | | 31 | 2,8 | 24 | 1,9 | 73 | 1,4 | 52 | 1,0 | 4 | 0,4 | 14 | 2,3 | 198 | 1,3 |
| silenziosità | | 816 | 75,8 | 909 | 77,0 | 4.048 | 82,4 | 3.920 | 80,8 | 855 | 80,8 | 445 | 77,3 | 10.993 | 80,5 |
| | | 216 | 20,1 | 216 | 18,3 | 784 | 16,0 | 853 | 17,6 | 189 | 17,9 | 107 | 18,6 | 2.365 | 17,3 |
| | | 45 | 4,2 | 56 | 4,7 | 83 | 1,7 | 81 | 1,7 | 14 | 1,3 | 24 | 4,2 | 303 | 2,2 |
| comfort degli ambienti (ordine, pulizia) | | 923 | 84,5 | 999 | 81,7 | 4.483 | 84,8 | 4.221 | 82,2 | 919 | 82,7 | 467 | 78,0 | 12.012 | 83,2 |
| | | 155 | 14,2 | 194 | 15,9 | 699 | 13,2 | 863 | 16,8 | 178 | 16,0 | 113 | 18,9 | 2.202 | 15,2 |
| | | 14 | 1,3 | 30 | 2,5 | 102 | 1,9 | 48 | 0,9 | 14 | 1,3 | 19 | 3,2 | 227 | 1,6 |
| comfort degli ambienti (luminosità, areazione) | | 884 | 81,9 | 966 | 81,2 | 3.999 | 81,0 | 3.756 | 77,3 | 784 | 74,0 | 430 | 74,9 | 10.819 | 79,0 |
| | | 182 | 16,9 | 193 | 16,2 | 834 | 16,9 | 1.028 | 21,2 | 254 | 24,0 | 125 | 21,8 | 2.616 | 19,1 |
| | | 14 | 1,3 | 31 | 2,6 | 107 | 2,2 | 73 | 1,5 | 21 | 2,0 | 19 | 3,3 | 265 | 1,9 |
| riscaldamento/aria condizionata | | 707 | 71,4 | 824 | 74,4 | 3.574 | 80,3 | 3.284 | 75,9 | 716 | 74,7 | 378 | 73,7 | 9.483 | 76,8 |
| | | 236 | 23,8 | 237 | 21,4 | 770 | 17,3 | 976 | 22,6 | 236 | 24,6 | 112 | 21,8 | 2.567 | 20,8 |
| | | 47 | 4,7 | 47 | 4,2 | 109 | 2,4 | 67 | 1,5 | 6 | ,6 | 23 | 4,5 | 299 | 2,4 |
| Disponibilità e comodità posti a sedere | | 584 | 55,6 | 707 | 62,1 | 3.268 | 71,5 | 2.821 | 65,9 | 634 | 66,8 | 344 | 63,5 | 8.358 | 66,7 |
| | | 393 | 37,4 | 355 | 31,2 | 1.143 | 25,0 | 1.308 | 30,6 | 286 | 30,1 | 162 | 29,9 | 3.647 | 29,1 |
| | | 73 | 7,0 | 77 | 6,8 | 158 | 3,5 | 151 | 3,5 | 29 | 3,1 | 36 | 6,6 | 524 | 4,2 |
| servizio internet (pc fisso) | | 354 | 71,2 | 393 | 70,6 | 1.703 | 74,8 | 1.317 | 69,8 | 272 | 69,2 | 212 | 71,1 | 4.251 | 71,9 |
| | | 120 | 24,1 | 132 | 23,7 | 495 | 21,7 | 502 | 26,6 | 107 | 27,2 | 66 | 22,1 | 1.422 | 24,1 |
| | | 23 | 4,6 | 32 | 5,7 | 78 | 3,4 | 69 | 3,7 | 14 | 3,6 | 20 | 6,7 | 236 | 4,0 |
| rete wifi | | 518 | 65,9 | 551 | 68,0 | 2.005 | 78,0 | 1.548 | 74,0 | 316 | 75,2 | 249 | 72,0 | 5.187 | 73,8 |
| | | 220 | 28,0 | 212 | 26,2 | 489 | 19,0 | 482 | 23,0 | 88 | 21,0 | 70 | 20,2 | 1.561 | 22,2 |
| | | 48 | 6,1 | 47 | 5,8 | 76 | 3,0 | 63 | 3,0 | 16 | 3,8 | 27 | 7,8 | 277 | 3,9 |

Tabella 12 – Rispondenti per valutazione aspetti legati ai servizi delle biblioteche e per classe di età

| | | <=25 | | 26-35 | | 36-54 | | 55-74 | | >=75 | | non indicato | | totale | |
|--|---|------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|--------------|------|--------|------|
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| disponibilità/ varietà/qualità delle raccolte librerie | 😊 | 558 | 80,2 | 813 | 81,8 | 4.051 | 80,3 | 3.777 | 75,6 | 765 | 73,9 | 402 | 75,4 | 10.366 | 77,9 |
| | 😐 | 128 | 18,4 | 166 | 16,7 | 929 | 18,4 | 1.162 | 23,2 | 256 | 24,7 | 118 | 22,1 | 2.759 | 20,7 |
| | 😞 | 10 | 1,4 | 15 | 1,5 | 63 | 1,2 | 59 | 1,2 | 14 | 1,4 | 13 | 2,4 | 174 | 1,3 |
| disponibilità/ varietà/qualità delle raccolte multimediali | 😊 | 294 | 78,8 | 438 | 81,6 | 2.020 | 74,2 | 1.382 | 64,8 | 235 | 65,3 | 222 | 72,3 | 4.591 | 71,4 |
| | 😐 | 72 | 19,3 | 88 | 16,4 | 648 | 23,8 | 696 | 32,6 | 111 | 30,8 | 80 | 26,1 | 1.695 | 26,4 |
| | 😞 | 7 | 1,9 | 11 | 2,0 | 53 | 1,9 | 54 | 2,5 | 14 | 3,9 | 5 | 1,6 | 144 | 2,2 |
| disponibilità/ varietà/qualità delle raccolte librerie/ multimediali per bambini e ragazzi | 😊 | 324 | 82,7 | 517 | 84,8 | 3.127 | 80,6 | 1.483 | 77,4 | 224 | 70,9 | 267 | 78,8 | 5.942 | 79,7 |
| | 😐 | 62 | 15,8 | 86 | 14,1 | 682 | 17,6 | 410 | 21,4 | 78 | 24,7 | 70 | 20,6 | 1.388 | 18,6 |
| | 😞 | 6 | 1,5 | 7 | 1,1 | 72 | 1,9 | 23 | 1,2 | 14 | 4,4 | 2 | 0,6 | 124 | 1,7 |
| disponibilità/ varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste | 😊 | 279 | 81,1 | 456 | 84,0 | 2.044 | 78,7 | 1.767 | 69,7 | 360 | 68,4 | 242 | 78,6 | 5.148 | 75,1 |
| | 😐 | 57 | 16,6 | 75 | 13,8 | 518 | 20,0 | 701 | 27,7 | 150 | 28,5 | 63 | 20,5 | 1.564 | 22,8 |
| | 😞 | 8 | 2,3 | 12 | 2,2 | 34 | 1,3 | 66 | 2,6 | 16 | 3,0 | 3 | 1,0 | 139 | 2,0 |
| tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro) | 😊 | 545 | 88,2 | 820 | 90,2 | 4.308 | 91,5 | 4.141 | 88,2 | 836 | 85,1 | 438 | 88,5 | 11.088 | 89,4 |
| | 😐 | 67 | 10,8 | 82 | 9,0 | 372 | 7,9 | 530 | 11,3 | 142 | 14,5 | 50 | 10,1 | 1.243 | 10,0 |
| | 😞 | 6 | 1,0 | 7 | 0,8 | 26 | 0,6 | 25 | 0,5 | 4 | 0,4 | 7 | 1,4 | 75 | 0,6 |
| tempi di risposta del prestito interbibliotecario | 😊 | 469 | 87,3 | 641 | 87,0 | 3.312 | 87,5 | 3.251 | 82,4 | 626 | 78,1 | 331 | 82,8 | 8.630 | 84,6 |
| | 😐 | 62 | 11,5 | 84 | 11,4 | 443 | 11,7 | 650 | 16,5 | 162 | 20,2 | 59 | 14,8 | 1.460 | 14,3 |
| | 😞 | 6 | 1,1 | 12 | 1,6 | 29 | 0,8 | 43 | 1,1 | 14 | 1,7 | 10 | 2,5 | 114 | 1,1 |
| collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza) | 😊 | 497 | 77,8 | 744 | 78,7 | 3.552 | 77,5 | 2.967 | 66,2 | 571 | 63,5 | 371 | 76,5 | 8.702 | 72,3 |
| | 😐 | 126 | 19,7 | 180 | 19,0 | 934 | 20,4 | 1.411 | 31,5 | 298 | 33,1 | 101 | 20,8 | 3.050 | 25,3 |
| | 😞 | 16 | 2,5 | 21 | 2,2 | 97 | 2,1 | 104 | 2,3 | 30 | 3,3 | 13 | 2,7 | 281 | 2,3 |
| competenza/ professionalità del personale nell'evasione delle richieste | 😊 | 692 | 88,8 | 961 | 91,2 | 4.718 | 91,9 | 4.611 | 89,6 | 958 | 88,1 | 491 | 90,1 | 12.431 | 90,4 |
| | 😐 | 76 | 9,8 | 85 | 8,1 | 383 | 7,5 | 508 | 9,9 | 124 | 11,4 | 41 | 7,5 | 1.217 | 8,9 |
| | 😞 | 11 | 1,4 | 8 | 0,8 | 31 | 0,6 | 28 | 0,5 | 6 | 0,6 | 13 | 2,4 | 97 | 0,7 |
| cortesia del personale | 😊 | 854 | 85,5 | 1.079 | 90,7 | 4.934 | 91,9 | 4.912 | 92,0 | 1.056 | 92,2 | 534 | 89,0 | 13.369 | 91,3 |
| | 😐 | 129 | 12,9 | 96 | 8,1 | 376 | 7,0 | 392 | 7,3 | 84 | 7,3 | 50 | 8,3 | 1.127 | 7,7 |
| | 😞 | 16 | 1,6 | 15 | 1,3 | 56 | 1,0 | 36 | 0,7 | 5 | 0,4 | 16 | 2,7 | 144 | 1,0 |
| chiarezza e completezza della modulistica | 😊 | 546 | 85,7 | 764 | 86,0 | 3.532 | 86,7 | 2.842 | 78,2 | 522 | 73,1 | 345 | 81,8 | 8.551 | 82,5 |
| | 😐 | 78 | 12,2 | 113 | 12,7 | 499 | 12,2 | 749 | 20,6 | 182 | 25,5 | 68 | 16,1 | 1.689 | 16,3 |
| | 😞 | 13 | 2,0 | 11 | 1,2 | 44 | 1,1 | 41 | 1,1 | 10 | 1,4 | 9 | 2,1 | 128 | 1,2 |
| qualità iniziative/ eventi | 😊 | 370 | 79,4 | 631 | 83,1 | 3.212 | 83,5 | 2.821 | 79,6 | 606 | 75,9 | 323 | 81,8 | 7.963 | 81,2 |
| | 😐 | 83 | 17,8 | 111 | 14,6 | 574 | 14,9 | 667 | 18,8 | 171 | 21,4 | 60 | 15,2 | 1.666 | 17,0 |
| | 😞 | 13 | 2,8 | 17 | 2,2 | 62 | 1,6 | 54 | 1,5 | 21 | 2,6 | 12 | 3,0 | 179 | 1,8 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|---|-----|------|-----|------|-------|------|-------|------|-----|------|-----|------|-------|------|
| comunicazione eventi | 😊 | 478 | 77,5 | 663 | 75,3 | 3.524 | 81,7 | 3.343 | 78,6 | 755 | 80,1 | 364 | 79,3 | 9.127 | 79,6 |
| | 😐 | 112 | 18,2 | 175 | 19,9 | 664 | 15,4 | 783 | 18,4 | 162 | 17,2 | 75 | 16,3 | 1.971 | 17,2 |
| | 😞 | 27 | 4,4 | 42 | 4,8 | 125 | 2,9 | 125 | 2,9 | 25 | 2,7 | 20 | 4,4 | 364 | 3,2 |

Tabella 13 – Rispondenti per valutazione complessiva delle biblioteche e per classe di età

| Valutazione complessiva | <=25 | | 26-35 | | 36-54 | | 55-74 | | >=75 | | non indicato | | totale | |
|-------------------------|------|------|-------|-----|-------|-----|-------|------|-------|------|--------------|------|--------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| 😊 | 978 | 86,6 | 1.123 | 88 | 5.011 | 91 | 4.863 | 88,7 | 1.044 | 88,4 | 539 | 83,6 | 13.558 | 89,1 |
| 😐 | 122 | 11 | 133 | 10 | 421 | 8 | 538 | 10 | 121 | 10,2 | 70 | 11 | 1.405 | 9,2 |
| 😞 | 9 | 0,8 | 9 | 0,7 | 27 | 0,5 | 16 | 0,3 | 3 | 0,3 | 12 | 1,9 | 76 | 0,5 |
| n.r | 20 | 1,8 | 11 | 0,9 | 50 | 0,9 | 63 | 1,1 | 13 | 1,1 | 24 | 3,7 | 181 | 1,2 |

Grafico 1 – Utilizzatori servizi per valutazione

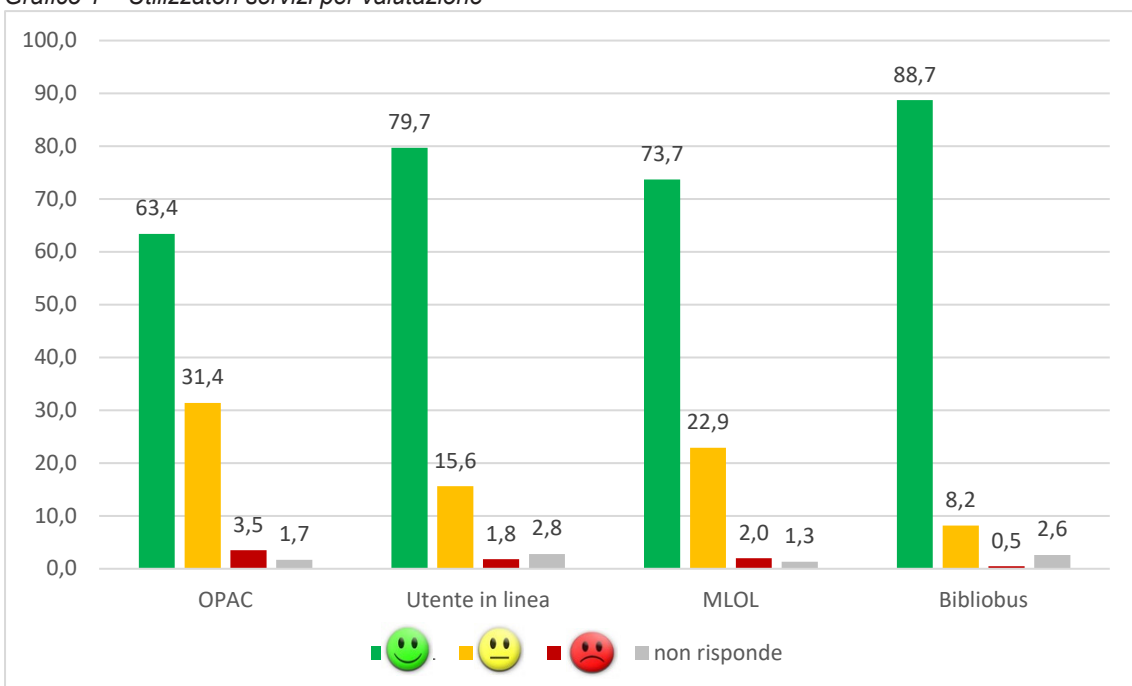
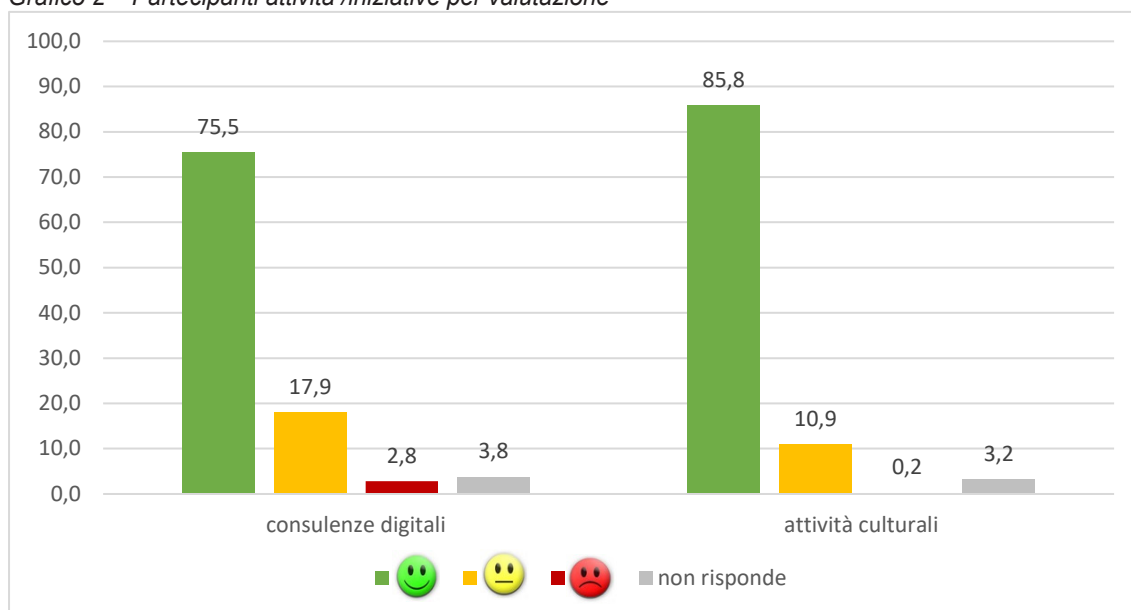


Grafico 2 – Partecipanti attività /iniziative per valutazione









1. *Introduction*

2. *Methodology*

3. *Results*

4. *Discussion*

5. *Conclusion*

6. *References*

7. *Appendix*

8. *Notes*

9. *Index*

10. *Index*