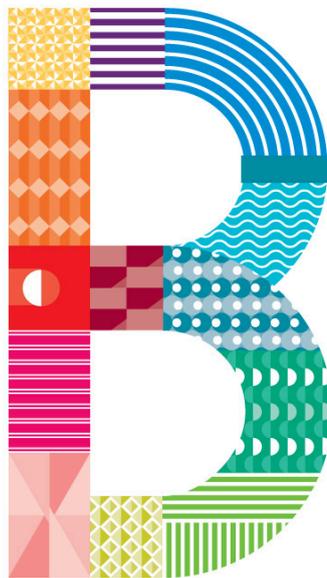




Il gradimento dei servizi bibliotecari



**BIBLIOTECHE
COMUNALI
FIORENTINE**

Anno 2024



<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>	13
<i>Il gradimento delle biblioteche comunali fiorentine</i>	20
<i>Biblioteca delle Oblate</i>	27
<i>BiblioteCaNova Isolotto</i>	35
<i>Biblioteca Pietro Thouar</i>	43
<i>Biblioteca Palagio di Parte Guelfa</i>	51
<i>Biblioteca del Galluzzo</i>	59
<i>Biblioteca Villa Bandini</i>	67
<i>Biblioteca Filippo Buonarroti</i>	75
<i>Biblioteca Dino Pieraccioni</i>	83
<i>Biblioteca Orticoltura</i>	91
<i>Biblioteca Fabrizio De Andrè</i>	99
<i>Biblioteca Mario Luzi</i>	107
<i>Biblioteca ITI Leonardo da Vinci</i>	115
<i>Biblioteca dei Ragazzi</i>	122
<i>Sintesi finale</i>	129
<i>Conclusioni</i>	131
<i>Appendice</i>	132
<i>Tabelle di frequenza</i>	132
<i>Questionario di gradimento dei Servizi Bibliotecari</i>	138

Introduzione

“Il questionario di gradimento, rivolto a tutti gli iscritti delle Biblioteche Comunali, ha scattato una fotografia di ottima salute delle nostre biblioteche ed ha confermato l'apprezzamento da parte degli utenti per il sistema bibliotecario cittadino.

In particolare, una grande maggioranza ha evidenziato la competenza, la professionalità e la cortesia del personale, oltre ad una crescente soddisfazione per i servizi di prestito locale e interbibliotecario. Il giudizio complessivo sulle biblioteche registra un 90,8% di rispondenti soddisfatti, con un leggero incremento rispetto all'anno precedente.

Le attività culturali vedono un gradimento in crescita, con l'87,2% degli utenti molto soddisfatti, mentre le iniziative per bambini e ragazzi raggiungono il 93,2%, un dato che conferma l'attenzione e l'impegno dedicati a questo segmento di pubblico.

Questa indagine, svolta lo scorso mese di ottobre, vede in aumento il livello di soddisfazione per le singole biblioteche. In particolare, ce n'è una che cresce di ben il 10,4%, la Biblioteca Fabrizio De André anche grazie ai recenti lavori di ristrutturazione e alla riorganizzazione degli spazi, ma sono cresciute molto nel gradimento anche le Biblioteche Leonardo da Vinci, Dino Pieraccioni e Orticoltura. Continueremo nell'investimento della nostra offerta culturale e per migliorare il comfort degli ambienti, in risposta alle esigenze della cittadinanza. Ogni giorno lavoriamo affinché le nostre biblioteche siano spazi di incontro, aggiornamento e crescita personale, diventando una parte sempre più essenziale della vita quotidiana di tutte e tutti.

Questi dati rappresentano una base solida per consolidare e potenziare la qualità dei servizi offerti, rendendo le biblioteche presidi fondamentali di cultura, socialità e 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.

La Direzione Cultura e Sport, nella fattispecie il Servizio musei, biblioteche e archivi ha svolto l'indagine sulla qualità dei servizi bibliotecari, quest'anno giunta alla quinta edizione.

L'indagine

La rilevazione del gradimento dei servizi bibliotecari si è svolta dal 1 al 31 ottobre 2024.

Il questionario, che è stato modificato rispetto allo scorso anno più nella forma che nella sostanza, è stato somministrato attraverso i due consueti canali: 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).

Nell'attuale edizione non è stato valutato il Bibliobus perché il servizio è temporaneamente sospeso mentre è stata aggiunta la Biblioteca dei Ragazzi.

Dettagli delle due rilevazioni

Per la rilevazione via web si aveva a disposizione un elenco di circa 87.500 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 1.230 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 8.375 questionari compilati (pari a un tasso di risposta del 9,7% - nel 2023 era 11,5%). 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 81 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 a fine ottobre.

La rilevazione web è stata realizzata con limesurvey (www.limesurvey.com), software opensource con cui è stato costruito il questionario ed è stato gestito l'invio di tutti i messaggi di invito e promemoria. Lo stesso software è stato utilizzato anche per l'inserimento manuale dei questionari cartacei.

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

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

Caratteristiche della popolazione

In questa sezione si descrivono le caratteristiche anagrafiche dell'insieme dei rispondenti delle due rilevazioni. Probabilmente tale popolazione non può essere considerata come rappresentativa dell'utenza delle Biblioteche Comunali Fiorentine ma sicuramente fornisce indicazioni utili a delineare i tratti distintivi di alcune tipologie di utenza.

Complessivamente sono stati raccolti 8.456 questionari (8.375 da rilevazione web + 81 da rilevazione cartacea). Di questi, 1.162 (13,7%) 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.

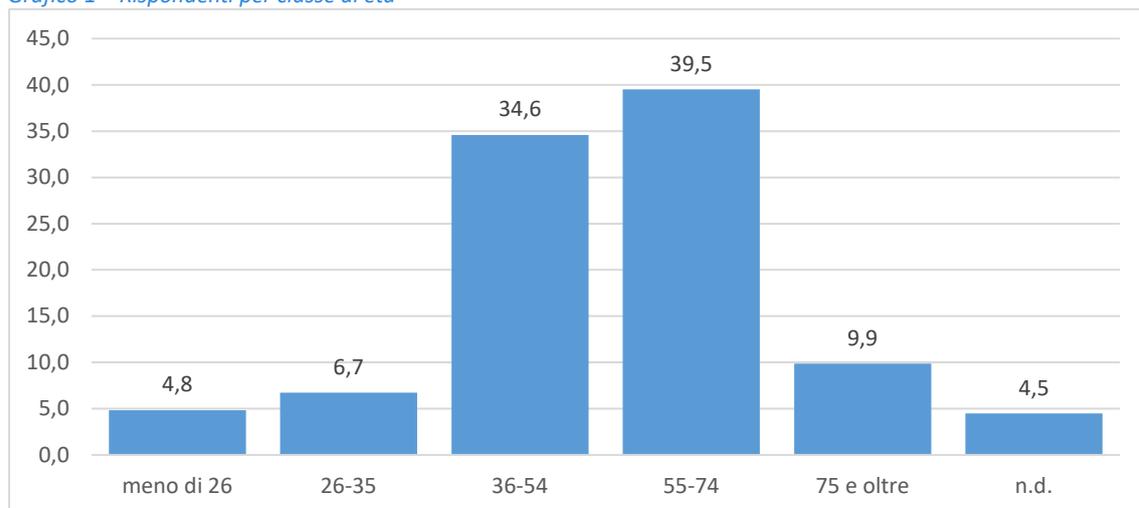
Risulta che la maggior parte dei rispondenti sia di genere femminile (68,5%), il 28,5% di genere maschile e il 2,8% preferisce non specificarlo.

Tabella 1 – Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
M	2.081	28,5
F	4.995	68,5
altro	15	0,2
preferisco non dichiararlo	203	2,8
Totale	7.294	100,0

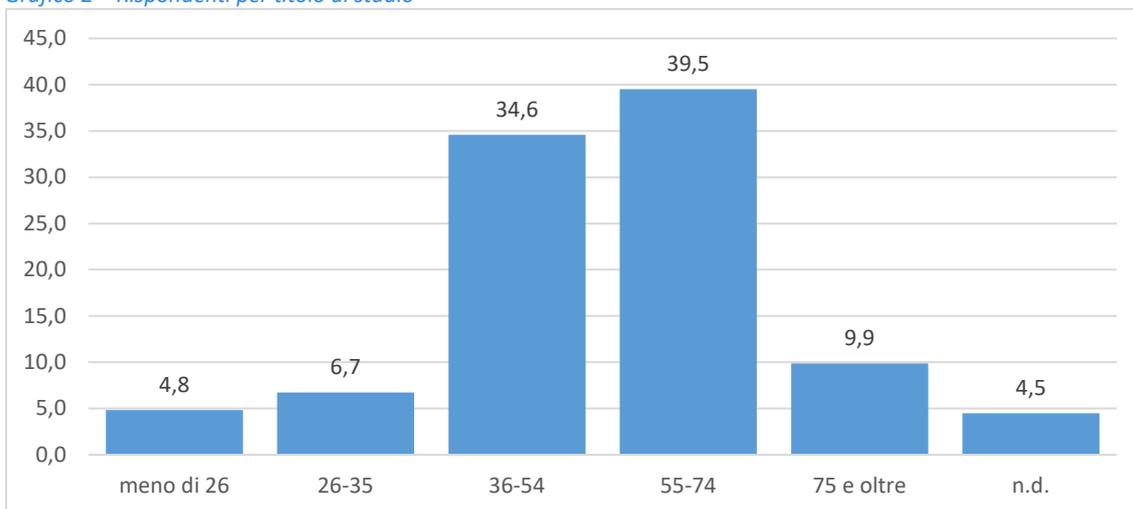
Per età si osserva il 39,5% di rispondenti di età compresa fra i 55 e i 74 anni, il 34,6% fra 36 e 54 anni, il 4,8% minori di 26 anni, il 6,7% fra 26 e 35 anni e il 9,9% di ultra75enni.

Grafico 1 – Rispondenti per classe di età



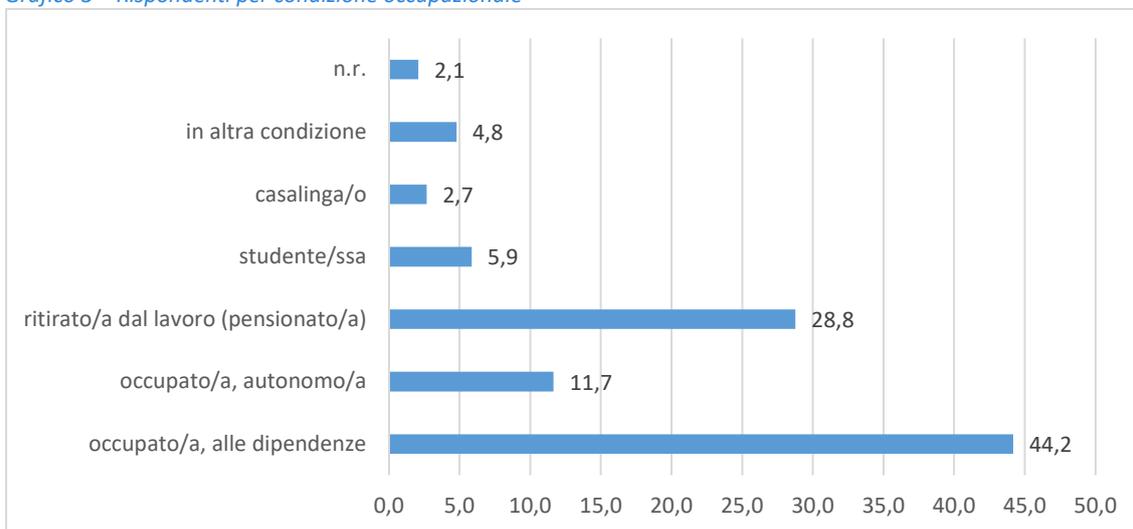
Il titolo di studio risulta elevato con il 61,9% di laureati e il 31,6% di diplomati. Molto più basse le frequenze per i titoli di studio inferiori.

Grafico 2 – Rispondenti per titolo di studio



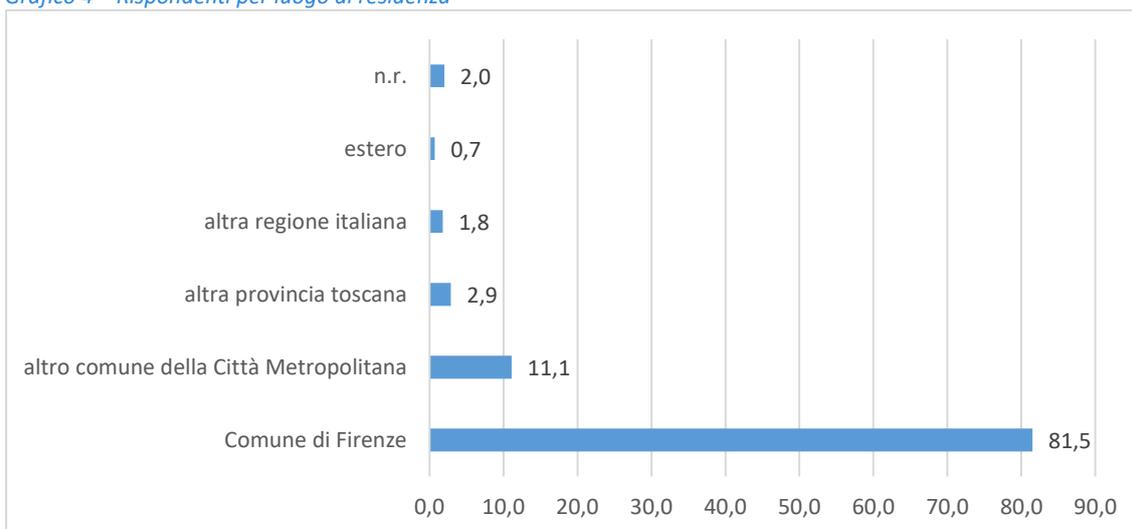
Per condizione occupazionale si osserva, coerentemente con la distribuzione per età, una prevalenza di occupati, 44,2% alle dipendenze e 11,7% autonomi; il 28,8% dei rispondenti è ritirato dal lavoro e il 5,9% studente.

Grafico 3 – Rispondenti per condizione occupazionale



L'81,5% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, l'11,1% in un altro comune della città metropolitana, il 2,9% in altra provincia toscana, l'1,8% in altra regione italiana e lo 0,7% all'estero.

Grafico 4 – Rispondenti per luogo di residenza



Nel dettaglio fra i residenti a Firenze prevalgono quelli del quartiere 2 (26,8%), del quartiere 4 (21,9%), poi del quartiere 5 (20,3%) e dell'1 (17,3%) e infine del quartiere 3 (11,4%).

Tabella 2 – Rispondenti residenti a Firenze per quartiere

Quartiere di residenza	N	%
Q1	1.030	17,3
Q2	1.591	26,8
Q3	678	11,4
Q4	1.302	21,9
Q5	1.207	20,3
nr	138	2,3
Totale	5.946	100,0

Gli utenti che risiedono in altri comuni della città metropolitana provengono principalmente da Scandicci (16,1%) e Bagno a Ripoli (11,0%).

Tabella 3 – Rispondenti residenti nella città metropolitana per comune

Comune città metropolitana	N	%
Scandicci	130	16,1
Bagno a Ripoli	89	11,0
Fiesole	77	9,5
Sesto Fiorentino	62	7,7
Impruneta	61	7,5
Campi Bisenzio	41	5,1
San Casciano in Val di Pesa	34	4,2
Lastra a Signa	33	4,1
Pontassieve	32	4,0
Signa	23	2,8
Greve in Chianti	22	2,7
altro comune	179	22,2
n.r.	25	3,1
Totale	808	100,0

Coloro che risiedono fuori provincia (ma entro i confini regionali) provengono principalmente da Prato (25,1%), Arezzo e Pistoia (entrambe 14,4%).

Tabella 4 – Rispondenti residenti in toscana per provincia

Provincia toscana	N	%
Arezzo	31	14,4
Grosseto	8	3,7
Livorno	19	8,8
Lucca	14	6,5
Massa-Carrara	3	1,4
Pisa	23	10,7
Pistoia	31	14,4
Prato	54	25,1
Siena	21	9,8
nr	11	5,1
Totale	215	100,0

Infine, coloro che risiedono in un'altra regione italiana provengono principalmente da Lazio (16,9%), Lombardia (11,5%) e Veneto (10,0%).

Tabella 5 – Rispondenti residenti in Italia per regione

Regione	N	%
Lazio	22	16,9
Lombardia	15	11,5
Veneto	13	10,0
Emilia Romagna	11	8,5
Puglia	10	7,7
Piemonte	9	6,9
Umbria	9	6,9
Campania	7	5,4
Provincia autonoma di Trento	5	3,8
Sicilia	5	3,8
Calabria	5	3,8
Liguria	5	3,8
Abruzzo	3	2,3
Friuli Venezia Giulia	3	2,3
Marche	2	1,5
Provincia autonoma di Bolzano	2	1,5
Sardegna	2	1,5
n.r.	2	1,5
Totale	130	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.

Tabella 6 – Rispondenti per residenza e classe di età

	<=25 anni	26-35	36-54	55-74	>=75	non indicato	Totale
Comune di Firenze	68,5	74,9	82,6	82,5	86,4	77,1	81,5
altro comune della Città Metropolitana	14,8	13,2	11,4	11,1	8,5	6,7	11,1
altra provincia toscana	8,8	5,3	2,5	2,7	1,0	2,4	2,9
altra regione italiana	5,7	4,7	1,3	1,3	1,1	2,4	1,8
estero	1,7	1,6	0,6	0,5	0,6	0,9	0,7
non indicato	0,6	0,2	1,5	1,8	2,5	10,4	2,0
Totale	100,0						

Tabella 7 – Rispondenti per residenza e condizione occupazionale

	occupato/a, dipendente	occupato/a, autonomo/a	ritirato/a dal lavoro	casalinga/ o	studente/ ssa	in altra condizione	non indicato	Totale
Comune di Firenze	63,2	82,3	78,6	85,3	69,6	87,2	78,5	81,5
altro comune della Città Metropolitana	9,2	11,7	12,6	9,2	13,6	8,7	12,3	11,1
altra provincia toscana	1,3	2,7	3,8	1,9	8,9	0,5	4,3	2,9
altra regione italiana	0,7	1,4	2,5	1,2	5,4	2,1	3,2	1,8
estero	0,0	0,6	1,6	0,4	1,6	0,0	0,9	0,7
non indicato	25,7	1,3	0,9	2,1	0,9	1,5	0,9	2,0
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 (46,5%) risieda nel comune, tale valore è di gran lunga inferiore alla media, infatti risulta che il 45,7% risiede in un comune della città metropolitana, il 4,4% in altra provincia toscana, il 2,3% in altra regione e lo 0,5% 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	540	46,5
altro comune della Città Metropolitana	531	45,7
altra provincia toscana	51	4,4
altra regione italiana	27	2,3
estero	6	0,5
non indicato	7	0,6
Totale	1.162	100,0

Frequentatori, iscritti e servizi trasversali

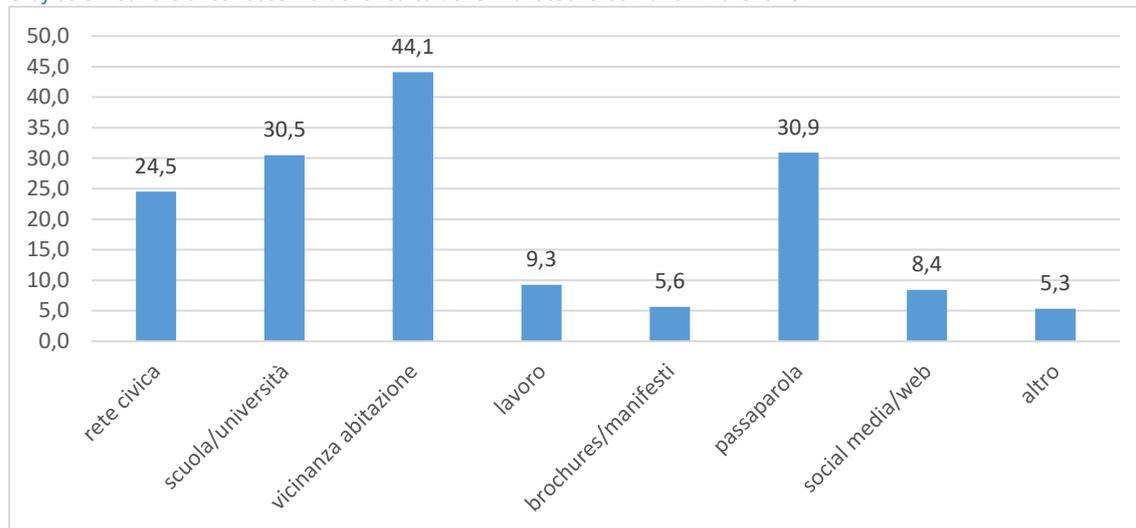
In questa sezione si presentano i risultati relativi ad alcune informazioni di carattere generale sulla frequentazione e/o iscrizione alle varie biblioteche, sulla conoscenza del sistema bibliotecario e di alcuni servizi che esso offre e sull'efficacia dei canali di comunicazione col cittadino-utente. 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 (44,1%), seguito dal passaparola (30,9%), dalla scuola/università (30,5%) e dalla rete civica (24,5%).

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

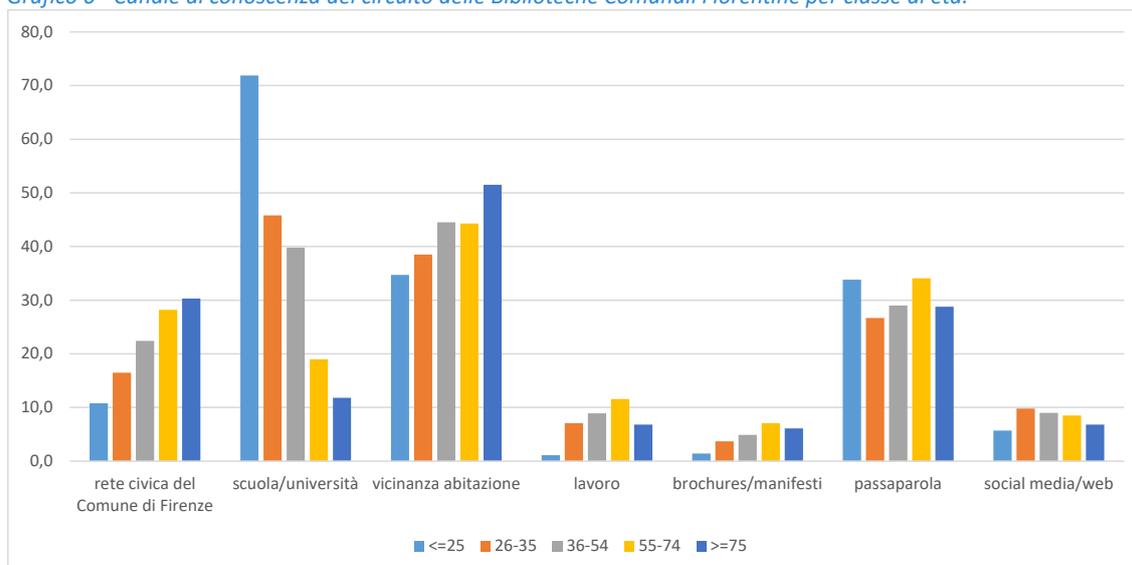
canale conoscenza	N	%
rete civica del Comune di Firenze	1.789	24,5
scuola/ università	2.224	30,5
vicinanza abitazione	3.218	44,1
lavoro	676	9,3
brochures/manifesti	411	5,6
passaparola	2.254	30,9
social media/web	615	8,4
altro	390	5,3

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.



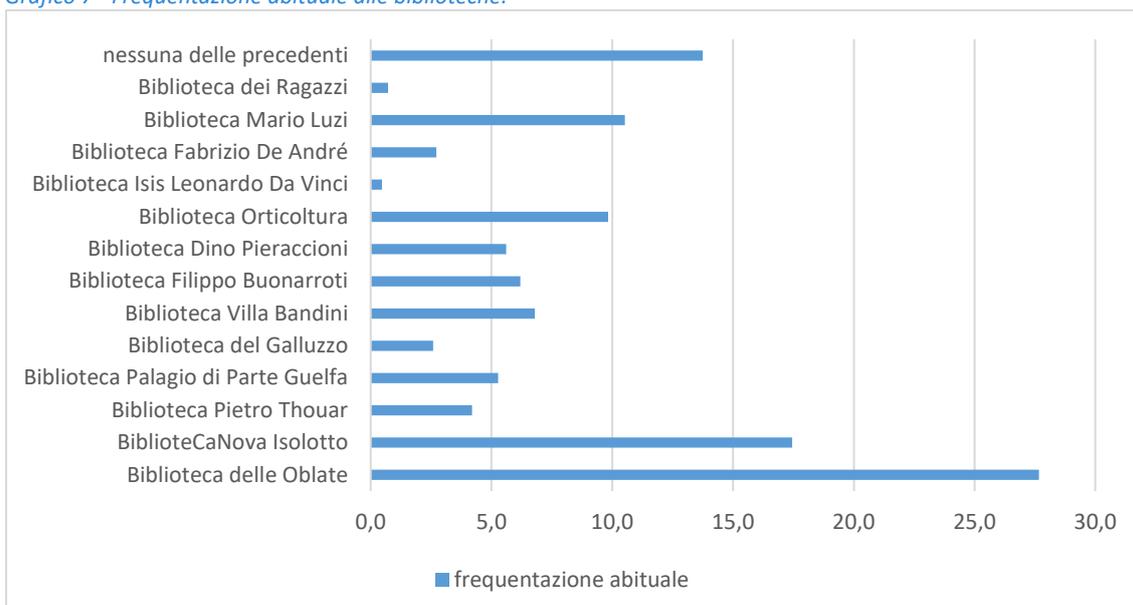
Tali differenze si ripercuotono nell'analisi per condizione occupazionale: gli studenti indicano maggiormente rispetto alla media scuola/università e passaparola; gli occupati il lavoro mentre la vicinanza all'abitazione rileva percentuali più elevate fra pensionate/i e casalinghe/i. Per i ritirati dal lavoro la rete civica registra quote superiori alla media.

Considerando nuovamente tutti gli 8.456 rispondenti si osserva che la biblioteca più frequentata è quella delle Oblate (27,7%), seguita da BiblioteCaNova (17,4%), Mario Luzi (10,5%) e Orticoltura (9,8%).

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

	N	%
Biblioteca delle Oblate	2.870	27,7
BiblioteCaNova Isolotto	1.810	17,4
Biblioteca Pietro Thouar	435	4,2
Biblioteca Palagio di Parte Guelfa	547	5,3
Biblioteca del Galluzzo	268	2,6
Biblioteca Villa Bandini	705	6,8
Biblioteca Filippo Buonarroti	643	6,2
Biblioteca Dino Pieraccioni	581	5,6
Biblioteca Orticoltura	1.019	9,8
Biblioteca Isis Leonardo Da Vinci	49	0,5
Biblioteca Fabrizio De André	282	2,7
Biblioteca Mario Luzi	1.091	10,5
Biblioteca dei Ragazzi	74	0,7
nessuna delle precedenti	1.162	13,7

Grafico 7 - Frequentazione abituale alle biblioteche.



Il 58,8% dei rispondenti frequenta abitualmente una sola biblioteca, il 20,1% due biblioteche, il 5,5% tre.

Tabella 11 – Rispondenti per numero biblioteche frequentate abitualmente

numero biblioteche frequentate abitualmente	N	%
0	1.162	13,7
1	4.968	58,8
2	1.703	20,1
3	467	5,5
4	119	1,4
5	27	0,3
6 e più	10	0,1
Totale	8.456	100,0

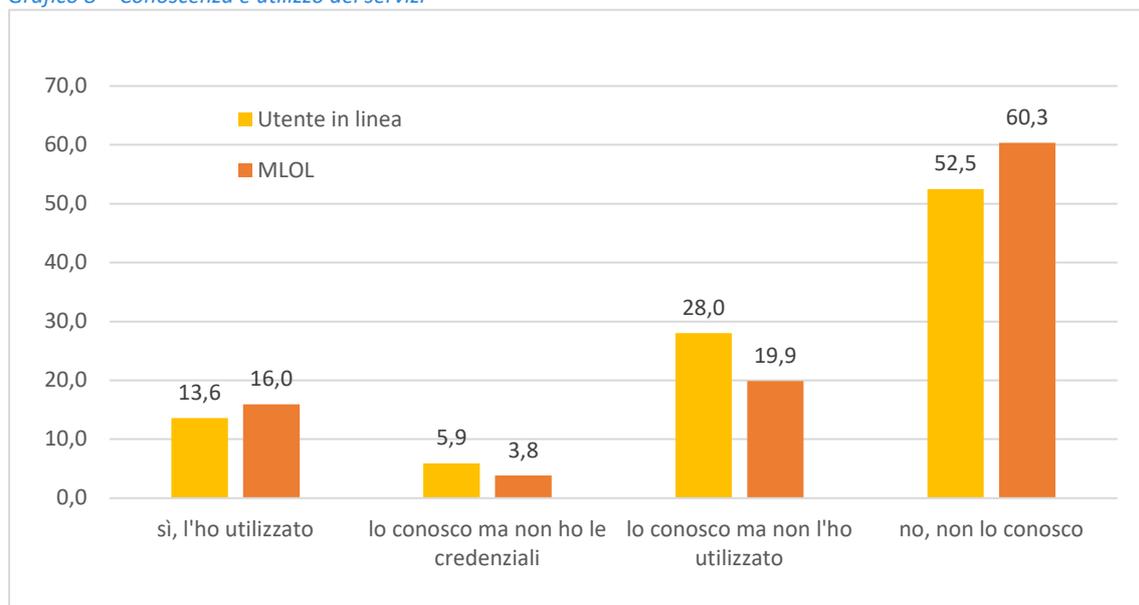
A tutti coloro che frequentano abitualmente (hanno valutato) almeno una biblioteca è stato chiesto come di solito effettuano la ricerca di libri o altro materiale e in secondo luogo se conoscono e se utilizzano alcuni servizi offerti dalle biblioteche.

Abitualmente per la ricerca dei materiali oltre la metà dei rispondenti (54,0%) si rivolge al personale e sono soprattutto giovani sotto i 26 anni o ultra75enni e casalinghe e studenti; il 19,2% effettua la ricerca a scaffale aperto, per la maggior parte individui fra i 36 e i 74 anni, casalinghe o pensionati; il 18,5% cerca sul catalogo online fuori dalla biblioteca, prevalentemente 26-35enni e occupati; il 6,7% 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 44,9% dei rispondenti si è servito del catalogo OPAC e il 64,2% 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 52,5% dei rispondenti non lo conosce, il 13,6% lo ha utilizzato, il 28,0% sa che esiste ma non lo ha utilizzato e il 5,9% lo conosce ma non ha le credenziali d'accesso. L'81,8% 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 60,3% dei rispondenti non conosce il servizio, il 16,0% lo ha utilizzato, il 19,9% sa che esiste ma non lo ha utilizzato e il 3,8% lo conosce ma non ha le credenziali d'accesso. Il 75,8% di coloro che hanno utilizzato il servizio si ritiene molto soddisfatto e il 20,7% abbastanza soddisfatto.

Grafico 8 – Conoscenza e utilizzo dei servizi



Il catalogo OPAC è utilizzato prevalentemente da individui di età compresa fra 26 e 35 anni (58,3%) e fra 36 e 54 anni (49,8%) e occupati, sia dipendenti sia autonomi.

Il servizio 'Utente in linea' è prevalentemente utilizzato da casalinghe, occupati, soggetti in altra condizione occupazionale e di età compresa fra 26 e 35 anni; lo conoscono ma non lo hanno utilizzato pensionati e soggetti di età superiore a 54 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 54 anni, mentre non lo conoscono prevalentemente studenti, casalinghe e individui di età inferiore ai 36 anni.

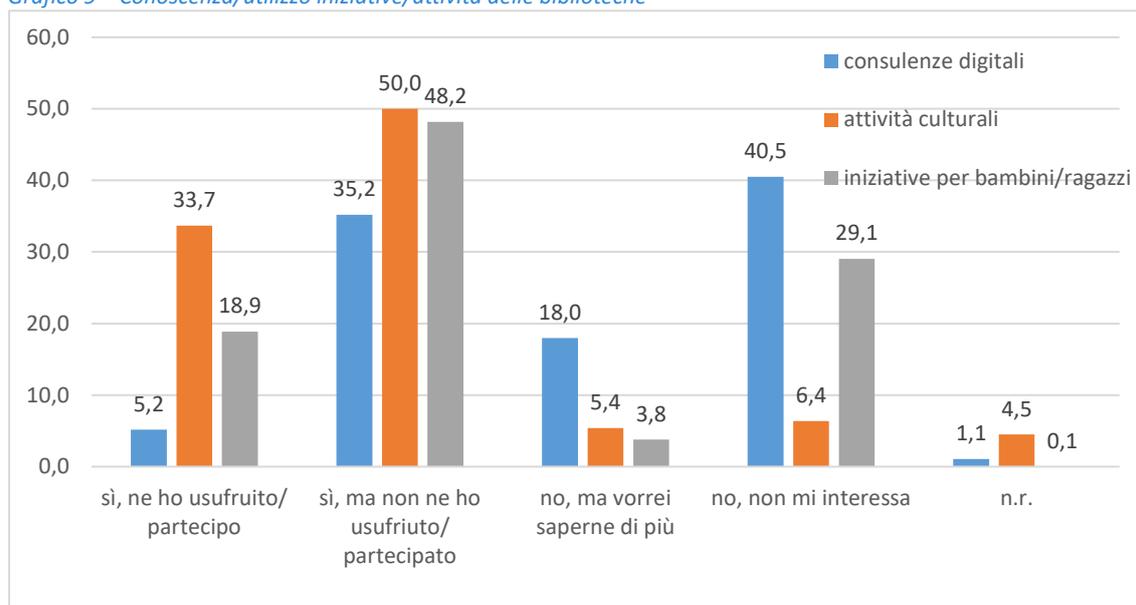
A tutti i rispondenti, inclusi coloro che non frequentano abitualmente (e quindi non hanno valutato) nessuna biblioteca, è stato chiesto se sono a conoscenza di alcune iniziative organizzate dalle biblioteche comunali.

Ad esempio, presso le biblioteche è attivo il servizio di consulenze digitali per imparare a utilizzare il computer, Internet, i social network, le app ecc. Il 35,2% dei rispondenti ne è a conoscenza ma non ne ha usufruito, il 40,5% non è interessato mentre il 18,0% vorrebbe saperne di più. Del 5,2% che ha usufruito delle consulenze il 75,7% è molto soddisfatto.

Inoltre, le biblioteche organizzano regolarmente attività culturali come presentazioni di libri, conferenze, incontri con autori ecc. Il 50,0% dei rispondenti ne è a conoscenza ma non ha partecipato, il 6,4% non è interessato mentre il 5,4% vorrebbe saperne di più. Del 33,7% che ha partecipato alle attività l'87,2% è molto soddisfatto.

Anche iniziative per bambini e ragazzi (letture animate, laboratori, momenti di gioco, ecc...) sono attività organizzate regolarmente dalle biblioteche comunali. Il 48,2% dei rispondenti ne è a conoscenza ma non ha partecipato, il 29,1% non è interessato mentre il 3,8% vorrebbe saperne di più. Del 18,9% che ha partecipato alle attività l'93,2% è molto 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 e soggetti in altra condizione occupazionale; le attività culturali sono più partecipate da donne, individui ultra55enni e da pensionati e occupati, soprattutto autonomi; le iniziative per bambini e ragazzi hanno prevalentemente utenti donne, individui di età compresa fra 36 e 54 anni e occupati.

Sono state poste poi 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 64,9% 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 26,6% che non esprime un'opinione in merito.

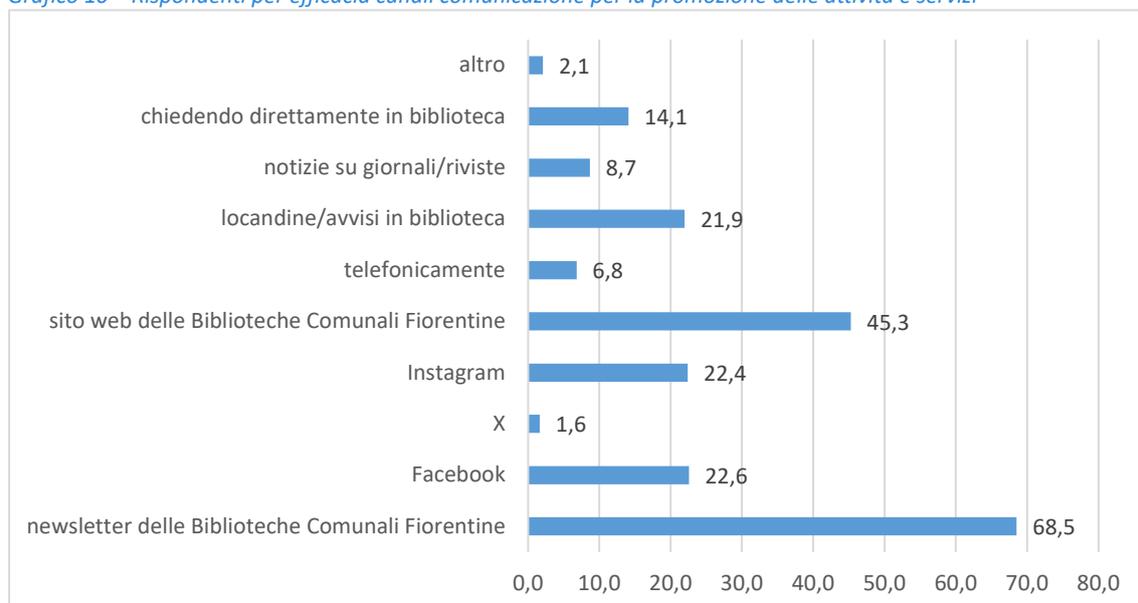
A coloro che approvano l'apertura serale è stato chiesto se ne avessero usufruito in passato: la quota maggiore, pari al 46,7%, non ha mai utilizzato l'apertura serale, in maggioranza donne, soggetti ultra55enni, pensionati/e o casalinghe/i; il 34,1% l'ha utilizzata sporadicamente (soprattutto maschi, di età compresa fra i 36 e i 74 anni e occupati) mentre il 6,7% l'ha utilizzata regolarmente (più maschi che femmine, studenti/sse e individui fino a 35 anni di età); il 12,4% dichiara di utilizzarla e sono prevalentemente maschi, di età inferiore a 36 anni e studenti.

Riguardo l'unica apertura domenicale, il 66,9% dei rispondenti dichiara di non averne mai usufruito e l'8,9% di non esserne interessato (in entrambi i casi soprattutto ultra55enni, pensionati/e o casalinghe/i, senza sostanziali distinzioni di genere), il 4,7% la ritiene sufficiente (prevalentemente maschi, ultra75enni, casalinghe/i e occupati autonomi) e il 19,5% 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 (68,5%), seguita dal sito web delle Biblioteche Comunali Fiorentine (45,3%). Fra i social media Facebook e Instagram sono di pari efficacia con il 22,6% e 22,4% rispettivamente, davanti a locandine e avvisi in biblioteca (21,9%), a richiesta diretta in biblioteca (14,1%) e notizie su giornali/riviste (8,7%).

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 55 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 dalla classe 55-74 anni mentre la richiesta diretta in biblioteca e la richiesta telefonica ricevono maggiori preferenze da parte degli ultrasessantacinquenni.

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 7.294, alcuni di questi ovvero i frequentatori di più biblioteche, forniscono valutazioni multiple per cui si arriva a un totale di 10.374 valutazioni.

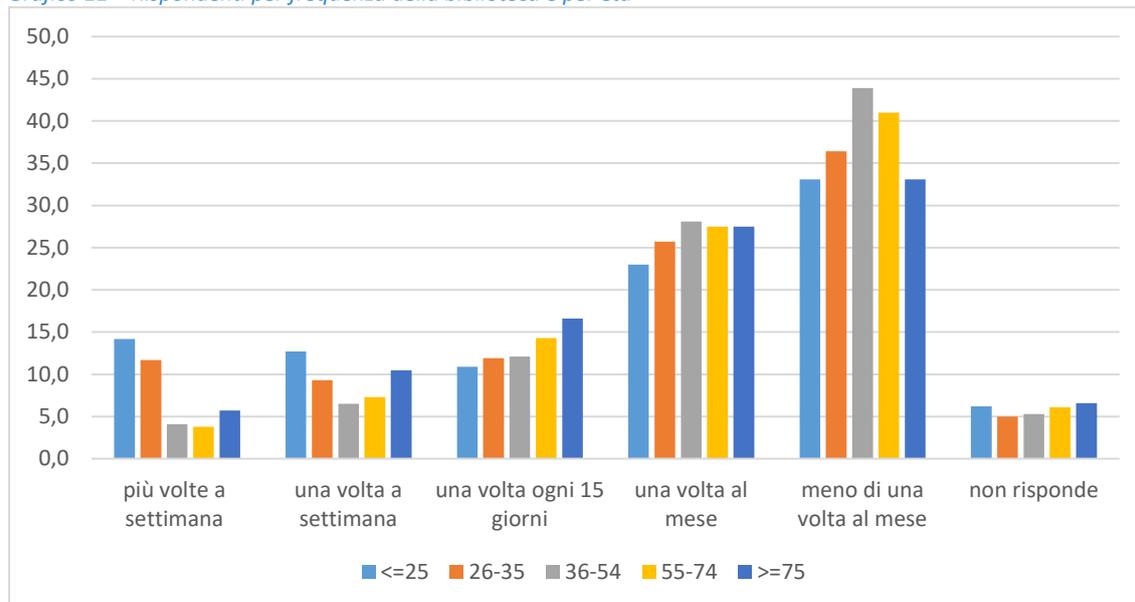
A livello complessivo la maggior parte dei rispondenti frequenta le biblioteche meno di una volta al mese (40,1%) o una volta al mese (27,3%). Il 13,4% la frequenta una volta ogni 15 giorni, il 7,8% una volta a settimana e il 5,3% più volte a settimana.

Tabella 12 – Rispondenti per frequentazione della biblioteca

	N	%
più volte a settimana (da tutti i giorni a almeno due volte a settimana)	546	5,3
una volta a settimana	804	7,8
una volta ogni 15 giorni	1.388	13,4
una volta al mese	2.830	27,3
meno di una volta al mese	4.158	40,1
nr	648	6,2
Totale	10.374	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. Risultano superiori alla media le quote dei giovani fino a 35 anni che frequentano le biblioteche più volte a settimana (oltre 11,5%) o una volta a settimana (oltre 9,0%), anche se rimangono nettamente inferiori ai valori maggiori del 33,0-35,0% di 'meno di una volta al mese'.

Grafico 11 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

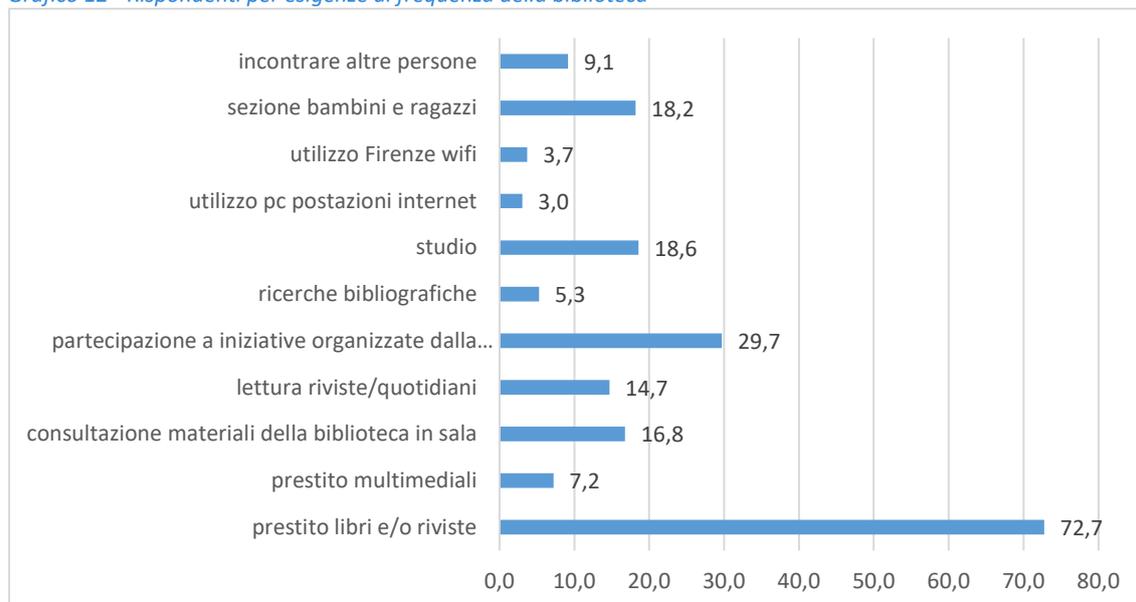


Ma quali sono i motivi per cui ci si reca in biblioteca? Il rispondente poteva selezionare più di una risposta da un elenco di possibili esigenze. Il 72,7% dei rispondenti indica come esigenza prioritaria il prestito di libri e/o riviste; il 29,7% si reca in biblioteca per partecipare a iniziative organizzate; con il 18,6% segue lo studio e con il 18,2% la sezione bambini e ragazzi; è pari al 16,8% la quota di coloro che consultano il materiale in sala; il 14,7% si reca in biblioteca per leggere riviste e quotidiani e il 9,1% per incontrare altre persone; scende al 7,2% la quota di coloro che prendono in prestito multimediali. Con il 5,3% seguono le ricerche bibliografiche e con il 3,7% l'utilizzo della Firenze wifi; rimane residuale l'utilizzo del pc con postazioni internet (3,0%).

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

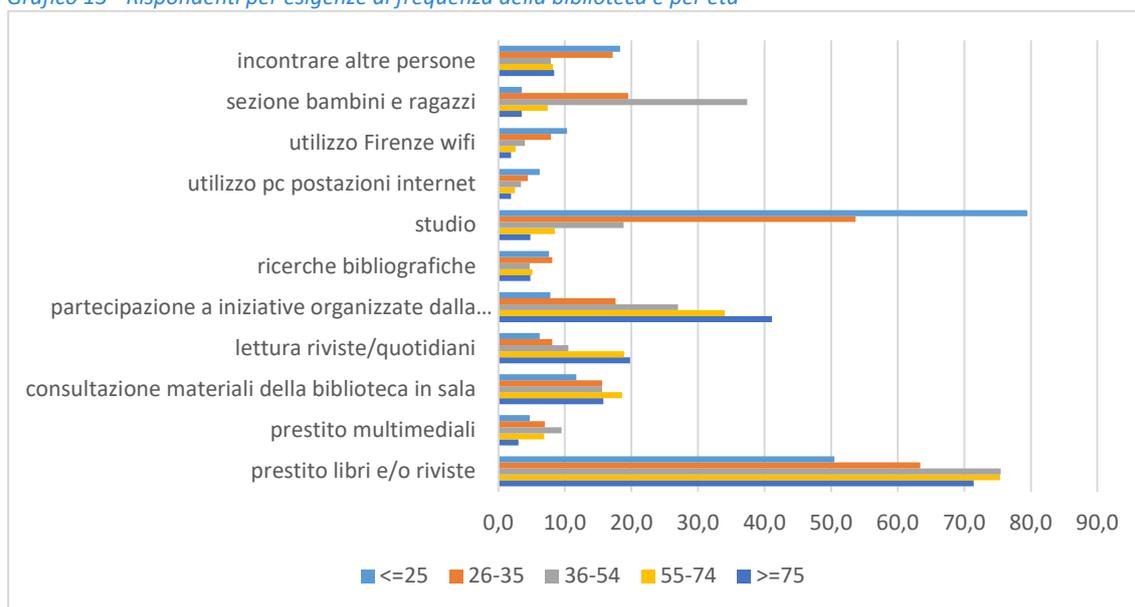
Esigenza	N	%
prestito libri e/o riviste	7.547	72,7
prestito multimediali	748	7,2
consultazione materiali della biblioteca in sala	1.740	16,8
lettura riviste/quotidiani	1.523	14,7
partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	3.080	29,7
ricerche bibliografiche	548	5,3
studio	1.926	18,6
utilizzo pc postazioni internet	316	3,0
utilizzo Firenze wifi	385	3,7
sezione bambini e ragazzi	1.886	18,2
incontrare altre persone	949	9,1

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 25 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 altre persone e l'utilizzo della Firenze wifi. La partecipazione a iniziative organizzate dalle biblioteche è più appannaggio dei 55-74enni e degli ultra75enni, così come la lettura di riviste e quotidiani. A consultare i materiali in sala sono i 55-74enni più delle altre classi 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



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, che il riscaldamento/aria condizionata è l'aspetto che riporta la percentuale più elevata di non so valutare/non utilizzo (14,6%). Rispetto alla precedente indagine (2023), a eccezione della segnaletica che è stata inserita come nuovo elemento da valutare, tutti gli aspetti registrano un lieve aumento delle valutazioni positive, in particolare si segnala il +3,2% per ordine e pulizia.

Tabella 14 – Rispondenti per valutazione degli aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	non so valutare non utilizzo
accesso alla biblioteca	89,9	7,5	1,1	1,5
giorni e orari di apertura	84,3	11,9	1,4	2,3
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	72,0	19,9	1,7	6,4
ordine e pulizia degli ambienti	82,1	13,2	1,3	3,5
comfort degli ambienti	75,4	18,8	1,3	4,5
riscaldamento/aria condizionata	66,9	16,6	1,9	14,6

Incentrando l'attenzione sugli aspetti meno utilizzati possiamo indagare se siano poco utilizzati da tutti o da alcune tipologie di utenti; con particolare riferimento al riscaldamento/aria condizionata risulta che sono leggermente più le femmine a non valutare/utilizzare (con 15,3%) e la classe 55-74 anni (16,1%).

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 postazioni pc dotate di servizio internet (61,9%), la rete wifi (53,7%), le raccolte multimediali (54,7%), le raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi (50,6%) e le raccolte di periodici e riviste (50,1%); il 27,1% non valuta/non utilizza il prestito interbibliotecario, il 26,9% la modulistica e il 26,6% la comunicazione e sito web.

Tabella 15 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	non so valutare non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	70,3	16,9	1,1	11,7
qualità delle raccolte librerie	66,0	18,4	0,9	14,7
qualità delle raccolte multimediali	32,1	12,2	1,0	54,7
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	40,3	8,1	1,0	50,6
qualità delle raccolte periodici/riviste	38,1	10,9	0,9	50,1
servizio di prestito locale	80,7	4,7	0,4	14,2
servizio di prestito interbibliotecario	66,0	6,2	0,8	27,1
postazioni pc dotate di servizio internet	26,9	9,5	1,7	61,9
rete wifi	35,1	9,5	1,6	53,7
competenza e professionalità del personale	86,8	7,8	0,6	4,8
cortesie del personale	89,6	6,7	0,9	2,8
chiarezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata ecc.)	60,3	11,9	0,9	26,9
efficacia comunicazione e sito web	57,5	14,0	1,9	26,6

Di nuovo concentrandosi sugli aspetti meno utilizzati risulta che le postazioni pc con servizio internet e la rete wifi sono meno utilizzate dalle femmine e da soggetti con più di 54 anni; le raccolte multimediali risultano meno utilizzate dalle femmine e dai minori di 26 anni e maggiori di 54 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 26 anni. Il prestito interbibliotecario e la comunicazione e sito web sono meno utilizzati dalla

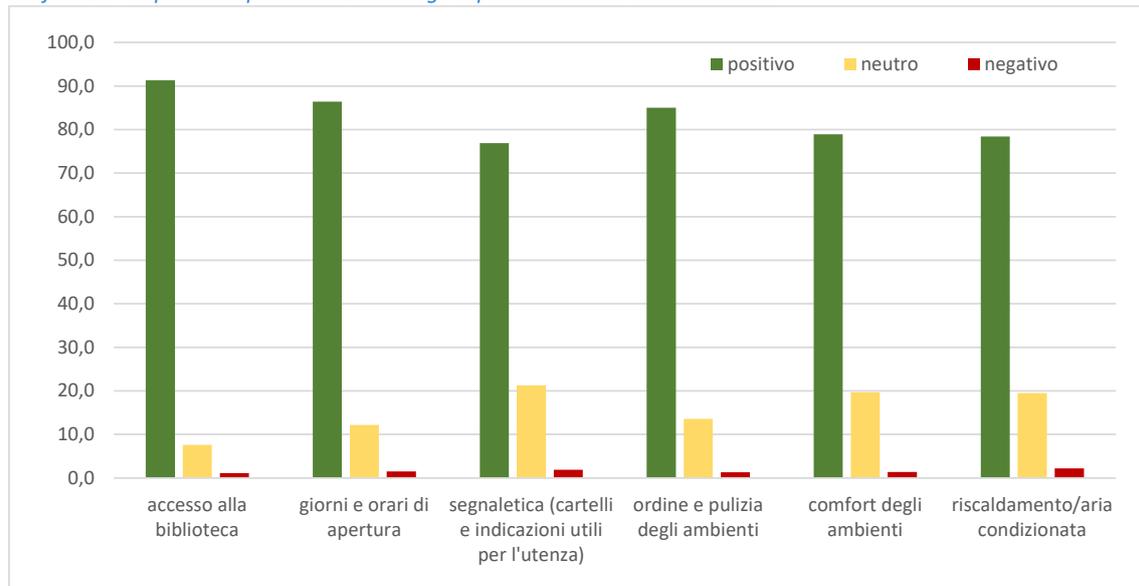
classe più giovane.

Rispetto alla precedente indagine (2023), tenendo conto che la dicitura di alcuni aspetti è cambiata, si osservano valutazioni positive in crescita in particolare per il prestito locale e interbibliotecario (+7,8 e +7,0 rispettivamente) e per la competenza e professionalità del personale (+5,1), mentre si rileva un calo per le postazioni pc con internet (-2,2) e per la qualità delle raccolte librerie (-2,1).

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.

Tutti gli aspetti legati alla struttura rilevano una prevalenza di giudizi positivi (faccina sorridente), in particolare l'accesso alla biblioteca (91,3%), giorni e orari di apertura (86,4%) e ordine e pulizia degli ambienti (85,0%). Il comfort degli ambienti e il riscaldamento/aria condizionata si attestano rispettivamente al 78,9% e 78,4% di valutazioni positive, mentre la segnaletica (aspetto introdotto con questa indagine) ottiene il 76,9% di faccine sorridenti.

Grafico 14 - Rispondenti per valutazione degli aspetti strutturali della biblioteca

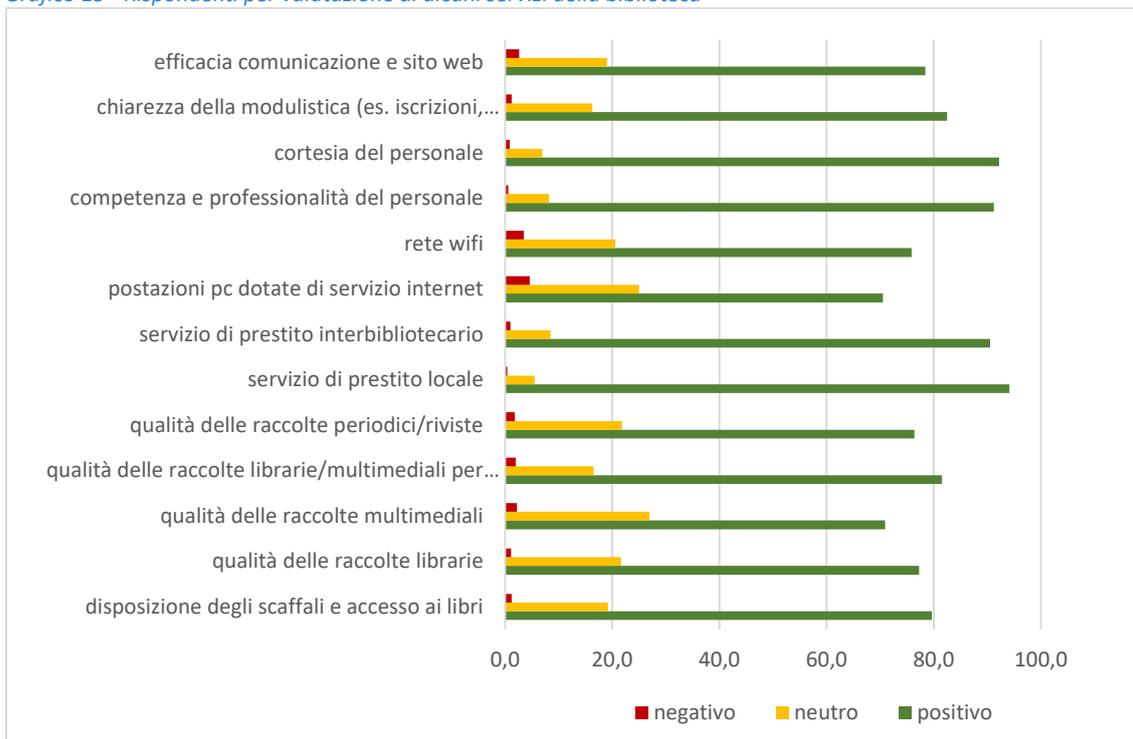


Analogamente anche tutti gli aspetti legati ai servizi rilevano una prevalenza di giudizi positivi (faccina sorridente), in particolare la competenza/professionalità e la cortesia del personale (91,2% e 92,2%) e il servizio di prestito, sia locale sia interbibliotecario (94,1% e 90,5% rispettivamente); molto bene (sopra all'80,0%) la qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi e la modulistica; fra il 75-80,0% l'efficacia della comunicazione e sito web, la qualità delle raccolte librerie e di periodici/riviste, la rete wifi; con il 70,9% e il 70,4% di valutazioni positive seguono la qualità delle raccolte multimediali e le postazioni pc con servizio internet.

Rispetto al 2023, sempre tenendo conto della modifica nella dicitura di alcuni aspetti, si osserva un generale incremento nelle valutazioni positive, in particolare per il servizio di prestito (+4,7

punti percentuali il prestito locale e +5,9 l'interbibliotecario).

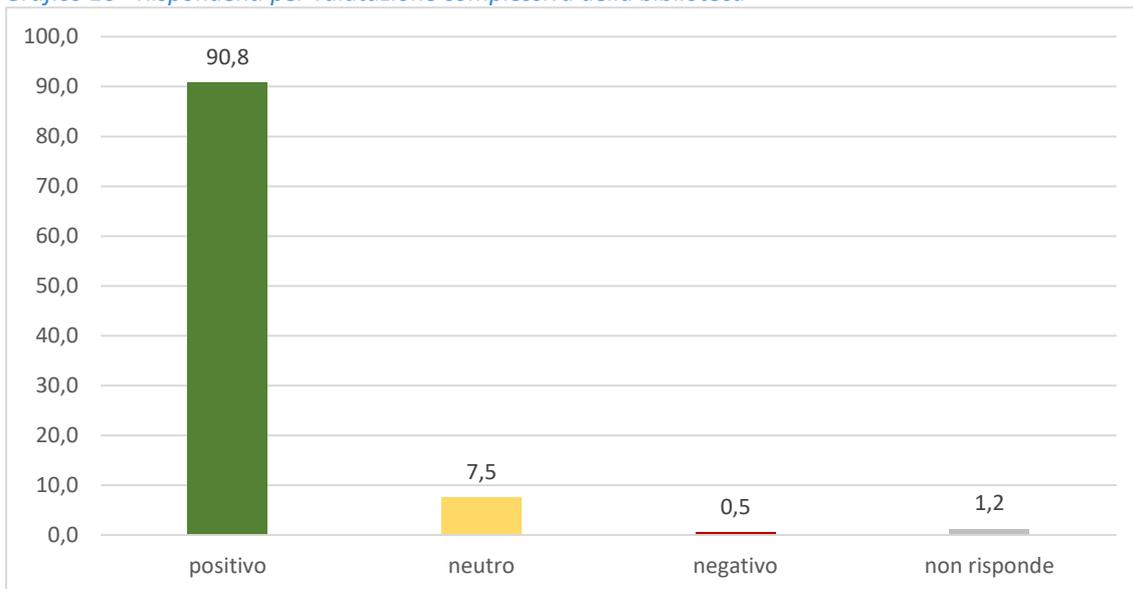
Grafico 15 - Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



A conferma dei risultati molto positivi delle valutazioni dei singoli aspetti, il giudizio complessivo delle biblioteche riporta il 90,8% di rispondenti soddisfatti, il 7,5% di né soddisfatti né insoddisfatti e un residuale 0,5% di insoddisfatti. L'1,2% non esprime un giudizio.

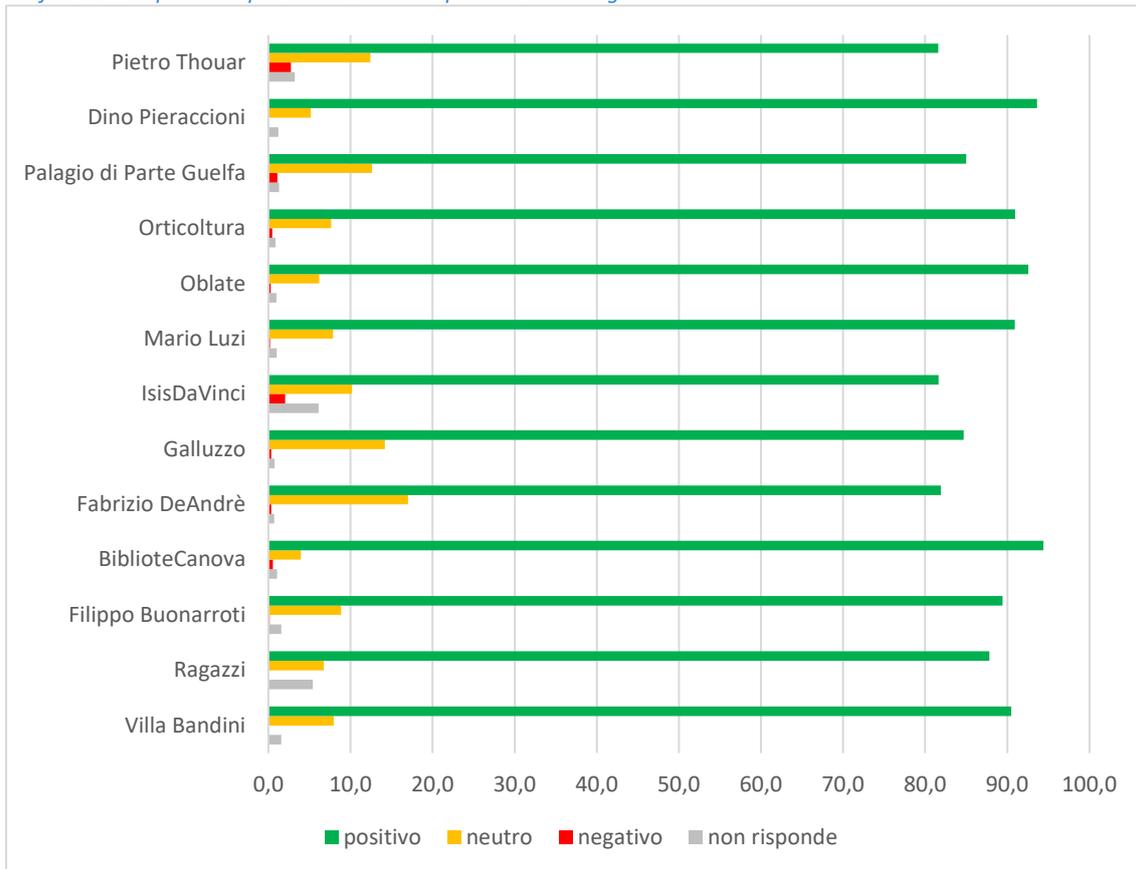
Risultano mediamente più soddisfatte le femmine e gli individui di età compresa fra 36 e 54 anni. Le valutazioni positive sono leggermente aumentate rispetto al 2023 a scapito di quelle neutre.

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, quasi tutte in miglioramento rispetto allo scorso anno, in particolare in netto aumento i giudizi positivi della Isis Leonardo Da Vinci e della Fabrizio De Andrè; si registra un lieve calo per Palagio di Parte Guelfa e più evidente per Pietro Thouar, probabilmente a causa della chiusura prolungata.

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, per incontrare altre persone, per partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca e per la consultazione di materiali in sala*
- *Valutazione complessiva superiore alla media; molto soddisfacente la qualità dei vari materiali; gli aspetti di cui gli utenti sono meno soddisfatti sono la segnaletica, l'ordine e pulizia e l'efficacia della comunicazione e sito web.*

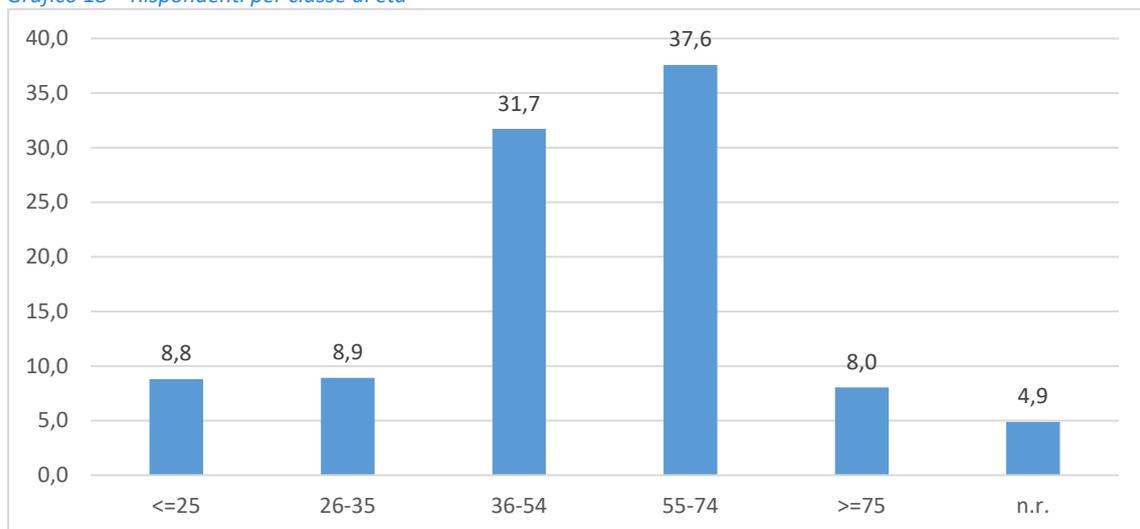
La biblioteca delle Oblate è la biblioteca che ha raccolto il maggior numero di valutazioni: 2.870 (di cui 2.856 dal questionario online e 14 dal cartaceo). Corrisponde al 27,7% dei rispondenti totali. Risulta che la maggior parte dei rispondenti sia di genere femminile (65,3%), il 31,6% di genere maschile e il 2,8% non specifica.

Tabella 16 – Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	908	65,3
M	1.874	31,6
altro	7	0,2
preferisco non dichiararlo	81	2,8
Totale	2.870	100,0

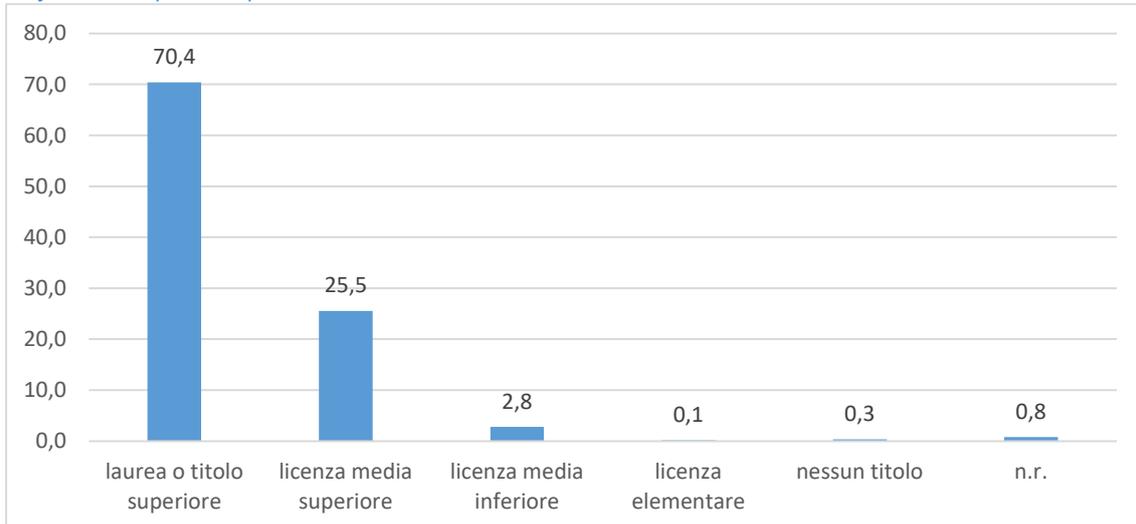
Per età si osserva il 37,6% di rispondenti di età compresa fra i 55 e i 74 anni, il 31,7% fra 36 e 54 anni. I più giovani, ovvero le classi dei minori di 25 e dei 26-35enni, riportano percentuali rispettivamente di 8,8% e 8,9%. Gli ultra-75enni registrano l'8,0%.

Grafico 18 – Rispondenti per classe di età



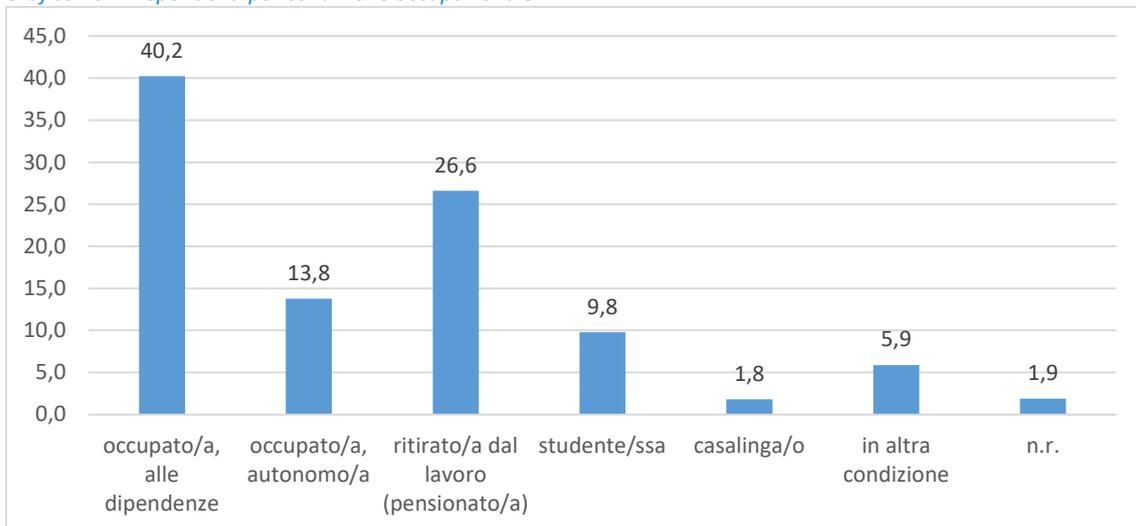
Il titolo di studio risulta elevato infatti il 70,4% dei rispondenti dichiara di possedere una laurea o un titolo superiore e il 25,5% ha conseguito la licenza media superiore. Le altre percentuali non risultano rilevanti.

Grafico 19 – Rispondenti per titolo di studio



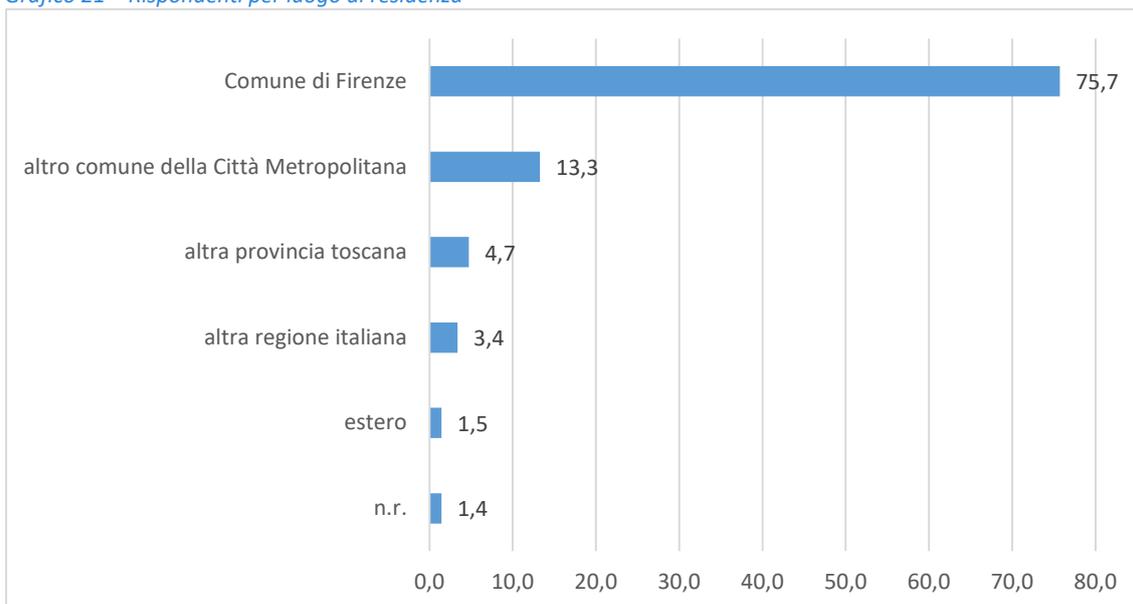
Per condizione occupazionale, coerentemente con la distribuzione per età, si osserva un 40,2% di occupati alle dipendenze, un 26,6% di pensionati, una percentuale del 13,8% di occupati autonomi e un 9,8% di studenti/sse.

Grafico 20 – Rispondenti per condizione occupazionale



Il 75,7% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, il 13,3% in un altro comune della città metropolitana. Si ha una percentuale del 4,7% per coloro che provengono da un'altra provincia, mentre scende al 3,4% quella di coloro che provengono da un'altra regione. L'1,5% 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.

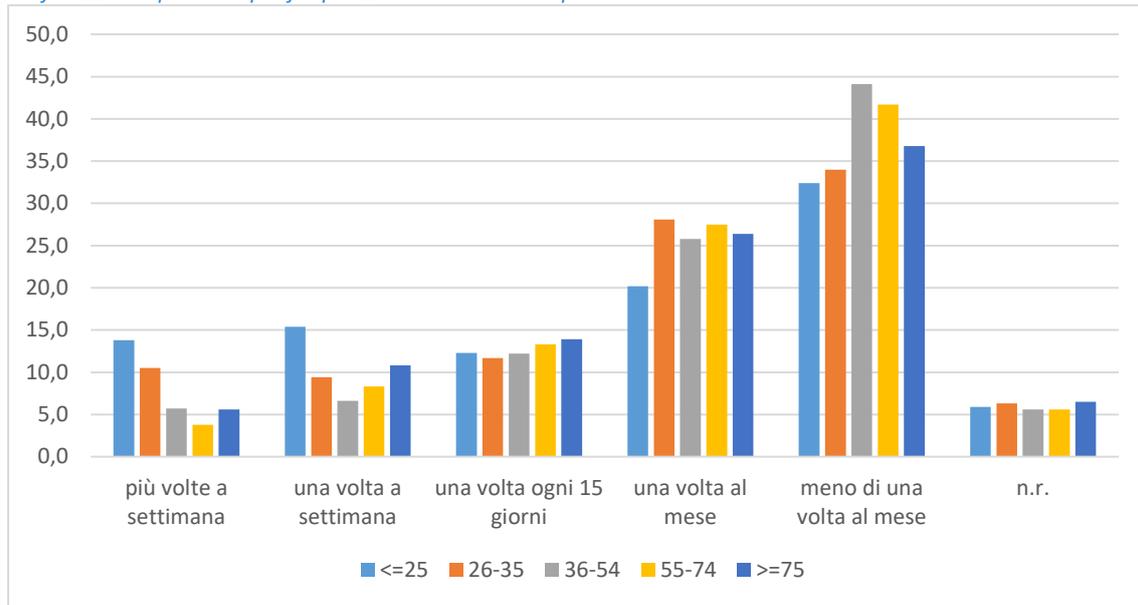
Complessivamente la maggior parte dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese (40,0%) o una volta al mese (26,1%), mentre il 12,7% la frequenta una volta ogni 15 giorni, l'8,8% una volta a settimana e il 6,4% più di una volta a settimana.

Tabella 17 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	185	6,4
Una volta a settimana	252	8,8
Una volta ogni 15 giorni	364	12,7
Una volta al mese	750	26,1
Meno di una volta al mese	1.148	40,0
Non rispondenti	171	6,0
Totale	2.870	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 di età inferiore a 26 anni mostrano percentuali più elevate rispetto alle altre classi di età per la frequentazione di 'più volte a settimana' (13,8%) e di 'una volta a settimana' (15,4%). I 26-35enni prevalgono nel 'una volta al mese' (28,1%).

Grafico 22 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

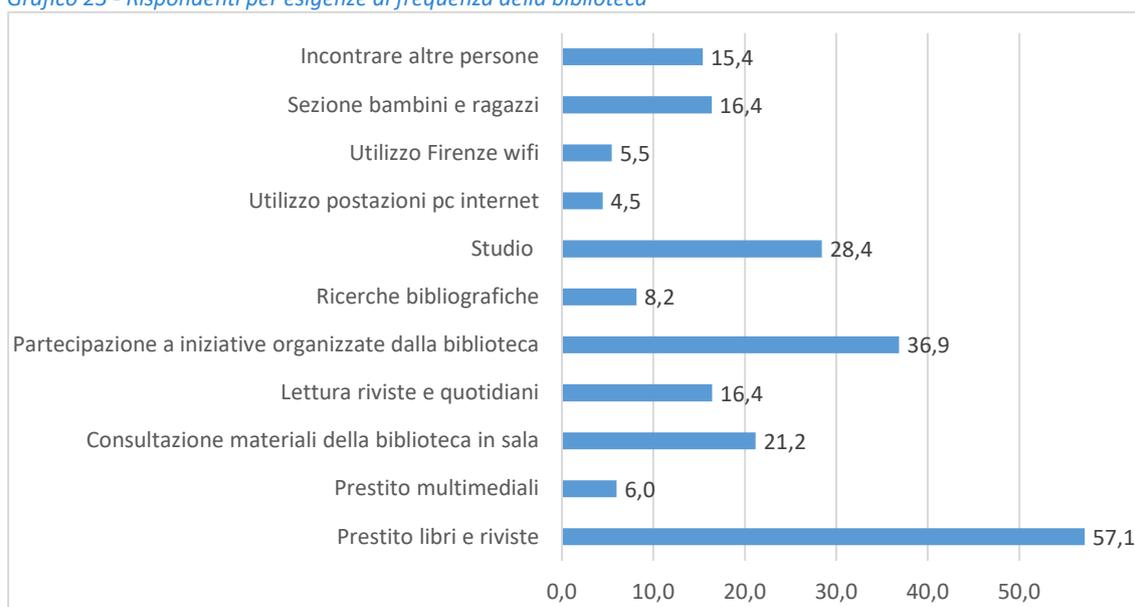


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 57,1%; il 36,9% dei rispondenti si reca in biblioteca per partecipare a iniziative organizzate dalla biblioteca stessa; a seguire abbiamo lo studio (28,4%); il 21,2% afferma di frequentare la biblioteca per consultare il materiale in sala; il 16,4% per la lettura di riviste/quotidiani e per usufruire della sezione bambini e ragazzi; il 15,4% usa la biblioteca per incontrare altre persone; scende all'8,2% la quota di coloro che si recano in biblioteca per ricerche bibliografiche; il 6,0% si reca in biblioteca per prestiti multimediali; infine, con il 5,5% 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)

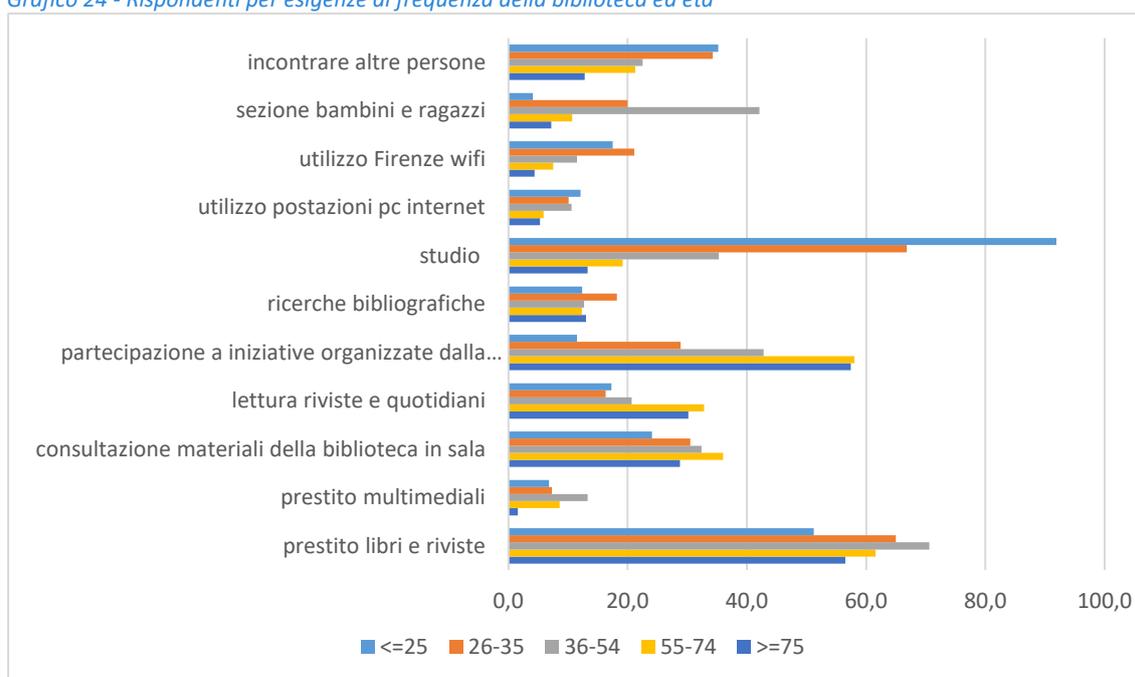
	N	%
Prestito libri e riviste	1.640	57,1
Prestito multimediali	172	6,0
Consultazione materiali della biblioteca in sala	608	21,2
Lettura riviste e quotidiani	472	16,4
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	1.058	36,9
Ricerche bibliografiche	234	8,2
Studio	816	28,4
Utilizzo postazioni pc internet	128	4,5
Utilizzo Firenze wifi	157	5,5
Sezione bambini e ragazzi	470	16,4
Incontrare altre persone	442	15,4

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 con postazioni internet; i 26-35enni presentano percentuali molto elevate per lo studio, il prestito di libri e l'utilizzo di Firenze wifi. Queste prime due fasce più giovani rappresentano la maggioranza per quanto riguarda il vedersi con altre persone. 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 nella sezione dedicata ai bambini.

Grafico 24 - 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 della biblioteca intesa come struttura. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono gli aspetti meno utilizzati: l'11,7% non utilizza il riscaldamento/aria condizionata; il 4,7% non usufruisce della segnaletica, cartelli e indicazioni utili per l'utenza. Percentuali più basse di 'non so/non utilizzo' riguardano il comfort degli ambienti (2,5%), l'ordine e pulizia (2,4%), giorni e orari di apertura (2,3%) e infine l'accesso alla biblioteca (1,5%).

Tabella 19 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	90,9	6,9	0,7	1,5
giorni e orari di apertura	85,3	11,5	0,9	2,3
segnaletica, cartelli e indicazioni utili per l'utenza	69,0	24,2	2,1	4,7
ordine e pulizia degli ambienti	76,9	18,1	2,6	2,4
comfort degli ambienti	77,8	18,6	1,0	2,5
riscaldamento/aria condizionata	66,8	19,2	2,3	11,7

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che oltre la metà dei rispondenti non usa: le raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi e le postazioni pc dotate di servizio internet (rispettivamente con 50,4% e 55,5% di non utilizzo); il 48,7% non valuta la qualità delle raccolte multimediali e il 44,8% le raccolte periodici/riviste. Seguono la rete wifi e il servizio di prestito interbibliotecario, con percentuali di 'non utilizzo' rispettivamente del 42,4% e del 33,4%; la chiarezza della modulistica non è valutata dal 26,6%, l'efficacia della comunicazione e sito web dal 25,1% e il servizio di prestito locale dal 19,5%. Ancora, la qualità delle raccolte librerie non è valutata dal 16,0% dei rispondenti e la disposizione di scaffali e accesso ai libri dal 14,4%. Percentuali minime di 'non utilizzo' per competenza/professionalità del personale e per la cortesia del personale (5,6% e 3,3%, rispettivamente).

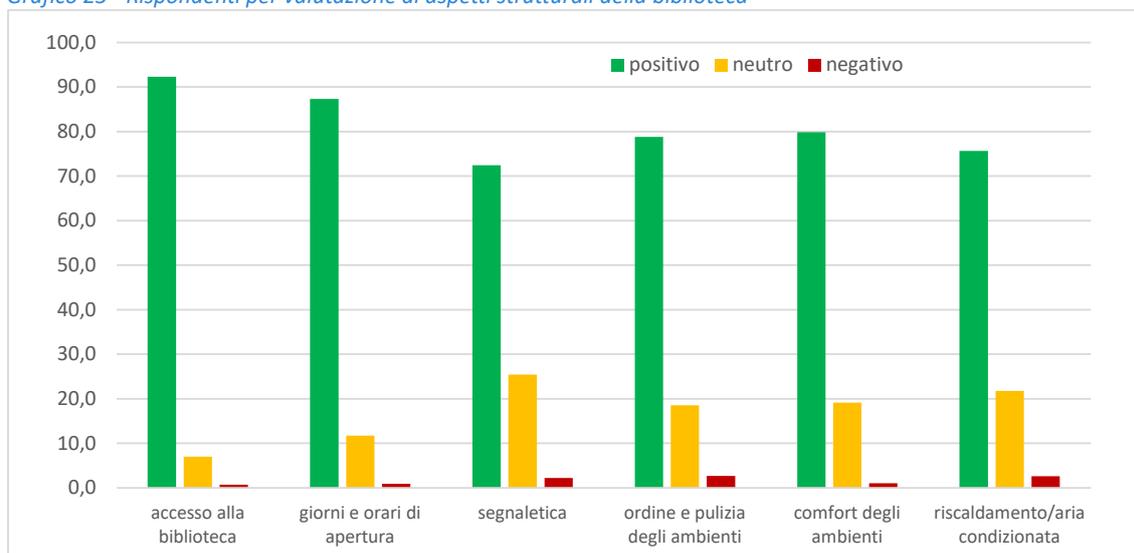
Tabella 20 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	69,8	15,1	0,8	14,4
qualità delle raccolte librerie	69,1	14,3	0,7	16,0
qualità delle raccolte multimediali	37,8	12,7	0,8	48,7
qualità delle raccolte librerie e multimediali per bambini e ragazzi	42,3	6,5	0,8	50,4
qualità delle raccolte periodici/riviste	43,9	10,7	0,7	44,8
servizio di prestito locale	74,6	5,5	0,4	19,5
servizio di prestito interbibliotecario	59,5	6,2	0,8	33,4
postazioni pc dotate di servizio internet	31,1	11,7	1,7	55,5
rete wifi	42,5	13,4	1,7	42,4
competenza e professionalità del personale	85,8	8,3	0,3	5,6
cortesia del personale	89,0	6,9	0,8	3,3
chiarezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata ecc.)	57,8	14,6	1,0	26,6
efficacia comunicazione e sito web	55,7	17,2	2,0	25,1

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

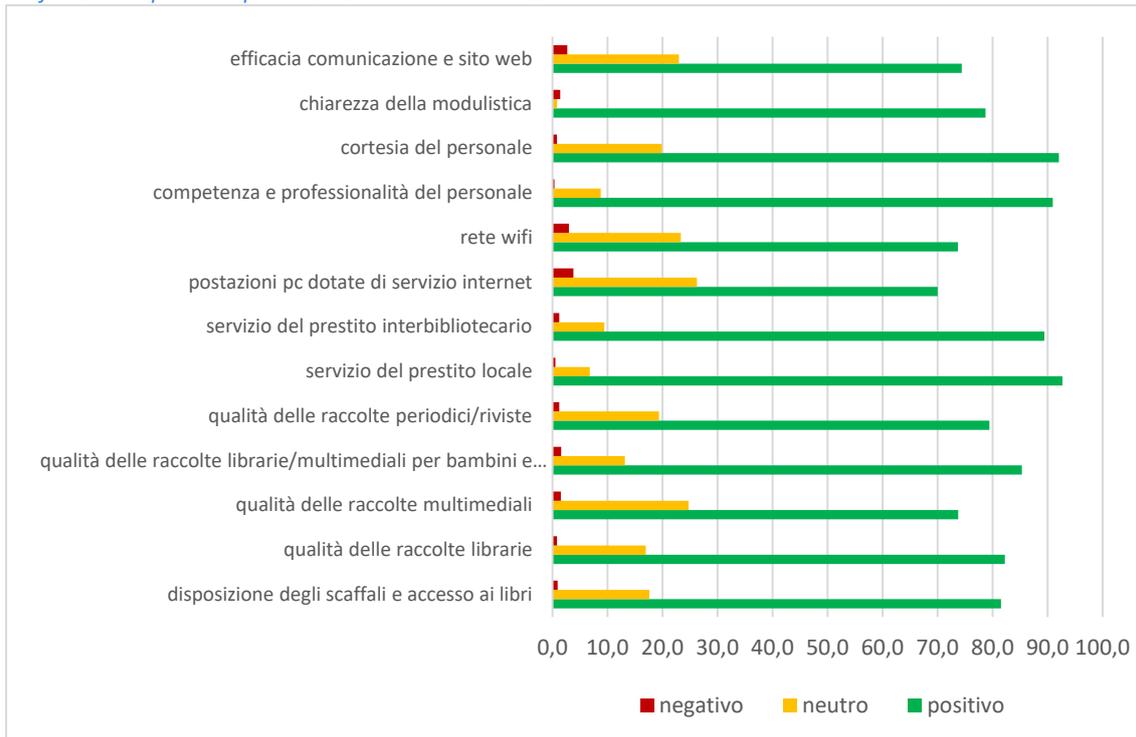
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali hanno ottenuto risultati positivi con percentuali di utenti soddisfatti (faccine sorridenti) che arrivano fino al 92,3% per l'accesso alla biblioteca e all'87,3% per i giorni e gli orari di apertura. Segue il comfort degli ambienti con una percentuale di giudizi positivi del 79,8%, ordine e pulizia con il 78,8% e riscaldamento/aria condizionata con il 75,6%. La percentuale positiva più bassa si ha per la segnaletica (72,4%) che determina una percentuale abbastanza alta, rispetto alle altre, di risposte con la faccina senza espressione (gialla) intorno al 25%. La quota più alta di faccine rosse è pari al 2,6% per ordine e pulizia.

Grafico 25 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



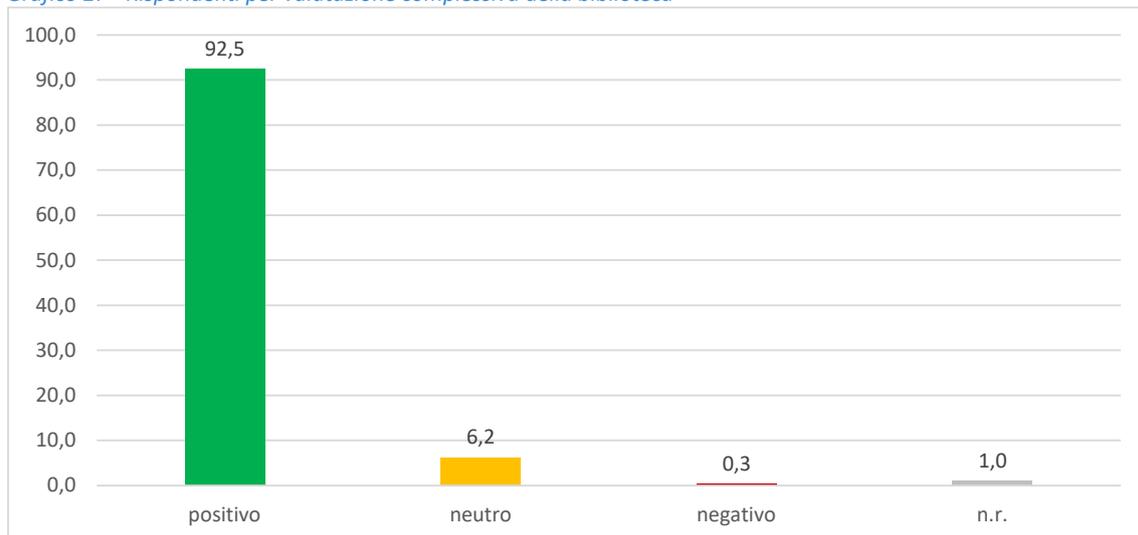
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso prevalgono le valutazioni positive, il servizio con la percentuale di faccine rosse più elevata sono le postazioni pc dotate di servizio internet (3,8%). La competenza/professionalità e la cortesia del personale sono valutate entrambe positivamente, rispettivamente con il 90,9% e 92,1% di faccine sorridenti; molto bene anche i servizi di prestito locale e interbibliotecario con 92,7% e 89,4% di risposte positive; la disposizione degli scaffali e accesso ai libri, la qualità delle raccolte librerie e di quelle per bambini e ragazzi hanno ricevuto l'81,5%, l'82,2% e l'85,3% di risposte positive. In generale, per tutti gli altri servizi i giudizi positivi risultano superiori al 70%.

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 92,5% ha dato una valutazione positiva, il 6,2% 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;
- Più utilizzata per il prestito di libri/riviste, per la sezione bambini e ragazzi e per partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca
- Meno utilizzata per lo studio e 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 1.810 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 17,4% dei rispondenti totali.

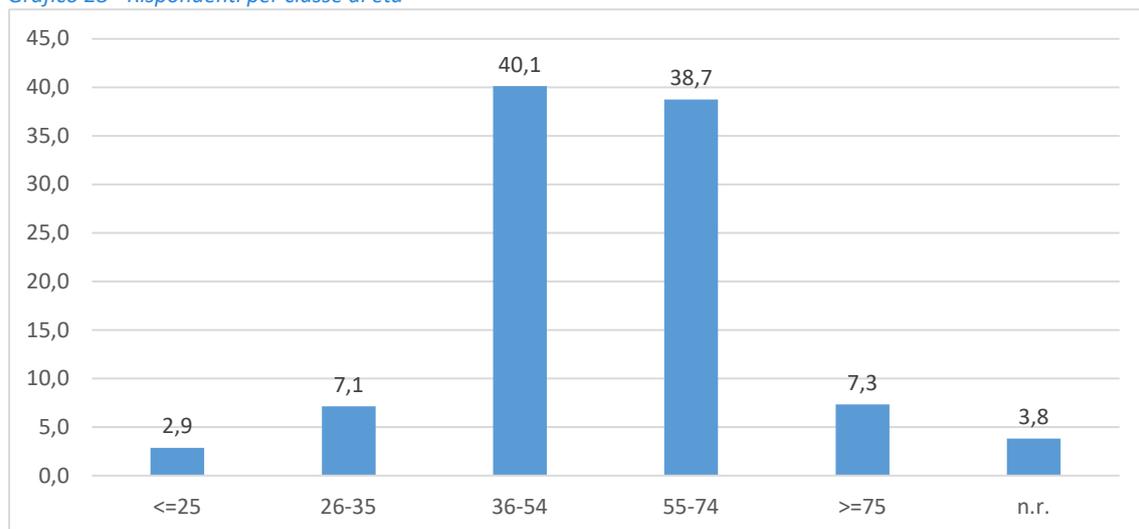
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (69,1%), il 27,7% è di genere maschile e il 3,1%, invece, non specifica.

Tabella 21 – Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	1.250	69,1
M	501	27,7
altro	2	0,1
preferisco non dichiararlo	57	3,1
Totale	1.810	100,0

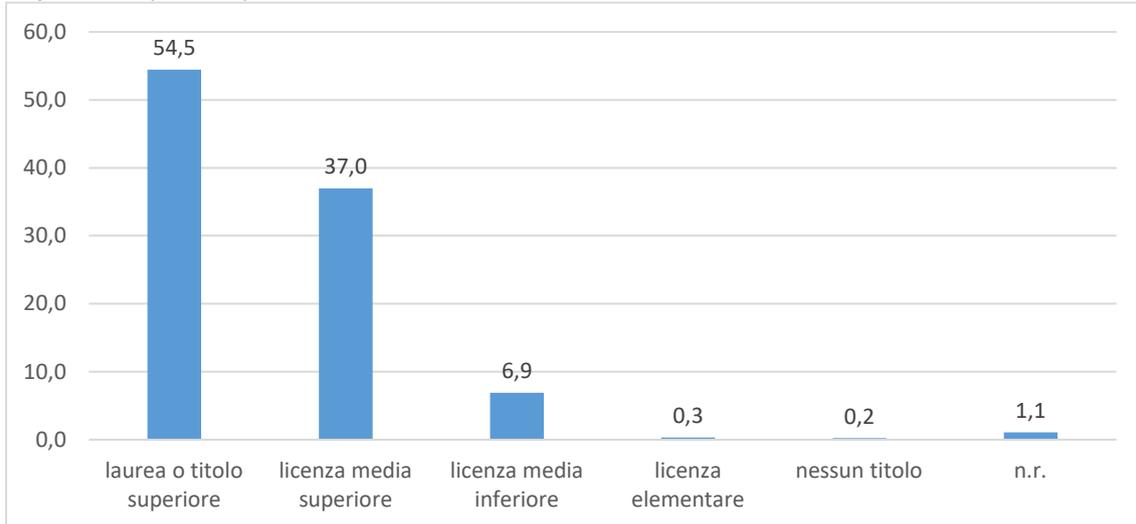
Per il 40,1% del totale, i rispondenti hanno un'età compresa tra i 36 e i 54 anni. Insieme alla classe dei 55-74enni (38,7%) rappresentano gran parte degli utenti. Le altre classi di età sono in netta minoranza: i minori di 25 anni rappresentano il 2,9%, i 26-35enni sono il 7,1%, gli ultra-75enni sono il 7,3%.

Grafico 28 - Rispondenti per classe di età



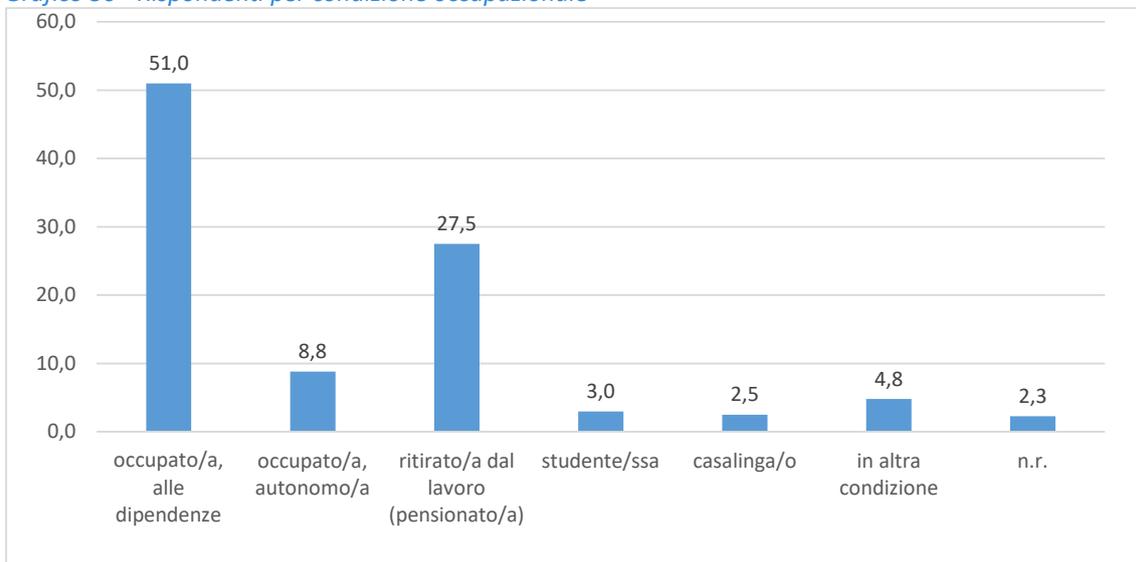
Per titolo di studio i rispondenti si distribuiscono quasi totalmente fra 'laurea o titolo superiore' (54,5%) e 'licenza media superiore' (37,0%). Risulta un 6,9% di rispondenti che hanno conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 29 - Rispondenti per titolo di studio



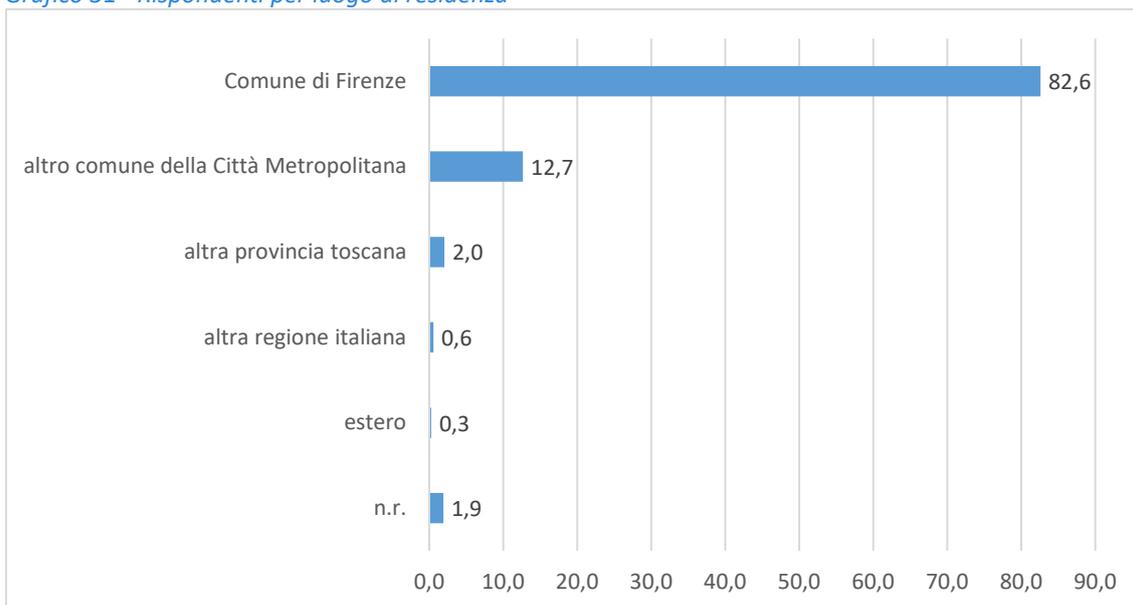
Per quanto riguarda la condizione occupazionale i rispondenti si dividono in due modalità prevalenti: occupati alle dipendenze (51,0%) e pensionati (27,5%). Seguono gli occupati autonomi con l'8,8%.

Grafico 30 - Rispondenti per condizione occupazionale



L'82,6% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, cui si aggiunge il 12,7% 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 37,1% dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese; il 30,1% si reca in biblioteca una volta al mese. La percentuale scende gradualmente per le altre tre opzioni: 'una volta ogni 15 giorni' registra il 13,8%, 'una volta a settimana' l'8,3%, 'più volte a settimana' il 5,0%.

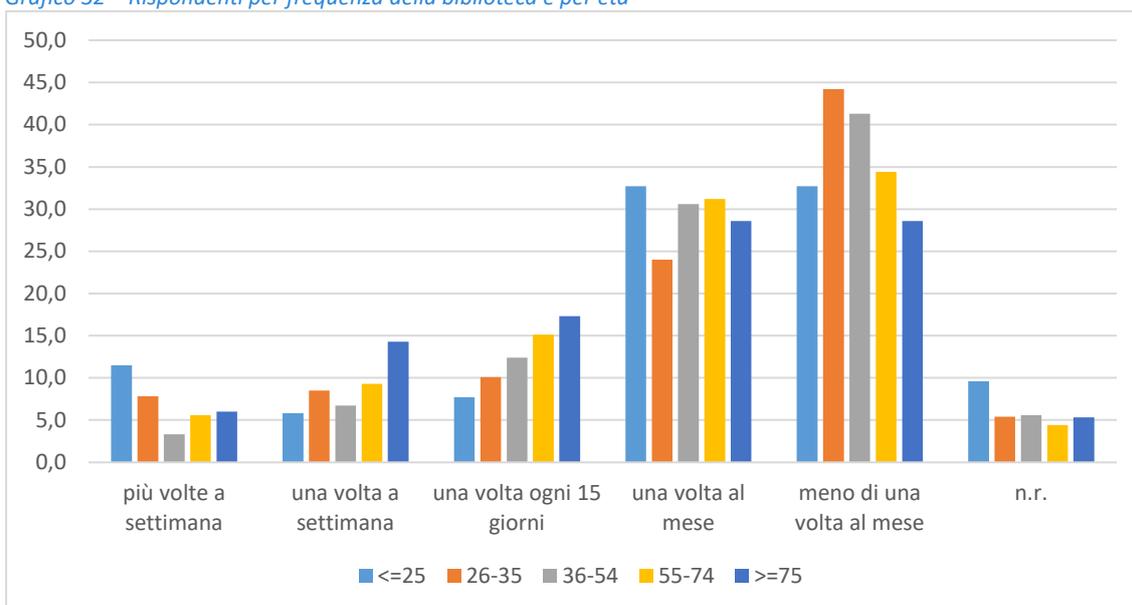
Tabella 22 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	91	5,0
Una volta a settimana	150	8,3
Una volta ogni 15 giorni	249	13,8
Una volta al mese	544	30,1
Meno di una volta al mese	671	37,1
Non rispondenti	105	5,8
Totale	1.810	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 minori di 26 anni mostrano percentuali più elevate rispetto alle altre classi di età per la frequentazione di più volte a settimana (11,5%) e una volta al mese (32,7%), mentre gli ultrasessantacinquenni per la frequentazione di una volta a settimana e una volta ogni 15 giorni (14,3% e 17,3%, rispettivamente).

Grafico 32 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

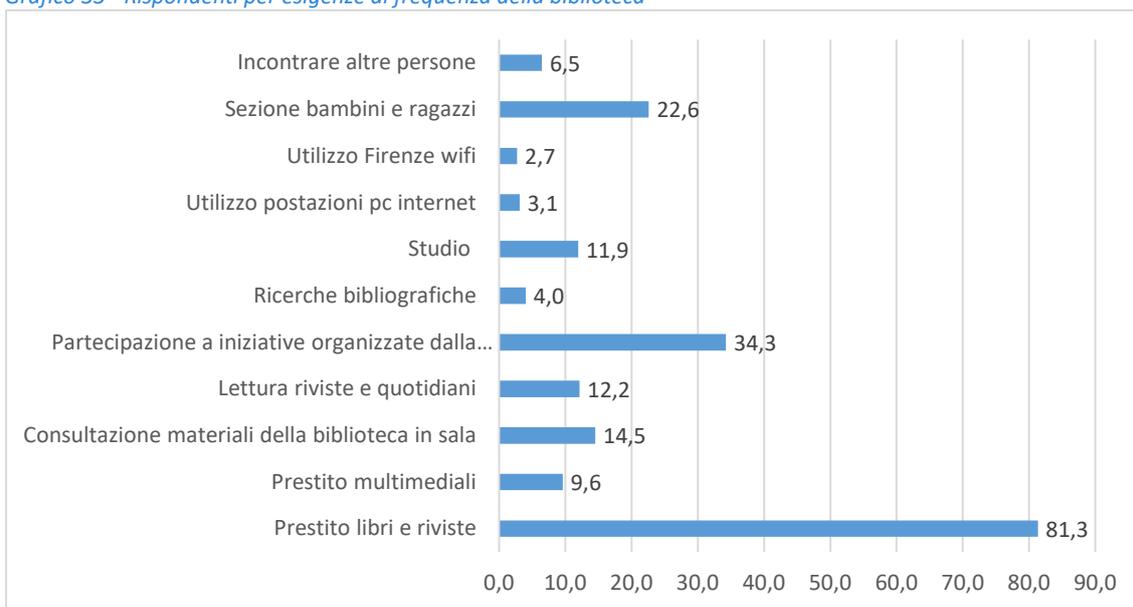


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale dell'81,3% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca con il 34,3%; il 22,6% si reca in biblioteca per l'utilizzo della sezione bambini e ragazzi e il 14,5% per consultare materiali in sala. Con quote intorno al 12% ci sono 'lettura riviste/quotidiani' (12,2%) e 'studio' (11,9%). Invece, percentuali sotto al 10% si rilevano per il prestito di multimediali (9,6%), 'incontrare altre persone' (6,5%), 'ricerche bibliografiche' (4,0%), 'utilizzo pc postazioni internet' (3,1%) e 'utilizzo Firenze wifi' (2,7%).

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

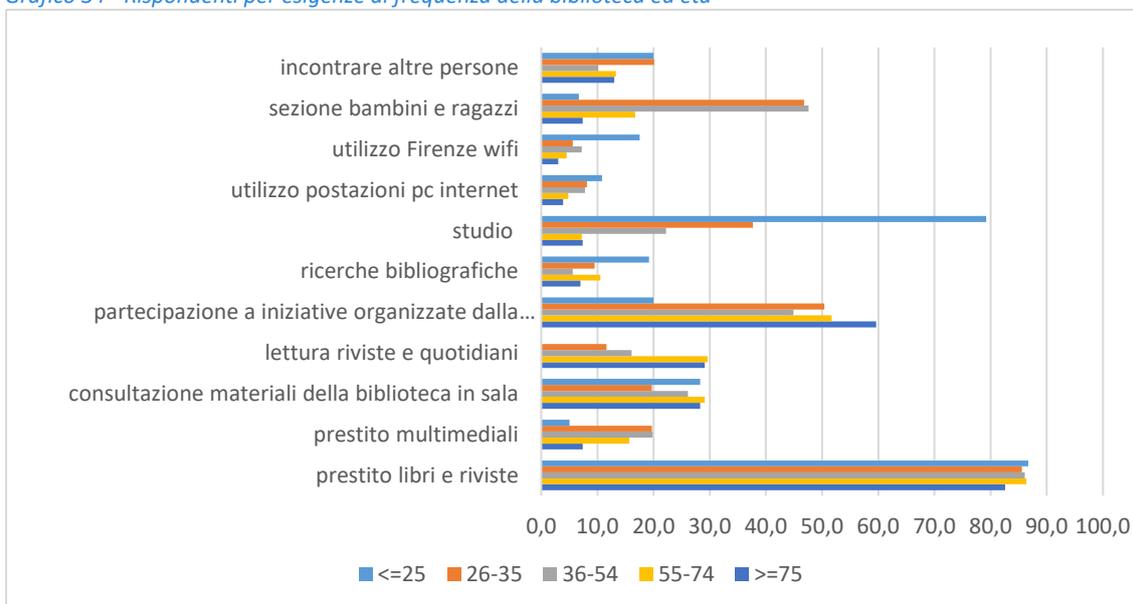
	N	%
Prestito libri e riviste	1.472	81,3
Prestito multimediali	174	9,6
Consultazione materiali della biblioteca in sala	263	14,5
Lettura riviste e quotidiani	220	12,2
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	620	34,3
Ricerche bibliografiche	73	4,0
Studio	216	11,9
Utilizzo postazioni pc internet	56	3,1
Utilizzo Firenze wifi	49	2,7
Sezione bambini e ragazzi	409	22,6
Incontrare altre persone	117	6,5

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. Le classi dei 26-35enni e dei 36-54enni sono in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini. Nello studio i minori di 26 anni riportano una percentuale del 79,2% e superano ampiamente le altre classi di età; sono seguiti dai 26-35enni, con il 37,7%. La partecipazione a iniziative, 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



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono quelli meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata risulta l'aspetto meno utilizzato con l'11,8% di 'Non so valutare/ Non utilizzo', seguito da un 5,1% che non utilizza la segnaletica.

Tabella 24 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	96,6	2,6	0,1	0,7
giorni e orari di apertura	90,4	7,5	0,7	1,4
segnaletica, cartelli e indicazioni utili per l'utenza	78,3	15,9	0,8	5,1
ordine e pulizia degli ambienti	87,1	9,9	0,8	2,2
comfort degli ambienti	83,1	13,3	0,8	2,8
riscaldamento/aria condizionata	74,6	12,8	0,8	11,8

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 postazioni pc dotate di servizio internet, la rete wifi e le raccolte multimediali (rispettivamente con 58,2%, 53,3%, 50,9% di non utilizzo); il 49,5% non valuta le raccolte di periodici/riviste, mentre quelle per bambini e ragazzi non sono valutate dal 44,2%; il servizio di prestito interbibliotecario non è valutato dal 23,6%, mentre quello locale dall'11,7% degli utenti. Ancora, la chiarezza della modulistica e l'efficacia della comunicazione e sito web non sono valutate rispettivamente dal 25,2% e dal 20,2%.

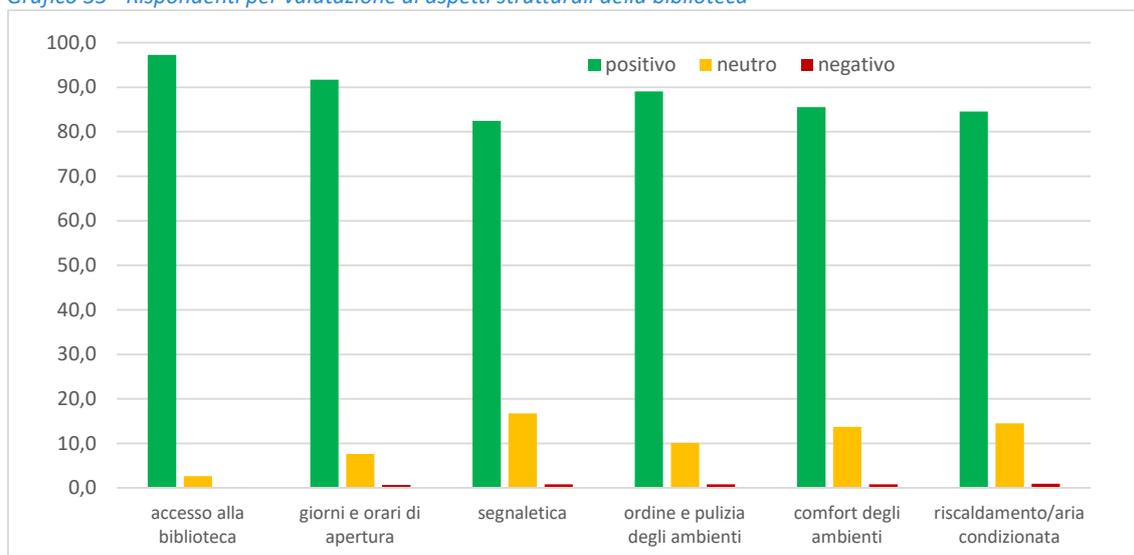
Tabella 25 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	73,0	17,5	1,2	8,4
qualità delle raccolte librerie	71,9	16,2	0,7	11,2
qualità delle raccolte multimediali	35,4	12,9	0,8	50,9
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	47,0	8,1	0,7	44,2
qualità delle raccolte periodici/riviste	41,2	8,8	0,5	49,5
servizio di prestito locale	83,9	3,9	0,6	11,7
servizio di prestito interbibliotecario	70,5	5,2	0,7	23,6
postazioni pc dotate di servizio internet	31,5	9,0	1,4	58,2
rete wifi	37,4	8,1	1,2	53,3
competenza e professionalità del personale	90,3	6,3	0,8	2,7
cortesie del personale	93,9	3,6	0,8	1,7
chiarezza della modulistica	64,0	10,1	0,7	25,2
efficacia della comunicazione e sito web	64,8	13,4	1,7	20,2

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

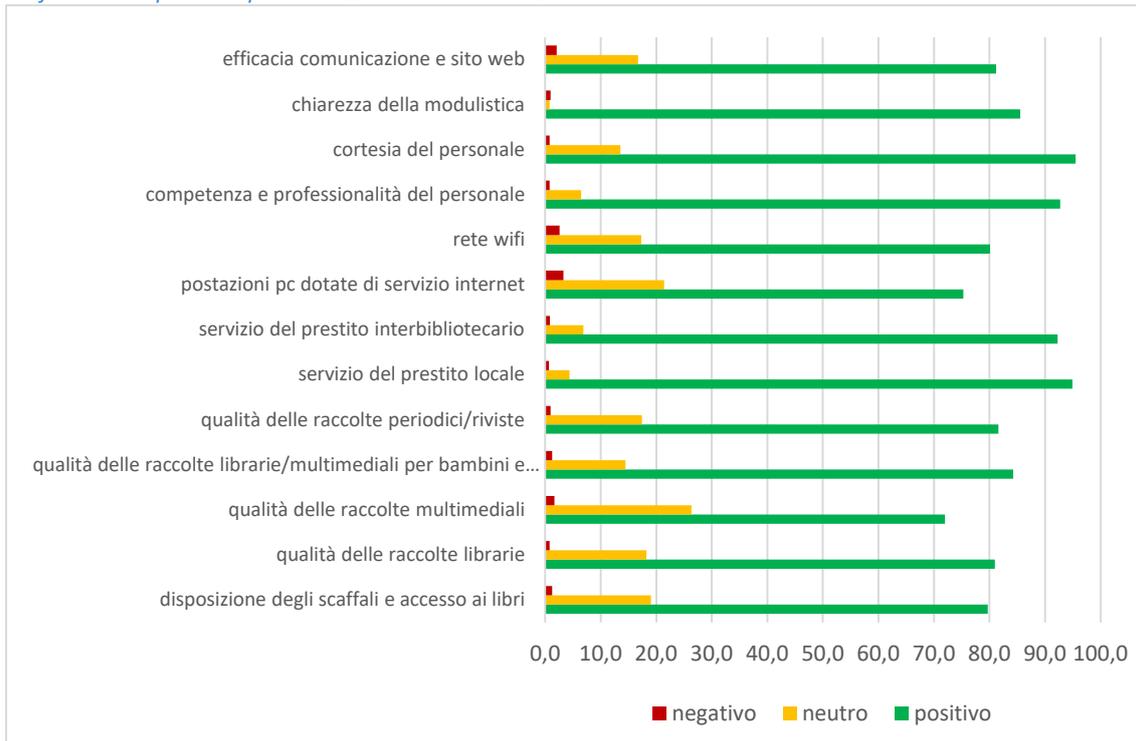
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali presentano un netto predominio di risultati positivi con percentuali che arrivano a un massimo del 97,3% per l'accesso alla biblioteca, seguito da un 91,7% per i giorni e gli orari di apertura e da un 89,1% per ordine e pulizia degli ambienti. Si attestano all'85,5% e all'84,5% i giudizi positivi rispettivamente sul comfort degli ambienti e il riscaldamento/aria condizionata; segue la segnaletica con l'82,5%. Le percentuali di riscontri negativi sono minime.

Grafico 35 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



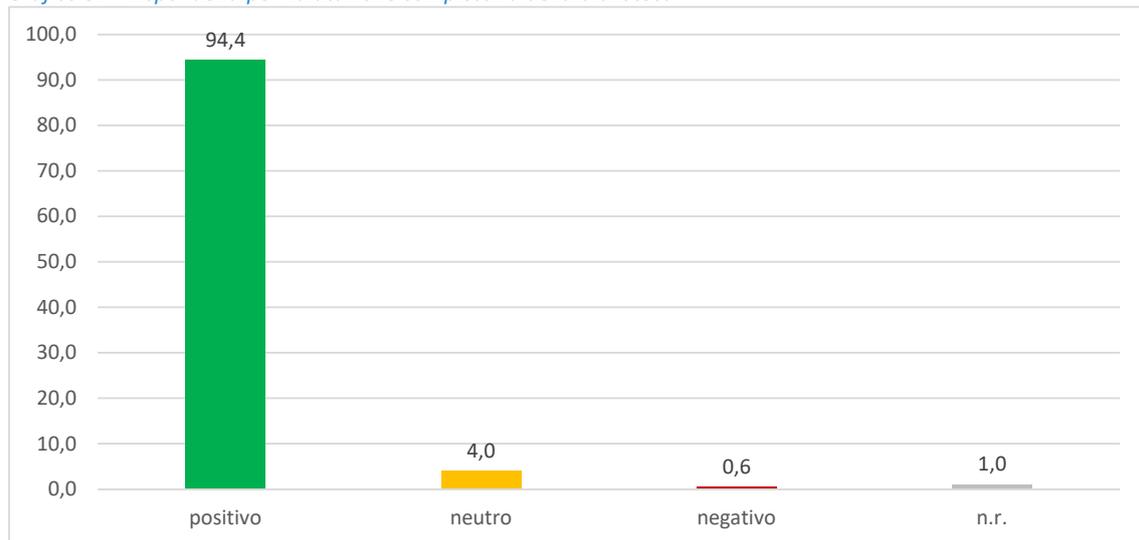
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono tutte ampiamente positive. La cortesia e la competenza/professionalità del personale risultano molto apprezzate riportando rispettivamente il 95,5% e il 92,7% di rispondenti soddisfatti; il servizio di prestito locale ha ricevuto il 94,9% di risposte positive, il prestito interbibliotecario il 92,3%; la chiarezza della modulistica e l'efficacia della comunicazione/sito web hanno ottenuto rispettivamente l'85,5% e l'81,2% di valutazioni positive. Seguono la qualità delle raccolte librerie, di quelle per bambini e ragazzi e di periodici/riviste con percentuali di faccine sorridenti pari a 81,0%, 84,3% e 81,6%, rispettivamente. Il servizio con la percentuale di giudizi positivi più bassa, pari al 72,0%, è rappresentato dalle raccolte multimediali. La quota di 'faccine rosse' risulta pari al 3,3% solo per le postazioni pc dotate di servizio internet, per tutti i restanti servizi risulta inferiore, determinando invece percentuali di valutazioni intermedie (faccine gialle) che variano dal 3,7% al 26,3%.

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 94,4% ha dato una valutazione positiva, il 4,0% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,6% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 37 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Pietro Thouar

In sintesi

- *Rispondenti tra i 55 e i 74 anni, laureati e autonomi in percentuale superiore alla media*
- *Elevata percentuale di utenti residenti nel comune di Firenze*
- *Più utilizzata per il prestito di libri/riviste e multimediali, meno utilizzata per la partecipazione a iniziative, studio e incontrare altre persone*
- *Valutazione complessiva e dei singoli aspetti inferiore alla media*

La Biblioteca Pietro Thouar ha raccolto 435 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 4,2% dei rispondenti totali. Teniamo conto che è stata chiusa per quasi tutto il 2024.

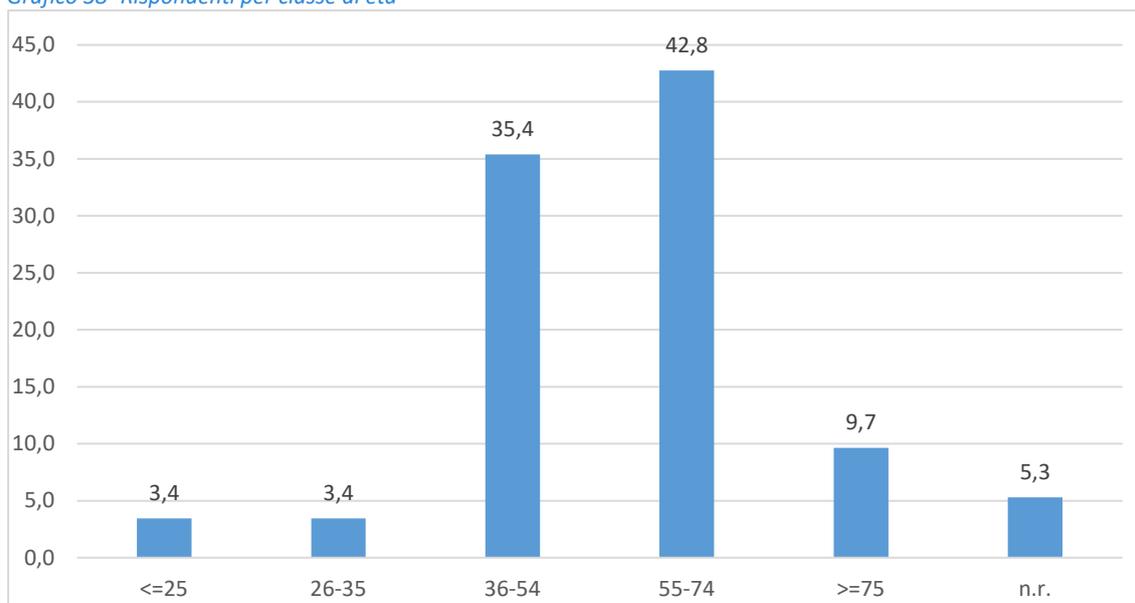
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (66,7%), il 29,7% è di genere maschile e il 3,7%, invece, non specifica.

Tabella 26 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	290	66,7
M	129	29,7
altro	8	1,8
Preferisco non dichiararlo	16	3,7
Totale	435	100,0

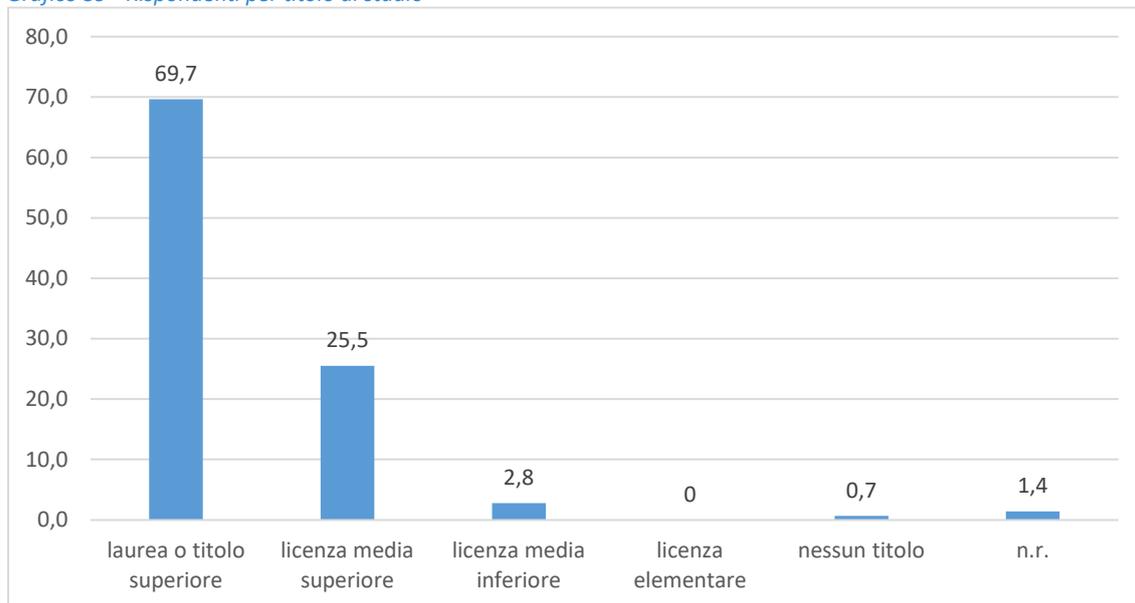
Per il 42,8% del totale, i rispondenti hanno un'età compresa tra i 55 e i 74 anni. Insieme alla classe dei 36-54enni (35,4%) rappresentano la maggior parte dei rispondenti. Le altre classi di età sono in netta minoranza: i minori di 26 anni e i 26-35enni sono entrambi pari al 3,4%, mentre gli ultra-75enni sono il 9,7%.

Grafico 38- Rispondenti per classe di età



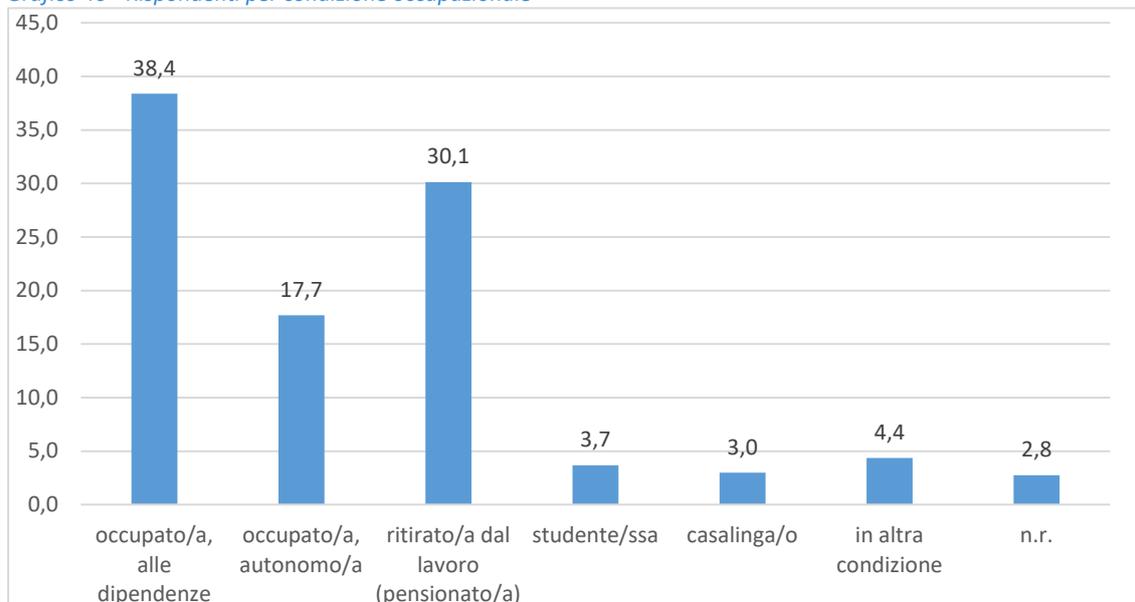
Il titolo di studio risulta molto elevato: il 69,7% dei rispondenti ha una 'laurea o titolo superiore' e il 25,5% ha la 'licenza media superiore'. Risulta un 2,8% che ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 39 - Rispondenti per titolo di studio



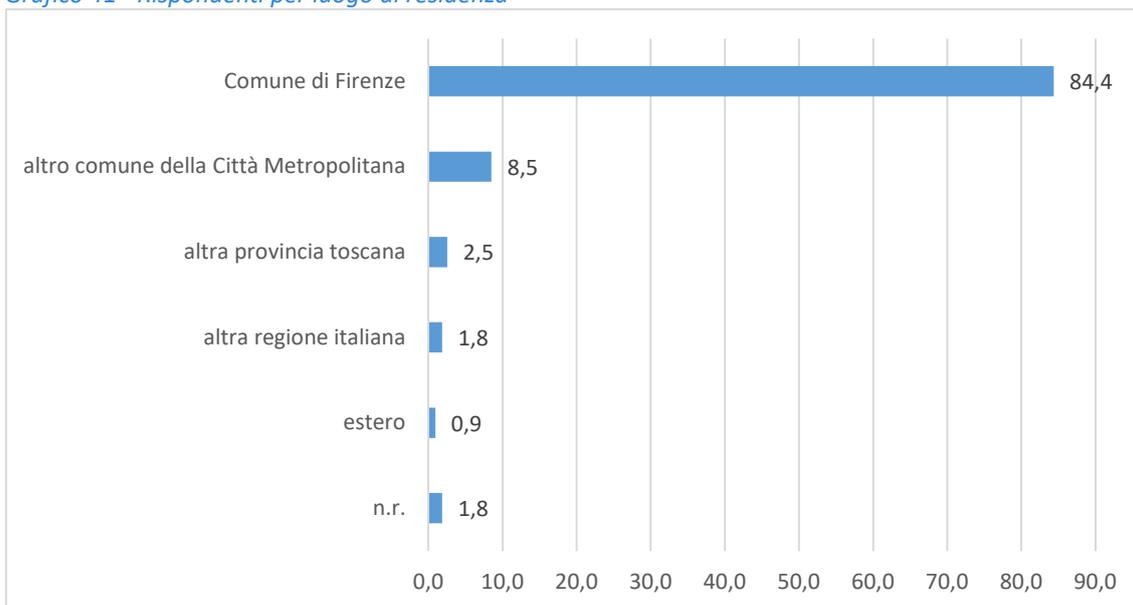
Per quanto riguarda la condizione occupazionale la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria degli occupati alle dipendenze (38,4%), seguono i pensionati (30,1%) e occupati autonomi (17,7%). Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti sono il 3,7% del totale.

Grafico 40 - Rispondenti per condizione occupazionale



L' 84,4% dei rispondenti risiede nel Comune di Firenze. L'8,5% 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 41,1% dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese; il 22,1% una volta al mese, l'11,7% una volta ogni 15 giorni e il 9,4% una volta a settimana. Solo il 4,8% vi si reca più volte a settimana, meno di coloro che non lo dichiarano (10,8%).

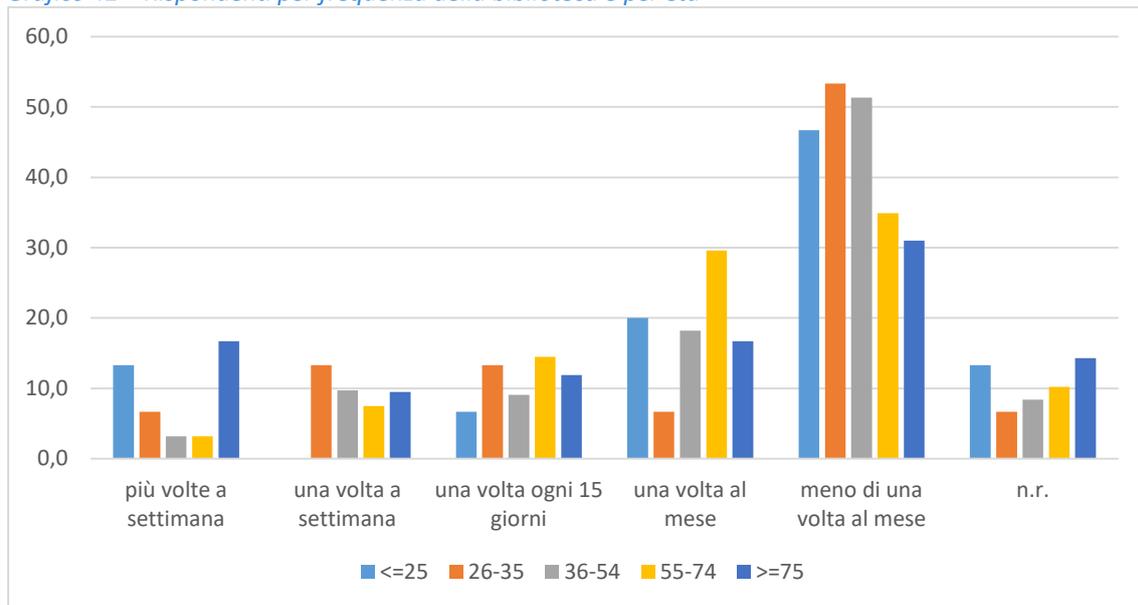
Tabella 27 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	21	4,8
Una volta a settimana	41	9,4
Una volta ogni 15 giorni	51	11,7
Una volta al mese	96	22,1
Meno di una volta al mese	179	41,1
Non rispondenti	47	10,8
Totale	435	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 55-74enni superano nettamente tutte le altre classi, seguiti dai minori di 26 anni. Gli ultra75enni presentano percentuali più elevate rispetto alle altre classi di età per la frequentazione di più volte a settimana, con una percentuale del 16,7%.

Grafico 42 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

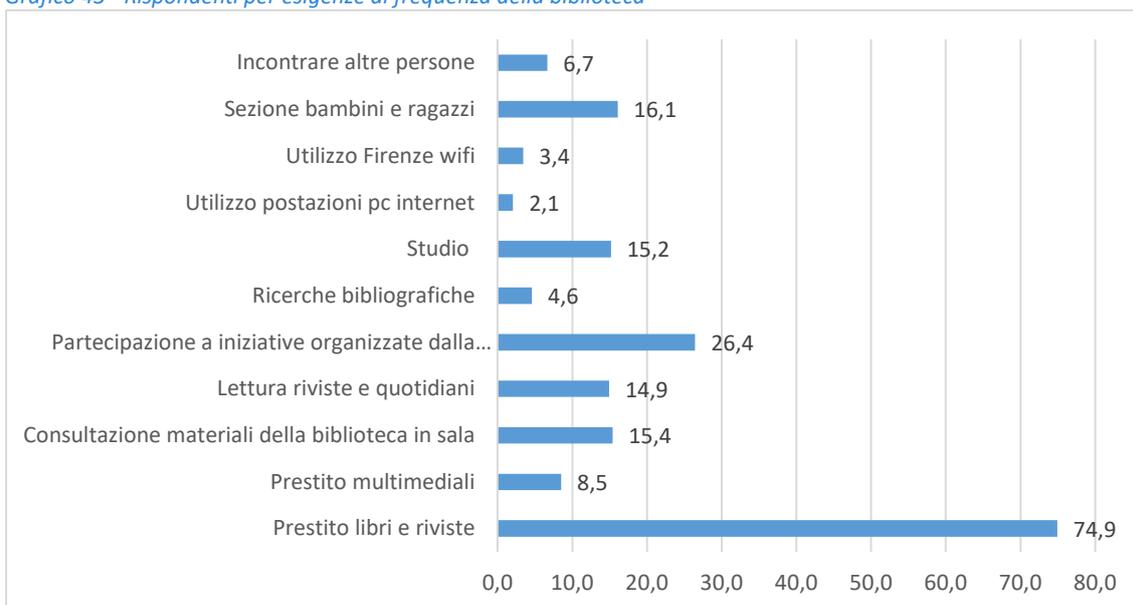


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 74,9% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipare a iniziative con il 26,4%; con una percentuale pari al 16,1% gli utenti frequentano la biblioteca per usufruire della sezione bambini e ragazzi; a seguire la consultazione di materiale in sala, 15,4%, lo studio, 15,2% e lettura riviste/quotidiani, 14,9%. Percentuali inferiori si rilevano per il prestito multimediali (8,5%), incontrare altre persone (6,7%), ricerche bibliografiche (4,6%) e infine l'utilizzo dei pc con postazioni internet e del wifi (2,1% e 3,4% rispettivamente).

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

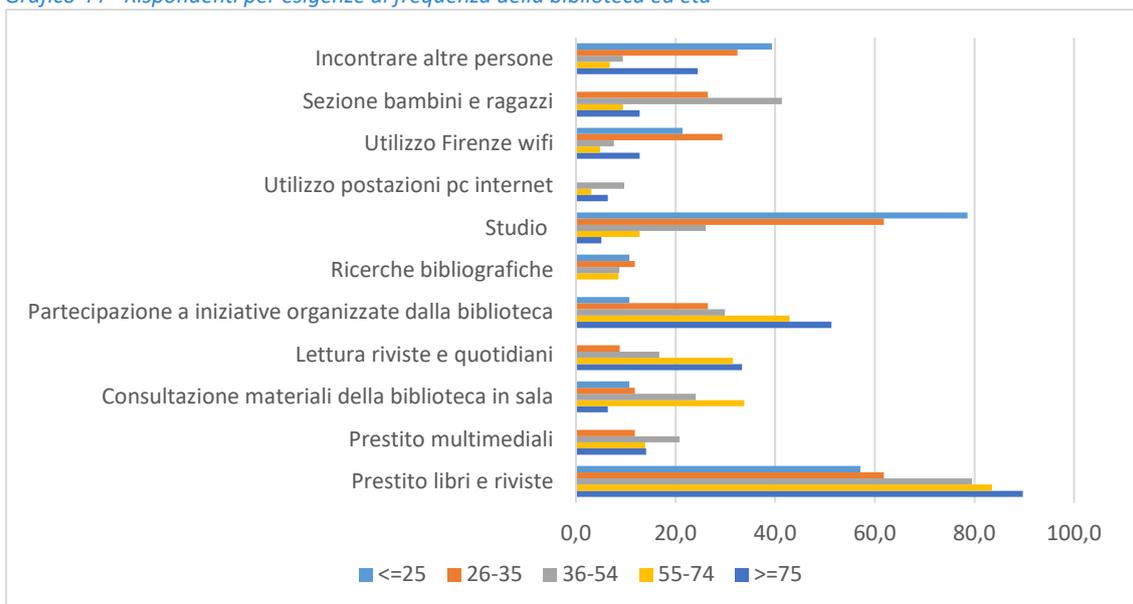
	N	%
Prestito libri e riviste	326	74,9
Prestito multimediali	37	8,5
Consultazione materiali della biblioteca in sala	67	15,4
Letture riviste e quotidiani	65	14,9
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	115	26,4
Ricerche bibliografiche	20	4,6
Studio	66	15,2
Utilizzo postazioni pc internet	9	2,1
Utilizzo Firenze wifi	15	3,4
Sezione bambini e ragazzi	70	16,1
Incontrare altre persone	29	6,7

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 vicine all'80% e oltre; percentuali così alte si rilevano per lo studio per i minori di 26 anni, seguiti dai 26-35enni. La partecipazione a iniziative organizzate 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 36 anni a frequentare la biblioteca per incontrare altre persone.

Grafico 44 - 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 legati alla struttura. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono quelli meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata e la segnaletica sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 19,3% e il 10,8% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. L'8,5% dei rispondenti non valuta/non utilizza il comfort degli ambienti e il 7,6% non valuta/non utilizza l'ordine e la pulizia degli ambienti.

Tabella 29 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	81,4	9,4	4,6	4,6
giorni e orari di apertura	73,1	16,3	5,1	5,5
segnaletica (cartelli e indicazioni per l'utenza)	64,4	21,6	3,2	10,8
ordine e pulizia degli ambienti	66,2	23,4	2,8	7,6
comfort degli ambienti	59,5	27,4	4,6	8,5
riscaldamento/aria condizionata	54	22,3	4,4	19,3

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 postazioni pc dotate di servizio internet, le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e la rete wifi (rispettivamente con 60,9%, 54,0%, 52,4%, 51,5% di non utilizzo); il 48,3% non valuta le raccolte di periodici/riviste; la chiarezza della modulistica non è valutata dal 26,9% e l'efficacia della comunicazione e sito web dal 28,7%. Il servizio di prestito interbibliotecario non è valutato dal 23,4% degli utenti, mentre quello locale dal 14,0%. Ancora, le raccolte librerie non sono valutate dal 14,7%, mentre un 13,8% non valuta la disposizione degli scaffali e l'accesso ai libri.

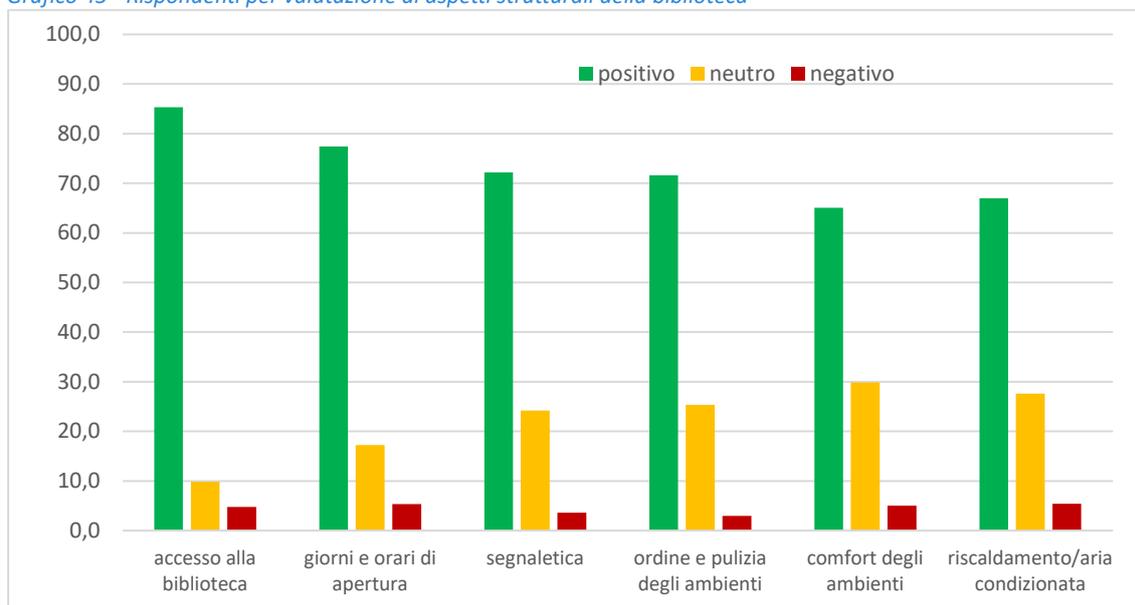
Tabella 30 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	64,4	19,5	2,3	13,8
qualità delle raccolte librerie	58,6	25,3	1,4	14,7
qualità delle raccolte multimediali	27,4	16,8	1,8	54,0
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	36,6	9,2	1,8	52,4
qualità delle raccolte periodici/riviste	34,0	15,6	2,1	48,3
servizio di prestito locale	78,9	6,2	0,9	14,0
servizio di prestito interbibliotecario	67,1	8,3	1,1	23,4
postazioni pc dotate di servizio internet	25,7	9,9	3,4	60,9
rete wifi	34,9	10,8	2,8	51,5
competenza e professionalità del personale	81,8	8,3	1,6	8,3
cortesie del personale	85,3	8,0	1,8	4,8
chiarezza della modulistica	58,9	12,4	1,8	26,9
efficacia comunicazione e sito web	53,8	14,5	3,0	28,7

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.

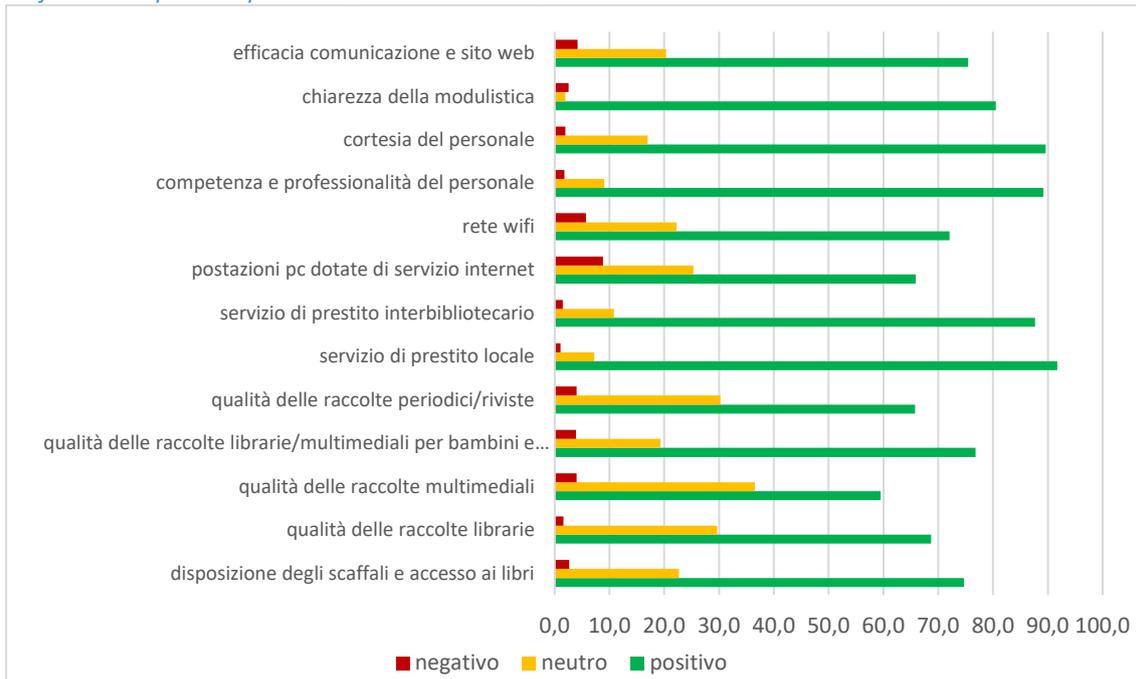
Come si evince dal grafico tutte le valutazioni per gli aspetti strutturali sono positive, anche se mediamente inferiori rispetto ad altre biblioteche, con percentuali che arrivano fino all’85,3% per l’accesso alla biblioteca. I giorni/orari di apertura vedono il 77,4% di utenti soddisfatti, mentre l’ordine/pulizia degli ambienti e la segnaletica il 71,6% e il 72,2%, rispettivamente. Scendono sotto al 70% le percentuali positive per il riscaldamento/aria condizionata (67,0%) e per il comfort degli ambienti (65,1%), le quali mostrano anche le percentuali più elevate di giudizi intermedi (quasi pari al 30%) e di giudizi negativi (5,4% e 5,0%, rispettivamente), oltre ai giorni/orari di apertura con una quota di faccine rosse del 5,4%.

Grafico 45 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



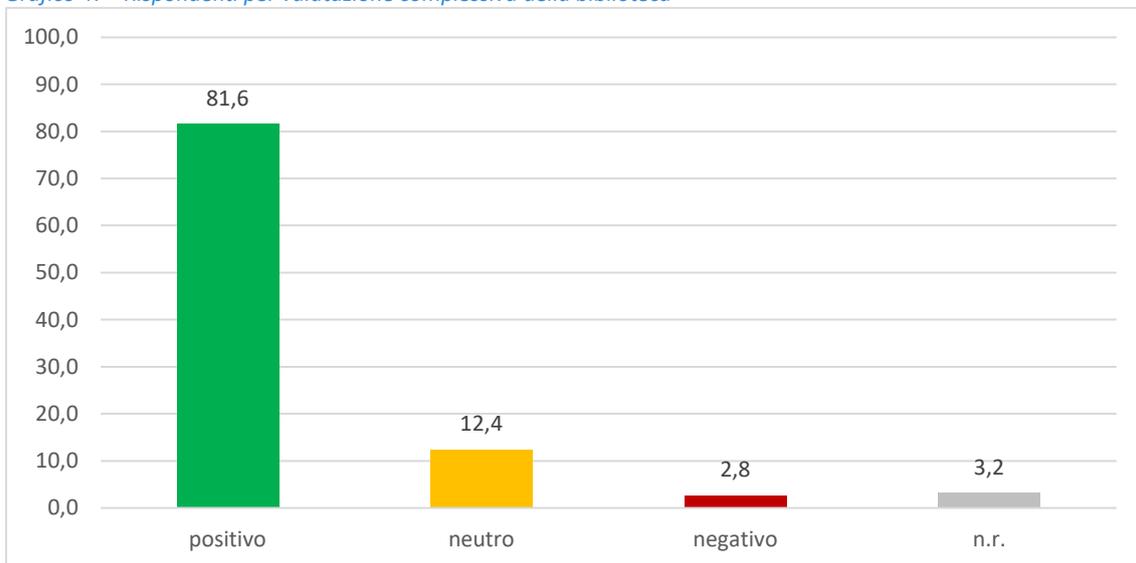
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono nel complesso positive. Il servizio di prestito locale mostra il 91,7% di ‘faccine sorridenti’, seguito dalla cortesia del personale (89,6%) e dalla sua competenza/professionalità (89,2%). Il servizio di prestito interbibliotecario è valutato positivamente dall’87,7% degli utenti e la chiarezza della modulistica dall’80,5%. Scendono sotto all’80% la qualità delle raccolte librerie per bambini e ragazzi (76,8%), l’efficacia della comunicazione/sito web (75,5%), la disposizione degli scaffali e accesso ai libri (74,7%) e la rete wifi (72%). Raccolgono meno del 70,0% di valutazioni positive la qualità dei vari materiali (eccetto quelli per bambini e ragazzi) e le postazioni pc dotate di servizio internet le quali riportano la quota maggiore di “faccine rosse”, pari all’8,8%.

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'81,6% ha dato una valutazione positiva, il 12,4% ha dato una valutazione intermedia, mentre il 2,8% 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 comprese fra 55 e 74 anni*
- *Alta percentuale di laureati e di occupati autonomi e pensionati*
- *Rispetto alle altre biblioteche si nota un maggior utilizzo per la consultazione dei materiali, per la lettura e per lo studio, meno per le iniziative*
- *Valutazione complessiva inferiore alla media; utenti mediamente meno soddisfatti, in particolare per gli aspetti relativi agli ambienti e riscaldamento/aria condizionata*

Per la Biblioteca Palagio di Parte Guelfa hanno risposto 547 frequentatori abituali (tutti attraverso il questionario online). Corrisponde al 5,3% dei rispondenti totali.

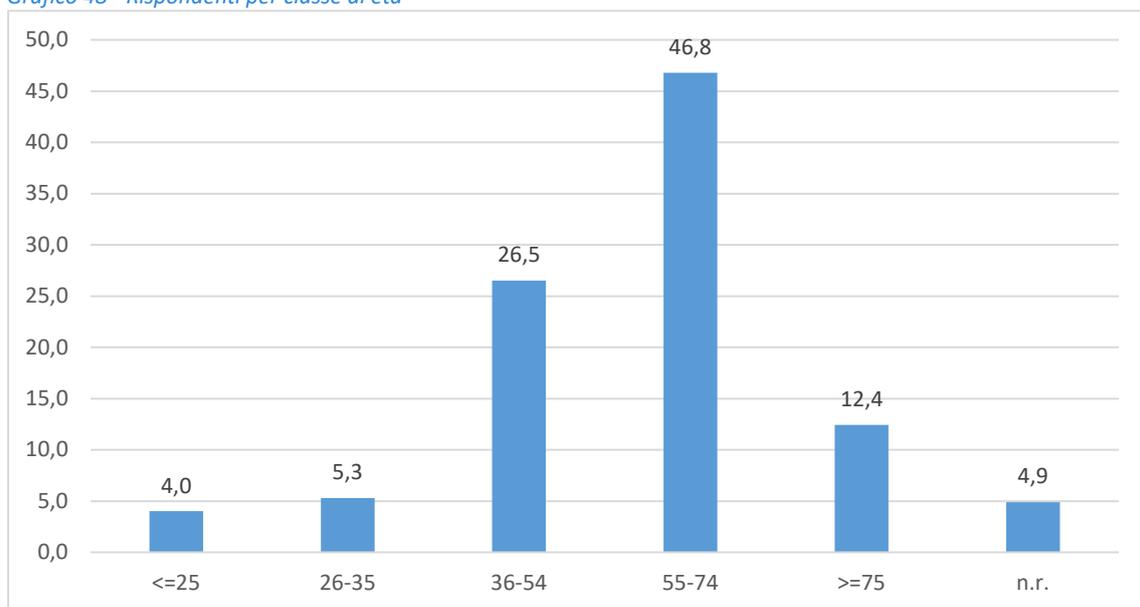
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (61,4%), il 37,1% è di genere maschile e l'1,5%, invece, non specifica.

Tabella 31 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	336	61,4
M	203	37,1
altro	0	0,0
preferisco non dichiararlo	8	1,5
Totale	547	100,0

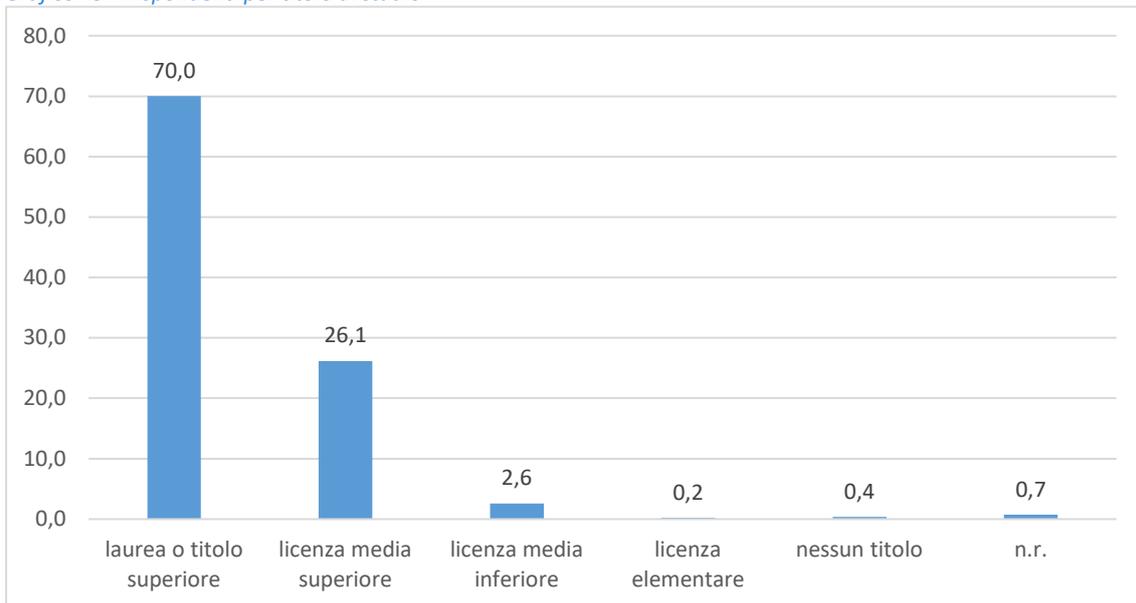
Per età si osserva una prevalenza dei 55-74enni (46,8%), seguiti dalla classe 36-54 anni con il 26,5%. Troviamo poi gli ultra 75enni con il 12,4%, i 26-35enni (5,3%) e infine, in netta minoranza, i minori di 26 anni (4,0%).

Grafico 48 - Rispondenti per classe di età



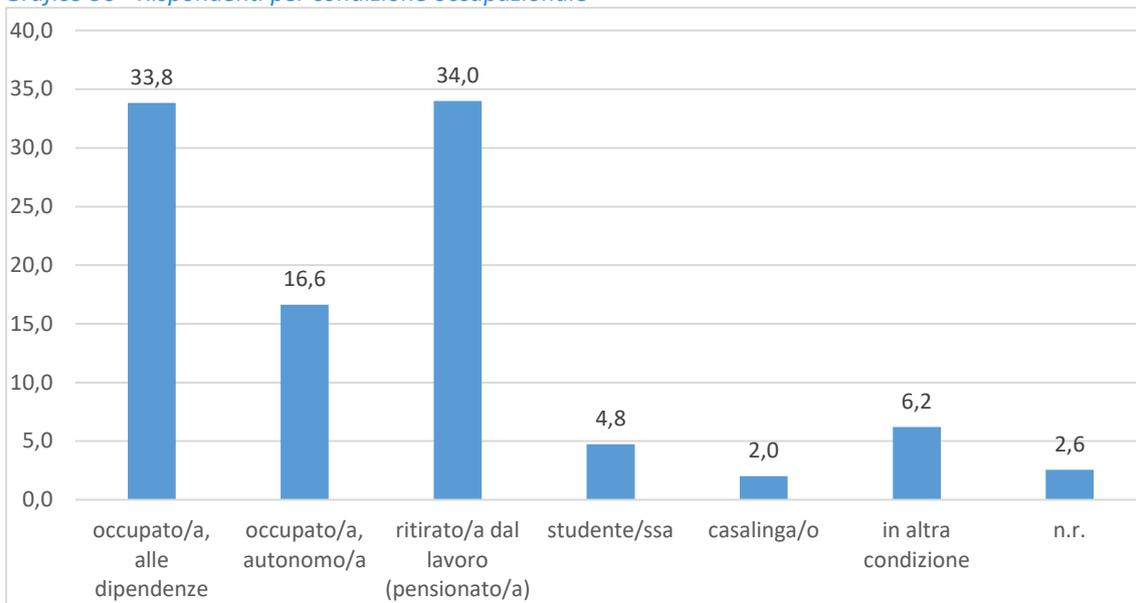
Per quanto riguarda il titolo di studio, si nota che il 70% dei rispondenti ha conseguito la laurea o un titolo superiore e il 26,1% ha un diploma. Il restante 3,2% si distribuisce tra le altre modalità.

Grafico 49 - Rispondenti per titolo di studio



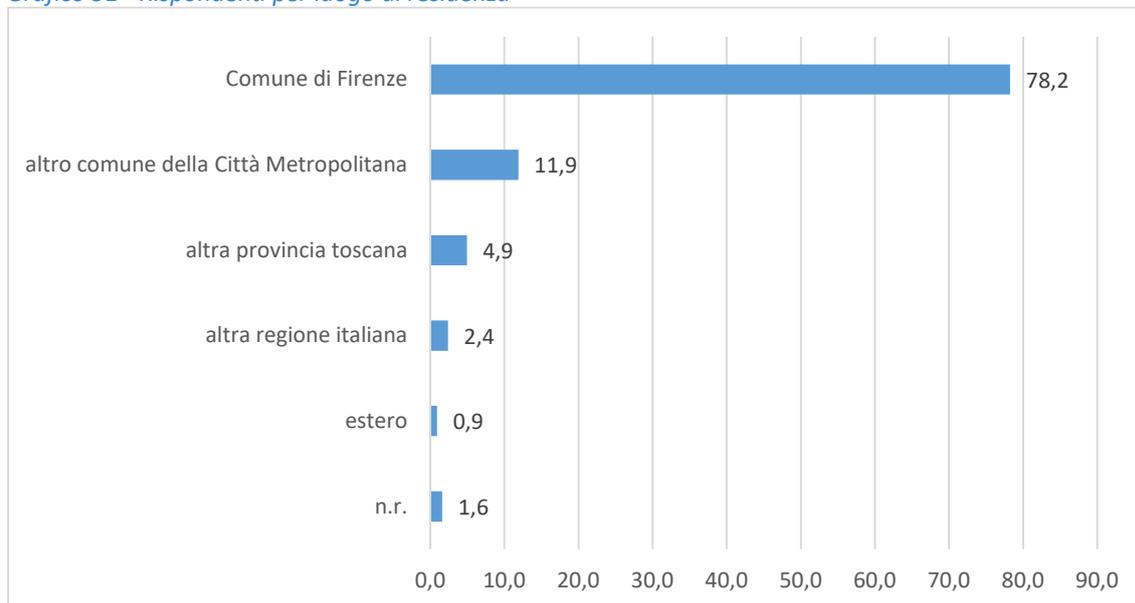
Parlando invece della condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria dei pensionati (34%), immediatamente seguiti dagli occupati alle dipendenze (33,8%); seguono gli occupati autonomi (16,6%). Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti costituiscono il 4,8% del totale mentre il 6,2% si dichiara in altra condizione professionale.

Grafico 50 - Rispondenti per condizione occupazionale



Il 78,2% dei rispondenti risiede nel Comune di Firenze; l'11,9% risiede nei comuni limitrofi; con il 4,9% abbiamo i rispondenti che provengono da un'altra provincia toscana e con il 2,4% quelli che provengono da un'altra regione italiana; coloro che risiedono all'estero sono soltanto lo 0,9%.

Grafico 51 - Rispondenti per luogo di residenza



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

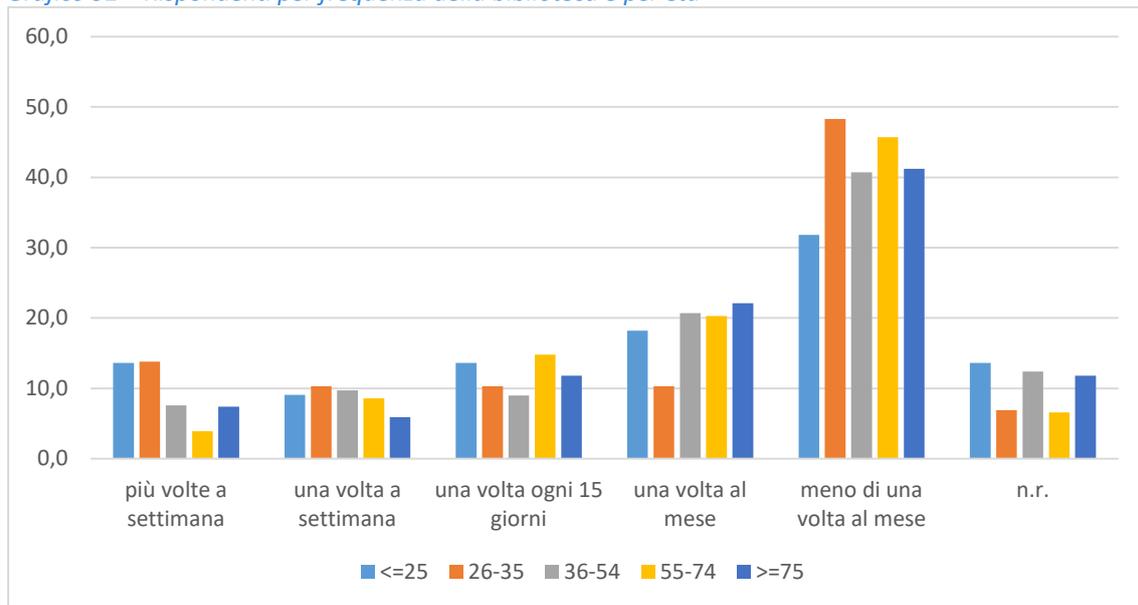
La maggior parte dei rispondenti frequenta la biblioteca raramente, infatti risulta pari al 42,4% la quota di coloro che dichiarano di recarsi meno di una volta al mese e al 20,7% quella di coloro che la frequentano una volta al mese. Le altre percentuali sono a decrescere: una volta ogni 15 giorni 12,4%, una volta a settimana 8,6%, più volte a settimana 6,4%.

Tabella 32 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	35	6,4
Una volta a settimana	47	8,6
Una volta ogni 15 giorni	68	12,4
Una volta al mese	113	20,7
Meno di una volta al mese	232	42,4
Non rispondenti	52	9,5
Totale	547	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 26-35enni presentano percentuali superiori alla media (48,3%). Fino a 35 anni ci si reca in biblioteca più spesso: le due classi più giovani registrano percentuali più che doppie rispetto alla media per 'più volte a settimana'.

Grafico 52 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

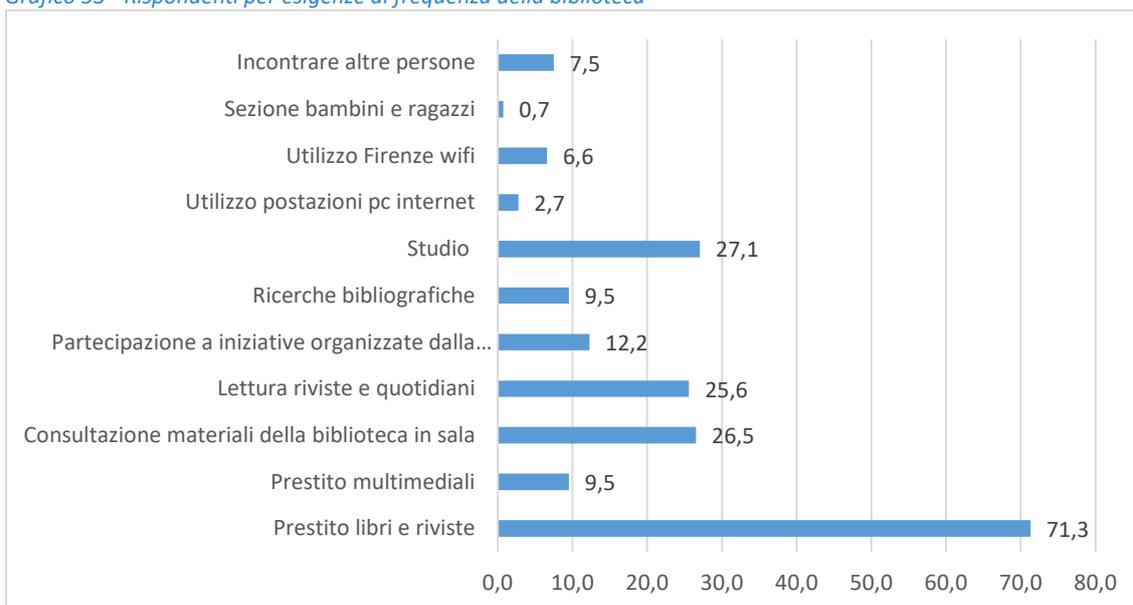


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 71,3% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio con il 27,1%; con una percentuale del 26,2% le persone frequentano la biblioteca per la consultazione del materiale della biblioteca in sala; troviamo poi la lettura di riviste/quotidiani con il 25,6%. A differenza della media generale la partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca e incontrare altre persone sono esigenze meno sentite con percentuali rispettivamente del 12,2% e 7,5%; il prestito multimediale e le ricerche bibliografiche ricevono entrambe il 9,5%. Infine troviamo la wifi con il 6,6%, i pc con postazione internet utilizzati solo dall'2,7% e la sezione bambini e ragazzi che è praticamente inutilizzata.

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

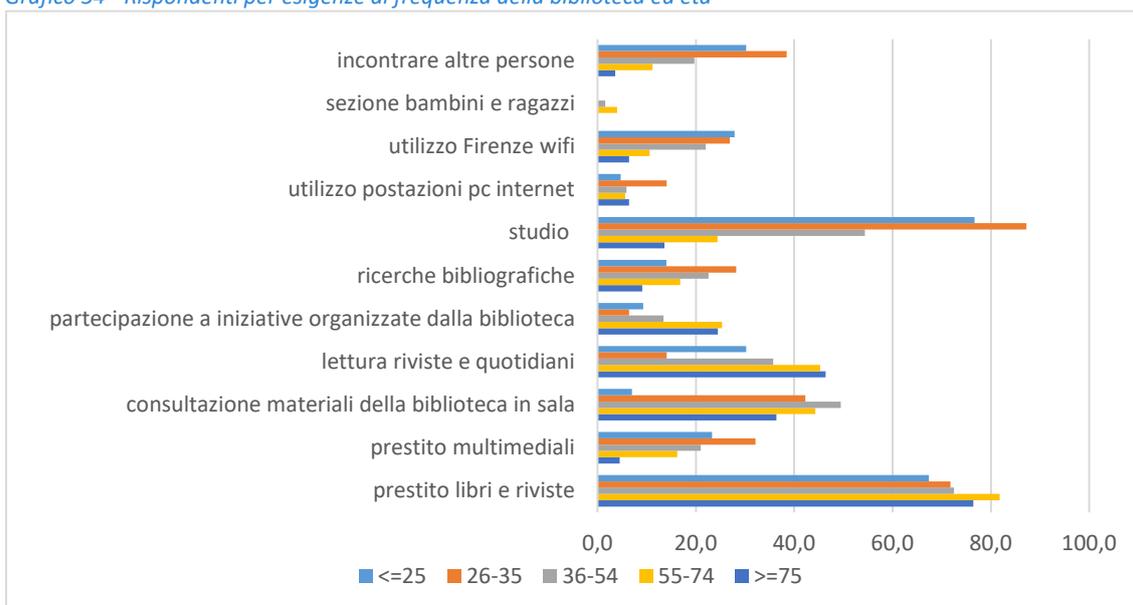
	N	%
Prestito libri e riviste	390	71,3
Prestito multimediali	52	9,5
Consultazione materiali della biblioteca in sala	145	26,2
Letture riviste e quotidiani	140	25,6
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	67	12,2
Ricerche bibliografiche	52	9,5
Studio	148	27,1
Utilizzo postazioni pc internet	15	2,7
Utilizzo Firenze wifi	36	6,6
Sezione bambini e ragazzi	4	0,7
Incontrare altre persone	41	7,5

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 agli over 75; i giovani fino a 35 anni si recano in biblioteca prevalentemente per lo studio e rilevano percentuali più elevate rispetto alle altre classi per incontrarsi con altre persone, per il prestito di multimediali e per l'utilizzo di Firenze wifi. La consultazione del materiale in sala è utilizzata soprattutto dalle classi intermedie (dai 26 ai 74 anni), mentre la lettura di riviste/quotidiani e la partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca da quelli sopra i 54 anni.

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 strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono quelli meno utilizzati: in linea con le precedenti biblioteche analizzate, il riscaldamento/aria condizionata e la segnaletica sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 16,5% e il 12,8% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'; segue il comfort degli ambienti con il 6,8%. Le altre percentuali di 'Non so valutare/Non utilizzo' sono inferiori al 5%.

Tabella 34 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	85,2	11,3	2,0	1,5
giorni e orari di apertura	76,1	17,2	3,5	3,3
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	64,0	21,6	1,6	12,8
ordine e pulizia	71,8	21,2	2,0	4,9
comfort degli ambienti	57,6	32,2	3,5	6,8
riscaldamento/aria condizionata	54,3	26,5	2,7	16,5

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 librerie/multimediali per bambini, le postazioni pc dotate di internet, le raccolte multimediali e la rete wifi (rispettivamente con 70,0%, 64,2%, 56,1% e 50,3% di non utilizzo) mentre si ferma al 45,9% il non utilizzo delle raccolte di periodici/riviste; il 36,0% non valuta l'efficacia della comunicazione e sito web e il 28,3% non valuta la chiarezza della modulistica. Il 26,7% degli utenti non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 15,7%; le raccolte librerie e la disposizione degli scaffali/accesso ai libri non sono valutati rispettivamente dal 14,4% e dal 13,2% dei rispondenti; invece, la competenza/professionalità del personale e la sua cortesia presentano percentuali di 'Non so/Non utilizzo' minime, attorno al 4%.

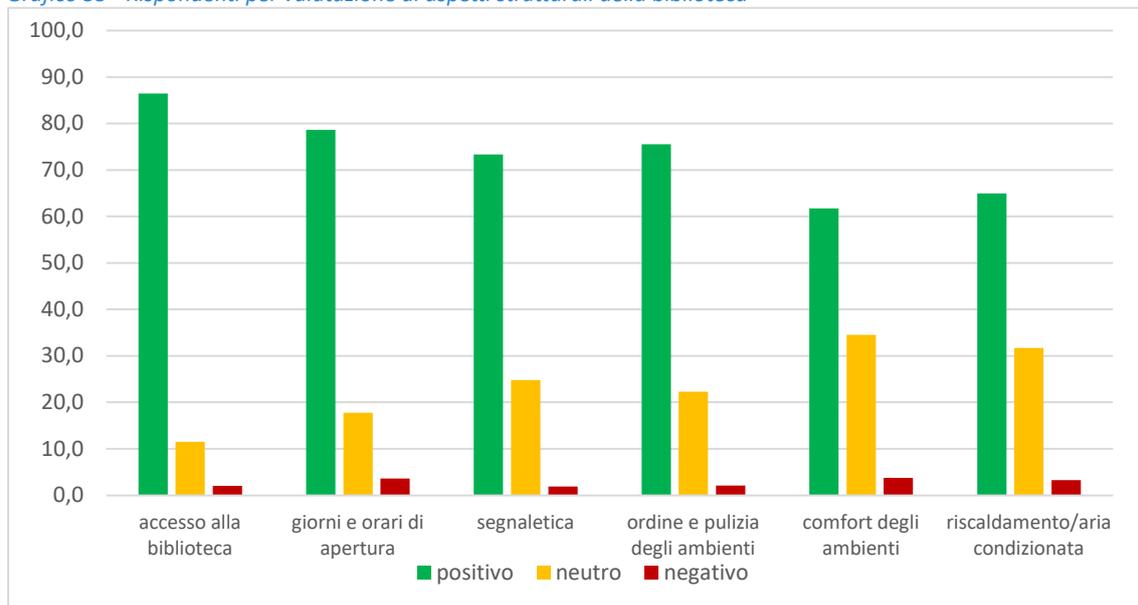
Tabella 35 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	64,4	19,5	2,3	13,8
qualità delle raccolte librerie	58,6	25,3	1,4	14,7
qualità delle raccolte multimediali	27,4	16,8	1,8	54,0
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	36,6	9,2	1,8	52,4
qualità delle raccolte periodici/riviste	34,0	15,6	2,1	48,3
servizio di prestito locale	78,9	6,2	0,9	14,0
servizio di prestito interbibliotecario	67,1	8,3	1,1	23,4
postazioni pc dotate di servizio internet	25,7	9,9	3,4	60,9
rete wifi	34,9	10,8	2,8	51,5
competenza e professionalità del personale	81,8	8,3	1,6	8,3
cortesia del personale	85,3	8,0	1,8	4,8
chiarezza della modulistica	58,9	12,4	1,8	26,9
efficacia comunicazione e sito web	53,8	14,5	3,0	28,7

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.

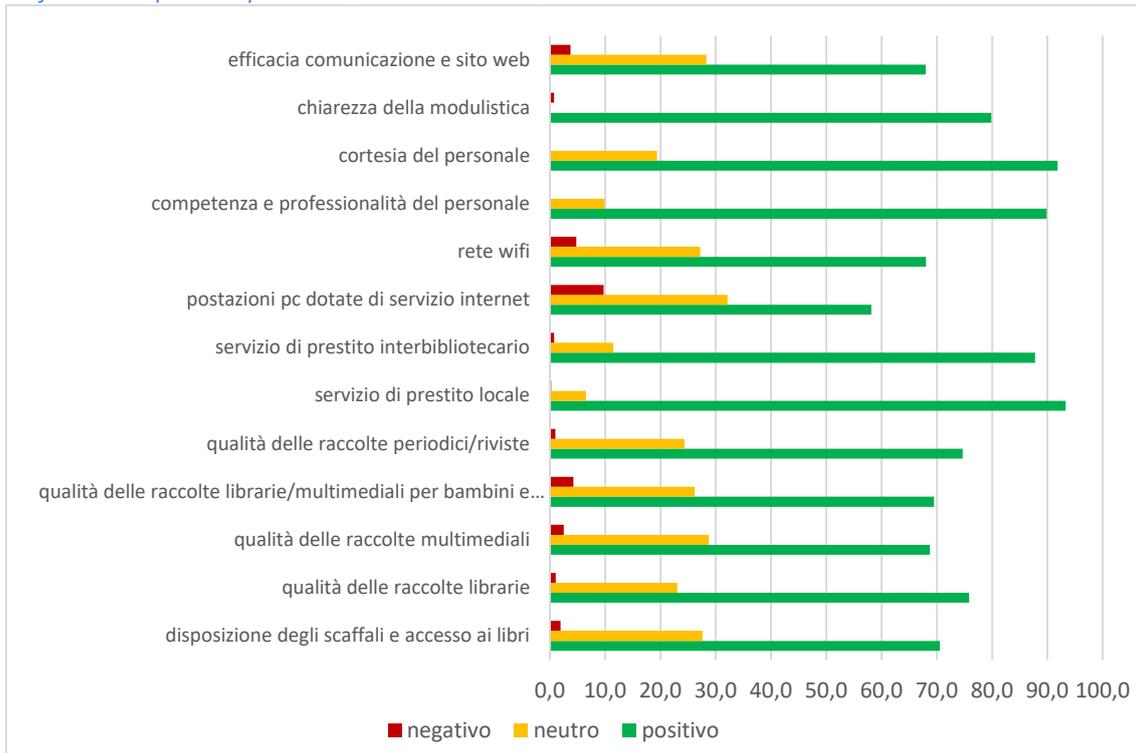
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali ottengono prevalentemente valutazioni positive. La percentuale più elevata risulta l’86,5% di ‘faccine sorridenti’ per l’accesso alla biblioteca, seguita da un 78,6% per giorni/orari di apertura. Buono l’ordine e la pulizia degli ambienti che riporta il 75,6% di utenti soddisfatti, seguito dalla segnaletica con il 73,4%. Comfort degli ambienti e riscaldamento/aria condizionata riportano percentuali di faccine sorridenti inferiori ma comunque sopra il 60% e riportano quote di giudizi intermedi attorno al 30/35%; i giudizi negativi risultano inferiori al 3,7%.

Grafico 55 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



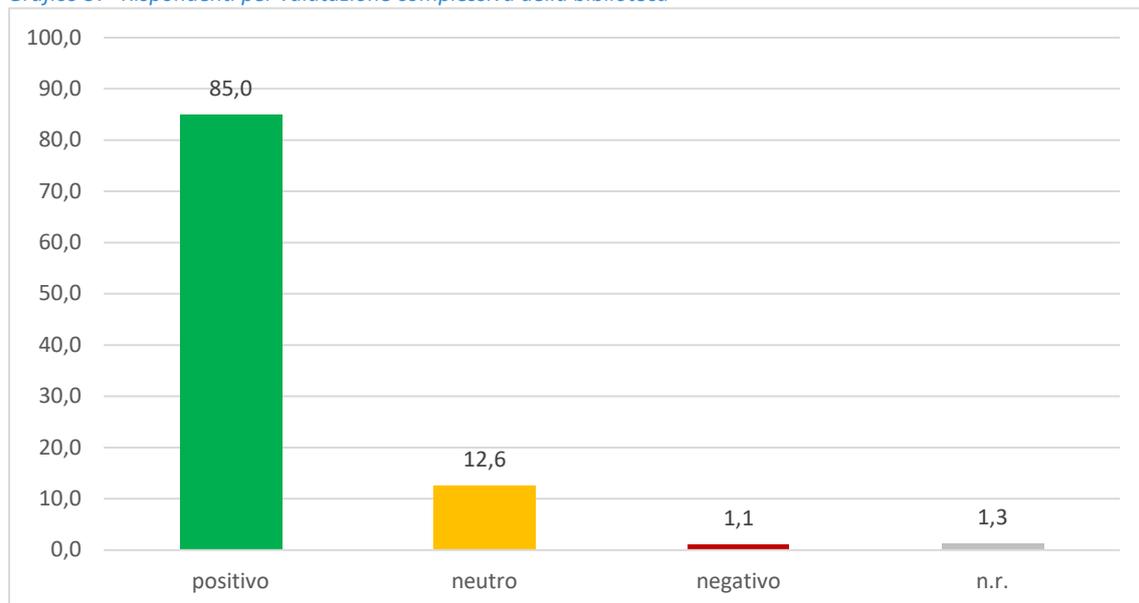
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono ampiamente positive per tutti gli aspetti. La cortesia e la competenza/professionalità del personale sono valutate positivamente con percentuali rispettivamente del 91,8% e 89,9%; molto bene anche il servizio di prestito locale (93,3%) e il prestito interbibliotecario (87,8%). Scendono al di sotto del 70% i servizi riguardo la qualità delle raccolte multimediali (68,8%), di quelle per bambini e ragazzi (69,5%), la rete wifi ed efficacia della comunicazione/sito web (entrambi al 68,0%). Il servizio con la quota di giudizi positivi più bassa è rappresentato dalle postazioni pc dotate di servizio internet con un 58,2% e contemporaneamente con la percentuale di valutazioni neutre e negative più alta, pari rispettivamente al 32,1% e al 9,7%.

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'85,0% ha dato una valutazione positiva, il 12,6% ha dato una valutazione intermedia, mentre soltanto l'1,1% 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, lo studio e per incontrare altre persone;
- Giudizio complessivo al di sotto della media; in particolare valutazioni più basse per giorni e orari di apertura e per la qualità di alcuni materiali; bene ordine e pulizia degli ambienti e gli aspetti relativi al personale

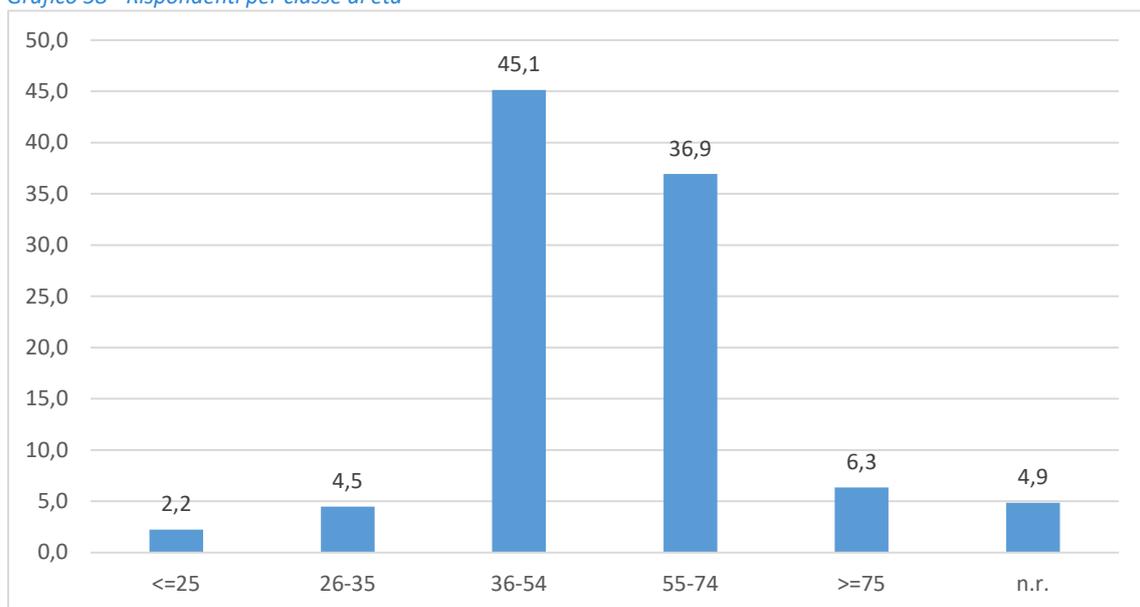
La Biblioteca del Galluzzo ha raccolto 268 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 2,6% dei rispondenti totali. Il 74,3% dei rispondenti è di genere femminile, il 22,0% è di genere maschile e il 3,7%, invece, preferisce non dichiararlo.

Tabella 36 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	199	74,3
M	59	22,0
altro	0	0,0
preferisco non dichiararlo	10	3,7
Totale	268	100,0

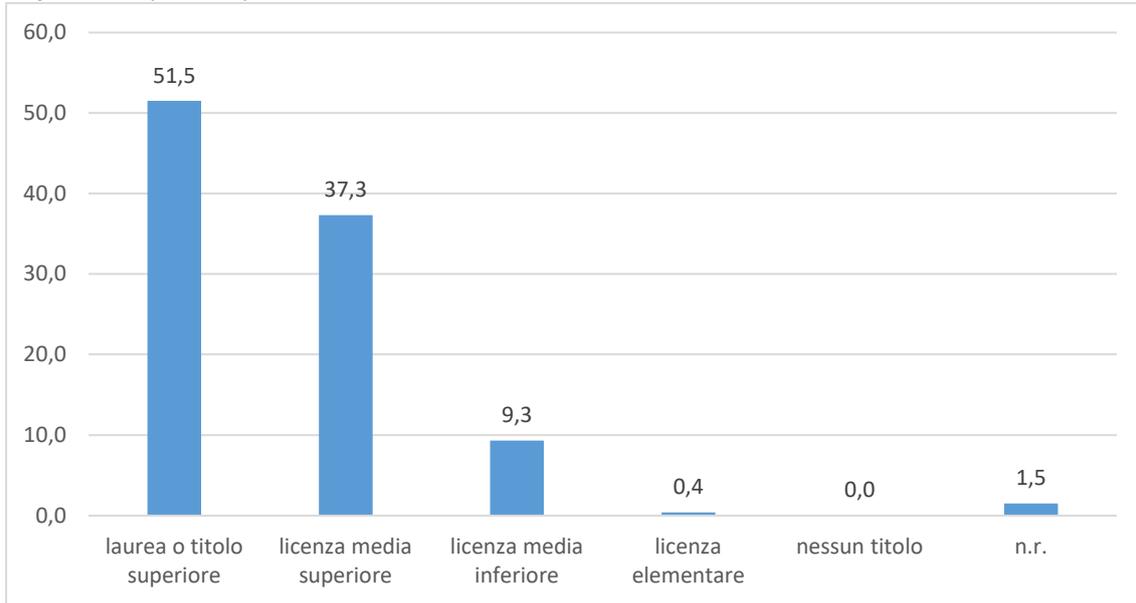
Il 45,1% dei rispondenti totali fa parte della classe 36-54 anni e il 36,9% rientra nella classe dei 55-74enni. Abbiamo poi i più anziani con una percentuale del 6,3%, i 26-35enni con il 4,5% e infine i più giovani con solo il 2,2%.

Grafico 58 - Rispondenti per classe di età



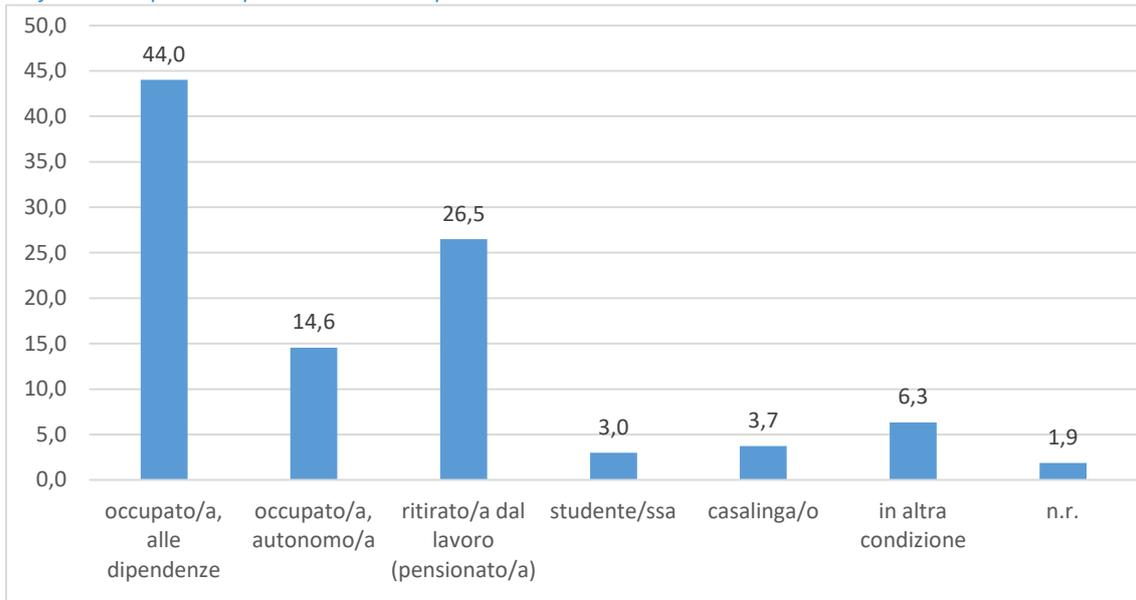
Il 51,5% dei rispondenti possiede una laurea o un titolo superiore, il 37,3% ha conseguito la licenza media superiore, il 9,3% ha la licenza media inferiore. Le altre percentuali sono minime.

Grafico 59 - Rispondenti per titolo di studio



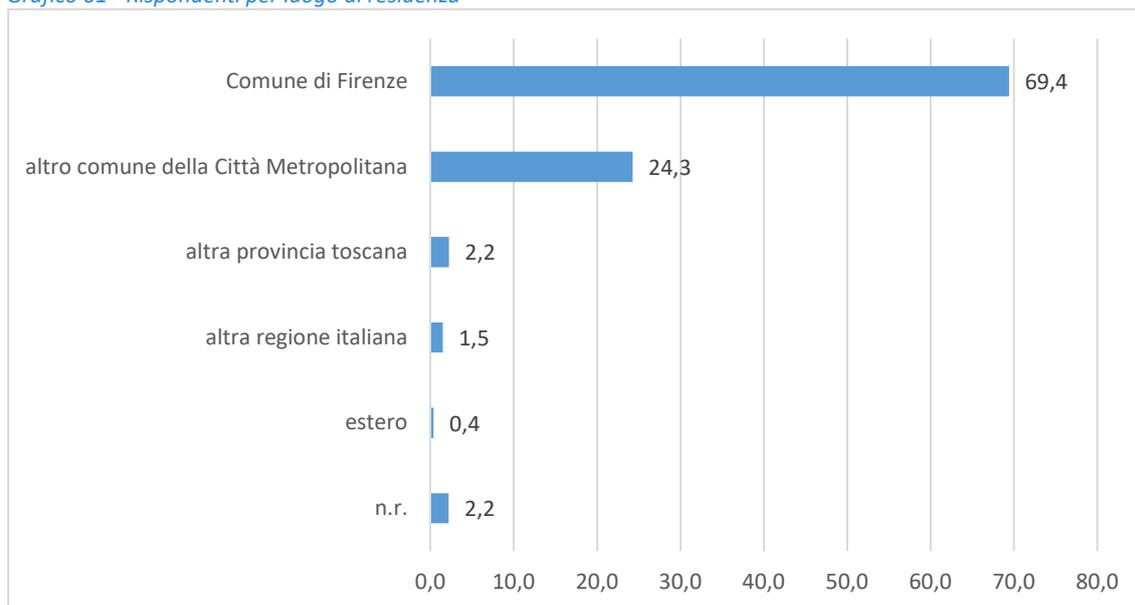
Per condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria degli occupati alle dipendenze (44,0%), seguono i pensionati (26,5%) e gli occupati autonomi (14,6%). Gli studenti, le/i casalinghe/i e coloro che sono in altre condizioni sono rispettivamente il 3,0%, il 3,7% e il 6,3% dei rispondenti.

Grafico 60 - Rispondenti per condizione occupazionale



La grande maggioranza dei rispondenti risiede a Firenze (69,4%) mentre il 24,3% 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 39,2% la frequenta meno di una volta al mese e il 28,7% una volta al mese. Coloro che si recano in biblioteca una volta ogni 15 giorni sono il 16,4% del totale. Le altre percentuali non raggiungono il 5,0%: una volta a settimana 4,5%, più volte a settimana 4,1%.

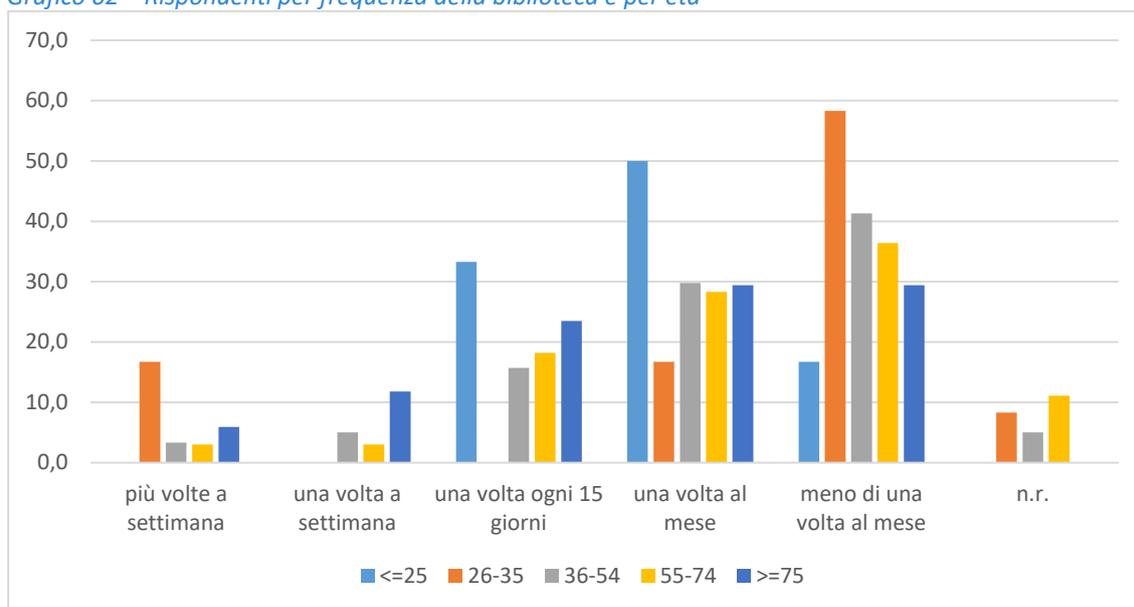
Tabella 37 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	11	4,1
Una volta a settimana	12	4,5
Una volta ogni 15 giorni	44	16,4
Una volta al mese	77	28,7
Meno di una volta al mese	105	39,2
Non rispondenti	19	7,1
Totale	268	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 minori di 26 anni sono la classe a riportare una quota più alta per 'una volta al mese' e 'una volta ogni 15 giorni' (50,0% e 33,3%, rispettivamente); gli ultra 75enni rappresentano la quota più elevata per la frequenza di 'una volta a settimana' (11,8%).

¹ La scarsa entità numerica di rispondenti in alcune classi di età rende minore la significatività dei risultati. Si notano inoltre alte percentuali di non rispondenti rispetto alla media.

Grafico 62 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

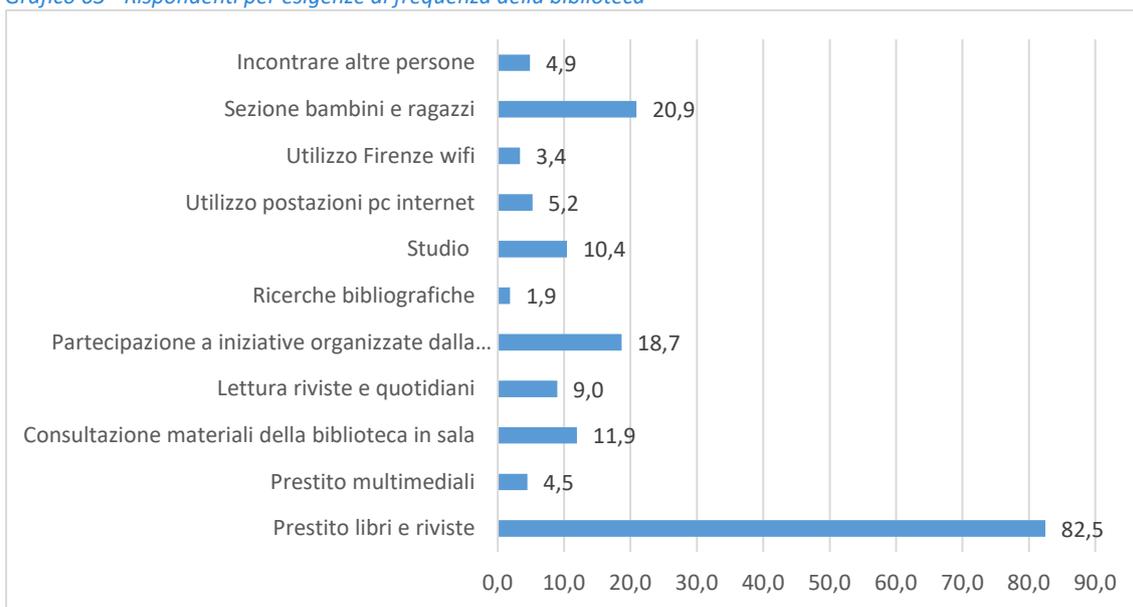


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale dell'82,5% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo l'utilizzo della sezione per bambini e ragazzi con il 20,9%; la partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca vede una quota del 18,7% di utenti; a seguire, la biblioteca è utilizzata dall'11,9% per la consultazione di materiali in sala e dal 10,4% per lo studio; dal 9,0% per la lettura di riviste/quotidiani; dal 5,2% per le postazioni pc e dal 4,9% per incontrare altre persone. Le altre esigenze risultano poco utilizzate e stanno al di sotto del 4,5%.

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

	N	%
Prestito libri e riviste	221	82,5
Prestito multimediali	12	4,5
Consultazione materiali della biblioteca in sala	32	11,9
Lettura riviste e quotidiani	24	9,0
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	50	18,7
Ricerche bibliografiche	5	1,9
Studio	28	10,4
Utilizzo postazioni pc internet	14	5,2
Utilizzo Firenze wifi	9	3,4
Sezione bambini e ragazzi	56	20,9
Incontrare altre persone	13	4,9

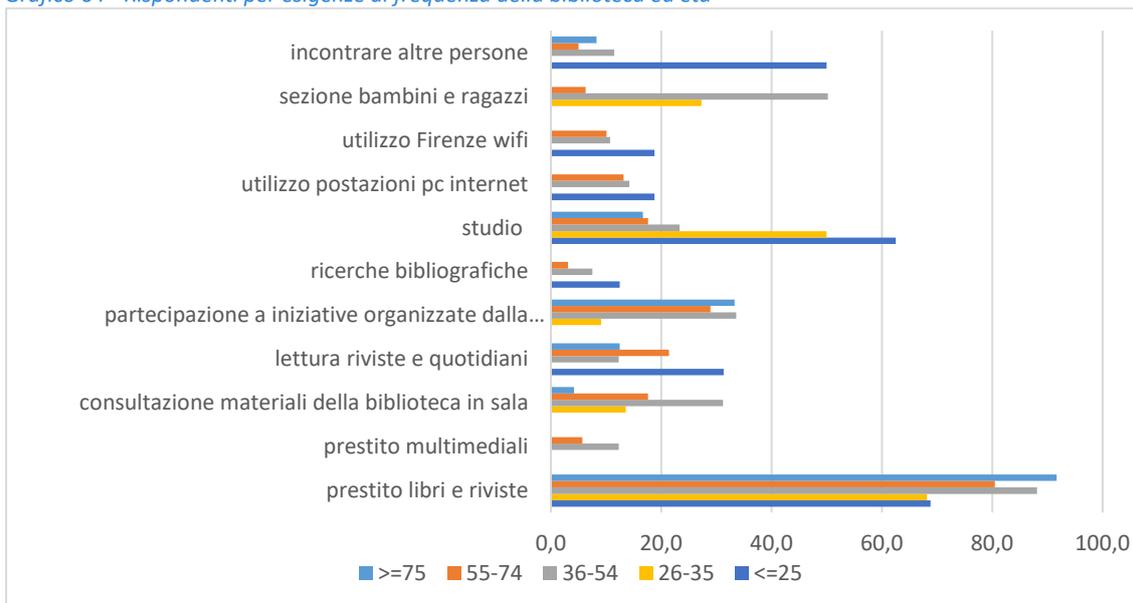
Grafico 63 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



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 ma, diversamente da altre biblioteche, inferiori al prestito. I 26-35enni, insieme alla classe dei 36-54 anni, utilizzano nettamente di più la sezione dedicata ai bambini rispetto alle altre. I più anziani si ritrovano soprattutto per la partecipazione a iniziative organizzate, oltre che per il già citato prestito di libri e riviste.

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.

Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono quelli meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata e la segnaletica sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 18,3% e il 6,3% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Le restanti percentuali di non utilizzo risultano attorno al 5% o inferiori.

Tabella 39 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	89,2	9,0	0,4	1,5
giorni e orari di apertura	63,1	29,5	5,6	1,9
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	67,2	24,6	1,9	6,3
ordine e pulizia	86,9	8,6	0,0	4,5
comfort degli ambienti	70,9	22,4	1,5	5,2
riscaldamento/aria condizionata	64,9	14,9	1,9	18,3

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che oltre il 60% dei rispondenti non valuta le postazioni pc dotate di internet e la rete wifi; più della metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali e le raccolte di periodici/riviste che rispettivamente con 56,0% e 52,6% di non utilizzo riportano valori superiori alla media, seguiti dalle raccolte per bambini e ragazzi non usate dal 43,7% di utenti. Il 22,4% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dall'8,6%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 28,0% e la comunicazione dal 31,0%.

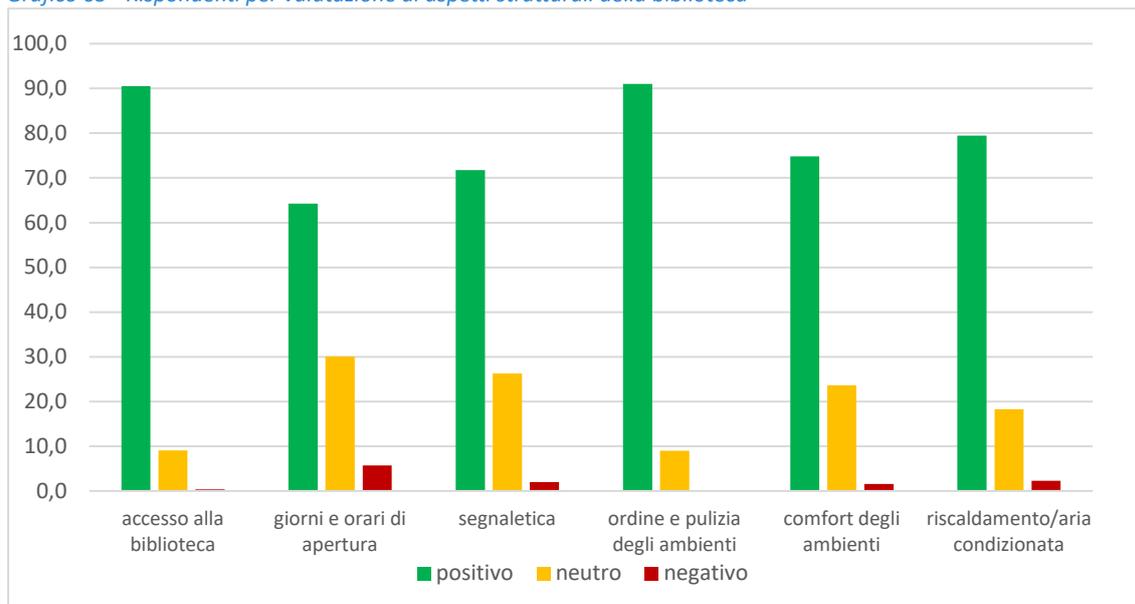
Tabella 40 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	76,5	16,4	1,5	5,6
qualità delle raccolte librerie	56,7	30,2	1,1	11,9
qualità delle raccolte multimediali	27,2	14,9	1,9	56,0
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	43,3	10,8	2,2	43,7
qualità delle raccolte periodici/riviste	30,2	14,6	2,6	52,6
servizio di prestito locale	84,3	6,0	1,1	8,6
servizio di prestito interbibliotecario	69,8	6,0	1,9	22,4
postazioni pc dotate di servizio internet	25,4	12,3	1,9	60,4
rete wifi	31,7	7,1	1,1	60,1
competenza e professionalità del personale	88,1	7,5	0,7	3,7
cortesie del personale	93,7	3,4	0,7	2,2
chiarezza della modulistica	59,3	11,9	0,7	28,0
efficacia comunicazione e sito web	51,1	16,0	1,9	31,0

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 utilizzino' il servizio.

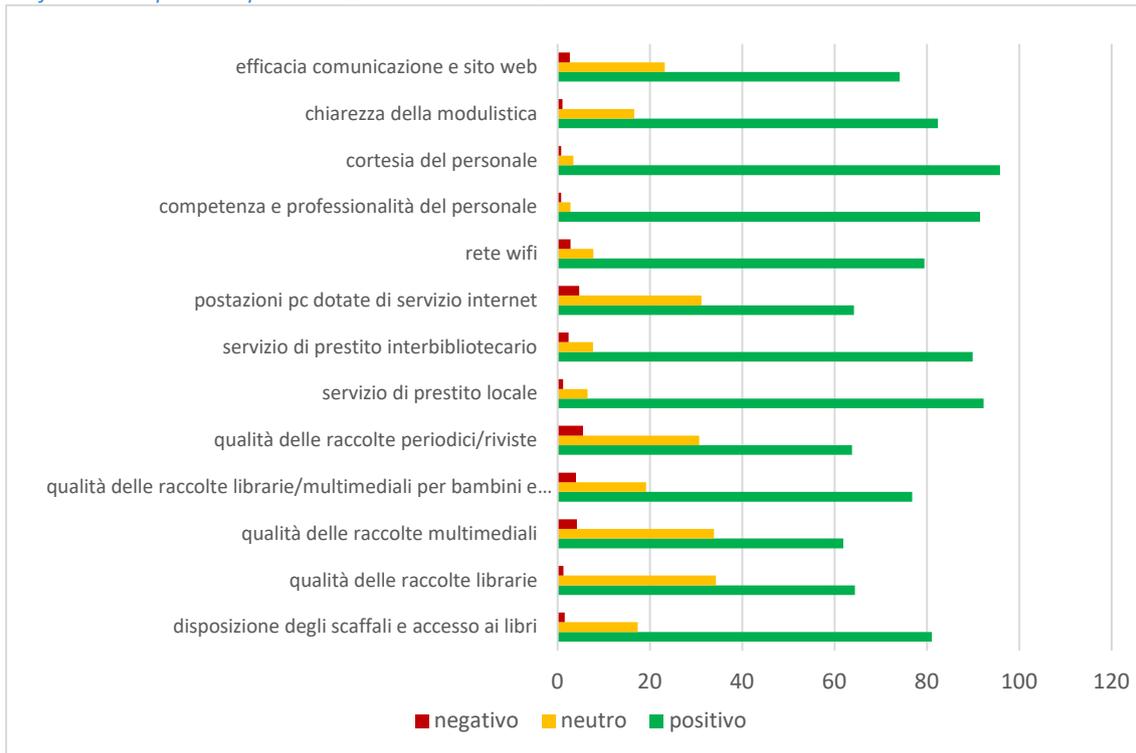
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano in maggioranza risultati positivi con percentuali che arrivano fino al 91,0% per ordine e pulizia degli ambienti e al 90,5% per l'accesso alla biblioteca. Seguono con percentuali minori il riscaldamento/aria condizionata (79,5%), il comfort degli ambienti (74,8%) e la segnaletica (71,4%). I giudizi positivi per giorni e orari di apertura risultano quelli più bassi, pari al 64,3%. Di conseguenza, quest'ultimo aspetto mostra percentuali più elevate rispetto agli altri di giudizi intermedi e negativi, rispettivamente pari al 30% e al 5,7%.

Grafico 65 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



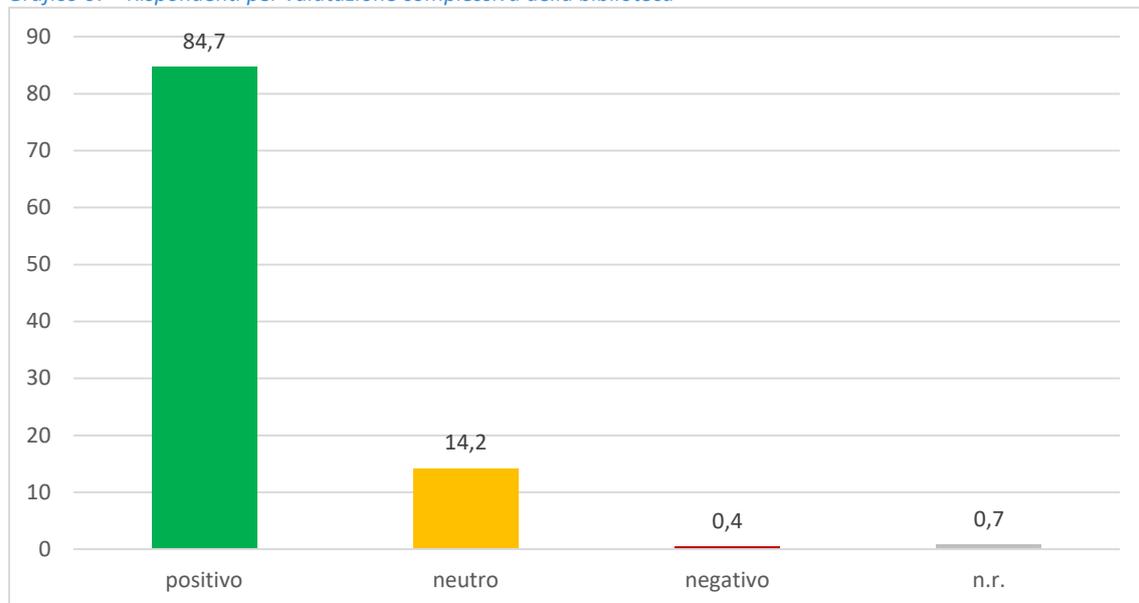
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono sempre molto positive. La cortesia e la competenza/professionalità del personale sono valutate entrambe positivamente dal 95,8% e 91,5% dei rispondenti; il servizio di prestito locale e di prestito interbibliotecario riportano rispettivamente il 92,2% e l'89,9% di risposte positive. Molto buoni i giudizi positivi per la modulistica e per la disposizione degli scaffali/accesso ai libri (82,4% e 81%). Seguono la rete wifi (79,4%), le raccolte per bambini e ragazzi (76,8%) e la comunicazione e sito web (74,1%). Le altre valutazioni positive scendono sotto il 70% per le postazioni pc dotate di servizio internet e la qualità degli altri materiali/raccolte, tra cui il valore più basso si registra per le raccolte multimediali (61,9%). La percentuale di giudizi negativi più elevata, invece, si registra per la qualità delle raccolte periodici/riviste, pari al 5,5%.

Grafico 66 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca. L'84,7% ha dato una valutazione positiva, il 14,2% ha dato una valutazione intermedia mentre solo lo 0,4% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 67 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Villa Bandini

In sintesi

- *Maggior presenza di utenti pensionati, con titolo di studio più basso e quasi tutti residenti entro i confini della città metropolitana*
- *Più utilizzata per prestito libri e riviste*
- *Meno utilizzata per lettura riviste/quotidiani e consultazione materiali in sala*
- *Valutazione complessiva nella media; fra gli aspetti più apprezzati giorni e orari di apertura; sopra la media le valutazioni per le postazioni pc con internet e l'efficacia della comunicazione e sito web.*

La Biblioteca Villa Bandini ha raccolto 705 valutazioni (691 dal questionario online e 14 da quello cartaceo). Corrisponde al 6,8% dei rispondenti totali.

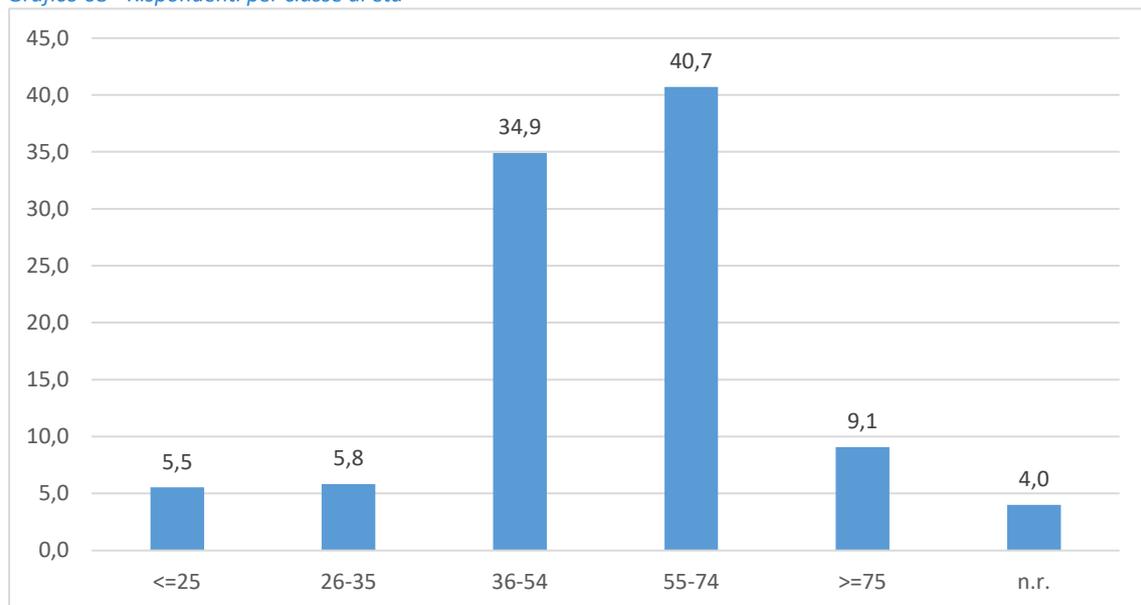
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (69,5%), il 28,8% è di genere maschile e l'1,6%, invece, non specifica.

Tabella 41 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	490	69,5
M	203	28,8
altro	1	0,1
preferisco non dichiararlo	11	1,6
Totale	1.007	100,0

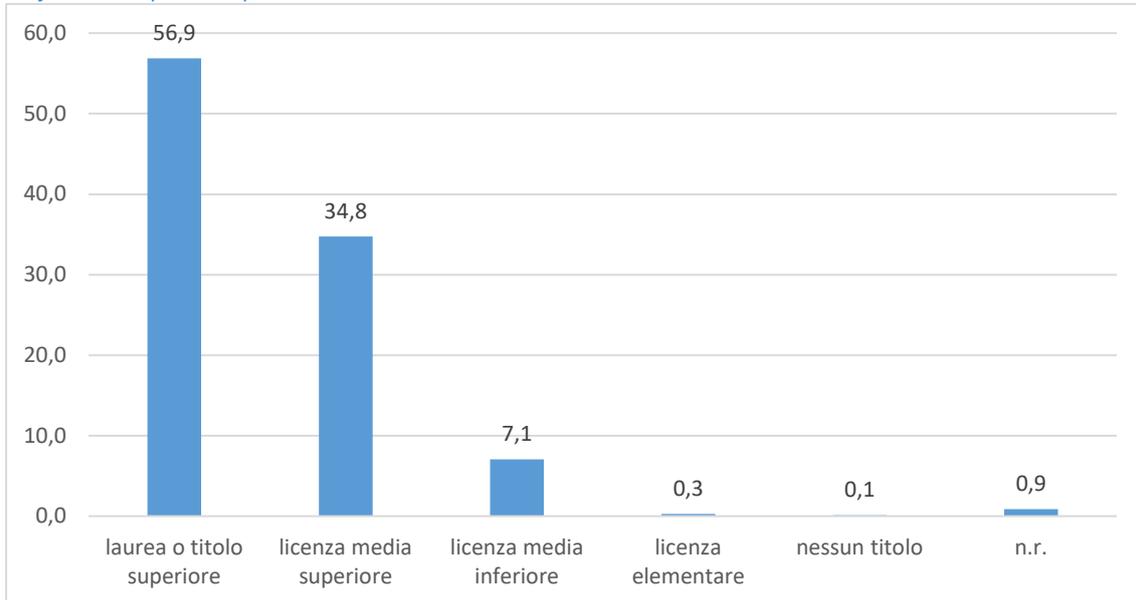
Oltre il 70,0% dei rispondenti appartiene alle classi di età 36-54 e 55-74 anni rispettivamente con il 34,9% e il 40,7%. Il 9,1% ha 75 anni o più, il 5,8% ha fra i 26 e i 35 anni, infine il 5,5% è sotto i 26 anni.

Grafico 68 - Rispondenti per classe di età



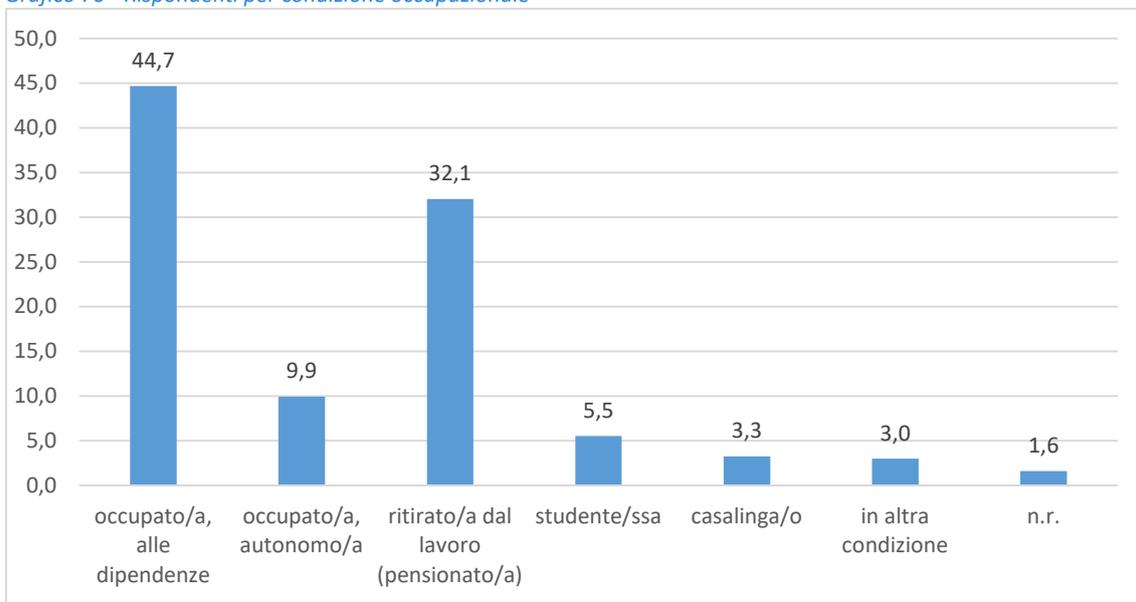
Il titolo di studio risulta elevato: quasi la totalità dei rispondenti possiede 'laurea o titolo superiore' (56,9%) o 'licenza media superiore' (34,8%). Risulta che il 7,1% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 69 - Rispondenti per titolo di studio



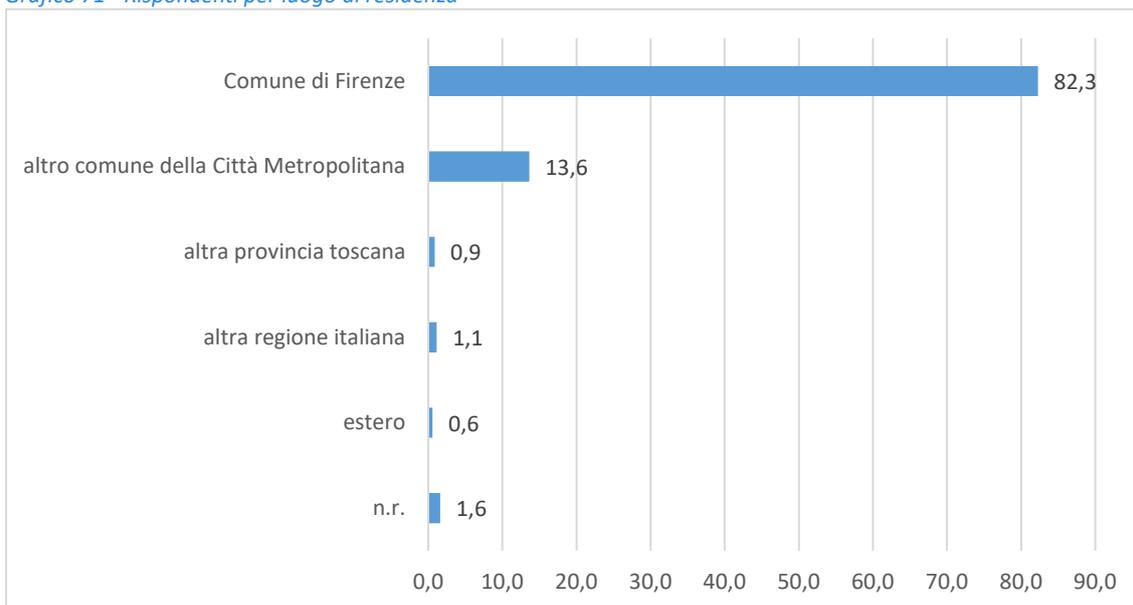
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 44,7% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 32,1% pensionato e il 9,9% occupato autonomo. Si riscontra poi una percentuale di studenti pari al 5,5%.

Grafico 70 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze (82,3%) o provengono dai comuni della città metropolitana (13,6%). È pari all'1,1% la percentuale di coloro che provengono da un'altra regione e allo 0,9% quella dei residenti in un'altra provincia toscana.

Grafico 71 - Rispondenti per luogo di residenza



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

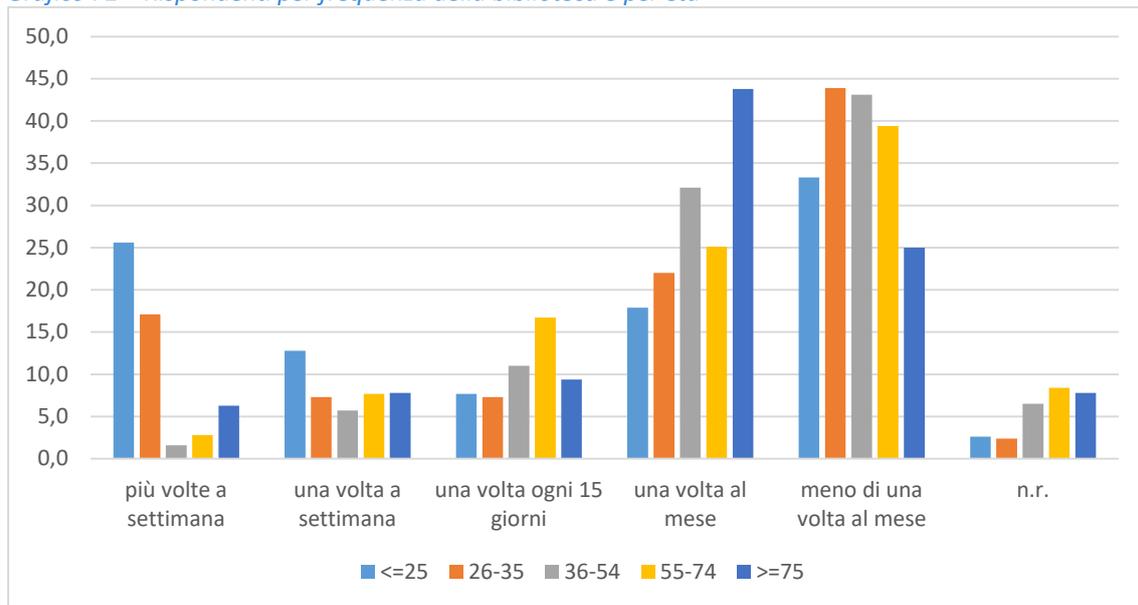
La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti si osserva una percentuale del 39,0% per coloro che vi si recano meno di una volta al mese e del 28,9% per coloro che vi si recano una volta al mese. Il 12,5% frequenta la biblioteca una volta ogni 15 giorni, il 7,0% una volta a settimana e il 4,8% più volte a settimana.

Tabella 42 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	34	4,8
Una volta a settimana	49	7,0
Una volta ogni 15 giorni	88	12,5
Una volta al mese	204	28,9
Meno di una volta al mese	275	39,0
Non rispondenti	55	7,8
Totale	705	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 (25,6% i minori di 26 anni e 17,1% i 26-35enni). Dai 75 anni e oltre si frequenta 'una volta al mese' più delle altre classi, seguiti dai 36-54enni. Risulta superiore alla media di nuovo la quota dei minori di 26 anni che frequentano le biblioteche una volta a settimana (12,8%).

Grafico 72 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

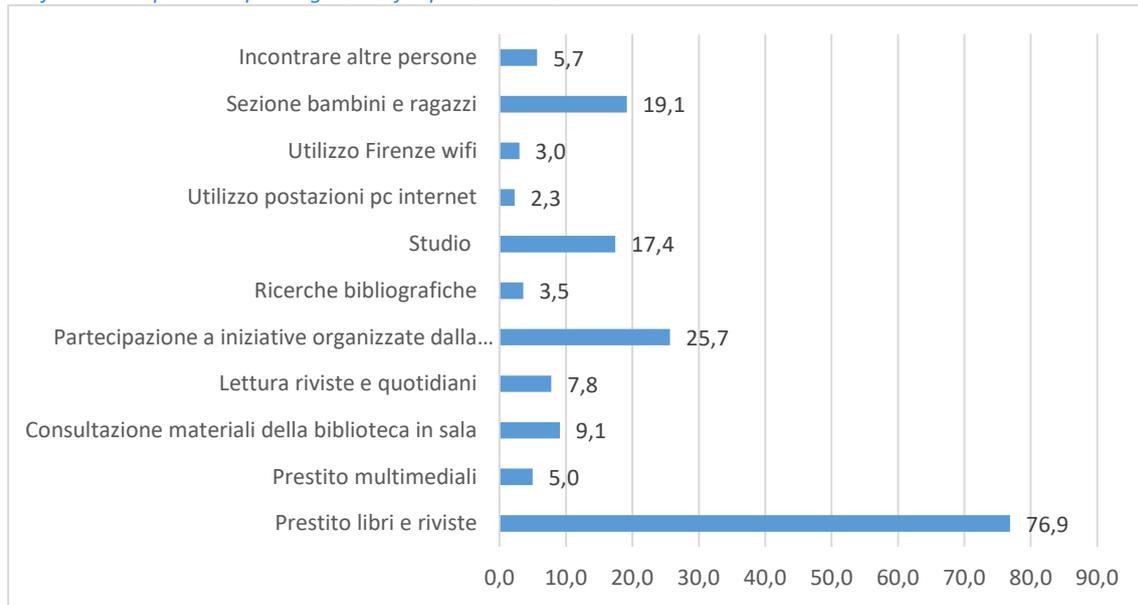


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale del 76,9% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca con il 25,7%, la sezione bambini e ragazzi con il 19,1% e lo studio con il 17,4%. Scendono sotto la soglia del 10,0% la consultazione dei materiali (9,1%), la lettura di riviste/quotidiani (7,8%), incontrare altre persone (5,7%). Le altre esigenze presentano percentuali residuali, inferiori al 5%.

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

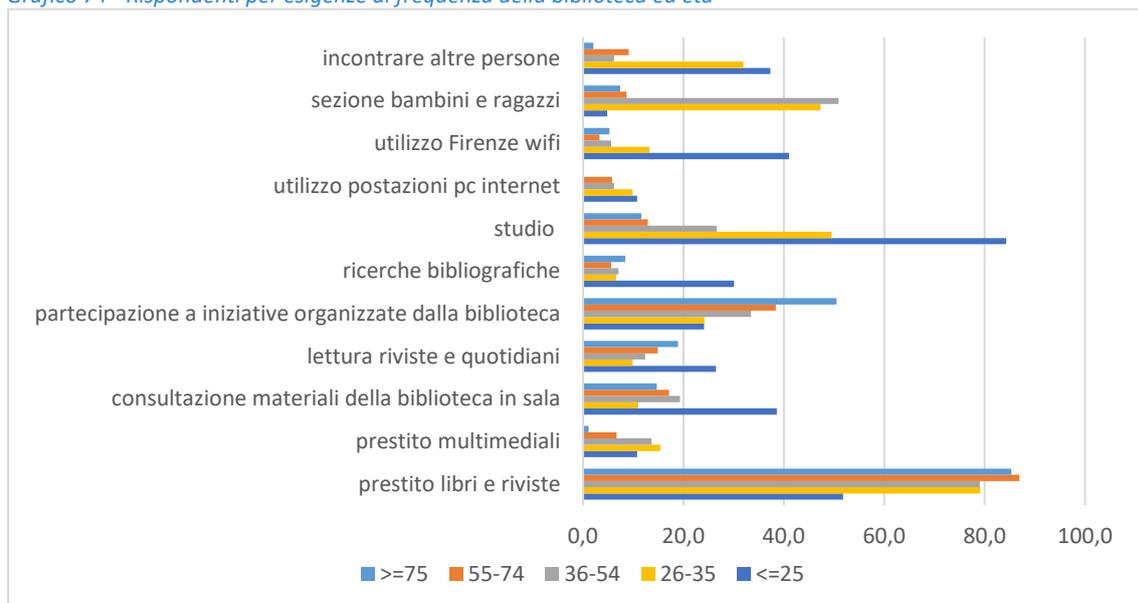
	N	%
Prestito libri e riviste	542	76,9
Prestito multimediali	35	5,0
Consultazione materiali della biblioteca in sala	64	9,1
Lettura riviste e quotidiani	55	7,8
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	181	25,7
Ricerche bibliografiche	25	3,5
Studio	123	17,4
Utilizzo postazioni pc internet	16	2,3
Utilizzo Firenze wifi	21	3,0
Sezione bambini e ragazzi	135	19,1
Incontrare altre persone	40	5,7

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 26 anni di età in su. La classe più giovane presenta quote in netta maggioranza rispetto alle altre fasce di età nello studio, così come per incontrare altre persone e per l'utilizzo di Firenze wifi. La partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca riguarda soprattutto gli utenti sopra i 36 anni, in maggior misura gli over 75 con il 50,5%. Le fasce di età dai 26 ai 54 anni sono in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini.

Grafico 74 - 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 strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono quelli meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata è sicuramente quello meno utilizzato con il 20,3% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Seguono poi la segnaletica e il comfort degli ambienti con percentuali rispettivamente pari all'8,1% e al 7,0%. I restanti aspetti strutturali sono più ampiamente utilizzati.

Tabella 44 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	86,5	10,6	1,1	1,7
giorni e orari di apertura	90,1	7,1	0,6	2,3
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	67,9	21,7	2,3	8,1
ordine e pulizia	80,3	14,3	0,7	4,7
comfort degli ambienti	69,1	22,0	2,0	7,0
riscaldamento/aria condizionata	58,7	18,6	2,4	20,3

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che una percentuale superiore al 50% di rispondenti non utilizza le raccolte librerie/multimediali per bambini, mentre le raccolte multimediali, le raccolte di periodici/riviste, la rete wifi e le postazioni pc mostrano percentuali ancora più elevate di non utilizzo, rispettivamente pari a 61,1%, 61,7%, 61,7% e 69,2%. Ancora, il 28,5% degli utenti non valuta l'efficacia della comunicazione e sito web, il 26,7% non valuta la chiarezza della modulistica; il servizio di prestito interbibliotecario non è valutato dal 25,7%, mentre quello locale dal 13,3%. Le raccolte librerie non sono usate/valutate dal 17,7%, mentre la disposizione degli scaffali e accesso ai libri dal 14,2%. Percentuali minime di non valutazione per la competenza/professionalità e cortesia del personale.

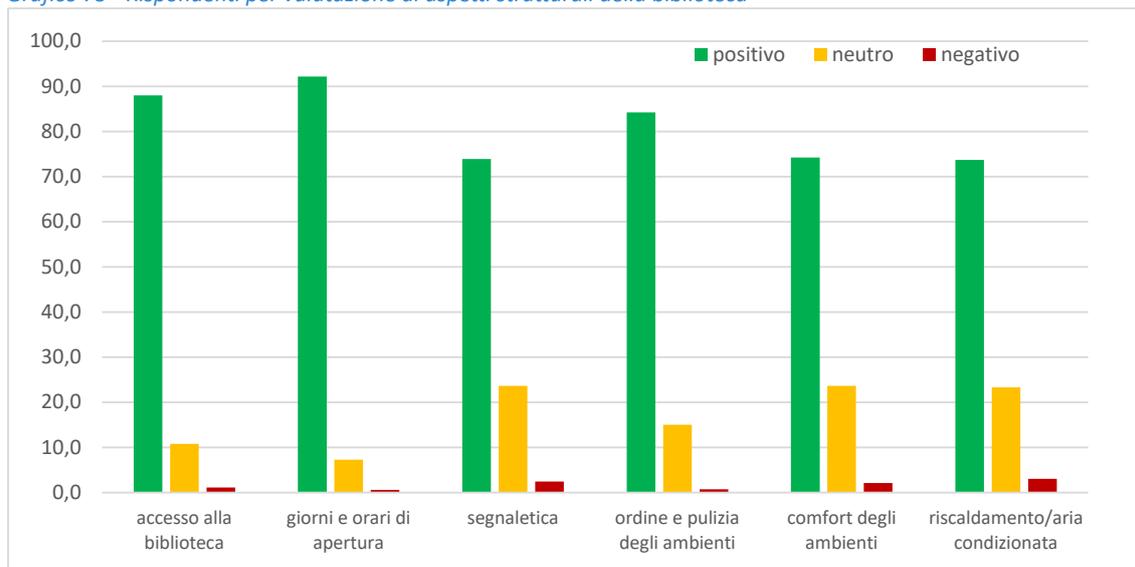
Tabella 45 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	66,7	18,3	0,9	14,2
qualità delle raccolte librerie	61,6	19,7	1,0	17,7
qualità delle raccolte multimediali	28,5	9,2	1,1	61,1
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	40,3	8,1	1,3	50,4
qualità delle raccolte periodici/riviste	27,8	9,5	1,0	61,7
servizio di prestito locale	82,4	0,0	0,1	13,3
servizio di prestito interbibliotecario	68,4	5,8	0,1	25,7
postazioni pc dotate di servizio internet	23,1	6,2	1,4	69,2
rete wifi	30,2	6,1	2,0	61,7
competenza e professionalità del personale	88,4	5,7	0,1	5,8
cortesia del personale	91,5	4,0	0,7	3,8
chiarezza della modulistica	62,1	10,4	0,9	26,7
efficacia comunicazione e sito web	60,0	8,8	2,7	28,5

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

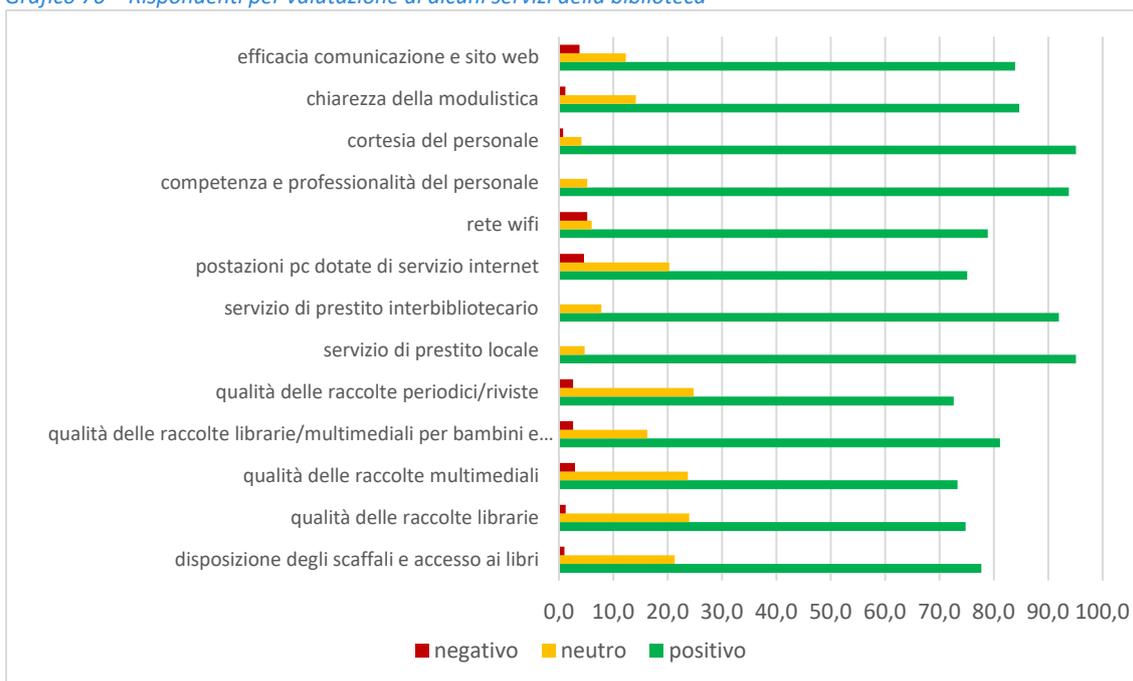
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali rilevano una prevalenza di risultati positivi con percentuali che arrivano al 92,2% per i giorni e gli orari di apertura e 88,0% per l'accesso alla biblioteca. Molto buone le valutazioni anche per l'ordine e la pulizia degli ambienti (84,2%). Gli altri aspetti scendono sotto l'80%, in particolare il comfort degli ambienti con 74,2%, il riscaldamento/aria condizionata con 73,7% e la segnaletica con 73,9%, la quale presenta anche la percentuale di giudizi negativi più elevata, pari al 2,5%.

Grafico 75 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



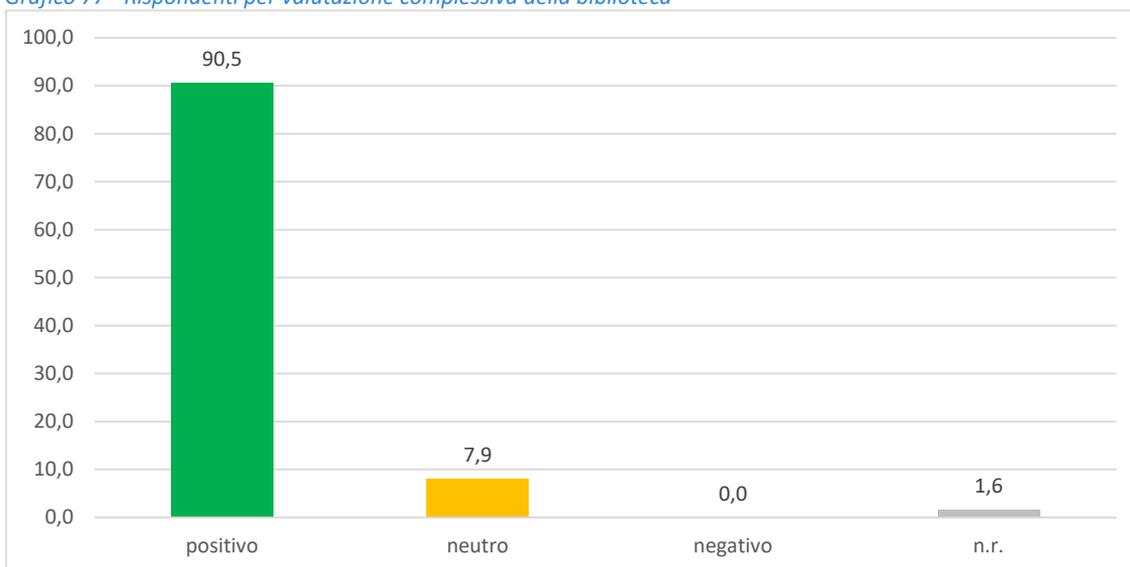
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono prevalentemente positive, le risposte con la faccina rossa più elevata si registrano per le postazioni pc e rete wifi (4,6% e 5,2% rispettivamente). La cortesia e la competenza/professionalità del personale ottengono rispettivamente il 95,1% e il 93,8% di giudizi positivi; il servizio di prestito locale e di prestito interbibliotecario ricevono rispettivamente il 95,1% e il 92,0% di valutazioni positive. La chiarezza della modulistica e l'efficacia della comunicazione e sito web ricevono entrambe valutazioni positive pari all'84,7% e all'83,9% rispettivamente. A seguire la qualità delle raccolte librerie per bambini e ragazzi (81,1%), la rete wifi (78,9%), disposizione degli scaffali e accesso ai libri (77,7%), le postazioni pc dotate di servizio internet (75,1%), raccolte librerie, di multimediali e di periodici/riviste (74,2%, 73,4% e 72,6%). La media dei giudizi intermedi si attesta attorno al 15%.

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 il 90,5% ha dato una valutazione positiva, il 7,9% ha dato una valutazione intermedia mentre non si registra nessuna valutazione negativa.

Grafico 77 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Filippo Buonarroti

In sintesi

- *Utenti mediamente più adulti (più numerose le classi tra i 36 e i 74 anni), più occupati alle dipendenze, più pensionati e meno studenti*
- *Grande maggioranza di residenti nel comune di Firenze*
- *Più utilizzata per la partecipazione a iniziative, meno utilizzata per lo studio, per la lettura di riviste/quotidiani, per la consultazione di materiali*
- *Valutazione complessiva poco sotto la media: gli aspetti più critici sono l'accesso, il comfort degli ambienti e la qualità dei materiali soprattutto raccolte per bambini e periodici/riviste; più apprezzata per giorni e orari di apertura*

La Biblioteca Filippo Buonarroti ha raccolto 643 valutazioni (623 del questionario online e 20 del cartaceo). Corrisponde al 6,2% dei rispondenti totali.

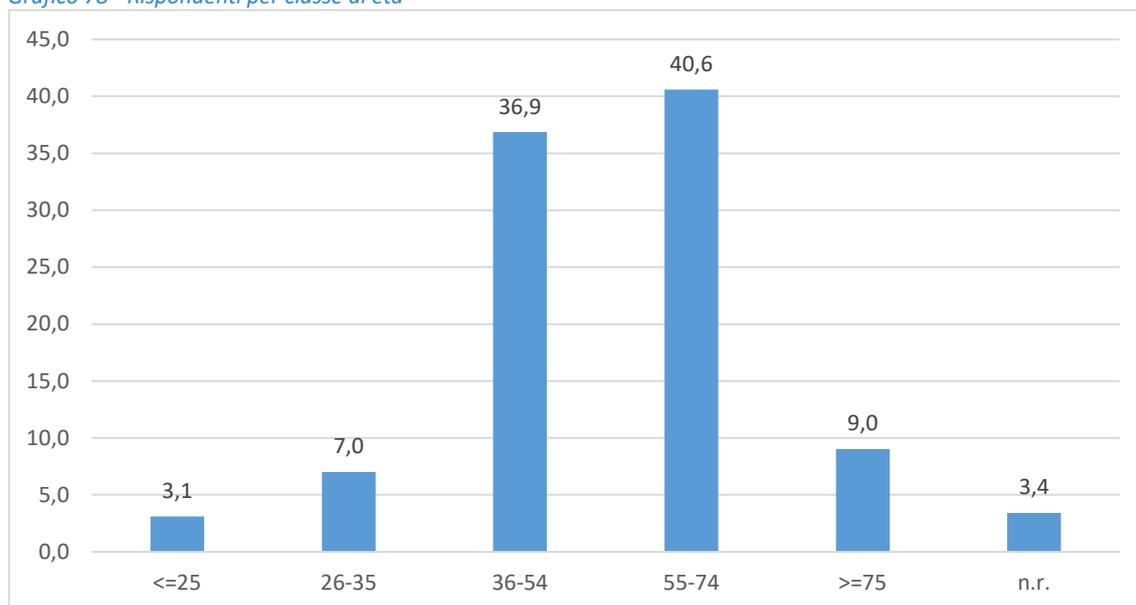
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (67,7%), il 29,9% è di genere maschile e il 2,2%, invece, non specifica.

Tabella 46 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	435	67,7
M	192	29,9
altro	2	0,3
preferisco non dichiararlo	14	2,2
Totale	643	100,0

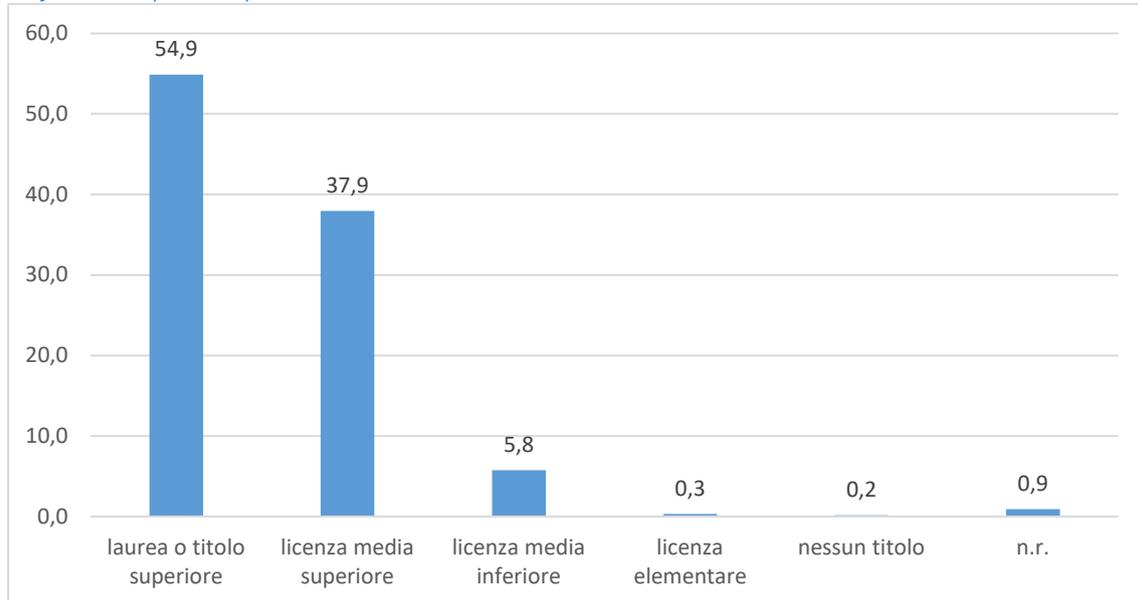
Per quanto riguarda l'età, quasi l'80,0% dei rispondenti fa parte delle classi di età 36-54 e 55-74 anni rispettivamente con percentuali del 36,9% e 40,6%. Le altre percentuali risultano più basse: i minori di 26 anni sono il 3,1%, i 26-35enni sono il 7,0% e i 75+ sono il 9,0%.

Grafico 78 - Rispondenti per classe di età



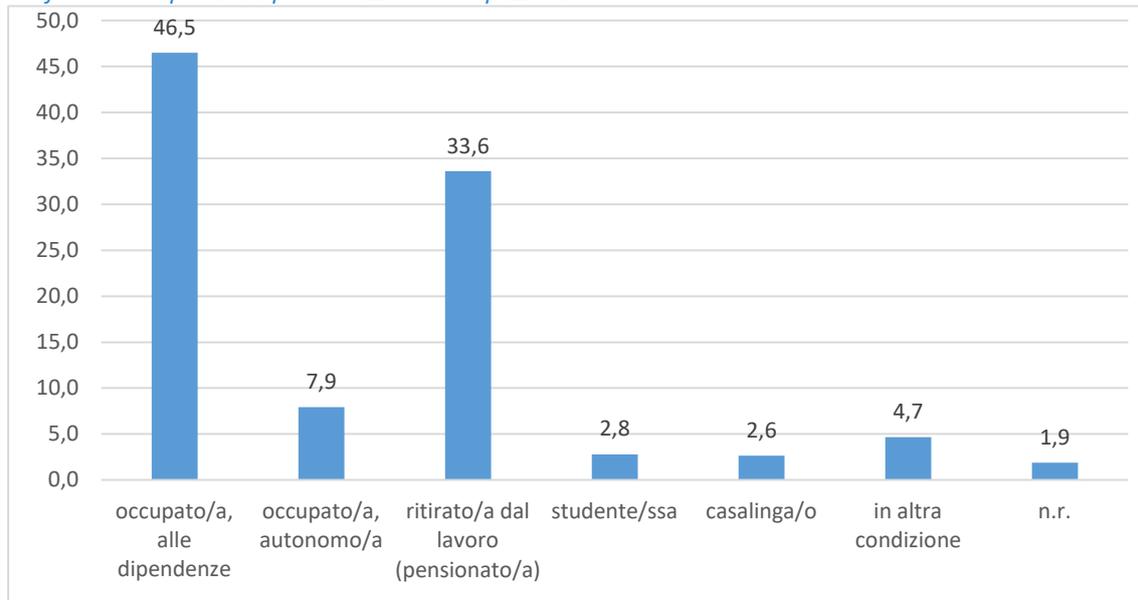
La maggior parte dei rispondenti ha una 'laurea o titolo superiore' (54,9%) o la 'licenza media superiore' (37,9%). Il 5,8% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 79 - Rispondenti per titolo di studio



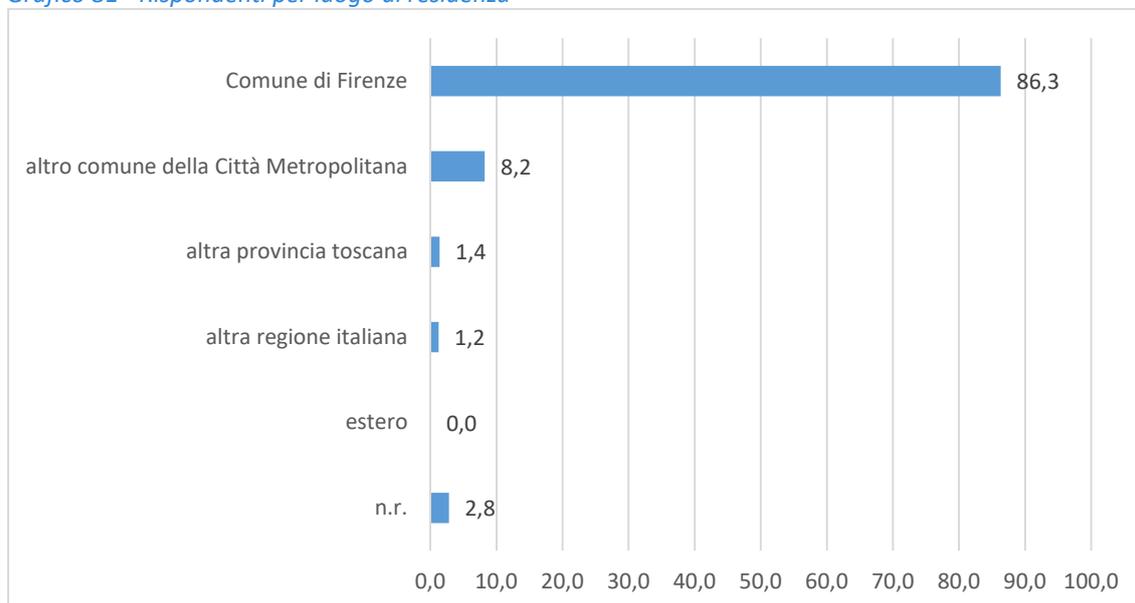
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti è occupato alle dipendenze (46,5%); si rileva una percentuale di pensionati superiore alla media (33,6%), mentre gli occupati autonomi sono il 7,9%. Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti sono solo il 2,8% del totale.

Grafico 80 - Rispondenti per condizione occupazionale



Gran parte dei rispondenti risiede nel comune di Firenze con una percentuale pari all'86,3%. L'8,2% risiede in altro comune della provincia e l'1,4% in altra provincia toscana. Le altre modalità registrano percentuali minime.

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 (44,0%) si reca in biblioteca meno di una volta al mese, mentre il 29,5% afferma di frequentarla una volta al mese. Le altre modalità di frequenza rilevano percentuali più basse: 'una volta ogni 15 giorni' 11,2%, 'una volta a settimana' 5,9% e 'più volte a settimana' il 4,4%.

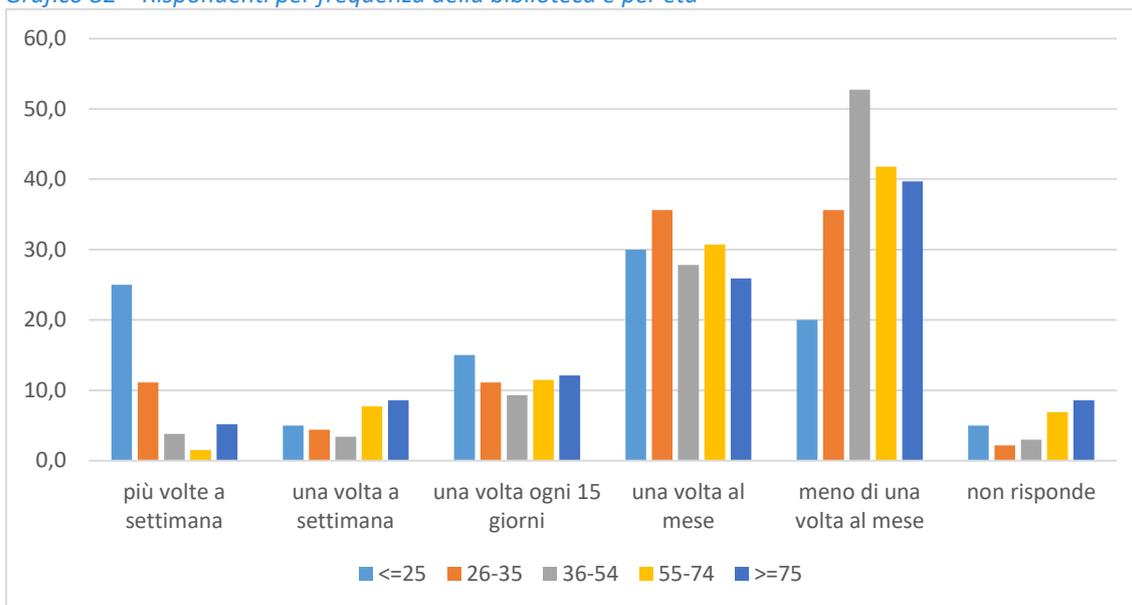
Tabella 47 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	28	4,4
Una volta a settimana	38	5,9
Una volta ogni 15 giorni	72	11,2
Una volta al mese	190	29,5
Meno di una volta al mese	283	44,0
Non rispondenti	32	5,0
Totale	643	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente³. Tutte le classi di età frequentano maggiormente la biblioteca 'Meno di una volta al mese', ad eccezione dei più giovani: la classe dei minori di 26 anni rappresenta la quota più alta per 'più volte a settimana' e 'una volta ogni 15 giorni' (25,0% e 15,0% rispettivamente). La classe dei 26-35enni, invece, mostra la percentuale più elevata per la frequentazione di 'una volta al mese', pari al 35,6%.

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

Grafico 82 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

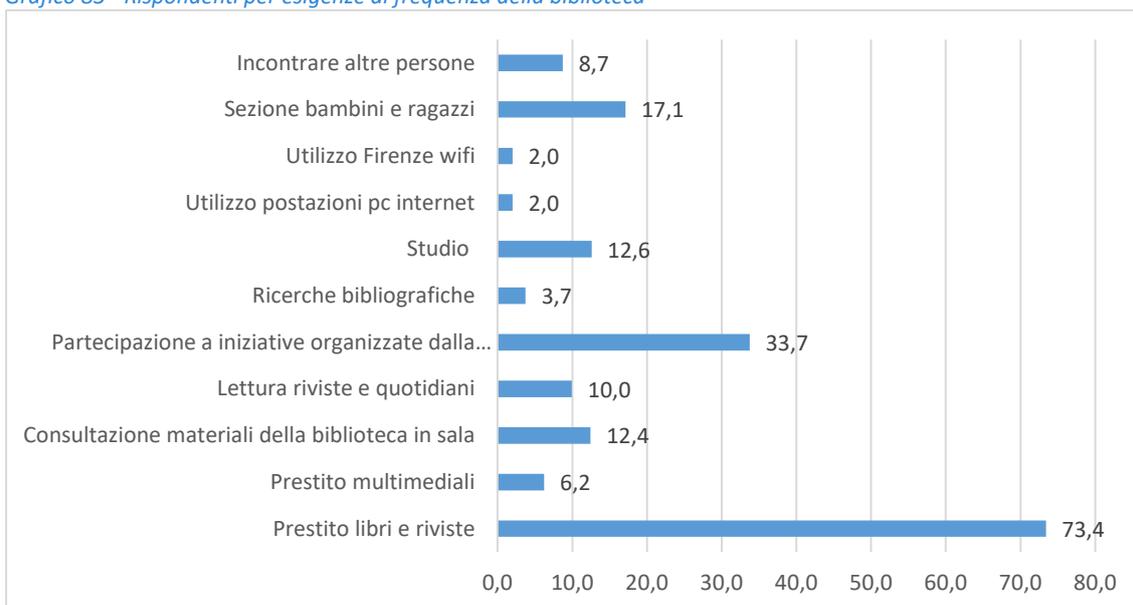


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale del 73,4% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca con il 33,7%; il 17,1% si reca in biblioteca per l'utilizzo della sezione bambini e ragazzi. Seguono lo studio (12,6%), la consultazione materiali della biblioteca in sala (12,4%), e incontrare altre persone (8,7%). Minori sono le quote di utilizzo per il prestito multimediali (6,2%) e le ricerche bibliografiche (3,7%). Rimangono residuali l'utilizzo postazioni pc internet e l'utilizzo di Firenze wifi (entrambe al 2,0%).

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

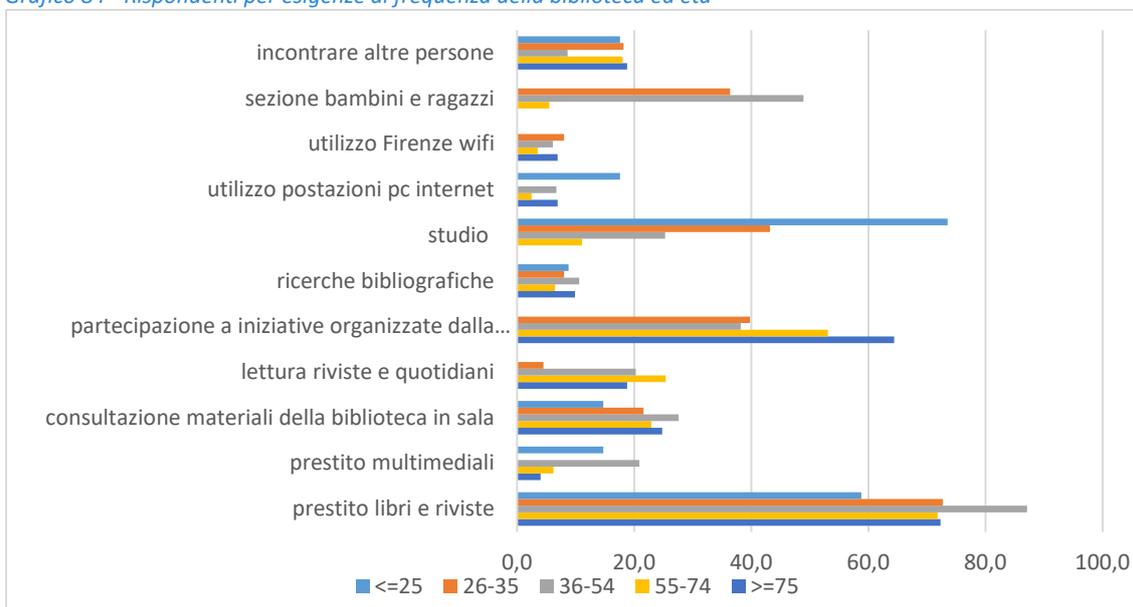
	N	%
Prestito libri e riviste	472	73,4
Prestito multimediali	40	6,2
Consultazione materiali della biblioteca in sala	80	12,4
Lettura riviste e quotidiani	64	10,0
Partecipazione a iniziative organizzati dalla biblioteca	217	33,7
Ricerche bibliografiche	24	3,7
Studio	81	12,6
Utilizzo postazioni pc internet	13	2,0
Utilizzo Firenze wifi	13	2,0
Sezione bambini e ragazzi	110	17,1
Incontrare altre persone	56	8,7

Grafico 83 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età⁴. Il prestito di libri è il motivo principale per cui ci si reca in biblioteca a tutte le età, in particolare per i 36-54enni; fanno eccezione i minori di 26 anni, per i quali il motivo principale è lo studio; la partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca rileva una percentuale significativa soprattutto fra i 55-74 e fra gli ultra75enni. La sezione per bambini/ragazzi è utilizzata soprattutto dai 36-54enni e dai 26-35enni.

Grafico 84 - 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.

Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti legati alla struttura. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono quelli meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata è sicuramente quello meno utilizzato con il 15,6% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Segue la segnaletica con il 6,5%, mentre tutti gli altri aspetti strutturali mostrano percentuali di non valutazione inferiori al 5%.

Tabella 49 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	84,3	12,0	2,3	1,4
giorni e orari di apertura	87,9	9,6	0,5	2,0
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	71,7	19,8	2,0	6,5
ordine e pulizia degli ambienti	83,5	54,9	0,6	3,9
comfort degli ambienti	69,7	23,6	1,6	5,1
riscaldamento/aria condizionata	63,5	19,3	1,7	15,6

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 postazioni pc dotate di servizio internet e la rete wifi (rispettivamente con 67,7% e 61,4% di non utilizzo) e anche le raccolte multimediali, quelle per bambini e ragazzi e quelle di periodici/riviste (rispettivamente il 61,7%, 51,8% e 58,6%). Il 28,9% non valuta la chiarezza della modulistica, il 27,5% il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 16,0%. L'efficacia della comunicazione e sito web non è valutata dal 24,7%, seguita dalle raccolte librerie e dalla disposizione di scaffali e accesso ai libri, rispettivamente con percentuali di non utilizzo del 17,1% e 14,8%.

Tabella 50 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

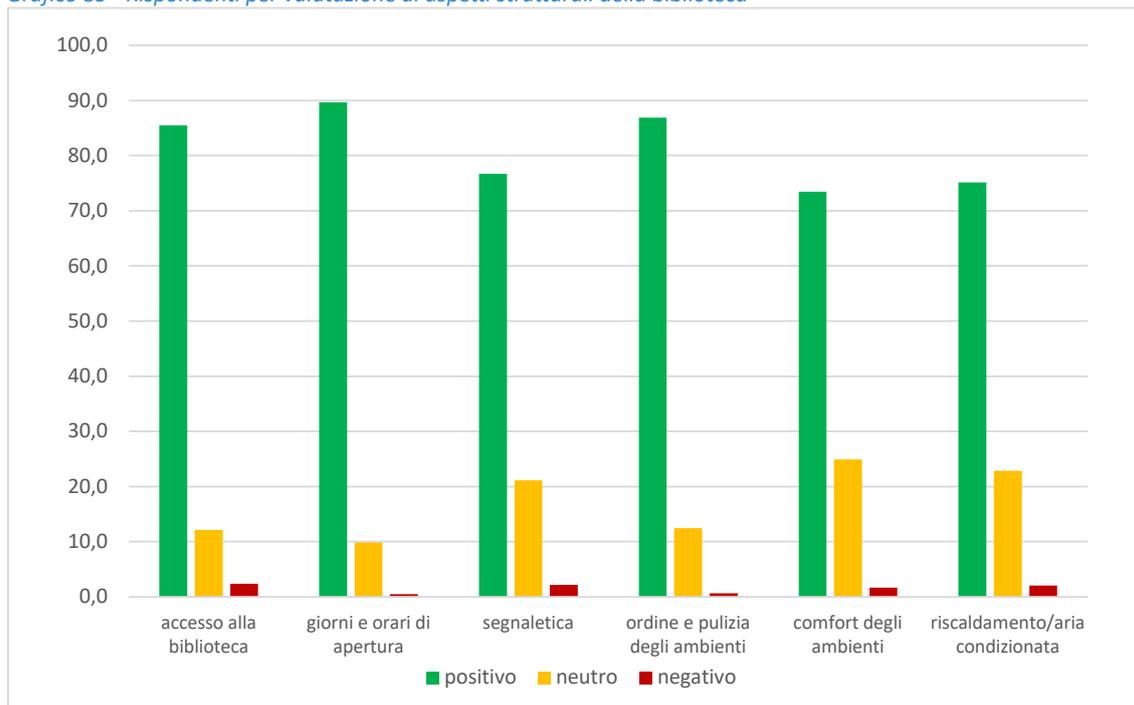
Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	65,2	19,0	1,1	14,8
qualità delle raccolte librerie	61,6	20,5	0,8	17,1
qualità delle raccolte multimediali	26,7	10,4	1,1	61,7
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	37,2	10,3	0,8	51,8
qualità delle raccolte periodici/riviste	30,0	10,6	0,8	58,6
servizio di prestito locale	79,8	4,0	0,2	16,0
servizio di prestito interbibliotecario	67,7	4,4	0,5	27,5
postazioni pc dotate di servizio internet	22,9	8,4	1,1	67,7
rete wifi	29,2	8,2	1,1	61,4
competenza e professionalità del personale	90,4	6,5	0,6	2,5
cortesia del personale	91,4	5,9	1,1	1,6
chiarezza della modulistica	59,4	11,0	0,6	2,5
efficacia comunicazione e sito web	61,6	12,1	1,6	24,7

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 una prevalenza di risultati positivi con percentuali che arrivano all'89,7% per giorni e orari di apertura e all'86,9% per l'ordine e la pulizia degli ambienti. Anche l'accesso alla biblioteca riceve valutazioni positive superiori all'80% (85,5%) mentre la segnaletica scende a 76,7%, riscaldamento/aria condizionata al 75,1% e il comfort degli ambienti 73,4%. I giudizi intermedi più elevati risultano quelli di comfort e riscaldamento/aria condizionata (24,9% e 22,8% rispettivamente) mentre quelli negativi non superano in nessun caso il 2,4%.

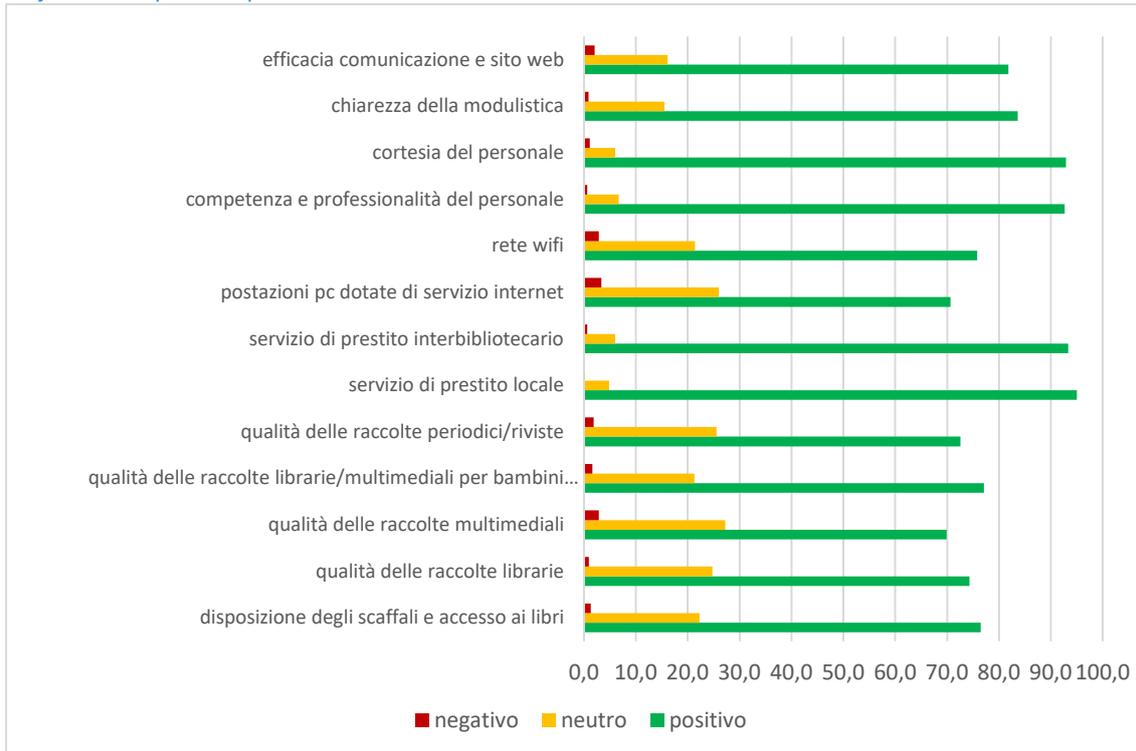
Grafico 85 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



Nel secondo grafico invece si valutano i servizi.

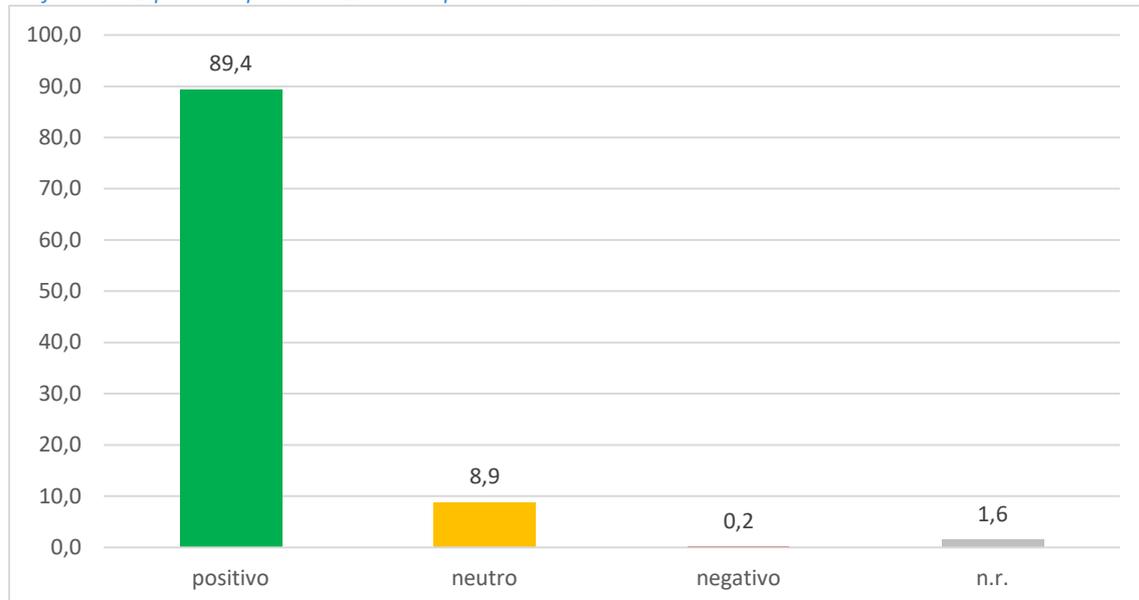
Anche in questo caso le valutazioni sono molto positive, le risposte con la faccina rossa non arrivano in nessun caso oltre il 3,4%. La cortesia e la competenza/professionalità del personale ottengono rispettivamente il 92,9% e il 92,7% di giudizi positivi; ottimi anche il servizio di prestito locale e di prestito interbibliotecario (95,0% e 93,3%). Seguono la chiarezza della modulistica e l'efficacia della comunicazione e sito web con l'83,6% e 81,8% rispettivamente di utenti soddisfatti; la qualità dei vari materiali e i restanti servizi rilevano percentuali sotto l'80% ma comunque molto positive. Questi mostrano di conseguenza quote più alte di giudizi intermedi (dal 21,4% e 27,2%).

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'89,4% dei rispondenti si dichiara soddisfatto, l'8,9% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,2% 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 lo studio, la consultazione, la partecipazione a iniziative;*
- *Valutazione complessiva sopra la media: ottime valutazioni per ordine e pulizia, segnaletica, giorni/orari di apertura e aspetti legati al personale; da migliorare la qualità di materiali per bambini e ragazzi e multimediali.*

La Biblioteca Dino Pieraccioni ha raccolto 581 valutazioni (572 del questionario online e 9 del cartaceo). Corrisponde al 5,6% dei rispondenti totali.

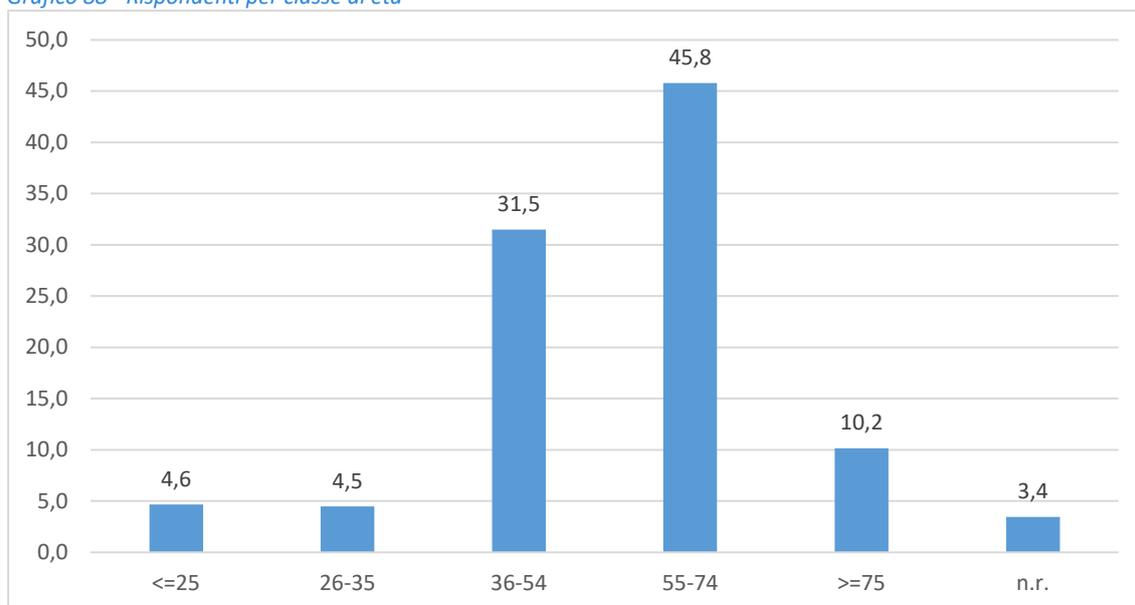
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (73,3%), il 24,6% è di genere maschile e il 2,1%, invece, non specifica.

Tabella 51 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	426	73,3
M	143	24,6
altro	0	0,0
preferisco non dichiararlo	12	2,1
Totale	581	100,0

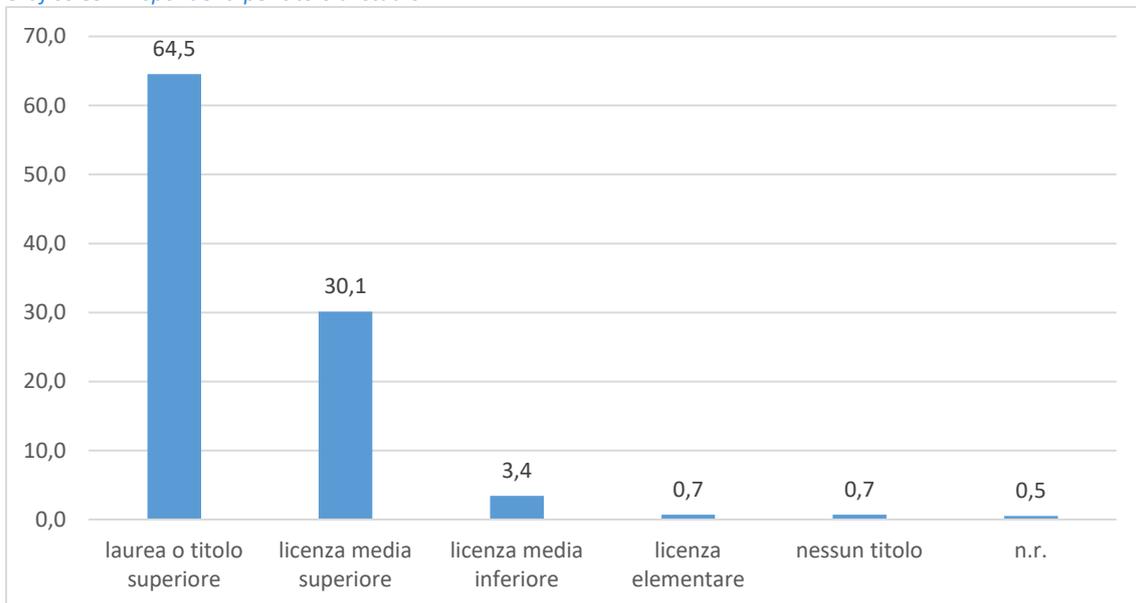
Per età la maggior parte dei rispondenti fa parte delle classi di età 36-54 e 55-74 rispettivamente con percentuali del 31,5% e 45,8%. Le altre fasce d'età risultano meno rappresentate: i minori di 26 anni sono il 4,6%, i 26-35enni sono il 4,5% mentre i 75+ sono il 10,2% dei rispondenti.

Grafico 88 - Rispondenti per classe di età



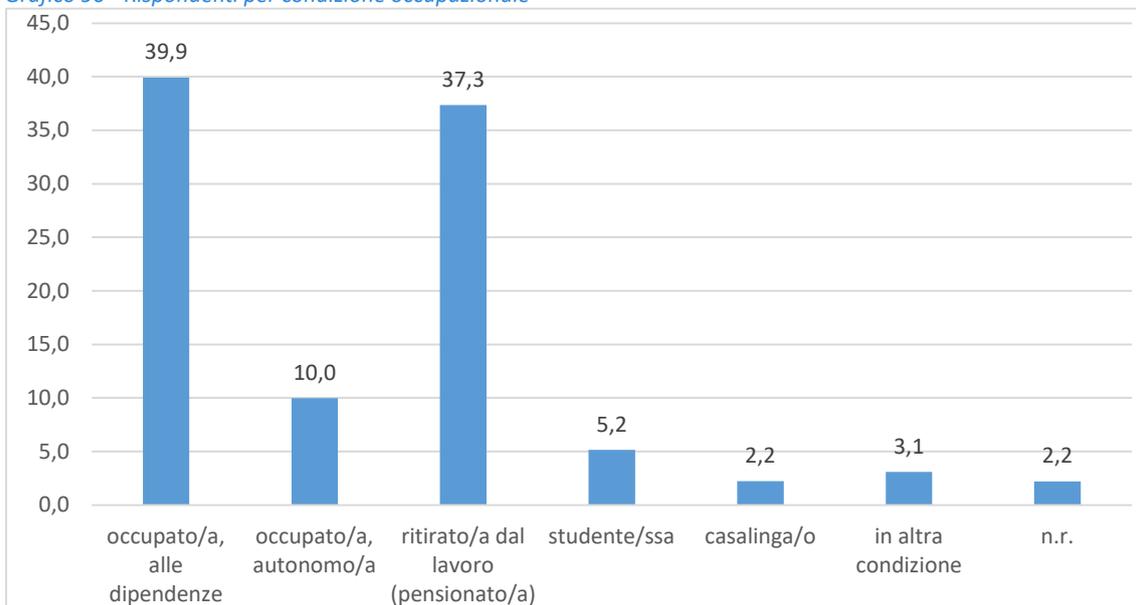
Il titolo di studio risulta molto alto: il 64,5% dei rispondenti possiede una laurea o un titolo superiore e il 30,1% ha la licenza media superiore. Il 3,4% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 89 - Rispondenti per titolo di studio



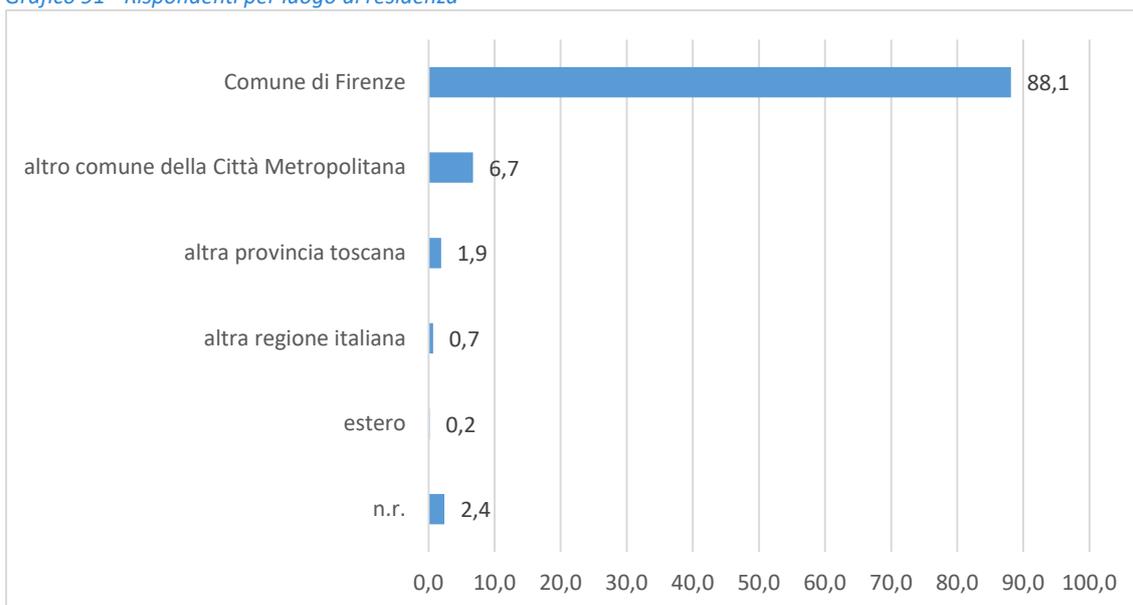
Anche la condizione occupazionale risulta coerente con la distribuzione per età: il 33,9% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, seguono i pensionati con il 37,3% e gli occupati autonomi con il 10,0%. Gli studenti rappresentano il 5,2% del totale.

Grafico 90 - Rispondenti per condizione occupazionale



Gran parte dei rispondenti risiede nel comune di Firenze con una percentuale dell'88,1%, mentre un altro 6,7% 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 33,0% dei rispondenti si reca in biblioteca meno di una volta al mese, mentre, il 30,6% afferma di frequentarla una volta al mese. Coloro che frequentano la biblioteca una volta ogni 15 giorni sono il 16,2%, una volta a settimana 9,8% e più volte a settimana il 6,9%.

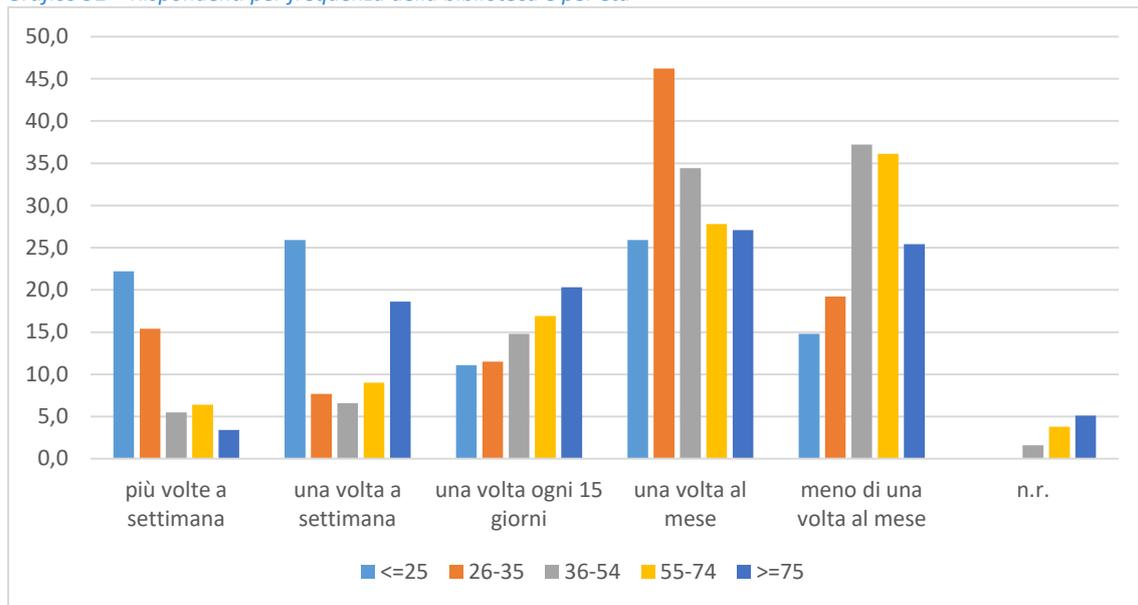
Tabella 52 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	40	6,9
Una volta a settimana	59	9,8
Una volta ogni 15 giorni	94	16,2
Una volta al mese	178	30,6
Meno di una volta al mese	192	33,0
Non rispondenti	20	3,4
Totale	581	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente⁵. Si osserva che indipendentemente dall'età ci si reca in biblioteca prevalentemente una volta al mese o meno di una volta al mese. Si nota che la classe dei più giovani si reca in biblioteca più spesso (più volte a settimana, 22,2% e una volta a settimana, 25,9%) in percentuale significativamente maggiore rispetto alle altre età. I 26-35enni rilevano una quota maggiore rispetto alle altre classi in 'una volta al mese' (46,2%), mentre gli ultrasettantacinquenni per la frequentazione di una volta ogni 15 giorni (20,3%).

5 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

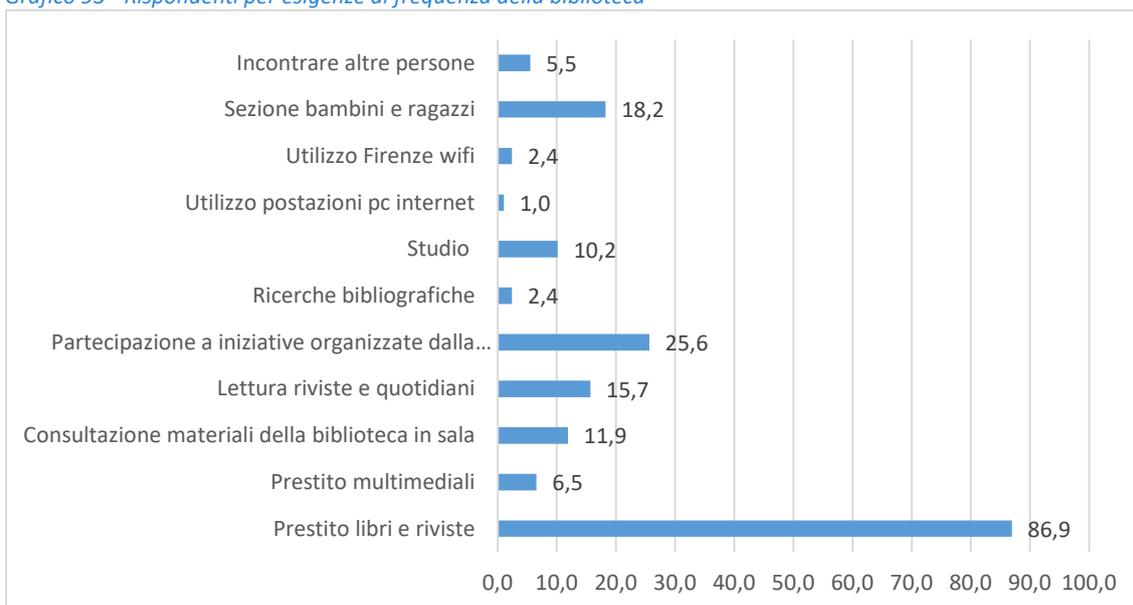


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: l'esigenza prioritaria è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale dell'86,9% che è nettamente superiore sia della media generale sia di tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione alle iniziative della biblioteca con il 25,6%, la sezione bambini e ragazzi con il 18,2%, la lettura di riviste/quotidiani con il 15,7%, la consultazione dei materiali in sala con l'11,9% e lo studio con il 10,2%. Il prestito multimediali e incontrare altre persone ricevono percentuali rispettivamente del 6,5% e 5,5%. Percentuali minime per le ricerche bibliografiche (2,4%), pc/postazioni internet (1,0%) e wifi (2,4%).

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

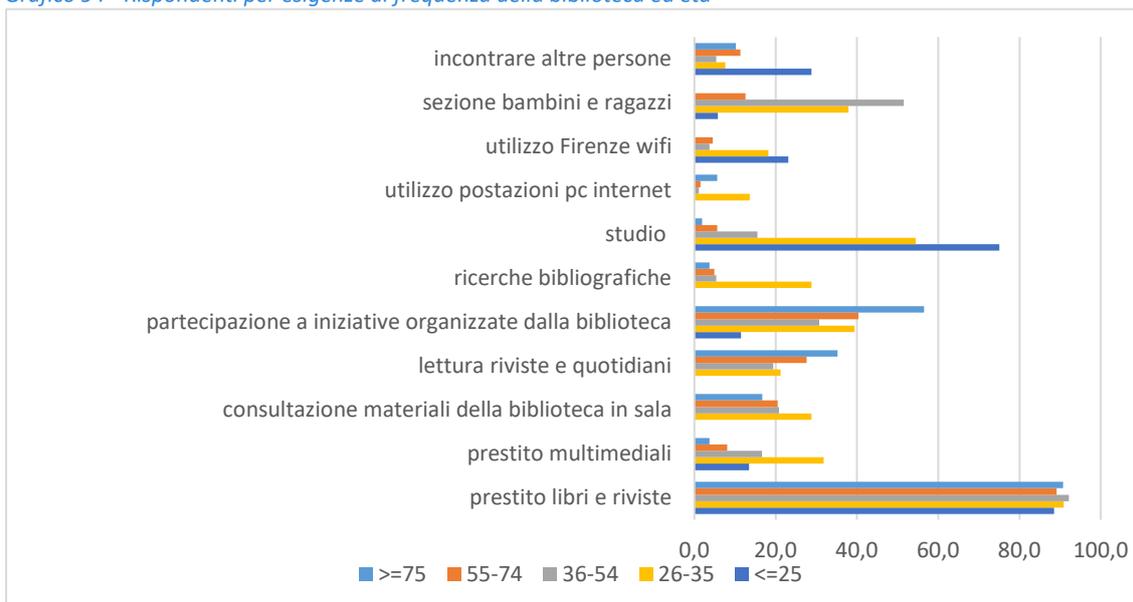
	n	%
Prestito libri e riviste	505	86,9
Prestito multimediali	38	6,5
Consultazione materiali della biblioteca in sala	69	11,9
Lettura riviste e quotidiani	91	15,7
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	149	25,6
Ricerche bibliografiche	14	2,4
Studio	59	10,2
Utilizzo postazioni pc internet	6	1,0
Utilizzo Firenze wifi	14	2,4
Sezione bambini e ragazzi	106	18,2
Incontrare altre persone	32	5,5

Grafico 93 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico si incrociano le esigenze dei rispondenti con la loro età⁶. Il prestito di libri risulta l'esigenza prioritaria per tutte le classi d'età, inoltre i più giovani frequentano la biblioteca con quote elevate anche per lo studio (75% i <26 anni e 54,5% i 26-35enni) e per incontrare altre persone (28,8% i <26anni). La partecipazione alle iniziative 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



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

Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono quelli meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata è sicuramente il meno utilizzato con il 15,8% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Gli altri aspetti presentano percentuali di non utilizzo attorno al 5% o inferiori.

Tabella 54 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	91,2	6,2	1,2	1,4
giorni e orari di apertura	89,5	8,1	0,5	1,9
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	79,3	15,0	1,5	4,1
ordine e pulizia degli ambienti	88,8	8,1	0,3	2,8
comfort degli ambienti	78,0	16,2	0,5	5,3
riscaldamento/aria condizionata	67,8	13,9	2,4	15,8

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si notano quote di non utilizzo attorno al 70% dei rispondenti per postazioni pc dotate di servizio internet e rete wifi; oltre la metà degli utenti inoltre non usa le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 58,9%, 53,2%, 50,6% di non utilizzo). Il 30,1% non valuta l'efficacia della comunicazione e sito web e il 24,4% non valuta la chiarezza della modulistica. Il servizio di prestito interbibliotecario non è valutato dal 19,3%, mentre quello locale dall'8,4%; seguono le raccolte librerie non valutate dal 14,8% degli utenti e la disposizione degli scaffali/accesso ai libri dall'11,2%. Le rimanenti percentuali di non utilizzo risultano minime.

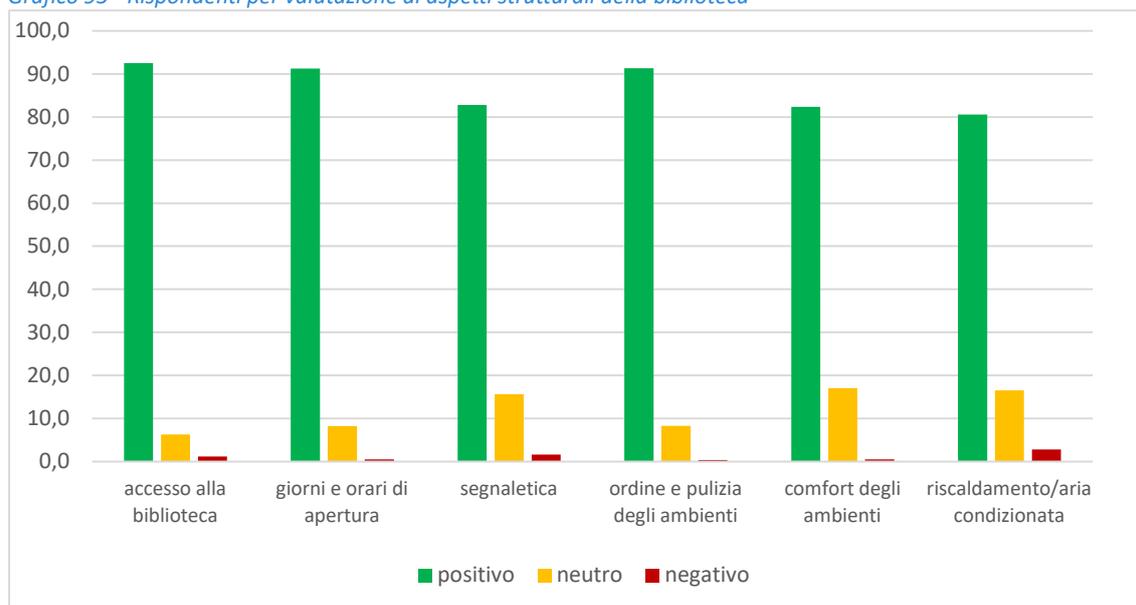
Tabella 55 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	73,7	14,5	0,7	11,2
qualità delle raccolte librerie	65,6	19,3	0,3	14,8
qualità delle raccolte multimediali	27,5	12,7	0,9	58,9
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	36,3	9,8	0,7	53,2
qualità delle raccolte periodici/riviste	39,8	9,6	0,0	50,6
servizio di prestito locale	88,3	3,3	0,0	8,4
servizio di prestito interbibliotecario	74,4	5,9	0,5	19,3
postazioni pc dotate di servizio internet	21,3	6,7	1,0	70,9
rete wifi	26,5	6,0	1,2	66,3
competenza e professionalità del personale	91,6	4,5	0,0	4,0
cortesie del personale	95,0	3,8	0,0	1,2
chiarezza della modulistica	66,6	8,4	0,5	24,4
efficacia comunicazione e sito web	57,3	11,5	1,0	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 utilizzi' il servizio.

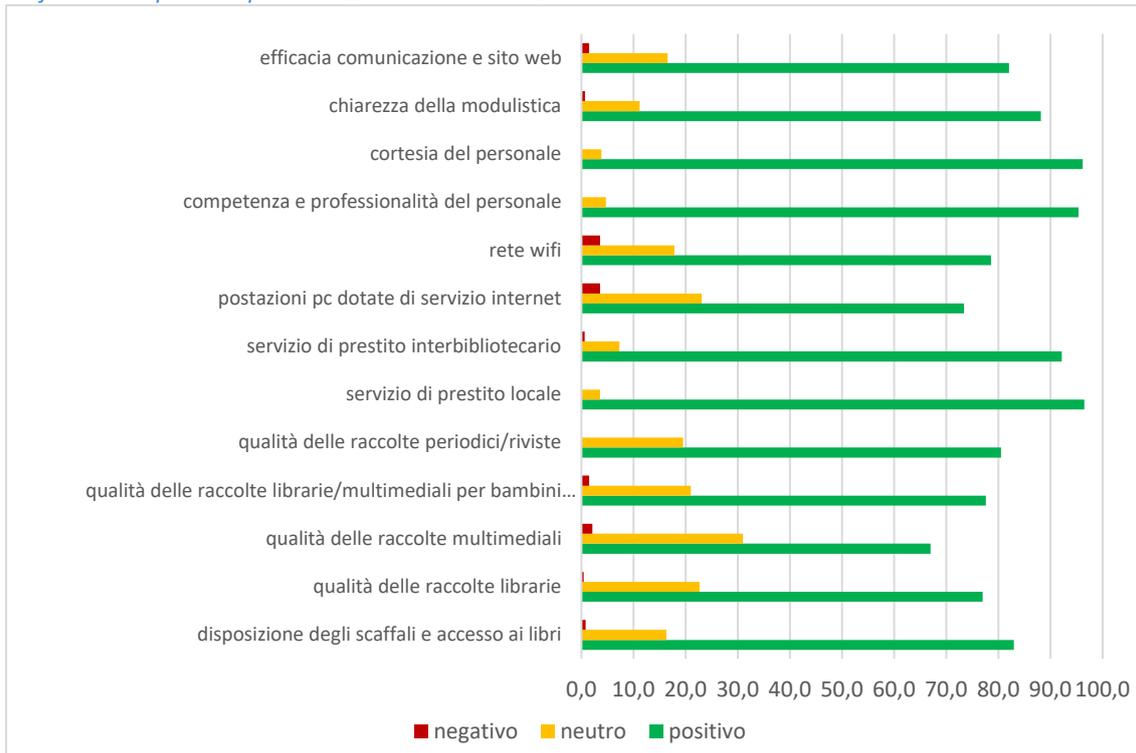
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali mostrano risultati ampiamente positivi con percentuali di 'faccine sorridenti' che arrivano fino al 92,5% per l'accesso alla biblioteca e 91,2% per giorni e orari di apertura. L'ordine e la pulizia degli ambienti ricevono il 91,3% di valutazioni positive, la segnaletica l'82,8%, il comfort degli ambienti l'82,4% e infine il riscaldamento/aria condizionata l'80,6%. Le valutazioni negative sono nel complesso basse e arrivano a un massimo del 2,9% per quanto riguarda il riscaldamento/aria condizionata.

Grafico 95 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



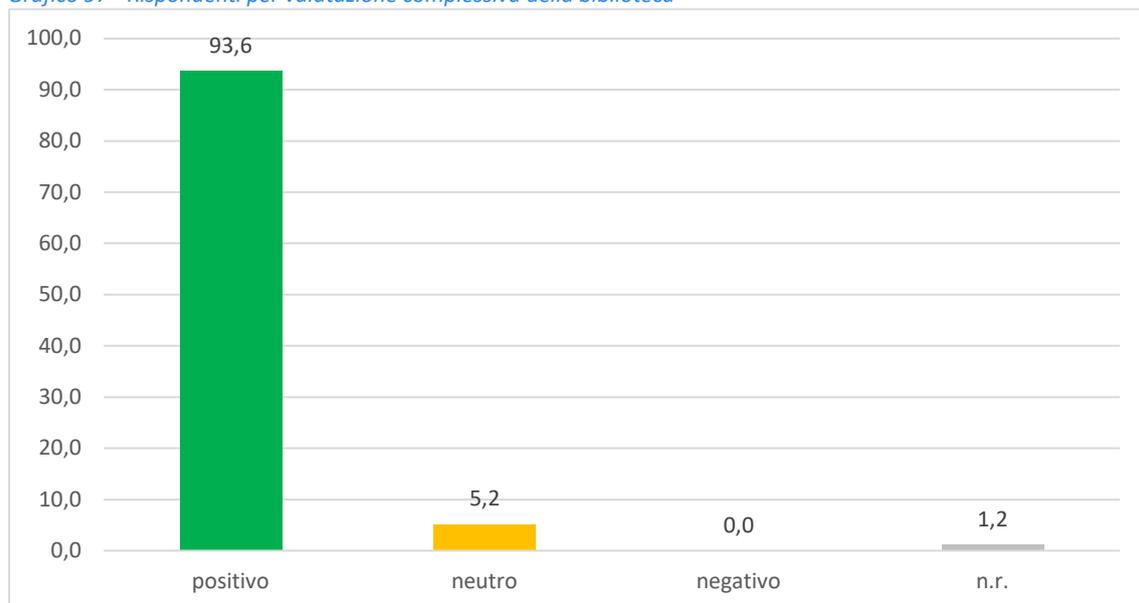
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono tutte decisamente positive, le risposte con la faccina rossa non superano il 3,6%. La competenza/professionalità e la cortesia del personale sono valutate positivamente dal 95,3% e dal 96,2% dei rispondenti; il prestito di libri oltre che avere un'alta percentuale di utilizzo riceve anche valutazioni molto positive relativamente al servizio: il prestito locale riceve il 96,4% di valutazioni positive e il prestito interbibliotecario il 92,1%. Sopra l'80,0% di giudizi positivi troviamo ancora la chiarezza della modulistica (88,2%), la disposizione degli scaffali/accesso ai libri (82,9%) e l'efficacia della comunicazione e sito web (82,0%). La qualità delle raccolte periodici/riviste registra l'80,5% di risposte positive, gli altri materiali raccolgono dal 66,9% al 77,6%. La rete wifi e le postazioni pc dotate di servizio internet riportano rispettivamente percentuali positive del 78,6% e 73,4%.

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 troviamo il 93,6% di valutazioni positive, il 5,2% di valutazioni intermedie e nessuna 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*
- *Quota superiore alla media di utenti provenienti dal comune*
- *Più utilizzata per prestito libri e riviste; meno utilizzata per partecipazione ad iniziative organizzate dalla biblioteca;*
- *Valutazione complessiva nella media: particolarmente apprezzati sono la segnaletica, ordine e pulizia degli ambienti, il riscaldamento/aria condizionata e la rete wifi; migliorabile la qualità dei materiali.*

La Biblioteca dell'Orticoltura ha raccolto 1.019 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 9,8% dei rispondenti totali.

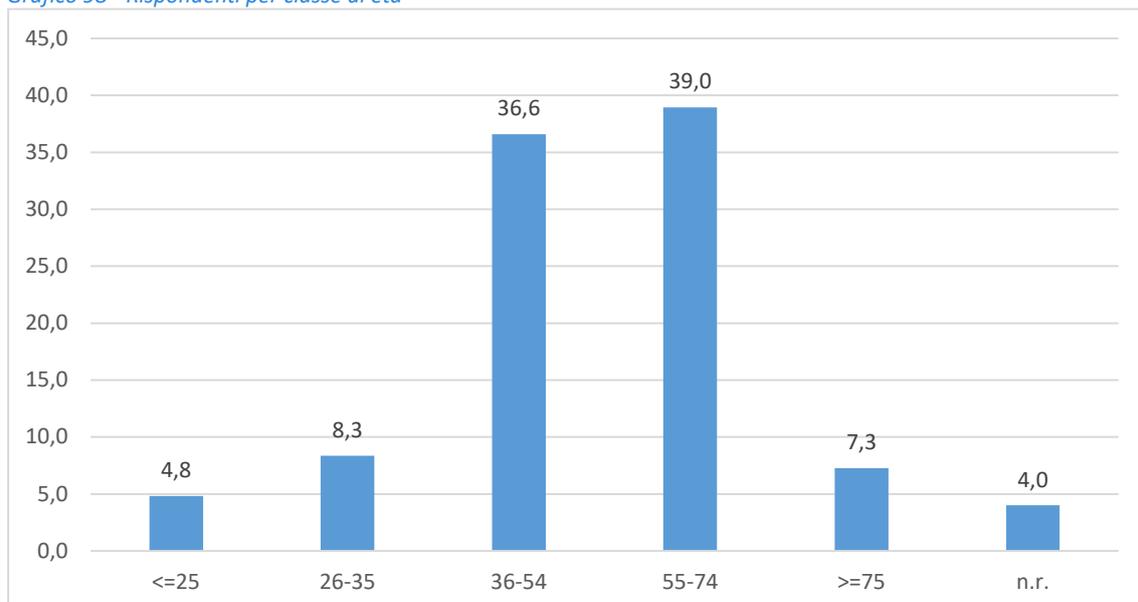
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (69,1%), il 27,8% è di genere maschile e il 3,0%, invece, non specifica.

Tabella 56 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	704	69,1
M	283	27,8
altro	1	0,1
preferisco non dichiararlo	31	3,0
Totale	1.019	100,0

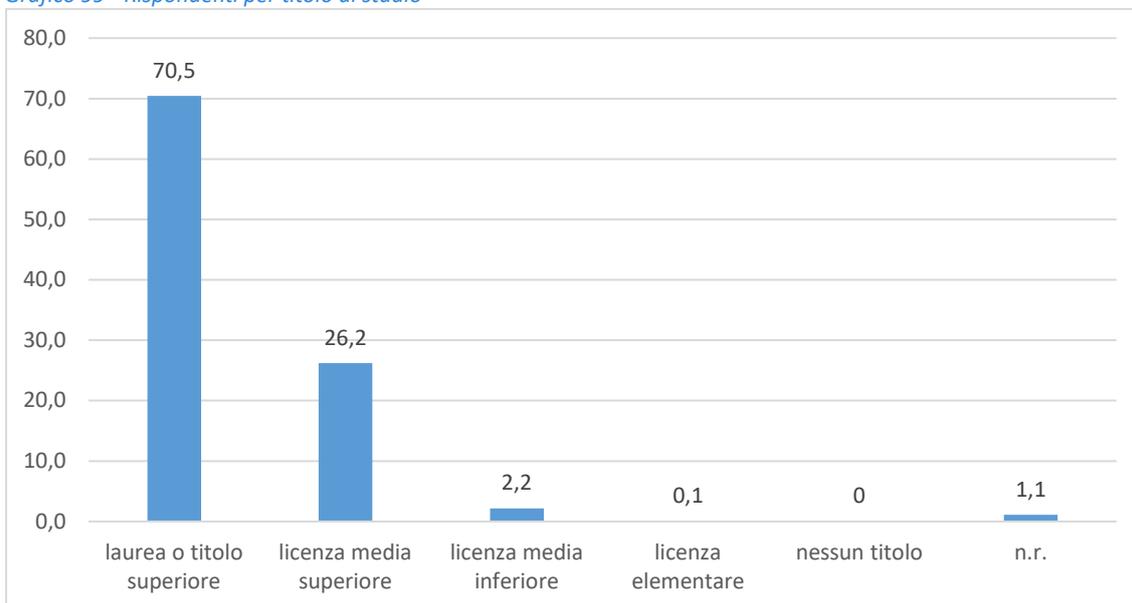
Le classi di età più numerose sono la 36-54 anni e la 55-74 anni rispettivamente con una percentuale del 36,6% e del 39%; meno rappresentate le classi dei minori di 26 anni (4,8%) e dei 26-35enni (8,3%); i 75+ rappresentano il 7,3% del totale.

Grafico 98 - Rispondenti per classe di età



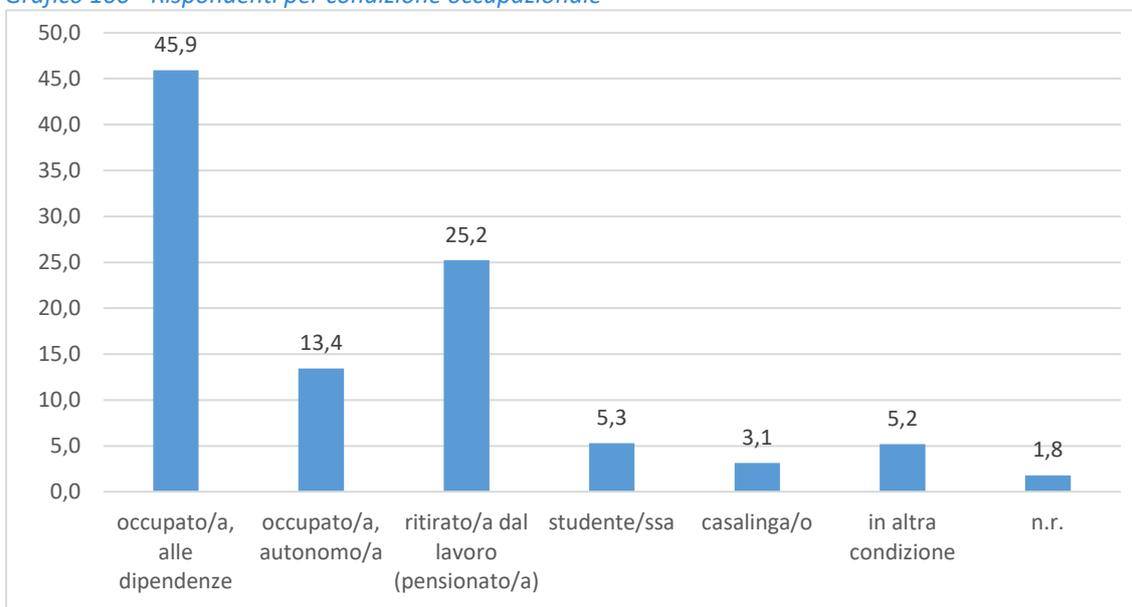
Il titolo di studio è molto alto, infatti, si osserva che il 70,5% dei rispondenti ha conseguito la laurea e il 26,2% la licenza media superiore. Il 2,2% possiede la licenza media inferiore mentre gli altri titoli registrano percentuali pressoché nulle.

Grafico 99 - Rispondenti per titolo di studio



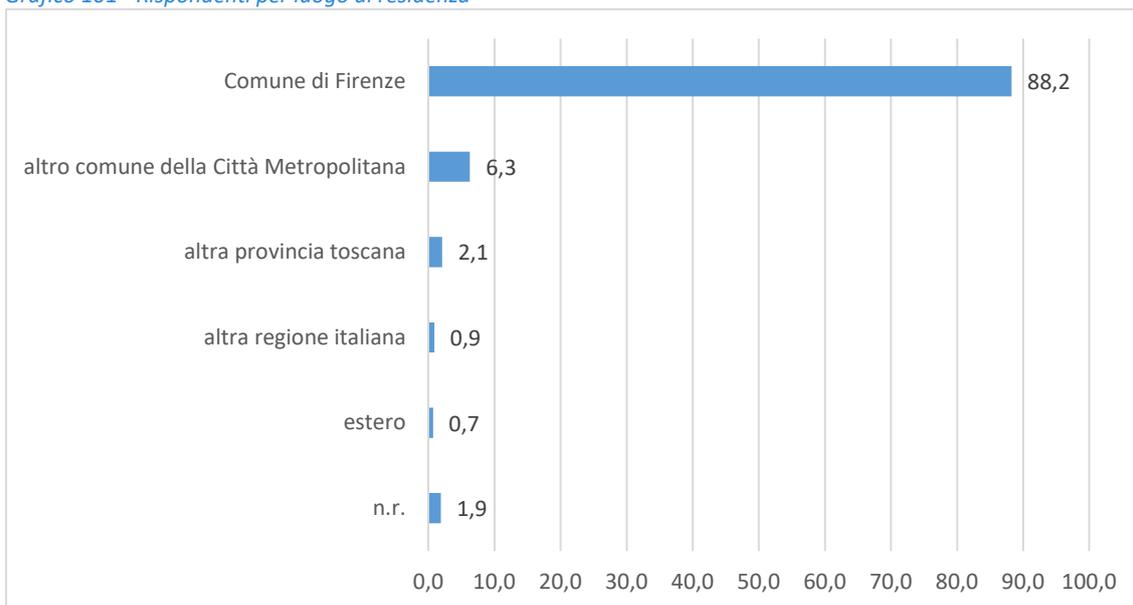
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 45,9% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 25,2% è pensionato e il 13,4% è occupato autonomo. Si riscontra una percentuale di studenti pari al 5,3%.

Grafico 100 - Rispondenti per condizione occupazionale



La maggior parte dei rispondenti risiede nel comune di Firenze (88,2%), il 6,3% proviene dai comuni della provincia e il 2,1% da un'altra provincia toscana. Lo 0,9% risiede in un'altra regione e lo 0,7% 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.

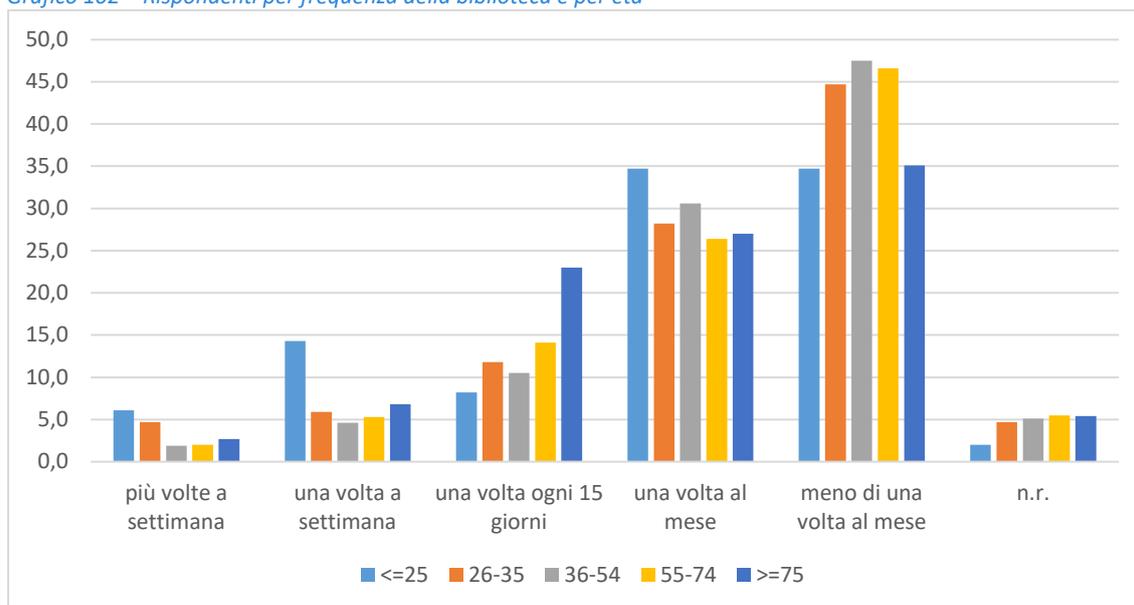
La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti troviamo una percentuale del 44,8% per coloro che la frequentano meno di una volta al mese e del 28,7% per coloro che vi si recano una volta al mese. Il 12,9% frequenta una volta ogni 15 giorni, il 5,5% una volta a settimana e il 2,5% più volte a settimana.

Tabella 57 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	25	2,5
Una volta a settimana	56	5,5
Una volta ogni 15 giorni	131	12,9
Una volta al mese	292	28,7
Meno di una volta al mese	457	44,8
Non rispondenti	58	5,7
Totale	1.019	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 registrano percentuali più elevate rispetto alle altre classi per la frequenza di 'più volte a settimana' e i minori di 26 anni anche per 'una volta a settimana' e 'una volta al mese'. Gli over 75 rappresentano una percentuale superiore alla media nella frequentazione della biblioteca una volta ogni 15 giorni.

Grafico 102 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

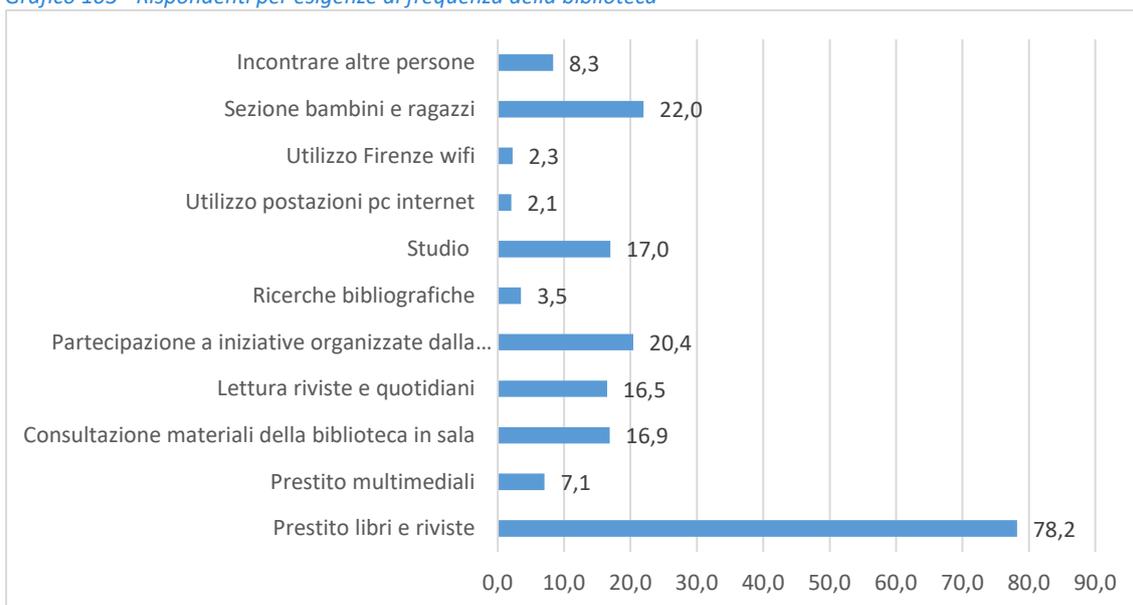


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale del 78,2% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la sezione bambini e ragazzi con il 22%, la partecipazione alle iniziative organizzate dalla biblioteca con il 20,4%, lo studio con il 17,0%, la consultazione del materiale della biblioteca in sala con il 16,9% e la lettura di riviste e quotidiani con il 16,5%. Troviamo poi, con percentuali più basse, incontrare altre persone (8,3%) e il prestito di multimediali (7,1%). Le ricerche bibliografiche, l'utilizzo dei pc con postazioni internet e della wifi rilevano percentuali inferiori al 4,0%.

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

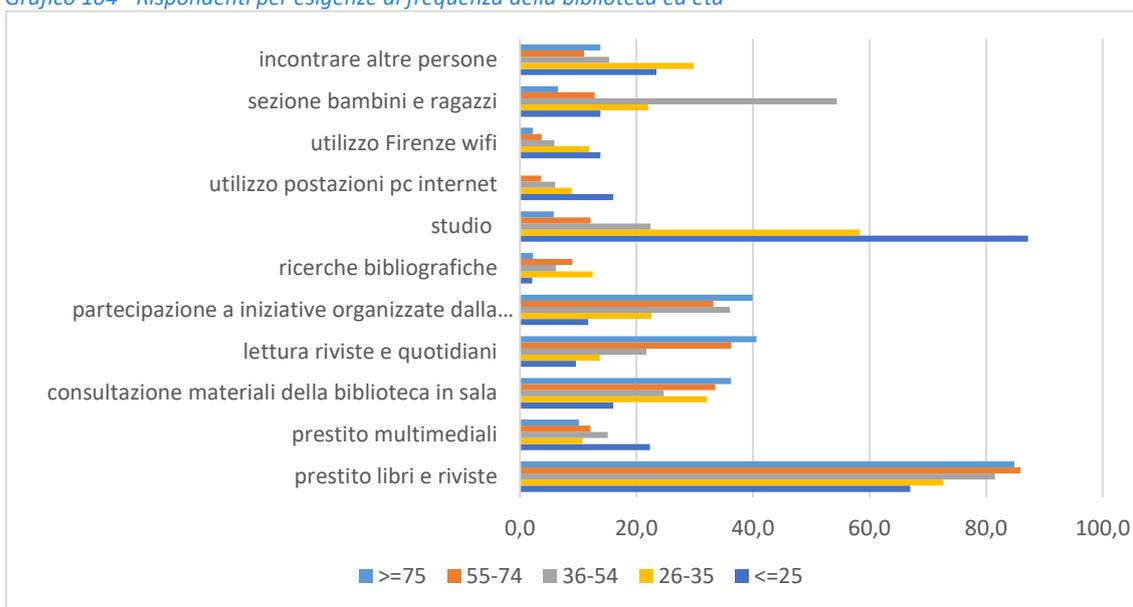
	N	%
Prestito libri e riviste	797	78,2
Prestito multimediali	72	7,1
Consultazione materiali della biblioteca in sala	172	16,9
Letture riviste e quotidiani	168	16,5
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	208	20,4
Ricerche bibliografiche	36	3,5
Studio	173	17,0
Utilizzo postazioni pc internet	21	2,1
Utilizzo Firenze wifi	23	2,3
Sezione bambini e ragazzi	224	22,0
Incontrare altre persone	85	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 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 e insieme ai 26-35 anni, che hanno lo studio come seconda esigenza, rilevano percentuali superiori alla media per 'incontrare altre persone'. La lettura di riviste/quotidiani e la consultazione del materiale in sala riguarda principalmente le due fasce di età più mature; la partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca vede in prevalenza gli utenti dai 36 anni in su e la classe dei 36-54enni è in netta maggioranza nell'utilizzo della sezione dedicata ai bambini.

Grafico 104 - 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 strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono quelli meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata è sicuramente il meno utilizzato con il 17,6% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Segue la segnaletica con il 7,9% e il comfort degli ambienti con il 6,1%, mentre gli altri aspetti presentano percentuali di non utilizzo inferiori al 5%.

Tabella 59 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	91,9	5,9	0,7	1,6
giorni e orari di apertura	81,7	14,3	1,1	2,8
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	76,3	15,1	0,7	7,9
ordine e pulizia degli ambienti	86,7	8,0	0,4	4,9
comfort degli ambienti	73,9	19,1	0,9	6,1
riscaldamento/aria condizionata	68,6	13,1	0,8	17,6

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che ben oltre la metà dei rispondenti non usa le postazioni pc dotate di servizio internet e la rete wifi (rispettivamente, il 67,1% e il 59,9%); seguono le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 59,7%, 50,7%, 51,4% di non utilizzo); il 29,4% non valuta l'efficacia della comunicazione e sito web e il 29% non valuta la chiarezza della modulistica. Il prestito interbibliotecario non è valutato dal 29,2% dei rispondenti, mentre quello locale dal 12,2%; il 15% degli utenti non valuta le raccolte librerie e il 9,6% la disposizione degli scaffali e accesso ai libri.

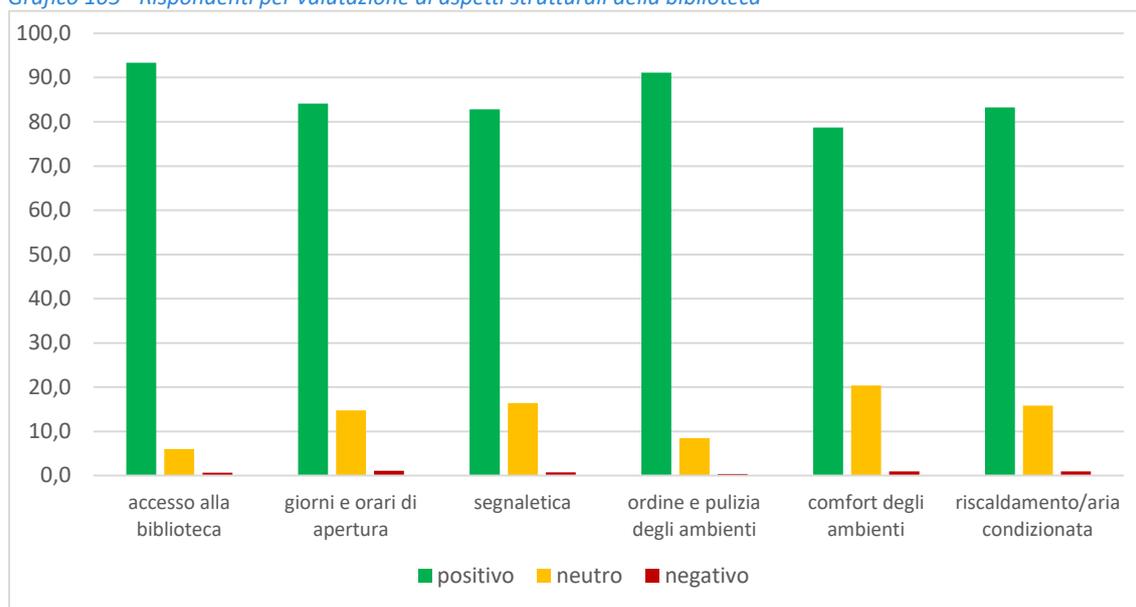
Tabella 60 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	73,5	16,3	0,6	9,6
qualità delle raccolte librerie	60,2	23,5	1,4	15,0
qualità delle raccolte multimediali	28,6	10,9	0,9	59,7
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	38,3	9,9	1,1	50,7
qualità delle raccolte periodici/riviste	35,3	12,0	1,3	51,4
servizio di prestito locale	83,2	4,4	0,2	12,2
servizio di prestito interbibliotecario	63,9	6,1	0,8	29,2
postazioni pc dotate di servizio internet	22,1	8,8	2,0	67,1
rete wifi	31,7	6,9	1,6	59,9
competenza e professionalità del personale	84,8	8,4	1,0	5,8
cortesie del personale	85,2	10,1	1,7	3,0
chiarezza della modulistica	59,8	10,3	0,9	29,0
efficacia comunicazione e sito web	56,6	11,7	2,3	29,4

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

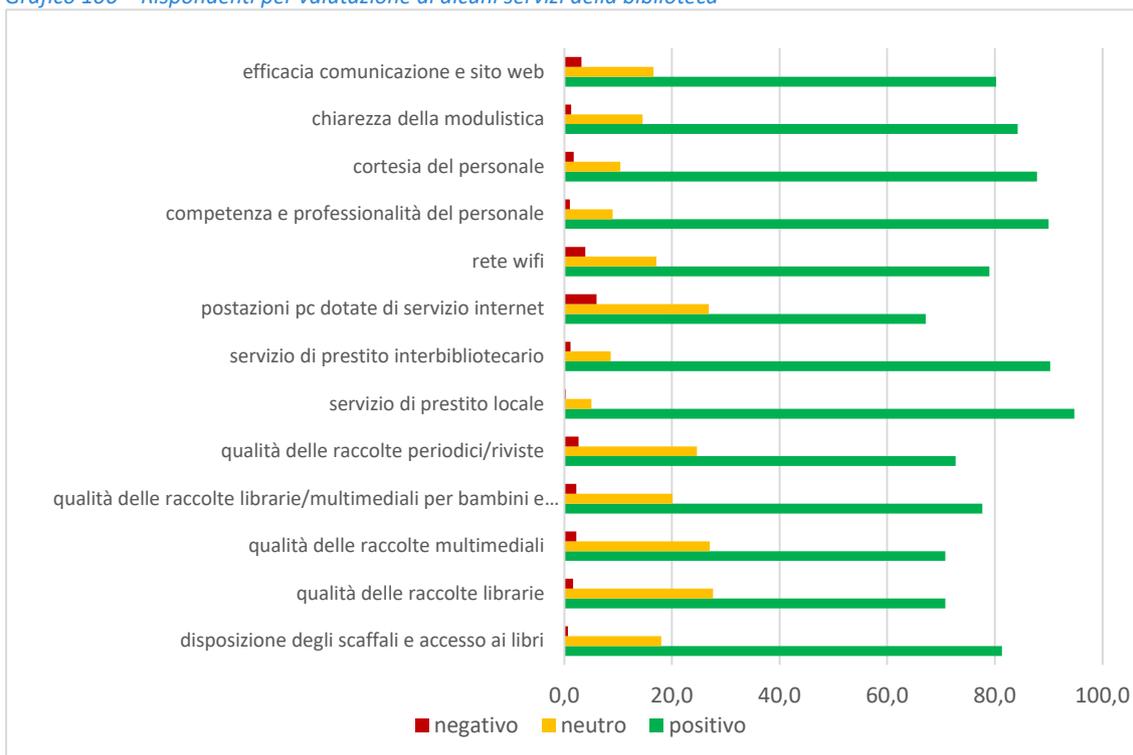
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano valutazioni prevalentemente positive. L'accesso alla biblioteca raccoglie il 93,3% di 'faccine sorridenti' e l'ordine e la pulizia degli ambienti il 91,1%. Molto buone le valutazioni positive di tutti gli altri aspetti: 84,1% per giorni e orari di apertura, 83,2% per il riscaldamento/aria condizionata, 82,8% per la segnaletica e infine 78,7% per il comfort degli ambienti, il quale rileva la quota più elevata di giudizi intermedi, pari al 20,4%.

Grafico 105 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



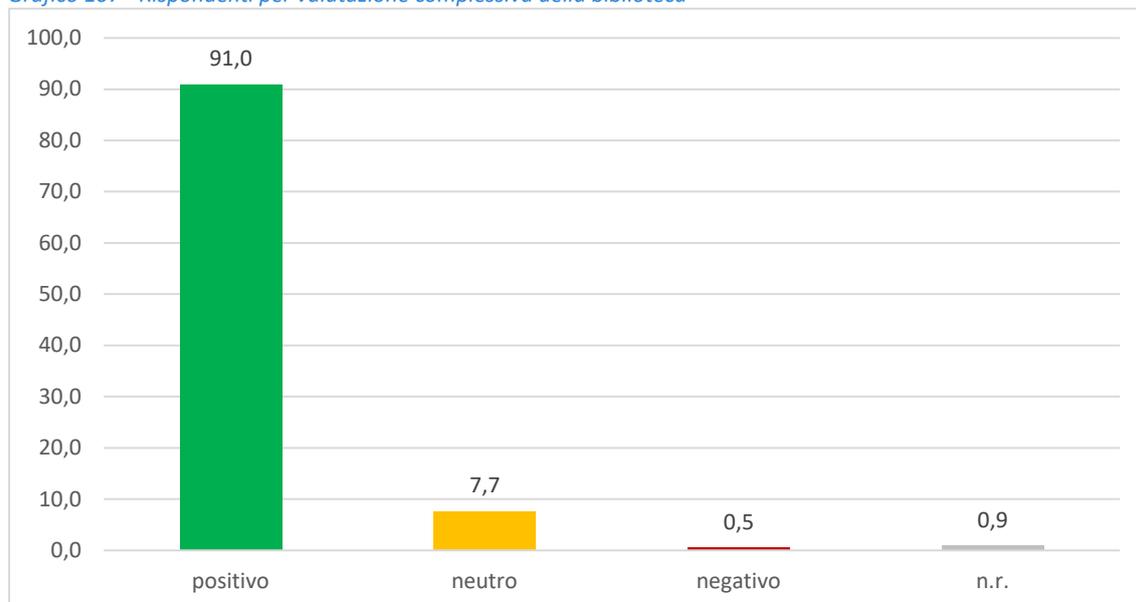
Nel secondo grafico si valutano invece i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono abbondantemente positive, con la quota più elevata di giudizi negativi pari al 6,0% solo per le postazioni pc dotate di internet. La competenza/professionalità del personale e la sua cortesia sono valutate con il 90% e con l'87,9% di faccine sorridenti; il servizio di prestito locale con il 94,7% e il prestito interbibliotecario con il 90,3%, mentre la disposizione degli scaffali e accesso ai libri riporta l'81,3%. La chiarezza della modulistica ha ricevuto l'84,2% di risposte positive e l'efficacia della comunicazione e sito web l'80,3%. La qualità delle diverse raccolte riporta valutazioni positive fra il 70,8% e il 77,7%. Infine, il 79,0% e il 67,2% dei rispondenti valuta positivamente la rete wifi e le postazioni pc dotate di servizio internet.

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 il 91,0% ha dato una valutazione positiva, il 7,7% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,5% 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 occupati e studenti;*
- *Maggioranza di utenti fiorentini;*
- *Più utilizzata per il prestito libri/riviste e meno utilizzata per lo studio*
- *Valutazione complessiva al di sotto della media: gli aspetti più critici i giorni e orari di apertura, la qualità dei materiali e gli aspetti relativi al personale.*

La Biblioteca Fabrizio De André ha raccolto 282 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 2,7% dei rispondenti totali.

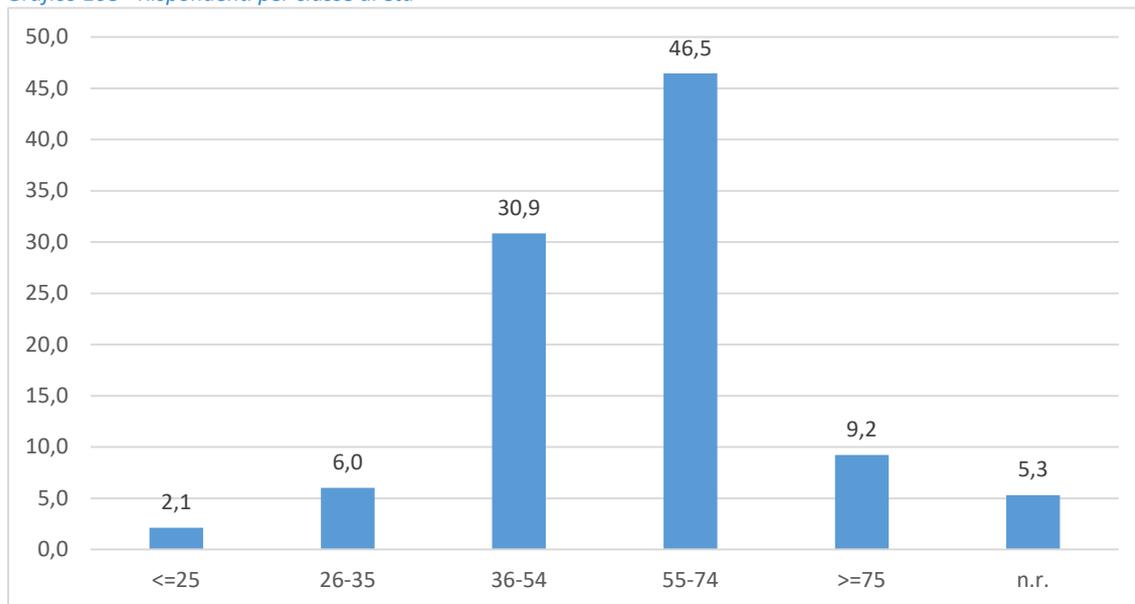
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (67,7%), il 29,1% è di genere maschile e il 2,8%, invece, non specifica.

Tabella 61 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	191	67,7
M	82	29,1
altro	1	0,4
preferisco non dichiararlo	8	2,8
Totale	282	100,0

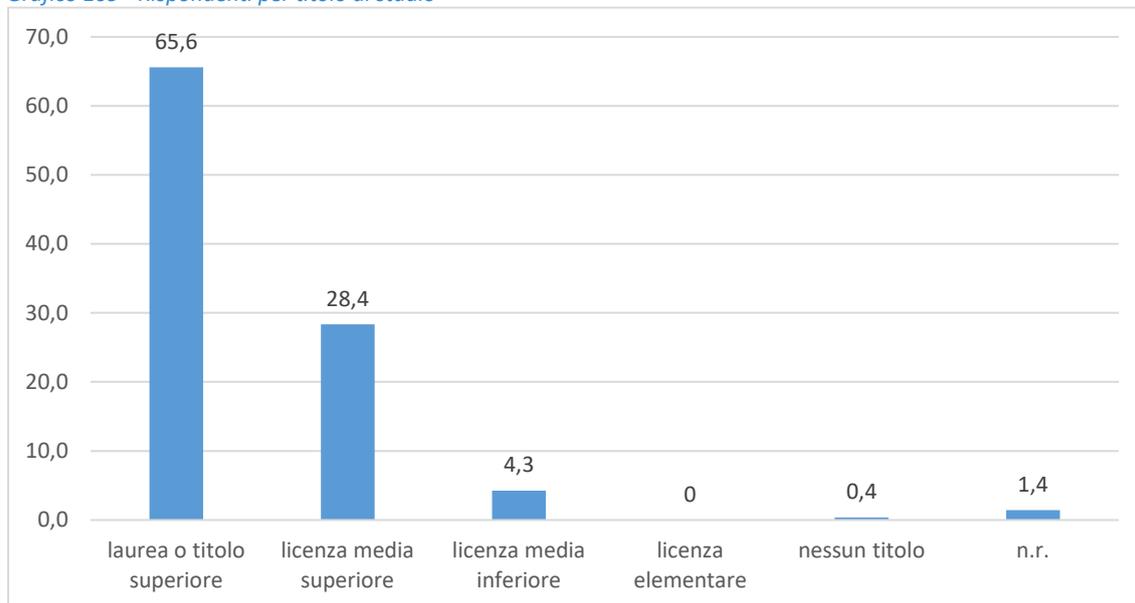
Il 46,5% dei rispondenti ha fra i 55 e i 74 anni, il 30,9% fa parte della classe 36-54 anni. I minori di 26 rappresentano solo il 2,1% del totale, i 26-35enni sono il 6,0%, i 75+ sono il 9,2%.

Grafico 108 - Rispondenti per classe di età



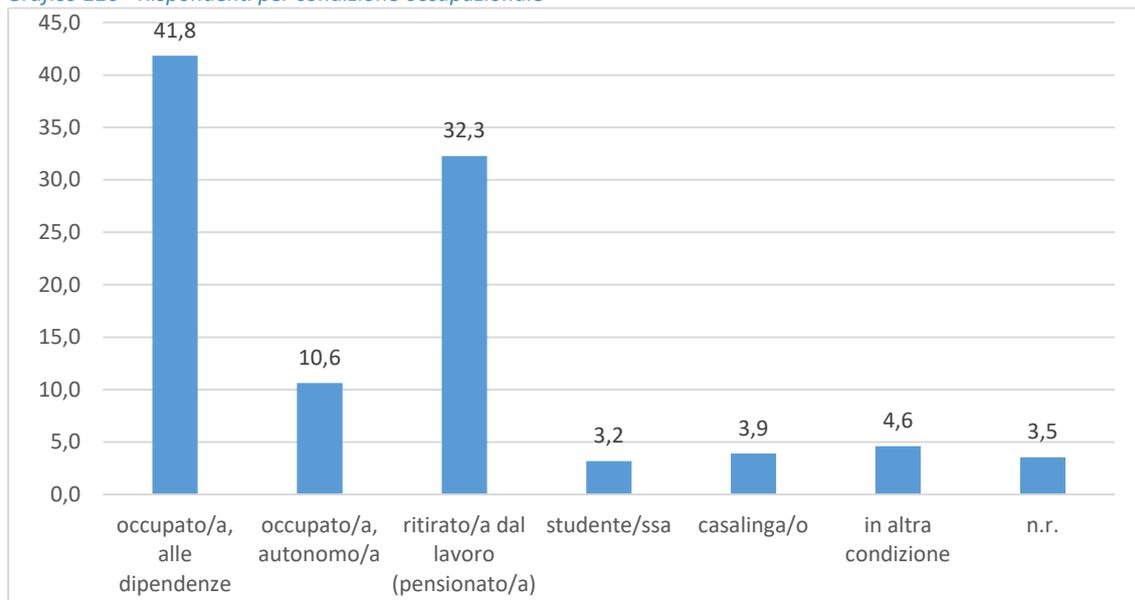
Per titolo di studio si osserva il 65,6% di rispondenti che hanno conseguito la laurea e il 28,4% con la licenza media superiore. Troviamo il 4,3% con la licenza media inferiore, mentre sono prossime allo 0 le quote di coloro che hanno un titolo inferiore.

Grafico 109 - Rispondenti per titolo di studio



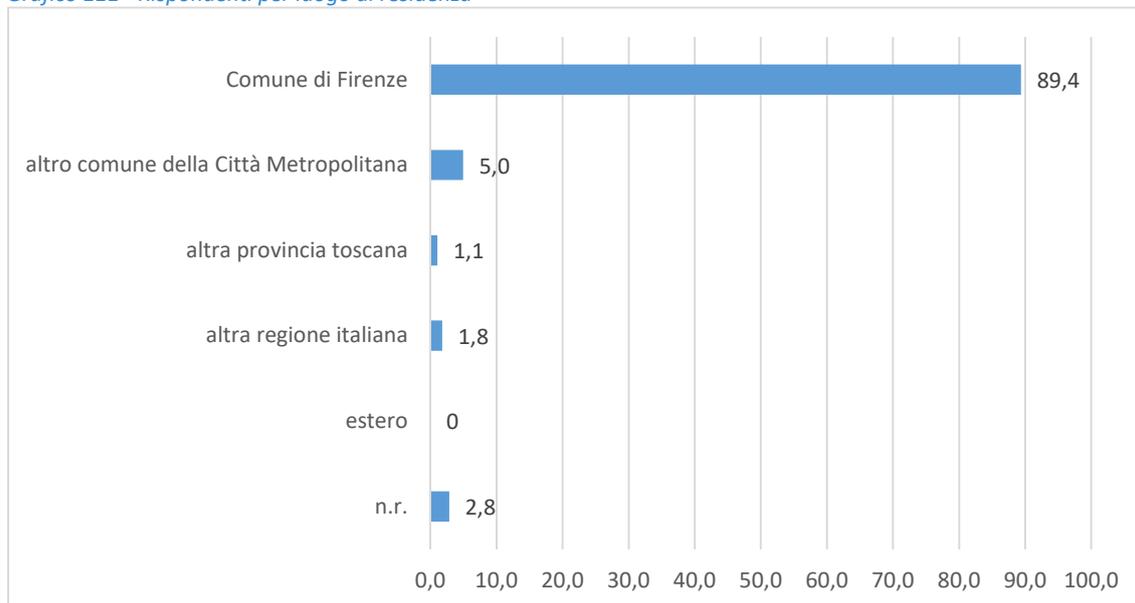
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 41,8% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 32,3% è pensionato, il 10,6% è occupato autonomo, solo il 3,2% si dichiara studente/ssa, mentre il 4,6% è in altra condizione.

Grafico 110 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze con una percentuale dell'89,4%. Il 5,0% proviene dai comuni della provincia, l'1,1% afferma di risiedere in un'altra provincia toscana e l'1,8% 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 35,5% vi si reca abitualmente meno di una volta al mese e il 30,1% una volta al mese. Il 17,7% va in biblioteca una volta ogni 15 giorni e la stessa percentuale del 5,3% vi si reca una volta a settimana e più volte a settimana.

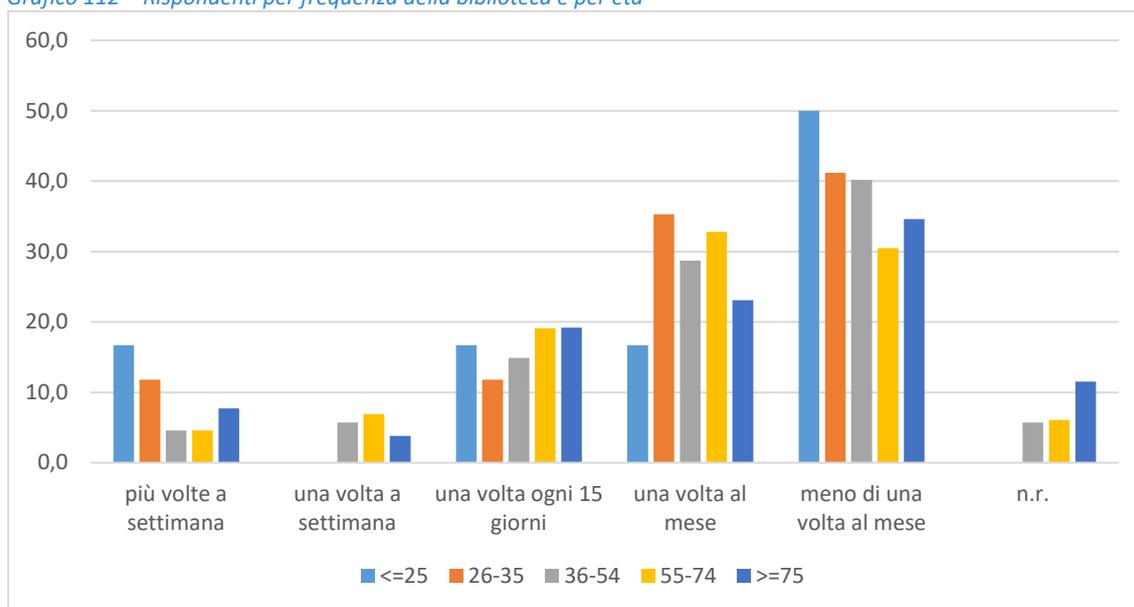
Tabella 62 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	15	5,3
Una volta a settimana	15	5,3
Una volta ogni 15 giorni	50	17,7
Una volta al mese	85	30,1
Meno di una volta al mese	100	35,5
Non rispondenti	17	6,0
Totale	282	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente⁷. Per tutte le classi di età la maggior parte dei rispondenti dichiara di recarsi in biblioteca 'meno di una volta al mese', solo i 55-74enni presentano una quota leggermente più alta di 'una volta al mese'. I giovani fino ai 35 anni rappresentano la quota più alta per la frequentazione 'più volte a settimana', mentre le classi più adulte, 55-74 e 75+, per frequentare la biblioteca una volta ogni 15 giorni.

⁷ 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

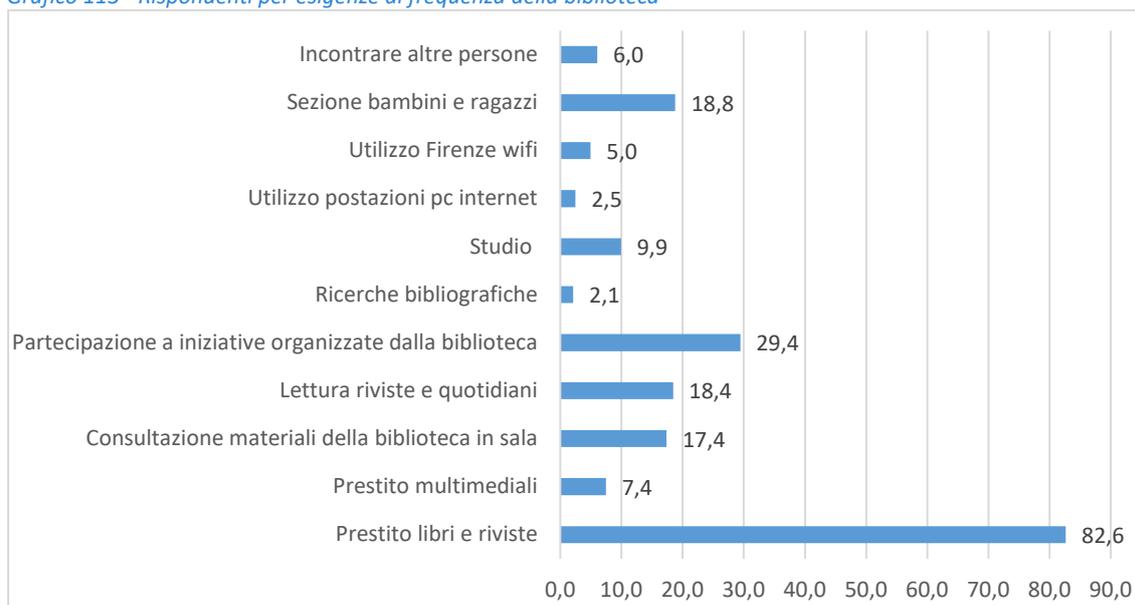


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale dell'82,6% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire troviamo la partecipazione alle iniziative organizzate dalla biblioteca con il 29,4% e la sezione per bambini e ragazzi con il 18,8%; poi la lettura di riviste/quotidiani con il 18,4% e la consultazione del materiale della biblioteca in sala al 17,4%. Scendono sotto il 10% lo studio (9,9%), il prestito dei multimediali (7,4%) e incontrare altre persone (6,0%). Le percentuali più basse sono rilevate per l'utilizzo della wifi, l'utilizzo dei pc fissi come postazioni internet e le ricerche bibliografiche (rispettivamente 5,0%, 2,5% e 2,1%).

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

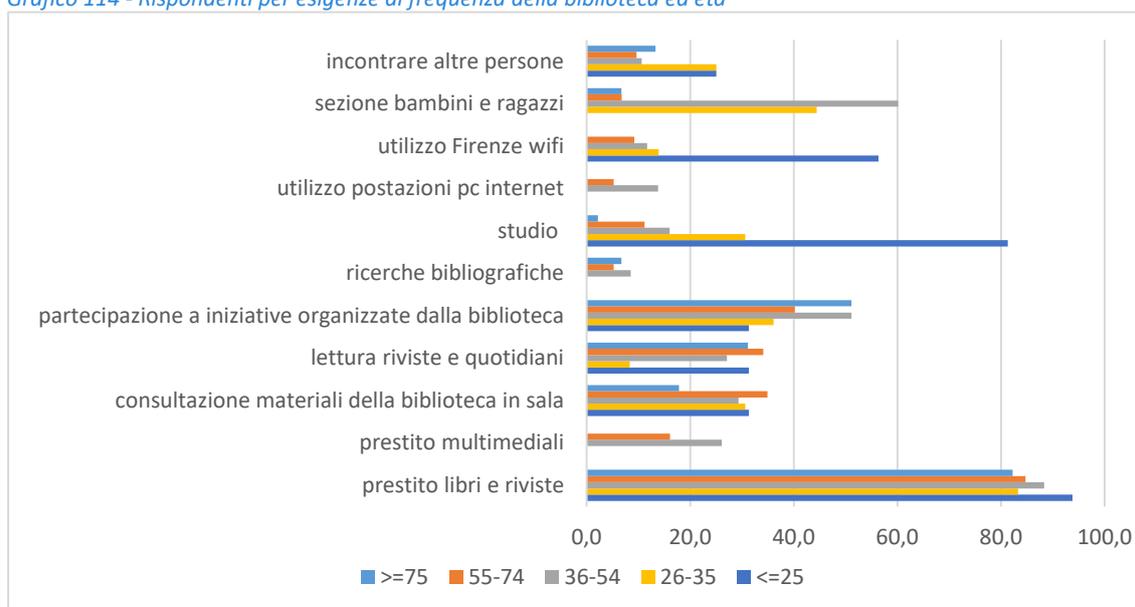
	N	%
Prestito libri e riviste	233	82,6
Prestito multimediali	21	7,4
Consultazione materiali della biblioteca in sala	49	17,4
Lettura riviste e quotidiani	52	18,4
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	83	29,4
Ricerche bibliografiche	6	2,1
Studio	28	9,9
Utilizzo postazioni pc internet	7	2,5
Utilizzo Firenze wifi	14	5,0
Sezione bambini e ragazzi	53	18,8
Incontrare altre persone	17	6,0

Grafico 113 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età⁸. 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 26 anni utilizzano la biblioteca per studio e per la wifi 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 iniziative organizzate dalla biblioteca è più elevata per gli ultra75enni e per i 36-54enni mentre la lettura di riviste/quotidiani e la consultazione dei materiali in sala per coloro che hanno più di 54 anni.

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



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

Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono quelli meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata è sicuramente il meno utilizzato con il 17,0% di 'Non so valutare/ Non utilizzo', seguito dalla segnaletica con il 7,8% e il comfort degli ambienti con il 5,7%. Le altre percentuali di non utilizzo scendono sotto al 5%.

Tabella 64 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	87,2	10,6	1,1	1,1
giorni e orari di apertura	61,7	31,9	4,3	2,1
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	70,9	19,5	1,8	7,8
ordine e pulizia degli ambienti	88,3	6,7	0,4	4,6
comfort degli ambienti	74,8	19,1	0,4	5,7
riscaldamento/aria condizionata	63,8	18,1	1,1	17,0

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 postazioni pc dotate di servizio internet (65,6%), la rete wifi (58,2%), le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e quelle di periodici/riviste (rispettivamente con 54,6%, 52,8%, 51,8% di non utilizzo); il 22,0% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 9,2%; l'efficacia della comunicazione e sito web non è valutata dal 27,3%, la chiarezza della modulistica dal 26,6%. Più basse sono le percentuali di non utilizzo per le raccolte librerie (10,6%), la disposizione degli scaffali e accesso ai libri (9,2%) e minime per quanto riguarda il personale.

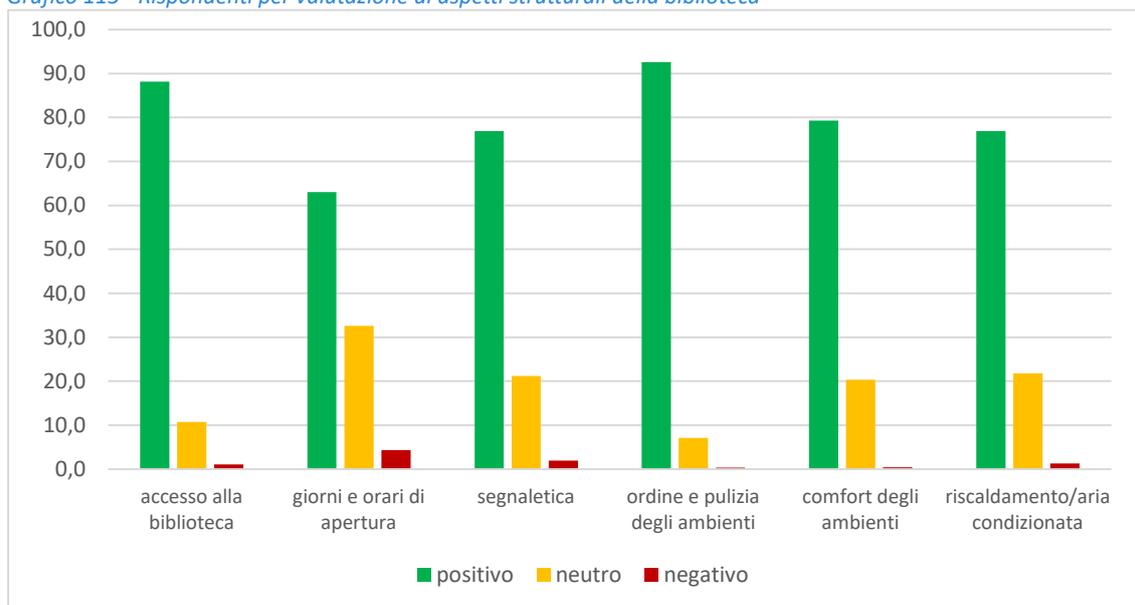
Tabella 65 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	70,6	18,4	1,8	9,2
qualità delle raccolte librerie	58,9	28,4	2,1	10,6
qualità delle raccolte multimediali	27,7	15,6	2,1	54,6
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	36,9	9,6	0,7	52,8
qualità delle raccolte periodici/riviste	30,5	16,3	1,4	51,8
servizio di prestito locale	83,7	6,7	0,4	9,2
servizio di prestito interbibliotecario	68,1	8,2	1,8	22,0
postazioni pc dotate di servizio internet	21,3	11,7	1,4	65,6
rete wifi	27,7	12,4	1,8	58,2
competenza e professionalità del personale	78,0	16,0	2,5	3,5
cortesìa del personale	80,5	16,0	1,1	2,5
chiarezza della modulistica	59,6	12,8	1,1	26,6
efficacia comunicazione e sito web	58,2	12,4	2,1	27,3

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

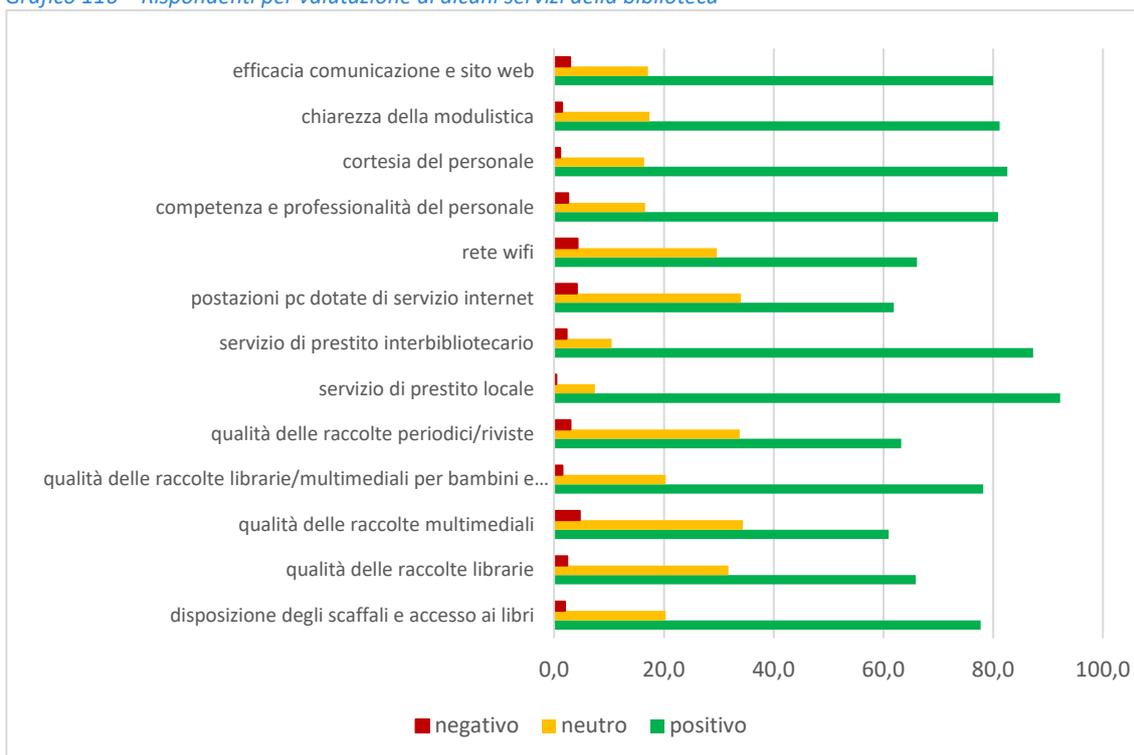
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali rilevano una maggioranza di valutazioni positive. Molto buoni i giudizi positivi per l'ordine e la pulizia degli ambienti (92,6%) e per l'accesso alla biblioteca (88,2%). Seguono il comfort degli ambienti con il 79,3%, la segnaletica e il riscaldamento/aria condizionata entrambi con il 76,9% di valutazioni positive, mentre giorni e orari di apertura scendono al 63,0%, con il 32,6% di giudizi intermedi e il 4,3% di negativi.

Grafico 115 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



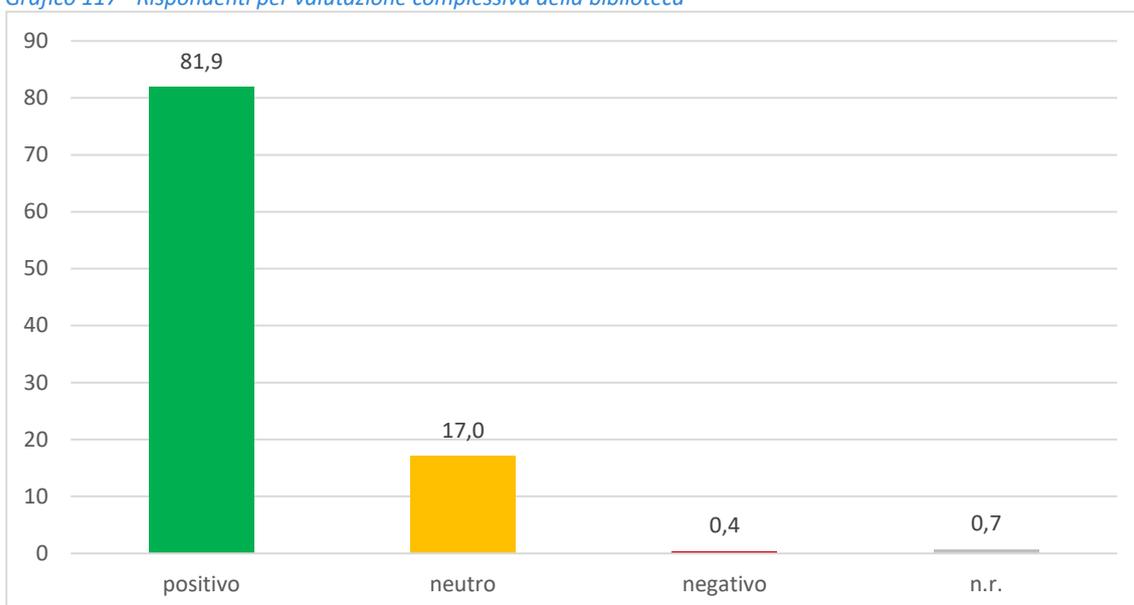
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono prevalentemente positive. Il servizio di prestito locale e quello interbibliotecario ottengono rispettivamente il 92,2% e l'87,3% di valutazioni positive; la competenza/professionalità del personale e la sua cortesia ottengono rispettivamente l'80,9% e l'82,5% di giudizi positivi, la chiarezza della modulistica l'81,2%. La disposizione degli scaffali e accesso ai libri è valutata positivamente dal 77,7% dei rispondenti e l'efficacia della comunicazione e sito web dal 73,7%. Le percentuali di valutazioni positive per la qualità delle diverse raccolte vanno dal 60,9% al 78,2%; vi è poi la rete wifi con il 66,1% di giudizi positivi e le postazioni pc dotate di servizio internet con il 61,9%. Le valutazioni negative sono inferiori al 5%.

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 l'81,9% di valutazioni positive, il 17,0% intermedie e lo 0,4% negative.

Grafico 117 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Mario Luzi

In sintesi

- *Utenti mediamente più adulti, prevalentemente provenienti dal comune, più pensionati*
- *Più utilizzata per il prestito libri e riviste*
- *Meno utilizzata per lo studio e per incontrare altre persone*
- *Valutazione complessiva in linea con la media: molto apprezzata la cura degli ambienti, da migliorare gli aspetti relativi al personale*

La Biblioteca Mario Luzi ha raccolto 1.091 valutazioni (di cui 1.077 del questionario online e 14 del cartaceo). Corrisponde al 10,5% dei rispondenti totali.

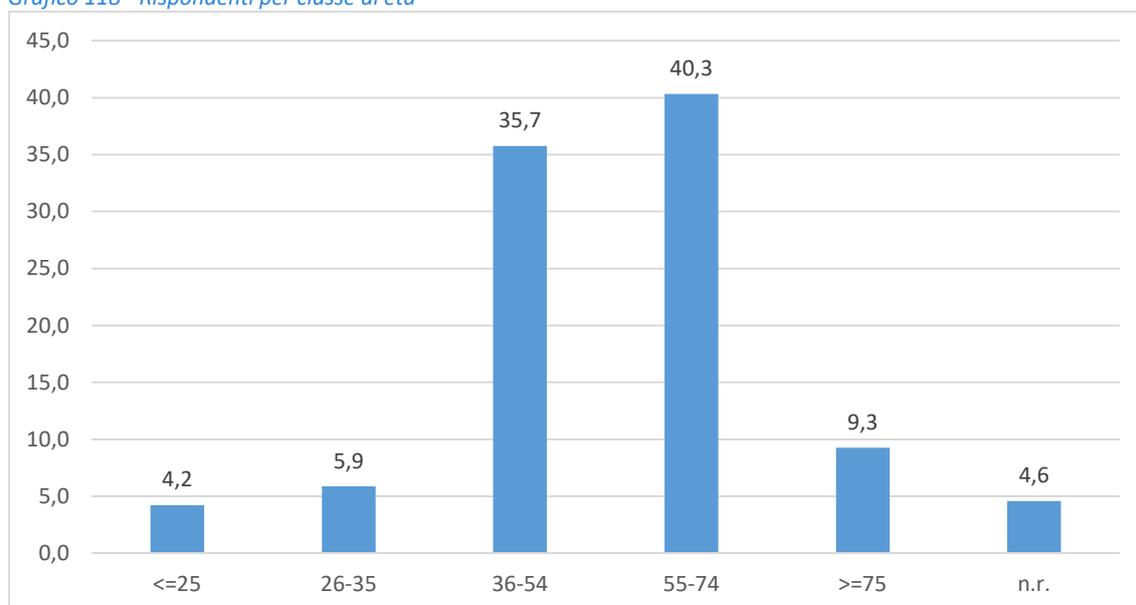
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (69,5%), il 27,9% è di genere maschile e il 2,6% non specifica.

Tabella 66 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	758	69,5
M	304	27,9
altro	1	0,1
preferisco non dichiararlo	28	2,6
Totale	1.091	100,0

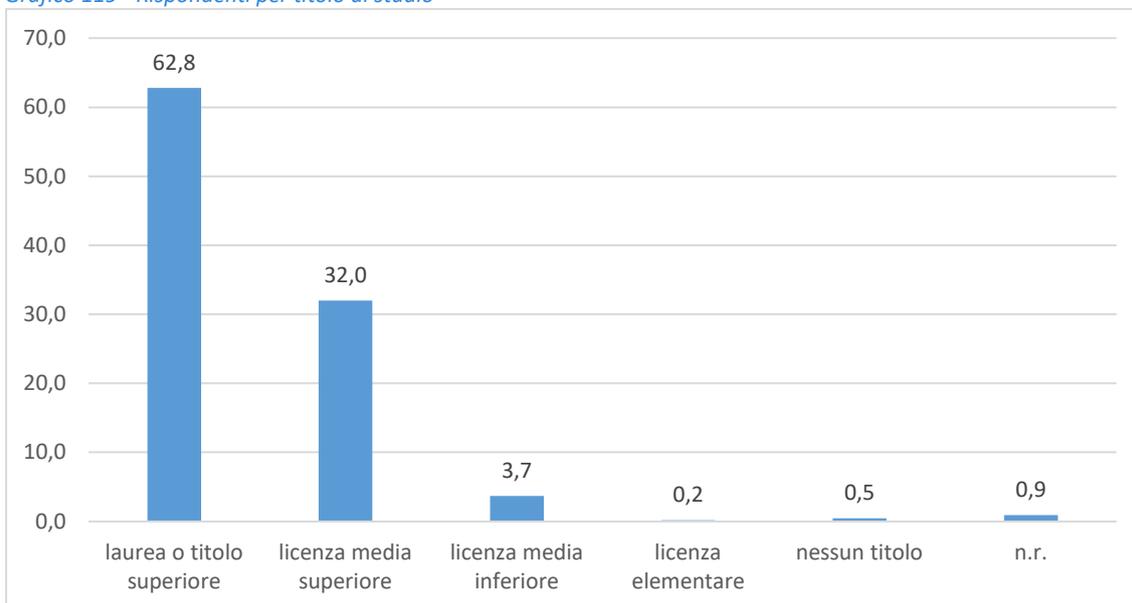
La maggior parte dei rispondenti appartiene alle classi di età dei 36-54enni e dei 55-74enni rispettivamente con il 35,7% e 40,3%. I minori di 26 anni sono il 4,2%, i 26-35enni il 5,9%, i 75+ sono il 9,3%.

Grafico 118 - Rispondenti per classe di età



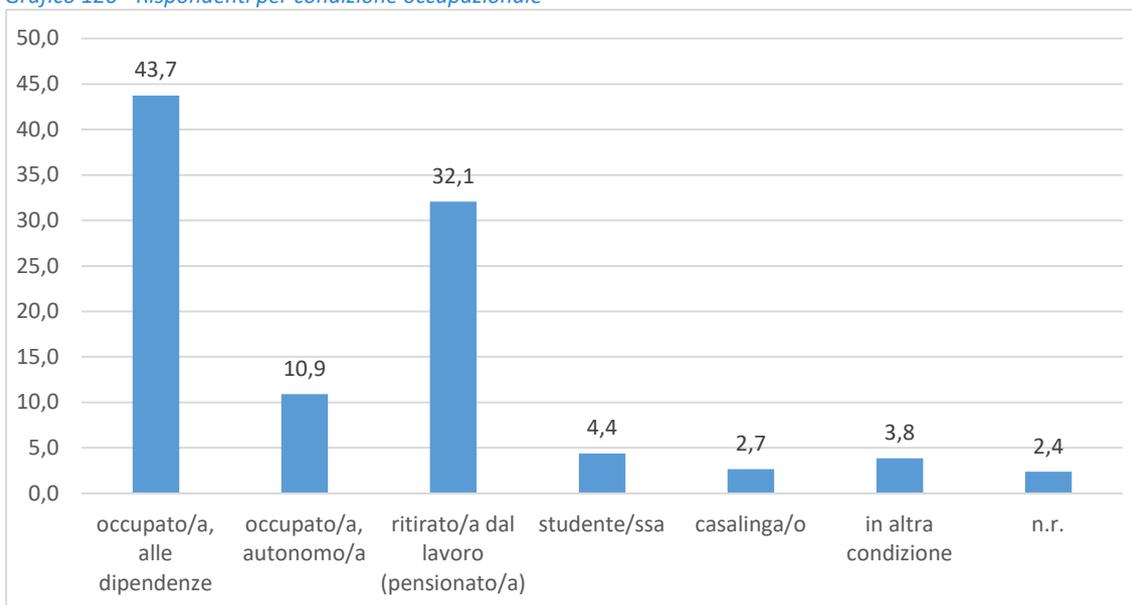
Il titolo di studio risulta elevato con il 62,8% di laureati e il 32,0% di diplomati. Il 3,7% dei rispondenti ha la licenza media inferiore, mentre le altre modalità riportano percentuali poco rilevanti.

Grafico 119 - Rispondenti per titolo di studio



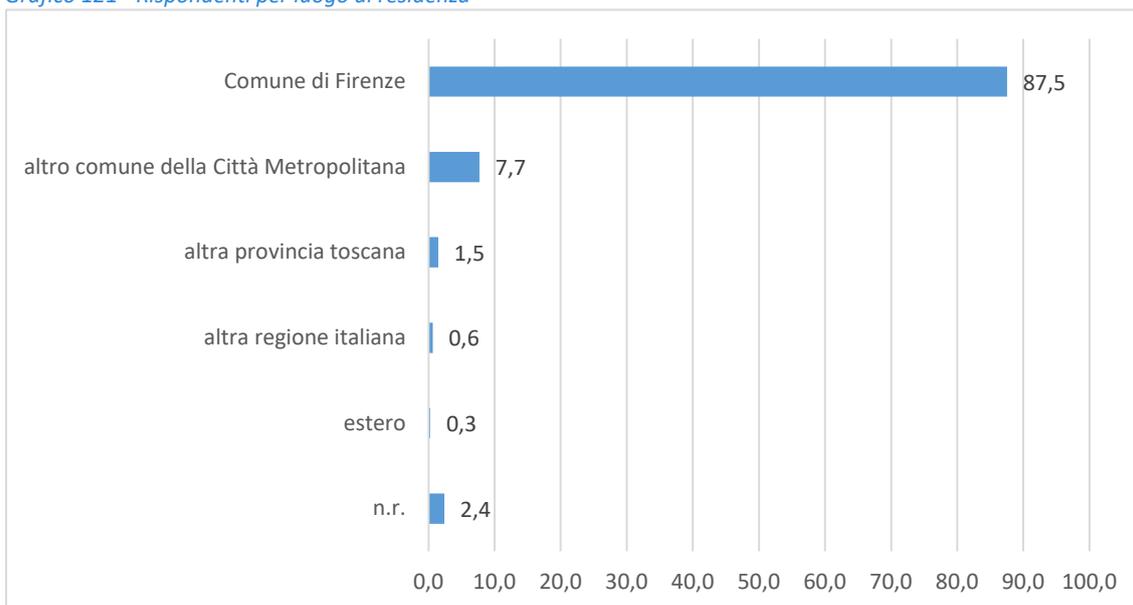
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 43,7% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 32,1% pensionato e il 10,9% autonomo. Inferiore è la quota degli studenti, pari al 4,4%.

Grafico 120 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze con una percentuale pari all'87,5%, mentre il 7,7% 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.

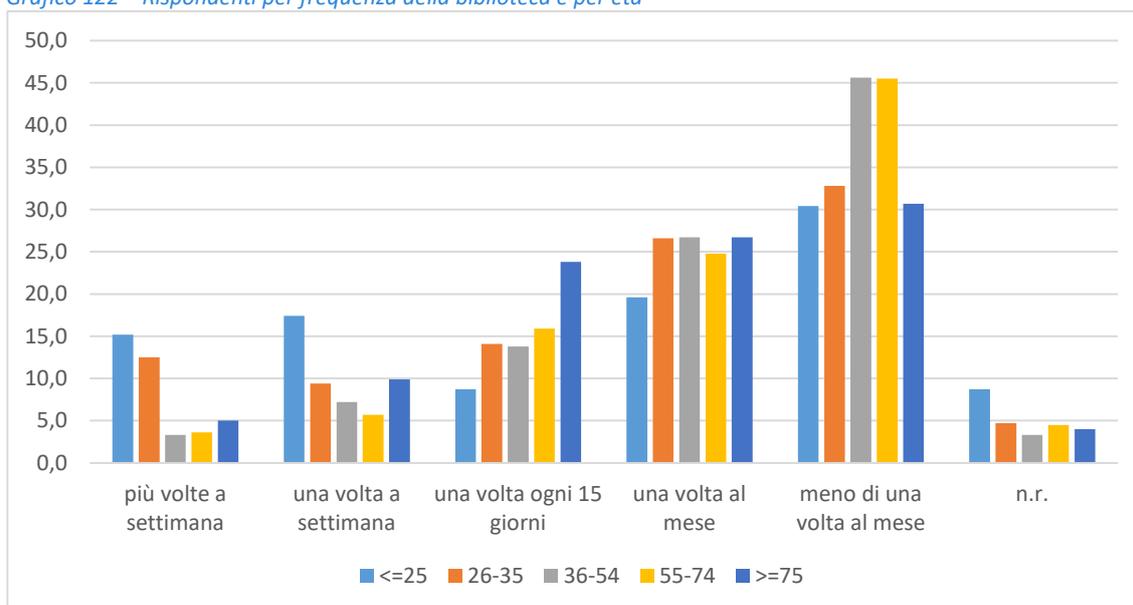
La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti il 42,4% dichiara di recarsi abitualmente meno di una volta al mese e il 25,5% una volta al mese. Il 14,9% dichiara di frequentarla una volta ogni 15 giorni, il 7,2% una volta a settimana e il 4,9% più volte a settimana.

Tabella 67 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	54	4,9
Una volta a settimana	79	7,2
Una volta ogni 15 giorni	163	14,9
Una volta al mese	278	25,5
Meno di una volta al mese	463	42,4
Non rispondenti	54	4,9
Totale	1.091	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' e 'una volta a settimana', mentre gli ultrasessantacinquenni per la frequentazione 'una volta ogni 15 giorni'.

Grafico 122 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

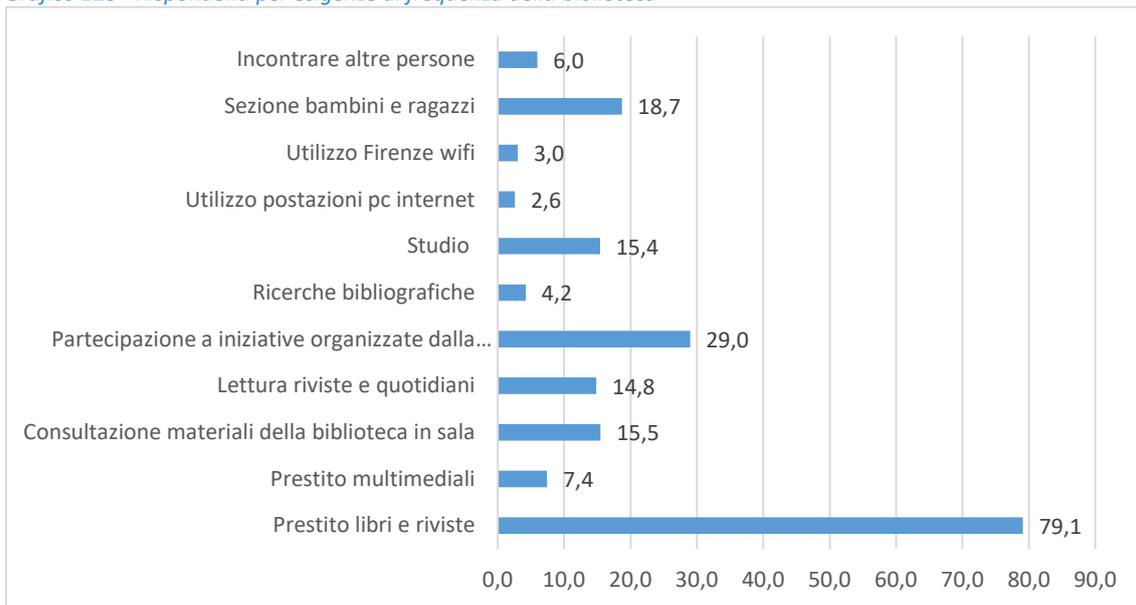


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 79,1% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione alle iniziative organizzate dalla biblioteca con il 29,0%, la sezione bambini e ragazzi con il 18,7%, la consultazione del materiale della biblioteca in sala (15,5%), lo studio (15,4%) e la lettura di riviste e quotidiani (14,8%). Scende al 7,4% il prestito multimediali e al 6,0% incontrare altre persone. Più basse le preferenze per le altre esigenze.

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

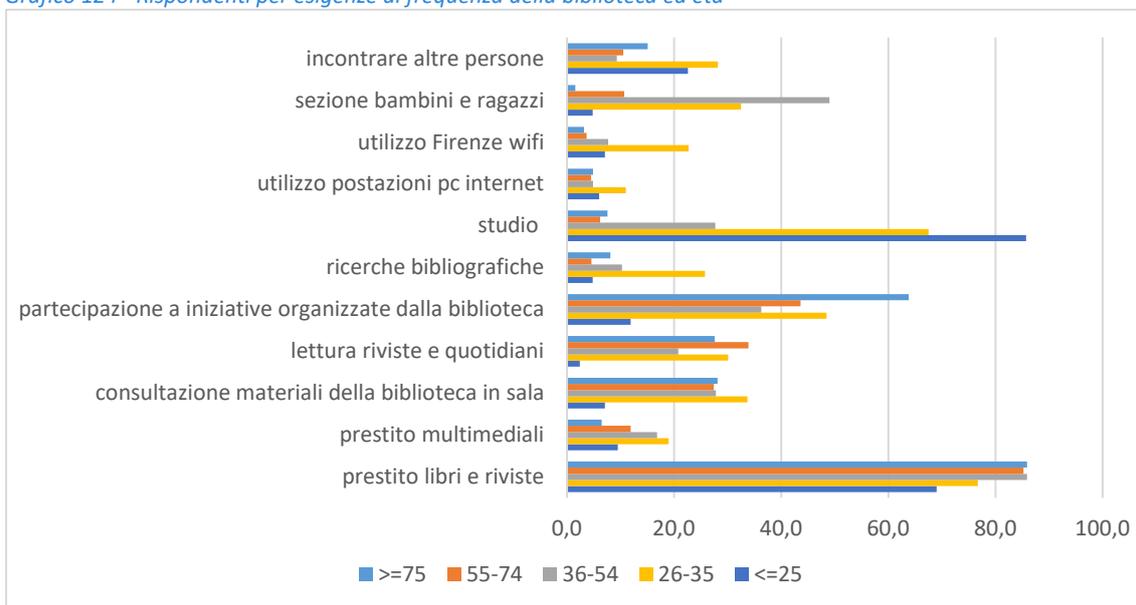
	N	%
Prestito libri e riviste	863	79,1
Prestito multimediali	81	7,4
Consultazione materiali della biblioteca in sala	169	15,5
Lettura riviste e quotidiani	162	14,8
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	316	29,0
Ricerche bibliografiche	46	4,2
Studio	168	15,4
Utilizzo postazioni pc internet	28	2,6
Utilizzo Firenze wifi	33	3,0
Sezione bambini e ragazzi	204	18,7
Incontrare altre persone	65	6,0

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, ad eccezione dei giovani fino ai 25 anni che si recano in biblioteca principalmente per studio. I giovani presentano quote sopra la media anche per incontrare altre persone. La partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca e la lettura di riviste/quotidiani riportano percentuali maggiori dai 36 anni in su. 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



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti legati alla struttura. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono quelli meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata è sicuramente il meno utilizzato con il 14,9% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Gli altri aspetti strutturali presentano percentuali di non utilizzo più basse.

Tabella 69 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	87,5	9,7	1,5	1,3
giorni e orari di apertura	87,5	9,3	1,1	2,1
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	73,0	19,3	2,1	5,6
ordine e pulizia	88,4	7,9	0,5	3,2
comfort degli ambienti	80,9	13,3	0,8	4,9
riscaldamento/aria condizionata	73,4	10,5	1,1	14,9

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 postazioni pc dotate di servizio internet e la rete wifi, con rispettive percentuali del 66,9% e 62,3% e ancora le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 61,4%, 52,0% e 52,2% di non utilizzo); il 28,0% non valuta la chiarezza della modulistica e il 30,1% l'efficacia della comunicazione e sito web. Il prestito interbibliotecario non è valutato dal 22,6% degli utenti, mentre quello locale dal 10,7%; le raccolte librerie non sono valutate dal 15,0% dei rispondenti e la disposizione degli scaffali/accesso ai libri dal 9,3%.

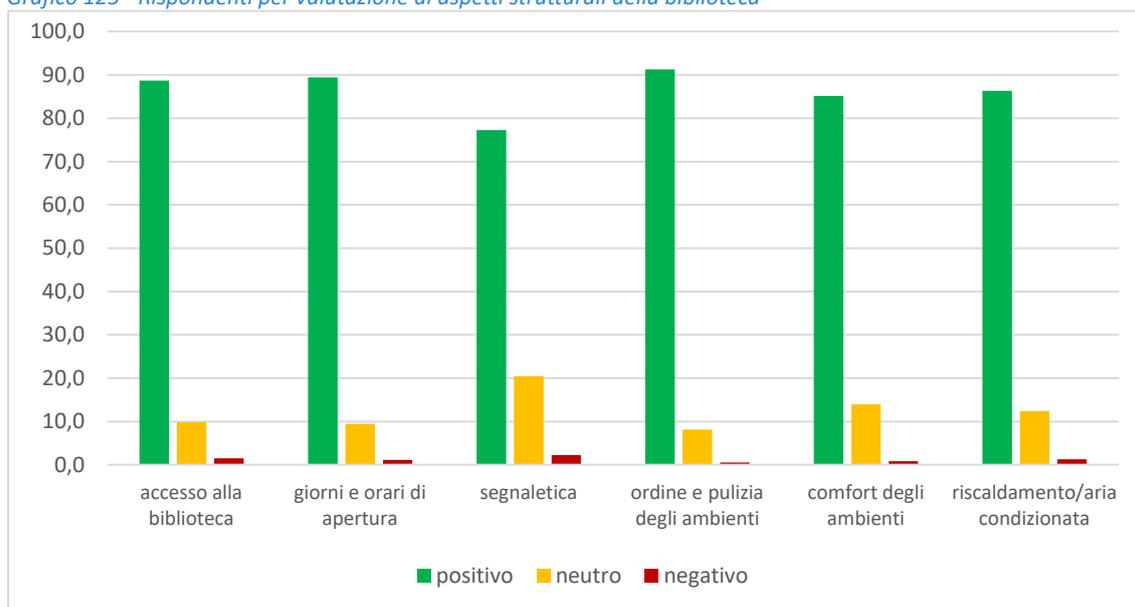
Tabella 70 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non utilizzo/ Non so valutare
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	73,9	15,6	1,2	9,3
qualità delle raccolte librerie	65,1	18,4	1,5	15,0
qualità delle raccolte multimediali	27,3	10,3	1,0	61,4
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	39,2	7,6	1,2	52,0
qualità delle raccolte periodici/riviste	36,0	10,3	1,5	52,2
servizio di prestito locale	84,8	4,4	0,1	10,7
servizio di prestito interbibliotecario	69,4	7,1	0,9	22,6
postazioni pc dotate di servizio internet	24,6	7,0	1,6	66,9
rete wifi	29,9	6,2	1,6	62,3
competenza e professionalità del personale	84,6	9,4	0,5	5,4
cortesie del personale	86,9	9,7	0,9	2,5
chiarezza della modulistica	59,2	11,7	1,0	28,0
efficacia comunicazione e sito web	57,3	11,5	1,1	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.

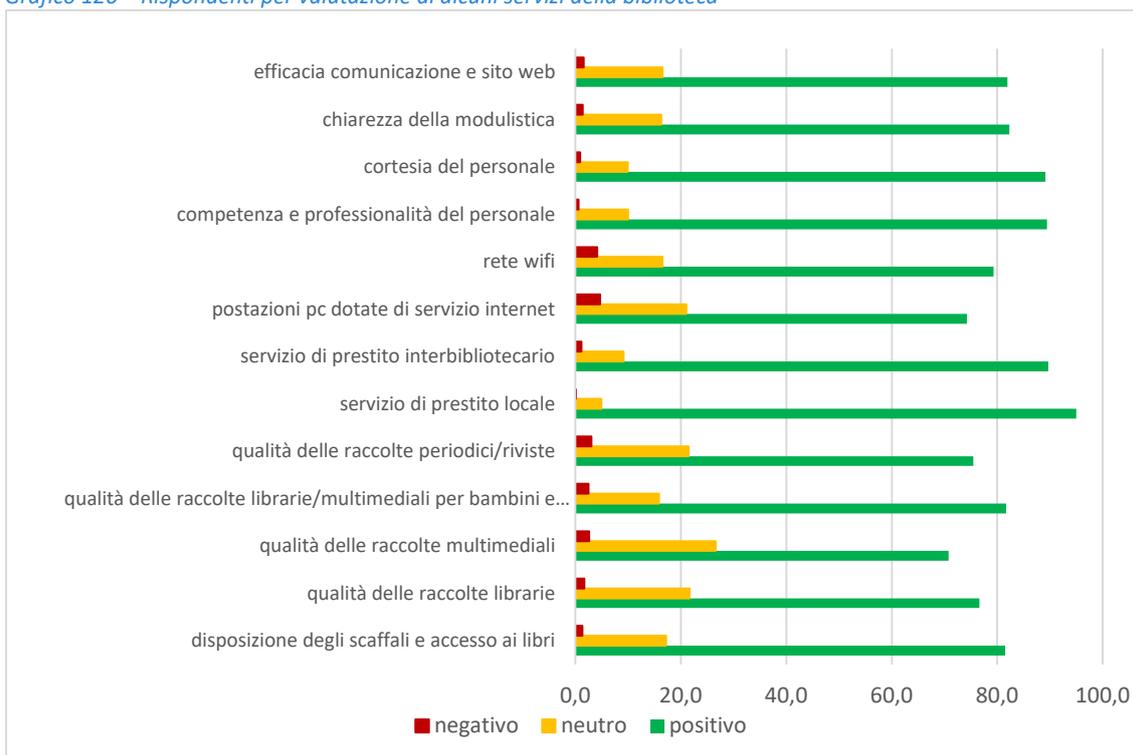
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano risultati nettamente positivi. Le percentuali di utenti molto soddisfatti arrivano al 91,3% per ordine e pulizia dell'ambiente, all'89,4% per giorni e orari di apertura e all'88,7% per l'accesso alla biblioteca; si registra poi l'86,3% di faccine sorridenti per riscaldamento/aria condizionata, l'85,1% per il comfort degli ambienti e infine il 77,3% per la segnaletica, la quale presenta la quota più elevata di giudizi intermedi pari al 20,5%.

Grafico 125 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



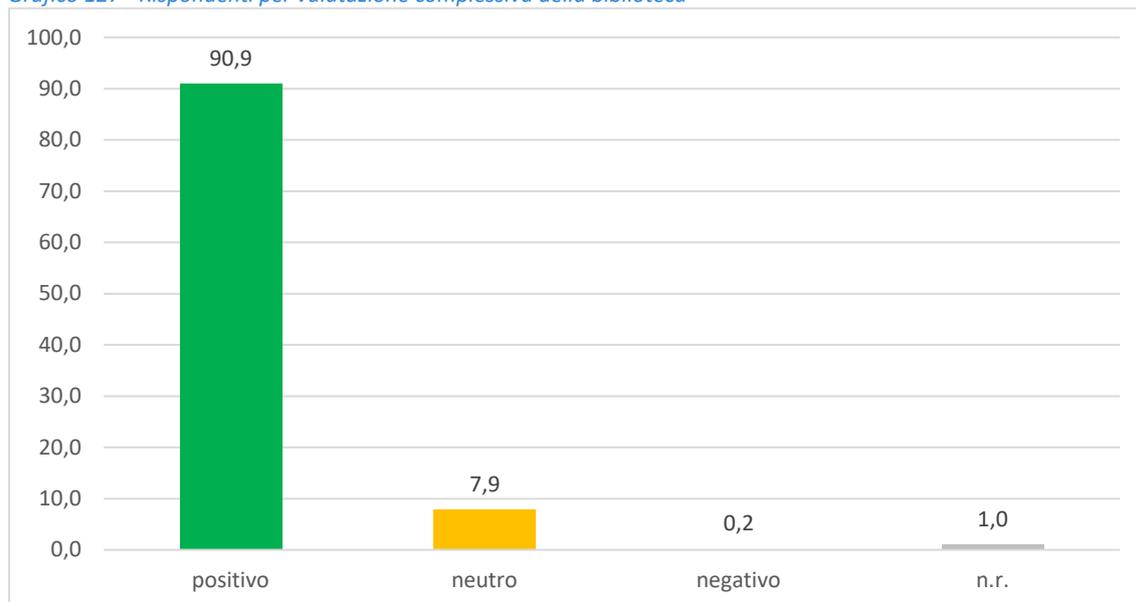
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni risultano tutte ampiamente positive. Il servizio di prestito locale e quello interbibliotecario sono ritenuti molto soddisfacenti con il 95,0% e l'89,7% di giudizi positivi, insieme alla cortesia e la competenza/professionalità del personale che riportano l'89,1% e l'89,4% di faccine sorridenti. La chiarezza della modulistica è valutata positivamente dall'82,3% dei rispondenti; la disposizione degli scaffali/accesso ai libri dall'81,5%, l'efficacia della comunicazione e sito web dall'80,0%. Le valutazioni positive per la qualità dei materiali vanno dal 70,8% per le raccolte multimediali all'81,7% per le raccolte di bambini e ragazzi. Buone anche le percentuali positive per rete wifi e postazioni pc dotate di servizio internet, rispettivamente pari a 79,3% e 74,2%. Questi ultimi due servizi presentano anche le quote più alte di giudizi negativi, superiori al 4,0%.

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 il 90,9% ha dato una valutazione positiva, il 7,9% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,2% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 127 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Isis Leonardo Da Vinci

In sintesi

- *Prevalenza di utenti femmine e di età compresa fra i 36 e i 74 anni; più dipendenti e una buona percentuale di studenti*
- *Maggioranza di utenti residenti tra comune e città metropolitana*
- *Oltre al prestito di libri e riviste, utilizzata maggiormente per le ricerche, lo studio e per il prestito di multimediali*
- *Meno utilizzata per le iniziative organizzate*
- *Valutazione complessiva al di sotto della media*

La Biblioteca Isis Leonardo Da Vinci ha raccolto 49 valutazioni (46 del questionario online e 3 del cartaceo). Corrisponde allo 0,5% dei rispondenti totali. Data la numerosità così bassa dei rispondenti non verranno effettuate le analisi per età.

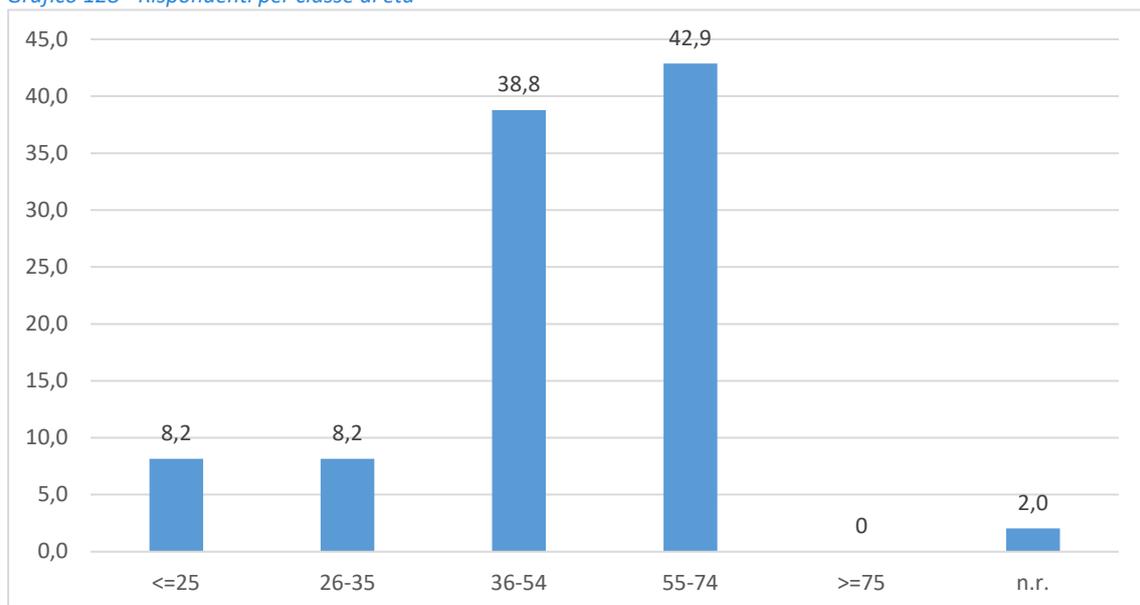
I rispondenti sono in maggioranza femmine (59,2%); il 40,8% sono maschi.

Tabella 71 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	29	59,2
M	20	40,8
preferisco non dichiararlo	0	0,0
Totale	49	100,0

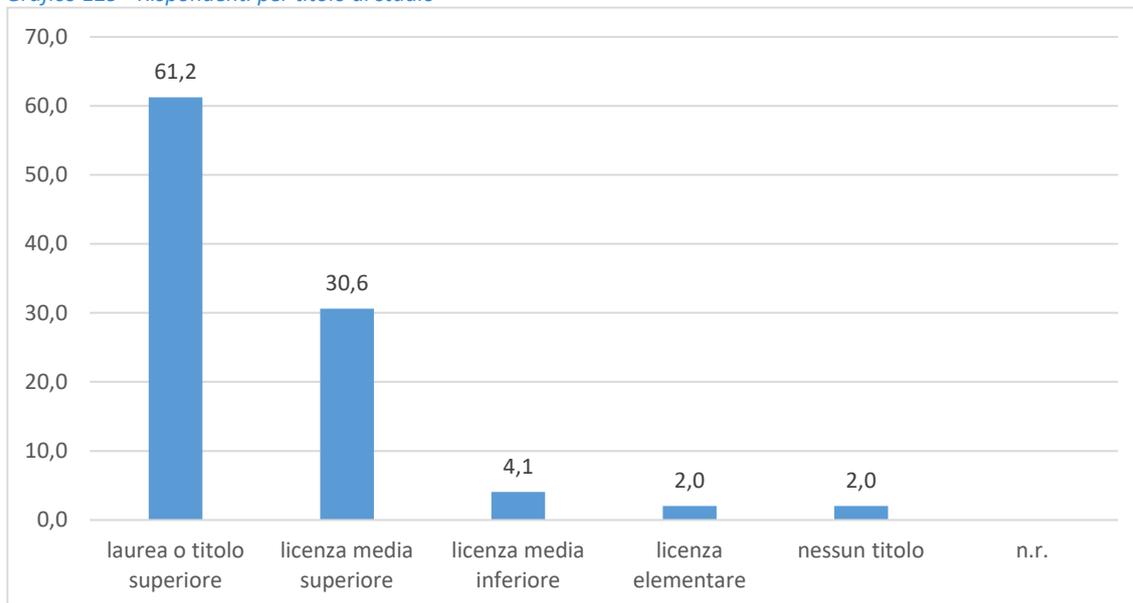
La maggioranza dei rispondenti fa parte della classe 55-74 anni con una percentuale del 42,9%, seguita dai 36-54enni con il 38,8%. Con la stessa percentuale dell'8,2% sono presenti i minori di 26 anni e coloro tra i 26 e i 35 anni; gli ultrasessantacinquenni, invece, non sono presenti.

Grafico 128 - Rispondenti per classe di età



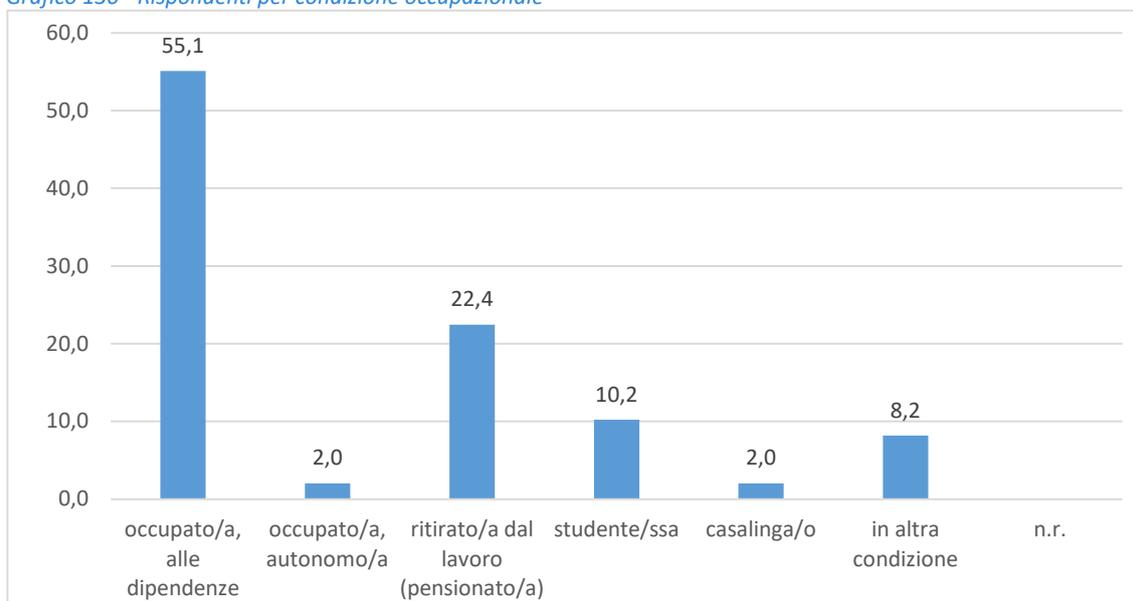
Il titolo di studio è alto visto che troviamo una percentuale del 61,2% per coloro che hanno conseguito almeno la laurea e il 30,6% per coloro che possiedono la licenza media superiore. Il 4,1% possiede la licenza media inferiore. Il 2,0% possiede la licenza elementare. Il 2,0% possiede nessun titolo. Il 4,1% possiede la licenza media inferiore.

Grafico 129 - Rispondenti per titolo di studio



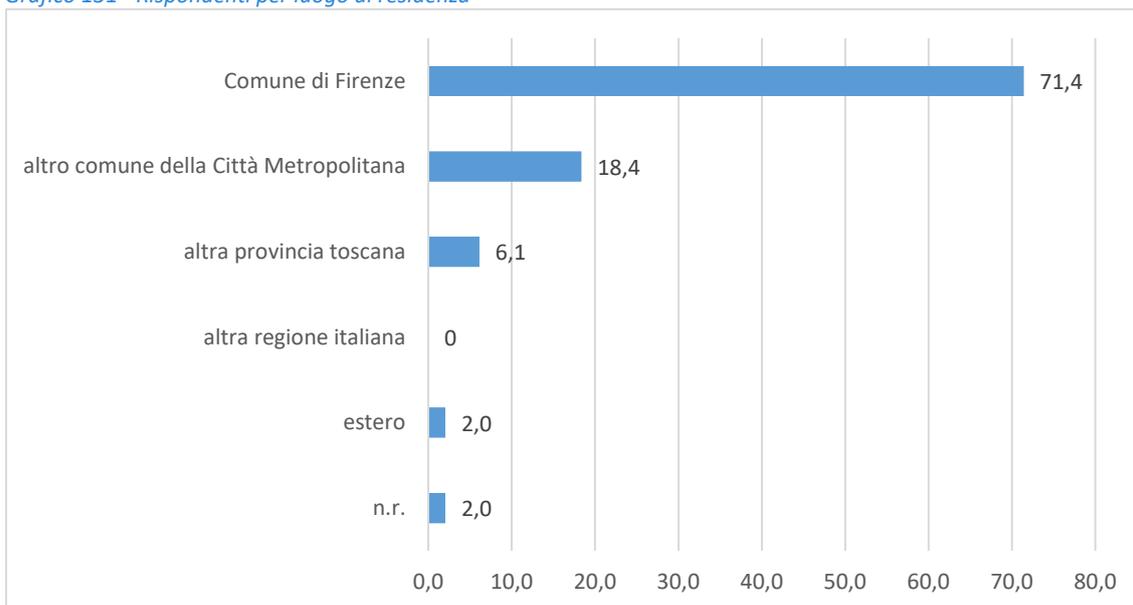
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 55,1% dei rispondenti è occupato alle dipendenze, il 22,4% è pensionato e solo il 2,0% è occupato autonomo. Si riscontra una buona percentuale di studenti del 10,2%.

Grafico 130 - Rispondenti per condizione occupazionale



Il 71,4% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, il 18,4% proviene da un altro comune della provincia, il 6,1% da un'altra provincia toscana e il 2,0% 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 46,9% dichiara di frequentarla meno di una volta al mese e il 18,4% vi si reca una volta al mese. Il 12,2% frequenta una volta ogni 15 giorni, l'8,2% una volta a settimana e il 10,2% più volte a settimana.

Tabella 72 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

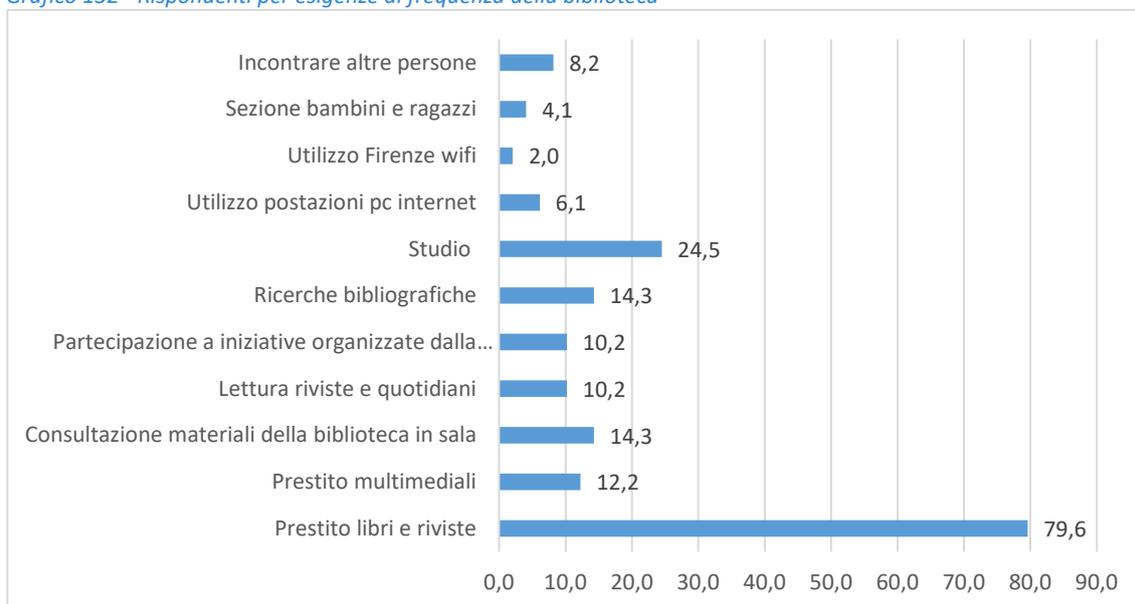
	N	%
Più volte a settimana	5	10,2
Una volta a settimana	4	8,2
Una volta ogni 15 giorni	6	12,2
Una volta al mese	9	18,4
Meno di una volta al mese	23	46,9
Non rispondenti	2	4,1
Totale	49	100,0

Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: il motivo principale è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale del 79,6% che è superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio con il 24,5% e la consultazione del materiale della biblioteca in sala con il 14,3%, al pari delle ricerche bibliografiche; con il 12,2% troviamo il prestito di multimediali e con la stessa percentuale del 10,2% vi sono la lettura di riviste e quotidiani e la partecipazione alle iniziative organizzate dalla biblioteca. Segue l'esigenza di incontrare altre persone (8,2%) e l'utilizzo di postazioni pc internet (6,1%). Le altre percentuali sono minime.

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

	N	%
Prestito libri e riviste	39	79,6
Prestito multimediali	6	12,2
Consultazione materiali della biblioteca in sala	7	14,3
Lettura riviste e quotidiani	5	10,2
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	5	10,2
Ricerche bibliografiche	7	14,3
Studio	12	24,5
Utilizzo postazioni pc internet	3	6,1
Utilizzo Firenze wifi	1	2,0
Sezione bambini e ragazzi	2	4,1
Incontrare altre persone	4	8,2

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 strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono quelli meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata è sicuramente quello meno utilizzato con il 10,2% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Gli altri aspetti strutturali presentano percentuali di non utilizzo inferiori.

Tabella 74 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	77,6	16,3	2,0	4,1
giorni e orari di apertura	67,3	24,5	4,1	4,1
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	65,3	24,5	4,1	6,1
ordine e pulizia degli ambienti	81,6	12,2	2,0	4,1
comfort degli ambienti	65,3	26,5	4,1	4,1
riscaldamento/aria condizionata	59,2	26,5	4,1	10,2

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, quelle per bambini e ragazzi e quelle di periodici e riviste, con la stessa percentuale del 53,1%. Seguono le postazioni pc dotate di servizio internet e la rete wifi, rispettivamente con percentuali di non utilizzo del 42,9% e 36,7%; la chiarezza della modulistica e l'efficacia della comunicazione e sito web, rispettivamente con il 24,5% e il 22,4%. Il servizio di prestito interbibliotecario non è valutato dal 22,4% dei rispondenti, mentre quello locale dal 12,2%. Si rilevano percentuali di non utilizzo del 16,3% per le raccolte librerie e del 12,2% per la disposizione degli scaffali e accesso ai libri.

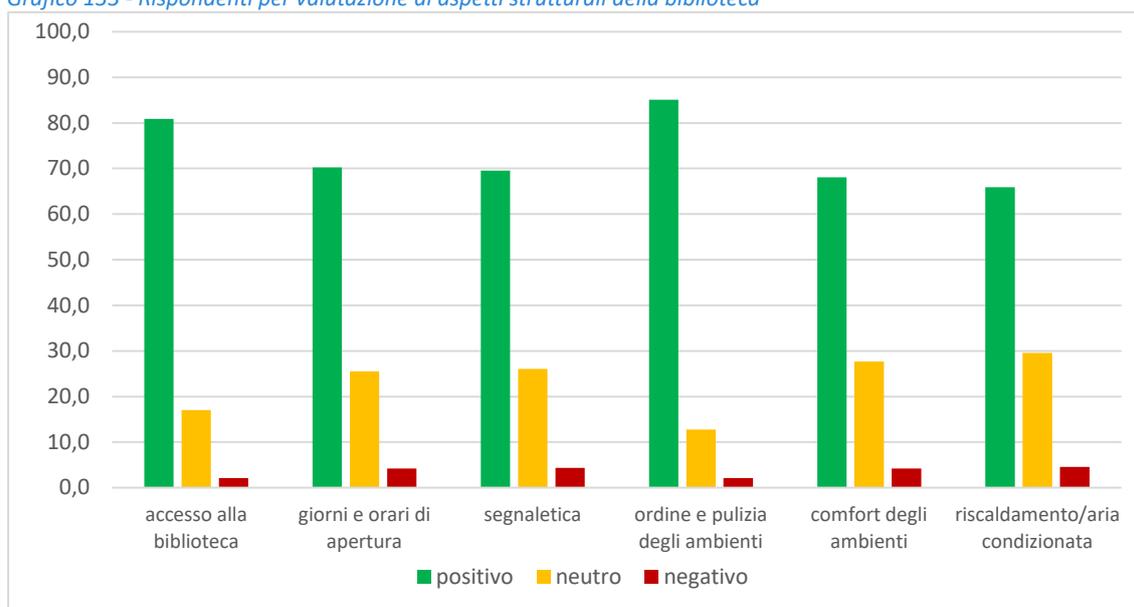
Tabella 75 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	55,1	28,6	4,1	12,2
qualità delle raccolte librerie	75,5	6,1	2,0	16,3
qualità delle raccolte multimediali	36,7	8,2	2,0	53,1
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	36,7	6,1	4,1	53,1
qualità delle raccolte periodici/riviste	38,8	6,1	2,0	53,1
servizio di prestito locale	81,6	6,1	0,0	12,2
servizio di prestito interbibliotecario	71,4	4,1	2,0	22,4
postazioni pc dotate di servizio internet	38,8	12,2	6,1	42,9
rete wifi	42,9	12,2	8,2	36,7
competenza e professionalità del personale	81,6	10,2	2,0	6,1
cortesìa del personale	83,7	8,2	2,0	6,1
chiarezza della modulistica	69,4	6,1	0,0	24,5
efficacia comunicazione e sito web	57,1	18,4	2,0	22,4

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

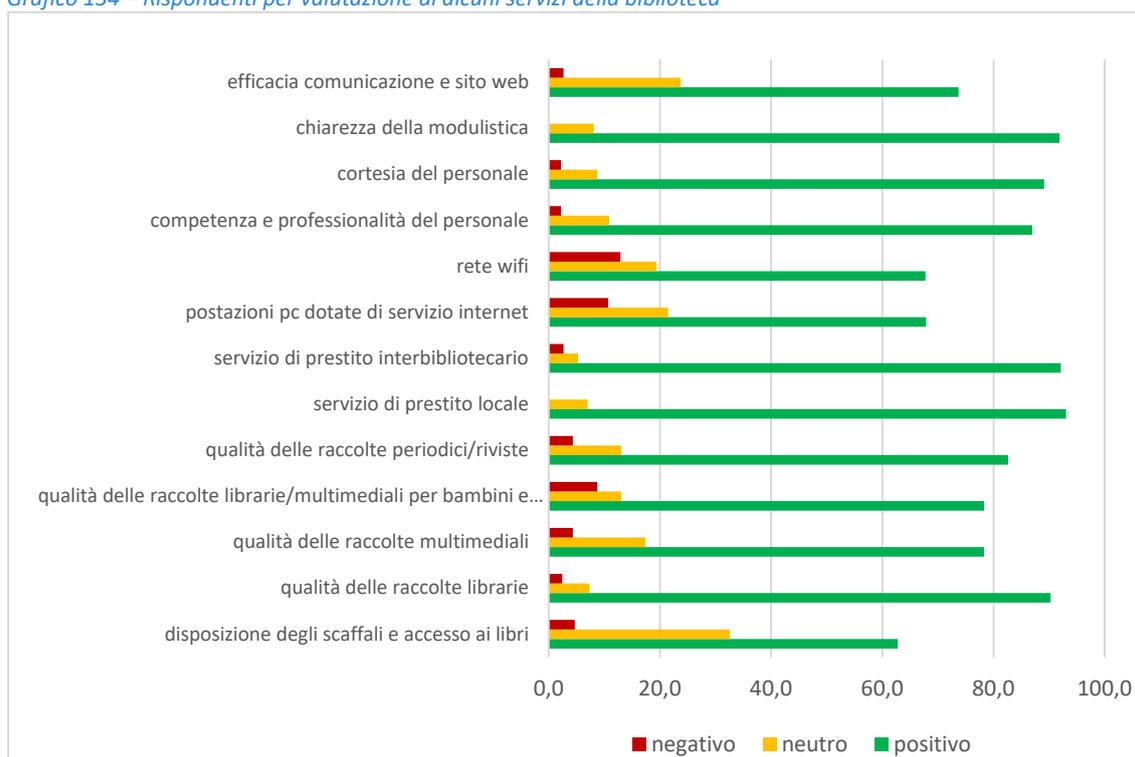
Tutti gli aspetti legati alla struttura rilevano una prevalenza di giudizi positivi (faccina sorridente). Tuttavia, le valutazioni positive sono mediamente inferiori a quelle delle altre biblioteche ad eccezione dell'ordine e la pulizia dell'ambiente che riporta l'85,1%. Gli altri aspetti riportano giudizi positivi tra il 65,9% del riscaldamento/aria condizionata e l'80,9% dell'accesso alla biblioteca. Le valutazioni negative più elevate stanno comunque al di sotto del 5,0%.

Grafico 133 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



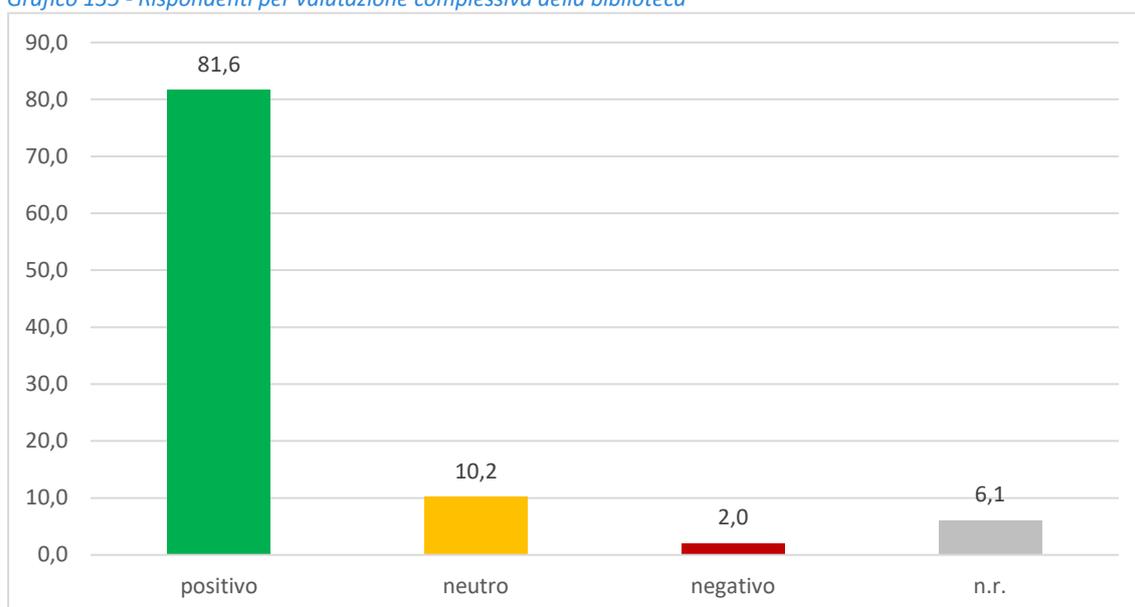
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Si ottiene una buona soddisfazione per il servizio di prestito locale e interbibliotecario, rispettivamente con il 93,0% e il 92,1% di giudizi positivi; la cortesia e la competenza/professionalità del personale registrano rispettivamente l'89,1% e l'87,0% di faccine sorridenti. Un'alta percentuale di giudizi positivi si rileva anche per la chiarezza della modulistica (91,9%), mentre scende all'81,9% l'efficacia della comunicazione e sito web. Le raccolte librarie sono valutate positivamente dal 90,2% di rispondenti, quelle di periodici/riviste dall'82,6%, mentre le raccolte multimediali e per bambini e ragazzi rilevano entrambe il 78,3%. Più basse le percentuali di giudizi positive per rete wifi e postazioni pc dotate di servizio internet, rispettivamente pari al 67,7% e al 67,9%; questi servizi presentano anche le quote più elevate di giudizi negativi (12,9% e 10,7%).

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 all'81,6%, intermedie del 10,2% mentre quelle negative sono pari al 2,0%.

Grafico 135 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca dei Ragazzi

In sintesi

- *Utenza principalmente femminile, di età 36-54 anni, con titolo di studio elevato*
- *Prevalenza di occupati alle dipendenze e autonomi e residenti nel comune fiorentino*
- *Più utilizzata per la sezione bambini/ragazzi, meno utilizzata per iniziative organizzate*
- *Valutazione complessiva un po' sotto alla media: l'aspetto più critico riguarda i giorni e orari di apertura; molto apprezzata è la qualità dei materiali eccetto i periodici e riviste*

La Biblioteca dei Ragazzi ha raccolto 74 valutazioni (di cui 67 del questionario online e 7 del cartaceo). Corrisponde allo 0,7% dei rispondenti totali. Data la bassa numerosità dei rispondenti non verranno effettuate le analisi per età.

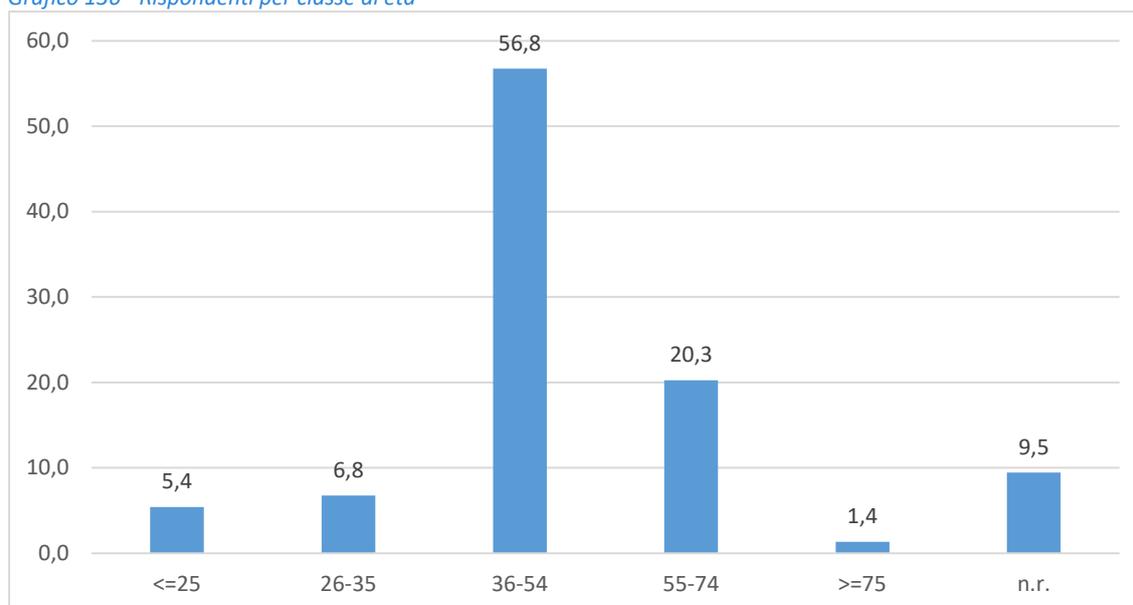
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (75,7%), il 14,9% è di genere maschile e il 6,8%, invece, non specifica.

Tabella 76 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	56	75,7
M	11	14,9
altro	2	2,7
preferisco non dichiararlo	5	6,8
Totale	74	100,0

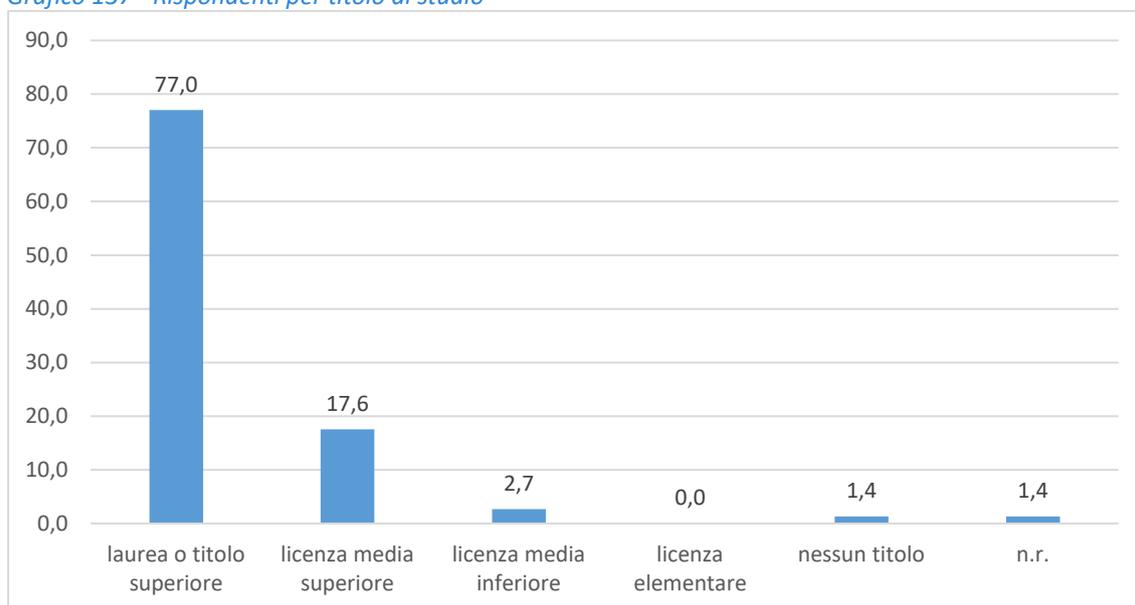
Oltre la metà dei rispondenti fa parte della classe dei 36-54enni (56,8%), il 20,3% rientra nella classe dei 55-74enni, il 5,4% nei giovani con meno di 26 anni e il 6,8% nella classe 26-35 anni. Solo l'1,4% appartiene agli ultra75enni.

Grafico 136 - Rispondenti per classe di età



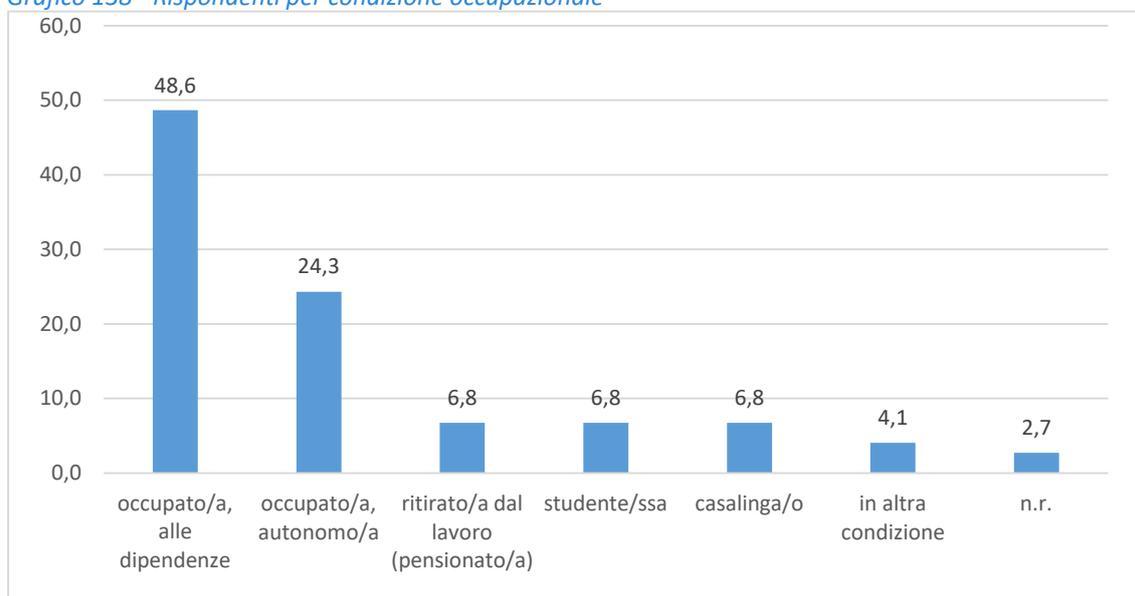
Il titolo di studio risulta elevato, quasi tutti i rispondenti possiedono la 'laurea o titolo superiore' con il 77,0%, seguiti da coloro con 'licenza media superiore' con 17,6%. Troviamo poi un 2,7% che ha conseguito la licenza media inferiore. Le altre percentuali non sono rilevanti.

Grafico 137 - Rispondenti per titolo di studio



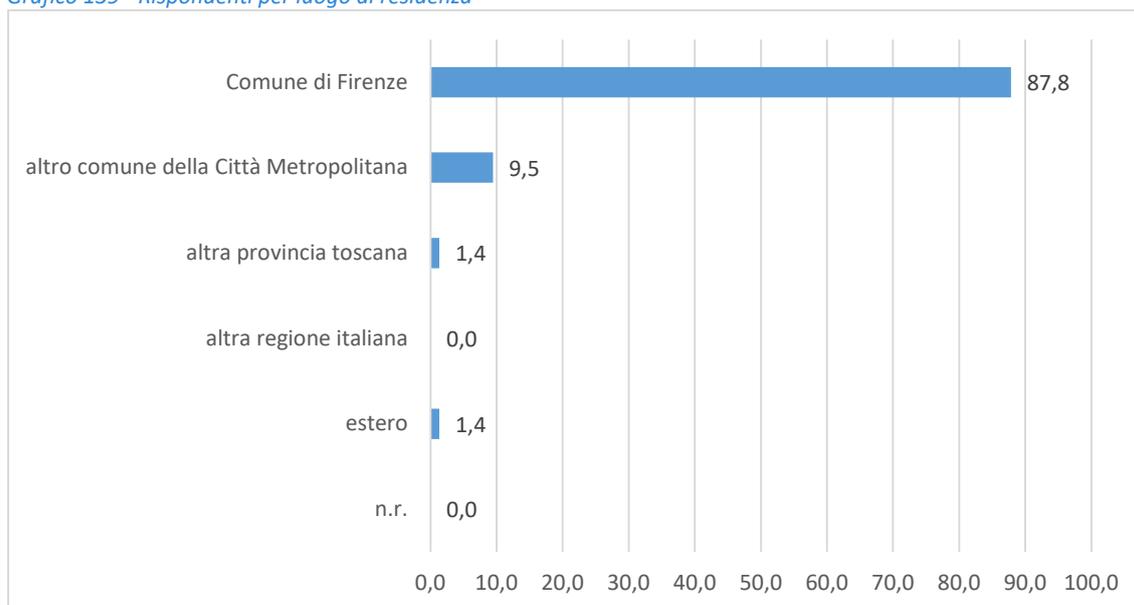
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 48,6% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 24,3% occupato autonomo e con la stessa percentuale del 6,8% si hanno pensionati, studenti/esse e casalinghi/e.

Grafico 138 - Rispondenti per condizione occupazionale



La Biblioteca dei Ragazzi è utilizzata maggiormente dai residenti nel comune di Firenze, con una percentuale dell'87,8%. Si nota un 9,5% per coloro che la utilizzano pur risiedendo in un altro comune della provincia. Le altre percentuali non sono rilevanti.

Grafico 139 - 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 40,5% dichiara di frequentarla meno di una volta al mese e il 18,9% vi si reca una volta al mese. Il 10,8% frequenta una volta ogni 15 giorni, il 5,4% una volta a settimana e il 2,7% più volte a settimana. Vi è un'alta percentuale del 21,6% di non rispondenti.

Tabella 77 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

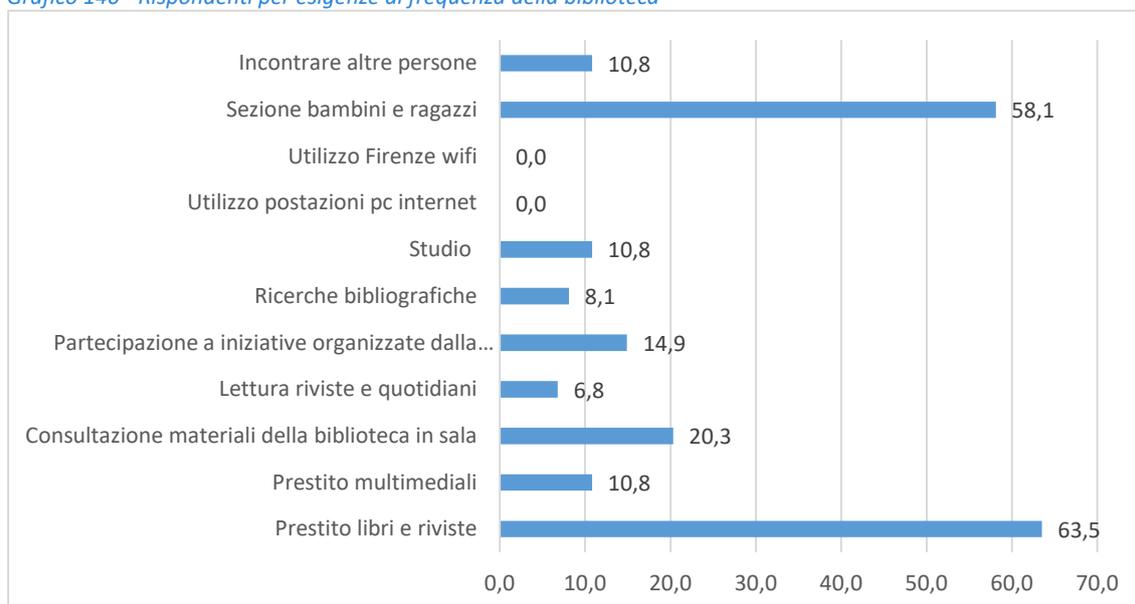
	N	%
Più volte a settimana	2	2,7
Una volta a settimana	4	5,4
Una volta ogni 15 giorni	8	10,8
Una volta al mese	14	18,9
Meno di una volta al mese	30	40,5
Non rispondenti	16	21,6
Totale	74	100,0

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 63,5% che è superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo l'utilizzo della sezione bambini e ragazzi con il 58,1% e la consultazione del materiale della biblioteca in sala con il 20,3%. Segue la partecipazione alle iniziative organizzate dalla biblioteca con il 14,9%, mentre scendono ad una percentuale del 10,8% il prestito di multimediali, lo studio e incontrare altre persone. Troviamo poi le ricerche bibliografiche e la lettura di riviste/quotidiani, rispettivamente con l'8,1% e il 6,8%. Risultano, invece, non utilizzati le postazioni internet/pc e la rete wifi.

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

	N	%
Prestito libri e riviste	47	63,5
Prestito multimediali	8	10,8
Consultazione materiali della biblioteca in sala	15	20,3
Lettura riviste e quotidiani	5	6,8
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	11	14,9
Ricerche bibliografiche	6	8,1
Studio	8	10,8
Utilizzo postazioni pc internet	0	0,0
Utilizzo Firenze wifi	0	0,0
Sezione bambini e ragazzi	43	58,1
Incontrare altre persone	8	10,8

Grafico 140 - 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 strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono quelli meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata e la segnaletica sono sicuramente i meno utilizzati, rispettivamente con il 14,9% e il 13,5% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Seguono l'ordine/pulizia e comfort dell'ambiente con percentuali di non utilizzo dell'8,1% e 6,8%, rispettivamente. Gli altri aspetti strutturali presentano percentuali di non utilizzo minori.

Tabella 79 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	79,7	13,5	1,4	5,4
giorni e orari di apertura	63,5	21,6	9,5	5,4
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	71,6	10,8	4,1	13,5
ordine e pulizia degli ambienti	79,7	10,8	1,4	8,1
comfort degli ambienti	70,3	16,2	6,8	6,8
riscaldamento/aria condizionata	62,2	14,9	8,1	14,9

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 la rete wifi e le postazioni pc dotate di servizio internet, con percentuali di non utilizzo rispettivamente pari al 60,8% e 52,7%; seguono le raccolte di periodici/riviste non valutate dal 55,4% degli utenti. Le raccolte multimediali non sono valutate per il 41,9%, quelle per bambini e ragazzi dal 21,6% e quelle librerie dal 10,8%. Il servizio di prestito interbibliotecario non è valutato dal 32,4% dei rispondenti, mentre quello locale dal 13,5%; l'efficacia della comunicazione e sito web dal 29,7% e la chiarezza della modulistica dal 21,6%.

Tabella 80 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

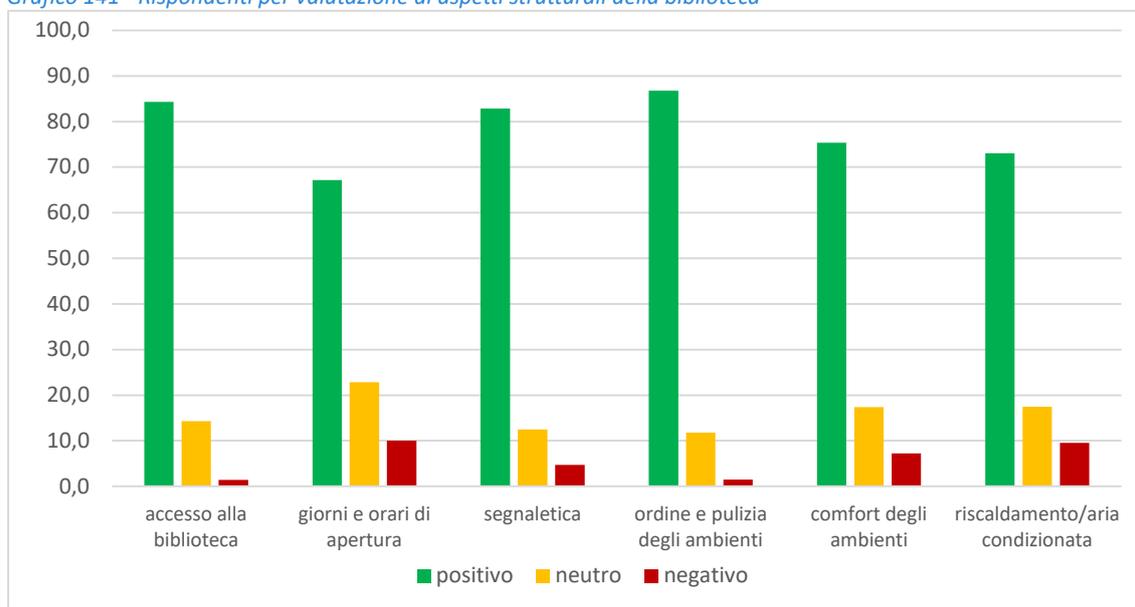
Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	73,0	16,2	2,7	8,1
qualità delle raccolte librerie	81,1	8,1	0,0	10,8
qualità delle raccolte multimediali	44,6	13,5	0,0	41,9
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	70,3	8,1	0,0	21,6
qualità delle raccolte periodici/riviste	32,4	10,8	1,4	55,4
servizio di prestito locale	82,4	4,1	0,0	13,5
servizio di prestito interbibliotecario	63,5	4,1	0,0	32,4
postazioni pc dotate di servizio internet	32,4	13,5	1,4	52,7
rete wifi	29,7	9,5	0,0	60,8
competenza e professionalità del personale	87,8	4,1	0,0	8,1
cortesie del personale	89,2	2,7	0,0	8,1
chiarezza della modulistica	67,6	9,5	1,4	21,6
efficacia comunicazione e sito web	52,7	16,2	1,4	29,7

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.

Tutti gli aspetti legati alla struttura rilevano una prevalenza di giudizi positivi (faccina sorridente).

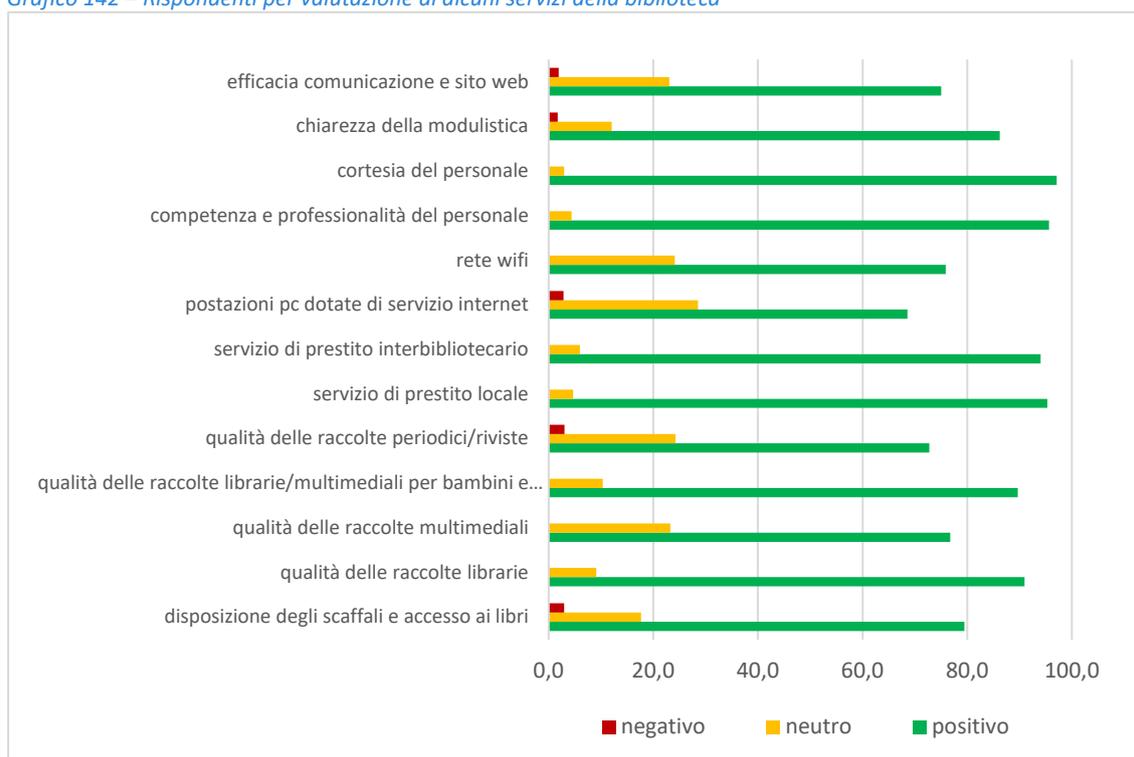
Le valutazioni positive più elevate si rilevano per ordine e pulizia degli ambienti (86,8%), accesso alla biblioteca (84,3%) e segnaletica (82,8%). Scendono al 75,4% e al 73,0% i giudizi positivi per comfort dell'ambiente e riscaldamento/aria condizionata mentre i giorni e orari di apertura registrano il 67,1% con il 10,0% di faccine rosse.

Grafico 141 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



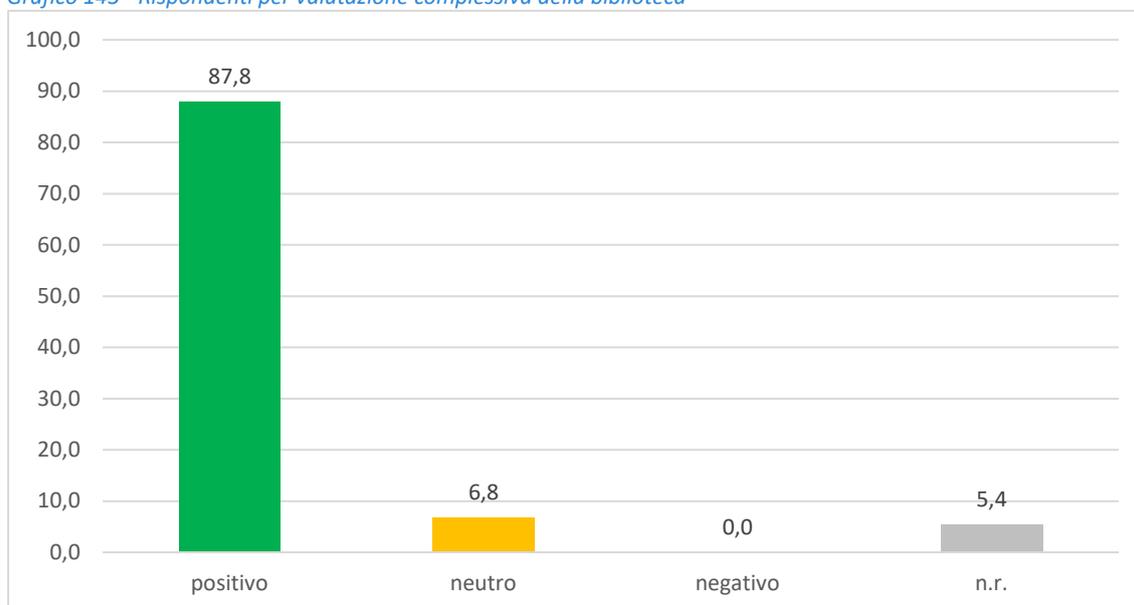
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Risultano molto soddisfacenti la cortesia e competenza/professionalità del personale, rispettivamente con il 97,1% e il 95,6% di valutazioni positive. Si ottiene buona soddisfazione per il servizio di prestito locale e interbibliotecario, con il 95,3% e 94,0% di giudizi positivi. La qualità delle raccolte librerie è valutata positivamente dal 90,9% degli utenti, quella delle raccolte per bambini e ragazzi dall'89,7%, mentre quella di periodici e riviste scende al 72,7%. La chiarezza della modulistica riporta valutazioni positive pari all'86,2% e l'efficacia della comunicazione e sito web al 75,0%. Buone anche le valutazioni positive per la rete wifi e le postazioni pc dotate di servizio internet, rispettivamente pari al 75,9% e al 68,6%. Le quote negative presenti non superano il 3,0%.

Grafico 142 – 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 all'87,8%, intermedie del 6,8% mentre nessuno ha dato una valutazione negativa. Si rileva una percentuale di non rispondenti del 5,4%.

Grafico 143 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Sintesi finale

- I rispondenti sono prevalentemente di genere femminile (68,5%) e non giovanissimi (34,6% ha fra i 36 e i 54 anni e il 39,5% fra i 55 e i 74 anni). Il titolo di studio è elevato (61,9% laurea).
- Il 55,9% è occupato (di cui 44,2% alle dipendenze e 11,7% autonomo), il 28,8% è pensionato, il 5,9% studente.
- L'81,5% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze.
- Le biblioteche vengono frequentate più volte a settimana da una parte limitata degli utenti (5,3%): le percentuali variano dal 2,5% della Biblioteca dell'Orticoltura al 6,9% della Pieraccioni (escludendo Isis Leonardo da Vinci con il 10,2%). Nel 2023 la percentuale era del 4,9%.
- La maggior parte dell'utenza si reca in biblioteca meno di una volta al mese (40,1%) con percentuali che variano dal 33,0% della biblioteca Dino Pieraccioni al 44,8% dell'Orticoltura (e 46,9% Isis Leonardo Da Vinci). Nel 2023 la percentuale era del 44,8%.
- L'esigenza principale per cui viene frequentata ciascuna biblioteca è il prestito di libri e/o riviste (72,7%, dal 57,1% delle Oblate all'86,9% della Pieraccioni). Nel 2023 la percentuale era del 70,9%.
- In secondo luogo, alcune biblioteche sono frequentate più per le iniziative che propongono (come BiblioteCanova, Oblate, Filippo Buonarroti), altre per la sezione bambini e ragazzi (Biblioteca dei Ragazzi, BiblioteCanova, Orticoltura), altre ancora per studio o consultazione materiali in sala (Oblate, Palagio di Parte Guelfa e Isis 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 40-55,0% circa per le Oblate a oltre il 65-70,0% per la biblioteca Dino Pieraccioni), per qualità di multimediali, di materiale per bambini e ragazzi e di riviste (con percentuali che quasi sempre superano il 50,0% per arrivare a oltre il 60,0% vd Villa Bandini e Filippo Buonarroti, con punte eccezionali del 70,0% vd. Palagio o minimi del 21,6% per Biblioteca dei Ragazzi), per il prestito interbibliotecario (33,4% per Oblate); alcune biblioteche registrano percentuali più elevate delle altre di 'non so valutare/non utilizzo' anche per la modulistica e l'efficacia della comunicazione e sito web (come Dino Pieraccioni, Orticoltura, Palagio di Parte Guelfa, Galluzzo, Mario Luzi e Buonarroti).
- 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 (Fabrizio De André, Galluzzo, dei Ragazzi e Isis Leonardo Da Vinci), altre per la segnaletica (Isis Leonardo da Vinci, Galluzzo, Pietro Thouar e Oblate), altre ancora per il comfort degli ambienti (Palagio di Parte Guelfa, Pietro Thouar, Isis Leonardo Da Vinci e in

minor misura Buonarroti, Villa Bandini e Galluzzo) o per l'ordine e pulizia (Palagio di Parte Guelfa, Pietro Thouar e Oblate).

- Stessa cosa per gli aspetti legati ai servizi: complessivamente si registra una prevalenza delle valutazioni positive. Tutte le biblioteche rilevano valutazioni particolarmente elevate per il servizio di prestito locale e interbibliotecario e per la competenza/professionalità del personale e la cortesia del personale. Alcune hanno elevate valutazioni positive per la qualità di raccolte librerie e di materiali per bambini e ragazzi (oltre l'80,0% Oblate, Canova e intorno al 90,0% Isis Da Vinci e dei Ragazzi) e l'efficacia della comunicazione e sito web (Villa Bandini, Filippo Buonarroti e Dino Pieraccioni). La disposizione degli scaffali e accesso ai libri ha il massimo di valutazioni positive per la Pieraccioni (82,9%). Alcune biblioteche registrano valutazioni relativamente più basse per le postazioni pc dotate di servizio internet (Palagio di Parte Guelfa, Fabrizio de André e Galluzzo) o per la rete wifi (Fabrizio de André, Isis Leonardo da Vinci e Palagio di Parte Guelfa).
- Le valutazioni complessive delle biblioteche sono molto positive: quasi tutte registrano una percentuale di utenti soddisfatti superiore all'85,0% e nessuna scende sotto l'80,0%; Fabrizio de André riporta l'81,9%, Isis Leonardo da Vinci e Pietro Thouar (anche a causa della chiusura temporanea) entrambe l'81,6%.
- Ricerca materiali: più della metà degli utenti (54,0%) si rivolge al personale per la ricerca di libri o altro materiale; il 19,2% effettua la ricerca a scaffale aperto e il 18,5% utilizza il catalogo online fuori dalla biblioteca; il 6,7% cerca sul catalogo online in biblioteca.
- Altri servizi: poco meno della metà dei rispondenti (44,9%) utilizza il catalogo OPAC online e la maggior parte ne dà una valutazione positiva (64,2%).
- Altri servizi: risultano poco utilizzati i servizi 'Utente in linea' e 'Media Library Online' (rispettivamente 13,6 % e 16,0%); non sono conosciuti dalla maggior parte dei rispondenti (52,5% e 60,3% rispettivamente).
- Attività proposte: il 35,2% dei rispondenti era a conoscenza ma non ha partecipato agli incontri di consulenza digitale; ha partecipato il 5,2%; il 18,0% vorrebbe maggiori informazioni mentre il 40,5% non era a conoscenza ma non era comunque interessato.
- Attività culturali: la metà dei rispondenti è a conoscenza delle attività culturali proposte dalle biblioteche ma non ha partecipato; il 5,4% non è a conoscenza ma vorrebbe saperne di più mentre il 6,4% non le conosce e non è interessato; ha aderito il 33,7%.
- Iniziative per bambini e ragazzi: il 48,2% dei rispondenti ne è a conoscenza ma non ha partecipato; il 3,8% vorrebbe maggiori informazioni mentre il 29,1% non era a conoscenza ma non era comunque interessato; ha partecipato il 18,9%.
- Il canale di comunicazione più efficace per la promozione dei servizi e delle attività delle biblioteche è la newsletter (68,5%). Segue il sito web delle biblioteche (45,3%), facebook (22,6%), Instagram (22,4%) e le locandine/avvisi in biblioteca (21,9%); di minor rilievo gli altri canali.

- Il 64,9% dei rispondenti ritiene utile l'apertura delle biblioteche in orario serale nonostante solo il 12,4% di essi la utilizzi attualmente in questa fascia oraria; circa la metà (46,7%) dichiara di non averne mai usufruito;
- Il 4,7% dei rispondenti ritiene sufficiente l'attuale apertura domenicale, il 19,5% la estenderebbe ad altre biblioteche mentre la maggior parte dei rispondenti non ne ha mai usufruito o non ne è interessato.

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
- il servizio di prestito locale è ritenuto molto buono, buono anche il prestito interbibliotecario
- generalmente buona l'efficacia della comunicazione e sito web
- da migliorare la qualità dei vari materiali
- dal punto di vista strutturale migliorabile il comfort degli ambienti in alcune biblioteche

Inoltre, dal confronto con l'indagine 2023 si osserva che le valutazioni complessive delle singole biblioteche risultano in aumento, in particolare Fabrizio de Andrè ottiene + 10,4 punti percentuali e Isis Da Vinci +20,5. Bene anche Dino Pieraccioni e Orticoltura con +5,6 e +4,3, mentre le altre riportano incrementi più contenuti. In controtendenza Palagio di Parte Guelfa con -1,6 punti e Pietro Thouar con -7,4, sicuramente dovuto alla temporanea chiusura.

Appendice

Tablelle di frequenza

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

residenza	<=25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Comune di Firenze	241	68,5	368	74,8	2.086	82,6	2.382	82,6	623	86,4	786	53,0	6.486	76,7
altro comune della Città Metropolitana	52	14,8	66	13,4	287	11,4	321	11,1	61	8,5	552	37,2	1.339	15,8
altra provincia toscana	31	8,8	26	5,3	64	2,5	79	2,7	7	1,0	59	4,0	266	3,1
altra regione italiana	20	5,7	23	4,7	33	1,3	38	1,3	8	1,1	35	2,4	157	1,9
estero	6	1,7	8	1,6	16	0,6	13	0,5	4	0,6	9	0,6	56	0,7
non indicato	2	0,6	1	0,2	38	1,5	52	1,8	18	2,5	41	2,8	152	1,8
Totale	352	100,0	492	100,0	2.524	100,0	2.885	100,0	721	100,0	1.482	100,0	8.456	100,0

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

	<=25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
rete civica	38	10,8	81	16,5	564	22,3	813	28,2	218	30,2	295	19,9
scuola/ università	253	71,9	226	45,9	1.005	39,8	549	19,0	85	11,8	520	35,1
vicinanza abitazione	122	34,7	189	38,4	1.124	44,5	1.279	44,3	371	51,5	546	36,8
lavoro	4	1,1	35	7,1	224	8,9	335	11,6	49	6,8	131	8,8
brochures/ manifesti	5	1,4	18	3,7	124	4,9	204	7,1	44	6,1	66	4,5
passaparola	119	33,8	131	26,6	731	29,0	983	34,1	208	28,8	401	27,1
social media/web	20	5,7	48	9,8	227	9,0	246	8,5	49	6,8	131	8,8

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	34,4	58,3	49,8	44,2	27,3	41,6
	no	65,6	41,7	50,2	55,8	72,7	58,4
servizio Utente in linea	si, lo utilizzo	8,8	18,9	13,5	14,2	11,8	11,6
	lo conosco ma non ho le credenziali	5,1	6,5	6,7	5,6	4,4	6,1
	lo conosco ma non lo utilizzo	13,1	20,5	24,6	32,3	35,1	26,9
	no, non lo conosco	73,0	54,1	55,2	47,9	48,7	55,4
servizio Media Library On Line	si, lo utilizzo	6,8	10,6	15,1	19,4	14,8	12,8
	lo conosco ma non ho le credenziali	2,6	3,3	4,4	3,9	3,1	2,8
	lo conosco ma non lo utilizzo	11,6	14,6	16,8	24,3	21,2	19,6
	no, non lo conosco	79,0	71,5	63,8	52,4	60,9	64,8

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
Servizio consulenze digitali	si, ne ho usufruito	3,1	3,5	2,3	5,5	14,0	6,5
	si ma non ne ho usufruito	18,8	23,2	29,5	41,4	41,3	37,7
	no ma vorrei saperne di più	21,0	18,5	19,5	18,2	14,3	15,9
	no e non mi interessa	57,1	54,9	48,7	34,8	30,4	39,9
Attività culturali	si, partecipo	12,5	26,4	34,7	40,0	43,7	22,3
	si ma non ho mai partecipato	63,1	57,7	51,4	46,2	39,3	54,5
	no ma vorrei saperne di più	9,4	6,9	5,8	4,0	3,2	7,2
Iniziativa per bambini e ragazzi	no e non mi interessa	15,1	8,9	8,0	9,9	13,9	16,0
	si, partecipo	6,8	15,4	38,0	9,4	6,0	15,0
	si ma non ho mai partecipato	55,4	55,3	43,7	49,2	45,5	51,0
	no ma vorrei saperne di più	2,6	4,7	4,4	2,7	2,2	5,7
	no e non mi interessa	35,2	24,6	13,8	38,6	46,3	28,2

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

		<=25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
facilità di utilizzo catalogo online (OPAC)	✓	81	66,9	187	65,2	813	64,6	806	63,2	124	62,9	89	65,4	2.100	64,1
	—	30	24,8	86	30,0	377	30,0	410	32,2	67	34,0	40	29,4	1.010	30,8
	✗	7	5,8	11	3,8	47	3,7	42	3,3	3	1,5	5	3,7	115	3,5
	nr	3	2,5	3	1,0	21	1,7	17	1,3	3	1,5	2	1,5	49	1,5
Utente in linea	✓	24	77,4	76	81,7	277	81,5	339	82,9	69	81,2	30	78,9	815	81,8
	—	4	12,9	11	11,8	49	14,4	59	14,4	12	14,1	6	15,8	141	14,2
	✗	1	3,2	4	4,3	9	2,6	1	,2	1	1,2	1	2,6	17	1,7
	nr	2	6,5	2	2,2	5	1,5	10	2,5	3	3,6	1	2,6	23	2,3
MLOL	✓	17	70,8	41	78,8	286	75,3	430	76,9	76	71,0	32	76,2	882	75,8
	—	7	29,2	9	17,3	74	19,5	114	20,4	27	25,2	10	23,8	241	20,7
	✗	0	0,0	0	0,0	11	2,9	9	1,6	0	0,0	0	0,0	20	1,7
	nr	0	0,0	2	3,8	9	2,4	6	1,1	4	3,7	0	0,0	21	1,8
Consulenze digitali	✓	10	90,9	14	87,5	49	86,0	113	71,1	69	69,0	78	80,4	333	75,7
	—	1	9,1	1	6,3	7	12,3	39	24,5	25	25,0	15	15,5	88	20,0
	✗	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	1,9	2	2,0	1	1,0	6	1,4
	nr	0	0,0	1	6,3	1	1,8	4	2,5	4	4,0	3	3,1	13	3,0
Attività culturali	✓	39	90,7	112	86,8	789	90,1	994	86,4	246	78,6	297	90,0	2.477	87,2
	—	4	9,3	13	10,1	61	7,0	114	9,9	52	16,6	31	9,4	275	9,7
	✗	0	0,0	0	0,0	4	0,5	3	0,3	1	0,3	0	0,0	8	0,3
	nr	0	0,0	4	3,1	22	2,5	39	3,4	14	4,5	2	0,6	81	2,9
Iniziativa per bambini e ragazzi	✓	24	100,0	73	96,1	903	94,2	246	90,4	37	86,0	206	92,4	1.489	93,2
	—	0	0,0	2	2,6	44	4,6	18	6,6	4	9,3	14	6,3	82	5,1
	✗	0	0,0	0	0,0	3	0,3	1	0,4	0	0,0	1	0,4	5	0,3
	nr	0	0,0	1	1,3	9	0,9	7	2,6	2	4,7	2	0,9	21	1,3

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	79,2	60,5	67,2	63,2	69,8	68,2
	no	4,2	11,8	9,4	9,6	11,6	8,1
	non so	16,7	27,6	23,5	27,2	18,6	23,8
Utilizzo in passato	si, la utilizzo	42,1	26,1	15,7	13,9	16,7	15,1
	si, ho utilizzato regolarmente l'apertura serale	15,8	17,4	8,1	5,2	0,0	7,2
	si, ho utilizzato sporadicamente l'apertura serale	21,1	37,0	40,0	43,4	36,7	36,8
	no, non ho mai utilizzato l'apertura serale	21,1	19,6	36,3	37,6	46,7	40,8

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	70,8	59,2	55,0	66,2	65,1	14,8	52,0
svolgo una ricerca a scaffale aperto	12,5	26,3	23,9	18,0	16,3	6,3	20,2
cerco su catalogo online in biblioteca	4,2	3,9	5,4	4,0	4,7	1,3	4,5
cerco su catalogo online fuori dalla biblioteca (casa, smartphone...)	8,3	7,9	14,9	10,3	9,3	2,7	11,8
Non risponde	4,2	2,6	,8	1,5	4,7	74,9	11,5

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	50,0	68,4	78,1	76,1	74,4	66,4
facebook	20,8	30,3	28,9	21,7	14,0	29,6
X	4,2	0,0	1,3	0,7	0,0	1,3
instagram	45,8	53,9	26,6	10,3	4,7	28,7
sito web biblioteche comunali	45,8	40,8	43,2	48,9	30,2	36,8
telefonicamente	8,3	10,5	4,8	7,0	14,0	7,2
locandine/avvisi in biblioteca	37,5	28,9	27,8	22,8	23,3	24,7
notizie su giornali/riviste	12,5	1,3	8,0	9,9	2,3	7,6
chiedendo direttamente in biblioteca	12,5	10,5	10,2	11,8	14,0	14,8

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

	<=25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
più volte a settimana	69	14,2	80	11,7	146	4,1	159	3,8	58	5,7	34	7,4	546	5,3
una volta a settimana	62	12,7	63	9,3	230	6,5	308	7,3	107	10,5	34	7,4	804	7,8
una volta ogni 15 giorni	53	10,9	81	11,9	426	12,1	601	14,3	170	16,6	57	12,4	1.388	13,4
una volta al mese	112	23,0	175	25,7	992	28,1	1.151	27,5	281	27,5	119	26,0	2.830	27,3
meno di una volta al mese	161	33,1	248	36,4	1.551	43,9	1.717	41,0	339	33,1	142	31,0	4.158	40,1
nr	30	6,2	34	5,0	188	5,3	256	6,1	68	6,6	72	15,7	648	6,2
Totale	487	100,0	681	100,0	3.533	100,0	4.192	100,0	1.023	100,0	458	100,0	10.374	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	50,5	63,4	75,5	75,4	71,4	67,2	72,7
prestito multimediali	4,7	7,0	9,5	6,9	3,0	5,2	7,2
consultazione materiali della biblioteca in sala	11,7	15,6	15,6	18,6	15,8	18,1	16,8
lettura riviste/quotidiani	6,2	8,1	10,5	18,9	19,8	15,7	14,7
partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	7,8	17,6	27,0	34,0	41,1	26,4	29,7
ricerche bibliografiche	7,6	8,1	4,7	5,1	4,8	6,1	5,3
studio	79,5	53,7	18,8	8,5	4,8	22,5	18,6
utilizzo pc postazioni internet	6,2	4,4	3,4	2,5	1,9	2,6	3,0
utilizzo Firenze wifi	10,3	7,9	4,0	2,6	1,9	2,4	3,7
sezione bambini e ragazzi	3,5	19,5	37,4	7,4	3,5	14,4	18,2
incontrare altre persone	18,3	17,2	7,9	8,2	8,4	7,4	9,1

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

		<=25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
accesso alla biblioteca	✓	429	89,4	612	90,7	3.241	92,5	3.748	91,0	901	90,2	400	91,3	9.331	91,3
	—	47	9,8	54	8,0	224	6,4	337	8,2	78	7,8	34	7,8	774	7,6
	✗	4	0,8	9	1,3	40	1,1	35	0,8	20	2,0	4	0,9	112	1,1
giorni e orari di apertura	✓	344	72,4	579	86,2	2.975	85,7	3.599	88,0	870	87,5	383	89,3	8.750	86,4
	—	107	22,5	81	12,1	447	12,9	444	10,9	111	11,2	43	10,0	1.233	12,2
	✗	24	5,1	12	1,8	51	1,5	45	1,1	13	1,3	3	0,7	148	1,5
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	✓	316	71,0	504	77,8	2.690	79,9	2.959	75,6	669	72,4	329	79,3	7.467	76,9
	—	111	24,9	132	20,4	613	18,2	902	23,0	226	24,5	83	20,0	2.067	21,3
	✗	18	4,0	12	1,9	63	1,9	55	1,4	29	3,1	3	,7	180	1,9
ordine e pulizia degli ambienti	✓	412	87,1	553	82,5	3.007	87,3	3.372	83,8	821	83,9	348	81,9	8.513	85,0
	—	52	11,0	100	14,9	394	11,4	606	15,1	144	14,7	69	16,2	1.365	13,6
	✗	9	1,9	17	2,5	43	1,2	45	1,1	13	1,3	8	1,9	135	1,3
comfort degli ambienti	✓	367	77,3	513	77,1	2.803	82,0	3.074	77,6	731	75,6	332	78,9	7.820	78,9
	—	99	20,8	145	21,8	555	16,2	843	21,3	225	23,3	84	20,0	1.951	19,7
	✗	9	1,9	7	1,1	61	1,8	46	1,2	11	1,1	5	1,2	139	1,4
riscaldamento/aria condizionata	✓	317	72,9	467	78,8	2.502	81,9	2.695	76,7	670	76,1	293	76,5	6.944	78,4
	—	94	21,6	104	17,5	488	16,0	761	21,7	193	21,9	85	22,2	1.725	19,5
	✗	24	5,5	22	3,7	66	2,2	59	1,7	17	1,9	5	1,3	193	2,2

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

		<=25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	✓	308	81,5	511	85,6	2.765	84,1	2.813	76,1	579	70,9	321	82,5	7.297	79,6
	—	67	17,7	79	13,2	480	14,6	844	22,8	225	27,5	62	15,9	1.757	19,2
	✗	3	,8	7	1,2	44	1,3	38	1,0	13	1,6	6	1,5	111	1,2
qualità delle raccolte librerie	✓	288	81,8	476	84,2	2.599	82,3	2.653	74,1	550	66,3	277	75,5	6.843	77,3
	—	62	17,6	84	14,9	527	16,7	892	24,9	268	32,3	80	21,8	1.913	21,6
	✗	2	,6	5	,9	32	1,0	37	1,0	12	1,4	10	2,7	98	1,1
qualità delle raccolte multimediali	✓	161	80,5	267	79,9	1.447	76,4	1.119	64,9	180	55,6	159	70,7	3.333	70,9
	—	33	16,5	63	18,9	421	22,2	565	32,8	126	38,9	59	26,2	1.267	26,9
	✗	6	3,0	4	1,2	27	1,4	41	2,4	18	5,6	7	3,1	103	2,2
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	✓	173	87,8	318	86,9	2.140	83,9	1.164	78,9	195	66,3	191	78,3	4.181	81,5
	—	19	9,6	42	11,5	372	14,6	281	19,1	80	27,2	51	20,9	845	16,5
	✗	5	2,5	6	1,6	40	1,6	30	2,0	19	6,5	2	,8	102	2,0
qualità delle raccolte periodici/riviste	✓	156	81,7	268	84,8	1.530	82,8	1.500	71,9	323	64,7	180	75,0	3.957	76,4
	—	31	16,2	45	14,2	295	16,0	539	25,9	161	32,3	56	23,3	1.127	21,8
	✗	4	2,1	3	,9	22	1,2	46	2,2	15	3,0	4	1,7	94	1,8
servizio di prestito locale	✓	320	95,0	520	93,5	3.076	95,9	3.358	93,4	741	90,0	361	93,0	8.376	94,1
	—	13	3,9	35	6,3	122	3,8	219	6,1	78	9,5	25	6,4	492	5,5
	✗	4	1,2	1	,2	9	,3	17	,5	4	,5	2	,5	37	,4
servizio di prestito interbibliotecario	✓	237	89,8	427	91,0	2.520	92,8	2.784	89,7	604	86,4	274	87,3	6.846	90,5
	—	24	9,1	36	7,7	180	6,6	280	9,0	87	12,4	35	11,1	642	8,5
	✗	3	1,1	6	1,3	16	,6	41	1,3	8	1,1	5	1,6	79	1,0
postazioni pc dotate di servizio internet	✓	165	76,4	237	78,7	1.175	75,2	898	65,7	173	55,8	140	70,0	2.788	70,5
	—	39	18,1	55	18,3	312	20,0	411	30,1	118	38,1	53	26,5	988	25,0
	✗	12	5,6	9	3,0	76	4,9	57	4,2	19	6,1	7	3,5	180	4,6
rete wifi	✓	233	69,6	305	70,1	1.405	79,8	1.273	76,5	261	68,5	166	73,5	3.643	75,9
	—	71	21,2	108	24,8	313	17,8	339	20,4	103	27,0	55	24,3	989	20,6
	✗	31	9,3	22	5,1	43	2,4	51	3,1	17	4,5	5	2,2	169	3,5
competenza/professionalità del personale	✓	396	91,5	564	89,4	3.203	93,4	3.622	90,6	851	88,5	371	87,5	9.007	91,2
	—	34	7,9	59	9,4	199	5,8	358	9,0	107	11,1	52	12,3	809	8,2
	✗	3	0,7	8	1,3	26	0,8	20	0,5	4	0,4	1	0,2	62	0,6
cortesia del personale	✓	408	89,9	581	89,5	3.246	93,5	3.768	92,2	907	91,8	384	89,1	9.294	92,2
	—	36	7,9	54	8,3	191	5,5	297	7,3	76	7,7	44	10,2	698	6,9
	✗	10	2,2	14	2,2	35	1,0	23	0,6	5	0,5	3	0,7	90	0,9
chiarezza della modulistica	✓	251	84,5	433	89,1	2.489	87,5	2.382	79,1	450	69,9	253	83,0	6.258	82,5
	—	36	12,1	47	9,7	333	11,7	598	19,9	173	26,9	49	16,1	1.236	16,3
	✗	10	3,4	6	1,2	22	,8	30	1,0	21	3,3	3	1,0	92	1,2
efficacia comunicazione e sito web	✓	221	76,2	374	75,4	2.190	79,5	2.416	78,9	523	75,7	243	76,7	5.967	78,4
	—	55	19,0	99	20,0	491	17,8	588	19,2	155	22,4	61	19,2	1.449	19,0
	✗	14	4,8	23	4,6	74	2,7	59	1,9	13	1,9	13	4,1	196	2,6

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

Valutazione complessiva	<=25 anni		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
✓	435	89,3	618	90,7	3.278	92,8	3.792	90,5	891	87,1	410	89,5	9.424	90,8
—	41	8,4	53	7,8	201	5,7	332	7,9	112	10,9	37	8,1	776	7,5
✗	6	1,2	2	0,3	19	0,5	12	0,3	7	0,7	1	0,2	47	0,5
nr	5	1,0	8	1,2	35	1,0	56	1,3	13	1,3	10	2,2	127	1,2

Grafico 1 – Utilizzatori servizi per valutazione

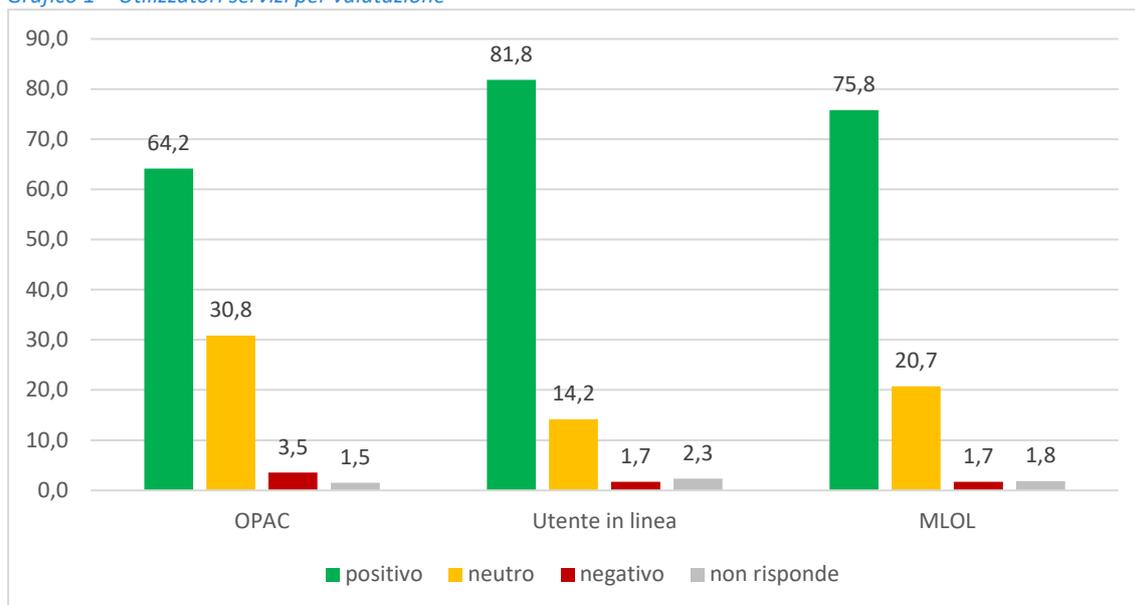
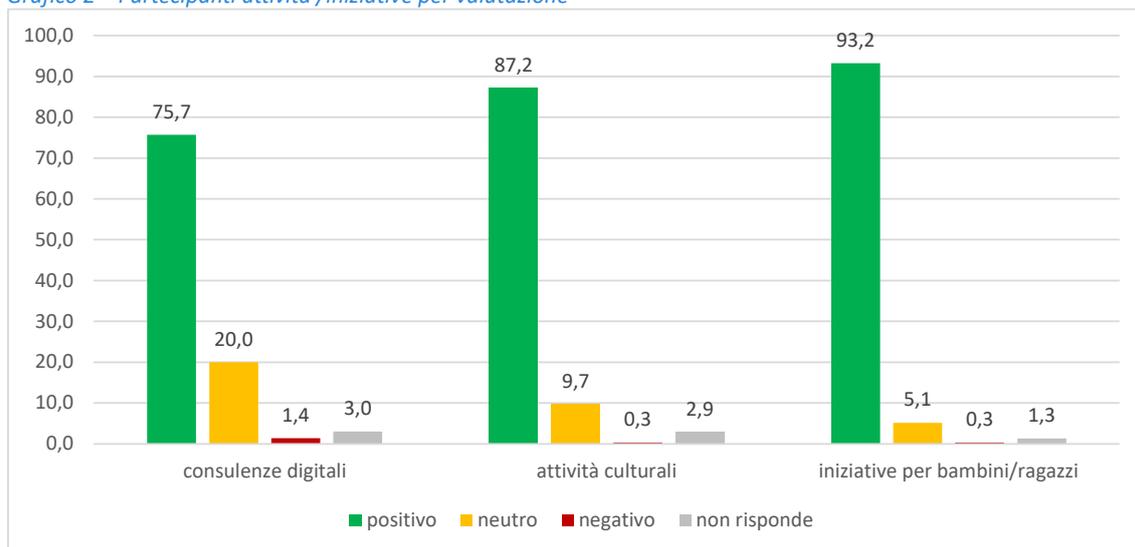


Grafico 2 – Partecipanti attività /iniziative per valutazione



Questionario di gradimento dei servizi bibliotecari

Il Comune di Firenze sta effettuando un'indagine di gradimento con l'obiettivo di raccogliere informazioni preziose sul servizio offerto per poterlo migliorare.

L'Amministrazione La ringrazia per la cortese collaborazione.

Biblioteca _____

1. Come è venuto a conoscenza del sistema delle biblioteche comunali fiorentine?

- rete civica del Comune di Firenze
- vicinanza abitazione
- brochures/manifesti
- social media/web
- scuola/ università
- lavoro
- passaparola
- altro (specificare)

2. Con quale frequenza si reca in biblioteca?

- più volte a settimana (da tutti i giorni ad almeno due volte a settimana)
- una volta a settimana
- una volta ogni 15 giorni
- una volta al mese
- meno di una volta al mese

3. Per quale esigenza frequenta la biblioteca? Selezionare una o più risposte

- prestito libri e riviste
- prestito multimediali
- consultazione materiali della biblioteca in sala
- lettura riviste e quotidiani
- sezione bambini e ragazzi
- partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca
- studio
- ricerche bibliografiche
- utilizzo postazioni pc internet
- utilizzo Firenze wi-fi
- incontrare altre persone

4. Frequenta abitualmente altre Biblioteche Comunali di Firenze? Se sì, selezionare una o più risposte

- Biblioteca delle Oblate
- BiblioteCaNova Isootto
- Biblioteca Pietro Thouar
- Biblioteca Palagio di Parte Guelfa
- Biblioteca del Galluzzo
- Biblioteca Villa Bandini
- Biblioteca Filippo Buonarroti
- Biblioteca Dino Pieraccioni
- Biblioteca Orticoltura
- Biblioteca Isis Leonardo da Vinci
- Biblioteca Fabrizio De André
- Biblioteca Mario Luzi
- Biblioteca dei Ragazzi

5. Esprima il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti relativi alla biblioteca:

(Legenda: soddisfatto - né soddisfatto né insoddisfatto - non soddisfatto - non so valutare/non utilizzo)

- accesso alla biblioteca
- giorni e orari di apertura
- segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)
- ordine e pulizia degli ambienti
- comfort degli ambienti
- riscaldamento e aria condizionata
- disposizione degli scaffali e accesso ai libri
- qualità delle raccolte librerie
- qualità delle raccolte multimediali
- qualità delle raccolte librerie e multimediali per bambini e ragazzi
- qualità delle raccolte periodici/riviste
- servizio di prestito locale
- servizio di prestito interbibliotecario
- postazioni pc dotate di servizio internet
- rete wi-fi
- competenza e professionalità del personale
- cortesia del personale
- chiarezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata ecc.)
- efficacia comunicazione e sito web

6. Valutazione complessiva della biblioteca:

7. Per la ricerca di libri o altro materiale, qual è il suo comportamento prevalente?

- mi rivolgo al personale
- svolgo una ricerca a scaffale aperto
- cerco su catalogo online in biblioteca
- cerco su catalogo online fuori dalla biblioteca (casa, smartphone)

8. Ha mai utilizzato il catalogo online (OPAC) per le ricerche in linea?

- Sì
- no

9. Se sì, come valuta la sua facilità di utilizzo?

10. Conosce il servizio Utente in linea, per controllare online la scadenza dei propri prestiti, effettuare prenotazioni, rinnovare automaticamente il prestito ecc.?

- sì, lo utilizzo
- sì, lo conosco ma non ho le credenziali
- sì, lo conosco ma non lo utilizzo
- no, non lo conosco

11. Se lo utilizza, come lo valuta?

12. Conosce il servizio DigiToscana MediaLibraryOnline, la biblioteca digitale?

- sì, lo utilizzo
- sì, lo conosco ma non ho le credenziali
- sì, lo conosco ma non lo utilizzo
- no, non lo conosco

13. Se lo utilizza, come lo valuta?

14. Nelle biblioteche comunali è attivo il servizio di consulenze digitali per imparare a utilizzare il pc, Internet, i social network, le App e molto altro. Ne è a conoscenza?

- Sì, ne ho usufruito
- Sì, ma non ne ho usufruito
- No, ma vorrei saperne di più
- No, non mi interessa

15. Se ne ha usufruito, come valuta il servizio?

16. Le biblioteche comunali organizzano regolarmente attività culturali (presentazioni di libri, conferenze, incontri con autori, gruppi di lettura, ecc...). Ne è a conoscenza?

- sì, partecipo alle attività
- sì, ma non ho mai partecipato
- no, ma vorrei saperne di più
- no, non mi interessa

17. Se ha partecipato, come valuta il servizio?

18. Le biblioteche organizzano regolarmente iniziative per bambini e ragazzi (letture animate, laboratori, momenti di gioco, ecc...). Ne è a conoscenza?

- sì, partecipo alle attività
- sì, ma non ho mai partecipato
- no, ma vorrei saperne di più
- no, non mi interessa

19. Se ha partecipato, come valuta il servizio?

20. Pensa che l'apertura delle biblioteche in orario serale sia utile?

- sì
- no
- non so

21. La utilizza o l'ha mai utilizzata in passato?

- sì, la utilizzo
- sì, ho utilizzato regolarmente l'apertura serale
- sì, ho utilizzato sporadicamente l'apertura serale
- no, non ho mai utilizzato l'apertura serale

22. La biblioteca del Palagio di Parte Guelfa è aperta anche la domenica dalle 10.00 alle 18.00. Lei fruisce di questa apertura?

- sì, ed è sufficiente l'apertura attuale
- sì e la estenderei anche ad altre biblioteche
- non sono interessato alle aperture domenicali
- non ho mai usufruito delle aperture domenicali

23. Quali fra i seguenti canali di comunicazione ritiene più efficace per la promozione dei servizi e delle attività delle Biblioteche Comunali Fiorentine? (Indicare massimo 3 risposte)

- newsletter delle Biblioteche Comunali Fiorentine
- Facebook
- sito web delle Biblioteche Comunali Fiorentine
- X
- giornali/riviste
- Instagram
- Locandine e avvisi in biblioteca
- Telefonicamente
- chiedendo direttamente al personale in biblioteca

24. SUGGERIMENTI (aspetti da migliorare, servizi da aggiungere...)

ANAGRAFICA

25. Genere:

- M
- F
- altro
- preferisco non dichiararlo

26. Anno di nascita _ _ _ _

27. Titolo di studio:

- Nessun titolo
- Licenza elementare
- Licenza media inferiore
- Licenza media superiore
- Laurea o titolo superiore

28. Condizione occupazionale:

- occupato/a, alle dipendenze
- occupato/a, autonomo/a
- studente/ssa
- ritirato/a dal lavoro (pensionato/a)
- casalinga/o
- altra condizione

29. Dove vive?

- Comune di Firenze (specificare il quartiere: Q1 Q2 Q3 Q4 Q5)
- altro Comune della Città metropolitana (specificare).
- altra provincia della Toscana (specificare)
- altra regione italiana (specificare)
- estero

1. The first step in the process of identifying a problem is to define the problem clearly and concisely. This involves identifying the symptoms of the problem and determining the underlying cause. Once the problem has been defined, the next step is to gather information about the problem and its context. This information can be used to identify potential solutions and to evaluate the feasibility of each solution.

2. The second step in the process of identifying a problem is to gather information about the problem and its context. This information can be used to identify potential solutions and to evaluate the feasibility of each solution. The information gathered should include the symptoms of the problem, the underlying cause, and the context in which the problem is occurring.

3. The third step in the process of identifying a problem is to identify potential solutions. This involves brainstorming a list of possible solutions and evaluating the feasibility of each solution. The feasibility of a solution is determined by its cost, its complexity, and its potential for success.

4. The fourth step in the process of identifying a problem is to evaluate the feasibility of each solution. This involves comparing the costs and benefits of each solution and determining which solution is the most feasible. The most feasible solution is the one that is most likely to be successful and that is most cost-effective.

5. The fifth step in the process of identifying a problem is to implement the most feasible solution. This involves putting the solution into action and monitoring its progress. Once the solution has been implemented, it is important to evaluate its effectiveness and to make any necessary adjustments.

6. The sixth step in the process of identifying a problem is to evaluate the effectiveness of the solution. This involves comparing the results of the solution to the original problem and determining whether the solution has been successful. If the solution has not been successful, it is important to identify the reasons for its failure and to try a different solution.

7. The seventh step in the process of identifying a problem is to identify the reasons for the failure of the solution. This involves analyzing the results of the solution and determining what went wrong. Once the reasons for the failure have been identified, it is possible to learn from the experience and to avoid similar failures in the future.

8. The eighth step in the process of identifying a problem is to learn from the experience and to avoid similar failures in the future. This involves reflecting on the experience and identifying the lessons learned. These lessons can be used to improve the process of identifying and solving problems in the future.

9. The ninth step in the process of identifying a problem is to reflect on the experience and identify the lessons learned. This involves thinking about the experience and identifying the things that were done well and the things that were done poorly. These lessons can be used to improve the process of identifying and solving problems in the future.

10. The tenth step in the process of identifying a problem is to improve the process of identifying and solving problems in the future. This involves using the lessons learned to make changes to the process. These changes can help to make the process more efficient and more effective.