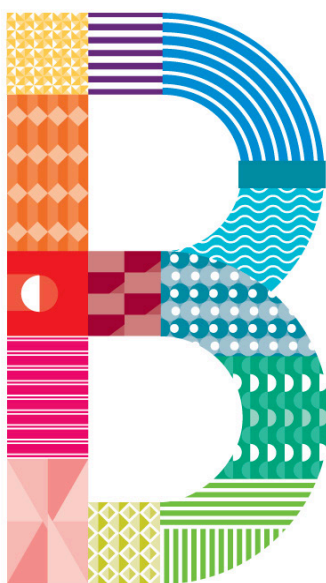




Il gradimento dei servizi bibliotecari



**BIBLIOTECHE
COMUNALI
FIORENTINE**

Anno 2025



<i>Introduzione</i>	5
<i>Customer satisfaction e soddisfazione del cittadino</i>	6
<i>L'indagine</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 André</i>	99
<i>Biblioteca Mario Luzi</i>	107
<i>Biblioteca ISIS Leonardo Da Vinci</i>	115
<i>Biblioteca dei Ragazzi</i>	122
<i>Bibliobus</i>	129
<i>Sintesi finale</i>	133
<i>Conclusioni</i>	135
<i>Appendice</i>	
<i>Tabelle di frequenza</i>	136
<i>Questionario di gradimento dei servizi bibliotecari</i>	142

Introduzione

Il questionario di gradimento rivolto alle utenti e agli utenti delle Biblioteche Comunali Fiorentine restituisce ancora una volta un quadro molto positivo e, al tempo stesso, offre indicazioni preziose per continuare a migliorare. Ascoltare le persone che vivono quotidianamente le biblioteche è infatti fondamentale per orientare le scelte dell'Amministrazione, rafforzare la qualità dei servizi e rendere questi spazi sempre più aderenti ai bisogni reali della cittadinanza.

La sesta edizione dell'indagine, svolta dal 15 ottobre al 15 novembre 2025, ha raccolto 8.514 questionari, confermando una partecipazione ampia e significativa. I risultati ribadiscono il valore del sistema bibliotecario comunale fiorentino come presidio culturale diffuso, accessibile e riconosciuto. Il giudizio complessivo registra il 90,7% di utenti soddisfatti, in sostanziale continuità con l'anno precedente: un dato importante, che testimonia la solidità del lavoro svolto e la capacità delle biblioteche di rispondere efficacemente a esigenze diverse, dal prestito alla consultazione, dallo studio alla partecipazione alle iniziative, fino ai servizi digitali e alle attività per i più piccoli. Particolarmente rilevante è l'apprezzamento nei confronti del personale, che continua a rappresentare uno dei principali punti di forza del sistema: competenza, professionalità e cortesia raccolgono livelli di consenso molto elevati. Ottimi risultati emergono anche per i servizi di prestito, sia locale sia interbibliotecario, così come per le attività culturali, che registrano l'87,7% di utenti molto soddisfatti, e per le iniziative rivolte a bambine, bambini, ragazze e ragazzi, che raggiungono il 92,5% di giudizi molto positivi.

Questi numeri confermano quanto le biblioteche fiorentine siano oggi luoghi vivi e accoglienti, capaci di coniugare promozione della lettura, socialità, inclusione e crescita culturale. L'indagine evidenzia anche segnali incoraggianti su servizi e presidi specifici: il Bibliobus, reinserito nel questionario di quest'anno, è conosciuto dalla maggioranza dei rispondenti e molto apprezzato da chi lo utilizza. Inoltre, si registrano miglioramenti in diverse realtà del sistema cittadino, a conferma dell'efficacia degli interventi realizzati e dell'attenzione costante alla qualità degli ambienti e dell'offerta.

Allo stesso tempo, i risultati aiutano a individuare gli ambiti su cui concentrare ulteriormente l'impegno, a partire dalla comunicazione, dall'accessibilità di alcuni servizi e dalla capacità di raggiungere pubblici sempre più ampi e diversificati.

Le Biblioteche Comunali Fiorentine non sono soltanto luoghi in cui prendere in prestito un libro: sono spazi pubblici di prossimità, di conoscenza, di incontro e di partecipazione democratica. Per questo continueremo a investire nella qualità dei servizi, nel benessere degli ambienti, nell'innovazione e nella diffusione capillare delle opportunità offerte dal sistema bibliotecario.

I dati raccolti costituiscono una base solida per proseguire questo lavoro con serietà, visione e responsabilità, nella convinzione che una città più giusta, più colta e più coesa passi anche dalla forza delle sue biblioteche.

Giovanni Bettarini
Assessore alla Cultura

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 15 ottobre al 15 novembre 2025.

Il questionario, lo stesso dello scorso anno con il reinserimento della sezione sul Bibliobus, 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).

Dettagli delle due rilevazioni

Per la rilevazione via web si aveva a disposizione un elenco di circa 103.000 indirizzi di posta elettronica corrispondenti agli iscritti alle Biblioteche Comunali Fiorentine. Tutti hanno ricevuto una mail di invito a compilare il questionario di gradimento delle biblioteche collegandosi ad un link appositamente predisposto e sono stati sollecitati a distanza 7, 14 e 21 giorni, con ulteriore mail di promemoria, nel caso non avessero provveduto alla compilazione. Sono stati raccolti 8.489 questionari compilati (pari a un tasso di risposta dell'8,3% - nel 2024 era 9,7%). 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 25 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 metà novembre. La rilevazione web è stata realizzata con limesurvey (www.limesurvey.com), software opensource con cui è stato costruito il questionario ed è stato gestito l'invio di tutti i messaggi di invito e promemoria. Lo stesso software è stato utilizzato anche per l'inserimento manuale dei questionari cartacei.

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

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

Caratteristiche della popolazione

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

Complessivamente sono stati raccolti 8.514 questionari (8.489 da rilevazione web + 25 da rilevazione cartacea). Di questi, 1.240 (14,6%) 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.

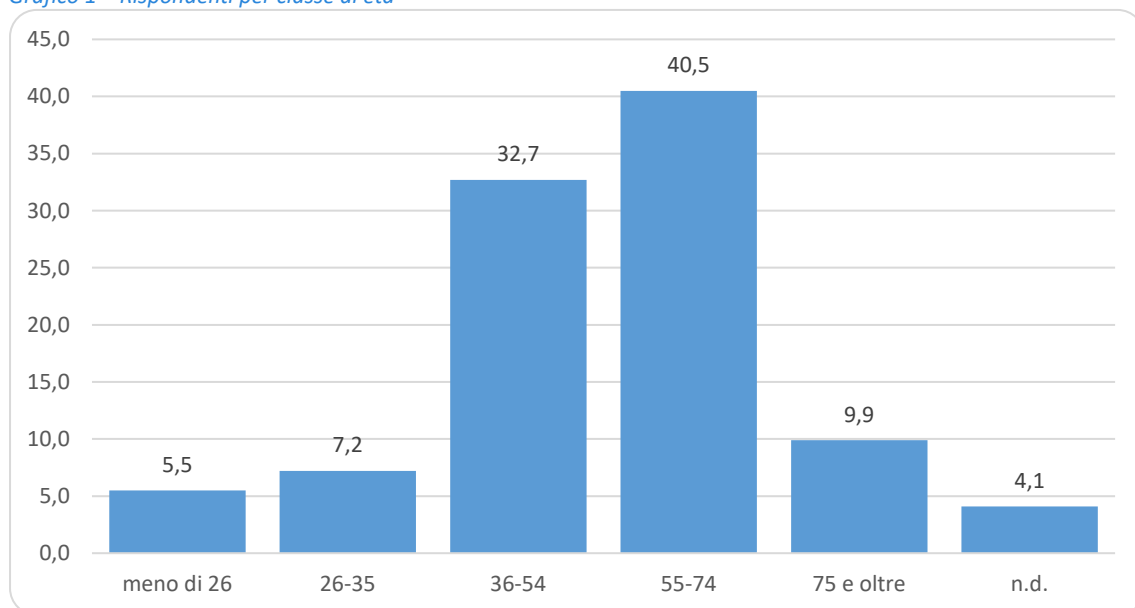
Risulta che la maggior parte dei rispondenti frequentatori sia di genere femminile (66,2%), il 30,5% di genere maschile e il 3,1% preferisce non specificarlo.

Tabella 1 – Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
M	2.216	30,5
F	4.818	66,2
altro	14	0,2
preferisco non dichiararlo	226	3,1
Totale	7.274	100,0

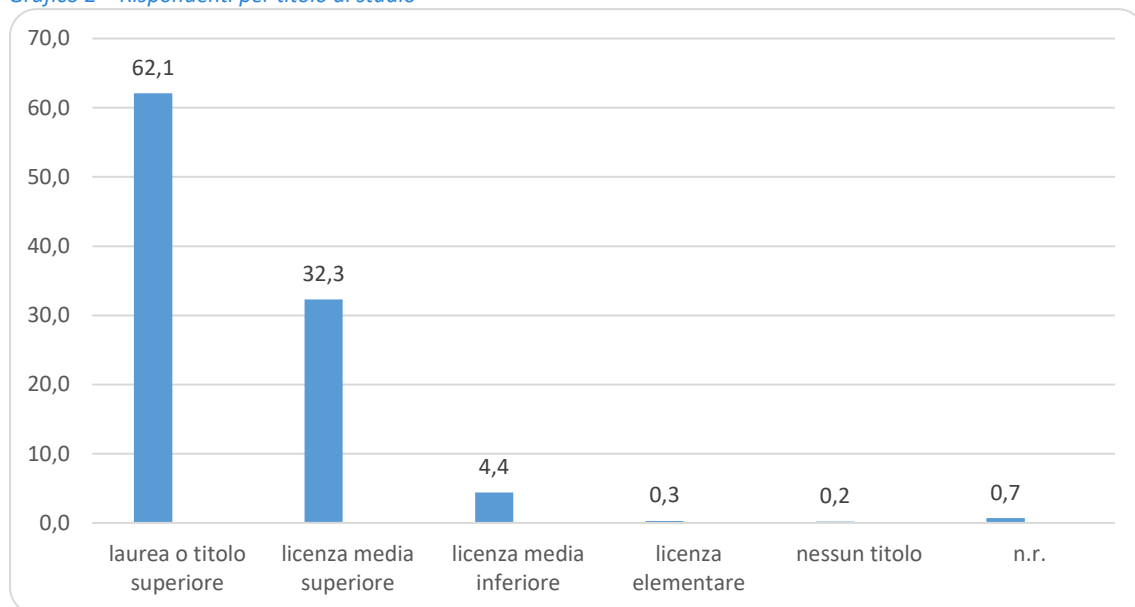
Per età si osserva il 40,5% di rispondenti di età compresa fra i 55 e i 74 anni, il 32,7% fra 36 e 54 anni, il 5,5% minori di 26 anni, il 7,2% fra 26 e 35 anni e il 9,9% di ultra75enni.

Grafico 1 – Rispondenti per classe di età



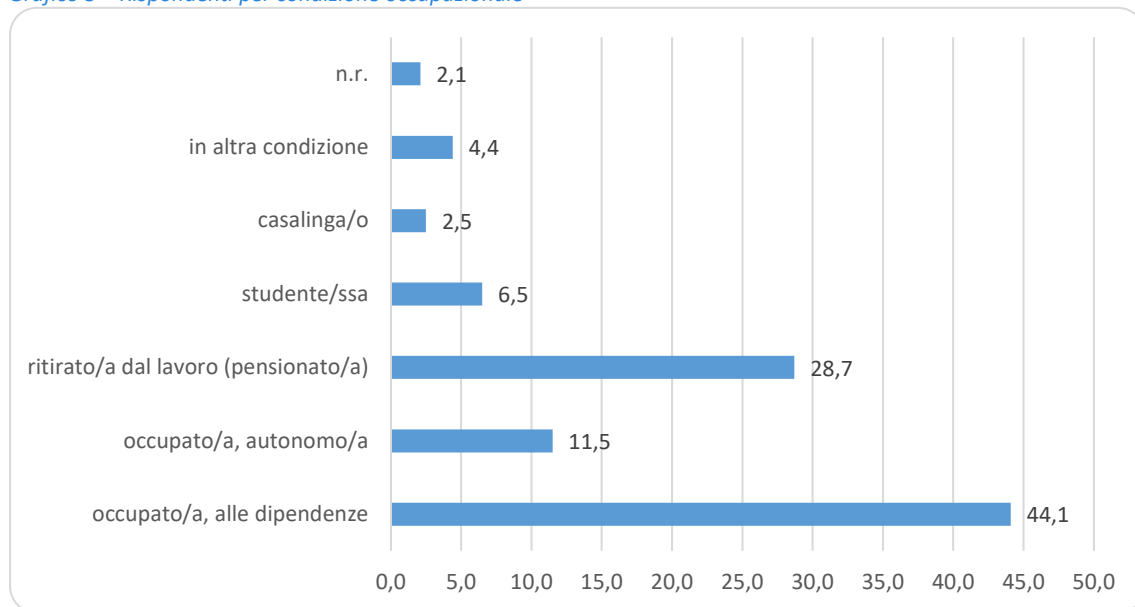
Il titolo di studio risulta elevato con il 62,1% di laureati e il 32,3% di diplomati. Molto più basse le frequenze per i titoli di studio inferiori.

Grafico 2 – Rispondenti per titolo di studio



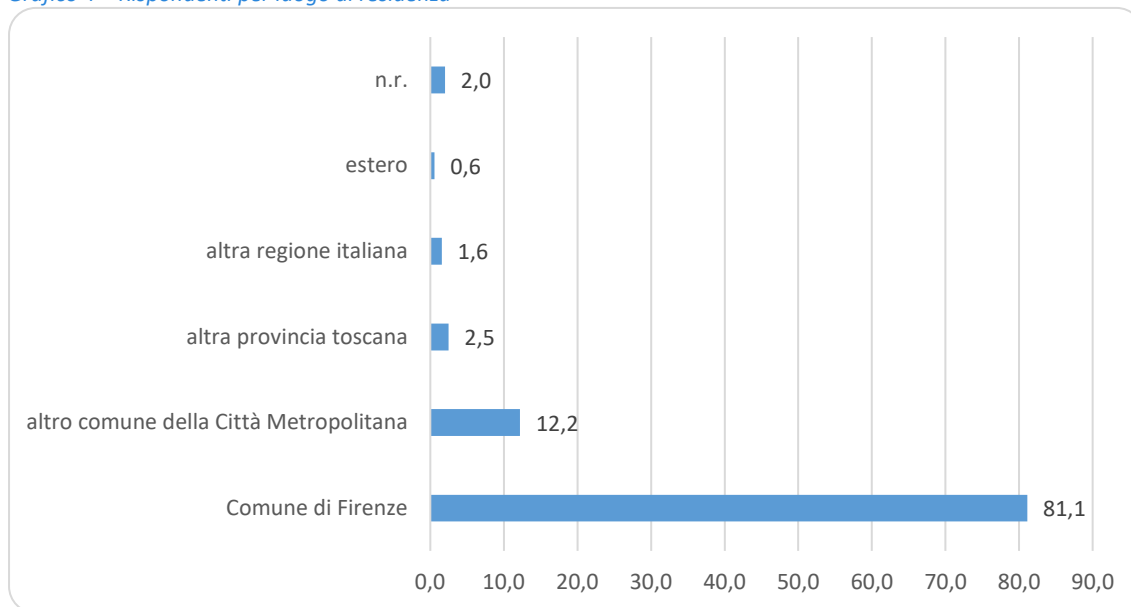
Per condizione occupazionale si osserva, coerentemente con la distribuzione per età, una prevalenza di occupati, 44,1% alle dipendenze e 11,5% autonomi; il 28,7% dei rispondenti è ritirato dal lavoro e il 6,5% studente.

Grafico 3 – Rispondenti per condizione occupazionale



L'81,1% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, il 12,2% in un altro comune della città metropolitana, il 2,5% in altra provincia toscana, l'1,6% in altra regione italiana e lo 0,6% all'estero.

Grafico 4 – Rispondenti per luogo di residenza



Nel dettaglio fra i residenti a Firenze prevalgono quelli del quartiere 2 (26,9%), del quartiere 4 (21,4%), poi del quartiere 5 (20,2%) e dell'1 (17,6%) e infine del quartiere 3 (11,9%).

Tabella 2 – Rispondenti residenti a Firenze per quartiere

Quartiere di residenza	N	%
Q1	1.040	17,6
Q2	1.587	26,9
Q3	702	11,9
Q4	1.264	21,4
Q5	1.190	20,2
nr	119	2,0
Totale	5.902	100,0

Gli utenti che risiedono in altri comuni della città metropolitana provengono principalmente da Scandicci (17,6%) e Bagno a Ripoli (13,7%).

Tabella 3 – Rispondenti residenti nella città metropolitana per comune

Comune città metropolitana	N	%
Scandicci	156	17,6
Bagno a Ripoli	121	13,7
Fiesole	76	8,6
Sesto Fiorentino	73	8,2
Impruneta	56	6,3
Campi Bisenzio	43	4,9
San Casciano in Val di Pesa	31	3,5
Lastra a Signa	30	3,4
Pontassieve	28	3,2
Vaglia	25	2,8
Greve in Chianti	23	2,6
Signa	22	2,5
altro comune	180	20,3
n.r.	21	2,4
Totale	885	100,0

Coloro che risiedono fuori provincia (ma entro i confini regionali) provengono principalmente da Prato (29,6%), Arezzo (19,0%) e Pistoia (14,0%).

Tabella 4 – Rispondenti residenti in toscana per provincia

Provincia toscana	N	%
Arezzo	34	19,0
Grosseto	4	2,2
Livorno	17	9,5
Lucca	10	5,6
Massa-Carrara	1	0,6
Pisa	22	12,3
Pistoia	25	14,0
Prato	53	29,6
Siena	10	5,6
nr	3	1,7
Totale	179	100,0

Infine, coloro che risiedono in un'altra regione italiana provengono principalmente da Lazio (17,9%), Lombardia (14,5%) ed Emilia Romagna (13,7%).

Tabella 5 – Rispondenti residenti in Italia per regione

Regione	N	%
Lazio	21	17,9
Lombardia	17	14,5
Emilia romagna	16	13,7
Campania	9	7,7
Veneto	8	6,8
Sicilia	7	6,0
Piemonte	6	5,1
Umbria	5	4,3
Puglia	4	3,4
Abruzzo	4	3,4
Marche	3	2,6
Sardegna	3	2,6
Calabria	3	2,6
Liguria	3	2,6
altra regione	5	4,3
n.r.	3	2,6
Totale	117	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	71,9	77,8	80,7	82,0	88,2	77,3	81,1
altro comune della Città Metropolitana	14,4	12,3	13,3	12,4	7,1	9,3	12,2
altra provincia toscana	5,7	4,8	2,1	2,4	0,3	2,3	2,5
altra regione italiana	5,0	4,0	1,6	0,9	1,2	1,0	1,6
estero	1,7	1,0	0,7	0,4	0,4	0,7	0,6
non indicato	1,2	0,2	1,6	1,9	2,8	9,3	2,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 7 – Rispondenti per residenza e condizione occupazionale

	occupato/a, dipendente	occupato/a, autonomo/a	ritirato/a dal lavoro	casalinga/ o	studente/ssa	in altra condizione	non indicato	Totale
Comune di Firenze	68,6	80,9	79,2	85,2	71,5	87,6	78,9	81,1
altro comune della Città Metropolitana	9,0	13,1	13,9	10,1	15,2	7,0	11,8	12,2
altra provincia toscana	0,6	2,4	2,9	1,5	5,7	1,1	4,6	2,5
altra regione italiana	1,3	1,7	1,6	0,7	4,4	1,1	2,8	1,6
estero	0,0	0,5	1,3	0,2	1,9	1,1	0,6	0,6
non indicato	20,5	1,4	1,2	2,2	1,3	2,2	1,2	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. Si osserva che oltre la metà 53,9% risiede in un comune della città metropolitana, mentre una quota del 39,5%, di gran lunga inferiore a quella dei frequentatori, risiede nel comune di Firenze, il 4,0% in altra provincia toscana, l'1,9% in altra regione e lo 0,4% all'estero. 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	490	39,5
altro comune della Città Metropolitana	668	53,9
altra provincia toscana	50	4,0
altra regione italiana	23	1,9
estero	5	0,4
non indicato	4	0,3
Totale	1.240	100,0

Frequentatori, iscritti e servizi trasversali

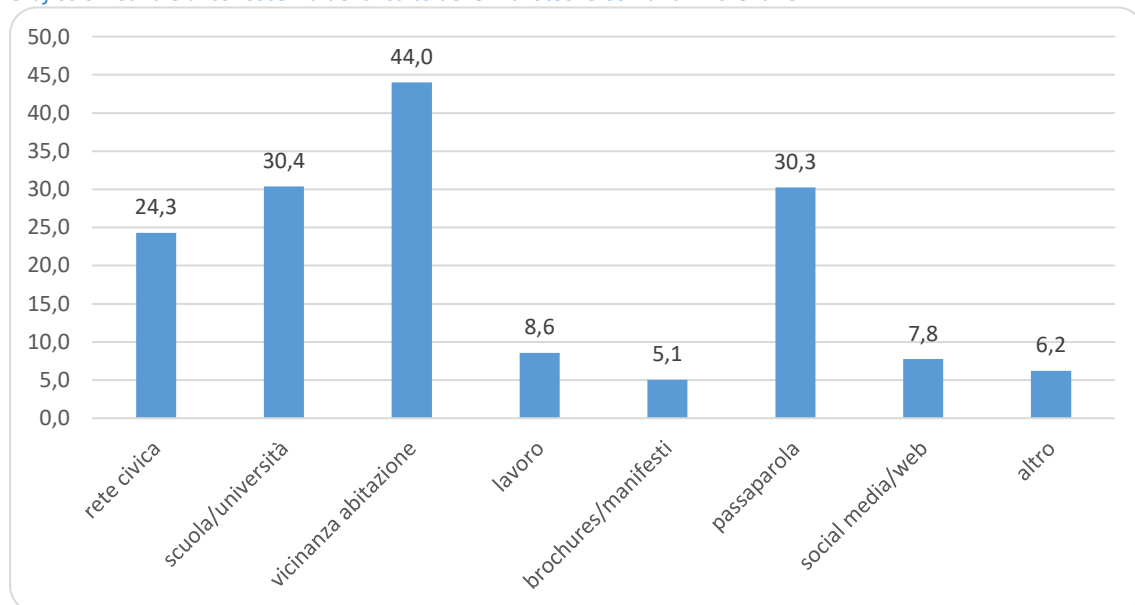
In questa sezione si presentano i risultati relativi ad alcune informazioni di carattere generale sulla frequentazione e/o iscrizione alle varie biblioteche, sulla conoscenza del sistema bibliotecario e di alcuni servizi che esso offre e sull'efficacia dei canali di comunicazione col cittadino-utente. 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 Comunalì Fiorentine è la vicinanza all'abitazione (44,0%), seguito dal passaparola (30,3%), dalla scuola/università (30,4%) e dalla rete civica (24,3%).

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

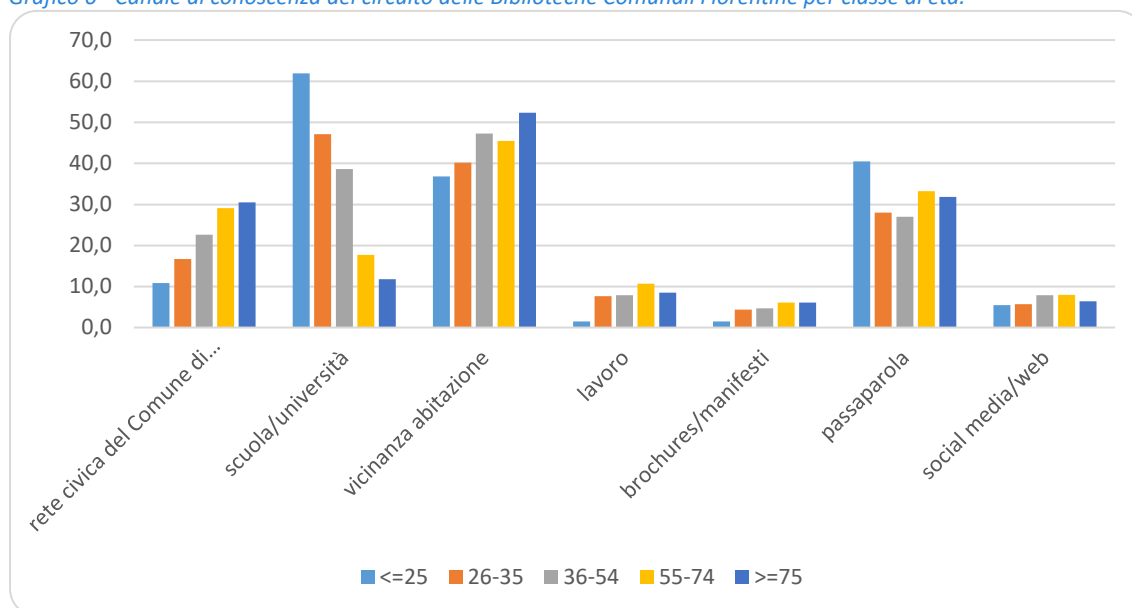
canale conoscenza	N	%
rete civica del Comune di Firenze	2.069	24,3
scuola/ università	2.587	30,4
vicinanza abitazione	3.749	44,0
lavoro	728	8,6
brochures/manifesti	431	5,1
passaparola	2.577	30,3
social media/web	660	7,8
altro	530	6,2

Grafico 5 - Canale di conoscenza del circuito delle Biblioteche Comunalì 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 Comunalì 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.



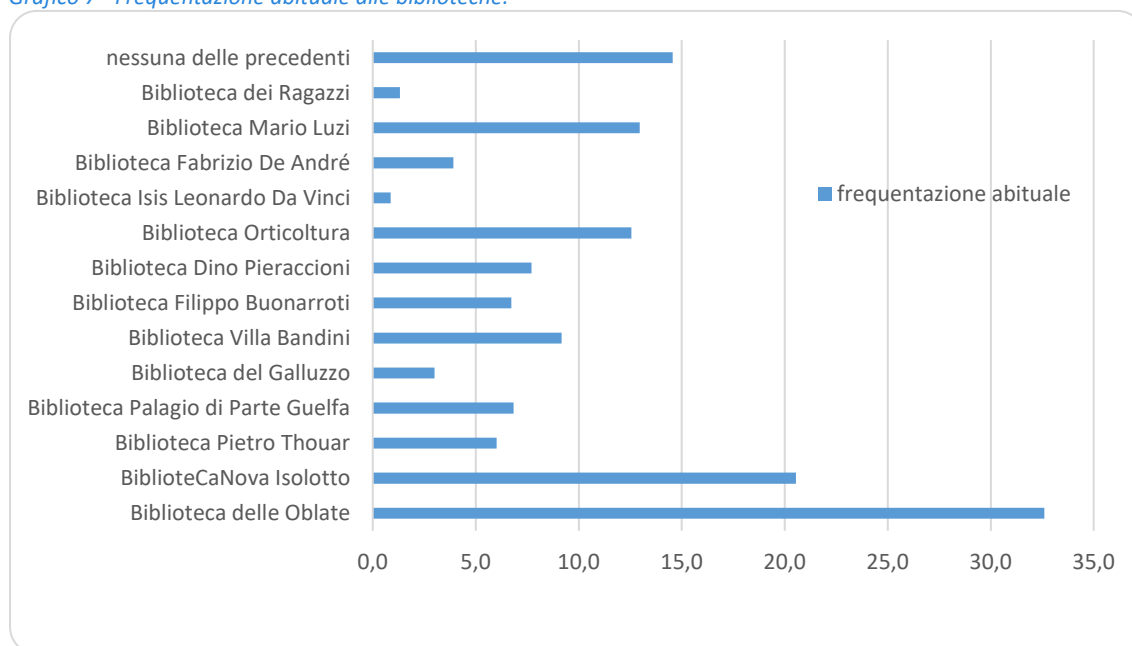
Tali differenze si ripercuotono nell'analisi per condizione occupazionale: gli studenti indicano maggiormente rispetto alla media scuola/università e passaparola; gli occupati il lavoro mentre la vicinanza all'abitazione rileva percentuali più elevate fra pensionate/i e casalinghe/i. Per i ritirati dal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

Considerando nuovamente tutti gli 8.514 rispondenti si osserva che la biblioteca più frequentata è quella delle Oblate (32,6%), seguita da BiblioteCaNova (20,5%), Mario Luzi (13,0%) e Orticoltura (12,6%).

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

	N	%
Biblioteca delle Oblate	2.772	32,6
BiblioteCaNova Isolotto	1.749	20,5
Biblioteca Pietro Thouar	512	6,0
Biblioteca Palagio di Parte Guelfa	582	6,8
Biblioteca del Galluzzo	255	3,0
Biblioteca Villa Bandini	781	9,2
Biblioteca Filippo Buonarroti	573	6,7
Biblioteca Dino Pieraccioni	656	7,7
Biblioteca Orticoltura	1.069	12,6
Biblioteca Isis Leonardo Da Vinci	74	0,9
Biblioteca Fabrizio De André	334	3,9
Biblioteca Mario Luzi	1.103	13,0
Biblioteca dei Ragazzi	112	1,3
Bibliobus	333	3,9
nessuna delle precedenti	1.240	14,6

Grafico 7 - Frequentazione abituale alle biblioteche.



Il 57,2% dei rispondenti frequenta abitualmente una sola biblioteca, il 20,1% due biblioteche, il 6,1% tre.

Tabella 11 – Rispondenti per numero biblioteche frequentate abitualmente

numero biblioteche frequentate abitualmente	N	%
0	1.240	14,6
1	4.867	57,2
2	1.713	20,1
3	521	6,1
4	122	1,4
5	32	0,4
6 e più	19	0,2
Totale	8.514	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 (53,0%) si rivolge al personale e sono soprattutto giovani sotto i 26 anni e casalinghe e studenti; il 19,1% cerca sul catalogo online fuori dalla biblioteca, prevalentemente 26-35enni e in altra condizione occupazionale; il 19,0% effettua la ricerca a scaffale aperto, per la maggior parte individui fra i 36 e i 54 anni o ultra75enni, casalinghe; il 7,3% utilizza il catalogo online in biblioteca, soprattutto 26-35enni studenti o occupati.

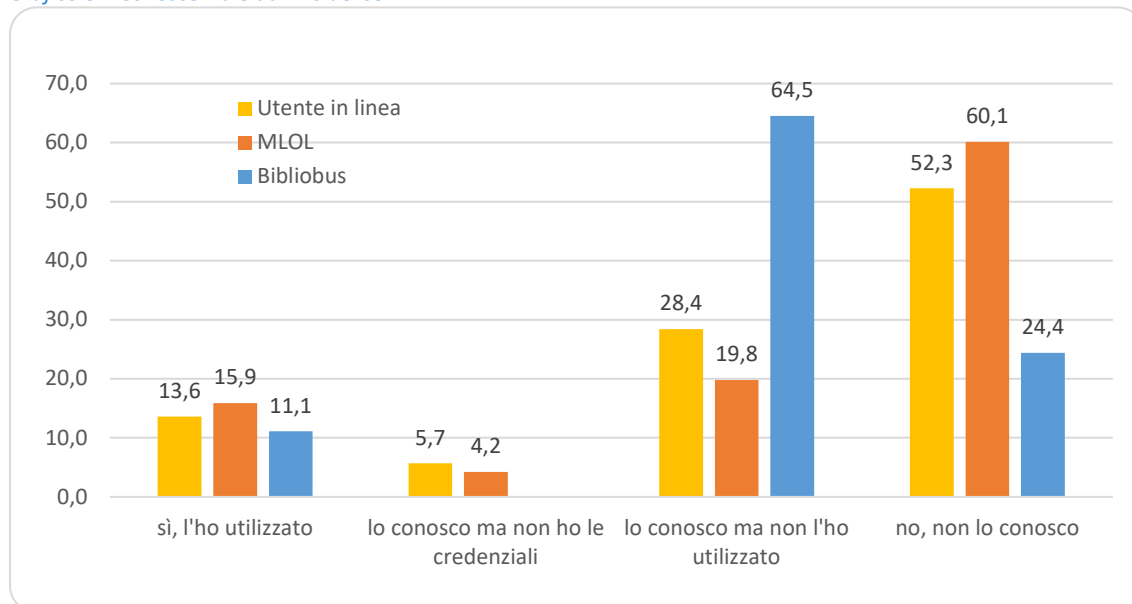
Fra i servizi offerti c'è il catalogo OPAC per le ricerche in linea. Risulta che il 46,2% dei rispondenti si è servito del catalogo OPAC e il 62,7% di essi si dichiara molto soddisfatto della facilità di utilizzo.

Il servizio 'Utente in linea' permette di verificare online la scadenza dei propri prestiti, di rinnovarli, di effettuare prenotazioni, ecc. Il 52,3% dei rispondenti non lo conosce, il 13,6% lo ha utilizzato, il 28,4% sa che esiste ma non lo ha utilizzato e il 5,7% lo conosce ma non ha le credenziali d'accesso. L'82,2% 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 60,1% dei rispondenti non conosce il servizio, il 15,9% lo ha utilizzato, il 19,8% sa che esiste ma non lo ha utilizzato e il 4,2% lo conosce ma non ha le credenziali d'accesso. Il 74,9% di coloro che hanno utilizzato il servizio si ritiene molto soddisfatto e il 22,0% abbastanza soddisfatto.

Il Bibliobus, biblioteca itinerante che si sposta nei cinque quartieri a rotazione ogni 15 giorni, è conosciuto dalla maggioranza dei rispondenti (75,6% complessivo) nonostante sia utilizzato solo dall'11,1%. Il 24,4% non lo conosce. La larga maggioranza degli utenti (84,4%) si ritiene molto soddisfatta del servizio.

Grafico 8 – Conoscenza e utilizzo dei servizi



Il catalogo OPAC è utilizzato prevalentemente da individui di età compresa fra 26 e 35 anni (60,2%) e fra 36 e 54 anni (49,6%) e occupati, sia dipendenti sia autonomi.

Il servizio 'Utente in linea' è prevalentemente utilizzato da occupati autonomi 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.

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

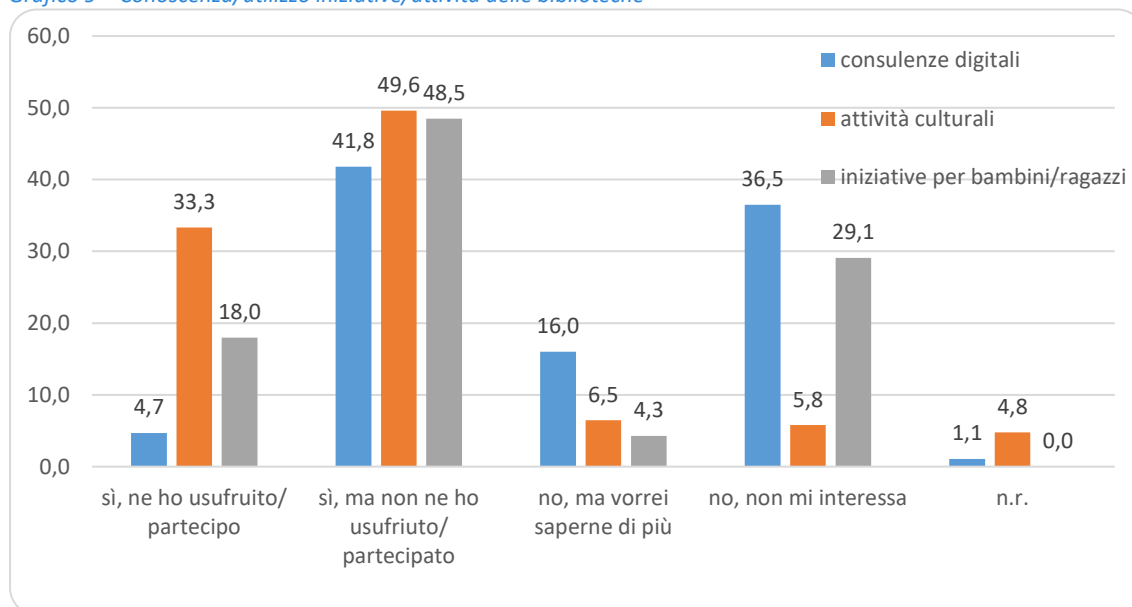
A tutti i rispondenti, inclusi coloro che non frequentano abitualmente (e quindi non hanno valutato) nessuna biblioteca, è stato chiesto se sono a conoscenza di alcune iniziative organizzate dalle biblioteche comunali.

Ad esempio, presso le biblioteche è attivo il servizio di consulenze digitali per imparare a utilizzare il computer, Internet, i social network, le app ecc. Il 41,8% dei rispondenti ne è a conoscenza ma non ne ha usufruito, il 36,5% non è interessato mentre il 16,0% vorrebbe saperne di più. Del 4,7% che ha usufruito delle consulenze il 75,1% è molto soddisfatto.

Inoltre, le biblioteche organizzano regolarmente attività culturali come presentazioni di libri, conferenze, incontri con autori ecc. Il 49,6% dei rispondenti ne è a conoscenza ma non ha partecipato, il 5,8% non è interessato mentre il 6,5% vorrebbe saperne di più. Del 33,3% che ha partecipato alle attività l'87,7% è molto soddisfatto.

Anche iniziative per bambini e ragazzi (letture animate, laboratori, momenti di gioco, ecc...) sono attività organizzate regolarmente dalle biblioteche comunali. Il 48,5% dei rispondenti ne è a conoscenza ma non ha partecipato, il 29,1% non è interessato mentre il 4,3% vorrebbe saperne di più. Del 18,0% che ha partecipato alle attività l'92,5% 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 casalinghe/i; le attività culturali sono più partecipate da donne, individui ultra55enni e da pensionati; 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 63,1% 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 26,9% che non esprime un'opinione in merito.

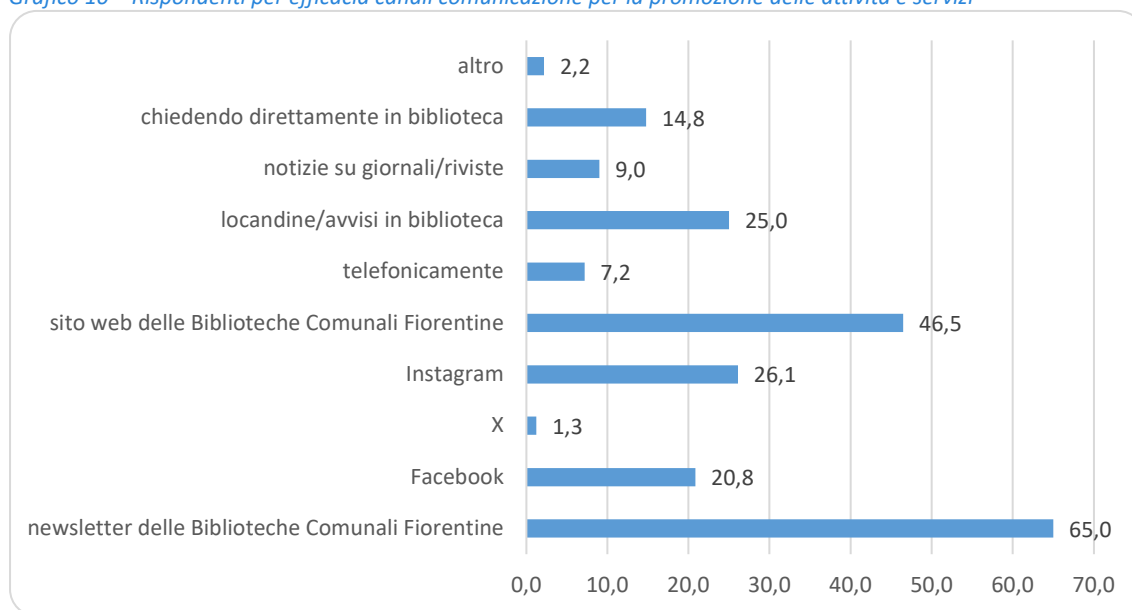
A coloro che approvano l'apertura serale è stato chiesto se ne avessero usufruito in passato: la quota maggiore, pari al 44,9%, non ha mai utilizzato l'apertura serale, in maggioranza donne, soggetti ultra55enni, pensionati/e o casalinghe/i; il 36,0% l'ha utilizzata sporadicamente (soprattutto maschi, di età compresa fra i 55 e i 74 anni e occupati) mentre il 7,5% l'ha utilizzata regolarmente (più maschi che femmine, studenti/sse e individui fino a 35 anni di età); l'11,6% 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 (65,0%), seguita dal sito web delle Biblioteche Comunali Fiorentine (46,5%). Fra i social media Instagram è ritenuto efficace dal 26,1% mentre Facebook, con il 20,8%, viene dopo a locandine e avvisi in biblioteca (25,0%), seguito da richiesta diretta in biblioteca (14,8%) e notizie su giornali/riviste (9,0%).

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 gli ultra55enni; 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 maggiore di 74 anni così come la richiesta diretta in biblioteca e la richiesta telefonica.

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 7.274, alcuni di questi ovvero i frequentatori di più biblioteche, forniscono valutazioni multiple per cui si arriva a un totale di 10.905 valutazioni.

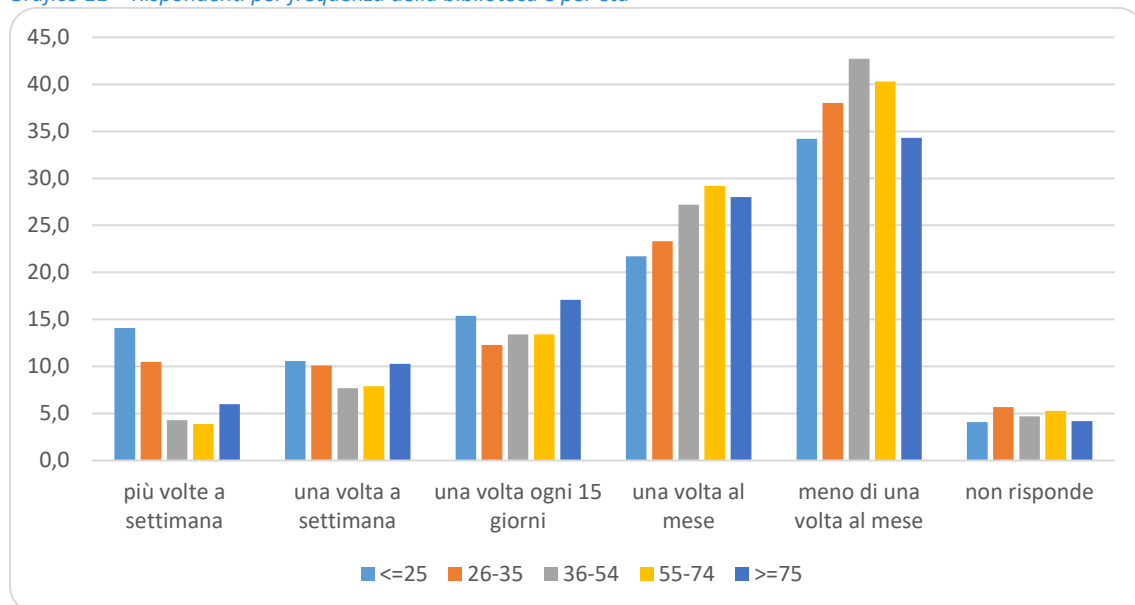
A livello complessivo la maggior parte dei rispondenti frequenta le biblioteche meno di una volta al mese (39,8%) o una volta al mese (27,4%). Il 13,8% la frequenta una volta ogni 15 giorni, l'8,4% una volta a settimana e il 5,5% più volte a settimana.

Tabella 12 – Rispondenti per frequentazione della biblioteca

	N	%
più volte a settimana (da tutti i giorni a almeno due volte a settimana)	596	5,5
una volta a settimana	915	8,4
una volta ogni 15 giorni	1.503	13,8
una volta al mese	2.984	27,4
meno di una volta al mese	4.336	39,8
nr	571	5,2
Totale	10.905	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 10,5%) o una volta a settimana (oltre 10,1%), anche se rimangono nettamente inferiori ai valori maggiori del 34,0-38,0% di 'meno di una volta al mese'

Grafico 11 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

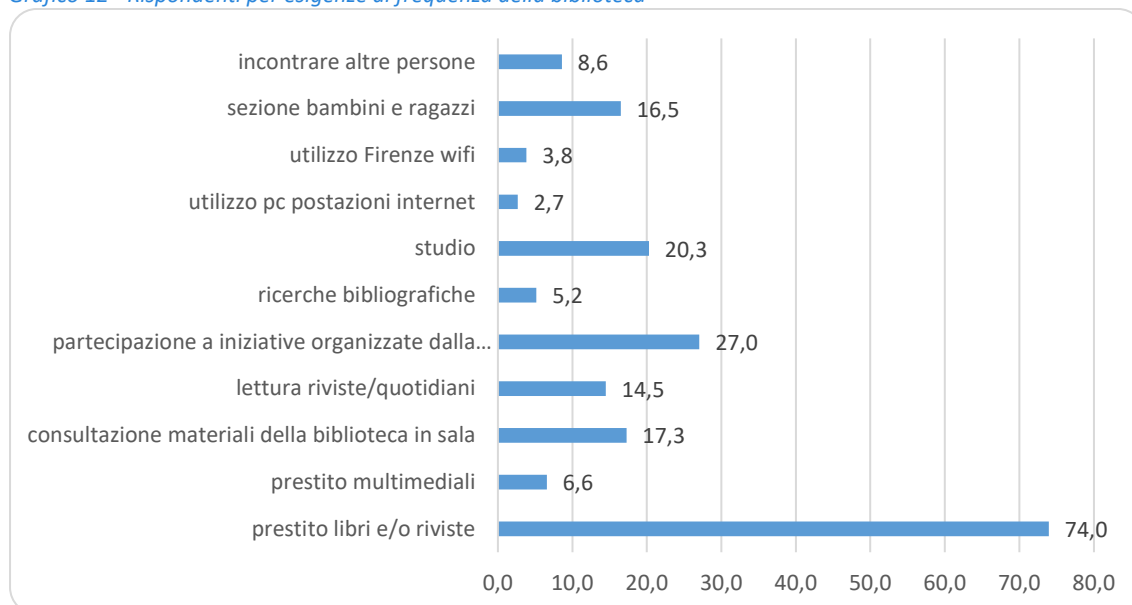


Ma quali sono i motivi per cui ci si reca in biblioteca? Il rispondente poteva selezionare più di una risposta da un elenco di possibili esigenze. Il 74,0% dei rispondenti indica come esigenza prioritaria il prestito di libri e/o riviste; il 27,0% si reca in biblioteca per partecipare a iniziative organizzate; con il 20,3% segue lo studio e con il 17,3% la consultazione di materiale in sala; è pari al 16,5% la quota per la sezione bambini e ragazzi; il 14,5% si reca in biblioteca per leggere riviste e quotidiani e l'8,6% per incontrare altre persone; scende al 6,6% la quota di coloro che prendono in prestito multimediali. Con il 5,2% seguono le ricerche bibliografiche e con il 3,8% l'utilizzo della Firenze wifi; rimane residuale l'utilizzo del pc con postazioni internet (2,7%).

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

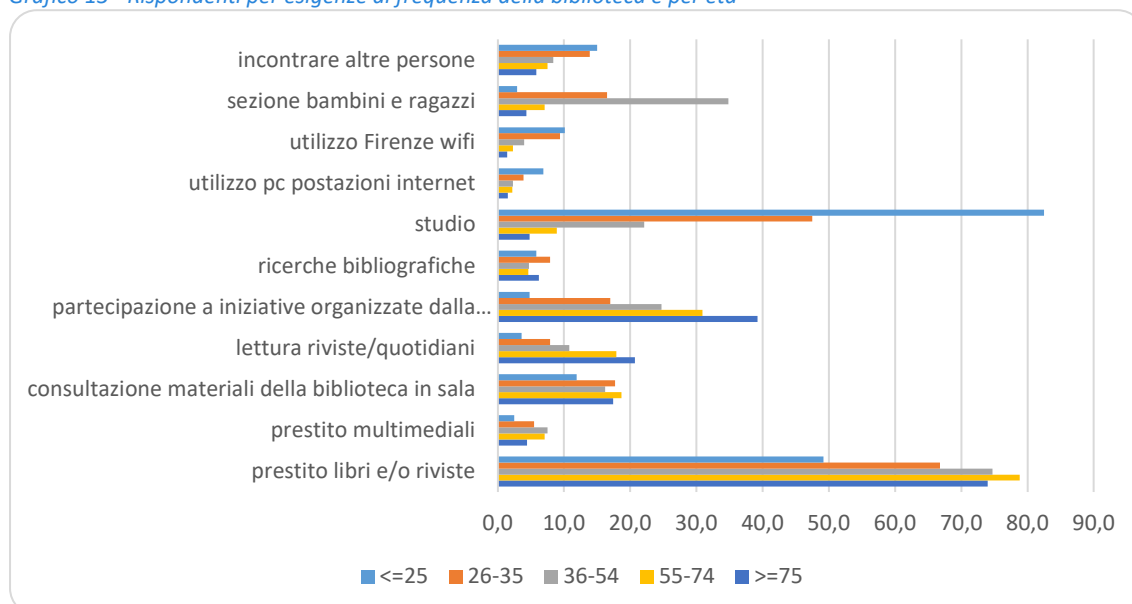
Esigenza	N	%
prestito libri e/o riviste	8.066	74,0
prestito multimediali	716	6,6
consultazione materiali della biblioteca in sala	1.885	17,3
lettura riviste/quotidiani	1.533	14,5
partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	2.859	27,0
ricerche bibliografiche	548	5,2
studio	2.144	20,3
utilizzo pc postazioni internet	282	2,7
utilizzo Firenze wifi	406	3,8
sezione bambini e ragazzi	1.801	16,5
incontrare altre persone	910	8,6

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 i giudizi positivo, neutro e negativo.

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 (13,2%). Rispetto alla precedente indagine (2024) tutti gli aspetti registrano valutazioni positive sostanzialmente stabili, a parte ordine e pulizia in crescita di 2,4 punti percentuali e l'accesso alla biblioteca che invece perde 2,6 punti.

Tabella 14 – Rispondenti per valutazione degli aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	non so valutare non utilizzo
accesso alla biblioteca	87,3	7,7	0,9	1,0
giorni e orari di apertura	83,9	12,9	1,5	1,8
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	71,8	18,5	1,6	5,0
ordine e pulizia degli ambienti	84,5	11,5	1,3	2,7
comfort degli ambienti	76,7	17,8	1,3	4,1
riscaldamento/aria condizionata	66,9	15,0	1,9	13,2

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 14,2%) e la classe 55-74 anni (15,9%).

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 (60,6%), la rete wifi (51,4%), le raccolte multimediali (53,6%) e le raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi (51,1%); il 48,2% non valuta le raccolte di periodici e riviste (50,1%), il 25,8% il prestito interbibliotecario, il 27,7% la modulistica e il 27,3% la comunicazione e sito web. Rispetto allo scorso anno la valutazione positiva degli aspetti è tendenzialmente stabile: cala per prestito interbibliotecario (-2,6%), modulistica (-2,7%) e comunicazione (-4,0%) e cresce per la qualità delle raccolte librerie (+1,8%).

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	69,8	16,5	1,0	9,7
qualità delle raccolte librerie	67,8	18,2	1,1	12,9
qualità delle raccolte multimediali	32,1	10,2	0,9	53,6
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	40,2	7,9	0,9	51,1
qualità delle raccolte periodici/riviste	38,5	9,5	0,8	48,2
servizio di prestito locale	81,6	4,9	0,4	13,1
servizio di prestito interbibliotecario	63,4	6,6	1,1	25,8
postazioni pc dotate di servizio internet	26,8	8,3	1,2	60,6
rete wifi	35,1	8,7	1,7	51,4
competenza e professionalità del personale	87,4	7,5	0,6	4,5
cortesie del personale	89,8	6,7	0,9	2,6
chiarezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata ecc.)	57,6	10,9	0,7	27,7
efficacia comunicazione e sito web	53,5	14,1	2,1	27,3

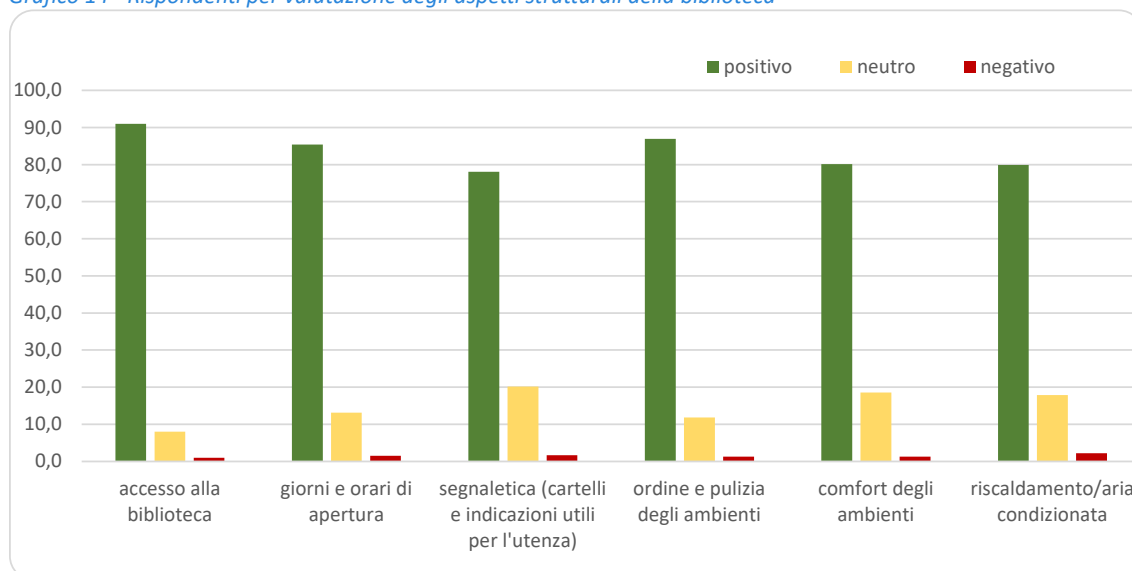
Di nuovo concentrandosi sugli aspetti meno utilizzati risulta che le postazioni pc con servizio internet e la rete wifi sono meno utilizzate dalle femmine e da soggetti con più di 54 anni; le raccolte multimediali risultano meno utilizzate dalle femmine e dai minori di 26 anni e maggiori di 54 anni;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

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

Tutti gli aspetti legati alla struttura rilevano una prevalenza di giudizi positivi (faccina sorridente), in particolare l'accesso alla biblioteca (91,0%), giorni e orari di apertura (85,4%) e ordine e pulizia degli ambienti (86,9%). Il comfort degli ambienti e il riscaldamento/aria condizionata si attestano rispettivamente al 80,1% e 79,9% di valutazioni positive, mentre la segnaletica (aspetto introdotto con la scorsa indagine) ottiene il 78,1% di faccine sorridenti.

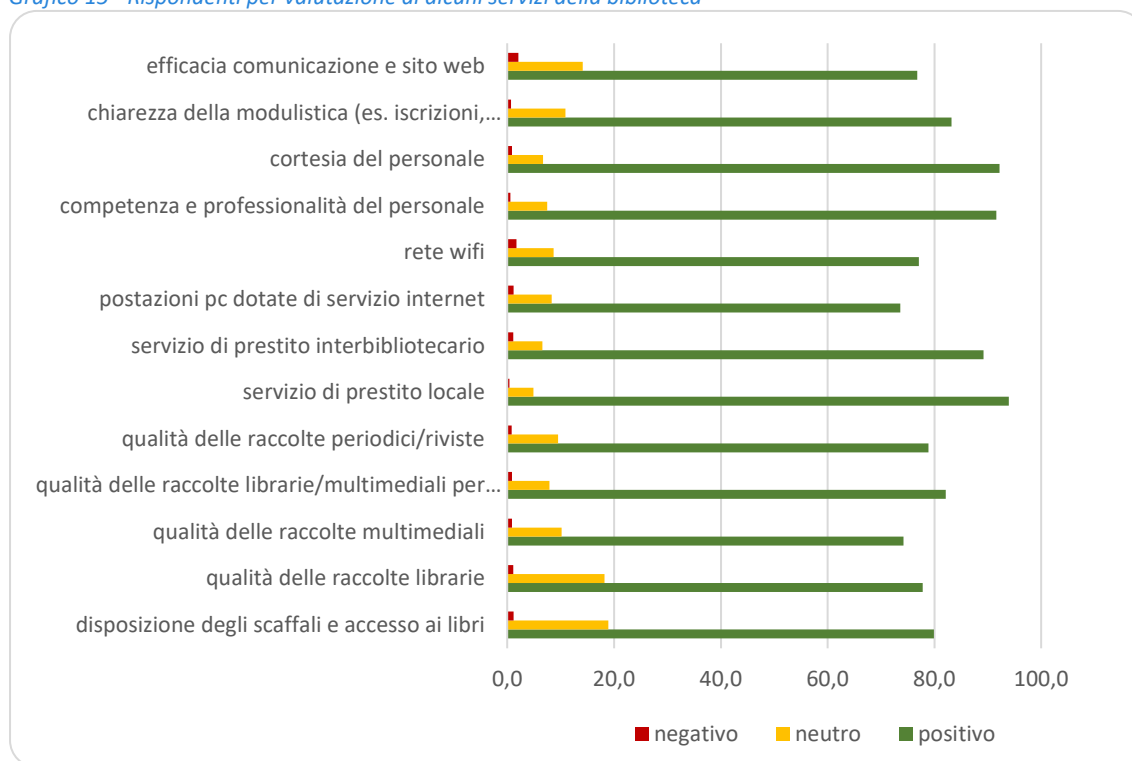
Grafico 14 - Rispondenti per valutazione degli aspetti strutturali della biblioteca



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 (91,6% e 92,2%) e il servizio di prestito, sia locale sia interbibliotecario (93,9% e 89,2% 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 74,2% e il 73,6% di valutazioni positive seguono la qualità delle raccolte multimediali e le postazioni pc con servizio internet.

Rispetto al 2024 si osserva un incremento nelle valutazioni positive per qualità dei multimediali (+3,3 punti percentuali) e di periodici riviste (+2,5 punti) e per le postazioni pc con internet (+3,1 punti) mentre diminuiscono per il servizio di prestito interbibliotecario (-1,3 punti percentuali) e per l'efficacia della comunicazione (-1,6 punti).

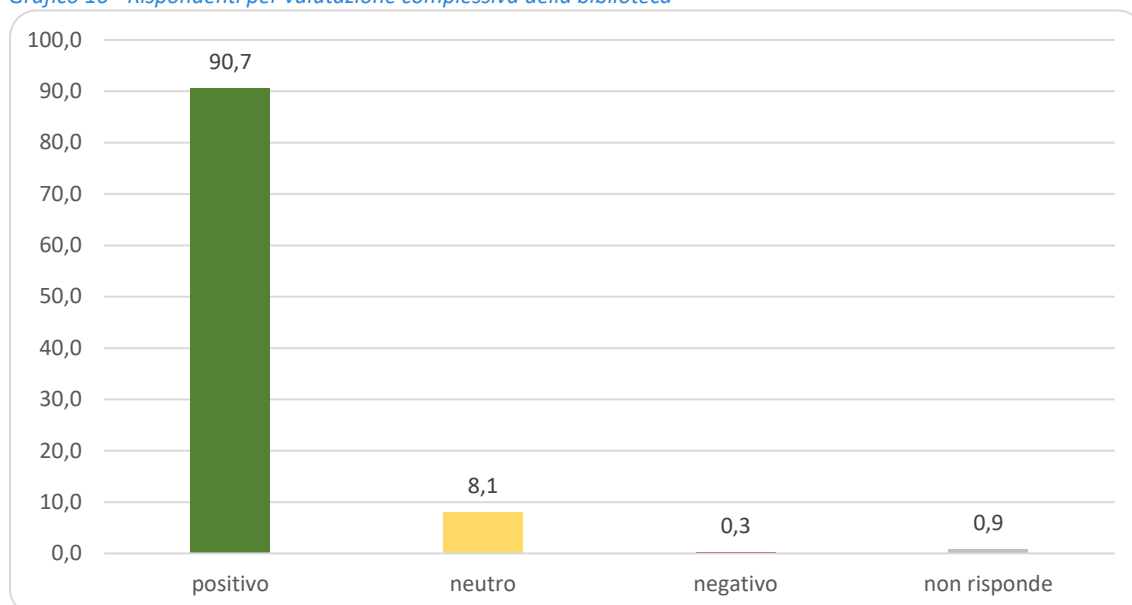
Grafico 15 - Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



A conferma dei risultati molto positivi delle valutazioni dei singoli aspetti, il giudizio complessivo delle biblioteche riporta il 90,7% di rispondenti soddisfatti, l'8,1% di né soddisfatti né insoddisfatti e un residuale 0,3% di insoddisfatti. Lo 0,9% non esprime un giudizio.

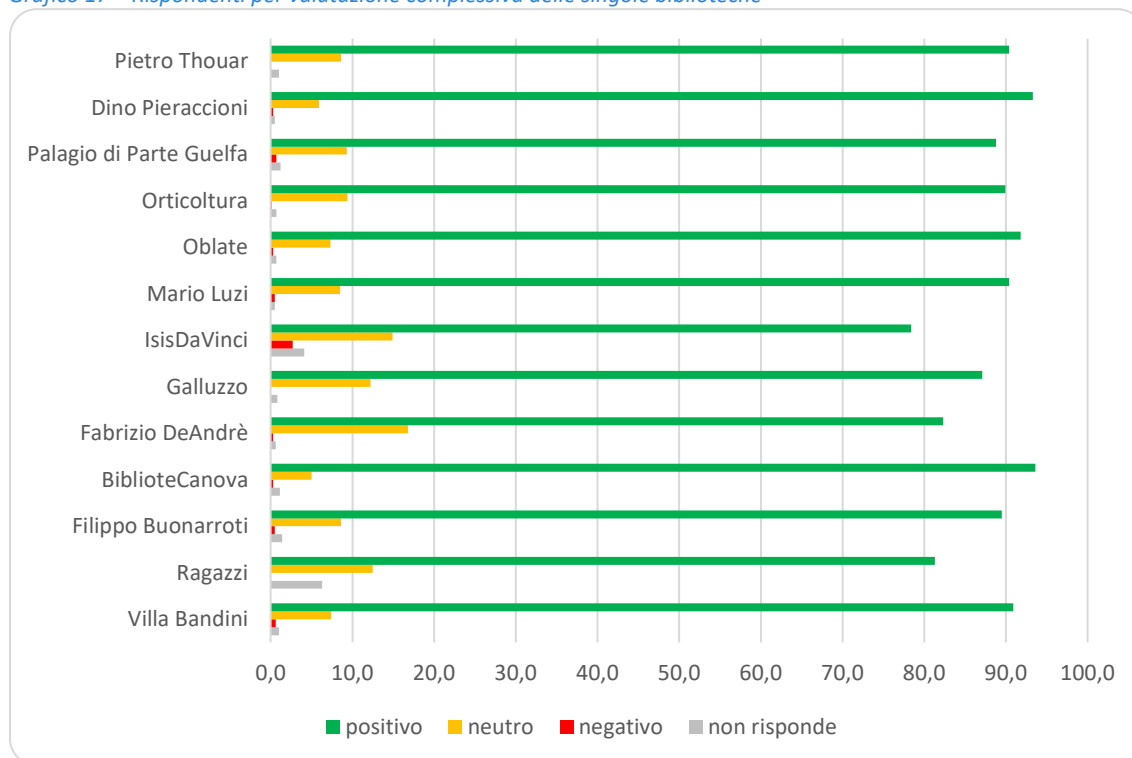
Risultano mediamente più soddisfatte le femmine e gli individui di età compresa fra 36 e 54 anni. Le valutazioni positive sono sostanzialmente invariate rispetto al 2024.

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. Si osserva un netto miglioramento per Pietro Thouar, probabilmente per la riapertura dopo la chiusura prolungata, un aumento più contenuto per Palagio di Parte Guelfa e Galluzzo mentre calano la Biblioteca dei Ragazzi e Isis Leonardo Da Vinci. Le altre più o meno si mantengono stabili.

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.*

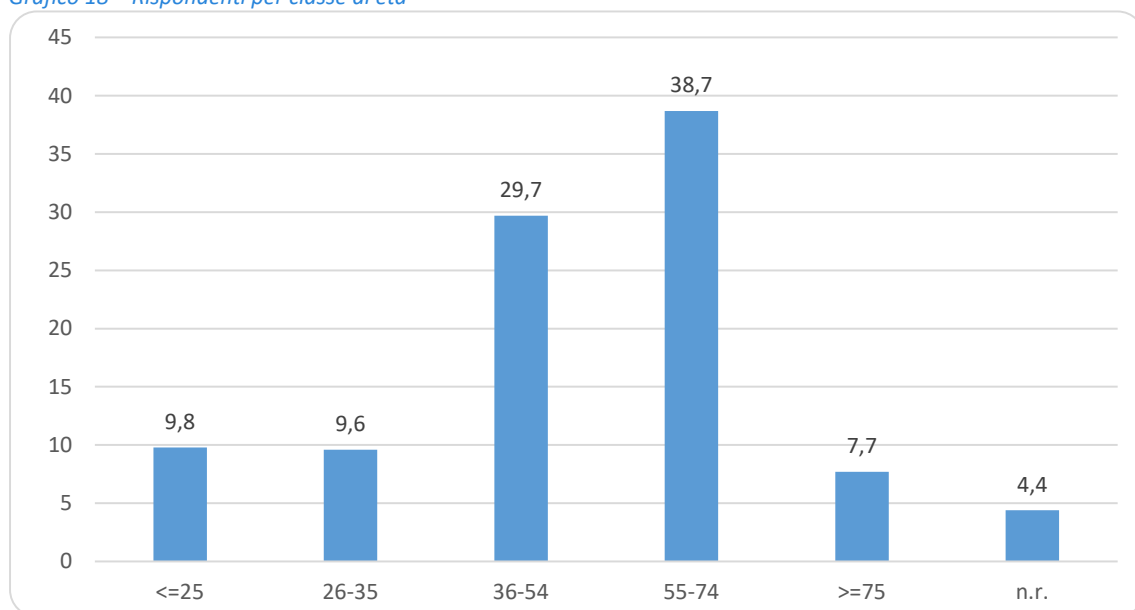
La biblioteca delle Oblate è la biblioteca che ha raccolto il maggior numero di valutazioni: 2.772 (di cui 2.761 dal questionario online e 11 dal cartaceo). Corrisponde al 25,4% dei rispondenti totali. Risulta che la maggior parte dei rispondenti sia di genere femminile (64,5%), il 31,5% di genere maschile e il 3,8% non specifica.

Tabella 16 – Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	873	64,5
M	1.787	31,5
altro	6	0,2
preferisco non dichiararlo	106	3,8
Totale	2.772	100,0

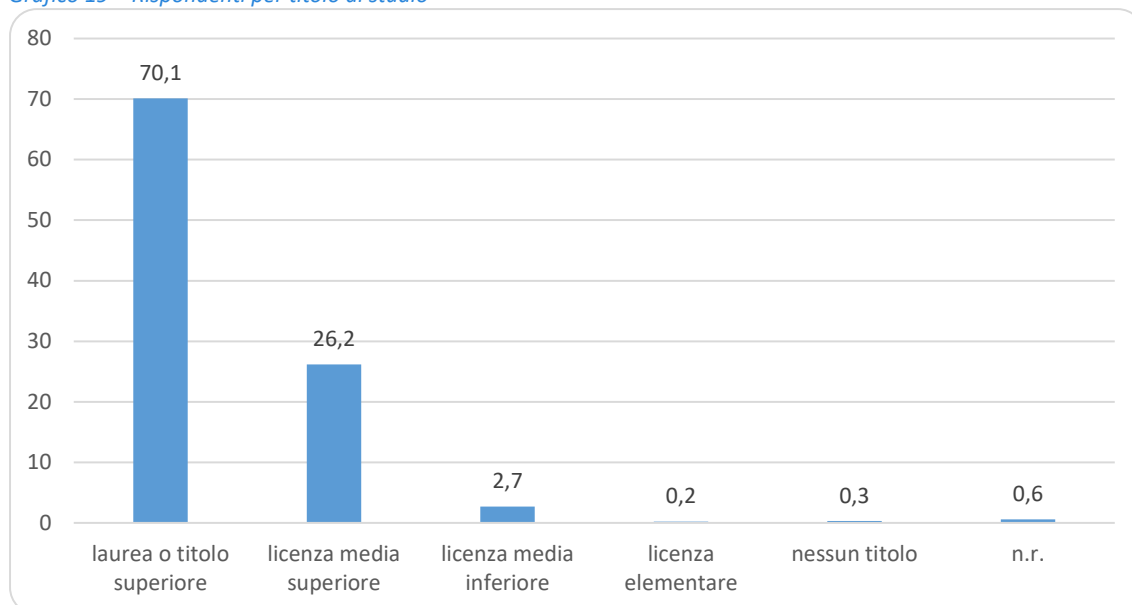
Per età si osserva il 38,7% di rispondenti di età compresa fra i 55 e i 74 anni, il 29,7% fra 36 e 54 anni. I più giovani, ovvero le classi dei minori di 26 e dei 26-35enni, riportano percentuali rispettivamente di 9,8% e 9,6%. Gli ultra-75enni registrano il 7,7%.

Grafico 18 – Rispondenti per classe di età



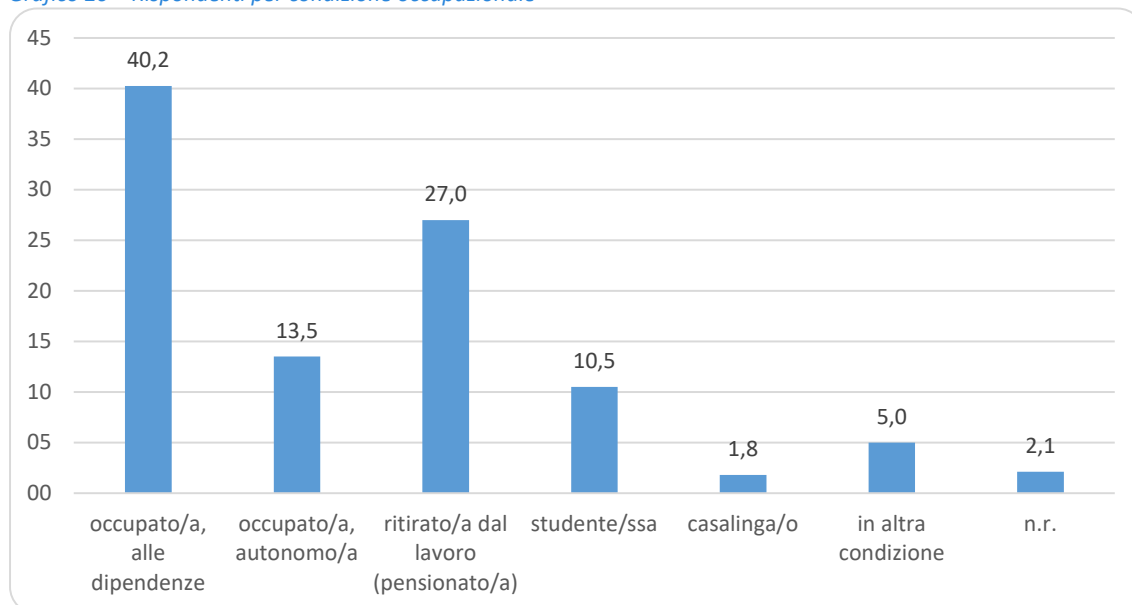
Il titolo di studio risulta elevato infatti il 70,1% dei rispondenti dichiara di possedere una laurea o un titolo superiore e il 26,2% ha conseguito una licenza media superiore. Le altre percentuali non risultano rilevanti.

Grafico 19 – Rispondenti per titolo di studio



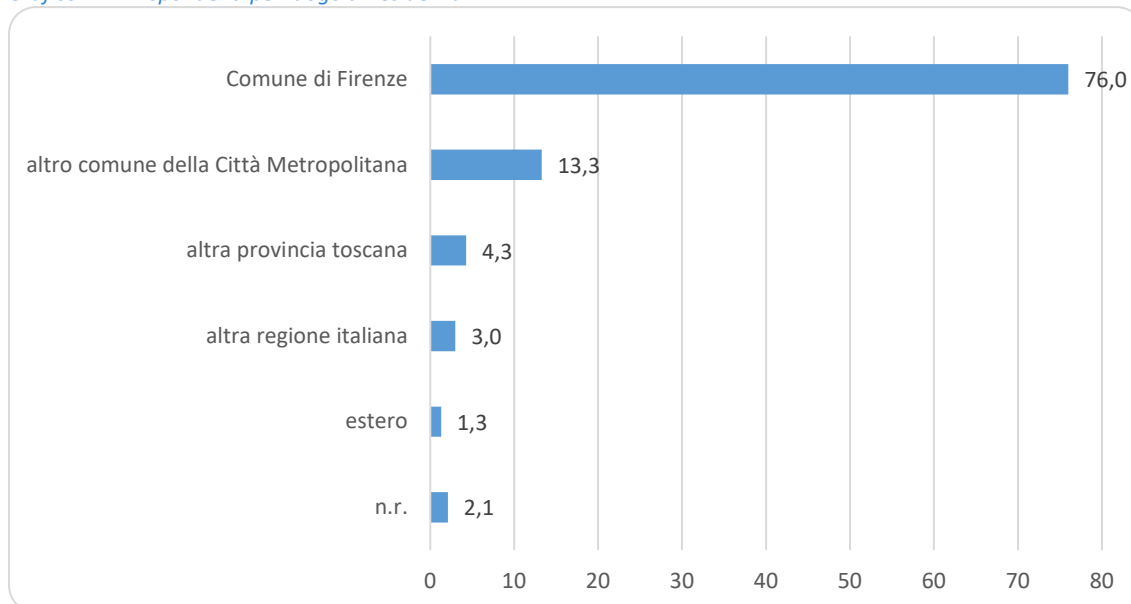
Per condizione occupazionale, coerentemente con la distribuzione per età, si osserva un 40,2% di occupati alle dipendenze, un 27,0% di pensionati, una percentuale del 13,5% di occupati autonomi e un 10,5% di studenti/sse.

Grafico 20 – Rispondenti per condizione occupazionale



Il 76,0% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, il 13,3% in un altro comune della città metropolitana. Si ha una percentuale del 4,3% per coloro che provengono da un'altra provincia toscana, mentre scende al 3,0% quella di coloro che provengono da un'altra regione. L'1,3% 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 (38,7%) o una volta al mese (26,0%), mentre il 13,9% la frequenta una volta ogni 15 giorni, il 9,6% una volta a settimana e il 6,9% più di una volta a settimana.

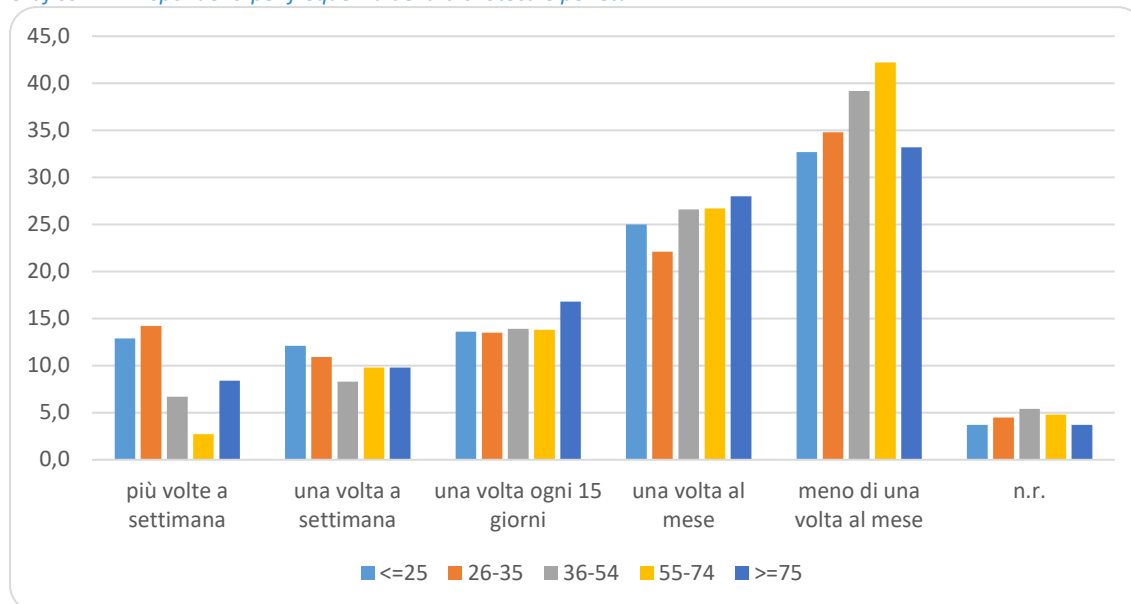
Tabella 17 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	191	6,9
Una volta a settimana	267	9,6
Una volta ogni 15 giorni	384	13,9
Una volta al mese	720	26,0
Meno di una volta al mese	1.072	38,7
Non rispondenti	138	5,0
Totale	2.772	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. In generale tutte le classi di età frequentano la biblioteca prevalentemente meno di una volta al mese. I giovani fino a 35 anni mostrano percentuali più elevate rispetto alle altre classi di età per la frequentazione di una o più volte a settimana, tra il 10% e 15%.

Quote maggiori di ultrasettantacinquenni si osservano per 'una volta ogni 15 giorni' e 'una volta al mese' (rispettivamente attorno al 16,8% e al 28,0%). I 26-35enni prevalgono nel 'una volta al mese' (28,1%).

Grafico 22 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

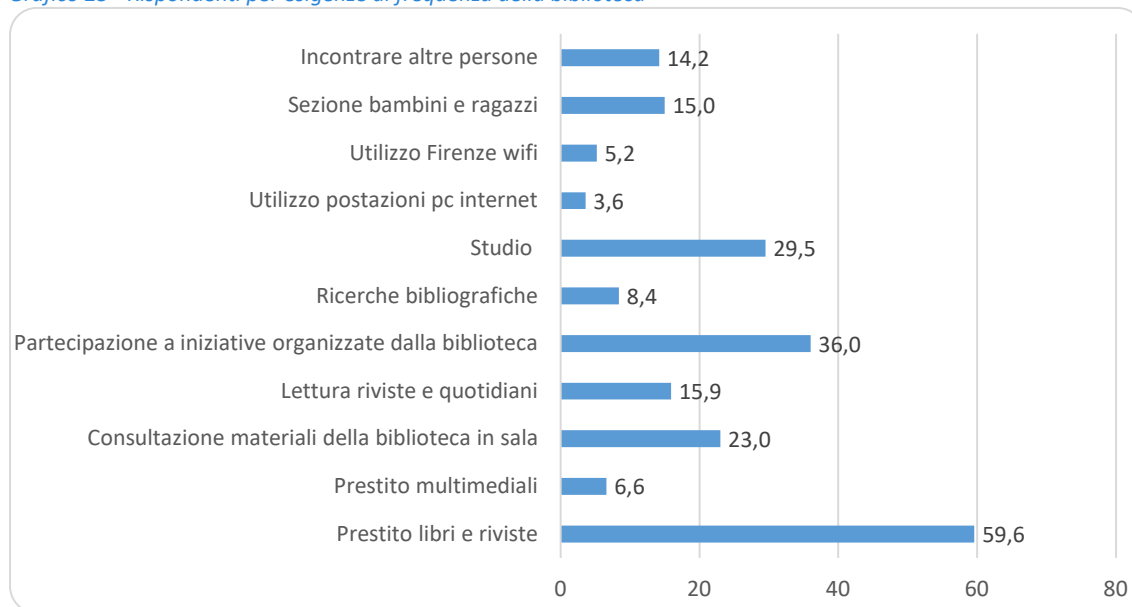


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 59,6%; il 36,0% dei rispondenti si reca in biblioteca per partecipare a iniziative organizzate dalla biblioteca stessa; a seguire abbiamo lo studio (29,5%); il 23,0% afferma di frequentare la biblioteca per consultare il materiale in sala; il 15,9% e il 15,0% rispettivamente per la lettura di riviste/quotidiani e per usufruire della sezione bambini e ragazzi; il 14,2% usa la biblioteca per incontrare altre persone; scende all'8,4% la quota di coloro che si recano in biblioteca per ricerche bibliografiche; il 6,6% si reca in biblioteca per prestiti multimediali; infine, con il 5,2% e il 3,6% 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)

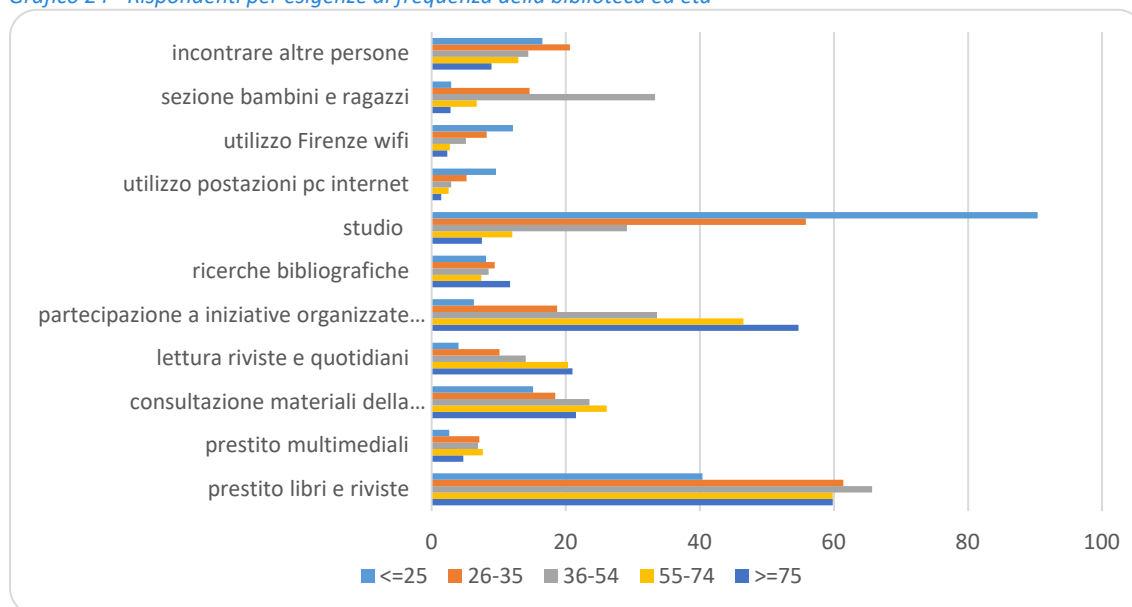
	N	%
Prestito libri e riviste	1.653	59,6
Prestito multimediali	182	6,6
Consultazione materiali della biblioteca in sala	637	23,0
Lettura riviste e quotidiani	441	15,9
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	998	36,0
Ricerche bibliografiche	234	8,4
Studio	818	29,5
Utilizzo postazioni pc internet	100	3,6
Utilizzo Firenze wifi	143	5,2
Sezione bambini e ragazzi	415	15,0
Incontrare altre persone	394	14,2

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, così come per l'utilizzo di Firenze wifi e di pc e 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 iniziative organizzate 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 e per il prestito di libri e riviste.

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



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso i giudizi positivo, neutro e negativo. Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il 9,6% non utilizza il riscaldamento/aria condizionata; il 3,5% non usufruisce della segnaletica, cartelli e indicazioni utili per l'utenza. Percentuali più basse di 'non so/non utilizzo' riguardano il comfort degli ambienti (2,4%), l'ordine e pulizia (1,4%), giorni e orari di apertura (1,6%) e infine l'accesso alla biblioteca (0,9%).

Tabella 19 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	89,7	8,5	0,9	0,9
giorni e orari di apertura	86,1	11,4	0,9	1,6
segnaletica, cartelli e indicazioni utili per l'utenza	71,2	22,5	2,8	3,5
ordine e pulizia degli ambienti	80,9	15,5	2,2	1,4
comfort degli ambienti	79,3	17,0	1,3	2,4
riscaldamento/aria condizionata	68,8	18,9	2,7	9,6

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 51,4% e 56,3% di non utilizzo); il 48,8% non valuta la qualità delle raccolte multimediali e il 44,7% le raccolte periodici/riviste. Seguono la rete wifi e il servizio di prestito interbibliotecario, con percentuali di 'non utilizzo' rispettivamente del 41,6% e del 30,4%; la chiarezza della modulistica non è valutata dal 27,2%, l'efficacia della comunicazione e sito web dal 25,2% e il servizio di prestito locale dal 18,3%. Ancora, la qualità delle raccolte librerie non è valutata dal 14,4% dei rispondenti e la disposizione di scaffali e accesso ai libri dal 12,0%. Percentuali minime di 'non utilizzo' per competenza/professionalità del personale e per la cortesia del personale (5,3% e 2,6%, rispettivamente).

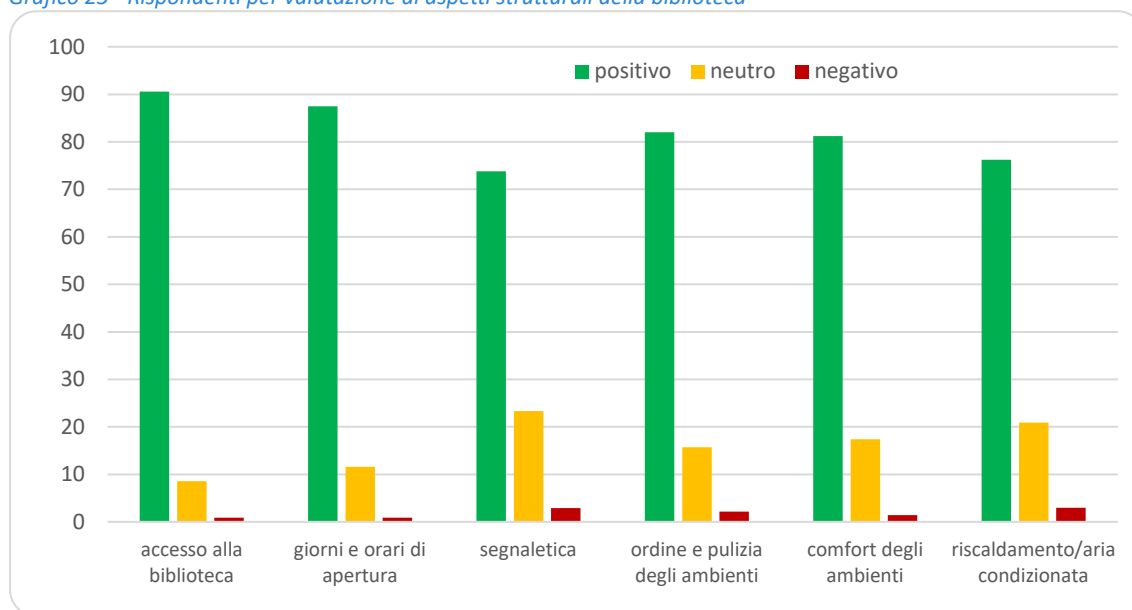
Tabella 20 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	71,2	15,9	0,9	12,0
qualità delle raccolte librerie	71,2	13,5	0,9	14,4
qualità delle raccolte multimediali	38,5	11,7	1,0	48,8
qualità delle raccolte librerie e multimediali per bambini e ragazzi	42,1	5,7	0,8	51,4
qualità delle raccolte periodici/riviste	44,5	10,2	0,6	44,7
servizio di prestito locale	76,6	4,6	0,6	18,3
servizio di prestito interbibliotecario	61,4	6,6	1,7	30,4
postazioni pc dotate di servizio internet	32,4	10,1	1,2	56,3
rete wifi	43,4	13,0	2,1	41,6
competenza e professionalità del personale	86,5	7,7	0,4	5,3
cortesia del personale	89,8	6,9	0,7	2,6
chiarezza della modulistica	59,1	12,8	0,9	27,2
efficacia comunicazione e sito web	55,6	16,6	2,6	25,2

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

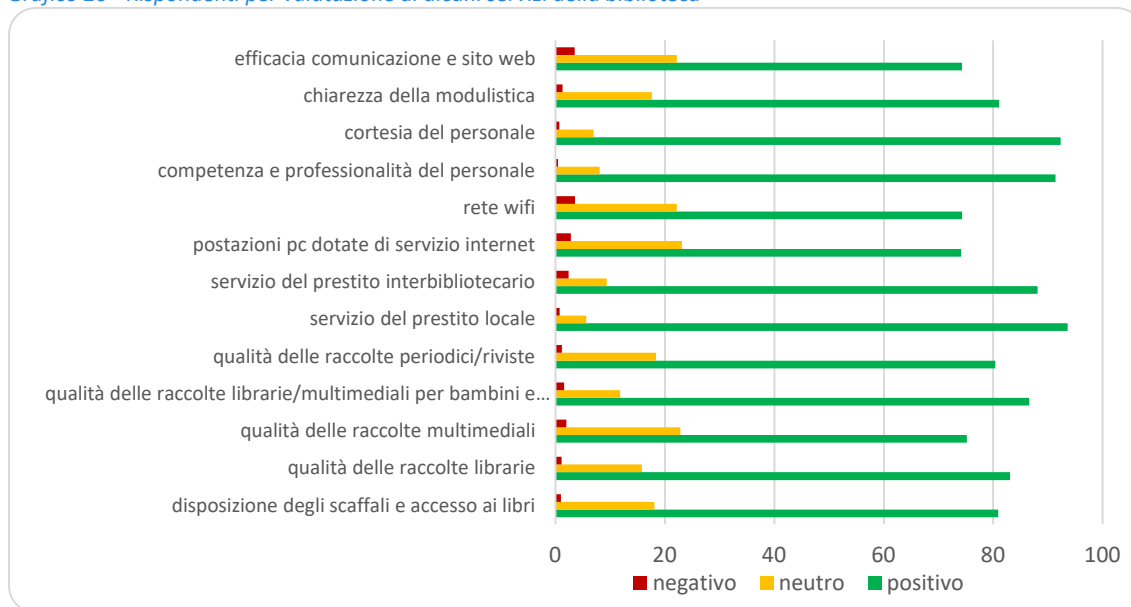
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali hanno ottenuto risultati positivi con percentuali di utenti soddisfatti che arrivano fino al 90,6% per l'accesso alla biblioteca e all'87,5% per i giorni e gli orari di apertura. Segue l'ordine e pulizia degli ambienti con una percentuale di giudizi positivi dell'82,0%, il comfort degli ambienti con l'81,2% e il riscaldamento/aria condizionata con il 76,2%. La percentuale positiva più bassa si ha per la segnaletica (73,8%) che determina una percentuale abbastanza alta, rispetto alle altre, di risposte con giudizio neutro intorno al 23,0%. In generale, la quota più alta di giudizi negativi non supera il 3,0%.

Grafico 25 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



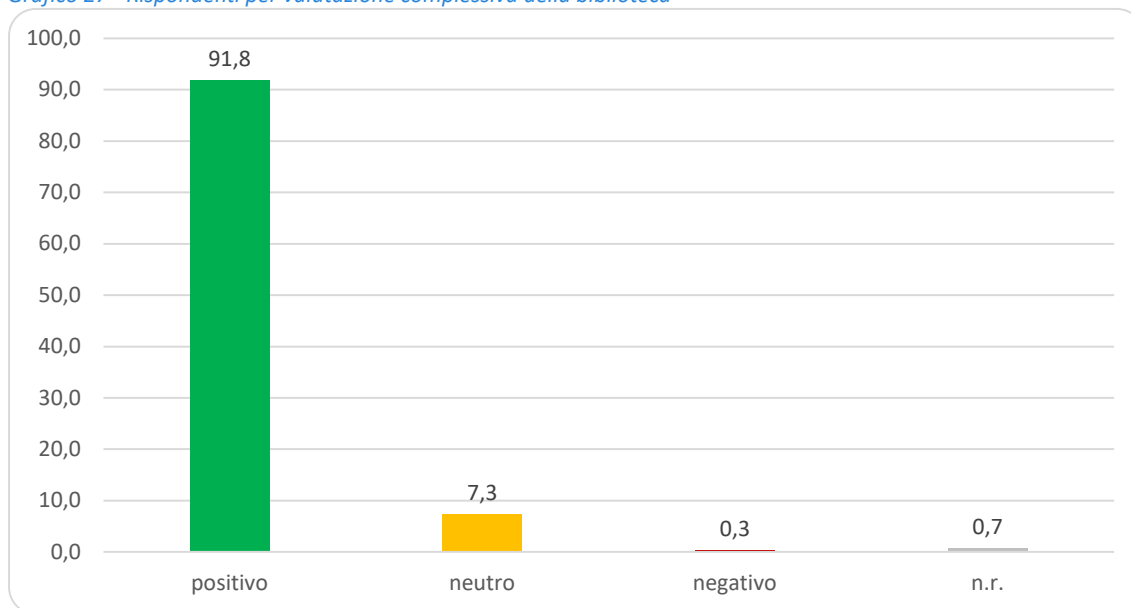
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono tutte positive; i servizi con la percentuale di giudizi negativi più elevata sono la rete wifi e l'efficacia della comunicazione/sito web (attorno al 3,5%). La competenza/professionalità e la cortesia del personale sono valutate entrambe molto bene, rispettivamente con il 91,4% e 92,3% di giudizi positivi; ottimi anche i servizi di prestito locale e interbibliotecario con 93,6% e 88,1% 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'80,9%, l'83,1% e l'86,6% di risposte positive. In generale, per tutti gli altri servizi i giudizi positivi risultano superiori al 70,0%.

Grafico 26 - Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi il 91,8% ha dato una valutazione positiva, il 7,3% 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 1.749 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 16,0% dei rispondenti totali.

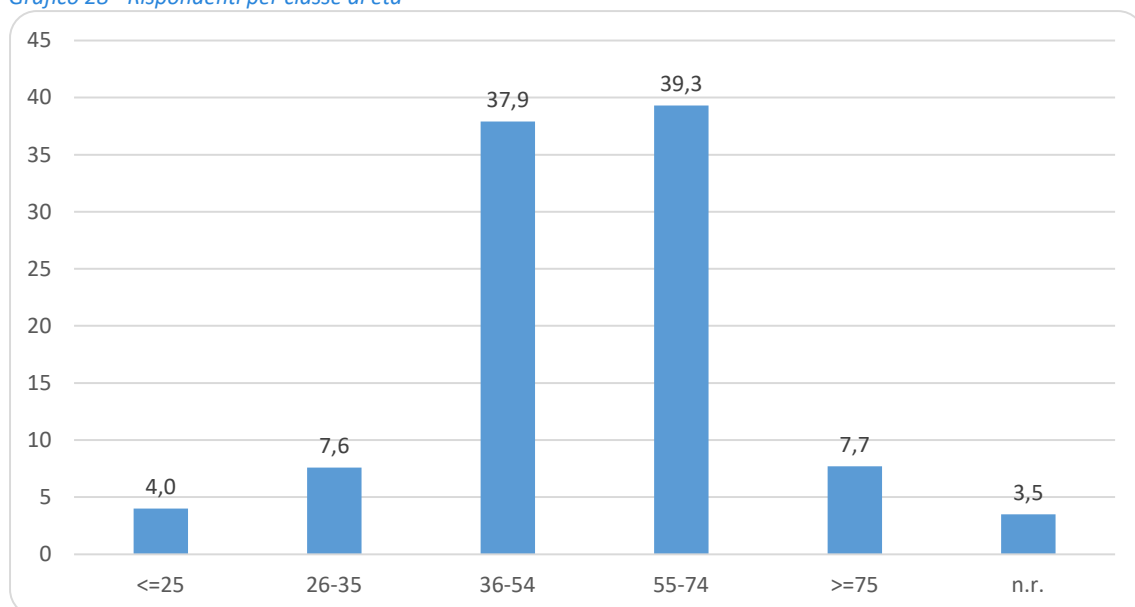
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (65,8%), il 31,3% è di genere maschile e il 2,7%, invece, non specifica.

Tabella 21 – Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	1.150	65,8
M	547	31,3
altro	5	0,3
preferisco non dichiararlo	47	2,7
Totale	1.749	100,0

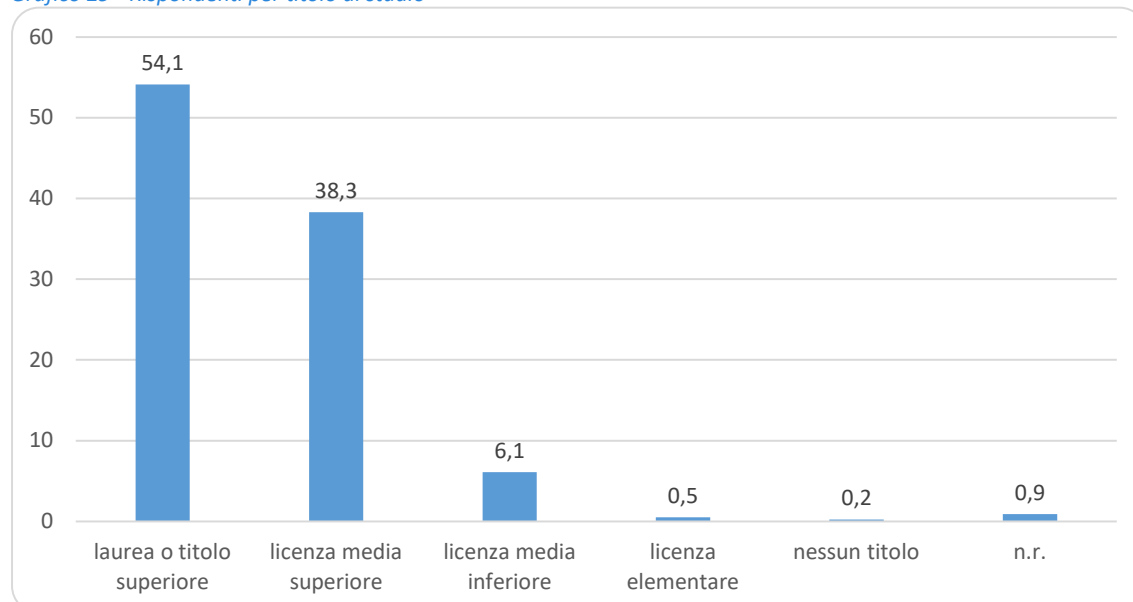
Quasi il 40% dei rispondenti totali presenta un'età compresa tra i 55 e i 74 anni (39,3%). Insieme alla classe dei 36-54enni (37,9%) rappresentano gran parte degli utenti. Le altre classi di età sono in netta minoranza: i minori di 25 anni rappresentano il 4,0%, i 26-35enni sono il 7,6%, gli ultra75enni sono il 7,7%.

Grafico 28 - Rispondenti per classe di età



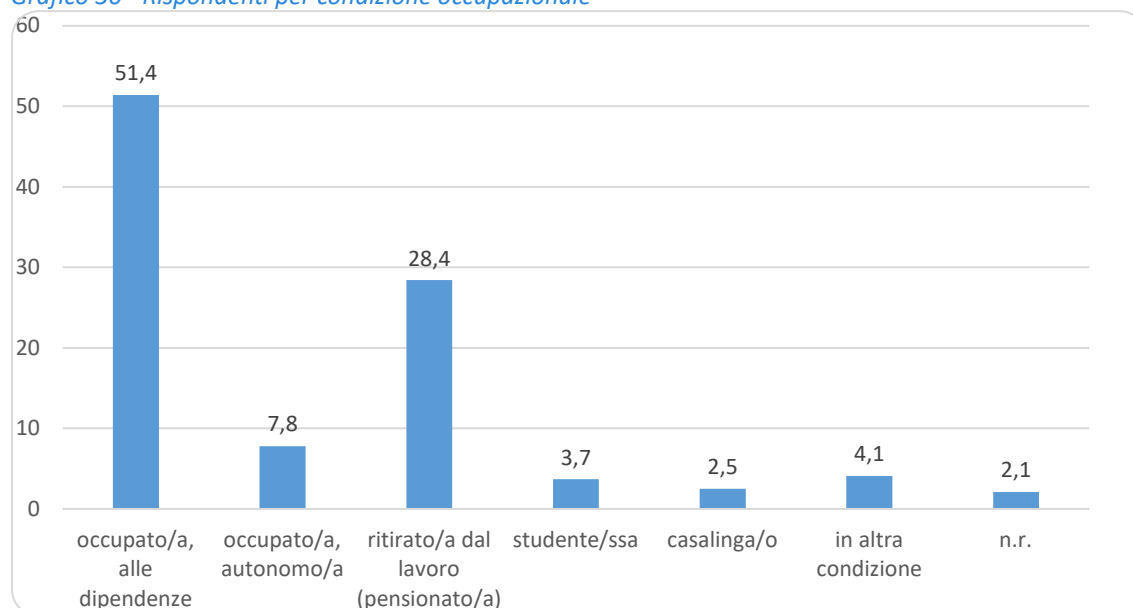
Per titolo di studio i rispondenti si distribuiscono principalmente fra 'laurea o titolo superiore' (54,1%) e 'licenza media superiore' (38,3%). Risulta un 6,1% di rispondenti che hanno conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 29 - Rispondenti per titolo di studio



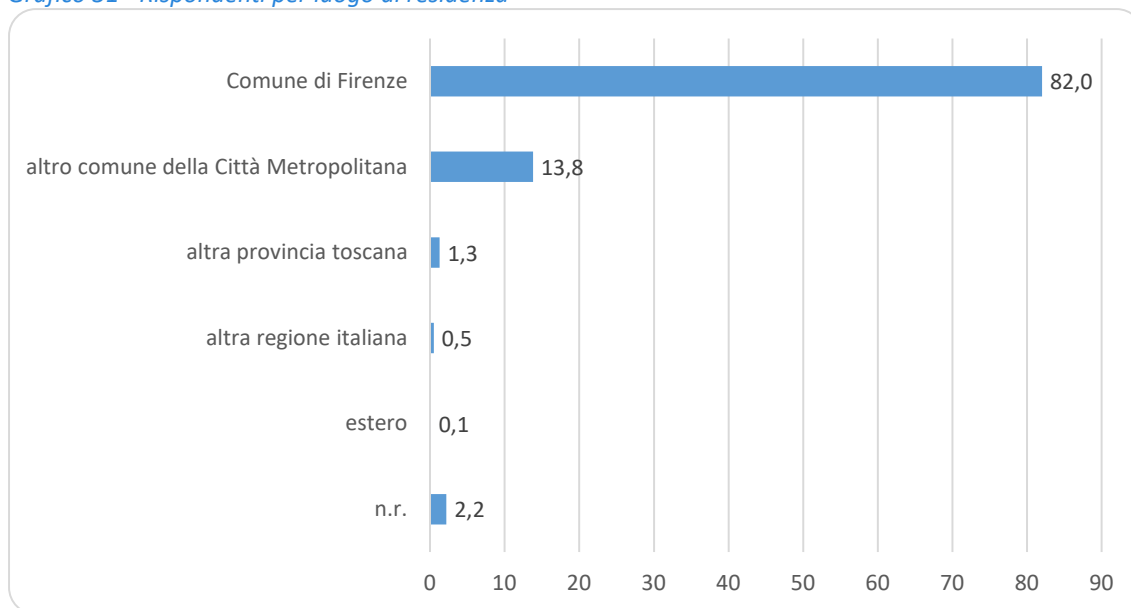
Per quanto riguarda la condizione occupazionale i rispondenti si dividono in due modalità prevalenti: occupati alle dipendenze (51,4%) e pensionati (28,4%). Seguono gli occupati autonomi con il 7,8%.

Grafico 30 - Rispondenti per condizione occupazionale



L'82,0% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, cui si aggiunge il 13,8% che vive in un altro comune della città metropolitana. Le percentuali delle altre modalità non risultano rilevanti.

Grafico 31 - Rispondenti per luogo di residenza



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

Il 37,0% dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese; il 29,0% si reca in biblioteca una volta al mese. La percentuale scende gradualmente per le altre tre opzioni: 'una volta ogni 15 giorni' registra il 14,1%, 'una volta a settimana' il 9,9%, 'più volte a settimana' il 5,1%.

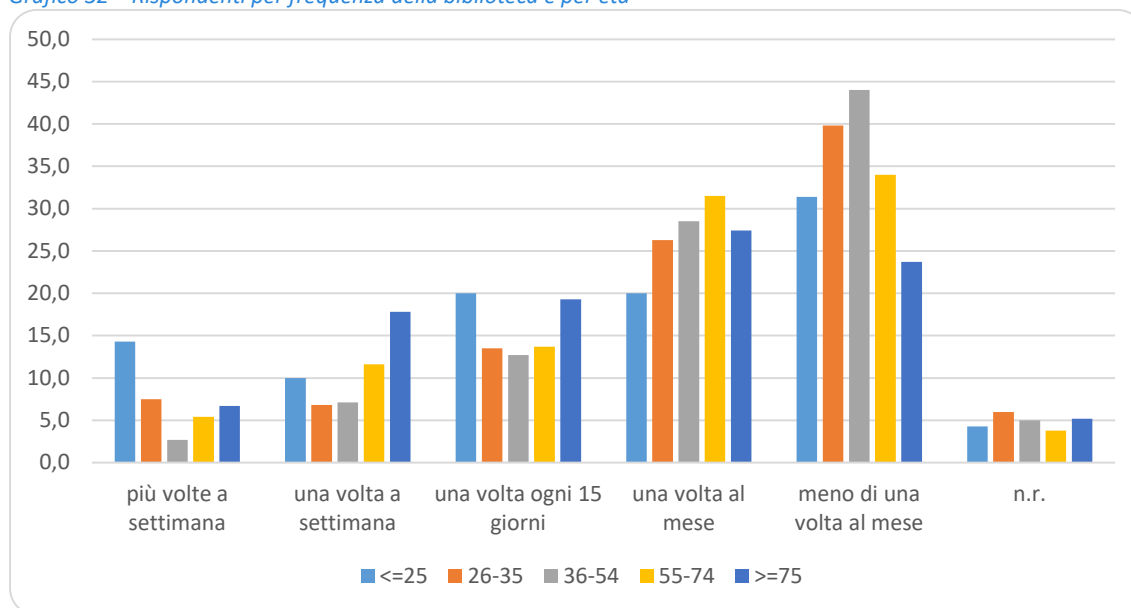
Tabella 22 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	90	5,1
Una volta a settimana	173	9,9
Una volta ogni 15 giorni	246	14,1
Una volta al mese	507	29,0
Meno di una volta al mese	648	37,0
Non rispondenti	85	4,9
Totale	1.749	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 prevalgono rispetto alle altre classi di età per la frequentazione di più volte a settimana (14,3%) e una volta ogni 15 giorni (20%), mentre gli ultrasessantacinquenni per la frequentazione di una volta a settimana (17,8%).

Grafico 32 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

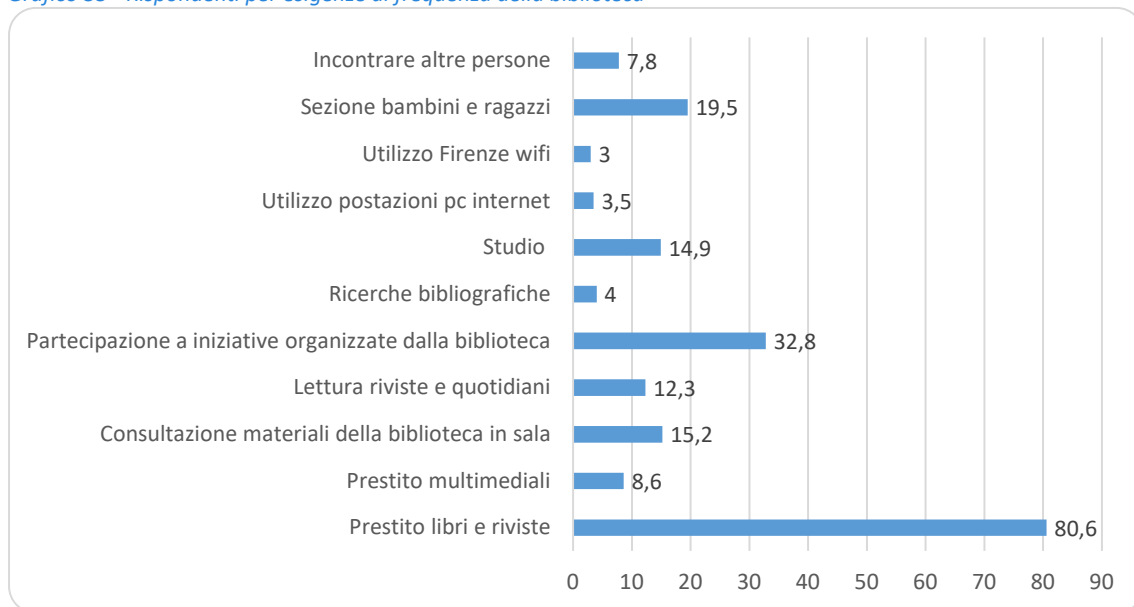


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale dell'80,6% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca con il 32,8%; il 19,5% si reca in biblioteca per l'utilizzo della sezione bambini e ragazzi e il 15,2% per consultare materiali in sala, seguito da un 14,9% per lo studio e da un 12,3% per la lettura di riviste e quotidiani. Invece, percentuali sotto al 10% si rilevano per il prestito di multimediali (8,6%), 'incontrare altre persone' (7,8%), 'ricerche bibliografiche' (4,0%), 'utilizzo postazioni pc internet' (3,5%) e 'utilizzo Firenze wi-fi' (3,0%).

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

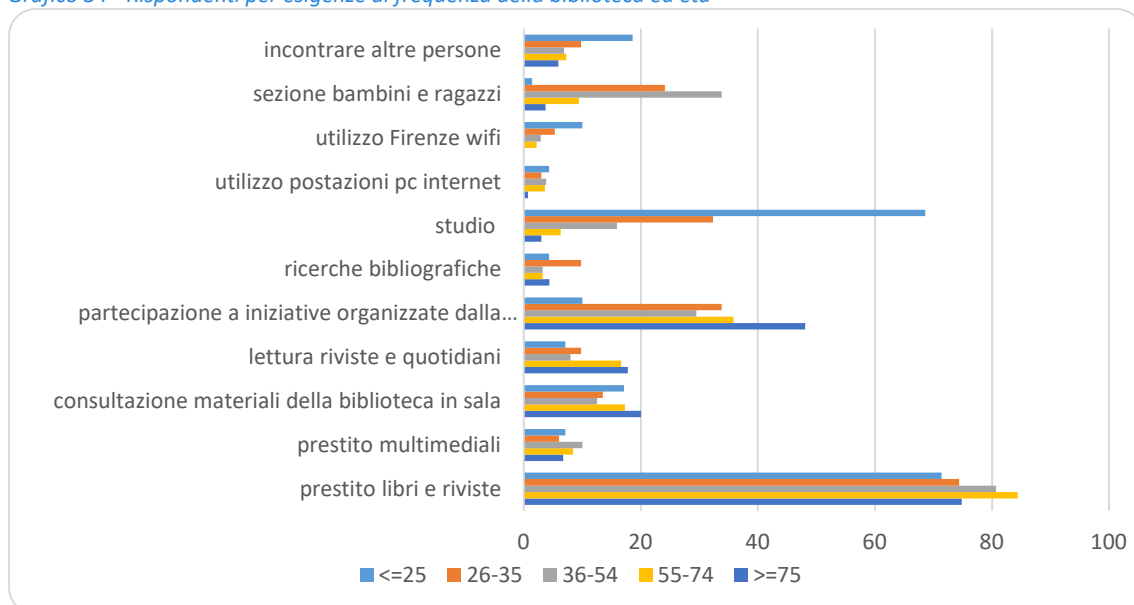
	N	%
Prestito libri e riviste	1410	80,6
Prestito multimediali	150	8,6
Consultazione materiali della biblioteca in sala	266	15,2
Lettura riviste e quotidiani	216	12,3
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	574	32,8
Ricerche bibliografiche	70	4,0
Studio	260	14,9
Utilizzo postazioni pc internet	61	3,5
Utilizzo Firenze wifi	52	3,0
Sezione bambini e ragazzi	341	19,5
Incontrare altre persone	137	7,8

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 riviste prevale tra tutte le fasce d'età. La classe dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini, seguita dai 26-35enni. Nello studio i minori di 26 anni riportano una percentuale del 68,6% e insieme ai 26-35enni, che sono al di sotto con il 32,3%, superano ampiamente le altre classi di età. La partecipazione a iniziative organizzate, 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 i giudizi positivo, neutro e negativo.

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata risulta quello meno utilizzato con il 9,7% di 'Non so valutare/ Non utilizzo', seguito da un 4,3% 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	96,2	2,6	0,2	1,0
giorni e orari di apertura	89,0	8,2	1,1	1,8
segnaletica, cartelli e indicazioni utili per l'utenza	79,4	15,8	0,6	4,3
ordine e pulizia degli ambienti	86,8	9,7	0,7	2,8
comfort degli ambienti	84,6	11,8	0,6	2,9
riscaldamento/aria condizionata	77,0	12,0	1,3	9,7

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, la rete wifi e le raccolte multimediali (rispettivamente con 58,8%, 52,7%, 51,9% di non utilizzo); il 47,2% non valuta le raccolte di periodici/riviste, mentre quelle per bambini e ragazzi non sono valutate dal 44,8%; il servizio di prestito interbibliotecario non è valutato dal 24,1%, mentre quello locale dall'11,3% degli utenti. Ancora, la chiarezza della modulistica e l'efficacia della comunicazione e sito web non sono valutate rispettivamente dal 25,9% e dal 23,6%.

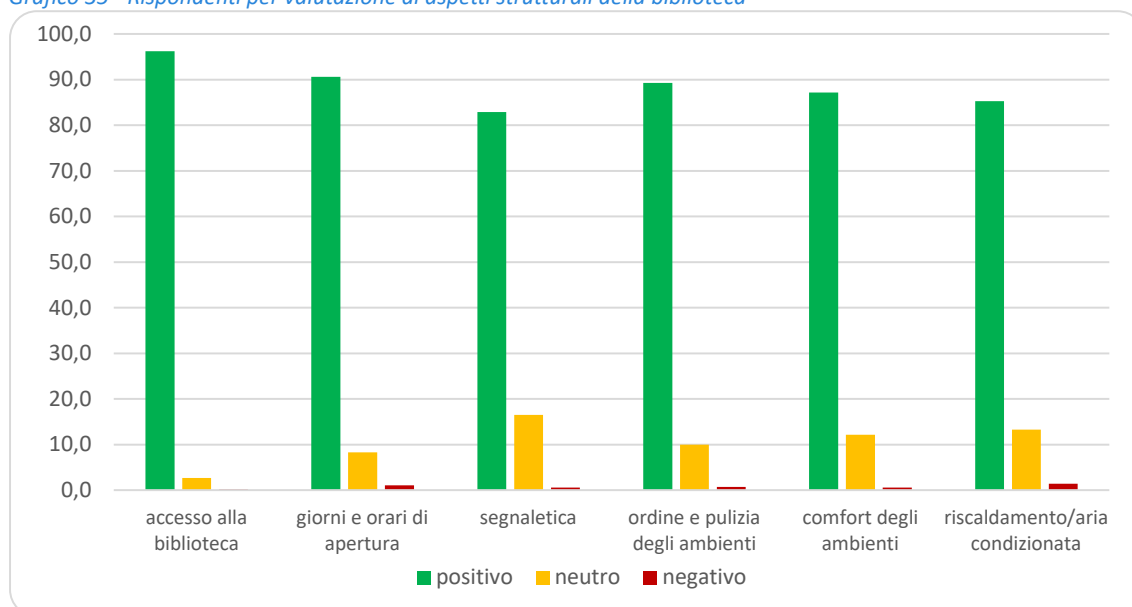
Tabella 25 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	76,2	17,5	0,6	6,1
qualità delle raccolte librerie	72,6	16,6	0,8	9,9
qualità delle raccolte multimediali	37,3	10,2	0,7	51,9
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	45,9	8,8	0,5	44,8
qualità delle raccolte periodici/riviste	42,9	9,2	0,7	47,2
servizio di prestito locale	84,8	3,7	0,2	11,3
servizio di prestito interbibliotecario	69,2	6,2	0,6	24,1
postazioni pc dotate di servizio internet	31,7	8,6	0,9	58,8
rete wifi	38,3	7,8	1,1	52,7
competenza e professionalità del personale	90,1	6,2	0,7	2,9
cortesia del personale	92,3	4,5	1,0	2,2
chiarezza della modulistica	63,1	10,3	0,7	25,9
efficacia della comunicazione e sito web	59,3	14,9	2,2	23,6

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

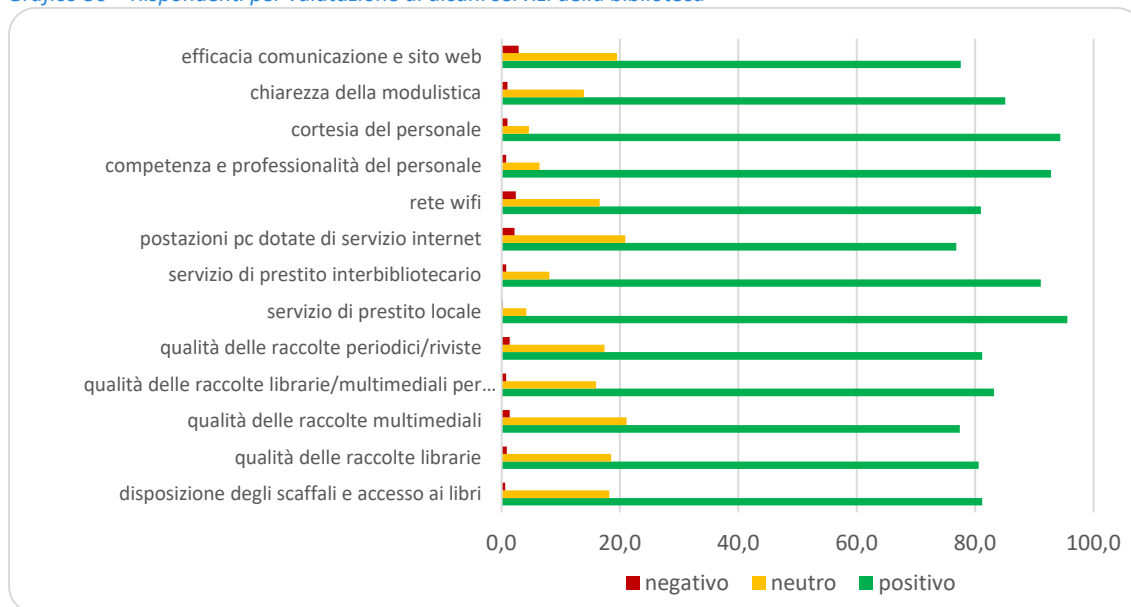
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali presentano un netto predominio di risultati positivi con percentuali che arrivano a un massimo del 96,2% per l'accesso alla biblioteca, seguito da un 90,6% per i giorni e gli orari di apertura e da un 89,3% per ordine e pulizia degli ambienti. Si attestano all'87,2% e all'85,3% i giudizi rispettivamente sul comfort degli ambienti e il riscaldamento/aria condizionata; segue la segnaletica con l'82,9%. Le percentuali di riscontri negativi sono minime.

Grafico 35 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



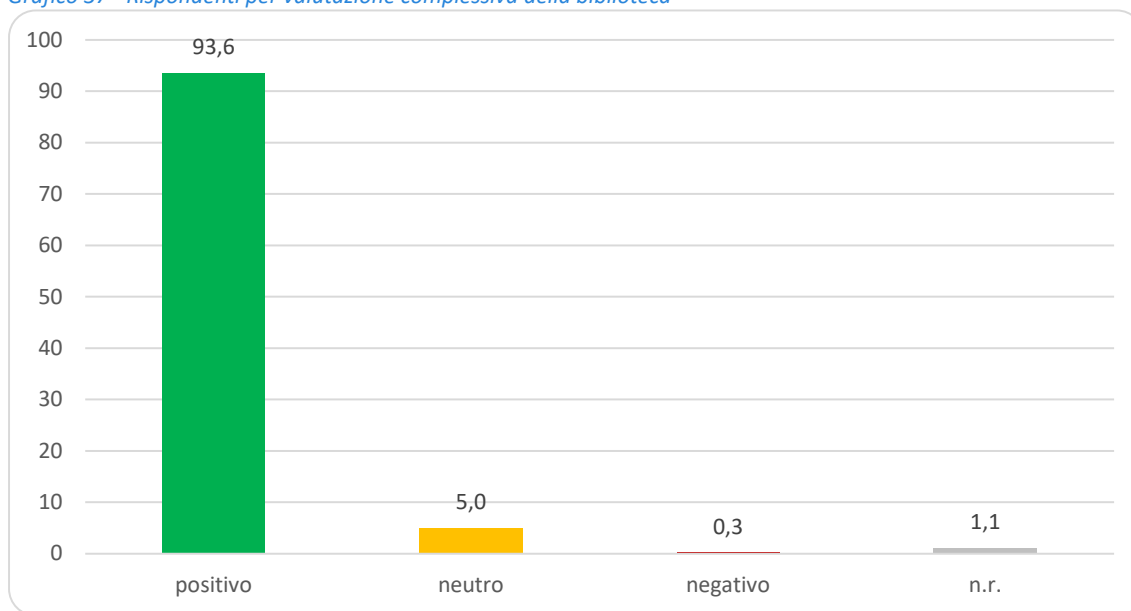
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. In questo caso le valutazioni sono tutte ampiamente positive. La cortesia e la competenza/professionalità del personale risultano molto apprezzate riportando rispettivamente il 94,4% e il 92,8% di rispondenti soddisfatti; il servizio di prestito locale ha ricevuto il 95,6% di risposte positive, il prestito interbibliotecario il 91,1%; la chiarezza della modulistica ha ottenuto l'85,1% di valutazioni positive. Seguono la qualità delle raccolte per bambini e ragazzi, le raccolte di periodici/riviste, la disposizione degli scaffali/ accesso ai libri e la rete wifi con percentuali positive rispettivamente pari all'83,2%, 81,2%, 81,2% e 81,0%. Il servizio con la percentuale di giudizi positivi più bassa pari al 76,8% è rappresentato dalle postazioni pc dotate di servizio internet. La quota massima di riscontri negativi risulta pari al 2,9% solo per l'efficacia della comunicazione e sito web, per tutti i restanti servizi risulta inferiore, determinando invece percentuali di valutazioni neutre mediamente attorno al 15-20,0%.

Grafico 36 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi, il 93,6% ha dato una valutazione positiva, il 5,0% ha dato una valutazione neutra mentre soltanto lo 0,3% 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 512 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 4,7% dei rispondenti totali.

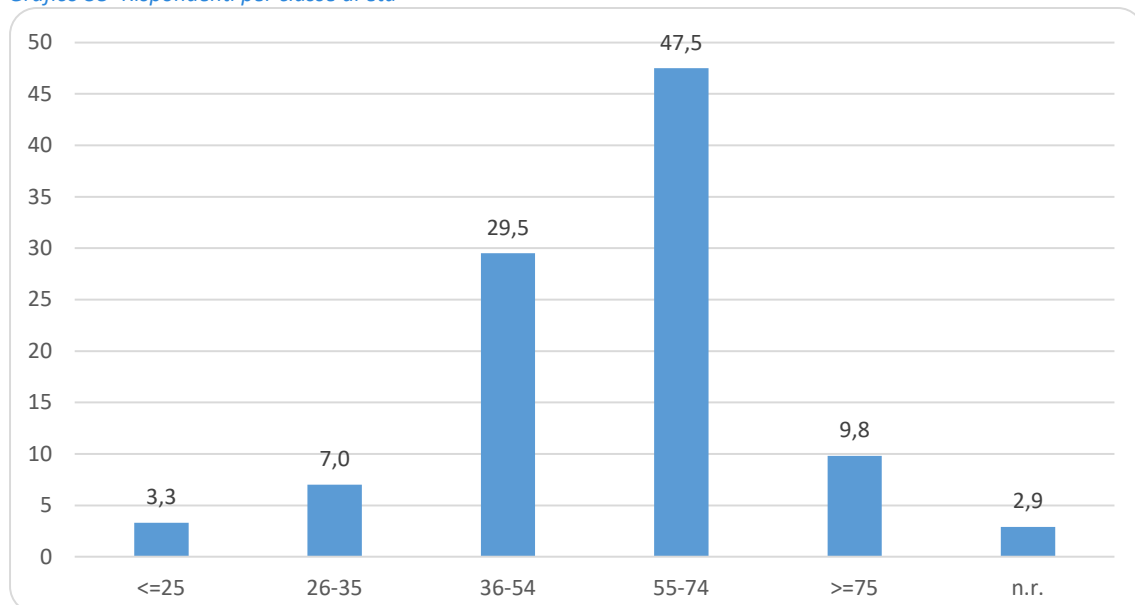
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (64,6%), il 32,0% è di genere maschile e il 2,7%, invece, non specifica.

Tabella 26 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	331	64,6
M	164	32,0
altro	3	0,6
Preferisco non dichiararlo	14	2,7
Totale	512	100,0

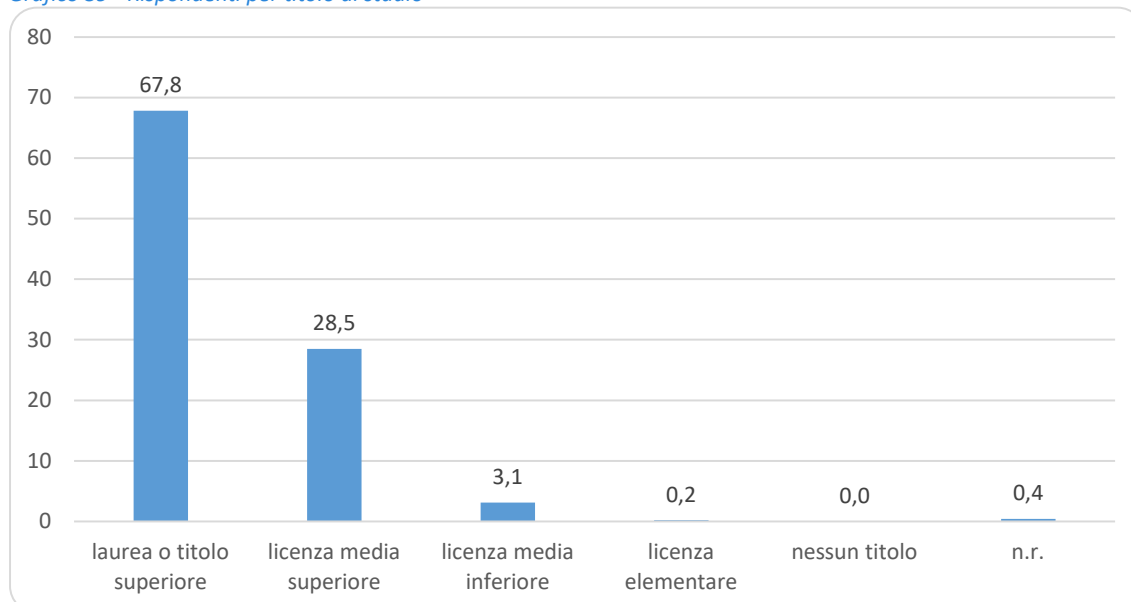
Per il 47,5% del totale, i rispondenti hanno un'età compresa tra i 55 e i 74 anni. Insieme alla classe dei 36-54enni (29,5%) rappresentano la maggior parte dei rispondenti. Le altre classi di età sono in netta minoranza: i minori di 26 anni sono il 3,3%, i 26-35enni sono pari al 7,0%, mentre gli ultra-75enni sono il 9,8%.

Grafico 38- Rispondenti per classe di età



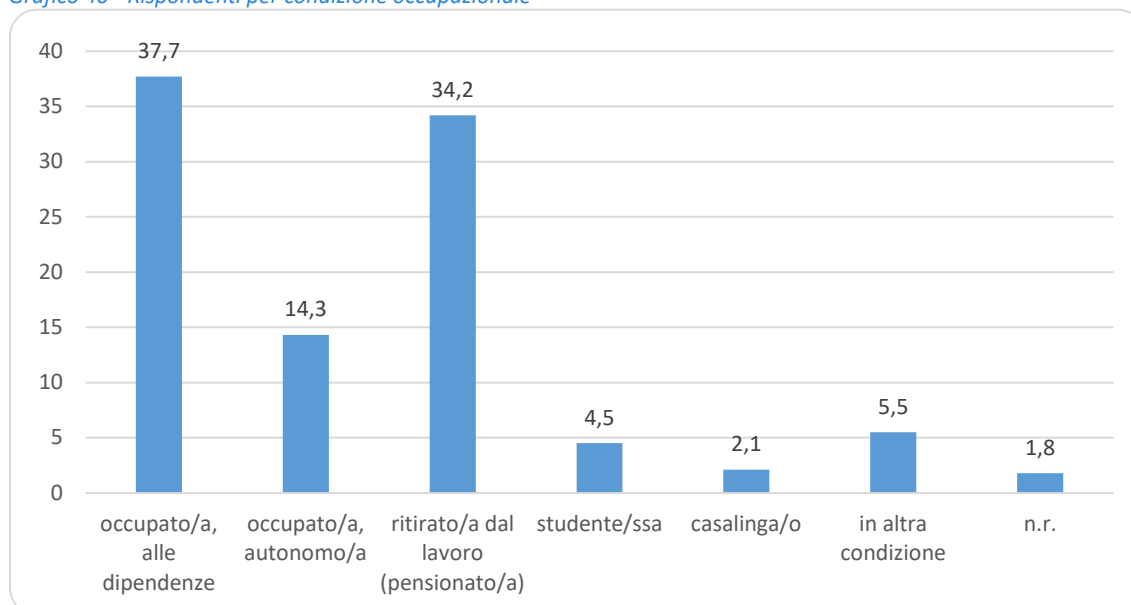
Il titolo di studio risulta molto elevato: il 67,8% dei rispondenti ha una 'laurea o titolo superiore' e il 28,5% ha la 'licenza media superiore'. Risulta un 3,1% di coloro che hanno conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 39 - Rispondenti per titolo di studio



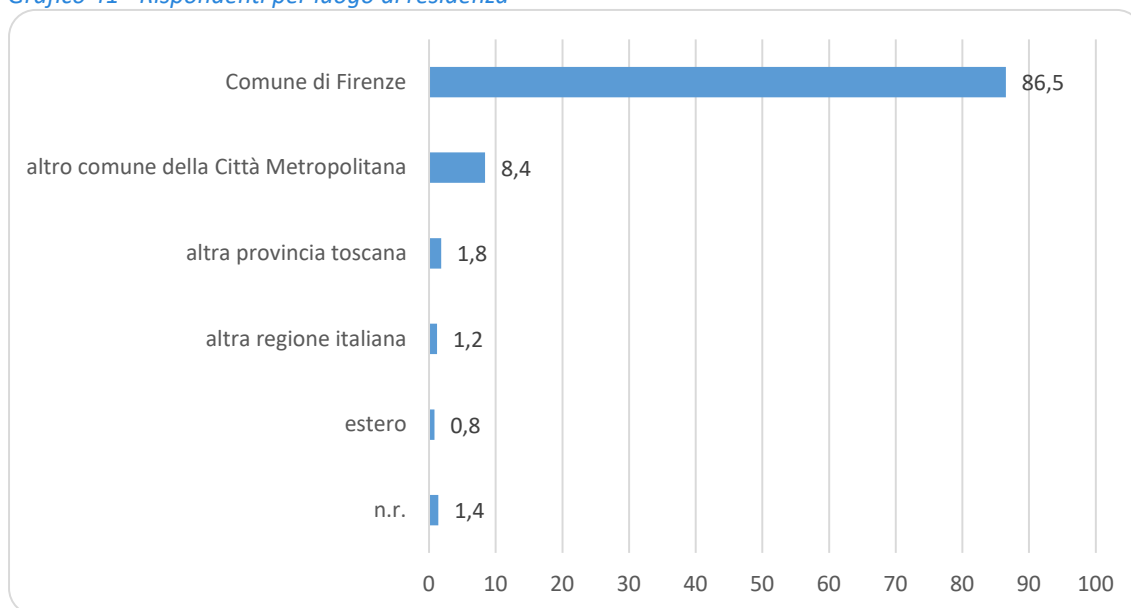
Per quanto riguarda la condizione occupazionale la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria degli occupati alle dipendenze (37,7%), seguono i pensionati (34,2%) e occupati autonomi (14,3%). Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti sono il 4,5% del totale.

Grafico 40 - Rispondenti per condizione occupazionale



L' 86,5% dei rispondenti risiede nel Comune di Firenze. L'8,4% 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 38,5% dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese; il 26,4% una volta al mese; il 15,6% una volta ogni 15 giorni; il 7,8% una volta a settimana; scende al 6,3% la percentuale di coloro che vi si recano più volte a settimana.

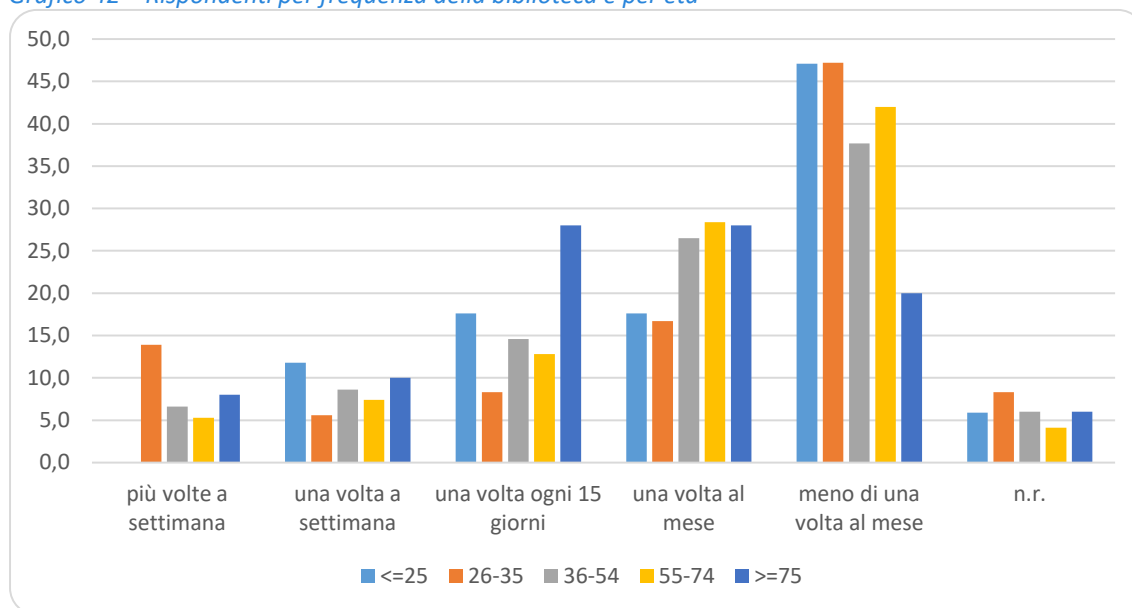
Tabella 27 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	32	6,3
Una volta a settimana	40	7,8
Una volta ogni 15 giorni	80	15,6
Una volta al mese	135	26,4
Meno di una volta al mese	197	38,5
Non rispondenti	28	5,5
Totale	512	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 giovani fino a 35 anni, mentre le restanti classi over36 rappresentano la maggioranza nella frequentazione 'una volta al mese'. Gli ultra75enni presentano percentuali più elevate rispetto alle altre classi di età per la frequentazione di 'una volta ogni 15 giorni', seguiti dai minori di 26 anni. Quest'ultimi rappresentano la quota maggiore per la frequentazione di 'una volta a settimana', mentre risultano completamente assenti per 'più volte a settimana'.

Grafico 42 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

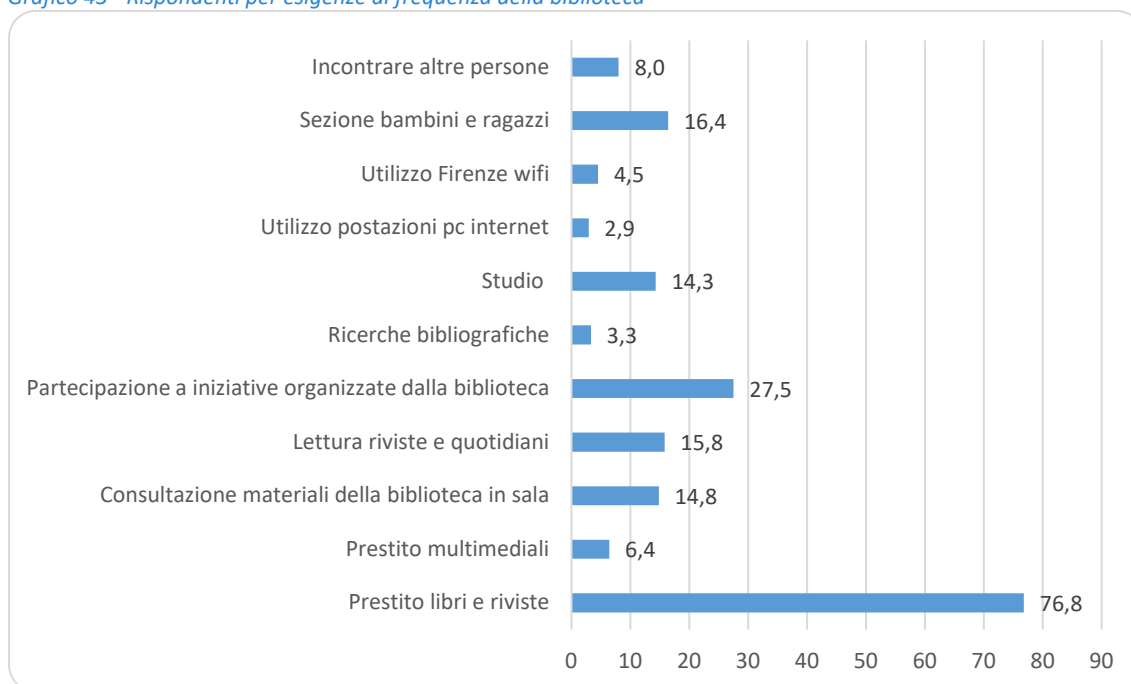


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale del 76,8% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative con il 27,5%; con una percentuale pari al 16,4% gli utenti frequentano la biblioteca per usufruire della sezione bambini e ragazzi; a seguire la lettura di riviste/quotidiani (15,8%), la consultazione di materiale in sala (14,8%) e lo studio (14,3%). Percentuali inferiori si rilevano per incontrare altre persone (8,0%), per il prestito di multimediali (6,4%), l'utilizzo di Firenze wifi (4,5%) e infine per ricerche bibliografiche e l'utilizzo di postazioni pc internet (3,3% e 2,9%, rispettivamente).

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

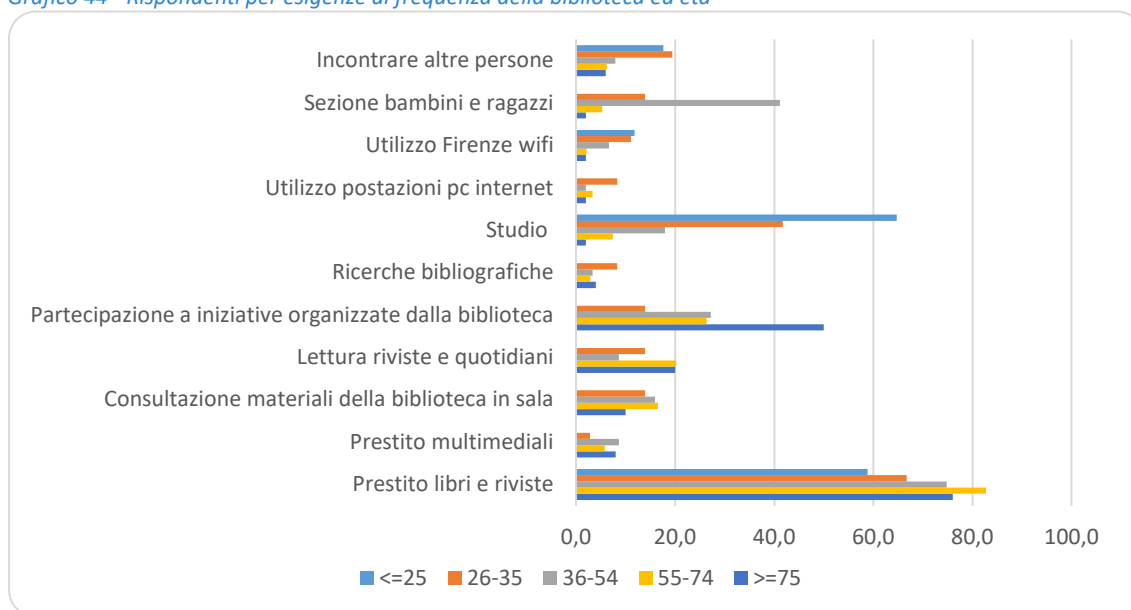
	N	%
Prestito libri e riviste	393	76,8
Prestito multimediali	33	6,4
Consultazione materiali della biblioteca in sala	76	14,8
Lettura riviste e quotidiani	81	15,8
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	141	27,5
Ricerche bibliografiche	17	3,3
Studio	73	14,3
Utilizzo postazioni pc internet	15	2,9
Utilizzo Firenze wifi	23	4,5
Sezione bambini e ragazzi	84	16,4
Incontrare altre persone	41	8,0

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 tutte le classi di età con percentuali ben sopra il 50%, ad eccezione dei minori di 26 anni che frequentano soprattutto per lo studio e per l'utilizzo della wifi. La partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca presenta la percentuale più elevata per gli ultrasessantacinquenni. Come è logico aspettarsi la fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini e ragazzi. 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 35 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 i seguenti giudizi: positivo, neutro e negativo.

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata e la segnaletica sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 17,6% e il 7,4% di 'Non so valutare/Non utilizzo'. Il 5,7% non valuta/non utilizza il comfort degli ambienti e il 4,9% 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	82,8	5,5	0,6	1,2
giorni e orari di apertura	84,6	12,7	1,4	1,4
segnaletica (cartelli e indicazioni per l'utenza)	73,8	18,0	0,8	7,4
ordine e pulizia degli ambienti	77,7	14,5	2,9	4,9
comfort degli ambienti	67,0	24,6	2,7	5,7
riscaldamento/aria condizionata	61,3	19,1	2,0	17,6

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, le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini, quelle di periodici/riviste e la rete wifi (rispettivamente con 65,0%, 58,6%, 54,3%, 51,0%, 57,0% di non utilizzo); la chiarezza/completezza della modulistica e l'efficacia della comunicazione e sito web non sono valutate similmente dal 30,3% e dal 30,7%. Il servizio di prestito interbibliotecario non è valutato dal 25,8% degli utenti, mentre quello locale dal 13,1%. Ancora, le raccolte librerie non sono valutate dal 16,0%, mentre un 11,5% non valuta la disposizione degli scaffali e l'accesso ai libri.

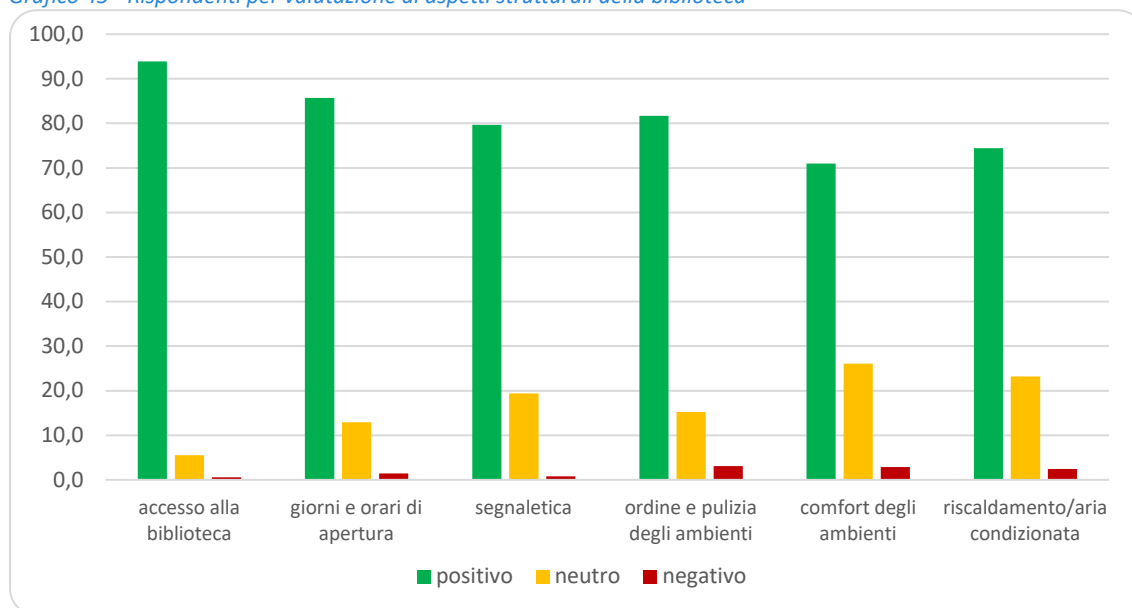
Tabella 30 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	68,9	18,6	1,0	11,5
qualità delle raccolte librerie	64,8	18,6	0,6	16,0
qualità delle raccolte multimediali	27,7	11,9	1,8	58,6
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	36,5	8,2	1,0	54,3
qualità delle raccolte periodici/riviste	36,1	11,7	1,2	51,0
servizio di prestito locale	82,4	4,5	0,0	13,1
servizio di prestito interbibliotecario	67,6	5,9	0,8	25,8
postazioni pc dotate di servizio internet	22,1	11,5	1,4	65,0
rete wifi	32,2	9,2	1,6	57,0
competenza e professionalità del personale	88,7	6,8	0,2	4,3
cortesie del personale	91,2	6,3	0,4	2,1
chiarezza della modulistica	58,8	10,5	0,4	30,3
efficacia comunicazione e sito web	55,3	11,5	2,5	30,7

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.

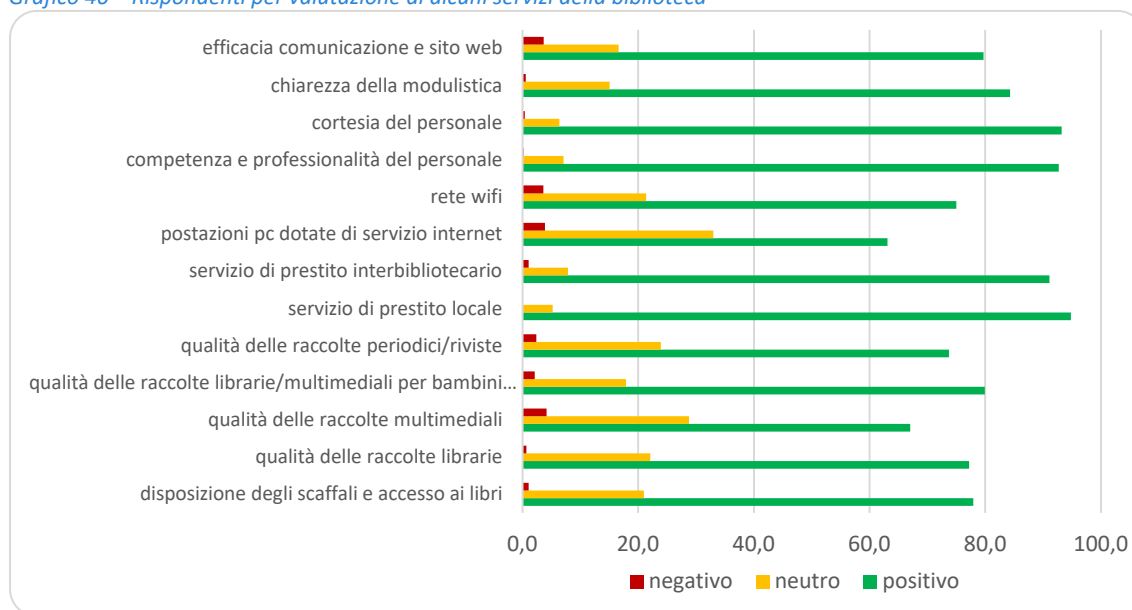
Come si evince dal grafico tutte le valutazioni per gli aspetti strutturali sono positive, con percentuali che arrivano fino al 93,9% per l'accesso alla biblioteca, seguito dall'85,7% di utenti soddisfatti per i giorni/orari di apertura. L'81,7% valuta in modo positivo l'ordine/pulizia degli ambienti, mentre i restanti aspetti scendono sotto all'80%, registrando la percentuale positiva più bassa per il comfort degli ambienti (71,0%), il quale presenta anche la percentuale più elevata di riscontri intermedi, pari al 26,1%. I giudizi negativi non superano in generale il 3%.

Grafico 45 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



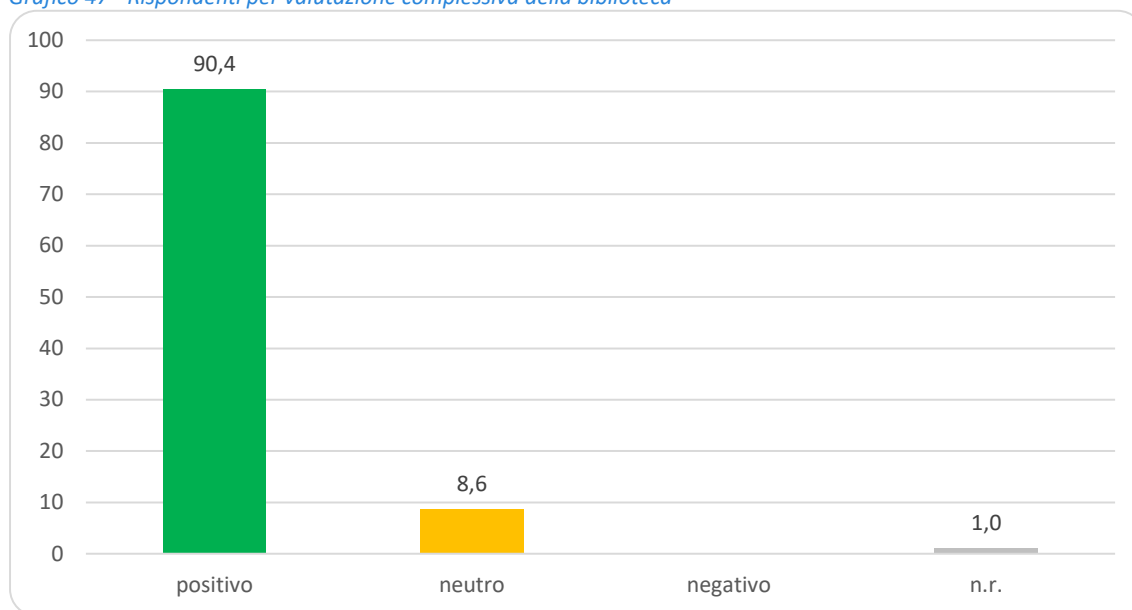
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono nel complesso positive. Il servizio di prestito locale mostra il 94,8% di giudizi positivi, seguito dalla cortesia del personale (93,2%) e dalla sua competenza/professionalità (92,7%). Il servizio di prestito interbibliotecario è valutato positivamente dal 91,1% degli utenti, mentre si scende all'84,3% per la chiarezza della modulistica. Scendono sotto all'80% la qualità delle raccolte per bambini/ragazzi (79,9%), l'efficacia della comunicazione/sito web (79,7%), la disposizione degli scaffali e accesso ai libri (77,9%), la qualità delle raccolte librerie (77,2%), la rete wifi (75,0%) e i periodici/riviste (73,7%). I rimanenti servizi mostrano percentuali positive sotto al 70%, con la quota di giudizi intermedi più elevata per le postazioni pc dotate di servizio internet, pari al 33,0%. Dall'altra parte sono le raccolte multimediali a registrare la percentuale negativa più alta, pari al 4,2%.

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 il 90,4% ha dato una valutazione positiva, l'8,6% ha dato una valutazione intermedia, mentre nessun rispondente la valuta negativamente.

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 lo studio; il prestito di libri/riviste è inferiore alla media*
- *Valutazione complessiva inferiore alla media generale; utenti mediamente meno soddisfatti per alcuni aspetti strutturali (ordine/pulizia, comfort degli ambienti e riscaldamento/aria condizionata)*

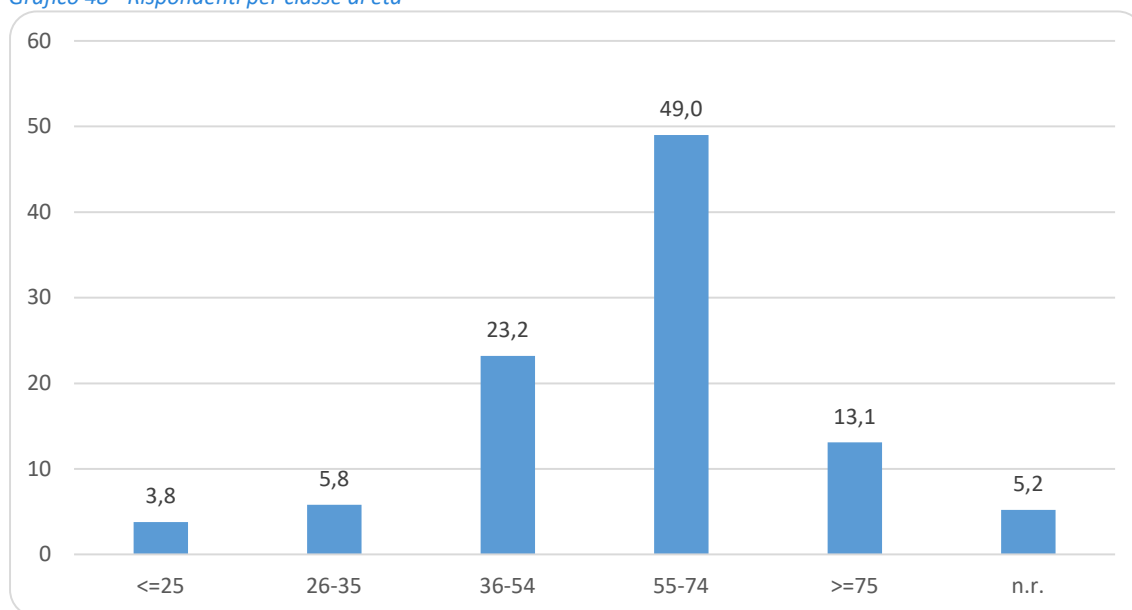
Per la Biblioteca Palagio di Parte Guelfa hanno risposto 582 frequentatori abituali, dei quali 580 attraverso il questionario online e solo 2 attraverso il cartaceo. Corrisponde al 5,3% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (59,5%), il 37,1% è di genere maschile e il 3,0%, invece, non specifica.

Tabella 31 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	346	59,5
M	216	37,1
altro	3	0,5
preferisco non dichiararlo	17	3,0
Totale	582	100,0

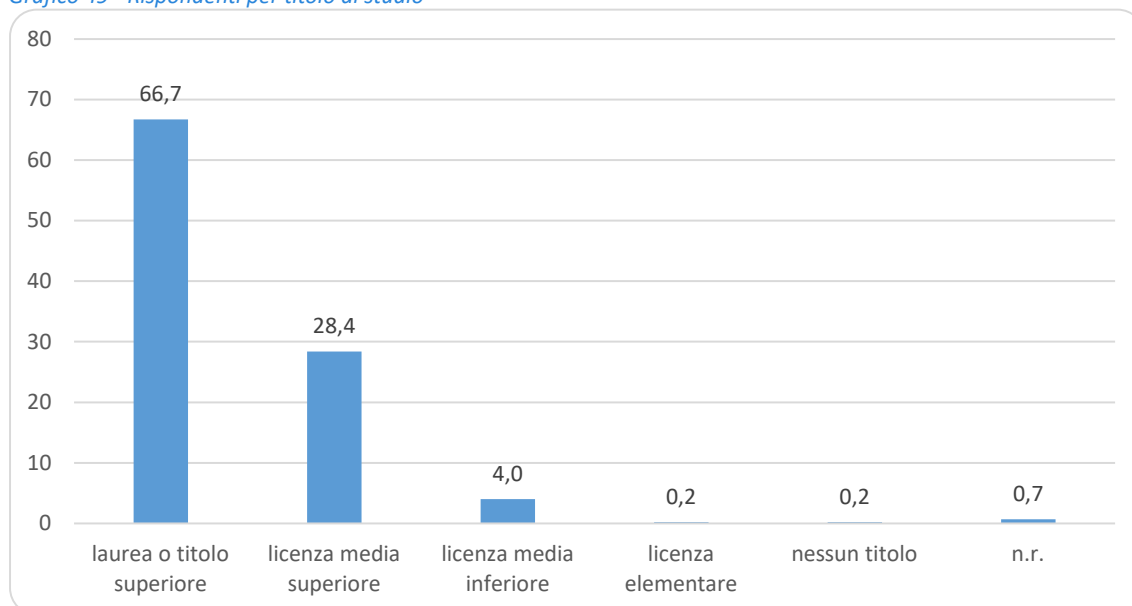
Quasi la metà dei rispondenti presenta un'età nella classe 55-74 anni (49,0%), seguiti dai 36-54enni con il 23,2%. Troviamo poi gli ultra75enni con il 13,1%, i 26-35enni (5,8%) e infine, in netta minoranza, i minori di 26 anni (3,8%).

Grafico 48 - Rispondenti per classe di età



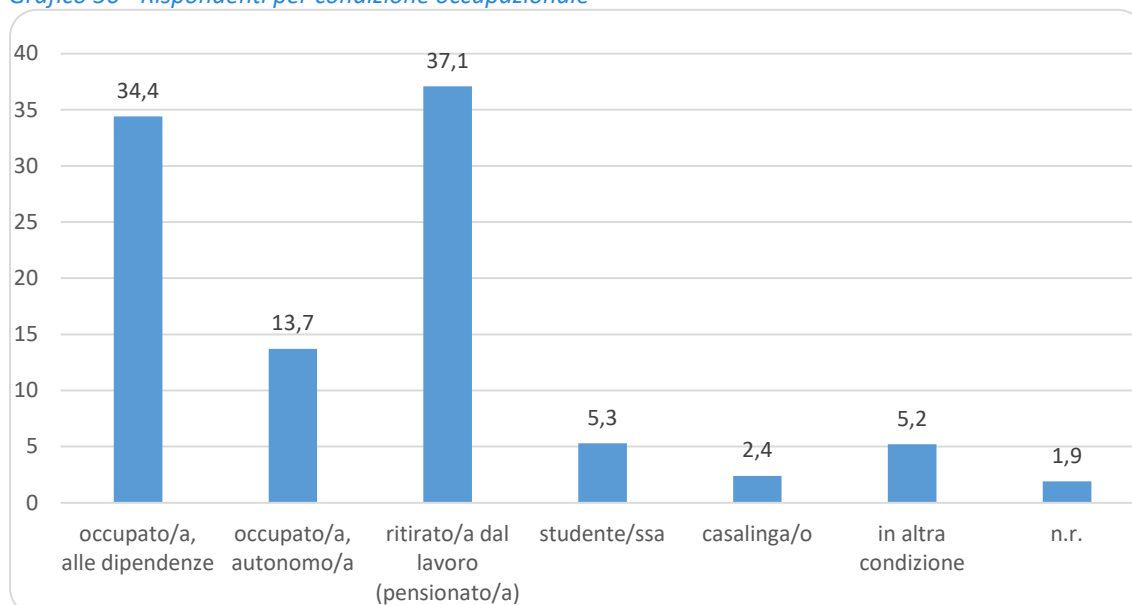
Per quanto riguarda il titolo di studio, si nota che il 66,7% dei rispondenti ha conseguito la laurea o un titolo superiore; il 28,4% ha la licenza media superiore, il 4,0% quella inferiore.

Grafico 49 - Rispondenti per titolo di studio



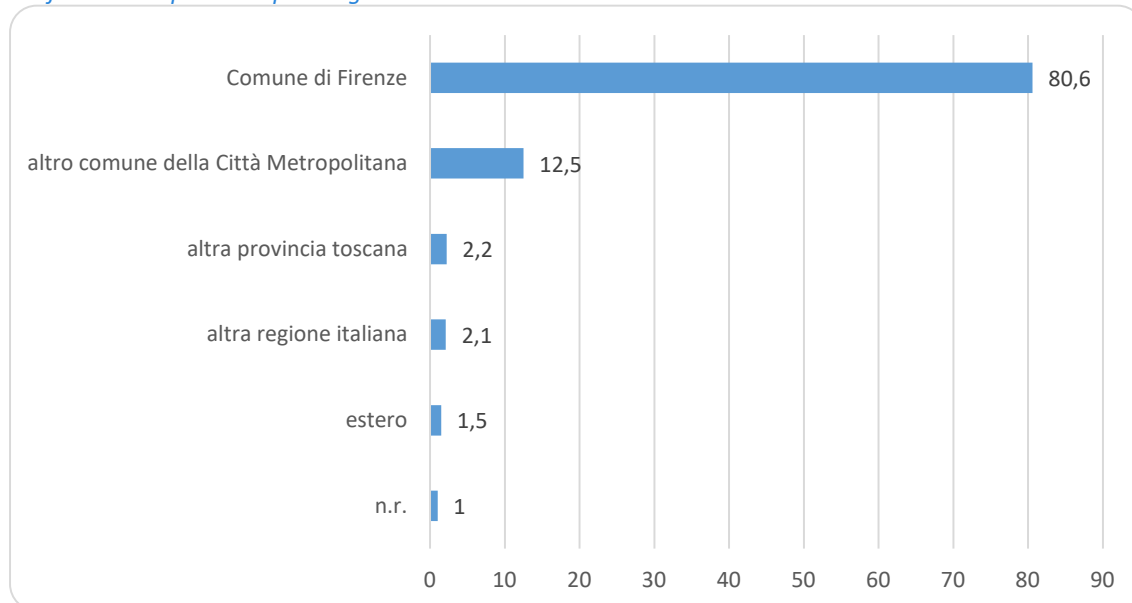
Parlando invece della condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria dei pensionati (37,1%), immediatamente seguiti dagli occupati alle dipendenze (34,4%); seguono gli occupati autonomi (13,7%). Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti costituiscono il 5,3% del totale e similmente il 5,2% si dichiara in altra condizione professionale.

Grafico 50 - Rispondenti per condizione occupazionale



L'80,6% dei rispondenti risiede nel Comune di Firenze; il 12,5% risiede nei comuni limitrofi; con il 2,2% abbiamo i rispondenti che provengono da un'altra provincia toscana e con il 2,1% quelli che provengono da un'altra regione italiana; coloro che risiedono all'estero sono solo l'1,5%.

Grafico 51 - Rispondenti per luogo di residenza



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

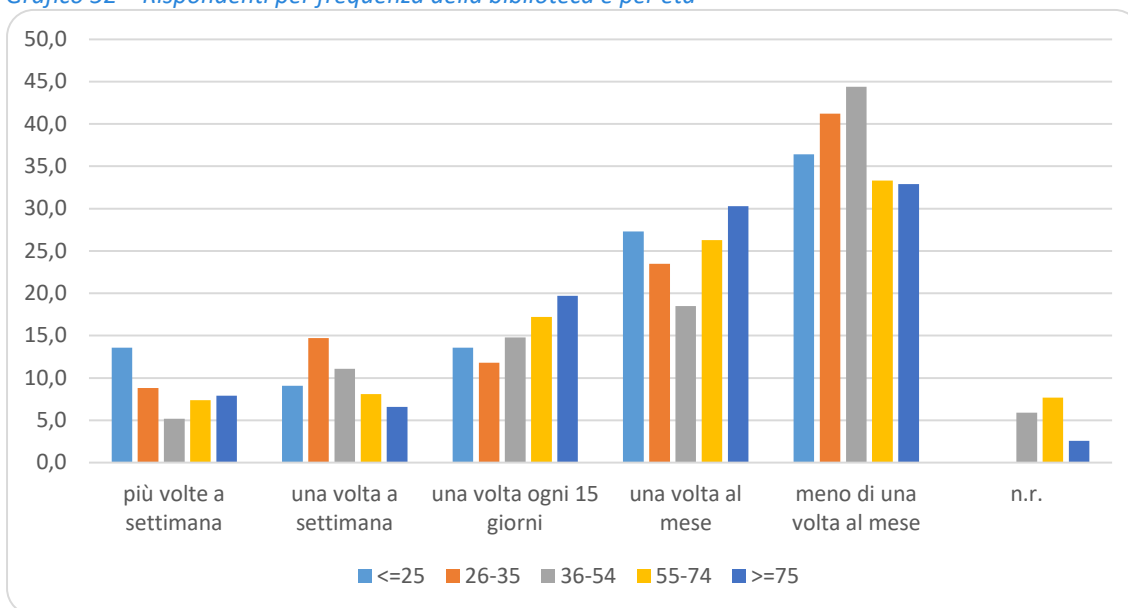
La maggior parte dei rispondenti frequenta la biblioteca raramente, infatti risulta pari al 36,9% la quota di coloro che dichiarano di recarsi meno di una volta al mese e al 24,6% quella di coloro che la frequentano una volta al mese. A seguire le altre percentuali: una volta ogni 15 giorni 16,2%, una volta a settimana 9,1%, più volte a settimana 7,2%.

Tabella 32 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	42	7,2
Una volta a settimana	53	9,1
Una volta ogni 15 giorni	94	16,2
Una volta al mese	143	24,6
Meno di una volta al mese	215	36,9
Non rispondenti	35	6,0
Totale	582	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 e i 36-54enni. I più giovani si recano in biblioteca più spesso: i minori di 26 anni presentano la percentuale più alta del 13,6% per 'più volte a settimana', mentre i 26-35enni per 'una volta a settimana' (14,7%). Gli ultra75enni risultano in maggioranza per la frequentazione di 'una volta ogni 15 giorni' e 'una volta al mese'.

Grafico 52 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

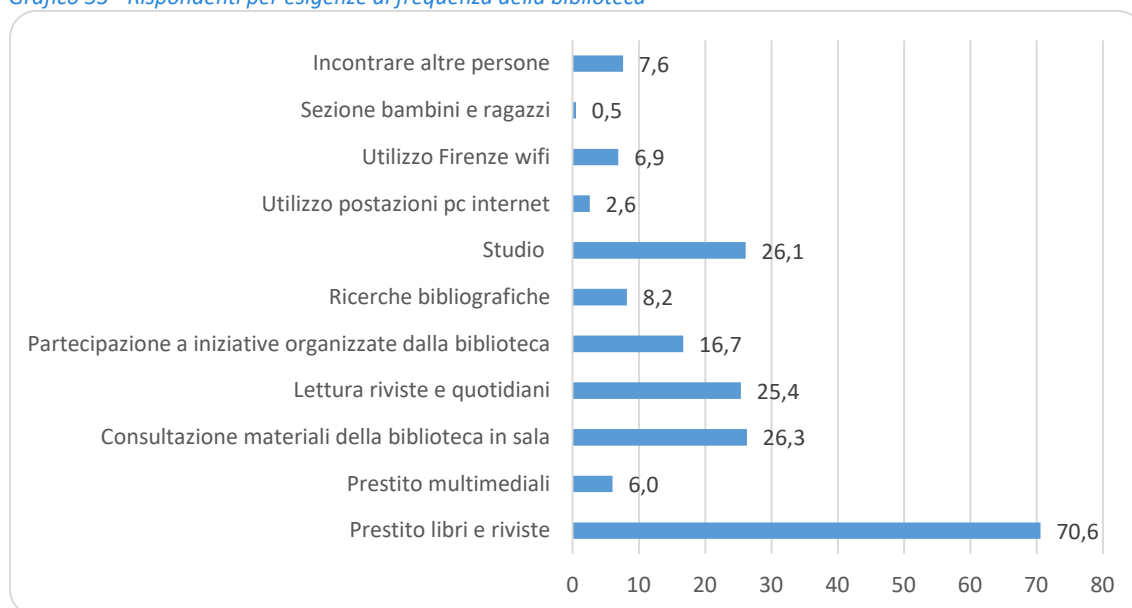


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale del 70,6% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la consultazione del materiale della biblioteca in sala con il 26,3%, lo studio con il 26,1% e la lettura di riviste/quotidiani con il 25,4%. A differenza della media generale la partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca e incontrare altre persone sono esigenze meno sentite con percentuali rispettivamente del 16,7% e 7,6%; le ricerche bibliografiche ricevono invece l'8,2%. Seguono l'utilizzo di Firenze wifi e il prestito multimediale, rispettivamente con il 6,9% e il 6,0%. Infine, i pc con postazione internet ricevono una percentuale del 2,6% e la sezione bambini e ragazzi è praticamente inutilizzata.

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

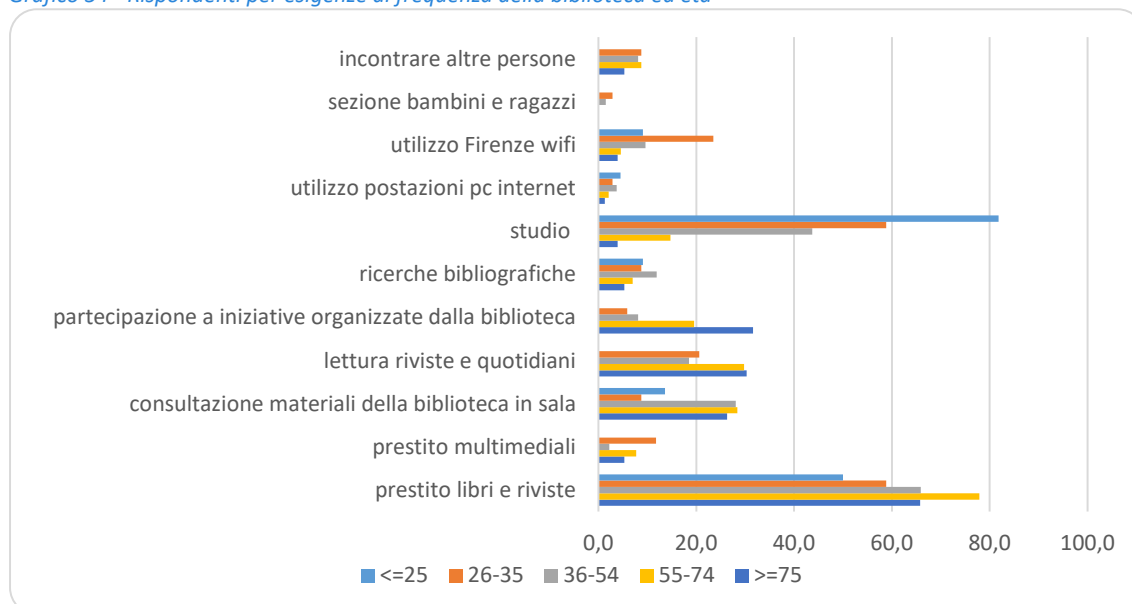
	N	%
Prestito libri e riviste	411	70,6
Prestito multimediali	35	6,0
Consultazione materiali della biblioteca in sala	153	26,3
Lettura riviste e quotidiani	148	25,4
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	97	16,7
Ricerche bibliografiche	48	8,2
Studio	152	26,1
Utilizzo postazioni pc internet	15	2,6
Utilizzo Firenze wifi	40	6,9
Sezione bambini e ragazzi	3	0,5
Incontrare altre persone	44	7,6

Grafico 53 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Il prestito di libri è sicuramente l'esigenza principale dai 36 anni agli over 75; i giovani fino a 25 anni si recano in biblioteca prevalentemente per lo studio, i 26-35 indicano lo studio alla pari del prestito. La consultazione del materiale in sala è utilizzata soprattutto sopra i 35 anni; la lettura di riviste/quotidiani dagli over 55; la partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca dagli ultrasessantacinquenni.

Grafico 54 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso i seguenti giudizi: positivo, neutro, negativo.

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: in linea con le precedenti biblioteche analizzate, il riscaldamento/aria condizionata e la segnaletica sono sicuramente quelli meno utilizzati, rispettivamente con il 16,2% e il 9,6% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. 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	89,2	8,8	0,9	1,2
giorni e orari di apertura	82,6	13,2	1,5	2,6
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	71,3	18,0	1,0	9,6
ordine e pulizia	81,4	13,7	1,5	3,3
comfort degli ambienti	69,2	23,5	1,7	5,5
riscaldamento/aria condizionata	64,9	16,5	2,4	16,2

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 librerie/multimediali per bambini, le postazioni pc dotate di internet e le raccolte multimediali (rispettivamente con 71,5%, 64,6% e 60,0% di non utilizzo) mentre si ferma al 48,8% il non utilizzo della rete wifi e al 44,2% quello delle raccolte periodici/riviste. Il 38,0% non valuta l'efficacia della comunicazione e sito web e il 32,3% non valuta la chiarezza della modulistica. Il 27,8% degli utenti non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 15,8%. Scendono al 14,3% e al 12,2% le percentuali di non utilizzo per le raccolte librerie e per la disposizione degli scaffali/accesso ai libri; invece, la competenza/professionalità del personale e la sua cortesia presentano percentuali di 'Non so/Non utilizzo' inferiori al 10%.

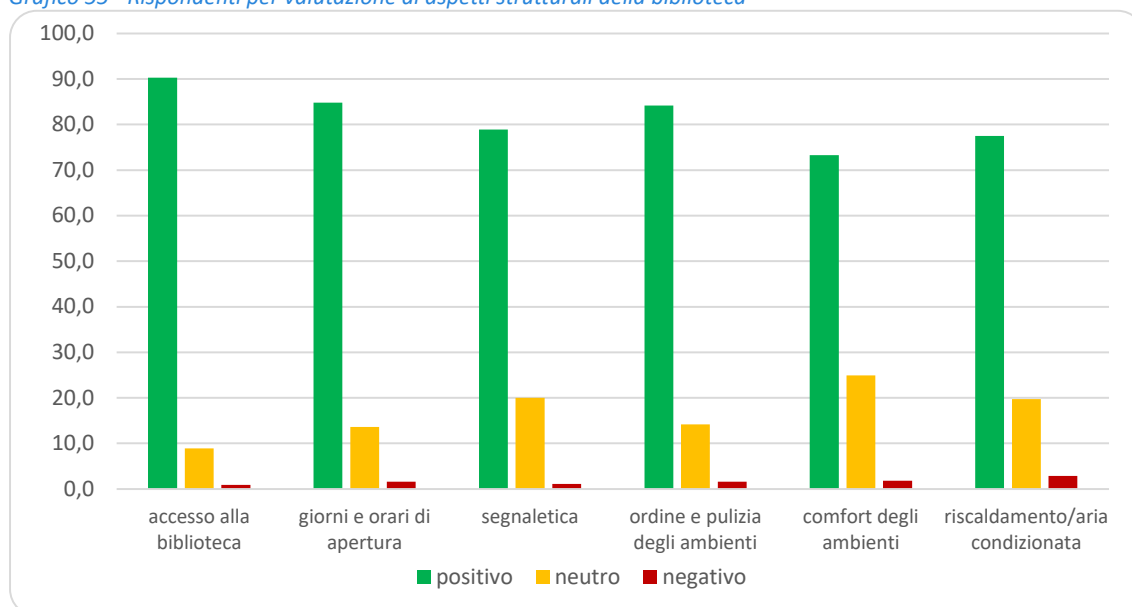
Tabella 35 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	67,0	19,1	1,7	12,2
qualità delle raccolte librerie	68,6	16,5	0,7	14,3
qualità delle raccolte multimediali	30,4	8,8	0,9	60,0
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	21,3	5,2	2,1	71,5
qualità delle raccolte periodici/riviste	46,6	8,6	0,7	44,2
servizio di prestito locale	78,4	5,0	0,9	15,8
servizio di prestito interbibliotecario	64,4	6,0	1,7	27,8
postazioni pc dotate di servizio internet	24,1	8,6	2,7	64,6
rete wifi	39,7	9,5	2,1	48,8
competenza e professionalità del personale	87,8	5,8	0,3	6,0
cortesia del personale	90,7	5,7	0,9	2,7
chiarezza della modulistica	55,3	11,3	1,0	32,3
efficacia comunicazione e sito web	48,5	11,5	2,1	38,0

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

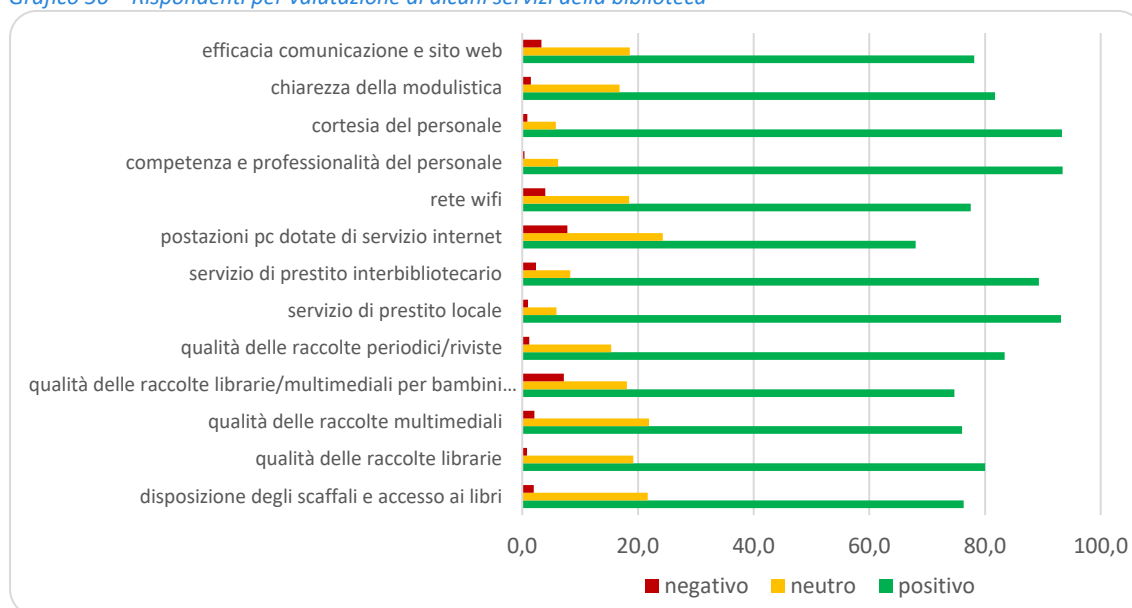
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali ottengono prevalentemente valutazioni positive. La percentuale positiva più elevata risulta il 90,3% per l'accesso alla biblioteca, seguita dall'84,8% per giorni/orari di apertura e dall'84,2% per ordine/pulizia degli ambienti. Buona la segnaletica con il 78,9% di giudizi positivi; anche il comfort degli ambienti e riscaldamento/aria condizionata riportano percentuali positive al di sopra del 70%. In particolare, il comfort degli ambienti risulta l'aspetto con la percentuale intermedia più elevata, pari al 74,9%; invece, i giudizi negativi non superano il 2,9%.

Grafico 55 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



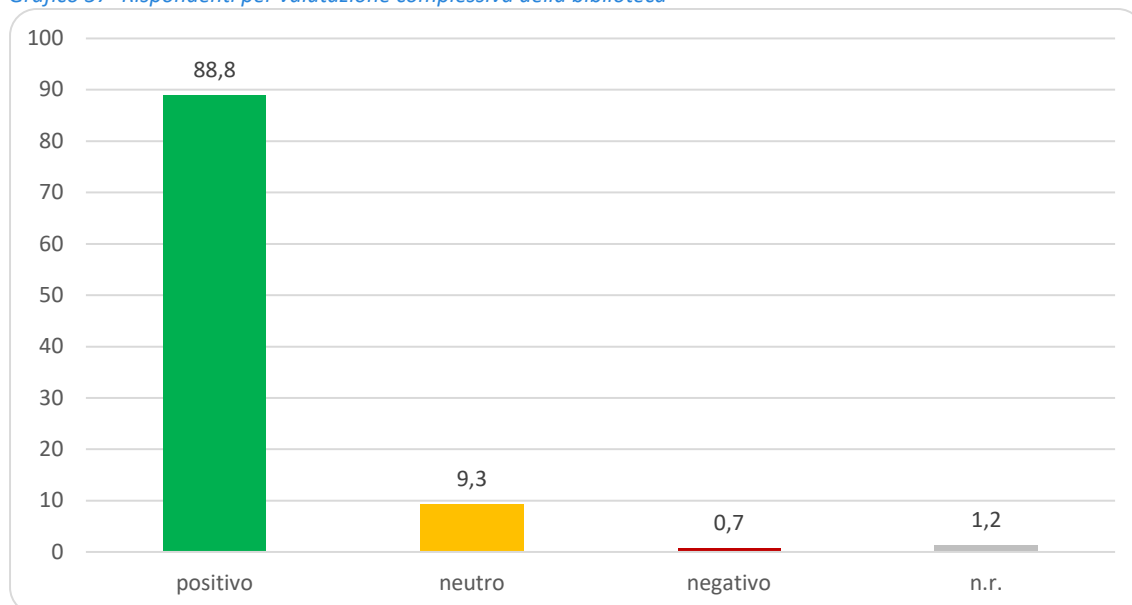
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono ampiamente positive. La cortesia e la competenza/professionalità del personale sono valutate positivamente con percentuali rispettivamente del 93,3% e 93,4%; ottimi anche i tempi di risposta del prestito locale (93,1%) e il prestito interbibliotecario (89,3%). Seguono i giudizi riguardo la qualità delle raccolte di periodici/riviste (83,4%), la chiarezza della modulistica (81,7%) e le raccolte librerie (80,0%). Al di sotto dell'80% ci sono le valutazioni positive per l'efficacia della comunicazione/sito web (78,1%), la rete wifi (77,5%), la disposizione degli scaffali e accesso ai libri (76,3%) e la qualità delle raccolte multimediali e per bambini/ragazzi, rispettivamente con il 76% e il 74,7%. Il servizio con la quota positiva più bassa è rappresentato dalle postazioni pc dotate di servizio internet con un 68,0% e contemporaneamente con la percentuale di giudizi negativi più alta, pari al 7,8%. Le percentuali dei giudizi neutri variano da circa il 6,0% per gli aspetti relativi al personale e prestito locale al 24,3% delle postazioni pc con internet.

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'88,8% ha dato una valutazione positiva, il 9,3% ha dato una valutazione intermedia, mentre soltanto lo 0,7% 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;
- Più usata per prestito libri/riviste 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, comfort degli ambienti e per la qualità di alcuni materiali

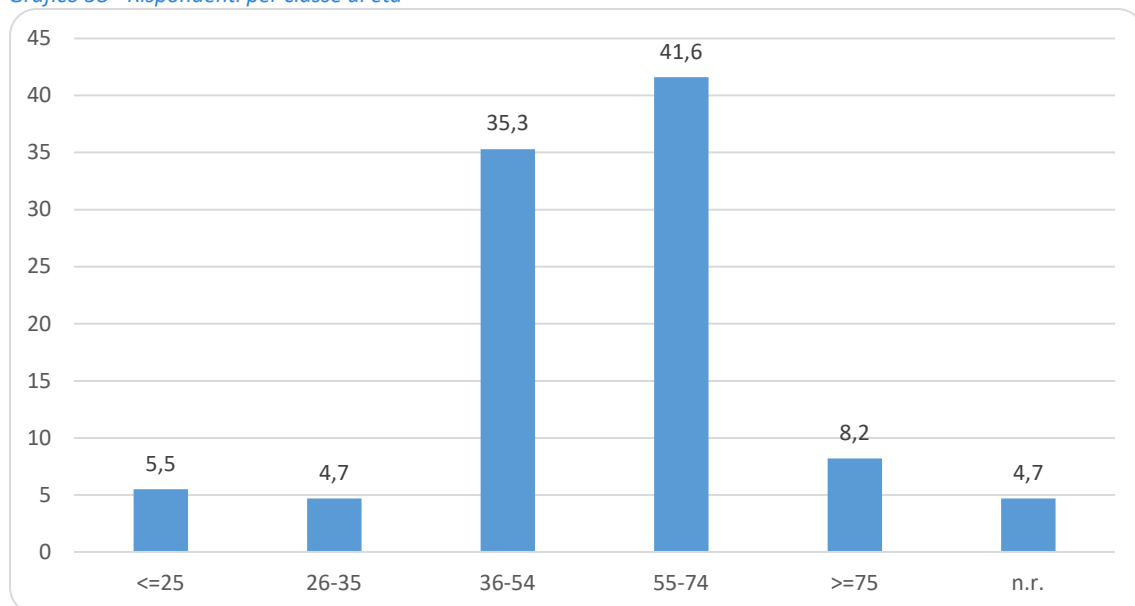
La Biblioteca del Galluzzo ha raccolto 255 valutazioni (253 dal questionario online e solo 2 da quello cartaceo). Corrisponde al 2,3% dei rispondenti totali. Il 73,7% dei rispondenti è di genere femminile, il 24,7% è di genere maschile e l'1,6%, invece, preferisce non dichiararlo.

Tabella 36 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	188	73,7
M	63	24,7
altro	0	0,0
preferisco non dichiararlo	4	1,6
Totale	255	100,0

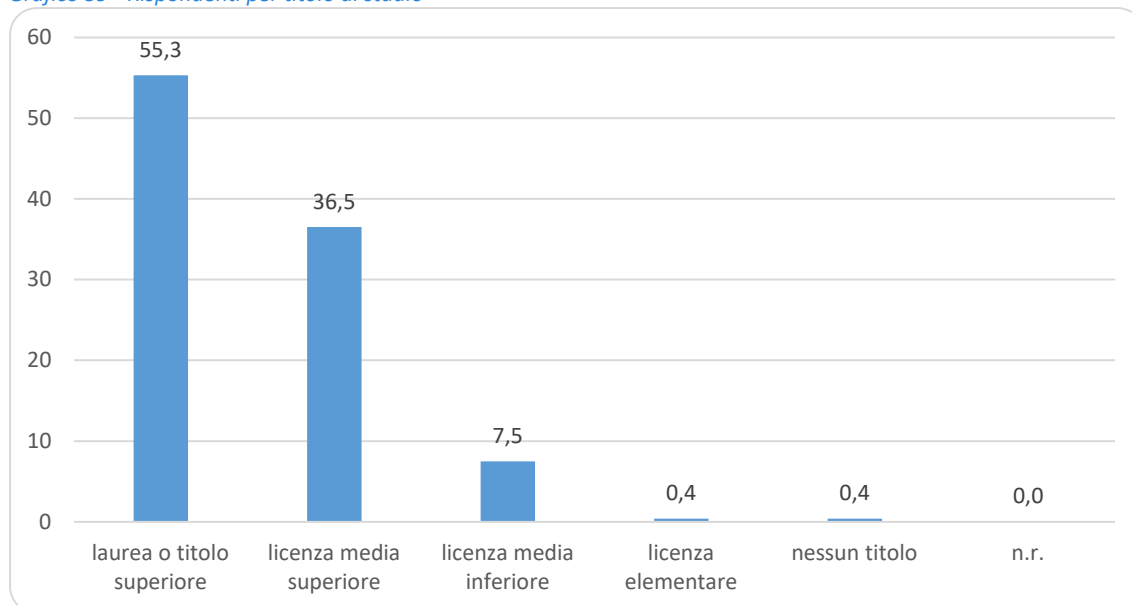
Il 41,6% dei rispondenti totali fa parte della classe 55-74 anni e il 35,3% rientra nella classe dei 36-54enni. Abbiamo poi i più anziani con una percentuale dell'8,2%, i minori di 25 anni con il 5,5% e infine la classe 26-35enni con il 4,7%.

Grafico 58 - Rispondenti per classe di età



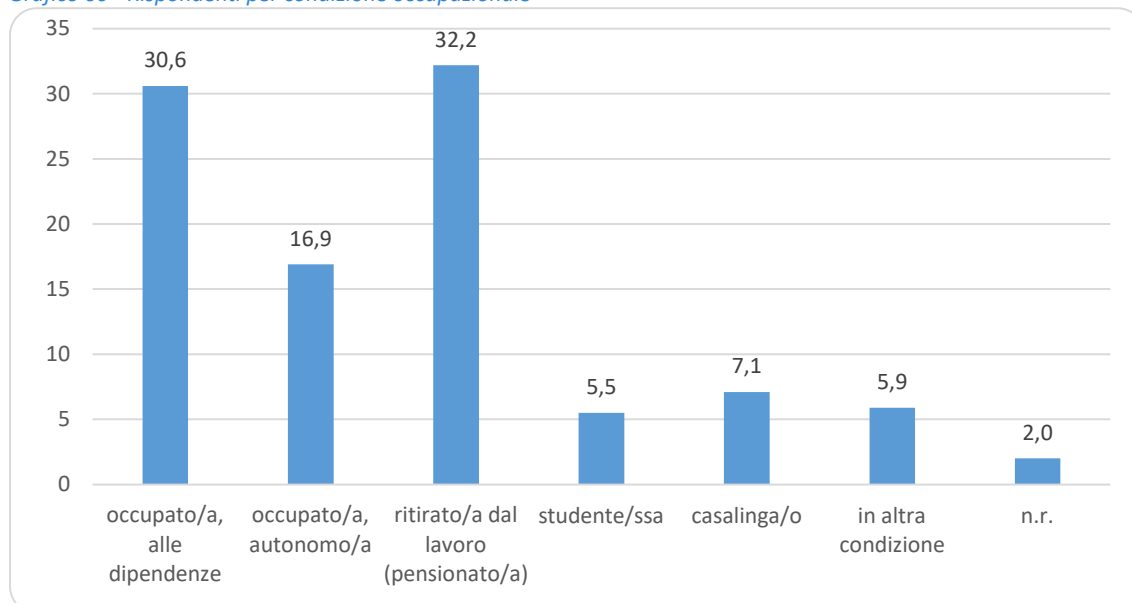
Il 55,3% dei rispondenti possiede una laurea o un titolo superiore, il 36,5% ha conseguito la licenza media superiore, il 7,5% ha la licenza media inferiore. Le altre percentuali sono minime.

Grafico 59 - Rispondenti per titolo di studio



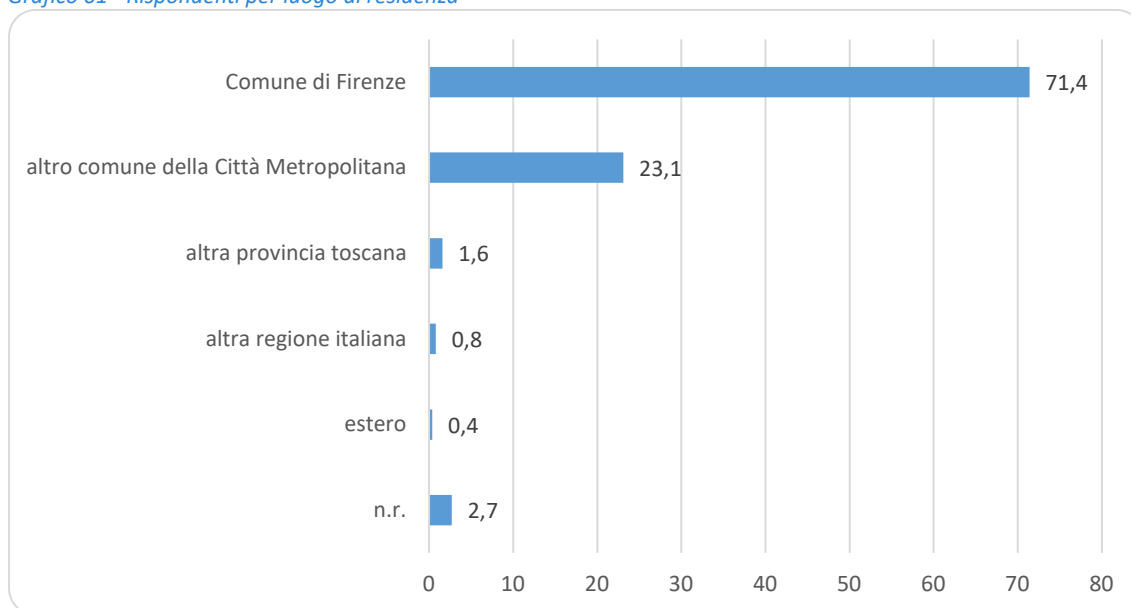
Per condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria dei pensionati con il 32,2%, seguiti dagli occupati alle dipendenze (30,6%) e dagli occupati autonomi (16,9%). Gli/le studenti/esse, le/i casalinghe/i e coloro che sono in altre condizioni sono rispettivamente il 5,5%, il 7,1% e il 5,9% dei rispondenti.

Grafico 60 - Rispondenti per condizione occupazionale



La grande maggioranza dei rispondenti risiede a Firenze (71,4%) mentre il 23,1% 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 40,4% la frequenta meno di una volta al mese e il 30,6% una volta al mese. Coloro che si recano in biblioteca una volta ogni 15 giorni sono il 12,5% del totale. Le altre percentuali non raggiungono il 10%: una volta a settimana 8,2%, più volte a settimana 2,4%.

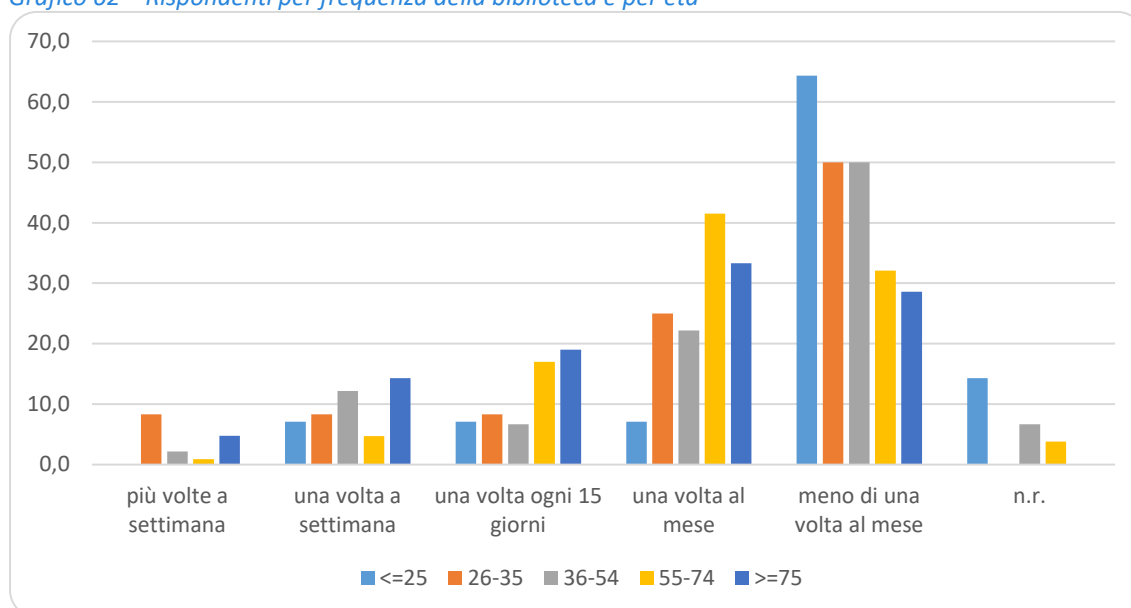
Tabella 37 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	6	2,4
Una volta a settimana	21	8,2
Una volta ogni 15 giorni	32	12,5
Una volta al mese	78	30,6
Meno di una volta al mese	103	40,4
Non rispondenti	15	5,9
Totale	255	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 che riporta una quota più alta per 'più volte a settimana' (8,3%), mentre gli ultrasettantacinquenni per 'una volta a settimana' e 'una volta ogni 15 giorni' (14,3% e 19,0%, rispettivamente). Da notare che i giovani sotto i 26 anni riportano la più elevata percentuale di non risposta.

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

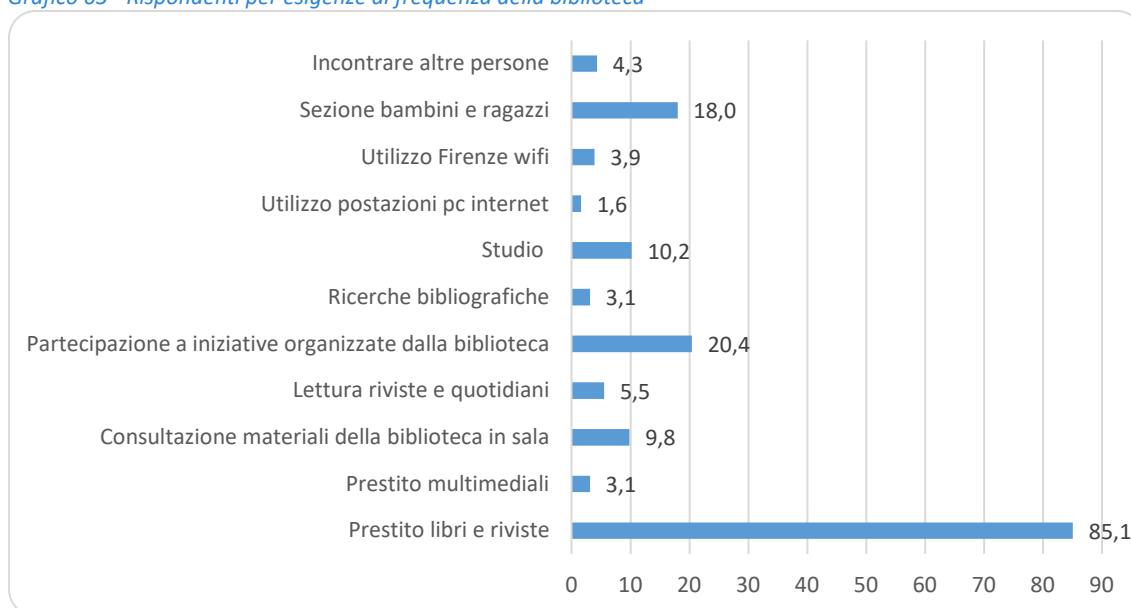


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale dell'85,1% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca con il 20,4%; l'utilizzo della sezione per bambini e ragazzi vede una quota del 18,0% di utenti; a seguire, la biblioteca è utilizzata dal 10,2% per lo studio, dal 9,8% per la consultazione di materiali in sala e dal 5,5% per la lettura di riviste/quotidiani. Il 4,3% degli utenti frequenta la biblioteca per incontrare altre persone e il 3,9% per l'utilizzo di Firenze wifi, mentre le altre esigenze rimanenti presentano percentuali minime di utilizzo.

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

	N	%
Prestito libri e riviste	217	85,1
Prestito multimediali	8	3,1
Consultazione materiali della biblioteca in sala	25	9,8
Lettura riviste e quotidiani	14	5,5
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	52	20,4
Ricerche bibliografiche	8	3,1
Studio	26	10,2
Utilizzo postazioni pc internet	4	1,6
Utilizzo Firenze wifi	10	3,9
Sezione bambini e ragazzi	46	18,0
Incontrare altre persone	11	4,3

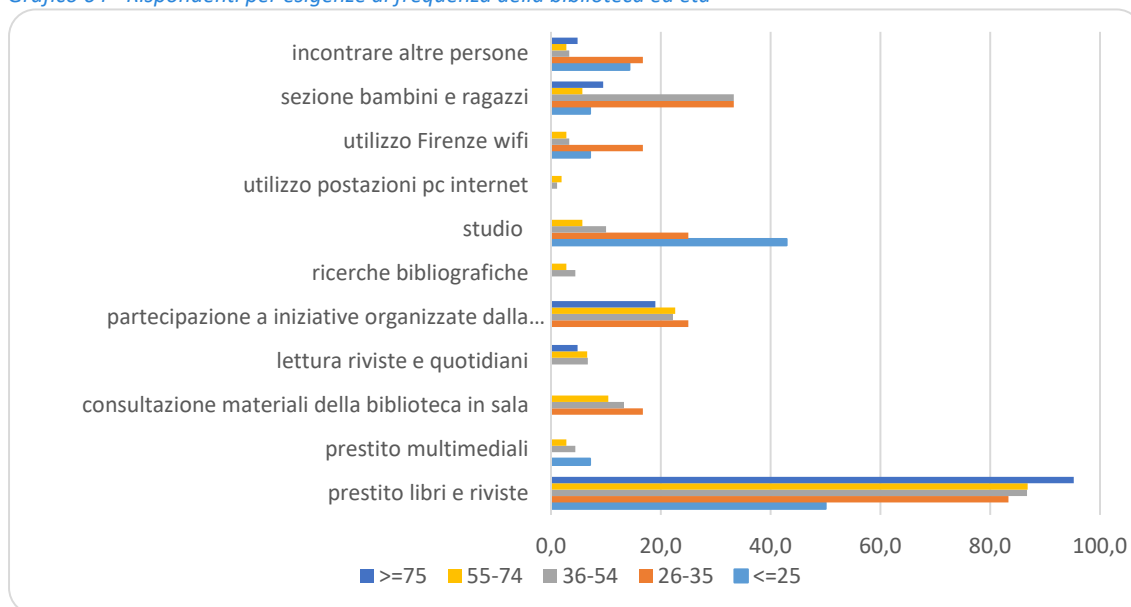
Grafico 63 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



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 minori di 26 anni risultano in prevalenza per lo studio e il prestito dei multimediali. I giovani fino a 35 anni di età registrano quote molto superiori alle altre classi per incontrare altre persone, per la partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca e la consultazione dei materiali in sala. 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 prevalentemente 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 i giudizi positivo, neutro e negativo.

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata è sicuramente quello meno utilizzato con il 20,4% di 'Non so valutare/ Non utilizzo', seguito poi dalla segnaletica con il 6,3%. Le restanti percentuali di non utilizzo risultano inferiori al 5%.

Tabella 39 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	89,8	8,6	1,2	0,4
giorni e orari di apertura	60,8	32,5	5,1	1,6
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	71,4	19,2	3,1	6,3
ordine e pulizia	86,7	9,8	0,8	2,7
comfort degli ambienti	70,2	21,6	3,5	4,7
riscaldamento/aria condizionata	67,1	11,0	1,6	20,4

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 e la rete wifi che rispettivamente registrano percentuali di non utilizzo del 68,2% e del 66,3%, seguite da raccolte multimediali (63,5%), raccolte di periodici/riviste (59,2%) e quelle per bambini/ragazzi (51,8%). La chiarezza della modulistica non è valutata dal 30,6% e la comunicazione e sito web dal 32,2%. Il servizio di prestito interbibliotecario non è valutato al 14,5%, mentre quello locale dal 6,7%; la disposizione degli scaffali e accesso ai libri registra una percentuale di 'Non utilizzo/ Non so valutare' pari al 5,9%, mentre la cortesia e competenza/professionalità del personale riportano percentuali di non utilizzo minime.

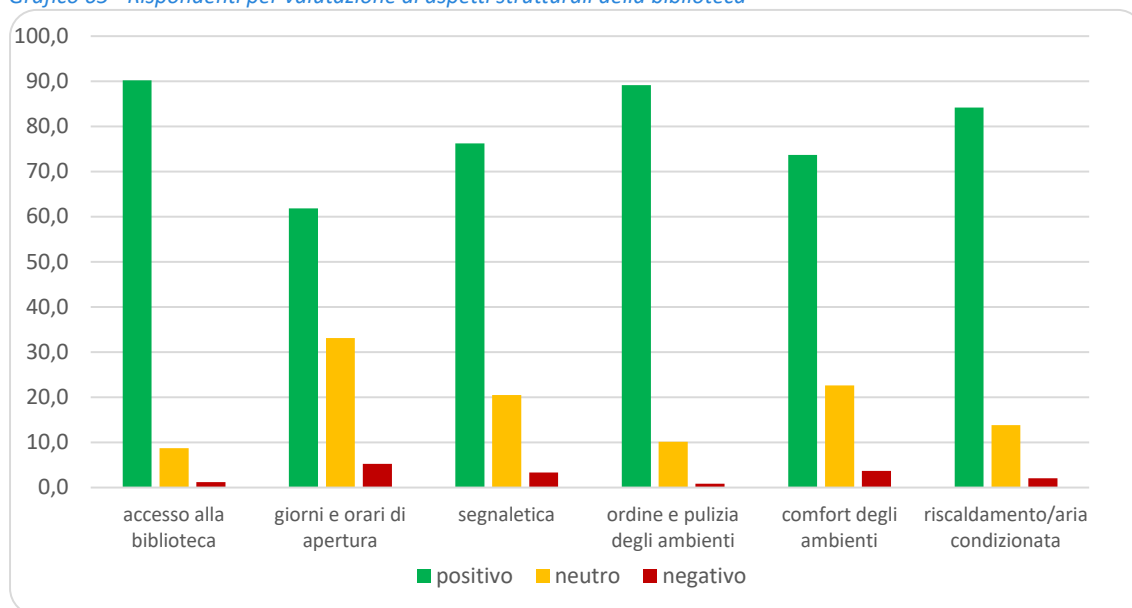
Tabella 40 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	77,6	14,1	2,4	5,9
qualità delle raccolte librerie	56,5	29,8	2,4	11,4
qualità delle raccolte multimediali	22,4	11,4	2,4	63,5
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	38,0	8,6	0,8	51,8
qualità delle raccolte periodici/riviste	25,5	12,9	2,0	59,2
servizio di prestito locale	84,7	8,2	0,4	6,7
servizio di prestito interbibliotecario	74,5	9,4	1,2	14,5
postazioni pc dotate di servizio internet	21,2	9,0	1,2	68,2
rete wifi	25,9	6,7	0,4	66,3
competenza e professionalità del personale	88,2	7,8	0,0	3,9
cortesia del personale	92,5	5,5	0,0	2,0
chiarezza della modulistica	60,0	8,2	0,8	30,6
efficacia comunicazione e sito web	48,6	16,1	2,4	32,2

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

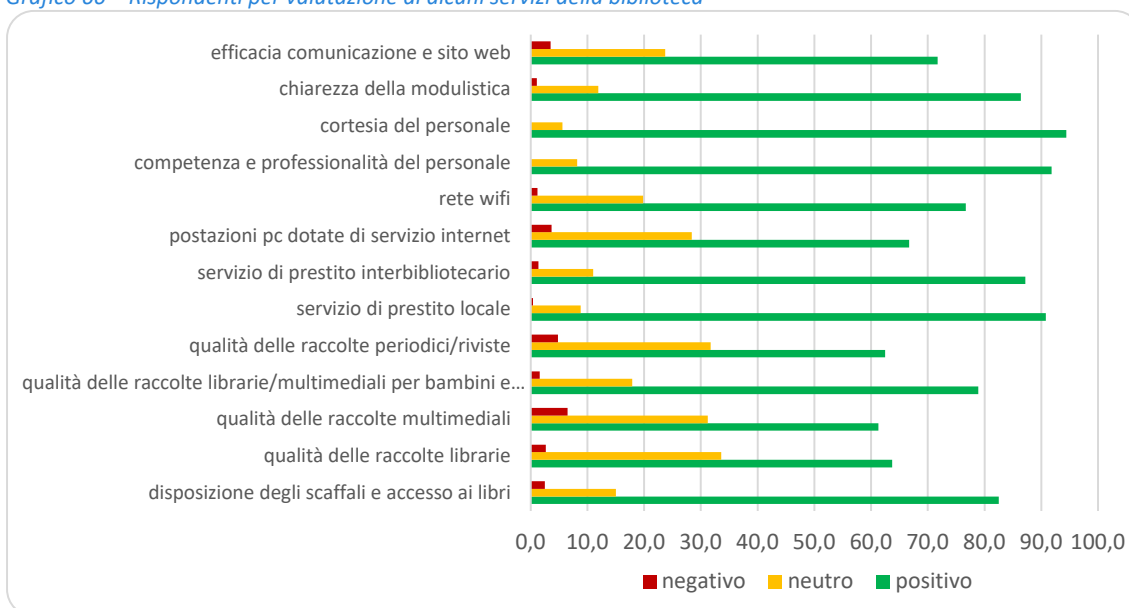
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano in maggioranza risultati positivi con percentuali che arrivano fino al 90,2% per l'accesso alla biblioteca e all'89,1% per l'ordine e pulizia degli ambienti. Seguono con percentuali minori il riscaldamento/aria condizionata (84,2%), la segnaletica (76,2%) e il comfort degli ambienti (73,7%). I giudizi positivi per giorni e orari di apertura risultano quelli più bassi, pari al 61,8%. Di conseguenza, quest'ultimo aspetto mostra percentuali più elevate rispetto agli altri di giudizi intermedi e negativi, rispettivamente pari al 33,1% e al 5,2%.

Grafico 65 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



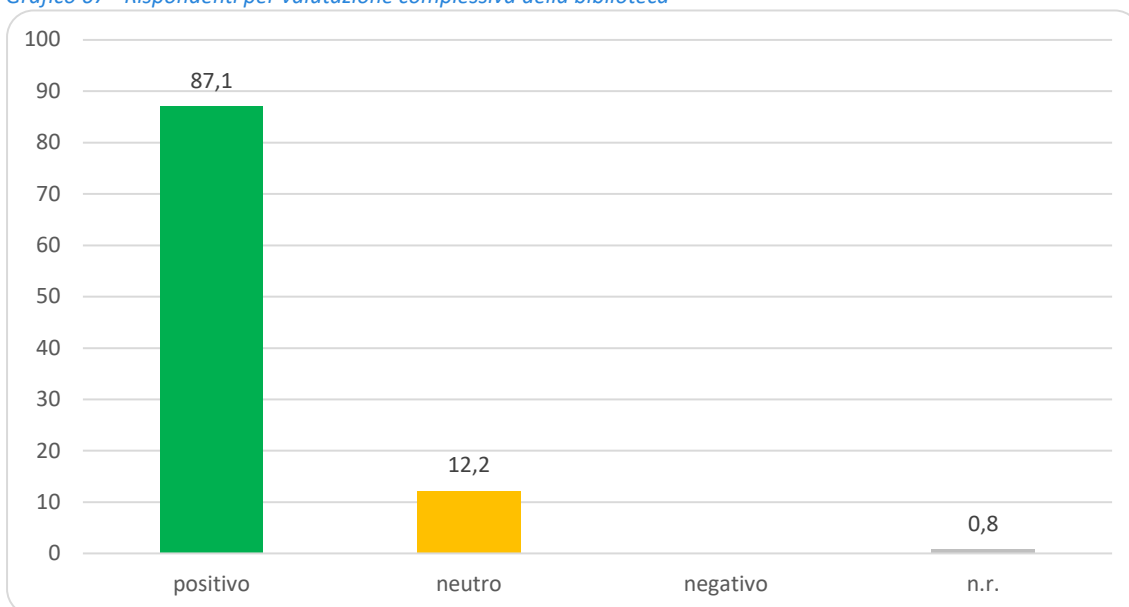
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono sempre molto positive. La cortesia e la competenza/professionalità del personale sono valutate entrambe positivamente dal 94,4% e 91,8% dei rispondenti; il servizio di prestito locale e di prestito interbibliotecario riportano rispettivamente il 90,8% e l'87,2% di risposte positive. Molto buoni i giudizi positivi per la modulistica e per la disposizione degli scaffali/accesso ai libri (86,4% e 82,5%). Seguono le raccolte per bambini e ragazzi (78,9%), la rete wifi (76,7%), e la comunicazione e sito web (71,7%). Le altre valutazioni positive per le postazioni pc dotate di servizio internet e la qualità degli altri materiali/raccolte scendono sotto il 70%, tra cui il valore più basso si registra per le raccolte multimediali (61,3%), per le quali si osserva la percentuale di giudizi negativi più elevata, pari al 6,5%. La percentuale di giudizi intermedi più alta, invece, si registra per la qualità delle raccolte librerie, pari al 33,6%.

Grafico 66 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca. L'87,1% ha dato una valutazione positiva, il 12,2% ha dato una valutazione intermedia mentre nessun utente ha rilasciato 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/riviste e studio*
- *Meno utilizzata per partecipazione a iniziative e lettura riviste/quotidiani*
- *Valutazione complessiva nella media, fra gli aspetti più apprezzati giorni e orari di apertura; sopra la media le valutazioni per l'efficacia della comunicazione e sito web.*

La Biblioteca Villa Bandini ha raccolto 781 valutazioni (773 dal questionario online e 8 da quello cartaceo). Corrisponde al 7,2% dei rispondenti totali.

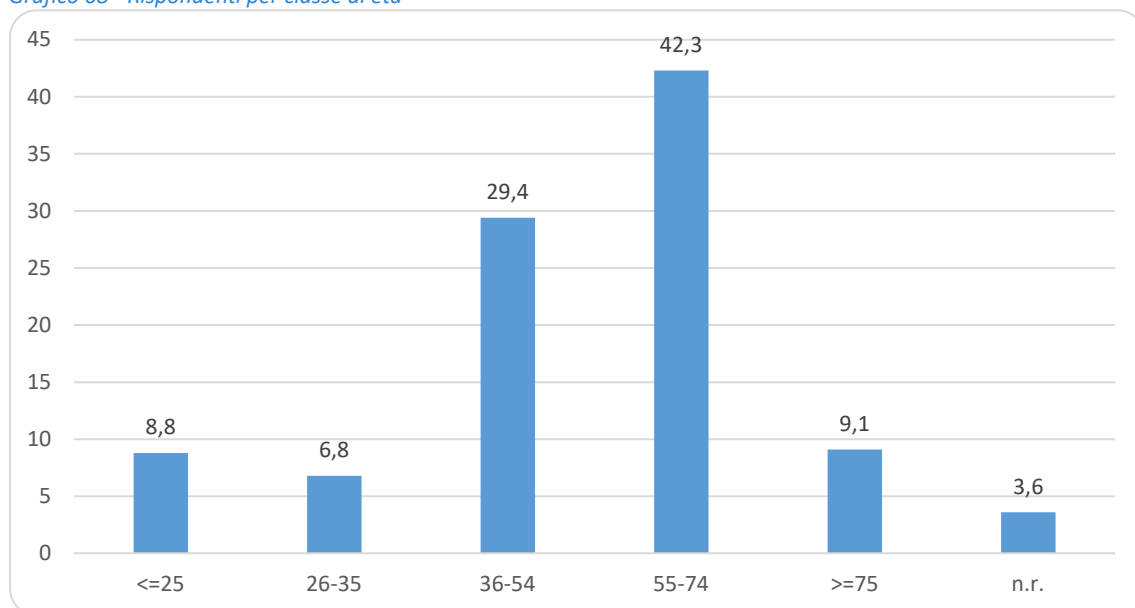
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (64,3%), il 32,7% è di genere maschile e il 3%, invece, non specifica

Tabella 41 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	502	64,3
M	255	32,7
altro	1	0,1
preferisco non dichiararlo	23	3,0
Totale	781	100,0

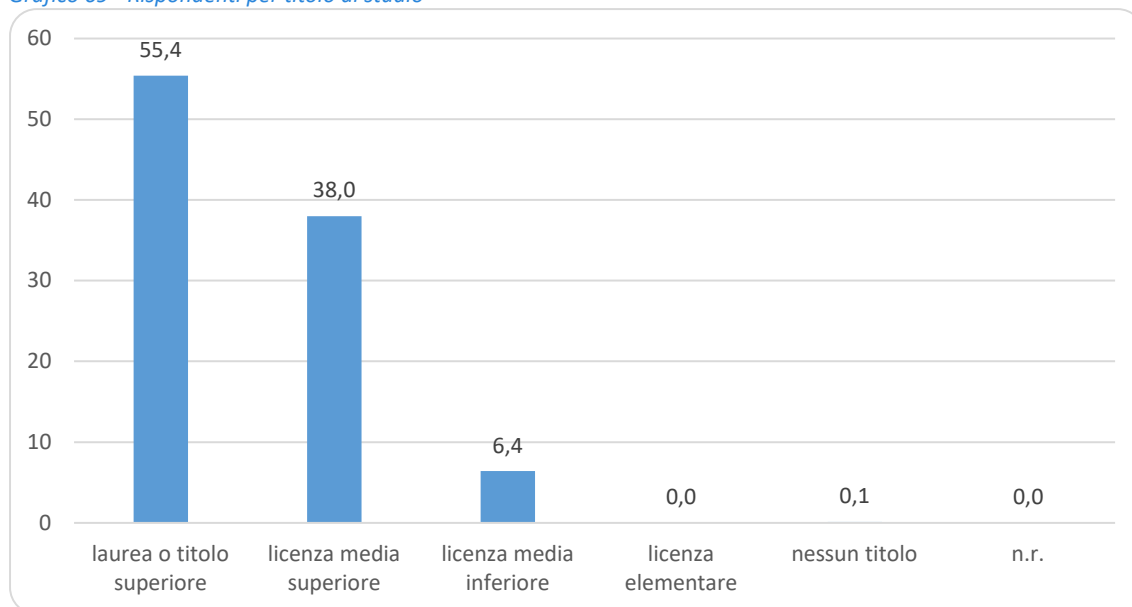
Oltre il 70,0% dei rispondenti appartiene alle classi di età 36-54 e 55-74 anni rispettivamente con il 29,4% e il 42,3%. Il 9,1% ha 75 anni o più, l'8,8% è sotto i 26 anni e infine il 6,8% ha fra i 26 e i 35 anni

Grafico 68 - Rispondenti per classe di età



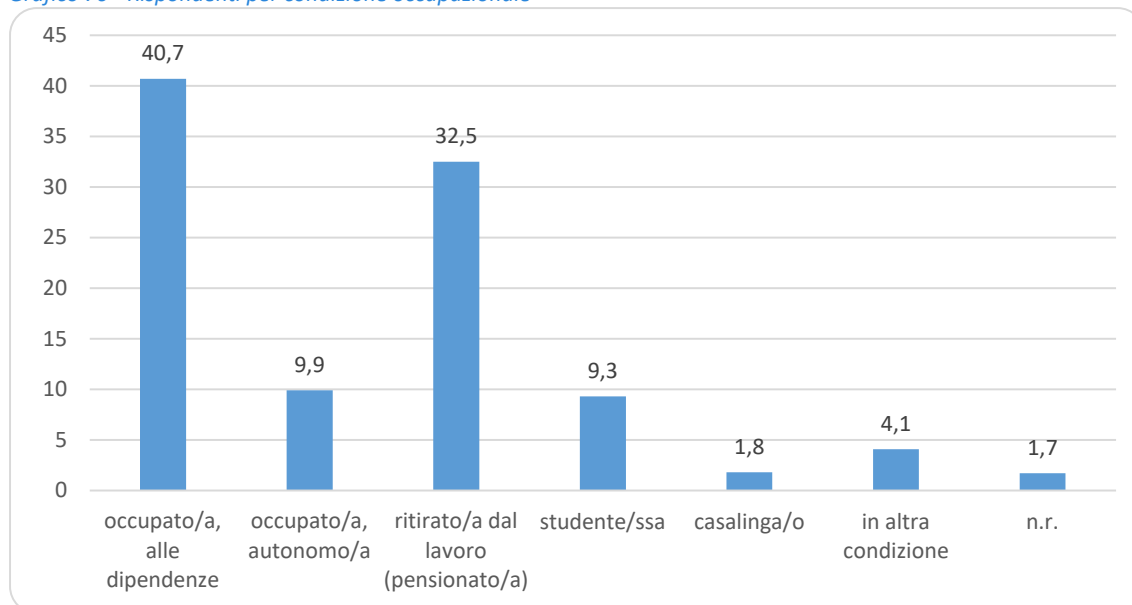
Il titolo di studio risulta elevato: quasi la totalità dei rispondenti possiede 'laurea o titolo superiore' (55,4%) o 'licenza media superiore' (38,0%). Risulta che il 6,4% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali sono praticamente nulle.

Grafico 69 - Rispondenti per titolo di studio



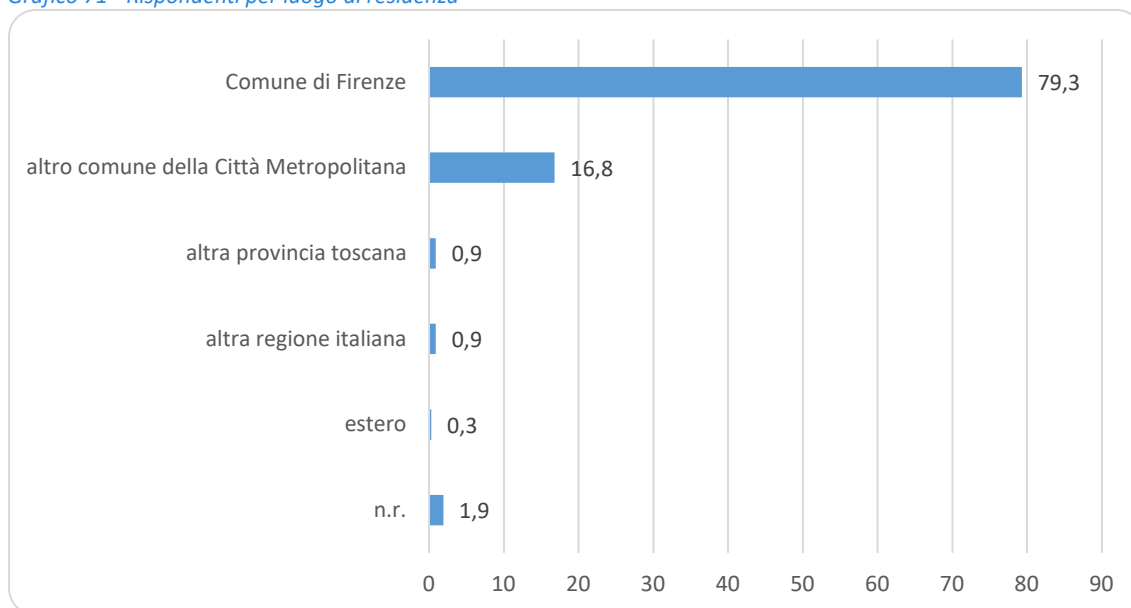
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 40,7% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 32,5% pensionato e il 9,9% occupato autonomo. Si riscontra poi una percentuale di studenti pari al 9,3%.

Grafico 70 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze (79,3%) o provengono dai comuni della città metropolitana (16,8%). Le altre percentuali risultano minime.

Grafico 71 - Rispondenti per luogo di residenza



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

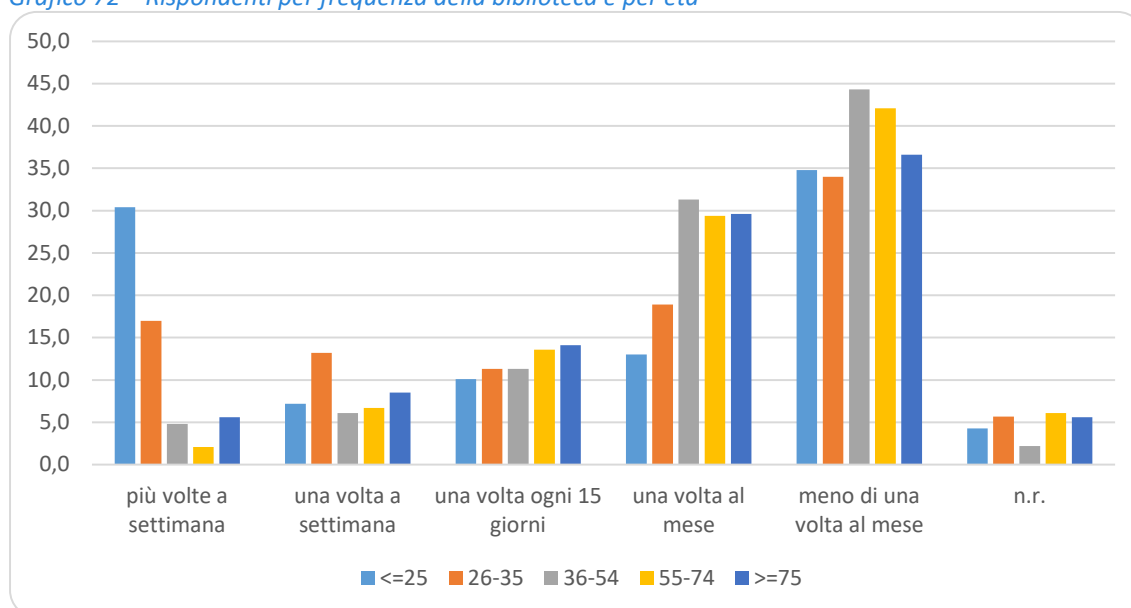
La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti si osserva una percentuale del 40,3% per coloro che vi si recano meno di una volta al mese e del 28,4% per coloro che vi si recano una volta al mese. Il 12,2% frequenta la biblioteca una volta ogni 15 giorni, il 7,3% una volta a settimana e il 6,8% più volte a settimana.

Tabella 42 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	53	6,8
Una volta a settimana	57	7,3
Una volta ogni 15 giorni	95	12,2
Una volta al mese	222	28,4
Meno di una volta al mese	315	40,3
Non rispondenti	39	5,0
Totale	781	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 (30,4% i minori di 26 anni e 17,0% i 26-35enni). Dai 36 anni si frequenta prevalentemente 'una volta al mese' o 'meno di una volta al mese'. Risulta superiore a tutte le altre la quota dei 26-35enni che frequentano la biblioteca una volta a settimana (13,2%).

Grafico 72 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

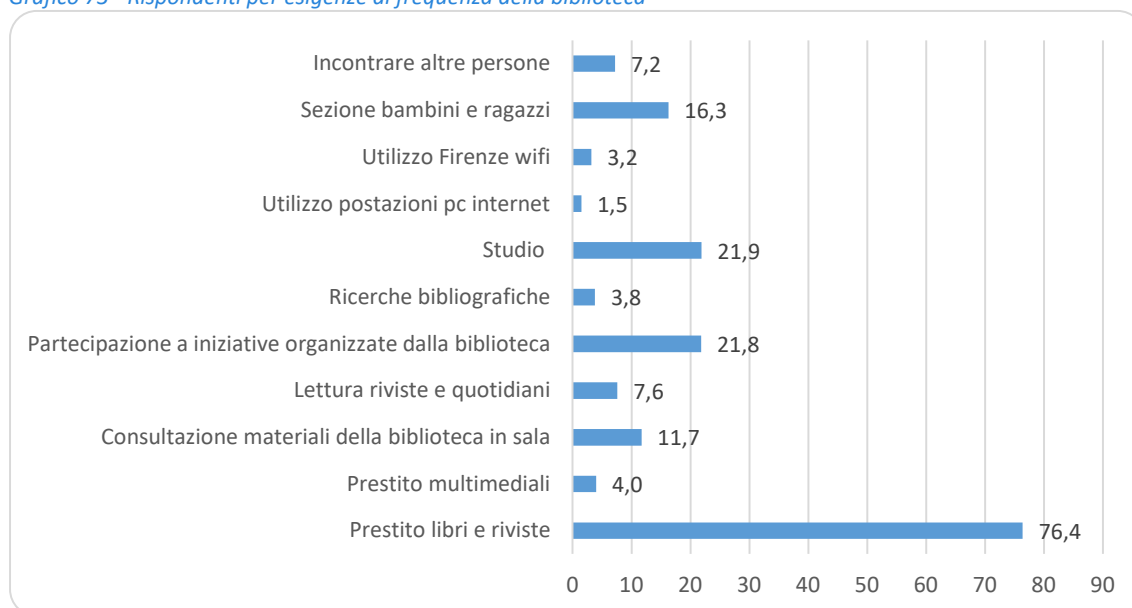


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale del 76,4% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio e la partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca, rispettivamente con il 21,9% e il 21,8%; la sezione bambini e ragazzi con il 16,3% e la consultazione dei materiali con l'11,7%. Scendono sotto la soglia del 10,0% la lettura di riviste/quotidiani (7,6%), incontrare altre persone (7,2%). Le altre esigenze presentano percentuali residuali, inferiori al 5%.

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

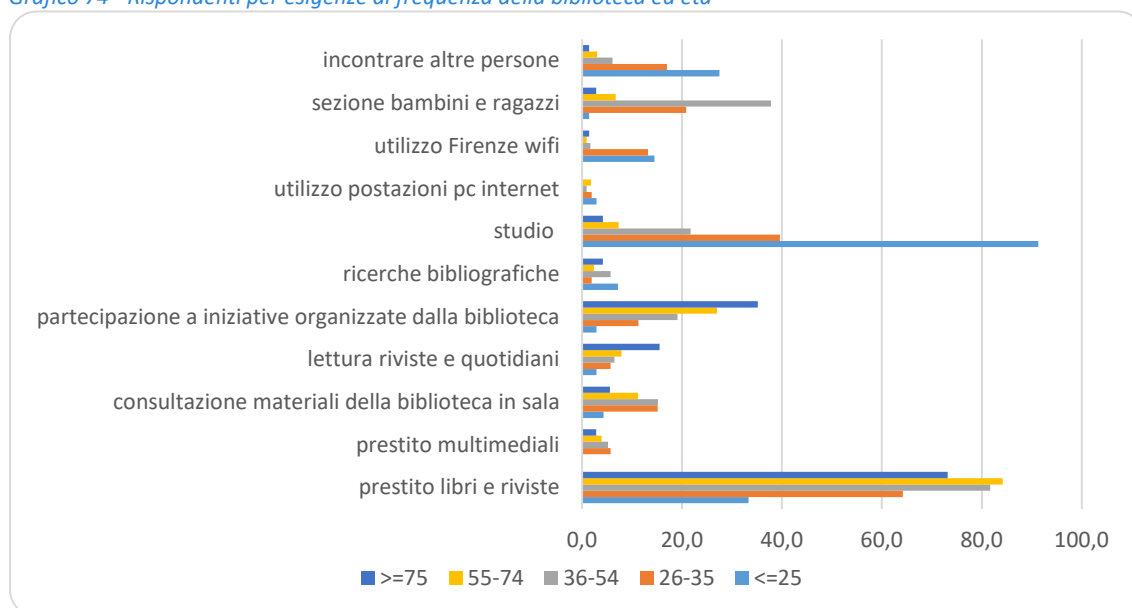
	N	%
Prestito libri e riviste	597	76,4
Prestito multimediali	31	4,0
Consultazione materiali della biblioteca in sala	91	11,7
Lettura riviste e quotidiani	59	7,6
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	170	21,8
Ricerche bibliografiche	30	3,8
Studio	171	21,9
Utilizzo postazioni pc internet	12	1,5
Utilizzo Firenze wifi	25	3,2
Sezione bambini e ragazzi	127	16,3
Incontrare altre persone	56	7,2

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, mentre 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 55 anni, in maggior misura gli over 75 con il 35,2%. Le fasce di età dai 26 ai 54 anni sono in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini e per la consultazione dei materiali in sala.

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



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso i giudizi positivo, neutro o negativo.

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata è sicuramente quello meno utilizzato con il 19,3% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Seguono poi la segnaletica e il comfort degli ambienti con percentuali rispettivamente pari al 6,9% e al 6,8%. 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	85,4	11,8	1,0	1,8
giorni e orari di apertura	89,1	7,7	0,1	3,1
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	70,7	21,6	0,8	6,9
ordine e pulizia	82,3	11,7	0,9	5,1
comfort degli ambienti	69,7	22,2	1,4	6,8
riscaldamento/aria condizionata	60,8	16,9	3,2	19,3

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 utilizza/valuta le raccolte multimediali, quelle di periodici/riviste e quelle per bambini con percentuali rispettivamente pari a 61,5%, 60,3% e 52,5%. Similmente anche le postazioni pc dotate di servizio internet e la rete wifi mostrano percentuali elevate di non utilizzo pari al 65,6% e 57,4% rispettivamente. Ancora, il 28,8% e il 28,4% degli utenti non valuta la chiarezza della modulistica e l'efficacia della comunicazione e sito web; il servizio di prestito interbibliotecario non è valutato dal 26,9%, mentre quello locale dal 13,8%. Le raccolte librerie non sono usate/valutate dal 16,0%, mentre la disposizione degli scaffali e accesso ai libri dal 15,4%. Percentuali minime di non valutazione per la competenza/professionalità e cortesia del personale.

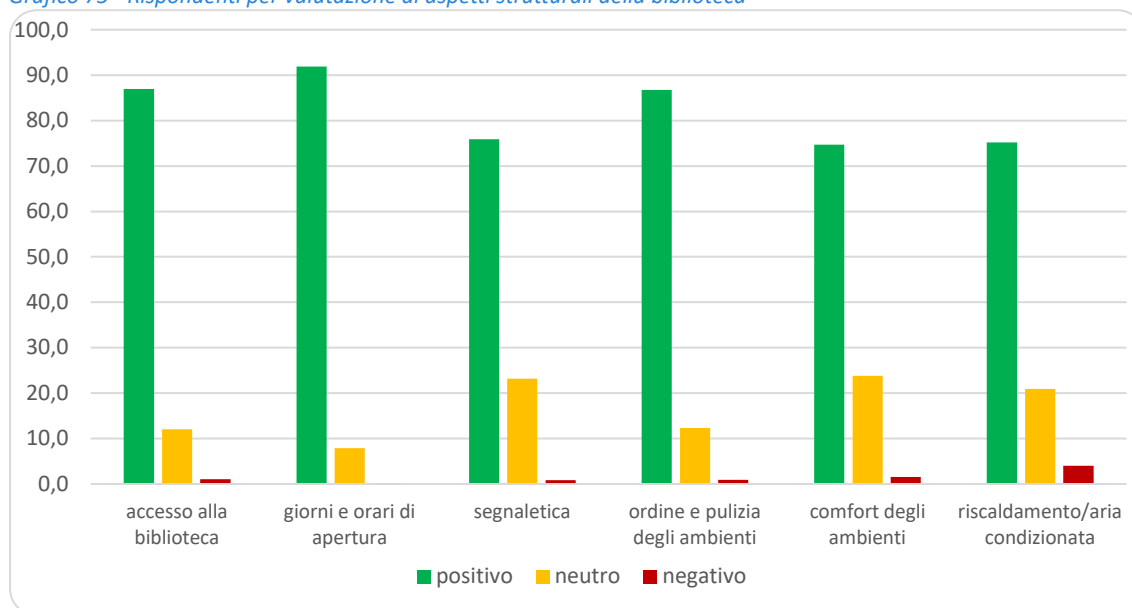
Tabella 45 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	65,8	17,8	1,0	15,4
qualità delle raccolte librerie	63,9	19,5	0,6	16,0
qualità delle raccolte multimediali	29,3	8,6	0,6	61,5
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	36,6	10,0	0,9	52,5
qualità delle raccolte periodici/riviste	30,0	9,0	0,8	60,3
servizio di prestito locale	80,4	5,6	0,1	13,8
servizio di prestito interbibliotecario	65,9	6,0	1,2	26,9
postazioni pc dotate di servizio internet	25,0	8,3	1,2	65,6
rete wifi	32,4	8,8	1,4	57,4
competenza e professionalità del personale	86,4	5,9	0,6	7,0
cortesia del personale	90,1	4,2	0,9	4,7
chiarezza della modulistica	59,7	11,0	0,5	28,8
efficacia comunicazione e sito web	57,2	13,3	1,0	28,4

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.

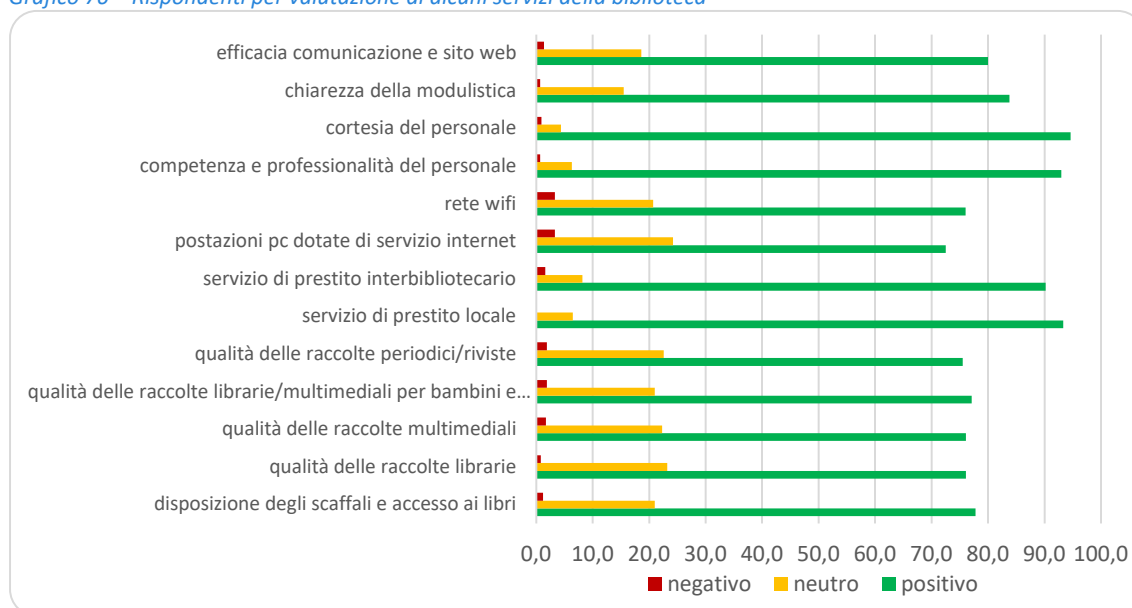
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali rilevano una prevalenza di risultati positivi con percentuali che arrivano al 91,9% per i giorni e gli orari di apertura, seguiti dall'87,0% per l'accesso alla biblioteca e dall'86,8% per l'ordine e pulizia degli ambienti. Scendono sotto l'80% le valutazioni per la segnaletica (75,9%), il riscaldamento/aria condizionata (75,2%) e il comfort degli ambienti (74,7%). I giudizi intermedi varano dal 7,9% al 23,8%; l'aspetto con la percentuale più elevata di giudizi negativi è il riscaldamento/aria condizionata, pari al 4,0%, mentre gli altri risultano minimi.

Grafico 75 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



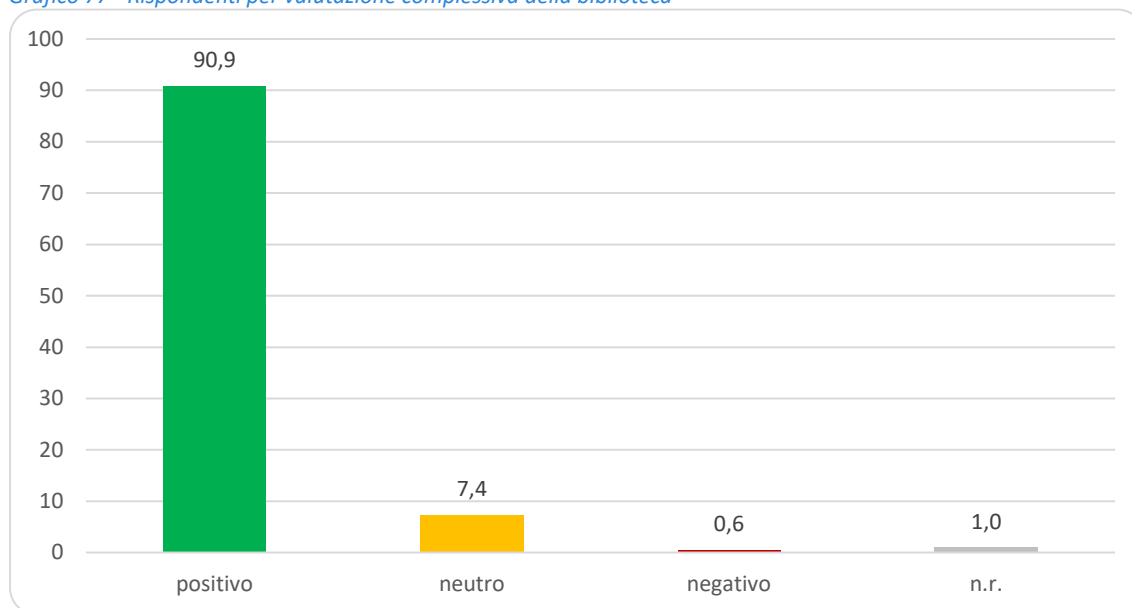
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono prevalentemente positive, le risposte con i giudizi negativi più alti si registrano solo per le postazioni pc e rete wifi (entrambe al 3,3%). Il servizio di prestito locale e di prestito interbibliotecario ricevono rispettivamente il 93,3% e il 90,2% di valutazioni positive; la cortesia e la competenza/professionalità del personale ottengono rispettivamente il 94,6% e il 93,0% di giudizi positivi. La chiarezza della modulistica e l'efficacia della comunicazione e sito web ricevono entrambe valutazioni positive pari all'83,8% e all'80,0%, rispettivamente. A seguire la disposizione degli scaffali e accesso ai libri (77,8%), la qualità delle raccolte librerie per bambini e ragazzi (77,1%), il 76,1% per le raccolte librerie e multimediali, la rete wifi (76,0%), le raccolte periodici/riviste (75,5%) e infine le postazioni pc dotate di servizio internet (72,5%).

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 90,9% ha dato una valutazione positiva, il 7,4% ha dato una valutazione intermedia mentre solo lo 0,6% registra una 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 il prestito di libri
- Meno utilizzata per lo studio, per la consultazione di materiali, per la lettura di riviste/quotidiani e incontrare altre persone
- Valutazione complessiva poco sotto la media generale: gli aspetti più critici sono l'accesso, il comfort degli ambienti e la qualità dei materiali

La Biblioteca Filippo Buonarroti ha raccolto 573 valutazioni (tutte dal questionario online). Corrisponde al 5,3% dei rispondenti totali.

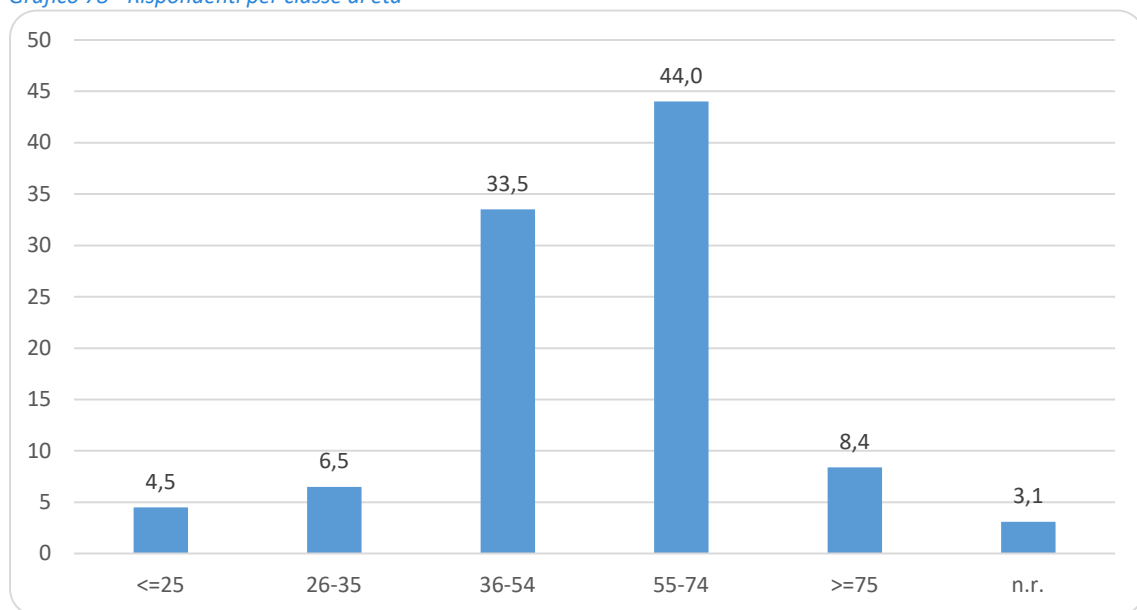
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (67,7%), il 29,9% è di genere maschile e il 2,2%, invece, non specifica.

Tabella 46 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	372	67,7
M	182	29,9
altro	1	0,3
preferisco non dichiararlo	18	2,2
Totale	573	100,0

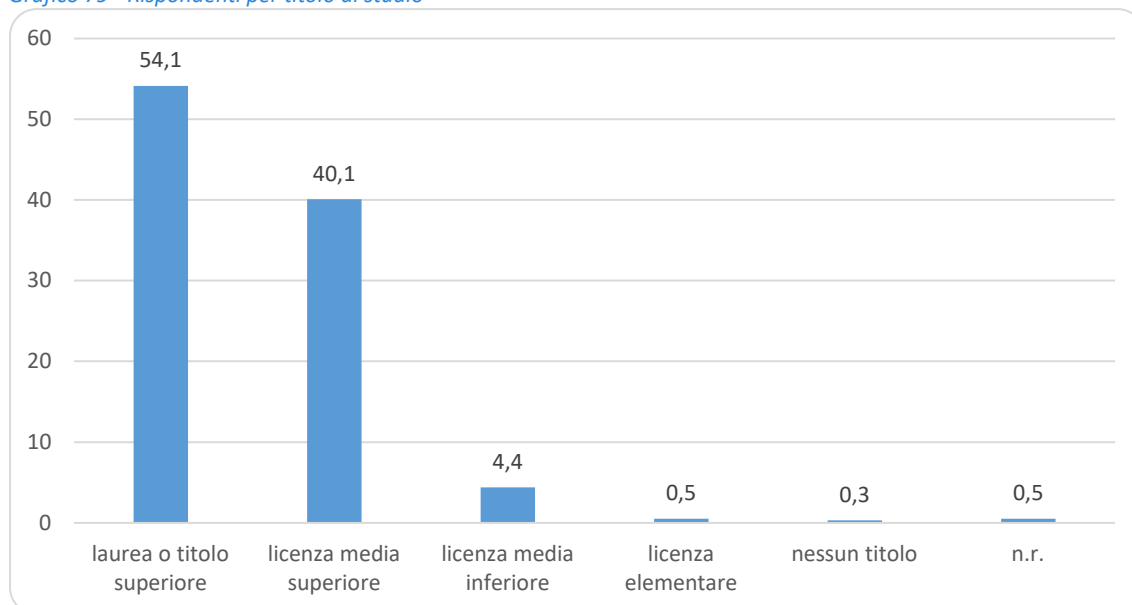
Per quanto riguarda l'età, quasi l'80,0% dei rispondenti fa parte delle classi di età 36-54 e 55-74 anni rispettivamente con percentuali del 33,5% e 44,0%. I minori di 25 anni sono solo il 4,5%, i 26-35enni sono il 6,5% e i 75+ sono l'8,4%.

Grafico 78 - Rispondenti per classe di età



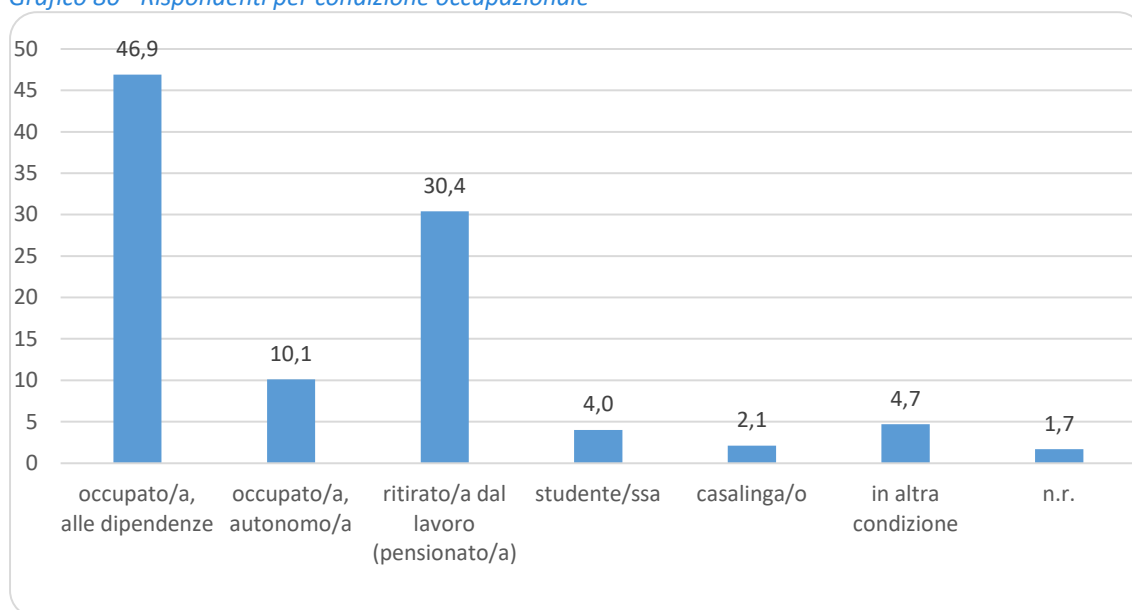
La maggior parte dei rispondenti ha una 'laurea o titolo superiore' (54,1%) o la 'licenza media superiore' (40,1%). Il 4,4% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 79 - Rispondenti per titolo di studio



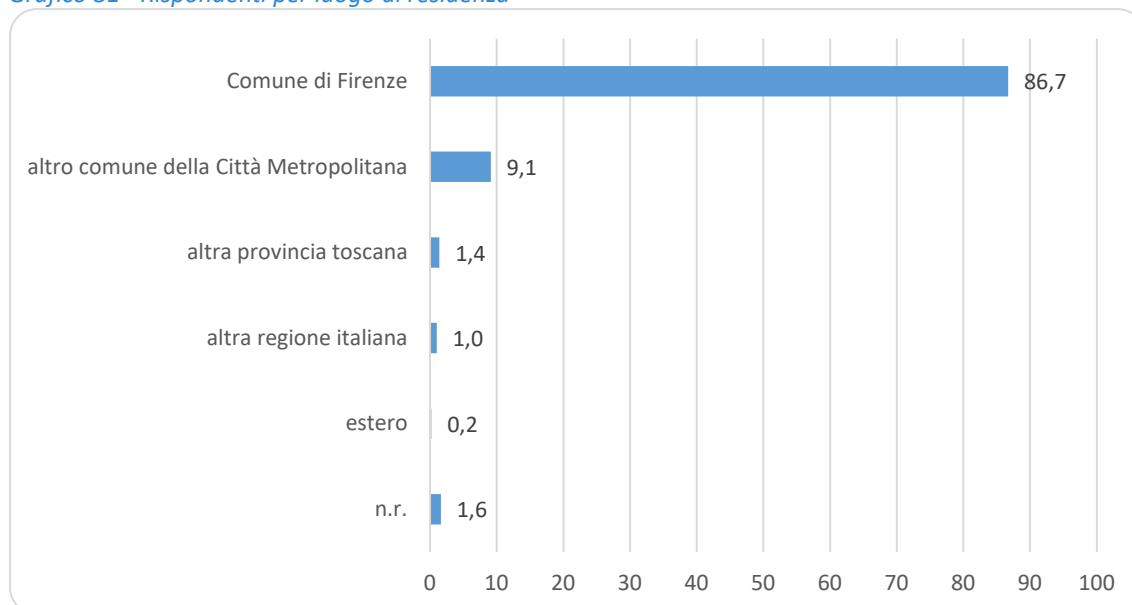
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti è occupato alle dipendenze (46,9%); si rileva una percentuale di pensionati superiore alla media (30,4%), mentre gli occupati autonomi sono il 10,1%. Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti sono solo il 4,0% del totale, mentre il 4,7% si dichiara in altra condizione.

Grafico 80 - Rispondenti per condizione occupazionale



Gran parte dei rispondenti risiede nel comune di Firenze con una percentuale pari all'86,7%. Il 9,1% 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 (46,2%) si reca in biblioteca meno di una volta al mese, mentre il 27,7% afferma di frequentarla una volta al mese. Le altre modalità di frequenza rilevano percentuali più basse: 'una volta ogni 15 giorni' 11,5%, 'una volta a settimana' 6,3% e 'più volte a settimana' il 2,8%.

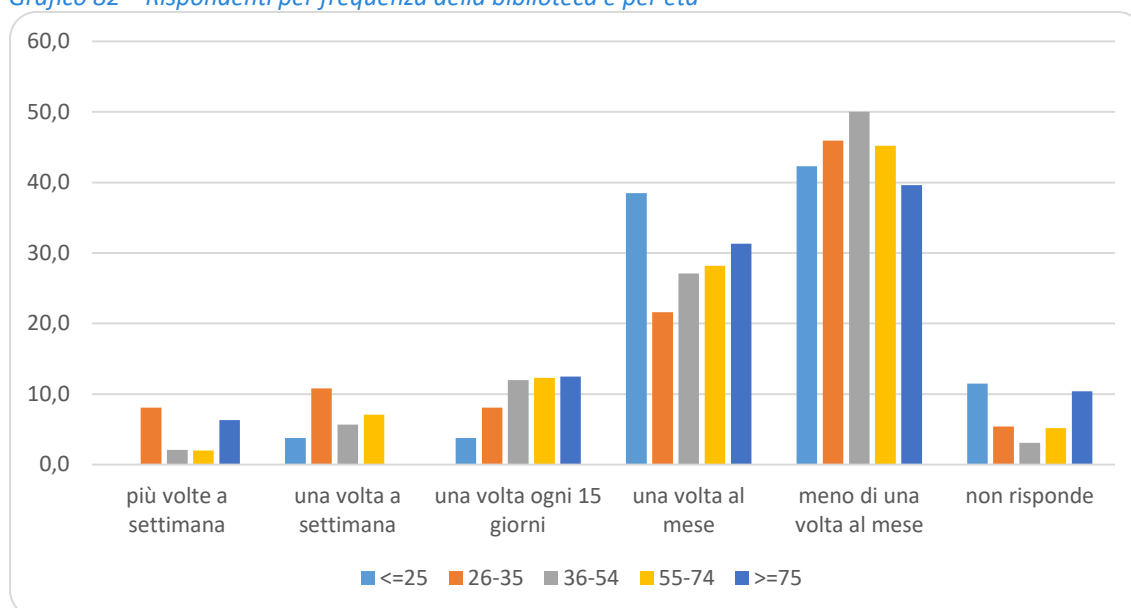
Tabella 47 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	16	2,8
Una volta a settimana	36	6,3
Una volta ogni 15 giorni	66	11,5
Una volta al mese	159	27,7
Meno di una volta al mese	265	46,2
Non rispondenti	31	5,4
Totale	573	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'. A poca distanza da questa, i più giovani sotto i 26 anni rappresentano la quota più alta per 'una volta al mese' (38,5%). La classe dei 26-35enni, invece, rappresenta la maggioranza per la frequentazione di 'più volte a settimana' e 'una volta a settimana', con 8,1% e 10,8% rispettivamente.

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

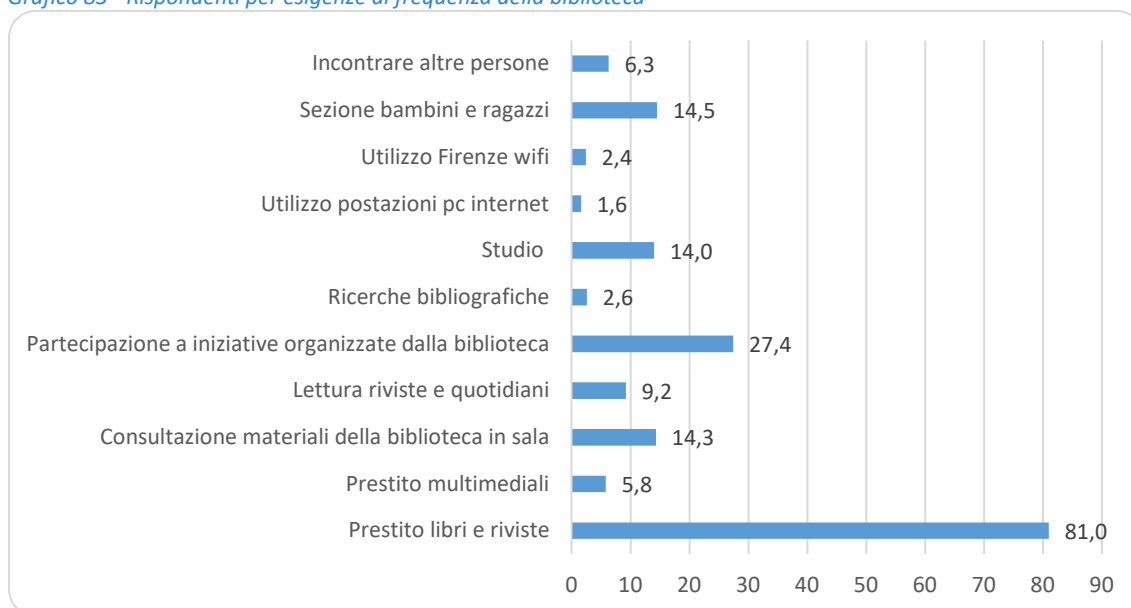


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale dell'81,0% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca con il 27,4%; il 14,5% si reca in biblioteca per l'utilizzo della sezione bambini e ragazzi, il 14,3% per la consultazione dei materiali in sala e il 14,0% per lo studio. Seguono le esigenze di lettura riviste/quotidiani (9,2%), incontrare altre persone (6,3%). Minori sono il prestito multimediali (5,8%) e le ricerche bibliografiche (2,6%). Rimangono residuali l'utilizzo postazioni pc internet e l'utilizzo Firenze wi-fi (1,6% e 2,4%, rispettivamente).

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

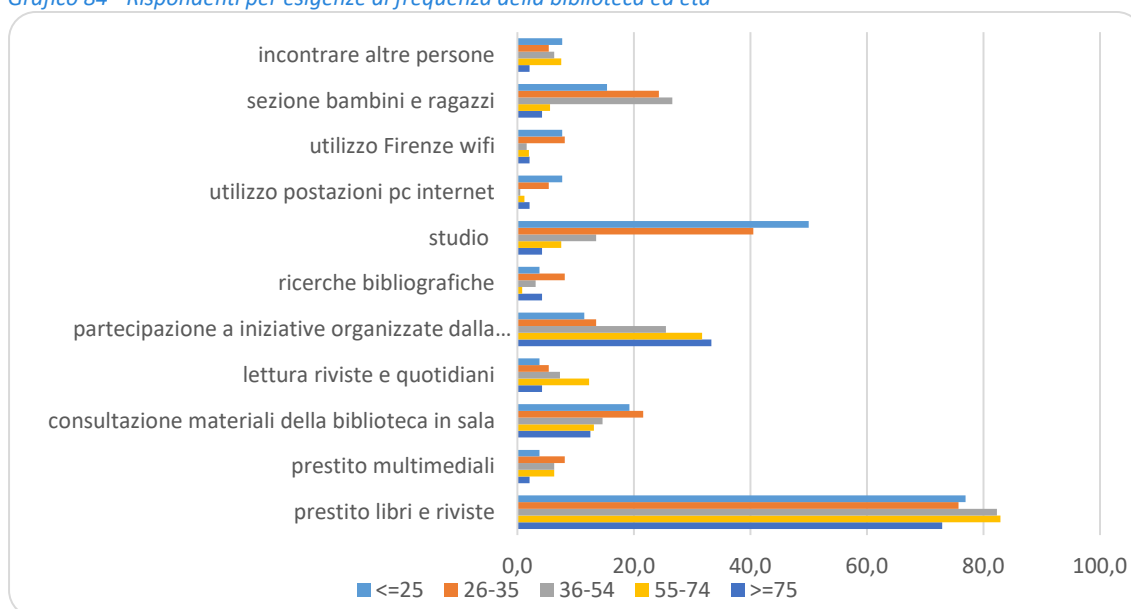
	N	%
Prestito libri e riviste	464	81,0
Prestito multimediali	33	5,8
Consultazione materiali della biblioteca in sala	82	14,3
Lettura riviste e quotidiani	53	9,2
Partecipazione a iniziative organizzati dalla biblioteca	157	27,4
Ricerche bibliografiche	15	2,6
Studio	80	14,0
Utilizzo postazioni pc internet	9	1,6
Utilizzo Firenze wifi	14	2,4
Sezione bambini e ragazzi	83	14,5
Incontrare altre persone	36	6,3

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. Per i minori di 35 anni risulta un motivo importante più che per le altre classi anche lo studio e, in secondo luogo, la consultazione dei materiali in sala. 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, come è logico che sia, è utilizzata soprattutto dai 36-54enni insieme alla classe 26-35.

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 i giudizi positivo, neutro e negativo.

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata è sicuramente quello meno utilizzato con il 16,9% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Seguono il comfort degli ambienti con il 6,5% e la segnaletica con il 5,6%, 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	82,2	14,1	1,9	1,7
giorni e orari di apertura	83,8	13,8	0,5	1,9
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	73,6	19,7	1,0	5,6
ordine e pulizia degli ambienti	85,9	10,5	0,7	3,0
comfort degli ambienti	69,1	23,0	1,4	6,5
riscaldamento/aria condizionata	65,1	15,9	2,1	16,9

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 (rispettivamente con 67,2% e 62,5% di non utilizzo) e anche le raccolte multimediali e quelle di periodici/riviste (rispettivamente il 57,2% e il 55,8%). A seguire troviamo le raccolte per bambini/ragazzi con il 49,9% di non utilizzo. Il 29,1% non valuta la chiarezza della modulistica e il 27,1% la comunicazione e sito web; il 26,7% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 13,4%. La qualità delle raccolte librerie non è valutata dal 12,6%, seguita dalla disposizione di scaffali e accesso ai libri con il 10,5% di non utilizzo. La competenza e la cortesia del personale mostrano percentuali di non valutazione inferiori.

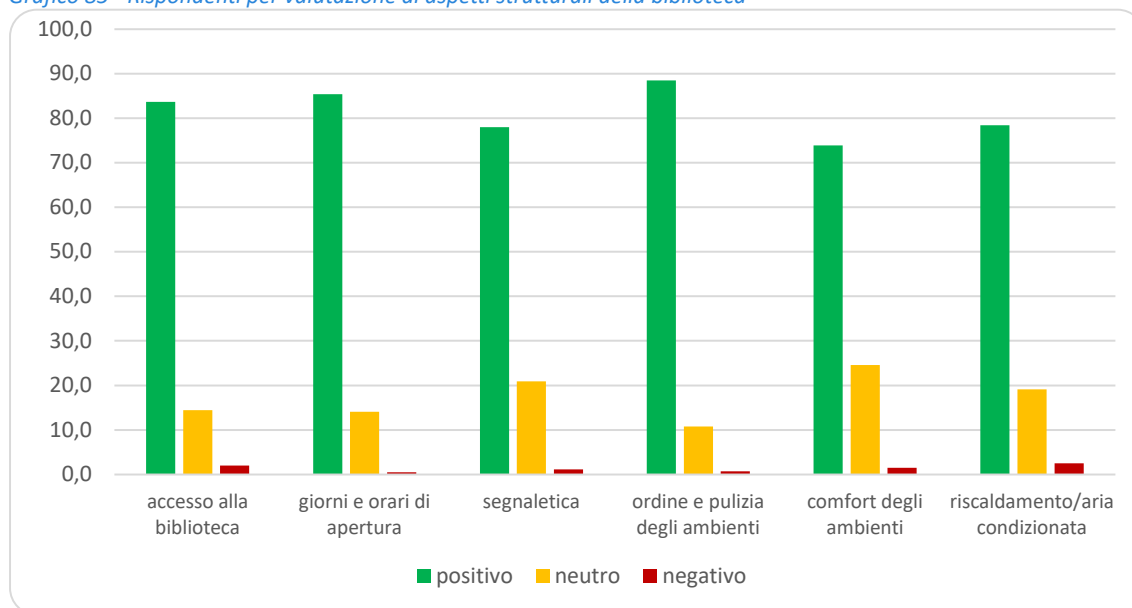
Tabella 50 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	69,6	18,5	1,4	10,5
qualità delle raccolte librerie	63,5	22,0	1,9	12,6
qualità delle raccolte multimediali	30,2	10,5	2,1	57,2
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	39,6	9,1	1,4	49,9
qualità delle raccolte periodici/riviste	35,1	7,9	1,2	55,8
servizio di prestito locale	82,2	3,7	0,7	13,4
servizio di prestito interbibliotecario	64,7	7,3	1,2	26,7
postazioni pc dotate di servizio internet	23,7	7,9	1,2	67,2
rete wifi	27,9	8,0	1,6	62,5
competenza e professionalità del personale	86,4	8,0	0,5	5,1
cortesia del personale	89,2	7,5	0,7	2,6
chiarezza della modulistica	58,8	10,8	1,2	29,1
efficacia comunicazione e sito web	55,3	15,0	2,6	27,1

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

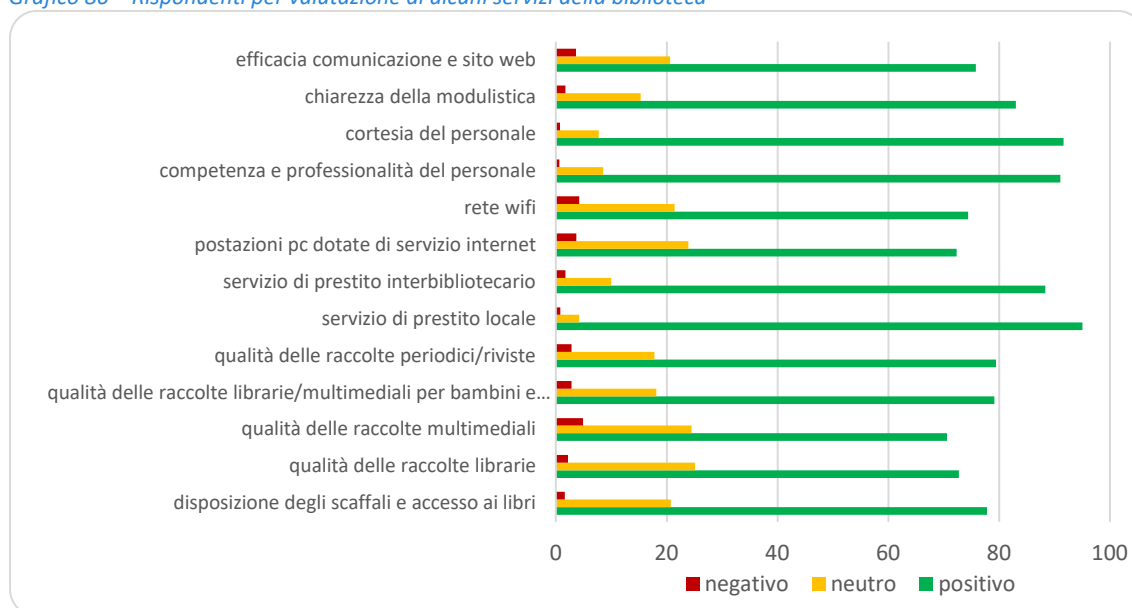
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali mostrano una prevalenza di risultati positivi con percentuali che arrivano all'88,5% per ordine e pulizia degli ambienti, 85,4% per giorni e orari di apertura e 83,7% per l'accesso alla biblioteca. Tutti gli altri aspetti ricevono valutazioni positive inferiori all'80%: 78,4% per riscaldamento/aria condizionata, 78,0% per la segnaletica e 73,9% per il comfort degli ambienti, per il quale è stata registrata la percentuale più alta di giudizi intermedi, pari al 24,6%, mentre quelli negativi non superano il 2,5%.

Grafico 85 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



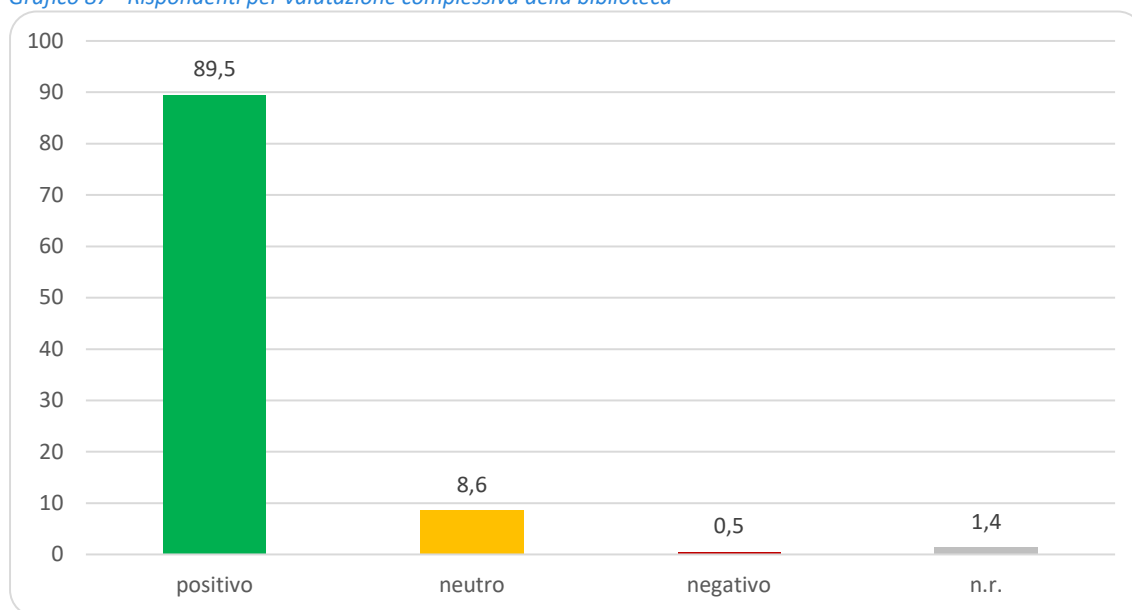
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono in generale positive. La cortesia e la competenza/professionalità del personale ottengono rispettivamente il 91,6% e il 91,0% di giudizi positivi; ottimi anche il servizio di prestito locale e di prestito interbibliotecario (95,0% e 88,3%). Seguono la chiarezza della modulistica che rileva l'83,0% di utenti soddisfatti e l'efficacia della comunicazione e sito web con il 75,8%; la qualità delle raccolte periodici/riviste (79,4%), e quelle per bambini/ragazzi (79,1%); la disposizione degli scaffali e accesso ai libri (77,8%); la rete wifi (74,4%). I rimanenti servizi ottengono percentuali positive sempre sopra il 70%. Tra quest'ultimi la qualità delle raccolte librerie che registra la quota più elevata di giudizi intermedi (25,1%) e quella delle raccolte multimediali con la percentuale negativa più alta, pari al 4,9%.

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'89,5% dei rispondenti si dichiara soddisfatto, l'8,6% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,5% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 87 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Dino Pieraccioni

In sintesi

- Percentuale di utenza femminile superiore alla media; 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 superiore alla media: ottime valutazioni per tutti gli aspetti strutturali e aspetti legati al personale; da migliorare la qualità di materiali per bambini e ragazzi.

La Biblioteca Dino Pieraccioni ha raccolto 656 valutazioni (solo 1 dal questionario cartaceo, le restanti 655 da quello online). Corrisponde al 6,1% dei rispondenti totali.

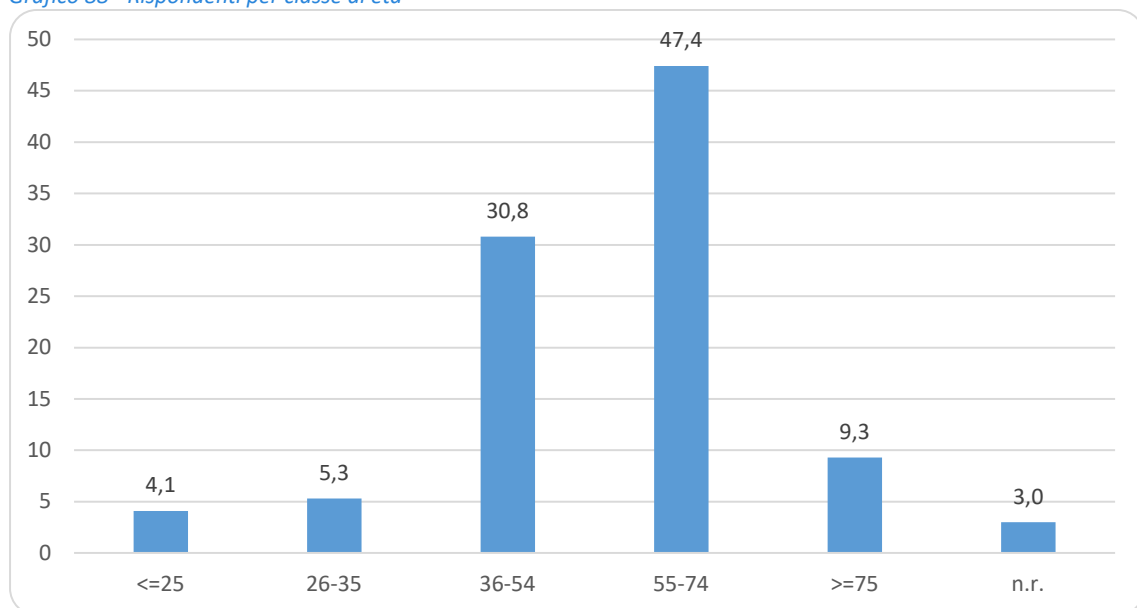
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (71,2%), il 25,9% è di genere maschile e il 2,9%, invece, non specifica.

Tabella 51 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	467	71,2
M	170	25,9
altro	0	0,0
preferisco non dichiararlo	19	2,9
Totale	656	100,0

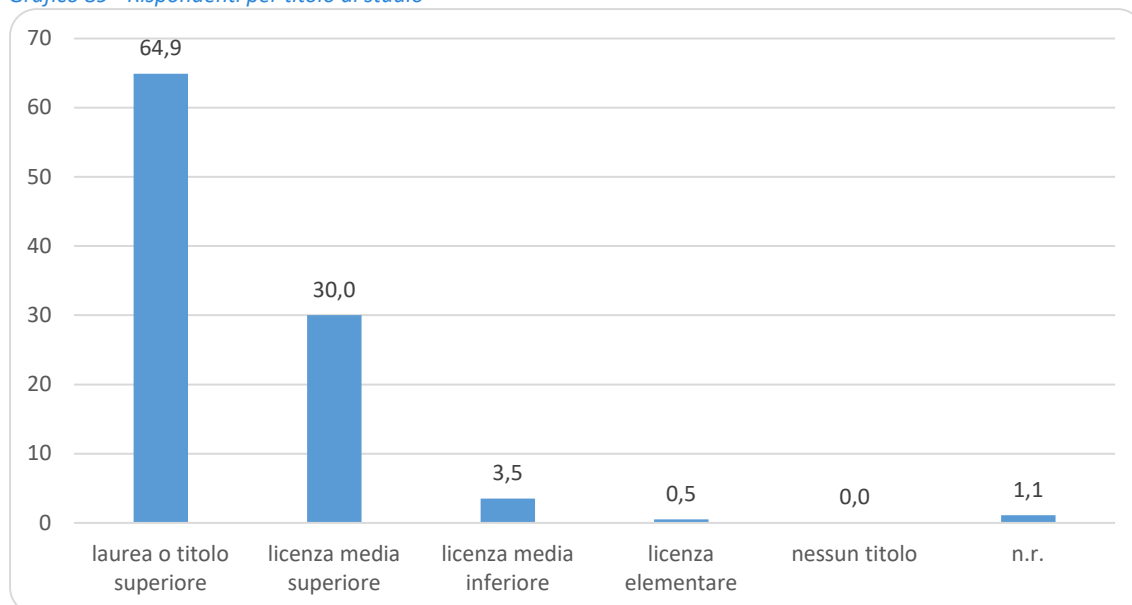
Per età la maggior parte dei rispondenti fa parte delle classi di età 36-54 e 55-74 rispettivamente con percentuali del 30,8% e 47,4%. Le altre fasce d'età risultano meno rappresentate: i minori di 26 anni sono il 4,1%, i 26-35enni sono il 5,3% mentre i 75+ sono il 9,3% dei rispondenti.

Grafico 88 - Rispondenti per classe di età



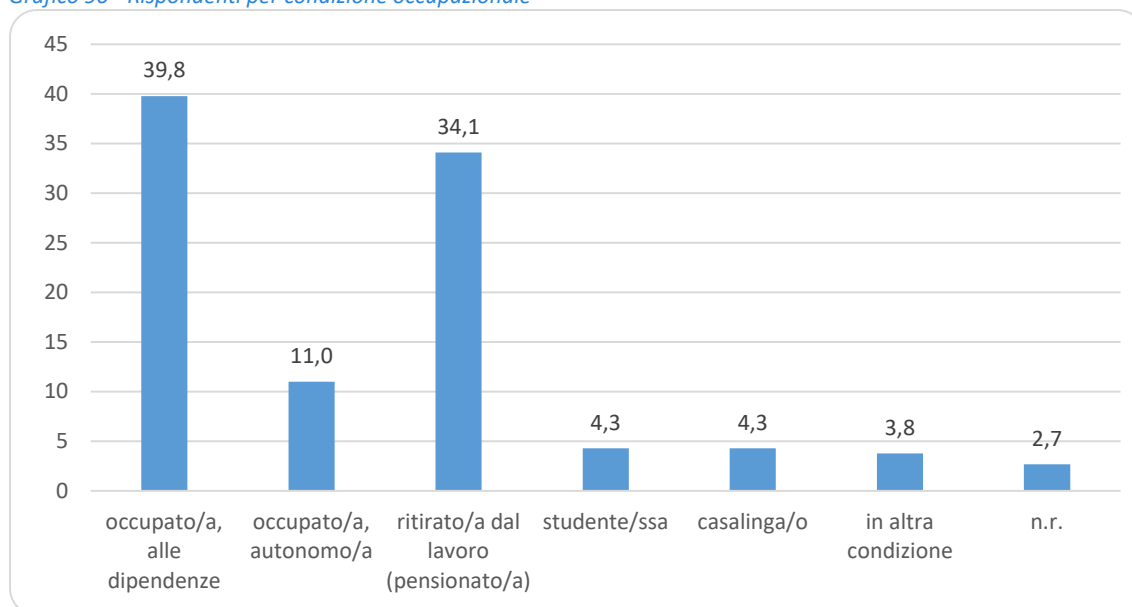
Il titolo di studio risulta molto alto: il 64,9% dei rispondenti possiede una laurea o un titolo superiore e il 30,0% ha la licenza media superiore. Il 3,5% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 89 - Rispondenti per titolo di studio



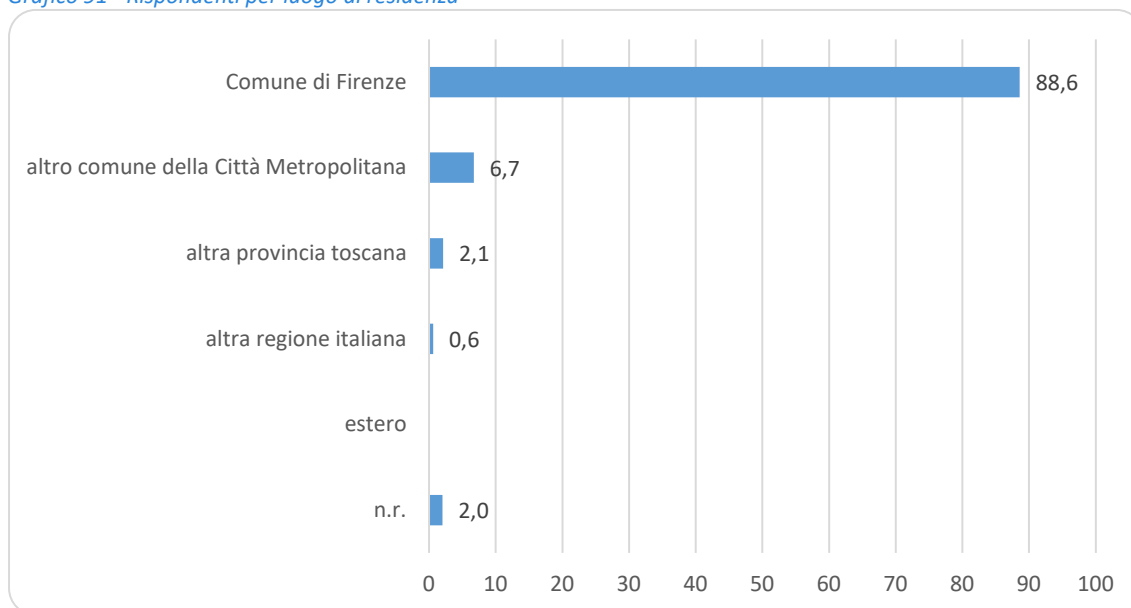
Anche la condizione occupazionale risulta coerente con la distribuzione per età: il 39,8% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, seguono i pensionati con il 34,1% e gli occupati autonomi con l'11,0%. Studenti/esse e casalinghi/e rappresentano il 4,3% del totale.

Grafico 90 - Rispondenti per condizione occupazionale



Gran parte dei rispondenti risiede nel comune di Firenze con una percentuale dell'88,6%, mentre un altro 6,7% risiede in altro comune della provincia e un 2,1% in un'altra provincia toscana, lasciando le altre modalità con percentuali non rilevanti.

Grafico 91 - Rispondenti per luogo di residenza



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

Il 36,4% dei rispondenti si reca in biblioteca meno di una volta al mese, mentre, il 30,2% afferma di frequentarla una volta al mese. Coloro che frequentano la biblioteca una volta ogni 15 giorni sono il 14,5%, una volta a settimana 9,1% e più volte a settimana il 5,9%.

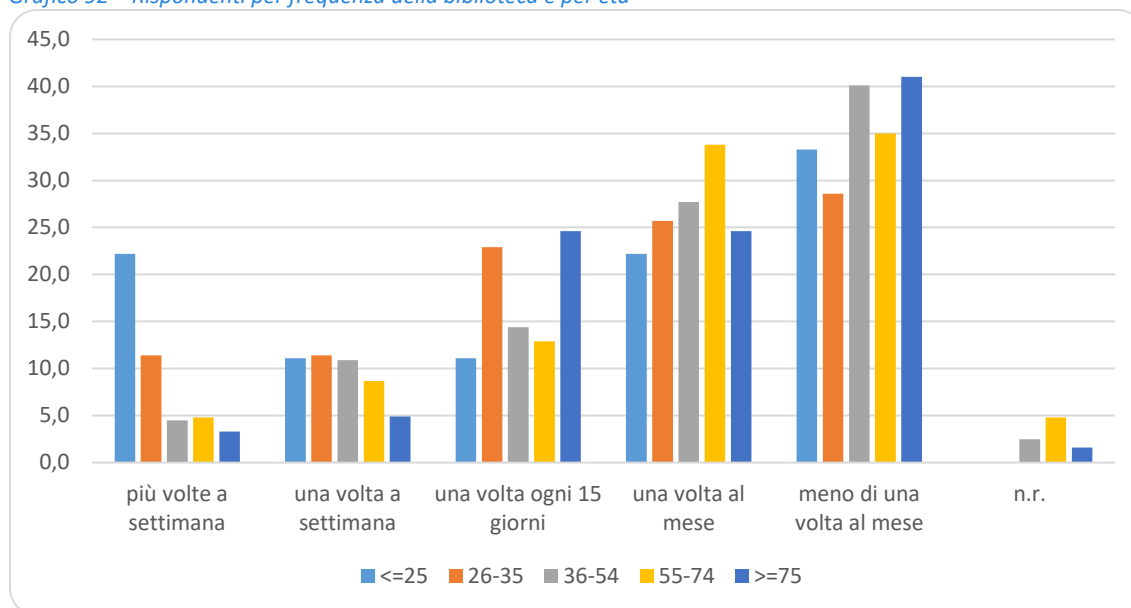
Tabella 52 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	39	5,9
Una volta a settimana	60	9,1
Una volta ogni 15 giorni	95	14,5
Una volta al mese	198	30,2
Meno di una volta al mese	239	36,4
Non rispondenti	25	3,8
Totale	656	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%) in percentuale significativamente maggiore rispetto alle altre età. I 26-35enni e gli over 75 rilevano quote maggiori in 'una volta ogni 15 giorni' (22,9% e 24,6%, rispettivamente), mentre la classe 55-74 prevale per 'una volta al mese' (33,8%).

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

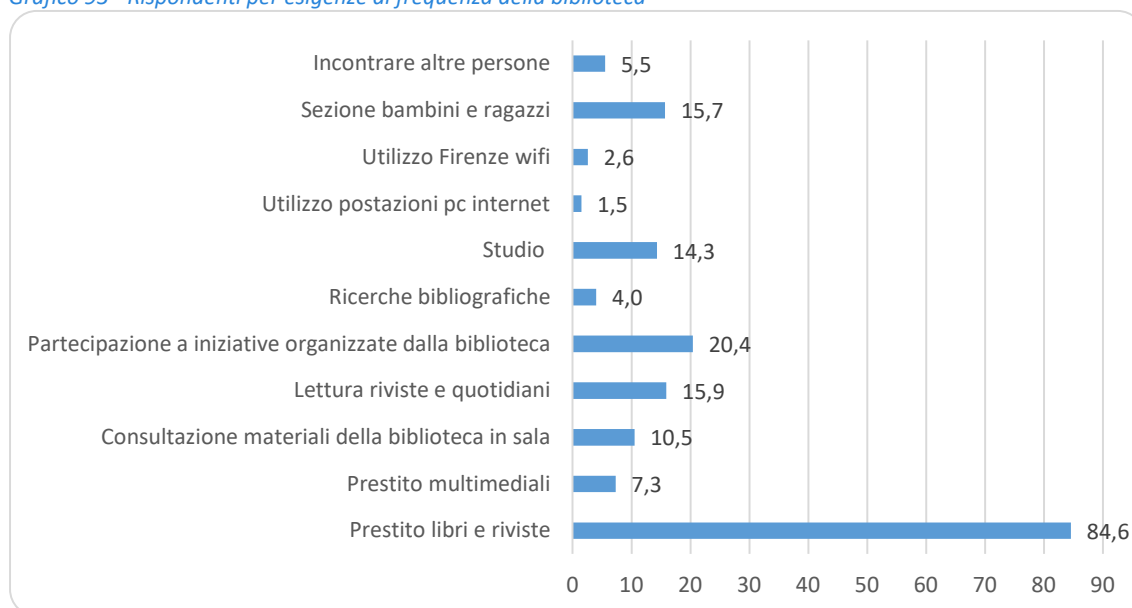


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: l'esigenza prioritaria è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale dell'84,6% che è nettamente superiore sia della media generale sia di tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione alle iniziative della biblioteca con il 20,4%; la lettura di riviste/quotidiani e la sezione bambini e ragazzi similmente con il 15,9% e il 15,7%; lo studio con il 14,3% e la consultazione dei materiali in sala con l'10,5%. Sotto al 10% scendono il prestito multimediali, incontrare altre persone e le ricerche bibliografiche (rispettivamente con 7,3%, 5,5% e 4,0%). Percentuali minime per l'utilizzo del wi-fi (2,6%) e di pc/postazioni internet (1,5%).

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

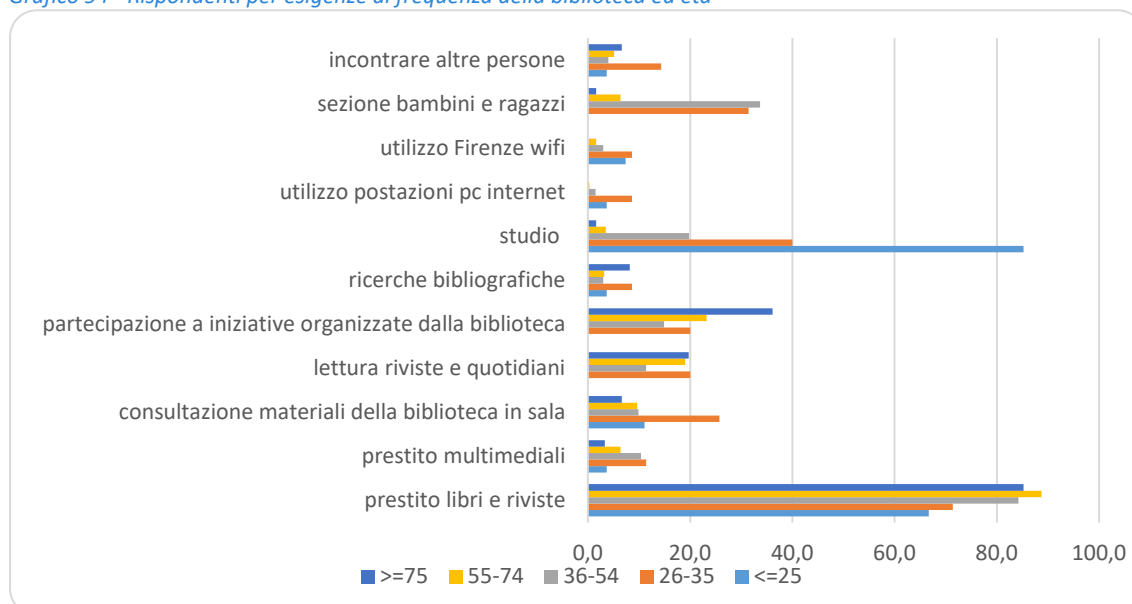
	n	%
Prestito libri e riviste	555	84,6
Prestito multimediali	48	7,3
Consultazione materiali della biblioteca in sala	69	10,5
Lettura riviste e quotidiani	104	15,9
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	134	20,4
Ricerche bibliografiche	26	4,0
Studio	94	14,3
Utilizzo postazioni pc internet	10	1,5
Utilizzo Firenze wifi	17	2,6
Sezione bambini e ragazzi	103	15,7
Incontrare altre persone	36	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, ad eccezione dei più giovani che frequentano la biblioteca con quote elevate anche per lo studio (85,2% per i <=25 anni). 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 e 26-35 anni. La classe dei 26-35enni risulta in maggioranza per consultare i materiali in sala, per incontrare altre persone e, insieme ai 36-54enni, per la sezione bambini/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 i giudizi positivo, negativo e neutro.

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata è sicuramente quello meno utilizzato con il 13,1% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Gli altri aspetti presentano percentuali di non utilizzo inferiori al 5%.

Tabella 54 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	91,5	6,9	0,9	0,8
giorni e orari di apertura	86,7	11,0	1,1	1,2
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	76,5	18,0	1,5	4,0
ordine e pulizia degli ambienti	90,1	8,2	0,2	1,5
comfort degli ambienti	78,7	17,2	0,3	3,8
riscaldamento/aria condizionata	71,0	14,9	0,9	13,1

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si notano alte quote di non utilizzo pari al 69,5% e al 62,5% dei rispondenti rispettivamente 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 poco sotto la metà le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 57,6%, 52,4% e 47,3% di non utilizzo). Il 30,2% non valuta l'efficacia della comunicazione e sito web e il 29,7% non valuta la chiarezza della modulistica. Il servizio di prestito interbibliotecario non è valutato dal 21,8%, mentre quello locale dall'8,4%; seguono le raccolte librerie non valutate dall'11,0% degli utenti e la disposizione degli scaffali/accesso ai libri dal 9,5%. Le rimanenti percentuali di non utilizzo risultano minime.

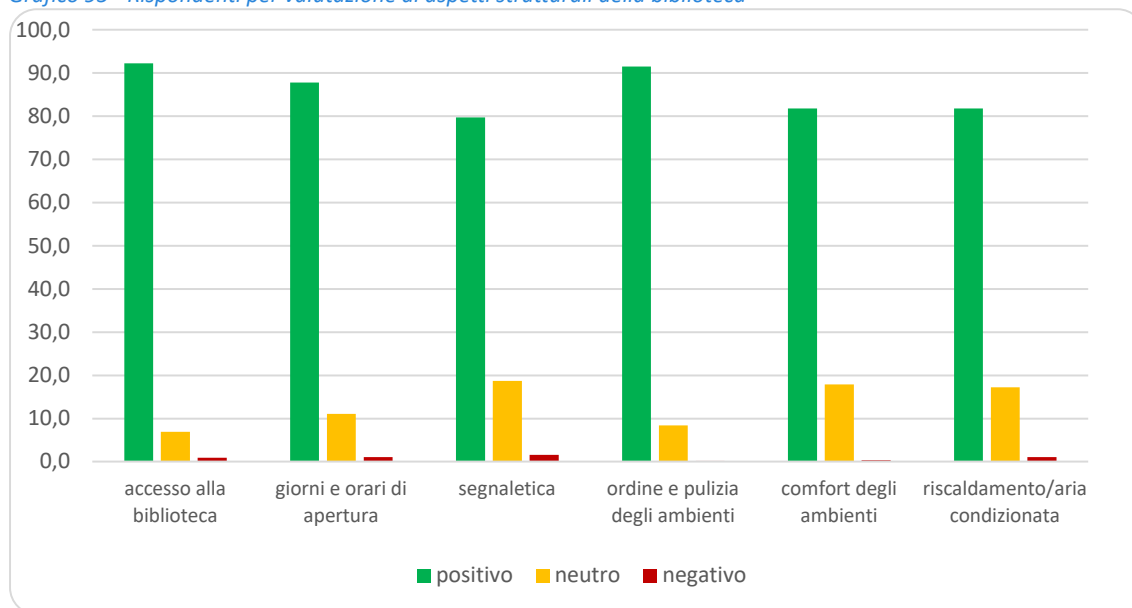
Tabella 55 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	73,2	16,2	1,2	9,5
qualità delle raccolte librerie	70,0	18,0	1,1	11,0
qualità delle raccolte multimediali	31,7	10,4	0,3	57,6
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	38,3	8,5	0,8	52,4
qualità delle raccolte periodici/riviste	43,4	8,7	0,6	47,3
servizio di prestito locale	87,2	4,1	0,3	8,4
servizio di prestito interbibliotecario	70,6	6,6	1,1	21,8
postazioni pc dotate di servizio internet	23,2	5,9	1,4	69,5
rete wifi	30,9	5,0	1,5	62,5
competenza e professionalità del personale	93,0	4,0	0,3	2,7
cortesie del personale	91,9	5,8	0,8	1,5
chiarezza della modulistica	59,1	10,8	0,3	29,7
efficacia comunicazione e sito web	54,6	13,7	1,5	30,2

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.

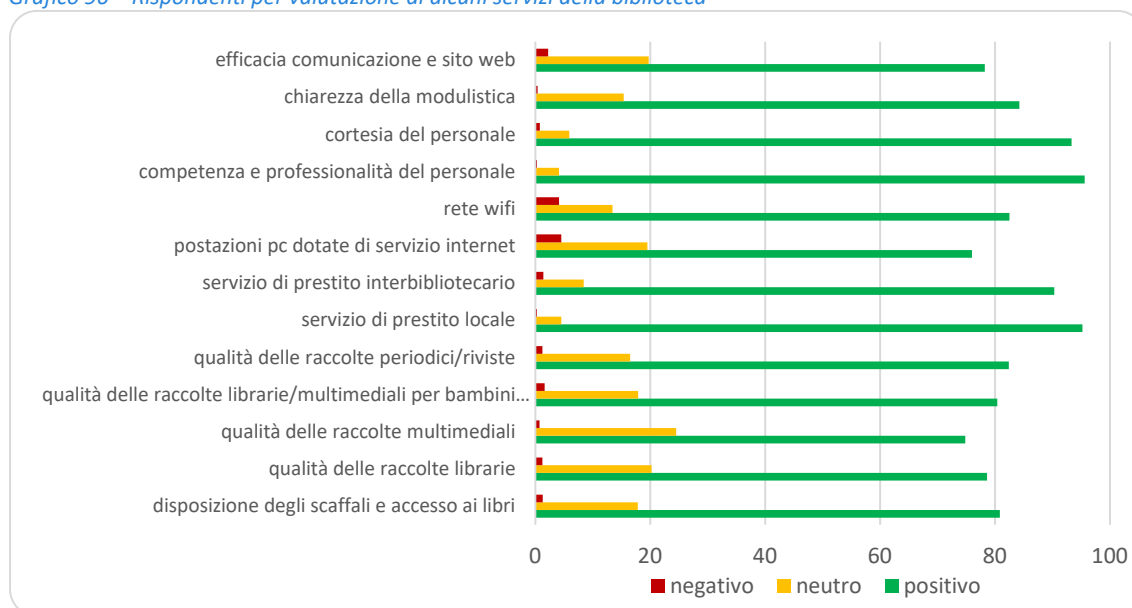
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali mostrano risultati ampiamente positivi con percentuali "verdi" che arrivano fino al 92,2% per l'accesso alla biblioteca e 91,5% per ordine e pulizia degli ambienti. I giorni e orari di apertura ottengono l'87,8% di giudizi positivi, mentre una percentuale dell'81,8% è stata rilevata sia per il comfort degli ambienti che per riscaldamento/aria condizionata. Infine, si registra la percentuale positiva più bassa, ma comunque molto buona, per la segnaletica (79,7%), la quale presenta di conseguenza la percentuale più elevata di giudizi intermedi, 18,7%, e di giudizi negativi, 1,6%.

Grafico 95 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



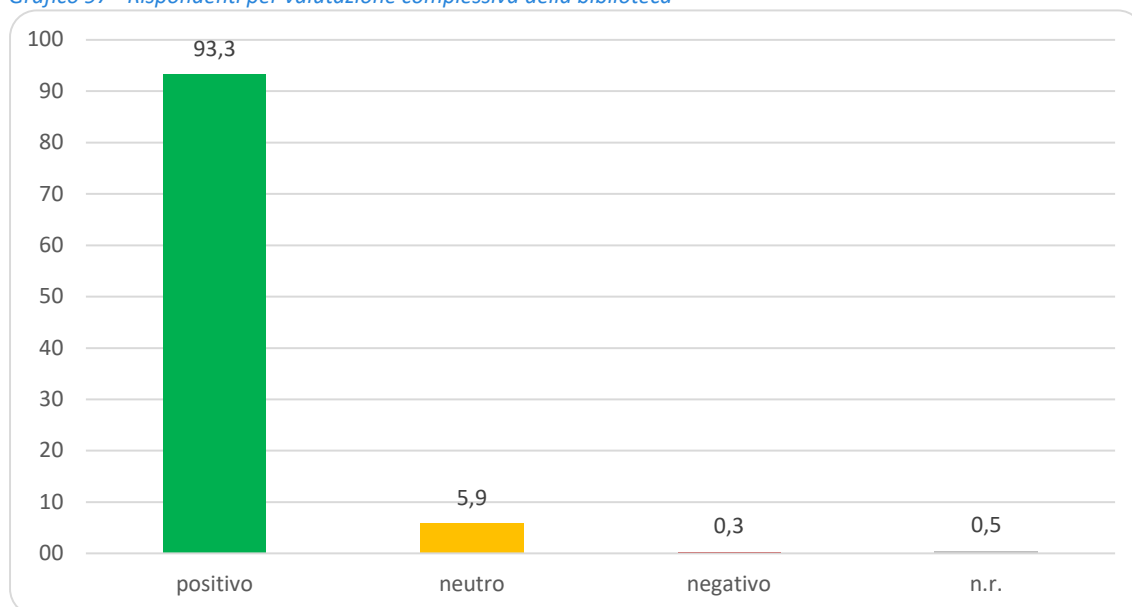
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono tutte decisamente positive, le risposte "rosse" più elevate si registrano solo per postazioni pc e rete wifi (4,5% e 4,1%, rispettivamente). La competenza/professionalità e la cortesia del personale sono valutate positivamente dal 95,6% e dal 93,3% dei rispondenti; il prestito di libri oltre che avere un'alta percentuale di utilizzo riceve anche valutazioni molto positive relativamente ai tempi di risposta: il prestito locale riceve il 95,2% di valutazioni positive e il prestito interbibliotecario il 90,3%. Sempre molto buoni sono i giudizi positivi per la chiarezza della modulistica (84,2%), la rete wifi (82,5%), la qualità delle raccolte periodici/riviste (82,4%), quella delle raccolte per bambini/ragazzi (80,4%) e la disposizione degli scaffali e accesso ai libri (80,8%). Sotto l'80% scendono l'efficacia della comunicazione e sito web (78,2%), la qualità delle raccolte librerie (78,6%) e multimediali (74,8%). Il punteggio positivo più bassa si registra per le postazioni pc dotate di servizio internet (76,0%).

Grafico 96 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi il 93,3% ha dato una valutazione positiva, il 5,9% ha dato una valutazione intermedia e solo lo 0,3% registra valutazioni negative.

Grafico 97 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Orticoltura

In sintesi

- *Utenti con titolo di studio mediamente più alto, più occupati autonomi e meno pensionati, più provenienti dal comune*
- *Oltre al prestito, rispetto alle altre biblioteche presenta un maggior utilizzo per la lettura e la sezione bambini e ragazzi*
- *Meno utilizzata per partecipazione ad iniziative organizzate*
- *Valutazione complessiva nella media: particolarmente apprezzati sono l'accesso, la segnaletica, l'ordine e pulizia degli ambienti e il riscaldamento/aria condizionata; migliorabile la qualità di alcuni materiali.*

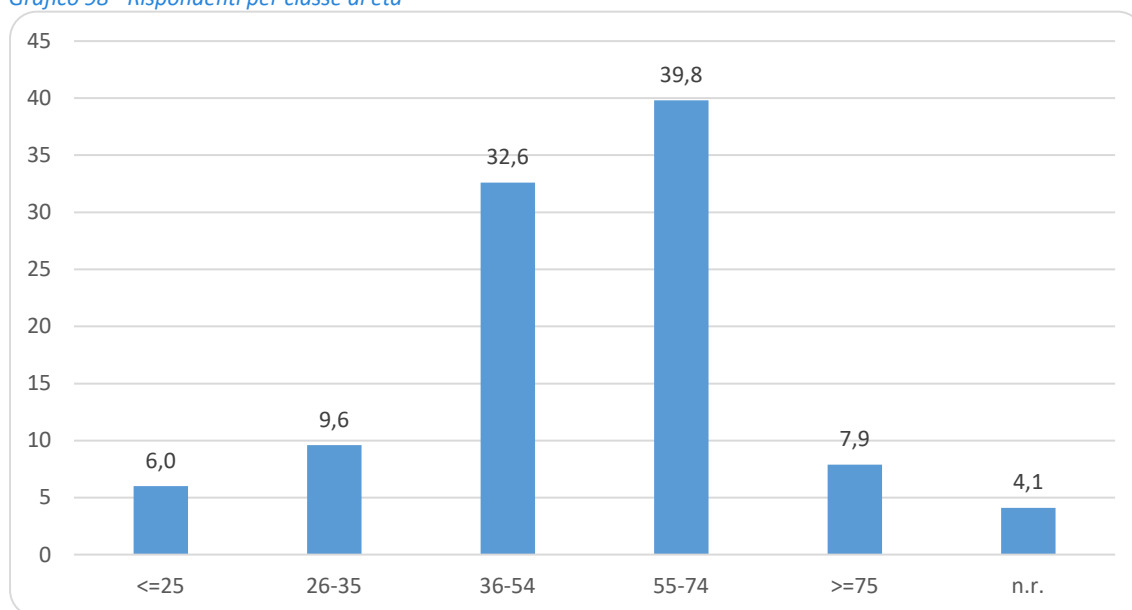
La Biblioteca Orticoltura ha raccolto 1.069 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 9,8% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (64,8%), il 31,0% è di genere maschile e il 3,8%, invece, non specifica.

Tabella 56 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	693	64,8
M	331	31,0
altro	4	0,4
preferisco non dichiararlo	41	3,8
Totale	1.069	100,0

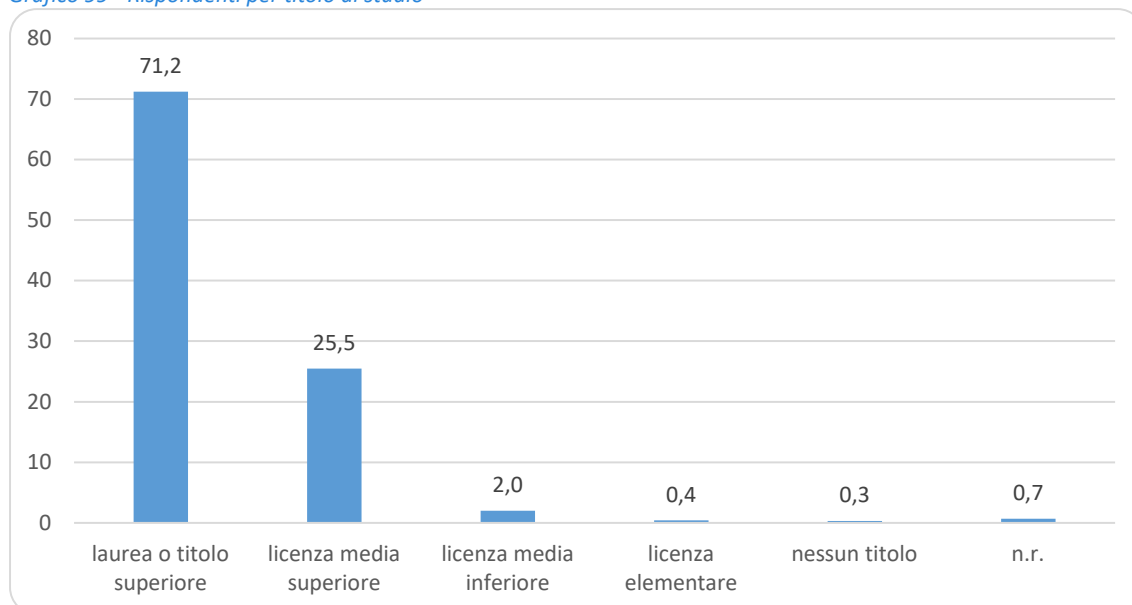
Le classi di età più numerose sono la 36-54 anni e la 55-74 anni rispettivamente con una percentuale del 32,6% e del 39,8%; meno rappresentate le classi dei minori di 26 anni (6,0%), dei 26-35enni (9,6%) e dei 75+ che rappresentano il 7,9% del totale.

Grafico 98 - Rispondenti per classe di età



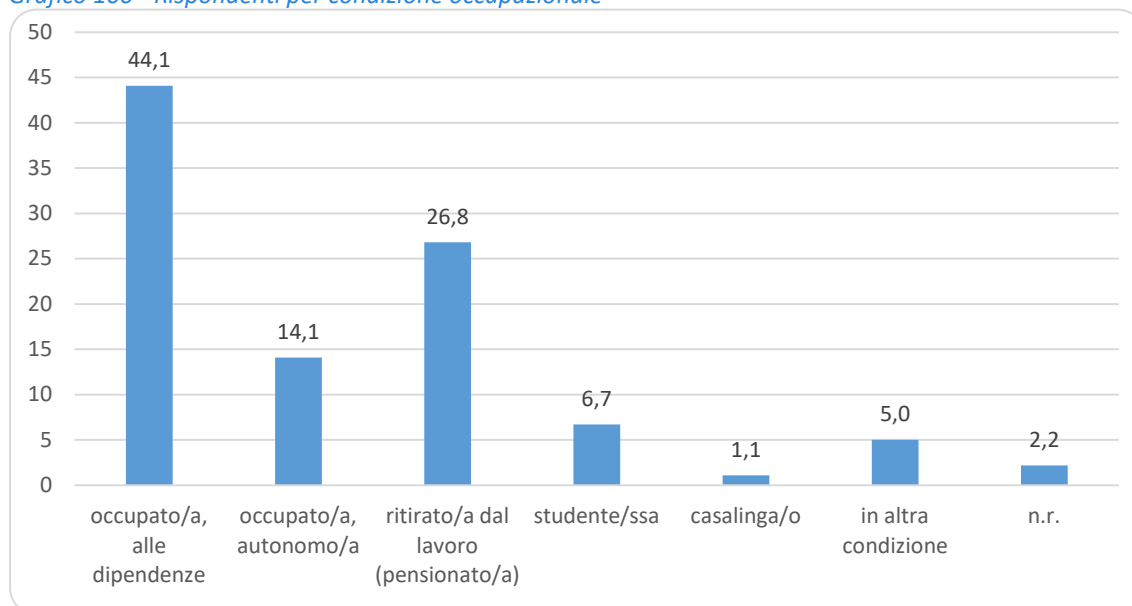
Il titolo di studio è molto alto, infatti, si osserva che il 71,2% dei rispondenti ha conseguito la laurea o un titolo superiore e il 25,5% la licenza media superiore. Solo il 2,0% possiede la licenza media inferiore mentre gli altri titoli registrano percentuali pressoché nulle.

Grafico 99 - Rispondenti per titolo di studio



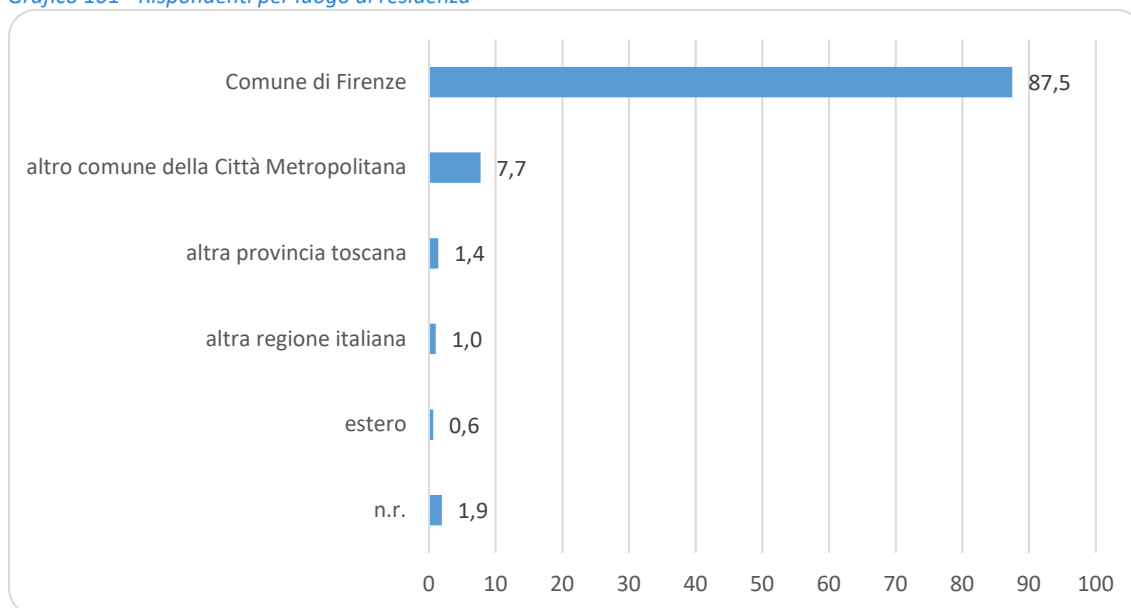
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 44,1% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 26,8% è pensionato e il 14,1% è occupato autonomo. Si riscontra una percentuale di studenti pari al 6,7%.

Grafico 100 - Rispondenti per condizione occupazionale



La maggior parte dei rispondenti risiede nel comune di Firenze (87,5%), il 7,7% proviene dai comuni della provincia e l'1,4% da un'altra provincia toscana. L'1,0% risiede in un'altra regione e lo 0,6% all'estero.

Grafico 101 - Rispondenti per luogo di residenza



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

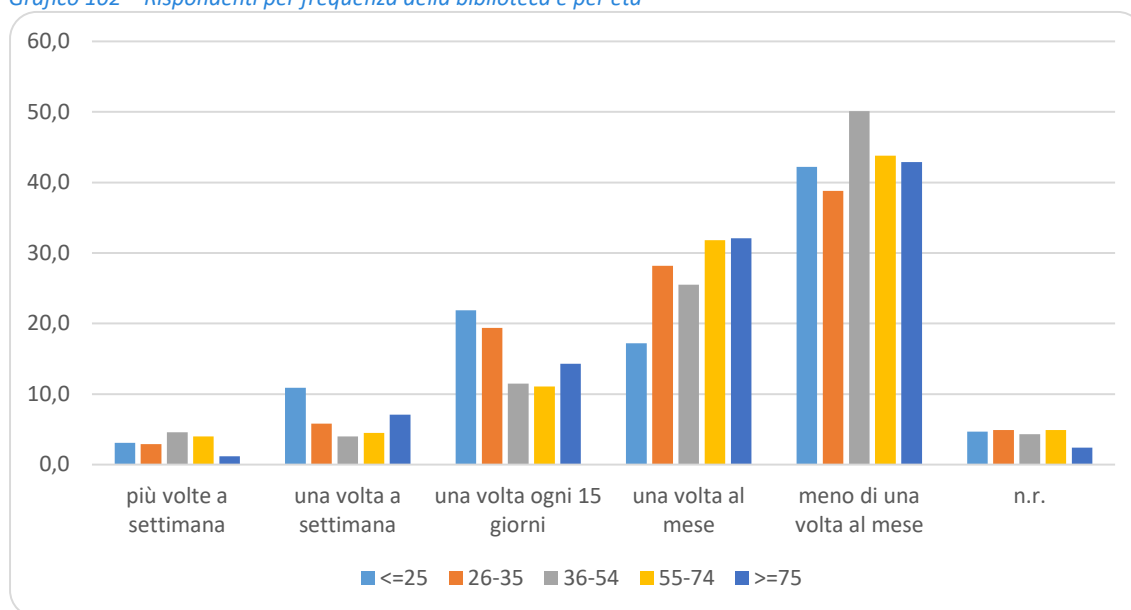
La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti troviamo una percentuale del 45,0% per coloro che la frequentano meno di una volta al mese e del 28,5% per coloro che vi si recano una volta al mese. Il 13,0% frequenta una volta ogni 15 giorni, il 5,1% una volta a settimana e il 3,7% più volte a settimana.

Tabella 57 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	40	3,7
Una volta a settimana	54	5,1
Una volta ogni 15 giorni	139	13,0
Una volta al mese	305	28,5
Meno di una volta al mese	481	45,0
Non rispondenti	50	4,7
Totale	1.069	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 'una volta ogni 15 giorni' e i minori di 26 anni anche per 'una volta a settimana'. Gli over 75 rappresentano la maggioranza per frequentare la biblioteca una volta al mese insieme alla classe dei 55-74enni.

Grafico 102 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

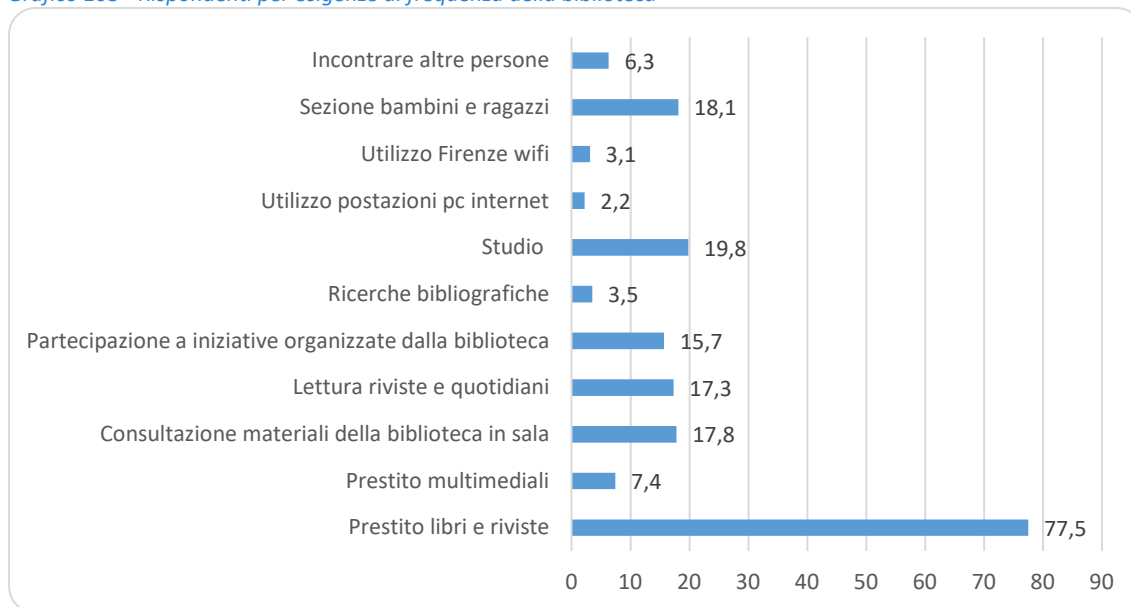


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale del 77,5% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio con il 19,8%, la sezione bambini e ragazzi con il 18,1%, la consultazione dei materiali in sala e la lettura di riviste/quotidiani che mostrano percentuali più elevate rispetto alle altre biblioteche, rispettivamente pari a 17,8% e 17,3%. Segue la partecipazione alle iniziative organizzate dalla biblioteca (15,7%), il prestito multimediali (7,4%) e incontrare altre persone (6,3%). Troviamo poi, con percentuali inferiori al 5%, le ricerche bibliografiche, l'utilizzo dei pc come postazioni internet e della wi-fi.

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

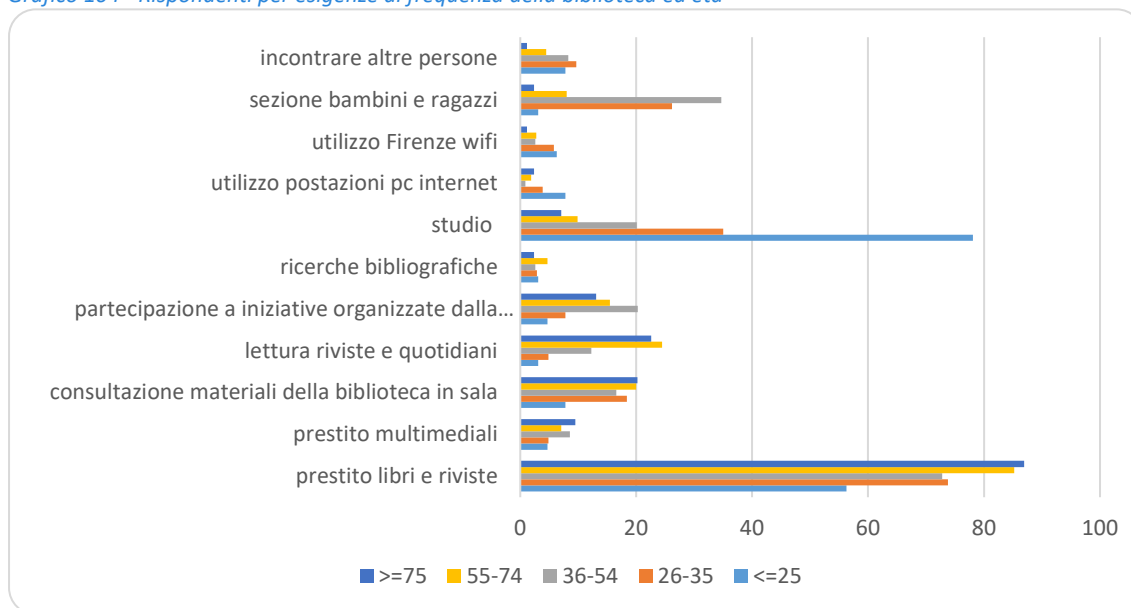
	N	%
Prestito libri e riviste	829	77,5
Prestito multimediali	79	7,4
Consultazione materiali della biblioteca in sala	190	17,8
Lettura riviste e quotidiani	185	17,3
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	168	15,7
Ricerche bibliografiche	37	3,5
Studio	212	19,8
Utilizzo postazioni pc internet	23	2,2
Utilizzo Firenze wifi	33	3,1
Sezione bambini e ragazzi	194	18,1
Incontrare altre persone	67	6,3

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, invece, si recano in biblioteca principalmente per lo studio. La classe 26-35 anni rileva percentuali superiori alla media per incontrare altre persone e, insieme ai 36-54enni, per la sezione bambini e ragazzi. La lettura di riviste/quotidiani e la partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca sono esigenze soprattutto dai 36 anni in su, mentre la consultazione del materiale in sala riguarda principalmente le 2 fasce di età più anziane accompagnate dalla classe 26-35 anni.

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



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso i seguenti giudizi: positivo, neutro e negativo.

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata è sicuramente quello meno utilizzato con il 17,1% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Segue la segnaletica con il 6,5%, 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	93,5	5,0	0,6	1,0
giorni e orari di apertura	81,5	16,8	0,6	1,1
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	77,7	15,0	0,8	6,5
ordine e pulizia degli ambienti	87,7	9,1	0,7	2,6
comfort degli ambienti	74,6	19,4	1,2	4,8
riscaldamento/aria condizionata	68,9	12,8	1,1	17,1

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 67,0% e il 57,9%), le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 58,7%, 51,4%, 51,8% di non utilizzo). Il 32,2% non valuta l'efficacia della comunicazione e sito web e il 30,8% non valuta la chiarezza della modulistica. Il prestito interbibliotecario non è valutato dal 30,0% dei rispondenti, mentre quello locale dal 10,1%; l'11,7% degli utenti non valuta le raccolte librerie e l'8,1% la disposizione degli scaffali e accesso ai libri.

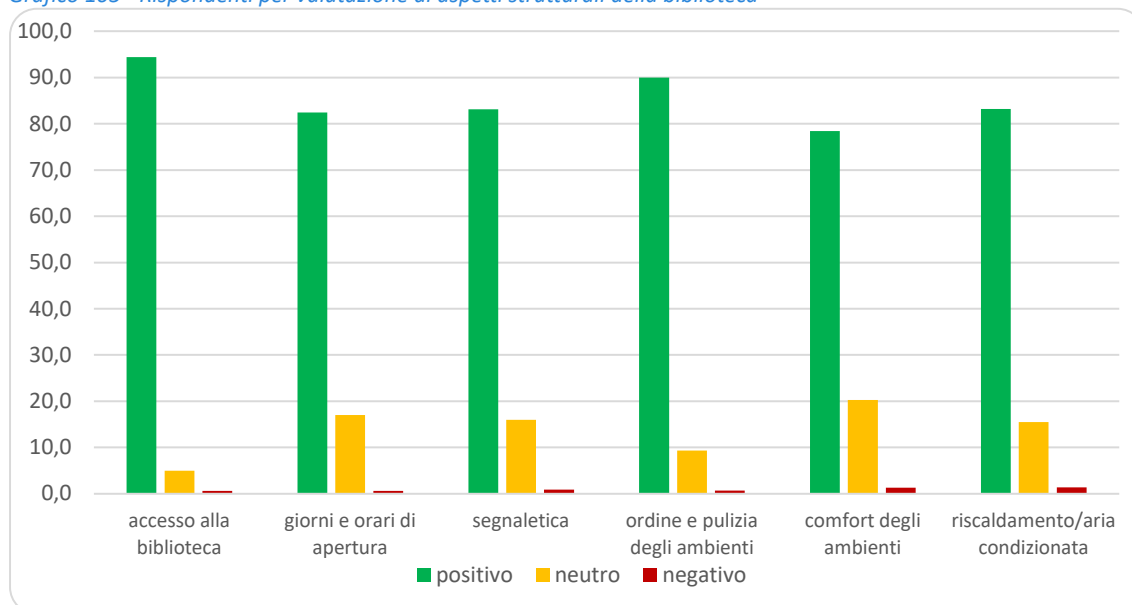
Tabella 60 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	75,0	16,1	0,7	8,1
qualità delle raccolte librerie	64,5	22,7	1,0	11,7
qualità delle raccolte multimediali	29,3	11,4	0,6	58,7
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	39,4	8,8	0,5	51,4
qualità delle raccolte periodici/riviste	36,7	10,5	1,0	51,8
servizio di prestito locale	84,4	5,3	0,2	10,1
servizio di prestito interbibliotecario	62,0	7,0	0,9	30,0
postazioni pc dotate di servizio internet	23,8	8,2	1,0	67,0
rete wifi	33,3	7,3	1,5	57,9
competenza e professionalità del personale	85,8	9,1	0,6	4,6
cortesie del personale	87,4	9,3	1,0	2,3
chiarezza della modulistica	57,7	11,0	0,5	30,8
efficacia comunicazione e sito web	51,0	14,7	2,2	32,2

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 utilizzzi' il servizio.

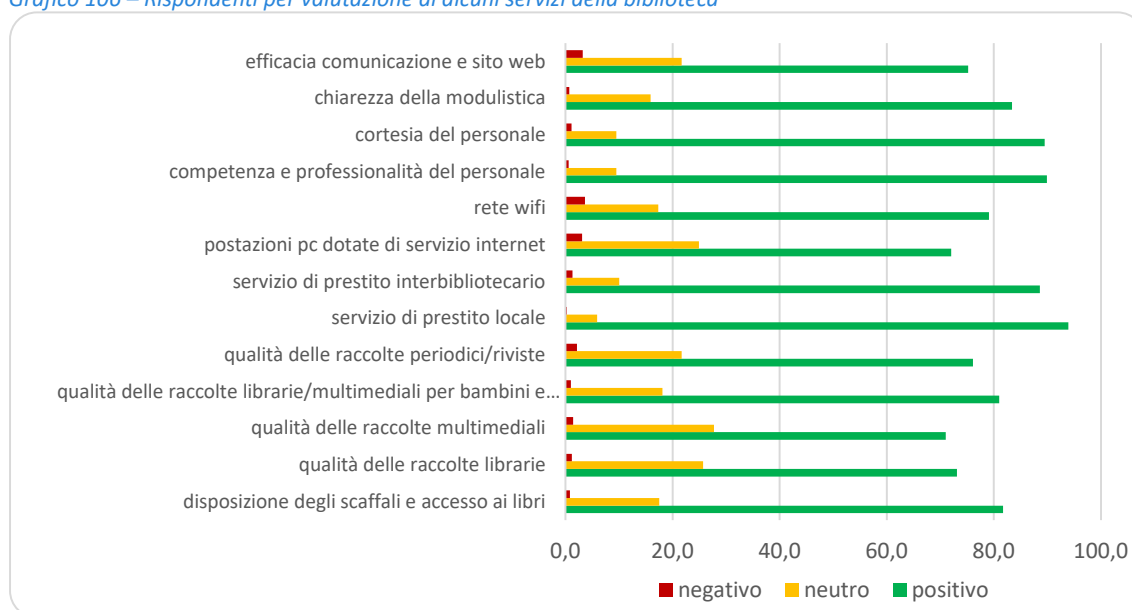
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano valutazioni prevalentemente positive. L'accesso alla biblioteca raccoglie il 94,4% di valutazioni positive, seguito da ordine e pulizia degli ambienti con il 90,0%. Si attestano sopra l'80,0% anche i giudizi positivi dei seguenti aspetti: riscaldamento/aria condizionata (83,2%), la segnaletica (83,1%) e giorni e orari di apertura (82,4%). Il comfort degli ambienti rileva una percentuale positiva del 78,4% e allo stesso tempo la più alta quota di giudizi intermedi (20,3%). I giudizi negativi, invece, non superano in generale l'1,4%.

Grafico 105 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



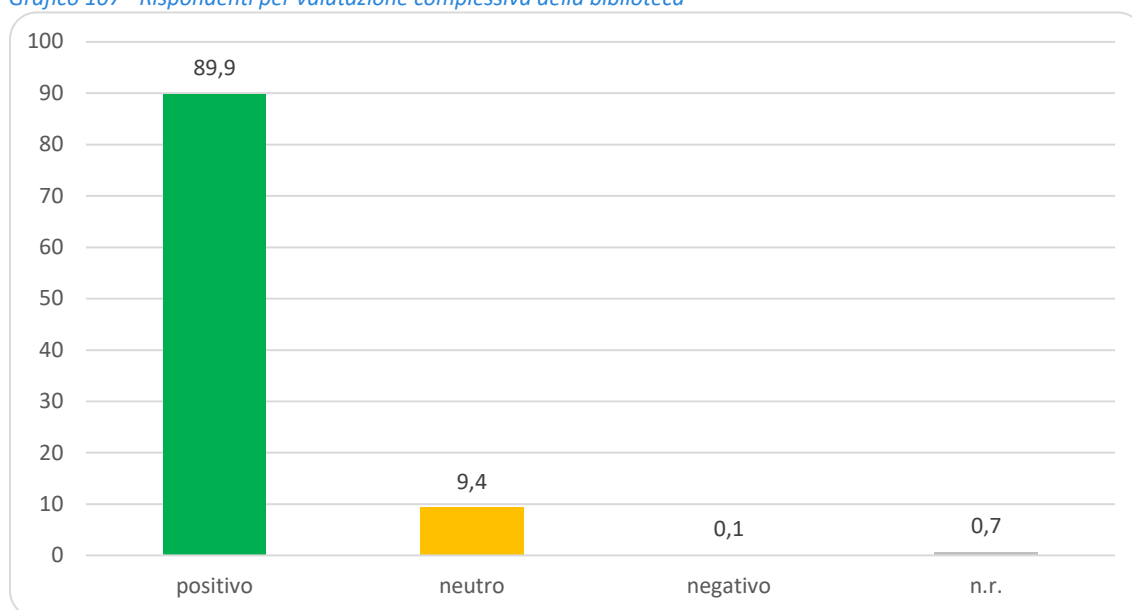
Nel secondo grafico si valutano invece i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono abbondantemente positive, con la quota più elevata di giudizi negativi pari al 3,6% solo per la rete wifi. La competenza/professionalità del personale e la sua cortesia sono valutate positivamente all'89,9% e all'89,5%; il servizio di prestito locale con il 93,9% e il prestito interbibliotecario con l'88,6%. La chiarezza della modulistica ha ricevuto l'83,4% di risposte positive e l'efficacia della comunicazione e sito web il 75,2%. La qualità delle diverse raccolte riporta valutazioni positive fra il 71% e l'81%. Infine, il 79,1% e il 72% dei rispondenti valuta positivamente la rete wifi e le postazioni pc dotate di servizio internet. I giudizi intermedi registrano la quota più elevata per le raccolte multimediali, pari al 27,7%. .

Grafico 106 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'89,9% ha dato una valutazione positiva, il 9,4% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,1% 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 334 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 3,1% dei rispondenti totali.

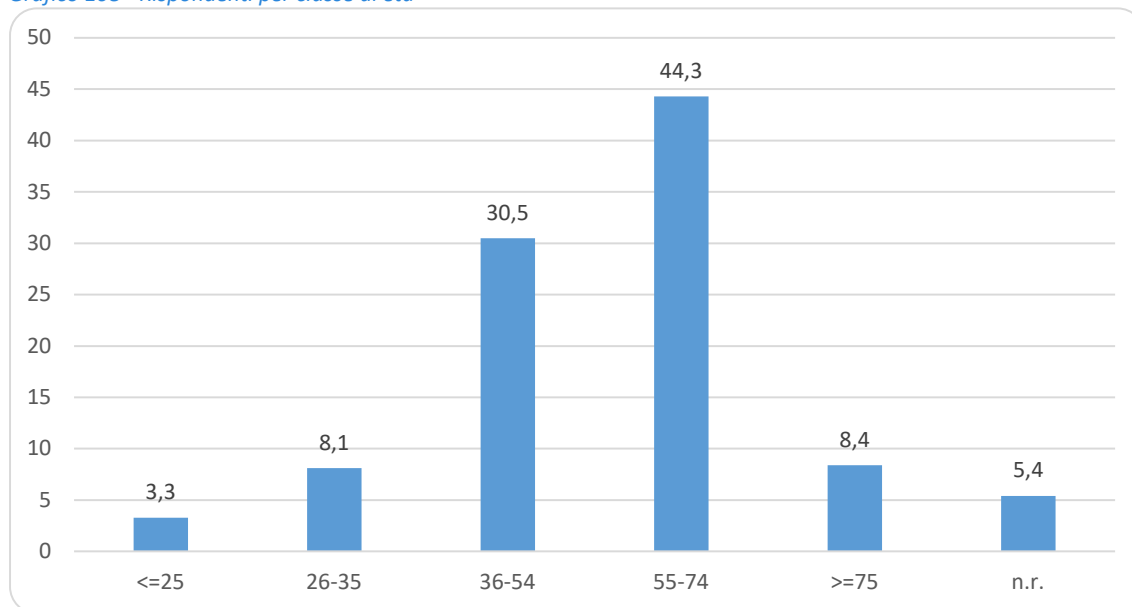
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (63,2%), il 34,1% è di genere maschile e il 2,7%, invece, non specifica.

Tabella 61 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	211	63,2
M	114	34,1
altro	0	0,0
preferisco non dichiararlo	9	2,7
Totale	334	100,0

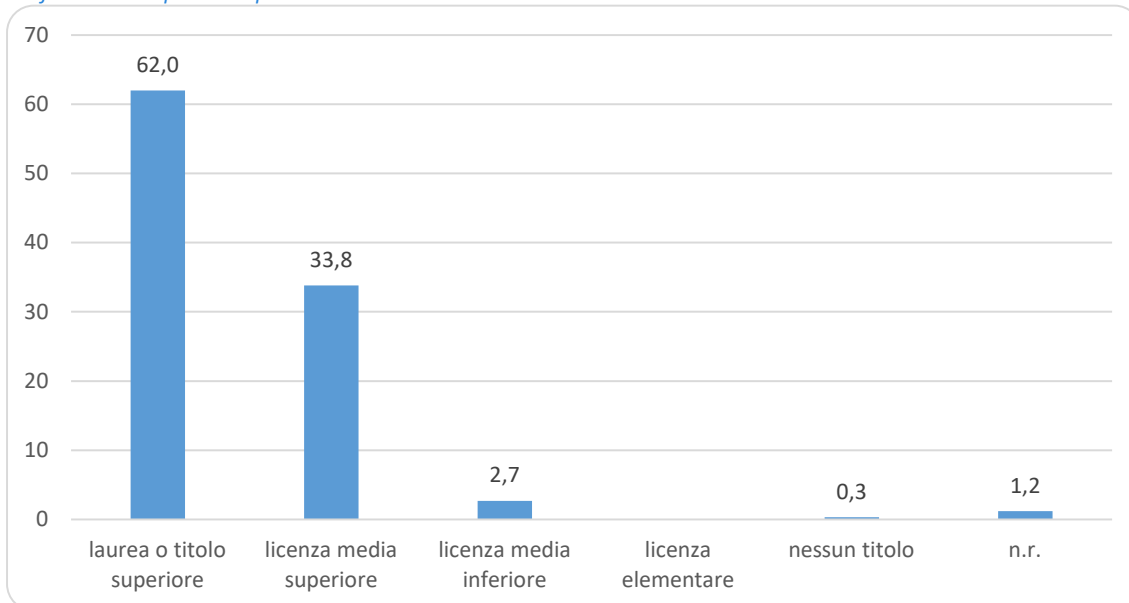
Il 44,3% dei rispondenti ha fra i 55 e i 74 anni, il 30,5% fa parte della classe 36-54 anni. I minori di 26 rappresentano il 3,3% del totale, i 26-35enni sono l'8,1%, i 75+ sono l'8,4%.

Grafico 108 - Rispondenti per classe di età



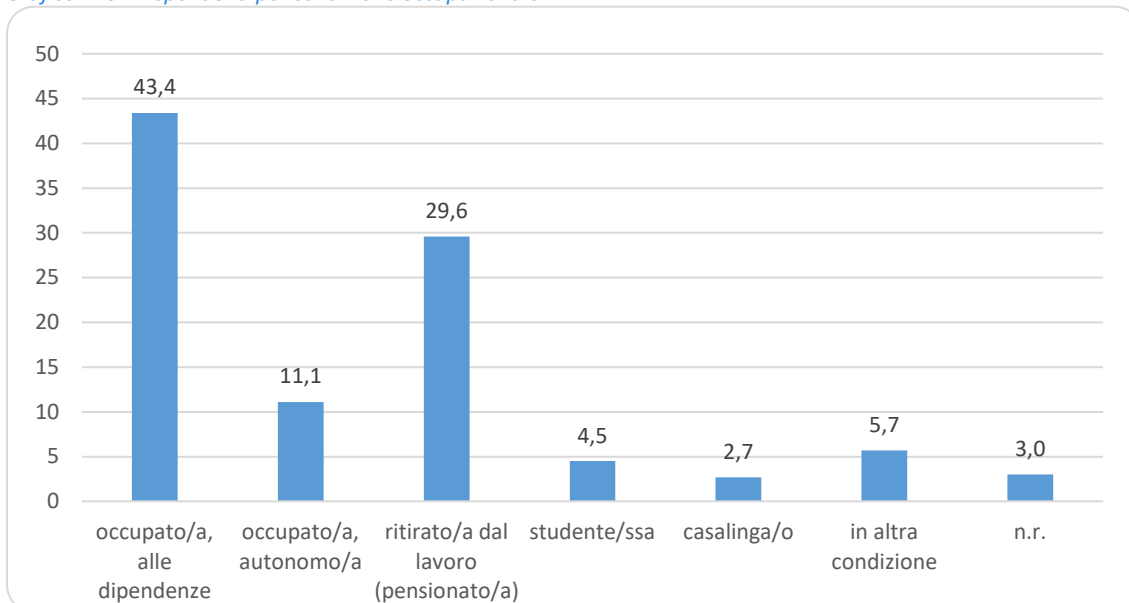
Per titolo di studio si osserva il 62,0% di rispondenti che hanno conseguito la laurea e il 33,8% con la licenza media superiore. Troviamo il 2,7% con la licenza media inferiore, mentre sono prossime allo zero le quote di coloro che hanno un titolo inferiore.

Grafico 109 - Rispondenti per titolo di studio



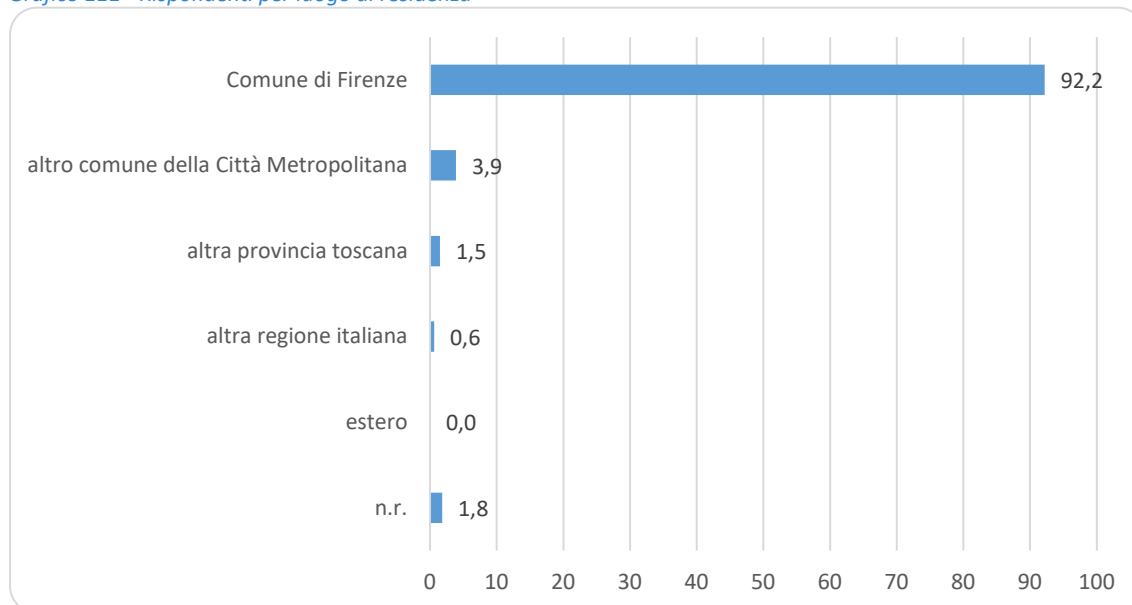
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 43,4% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 29,6% è pensionato, l'11,1% è occupato autonomo, il 4,5% si dichiara studente/ssa, mentre il 5,7% è in altra condizione.

Grafico 110 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze con una percentuale del 92,2%. Il 3,9% proviene dai comuni della provincia, l'1,5% afferma di risiedere in un'altra provincia toscana e solo lo 0,6% 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 40,1% vi si reca abitualmente meno di una volta al mese e il 27,5% una volta al mese. Il 15,3% va in biblioteca una volta ogni 15 giorni, il 9,0% vi si reca una volta a settimana e il 3,9% più volte a settimana.

Tabella 62 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

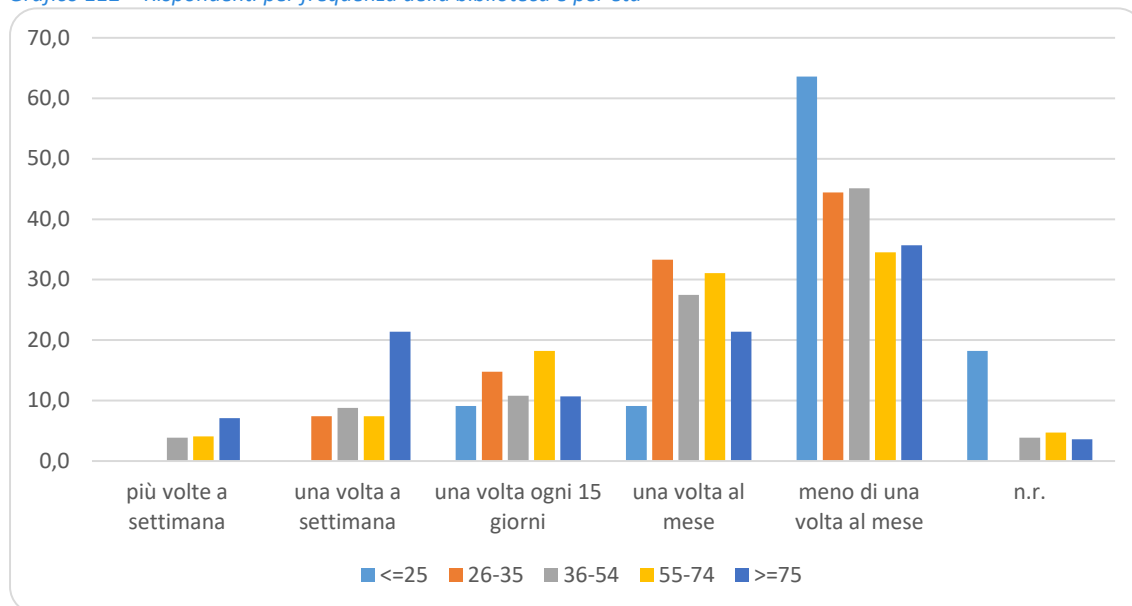
	N	%
Più volte a settimana	13	3,9
Una volta a settimana	30	9,0
Una volta ogni 15 giorni	51	15,3
Una volta al mese	92	27,5
Meno di una volta al mese	134	40,1
Non rispondenti	14	4,2
Totale	334	100,0

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'. I giovani tra 26 e 34 anni rappresentano la quota più alta per la frequentazione 'una volta al mese', seguiti dai 55-74enni, i quali sono primi nella frequentazione 'una volta ogni 15 giorni', mentre gli over 75 per frequentare la biblioteca una volta a settimana.

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

Da notare come i minori di 26 anni rappresentino la classe prevalente nel non rispondere.

Grafico 112 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

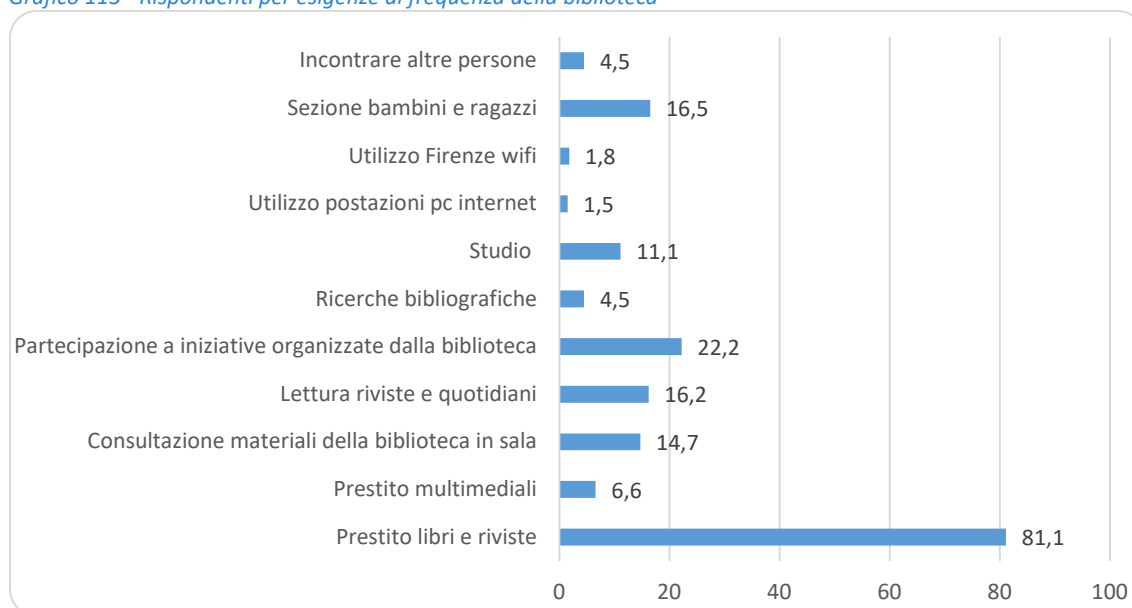


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale dell'81,1% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire troviamo la partecipazione alle iniziative organizzate dalla biblioteca con il 22,2%; la sezione per bambini e ragazzi con il 16,5% e la lettura di riviste/quotidiani con il 16,2%. Seguono la consultazione del materiale della biblioteca in sala al 14,7% e lo studio all'11,1%. Scendono sotto il 10% il prestito dei multimediali (6,6%), incontrare altre persone e le ricerche bibliografiche (entrambe con il 4,5%). Le percentuali più basse sono rilevate per l'utilizzo della wi-fi e l'utilizzo dei pc fissi come postazioni internet (rispettivamente 1,8% e 1,5%).

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

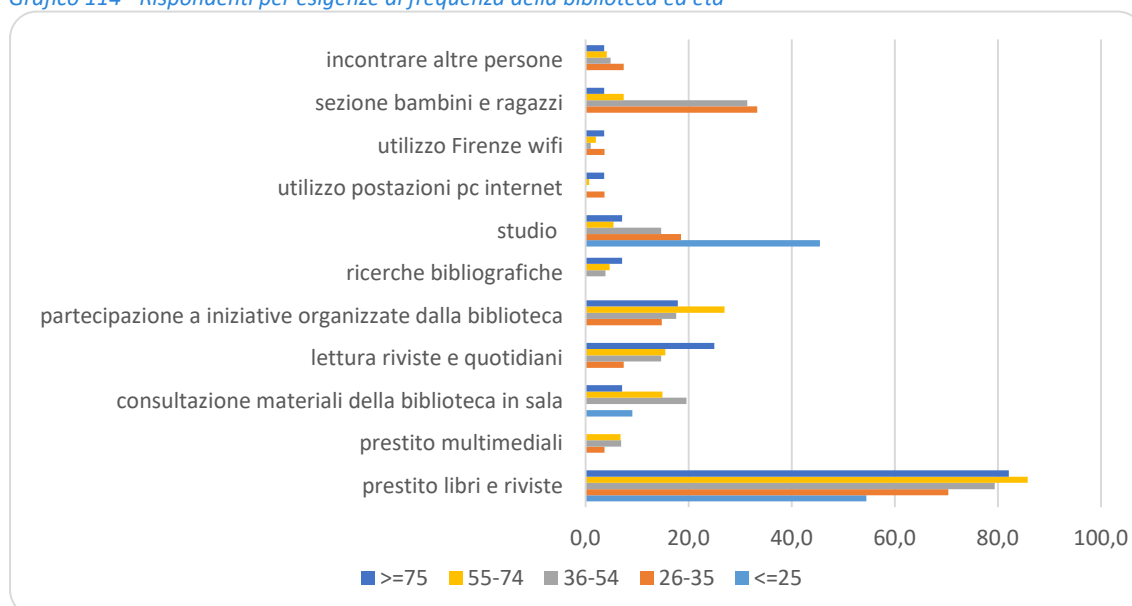
	N	%
Prestito libri e riviste	271	81,1
Prestito multimediali	22	6,6
Consultazione materiali della biblioteca in sala	49	14,7
Lettura riviste e quotidiani	54	16,2
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	74	22,2
Ricerche bibliografiche	15	4,5
Studio	37	11,1
Utilizzo postazioni pc internet	5	1,5
Utilizzo Firenze wifi	6	1,8
Sezione bambini e ragazzi	55	16,5
Incontrare altre persone	15	4,5

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 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 e per incontrare altre persone. La partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca è più elevata per la classe 55-74 anni, seguita dagli ultra 75enni, i quali rappresentano la maggioranza per la lettura di riviste/quotidiani.

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 i seguenti giudizi: positivo, neutro e negativo.

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata è sicuramente quello meno utilizzato con il 16,5% di 'Non so valutare/ Non utilizzo', seguito dal comfort degli ambienti con il 5,1%. 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	90,1	8,4	0,0	1,5
giorni e orari di apertura	62,9	29,3	6,6	1,2
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	71,3	22,5	1,5	4,8
ordine e pulizia degli ambienti	85,9	11,4	0,0	2,7
comfort degli ambienti	75,4	19,2	0,3	5,1
riscaldamento/aria condizionata	68,0	13,8	1,8	16,5

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 (67,1%), la rete wifi (59,6%), le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e quelle di periodici/riviste (rispettivamente con 58,4%, 54,2%, 52,7% di non utilizzo); il 28,1% non valuta l'efficacia della comunicazione e sito web mentre la chiarezza della modulistica non è valutata dal 27,5%. Il prestito interbibliotecario non è valutato dal 24,3%, mentre quello locale dal 10,8%. Più basse sono le percentuali di non utilizzo per le raccolte librerie (12,3%), la disposizione degli scaffali e accesso ai libri (9,3%) e minime per quanto riguarda il personale.

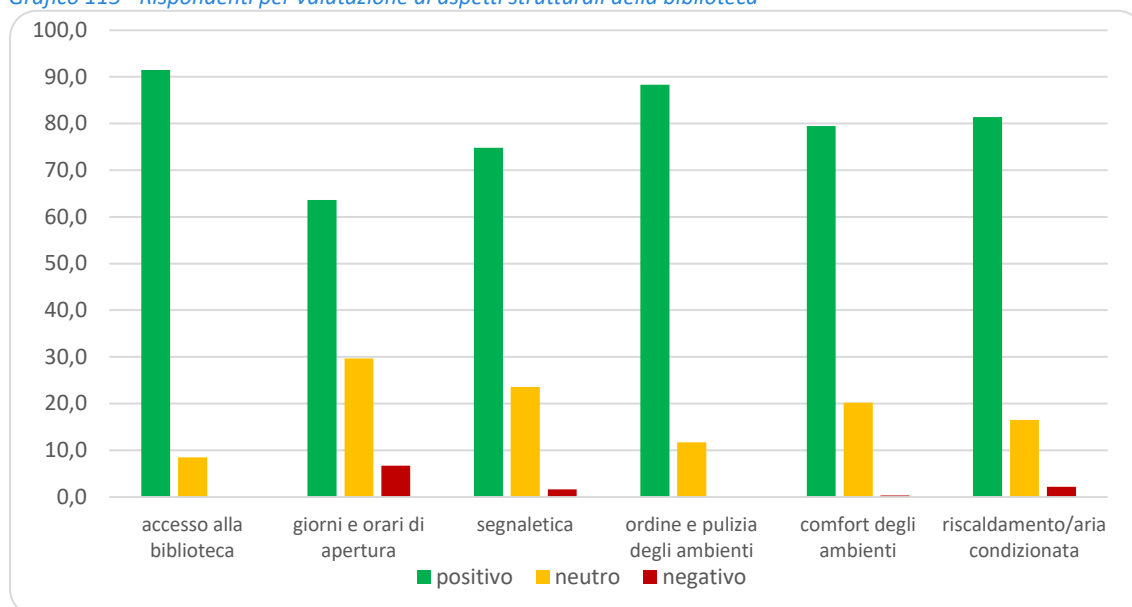
Tabella 65 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	68,6	20,1	2,1	9,3
qualità delle raccolte librerie	57,8	27,2	2,7	12,3
qualità delle raccolte multimediali	26,3	13,8	1,5	58,4
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	36,2	8,1	1,5	54,2
qualità delle raccolte periodici/riviste	33,5	13,2	0,6	52,7
servizio di prestito locale	82,3	6,6	0,3	10,8
servizio di prestito interbibliotecario	65,6	9,0	1,2	24,3
postazioni pc dotate di servizio internet	22,8	9,6	0,6	67,1
rete wifi	28,7	9,9	1,8	59,6
competenza e professionalità del personale	78,4	18,3	1,5	1,8
cortesie del personale	83,5	14,1	1,5	0,9
chiarezza della modulistica	59,6	12,0	0,9	27,5
efficacia comunicazione e sito web	56,9	13,8	1,2	28,1

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.

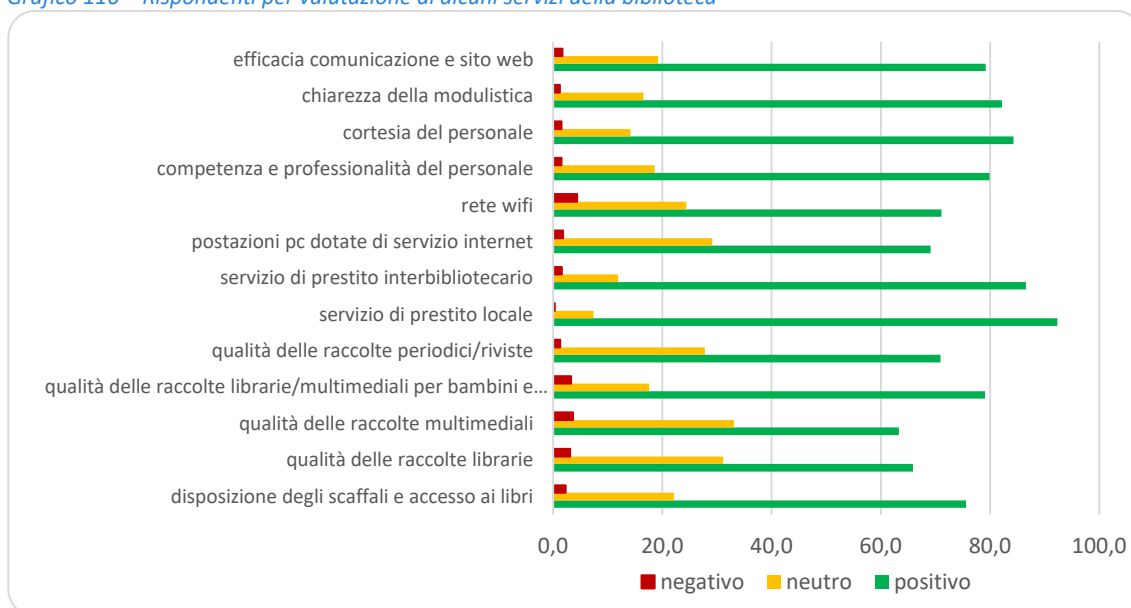
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali rilevano una maggioranza di valutazioni positive. Molto buoni i giudizi positivi per l'accesso alla biblioteca (91,5%) e per l'ordine e la pulizia degli ambienti (88,3%). Seguono il riscaldamento/aria condizionata con l'81,4% di valutazioni positive, il comfort degli ambienti con il 79,5%, la segnaletica con il 74,8%, infine con la percentuale più bassa, giorni e orari di apertura (63,6%), il quale ottiene il più alto valore dei giudizi intermedi (29,7%) e di quelli negativi (6,7%). Da notare che gli altri aspetti presentano giudizi negativi minimi o assenti.

Grafico 115 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



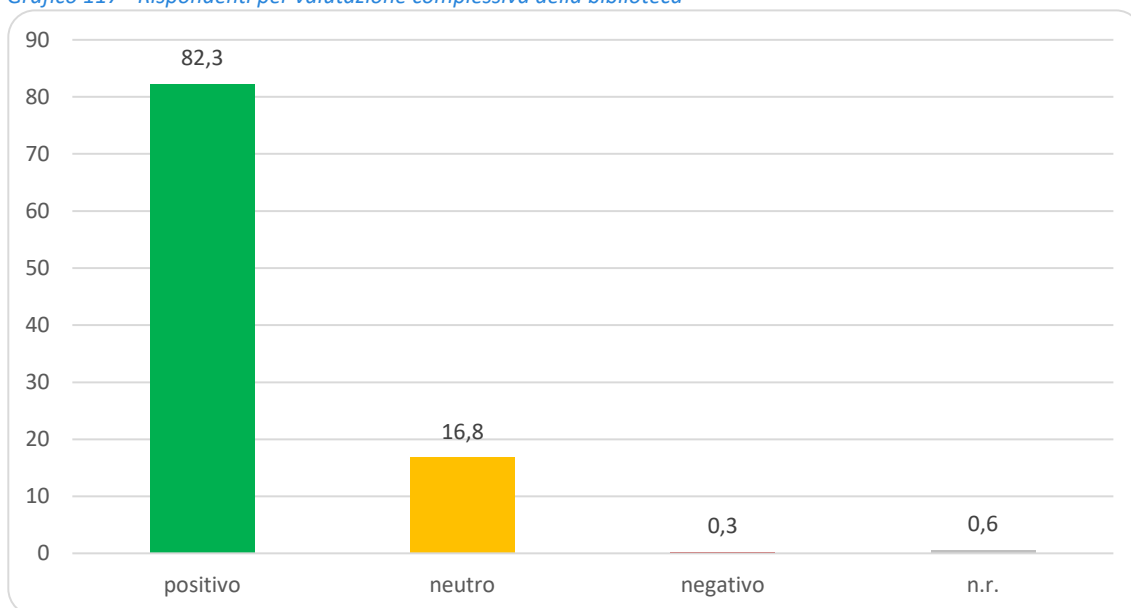
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono ampiamente positive. Il servizio di prestito locale e quello interbibliotecario ottengono rispettivamente il 92,3% e l'86,6% di valutazioni positive; la chiarezza della modulistica è valutata positivamente dall'84,3% degli utenti e l'efficacia della comunicazione e sito web dal 79,2%; la competenza/professionalità del personale e la sua cortesia ottengono rispettivamente 79,9% e 84,3% di giudizi positivi. A seguire troviamo la qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi (79,1%), la disposizione degli scaffali e accesso ai libri (75,6%), la rete wifi (71,1%) e le raccolte di periodici/riviste (70,9%). Le percentuali positive dei rimanenti servizi scendono sotto il 70%, registrando la percentuale "verde" più bassa per la qualità delle raccolte multimediali, pari al 63,3%, per cui si registra anche la quota più elevata di giudizi intermedi (33,1%). Ad ogni modo la valutazione negativa maggiore si registra pari al 4,4% solo per la rete wifi, le altre sono tutte inferiori.

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'82,3% di valutazioni positive, il 16,8% intermedie e lo 0,3% negative.

Grafico 117 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Mario Luzi

In sintesi

- *Utenti prevalentemente provenienti dal comune*
- *Più utilizzata per il prestito libri e riviste*
- *Meno utilizzata per studio, incontrare altre persone e per la partecipazione a iniziative*
- *Valutazione complessiva in linea con la media: molto apprezzata la cura degli ambienti*

La Biblioteca Mario Luzi ha raccolto 1.103 valutazioni (di cui solo 1 dal questionario cartaceo). Corrisponde al 10,1% dei rispondenti totali.

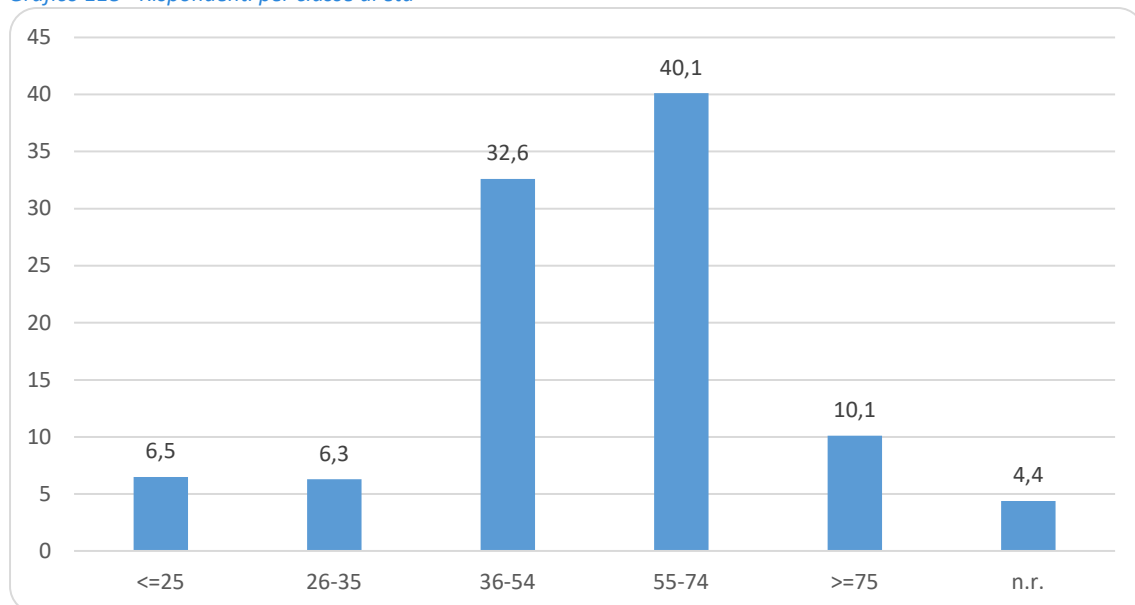
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (67,5%), il 28,6% è di genere maschile e il 3,7% non specifica.

Tabella 66 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	744	67,5
M	316	28,6
altro	2	0,2
preferisco non dichiararlo	41	3,7
Totale	1.103	100,0

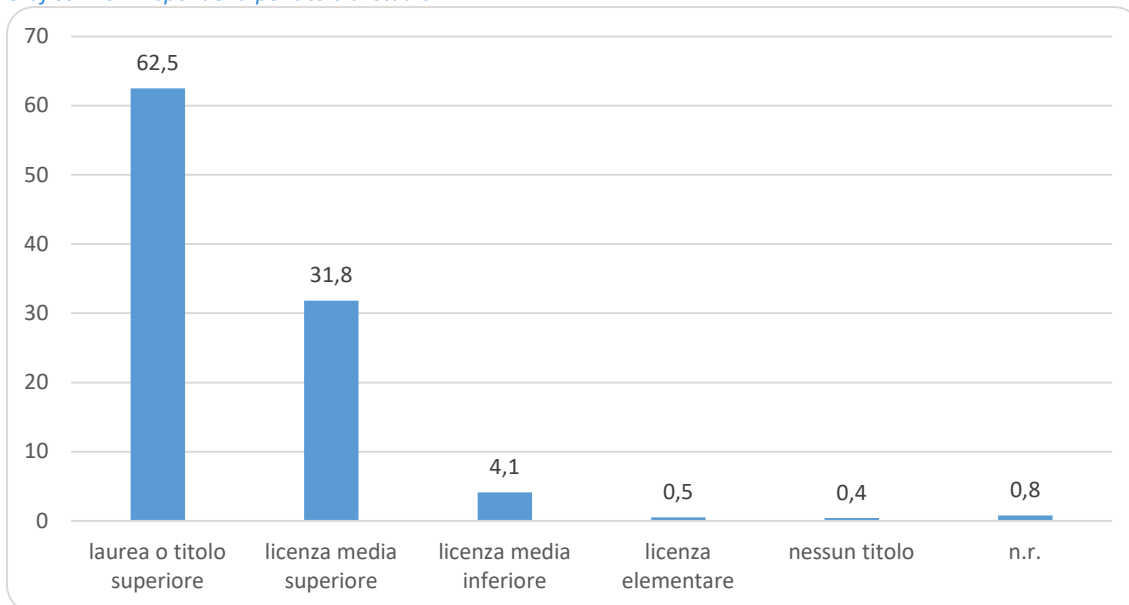
La maggior parte dei rispondenti appartiene alle classi di età dei 36-54enni e dei 55-74enni rispettivamente con il 32,6% e 40,1%. I minori di 26 anni sono il 6,5%, i 26-35enni il 6,3%, i 75+ sono il 10,1%..

Grafico 118 - Rispondenti per classe di età



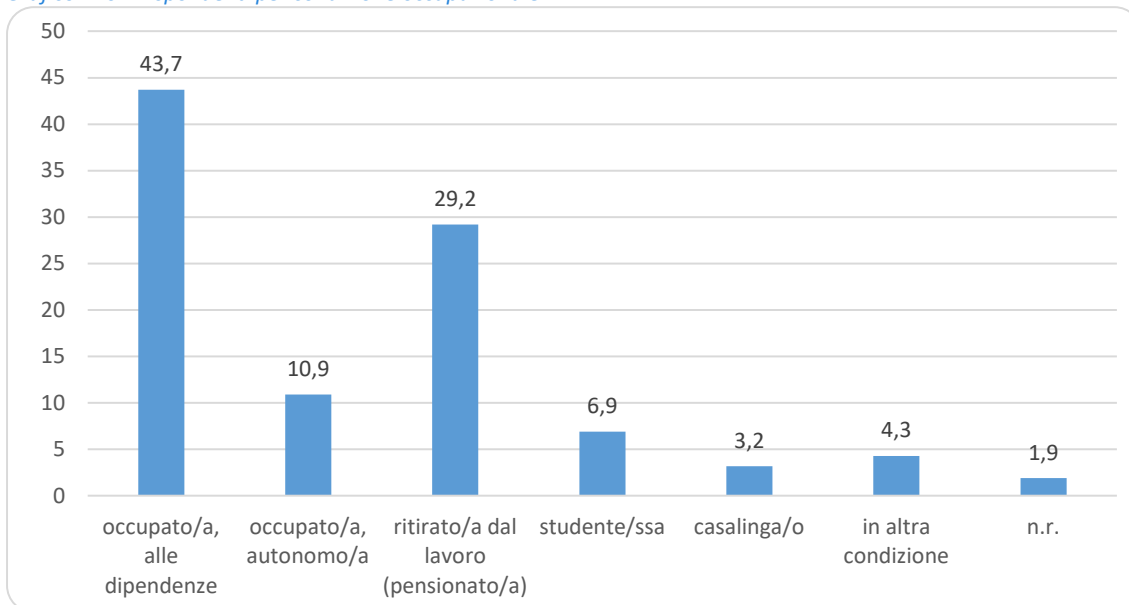
Il titolo di studio risulta elevato con il 62,5% di laureati e il 31,8% di diplomati. Il 4,1% dei rispondenti ha la licenza media inferiore, mentre le altre modalità riportano percentuali poco rilevanti.

Grafico 119 - Rispondenti per titolo di studio



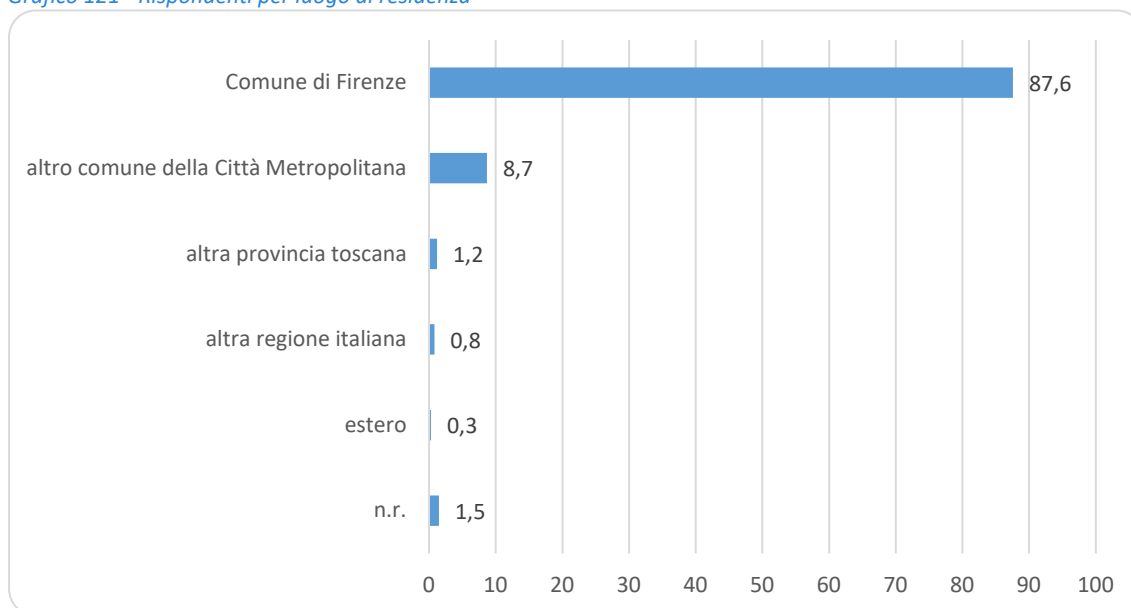
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 43,7% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 29,2% pensionato e il 10,9% autonomo. Inferiore è la quota degli studenti, pari al 6,9%.

Grafico 120 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze con una percentuale pari all'87,6%, mentre l'8,7% 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.

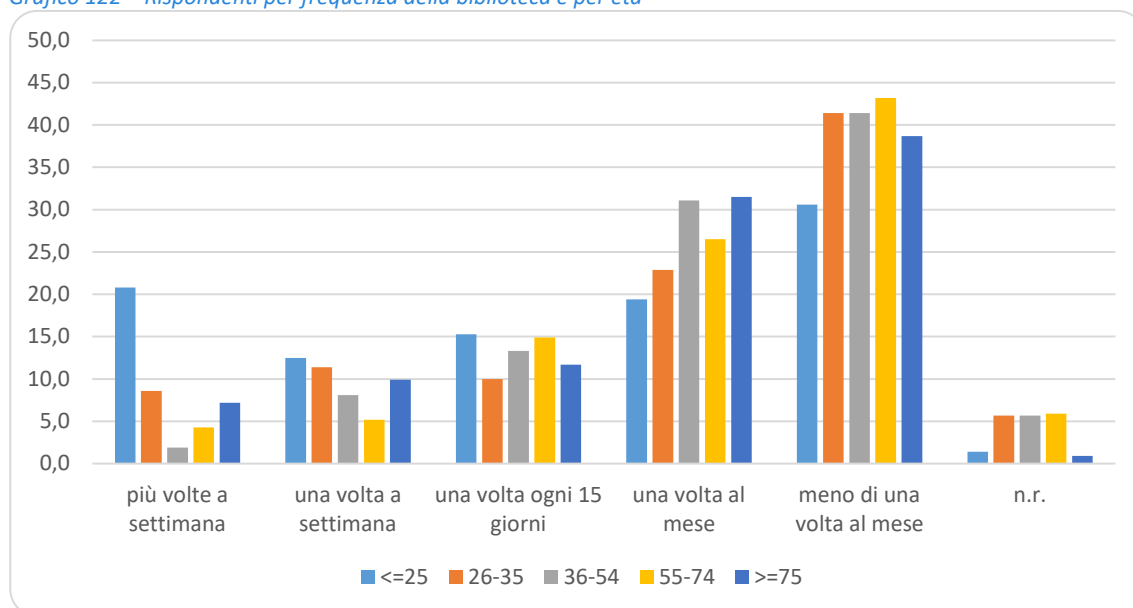
La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti il 41,1% dichiara di recarsi abitualmente meno di una volta al mese e il 27,5% una volta al mese. Il 13,8% dichiara di frequentarla una volta ogni 15 giorni, il 7,4% una volta a settimana e il 5,4% più volte a settimana.

Tabella 67 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	60	5,4
Una volta a settimana	82	7,4
Una volta ogni 15 giorni	152	13,8
Una volta al mese	303	27,5
Meno di una volta al mese	453	41,1
Non rispondenti	53	4,8
Totale	1.103	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 al mese', seguiti dai 36-54enni.

Grafico 122 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

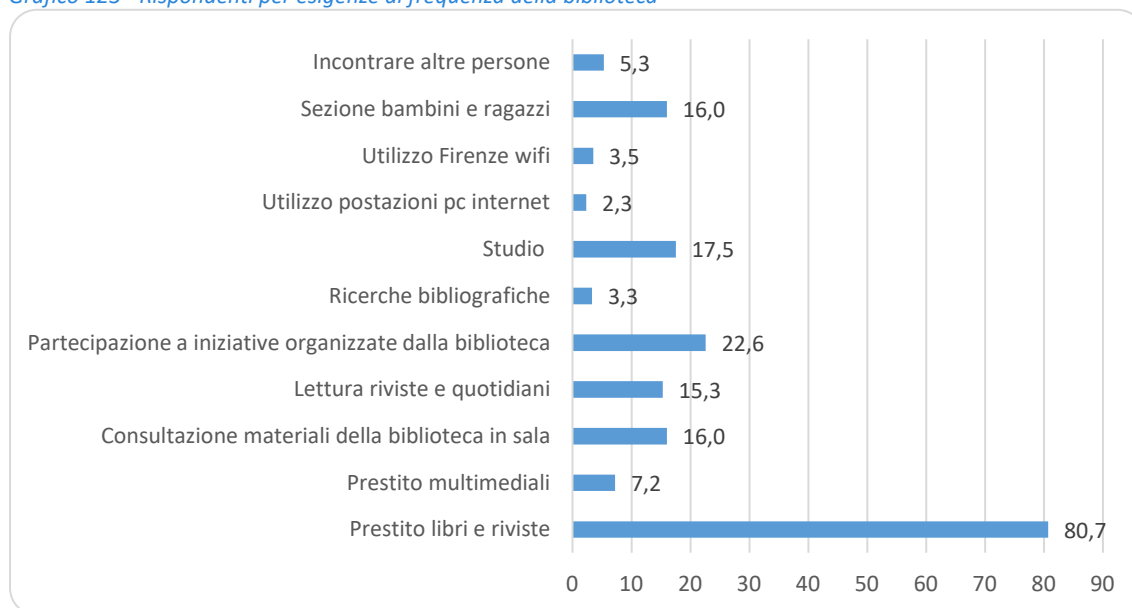


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale dell'80,7% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione alle iniziative organizzate dalla biblioteca con il 22,6%, lo studio con il 17,5%, la sezione bambini/ragazzi e la consultazione del materiale della biblioteca in sala (entrambe con il 16,0%) e la lettura di riviste e quotidiani (15,3%). Scende al 7,2% il prestito multimediali e al 5,3% incontrare altre persone. Più basse le preferenze per le altre esigenze.

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

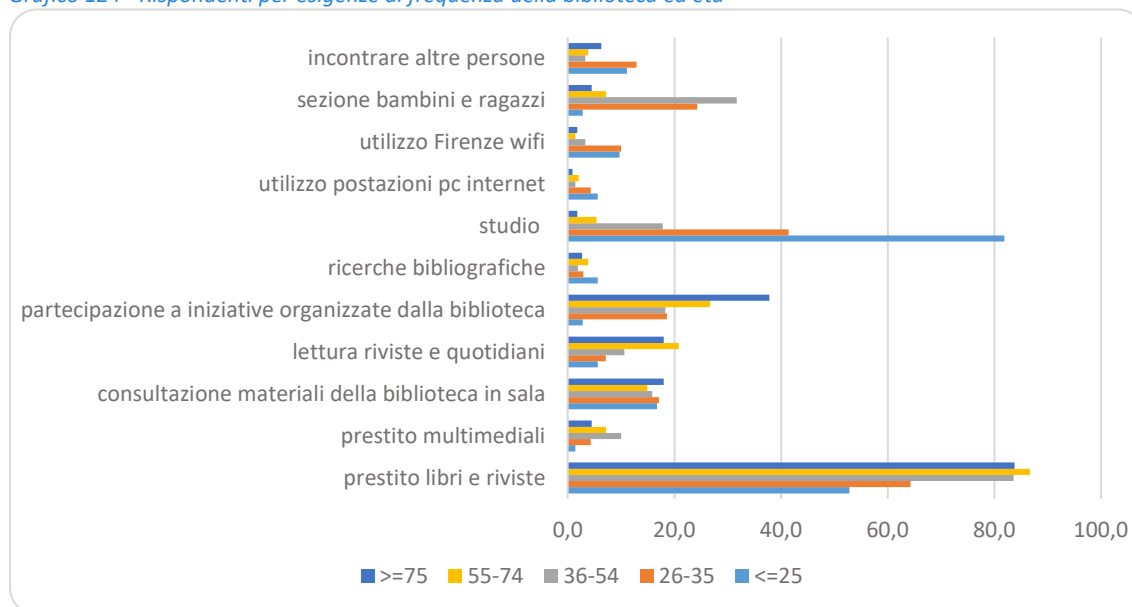
	N	%
Prestito libri e riviste	890	80,7
Prestito multimediali	79	7,2
Consultazione materiali della biblioteca in sala	176	16,0
Lettura riviste e quotidiani	169	15,3
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	249	22,6
Ricerche bibliografiche	36	3,3
Studio	193	17,5
Utilizzo postazioni pc internet	25	2,3
Utilizzo Firenze wifi	39	3,5
Sezione bambini e ragazzi	176	16,0
Incontrare altre persone	59	5,3

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 e la consultazione del materiale in sala, quest'ultimo insieme agli over 75. Gli ultrasessantacinquenni sono la maggioranza anche per la partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca, mentre la classe dei 55-74enni per la lettura di riviste/quotidiani. La fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini e per il prestito multimediali.

Grafico 124 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca ed età



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso i seguenti giudizi: positivo, neutro e negativo.

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata è sicuramente quello meno utilizzato con il 15,1% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Gli altri aspetti strutturali presentano percentuali di non utilizzo minime, inferiori o pari al 5%.

Tabella 69 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	85,8	11,6	2,3	0,4
giorni e orari di apertura	87,5	10,1	1,2	1,3
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	74,3	18,7	2,1	5,0
ordine e pulizia	88,4	8,2	1,3	2,2
comfort degli ambienti	80,6	14,0	1,3	4,2
riscaldamento/aria condizionata	70,9	12,9	1,1	15,1

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa le postazioni pc dotate di servizio internet e la rete wifi, con rispettive percentuali del 67,4% e 59,6% e ancora le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 61,5%, 53,9% e 54,2% di non utilizzo); il 30,8% non valuta la chiarezza della modulistica e il 29,8% l'efficacia della comunicazione e sito web. Il prestito interbibliotecario non è valutato dal 23,0% degli utenti, mentre quello locale dal 10,6%; le raccolte librerie non sono valutate dal 14,1% dei rispondenti e la disposizione degli scaffali/accesso ai libri dall'8,5%.

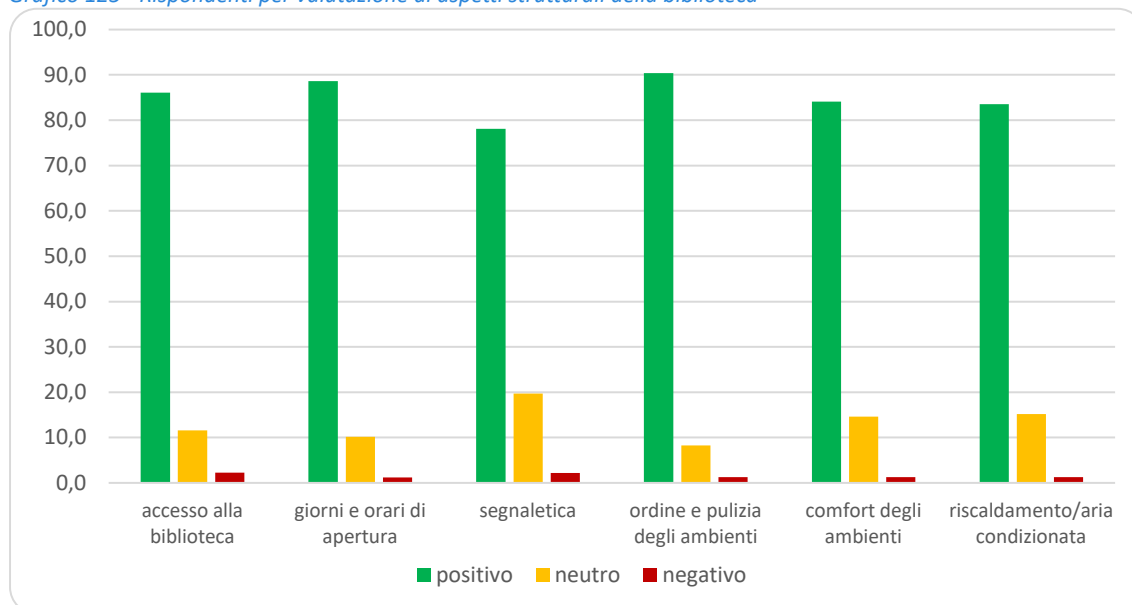
Tabella 70 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non utilizzo/ Non so valutare
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	72,3	17,7	1,5	8,5
qualità delle raccolte librerie	66,7	18,0	1,2	14,1
qualità delle raccolte multimediali	29,5	8,2	0,9	61,5
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	38,5	6,7	0,8	53,9
qualità delle raccolte periodici/riviste	35,8	9,2	0,8	54,2
servizio di prestito locale	84,1	5,0	0,3	10,6
servizio di prestito interbibliotecario	68,0	8,0	1,0	23,0
postazioni pc dotate di servizio internet	26,4	5,4	0,8	67,4
rete wifi	33,6	4,9	1,9	59,6
competenza e professionalità del personale	86,5	8,5	0,8	4,2
cortesie del personale	87,0	9,2	1,5	2,4
chiarezza della modulistica	57,8	11,0	0,5	30,8
efficacia comunicazione e sito web	55,7	12,7	1,8	29,8

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

Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano risultati nettamente positivi. Le percentuali di utenti molto soddisfatti arrivano al 90,4% per l'ordine e pulizia degli ambienti; a seguire i giorni e orari di apertura con l'88,6%, l'accesso alla biblioteca con l'86,1%, il comfort degli ambienti con l'84,1% e il riscaldamento/aria condizionata con l'83,5%. Il punteggio positivo più basso, ma comunque molto buono, risulta pari al 78,1% per la segnaletica, la quale di conseguenza presenta la percentuale maggiore di giudizi intermedi (19,7%). I giudizi negativi, invece, non superano il 2,3%.

Grafico 125 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



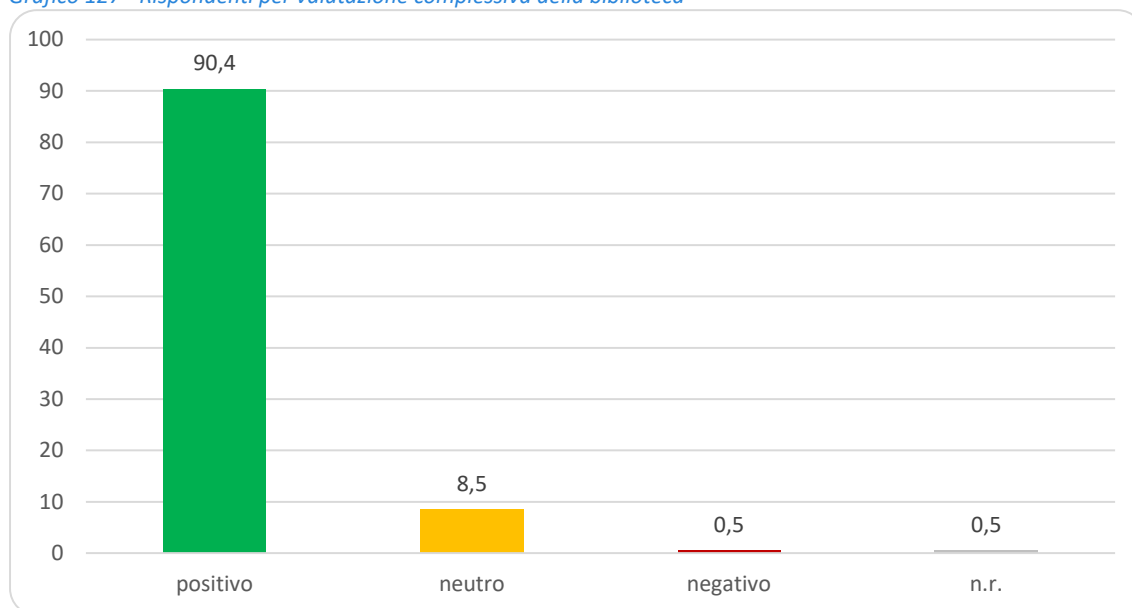
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni risultano tutte ampiamente positive. Il servizio di prestito locale e quello interbibliotecario sono ritenuti molto soddisfacenti con il 94,1% e l'88,3% di giudizi positivi, seguiti dalla cortesia e la competenza/professionalità del personale con l'89,1% e con il 90,3% di giudizi positivi. Buone le valutazioni per la rete wifi e le postazioni pc, rispettivamente con l'83,2% e l'80,8% di risposte "verdi"; a seguire la chiarezza della modulistica e l'efficacia della comunicazione e sito web, rispettivamente con l'83,5% e il 79,3%. La disposizione degli scaffali/accesso ai libri è valutata positivamente dal 79,1% dei rispondenti. Le valutazioni positive per la qualità dei vari materiali sono 83,7% per le raccolte di bambini e ragazzi, 78,2% per le raccolte di periodici/riviste, 77,6% per le raccolte librerie e 76,5% per quelle multimediali. Il giudizio negativo più alto, pari al 4,7%, si registra solo per la rete wifi.

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 90,4% ha dato una valutazione positiva, l'8,5% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,5% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 127 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Isis Leonardo Da Vinci

In sintesi

- Quote di utenti di età compresa fra i 26 e i 54 anni superiori alla media; più dipendenti, e un'alta percentuale di laureati
- Mediamente meno utenti residenti nel comune e più provenienti dall'area metropolitana
- Più utilizzata per prestito di libri e riviste, studio, consultazione dei materiali in sala
- Meno utilizzata per le iniziative organizzate
- Valutazione complessiva al di sotto della media

La Biblioteca ISIS Leonardo Da Vinci ha raccolto 74 valutazioni (tutte dal questionario online). Corrisponde allo 0,7% dei rispondenti totali. Data la numerosità così bassa dei rispondenti non verranno effettuate le analisi per età.

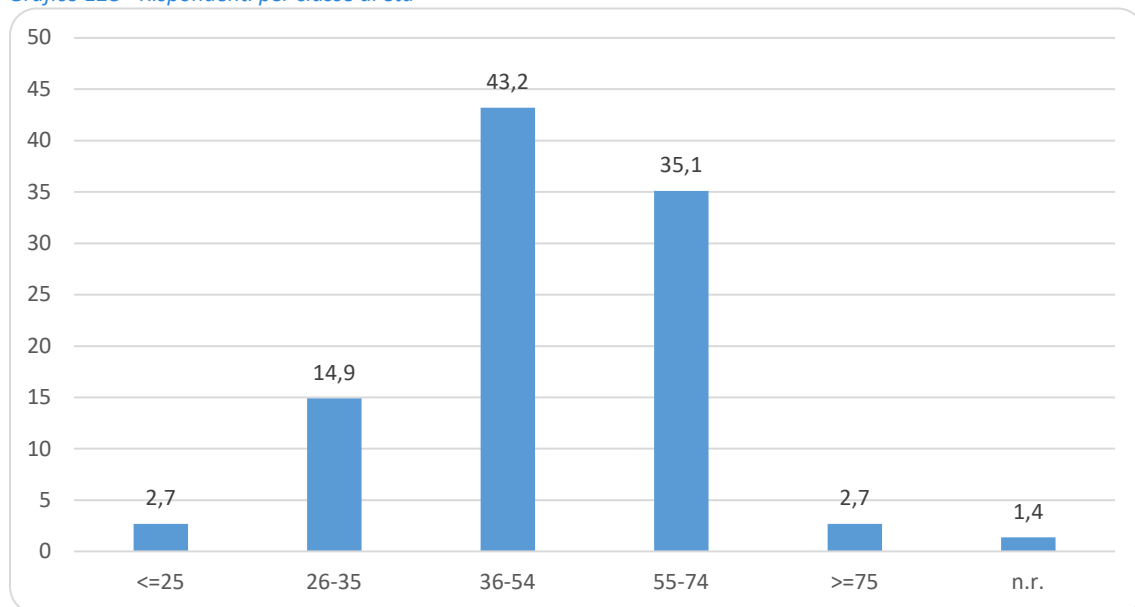
I rispondenti sono in maggioranza femmine (56,8%); il 39,2% sono maschi.

Tabella 71 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	42	56,8
M	29	39,2
preferisco non dichiararlo	3	4,1
Totale	74	100,0

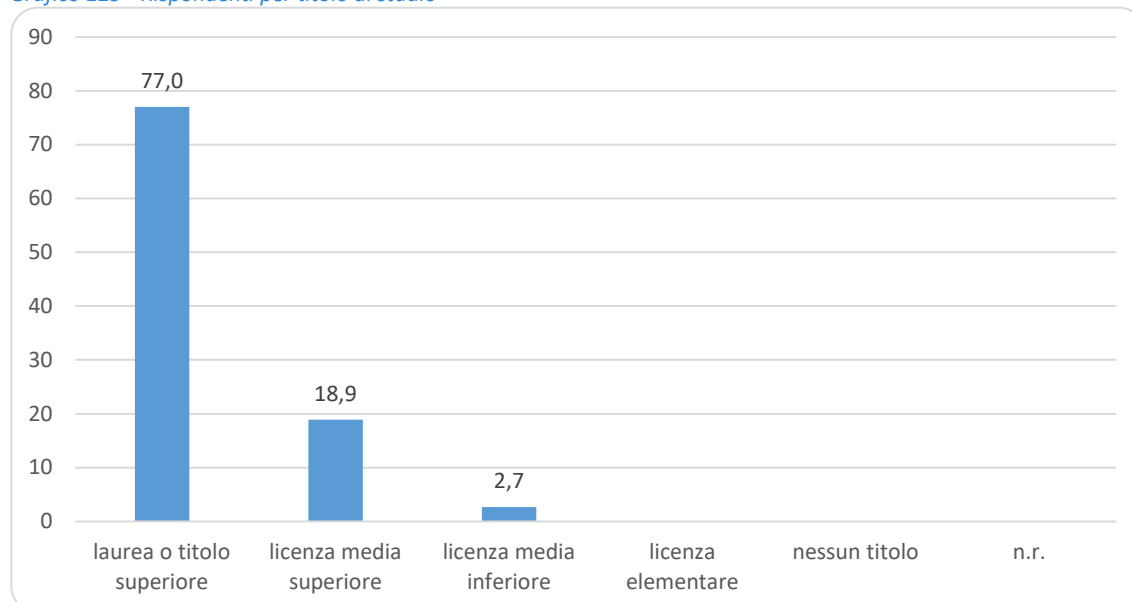
La maggioranza dei rispondenti fa parte della classe 36-54 anni con una percentuale del 43,2%, seguita dai 55-74enni con il 35,1%. I 26-35enni rappresentano il 14,9%, invece con la stessa percentuale del 2,7% sono presenti i più giovani minori di 26 anni e gli ultrasettantacinquenni.

Grafico 128 - Rispondenti per classe di età



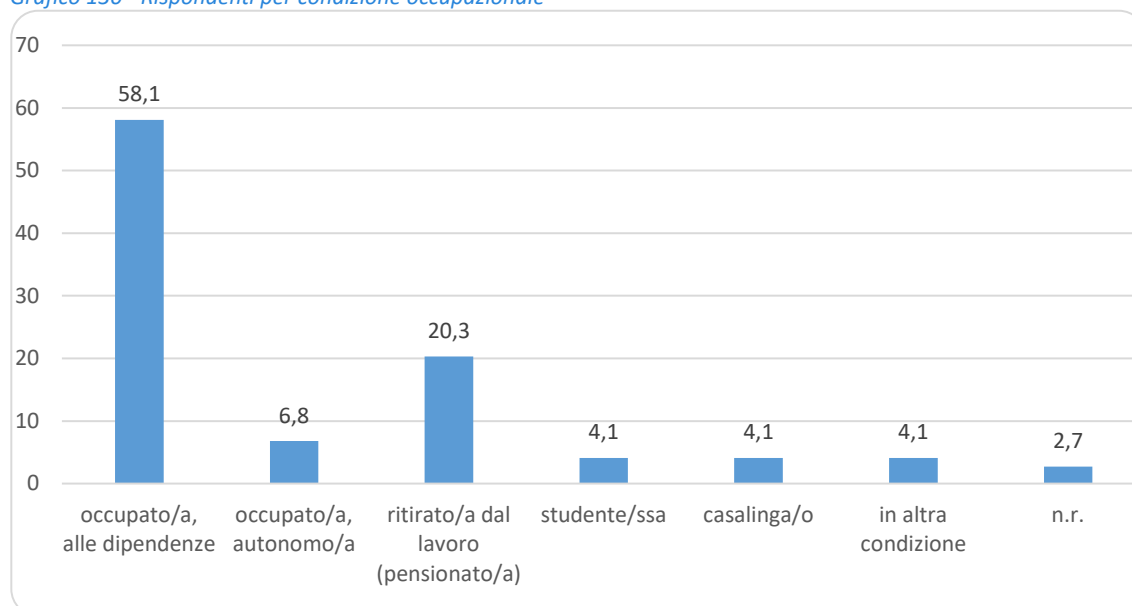
Il titolo di studio è molto alto visto che troviamo una percentuale del 77,0% per coloro che hanno conseguito almeno la laurea e il 18,9% per coloro che possiedono la licenza media superiore. Il 2,7% possiede la licenza media inferiore.

Grafico 129 - Rispondenti per titolo di studio



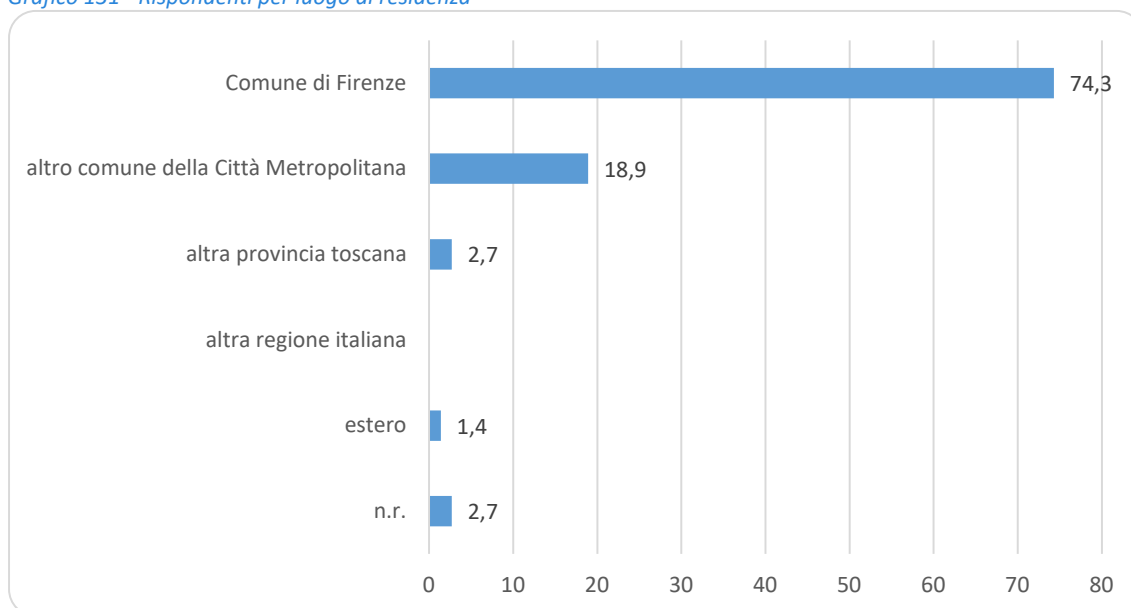
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 58,1% dei rispondenti è occupato alle dipendenze, il 20,3% è pensionato e il 6,8% è occupato autonomo. Si riscontra la stessa percentuale del 4,1% di studenti/esse, casalinghi/e e di individui in altra condizione.

Grafico 130 - Rispondenti per condizione occupazionale



Il 74,3% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, il 18,9% proviene da un altro comune della provincia, il 2,7% da un'altra provincia toscana e l'1,4% 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 31,1% dichiara di frequentarla meno di una volta al mese e il 18,9% vi si reca una volta al mese. Si registra la stessa percentuale del 10,8% per coloro che frequentano una volta ogni 15 giorni, una volta a settimana e più volte a settimana. Vi è un'importante percentuale di non rispondenti (17,6%).

Tabella 72 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

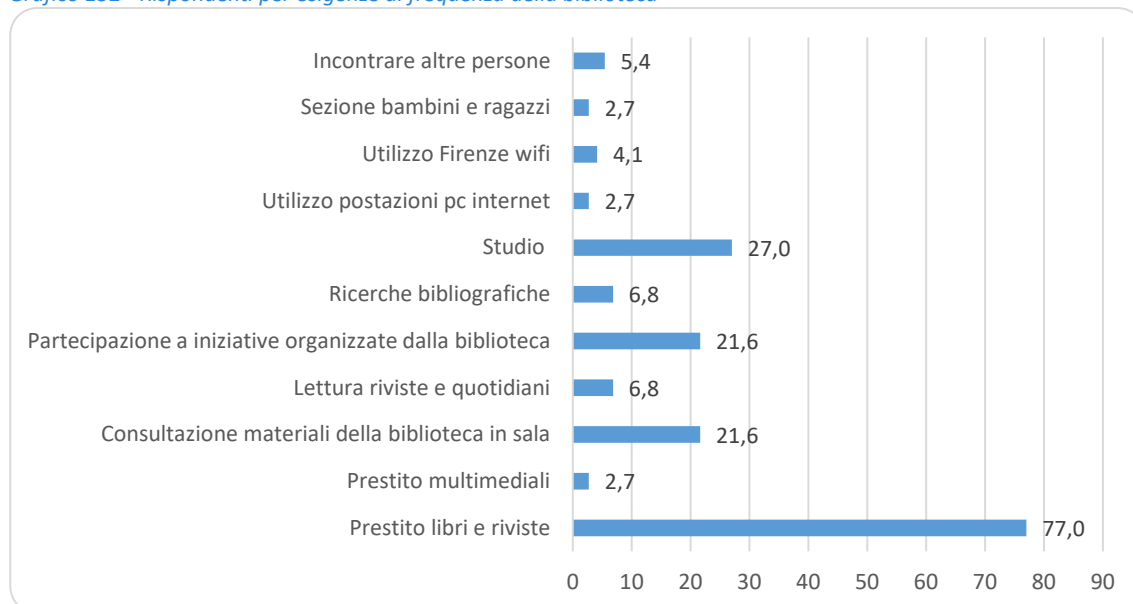
	N	%
Più volte a settimana	8	10,8
Una volta a settimana	8	10,8
Una volta ogni 15 giorni	8	10,8
Una volta al mese	14	18,9
Meno di una volta al mese	23	31,1
Non rispondenti	13	17,6
Totale	74	100,0

Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: il motivo principale è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale del 77,0% che è superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio con il 27,0% e la consultazione del materiale della biblioteca in sala con il 21,6%, al pari della partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca. Scendono al 6,8% le percentuali per la lettura di riviste e quotidiani e per le ricerche bibliografiche, mentre incontrare altre persone viene scelto al 5,4%. Le altre percentuali sono minime.

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

	N	%
Prestito libri e riviste	57	77,0
Prestito multimediali	2	2,7
Consultazione materiali della biblioteca in sala	16	21,6
Lettura riviste e quotidiani	5	6,8
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	16	21,6
Ricerche bibliografiche	5	6,8
Studio	20	27,0
Utilizzo postazioni pc internet	2	2,7
Utilizzo Firenze wifi	3	4,1
Sezione bambini e ragazzi	2	2,7
Incontrare altre persone	4	5,4

Grafico 132 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso i seguenti giudizi: positivo, neutro, negativo.

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata è sicuramente quello meno utilizzato con il 16,2% di 'Non so valutare/ Non utilizzo', seguito dal comfort degli ambienti, non valutato dal 10,8% degli utenti, e con la stessa percentuale dell'8,1% troviamo la segnaletica e l'ordine/pulizia degli ambienti. I giorni e orari di apertura non sono valutati dal 5,4% degli utenti, mentre l'accesso alla biblioteca dal 4,1%.

Tabella 74 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	73,0	17,6	5,4	4,1
giorni e orari di apertura	63,5	23,0	8,1	5,4
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	59,5	24,3	8,1	8,1
ordine e pulizia degli ambienti	77,0	10,8	4,1	8,1
comfort degli ambienti	67,6	16,2	5,4	10,8
riscaldamento/aria condizionata	62,2	16,2	5,4	16,2

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che quasi la metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali, quelle per bambini e ragazzi e quelle di periodici e riviste, con percentuali rispettivamente del 48,6%, 45,9% e 44,6%. Seguono le postazioni pc dotate di servizio internet e la rete wifi, rispettivamente con percentuali di non utilizzo del 44,6% e 43,2%; la chiarezza della modulistica e l'efficacia della comunicazione e sito web, rispettivamente con il 27,0% e il 32,4%. Il servizio di prestito interbibliotecario non è valutato dal 24,3% dei rispondenti, mentre quello locale dal 12,2%. Si rilevano percentuali di non utilizzo del 13,5% per le raccolte librerie e dell'8,1% per la disposizione degli scaffali e accesso ai libri.

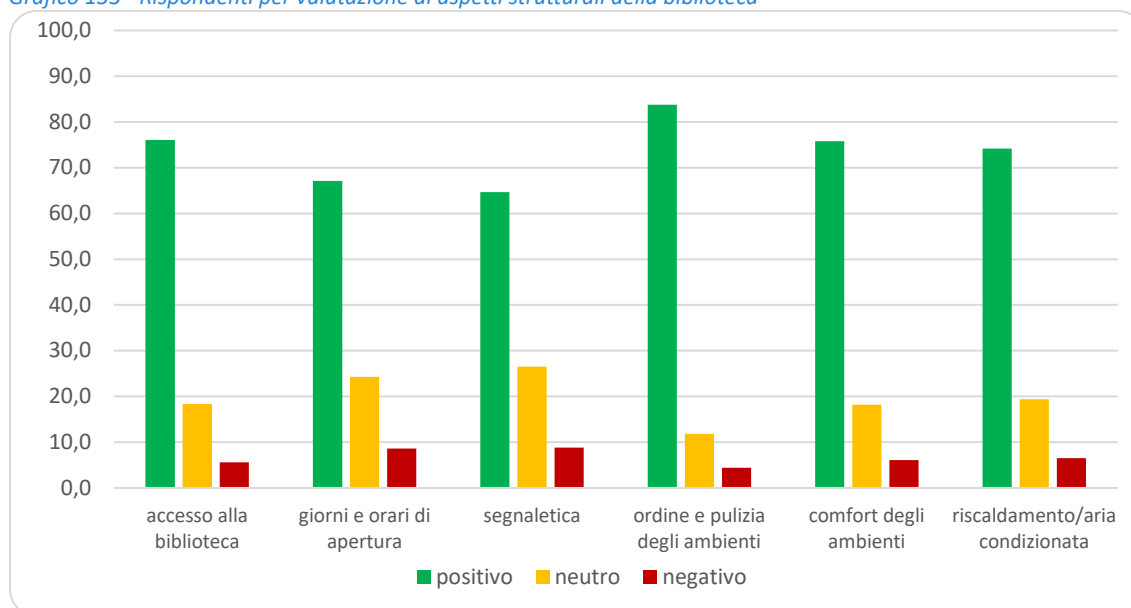
Tabella 75 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	66,2	23,0	2,7	8,1
qualità delle raccolte librerie	62,2	20,3	4,1	13,5
qualità delle raccolte multimediali	36,5	12,2	2,7	48,6
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	43,2	8,1	2,7	45,9
qualità delle raccolte periodici/riviste	37,8	12,2	5,4	44,6
servizio di prestito locale	78,4	8,1	1,4	12,2
servizio di prestito interbibliotecario	63,5	9,5	2,7	24,3
postazioni pc dotate di servizio internet	29,7	13,5	12,2	44,6
rete wifi	28,4	16,2	12,2	43,2
competenza e professionalità del personale	86,5	6,8	1,4	5,4
cortesie del personale	90,5	2,7	1,4	5,4
chiarezza della modulistica	58,1	10,8	4,1	27,0
efficacia comunicazione e sito web	50,0	14,9	2,7	32,4

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.

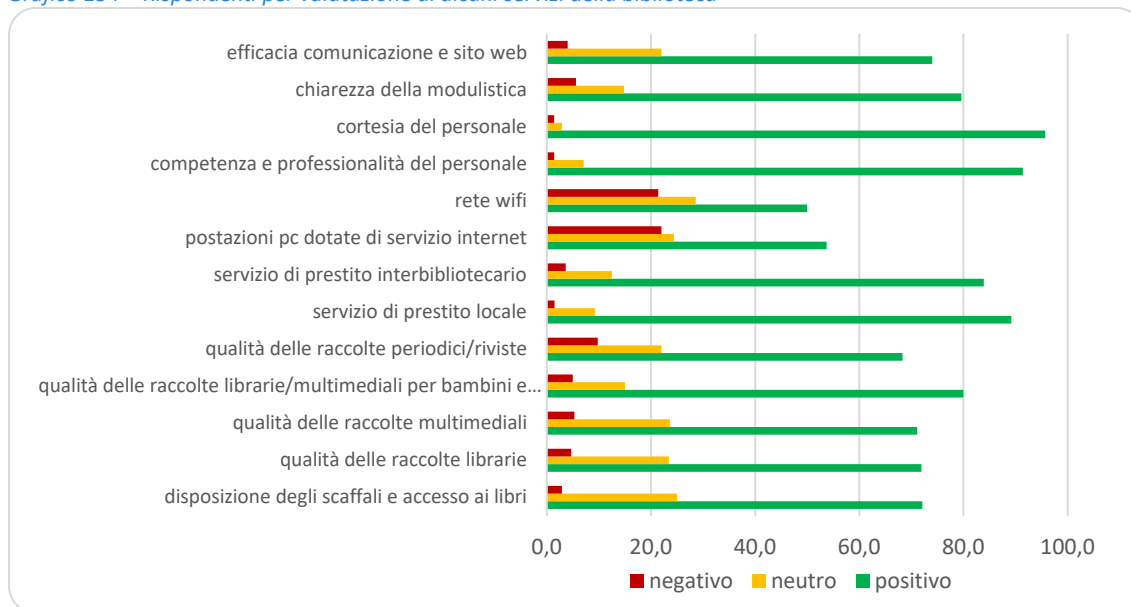
Tutti gli aspetti legati alla struttura rilevano una prevalenza di giudizi positivi. Tuttavia, le valutazioni positive sono mediamente inferiori a quelle delle altre biblioteche, mentre sono più elevate quelle intermedie e negative. La valutazione positiva nettamente più elevata rispetto alle altre riguarda l'ordine e la pulizia dell'ambiente (83,8%), le altre oscillano tra il 64,7% e il 76,1%. Le valutazioni negative più elevate sono per la segnaletica e i giorni/orari di apertura, rispettivamente pari all'8,8% e 8,6%, analogamente quelle intermedie registrano per gli stessi aspetti percentuali pari al 26,5% e 24,3%.

Grafico 133 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



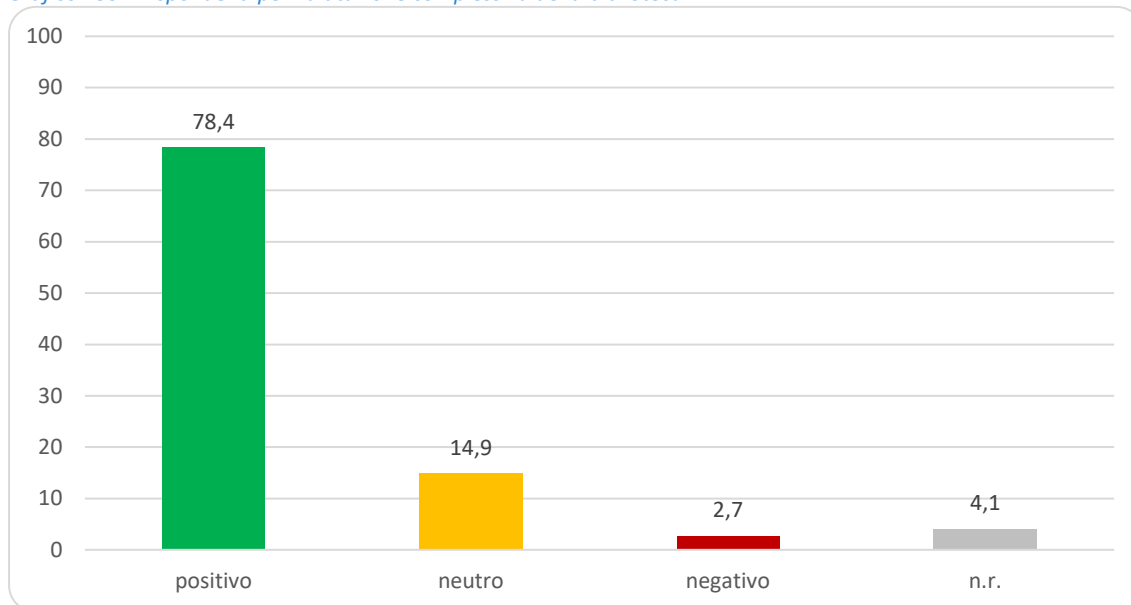
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso si hanno giudizi intermedi e negativi al di sopra della media. Ad ogni modo si ottiene un'ottima soddisfazione per la competenza/professionalità e cortesia del personale, rispettivamente con il 91,4% e il 95,7% di giudizi positivi; a seguire il servizio di prestito locale e interbibliotecario, rispettivamente con l'89,2% e l'83,9%. La chiarezza della modulistica è valutata positivamente dal 79,6%, mentre l'efficacia della comunicazione e sito web dal 74,0%; la qualità delle raccolte per bambini e ragazzi ottiene l'80,0% di giudizi positivi, mentre scende al 71,9% la qualità delle raccolte librerie, al 71,1% quella delle raccolte multimediali e al 68,3% quella delle raccolte periodici/riviste. La disposizione degli scaffali e accesso ai libri ottiene il 72,1% di giudizi positivi. Più basse le percentuali di giudizi positive per rete wifi e postazioni pc dotate di servizio internet, rispettivamente pari al 50,0% e al 53,7%; questi servizi presentano anche le quote più elevate di giudizi intermedi e negativi, nettamente superiori a tutte le altre.

Grafico 134 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e, a conferma dei risultati fin qui ottenuti, si osservano valutazioni positive pari al 78,4%, intermedie del 14,9% mentre quelle negative sono pari al 2,7%.

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*
- *Quote sopra alla media di utenti dell'area metropolitana*
- *Prevalentemente utilizzata per la sezione bambini/ragazzi, meno utilizzata per il prestito di libri/riviste*
- *Valutazione complessiva inferiore alla media: l'aspetto più critico riguarda i giorni e orari di apertura; molto apprezzata è la qualità dei materiali*

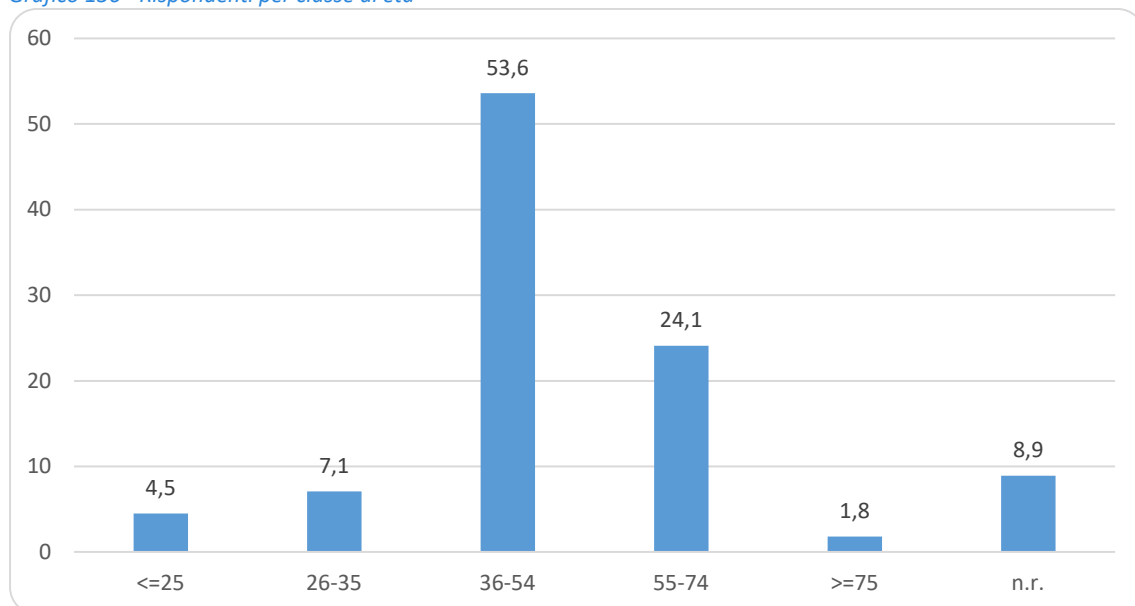
La Biblioteca dei Ragazzi ha raccolto 112 valutazioni (tutte dal questionario online). Corrisponde all'1,0% dei rispondenti totali. Data la bassa numerosità dei rispondenti non verranno effettuate le analisi per età. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (81,3%), il 12,5% è di genere maschile e il 6,3%, invece, non specifica

Tabella 76 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	91	81,3
M	14	12,5
altro	0	0,0
preferisco non dichiararlo	7	6,3
Totale	112	100,0

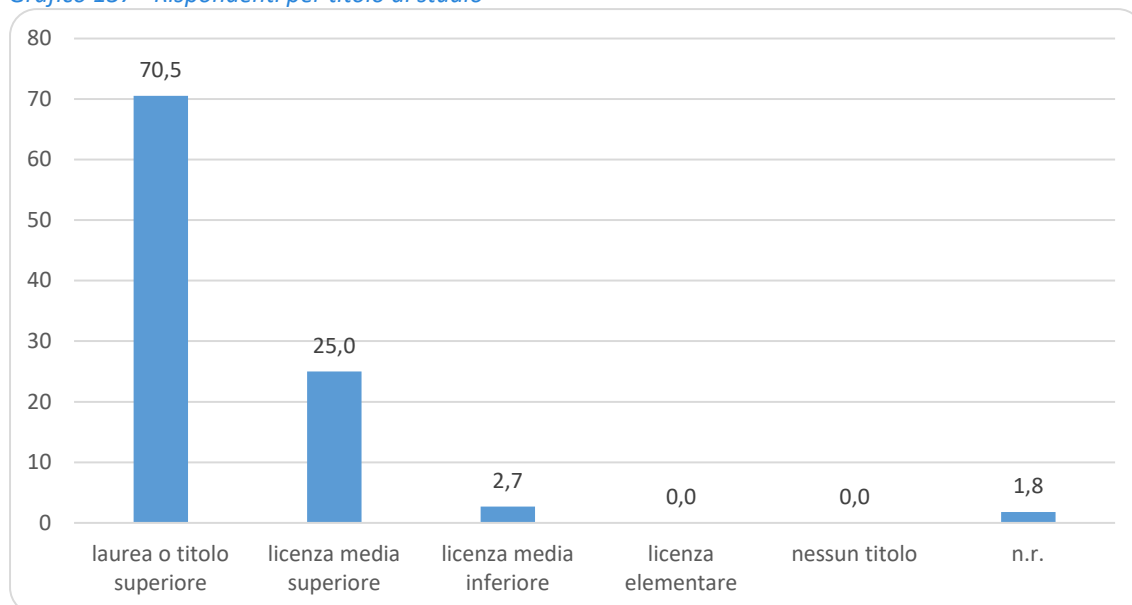
Oltre la metà dei rispondenti fa parte della classe dei 36-54enni (53,6%), il 24,1% rientra nella classe dei 55-74enni, il 4,5% nei giovani con meno di 26 anni e il 7,1% nella classe 26-35 anni. Solo l'1,8% appartiene agli ultra75enni.

Grafico 136 - Rispondenti per classe di età



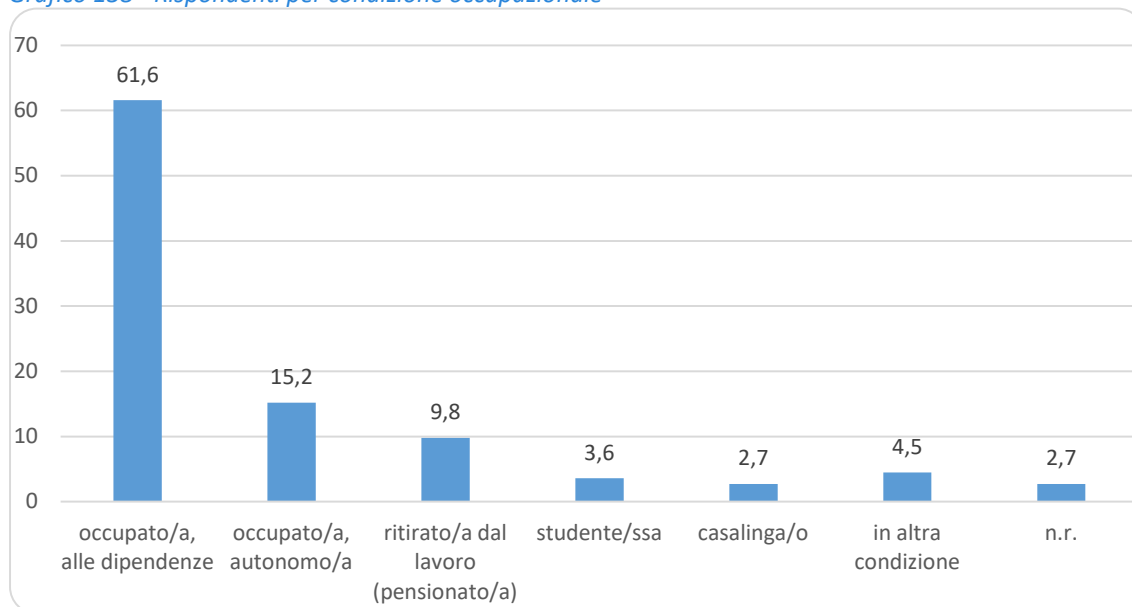
Il titolo di studio risulta elevato, quasi tutti i rispondenti possiedono la 'laurea o titolo superiore' (70,5%) o la 'licenza media superiore' (25,0%). Troviamo poi un 2,7% che ha conseguito la licenza media inferiore. Le altre percentuali non sono rilevanti.

Grafico 137 - Rispondenti per titolo di studio



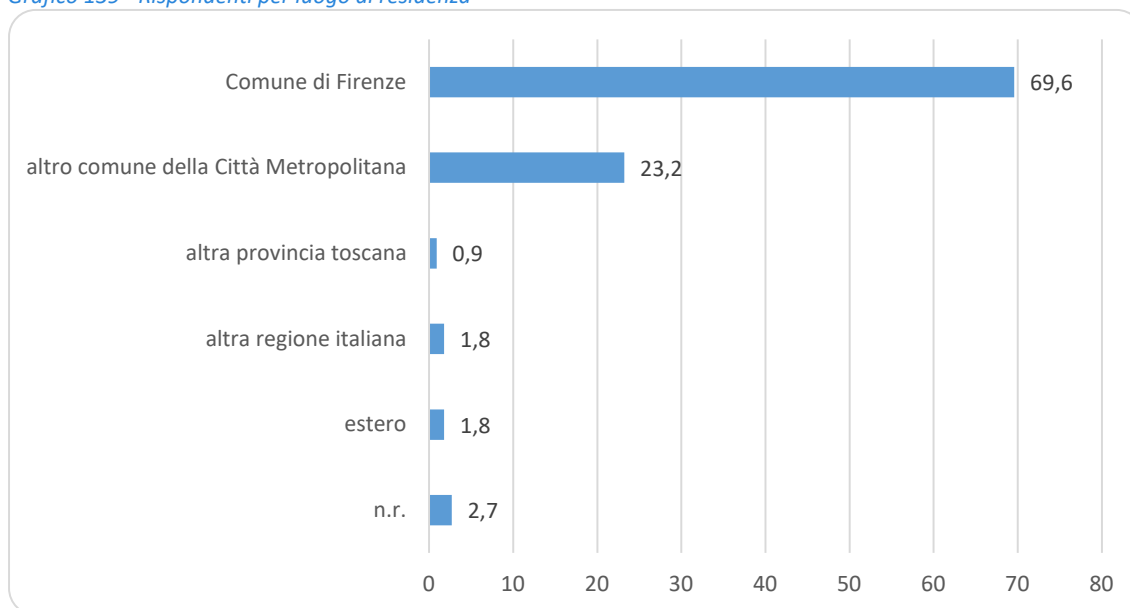
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 61,6% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 15,2% occupato autonomo e il 9,8% pensionato. Solo il 3,6% è rappresentato da studenti/esse.

Grafico 138 - Rispondenti per condizione occupazionale



La Biblioteca dei Ragazzi è utilizzata maggiormente dai residenti nel comune di Firenze, con una percentuale del 69,6%, mentre coloro che la utilizzano pur risiedendo in un altro comune della provincia rappresentano il 23,2%. 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 38,4% dichiara di frequentarla meno di una volta al mese e il 29,5% vi si reca una volta al mese. Il 10,7% frequenta una volta ogni 15 giorni, l'8,0% una volta a settimana e il 2,7% più volte a settimana. Vi è una rilevante percentuale del 10,7% di non rispondenti.

Tabella 77 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

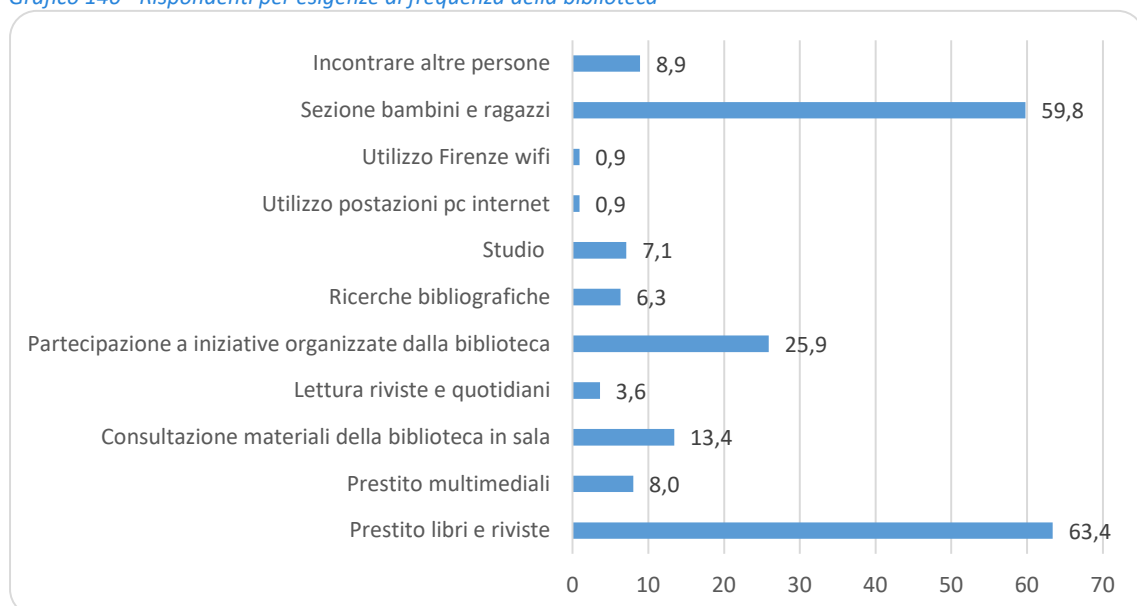
	N	%
Più volte a settimana	3	2,7
Una volta a settimana	9	8,0
Una volta ogni 15 giorni	12	10,7
Una volta al mese	33	29,5
Meno di una volta al mese	43	38,4
Non rispondenti	12	10,7
Totale	112	100,0

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 63,4%; a seguire con un'alta percentuale del 59,8% abbiamo l'utilizzo della sezione bambini e ragazzi. Troviamo poi la partecipazione alle iniziative organizzate dalla biblioteca con il 25,9% e la consultazione del materiale della biblioteca in sala con il 13,4%. Sotto al 10% sono presenti le esigenze di incontrare altre persone (8,9%), prestito multimediali (8,0%), studio (7,1%) e ricerche bibliografiche (6,3%). Le altre esigenze mostrano percentuali minime, inferiori al 5%.

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

	N	%
Prestito libri e riviste	71	63,4
Prestito multimediali	9	8,0
Consultazione materiali della biblioteca in sala	15	13,4
Lettura riviste e quotidiani	4	3,6
Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	29	25,9
Ricerche bibliografiche	7	6,3
Studio	8	7,1
Utilizzo postazioni pc internet	1	0,9
Utilizzo Firenze wifi	1	0,9
Sezione bambini e ragazzi	67	59,8
Incontrare altre persone	10	8,9

Grafico 140 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso i giudizi positivo, neutro e negativo.

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata è sicuramente quello meno utilizzato con il 17,9% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Seguono la segnaletica con il 7,1% e l'ordine/pulizia e comfort dell'ambiente con la stessa percentuale di non utilizzo del 6,3%. Gli altri aspetti strutturali presentano percentuali di non utilizzo attorno al 5% o inferiori.

Tabella 79 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
accesso alla biblioteca	82,1	12,5	0,9	4,5
giorni e orari di apertura	66,1	17,9	10,7	5,4
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	76,8	15,2	0,9	7,1
ordine e pulizia degli ambienti	84,8	8,9	0,0	6,3
comfort degli ambienti	76,8	15,2	1,8	6,3
riscaldamento/aria condizionata	60,7	17,9	3,6	17,9

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 55,4% e 60,7%; seguono le raccolte di periodici/riviste non valutate dal 50,9% degli utenti. Le raccolte multimediali non sono valutate per il 47,3%, quelle per bambini e ragazzi dal 21,4% e quelle librerie dal 12,5%. Il servizio di prestito interbibliotecario non è valutato dal 35,7% dei rispondenti, mentre quello locale dal 13,4%; l'efficacia della comunicazione e sito web dal 37,5% e la chiarezza della modulistica dal 24,1%.

Tabella 80 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

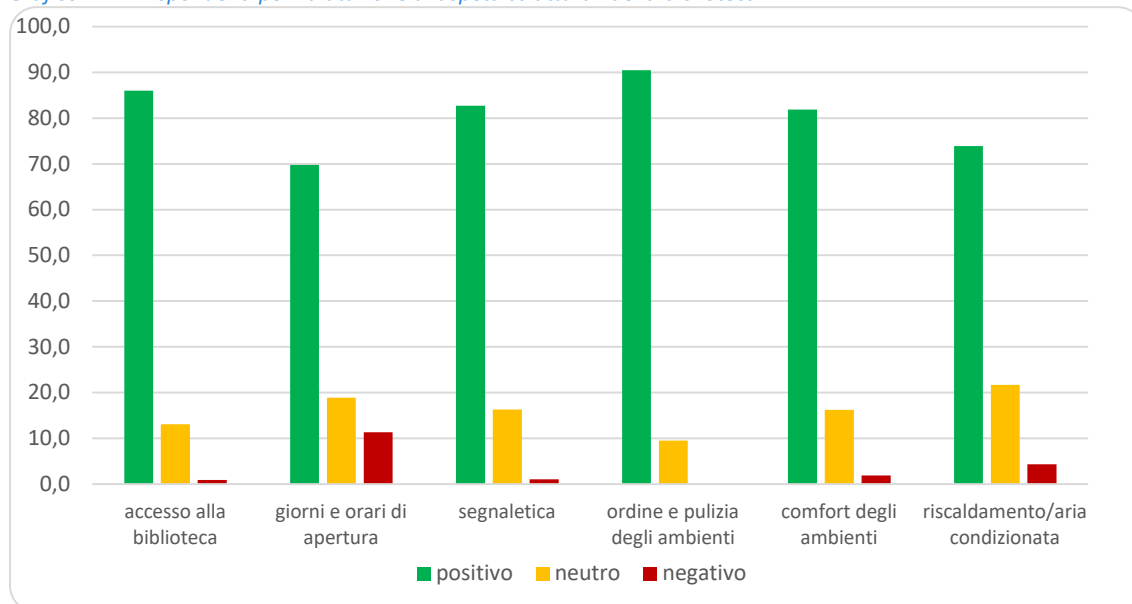
Servizi	positivo	neutro	negativo	Non so valutare Non utilizzo
disposizione degli scaffali e accesso ai libri	78,6	10,7	0,9	9,8
qualità delle raccolte librerie	75,9	10,7	0,9	12,5
qualità delle raccolte multimediali	42,0	9,8	0,9	47,3
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	66,1	11,6	0,9	21,4
qualità delle raccolte periodici/riviste	39,3	9,8	0,0	50,9
servizio di prestito locale	83,9	2,7	0,0	13,4
servizio di prestito interbibliotecario	59,8	3,6	0,9	35,7
postazioni pc dotate di servizio internet	29,5	7,1	2,7	60,7
rete wifi	32,1	11,6	0,9	55,4
competenza e professionalità del personale	80,4	7,1	0,9	11,6
cortesia del personale	83,9	4,5	0,9	10,7
chiarezza della modulistica	67,0	8,0	0,9	24,1
efficacia comunicazione e sito web	51,8	8,9	1,8	37,5

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

Tutti gli aspetti legati alla struttura rilevano una prevalenza di giudizi positivi. Tuttavia, le valutazioni positive sono mediamente inferiori a quelle delle altre biblioteche, mentre sono più elevate quelle intermedie e negative. Le valutazioni positive più elevate si rilevano per l'ordine e pulizia degli ambienti e l'accesso alla biblioteca, con rispettive percentuali del 90,5% e dell'86,0%.

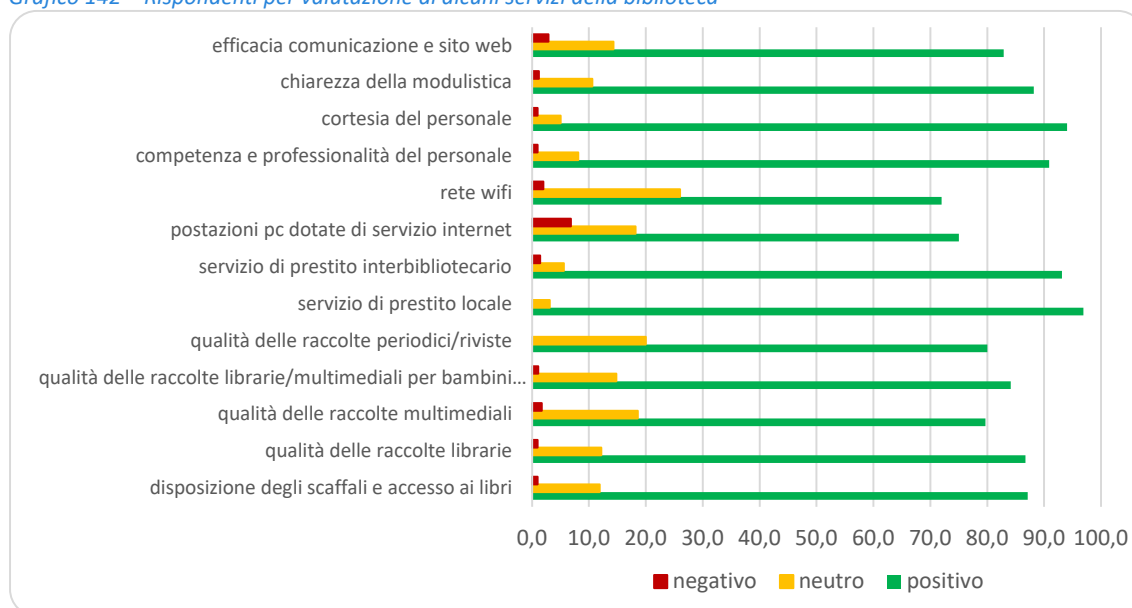
Seguono la segnaletica (82,7%) e il comfort degli ambienti (81,9%); le altre sono leggermente inferiori scendendo fino al 69,8% per giorni e orari di apertura, per cui si registra anche la valutazione negativa più alta, pari all'11,3%. Le valutazioni intermedie variano da un minimo del 9,5% a un massimo del 21,7% per il riscaldamento/aria condizionata

Grafico 141 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



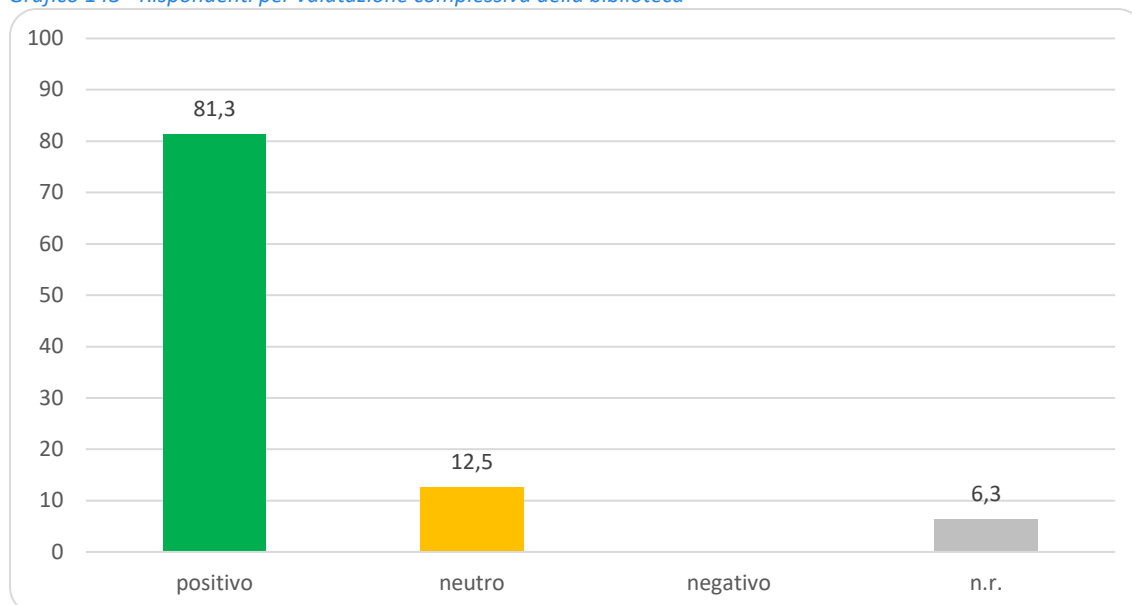
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Risultano molto soddisfacenti la cortesia e competenza/professionalità del personale, rispettivamente con il 94,0% e il 90,9% di valutazioni positive. Si ottiene un'ottima soddisfazione per il servizio di prestito locale e interbibliotecario, rispettivamente con il 96,9% e il 93,1% di giudizi positivi. La chiarezza della modulistica e l'efficacia della comunicazione e sito web hanno valutazioni positive dell'88,2% e dell'82,9%, rispettivamente. La qualità delle diverse raccolte registra valutazioni positive che vanno dall'80,0% all'86,7%, mentre la disposizione degli scaffali e accesso ai libri presenta l'87,1% di giudizi positivi. Le valutazioni positive più basse, ma comunque molto buone, sono per la rete wifi e le postazioni pc dotate di servizio internet, rispettivamente pari al 72,0% e al 75,0%. Sono proprio le postazioni pc che registrano la quota negativa più alta, pari al 6,8%, mentre le altre sono tutte inferiori al 3%.

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'81,3%, intermedie del 12,5% mentre nessuno ha dato una valutazione negativa. Si rileva una percentuale di non rispondenti del 6,3%.

Grafico 143 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Bibliobus

- *Utenza principalmente femminile, di età fra 36 e 54 anni, con titolo di studio leggermente più basso della media; più dipendenti e residenti nel comune di Firenze*
- *Valutazione complessiva al di sotto della media: molto apprezzate la competenza e cortesia del personale e l'ordine/pulizia degli ambienti; da migliorare la qualità dei materiali*

Il Bibliobus ha raccolto 333 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 3,1% dei rispondenti totali.

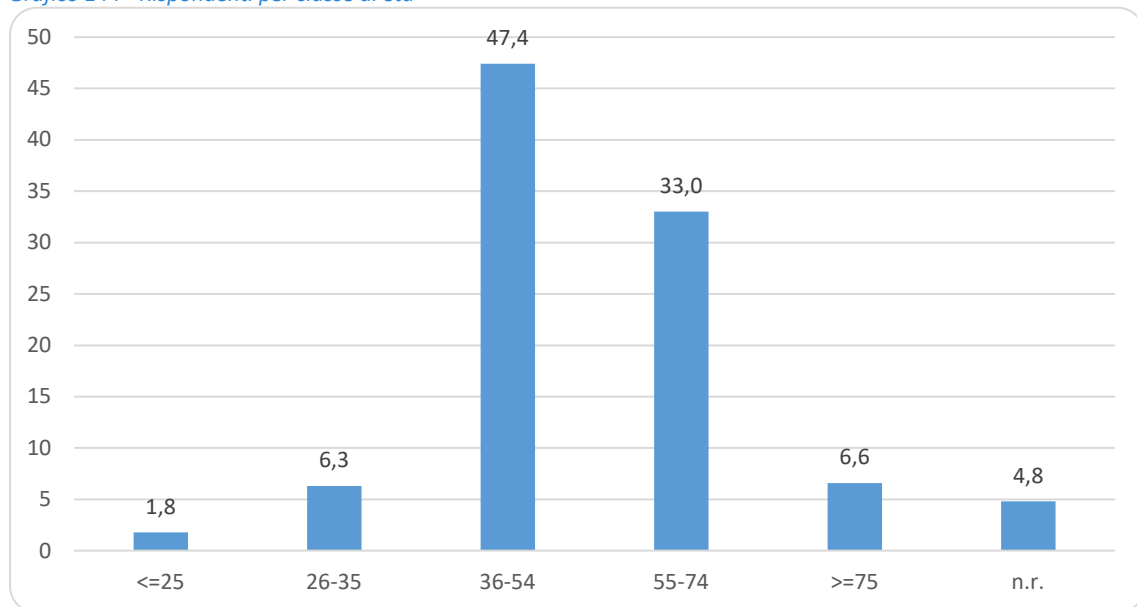
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (74,8%), il 22,2% è di genere maschile e il 3,0%, invece, non specifica.

Tabella 81 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	249	74,8
M	74	22,2
altro	0	0,0
preferisco non dichiararlo	10	3,0
Totale	333	100,0

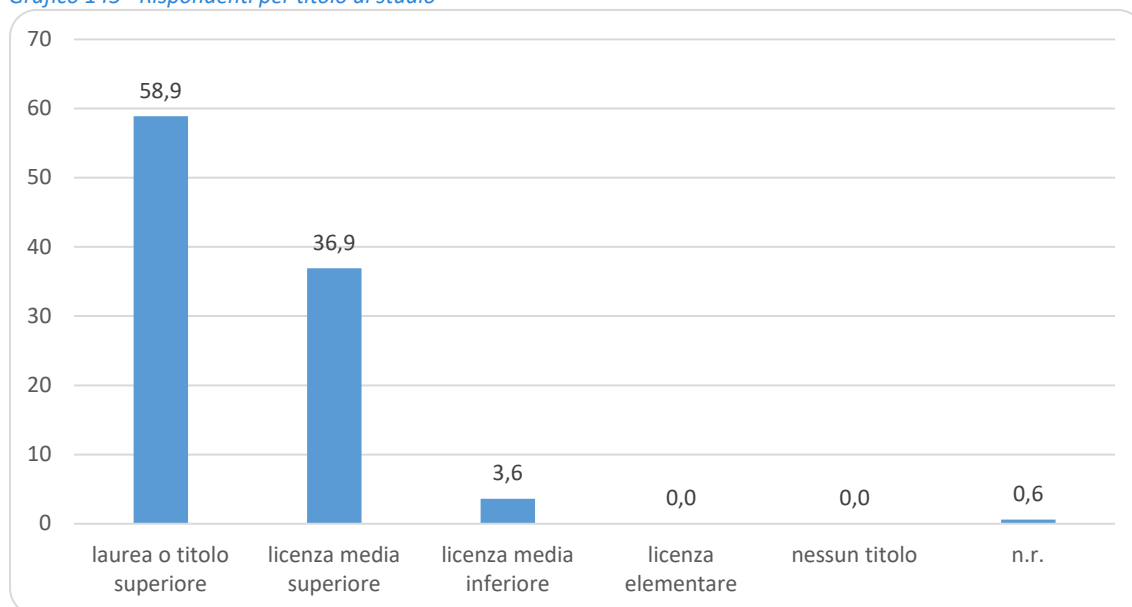
Quasi la metà dei rispondenti fa parte della classe dei 36-54enni (47,4%) e il 33,0% rientra nella classe dei 55-74enni. Il 6,6% appartiene agli ultra75enni, il 6,3% alla classe 26-35 anni, mentre l'1,8% è rappresentato dai più giovani minori di 26 anni.

Grafico 144 - Rispondenti per classe di età



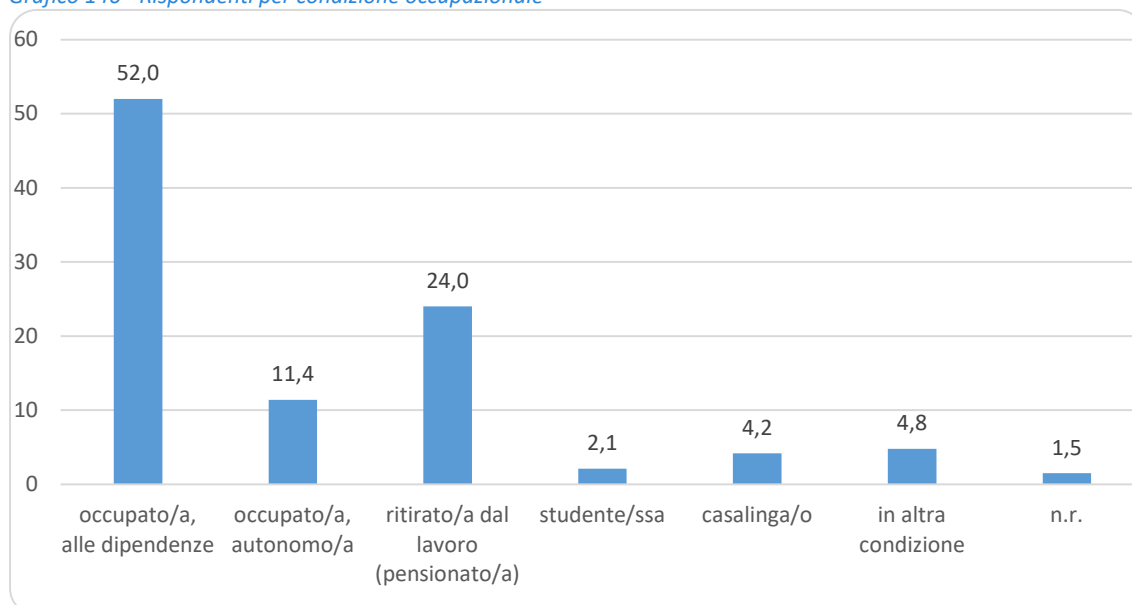
Il titolo di studio risulta elevato, quasi tutti i rispondenti possiedono la 'laurea o titolo superiore' oppure 'licenza media superiore' rispettivamente con 58,9% e 36,9%. Troviamo poi un 3,6% che ha conseguito la licenza media inferiore, mentre le altre percentuali sono nulle.

Grafico 145 - Rispondenti per titolo di studio



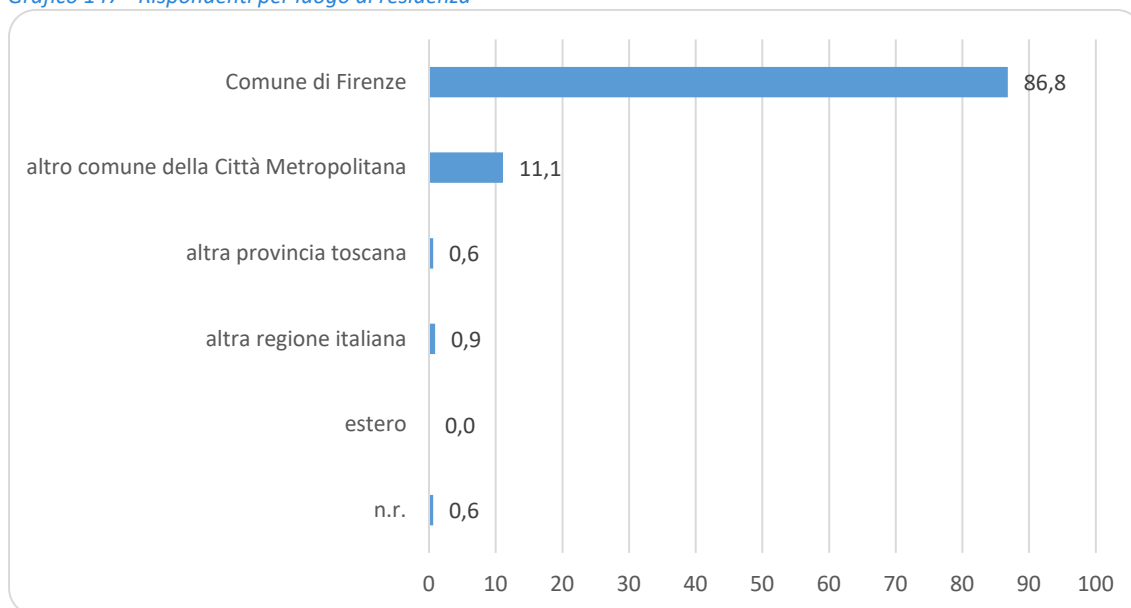
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 52,0% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 24,0% pensionato e l'11,4% occupato autonomo. Si rileva solo il 2,1% di studenti/esse, poi ancora il 4,2% di casalinghe/i e il 4,8% di individui in altra condizione professionale.

Grafico 146 - Rispondenti per condizione occupazionale



Il Bibliobus è utilizzato maggiormente dai residenti nel comune di Firenze, con una percentuale dell'86,8%. Si nota un 11,1% per coloro che lo utilizzano pur risiedendo in un altro comune della provincia. Le altre percentuali non sono rilevanti.

Grafico 147 - Rispondenti per luogo di residenza



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso i seguenti giudizi: positivo, neutro e negativo. A differenza delle altre biblioteche, per il Bibliobus sono stati selezionati solo alcuni aspetti più rilevanti senza distinguere tra aspetti strutturali e servizi.

Dalla tabella si può dedurre, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: le raccolte librerie per bambini e ragazzi risultano le meno utilizzate con il 33,3% di 'non so valutare/non utilizzo', seguono le raccolte librerie e il servizio di prestito locale, ma con percentuali di non utilizzo nettamente inferiori, pari al 7,5% e 7,2%. Il comfort degli ambienti non è valutato dal 5,4%. Gli altri aspetti hanno percentuali di non utilizzo relativamente basse, inferiori al 5%.

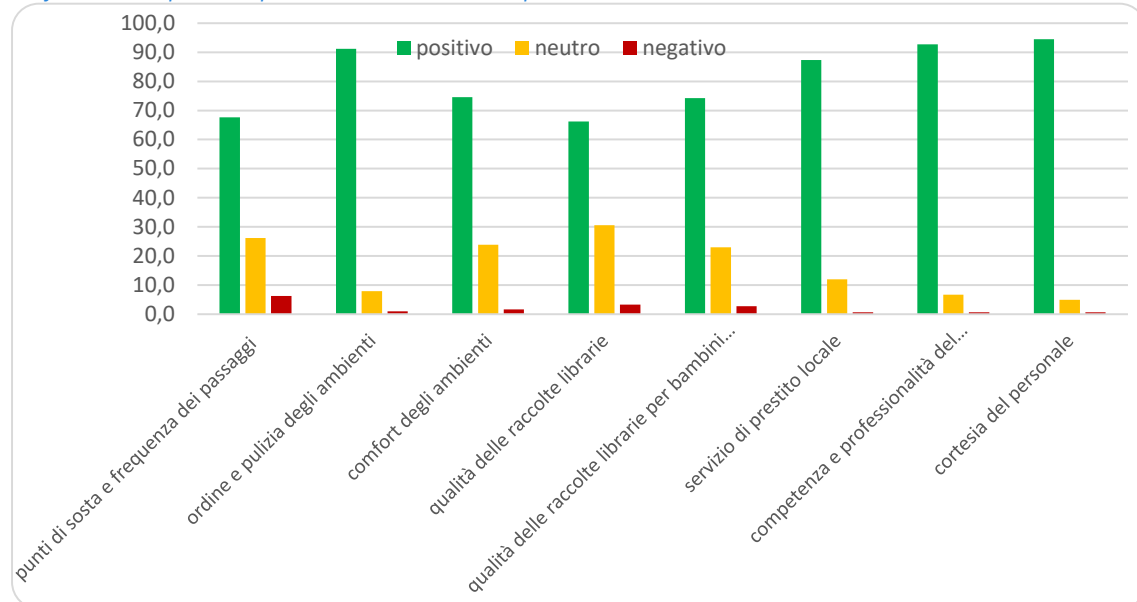
Tabella 82 – Rispondenti per valutazione di alcuni aspetti del Bibliobus

Aspetti strutturali	positivo	neutro	negativo	non utilizzo non so valutare
punti di sosta e frequenza dei passaggi	65,8	25,5	6,0	2,7
ordine e pulizia degli ambienti	86,8	7,5	0,9	4,8
comfort degli ambienti	70,6	22,5	1,5	5,4
qualità delle raccolte librerie	61,3	28,2	3,0	7,5
qualità delle raccolte librerie per bambini e ragazzi	49,5	15,3	1,8	33,3
servizio di prestito locale	81,1	11,1	0,6	7,2
competenza e professionalità del personale	91,0	6,6	0,6	1,8
cortesia del personale	92,5	4,8	0,6	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 utilizzi' il servizio. Come si evince dal grafico tutti gli aspetti riportano giudizi ampiamente positivi con percentuali che arrivano fino a 94,5%, 92,7% e 91,2% rispettivamente per la cortesia, la competenza/professionalità del personale e l'ordine/pulizia degli ambienti. Il servizio del prestito locale ha ricevuto l'87,4% di

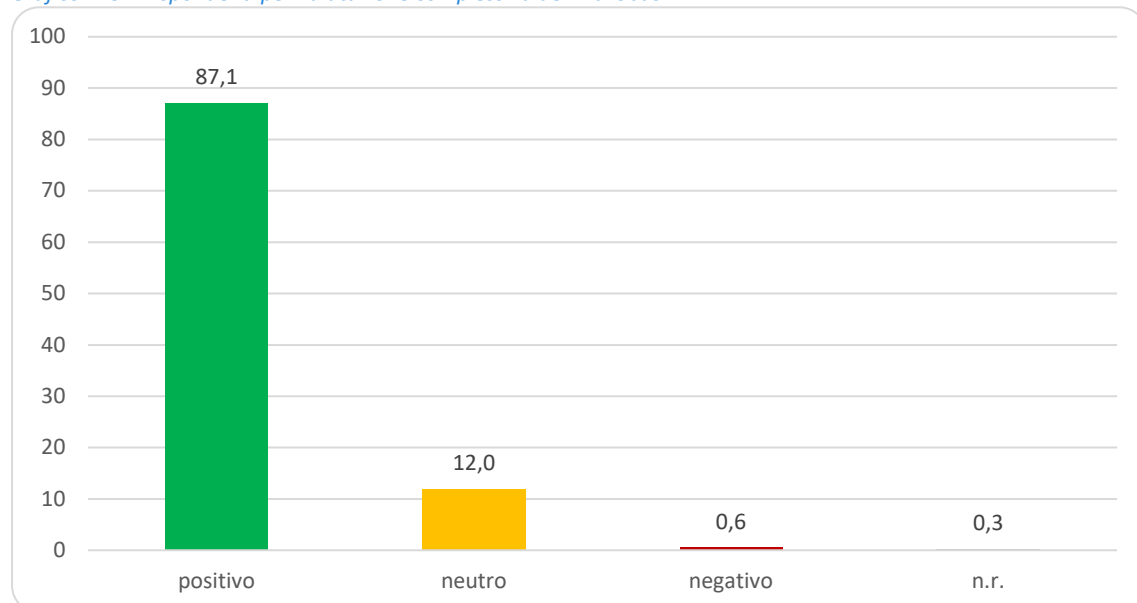
valutazioni positive, seguito dal comfort degli ambienti e dalla qualità delle raccolte per bambini e ragazzi, rispettivamente con il 74,6% e il 74,3% di giudizi positivi. Per i punti di sosta e frequenza dei passaggi i giudizi positivi scendono al 67,6%, mentre per le raccolte librarie al 66,2%. In accordo con ciò, per i primi si rileva la quota di giudizi negativi più alta, pari al 6,2%, mentre le seconde rilevano la percentuale maggiore di giudizi intermedi, pari al 30,5%.

Grafico 148 - Rispondenti per valutazione di alcuni aspetti del Bibliobus



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sul servizio Bibliobus e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'87,1% ha dato una valutazione positiva, il 12,0% ha dato una valutazione intermedia e solo lo 0,6% una valutazione negativa

Grafico 149 - Rispondenti per valutazione complessiva del Bibliobus



Sintesi finale

- I rispondenti sono prevalentemente di genere femminile (66,2%) e non giovanissimi (il 40,5% ha fra i 55 e i 74 anni e il 32,7% ha fra i 36 e i 54 anni). Il titolo di studio è elevato (62,1% laurea).
- Il 55,6% è occupato (di cui 44,1% alle dipendenze e 11,5% autonomo), il 28,7% è pensionato, il 6,5% studente.
- L'81,1% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze.
- Le biblioteche vengono frequentate più volte a settimana da una parte limitata degli utenti (5,5%): le percentuali variano dal 2,4% della Biblioteca del Galluzzo al 7,2% di Palagio di Parte Guelfa (ISIS Da Vinci 10,8%).
- La maggior parte dell'utenza si reca in biblioteca meno di una volta al mese (39,8%) con percentuali che variano dal 36,4% della biblioteca Dino Pieraccioni (e 31,1% ISIS Leonardo Da Vinci) al 46,2% della Buonarroti.
- L'esigenza principale per cui viene frequentata ciascuna biblioteca è il prestito di libri e/o riviste (74,0%, dal 59,6% delle Oblate all'85,1% del Galluzzo).
- In secondo luogo, alcune biblioteche sono frequentate più per le iniziative/eventi/incontri che propongono (come BibliteCanova, Oblate, Thouar, Filippo Buonarroti e Dei Ragazzi), altre per lo studio (Oblate, Parte Guelfa, Bandini, Orticoltura, Da Vinci), altre ancora per la sezione bambini e ragazzi (Dei Ragazzi, Orticoltura, Galluzzo e Canova) o consultazione materiali in sala (Oblate, Palagio di Parte Guelfa, Orticoltura e Da Vinci).
- Fra le esigenze di minor importanza, per quasi tutte le biblioteche, ci sono l'utilizzo dei pc con postazioni internet e l'utilizzo della Firenze wifi; per alcune biblioteche anche le ricerche bibliografiche.
- Dalle valutazioni dei vari aspetti, oltre alla soddisfazione dell'utenza si evince, con buona approssimazione, quali sono i servizi meno utilizzati: per tutte le biblioteche si rilevano elevate percentuali di 'non so valutare/non utilizzo' per internet da pc fisso e rete wifi (le percentuali variano dal 40-50,0% circa per le Oblate a quasi il 70% per la biblioteca Dino Pieraccioni), per la qualità di multimediali, di materiale per bambini e ragazzi e di riviste (con percentuali che quasi sempre sono superiori al 50,0%, superano il 60% vd Galluzzo, Bandini e Luzi e con punte eccezionali di oltre il 70,0% vd. Palagio), altre ancora per la modulistica e l'efficacia della comunicazione e sito web.
- Tra gli aspetti strutturali tutte le biblioteche mostrano le percentuali più alte di 'non so valutare/non utilizzo' per il riscaldamento/aria condizionata e la segnaletica, ad eccezione delle biblioteche Oblate, Canova e Pieraccioni.
- Per tutti gli aspetti strutturali considerati si rileva nel complesso una prevalenza di valutazioni positive. Alcune biblioteche riportano valutazioni positive più basse per i giorni e gli orari di apertura (Galluzzo, ISIS Da Vinci, Fabrizio De André, Dei Ragazzi), altre per il comfort degli ambienti (Thouar, Parte Guelfa, Galluzzo, Bandini, Buonarroti e ISIS Da Vinci).

- 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 in molti casi di quello interbibliotecario) e per la competenza/professionalità del personale e la cortesia del personale. Alcune hanno elevate valutazioni positive per la qualità di raccolte librerie e di materiali per bambini e ragazzi (vicine all'85,0% Oblate, Canova, Luzi e Dei Ragazzi).
- Le valutazioni complessive delle biblioteche sono molto positive: quasi tutte registrano una percentuale di utenti soddisfatti superiore all'85,0%; si attesta poco al di sotto la biblioteca Fabrizio De Andrè con l'82,3% e Dei Ragazzi con l'81,3%; riporta valutazioni più basse ISIS Da Vinci (78,4%), con percentuali più elevate di né soddisfatti né insoddisfatti.
- Bibliobus: è stato valutato un numero minore di aspetti. Il servizio meno utilizzato è il prestito di materiale per bambini e ragazzi (33,3%). Le valutazioni degli utenti sono complessivamente positive: ottima soddisfazione per gli aspetti che riguardano il personale (92,7% competenza e 94,5% cortesia) e molto buona per l'ordine e pulizia degli ambienti (91,2%) e per il servizio di prestito (87,4%); buona ma non ottimale, come d'altra parte prevedibile, la soddisfazione per la qualità delle raccolte librerie (66,2%). Molto buona la valutazione complessiva (87,1% di utenti soddisfatti).
- Ricerca materiali: più della metà degli utenti (53,0%) si rivolge al personale per la ricerca di libri o altro materiale; il 19,1% utilizza il catalogo online fuori dalla biblioteca e il 19,0% effettua la ricerca a scaffale aperto; il 7,3% cerca sul catalogo online in biblioteca.
- Altri servizi: poco meno della metà dei rispondenti (46,2%) utilizza il catalogo OPAC online e la maggior parte ne dà una valutazione positiva (62,7%).
- Altri servizi: risultano poco utilizzati i servizi 'Utente in linea' e 'Media Library Online' (rispettivamente 13,6 % e 15,9%); non sono conosciuti dalla maggior parte dei rispondenti (52,3% e 60,1% rispettivamente).
- Altri servizi: il Bibliobus è conosciuto dal 75,6% dei rispondenti (eccetto coloro che lo frequentano abitualmente), ma lo ha utilizzato solo l'11,1% di essi.
- Attività proposte: meno della metà (41,8%) dei rispondenti era a conoscenza ma non ha partecipato agli incontri di consulenza digitale; ha partecipato il 4,7%; il 16,0% non era a conoscenza ma avrebbe partecipato mentre il 36,5% non era a conoscenza ma non era comunque interessato.
- Attività culturali: circa la metà dei rispondenti (49,6%) è a conoscenza delle attività culturali proposte dalle biblioteche ma non vi ha partecipato; ha aderito il 33,3%; il 6,5% non le conosce ma parteciperebbe mentre il 5,8% non le conosce e non è interessato.
- Il canale di comunicazione più efficace per la promozione dei servizi e delle attività delle biblioteche è la newsletter (65,0%). Seguono il sito web delle biblioteche (46,5%), Instagram (26,1%), le locandine/avvisi in biblioteca (25,0%), Facebook (20,8%); di minor rilievo gli altri canali.
- Il 63,1% dei rispondenti ritiene utile l'apertura delle biblioteche in orario serale; meno della metà di essi (43,5%) dichiara di averne usufruito in passato (7,5% spesso e 36,0% qualche volta).

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 molto buona la soddisfazione per la disposizione degli scaffali e accesso ai libri
- ✗ migliorabile la qualità dei vari materiali
- ✗ dal punto di vista strutturale migliorabile il comfort degli ambienti in alcune biblioteche

Inoltre, dal confronto con l'indagine 2024, si osserva un netto miglioramento per Pietro Thouar (+8,8 punti percentuali), probabilmente per la riapertura dopo la chiusura prolungata, un aumento più contenuto per Palagio di Parte Guelfa e Galluzzo (rispettivamente +3,8 e +2,4 punti percentuali), mentre calano la Biblioteca dei Ragazzi e ISIS Leonardo Da Vinci (rispettivamente -6,5 e -3,2 punti percentuali). Le altre più o meno si mantengono stabili.

Appendice

Tabelle 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	289	71,9	406	77,8	1.921	80,7	2.418	82,0	636	88,2	232	77,3	5.902	81,1
altro comune della Città Metropolitana	58	14,4	64	12,3	317	13,3	367	12,4	51	7,1	28	9,3	885	12,2
altra provincia toscana	23	5,7	25	4,8	50	2,1	72	2,4	2	,3	7	2,3	179	2,5
altra regione italiana	20	5,0	21	4,0	38	1,6	26	,9	9	1,2	3	1,0	117	1,6
estero	7	1,7	5	1,0	16	,7	11	,4	3	,4	2	,7	44	,6
non indicato	5	1,2	1	,2	38	1,6	55	1,9	20	2,8	28	9,3	147	2,0
Totale	402	100,0	522	100,0	2.380	100,0	2.949	100,0	721	100,0	300	100,0	7.274	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	44	10,9	87	16,7	539	22,6	857	29,1	220	30,5	322	20,9
scuola/ università	249	61,9	246	47,1	919	38,6	521	17,7	85	11,8	567	36,8
vicinanza abitazione	148	36,8	210	40,2	1.126	47,3	1.342	45,5	377	52,3	546	35,5
lavoro	6	1,5	40	7,7	189	7,9	317	10,7	61	8,5	115	7,5
brochures/ manifesti	6	1,5	23	4,4	112	4,7	179	6,1	44	6,1	67	4,4
passaparola	163	40,5	146	28,0	643	27,0	980	33,2	229	31,8	416	27,0
social media/web	22	5,5	30	5,7	188	7,9	236	8,0	46	6,4	138	9,0

Tabella 3 – Rispondenti per conoscenza/utilizzo altri servizi per classe di età

		<=25 anni	26-35	36-54	55-74	>=75	non indicato
catalogo OPAC online	si	38,8	60,2	49,6	45,8	32,9	40,7
	no	61,2	39,8	50,4	54,2	67,1	59,3
servizio Utente in linea	si, lo utilizzo	9,2	17,4	13,6	13,9	11,9	14,3
	lo conosco ma non ho le credenziali	4,5	5,7	6,6	5,8	3,6	4,0
	lo conosco ma non lo utilizzo	12,9	19,2	24,0	33,7	35,2	32,0
	no, non lo conosco	73,4	57,7	55,8	46,6	49,2	49,7
servizio Media Library on Line	si, lo utilizzo	6,8	10,6	15,1	19,4	14,8	12,8
	si, lo utilizzo	8,0	10,7	14,6	19,8	13,5	13,3
	lo conosco ma non ho le credenziali	4,7	3,3	4,8	3,9	3,3	4,0
	lo conosco ma non lo utilizzo	11,2	18,2	15,5	23,5	22,6	24,7
	no, non lo conosco	76,1	67,8	65,1	52,7	60,6	58,0
Bibliobus	si, l'ho utilizzato	7,3	7,9	14,9	11,6	11,2	6,8
	si, ma non l'ho utilizzato	47,0	56,2	62,5	71,0	69,2	60,8
	no	45,7	35,9	22,6	17,4	19,7	32,3

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	sì, ne ho usufruito	2,2	2,1	2,3	5,5	13,6	4,0
	sì ma non ne ho usufruito	26,4	27,0	35,8	49,5	47,6	42,6
	no ma vorrei saperne di più	16,9	15,5	18,7	15,0	13,5	14,9
	no e non mi interessa	54,0	55,0	42,3	29,2	23,6	36,6
Attività culturali	sì, partecipo	14,4	23,2	34,9	37,8	44,4	25,4
	sì ma non ho mai partecipato	63,2	54,6	48,1	48,3	41,6	52,8
	no ma vorrei saperne di più	10,2	10,3	7,4	4,4	4,2	8,0
	no e non mi interessa	9,7	9,6	5,0	4,0	4,7	8,6
Iniziative per bambini e ragazzi	sì, partecipo	4,7	10,9	36,8	10,0	6,2	15,8
	sì ma non ho mai partecipato	54,2	50,8	42,1	50,6	47,7	52,7
	no ma vorrei saperne di più	5,0	6,7	5,6	2,3	3,1	5,6
	no e non mi interessa	36,1	31,6	15,5	37,0	43,0	26,0

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)	✓	91	58,3	191	60,8	757	64,2	862	63,9	135	57,0	71	58,2	2.107	62,7
	—	53	34,0	99	31,5	347	29,4	428	31,7	84	35,4	41	33,6	1.052	31,3
	✗	10	6,4	21	6,7	62	5,3	43	3,2	8	3,4	7	5,7	151	4,5
	nr	2	1,3	3	1,0	14	1,2	16	1,2	10	4,2	3	2,5	48	1,4
Utente in linea	✓	31	83,8	71	78,0	257	79,3	347	84,6	75	87,2	34	79,1	815	82,2
	—	4	10,8	15	16,5	51	15,7	55	13,4	7	8,1	6	14,0	138	13,9
	✗	1	2,7	2	2,2	11	3,4	4	1,0	0	,0	2	4,7	20	2,0
	nr	1	2,7	3	3,3	2	0,6	3	0,7	4	4,7	1	2,3	14	1,4
MLOL	✓	20	62,5	42	75,0	261	75,0	444	75,9	72	74,2	28	70,0	867	74,9
	—	10	31,3	12	21,4	73	21,0	126	21,5	24	24,7	10	25,0	255	22,0
	✗	0	0,0	2	3,6	12	3,4	9	1,5	0	,0	1	2,5	24	2,1
	nr	2	6,3	0	0,0	2	0,6	4	0,7	1	1,0	1	2,5	10	0,9
Bibliobus	✓	24	82,8	34	85,0	288	87,3	275	83,3	62	79,5	86	82,7	769	84,4
	—	5	17,2	2	5,0	34	10,3	44	13,3	13	16,7	13	12,5	111	12,2
	✗	0	0,0	2	5,0	1	0,3	3	0,9	0	0,0	1	1,0	7	0,8
	nr	0	0,0	2	5,0	6	1,8	6	1,8	2	2,6	3	2,9	19	2,1
Consulenze digitali	✓	6	66,7	11	100,0	51	92,7	119	73,0	59	60,2	53	85,5	299	75,1
	—	3	33,3	0	0,0	4	7,3	35	21,5	36	36,7	6	9,7	84	21,1
	✗	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	2,5	0	0,0	1	1,6	5	1,3
	nr	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	3,1	3	3,1	0	0,0	8	2,0
Attività culturali	✓	54	93,1	110	90,9	749	90,1	975	87,4	262	81,9	338	86,4	2.488	87,7
	—	3	5,2	9	7,4	59	7,1	107	9,6	50	15,6	40	10,2	268	9,4
	✗	0	0,0	1	0,8	3	0,4	2	0,2	0	0,0	1	0,3	7	0,2
	nr	1	1,7	1	0,8	16	1,9	30	2,7	7	2,2	10	2,6	65	2,3
Iniziative per bambini e ragazzi	✓	19	100,0	56	98,2	826	94,2	262	88,8	38	84,4	220	90,5	1.421	92,5
	—	0	0,0	0	0,0	41	4,7	27	9,2	6	13,3	21	8,6	95	6,2
	✗	0	0,0	0	0,0	3	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	0,2
	nr	0	0,0	1	1,8	7	0,8	6	2,0	1	2,2	2	0,8	17	1,1

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	sì	85,1	74,7	65,0	58,5	51,0	65,0
	no	4,5	8,0	11,0	10,6	10,3	9,1
	non so	10,4	17,2	24,0	30,9	38,7	25,9
Utilizzo in passato	sì, la utilizzo	28,4	19,5	13,6	8,3	6,5	7,5
	sì, ho utilizzato regolarmente l'apertura serale	14,0	16,9	10,1	3,6	1,1	6,4
	sì, ho utilizzato sporadicamente l'apertura serale	37,1	34,4	36,4	38,1	26,9	35,6
	no, non ho mai utilizzato l'apertura serale	20,5	29,2	39,9	50,1	65,5	50,5

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	58,5	42,0	54,4	52,5	53,0	60,0	53,0
svolgo una ricerca a scaffale aperto	11,9	16,7	21,4	18,6	21,6	11,3	19,0
cerco su catalogo online in biblioteca	9,7	13,4	7,6	6,5	4,2	5,3	7,3
cerco su catalogo online fuori dalla biblioteca (casa, smartphone...)	18,9	25,9	15,8	21,0	16,6	22,0	19,1
Non risponde	1,0	2,1	0,8	1,4	4,6	1,3	1,5

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	45,0	55,4	65,3	72,4	66,4	58,1
facebook	10,2	20,3	28,2	18,0	12,1	22,0
X	2,5	3,3	1,3	0,7	0,4	1,6
instagram	64,9	59,0	31,9	12,9	3,3	31,8
sito web biblioteche comunali	46,8	47,1	45,8	50,6	40,9	41,9
telefonicamente	7,7	3,8	5,8	8,0	13,9	5,6
locandine/avvisi in biblioteca	33,8	30,1	25,8	23,9	25,0	21,8
notizie su giornali/riviste	7,7	5,2	8,5	9,7	11,4	9,0
chiedendo direttamente in biblioteca	14,7	12,8	13,4	15,8	21,1	12,7

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	86	14,1	79	10,5	152	4,3	176	3,9	65	6,0	38	8,6	596	5,5
una volta a settimana	65	10,6	76	10,1	269	7,7	357	7,9	112	10,3	36	8,1	915	8,4
una volta ogni 15 giorni	94	15,4	92	12,3	470	13,4	603	13,4	186	17,1	58	13,1	1.503	13,8
una volta al mese	133	21,7	175	23,3	951	27,2	1.316	29,2	304	28,0	105	23,6	2.984	27,4
meno di una volta al mese	209	34,2	285	38,0	1.494	42,7	1.819	40,3	373	34,3	156	35,1	4.336	39,8
nr	25	4,1	43	5,7	166	4,7	240	5,3	46	4,2	51	11,5	571	5,2
Totale	612	100,0	750	100,0	3.502	100,0	4.511	100,0	1.086	100,0	444	100,0	10.905	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	49,2	66,8	74,7	78,8	74,0	65,8	74,0
prestito multimediali	2,5	5,5	7,5	7,1	4,4	6,1	6,6
consultazione materiali della biblioteca in sala	11,9	17,7	16,2	18,7	17,4	17,3	17,3
lettura riviste/quotidiani	3,6	7,9	10,8	17,9	20,7	19,2	14,5
partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca	4,8	17,0	24,7	30,9	39,2	24,8	27,0
ricerche bibliografiche	5,8	7,9	4,7	4,6	6,2	7,0	5,2
studio	82,5	47,5	22,1	8,9	4,8	27,1	20,3
utilizzo pc postazioni internet	6,9	3,9	2,3	2,2	1,5	4,9	2,7
utilizzo Firenze wifi	10,1	9,4	4,0	2,3	1,4	6,1	3,8
sezione bambini e ragazzi	2,9	16,5	34,8	7,1	4,3	16,7	16,5
incontrare altre persone	15,0	13,9	8,4	7,5	5,8	10,0	8,6

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	✓	542	90,6	651	89,3	3.056	92,1	3.950	90,8	947	91,1	376	88,9	9.522	91,0
	—	47	7,9	59	8,1	233	7,0	372	8,5	84	8,1	41	9,7	836	8,0
	✗	9	1,5	19	2,6	28	0,8	30	0,7	8	0,8	6	1,4	100	1,0
giorni e orari di apertura	✓	477	79,5	619	83,5	2.914	84,3	3.872	87,3	914	87,1	348	80,4	9.144	85,4
	—	110	18,3	97	13,1	479	13,9	522	11,8	126	12,0	73	16,9	1.407	13,1
	✗	13	2,2	25	3,4	63	1,8	40	0,9	9	0,9	12	2,8	162	1,5
segnaletica (cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	✓	408	71,5	542	77,0	2.616	81,8	3.223	77,3	741	75,8	301	74,7	7.831	78,1
	—	148	25,9	135	19,2	536	16,8	891	21,4	220	22,5	92	22,8	2.022	20,2
	✗	15	2,6	27	3,8	47	1,5	56	1,3	16	1,6	10	2,5	171	1,7
ordine e pulizia degli ambienti	✓	511	85,5	606	83,1	3.033	88,7	3.791	86,6	932	88,3	347	80,9	9.220	86,9
	—	75	12,5	98	13,4	332	9,7	560	12,8	116	11,0	71	16,6	1.252	11,8
	✗	12	2,0	25	3,4	56	1,6	27	0,6	7	0,7	11	2,6	138	1,3
comfort degli ambienti	✓	451	75,9	561	77,6	2.808	83,0	3.402	79,5	833	80,0	313	72,6	8.368	80,1
	—	127	21,4	137	18,9	527	15,6	837	19,6	205	19,7	111	25,8	1.944	18,6
	✗	16	2,7	25	3,5	49	1,4	41	1,0	3	0,3	7	1,6	141	1,3
riscaldamento/aria condizionata	✓	380	71,4	502	77,3	2.434	82,7	2.955	79,9	738	80,0	283	73,9	7.292	79,9
	—	119	22,4	117	18,0	442	15,0	695	18,8	173	18,7	87	22,7	1.633	17,9
	✗	33	6,2	30	4,6	67	2,3	50	1,4	12	1,3	13	3,4	205	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	✓	389	81,6	553	83,8	2.692	85,3	3.005	76,3	653	72,6	315	81,8	7.607	79,9
	—	82	17,2	96	14,5	432	13,7	885	22,5	232	25,8	69	17,9	1.796	18,9
	✗	6	1,3	11	1,7	32	1,0	48	1,2	15	1,7	1	,3	113	1,2
qualità delle raccolte librerie	✓	373	82,3	551	83,7	2.615	82,1	2.959	75,3	618	68,9	278	73,7	7.394	77,8
	—	75	16,6	94	14,3	538	16,9	920	23,4	266	29,7	90	23,9	1.983	20,9
	✗	5	1,1	13	2,0	33	1,0	50	1,3	13	1,4	9	2,4	123	1,3
qualità delle raccolte multimediali	✓	215	85,7	301	83,1	1.373	78,3	1.257	70,3	193	58,7	166	69,5	3.505	74,2
	—	32	12,7	52	14,4	344	19,6	497	27,8	123	37,4	67	28,0	1.115	23,6
	✗	4	1,6	9	2,5	36	2,1	35	2,0	13	4,0	6	2,5	103	2,2
qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi	✓	209	89,3	338	87,1	2.092	83,8	1.334	79,7	214	71,3	193	79,1	4.380	82,1
	—	21	9,0	44	11,3	372	14,9	307	18,3	69	23,0	45	18,4	858	16,1
	✗	4	1,7	6	1,5	31	1,2	33	2,0	17	5,7	6	2,5	97	1,8
qualità delle raccolte periodici/riviste	✓	197	85,7	315	88,7	1.486	83,8	1.642	75,4	366	69,6	189	74,1	4.195	78,9
	—	30	13,0	32	9,0	268	15,1	496	22,8	146	27,8	63	24,7	1.035	19,5
	✗	3	1,3	8	2,3	20	1,1	41	1,9	14	2,7	3	1,2	89	1,7
servizio di prestito locale	✓	409	90,7	588	92,9	3.014	95,0	3.709	94,2	838	91,7	339	91,6	8.897	93,9
	—	37	8,2	35	5,5	150	4,7	214	5,4	74	8,1	27	7,3	537	5,7
	✗	5	1,1	10	1,6	7	,2	14	,4	2	,2	4	1,1	42	,4
servizio di prestito interbibliotecario	✓	339	89,4	442	88,8	2.344	91,0	2.888	89,2	637	84,4	267	85,3	6.917	89,2
	—	32	8,4	40	8,0	200	7,8	303	9,4	105	13,9	35	11,2	715	9,2
	✗	8	2,1	16	3,2	32	1,2	45	1,4	13	1,7	11	3,5	125	1,6
postazioni pc dotate di servizio internet	✓	205	80,4	247	74,8	1.162	78,2	972	70,1	186	62,0	146	71,2	2.918	73,6
	—	38	14,9	64	19,4	284	19,1	373	26,9	99	33,0	52	25,4	910	23,0
	✗	12	4,7	19	5,8	40	2,7	42	3,0	15	5,0	7	3,4	135	3,4
rete wifi	✓	316	70,5	340	72,0	1.377	80,5	1.346	78,4	270	73,2	182	72,5	3.831	77,1
	—	96	21,4	87	18,4	297	17,4	339	19,8	82	22,2	52	20,7	953	19,2
	✗	36	8,0	45	9,5	36	2,1	31	1,8	17	4,6	17	6,8	182	3,7
competenza/professionalità del personale	✓	480	89,6	635	90,8	3.148	93,1	3.983	91,6	937	91,0	352	84,0	9.535	91,6
	—	49	9,1	55	7,9	210	6,2	350	8,0	87	8,4	65	15,5	816	7,8
	✗	7	1,3	9	1,3	23	,7	15	,3	6	,6	2	,5	62	,6
cortesia del personale	✓	491	87,1	655	91,4	3.163	92,2	4.119	93,1	987	92,9	381	89,2	9.796	92,2
	—	63	11,2	50	7,0	222	6,5	286	6,5	69	6,5	42	9,8	732	6,9
	✗	10	1,8	12	1,7	45	1,3	18	,4	6	,6	4	,9	95	,9
chiarezza della modulistica	✓	298	83,7	439	85,2	2.272	87,1	2.514	82,2	515	73,8	240	76,4	6.278	83,2
	—	49	13,8	66	12,8	312	12,0	522	17,1	173	24,8	69	22,0	1.191	15,8
	✗	9	2,5	10	1,9	23	,9	22	,7	10	1,4	5	1,6	79	1,0
efficacia comunicazione e sito web	✓	254	71,5	365	70,5	1.957	77,8	2.489	78,2	534	76,4	233	72,6	5.832	76,8
	—	78	22,0	114	22,0	482	19,2	627	19,7	155	22,2	77	24,0	1.533	20,2
	✗	23	6,5	39	7,5	77	3,1	67	2,1	10	1,4	11	3,4	227	3,0

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	%
✓	537	87,7	656	87,5	3.230	92,2	4.115	91,2	980	90,2	373	84,0	9.891	90,7
—	63	10,3	81	10,8	238	6,8	343	7,6	92	8,5	61	13,7	878	8,1
✗	6	1,0	7	0,9	12	0,3	9	0,2	1	0,1	3	0,7	38	0,3
nr	6	1,0	6	0,8	22	0,6	44	1,0	13	1,2	7	1,6	98	0,9

Grafico 1 – Utilizzatori servizi per valutazione

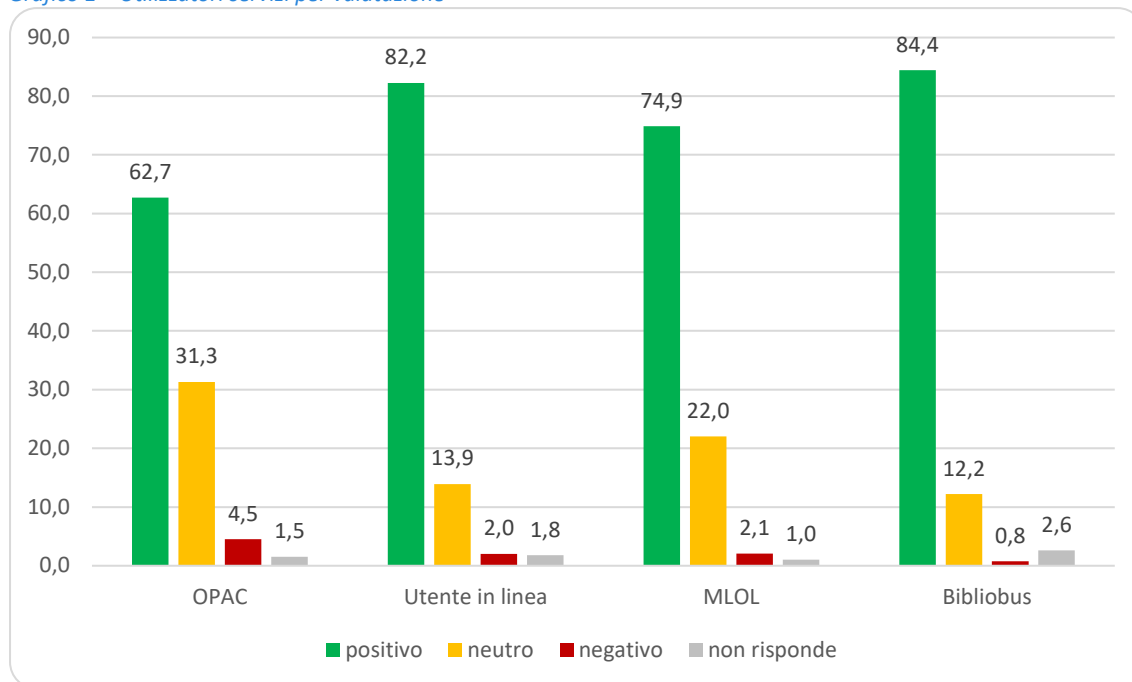
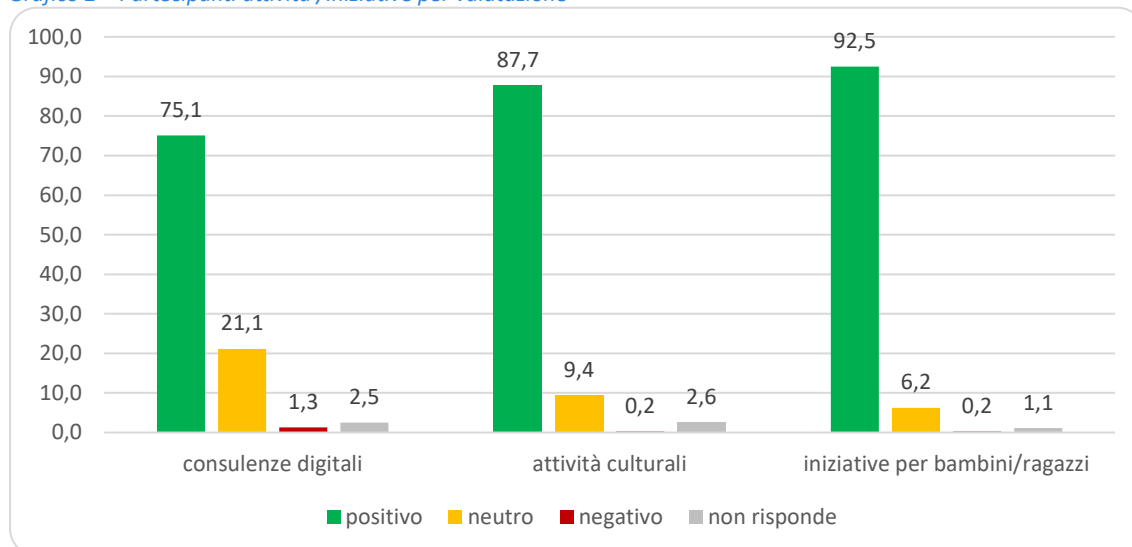


Grafico 2 – Partecipanti attività /iniziative per valutazione



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.

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

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 Isolotto
- 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
- Bibliobus

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

- 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? *(indicare una sola risposta)*

- 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?

15bis - E' a conoscenza del servizio BiblioBus, biblioteca itinerante che si sposta nei cinque Quartieri della città a rotazione ogni 15 giorni (si trova nei giardini pubblici, vicino alle scuole, nelle piazze, durante i mercati e le feste di quartiere)?

- sì, lo utilizzo
- sì, lo conosco ma non lo utilizzo
- no, non lo conosco

15ter. Se lo utilizza, come lo valuta?

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

